

Asiakaspalautteiden käsittely ja raportointi

14/00.02.02/2024

Osallisuusvaliokunta 22.01.2024 § 3

Lisätiedot	Palvelujohtaja Hannele Komu sähköposti: hannele.komu@siunsote.fi
Käsittely	<p>Palvelujohtaja Hannele Komu esitteli asiakaspalautteen keräämisen tapoja ikääntyneiden palveluissa.</p> <p>Osallisuusvaliokunnan jäsenet toivat esiin, että palautteen antajan olisi tärkeä saada palautteeseensa vastaus, jossa kerrottaisiin, mihin toimiin on ryhdytty. Hannele kertoi, että Laatuportin kautta tullessiin palautteisiin annetaan vastaus.</p> <p>Toisena kehittämiseksiideana tuotiin esiin sanallisen palautteen osuuden lisääminen.</p> <p>Osallisuusvaliokunnan jäsenet olivat sitä mieltä, että aluevaltuutetuille tulisi kertoa kuinka asiakaspalautetta käsitellään ja mitä toimenpiteitä palautteille tehdään.</p>
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 suositteluhaluus, 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>

10.1.2024 on alkanut Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Kerro palveluistasi kysely. Tämä kysely on velvoittava kysely säännöllisen palvelujen piirissä oleville.

Ikäntyneiden palvelujen toimialue tulee edelleen keräämään asiakaskokemusta. Asiakaskokemuksen keräämisessä tulee olemaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen kilpailutuksessa oleva asiakaspalautejärjestelmä. Tämän lisäksi ikäntyneiden palvelujen toimialueella on valmius tehdä muita asiakaskokemuskyselyjä tarvittaessa.