

Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen

SVENSEKT 26.08.2021 § 58
876/00.02.03/2021

Beredare

Delaktighets- och klientrelationschefen

Utveckling av klientorienterad service – delaktighet och respons

Inom Soite utvecklas tjänster och serviceprocesser klientorienterat. Den bakomliggande orsaken är ett strategiskt val: ett hållbart Soite och människan i centrum. All respons och olika former av delaktighet hjälper Soite stärka sin klient- och patientfokus.

Klient- och kommundeltagande kan delas in i tre delar; direkt delaktighet (höranden och diskussionstillfällen, initiativ/respons och klientråds- och erfarenhetsexpertverksamhet), informationsdelaktighet (kommunikation, information, beslut i offentliga handlingar, förhandsanalys av konsekvenser av beslut) och representativ delaktighet. Representantivt deltagande i Soites organisation representeras av Soites fullmäktige, styrelse, svenska sektion och dess råd, dvs. råden för äldre respektive handikappade.

Den mångsidiga insamlingen och användningen av klientfeedback är en del av både att förbättra klientupplevelsen och utveckla tjänsten eller serviceprocessen. Responsen kan användas för att stärka personalens kompetens, rikta tjänsten korrekt och rätta till brister i en tjänst eller serviceprocess. Enbart information om klient- eller patienttillfredsställelse eller missnöje beskriver inte på ett adekvat sätt hur klienten upplevt servicen. I enkäter om klienttillfredsställelse är det bra att utöver frågor med svarsalternativ även erbjuda möjlighet att ge fritt formulerad respons.

Soite mäter klientupplevelsen till exempel genom Roidu och Qpro. Dessa ger värdefull information om klienttillfredsställelse och utvecklingsobjekt inom serviceverksamheten. Detta gör att man snabbt kan reagera på problem och förbättra klienttillfredsställelsen för tjänsten. Genom dessa får man en god bild av den allmänna situationen och mycket respons kan samlas in.

I BSC-korten var målet till exempel att hålla NPS-talet på en utmärkt nivå. Ju högre NPS-tal, desto nöjdare klienter och patienter har Soite. Ett positivt NPS-tal är redan bra och ett värde över 50 kan redan betraktas som utmärkta. Soites NPS-resultatet år 2019 var 70, år 2020 var det 74 och i början av 2021 har det fortsatt att förbättras, och är nu så högt som 77. De största responsmängderna kommer angående klienttillfredsställelse på hälsostationer och samjouren, varav båda har sett en klar förbättring. Respons ges nästan 10 000 gånger årligen via Roidu.

Ett annat återkopplingsystem som mäter klienttillfredsställelse är Qpro. Målet är satt till 4,0 och högsta möjliga betyg är 5,0. År 2020 mottogs respons totalt 1 231 gånger genom Qpro. År 2021 har respons tagits emot 848 gånger hittills och genomsnittet är för närvarande 3,8. Vi ligger alltså lite under målet. Det är dock glädjande att poängen angående patienter som svarade att de fick service på sitt eget språk är den bästa av alla, 4,3.

Att Soite värdesätter utveckling av klientorienterad service påvisas av det faktum att all skriftlig feedback som klienter/patienter ger i sitt eget namn besvaras.

Beslutsförslag	Sektionen beslutar diskutera saken och antecknar informationen för kännedom.
Beslut	Sektionen beslutade enligt förslaget.