



KUNTAYHTYMÄN KATSAUS

YHTYMÄHALLITUS 10.11.2020
KUNTAYHTYMÄN JOHTAJA PIRJO LAITINEN-PARKKONEN

KATSAUKSEN AIHEET

- Asiakaskokemustiedon palautekooste



ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ - ASIAKASKOKEMUSTIEDON PALAUTEKOOSTE 1.1.-30.9.2020

SATU MERILÄINEN-PORRAS
ERITYISASIAANTUNTIJA, SISÄISET INTEGRAATIOPALVELUT

Keusoten yhtymästrategia 2020-2025

Keski-**SOTE**
Uudenmaan

Missio

Painopisteet

Jokainen on tärkeä

*Hyvinvoiva ihminen
Ytimessä asiakaskokemus*

Elinvoimainen uudistuminen

*Laadukkaat ja kustannustehokkaat palvelut
Tulevaisuutta rakentavat ratkaisut*

Voittava joukkue

*Hyvä työntekijäkokemus
Yhdessä kehittäminen*

Haluttu kumppani

*Yhteistyöllä parasta palvelua
Kunnat ja Keusote yhdessä*

Strategiset tavoitteet 2020-2025

1. Sosiaali- ja terveydenhuollon paras asukaskokemus
2. Aukkaiden hyvinvointi ja terveys parane yhteistyössä kuntien, yhteisöjen, yritysten ja aukkaiden kanssa
3. Kustannustehokkaimmat sosiaali- ja terveyspalvelut
4. Edelläkävijä yksilöllisen ja ennakoivan hyvinvointitekniologian hyödyntämisessä
5. Keusote innovoi ja vahvistaa ennaltaehkäiseviä ja elämänlaatua parantavia palveluja
6. Keusote on tiedolla johtamisen kärjessä
7. Helppokäyttöiset ja sujuvat palvelukokonaisuudet tuottavat arvoa asiakkaalle
8. Arvostettu ja vetovoimainen työpaikka
9. Kyvykäs ja hyvinvoiva henkilöstö mahdollistaa onnistumisen
10. Kaikissa työyhteisöissä toteutuu yhteisöohjautuvuus ja valmentava johtaminen
11. Keusote on arvostettu sote-innovaatioiden tuottaja
12. Verkostot ja monialainen yhteistyö parantavat palvelujen vaikuttavuutta

Eroottautumistekijät

Paras asukaskokemus

Kustannustehokkaimmat palvelut

Edelläkävijä hyvinvointitekniologian hyödyntämisessä

Arvostettu työpaikka

Visio 2030

Parasta jokaiselle

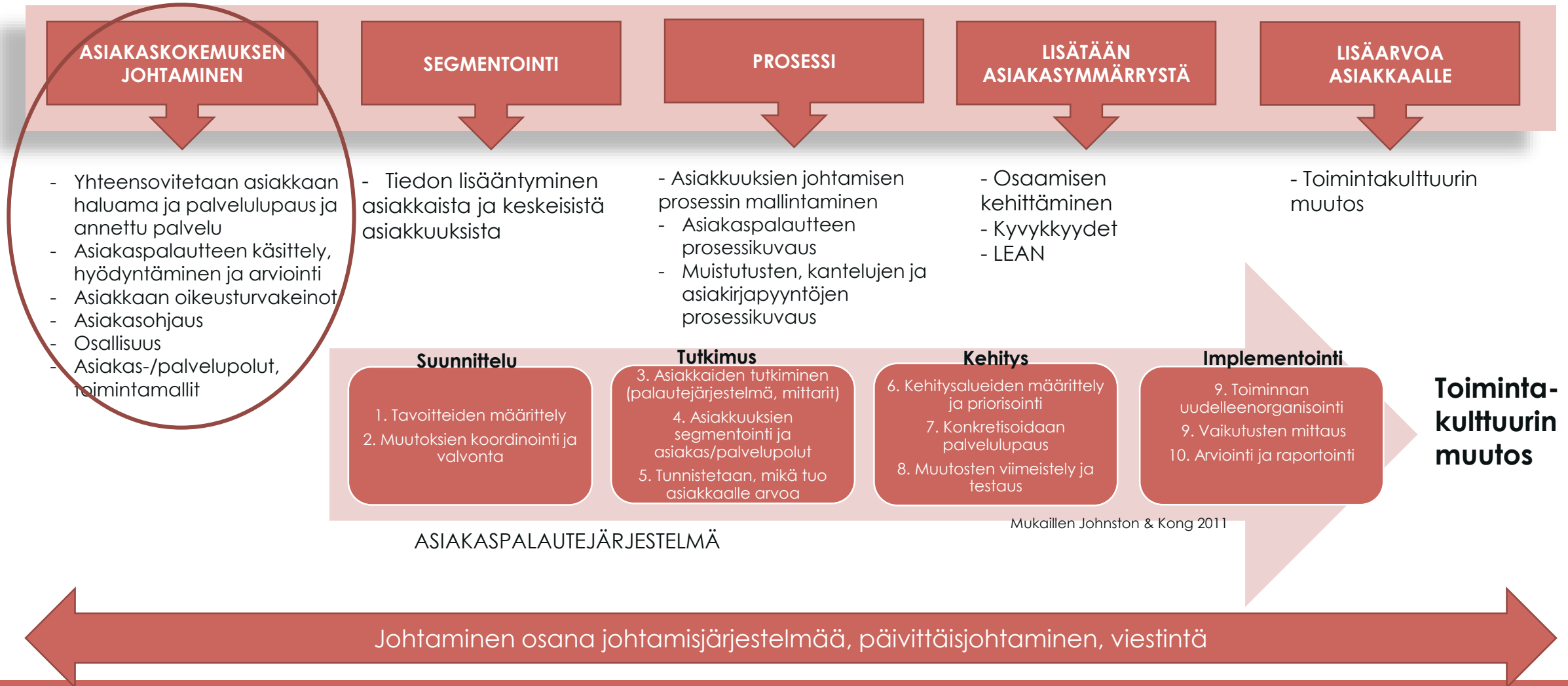
"Haluamme olla parasta asukkaille, henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille. Hyvinvointi ja elinvoimaisuus ovat toimintamme ytimessä - meille jokainen on tärkeä"

Palvelutehtävämme on tukea ja parantaa hyvinvointia ja terveyttä - Sinä olet meille tärkeä

Arvomme

Toimintaperiaattemme:
Ihmisen silmin - Ihmisen kanssa - Ihmiselle

ASIAKKUUKSIEN JOHTAMISEN VIITEKEHYS, hyväksytty luonnokseksi johtoryhmässä 26.11.19



Asiakaslähtöinen hoito ja palvelu sosiaali- ja terveydenhuollossa:

Keski-**SOTE**
Uudenmaan

Asiakkaan tarpeisiin vastaava palvelu, joka on vaikuttavaa, turvallista ja lisää terveyttä ja hyvinvointia

Asiakaslähtöisyys toteutuu asiakkaalle annettavassa hoidossa ja palvelussa sekä palveluja kehitettäessä

Hoidon kliinistä tehokkuutta, vaikuttavuutta ja turvallisuutta mitataan

Muistutusten ja kantelujen määriä sekä vastaamisaikoja seurataan

Asiakkaan hoito, palvelu ja kohtelu ovat arvostavaa, kunnioittavaa ja myötätuntoista

Asiakkaalla on oikeus itsenäisiin päätöksiin elämästään, hoidostaan ja hyvinvoinnistaan

Asiakkaan kokemusta palvelusta seurataan asiakaspalautteen avulla

Ammattilaisen yhteistyö ja läheisten omaisten kanssa



Johdon kiinnostus asiakaslähtöisen kulttuurin kehittämiseen

Toiminnan kehittäminen asiakaspalautteen pohjalta

Lean

Hoito- ja palvelu/ asiakas-suunnitelma

ASIAKASPALAUTTEEN TIEDONKERUUTAVAT 2020

Digitaaliset asiakaskokemuskyselyt,
Roidu, 73 laitetta

Digitaaliset asiakaskokemuskyselyt,
WOTT (Hyvinkää, 19 laitetta, sopimus
päättyi 31.5.20)

Paperiset palautelomakkeet

Suullinen palaute, tallennus Forms

Tekstiviestipalaute

Sähköiset palautelomakkeet,
Webropol, 1.1.-31.7.2020

Sähköinen palautelomake,
Roidu, 1.8.2020 ->

Kuntien kirjaamojen kautta

Sähköiset asiakastyytyväisyyskyselyt
(Webropol tai Forms)

- Esim. määräajoin tai tiettyyn aiheeseen liittyvät kyselyt

Roidu:

- Roidu survey: 19 kyselyä
- My Roidu.com: 8 + 1 kyselyä, joista 4 siirtyi 1.10. myroidu -raportointijärjestelmään

WOTT: 3 kyselyä

Webropol: 7 kyselyä

Palaute (Roidu, webropol, WOTT)

2019

1.1.-30.9.2020

23 304 kpl

10 144 kpl

NPS 55

NPS 61,0

PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS, RAPORTOINTIKANAVA ROIDU SURVEY

Palautteen- antokanava	Väittämät	Palvelut	N	NPS
ROIDU, yhteinen mittaripankki	<ul style="list-style-type: none"> Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin Palvelu oli sopivien yhteyksien päässä Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi Henkilökunta kohteli minua hyvin Koin, että minua kuunneltiin Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää Löysin helposti tiedon palvelusta Tiedän kuka käyttää tietojani ja miksi Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin Henkilökunnan välinen yhteistyö oli sujuvaa Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset Ajan varaaminen oli joustavaa ja nopeaa 	<ul style="list-style-type: none"> Hoitotarvikejakelu Kuntoutus- ja apuvälinepalvelut Suunterveydenhuolto Vastaanottopalvelut Aikuissosiaalityö Päihde- ja mielenterveysavopalvelut Sosiaalinen kuntoutus 	6 984	70

Laite/toimipiste	Keskiarvo	Vastauksia	NPS
Järvenpää	8.38	519	56
Mäntsälä	9.06	891	78
Nurmijärvi	8.79	699	70
Pornainen	9.36	98	84
Tuusula	9.02	1235	76
Kaikki	8.81	3736	70

PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS, RAPORTOINTIKANAVA ROIDU SURVEY

Palautteen- antokanava	Väittämät	Palvelut	N	NPS
Yhteinen mittaripankki mutta oma kysely Haastattelu, ei jatkuva kysely	<ul style="list-style-type: none"> Henkilökunta kohtelee minua hyvin Koen että minua kuunneltiin Koen oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana Koen, että yksityisyyttäni kunnioitetaan Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset Saan elää omannäköistäni arkea 	Ikäihmisten ympärivuorokautiset palvelut	280	19
Yhteinen mittaripankki mutta oma kysely	<ul style="list-style-type: none"> Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi Henkilökunta kohteli minua hyvin Koin, että minua kuunneltiin Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää Löysin helposti tiedon palvelusta Tiedän kuka käyttää tietojani ja miksi Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin Henkilökunnan välinen yhteistyö oli sujuvaa Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset 	Kotihoito ja ikääntyneiden asiakasohjaus HUOM! Lisäkysely 10/20-> jossa NPS 58	2	100

PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS, RAPORTOINTIKANAVA ROIDU SURVEY

Palautteen- antokanava	Väittämät	Palvelut	N	NPS
Yhteinen mittaripankki mutta oma kysely	<ul style="list-style-type: none"> • Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin • Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi • Henkilökunta kohteli minua hyvin • Koin, että minua kuunneltiin • Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä • Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana • Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää • Löysin helposti tiedon palvelusta • Tiedän kuka käyttää tietojani ja miksi • Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin • Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset 	Vammaisten palvelut: sosiaalityö ja ohjaus	31	27
Yhteinen mittaripankki mutta oma kysely	<ul style="list-style-type: none"> • Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin • Palvelu oli sopivien yhteyksien päässä • Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi • Henkilökunta kohteli minua hyvin • Koin, että minua kuunneltiin • Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä • Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää • Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin • Tilat ovat toimivat • Aukioloajat ovat riittävät 	Perhekeskuspalvelut	531	51

PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS, RAPORTOINTIKANAVA ROIDU SURVEY

Palautteenantokanava	Kunta	N	NPS
ROIDU	Järvenpään kaupunki	0	
Oma kysely	Järvenpään kaupunki, perheneuvola	22	
Oma kysely	Järvenpään kaupunki, perheoikeudellinen yksikkö	0	
Oma kysely	Järvenpää, pienet lapset	0	
Oma kysely	Järvenpää, terveyskeskussairaala	34	
Oma kysely	Mäntsälä kuntoutus	0	
Oma kysely	Mäntsälän potilaskokemus	0	
Oma kysely	Mäntsälä vuodeosasto	96	58
Oma kysely	Tuusula akuuttivuodeosasto	12	38
Oma kysely	Tuusula kotihoito	0	
Oma kysely	Tuusula kotiutus ja arviointiyksikkö	0	
Oma kysely	Tuusula kuntoutus	0	
Oma kysely	Tuusulan kunta	0	
Oma kysely	Tuusula sosiaalipalvelujen asiakaskokemus	6	100
Oma kysely	Tuusula tehostettu palveluasuminen	0	

SOTE

Uudenmaan

PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS, RAPORTOINTIKANAVA MY ROI DU.COM

Palautteen- antokanava	Väittämät	Palvelut	N	NPS
Yhteinen mittaripankki mutta oma kysely	<ul style="list-style-type: none"> Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin Sain tarpeitani vastaavaa tukea Palvelu oli sopivien yhteyksien päässä Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi Henkilökunta kohteli minua hyvin Koin, että minua kuunneltiin Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää Löysin helposti tiedon palvelusta Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset Aukioloajat ovat riittävät 	Perhekeskuspalvelut	14	100
Väliaikainen kysely	<ul style="list-style-type: none"> NPS Avoin kysymys 	Rentto, Hyvinkä, vaihdettu WOTT-laitteen tilalle	78	9
Yhteinen mittaripankki, oma kysely	<ul style="list-style-type: none"> Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin Sain tarpeitani vastaavaa tukea Palvelu oli sopivien yhteyksien päässä Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi Henkilökunta kohteli minua hyvin Koin, että minua kuunneltiin Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää Löysin helposti tiedon palvelusta Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset 	Vammaisten palvelut	1	100

PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS, RAPORTOINTIKANAVA MY ROI DU.COM

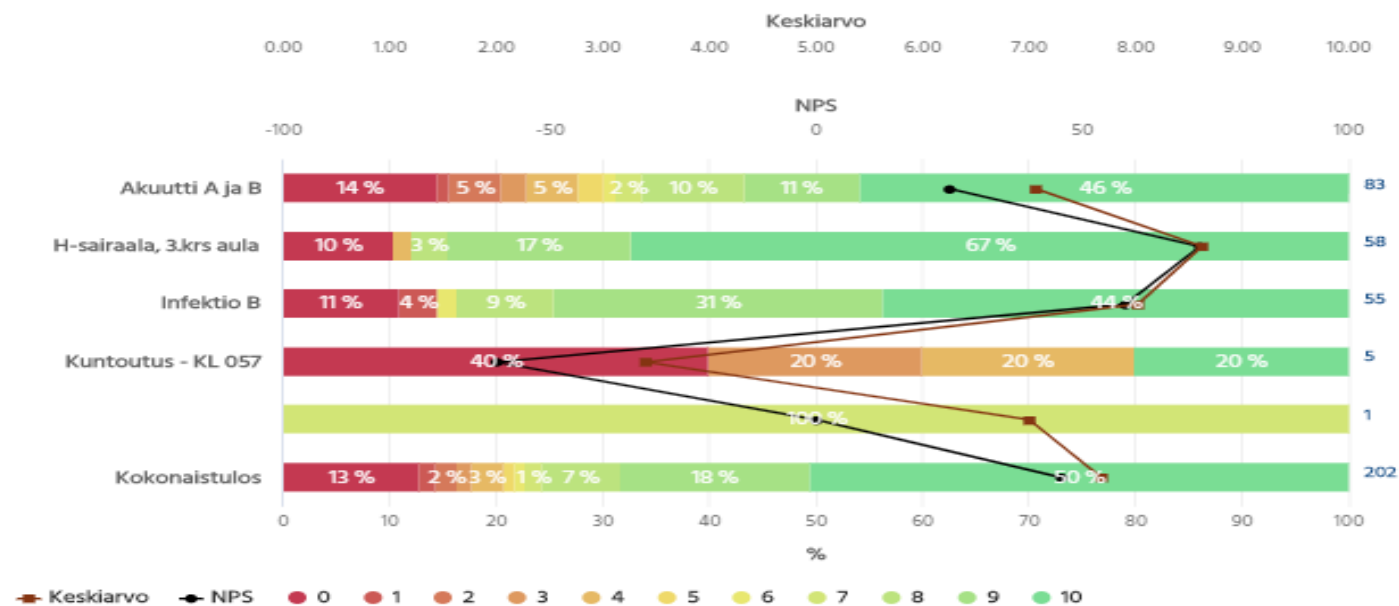
Palautteen-antokanava	Väittämät	Palvelut	N	NPS
Väliaikainen kysely	<ul style="list-style-type: none"> NPS Avoim palaute 	H-sairaala Hyvinkää	202	46

Suosittelisitko saamaasi palvelua ystävällesi tai tuttavallasi?



Vertailu - Laite

Järjestä: **aakkosjärjestykseen** vastausmäärän mukaan keskiarvon mukaan NPS:n mukaan

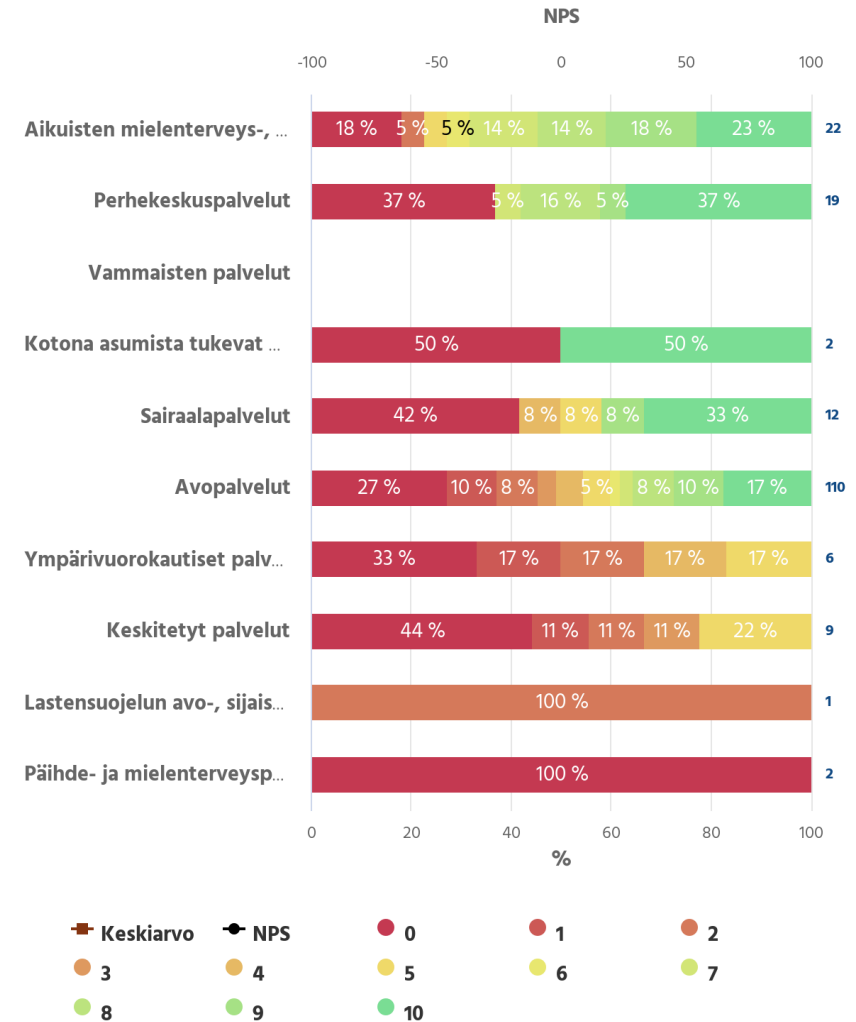


PALAUTTEENANTOKANAVAT, MÄÄRÄT JA NPS, RAPORTOINTIKANAVA MY ROIDU.COM

Palautteen- antokanava	Väittämät	N	NPS
ROIDU, Verkkosivu- kysely	<ul style="list-style-type: none"> Saan hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin Sain tarpeitani vastaavaa tukea Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi Henkilökunta kohteli minua hyvin Koin, että minua kuunneltiin Koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää Löysin helposti tiedon palvelusta Tiedän kuka käyttää tietojani ja miksi Koin että yksityisyyttäni kunnioitettiin Henkilökunnan välinen yhteistyö oli sujuvaa Asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset 	189	-31

NPS: -31 • Arvostelijat: 59.8 % • Passiiviset: 11.6 % • Suosittelijat: 28.6 %

189 vastaajaa • Keskiarvo 4.53



PALAUTTEENANTOKANAVAT JA MÄÄRÄT, WEBROPOL (1.1.-31.7.20)

Palautteen- antokanava	Väittämät	Palvelut	N	NPS
Webropol, Oma kysely	<ul style="list-style-type: none">• Palaute koskee:<ul style="list-style-type: none">• Palvelun saatavuutta• Palvelun/hoidon hyödyllisyyttä• Henkilökunnan vuorovaikutustaitoja tai kohtelua• Osallisuutta• Hoidon/palvelun turvallisuutta• Tiedonsaantia omasta asiasta tai palvelusta• Luottamuksellisuutta, tietosuojaa tai yksityisyyttä, yksityisyyden kunnioittamista• Palvelun/hoidon jatkuvuutta• Tiloja• Kerro palautteesi tähän	<ul style="list-style-type: none">• Ikäihmisten palvelut• Vammaisten palvelut• Terveyspalvelut ja sairaanhoito• Aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalvelut• Lasten, nuorten ja perheiden palvelut• Tukipalvelut• Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminta	<ul style="list-style-type: none">79123862157305	

PALAUTTEENANTOKANAVAT JA MÄÄRÄT, WEBROPOL (1.1-31.7.2020)

	Palvelupiste (Anna palautetta lasten, nuorten ja perheiden palveluista)	Palvelupiste (Anna palautetta aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalveluista)	Palvelupiste (Anna palautetta ikäihmisten palveluista)	Palvelupiste (Anna palautetta terveysterveystoiminnasta ja sairaanhoidosta)	Palvelupiste (Anna palautetta vammaisten palveluista)
	n	Prosentti			
Hyvinkää	161	24,21%			
Järvenpää	184	27,67%			
Mäntsälä	45	6,77%			
Nurmijärvi kirkonkylä	65	9,77%			
Nurmijärvi Klaukkala	51	7,67%			
Nurmijärvi Rajamäki	24	3,61%			
Pornainen	13	1,95%			
Tuusula Hyrylä	75	11,28%			
Tuusula Jokela	29	4,36%			
Tuusula Kellokoski	18	2,71%			

PALAUTE KOSKEE, WEBROPOL (1.1-31.7.2020)

	Palautteeni on (Anna palautetta lasten, nuorten ja perheiden palveluista) Palautteeni on (Anna palautetta aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalveluista) Palautteeni koskee (Anna palautetta ikäihmisten palveluista) Palautteeni on (Anna palautetta terveysterveystalvluista ja sairaanhoidosta) Palautteeni on (Anna palautetta vammaisten palveluista)	
	n	Prosentti
Kiitos	98	14,83%
Moite	389	58,85%
Kehitysehdotus	146	22,09%
Muu	114	17,25%

	Palautteeni koskee (Anna palautetta lasten, nuorten ja perheiden palveluista) Palautteeni koskee (Anna palautetta aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalveluista) Palautteeni koskee (Anna palautetta ikäihmisten palveluista) Palautteeni koskee (Anna palautetta terveysterveystalvluista ja sairaanhoidosta) Palautteeni koskee (Anna palautetta vammaisten palveluista)	
	n	Prosentti
Palvelujen saatavuutta tai saavutettavuutta	345	52,75%
Palvelun / hoidon hyödyllisyyttä	92	14,07%
Henkilökunnan vuorovaikutustaitoja tai kohtelua	166	25,38%
Osallisuutta	22	3,36%
Hoidon / palvelun turvallisuutta	65	9,94%
Tiedonsaantia omasta asiasta tai tiedonsaantia palvelusta	107	16,36%
Luottamuksellisuutta, tietosuojaa tai yksityisyyttä, yksityisyyden kunnioittamista	19	2,91%
Palvelun/hoidon jatkuvuutta	69	10,55%
Tiloja	21	3,21%
Jotain muuta, mitä	135	20,64%

PALAUTTEENANTOKANAVAT JA MÄÄRÄT, WOTT, HYVINKÄÄ (1.1-31.5.2020)

Palvelu	Väittäjä	N	NPS
Rentto (Aikuissosiaalityö, lasten toimintaterapia, lastensuojelu, maahanmuuttajatyö, neuvola, neuvolapsykologi, NOPSA, nuorisoasema, oppilashuolto, perheneuvola, perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu, Pihlaja, puheterapia, TYP, työllisyyspalvelut, vammaispalvelut)	<ul style="list-style-type: none"> Kuinka tyytyväinen olit palveluumme (tyytyväinen, neutraali, tyytymätön) Suosittelisitko samaasi palvelua tuttavillesi? Avoin palaute -kohta 	196	62
Kysely 2 (Aikuissosiaalityö, lasten toimintaterapia, lastensuojelu, maahanmuuttajatyö, neuvola, neuvolapsykologi, NOPSA, nuorisoasema, oppilashuolto, perheneuvola, perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu, Pihlaja, puheterapia, TYP, työllisyyspalvelut, vammaispalvelut, nuorisoasema, Paavola alahovi, Paavola ylähovi, Sahamäen palvelukeskus, Kauniston palvelukeskus, Keskushammashoitola, Paavolan terveysasema)	<ul style="list-style-type: none"> Kuinka tyytyväinen olit palveluumme (tyytyväinen, neutraali, tyytymätön) Suosittelisitko samaasi palvelua tuttavillesi? Avoin palaute -kohta 	120	34
Kysely 3 (Fysioterapia, apuvälinepalvelut, hoitotarvikejakelu, laboratoriopalvelut, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut, työfysioterapia, työterveys, vastaanottopalvelut)	<ul style="list-style-type: none"> Kuinka tyytyväinen olit palveluumme (tyytyväinen, neutraali, tyytymätön) Suosittelisitko samaasi palvelua tuttavillesi? Avoin palaute -kohta 	102	61
Yhteensä		418	

AVOIMESTA PALAUTTEESTA NOSTETTUA

"Minua loukkasi hänen käytöksessään se kun sanoi että näin pienen lapsen edessä voi vielä sanoa kun ei se vielä mitään ymmärrä"

"Olen pääsääntöisesti ollut tyytyväinen kuntouttavaan työtoimintaan. Työntekijät ovat kannustavia, huumorintajuisia ja empaattisia"

"Kiitos tuhannesti loistavasta ammattitaidosta ja ihanasta asenteesta ja taidosta kohdata pieni jännittävä potilas"

"Ihmettelen kuinka pompotellaan henkilöltä toiselle. Kukaan ei tunnu tietävän miten ja kenelle asia kuuluu."

"Käytetty kieli on aivan vierasta tavallisista asioista. Kehittämistä selkokielellä asiakaslähtöisesti"

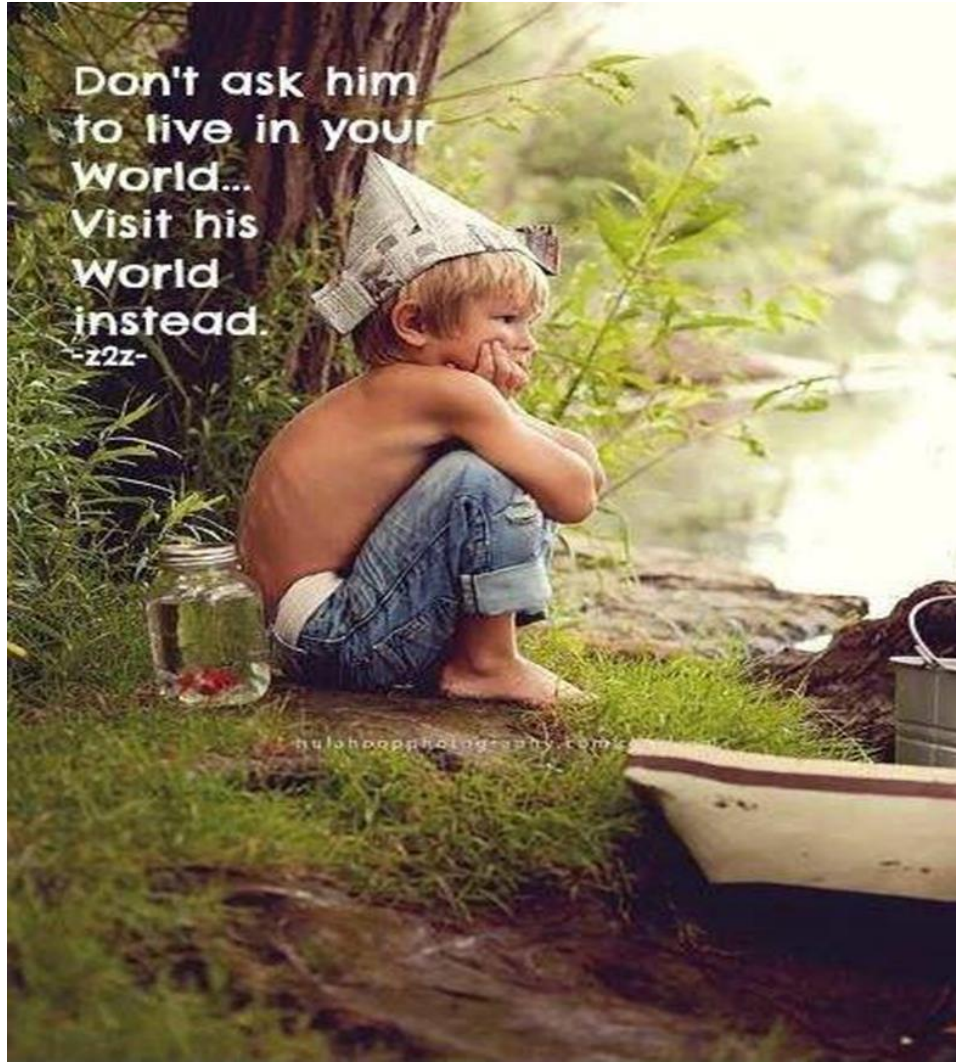
"Kiitos! Nopean ja rauhallisen paikkauksen jälkeen tarkistettiin vielä pyytämättä nopeasti muutkin hampaat. Olen erittäin otettu näin hyvästä asiakaspalvelusta. Kiitos!"

"Haluan kiittää palvelusta. Oli asiallista ja osaavaa. Mahtavaa palvelua, kiitos"

"Kaipaen tekemistä tänne paikkaan erityisesti nyt korona-aikaan"

"Palautteemme koskee erityisesti organisaatioita, etenkin sen jäykkyyttä ja joustamattomuutta, resurssien vähyyttä ja tieto-taito puutteita. Sama palaute on lähtenyt myös HUSiin. Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välinen yhteistyö ei ole toimivaa"

Keski-**SOTE**
Uudenmaan



Miten tästä
eteenpäin?

Keski- **SOTE**
Uudenmaan



ASIAKKUUKSIEN JOHTAMISEN LAADUN SEURANNAN MITTARIT TULOSSA NETTISIVUILLE

Parasta
jokaiselle

LAATUTAVOITE	MITTARI	TAVOITETASO
Asiakas on tyytyväinen saamaansa hoitoon ja palveluun	ASIAKASKOKEMUS	>80 NPS
	TERVEYDENHUOLLON MUISTUTUKSET, LKM (1-6/20 58kpl)	<83 (2019=83 kpl)
	SOSIAALIHUOLLON MUISTUTUKSET, LKM	<31 (2019=31 kpl)
	TERVEYDENHUOLLON KANTELUT ALUEHALLINTOVIRASTOON, LKM, tammikuu- maaliskuu 0 kpl	<9 (2019=9 kpl)
	SOSIAALIHUOLLON KANTELUT ALUEHALLINTOVIRASTOON, LKM, tammikuu-maaliskuu 6 kpl	<18 (2019=18 kpl)
	TERVEYDENHUOLLON KANTELUT VALVIRAAN, LKM	
	SOSIAALIHUOLLON KANTELUT VALVIRAAN, LKM	
	KANTELUT OIKEUSASIAMIEHELLE, LKM, tammikuu-maaliskuu= 0	<7 (2019=7 kpl)
	KANTELUT OIKEUSKANSLERILLE, LKM, tammikuu-maaliskuu= 0	<5 (2019=5 kpl)
	POTILASVAKUUTUSKESKUKSET SELVITYSPYYNNÖT	
	SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN TEKEMÄT EPÄKOHTAIMOITUKSET, LKM	<6
ASIAKASPALAUTTEIDEN KÄSITTELYAIKA	<5 PV	
MUISTUTUSTEN KÄSITTELYAIKA	<30 VRK	
Asiakas kohdataan tasavertaisesti, arvokkaasti ja eettiset arvot huomioiden	KOHTAAMINEN JA VUOROVAIKUTUSTAIIDOT (henkilökunta kohteli minua hyvin 2) koin, että minua kuunneltiin 3) koin, että mielipiteeni huomioitiin ratkaisuja tehtäessä 4) koin, että yksityisyyttäni kunnioitettiin) Täysin samaa mieltä olevien osuus-% vastaajien kokonaismäärästä. NPS	>80 %
Asiakas saa hoidon/palvelun kun sitä tarvitsee	HOIDON/PALVELUN SAATAVUUS (1) sain hoidon/palvelun kun sitä tarvitsin 2) sain tarpeitani vastaavaa tukea 3) koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi 4) koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana) Täysin samaa mieltä olevien osuus- % vastaajien kokonaismäärästä NPS	>80%
Asiakas saa hoidon/palvelun tutulta ammattilaiselta	HOIDON JA PALVELUN JATKUVUUS (1)asioitani hoitavat minulle tutut ammattilaiset 2)henkilökunnan välinen yhteistyö oli sujuvaa) Täysin samaa mieltä olevien osuus-% vastaajien kokonaismäärästä NPS	>80 %
Asiakas löytää helposti tiedon palvelusta ja tieto on ymmärrettävällä kielellä	TIETO HOIDOSTA JA PALVELUSTA YMMÄRRETTÄVÄÄ JA HELPOSTI SAATAVILLA (1)öysin helposti tiedon palvelusta 2) saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää) 3) tiedän, kuka käyttää tietojani ja miksi Täysin samaa mieltä olevien osuus-% vastaajien kokonaismäärästä NPS	>80%

KURKISTUS VUOTEEN 2021

- Nettisivulle asiakkuuksien johtamisen laadun seurannan mittarit ja yhteenvetoa palautteista ja palautteista johdetuista toimenpiteistä vielä tämän vuoden aikana
- Netin kautta annettavaan palautteeseen lisätään konsernin palvelut (nyt tapahtuu webropolin kautta)
- Rakennetaan asiakaskokemustiedon hyödyntämisen kehittämismalli
- Hyödynnetään asiakaspalautetta päivittäisjohtamisen ja lean valmennusten yhteydessä entistä paremmin
- Sisäisen asiakaspalautteen kerääminen aloitetaan (työelämän laatu)
- Asiakaspalautteiden seurannan ja raportoinnin edelleen kehittäminen, kuten
 - kuntakohtaiset palautetiedot ja NPS –seuranta
 - NPS –seuranta palvelu/vastuualueittain



KIITOS!

Satu Meriläinen-Porras
Erityisasiantuntija
puh. 050-497 2550
satu.merilainen-porras@keusote.fi