

# *Sivan* SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

# Katsaus vuoden 2024 asiakas- ja asukasosallisuuteen











Sirpa Turunen, valvontapalvelut  
Osallisuusvaliokunta 9.12.2024

# Asukasosallisuus

- *Mitä mieltä olet Siun soten palveluista? –asukaskysely 7.11.-8.12.2024*
- *1500 lähetetty kirjettä osallistua keskusteluun (satunnaisotanta)*
- *745 osallistujaa (241 osallistujaa lähetti kannanottoja, yht. 456 kannanottoa, 26 julkaistiin)*
- *28 397 annettua ääntä (1 osallistuja antoi keskimäärin 38 ääntä)*

# Enemmistö

## Suurin osa äänestäneistä oli yhtä mieltä (60% tai enemmän)

- Tiedän, mistä hyvinvointia ja terveyttä edistävää tietoa voi hakea. (68%/18%/13%) 
- Yhteydenotto sotepalveluihin on vaivatonta. (19%/67%/12%) 
- Saan tarvitsemani palvelun ”yhden luukun” –periaatteella. (10%/68%/20%) 
- Mahdollisuuteni vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan ovat hyvät. (6%/71%/21%) 
- Koen, että Siun soten palveluiden saatavuus on hyvä. (16%/67%/15%) 
- Koen, että henkilökunta on ystävällistä ja osaavaa. (68%/14%/17%) 
- On hyväksyttävää, että asuinpaikka vaikuttaa Siun soten palveluiden saatavuuteen. (22%/69%/8%) 
- Etäpalveluiden tulisi olla edullisempia kuin ammattilaisen tapaaminen kasvotusten. (82%/6%/10%) 
- Hyödynnän etäpalveluita, jos se on mahdollista asiani hoitamiseksi. (71%/16%/12%) 
- Siun soten palveluiden saatavuudessa on vaihtelua. (87%/3%/9%) 

# Miten mielipiteitä jakava keskustelu oli?

1. Siun soten palveluiden saatavuudessa on vaihtelua.
2. Etäpalveluiden tulisi olla edullisempia kuin ammattilaisen tapaaminen kasvotusten.
3. Palvelun saavutettavuus vaikuttaa motivaatiooni huolehtia itsestäni.



Eniten äänestetty samalla tavalla

1. Tarvitsen opastusta, jotta voisin asioida digitaalisesti Siun soten palveluissa.
2. Luotan, että saan Siun sotesta tarvitsemani kiireellisen hoidon tai palvelun.
3. Luotan siihen, että saan tarvitsemani palvelut Siun sotelta tulevaisuudessa.



Eniten äänestetty eri tavalla

## Epävarmat osa-alueet (yli 30% äänesti "ohita")

1. Kotiin vietävät palvelut eivät toimi Siun sotessa. (62%)
2. Siun sotella on monipuoliset digipalvelut. (43%)
3. Siun soten digipalvelut toimivat hyvin. (42%)
4. Siun sote tarjoaa riittävästi ennaltaehkäisevää tietoa hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. (35%)

Epävarmat osa-alueet voivat tarjota mahdollisuuksia koulutukseen ja vuoropuhelun aloittamiseen yhteisön kanssa.

## Luotan tulevaan

- Palvelut vastaavat tarpeitani.
- Siun soten palvelut ovat saatavissa minulle sopivalla tavalla.
- Saan tarvitsemani neuvonnan ja ohjauksen.
- Koen, että palveluiden aukioloajat vastaavat asiointitarpeitani.
- Koen, että henkilökunta on ystävällistä ja osaavaa.

N=259

## ”Mitä mieltä olette Siun soten palveluista?”



## Luottamus koetuksella

- Siun soten takaisinsoittopalvelu ei toimi.
- En luota, että saan tarvitsemani ympärivuorokautisen hoivan tai palvelun.
- Asiointi ei ole helppoa.
- Palvelut eivät vastaa tarpeitani.
- Koen, että Siun soten palveluiden saatavuus ei ole hyvä.

N=443

! Taustaväitteiden perusteella todennäköisemmin haja-asutusalueella asuva henkilö  
● on palveluun pettynyt.

## Tiedon saatavuus

- Verkkosivut
  - **Tiedon löydettävyys**
  - **Yhteystietojen löydettävyys**
- Neuvonta ja ohjaus
  - **Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvä ohjaus**
  - Muu neuvonta ja ohjaus

## Palvelun saatavuus ja palvelun laatu

- Digitaaliset palvelut
  - **Digitaalisen palvelun laatu**
  - **Digitaalisen palvelun käytettävyys**
- Hoidon tai palvelun saatavuus
  - Lääkäripalveluiden saatavuus
  - **Muu hoidon/palvelun saatavuus**
  - Hammaslääkäripalveluiden saatavuus
  - **Puhelinpalveluiden toimivuus**
- Henkilöstö
  - Riittävyys
  - Palvelukyky
  - Muu henkilöstöön liittyvä
- Palvelun laatu
  - **Aukioloajat**
  - Palveluvarmuus
  - **Yhteydenottokanavat**
  - **Toimitilat**
  - Palveluiden yhteensovittaminen

! Yksittäisiin ammattiryhmään tai palveluun liittyviä väitteitä ei julkaistu. Tarve tehdä yksittäisiin palveluihin liittyviä asukaskyselyitä.

## Asiakkaan kokemus palvelusta

- Asiakkaan kokemus saadusta palvelusta
  - **Luottamus palvelun saatavuuteen**
  - Asioinnin helppous
  - Laadukas palvelu/Saatavuus
  - **Kohtaaminen**
  - Tiedon ymmärrettävyys
  - Luottamus ammattilaiseen
  - **Tarpeita vastaavat palvelut**
  - Yleinen palvelun toimivuus
  - Jatkuvuus
- Osallisuus
  - **Asiakaspalaute**
  - Osallisuus
  - Jaettu päätöksenteko
- **Yhdenvertaisuus**

! Tummennettuihin aihealueisiin tehtiin väite asukkaiden jättämän väitteet perusteella.

## Palveluiden järjestäminen

- Palveluiden järjestäminen tulevaisuudessa
  - **Alueiden eriarvoisuus**
  - **Lähipalvelut**
  - Omalääkäri
  - YTA-alue
  - **Kustannukset**
- Hyvinvointialueen päätöksenteko

## Hyvinvointialueen hallinto





- Hyvinvointialueen hallinto
  - **Hallintotyön laatu**
  - Hallinnon koko

## Muut palvelut ja toiminnan tuottajat

- 3.Sektori
- Tukipalvelut
- Yksityinen sektori



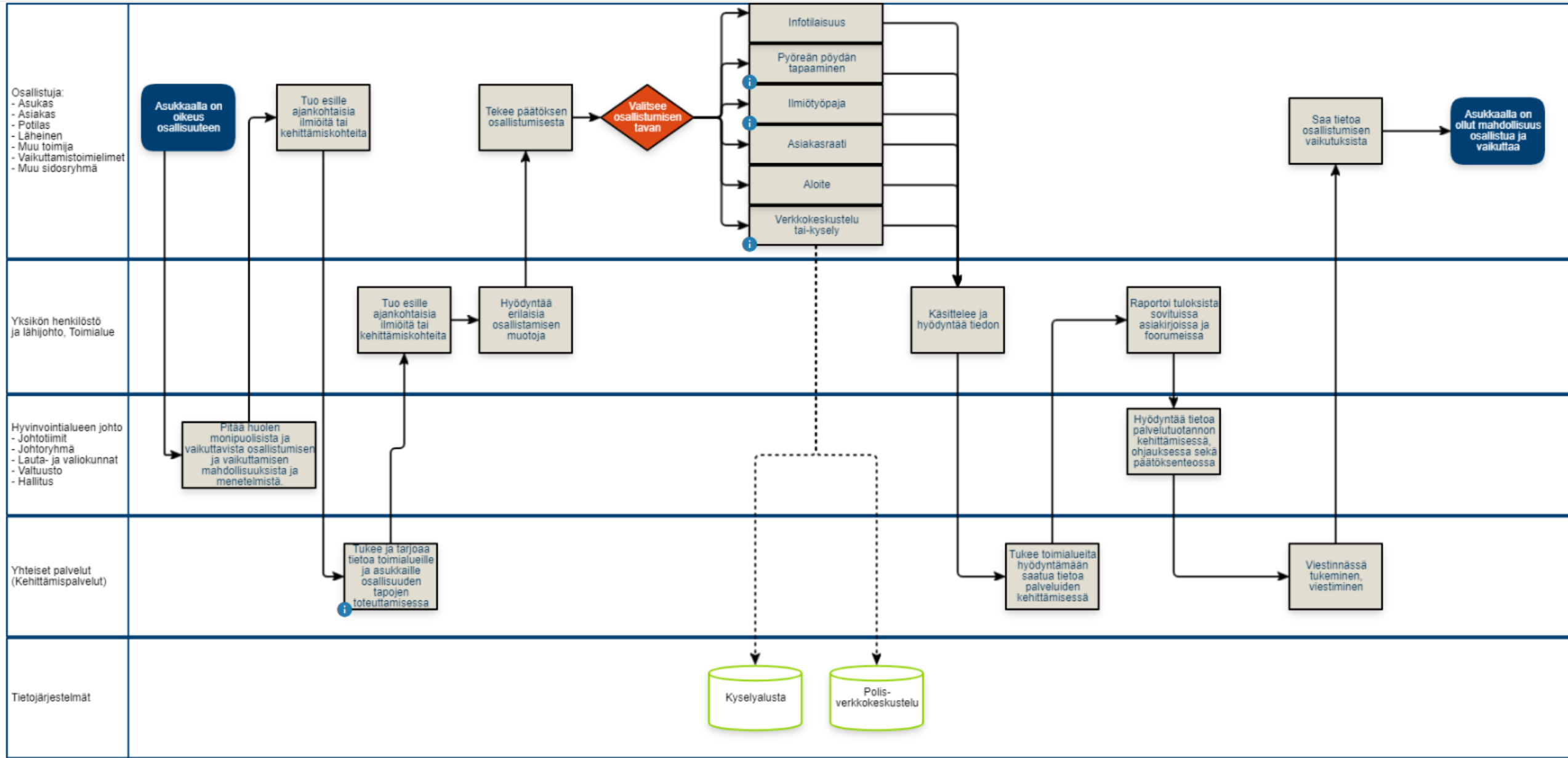
# Nostoja

- Mahdollisuuteni osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueentoimintaan ovat hyvät. (6%/71%/21%) 
- Tiedän millaista tukea ja toimintaa Pohjois-Karjalan järjestöillä, kunnilla ja/tai seurakunnilla on tarjolla. (30%/47%/22%) 
- Kuulun itselleni merkitykselliseen yhteisöön. (56%/18%/24%) 
- Koen, että antamani asiakaspalaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä. (20%/52%/27%) 

# Tulokset ja vaikuttavuus

- Kohti vaikuttavaa asukasosallisuutta -hanke

# Toimintamallikuvaus



# Asukas- osallisuus

1855 osallistujaa  
77707 annettua ääntä

6 tapahtumaa  
150 osallistujaa

6 julkilausumaa

## Kohti vaikuttavaa asukasosallisuutta



# Nostoja päättäjille toteutetusta kyselystä

N=24

## LÄHTÖKOHTA:

- Edistän osaltani Hyvinvointialuelain §29 mukaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia hyvinvointialueemme asukkaille. (77%/4%/18%)
- Päättäjänä koen tärkeäksi tietää, mitä alueemme asukkaat ajattelevat hyvinvointialuetta koskevista asioista. (90%/0%/9%)
- On tärkeää, että hyvinvointialueellamme kehitetään erilaisia asukasosallisuuden tapoja. (86%/0%/13%)

## KÄYTÄNTÖ:

- Pystyin hyödyntämään julkilausumia päätöksenteossa (36%/40%/22%)
- Koin julkilausumat hyödyllisiksi. (63%/18%/18%)
- Olen tuonut päättäjänä esiin julkilausumiin liittyviä asioita. (47%/30%/21%)
- Digitaalisia asukasosallisuuden menetelmiä tulee olla käytössä. (82%/0%/17%)
- Koen, että Polis-osallistumisalustalla voidaan tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi. (52%/13%/34%)
- Asukasosallisuuden toteutuminen hyvinvointialueellamme on mielestäni sattumanvaraista. (59%/18%/22%)

# Asiakasosallisuus

# Tarkastuslautakunnan havainnot ja kysymykset:

- Hyvinvointialueella on kehitetty ansiokkaasti asiakaskokemuksen ja asiakaspalautteen keräämistä asiakaslähtöisesti mahdollistamalla viestintä useamman kanavan kautta.
- Hyvinvointialueen NSP-mittari oli vuonna 2023 yli 50. Alhaisin suositteluhalukkuus oli lastensuojelussa niistä yksiköistä, jotka osallistuivat mittaukseen.
- Kuinka kaikki yksiköt sitoutetaan asiakaskokemuksen mittaamiseen ja yhtenäisiin toimintamalleihin siten, että siitä tulee osa toimintakulttuuria? Asiakkaiden ja potilaiden kokemusten tulee ohjata palveluiden kehittämistä.
- Kuinka asiakaspalautteesta ja laadusta tehdään läpinäkyvää sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä? Asiakkaiden tulee voida seurata ja arvioida käyttämiensä palvelujen laatua.

- Asiakaspalautejärjestelmän hankinta ja hankinnan viimeistely
- Uuden järjestelmätoimittajan valinta ja sopimuksen tekeminen

1-3/24

- Käyttöönottoprojektin aloittaminen, järjestelmän räätälöinti Siun soten tarpeisiin
- Mittaamisen aloittaminen 5/2024
- Haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden huomiointi
- Laitteistojen toimittaminen

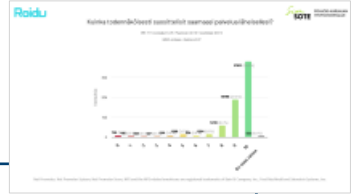
3-5/24

- Mittaaminen, jatkuva käyttö
- Käyttöohjeet ja -koulutukset
- Tiedon hyödyntäminen
- Hoitotyön potilaspalautteen (hopp) toteuttaminen sähköisesti
- Paperinen palaute

6-8/24

- Suullisen palautteen tallentaminen
- Tekoälyn hyödyntäminen
- Sisäisen ja ulkoisen läpinäkyvyyden lisääminen
- Käyttöönottoprojektin päättäminen

9-12/24





# Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

0 = Erittäin epätodennäköisesti

10 = Erittäin todennäköisesti



En osaa sanoa

# Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?



0 = En suosittele

10 = Suosittelen

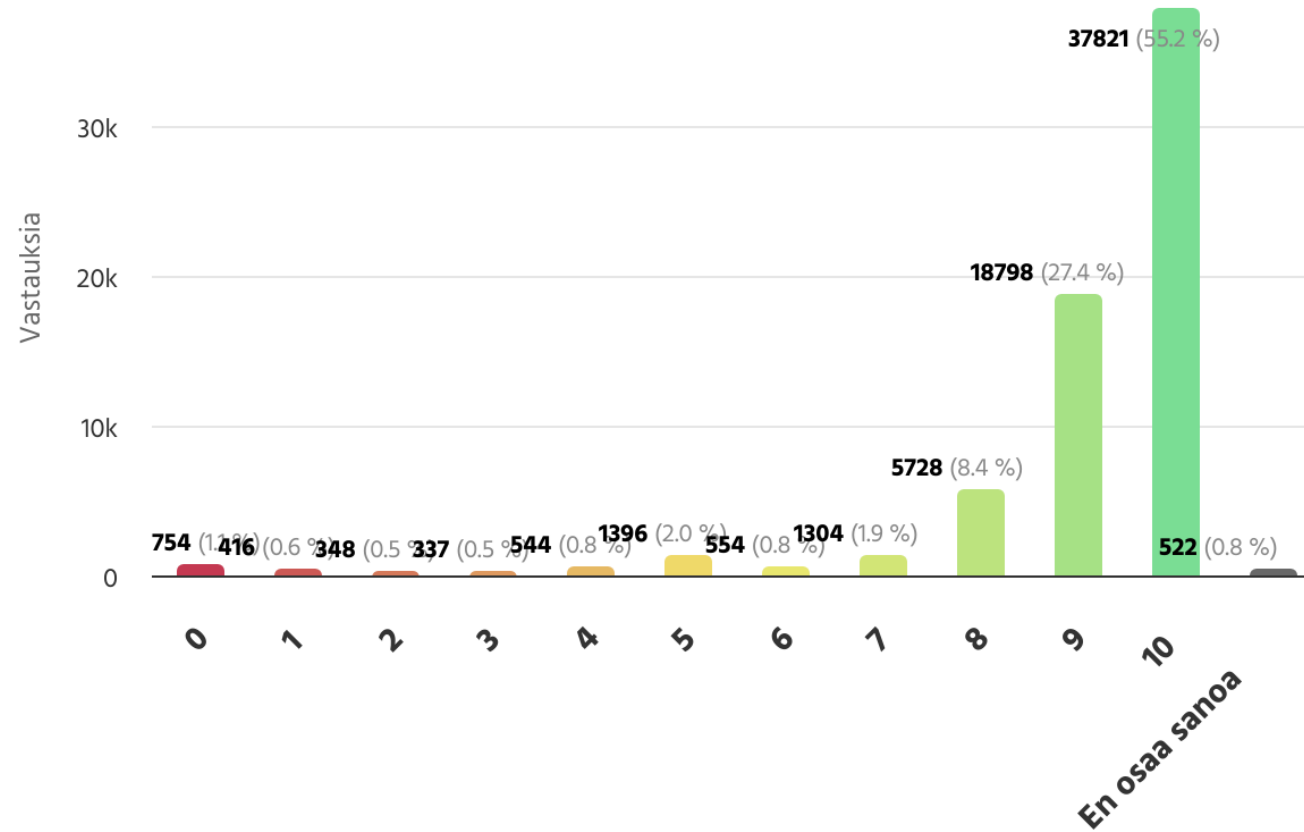


En osaa sanoa →

# Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

NPS: 77 • Arvostelijat: 6.4 % • Passiiviset: 10.3 % • Suosittelijat: 83.3 %

68522 vastaajaa • Keskiarvo 9.07



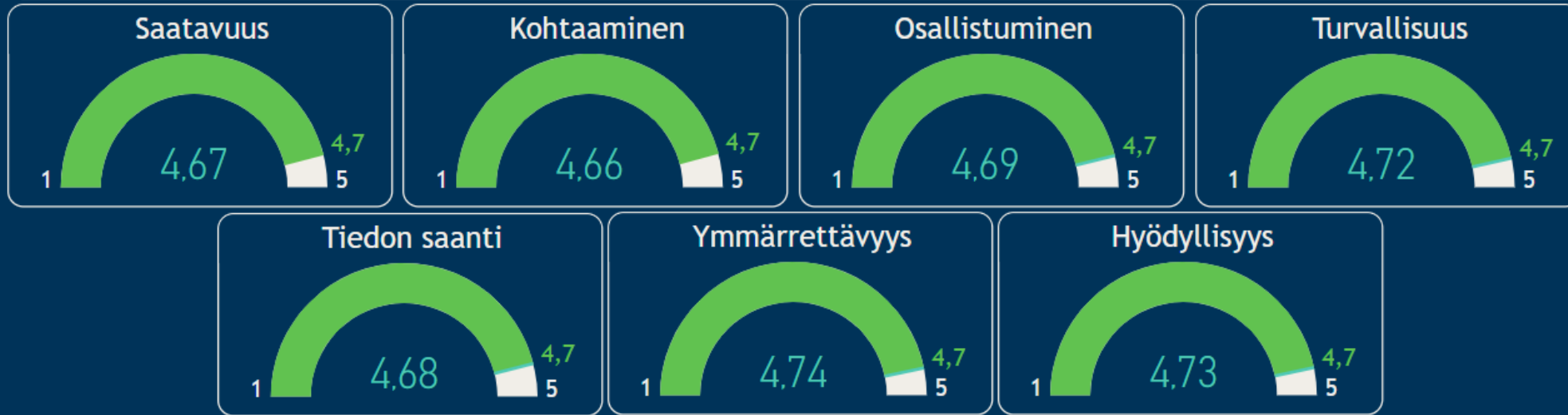
# Asiakaskokemus

Koonti | Päivitetty: keskiviikko 4. joulukuuta 2024

Koontisivu

Analyyysi

Ohje



Tilanne

Q3/2024

Aikarajaus

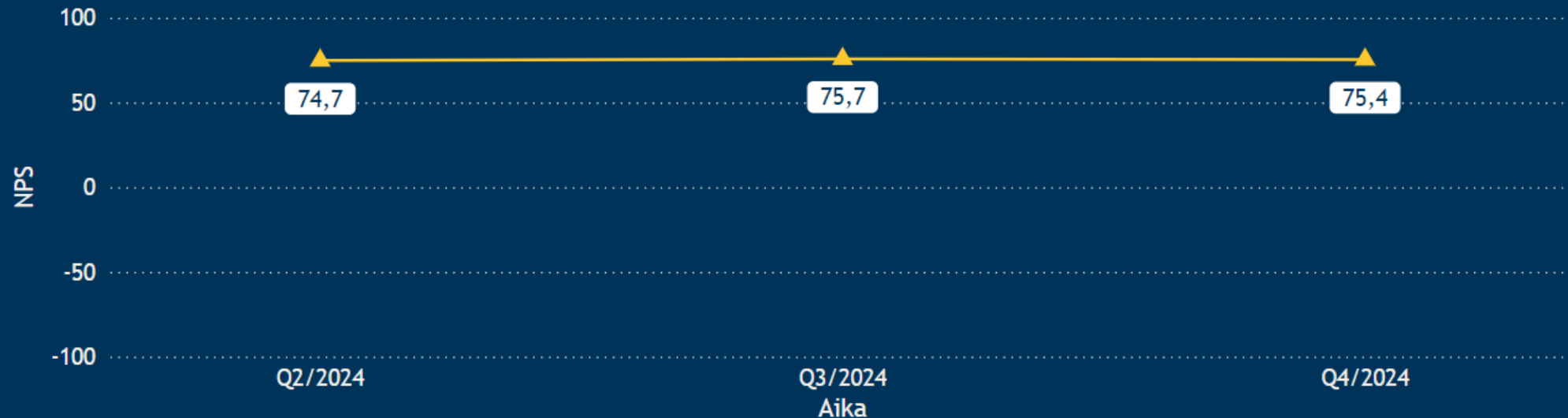
Q3/2024 (QY) + 9 (...)

- Kuukausi
- Kvartaali
- Vuosi

11748  
Vastauksia

76,65  
NPS

NPS-suosittelemuindeksi

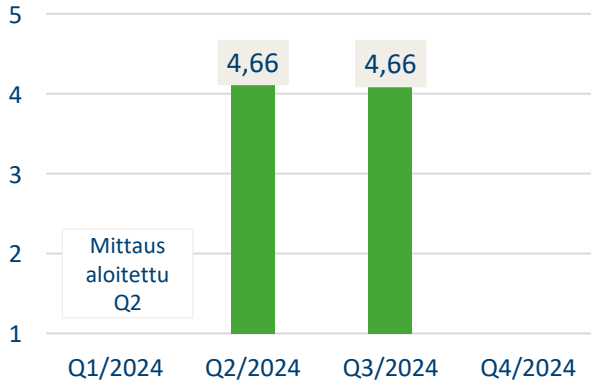


# Asiakaskokemus ja osallisuus

Asiakkaan kokemus Siun soten palveluista Q2-Q3 2024

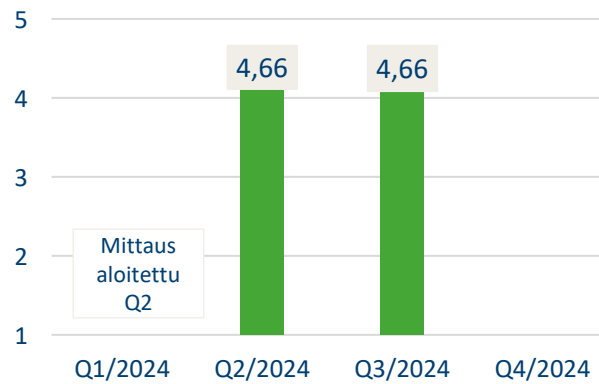
## Saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin."



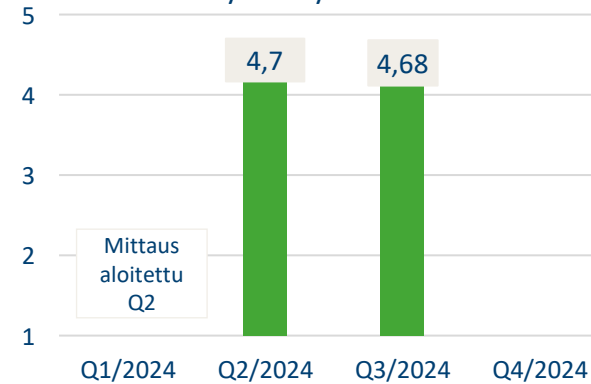
## Kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"



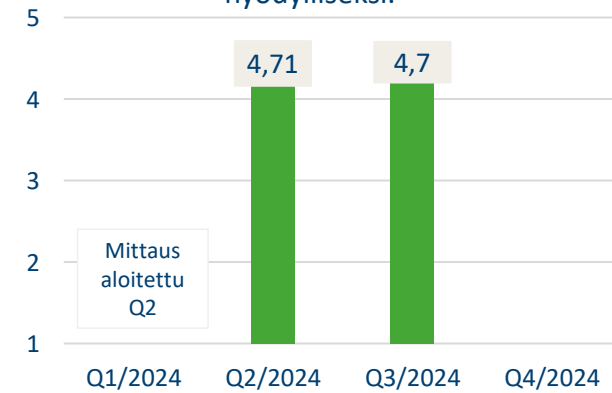
## Osallistuminen

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."



## Hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."



## Q3/2024

### Havainnot

Kokonaistyytyväisyys Siun soten palveluihin on kasvussa NPS-suosittelemisindeksin perusteella. Toimialueemme saavat säännöllisesti asiakaspalautetta toiminnastaan, koska asiakaskokemusta mitataan laajasti eri palveluissa. Mittaamalla tuetaan asiakkaidemme mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen.

### Toimenpiteet

Asiakaslähtöisyyteen ja mahdollisiin epäselvyyksiin on kiinnitetty huomiota yksiköiden sisäisissä keskusteluissa. Saadun palautteen perusteella sisäiseen keskusteluun nostetaan esimerkiksi osaamisen kehittämisen tarpeita.

### Kehittämistoimenpiteet

Uusitun asiakaspalautejärjestelmän myötä palautteen keräämisen, antamisen sekä raportoinnin mahdollisuudet kehittyvät vuoden 2024 ajan.

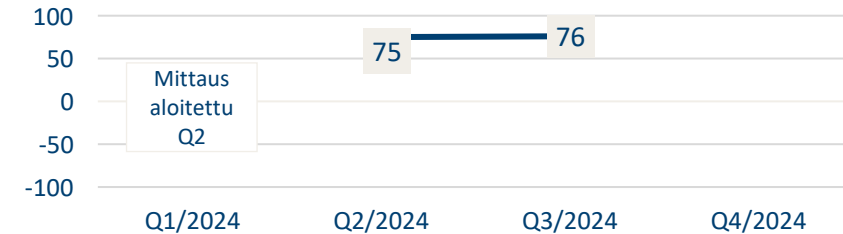
## Palautteita yhteensä

Q2: 13397  
Q3: 31275



## NPS-suosittelemisindeksi

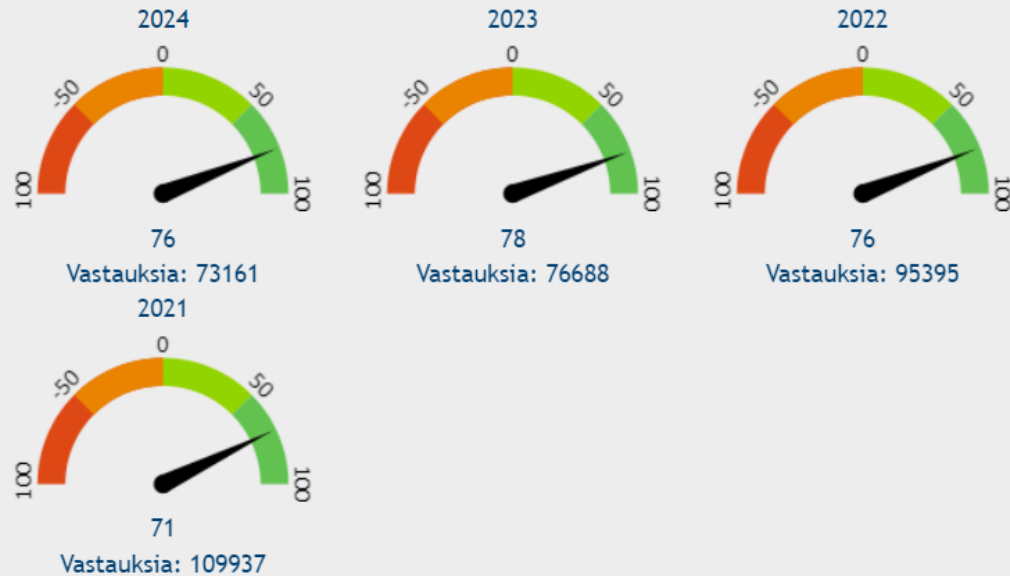
"Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheillesi?"



## Tietoa asiakastyytyväisyydestä

Pyydämme asiakkailtamme palautetta asioinnin yhteydessä sekä asioinnin jälkeen. Palautteesta lasketaan kansainvälisesti käytetty suositteluindeksi (NPS). NPS-mittari kertoo reaaliaikaisesti, kuinka suuri osa asiakkaistamme suosittelisi Siun sotea läheisilleen ja tuttavilleen. Mitä suurempi lukema, sitä tyytyväisemmät asiakkaat Siun sotella on. Positiivinen NPS-luku on jo hyvä ja yli 50 arvoa voidaan pitää erinomaisena.

Lisää tietoa asiakkaidemme kokemuksesta sekä tehdyistä havainnoista ja toimenpiteistä löydät Laadun ja omavalvontaohjelman raportista [Omavalvonnan sivulta](#).



Koen, että antamani asiakaspalaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

(20%/52%/27%)

Lähde: Siun soten asukaskysely 2024

Määrittelemme asiakaskokemuksen mittarit. Seuraamme ja kehitämme toimintaamme.

## Määrittely & seuranta

KANSALLINEN OHJAUS

HYVINVOINTIALUEEN JOHTO

## Keinot & ohjaus

Mahdollistamme asiakkaamme osallisuuden ylläpitämällä palautejärjestelmää sekä muilla osallisuuden keinoilla. Ohjaamme asiakastamme viestinnällä.

KEHIT. YKSIKKÖ & ICT

YKSIKÖN HENKILÖSTÖ JA LÄHIJOHTO

VIESTINTÄ ASIAKAS

ASIAKAS

## Keskiössä osallisuus

Asiakkaamme osallistuu ja vaikuttaa toimintaamme. Jaamme tietoa osallisuudesta ja sen hyödyntämisestä.



YKSIKÖN HENKILÖSTÖ JA LÄHIJOHTO

VIESTINTÄ ASIAKAS

## Uusi tieto & kehitys

Saamme asiakkaaltamme tietoa, jonka perusteella kehitämme osaamistamme ja palveluitamme.

KEHIT. YKSIKKÖ & ICT

YKSIKÖN HENKILÖSTÖ JA LÄHIJOHTO

VIESTINTÄ

## Lopputuloksesta viestiminen

Viestimme sisäisesti ja ulkoisesti asiakaskokemuksesta. Asiakkaamme näkee, mitä kerätyllä tiedolla teemme.

KEHITÄMME JATKUVASTI

# Tulevaisuus

*”Strategia on se, mitä organisaatio tahtoo, tekee ja puhuu. Strateginen johtaminen on tuon tahtomisen, tekemisen ja puheen aikaansaamista.” (Juuti & Luoma 2009, 279).*



VS.







VS.



**Asiakaskokemusta  
muodostuu koko ajan,  
johdimmepa sitä tai emme.**