

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen -vuosiraportti 2022

VAMNEU 07.03.2023 § 7
824/00.02.10/2023

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikko Jussi Salminen

Soitessa palveluja ja palveluprosesseja kehitetään asiakaskeisest. Taustalla on strateginen valinta ja osallisuus on yksi hyvinvointialueen arvo. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavat Soitea asiakas- ja potilaskeskeisyyden vahvistamisessa.

Asiakas- ja kuntalaisosallisuus voidaan jakaa kolmeen osaan; suoraan osallisuuteen (kuulemis- ja keskustelutilaisuudet, aloitteet/palautteet ja asiakasraati- sekä kokemusasiantuntijatoiminta), tietosallisuuteen (viestintä, tiedottaminen, julkisten asiakirjojen päätökset, päätösten vaikutusten ennakoarvointi) ja edustukselliseen osallisuuteen. Edustuksellista osallisuutta Soiten organisaatiossa vuonna 2022 edustivat rinnakkain Soiten/ Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen valtuusto, hallitus, ruotsinkielinen jaosto/kansalliskielilautakunta sekä nimetyt neuvostot, joita ovat vanhus- ja vammaisneuvosto sekä Hyvinvointialueen nuorisovaltuusto (syksy 2022).

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/ 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. Tietoa saadaan kootusti koko Soitesta ja tarkemmin porautumalla toimi-, palvelu- ja vastuualueilta. Palautteiden avulla saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämis-kohteista. Tällöin voidaan nopeasti reagoida ongelmiin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä esimerkiksi palveluun, palveluprosessiin ja kohtaamiseen liittyen. Näiden kautta saadaankin hyvä kuva yleis-tilanteesta ja voidaan kerätä paljon tärkeää palautetta.

BSC-korteissa tavoitteeksi asetettiin esim. NPS-luvun pysyminen erinomaisella tasolla. Mitä suurempi NPS-lukema on, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ja potilaat Soitella ovat. Positiivinen NPS-luku on jo hyvä ja yli 50 arvoa voidaan pitää jo erinomaisena. Soiten NPS-tulos vuonna 2021 oli 74 ja vuonna 2022 edelleenkin erinomaisella tasolla, luvun ollessa 73. Suurimmat palautemäärät saadaan terveysasemien ja yhteispäivästyksen asiakastyytyväisyydestä, joissa molemmissa on ollut nähtävissä selvää parantumista. Roidun kautta tavoitteena on saada vuositasolla 10 000 palautetta.

Toinen asiakastytyvääisyyttä mittaava palautejärjestelmä on Q pro. Tavoitteeksi on asetettu 4.0, maksimin ollessa 5.0. Vuonna 2020 saatiin kaikkiaan 1231 palautetta Q pron kautta. Vuonna 2021 palautetta tuli 1191 ja vuonna 2022 705 palautetta. Keskiarvo on laskenut vuoden 2020 4.1 vuoden 2021 3,8 kautta vuoden 2022 3,5 Emme siis saavuttaneet vuodelle 2022 asetettua tavoitetta. Ilahduttavaa on kuitenkin se, että "sain palvelun/ hoidon omalla äidinkielellä" kohta oli kaikista paras eli 4.5.

Yleinen palaute verkkolomakkeella (eli kirjaamon kautta) on tullut vuonna 2022 246 palautetta (v.2021 248). Palautteet jakaantuvat varsin tasaisesti seuraaviin kohtiin:

1. Tiedottaminen ja yhteydenotto (42)
2. Prosessin ohjaaminen ja kehittäminen (40)
3. Sähköisten palvelujen kehittäminen (39)
4. Opasteet, opastus ja viihtyvyys (34)
5. Pandemia, rokotukset ja maskit (31)
6. Palvelun arviointija saatavuus, hoito (23)
7. Oikeudet, kieli ja kohtelu (20)
8. Kiitokset (18)

Soiten arvostusta asiakaskeskeiseen palvelujen kehittämiseen osoittaa se, että kaikkiin omalla nimellä annettuihin kirjallisiin palautteisiin on tavoitteena vastata seitsemän vuorokauden kuluessa.

Liite 2 – Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen -diaesitys.

Päätösesitys

Neuvosto päättää keskustella asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen vuosiraportista ja merkitsee sen tiedokseen sekä omalta osaltaan korostaa asiakaskokemustiedon hyödyntämistä palvelujen ja palveluprosessien kehittämisessä.

Päätös

Neuvosto päätti esityksen mukaisesti.