

Rapportering och användning av information om klienterfarenheter

SPRÅKNÄM 14.12.2022 § 33
269/00.02.24/2022

Beredningen

Delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

Framgångsrik klienterfarenhetsmätning börjar med att klienterna kan ge feedback så enkelt och snabbt som möjligt genom sin naturliga klientväg. Respons måste samlas in i tillräcklig mängd och på ett mångsidigt sätt, men inte ens den bästa metoden att samla in respons är tillräcklig i sig, utan hela organisationen måste engagera sig för att utveckla och dra nytta av klientupplevelsen. Det måste finnas en process för att bearbeta och utnyttja klientupplevelseinformation, vilket är en del av informationsbaserat ledarskap. Man måste tydligt och snabbt kunna utnyttja de centrala resultaten, så att man snabbt kan reagera på utvecklingen av tjänsten och tjänsteprocessen.

Klientresponsen som erhållits genom Soites Roidu från 1–11/22 är redo. Nationalspråknämndens uppgift är att följa situationen för svenskspråkiga tjänster jämfört med finskspråkiga tjänster och vid behov ge utvecklingsförslag och råd.

Klientupplevelsen vid Soite sett till NPS-talet är fortfarande utmärkt. Inom hälso- och sjukvården sett som helhet förekommer det dock skillnader i NPS-talen mellan finsk- och svensktalande kunder. Man hittar överraskande många stora skillnader när man gräver tillräckligt djupt.

Som bilaga Roidus klientupplevelserapport 1-11/2022.

Förslag till beslut

Nationalspråknämnden beslutar att läsa rapporten från 1-11/2022, diskutera den och ge förslag för utveckling av tjänster och serviceprocesser.

Beslut

Nationalspråknämnden beslutade enligt förslaget och antecknar informationen för kännedom.