



soite

Ihminen keskiössä
Individen i centrum



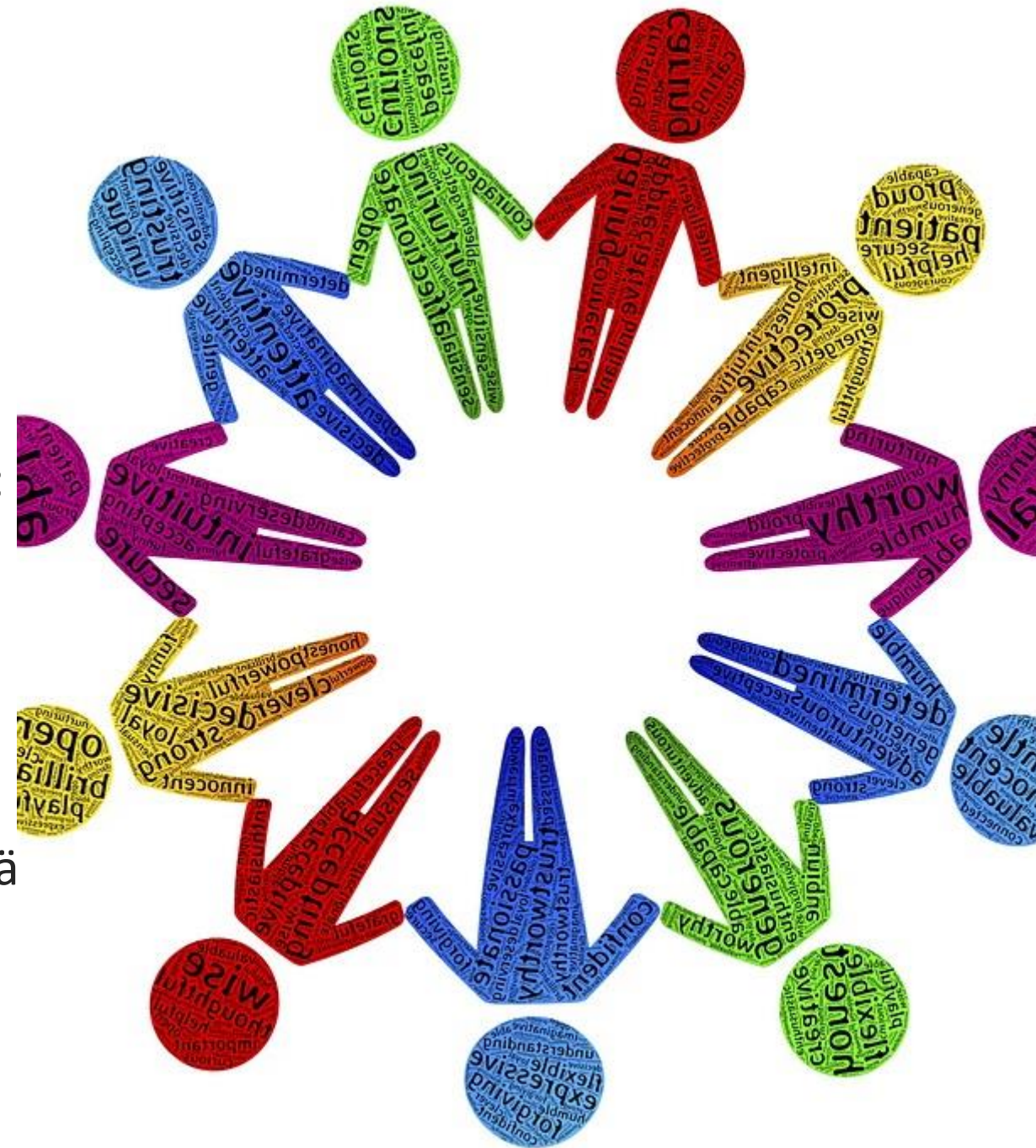
ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

osallisuus ja palautteet

Asiakkuus- ja osallisuuspäällikkö Jussi Salminen

Tulevaisuus – meitä kaikkia tarvitaan

- Uudessa organisaatorakenteessa palveluja kehitetään asiakaskeskeisesti erittäin voimakkaasti -> taustalla strateginen valinta: KESTÄVÄ SOITE ja Ihminen keskiössä
- Kaikki palaute auttaa meitä kehittämään Soiten palveluja ja palveluprosesseja
- Asiakas-/potilasosallisuus vahvistaa omalta osaltaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä -> tukee ennaltaehkäisevää työtä



Osallisuuden muodot

MUOTO	VALINTA	TEHTÄVÄ
SUORAT ASIAKASPALAUTTEET	Asiakkaalla mahdollisuus antaa sähköisesti palautetta palautejärjestelmään	Antavat reaaliaikaista tietoa asiakastyytyväisyydestä palveluissa
ASIAKASOSALLISUUS TOIMIALUEILLA - kokemustoimijat	Luodaan toimintamalli (ENTER ja kokemusasiantuntijahanke)	Arvioi ja kehittää palveluita ja palveluprosesseja
ASIAKASRAADIT	Avoin haku, yksittäiset henkilöt	Arvioi palveluja, esittää kehittämissuhteita
NEUVOSTOT	Avoin haku, järjestöt	Antaa lausuntoja
KUULEMIS- JA KESKUSTELUTILAISUUDET	Kaikille kiinnostuneille avoin foorumi	Antaa asiakas- ja asukaslähtöistä informaatiota organisaation palveluista ja niiden toimivuudesta



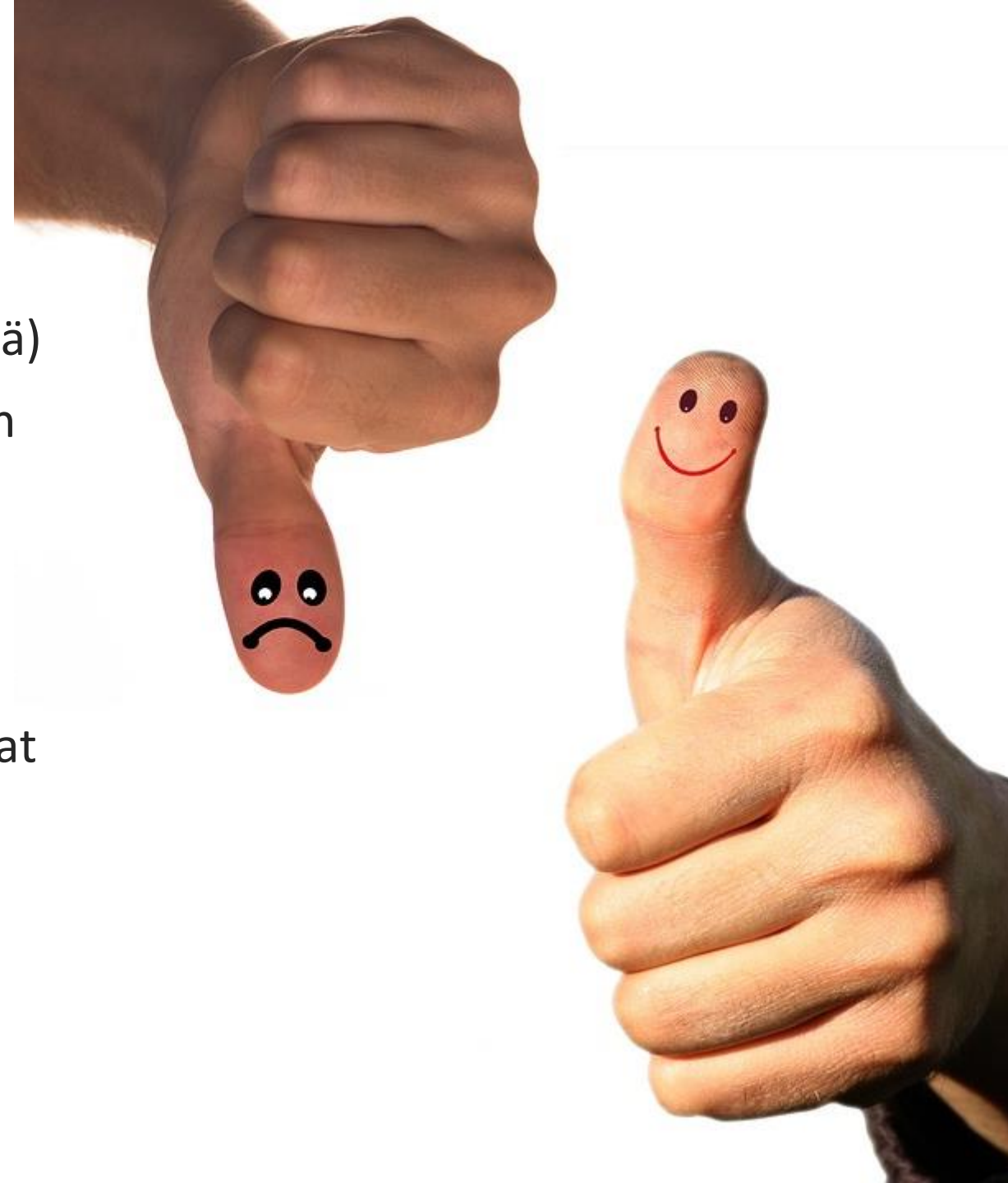
Asiakas- ja asukasosallisuus palveluja kehittämässä

- Vanhus- ja vammaisneuvostot
- Ruotsinkielinen jaosto
- Kolme asiakasraatia
- Kokemustoimija - toiminta
- Kyläraatingit
- Systemaattinen, kaksikanavainen palautejärjestelmä (esittely seuraavassa diassa)
- Sosiaali- ja potilasasiamiehen kertomus

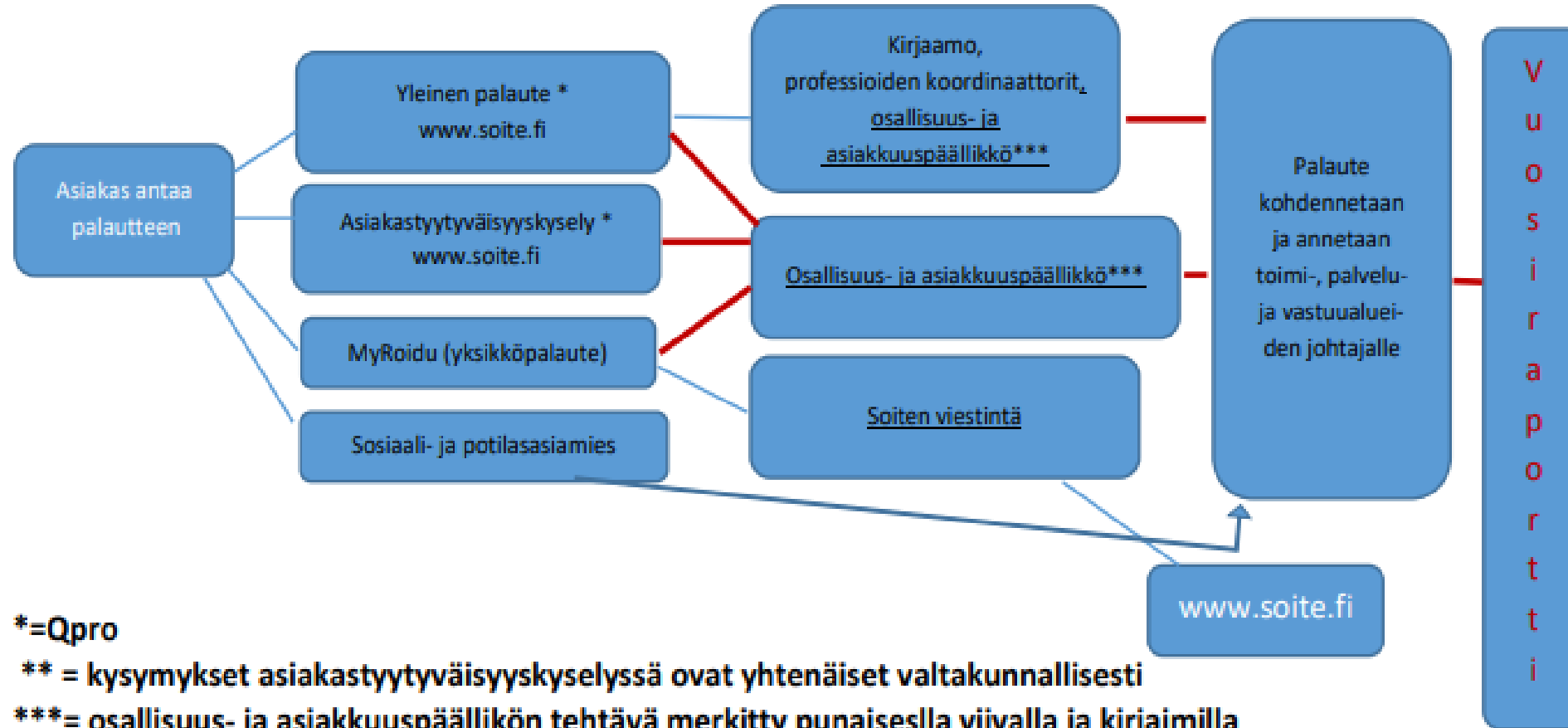


Palautekanavat

- Yleinen palaute verkkolomakkeella (esim. koskien Soiten toimintaa, hallintoa, viestintää)
- Sähköinen asiakastyytyväisyyskysely (koskien hoitoa ja palvelua)
- Vaaratapahtumailmoitus verkkolomakkeella (koskien omassa tai läheisen hoidossa tapahtunutta virhettä tai vaaratilannetta)
- Potilaslakiin ja potilasvahinkolakiin perustuvat muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset voi antaa sosiaali- ja potilasasiamiehelle



Palautejärjestelmän kuvaus

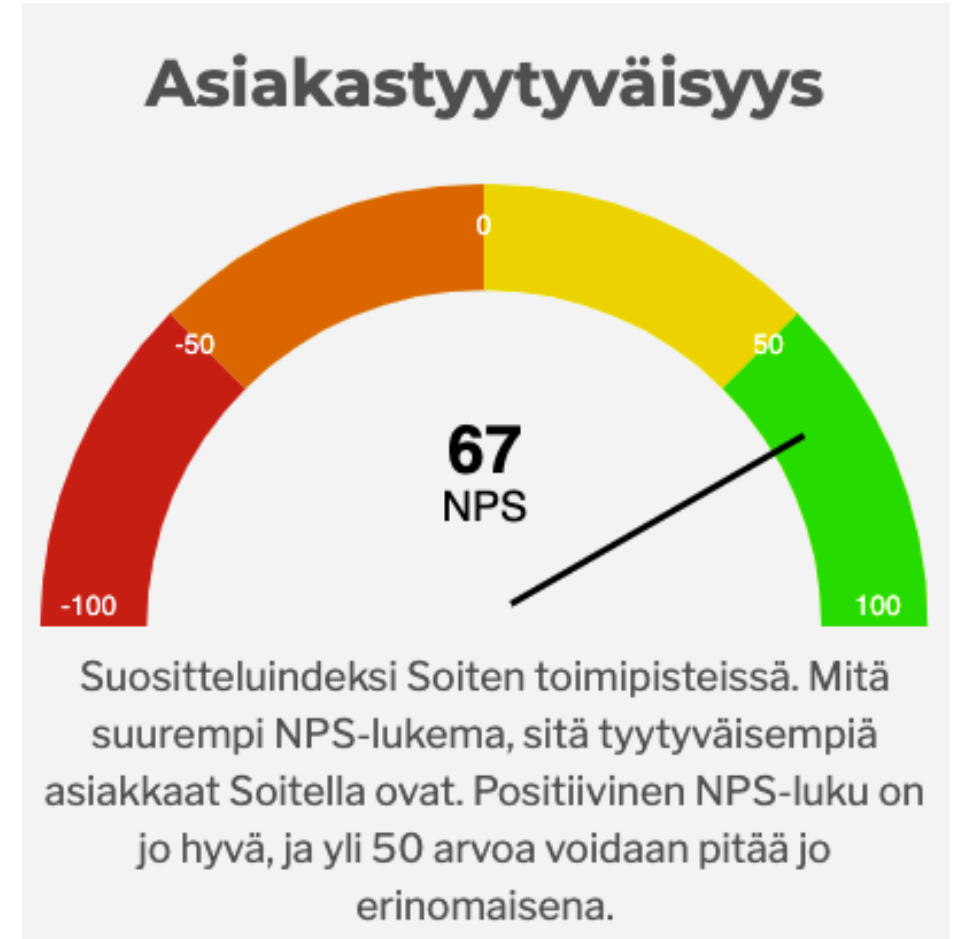


Asiakaskokemuksen Mittaaminen - ROIDU

Roidun palautelaitteet ja kyselyt SOITESSA

- Saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämiskohteista
- Voidaan nopeasti reagoida ongelmiin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä palveluun
- Helppo ja luotettava tapa kuvata asiakastyytyväisyyttä
- Pystytään keräämään paljon palautetta
- Mahdollisuus laajentaa Roidu-palvelun käyttöä kaikkiin palautekanaviin: Roidu-kyselyt myös verkkosivuille, sähköisiin palveluihin ja Qpro:n tilalle.

Osallisuus ja kehittämisen tuki



Roidu-palautteenkeruu

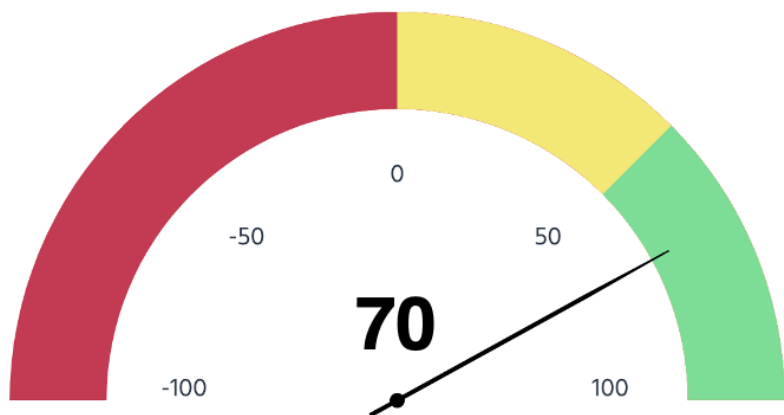
Monikanavainen asiakaskokemuksen mittaaminen



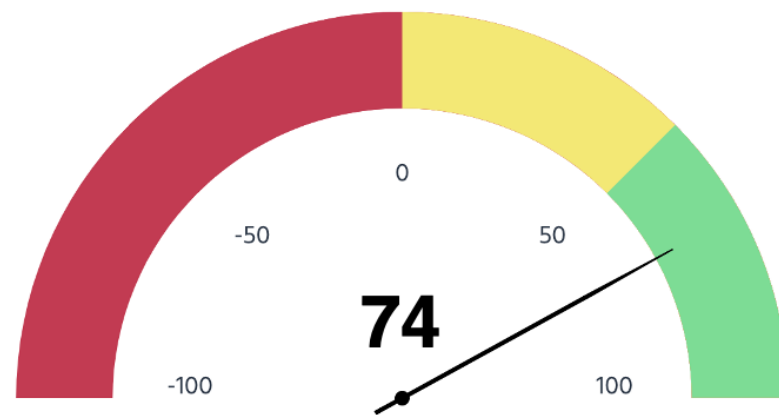
soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvelukuntayhtymä | Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun

SOITE:n NPS-tulos yhteensä 2019



SOITE:n NPS-tulos yhteensä 2020



3.6.2021

Vuosi 2020

Yli 10 000 palautetta

Ennen koronavuotta yli 20 000 palautetta

Terveysasemien asiakastyytyväisyys



85%



7%



8%

Yhteispäivystys



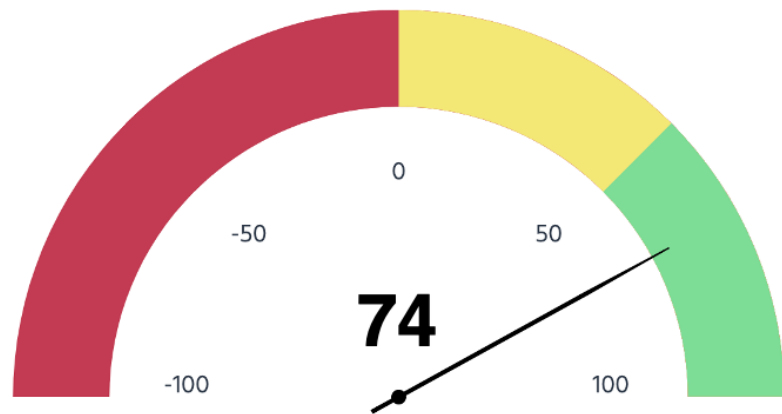
59%



9%



32%



Vuosi 2021

Vuoden alusta yli 3000 palautetta

Terveysasemien asiakastyytyväisyys



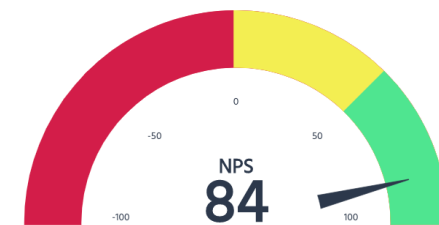
89%



6%



5%



Yhteispäivystys



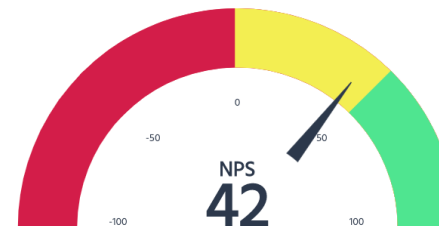
65%



12%



23%



Neuvolat



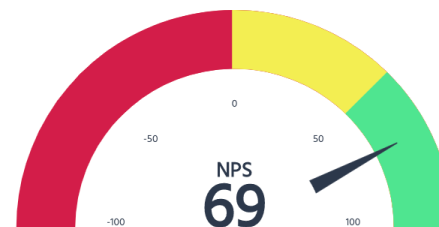
81%



7%



12%



Röntgen



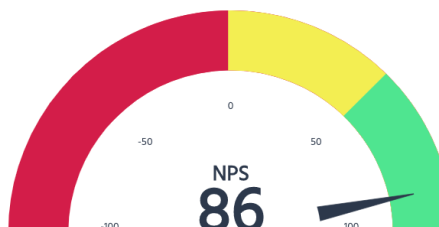
91%



4%



5%



.....

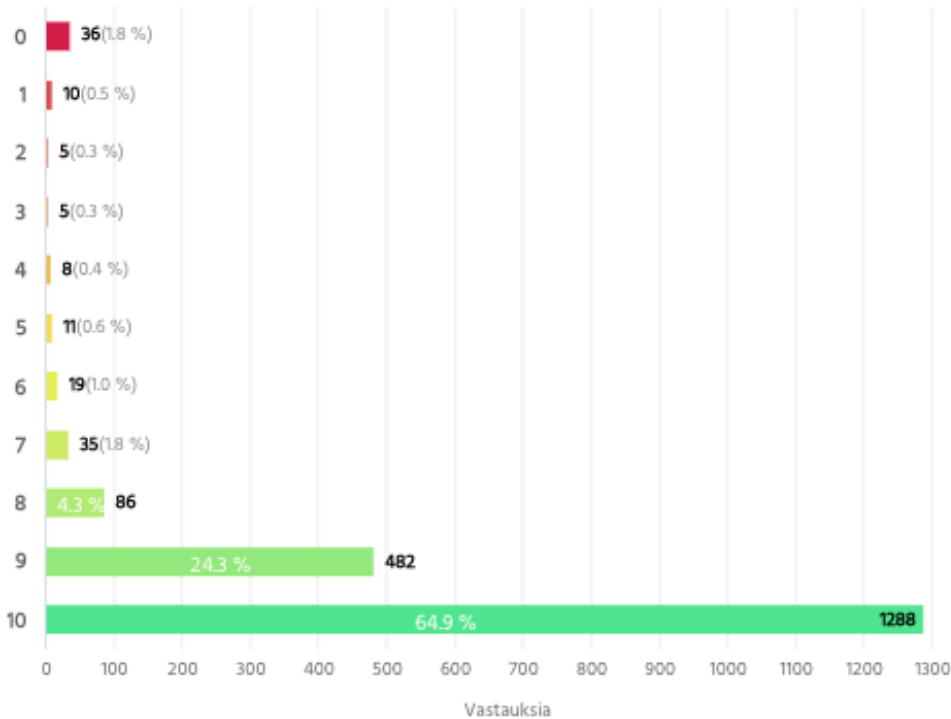
TESA – vuosiraportti (4.6.2021)

Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

NPS: 84

Arvostelijat 4.7%
Passiiviset 6.1%
Suosittelijat 89.2%

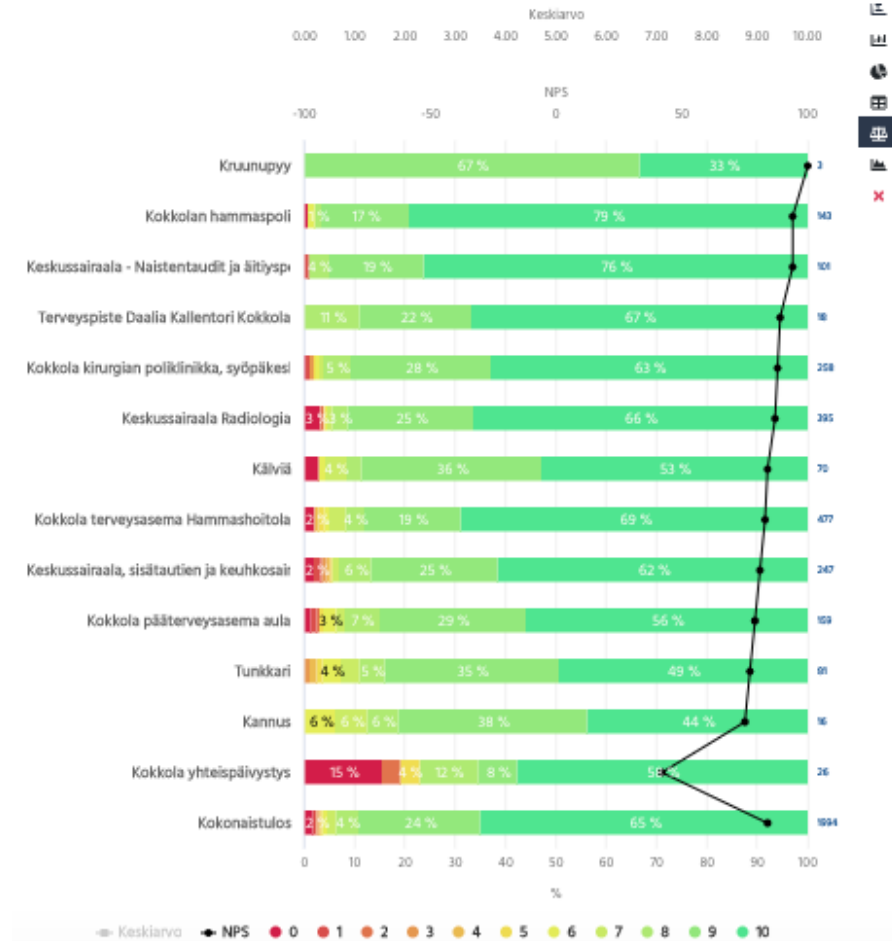
Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



1985 vastausta • Keskiarvo: 9.26

Vertailu - Toimipiste

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



Neuvolat – vuosiraportti (4.6.2021)

NPS: 69

Arvostelijat
11.5%

Passiiviset
7.7%

Suosittelijat
80.8%

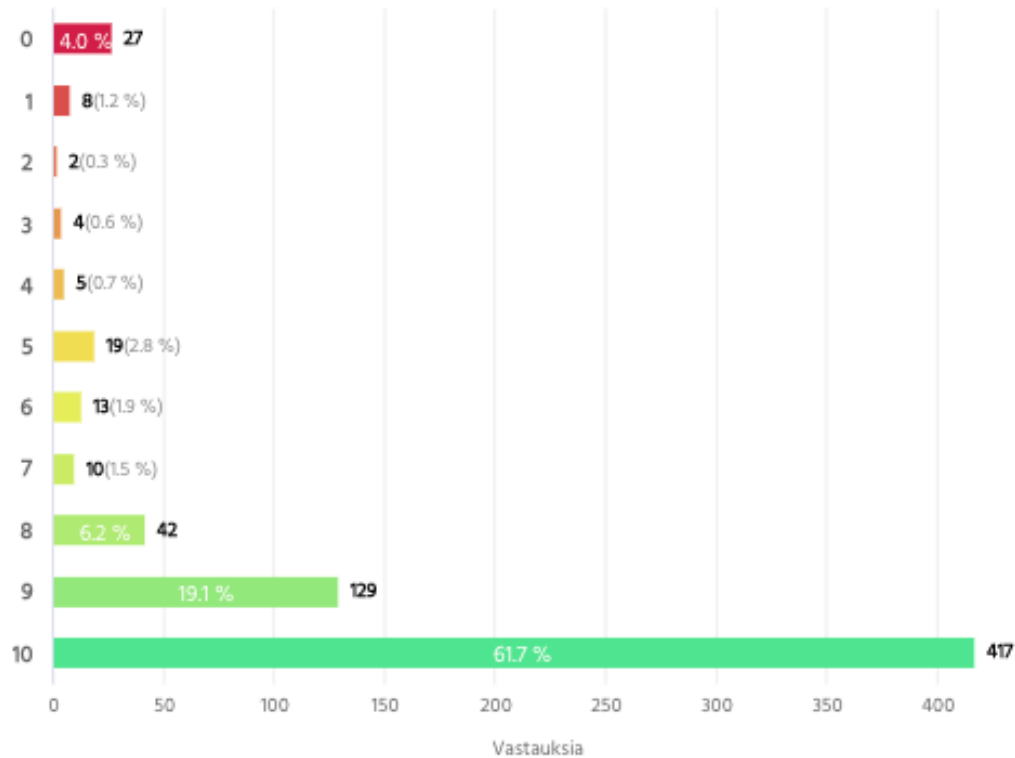
NPS: 69

Arvostelijat
11.5%

Passiiviset
7.7%

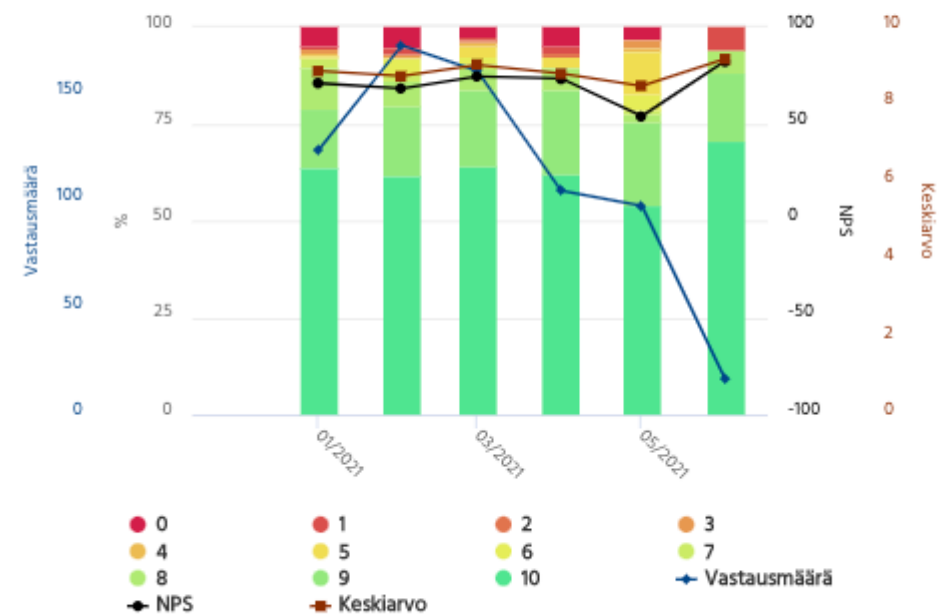
Suosittelijat
80.8%

Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



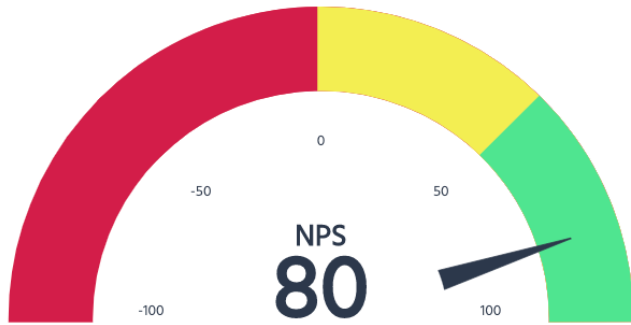
676 vastausta • Keskiarvo: 8.81

Vastaukset kuukausittain

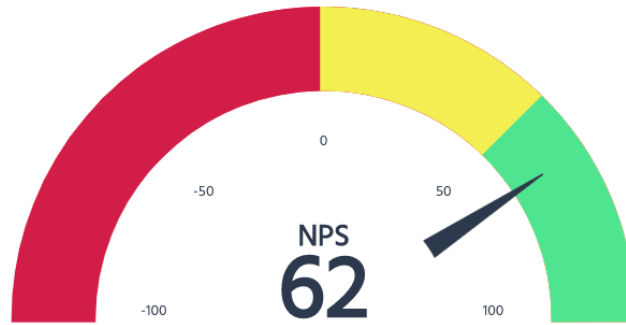


Asiakastyytyväisyys viimeiset 30 päivää

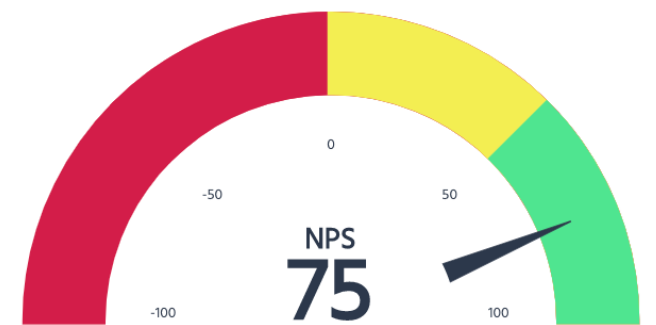
TESA



Neuvolat



Kaikki palvelut



Osallisuus ja kehittämisen tuki

soite

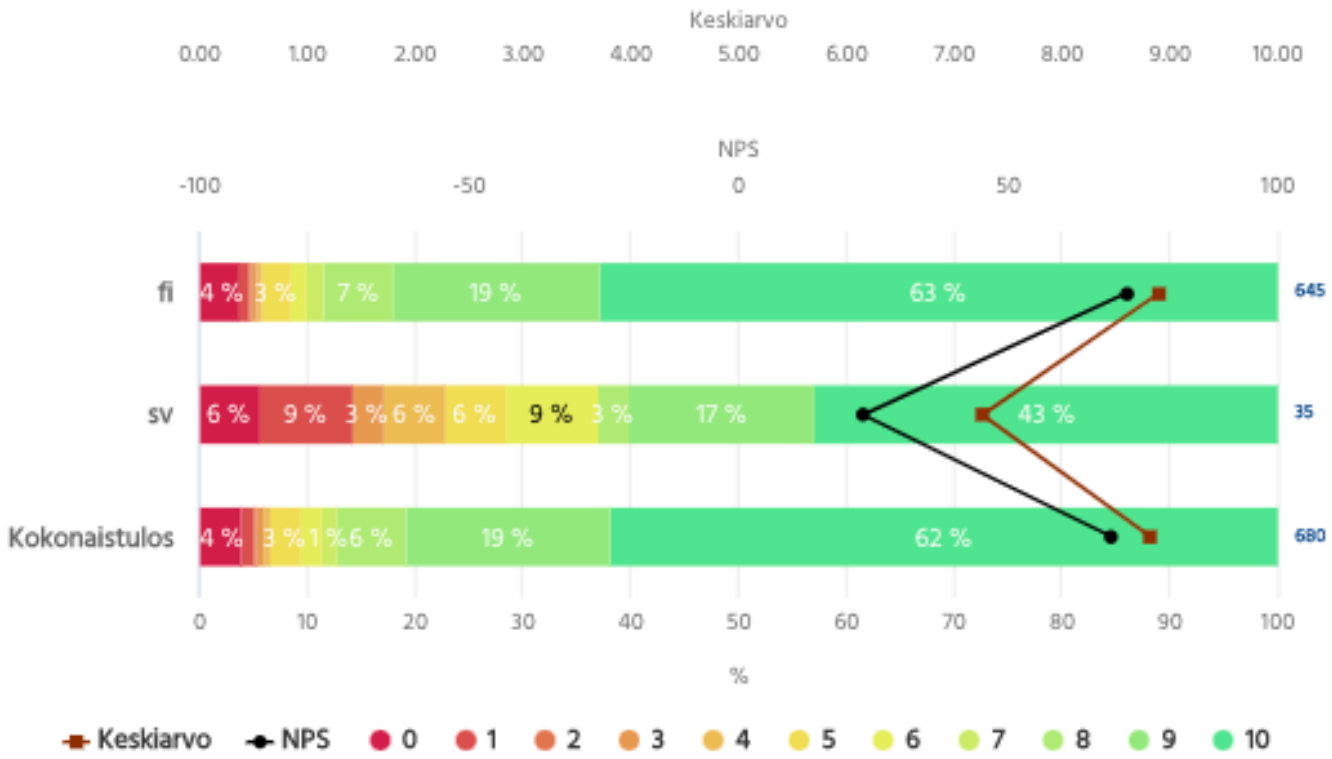
Neuvolat - kielivertailu (4.6.2021)

NPS: 69

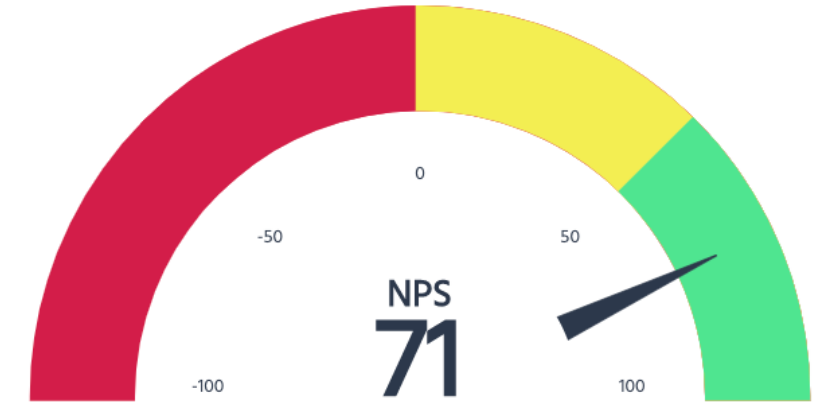
Arvostelijat 11.5%
 Passiiviset 7.8%
 Suosittelevat 80.7%

Vertailu - Vastauskieli

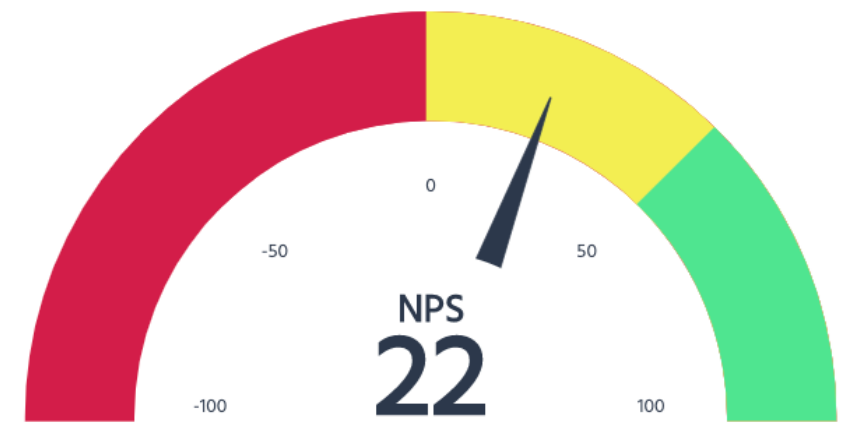
Järjestä: **aakkosjärjestykseen** ▼ vastausmäärän mukaan keskiarvon mukaan NPS:n mukaan



suomenkieliset

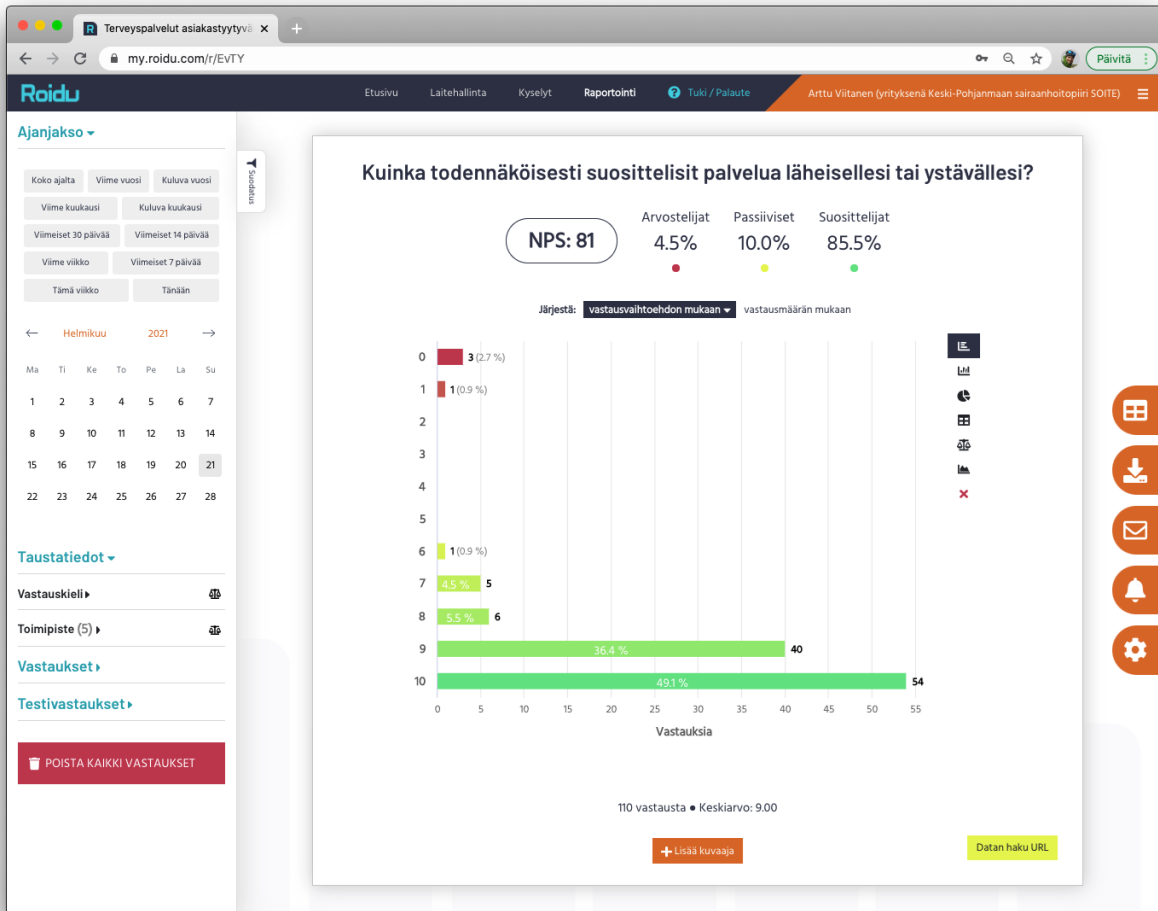


ruotsinkieliset

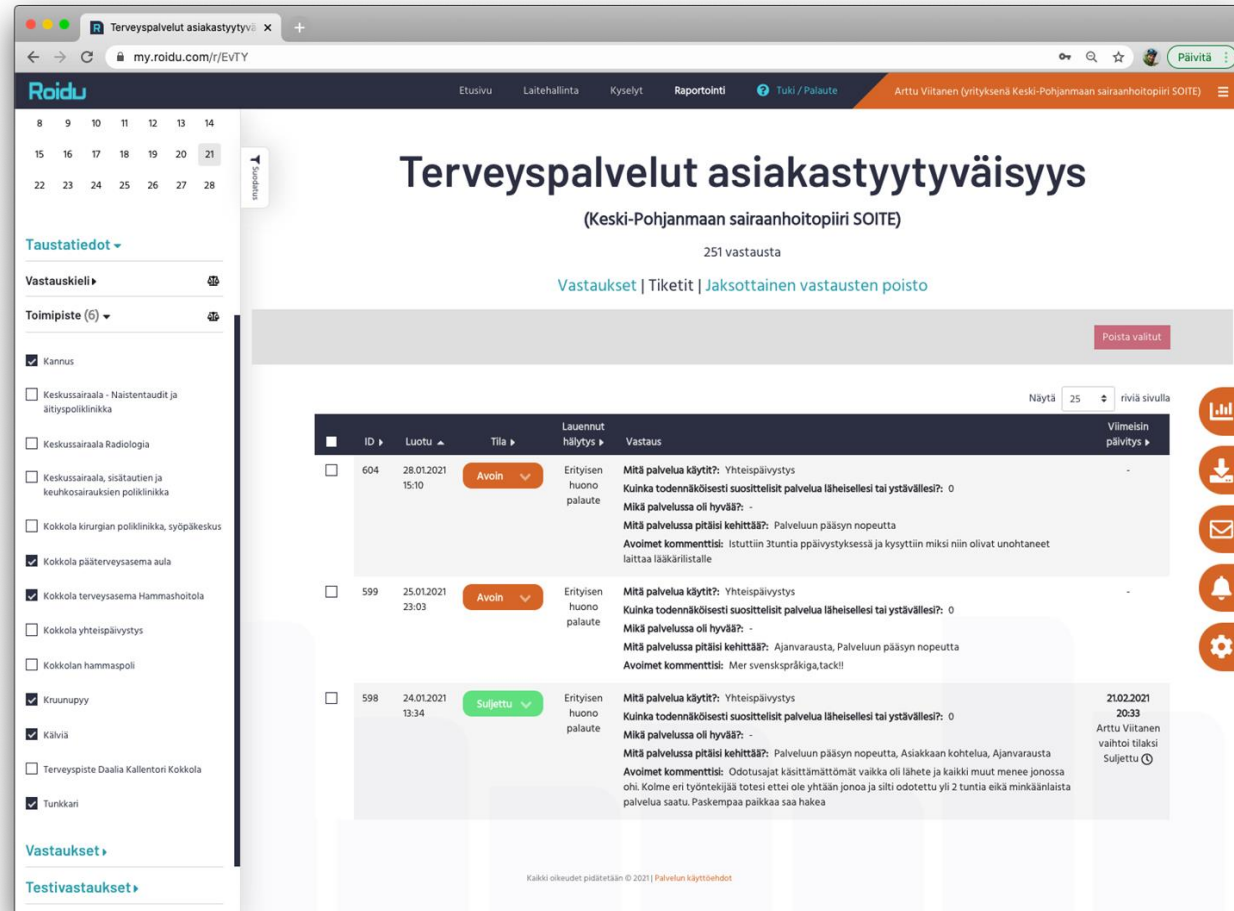


Esimerkkikuvat MyRoidu -palvelusta

Tulosraportointi



Palautteen käsittely -ominaisuus



Jatkokehitystarve

Optimaalinen palautejärjestelmä on sellainen joka:

- mahdollistaa laajan, monikanavaisen palautteen keruun
- tehokkaan raportoinnin
- palautteiden käsittelyn ja vastaukset palautteen antajalle

Tavoitteena on

- vähentää palautejärjestelmiä
- hyödyntää tehokkaammin MyRoidu- palautejärjestelmää monikanavaisesti asiakaskokemuksen mittaamisessa ja raportoinnissa



Qpro tietoja



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystyöryhmä | Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun

Vuosi 2020 / 1231 palautetta

Arvioi saamaasi palvelua/hoitoa. Kysymyksissä on viisi eri vastausvaihtoehtoa. Valitse sopivin vaihtoehto.

näytä vastausten lukumäärät
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

	5	4	3	2	1	ka	s	n
Palvelusta oli helppo saada tietoa	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,2	1089
Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,2	1085
Sain tarvitsemani palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,4	1092
Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani	☺	☺	☹	☹	☹	4,2	1,3	1113
Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,3	1077
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,4	1107
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	☺	☺	☹	☹	☹	4,1	1,3	1100
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	☺	☺	☹	☹	☹	4,4	1,1	1061
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	☺	☺	☹	☹	☹	4,2	1,1	855
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,4	1065
Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni	☺	☹	☹	☹	☹	4,6	1	831
Yhteensä		☺				4,1	1,3	1043,2

Vuosi 2021 / 677 palautetta (31.5.21)

Arvioi saamaasi palvelua/hoitoa. Kysymyksissä on viisi eri vastausvaihtoehtoa. Valitse sopivin vaihtoehto.

näytä vastausten lukumäärät
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

	5	4	3	2	1	ka	s	n
Palvelusta oli helppo saada tietoa	☺	☺	☹	☹	☹	3,6	1,5	619
Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa	☺	☺	☹	☹	☹	3,7	1,5	619
Sain tarvitsemani palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,6	627
Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,7	629
Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,6	616
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	☺	☺	☹	☹	☹	3,6	1,7	622
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,6	623
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,5	612
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	☺	☺	☹	☹	☹	3,7	1,6	460
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	☺	☺	☹	☹	☹	3,6	1,7	613
Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni	☺	☺	☹	☹	☹	4,3	1,4	601
Yhteensä		☺				3,8	1,6	603,7



3.6.2021

Vuosi 2021 / 304 palautetta (14.4.21)

[Arvioi saamaasi palvelua/hoittoa. Kysymyksissä on viisi eri vastausvaihtoehtoa. Valitse sopivin vaihtoehto.](#)

näytä vastausten lukumäärät
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

	5	4	3	2	1	ka	s	n							
Palvelusta oli helppo saada tietoa	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,7	266							
Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,7	266							
Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,8	268							
Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani	☺	☺	☹	☹	☹	2,9	1,9	268							
Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,8	260							
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	☺	☺	☹	☹	☹	2,8	1,9	268							
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,8	266							
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	☺	☺	☹	☹	☹	3,3	1,8	259							
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	☺	☺	☹	☹	☹	3,1	1,7	233							
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	☺	☺	☹	☹	☹	2,8	1,9	267							
Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni	☺	☺	☹	☹	☹	3,6	1,8	257							
Voin suositella hoitopaikkaa läheiselleni	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	2,1	3,6	7	-71
10 = Erittäin todennäköisesti 0 = Erittäin epätodennäköisesti															
Yhteensä							3					3	1,8	240,4	

Vuosi 2021 / 491 palautetta (7.5.21)

[Arvioi saamaasi palvelua/hoittoa. Kysymyksissä on viisi eri vastausvaihtoehtoa. Valitse sopivin vaihtoehto.](#)

näytä vastausten lukumäärät
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

	5	4	3	2	1	ka	s	n							
Palvelusta oli helppo saada tietoa	☺	☺	☹	☹	☹	3,4	1,6	445							
Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa	☺	☺	☹	☹	☹	3,4	1,6	445							
Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin	☺	☺	☹	☹	☹	3,5	1,7	447							
Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani	☺	☺	☹	☹	☹	3,5	1,8	449							
Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	☺	☺	☹	☹	☹	3,5	1,7	437							
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	☺	☺	☹	☹	☹	3,3	1,8	443							
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	☺	☺	☹	☹	☹	3,5	1,7	443							
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	☺	☺	☹	☹	☹	3,7	1,7	437							
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	☺	☺	☹	☹	☹	3,4	1,7	343							
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	☺	☺	☹	☹	☹	3,3	1,8	439							
Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,6	430							
Voin suositella hoitopaikkaa läheiselleni	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	7,9	2,9	135	38
10 = Erittäin todennäköisesti 0 = Erittäin epätodennäköisesti															
Yhteensä							4					3,6	1,9	407,8	

Taustatiedot 2021 (31.5.2021)

Asiakkaan/potilaan ikä:

0-10	<u>16</u>
11-17	<u>15</u>
18-30	<u>46</u>
31-50	<u>55</u>
51-64	<u>31</u>
65-74	<u>45</u>
yli 75	<u>249</u>

Asiakkaan/potilaan sukupuoli:

Nainen	<u>436</u>
Mies	<u>218</u>

Asiakkaan/potilaan äidinkieli:

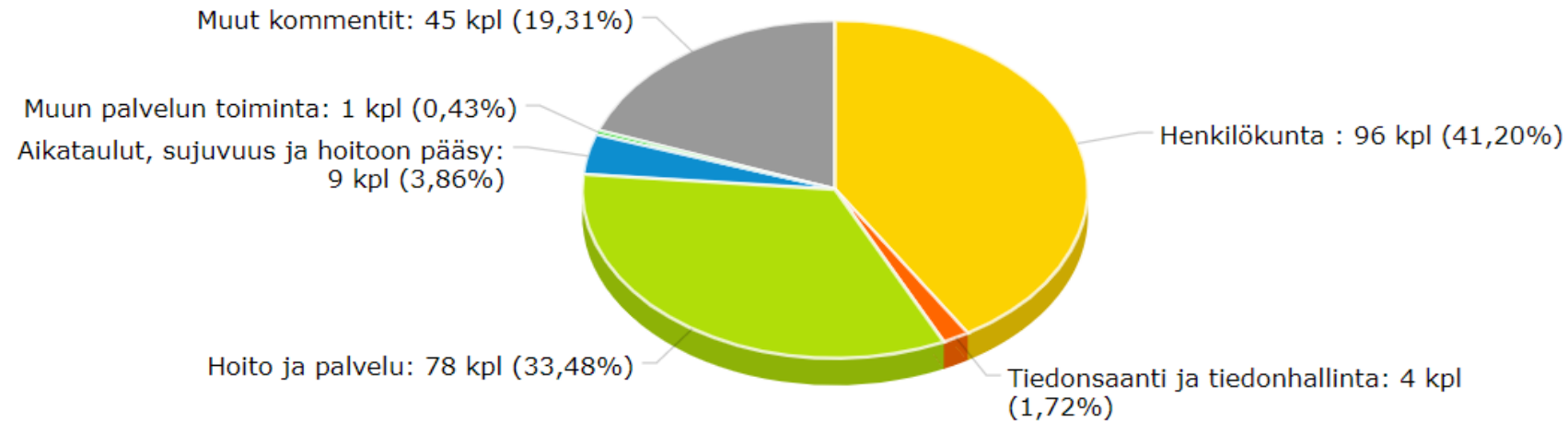
Suomi	<u>453</u>
Ruotsi	<u>99</u>
Muu	<u>0</u>

Palautteen antaja on:

Asiakas/potilas	<u>366</u>
Omainen/läheinen	<u>91</u>
Asiakas ja omainen yhdessä	<u>106</u>



Kiitokset 2021 (31.5.2021)

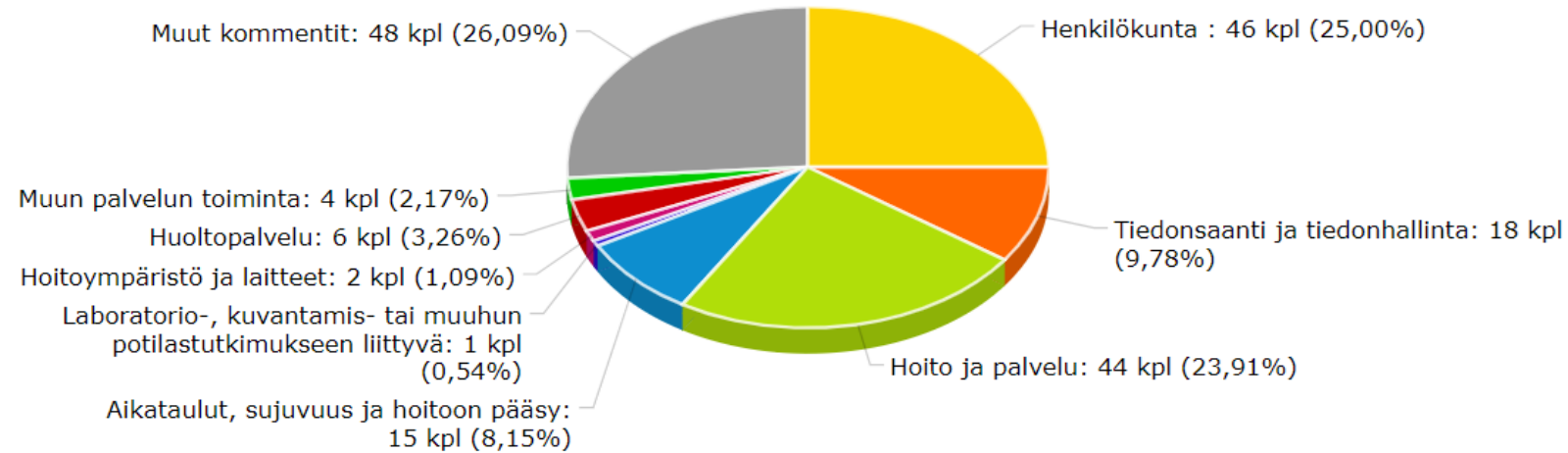


n=249



3.6.2021

Moitittavaa 2021 (31.5.2021)



n=275

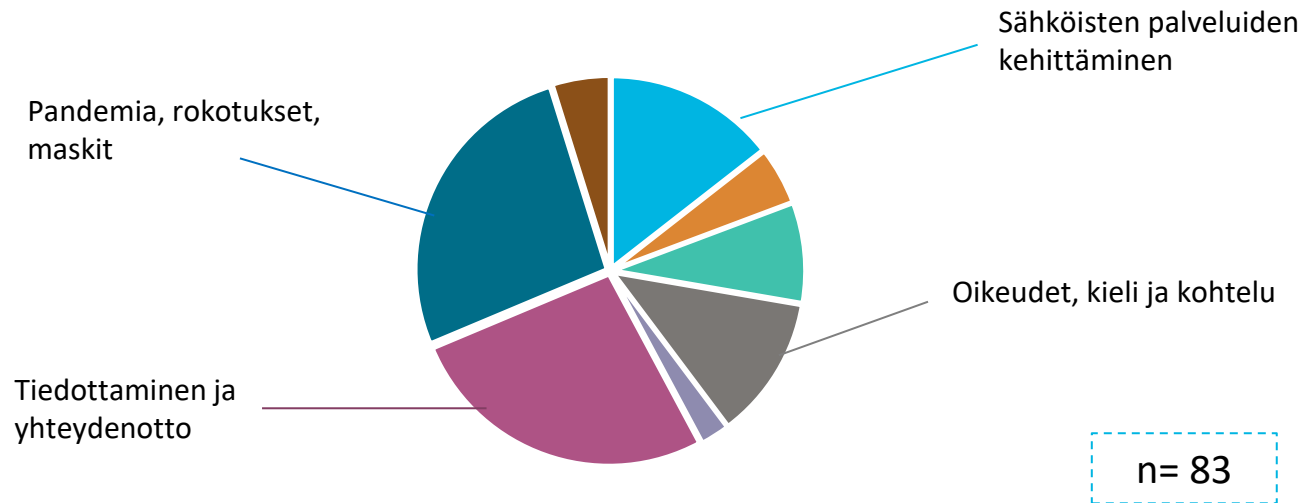


3.6.2021

Yleinen palaute verkkolomakkeella

- palautemäärä ja kehittämiskohteet

Tammi-maaliskuu 2021



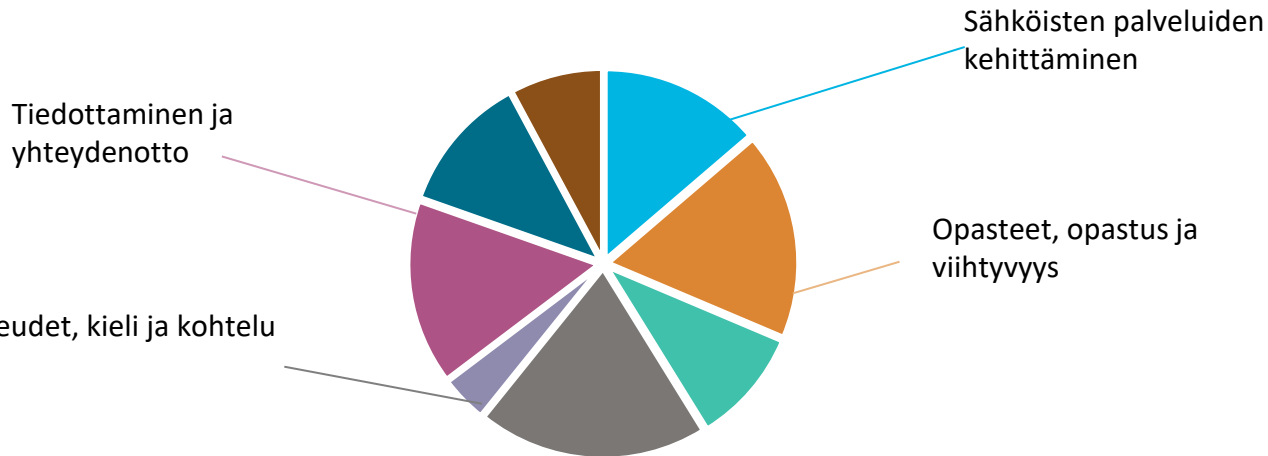
- Sähköisten palveluiden kehittäminen
- Opasteet, opastus ja viihtyvyys
- Prosessin ohjaaminen ja kehittäminen
- Oikeudet, kieli ja kohtelu
- Palvelun arviointi ja saatavuus, hoito
- Tiedottaminen ja yhteydenotto

Osallisuus ja kehittämisen tuki



Yleinen palaute verkkolomakkeella - palautemäärä ja kehittämiskohteet

Huhti-toukokuu 2021



n= 51

- Sähköisten palveluiden kehittäminen
- Opasteet, opastus ja viihtyvyys
- Prosessin ohjaaminen ja kehittäminen
- Oikeudet, kieli ja kohtelu
- Palvelun arviointi ja saatavuus, hoito
- Tiedottaminen ja yhteydenotto

Osallisuus ja kehittämisen tuki



Idealaari

Tammi-toukokuu 2021 ->51 ideaa

- *Palveluprosessien kehittäminen 12*
- *Kestävä Soite 14*
- *Palvelujen kehittäminen 5*
- *Työhyvinvointi 7*
- *Kestävä kehitys ja vastuullisuus 7*
- *Muu 6*



Kiitos!



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystyöntekijäyhtymä | Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun