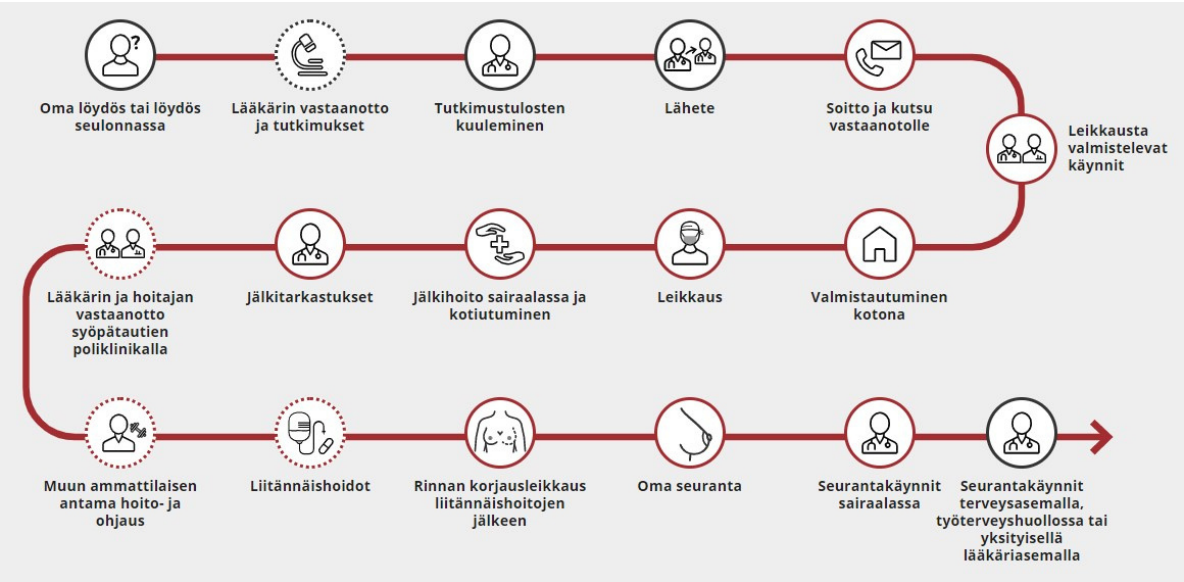
Kanta-Hämeen keskussairaala

Sinua kuunnellen.

www.khshp.fi

ASIAKKUUS-KERTOMUS 2020



ASIAKKUUS-KERTOMUKSEN SISÄLTÖ

Vuoden 2020 toiminnasta tehtiin jo kahdeksatta kertaa asiakkuuskertomus. Siinä on koottuna:

- miten palveluita on kehitetty asiakkaidemme parhaaksi.
- miten päästiin asetettuihin tavoitteisiin
- millaiset tavoitteet on asetettu seuraavalle vuodelle

PALAUTETIETO VUONNA 2020

Palautteiden määrä laskenut pandemian vuoksi: paperikyselyjen käyttöä vältetty ja palautelaitteet vedetty pois käytöstä huhtikuun 2020 alusta lähtien.

HAPPY OR NOT-PIKAPALAUTE

6 052 KPL

93%

Erittäin ja melko tyytyväisten osuus vuonna 2020

4 898 KPL

94,2%

Sairaalaa erittäin tai melko todennäköisesti suosittelevien osuus vuonna 2020

JATKUVAN ASIAKASKYSELYN VASTAUKSET

Kyselyn väittämä	Täysin ja osittain samaa mieltä olevat
Saamani hoito oli hyvää	96,0 %
Henkilökunta kohteli minua hyvin	97,1 %
Tunsin oloni turvalliseksi hoidon aikana	95,8 %
Saamani tieto oli ymmärrettävää	93,7 %
Hoitoani koskevat päätökset tehtiin yhdessä kanssani	89,8 %

278 VAPAA-MUOTOISTA PALAUTETTA

ASIAKAS-LÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN TULOSALUEILLA

Konservatiivinen tulosalue

- Päivystysklinikalle hankittu infonäytöt tiedon välittämiseksi ja päivittety opasteita
- Sujuvoitettu vatsaelinsairauksien hoitoprosessia
- Osastoilla korjattu wc- ja suihkutiloja sekä lisätty hoidettavien toiveista lääkejakoastioihin kannet
- Kehitetty uniapneapotilaiden etäseurantaa

Operatiivinen tulosalue

- Leikkaukseen tulevien odotusaikaa lyhennetty tarkentamalla sairaalantulon ajankohtaa
- Synnytystoimintaan perustettu perheheräämö ja laajennettu perhepoliklinikan toimintaa
- Laadittu ohjausvideoita mm. kuulokojeen käytöstä
- Päivitetty potilasohjeita ja opasteita

Psykiatrian tulosalue

- Otettu laajasti käyttöön videovastaanotot
- Osastojen ja ECT-poliklinikan viihtyvyyttä parannettu pienillä hankinnoilla
- Toiveiden pohjalta perustettu Käden Taitojen ryhmä

ASIAKASOSALLISUUS

Asiakkaat olivat aktiivisesti mukana suunnittelemassa, arvioimassa tai kehittämässä palveluitamme.

ASIAKAS-RAATI

Asiakasraadin toiminta vuonna 2020:

- 4 kokousta
- 4 etätyöpajaa
- Osallistuminen potilasturvallisuusviikkoon
- Potilas Ensin -juhlagaalan palkitseminen
- Ohjeiden ja kyselyiden arvioinnit

ASIAKAS-EDUSTAJAT SAIRAALA-SUUNNITTELU-RYHMISSÄ

ASIAKKAAT MUKANA KEHITTÄMIS-HANKKEISSA

Palvelupolut
Videovastaanotot
Haastattelut: gynekologisen leikkauspotilaan prosessi

ASIOINTIMUOTOJEN KEHITTÄMINEN

Päivystysapu

Valtakunnallisen numeron avulla yhteydenotot ohjautuvat sijainnin perusteella oikeaan päivystykseen.

116117
PÄIVYSTYSAPU

Takaisinsoittojärjestelmä

Pilotti toimintojen palvelumuodoista:

- Tarkka takaisinsoiton ajankerronta
- Yhteydenottomahdollisuus 24/7
- Asiointi myös tekstiviestitse

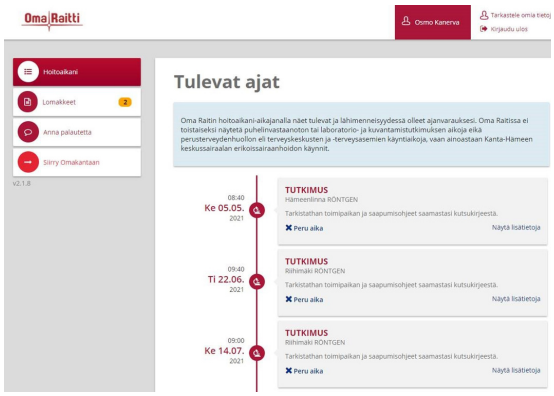
Videovastaanotot

- Aloitettiin toukokuussa 2021
- Vuoden loppuun mennessä yhteensä 2311 etävastaanottoa
- Eniten psykiatrian erikoisalalla.

Oma Raitti

Sähköinen asiointialustallamme on jo yli 3500 käyttäjää. Se mahdollistaa tällä hetkellä:

- Omien hoitoaikojen tarkastelun
- Korona-jäljityskyselyyn vastaamisen
- Sähköiseen esitietolomakkeen täyttämisen



PALVELUPOLUT

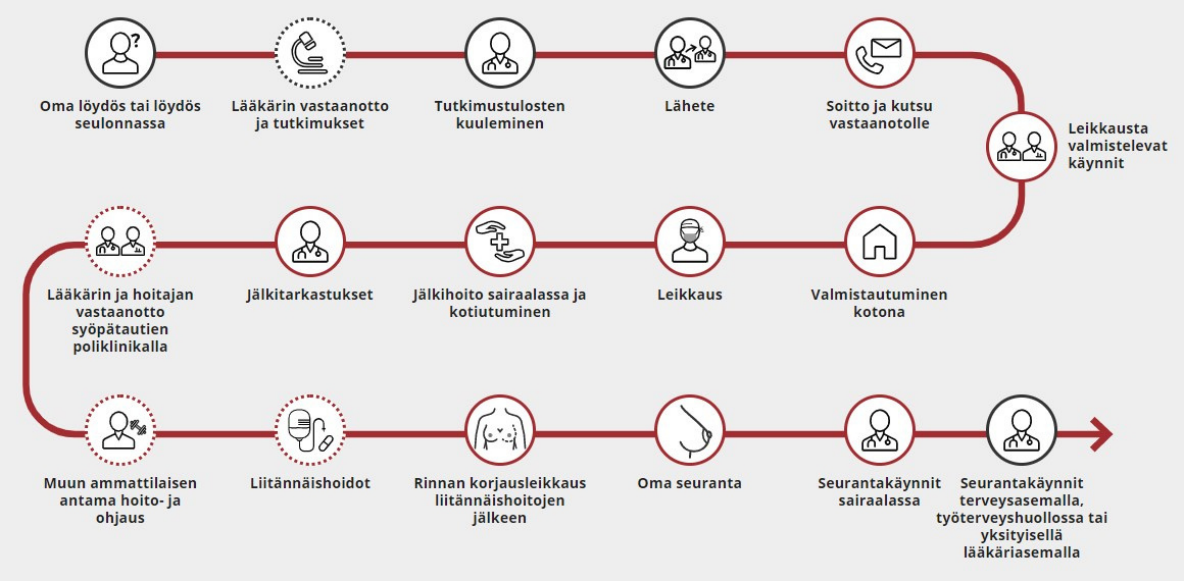
Asiakkaat mukana kehittämisessä

"Polusta on apua hahmottamaan, kuinka paljon eri paikkoja hoitoon liittyy"

"Polku on hyvä, kun pystyy rauhassa katsomaan juuri sitä kohtaa, joka kiinnostaa"

Palvelupoluilla kuvataan:

- Sairauden hoitokokonaisuus asiakkaan näkökulmasta kotoa kotiin
- Mitä kussakin kohdassa tapahtuu ja miten siihen on hyvä valmistautua
- Keneen voi olla yhteydessä ja miten
- Mistä saa luotettavaa lisätietoa



Palvelupolkujen kuvauksia tehtiin vuoden 2020 aikana seuraavien kokonaisuuksien osalta:

- Rintasyöpään sairastuneen polku (valmistui ja julkaistiin 10/2020)
- Kaihileikkaukseen tulevan polku
- Tekonivelleikkaukseen tulevan polku
- Raskaana olevan polku

OIKEUSTURVA-KEINOT

MUISTUTUKSET

199 KPL

Laskenut 10 % edellisvuoteen verrattuna

KANTELUT

21 KPL

Pysynyt samana edelliseen vuoteen verrattuna

POTILASASIAMEHEN PALVELUTAPAHTUMAT

2031 KPL

Kehittämiskohteeksi nousevat asiat:

- Hoitoon liittyvän informaation ja tiedonkulun puutteellisuus
- Kohtelu
- Kuulluksi tuleminen

POTILAS-TURVALLISUUS

Potilasturvallisuutta on kehitetty seuraavien kokonaisuuksien osalta tai menetelmien avulla:

Laiteturvallisuus

Lääkehoidon turvallisuus

- Lääkehoitoprosessien yhtenäistäminen
- Lääketurvallisuuskävelyt

Käsihygienia

Tietoturva ja tietosuoja

Toiminnan kehittäminen vaaratapahtuma-ilmoitusten avulla

Johdon potilasturvallisuuskävelyt

Henkilökunnan influenssarokotukset

ASIAKASVIESTINTÄ

Vuoden 2020 aikana asiakasviestintä keskittyi pandemiatiedotukseen.
Lisäksi:

- julkaistiin käsihygieniaan ja rokotuksiin liittyvät infograafit
- päivitettiin potilasohjeita
- laadittiin oppaita ja esitteitä