

Kundorienterad utveckling av tjänster / årsrapport 2024

Mellersta Österbottens välfärdsområdesstyrelse 03.03.2025 § 44
3711/00.02.01/2024

Beredningen delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen

Social- och hälsovården finns till endast för klienterna och patienterna, och systemet har inget egenvärde, jfr. nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin. Soite vill utveckla servicen och serviceprocesserna kundorienterat. I bakgrunden ligger ett strategiskt val, och delaktighet samt ett värdesättande bemötande är exempel på välfärdsområde Soites värden. All respons och olika former av delaktighet hjälper Soite att stärka klient- och patientcentreringen.

Mångsidig insamling och utnyttjande av kundrespons är en del av såväl förbättrandet av kundupplevelsen som en del av utvecklingen av servicen eller serviceprocessen. Med hjälp av respons kan man stärka personalens kunskande, rikta servicen rätt och avhjälpa brister i servicen eller i en serviceprocess. Information om en klients eller patients tillfredsställelse eller missnöje beskriver inte tillräckligt väl den serviceupplevelse som klienten haft om den inte kan kopplas samman med rätt servicehändelse. Genom att man kopplar den samman med en servicehändelse möjliggörs utveckling av den egna kunskapsledningen i området samt jämförelser på riksomfattande nivå. Det är bra om det i enkäter om kundtillfredsställelse finns, vid sidan om frågor med svarsalternativ, också möjlighet till fritt formulerad respons som kan analyseras med artificiell intelligens via Soites klient- och patientresponsystem (Roidu).

Kundupplevelsen mäts i Soite via Roidu. Det fås samlad information om hela Soite, och genom att sätta sig in i informationen får man information för verksamhets-, service- och ansvarsområdena. Med hjälp av responsen får man värdefull information om kundtillfredsställelse och om utvecklingsobjekt i serviceverksamheten och processerna som man vid behov kan reagera snabbt på.

Staten, som finansierar välfärdsområdenas service, är naturligtvis också intresserad av responsen. Utöver information om ekonomiska kostnader i realtid vill staten känna till kundtillfredsställelsens nivå (NPS-talet) i välfärdsområdena. Detta förutsätter enhetliga frågor på riksnivå samt ett integrerat klient- och patientdatasystem (hos oss Tieto) och ett responsystem (Roidu). THL valde på hösten 2023 två välfärdsområden i Finland för att utarbeta ett riksomfattande responsystem i Finland.

Kymmenedalen och Soite var pilotområdena som hade som uppgift att före 31.8.2024 skapa en modell för hela landet med hjälp av vilken man kan med likvärdiga frågor och rättvisa metoder jämföra kundnöjdheten i olika välfärdsområden. Soite började i slutet av våren samla den information som Social- och hälsovårdsministeriet

och Institutet för hälsa och välfärd THL kräver. Information samlades med textmeddelanden om mottagningstjänster och munhälsovården. Den insamlade responsinformationen som har berikats och anonymiserats enligt THL:s instruktioner överförs från Soites datasjö så att den kan användas av THL. Utöver denna information samlar Soite respons för sina egna utvecklingsbehov.

Soite har som mål och måste ha som mål att NPS-talet hålls på en utmärkt nivå. Ju större NPS-talet är, desto nöjdare är Soites kunder och patienter. Ett positivt NPS-tal är redan relativt bra och ett värde på 50 kan anses vara mycket bra. Soites NPS-tal var år 2021 74, år 2022 73, och år 2023 69. Samma trend fortsatte år 2024 och det slutliga NPS-talet var 67.

Det oroväckande har varit att kundtillfredsställelsen redan en längre tid varit på väg neråt, om än den fortfarande är på en mycket bra nivå. Det positiva under de här åren har varit att det inte varit någon skillnad mellan finsk- och svenskspråkiga tjänster, med undantag av rådgivningstjänsterna. Mest respons fås gällande kundtillfredsställelsen på hälsostationer.

År 2024 var hela Soites NPS-tal alltså 67. Hälsa- och sjukvårdens resultat var 70: finskspråkigas NPS var 71 och svenskspråkigas 69. Vi kan alltså vara mycket stolta över vårt tvåspråkiga välfärdsområde där vi kan betjäna områdets invånare högklassigt. Rådgivningstjänsterna är det enda delområdet i Roidu-responssystemet där man kan se en långvarig skillnad i NPS-talet mellan finsk- och svenskspråkiga. År 2024 var NPS-talet för rådgivningarna 58. För de finskspråkigas del var talet 60 och för de svenskspråkigas minus 12. Ärendet har behandlats ofta i nationalspråksnämnden och slutsatsen har varit att samma serviceprocess inte kan ordnas optimalt på finska och på svenska. Det här beror särskilt på att det är svårare att rekrytera svenskspråkig rådgivningspersonal, och det är svårt att med säkerhet få tvåspråkiga vikarier.

Som kompletterande material finns en diapresentation om delaktighet och respons.

Förslag till beslut

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar

- 1) anteckna den information som getts för kännedom,
- 2) diskutera ärendet och ge instruktioner för utveckling av tjänster och serviceprocesser.

Beslut

Beslutades i enlighet med förslaget till beslut.

Ant. delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen föredrog ärendet vid sammanträdet.