



Yhtenäinen asiakaspalautetieto

Mistä on kyse?



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Salla Sainio
28.3.2023

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

 Suomen
kestävän kasvun
ohjelma

Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen -projekti

Suomen kestävän kasvun ohjelma
(RRP) Pilari 4, investointi 4

Projektin tavoitteena on sote-palvelujen asiakaspalautteen sisällön, tiedonkeruun ja analysoinnin yhtenäistäminen ja toteuttaminen koko maassa.



Projektin hyötytavoitteet

Asiakkaat

- **Asiakkailla** on mahdollisuus antaa palautetta yhteneväisellä tavalla sote-palveluista koko maassa ja käytettävissään asiakaspalautetietoa omien valintojensa pohjaksi

Palveluntuottajat

- **Palveluntuottajilla** on luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa palvelujen kehittämiseen

Hyvinvointialueet

- **Hyvinvointialueilla** on luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa alueen asukkaiden asiakastyytyvyydestä

Kansallinen taso

- **THL:llä ja STM:llä** on tietoa arvioinnin ja ohjauksen pohjaksi

Kansallinen asiakaspalautetieto: visio 2025



Tietoa tuotetaan asiakkaiden tyytyväisyydestä sote-palveluista kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla hyvinvointialueilla. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita ja toimintamalleja.



Kansallinen yhteistyö mittarien ja sisältöasioiden kehittämiseksi on vakiintunutta.



Käytössä on koko maan kattava tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu, jota kautta kerätty tieto on eri toimijoiden käytettävissä viiveettä.



Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueilla tiedolla johtamisessa.



Kansalaisilla ja asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta yhtenäisellä ja luotettavalla tavalla sekä seurata asiakaspalautetuloksia.

Projektin toimijat

- Vastuu kokonaisprojektista
- Sisältömäärittelytyön johtaminen
- Salla Sainio ja Kaisa Lenkkeri, THL

THL



- Tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu - osaprojektin vetovastuu
- Johanna Lassila, DigiFinland

DigiFinland



- Edustus projektin aluetyöryhmässä
- Omat alueelliset projektit
- Alueiden edustajat seuraavalla dialla

Hyvinvointialueet



Aluetyöryhmän jäsenet

| Hyvinvointialue | Jäsen |
|-----------------|---|
| Etelä-Karjala | Katja Heiskanen |
| Etelä-Pohjanmaa | Tuula Peltoniemi, Aila Mäki-Rajala, Annika Koskela, Vuokko Rajala |
| Etelä-Savo | Minna Hämäläinen, Pirjo Syväoja |
| HUS | Katriina Mikkonen |
| Helsinki | Kirsi Hytti, Wilma Pfister, Kalle Honka |
| Itä-Uusimaa | Monica Ståhls-Hindsberg, Nanna Kostainen |
| Kainuu | Niina Komulainen, Virpi Korhonen |
| Kanta-Häme | Sanna Mäkynen |
| Keski-Pohjanmaa | Jussi Salminen, Heidi Luomala |
| Keski-Suomi | Jaana Peltokoski |
| Keski-Uusimaa | Roni Nukarinen, Tiina Tarvonen, Tero Seitsonen |
| Kymenlaakso | Kaarina Tilli, Maija Marttila-Kontio, Ella Heikkilä |

| Hyvinvointialue | Jäsen |
|-------------------|---|
| Lappi | Maarit Palomaa, Sanna-Leena Välikangas, Ilari Sainio |
| Länsi-Uusimaa | Tuuli Mäkelä, Jutta Tikkanen |
| Pirkanmaa | Antti Markkola, Sari Anttila |
| Pohjanmaa | Sofi Nyman, Sari West, Marjo Nordström, Jarkko Pirttiperä |
| Pohjois-Karjala | Kirsi Kinnunen, Sirpa Turunen |
| Pohjois-Pohjanmaa | Airi Tolonen, Sami Sneck, Heidi Alatalo, Riikka Hirvasniemi, Kristiina Piironen |
| Pohjois-Savo | Ninna Mäkirinne-Kallio, Paula Partanen |
| Päijät-Häme | Maiju Päivä |
| Satakunta | Tellu Rosenqvist, Mari Viljanen-Peuraniemi, Heidi Lehtonen |
| Vantaa-Kerava | Henna Reponen, Miriam Tepora, Elisa Lipsanen, Risto Tenhunen |
| Varsinais-Suomi | Päivi Syrjänen, Marjo Marjamäki, Susanna Yliskylä, Karoliina Luukkainen |

Asiakaspalautetiedon yhtenäistämisen vaiheet

- Aspa-projektin 1. vaihe valmis (sisältömäärittelyt)
 - Määritelty, mitä tarkoitetaan kansallisella asiakaspalautteella
 - Kansalliset väittämät sovittu (+ pilotoitu alueilla)
 - Kyselyrakenne päätetty
- Aspa-projektin 2. vaihe RRP-ohjelmassa
 - Asiakaspalautetiedon keräämisen, analysoinnin ja raportoinnin käytännön toteutus: alueilla ja kansallisella tasolla
 - Yhteistyö: THL + DigiFinland + hyvinvointialueet



Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Sisältömäärittelyt ohjaavat työtä

- [Työpaperi: Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi \(22.11.2022\)](#)
- [Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen \(thl.fi\)](#)



Kansallisesti kerättävä asiakaspalaute

Kansallisella sote-palveluista kerättävällä asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista asiakaspalautetta, joka on kerätty sote-palveluja käyttäviltä asiakkailta THL:n yhdessä alueiden kanssa määrittelemällä tavalla

Kaikille sote-palveluja käyttäville turvataan asiakaslähtöinen tapa antaa palautetta

- Helposti, nopeasti ja visuaalisesti
- Monia eri välineitä ja väyliä, niin digitaalisia kuin perinteisiäkin

On määritelty, mihin tietoihin asiakkaan antaman palautteen tulee kytkeytyä

- Palvelupisteeseen, esim. sote-keskus
- Palvelutapahtumaan tai palvelukokonaisuuteen
- Asioinnin kanavaan: toimipiste/netti/chat&video/puhelin
- Asioinnin päivämäärään

Keneltä kansallista palautetta kerätään?

- Kaikista sote-palveluista
 - Kansallisen asiakaspalautteen käyttöönotto tapahtuu kuitenkin asteittain, kunkin alueen omien lähtökohtien ja aikataulujen tahdissa.
- Ensivaiheessa kysely suunnataan 18 vuotta täyttäneille asiakkaille
 - Lasten ja nuorten vastaamista selvitetään. Työ alkaa maaliskuussa 2023, tavoitteena on mahdollisimman pian ulottaa kysely myös heihin.

Kansalliset asiakaspalauteväittämät

- Nettosuosittelemuindeksi Net Promoter Score NPS: **Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?**
 - Nettosuosittelemuindeksiin liitetään myös avoin kysymys: **Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?**
- Saatavuus: **Sain apua, kun sitä tarvitsin**
- Kohtaaminen: **Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)**
- Osallistuminen: **Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (KUVA)**
- Turvallisuus: **Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana**
- Tiedon saanti: **Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu**
- Tiedon ymmärrettävyys: **Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää**
- Hyödyllisyys: **Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (KUVA)**

- Väittämiä arvioidaan asteikolla 1-5, NPS asteikolla 0-10

Kansallisen asiakaspalautekyselyn rakenne

- Palautteen perusrakenne on sama kaikille asiakkaille:
 - **NPS + avoin kysymys:” Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?” + 2-7 kansallista perusväittämää (+ muut mahdolliset väittämät)**
- Asiakkaalle helppo vastata:
 - Yksittäiselle asiakkaalle voidaan lähettää NPS:n ja avoimen kysymyksen lisäksi 2-7 kansallista perusväittämää vastattavaksi
 - Perusväittämät, joihin yksittäinen asiakas vastaa, tulee valikoitua satunnaisesti riippumatta palvelusta tai asiakkaasta
 - Perusväittämien muotoilu on sama palvelusta riippumatta, sitä ei saa muokata
 - Asiakasta voidaan erillisellä ohjeella auttaa vastaamaan väittämään
- Tulee varmistaa, että kaikista väittämistä kertyy tasaisesti tulostietoa: palautetta kerätään kaikista palveluista, palvelupisteistä, palveluntuottajista, alueista

Kommenttikierros ja pilotit toteutettu

Sisältömäärittelyjen kommentointikierros toteutettiin loppuvuodesta 2021

Sisältömäärittelyistä monia pilotteja eri palveluissa eri alueilla 2021-2022

- Myös sosiaalipalveluissa ja yksityisellä sektorilla
- Väittämät toimineet pääsääntöisesti hyvin