

Arvokas asiakaspalaute

Palvelupalautteen hallinta

Sote-uudistus

Tulevaisuuden sote-keskus: Monikanavaisen asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen



Miten hyvin hommat toimivat?

Palautejärjestelmän avulla organisaatio saa avointa tietoa toimintojensa kehittämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen.

Organisaation toimintakulttuurina - jäsenyskehikko



Talon vintillä on strategia ja ohjelmat, yhteinen arvopohja.

Mahdollisuus vaikuttaa palveluihin toteutuu organisaatiossa monella tavalla ja usealla tasolla yhtä aikaa - jokainen ulottuvuus on tärkeä.

Kivijalkana osallisuus omaan palveluun.

[THL-Blogi: "Asiakasosallisuutta tulee johtaa"](#)

Toiminnan muuttaminen asiakaskeskeisemmäksi



Lähde: Gerdt & Korhonen 2017.
Ylivoimainen asiakaskokemus.

On erittäin tärkeää osoittaa, että kuuntelemme asiakkaitamme ja heidän antamaa palautetta.

Nämä viestivät,
että Eksote
arvostaa
asiakkaita.

- Pyydä suoraviivaisesti ja avoimesti palautetta.
- Pyydä ideoita ja kehittämissuhteita.
- Anna aidolta tuntuva kiitos palautteesta.
- Reagoi palautteisiin jatkuvasti ja laajasti.
- Asiakaskokemuksen mittaaminen.
- Palautteen pohjalta kehittäminen.
- Jaa tarinoita, älä dataa.
- Hyödynnä tarinoita numeroiden takaa, koska:
- Asiakaskokemus on tunnetta, ja tunne konkretisoituu tarinoin.

Huono palvelu tulee aina kaikkein kalleimmaksi

Suosittelisitko samaasi palvelua ystävällesi tai läheisellesi?

NPS-
suosittelukysymys
0-10 mittaa
kuumeen. Avoin
palaute kertoo, mistä
kuume johtuu

Tähän voit kirjoittaa
palautteesi.
Älä lähetä salassa
pidettäviä tietoja
sähköisellä
palautekyselyllä.

Sitä saa, mitä mittaa.

NPS (net promoter score)

Ymmärrä suosittelun / arvostelun todellinen vaikutus:

- Kuinka monelle oikeasti suosittelee / arvostelee?
 - Miten arvostelijat käytännössä toimivat?
 - Miten suosittelijat käytännössä toimivat?

**OLENNAISTA ON KESKITTYÄ "TAUDIN HOITAMISEEN", ASIAKKAIDEN ONGELMIEN RATKAISEMISEEN.
VAIN SITEN KEHITETÄÄN OIKEITA ASIOITA JA ASIAKASKOKEMUS PARANEE**

THL: ASPA työryhmätyö 2020-



- Työryhmä on täydentynyt vaiheittain niin, että lähes kaikki hyvinvointialueet ovat liittyneet mukaan kehittämistyöhön kesään 2022 mennessä. Työryhmässä on mukana myös DigiFinlandin edustaja.
- Työtä ohjaavia periaatteita:
 - Asiakaspalautetta kootaan kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikissa maakunnissa. Tiedonkeruussa käytetään yhteisiä mittareita.
 - Tiedonkeruu tuottaa laadukasta ja vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista.
 - Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä maakuntien omassa tiedolla johtamisessa. Asiakaspalautetieto on osa kansallista vähimmäistietosisältöä.
 - Asiakaspalautetulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla.
- Kansallisella sote-palveluista kerättävällä asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista asiakaspalautetta, joka on kerätty sote-palveluja käyttäviltä asiakkailta THL:n yhdessä hyvinvointialueiden ja DigiFinlandin kanssa määrittelemällä tavalla.
- Kaikille sote-palveluja käyttäville turvataan asiakaslähtöinen tapa antaa palautetta.

Työryhmän valitsemat perusväittämät: palautekyselyn sisältö

Nettosuositteluindeksi Net Promoter Score NPS. Asteikolla 0–10.

- Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?
- Liitetään mukaan avoin kysymys: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

Perusväittämät: Arvioi kokemustasi palvelusta asteikolla 1–5 (Likertin asteikko).

- Saatavuus: Sain apua, kun sitä tarvitsin
- Kohtaaminen: Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti
- Osallistuminen: Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani
- Turvallisuus: Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana
- Tiedon saanti: Tiedän, miten hoitoni / palveluni jatkuu
- Tiedon ymmärrettävyys: Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää
- Hyödyllisyys: Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi

NPS ja avoin
palaute kysytään
aina jokaiselta
asiakkaalta!

Palautteen perusrakenne on sama kaikille asiakkaille

NPS + avoin kysymys:” Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”

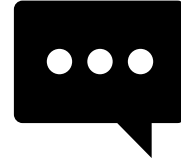
+ 2-7 kansallista perusväittämää

(+ 1-2 erityisväittämää +/- omat väittämät)

- Väittämät, jotka työryhmä on valinnut, ovat ns. perusväittämiä
- Perusväittämät ovat alueiden ja palveluntuottajien ensisijainen tapa kerätä asiakaspalautetta. Perusväittämien muotoilu on sama palvelusta riippumatta, sitä ei saa muokata.
- Asiakkaalle lähetetyt perusväittämät ja niiden määrä voi vaihdella
 - Vaikka yhdelle asiakkaalle ei lähetetäisi kaikkia kansallisia väittämiä kerrallaan vastattavaksi, tulee taata, että kaikista väittämistä kertyy tasaisesti tulostietoa
 - Palautetta kerätään kaikista palveluista, palvelupisteistä, palveluntuottajista, alueista – mutta ei kaikilta asiakkailta kaiken aikaa
 - Asiakkaalle voidaan myös lähettää vastattavaksi kaikki 7 perusväittämää

Palaute verkkosivuilla

NPS-suositteleväkysymys:
Kuinka todennäköisesti
suosittelet saamaasi palvelua
läheisellesi?



Avoin kysymys:
Mikä vaikutti kokemukseesi
eniten?

Vapaa, avoin palaute:
Voit kirjoittaa palautteesi ja/tai
kehittämisehdotuksen.
Älä lähetä hoitoon liittyviä
yksityiskohtaisia tietoja ja
henkilötunnuksia tässä palvelussa.



Tyytyväisyys palveluun:
Arvioi kokemustasi palvelusta asteikolla 1–5

Sain apua, kun sitä tarvitsin

Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin
kokonaisvaltaisesti.

Hoitoani/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

Väittämät palautelaitteissa

NPS-suositelukysymys:
Kuinka todennäköisesti
suosittelet saamaasi
palvelua läheisellesi?

Avoin kysymys:
Mikä vaikutti kokemukseesi
eniten?



Tyytyväisyys palveluun:
Arvioi kokemustasi palvelusta asteikolla 1–5

Sain apua, kun sitä tarvitsin

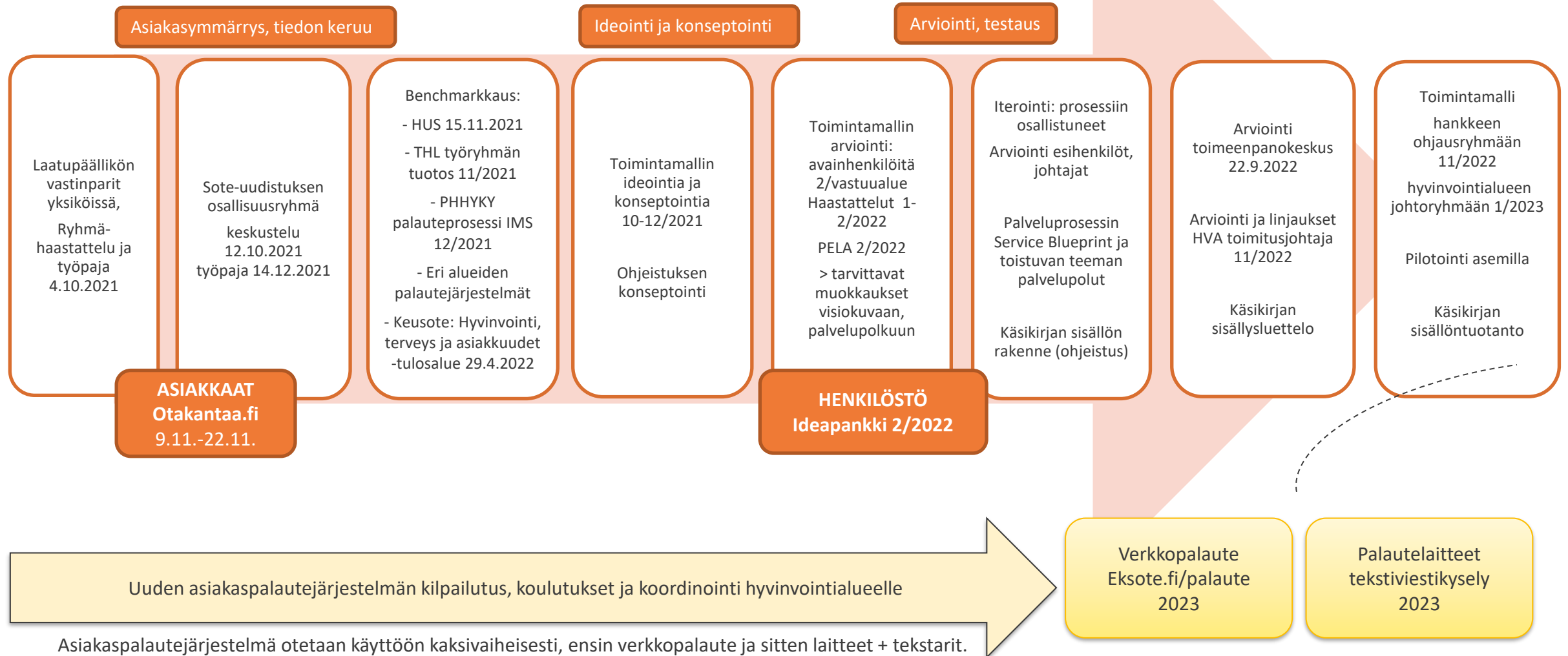
Tiedän, miten hoitoni / palveluni jatkuu

Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli
ymmärrettävää



asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen hyvinvointialueella

Prosessi: Palautehallintamallin tekeminen



Asiakaspalautejärjestelmä otetaan käyttöön kaksivaiheisesti, ensin verkkopalaute ja sitten laitteet + tekstarit. Kaksivaiheisesti, koska koulutukset, käytännön koordinointi vie aikaa.

Yksittäiset omat ja kansalliset asiakastyytyväisyyskyselyt

Sähköpostilla

Mielipidekirjoitus sanomalehdessä

puhelimitse

Suullisesti palvelutilanteessa

somessa

Paperinen palautekyselylomake toimipisteessä

Asiakas antaa palautetta, idean tai kehitysehdotuksen

Asiakstabletti toimipisteissä (eksote.fi/palaute) Samassa PROMIS 29

OHJATAAN
eksote.fi/palaute

Tekstiviestikysely

Palautelaitteet (50) palvelupisteissä

ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄSSÄ

Palautteen tulee olla yhdistettävissä (palveluluokitus, kansallinen aspa):

- Palvelutuottajaan
- Palvelupisteeseen (esim. sote-keskus)
- Palvelutapahtumaan tai palvelukokonaisuuteen
- Asioinnin kanavaan: toimipiste/netti/chat&video/puhelin
- Asioinnin päivämäärään

VERKKOSIVUILLE NÄKYVIIN: POWER BI -RAPORTOINTI



Asiakas



eksote.fi/palaute

Etusivulla:

Anna palautetta tai
kehittämisehdotus



Sote-uudistus



Linkit:

- Anna palautetta
- Anna kehittämisehdotus / eVaikuttajat
- Kansalaisaloite.fi
- Linkki muistutuksen, kantelun ja vaaratapahtuman tekoon
- Linkki potilasasiamiehelle
- Arvokas asiakaspalaute -pelikirja

Kiitos arvokkaasta palautteestasi ja kehittämisideastasi!

Toivomme palautetta palveluistamme, toimipisteistämme ja verkkopalveluistamme. Miten kehittäisit toimintaamme? Palautteesi on meille arvokas, sillä sen perusteella osaamme paremmin reagoida asiakastarpeisiin ja kehittää oikeita asioita palveluissamme. Parhaiten palautteesi ja kehittämisideasi löytävät perille, kun annat sen palautejärjestelmässä. Voit antaa palautteen nimettömänä, mutta saat palautteeseesi vastauksen niin halutessasi. Tietoturvasyistä älä koskaan lähetä hoitoon liittyviä yksityiskohtaisia tietoja ja henkilötunnuksia palautejärjestelmässä tai sähköpostilla. Vain asiallisesti annettu palaute käsitellään ja vastataan.

Osassa Eksoten yksiköistä kysymme palautetta myös tekstiviesteillä ja aulaan sijoitetuilla palautelaitteilla. Sosiaalisessa mediassa emme käsittele palautteita vaan ohjaamme antamaan palautetta asiakaspalautejärjestelmän avulla suoraan siihen palvelupisteeseen, johon haluat palautetta antaa.

Palaute ei ole virallinen muistutus tai kantelu. Muistutuksiin, kanteluihin ja potilasvahinkoihin liittyvissä asioissa voit olla yhteydessä suoraan hoitavaan yksikköön tai potilas- ja sosiaaliasiamieheen (ohjeet/ohjaus alempana)

Huom! Et voi hoitaa henkilökohtaisia hoito- tai asiakassuhteeseen liittyviä asioita palautejärjestelmän avulla. (lisätään asiointipalvelu, kanta jne)

Palvelupalautteen käsittely ja hyödyntäminen

ASIOINTI EKSOTEN PALVELUSSA

PALAUTTEEN ANTAMINEN

PALAUTTEEN SISÄLTÖ JA VAIKUTUS

PAREMPI ASIAKASKOKEMUS



ASIAKAS

Saa tiedon
asiakaspalautteista ja
palautejärjestelmästä



Antaa palautteen ja
yhteystietonsa
järjestelmään



Saa vastauksen
Palautteeseen viimeistään
14 vrk:n kuluessa



Saa tiedon
palautteen
aiheuttamista
toimenpiteistä



- Asioi palveluissa:
- Puhelinasiointi
 - Verkkopalvelu
 - Etävastaanotto
 - Toimipisteessä
 - Käynti asiakkaan kotona

Saa ohjeistuksen
palautteen
antamiseen

Antaa palautteen
Järjestelmään, mutta
ei yhteystietoja

Ei saa vastausta
palautteeseen

Saa automaattivastauksen
onnistuneesta palautteen
lähettämisestä ja siitä
milloin viimeistään saa
vastauksen

Palvelupalautteen käsittely ja hyödyntäminen

ASIAKASPALVELU

PALAUTTEEN VASTAANOTTAMINEN JA KÄSITTELY

PALAUTTEEN SISÄLTÖ JA VAIKUTUS

PAREMPI TYÖNTEKIJÄKOKEMUS



AMMATTILAINEN



Ylläpitää palautejärjestelmää ja yhteisesti sovittua toimintaprosessia

Tuottaa ja ylläpitää käsikirjaa "Arvokas asiakaspalaute"
= kevyt ohjeistus toimintatavoista, mukana viestintämateriaali



Viestii / ohjeistaa palautteen antamiseen



Palaute ohjautuu järjestelmässä palautteenkäsittelijälle

Palautteenkäsittelijä saa herätesähköpostin

Palaute käsitellään ja asiakkaalle vastataan viivyttelöttä, max 14 vrk kuluessa



Palaute suljetaan
Toistuva teema: palaute siirretään kehittämissryhmälle



Ylläpitää automaattista raportointia (PowerBI)



Verkkosivut
Päivittäisjohtamisen taulu
Asiakasvastaavan työpöytä



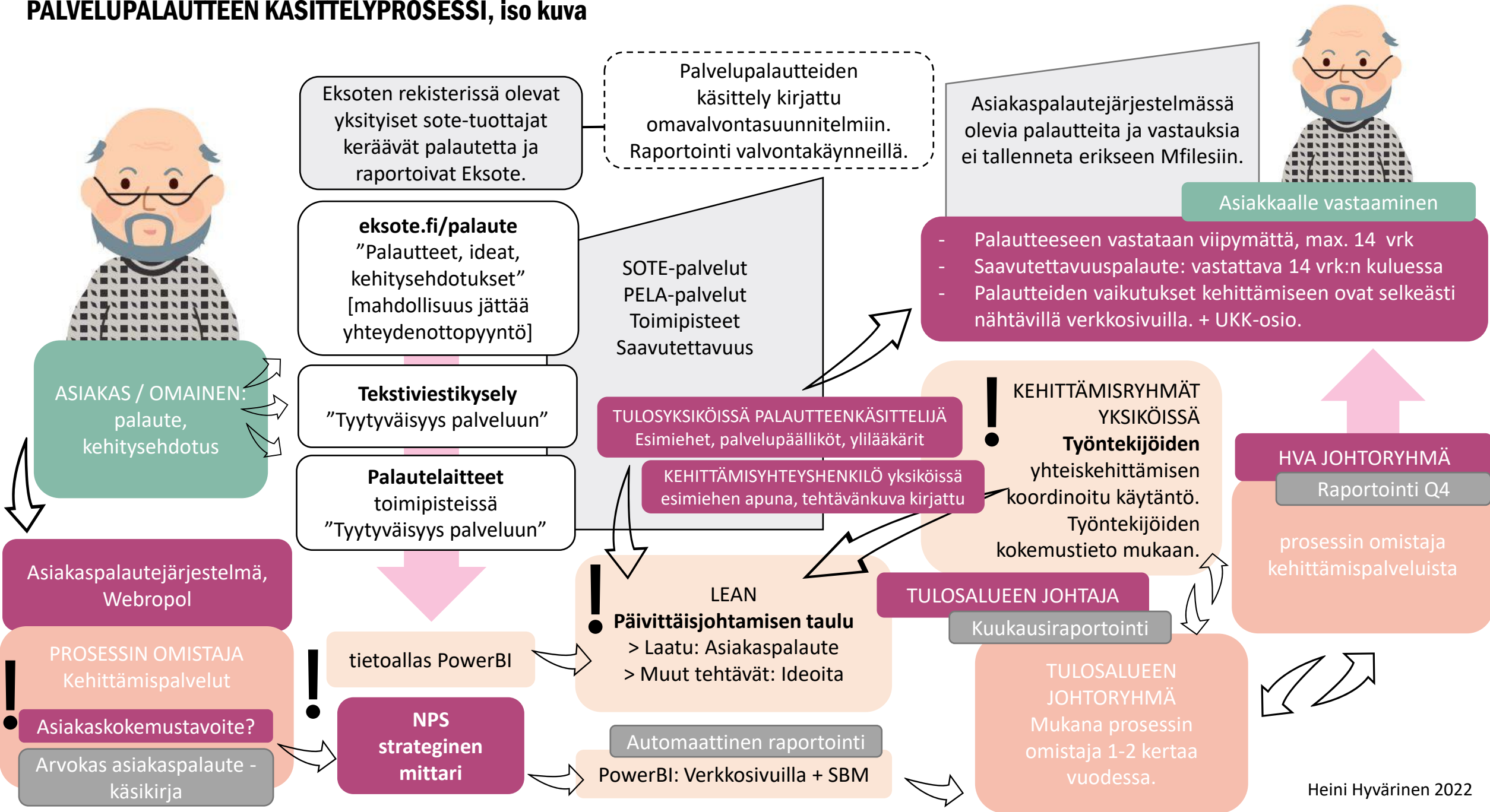
Johtoryhmäraportointi kehittämistoimenpiteistä ja kokonaisuudesta

Tulosalue 1/ kk
Eksoten johto 1/Q

Viestii palautteen aiheuttamista toimenpiteistä

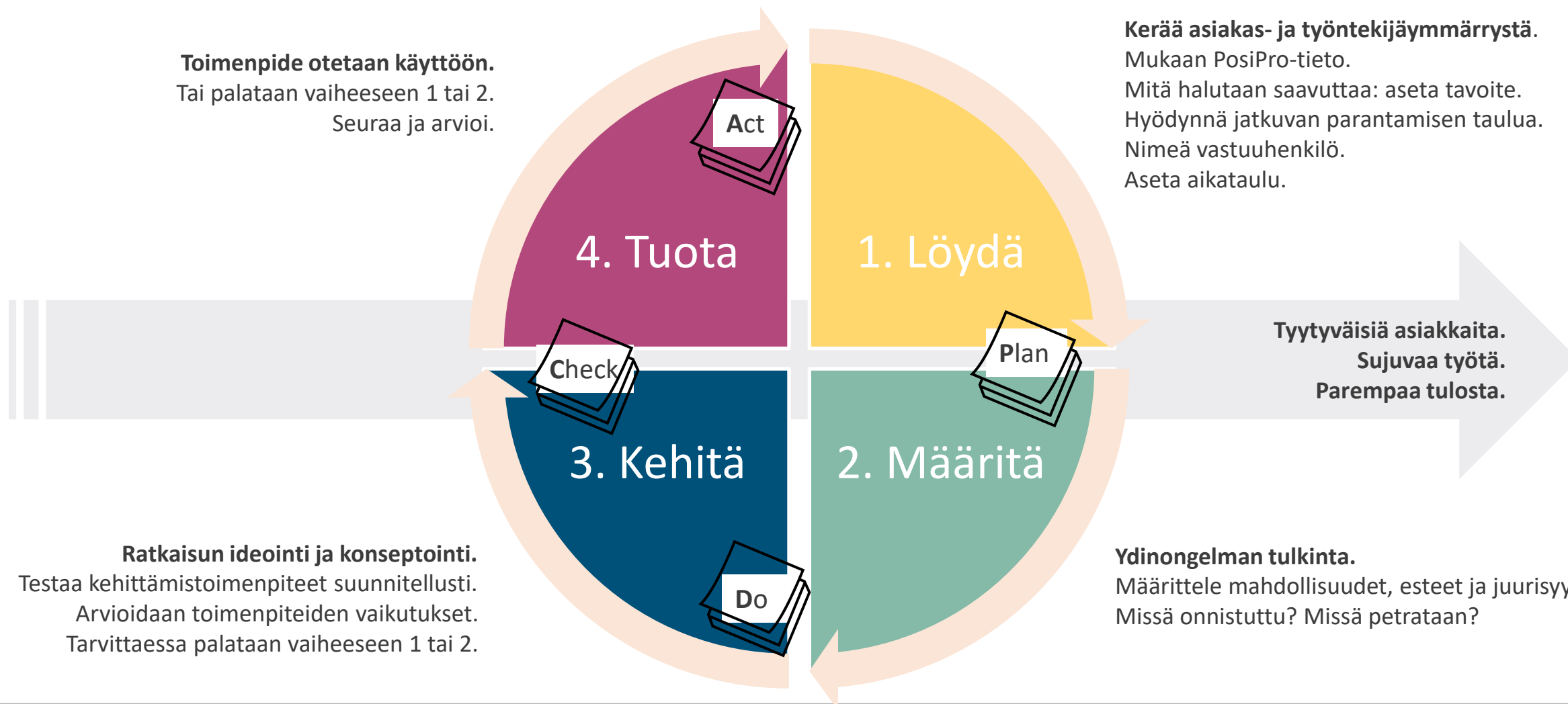


PALVELUPALAUTTEEN KÄSITTELYPROSESSI, iso kuva



Palvelupalautteen hyödyntäminen: Kehittämisyhdytymät yksiköissä

palautteiden teemoista /asiakastarpeesta lähtevä ratkaisukeskeinen yhteiskehittäminen



FYYSINEN PALVELUTODISTE (asiat ja tilat)	<ul style="list-style-type: none"> Puhelinasiointi Verkkopalvelu Etävastaanotto Toimipisteessä Käynti asiakkaan kotona 	<ul style="list-style-type: none"> Markkinointi toimipisteissä, verkkosivuilla ja somessa Arvokas asiakaspalaute - pelikirja 	<ul style="list-style-type: none"> Palautelaitteet Asiakstabletit (korvaa paperiset lomakkeet toimipisteissä) Palautelomake verkkosivuilla Tekstiviestikysely Automaattiset raportit 	<ul style="list-style-type: none"> Sähköpostiviesti 	<ul style="list-style-type: none"> Päivittäisjohtamisen taululla: Laatu > NPS, palautemäärä, kehityksessä olevat asiat Työpajatila 	<p>Palautteiden vaikutukset kehittämiseen ovat selkeästi nähtävillä verkkosivuilla + UKK-osio</p>
ASIAKKAAN TOIMINTA	Asioi palvelussa. Saa palvelukokemuksen.	Saa tiedon palautejärjestelmästä ja ohjeistuksen palautteen antamiseen.	Antaa palautteen / kehittämisohjeistuksen järjestelmään. Saa onnistuneesta palautteen lähettämisestä automaattivastauksen aina.	Saa käsittelijältä vastauksen palautteeseen viimeistään 14 vrk:n kuluessa	SUULLINEN PALAUTE ERI TILANTEISSA, EPÄVIRALLISET KANAVAT, KÄSITTELEVÄT SYSTEEMISIÄ ONGELMIA	Saa tiedon palautteen aiheuttamista toimenpiteistä
Front Stage	<i>Vuorovaikutus rajapinta</i>					
TYÖNTEKIJÄN NÄKYVÄ TOIMINTA	Vuorovaikutus palvelutapahtumassa	Pyytää asiakkaalta palautetta järjestelmään. Palautekanavasta on mainoksia toimipisteissä ja somessa	Palvelut ovat asiakaslähtöisesti nimetty verkkosivujen palautelomakkeessa. Automaattivastaus asiakkaalle palautteen lähettämisestä.	Esihenkilö vastaa asiakkaalle palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä	Pyytää tarvittaessa asiakkaalta lisätietoa, haastattelee, kutsuu mukaan työpajaan tms. Kirjaa kehittämisryhmällä olevan teeman päivittäisjohtamisen taululle (LEAN)	Toteuttaa muutoksen yksikössä tai siirtää laajemmalle kehittämishankkeelle. Viestii palautteen aiheuttamista toimenpiteistä sisäisesti ja ulkoisesti.
Back Stage	<i>Näkyvyyden rajapinta</i>					
TYÖNTEKIJÄN EI-NÄKYVÄ TOIMINTA	Organisoituminen, osaamisen ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen	Ylläpitää palautejärjestelmää ja yhteisesti sovittua toimintaprosessia	Palautteenkäsittelijä (esihenkilö) saa herätesähköpostin. Ylläpitää raportointijärjestelmää.	Palaute siirretään yksikön kehittämisryhmälle ja tiedoksi tulosalueen johtoryhmälle	Ratkaisukeskeinen yhteiskehittäminen palveluyksikössä. Kehittämisryhmäshenkilö koordinoi. LÖYTYKÖ TEKIJÄT?	Johtoryhmäraportointi. Kehittämistoimenpiteiden seuranta ja arviointi: <ul style="list-style-type: none"> Tulosalue 1/ kk Hyvinvointialueen johto 1/Q
TUKIPROSESSIT, JÄRJESTELMÄT	<ul style="list-style-type: none"> Johtaminen ja henkilöstövoimavarat Koulustarjonta Organisaation visio, missio ja strategia Omavalvontasuunnitelma 	<ul style="list-style-type: none"> Webropol-palautejärjestelmä Ydinviestit Kevyt ohjeistus palautehallintaan (pelikirjassa) Esihenkilöiden ohjeistus Moodlessa 	<ul style="list-style-type: none"> Webropol-palautejärjestelmä PUHEENTUNNISTAMISEN HYÖDYNTÄMINEN? Verkkosivualusta PowerBI Yksikkökohtaisia variaatioita käsittelijöissä ja palautteenanto- / vastaanottotavoissa 	<ul style="list-style-type: none"> Kehittämisryhmät yksiköissä Esihenkilöllä apuna kehittämisryhmäshenkilö Yhdenmukaiset vastauskäytännöt ja fraasit Yksikkökohtaisia variaatioita käsittelytavoissa 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakasvastaavan työpöytä Teams Sähköposti, puhelin PosiPro, HaiPro Muistutukset, kantelut Puhelintallenteet (Kaiku24) 	<ul style="list-style-type: none"> Kokouskäytännöt Asiakaskokemuksen johtaminen Viestintä

Asiakaspalaute päivittäisjohtamisen taululla (Daily management)

- Käytännössä päivittäisjohtaminen tarkoittaa tiimeissä tapahtuvaa 5-15 minuutin palaveria. Toiminnan tulisi olla visuaalista, avointa ja osallistavaa -johtamisen kulttuuria.
- **Varmistetaan tärkeän tiedon välittäminen** jokaiselle työntekijälle. Taulun avulla välittyy omistajuus ja vastuu. Huom! Ei ole ongelmanratkaisupalaveri.



Arvokas asiakaspalaute –käsikirjan sisältö

= prosessinkuvaus, kevyt ohjeistus toimintatavoista

VASTAANOTTAMINEN

KÄSITTELY ja VASTAAMINEN

HYÖDYNTÄMINEN

ASIAKASKOKEMUS



HYÖDYLLISIÄ LINKKEJÄ



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue



Osallisuus on arkista toimintaa.

@heinihyvarinen