

## Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen 1-9/2023

Keski-Pohjanmaan aluehallitus 30.10.2023 § 256  
3924/00.02.01/2023

Valmistelija osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Soitessa palveluja ja palveluprosesseja kehitetään asiakaslähtöisesti. Taustalla on strateginen valinta ja osallisuus on esimerkiksi 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 asiakas- sekä kokemusasiantuntijatoiminta), tieto-osallisuuteen (viestintä, tiedottaminen, julkisten asiakirjojen päätökset ja päätösten vaikutusten ennakoarviointi sekä edustukselliseen osallisuuteen. Edustuksellista osallisuutta hyvinvointialueen organisaatiossa edustavat aluevaltuusto, aluehallitus, lautakunnat sekä vaikuttamistoimielimet.

Asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen ja hyödyntäminen on osa niin asiakaskokemuksen parantamista kuin palvelun ja palveluprosessin kehittämistä. Palautteen avulla voidaan vahvistaa henkilöstön osaamista, kohdentaa palvelu oikein ja korjata palvelun tai palveluprosessin puutteita. Pelkkä tieto asiakkaan tai potilaan tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä ei kuvaa riittävän hyvin asiakkaan kokemaa palvelukokemusta, jollei sitä pystytä kohdentamaan oikeaan palvelutapahtumaan. Asiakastyytyväisyyskyselyissä onkin hyvä olla mahdollisuus vaihtoehtokysymysten rinnalla myös avoimeen palautteeseen.

Asiakaskokemusta mitataan Soitessa erityisesti Roidun, mutta myös Qpron kautta. Tietoa saadaan kootusti koko Soitesta ja tarkemmin porautumalla toimi-, palvelu- ja vastuualueelle. Palautteiden avulla saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämiskohteista, joihin voidaan nopeasti reagoida.

Palautteista on kiinnostunut myös valtio, joka rahoittaa hyvinvointialueiden palveluja. Valtio haluaa tietää reaaliaikaisten taloudellisten kustannusten lisäksi asiakastyytyväisyyden tason (NPS-luku) hyvinvointialueilla. Tämä edellyttää yhteneviä kysymyksiä valtakunnallisesti sekä integroitua asiakas- ja potilastietojärjestelmää (meillä Tieto) ja palautejärjestelmää (Roidu). THL on valinnut kaksi hyvinvointialuetta Suomesta tähän pilottiin.

Soiten tavoitteena on ja täytyykin olla 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 erinomaisena. Soiten NPS-luku vuonna 2021 oli 74, vuonna 2022 73 ja alkuvuonna 2023

se on 72. Suurimmat palautemäärät saadaan terveysasemien asiakastytyvyydestä. Roidun kautta tavoitteena on saada vuositasolla 10.000 palautetta.

Toinen asiakastytyvyyttä mittaava palautejärjestelmä on tällä hetkellä Qpro. Tavoitteeksi on asetettu 4.0 maksimin ollessa 5.0. Vuonna 2020 lukema oli 4.1, vuonna 2021 3.8 ja vuonna 2022 3.5. Vuonna 2022 ei siis saavutettu tavoitetta, mutta todella ilahduttavaa on nähdä, että alkuvuonna 1–9 lukema on peräti 4.6. Tosin palautteiden vähäinen määrä antanee jopa liian hyvän kuvan nykyisestä tilanteesta. Kohta ”sain palvelun/hoidon omalla äidinkielellä” on kuitenkin ollut koko vertailuajan paras, esim. vuonna 2022 4.5 ja nyt peräti 4.9.

Yleistä palautetta verkkolomakkeella (eli kirjaamon kautta) tulee vuosittain noin 220 - 250 kappaletta. Vuonna 2022 tuli 246 palautetta, vuonna 2021 248 palautetta ja alkuvuoden perusteella tullaan pääsemään noin 230:een. Palautteet jakaantuvat varsin tasaisesti erilaisiin kohtiin, mutta suosituimmat ovat tiedottaminen ja yhteydenotto, sähköisten palvelujen kehittäminen ja prosessin ohjaaminen ja kehittäminen. Myös kiitosta tulee yllättävänkin paljon.

Oheisaineistona diaesitys osallisuudesta ja palautteista.

Päätösesitys

Aluehallitus merkitsee asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen osavuosisiraportin 1-9/23 tiedoksi.

Päätös

Aluehallitus merkitsi asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen osavuosisiraportin 1-9/23 tiedoksi.