

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hoitaa, palvelee ja pelastaa

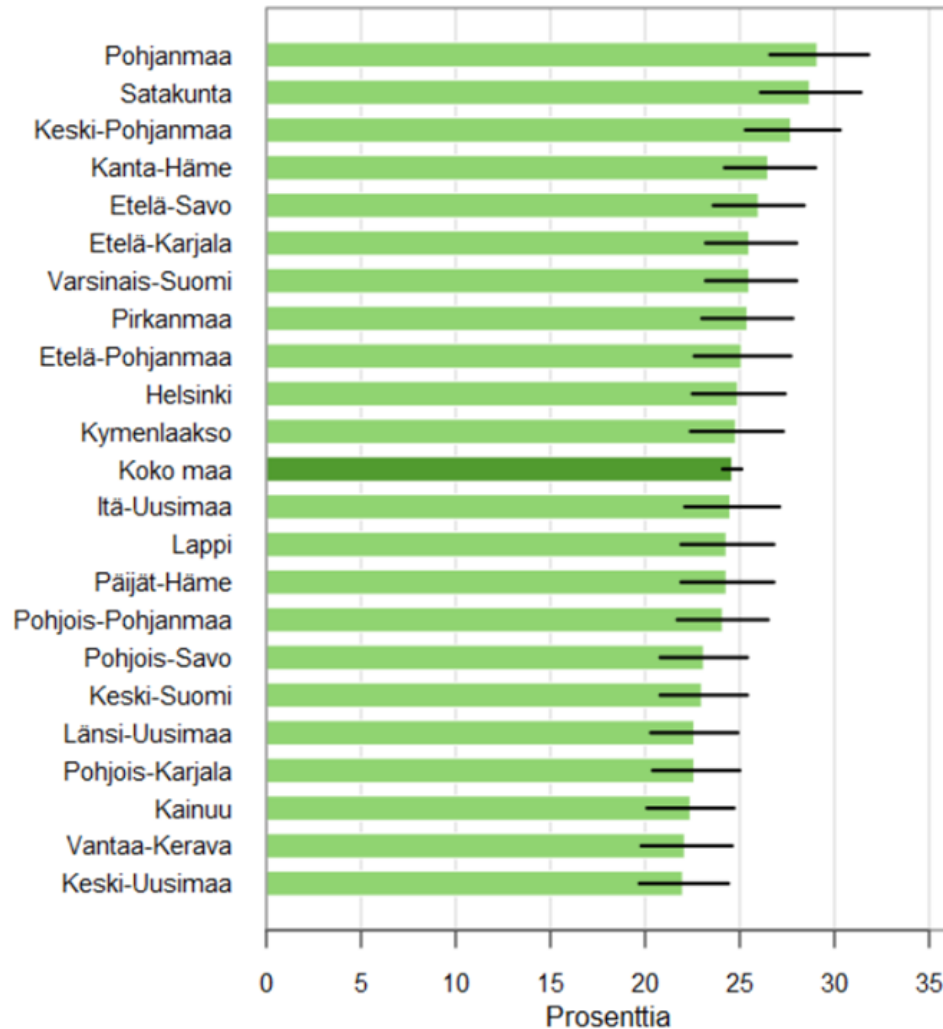


Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen 1-12.2022

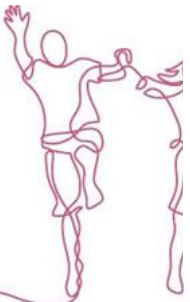
Jussi Salminen, Soite

Keski-Pohjalaiset ovat aktiivisia osallistujia

Aktiivisesti osallistuvat (järjestötoiminta ym)

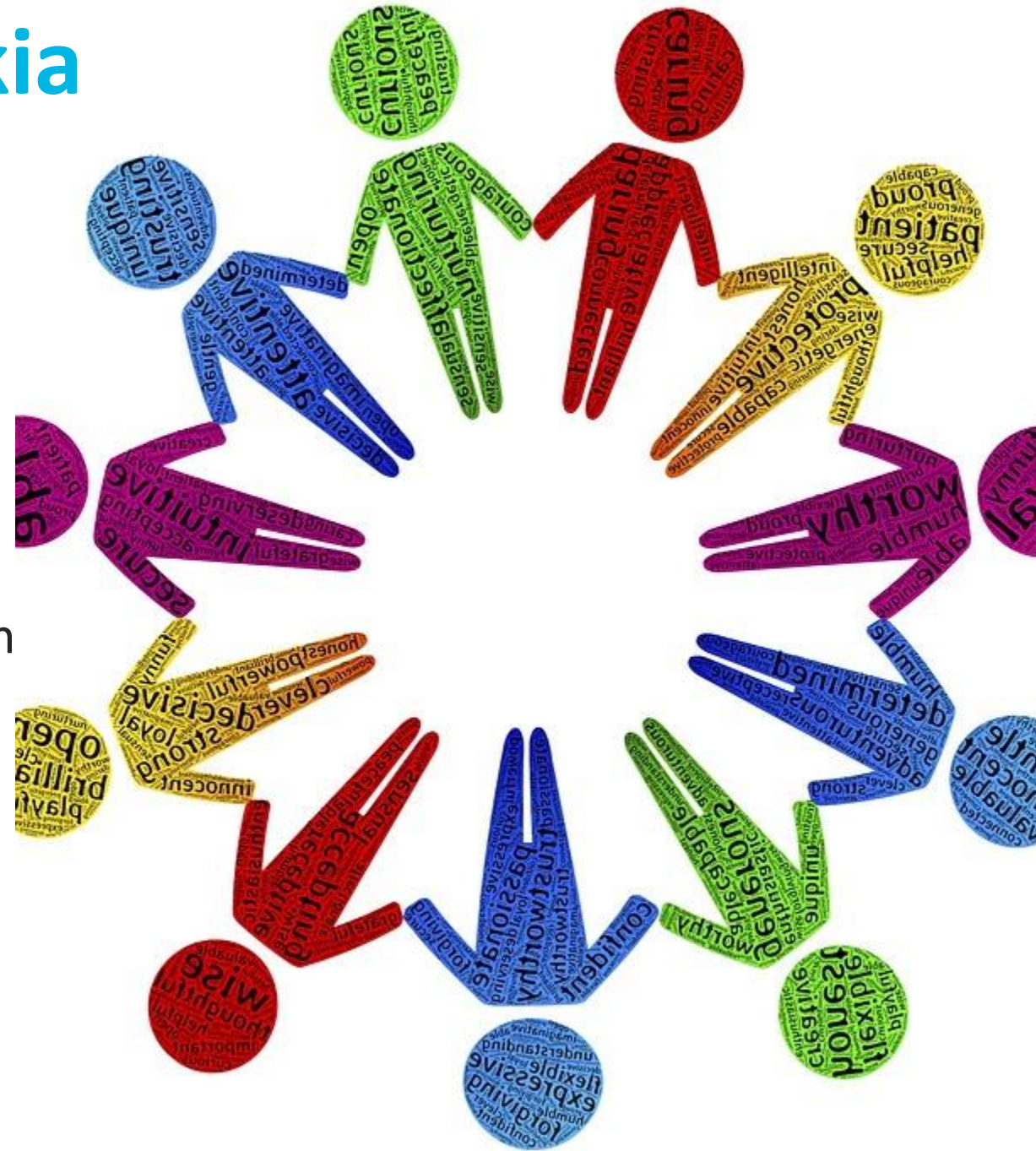


Lähde: FinSote 2020



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 ennakoarviointi (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	Koulutetut kokemusasiantuntijat	Arvioi ja kehittää palveluita ja palveluprosesseja
ASIAKASRAADIT, ASIAKASKEHITTÄJÄT	Avoin haku/satunnaisotanta, yksittäiset henkilöt	Arvioi palveluja, esittää kehittämis ehdotuksia esim. hoito- ja palvelupolut
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

Asiakas asioi Soiten palveluissa

Asiakas voi antaa palautetta monella tapaa; kaikki palautekyselyt Roidu-asiakaspalautejärjestelmässä.
THL:n yhtenäiset kyselyt ja käytännöt mittaamisessa.

Asiakaskokemus



Puhelinasiointi



Fyysinen käynti



Kotikäynti



Etävastaanotto tai etätapaaminen

Tekstiviestikyselyyn vastaaminen

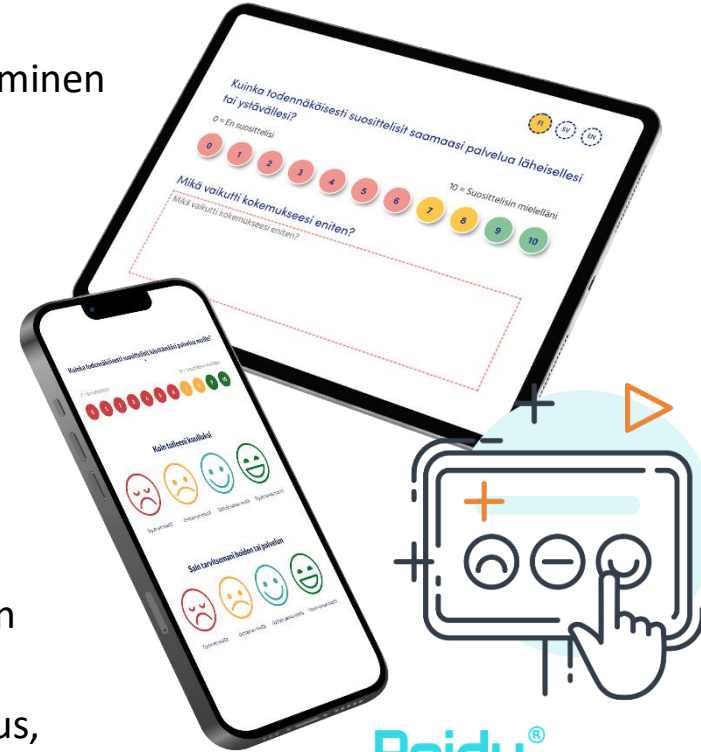
Asiakaspalautealaite

Asiakaspalautelaitteet tai kyselyt kotihoitajilla

Verkkokysely

Kysely upotettuna etävastaanottosovellukseen

(Paperinen lomake tallennus, keskustelut henkilökunnan kanssa tallennus)



Yhteydenotto 7 päivän kuluessa



Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen

Palaute annetaan

Palaute kerääntyy Roidu-
asiakaspalautejärjestelmään

Palautteen käsittely ja
hyödyntäminen johtamisessa

Verkkosivukysely

Asiakaspalautelaitteet

Tekstiviestikysely

Hoitajilla kotikäynnillä
mukana olevat
asiakaspalautelaitteet

Etävastaanottokyselyt

Paperinen lomake

Keskustelu henkilökunnan kanssa

Roidu[®]

Realiaikainen
asiakaskokemustieto THL:n
yhtenäisiin kysymyksiin.

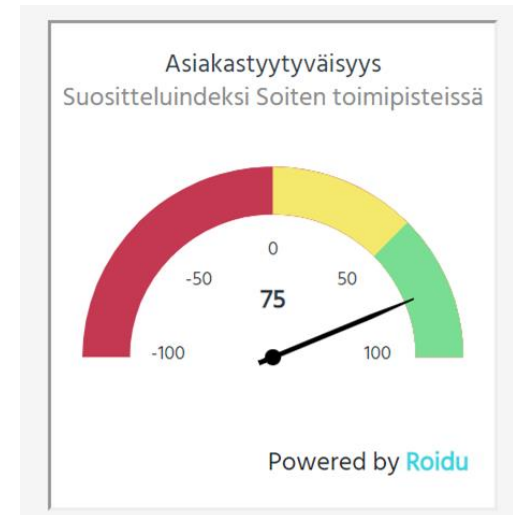
Automaattiraportit kerran
kuukaudessa sähköpostilla
esihenkilöille.

Palautteen käsittelyn
toiminnot.



Palautteet analysoidaan ja
käsitellään henkilöstön
kanssa.

Yksikön toimintaa kehitetään
jatkuvasti saadun palautteen
perusteella.



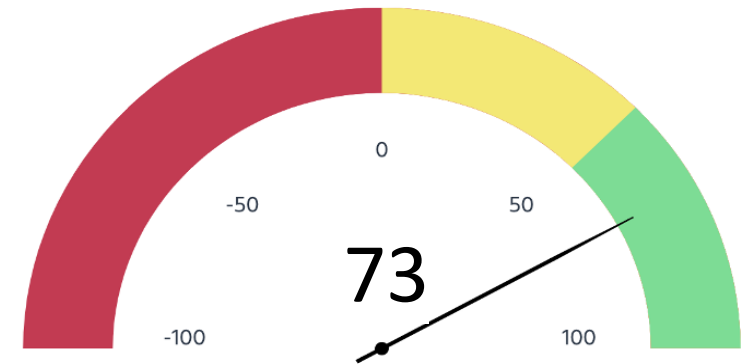
Asiakaskokemuksen mittaaminen - Roidu

Roidun palautelaitteet ja palautekyselyt monessa kanavassa SOITESSA

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

Osallisuus ja kehittämisen tuki

Asiakastyytyväisyys



Suositteluindeksi Soiten toimipisteissä. Mitä suurempi NPS-lukema, sitä tyytyväisempiä asiakkaat Soitella ovat. Positiivinen NPS-luku on jo hyvä, ja yli 50 arvoa voidaan pitää jo erinomaisena.

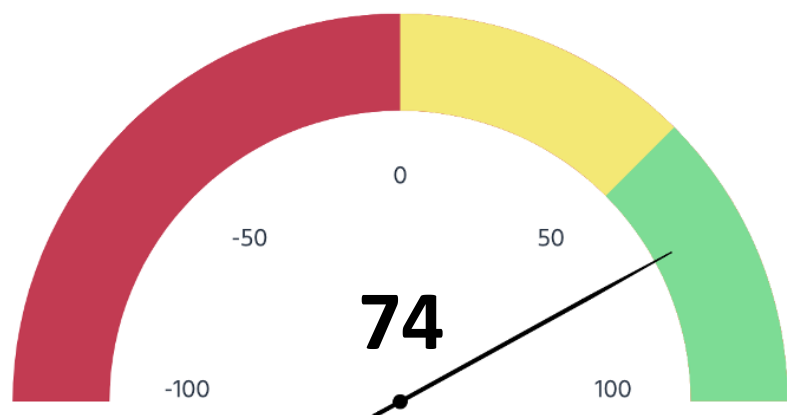
PALAUTEKANAVAT

Monikanavainen, jatkuva kokemusmittaus hyvinvointialueella

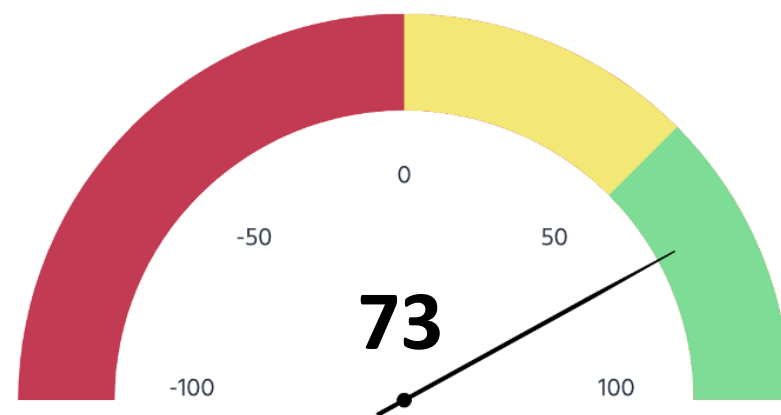
Oman alueen tuloksia on mahdollista verrata muihin Roiduun luottaviin hyvinvointialueisiin. Myös kuntien ja kaupunkien sote-palveluiden vastaaviin tuloksiin vertaileminen on mahdollista.



Hela Soite 2021



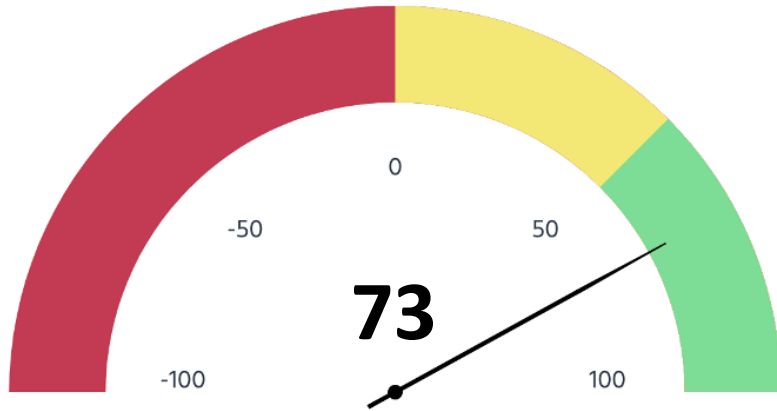
Hela Soite 2022



Hyvä taso edelleen!



Hela Soite 2022



Terveysasemien asiakastyytyväisyys



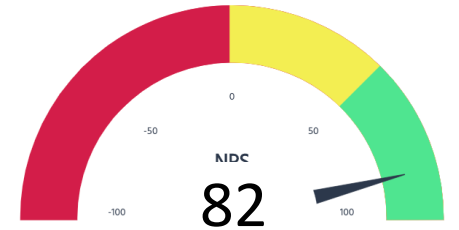
87.7 %



6,4%



6,0%



Neuvolat



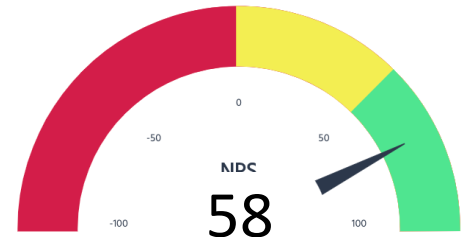
75,2%



7,7%



17,1%



Röntgen



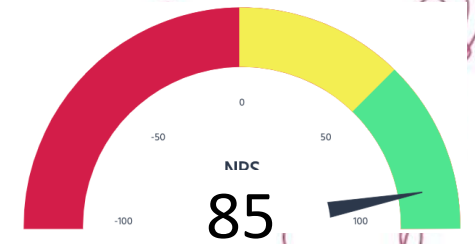
90,2%



4,4%



5,4%



TESA – 2022

Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

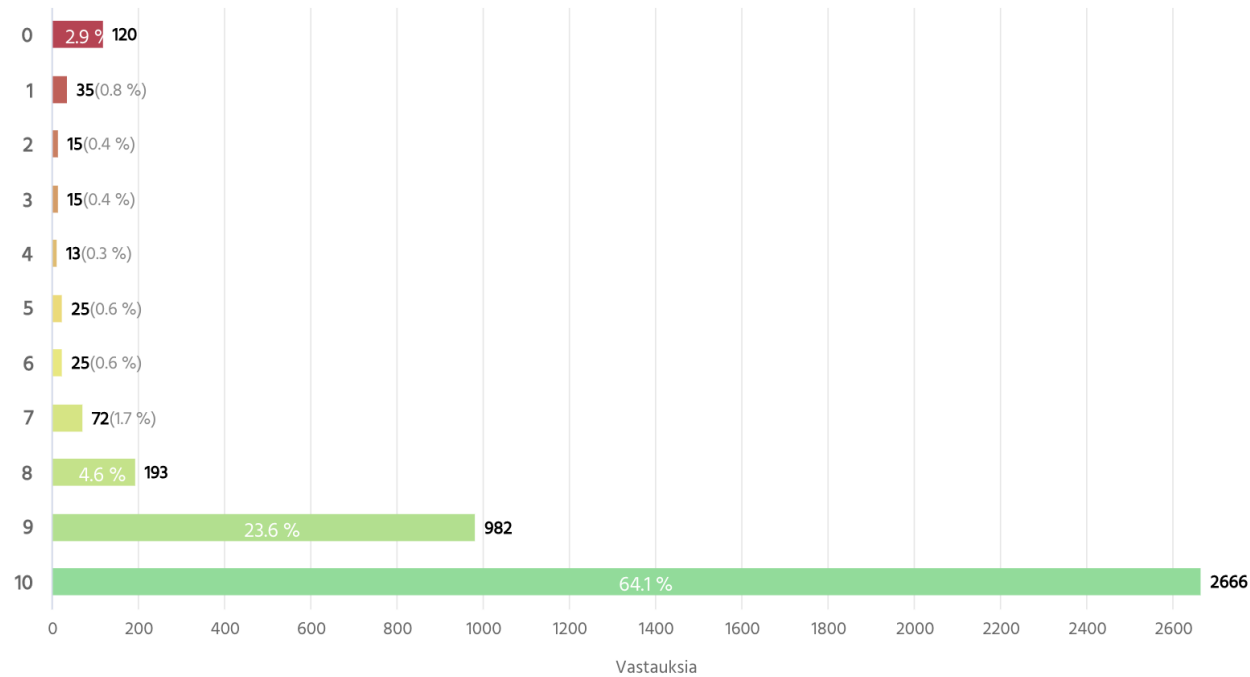
NPS: 82

Arvostelijat
6.0%

Passiiviset
6.4%

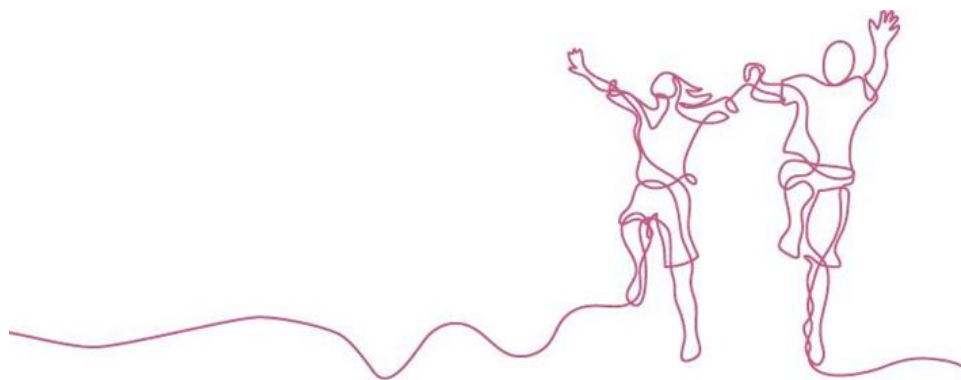
Suosittelijat
87.7%

Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan

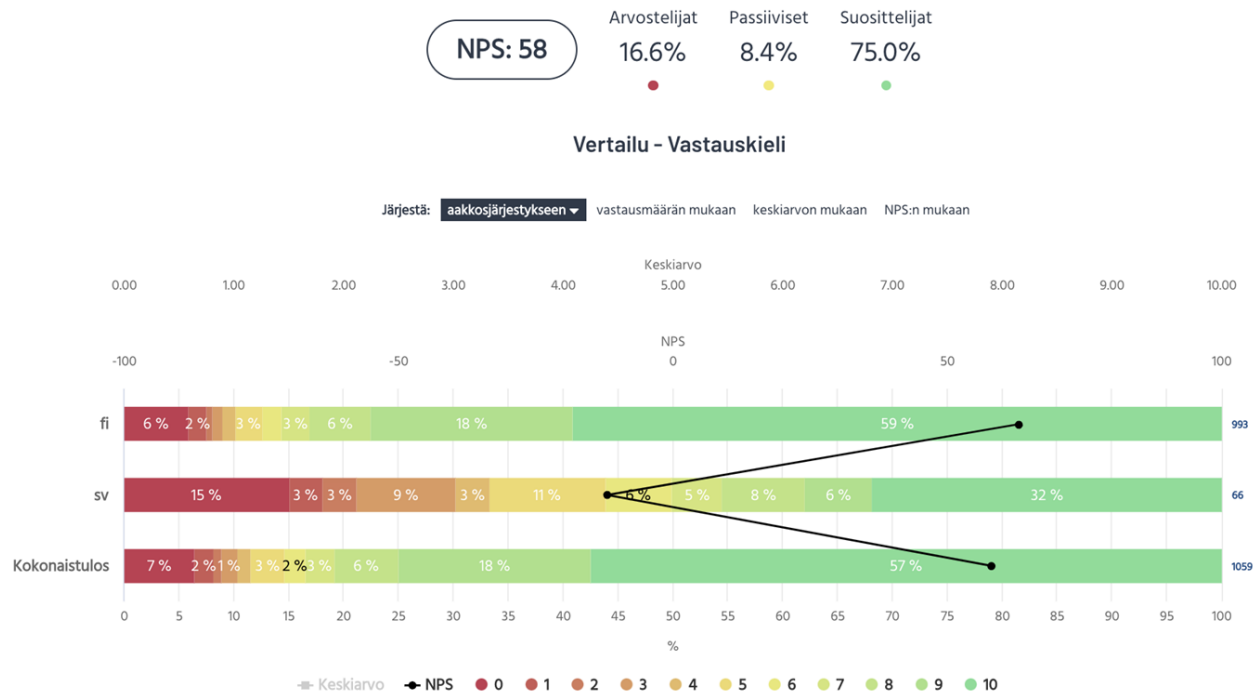


TESA – 2022

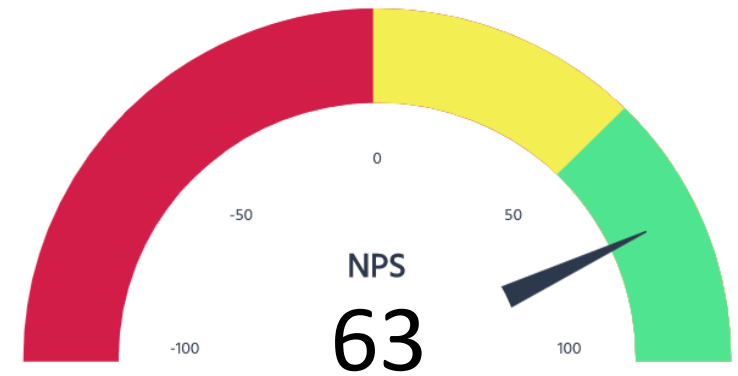
Vertailu - Toimipiste



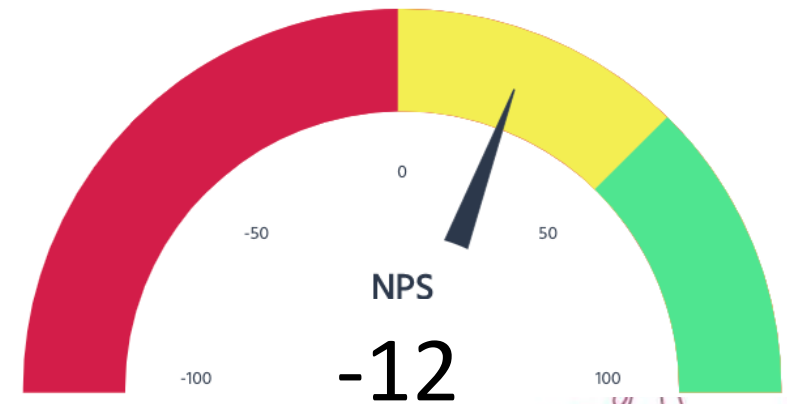
Rådgivningarna – kielivertailu 2022



suomenkieliset



ruotsinkieliset



Barnpolikliniken 2021 och 2022

2021

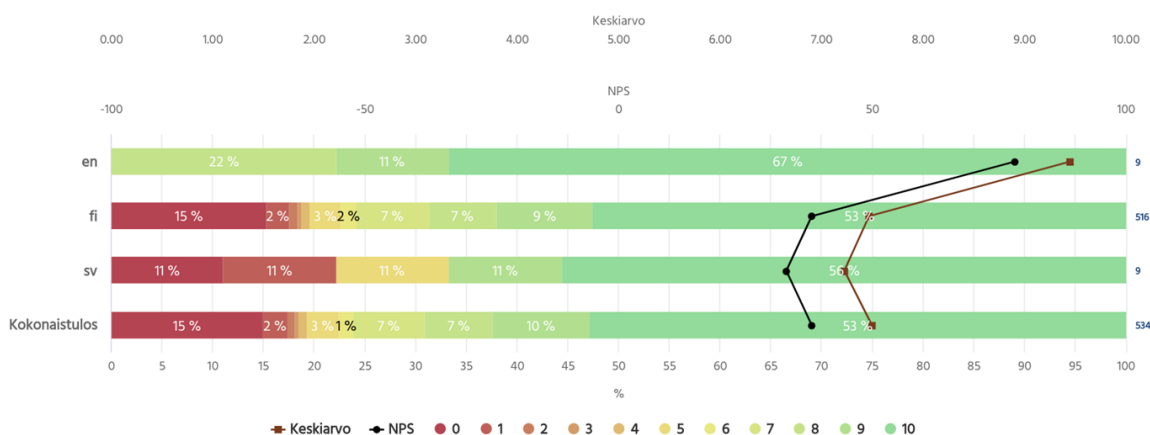
Kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä yksikköä ystävillesi tai tuttavillesi?

NPS: 38

Arvostelijat 24.0%
Passiiviset 13.7%
Suosittelijat 62.4%

Vertailu - Vastauskieli

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



2022

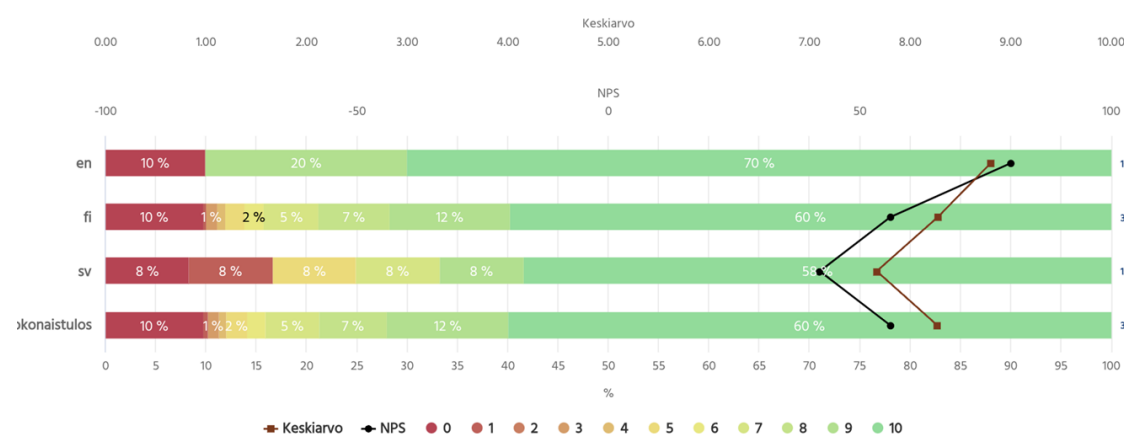
Kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä yksikköä ystävillesi tai tuttavillesi?

NPS: 56

Arvostelijat 15.9%
Passiiviset 12.1%
Suosittelijat 72.0%

Vertailu - Vastauskieli

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



Barnavdelning 2021 och 2022

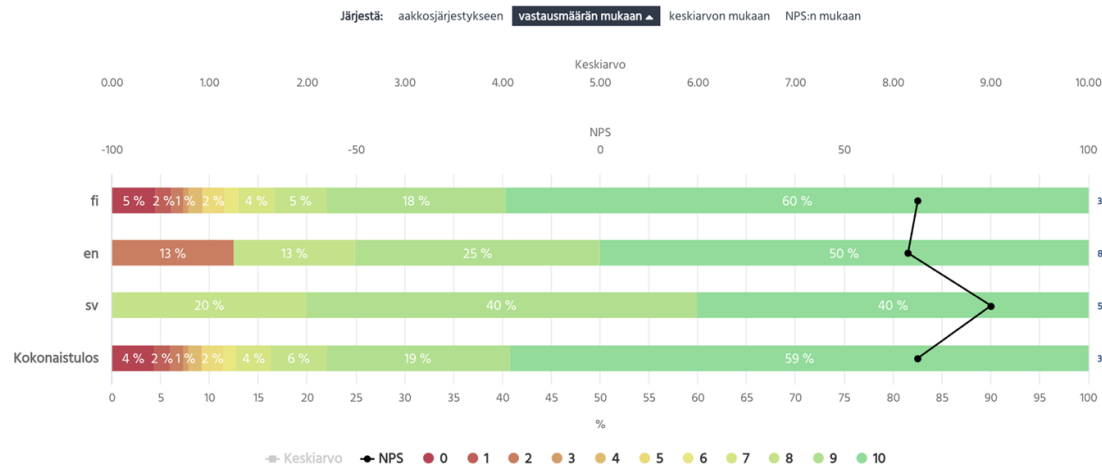
2021

Kuinka todennäköisesti suosittelet tätä yksikköä ystävillesi tai tuttavillesi?

NPS: 65

Arvostelijat	Passiiviset	Suosittelijat
12.8%	9.3%	77.9%

Vertailu - Vastauskieli



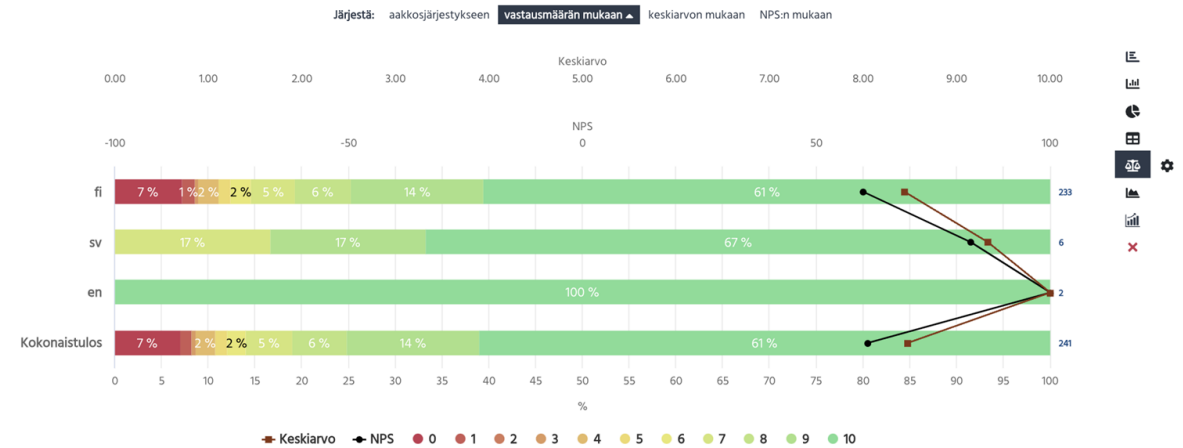
2022

Kuinka todennäköisesti suosittelet tätä yksikköä ystävillesi tai tuttavillesi?

NPS: 61

Arvostelijat	Passiiviset	Suosittelijat
14.1%	10.8%	75.1%

Vertailu - Vastauskieli



QPRO: vuosi 2020 / 1231 palautetta

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

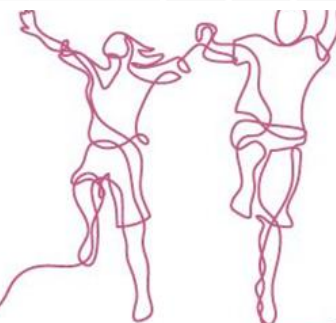
☐ näytä vastausten lukumäärät
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

	5	4	3	2	1	ka	s	n
Palvelusta oli helppo saada tietoa	😊	😊	😊	😊	😊	4	1,2	1089
Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa	😊	😊	😊	😊	😊	4	1,2	1085
Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin	😊	😊	😊	😊	😊	4	1,4	1092
Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani	😊	😊	😊	😊	😊	4,2	1,3	1113
Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	😊	😊	😊	😊	😊	4	1,3	1077
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	😊	😊	😊	😊	😊	4	1,4	1107
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	😊	😊	😊	😊	😊	4,1	1,3	1100
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	😊	😊	😊	😊	😊	4,4	1,1	1061
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	😊	😊	😊	😊	😊	4,2	1,1	855
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	😊	😊	😊	😊	😊	4	1,4	1065
Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni	😊	😊	😊	😊	😊	4,6	1	831
Yhteensä		😊				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
Palvelusta oli helppo saada tietoa	😊	😊	😊	😊	😊	3,7	1,5	1026
Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa	😊	😊	😊	😊	😊	3,8	1,5	1054
Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin	😊	😊	😊	😊	😊	3,8	1,6	1056
Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani	😊	😊	😊	😊	😊	3,9	1,6	1084
Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	😊	😊	😊	😊	😊	3,8	1,6	1047
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	😊	😊	😊	😊	😊	3,7	1,7	1050
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	😊	😊	😊	😊	😊	3,8	1,6	1047
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	😊	😊	😊	😊	😊	4,1	1,5	1051
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	😊	😊	😊	😊	😊	3,8	1,5	795
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	😊	😊	😊	😊	😊	3,7	1,7	1061
Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni	😊	😊	😊	😊	😊	4,4	1,3	1037
Yhteensä		😊				3,8	1,6	1028



QPRO: vuosi 1-8/2022 / 465 palautetta

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

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

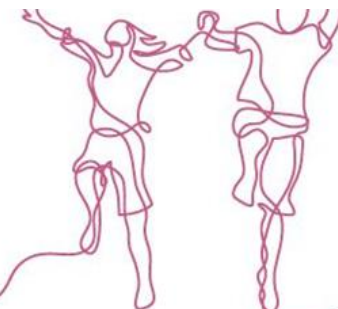
	5	4	3	2	1	ka	s	n
Palvelusta oli helppo saada tietoa	😊	😊	😊	😊	😊	3,4	1,5	365
Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa	😊	😊	😊	😊	😊	3,4	1,5	372
Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin	😊	😊	😊	😊	😊	3,2	1,8	381
Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani	😊	😊	😊	😊	😊	3,4	1,7	375
Hoitoani/asiaani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

QPRO: vuosi 1-12/2022 / 705 palautetta

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

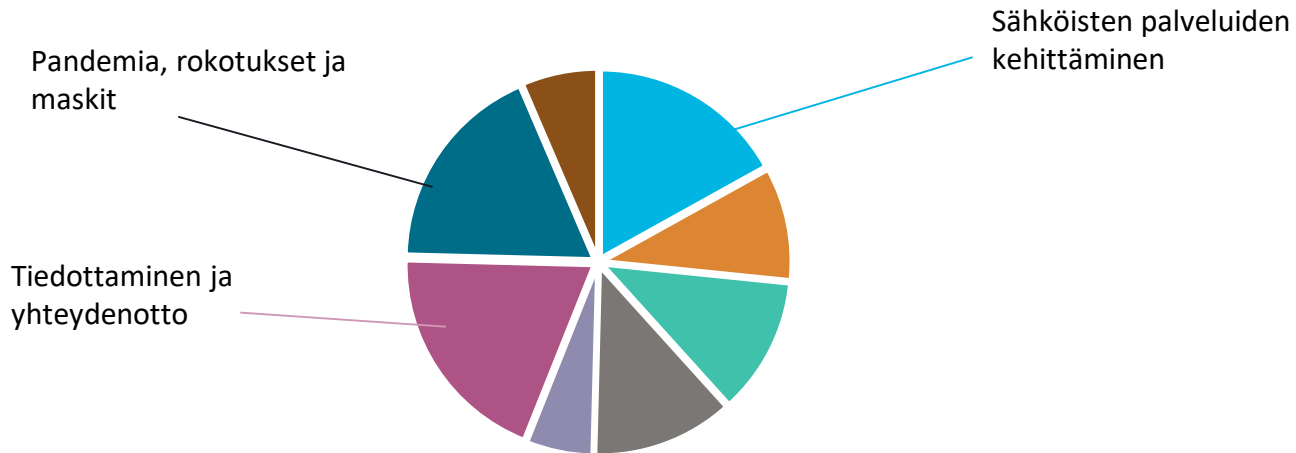
☐ näytä vastausten lukumäärät
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

	5	4	3	2	1	ka	s	n
Palvelusta oli helppo saada tietoa	😊	😊	😊	😊	😊	3,4	1,5	559
Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa	😊	😊	😊	😊	😊	3,4	1,5	577
Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin	😊	😊	😊	😊	😊	3,2	1,7	585
Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani	😊	😊	😊	😊	😊	3,5	1,7	576
Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	😊	😊	😊	😊	😊	3,4	1,7	540
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	😊	😊	😊	😊	😊	3,2	1,8	565
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	😊	😊	😊	😊	😊	3,4	1,7	556
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	😊	😊	😊	😊	😊	4	1,4	520
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	😊	😊	😊	😊	😊	3,7	1,4	418
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	😊	😊	😊	😊	😊	3,2	1,8	547
Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni	😊	😊	😊	😊	😊	4,5	1,1	544
Yhteensä	😊	😊	😊	😊	😊	3,5	1,6	544,3



Yleinen palaute verkkolomakkeella - palautemäärä ja kehittämiskohteet

Yhteenveto 2021



n= 248

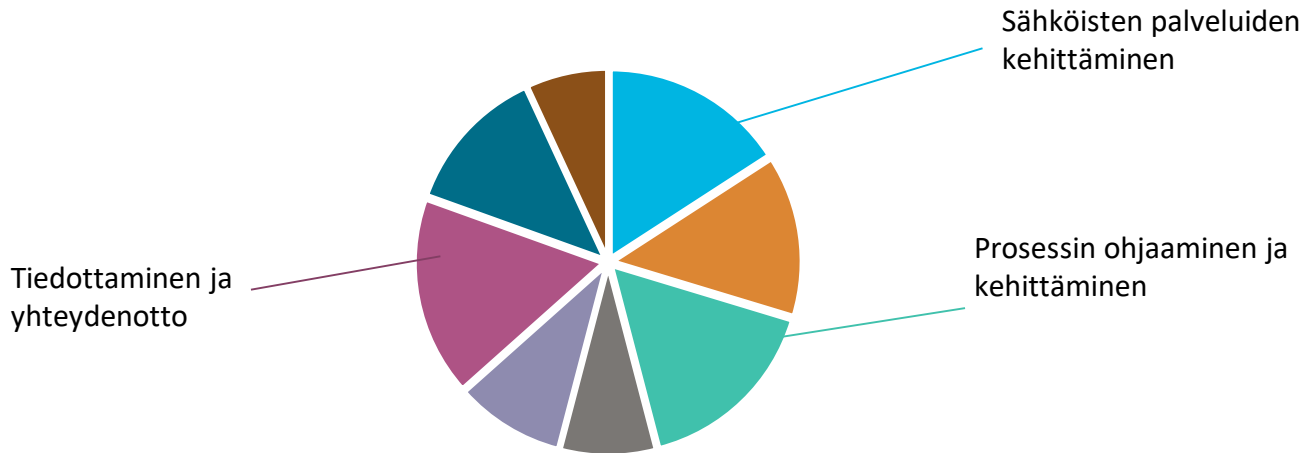
- Sähköisten palveluiden kehittäminen
- Opasteet, opastus ja viihtyvyys
- Prosessin ohjaaminen ja kehittäminen
- Oikeudet, kieli ja kohtelu
- Palvelun arviointi ja saatavuus, hoito
- Tiedottaminen ja yhteydenotto
- Pandemia, rokotukset, maskit
- Kiitokset

Osallisuus ja kehittämisen tuki



Yleinen palaute verkkolomakkeella - palautemäärä ja kehittämiskohteet

Yhteenveto 2022



n= 246

- Sähköisten palveluiden kehittäminen
- Opasteet, opastus ja viihtyvyys
- Prosessin ohjaaminen ja kehittäminen
- Oikeudet, kieli ja kohtelu
- Palvelun arviointi ja saatavuus, hoito
- Tiedottaminen ja yhteydenotto
- Pandemia, rokotukset, maskit
- Kiitokset

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*



- Palveluprosesien 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-joulukuu 2022 ->46 ideaa

- *Palveluprosessien kehittäminen 8*
- *Kestävä Soite 7*
- *Palvelujen kehittäminen ja varmistaminen 11*
- *Työhyvinvointi 10*
- *Kestävä kehitys ja vastuullisuus 5*
- *Muu 5*

(koko idealaarin ajalta yht. 416 ideaa)



Kokemusosaamisen hyödyntäminen, tulokset v. 2022 loppuun mennessä

- Kokemusasiantuntijuuden toiminta- ja palkkiomalli hyväksytty ja käytössä
- Kokemusosaamista hyödynnetty Soite 2.0 -palvelujen kehittämisessä
- Hankittu kokemusasiantuntijakoulutusta
 - Soitella tällä hetkellä 35 teemasta kokemustoimijoita (29 toimeksiantosopimusta laadittu) ja vuonna 2022 kokemustoiminnan tehtäviä oli yhteensä 90 kappaletta (yhteensä 153 kpl)
- Tuettu järjestökenttää kokemusosaamisen koordinaation toteuttamisessa
- Laadittu video Soitelle kokemusasiantuntijuudesta, jota jaettu toimi- ja palvelualueille sekä Vastuutyöntekijä koulutuksesta video, jossa kokemusasiantuntijoiden puheenvuorot



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hoitaa, palvelee ja pelastaa

Yhdessä
enemmän!

