

Sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaat ovat tyytyväisiä

Kainuun maakunta -kuntayhtymän sosiaali- ja terveystoimialan asiakastyytyväisyys on edelleen parantunut. Tyytyväisyyttä on seurattu kahden vuoden välein tehtävällä laajalla palautekyselyllä. Tänä vuonna kyselyyn vastasi lähes 7 000 asiakasta. Heidän kokemustensa mukaan palvelu on Kainuussa keskimäärin hyvää tai erinomaista. Kehittämiskohteita ovat kuitenkin edelleen hoidon saatavuus ja saavutettavuus sekä asiakkaan tiedon saanti, ohjaus ja vaikuttamismahdollisuudet.

Vuoden 2011 asiakaspalautekyselyn tulokset

Kainuun maakunta -kuntayhtymän sosiaali- ja terveystoimialan yhteinen asiakaspalautekysely toteutettiin tänä vuonna viikoilla 4 – 7 (24.1. – 6.2.2011). Edellinen asiakaspalautekysely toteutettiin vuonna 2009 ja sitä edellinen vuonna 2007.

Palautekyselyssä tarkastellaan yhteensä yhtätoista eri toiminta- ja palvelukokonaisuutta. Ne ovat:

- Hoito sairaalan vuodeosastolla (Kainuun keskussairaala ja terveyskeskussairaalat)
- Keskussairaalan poliklinikat ja erityishuollon vastaanotto
- Terveysasemien vastaanotot ja muut seudulliset/paikalliset vastaanotot
- Kotihoito ja sitä tukevat palvelut
- Pitkäaikainen laitoshoido ja asumispalvelut
- Sosiaalityö, omaishoidon tuki (alle 65 -vuotiaat)
- Terveysvalvonnan palvelut
- Kainuun elintarvike- ja ympäristölaboratorion palvelut
- Eläinlääkintähuollon palvelut
- Kainuun työterveys
- Ensihoito- ja sairaankuljetus

Asiakaspalautekyselyssä seurataan seuraavia tekijöitä:

- Hoidon/palveluiden saatavuus ja saavutettavuus
- Hoidon tai palvelun toteutukseen liittyvä asiakkaan kohtelu
- Tiedon saanti ja vaikuttamismahdollisuus
- Asiakkaan/ potilaan ohjaus
- Asiakkaan/potilaan kotiuttaminen
- Fyysinen ympäristö
- Hoidon/palveluiden arviointi kokonaisuutena
- Avoimina kysymyksinä: hoitoon/palveluun liittyvät erityisen myönteiset asiat sekä erityisen kielteiset asiat ja niiden parantamishdotukset.

Tänä vuonna kyselyyn vastasi yhteensä 6 677 asiakasta. Vastaajia oli tällä kertaa (noin) yksitoista prosenttia enemmän kuin edellisessä palautemittauksessa vuonna 2009. Tulkintaongelmien tai epäselvästi kohdennettujen vastausten vuoksi hylättyjä palautteita oli yhteensä 68, eli yksi prosentti kaikista vastauksista.

Palvelun koettu laatu on hyvä

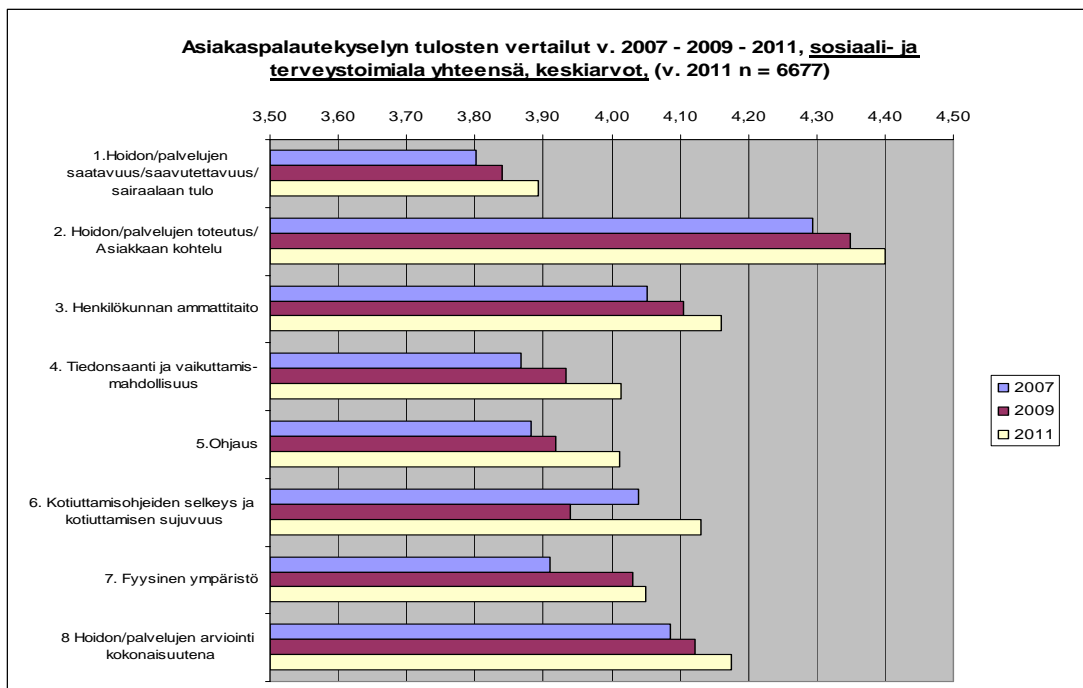
Sosiaali- ja terveystoimialan hoidon ja palveluiden laatu oli asiakkaiden kokemana hyvä tai erinomainen. Kaikkien kysymysten yhteistulos oli parempi kuin edellisessä kyselyssä vuonna 2009. Vuonna 2011 keskiarvo kaikkien kysymysten osalta oli 4,18. Tulos on hyvä, kun se sijoittuu keskiarvona 3,40 – 4,19 välille. Vastaava luku edellisellä kerralla oli 4,12.

Vastaajat olivat keskenään melko yksimielisiä, vaikka kokonaisuutta katsottaessa vastausten hajonta oli tänä vuonna hieman suurempi kuin edelliskerralla. Vastaajat olivat kuitenkin melko yksimielisiä esimerkiksi siitä, että palvelujen saatavuus ja saavutettavuus on hyvä. Asiakkaiden kohtelua pidettiin yksimielisesti erinomaisena. Kun vastausten hajonta on pieni, toiminta on ollut tasalaatuista.

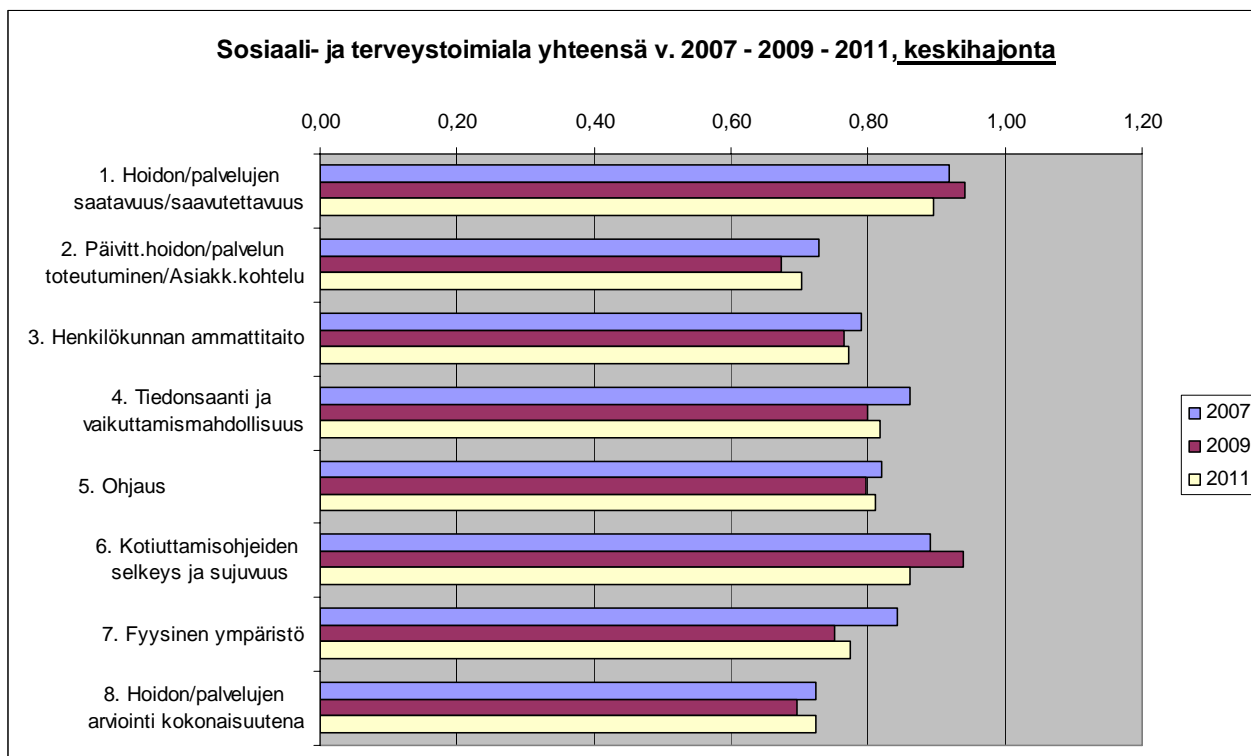
Viime kerralla saatujen tulosten perusteella kotiuttaminen on ollut viime vuosina erityisenä kehittämiskohteena. Sen suhteen tulokset ovat parantuneet huomattavasti ja vastaajat ovat asiasta myös melko yksimielisiä, mikä osoittaa, että kotiuttaminen on ollut nyt tasalaatuisempaa kuin vuonna 2009. Tämän kyselyn perusteella sosiaali- ja terveystoimialan palveluiden edelleen kehitettäviksi asioiksi nousevat:

1. Hoidon/palveluiden saatavuus ja saavutettavuus
2. Tiedon saanti ja vaikuttamismahdollisuus, osallisuus omaa hoitoaan/ palveluaan koskeviin asioihin
3. Asiakkaan/potilaan ohjauksen kehittäminen

Taulukko 1. Sosiaali- ja terveystoimialan asiakaspalautekyselyn tulosten vertailut keskiarvoina vuosilta 2007, 2009 ja 2011



Taulukko 2. Sosiaali- ja terveystoimialan asiakaspalautekyselyn tulokset vertailuna v. 2007, 2009 ja 2011, keskihajonnat




Kyselyn teemat ja niiden keskeiset tulokset

Hoidon ja palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Sosiaali- ja terveystoimialan palveluiden saatavuuden, saavutettavuuden ja hoito- tai palvelupaikkaan tuloon liittyvät asiat asiakkaat arvioivat nyt paremmaksi kuin vuonna 2009. Vastausten vaihteluväli keskiarvon osalta oli 3,58 (taso hyvä, pitkäaikainen laitoshoido ja asumispalvelut) – 4,41 (taso erinomainen, eläinlääkintä). Keskiarvona koko toimialan yhteistulos oli vuonna 2011 tasoltaan hyvä, 3,89 (v. 2009 3,84). Vastaajat olivat vastauksissaan enemmän yksimielisiä, keskihajonta 0,90 (v. 2009 0,94). Keskihajonnan vaihtelu oli välillä 1,0 (vastaajat melko erimielisiä, sosiaalityö ja omaishoido) – 0,75 (vastaajat lähes yksimielisiä, eläinlääkintähuollon palvelut).

Hoidon/palvelujen toteutus, asiakkaan kohtelu

Sosiaali- ja terveystoimialalla päivittäinen hoitoon ja palveluun liittyvä asiakasta kohtaan osoitettu ystävällisyys ja kohteliaisuus sekä arvostus ja kunnioitus kaikissa toiminnoissa koettiin olevan erinomainen, keskiarvo 4,40 (v. 2009 tulos oli 4,35). Vastaajat olivat yksimielisiä kohteluun liittyvissä vastauksissaan. Keskihajonta oli 0,70, eli tulos osoittaa hyvää tasoa ja tasalaatuisuutta (v. 2009 tulos oli 0,67).



Vastausten vaihteluväli keskiarvojen osalta oli 4,12 (vahva hyvä, pitkäaikainen laitoshoido ja asumispalvelut) – 4,76 (taso erinomainen, eläinlääkintähuollon palvelut). Vaihteluväli keskihajonnan osalta oli 0,87 (vastaajat melko yksimielisiä, terveysvalvonnan palvelut) – 0,43 (vastaajat täysin yksimielisiä, eläinlääkintähuollon palvelut).

Henkilökunnan ammattitaito

Asiakkaiden arvioinnit henkilökunnan ammattitaidosta vaihtelivat hyvästä erinomaiseen, ollen koko toimialatasolla keskiarvona 4,16 (v. 2009 4,11). Asiakkaiden arvioimana henkilökunnan ammattitaito oli keskiarvona vaihteluvälillä 3,77 (hyvä, pitkäaikainen laitoshoido ja asumispalvelut) – 4,56 (erinomainen, eläinlääkintähuollon palvelut). Vastausten keskihajonta koko toimialan tuloksena oli 0,77 (v. 2009 0,76). Vastaajat olivat vastauksissaan melko yksimielisiä. Keskihajonnan vaihteluväli oli 0,91 (vastaajat melko yksimielisiä, sosiaalityö ja omaishoidon tuki) – 0,57 (vastaajat täysin yksimielisiä, eläinlääkintähuollon palvelut).


Tiedon saanti ja vaikuttamismahdollisuus

Asiakkaan tiedon saanti ja vaikuttamismahdollisuudet hoidossaan /palvelussaan olivat koko toimialalla samalla tasolla kuin v. 2009. Taso oli hyvä - erinomainen. Keskiarvo koko toimialan yhteistuloksena oli 4,01 (v. 2009 3,93) ja keskihajonta 0,82 (vastaajat olivat melko yksimielisiä vastauksissaan). Vastausten vaihteluväli keskiarvoina oli 3,67 (hyvä, pitkäaikainen laitoshoido ja asumispalvelut) - 4,49 (erinomainen, eläinlääkintähuollon palvelut). Vastaajat olivat vastauksissa tiedon saannista ja vaikuttamismahdollisuuksista melko yksimielisiä, 0,82 (v. 2009 0,80). Keskihajonnan vaihteluväli oli 1,01 (melko erimieliset vastaukset, sosiaalityö ja omaishoidon tuki) – 0,59 (vastaajat täysin yksimielisiä, eläinlääkintähuollon palvelut). Hoitoon /palveluun liittyvä tiedon saanti ja vaikuttamismahdollisuudet on hyvästä tasosta huolimatta edelleen kehittämiskohde.

Ohjaus, sen yksilöllisyys, ymmärrettävyys ja riittävyys

Asiakkaan saaman ohjauksen yksilöllisyys, ymmärrettävyys ja riittävyys koko toimialalla olivat tasolla hyvä tai erinomainen ja vastaajat olivat vastauksissa melko yksimielisiä. Koko toimialan yhteistulos keskiarvona oli edellistä mittauskertaa parempi, 4,01 vahva hyvä (v. 2009 3,92) ja keskihajontana 0,81 (vastaajat melko yksimielisiä). Asiakkaiden /potilaiden kokemukset saadusta ohjauksesta olivat keskiarvoina vaihteluvälillä 3,66 (hyvä, sosiaalityö ja omaishoidon tuki) - 4,43 (erinomainen, eläinlääkintähuollon palvelut). Ohjauksen laadun vaihtelu oli melko suuri, ollen välillä 1,0 (vastaajat melko erimielisiä, sosiaalityö ja omaishoidon tuki) – 0,66 (vastaajat täysin yksimielisiä, Kainuun työterveyshuolto). Asiakkaan /potilaan ohjauksesta on tarve kehittää edelleen.

Kotiuttaminen, sen sujuvuus ja kotiuttamis- tai jatkoahoito-ohjeiden selkeys



Kotiuttamiseen yhdistyvät kysymykset liittyivät vuodeosastoilta tulleisiin vastauksiin ja pitkäaikaishoidossa olevien potilaiden jatkohoitoon liittyvään ohjaukseen sekä poliklinikoilla ja vastaanotoilla olleiden asiakkaiden palautteisiin. Asiakkaiden /potilaiden kotiuttamiseen liittyvät menettelyt oli edellisen mittauskerran perusteella kehittämiskohteena. Nyt sairaalan vuodeosastolta tapahtuva kotiuttaminen oli potilaiden kokemana tasoltaan parantunut. Keskiarvona se oli 4,13 lähes erinomainen (v. 2009 3,94) ja vastaajat olivat arvioinneissaan melko yksimielisiä, keskihajonta oli 0,86 (v. 2009 0,94).

Fyysinen ympäristö

Fyysistä hoito-/palveluympäristöä asiakkaat arvioivat tutkimus- ja hoitotilanteissa koetun yksityisyyden säilyttämisen, liikkumisen esteettömyyden ja opasteiden selkeyden tai ympäristön kodinomaisuuden ja viihtyisyyden näkökulmista. Toimialan fyysiset hoito- ja palveluympäristöt saivat asiakkaiden arvioimana arvosanan hyvä. Taso oli lähes sama kuin edellisessä mittauksessa. Keskiarvo oli 4,05, hyvä (v. 2009 4,03). Keskihajonta oli 0,77 (v. 2009 0,75) eli vastaajat olivat melko yksimielisiä vastauksissaan. Fyysistä hoito- ja palveluympäristöä koskeva palaute keskiarvoina oli vaihteluvälillä 3,66 taso hyvä (Kainuun elintarvike- ja ympäristölaboratorio) – 4,35 erinomainen taso (Kainuun työterveys). Vaihteluväli keskihajonnassa oli 0,91, vastaajat olivat melko yksimielisiä (sosiaalityö ja omaishoidon tuki) – 0,66 vastaajat täysin yksimielisiä (Kainuun työterveys).

Hoidon ja palvelujen arviointi kokonaisuutena

Kyselyn lopussa asiakkaat arvioivat saamaansa hoitoa ja / tai palvelua kokonaisuutena. Toimialan yhteistulos oli tasoltaan lähes erinomainen. Toimialan yhteinen tulos keskiarvona oli edellistä mittauskertaa parempi, 4,18 (v. 2009 4,12). Hoidon ja palvelun kokonaisarviointin vaihtelu keskiarvona oli välillä 3,93 vahva hyvä (pitkäaikainen laitoshoido ja asumispalvelut) – 4,53 erinomainen taso (eläinlääkintähuollon palvelut). Keskihajonta oli toimialan yhteistuloksena 0,72 (v. 2009 0,70). Vastaajat olivat lähes täysin yksimielisiä palautteissaan. Keskihajonnan vaihteluväli oli 0,92 vastaajat melko yksimielisiä (sosiaalityö ja omaishoidon tuki) - 0,59 vastaajat täysin yksimielisiä (eläinlääkintähuollon palvelut).

Helena Heikkinen, hallintoylihoitaja
sosiaali- ja terveystoimiala
Kainuun maakunta -kuntayhtymä, puhelin 050 346 8833