

# Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

*Hoitaa, palvelee ja pelastaa*

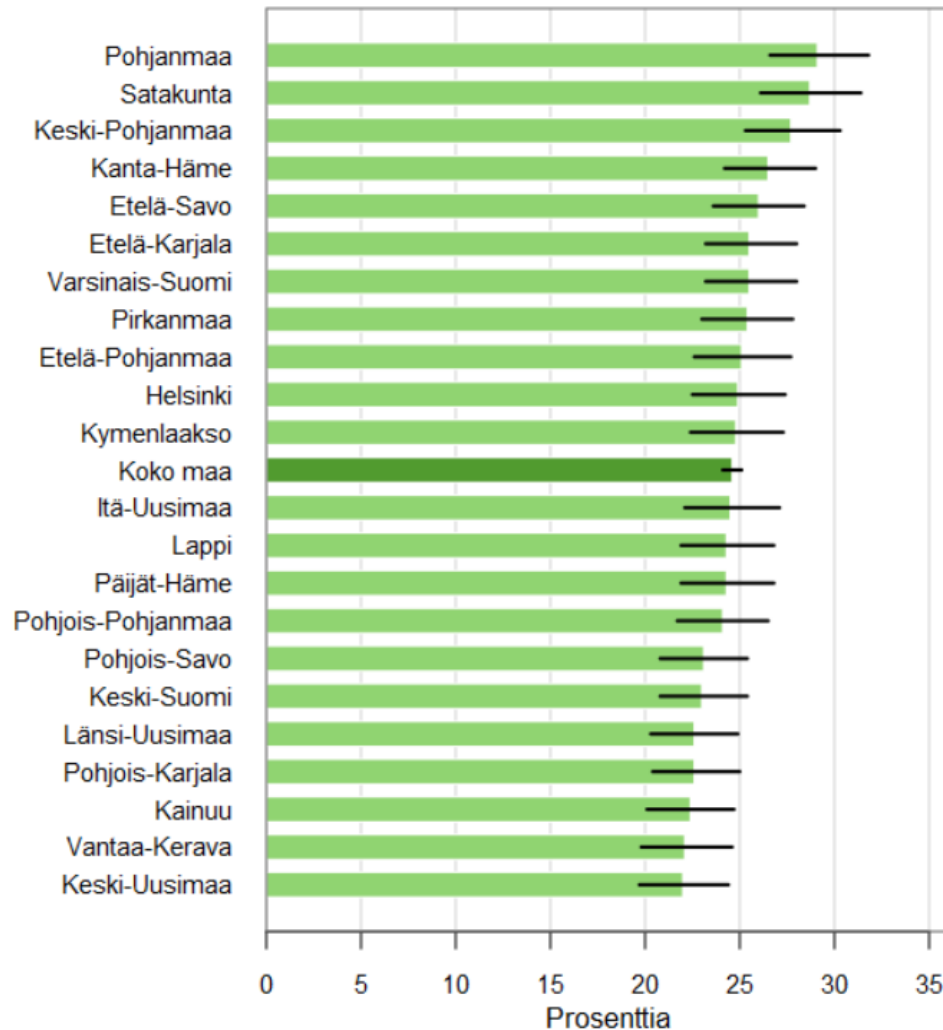


## Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen 1-8.2022

Jussi Salminen, Soite

# Keski-Pohjalaiset ovat aktiivisia osallistujia

Aktiivisesti osallistuvat (järjestötoiminta ym)



Lähde: FinSote 2020



# Tulevaisuus –meitä kaikkia tarvitaan

- Hyvinvointialueella palveluja kehitetään asiakaskeskeisesti erittäin voimakkaasti -> taustalla strateginen valinta
- Kaikki palaute auttaa meitä kehittämään palveluja ja palveluprosesseja
- Palautteiden, EVA:n ja vaikuttamistoimielinten kautta omalta osaltaan varmistetaan asiakaskeskeiset palvelut



# Hyvinvointialueen osallisuuden muodot

- **Edustuksellinen osallisuus**
  - Hyvinvointialueen valtuusto, hallitus, lautakunnat, jaostot sekä vaikuttamistoimielimet
- **Suora osallisuus**
  - Alueen asukkaiden alueelliset keskustelutilaisuudet, kuulemiset, kansalaisaloitteet, kyläraatingit ja infot, kyselyt, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat, suora asiakaspalaute, foorumit eri asiakas- ja asukasryhmille
- **Tieto-osallisuus**
  - Päätösten vaikutusten ennakkoarviointi (EVA,LAVA jne) ja tutkimukset
  - Nettialustat, kuten Pol.is
  - Viestinnästä, tiedottamisesta, päätösten julkisista asiakirjoista (esityslistat, muistiot, pöytäkirjat, strategiat, suunnitelmat)

# Hyvinvointialueen osallisuuden muodot

| MUOTO                                             | VALINTA                                                                    | TEHTÄVÄ                                                                                           |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUORAT ASIAKASPALAUTTEET                          | Asiakkaalla mahdollisuus antaa sähköisesti palautetta palautejärjestelmään | Antavat reaaliaikaista tietoa asiakastyytyväisyydestä palveluissa                                 |
| ASIAKASOSALLISUUS TOIMIALUEILLA - kokemustoimijat | Luotu toiminta- ja palkkiomalli Soitelle                                   | Arvioi ja kehittää palveluita ja palveluprosesseja                                                |
| ASIAKASRAADIT                                     | Avoin haku/satunnaisotanta, yksittäiset henkilöt                           | Arvioi palveluja, esittää kehittämis ehdotuksia                                                   |
| NETTIALUSTA                                       | Väestö- ja ikäryhmittäin                                                   | Saadaan laajojen väestö- ja ikäryhmien näkemyksiä palveluista ja palveluprosesseista              |
| NEUVOSTOT                                         | Keskustelujen kautta, järjestöt                                            | Tekee aloitteita, julkilausumia ja antaa suosituksia                                              |
| KUULEMIS- JA KESKUSTELUTILAISUUDET                | Kaikille kiinnostuneille avoin foorumi                                     | Antaa asiakas- ja asukaslähtöistä informaatiota organisaation palveluista ja niiden toimivuudesta |

# Asiakaspalautteen kerääminen 1.1.2023 alkaen

Asioi Soiten palveluissa

Anna palautetta monikanavaisesti; palautekyselyt Roidussa

Asiakaskokemus



Puhelinasiointi

Verkkokysely



Etävastaanotto tai etätapaaminen

Roidu- asiakaspalaute-laite



Fyysinen käynti

Paperinen lomake



Kotikäynti

Keskustelu henkilökunnan kanssa

Tekstiviesti



Yhteydenotto 7 päivän kuluessa





# Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen

Palaute      Tieto kerääntyy Roiduun      Palautteen hyödyntäminen johtamisessa      Asiakaskokemus

Verkkokysely

Roidu- asiakaspalautelaite

Paperinen lomake

Keskustelu henkilökunnan kanssa

Tekstiviesti



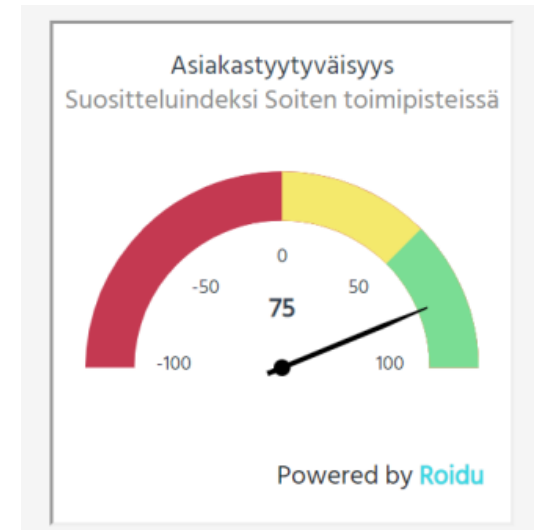
Realiaikainen asiakaskokemustieto

Automaattiraportit kerran kuukaudessa sähköpostilla esihenkilöille



Palautteet analysoidaan ja käsitellään henkilöstön kanssa

Yksikön toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen perusteella

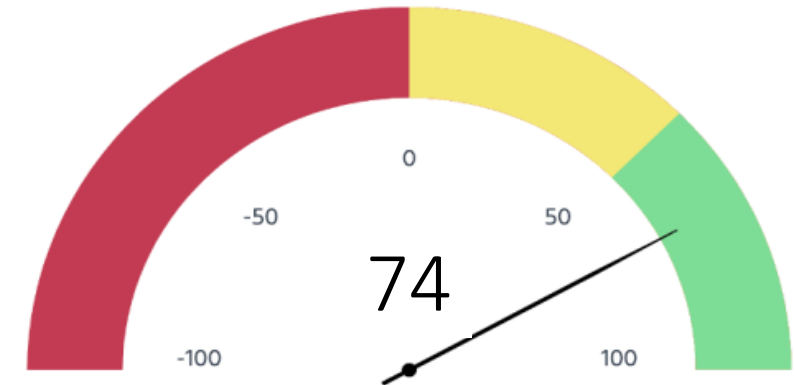


# Asiakaskokemuksen mittaaminen - ROIDU

Roidun palautelaitteet ja kyselyt monessa kanavassa SOITESSA

- Saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämiskohteista
- Voidaan nopeasti reagoida ongelmiin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä palveluun
- Helppo ja luotettava tapa kuvata asiakastyytyväisyyttä
- Pystytään keräämään paljon palautetta
- Monikanavainen palautteenkeruu: Mahdollista kerätä palautteet palautelaitteilla, verkkosivukyselyillä, tekstiviestikyselyillä, etävastaanottopalvelun jälkeen ja kirjata suullinen palaute järjestelmään

## Asiakastyytyväisyys



suurempi NPS-lukema, sitä tyytyväisempiä asiakkait Soitella ovat. Positiivinen NPS-luku on jo hyvä, ja yli 50 arvoa voidaan pitää jo erinomaisena.



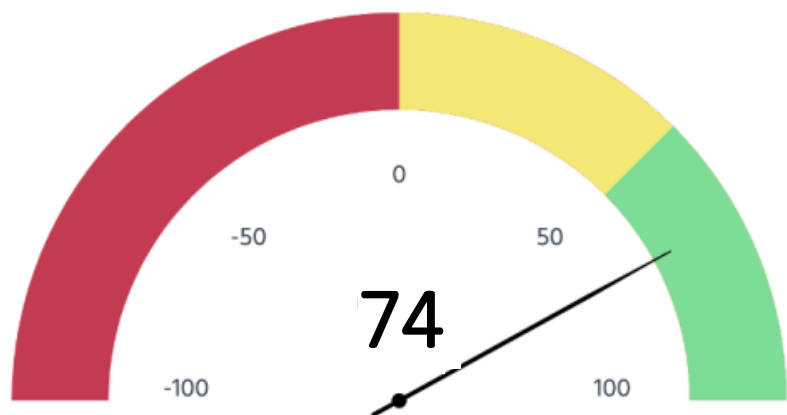
## PALAUTEKANAVAT

# Monikanavainen, jatkuva palautteenkeruu hyvinvointialueella

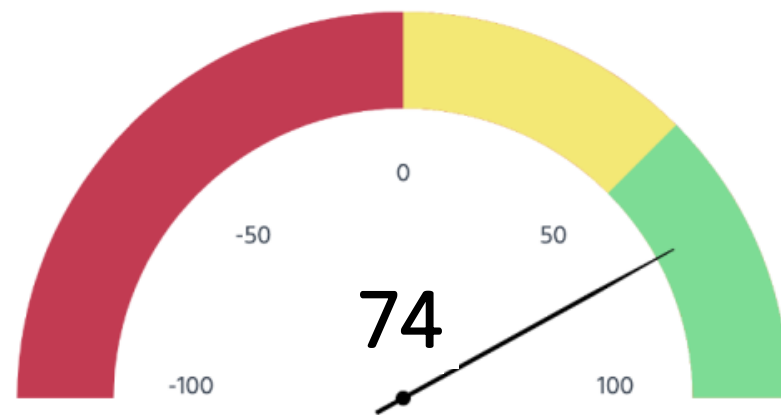
Oman alueen tuloksia on mahdollista verrata myös muihin Roiduun luottaviin hyvinvointialueisiin. Myös kuntien ja kaupunkien sote-palveluiden vastaaviin tuloksiin vertaileminen on mahdollista.



# Hela Soite 2021



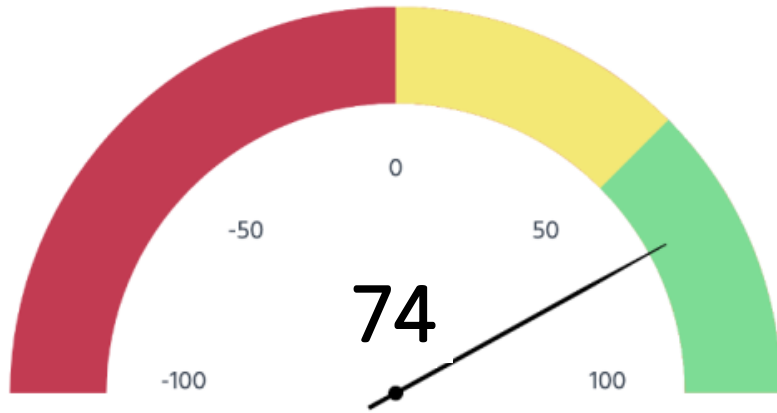
# Hela Soite 2022



**Hyvä taso edelleen!**



# Hela Soite 2022



## Terveysasemien asiakastyytyväisyys



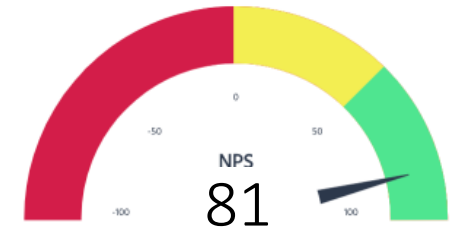
87.5 %



6,1%



6,4%



## Neuvolat



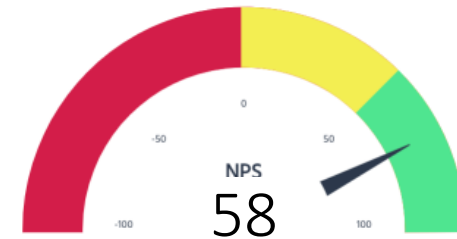
75,2%



7,7%



17,1%



## Röntgen



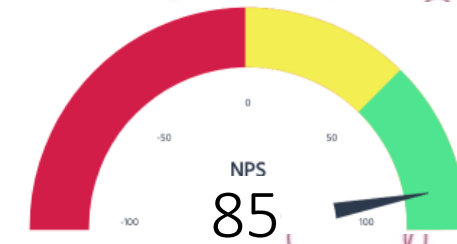
90,2%



4,4%



5,4%



# TESA – 2022

NPS: 81

Arvostelijat

6.4%

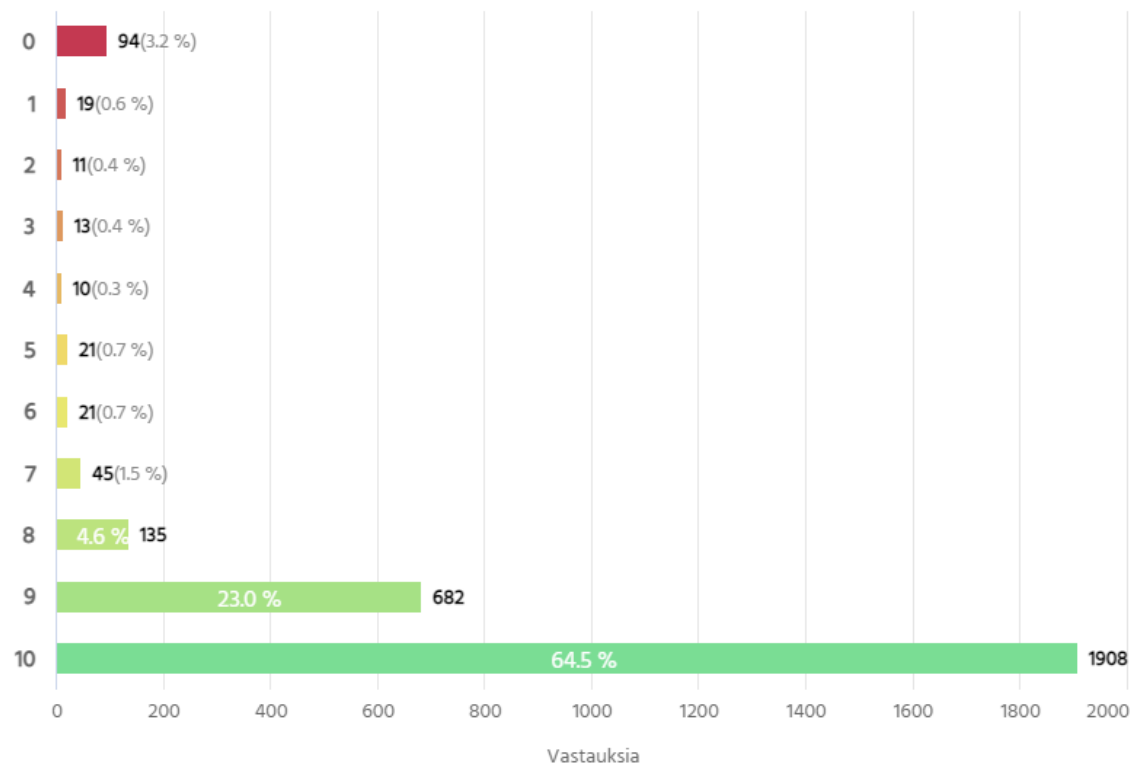
Passiiviset

6.1%

Suosittelijat

87.5%

Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



2959 vastausta • Keskiarvo: 9.11



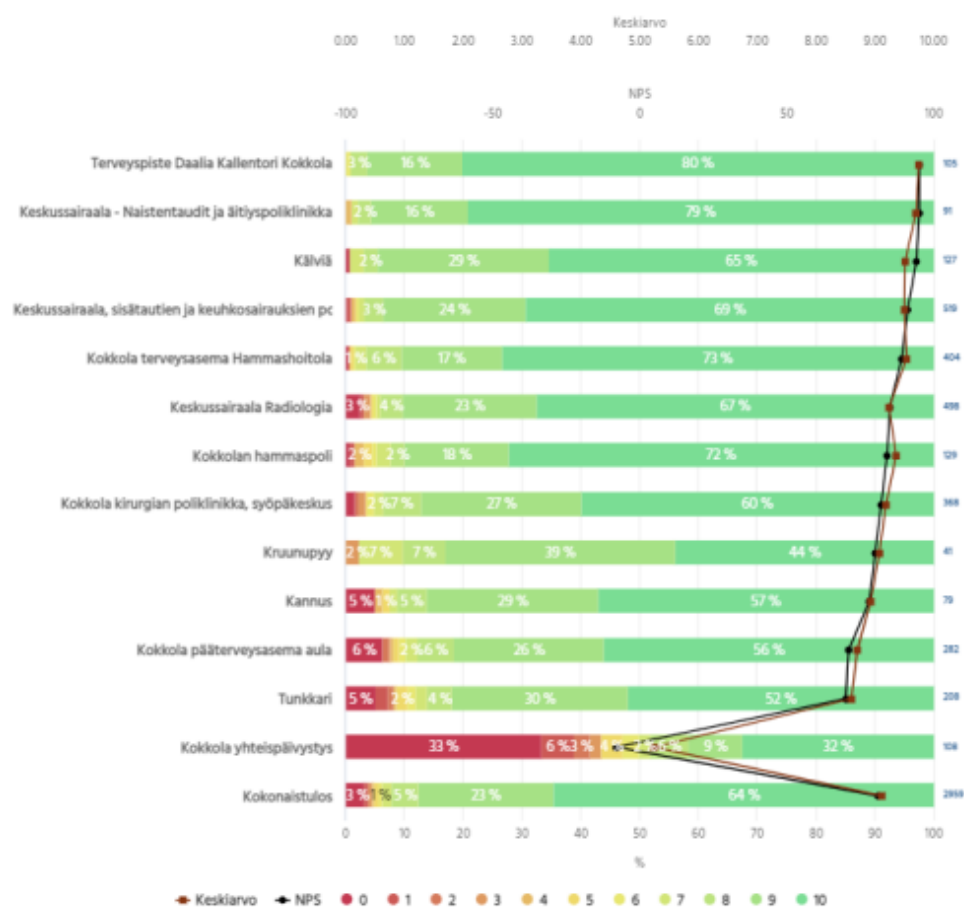
# TESA – 2022

NPS: 81

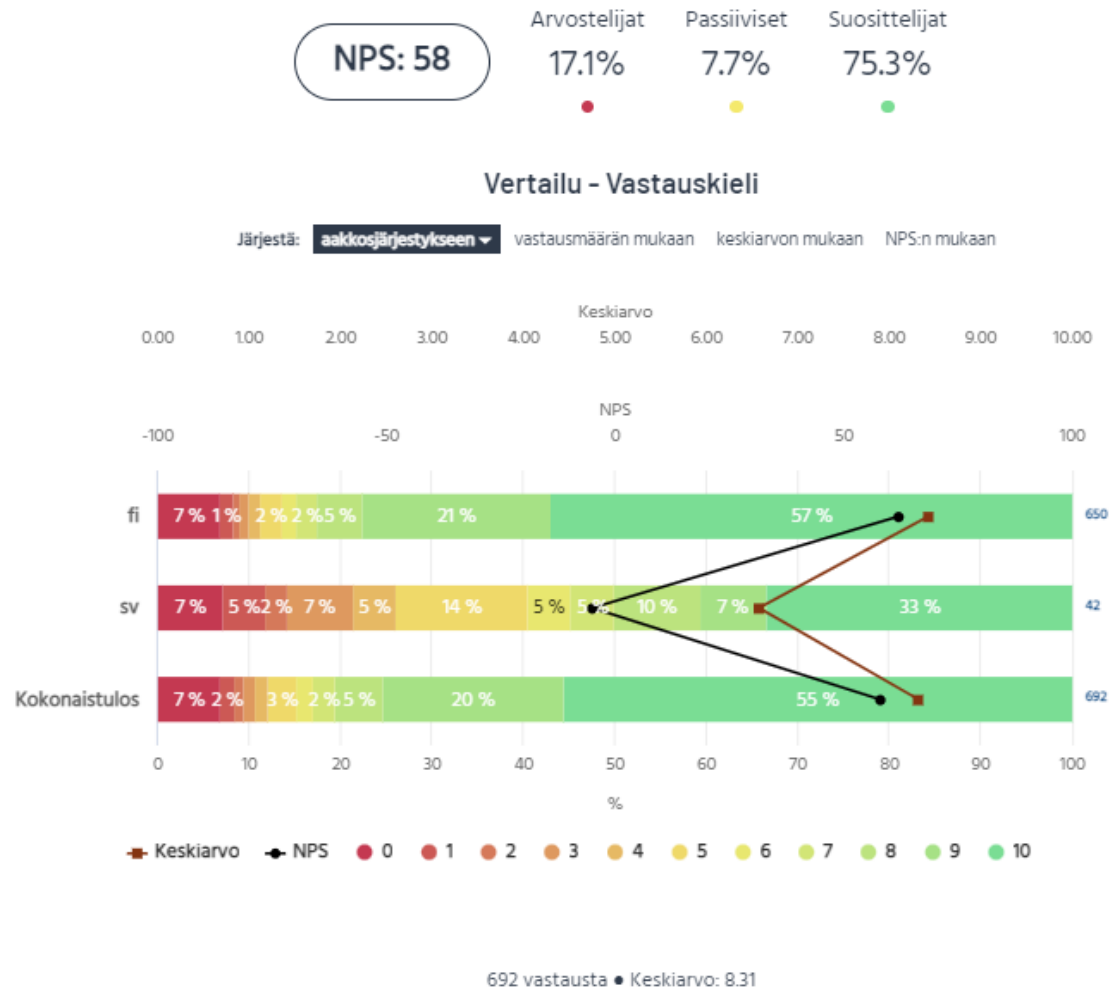
Arvostelijat 6.4%  
Passiiviset 6.1%  
Suosittelevat 87.5%

## Vertailu - Toimipiste

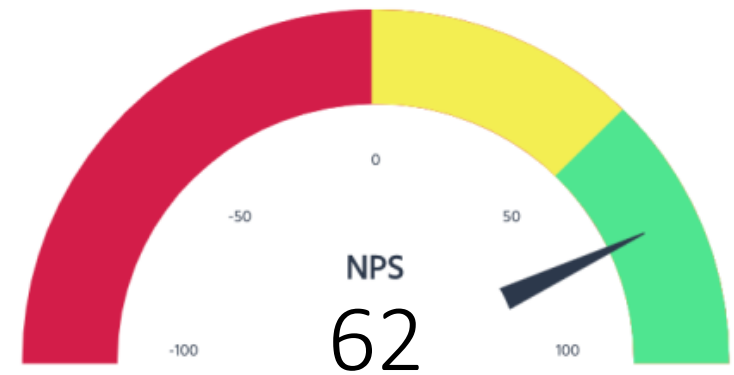
Järjestä: aakkosjärjestykseen vastausmäärän mukaan keskiarvon mukaan **NPS:n mukaan**



# Rådgivningarna – kielivertailu 2022



suomenkieliset

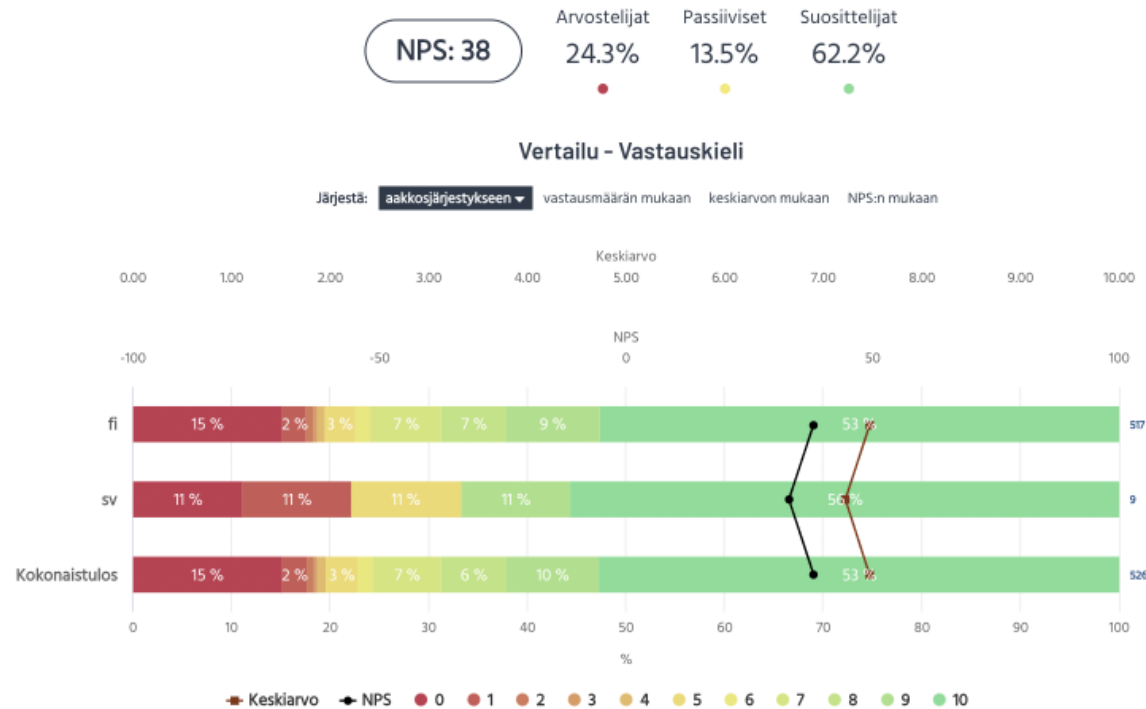


ruotsinkieliset

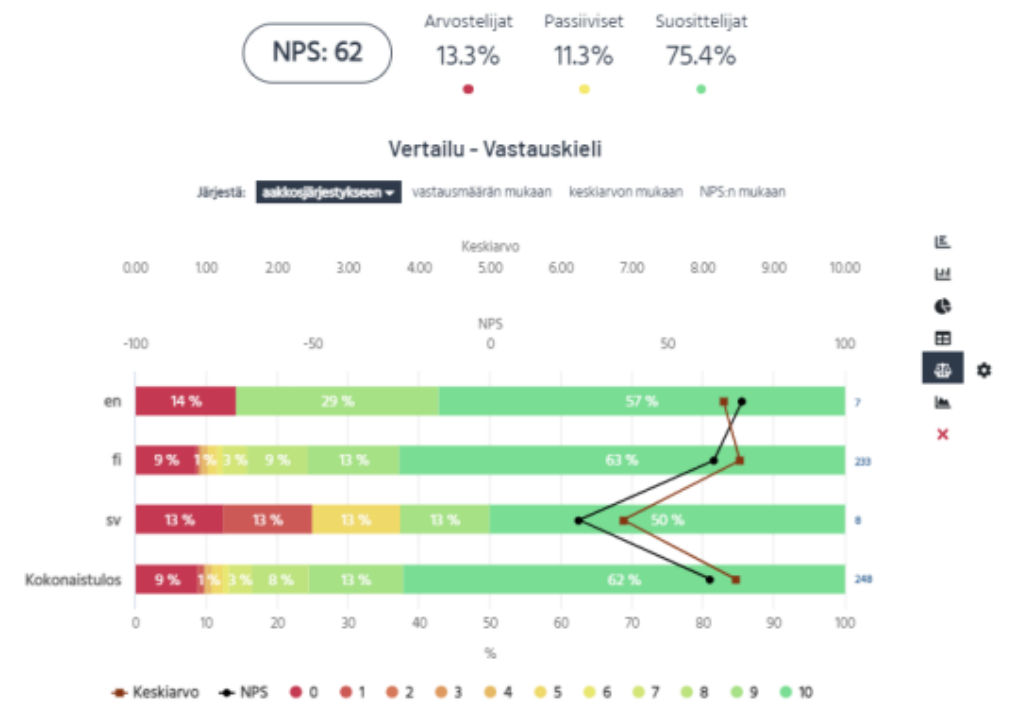


# Barnpolikliniken 2021 och 2022

Kuinka todennäköisesti suosittelet tätä yksikköä ystävillesi tai tuttavillesi?



Kuinka todennäköisesti suosittelet tätä yksikköä ystävillesi tai tuttavillesi?





# Barnavdelning 2021 och 2022

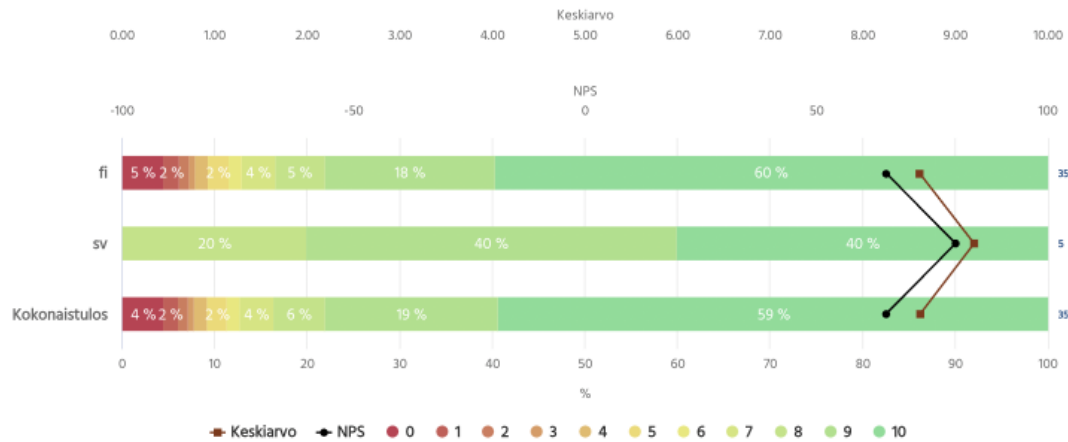
Kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä yksikköä ystävillesi tai tuttavillesi?

NPS: 65

Arvostelijat 12.8% Passiiviset 9.2% Suosittelijat 78.0%

Vertailu - Vastauskieli

Järjestä: aakkosjärjestykseen ▼ vastausmäärän mukaan keskiarvon mukaan NPS:n mukaan



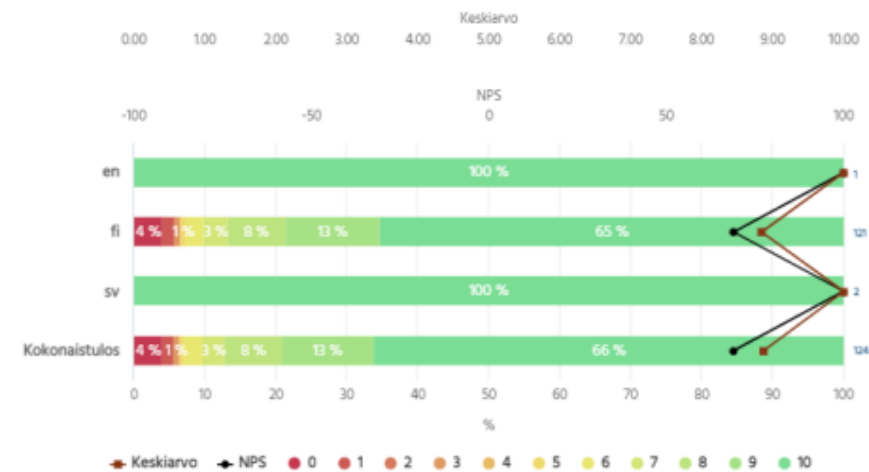
Kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä yksikköä ystävillesi tai tuttavillesi?

NPS: 69

Arvostelijat 9.7% Passiiviset 11.3% Suosittelijat 79.0%

Vertailu - Vastauskieli

Järjestä: aakkosjärjestykseen ▼ vastausmäärän mukaan keskiarvon mukaan NPS:n mukaan



## QPRO: vuosi 2020 / 1231 palautetta

Arvioi saamaasi palvelua/hoitoa. Kysymyksissä on viisi eri vastausvaihtoehtoa. Valitse sopivin vaihtoehto.

☐ näytä vastausten lukumäärät  
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

|                                                                                   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ka  | s   | n      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|-----|--------|
| <a href="#">Palvelusta oli helppo saada tietoa</a>                                | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4   | 1,2 | 1089   |
| <a href="#">Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa</a>                         | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4   | 1,2 | 1085   |
| <a href="#">Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin</a>                | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4   | 1,4 | 1092   |
| <a href="#">Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani</a>       | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4,2 | 1,3 | 1113   |
| <a href="#">Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani</a> | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4   | 1,3 | 1077   |
| <a href="#">Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti</a>   | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4   | 1,4 | 1107   |
| <a href="#">Koin saamani palvelun hyödylliseksi</a>                               | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4,1 | 1,3 | 1100   |
| <a href="#">Yksityisyyttäni kunnioitettiin</a>                                    | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4,4 | 1,1 | 1061   |
| <a href="#">Tilat olivat toimivat ja viihtyisät</a>                               | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4,2 | 1,1 | 855    |
| <a href="#">Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä</a>                 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4   | 1,4 | 1065   |
| <a href="#">Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni</a>                       | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4,6 | 1   | 831    |
| <b>Yhteensä</b>                                                                   |   | 😊 |   |   |   | 4,1 | 1,3 | 1043,2 |

## QPRO: Vuosi 2021 / 1191 palautetta

☐ näytä vastausten lukumäärät  
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

|                                                                                   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ka  | s   | n    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|-----|------|
| <a href="#">Palvelusta oli helppo saada tietoa</a>                                | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,7 | 1,5 | 1026 |
| <a href="#">Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa</a>                         | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,8 | 1,5 | 1054 |
| <a href="#">Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin</a>                | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,8 | 1,6 | 1056 |
| <a href="#">Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani</a>       | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,9 | 1,6 | 1084 |
| <a href="#">Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani</a> | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,8 | 1,6 | 1047 |
| <a href="#">Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti</a>   | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,7 | 1,7 | 1050 |
| <a href="#">Koin saamani palvelun hyödylliseksi</a>                               | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,8 | 1,6 | 1047 |
| <a href="#">Yksityisyyttäni kunnioitettiin</a>                                    | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4,1 | 1,5 | 1051 |
| <a href="#">Tilat olivat toimivat ja viihtyisät</a>                               | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,8 | 1,5 | 795  |
| <a href="#">Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä</a>                 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,7 | 1,7 | 1061 |
| <a href="#">Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni</a>                       | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4,4 | 1,3 | 1037 |
| <b>Yhteensä</b>                                                                   |   | 😊 |   |   |   | 3,8 | 1,6 | 1028 |

## QPRO: vuosi 1-5/2022 / 277 palautetta

Arvioi saamaasi palvelua/hoidoa. Kysymyksissä on viisi eri vastausvaihtoehtoa. Valitse sopivin vaihtoehto.

☐ näytä vastausten lukumäärät  
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

|                                                                                   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ka  | s   | n     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|-----|-------|
| <a href="#">Palvelusta oli helppo saada tietoa</a>                                | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,6 | 1,4 | 220   |
| <a href="#">Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa</a>                         | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,6 | 1,5 | 224   |
| <a href="#">Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin</a>                | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,3 | 1,8 | 228   |
| <a href="#">Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani</a>       | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,5 | 1,7 | 225   |
| <a href="#">Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani</a> | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,4 | 1,7 | 215   |
| <a href="#">Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti</a>   | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,2 | 1,8 | 225   |
| <a href="#">Koin saamani palvelun hyödylliseksi</a>                               | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,4 | 1,7 | 222   |
| <a href="#">Yksityisyyttäni kunnioitettiin</a>                                    | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4   | 1,4 | 208   |
| <a href="#">Tilat olivat toimivat ja viihtyisät</a>                               | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,8 | 1,3 | 168   |
| <a href="#">Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä</a>                 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,2 | 1,8 | 212   |
| <a href="#">Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni</a>                       | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4,6 | 1   | 212   |
| <b>Yhteensä</b>                                                                   | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,6 | 1,6 | 214,5 |

## QPRO: vuosi 1-8/2022 / 465 palautetta

Arvioi saamaasi palvelua/hoidoa. Kysymyksissä on viisi eri vastausvaihtoehtoa. Valitse sopivin vaihtoehto.

☐ näytä vastausten lukumäärät  
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

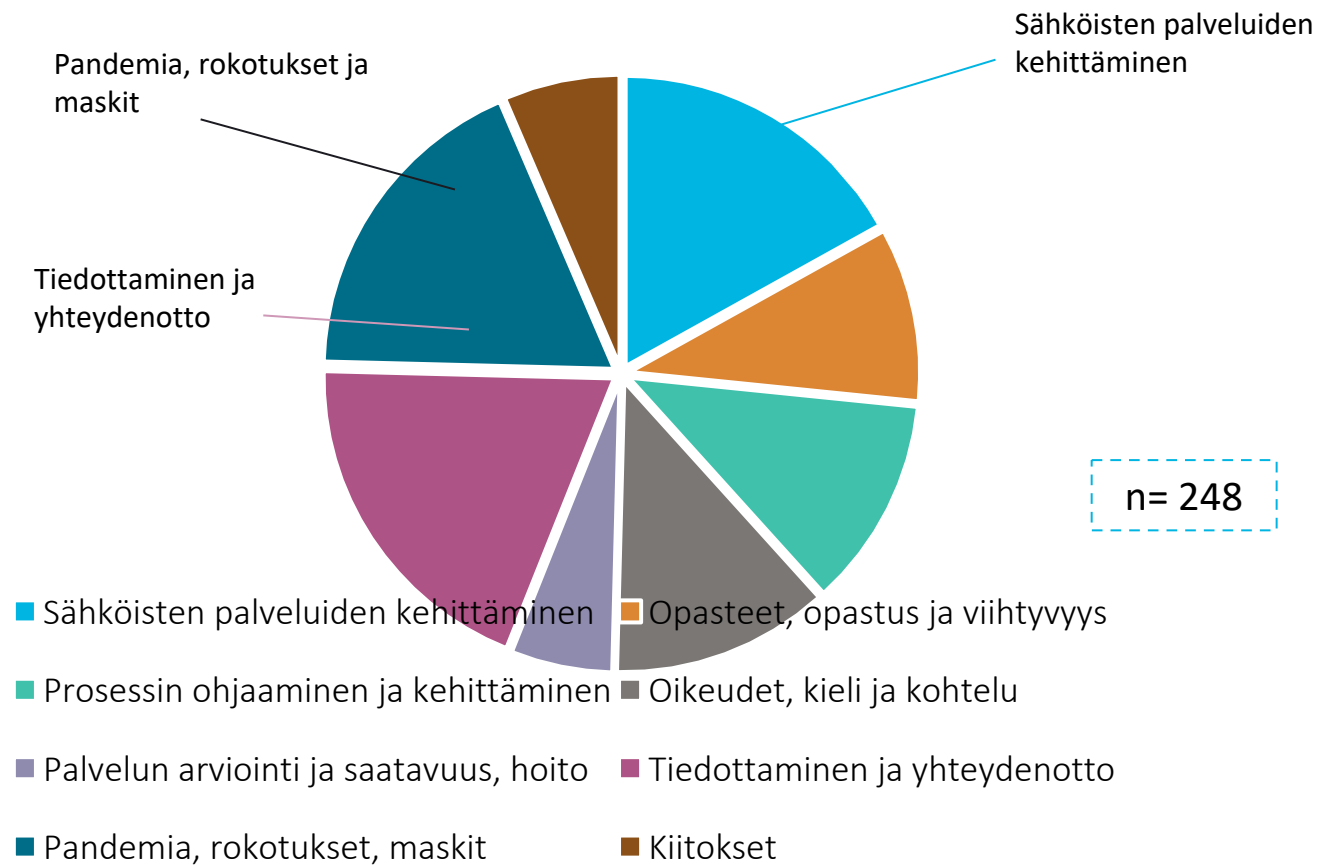
|                                                                                   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ka  | s   | n     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|-----|-------|
| <a href="#">Palvelusta oli helppo saada tietoa</a>                                | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,4 | 1,5 | 365   |
| <a href="#">Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa</a>                         | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,4 | 1,5 | 372   |
| <a href="#">Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin</a>                | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,2 | 1,8 | 381   |
| <a href="#">Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani</a>       | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,4 | 1,7 | 375   |
| <a href="#">Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani</a> | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,3 | 1,7 | 352   |
| <a href="#">Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti</a>   | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,1 | 1,8 | 367   |
| <a href="#">Koin saamani palvelun hyödylliseksi</a>                               | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,3 | 1,7 | 361   |
| <a href="#">Yksityisyyttäni kunnioitettiin</a>                                    | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,9 | 1,4 | 339   |
| <a href="#">Tilat olivat toimivat ja viihtyisät</a>                               | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,7 | 1,4 | 271   |
| <a href="#">Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä</a>                 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,1 | 1,8 | 355   |
| <a href="#">Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni</a>                       | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 4,5 | 1,1 | 357   |
| <b>Yhteensä</b>                                                                   | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 3,5 | 1,6 | 354,1 |



# Yleinen palaute verkkolomakkeella

## - palautemäärä ja kehittämiskohteet

Yhteenveto 2021



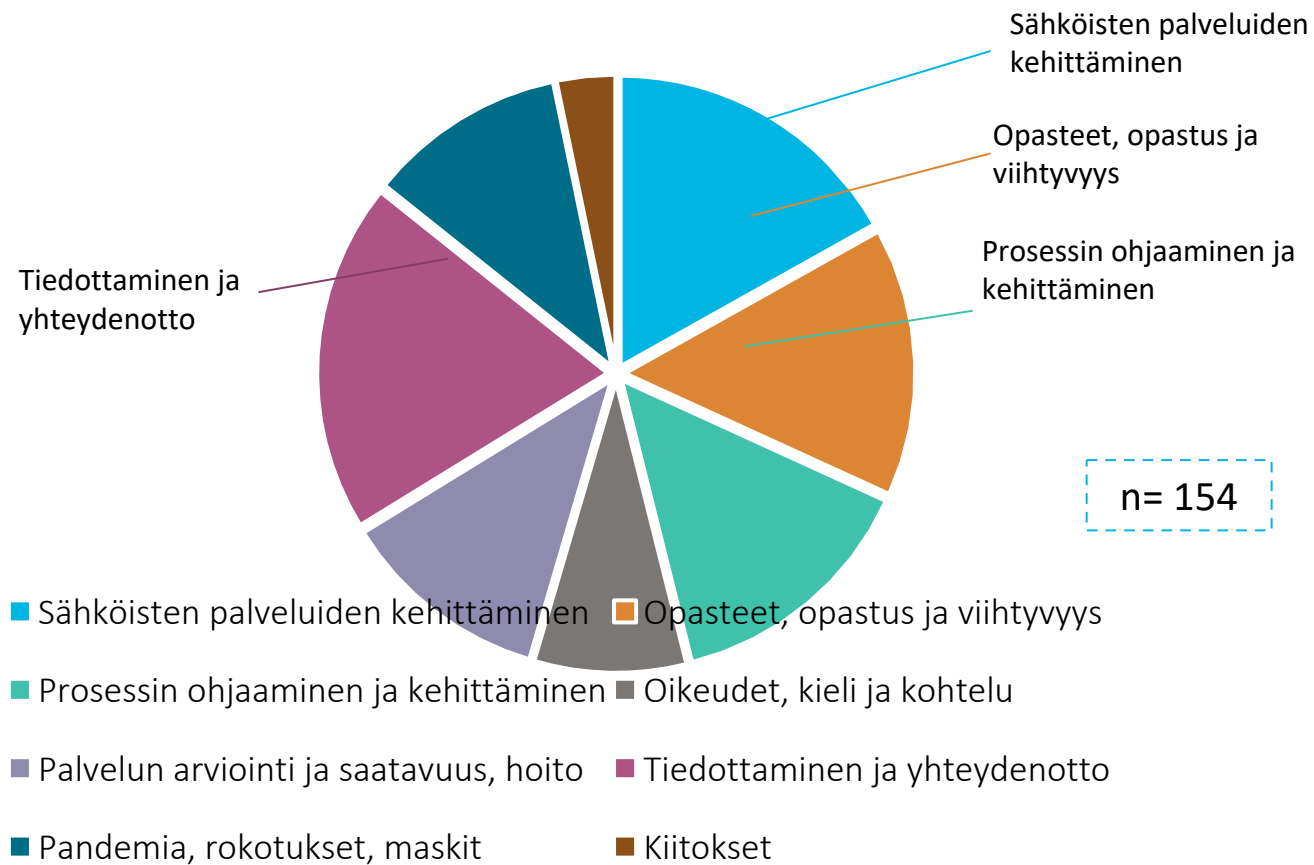
Osallisuus ja kehittämisen tuki



# Yleinen palaute verkkolomakkeella

## - palautemäärä ja kehittämiskohteet

Yhteenveto 1-8/2022



Osallisuus ja kehittämisen tuki



# Idealaari 2021

Tammi-joulukuu 2021 ->94 ideaa

- *Palveluprosessien kehittäminen* 22
- *Kestävä Soite* 21
- *Palvelujen kehittäminen* 11
- *Työhyvinvointi* 17
- *Kestävä kehitys ja vastuullisuus* 14
- *Muu* 9



- Palveluprosessien kehittäminen ■ Kestävä Soite
- Työhyvinvointi ■ Kestävä kehitys ja vastuullisuus
- Palvelujen kehittäminen ■ Muu



# Idealaari 2022



■ Palveluprosessien kehittäminen ■ Kestävä Soite

■ Työhyvinvointi

■ Kestävä kehitys ja vastuullisuus

■ Palvelujen kehittäminen

■ Muu

Tammi-elokuu 2022 ->34 ideaa

- *Palveluprosessien kehittäminen 4*
- *Kestävä Soite 6*
- *Palvelujen kehittäminen ja varmistaminen 10*
- *Työhyvinvointi 7*
- *Kestävä kehitys ja vastuullisuus 4*
- *Muu 3*

*(koko idealaarin ajalta yht. 404 ideaa)*





# Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

*Hoitaa, palvelee ja pelastaa*

Yhdessä  
enemmän!

