

14.6.2016

Mehiläinen Oy
Aluejohtaja Kasper Rasilainen

Sotela 14.6.2016 § 87

HEINOLAN SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNNAN SELVITYSPYYNTÖ MEHILÄINEN OY:LLE

Heinolan virka-ajan ulkopuolisen vastaanotto toiminnan palveluntuottaja vaihtui 1.1.2016 Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:ksi. Aluejohtaja Kasper Rasilainen ja palvelujohtaja Markku Pikkarainen olivat 19.4.2016 sosiaali- ja terveyslautakunnan kokouksessa kertomassa alkuvuoden kokemuksistaan palveluntuottajana ja vastaamassa virka-ajan ulkopuolista vastaanottoa koskeviin sosiaali- ja terveyslautakunnan kysymyksiin.

Lautakunta päätyi seuraamaan tilannetta ja totesi että asiaa käsitellään lautakunnassa uudelleen, mikäli tähän on aihetta. Nyt ilta- ja viikonloppuvastaanoton osalta asiakaspalaute näyttää huolestuttavalta; alkuvuoden aikana (1.1.-13.6.2016) peräti 33 % asiakkaista on ollut tyytymättömiä ilta- ja viikonloppuvastaanotolla saamaansa palveluun. Lisäksi on kantautunut viestiä sekä sosiaali- ja terveystoimen henkilöstöltä että asiakkailta, että Heinolan ilta- ja viikonloppuvastaanotolta ohjataan asiakkaita herkästi Akuutti24:n palvelujen piiriin kun Heinolan vastaanotolle muodostuu jonoa. Akuutti24 käynnit ovatkin todennetusti lukumääräisesti lisääntyneet aikaisempaan verrattuna, ja luonnollisesti myös kustannukset ovat kasvaneet.

Sosiaali- ja terveyslautakunta pyytää Mehiläinen Oy:ltä selvitystä tilanteesta ja toimenpiteistä, joihin se ryhtyy tilanteen korjaamiseksi. Selvitystä pyydetään 30.6.2016 mennessä, kirjaamo@heinola.fi.



Kirsi Korttila
Sosiaali- ja terveysjohtaja
Rauhankatu 3, 18100 Heinola
03 849 4200 / 050 523 0408
etunimi.sukunimi@heinola.fi

Liite Asiakaspalauteraportti ajalta 1.1.-13.6.2016

Jakelu Jaakko Larjo
Kirsi Timonen
Marja-Liisa Kanerva

Vastaanotto 1.1. - 13.6.2016

