



Tavoitteena
yhtenäinen
asiakaspalaute
tieto

**Kansallinen
asiakaspalautteen keruu**

**Kehittämisen tuen
hankeverkosto**

1.10.2024

Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

Tavoitteena asiakaspalautetiedon laaja käyttö

- Tietoa tarvitsevat tahot:
 - Palvelun käyttäjä: osallisuus, palvelujen laatu, valinnanvapaus
 - Asiakas voi olla monen hyvinvointialueen asiakas
 - Palvelun tuottaja: palvelujen kehittäminen, osaamisen osoittaminen, vertailu muihin vastaaviin tuottajiin hva:n sisällä ja muilla hva:lla
 - Palvelun järjestäjä: tiedolla johtaminen
 - laadun seuranta, alueen sisäinen yhdenvertaisuus, palveluntuottajien onnistuminen, asukkaiden osallisuus, vertautuminen muihin alueisiin ja kansalliseen tasoon
 - Palvelun rahoittaja: arviointi, ohjaus, seuranta
- Tiedon käsittelyssä ja tulosten raportoinnissa tulee koko ajan huomioida näiden kaikkien tahojen näkökulma
 - Edellyttää sopimista ja jatkuvaa viestintää



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

27.9.2024

Asiakaspalautetiedon yhtenäistämisen työ 2020–2022

- Aspa-projektin 1. vaihe valmis: sisältömäärittelyt julkaistu 2022
 - Työ tehtiin Virta-hankkeessa rakennerahastot-rahoituksella
 - Määrittelyt tehtiin yhdessä: THL + alueet (tulevat hyvinvointialueet)
 - Aluetyöryhmä
 - Perustettu 2020, pysyvä verkosto
 - Kaikki hyvinvointialueet mukana, nyt jo noin 90 jäsentä: asiakaspalautteasioiden asiantuntijoita, tiedolla johtamisen asiantuntijoita, tiedon käsittelyn asiantuntijoita ym.
 - Vertaiskehittämisen henki
 - Sisältömäärittelyjen käyttöönoton tukeminen, seuranta ja päivittäminen
- Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen (thl.fi)



Mitä määriteltiin?

Kansallisella sote-palveluista kerättävällä asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista asiakaspalautetta, joka on kerätty sote-palveluja käyttäviltä asiakkailta THL:n yhdessä alueiden kanssa määrittelemällä tavalla

Kaikille sote-palveluja käyttäville turvataan asiakaslähtöinen tapa antaa palautetta

- Helposti, nopeasti ja visuaalisesti
- Monia eri välineitä ja väyliä, niin digitaalisia kuin perinteisiäkin

On määritelty, mihin tietoihin asiakkaan antaman palautteen tulee kytkeytyä

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



Määriteltiin myös kansallisen kyselyn sisältö

- Kyselyn rakenne
 - NPS (Net Promoter Score) + avoin kysymys + 2-7 kansallista perusväittämää
- Kyselyn sisältö:
 - NPS: Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?
- NPS:iin liitetään myös avoin kysymys: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?
 - Perusväittämät:
 - Sain apua, kun sitä tarvitsin (saatavuus)
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (kohtaaminen)
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (osallistuminen)
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana (turvallisuus)
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu (tiedon saanti)
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää (tiedon ymmärrettävyys)
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (hyödyllisyys)
- Väittämiä arvioidaan asteikolla 1-5, NPS asteikolla 0-10
- Kieliversiot: suomi, ruotsi, englanti, saame (3), selkokieli



Hyvinvointialueiden askeleet kohti yhtenäistä asiakaspalautetietoa

- THL antanut [kansallisen asiakaspalautteen sisältömäärittelyt \(thl.fi\)](https://thl.fi)
- Tärkeää, että kaikki hyvinvointialueet ottavat sisältömäärittelyt käyttöön sote-palveluihin
- RRP-ohjelma vuoden 2025 loppuun asti
 - Tavoitteena, että kaikki ne hyvinvointialueet, joilla on yhtenäinen aspa-järjestelmä ja kansalliset väittämät käytössä, ovat liittyneet mukaan kansalliseen tietotuotantoon
 - Vuoden 2024 alun kartoituksen mukaan useimmilla alueilla siirrytty jo käyttämään kansallisia väittämiä suurivolyymisissa palveluissa



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

27.9.2024



Tavoitteena
yhtenäinen
asiakaspalautetieto

Haavoittuvien
asiakasryhmien
asiakaspalaute

Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

27.9.2024



Aluetyöryhmä ja sen alatyöryhmät

Aluetyöryhmä

- Työtä koordinoi THL
- Mukana myös DigiFinland
- Kaikilta alueilta jäseniä

Esiselvitys- alatyöryhmä 2022

- DigiFinland koordinoi
- Esiselvityksen suunnittelu ja tulosten analysointi

NPS-alatyöryhmä 2023

- Alueet koordinoivat
- NPS-mittarin käyttö ja tulosten tulkinta

Lasten ja nuorten – alatyöryhmä 2023

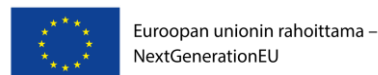
- THL koordinoi
- Ehdotukset alaikäisiltä kerättävästä asiakaspalautteesta Työpaperi: Lasten ja nuorten asiakaspalaute ([Julkari.fi](https://julkari.fi))

Haavoittuvien asiakasryhmien – alatyöryhmä 2024

- THL koordinoi
- Haavoittuvien asiakasryhmien asiakaspalautteen keruun edistäminen.
- Työskentely 2-10/2024

Pilottialatyöryhmä 2024

- DF koordinoi
- Mukaan kaksi pilottialuetta (Soite + Kymenlaakso) ja muutama potentiaalinen tuleva pilottialue



27.9.2024

Haavoittuvien asiakasryhmien alatyöryhmän tavoitteet

Edistää sitä päämäärää, että Kaikille sote-palveluja käyttäville turvataan asiakaslähtöinen tapa antaa palautetta

- Osa-tavoitteet:
 - Hahmottaa, mitä haasteita haavoittuvien asiakasryhmien asiakaspalautteen keruussa on (tällä hetkellä)
 - Tukea alueita kehittämään haavoittuvien ryhmien asiakaspalautteen keruuta ja raportointia
 - Tunnistaa hyvinvointialueilla ja järjestöissä jo tehty työ ja levittää sitä
 - Edistää lasten ja nuorten kansallista asiakaspalautteen keruuta
- Keinot:
 - Työryhmätyöskentely, materiaalin tuotto, viestintä



Haavoittuvien asiakasryhmien alatyöryhmän työskentely

- Alatyöryhmä kokoontunut viisi kertaa keväällä 2024, kokoontuu syksyllä yhden kerran
- Työskentelyssä mukana hyvinvointialueiden ja järjestöjen edustajia sekä THL:n asiantuntijoita
- Työpajojen teemat:
 - Lapset ja nuoret
 - Mielensterveys- ja päihdepalvelujen käyttäjät
 - Ikääntyneet
 - Vammaiset ihmiset
 - Monikulttuurisuus
- Kootaan syksyn 2024 aikana alatyöryhmän työskentely kahteen julkaisuun (Julkari):
 - THL:n työpaperi
 - Diaesitys



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

27.9.2024