

Jatkuvan asiakaspalautteen kerääminen - palvelujen laadun seuranta ja kehittäminen



6.9.2023

Miriam Tepora | Erityisasiantuntija | Asiantuntija- ja kehittämispalvelut

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Yleistä asiakaspalautteen keräämisestä

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella (VAKE) seurataan sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakastyytyvyyttä ja palvelujen laatua jatkuvasti kerättävän asiakaspalautteen avulla.
- Asiakas voi antaa palautteen verkkosivuilla, QR-koodin kautta tai yksiköstä saadulla paperisella lomakkeella.
- Kehitysvaiheessa on myös saavutettava digitaalinen verkkolomake (esim. näkörajoitteisille asiakkaille) sekä kaksisuuntainen tekstiviestipalaute.
- Asiakaspalautelomake on suomenkielen lisäksi tarjolla ruotsin ja englannin kielisenä.
- Asiakkaille tiedotetaan verkkosivuilla vuosittain palautteiden myötä käynnistyneistä palvelujen kehittämistoimenpiteistä.
- 30.6.2023 mennessä asiakaspalautteita oli tullut järjestelmään 1072, joista 846 oli käsitelty (78,9%) , käsittelyä odotti 156 (14,6%), ja käsittelyssä oli 70 (6,5%).



MITEN ONNISTUIMME TÄNÄÄN?

**AUTA MEITÄ KEHITTÄMÄÄN PALVELUJEMME LAATUA
JA KERRO MEILLE ASIAKASKOKEMUKSESTASI**

WWW.VAKEHYVA.FI/ANNA-PALAUTETTA

**MIKÄLI ET VOI ANTAA PALAUTETTA SÄHKÖISESTI, VOIT MYÖS TÄYTTÄÄ
PAPERISEN PALAUTELOMAKKEEN JA TOIMITTAA SEN ASIOIMAASI TOIMIPISTEESEEN**

MIELIPITEESI ON MEILLE TÄRKEÄ!



#hyvantekijat

Jatkuva palaute - kyselylomake

- Kyselylomakkeen avulla seurataan yhdessä Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa määriteltyjä asiakaskokemukseen merkittävästi vaikuttavia tekijöitä.
- Määrämuotoisilla ja kansallisesti vertailtavilla kysymyksillä mitataan:
 - **Palvelujen saatavuutta:** Sain apua, kun sitä tarvitsin
 - **Asiakkaan kohtaamista palveluissa:** Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)
 - **Asiakkaan osallisuutta:** Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (KUVA)
 - **Asiakkaan kokemaa turvallisuuden tunnetta:** Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana
 - **Asiakkaan tiedon saanti:** Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu
 - **Asiakkaan kokemaa tiedon ymmärrettävyyttä:** Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää
 - **Palvelun hyödyllisyyttä:** Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (KUVA)
 - **Asiakastyytyväisyyttä** (NPS suosittelemisindeksi)
- Palautteessa seurataan myös kaksikielisysohjelman toteutumista selvittämällä, onko asiakas saanut palvelun ja lomakkeet äidinkielenensä mukaan suomen- tai ruotsinkielellä.
- Asiakas voi antaa myös avoimen palautteen; kiitos, moite, kehittämissuositus.



* = pakollinen tieto

< Palaa yksikkövalintaan Asiakas palaute - Esi- ja perusopetuksen opiskeluhoillon palvelut

Yksikkö, jota palautteeni koskee Valitse

Hoitoon tai palveluun liittyvä palaute

	1 = Täysin eri mieltä - 5 = Täysin samaa mieltä					Ei koska minua
	1	2	3	4	5	
Sain apua, kun sitä tarvitsin.	☹	☹	☹	☹	☹	☹
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	☹	☹	☹	☹	☹	☹
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	☹	☹	☹	☹	☹	☹
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.	☹	☹	☹	☹	☹	☹
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.	☹	☹	☹	☹	☹	☹
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.	☹	☹	☹	☹	☹	☹
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.	☹	☹	☹	☹	☹	☹

Mikäli haluat tarkentaa mielipidekysymysten vastauksia, ole hyvä ja kirjoita näkemyksesi viereiseen tilaan

Suosittelu

0 = En lainkaan todennäköisesti - 10 = Hyvin todennäköisesti

Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheillesi? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

Avoim palaute

Kiitoksia

Moittavaa

Kehittämissuhteita

Taustatiedot

Asiakkaan ikä 0-6 v 7-17 v 18-30 v 31-45 v 46-64 v 65-75 v 76 v -

Asiakkaan äidinkieli Suomi Ruotsi Englanti Muu

Palautteen antaja Potilas/asiakas Omainen/läheinen Muu

Mikäli haluat saada vastauksen palautteeseesi, jätä yhteystietosi ja yhteydenotto pyyntö:

Yhteystiedot ja yhteydenotto pyyntö

Nimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Ottakaa minuun yhteyttä palautteeseen liittyen Kyllä

Tietosuojaseloste

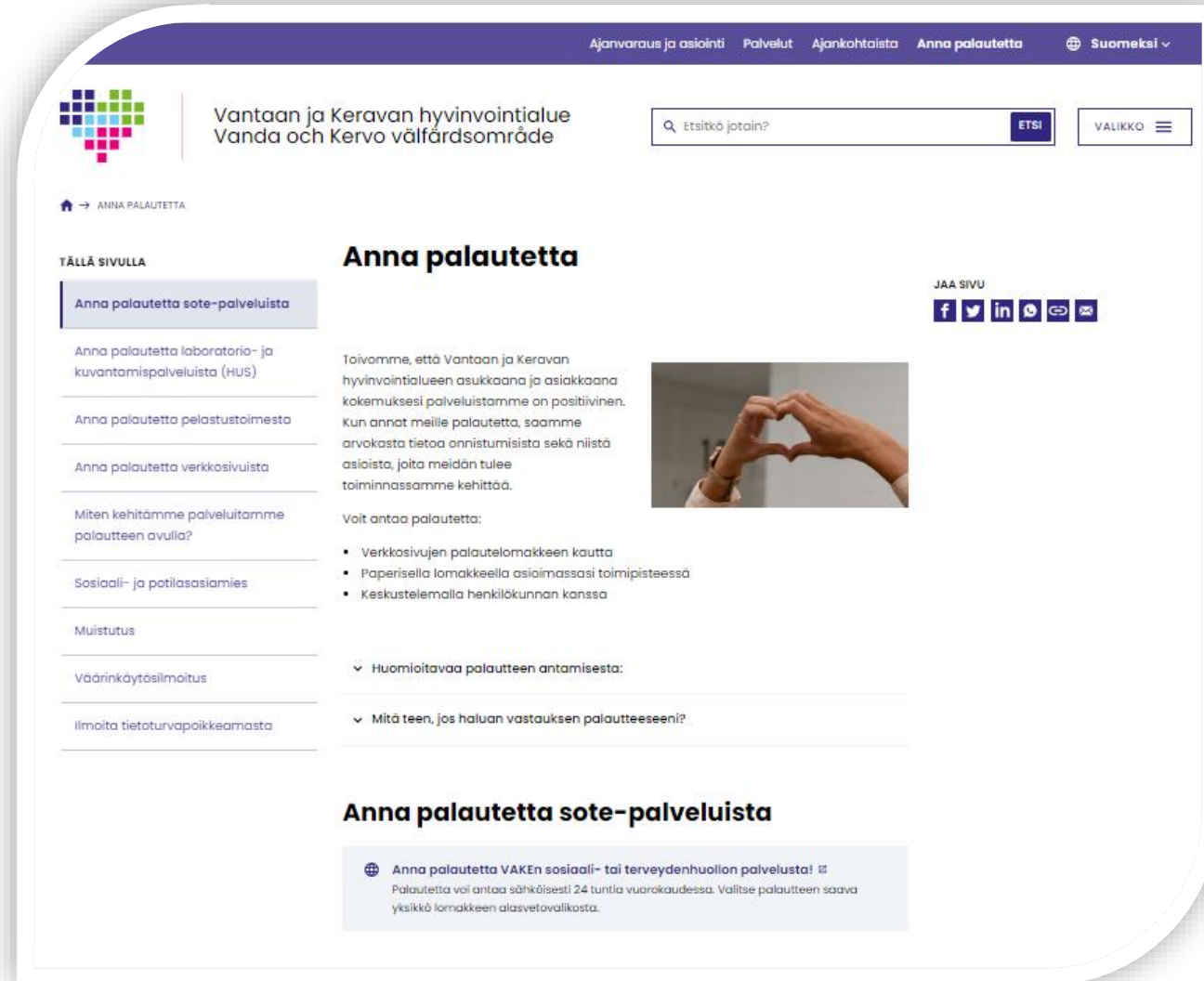
* Hyväksyn palvelun tietosuojaselosteen Kyllä

Kiitos palautteestasi!

Lähetä

Asiakaspalautteen keräämisen tavoite ja hyödyt

- **Tavoite:** Palautteiden systemaattinen kerääminen ja käsittely yksiköissä nostaa esille palvelujen ja prosessien toimivia ja toisaalta kehitettäviä osa-alueita.
- **Sisäiset toimintamallit tavoitteen saavuttamiseksi:** Palautteiden käsittelyn ja raportoinnin sisäiset prosessit on kuvattu toimialojen henkilöstöä osallistavin menetelmin kevään 2023 aikana.
- **Hyöty asiakkaalle:** Osallisuus. Palveluja kehitetään todellisen asiakastarpeen mukaisesti.
- **Hyöty organisaatiolle:** Asiakaskokemuksen parantuessa häiriökysyntä vähenee, resurssien käyttö paranee ja pitkällä tähtäimellä myös henkilöstön hyvinvointi paranee.
- **Mittarit:** Palautelomakkeen määrämuotoiset kysymykset: Muutoksen seuranta pitkällä aikavälillä, osavuosikatsauksittain. (Esim. palautekyselyn NPS-suosittelemisindeksi ja palvelun laatuun liittyvät kysymykset.)



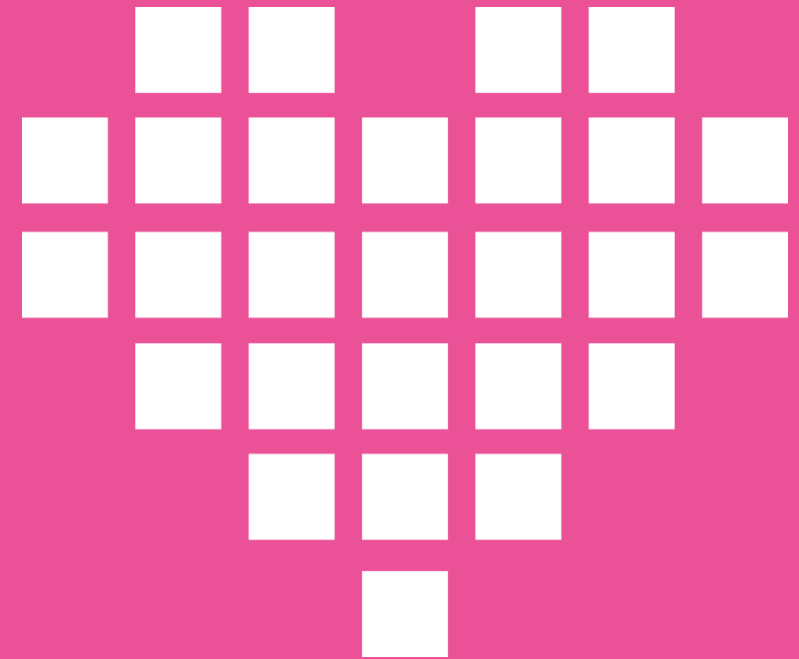
The screenshot shows the 'Anna palautetta' website for Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. The page features a navigation bar with links for 'Ajankvaraus ja asiointi', 'Palvelut', 'Ajankohtaista', 'Anna palautetta', and 'Suomeksi'. A search bar and a 'VALIKKO' menu are also present. The main content area is titled 'Anna palautetta' and includes a 'TÄLLÄ SIVULLA' section with links to 'Anna palautetta sote-palveluista', 'Anna palautetta laboratorio- ja kuvantamispalveluista (HUS)', 'Anna palautetta pelastustoimesta', 'Anna palautetta verkkosivuista', 'Miten kehitämme palveluitamme palautteen avulla?', 'Sosiaali- ja potilasasiainmies', 'Muistutus', 'Väärinkäyttöilmoitus', and 'Ilmoita tietoturvaepäilyistä'. The main text states: 'Toivomme, että Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaana ja asiakkaana kokemuksesi palveluistamme on positiivinen. Kun annat meille palautetta, saamme arvokasta tietoa onnistumisista sekä niistä asioista, joita meidän tulee toiminnassamme kehittää.' Below this, there is a section 'Voit antaa palautetta:' with bullet points: 'Verkkosivujen palautelomakkeen kautta', 'Paperisella lomakkeella asioidessasi toimipisteessä', and 'Keskustelemalla henkilökunnan kanssa'. There is also a section 'Huomioitavaa palautteen antamisesta:' and 'Mitä teen, jos haluan vastauksen palautteeseeni?'. A photo shows two hands forming a heart shape. At the bottom, there is a section 'Anna palautetta sote-palveluista' with a globe icon and text: 'Anna palautetta VAKEn sosiaali- tai terveydenhuollon palvelusta! Palautetta voi antaa sähköisesti 24 tuntia vuorokaudessa. Valitse palautteen saava yksikkö lomakkeen alusvalikosta.'

Kuva: Vantaan ja Keravan Anna Palautetta-verkkosivu asukkaille ja asiakkaille. [Anna palautetta](#) | [Vantaan ja Keravan hyvinvointialue \(vakehyva.fi\)](#)



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Saavutettavan lomakkeen kehitystyö yhdessä asiakkaiden kanssa syksyllä 2023



Saavutettava verkkolomake

- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) edellyttää saavutettavuuskriteeristöjen noudattamista.
- Palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palvelujensa sisältöjen havaittavuus ja ymmärrettävyys sekä käyttöliittymien toimintavarmuus saavutettavuusvaatimusten mukaisesti.
- Saavutettavuudella (accessibility) tarkoitetaan sitä, että digitaalinen palvelu ja sen sisältö on kaikkien käytettävissä riippumatta käyttäjän henkilökohtaisista ominaisuuksista tai käytötavasta.
- Saavutettavuusnäkökulman kannalta käyttäjätestauksiin olisi hyvä ottaa mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi ruudunlukuohjelmaa tai pelkkää näppäimistöä käyttäviä henkilöitä.
- Iäkkäiden ihmisten näkökulma käyttäjätestauksessa on tärkeä, sillä heidän käyttökokemuksensa kytkeytyy moni saavutettavuuskysymys.

Lähteet:

- [Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)
- [2023-03 - Saavutettavuusopas - v2 \(exove.com\)](#)



Pyydetään asukas- ja asiakasnäkökulma saavutettavan verkkolomakkeen testiversioon



[Anna palautetta | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue \(vakehyva.fi\)](https://vakehyva.fi)

- Vanhusneuvosto 23.8.2023

Kommentit:

Palautteen antamisen tulee olla mahdollisimman saavutettavaa ja helppoa

- Vanhusväestölle mahdollistettava palautteen antaminen paperilla edelleen
- Palautelomakkeen ei tule olla liian pitkä ja /tai monimutkainen
- Yksiköihin toivotaan palautelaitteita, joiden avulla helppo antaa nopea palaute esim. valitsemalla hymynaama tai suositteluarvo.

- Vammaisneuvosto 6.9.2023

Kommentit:



KIITOS!

Kommentit saavutettavasta lomakkeesta voit lähettää:

Miriam Tepora |
Erityisasiantuntija

miriam.tepora@vakehyva.fi

