

## Ajankohtaiskatsaus

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 18.04.2024 § 10

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen / Vuosiraportti 2023;

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. 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 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.

Pilottijakso loppuu 31.8.2024. Tällöin kahdella pilottialueella on luotu koko valtakuntaan malli, jonka avulla voidaan yhdenvertaisin kysymyksin ja oikeudenmukaisilla metodeilla vertailla asiakastyytyvääsiyyttä eri hyvinvointialueilla. 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 asiakastyytyväsiyys on ollut jo pitempään laskusuunnassa, vaikkakin se edelleen on erittäin hyvä. Suurimmat palautemäärät saadaan terveysasemien asiakastyytyväsiydestä.

Toinen asiakastyytyväsiyyttä 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.

Kansalliskielilautakunta on huolissaan ruotsinkielisten palveluiden asiakastyytyväsiyden laskusta. Erityisesti tämä näkyy Tesan kohdalla, jossa ennen suomenkielisten ja ruotsinkielisten NPS-luku on ollut hyvin lähellä toisiaan. Vuonna 2023 ruotsinkielisten Tesan NPS-luku on laskenut 47:ään ja tästä syystä ruotsinkielisten palveluiden kokonaisarvosana 31:een. Vaikka neuvoloiden NPS-luvussa on nähtävissä pientä parantumista, on se edelleen huonoin osa-alue. Ruotsinkielisissä palveluissa ei siis saavutettu asetettua tavoitetta erinomaisesta NPS-luvusta eli 50.

Asiakasraati on huolissaan seuraavista asioista;

- Arvostava kohtaaminen, joka on yksi Soiten arvoista, on huonontunut viime aikoina vrt.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan raportti ja palautteet

- Soiten NPS-luku on laskenut tasaisesti viime aikoina. Vuoden 2024 alun NPS-luku (61) ei saa enää laskea.
- Ruotsinkielisten palveluiden NPS-luku on laskenut huolestuttavasti. Olemme kaksikielinen hyvinvointialue, jonka volyymeista iso osa tulee ruotsinkieliseltä alueelta.
- Säästöt, jotka ovat välttämättömiä, pitää tehdä laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti siten, ettei ihmisten peruspalveluiden saavutettavuus vaarannu.
- Digi-, etä- ja liikkuviapalveluja on tarjottava niille, jotka niitä pystyvät käyttämään, jolloin ns. perinteiset palvelut pystytään tarjoamaan niille, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään uusia palvelumuotoja.
- Vaikka tehdään uusi johtamis- ja hallintojärjestelmä palvelut pitää pystyä takaamaan palveluiden saatavuus.

Oheisaineistona diaesitys osallisuudesta ja palautteista.

#### Päätösesitys

Asiakasraati merkitsee asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen vuosiraportin vuodelta 2023 tiedoksi ja käy keskustelua kehittämisehdotuksista sekä täydentää ehdotuksia. Asiakasraati merkitsee asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen vuosiraportin vuodelta 2023 tiedoksi ja käy keskustelua kehittämisehdotuksista sekä täydentää ehdotuksia.

#### Päätös

Asiakasraati päätti esityksen mukaisesti ja toi vahvasti esille huolensa arvostavasta kohtaamisesta, NPS-luvusta ja ruotsinkielisistä palveluista. Samalla raati oli tyytyväinen digi-, etä- ja liikkuvien palveluiden tarjoamisesta niille, jotka osaavat käyttää ja hyödyntää niitä. Tällöin vastaavasti jää aikaa niille, jotka haluavat käyttää perinteisiä palvelumuotoja esim. puhelinasiointi.