

Utnyttjande av kundrespons i enhetlig responsinsamling och användning av öppen respons

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025
3573/13.01/2025

Beredningen

Lauti Viitanen och Arttu Viitanen (Vitec Roidu Oy), delaktighets- och kundrelationschef Jussli Salminen

Institutet för hälsa och välfärd fastställer tillsammans med välfärdsområdena hur kundrespons från social- och hälsovårdstjänster ska kunna samlas in på ett nationellt enhetligt sätt. Det har inte funnits något enhetligt sätt att samla in kundrespons från social- och hälsovårdstjänster i Finland, så enkäter har genomförts på många olika sätt. Det är nationellt viktigt att kundrespons samlas in på ett enhetligt och kundorienterat sätt i hela landet. Målet är att förnya de olika undersökningarna som för närvarande avviker från varandraså att de motsvarar det nationella innehållet och strukturen för kundrespons.

Soites kundresponssystem produceras av Roidu och kan leverera kundrespons på det nationellt föreskrivna sättet via kund- och patientinformationssystemet LifeCare. Nationell kundrespons samlas in från personer över 18 år. Kundresponsens struktur består av följande delar: Rekommendationsindex, grundläggande påståenden, särskilda påståenden och egna påståenden. Det finns sju grundläggande påståenden, varav kunden svarar på två, och rekommendationsindexet NPS.

Soite är ett stolt tvåspråkigt välfärdsområde som vill organisera och producera bra, högkvalitativa, effektiva och kostnadseffektiva tjänster för sina kunder. För att utveckla servicen och serviceprocesserna samlar man i mycket omfattande grad in respons. Roidus kundresponssystem möjliggör användning av öppen respons genom artificiell intelligens, vilket ger en helt ny typ av möjlighet att utveckla tjänster.

Arttu Viitanen och Lauri Viitanen från Vitec Roidu Oy besöker nationalspråksnämnden för att prata om Roidus kundservicesystem, de möjligheter det erbjuder och särskilt om användningen av öppen respons.

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden beslutar att

1. anteckna informationen för kännedom
2. betona kundresponsens betydelse för utvecklingen av tjänster och serviceprocesser
3. Förutsätter att den nya möjligheten att samla in öppen respons och analysera den med artificiell intelligens kommer att utnyttjas i framtiden till förmån för kunder och patienter.

Beslut