

## Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen 1 – 9 / 2024

Keski-Pohjanmaan hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunta 10.10.2024 § 45  
3711/00.02.01/2024

Valmistelija osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Soitessa palveluja ja palveluprosesseja kehitetään asiakaskeskeisesti. Taustalla on strateginen valinta ja osallisuus on yksi hyvinvointialueen arvo. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavat Soitea asiakas- ja potilaskeksyyden vahvistamisessa.

Asiakas- ja kuntalaisosallisuus voidaan jakaa kolmeen osaan; suoraan osallisuuteen (kuulemis- ja keskustelutilaisuudet, aloitteet / palautteet ja asiakasraati- sekä kokemusasiantuntijatoiminta), tieto-osallisuuteen (viestintä, tiedottaminen, julkisten asiakirjojen päätökset, päätösten vaikutusten ennakoarviointi) ja edustukselliseen osallisuuteen. Soitessa edustuksellista osallisuutta edustavat hyvinvointialueen valtuusto, aluehallitus, lautakunnat ja vaikuttamistoimielimet.

Asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen ja hyödyntäminen on osa niin asiakaskokemuksen parantamista kuin palvelun tai 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.

Asiakastyytyväisyyskyselyissä onkin hyvä olla mahdollisuus vaihtoehtokysymysten rinnalla myös avoimeen palautteeseen. Täysin uuden mahdollisuuden asiakaskokemuksen ja asiakaskeksyyden vahvistamisessa antaa ASPA-pilotti, jossa Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue ja Kymenlaakso ovat kehittäneet STM:n ja THL:n ohjeistuksen mukaisesti mallin koko Suomelle.

Asiakaskokemusta mitataan Soitessa Roidun kautta. Tietoa saadaan kootusti koko Soitesta ja tarkemmin porautumalla toimi-, palvelu- ja vastuualueilta. Palautteiden avulla saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämiskohteista. Tällöin voidaan nopeasti reagoida ongelmiin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä esimerkiksi palveluun, palveluprosessiin ja kohtaamiseen. Näiden kautta saadaankin hyvä kuva yleistilanteesta ja voidaan kerätä paljon tärkeää palautetta. Täysin uutena mahdollisuutena on esille noussut sosiaali- ja potilasasiavastaavalle hankittava ohjelma, jolloin pysyttäisiin entistä paremmin ja nopeammin vastaamaan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle tulleisiin kehittämiskohteisiin.

BSC-korteissa tavoitteeksi asetettiin esim. 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 jo erinomaisena. Soiten NPS-tulos on ollut viimeiset vuodet erinomaisella tasolla. Huomattavaa kuitenkin on, että NPS luvuissa on ollut nähtävissä selvää laskua. Vuonna 2021 NPS oli 74 ja vuonna 2022 se oli 73. Vuoden 2023 NPS-luku oli lopulta 69. Alkuvuoden 2024 tulos on 66, joten suunta on edelleen laskeva. Taso on siitä huolimatta edelleen hyvä. Suurimmat palautemäärät saadaan terveysasemien ja yhteispäivystyksen asiakastyytyvyydestä. Tekstiviestien kautta saadaan palautetta vastaanottopalveluista, hammashuollosta ja lasten päivystyksestä. Roidun kautta tavoitteena on saada vuositasolla noin 10.000 palautetta.

Soiten arvostusta asiakaskeskeiseen palvelujen kehittämiseen osoittaa se, että kaikkiin omalla nimellä annettuihin kirjallisiin palautteisiin on tavoitteena vastata seitsemän vuorokauden kuluessa.

Liitteenä diaesitys osallisuudesta ja palautteista.

Päätösesitys	Hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunta päättää keskustella, evästää ja merkitä asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen raportin 1-9/2024 tiedoksi.
Päätös	Hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunta keskusteli ja merkitsi tiedoksi asiakaslähtöisen palveluiden kehittämisen raportin 1-9/2024.

*Merk.tied. Asiaa esitteli kokouksessa Arttu Viitanen ja Lauri Viitanen Roidu Oy:stä klo 17.24 – 17.55.*