

## Osallisuus ja palautteet tukemassa asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä / 1-8/2022

HAL 17.10.2022 § 125  
1957/00.02.01/2021

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Soitessa palveluja ja palveluprosesseja kehitetään asiakaskeskeisesti. Taustalla on hyvinvointialueen strateginen valinta. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavat hyvinvointialuetta asiakas- ja potilaskeskeisyyden vahvistamisessa.

Asiakas- ja kuntalaisosallisuus voidaan jakaa kolmeen osaan; suoraan osallisuuteen, tieto-osallisuuteen ja edustukselliseen osallisuuteen. 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.

Asiakaskokemusta mitataan Soitessa esim. Roidun, Qpron ja kirjaamon kautta tulleiden palautteiden avulla. 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. Tulevaisuudessa on tarkoitus ottaa tekstiviestit vahvemmin osaksi palautteen hyödyntämistä ja tästä onkin pilotti lähdössä liikkeelle.

Roidun kautta saadaan asiakastyytyväisyyttä mittaava NPS-luku. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukema lukujen -100–100 välillä. Yli 50 olevaa NPS arvoa voidaan pitää jo erinomaisena. Mitä suurempi NPS-lukema on, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ja potilaat Soitella ovat. Soiten NPS-tulos vuonna 2021 oli 74 se on pysynyt erinomaisella tasolla, jopa valtakunnallisessa vertailussa, olleen keväällä 79 ja tällä hetkellä se on 74. Henkilökunta on tehnyt loistavaa työtä erittäin vaikeassa tilanteessa.

Toinen asiakastyytyväisyyttä mittaava palautejärjestelmä on Qpro. Tavoitteeksi on asetettu 4.0 maksimin ollessa 5.0. Keväällä 2022 jäimme hivenen tavoitteesta keskiarvon olleessa 3.6 ja tällä hetkellä luku on 3.5. Qpron lukema on tasaisesti laskenut vuodesta 2020 alkaen, josta on syytä olla huolissaan. Erityisen miellyttävää kaksikielisessä kuntayhtymässä on kuitenkin kohta, että sain palvelun omalla äidinkielellä, joka oli kaikista paras eli 4.6 (kevät 2022) ja nyt 4.5.

Myös kirjaamon kautta voi antaa sähköisesti palautetta. Vuonna 2021 tuli 248 palautetta. Kirjaamon kautta palautteita on tullut elokuun loppuun mennessä 154. Niissä korostuivat erityisesti neljä asiaa; tiedottaminen ja yhteydenotto, sähköisten palveluiden

kehittäminen, prosessin ohjaaminen ja kehittäminen sekä opasteet, opastus ja viihtyvyys. Pandemiaan ja rokotuksiin liittyvät palautteet ovat luonnollisesti viime vuodesta vähentyneet. Myös henkilökunta voi tehdä aloitteita palvelun kehittämiseksi. Idealaariin on tullutkin perustamisesta lähtien kaikkiaan 404 ideaa.

Oheisaineistona Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen 1-8/2022-diaesitys.

Toimitusjohtajan esitys Hallitus merkitsee tiedoksi saadun selvityksen ja palautteiden yhteenvedon.

Päätös Merkittiin tiedoksi.