

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen / vuosiraportti 2024

Keski-Pohjanmaan hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunta 20.02.2025 § 15
3711/00.02.01/2024

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Sosiaali- ja terveydenhuolto on olemassa vain asiakkaita ja potilaita varten, eikä järjestelmällä ole itseisarvoa vrt. kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia. Soitessa palveluja ja palveluprosesseja halutaankin kehittää asiakaslähtöisesti. Taustalla on strateginen valinta ja osallisuus sekä arvostava kohtaaminen ovat esimerkiksi hyvinvointialue Soiten arvoja. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavat Soitea asiakas- ja potilaskeskeisyyden vahvistamisessa.

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 tietojohdamisen kehittämisen sekä kansallisen vertailtavuuden.

Asiakastyytyväisyyskyselyissä on myös hyvä olla mahdollisuus vaihtoehtokysymysten rinnalla myös avoimeen palautteeseen, jota voidaan Soiten asiakas- ja potilaspalautejärjestelmän (Roidu) kautta tekoälyllä analysoida.

Asiakaskokemusta mitataan Soitessa Roidun kautta. Tietoa saadaan kootusti koko Soitesta ja tarkemmin porautumalla toimi-, palvelu- ja vastuualueelle. Palautteiden avulla saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan ja prosessien kehittämiskohteista, joihin voidaan nopeasti tarvittaessa reagoida.

Palautteista on kiinnostunut luonnollisesti 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 valitsi syksyllä 2023 kaksi hyvinvointialuetta Suomesta tekemään kansallista palautejärjestelmää Suomeen.

Kymenlaakso ja Soite olivat pilottialueet, joiden tehtävänä oli luoda 31.8.2024 mennessä koko valtakuntaan malli, jonka avulla voidaan yhdenvertaisin kysymyksiin ja oikeudenmukaisilla metodeilla vertailla asiakastyytyväisyyttä eri hyvinvointialueilla. Soite aloitti STM:n ja THL:n vaatimusten mukaisen tiedon keruun loppu keväästä tekstiviesteillä vastaanottopalveluista ja suun terveydenhuollosta.

Kerätty ja THL:n määrittelyin rikastettu sekä anonymisoitu palautetieto siirretään Soiten tietoaltaalta THL:n käyttöön. Tämän tiedon lisäksi Soite kerää pelkästään omiin kehittämistarpeisiin palautetta.

Soiten tavoitteena on ja täytyykin olla NPS-luvun pysyminen erinomaisella tasolla. Mitä suurempi NPS-lukema on, niin sitä tyytyväisempiä asiakkaat ja potilaat Soitella ovat. Positiivinen NPS-luku on jo kohtuullisen hyvä ja yli 50 arvoa voidaan pitää erittäin hyvänä. Soiten NPS-luku vuonna 2021 oli 74. vuonna 2022 73 ja vuoden 2023 NPS-luvuksi muodostui 69. Sama trendi jatkui vuonna 2024 ja lopulta NPS-luvuksi tuli 67.

Huolestuttavaa on ollut, että asiakastyytyväisyys on ollut jo pitempään laskusuunnassa, vaikkakin se edelleen on erittäin hyvä. Positiivista näinä vuosina on ollut, ettei suomenkielisten palveluiden ja ruotsinkielisten palveluiden välillä ole ollut eroa, lukuun ottamatta Neuvola palvelua. Suurimmat palautemäärät saadaan terveysasemien asiakastyytyväisyydestä.

Vuonna 2024 koko Soiten NPS-luvuksi tuli siis 67. TESAn tuli oli 70, jossa suomenkielisten NPS oli 71 ja ruotsinkielisten NPS 69. Voimme siten olla todella ylpeitä kaksikielisestä hyvinvointialueestamme, jossa pystytään palvelemaan laadukkaasti alueen asukkaita.

Neuvola palvelut ovat ainoa Roidu palautejärjestelmän osa-alue, jossa on nähtävissä pitkäaikainen ero NPS-luvussa suomenkielisten ja ruotsinkielisten välillä. Vuonna 2024 Neuvolan NPS-luvuksi tuli 58. Suomenkielisten lukema on 60 ja ruotsinkielisten miinus 12. Asiaa on usein käsitelty kansalliskielilautakunnassa ja lopputulemana on ollut, ettei samaa palveluprosessia pystytä järjestämään optimaalisesti suomeksi ja ruotsiksi. Tämä johtuu erityisesti siitä, että ruotsinkielistä neuvolahenkilökuntaa on haastavampaa rekrytoida ja kaksikielisten sijaisten saaminen on varmuudella vaikeaa.

Oheisaineistona diaesitys osallisuudesta ja palautteista.

Päätösesitys

Hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunta merkitsee tiedoksi saadun informaation, keskustelee asiasta ja antaa evästyksiä palveluiden ja palveluprosessien kehittämiseksi.

Päätös

Hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunta merkitsi tiedoksi saadun informaation, keskusteli asiasta ja antoi evästyksiä palveluiden ja palveluprosessien kehittämiseksi.

Lautakunta painottaa tekstiviestitse kerättävän datan merkitystä palautteen annossa.

Lautakunta kannustaa etsimään tapoja palautteen keräämiseen myös muiden erityisryhmien osalta.