

## **Kuntayhtymä Kaksineuvoisen asiakkuuskertomus 2020**

### **Kaupunginhallitus 10.05.2021 § 87**

Valmistelija: Hallintojohtaja Liisa Salo

Asiakkuuskertomus on Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa yksi laatutyön kehittämisen väline ja se on laadittu vuodesta 2017 lähtien. Asiakuuskertomuksen tarkoituksena on raportoida asiakkuuteen liittyvien tavoitteiden toteutumista toimintavuoden aikana. Asiakuuskertomuksessa raportoidaan asiakkuuden toteutumista asiakkaiden osallisuuden, kuulemisen ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen yhtymähallitus on kokouksessaan 3.2.2021 käsitellyt asiakkuuskertomuksen vuodelta 2020. Yhtymähallituksen mukaan aiemmassa asiakkuuskertomuksessa asetettujen tavoitteiden toteutumista arvioitaessa näkyy varsin poikkeuksellisen vuoden vaikutukset. Kehittämistoimintaa on ollut vuoden 2020 aikana paljon haasteellisempaa toteuttaa, kun resurssit on suunnattu koronapandemiasta selviämiseen. Kokoontumisrajoitukset ovat hankaloittaneet kehittämistyötä niin työyksiköissä kuin asiakasraadeissakin. Monet asiakkuudelle asetetuista kehittämistavoitteista on kuitenkin onnistuttu täyttämään.

Kaksineuvoisen vammaispalvelut ovat kehittäneet omaa toimintaansa palvelutarpeen arviointikäytäntöihin sekä asiakkuuksien tilastoihin liittyen. Asiakasnäkökulmaa ja asiakkaiden osallisuutta oli lisätty yksikössä monin eri tavoin. Asiakaspalautetta kerätty systemaattisesti. Sekä kiireellisen että kiireettömän hoidon saatavuuteen liittyen kehitettiin uusia toimintamalleja. Kiireellisen hoidon saatavuuden parantamiseksi kehitettyihin Ilmi-vastaanottoihin koronaepidemia kuitenkin vaikutti merkittävästi ja kaikki kiireellinen hoito jouduttiin muuttamaan ajanvaraukseen perustuvaksi.

Kuntoutuksen näkökulmaa vahvistettiin sairaalaosastolla lisäämällä yksikköön fysioterapiaresurssia ja siten kotiutusprosessia saatiin kehitettyä paremmaksi. Laiterekisteriprosessia on selkeytetty monissa yksiköissä nimeämällä laitevastaavat. Lisäksi laitteet on kirjattu laiterekisteriin.

Koronapandemia on ollut omiaan kehittämään monia hygieniaohteistuksia. Hygieniaohteistuksia on noudatettu EPSHP:n infektioiden torjuntayksiköstä tulleiden päivittyneiden ohjeiden mukaan.

Monista kehittämistoimista huolimatta kehitettävää riittää vuodelle 2021. Teemoiksi on valittu muun muassa palveluiden saatavuuden, saavutettavuuden sekä asiakaskokemuksen parantaminen koulutuksilla ja asiakasosallisuuden lisääminen.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen yhtymähallitus on 2.3.2021 hyväksynyt liitteen mukaisen asiakkuuskertomuksen vuodelta 2020 ja päättänyt antaa sen tiedoksi jäsenkunnille.

### **Kaupunginjohtajan esitys:**

Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi Kuntayhtymä Kaksineuvoisen asiakkuuskertomuksen vuodelta 2020.

**Päätös:**

Kaupunginhallitus hyväksyi yksimielisesti kaupunginjohtajan esityksen.

Lisätietoja: Hallintojohtaja Liisa Salo, puh. (06) 2412 9210,  
etunimi.sukunimi@kauhava.fi

---