

Osallisuus ja palautteet tukemassa asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä / vuosiraportti 2021

HAL 14.02.2022 § 22
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 yleisilanteesta 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 vuonna 2021 se on pysynyt samalla erinomaisella tasolla 74. Suurimmat palautemäärät saadaan terveysasemien ja yhteispäivystyksen asiakastyytyväisyydestä. Roidun kautta saatiin vuositason lähes 9000 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 tuli kaikkiaan 1191 palautetta ja keskiarvoksi tuli 3.8. Jäimme siis hivenen tavoitteesta. Ilahduttavaa on kuitenkin se, että sain palvelun omalla äidinkielellä kohta on kaikista paras eli 4.4.

Myös kirjaamon kautta voi antaa sähköisesti palautetta. Vuonna 2021 tuli 248 palautetta, joka on vähän keskimääräistä enemmän. Normaalisti on tullut noin 200 palautetta. Palautteissa korostuivat erityisesti kolme asiaa; tiedottaminen ja yhteydenotto, sähköisten palveluiden kehittäminen ja pandemiaan sekä rokotuksiin liittyvät asiat.

Oheisaineistona diaesitys osallisuudesta ja palautteista.

Toimitusjohtajan esitys Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi ja käy sen pohjalta keskustelun.

Päätös Merkittiin tiedoksi.