



soite

Ihminen keskiössä
Individen i centrum



ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

osallisuus ja palautteet

Asiakkuus- ja osallisuuspäällikkö Jussi Salminen

Osallisuuden muodot

MUOTO	VALINTA	TEHTÄVÄ
SUORAT ASIAKSPALAUTTEET	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 KESKUSTELUTILAISUUS T	Kaikille kiinnostuneille avoin foorumi	Antaa asiakas- ja asukaslähtöistä informaatiota organisaation palveluista ja niiden toimivuudesta



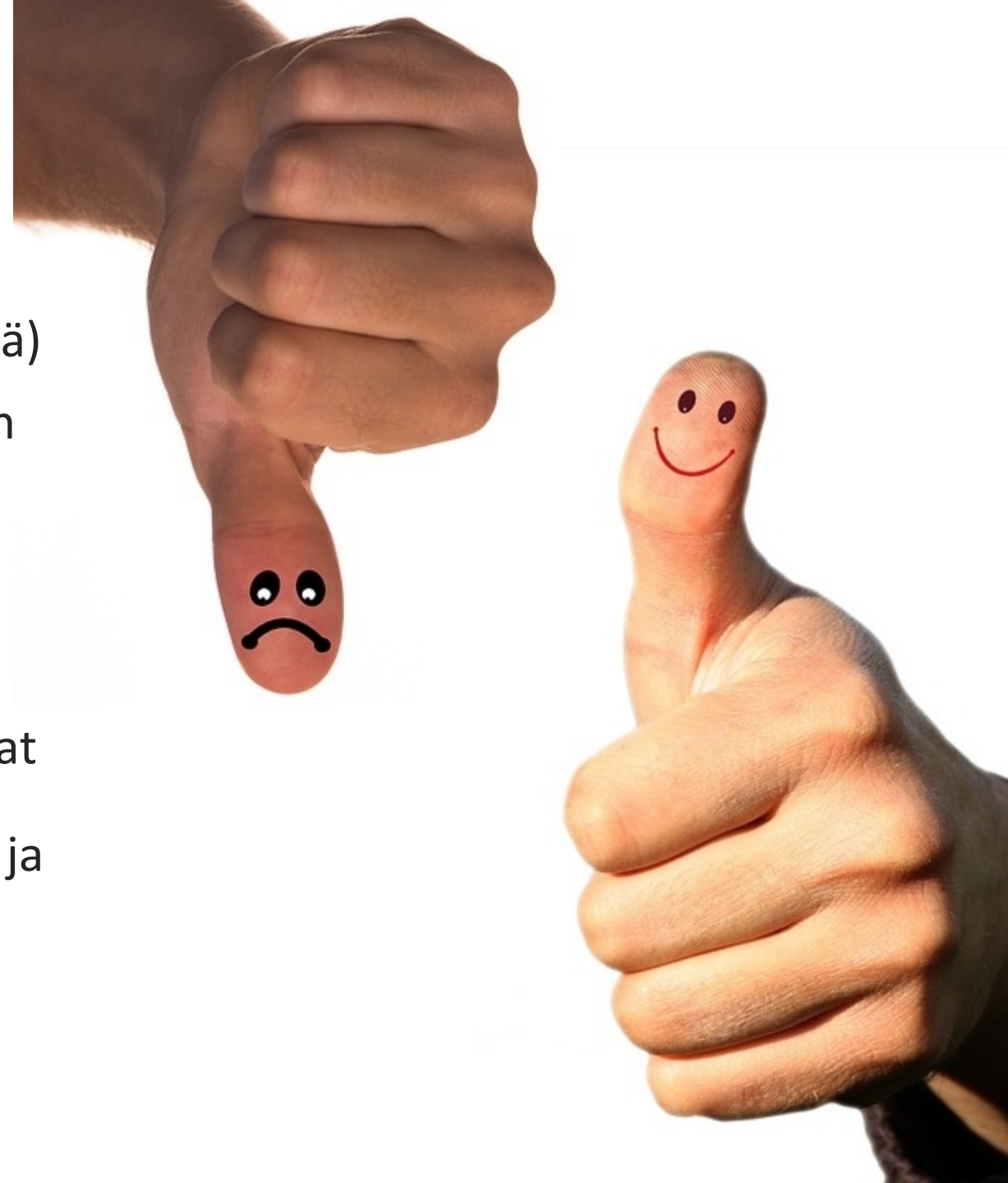
Asiakas- ja asukasosallisuus palveluja kehittämässä

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

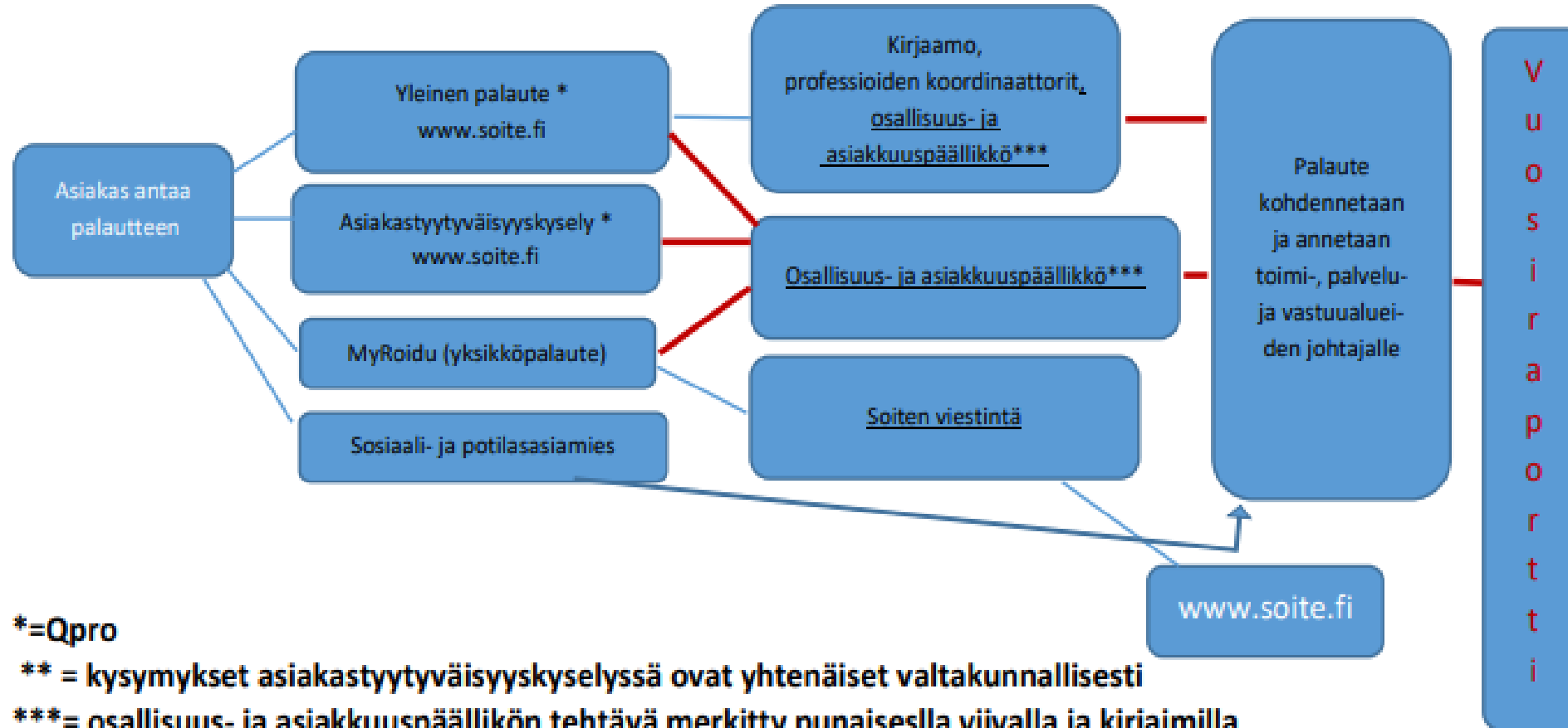


Palautekanavat

- 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



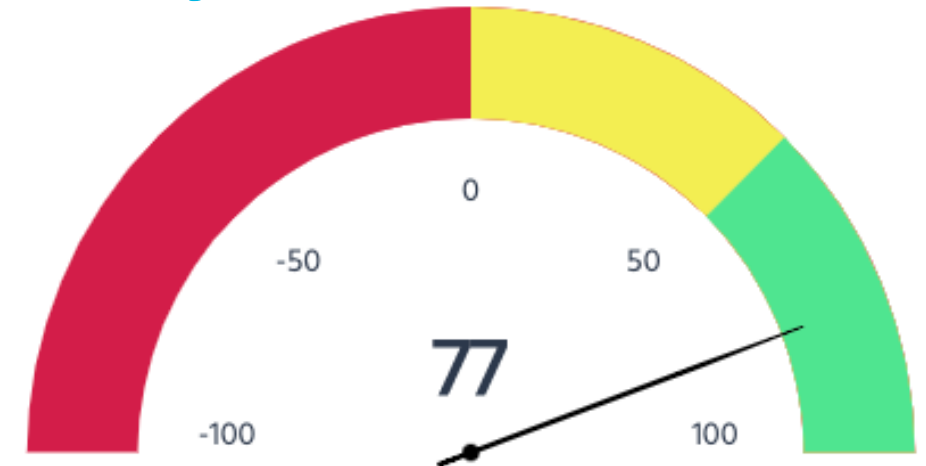
Asiakaskokemuksen Mittaaminen - ROIDU

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

SOITE:n NPS-tulos yhteensä 2021



Suositteluindeksi Soiten toimipisteissä. Mitä suurempi NPS-lukema, sitä tyytyväisempiä asiakkaat Soitella ovat. Positiivinen NPS-luku on jo hyvä, ja yli 50 arvoa voidaan pitää jo erinomaisena.

Roidu-palautteenkeruu

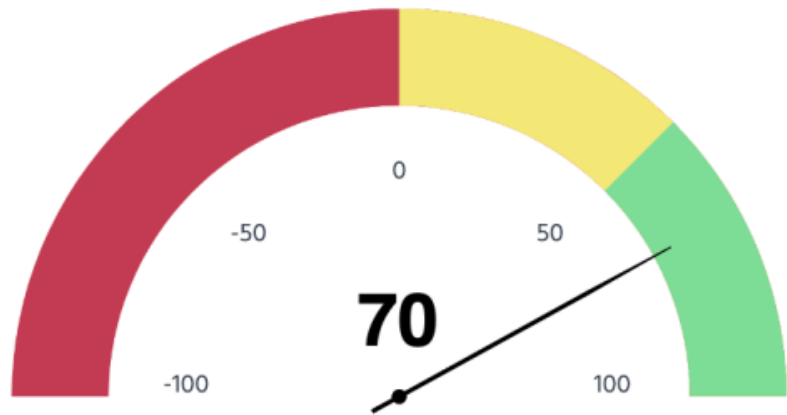
Monikanavainen asiakaskokemuksen mittaaminen



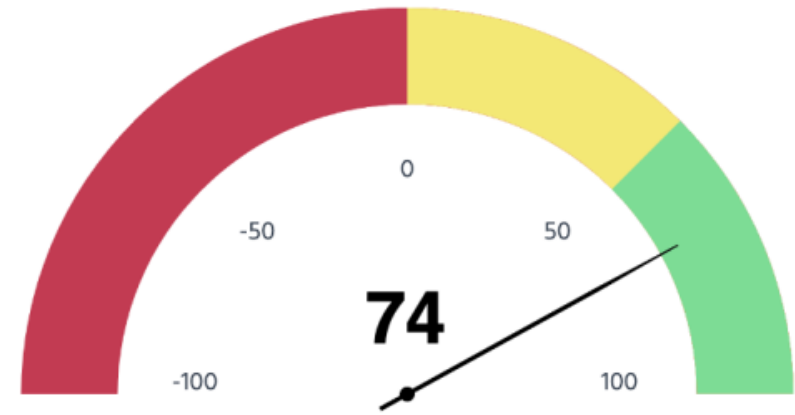
soite

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



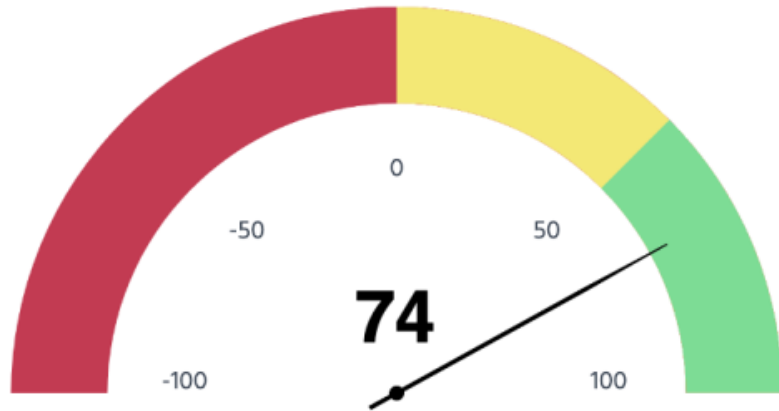
59%



9%



32%



Vuosi 2021

Vuoden alusta yli 4000 palautetta

Terveysasemien asiakastyytyväisyys



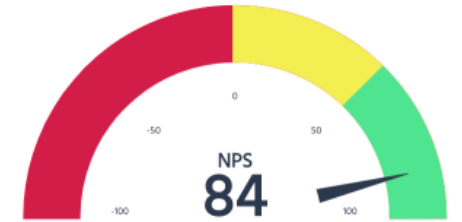
89%



6%



5%



Yhteispäivystys



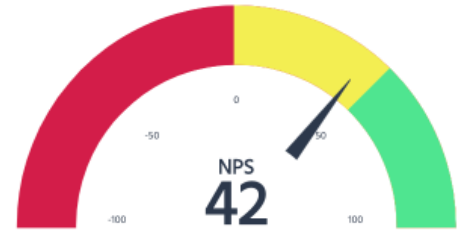
65%



12%



23%



Neuvolat



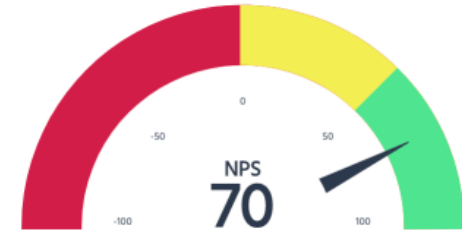
81%



8%



11%



Röntgen



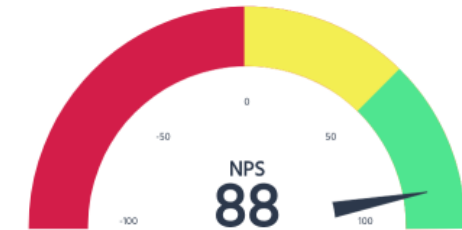
92%



4%



4%



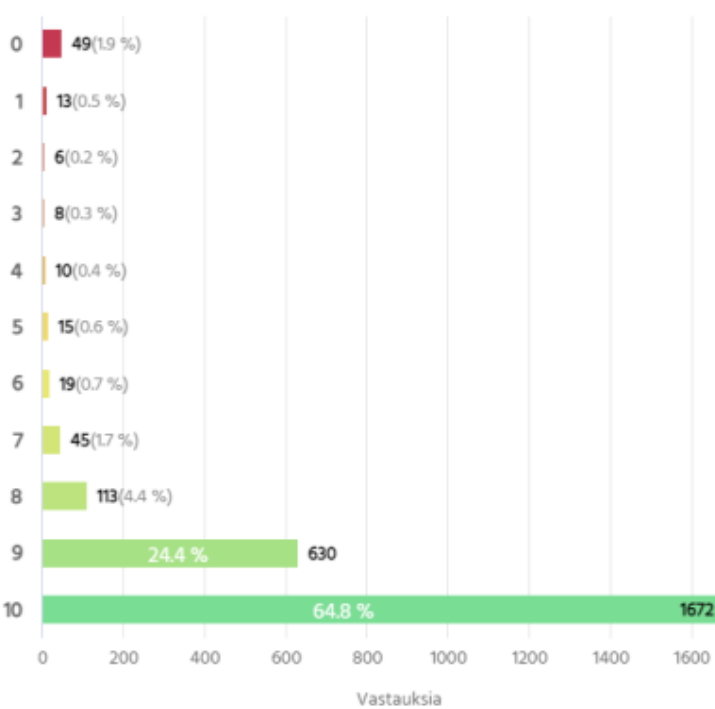
.....

TESA – vuosiraportti (2.8.2021)

NPS: 85

Arvostelijat 4.7%
 Passiiviset 6.1%
 Suosittelijat 89.2%

Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



2580 vastausta • Keskiarvo: 9.26

Osallisuus ja kehittämisen tuki

Vertailu - Toimipiste

Järjestä: aakkosjärjestykseen vastausmäärän mukaan keskiarvon mukaan NPS:n mukaan



TESA – vuosir. (4.6 vrt. 2.8.2021)

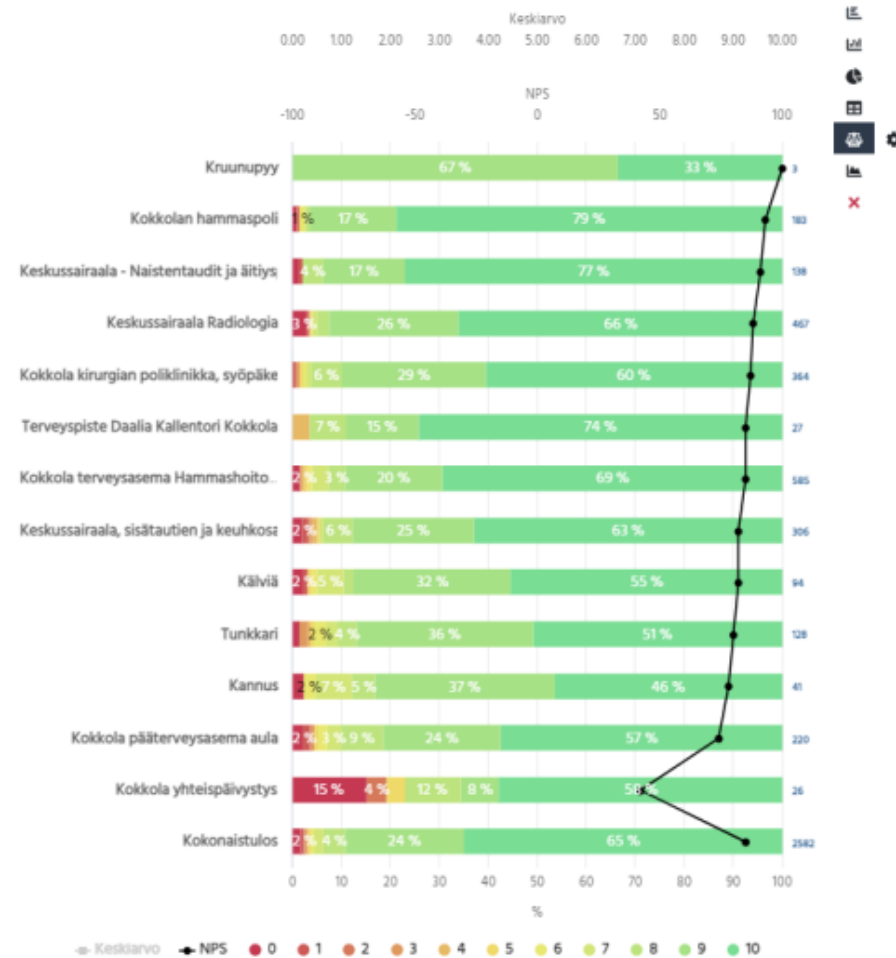
Vertailu - Toimipiste

Järjestä: aakkosjärjestykseen vastausmäärän mukaan keskiarvon mukaan NPS:n mukaan



Vertailu - Toimipiste

Järjestä: aakkosjärjestykseen vastausmäärän mukaan keskiarvon mukaan NPS:n mukaan

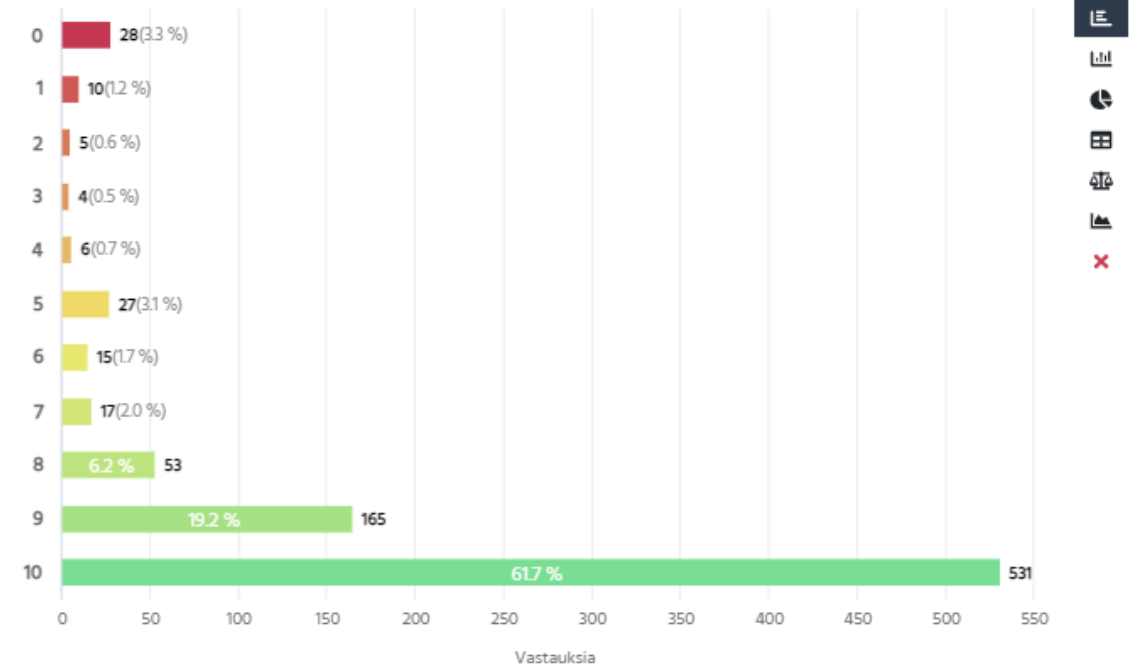
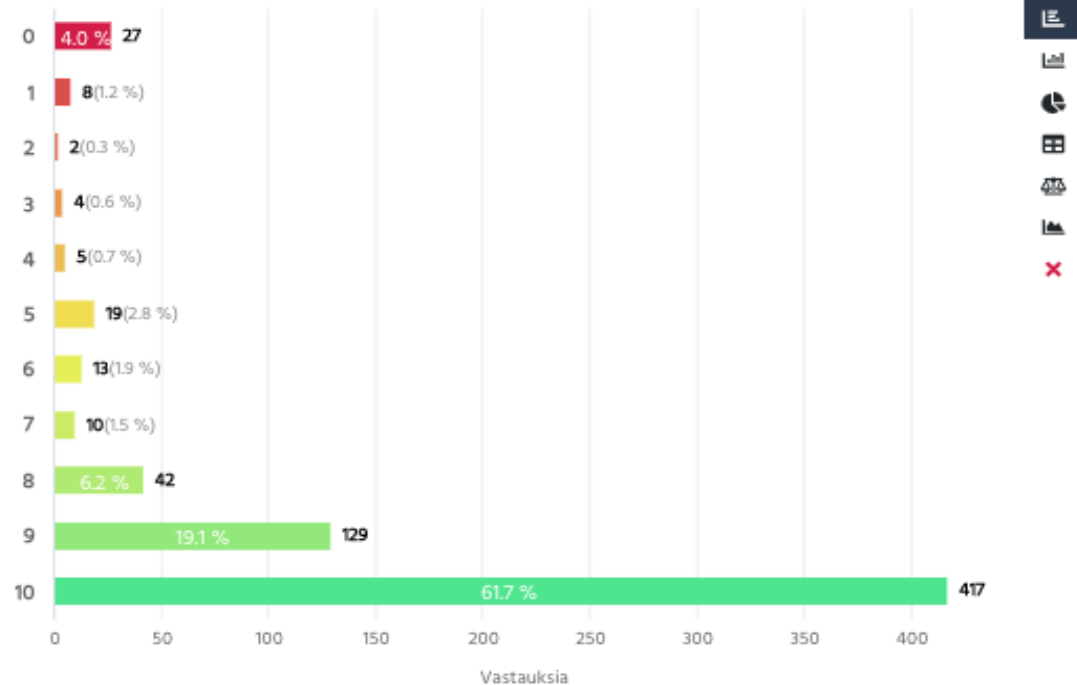


Neuvolat – vuosir. (4.6 vrt 2.8.2021)



Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan

Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



676 vastausta • Keskiarvo: 8.81

861 vastausta • Keskiarvo: 8.85

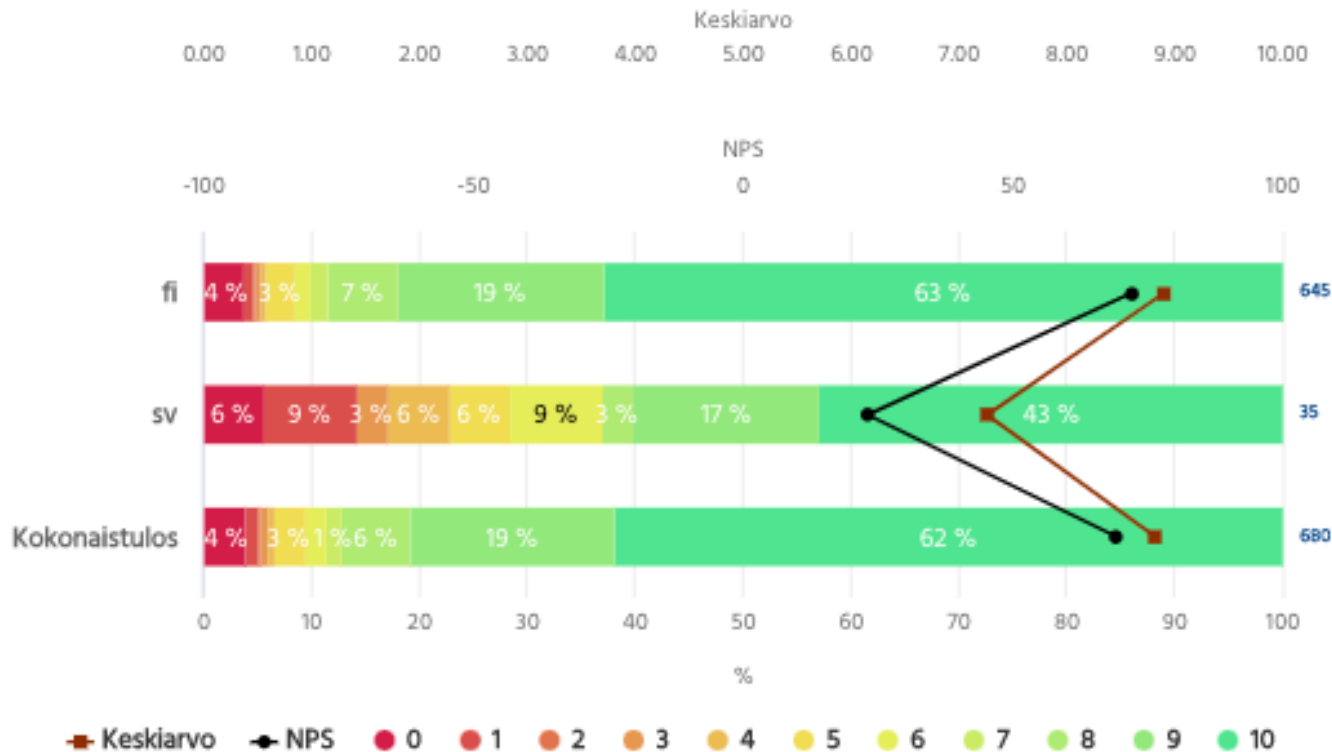
Neuvolat - kielivertailu (4.6.2021)

NPS: 69

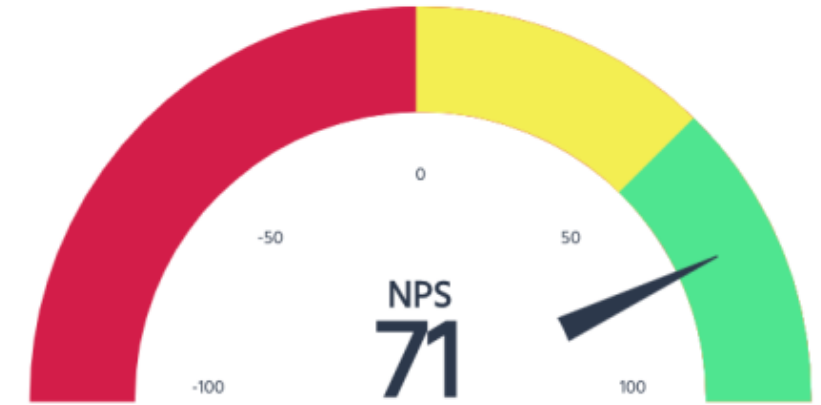
Arvostelijat 11.5%
 Passiiviset 7.8%
 Suosittelijat 80.7%

Vertailu - Vastauskieli

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



suomenkieliset



ruotsinkieliset



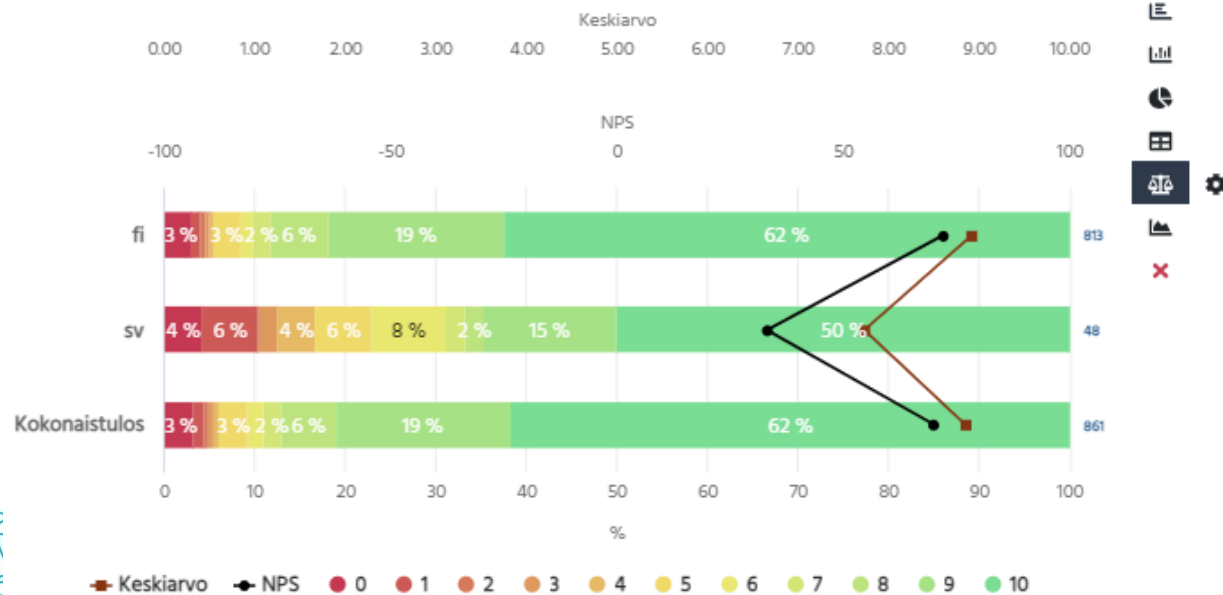
Neuvolat - kielivertailu (2.8.2021)

NPS: 70

Arvostelijat 11.0%
Passiiviset 8.1%
Suosittelijat 80.8%

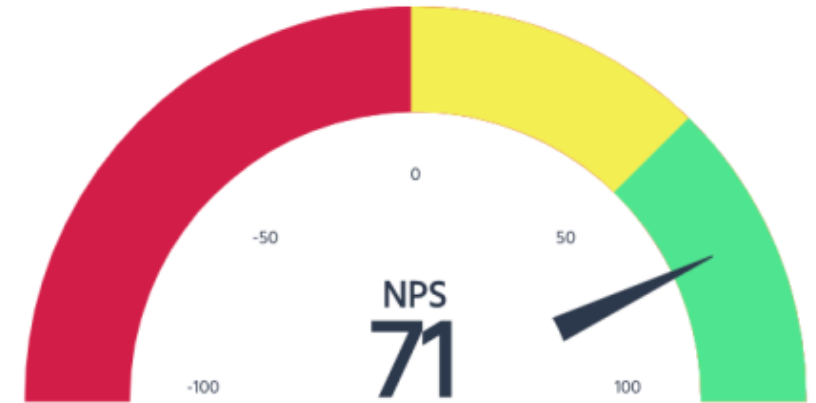
Vertailu - Vastauskieli

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

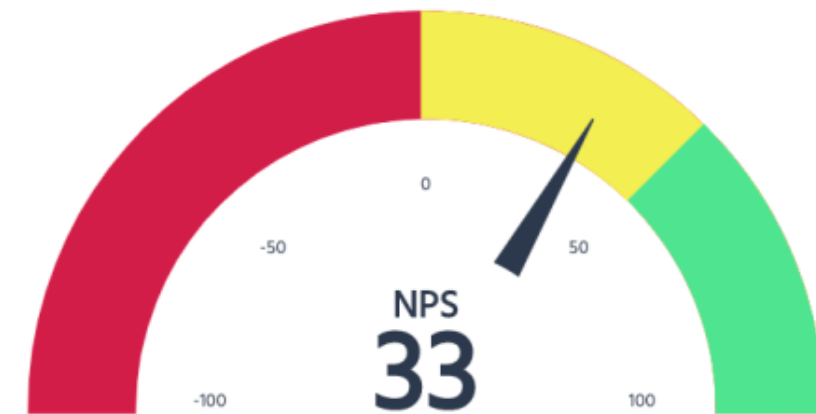


861 vastausta • Keskiarvo: 8.85

suomenkieliset



ruotsinkieliset



Qpro tietoja



soite

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
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 / 849 palautetta (1.8.21)

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

	5	4	3	2	1	ka	s	n
Palvelusta oli helppo saada tietoa	☺	☺	☹	☹	☹	3,7	1,5	766
Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,5	767
Sain tarvitsemani palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,6	780
Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,6	779
Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,6	765
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	☺	☺	☹	☹	☹	3,7	1,7	776
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,6	777
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	☺	☺	☹	☹	☹	4	1,5	760
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	☺	☺	☹	☹	☹	3,8	1,5	572
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	☺	☺	☹	☹	☹	3,7	1,7	765
Sain palvelun/hoidon omalla äidinkielelläni	☺	☺	☹	☹	☹	4,3	1,3	747
Yhteensä		☺				3,8	1,6	750,4

Arvosana

näytä vastausten lukumäärät
10 = Erittäin todennäköisesti 0 = Erittäin epätodennäköisesti

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	ka	s	n	NPS
Voin suositella hoitopaikkaa läheiselleni	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	8,1	2,9	335	47
Yhteensä			8									8,1	2,9	335	



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	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

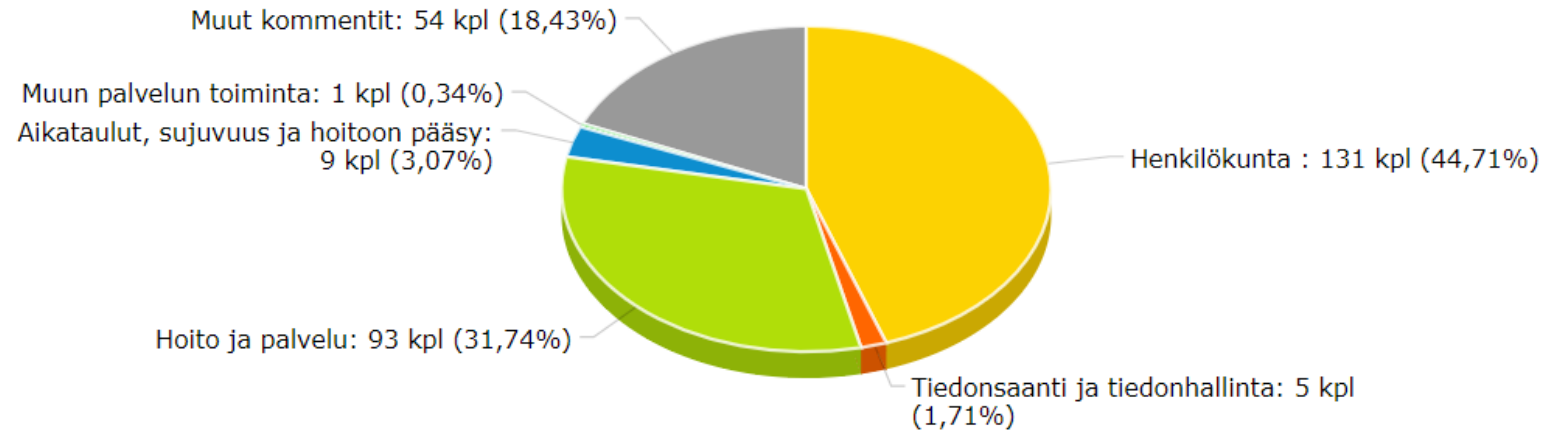
Taustatiedot 2021 (1.8.2021)

<u>Asiakkaan/potilaan ikä:</u>	0-10	<u>25</u>
	11-17	<u>17</u>
	18-30	<u>56</u>
	31-50	<u>65</u>
	51-64	<u>43</u>
	65-74	<u>70</u>
	yli 75	<u>319</u>
<u>Asiakkaan/potilaan sukupuoli:</u>	Nainen	<u>540</u>
	Mies	<u>274</u>
<u>Asiakkaan/potilaan äidinkieli:</u>	Suomi	<u>586</u>
	Ruotsi	<u>123</u>
	Muu	<u>1</u>
<u>Palautteen antaja on:</u>	Asiakas/potilas	<u>470</u>
	Omainen/läheinen	<u>124</u>
	Asiakas ja omainen yhdessä	<u>129</u>

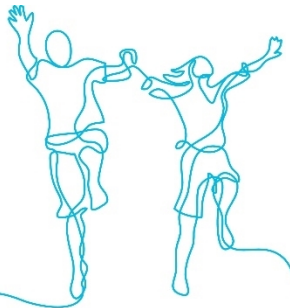


3.6.2021

Kiitokset 2021 (1.8.2021)

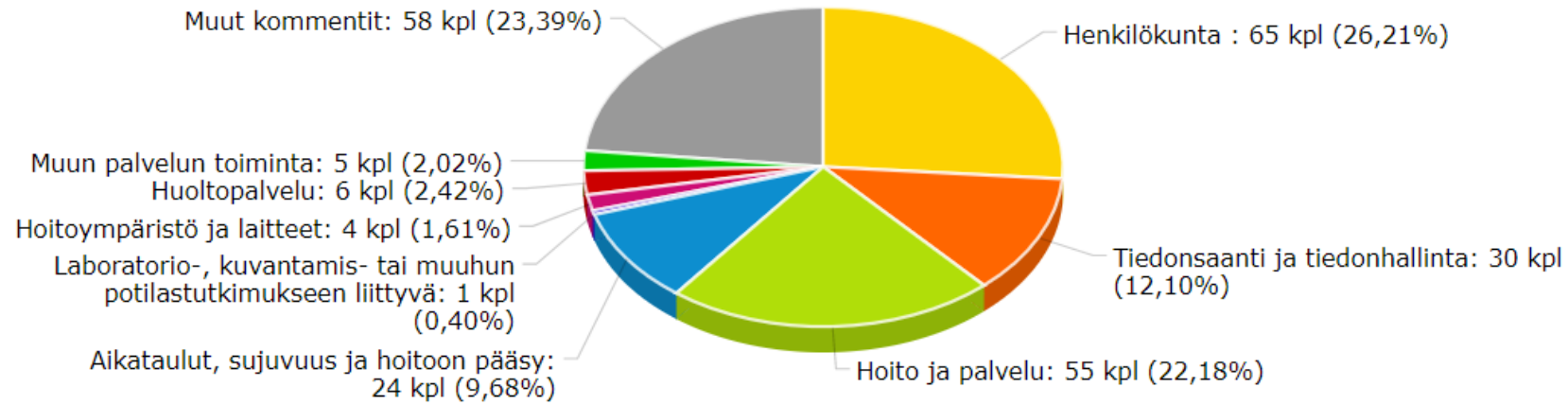


n=321



3.6.2021

Moitittavaa 2021 (1.8.2021)



n=342



3.6.2021

Tackar och bockar!



soite

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