

Sivan SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Ikääntyneiden palvelujen asiakaskokemuksen mittaaminen

Vanhusneuvosto

13.2.2024 palvelujohtaja Hannele Komu

Asiakaskokemuksen kerääminen

- Ikääntyneiden toimialueella järjestelmällistä keräämistä vuodesta 2021 alkaen (asumispalvelut ja kotihoito), vuodesta 2022 alkaen (kotona asumista tukevat palvelut, terveyskeskussairaalat), sitä ennen kerättiin paperikyselyillä kokemuksia, joista työstettiin koosteita
- Yksiköissä on ollut palaute-laatikoita, joihin on tullut hyvin vähän palautetta
- Vuoden 2024 alusta alkaen terveyskeskussairaalat ovat siirtyneet terveys- ja sairaanhoitopalvelujen alle, hoitosolujen toiminta päättyi elo-syyskuussa 2023

Asiakkaan ääni vuonna 2023



**3881 palautetta kotihoidon
asiakkailta**



**904 palautetta
terveyskeskussairaaloiden/
hoitosolujen potilailta**



**71 palautetta
siunsote.fi-sivujen kautta
(Qpro 17 ja Laatuportti 54)**



**123 palautetta omaishoidon
tuen ja palveluohjauksen
asiakkailta**



**3738 palautetta
asumispalveluiden asukkailta**

Net Promoter Score, suositteluhaluus (NPS)

”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?”

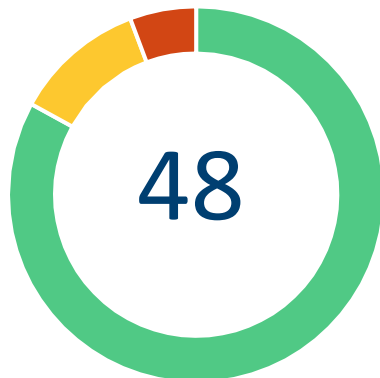
Vastausvaihtoehdot:

0= en lainkaan todennäköisesti
10=erittäin todennäköisesti

NPS-suositelutodennäköisyydellä pyritään ennustamaan vastaajien todennäköisyyttä suositella palvelua muille. Vastaajat luokitellaan vastausten perusteella arvostelijoihin (0-6), neutraaleihin (7-8) ja suosittelijoihin (9-10). NPS lasketaan vähentämällä suosittelijoiden osuudesta arvostelijoiden osuus.

NPS tavoite on ollut
45 v. 2023

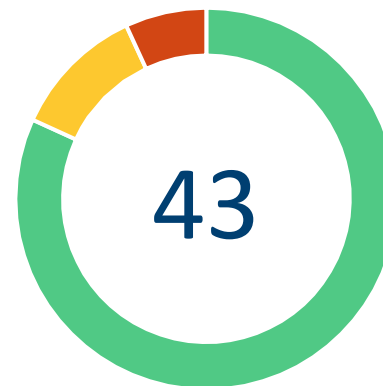
2023



Yhteensä 87,94 %
vastaajista antoi
arvosanaksi
vähintään 7.

58,99 %
Suosittelijat
29,72 % Neutraalit
11,29 % Arvostelijat

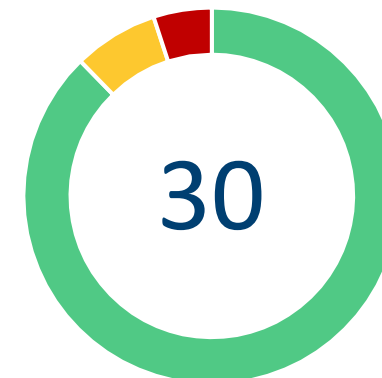
2022



Yhteensä 85,96 %
vastaajista antoi
arvosanaksi
vähintään 7.

56,99 %
Suosittelijat
28,97 % Neutraalit
14,04 % Arvostelijat

2021

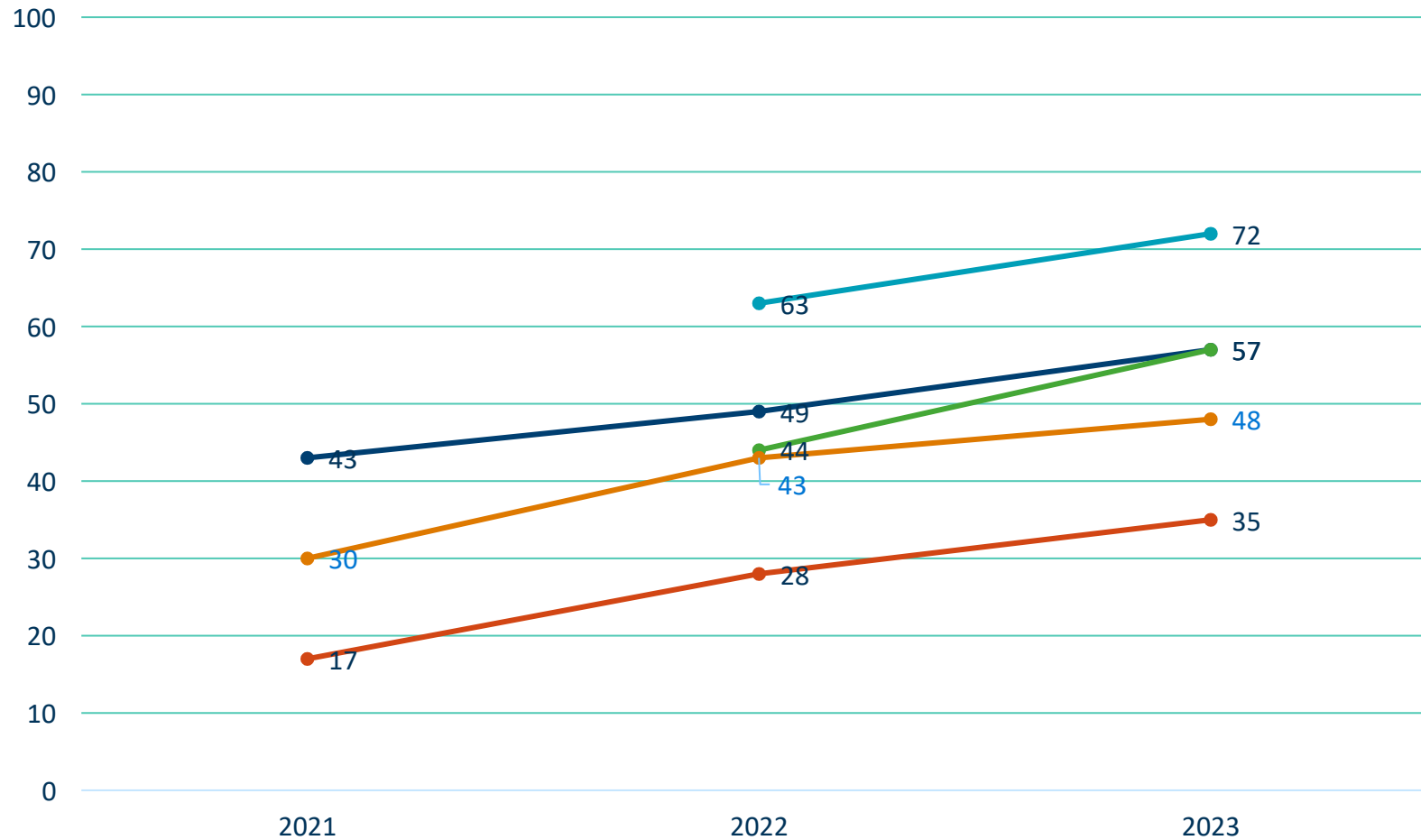


Yhteensä 80,66 %
vastaajista antoi
arvosanaksi
vähintään 7.

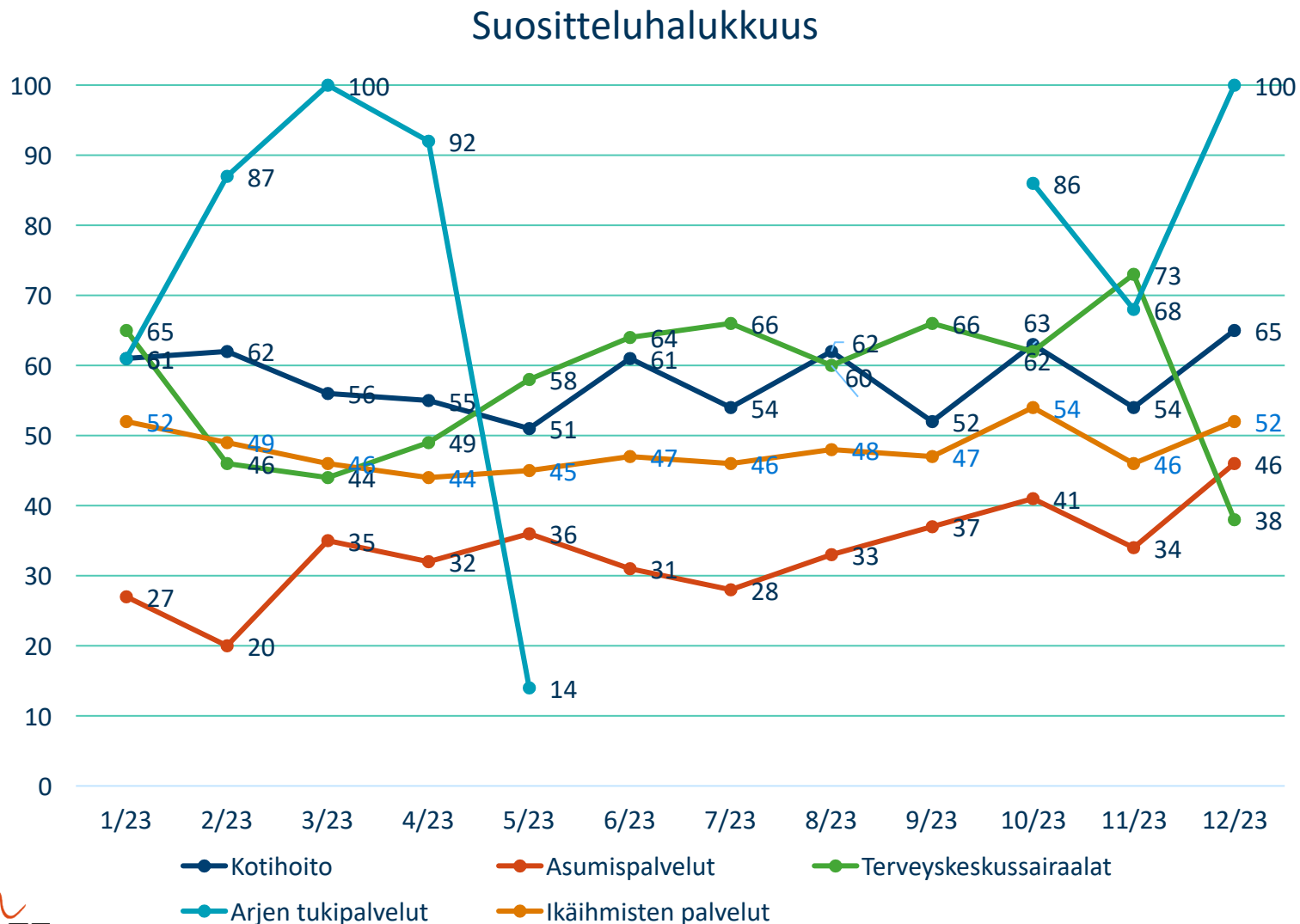
49,58 %
Suosittelijat
31,08 % Neutraalit
19,33 % Arvostelijat

Suositteluhalukkuus palveluittain

Suositteluhalukkuus

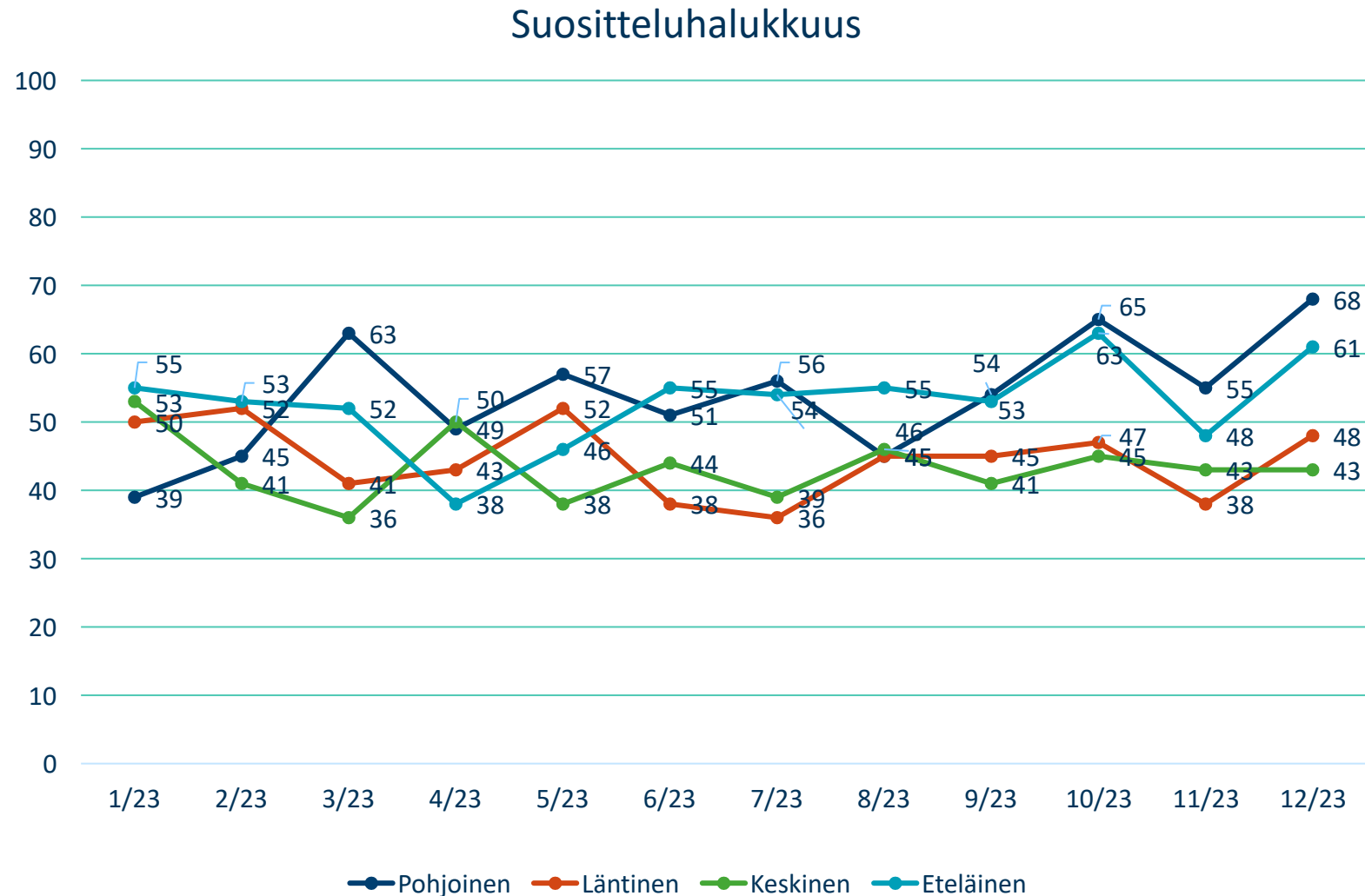


Suositteluhalukkuus palveluittain v. 2023



- **Ikäihmisten palveluiden NPS-luvussa** on huomioitu kotihoidon, asumispalveluiden sekä terveyskeskussairaaloiden sama palaute.
- Raportointirajapinnan ongelmien takia arjen tukipalveluiden tuloksia ajalta 6–9/23 ei ole saatavilla. Raportointi on saatu korjattua 10/23 alkaen.

Suositteluhalukkuus maantieteellisesti alueittain v. 2023



Aluekohtaisiin NPS-lukuihin ei ole sisällytetty arjen tukipalveluiden tuloksia.

Palaute siunsote.fi-sivun kautta, vuosi 2023

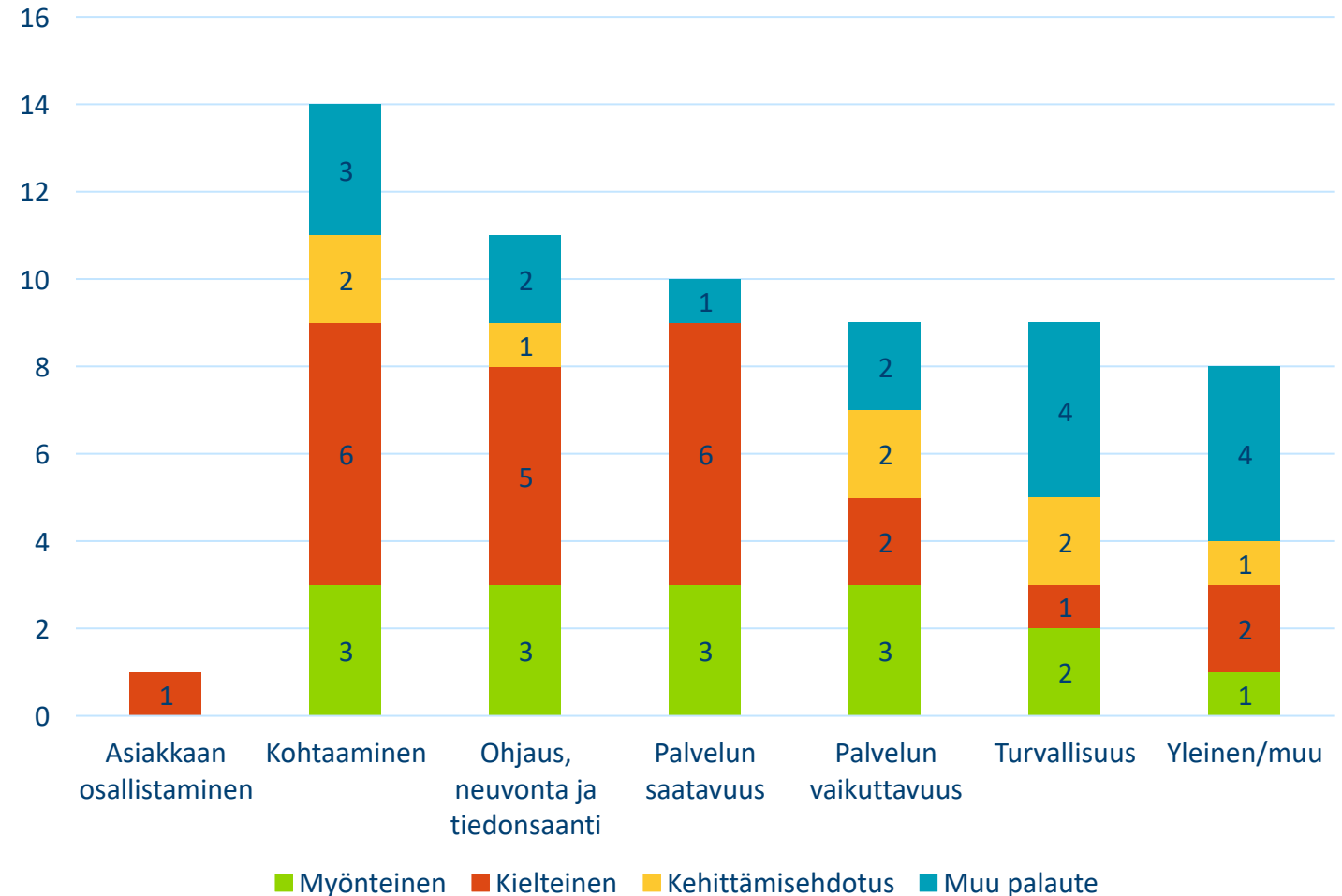
Asiakkaamme tai alueemme asukas voi aina halutessaan antaa palautetta kaikesta Siun soten toiminnasta verkkosivujemme kautta.

Laatuportin verkkopalautejärjestelmään asiakaspalautteita tuli vuoden 2023 aikana yhteensä 54 kpl.

Yhteensä 10 palautteen pohjalta suunniteltiin kehittämistoimenpide ja 30 palautteen pohjalta keskusteltiin/viestittiin palautteeseen liittyvien henkilöiden kanssa.

Huom! Taulukossa vain Laatuportin asiakaspalautteet (11.4.-31.12.).

Palautteiden määrät (kpl)



Asiakaskokemuksen keräämisen jatkuminen

- Menossa THL:n Kerro palvelustasi-kysely (10.1.-27.3.2024) välisenä aikana, velvoittava kysely, johon vastaavat sekä Siun soten omat yksiköt että yksityisten palveluntuottajien asiakkaat, kahden vuoden välein toteutettava kysely
- Ikääntyneiden palvelujen toimialue kerää asiakaskokemusta Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen uuden asiakaskokemuskeräämisjärjestelmän kautta
- Yksityisten palveluntuottajien osalta on velvoittavat lauseet sekä ostopalveluissa että palvelusetelillä tuotettavissa palveluissa
- Tulee muistaa, että asiakaskokemuksen keräämistä on myös suullisesti saadut palautteet asiakkailta ja omaisilta
- Asiakaskokemusta saattaa tulla esille tehdyistä muistutuksista ja kanteluista

Miten opimme asiakaskokemuksen keräämisestä?

- Saadut asiakaskokemukset raportoidaan kuukausittain toimialue-palvelualue-yksikkökohtaisesti
- Saadun raportit käydään läpi yksiköissä henkilöstön kanssa ja tehdään korjaavia liikkeitä. Käytössä on laadunhallinnan järjestelmässä oleva itsearviointi (SHQS), jossa on seuranta asiassa. Samoin lakivelvoittava omavalvonta ja omavalvontasuunnitelmat ohjaavat tätä.
- Saadut muistutukset ja kantelut käsitellään yksiköissä ja opitaan niiden kautta, muutetaan toimintaa.

Esimerkki raportoinnista asiakkaan ääni joulukuussa 2023



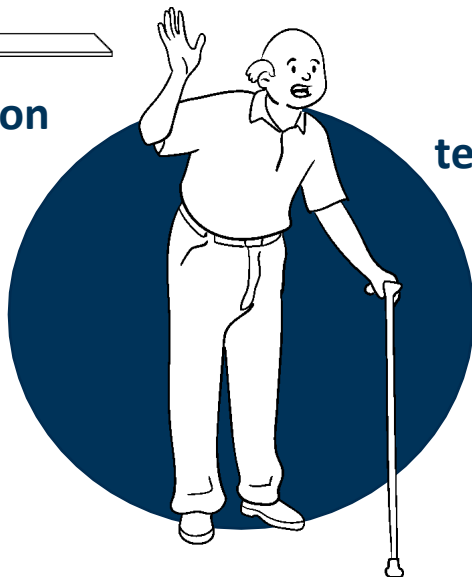
90 palautetta kotihoidon
asiakkailta



13 palautetta
terveyskeskussairaaloiden/
hoitosolujen potilailta



3 palautetta
siunsote.fi-sivujen kautta



4 palautetta omaishoidon
tuen ja palveluohjauksen
asiakkailta



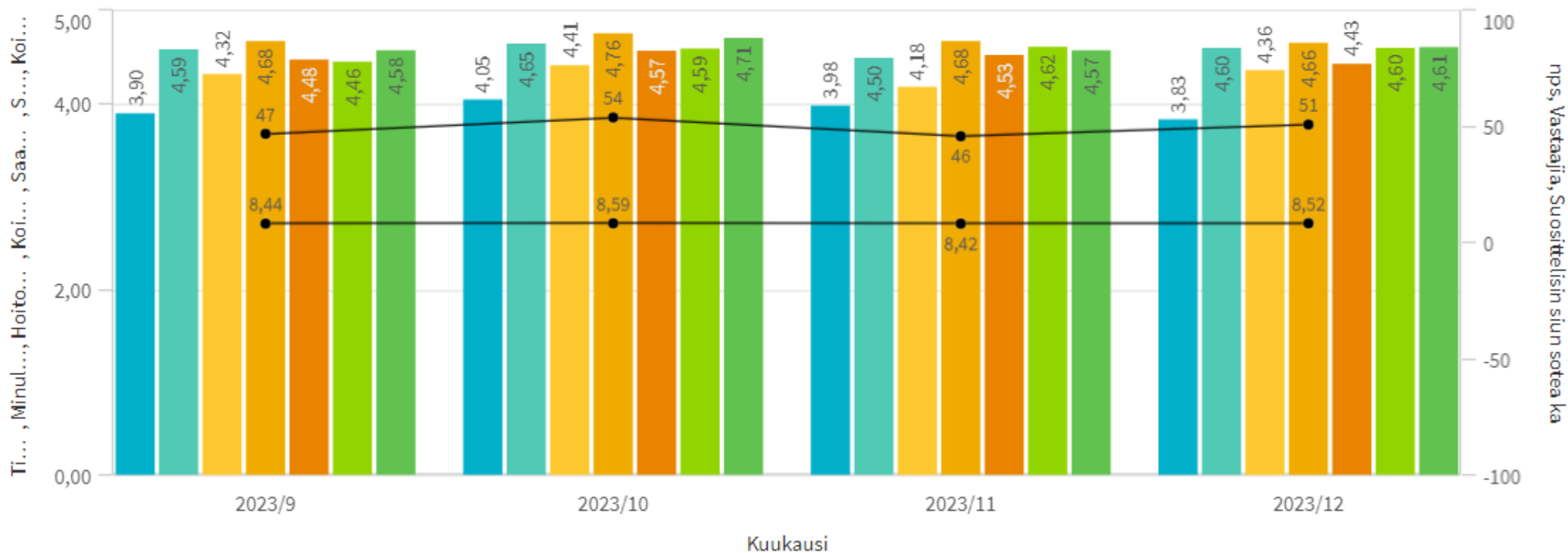
208 palautetta
asumispalveluiden asukkailta

Esimerkki toimialueen – ikääntyneiden palvelut raportti (kotihoito, asumispalvelut ja terveyskeskussairaalahoido)

Joulukuun vastaajamäärä, nps-luku ja ka.:

| | | |
|-------------------------|------------------|--|
| Vastaajia 311 | nps 51 | Keskiarvo (suosittelemus) 8,52 |
|-------------------------|------------------|--|

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

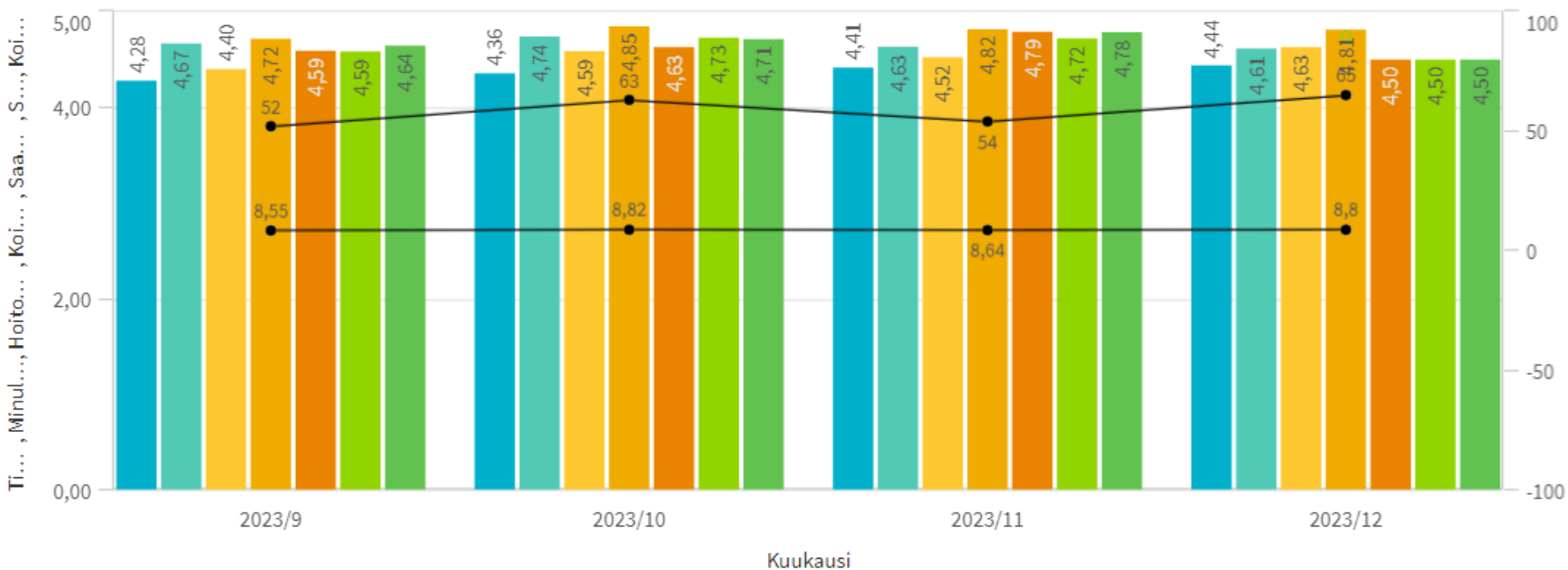
- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- nps
- Vastaajia
- Suosittelisin siun soitea ka

Esimerkki palvelukohtaisesta raportoinnista kotihoito

Joulukuun vastaajamäärä, nps-luku ja ka.:

| | | |
|-----------|-----|--------------------------|
| Vastaajia | nps | Keskiarvo (suositteleva) |
| 90 | 65 | 8,80 |

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- nps
- Vastaajia
- Suosittelisin siun sotea ka

Esimerkki palvelukohtaisesta raportoinnista asumispalvelut

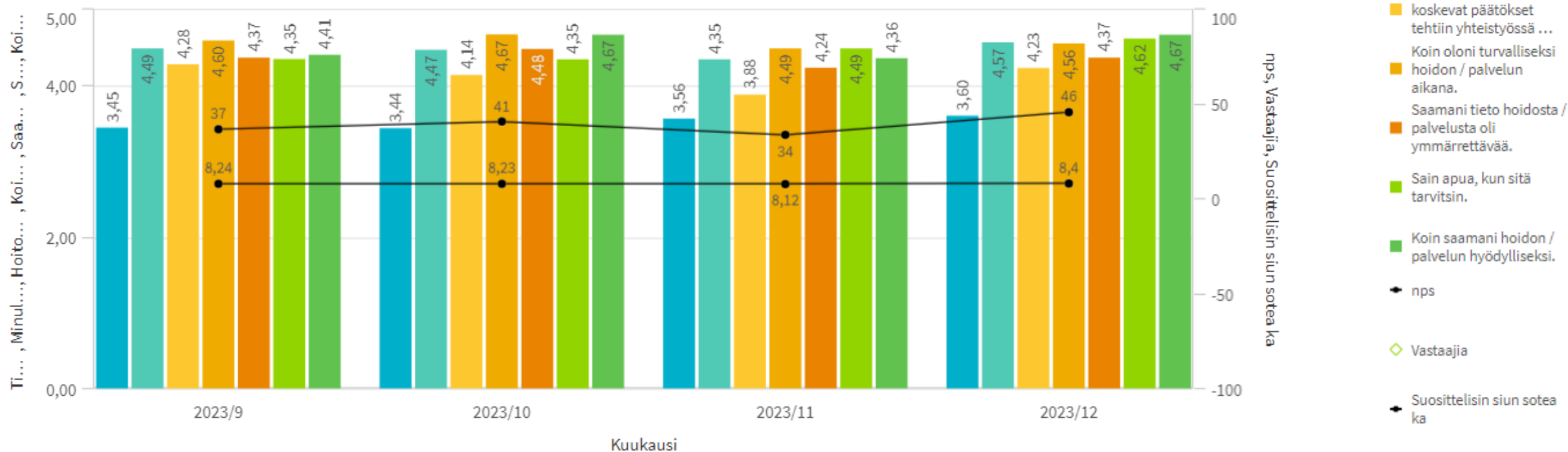
Joulukuun vastaajamäärä, nps-luku ja ka.:

Vastaajia
208

nps
46

Keskiarvo (suosittelu)
8,40

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.

Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.

Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...

Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.

Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.

Sain apua, kun sitä tarvitsin.

Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.

nps

Vastaajia

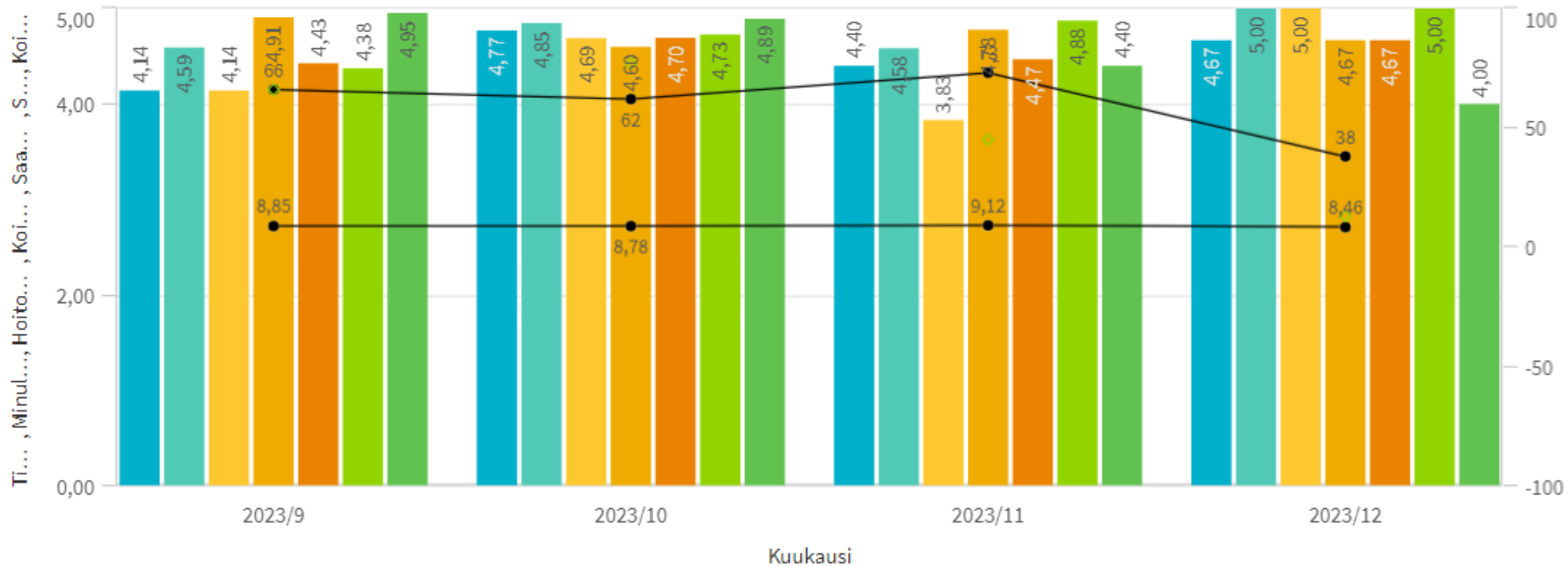
Suosittelisin siun sotea ka

Esimerkki palvelukohtaisesta raportoinnista terveyskeskussairaalat/hoitosolut

Joulukuun vastaajamäärä, nps-luku ja ka.:

| | | |
|------------------------|------------------|---------------------------------------|
| Vastaajia 13 | nps 38 | Keskiarvo (suosittelu) 8,46 |
|------------------------|------------------|---------------------------------------|

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

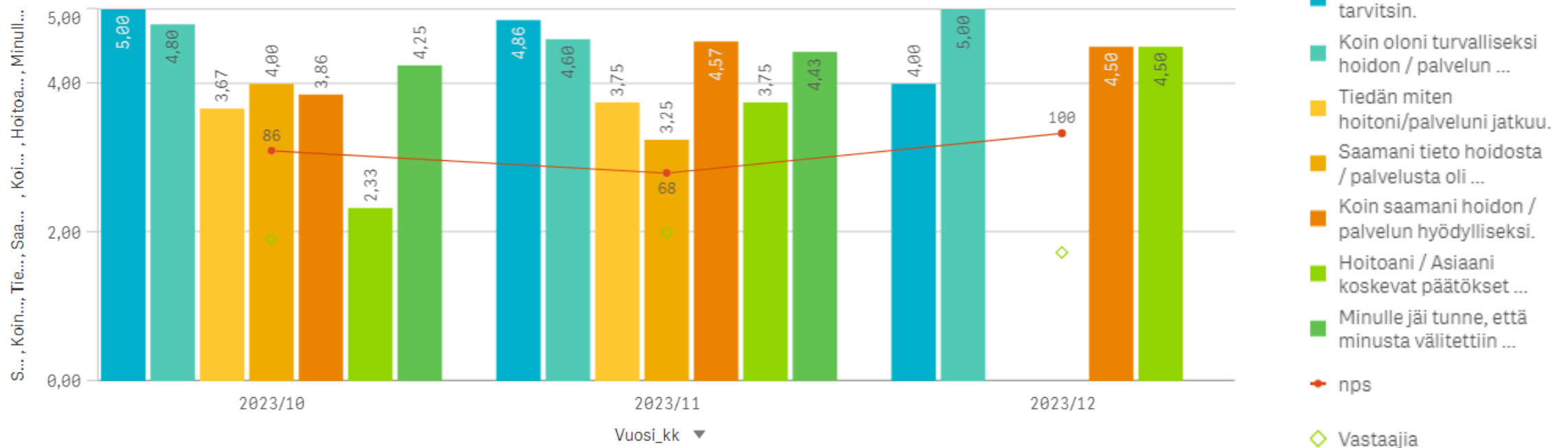
- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- nps
- Vastaajia
- Suosittelisin siun sotea ka

Esimerkki palvelukohtaisesta raportoinnista kotona asumista tukevat palvelut (asiakas- ja sosiaaliohjaus, omaishoidon tuki)

- Raportointirajapinnan ongelmien takia arjen tukipalveluiden tuloksia ajalta 6–9/23 ei ole saatavilla. Raportointi on saatu korjattua 10/23 alkaen.
- Joulukuun NPS-luku, vastaus% ja vastaajamäärä

| | | |
|--------|----------|-----------|
| 3. NPS | Vastaus% | Vastaajia |
| 100 | 3,92 | 4 |

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



**Yhdessä tehden vaikuttavimmat
palvelut, asiakaskokemuksen
kerääminen on tärkeää ja siitä
oppiminen sekä sen hyödyntäminen
toiminnassa on tärkeää**