

Osallisuus ja palautteet tukemassa asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä / alkuvuosi 2022

KPHVAHAL 16.05.2022 § 50
29/00.02.18/2022

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Soitessa palveluja ja palveluprosesseja kehitetään asiakaskeskisesti. Taustalla on strateginen valinta; Kestävä Soite ja Ihminen keskiössä. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavat Soitea ja myöhemmin hyvinvointialuetta asiakas- ja potilaskeskisyyden vahvistamisessa.

Asiakas- ja kuntalaisosallisuus voidaan jakaa kolmeen osaan; suoraan osallisuuteen, tieto-osallisuuteen ja edustukselliseen osallisuuteen. Asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen ja hyödyntäminen on osa niin asiakaskokemuksen parantamista kuin palvelun tai palveluprosessin kehittämistä. Palautteen avulla voidaan vahvistaa henkilöstön osaamista, kohdentaa palvelu oikein ja korjata palvelun tai palveluprosessin puutteita. Pelkkä tieto asiakkaan tai potilaan tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä ei kuvaa riittävän hyvin asiakkaan kokemaa palvelukokemusta. Asiakastyytyväisyyskyselyissä onkin hyvä olla mahdollisuus vaihtoehtokysymysten rinnalla myös avoimeen palautteeseen.

Asiakaskokemusta mitataan Soitessa esim. Roidun ja Qpron kautta. Näiden avulla saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämiskohteista. Tällöin voidaan nopeasti reagoida ongelmiin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä palveluun. Näiden kautta saadaankin hyvä kuva yleistilanteesta ja voidaan kerätä paljon palautetta. Tulevaisuudessa on tarkoitus ottaa tekstiviestit vahvemmin osaksi palautteen hyödyntämistä ja tästä onkin pilotti lähdössä liikkeelle.

Roidun kautta saadaan asiakastyytyväisyyttä mittaava NPS-luku. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukema lukujen -100 – 100 välillä. Yli 50 olevaa NPS arvoa voidaan pitää jo erinomaisena. Soitessa tavoitteeksi on asetettu NPS-luvun pysyminen erinomaisella tasolla. Mitä suurempi NPS-lukema on, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ja potilaat Soitella ovat. Soiten NPS-tulos vuonna 2021 oli 74 se on pysynyt huipputasolla jopa valtakunnallisessa vertailussa olleen alkuvuonna 81. Henkilökunta on tehnyt loistavaa työtä vaikeassa tilanteessa.

Toinen asiakastyytyväisyyttä mittaava palautejärjestelmä on Qpro. Tavoitteeksi on asetettu 4.0 maksimin ollessa 5.0. Alkuvuonna 2022 jäimme hivenen tavoitteesta keskiarvon ollessa 3.6. Erityisen miellyttävää kaksikielisessä kuntayhtymässä on kuitenkin kohta, että sain palvelun omalla äidinkielellä, joka oli kaikista paras eli 4.7.

Myös kirjaamon kautta voi antaa sähköisesti palautetta. Vuonna 2021 tuli 248 palautetta, joka on vähän keskimääräistä enemmän. Alkuvuonna on tullut 49 palautetta. Niissä korostuivat erityisesti kolme asiaa; tiedottaminen ja yhteydenotto, sähköisten palveluiden kehittäminen ja prosessin ohjaaminen ja kehittäminen. Myös henkilökunta voi tehdä aloitteita palvelun kehittämiseksi. Idealaariin on tullutkin perustamisesta lähtien kaikkiaan 386 ideaa.

Oheisaineistona Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen alkuvuonna 2022-esitys.

Päätösesitys

Aluehallitus merkitsee tiedoksi saadun selvityksen.

Päätös

Asian käsittely päätettiin siirtää seuraavaan kokoukseen.