

# Asiakaspalautteen kerääminen tuetusti haavoittuvassa asemassa olevilta asiakkailta

---

Maiju Päivä

RRP Kehittämisklinikka 1.10.2024



Päijät-Hämeen  
hyvinvointialue

# Asiakaspalautetiedon kerääminen

MITEN?

## MITÄ?

- Asiakaspalautetietoa kerätään lähtökohtaisesti kaikista hyvinvointialueen tuottamista palveluista (tässä kehittämistyössä mukana sote-palvelut)
- Asiakaspalautetietoa kerätään kansallisten sisältömäärittelyjen sekä mahdollisten omien tarvelähtöisten määrittelyjen mukaisesti

## MIKSI?

- Toiminnan laadun ja asiakaskokemuksen arviointi
- Toiminnan kehittäminen ja asiakaskokemuksen parantaminen (eri organisaatiotasoilla ja henkilökohtaisella tasolla)
- Asiakkaiden osallistaminen
- Strategian ja palvelustrategian tavoitteet

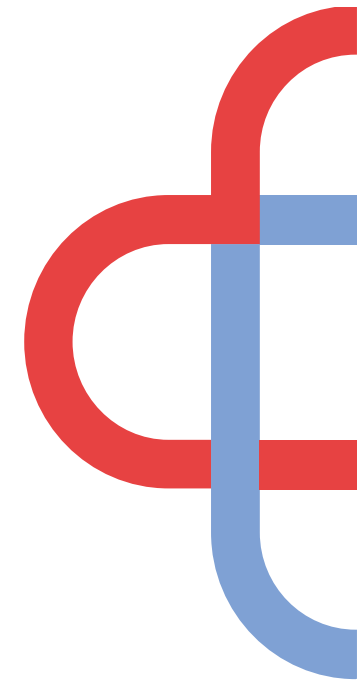
## MILLOIN?

- Asiakkuuden/palvelun alkaessa / aikana / päättyessä
- Erikseen määriteltävällä tiheydellä, esimerkiksi 4-6 kuukauden välein samalta asiakkaalta samasta palvelusta
- Muina ajankohtina riippuen tarpeesta asiakaskokemustiedolle, esim. hankkeissa ja sidosryhmille



# Miten asiakaspalautetietoa kerätään?

- Asiakaspalautteen antaminen on mahdollisimman helppoa ja nopeaa eri asiakasryhmille
- Palautteen keräämisessä on huomioitu haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien tarpeita
- Itsenäisen palautteenannon rinnalla on tuetun palautteenannon toimintamalli
- Asiakaspalautetiedon keräämisen toimintamallit perustuvat saavutettavan ja monikanavaisen palautejärjestelmäratkaisun käyttöön
- Ammattilaisten ja asiakkaiden näkemysten hyödyntäminen (haastattelut, työpajat, palaute)
- Yksiköiden hyvien käytäntöjen laajentaminen
  - tunnistettu myös selkeämpää ohjeistusta ja yhtenäistämistä vaativat asiat



# Asiakaspalautetiedon keräämisen toimintamallit

## ITSENÄINEN PALAUTTEENANTO

Palautteen kerääminen  
tekstiviestillä  
(kaksisuuntainen SMS)

Esimerkiksi  
vastaanottotoiminnot,  
osastotoiminnot,  
toimenpideyksiköt

## TUETTU PALAUTTEENANTO

Hyvinvointialueen laitteilla  
ja mahdollisuus tukeen  
vastaamisessa (myös  
paperilomake tarvittaessa)

Esimerkiksi asumispalvelut,  
kotiin vietävät palvelut,  
osastotoiminnot,  
sosiaalinen kuntoutus

Muut mahdolliset tavat  
yksikön / palvelun ja  
asiakkaiden tarpeista  
riippuen

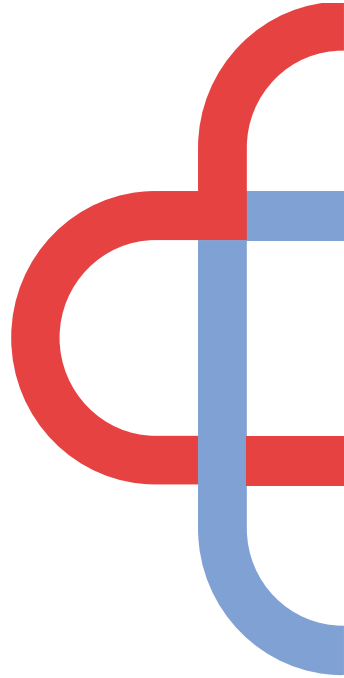
Esimerkiksi  
lasten ja nuorten  
palvelut, digiklinikka,  
tukipalvelut

- Verkkosivuilla oleva kysely nykyiseen tapaan jatkuvasti vastattavissa näiden toimintamallien rinnalla mahdollistamassa spontaanin palautteenannon
- Lisäksi on tärkeää tunnistaa herkästi tilanteet, joissa palautetta ei ole sopivaa kysyä, esim. saattohoito ja kuolema



# Tuetun palautteenannon palvelumuotoilu

- Palautteen keräämisen kohta pitkäkestoisessa asiakkuudessa / palvelussa
  - Organisaation näkökulmasta perinteisesti palvelun päätyttyä  
→ kehitetään palvelua seuraaville asiakkaille
  - Asiakkaan näkökulmasta jo palvelun aikana  
→ kehitetään palvelua mahdollisuuksien mukaan jo palautetta antaneelle asiakkaalle
- ”Olemme täällä sinua varten. Kerro meille miten onnistuimme.”
  - Sitoutuminen asiakaspalautteen keräämiseen
  - Asiakkaan kannustaminen ja opastaminen palautteenantoon
  - Suullisen palautteen merkityksen ymmärtäminen
- Toimintamalli on muotoiltavissa eri asiakasryhmien tarpeiden mukaisesti



# Tuetun palautteenannon palvelumuotoilu asiakasryhmittäin

## 1) Ikääntyneet

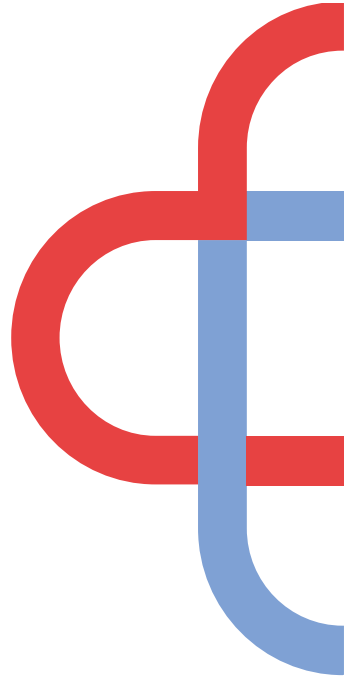
- Pohjana ikääntyneiden palveluissa tehty selvitystyö
- Pilotointi kesällä 2024 perusterveydenhuollon sairaalapalvelujen osastotoiminnoissa ja ikääntyneiden asumispalveluissa yhdessä kesänuorten kanssa → jatkuvaksi toimintamalliksi

## 2) Lapset ja nuoret

- Pohjana ehdotukset alaikäisten kansallisista asiakaspalautteista sekä toimintojen kokemukset palautteen keräämisestä lapsilta ja nuorilta
- Muotoilu ja pilotointi lasten ja nuorten kanssa syksyllä 2024

## 3) Muut haavoittuvat asiakasryhmät (syksy 2024-kevät 2025)

- Pohjana lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden palautteenannon osalta tehdyt linjaukset omalla hyvinvointialueella sekä kansallisen työryhmän tekemät ehdotukset



# Ammattilaisen tukena

- Asiakslähtöisen palautteenantotavan turvaamisessa on erilaisten palautekanavien lisäksi olennaista, että palveluja tuottavat ammattilaiset tietävät miksi ja miten asiakaspalautetta kerätään sekä osaavat kannustaa ja opastaa asiakasta antamaan palautetta
- Muistilistat tukemaan toimintamallien jalkautusta

## ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN JA KÄSITTELY MUISTILISTA AMMATTILAISELLE

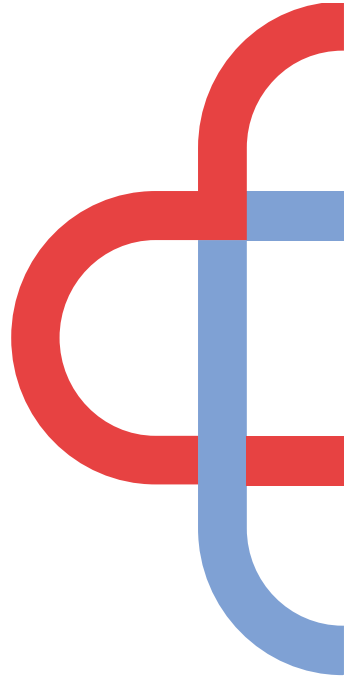
- Tiedän miksi asiakaspalautetta kerätään**  
Asiakaskokemuksen arvioiminen on yksi strategisista painopisteistämme. Asiakaspalaute voi olla myönteistä tai kriittistä. Jokainen palaute on meille arvokas. Palaute auttaa meitä kehittämään toimintaamme.
- Tiedän miten asiakaspalautetta kerätään yksikössäni**  
Palautteen keräämiseen on käytössämme verkkosivukysely, tekstiviestikysely, mobiilisovelluksella avattava kysely, paperilomake ja suullinen palaute.
- Kannustan ja osaan opastaa asiakasta antamaan palautetta**  
Asiakas voi antaa palautteen itselleen sopivalla tavalla, myös suullisesti. Käsittelemme palautteen luottamuksellisesti.
- Tiedän mihin kirjaan asiakkaan antaman suullisen palautteen**  
Roidu-järjestelmä on käytössä koko hyvinvointialueella. Pääsen tallentamaan saamani palautteen Intrassa: [tähän tulee linkki](#)
- Tiedän millaista suullista palautetta kirjaan järjestelmään**  
Kirjaan palautteen, joka on asiakaspalvelun ja toimintamme kehittämisen kannalta olennaista. Voin lisäksi kertoa työkaverille suoraan hänen saamansa kiitokset.
- Tunnistan yksikköni vastuuhenkilöt palautteen käsittelyssä**  
Osaan nimetä yksikköni palautteen käsittelijät, joiden vastuulla on mm. vastata yhteydenottopyynnön jättäneelle asiakkaalle.
- Tiedän miten asiakaspalautteet käsitellään yksikössäni**  
Käsittelemme palautteita osana säännöllisiä palaverikäytäntöjämme. Vastaamme yhteydenottopyynnön jättäneelle asiakkaalle 14 vuorokauden kuluessa.
- Osaan kertoa asiakkaalle miten palaute etenee ja vaikuttaa**  
Käsittelemme kriittiset palautteet välittömästi. Seuraamme palautteen perusteella tehtävien toimenpiteiden toteutumista ja raportoimme niiden tuloksista.
- Osaan kertoa asiakkaalle mistä palautetuloksia löytyy**  
Yksikkömme tulokset ovat esillä infotaululla/-näytöllä ja koko hyvinvointialueen tuloksia löytyy verkkosivuiltamme [www.paijatha.fi/palaute](http://www.paijatha.fi/palaute).
- Tiedän mistä löydän lisätietoja ja tarkempia ohjeita**  
Tarkemmat ohjeet palautteen keräämiseen, käsittelyyn ja raportointiin löytyy IMS-järjestelmästä: [tähän tulee linkki](#)



# Tuetun palautteenannon toteuttaminen

- 1) Varmistetaan, että palautteenannon tilanne ja tila ovat sopivat
- 2) Asiakkaalle kerrotaan avoimesti palautteen antamisen mahdollisuudesta ja palautetiedon merkityksestä
- 3) Asiakkaalta kysytään lupa palautteen keräämiseen
- 4) Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta palautteen antamiseen itsenäisesti tai avustettuna (vastaaminen mobiililaitteella tai paperilomakkeella)
- 5) Palautteen keräämisen aikana huomioidaan näkövammaisen ja kuulovammaisen asiakkaan tuen tarve vastaamisessa (THL:n ohjeistukset)
- 6) Palautteen kerääminen keskeytetään jos asiakkaan vireystila laskee
- 7) Asiakkaalle kerrotaan, että palaute käsitellään ja sitä hyödynnetään toimintamme kehittämisessä

Tuettu palautteenanto lisää kokemusta vuorovaikutteisuudesta, mitä vaikuttamistoimielintemme edustajat pitävät hyvin tärkeänä.





KIITOS!



Maiju Päivä

[maiju.paiva@paijatha.fi](mailto:maiju.paiva@paijatha.fi)

044 440 6561

