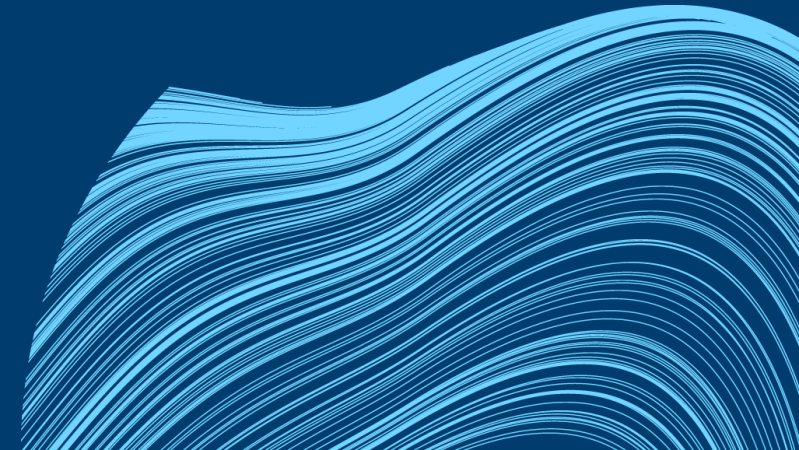


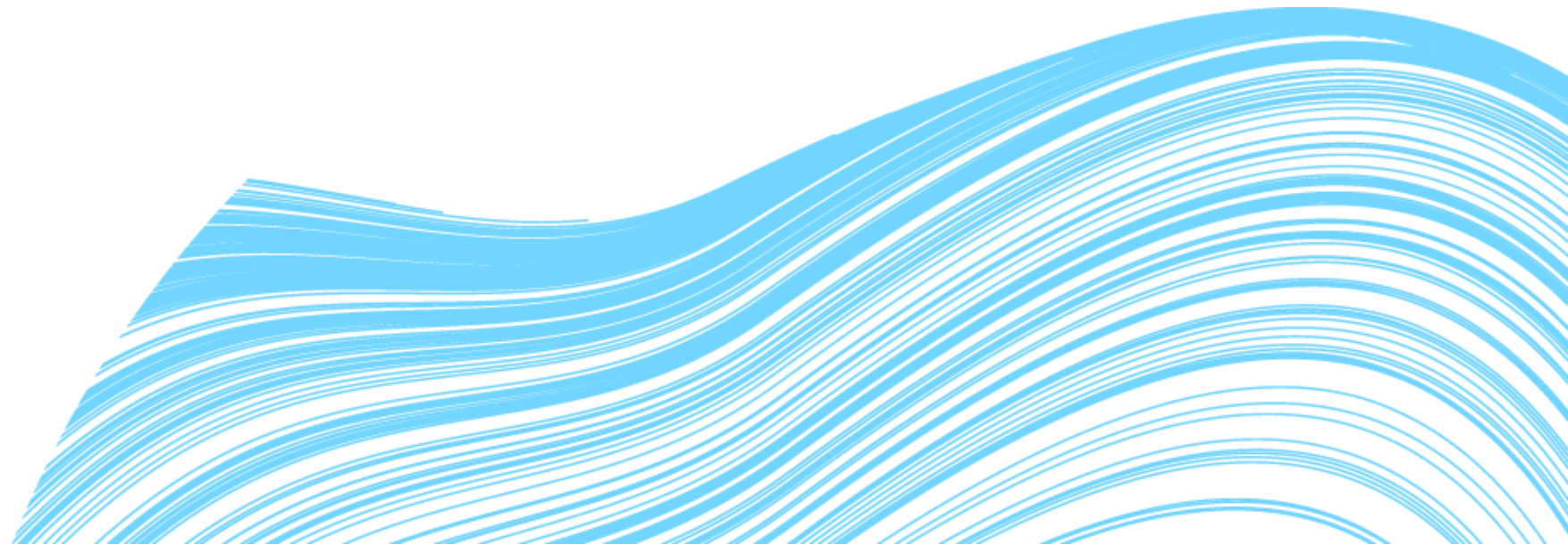
Asiakaspalautekyselyn tulokset

8.4.2024





Palautteenkeruukanavat ja tiedon yhdistäminen

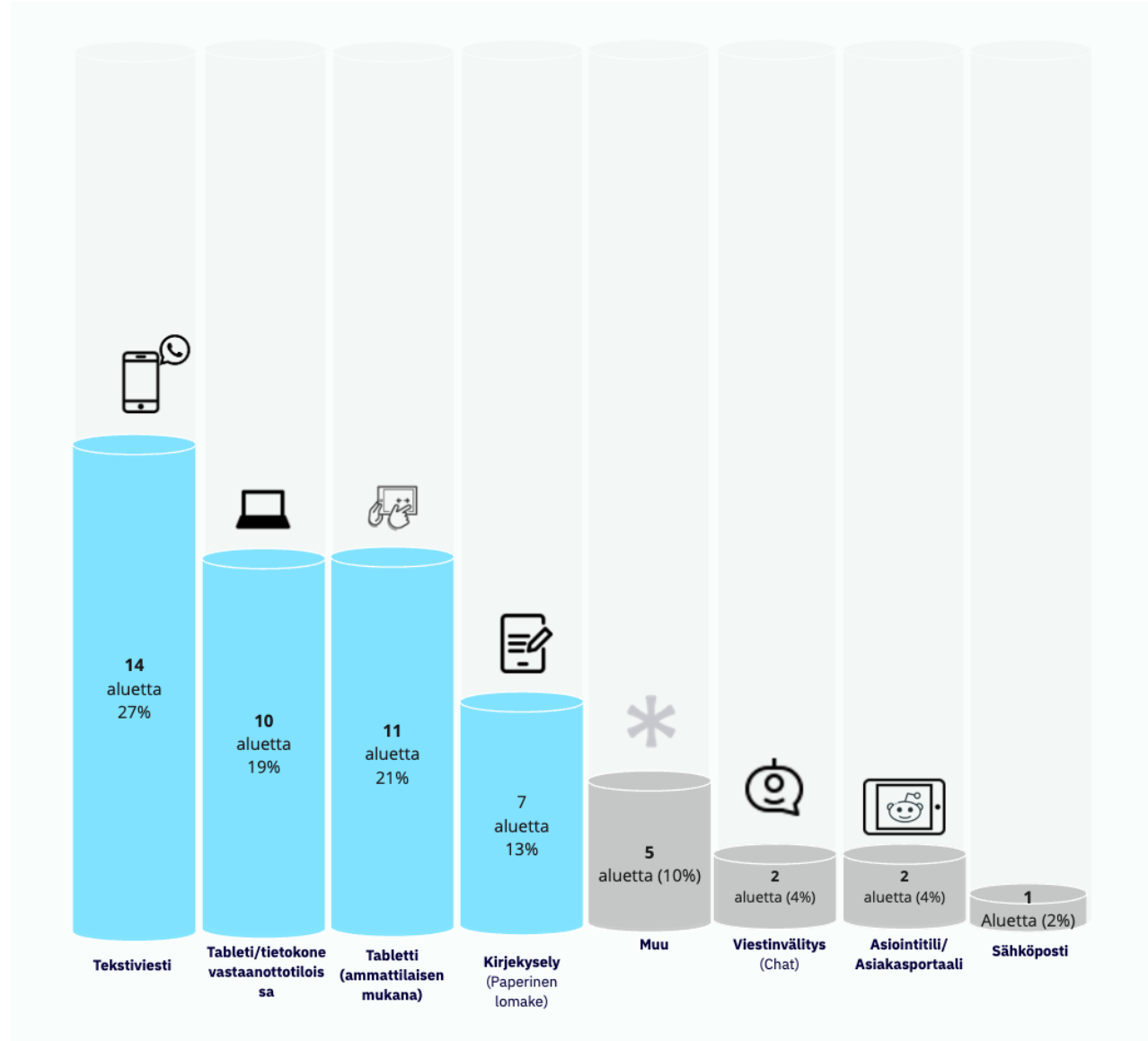


Palautteenkeruukanavat - kansallinen näkymä



Suurin osa alueista kerää asiakaspalautetta tekstiviesteillä. Lisäksi suosittuja ovat myös tabletit ja palvelupisteiden auloissa olevat tietokoneet tai palautteenkeruulaitteet.

Sähköisiä itsepalvelukanavia kuten chattia, asiointiportaalia tai sähköpostia hyödyntäviä palautteenkeruutapoja on käytössä toistaiseksi harvoilla alueilla.

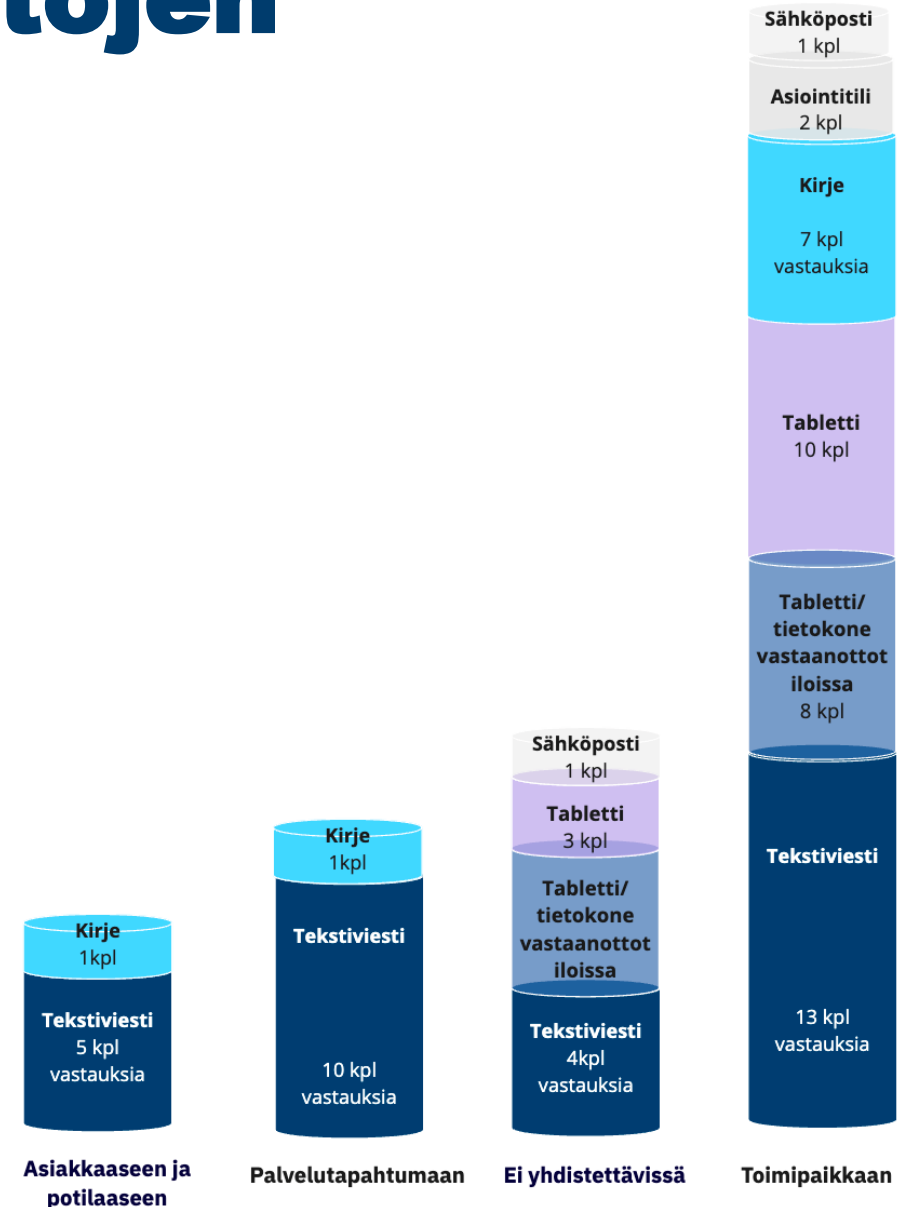


Käytetyt kanavat ja tietojen yhdistäminen

Mihin tietoihin eri kanavien kautta kerätty asiakaspalaute on mahdollista yhdistää

- **Toimipaikka** Suurin osa kerätystä palautteesta kanavasta riippumatta oli yhdistettävissä organisaation toimipaikkaan.
- **Palvelutapahtuma** Toiseksi yleisimmin kerätty palaute oli linkitettävissä palvelutapahtumaan.
- **Asiakkaaseen ja potilaaseen** Lähinnä tekstiviestimuotoinen palaute oli yhdistettävissä asiakkaaseen ja potilaaseen.

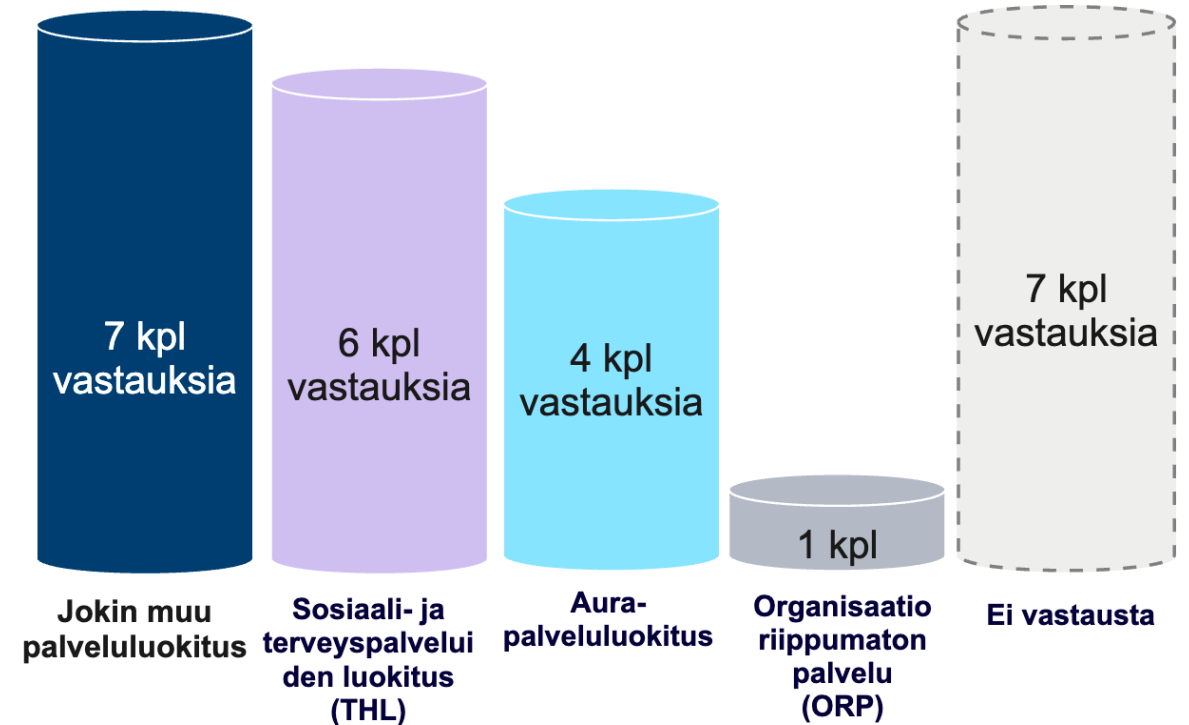
Tuloksia katsottaessa on huomattava, että kaikki alueet eivät kerää palautetta kaikkia kanavia hyödyntäen.



Asiakaspalaute ja palveluluokitus

Palveluluokitusta käyttävät asiakaspalautteen analyysissä vain alle puolet alueista.

- Käytetyin palveluluokitus on Sosiaali- ja terveystieteiden luokitus (THL) ja Aura- palveluluokitusta käytetään vain muutamalla alueella.
- Avoimen palautteen perusteella jokin muu - palveluluokituksen valinneet käyttivät organisaatorakenteen mukaista luokittelua asiakaspalautteen arvioinnissa.
- Myös niillä hyvinvointialueilla jotka olivat valinneet jonkin nimetyistä palveluluokituksista vaikutti avoimen palautteen perusteella siltä, että ensisijainen tarkastelunäkökulma oli palvelun sijaan organisaatio tai oma sisäinen luokittelu ja nimettyä palveluluokitusta käytetään rinnalla tai tulokset voidaan tarvittaessa raportoida ulospäin esimerkiksi Auran avulla.



Kohdennus asiakkaan näkökulmasta

- (4 kpl) kyselyyn vastanneista alueista on todennut käyttävänsä valitsemaansa palveluluokitusta kyselyn yhteydessä.
- Avoimen palautteen (avoimia palautteita annettu yhteensä 9 kpl) perusteella suurin osa (7) alueista luottaa, että palaute kohdentuu oikein käyntiajankohdan ja/tai yksikön/asiointipaikan avulla.
- 8 aluetta ilmoitti ettei osaa vastata kysymykseen ja 5 aluetta ei vastannut kysymykseen lainkaan eikä jättänyt avointa kommenttiakaan.



"Kun lähetätte asiakaspalautekyselyn asiakkaalle tai potilaalle, kerrotaanko kyselyssä asiakkaalle, mikä (luokituksen mukainen) palvelu on kyseessä?"

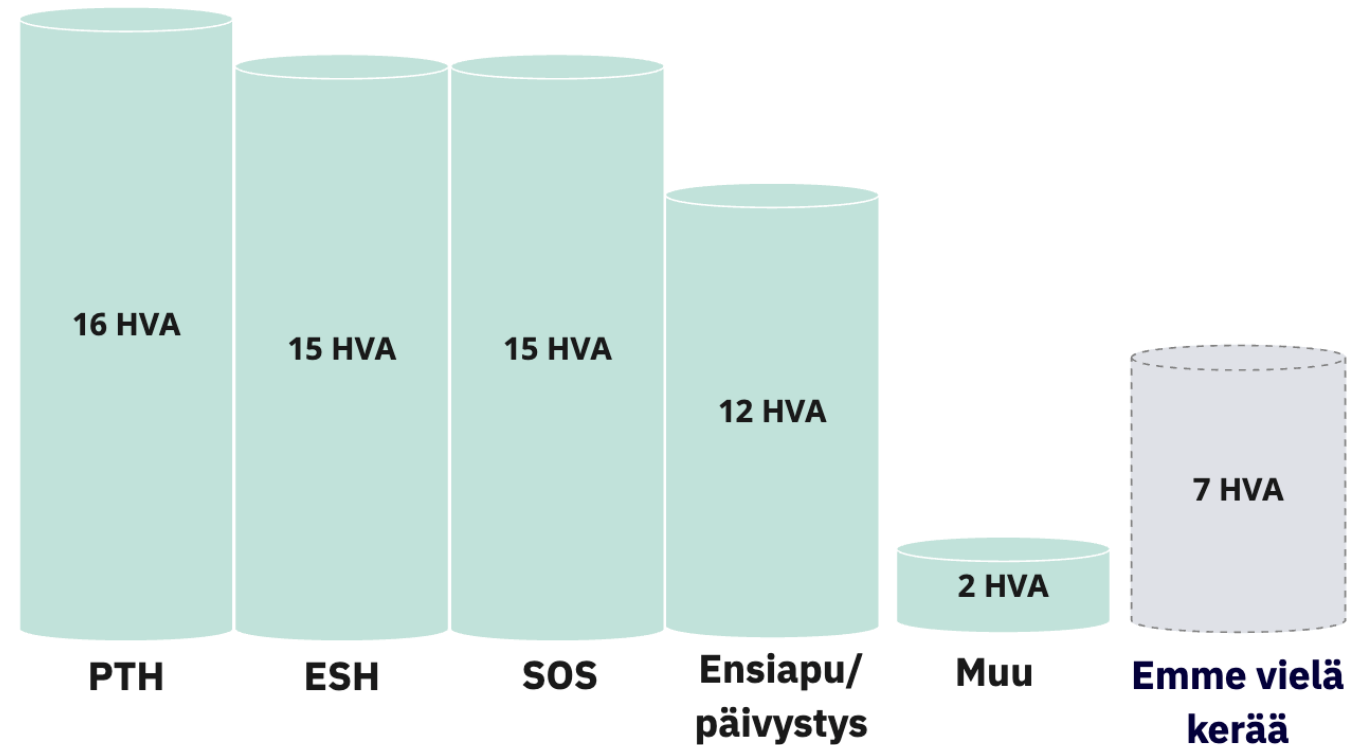


Kansallisten määrittelyiden mukaisen asiakaspalautetiedon kerääminen nyt ja lähivuosina

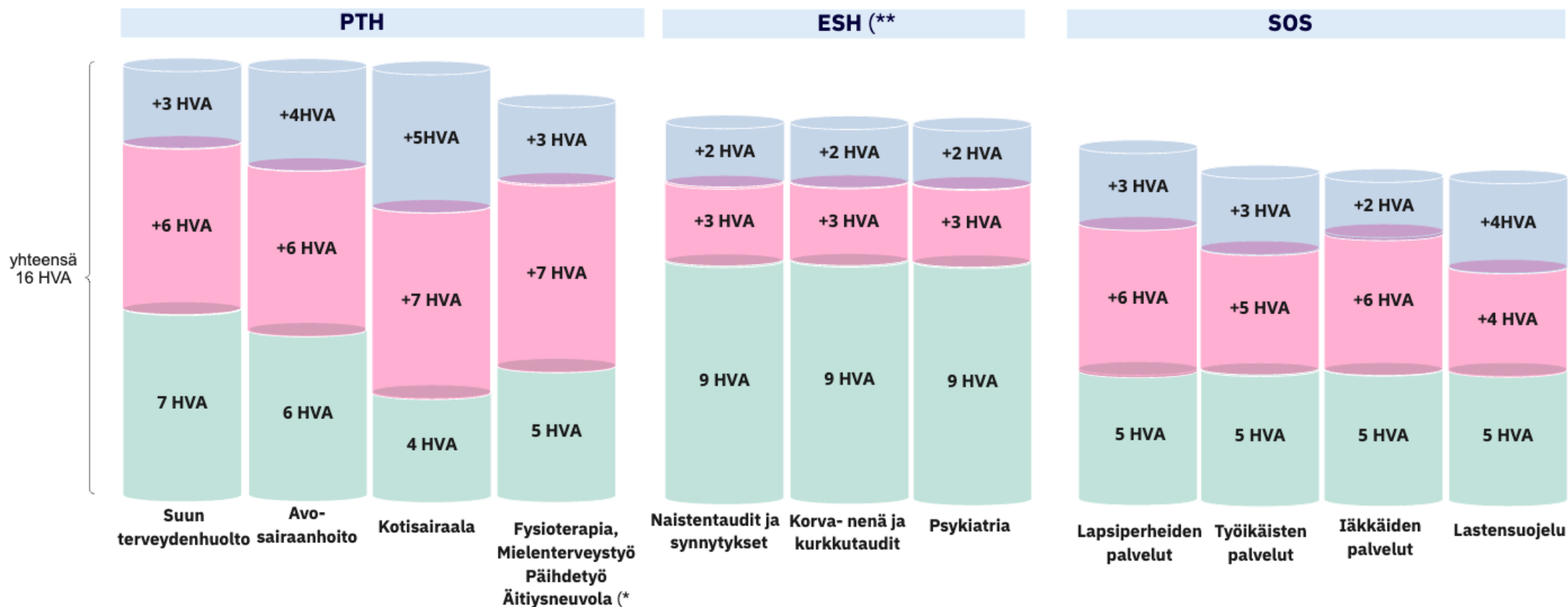
Mistä palvelusta keräätte kansallisten määrittelyiden mukaista palautetta?



- Vastauksissa alueet vastaisivat että *joko keräävät jo nyt tai suunnittelevat keräävänsä* kansallisten määrittelyiden mukaista palautetta.
- Seitsemän aluetta ei vielä kerää kansallisten määrittelyiden mukaista asiakaspalautetta.
- Vain yksi seitsemästä alueesta jotka eivät vielä kerää kansallisten määrittelyiden mukaista asiakaspalautetta kertoi suunnitelmistaan kyselyssä.

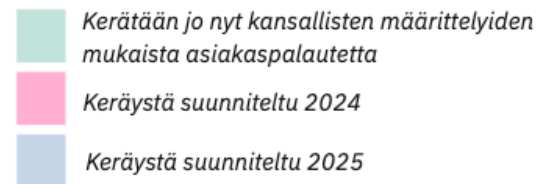


Palvelut joista kerätään/ tullaan keräämään eniten palautetta



*) Kaikilla neljällä palvelulla 15 HVA:ta vuoteen 2025 mennessä, äitiysneuvolassa nykytilassa vain 4 aluetta, mutta suunnitelmat nostavat sen samaan muiden kanssa.

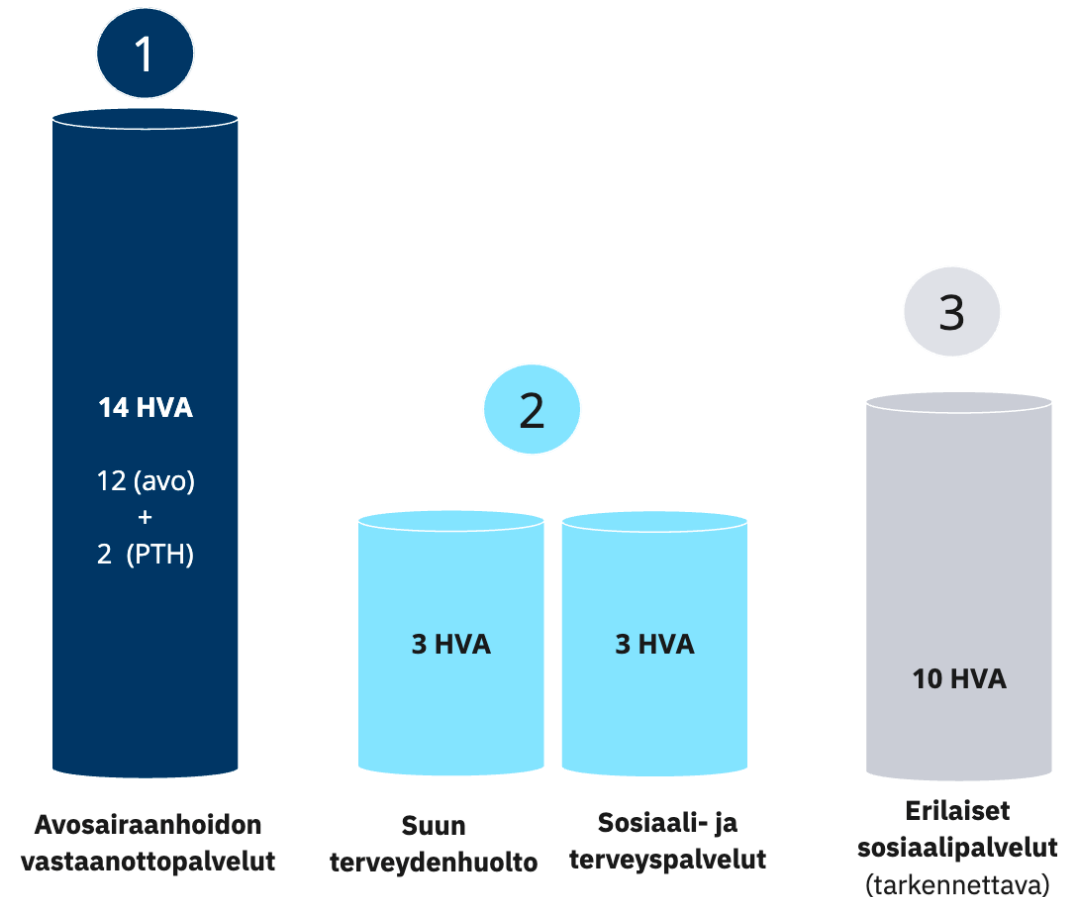
**) Neljään toista pääsevät lisäksi myös: Sisätaudit, Kirurgia, Syöpätaudit, Keuhkosairaudet, Fysiatria, Akuuttilääketiede, nykytilassa niitä ilmoitti keräävänsä vain 8 aluetta.



Kansallisessa vertailussa priorisoitavat palvelut



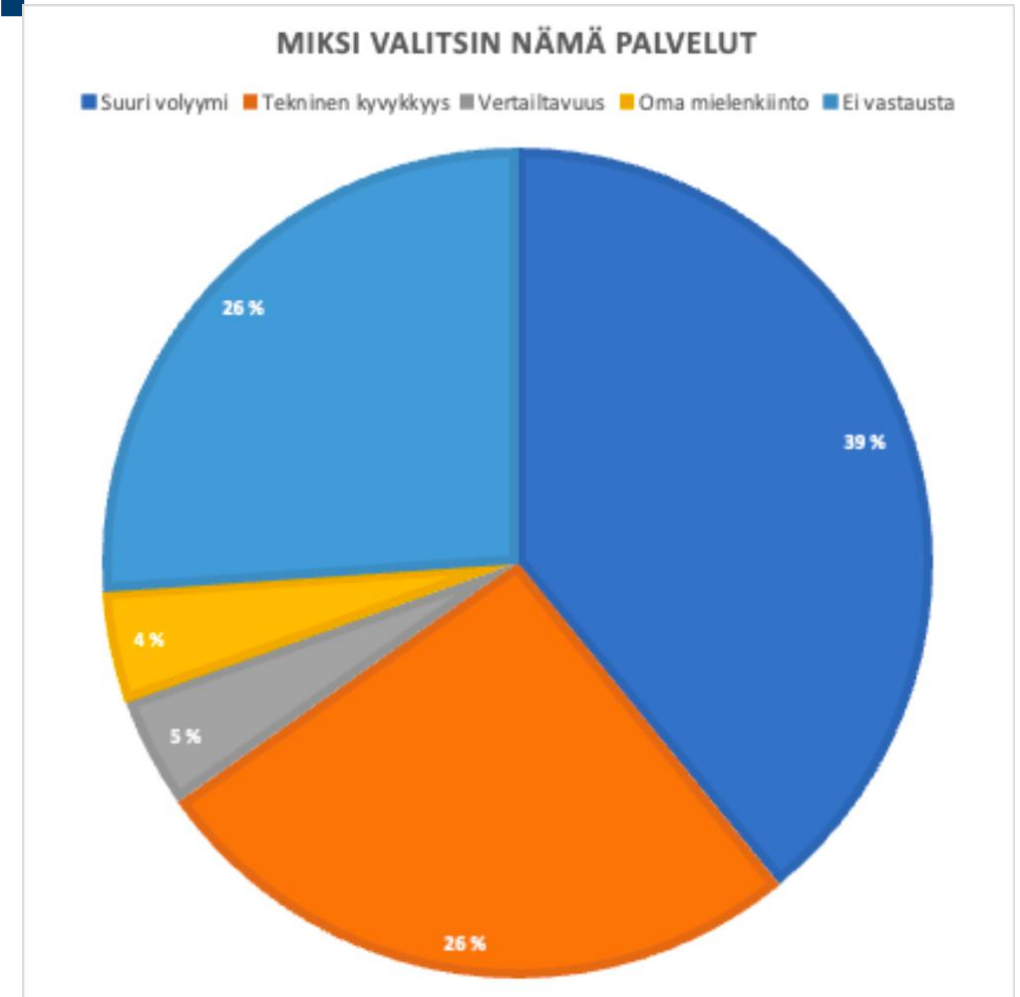
- Tärkeimmäksi kansallisesti vertailtavaksi kokonaisuudeksi avoimissa vastauksissa oli nimetty perusterveydenhuollon avosairaanhoidon vastaanottopalvelut lääkäreille ja hoitajille. Kaksi aluetta oli kirjannut vain "perusterveydenhuolto".
- Toiseksi tärkeimmäksi nimettiin suun terveydenhuollon palvelut ja sosiaalipalvelut.
- Kolmannessa kokonaisuudessa 10 HVA:ta oli priorisoinut erilaisia sosiaalihuollon palveluita. Kokonaisuus hajosi eri palveluihin, joten olisi varmasti syytä tarkentaa mistä sosiaalihuollon palveluista olisi tärkeintä saada kansallisesti vertailtavaa tietoa.



Miksi priorisoiotte juuri nämä palvelut kansalliseen vertailuun?



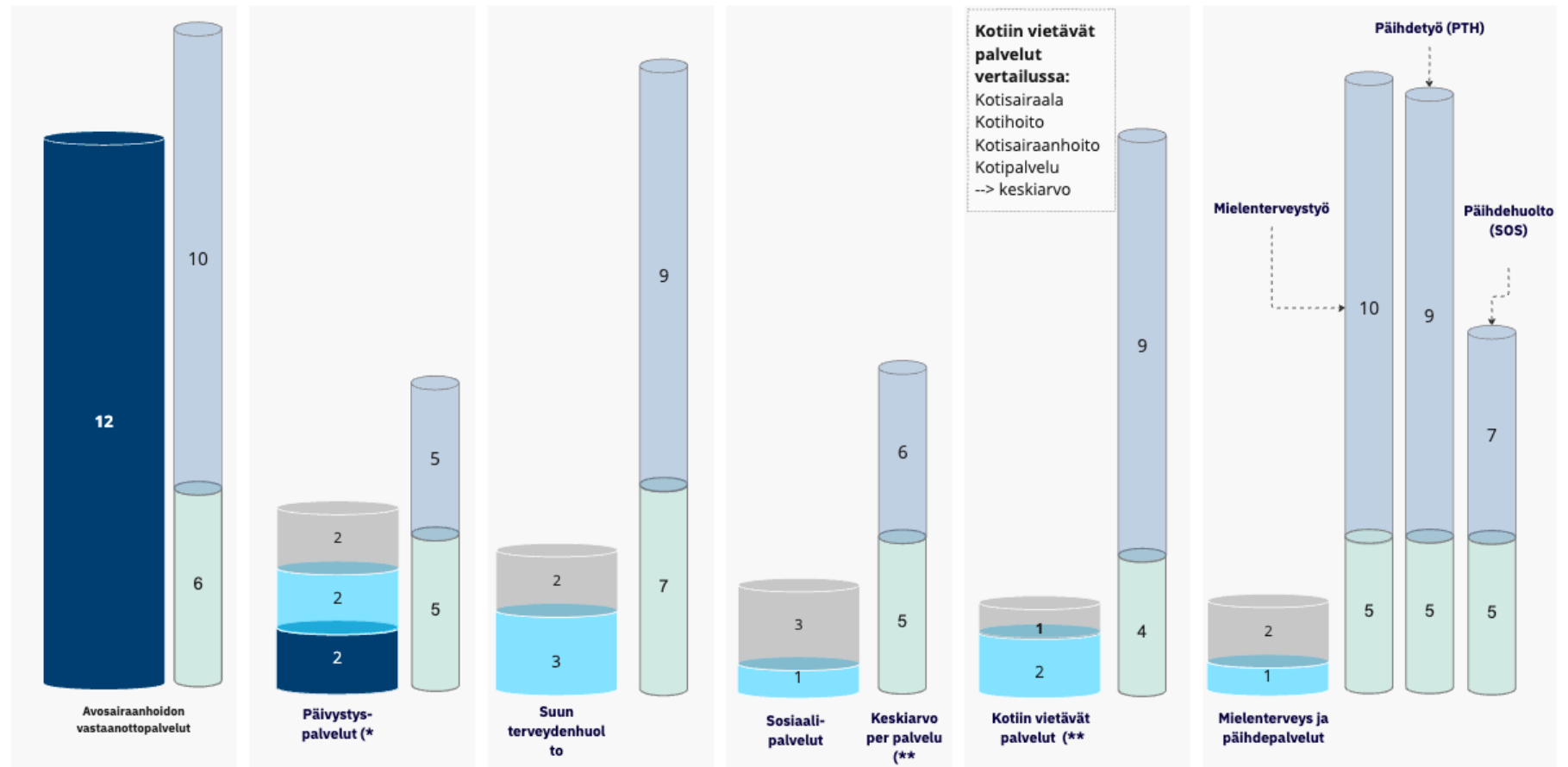
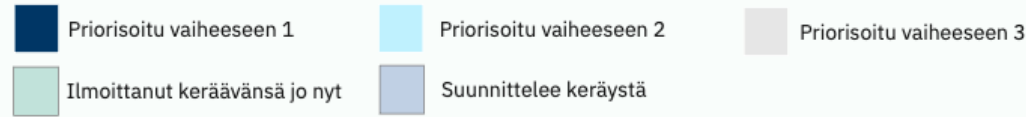
- Kysyttäessä miksi valitsitte juuri nämä palvelut alueen oma tekninen kyvykkyys tuottaa asiakaspalautetta näistä palveluista (6 vastausta) ja palveluiden käytön suuri volyymi (9 vastausta) olivat suurimmat syyt palveluiden valinnalle.
- Osassa suuren volyymin nimenneistä palautteista (3 kpl) mainittin myös mielenkiinto näitä suurivolyymisten peruspalveluiden hoito- ja palvelupolkuja kohtaan.
- Kuusi aluetta ei vastannut kysymykseen.



Priorisointien vertailu ilmoitettuun nykytilaan ja suunnitelmiin kansallisten määrittelyiden mukaisen palautteen keräämisestä

(luku tarkoittaa alueiden määrää)

Kun kumuloidaan priorisoidut vaiheiden 1, 2 ja 3 palvelut ja tuodaan rinnalle ilmoitetut nykytilan määrät sekä suunnitelmat saadaan:



*) vertailuun nykytilasta ja suunnitelmista on otettu ympärivuorokautisen päivystyksen luvut

**) vertailuun nykytilasta ja suunnitelmista on otettu ilmoitusten keskiarvo/sosiaalipalveluiden auraluokka

Yhteenveto palautteen keräämisestä

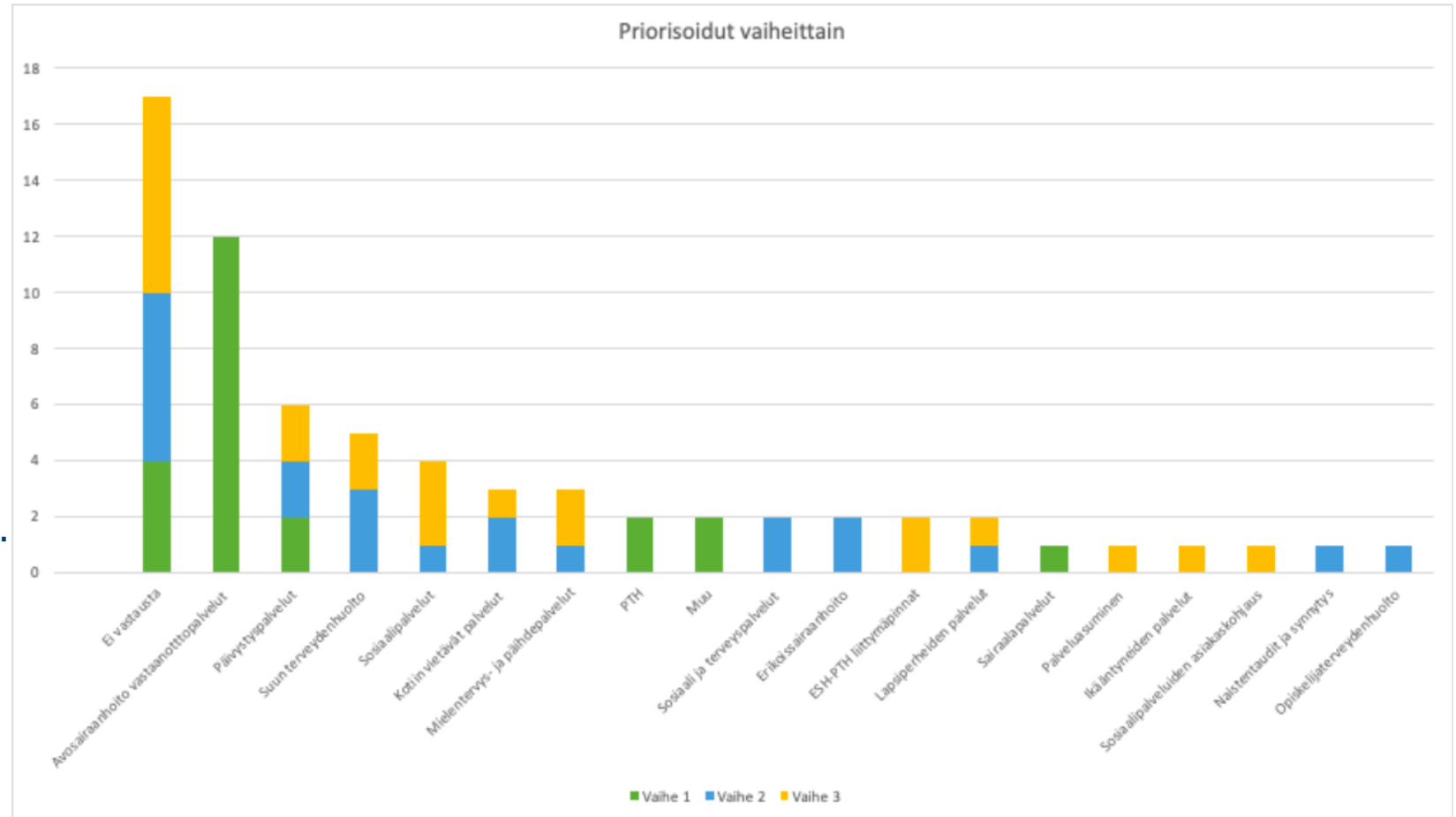
- Suurin osa alueista kerää jo nyt kansallisten määrittelyiden mukaista palautetta ainakin osasta palveluistaan.
 - Vastauksia tarkastellessa huomaamme kuitenkin, että kaikki kansallisten määrittelyiden mukainen palaute ei kuitenkaan ole linkitettävissä vielä palvelutapahtumaan (tai asiakkaaseen ja potilaaseen). Tekstiviesti näyttää olevan helpoimmin yhdistettävissä oleva palautekanava.
- Kansallisessa vertailussa nähdään tärkeimpänä suurivolyymisten perusterveydenhuollon avovastaanottopalveluiden palautteen vertailu. Muina tärkeinä alueina nousivat suun terveydenhuolto ja erilaiset sosiaali- ja terveyspalveluiden kokonaisuudet.
- Ne alueet, jotka ilmoittivat myös suunnitelmistaan lähivuosille ovat omassa toiminnassaan myös laajentamassa palautteen keruuta näillä vertailussa tärkeiksi mainituilla alueilla.
- Rinnakkainen vertailu vertailtavuuden priorisoinnin ja kansallisten määrittelyiden mukaisen palautteen keräyssuunnitelmien kanssa nostaa vielä tarkemmin esiin kotiin vietävien palveluiden kokonaisuuden, päihdehuollon, mutta myös päihdetyön ja mielenterveystyön.
- Vaikka sosiaali- ja terveyspalveluiden kansalliseen vertailtuun nostettavien palveluiden osalta on syytä käydä vielä tarkentavaa keskustelua, ilmoitettu palautteen saatavuus on myös tärkeä mahdollistaja kansallisen vertailun toteuttamiselle. Tätä tukee myös alueiden oma näkemys siitä, että vertailtaviksi kokonaisuuksiksi oli priorisoitu suurivolyymisiä palveluita ja niitä palveluita joista alueiden on teknisesti mahdollista tuottaa tietoa.

Alueiden ilmoitukset, suunnitelmat ja priorisointi tarkemmin

Alueiden priorisoimat palvelut eri vaiheissa yhdistettynä

Priorisoitaessa ensimmäiseksi vertailtavaa kokonaisuutta Lähes kaikki vastaukset koskivat suurivolyymisiä perusterveydenhuollon ja päivystyksen palveluita.

Vain neljä aluetta jätti vastaamatta ensimmäiseksi priorisoitavaan kysymykseen. Vastaushalukkuus laski hieman toiseen ja kolmanteen prioriteettikategoriaan mentäessä.

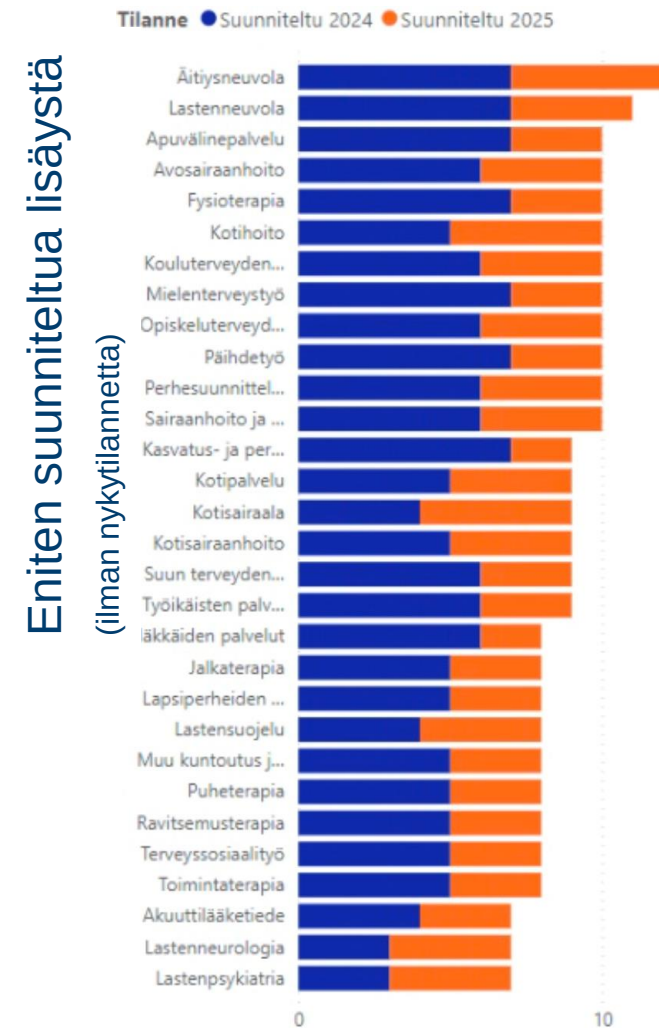
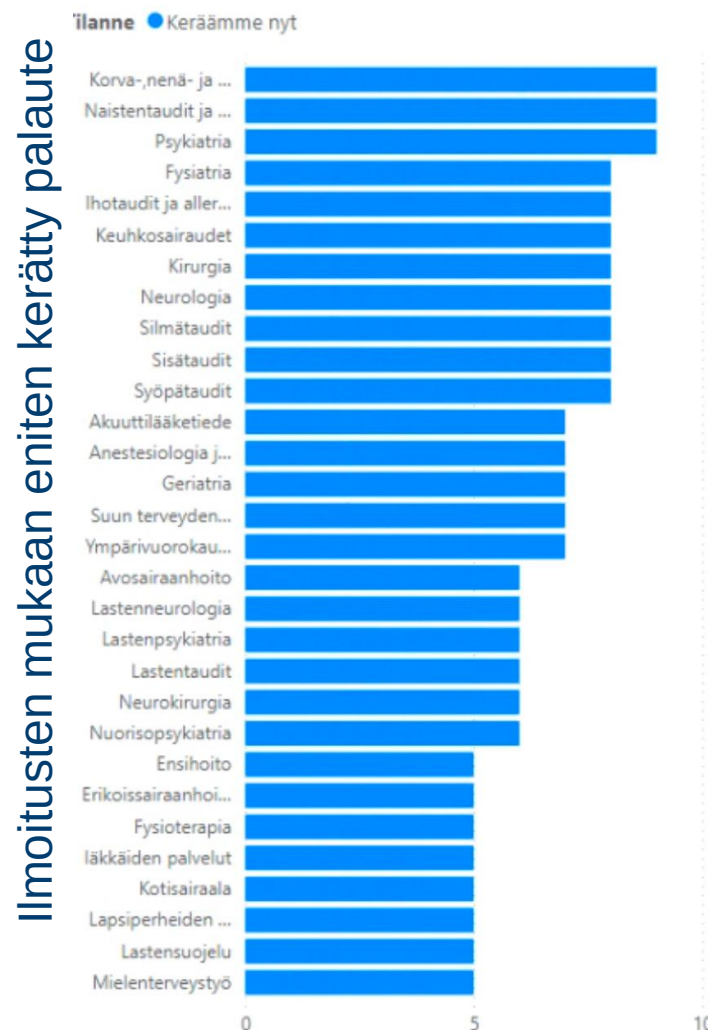


Eri vaiheissa vertailtavaksi nostetut palvelut tarkasteltuna kokonaismäärittäin

Palvelut joista ilmoitettiin kerättävän eniten palautetta vs. eniten suunnitellut



- Jos tarkastelemme sitä, mistä palveluista voisi olla saatavilla tietoja (kerätään nyt) vertailujen tekemiseksi ja toisaalta mistä palveluista suunnitellaan keräämisen aloittamista (suunniteltu 2024 ja suunniteltu 2025) painotukset ovat hieman erilaisia. Esiin nousevat kuitenkin mielenkiintoisina kokonaisuuksina:
 - äitiyteen ja lasten varhaisiin palveluihin liittyvät kokonaisuuudet,
 - mielenterveyden, psykiatrian ja
 - päihdepalveluiden kokonaisuuudet.



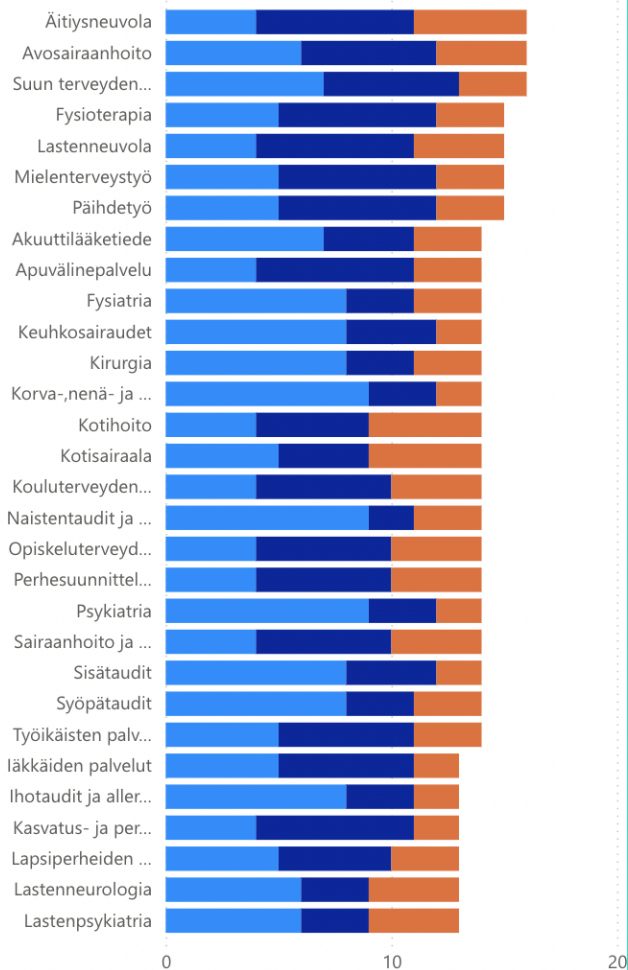
Yhdistetty alueiden ilmoittama nykytila & suunniteltu (vuoteen 2025, laskevasti)



Eniten dataa saatavilla 2025 (kumulatiivinen)
kun huomioidaan nykytilan lisäksi suunnitelmat

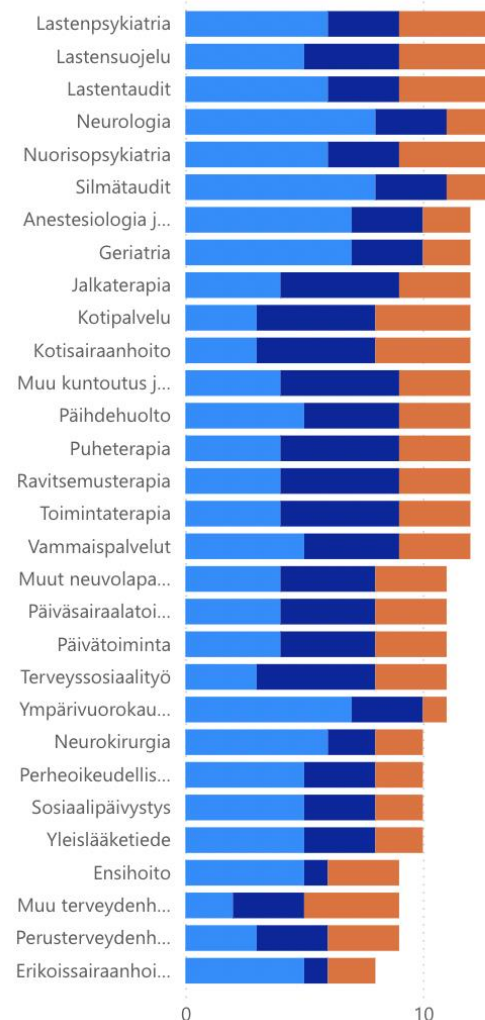
Palautteen kerääminen palveluittain

Tilanne ● Keräämme nyt ● Suunniteltu 2024 ● Suunniteltu 2025



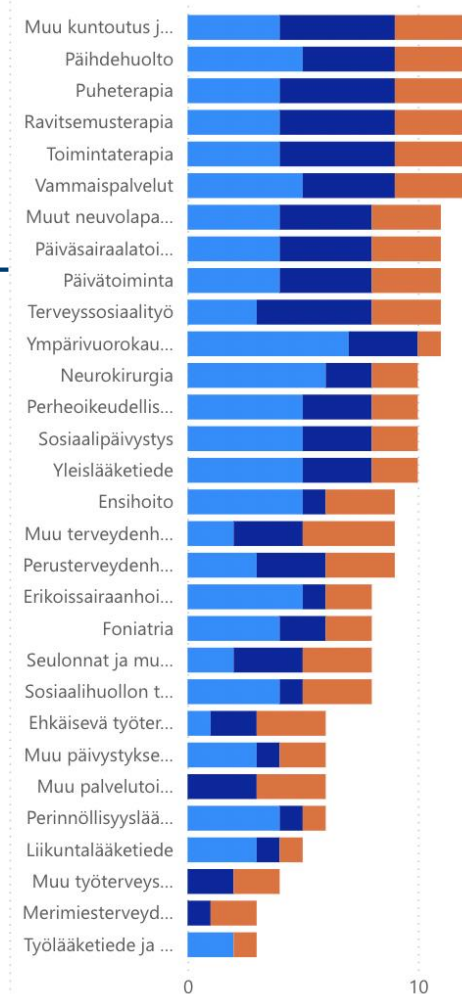
Toiseksi eniten

Tilanne ● Keräämme nyt ● Suunniteltu 2024 ● Suunniteltu 2025



Loput ilmoitetut

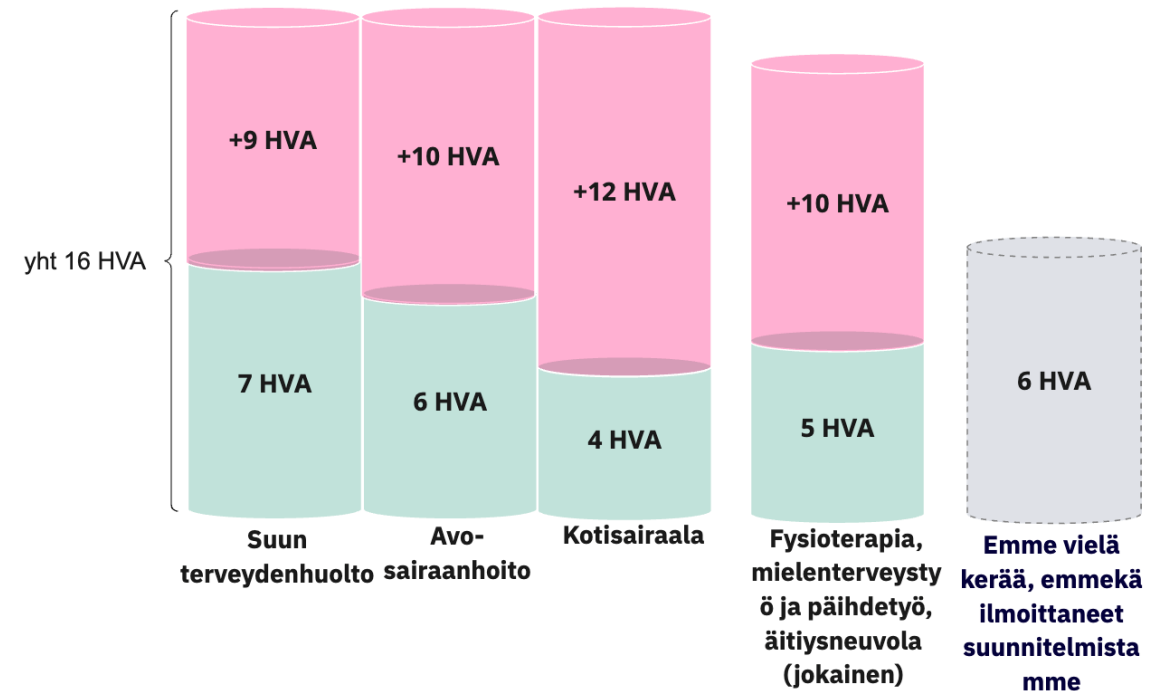
Tilanne ● Keräämme nyt ● Suunniteltu 2024 ● Suunniteltu 2025



PTH palvelut joista kerätään/ tullaan keräämään eniten palautetta

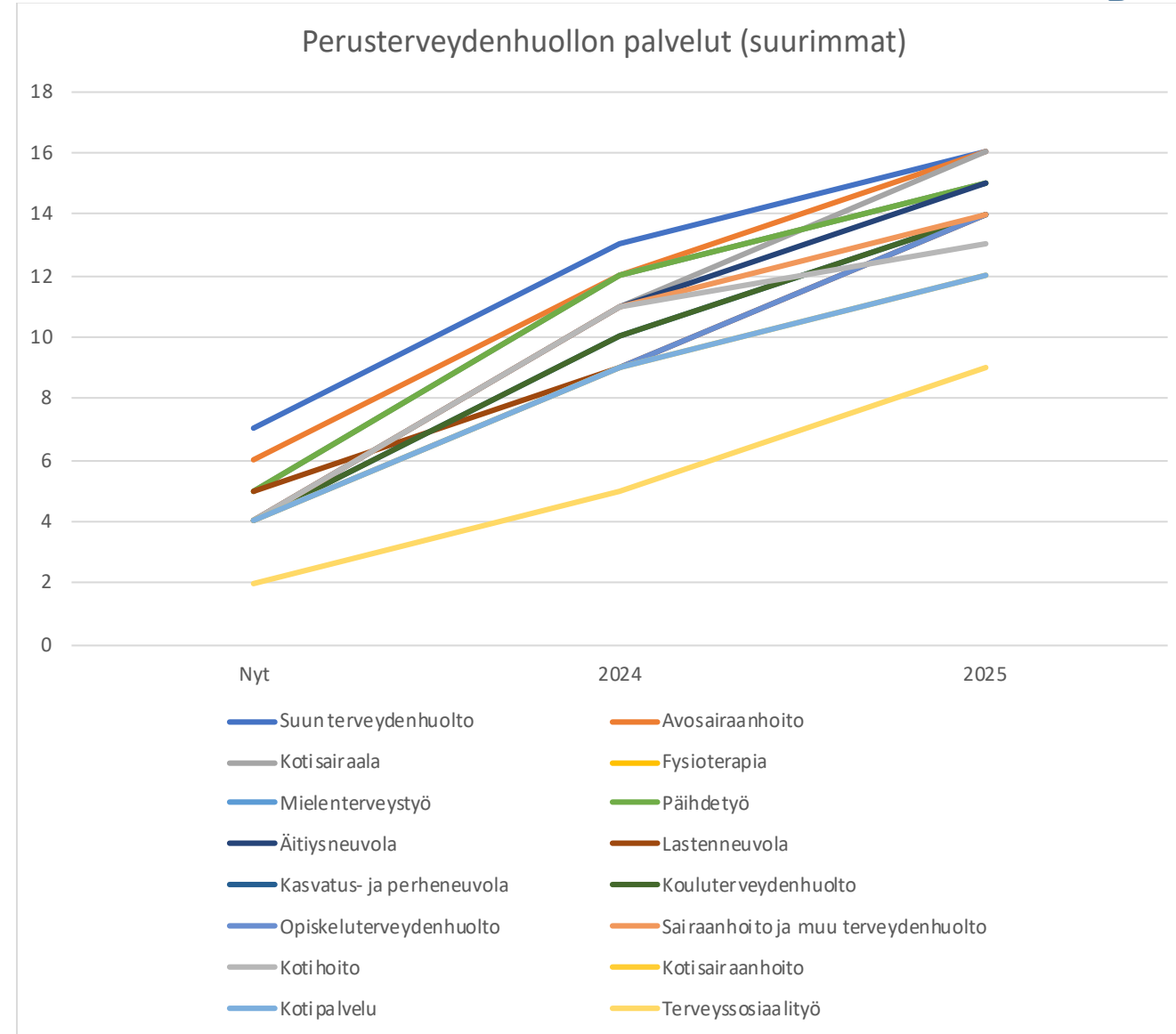


- Kolme eniten kerättyä palvelua kun huomioidaan myös suunniteltu lisästarve keräyksissä vuoteen 2025 mennessä perustervydenhuollossa olivat suun terveydenhuollon palvelut, avosairaanhoito.
- Seuraavaksi eniten kerättiin tai suunniteltiin palautteen keräystä palveluista: kotisairaala, Fysioterapia, Mielenterveyspalvelut, päihdetyö ja äitiysneuvola kaikkia suunnitellaan kerättävän 15 HVA:lla vuoteen 2025 mennessä



PTH palveluiden keräämisen kehitys

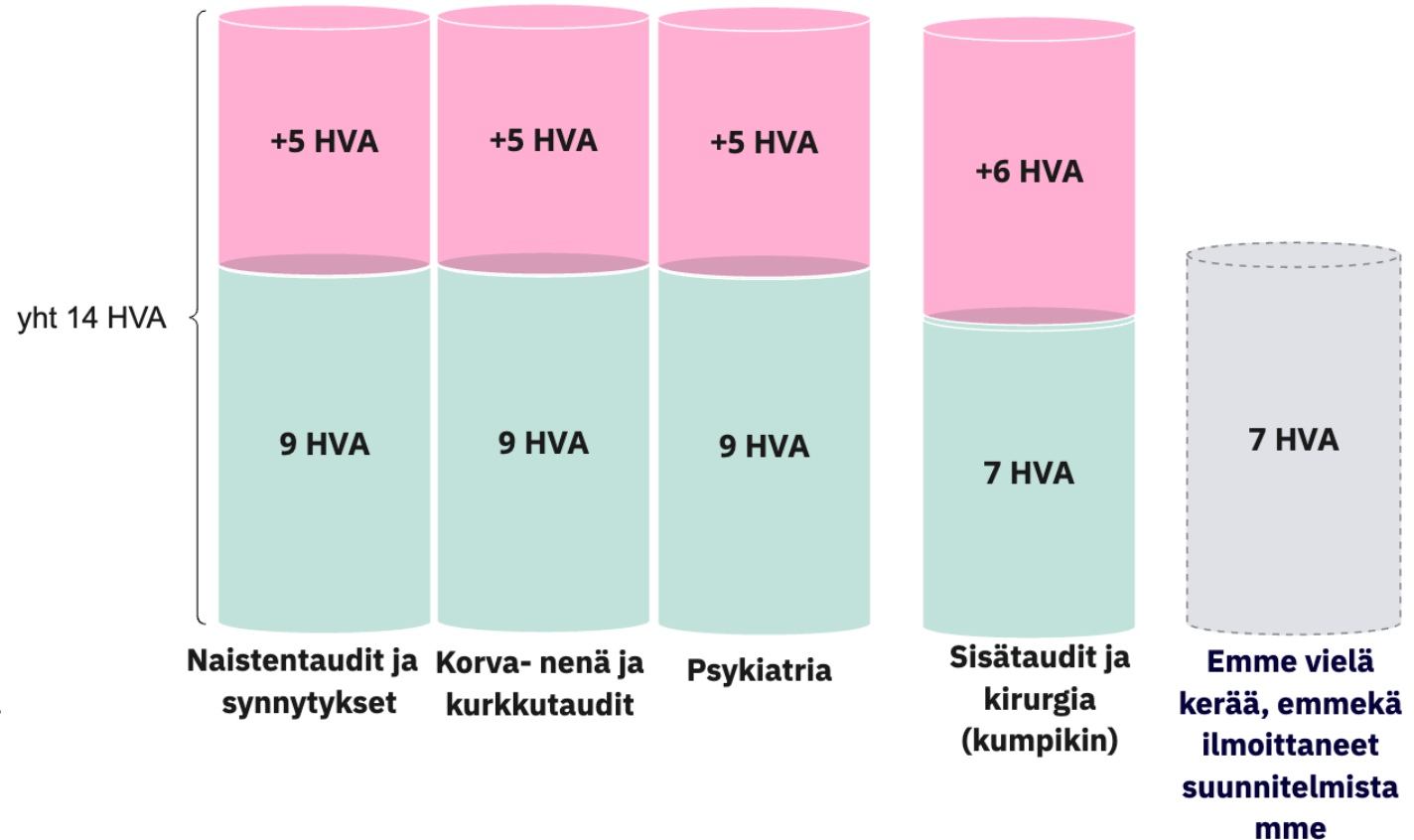
- Kun suodatimme palvelut siten, että tuloksissa huomioitiin vain palvelut, joita keräävät alueet olivat ilmoittaneet keräystavaksi tekstiviestin (ylipäättään, ei palvelukohtaisesti) eniten kerätyiksi/suunnitelluiksi (12 HVA:ta) nousivat:
 - äitiysneuvola, avosairaanhoito, fysioterapia, lastenneuvola, mielenterveystyö, päihdetyö ja suun terveys



ESH palvelut joista kerätään/ tullaan keräämään eniten palautetta

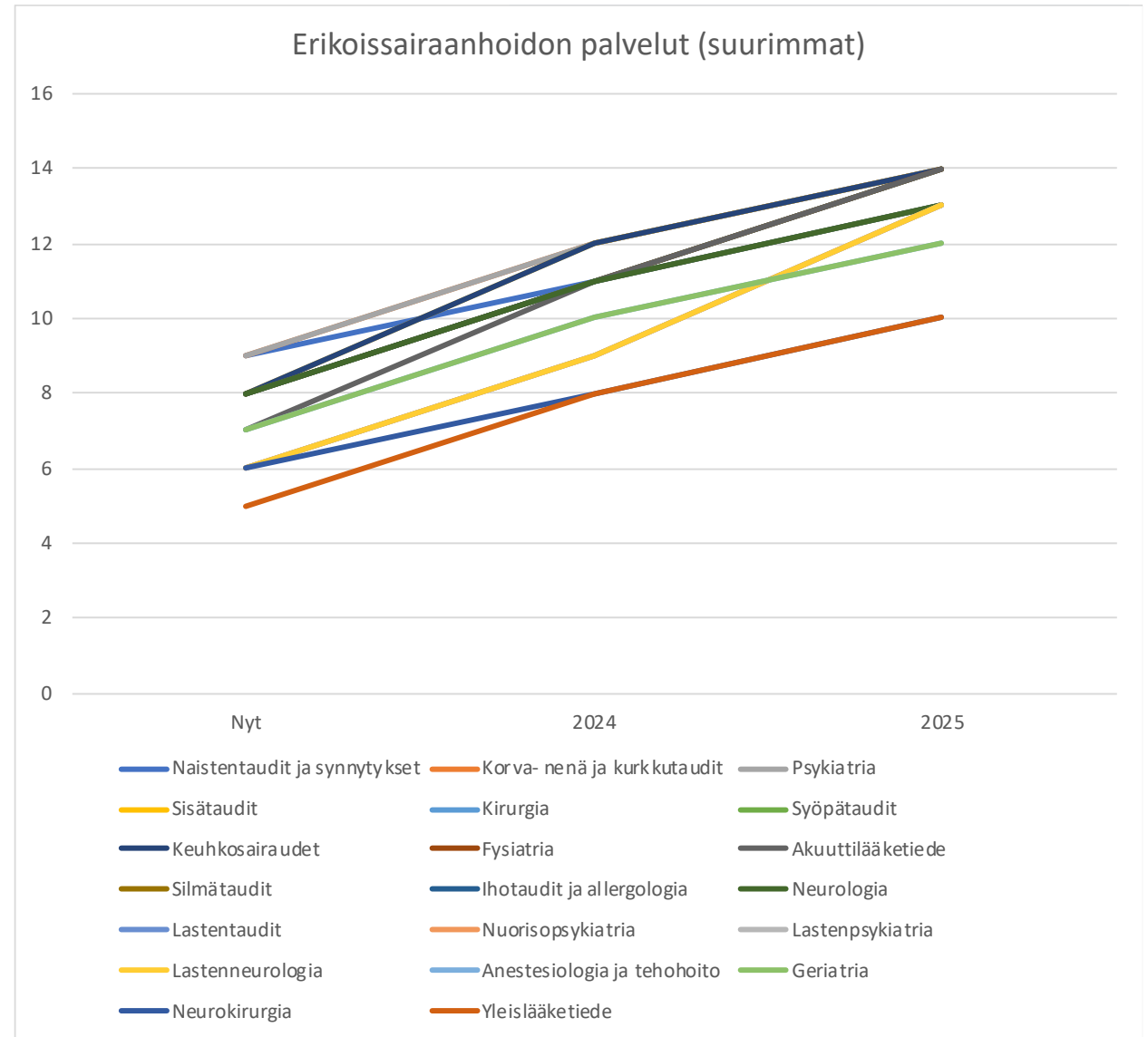


- Kolme eniten kerättyä palvelua Erikoissairaanhoidossa olivat Naistentaudit ja synnytykset, Korva-nenä ja kurkkutaudit, Psykiatria kaikilla 9 HVA:ta jotka ilmoittavat keräävänsä kansallisten määrittelyiden mukaista asiakaspalautetta.
- Mutta kun huomioidaan myös suunniteltu lisäys keräyksissä vuoteen 2025 mennessä kärkeen nousevat myös sisätaudit, kirurgia, syöpätaudit, keuhkosairaudet, fysiatria ja akuuttilääketiede joita 14 hyvinvointialuetta ilmoittavat keräävänsä myös 2025 mennessä.



ESH palvelut tarkemmin

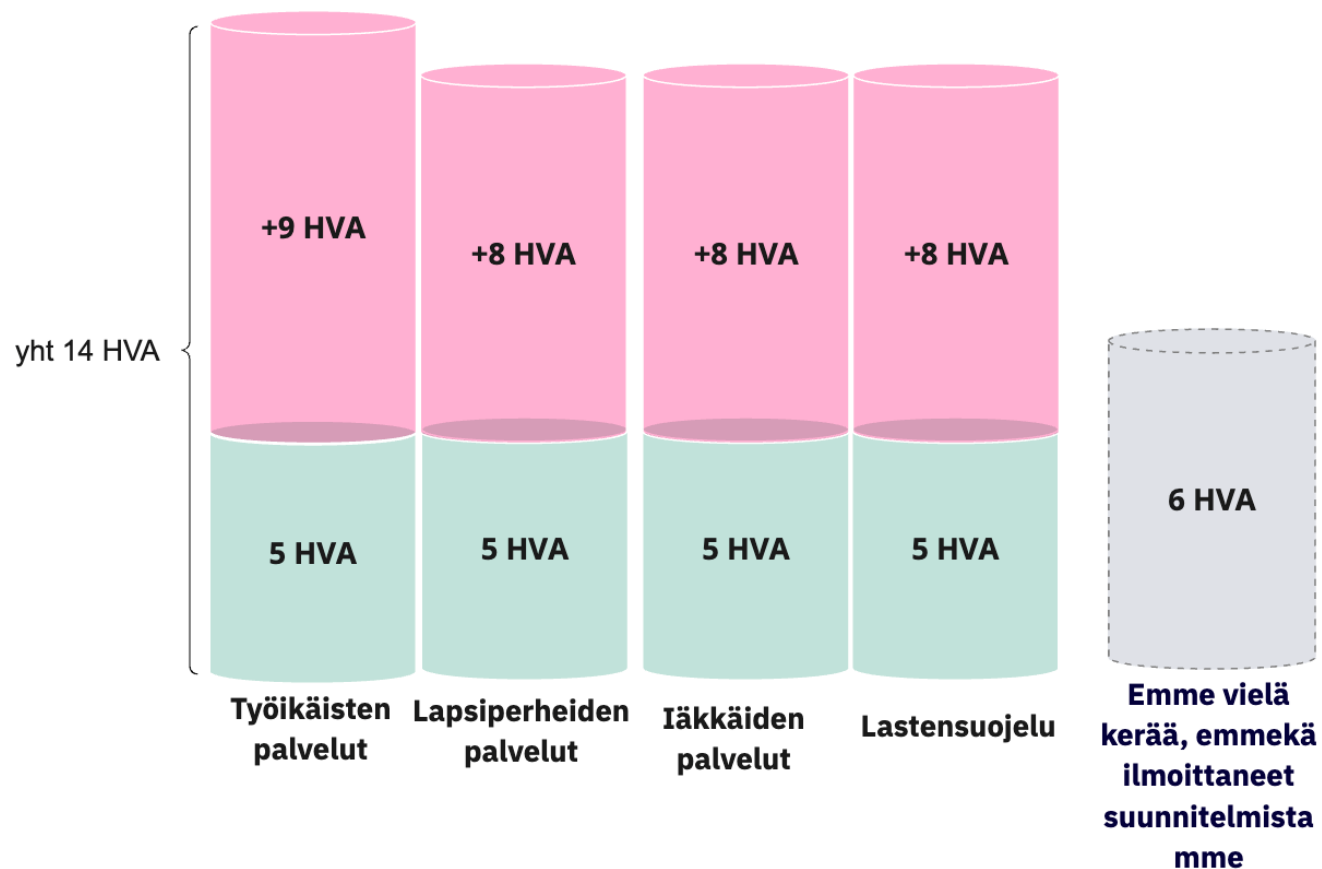
- 7 aluetta ei ilmoittanut keräävänsä palautetta ESH palveluista tai suunnittelevansa niiden keräämistä
- Nousu keräyskohteissa on ehkä maltillisempaa kuin muissa palveluissa koska lähtötaso on jo korkeammalla



SOS palvelut joista kerätään/ tullaan keräämään eniten palautetta

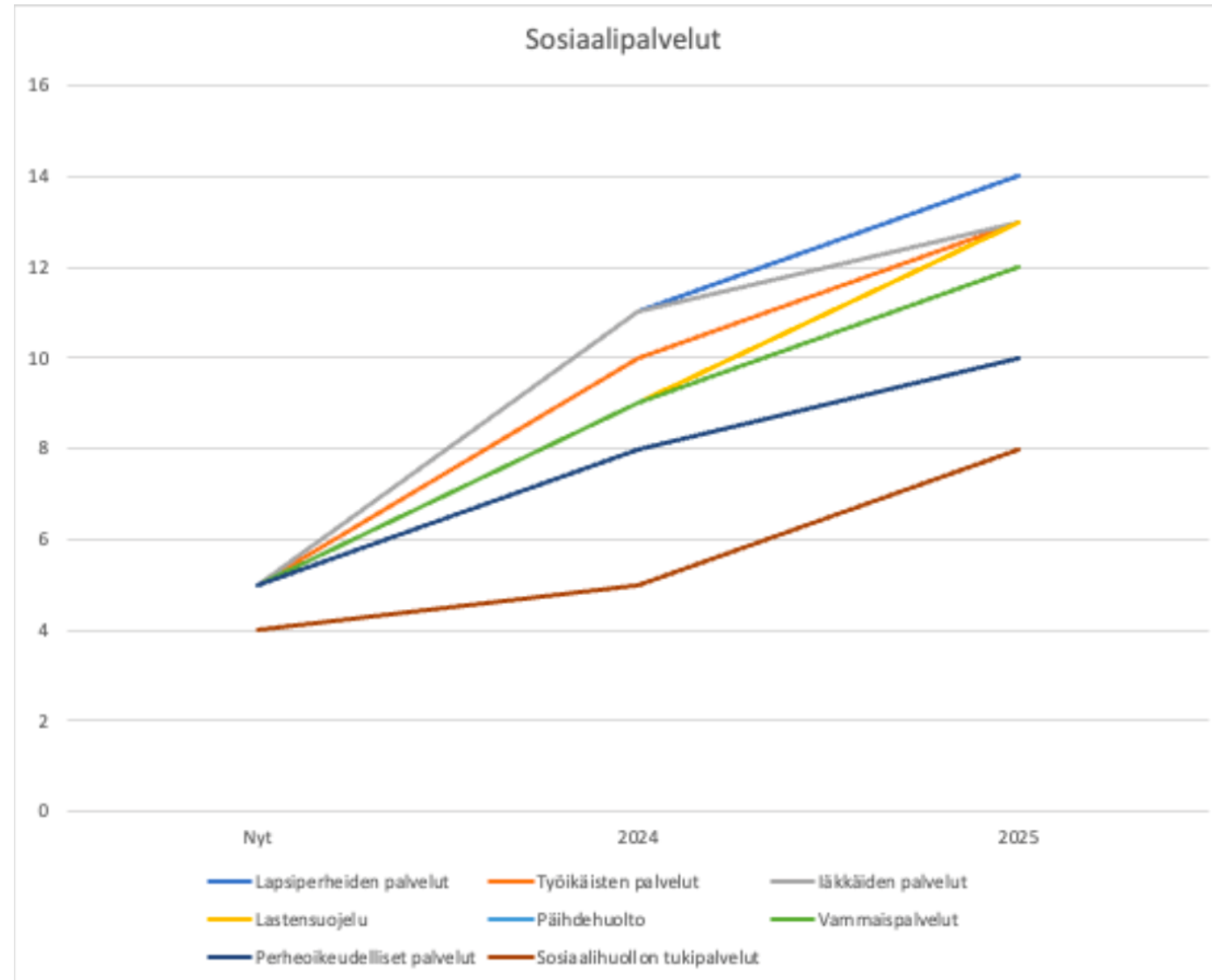


- Sosiaalipuolella tällä hetkellä lähes kaikista kysytyistä palveluista 5 hva'ta ilmoitti keräävänsä kansallisten määrittelyiden mukaista asiakaspalautetta. Sosiaalihuollon tukipalveluista ilmoitti keräävänsä vain 4 aluetta.
- Mutta kun huomioidaan myös suunniteltu lisäystarve keräyksissä vuoteen 2025 mennessä kärkeen nousevat Työikäisten palvelut, lapsiperheiden palvelut, iäkkäiden palvelut ja lastensuojelu. Lisäksi 12 aluetta ilmoittaa suunnittelevansa palautteen keruuta vuoteen 2025 mennessä myös päihdehuollosta ja vammaispalveluista.



Sosiaalipalveluiden suunniteltu palautekeräys

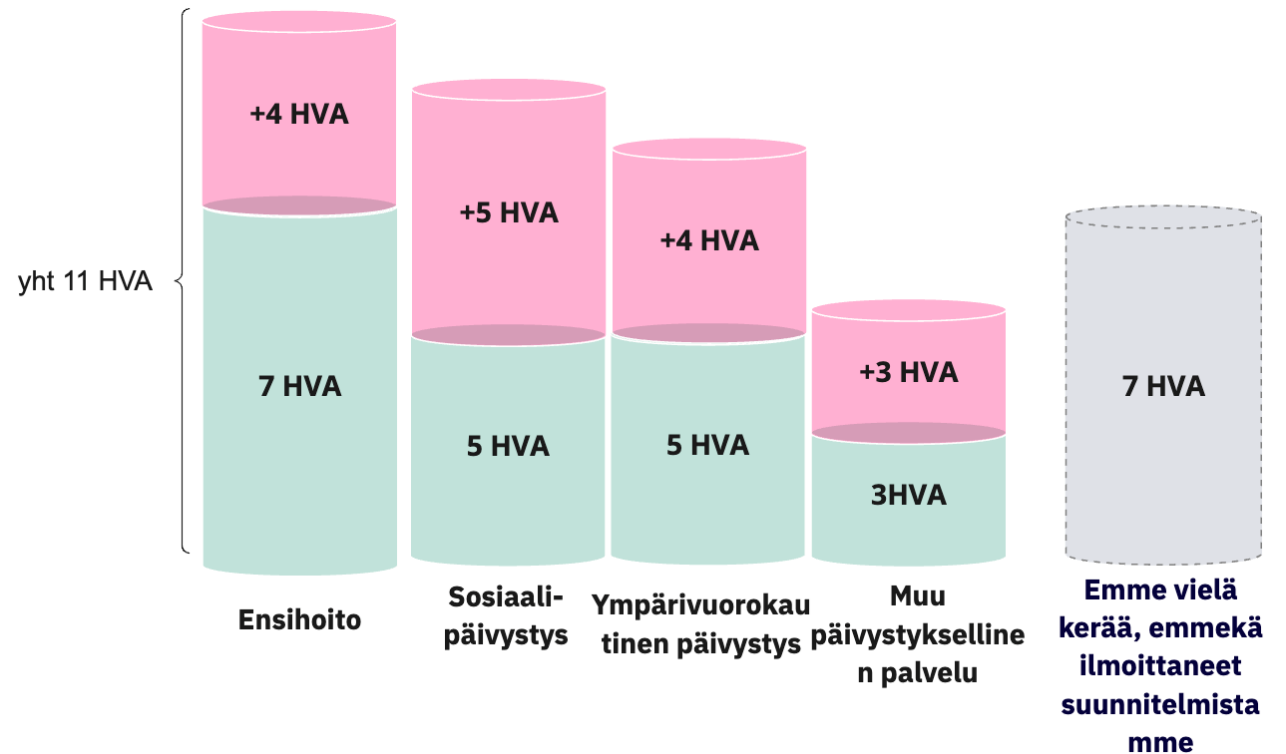
- Sosiaalipuolen tarve palautteelle lienee suuri, mutta palveluista kerätään kansallisten määrittelyiden mukaista palautetta toistaiseksi vähän.
- Hieman yllättävää on, että osa alueista sanoo keräävänsä kansallisten määrittelyiden mukaista palautetta lastensuojelusta ja lapsiperheiden palveluista, vaikka kansallinen lasten asiakaspalautekysely on vielä työn alla.
- Suurin nousu näyttäisi kohdentuvan lasten ja lapsiperheiden arkeen liittyviin palveluihin.



Hätä- ensiapu ja päivystyspalvelut joista kerätään/ tullaan keräämään eniten palautetta

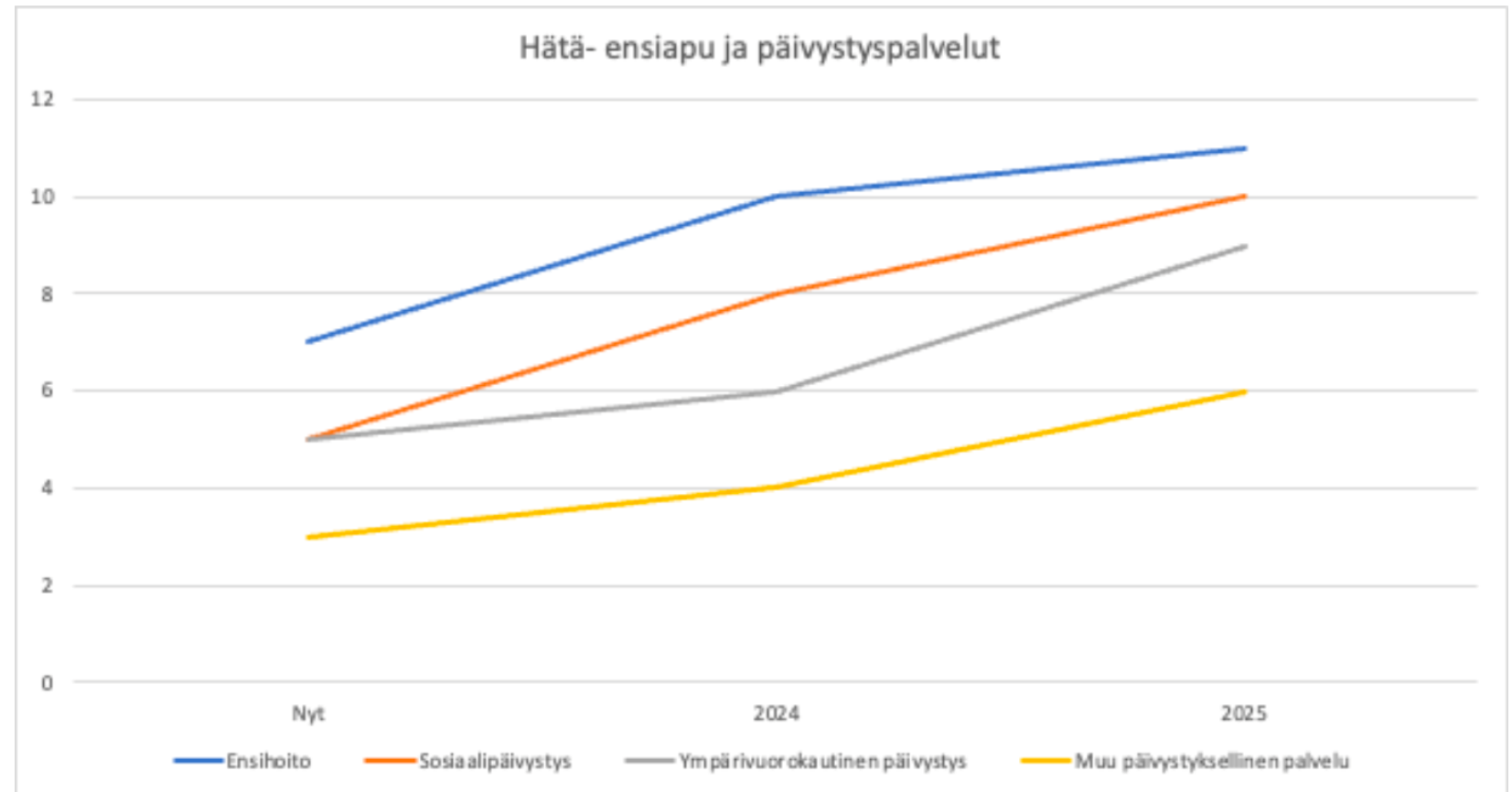


- Hätä- ensiapu ja päivystyspalveluissa eniten kansallisten määrittelyiden mukaista palautetta kerätään ja suunnitellaan kerättävän palautetta ensihoidosta.
 - Vuoteen 2025 mennessä jopa 11 HVA:ta.
- Sosiaalipäivystyksen osuutta suunnitellaan kasvatettavan monella alueella lähivuosina.
- Keräys näyttäisi lisääntyvän paljon myös ympärivuorokautisessa päivystyksessä vuoteen 2025 mennessä.
- Keskiarvona suunniteltu nousu palautteen keruun osalta hätä- ensiapu ja päivystyspalveluiden osalta on keskimäärin nykytilan 5 alueesta 9:n vuoteen 2025 mennessä.



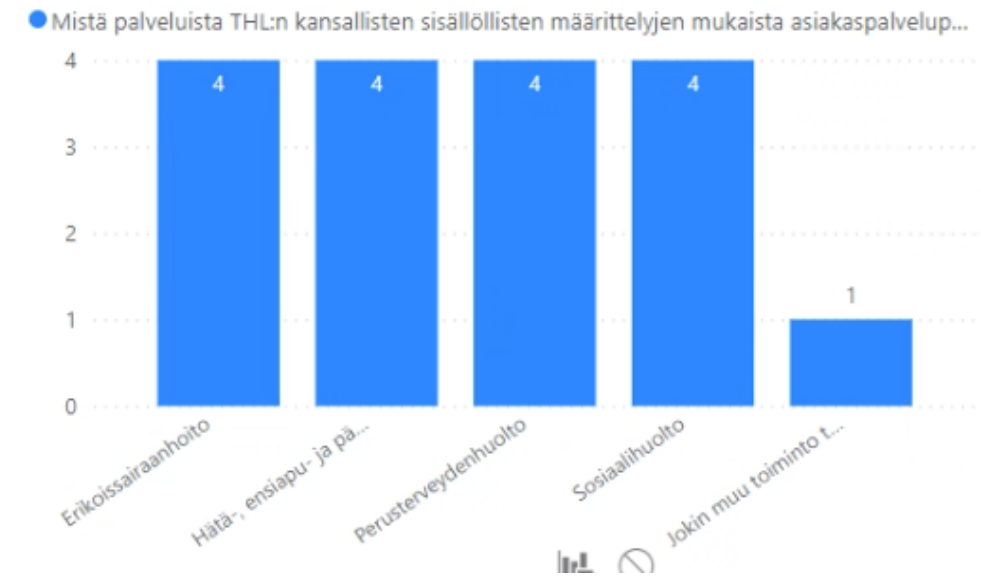
Hätä- ensiapu ja päivystyspalvelut

- Hieman yllättävä tulos oli, että ensihoito on alue josta kansallisten määrittelyiden mukaista palautetta kerätään eniten.
- Ympäri vuorokautine n päivystys ja sosiaalipäivystys ovat tasoissa sen jälkeen.



Havaintoja vastauksista 1/2

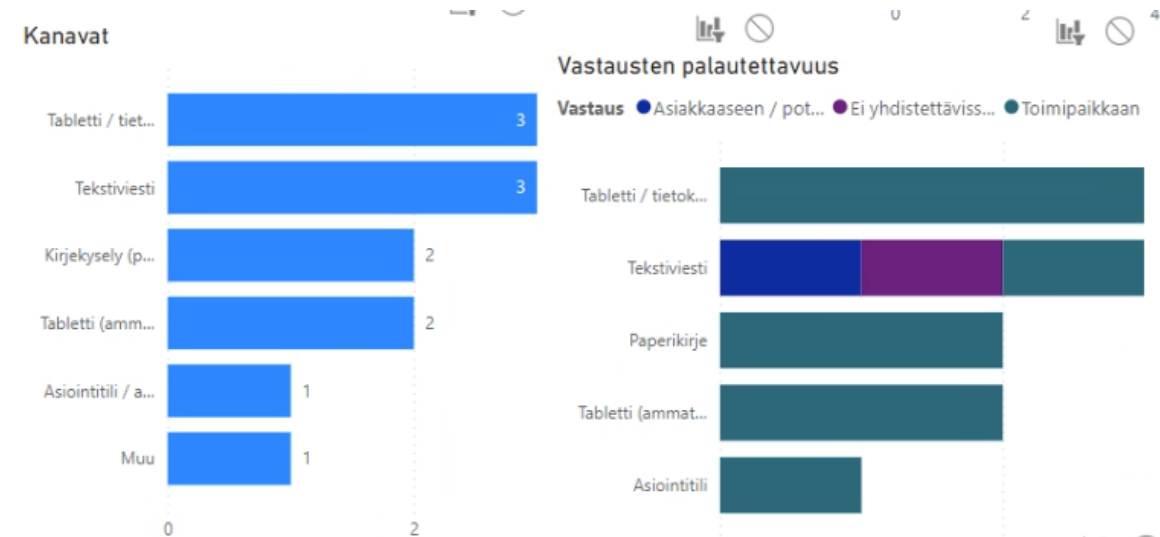
- Kansallisten määrittelyiden mukaisen palautteen keruun laajuus yllätti kyselyn laatijat. Pilottialueiden kanssa oli todettu, että vaikka alueella kerätään palautetta useista palveluista, vain pieni osa siitä oli kansallisten määrittelyiden mukaista.
- Neljä aluetta ilmoitti keräävänsä kansallisten määrittelyiden mukaista palautetta jo nyt lähes kaikista palveluistaan.
- Seitsemän aluetta ilmoitti ettei kerää vielä kansallisten määrittelyiden mukaista palautetta lainkaan.
 - Kuusi aluetta ei vastannut kyselyssä siihen, onko heillä suunnitelmia aloittaa kansallisten määrittelyiden muaksen palautteen keruuta jostain palvelusta.
 - Yksi näistä seitsemästä ilmoitti, ettei kerää vielä mistään kansallisten määrittelyiden mukaista, mutta suunnittelee keräyksen aloittamista joistain PTH ja SOS – palveluista lähivuosina.



Neljä aluetta ilmoitti keräävänsä tietoja jo nyt varsin laajasti.

Havaintoja vastauksista 2/2

- Tutkimme näiden neljän palautetta laajasti keräävän ilmoituksia myös tietojen yhdistettävyyden osalta ja havaitsimme että alueet olivat ilmoittaneet tietojen olevan linkitettävissä toimipaikkaan etenkin tabletti/tietokone valinnalle.
- Tekstiviestissä yksi alueista oli ilmoittanut voivansa yhdistää palautteen asiakkaaseen ja potilaaseen
- Yksikään näistä alueista ei ilmoittanut voivansa linkittää palautetta vielä palvelutapahtumaan.



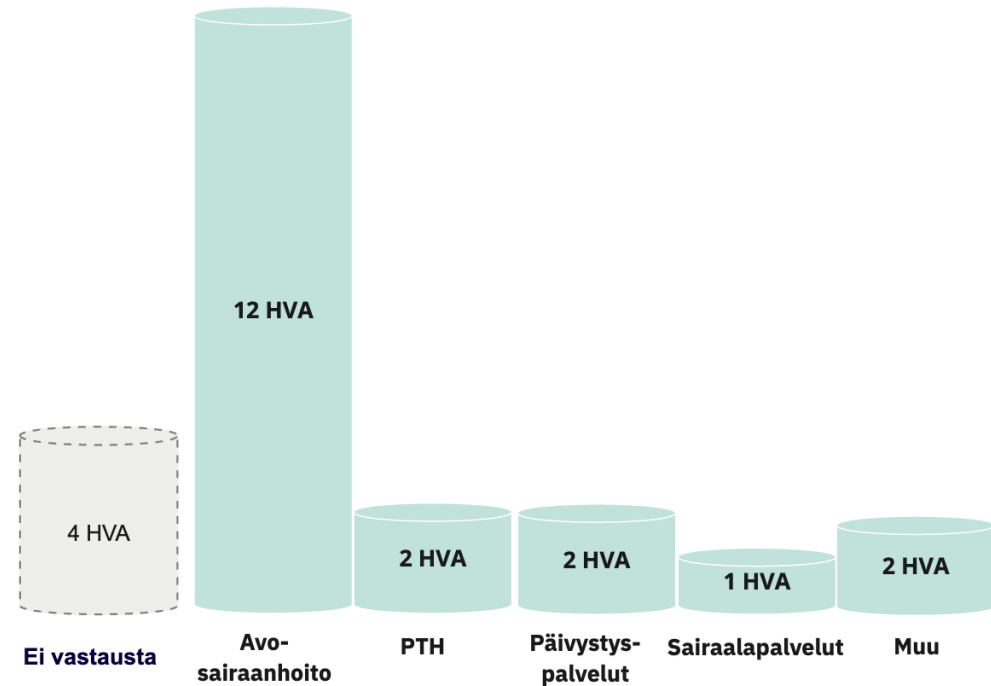
Jotta palaute voitaisiin ottaa osaksi kansallista vertailua, se tulisi voida linkittää alueella palvelutapahtumaan tietojen rikastamiseksi eli linkittämiseksi tarkastelussa käytettyihin koodistoihin.



Alueiden priorisointi palveluille

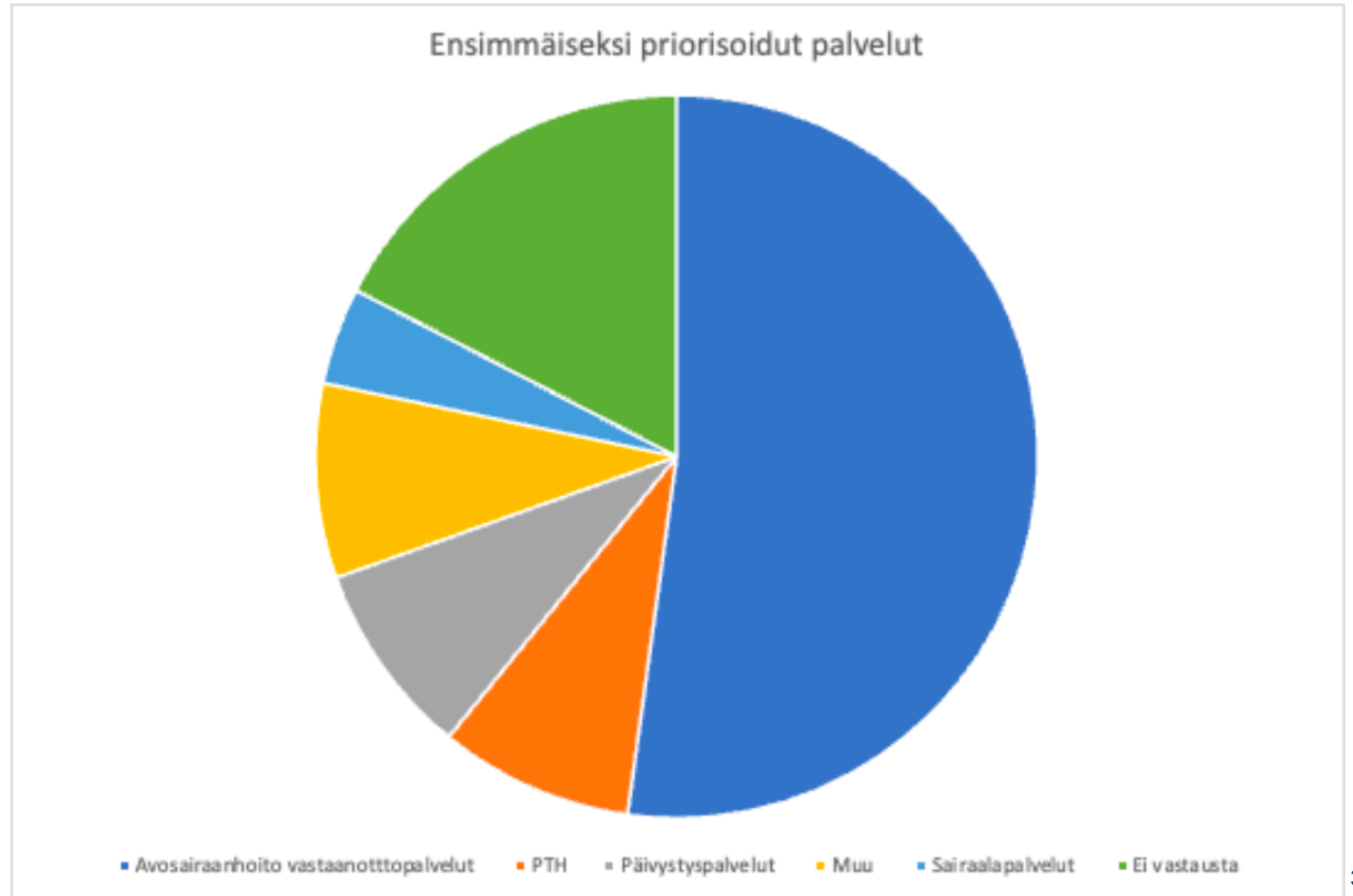
Kansallisessa vertailussa 1. priorisoitavat palvelut

- Tärkeimmäksi kansallisesti vertailtavaksi kokonaisuudeksi avoimissa vastauksissa oli nimetty Perusterveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden avosairaanhoidon vastaanottopalvelut lääkäreille ja hoitajille.
- Lisäksi haluttiin verrata perusterveydenhuollon palveluita erittelemättä niitä sen tarkemmin, päivystyspalveluita ja kategoriassa 'muu' todettiin että halutaan keskiarvo kaikista palveluista erittelemättä niitä tai vertailu niissä palveluissa joissa vertailu ylipäätään on mahdollista.



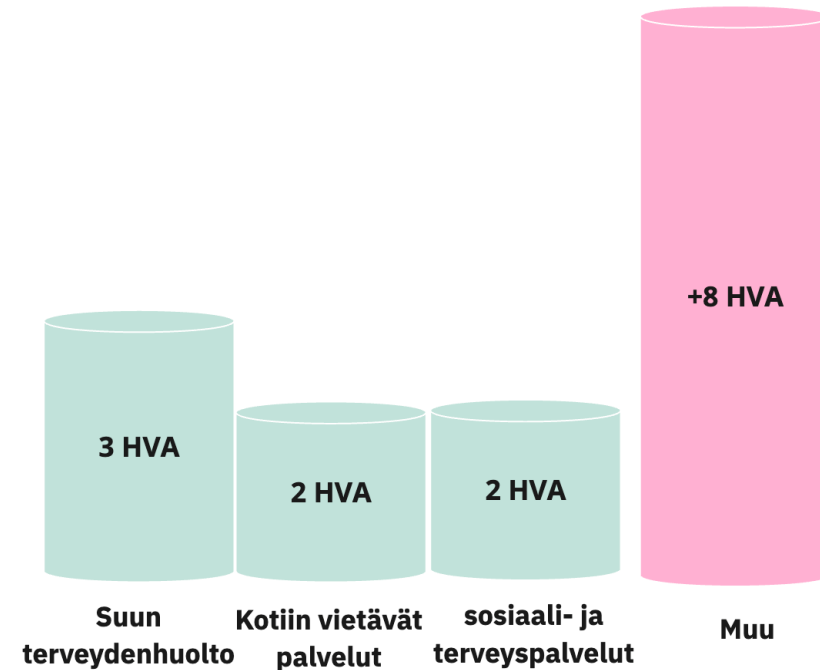
Kansallisessa vertailussa 1. priorisoitavat palvelut tarkemmin

- Neljä aluetta jätti vastaamatta priorisoinnin ensimmäiseen osaan.



Kansallisessa vertailussa 2. priorisoitavat palvelut

- Toiseksi priorisoitavissa palveluissa hyvinvointialueiden kesken oli paljon hajontaa. Eniten ääniä sai suun terveydenhuollon palvelut (3 hva) sekä kotiin vietävät palvelut.
- Yhteensä 5 aluetta oli antanut vastaukseksi laajemman kokonaisuuden kuten sosiaalipalvelut, PTH avopalvelut, PTH ajanvaraus ja neuvonta (tukipalvelut?) ja erikoissairaanhoidon palvelut.
- Loput yksittäisiä ääniä saaneet palvelut koottiin kategoriaksi muut.



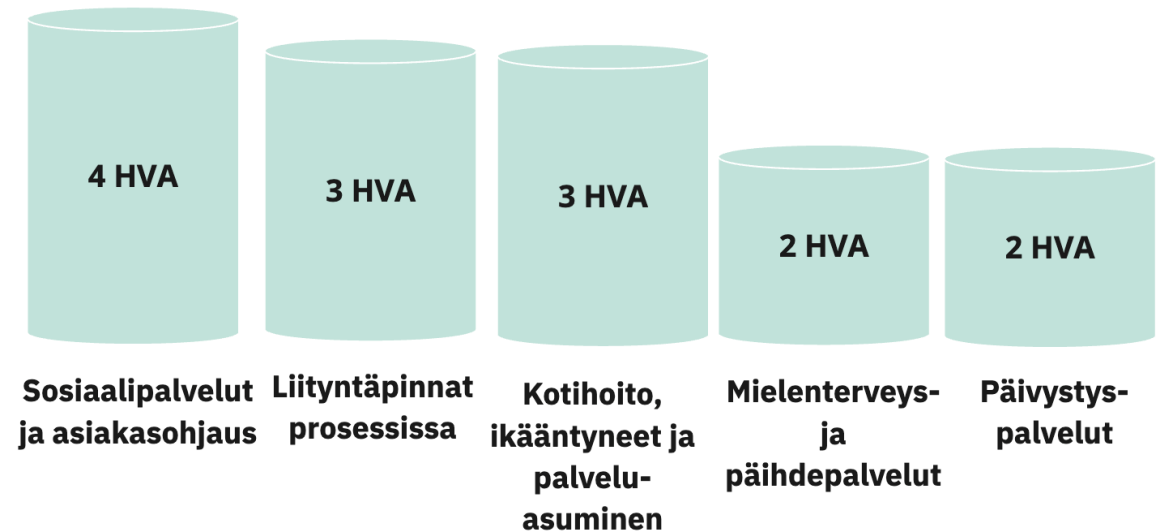
Kansallisessa vertailussa 2. priorisoitavat palvelut tarkemmin

- Kategoriassa muut mainittiin lapsiperheiden palvelut, naistentaudeista synnytykset, mielenterveys ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoito opiskelijaterveydenhuolto ja päivystys.
- 6 aluetta ei vastannut tähän kysymykseen



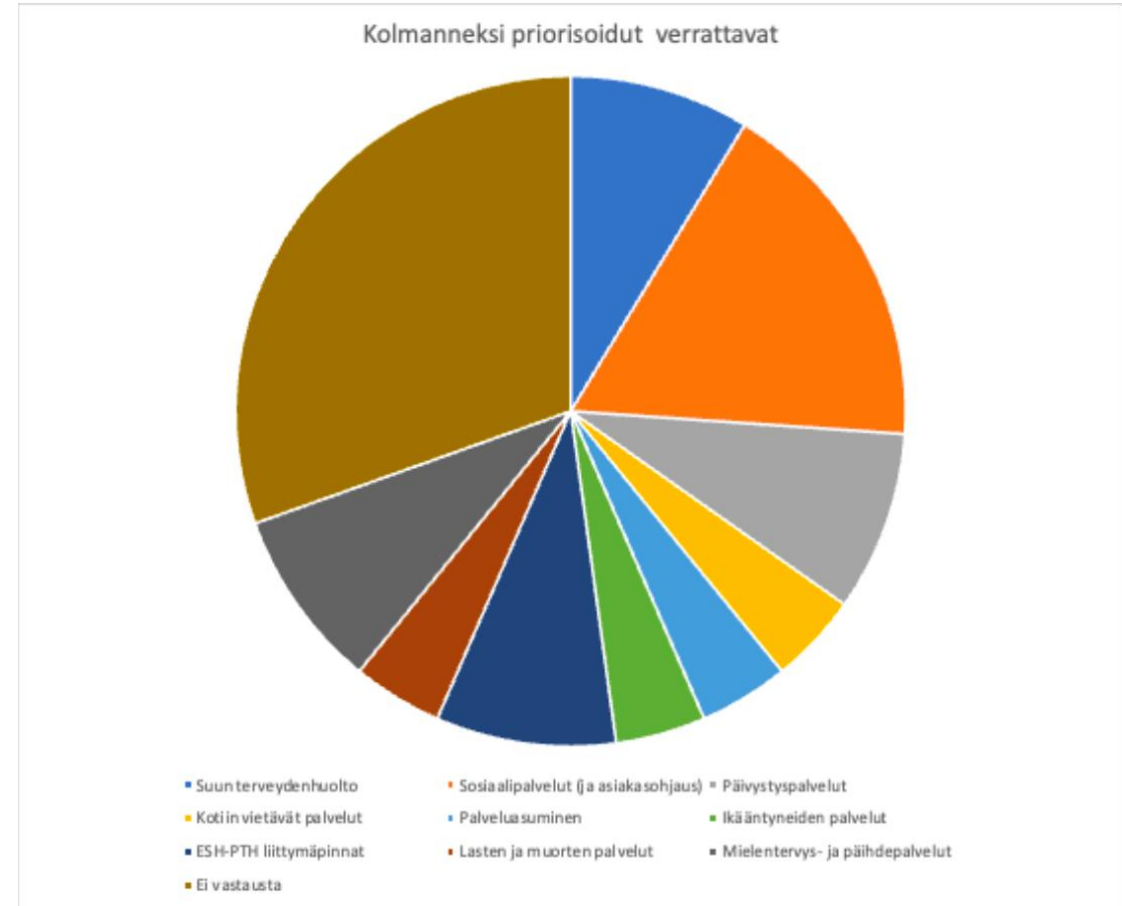
Kansallisessa vertailussa 3. priorisoitavat palvelut

- Kolmanneksi tärkeimmässä kategoriassa nousee esiin sosiaalipalveluiden kokonaisuus ja prosessin liityntäpintoihin kohdentuvat palvelut kuten PTH-ESH liityntäpinnat asiakasohjauksessa ja ensihoidossa sekä sosiaalihuollon asiakasohjaus.
- Ikääntyneiden palvelut, kotihoito ja palveluasuminen nousivat myös omana teemanaan esiin.
- Ylipäättään kategoriassa kolme korostuivat sosiaalipuolen palvelukokonaisuudet joita olisi tarkennettava tiedon saatavuuden osalta.



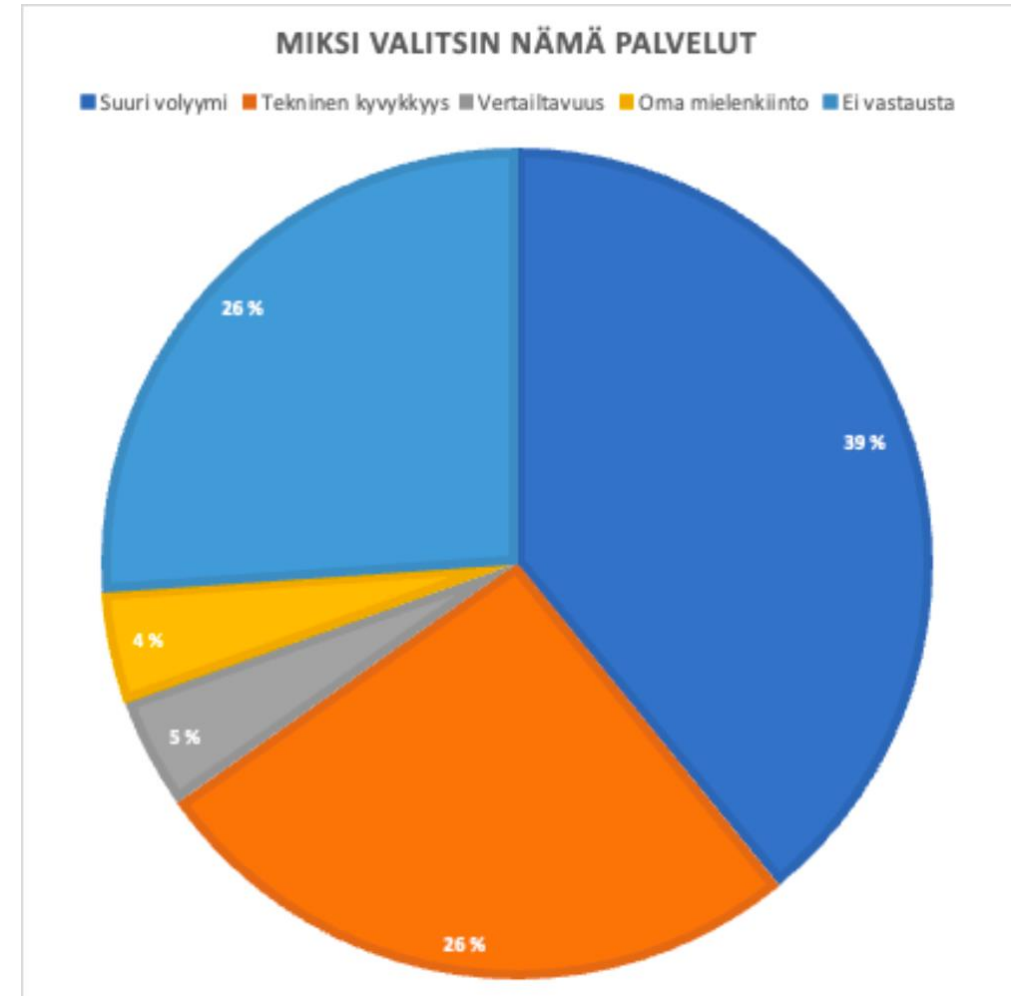
Kansallisessa vertailussa 3. priorisoitavat palvelut tarkemmin

- Kategorian kolme tietokokonaisuus oli pirstaleinen. Monenlaiset sosiaalipalvelut nousivat esiin ja olisikin hyvä, jos voisimme tarkentaa näitä esimerkiksi sillä perusteella, mistä palveluista saatava data on kansalliseen vertailuun sopivaa.
- Kansallinen vertailtavuus vaatii kytkentää palvelutapahtumaan, jotta se voidaan linkittää analyysissä tarvittaviin koodistoihin.



Miksi juuri nämä palvelut kansalliseen vertailuun?

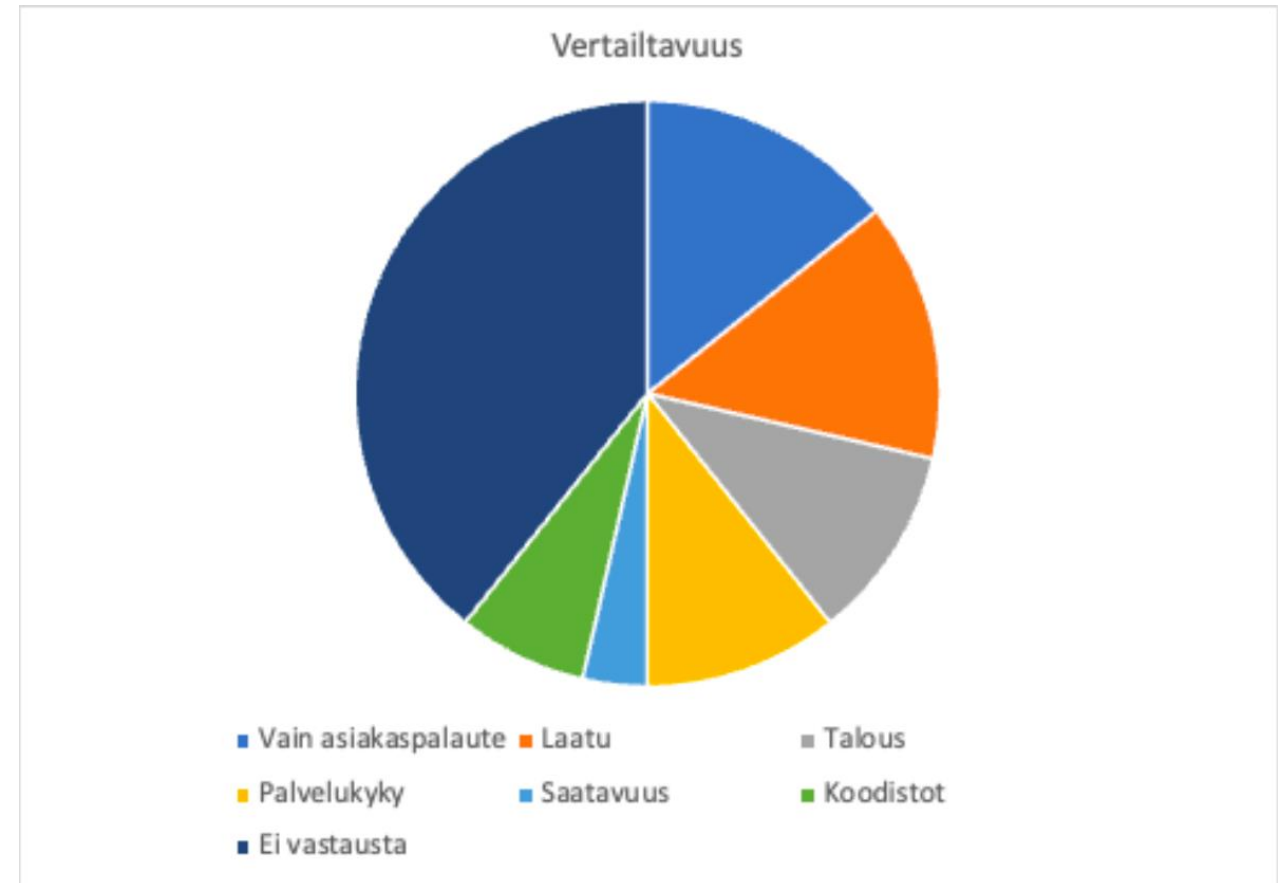
- Kysyttäessä miksi valitsitte juuri nämä palvelut alueen oma tekninen kyvykkyys tuottaa asiakaspalautetta näistä palveluista (6 vastausta) ja palveluiden käytön suuri volyymi (9 vastausta) olivat suurimmat syyt palveluiden valinnalle.
- Osassa suuren volyymin nimenneistä palautteista (3 kpl) mainittin myös mielenkiinto näitä suurivolyymisten peruspalveluiden hoito- ja palvelupolkuja kohtaan.
- Kuusi aluetta ei vastannut kysymykseen.



Mitä tietoja kansalliseen vertailuun ja miksi?



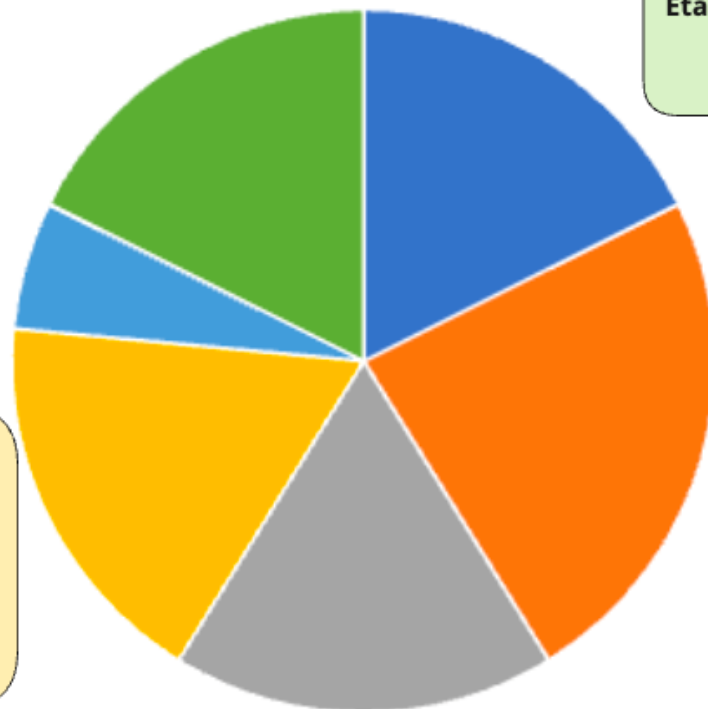
- 12 aluetta oli jättänyt vastauksen kysymykseen mitä vähimmäistiedon kokonaisuuksia he toivoisivat vertailtavaksi.
- Suurin kokonaisuus johon toivottiin yhdistämistä oli laatu (4), sen lisäksi talous (3) ja palvelukyky (3) nousivat tärkeiksi teemoiksi. Useammassa vastauksessa korostettiin myös muita näkökulmia kuten koodistoilla suodattamisen tärkeyttä esim. ammattihenkilö, yhteystapa/asiointitapa, palvelukokonaisuuksien tunnistamista ja prosessin ymmärrystä.
- Asiakaspalautteen vertaamista puhtaana toimintojen ja koodistojen kautta oli nostanut 4 vastaajaa



Otteita palautteista

Haluamme yhdistää tietoja palvelujen **saatavuuteen** ja asiakkaiden **palvelutarpeesta** lähtevään **palvelutarjontaan**, myös vaikuttaen **ennakointiin ja suunnitteluun (kohdentuvuus ja toimintojen ohjaus)**. Haluamme vertailtavaa tietoa eli **laatuun ja kustannuksiin** liittyen haetaan **tehokkuutta ja vaikuttavuutta** ei vain yksittäisiin hoitoihin tai palveluihin liittyen vaan **palvelupaketteja/- kokonaisuuksia tarkastellen**. (oma toiminta ja kansallinen vertailtavuus) Tällä mahdollisuudella **toimintakulttuurin yhtenäistämistä asiakaslähtöisemmäksi ja yhdenvertaisemmaksi**. Samalla yhdistäen eri tahojen tietoa samaan verkkoon ymmärryksen lisäämiseksi ja tiedolla johtamiseksi.

Vertailtavuus



■ Vain asiakaspalaute ■ Laatu ■ Talous ■ Palvelukyky ■ Saatavuus ■ Koodistot

Aloitetaan vaikka **perusterveydenhuollon vastaanottopalveluista, suun terveydenhuollosta ja päivystyksestä** ja sitten kun malli on saatu, sitä on helppo laajentaa.

Etäasioinnin ja paikanpäällä asiointiin vertailu.

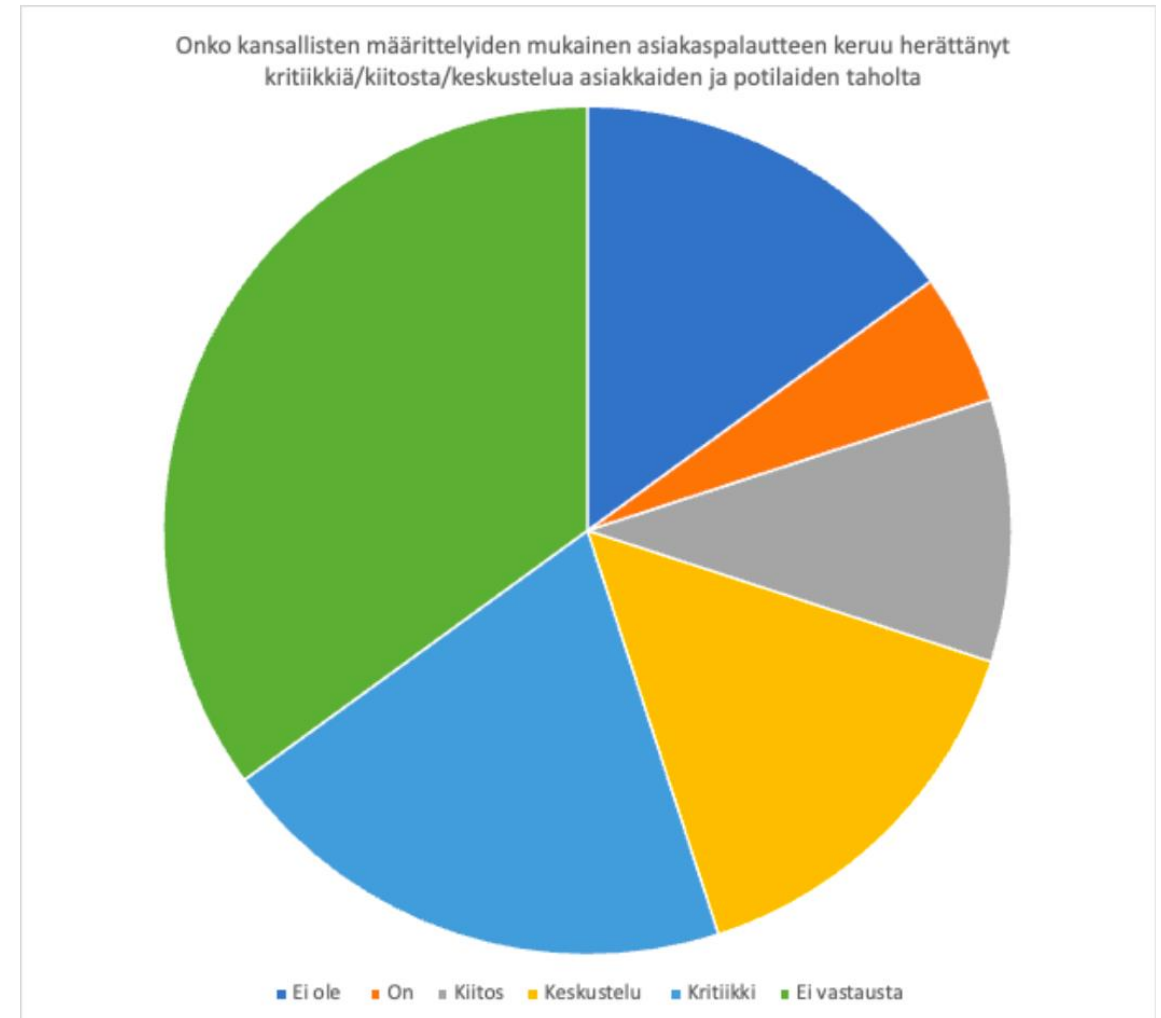
esim. **palvelukykyyn** liittyvät **odotusaikaan ja läpimenoaikaan** liittyvät, myös **voimavarojen kohdentumisen palvelumuotoon** liittyvät vertailut, mikseipä myös **monisairaiden hoidon jatkuvuus (COCI)** perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärikäynneillä tai hoitajakäynneillä

Laatu kaikista näkökulmista resurssit, prosessit sekä tuotokset. Oletus jos ei toimi näkyy asiakkaan palautteessa, erityisesti kiinnostaa, miten resurssit ja prosessit näkyvät asiakkaalle. Myös **palvelukyky**.

Mitä vähimmäistiedon tietokokonaisuuksia haluatte yhdistää ASPA - tietoon ja vertailla kansallisesti ja miksi?

Kansallisen palautteen muoto

- Kritiikki (4) ja keskustelu (3) jota kansallisten määrittelyiden mukainen asiakaspalaute on kerännyt on kohdistunut kysymysten suureen määrään, kysymysten soveltumiseen kaikkiin palveluihin ja NPS:n sopivuuteen SOTE-ympäristössä. Yksi vastaus oli vain "on", ilman selitettä.
- Lisäksi keskustelua/kritiikkiä on herättänyt asiakaspalautteen keräämisestä aiheutuva työmäärä ja kustannukset sekä niihin saatava mahdollinen tuki.
- Kiitosta (3) kansallinen asiakaspalautteen keruu on saanut erityisesti kansallisen vertailtavuuden mahdollistumisesta ja että ylipäätään on kansallinen kysymyskokonaisuus.

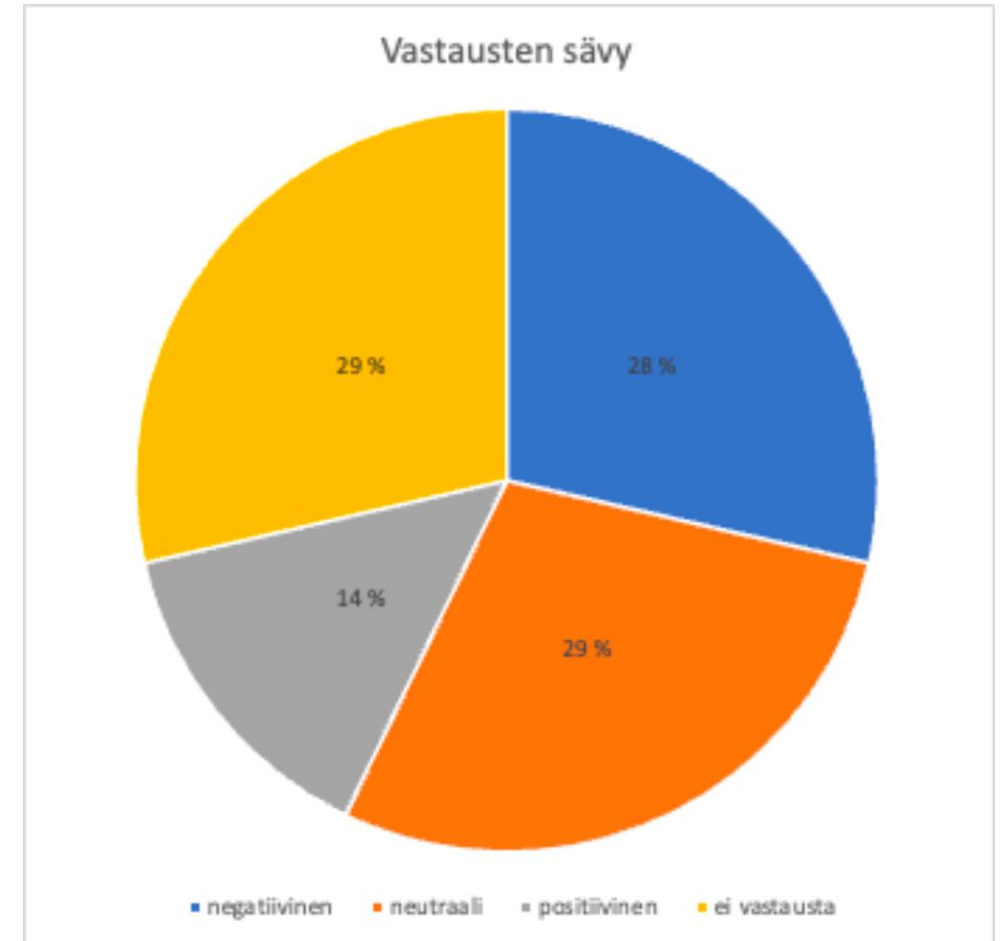


Kyselyn kieli

- Alueet kysyvät palautetta eniten suomen kielellä ja seuraavaksi eniten ruotsin sekä englanninkielellä. Yksi alue ilmoitti keräävänsä palautetta selkokielellä ja yksi oli valinnut muu. Viisi aluetta jätti vastaamatta kysymykseen.
- Neljä aluetta ilmoitti kysyvänsä palautetta vain suomen kielellä, useimmat kysyivät sekä suomeksi, ruotsiksi että englanniksi.
- Kyselykanavista niillä alueilla jotka kysyivät palautetta suomeksi suosituin kanava oli tekstiviesti (12 hva).
- Englanniksi ja ruotsiksi kyselyiden kanavat olivat keskenään identtiset; tekstiviesti ja tabletti aulatiloissa suosituimpina (8 hva) mutta myös tabletti ammattilaisen mukana oli suosittu (7).

Hankkeen saama palaute

- Avoimessa palautteessa negatiivinen palaute (6 aluetta) nosti kritiikkiä hankkeen tavoitetta kohtaan; että hanke on liian kunnianhimoinen (3), kyselyn käsitteet epäselviä (2) ja kansallisten määrittelyiden mukainen palautteen rakenne (1).
- Neutraali (6) palaute nosti esiin, että asiakaspalautetyö on alueilla vielä kesken, palaute ei vielä linkity palvelutapahtumaan, mikä tuo epävarmuutta vastauksiin. Avoimen palautteen käyttö myös mietitytti.
- Positiivinen palaute (3) oli kaikki yhteistyötä kiittävää.
- Palautetta jätti antamatta 6 aluetta.

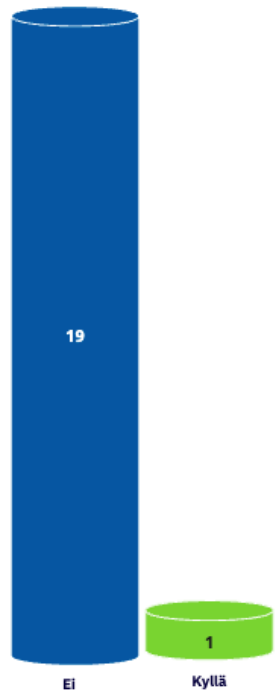




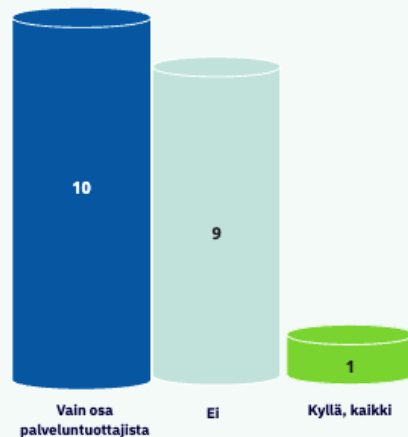
Ostopalvelut

Ostopalvelut ja kansallinen aspa

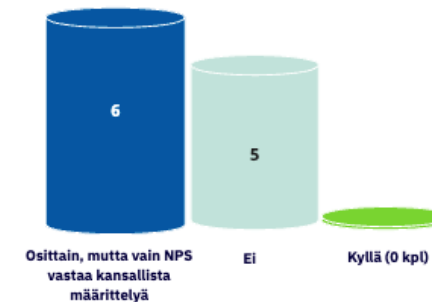
Onko palveluntuottajia veloitettu keräämään palautetta kansallisten määrittelyiden mukaisesti?



Toimittavatko palveluntuottajat käyttöönsä asiakaspalautetietoa ostopalveluista?

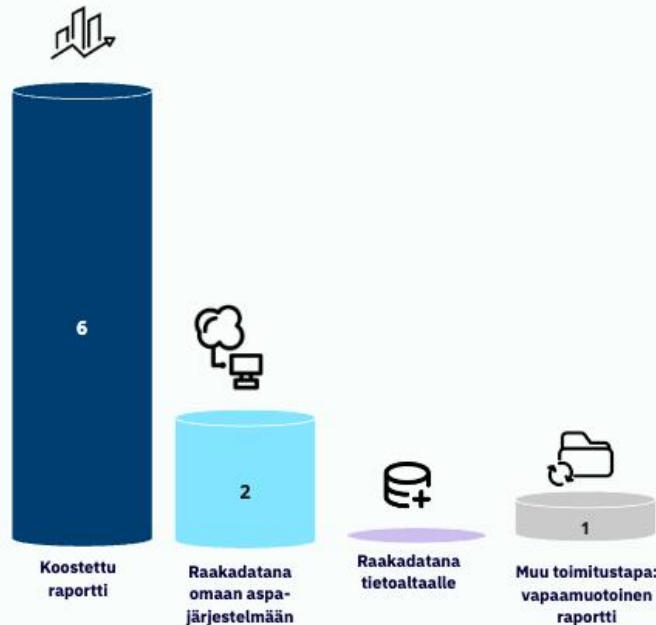


Onko ostopalveluista palveluntuottajilta saamanne asiakaspalaute kansallisten määrittelyiden mukaista?



Ostopalveluista saatu palaute

Jos saatte palveluntuottajilta asiakaspalautetietoja, missä muodossa palveluntuottajat toimittavat asiakaspalautetietoa ostopalveluista käyttöönnne ?



Voidaanko ostopalveluista saatu asiakaspalaute kohdentaa yhteen tai useampaan alla olevista:

Asiakkaaseen ja potilaaseen (tiedetään riittävän yksilöivä tunniste) 0

Palvelutapahtumaan / käyntiin 0

Suorituspaikkaan

5

Palveluntuottajaan (yritys tai jopa ammattihenkilö)

6

Suurimmat haasteet ostopalveluista saatavlle palautteelle

- 16 aluetta oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.
- Alueet jotka olivat vastanneet nostivat esiin seuraavat haasteet:
 - Sopimuksissa ei ole vielä edellytetty kansallisten määrittelyiden mukaista asiakaspalautetta, mutta tämä voidaan jatkossa hoitaa toivotulla tavalla
 - Toimintatavat alihankkijan puolella
 - Asiakkaiden erilaiset toiveet raportoinnista (ostopalvelun tuottajan osalta, tuotettu raportointi on kompromissi)
 - Vastuukysymykset ovat epäselviä
 - Palautteenkeruun ja kyselyn rakenne olisi yhdenmukaistettava