



Sote-palveluista palautetta: kohti laajempaa tiedon yhtenäisyyttä ja hyödyntämistä

Demokratia-teemaryhmä 5.4.2023



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Salla Sainio, Kaisa Lenkkeri
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos

 Suomen
kestävän kasvun
ohjelma

Mitä arvoa sote-asiakaspalautteella? 1/2

- Asiakkaalle/kansalaiselle
 - Osallisuus: mahdollisuus antaa palautetta
 - Vaikuttaminen: mahdollisuus parantaa palveluja
 - Arviointi: valinnanvapauden hyödyntäminen
- Palveluntuottajalle:
 - Vuorovaikutteinen yhteys asiakkaaseen
 - Tiedonsaanti: oman työn kehittäminen
 - Positiivisen palautteen voima ammattilaisille
 - Kilpailutekijä: maine, olemassaolo
 - Asiakkaiden tyytyväisyys yhteydessä henkilökunnan tyytyväisyyteen

Mitä arvoa sote-asiakaspalautteella? 2/2

- Palvelun järjestäjälle (hyvinvointialue)
 - Oman alueen ymmärtäminen: ketä ovat asiakkaamme, kansalaisemme
 - Tiedolla johtamisen väline:
 - Palvelujen laadun seuranta, ohjaus
 - Arviointi: miten vertaudumme muihin hyvinvointialueisiin
- Palvelun rahoittajalle (valtio)
 - Hyvinvointialueiden arviointi
 - Hyvinvointialueiden ohjaus
 - Tiedon saanti kansalaisten tyytyväisyydestä
 - Tutkimuskäyttö, kv. vertailu

Asiakaskokemustieto käyttöön kansallisesti

- Asiakaspalautetietoa kerätään laajasti eri palveluissa ja myös hyödynnetään eri tavoin
 - Kehittäminen ollut organisaatiokeskeistä
 - Organisaatiot eri vaiheissa kehittämistyössä
 - Organisaatiot melko yksin
 - Jonkin verran keskinäistä yhteistyötä (esim. erikoissh)
 - Joitain kansallisia kyselyjä (THL)
- Haasteena vertailukelpoisen tiedon puute
- Kehitystä tapahtunut asiakaspalautteen keruutavoissa ja -järjestelmissä: Paperilomakkeista ja yhteisistä mittareista sähköisiin kyselyihin

→ aika ottaa seuraava loikka: kattava, vertailukelpoinen tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä eri palveluihin ja tiedon hyödyntäminen laajasti

Suomen kestävän kasvun ohjelma 2022–2025



Rahoitus tulee EU:n kertaluonteisesta elpymisvälineestä (**Next Generation EU**), joka jakautuu 7 ohjelmaan. Näistä **RRF** (Recovery and Resilience Facility) on ylivoimaisesti suurin.

Suomen elpymis- ja palautumissuunnitelma **RRP** (Recovery and Resilience Plan) on osa Suomen kestävän kasvun ohjelmaa. EU:n neuvosto on hyväksynyt suunnitelman 29.10.2021.





PILARI 4

Edistetään hoitotakuun toteutumista, puretaan koronavirustilanteen aiheuttamaa sosiaali- ja terveydenhuollon hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaa

Investointi 1

- **Hoitotakuun** toteutuminen
- **Palveluvelan purku** hoidoissa ja kuntoutuksessa

Investointi 2

Edistetään hoitotakuun toteutumista vahvistamalla **ennaltaehkäisyä** ja ongelmien varhaista tunnistamista

Investointi 3

- Vahvistetaan
- kustannusvaikuttavuutta tukevaa **tietopohjaa** ja
 - **vaikuttavuusperusteista** ohjausta

Investointi 4

Otetaan käyttöön hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut **digitaaliset innovaatiot**

Investointi 4.

Hoitotakuuta edistävät palvelumuotoillut digitaaliset innovaatiot

Kansalaisten digitaaliset palvelut

Ammattilaisten digitaaliset järjestelmät

Johtamisen ratkaisut

Digitaaliset palvelut (ammattilaiset, asiakkaat, johto)

Yhteiset mobiilipalvelut

Digitaalinen asiakas- ja palveluohjaus ja segmentointi

Palveluketjujen ohjaus ja koordinaatio

HYTE-konseptin digiosio (inv 2)

Sähköinen ajanvaraus

Hoidon seurannan tietorakenteet

Palvelutarpeen ennakointi tietojohdamisen ratkaisuin

Asiakaspalautteen keruu

Itse- ja omahoidon tuki Omatietovarannolla

Mobiilisovellusten ja digipalvelujen arviointi Digi-HTA

Työ- ja toimintakyvyn itsearviointityökalu

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 asiakastytyväisyydestä

Kansallinen taso

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



Yhtenäinen asiakaspalautetieto – mistä on kyse?



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

**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.



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

Hyvinvointialueet



Aluetyöryhmä ja sen alatyöryhmät

Aluetyöryhmä

- Työtä koordinoi THL
- Mukana myös DigiFinland
- Kaikilta alueilta edustus
- Yhteensä 66 jäsentä

Esiselvitys-alatyöryhmä

- DigiFinland koordinoi
- DF:n toteuttaman esiselvityksen suunnittelu ja tulosten analysointi
- Ryhmän toiminta päättyi tammikuussa 2023

Lasten ja nuorten - alatyöryhmä

- THL koordinoi
- Tavoitteena tehdä aluetyöryhmälle ehdotuksia alaikäisiltä kerättävästä asiakaspalautteesta (sisällöt, keruun toteuttamistavat, alaikäisten kanssa toimimiseen liittyvät erityiskysymykset)

NPS-alatyöryhmä

- Alueet koordinoivat
- NPS-mittarin tulosten tulkinta

Muut?

- Muita ryhmiä voidaan perustaa tarpeen mukaan

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

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

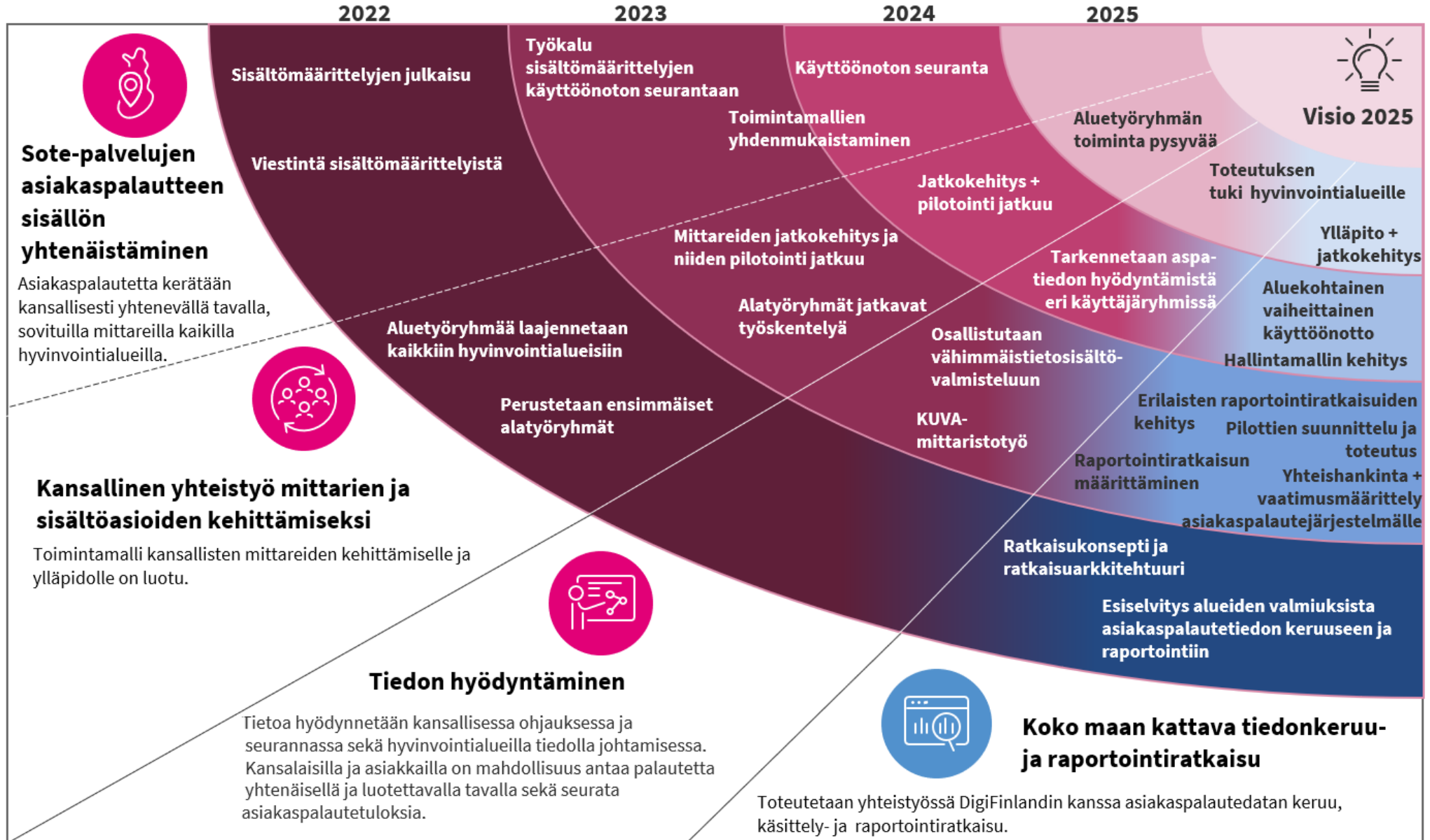
Kommenttikierros ja pilotit toteutettu

Sisältömäärittelyjen kommentointikierros toteutettiin loppuvuodesta 2021

Sisältömäärittelyistä monia pilotteja eri palveluissa eri alueilla 2021-2022

- Myös sosiaalipalveluissa ja yksityisellä sektorilla
- Väittämät toimineet pääsääntöisesti hyvin

Tiekartta 2022–2025



Tiekartta 2022–2023 (dian 25 kuvan tekstivastine taulukkona)

Työpaketti	Vuonna 2022 tehtävät toimet	Vuonna 2023 tehtävät toimet	Vuonna 2024 tehtävät toimet	Vuonna 2025 tehtävät toimet	Visio 2025 jälkeen
Sote-palvelujen asiakaspalautteen sisällön yhtenäistäminen	Sisältömäärittelyjen julkaisu ja viestintä sisältömäärittelyistä	Työkalu sisältömäärittelyjen käyttöönoton seurantaan	Toimintamallien yhdenmukaistaminen ja käyttöönoton seuranta		Asiakaspalautetta kerätään kansallisesti yhtenevällä tavalla, sovitulla mittareilla kaikilla hyvinvointialueilla
Kansallinen yhteistyö mittarien ja sisältöasioiden kehittämiseksi	Aluetyöryhmää laajennetaan kaikkiin hyvinvointialueisiin ja perustetaan ensimmäiset aluetyöryhmät	Mittareiden jatkokehitys ja niiden pilotointi jatkuu ja aluetyöryhmät jatkavat työskentelyä	Mittareiden jatkokehitys ja niiden pilotointi jatkuu	Aluetyöryhmän toiminta on pysyvää	Toimintamalli kansallisten mittareiden kehittämiseksi ja ylläpidolle on luotu.
Tiedon hyödyntäminen		Osallistutaan vähimmäistietosisältövalmisteluun ja KUVA-mittaristotyöhön	Tarkennetaan aspa-tiedon hyödyntämistä eri käyttäjäryhmissä	Toteutuksen tuki hyvinvointialueille	Tietoa hyödynnetään kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueilla tiedolla johtamisessa. Kansalaisilla ja asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta yhtenäisellä ja luotettavalla tavalla sekä seurata asiakaspalautetuloksia.
Koko maan kattava tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu yhdessä DigiFinlandin kanssa	Tehdään esiselvitys alueiden valmiuksista asiakaspalautetiedon keruuseen ja raportointiin ja luodaan sen perusteella ratkaisukonsepti ja ratkaisuarkkitehtuuri.	Yhteishankinnan valmistelu ja toteutus ja vaatimusmäärittelyt asiakaspalauttejärjestelmälle. Raportointiratkaisun määrittäminen ja erilaisten ratkaisujen kehittäminen. Pilottien suunnittelu ja toteutus.	Hallintamallin kehitys. Aluekohtainen vaiheittainen käyttöönotto.	Ylläpito ja jatkokehitys.	Käytössä on koko maan kattava asiakaspalautetiedon keruu, käsittely- ja raportointiratkaisu.