



## **ASIAKKUUSKERTOMUS 2022**

# Sisällys

1. JOHDANTO.....	3
2. ASIAKKAIDEN OSALLISUUS JA KUULEMINEN.....	4
2.1. Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt tulosalueittain .....	4
2.2. Asiakasraatitoiminta ja muu asiakkaiden osallistuminen .....	5
2.3. Ikäihmisille suunnatut elämäntilannetta kartoittavat puhelut.....	6
2.4. Yksilöjaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset .....	6
3. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2022.....	7
3.1. Yhteydenotot potilasasiamieheen ja potilasasiamiehen toimenpiteet.....	7
3.2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet .....	7
3.3. Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset .....	8
4. ASIAKASTURVALLISUUS .....	9
4.1. Asiakasturvallisuuteen liittyneet HaiPro -ilmoitukset.....	9
4.2. Tietosuoja ja tietoturvallisuus.....	10
4.3. Omavalvontasuunnitelmat osana laadukasta palvelua.....	10
4.4. Hygieniakäytäntöjen omavalvonta osana asiakasturvallisuutta.....	10
5. PALVELUJEN SAATAVUUS.....	12
5.1. Hoitotakuu ja hoitoon pääsy terveystalouksissa .....	12
5.2. Sosiaalipalvelujen käsittelyajat.....	12
5.3. Ikääntyneiden palvelujen käsittelyajat .....	13
6. VALINNANVAPAAUS JA ASIAKASLÄHTÖINEN OMAHOITO .....	14
6.1. Valinnanvapaus terveystalouksissa .....	14
6.2. Palvelusetelin käyttö osana valinnanvapautta .....	14
6.3. Sähköiset palvelut omahoidon ja asiakaslähtöisyyden edistäjinä.....	14
7. TILASTOTAULUKKO VUOSISTA 2018–2022 .....	16
8. VUODELLE 2022 ASETETTUJEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN .....	18

# 1. JOHDANTO

Asiakkuuskertomus on yksi laadun kehittämisen väline. Sosiaali- ja terveydenhuolto on perinteisesti ollut hyvin asiantuntija- ja organisaatiolähtöistä, myös kehittämisen näkökulmasta. Asiakasnäkökulman huomioiminen on noussut viime vuosina yhä suurempaan rooliin palveluiden kehittämisessä kohti tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuoltoa.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen strategiassa korostetaan asiakasnäkökulmaa. Palvelukokemuksesta halutaan tehdä mahdollisimman myönteinen. Lähtökohtana on, että asiakas kokee voivansa osallistua itseään koskevaan palveluun liittyvään päätöksentekoon. Tulevaisuudessa on nostettava esiin entistä enemmän, että asiakkailla on aito mahdollisuus vaikuttaa, antaa palautetta ja osallistua kuntayhtymän toimintojen kehittämiseen.

Asiakkuuskertomus on laadittu kuntayhtymässä ensimmäisen kerran vuonna 2017. Asiakkuuskertomuksessa raportoidaan asiakkuuden toteutumista asiakkaiden osallisuuden, kuulemisen ja asiakasturvallisuuden näkökulmista. Asiakkuuskertomuksen loppuun on kerätty tulevaisuuden kehittämisenäkökulmia liittyen asiakkuuksien hallintaan ja kehittämiseen.

## 2. ASIAKKAIDEN OSALLISUUS JA KUULEMINEN

### 2.1. Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt tulosalueittain

Asiakaspalautteiden keräämisen tavoitteena on saada tietoa Kuntayhtymä Kaksineuvoisen toiminnasta, toimintojen kehittämistä sekä asiakkaiden tarpeista toimintojen ja palvelujen suhteen. Asiakkaat voivat jättää palautetta sähköisesti kuntayhtymän verkkosivujen kautta jokaiseen yksikköön. Lisäksi osassa yksiköistä on asiakaspalautelaatikko, johon voi palautteen jättää kirjallisena. Asiakkaat antavat palautetta myös puhelimitse ja sähköpostitse yksiköihin. Palautteet käsitellään yksiköissä.

Asiakaspalautteista laaditaan koosteet organisaation laatuvaastavalle sekä yksikön tulosaluejohtajalle puolivuositain. Vuoden 2022 asiakaspalautteista koosteiden mukaan voidaan todeta, että asiakkaat ovat olleet pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä Kuntayhtymä Kaksineuvoisen palveluihin. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa kohteluun ja hoitoon. Sekä kiitokset ja kritiikki kohdistuivat eniten henkilökunnan kohteluun ja asiakaspalveluun liittyen.

Sähköisesti asiakaspalautetta voi antaa verkkosivuilla olevan QPro -asiakaspalautereportaalin kautta. QPro -järjestelmä on Etelä-Pohjanmaalla alueellisesti käytössä oleva asiakaspalautereportaali, joka soveltuu erityisesti terveydenhuollon yksiköiden asiakaspalautteiden keräämiseen. Sitä voidaan hyödyntää myös koko kuntayhtymän palveluissa. Q-Pro -järjestelmän kautta vuonna 2022 tuli yhteensä 77 asiakaspalautetta. Suurin osa palautteista koski terveystalouden yksiköitä. Palautteista 44 oli potilaan tai asiakkaan itsensä antama palautetta. Kuntayhtymässä on linjattu, että sähköisten palautteiden kokonaisuuden keskiarvo on oltava vähintään 4,5 (asteikolla 1–5). Vuonna 2022 saatujen QPro -palautteiden kokonaisuuden keskiarvo oli 3,2. Tavoitteeseen ei siten päästy viime vuonna.

Sosiaalipalveluissa toteutettiin vuoden 2022 aikana asiakastyytyväisyyskyselyt sekä mielenterveyskuntoutujien päivätoiminta MieliPaikassa että mielenterveyskuntoutujien asumisyksikkö Kangastuksessa sekä sen tukiasunnoissa. MieliPaikkaa koskevaan kyselyyn saatiin 16 vastausta, joista 15 oli säännöllisiä päivätoiminnassa kävijöitä. Vastaajat kokivat MieliPaikan ryhmätarjonnan hyvänä ja kokivat myös, että toimintaan oli helppo tulla mukaan. Kangastuksen osalta vastauksia tuli yhteensä 17. Vastaajista 16 koki olevansa tyytyväinen ryhmäkodilla tai tukiasunnossa asumiseen. Molempien kyselyjen vastausten osalta tulokset olivat varsin positiiviset ja vastauksissa oli myös mukana sanallisia vastauksia, joissa oli ideoita myös palvelujen ja toiminnan kehittämiseen liittyen. Näitä ideoita pyritään hyödyntämään tulevaisuudessa toiminnassa ja sen kehittämisessä.

Ikäihmisten palveluiden tulosalueella toteutettiin asiakaspalautekysely päivätoiminnan, asiakasohjausyksikön, virikeohjaajan ja 75-vuotiaiden hyvinvointipäiviin osallistuneille asiakkaille. Hyvinvointipäivien päätteeksi pyydettiin palaute. Palautekyselyn palautti 104 henkilöä 116 osallistujasta. Palaute oli hyvää ja kaikki 104 olivat merkinneet sisällön mielenkiintoiseksi, odotusten täyttyneen ja saaneensa riittävästi hyödyllistä tietoa. Hyvinvointipäiville toivottiin myös jatkoa. Palautteiden keskiarvo vaihteli päivätoiminnassa 4,4–4,6 välillä, asiakasohjauksessa 4,8–4,9 välillä, virikeohjaajalla 4,3–4,9 välillä ja lähihoitajalla 4,8–5 välillä.

Lisäksi ikäihmisten palvelujen kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköt osallistuvat THL:n järjestämään kerro palvelustasi asiakastyytyväisyyskyselyyn. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa kyselyyn vastasi yhteensä 268 kotihoidon tai ryhmäkotien asiakasta ja tehostetussa palveluasumisessa vastaajia oli yhteensä 85 henkilöä. Ympärivuorokautisen hoidon yksikköjen asiakkaiden vastauksista voidaan huomata, että suurin osa (83 %) oli tyytyväisiä saamaansa palveluun ja olisi valmis suosittelemaan sitä muille. Parhaimmat arvot tulivat hoitajien ystävällisyydestä (93 %), ja kokemuksesta, että saa tarpeeksi apua ja palvelua (93 %). Parannettavaakin kyselyn perusteella löytyy. Noin 50 % vastanneista halusi, että virkistys- ja ulkoilutoimintaa kehitettäisiin. Vastaajat kokivat myös yksinäisyyttä. Kotihoidon asiakkaiden kokemukset palveluista olivat varsin myönteisiä. Parhaimmat arvot tulivat hoitajien ystävällisyydestä (99 %) luotettavuudesta (97 %) ja kokemuksesta, että saa tarpeeksi apua (97 %). Eniten kehittämistä asiakkaat kaipasivat ulkoilun ja mielekkään virkistystoiminnan asioissa. Vastanneista 66 % pääsi ulkoilemaan riittävän usein. Vastanneista 54 % koki, että tarjolla oli sellaista virkistystoimintaa, joka oli mielekästä. Alahärmän kotihoito sijoittui valtakunnallisesti sijalle 9. sijalle erinomaisilla asiakasarvioilla. Lisäksi koko Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella kaksi asiakasarvioissa kaikkein menestyneintä kotihoitoa olivat Kuntayhtymä Kaksineuvoisesta Alahärmän kotihoito ja Kanta-Kauhavan kotihoito.

Ravintohuollossa teetettiin huhtikuussa asiakastyytyväisyyskyselyt Evijärvellä ja Kauhavalla. Evijärveltä vastaajia olivat henkilökunta, päiväkotien lapset ja henkilökunta sekä Antinrinteen asukkaat. Kauhavan vastaajia olivat henkilökunta, sosiaalipuolen asiakkaat sekä Iltakellon asukkaat. Kyselyitä lähetettiin 208 kappaletta ja lisäksi ruokasaleissa oli henkilökunnalle vastausmahdollisuus. Vastauksia saatiin yhteensä 124 kappaletta. Vastausprosentti oli 59,6 %. Vastaukset olivat päällisin puolin positiivisia. Vastauksissa esitettiin ruokailuihin toiveita, joista helposti toteutettavissa olevia toiveita voitiin ripeällä aikataululla toteuttaa (esimerkiksi sipulisilli, omenamehu ja kotikalja.) Osin esille nousi, ettei ruokalistasta ollut tiedotettu eikä toiveita ollut kysytty eikä toteutettu, informoitiin ikäihmisten palveluiden henkilökuntaa jatkossa kertovan asukkaille tarjottavasta ruoasta päivittäin sekä välittävän keittiölle asukkaiden toiveita.

## **2.2. Asiakasraatitoiminta ja muu asiakkaiden osallistuminen**

Ikäihmisten palveluiden asiakasraati on kokoontunut vuonna 2022 yhteensä kolme kertaa. Raadissa käsiteltiin sosiaali- ja terveystoimintaa raatilaisten kokemusten mukaan. Kokoukseen tuotiin kehittämissuhteita ja aloitteita sosiaali- ja terveystoimintojen kehittämiseksi. Lisäksi tutustuttiin uuteen Hyvinvointikeskukseen. Asiakasraadissa haluttiin erityisesti seurata lääkärin tilanteen kehittymistä alueella. Asiakasraati on antanut myös kommentteja Hyvinvointialueen osallisuustyöryhmään. Yhtenä teemana on ollut asiakasraatien toiveet ja huolenaiheet hyvinvointialueelle siirryttäessä. Asiakasraatitilaisuuksissa on saaneet myös ajankohtaista tietoa Kuntayhtymän toiminnasta ja Hyvinvointialueen valmistelusta. Asiakasraatitilaisuuksissa toivovat, että asiakasraatitoiminta jatkuu myös Hyvinvointialueella.

Ikäihmisten palveluiden omaishoidonyhteistyöryhmä kokoontui vuonna 2022 yhteensä suunnitellusti kaksi kertaa. Yhteistyöryhmässä on mukana omaishoitajien lisäksi, kuntayhtymän, järjestöjen, yhdistysten ja seurakuntien edustus. Työryhmässä käsitellään omais-

hoitoperheiden tarpeita ja heille suunnattuja palveluita. Työryhmä pyrkii kehittämään ja löytämään yhteistyössä toimintamalleja ja järjestämään tapahtumia, jotka sopisivat myös omaishoitoperheille.

Aikuisten palveluiden asiakasraati ei kokoontunut laisinkaan vuoden 2022 aikana koronatilanteesta johtuen.

Lapsiperheiden asiakasraati kokoontui kolme kertaa vuoden 2022 aikana. Vakituisina jäseninä asiakasraadissa jatkoivat avoterveydenhuollon palveluesimies, lasten- ja perheiden palveluiden vs. johtava sosiaalityöntekijä sekä vammaispalveluiden johtava sosiaalityöntekijä. Asiakasraadissa on kuusi raatilaista, joilla on laajasti kokemusta erilaisista lasten ja perheiden palveluista. Samat raatilaiset halusivat jatkaa vielä toiminnassa mukana. Asiakasraadissa on käsitelty mm. sähköisiä palveluita, kohtaamispaikkatoimintaa, tulevaan hyvinvointialueeseen liittyviä asioita sekä käyty tutustumassa rakenteilla olevaan hyvinvointikeskukseen.

### **2.3. Ikäihmisille suunnatut elämäntilannetta kartoittavat puhelut**

Ikäpoliittisen ohjelman mukaisesti asiakasohjausyksiköistä soitettiin elämäntilannetta kartoittavat puhelut kaikille 90- vuotiaille ja sitä vanhemmille henkilöille kuntayhtymän alueilla. Tarkoituksena kartoittaa lyhyesti tilannetta henkilöillä, jotka eivät ole minkään säännöllisen kuntayhtymän palveluiden piirissä. Puheluita soitettiin yhteensä 68 kauhavalaiselle ja 25 evijärveläiselle eli yhteensä 93 henkilölle.

### **2.4. Yksilöjaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset**

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset koskien viranhaltijapäätöksiä käsitellään yhtymähallituksen nimeämässä yksilöjaostossa. Asiat yksilöjaostoon valmistelee sen vastuualueen tulosaluejohtaja, jonka vastuulle oikaisuvaatimus kohdistuu. Yksilöjaosto toimii sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä tarkoitettuna monijäsenenä toimielimenä, jonka tehtävänä on yksilön oikeusturvan takaaminen. Yksilöjaoston esittelijänä toimii sosiaalipalvelujohtaja.

Vuoden 2022 aikana yksilöjaostossa käsiteltiin yhteensä 29 oikaisuvaatimusta, joista 7 koski liikkumisen tukea, 7 omaishoidontukea, 7 henkilökohtaista apua, 4 toimeentulotukea, 1 asunnon muutostöitä ja 3 ikäihmisten palveluja.

### **3. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2022**

Potilasasiamiehen lakisääteinen tehtävä on neuvoa ja ohjata potilasta/asiakasta potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa sekä tarvittaessa avustaa potilasta mm. potilasvahinkoilmoitukseen, muistutukseen, korvaushakemukseen tai kanteluun liittyvässä asiassa. Potilasasiamiehen rooliin kuuluu myös tiedottaa potilaan oikeuksista, antaa palautetta henkilökunnalle ja toimia organisaatiossa potilaiden oikeuksien edistäjänä.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät jakautuvat välittömään asiakastyöhön sekä tiedottamis- ja vaikuttamistyöhön. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on antaa sosiaalihuollon asiakkaille neuvontaa ja ohjausta asiakkuuteen, asiakaslain soveltamiseen ja asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemiseen liittyen. Sosiaaliasiamiehen palvelut siirtyivät SonetBotnialle 1.1.2021 alkaen.

#### **3.1. Yhteydenotot potilasasiamieheen ja potilasasiamiehen toimenpiteet**

Potilasasiamieheen otettiin vuoden 2022 aikana 18 ensiyhteydenottoa ja 15 uusintayhteydenottoa. Ensiyhteydenotoista 7 koski vastaanottopalveluita, 3 sairaalaosastoa, 2 sosiaalihuollon palveluita, 1 kotisairaanhoidoa, 1 sairaanhoitopiiriä ja 1 yksityisiä terveydenhuoltopalveluita. Hoitoon pääsyyn liittyviä tapauksia oli 7 kpl, kohteluun tai vuorovaikutukseen liittyviä asioita 6 kpl, tyytymättömyys hoidon laatuun 8 kpl, potilasvahinkoasioita 6 kpl, lääkevahinkoihin liittyviä asioita 1 kpl, potilasasiakirjoihin liittyvä asioita 1 kpl, tietosuojaan ja sallassapitoon 1 kpl ja hoitomaksuihin 1 kpl. Useat yhteydenotot liittyivät moneen eri asiaan. Yhteydenotot ratkesivat neuvonnalla tai avustuksella muistutuksen tekemisessä, ohjauksella ja avustamisella potilas-/lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä sekä yhteydenotolla tapahtuneeseen paikkaan.

Muistutuksia tai kanteluita tehtiin 1 kpl, potilas-/lääkevahinkoilmoituksia 3 kpl, yhteydenottoja palveluntuottajaan 1 kpl ja konsultaatiota/lisätiedon hakemista kerran. Useat yhteydenotoista päättyivät tekemään muistutuksen tai ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen itsenäisesti.

#### **3.2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet**

Sosiaaliasiamiestoiminta on siirtynyt Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy, Sonet Botnialle 1.1.2021 alkaen. Vuoden 2022 aikana sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 20 kertaa. Sosiaaliasiamiehen yhteydenotot jakautuivat tehtäväalueittain seuraavasti: ikäihmisten palvelut 5 kpl, lapsiperheiden palvelut 2 kpl, lastensuojelu 1 kpl, työikäisten palvelut 2 kpl ja vammaispalvelut 1 kpl. Yhteydenotoista 10 kpl (53 %) oli tiedustelua ja 9 kpl (47 %) tyytymättömyyttä. (Vertailuksi: koko Etelä-Pohjanmaan yhteydenotoista tiedustelua n. 30 % ja tyytymättömyyttä n. 70 %.) Yhteydenotot johtivat seuraaviin toimenpiteisiin: ohjaus ja neuvonta (12), asiakastietojen pyyntö/tarkastus/oikaisu/poistaminen (1), muutoksenhaussa avustaminen (3), muistutuksen tekemisessä avustaminen (3), selvittäminen (3), sovittelu (1) tai ohjattu toiselle viranomaiselle (2).

### **3.3. Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

Muistutuksella pyydetään johtavaa viranhaltijaa (johtava ylilääkäri, ikäihmisten palvelujohtaja tai sosiaalipalvelujohtaja) selvittämään muistutuksen tehneelle asiakkaalle hoitoon tai kohteluun liittyviä epäkohtia. Kantelut tehdään valvovalle viranomaiselle eli Valviralle tai Aluehallintovirastolle kantelun luonteesta riippuen. Potilasvahinkoilmoituksella pyydetään Potilasvakuutuskeskusta selvittämään, onko kyseessä korvattava potilasvahinko.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen toiminnasta tehtiin vuonna 2022 12 muistutusta johtavalle ylilääkärille. Lisäksi Potilasvakuutuskeskukselta tuli 24 selvityspyyntöä ja 10 lausuntopyyntöä. Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnalta tuli kaksi ratkaisusuositusta ja yksi aineistopyyntö. Potilasvahinkovakuutuselta tuli kielteisiä korvauspäätöksiä neljä ja yksi myönteinen. Valviralta ei tullut lausuntopyyntöjä tai ratkaisuja. Aluehallintovirastolta tuli yksi selvityspyyntö.

Suun terveydenhuoltoon ei ole tullut yhtään muistutusta, selvityspyyntöä, valitusta tai kantelua. Ikäihmisten palveluihin liittyen on tullut yksi selvityspyyntö aluehallintovirastolta sekä kaksi siirtokirjettä aluehallintovirastolta omavalvonnalliseen käsittelyyn. Sosiaalipalvelujen tulosalueella on vuoden 2022 aikana käsitelty viisi muistutusta.



## 4. ASIAKASTURVALLISUUS

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonka avulla kerätään tietoa asiakas-/potilas-, työ- ja tietoturvallisuutta vaarantavista läheltä piti- sekä vaaratilanteista. HaiPro -ilmoituksia voivat tehdä kaikki työntekijät. Ilmoitusten käsittelyssä ei etsitä syyllisiä vaan toimintatapaa, joka kaippaa kehittämistä. Ilmoitukset käsitellään yksiköissä, tulosalueella tai työsuojeluorganisaatioissa. Esimiehet ja/tai muu taho on käsitellyt ilmoitukset ja tehnyt tarvittavia toimenpiteitä. Esimiehet käsittelevät ilmoitukset työyhteisössä henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Yksikkökokouksissa keskustellaan ja suunnitellaan kehittämistoimia tehtyjen ilmoitusten pohjalta.

Vuonna 2022 ilmoituksia tehtiin yhteensä 696 kpl. Potilasturvallisuusilmoituksia näistä oli 520 kpl, työturvallisuusilmoituksia 151 kpl, yksi veritapaturmailmoitusta ja tietoturvaongelmista johtuvia ilmoituksia oli 33 kpl. Lisäksi osa ilmoituksista oli kohdistettu organisaation ulkopuoliseen yksikköön, esimerkiksi erikoissairaanhoidon.

### 4.1. Asiakasturvallisuuteen liittyneet HaiPro -ilmoitukset

HaiPro -ilmoitus voi olla joko ”läheltä piti”- tilanne tai ”tapahtui potilaalle/asiakkaalle” -tapahtuma. ”Läheltä piti” -tilanne tarkoittaa tahatonta ja odottamatonta vaaratapahtumaa, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle, mutta sitä ei lopulta tapahtunut esimerkiksi vaaratilanteeseen varautumisen vuoksi. ”Tapahtui potilaalle/asiakkaalle” -tapahtuma tarkoittaa tahatonta ja odottamatonta asiakkaaseen kohdistunutta vaaratapahtumaa riippumatta siitä, aiheuttiko se asiakkaalle haittaa.

Potilaalle/Asiakkaalle tapahtuneita haitta- ja vaaratapahtumia vuonna 2022 oli 422 kpl ja läheltä piti -tilanteita oli yhteensä 83 kpl. Ero näiden ilmoitusmäärien välillä selittyy osin sillä, että työntekijät raportoivat helpommin oikeasti sattuneista vaaratapahtumista kuin niistä, jotka olisivat ehkä voineet tapahtua. Tavoitteena on kuitenkin, että henkilöstö oppisi tunnistamaan läheltä piti- tilanteita, jolloin toimintatapoja pystyttäisiin kehittämään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ennen kuin mitään vaaratapahtumaa tapahtuu oikeasti potilaalle/asiakkaalle. Ilmoitusmäärät ovat nousseet viime vuosina, mutta pysynyt nyt lähes ennallaan verrattuna viime vuoteen. Tätä voidaan pitää hyvänä asiana, että vaaratapahtumista uskalletaan raportoida ja HaiPro- ohjelman käytöstä on tullut yksiköihin arkea.

Asiakasturvallisuuden HaiPro -ilmoitukset liittyivät pääsääntöisesti lääke- ja nestehoitoihin liittyviin tilanteisiin (38 %). Ilmoitusten käsittelyn yhteydessä on pohdittava tapahtumaolosuhteet ja muut myötävaikuttavat asiat, seuraukset hoitavalle yksikölle ja ennen kaikkea ehdotukset, joilla tapahtuma voidaan estää jatkossa. Asiakasturvallisuusilmoituksista 39 %:ssa asiakkaalle ei aiheutunut haittaa lainkaan. Yleisimmin asiakasturvallisuusilmoituksen tapahtumasta aiheutui organisaatiolle lisätyötä tai vähäisiä hoitotoimia (60 %). Ilmoituksista 74 % on käsitelty yksikön työpaikkakokouksissa ja noin 6 %:ssa on kehitetty toimenpide tilanteen välttämiseksi jatkossa.

## **4.2. Tietosuoja ja tietoturvallisuus**

Tietoturvaluuteen liittyviä HaiPro -ilmoituksia raportoitiin 33 kpl vuonna 2022. Ilmoitukset koskivat lähinnä tietojen salassapidon vaarantumista ja ohjelmisto-/laitehäiriöitä. Organisaation lokiseuranta on säännöllistä ja jatkuvaa. Lokiseurantaa tehdään omavalvontana säännöllisesti toistuvien otannoin ja asiakaslähtöistä lokiseurantaa toteutetaan asiakkailta tulleiden pyyntöjen mukaisesti. Viime vuonna päivitetyn ohjeen mukaan työntekijän on tehtävä tietoturvallisuuden HaiPro -ilmoitus siinä tapauksessa, että työntekijä avaa väärän postilaan paperit. Näitä ilmoituksia on tullut vuoden aikana 14 kpl.

## **4.3. Omavalvontasuunnitelmat osana laadukasta palvelua**

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, jonka sisältävien toimenpiteiden avulla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköään, henkilökunnan toimintaa ja tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden kehittämisen ja laadunhallinnan työväline. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään toimintatavat ja niiden seuranta, menettelytavat toiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä henkilöstö osaamisen varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelmat on laadittu kaikkiin ikäihmisten palvelujen yksikköihin. Omavalvontasuunnitelmia on päivitetty monissa tehostetun palveluasumisen yksiköissä mm. Tupasvillassa, asiakasohjausyksikössä, Artturintuvassa sekä Evijärven, Korteesjärven ja Härmien kotihoidoissa. Sosiaalipalveluiden tulosalueella omavalvontasuunnitelmat on laadittu asumispalveluyksiköissä ja päivätyötoiminnoissa. Vuonna 2022 on päivitetty omavalvontasuunnitelmat Kangastuksen, MieliPaikan, Pönkän ja aikuissosiaalityön osalta. Terveyspalveluiden tulosalueella laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma toimii omavalvontasuunnitelmana. Lisäksi suun terveydenhuolto on tehnyt erillisen omavalvontasuunnitelman.

## **4.4. Hygieniakäytäntöjen omavalvonta osana asiakasturvallisuutta**

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on hygieniahoitaja (osa-aikainen), jonka tehtävä on koordinoita ja jalkauttaa hygieniaan liittyviä ohjeistuksia kaikkiin yksikköihin. Jokaiseen yksikköön on nimetty vähintään yksi hygieniayhdyshenkilö. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on yhteensä 47 hygieniayhdyshenkilöä, lisäksi yksityisissä palvelukodeissa on 6 hygieniayhdyshenkilöä. Hygieniayhdyshenkilö toimii yhdessä lähiesimiehen kanssa hyvien hygieniakäytäntöjen edistäjänä sekä osaltaan omavalvonnan edustajana. Hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisia on ollut toimintavuoden aikana EPSHP:n toimesta videovälitteisesti Teamsin kautta kolme kertaa ja kuntayhtymän oma hygieniayhdyshenkilöinfo kerran.

Kuntayhtymässä on toteutettu toimintavuoden aikana käsihygienian omavalvonta tempaus, johon osallistui 27 eri yksikköä. Tempaus toteutettiin pääosin hygieniayhdyshenkilöiden toimesta. Koko kuntayhtymän osalta tulokset olivat joiltakin osin hieman alhaisemmat, kuin edellisvuonna tehdyssä vastaavassa tutkimuksessa. Käsien desinfektiossa ilmeni hie-

man enemmän puutteita ja erilaisten rannekkeiden määrä oli lisääntynyt. Positiivista oma-  
valvonnassa oli se, että niiden yksikköjen määrä oli prosentuaalisesti lisääntynyt, joissa  
henkilöstön käsien desinfiointitaito oli yli 90 %. Käsien haavaumat olivat hieman vähenty-  
neet, mutta käsien kuivuminen oli puolestaan lisääntynyt. Näihin puutteisiin ovat hygie-  
niayhdyshenkilöt puuttuneet testausta tehdessään. Oma-  
valvonnan tulokset on lähetetty  
hoitotyön johtajalle, ikäihmisten palvelujohtajalle sekä yksikköjen esimiehille, jotka ovat  
käyneet tulokset läpi yksikössään.

Hygieniahoitajan tekemiä yksikköjen tarkastuskäyntejä ei kuluneen vuonna tehty, koska  
korona on tänäkin vuonna rajoittanut vierailuja yksiköissä. Käsihygienian oma-  
valvonnasta saatiin kuitenkin hyvin tietoa suojavarusteiden ja desinfektioaineiden saatavuudesta ja niitä  
koettiin olevan hyvin saatavilla.

Sairaalaosastolla on toteutettu vuosittainen SAI-prevalenssi, eli sairaalainfektioiden määrä  
tietynä päivänä. Marraskuulla tehdyn SAI-prevalenssin tulokset eivät ole vielä käytettä-  
vissä.

## **5. PALVELUJEN SAATAVUUS**

### **5.1. Hoitotakuu ja hoitoon pääsy terveyspalveluissa**

Terveydenhuoltolain mukaan terveyskeskukseen tulee saada välitön yhteys arkipäivisin. Terveydenhuollon ammattihenkilöille kiireettömän hoidon arviointiin tulee päästä kolmen arkipäivän sisällä yhteydenotosta, ellei asia hoidu puhelinneuvonnalla. Hoitotakuuseen liittyy yhteydensaannin lisäksi hoitoon pääsy. Hoitotakuun mukaisesti kiireetön hoito on järjestettävä kohtuullisessa ajassa. Lääkärinvastaanotolle on päästävä viimeistään kolmen kuukauden sisällä ja suun terveydenhuollossa viimeistään kuuden kuukauden sisällä siitä, kun hoidon tarve on todettu.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa hoidon tarpeen arviointi tapahtuu joko puhelimitse tai hoitajan vastaanotolla yhteydenottopäivänä. Vuonna 2022 hoitoon pääsy terveyskeskuslääkärille vaikeutui loppuvuotta kohden hankalasta lääkäritilanteesta johtuen. Suun terveydenhuoltoon hoitoon pääsy onnistui melko hyvin, vaikka koronapandemia ja sairauspoissaolot aiheuttivat oman haasteensa palveluiden järjestämiseen. Kiireettömään hoitoon pääsy terveyskeskuslääkärille oli keskimäärin 4 viikkoa ja suun terveydenhuoltoon keskimäärin kolme viikkoa vuonna 2022. Kiireelliseen hoitoon on päässyt toimintavuoden aikana hoidon tarpeen arvioinnin kautta samana päivänä.

### **5.2. Sosiaalipalvelujen käsittelyajat**

Sosiaalipalveluissa palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja viimeistään seisemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta, jos kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi, vammaisuuksista annetun lain mukaista ylintä hoitotukea saava henkilö tai yli 75-vuotias henkilö. Arviointi on tehtävä loppuun viiveettä.

Alaikäistä lasta koskevan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä toteutetaan tarvittaessa myös lastensuojelutarpeen selvitys. Arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla määräaika on kolme kuukautta. Vuonna 2022 on lapsi- ja perhepalveluissa noudatettu lainsäätäjän asettamia määräaikoja palvelutarpeen arviointien osalta. THL seuraa käsittelyaikoja kahdesti vuodessa toteutettavalla tilastoinnilla.

Aikuissosiaalityössä seurataan toimeentulotuen käsittelyaikoja ja ne raportoidaan kahdesti vuodessa myös THL:lle. Vuonna 2022 kaikki toimeentulotukihakemukset on käsitelty lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä ja samoin sosiaaliohjaajan tai -työntekijän tapaamiseen tai vähintään puhelinyhteyteen on päässyt säädetyssä seitsemässä arkipäivässä asiakkaan niin halutessa. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnit on pystytty toteuttamaan ilman viiveitä.

Vammaispalveluissa saapuneet hakemukset tai muut ilmoitukset on otettu käsittelyyn lain edellyttämän seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen tai ilmoituksen saapumisesta. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen

henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitoimea koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pidempää käsittelyaikaa.

Vammaispalveluiden hakemusten käsittelyaikojen toteutuminen 2022:

	<b>Kokonaismäärä</b>	<b>Hakemusten käsittely alle 3 kk:n aikana</b>
<b>Koko kuntayhtymän alue</b>	573	100 %

### 5.3. Ikääntyneiden palvelujen käsittelyajat

Ikääntyneiden sosiaalipalveluiden odotusajat vuonna 2022 (tilanne joulukuussa)

	<b>Kiireellinen palvelutarpeen arviointi</b>	<b>Palvelutarpeen arviointi</b>	<b>Kiireellinen kotihoito</b>	<b>Ei-kiireellinen kotihoito</b>	<b>Päivätoiminta, omaishoidon tukitoimet, virekehous</b>
<b>Koko kuntayhtymän alue</b>	0–7 vrk	3–14 vrk	0–7 vrk	3–7 vrk	1–14 vrk
	<b>Omaishoidontuki</b>	<b>Perhehoito</b>	<b>Kotihoidon ryhmäkohtiin asumispäätös</b>	<b>Tehostettuun palveluasumiseen asumispäätös</b>	<b>Tukipalvelut</b>
<b>Koko kuntayhtymän alue</b>	0–2 kk	0–2 kk	0–3 kk	0–3 kk	1–14 vrk

## 6. VALINNANVAPAAUS JA ASIAKASLÄHTÖINEN OMAHOITO

### 6.1. Valinnanvapaus terveyspalveluissa

Vuoden 2014 alusta valinnanvapaus on antanut asiakkaalle mahdollisuuden valita perusterveydenhuollostaan vastaava terveyskeskus. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen on valinnut vuonna 2022 125 ulkopaikkakuntalaista asiakasta. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueen asukkaista jonkin toisen terveyskeskuksen kuntayhtymän ulkopuolelta on valinnut 58 asiakasta.

### 6.2. Palvelusetelin käyttö osana valinnanvapautta

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä palveluseteli kotihoidossa, tehostetussa palveluasumisessa ja omaishoidettavien vuorohoidossa.

Vuoden 2022 aikana palvelusetelimäärät:

Palvelusetelin käyttö	Määrä v. 2022
Tehostettu palveluasuminen	75 (17 342 vrk)
Kotihoito	6 (705,5 h)
Muu (omaishoidettavien vuorohoito, vuorohoito)	0

### 6.3. Sähköiset palvelut omahoidon ja asiakaslähtöisyyden edistäjinä

Sähköisten palveluiden käyttö koko kuntayhtymän alueella on jatkanut kasvuaan edellisistä vuosista toimintavuoden aikana. Koko Etelä-Pohjanmaan alueella on käytössä sähköisen asiointin portaali Hyvis, jota käytetään muun muassa turvalliseen viestien vaihtoon asiakkaiden ja ammattilaisten välillä, yhteydenottopyyntöihin, ajanvaraukseen ja esitietolomakkeiden täyttöön. Hyviksen kautta on mahdollista lähettää tekstiviestimuistutuksia varatuista vastaanottoajoista ja näitä kaikkia ominaisuuksia hyödyntävät myös kuntayhtymän terveyspalvelut.

Ikäihmistien palveluissa on käytössä etähoivapalveluita. Kotihoidon etäkäyntejä varten käytössä on 40 laitetta. Kotihoidossa on käytössä lääkerobotit 10 kappaletta. Lisäksi Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelut ovat tehostetun palveluasumisen lisäksi otettu käyttöön kotihoitoon, jolloin palveluun sisältyvät vuosikontrollikäynnit etäkäynteinä.

Terveyspalveluissa lastenneuvolasta on ollut edelleen sähköisesti varattavissa ajat 1,5 v-6 v lapsille. Sähköisiä ajanvarauksia tehtiin vuonna 2022 yhteensä 184 kappaletta. Influenssarokotukset järjestettiin walk in -tapahtumina. Lisäksi oli mahdollisuus ajanvaraukseen puhelimitse.

Lisäksi potilasasiamieheen on ollut mahdollista ottaa yhteyttä Hyvis -palvelun kautta.

Asiakkaiden itsenäistä sähköistä asiointia oman terveytensä hoidossa helpottavat myös Kanta-palvelut. Potilastiedon arkisto on valtakunnallinen palvelu, jonne terveydenhuollon

yksiköt tallentavat potilastietoja omista tietojärjestelmistään tietoturvasääntöjen mukaisesti. Asiakas pystyy Kanta-palvelun kautta tarkistamaan omia potilas- ja reseptitietojaan sekä tekemään uusimispyyntöjä reseptiinsä.

## 7. TILASTOTAULUKKO VUOSISTA 2018–2022

Seurattava asia	2018	2019	2020	2021	2022
QPro- järjestelmään tul- leiden palautteiden ko- konaisuuden keskiarvo	4,7	4,7	3,2	4,2	3,2
Yksilöjaoston käsittele- mät oikaisuvaatimukset	38	20	17	10	29
Yhteydenotot potilas- asiamieheen	58	55	5 *	38	33
Yhteydenotot sosiaali- asiamieheen	41	30	10 *	11	20
Terveystieteiden muus- tutukset	27	20	15	8	12
PVK:n selvityspyynnöt	66	29	35	34	24
PVK:n kielteiset ja myönteiset korvauspää- tökset	7 kielteistä, 1 myönteinen ja 1 vähäinen korvattava	2 kielteistä ja 3 myön- teistä	4 kielteistä ja 3 myön- teistä	2 kielteistä ja 1 myön- teinen	4 kielteistä ja 1 myön- teinen
AVI:n lausunnot	1	0	2	0	0
Valviran lausunnot	3	2	4	2	0
Sosiaalipalveluiden muistutukset	11	7	2	6	5
Sosiaalipalveluiden kan- telut	2	4	0	2	0
Ikäihmisten palveluiden muistutukset	1	1	0	0	2
Ikäihmisten palveluiden kantelut	0	0	1	0	0
Potilasturvallisuuden HaiPro:t, tapahtui poti- laalle ja läheltä piti- tilanteet	474, 377 ja 97	659, 542 ja 117	623, 503 ja 120	617, 505 ja 112	520, 422 ja 83
Kiireettömään hoitoon pääsy tk-lääkärille	3 viikkoa	3 viikkoa	11 vrk	3 viikkoa	4 viikkoa
Kiireettömään hoitoon pääsy suun th	4 viikkoa	3 viikkoa	3 viikkoa	3 viikkoa	3 viikkoa
Lastensuojelun palvelu- tarpeen käsittelyajat	Aloitukset toteu- tunut 7 vrk:n sisällä, arviointi val- mistunut alle 3 kk 40,3 %	Aloitukset toteu- tunut 7 vrk:n sisällä, arviointin valmistumi- sessa ylityk- siä	Aloitukset toteu- tunut 7 vrk:n si- sällä, arvi- ointi val- mistunut alle 3 kk 100 %	Aloitukset toteu- tunut 7 vrk:n si- sällä, arvi- ointi val- mistunut alle 3 kk 100 %	Aloitukset toteu- tunut 7 vrk:n sisällä, arviointi val- mistunut alle 3 kk 100 %
Vammaispalveluiden hakemusten käsittely- ajat	Käsittely alle 3 kk toteutu- nut 100 %	Käsittely alle 3 kk to- teutunut 99 %	Käsittely alle 3 kk toteutuu 99 %	Käsittely alle 3 kk toteutuu 95 %	Käsittely alle 3 kk to- teutuu 100 %



\* poikkeuksellinen raportinkeruu aika

Seurattava asia	2018	2019	2020	2021	2022
Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyajat, otanta	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %
Ikääntyneiden palveluiden palvelutarpeen käsittelyajat	0–7 vrk	0–7 vrk	0–7 vrk	0–7 vrk	0–7 vrk
Kotihoidon käsittelyajat	0–7 vrk	0–7 vrk	0–7 vrk	0–7 vrk	0–7 vrk
Omaishoidontuen käsittelyajat	0–2 kk	0–3 kk	0–2 kk	0–2 kk	0–2 kk
Ympäri vuorokautisen asumispalvelun käsittelyajat	alle 2 kk	alle 3 kk	alle 3 kk	alle 6 kk	alle 3 kk
Kuntayhtymän terveyskeskuksen valinneet asiakkaat	44	61	122	34	125
Kuntayhtymän terveyskeskuksesta poistuneet asiakkaat	35	32	12	33	58
Palvelusetelin käyttö tehostettu palveluasuminen/kotihoito/muut	37 (6 663 vrk) / 39 / 7	42 (11 772 vrk) / 8 / 2	50 (13 738 vrk) / 4 / 4	64 (15 880 vrk) / 4 / 1	75 (17 342 vrk) / 6 / 0

## 8. VUODELLE 2022 ASETETTUJEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

<b>Kehitettävät asiakokonaisuudet 2022</b>	<b>Toteuma 2022</b>
Kiireettömän hoidon saatavuuden parantaminen terveystalouksissa	Ei toteutunut lääkäritilanteen heikkenemisen vuoksi.
Omahoitajuuden jatkokehittäminen ikäihmistien palveluissa RAI- järjestelmän käyttöönoton myötä	RAI- järjestelmän käyttöönotto on vaiheessa, tavoitteen saavuttaminen ei ole vielä täysin onnistunut.
Olemassa olevien hyvien käytäntöjen turvaaminen suunniteltaessa tulevaa hyvinvointialuetta	Toteutui osittain. Henkilöstöä on ollut mukana hva-valmistelussa melko laajasti eri tulosalueilta.
Asiakaskokemuksen kouluttaminen	Ei toteutunut kuntayhtymässä.
Muistiasiakkaan hoitoketjun kehittäminen	Toteutui. Kuntayhtymä osallistui muistiasiakkaan hoitoketjun pilotointiin yhteistyössä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin ja Sote-keskus- hankkeen kanssa. Henkilöstölle järjestetty varhaisen tunnistamisen koulutusta.
Yhteisasiakkaiden haltuun ottaminen	Ei toteutunut suunnitelman mukaisesti.
Perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminnan käynnistäminen	Toteutui. Perhekeskuksen kohtaamispaikka otettiin käyttöön.
Huomiota läheisten informoimiseen asumisyksiköissä	Toteutui osittain. Osassa yksiköitä asiaan panostettu enemmän ja osassa asia vielä kehittämisen kohteena.
Jatkuvan parantamisen ja kehittämisen mallin käyttöönotto yksiköissä	Toteutui osittain. Alkuvuodesta 2022 LEAN- koulutuksesta valmistuneet ovat tehneet pieniä kehittämistöitä yksiköissään. Lisäksi kehittämistä on tehty omaan malliin jokaisessa yksikössä ajankohtaisten tarpeiden kohdalla. Yhtenä isona kohteena LEAN- kehittämisessä on ollut uudisrakennukseen muuttaminen sekä siihen liittyvien toimintojen ja asiakasvirran sujuvuus.
Mt-SAS- toiminnan vahvistaminen asiakkaiden hoito- ja kuntoutuspolkujen selkiyttämiseksi	Toimintaan liittyvät palaverit ovat vakiintuneet käytännöksi, mutta toiminnassa on vielä kehitettävää.