

Årsrapport om utvecklingen av klientorienterade tjänster 2023

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 10.04.2024 § 17
1114/00.02.01/2024

Beredningen

Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen

Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen presenterar resultaten av årsrapporten om utvecklingen av klientorienterade tjänster 2023.

I Soite utvecklas tjänster och serviceprocesser klientorienterat. Bakgrunden till detta är ett strategiskt val och delaktighet är till exempel ett av välfärdsområdenas värden. All respons och olika former av delaktighet hjälper Soite i stärkandet av klient- och patientorienterad service.

Delaktighet för kunder och kommuninvånare kan delas in i tre delar: direkt delaktighet (hörande- och diskussionstillfällen, initiativ/respons och kund- samt erfarenhetssakkunnigverksamhet), informationsdelaktighet (kommunikation, informering, beslut i offentliga handlingar och förhandsbedömning av konsekvenserna av beslut samt representativ delaktighet. Representativ delaktighet i välfärdsområdets organisationer representeras av välfärdsområdesfullmäktige, välfärdsområdesstyrelsen, nämnderna samt påverkansorganen.

Mångsidigt insamlande och utnyttjande av kundrespons är en del av såväl förbättrandet av kunders upplevelser som utvecklingen av servicen och serviceprocessen. Med hjälp av responsen kan man stärka personalens kompetens, rikta servicen rätt och korrigera brister i servicen och serviceprocessen. Enbart information om kundens eller patientens tillfredsställelse eller missnöjdhet beskriver inte tillräckligt väl den upplevelse kunden haft av servicen, om inte man klarar av att rikta det mot rätt servicehändelse. Att rikta in sig på servicehändelsen möjliggör utveckling av regionens egen informationshantering och möjliggör även nationell jämförbarhet inom ramen för pilotprojektet (t.ex. att koppla responsen till en AURA-serviceklass). I kundnöjdhetsundersökningar är det även bra att utöver frågorna med färdiga svarsalternativ också ge möjlighet att lämna fritt formulerad respons som kan analyseras med artificiell intelligens via Roidus responssystem.

Kundupplevelsen mäts i Soite särskilt genom Roidu, men också genom Qpro. Information kan samlas in från hela Soite och mer exakt genom att fokusera på områdets verksamhets-, service- och ansvarsområden. Med hjälp av responsen kan man få värdefull information om kundnöjdhet och förbättringsområden för serviceverksamheten, och snabbt reagera på dessa.

Även staten, som finansierar välfärdsområdenas tjänster, är intresserad av responsen. Utöver ekonomiska kostnader i realtid vill staten veta nivån på kundnöjdheten (NPS-tal) inom välfärdsområdena. Detta kräver enhetliga frågor nationellt och ett integrerat kund- och patientinformationssystem (hos Soite Tieto) samt ett återkopplingssystem (Roidu). Institutet för hälsa och välfärd har valt ut två välfärdsområden från Finland för detta pilotprojekt.

Pilotperioden slutar 31.8.2024. Därmed har man i de två pilotområdena skapat en riksomfattande modell, som kan användas för att jämföra kundnöjdhet inom olika välfärdsområden med likadana frågor och rättvisa metoder. Soite kommer att börja samla in information i enlighet med social- och hälsovårdsministeriets och Institutet för hälsa och välfärds krav i april med hjälp av textmeddelanden (till en början om mottagningstjänster och munhälsovård). Responsdata som är insamlad, berikad och anonymiserad i enlighet med Institutet för hälsa och välfärds specifikationer kommer att överföras från Soites datapool för att användas i pilotprojektet. Utöver detta samlar Soite endast in respons om barnakuten via textmeddelande för sina egna utvecklingsbehov.

Soites mål är och måste vara att hålla NPS-talet på en utmärkt nivå. Ju högre NPS-tal, desto nöjdare kunder och patienter har Soite. Ett positivt NPS-tal är redan bra, och värden över 50 kan anses vara mycket bra. Soites NPS-nummer 2021 var 74, 2022 73 och i början av året 1 – 9 / 2023 var det 72. NPS-talet för hela året 2023 var slutligen 67. Det är oroande att kundnöjdheten har haft en nedåtgående riktning redan under lång tid, även om talet fortfarande är mycket bra. Den största mängden respons får man om hälsocentralernas kundnöjdhet.

Ett annat responssystem som mätte kundnöjdheten år 2023 var Qpro. Målet var satt till 4,0, högsta möjliga poäng är 5,0. 2020 var talet 4,1, 2021 3,8 och 2022 3,5. 2023 blev talet slutligen 3,9, det vill säga målet på 4,0 nåddes inte riktigt. Punkten "Jag fick service/behandling på mitt modersmål" har dock alltid haft bäst resultat, t.ex. 2022 såväl som 2023 var det 4,5.

Det kommer cirka 220 - 250 svar med allmän respons via onlineformuläret (dvs. via registraturen) varje år. 2022 inkom det 246 responsmeddelanden, 2021 248 och 2023 var slutsiffran 230. Feedbacken är ganska jämnt uppdelad över olika punkter, men de mest populära är information och kontakt, utveckling av elektroniska tjänster samt processtyrning och utveckling. Det inkommer också förvånansvärt mycket beröm.

Nationalspråksnämnden är oroad över minskningen av kundnöjdheten i fråga om de svenskspråkiga tjänsterna. Denna är särskilt tydligt i Tesa, där NPS-talen för finsk- och svensktalande tidigare har legat väldigt nära varandra. År 2023 har Tesas NPS-tal för svensktalande sjunkit till 47, och av denna anledning har det totala betyget för svenskspråkiga tjänster sjunkit till 31. Även om en liten förbättring kan ses i NPS-talet för rådgivningarna, är det

fortfarande delområdet med sämst resultat. Målet om ett utmärkt NPS-tal, det vill säga 50, uppnåddes därför inte i de svenskspråkiga tjänsterna.

Som tilläggsmaterial en diapresentation om delaktighet och respons.

Förslag till beslut	Nationalspråksnämnden antecknar rapporten om utvecklingen av klientorienterade tjänster 2023 för kännedom och utnyttjar informationen i utarbetandet av årsrapporten om de svenskspråkiga tjänsterna.
Beslut	Nämnden beslutade enligt förslaget.