



soite

Ihminen keskiössä  
Individen i centrum



# ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

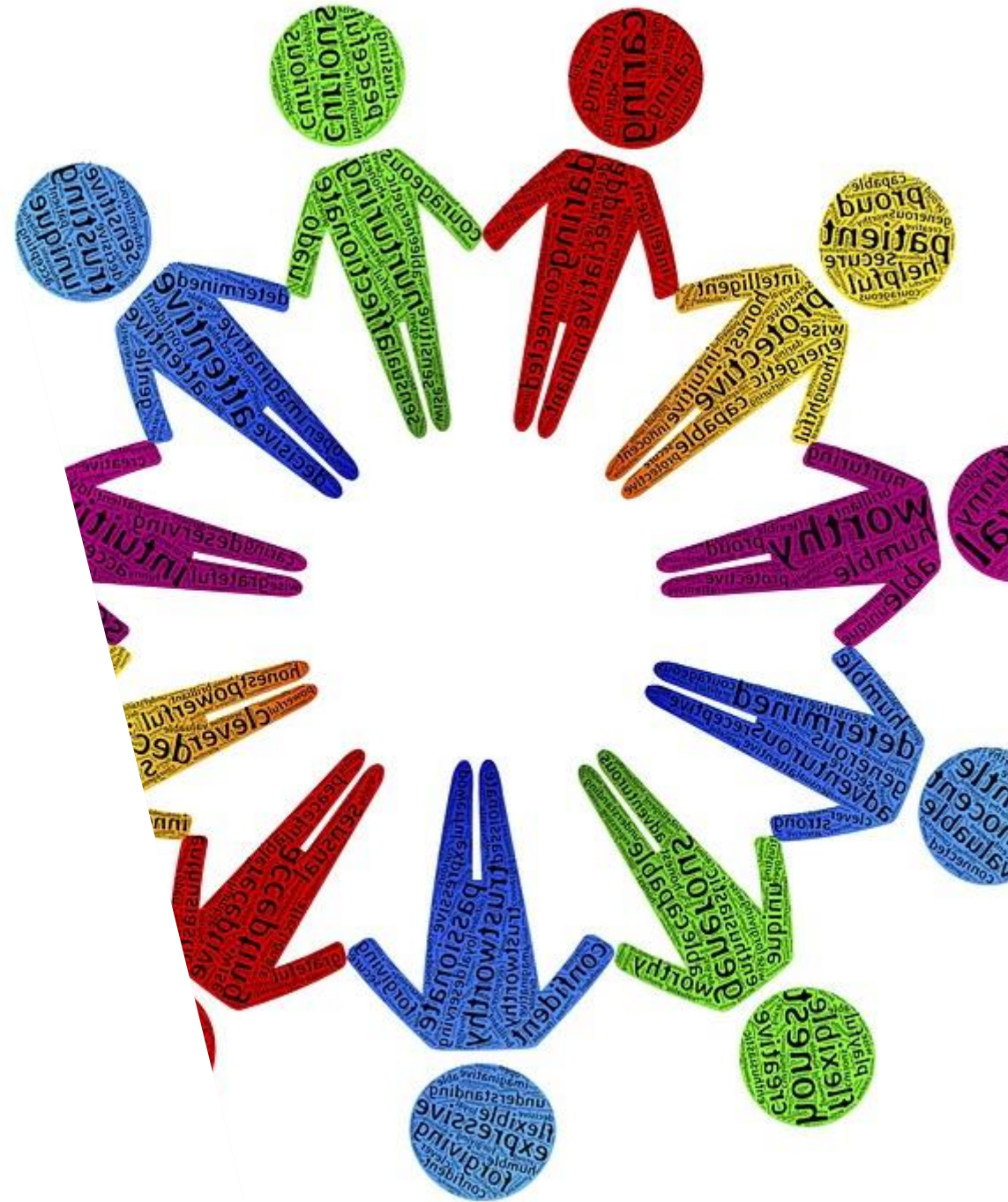
## osallisuus ja palautteet

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	ENTER- hankkeen luoma toimintamalli luo rakenteen valinnalle	Arvioi ja kehittää toimialan sisällä palveluja
ASIAKASRAADIT	Avoin haku	Arvioi palveluja, esittää kehittämissuhteita
NEUVOSTOT	Avoin haku	Antaa lausuntoja
KUULEMIS- JA KESKUSTELUTILAISUUDET	Kaikille kiinnostuneille avoin foorumi	Antaa asiakas- ja asukaslähtöistä informaatiota organisaation palveluista ja niiden toimivuudesta



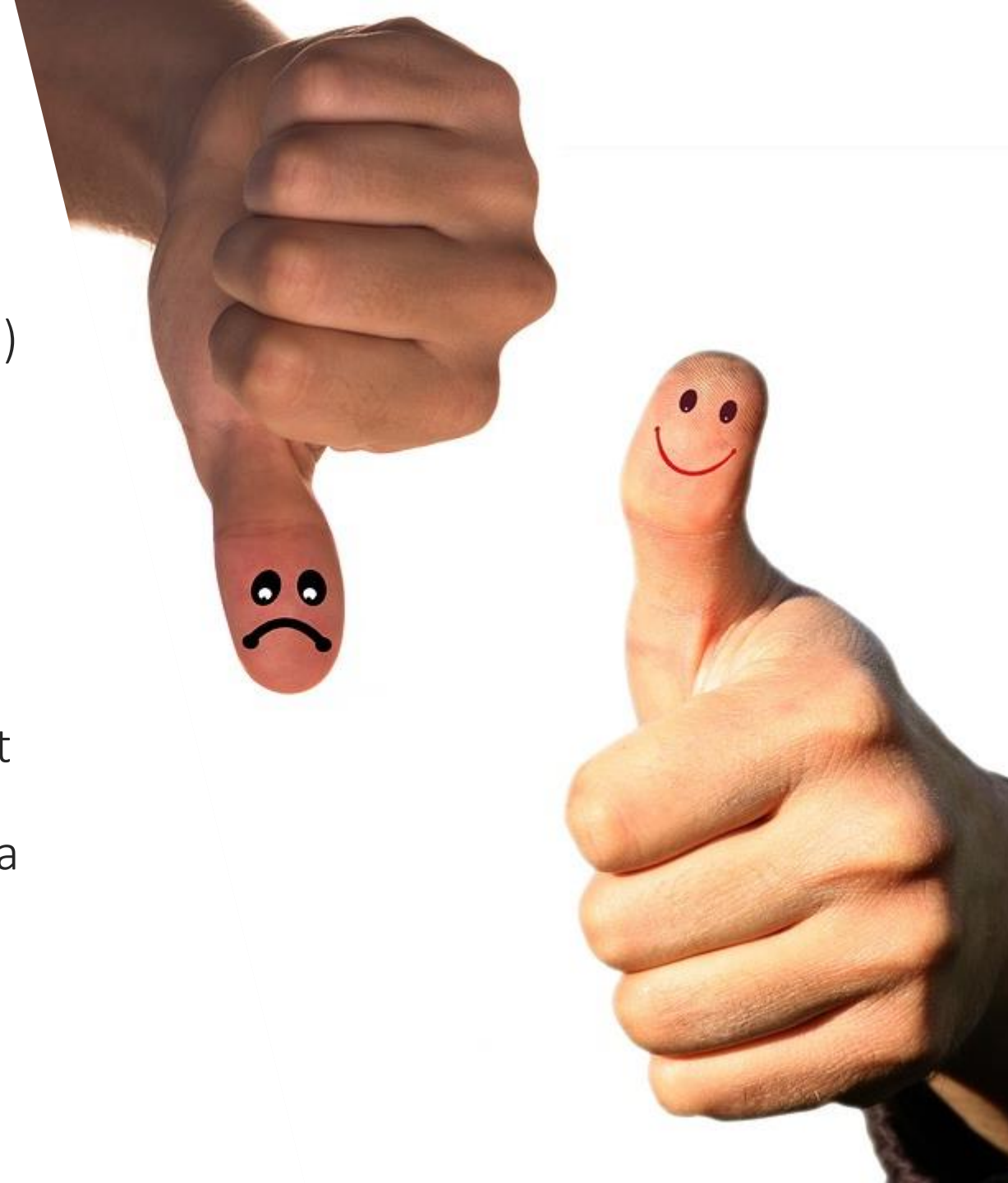
# Asiakas- ja asukasosallisuus palveluja kehittämässä

- 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



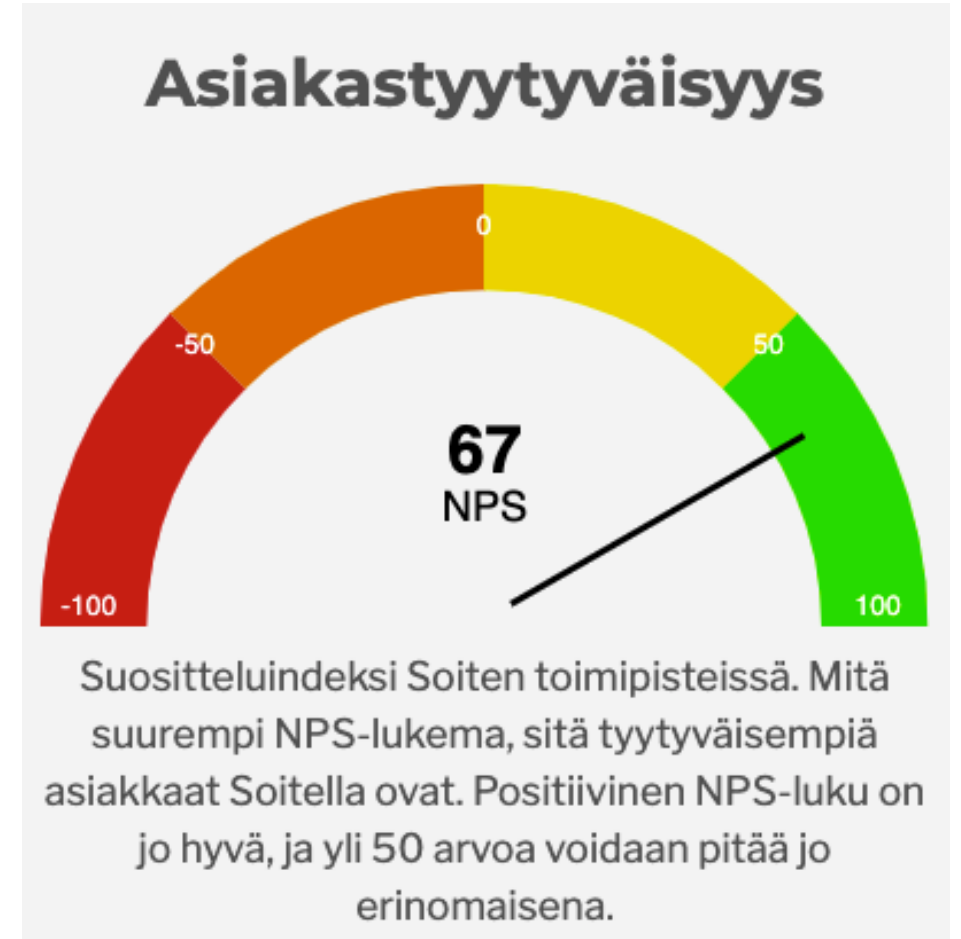
# Palautejärjestelmän kuvaus



# Asiakaskokemuksen Mittaaminen - ROIDU

## Roidun palautelaitteet 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 ja Qpro:n tilalle.



# Roidu-palautteenkeruu

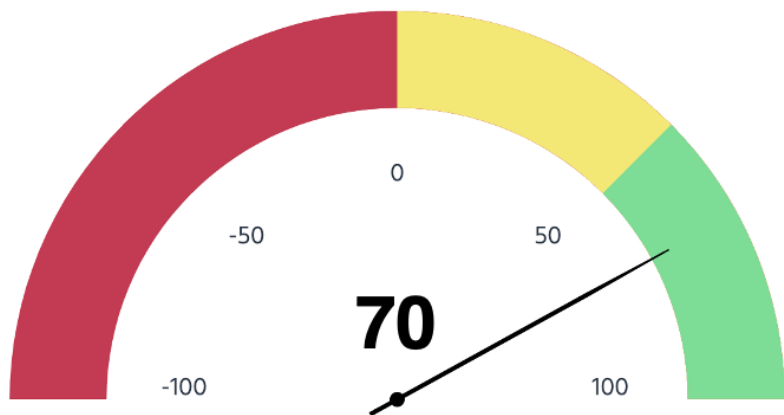


soite

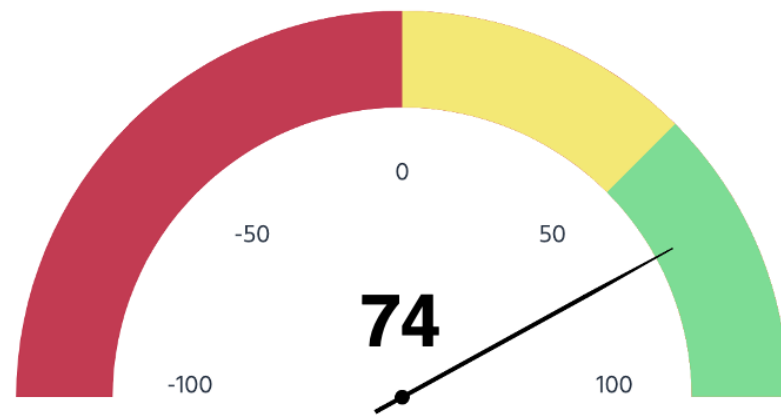
Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvelukuntayhtymä | Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun



# SOITE:n NPS-tulos yhteensä 2019



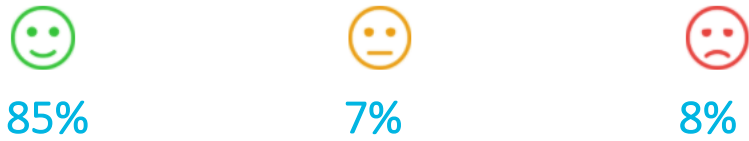
# SOITE:n NPS-tulos yhteensä 2020



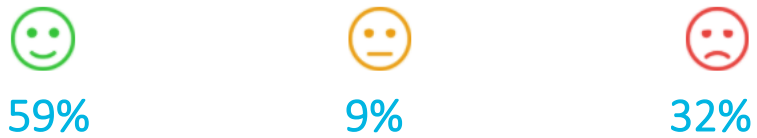
20.5.2021

Vuosi 2020 / yli 10 000 palautetta  
(normaaleina, ei koronavuosina yli  
20 000 palautetta)

### Terveysasemien asiakastyytyväisyys



### Yhteispäivystys



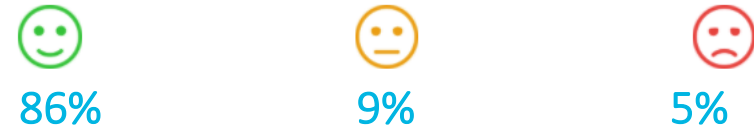
.....



20.5.2021

Vuosi 2021 / vuoden alusta jo 1271 palautetta

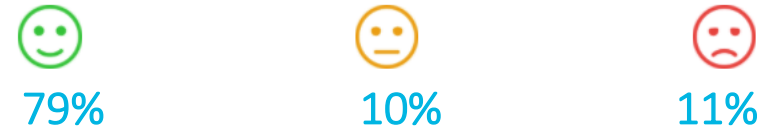
### Terveysasemien asiakastyytyväisyys



### Yhteispäivystys



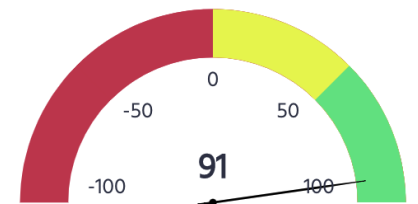
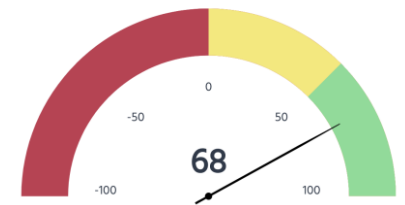
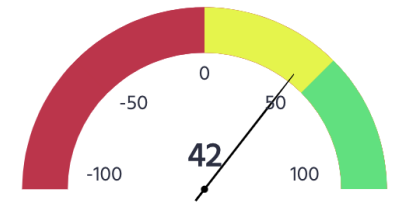
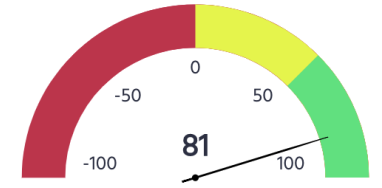
### Neuvolat



### Röntgen



.....



# TESA – vuosiraportti (14.5.2021)

NPS: 85

Arvostelijat

4.5%

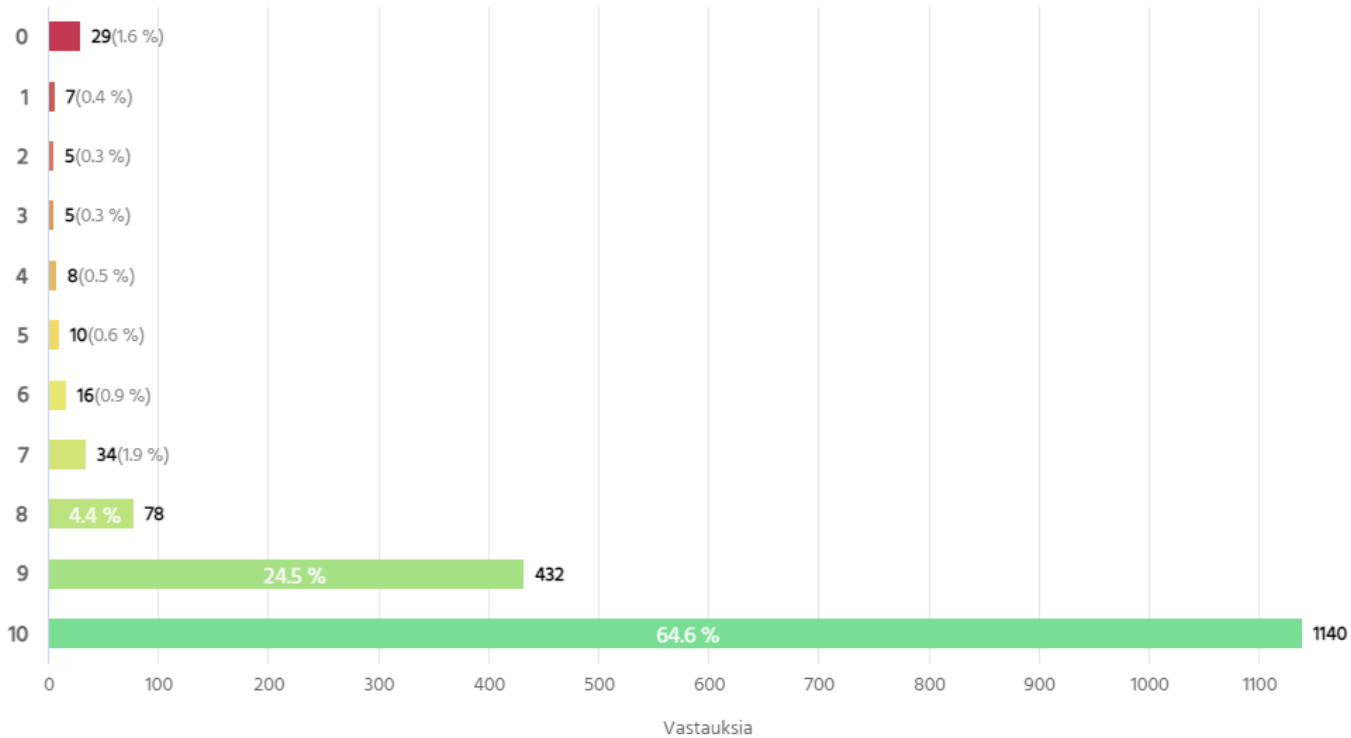
Passiiviset

6.3%

Suosittelijat

89.1%

Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



1764 vastausta • Keskiarvo: 9.27

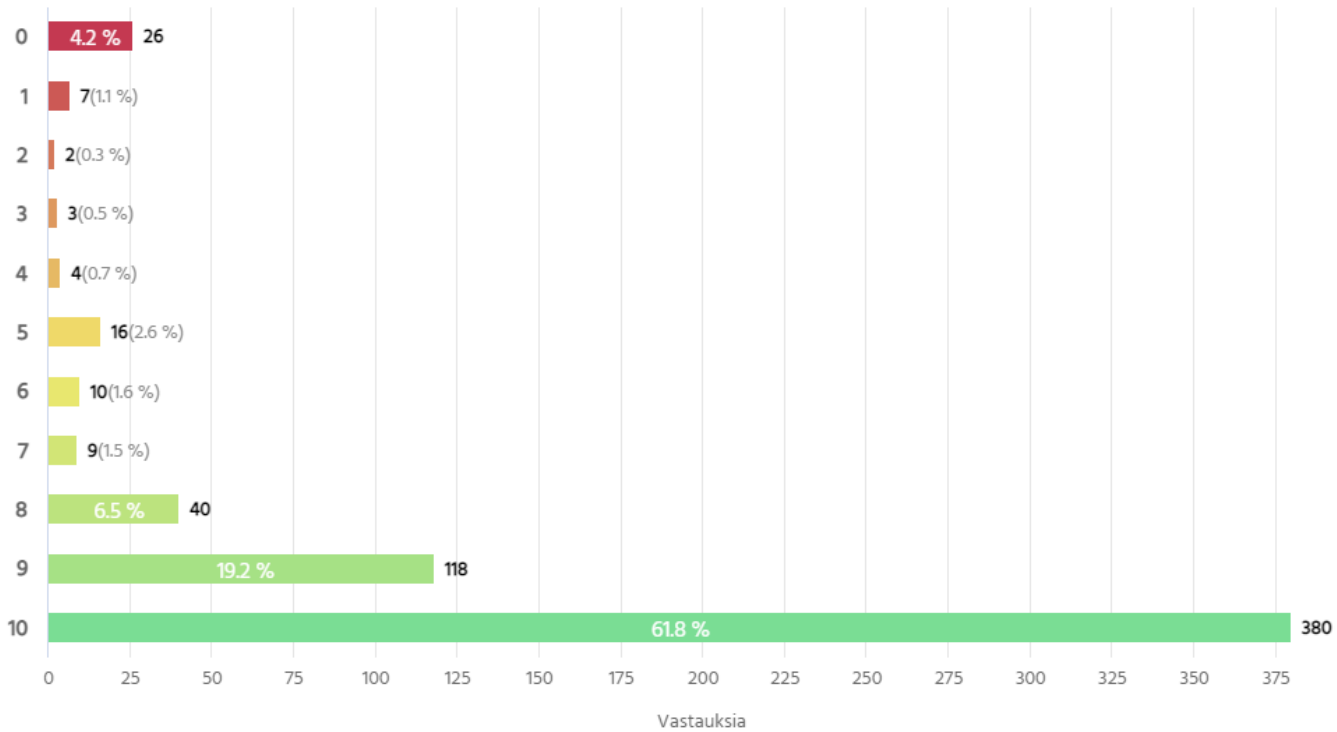
Osallisuus ja kehittämisen tuki

# Neuvolat – vuosiraportti (14.5.2021)

NPS: 70

Arvostelijat 11.1%  
Passiiviset 8.0%  
Suosittelevat 81.0%

Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



615 vastausta • Keskiarvo: 8.81

Osallisuus ja kehittämisen tuki

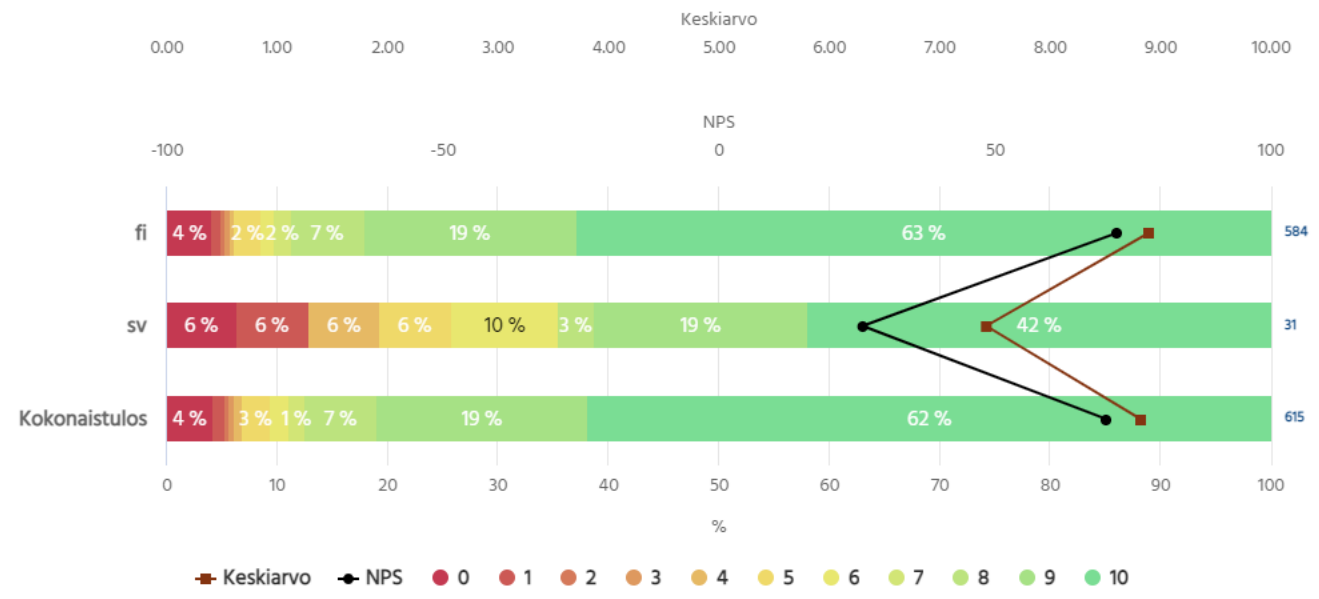


# Neuvolat – vuosiraportti (14.5.2021)



## Vertailu - Vastauskieli

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



615 vastausta • Keskiarvo: 8.81

# Jatkokehitystarve

Optimaalinen palautejärjestelmä on sellainen joka:

- mahdollistaa laajan palautteen keruun
- tehokkaan raportoinnin
- käsittelyn ja vastaukset palautteen antajalle

Tavoitteena on

- vähentää palautekanavia
- hyödyntää tehokkaammin MyRoidu- palautejärjestelmää raportoinnissa



# Qpro tietoja



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

## Vuosi 2020 / 1231 palautetta

Arvioi saamaasi palvelua/hoidtoa. 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
<a href="#">Palvelusta oli helppo saada tietoa</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4	1,2	1089
<a href="#">Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4	1,2	1085
<a href="#">Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4	1,4	1092
<a href="#">Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4,2	1,3	1113
<a href="#">Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4	1,3	1077
<a href="#">Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4	1,4	1107
<a href="#">Koin saamani palvelun hyödylliseksi</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4,1	1,3	1100
<a href="#">Yksityisyyttäni kunnioitettiin</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4,4	1,1	1061
<a href="#">Tilat olivat toimivat ja viihtyisät</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4,2	1,1	855
<a href="#">Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä</a>	😊	😄	😊	😊	😊	4	1,4	1065
<a href="#">Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni</a>	😄	😊	😊	😊	😊	4,6	1	831
<b>Yhteensä</b>		😄				4,1	1,3	1043,2

## Vuosi 2021 / 491 palautetta (7.5.21)

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



20.5.2021



## 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									
<a href="#">Palvelusta oli helppo saada tietoa</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,7	266									
<a href="#">Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,7	266									
<a href="#">Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,8	268									
<a href="#">Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani</a>	☺	☺	☹	☹	☹	2,9	1,9	268									
<a href="#">Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,8	260									
<a href="#">Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti</a>	☺	☺	☹	☹	☹	2,8	1,9	268									
<a href="#">Koin saamani palvelun hyödylliseksi</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3	1,8	266									
<a href="#">Yksityisyyttäni kunnioitettiin</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,3	1,8	259									
<a href="#">Tilat olivat toimivat ja viihtyisät</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,1	1,7	233									
<a href="#">Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä</a>	☺	☺	☹	☹	☹	2,8	1,9	267									
<a href="#">Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,6	1,8	257									
<a href="#">Voin suositella hoitopaikkaa läheiselleni</a>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	2,1	3,6	7	-71		
<b>Yhteensä</b>												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									
<a href="#">Palvelusta oli helppo saada tietoa</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,4	1,6	445									
<a href="#">Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,4	1,6	445									
<a href="#">Sain tarvitsemi palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,5	1,7	447									
<a href="#">Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,5	1,8	449									
<a href="#">Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,5	1,7	437									
<a href="#">Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,3	1,8	443									
<a href="#">Koin saamani palvelun hyödylliseksi</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,5	1,7	443									
<a href="#">Yksityisyyttäni kunnioitettiin</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,7	1,7	437									
<a href="#">Tilat olivat toimivat ja viihtyisät</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,4	1,7	343									
<a href="#">Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä</a>	☺	☺	☹	☹	☹	3,3	1,8	439									
<a href="#">Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni</a>	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,6	430									
<a href="#">Voin suositella hoitopaikkaa läheiselleni</a>	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	7,9	2,9	135	38		
<b>Yhteensä</b>												4			3,6	1,9	407,8

## Taustatiedot 2021 (7.5.2021)

### [Asiakkaan/potilaan ikä:](#)

0-10	<a href="#">15</a>
11-17	<a href="#">15</a>
18-30	<a href="#">39</a>
31-50	<a href="#">52</a>
51-64	<a href="#">30</a>
65-74	<a href="#">32</a>
yli 75	<a href="#">135</a>

### [Asiakkaan/potilaan sukupuoli:](#)

Nainen	<a href="#">323</a>
Mies	<a href="#">153</a>

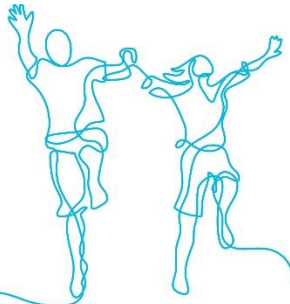
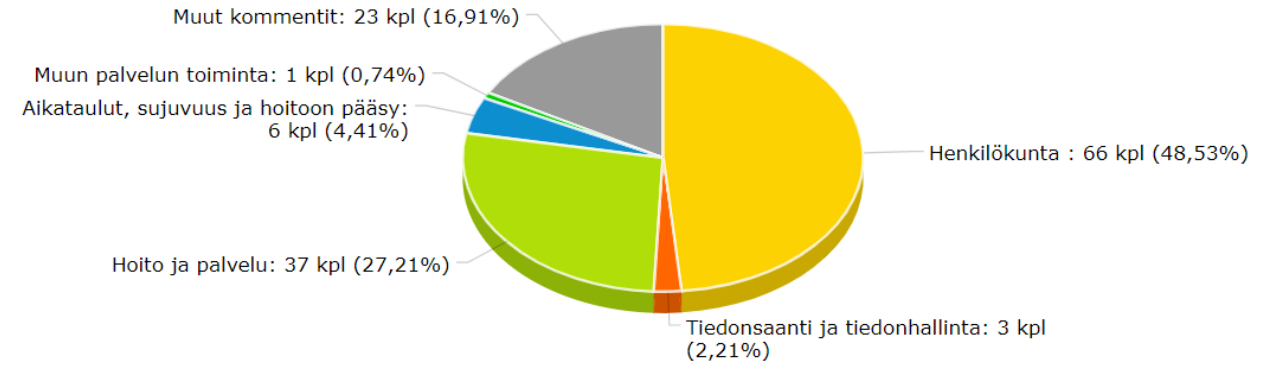
### [Asiakkaan/potilaan äidinkieli:](#)

Suomi	<a href="#">333</a>
Ruotsi	<a href="#">46</a>
Muu	<a href="#">0</a>

### [Palautteen antaja on:](#)

Asiakas/potilas	<a href="#">252</a>
Omainen/läheinen	<a href="#">71</a>
Asiakas ja omainen yhdessä	<a href="#">64</a>

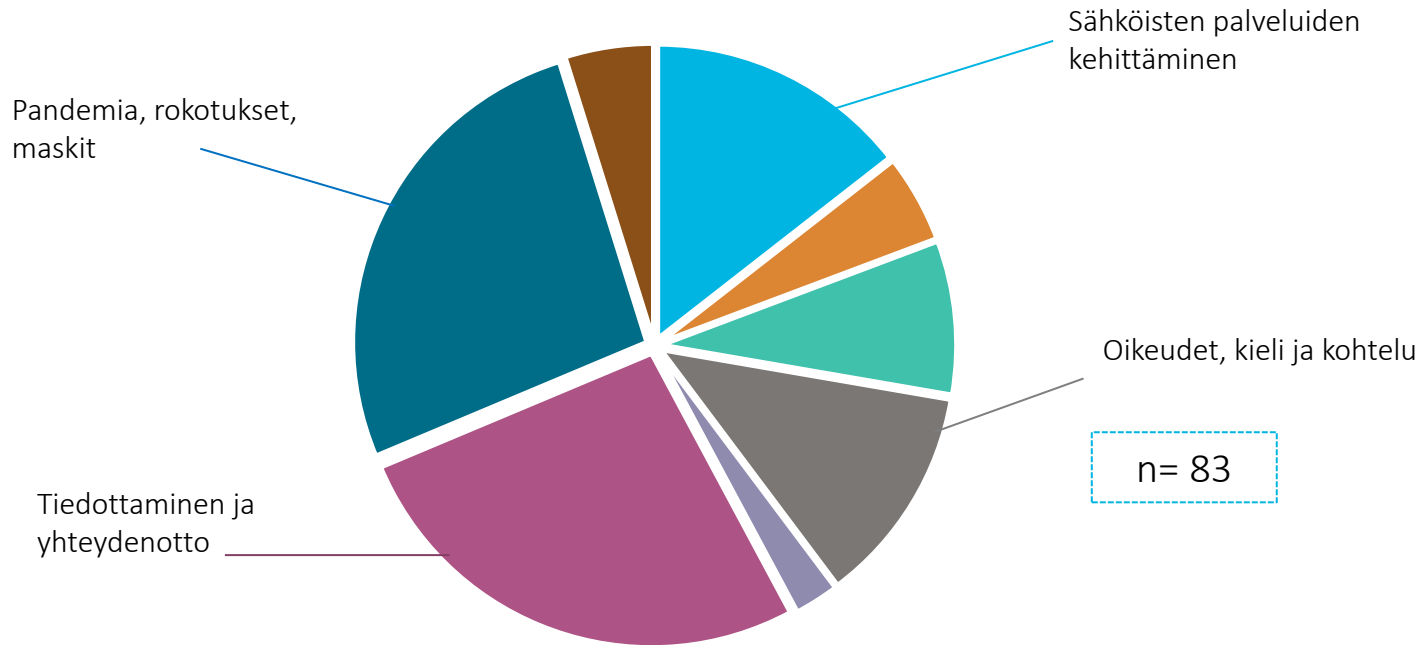
## Kiitokset 2021 (7.5.2021)



# 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
- Pandemia, rokotukset, maskit
- Kiitokset

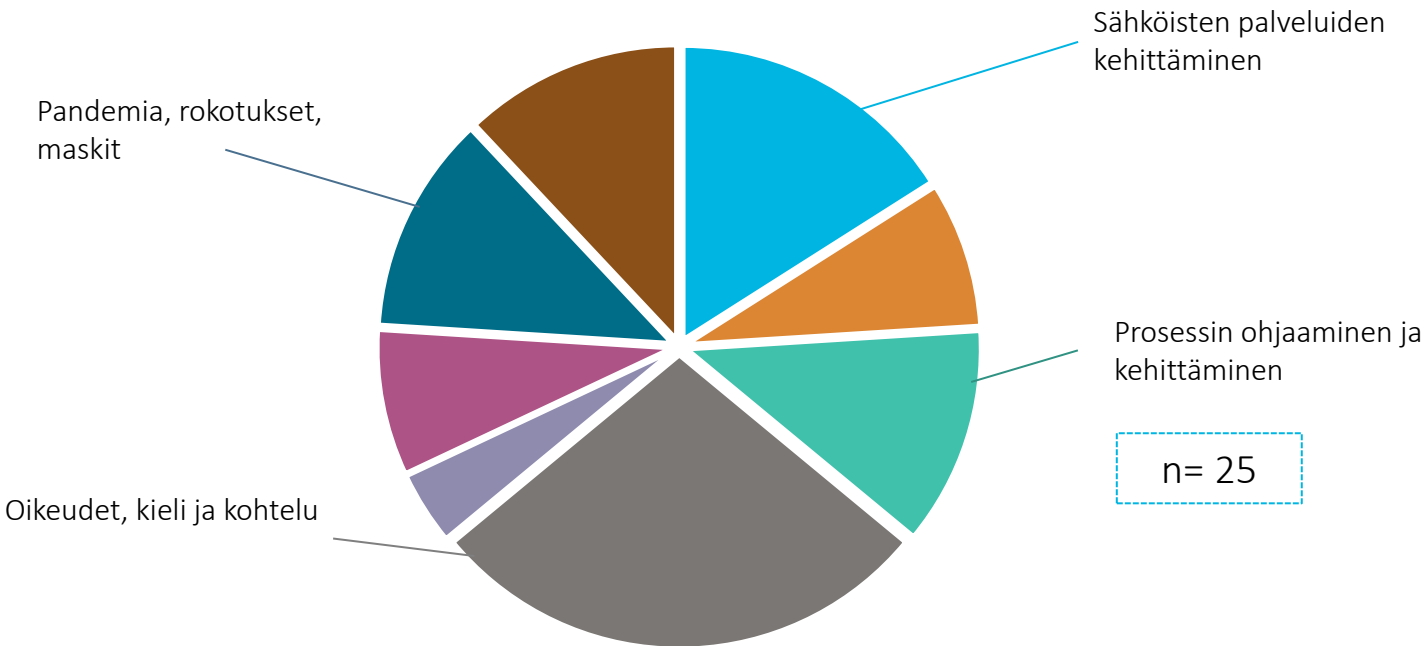
Osallisuus ja kehittämisen tuki



# Yleinen palaute verkkolomakkeella

## - palautemäärä ja kehittämiskohteet

Huhti-kesäkuu 2021



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

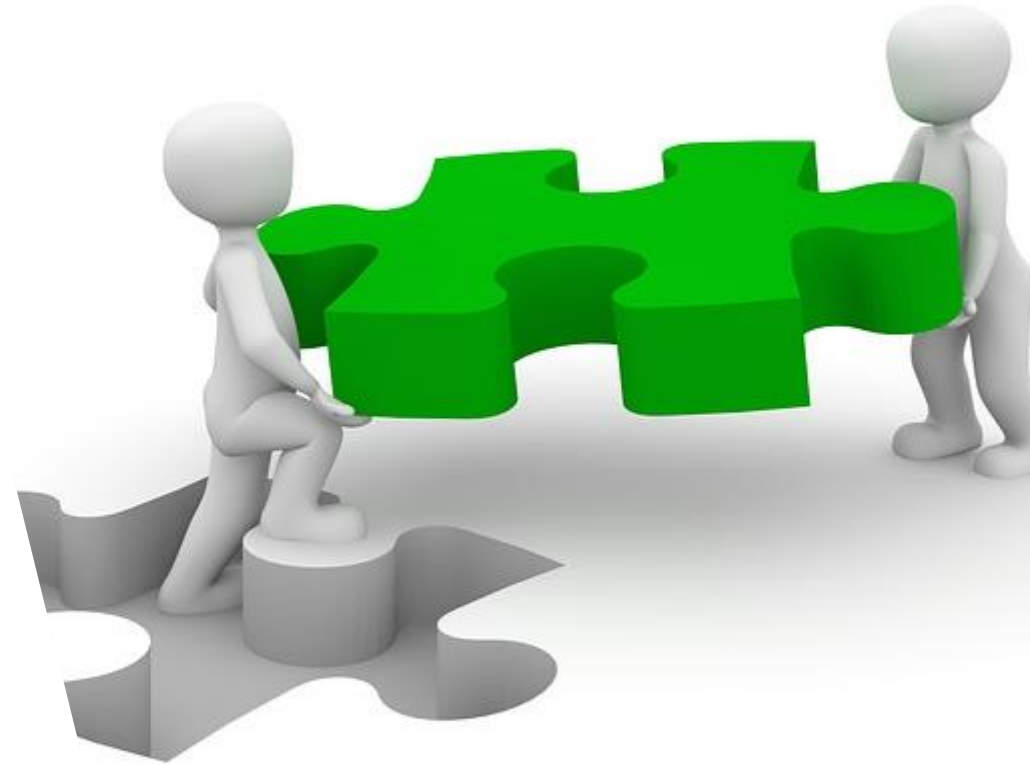
Osallisuus ja kehittämisen tuki



# Idealaari

Tammi-huhtikuu 2021 ->43 ideaa

- *Palveluprosessien kehittäminen 12*
- *Kestävä Soite 12*
- *Palvelujen kehittäminen 4*
- *Työhyvinvointi 5*
- *Kestävä kehitys ja vastuullisuus 5*
- *Muu 5*



# Kiitos!



soite

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