

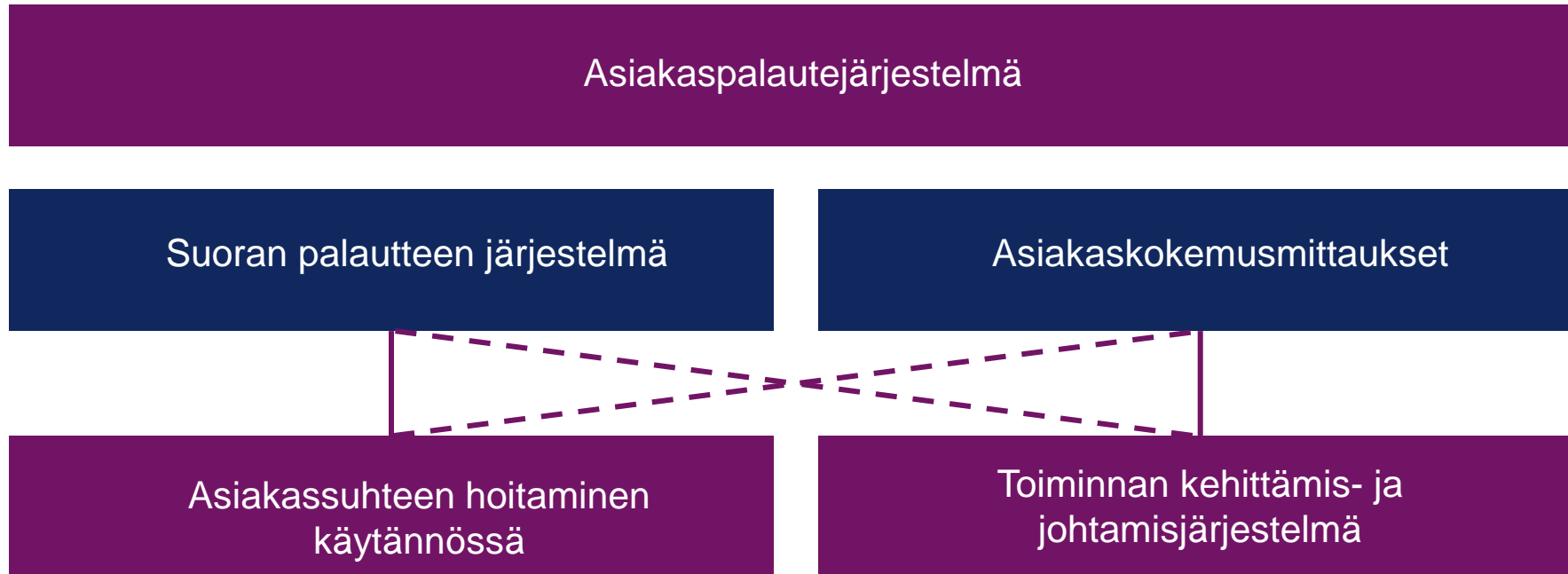
Asiakaskokemuksen mittaamisen tilannekatsaus

Asiakkuus- ja laatujaosto
14.8.2023

Marika Järvinen



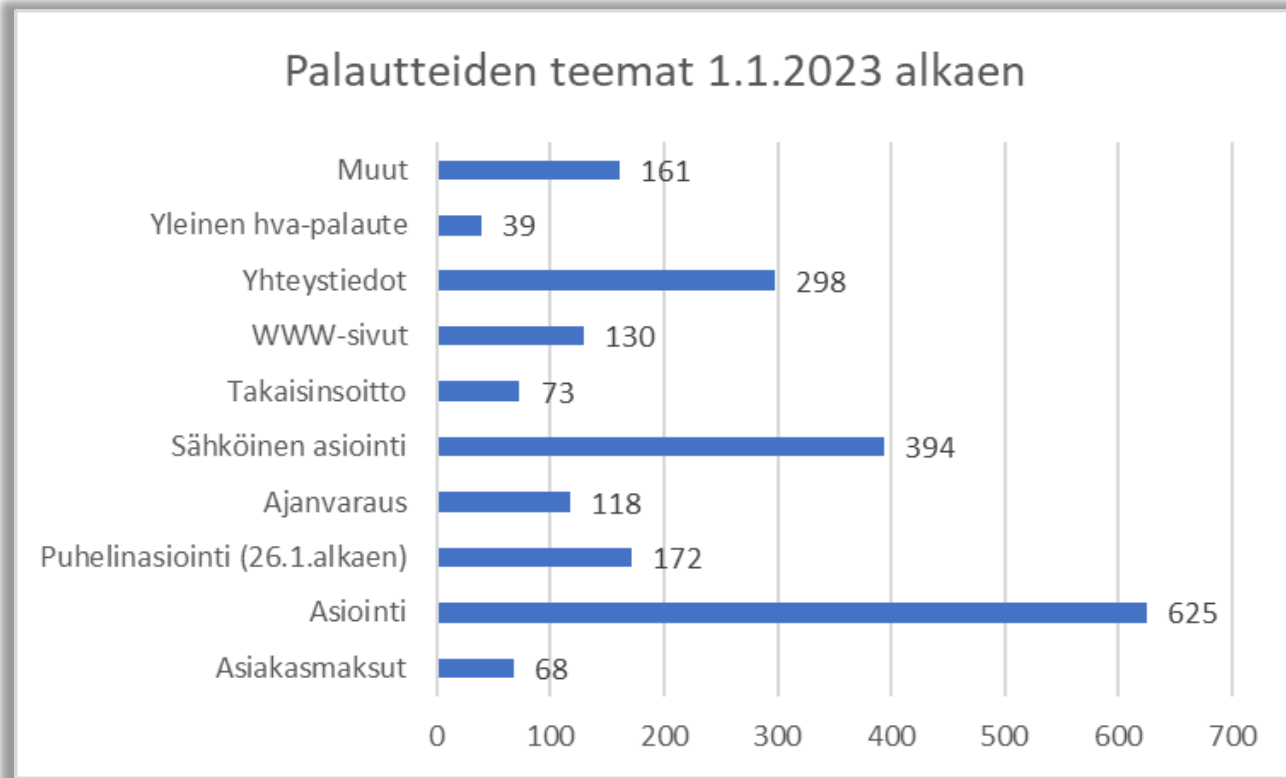
Asiakaspalautejärjestelmä



Yhteenveto palautteista nyt

1.1.-31.7.2023	Saapuneet palautteet, kpl	Muuta
Pirha.fi/palaute		
Forms-lomake	2 087	Muiden kuin erikoissairaanhoidon palautteet
Asiakaspalautejärjestelmä (Analystica)	3 644	Erikoissairaanhoidon palautteet
NPS		
Erikoissairaanhoido Tays	49 451	NPS 79,4, Vastausmäärä 15.3.2021 alkaen: 595 020, vastausprosentti 27
Vastaus avoimeen kysymykseen	33 001	67 % NPS-arvion antaneista on vastannut avoimeen kysymykseen ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”
Asiakaspalautelaitteet (Roidu)	2 099	NPS 70

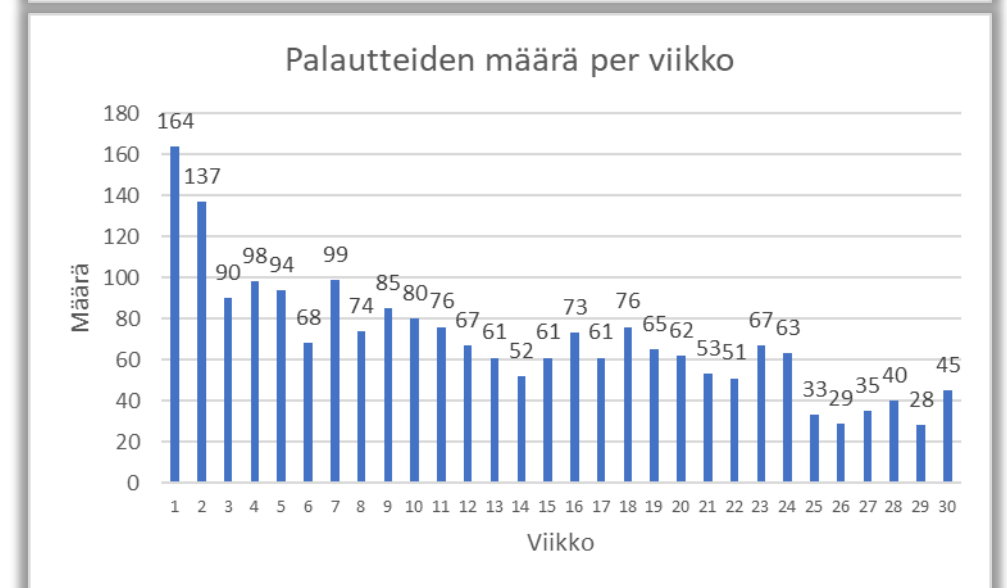
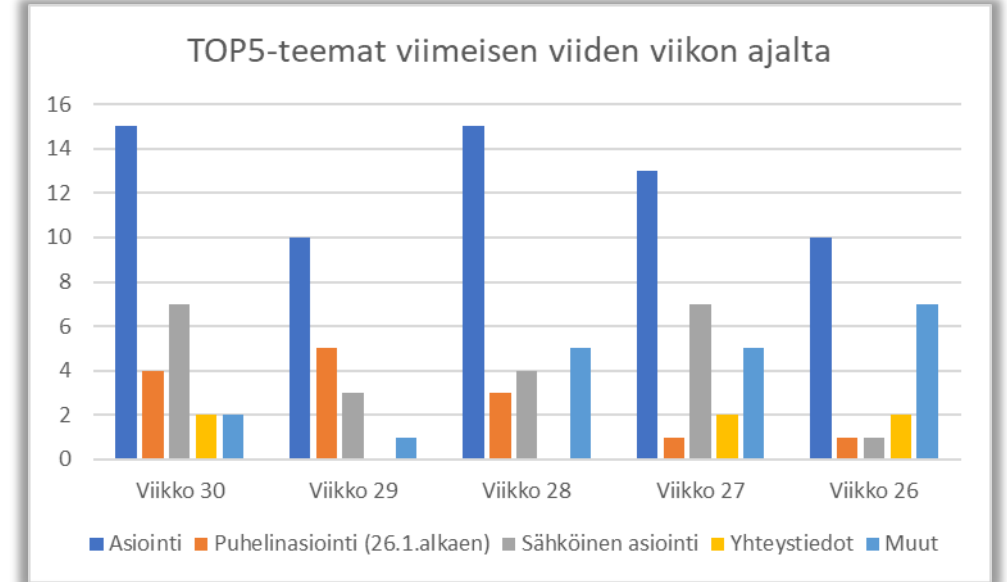
Suora palaute, Forms (1.1. - 30.7.2023)



Kuvasta poistettu teemat, joihin liittyviä palautteita saapunut alle 10 kpl.

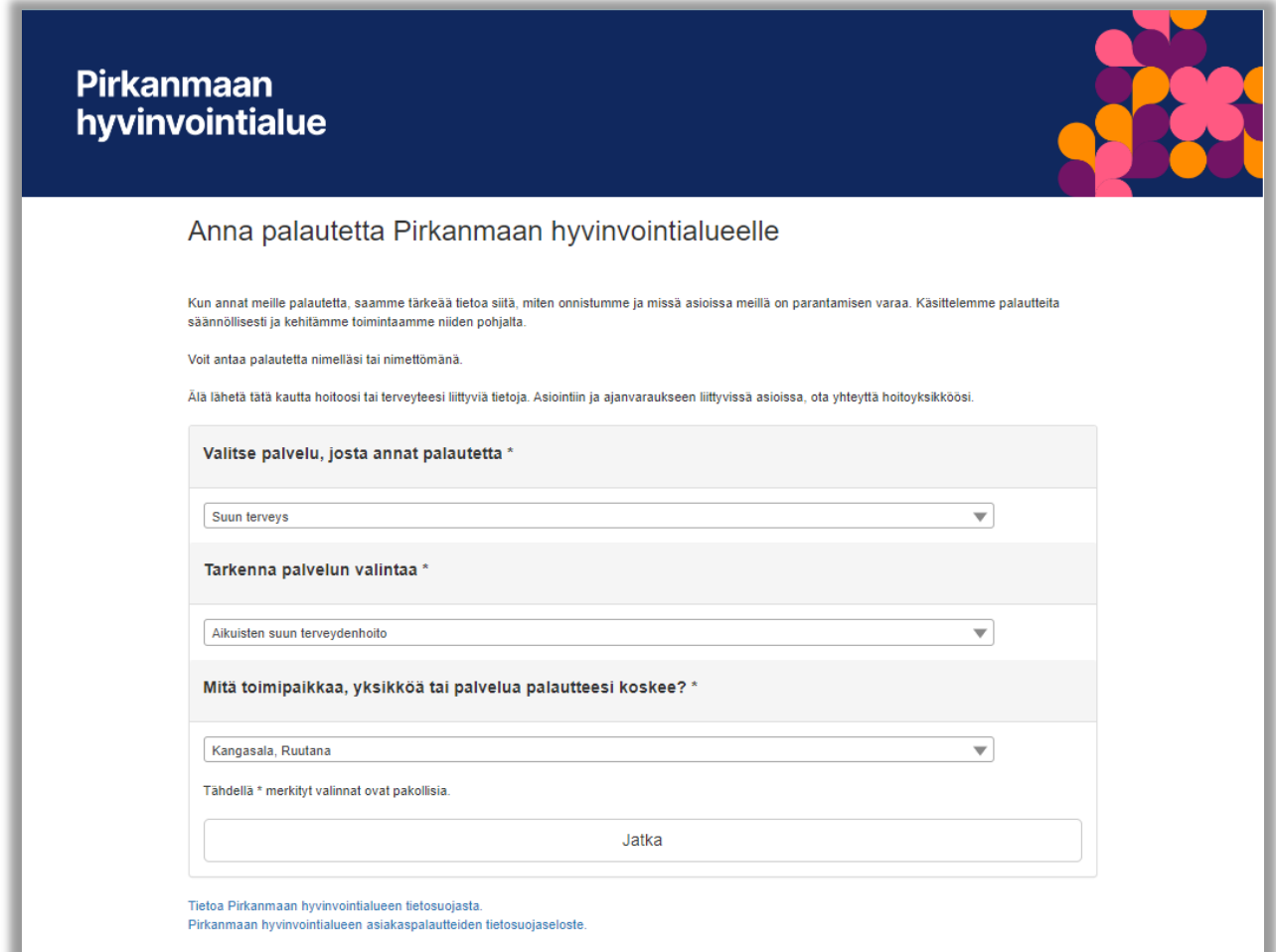
Forms-lomakkeella saapunut asiakaspalaute teemoitellaan ja ohjataan käsittelyyn käsin.

Yhteensä 2087 palautetta.



Suoran palautteen käsittely

- Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen asiakaspalautejärjestelmä otetaan käyttöön viikolla 33
- Systemaattinen, yhdenmukainen tapa käsitellä asiakkaiden antama suora palaute
- Asiakas antaa palautteen www.pirha.fi/palaute – sivustolla ja se päättyy automaattisesti käsittelyyn
- Palautteen vastaanottaja käsittelee palautteen 12 vuorokauden kuluessa sen saapumisesta. Vastaamattomasta palautteesta muistutetaan.
- Asiakkaalle vastataan asiakaspalautejärjestelmän kautta, kun hän on jättänyt yhteystietonsa.



Pirkanmaan hyvinvointialue

Anna palautetta Pirkanmaan hyvinvointialueelle

Kun annat meille palautetta, saamme tärkeää tietoa siitä, miten onnistumme ja missä asioissa meillä on parantamisen varaa. Käsittelemme palautteita säännöllisesti ja kehitämme toimintaamme niiden pohjalta.

Voit antaa palautetta nimelläsi tai nimettömänä.

Älä lähetä tätä kautta hoitoosi tai terveyteesi liittyviä tietoja. Asiointiin ja ajanvaraukseen liittyvissä asioissa, ota yhteyttä hoitoyksikköosi.

Valitse palvelu, josta annat palautetta *

Suun terveys

Tarkenna palvelun valintaa *

Aikuisten suun terveydenhoito

Mitä toimipaikkaa, yksikköä tai palvelua palautteesi koskee? *

Kangasala, Ruutana

Tähdellä * merkityt valinnat ovat pakollisia.

Jatka

Tietoa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojasta.
Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaspalauteiden tietosuojaseloste.

Mittaaminen

- Sairaalapalvelujen mittaaminen jatkuu kuten aiemmin
 - Jalallisia laitteita voidaan sijoitella myös sairaalapalvelujen toimipisteisiin, laitteet tällä hetkellä pääosin avopalveluissa
- Asiakaspalautelaitteiden ulkoasu ja kyselyiden sisältö päivitetty
- Kysely sisältää NPS-suositteelukysymyksen lisäksi THL:n määrittelemät lisäväittämät sekä PEI-kysymyksen



Kuinka todennäköisesti suosittelet käyttämäsi palvelua läheisellesi?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

0 = erittäin epätodennäköisesti 10 = erittäin todennäköisesti

Edellinen Seuraava

- Laitteiden sijoittelua tarkastellaan ja viedään tarvittaessa uusia laitteita asiakkaiden ulottuville



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-kysymyksen kehittäminen

- Osallistuminen THL:n kansalliseen NPS-alatyöryhmän toimintaan, jossa pohditaan mm. yhdenmukaista, kansallisesti mitattavasti olevaa tapaa tarkentaa NPS-kysymystä

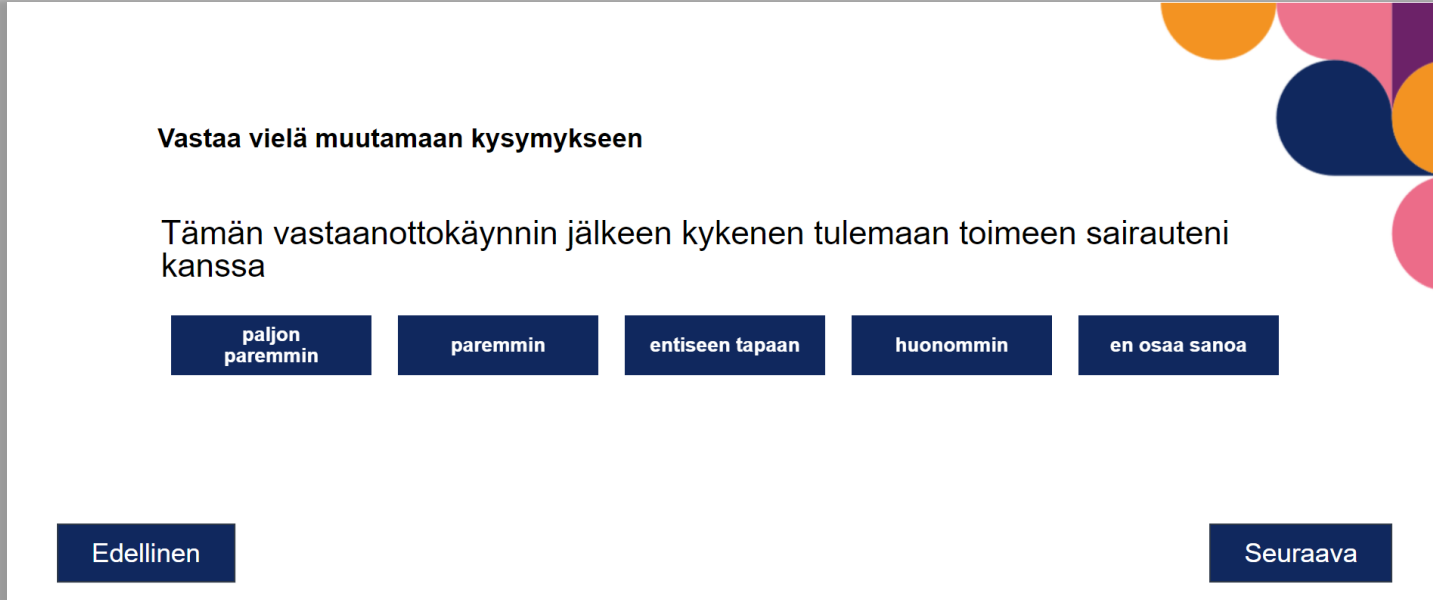
Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

- Tavoitteena on toimittaa THL:lle esitys kysymyksen muotoilusta.

Esimerkiksi Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi, **jos hän tarvitsisi samanlaista hoitoa, palvelua tai tutkimusta?**

PEI -väittäjä

- PEI (Personal Enablement Instrument) –väittäjä on asiakkaan pärjäämisen tunnetta mittaava mittari
- Apulaisylilääkäri Elina Tolvanen (Pirha, Vastaanottopalvelut) on tutkinut aihetta väitöskirjassaan Patient Enablement After a Single GP Consultation in Primary Health Care : Measurement validation for patient enablement in Finland (<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1705-8>)
- Pilotti: Kysymys liitetty osaksi asiakaspalautelaitteen kysymysvalikoimaa



Vastaa vielä muutama kysymykseen

Tämän vastaanottokäynnin jälkeen kykenen tulemaan toimeen sairauteni kanssa

paljon paremmin paremmin entiseen tapaan huonommin en osaa sanoa

Edellinen Seuraava

Kehittämistyö jatkuu

- Tekstiviestillä lähetettävän NPS-kyselyn asteittainen laajentaminen Pegasos-potilastietojärjestelmää käyttäviin palveluihin, myöhemmin myös muut järjestelmät
- Tekoälyn hyödyntäminen palautesisältöjen analysoinnissa
 - Pilotti aloitettu heinäkuussa: Päivystys Acutan ja Päivystysapu 116117:n NPS-palautteiden kirjallisen sisällön sekä suorien palautteiden analysointi
 - Tulosten ja kokemusten pohjalta jatkokehitetään ja laajennetaan tekoälyn käyttöä Pirha-tasoiseksi, jotta saadaan tietoa asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen tueksi.
- Palautepisteiden ulkoasun määrittely ja pilotointi
- Palauteprosessien katselmointi ja kehittäminen, sisältäen myös paperilla saadun palautteen tallentamisen asiakaspalautejärjestelmään
- Palautteen antamisen saavutettavien tapojen ja palautekanavien kehittäminen. Työn tukena toimivat substanssiryhmät.

Palautepiste



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Pirkanmaan hyvinvointialue kerää palautetta

Palautteen avulla kehitämme toimintaamme ja saamme tietoa siitä, kuinka olemme onnistuneet.

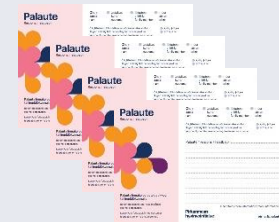
Kirjoita palautteesi sähköiselle lomakkeelle internetissä:

pirha.fi/palaute

tai lue QR-koodi älypuhelimellasi:

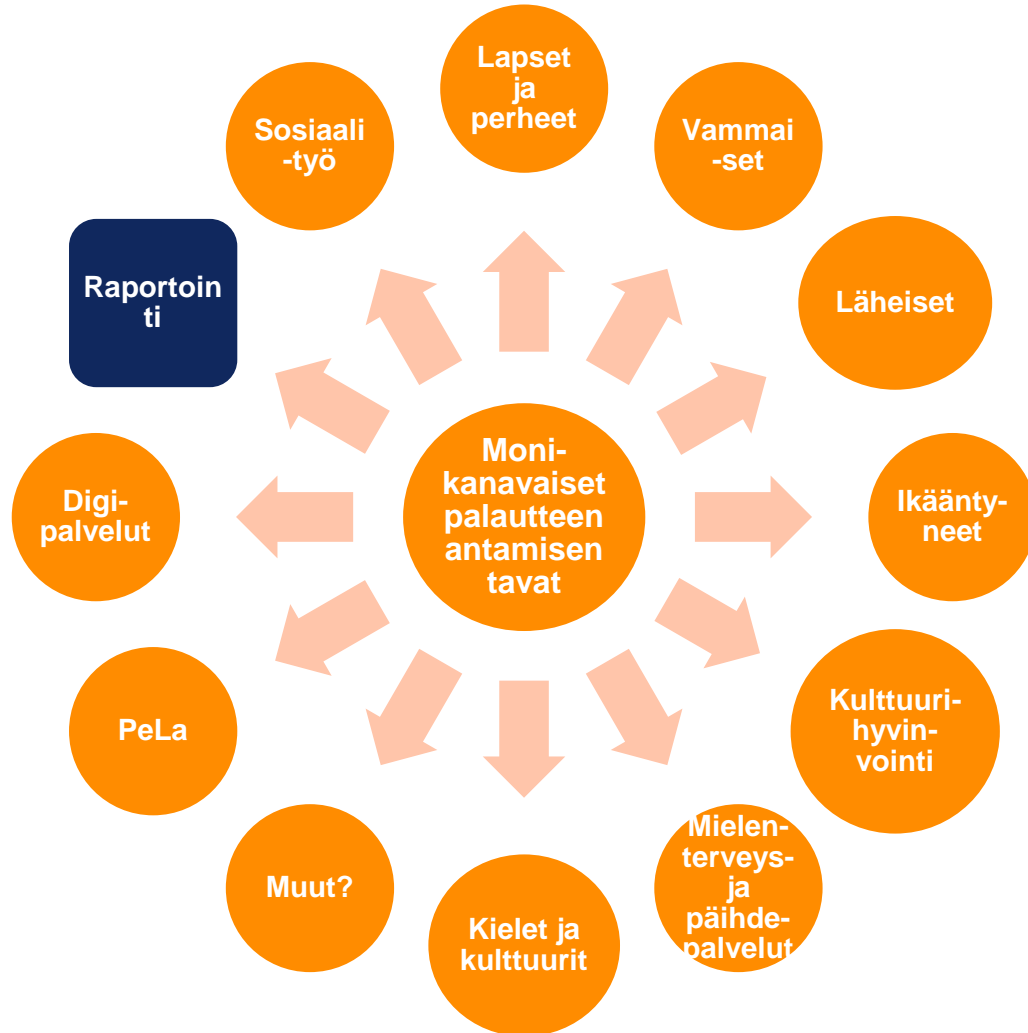


Voit myös kirjoittaa palautteesi palautekortille ja sujauttaa postilaatikkoon:



Suunnitteilla olevan palautepisteen opaste kertoo, että täällä asiakas voi antaa palautetta saamastaan hoidosta tai palvelusta. Palautepisteen infoseinä opastaa antamaan palautetta digilaitteella, nettiosoitteen kautta, QR-koodin lukemalla tai palautekorttiin kirjoittaen.

Substanssiryhmät



Monikanavaisella palautteella tarkoitetaan erilaisia tapoja ja kanavia antaa palautetta. Palautetta pitää voida antaa esimerkiksi sähköisesti, paperilla, suullisesti tai muulla keinolla.

Kehittämistyötä varten on luotu substanssiryhmiä. Palautteen antamisen kehitystyössä huomioidaan asiakkaiden erilaiset tarpeet ja lähtökohdat.

Ryhmissä pohditaan luovasti ja ennakkoluulottomasti palautteen antamisen ratkaisuja ja sovitaan pilottikokeiluista eri asiakasryhmille. Parhaat ja toimivat menetelmät ja mittarit otetaan hyvinvointialueen käyttöön.

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

- Rajapinnat asiakas- ja potilastietojärjestelmiin
- Kyselyjärjestelmä

Linjaus e-asiointi

Pilotit (kysymykset + keruu)

Mittaamisen jatkuvuuden turvaaminen

Digipalvelujen mittaamisen suunnittelu

3

Asiakaskokemustavoitteen määrittely

Hyvinvointialueitasoinen 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

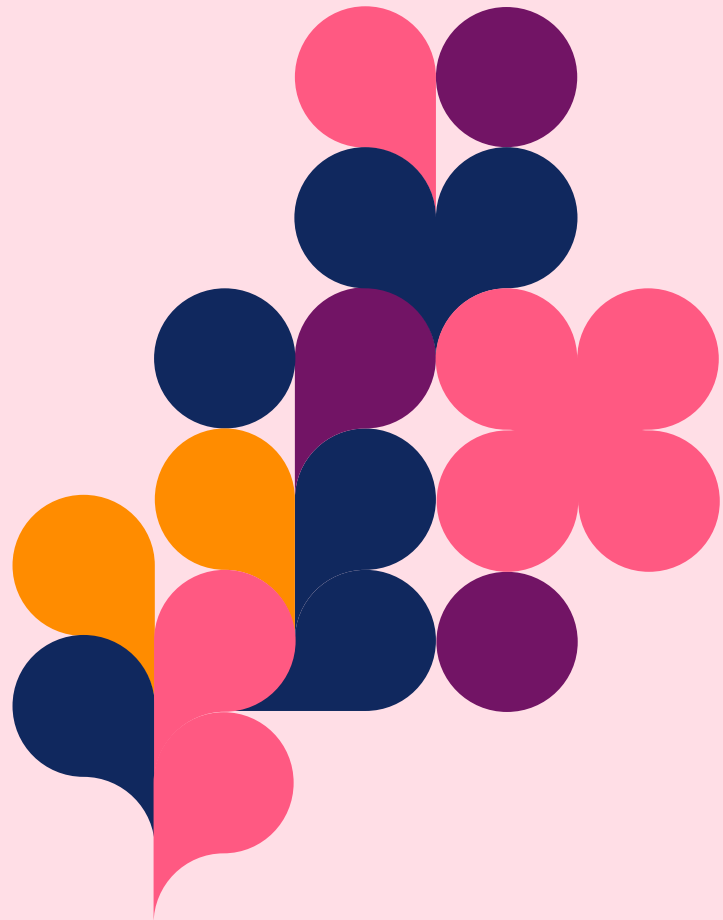
Läheiskyselyt, kyselyt lapsille

Asiakkuustason kyselyt

Raportoinnin monipuolistaminen

Kieliversioiden toteuttaminen

Asiakkaan palveluprosessipohjaisen NPS-seurannan suunnittelu



Kiitos



Pirkanmaan
hyvinvointialue