

Asiakkuuskertomus vuodelta 2024

Asiakkuuspäälliköt
20.2.2025

Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkuuskertomus

Kertomukseen on koottu tietoa ja arvioita vuodesta 2024

- miten hyvinvointialueen strategiaan kirjattua palvelulupausa on noudatettu
- miten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saavutettavuus, laatu, toimivuus ja sujuvuus ovat toteutuneet
- miten asiakkuuksiin ja asiakaskokemukseen vaikuttavia asioita on toteutettu ja kehitetty
- miten Kymenlaakson asukkaat ja hyvinvointialueen asiakkaat ovat osallistuneet palvelujen kehittämiseen



Kymenlaakson palvelustrategian mukainen palvelulupaus

Palvelulupaus asukkaillemme:

Olemme sinua varten: oikea-aikaisesti, turvallisesti ja palvelutarpeesi huomioiden.

- Huolehdimme hyvinvoinnistasi, terveydestäsi ja turvallisuudestasi kanssasi.
- Tarjoamme sinulle oikeat palvelut, oikeaan aikaan.
- Tuomme palvelut sinulle monin eri tavoin: asioit meillä niin paikan päällä kuin etänä.
- Kehitämme palveluitamme sinua kuunnellen.



Huolehdimme hyvinvoinniasi,
terveydestäsi ja turvallisuudesta
kanssasi

Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus - vastuu kuuluu meille kaikille



Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

- Hyvinvointia-palvelu julkaistiin hyvinvointialueen verkkosivuilla joulukuussa. Palvelusta löytyy alueellisia ja valtakunnallisia hyvinvointia edistäviä palveluita, tietoa ja keinoja itsehoitoon.
- Liikunta- ja kulttuuriläheteiden avulla hyvinvointialueelta ohjattiin asiakkaita kuntien liikunta- ja kulttuuripalvelujen piiriin. Liikuntalähete vakiintui ja kulttuurilähetettä kokeiltiin osassa kuntia.
- Muistisairauksien ennaltaehkäisyn ryhmätoimintaa toteutettiin hyvinvointialueen, kuntien ja järjestöjen yhteisenä toimintana.

Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus - vastuu kuuluu meille kaikille

Osallisuus

- OLKA-toiminta osoitti tarpeellisuutensa. OLKA-toiminta koostuu OLKA-järjestöposteistä keskussairaalassa ja Ratamossa, sekä vapaaehtoistoiminnasta. Vapaaehtoiset toimivat aula-avustajina sekä juttukavereina ja vertaistukijoina osastoilla. OLKA-vapaaehtoisilla ja teemapäivissä kymenlaaksolaisia kohdattiin yhteensä 13244. OLKA-toiminnasta saatu tuki oli monipuolista, toimintaan osallistui 59 yhdistystä.
- Verkossa toimiva asukasyhteisö Prototyypit on ollut mukana hyvinvointialueen kehittämistoimissa ns. asukkaan äänenä jo viiden vuoden ajan.



Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus - vastuu kuuluu meille kaikille

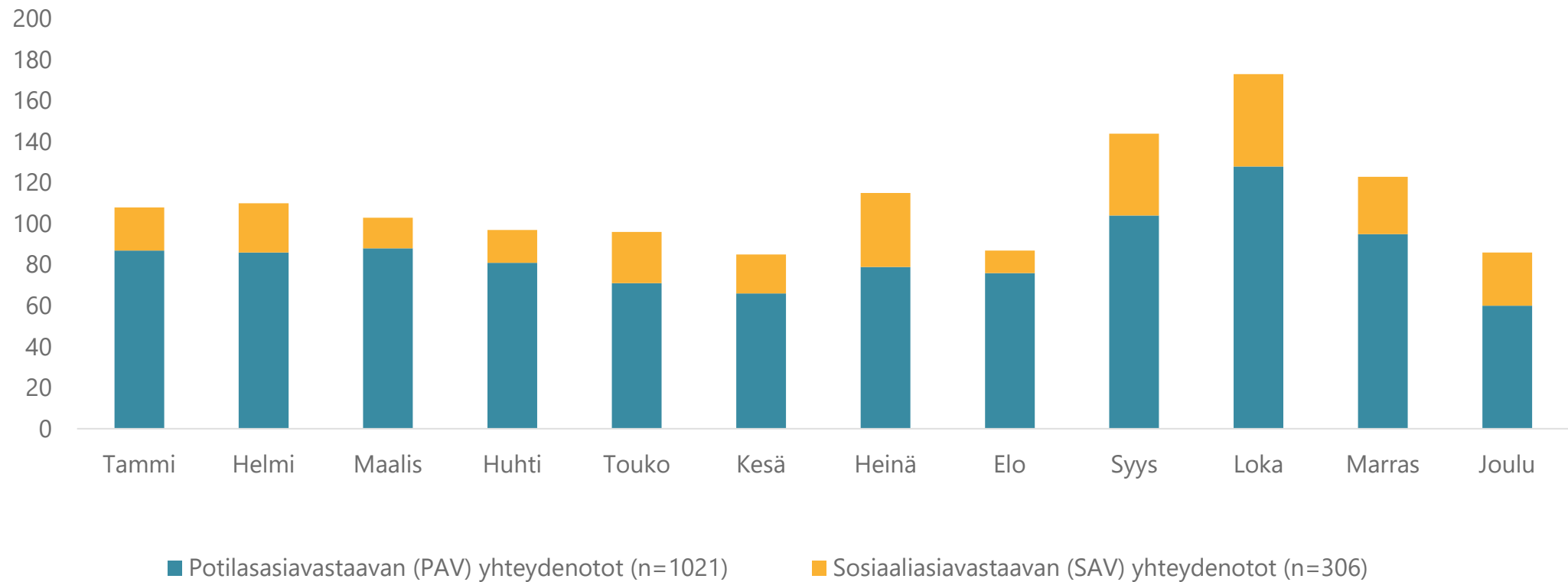


Turvallisuus

- Asiakas- ja potilasturvallisuudesta viestittiin hyvinvointialueen verkkosivujen vaaratapahtumailmoituskanavasta, asiakkaiden muistilistasta sosiaali- ja terveyspalveluissa asiointiin sekä toimintamalleista, mikäli asiakas on tyytymätön palveluun tai hoitoon.
- Asiakkaat, potilaat ja läheiset tekivät vähän (28 kpl) vaaratapahtumailmoituksia hoidosta ja palvelusta; lääkehoidosta, tiedonkulun katkoksista ja hoidon/palvelun järjestelystä.
- Lähisuhdeväkivallan toimintamallin valmistumisen myötä hyvinvointialueen palveluissa on tunnistettu lähisuhdeväkivaltaa kokeneet ja heitä on pystytty auttamaan paremmin.

Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin liittyivät edelleen palvelun sisältöön, palveluihin pääsyyn sekä vuorovaikutukseen

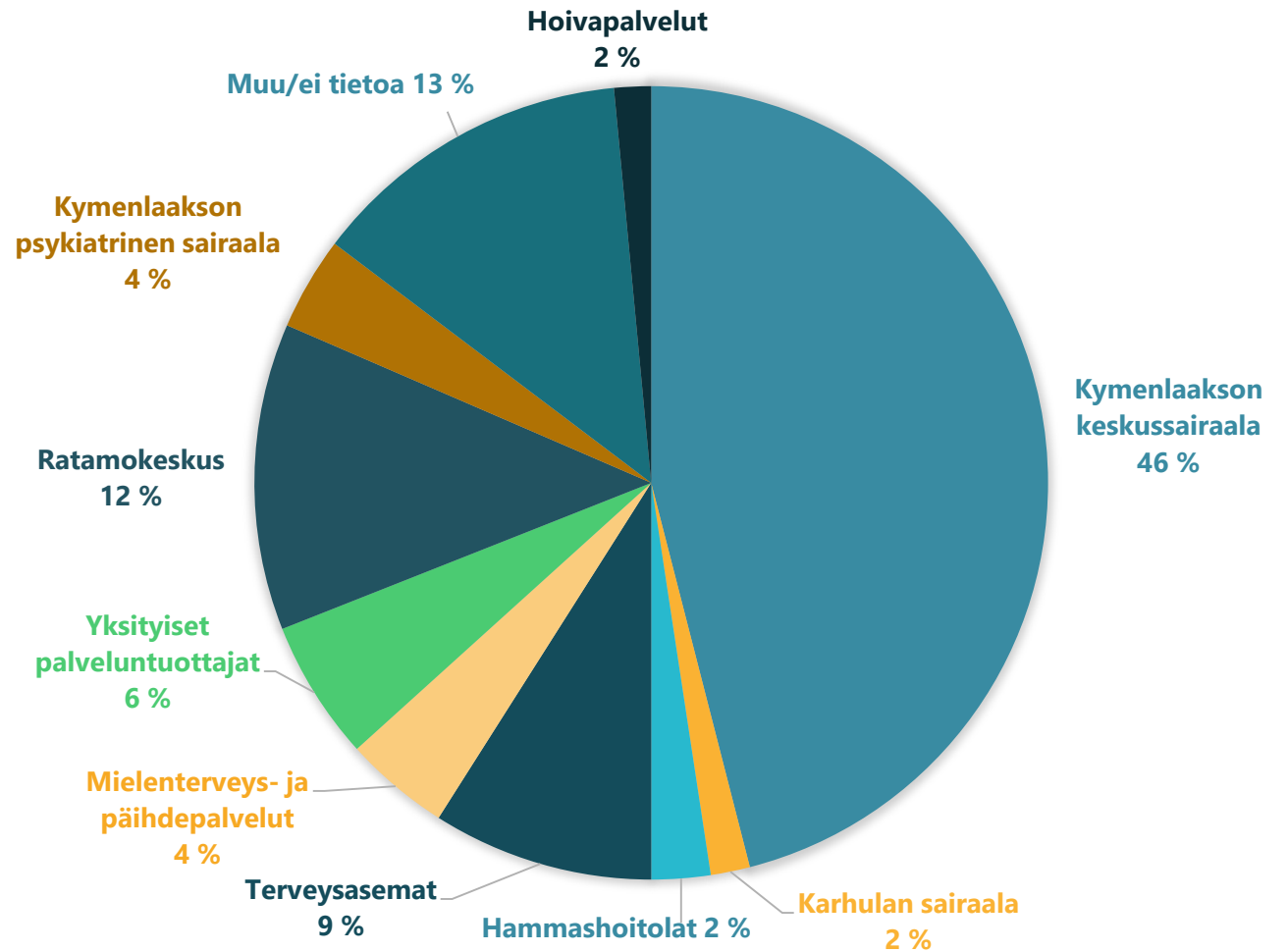
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenotot 2024



Yhteydenottojen jakautuminen ja yleisimmät syyt

Potilasasiat:

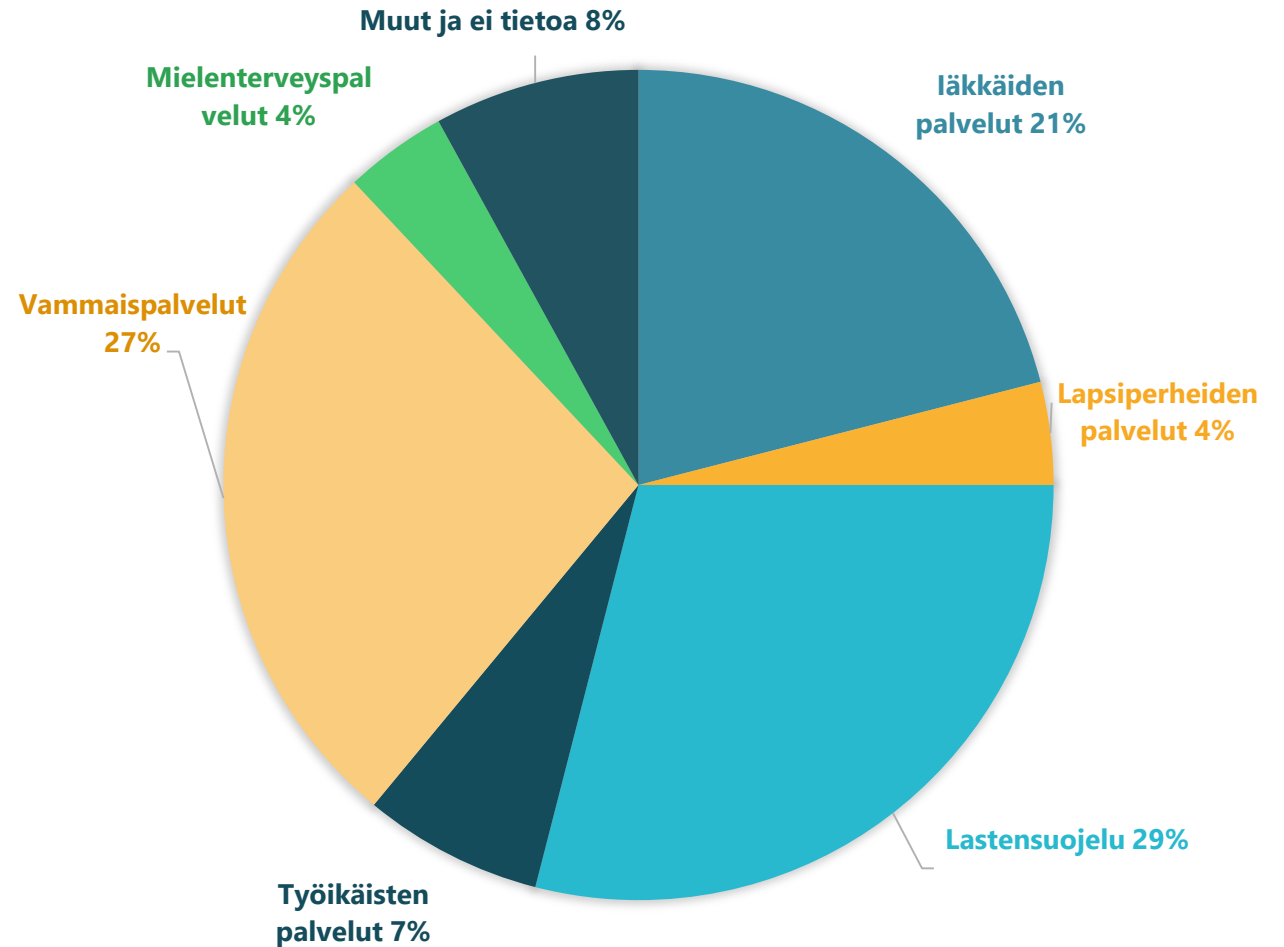
- Hoidon toteuttaminen
- Potilasvahinko-epäily
- Hoitoon pääsy/jonotus
- Kohtelu/vuorovaikutus
- Potilaskirjaukset



Yhteydenottojen jakautuminen ja yleisimmät syyt

Sosiaaliasiat:

- Palvelun toteuttaminen
- Päätökset/sopimukset
- Kohtelu/vuorovaikutus



Tarjoamme sinulle oikeat palvelut
oikeaan aikaan

Pääsy palveluihin on nopeutunut edellisvuodesta

- **Perusterveydenhuoltoon** hoitoonpääsy (14 vuorokaudessa 89 prosenttisesti) toteutui hiukan muuta maata paremmin, jossa se toteutui 87 prosenttisesti). Tilanne parani edellisvuodesta.
- **Erikoissairaanhoidoa** odotti vuoden 2024 lopussa 3363 asiakasta, joista yli 6 kuukautta hoitoa odottaneiden osuus oli 4,6 prosenttia. Odotusajat lyhenivät edellisvuoden lopun tilanteeseen nähden. Kymenlaakson hyvinvointialue on hoitoonpääsyssä parhaiden maakuntien joukossa.
- Lastenpsykiatrian ja Nuorten Matalan hoitoonpääsyjä parannettiin ja odotusajat lyhenivät.
- **Sosiaalihuollon** palvelutarpeenarviot, palvelun aloitukset ja päätökset toteutuivat lähes määräaikojen puitteissa.
 - Odotusaika ikääntyneiden ympärivuokautiseen asumiseen oli keskimäärin 56,6 vuorokautta. Odotusaika pidentyi vuoden 2024 aikana.
 - Haasteita oli edelleen vammaisten asumispalvelujen järjestymisessä sekä vammaispalvelujen päätöksenteossa (85 prosenttia toteutui määräajassa).
 - Lastensuojeluilmoitusten käsittelyaika (7 päivää) toteutui 98 prosenttisesti.
 - Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätös (7 päivää) toteutui 97 prosenttisesti.



Asiakkaiden ja asukkaiden huolenaiheita

- Palvelurakenneratkaisut, terveysasemien lakkautukset ja lähipalvelujen etääntyminen maakunnan reuna-alueilta
- Ratamon päivystyksen jatkuminen, joka saatiin turvattua päättäjien, viranhaltijoiden ja kansalaisten yhteistyönä
- Epävarmuus digipalvelujen käytössä ja puutteet tietoliikenneyhteyksissä
- Tiedonkulun puutteet asiakkaan asioissa eri ammattilaisten välillä



Tuomme palvelut sinulle monin eri tavoin:
asioit niin paikan päällä kuin etänä

Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan odotusajat lyhenivät entisestään



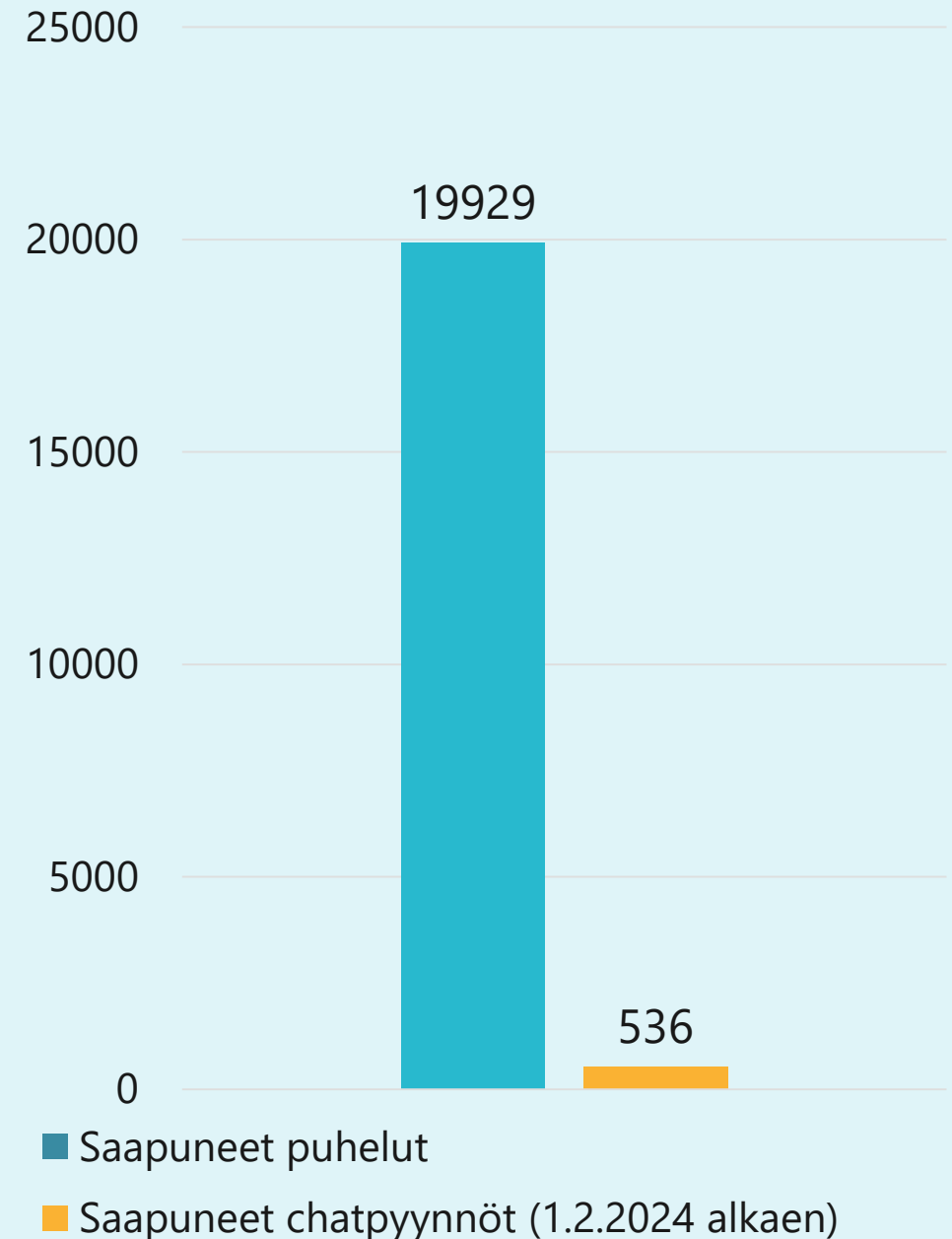
Odotusaika puhelinpalvelussa keskimäärin
2 minuuttia 13 sekuntia



Soittopyyntöjen keskimääräinen
takaisinsoitto-aika
2 minuuttia 13 sekuntia



Samana päivänä vastatut takaisinsoitot
99 prosenttia



Terveydenhuollon asiakasneuvonnan chateissa kasvua, takaisinsoiton odotusajat lyhenivät



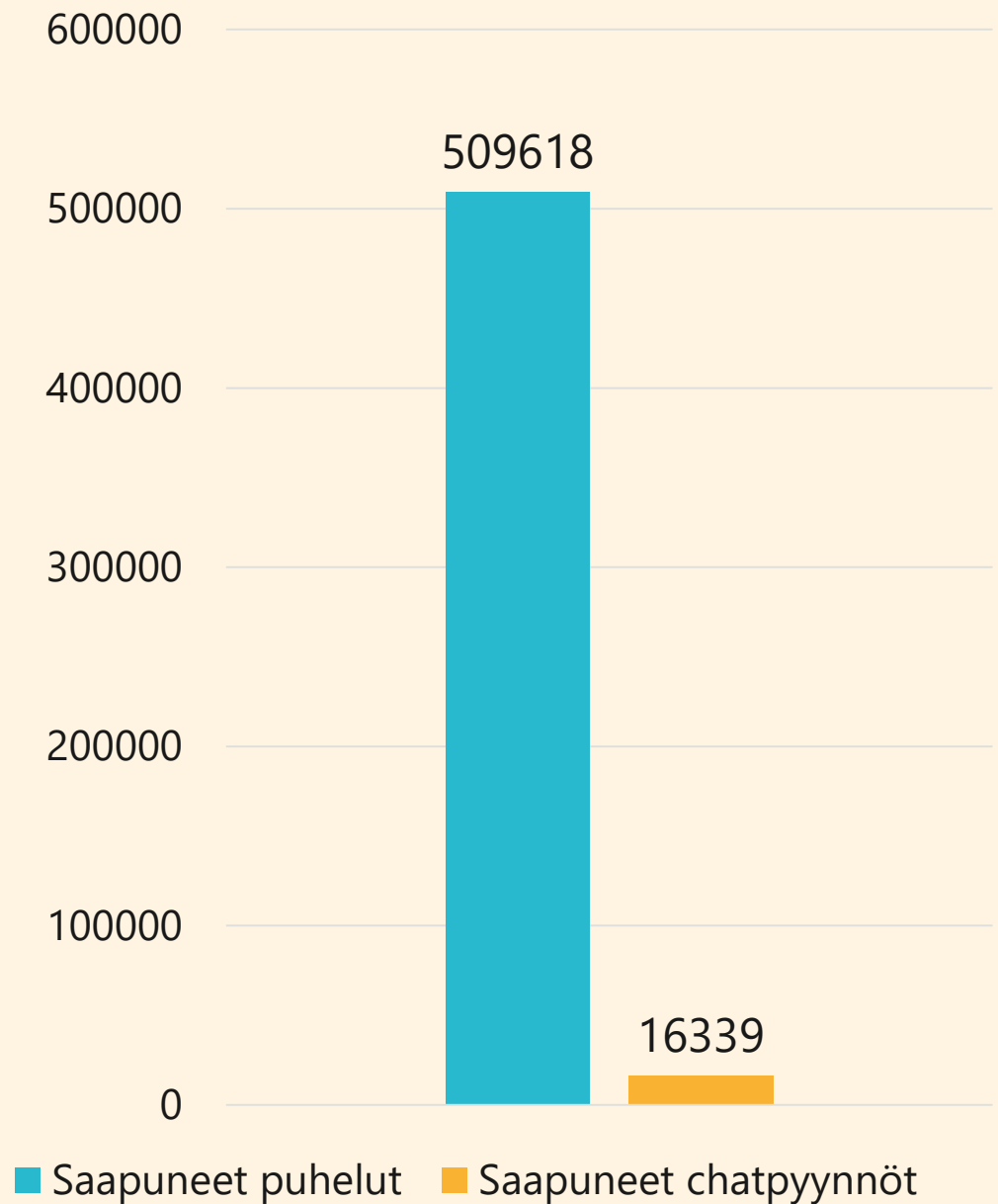
Odotusaika puhelinpalvelussa keskimäärin
7 minuuttia 49 sekuntia



Soittopyyntöjen keskimääräinen
takaisinsoitto-aika
3 minuuttia 58 sekuntia



Samana päivänä vastatut takaisinsoitot
96 prosenttia



Digipalvelut laajenivat edelleen

- Asukkaiden yhdenvertaisuutta parannettiin avustetun valtuuttamisen avulla. Avustettu valtuutus on tarkoitettu henkilöille, joilla ei ole käytössään digitaalisen tunnistautumisen välineitä, kuten verkkopankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta.
- Digitaalista ajanvarausta laajennettiin edelleen uusiin toimintayksiköihin sekä mahdollisuuksia etävastaanottoihin.
- Digihoitopolkujen määrä kasvoi ja niitä oli käytössä 11 eri terveydenhuollon palvelussa. Niiden avulla asiakas pysyy tietoisena hoitonsa vaiheista, sekä saa ohjeita ja tukea omatoimiseen hyvinvointinsa ja terveytensä edistämiseen.
- Etänä toteutettu psykologipalvelu otettiin kokeilun jälkeen käyttöön, mikä paransi saatavuutta erityisesti nuorten palveluissa.
- Tilastoitujen etäkontaktien osuus kaikista kontakteista on kasvanut (16,2% -> 22,6%)
- Sosiaalipalveluissa lisättiin mahdollisuuksia hakea palveluja sähköisesti.
- Hyvinvointialueen sosiaalisen median kanavilla tavoitettiin eri asukasryhmiä entistä laajemmin.



Kehitämme palveluitamme sinua
kuunnellen

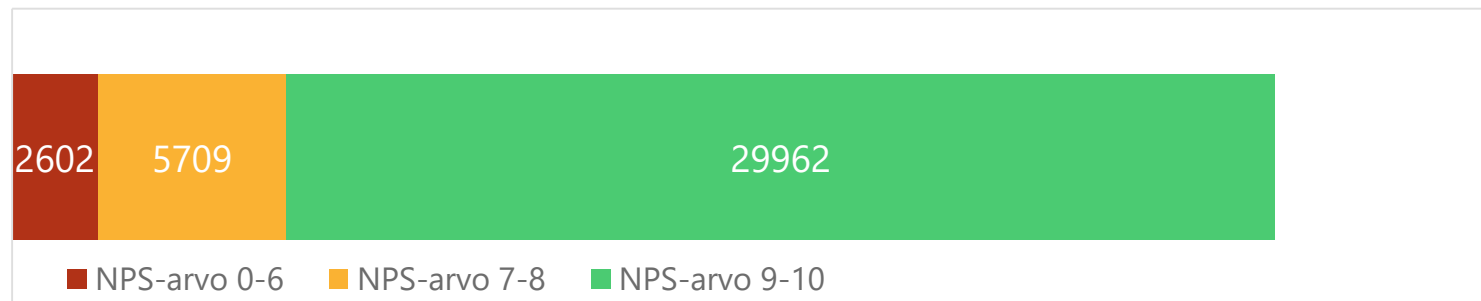
Asiakasymmärrys – mittauskohteiden määrä kolminkertaistui, tulokset paranivat ja asiakkaat löysivät Palautepalvelun, avoimen palautteen kanavan

- **Asiakastyytyväisyyttä** kuvaavalla NPS-arvolla mitataan strategista tavoitetta -Tarpeenmukaiset ja vaikuttavat palvelut kaikille kymenlaaksolaisille. Sen tavoitearvo on + 70. NPS (Net Promoter Score) perustuu kysymykseen ”Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi” asteikolla 0 (erittäin epätodennäköisesti) 10 (erittäin todennäköisesti).
- **Asiakaskokemusta** puolestaan arvioidaan seuraavilla hoitoon/palveluun liittyvillä tekijöillä: hyödyllisyys, kohtaaminen, osallistuminen, saatavuus, tiedon ymmärrettävyys, tiedon saanti ja turvallisuus. Väittämiin vastataan 5-portaisella Likertin asteikolla (1 - täysin eri mieltä, 5 - täysin samaa mieltä).
- **Palautepalveluun** kirjattavaa avointa palautetta on mahdollisuus antaa joko www-sivuilta löytyvän linkin tai toimipisteissä esillä olevien mainosmateriaalien QR-koodin myötä.



Asiakastyytyväisyystuloksissa oli toimialakohtaista vaihtelua

Vuoden 2024 osalta kaikista mitattavista palveluista laskettu NPS on 71. Vieressä kuvaaja NPS-arvon jakaumasta (kriittiset, passiiviset, suosittelijat).



	NPS	Vastausmäärä
Yhteensä	71	38 292
Terveyden ja sairaanhoidon palvelut	74	34 458
Sosiaalipalvelut	46	3 158
Integraatiopalvelut	74	676

- Vastausmäärä painottui 90 % terveyden ja sairaanhoidon palveluihin.
- Tekstiviestikanavassa mitattavien palvelujen NPS oli 80 (25 487 vastausta). Lähes 67 % vastausten kokonaismäärästä saadaan tästä kanavasta.

Palveluiden suositteluindeksi (NPS) vaihteli +22 ja +87 välillä

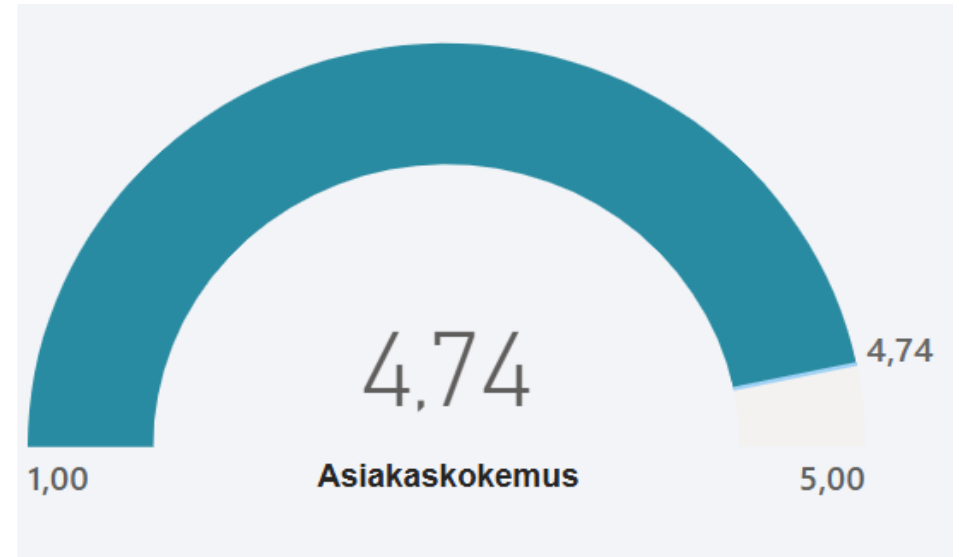
Tulosalue / palvelu	NPS-arvo	vastausmäärä
Perusterveydenhuollon vastaanottopalvelut	77	12337
Terveystenhuollon Asiakasneuvonta	56	8954
Suun terveydenhuolto	87	6348
Perusterveydenhuollon osastopalvelut	63	461
Psykiatriset ja päihdepalvelut	64	1672
Kuntoutuspalvelut	83	2323
Operatiiviset palvelut - poliklinikat	86	2363
Sosiaalihuollon Asiakasneuvonta	67	955
Asumispalvelut	36	1690
Työ- ja päivätoiminta	41	369
Lasten, nuorten ja perheiden sosiaali- ja perhekeskuspalvelut	60	121
Lastensuojelu	22	23

Puolet palveluista saavutti tavoitteena olevan NPS-arvon 70.

Erinomaiset asiakaskokemustulokset paranivat kaikilta osin edeltävästä vuodesta

Väittämä	Asiakas- kokemus 1-5
Sain apua, kun sitä tarvitsin	4,81
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	4,80
Hoitoani tai asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	4,76
Koin oloni turvalliseksi hoidon tai palvelun aikana	4,84
Tiedän miten hoitoni tai palveluni jatkuu	4,78
Saamani tieto hoidosta tai palvelusta oli ymmärrettävää	4,77
Koin saamani hoidon tai palvelun hyödylliseksi	4,88
Vastauksia yhteensä	44 281

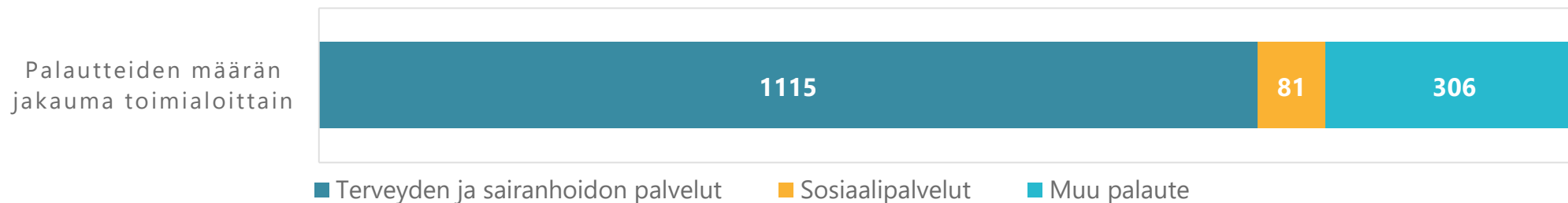
Vastauksien keskiarvo 4,74
(vuonna 2023: 4,70)



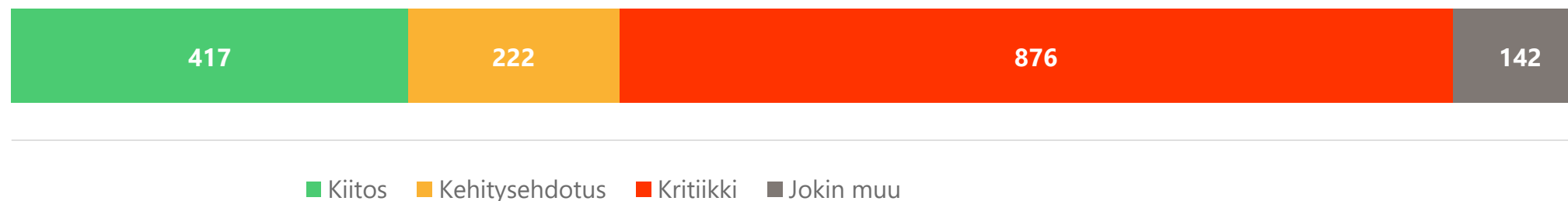
Väittämäpalautteen yhteismäärä 44 281

Palautepalvelun käyttö vakiintui

Palautepalveluun saapui yhteensä 1502 palautetta, joista 74 % kohdistui terveyden ja sairaanhoidon palveluihin, 5 % sosiaalipalveluihin ja 21 % muuhun toimintaan.



Palautteesta 28 % oli kiitosta, 58 % kritiikkiä ja 15 % kehitysehdotuksia.

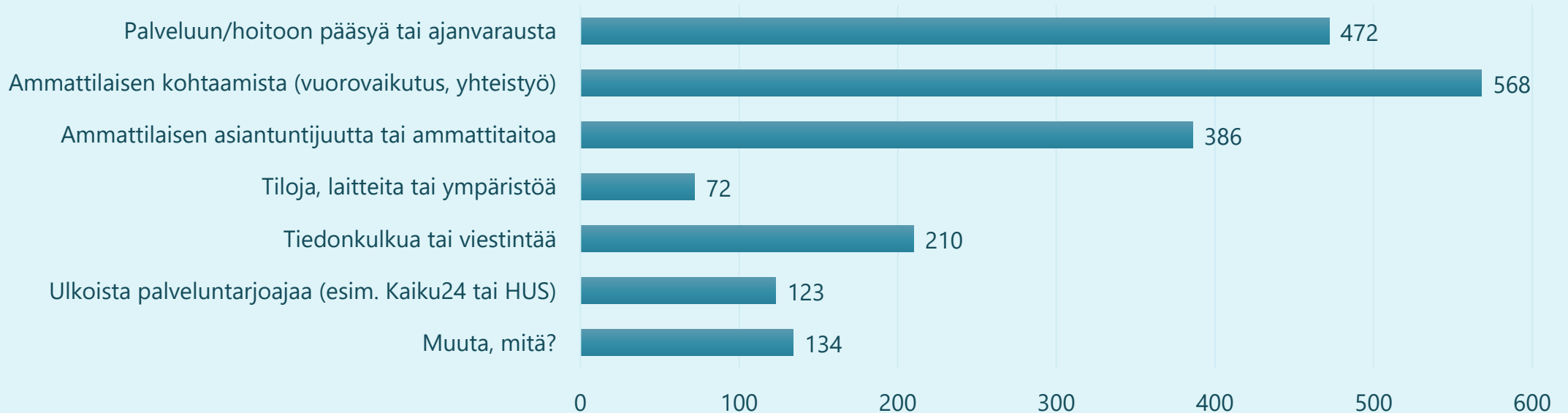


Palautteet ovat tärkeä viesti toiminnalle

Palautteet luokitellaan ja pyydettyessä vastataan palautteen antajalle. Palautteesta 50 % kohdistui ammattilaisen kohtaamiseen, 40 % palveluun/hoitoon pääsyyn.

Palautteet ohjautuvat oikeaan yksikköön käsiteltäväksi, ohjeena 10 päivän käsittelyaika. Palautteiden käsittelyaika vaihteli 1-28 päivän välillä.

Palautteen käsittelijän valitsemat aiheet – palaute koski:



Erilaisilla kehittämistoimilla sujuvoitettiin asiointia:

- Apuvälineiden (C-PAP) noutoautomaatit uniapneaa sairastaville aikuisille. Hyvää palautetta annettiin edelleen myös hoitotarvikkeiden noutoautomaateista.
- Ensihoidon arviointiyksikkö EVA laajeni koko maakuntaan ympärivuorokautiseksi ja ensihoidossa toimivien pelastajien hoitotyön valmiudet paranivat. Akuuttihoito saadaan nopeammin ja laadukkaammin asiakkaan luokse.
- Ikääntyneiden asumispalveluissa on lisätty arjen mielekkyyttä, yhteisöllisyyttä, virkistystä ja iloa. On etsitty ja löydetty keinoja lisätä ohjelmaa arkeen ja hauskoja tapoja juhlistaa merkkipäiviä.
- Työttömien asiakkaiden moniammatillinen tuki on auttanut asiakkaita.
- Ikääntyneiden hyvinvointipalvelujen IkäVinkin toiminta käynnistyi keskittyen erityisesti ikääntyvien tietoisuuden lisäämiseen varhaisen tuen palveluista ja heidän hyvinvointinsa edistämiseen koko maakunnan alueella
- Nuorten ääntä kuultiin eri puolilla Kymenlaaksoa "Mikä v...ttaa" -teematapahtumien avulla.
- Lasten kuntoutuspalveluissa fysioterapeutin ja toimintaterapeutin yhteisvastaanottokäynteihin oltiin tyytyväisiä.

Hyvinvointialueen strategia 2023–2025

Tavoitteemme:

- Tarpeenmukaiset ja vaikuttavat palvelut kaikille kymenlaaksolaisille
- Talouden tasapaino uudistumisen kautta
- Hyvinvoiva henkilöstö

Toimintaamme ohjaavat arvot:

- Ihmisläheinen
- Luotettava
- Uudistuva
- Osallistava

Tehtävämme: Arjen tuki ja turva –
elämän kaikissa vaiheissa

