

Asiakaspalautteiden käsittely ja raportointi

887/00.02.02/2024

Hyvinvointialueen vanhusneuvosto 13.02.2024 § 15

Lisätiedot	Palvelujohtaja Hannele Komu sähköposti: hannele.komu@siunsote.fi
Käsittely	Palvelujohtaja Hannele Komu esitteli asiakaspalautteiden käsittelyä ja raportointia.
Selostus	<p>Siun soten ikääntyneiden palveluissa on kerätty asiakaspalautetta järjestelmällisesti kaikista palveluista. Säännöllisesti palautetta on kerätty vuodesta 2021 alkaen. Vuonna 2023 ikääntyneiden palvelujen toimialueella annettiin Roidu-järjestelmän kautta 3881 palautetta kotihoidosta, 3738 palautetta asumispalveluista, 904 palautetta terveyskeskussairaaloista, 123 palautetta omaishoidon tuesta. Lisäksi ikääntyneiden palvelujen toimialue sai 71 palautetta Siunsote.fi – sivujen kautta.</p> <p>Roidu-palautteet on kerätty kuukausittain yksiköissä. Tyytyväisyys palveluihin on kasvanut ja samoin suositteluhalukkuus, NPS on kasvanut. NPS oli vuonna 2021 30, vuonna 2022 43 ja vuonna 2023 46. NPS-arvot vaihtelevat, esimerkiksi joulukuussa 2023 toimialueen NPS oli 51. Tavoitteena toimialueella oli vuonna 2023 NPS:ssä yli 45, joten tämä tavoite saavutettiin.</p> <p>Siunsote.fi-sivujen kautta annetuissa palautteissa on eniten annettu palautetta kohtaamiseen, ohjaus/neuvonta/tiedonsaantiin sekä palvelujen saatavuuteen liittyen.</p> <p>Ikääntyneiden palvelujen toimialueella asiakaspalautteet koostetaan kuukausittain ja ne käydään järjestelmällisesti linjaorganisaation mukaisesti läpi ja mietitään mahdolliset kehittämistoimenpiteet, opitaan saadusta palautteesta. Ikääntyneiden palvelujen toimialueella on annettu Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palkitsemisperiaatteiden mukaisesti pikapalkintoja työyksiköille muun muassa hyvästä asiakaspalautteesta.</p> <p>10.1.2024 on alkanut Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Kerro palveluistasi kysely. Tämä kysely on velvoittava kysely säännöllisen palvelujen piirissä oleville.</p> <p>Ikääntyneiden palvelujen toimialue tulee edelleen keräämään asiakaskokemusta. Asiakaskokemuksen keräämisessä tulee olemaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen kilpailutuksessa oleva asiakaspalauttejärjestelmä. Tämän lisäksi ikääntyneiden palvelujen toimialueella on valmius tehdä muita asiakaskokemuskyselyjä tarvittaessa.</p>