

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskokemuksen mittaaminen - tilannekuva

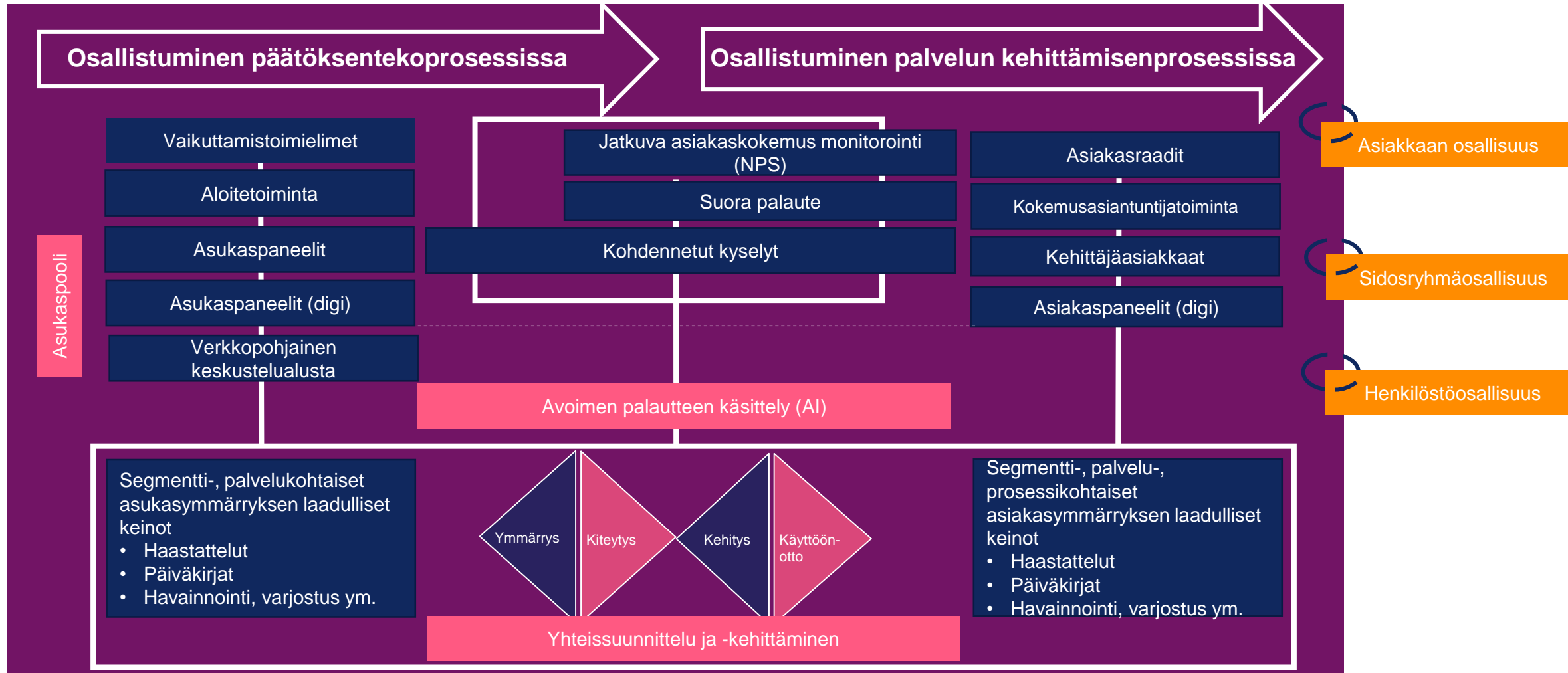
Asiakkuus- ja laatujaosto
31.10.2022



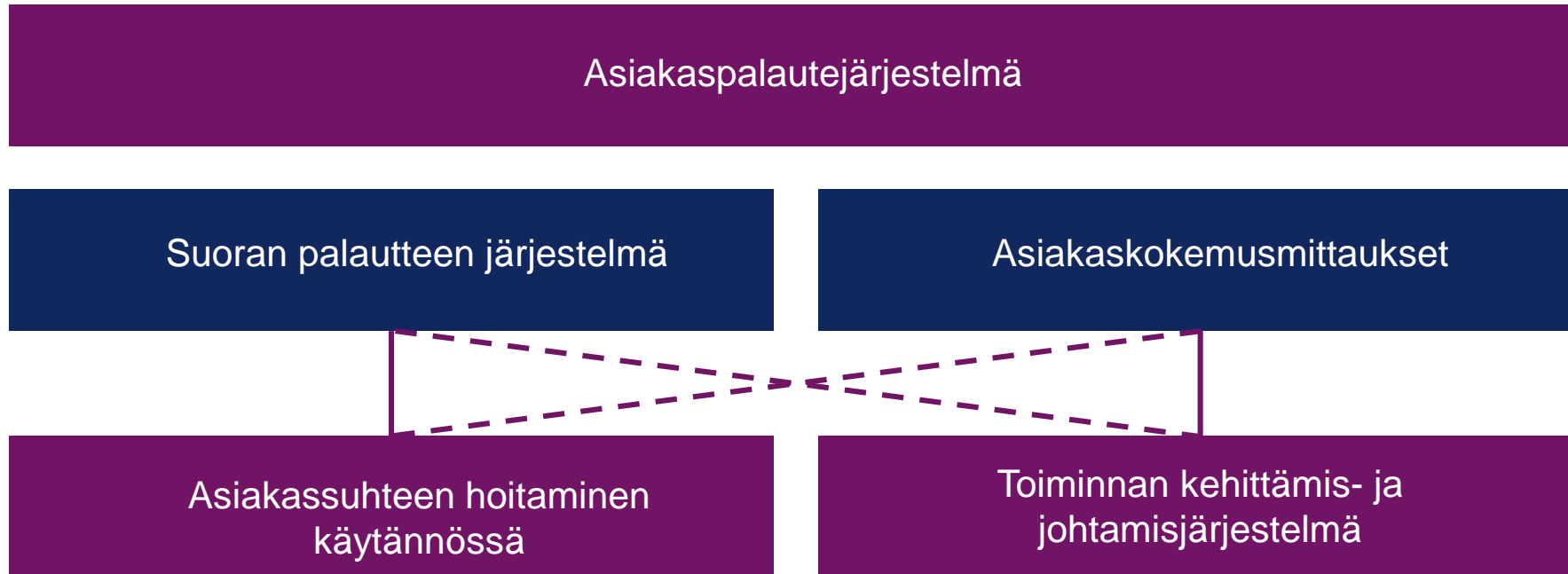
Marika Järvinen



Asukas- ja asiakasosallistumisen menetelmien arkkitehtuuri

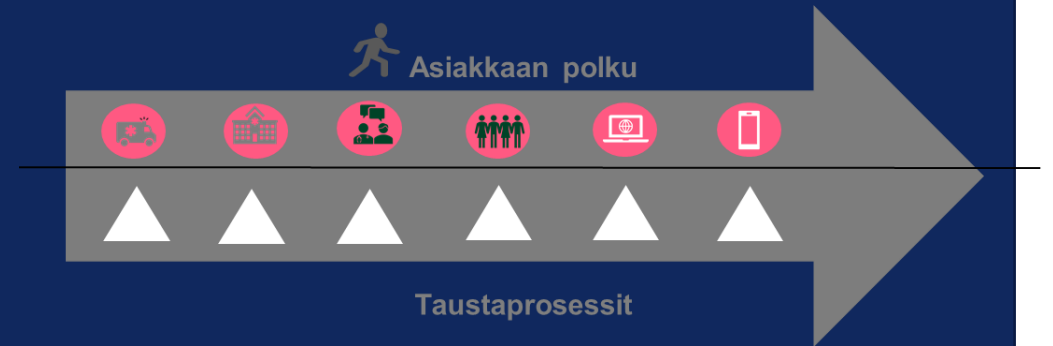


Asiakaspalautejärjestelmä



Mittaamisen kokonaisuus

- Millaista asiakaskokemusta tavoitellaan?
- Millainen johtaminen tukee tavoitteen saavuttamista?
- Miten mittaaminen tukee tavoitteen saavuttamista?



Asiakaskokemuksen mittaaminen

Mitä mitataan?

- Tavoitteet
- Kysymykset/asteikot
- Kysymyslogiikka
- Muut mittaukset
- Avoin palaute

Miten mitataan?

- Missä vaiheessa?
- Keneltä? Frekvenssi
- Kanavat
- Keruuprosessit
- Rajapinnat
- Palveluntarjoajat

Miten analysoidaan?

- Indeksit, keskiarvot
- Avoimen palautteen luokittelu

Miten raportoidaan?

- Kenelle?
- Millä?/Kuinka usein?
- Näkyvä

Miten hyödynnetään?

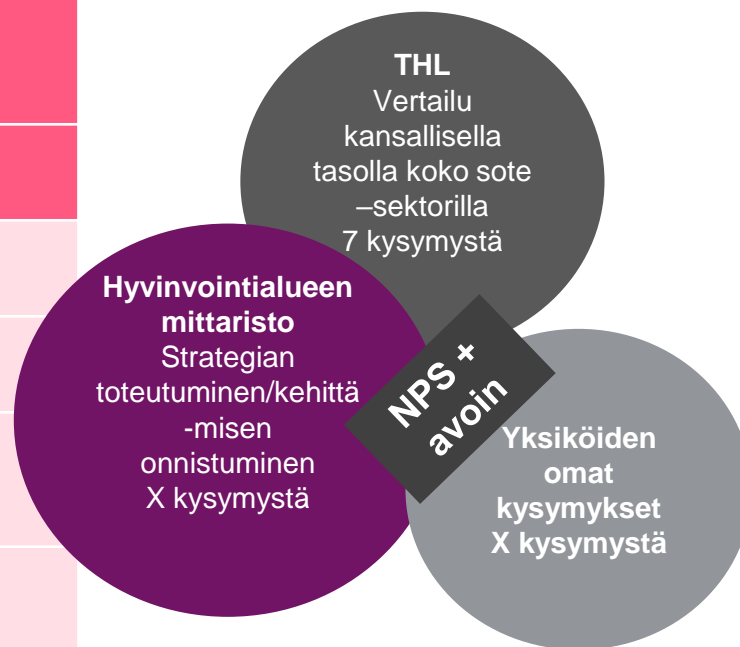
- Sitouttaminen
- Laajempi käsittely
- Palvelukehitys
- Henkilöstön ohjaus

Kansallinen asiakaspalautetieto: Tavoitetila 2024 - 2025

- Tuotetaan tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveystalvuluista kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla hyvinvointialueilla. Tiedonkeruussa hyödynnetään **kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita ja toimintamalleja**. Toimintamallien tulee olla riittävän yhdenmukaisia, jotta kerätty tieto on vertailukelpoista ja luotettavaa.
- Kansallinen yhteistyö mittarien ja sisältöasioiden kehittämiseksi on vakiintunutta. Tavoitteena on tukea alueita ja organisaatioita ottamaan käyttöön kansalliset mittarit ja toimintamallit. Hyvinvointialueet **ohjeistavat ja tukevat alueidensa palveluntuottajia asiakaspalautteen keruussa ja hyödyntämisessä**.
- Kansalaisilla ja asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta yhtenäisellä ja luotettavalla tavalla sekä seurata asiakaspalautetuloksia ja niiden pohjalta tehtyä kehittämistyötä. Tulokset asiakastyytyväisyydestä päivittyvät **kansalaisten saataville julkiseen tietoverkkoon** (esimerkiksi suomi.fi, hyvinvointi-alueiden verkkosivut).
- Käytössä on **koko maan kattava tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu**, jota kautta kerätty tieto on eri toimijoiden käytettävissä viiveettä. Tiedonkeruu tuottaa tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista. Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueilla tiedolla johtamisessa. (Järjestämislain edellyttämä vähimmäistieto hyvinvointialueiden johtamisen tukena, järjestämislaki 29-31§).

Mittarit

Mittari	Kysymys	Asteikko
NPS Laaja vertailu	Kuinka todennäköisesti suosittelisit (tarkenne esim. poliklinikan/osaston/jne.) palvelua läheisellesi?	0-10
Laadullinen	Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?	Avoin
Sote kansallinen	Saatavuus: Sain apua, kun sitä tarvitsin	1-5
Sote kansallinen	Kohtaaminen: Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)	1-5
Sote kansallinen/ Palvelukokemusmittaus	Osallistuminen: Hoitoani /asiaani koskevat päätökset tehtiin yhdessä kanssani (KUVA)	1-5
Soten kansallinen/ Palvelukokemusmittaus	Turvallisuus: Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	1-5
Sote kansallinen	Tiedon saanti: Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu	1-5
Sote kansallinen/ Palvelukokemusmittaus	Tiedon ymmärrettävyys: Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää	1-5
Sote kansallinen	Hyödyllisyys: Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi (KUVA)	1-5



- NPS + avoin vakiona
- Satunnaistettu, tasainen keruu muusta kysymyspatteristosta siten että sama vastaaja vastaa vain vakiot + 2 kysymystä
- Myös kysymyspatteriston useus rajoitettu

Mittaus pääosin asiointitasolla

Tavoitteena asiakaskokemuksen parantuminen

- Mittaus mahdollisimman pian palvelutapahtuman jälkeen, jotta palvelukokemuksen elementit muistissa

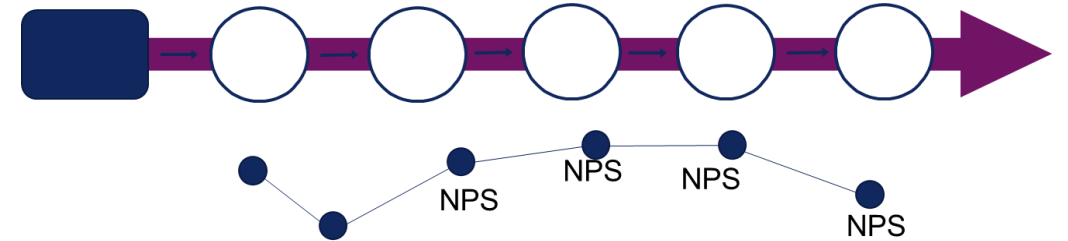


Työkalu johtamiseen

- Asiakaskokemus on koko organisaation yhteinen asia
 - Tarkempi kohdennettavuus
 - Henkilöstön sitoutuminen mittaustuloksiin
- Tulokset saatavilla johtamisjärjestelmän mukaan koko henkilöstölle
- Mahdollisuus puuttua/palkita

Mahdollistaa tarkemman analyysin

- Laajennettavissa potilaan palvelupolun seurantaan



Valmius

- Mittauksen triggereitä osittain olemassa

Vertailu

- Vertailu esim. poliklinikoittain, osastoittain, sote-keskuksittain
- Vastaavuus muiden hyvinvointialueiden/yksityisten palveluntarjoajien mittauksiin

Asiakkuustason mittauksen pilotointi osaan kohteista

Kanavat ja ohjaus

Toimeenpano-järjestys	Kanava	Vaatimukset	Metatiedot (lähde ja sisältö)	Heräte	Vastaamisen taustavalinnat
1	SMS	Ajan tasalla oleva puhelinnumero, e-asiointilupa, älypuhelin	<ul style="list-style-type: none">PotilastietojärjestelmäYksikkö (resurssi), käyntityyppi, diagnoosi (suppea erikoisala), pvm.	Tekstiviesti	Kieliversiot (suomi, ruotsi, englanti)
2	Sovelluksen käyttö	Henkilöstön älypuhelin + sovellus		Käynti	
3	Tabletti (jaloilla seisova) etälukutabletti	Fyysinen asiointi Hygienia	<ul style="list-style-type: none">Yksikkö, johon laite on sijoitettuYksikkö, pvm, vastaajatyyppe (potilas, läheinen)	Opastus ja ohjaus viestinnällä	Kieliversiot (suomi, ruotsi, englanti)
4	Paperipalaute -> aktivoituu kun palvelukokemusmittaukset siirretään SMS-kanavaan	Fyysinen asiointi, lomakkeet tarjolle auloihin	<ul style="list-style-type: none">Vastaaja valitseeYksikkö, pvm, vastaajatyyppe (potilas, läheinen)	Opastus ja ohjaus viestinnällä	Kieliversiot (suomi, ruotsi, englanti)
5 optio	Nettisivusto -> aktivoituu kun palvelukokemusmittaukset siirretään SMS-kanavaan	Koodi, netin käyttömahdollisuus	<ul style="list-style-type: none">Vastaaja valitsee tai kohdennettu vastausYksikkö, pvm, vastaajatyyppe (potilas, läheinen)	Henkilökohtainen kirje/QR-koodi	Kieliversiot (suomi, ruotsi, englanti)

Vastauksia yhteensä

61 501

Vastauksia viim. 7 pv

243

Vastausten keskiarvo

9,0

Organisaatiokohtaiset tunnusluvut. Voit suodattaa muita kuvaajia valitsemalla toimialueen/vastuualueen/yksikön.

Toimialue	Vastauksia yhteensä	Vastausten keskiarvo	NPS
HOITOTYÖN PALVELUALUE	1 155	9,3	79,9
KUVANTAMISKESKUS- JA APT..	6 322	9,3	81,8
TAYS Sydänkeskus Oy	4 121	9,4	83,5
TOIMIALUE 1	9 129	9,1	74,6
TOIMIALUE 2	11 123	9,2	79,3
TOIMIALUE 3	14 438	9,0	71,6
TOIMIALUE 4	5 390	9,2	75,9
TOIMIALUE 5	1 984	8,2	48,6
TOIMIALUE 6	63	8,5	52,4
TOIMIALUE 7	7 776	7,8	31,8

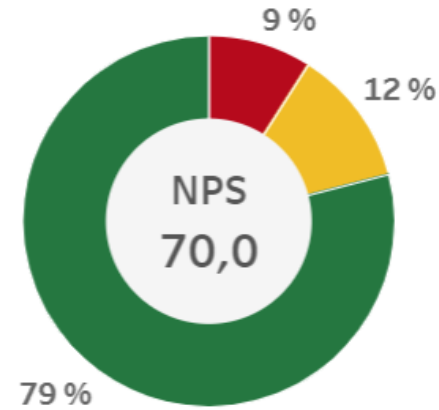
Vastuualue

ACUTA PÄIVYSTYKSEN VAST..	7 776	7,8	31,8
ERHA, ERITYISHUOLLON	63	8,5	52,4
GAST, GASTROENTEROLOGIA..	2 773	9,1	74,5
HLEI, HATANPÄÄN LEIKKAUS..	925	9,4	85,1
HSIS, HATANPÄÄN SISÄTAUT..	82	8,3	45,1
HYLG, HATANPÄÄN GERIATRI..	31	8,5	45,2

Yksikkö

O2A	97	9,2	72,2
O2B	115	9,3	77,4
ACUT	6 622	7,7	31,7
APS5	4	5,5	-25,0

NPS-luku ja luokkien jakauma



Suositellijat

kpl

48 613

Neutraalit

7 343

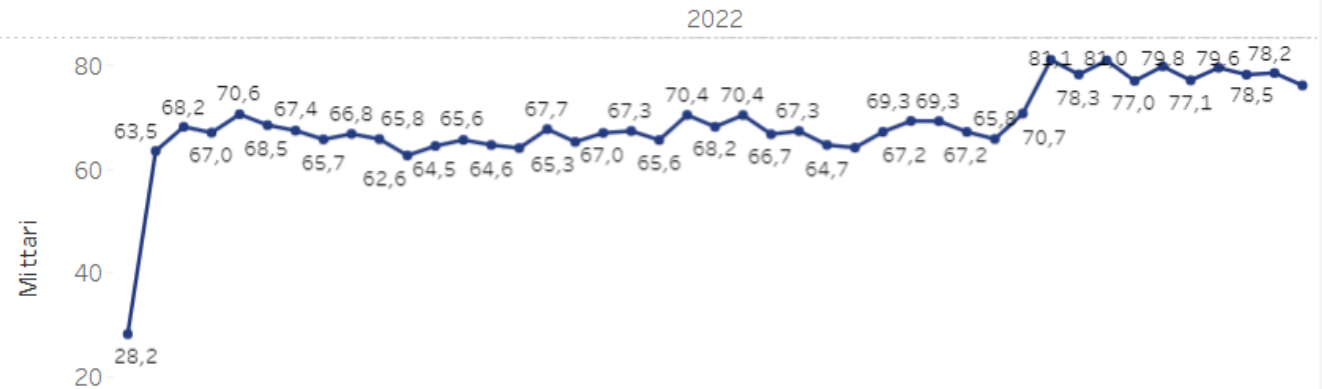
Kriittiset

5 545

Luokkien suhteellisen osuuden trendi



Kehitys viikkotasolla. Valittu mittari: NPS



Ladattu 25.10.2022

Nykytila NPS-mittauksessa

Erikoissairaanhoido

- Tekstiviestiin ja linkkiin perustuva NPS-mittaaminen aloitettu 15.3.2021
- Mukana noin 130 erikoissairaanhoidon yksikköä
 - ~ 90 poliklinikkaa
 - ~ 40 vuodeosastoa
- Vastausprosentti 25, vastanneista 70% antaa myös sanallista palautetta

Perusterveydenhuolto

- Käyttää laajasti Roidun painalluslaitteita
- Tampereen suun terveydenhuolto käyttää sekä Roidun painalluslaitteita että mobiilipalautekyselyjä (yksityiset palveluntuottajat)

Sosiaalihuolto

- Asiakaskokemusmittausta ei juurikaan ole
- PirSote-hankkeen kanssa yhteistyössä testataan mittaamista Webropol –lomakkeella vuoden 2022 aikana
- Asumispalveluissa ja kotihoidossa kerran vuodessa THL:n kansalliset kysymykset, ei NPS-mittausta
- Kotihoito- ja asumispalveluyksiköissä Akaa-Urjala yhteistoiminta-alueella pilotointikäytössä mobiilisovellus kotihoidossa (työntekijä)

Pelastustoimi

- Pelastuslaitoksella ei ole käytössä NPS-mittausta. Onnettomuuksien ehkäisy-yksikössä on käytössä MS Formsin pohjalle tehty kysely, johon linkkiä on jaettu sähköpostissa. Innolink on toteuttanut aiemmin jotakin kyselyjä esim. palvelutasopäätösvalmistelussa.

1

NPS-konseptin kuvaaminen
(pohjana Tähtisairaala/Tays NPS)

- Pitkän tähtäimen tavoitetilä vs. lyhyen tähtäimen toimenpiteet

NPS-mittaamisen tilannekuva hyvinvointialueella

- Keruu
- Ehdot
- Sopimukset

NPS-kysymyspilotointien käynnistys

ICT-resurssien analysointi

- Aikataulutus

Tilannekuva

2

Nykytilanteen jatkon turvaaminen

- Suun terveydenhuolto
- Peruspalvelujen mittaaminen

NPS –konseptin laajentamisprojektin käynnistys

- Ptj ja atj rajapinnat
- Kyselyjärjestelmä

Linjaus e-asiointi

Pilotit (kysymykset + keruu)

- So (5-12.22)
- Kotihoito (8-12.22)

Mittaamisen jatkuvuuden turvaaminen

Digipalvelujen mittaamisen suunnittelu

3

Asiakaskokemustavoitteen määrittely

Hyvinvointialuetasoinen jatkuvan asiakaskokemusmittauksen suunnittelu

- Toteutus mahdollisimman samanlainen kaikissa hyvinvointialueen palveluissa
- Keruuratkaisut

Etenemissuunnitelma yhtenäiseen mittaamiseen

- Raportoinnin suunnittelu kansallisella, strategisella, integraatio ja palvelutasoilla
- Tekstianalytiikka (AI) avointen vastausten käsittelyyn
- Yhtenäisyys eNPS-mittaukseen

4

Osaksi johtamisjärjestelmää

Vaiheittainen käyttöönotto hyvinvointialueella

Käyttöönotto ja jatkokehittäminen

Eriyisryhmien vastaamisratkaisut

Läheiskyselyt, kyselyt lapsille

Asiakkuustason kyselyt

Raportoinnin monipuolistaminen

Kieliversioiden toteuttaminen

Asiakkaan palveluprosessipohjaisen NPS-seurannan suunnittelu

RRP -hankehaku: Yhtenäinen systemaattinen asiakaspalautejärjestelmä

Osa-alue	Kuvaus
Toimenpiteen tarve	Aluevaltuusto on linjannut, että Pirkanmaan hyvinvointialueella kaiken toiminnan keskiössä on palveluja käyttävä ihminen. Keskeistä tämän toteuttamiseksi on ymmärtää asiakkaiden tarpeita, odotuksia ja kokemuksia. Kaikilla pirkanmaalaisilla täytyy olla heille sopiva tapa antaa palautetta. Palautetta kerätään systemaattisesti ja yhtenäisesti, jotta asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen perustuu laajasti kerättyyn asiakastietoon ja tietojen vertailu sekä hyvinvointialueen sisällä että kansallisesti on mahdollista.
Toimenpiteen keskeiset kohderyhmä(t)	Asukas, asiakas, henkilöstö, johto ja poliittinen päätöksenteko
Toimenpiteen linkittyminen aiempaan kehitystyöhön/muihin käynnissä oleviin valtionavustushankkeisiin	Asiakaspalautteen keruun kokeilut PirSote-hankkeessa
RRP-haun mukaiset tai muut keskeiset tavoitteet, joihin toimenpiteellä tähdätään	Asiakaspalautteen keruun systematisointi, yhdenvertaisuus asiakasosallistumisessa, asiakkaan polun kehittäminen palautteen avulla, palautteen hyödyntäminen reaaliaikaisesti, palautteisiin liittyvän dialogin kehittäminen asiakkaiden kanssa
Toimenpiteen alatehtävät	Tekstiviestikyselyjärjestelmä potilastietojärjestelmiin Uudet mittaamisen ratkaisut Diagnoosipohjainen raportointiratkaisu Suoran palautteen käsittely- ja vastaamisratkaisu Tekoäly avoimiin palautteisiin
Toimenpiteen konkreettinen tuotos tai vaikutus	Asiakasosallistamisen vahvistaminen ja asiakasymmärrykseen perustuvan palvelujen kehittämisen mahdollistaminen -> ihminen toiminnan keskiöön
Toimenpiteen mittari(t)	Palautekyselyjen määrä/asiakaskäynnit
Muut huomiot	Asiakaspalautejärjestelmä on osa osallisuudenkokonaisuutta, joka yhdessä muodostavat asukas- ja asiakasosallisuuden arkkitehtuurin