


Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen 1-9.2024

Jussi Salminen, Soite

Tulevaisuus – hyvin voimme/klart vi kan

- Hyvinvointialueella palveluja kehitetään asiakaskeskeisesti erittäin voimakkaasti -> taustalla strateginen valinta
 - Kaikki palaute auttaa meitä kehittämään palveluja ja palveluprosesseja
 - Palautteiden, EVA:n ja toimielinten kautta omalta osaltaan varmistetaan asiakaskeskeiset palvelut
 - ASPA-pilotti kehittämässä palveluja ja palveluprosesseja
- 

Hyvinvointialueen osallisuuden muodot

Edustuksellinen osallisuus

- Hyvinvointialueen valtuusto, hallitus, lautakunnat sekä vaikuttamistoimielimet

Suora osallisuus

- Alueen asukkaiden alueelliset keskustelutilaisuudet, kuulemiset, kansalaisaloitteet, kyläraatingit ja infot, kyselyt, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat, suora asiakaspalaute, foorumit eri asiakas- ja asukasryhmille

Tieto-osallisuus

- Päätösten vaikutusten ennakoarviointi (EVA, LAVA jne.) ja tutkimukset
- Nettialustat, kuten Polis
- Viestinnästä, tiedottamisesta, päätösten julkisista asiakirjoista (esityslistat, muistiot, pöytäkirjat, strategiat, suunnitelmat)

Hyvinvointialueen osallisuuden muodot

MUOTO	VALINTA	TEHTÄVÄ
SUORAT ASIAKASPALAUTTEET	Asiakkaalla mahdollisuus antaa sähköisesti palautetta palautejärjestelmään	Antavat reaaliaikaista tietoa asiakastytyvyydestä 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 kerääminen 1.1.2023 alkaen

Asiakas asioi Soiten palveluissa

Asiakas voi antaa palautetta monella tapaa; kaikki palautekyselyt Roidu-asiakaspalautejärjestelmässä.
THL:n yhtenäiset kyselyt ja käytännöt mittaamisessa.

Asiakaskokemus



Puhelinasiointi

Tekstiviestikyselyyn vastaaminen



Fyysinen käynti

Asiakaspalaute-laite



Kotikäynti

Asiakaspalaute-laitteet tai kyselyt kotihoitajilla



Etävastaanotto tai etätapaaminen

Verkkokysely
Kysely upotettuna etävastaanottosovellukseen

(Paperinen lomake tallennus, keskustelut henkilökunnan kanssa tallennus)



Yhteydenotto 7 päivän kuluessa

Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen

Palautetta kerätään monessa kanavassa

Palautte kerääntyy Roidu-asiakaspalautejärjestelmään

Asiakaskokemus

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen johtamisessa

Tekstiviestikysely

Asiakaspalautelaitteet

Verkkosivukysely

Hoitajilla kotikäynnillä mukana olevat asiakaspalautelaitteet

Etävastaanottokyselyt

Paperinen lomake

Keskustelu henkilökunnan kanssa

Roidu®

Realiaikainen asiakaskokemustieto THL:n yhtenäisiin kysymyksiin.

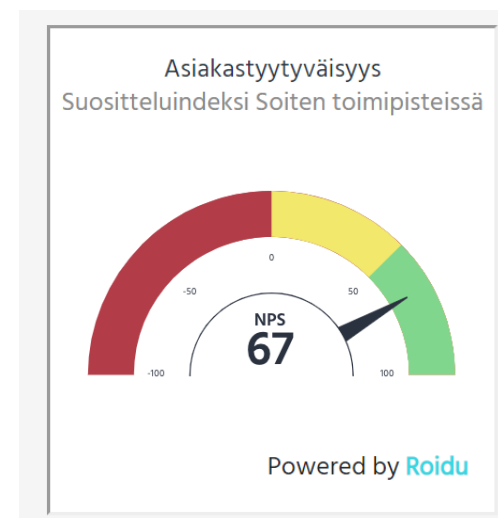
Automaattiraportit kerran kuukaudessa sähköpostilla esihenkilöille.

Palautteen käsittelyn prosessi ja toiminnot.



Palautteet analysoidaan ja käsitellään henkilöstön kanssa.

Yksikön toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen perusteella.



Mitä on saavutettu?

Soitessa on kehitetty asiakaskokemuksen mittaamisen kokonaisuus uudelle tasolle. Asiakaskokemus mitataan nyt monikanavaisesti ja THL:n määrittelemillä sisällöillä ja kansallisten käytöjen mukaisesti. Käytössä on yksi yhtenäinen Roidun monikanavainen palautejärjestelmä, joka kerää kaikki palautteet yhteen järjestelmään.

- Palaute kerätään THL:n määrittelemillä kansallisilla kyselyillä
 - NPS + avoin
 - 2-7 väittämää (patteristoteutus, kaikkia väittämiä ei kysytä kaikilta riippuen palautekanavasta). Lisäksi kaksikielisyttä mittaava väittämä

Kaikki kyselyt ovat toteutettu käyttäjäystävällisiksi ja saavutettaviksi (kyselyt ovat visuaalisia ja helppoja vastata)

- Palautteita kerätään monikanavaisesti verkkosivukyselyillä, tekstiviestikyselyllä ja palautelaitteilla.
 - APTJ-integraatio kyselyiden lähettämiseen tekstiviestitse: Potilaiden puhelinnumerot tekstiviestikyselyyn saadaan Soiten integraatorajapinnalla Roidulle. Roidu lähettää tekstiviestikyselyt.
 - Lastenpäivystyksen SMS-kyselyiden käyttöönotto on tapahtunut vuonna 2023 (Roidu integroitu Telian puhelinjärjestelmään)
 - Verkkosivuilta kerätään palaute kohdistuen se palveluun ja asiointiyksikköön.
 - Palautelaitteita on käytössä useissa eri asiointiyksiköissä.

→ 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.

Mitä on saavutettu?

Kansalliset määräykset palautedatan tietosisällöstä on huomioitu.

- Saatu palaute kohdistetaan aina oikein asiointiyksikköön ja yksikkö saa omat palautteensa helposti raportoitaviksi. Soite organisaatorakenne on perustettu asiakaspalauttejärjestelmään, jolloin kaikki palautteet kohdistuvat Soiten org.rakenteen mukaisesti yksikköön ja organisaation eri tasoille.
- Lisäksi lähetettävistä kyselyistä saatu palaute sisältää myös asiointitapahtumatiedon.

Tietosuojakäytänteet ja tietosuojalausekkeet on päivitetty kattamaan palautekyselyiden lähettämisen ja tiedon keräämisen tekstiviestikyselyillä. Asiakaspalautteenkeruussa ja datan käsittelyssä toimitaan GDPR mukaisesti ja toteutusten tietoturva on varmistettu.

Data viedään Roidun palautejärjestelmästä integraation avulla Soiten tietoaalalle ja osaksi kansallista ASPA tietovarantoa ja raportointiratkaisua.

Roidun järjestelmä tuottaa kattavat raportit Soitessa organisaation eri tasoille reaaliaikaisesti

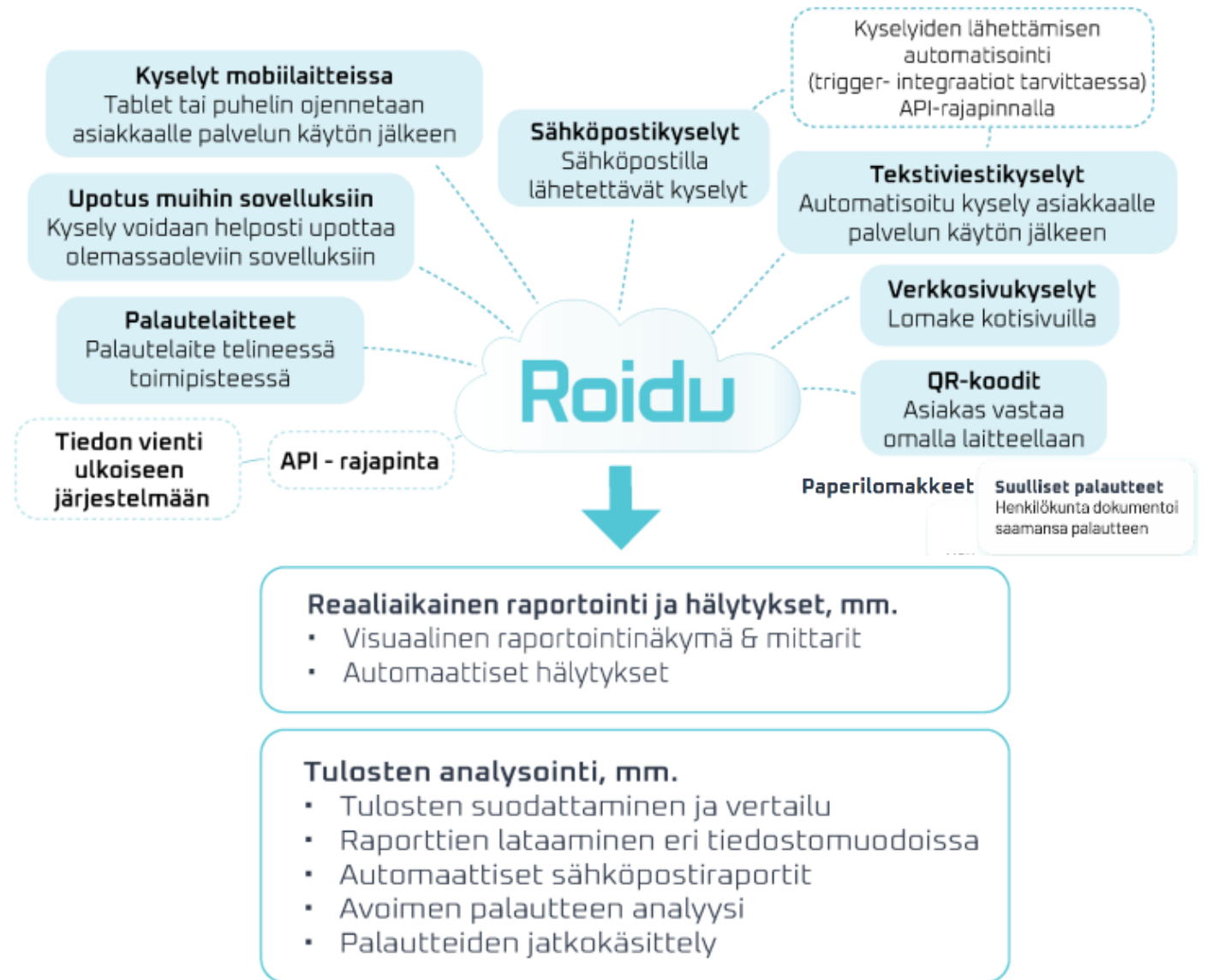
- Jokainen yksikkö saa helposti omat palautteensa. Säännölliset koontiraportit vastuuhenkilöille kuukausittain.
- Reaaliaikaisuuden ansiosta palautteisiin voidaan reagoida viiveettä
- Avoimesta palautteesta tuotetaan tekoälyn avulla analyysit
- Palautedatassa huomioidaan anonymisointi, tunnistetiedot poistetaan.

Monikanavainen, jatkuva kokemusmittaus hyvinvointialueilla

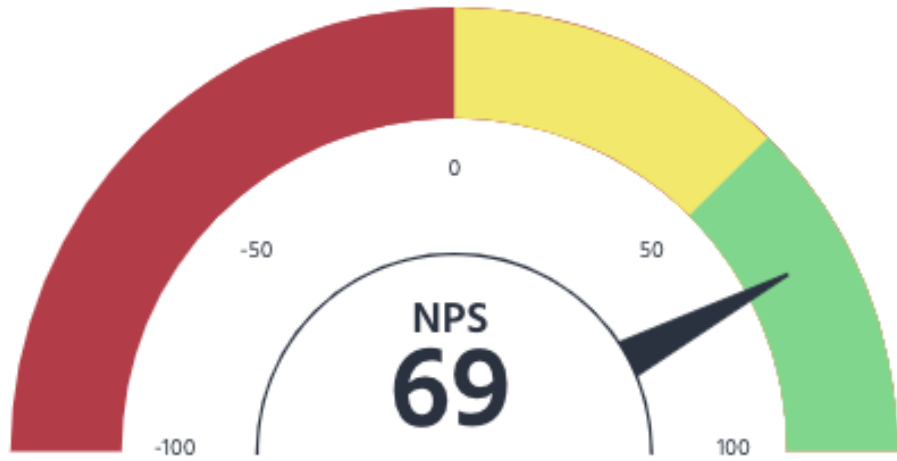
Terveysthuollon laatu muodostuu monesta tekijästä, ja parhaimmillaan asiakaskokemusta kehitetään palvelupolun kaikissa pisteissä.

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.

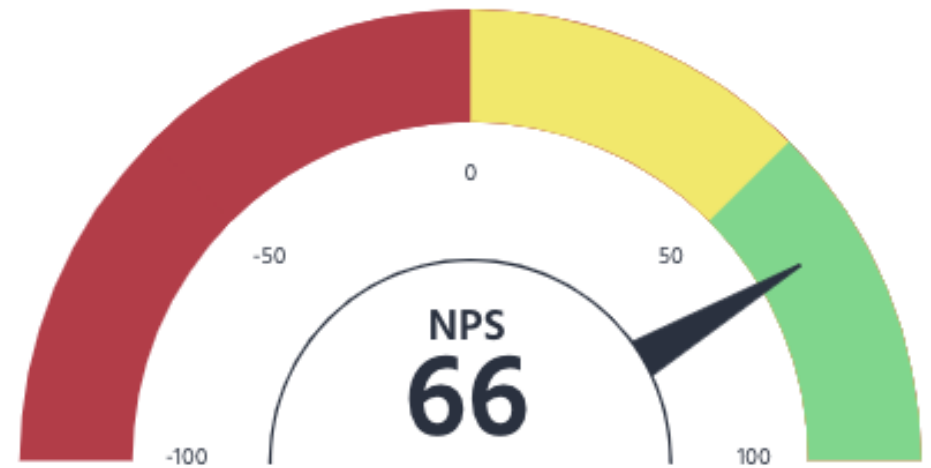
Saatuja tuloksia on mahdollisuus myös vertailla muiden organisaatioiden ja hyvinvointialueiden tuloksiin.



Hela Soite 2023

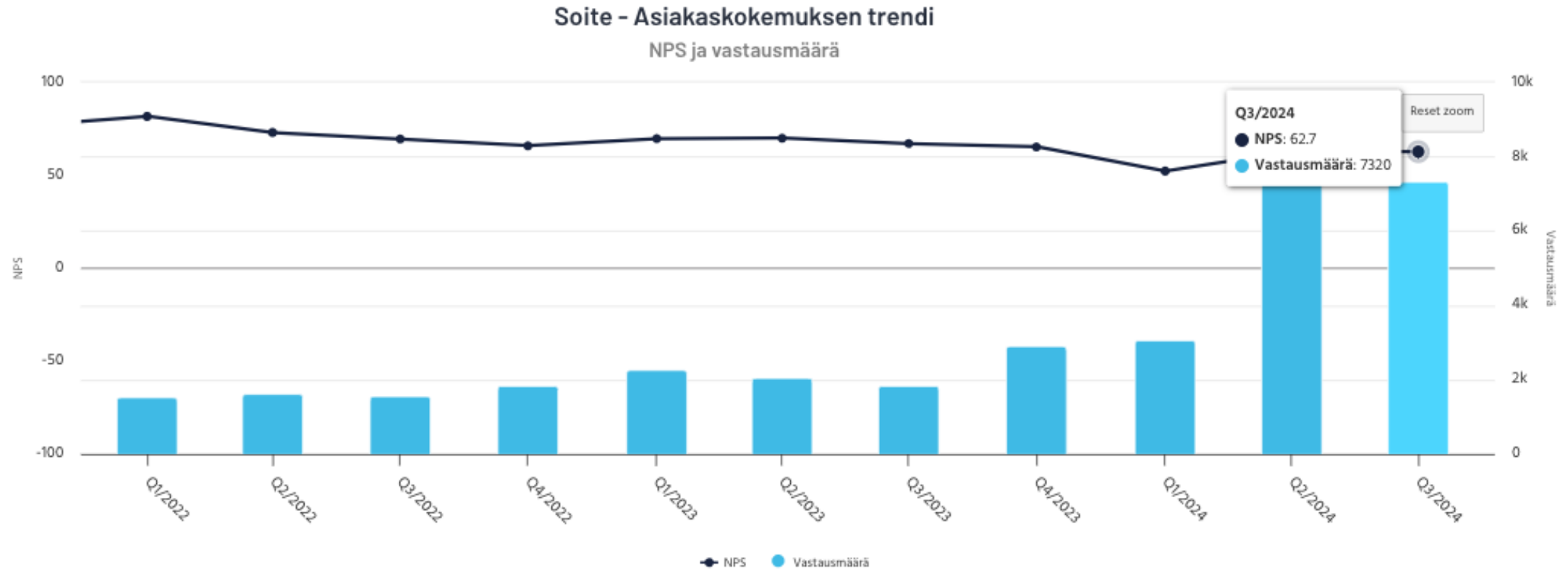


Hela Soite 1-9/2024

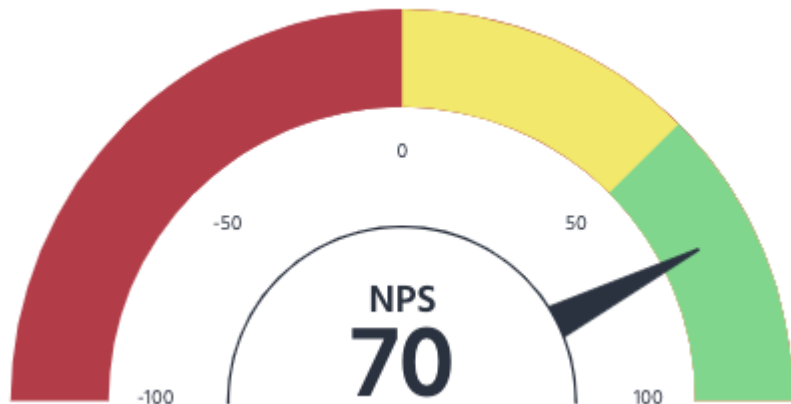


Hyvä taso edelleen!

Hela Soite trendi 2022-2024



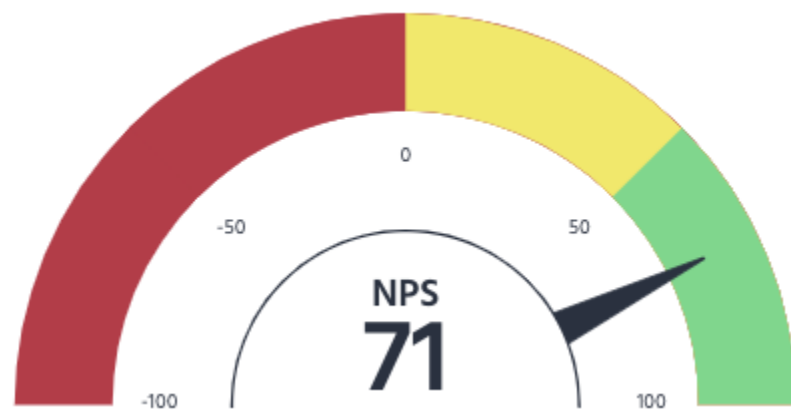
TESA 1-9/2024



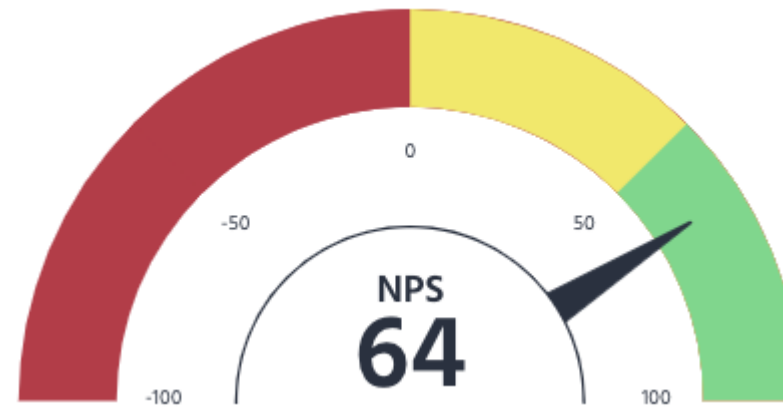
Palautekanava ▲	NPS ▶	Arvostelijat ▶	Passiiviset ▶	Suosittelijat ▶
Verkkosivu	-34	64.8 % (175)	4.8 % (13)	30.4 % (82)
Tekstiviesti	67	8.5 % (198)	15.8 % (367)	75.7 % (1762)
Palautebote	80	6.5 % (253)	7.4 % (286)	86.1 % (3336)

Vertailu vastauskielen mukaan

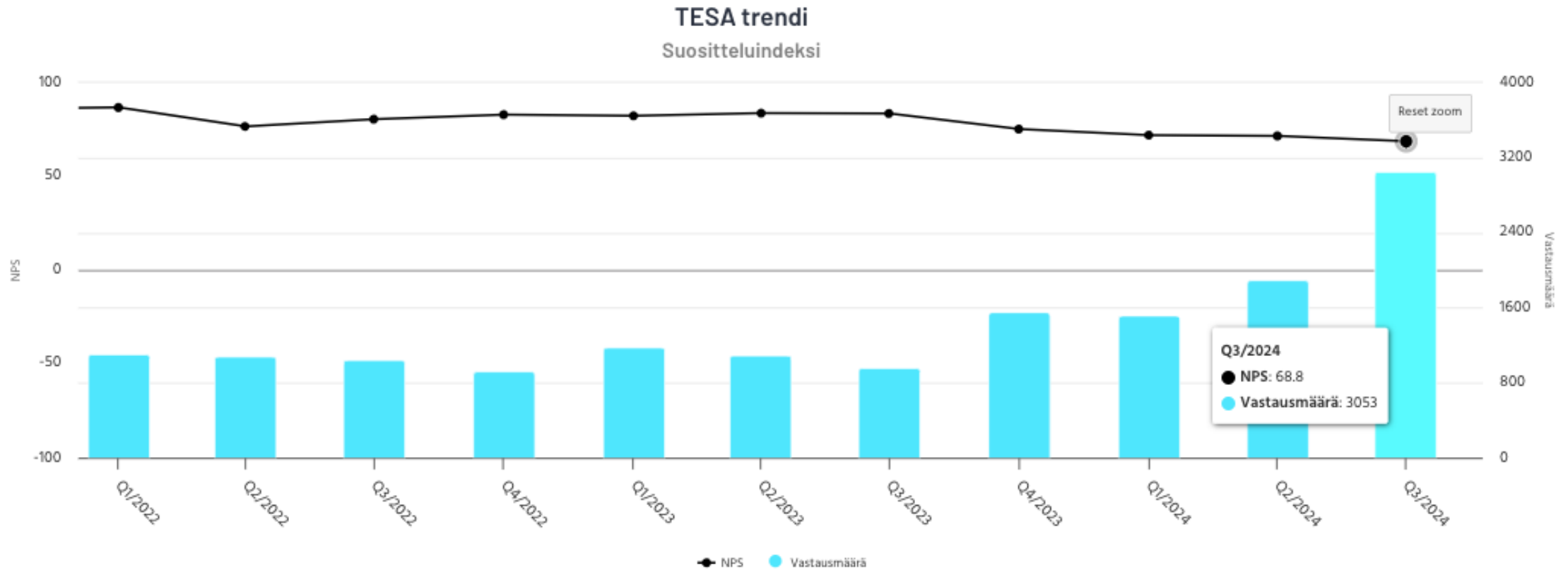
suomenkieliset



ruotsinkieliset



TESA trendi 2022-2024

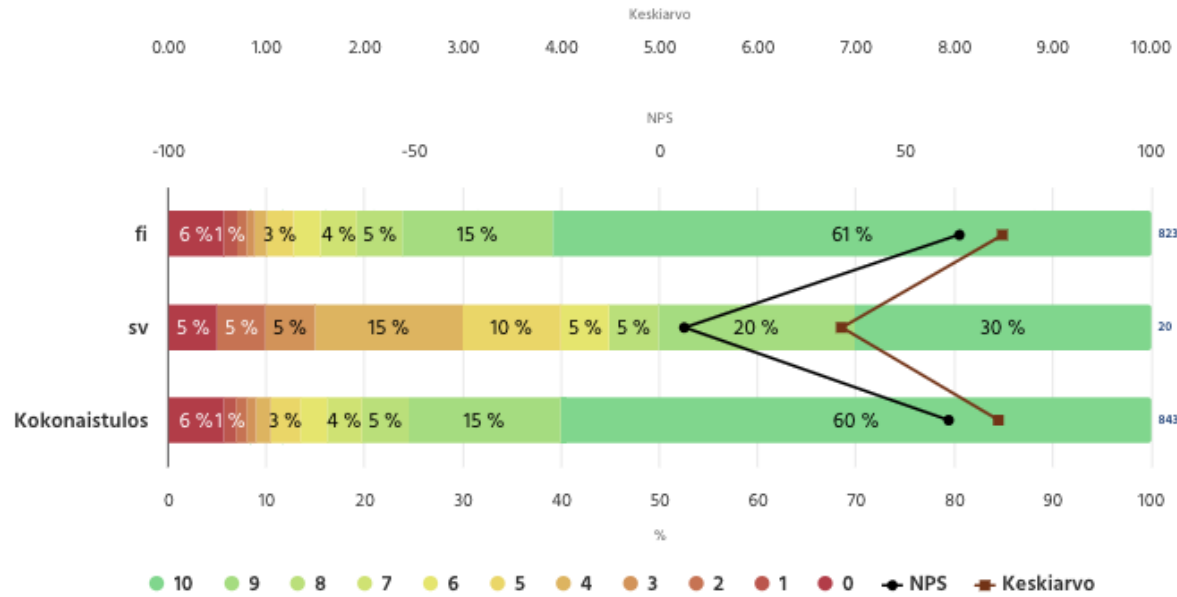


Neuvola 1-9/2024

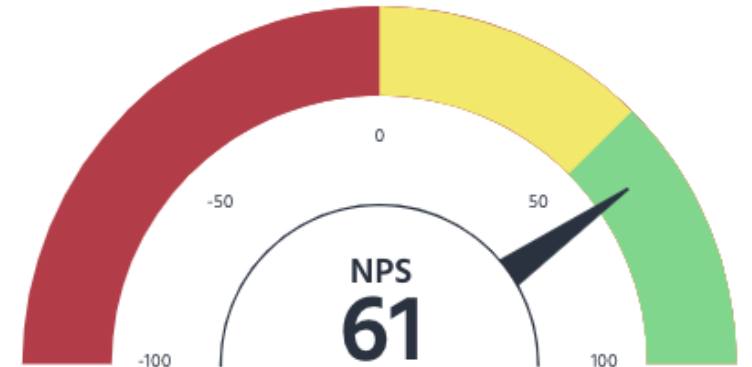


Vertailu - Vastauskieli

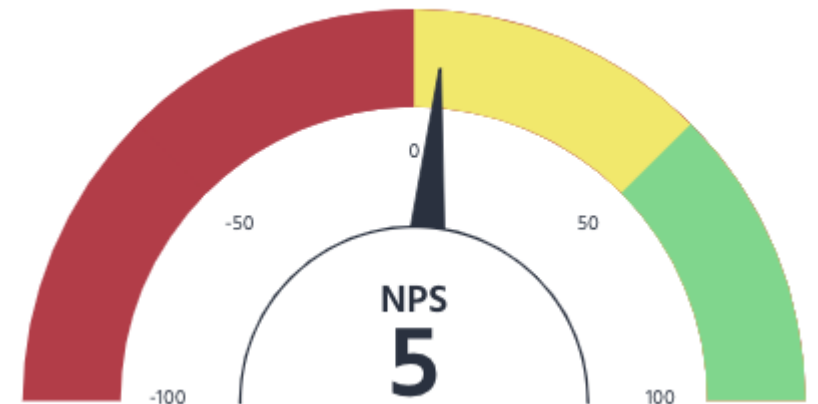
Järjestä: **aakkosjärjestykseen** ▼ vastausmäärän mukaan keskiarvon mukaan NPS:n mukaan



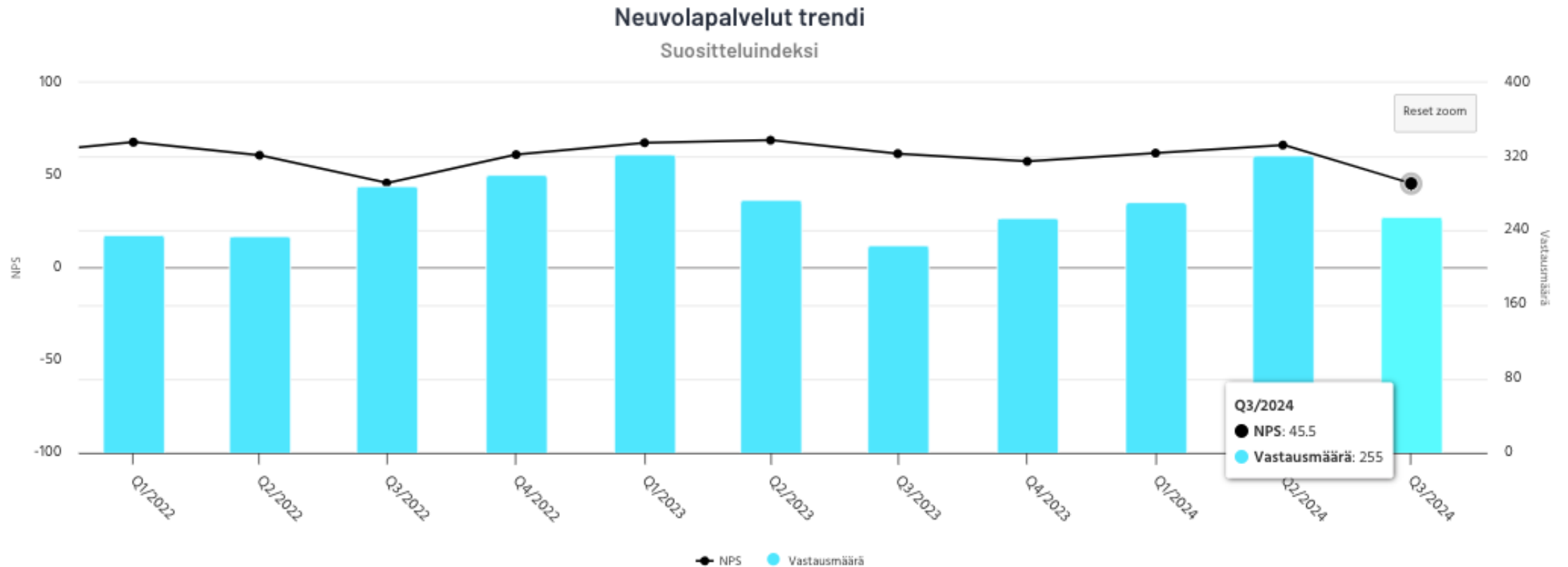
suomenkieliset



ruotsinkieliset

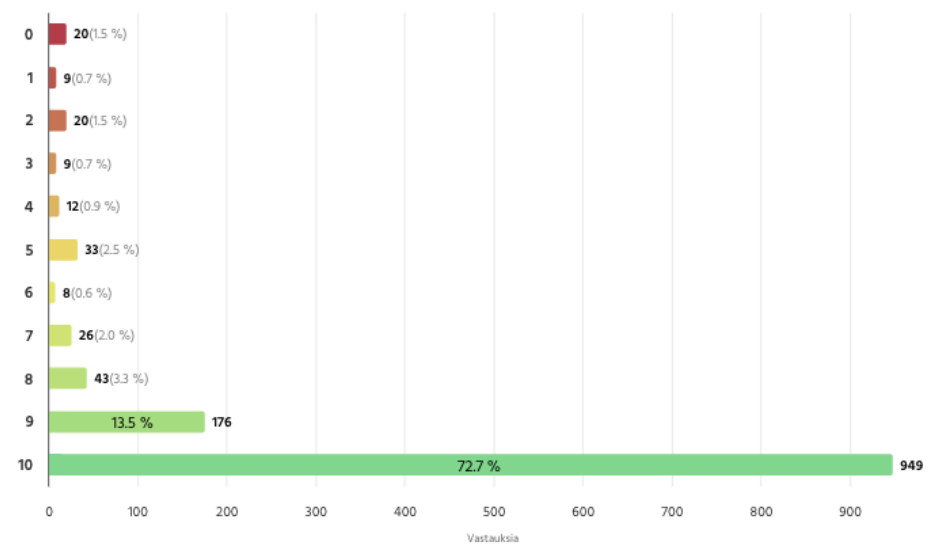


Neuvolapalvelut trendi 2022-2024



Muut

Lasten päivystyksen tekstiviestipalautteet



Lasten osasto



Lasten psykiatrian plk



Kuntoutus



Kiitos!

Voimmeko olla yhteydessä?
Hyvin voimme.

Jussi Salminen

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö, Soite
+358 44 7809 444
Jussi.salminen@soite.fi



www.soite.fi