

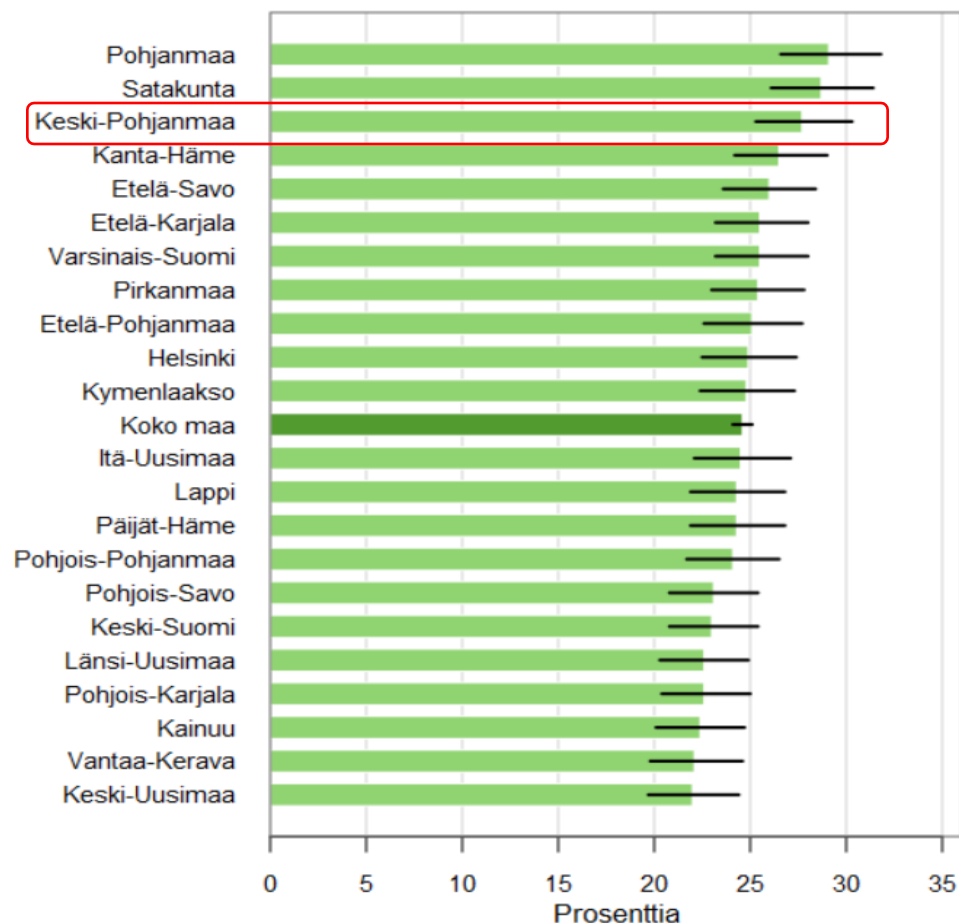
Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen

8.4.2024

Jussi Salminen, Soite

Keski-Pohjalaiset ovat aktiivisia osallistujia

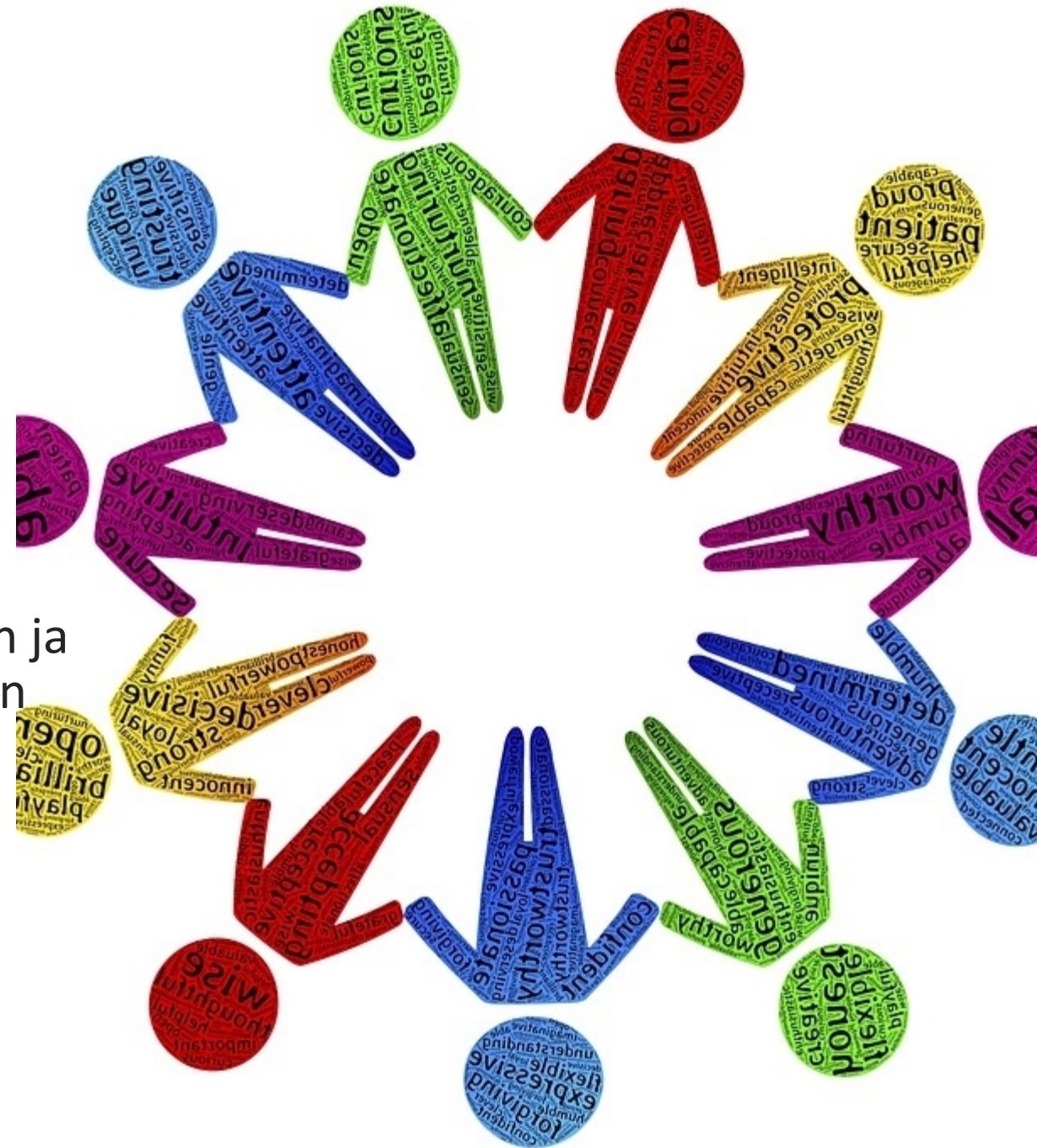
Aktiivisesti osallistuvat (järjestötoiminta ym)



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, kokemusasiantuntijuuden ja vaikuttamistoimielinten kautta omalta osaltaan varmistetaan asiakaskeskeiset palvelut



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 kehittämissuhteita esim. hoito- ja palvelupolut
NETTIALUSTA	Väestö- ja ikäryhmittäin	Saadetaan 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 keräämisen malli

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

Verkkokyselyt

Asiakaspalautelaite

Asiakaspalautelaitteet tai kyselyt kotihoitajilla

Kysely upotettuna etävastaanottosovellukseen

(Paperinen lomake tallennus, keskustelut henkilökunnan kanssa tallennus)



Raportointi reaaliaikaisesti organisaation joka tasolle.

Palautteen käsittely.

Yhteydenotto 7 päivän kuluessa

Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen **soite**

Palaute annetaan

**Kaikki palaute kerääntyy Roidu-
asiakaspalautejärjestelmään**

**Palautteen käsittely ja
hyödyntäminen johtamisessa**

Verkkosivukysely

Realiaikainen
asiakaskokemustieto. THL:n
kansalliset kysymykset käytössä.

Tekstiviestikyselyt

Asiakaspalautelaitteet

Automaattiraportit kerran
kuukaudessa sähköpostilla
esihenkilöille.

Hoitajilla kotikäynnillä
mukana olevat
asiakaspalautelaitteet

Palautteen käsittelyn
toiminnot

Etävastaanottokyselyt

Paperinen lomake

Suullisen palautteen kirjaaminen
(Keskustelu henkilökunnan kanssa)



Palautteet analysoidaan ja
käsitellään henkilöstön
kanssa.

Yksikön toimintaa kehitetään
jatkuvasti saadun palautteen
perusteella.



Powered by **Roidu**

Asiakaskokemuksen mittaamisen tilanne Soiteissa

Käytössä on monikanavainen palautejärjestelmä, kaikki palautteet yhdessä järjestelmässä

- Käytössä on THL:n määrittelemät kansalliset kyselyt ja kysymykset
 - NPS + avoin
 - 2-7 väittämää (patteristoteutus, kaikkia väittämiä ei kysytä kaikilta riippuen palautekanavasta)
 - Lisänä kaksikielisyyttä tukevaa väittämää kysytty

Kyselyt ovat toteutettu käyttäjäystävällisiksi ja saavutettaviksi (visuaalisuus ja helppo vastaaminen)

- Palautteita kerätään tällä hetkellä verkkosivukyselyillä, tekstiviestikyselyllä ja palautelaitteilla.
 - Lifecare-integraatio ja sen ansiosta SMS-kyselyt lähtevät liikkeelle pian
 - Lastenpäivystyksen SMS-kyselyiden käyttöönotto on tapahtunut vuonna 2023 (Integraatio Telian puhelinjärjestelmään)
 - Verkkosivuilla kerätään palaute kohdistuen se palveluun ja asiointiyksikköön.
 - Palautelaitteita on käytössä useissa eri asiointiyksiköissä.
- Kaikki palautteet kohdistetaan asiointiyksikköön. Lähetettävien kyselyiden tulokset tulevat kohdistumaan myös palvelutapahtumaan.
- Soite hallitsee palautekokonaisuutta ja organisaatorakenteen muutoksia Roidun palautejärjestelmässä.

→ Saadaan paljon arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämiskohteista.

→ Voidaan nopeasti reagoida ongelmiin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä palveluun.

→ Palautteiden käsittely ja siirtäminen Soiten eri yksiköihin on sujuvaa ja helppoa käyttäjille.

Tilannekatsaus DigiFinland-projektiin

Tehdyt DONE osa-projektit

- THL:n mukaisten palautekyselyiden käyttöönotto.
- Organisaatorakenne alustettu ja päivitetty osaksi palautejärjestelmää. Kaikki palautteet kohdistuvat Soiten org.rakenteen mukaisesti yksikköön ja organisaation eri tasoille ja lähetettävissä kyselyissä myös palvelutapahtumaan.
- Roidu - Soiten Lifecare APTJ -integraatioon tekstiviestikyselyiden lähettämistä varten on tehty siten, että Häly-datan muodostuminen ja siirto tapahtuu potilastietojärjestelmän raportointikantaan tulleen tiedon pohjalta:
 - Lähdeaineiston (lähetysaineiston) poiminnan tietotarpeen määrittely. Lähetysääntöjen määrittely.
 - Soite toteuttanut lähdeaineiston (lähetysaineiston) haun.
 - Roidu pystyttänyt ja avannut sftp palvelimen lähdeaineiston siirtoa varten (sekä testietä tuotantopuoli).
- Tietosuojalausekkeiden läpikäynti ja päivittäminen (viety Soiten nettisivuille).
- Tulosrajapintatoteutus Roidu palautejärjestelmä - Soite tietoaallas. Kaikki palautetieto kertyy Soiten tietoaaltaaseen ja on näin jatkojalostettavissa kansalliseen ASPA tietovarantoon.

Tilannekatsaus DigiFinland-projektiin

Vielä tehtävät TODO vaiheet:

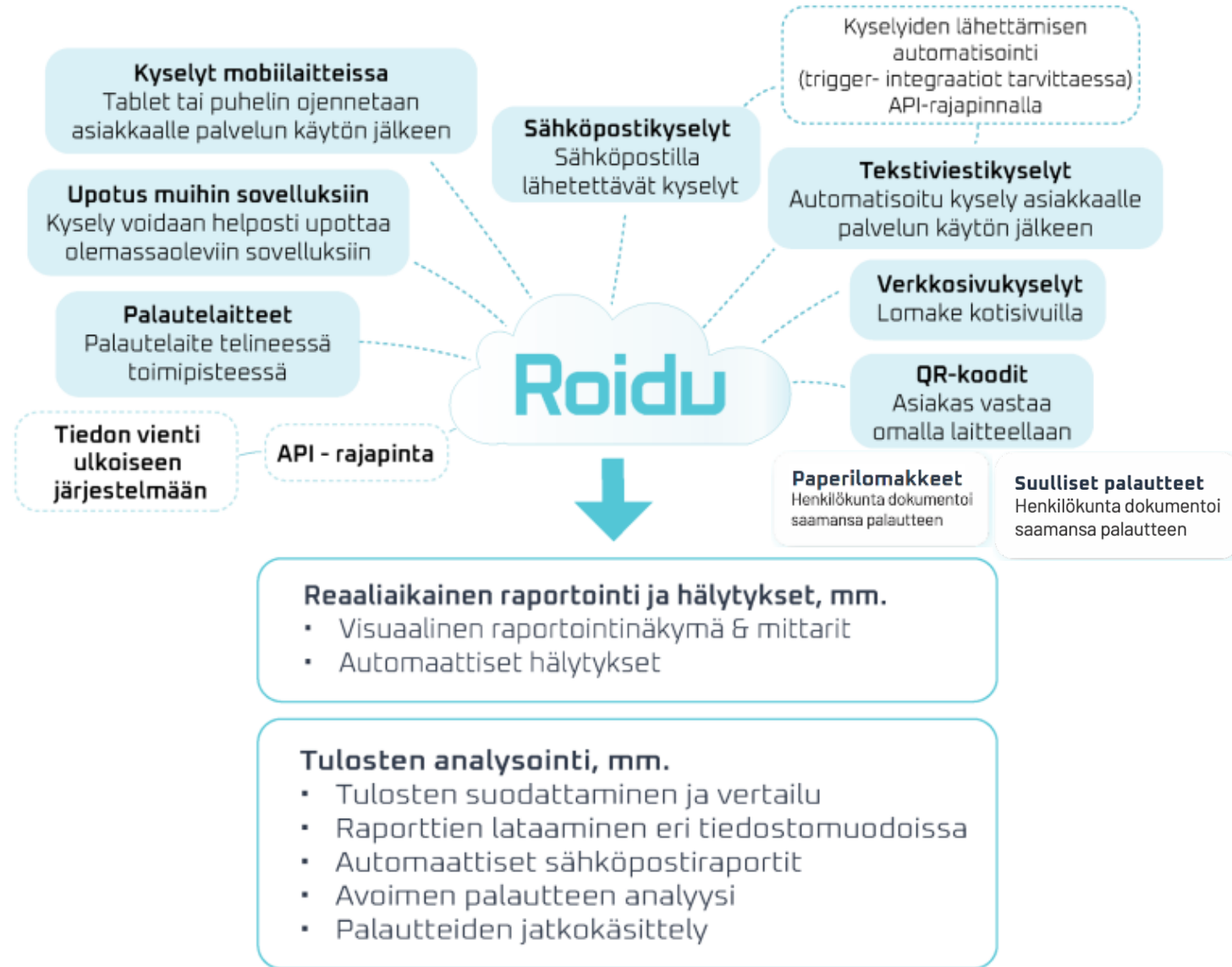
- Roidu - Soiten Lifecare APTJ –integraatio on tehty niin, että Häly-data muodostuminen ja siirto tapahtuu potilastietojärjestelmän raportointikantaan tulleen tiedon pohjalta.
- Soite toteuttaa lähdedatan siirron Roidun sftp-palvelimelle kyselyn lähettämiseksi yksisuuntaisina tekstiviesteinä. **03/2024 aikana.**
 - *Ensin testidatalla. Roidu tekee tiedoston käsittelyn ja testilähetykset.*
 - *Tämän jälkeen tuotantodata.*
 - → Lähetysääntöjen tarkentaminen, mm. karenssiajat, lähetysäännöt.
 - → **Lähetysten aloitus arvio huhtikuun 2024 aikana.**
- Tietosuoja-asioiden loppuunsaattaminen. **03/2024 aikana.**
- Tulosdatan anonymisointi ja AURA-palveluluokituksen toteutuminen.
- Tulosdatan muu rikastaminen myöhemmin datan käsittelyssä.

Monikanavainen, jatkuva kokemusmittaus

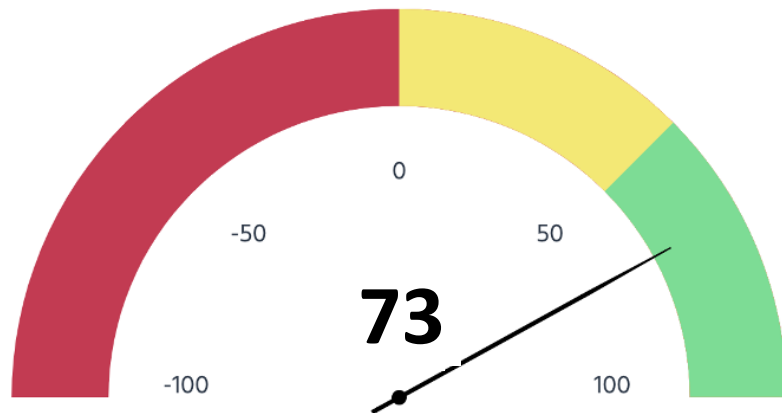
Terveysthuollon laatu muodostuu monesta tekijästä, ja parhaimmillaan asiakaskokemusta kehitetään palvelupolun kaikissa pisteissä.

Roidu toteuttaa asiakaskokemuksen mittaamisen monikanavaisesti. Asiakkaan kohtaamispisteet palvelupolulla kartoitetaan ja kuhunkin pisteeseen valitaan sopivin palautekanava tiedon keräämiselle. Kaikki tieto kerätään Roidun järjestelmään palautteen käsittelyä ja kokemustiedolla johtamista varten.

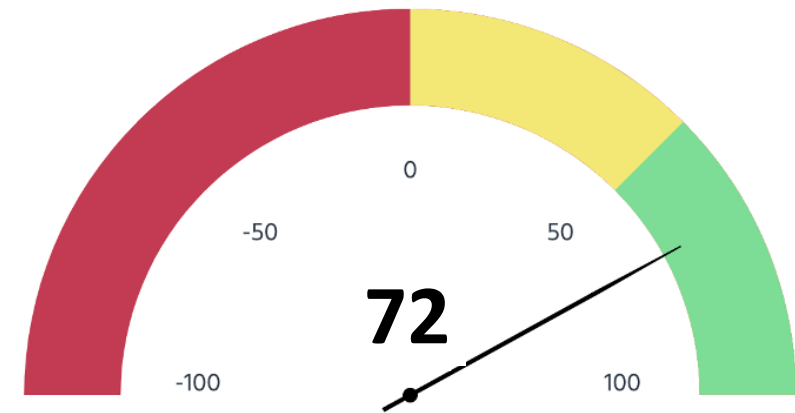
Saatuja tuloksia on mahdollisuus myös vertailla muiden organisaatioiden ja hyvinvointialueiden tuloksiin.



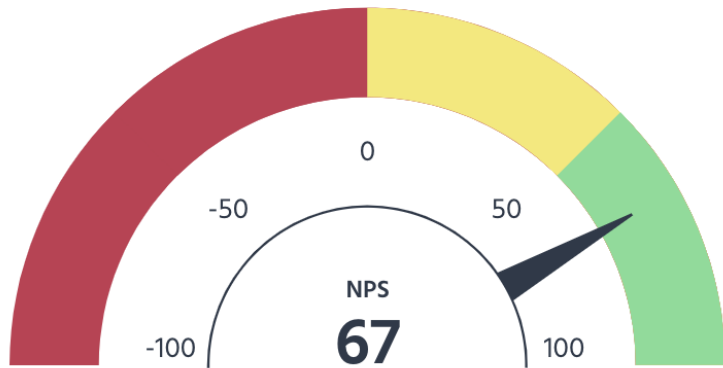
Hela Soite 2022



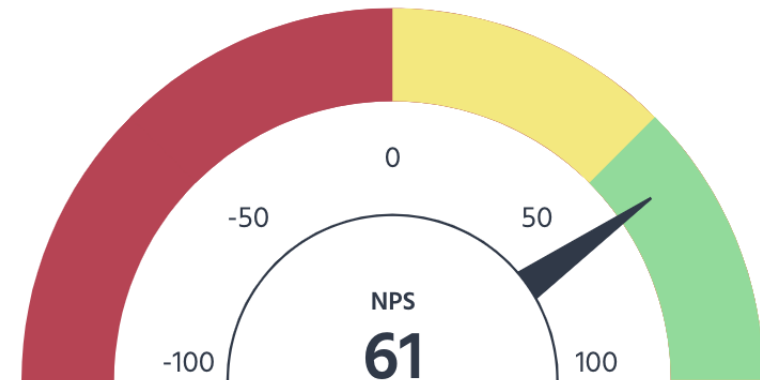
Hela Soite 1-9/2023



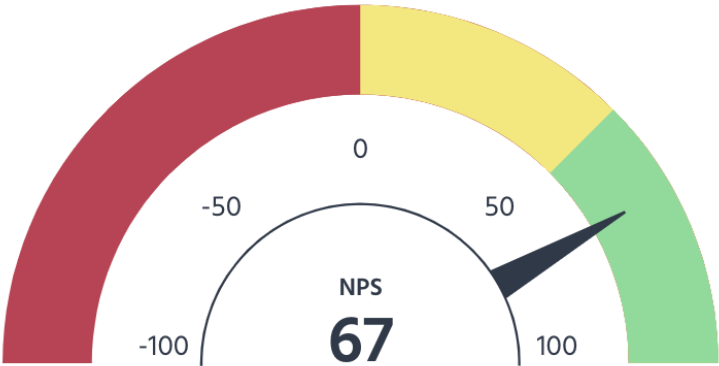
Hela Soite 2023



Hela Soite 2024



Hela Soite 2023



Terveysasemien asiakastyytyväisyys



86.7 %

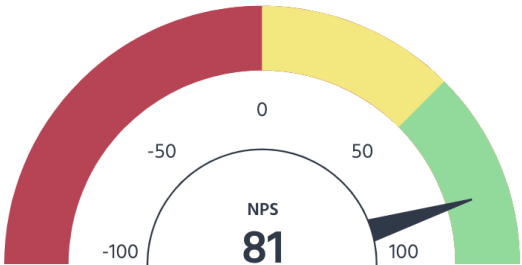


7,3%



6,0%

soite



Neuvolat



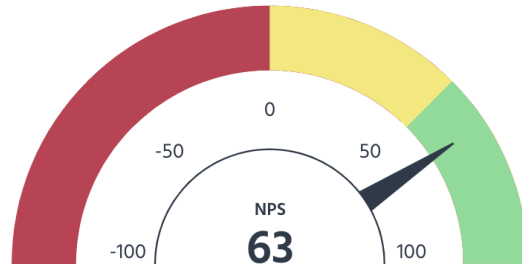
78,7%



6,9%



14,4%



Röntgen



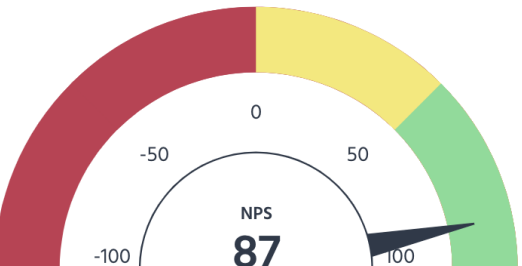
90,9%



4,9%



4,2%

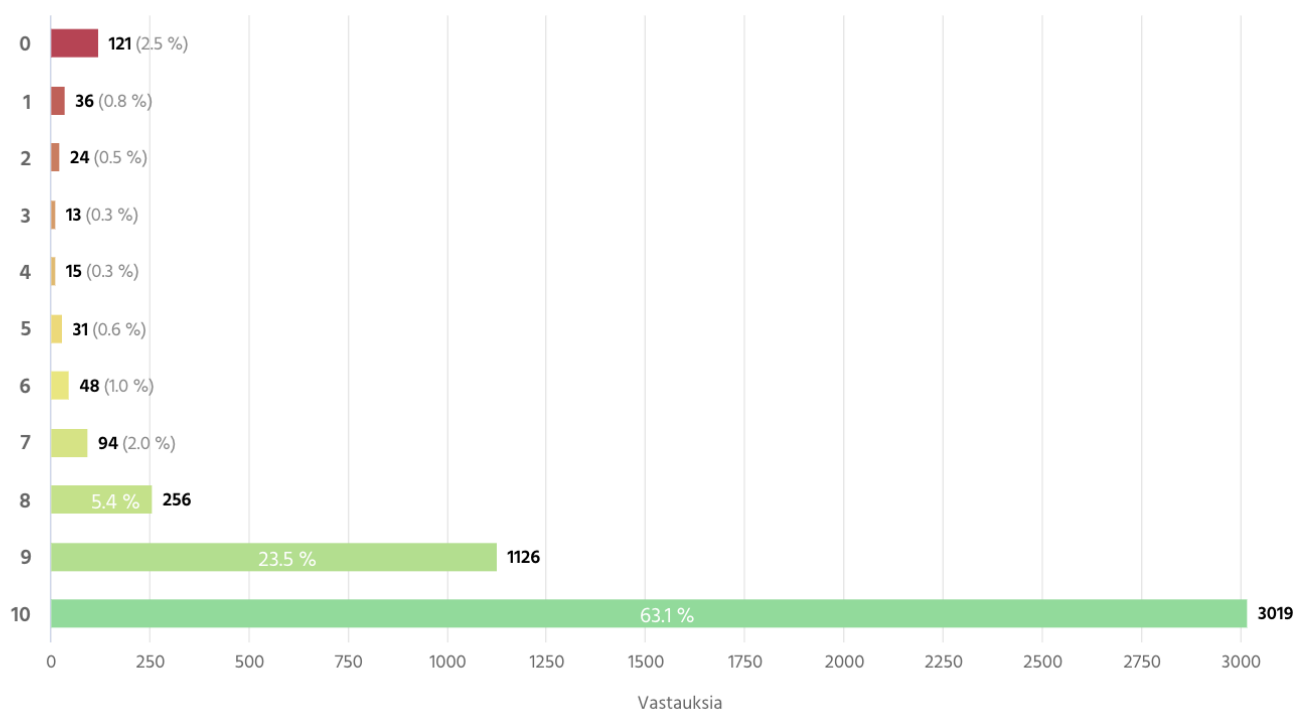


TESA – 2023

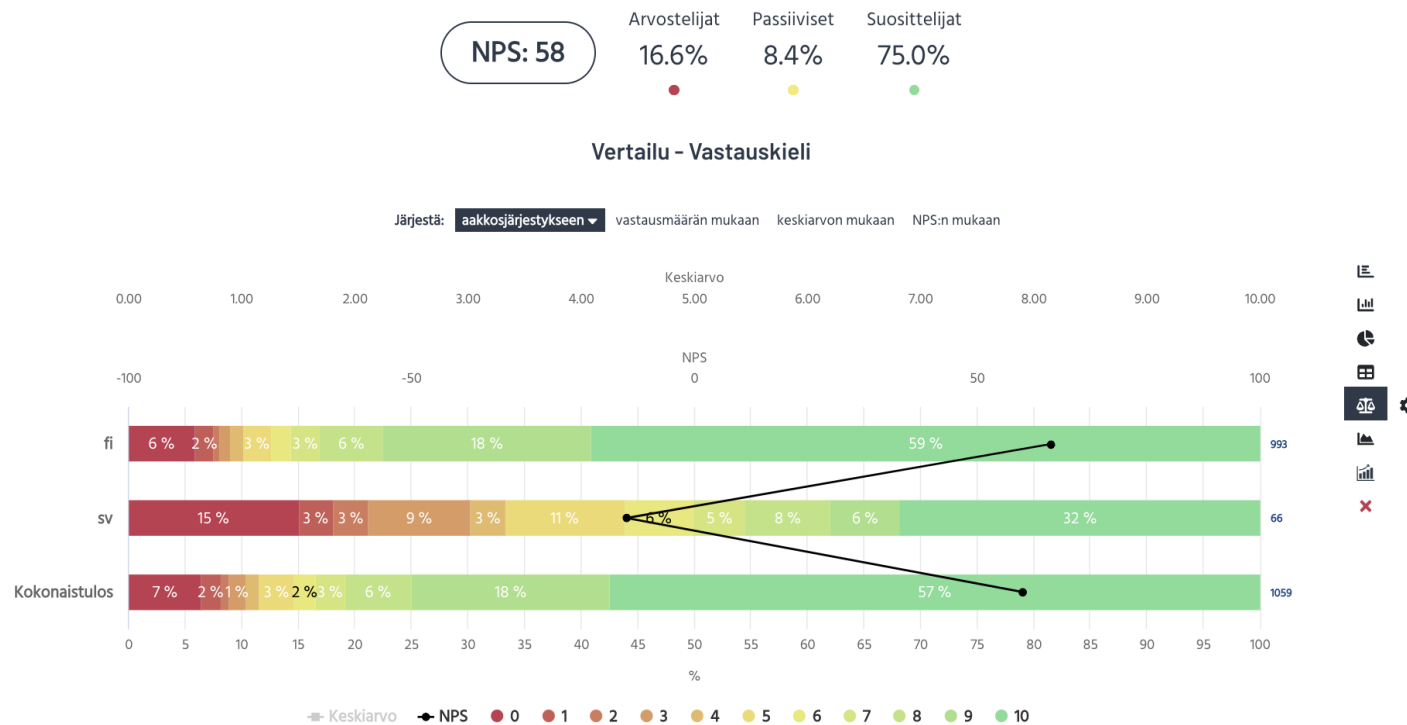
Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua läheisellesi tai ystävällesi?



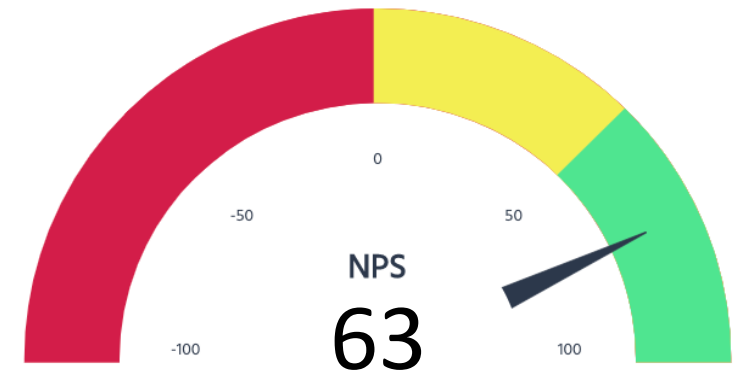
Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



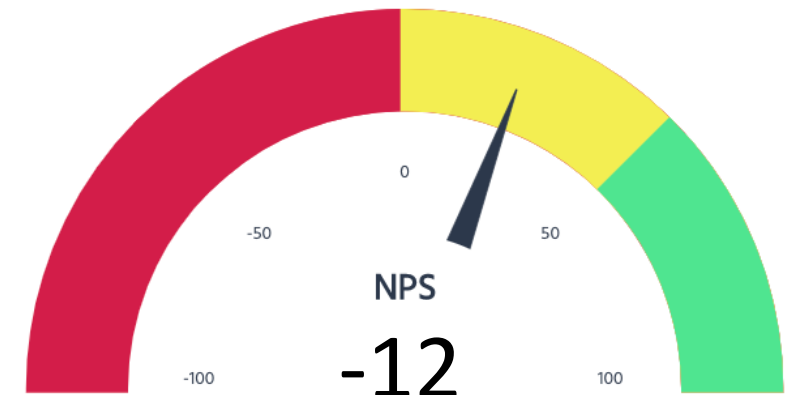
Rådgivningarna – kielivertailu 2022



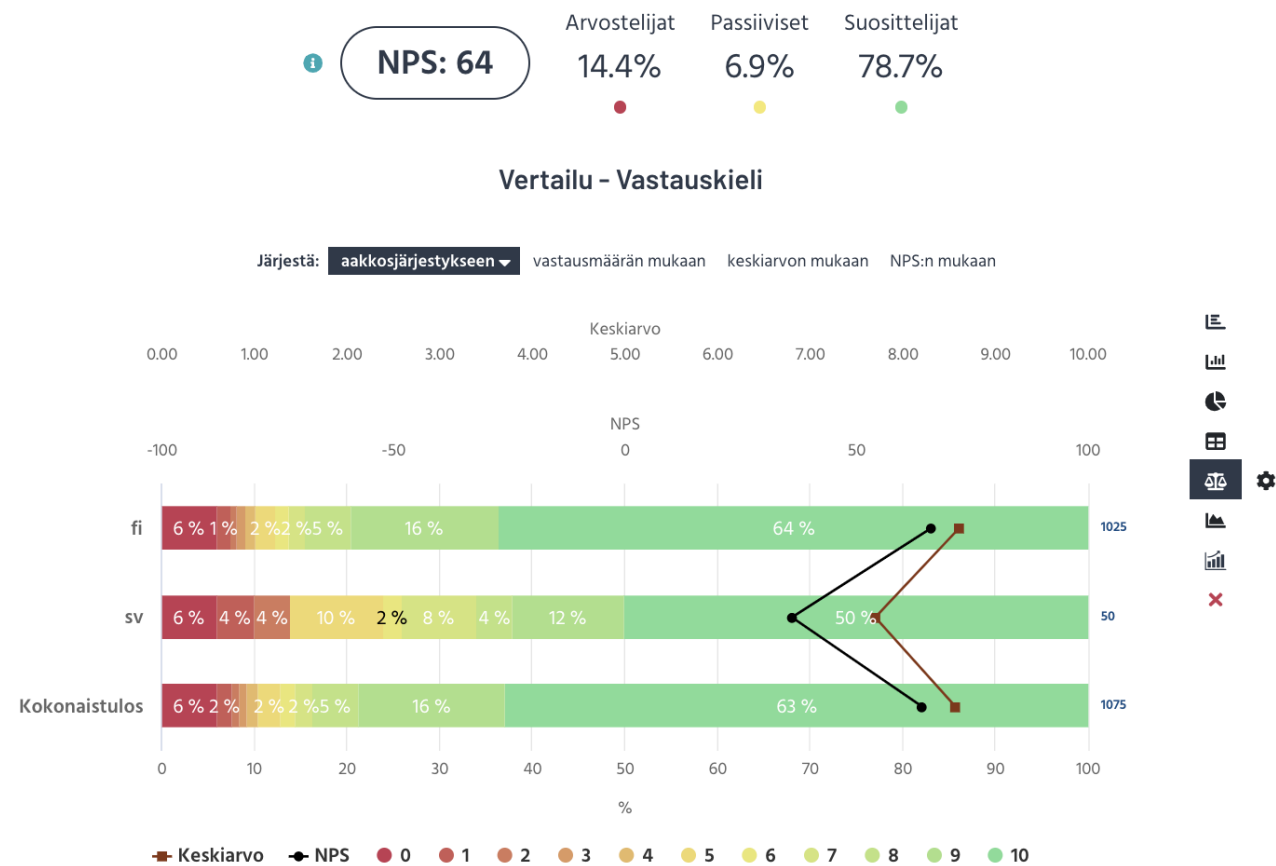
suomenkieliset



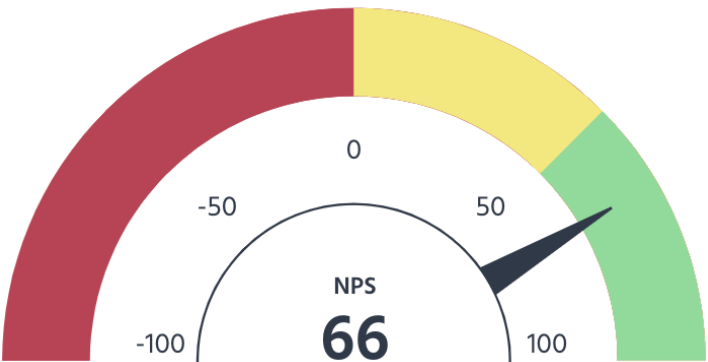
ruotsinkieliset



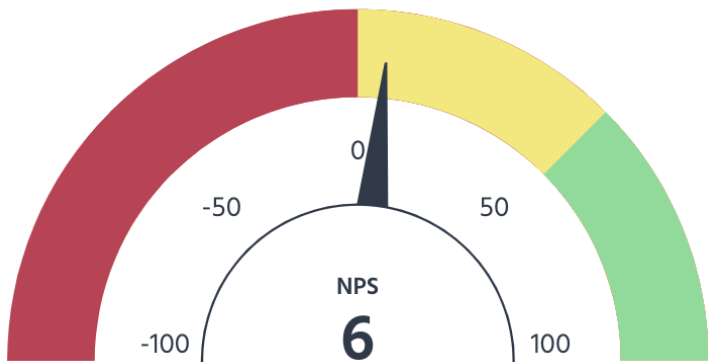
Rådgivningarna – kielivertailu 2023



suomenkieliset



ruotsinkieliset



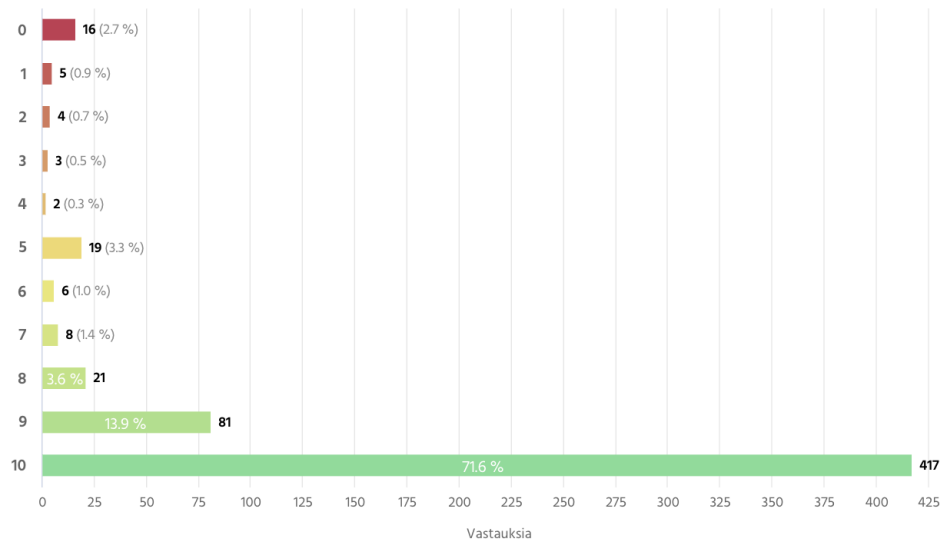
Lasten päivystyksen puh.palveluiden tekstiviestipalaute

2023

Suosittelisitko Soiten lasten päivystyksen puhelinneuvontaa?



Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan

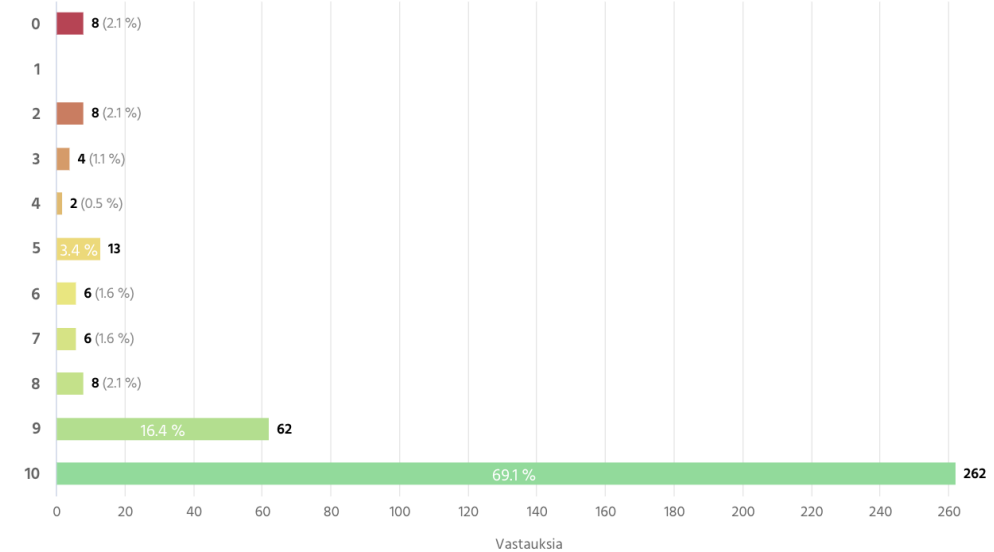


2024

Suosittelisitko Soiten lasten päivystyksen puhelinneuvontaa?



Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



Kysymyksiä?

Yhdessä enemmän.
Klart vi kan...och Soite kan!

Jussi Salminen, osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö
+358 44 7809444
jussi.salminen@soite.fi



soite.fi