

Utveckling av kundorienterade tjänster / årsrapport 2024

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 11.02.2025 § 7
1498/00.02.06/2023

Beredare Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen

Beredningen Social- och hälsovården finns endast för kunder och patienter och systemet har inget egenvärde, jfr. nationell klient- och patientsäkerhetsstrategi. Inom Soite vill vi utveckla tjänster och serviceprocesser på ett kundorienterat sätt. Bakgrunden till detta är ett strategiskt val, och delaktighet samt ett respektfullt bemötande är exempel på välfärdsområdet Soites värderingar. All feedback och olika former av delaktighet hjälper Soite att stärka sitt kund- och patientfokus.

Mångsidigt insamlande och utnyttjande av kundrespons är en del av såväl förbättrandet av kundupplevelsen som utvecklingen av servicen och serviceprocessen. Med hjälp av responsen kan man säkerställa personalens kompetens, rikta in servicen rätt och åtgärda brister i servicen eller serviceprocessen. Enbart information om kundens eller patientens nöjdhet eller missnöje beskriver inte tillräckligt väl kundens serviceupplevelse, om man inte kan rikta in den mot rätt servicehändelse. Att rikta in det mot servicehändelsen möjliggör utveckling av områdets egen informationshantering och nationell jämförbarhet. I kundnöjdhetsundersökningar är det också bra att vid sidan av frågor med flera svarsalternativ också ge kunden möjlighet att ge öppen respons, som kan analyseras med artificiell intelligens via Soites kund- och patientresponssystem (Roidu).

I Soite betygsätts kundupplevelsen genom Roidu. Information kan samlas in från hela Soite och mer exakt genom att borra ner i verksamhets-, service- och ansvarsområden. Med hjälp av responsen erhålls värdefull information om kundnöjdhet och vad man kan utveckla inom serviceverksamhet och processer, och man kan vid behov reagera snabbt på dessa utvecklingsbehov.

Naturligtvis är även staten, som finansierar välfärdsområdenas tjänster, intresserad av responsen. Utöver ekonomiska kostnader i realtid vill staten veta nivån på kundnöjdheten (NPS-tal) i välfärdsområdena. Detta kräver enhetliga frågor på statlig och kommunal nivå, samt ett integrerat kund- och patientinformationssystem (för oss Tieto) och ett responssystem (Roidu). Hösten 2023 valde Institutet för hälsa och välfärd två välfärdsområden i Finland för att skapa ett nationellt responssystem för Finland.

Kymmenedalen och Soite var pilotområden vars uppgift var att senast 31.8.2024 skapa en modell för hela landet som kan användas för att jämföra kundnöjdhet inom olika välfärdsområden,

med lika frågor och rättvisa metoder. Soite började samla in information enligt Social- och hälsovårdsministeriets och Institutet för hälsa och välfärds krav i slutet av våren med hjälp av textmeddelanden om mottagningstjänster och munhälsovård. Responsdata som samlats in, berikats med Institutet för hälsa och välfärds definitioner och anonymiserats överförs från Soites datapool för användning av Institutet för hälsa och välfärd. Utöver denna information samlar Soite endast in respons för sina egna utvecklingsbehov.

Soites mål är och måste vara att hålla NPS-talet på en utmärkt nivå. Ju högre NPS-tal, desto nöjdare är kunder och patienter hos Soite. Ett positivt NPS-tal är redan någorlunda bra, och värden över 50 kan anses vara mycket bra. Soites NPS-tal år 2021 var 74. År 2022 var det 73 och 2023 var det 69. Samma trend fortsatte 2024 och till sist blev NPS-talet 67.

Det har varit oroande att trenden för kundnöjdheten redan en längre tid har varit nedåtgående, även om nivån fortfarande är mycket god. Positivt är att det under dessa år inte har funnits någon skillnad mellan finsk- och svenskspråkigas tjänsters kundnöjdhet, med undantag för rådgivningstjänsten. Den största mängden respons får man från hälsocentralernas kundnöjdhetsundersökningar.

År 2024 blev NPS-talet för hela Soite 67. TESA:s resultat var 70, där NPS för finsktalande var 71 och NPS för svensktalande var 69. Vi kan därför vara riktigt stolta över vårt tvåspråkiga välfärdsområde, där vi kan betjäna invånarna i området med hög kvalitet. Rådgivningstjänsterna är den enda delen i Roidu-responssystemet där man kan se en långsiktig skillnad i NPS-talet mellan finsk- och svensktalande. År 2024 var rådgivningens NPS-tal 58. Talet för finsktalande är 60 och för svensktalande minus 12. Frågan har ofta diskuterats i nationalspråksnämnden och slutsatsen har varit att samma serviceprocess inte kan organiseras optimalt på finska och svenska. Det beror främst på att det är mer utmanande att rekrytera svensktalande rådgivningspersonal och att det är svårt att få tvåspråkiga vikarier.

Förslag till beslut

Språknämnden beslutar

- 1) anteckna informationen för kännedom
- 2) diskutera frågan och ge förslag för att förbättra tjänster och serviceprocesser
- 3) skicka årsrapporten till välfärdsområdesstyrelsen för kännedom

Beslut

Nationalspråksnämnden beslöt enligt bslutsförslaget.