

Organisaation ääni – pilottialueen puheenvuoro

Kaarina Tilli

Asiakaskokemuspäällikkö KymenHVA

**Asiakas,
sinä olet
tärkeä.**

Kiitos, että
autat
kehittämään
palvelujamme.



Pilotoinnin saavutukset – kansallinen ASPA-ratkaisu

Tavoite/kansallinen Aspa-kehitystyö (THL): **Tiedonkeruu tuottaa laadukasta ja vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista.**

Laadukas tieto

- Keruun toteutus tulee tapahtua sisältömäärittelyn & poimintasäntöjen mukaisesti sekä palvelutapahtumaan yhdistäen. Edellyttää palveluilta laadukasta kirjaamista.

Vertailukelpoinen tieto

- Keruun peittävyys (edustavuus) ja tehokkuus: case-esimerkkinä Kerro palvelustasi (kansallinen vanhuspalvelukysely) vs. omassa organisaatiossa toteutettu; vastausmäärä omassa kyselyssä oli lähes kaksinkertainen 70% lyhyemmässä keruuajassa
- Yhtenäinen anonymisointi on osa vertailukelpoisuutta

Ajantasainen

- Jatkuva mittaus ja automaattinen datansiirto mahdollistaa ajantasaisen tilannekuvan seuraamisen.
- Palautetta kerätään, kun se on palvelun kannalta ajankohtaista.

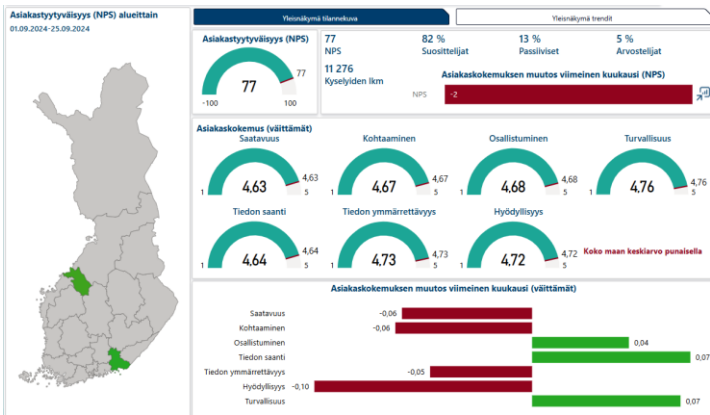
Pilotoinnin saavutukset – kansallinen ASPA-ratkaisu

- 11/2020 silloinen alueiden aspa-kehittäjäryhmä (7 alue-edustajaa) THL vetoisesti lähtee kulkemaan tietä, jonka määränpäänä on **siirtyä THL:n kansallisista asiakaspalautekyselyistä uuteen, jatkuvaan ja yhtenäiseen palautteen keruuseen.**
- Kesään 2022 mennessä työryhmässä edustus jo lähes kaikilta (tulevilta) HVA:lta.
- Erilliskeruusta siirtyminen automaattisesti tapahtuvaan palautetiedon tuottamiseen THL:lle, vapauttaa tuotannon resurssia muuhun. Erilliskeruu onnistuakseen on vaatinut omaa organisoitumista ja toteutuksen seuranta.
- Tilanteessa, jossa alueen oma keruu on arkipäivää, tärkeää on tulosten tarkastelu, tuloksella johtaminen ja siihen löytyvä aika. Kansallinen asemoituminen on yksi tärkeä tieto muiden joukossa, mutta sen tiedon lähde tulisi olla sama kuin palvelu-/yksikkötasolla asiaa tarkasteltaessa.
- Liputamme lämpimästi erilliskeruusta automaattiseen tiedonkeruuseen siirtymisen puolesta.

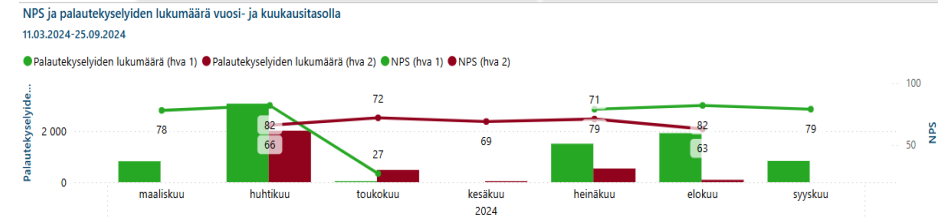
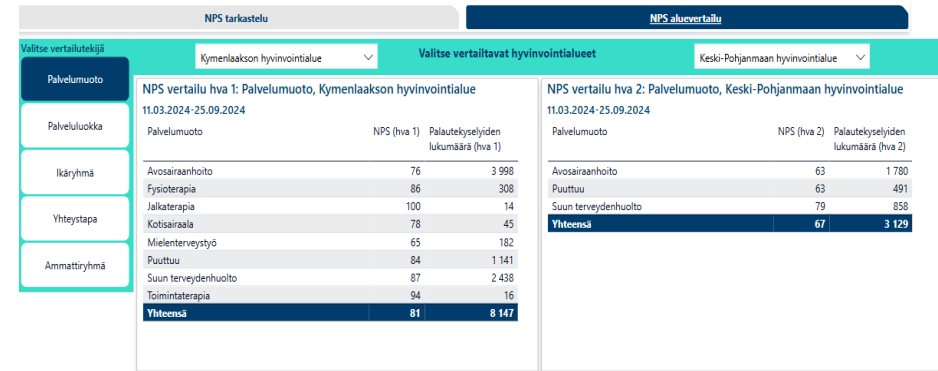
Kansallisen vertailun hyödyt

Raportoinnin tarjoamat mahdollisuudet tulostarkasteluihin ovat monipuoliset

Yleisnäkymistä saa hyvän tilannekuvan

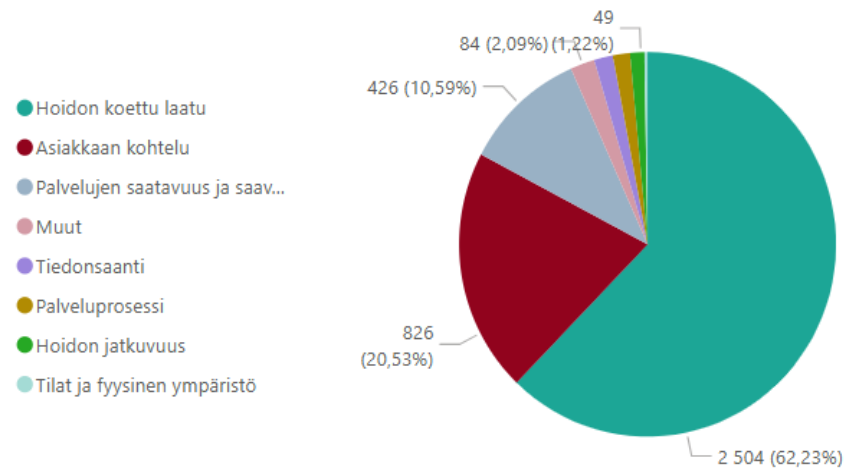


NPS-tarkastelu ja siinä aluevertailu-näkymä ja sen eri vertailutekijät. Varsinkin, kun kaikilta alueilta on tietoja vertailussa.



Avoimen palautteen analysointi organisaation eri tasoille

Sanallinen palaute luokittelunäkymä
tyytyväisyys / tyytymättömyys



Ja näihin liittyvät luokittelukohtaiset
tiivistelmät

TIIVISTELMA	Palautteiden lkm
Asiakkaat arvostavat hoitohenkilökunnan ystävällisyyttä, asiantuntemusta ja potilaan huomioimista, mikä luo myönteisiä hoitokokemuksia.	784
Asiakkaat arvostavat ystävällistä, asiantuntevaa ja ammattitaitoista palvelua sekä nopeaa hoitoon pääsyä.	581
Asiakkaat ovat tyytyväisiä ystävälliseen, asiantuntevaan ja tehokkaaseen palveluun, jossa heitä kuunnellaan ja hoidetaan hyvin aikataulujen mukaisesti.	471
Asiakkaat arvostavat erityisesti ystävällistä, asiantuntevaa ja nopeaa	213

Mahdollistavat yksikötasoisien tarkastelun lisäksi suurien
palautemäärien tarkastelun ja analysoinnin palveluiden
kehittämisen tueksi.