

21.4.2022

Siun sote Asiakaskokemuksen tilannekuva

Tulevaisuuden sotekeskus -hanke

Sisällysluettelo

1.	Johdanto	4
	1.1 Keskeiset käsitteet (yleisiä määritelmiä)	5
	1.2 Lait, asetukset, strategiat sekä suositukset	7
	1.3 Siun sote	10
2.	Asiakaskokemuksen johtaminen	11
3.	Asiakaskokemuksen mittaaminen.....	12
4.	Yhteenveto.....	14
5.	Lähteet	15
	Liite 1 – THL:n kansalliset väittämät ja niiden arviointi.....	17
	Liite 2 - NPS-laskeminen.....	19
	Liite 3 – Siun sote Hyvinvoiva pohjoiskarjalainen -infograafi	20

Tekijä(t) Turunen Sirpa

”Siun sotessa tavoitteenamme on tarjota pohjoiskarjalaisille laadukkaat, yhdenvertaiset ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaavat palvelut kustannustehokkuutta unohtamatta. Palvelumme löytyvät läheltä sinua ja yhä useammin palvelu tulee kotiisi tai saat sen verkon välityksellä kotisohvallesi. Asiakkaanamme sinulla on myös mahdollisuus valita, missä toimipisteessämme asioit - kotikunnassasi, mökkikunnassasi tai kenties asiointi- ja työmatkasi varrella. Kehitämme koko ajan palvelujamme, jotta ne olisivat sinulle helposti saatavilla ja saavutettavissa. Haluamme, että pääset nopeasti hoitoon ja saat tarvitsemasi avun riittävän ajoissa. Siksi kehitämme muun muassa terveysasemien toimintaa ja lisäämme kotiinvietäviä sekä ennaltaehkäiseviä palveluja kaikessa toiminnassamme. Me välitämme sinusta, jotta sinä - pohjoiskarjalainen - voisit hyvin.” (Siun sote www-sivut.)

1. Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon (sote) uudistuksen yksi keskeisiä tavoitteita palvelujärjestelmän uudistamis-työssä on lisätä asiakaslähtöisyyttä, saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta palvelujärjestelmässä. Tavoitteisiin päästään vahvistamalla asiakasosallisuuden toteutumista. Asiakasosallisuuden toteutumista seurataan ja arvioidaan useilla tavoilla esimerkiksi keräämällä asiakaspalautetta.

Sote-uudistus on tuonut esiin tarpeen kansallisesti yhtenevälle, vertailukelpoiselle ja ajantasaiselle asiakaspalautetiedolle. Tietoa tarvitaan tulevien hyvinvointialueiden palveluiden järjestämisen kansallisessa ja alueellisessa ohjauksessa ja arvioinnissa. Tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin tuke sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon kehittämistä. Myös asiakkailta ja kansalaisilta tulee olla käytettävissään vertailukelpoista ja objektiivista tietoa, jotta he voivat seurata ja arvioida käyttämiensä palvelujen laatua ja valita eri palveluntuottajien välillä. Asiakkaiden tyytyväisyys on yksi palvelun valinnassa hyödynnettävä tieto.

Tällä hetkellä kansallisessa arvioinnissa hyödynnetään THL:n kansallisilla asiakaspalautekyselyillä koottua tietoa. Kyselyt tuottavat kuitenkin tietoa vain tietyistä palveluista ja palautetta kerätään noin kahden vuoden välein. Yksi tapa ratkaista haaste on, että asiakaspalautetta kerätään kansallisesti erillisillä asiakaspalautekyselyillä. Kehitteillä on kansallisesti yhtenevä tapa kerätä asiakaspalautetta. DigiFinlandin Virta-hankkeen alaisena THL:n ja maakuntien edustajien työryhmätyöskentelynä on kehitetty kansallista yhtenäistä asiakaspalautteen keruumallia. Ohjeet asiakaspalautteen keruuseen tullaan julkaisemaan keväällä 2022.

1.1 Keskeiset käsitteet (yleisiä määritelmiä)

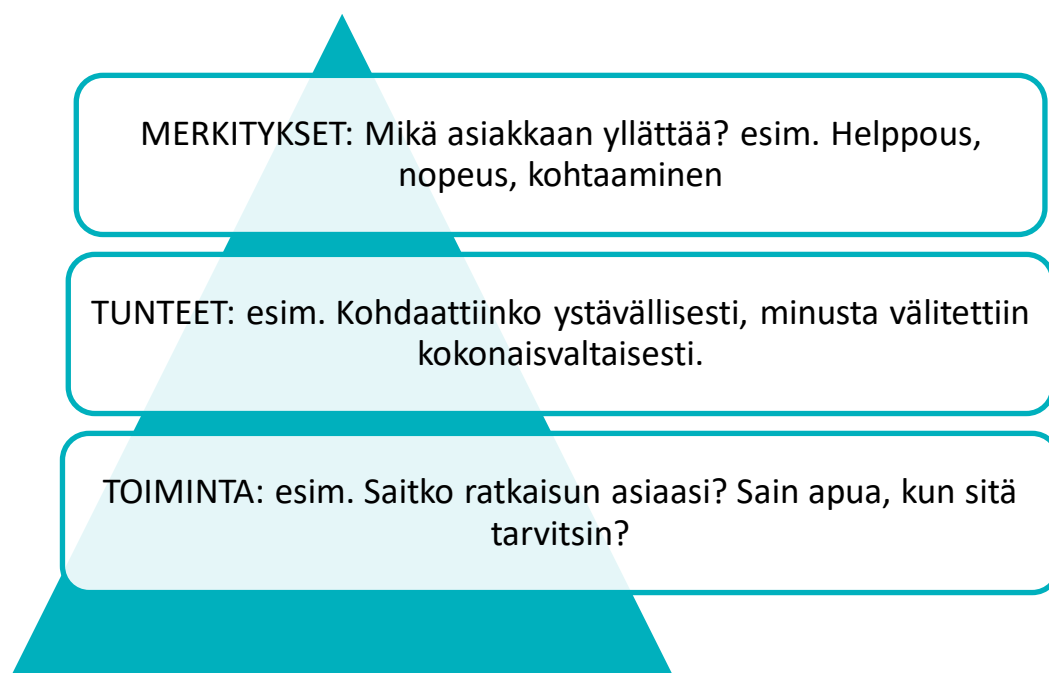
Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen laatu koostuu useista eri ulottuvuuksista: asiakas- ja potilaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus, oikea-aikaisuus, turvallisuus sekä vaikuttavuus. Laadukas ja vaikuttava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelu on kokonaisuus, joka perustuu organisaation, palvelun tai prosessin osan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset tai siihen kohdistuvat odotukset. Laadun voidaan ajatella koostuvan myös asiakaskokemuksesta, saatavuudesta sekä turvallisuudesta.

Asiakas- ja potilaskeskeisyys: Terveystoimintalaki (2010/1326) ja Sosiaalihuoltolaki (2014/1301) velvoittavat edistämään tai vahvistamaan asiakaskeskeisyyttä. Asiakaskeskeisessä toimintatavassa palvelun tarjoaja huomioi asiakkaan esimerkiksi keräämällä asiakastietoa, tietoa palveluntarpeista sekä tietoa toiveista.

Asiakaslähtöisyys: organisaatioiden ja ammattilaisten toimintatapaa kuvaava käsite. Asiakas on esimerkiksi mukana itse luomassa toimintatapoja. Asiakaslähtöisyys voi olla laadun osatekijä. Asiakaslähtöinen palvelujärjestelmä pitää esim. asiakkaan tarpeita palvelun lähtökohtana. Asiakaslähtöisyys on organisaation kykyä ennakoita sekä oppia asiakkaiden tarpeista, samalla se on reagointikykyä muodostaa tarvittavia tuotteita sekä palveluita.

Osallisuus on asiakkaiden osallistumista ja vaikuttamista esimerkiksi palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen sekä arviointiin. Osallisuus voi liittyä niin omaan kuin läheisten tai laajemmin palveluihin sekä palvelujärjestelmään. Osallisuus mahdollistaa omaa asiointia laajemman osallistumisen. Siun sotessa osallisuuden tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä, saavutettavuutta sekä yhdenvertaisuutta kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa koko Siun soten alueella. Siun sotessa asiakkaan, potilaan ja heidän läheistensä osallisuutta laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi ja palvelujen kehittämiseksi pyritään vahvistamaan ja tukemaan eri menetelmin. Siun sotessa käytössä olevia menetelmiä ovat esimerkiksi asiakkaille suunnattu tiedottaminen ja viestintä, asiakasraadit sekä kokemusasiantuntija-toiminta, asiakaskyselyt ja erilaiset palautteenantokanavat. Asiakkaan, potilaan sekä läheisten osallisuutta sekä vaikuttamista omaan palveluun ja hoitoon liittyvissä asioissa vahvistetaan myös laatimalla palvelu- ja hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin lähtökohtana ovat asiakkaan omat tarpeet, tavoitteet sekä voimavarat.

Asiakaskokemus on toteuttamisen väline asiakaslähtöisyyteen. Se on kokonaisvaltainen henkilökohtainen kokemus, joka muodostuu ajassa niin suorissa kuin epäsuorissa kontakteissa organisaation kanssa. Asiakkaalle muodostuu kokemus palvelusta tunteiden, kohtaamisten sekä mielikuvien kautta (KUVIO 1). Sosiaali- ja terveydenhuollossa koettu asiakaskokemus voi olla merkityksellinen asia, vaikka syntyneellä kokemuksella ei olisi mitattavaa vaikutusta esimerkiksi kroonisen sairauden hoidossa. Asiakaskokemus on aikaisemmin sisällynyt muihin käsitteisiin kuten palvelun laatu ja asiakastytyväisyys. Asiakaskokemus on johtamisen tapa, jonka myötä organisaatiossa tarkastellaan kriittisesti niitä kontaktihetkiä, joissa asiakaskokemus muodostuu.



KUVIO 1. MILLAISTA ASIAKASKOKEMUSTA TAVOITELLAAN ERI TASOILLA? (ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMINEN 2022.)

Asiakaskokemuksen mittaaminen voi keskittyä prosessin laatuun. Prosessien mittaaminen voidaan nähdä suoritemittarina. Asiakaskohtaisten mittareiden kohde on asiakasrajapinta ja miten palvelu vaikuttaa asiakkaan kohdalla. Kun asiakaskohtaisten mittareiden yhteyteen sisällytetään asiakaskokemusta mittaavia osioita, ne voivat kertoa kuinka asiakkaat kokevat palvelun laadun. Mittaamista voidaan toteuttaa erilaisin sähköisin järjestelmin (sekä paperisten kyselyjen avulla). Tällä hetkellä kansallisesti vertailukelpoista tietoa saadaan THL:n joka toinen vuosi tehtävien kyselyiden kautta. Julkisten palveluiden itse laatimien kyselyiden kautta ei ole ollut mahdollista saavuttaa kansallista vertailukelpoisuutta. Mittarin valintaa tärkeämpänä pidetään sitä, että yleisesti olisi käytössä sama(t) mittari(t), joka mahdollistaisi kansallisen/kansainvälisen vertailukelpoisuuden saavuttamisen.

Asiakastyytyväisyys on hyvän asiakaskokemuksen ilmenemismuoto. Se on koetun asiakaskokemuksen jälkeinen asiakkaan tila. Pelkästään tyytyväisyyden mittaaminen ei tuota kokonaisvaltaista tietoa asiakkaiden kokemasta. On esimerkiksi hyvä mitata asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä, niiden vaikutuksia asiakaskokemukseen sekä myös mitä seurauksia koetulla oli organisaation mittareihin. Asiakaskokemuksen onnistumista voidaan arvioida esimerkiksi asiakastyytyväisyyden tai -suosittelun perusteella. Asiakastyytyväisyys on yksittäinen tärkeä operatiivisen toiminnan mittari.

Net Promoter Score (NPS)/Nettosuositteluindeksi (NSI) on yksi yleisesti käytössä (sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkopuolella) oleva asiakaskokemuksen mittari. Mittari on lanseerattu vuonna 2003, se on kuitenkin yleistynyt käyttöön vajaan kymmenen vuoden aikana. Yksityisissä terveyspalveluissa asiakaskokemusta on mitattu systemaattisesti ja yleisin käytetty mittari on ollut Net Promoter Score (NPS). Tällä hetkellä tämä mittari on yksi kysymys THL:n joka toinen vuosi toteutettavissa kyselyissä. NPS-väittämä tulee sisältymään

keväällä 2022 julkaistavaan THL:n suositukseen, joka muodostaa rungon kansalliselle asiakaspalautekyselylle (Liite 1). NPS-indeksi tuottaa tietoa asiakkaiden halusta suositella organisaatiota. Asiakassuosittelun myötä organisaatiolla on mahdollisuus luoda yleistä tietoisuutta ja odotuksia oman organisaation tuotteista sekä palveluista. Mitattu tulos eli NPS arvo vaihtelee välillä -100, jolloin kukaan ei suosittele palveluita ja 100, jolloin kaikki suosittelevat palveluita (Liite 2). Samalla tulos kertoo organisaation yleisestä onnistumisen tasosta.

- **Mitä nämä yllä esiin tuodut käsitteet tarkoittavat Siun sotessa?**
- **Onko meillä Siun sotessa jaettu ymmärrys siitä, mitä esimerkiksi asiakaskokemus on?**

1.2 Lait, asetukset, strategiat sekä suositukset

Lait, asetukset, strategiat sekä suositukset ottavat osaltaan kantaa joko suoraan tai sivuten asiakaskokemuksen mittaamiseen.

Lait

Perustuslain (731/1999) 2 § mukaan yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen kuuluu kansanvaltaan. Lisäksi 14 § mukaan julkisen vallan tehtävä on edistää yksilön mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua.

Kuntalain (410/2015) 22 § mukaan

Laki Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 11 § mukaan hyvinvointialue asettaa strategiansa esimerkiksi tavoitteet sille, kuinka sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottamalla huomioon asukkaiden tarpeet. Lisäksi 29 § mukaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon seuranta ja arviointivertailusuuksia kattaa esimerkiksi laadun seuraamisen. Tätä tietoa on verrattava muita hyvinvointialueita koskevaan tietoon. Lisäksi tätä tietoa on hyödynnettävä tietojohdamisessa esimerkiksi toiminnan ohjauksen, johtamisen ja päätöksenteon tukena. Hyvinvointialueen on myös esimerkiksi arvioitava hyvinvointialueen strategisia tavoitteita, niitä tukemaan asettuja toimenpiteitä sekä tavoitteiden toteutumista.

Laki Hyvinvointialueesta (611/2021) 29 § mukaan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Tätä voidaan edistää esimerkiksi selvittämällä säännönmukaisesti mielipiteitä ennen päätöksentekoa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1 ja 4 § mukaan tarkoitus on edistää asiakaskeskeisyyttä sekä hyvän palvelun ja kohtelun toteutumista sosiaalihuollossa sekä asiakkaan edun mukaisesti mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omissa asioissaan.

Terveydenhuoltolaki (2010/1326) 2§ velvoittaa vahvistamaan asiakaskeskeisyyttä terveydenhuollon palveluissa.

Laki Potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 3 ja 4 § mukaan potilailla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Lain mukaan potilailla on oikeus osallistua palvelujen ja hoidon suunnitteluun sekä heille tulee antaa niistä riittävästi tietoa.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 1 ja 7 § mukaan asiakkailla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon sekä hyvään kohteluun. Lakien mukaan asiakkailla on oikeus osallistua palvelujen ja hoidon suunnitteluun sekä heille tulee antaa niistä riittävästi tietoa.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) 6 ja 23 § mukaan toimintayksiköt sekä kotihoidossa että ympärivuorokautisessa hoidossa ovat velvoitettuja seuraamaan palvelujen toteutumista ja asiakkaiden kokemusta.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) 2 § mukaan on edistettävä esimerkiksi opiskelijoiden oppimista, terveyttä ja hyvinvointia sekä osallisuutta.

Hallituksen esitys (luonnos vaiheessa 7.2.2022) eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tuo esiin luvussa 4 (Omavalvonta) 26 § 3 momentissa, että tulevaisuudessa asiakkaiden, potilaisen sekä heidän omaisten ja läheisten kokemuksia tulisi ottaa huomioon omavalvontaohjelman seurannassa. Esiin tulevat kokemukset sekä palaute tulisi ottaa huomioon arvioitaessa sekä muutettaessa omavalvontaohjelmaa. Palautteen antamisen tulee olla helppoa ja sitä tulisi hyödyntää suunnitelmallisesti toiminnan kehittämisessä.

Strategiat

Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja sen toimeenpanosuunnitelman 2022–2026 tarkoitus on edistää mm. osallisuutta. Yhtenä strategisena kärkänä tuodaan esiin *”Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa”*. Tavoitteeksi on asetettu esimerkiksi osallisuuden lisääminen turvallisuuden parantamiseksi sekä asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä. Tämä ohjaa hyvinvointialueita seuraamaan järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa sekä laatua. Seuranta tulee tehdä käyttäen monipuolisesti eri tietolähteitä sekä seurantamenetelmiä. Strategiassa korostuu kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Palvelujärjestäjän on tarjottava asiakkaille ja potilaille sekä heidän läheisilleen tietoa palautteen antamisen mahdollisuudesta esimerkiksi paikallislehdistissä ja tiedotteissa. Palveluyksiköiden on kerättävä systemaattisesti palautetta ja kehittämis ehdotuksia sekä tarjottava helposti saavutettavia keinoja palautteen sekä kehittämis ehdotuksien antamiseen. Nämä keinot on kuvattava julkisesti.

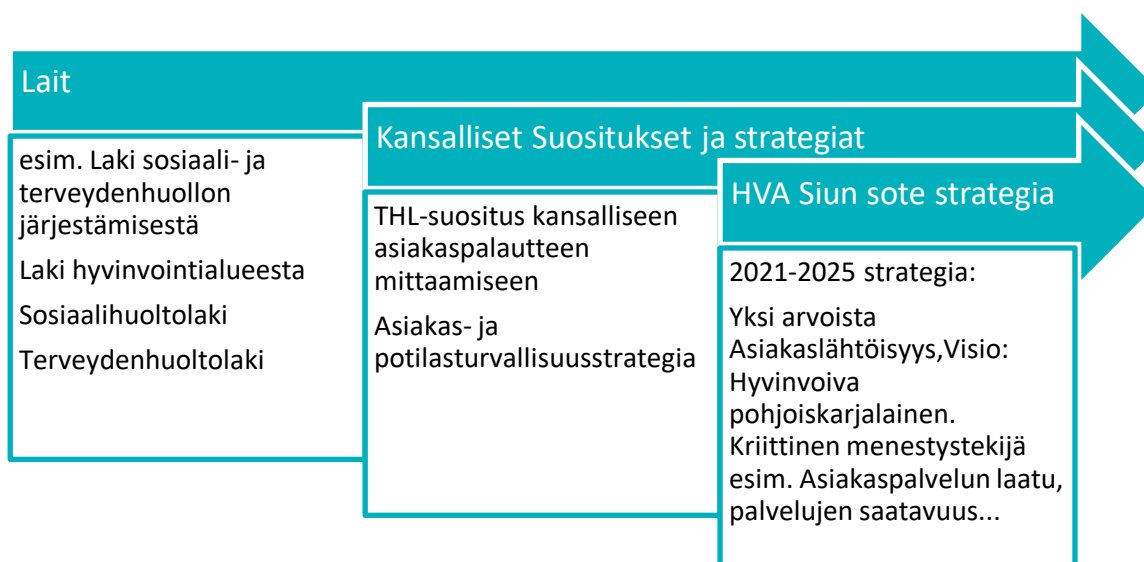
Siun sotessa tehdään asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelmaa, joka luo osaltaan pohjan systemaattiselle asiakas- ja potilasturvallisuus- sekä laatutyölle ja niiden kehittämiselle. Siun soten suunnitelma pohjautuu lainsäädäntöön, kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan sekä sen toimeenpanosuunnitelmaan, Siun soten strategiaan sekä olemassa oleviin yhteisesti sovittuihin toimintatapoihin.

Suosituks

Sote-uudistukseen liittyy vähimmäistietosisältöjen määrittäminen hyvinvointialueiden johtamisessa. Tällä tarkoitetaan sitä minimitasoa, mitä hyvinvointialueet tarvitsevat järjestämistehtävien hoitamiseksi. (Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon seuranta ja arviointivelvollisuus 29 §). Seurantatietojen tulee olla Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määrittelemien tietosisältöjen sekä -rakenteiden kanssa yhdenmukaisia. Näihin liittyvät esim. tieto laadusta.

THL Kansallinen asiakaspalaute -työryhmä on tehnyt määrittelytyötä kansallisen asiakaspalautteen kehittämiseksi, että tulevaisuudessa hyvinvointialueilla asiakaspalautetta kerätään ja kootaan kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla alueilla. Tiedonkeruussa on tarkoitus käyttää kansallisesti yhteneviä mittareita. THL:n suositukseen liittyvä tavoitetilä on vuodelle 2024, jolloin THL on määritellyt kansallisesti yhtenäisen tavan kerätä asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisiltään kokemuksia palveluluista ja niiden turvallisuudesta. Tavoitteena on, että vuonna 2024 kaikilla hyvinvointialueilla kerätään laajasti tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluihin kansallisesti yhtenevällä tavalla. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita. Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta tärkeimmissä sote-palveluissa.

Asiakaskokemuksen mittaamiseen sekä asiakaskokemuksen johtamisen toimintamallin perustana voidaan pitää lain vaatimia edellytyksiä sekä asiakkaan osallisuutta koskeva lainsäädäntö julkisen hallinnon palveluntuottamiselle (KUVIO 2).

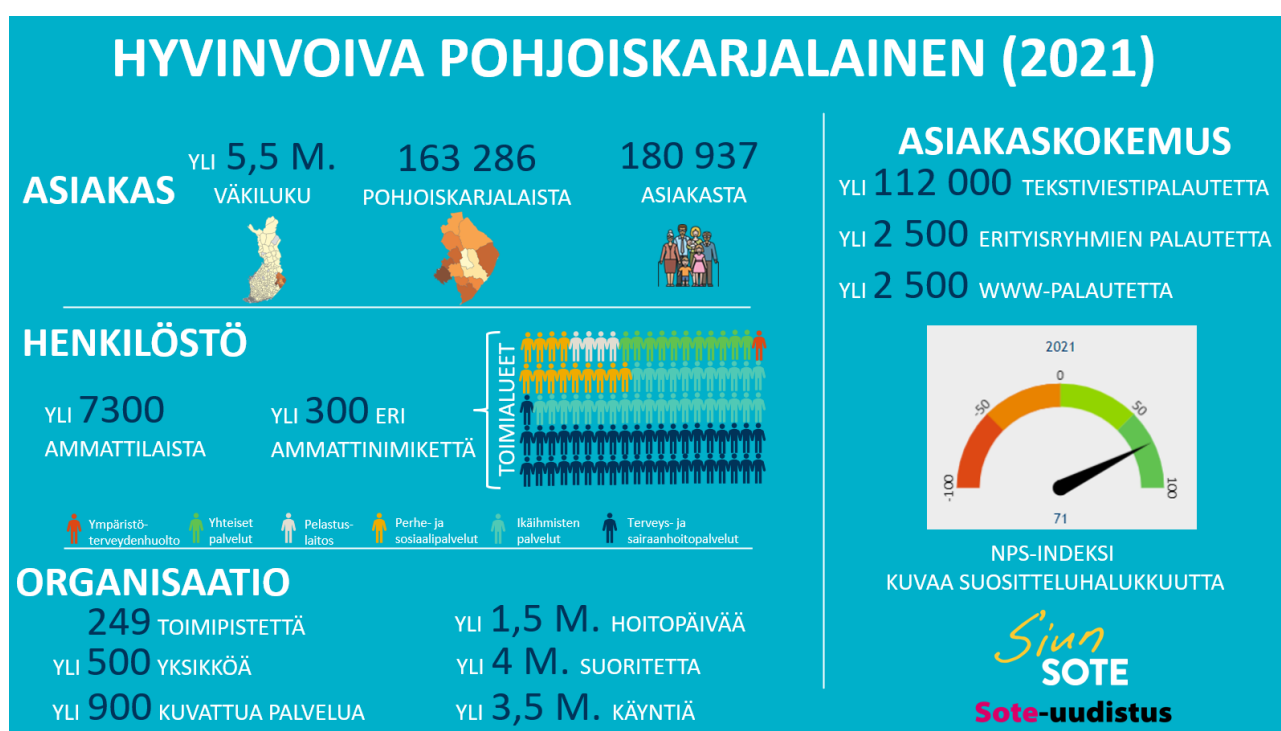


KUVIO 2. ASIAKASKOKEMUKSEN MITTAAMISTA OHJAAVAT TEKIJÄT.

1.3 Siun sote

Vuonna 2021 Siun sotella oli yli 180 000 erillistä asiakasta, joita palveltiin kuuden eri toimialueen ja yli 7300 ammattilaisen toimesta. Asiakkaita varten Siun sotessa on 249 toimipistettä. Näissä toimipisteissä asiakkaita palvelee yli 500 yksikköä. Näissä yksiköissä asiakkaille on tarjolla yli 900 palvelua. Siun soten ammattilaiset tarjosivat vuonna 2021 asiakkailleen yli 1,5 miljoonaa hoitopäivää sekä yli 3,5 miljoonaa käyntiä.

Asiakkaiden kokemusta saadusta palvelusta mitattiin monikanavaisesti. Siun sote sai yli 112 000 tekstiviestipalautetta (vastausprosentti n. 16 %). Erityisryhmien ääni saatiin kuuluviin Ikäihmisten toimialueella kotihoidossa sekä asumispalveluissa. Lisäksi asiakkaat antoivat yli 2500 palautetta www.sivujemme asiakaspautekanavan kautta.

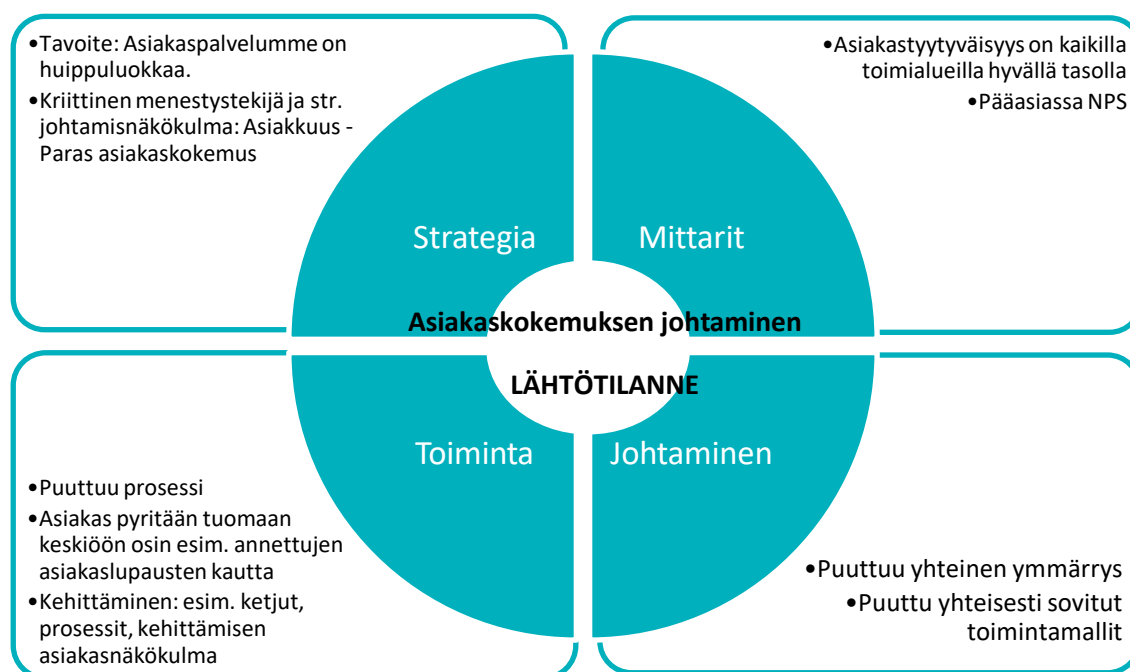


KUVIO 3. HYVINVOIVA POHJOISKARJALAINEN -INFOGRAAFI (HUOM. ERITYISRYHMIEN PALAUTEMÄÄRÄ POIKKEUKSELLISESTI AIKAVÄLILTÄ 9/21–3/22).

2. Asiakaskokemuksen johtaminen

Siun soten visiona tuodaan esiin Hyvinvoiva pohjoiskarjalainen. Kehitämme koko ajan palvelujamme, jotta ne olisivat helposti saatavilla ja saavutettavissa. Siun soten kuntayhtymän kriittiset menestystekijät voidaan luokitella strategisten johtamisnäkökulmien mukaan (yksi strateginen johtamisnäkökulmista on Asiakkuus - Paras asiakaskokemus). Tavoitteiden toteutumista varten on luotu strateginen mittaristo.

Vuonna 2020 Siun soten palvelujohtajille tehdyn haastattelututkimuksen mukaan organisaatiossa ei luotu yhteistä ymmärrystä eikä toimintatapoja asiakaskokemuksen johtamisen toteuttamiseksi. Tämä haastoi osaltaan yhteisen tavoitteen tavoittelemista. Vuoden 2021 lopussa lähi- ja keskijohdolle tehdyssä selvityksessä toivottiin organisaatioon yhteistä prosessia asiakaskokemuksen mittaamisesta hyödyntämiseen asti. Esiin tuli, että organisaation sisäistä sekä ulkoista läpinäkyvyyttä asiakaskokemukseen liittyen tulisi lisätä.



KUVIO 4. ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMISEN OSA-ALUEET. (ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMINEN 2022.)

Asiakaskokemuksen johtamista voidaan Siun sotessa kehittää tulevaisuudessa siten, että yhteisten tavoitteiden lisäksi Siun sotessa on yhteinen ymmärrys, yhteisesti sovitut toimintamallit sekä niiden jalkauttamisen ja seuranta.

- **Mistä Siun soten huippuluokkainen asiakaskokemus muodostuu tulevaisuudessa? Tavoitetila?**
 - Eri asiakasryhmät? Edullisuus? Vaivattomuus? Kohtaaminen? Tehokkuus?
- **Miten määrittelemme yhteisesti ne tavat, jotka johtavat kohti tavoiteltua asiakaskokemusta?**
 - Miten viemme sen käytäntöön? Mitä toteutamme?
- **Miten asiakaskokemus saadaan strategiassa esiintyvistä sanoista päivittäisiksi teoiksi?**

3. Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakaskokemuksen mittaamisessa on olemassa valtakunnalliset haasteet esimerkiksi kansallisesti ei ole olemassa yhtenäistä toimintamallia, jonka avulla saisimme vertailukelpoista sekä ajantasaista tietoa. Tähän pyritään vastaamaan THL:n työryhmän tekemällä määrittelytyöllä, joka tuottaa kansallisesti yhtenevät suositukset sekä mittarit (Liite 1).

Vuonna 2020 Siun soten palvelujohtajille tehdyssä haastattelututkimuksessa palvelujohtajat toivat esiin, että palvelun laatua organisaation näkökulmasta seurataan jopa päivittäin (esimerkiksi saatavuus, läpimeinoajat). Palvelujohtajat toivat esiin, että relevanttien asiakaskokemusmittareiden puuttuessa on liki mahdotonta tuoda esiin palvelun laadun mittareiden rinnalla asiakkaisiin liittyviä vaikutuksia. Asiakastyytyväisyyttä on kyllä mitattu vuosittain, mutta tulosten tullessa käyttöön, tieto saattoi osin olla jo vanhentunutta. Tutkimuksessa palvelujohtajien kokemuksien kautta tuli esiin, että Siun sotella oli parannettavaa mittaamisessa, sen kehittämisessä sekä tulosten analysoinnissa. Mittareiden valinnan tärkeydessä tuotiin esiin jo silloin, että niiden kautta kansallisen vertailun tulee olla mahdollista. Tämä mahdollistaisi osaltaan, että löydettäisiin parhaat tavat tuottaa palveluita. Vuonna 2021 osissa palveluissa saatiin käyttöön sähköinen palautejärjestelmä, jossa asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta juuri siinä kontekstissa, missä jokin asia on tapahtunut. Asiakaskokemuksen jatkuvassa mittaamisessa panostettiin asiakkaan näkökulmasta helpoon ja vaivattomaan palautteen antoon. Palautejärjestelmää ei ole kuitenkaan saatu järjestelmistä johtuvista syistä laajennettua läpi organisaation niihin palveluihin, missä tämän kaltainen palautteen kerääminen olisi mahdollista. Asiakaskokemuksen jatkuvan mittaamisen laajentaminen aloitetaan hallitusti 4/2022 lähtien.

Vuonna 2021 Siun sote lähi- ja keskijohdolle tehdyn selvityksen perusteella tuli esiin, että Siun sotessa kerätään tällä hetkellä pääsääntöisesti asiakaspalautetta yksikköjen omien suunnitelmien mukaisesti eri aikaväleihin. Pääasiallisesti asiakkailta saatu palaute on suullista, asiakaslähtöistä (www-sivuilla oleva palautekanavan kautta saatu palaute) sekä yksiköiden itsetekemien kyselyiden kautta saatua tietoa. Yksiköiden itsetekemien kyselyiden haasteena on, että toimialueen strateginen mittaristo ei välttämättä ole kyselyjen tekijöiden tiedossa. Suurin osa vastaajista toivoi organisoitua prosessia asiakaspalautteen ympärille tiedon keräämisestä sen hyödyntämiseen asti.

Siun sotella on tällä hetkellä mahdollisuus käyttää seuraavia tietolähteitä asiakaskokemuksen mittaamiseksi ja/tai seuraamiseksi:

- Asiakaslähtöiset palautekanavat
 - www-sivujen palautelomake (Järjestelmä: Qpro)
 - Some-kanavat
 - Muistutukset/Kantelut
 - Suullinen palaute
- Organisaatiolähtöiset palautekanavat
 - Organisaatiolähtöinen jatkuva mittaaminen (Järjestelmät: Webropol, Roidu)
 - Toimialueiden- palveluiden-, yksiköiden omat kyselyt (paperiset- ja/tai sähköiset kyselyt)
 - Palvelun laadun eri mittarit
- THL:n tekemät kansalliset kyselyt

Tällä hetkellä Siun sotessa asiakaskokemuksen jatkuvan mittaamisen kehittämisessä on ollut merkityksellistä, että asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta lähes reaaliaikaisesti. Palautteen antaminen on yhdistetty asiointitapahtumaan, missä jokin asia on tapahtunut. Tekstiviestipalaute on ollut helppo ja vaivaton tapa antaa palautetta. Lisäksi tehdyssä kehitystyössä on ollut tärkeää löytää tapoja, jotka mahdollistavat erityisryhmien osallisuuden sekä vaikuttamisen heille sopivia palautteen anto tapoja kehittämällä. Läpinäkyvyyttä asiakkaille on pyritty tuomaan koko organisaatiotasolla Siun soten www-sivuilla sekä palvelukohtaisten tiedotteiden kautta.

- **Mitkä ovat tulevan hyvinvointialueen ja Siun soten tavoitteita sekä teemoja tulevaisuuden asiakaskokemuksen jatkuvalle mittaamiselle kansallisesti yhtenevän sekä vertailukelpoisen mittariston rinnalla?**
 - Jatkuvuus, laajuus, reaaliaikaisuus, tietosuoja- ja turva, asiakaslähtöisyys, sisäinen- ja ulkoinen läpinäkyvyys, palautteen hyödyntäminen, kokonaisvaltaisuus, lainsäädännön ja suositusten noudattaminen, saavutettavuus, tavoitteiden asettaminen, monikanavaisuus?

4. Yhteenveto

Siun sote antaa nimellään suuren asiakaslupauksen pohjoiskarjalaisille.

Me vaikutamme pohjoiskarjalaisten elämään. Sosiaali- ja terveydenhuoltoon kohdistuu paljon tarpeita sekä tunteita. Näillä tarpeilla ja tunteilla on usein hyvin suuri sekä todellinen vaikutus pohjoiskarjalaisen elämän laatuun.

Siun sote on strategiassaan tuonut jo muutamien vuosien ajan esiin asiakaskeskeisen sekä -lähtöisen yhteisen suunnan sekä päämäärän ja tavoitteet. Tutkimuksen mukaan epäselväksi on jäänyt, kuinka tavoitteisiin päästään.

Tiivistetysti nykytila:

- Meillä on strategiassa asetetut tavoitteet
- Asiakaskokemuksen mittaamista on lähdetty mahdollistamaan ja laajentamaan organisaatiossa
 - Tällä hetkellä osissa palveluita on käytössä jatkuva asiakaskokemuksen mittaaminen.

Mikä on tavoitetilamme?

Mitä tarvitsemme, että pääsemme tavoitetilaamme?

- Yhteinen ymmärrys aihealueesta. Miten Siun sote määrittelee asiakaskokemuksen?
- Tunnistamme asiakaskokemuksen mittaamista ohjaavat tekijät esim. lait.
- Miksi me Siun sotessa olemme kiinnostuneet asiakaskokemuksesta? Mitkä ovat meidän asiakaidemme tarpeet? Mikä on meidän asiakaskokemuksemme visio?
- Mitkä tekijät määrittävät asiakaskokemusta? Mikä on meidän haluttu asiakaskokemus? Miksi asiakaskokemukseen halutaan panostaa?
- Mitkä ovat Siun soten tavoitteita asiakaskokemuksen mittaamiselle?
- Millaisen toimintamallin muodostamme asian ympärille? Miten hyödynnämme tietoa tulevaisuudessa?
- Mitä osaamisen kehittämisen tarvetta on nykyhetken ja tulevaisuuden välissä?

5. Lähteet

Asiakaskokemuksen johtaminen 2022. Koulutuskokonaisuus, luennot. UEF. Joensuu.

Asiakaslähtöisyys 2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Asiakaslähtöisyys - THL](#)

Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa 2022. [Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa - THL](#)

Asiakaspalaute 2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Asiakaspalaute - THL](#)

Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen 2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Asiakas- ja potilasturvallisuus -strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026. Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.ö [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Asiakkaat ja osallisuus 2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Asiakkaat ja osallisuus - THL](#)

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. 7.2.2022. Luonnos.

Heikkinen Heli, Roivas Johanna & Pölönen Anne 2022. Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelma 2022–2023. LUONNOS. Siun sote.

Hämäläinen Päivi, Ahola Sanna, Halme Niina, Hastrup Arja, Hietanen-Peltola Marke, Häkkinen Pirjo, Ihanus Mirja, Järvelin Jutta, Kauppinen Tapani, Kilpeläinen Katri, Kuussaari Kristiina, Liukko Eeva, Kärkkäinen Jukka, Mäkelä Matti, Mölläri Kaisa, Nurmi-Koikkalainen Päivi, Partanen Airi, Perälä Marja-Leena, Rotko Tuulia, Räikkönen Outi, Suvisaari Jaana & Töytäri Outi 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu- ja vaikuttavuusindikaattoreiden arviointi palvelupakettien näkökulmasta. Koottuja indikaattoreita kehittämistyössä huomioitavaksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 26/2016, Helsinki.

Laki hyvinvointialueesta (611/2021).

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980).

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021).

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013).

Paulus Torkki, Leskelä Rikka-Leena, Linna Miika, Torvinen Anna, Klemola Karja, Sinivuori Katja, Latsio Antti & Hörhammer Iiris 2017. Ehdotus sosiaali- ja terveyspalveluiden uudeksi kasanalliseksi mittaristoksi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 36/2017. Valtioneuvoston kanslia.

Peränen Niina & Sainio Salla. Asiakaspalautteen kansallinen keruun yhtenäistäminen – Sisällölliset ehdotukset. Projektin loppuyhteenveto. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [THL Word Template \(julkari.fi\)](#)

Saarijärvi Hannu & Puustinen Pekka 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä Miten? Docendo. Jyväskylä.

Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi 2021. THL Työryhmätyö. Työryhmän sisäinen materiaali.

Siun sote 2021. [Etusivu - siunsote.fi](#)

Siun sote – Toiminta- ja taloussuunnitelma 2021–2023. Talousarvio 2021.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)

Terveystalolaki (301.12.2010/1326)

Turunen Sirpa 2021. Asiakaskokemus – Nyt ja tulevaisuudessa. Tulevaisuuden sotekeskus -hanke. Selvitys. Siun sote.

Turunen Sirpa 2020. Asiakaskokemuksen ja sen johtaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa – Palvelujohtajien antamia merkityksiä ja kokemuksia. Pro Gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.

Vähimmäistietosisältö hyvinvointialueiden johtamisessa 2021. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Vähimmäistietosisältö+hyvinvointialueiden+johtamisessa.pdf \(soteuudistus.fi\)](#)

Liite 1 – THL:n kansalliset väittämät ja niiden arviointi

Kyselyn alkuun voi liittää lyhyen ohjeistuksen kysymyksiin vastaamisesta. Ohjetekstiä voi tarvittaessa lisätä myös väittämien väliin.

- NPS (Net Promoter Score): **Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?**
 - Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en anhörig eller en vän?
 - How likely are you to recommend the service you received to a family member or a friend?

Nettosuositteluindeksiin liitetään myös avoin kysymys: **Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?**

- Saatavuus: **Sain apua, kun sitä tarvitsin**
 - Jag fick hjälp när jag behövde den
 - I received the service / treatment when I needed it.
- Kohtaaminen: **Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)**
 - Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt.
 - I felt that the staff cared about me comprehensively.
- Osallistuminen: **Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (KUVA)**
 - Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig.
 - The decisions concerning my treatment/the matter were made together with me
- Turvallisuus: **Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana**
 - Jag kände mig trygg under vården / betjäningen
 - I felt safe during the care / service
- Tiedon saanti: **Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu**
 - Jag vet hur min vård/mina tjänster kommer att fortsätta
 - I know how my care/the service will continue
- Tiedon ymmärrettävyys: **Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää**
 - Informationen som jag fick om vården / betjäningen var förståelig
 - The information I received on care / the service was understandable
- Hyödyllisyys: **Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (KUVA)**
 - Jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig.
 - I felt that the service I received was useful.

Jos alueet tai palvelutuottajat katsovat tarpeelliseksi lisätä kyselyynsä edellä esitettyjen kansallisten väittämien lisäksi muita väittämiä, ne liitetään kyselyyn kansallisten väittämien jälkeen.

Väittämien arviointi

NPS-arvo perustuu asteikkoon 0–10.

Tulosta muodostettaessa asiakkaiden antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

- 0–6 = arvostelijat
- 7–8 = passiiviset
- 9–10 = suosittelijat

NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Lopullinen arvo ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna.

Muita väittämiä asiakkaat arvioivat asteikolla 1–5 (Likertin asteikko)

- täysin eri mieltä (1)
- osittain eri mieltä (2)
- ei samaa eikä eri mieltä (3)
- osittain samaa mieltä (4)
- täysin samaa mieltä (5)

Liukuvaa asteikkoa ei suositella.

Asteikko kulkee niin, että arvo 1 on ensin ja arvo 5 viimeisenä.

Jos väittämä ei sovi asiakkaalle, häntä pyydetään jättämään vastaamatta siihen.

Liite 2 - NPS-laskeminen

Mikä ihmeen NPS?

NPS = Net Promoter Score on asiakasuskollisuuden mittari

Mittaa asiakkaan suosittelemahaluutta ja tyytyväisyyttä.

Suosittelisin Siun sotea tuttavilleni. (asteikko 0–10)

Vastaajat jaetaan kolmeen kategoriaan:

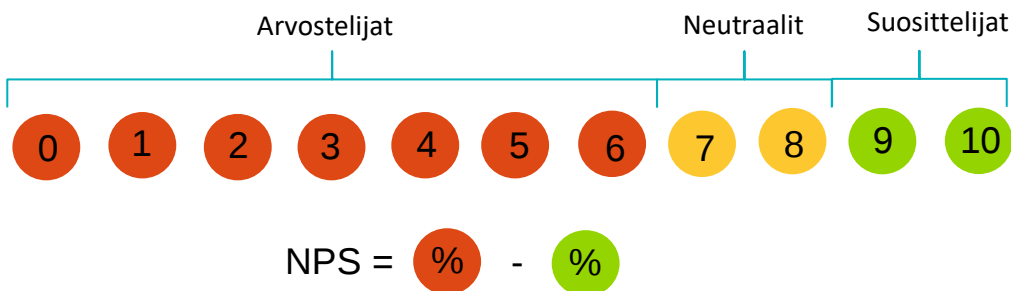
0–6 palvelun arvostelijat → Pettynyt ja valmis arvostelemaan

7–8 neutraalit asiakkaat → tyytyväinen, ei kuitenkaan valmis suosittelemaan

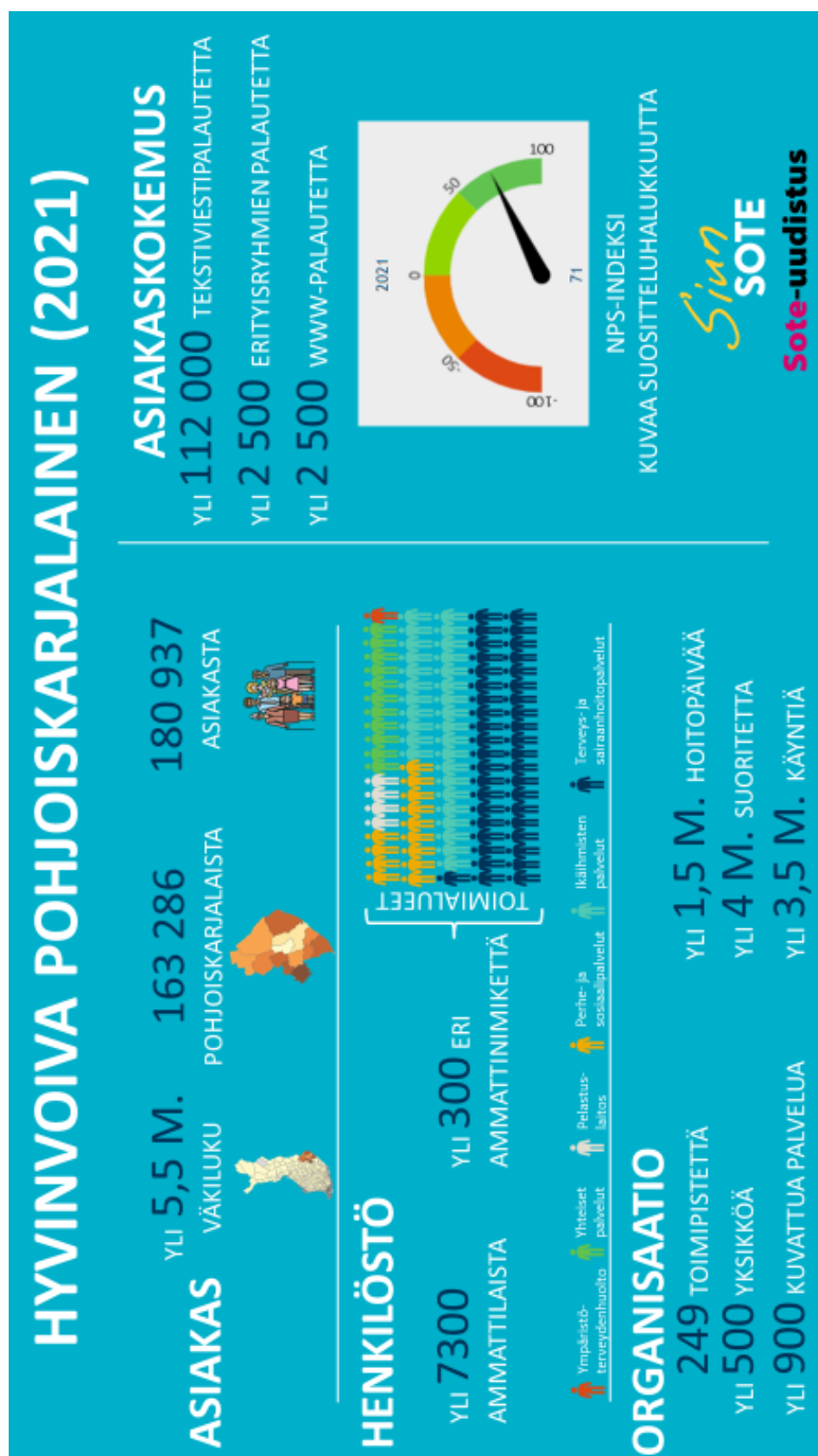
9–10 palvelun suosittelijat → tyytyväinen ja valmis suosittelemaan

NPS-luku voi olla välillä -100—100 (-100 palvelua ei suosittele kukaan/+100 kaikki suosittelevat palvelua).

Luku lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttimäärä suosittelijoiden prosenttimäärästä (kts. Alla).



Liite 3 – Siun sote Hyvinvoiva pohjoiskarjalainen -infograafi



ASIAKAS

YLI 5,5 M.
VÄKILUKU

POHJOISKARJALAISTA

163 286

ASIAKASTA

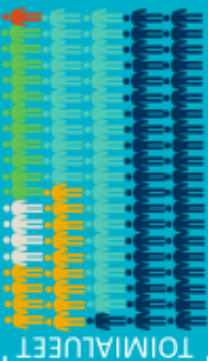
180 937



HENKILÖSTÖ

YLI 7300
AMMATTILAISTA

YLI 300 ERI
AMMATTINIMIKETTÄ



TOIMIALUEET

ORGANISAATIO

249 TOIMIPISTETTÄ

YLI 500 YKSIKKÖÄ

YLI 900 KUVATTUA PALVELUA

YLI 1,5 M. HOITOPÄIVÄÄ

YLI 4 M. SUORITETTA

YLI 3,5 M. KÄYNTIÄ

 Ympäristö-
terveydenhuolto
  Yhteiset
palvelut
  Pelastus-
laitos
  Perhe- ja
sosiaalipalvelut
  Ikäihmisten
palvelut
  Terveys- ja
sairaanhoitopalvelut