

|                        |       |            |
|------------------------|-------|------------|
| Peruspalvelulautakunta | § 10  | 15.05.2019 |
| salaiset asiat         |       |            |
| Kunnanhallitus         | § 92  | 27.05.2019 |
| Kunnanhallitus         | § 213 | 23.11.2020 |

## Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden asiakastyytyväisyyskysely

67/010.015/2016

PPALLTKS § 10

Selostus:

Sulkavan kunta ja Attendo Oy (nykyisin Terveystalo Kuntaturva Oy) ovat allekirjoittaneet 24.5.2016 sopimuksen, jonka kohteena on Sulkavan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelut sisältäen erikoissairaanhoidon. Sopimuksen kohteena oleva palvelutuotanto on aloitettu 1.1.2017. Sopimus on voimassa 31.12.2026 asti.

Sopimuksen valvontaan nimetyn ohjausryhmän 22.8.2018 kokouksessa todettiin, että ensimmäinen sopimuksen mukainen asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan sekä sähköisesti, että paperisena ja tulokset kootaan 21.-31.10.2018.

Ohjausryhmässä todettiin 7.11.2018, että asiakastyytyväisyyskysely oli päättynyt ja tulokset tulevat marraskuun 2018 puoleen väliin mennessä. Ohjausryhmän kokouksessa 12.12.2018 esitettiin asiakastyytyväisyysmittauksen tulokset. Asiakastyytyväisyyden keskiarvo oli 4,03 ja vastauksia saatiin 40. Palveluntuottaja on ilmoittanut tarjoussessansa asiakastyytyväisyydeksi 5.

Sopimuksen kohdan 9.1 "Laadun valvonta" mukaan *"palveluiden laatua seurataan sovittavilla mittareilla ja sitä valvotaan erikseen nimettävässä ohjausryhmässä, jossa on sekä Tilaaajan että Palveluntuottajan edustajat. Valvonnan tavoitteena on varmistaa lainsäädännön ja tämän sopimuksen mukainen toiminta, palveluiden saatavuus ja laatu, asiakkaan etu ja oikeuksien toteutuminen. Palveluiden laatu on määritelty tarjouspyyntöasiakirjoissa liitteineen sekä sopimuksen kohteena olevia palveluita koskevassa lainsäädännössä."*

9.2 "Asiakastyytyväisyysmittaukset" mukaan *"palvelun laatua arvioidaan myös asiakastyytyväisyysseleitysten perusteella. Osapuolet toteuttavat sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjille asiakastyytyväisyysseleityksen kerran kalenterivuodessa. Ensimmäiset kyselyt tehdään syksyllä 2018. Kyselyt kohdistetaan kyselyä edeltävälle 12 kuukauden ajanjaksolle."*

*Asiakastyytyväisyysseleitys toimitetaan palveluiden käyttäjien (=asiakkaat) saataville sopimuskauden aikana tarkemmin sovittavalla tavalla. Asiakkaita pyydetään vastaamaan kysymykseen asiakkaan*

tyytyväisyydestä tämän saamaan palveluun kysymyksellä: ”Kuinka tyytyväinen olet saamiisi sosiaali- ja terveysterveystalveluihin?”.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan asteikolla 1–5, jossa 5 on ylin (=erittäin tyytyväinen) ja 1 alin (= en lainkaan tyytyväinen) arvosana. Lisäksi asiakkaita pyydetään sanallisesti kuvaamaan palvelukokemuksistaan. Mikäli palautteen perusteluissa on havaittavissa, ettei palaute perustu Palveluntuottajan vastuulla olevaan seikkaan, ei kyseistä palautetta huomioida asiakastyytyväisyyden keskiarvon laskennassa. Vastausprosentin tulee olla vähintään 40 % laskettuna kyselyä koskevan ajanjakson asiakasmääristä. Palveluntuottaja on tarjouksessaan sitoutunut siihen, että asiakkaiden antaman asiakas-tyytyväisyysmittauksen keskiarvo on vähintään 5. Asiakastyytyväisyysmittauksen keskiarvon tulee olla vähintään 3. Keskiarvo lasketaan yhden desimaalin tarkkuudella.

Mikäli sovittua keskiarvoa ei saavuteta, osapuolet sopivat tarvittavista menettelyistä laadun kehittämiseksi. Laatutason parantamiseksi suoritettuja toimenpiteitä ja tuloksia arvioidaan seuraavan kuuden (6) kuukauden kuluessa toimenpiteiden aloittamisesta. Kuuden (6) kuukauden jakson aikana järjestetään tarpeen mukaan seurantakokouksia.

Mikäli Palveluntuottaja ei ole ryhtynyt sovittuihin toimiin laatutason parantamiseksi tai seurantakokouksessa todetaan, ettei sovittuja tuloksia ei ole saavutettu vähintään kuuden (6) kuukauden kuluessa, Tilaajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään noudattaen kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisaikaa.

Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli Palveluntuottaja ei ole saavuttanut sovittua keskiarvoa. Mikäli Palveluntuottaja alittaa sovittun keskiarvon, on Tilaajalla oikeus sopimussakkoon seuraavasti:

- Mikäli asiakastyytyväisyysmittauksen keskiarvo alittaa sovittun keskiarvon, on sopimussakko 1 % palvelun arvioidusta vuosiarvosta (alv 0 %)
- Mikäli asiakastyytyväisyysmittauksen keskiarvo alittaa 3, on sopimussakko 2 % palvelun arvioidusta vuosiarvosta (alv 0 %).

Sopimussakko voidaan vähentää Palveluntuottajalle tehtävistä suorituksista.”

**Liite** Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

**Oheismateriaali** Sopimus sote-palveluiden tuottamisesta

Asian valmistelija: kunnanjohtaja Juho Järvenpää 044 417 5202,  
juho.jarvenpaa@sulkava.fi

**Päätösehdotus:**

Peruspalvelulautakunta merkitsee sote-palveluiden asiakastyytyväisyysmittauksen syksy 2017 - syksy 2018 välisen ajan keskiarvon 4,03 tiedoksi.

Peruspalvelulautakunta siirtää asian käsittelyn sopimussakon osalta kunnanhallitukseen valmisteltavaksi.

**Päätös:**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

**KHALL § 92****Selostus:**

Peruspalvelulautakunta merkinnyt kokouksessa 15.5.2019 sote-palveluiden asiakastyytyväisyysmittauksen syksy 2017 - syksy 2018 välisen ajan keskiarvon 4,03 tiedoksi.

Peruspalvelulautakunta on siirtänyt asian käsittelyn sopimussakon osalta kunnanhallitukseen valmisteltavaksi.

Palvelusopimuksessa kohta 9.2 todetaan, että *Tilaajalla on oikeus sopimussakkoon, mikäli Palveluntuottaja ei ole saavuttanut sovittua keskiarvoa. Mikäli Palveluntuottaja alittaa sovittun keskiarvon, on Tilaajalla oikeus sopimussakkoon seuraavasti:*  
*- Mikäli asiakastyytyväisyysmittauksen keskiarvo alittaa sovittun keskiarvon, on sopimussakko 1 % palvelun arvioidusta vuosiarvosta (alv 0 %)*

*Sopimussakko voidaan vähentää Palveluntuottajalle tehtävistä suorituksista."*

**Liite**

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

**Oheismateriaali**

Sopimus sote-palveluiden tuottamisesta

Asian valmistelija: kunnanjohtaja Juho Järvenpää 044 417 5202, juho.jarvenpaa@sulkava.fi

**Kunnanjohtajan päätösehdotus:**

Sulkavan kunnanhallitus toteaa, että Sulkavan kunta on edellä esitettyin perustein oikeutettu sopimussakkoon, joka on 1 % palvelun arvioidusta vuosiarvosta vuodelta 2018. Palvelun vuosiarvo on ollut vuonna 2018 yhteensä 11 570 000 euroa. Sopimussakko on siten yhteensä 115 700 euroa.

Kunnanhallitus päättää, että sopimussakko 115 700 euroa vähenne-

tään palveluntuottajalle tehtävistä suorituksista.

**Päätös:**

Kunnanhallitus hyväksyi päätösehdotuksen.

KHALL § 213

Selostus:

Sulkavan kunta ja Terveystalo Kuntaturva Oy ovat neuvotelleet sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisulkoistussopimuksen asiakastyytyväisyyden mittaamisesta kesästä 2019 alkaen. Ainoa sopimuksen mukainen asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin vuonna 2018. Vuosien 2019 ja 2020 tyytyväisyyttä ei ole sopimuksen mukaisesti tehty, koska asiakastyytyväisyyden mittaamisen toteuttamisesta ja sopimuksen tulkinnasta ei ole saavutettu kaikilta osin yksimielisyyttä.

Tausta:

Sopimuksen kohdan 9.2 asiakastyytyväisyysmittaukset mukaisesti palvelun laatua arvioidaan myös asiakastyytyväisyys selvityksen perusteella, joka kohdistetaan kyselyä edeltävälle 12 kuukauden ajanjaksolle. Asiakastyytyväisyys selvitys toteutetaan kyselyllä, jossa vastausprosentin tulee olla vähintään 40% kyselyä koskevan ajanjakson asiakasmäärästä. Tuottaja on tarjouksessaan sitoutunut siihen, että asiakkaiden antamien vastausten keskiarvo on 5.

Sopimuksen kohdan 9.2 mukaiseksi asiakastyytyväisyysmittaukseksi hyväksytään vain kysely, jossa vastausprosentti on vähintään 40. Käytäntö on osoittanut, että tällaista vastausprosenttia ei ole mahdollista saavuttaa. Näin palvelun laadun arviointi ei toteudu sovitulla tavalla, eikä Tilaaaja pysty seuraamaan asiakastyytyväisyyttä tyydyttävästi.

Parannus asiakastyytyväisyyden mittaamiseen:

Liitteenä olevan ehdotuksen mukaisesti asiakasmaksun kehitystä mitattaisiin vuosittain osana laajaa asiakastyytyväisyys selvitystä, jonka runko käsitellään yhdessä. Mikäli kyselyssä havaitaan palveluntason heikenneen merkittävästi, palveluntuottajan on ryhdyttävä viipymättä korjaaviin toimenpiteisiin. 6 kuukauden kuluttua kysely uusitaan sen osa-alueen osalta, jolla tyytyväisyys on heikentynyt. Mikäli tyytyväisyys on edelleen alle vertailukauden tason, alennetaan vuosihintaa tarkastelukauden osalta 1%.

Vuoden 2020 osalta asiakastyytyväisyysmittausta ei sanktioida vaan se muodostaa vertailutason vuoden 2021 kyselylle.

Vuosien 2018 ja 2019 asiakastyytyväisyys:

Vuosien 2018 ja 2019 osalta vuosihinnoista vähennetään yhteensä 115 700 euroa, eli 57 850 kummaltakin vuodelta. Näiden vuosien

osalta hinnan alennus kattaa sopimuksen 9.2. mukaisen sopimussakon kokonaisuudessaan eikä palveluntuojalle tule muita seuraamuksia näiltä vuosilta.

**Yhteenveto:**

Liitteellä sovitaan asiakastyytyväisyyden arviointiperusteiden muuttamisesta kattavammaksi sekä sanktioperusteiden sitomisesta asiakastyytyväisyyden kehitykseen. Samalla luovutaan sopimuksessa olevasta selvityksen vastausten kattavuusvaatimuksesta. Kyseessä ei ole olennainen muutos sopimukseen.

**Liite:** Liite 24.5.2016 allekirjoitettuun sopimukseen  
**Oheismateriaali** Sote-ohjausryhmän 4.11.2020 muistio

Asian valmistelija: kunnanjohtaja Juho Järvenpää 044 417 5202,  
juho.jarvenpaa@sulkava.fi

**Kunnanjohtajan päätösehdotus**

Kunnanhallitus hyväksyy esitystä liitteen, joka liitetään osaksi 24.5.2016 allekirjoitettua sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusopimusta. Kunnanhallitus valtuuttaa kunnanjohtajan tekemään tarvittaessa sopimukseen teknisiä korjauksia ja allekirjoittamaan sopimuksen.

**Päätös:**

Kunnanhallitus hyväksyi päätösehdotuksen.

---