

Sivan SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Asiakaskokemus HVA:lla 2024 ja katsaus kuluvaan vuoteen

Osallisuusvaliokunta 17.3.2025

Maria Barck-Sutinen

Perusteet asiakaskokemuksen mittaamiselle



Lait, asetukset, strategiat, sekä suositukset ohjaavat keräämään asiakaspalautetta



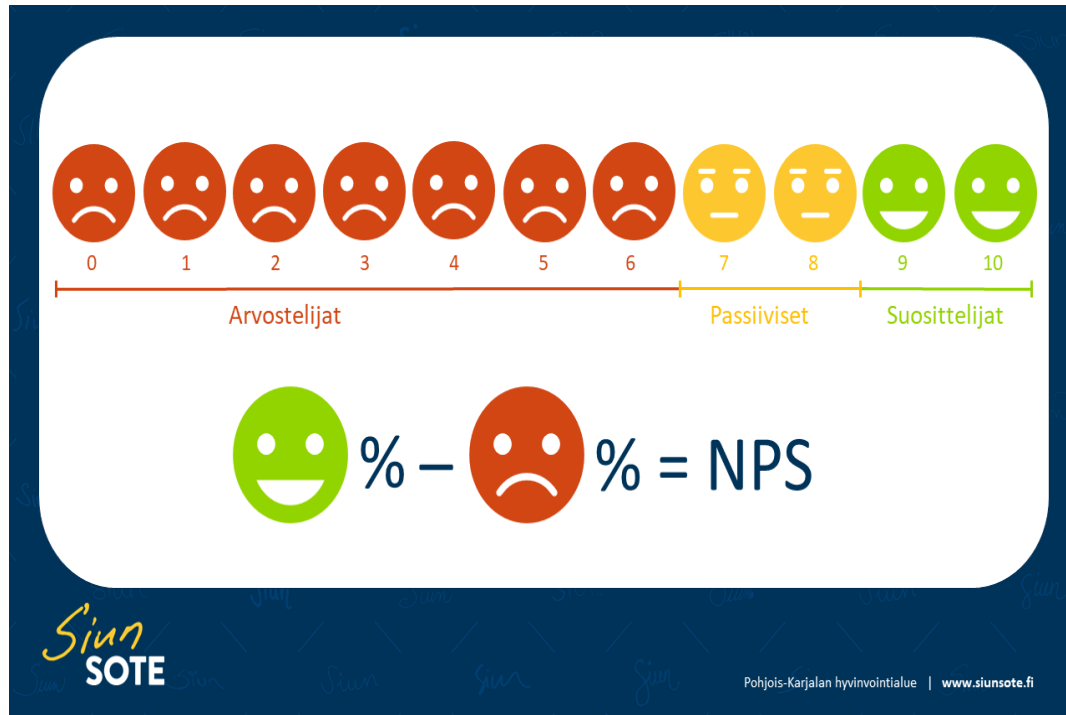
Asiakasosallisuus on yksi keskeinen tavoite sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän uudistamistyössä. Asiakasosallisuuden toteutumista seurataan ja arvioidaan asiakaskokemuksen mittaamisen kautta

Asiakkaiden kokemukset ohjaavat osaltaan palveluiden kehittämistä



Säännöllisellä ja monikanavaisella asiakaskokemuksen keräämisellä mahdollistetaan laaja-alainen ymmärrys asiakkaiden kokemuksista. Raporttitietoja hyödynnetään monitasoisesti johtamisen tukena.

Suositteluhalukkuus



- Asiakkaiden suositteluhalukkuutta (NPS-arvo) kysytään kansallisen ohjeistuksen mukaisesti: ***"Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?"***.
- NPS-arvo on yksi Siun soten asiakastyytyväisyyden strateginen mittari, jonka kautta seurataan asiakastyytyväisyyttä.
- NPS-arvo on luku -100:n ja +100:n väliltä. Mitä suurempi luku on, sitä tyytyväisempiä Siun soten asiakkaat ovat. Positiivinen luku on hyvä, sillä silloin palvelulla on enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita.
 - NPS-arvot: -100-0 parantamisen varaa, 0-30 hyvä, 30-70 todella hyvä, 70-100 erinomainen

Palautekanavat

- Asiakaskokemusta kerätään monikanavaisesti HVA:lla.
- Asiakaslähtöiset palautekanavat
 - Internetsivujen kautta toimiva verkkolomake (Laatuportti)
 - Välitön asiakaspalaute (mahdollista kirjata Roiduun), some-kanavat
- Organisaatiolähtöiset palautekanavat
 - Roidu-asiakaspalautejärjestelmä
- Asiakaskokemusta kerätään myös lakisääteisellä Kerro-palvelustasi- kyselyllä (joka 2. vuosi), sekä HoPP-kyselyllä (hoitotyön potilaspalaute)
- Muut kansalliset asiakaskyselyt
- Osallistu ja vaikuta www.sivut
- Muistutukset miun palvelut- lomakkeiden kautta.

Toimialueet keräävät laajasti asiakaspalautetta asiakkailta, palaute kerätään säännöllisesti. Näin asiakkaiden ääni saadaan aidosti kuuluviin palveluita käyttäviltä asiakkailta.

Kansallisesti yhtenäinen asiakaspalaute varmistaa vertailukelpoisuuden

Asiakaskokemus

Koonti | Päivitetty: torstai 6. helmikuuta 2025

Koontisivu

Analyysi

Ohje

Saatavuus



Kohtaaminen



Osallistuminen



Turvallisuus



Tiedon saanti



Ymmärrettävyys



Hyödyllisyys



Tilanne

Q4/2024

Aikarajaus

Q4/2024

☐ Kuukausi

☒ Kvartaali

☐ Vuosi

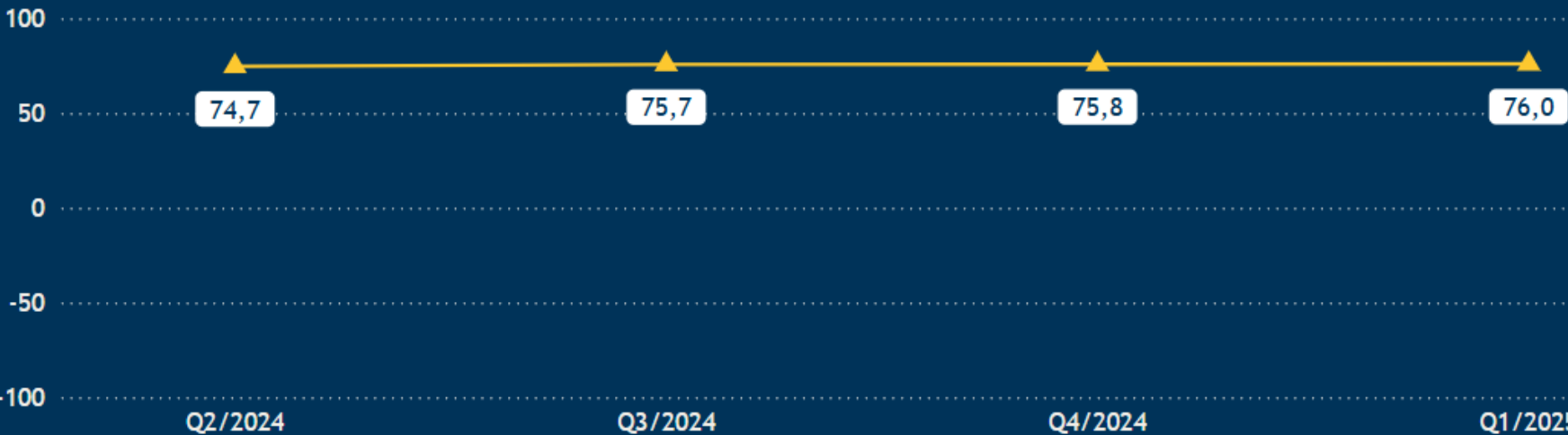
36282

Vastauksia

75,84

NPS

NPS-suositeluindeksi



Mitä tuloksia olemme saaneet 2024?

Asiakaskokemus ja osallisuus

Asiakkaan kokemus Siun soten palveluista Q2-Q4 2024

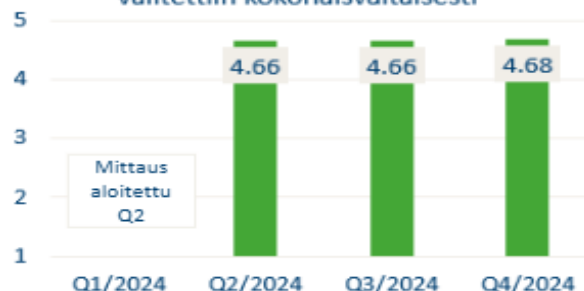
Saatavuus:

"Sain apua, kun sitä tarvitsin."



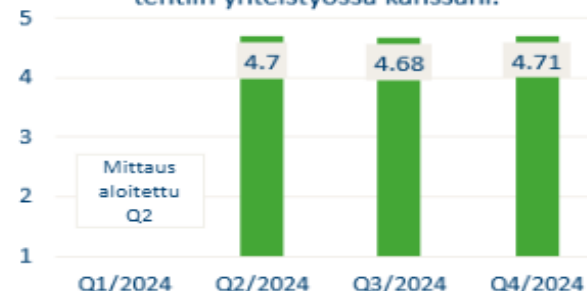
Kohtaaminen:

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"



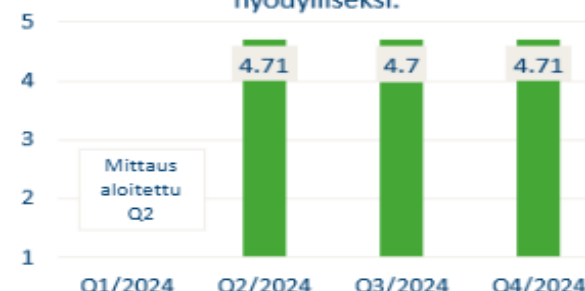
Osallistuminen:

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."



Hyödyllisyys:

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."



Q4/2024

Havainnot

Asiakkaiden tyytyväisyys Siun soten palveluihin on NPS- suositteluindeksin mukaan erinomaisella tasolla. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti toimialueilta ja näin asiakkaiden kokemus palveluista saadaan näkyväksi.

Toimenpiteet

Asiakaspalautteet huomioidaan osana palveluiden kehittämistä ja organisaation laatutyötä. Asiakaspalautteet kuuluvat osaksi omavalvontaa.

Kehittämistoimenpiteet

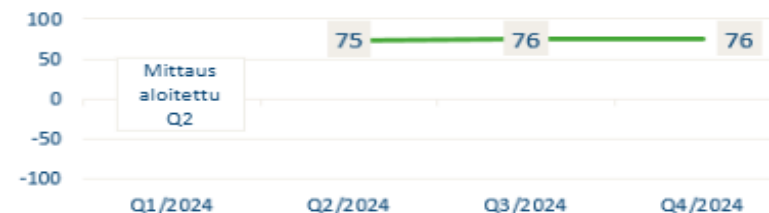
Palvelukohtainen asiakaspalautteen kerääminen laajenee edelleen. Suullisen palautteen tallentamiseen kiinnitetään huomiota.

Palautteita yhteensä

Q2 13 397
Q3 31 275
Q4 36 279

NPS-suositteluindeksi

"Kuinka todennäköisesti suosittelet samaa palvelua läheillesi?"



Laaturaportti- mikä se olikaan?

Omavalvonta on keskeinen osa palveluiden laatua ja turvallisuutta

Omavalvontaohjelma (HVA) ja omavalvontasuunnitelmat (palveluittain/yksiköittäin) kokoavat laatuun ja turvallisuuteen liittyvät teemat näkyväksi.

Omavalvontaohjelman toteutumisesta raportoidaan 3 kuukauden välein, samoin omavalvontasuunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti

Omavalvonnan toteutumisen lisäksi raporttiin kootaan keskeiset havainnot, ja kehittämistoimenpiteet kultakin kvartaalilta. Kuten edellisessä dialla kuvataan, asiakaskokemus on osa raportin sisältöä.

Linkki omavalvontaohjelmaan: [Omavalvontaohjelma](#)

Linkki laaturaporttiin: [Laadun ja omavalvontaohjelman raportti Q4 \(pdf\)](#)

Ikäpalveluiden kokemuksia aiheesta

Saatu palaute

- NPS- tavoite on 2025 vuodelle ikääntyneiden palveluissa 55
Asiakkaiden arvioima NPS toimialueelta vuodelta 2024 oli 56.
 - Vuonna 2024 NPS oli asumisessa 56.
(vastauksia 1934)
 - Vuonna 2024 NPS oli kotihoidossa 64.
(vastauksia 1702)
- ❖ Huom! Asiakaspalautejärjestelmän kilpailutuksesta johtuen, Roidu- palaute oli alkuvuoden tauolla ja mittaamista päästään jatkamaan porrastetusti toukokuusta alkaen.



Kuva: Pexels

Asiakaspalautteen hyödyntäminen

- Asiakaskokemusta kerätään toimialueen palveluista laajasti.
 - Kaikki kotihoitoyksiköt ja asumisen yksiköt keräävät säännöllisesti asiakkailta palautetta
- Asiakaskokemus on osa tiedolla johtamista ja omavalvontaa
 - Tuloksia käsitellään monitasoisesti
- Tuloksia hyödynnetään palveluiden kehittämistyössä
 - Kaikki saadut palautteet läpikäydään ja mietitään tarvittavat kehittämistoimenpiteet
 - Palautteenantajan yhteydenottopyyntöihin vastataan aina
- Tuloksilla saadaan näkyväksi hyvin tehtyä työtä myös työntekijöille



Kuva: Pixabay

Ajankohtaista kuluvalle vuodelle

Kehittämiskohteita 2025

- Toimijoiden yhteistyö, tiedonjako
 - **Toimialueiden välinen yhteistyö, pääkäyttäjäverkosto**
- Mittaamisen laajentaminen edelleen
 - **Säännöllisen asiakaspalautteen käyttöönotto jatkuu palvelukohtaisesti**
 - **Suullinen palaute.** Suullisten palautteiden huomioiminen palautekanaviin.
- Tulosten analysointi
 - **AI analyysi,** työkalun hyödyntäminen
- Asiakkaiden tiedottaminen
 - **Asiakaspalautteen ja laadun läpinäkyvyys viestinnässä.** Apuna mm. yksikkökohtaisen omavalvonnan raportointi ja monikanavaisuus viestinnässä



Kuva: Pexels

Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

Lisätietoa: maria.barck-sutinen@siunsote.fi