

## Osallisuus ja palautteet tukemassa asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä

HAL 25.10.2021 § 227  
1957/00.02.01/2021

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Soitessa palveluja ja palveluprosesseja kehitetään asiakaskeskeisesti. Taustalla on strateginen valinta; Kestävä Soite ja Ihminen keskiössä. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavat Soitea asiakas- ja potilaskeskeisyyden vahvistamisessa.

Asiakas- ja kuntalaisosallisuus voidaan jakaa kolmeen osaan; suoraan osallisuuteen (kuulemis- ja keskustelutilaisuudet, aloitteet / palautteet ja asiakasraati- sekä kokemusasiantuntijatoiminta), tieto-osallisuuteen (viestintä, tiedottaminen, julkisten asiakirjojen päätökset, päätösten vaikutusten ennakoarviointi) ja edustukselliseen osallisuuteen. Edustuksellista osallisuutta Soiten organisaatiossa edustavat Soiten valtuusto, hallitus, ruotsinkielinen jaosto sekä nimetyt neuvostot, joita ovat vanhus- ja vammaisneuvosto.

Asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen ja hyödyntäminen on osa niin asiakaskokemuksen parantamista kuin palvelun tai palveluprosessin kehittämistä. Palautteen avulla voidaan vahvistaa henkilöstön osaamista, kohdentaa palvelu oikein ja korjata palvelun tai palveluprosessin puutteita. Pelkkä tieto asiakkaan tai potilaan tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä ei kuvaa riittävän hyvin asiakkaan kokemaa palvelukokemusta. Asiakastyytyväisyyskyselyissä onkin hyvä olla mahdollisuus vaihtoehtokysymysten rinnalla myös avoimeen palautteeseen.

Asiakaskokemusta mitataan Soitessa esim. Roidun ja Qpron kautta. Näiden avulla saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämiskohteista. Tällöin voidaan nopeasti reagoida ongelmiin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä palveluun. Näiden kautta saadaankin hyvä kuva yleistilanteesta ja voidaan kerätä paljon palautetta.

BSC-korteissa tavoitteeksi asetettiin esim. NPS-luvun pysyminen erinomaisella tasolla. Mitä suurempi NPS-lukema on, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ja potilaat Soitella ovat. Positiivinen NPS-luku on jo hyvä ja yli 50 arvoa voidaan pitää jo erinomaisena. Soiten NPS-tulos vuonna 2019 oli 70, vuonna 2020 se oli 74 ja alkuvuonna 2021 se on edelleen parantunut ollen nyt 75. Suurimmat palautemäärät saadaan terveysasemien ja yhteispäivystyksen asiakastyytyväisyydestä, joissa molemmissa on ollut nähtävissä selvää parantumista. Roidun kautta saadaan vuositasolla lähes 10.000 palautetta.

Toinen asiakastyytyväisyyttä mittaava palautejärjestelmä on Qpro. Tavoitteeksi on asetettu 4.0 maksimin ollessa 5.0. Vuonna 2020

saatiin kaikkiaan 1231 palautetta Qpron kautta. Vuonna 2021 on tullut toistaiseksi 954 palautetta ja keskiarvo on tällä hetkellä 3.8. Olemme siten hiukan tavoitetta jäljessä. Ilahduttavaa on kuitenkin se, että sain palvelun omalla äidinkielellä kohta on kaikista paras eli 4.4.

Soiten arvostusta asiakaskeskeiseen palvelujen kehittämiseen osoittaa se, että kaikkiin omalla nimellä annettuihin kirjallisiin palautteisiin vastataan. Tämä korostuu erityisesti kirjaamon kautta tulleissa palautteissa. Niitä on tullut syyskuun loppuun mennessä 199 kappaletta. Ne jakaantuvat seuraavasti: tiedottaminen ja yhteydenotto 42; pandemia, rokotukset ja maskit 34; sähköisten palveluiden kehittäminen 33; oikeudet, kieli ja kohtelu 24; opasteet, opastus ja viihtyvyys 21; prosessin ohjaaminen ja kehittäminen 20; kiitokset 14; palvelun arviointi ja saatavuus, hoito 11.

Oheisaineistona diaesitys osallisuudesta ja palautteista.

Toimitusjohtajan esitys	Hallitus päättää keskustella asiasta ja merkitsee saadun informaation tiedokseen.
Päätös	Merkittiin tiedoksi.