

Årsrapport om utvecklingen av klientorienterade tjänster 2022

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 44
305/00.02.10/2023

Beredningen

Delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

I Soite utvecklas tjänster och serviceprocesser klientorienterat. En underliggande faktor är strategiska val och delaktighet är ett av välfärdsområdets värden. All respons och olika former av delaktighet hjälper Soite i att stärka sitt fokus på klienter och patienter.

Klienters och kommuninvånares delaktighet kan delas in i tre områden; direkt deltagande (konsultations- och diskussionsevent, initiativ/respons samt klientråds- och erfarenhetsexpertverksamhet), informationsdeltagande (kommunikation, information, beslut om offentliga handlingar, förhandsbedömning av effekter av beslut) och representativt deltagande. Representativt deltagande i Soites organisation år 2022 representerades samtidigt av Soites/Mellersta Österbottens välfärdsområdes fullmäktige, styrelse, svenska sektionen/nationalspråksnämnden samt angivna råd, som är äldre- och handikapprådet och ungdomsfullmäktige för välfärdsområdet (hösten 2022).

Den mångsidiga insamlingen och utnyttjandet av klientfeedback är en del av både att förbättra klientupplevelsen och att utveckla servicen eller serviceprocessen. Respons kan användas för att stärka personalens kompetens, rikta in tjänsten på rätt sätt och rätta till brister i servicen eller serviceprocessen. Enbart information om klientens eller patientens tillfredsställelse eller missnöje beskriver inte på ett adekvat sätt klientens serviceupplevelse. I undersökningar om klienttillfredsställelse är det bra att utöver flervalsfrågor ha möjlighet till öppen feedback.

Klientupplevelsen mäts hos Soite genom till exempel Roidu och Qpro. Information samlas in från hela Soite och mer exakt genom att söka i verksamhets-, service- och ansvarsområden. Genom respons erhålls värdefull information om klienttillfredsställelse och områden för förbättring av serviceverksamheten. På så vis kan man snabbt reagera på problem och förbättra klienttillfredsställelsen för till exempel servicen, serviceprocessen och mötet. Genom dessa får vi en bra bild av situationen överlag och kan samla in en stor andel viktig feedback.

I BSC-korten sattes till exempel målet att hålla NPS-numret på en utmärkt nivå. Ju högre NPS-tal, desto nöjdare klienter och patienter har Soite. Ett positivt NPS-tal är redan bra, och ett värde över 50 kan anses vara utmärkt. Soites NPS-resultat 2021 var 74 och 2022 ligger det fortfarande på en utmärkt nivå, med siffran 73. Den största mängden feedback får man från hälsostationerna och samjourens klienttillfredsställelseundersökningar, där tydliga förbättringar har

setts i båda. Genom Roidu är målet att få 10 000 återkopplingar årligen.

Ett annat responssystem som mäter klienttillfredsställelse är Qpro. Målet för klientnöjdhetspoängen är satt till 4,0, och högsta möjliga betyg är 5,0. Under 2020 inkom totalt 1231 återkopplingar via Qpro. 2021 var det 1191 svar och 2022 705 svar. Medelvärdet har minskat från 4,1 år 2020 till 3,8 år 2021 till 3,5 år 2022, så vi uppnådde alltså inte målet för 2022. Det är dock glädjande att "jag fick service/vård på mitt modersmål" hade högst poäng av alla, d.v.s. 4,5.

Via onlineformuläret för allmän respons (dvs. via registret) inkom 246 responsmeddelanden under 2022 (248 under 2021). Responsen är ganska jämnt fördelad över följande punkter;

- 1) Information och kontakt (42)
- 2) Processtyrning och utveckling (40)
- 3) Utveckling av elektroniska tjänster (39)
- 4) Skyltar, guidning och trivsel (34)
- 5) Pandemi, vaccinationer och masker (31)
- 6) Serviceutvärdering och tillgänglighet, vård (23)
- 7) Rättigheter, språk och bemötande (20)
- 8) Tack (17)

Att Soite värdesätter klientorienterad serviceutveckling yttrar sig i att målet är att svara på all skriftlig respons som ges under klientens eller patientens eget namn inom sju dagar.

Bifogat en powerpointpresentation om delaktighet och respons.

Förslag: Valförbundsstyrelsen beslutar att anteckna årsrapporten om utvecklingen av klientorienterade tjänster 2022 för kännedom.

Förslag till beslut	Nämnden beslutar anteckna informationen för kännedom och framför eventuella frågor.
Beslut	Nämnden beslutade enligt förslaget.