

# *Sivan* SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

# Ikääntyneiden palvelujen asiakaskokemuksen mittaaminen

Osallisuusvaliokunta

22.1.2024 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

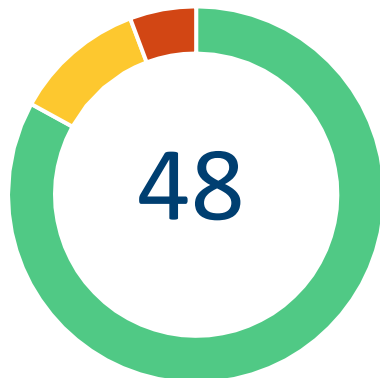
todennäköisesti

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.

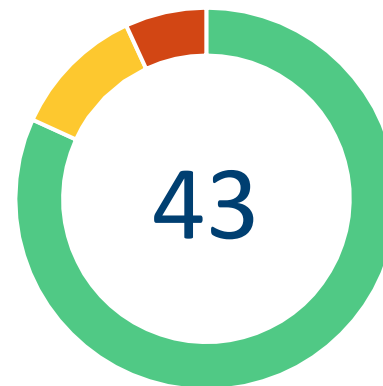
58,99 %

Suosittelijat

29,72 % Neutraalit

11,29 % Arvostelijat

2022



Yhteensä 85,96 %  
vastaajista antoi  
arvosanaksi  
vähintään 7.

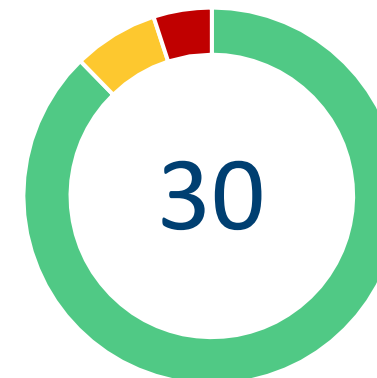
56,99 %

Suosittelijat

28,97 % Neutraalit

14,04 % Arvostelijat

2021



Yhteensä 80,66 %  
vastaajista antoi  
arvosanaksi  
vähintään 7.

49,58 %

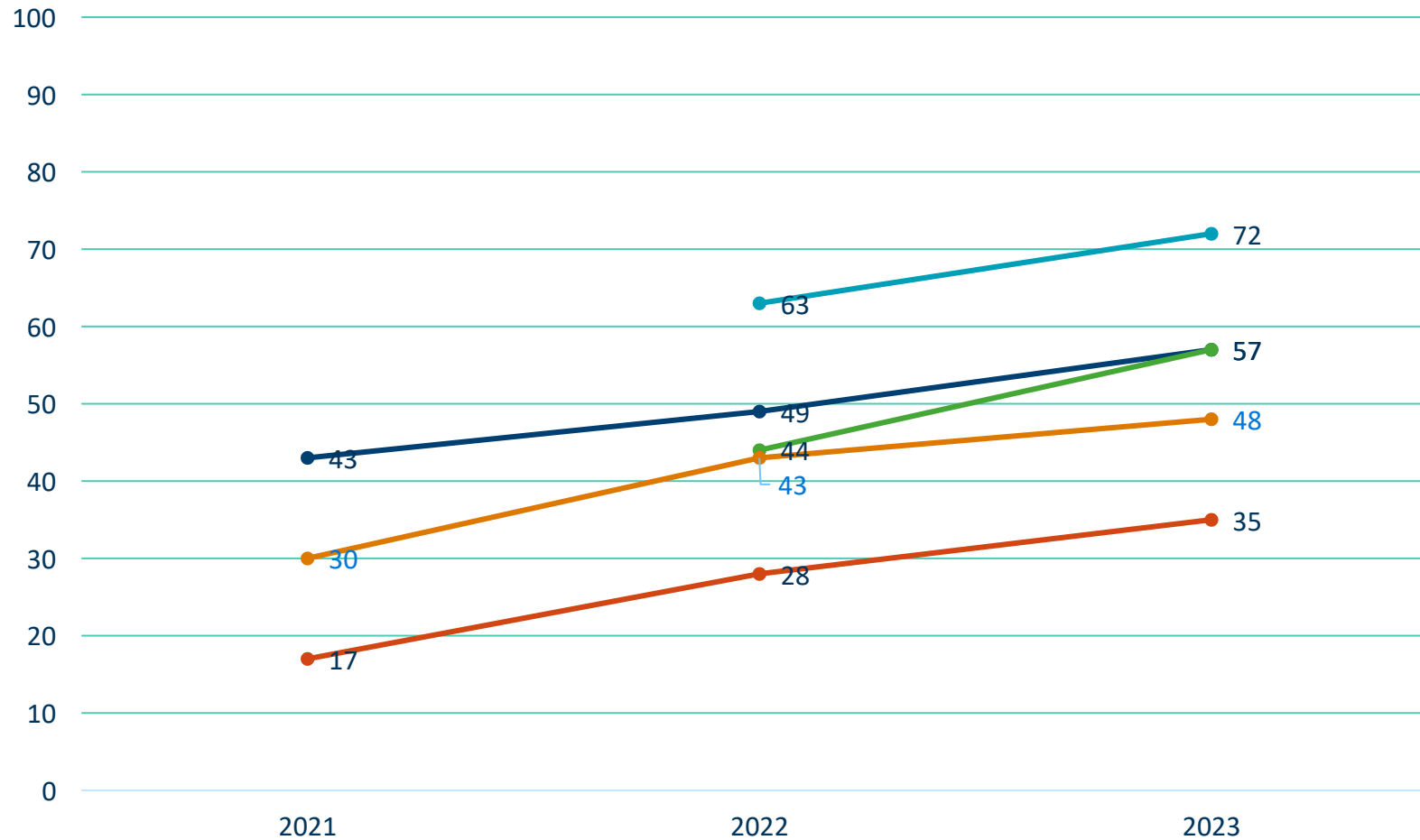
Suosittelijat

31,08 % Neutraalit

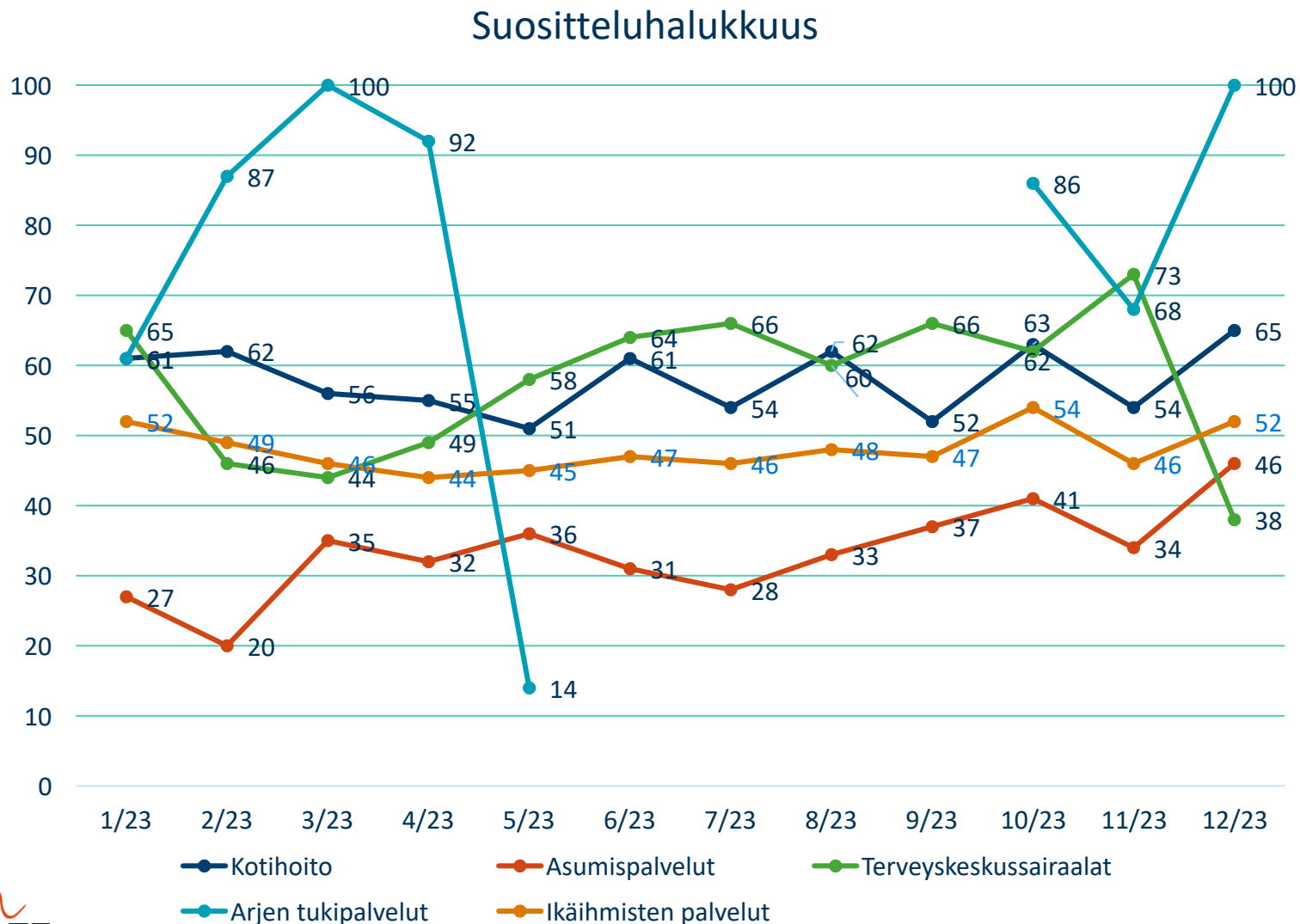
19,33 % Arvostelijat

# Suositteluhalukkuus palveluittain

## Suositteluhalukkuus

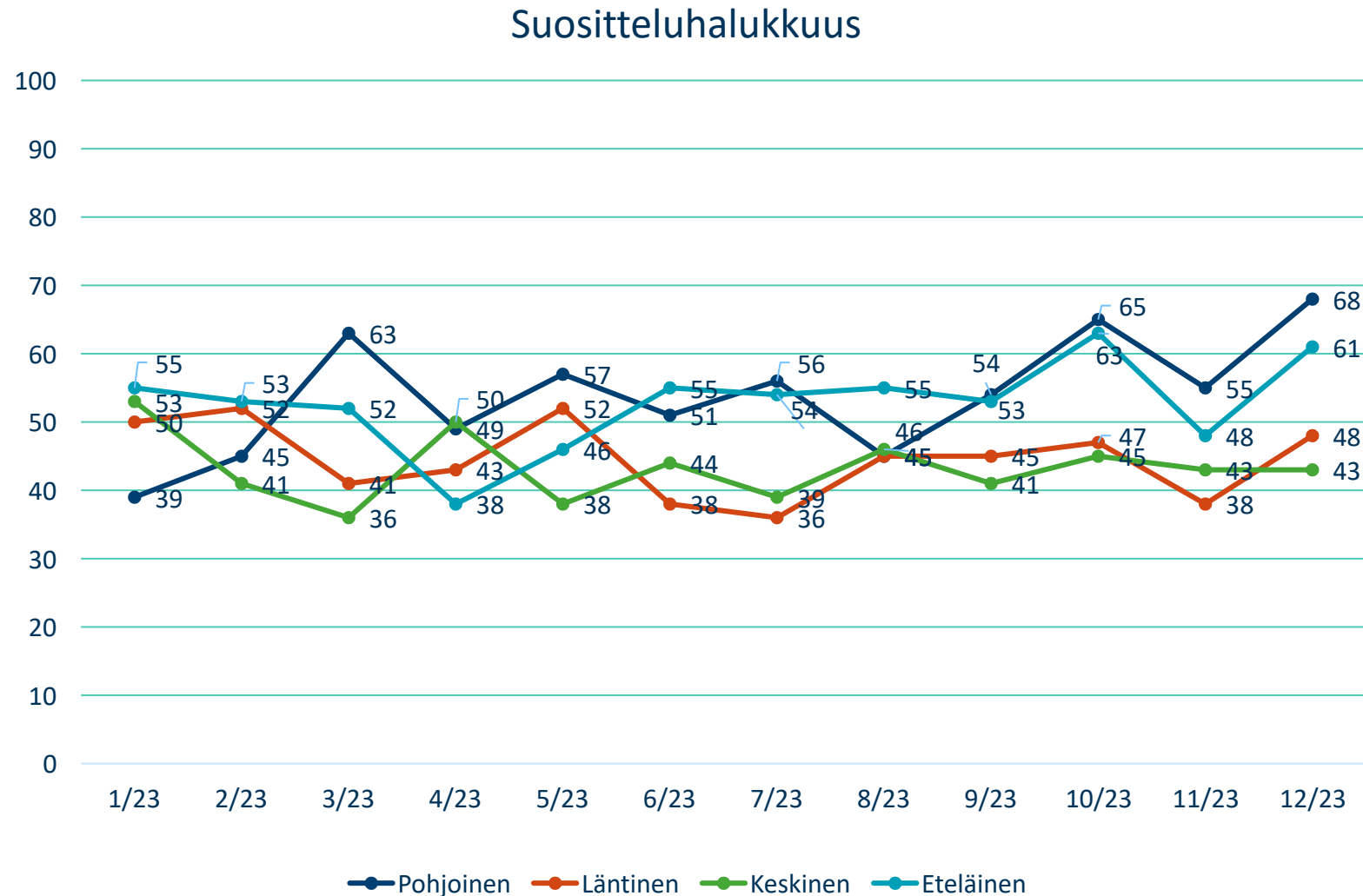


# Suositteluhalukkuus palveluittain v. 2023



- **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

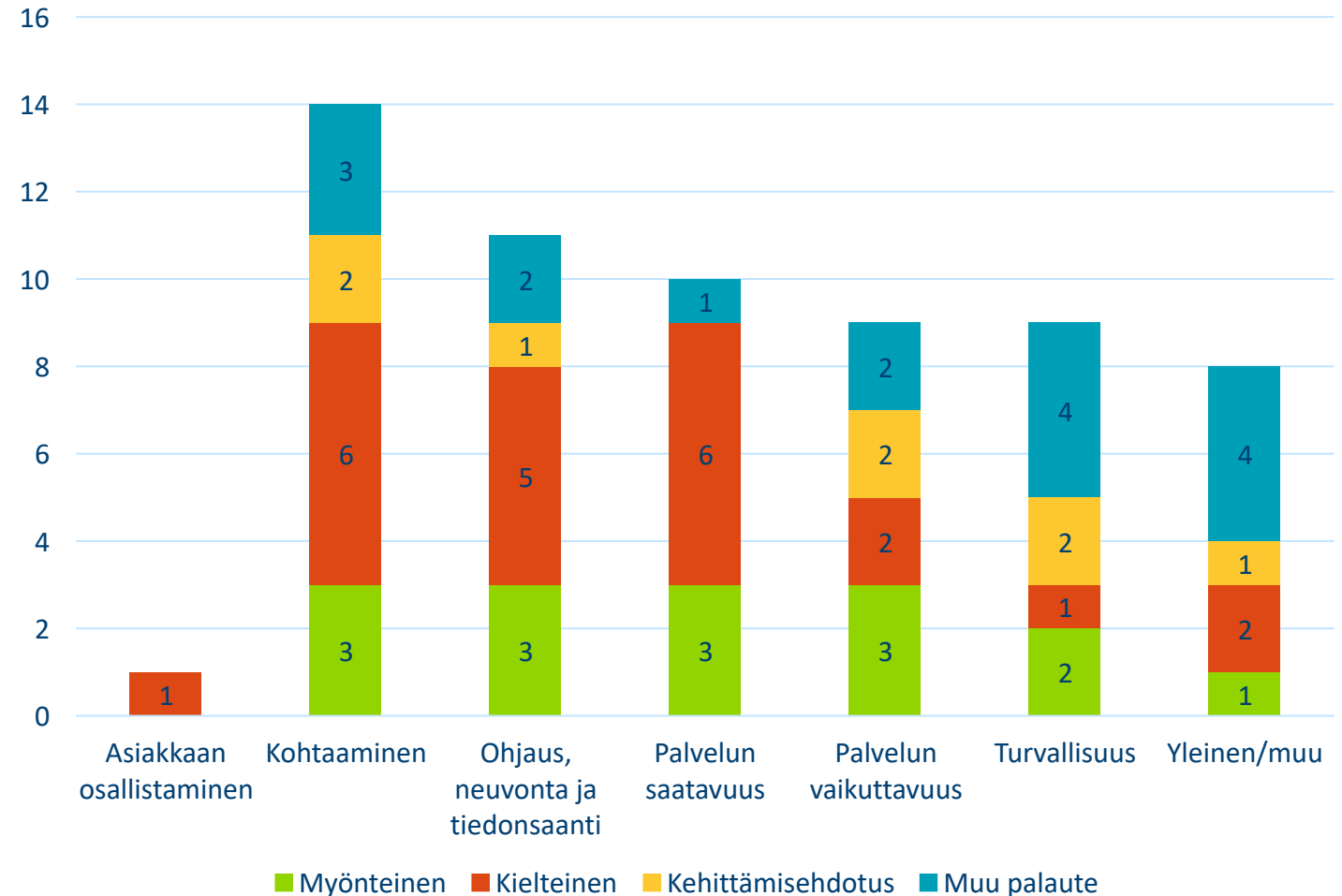
Asiakkaamme tai alueemme asukas voi aina halutessaan antaa palautetta kaikesta Siun soten toiminnasta verkkosivujemme kautta.

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



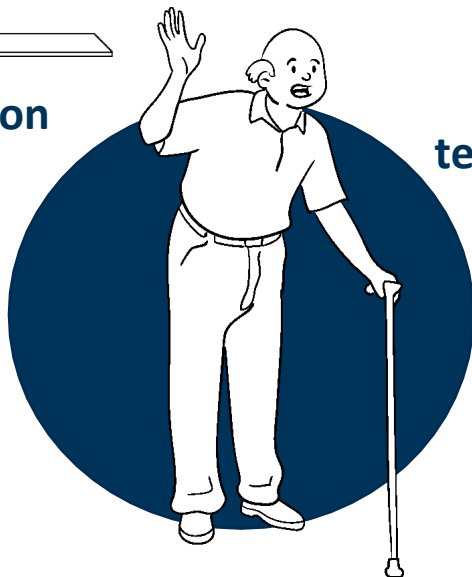
90 palautetta kotihoidon  
asiakkailta



13 palautetta  
terveyskeskussairaaloiden/  
hoitosolujen potilailta



3 palautetta  
siunsote.fi-sivujen kautta



4 palautetta omaishoidon  
tuen ja palveluohjauksen  
asiakkailta



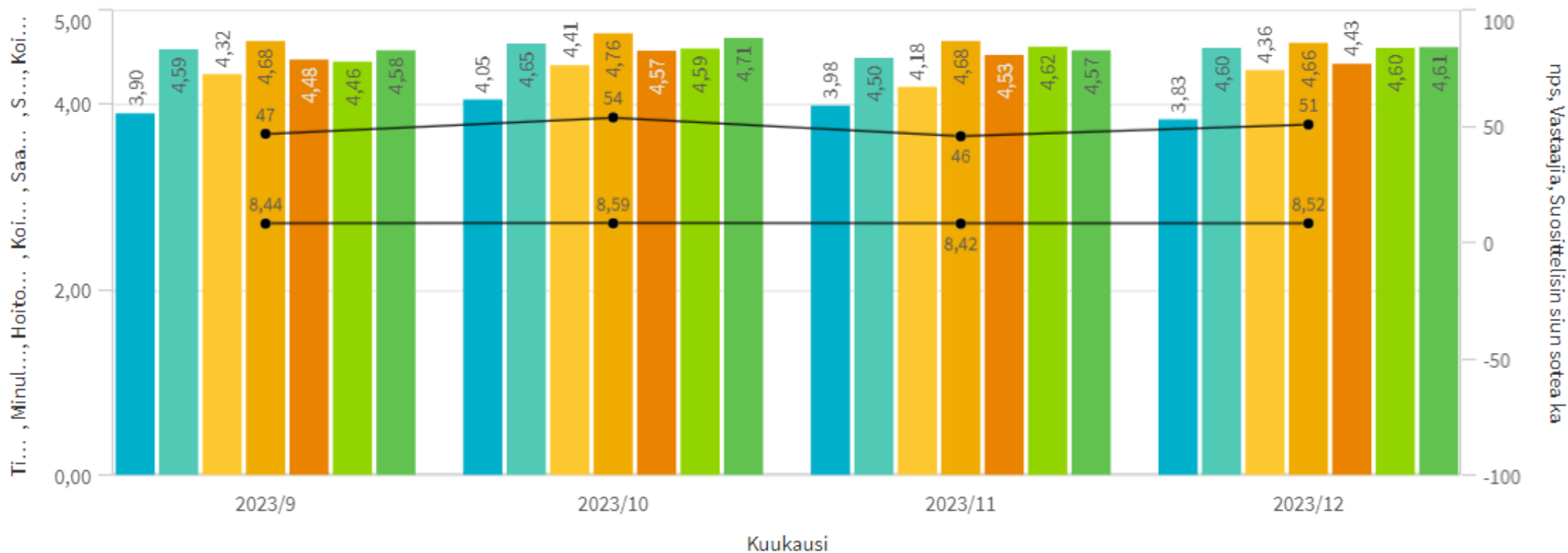
208 palautetta  
asumispalveluiden asukkailta

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

Joulukuun vastaajamäärä, nps-luku ja ka.:

Vastaajia <b>311</b>	nps <b>51</b>	Keskiarvo (suosittelemus) <b>8,52</b>
-------------------------	------------------	--

## Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



### Measures

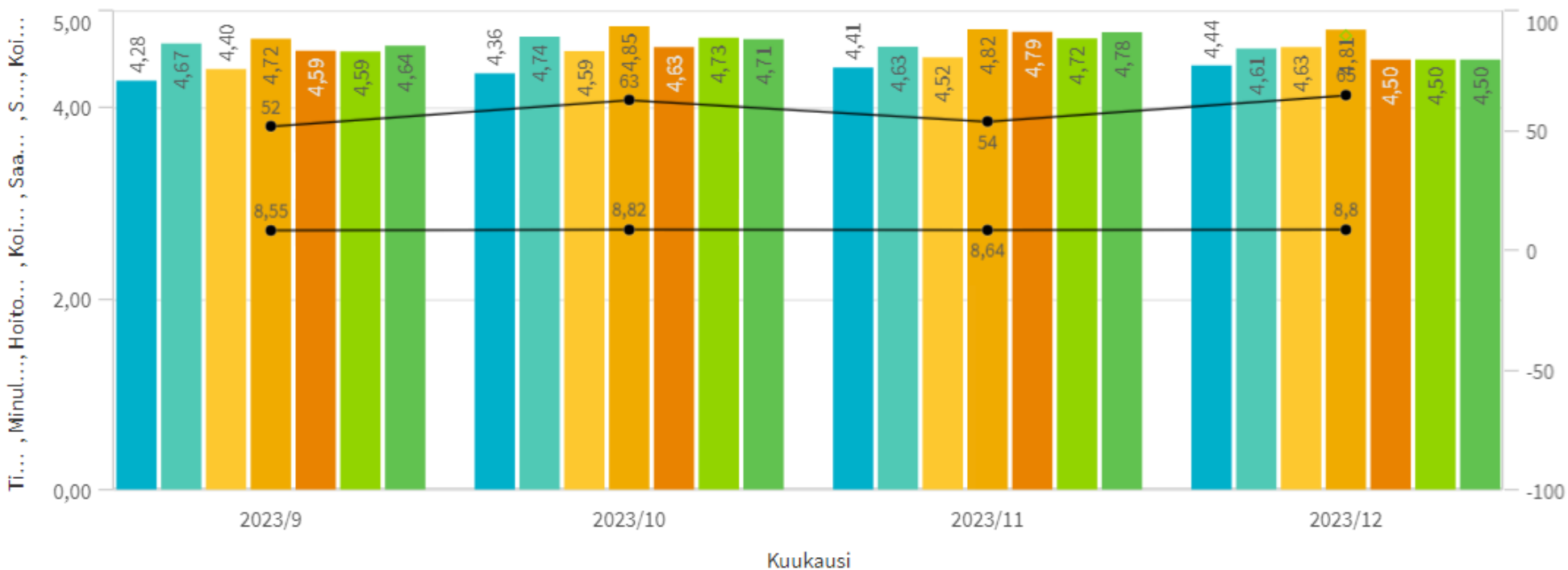
- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun 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

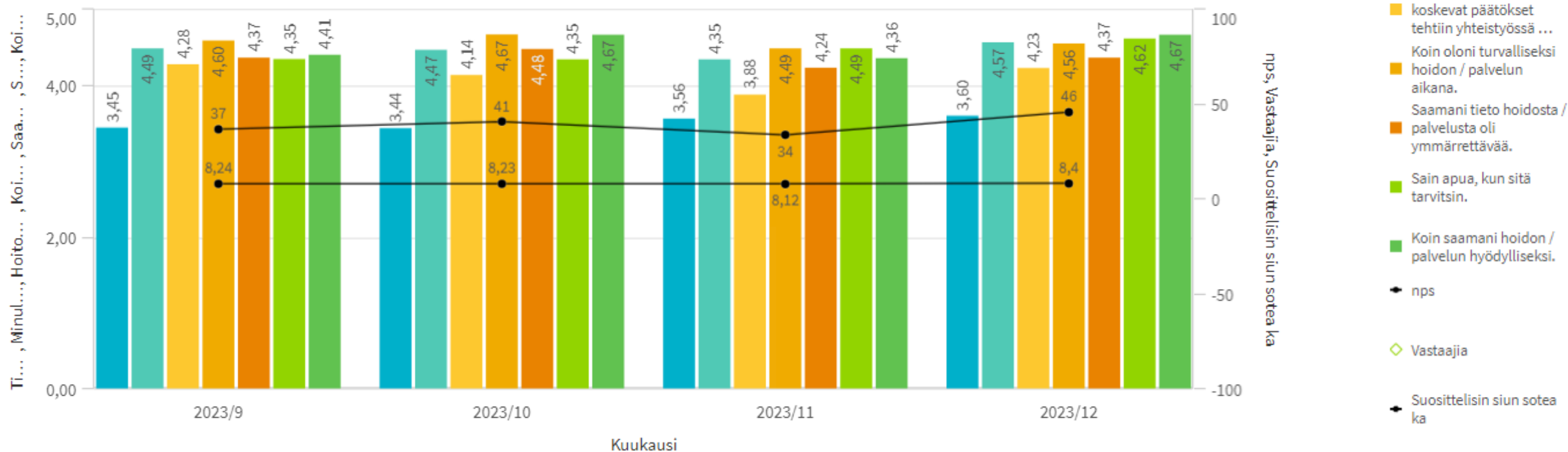
Joulukuun vastaajamäärä, nps-luku ja ka.:

Vastaajia  
**208**

nps  
**46**

Keskiarvo (suositelu)  
**8,40**

## Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät

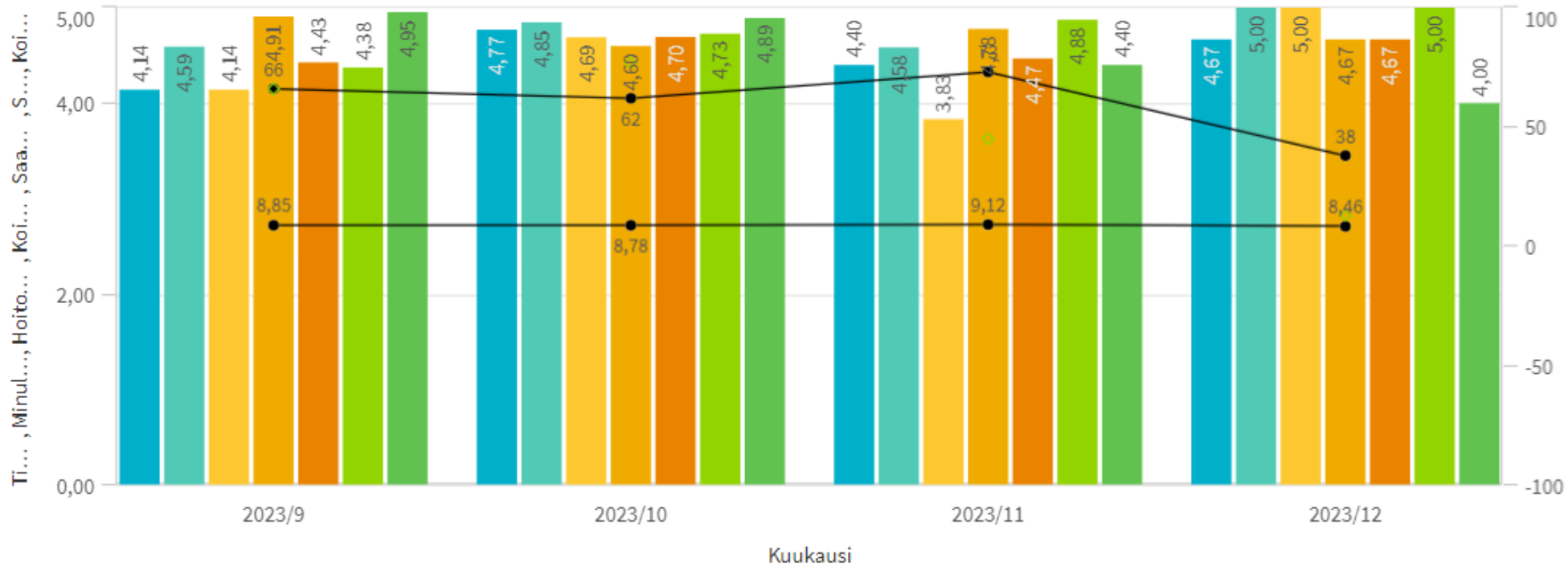


# Esimerkki palvelukohtaisesta raportoinnista terveyskeskussairaalat/hoitosolut

Joulukuun vastaajamäärä, nps-luku ja ka.:

Vastaajia <b>13</b>	nps <b>38</b>	Keskiarvo (suosittelu) <b>8,46</b>
------------------------	------------------	---------------------------------------

## 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

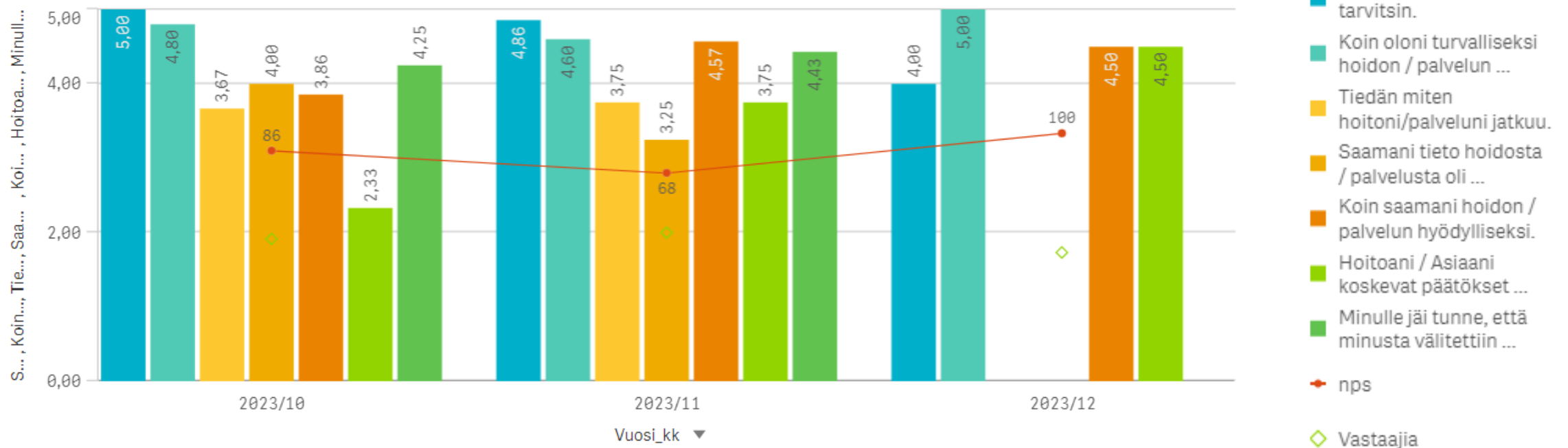


# Esimerkki palvelukohtaisesta raportoinnista kotona asumista tukevat palvelut (asiakas- ja sosiaaliohjaus, omaishoidon tuki)

- 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**