



## Kundorientering och delaktighet

Välfärdsområdesstyrelse 18.09.2023 § 233  
1151/00.01.02/2023

Beredare Mari Plukka  
Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 668 2212, fornamn.efternamn@ovph.fi

Invånarnas och kundernas delaktighet i planeringen och utvecklandet av tjänsterna har möjliggjorts genom påverkansorgan samt via evenemang som arrangerats kring olika teman. Även erfarenhetsaktörsverksamheten har främjats mera systematiskt. Organisationssamarbetsmodellen har främjats i samråd med såväl organisationer som kommuner. Organisationsbidrag har utbetalats och en kompletterande ansökan pågår för dem som inte hann med i den första ansökningsomgången.

Kundresponsen har i regel varit positiv med ett NPS-värde på 60. En delaktighetsplan har utarbetats tillsammans med flera intressentgrupper och kommer att tas till styrelsen under hösten 2023.

Missnöje med servicen förekommer ibland. I dylika situationer är det viktigt att orsakerna till missnöjet utreds så fort som möjligt. Under den senaste har medierna rapporterat om negativ kundrespons. På basis av denna respons ska vi igen se över vår responskanal och vår responshandlägningsprocess. Det är viktigt att kunderna hittar en lämplig kanal där de kan föra fram sitt bekymmer. I ledningsgruppen har man slagit fast med vilka åtgärder den nuvarande situationen ska utvärderas och förbättras. Det är viktigt att utveckla verksamhetskulturen så att osakligt bemötande inte accepteras i organisationen. Närcheferna bör ingripa i osakligt bemötande utan dröjsmål.

Följande åtgärder kommer nu att vidtas:

- Den inkomna kundresponsen ska behandlas regelbundet på verksamhetsområdenas, resultatområdenas och enheternas sammanträden. Utgångspunkten är att föra en öppen diskussion i syfte att förbättra servicen.
- Klientråd och andra råd ges i uppdrag att utvärdera och tillställa utlåtanden om de nuvarande responskanalerna och hur de kunde utvecklas.
- Resultatenheternas behandling av responsen kommer att auditeras internt.
- Patient- och socialombudsverksamheten kommer att auditeras externt.
- I fråga om HaiPro-anmälningarna ska man utreda om det går att ordna att den som gör en anmälan kunde välja att anmälan inte ska skickas till den enhet där händelsen inträffat.

Tillsammans med Klient- och patientsäkerhetscentret har man kommit överens om att när utvärderingarna har färdigställts så kommer de att iaktas i det nationella arbetet som syftar till att utveckla responsmetoderna.

Dessutom håller man på att utarbeta en intern anvisning om gott bemötande. Anvisningen ska behandlas i personalsektionen ännu i höst. Samtidigt ska man utarbeta en anvisning om hur man bör ingripa i dåligt bemötande av patienter och kunder.

När den här anvisningen har blivit klar ska man ordna utbildningar för personalen om gott bemötande och hur man bör ingripa i osakligt bemötande.

I lagstiftningen för man starkt fram de social- och hälsovårdsanställdas lagstadgade skyldighet att agera så att kunder och patienter inom social- och hälsovården får kvalitet samt blir betjänade och bemötta väl.

I enlighet med lagen om patientens ställning och rättigheter (17.8.1992/785) har varje patient rätt till hälso- och sjukvård av god kvalitet. Vården ska ordnas och patienten



bemötas så att hans människovärde inte kränks och att hans övertygelse och integritet respekteras. Syftet med hälso- och sjukvårdslagen (30.12.2010/1326) är att sörja för lika tillgång, kvalitet och patientsäkerhet när det gäller den service som befolkningen behöver samt öka klientorienteringen i hälso- och sjukvårdstjänsterna.

Enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (22.9.2022/812) har en klient rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten ska bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras. Syftet med socialvårdslagen (30.12.2014/1301) är att främja klientorientering och klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården.

**Välfärdsområdesdirektör Kinnunen Marina**

föreslår, att styrelsen antecknar redogörelsen för kännedom.

**Beslut:**

Områdesstyrelsen antecknade redogörelsen för kännedom.

Antecknades till protokollet att kvalitetsdirektör Mari Plukka deltog via Teams för att kort informera om arbetet med delaktigheten.

Distribution