

Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen / vuosiraportti 2023

Keski-Pohjanmaan aluehallitus 08.04.2024 § 110
1114/00.02.01/2024

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 palvelut oikein ja korjata palveluiden tai palveluprosessien puutteita. Pelkkä tieto asiakkaan tai potilaan tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä ei kuvaa riittävän hyvin asiakkaan kokemaa palvelukokemusta, jollei sitä pystytä kohdentamaan oikeaan palvelutapahtumaan. Palvelutapahtumaan kohdistaminen mahdollistaa alueen oman tietojohtamisen kehittämisen ja mahdollistaa myös kansallisen vertailtavuuden pilottiprojektin puitteissa (esim. palautteen kytkeminen aura-palveluluokkaan). Asiakastyytyväisyyskyselyissä on myös hyvä olla mahdollisuus vaihtoehtokysymysten rinnalla myös avoimeen palautteeseen, jota voidaan Roidun palautejärjestelmän kautta tekoälyllä analysoida.

Asiakaskokemusta mitataan Soitessa erityisesti Roidun, mutta myös Qpron kautta. Tietoa saadaan kootusti koko Soitesta sekä myös tarkennettuina toimi-, palvelu- ja vastuualuetasolle. 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.

Pilottijakso loppuu 31.8.2024. Tällöin kahdella pilottialueella on luotu koko valtakuntaan malli, jonka avulla voidaan yhdenvertaisin kysymyksin ja oikeudenmukaisilla metodeilla vertailla asiakastytyvääisyyttä eri hyvivointialueilla. Soite aloittaa STM:n ja THL:n vaatimusten mukaisen tiedon keruun huhtikuussa tekstiviesteillä (aluksi vastaanottopalvelut ja suun terveydenhuolto). Kerätty ja THL:n määrittelyin rikastettu sekä anonymisoitu palautetieto siirretään Soiten tietoaalta pilottiprojektin käyttöön. Tämän lisäksi Soite kerää pelkästään omiin kehittämistarpeisiin tekstiviestillä palautetta lasten päivystyksestä.

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 erittäin hyvänä. Soiten NPS-luku vuonna 2021 oli 74, vuonna 2022 73 ja alkuvuonna 1 – 9 / 2023 se oli 72. Koko vuoden 2023 NPS-luvuksi muodostui lopulta 67. Huolestuttavaa on, että asiakastytyvääisyys on ollut jo pitempään laskusuunnassa, vaikkakin se edelleen on erittäin hyvä. Suurimmat palautemäärät saadaan terveysasemien asiakastytyvääisyydestä.

Toinen asiakastytyvääisyyttä mittaava palautejärjestelmä oli vuonna 2023 Qpro. Tavoitteeksi oli asetettu 4.0 maksimin ollessa 5.0. Vuonna 2020 lukema oli 4.1, vuonna 2021 3.8 ja vuonna 2022 3.5. Vuonna 2023 lukemaksi tuli lopulta 3.9 eli ei aivan saavutettu tavoitteeksi asetettua 4.0:aa. Kohta ”sain palvelun/hoidon omalla äidinkielellä” on kuitenkin ollut koko ajan paras, esim. vuonna 2022 samoin kuin vuonna 2023, 4.5.

Yleistä palautetta verkkolomakkeella (eli kirjaamon kautta) tulee vuosittain noin 220 - 250 kappaletta. Vuonna 2022 tuli 246 palautetta, vuonna 2021 248 palautetta ja lopulta vuonna 2023 päädyttiin 230:een. Palautteet jakaantuvat varsin tasaisesti erilaisiin kohtiin, mutta suosituimmat ovat tiedottaminen ja yhteydenotto, sähköisten palvelujen kehittäminen ja prosessin ohjaaminen sekä kehittäminen. Myös kiitosta tulee yllättävänkin paljon.

Oheisaineistona diaesitys osallisuudesta ja palautteista.

Päätösesitys

Aluehallitus merkitsee asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen vuosiraportin vuodelta 2023 tiedoksi.

Päätös

Esitys hyväksyttiin.