

Opinnäytetyö (AMK)

Media-alan koulutus

Yhteisöviestintä

2017

Anu-Kaarina Suonpää

ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

– case Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimi

Anu-Kaarina Suonpää

ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

– case Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimi

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia ja kehittää toimeksiantajan, Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimen, asiakaspalautejärjestelmää asiakastytyväisyyden lisäämiseksi. Työn tavoitteena oli uudistaa ja laatia sosiaali- ja terveystoimelle yhdenmukainen ja koko toimialan kattava asiakaspalautejärjestelmä. Systemaattinen asiakaspalautejärjestelmä auttaa organisaatiota palveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi, ja sen avulla voidaan myös seurata asiakastytyväisyyttä. Hyvinkään kaupungin kaupunkistrategia mukaan kunnan tärkeimpiin arvoihin kuuluu asiakaslähtöisyys (Hyvinkään kaupunki 2017).

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu asiakaslähtöisyyden merkityksestä palvelun laadun kehittämisessä. Työssä tutkittiin, mitä kuntaorganisaatiolta vaaditaan toimiaukseen asiakaslähtöisesti, ja miten lait ja säännöt velvoittavat kuntaa palveluiden asiakaslähtöisessä järjestämisessä. Tietoperustassa pohdittiin myös, mitä uuden kuntalain vaatimukset asiakkaan osallistamisessa ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämisessä merkitsevät viestinnällisestä näkökulmasta.

Opinnäytetyön toiminnallinen osa pohjautuu asiakaspalautejärjestelmän nykytilakartoitukseen ja toimintaohjeen laatimiseen. Toimintaohje sisältää konkreettiset menettelyohjeet asiakaspalautteiden käsittelyyn ja hyödyntämiseen. Tätä varten laadittiin myös palautteiden käsittelyprosessit ja koottiin tarvittavat lomakkeet.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että asiakaspalautejärjestelmä ei ollut yhtenäinen koko toimialalla. Siitä saatavaa tietoa ei pystytty hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla palveluiden kehittämisessä. Tämän vuoksi yksiköt eivät välttämättä ole tietoisia toistensa haasteista ja saavutuksista. Kuntalaisten osallistamisessa ja vuorovaikutusmahdollisuuksien lisäämisessä on myös edelleen kehitettävää. Tutkimuksen tuloksena valmistunut toimintaohje mahdollistaa jatkossa asiakaspalautteiden käsittelyn yhdenmukaisesti ja systemaattisesti, mutta erityisesti tiedon hyödyntämisen johtamisessa. Yhteiseen malliin sitoutuminen lisää positiivista kulttuurimuutosta ja suhtautumista asiakaspalautteisiin, jolloin ne nähdään mahdollisuutena lisätä asiakastytyväisyyttä koko toimintaympäristössä. Suunnitelmallisella asiakaspalautejärjestelmällä mahdollistetaan kuntalaisten osallistaminen ja vuorovaikutus palveluiden kehittämisessä.

ASIASANAT:

Asiakaspalautejärjestelmä, asiakaslähtöisyys, osallisuus, vaikuttamismahdollisuudet

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Film and Media

2017 | 40+43

Anu-Kaarina Suonpää

A SURVEY ON THE CUSTOMER FEEDBACK PROSESS

– case the social and health services of the city of Hyvinkää

The purpose of this thesis was to survey and develop customer feedback system in order to increase customer satisfaction in the social and health services of the city of Hyvinkää. The aim of the bachelor's thesis was to renew and to elaborate a uniform customer feedback system. A systematic feedback system will help to develop the customer satisfaction for the services, and it is one of the most important consideration of the strategy of Hyvinkää for the years 2017–2027.

The theoretical framework of this thesis consist of the importance of the quality in customer service. The study examines what is required from municipality organization to operate a customer-oriented way and how the laws and rules oblige it. In the theoretical database also discussed about what is the new Local Government Act requirements in the order to increase customer inclusion and influence from the communication point of view.

The functional part of the study based on the current state analysis and the preparation of a procedure of the customer feedback system. The code contains specific Code of Conduct for the processing and recovery of customer feedback. For this purpose, also the feedback handling processes and the necessary forms elaborated.

Based on the study, it concluded that the organization does not have a uniform customer feedback process. It was not possible to take advantage of the information in the best possible way for the development of the services. Because of this, the departments are not necessarily aware of each other's challenges and achievements. Developing the citizens' inclusion and increasing opportunities for interaction is still be processed. Result of the research operation instruction will enable the customer feedback processing uniformly and systematically, but in particular the use of information management. A commitment of the common model change the attitudes more positive for the culture of customer feedback, in which case the feedback can be seen as an opportunity to increase customer satisfaction in the whole environment. Customer feedback system increases the participation and interaction opportunities for the customers.

KEYWORDS:

The customer feedback system, Customer Orientation, Customer inclusion, Opportunities of influence

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS PALVELUN LAADUN KEHITTÄJÄNÄ	8
2.1 Asiakastyytyväisyys	8
2.2 Asiakaslähtöisyys julkisella sektorilla	10
2.3 Asiakaspalautejärjestelmä asiakastyytyväisyyden mittarina	13
3 OSALLISTAMINEN JA VAIKUTUSMAHDOLLISUUDET VIESTINNÄN NÄKÖKULMASTA	15
3.1 Kuntalain merkitys vuorovaikutukseen ja viestintään	17
3.2 Digitaalisuus osallistamisessa ja vaikutusmahdollisuuksien luojana	20
4 NYKYTILA-ANALYYSI	23
4.1 Sisäisen kartoituksen tulokset	24
4.2 Osallistaminen verkossa	26
4.3 Haastattelu ja benchmarking	30
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	33
5.1 Laaditun toimintaohjeen hyödyt toimeksiantajalle	33
5.2 Tutkimuksen luotettavuus	35
5.3 Pohdinta	36
LÄHTEET	38

LIITTEET

Liite 1. Asiakaspalautejärjestelmä-toimintamalli

KUVIOT

Kuvio 1. Kehittämishankkeen eteneminen lineaarisen mallin mukaisesti (Salonen, 2013, 15).	7
Kuvio 2. Palvelun laatu-ulottuvuudet (Grönroos 1997, 65)	9

Kuvio 3. Asiakkaan kuuntelutavat asiakastyytyväisyyden parantamiseksi (Kulmat.fi 2015).	11
Kuvio 4. PDCA/ TOKYO STEP –toimintamalli. PDCA-kehä on tärkeä jatkuvan laadunparantamisen mallin menetelmä (Laatuakatemia 2010).	12

KUVAT

Kuva 1. Osallistu ja vaikuta –sivusto Lappeenrannan internetsivuilla (Lappeenranta 2017).	27
Kuva 2. Turun kaupungin Osallistu ja vaikuta –sivuston uutiset (Turun kaupunki 2017).	27
Kuva 3. Ota kantaa –sivusto (Otakantaa.fi 2017).	28
Kuva 4. Osallistu ja vaikuta –sivusto Hyvinkään sosiaali- ja terveystoimi (Hyvinkään kaupunki 2017).	29

1 JOHDANTO

Asiakkaan merkitys julkisten palvelujen laadun arvioijana ja kehittäjänä on kasvanut 1990-luvulta lähtien. Laadukkaat ja toimivat peruspalvelut ovat yksi kunnan kilpailuvaltti. Koko julkisella sektorilla, ei vain sosiaali- ja terveystaloudessa, pohjan asiakaslähtöisyyden kehittämiseen luo lainsäädäntö, valtakunnalliset ohjeet ja suositukset, joiden mukaan palveluja on kehitettävä kuntalaisille asiakaslähtöisemmiksi. (Aejmalaeus 2007, 330–331.)

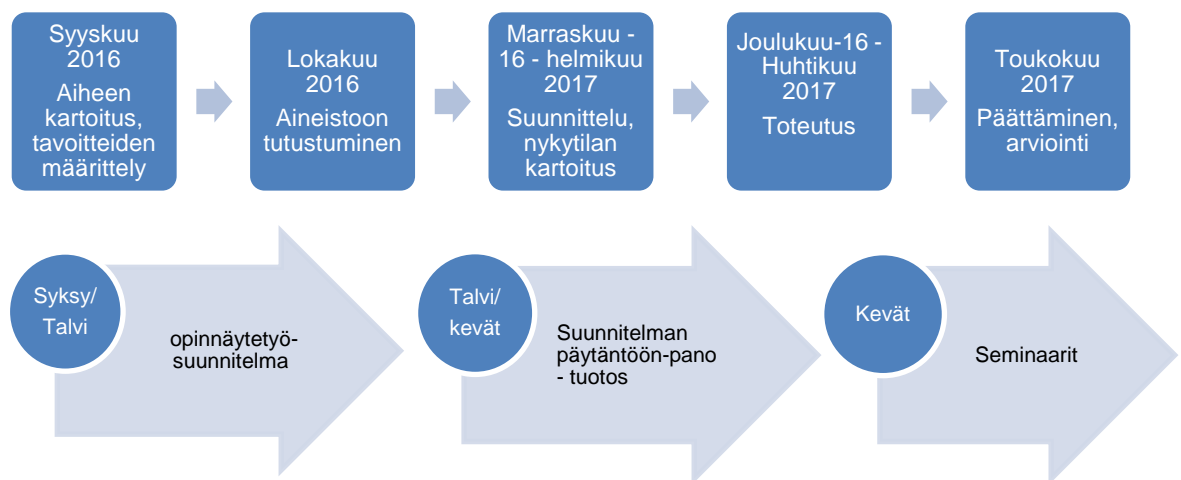
Tämän opinnäytetyön taustalla vaikuttivat Hyvinkään kaupungin uusi kaupunkistrategia (Pelikirja), jonka yksi tärkeimmistä arvoista on asiakaslähtöisyys. Kuntalaisten osallisuus, yhteisöllisyys ja hyvinvoinnin edistäminen ovat yksi Hyvinkään kaupungin kärkihankkeista. Hyvinkään kaupunkistrategian tukipilareihin kuuluvat demokratian ja osallisuuden edistäminen. Tavoitteena on edistää ja lisätä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Hyvinkään kaupunki 2017a, 10–11.)

Toinen taustalla vaikuttava asia on uudistuva Kuntalaki. 1.5.2015 voimaan tulleen Kuntalain (410/2015) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on luoda edellytykset kunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutumiselle kunnan toiminnassa. Osallistumisen ja vaikuttamisen keinoja tulee ajanmukaistaa (22 §), sekä laajentaa aloiteoikeus palvelunkäyttäjille ja kunnassa toimiville yhteisöille ja säätiöille (23 §). Viestinnän osalta kuntalaki (29 §) velvoittaa kuntaa viestimään kunnan toiminnasta; palveluista, taloudesta, valmistelussa olevista asioista, asioiden käsittelystä ja päätösten vaikutuksesta sekä osallistumis- ja vaikuttamiskeinoista. Tiedot kunnan järjestämistä palveluista ja toimintaa koskevista keskeisistä tiedoista tulee kuntalain mukaan vahvemmin olla saatavilla yleisessä tietoverkossa. (Kuntalaki 410/2015.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakaspalautejärjestelmää. Toimeksiannon tarkoituksena oli tutkia, onko järjestelmä yhtenäinen ja hyödynnetäänkö sitä palveluiden kehittämisessä. Opinnäytetyö pyrki myös tutkimaan, miten kunnan tulee ottaa huomioon uuden kuntalain vaatimukset osallistamisessa ja vuorovaikutusmahdollisuuksien lisäämisessä, sekä antamaan työkaluja asiakaslähtöisen palvelun kehittämiseen asiakaspalautejärjestelmän avulla. Nykytilaselvityksen ja tutkimuksen tuotos on uusi asiakaspalautejärjestelmä toimintaohjeineen Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle. (Asiakaspalautejärjestelmä-toimintaohje, liite 1.) Kehittämiseen ei liity

asiakaspalautealomakkeiden suunnittelua. Asiakastyytyväisyyttä ja asiakaspalautejärjestelmää tarkastellaan kuntalaisten osallistamisen, vaikutusmahdollisuuksien ja viestinnän näkökulmasta. Toimiva asiakaspalautejärjestelmä on mahdollisuus toteuttaa kunnassa käyttäjädemokratiaa ja tuoda palveluja käyttävän kuntalaisen ääni mukaan osaksi palveluiden kehittämistä (Rantakokko ym. 2009).

Kehittämistyötä tehtiin yhdessä organisaation johdon kanssa. Kehittämishanke toteutettiin kuvion 1 mukaisesti syksyn 2016 ja kevään 2017 aikana.



Kuvio 1. Kehittämishankkeen eteneminen lineaarisen mallin mukaisesti (Salonen, 2013, 15).

Opinnäytetyö on tyypiltään toiminnallinen. Työn empiirinen tieto kootaan käyttämällä laadullista eli kvalitatiivista menetelmää. Laadullinen tutkimus on yhdenlainen tapa tutkia aihepiiriä, jossa ei ole yhtä ainoaa oikeaa tapaa tutkia. (KvaliMOTV 2017.) Laadullisessa tutkimuksessa osallistutaan tutkittavien toimintaan ja tehdään syntyneistä ilmiöistä havaintoja (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 94.). Tutkimus tehdään tapaustutkimuksena. Tapaustutkimuksella pyritään ymmärtämään kehittämisen kohdetta ja selvittämään suppeasta joukosta paljon enemmän kuin suuresta kohteesta vähän. Tutkimuksesta syntyneen tiedon pohjalta pyritään tuottamaan uusia kehitysehdotuksia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 52–53.) Opinnäytetyö sisältää myös konstruktivisen tutkimuksen piirteitä. Tällaisessa tutkimusmenetelmässä tutkimustiedon pohjalta kehitetään olemassa olevaa prosessia ja toimintaa, ja niistä syntyy konkreettisia tuotoksia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 64.) Tässä opinnäytetyössä konkreettinen tuotos on asiakaspalautejärjestelmän toimintaohjeistus.

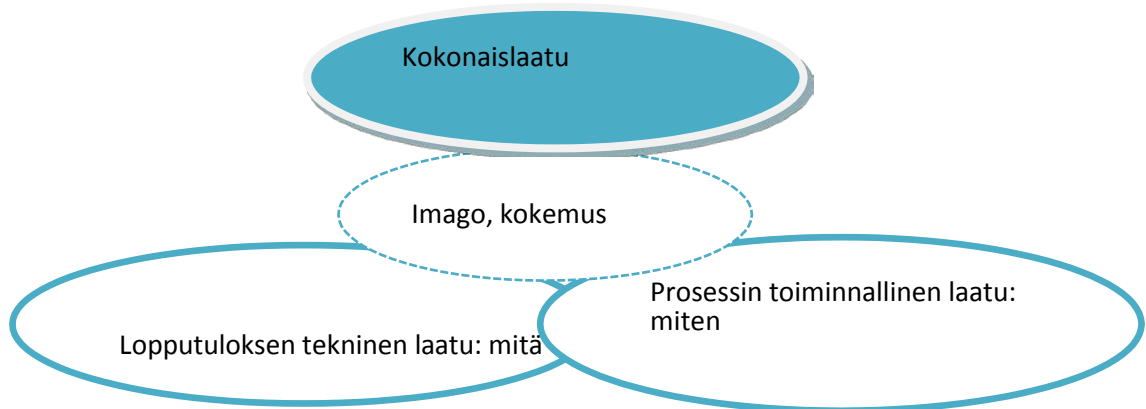
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS PALVELUN LAADUN KEHITTÄJÄNÄ

Menestyvä palveluorganisaatio ymmärtää, että palvelun laatuun ja asiakkaiden tyytyväisyyteen pitää panostaa. Hyvää asiakaspalvelua tarjoava organisaatio pärjää myös tulevaisuuden kilpailussa. Asiakastyytyväisyys vaikuttaa organisaation taloudelliseen tulokseen. Hyvä palvelukaan ei kuitenkaan aina riitä lisäämään asiakastyytyväisyyttä, vaan asiakkaan on saatava palvelua, joka tuottaa hänelle lisäarvoa: jotain enemmän, paremmin tai nopeammin, laatua unohtamatta. Asiakkaalle lisäarvoa tuottava asia on henkilökohtainen asia, joka tulisi selvittää. (Ylikoski 2000, 13–14.)

Tulevaisuuden sote-uudistuksen haasteet lisäävät paineita hyvälle palvelun laadulle ja asiakastyytyväisyydelle. Valmisteluissa olevat valinnanvapauslaki ja julkisen sektorin yhtiöittäminen lisäävät asiakkaan äänen kuulemisen tärkeyttä ja sen hyödyntämistä osana palvelutuotantoa. Yhä enemmän asiakkaat odottavat, että he voivat vaikuttaa saamansa palvelun sisältöön. Asiakas ei siis enää halua olla passiivinen palveluiden saaja, vaan aktiivinen toimija, joka itse määrittelee palvelusisältöä ja kantaa siitä vastuuta. Aktiivisen asiakkaan roolin edistäminen on myös yksi sosiaali- ja terveystoimen strateginen linjaus (Hyvinkään kaupunki 2010a).

2.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on keino jolla asiakaskeskeisen organisaatio pyrkii tavoitteiden toteutumiseen (Ylikoski 2000, 149). Laatua voidaan asiakaskeskeisen laatu näkökulman mukaan verrata asiakkaan palveluun liittyvien odotusten ja toteutuneen palvelun välisenä erona (Kuusela 2000, 121). Asiakaskeskeinen näkökulma on siten asiakkaiden mieltymysten ja tarpeiden tyydyttämistä, jonka organisaatio on määritellyt keskeiseksi tavoitteeksi (Lämsä 2003, 98). Tämän näkökulman mukaan (emt.) hyvän laadun kriteeri on asiakkaan tyytyväisyys. Grönroos (1997, 65) esittää kuviossa 2 palvelun laatuulottuvuudet siten, että asiakkaan kokonaislaadun määrittelyyn vaikuttavat kolme asiaa; miten organisaatio tarjoaa asiakkaalle palvelun, miten asiakas kokee saamansa palvelun sekä mitä lisäarvoa saa palvelusta.



Kuvio 2. Palvelun laatu-ulottuvuudet (Grönroos 1997, 65).

Hyvää asiakaspalvelua ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamista kuvataan monilla eri käsitteillä, kuten esim. asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys, asiakasjohtoisuus tai asiakasnäkökulma. Näitä käsitteitä yhdistää tavoite organisaation toiminnan kehittämisestä siten, että palvelua saava asiakas on kaiken lähtökohta, keskeinen ja tärkeä. Toimintaa toteutetaan ja palvelua kehitetään kuitenkin organisaation resurssien puitteissa. (Outinen ym. 1999.) Asiakastytyväisyyden kehittäminen vaatii ajan tasalla olevaa tietoa oman asiakaskunnan odotuksista ja tarpeista (Grönroos 1997, 65). Jotta tähän päästään, tulee tietää, mitkä ovat asiakkaan odotukset ja mitkä asiat tuottavat asiakkaalle lisäarvoa, miten asiakas kokee nykyisen palvelun tai onko se vastannut hänen odotuksiaan. Parhaiten tämä toteutuu dialogilla siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan täyttää parhaalla mahdollisella tavalla (Virtanen ym. 2011, 18).

Asiakastytyväisyyden mittaaminen ja kehittäminen ovat osa organisaation laadun hallintaa, jossa asiakastytyväisyys ja jatkuva parantaminen ovat keskeisiä tavoitteita. Miten asiakkaat kokevat laadun, on hyvä selvittää, koska joillekin asiakkaille laatu voi merkitä tuotteen saatavuutta, kun taas toisille se merkitsee hyvää asiakaspalvelua. Laadukas palvelu parantaa asiakkaan asiakastytyväisyyttä. (Logistiikan maailma 2017.) Viestinnällä on merkittävä rooli imagon ja maineen hallinnassa, jotka osaltaan vaikuttavat palvelun laatuun.

Asiakaspalautteen kerääminen on haastavaa. Suomalaisessa kulttuurissa sekä palautteen antaminen että vastaanottaminen on vaikeaa. Se edellyttää avointa palautekulttuuria, joka varsinkin perinteisessä johtamisjärjestelmässä kuntapuolella on ollut vanhanaikaista. Palautetta annetaan edelleen liian usein vain negatiivisista asioista, kun sitä tulisi antaa yhtä usein myös positiivisista asioista. Palautetta annetaan

pääsääntöisesti asiakkaan ja organisaation ja työntekijän ja esimiehen välillä, kun sen käyttö tiimeissä, asiantuntijoiden kuin yksiköidenkin välillä, olisi yhtä tärkeää.

2.2 Asiakslähtöisyys julkisella sektorilla

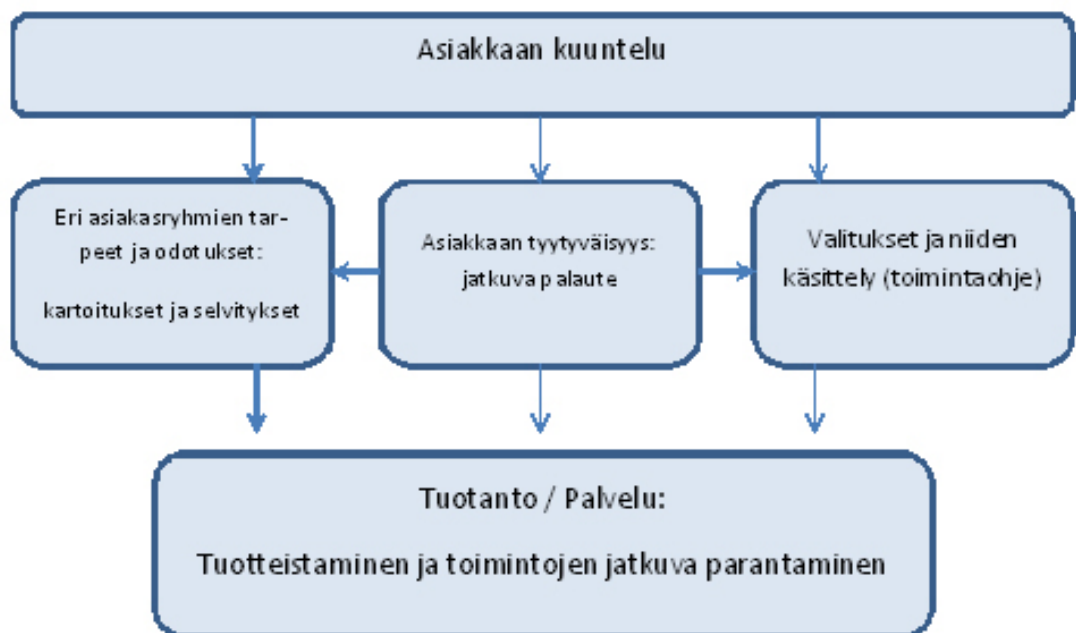
Julkisella sektorilla on havaittavissa useita tekijöitä, jotka aiheuttavat paineita asiakaslähtöisempään toimintatapaan. Tällaisia tekijöitä ovat Vuokon (1997, 129–130) mukaan muun muassa organisaatioon, asiakaskuntaan ja kilpailuun liittyvät paineet. Vuosia kestänyt kuntatalouden heikentyminen ja hallituksen kaavailut uudesta sote-uudistuksesta lisäävät tarvetta toiminnan tehostamiseen. Kuntalain vaatimukset avoimemmasta päätöksenteosta mahdollistavat paremman asiakaslähtöisyyden operatiivisella tasolla. Lisääntynyt laatu- ja palvelutietoisuus asiakkaiden keskuudessa lisäävät paineita palvelutuotannolle. Koska julkisen sektorin toimintaa ylläpidetään veronmaksajien turvin, kuntalaiset odottavat vastinetta rahoilleen. Myös lisääntynyt kilpailu julkisen ja yksityisen sektorin palveluissa ja palveluiden yksityistäminen lisäävät paineita ja tulosvastuullisuutta. (Vuokko 1997, 129–130.)

Hyvinkäällä asiakaslähtöistä toimintatapaa on pitkäjänteisesti kehitetty eri keinoin. Asiakaslähtöiseen toimintaan on pyritty muun muassa kehittämällä johtamisjärjestelmää ja ottamalla käyttöön Lean-toimintamalli, joka pyrkii vähentämään hukkia palveluprosesseista ja lisäämään asiakkaalle lisäarvoa tuottavia asioita. Näillä toimilla voidaan tukea asiakastyytyväisyyden parantumista asiakaspalautejärjestelmän lisäksi.

Stakes (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus) on määritellyt Julkisten palvelujen laatustrategiassa (1988) palvelujen laatutekijöiksi mm. asiakaskeskeisyyden ja palvelun saatavuuden, luotettavuuden ja turvallisuuden, oikeudenmukaisuuden ja oikeusturvan, asiakkaiden tasapuolisen ja yhdenvertaisen kohtelun, luottamuksellisuuden, tiedon tarkkuuden ja ajantasaisuuden sekä virheiden korjaamisen, asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet, asiallisuuden, ystävällisyyden palvelutilanteessa, henkilöstön koulutuksen ja ammattitaidon, kustannustehokkuuden ja asioiden hoidon viivytyksettä. Sosiaali- ja terveysministeriön, Stakesin ja Suomen Kuntaliiton laatimassa valtakunnallisessa suosituksessa todetaan lisäksi, että on tärkeää luoda asiakkaille mahdollisuuksia osallistua aktiivisesti palvelujen laadun arviointiin ja vaikuttaa päättäjiin muutosten aikaansaamiseksi (Stakes 1999). Tämä edellyttää asiakkaan mukaan ottamista, kuulemista ja huomioimista palveluiden sisällön kehittämisessä. Tähän ei riitä pelkkä asiakaspalautteen kerääminen, vaan organisaation

on mietittävä, millä kaikilla keinoilla se voi aktivoida ja hyödyntää asiakkaan ääntä. Näitä keinoja voisivat olla esimerkiksi erilaiset osallistavat menetelmät, kuten asiakkaan mukaan ottaminen palvelumuotoiluun ja palvelun sisällön suunnitteleminen yhdessä asiakkaan kanssa. Mitä enemmän asiakasta kuunnellaan, sitä henkilökohtaisempaa ja asiakaslähtöisempää palvelu on.

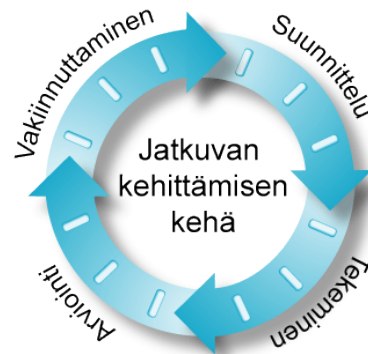
Lähtökohta palveluiden kehittymiselle on totuudenmukainen tieto asiakkaiden tarpeista. Tämän tiedon avulla organisaatio ymmärtää, millaiset palvelut tuottavat asiakkaalle lisäarvoa. Nykyaikana asiakkailla on paljon vertailukohtia eri palveluista, jotka nostavat asiakasodotuksia. Näiden ymmärtämiseksi organisaation tulee kuunnella asiakasta. Kulmat.fi (2015) mukaan, kuviossa 3, asiakkaan kuunteleminen on jatkuvaa vuoropuhelua asiakkaan ja palvelutuotannon välillä. Tämä vuoropuhelu mahdollistaa palvelun jatkuvan kehittämisen.



Kuvio 3. Asiakkaan kuuntelutavat asiakastyytyväisyyden parantamiseksi (Kulmat.fi 2015).

Jatkuvan kehittämisen PDCA-mallin mukaisesti asiakaspalautteella voidaan arvioida yksikön toimintaa. Laatuakatemia (2010) määrittelee jatkuvan kehittämisen kehän kuviossa 4 siten, että Plan on strategiatyötä, jolla toimintaa suunnitellaan, Do on palvelun tuottamista organisaation strategian mukaisesti, tavoitteiden mittaaminen ja arviointi tehdään tarkistuspisteen (Check) avulla, ja tämä jälkeen toimintaa kehitetään ja

parannetaan (Act) vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Asiakastyytyväisyyttä tavoitellessa asiakaspalaute toimii palvelun onnistumisen tarkastuspisteenä. (Laatuakatemia 2010.)



Kuvio 4. PDCA/ TOKYO STEP –toimintamalli. PDCA-kehä on tärkeä jatkuvan laadunparantamisen mallin menetelmä (Laatuakatemia 2010).

Asiakaslähtöinen palvelu toteutetaan asiakkaan esille tuomien lähtökohtien mukaan. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää myös, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta ja sen annetaan vaikuttaa palvelujen toteutuksessa. (Suomen Kuntaliitto 1999.) Palautteen antaminen tulee olla asiakkaalle helppoa, ja siihen tulee aktiivisesti kannustaa (Rope, Pöllänen 1998, 78). Ilman asiakaspalautetta on hyvin vaikea saada selville asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin. Palvelutilanteiden onnistuminen vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen koko organisaation toimintaan. (Ylikoski 2000, 155.) Jokainen vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa on mahdollisuus selvittää asiakkaan kokemuksia.

Yksin tiedon kerääminen ei kuitenkaan riitä, vaan niiden tulee ohjata palveluiden kehittämistä ja tuotantoa tukevaa päätöksentekoa (Virtanen ym. 2011, 18). Tähän pääsemiseksi tulee palautteiden käsittely- ja raportointiprosessit olla sovittu, jotta tieto on hyödynnettävissä johtamisessa kaikilla tasoilla.

Mielipiteiden merkitys on vahvistunut yhteisöllisen median ansiosta. Valveutunut organisaatio on valmis ottamaan osallistuvan roolin myös sosiaalisessa mediassa. (Vierula 2014, 125.) Dialogin aikakaudella, sosiaalisessa mediassakin, on parasta aloittaa kuuntelemalla asiakasta (Leino 2010, 290). Sosiaalisen median kanavia käytetään julkisella sektorilla yhä enemmän. Niiden rooli on kuitenkin vielä hyvin tiedottava, vaikka sosiaalinen media välineenä on vuorovaikutusta korostava. Sen käyttöä tulisikin valjastaa paremmin jatkuvaan kuntalaisten vuorovaikutukseen ja

osallistamiseen. Sosiaalisten median kanavien käyttöä ovat rajoittaneet pelko siitä, että palautteiden määrä kasvaa hallitsemattomasti ja palautteet ovat asiattomia. Tämän ehkäisemiseksi organisaatiossa tulee olla ammattitaitoinen viestijä ja riittävät viestinnän resurssit.

2.3 Asiakaspalauttejärjestelmä asiakastytyvyyden mittarina

Palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisiksi edellyttää monipuolista asiakaspalauttejärjestelmää, jossa eri menetelmin kerätään tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja toiveista. Asiakaspalauttejärjestelmällä tarkoitetaan asiakaspalautemenetelmien kokonaisuutta, jolla järjestelmällisesti tunnistetaan, kerätään, käsitellään ja hyödynnetään asiakaspalautetta laadun parantamiseksi ja varmistamiseksi. Asiakkaalta kerättäviä palautemenetelmiä on useita. Tyypillisimmin kuntamaailmassa asiakaspalauttejärjestelmä koostuu jatkuvasta, välittömästä asiakaspalautteesta, kohdennetuista asiakaskyselyistä ja lakisääteisistä asiakaspalautteista.

Palautteen avulla pyritään selvittämään asiakastytyvyyteen vaikuttavia tekijöitä, mittaamaan tämänhetkisen asiakastytyvyyden tasoa, tuottamaan toimenpide- ja kehittämisehdotuksia (Ylikoski 2000, 150).

Jatkuvaa asiakaspalautetta ovat mm. suullisesti, kirjallisesti, sähköpostin ja verkon välityksellä annettu palaute, jonka tarkoituksena on vaikuttaa toiminnan laatuun. Näistä toiminnoista käytetään myös termiä asiakkaan kuuleminen, jolla tarkoitetaan erilaisia tapoja saada asiakkailta palautetta. (Ylikoski 2000, 171.)

Kohdennetuilla asiakaskyselyillä tavoitetaan helposti suuri asiakasmäärä ja kaikille voidaan esittää samanlaiset kysymykset. Kyselyjen avulla voidaan saada myös oman organisaation sisäistä eri yksiköiden välistä ja valtakunnallista vertailukelpoista tietoa. Tyytyväisyyden selvittämisen tavoitteena on saada tietoa siitä, kuinka hyvin toiminnassa on onnistuttu. Tyytyväisyyden mittaamiseen yleisluontoiset kyselyt ovat usein kuitenkin ongelmallisia, sillä tyytyväisyys-käsite on mittarina epämääräinen. Tyytyväisyyskyselyistä saadaan kuitenkin mitattavia lukemia, joita voidaan seurata osana asiakaspalauttejärjestelmää. Ylikosken (2000, 170) mukaan, jotta tutkimukset muodostuisivat osaksi asiakastytyvyyden seurantajärjestelmää, on niitä toteutettava säännöllisesti siten, että vertailut aikaisempaan ovat mahdollisia. Kyselyissä on lisäksi

hyvä käyttää osittain yhteistä kysymyspatteristoa, jotta vertailua voidaan tehdä yli palvelualueiden.

Lakisääteisiin asiakaspalautteisiin kuuluvat kaikki kirjaamon kautta tulevat asiakaspalautteet, kuten oikaisuvaatimukset, kantelut, valitukset ja muistutukset. Terveystieteissä Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määrittelee potilaan kohteluun liittyviä asioita. Lain mukaan potilaalla on oltava oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään hyvään kohteluun. Tämän on tapahduttava kuitenkin käytettävissä olevien voimavarojen rajoissa. Potilasta on myös kohdeltava niin, ettei se loukkaa hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Muistutuksen tarkoituksena on tarjota asiakkaalle ja potilaalle joustava ja helppo keino esittää tyytymättömyytensä hoito- tai toimintayksikölle. Asiakkaiden tai potilaiden tekemät muistutukset antavat tärkeää palautetta toimintavoista ja -menettelyistä. Yksikkö voi muistutuksia hyödyntämällä kehittää palvelujaan. Sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet määrittelee Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (1301/2014). Asiakkaan asemaa koskevia määrittelyjä sisältyy muun muassa sosiaalihuoltolakiin (Sosiaalihuoltolaki 22.9.2000/812) ja erityislakeihin, kuten esimerkiksi lastensuojelulakiin (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417).

Nämä lakisääteiset asiakaspalautteet voidaan nähdä varsinaista asiakaspalauttejärjestelmää täydentävänä palautekanavana. Valitukset kertovat kuitenkin ongelmista liian myöhään, jonka vuoksi tarvitaan muita palautteen keruumenetelmiä, joilla päästään kehittämiskohteiden jäljille. Asiakaspalauttejärjestelmä on osa johdon seurantajärjestelmää ja palvelujen laadunhallintaa. Asiakaspalautte antaa myös poliittisille päättäjille arvokasta tukea toiminnan arvioinnissa.

Asiakaspalvelun näkökulmasta asiakaspalautteiden systemaattinen kerääminen parantaa palvelua. Lähtökohdan muodostaa asiakaspalautte, jonka avulla palvelun puutteet voidaan havaita. (Ylikoski 2000, 323.)

3 OSALLISTAMINEN JA VAIKUTUSMAHDOLLISUUDET VIESTINNÄN NÄKÖKULMASTA

Uusi kuntalaki painottaa vuorovaikutusta. Kuntien viestintä on kehittynyt yksisuuntaisesti viestinnästä kaksisuuntaiseen viestintään, jossa kuntalaisen rooli on tasavertainen keskustelija ja asiantuntija (Suomen Kuntaliitto 2016, 8). Tämä on seurausta siitä, että on ymmärretty, että kuntalaisille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asioiden valmisteluun ja kertoa, mitä mieltä he ovat palveluista (Suomen Kuntaliitto 2016, 5). Kuntaliiton Viestintäopas (2016, 5) kunnille kannustaa julkishallinnon viestintää vuorovaikutusmahdollisuuksien järjestämiseen. Se ei ole pakko, vaan mahdollisuus, jonka avulla näkökulmat ja ideat käytetään hyväksi. Monipuolisilla vuorovaikutusmahdollisuuksilla varmistetaan, että eri elämän tilanteissa olevat kuntalaiset voivat antaa palautetta juuri omien lähtökohtiensa mukaisesti.

Viestintää ohjaavat arvot ovat Valtiohallinnon viestintäsuosituksen (2016, 11–12) mukaisesti avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, ymmärrettävyys, vuorovaikutteisuus ja palveluhenkisyys. Viestinnän tehtävänä on tukea demokratian toimivuutta, kansalaisten oikeuksien toteutumista ja yhteisöjen ja yritysten toimintaa. Viestinnässä tuleekin siis kysyä: keiden kaikkien tulee tietää asiasta, miten erilaiset yleisöt tavoitetaan ja miten heidän osallisuutensa voi toteutua (Valtioneuvoston kanslia 2016, 10). Näitä arvoja myös Hyvinkään kaupungin viestintä noudattaa viestintästrategiassaan (Hyvinkään kaupunki 2010b). Käytännössä tämä tarkoittaa kuntalaisen näkökulmasta ulkoisessa viestinnässä sitä, että viestintä pohjautuu tosiasioihin ja tehtyihin päätöksiin. Päätöksistä ja ajankohtaisista asioista tiedotetaan heti ja luotettavasti. Peruslähtökohta on, että kaupunki kertoo itse ensimmäisenä aktiivisesti omista asioistaan ja hoitaa oma-aloitteisesti ja tasapuolisesti yhteistyön eri sidosryhmien kanssa. Viestintä luo edellytyksiä osallistumiselle ja vaikuttamiselle kaupungin toimintaan. Tällä halutaan lisätä keskustelua ja asioiden käsittelyn avoimuutta. Lähtökohtana on, että kaupunki asennoituu tiedottamiseen siten, että keskustelu ja kritiikki auttavat päätöksenteossa, eivät vaikeuta sitä.

Osallistamisen ja vaikutusmahdollisuuksien näkökulmasta vuorovaikutteisuus on viestinnässä olennaisessa osassa. Vuorovaikutus asiakaspalautteiden osalta tarkoittaa myös sitä, että sidos- ja kohderyhmiltä pyydetään palautetta. Kuntalaisten ja sidosryhmien osallistuminen pitää ottaa voimavarana, jonka hyödyntämiseen käytetään

uutta teknologiaa ja sähköisiä palveluita. Asiakkaan kuuleminen parantaa päätöksenteon laatua, sitä paremmin mitä laajempaa yhteistyö valmisteluvaiheessa on. On ymmärrettävä, että vuorovaikutuksella voidaan edistää sujuvaa asioiden etenemistä. Sosiaalisen median hyödyntäminen asiantuntijatyössä lisää vuorovaikutusta huomattavasti. Viranomaisten tulisikin rohkeammin olla läsnä niillä foorumeilla, joilla asiakkaat käyvät keskustelua. (Valtioneuvoston kanslia 2016, 12.) Tämä edellyttää sosiaalisen median kanavien kannustavampaa ja rohkeampaa käyttöönottoa sekä riittäviä resursseja kunnissa.

Palveluhenkisyden tukeminen viestinnällä tarkoittaa, että viestintä on palvelevaa ja kuuntelevaa. Asiakkaiden odotukset on tunnettava, ja viestintä vastaa kohderyhmien tarpeisiin. Palveluhenkisyys korostuu kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Tavoitettavuus kuntalaisten yhteydenottotilanteissa on osa palveluhenkisyyttä. (Valtioneuvoston kanslia 2016, 12.) Palveluhenkisyden lisäämiseksi asiakkaan kuulemista voidaan vahvistaa aktiivisella asiakaspalautteen keräämisellä ja hyödyntämisellä. Viestinnän tulee kannustaa henkilöstöä tähän palveluhenkisyyteen. Palveluhenkisyyttä tullaan vahvistamaan Hyvinkään kaupungin strategiatyössä, jossa yksi tavoite on, että kaikki työntekijät pelaavat reilua peliä. Asiakaslähtöisten palveluiden järjestämisessä kaikkien on tärkeää pelata samaan maaliin.

Viestintä on strateginen työväline. Se on keskeinen johtamisen väline, ja vuorovaikutuksen merkitys johtamisessa korostuu entisestään. (Suomen Kuntaliitto 2016, 8.) Viestintää johdetaan, suunnitellaan ja arvioidaan. Suunnitelmallisella viestinnällä pyritään muun muassa siihen, että kuntalaiset ja sidosryhmät voivat vaikuttaa ajoissa valmisteilla oleviin asioihin. Aktiivisen viestinnän merkitys korostuu erityisesti muutostilanteissa, joissa kuntalaiset kaipaavat tietoa toimenpiteiden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehdoista. (Valtioneuvoston kanslia 2016, 13–14.) Kunnallispolitiikan professori Arto Haverin mukaan (KuntaTV 2017a) strateginen johtaminen korostuu tulevaisuuden kunnissa. Kuntien omilla toimenpiteillä on entistä enemmän merkitystä kunnan menestymiseen. Kunnan pitää arvioida roolinsa ja vahvuutensa tulevaisuuden kuntana ja panostaa kehittämistyönsä sen perusteella. Kuntalaiset kuitenkin lopulta ratkaisevat sen, menestyykö kunta vai näivettyykö se. Näin ollen vain viestivä ja osallistava kunta menestyy tulevaisuudessa. Strategista johtamista tuetaan strategisella viestinnällä. Strateginen viestintä Hyvinkään sosiaali- ja terveystoimessa tarkoittaa, että viestintää toteutetaan yhdessä sovittujen strategisten suuntaviivojen puitteissa riittäväillä voimavaroilla, sekä ennakoidusti hyödyntäen

operatiivista tasoa. Vaikka viestintä pääosin Hyvinkään sosiaali- ja terveystoimessa on suunnitelmallista ja johdettua, valmisteilla olevista asioista ei vielä riittävästi tiedoteta kuntalaisille. Tiedottaminen tapahtuu pääosin siinä vaiheessa, kun päätös on jo tehty. Päätöksenteon prosesseihin tulisi varata riittävästi aikaa, jotta kuntalaisten kuuleminen olisi mahdollista. Kuulemisella voidaan varmistaa kuntalaisen tarpeita vastaavan palveluverkon rakentaminen. Sillä voidaan myös vähentää palvelusta saatavaa negatiivista palautetta, kun suunnittelussa on etukäteen otettu palveluiden käyttäjien toiveet huomioon.

Julkishallinnon lähtökohtana on toiminnan julkisuus ja läpinäkyvyys (Suomen Kuntaliitto 2016, 10). Koska kunta on kuntalaisia varten, tulee heidän voida käyttää kuntalaisdemokratiaa. Edustuksellista demokratiaa täydentävät monet suoran osallistumisen keinot. (Suomen Kuntaliitto 2016, 8.) Viestinnällä luodaan edellytykset vuorovaikutukselle. Valmisteilla olevista asioista tulee kertoa monessa eri mediassa, verkkopalveluissa, sosiaalisessa mediassa, eri tilaisuuksissa ja asiakaspalvelun avulla. (Valtioneuvoston kanslia 2016, 16.) Sosiaali- ja terveystoimessa erilaisia vuorovaikutuskeinoja ja –kanavia tutkitaan, ja niitä otetaan käyttöön aktiivisesti. Näillä keinoilla varmistetaan kuntalaisten osallistaminen.

Kuntalain lisäksi viestintään sovelletaan muun muassa julkisuuslakia, henkilötietolakia, hallintolakia ja kielilakia sekä eri hallinnonalojen erityislainsäädäntöä. Osallistamiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä lakeja käsitellään mm. hallintolain 41 §:ssä, jossa veloitetaan ilmoittamaan vaikutusmahdollisuuksista vireillä olevan asian käsittelemiseksi. Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain 19 §:n mukaan viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta. Laki velvoittaa viranomaisia tiedottamaan palveluistaan, yksilön ja yhteisön oikeuksista ja velvollisuuksista. (Suomen Kuntaliitto 2016, 66–67.)

3.1 Kuntalain merkitys vuorovaikutukseen ja viestintään

Uuden kuntalain kaikki säännökset ovat voimassa 1.6.2017 alkaen. Lain keskeisiä tavoitteita ovat päätöksenteon valmistelun avaaminen ja kaksisuuntaisen vuorovaikutuksen lisääminen kuntalaisten ja kunnan välillä. Kuntalaki määrittelee myös, miten kunnan tulee viestiä kuntalaisille. Uusi kuntalaki korostaa kuntalaisten oikeutta osallistua päätöksen valmisteluun. (Suomen Kuntaliitto 2016, 11.)

Kuntalain 29 pykälä kertoo kunnan viestinnän velvollisuuksista seuraavasti:

Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu.

Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet. (Kuntalaki 410/2015.)

Kuntalain 22 §:n mukaan kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamista kunnan asioihin voidaan edistää erityisesti:

- järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja;
- selvittämällä mielipiteitä valmisteilla olevista asioista;
- valitsemalla kokemusasiantuntijoita kunnan toimielimiin;
- järjestämällä mahdollisuuksia seurata ja vaikuttaa kunnan talouden suunnitteluun;
- suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
- tukemalla sidos- ja kohderyhmien oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua. (Kuntalaki 410/2015.)

Osallistumisessa tulee huomioida vaivattomuus ja tasavertaisuus. Erilaiset osallistumistavat täydentävät toisiaan: ne ketkä eivät esimerkiksi pääse asukastilaisuuksiin, voivat osallistua täyttämällä nettikyselyn. Erityisryhmien osallistuminen tulee varmistaa. (Suomen kuntaliitto 2016, 26.)

Nokian kaupungin tiedottaja Tetti Tuhkion mukaan (KuntaTV 2017b) kunnan viestinnän merkitys korostuu uudessa kuntalaissa. Kunnan on mietittävä jatkossa enemmän sitä, miten vuorovaikutusta ja palautteita hyödynnetään. Tuhkion (emt.) mukaan kunnissa tulisi olla yhä enemmän käytössä digitaalisia sovelluksia, joilla nähdään reaaliaikaisesti ja nopeasti kuntalaisten kokemukset, ideat ja palautteet. Tulevan sote-uudistuksen jälkeenkin kunnan viestintä on edelleen tärkeää, mutta se tulee kohdistumaan jatkossa vahvemmin terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen ja kunnan elinvoimaisuuden lisäämiseen. Nopea reaaliaikainen palaute auttaa reagoimaan asioihin nopeammin.

Tämän toteutumiseksi tarvitaan entistä enemmän uusia sähköisiä järjestelmiä palautteen antamiseksi. Tulevaisuudessa erilaiset laitteet, joilla voidaan kerätä palautetta ketterästi tulevatkin lisääntymään tiedon keruussa.

Palautteiden keräämisen lisäksi on tärkeää sen hyödyntäminen. Ilman systemaattista toimintaprosessia asiakaspalautteet jäävät yksikön omaksi tiedoksi ja kokonaiskuva palveluiden tilasta koko toimialalla heikoksi. Erityisesti se, miten palautteet valjastetaan nopeasti toiminnan parantamiseksi, korostuu tulevaisuudessa, koska myös kunta-ala on jatkuvan muutospaineen alla. Tulevat sote- ja maakuntauudistukset tarvitsevat reaaliaikaista tietoa palveluiden laadusta ja tilanteesta. Valinnanvapauslain mahdollistamiseksi kuntalaisten tulee pystyä vertailemaan palveluiden laatua nopeasti ja joustavasti.

Kunnallispolitiikan professori Arto Haverin (KuntaTV 2017a) mukaan viestinnän rooli osallisuuden rakentajana on merkittävä. Osallisuus rakennetaan viestinnällä kunnan, yritysten ja kuntalaisten välillä. Tässä sosiaalisen median välineet ovat merkittävässä osassa. Vuorovaikutuksellisella viestinnällä varmistetaan päätöksen laatu. Kuntalaisten osallistuminen täydentää demokratiaa. Osallistumisen edellytyksenä on kuitenkin aktiivinen viestintä asioista, joihin voi vaikuttaa.

Kunnan viestinnän vastuuhenkilöiden rooli palveluiden kehittämisessä on lisääntynyt. Viestintävastaavien tehtävänä on huolehtia, että kuntalaiset saavat tiedon osallistumismahdollisuuksista. Viestintää tarvitaan usein myös palvelun kehittämisessä, kuten itse palvelua muotoiltaessa. Viestinnän tulee myös tukea ja kannustaa erilaisten osallistamista tukevien kanavien käyttöönotossa, ja varmistaa, että osallistuminen ja vuorovaikutus ovat mahdollisia myös muilla keinoilla kuin sähköisesti tai sosiaalisessa mediassa.

Yhtä tärkeä rooli vuorovaikutuksen onnistumisessa on henkilöstöllä. Henkilöstön ideat ja sisäinen vuorovaikutus ovat avain onnistumiseen, koska palveluiden kehittäminen muuttaa sisäisiä prosesseja. (Suomen Kuntaliitto 2016, 27.) Viestinnän tulee olla aktiivisesti seuraamassa asiakaspalautteita ja nostaa niistä esiin tulleita epäkohtia ennen kuin niistä muodostuu suurempi mainekriisi.

3.2 Digitaalisuus osallistamisessa ja vaikutusmahdollisuuksien luojana

Digitaalisuus muuttaa viestintää. Se vaikuttaa viestinnän sisältöihin ja niiden jakamiseen. Digitaalisuus parhaimmillaan on vuorovaikutteista ja helppokäyttöistä. (Valtioneuvoston kanslia 2016, 17.)

Digitalisaatio uudistaa toimintaa. Sen avulla kehitetään sisäisiä prosesseja ja palveluja, joita sähköinen teknologia tukee (Suomen Kuntaliitto 2016, 41). Mediamaailman murros heijastuu myös kuntien viestintään. Digitaaliset sisällöt ja sähköiset palvelut syövät perinteisen printtimedian osuutta (Suomen Kuntaliitto 2016, 50). Digitalisaation tarjoamiin mahdollisuuksiin tulee kuitenkin tarttua. Se lisää organisaation läpinäkyvyyttä ja avoimuutta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 11.) Digitalisaation täysi hyödyntäminen on ollut kunta-alalla haasteellista erilaisten ja pirstaloituneiden tietojärjestelmien jarruttaessa kehitystä. Esimerkiksi potilastietojärjestelmiin on vaikea kytkeä lisäominaisuuksia tai niiden toteuttaminen maksaa huomattavan paljon. Tietojärjestelmiltä odotettava monikanavaisuus nostaa vaatimukset uusiin mittasuhteisiin. Parhaimmillaan digitalisaatio antaa palveluun lisäarvoa, josta sekä asiakas että organisaatio hyötyvät.

Verkkodemokratiaa toteutetaan Internetverkkoa tai muuta viestintäteknologiaa hyödyntävällä välineellä. Verkkoviestintä madaltaa kuntalaisen mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon. Se ei korvaa muita demokratian toimintoja, vaan täydentää niitä. (Rantakokko ym. 2009, 42.) Kunnan verkkoviestintään vaikuttavat julkishallinnon toimintaa ohjaava lainsäätö ja suositukset sekä yleiset verkkoviestinnän odotukset (Suomen Kuntaliitto 2016, 41). Kuntalaki (410/2015, 12 luku, 109 §) sanoo verkkoviestinnästä muun muassa näin:

Kunnan järjestämiä palveluita sekä kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa. Verkkosivujen ja sähköisten palveluiden merkitys tulee kasvamaan vuorovaikutuksessa. Erilaiset sähköiset asiointipalvelut liitettynä verkkosivuihin monipuolistavat verkkopalvelua. Sähköistä asiointia kehittämällä voidaan kehittää koko asiointiprosessia, ja sitä kautta tarjota kuntalaiselle entistä parempaa palvelua. (Kuntalaki 410/2015)

Sähköiset asiointipalvelut on tulevaisuudessa kytkettävä entistä tiiviimmin asiakaspalveluun (Suomen Kuntaliitto 2016, 43). Vuorovaikutteisia verkkopalveluja suunniteltaessa on otettava huomioon, mitä tarkoitusta varten mielipiteitä ja keskustelua halutaan, mitkä ovat sen tavoitteet ja miten kuntalainen voi sitä seurata.

Asiakaslähtöisellä verkkopalvelulla voidaan merkittävästi parantaa kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Suomen Kuntaliitto 2010, 33.)

Erilaisia vuorovaikutuksen keinoja verkossa ovat: keskustelufoorumit, suunnittelupelit, ideointi ja ideoinnin analysointi, palautteet, aloitteet, kyselyt, kansalais-/käyttäjäraadit, vireillä olevista hankkeista tiedottaminen kytkettynä esimerkiksi karttapalveluihin, sosiaalisen median kanavat ja niissä käydyt keskustelut. Myös verkossa toteutettavat valtuuston kokoukset edistävät demokratiaa. Minimitasona verkkodemokratiassa pidetään kuitenkin sitä, että kuntalaisella on mahdollisuus antaa palautetta. (Suomen Kuntaliitto 2010, 34.)

Sosiaalisen median mukaan tulo mediakenttään on ollut nopeaa. Sosiaalisessa mediassa mukana olo tulee suunnitella osaksi kunnan viestintästrategiaa. Sitä ei tule nähdä erillisenä viestintäkanavana, vaan niitä täydentävänä, joka tukee viestinnän tavoitteita. Sosiaalista mediaa hyödynnettäessä organisaatiolla on hyvä olla strategia siitä, miten kanavaa käytetään. Tällä turvataan kanavan käytöstä saatava hyöty. Hyvä sosiaalisen median strategia vastaa kysymyksiin: miksi, kenelle, missä, mitä, koska, kuka, sekä miten seurataan, analysoidaan, mitataan ja kehitetään toimintaa. Jokaisella sosiaalisen median kanavalla on omat tavoitteensa kohderyhmittäin.

Sosiaalinen media laajentaa kuntalaisvuorovaikutukseen osallistuvien määrää. Perinteiset palautekanavat saavat tulevaisuudessa rinnalleen yhä useammin jonkin suoran vuorovaikutuksen kanavan. Sosiaalinen media on kanava, jolla voidaan edistää kunnan viestintää ja parantaa vuorovaikutusta. (Suomen kuntaliitto 2010, 35–36.) Sosiaalisen median avulla voidaan lisätä tunnettuutta tai reagoida tulleisiin palautteisiin nopeammin (Valtioneuvoston kanslia 2016, 17). Sosiaalisen median etuja ovat myös sosiaalisuuden, verkottumisen ja yhteisöllisyyden lisääntyminen, jota viestinnässä voidaan hyödyntää (Suomen Kuntaliitto 2016, 46). Sosiaalisen median hyödyntäminen viestinnässä ja toiminnassa edellyttää kunnilta suunnitelmallisuutta, säännöllistä sisällöntuotantoa ja aktiivista herättelyä keskusteluun (Suomen Kuntaliitto 2016, 46). Tämä vaatii aktiivista läsnäoloa, jotta tulleisiin palautteisiin voidaan reagoida nopeasti (Suomen Kuntaliitto 2010, 38).

Vuorovaikutuksen ylläpitäminen edellyttää jatkuvaa keskustelujen seuraamista, arviointia ja viestinnän ja markkinoinnin tehostamista. Asiakaspalaute ja asiakastyytyväisyyskyselyt ovat keino kehittää palveluja, mutta myös viestintää. Viestintä saa arvokasta tietoa palveluiden tilasta, siitä mitä asioita asiakkaat arvostavat

palveluissa ja siitä mistä asioista tulisi viestiä aktiivisemmin. Aktiivisella kuulemisella myös viestintä voi oppia kehittämään omaa toimintaansa enemmän kuntalaisen näköiseksi.

Viestintää arvioidaan osana kunnan strategian toteutumisen seuranta. Se auttaa kehittämään johtamista, mutta sen avulla voidaan verrata myös muiden organisaatioiden viestintää. Vuorovaikutuksen arviointi ei ole yksiselitteistä, ja sitä voidaan tehdä monin tavoin. Asiakaspalautteiden kerääminen ja asiakastytyväisyyskyselyt ovat yksi näistä keinoista. Vertailukelpoisuuden varmistamiseksi on huolehdittava riittävän laajoista eri osallistamiskeinoista, jotta saadaan tietoa niin palvelutytyväisyydestä kuin myös viestinnästä. (Suomen Kuntaliitto 2016, 64.)

Parhaimmillaan digitalisaatio laajentaa ja tukee asiakkaan aktiivisen toimijan roolia. Tämän avulla asiakkaat voivat olla mukana kehittämässä palveluita. Asiakkaan muuttuneen roolin havaitseminen on nostanut osallistamisen tärkeäksi metodiksi palvelukehityksessä ja markkinoinnissa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 179.)

4 NYKYTILA-ANALYYSI

Hyvinkää on lähes 47 000 asukkaan kunta Pohjois-Uudellamaalla. Hyvinkään vahvuuksiin kuuluvat läheinen sijainti pääkaupunkiseutuun nähden, erinomaiset liikenneyhteydet, vihreä ja vehreä luonto ja monipuoliset harrastusmahdollisuudet. (Hyvinkään kaupunki 2017c.) Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimi tuottaa monipuolisia perhe- ja sosiaalipalveluita ja terveyttä ja toimintakykyä edistäviä palveluita hyvinkääläisille. Palveluihin kuuluvat muun muassa lääkärin- ja sairaanhoitajan vastaanotot, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, äitiys- ja lastenneuvola, suun terveys, työterveyshuolto, perheneuvola, lastensuojelu ja erilaiset vanhusten palvelut kotihoidosta sairaalapalveluihin. Palveluiden luonne on hyvin asiakaskeskeistä ja niissä korostuvat henkilökohtaiset kokemukset, jonka vuoksi asiakaskokemus vaikuttaa olennaisesti asiakastyytyväisyyteen. Asioidessaan sosiaali- ja terveystoimessa asiakkaiden ja potilaiden tulisi saada mahdollisimman asiakaslähtöistä ja laadukasta palvelua.

Sosiaali- ja terveystoimi pitää tärkeänä palvelujen jatkuvaa asiakaslähtöistä kehittämistä. Tämä on kirjattu kaupunkistrategiaan (Hyvinkään kaupunki 2017a) kuten myös toimialan strategiakarttaan ja nelikenttään (Hyvinkään kaupunki 2016). Asiakaslähtöisen kehittämisen turvaamiseksi asiakaspalautejärjestelmän toimivuutta haluttiin arvioida ja parantaa vastaamaan nykytilannetta. Syksyn 2016 ja kevään 2017 aikana kartoitettiin terveyttä ja toimintakykyä edistävän palvelualueen eri yksiköiden toimintatapoja palautteiden käsittelyssä. Organisaation sisällä tiedonkeruu tehtiin havainnoimalla palvelualueen esimiehien toimintatapoja, keskusteluilla ja tutkimalla asiakaspalautteita käsitteleviä ohjeita. Muina tiedonkeruumenetelmänä käytettiin avointa haastattelua ja benchmarkausta.

Menetelmänä avoin haastattelu on vapaamuotoinen haastattelu sovitusta aihepiiristä, jossa haastattelijalla ei ohjaile keskustelua. Avoin haastattelu muistuttaa vapaata keskustelua. (Kajaanin AMK 2017.) Haastattelun avulla on mahdollista saada syvällisempää tietoa tutkimuksen kohteena olevasta asiasta (KvaliMOTV 2017). Tässä tutkimuksessa haastattelun nähtiin tuovan lisätietoa siitä, miten muissa kunnissa käsitellään asiakaspalautteita. Haastatteluun osallistuivat Tampereen kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluiden viestintäsuunnittelija Satu Arvonon, joka vastaa asiakaspalautteiden käsittelystä ja hyödyntämisestä viestinnässä, ja Vantaan kaupungin sosiaali- ja

terveystoimen erityisasiantuntija Meri-Tuuli Lehmuskallio, joka vastaa asiakaspalautejärjestelmän kehittämisestä toimialallaan. Toisessa kunnassa on aktiivisesti kehitetty asiakaspalautejärjestelmää ja toisessa ei. Tällä asetelmalla pyritään peilaamaan toimintaprosessien eroa.

Lisäksi palautekäytäntöjä verrattiin Vantaan toimintamalliin benchmarking-menettämällä. Benchmarking on vertailukehittämistä, jossa toisen yhteisön mallia peilataan omaan kehittämishankkeeseen (Oppimisympäristö 2017). Sen avulla voidaan oppia toisilta työyhteisöiltä ja löytää parhaat työkäytännöt sovellettavaksi omaan kehittämiskohteeseen. Benchmarking toteutettiin vertaisvierailulla (One-to-one benchmarking, OTOB). Vertaisvierailussa vierailaan toisessa organisaatiossa ja tietoa jaetaan luottamuksellisesti ja vastavuoroisesti. Olennaista on, että vierailu perustuu tasa-arvoiseen suhteeseen ja luottamukseen. (Metropolia 2017.) Benchmarking-vierailun toteutuksessa on otettava huomioon nykytila, kehitettävän projektin tavoitteet ja ongelmat. Kohteen valintaan tulee kiinnittää huomiota. Benchmarking on ”parastamista”, joten kohde kannattaa valita siten, että sen toiminta on esikuvamaista. Vierailussa hankitut kokemukset ja tiedot analysoidaan, ja sen pohjalta laaditaan ehdotus uudesta toimintasuunnitelmasta tai ratkaisusta. Jotta toimintasuunnitelma tulee käytäntöön, tulee se jalkauttaa. Käyttöönoton dokumentointi ja tulosten arviointi ovat jatkuvaa. (Keränen 2002.) Vantaan kaupunki valikoitui Benchmarking-kohteeksi, koska oli tiedossa, että Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle on myönnetty laatupalkinto 2013 hyvästä laadun kehittämisestä asiakaspalautteiden käsittelyn osalta.

4.1 Sisäisen kartoituksen tulokset

Hyvinkään kaupungin yleisiä palautekäytäntöjä tutkittaessa, kävi ilmi, ettei Hyvinkään kaupungilla ole käytössä sähköistä asiakaspalautejärjestelmää. Tällä hetkellä sähköisesti tullutta palautetta kerätään monin eri tavoin kaupungin internetsivujen kautta, eikä kuntalaisella ole mahdollisuutta seurata palautteen käsittelyä sähköisesti. Tämä vähentää käsittelyn avoimuutta. Lakisäätteiset asiakaspalautteet (muistutukset, kantelut jne.) tulevat jokaisen toimialan omaan kirjaamoon. Aloitteet ohjataan keskitetyksi kaupungin kirjaamoon, josta ne toimitetaan toimialoille. Sosiaali- ja terveystoimen omalla kirjaamolla on laaja tietotaito lakisäätteisten asiakaspalautteiden hoitamisesta, mikä helpottaa niiden käsittelyä ja varmistaa hyvän laatutason.

Sosiaali- ja terveystoimessa palautteita annetaan pääasiassa verkon kautta ja yksiköissä paikan päällä suullisesti tai kirjallisesti. Asiakaspalautteiden käsittelystä kävi ilmi, että erilaisia toimintamalleja ja -tapoja palautteiden vastaanottoon ja keräämiseen on tehty eri yksiköihin, mutta ne olivat erilaisia. Osassa yksiköitä oli paperiset asiakaspalautelomakkeet, mutta toimintatapa ei ollut yhtenäinen. Ohjeita ja lomakkeita palautteen keräämisestä ja sen käsittelemisestä oli laadittu sekä avopalveluiden että koti-, asumis- ja sairaalapalveluiden puolella vuosien aikana. Ohjeet eivät olleet kuitenkaan yhdenmukaisia palvelualueilla.

Tulleita palautteita käsiteltiin pääsääntöisesti hyvin henkilökunnan kanssa työyksiköissä. Henkilökohtaiset palautteet käsiteltiin henkilökohtaisesti, ja yksikön toimintaan liittyvät palautteet yleisesti. Niiden perusteella myös pyritään kehittämään yksikön toimintaa.

Palautteiden tilastointia ja raportointia ei kaikissa yksiköissä toteutettu systemaattisesti. Osasta kyselyistä ja palautteista oli toimitettu erillisiä tuloksia vastuualueen johdolle, mutta vuosittaista yhteenvetoa asiakaspalautteista ja niistä johtuneista kehittämistoimista ei oltu tehty. Näin ollen tiedon siirtyminen eri johtamistasoille on epävarmaa. Kehittämiskohteet ja toimenpiteet jäivät kunkin yksikön omaksi tiedoksi, eikä niitä voida hyödyntää strategisessa kehittämisessä koko toimialalla.

Palvelualueilla oli toteutettu erilaisia kohdennettuja asiakastytyväisyyskyselyjä. Asiakastytyväisyyskyselyt oli hoidettu toimintayksiköissä itsenäisesti. Osassa yksiköitä kyselyt oli tehty kerran vuodessa, osassa harvemmin. Kyselykaavakkeita oli tehty itse tai kyselyt oli toteutettu valtakunnallisiin kyselyihin osallistumalla. Osassa yksiköitä oli hyödynnetty sähköistä kyselyjärjestelmää, Webropolia. Sisäisiä asiakaskyselyitä ei juurikaan oltu tehty. Kyselylomakkeissa ei ollut käytössä yhteistä ”kysymyspatteristoa”, jonka avulla tulokset olisivat vertailukelpoisia vastuutasoittain. Asiakastytyväisyyskyselyt oli käsitelty henkilöstön kanssa hyvin. Yksittäisistä kyselyistä oli toimitettu tilastotiedot johdolle, mutta systemaattista tiedon keruuta ja kokoamista ei oltu tehty, jotta johdolle muodostuisi kokonaiskuva asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin.

Palvelualueelle tulleiden lakisääteisten asiakaspalautteiden (oikaisuvaatimukset, muistutukset, kantelut, valitukset, vahingonkorvausvaatimukset) käsittely ei ollut yhtenäistä. Osa virallisista palautteista ei ollut kulkenut kirjaamon kautta, jolloin niiden tilastointi oli myös jäänyt puutteelliseksi. Terveystoiminnan asiakaslain (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) mukaan terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla

nimettynä potilasasiamies. Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi ovat tarpeen myös potilasasiamiestoiminnassa (STM 2005). Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot, muistutukset ja toimenpiteet on vuosittain tilastoitu, käyty läpi avopalveluiden ohjausryhmässä ja toimitettu hoitoyksiköiden esimiehille. Tilasto ei kuitenkaan ole edennyt sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmään.

4.2 Osallistaminen verkossa

Tutkin eri kuntien verkkosivuja ja sisältöjä osallistamisen ja vuorovaikutusmahdollisuuksien markkinoinnin näkökulmasta. Vertailukunniksi valikoitui suuria ja keskisuuria kuntia: Helsinki, Turku, Oulu, Kuopio, Lappeenranta, Vantaa ja Hämeenlinna. Kuntien internetsivuja tutkiessa oli havaittavissa, että kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista tiedotetaan ja niitä markkinoidaan tällä hetkellä näkyvämmiin. Valtaosalla suurista ja keskisuurista kunnista aihe oli näkyvästi esillä kunnan etusivulla. Sivuille oli myös kerätty laaja-alaisemmin tietoa siitä, miten kuntalainen voi osallistua ja vaikuttaa kunnan asioihin ja miten kuntien avoin hallinto on otettu huomioon ja hoidettu. Helsingin kaupungin sivuilla oli esitetty monipuolisesti osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Sivuille oli myös kerrottu, miten Helsingin kaupunki kehittää kuntalaisen kuulemista muun muassa osallisuustyöpajoilla ja niistä saatavilla tuloksilla (Helsingin kaupunki 2017). Tutkimistani verkkosivuista erittäin hyvänä esimerkkinä pidin kuvassa 1 esitettävää Lappeenrannan kaupungin sivuja. Aihepiiri oli nostettu näkyvälle paikalle laittamalla Osallistu ja vaikuta -linkki suoraan ylävalikkoon. Sisältö oli hyvin monipuolinen, selkeä ja persoonallinen. Osa hankkeista oli nimetty persoonallisesti alueen murretta hyväksikäyttäen. Osallistumisen mahdollisuuksia oli esitelty hyvin. Niitä olivat asukastoiminta, alueraadit, kaupunkiraati, lähiötoimikunta, kyläyhdistykset, erilaiset talkoohankkeet, asukasideat, palveluverkkokehittäminen ja erilaiset verkkopalvelut. Myös valtuuston kokoukset ovat seurattavissa verkkolähetyksenä. (Lappeenrannan kaupunki 2017.)

EN | RU

LAPPEENRANTA KAUPUNKIMME ASIOINTI JA YHTEYSTIEDOT KARTAT JA LIKENNE OSALLISTU JA VAIKUTA PALVELUT Haku

Asukas- ja alueitoiminta

- > ASUKAS- JA ALUEITOIMINTA
- > KOLME ALASINTA - LAURITSALAN YHTEISÖLLINEN TALKOOHANKE
- > MYÖ TEHÄÄN PORUKALLA – ELINVOIMAA JA OSALLISUUTTA
- > DEMOKRATIA.FI
- > ESITYSLISTAT JA PÖYTÄKIRJAT
- > KUNTALAISALOITE.FI
- > LÄNSIALUEEN PALVELUVERKKO
- > NUORTENIDEAT.FI
- > OTAKANTAA.FI
- > PALAUTE JA KYSYMYKSET KAUPUNGIILLE
- > VAALIT
- > VALTUUSTON KOKOUKSET VERKKOLÄHETYKSENÄ

Ajankohtaista

- 4.5.** Vanhus- sekä vammaisneuvoston uudet kokoonpanot tulevalle valtuustokaudelle – kaupunki kysyy järjestöiltä halukkuutta olla mukana toiminnassa
- 17.3.** Lappeenrannan kaupunki kannustaa äänestämään!
- 16.1.** Eteläisen alueradiin esityslista kokoukseen 19.1.2017
- 9.12.** Etelä-Karjalan Neurologisten Vammaisjärjestöjen verkosto palkittiin vuoden 2016 esteettömyyskunniamaininnalla
- 2.12.** Vammaisten Päivä 3.12. -seminaari valtuustosalissa
- 18.10.** Asukastilaisuus ti 18.10. aiheesta länsialueen koulut - Yksi vai kaksi yhtenäiskoulua?
- 18.10.** Lappeenrannan kaupungin esteettömyys-kunniamaininnan saajaa etsitään!

Resurssiviisas Lappeenranta

Kuva 1. Osallistu ja vaikuta –sivusto Lappeenrannan internetsivuilla (Lappeenranta 2017).

Turun kaupungin sivuilla oli myös kerrottu hyvin monipuolisesti kuntalaisen vaikutusmahdollisuuksista. Erityistä huomioitavaa näillä sivuilla oli kuvan 2. mukaisesti se, että sivuilla uutisoitiin, miten kuntalaisten osallistuminen kunnan päätöksentekoon näkyy kunnassa, missä asioissa kuntalaiset ovat mukana ja millaisiin asioihin kuntalainen on voinut vaikuttaa. (Turun kaupunki 2017.) Tämä lisää kuntalaisten luottamusta avoimeen päätöksentekoon ja vaikutusmahdollisuuksiin.

Ajankohtaisvirta **Uutiset** **Uutisarkisto**

08.05.2017
Turkua kaunistetaan valoin, seinämaalauksin, patsain ja kukin
Turun kaupunginhallitus on päättänyt, että vuoden 2016 kaunistamisrahaston tuotto käytetään täydentämään kaupunginvaltuuston 18.4. tekemää Suomi 100 -juhlapäätöstä.

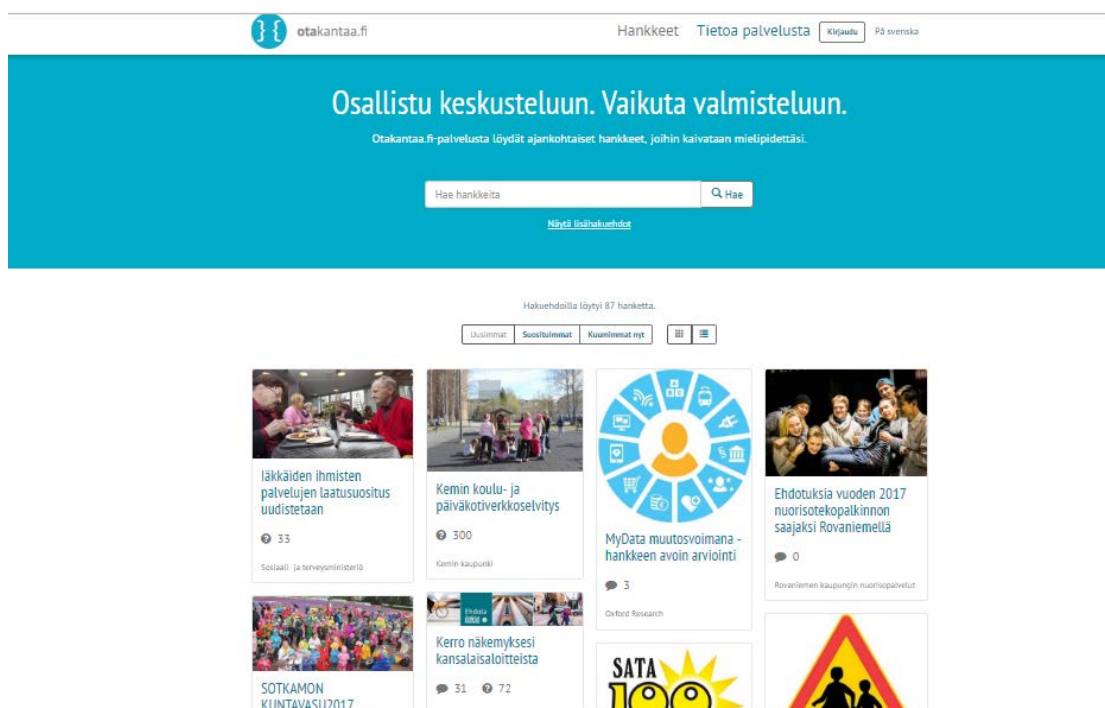
05.05.2017
Superseniorit-viikko toista kertaa Turussa 8.5.-12.5.2017
Superseniorit-viikko käynnistyy Turussa toukokuun toisella viikolla. Tapahtumia on ympäri Turkua. Tutustu ohjelmaan.

02.05.2017
Millainen olisi Varissuon unelmien keskuspuisto?
Aloitustilaisuus 17.5.

27.04.2017
Asukastilaisuus Koroisten siirtolapuutarha - asemakaavanmuutoksesta 9.5.
Koroisten siirtolapuutarha - asemakaavanmuutosalue sijaitsee Raunistulan ja Koroisten kaupunginosissa. Kaavanmuutoksen tavoitteena on mahdollistaa siirtolapuutarhan rakentaminen Vähäjoen ja rautatien väliselle alueelle Jokipellonkujan varrelle.

Kuva 2. Turun kaupungin Osallistu ja vaikuta –sivuston uutiset (Turun kaupunki 2017).

Tarkastelluista sivuista vain Vantaan kaupunki oli tuonut hyvin esille aloitteiden käsittelyprosessin (Vantaan kaupunki 2017). Kokonaisuudessaan eri kuntien verkkosivujen osallistamisen keinot koostuivat pääosin asukasfoorumeista, vaikuttajaraadeista, asukasyhdistyksistä, aluetoimikunnista, toteutetuista asiakaskyselyistä ja niiden tuloksista, yhteistyöelimistä ja neuvottelukunnista, avustuksista, reaaliaikaista verkkokanavista (valtuuston kokoukset), sosiaalisen median kanavista, vapaaehtoistoiminnasta, valmisteluissa olevista hankkeista ja kuulemisen tulemisen mahdollisuuksista sekä muista osallistumisen ja vaikuttamisen sivustoista, kuten Demokratia.fi, Kuntaliitto.fi–osallisuus ja demokratia, Kansanvalta.fi, Otakantaa.fi ja Kuntalaisaloite.fi. Kunnassa käynnissä oleviin asiakastyytyväisyyskyselyihin kannustettiin muun muassa Hämeenlinnan kaupungin sivuilla aktiivisesti. Otakantaa.fi-sivustolla on mahdollisuus vaikuttaa kunnan päätöksiin jo valmisteluvaiheessa ja osallistua tarjolla oleviin keskusteluihin ja valmisteluihin tai käynnistää oma aihe. Otakantaa.fi on kaikille avoin, moniääninen kansalaisten, hallinnon ja päätöksentekijöiden kohtauspaikka. Sivuilla oli kuvan 3 mukaisesti kaikkiaan 87 sellaista käynnistettyä hanketta, johon kuntalaisella oli osallistumismahdollisuus. (Otakantaa.fi 2017.) Hyvinkäällä ei ollut sivuilla yhtään hanketta.



Kuva 3. Ota kantaa –sivusto (Otakantaa.fi 2017).

Hyvinkään kaupungin internetsivuilla on Osallistu ja vaikuta–sivu sekä Kaupunki ja hallinto -sivu. Sivun on upotettu Kaupunki ja hallinto–sivun alle, joten se pitää tietää, jotta sivun löytää. Sivujen ylläpito- ja päivitysvastuu on kaupungin viestinnällä. Sivun alta löytyvät tiedot äänestämisestä, ohjaus palautteen antoon, aloitteen tekemiseen sekä linkit päätöksenteon seurantaan ja muutoksen hakuun. Lasten ja nuorten osallistumismahdollisuudesta ei ollut tietoja. Nuorisovaltuuston ja vanhusneuvoston tiedot on sijoitettu päätöksenteon alle. Lisäksi linkki palautteen antoon on jokaisella sivulla footer-osioissa sivun alareunassa. Tämä sijainti on hyvin huonosti havaittavissa, koska tieto palautteen antomahdollisuudesta on pienellä fontilla, ja sivu pitää rullata alas asti, jotta sen havaitsee. (Hyvinkään kaupunki 2017b.) Sosiaali- ja terveystoimen alla on oma Osallistu ja vaikuta–sivusto, jonka alle on kerätty kuvan 4 mukaisesti verkkopalveluita, joiden kautta kuntalainen voi osallistua ja vaikuttaa kunnan asioihin. Tämän lisäksi sivuilta löytyi tietoja vanhus- ja vammaisneuvostosta, aloitteen ja palautteen antamisesta, asiakkaan ja potilaan oikeuksista, asiakaskyselyistä, päätöksenteosta, vapaaehtoistoiminnasta, äänestämisestä ja sosiaalisen median kanavista. (Hyvinkään kaupunki 2017d.) Sosiaali- ja terveystoimen sivuilla vaikutusmahdollisuudet oli tuotu esille kohtuullisen hyvin.

Osallistu ja vaikuta!

Kuntalainen voi vaikuttaa kaupungin asioihin äänestämällä joka neljäs vuosi järjestettävissä kunnallisvaaleissa. Tämän lisäksi kuntalaisilla on monia muita osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, kuten aloitteiden tekeminen, palautteen antaminen, yhteyden ottaminen luottamushenkilöihin ja viranhaltijoihin sekä osallistuminen yleisötilaisuuksiin, kyselyihin ja keskusteluun. Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteistoiminta tukee kuntalaisten osallisuutta ja vaikuttamista.

Tietoa vaikuttamisen tueksi

[Demokratia.fi*](#)
Löydä vaikuttamisen verkkopalvelut ja osallistu päätöksentekoon.

[Demokratiatietopankki*](#)
Demokratiatietopankki on hallinnon ja kansalaisten yhteinen tietoportaalii, jossa eri sivustoilla löytyvä tieto on koottu yhteen.

[Otakantaa.fi*](#)
Otakantaa on mahdollisuus vaikuttaa yhteisiin päätöksiin jo valmisteluvaiheessa. Voit osallistua jo tarjolla oleviin keskusteluihin ja valmisteluihin tai käynnistää oman aiheesi. otakantaa.fi on kaikille avoin, moniääninen kansalaisten, hallinnon ja päätöksentekijöiden kohtauspaikka.

[Palveluvaaka.fi*](#)
Palveluvaakassa voit etsiä, verrata ja arvioida sosiaali- ja terveyspalveluja.

[Vallakas – kuntalaisen vaikuttamisopas*](#)
Vallakas on kuntalaisille suunnattu osallistumisen käsikirja. Se opastaa kuinka voit vaikuttaa kotikuntasi asioihin ja kertoo kuinka voit osallistua oman asuin ympäristösi ja käyttämiäsi palveluiden kehittämiseen.

[Virtuaalikunta.net*](#)
Miten kunta toimii? Mitä palveluja kunta tarjoaa ja mihin rahat riittävät? Suomen Kuntaliiton tuottaman Lykkyä-pelin tavoitteena on tutustuttaa nuoret julkisten palveluiden järjestämiseen, yhteiseen päätöksentekoon ja järkevään taloudenpitoon. Pelaaja pääsee pohtimaan yhteiskunnallisen päätöksenteon seurauksia ja eriaisia taloudellisia ratkaisuja.

[Kuntanavigaattori*](#)
Kuntanavigaattori visualisoi kuntakohtaista tilastotietoa. Voit verrata oman maakuntasi kuntia keskenään tai tarkastella tietyn kunnan tilastoa verraten sitä asukasluvultaan saman kokoluokan kuntaan.

[Tarkkailija*](#)
Tarkkailija hakee tietoja kuntien, viranomaisten ja medioiden verkkopalvelusta.

Kuva 4. Osallistu ja vaikuta –sivusto Hyvinkään sosiaali- ja terveystoimi (Hyvinkään kaupunki 2017d).

Jotta verkkosivusto olisi kuntalaista palvelevampi ja sisältäisi kattavasti tietoa eri osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista, tulisi tiedot olla kootusti yhdellä sivulla. Tällaisenaan sisältö on suppea ja sekava, koska tietoja on eri toimialojen alla. Sivuille ei myöskään ole riittävästi tietoa eri vaikutusmahdollisuuksista. Osaltaan tämä kertoo siitä, että toimialat toimivat hyvin itsenäisesti, eikä kaupunkitasoista vastuuta kuntalaisten osallistamisesta ole määritelty. Sivuille voisi tuoda lisätietoa asukasfoorumeista, vaikuttajaraadeista, asukas- ja kyläyhdistyksistä, aluetoimikunnista, toteutetuista asiakaskyselyistä ja niiden tuloksista, yhteistyöelimistä, käynnissä olevista hankkeista ja vapaaehtoistyöstä. Erilaiset sähköiset palvelut rikastuttaisivat ja madalluttaisivat yhteydenottomahdollisuutta. Informaatio siitä, millainen palautteiden käsittelyprosessi on, sekä verkosta seurattavat kokoukset toisivat läpinäkyvyyttä päätöksentekoon. Erityisen tärkeää avoimuuden lisäämiseksi olisi myös tuoda tietoa ja uutisia siitä, mihin eri asioihin kuntalainen on voinut vaikuttaa, ja millaisissa hankkeissa kuntalaiset ovat mukana, kuten Turun kaupungin sivuilla (Turun kaupunki 2017).

4.3 Haastattelu ja benchmarking

Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa on systemaattinen tapa toimia ja kerätä asiakaspalautteita. Järjestelmään on koottu kaikki palautemuodot, joiden kautta asiakas voi ottaa kuntaan yhteyttä. Järjestelmässä on kuvattu palautteiden kerääminen, käsittelytapa ja hyödyntäminen. Myös palautteen käsittelyyn liittyvät prosessit on kuvattu. Kunnalla on käytössään sähköinen asiakaspalauttejärjestelmä, jonka kautta palautteet ohjautuvat automaattisesti oikeille henkilöille. Palautteiden käsittely, niihin vastaaminen ja tilastointi hoituvat järjestelmän kautta automaattisesti. Myös asiakas voi seurata järjestelmästä palautteen käsittelyä. Palautteiden hyödyntämiseksi on laadittu toimintaohjeet siitä, miten palautteet ja asiakastytyväisyyskyselyt tilastoidaan. Syntyneitä tilastoja analysoidaan vuosittain ja niistä laaditaan raportti, joka annetaan tiedoksi sosiaali- ja terveystoimen johdolle ja luottamusmiehille osana toimintakertomusta. Saatujen tulosten perusteella voidaan kehittää palveluita asiakaslähtöisemmäksi, ja esille tulleista kehitystarpeista voidaan nostaa uusia strategisia tavoitteita. Erilaisia tapoja ottaa yhteyttä kuntaan on lisätty vuosien mittaan.

Jatkuvan palautteen keräämiseksi on kokeiltu HappyOrNot¹- ja Moodpointer²-järjestelmiä ja seuraavaksi palautteen antamista aktivoidaan yksikkökohtaisilla tabletilaitteilla. Vantaan kaupunki on viestinnällisillä keinoilla, kuten kampanjoilla tukenut palautteen antamisen aktivointia. Näillä kaikilla pyritään siihen, että palveluita voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi. (Lehmuskoski. henkilökohtainen tiedonanto. 23.3.2017.)

Tampereen kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aika ei ole yhtä systemaattisesti kehittänyt palautejärjestelmäänsä. Osittain tämä johtuu siitä, että aikaisemmassa organisaatiomuodossa, tilaaja-tuottaja-mallissa, sen kehittämisen on oletettu kuuluvan tilaajalle. Vuoden 2017 alusta voimaan tullut organisaatiomuutos, jossa tilaaja-tuottaja-mallista on luovuttu, tulee oletettavasti aiheuttamaan asiaan muutoksia. Tampereen kaupungin asiakaspalautteet tulevat pääosin kaupungin internetsivulla olevan asiakaspalautejärjestelmän kautta. Järjestelmää hallinnoidaan konsernihallinnon kautta, josta palautteita jaetaan toimialoihin. Palautteita voi seurata järjestelmästä, mutta palautteet ovat vapaamuotoisia, jolloin niiden tilastoiminen ja analysointi ovat vaikeaa. Palautteet ohjautuvat pääosin yhteiseen sähköpostiin, josta asiasta vastaava esimies poimii omat palautteensa. Palautteiden käsittelystä ja tilastoinnista ei ole tehty prosessikuvauksia, eikä vuosittaisia raportteja, jolloin niiden hyödyntäminen jää puutteelliseksi. Palautejärjestelmää käytetään pääasiassa tilannekohtaisesti ja palautteiden käsittely ja vastaaminen jäävät esimiehen vastuulle. Muita asiakaspalautteita vastaanotetaan lähinnä palvelupisteessä tai henkilökohtaisissa kontakteissa. Nämä jäävät tilastoimatta, mutta niihin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Toimialalla ei myöskään ole tehty asiakastytyväisyyskyselyitä. Asiakkaiden toiveita palveluista kuullaan yksittäisten palautteiden osalta, mutta kokonaisnäkemys asiakastytyväisyydestä jää suppeaksi. Sosiaalisen median kanavia käytetään pääasiassa tiedottamiseen, jolloin vuorovaikutus ja keskustelu jäävät vähäiseksi. Viestintä ei ole vielä riittävästi mieltänyt, että osallistaminen ja vuorovaikutusmahdollisuuksien lisääminen kuuluvat osaksi viestinnän tehtäviä. (Arvonen. Henkilökohtainen tiedonanto. 19.4.2017.)

Vertailukohteena olevat kunnat poikkesivat toimintavoiltaan paljon. Palautteen keruutavat ovat lähes samanlaisia molemmissa kunnissa riippumatta toimialasta.

¹ HappyOrNot on hymiölaite, jolla voi mitata, seurata ja analysoida asiakastytyväisyyttä (HappyOrNot 2017).

² Moodpointer on palautejärjestelmä päivittäisjohtamiseen, jolla voi kerätä palautetta, tehdä erilaisia kyselyitä, ja analysoida niitä raporteista (Moodpointer 2017).

Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimi on asiakaspalautejärjestelmän kehittämisessä pitkällä ja tehnyt sitä useamman vuoden ajan systemaattisesti. Tämä näkyy muun muassa siinä, että tuloksia voidaan verrata useamman vuoden ajalta, ja niiden mukaan on voitu kehittää toimintaa. Jatkuvalle asiakaspalautejärjestelmän kehittämisellä on voitu vaikuttaa positiiviseen palautekulttuuriin, joka edesauttaa henkilöstön motivoitumiseen palautteiden hyödyntämisessä. Tampereen kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aika oli lähempänä Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tilannetta. Hyvinkäältä poiketen vertailukunnilla oli käytössään sähköinen asiakaspalautejärjestelmä, jonka koettiin lisäävän palautteiden käsittelyn läpinäkyvyyttä ja avoimuutta. Sähköinen järjestelmä myös lisää palautteiden käsittelyvarmuutta. Ne eivät huku tai jää huomioiduksi. Vantaan eduksi voitaneen lukea myös se, että asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseen on varattu resursseja. Toimialalla työskentelee kehittämissyksikkö, jonka vastuulla kehittämistyö on.

Kuntien toimintaa vertailemalla oli havaittavissa, miten tärkeää on sopia yhteiset toimintatavat ja prosessit. Tampereella kuten Hyvinkäälläkin, joissa molemmissa toimintaprosesseja ei ole sovittu, tiedon hyödyntäminen koko toimialan kehittämisessä on jäänyt vajaaksi.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia ja kehittää toimeksiantajan, Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimen, asiakaspalautejärjestelmää. Työn tavoitteena oli uudistaa ja laatia sosiaali- ja terveystoimelle yhdenmukainen ja koko toimialan kattava asiakaspalautejärjestelmä, joka on tärkeä työväline asiakastytyvyyden mittaamisessa ja kehittämisessä. Tietoperustassa tutkittiin, mitä kuntaorganisaatiolta vaaditaan toimiakseen asiakaslähtöisesti, miten lait ja säännöt velvoittavat kuntaa palveluiden asiakaslähtöisessä järjestämisessä sekä mitä uuden kuntalain vaatimukset asiakkaan osallistamisessa ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämisessä merkitsevät viestinnällisestä näkökulmasta. Selvityksen perusteella oli todettavissa, ettei Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakaspalautejärjestelmä ollut yhtenäinen, johon koko toimiala olisi sitoutunut. Järjestelmästä puuttuivat yhtenäiset ohjeet ja prosessikuvaukset, eikä saatua tietoa hyödynnetty riittävästi toiminnan kehittämisessä. Opinnäytetyön selvitykseen ja teoriaan perustuen on asetettuihin tutkimuskysymyksiin vastattu. Toimeksiantajalle tästä on hyötynä uusi asiakaspalautejärjestelmän toimintaohje (Asiakaspalautejärjestelmä -toimintaohje, liite 1).

5.1 Laaditun toimintaohjeen hyödyt toimeksiantajalle

Toimeksiantajalle tehty toimintaohje sisältää ohjeet jatkuvan palautteen, kohdennettujen asiakastytyvyysskyselyjen ja lakisääteisten asiakaspalautteiden käsittelyyn ja hyödyntämiseen. Kaikkia eri palautteen muotoja on käsitelty siten, että ohje antaa käytännön tietoa palautteen antamisen eri keinoista ja siitä, miten palautteet käsitellään, miten huolehditaan raportointi ja tiedon hyödyntäminen johtamisessa. Käsittelyohjeissa on tuotu erikseen esille se, miten varmistetaan palautteiden käsittely yksikössä henkilökunnan kanssa. Ohjeeseen on koottu yhteisesti käyttöön otettavat lomakkeet palautteen keräämiseen ja tilastointiin, sekä niiden seurantaan ja analysointiin. Tiedon hyödyntämistä varten kaikista laadittiin prosessikuvaukset, joita voi hyödyntää muun muassa perehdyttämisessä.

Jokaista palautekanavaa tarkasteltiin niiden vaatimalla tavalla. Esimerkiksi lakisääteisten asiakaspalautteiden käsittelyn tukemiseksi ohjeeseen laadittiin muistilista asiakkaan oikeusturvakeinoista. Tämä tukee esimiehien työtä usein haastavienkin

lakisääteisten palautteiden käsittelyssä. Näiden lisäksi ohjeessa on annettu kehittämis ehdotuksia tulevaisuutta ajatellen, jotta esimerkiksi sähköisten palautelaitteiden ja järjestelmien hankintaan voitaisiin varautua riittävän hyvissä ajoin talousarviossa. Kehittämis ehdotukset tukevat palautteiden aktiivista keräämistä, palautekulttuurin kehittymistä positiivisemmaksi ja kannustavat uusien palautemenetelmien käyttöönottoon.

Palautteiden käsittelyn osalta tärkeimmäksi tekijäksi nousivat yhdessä sovitut prosessit ja vastuuttaminen. Esimiehen rooli palautteiden vastaanottamisessa ja käsittelyssä on tärkeä niin palautteen antajan kuin henkilöstön näkökulmasta. Selkeät toimintatavat ohjaavat toimintaa, mutta toisaalta antavat myös tukea päivittäisjohtamiseen. Ikävänkin palautteen käsittely yksikössä on helpompaa, kun se on sovittu yhteiseksi toimintatavaksi. Systemaattinen toimintatapa varmistaa palautteiden käsittelyn työyhteisöissä, ja siten kasvattaa asiakkaan luottamusta ja arvostuksen tunnetta. Toimintaohje vahvistaa sitoutumista positiivisempaan palautekulttuuriin. Palautekulttuuri koetaan vielä osin haastavaksi organisaatioissa. Asiakaspalautteet koetaan helposti pelkästään negatiivisena asiana, jolloin asiakkaan kannustaminen palautteen antamiseen voi jäädä tekemättä tai siihen suhtaudutaan välinpitämättömästi.

Toimintaohje kokoaa asiat yhteen ja samaan paikkaan, josta ne ovat helposti löydettävissä ja hyödynnettävissä. Toimintaohjeeseen koottiin aikaisemmin käytössä olleet erilaiset lomakkeet yhteen, jolloin ne ovat helposti löydettävissä. Palautelomakkeet yhtenäistettiin yhteisesti kaikilla käytössä olevaksi lomakkeeksi. Tämä varmistaa vertailtavuuden eri yksiköiden välillä. Asiakastytyväisyyskyselyihin lisättiin yhteisesti käytettävä kysymyspatteristo. Tämän avulla organisaatio voi jatkossa mitata ja vertailla eri asiakastytyväisyyskyselyitä yli palvelualueiden. Yhteisillä tilastointilomakkeilla vahvistetaan raportointia ja tiedon hyödyntämistä niin johtamisessa kuin viestinnässäkin.

Uusi toimintaohje on työväline yksiköiden arkeen, mutta ennen kaikkea johtamisen työkalu palveluiden kehittämiseksi. Sen avulla voidaan turvata asiakkaan äänen kuuleminen, osallistaminen ja vuorovaikutus Kuntalain edellyttämällä tavalla. Toimivan asiakaspalautejärjestelmän toteutuminen organisaatiossa vaatii vahvaa yhteistyötä viestinnän kanssa. Sen hyödyntäminen tiedolla johtamisessa on tärkeä strateginen työkalu niin johdolle kuin viestinnällekin.

Toimintamallista saatava hyöty ja tavoite tiedon hyödyntämisestä johtamisessa toteutuu vasta, kun toimintamalli on jalkautettu läpi organisaation ja vakiinnutettu pysyväksi

tavaksi ja kun organisaatio on valinnut yhdeksi strategiseksi tavoitteekseen asiakaspalautteista saatavan tiedon hyödyntämisen. Organisaation tuleekin seuraavana toimenpiteenään huolehtia uuden toimintamallin jalkauttamisesta koko henkilöstölle.

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Keskeinen osa tieteellistä tutkimusta on luotettavuuden arviointi. Tutkimuksen tulisi pyrkiä tutkimukselle asetettuihin tiettyihin normeihin ja arvoihin. Kvantitatiivisen tutkimuksen mittauksen luotettavuutta arvioitaessa keskeisiä käsitteitä ovat perinteisesti olleet reliabiliteetti ja validiteetti. Käsitteet näiden käsitteiden sopivuudesta laadullisen tutkimuksen eli kvalitatiivisen tutkimuksen arvioinnissa kuitenkin vaihtelevat, ja niitä voidaan soveltaa vain tietyin osin. (KvaliMOTV 2017.) Laadullisen tutkimuksen kohdalla kysymystä tarkastellaan siitä näkökulmasta, onko tutkimusstrategia valittu tutkittavan kohteen olemuksen mukaisesti? (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2017). Tutkimuksissa tarkasteltavat käsitteet ovat usein abstrakteja. Tutkijan on osoitettava, mitä ne hänen tutkimuksessaan tarkoittavat. Käsitteiden hahmottamista ja määrittelyä kutsutaan operationalisoinniksi. (KvantiMOTV 2017.) Opinnäytetyön tietoperustassa selvitettäviä käsitteitä olivat muun muassa asiakastyytyväisyys, asiakaslähtöisyys, osallistaminen ja vuorovaikutus. Näihin perehtymiseksi tutkittiin aiheeseen liittyviä tutkimuksia, erilaisia aineistoja ja muuta kirjallisuutta sekä toteutettiin haastattelut avoimella menetelmällä ja benchmarkausta.

Erilaisilla aineistotyypeillä lisättiin tutkimuksen luotettavuutta. Triangulaatiolla osoitetaan, että tulos ei ole sattumanvarainen, vaan erilaisilla lähestymistavoilla voidaan päätyä samaan tulokseen. (Koppa 2017.) Tutkimuksen luotettavuutta tukee se, että tutkimustulosten tulkinnat ovat yleistettävissä ja siirrettävissä samanlaiseen ympäristöön. Lisäksi käytetyt käsitteet sopivat tutkimusongelmaan ja aineistojen sisältöihin.

Valitun mittarin pätevyyttä eli hyvyyttä, mitä on tarkoitus mitata, kutsutaan validiteetiksi (KvantiMOTV 2017). Tutkimushaastatteluun olisi voinut aiheutua epäpätevyyttä haastateltavan ja haastattelijan välisen henkilökemian vuoksi. Tätä minimoi kuitenkin se, että tunsin haastateltavat entuudestaan, ja se vähensi jännitteitä henkilökemioissa. Haastattelulla saatiin myös tietoa juuri siitä mistä oli tarkoituskin. Benchmarking kohteeksi valittu yhteisö oli myös saanut valtakunnallisen laatupalkinnon käsiteltävästä aiheesta.

Reliabiliteetti-käsite kuuluu pääsääntöisesti kvantitatiiviseen tutkimukseen. Kvantitatiivisen tutkimuksen näkökulmasta se tarkoittaa mittarin johdonmukaisuutta. (Koppa 2017.) Avoin haastattelu ei ole täysin reliaabeli, koska haastattelun tulokseen voi vaikuttaa haastateltavan mieliala ja syntynyt keskustelu. Tämä voi johtaa siihen, että keskustelussa syntyy erilaisia käsityksiä eri kerroilla. Tämän vähentämiseksi tehdyssä haastattelussa kysyttiin samaa asiaa useamman kerran eri tavoin. Tutkimuksen arvioinnin on tehnyt ulkopuolinen lukija ja toimeksiantaja.

5.3 Pohdinta

Kuntaorganisaation vaatimuksena on avoin hallinto. Avoin hallinto vahvistaa luottamusta, osallisuutta, läpinäkyvyyttä ja korruption ennaltaehkäisemistä. Avoimen hallinnon yhteisten periaatteiden mukaisesti valmisteluista olevista asioista on tiedotettava riittävän hyvissä ajoin ja sen tulee olla aitoa. Avoimella toiminnalla turvataan tietojen helppo löytyminen ja hyödyntäminen. Vastuullinen hallinto ottaa aidosti huomioon kansalaisten antamat mielipiteet ja äännet asioiden valmisteluissa ja toimeenpanon eri vaiheissa. Viestintä varmistaa kattavalla toiminnalla mahdollisimman monenlaiset tavat osallistua ja vaikuttaa niin sähköisesti kuin perinteisesti. Päällekkäisyys ja sirpaleisuus vältetään eri hallinnon toimijoiden kesken kansalaisten kuulemisella ja osallistamisen kautta sekä yhteensovittamisella ja yhteistyöllä. Avoimen hallinnon organisaatiokulttuurin vahvistuminen varmistetaan riittävillä resursseilla ja kaikkia näitä toimintatapoja arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Kaikkien hallinnon työntekijöiden kunnia-asiana onkin huolehtia, että toiminta on avoimen hallinnon periaatteiden mukaista. (Valtiovarainministeriö 2017.)

Viestinnällä on asiakastyytyväisyyden vahvistamisessa, osallistamisessa ja vuorovaikutuksen lisäämisessä tärkeä rooli. Viestinnällä voidaan vaikuttaa positiivisen palautekulttuurin kehittymiseen. Viestintä voi tukea osallistamista tarjoamalla erilaisia tapoja kuntalaisen yhteydenottoon. Vuorovaikutuksellisuus asettaa vaatimuksia, joihin pitää vastata viestinnän keinoin. Viestinnän tulisi aktiivisesti pyrkiä tiedottamisesta vuorovaikutukselliseen viestintään - avata ja rohkaista keskusteluihin, sparrata virkamiehiä olemaan aktiivisempia tiedottamisessa asioiden valmistelusta ja tarjota keinoja, joiden avulla kuntalainen voi tulla mukaan esimerkiksi palveluiden suunnitteluun.

Palvelumuotoilu yhdessä kuntalaisten kanssa on nähtävissä oleva nouseva trendi, mutta tulevaisuudessa varmasti vielä tärkeämmässä osassa palvelusuunnittelua. Kuntalaisten

odotukset, tarpeet ja tietoisuus oikeuksista kunnan jäsenenä ja veronmaksajana ovat lisääntyneet. Tähän tarpeeseen kunnan tulee vastata, se on kunnan velvollisuus.

Kuntalaisten osallistaminen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen asiakaspalautejärjestelmän kautta on yksi mahdollisuus lisätä asiakkaan kuulemista. Asiakkaan kuuleminen on edellytys asiakaslähtöisen palvelun varmistamiseksi. Asiakaspalautekäytännöt ovat kuntalaisten osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien luojana tärkeä viestinnällinen kanava. Asiakaslähtöiset palvelut lisäävät kuntalaisten tyytyväisyyttä. Myös henkilökunta viihtyy työpaikassa, jossa asiakkaat ovat tyytyväisiä, ja palvelun laatu on korkea. Kuntalaisten osallistaminen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen ovat myös uuden Kuntalain keskeisimpiä muutoksia (Kuntalaki 410/2015). Tulevaisuuden sote-uudistus ja asiakkaan valinnanvapaus tulevat vaatimaan entistä enemmän läpinäkyvyyttä ja tietoa palveluiden vertailtavuudesta. Asiakkaiden antamat arviot palvelusta tulevat tämän vuoksi olemaan organisaatioille tärkeä kilpailuvaltti. Systemaattinen ja hyödynnettävissä oleva asiakaspalautejärjestelmä on ehdoton edellytys näiden vaatimusten täyttämiseksi.

Opinnäytetyö oli työelämälähtöinen. Tutkimus oli konkreettista ja muodostui toimeksiantajan tarpeesta kehittää asiakaspalautejärjestelmää. Teoreettisen viitekehyksen lähdeaineisto antoi pohjan tutkimukselle ja viestinnälliselle näkökulmalle. Näitä teoreettisia aiheita olivat muun muassa palvelun laatu, asiakaslähtöisyys, asiakkaan kuuleminen, osallisuus, vuorovaikutus ja osallistumismahdollisuus. Opinnäytetyöstä saa tietoa siitä, millainen merkitys asiakaspalautejärjestelmällä on palvelun laadun kehittämisessä ja vuorovaikutuksen lisäämisessä. Opinnäytetyön tuloksena valmistunut toimintaohje mahdollistaa jatkossa asiakaspalautteiden käsittelyn yhdenmukaisesti ja systemaattisesti, mutta erityisesti tiedon hyödyntämisen johtamisessa. Yhteiseen malliin sitoutuminen lisää positiivista kulttuurimuutosta ja suhtautumista asiakaspalautteisiin, jolloin ne nähdään mahdollisuutena lisätä asiakastyytyväisyyttä koko toimintaympäristössä. Suunnitelmallisella asiakaspalautejärjestelmällä mahdollistetaan kuntalaisten osallistaminen ja vuorovaikutus palveluiden kehittämisessä.

Tiedon hyödyntämisen edellytyksenä ovat sovitut toimintamallit ja –prosessit. Systemaattisella seurannalla ja raportoinnilla varmistetaan tiedon hyödyntäminen. Sen avulla tieto asiakastyytyväisyydestä ja kehittämistarpeista saavuttaa niin virkamiehet kuin poliittiset päätöksentekijät. Tämä on tärkeää, koska vaaleilla valitut poliittiset päätöksentekijät valvovat kuntalaisen oikeuksia.

LÄHTEET

Aejmalaeus, Riitta & Kan, Suvi & Katajisto, Kaija-Riitta & Pohjola, Leena 2007. Erikoistu vanhustyöhön. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Grönroos, C. 2003. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Grönroos, C. 1997. Hyvään palveluun. Palvelujen kehittäminen julkishallinnossa. Valtionhallinnon kehittämiskeskus, Suomen Kaupunkiliitto, Suomen kunnallisliitto. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

HappyOrNot. 2017. Viitattu 9.5.2017. <https://www.happy-or-not.com/fi/>.

Helsingin kaupunki. 2017. Osallistu ja vaikuta. Viitattu 15.1.2017. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/vaikuttamiskanavat/osallisuus-ja-vuorovaikutusmalli/>.

Hyvinkään kaupunki. 2010a. Perusturvan strategia. Hyvinkää.

Hyvinkään kaupunki. 2010b. Viestintästrategia. Hyvinkää.

Hyvinkään kaupunki. 2016. Sosiaali- ja terveystoimen nelikenttä. Hyvinkää.

Hyvinkään Kaupunki. 2017a. Hyvinkään Pelikirja. Kaupunkistrategia vuosille 2017–2027. Hyvinkää.

Hyvinkään kaupunki. 2017b. Kaupunki ja hallinto -> osallistu ja vaikuta. Viitattu 15.1.2017. <http://www.hyvinkaa.fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/>.

Hyvinkään kaupunki. 2017c. Kaupunki ja hallinto -> Hyvinkää tietoa. Viitattu 5.5.2017. <http://www.hyvinkaa.fi/kaupunki-ja-hallinto/hyvinkaatieoa/>.

Hyvinkään kaupunki. 2017d. Sosiaali- ja terveystoimi -> Osallistu ja vaikuta. Viitattu 5.5.2017. <http://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/osallistu-ja-vaikuta/>.

Hämeenlinnan kaupunki. 2017. Asiointi -> Vaikuttaminen kunnan asioihin. Viitattu 15.1.2017. <http://www.hameenlinna.fi/Asiointi/Vaikuttaminen-kunnan-asioihin/>.

Ilmarinen, V., Koskela, K. 2015. Digitalisaatio, Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2017. Opinnäytetyöpakki. Viitattu 5.4.2017. <https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>.

Keränen H. 2003. Itsearviointi työkirja toimintaryhmien käyttöön. Tekes.

Koppa. 2017. Jyväskylän yliopisto. Tutkimusprosessi – tutkimuksen toteuttaminen. Viitattu 11.5.2017. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>.

Kulmat.fi. 2015. Laadun kehittäminen, asiakastytyväisyys. Viitattu 2.4.2017. <http://www.kulmat.fi/laadun-kehittaminen/tyokaluja/asiakastytyvaisuus>.

KuntaTV. 2017a. Viestivä ja osallistava kunta pelastuu. Viitattu 7.4.2017. <http://www.kunta.tv/aiheet/uusimmat/viestiva-ja-osallistava-kunta-pelastuu/>.

KuntaTV. 2017b. Kuntalaki lisää vuorovaikutusta kunnan töissä. Viitattu 7.4.2017. <http://www.kunta.tv/aiheet/uusimmat/kunnan-toissa-kuntalaki-lisaa-vuorovaikutusta-kunnissa/>.

Kuntalaki (410/2015), <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>.

Kuopion kaupunki. 2017. Osallistu ja vaikuta. Viitattu 15.1.2017. <https://www.kuopio.fi/fi/osallistu-ja-vaikuta>.

Kuusela, H. 2000. Markkinoinnin haaste. Näkymätön näkyväksi. Helsinki: WSOY.

KvantiMOTV. 2017. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Viitattu 17.4.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

KvaliMOTV. 2017. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Viitattu 5.5.2017. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html.

Laatuakatemia. 2010. Laatu työkaluja. Viitattu 4.4.2017. <http://www.kotiposti.net/tuurala/PDCA.htm>.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.

Lappeenrannan kaupunki. 2017. Osallistu ja vaikuta. Viitattu 15.1.2017. <http://www.lappeenranta.fi/fi/Osallistu-ja-vaikuta>.

Lastensuojelulaki (417/2007). <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.

Leino, A., Infor Oy. 2010. Dialogin aika. Markkinoinnin & viestinnän digitaaliset mahdollisuudet. Porvoo: WS Bookwell.

Logistiikan maailma. 2017. Laadunhallinta, laatujohtaminen ja -järjestelmät. 2017. Viitattu 2.4.2017. <http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/laatu/laadunhallinta-laatujohtaminen-ja-jarjestelmat/>.

Lämsä, A-M. 2003. Työyhteisö laatua luomassa. Helsinki: Oy Edita Ab.

Metropolia. 2017. Uudistuva sosiaalialan osaaminen. Benchmarking-menetelmä työyhteisön kehittämisessä. Viitattu 2.4.2016. <http://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/2014/03/22/benchmarking-menetelma-tyoyhteison-kehittamisessa/>.

Moodpointer. 2017. Viitattu 9.5.2017. <http://www.moodpointer.com/fi/>.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämisyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Oppimisympäristö. 2017. Benchmarkkaus. Viitattu 2.4.2017. <http://oppimisymparisto.wikispaces.com/benchmarkkaus>.

Ota Kantaa. 2017. Osallistu keskusteluun. Vaikuta valmisteluun. Viitattu 5.5.2017. <https://www.otakantaa.fi/fi/>.

Oulun kaupunki. 2017. Osallistu ja vaikuta. Viitattu 15.1.2017. www.ouka.fi/osallistu.

Outinen, M., Lempinen, K. Holma, T. & Haverinen R. 1999. Seitsemän laatu polkua, Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Rantakokko ym. 2009. Vallakas, Kuntalaisen vaikuttamisopas, Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

- Rope T., Pöllänen J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Neljäs painos. Juva: WSOY.
- Salonen K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Stakes, STM, Suomen Kuntaliitto. 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Helsinki: Stakes – Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus.
- Suomen Kuntaliitto. 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Suomen Kuntaliiton laatuprojekti. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Suomen Kuntaliitto. 1998. Julkisten palvelujen laatustrategia. Julkisten palvelujen laatustrategia-projekti. Valtiovarainministeriö. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Suomen Kuntaliitto. 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. 1. painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Suomen Kuntaliitto. 2016. Kunnan viestintäopas. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2005. Potilaan oikeudet. Esitteitä 2005:5. Helsinki: STM.
- Turun kaupunki. 2017. Osallistu ja vaikuta. Viitattu 15.1.2017. <https://www.turku.fi/osallistujavaikuta>.
- Valtioneuvoston kanslia. 2016. Ehdotus valtiorhallinnon viestintäsuositukseksi. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 13/2016. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Valtiovarainministeriö. 2017. Avoin hallinto. Viitattu 20.4.2017. <http://vm.fi/hallinnon-avoimuus/avoin-hallinto>.
- Vantaa kaupunki. 2017. Osallistu ja vaikuta. Viitattu 15.1.2017. http://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/osallistu_ja_vaikuta/asioi_verkossa.
- Vierula, M. 2014. Suuri integraatiokirja. Markkinointi, myynti ja viestintä. 2. uud. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes – Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus.
- Vuokko P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu: Ky-Palvelu Oy.
- Julkaisemattomat lähteet
- Arvonen, S. 2017. Puhelinkeskustelu 19.4.2017. Tampereen kaupunki.
- Hyvinkään kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmä. Keskustelu lokakuu 2016.
- Hyvinkään kaupunki. 2017. Toimialan ohjeet ja säännöt.
- Hyvinkään kaupunki. 2016. Sosiaali- ja terveystoimen nelikenttä.
- Lehmuskallio, M-T. 2017. Puhelinkeskustelu 23.3.2017. Vantaan kaupunki.
- Vainikainen, P. 2017. Henkilökohtainen tiedonanto. Hyvinkään kaupunki.

Asiakaspalautejärjestelmä-toimintaohje



Asiakaspalautejärjestelmä

Sosiaali- ja terveystoimi

SISÄLLYSLUETTELO

1	Asiakaspalautteiden kerääminen ja käsittely	2
1.	Jatkuva asiakaspalaute	2
1.1	Asiakaspalautteiden käsittely ja raportointi	3
1.2	Asiakaspalautelomakkeet	5
1.3	Kehittämistoimenpiteitä tulevaisuudessa	5
2	Kohdennetut asiakaskyselyt	6
2.1	Kohdennettujen asiakaskyselyjen käsittely ja raportointi	7
2.2	Kehittämisehdotuksia tulevaisuutteen	8
3	Lakisääteiset asiakaspalautteet	9
3.1	Muistutus	9
3.2	Oikaisuvaatimukset	10
3.3	Kantelu	12
3.4	Vahingonkorvaukset	12
3.5	Lakisääteisten asiakaspalautteiden käsittely ja raportointi	13
4	Esimiehen muistilista asiakkaan oikeusturvakeinoista	15
4.1	Muistutus	15
4.2	Hallintokantelu (kantelu)	17
4.3	Oikaisuvaatimus	19
4.4	Hallintovalitus	21
4.5	Kunnallisvalitus	23
5	Liitteet	25

1 Asiakaspalautteiden kerääminen ja käsittely

Palvelualueen asiakaspalautejärjestelmä koostuu jatkuvasta, välittömästä asiakaspalautteesta, kohdennetuista asiakaskyselyistä ja lakisääteisestä asiakaspalautteesta. Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely, kehittämistoimenpiteet ja yhteenvedon laadinta ovat osa johdon seurantajärjestelmää sekä palvelujen laadunhallintaa.

1. Jatkuva asiakaspalaute

Jatkuvaa asiakaspalautetta on mm. suullisesti, kirjallisesti, sähköpostin ja internetin välityksellä annettu palaute, jonka tarkoituksena on vaikuttaa toiminnan laatuun. Vuorovaikutuksen kannalta asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa oleva henkilöstö on tärkeä palaute-tiedon kanava (Ylikoski, 2000, 170).

Palaute voi olla sekä positiivista että negatiivista. Palautteet kerätään toimintayksiköissä. Palautteen antaminen tulee tehdä asiakkaalle/potilaalle mahdollisimman helpoksi. Toimintayksiköissä, joissa asiakaskontakteja on paljon, on hyvä yhdessä arvioida ja sopia, mikä on kirjattavaa asiakaspalautetta. Suoraa asiakaspalautetta annetaan kuitenkin usein silloin, kun palvelussa on epäonnistuttu. Onkin tärkeä tiedostaa, että jatkuvan palautteen pohjalta ei voida tehdä suoria johtopäätöksiä palvelun kokonaislaadusta, vaan ne tuovat esiin epäkohtia palvelun saannissa. Näiden korjaamisella on kuitenkin merkittävä vaikutus asiakas-tyytyväisyyteen. (Ylikoski, 2000, 171.)

Suoran palautteen toimintamalli on oltava jatkuvaa, vain siten pystytään selvittämään, miten tyytyväisyys kehittyy ja tiedostamaan kehittämistä vaativat kohdat palvelussa (Rope, Pöllänen, 1998, 82).

Palautteet työpisteessä

Asiakas voi antaa välitöntä palautetta toimipisteessä olevalla palautelomakkeella. Palautelomakkeen jättämistä varten toimipisteissä tulee olla palautelaatikko. Palautteen voi antaa myös nimettömänä. Työntekijä, saadessaan asiakaspalautetta puhelimitse tai käynnin yhteydessä, voi täyttää palautelomakkeen asiakkaan puolesta. Jos työntekijän kirjaamaan palautteeseen halutaan laittaa asiakkaan nimi, siihen kysytään häneltä lupa.

Palautteen vastaanottajan on arvioitava, milloin kyseessä on potilaslain mukainen muistutus tai kantelu. Jos asiakkaan palaute on muistutuksen tai kantelun luonteinen ja palautteen mukana on yhteystiedot, asiakkaaseen otetaan yhteyttä. Palautteen antajalta kysytään, haluaako hän, että hänen palautteensa käsitellään muistutuksena tai kanteluna. Kirjalliset muistutukset ja kantelut toimitetaan kirjaamoon ja ne käsitellään lakisääteisen palautteen tavoin.

Palautteen jättäminen internetin kautta

Työyksiköissä asiakkaita voi ohjata antamaan palautetta Hyvinkään kaupungin verkkosivuilta olevan asiakaspalautelomakkeen kautta. (www.hyvinkaa.fi -> sivun alareunan linkki "Anna palautetta"). Kaupungilla ei ole käytössä sähköistä asiakaspalautejärjestelmää, jossa asiakas voisi seurata palautteen käsittelyä ja saada vastauksia antamaansa palautteeseen. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää huolehtia, että asiakkaan jättämä palaute kuitataan vastaanotetuksi. Sosiaali- ja terveystoimen sähköinen palautelomake on tehty Webropol-kyselypohjalle. Tulleet palautteet tilastoituvat ja niistä on mahdollista saada yhteenvetoraportteja. Sosiaali- ja terveystoimen internetipalaute ohjautuu soten kirjaamoon, josta palautteet lähetetään vastuutason päällikölle ja yksikön esimiehelle.

Muut palautekanavat

Yleisönosastokirjoituksia, lehtikirjoituksia ja sosiaalisen median kautta tulevaa palautetta tulee seurata säännöllisesti. Kullekin kanavalle tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka seuraa kanavia. Tulleisiin palautteisiin vastataan viipymättä, mieluummin saman päivän aikana. Tulleesta palautteesta ilmoitetaan myös lähiesimiehelle, joka tarvittaessa konsultoi vastuualueen päällikköä, palvelualueen johtajaa ja viestintää. Vastineen/ vastauksen antaa, asias- ta riippuen, ko. palvelualueen johtaja tai hänen delegeimanaan yksikön päällikkö.

1.1 Asiakaspalautteiden käsittely ja raportointi

Toimintayksikön esimies toimii asiakaspalautevastaavana. Hänen tehtävänä on huolehtia, että yksikössä on asiakaspalautejärjestelmä ja henkilökunta tuntee toimintamallin.

Yksiköihin tulleeseen asiakaspalautteeseen vastataan viipymättä, mikäli palautteessa on lähettäjän yhteystiedot. Palaute kuitataan vastaanotetuksi mieluummin saman päivän aikana, viimeistään seuraavana päivänä palautteen saapumisesta. Vastine palautteeseen on hyvä antaa viikon sisällä. Sähköpostitse tulleissa palautteissa ei käsitellä henkilötietosuojaa

vaativia asioita. Kirjaamoon tulleet palautteet toimitetaan palvelualueen johtajalle, vastuutasopäällikölle ja asiasta vastaavalle esimiehelle.

Yksikön esimies lähettää vastauksen palautteeseen asiakkaalle/potilaalle ja huolehtii, että asiakaspalautte käsitellään esimiehen johdolla työyhteisössä mahdollisimman nopeasti, viimeistään kahden viikon sisällä palautteen saamisesta. Saadun palautteen pohjalta toimintayksikössä arvioidaan toimintaa sekä suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista tulee seurata. Yksikön esimies huolehtii, että palautteet tilastoidaan ja niistä sekä kehittämistoimista tehdään yhteenveto säännöllisesti vastuutason johdolle. Internetin kautta tulleiden palautteiden tilaston saa sosiaali- ja terveystoimen viestinnältä. Vuosittain palautteista koostetaan yhteenveto palvelualueen sekä toimialan johtoryhmälle.

Prosessikuvaus, liite 1.

Toimintayksikkö

Toimintayksikön esimies, yhdessä työntekijöiden kanssa, käsittelee saadun asiakaspalautteen, suunnittelee kehittämistoimenpiteet, seuraa toiminnan kehittymistä ja antaa vastauksen asiakkaalle. Esimies toimittaa, vähintään puolivuositain, yhteenveton saaduista asiakaspalautteista ja kehittämistoimenpiteistä vastuutason päällikölle.



Vastuutasot

Toimintayksiköiden asiakaspalautteet ja kehittämistoimenpiteet käsitellään vastuutasojen ohjausryhmissä puolivuositain ja kootaan vuosittain yhteenvetoon.



Palvelualue

Palvelualueen johtoryhmässä käsitellään vähintään kerran vuodessa asiakaspalautteyhteenvedet, ja raportoidaan niistä toimialan johdolle.



Toimiala

Toimialan johtoryhmä käsittelee kerran vuodessa asiakaspalautteiden yhteenvedon ja kehittämistoimenpiteet. Yhteenveto liitetään osaksi toimialan toimintakertomusta.

1.2 Asiakaspalautelomakkeet

Asiakaspalautelomakkeena on käytössä kaikille yhtenäinen lomake. Internetissä oleva asiakaspalautelomake on yhdenmukainen paperisen lomakkeen kanssa. Yhtenäinen käytäntö parantaa vertailtavuutta. Palautteiden tilastointia varten on yksiköiden käyttöön tehty erillinen lomake.

Asiakaspalautelomake – liite 2

<http://ossi/Tiedostot/Perusturva/hallinto%20ja%20kehitt%c3%a4minen/Lomakkeet%202015/asiakaspalaute.doc>

Internet-palaute – liite 3

<https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SDID=Fin938166&SID=86c63bd9-f6d6-4e33-8da5-7b14f5006607&dy=90727332>

Tilastointilomake – liite 4

http://ossi/Tiedostot/Perusturva/hallinto%20ja%20kehitt%c3%a4minen/Ohjeet/asiakaspalut_e_tilastointi_vksik%c3%b6t.xls

1.3 Kehittämistoimenpiteitä tulevaisuudessa

Erilaiset palautekanavat täydentävät toinen toistaan palvelun kehittämisessä. Osa palaute-tiedosta saadaan välittömänä asiakkaan antamana palautteena, jossa asiakas tuo esille, mitä mieltä hän on saamastaan palvelusta. Nämä välittömän palautteen menetelmät ovat yleensä muita menetelmiä täydentäviä. Epäsuoria asiakaspalautemenetelmiä ovat mm. asiakas/potilasdokumentit, erilaiset tilastot, esim. odotus- ja jonotusaikojen seuranta (Outinen 1999). Palautemenetelmän valinta riippuu monesta asiasta: toimintaympäristöstä ja toiminnan muodosta, asiakaskunnasta, mitä palautetiedolla aiotaan tehdä, minkälaista tietoa tarvitaan ja minkälaisia tietolähteitä voidaan käyttää. Yhdellä menetelmällä ei voida saada kaikkea tietoa. Uusia välittömän palautteen keräämisen keinoja tulisi käyttää monipuolisemmin hyödyksi tiedon keräämisessä. Palautetta voidaan kerätä esimerkiksi

- Moodpointer-järjestelmällä, <http://www.moodpointer.com/fi/>
- HappyOrNot-järjestelmällä, <http://www.happy-or-not.com/fi/>

- Hyödyntämällä tekstiviestipalvelua esim. vastaanotolla käyneille kysely palvelukokemuksesta
- palautekeruu-päivät, yhteistyössä oppilaitosten kanssa, opiskelijat haastattelevat/keräävät avointa palautetta
- Asiakasraadeilla, -foorumeilla
- Erilaisilla kuva-, väri-, tunnetila-koodeilla asiakastiloissa
- Palveluvaaka.fi – Palveluvaa'assa voi etsiä, verrata ja arvioida sosiaali- ja terveyspalveluja
- Chat-palvelulla verkossa

2 Kohdennetut asiakaskyselyt

Sosiaali- ja terveystoimessa toteutetaan erilaisia kohdennettuja asiakaskyselyjä. Asiakaskyselyitä on sekä valtakunnallisia että yksiköiden itsensä toteuttamia. Kyselyillä pyritään pääsääntöisesti selvittämään asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja yrityksen toimintaa kohtaan (Rope, Pöllänen, 1998, 83). Asiakastytyväisyyskyselyn on tarkoitus olla toistuva tutkimus, joka järjestetään säännöllisin väliajoin toiminnan systemaattisen kehittämisen tueksi. Asiakastytyväisyyskyselyt mahdollistavat sellaisen asiakkaiden näkemyksiin perustuvan palautetiedon kokoamisen, jolla kehittämistoimintaa on mahdollista suunnata asiakastytyväisyyden ja prosessien hallinnan kannalta kriittisiin asioihin. (Ylikoski, 2000, 157–158.)

Asiakastytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta: asiakastytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen, tämänhetkisen asiakastytyväisyyden tason mittaaminen, toimenpide-ehdotusten tuottaminen ja asiakastytyväisyyden kehittämisen seuranta (Ylikoski, 2000, 156).

Asiakastytyväisyyteen vaikuttavien asioiden kartoittamiseen sopii kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Erityisesti asiakkaan ja henkilöstön välisten vuorovaikutustilanteiden tutkimiseen soveltuu kriittisten tapausten tekniikka (Critical Incident Technique). Menetelmällä saadaan esille tilanteita, jotka jäävät asiakkaan ja potilaan mieleen poikkeavina palvelukokemuksina. (Ylikoski, 2000, 158–159.)

2.1 Kohdennettujen asiakaskyselyjen käsittely ja raportointi

Asiakastyytyväisyyskyselyt hoidetaan toimintayksiköissä itsenäisesti. Sosiaali- ja terveystoimella on käytössä ohjelma sähköisten kyselyjen laadintaan (Webropol), jota voidaan hyödyntää kyselyjen suunnittelussa. Sähköisten kyselylomakkeiden laadintaan voi pyytää apua sosiaali- ja terveystoimen viestinnästä.

Jotta kyselyjen tieto olisi vertailukelpoista, kyselyissä olisi hyvä olla, jos mahdollista, kaikille yhteinen "kysymyspatteristo", liite 5. Kysymysten avulla on mahdollista vertailla eri yksiköiden antamien palvelujen saamaa palautetta keskenään.

Kyselyjä olisi hyvä tehdä riittävän usein, mieluummin kerran vuodessa, jotta palvelun ja laadun kehittämiseen saadaan jatkuvasti reaaliaikaista tietoa. Näin voidaan myös puuttua ripeämmin kehitettävään asiaan.

Asiakaskyselyjä tehdään pääasiassa vain ulkoisille asiakkaille. Yhtä tärkeää on toteuttaa sisäisille asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille suunnattuja kumppanuuteen liittyviä kyselyitä säännöllisesti. Sisäisten asiakkaiden merkitys korostuu erityisesti tukipalveluissa. Tukipalveluissa sisäiseen asiakkaaseen kuuluu asennoitua kuten he olisivat ulkoisia asiakkaita. Sisäisten asiakassuhteiden toimivuus tukee koko organisaation asiakaspalvelua ulkoisille asiakkaille. (Grönroos,1987, 44.)

Kohdennettujen kyselyjen palauteyhteenvedot käsitellään esimiehen johdolla toimintayksiköissä. Saadun palautteen pohjalta arvioidaan toimintaa sekä suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista tulee myös seurata. Toimintayksikön esimies kokoaa kohdennettujen kyselyjen tulokset vastuutason päälliköille. Kohdennettujen asiakaskyselyjen tilastoinnissa voidaan yksiköissä käyttää yhteenvetolomaketta, liite 6.

Tulokset liitetään osaksi vuosittaista yhteenvetoa, käsitellään palvelualueen ohjausryhmässä ja toimitetaan toimialan johdolle.

Toimintayksikkö

Toimintayksikön esimies järjestää ja huolehtii asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisesta. Sähköisissä kyselyissä (Webropol) auttaa sosiaali- ja terveystoimen viestintä. Kyselyt käsi-

tellään henkilöstön kanssa, ja laaditaan suunnitelma kehittämistoimista. Toimintayksikön esimies tilastoi ja toimittaa yhteenvedon vastuutason päällikölle.



Vastuutasot

Toimintayksiköiden kohdennetut kyselyt ja kehittämistoimenpiteet käsitellään vastuutasojen ohjausryhmissä, annetaan tiedoksi palvelualueen johdolle.



Palvelualue

Palvelualueen johtoryhmässä käsitellään tulokset ja kehittämistoimenpiteet, ja toimitetaan toimialan johdolle.



Toimiala

Toimialan johtoryhmä käsittelee kerran vuodessa yhteenvedon palvelualueen asiakaskyselyistä ja kehittämistoimenpiteistä. Yhteenvedo liitetään osaksi toimialan toimintakertomusta.

2.2 Kehittämisehdotuksia tulevaisuuteen

Kyselyistä tulisi tiedottaa avoimesti verkkosivuilla. Ei pelkästään käynnissä olevista kyselyistä, vaan myös niiden tuloksista.

Kyselyjen vastausprosentin parantamiseksi, palautetta voi kerätä

- opiskelijoiden avulla toimintayksiköissä
- liittämällä asiakastytyväisyyskyselyjen keruu osaksi tapahtumia, esim. sydänviikko
- järjestämällä arvannon palautteen lähettäneiden kesken

3 Lakisääteiset asiakaspalautteet

Lakisääteisiin asiakaspalautteisiin/viralliseen muutoksenhakuun kuuluvat: muistutukset, oikaisuvaatimukset, kantelut, valitukset ja vahingonkorvausvaatimukset. Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määrittelee potilaan kohteluun liittyviä asioita. Lain mukaan potilaalla on oltava oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään hyvään kohteluun. Tämän on tapahduttava kuitenkin käytettävissä olevien voimavarojen rajoissa. Potilasta on myös kohdeltava niin, ettei se loukkaa hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Muistutuksen tarkoituksena on tarjota asiakkaalle ja potilaalle joustava ja helppo keino esittää tyytymättömyytensä hoito- tai toimintayksikölle. Asiakkaiden/potilaiden tekemät muistutukset antavat tärkeää palautetta toimintavoista ja -menettelyistä. Yksikkö voi muistutuksia hyödyntämällä kehittää palvelujaan. Sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet määrittelee Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (1301/2014). Asiakkaan asemaa koskevia määrittelyjä sisältyy mm. sosiaalihuoltolakiin (Sosiaalihuoltolaki 22.9.2000/812) ja erityislakeihin, kuten esim. lastensuojelulakiin (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417).

3.1 Muistutus

Väärinkäsitykset, jotka liittyvät hoitoon ja kohteluun potilaan/asiakkaan ja työntekijän välillä voidaan usein selvittää avoimella keskustelulla, eli suullisesti hoitoyksikössä. Avoimella keskustelulla voidaan usein myös korjata hoidossa tai palvelussa tapahtuneet virheet tai puutteet. Mikäli avoin keskustelu ei tyydytä, voi muistutuksen tehdä kirjallisena. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin asiakas on tyytymätön saamassa terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palvelussa. Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa potilas voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle ja sosiaalihuollon asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (Aluehallintovirasto, 2017a.).

Potilasasiamies

Potilasasiamies toimii potilaslain 11 §:n mukaan potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä hoidon laadun parantamiseksi ohjaamalla ja neuvomalla potilaita ja heidän

omaisiaan hoitoon ja kohteluun liittyvissä asioissa. Potilasasiamiestoiminta on asiakasläh- töistä ja potilaiden näkökantoja kunnioittavaa. Potilasasiamies auttaa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän vahinkoilmoituksen teossa. Potilas- asiamies tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiamiehen tehtävien luonne on neuvoo-antava. (Hyvinkään kaupunki, 2017a.)

Sosiaaliasiamies

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalipal- veluissa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä viranomaisen että yksityisen järjestämässä sosiaalihuollossa.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoo asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkai- den oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhalli- tukselle.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaali- asiamiehen tehtävä on neuvoo-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmal- lisissa tilanteissa. (Hyvinkään kaupunki, 2017b.)

3.2 Oikaisuvaatimukset

Viranhaltijan, lautakunnan tai kaupunginhallituksen päätökseen tyytymätön voi tehdä oikai- suvaatimuksen. Oikaisuvaatimusta ei kuitenkaan voi tehdä päätöksestä joka koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa. Oikaisuvaatimusoikeus on kunnan jäsenellä sekä asian- osaisella (henkilö johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa). Oikaisuvaatimus voi perustua päätöksen laillisuuteen tai tar- koituksenmukaisuuteen.

Lautakunnan ja kaupunginhallituksen päätöksestä oikaisuvaatimus tehdään päätöksen tehneelle elimelle. Viranhaltijan päätöksestä oikaisuvaatimus tehdään asianosaiselle ylemmälle toimielimelle eli lautakunnalle tai kaupunginhallitukselle. Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti ja oikaisuvaatimusaika on 14 päivää tiedoksisaannista. Lautakuntien ja kaupunginhallituksen pöytäkirjat sisältävät oikaisuvaatimusohjeen, joka liitetään myös asianosaisille lähetettävään pöytäkirjanotteeseen. Kirjeen katsotaan tulleen tiedoksi seitsemän päivän kuluttua lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Hallintolain mukaista todisteellista tiedoksiantoa voidaan myös käyttää. Tiedoksiannon saajan suostumuksella päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisesti siten kuin sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa annettussa laissa säädetään. Tavallisessa sähköisessä tiedoksiannossa tiedoksisaannin katsotaan tapahtuneen kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Muutoksenhakuajan laskemiseen sovelletaan lakia säädettyjä määräaikain laskemisesta. Seuraavat määräaikain säännökset on otettava huomioon:

- sitä päivää, josta muutoksenhakuaja lasketaan alkavaksi, ei lueta määräaikaan (2 §)
- jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulutai juhannusaatto tai arkilauantai, muutoksenhakemuksen saa tehdä ensimmäisenä arkipäivänä tämän jälkeen (5 §)
- muutoksenhakemus on tehtävä viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä (6 §).

Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen kunnan sosiaalilautakunnalle tai vastaavalle toimielimelle. Sosiaalilautakunnan tai vastaavan toimielimen päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen 30 vuorokauden kuluessa. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi joissain tapauksissa valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikäli se myöntää valitusluvan. (Vainikainen, henkilökohtainen tiedonanto. 2016.)

Kaupungin ulkopuoliset viranomaistahot

3.3 Kantelu

Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus kannella, jos hän on tyytymätön sosiaali- tai terveydenhuollossa saatuun hoitoon tai kohteluun. Asiakas voi tehdä kantelun joko Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valviraan) tai Aluehallintovirastoon (AVI), vaikka asiakas olisi jo tehnyt hoidostaan muistutuksen hoitopaikkaan tai potilasvahinkoepäilyyn vuoksi tehnyt hakemuksen Potilasvakuutuskeskukselle. Kantelu tehdään Valviraan silloin, kun hoitovirhe-epäily koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoitoa. Muut hoitoa koskevat kantelut tehdään siihen aluehallintovirastoon, jonka alueella potilas on ollut hoidettavana. Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelut sovitun työnjaon mukaisesti asianmukaiseen käsittelypaikkaan. Tuolloin siirrosta ilmoitetaan kantelijalle. Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto, voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä. (Aluehallintovirasto 2017b.)

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti (Eduskunnan oikeusasiamies 2017).

Oikeuskanslerin puoleen voi kääntyä joko omassa asiassa tai muutenkin, jos katsoo, että viranomainen, virkamies tai muu julkista tehtävää hoitava henkilö tai yhteisö on menetellyt virheellisesti tai laiminlyönyt velvollisuutensa tai asianajaja on laiminlyönyt velvollisuuksiinsa. Oikeuskanslerin puoleen voi kääntyä myös silloin, kun katsoo, ettei perustuslain taakama perusoikeus tai ihmisoikeus ole toteutunut. (Oikeuskanslerin virasto 2017.)

3.4 Vahingonkorvaukset

Potilasvakuutuskeskus huolehtii keskitetysti Suomessa sattuneista henkilövahingoista potilasvahinkolain mukaisesti. Keskuksen jäseniä ovat potilasvakuutustoimintaa Suomessa harjoittavat vakuutusyhtiöt, jotka myös vakuuttavat yksityisen sektorin. (Potilasvakuutuskeskus 2017.)

Potilasvahinkolautakunta on itsenäinen potilasvahinkoasioita käsittelevä asiantuntijaelin, jonka tehtävänä on antaa ratkaisusuositus potilasvahinkoasiassa korvauksenhakijan, Poti-

lasvakuutuskeskuksen tai terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa harjoittavan pyynnöstä. Lautakunta voi antaa tuomioistuimen tai asianosaisen pyynnöstä lausunnon tuomioistuimessa käsiteltävänä olevassa korvausasiassa. (Potilasvahinkolautakunta 2017.)

Suomen Lääkevahinkokorvausosuuskunta on ottanut lääkkeen käyttäjien turvaksi lääkevahinkovakuutuksen, jonka tarkoitus on korvata Suomessa myytävien tai kulutukseen luovutettujen lääkkeiden käyttäjille aiheutuneita yllättäviä haittavaikutuksia (Lääkevahinkovakuutus 2017).

Sosiaali- ja terveystoimessa on laadittu potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Sosiaali- ja terveystoimi käyttävät HaiPro-tietojärjestelmää potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin, liite 7, HaiPro-prosessi.

3.5 Lakisääteisten asiakaspalautteiden käsittely ja raportointi

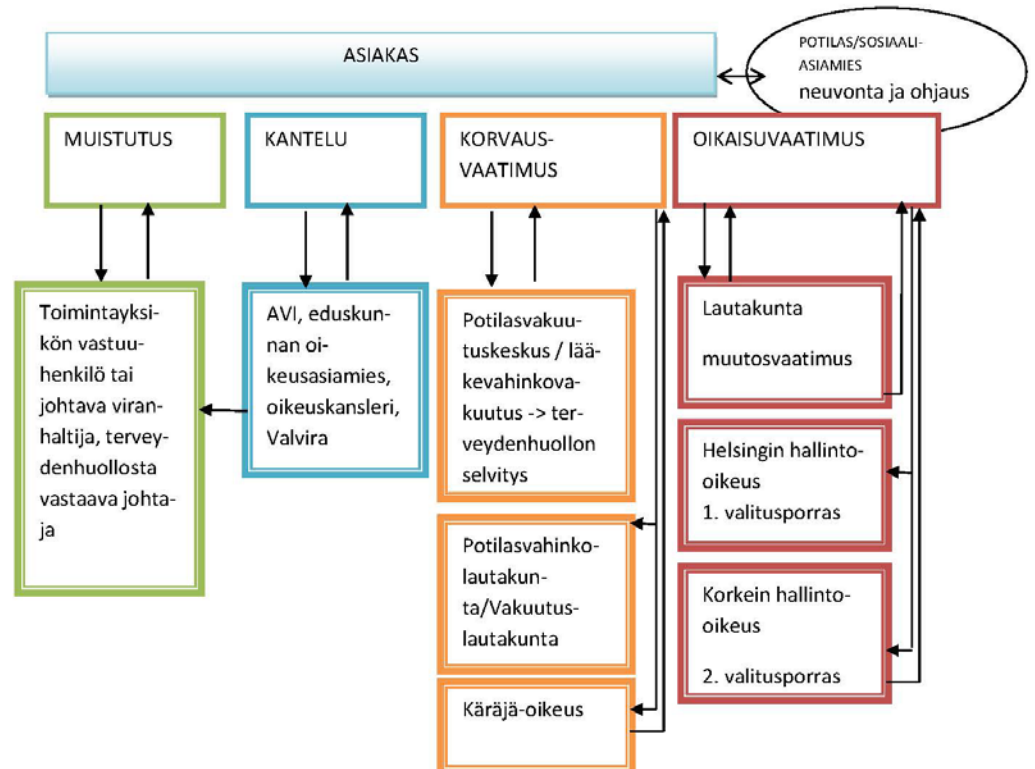
Kaikki sosiaali- ja terveystoimen lakisääteiset asiakaspalautteet tulee kulkea kirjaamon kautta. Kirjaamon kautta saapuneet lakisääteiset asiakaspalautteet diarioidaan ja tilastoidaan. Virallisten asiakaspalautteiden tilastointia varten voidaan käyttää esim. liitteenä 8 olevaa taulukkoa. Tilasto liitetään osaksi palvelualueen asiakaspalautteyhteenvetoa.

Lakisääteistä asiakaspalautetta seurataan diaarin avulla. Jos tämän tyyppistä palautetta tulee toimipisteisiin, tulee se lähettää kirjaamoon. Kirjaamo lähettää asian käsiteltäväksi asiasta vastaavalle henkilölle. Kirjaajilla on toimialan käyttöön tarkennetut kirjaamisohjeet. Ohjeisiin liittyviä neuvoja antavat asiakirjahallinnon vastuuhenkilöt. Asiakirjahallinnon vastuuhenkilöt huolehtivat siitä, että kirjaamisohjeiden mukaiset asiat kirjataan. Palvelujen esimiehet auttavat tarvittaessa asiakkaiden asiakirjojen tulkinnassa. Samassa asiakkaan kirjeessä voi olla esimerkiksi sekä oikaisuvaatimus että kantelu.

Tulosalueilla/toimintayksiköissä vastataan asian käsittelyyn liittyviin selvityspyyntöihin. Perusteltu päätös muutoksenhakuohjeineen annetaan asiakkaalle/potilaalle kirjallisesti. Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee ja yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa.

Kaupungin internetsivuilla on ohjeet virallisten asiakaspalautteen antamiseen ja mahdollisuus tulostaa muistutus-lomakkeet, liitteet 9, 10.

Asiakaslähtöisyyden periaatteiden mukaan potilas- ja sosiaaliamies tilastoi toimintaansa ja antaa tilastosta vuosittain tietoa hoitoyksiköistä vastaaville johtajille. Tilasto toimitetaan palvelualueen johdolle liitettäväksi vuosittaiseen yhteenvetoon.



Taulukko 1: viralliset muistutukset, kantelut, korvaukset, oikaisuvaatimukset

Prosessikuvaukset

- Muistutukset, liite 11
- Kantelut, liite 12
- Potilasturvallisuus, raportointi liite 6

Muistutus/kanteluohjeet viranomaisten sivuilla

- [Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto \(Valvira\)](#)
- [Aluehallintovirastoon \(AVI\)](#)
- [Eduskunnan oikeusasiamies](#)

- [Oikeuskansleri](#)
- [Potilasvakuutuskeskus](#)
- [Suomen Lääkevahinkokorvausosuuskunta](#)

4 Esimiehen muistilista asiakkaan oikeusturvakeinoista

4.1 Muistutus

Mikä on muistutus?

Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan terveys- tai sosiaalipalvelun toteuttamisessa (PotilasL 10 § ja AsiakasL 23 §). Muistutus kohdistuu lähinnä terveyden- tai sosiaalihuollon toteuttamista koskevaan tosiasialliseen toimintaan tai laiminlyöntiin.

Muistutuksen avulla asiakkaalla on mahdollisuus reagoida myös sellaisissa asioissa, joissa valitusoikeutta ei ole. Muistutuksen kohteena voi olla mm. asiakassuhteen sisällöllinen ja menettelyllinen laatu sekä palvelun toteuttamistapa ja sitä koskevien säännösten noudattaminen. Tavoitteena on, että asiakkaalla on helppo, joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille, jolla on mahdollisuudet myös tosiasiallisesti vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen.

Muistutuksessa voidaan vedota myös hallintolain 6 §:ssä määriteltyihin hallinnon oikeusperiaatteisiin. Esimerkiksi se, että palvelu ei vastaa sen tarkoitusta tai että asiakkaan kohtelu on epätasapuolista tai muuten huonoa.

Kuka voi laatia muistutuksen?

Asiakas tai potilas, tai heidän laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheinen valtakirjalla.

Kenelle osoitetaan?

Muistutus osoitetaan terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle ja sosiaalihuollossa sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutus toimitetaan aina kirjaamoon.

Miten muistutus tehdään?

Muistutus tehdään kirjallisena. Suullisesti tehty muistutus voidaan myös hyväksyä. Mikäli suullisesti tehty muistutus hyväksytään, niin tällöin täytyy tehdä merkintä siitä, kuka on hyväksynyt suullisesti tehdyn muistutuksen.

Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös ajankohta sekä henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön.

Asiakkaan tulee saada muistutuksen tekemiseen neuvontaa. Työntekijä voi myös kirjoittaa muistutuksen asiakkaan sanelun mukaisesti. Tällöin tulee merkitä tieto siitä, että muistutus on kirjoitettu sanelun mukaan ja kuka muistutuksen on kirjoittanut. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilasasiamies/ sosiaaliasiamies, joiden tehtäviin kuuluu potilaan /asiakkaan avustaminen muistutuksen tekemisessä.

Vastaus

Muistutus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä ja muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana pidetään neljää viikkoa. Vastauksessa on otettava kantaa esitettyihin huomautuksiin ja epäkohtiin. Vastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai on tarkoitus ryhtyä.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että asiakkaan tai potilaan hoidosta tai kohtelusta voi seurata esimerkiksi vastuu potilasvahingosta, korvausvastuu tai rikosoikeudellinen menettely, potilasta on neuvottava myös tällaisen menettelyn vireillepanossa.

Vastuutasojen päälliköt vastaavat muistutuksiin. Tarvittaessa asiassa konsultoidaan lakimiestä.

Valitusoikeus

Muistutuksesta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutus ei estä samaa asiaa koskevan hallintokantelun tekemistä, korjauksen tai oikaisun vaatimista, tai muutoksenhakua tiettyyn päätökseen.

4.2 Hallintokantelu (kantelu)

Mikä on hallintokantelu?

Hallintokantelu on ilmoitus lainvastaisesta, virheellisestä tai epäasianmukaisesta menettelystä tai laiminlyönnistä hallintotoiminnassa. Sen kohteeksi käy mikä tahansa viranomaisen tai sen palveluksessa olevan toiminta. Myös viranomaisen toimimattomuudesta ja virkatehtävien huonosta hoitamisesta voidaan kannella. Kantelu ei kuitenkaan ole muutoksenhakukeino, joten sen perusteella hallintotoimintaa tai päätöstä ei voida muuttaa tai kumota.

Valvontaviranomainen voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä. Valvontaviranomaisen käsittelyyn otetaan suoraan vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin kannustetaan siihen, että asiat käsitellään siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan tai potilaan moite on kohdistunut.

Kuka voi laatia kantelun?

Kuka tahansa voi tehdä hallintokantelun, yksilöasiassa asiakas tai potilas, tai heidän laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheinen valtakirjalla.

Kenelle kantelu osoitetaan?

Hallintokantelu tehdään toimintaa valvovalle viranomaiselle. Kanteluita tutkitaan useissa eri viranomaisissa. Kanteluita käsittelee aluehallintoviraston lisäksi mm. oikeuskansleri, eduskunnan oikeusasiamies ja Valvira. Valvova viranomainen siirtää kanteluasian käsittelyyn tarvittaessa toimivaltaiselle viranomaiselle.

Miten kantelu tehdään?

Kantelu tehdään kirjallisena. Kantelun voi kirjoittaa vapaamuotoisesti tai [kantelulomakkeella](#). Kantelussa tulee mainita se viranomaistaho, jonka toimintaan kantelija on ollut tyytymätön sekä yksilöidä mitä toimenpidettä, menettelyä tai päätöstä kantelija pitää virheellisenä tai epäasianmukaisena. Kantelussa tulee kuvata menettely tai tapahtuma lyhyesti ja selkeästi, sekä esittää kantelijan käsitys siitä, millä perusteella kyseinen menettely on ollut virheellistä. Kantelussa tulee mahdollisuuksien mukaan mainita ajankohta, johon kantelu kohdistuu.

Lausuntopyyntöön vastaaminen

Valvova viranomainen voi pyytää toimialalta lausuntoa, selvitystä tai molempia kanteluun, jonka asiakas/potilas on tehnyt valvontaviranomaiselle. Lausunto-/selvityspyyntöön vastauksen allekirjoittaa palvelualuejohtaja. Useita palvelualueita koskevaan lausunto-/selvityspyyntöön vastauksen allekirjoittaa toimialajohtaja. Vastuutasot ja -yksiköt valmistelevat vastauksen kanteluun ja tarvittaessa asiassa konsultoidaan lakimiestä. Mikäli asiassa pyydetään selvityksen lisäksi myös lausuntoa, niin pyydetty selvitykset liitetään lausuntoon. Lausunnot lähetetään kirjaamon kautta, jossa ne diarioidaan ja tilastoidaan.

Päätös

Kanteluasiassa otetaan kantaa siihen onko asiassa menetelty lainmukaisesti, asianmukaisesti ja onko noudatettu hyvää hallinto- tai tiedonhallintatapaa ja muita hyvän hallinnon vaatimuksia.

Valvova viranomainen hankkii asiassa tarpeelliseksi katsomansa selvitykset ja arvioi mihin toimenpiteisiin kantelun johdosta ryhdytään. Kantelun kohdetta kuullaan tarvittaessa. Kantelun kohteelle lähetetään kuulemisen yhteydessä kaikki kantelijan toimittamat asiakirjat. Valvova viranomainen voi kanteluun perehdyttyään todeta, että kantelu ei anna aiheutta toimenpiteisiin, jos ei ole syytä epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden täyttämättä jättämistä.

Kun valvova viranomainen on antanut asiassa päätöksensä, päätös toimitetaan kantelijalle sekä tarvittaessa kantelun kohteelle pääsääntöisesti postitse.

Mikäli asiassa ilmenee moitittavaa, kantelun johdosta voidaan antaa hallinnollista ohjausta, antaa asianomaiselle huomautuksen vastaisen varalle, kiinnittää asianomaisen huomiota lain tai hyvän hallintotavan mukaiseen menettelyyn tai saattaa asianomaisen tietoon käsityksensä lain mukaisesta menettelystä.

Kantelun käsittelyn yhteydessä valvova viranomainen ei voi kumota tai muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä, määrätä maksettavaksi korvauksia, määrätä kantelun kohdetta myöntämään tiettyä etua (esimerkiksi maksusitoumusta, toimeentulotukea, haettua lupaa yms.) tai suorittamaan tiettyä henkilöä koskevaa toimenpidettä (esimerkiksi hoitotoimenpidettä), määrätä viranhaltijalle rangaistusta, irtisanoa viranhaltijaa, antaa viranhaltijalle varoitusta, tai antaa muita virka- tai työsuhteeseen liittyviä määräyksiä.

Hallintolain nojalla kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä kantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Valitusoikeus

Hallintokanteluun annetusta päätöksestä ei voi valittaa.

4.3 Oikaisuvaatimus

Mikä on oikaisuvaatimus?

Oikaisuvaatimusmenettely on kunnan sisäistä hallintomenettelyä, joka edeltää valitusmenettelyä. Toimielimen tai viranhaltijan päätökseen tyytymätön voi tehdä päätöksestä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen voi tehdä sekä laillisuus- että tarkoituksenmukaisuusperusteella. Viranhaltijan ja toimielinten päätöksiin liitetään aina muutoksenhakuohje, josta selviää päätöksen tarkemmat muutoksenhakuohjeet.

Kuka voi tehdä oikaisuvaatimuksen?

Se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (=asianosainen) / kunnan jäsen. Yksilöasiassa asiakas tai hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheinen valtakirjalla.

Kenelle oikaisuvaatimus osoitetaan?

Oikaisuvaatimus osoitetaan asiasta vastaavalle päätösvaltaiselle toimielimelle (lautakunta, kaupunginhallitus tai jaosto). Viranomaisen tulee tarvittaessa siirtää oikaisuvaatimusasia toimivaltaiselle toimielimelle.

Oikaisuvaatimus toimitetaan aina kirjaamoon.

Miten oikaisuvaatimus tehdään?

Oikaisuvaatimus tehdään kirjallisena. Oikaisuvaatimuskirjelmässä on ilmoitettava päätös, johon haetaan oikaisua sekä se, millaista oikaisua vaaditaan ja millä perusteilla. Oikaisuvaatimuksesta on myös ilmentävä, että vaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään oikaisuvaatimuksen. Jos oikaisuvaatimus on puutteellinen, niin oikaisuvaatimuksen tekijää on pyydetävä täydentämään oikaisuvaatimusta annetun määräajan puitteissa.

Oikaisuvaatimus on tehtävä määräajassa päätöksen tiedoksisaannista. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä sähköistä tiedoksiantoa katsotaan asianosaisen saaneen tiedon päätöksestä kolmantena päivänä viestin lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi.

Päätös

Oikaisuvaatimus on käsiteltävä viivytyksettä. Asia on pyrittävä käsittelemään seuraavassa mahdollisessa toimielimen kokouksessa. Oikaisuvaatimuksen käsittelyssä ollaan sidottuja niihin vaatimuksiin, joita oikaisuvaatimuksessa esitetään eikä asiaa voida käsitellä laajemmin. Oikaisuvaatimuksessa esitetyt laillisuusvirheet on tutkittava ja on harkittava myös, onko päätöstä muutettava oikaisuvaatimuksen tekijän esittämät tarkoituksenmukaisuusperusteet huomioon ottaen.

Oikaisuvaatimuksella jatketaan saman asian käsittelyä hallintoasiana eikä osallistuminen saman asian käsittelyyn sen eri vaiheissa aiheuta esteellisyyttä. Asiassa aiemmin päätöksen tehnyt viranhaltija voi lähtökohtaisesti valmistella päätösesityksen oikaisuvaatimukseen ja toimia asian esittelijänä.

Oikaisuvaatimukseen annetussa päätöksessä on annettava perusteltu ratkaisu oikaisuvaatimuksessa esitettyihin vaatimuksiin.

Oikaisuvaatimus voidaan jättää tutkimatta prosessinedellytysten puuttumisen vuoksi, jos se saapuu myöhässä tai oikaisuvaatimus on tehty päätöksestä, joka koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa. Mikäli oikaisuvaatimus jätetään tutkimatta prosessinedellytysten puuttumisen vuoksi, esittelijän ei tule lainkaan ottaa kantaa oikaisuvaatimuksessa esitettyihin perusteluihin.

Oikaisuvaatimus voidaan hylätä, jos päätöksessä ei voida todeta laillisuusvirheitä.

Jos oikaisuvaatimus hyväksytään laillisuus- tai tarkoituksenmukaisuusperusteella, alkuperäinen päätös joko kumotaan, palautetaan uudelleen käsiteltäväksi tai sen tilalle tehdään uusi päätös.

Asiasta tehty päätös annetaan oikaisuvaatimuksentekijälle tiedoksi.

Valitusoikeus

Oikaisuvaatimukseen annetusta päätöksestä voi tehdä valituksen hallinto-oikeudelle. Valitusoikeus on lähtökohtaisesti vain sillä, joka on tehnyt oikaisuvaatimuksen.

4.4 Hallintovalitus

Mikä on hallintovalitus?

Kunnan viranomaisen päätökseen haetaan muutosta hallintovalituksella silloin kun erityislainsäädännössä näin säädetään. Hallintovalitusta edeltää pääsääntöisesti erityislakiin perustuva oikaisumenettely. Kuntalain muutoksenhakusäännökset ovat erityislakiin nähden toissijaisia ja syrjäytyvät, kun erityislaissa säädetään oikaisumenettelystä ja hallintovalituksesta. Viranhaltijan ja toimielinten päätöksiin liitetään aina muutoksenhakuohje, josta selvittää päätöksen tarkemmat muutoksenhakuohjeet.

Kuka voi tehdä hallintovalituksen?

Päätökseen saa hakea muutosta hallintovalituksella yleensä vain asianosainen eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa.

Kenelle hallintovalitus osoitetaan?

Hallintovalitus tehdään hallinto-oikeudelle, jollei erityislaissa ole säädetty muusta valitusviranomaisesta. Valitusaika on 30 päivää päätöksen tiedoksisaannista, jollei erityislaissa ole säädetty muusta valitusajasta.

Miten valitus tehdään?

Valitus tehdään kirjallisena. Valituksessa on ilmoitettava päätös, johon haetaan muutosta sekä se, miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi ja näiden vaatimusten perusteet.

Hallintovalituksessa valitusperusteita ei ole rajoitettu, vaan valituksen voi tehdä myös tarkoituksenmukaisuusperusteella. Valittaja saa valitusajan päättymisen jälkeen esittää uusia valitusperusteita vaatimuksensa tueksi vain, jollei asia sen johdosta muutu toiseksi.

Valitusviranomainen voi kumota päätöksen sellaisellakin perusteella, johon valittaja ei ole vedonnut. Lisäksi valitusviranomainen voi korvata päätöksen uudella päätöksellä ja näin nopeuttaa asian loppuunsaattamista.

Hallintovalituksen tekeminen lykkää päätöksen täytäntöönpanoa. Päätös voidaan kuitenkin panna täytäntöön lainvoimaa vailla olevana, jos laissa niin säädetään tai jos päätös on luonteeltaan sellainen, että se on pantava täytäntöön heti, tai jos päätöksen täytäntöönpanon ei yleisen edun vuoksi voida lykätä. Hallinto-oikeus voi kieltää päätöksen täytäntöönpanon tai määrätä sen keskeytettäväksi tai antaa muun täytäntöönpanoa koskevan määräyksen.

Lausuntopyyntöön vastaaminen

Hallinto-oikeus voi pyytää toimialalta lausuntoa tai selvitystä. Lausunto-/selvityspyyntöön vastauksen allekirjoittaa palvelualuejohtaja. Useita palvelualueita koskevaan lausunto-/selvityspyyntöön vastauksen allekirjoittaa toimialajohtaja. Vastuutasot ja -yksiköt valmis-televat selvitykset ja lausunnon, ja tarvittaessa asiassa konsultoidaan lakimiestä. Lausunnot ja selvitykset lähetetään kirjaamon kautta, jossa ne diarioidaan ja tilastoidaan.

Päätös

Hallinto-oikeus antaa ratkaisun asiassa esitettyihin vaatimuksiin. Jos valitusta ei ole tehty määräajassa tai jos asian tai siinä esitetyn vaatimuksen ratkaisemiselle on muu este, valitus tai vaatimus jätetään tutkimatta.

Valitus voidaan hylätä, jos päätöksessä ei voida todeta laillisuusvirheitä. Jos valitus hyväksytään, alkuperäinen päätös joko kumotaan, palautetaan uudelleen käsiteltäväksi tai sen tilalle tehdään uusi päätös.

Asiasta tehty päätös annetaan valittajalle sekä viranomaiselle tiedoksi.

Valitusoikeus

Hallinto-oikeuden päätöksestä on mahdollista valittaa tai hakea valituslupaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

4.5 Kunnallisvalitus

Mikä on kunnallisvalitus?

Kunnallisvalituksen erityispiirteet perustuvat kuntalain säännöksiin. Kunnallisvalitus on kuntalaisen valvontakeino kunnan toiminnan laillisuutta; toisaalta se antaa oikeussuojaa asianosaiselle häntä itseään koskevassa päätöksenteossa.

Kunnallisvalituksella haetaan muutosta kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen, lautakuntien, niiden jaostojen sekä niiden alaisen viranomaisten päätöksiin. Kunnallisvalitus on laillisuusvalitus ja se on mahdollista tehdä ainoastaan laillisuusperusteella. Kunnallisvalitus voidaan tehdä, jos päätös on syntynyt virheellisessä järjestyksessä tai päätöksen tehnyt viranomainen on ylittänyt toimivaltansa tai päätös on muuten lainvastainen.

Kuka voi tehdä kunnallisvalituksen?

Kunnallisvalituksen voi tehdä asianosainen sekä kunnan jäsen. Kuntien yhteisen toimielimen, kuntayhtymän tai liikelaitoskuntayhtymän päätöksestä kunnallisvalituksen voi tehdä asianosainen, jäsenkunta, ja sen jäsen, sekä jäsenkuntayhtymä.

Kenelle valitus osoitetaan?

Kunnallisvalitus tehdään hallinto-oikeudelle.

Miten kunnallisvalitus tehdään?

Kunnallisvalituksen esivaiheena on oikaisuvaatimusmenettely. Sitä on käytettävä haettaessa muutosta kaupunginhallituksen, lautakuntien, niiden jaostojen sekä niiden alaisten viranomaisten päätöksiin. Vasta oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen voidaan hakea muutosta valittamalla. Oikaisuvaatimuksen tekeminen on edellytys valittamiselle. Jos oikaisuvaatimuskelpoisesta päätöksestä ei tehdä oikaisuvaatimusta, päätös saa lainvoiman.

Kunnallisvalitus, josta on ilmevä, mihin päätökseen haetaan muutosta ja millä perusteella, on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Lausuntopyyntö

Hallinto-oikeus voi pyytää toimielimeltä lausuntoa tai selvitystä kunnallisvalitusasiassa.

Päätös

Hallinto-oikeus antaa ratkaisun asiassa esitettyihin vaatimuksiin. Jos valitusta ei ole tehty määräajassa tai jos asian tai siinä esitetyn vaatimuksen ratkaisemiselle on muu este, valitus tai vaatimus jätetään tutkimatta.

Valitus voidaan hylätä, jos päätöksessä ei voida todeta laillisuusvirheitä. Jos valitus hyväksytään, alkuperäinen päätös joko kumotaan tai palautetaan uudelleen käsiteltäväksi.

Asiasta tehty päätös annetaan valittajalle sekä viranomaiselle tiedoksi.

Valitusoikeus

Hallinto-oikeuden päätöksestä on mahdollista valittaa tai hakea valituslupaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

(Vainikainen. Henkilökohtainen tiedonanto, Hyvinkään kaupungin sisäiset ohjeet 2016)

5 Liitteet

- Liite 1, Jatkuvan asiakaspalautteen prosessi
- Liite 2, Asiakaspalautelomake
- Liite 3, Asiakaspalautelomake, internet
- Liite 4, Jatkuvan asiakaspalautteen tilastointi
- Liite 5, kysymyspatteristo
- Liite 6, Kohdennettujen asiakaskyselyiden tilastointi
- Liite 7, Potilasturvallisuus, HaiPro -prosessi
- Liite 8, Viralliset asiakaspalautteet tilastointi
- Liite 9, Muistutus, terveydenhuolto
- Liite 10, Muistutus, sosiaalihoolto
- Liite 11, Muistutukset -prosessi
- Liite 12, Kantelu-prosessi

Lähteet

Aluehallintovirasto. 2017a. Viitattu 17.4.2017.

https://www.avi.fi/web/avi/muistutus#.W0eYO2_yi00

Aluehallintovirasto. 2017b. Viitattu 17.4.2017.

<https://www.avi.fi/web/avi/kantelu2#.WPTen2dMTak>

Eduskunnan oikeusasiamies. 2017. Viitattu 17.4.2017.

<http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/kantelu/index.htm>

Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun. Palvelujen kehittäminen julkishallinnossa. Valtionhallinnon kehittämiskeskus, Suomen Kaupunkiliitto, Suomen kunnallisiitto. Helsinki: Valtion painatuskeskus

Hyvinkään kaupunki. 2017a. Viitattu 17.4.2017. http://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/potilaan_oikeudet/potilasasiamies/

http://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/potilaan_oikeudet/potilasasiamies/

Hyvinkään kaupunki. 2017b. Viitattu 17.4.2017. http://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/potilaan_oikeudet/sosiaaliasiamies/

http://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/potilaan_oikeudet/sosiaaliasiamies/

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki (417/2007). <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Outinen, M., Lempinen, K. Holma, T. & Haverinen R. 1999. Seitsemän laatupolkua, Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto

Potilasvahinkolautakunta. 2017. Viitattu 17.4.2017.

<http://www.pvltk.fi/content/fi/1/10005/Etusivu.html>

Potilasvakuutuskeskus. 2017. Viitattu 17.4.2017. <http://www.pvk.fi/fi/>

Rope T., Pöllänen J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Neljäs painos. Juva: WSOY

Suomen lääkevahinkovakuutus. 2017. Viitattu 17.4.2017.

<https://www.laakevahinko.fi/suomeksi/>

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu: Ky-Palvelu Oy

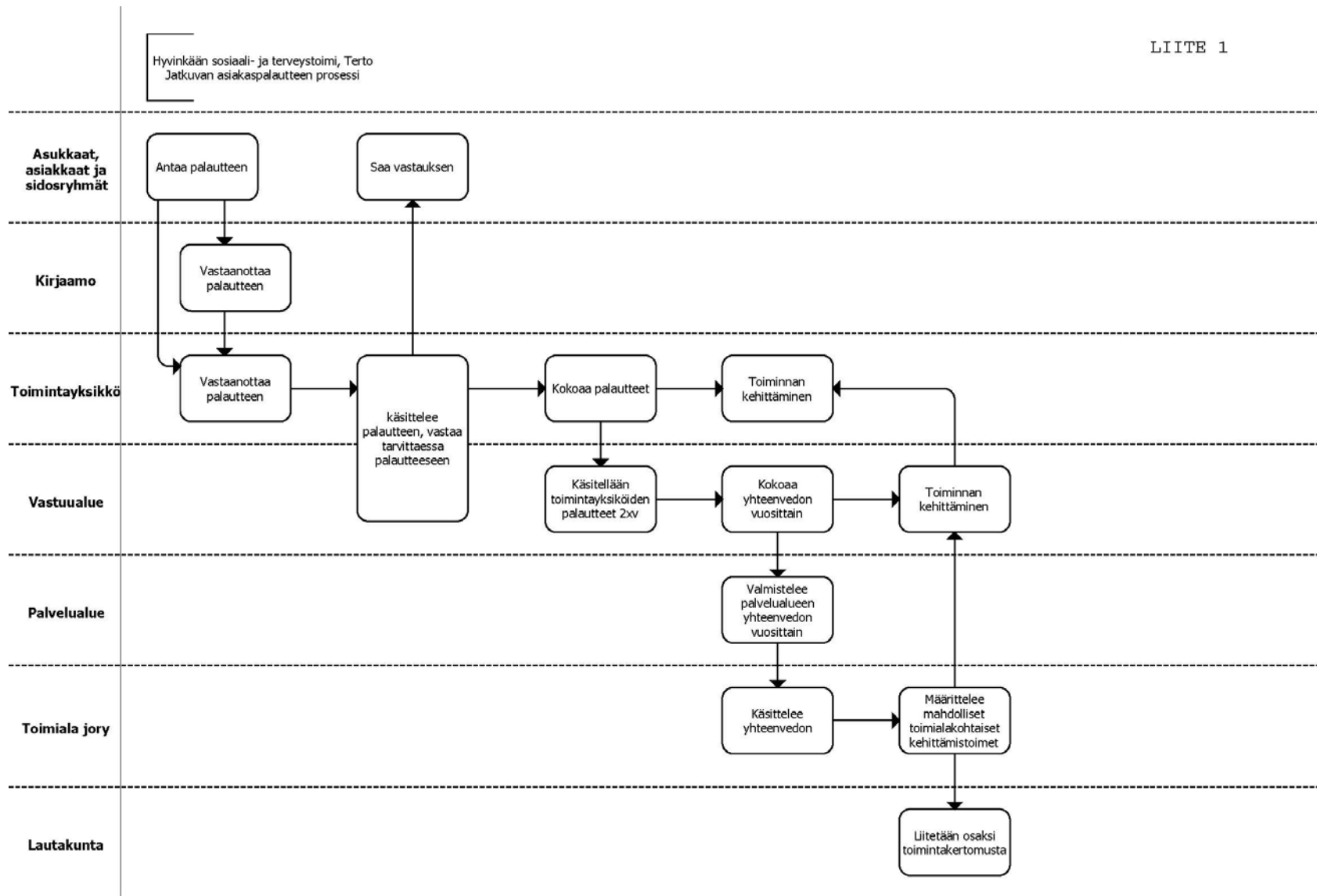
Julkaisemattomat lähteet

Hyvinkään kaupunki. 2017. Sisäiset toimintaohjeet, -säännöt.

Vainikainen. Keskustelu lokakuu 2016. Hyvinkään kaupunki.

LIITE 1

Hyvinkään sosiaali- ja terveystoimi, Terto
Jatkuvan asiakaspalautteen prosessi





Sosiaali- ja terveystoimi

LIITE 2

Yhteydenotto

Suullinen

Puhelimitse

Kirjallinen

POTILAS/ASIAKASPALAUTE

Päiväys _____

Hoito / Palveluyksikkö			
Henkilö, ketä palaute koskee			
Palautteen antaja		Tapahtuma-aika, jota palaute koskee	
<input type="checkbox"/>	Potilas / asiakas		
<input type="checkbox"/>	Omainen / läheinen		
<input type="checkbox"/>	Muu, kuka		
Palaute koskee			
<input type="checkbox"/>	Neuvonta / hoito-ohjeet	<input type="checkbox"/>	Hoitoon pääsy / odottaminen
<input type="checkbox"/>	Hoitoympäristö	<input type="checkbox"/>	Henkilökunnan käytös
<input type="checkbox"/>	Ammattitaito	<input type="checkbox"/>	Tietojen saanti
<input type="checkbox"/>	Maksuasiat	<input type="checkbox"/>	Tietosuoja / vaitiolo
<input type="checkbox"/>	Muu asia		
Potilaan / Asiakkaan palaute (palautetta voitte jatkaa kääntöpuolelle)			
Palaute on tarkoitettu		<input type="checkbox"/>	Kiitokseksi
		<input type="checkbox"/>	Kehittämisehdotukseksi
		<input type="checkbox"/>	Moitteeksi
Kiitos palautteestanne!			
Käsitlemme palautteen henkilökunnan kanssa ja kehitämme toimintaamme palautteiden perusteella. Mikäli olette tyytymätön hoitoonne tai kohteluunne ja haluatte asiaanne kirjallisen palautteen, pyydämme Teitä tekemään potilaslain mukaisen kirjallisen muistutuksen. Lisää tietoa saatte potilasasiamieheltä.			
Asiakkaan allekirjoitus (yhteystiedot, mikäli haluatte, että teihin otetaan yhteyttä)			
Palautteen käsittely			
Käsittelijä			
Päiväys ja allekirjoitus			

Hyvinkään kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimi
 www.hyvinkaa.fi
 toim-01/04-ss

**Asiakaspalaute**

Voit antaa palautetta saamastasi hoidosta sosiaali- ja terveystoimen yksiköille.
Asiakaspalautelomake on suojaamaton yhteys, älä lähetä tällä lomakkeella henkilökohtaisia potilastietoja.

Lomakkeella voi lähettää myös myönteistä palautetta ja esittää kehittämissuhteita. Asiakaspalaute käsitellään henkilökunnan kanssa ja yksikön toimintaa pyritään kehittämään palautteiden perusteella.

Asiakaspalauteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli palautteen antaja haluaa, että häneen otetaan yhteyttä, tulee palautteeseen laittaa yhteystiedot. Palautteen voi antaa myös nimettömänä.

Mikäli asiiasi selvittäminen vaatii potilastietojen käsittelyä, olet tyytymätön saamaasi hoitoon, kohteluun tai huomaat muuta tyytymättömyyden aihetta hoidossasi terveydenhuollossa, ja haluat asiiasi kirjallisen palautteen, pyydämme Sinua tekemään potilaslain mukaisen muistutuksen (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, 785/92 potilaslaki, 10§)
Lisätietoa antaa potilasasiainmies.

1. Palautteen antaja *

- Potilas/asiakas
- Omainen/läheinen
- Muu kuka

2. Hoitopaikka/yksikkö, *

jota palaute koskee

3. Henkilö, jota palaute koskee**4. Tapahtuma-aika**Päivämäärä: **5. Palaute koskee** Henkilökunnan ammattitaito

<https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SDID=Fin93816...> 19.8.2015

- Henkilökunnan käyttöhoitoon
- pääsy / odottaminen
- Hoitoympäristö
- Neuvonta / hoito-ohjeet
- Maksuasiat
- Omahoito-sivusto
- Tietojen saanti
- Tietosuoja / vaihtelo

6. Palautteeni

Huomi! Ethän kirjoita palautteeseen henkilökohtaista/salassapidettävää potilastietoa.

7. Palautteeni on tarkoitettu

- Kiitokseksi
- Moitteeksi
- Kehitysehdotukseksi

8. Yhteystietoni (mikäli haluatte, että teihin otetaan yhteyttä)

Etunimi

Sukunimi

Osoite

Sähköposti

Puhelin

<https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SDID=Fin93816...> 19.8.2015



POTILAS / ASIAKASPALAUTTEEN TILASTOINTI

0815-AKS-SOTE

Vuosi _____

LIITE 4

Yksikkö _____

Yhteydenotto: yht

Suullinen	
Puhelimitse	
Kirjallinen	

Palautteen antaja

Potilas/asiakas	
Omainen/läheinen	
muu, kuka	

	Neuvonta/hoito-ohjeet		Hoitoympäristö		Ammattitaito		Maksuasiat		Hoitoon pääsy		Henkilökunnan käytös		Tietojen saanti		Tietosuoja / vaitiolo	
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-
yhteensä																

Keskeisimmät tulokset:

Kehittämistoimenpiteet

LIITE 5

Kysymyspatteristo

Asteikko 1-5

(1 täysin eri mieltä, 2 osittain eri mieltä, 3 ei samaa eikä eri mieltä, 4 osittain samaa mieltä, 5 täysin samaa mieltä)

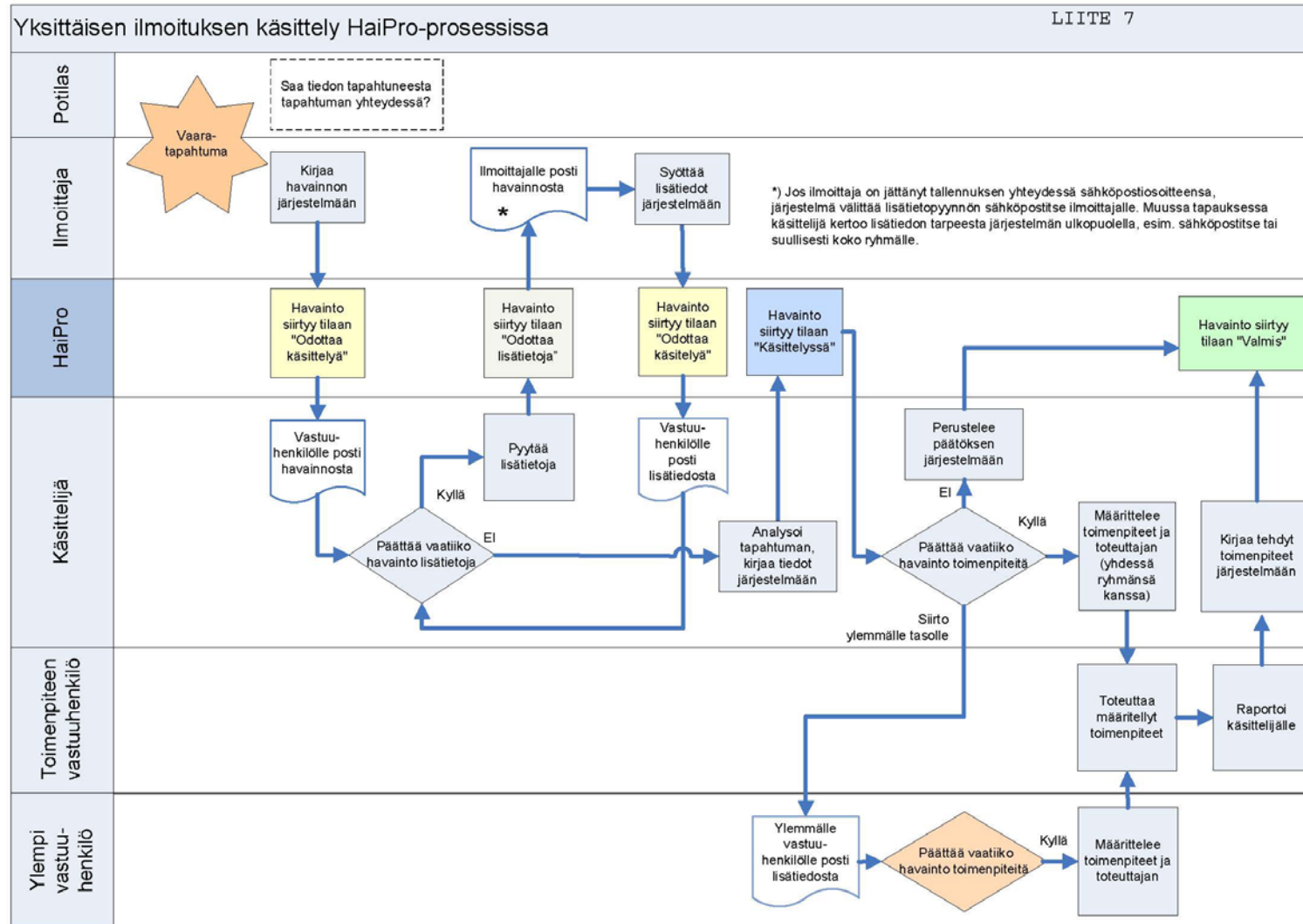
1. Olen saanut riittävästi tieto ja neuvontaa
2. Olen saanut asiallista kohtelua
3. Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa
4. Saamani palvelu on vastannut tarpeitani
5. Olen saanut palvelua riittävän nopeasti
6. Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin
7. Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani



LIITE 6 0815-AKS-SOTE
Sosiaali- ja terveystoimi
Kohdennetut kyselyt

/ 20

Vuosi		
Tulosalue/yksikkö		
Kohdennetut kyselyt		
Kohderyhmä	Vastausten määrä kpl	Vastausprosentti
Keskeisimmät tulokset		
Kehittämistoimenpiteet		



Hyvinkään kaupunki
 Sosiaali- ja terveystoimi
 Terveyttä ja toimintakykyä edistävät palvelut

LIITE 8 (1)

Vastuutaso/yksikkö	Muistutukset		Kantelu							
	Yhteensä	Kuinka monessa tapauksessa havaittu toiminnassa joltain osin puutteita (muistutuksen vastaajan arvio)	AVI	Kuinka monessa tapauksessa havaittu toiminnassa joltain osin puutteita (valvontaviranomaisen arvio)	Valvira	Kuinka monessa tapauksessa havaittu toiminnassa joltain osin puutteita (valvontaviranomaisen arvio)	Oikeusasiamies/ oikeuskansleri	Kuinka monessa tapauksessa havaittu toiminnassa joltain osin puutteita (valvontaviranomaisen arvio)	Kantelut yhteensä	Kuinka monessa tapauksessa havaittu toiminnassa joltain osin puutteita Yhteensä
Avopalvelut										
Vastaanotot										
Suun terveydenhuolto										
Mielenterveys- ja päihdepalvelut										
Työterveyshuolto										
Avopalvelut yhteensä										
Koti-, asumis- ja sairaalapalvelut										
Kotihoito										
Terveyskeskussairaala										
Asumispalvelut										
Koti, asumis- ja sairaalapalvelut yhteensä										
Koko palvelualue yhteensä										

LIITE 8 (2)

Oikaisuvaatimukset				Valitukset						Potilasvahinko-ilmoitukset/ Potilasvakuutuskeskus	
Lautakunta	Viranhaltijan päätöstä muutettu lautakunnassa	Oikaisu-vaatimukset yhteensä	Muutettuja päätöksiä yhteensä	HO	HO:n muuttamat tai valmisteluun palauttamat asiat	KHO	KHO:n muuttamat tai valmisteluun palauttamat asiat	Valitukset yhteensä	Muutetut tai valmisteluun palautuneet yhteensä	Yhteensä	Korvat-tavat potilas-vahingot



LIITE 9

POTILAAN asemasta ja oikeuksista
annetun lain mukainen
MUISTUTUS
Päivämäärä (viranomaisen täyttää)

Muistutus voidaan jättää sosiaali- ja terveystoimen kirjaamoon, PL 46, 05801 Hyvinkää.

ASIAKKAAN HENKILÖ- TIEDOT	Sukunimi, etunimet (puhuttelunimi alleiviivataan)	Henkilötunnus
	Osoite	
	Postinumero ja – toimipaikka	Puhelin
	Alaikäisen holhooja ja hänen osoitteensa	

MUISTUTUKSEN TEKIJÄ (jos muu kuin asiakas)	Nimi	
	Osoite	
	Postinumero ja – toimipaikka	Puhelin

MUISTUTUKSEN KOHDE	Toimintayksikkö	
	Tapahtuma-aika	
	Ketä / mitä muistutus koskee (esim. nimi ja virka-asema)	

TAPAHTUMAN Kuvaus (tarvittaessa eri liitteellä)	
	<input type="checkbox"/> ks. liite

MUISTUTUKSEN AIHE	Mistä asiasta halutaan muistuttaa ?

VAATIMUKSET	Ehdotukset asiantilan korjaamiseksi

Muistutuksen tekijän allekirjoitus	_____ Paivamaara	_____ (nimen selvennys)
------------------------------------	------------------	-------------------------

ASIAKKAAN SUOISTUMUS	<p>Suostun siihen, että terveydenhuollon viranomainen tai muu terveystalvelujen järjestäjä antaa ne asiakkuuttani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä asiakirjasalaisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty. Samalla suostun siihen, että muistutusasiakirjat voidaan antaa tiedoksi potilasasiamiehelle.</p> <p>_____ asiakkaan allekirjoitus</p>
----------------------	---

MUISTUTUKSEN PERUSTEELLA ANNETTU VASTAUS (tarvittaessa eri liitteellä) Katso liite

VASTAUKSEN ANTAJA	Nimi	Virka-asema
VASTAUS PERUSTE- LUINEEN		

ASIAKIRJAT	Asiakirjat liitteineen palautetaan muistutuksen tekijälle	Palautettu pvm
------------	---	----------------


**Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
annetun lain mukainen MUISTUTUS**

Muistutus toimitetaan sosiaali- ja terveystoimen
kirjaamoon, PL 46, 05801 Hyvinkää tai
sosiaalijaterveys@hyvinkaa.fi

Vastaanotettu, pvm	Vastaanottaja
--------------------	---------------

ASIAKKAAN HENKILÖ- TIEDOT	Sukunimi, etunimet (puhuttelunimi alleivataan)	Henkilötunnus
	Osoite	
	Postinumero ja –toimipaikka	Puhelin
	Alaikäisen huoltaja/edunvalvoja ja hänen osoitteensa	
MUISTUTUKSEN TEKIJÄ (jos muu kuin asiakas)	Nimi	
	Osoite	
	Postinumero ja –toimipaikka	Puhelin
MUISTUTUKSEN KOHDE	Toimintayksikkö	
	Tapahtuma-aika	
	Ketä/mitä muistutus koskee (esim. nimi ja virka-asema)	
TAPAHTUMAN Kuvaus (tarvittaessa eri liitteellä)		
	<input type="checkbox"/> ks. liite	
MUISTUTUKSEN AIHE	Mistä asiasta halutaan muistuttaa?	

VAATIMUKSET ASIAN SUHTEEN	Ehdotukset asiantilan korjaamiseksi.
PÄIVÄYS JA ALLEKIRJOITUS	
ASIAKKAAN SUOSTUMUS JA PÄIVÄYS	Suostun siihen, että sosiaalihuollon viranomainen tai muu sosiaalipalvelun järjestäjä sekä terveydenhoitotoimintaa harjoittavat saavat antaa ne asiakkuuttani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä asiakirjasalaisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty. Samalla suostun siihen, että muistutusasiakirjat ja vastaus voidaan antaa tiedoksi sosiaaliasiamiehelle.
	Päiväys _____ Asiakkaan allekirjoitus _____

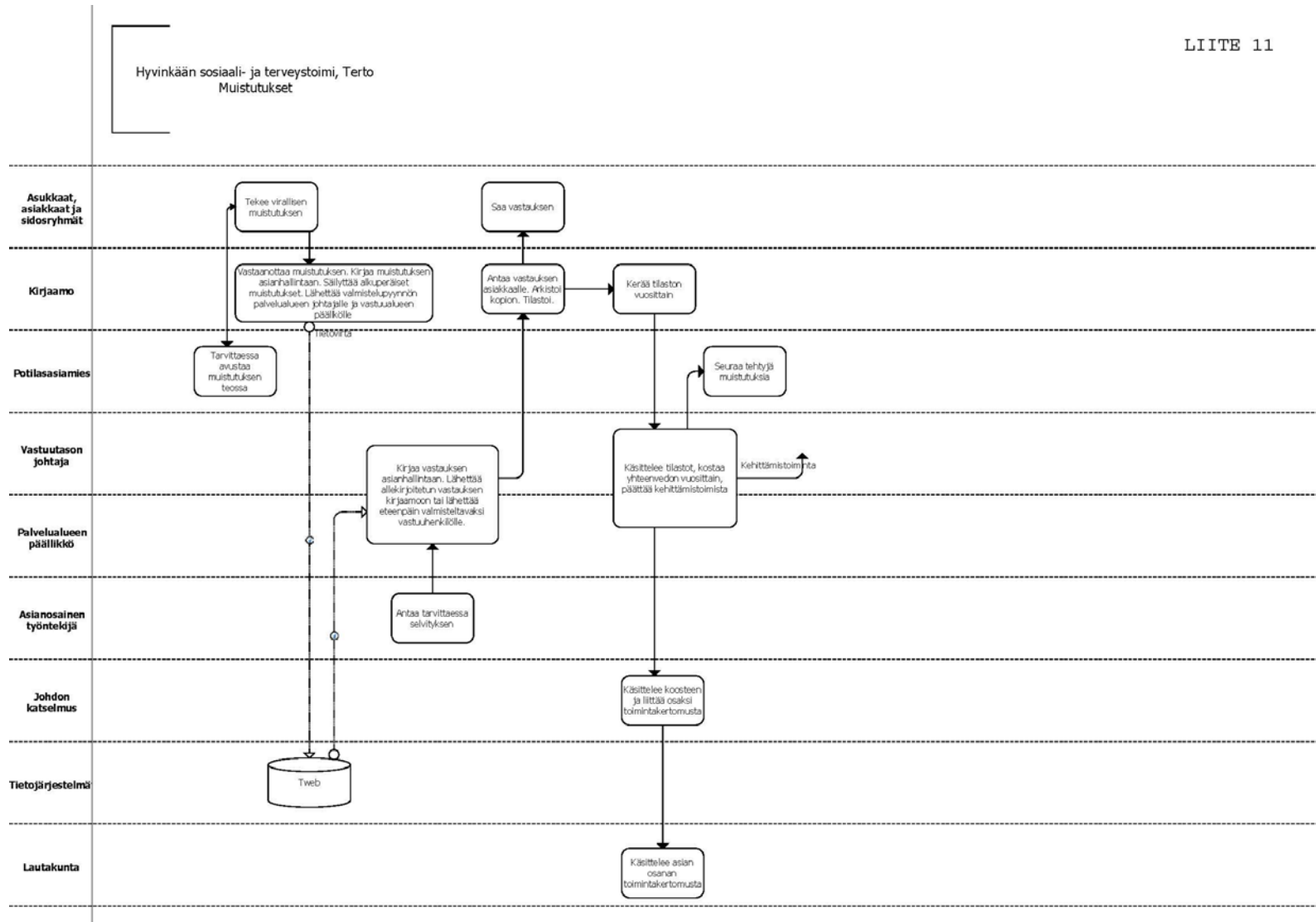
MUISTUTUKSEN PERUSTEELLA ANNETTU VASTAUS (tarvittaessa eri liitteellä) ks. liite

VASTAUKSEN ANTAJA	Nimi _____	Virka-asema _____
VASTAUS PERUSTELUI- NEEN sekä MUISTUTUKSEN JOHDOSTA TEHDYT TOIMENPITEET		
PÄIVÄYS JA ALLEKIRJOITUS		

Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.
(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 23 §)

ASIAKIRJAT JA VASTAUS liitteineen palautettu	Päivämäärä
<input type="checkbox"/> asiakkaalle / muistutuksen tekijälle <input type="checkbox"/> sosiaaliasiamiehelle	

Hyvinkään sosiaali- ja terveystoimi, Terto
Muistutukset



Hyvinkään sosiaali- ja terveystoimi, Terto
Kantelut

LIITE 12

