

← Takaisin

Uutinen 7.3.2025

Kehitimme uusia tapoja antaa palautetta – näin kokeilut muuttuivat käytännöiksi

Kehitimme Pirkanmaan hyvinvointialueella palautteiden antamisen tapoja, jotta entistä useampi voisi antaa palautetta. Palautteet ovat meille tärkeitä, sillä niiden avulla voimme kehittää palvelujamme paremmaksi.



Vammaispalveluiden kehittämispäällikkö Liisa Lindberg oli mukana kehittämässä palautteiden antamista. Yhtenä vaihtoehtona vammaispalveluissa kokeiltiin myös kuvakortteja.

Asiakkaat voivat antaa palautetta Pirkanmaan hyvinvointialueen toiminnasta Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) suositusten mukaisesti. Tällä hetkellä palautetta voi antaa verkkosivujen palautelomakkeella tai paperisilla palautekortteilla. Lisäksi suositteluhalukkuutta kartoitetaan tekstiviestikyselyllä, joka tavoittaa Tays sairaaloiden, suun terveydenhuollon ja digiklinikan asiakkaat. Myös asiakaspalautelaitteella voi antaa arvioida suositteluhalukkuuttaan.

Vaikka palautteen antamiseen on useita tapoja, kaikki asiakkaat eivät voi, pysty tai halua antaa palautetta käyttäen nykyisiä kanavia. Siksi hyvinvointialueen Asiakaspalautteen keruu -projektissa perustettiin kuusi työryhmää eri palvelualueilta kehittämään ja kokeilemaan uusia tapoja antaa palautetta.

Asiakkaille uusia tapoja palautteen antoon

– Kokeilujen jälkeen jatkuvaan käyttöön jäävät neuvoloiden, vammaispalveluiden ja ikäihmisten yksiköiden tarpeisiin kehitetyt kyselylomakkeet. Kysymyksiä on muokattu saadun kokemuksen ja palautteen perusteella sekä THL:n asiakaskokemuksen kansallisen keruun kehitystyön pohjalta, kertoo projektisuunnittelija **Sari Hänninen**.

Käyttöön jäävät myös läheisille suunnattu palautekysely, kuvakortit palautteen keräämiseen sekä QR-koodit niissä paikoissa, joissa ne osoittautuivat toimiviksi. Myös lasten ja nuorten kyselylomake säilyy käytössä, ja sen toimivuutta, kehitystarpeita ja laajempaa käyttöönottoa arvioidaan myöhemmin.

Useita erilaisia palautekokeiluja

Työryhmissä huomattiin, että nykyiset palautekyselyt eivät aina tavoita kaikkia. Lisäksi palautetiedon keräämisessä ja hyödyntämisessä on suuria eroja eri yksiköissä.

– Havaitsimme myös, että joillakin asiakkaista on haasteita palautteen antamisessa, ja he tarvitsevat apua palautelomakkeen täyttämässä. Muistisairaat, vammaispalvelujen asiakkaat, lapset ja nuoret saattavat kaivata tukea kysymysten lukemiseen, niiden ymmärtämiseen tai vastaamiseen, Hänninen mainitsee.

– Erityisesti vammaispalveluissa koettiin hyvin tärkeäksi se, että kysymykset on muotoiltu saavutettavalla tavalla. Palautekyselyn kysymyksiä muokattiin vahvasti asiakkaiden kanssa yhdessä, kertoo vammaispalveluiden kehittämispäällikkö **Liisa Lindberg**.

Hyvinvointialueen työryhmät kehittivät uusia, helpompia tapoja antaa palautetta ja kokeilivat erilaisia menetelmiä. Testauksessa käytettiin eri asiakasryhmille suunnattuja sähköisiä ja paperisia kyselylomakkeita, QR-koodeja sekä kuvakortteja.

– Samat palautteen antamisen menetelmät eivät toimi kaikilla. Esimerkiksi kuvakortit toimivat hyvin työpajatyöskentelyssä ja vastaanotolla, joissa on asiakaskontaktia, mutta eivät niin hyvin passiivisena palautteen antamisen välineenä, Hänninen toteaa.

Palautekokeiluissa huomioitiin THL:n Asiakaspalautteen yhtenäistämisen työryhmissä tehty kehitystyö. THL:n työryhmissä on kehitetty muun muassa kysymysten selkomukautus, suositteluhalukkuuden pitkä muoto, sekä ehdotus ikäryhmäkyselyistä 7–12 ja 13–17-vuotiaille.

Asiakaspalautteiden antamisen tapoja kehitetään Suomen kestävän kasvun ohjelman HOPPU-hankkeessa. Hanke saa rahoituksensa Euroopan unionin kertaluonteisesta elpymisvälineestä (Next Generation EU). Suomen kestävän kasvun ohjelmalla tuetaan ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäväää kasvua.



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

0 Kommenttia



Kirjoita kommenttisi