Kanta-Hämeen keskussairaala

Sinua kuunnellen.

www.khshp.fi

ASIAKKUUS-KERTOMUS 2021

ASIAKKUUSKERTOMUS KOOSTEENA ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMISESTÄ

Vuoden toiminnasta tehty asiakkuuskertomus oli yhdeksäs vuosittainen kooste seuraavista:

- miten ja mitä palveluita on kehitetty asiakkaidemme parhaaksi.
- miten asiakkaat ovat olleet palveluiden kehittämisessä mukana
- miten päästiin asiakkuuskortissa mainittuihin tavoitteisiin .
- millaiset tavoitteet on asetettu seuraavalle vuodelle

9

Asiakkuuskortin osa-alueina:

1. **Sujuva ja oikea-aikainen hoitoonpääsy**
2. **Tieto hoidon etenemisestä**
3. **Monimuotoiset sähköiset palvelut**
4. **Osallistava ja vuorovaikutteinen asiakkuus**
5. **Näyttöön perustuva hoito-laadukas ja turvallinen**

ASIAKASOSALLISUUS

Asiakkaat olivat aktiivisesti mukana suunnittelemassa, arvioimassa tai kehittämässä palveluitamme.

Muotoina:

- Asiakaspalautteen antaminen
- Asiakasraati: kokoukset, työpajat ja testaukset
- Asiakasosallistujapooli: kyselyt ja osallistuminen kehittämishankkeisiin
- Yhteistyö potilasjärjestöjen kanssa
- Assi-sairaalan suunnittelu: asiakasedustajina suunnitteluryhmissä ja asiakasilloissa sekä vammaisneuvosto esteettömyyskartoituksessa
- Osallistujina haastatteluihin, palvelupolkutyöhön ja kehittämishankkeisiin

Asiakasraadin toiminta

1-5

Kokoukset

3.3. Uusien raatilaisten perehdytys
15.3. Toimintakauden suunnittelu
5.5. Strategian asiakkuuskortti, asiakkuuskertomus ja viestintä

Työpajat

22.3. Kutsukirje
21.4. Oma Raitti

Tutkimus-haastattelu

7.4. Hyvän hoidon kriteerit

8-12

27.9. Muistutusten ja kanteluiden käsittely, tunnettavuustutkimus
2.12. Yhteiskokous vanhojen raatilaisten kanssa, raatitoiminta osallisuuden muotona

Assin asiakasilta

3.11. Mistä rakentuu sairaalan inhimillisyys?

Työpajat ja testaukset

3.11. Potilaspääte
18.11. Oma Raitin mobiilisovellus

PALAUTETIETO VUONNA 2021

Pandemian aikaiset rajoitukset vaikuttivat palautteiden määrään: Happy or Not-palautelaitteet ja paperikyselylomakkeet otettiin takaisin käyttöön syyskaudella.

HAPPY OR NOT-PIKAPALAUTE

6 591 KPL

94%

Erittäin ja melko tyytyväisten osuus vuonna 2021

298 KPL VAPAA-MUOTOISTA PALAUTETTA

3953 KPL KYSELY-VASTAUSTA

4 KPL MUITA, LYHYTAIKAISIA ASIAKAS-KYSLEYJÄ

JATKUVAN ASIAKASKYSELYN TULOKSET

Kyselyn väittämät:	Täysin tai melko samaa mieltä olevat
Saamani hoito oli hyvää	96,3 %
Henkilökunta kohteli minua hyvin	96,8 %
Tunsin oloni turvalliseksi hoidon aikana	96,2 %
Saamani tieto oli ymmärrettävää	93,5 %
Hoitoani koskevat päätökset tehtiin yhdessä kanssani	89,9 %

- Loppuvuonna uudeksi palautemuodoksi tekstiviestikysely. Asiakas saa käyntiä seuraavana päivänä tekstiviestitse pyynnön arvioida käyntiä tai hoitojaksoa.
- Uutena kysymyksenä suositteluhalukkuutta mittaava kysymys (NPS), jonka tulos vaihtelee -100 ja + 100 välillä.

TEKSTIVIESTIKYSELYN SUOSITTELUINDEKSI (NPS)

1 171 KPL

82,75

Ajalta 13.11.-31.12.2021

JÄRJESTÖYHTEISTYÖ

Aloitettu Hämeen Setlementti ry:n kanssa OLKA-yhteistyö. Sen tarkoituksena on:

- tarjota potilaille ja heidän läheisilleen kiireetöntä kohtaamista sekä antaa tukea sairauteen sopeutumisessa
- antaa vapaaehtoisille mahdollisuus auttaa, saada uusia ystäviä ja hyvän tekemisen myötä hyvinvointia myös itselleen
- antaa sairaalan työntekijöille tietoa yhdistysten palveluista
- tarjota yhdistyksille tapa toimia sairaalassa lähellä potilasta

Tietopiste Kanta-Hämeen keskussairaalan pääaulassa avattiin 17.9. Vapaaehtoistyön koulutuksia aloitetaan vuonna 2022

6 TEEMAPÄIVÄÄ

·11.11. Maailman diabetespäivä: Hämeenlinnan seudun diabetesyhdistys ry
·17.11. Maailman keuhkoahtaumapäivä: Kanta-Hämeen hengitys ry
·22.11. Mielen hyvinvointi poikkeusaikana: FinFami Kanta-Häme
·23.11. Menieren tauti: Kanta-Hämeen Meniere-yhdistys ry
·24.11. Kuinka kohtaat muistisairaan: Kanta-Hämeen muistiyhdistys ry
·8.12. Diagnoosin jälkeen: Suomen ultraharvinaiset ry

433 KOHTAAMISTA

Pääasiassa ohjausta, opastusta, tiedon välittämistä ja keskusteluja

OIKEUSTURVA-KEINOT

MUISTUTUKSET

211 KPL

Lisääntynyt 6 % edellisvuoteen verrattuna

KANTELUT

23 KPL

Lisääntynyt kahdella edelliseen vuoteen verrattuna

POTILASVAHINKO-ILMOITUKSET

166 KPL

Vähentynyt 44 ilmoituksella edelliseen vuoteen verrattuna

POTILASASIAMEHEN PALVELUTAPAHTUMAT

1576 KPL

Vähentynyt neljänneksellä edellisvuoteen verrattuna

Kehittämiskohteeksi nousevat asiat:

- Hoitoon liittyvä informaatio: riittävyys, selkeys, oikea-aikaisuus
- Kohtelu
- Hoidon saavutettavuus

ASIAKAS-LÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN TULOSALUEILLA

Konservatiivinen tulosalue

- Vuodeosastoilla panostettu tiedonkulkuun
- Poliklinikoiden takaisinsoittoaikoja muokattu asiakastoiveiden mukaan.
- Lastenyksikössä tehty viihtyvyyttä ja tietoturvaa lisääviä hankintoja ja jatkettu perheiden hyvinä pitämiä videovastaanottoja.
- Päivystyksen drive-in koronanäytteenottoon hankittu teltta.

Operatiivinen tulosalue

- Lisätty opasteita LEIKO-yksikköön.
- Päiväkirurgiaan erilliset odotustilat leikkaukseen tuleville ja kotiin lähteville.
- Synnytystoiminnassa yleisöwebinaareja. Lisäksi uudistettu tiloja ja laitteita sekä laajennettu raskausajan ultraääniseulontoja Riihimäen yksikköön.
- Päivitetty tähystykseen tulevan ja osastojen potilasohjeita.
- Silmäyksikön asiakkaille tehty video-ohjausmateriaaleja.

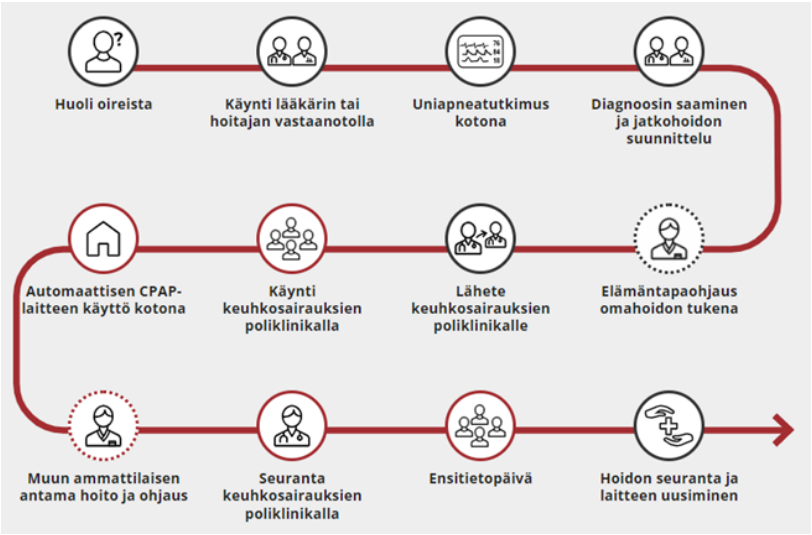
Psykiatrian tulosalue

- Videovastaanotot tulleet kiinteäksi osaksi toimintaa.
- Lastenpsykiatrialla ja nuortenpsykiatrialla tehty viihtyvyyttä lisääviä hankintoja.
- Aikuisosastoilla muokattu osastoesitteitä, viikko-ohjelmia ja ryhmien toimintaa.

PALVELUPOLUT

Palvelupoluilla kuvataan:

- 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.



Asiakkaat mukana kehittämisessä

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

Vuonna 2021 julkaistiin seuraavat palvelupolut:

- Raskaana olevan polku
- Kaihileikkaukseen tulevan polku
- Tekonivelleikkaukseen tulevan polku
- Uniapneaa sairastavan polku
- Tulehduksellista suolistosairautta (IBD) sairastavan polku
- Aivoinfarktia sairastavan polku

Osoitteessa: https://palvelupolku.khshp.fi

DIGIPALVELUT

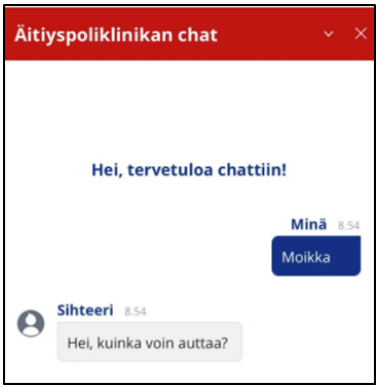
Takaisinsoittojärjestelmä

Uudet palvelumuodot otettu käyttöön lähes koko sairaalassa:

- Tarkka takaisinsoiton ajankerronta
- Yhteydenottomahdollisuus 24/7
- Asiointi myös tekstiviestitse
- Englanninkielisen palvelun valinta

Videovastaanotot ja chat

- Chat-pilotti toteutettu äitiyspoliklinikan ajanvarauksessa
- Videovastaanottoja toteutettu keskimäärin 260/kk.



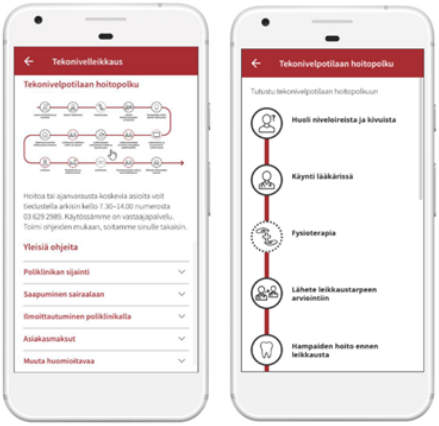
Oma Raitti

Sähköinen asiointialustallamme on jo 7720 käyttäjää. Vuonna 2021 Oma Raittiin lisättiin:

- Sydänsairaalan esitietolomake
- Hoidon vaikuttavuutta mittaavat kyselyt
- Aromi14-ruokatilausohjelma

Lisäksi on valmisteltu:

- OmaHoito-osion lisäämistä
- Mobiiliversiota, josta tehty tarvekartoitus ja prototyyppi yhteistyössä Digian kanssa



KEHITTÄMISYHTEISTYÖ

Alueellinen yhteistyö

- Asiakaskokemusverkosto perustettu valmistelemaan tulevan hyvinvointialueen asiakaskokemuksen tavoitetilaa ja sen johtamisen mallia
- Tiivis yhteistyö palvelupolkukuvausten yhteydessä

LUPAUKSEMME

Kanta-Hämeessä kohdataan! Toisiamme kuunnellen, yhdessä tehden, vaikuttavasti.

Tähtisairaalayhteistyö

Tays Kehitysyhtiö Oy tuottaa yhteisiä kehittämis- ja konseptointipalveluja Kanta-Hämeen, Etelä-Pohjanmaan ja Tays sairaanhoitopiireille kunkin organisaatioiden asiantuntijoista koostuvan työryhmän avulla. Vuonna 2021 työstetty:

- Tekstiviestikyselyn konseptia ja asiakaspalautejärjestelmän määrittelyjä
- Hyvän käytännön mallia
- Asiakaslähtöistä valmennuskonseptia

Kansallinen yhteistyö

Osallistuminen

- THL:n vetämään kansallista asiakaspalautemallia määrittelevään työryhmään
- Kansalliseen asiakaslähtöisyyden kehittämisverkosto SOTE:n yhteistyöhön. Verkostossa jaetaan eri SOTE-organisaatioiden kesken hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja

POTILAS-TURVALLISUUS

Henkilökunnan influenssa- ja koronarokotukset

Turvallisuuskulttuuri-kyselyn toteutus

WHO:n kansallinen potilasturvallisuuspäivä

Potilasturvallisuuden osa-alueet tai menetelmät vuonna 2021

Tietoturva ja tietosuoja

Laiteturvallisuus: hankittu Effector laitehuoltojärjestelmä

Toiminnan kehittäminen vaaratapahtuma-ilmoitusten avulla:

- 2049 kpl ammattilaisten tekemänä
- 21 kpl omaisten tai potilaiden tekemänä

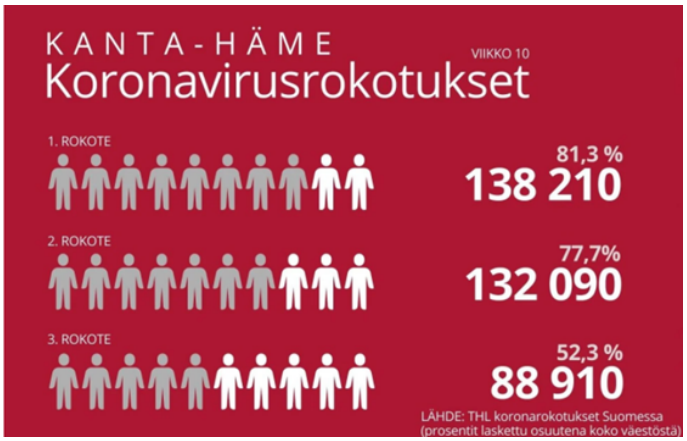
Lääkehoidon turvallisuus

- Auditoinnit
- Lääketurvallisuuskävelyt

ASIAKASVIESTINTÄ JA KUTSUKIRJE

Vuonna 2021 asiakasviestintä keskittyi pandemiatiedotukseen. Yhdessä Kanta-Hämeen kuntien kanssa tehtiin Koronarokotussivusto
Lisäksi:

- Meidän kaikkien Kantis: erikoisalojen esittelyt
- Henkilökuntaa tutuksi: Kuukauden Kasvo-sarja



Kutsukirjeen kehittäminen

- Projektissa yhtenäistettiin ajanvarausta koskevaa sivua
- Otettiin käyttöön Tervetuloa hoitoon-liite