

Asiakaspalautte- järjestelmä

Piia Jaskari

Tiina Paganus

Sote-uudistus

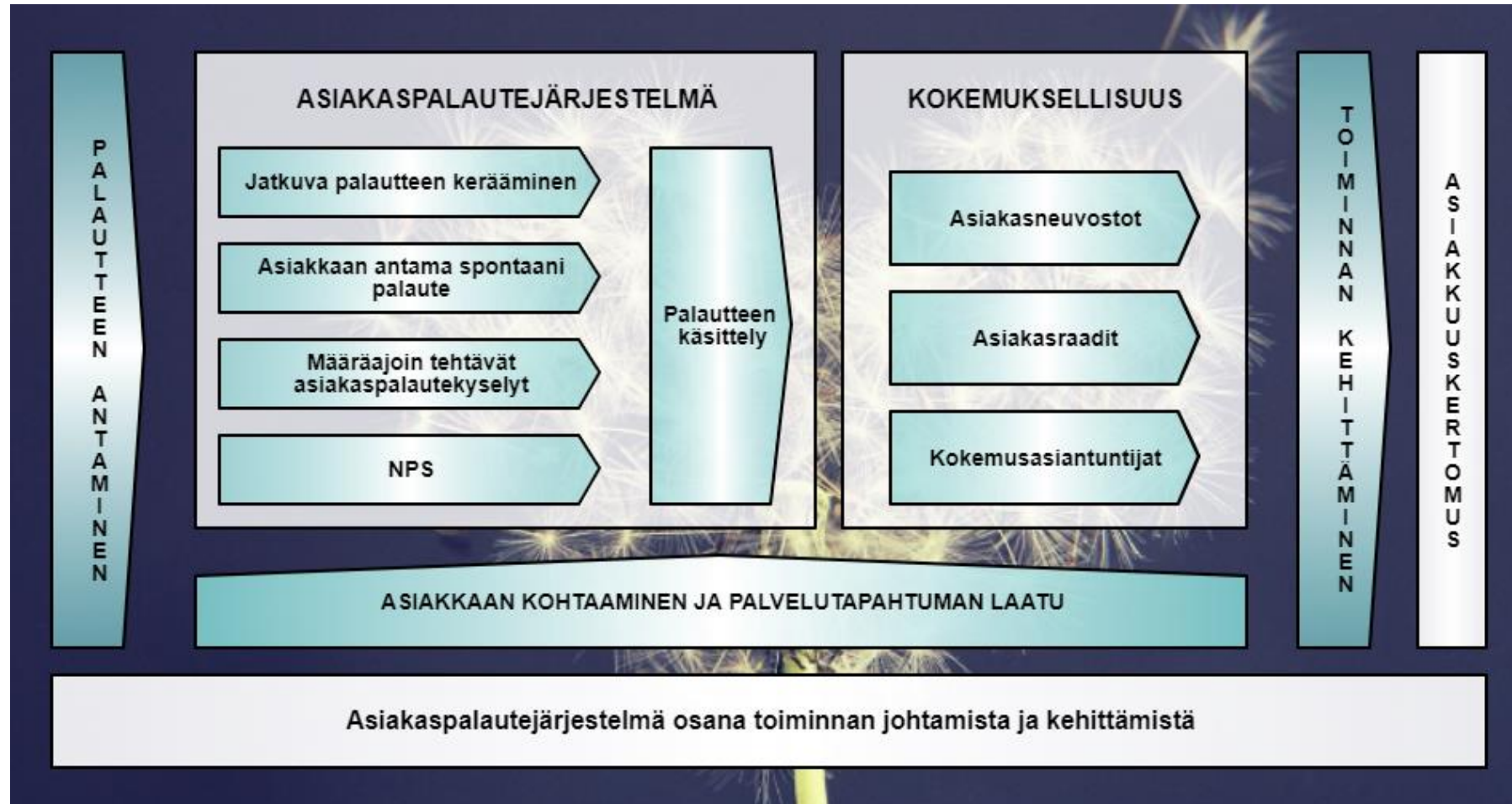
Etelä-Pohjanmaa



Toimenpiteet (hankesuunnitelman mukaan)

1. Osallistutaan kansallisen asiakaspalautejärjestelmän kehittämisysteistyöhön
2. Otetaan käyttöön yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä
3. Lisätään monikanavaisia osallisuuden malleja

Asiakasosallisuuden kokonaisuus



Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

Asiakaspalautejärjestelmä

- Tiedonkeruussa käytetään kansallisesti sovittuja, yhteisiä mittareita
- Tiedonkeruu tuottaa laadukasta ja vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista



Sote-uudistus
Etelä-Pohjanmaa

Asiakaspalautelomake

Anna palautetta saamastasi palvelusta, jotta voimme kehittää toimintaamme

Arvioinnin kohde ja palautteen antaja

Organisaatio: _____

Palvelupiste: _____

Palautteen antaja: Asiakas _____ Läheinen _____ Muu _____

Käynti- tai asiointipäivä: _____

Asioitko tällä käynnillä ☐ paikan päällä
☐ etäyhteydellä

Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?



Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

Valitse riviltä yksi vaihtoehto, joka parhaiten vastaa kokemustasi.

Asteikko:

- 1 = Täysin eri mieltä
- 2 = Osittain eri mieltä
- 3 = Ei samaa eikä eri mieltä
- 4 = Osittain samaa mieltä
- 5 = Täysin samaa mieltä

Sain apua, kun sitä tarvitsin



Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti



Hoitoni / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani



Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana



Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu



Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää



Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi



Mitä muuta palautetta haluat antaa

Palautteen voi antaa nimettömänä. Mikäli haluat vastauksen, kirjoita yhteystietosi alle.

Nimi:	
Puhelinnumero:	
Sähköpostiosoite:	

Seuraavat askeleet THL johdolla

- Pilottien tulokset, marraskuussa 2021
 - Yhteenveto ja tarvittavat muutokset
- Visuaalisen ilmeen toteutus
- Kansallisten määrittelyjen julkaisu ja levittäminen (talvi 2022)
 - Tulevien hyvinvointialueiden kautta
 - DigiFinlandin kautta
 - Tulevaisuuden sote-keskus- ohjelman kautta

Otetaan käyttöön yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä

- Ehdotus Qpro-asiakaspalautejärjestelmän käytöstä on saanut kannatusta Sote-johtajien kokouksessa
 - Qpro kuuluu Awanicin tuoteperheeseen, joka alueella käytössä
 - QPro on jo osin alueella jo käytössä
 - Keskusteltu käyttöönoton laajennuksesta kaikkiin alueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteisiin

Lisätään monikanavaisia osallisuuden malleja

- Kansallista linjausta tai ohjeistusta asiakkuuskertomukselle ei ole
- Ehdotus hyvinvointialueen asiakkuuskertomuksesta on saanut kannatusta Sotejohtajien kokouksessa



KUNNAN KOORDINOIMAT

Lasten ja perheen asiakasraati
Ikäihmisten palvelujen asiakasraati
Omaishoidonyhteistyöryhmä
Aikuisten palvelujen asiakasraati
Aikuissosiaalityön kehittäjäryhmä

Lasten ja perheen asiakasraati

Lääkärin vastaanottojen asiakasraati
Sosiaalipalveluiden asiakasraati
Lapsiperheiden palveluiden asiakasraati

Lapsiperheiden palveluiden asiakasfoorumi

ETELÄ-POHJANMAAN SAIRAANHOITOPIIRIN KOORDINOIMAT

Asiakasraati
Laatuneuvosto
Kokemusasiantuntijaraati

ESKOON KOORDINOIMAT

Asiakasneuvosto

JÄRJESTÖN KOORDINOIMAT

Seinäjoen mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasraati

ASIAKKUUSKERTOMUKSET

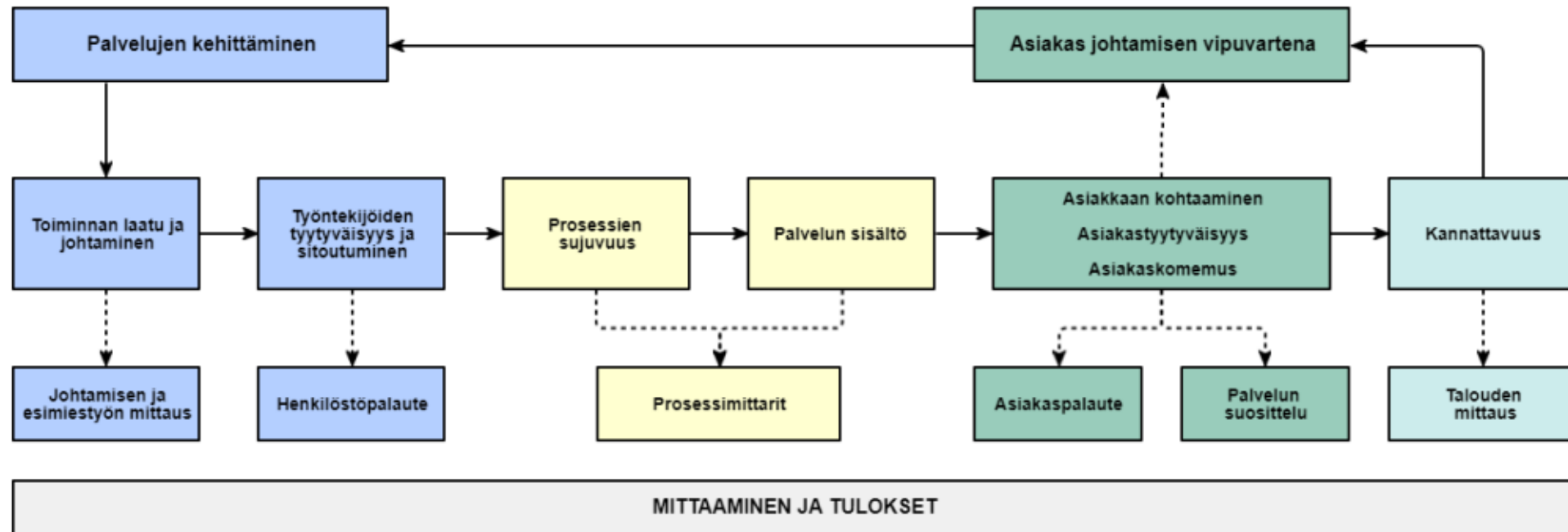
- Kuntayhtymä Kaksineuvoinen
- JIK ky peruspalveluliikelaitosyhtymä
- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Yhteys valvonta-osioon → asiakaspalaute osaksi laatujärjestelmää

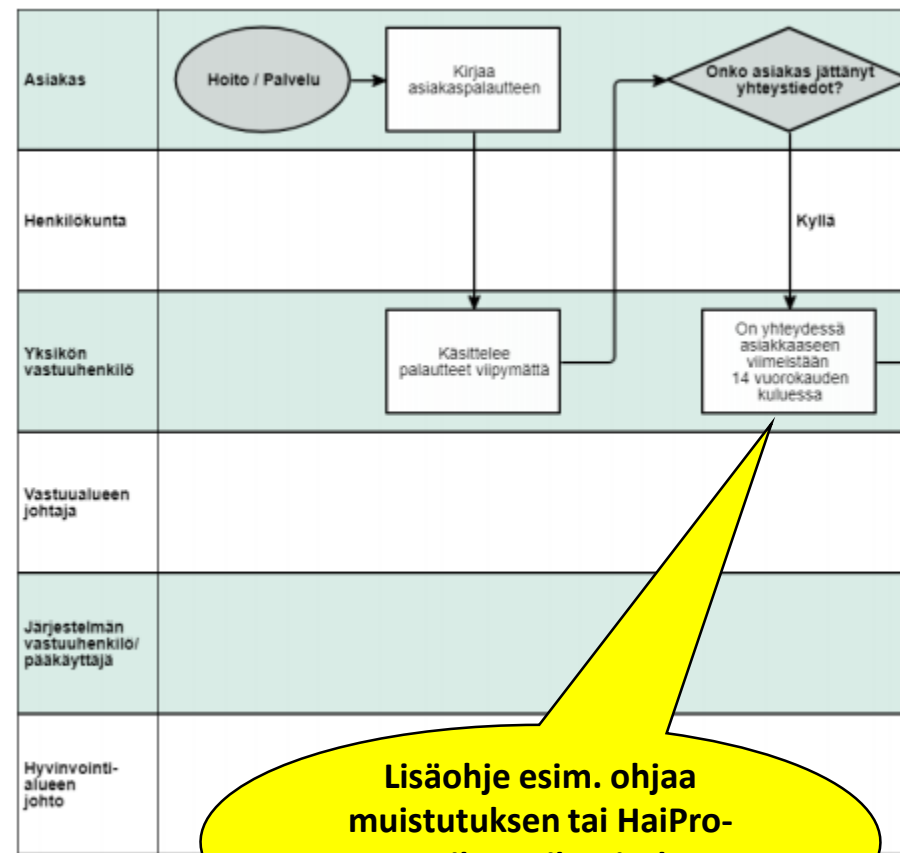


Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

Asiakaspalautteen käsittelyn prosessi

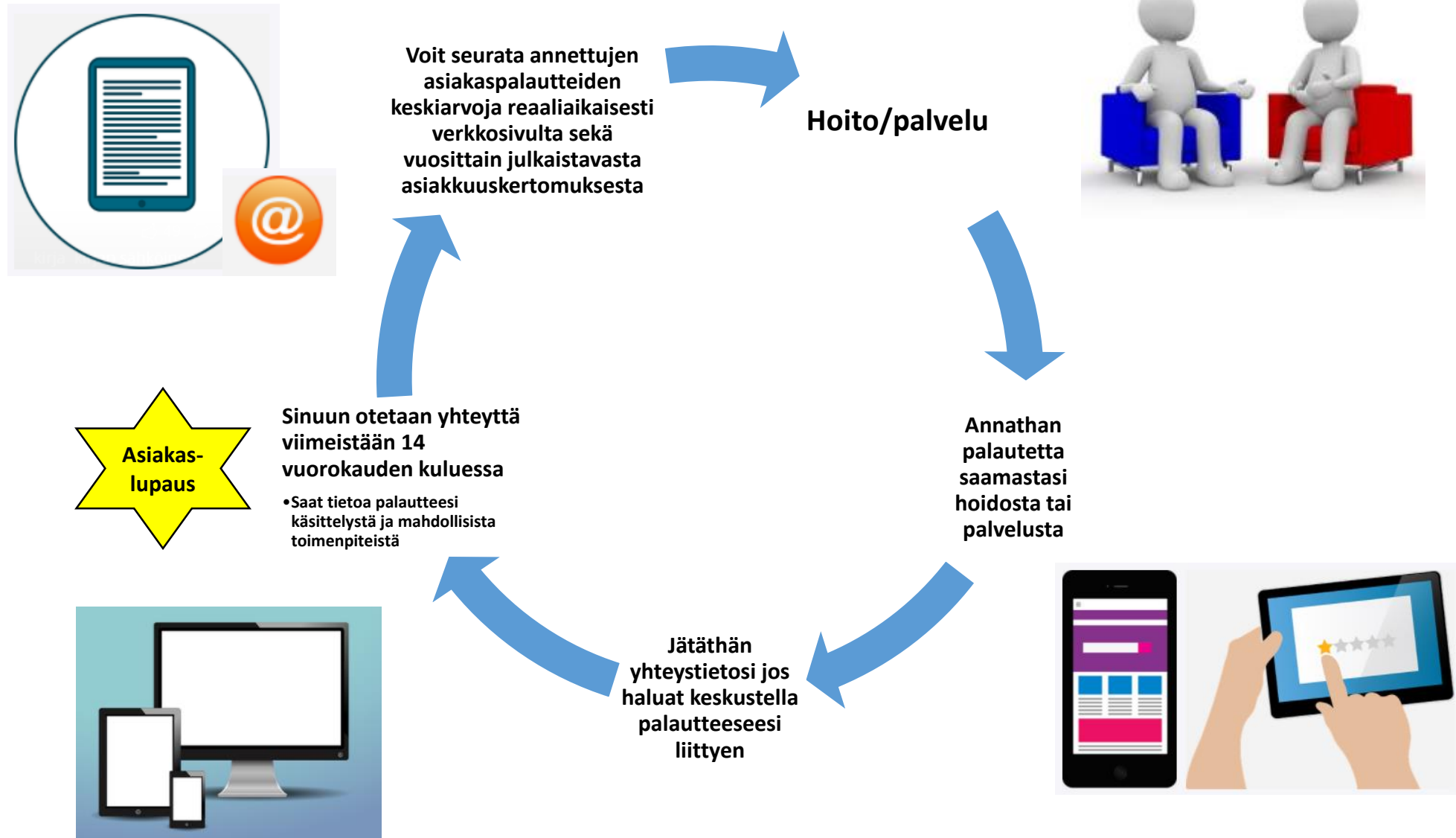
- Aloitettu yhtenäisen asiakaspalautteen käsittelyn prosessin kuvaamista
- Määritelty hyvinvointialueen asiakaslupaus
 - Palautetta antaneeseen ja yhteystietonsa jättäneeseen asiakkaaseen/potilaaseen ollaan yhteydessä asiakaslupauksen mukaisessa aikaikkunassa



Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

Asiakaslupaus



Kehittämistyö jatkuu

- Yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmän (QPro) käyttöönoton laajentaminen kaikkiin sote-toimipisteisiin
 - Tekstiviestiominaisuuden liittäminen järjestelmään
 - ExReport-raportointijärjestelmän hyödyntäminen
- Asiakaspalautteen organisoituminen hyvinvointialueella
 - Asiakaspalautteen käsittelyn prosessin kuvaaminen
 - Monikanavaisia osallisuuden malleja lisätään
 - Osallisuusmallien juurruttaminen



Strateginen ohjausryhmä 29.10.2021

ASIAKASPALAUTELOMAKE

- Hyväksytään, että lomake otetaan käyttöön vasta kansallisten väittämien julkaisun jälkeen

ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄ

- Hyväksytään QPro-asiakaspalautejärjestelmän laajennus kaikkiin alueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteisiin

ASIAKASPALAUTEPROSESSI

- Hyväksytään hyvinvointialueen asiakaslupaus, luonnoksena hyvinvointialueen strategia-keskusteluun.

