

22.3.2023

Kohti yhtenäistä asiakaspalautetietoa -webinaarissa esitetyt kysymykset ja vastaukset

Alle on kerätty 22.3.2023 pidetyssä webinaarissa chat-palstalla esitetyt kysymykset ja vastaukset. Kysymyksiin vastasivat projektipäällikkö Salla Sainio (THL) ja projektipäällikkö Johanna Lassila (DigiFinland). Kysymykset on esitetty siinä järjestyksessä, kun ne on chatissa kysytty.

Kysymykset ja vastaukset

1. Mikä taho omistaa kansalliset asiakaspalautetiedot, kuka hallinnoi ao. tietovarantoa/varantoja?

Hyvinvointialueet toimivat oman datansa rekisterinpitäjänä ja omistaa oman tietonsa.

2. Onko teillä ollut mukana kokemusasiantuntijoita tai aiotteko hyödyntää kokemusosaamista jossain vaiheessa projektia?

Väittämien ja kysymysten rakenteen arvioimiseksi järjestettiin kommenttikierros. Alueet ovat tällöin hyödyntäneet omia asiakaskontaktejaan (mm. asiakasraadit, kokemusasiantuntijoita, kehittäjäasiakkaita).

3. Voiko asiakaspalautte sisältää kehittämisideoita asiakkailta (osallisuutta) vai onko ajatuksena se, että ammattilaiset kehittävät palveluita, jonka onnistumista asiakkaat pelkästään arvioivat (osallistetaan). Jälkimmäinen ehkä hidasta kehitystyötä ja ei niin kustannustehokasta?

NPS avoin palaute voi sisältää myös kehittämisideoita.

4. Asiakaspalautetieto on (periaatteessa) anonymiä. Miten varmistetaan, ettei tunnistamista pääse tapahtumaan esim. palvelupisteen tai palvelutapahtuman kautta välillisesti? Toisaalta palautetta olisi varmaankin voitava kerätä myös muustakin kuin luontaisesti ison populaation omaavasta "bulkkihoidosta".

Avointa palautetta ei tulla julkaisemaan sellaisenaan ja siitä tullaan aina poistamaan kaikki tunnistelliset elementit. Julkaistavalle tarkastelutasolle asetetaan raja-arvot, jotta anonymiteetti säilyy.

5. Jos valtakunnallisesti ei kerätä esim. asiakkaiden spontaania palautetta, saammeko sen palautteen keräämiseen mahdollisesta kansallisesta ratkaisusta työkalun, vai tuleeko alueilla olla spontaania palautetta varten erikseen oma järjestelmänsä?

HVAN oma asiakaspalauttejärjestelmä on keskeisessä roolissa. Kansalliseen tarkoitukseen tullaan ottamaan vain kansallisen määrittelyn mukainen tieto. Alue voi kerätä muutakin palautetta omalla järjestelmällään. Sirpa Turunen/Siunsote käsitteli tätä asiaa hyvin omassa esityksessään.

6. Mutta miten avoimesta palautteesta (so. vapaata tekstiä) saadaan automatisoidusti ulos mainittu hoitokokemuksen arvio?

Projektissa tullaan hyödyntämään koneoppimista/tekoälyä avoimen palautteen käsittelyssä. Yhdessä strukturoitu ja avoin palaute muodostavat asiakkaan arvion saadusta palvelusta.

7. Miten teknisesti ratkaistaan mittareiden ja niiden tuottaman datan versionhallinta?

Huomioidaan ja ohjeistetaan projektin toteutusvaiheen aikana määriteltävässä hallintamallissa.

- 8. Kyselyihin ja raateihin usein osallistuvat henkilöt, joilla on valmiuksia ja voimavaroja osallistua. On tärkeää huomioida myös ihmiset ja ihmisryhmät joilla ei ole samanlaisia valmiuksia. Olisikohan palautteen keruuta mahdollista myös integroida osaksi palveluita? Suorassa keskusteluyhteydessä palveluntuottajan ja asiakkaan välillä ymmärrys eri puolten välillä kasvaa ja yhteistyöllä voidaan päätyä ratkaisuihin, joita ei muuten osattaisi edes kuvitella.**

Erittäin hyvä huomio! Hyvinvointialueet kehittävät spontaanisti annetun palautteen tiedonkeruukäytäntöjä ja tiedonkäsittelyä. Hyvinvointialueet hyödyntävät spontaania palautetta omien palvelujen kehittämisessä, mutta sitä ei koota kansalliseen käyttöön.

9. Eli ovatko nuo tummemman siniset laatikotkin HVA:n tietojärjestelmässä?

Jos kyse slidesta ”Kansallinen asiakaspalautteen tiedonkeruu ja raportointiratkaisu mitä se konkreettisesti tarkoittaa”, niin ei ole.

- 10. Eikö NLP-mahdollisuuksia (tai muuta koneoppimisen käyttöä) heikennä se jos käytettävissä on aineistona vain yhden HVA:n data?**

Kansallisessa ratkaisussa on tarkoitus olla kaikkien HVA:n data vuoden 2025 loppuun mennessä. Pilottivaiheessa toki ensin vain muutamia. Kun tietoja kerätään uusilta alueilta, niin malleja voidaan tuolloin uudelleen opettaa.

11. Tai ainakin rajoittuen yhteen tietoaltaaseen, kansallisten rekisterien sijasta

Kansallisessa ratkaisun määrittelyssä on huomioitu datan jako myös kansallisiin rekistereihin.

- 12. Jos kerran HVA:t ymmärrettävästi selvityksen mukaisesti priorisoivat lähivuosina muuta kuin asiakaspalautejärjestelmää niin eikö tämä tukisi ajatusta ratkaisun ei-HVA-vetoisesta, keskitetystä kehittämisestä? Vaikkapa osaksi OmaKantaa toteutettuna tai sitten voitaisiin integroida alueille OmaOlon tapaan. Jolloin palautetietokin tavallaan ehkä virtaisi toiseen suuntaan, kansallisesta toteutuksesta HVA:lle.**

Keskitettyä ratkaisua on selvitetty vuonna 2018. Siinä todettiin olevan sekä etuja että haasteita verrattuna alueiden tietojärjestelmiin perustuvaan ratkaisuun. Keskitetty ratkaisu ei mahdollistaisi alueiden oman asiakaspalautetiedon keräämistä ja käsittelyä ja siksi on nyt päädytty toteuttamaan aluepohjainen ratkaisu.

- 13. En huomannut esityksissä mainintaa palautekyselymäärittelyiden ja niiden metatietojen keskitetystä (tai muustakaan) katalogista?**

Esiselvitysvaiheessa ei tehty yksityiskohtaisia kuvauksia. Määrittelyt ja metatiedot tullaan kuvamaan sekä ohjeistamaan projektin määrittely- ja toteutusvaiheessa.

- 14. Kansallisesti vertailukelpoisen tiedon kerääminen mainittu. Hieno homma, mutta:
a) missä määrin aikaisemmin kerätyt asiakaspalautteen tilastot ovat yhteismitallisia uusien kanssa ?**

- b) onko "vanhojen datojen" luomille (toki kattavuuden rajoitteet huomioiden) aikasarjoille nähty käyttöä kattamaan hyödyntämisessä tarvittavaa konversiotyötä ?**
- c) tilannearvio seuraavasta, ehkä loogisesta, askeleesta EU-tasolla (tai laajemminkin kansainvälisesti) vertailukelpoiseen dataan?**

- a) Ei ole riittävän yhteismitallisia.
- b) Jos aiempi tieto ei sisällä riittäviä luokittelutekijöitä, ei aiempien ja uusien datojen yhdistäminen sekä vertailu ole järkevää eikä anna luotettavaa tietoa.
- c) NPS-arvo tuottaa kansainvälistä dataa.

15. Kuinka sopivana NPS:ää pidetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaskokemuksen mittarina? Sehän on alunperin yritysmaailmaa varten suunniteltu.

NPS-mittaria käytetään sotessa laajasti kansainvälisesti ja Suomessakin yksityisissä terveystaluuissa. NPS on leviämässä myös julkisten sote-palvelujen mittaamiseen. Tampereella on saatu hyviä kokemuksia mittarin käytöstä laajasti eri palveluuissa.