

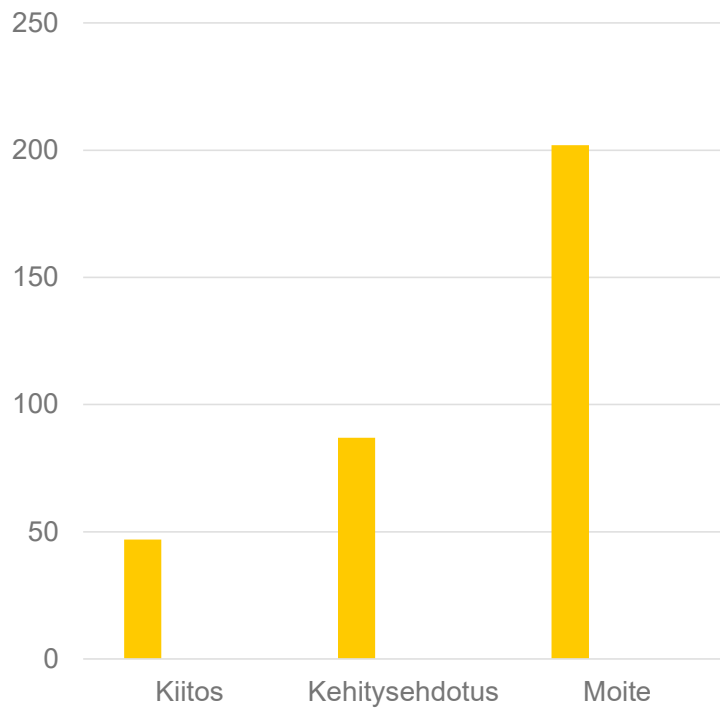
Asiakaspalautteet

1.1.-31.12.2024

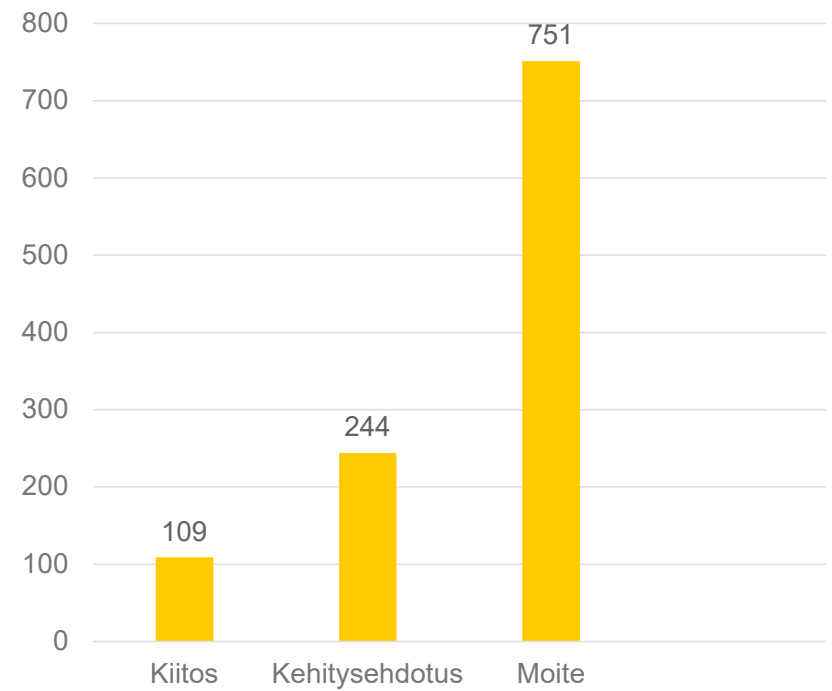
Pohjois-Savon hyvinvointialue

Yleinen palaute: Asiakkailta oli mahdollisuus antaa yleistä palautetta verkkosivulinkin kautta.

Ajalta 1.10.-31.12.2024 yht. 433 kpl.



Ajalta 1.1.-31.12.2024 yht. 1104 kpl.



Kehitysehdotuksia palautteista:

Asiakaspalvelu

- Takaisinsoittojärjestelmä toimivammaksi.
- Ajanvarauksessa ja muissa asiakaspalvelutilanteissa tulisi panostaa ystävällisyyteen ja empatiaan.
- Ajanvarausasioita tulisi voida hoitaa paikan päällä, sillä kiireettömän hoidon puhelinajat ovat riittämättömät.

Verkkosivut ja tiedotus

- Verkkosivut käyttäjäystävällisemmiksi.
- Tietojen tulisi olla ajantasaisia.
- Tarkkuutta tiedottamiseen mm. tekstiviestimuistutusten sisältö.
- Tiedottaminen verkkosivujen lisäksi sanomalehdissä ja somessa.
- Parempaa tiedotusta mm. palvelusetelit ja niiden ehdot sekä
- Huoli-ilmoituksen sekä lastensuojeluilmoituksen tekeminen helpommaksi.

Potilaskokemus ja turvallisuus

- Asiakaspalvelun parantaminen hoitotilanteissa.
- Parempaa viestintää toimenpiteiden aikana ja jälkeen.
- Hoito-ohjeet potilaalle myös kirjallisena.
- Asiakkaalta tulee **aina** pyytää suostumus opetuspotilaana olemiseen.
- Asiakkaiden yksilöllinen huomiointi mm. erityislasten huomioiminen.
- Hoidon tulisi olla oikea-aikaista.
- Kirjaukset tulisi saada Oma Kantaan viiveettä.
- Lääkäriambulanssit korvaamaan päivystyksen puutteita.
- Sairaaloiden opasteissa parantamisen varaa.
- Parkkihallin valaistusta tulisi parantaa.

Moitteet kohdentuivat pääosin seuraaviin asioihin:

Puhelinpalvelu:

- Puhelinpalveluiden aukioloajat ja tiedot eivät aina vastaa verkkosivuilla ilmoitettuja aikoja.
- Takaisinsoittopalvelun toiminta ei vastaa asiakkaiden tarpeita ja palvelu on ollut toisinaan asiatonta.

Verkkosivut

- Verkkosivut sekavat ja vaikea löytää tarvittavaa tietoa, kuten palvelupaikkoja, yhteystietoja ja ajanvarausohjeita.

Muu viestintä

- Lastensuojeluasioissa ei tiedota huoltajia riittävästi.
- Ohjeiden puutteellisuus mm. laboratoriolähetteisiin liittyen.
- Potilasasiakirjojen kopioiden saaminen kestää kuukausia.
- Tiedottaminen rokotuksista epäselvää ja puutteellista.
- Verkkosivuille kaivataan lisätietoa palveluseleleistä ja niiden ehdoista.



"Hammashoidon ajanvarauksessa työntekijä totesi asiakkaalle näin: "tuo on höpö höpö-juttua", kun asiakas esitti kahden vuoden hammastarkastusvälin olevan liian pitkän." 1.7.2024

"Toivottavaa olisi, että terveydenhuollon henkilökuntaa ohjeistettaisiin suhtautumaan puhevaikeuksien kanssa painiviin potilaisiin kunnioittavasti." 1.10.2024

"Olisi todella tärkeää, että kun kysytään apua omaan tilanteeseen aikaa varatessa, ollaan ystävällisiä. Tuli itselle avuton olo, kun sain epävarmaa palvelua ilman empatiaa. Tätä pitäisi kehittää ajanvarauksessa." 11.10.2024

"Teillä on surkeimmat hyvinvointialue/sairaala nettisivustot jos vertaa muiden alueiden nettisivustoihin. Tietoa on vaikea löytää. Liikaa ylimääräistä klikkailua. Kaikkia ikäluokkia ja yksilöitä ei ole otettu huomioon teidän sivuja rakentaessa." 25.11.2024

"Lastenvalvojille on puhelinajat ma-to klo 10-11, mutta kehenkään ei saa yhteyttä millään alueella." 16.12.2024

Sähköiset palvelut

- Ongelmia sähköisten palveluiden käytössä ja puutteellinen ohjeistus.

Saavutettavuus, esteettömyys ja osallisuus

- Esteettömyysongelmia mm. terveysasemilla ja pysäköintipaikoilla.
- Kritiikki vammaisten kohtelusta ja osallisuuden puutteesta.
- Iäkkään potilaan puolesta asiointi terveyskeskuksessa on vaikeaa, eikä ohjeistusta löydy sivustolta.
- Lääkäriltä ei saa puheenvuoroa, ja asiakkaan sananvaltaa ei huomioida.
- Kaarisairaalan etuoven pysäköinti ruuhkautuu usein, mikä vaikeuttaa mm. invataksien käyttöä.
- Kaikissa toimipaikoissa WC-tilat sekä niiden toiminnallisuudet eivät ole kaikille saavutettavia.



”Pyörön terveysaseman lääkärin vastaanotolle ei pääse pyörätuolilla. Myös laboratoriopalvelut ovat huonosti saavutettavissa. Eihän tällaista esteellistä terveydenhuollon toimipistettä voi olla olemassa 2020-luvulla?!” 21.05.2024

”Vammaisille ei ole ainakaan 30:een vuoteen järjestetty todellisia osallisuus mahdollisuuksia, vaan vammaiskuljetuskäytännöllä pyritään vammaiset syrjäyttämään yhteiskunnan ulkopuolelle.” 24.6.2024

”Hyvinvointialue käyttää sivustollaan todella paljon liitetiedostoja, jotka eivät ole lähelläkään saavutettavuuskriteeristön asettamaa tasoa. Teidän tulee ehdottomasti noudattaa digitaalisuuslakia ja korjata kaikki julkinen materiaalinne saavutettavaksi.” 9.7.2024

”Olen yrittänyt tehdä lastensuojeluilmoitusta sähköisesti. Ei onnistu.” 10.10.2024

Palveluiden saatavuus ja laatu

- Terveydenhoitopalveluiden saatavuus vaihtelee paikkakunnittain.
- Epäasiallista käytöstä lääkäreiden ja hoitohenkilöstön taholta useissa palveluissa.
- Päivystyksessä odotusajat ovat olleet pitkiä, esim. aivotärähdyksen saanut lapsipotilas odotti hoitoon pääsyä kolme tuntia iltavastaanotolla.
- Vaikeuksia saada lääkäriaikoja, erityisesti kiireellisissä tapauksissa
- Henkilökunta ei esittäydy tai tervehdi potilaita.
- Kouluterveydenhuollon lakisääteiset tarkastukset tekemättä.
- Hoitohenkilöstön riittämättömyys ja suuri vaihtuvuus joissakin palveluissa.
- Kaksi kuukautta diagnoosista ensimmäiseen vastaanottoon on liian pitkä aika.
- Rokotusten ajanvaraus ollut hankalaa.
- Reseptien uusiminen hankalaa ja hidasta.
- Lääkärin vastaanottoaika saatetaan perua ilmoittamatta asiakkaalle.



”Toivottavasti en saa enää ilmoitusta lääkäriltä teksti viestillä että saan uuden lääkkeen kertomatta minulle miksi ja mikä lääke se on.” 29.10.2024

”Tilasin ambulanssin miehelleni. He eivät ottaneet häntä kyytiin koska tuli kiireellinen hälytys ajo . Kehotettiin tilaamaan inva taksi. Sitä en saanut koko yönä. Vasta aamulla sain taksin”. 31.10.2024

”En saanut pyytämäni hoitoa ja niin koin että minun asiaani vähäteltiin naureskelemalla. Hoitohenkilökunnan tulisi muistaa asiallinen käytös asiakkaitaan kohtaan vaikka olisi ”huono päivä.” 12.12.2024

”Potilas- ja asiakasohjeessa kerrotte, että KYS on opetussairaala ja potilas voi joutua opetuspotilaaksi. MUTTA aina ennen toimenpidettä potilaalta kysytään lupa tähän. Minulta ei kysytty.” 10.11.2024

”Terveyskeskuksessa Juankoskella on pidetty omaishoitamaamme senioria nyt 7 viikkoa aluksi keuhkokuumeen takia emmekä ole saaneet useista yrityksistä huolimatta yhteyttä hoitavaan lääkäriin. Eli palaute on ”parantakaa omaisten, hoidettavan ja lääkärrien välistä dialogia & yhteistyötä”. 8.12.2024

Kiitoksen aiheita palveluista:

Peruspalvelut

- **Harjulan hammashoitola:** Lämminhenkinen ja ystävällinen ote.
- **Lapinlahden terveyskeskus:** Lapsiasiakkaiden huomiointi.
- **Siilinjärven tk:n päivystys:** Lämpimästi kohdatut potilaat.
- **Varkauden päivystys:** Ystävällinen henkilökunta.
- **Pääterveysasema:** Asiantunteva ja ystävällinen ajokyvyn tarkastus.
- **Takaisinsoittopalvelu:** Lämmin ja asiantunteva kohtaaminen.
- **Sonkajärven terveysasema:** Ystävällinen ja ammattitaitoinen henkilökunta.
- **Vieremän terveysasema:** Nopea hoitoon pääsy.
- **Nilsiän terveyskeskus:** Hyvin järjestetyt rokotuspalvelut.
- **Pielaveden terveysasema:** Nopea, ammattitaitoinen ja lämmin palvelu,
- **Varkauden kotisairaala:** Ammattimainen ja ihmisläheinen hoito, ystävällinen ja empaattinen henkilökunta.
- **Perhekeskuspalvelut:** Todella tärkeitä palveluita lapsille, nuorille ja perheille. Kiitos.

Erityispalvelut

- **Kysin päivystys:** Ammattitaitoinen ja inhimillinen kohtaaminen.
- **Munuaispoliklinikka:** Kuunteleva ja kuuleva hoitaja.
- **Kysin synnytysosasto:** Ammattimaiset kätilöt, turvallinen ja positiivinen kokemus.
- **KYS naisten akuuttikeskus:** Hyvä hoito, kuulluksi tuleminen.
- **Harjulan sairaalan diabetespoliklinikka:** Potilaan kokonaistilanteen huomiointi.
- **Pohjois-Savon ensihoitopalvelu:** Ystävällinen ja empaattinen ensihoitaja.
- **Kysin tukieliinkirurgian osasto:** Osaava henkilökunta.
- **KYS kipupoliklinikka:** Loistava palvelu, rautaiset ammattilaiset.
- Päivystyspolin aulMielettömän upeaa ja asiallista palvelua päivystyspoliklinikan aulapalvelussa.

Ikääntyneiden palvelut

- **Kiuruveden Virranrannan Huusholli:** Hyvä hoito elämän loppuaikoina.
- **Lehtola-koti:** Mahtava hoiva ja hoito, rauha, kiireettömyys, lämmin kohtaaminen.

Palaute palvelusta / Ajalta 1.1.-31.12.2024 yht. 9088 kpl.

Asiakkailla oli mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta:

- verkkosivulinkin
- jalallisten palautelaitteiden sekä
- tablettien kautta (osassa yksiköitä).

Palautteiden jakautuminen:

7767 kpl jalalliset palautelaitteet + tabletit

1321 kpl verkkosivu.

Raportit saaduista palautteista välittyivät lähes kaikkiin yksiköihin kuukausittain.

