



Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset

Projektin loppuyhteenveto

Niina Peränen

Salla Sainio

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

PL 30 (Mannerheimintie 166)

00271 Helsinki

Telephone: 029 524 6000

www.thl.fi/sote-uudistus



Sisällys

1 Johdanto.....	3
2 Taustaa ja projektin rajaus.....	5
2.1 Asiakkaan osallisuutta koskeva lainsäädäntö ja muu ohjaus.....	6
2.2 Asiakaspalautetiedon määrittely projektissa	7
2.3 Esimerkkejä muista maista.....	9
3 Sisällölliset ehdotukset kansalliselle asiakaspalautetiedon keruun mallille	11
3.1 Toimijat, roolit ja tehtävät.....	11
3.2 Asiakaspalautetiedon kansallisen keruun osatekijät ja perustelut ehdotuksille	12
4 Tulosten raportointi ja viestintä.....	22
5 Asiakaspalautteen keruun ratkaisuarkkitehtuurin valmistelu	23
6 Miten tästä eteenpäin?.....	25
Lähteet	26



1 Johdanto

Osana THL:n sote-tietopohja -hanketta toteutettiin asiakaspalautetiedon kansallisen keruun yhtenäistäminen -projekti. Projektin tavoitteena oli tuottaa esitys yhtenäisestä kansallisen asiakaspalautteen keruun mallista ja tiedonkeruun vaihtoehtoista. Projekti käynnistyi helmikuussa 2018 ja selvitystyö valmistui syksyllä 2018. Projektin toimeksiantajana oli sosiaali- ja terveysministeriö ja projektin edistymistä valvoi THL:n sote-tietopohja-hankkeen ohjausryhmä.

Projektiryhmään koottiin toimijoita eri organisaatioista, jotta valmistelussa tulisi huomioitua kansallisen ohjauksen näkökulman lisäksi myös palvelun tuottajan, järjestäjän ja palvelun käyttäjän näkökulmat. Ryhmän kokoonpanossa olivat edustettuina projektia koordinoiva Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, sosiaali- ja terveysministeriö, Väestörekisterikeskus, Invalidiliitto ry, Tampereen kaupunki, Mehiläinen Oy, Pihlajalinna Oy ja Lääkäriasema Johanneksen klinikka. Projektiryhmän työskentelyyn osallistuneet yritykset olivat kaikki mukana Tampereen kaupungilla käynnissä olevissa palvelusetelikokeiluissa.

Tässä raportissa on esitelty projektissa valmistellut sisällölliset ehdotukset koskien asiakaspalautetiedon kansallisen keruun mallia. Kansallisen mallin tavoitteena on tuottaa vertailukelpoista tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin erityisesti kansallisen ohjauksen tarpeisiin. Tietoa käytetään arvioitaessa maakuntien kykyä järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut alueellaan sekä maakuntien ohjauksessa (STM, VM). Kansallisesti yhtenevä asiakaspalautetieto tarjoaa myös mahdollisuuden maakuntien väliseen vertailuun. Kansallisen tiedonkeruun lisäksi maakunnat ja palveluntuottajat keräävät myös yksityiskohtaisempaa asiakaspalautetietoa kansalaisilta ja asiakkailta. Tämän tyyppisen tiedonkeruun painopiste on erityisesti (alueellisen) palvelutoiminnan kehittäminen. Kansallinen tiedonkeruu ei siis kokonaan korvaa palveluntuottajien asiakaspalautekyselyjä ja asiakkailta tulevan palautteen keräämistä ja hyödyntämistä vaan täydentää sitä.

Projektissa on tarkasteltu mm.:

- vaihtoehtoja kansallisiksi asiakaspalautemittareiksi erityisesti kansallisen ohjauksen tarkoituksiin. Työssä on keskitytty siihen, mitkä ovat ne keskeiset asiat, joista kansallisesti tarvitaan asiakaspalautetietoa.
- kansallisen asiakaspalautetiedon keruun tapoja, tiedonkeruun frekvenssiä ja prosessia.
- eri toimijoiden rooleja kansallisen asiakaspalautetiedon keruussa.



Lisäksi arvioitiin ja täydennettiin kansallisessa KUVA-mittaristossa olevia asiakaspalautemittareita. KUVA-mittaristossa on jo aiemmin ollut asiakaspalautemittarit tiettyjen palvelujen saatavuudesta, asiakkaan kohtelusta sekä palvelun hyödyllisyydestä. Nämä tiedot on saatu THL:n kansallisista terveysasemien äitiys- ja lastenneuvoloiden ja hammashoitoloiden asiakaspalautekyselyistä. KUVA-mittareihin on projektin aikana lisätty myös terveysasemien vastaanottojen kyselystä vastaavat mittarit sekä lisätty kaikkia kyselyjä koskeva uusi mittari, jolla saadaan tietoa asiakkaan mahdollisuudesta osallistua omaa hoitoaan/asiaansa koskevaan päätöksentekoon. Erikoissairaanhoidosta KUVA-mittareiksi on lisätty synnytyssairaaloiden kyselystä kaksi mittaria: suositteleväittäjä ja edellä mainittu osallistumismahdollisuutta mittaava väittäjä.

Projekti on keskittynyt asiakaspalautetiedon keruun sisällölliseen tarkasteluun, eikä tiedonkeruussa tarvittavien tietojärjestelmien teknisiä vaatimuksia tai edellytyksiä ole arvioitu. Koska tiedonkeruussa käytettävät järjestelmät kuitenkin vaikuttavat merkittäväällä tavalla tiedonkeruun onnistumiseen ja kootun tiedon hyödyntämiseen eri tasoilla, on projektin aikana tehty yhteistyötä STM:n valinnanvapauden kokonaisarkkitehtuurityön kanssa. Osana valinnanvapauden KA -työtä on käynnistetty toiminta- ja tietojärjestelmäarkkitehtuurikuvausten valmistelu asiakaspalautetiedon kansallisen keruun arkkitehtuurista.

Tätä yhteenvetoa kirjoitettaessa projektissa tuotetun sisällöllisen pohdinnan täydentämiseksi STM:n sote-kokonaisarkkitehtuuriryhmä on käynnistänyt selvitystyön kansallisen asiakaspalautteen keräämisen ratkaisuarkkitehtuurin (ks. luku 5) tarkentamiseksi. Tämä teknisempi selvitystyö valmistuu vuoden 2018 loppuun mennessä. Sen myötä kansallisen asiakaspalautetiedonkeruun teknisen järjestelmän vaatimuksia ja syntyviä kustannuksia tarkennetaan.



2 Taustaa ja projektin rajaus

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita käyttäviltä asiakkailta saatava tieto palvelukokemuksesta ja tyytyväisyydestä palveluihin on tärkeä ulottuvuus mitattaessa palveluiden laatua, saatavuutta ja palvelujärjestelmän toimintaa. Asiakaspalautteen kerääminen onkin yleistä sekä julkisissa että yksityisissä sote-palveluissa. Nykytilan haasteena on kuitenkin se, että asiakaspalautetiedon keruun tavat ja esim. mittarit vaihtelevat maassamme suuresti. Lisäksi osa palveluntuottajista ei seuraa ja hyödynnä asiakaspalautetta systemaattisesti ollenkaan. Nykyinen käytäntö tuottaa keskenään epäyhtenäistä ja ei-vertailukelpoista tietoa asiakaskokemuksesta sote-palveluista. Ainoat kansallisesti yhteiset laajat asiakastyytyväisyyskyselyt ovat THL:n terveyskeskuksille ja synnytysairaaloille järjestämät kyselyt joka toinen vuosi¹. Lisäksi yliopistolliset sairaalat ovat kehittäneet ja ottaneet käyttöön yhteisiä asiakaspalautemittareita tavoitteena tuottaa tietoa keskinäiseen vertailuun ja levittävät tätä käytäntöä myös keskussairaaloihin.

Taulukko 1. Esimerkkejä tiedonkeruista, joiden kautta tällä hetkellä saadaan tietoa kansalaisten ja asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluihin

Kysely	Tiedonkeruun frekvenssi	Kyselyn tyyppi	Tiedonkeruun tapa	Esimerkki käytetystä mittarista
THL: FinSote	Suppea vuosittain, laaja joka 4. vuosi	väestökysely	paperilomake	Tunneteko itsenne yksinäiseksi?
THL: Terveysasemien vastaanottojen kysely	2 vuoden välein	asiakaspalautekysely	pääasiassa sähköinen kysely vastaanotolla käyneille	Kanssani keskusteltiin hoidosta ja oma näkemykseni huomioitiin.
Asiakaslähtöisyyden kehittämisverkosto – Sote vertailuväittämät ²	Jatkuva	asiakaspalautekysely	paperilomake tai sähköinen kysely	Koin oloni turvalliseksi hoidon tai tutkimuksen

¹ THL:n kansalliset asiakaspalautekyselyt toteutetaan terveysasemilla, hammashoitoloissa, äitiys- ja lastenneuvoloissa sekä synnytysairaaloissa. Lisätietoa kyselyistä: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalautte>.

² Verkoston mittaristo sisältää kaikkiaan viisi (5) yhteistä vertailuväittämää



				aikana.
Eksote: spontaanin palautteen kysely	Jatkuva	asiakaspalautekysely, THL 11-mittari	sähköinen	Yksityisyyttäni kunnioitettiin

Tarve kansallisesti yhtenevälle, vertailukelpoiselle ja ajantasaiselle asiakaspalautetiedolle on tunnistettu sote-uudistuksen tietopohjan valmistelussa. Vertailukelpoista asiakaspalautetietoa tarvitaan maakuntien palveluiden järjestämisen kansallisessa ohjauksessa ja arvioinnissa. Asiakaspalautetietoa voidaan käyttää myös tietolähteenä arvioitaessa maakunnan asiakkaille antaman palvelulupauksen³ toteutumista. Palautetietoa voidaan hyödyntää lisäksi tietyn maantieteellisen alueen palveluverkon sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutoiminnan kehittämisessä.

Tärkeä näkökulma on myös asiakkaiden valinnanvapauden edellytysten vahvistaminen. Asiakkailla ja kansalaisilla tulee olla käytettävissään vertailukelpoista ja objektiivista tietoa, jotta he voivat seurata ja arvioida käyttämiensä palvelujen laatua ja tehdä valintaa eri palveluntuottajien välillä. Jotta laadultaan hyvää, vertailukelpoista asiakaspalautetietoa saadaan riittävästi, tulee luoda asiakkaille helppokäyttöisiä ja helposti saavutettavissa olevat tapoja antaa palautetta sekä yhtenäiset käytännöt asiakaspalautetiedon käsittelylle ja raportoinnille.

2.1 Asiakkaan osallisuutta koskeva lainsäädäntö ja muu ohjaus

Asiakkaiden osallistumiselle on säädösperusteita useammassa eri laissa. Perustuslain (731/1999) 2 §:n mukaan kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (14v§). Myös esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) korostaa yksilön mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluprosessiinsa ja palvelujen kehittämiseen. Lain painotukset ovat tuen tarpeen arvioinnin merkitys ja sisältö sekä asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen hyvinvoinnin ja palvelujen kehittämisessä. Terveys- ja sosiaalihuoltolaki ja erityisesti laki potilaan asemasta ja oikeuksista määrittävät muun muassa potilaan oikeuksista vaikuttaa omaan hoitoonsa sekä tehdä tarvittaessa muistutus tai kantelu ja saada niihin asianmukainen käsittely ja vastine.

³ Maakunnan palvelulupaus on ”maakunnan asukkaalleen osittama tahdonilmaisu siitä, miten maakunta toteuttaa sote-palvelut huomioiden alueelliset olosuhteet. Maakunnan palvelulupauksessa on otettava huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet (ks. hallituksen esitys laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä HE 15/2017).



Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksesta annettujen hallituksen linjausten perusteella asiakkaiden osallisuuden roolia pyritään entisestään vahvistamaan, kun uudistuksen mukaisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisvastuu siirtyy 18 maakunnalle. Valmisteilla oleva lainsäädäntö korostaa sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävien asiakkaiden ja kansalaisten osallistumismahdollisuuksia niin omien asioidensa hoitamisessa kuin myös palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Esimerkiksi hallituksen esityksissä maakuntalaiksi sekä laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä esitetään maakunnille velvoitetta maakunnan palvelulupauksen antamiseen. Yhdessä maakunnan asukkaiden kanssa toteutetussa palvelulupauksessa maakunta asettaa tavoitteet sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan maakunnan asukkaiden tarpeet ja paikalliset olosuhteet sekä palvelujen saatavuus ja saavutettavuus huomioiden. Maakunnan palvelulupaus on osa maakunnan palvelustrategiaa ja kytkee maakunnan palveluiden järjestämisen tavoitteita sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisiin tavoitteisiin.

Pyrittäessä vahvistamaan asukkaiden ja asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia lähtöoletuksena on, että osallistuessaan asiakas ottaa enemmän vastuuta omasta hoidostaan tai tilanteestaan, on palveluihin tyytyväisempi ja pystyy jatkossa hoitamaan itseään ja omia asioitaan entistä paremmin. Samalla palvelutoiminnan vaikuttavuus sekä tuloksellisuus lisääntyvät.

Asiakaspalaute on ehkä perinteisin keino tarjota asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua käyttämiensä palveluiden kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön valmisteleva *Malli maakuntakohtaisesta palvelukuvauksesta* sisältää ehdotuksia siitä, miten palveluntuottajien tulee huolehtia asiakkaiden yhdenvertaisesta mahdollisuudesta antaa asiakaspalautetta ja palveluntuottajien velvollisuudesta raportoida säännöllisesti maakuntiin palautteesta ja sen perusteella tehdyistä toimenpiteistä. Myös lakiehdotuksessa asiakkaan valinnanvapaudesta (HE16/2108) edellytetään suoran valinnan palveluntuottajien ja asiakassetelipalveluntuottajien antavan tietoa siitä, miten asiakkaiden palaute- ja kehitysehdotukset on huomioitu palveluntuottajien toiminnassa.

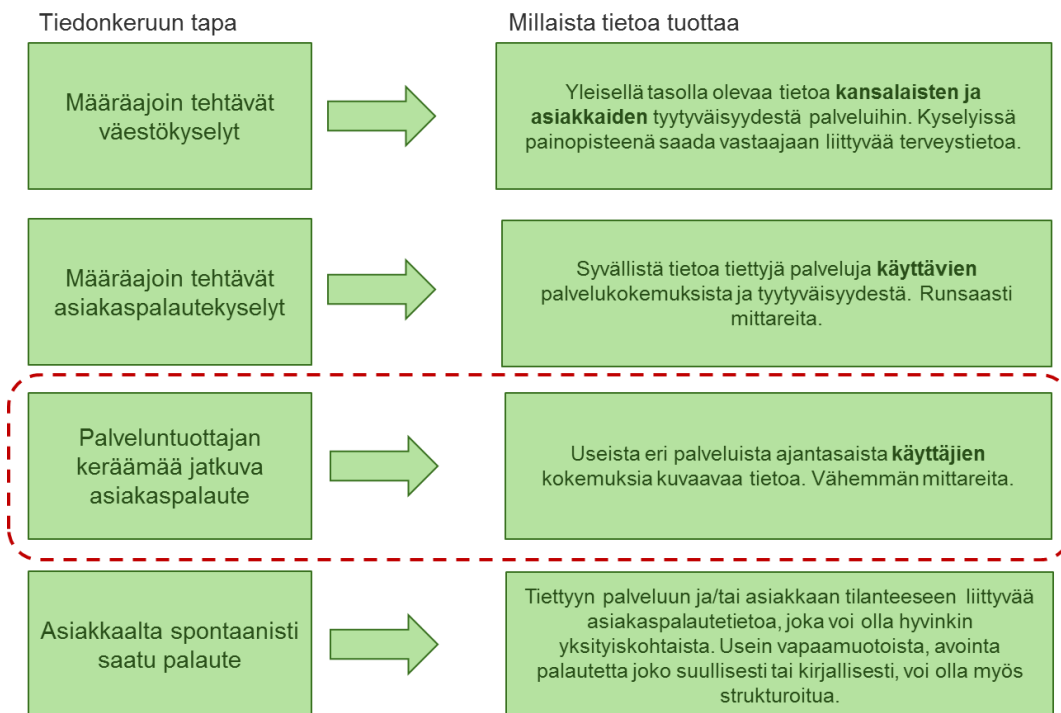
2.2 Asiakaspalautetiedon määrittely projektissa

Asiakaspalautetieto kuvaa asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä saatuihin palveluihin. Projektin lähtökohtana oli tarkastella erityisesti sellaista asiakkaalta kerättävää palautetta, joka kohdistuu tiettyyn palveluun tai palvelutapahtumaan (esim. käynti vastaanotolla, puhelinkontakti potilaaseen). Tällaista tietoa kerätään asiakkailta perinteisesti erilaisilla kyselyillä, jotka lähetetään asiakkaalle palvelutapahtuman jälkeen tai antamalla asiakkaalle palautelomake palvelun antamisen yhteydessä. Esimerkiksi THL:n kahden vuoden välein toteuttamat kansalliset



asiakaspalautekyselyt toteutetaan antamalla asiakkaalle vastaanottokäynnin yhteydessä tieto sähköisestä lomakkeesta, jonka kautta asiakas voi vastata asiakaspalautekyselyyn sekä antaa avointa palautetta saamastaan palvelusta. Erilaisten kyselyjen lisäksi asiakkaat myös antavat ns. spontaania palautetta annetun hoidon tai palvelun yhteydessä sekä esim. sähköpostitse, puhelimitse tai sosiaalisen median kanavien kautta.

Yleistä tietoa kansalaisten ja asiakkaiden tyytyväisyydestä tai kokemuksista esim. siitä, miten sosiaali- ja terveyspalvelut toimivat kerätään myös erilaisten väestökyselyiden avulla⁴. Kyselyt antavat tietoa myös sellaisten kansalaisten kokemuksista, jotka eivät syystä tai toisesta käytä julkisia sosiaali- ja terveyspalveluita tai eivät pääse palveluiden piiriin. Näin saatua tietoa ei kuitenkaan voida yleensä kohdentaa mihinkään tiettyyn asiakastapahtumaan tai palveluun.



Kuva 1. Suomessa eri tavoin kerättävän asiakaspalautetiedon eroja

Erilaisten kyselyjen lisäksi tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä voidaan kerätä myös edustuksellisesti hyödyntämällä esimerkiksi asiakasraateja, asiakasfoorumeita tai työpajoja.

⁴ Esim. THL:n FinSote-tutkimus, <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/finsote-tutkimus>



Kokonaisuutena tiedonkeruita voidaan ajatella kaksisuuntaisesti: palveluntuottajat keräävät joko jatkuvasti tai määräajoin palautetta asiakkailta lähestymällä asiakkaita itse tai antavat asiakkaille mahdollisuuden antaa palautetta milloin tahansa esim. verkkosivujen palautelomakkeen kautta. Henkilökunta voi käyttää lomaketta spontaanin palautteen kirjaamiseen ja välittämiseen eteenpäin organisaatiossa

2.3 Esimerkkejä muista maista

Ruotsissa Nationell Patientenkät on yhteisnimitys toistuville potilaskokemuksia kartoittaville terveydenhuollon kyselyille, joihin kaikki maakäräjät ja alueet ovat osallistuneet vuodesta 2009. Kyselyt järjestää Sveriges Kommuner och Landsting SKL (Ruotsin kunnat ja maakäräjät). Kansallisesti yhtenäiset kyselyt tehdään joka toinen vuosi perusterveydenhuollossa, somaattisessa avo- ja laitoshoidossa, akuuttihoidossa, psykiatrisessa avo- ja laitoshoidossa sekä lasten ja nuorten psykiatriassa. Maakäräjillä/alueilla on mahdollisuus lisäksi tehdä ns. väli vuosikyselyitä tai lisäkyselyitä jo mainituilta tai muilta hoitoalueilta. Tulokset kootaan ja julkistetaan SKL:n verkkosivuilla. Ulkopuoliset tahot, media ja viranomaiset ovat tehneet lisäksi joitakin omia selvityksiä ja analysointiraportteja.

Norjan terveydenhuoltojärjestelmän rungon muodostavat perusterveydenhuollon lääkärint vastaanotot. Perusterveydenhuollon lääkäri lähettää potilaan tarvittaessa erikoissairaanhoidon ja koordinoi potilaan hoitoa niin perus- kuin erikoissairaanhoidossa. Tästä johtuen perusterveydenhuollon potilaskokemuksia pidetään tärkeinä. Norjassa ei kuitenkaan tehdä säännöllisesti palveluntuottajia koskevia kansallisia kyselyitä. Tietoa potilastyytyväisyydestä kerätään systemaattisesti vuosittain somaattisen sairaalahoidon potilailta (ns. "PasOpp" eli leikkauksen jälkeiset kyselyt). Kyselyjen tavoite on antaa tietoa sairaaloiden johdolle, parantaa laatua ja toimii tietopohjana potilaiden valinnanvapausoikeuden ohjaamisessa. Folkehelseinsittuttet/Norwegian Institute of Public Health vastaa kansallisista potilaskokemuksia koskevista kyselyistä, tiedonkeruusta ja analysoinnista. Potilastyytyväisyyttä koskeva tieto annetaan sairaaloille sekä julkistetaan laatuindikaattorina verkossa www.helsenorge.no.

Tanskassa Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) (Kansallinen potilaistyytyväisyyskysely) kerää palautetta hoitokokemuksista maan sairaaloissa. Vuodesta 2009 kysely on toteutettu joka vuosi ja vuonna 2017 palautekysely lähetettiin 260 000 potilaalle. Ohjausryhmään kuuluvat Tanskan alueiden sekä ministeriön edustajat ja tulokset antavat tietoa parannettavista asioista kansallisella, alueellisella, sairaala- ja yksikötasolla.



Edellä mainittujen Pohjoismaiden lisäksi mm. Iso-Britanniassa ja Hollannissa on pitkät perinteet asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä ja asiakaspalautetiedon keruussa. Hollannissa esimerkiksi asiakas/asukasraadit ovat olleet aktiivisia toimijoita jo vuosikymmeniä ja kansalaisten osallistuminen palvelujen kehittämiseen muutenkin vilkasta. Englannin julkinen terveydenhuoltojärjestelmä (National Health Service NHS) toteuttaa laajoja, eri kohderyhmille suunnattuja asiakaspalautekyselyjä, joilla saadaan tietoa maan sosiaali- ja terveyspalvelujen toimivuudesta. Myös erilaisia avoimia, ammattilaisten ja/tai viranomaisten ylläpitämiä keskustelu- ja palautesivustoja on luotu tuottamaan asiakkailta ja asukkailta tietoa palvelujen toiminnassa ja aktivoimaan muun muassa poliitikkojen ja kansalaisten keskustelua.

Euroopassa tehdään myös jonkin verran yhteisiä selvityksiä asiakastyytyvyydestä. Esimerkiksi vuonna 2016 European Patients Forum toteutti kyselyn 28 maassa pitkäaikaissairaiden potilaiden kokemuksista terveydenhuollon saatavuuteen. Tutkimuksen kohderyhmässä oli myös suomalaisia asiakkaita.

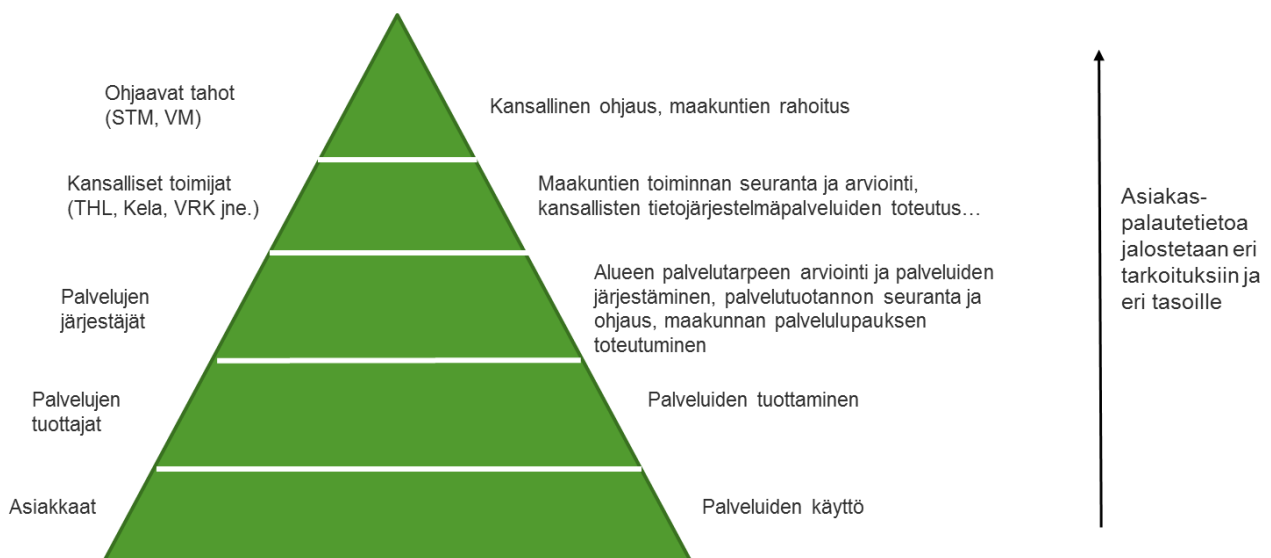


3 Sisällölliset ehdotukset kansalliselle asiakaspalautetiedon keruun mallille

3.1 Toimijat, roolit ja tehtävät

Tarve kansallisesti yhtenevälle asiakaspalautetiedolle on tunnistettu monella eri taholla. Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin tarkastellaan osana kansallista ohjausta sekä arvioitaessa maakuntien onnistumista palveluiden järjestämisessä alueellaan.

Maakunnat sekä palveluita tuottavat toimijat hyödyntävät tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin palveluiden kehittämisessä ja palvelutoiminnan ohjauksessa. Tieto asiakkaiden kokemuksista asioinnista eri palveluissa ja toimipisteissä kiinnostaa myös kansalaisia heidän etsiessään itselleen tai läheiselleen sopivaa palveluntuottajaa, palvelua ja toimipistettä.



Kuva 2. Asiakkaiden palautetta palveluista voidaan hyödyntää eri tarkoituksiin.

Kuvassa 2 on listattu keskeiset toimijat, jotka hyödyntävät ja/tai tuottavat tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin. Eri toimijoiden tarpeet on huomioitu myös kansallisen asiakaspalautetiedon keruun valmistelussa. Lähtökohtana on tiedon kerääminen luotettavasti asiakkailta siten, että annettu palaute kohdistuu asiakkaan



palvelutapahtumaan/asiakaskäyntiin, palveluun, toimipisteeseen ja palveluntuottajaan. Kerättyä tietoa koostamalla ja yhdistämällä sitä voidaan jalostaa eri tarkoituksiin ja luoda monipuolisesti kuvaa sote-palveluiden toiminnasta eri maakunnissa.

Asiakaspalautetiedon tuottajien ja hyödyntäjien erilaisia rooleja ja tehtäviä täsmentävä taulukko on löydettävissä verkosta: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=46502728>.

3.2 Asiakaspalautetiedon kansallisen keruun osatekijät ja perustelut ehdotuksille

Yhteenveto

- Asiakkaan on helppo antaa palautetta. Palautteen voi antaa eri kielillä.
- Yhtenäinen kyselyrakenne: suositteleväittäjä + 2-3 vaihtuvaa väittäjää + avoin palaute
- Sama palautekysely käytössä eri palveluissa (sosiaalipalvelut, terveyspalvelut; suoran valinnan palvelut ja maakunnan muut palvelut)
- Asiakkaan antama palaute kohdistuu tiettyyn palveluun ja palvelutapahtumaan
- Kansalliset ohjeistukset asiakaspalautetiedon yhtenäiselle keruulle
- Kansallisia tietojärjestelmäratkaisuja hyödyntävä tiedonkeruu
- Tulosten raportointi eri kohderyhmien tarpeiden mukaan

Yllä on tiivistetty keskeiset elementit asiakaspalautetiedon kansallisen keruun yhtenäisen mallin pohjaksi. Tässä kappaleessa esitetään näihin liittyviä perusteluita ja tarkennuksia. Projektissa tunnistetut keskeiset asiat ovat yhä joiltain osin yleisellä tasolla ja niihin liittyvien yksityiskohtien tarkentaminen edellyttää jatkotyötä eri toimijoiden kesken.



Asiakkaan on helppo antaa palautetta käyttämästään palvelusta

Palautteen antaminen tulee olla asiakkaalle helppoa ja aiheuttaa mahdollisimman vähän vaivaa. Yksi vastaamisen helppouteen vaikuttava asia on vastaamiseen tarjottu kanava ja tapa. Lisäksi palauteväittämien selkeä kieliasu/muotoilu sekä mahdollisuus vastata useilla eri kielillä vaikuttavat vastaamisen sujuvuuteen. Valmistelussa ensisijaisina vastaamisen tapoina pidettiin sähköisiä vastausympäristöjä/-tapoja. Asiakas siis vastaa kyselyyn ensisijaisesti mobiililaitteella tai tietokoneella (esim. sähköinen vastausympäristö)⁵.

Sähköinen palaute on nopeasti hyödynnettävissä raportointiin ja jatkokäyttöön, eikä erillisiä kustannuksia synny esim. paperilomakkeiden tallentamisesta ja käsittelystä. Koska kaikki palveluiden käyttäjät eivät kuitenkaan pysty tai halua käyttää sähköisiä vastauskanavia, tulee heillä olla myös mahdollisuus palautteen antamiseen esimerkiksi paperilla. Palautekyselyn toteuttamisessa (sähköisesti tai paperilla) tulee huomioida tietoturvaan ja esteettömyyteen liittyvät seikat. Kielivaihtoehtoina esitetään vähintään suomi, ruotsi, saame ja englanti, myöhemmin myös muita kieliä on hyvä harkita.

Annetun palautteen monipuolinen hyödyntäminen edellyttää, että annettu palaute kohdentuu tiettyyn palveluun ja asiakas-/potilaskohtamiseen. Asiakkaalle tulee selkeästi ilmaista tämä tieto. Tieto voidaan esimerkiksi ilmoittaa palautekyselyn yhteydessä tai kysely voidaan lähettää välittömästi palvelutapahtuman jälkeen ja palautelomakkeella voidaan pyytää asiakasta arvioimaan viimeisin vastaanottamansa palvelu. Asiakas antaa vastauksen anonymisti, eli annettua palautetta ei voida kytkeä tiettyyn henkilöön. Tämä on erittäin tärkeää asiakkaan tietosuojan näkökulmasta.

Asiakkaalle tulee selkeästi ja riittävän kattavasti kertoa, miten vastaajan anonymiteetti varmistetaan ja mihin hänen antamiaan vastauksia käytetään, esimerkiksi toiminnan ja palveluiden kehittämiseen sekä palvelutuottajien arviointiin ja keskinäiseen vertailuun. Vastaamalla kyselyyn asiakas antaa luvan em. toimintaan.

Käytössä on kansallisesti yhteiset mittarit

Projektin valmisteluvaiheessa päätettiin, että mittarien valinnassa ei lähdetä ns. tyhjältä pöydältä, sillä työtä asiakaspalaudemittareiden kehittämiseksi on tehty viimeisten kymmenen vuoden aikana runsaasti eri tahoilla. Pohjaksi työlle otettiin jo tällä hetkellä käytössä olevia kansallisia mittareita. Käytännössä tarkasteltiin THL:n kansallisissa

⁵ Myös vastaamista puhelimella (tekstiviesti) tarkasteltiin valmistelussa yhtenä mahdollisena vaihtoehtona



kyselyissä käytössä olevia väittämiä (11 väittämää, ns. ”11-mittari”). Toisena mittaristona tarkasteltiin sekä yliopistosairaaloiden ja osan keskussairaaloiden käyttämiä yhteisiä viittä väittämää.

Edellä mainitut mittarit ovat valmisteltu laajasti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa ja niiden kehittämisessä on myös hyödynnetty tutkimus- ja kokemustietoa eri maista. THL:n 11-mittariston väittämistä osa on myös valittu osaksi kansallista KUVA-mittarilistausta, jota projektin aikana myös täydennettiin. Lisäksi projektissa tarkasteltiin jonkun verran myös muiden maiden käyttämiä mittareita.

Valmistelussa tunnistettiin asiakkaille keskeisimmät asiat palveluissa perustuen aiempien tyytyväisyyskyselyjen tuloksiin ja toisaalta pyrittiin kartoittamaan niitä asioita, jotka ovat tässä ajassa ja uudessa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksessa tärkeitä (ks. perustelut edellä taulukossa 3). Työryhmän jäsenten lisäksi mittareita käsittelevässä työpajassa oli edustettuna myös yliopisto- ja keskussairaaloita. Työpajatyöskentelyn pohjalta valikoitui ehdotettavaksi noin 10 asiakastytyväisyyden osa-aluetta, joista tulisi saada tietoa.

Suositteluväittäjä

Suositteluväittäjä, joka usein tunnetaan lyhenteellä NSI (nettosuositteluindeksi) tai NPS (Net Promoter Score) on kansainvälisesti laajasti käytetty asiakaspalautemittari erilaisten palveluiden arvioinnissa ja eri toimialoilla. Mittaria käytetään laajasti myös sosiaali- ja terveystyöpalveluiden asiakaspalautteen keruussa Suomessa.

Nettosuositteluindeksi kuvaa niiden palvelun käyttäjien osuutta, jotka olisivat valmiita *suosittelemaan saamaansa palvelua muille* suhteessa niiden käyttäjien osuuteen, jotka arvostelevat palvelua (taulukko 2). Indeksien vahvuutena on se, että se on erittäin herkkä reagoimaan muutoksiin palautteissa. Tämä johtuu indeksin laskentatavasta: negatiivisten palautteiden osuus vähennetään positiivisista ja neutraalit jätetään huomioimatta. Saatua arvoa voi vaihdella 100 ja -100 välillä. Esimerkki: jos kaikki vastaajat antavat palvelulle arvosanan 8, NSI=0, mutta keskiarvoksi laskettuna tulos on 8. Jos kaikki antavat arvosanan 9, NSI=100 ja jos kaikki antavat arvosanan 6, NSI=-100. Indeksien käyttö edellyttää kuitenkin, että vastausmäärät ovat riittävät. Jos määrät ovat kovin pienet, jo yksikin vastaus vaikuttaa paljon lopputulokseen.

Nettosuositteluindeksin käytölle on monia perusteita, minkä takia työryhmä esittää sen käyttöä kansallisena mittarina kaikissa palveluissa. Indeksien etuna on sen erotteluvoimaisuuden lisäksi käytön yleisyys useilla toimialoilla. Kolmas perustelu on se, että terveys- ja sosiaalipalveluiden sisäisessä vertailussa tulee olla käytössä yksi ja sama mittari, jonka tulee



koskea palvelua yleisellä tasolla eikä esimerkiksi vain sen yhtä osa-aluetta kuten ystävällistä palvelua tai ammattitaitoista hoitoa.

Nettosuositteluindeksin lisäksi käytössä on myös toinen suositteluväittämä, Friends and Family Test (FFT) jota tällä hetkellä käyttää mm. NHS Englannissa. Tässä vastaajaa pyydetään arvioimaan, kuinka todennäköisesti hän suosittelisi palvelua *vastaavassa palvelutarpeessa olevalle ystävälle tai sukulaiselleen*. Kyseessä on siis vastaavanlainen suositteluväittämä kuin edellä mainittu NSI, mutta se eroaa hiukan raportoinnin laskemisen tavassa.

Taulukko 2. Eri suositteluväittämien laskentatavan erot

Mittari	NSI / NPS	FFT
Käytetty asteikko	0-10 0-6 = arvostelijat 7-8 = passiiviset 9-10 = suosittelijat	1-5
Laskentatapa	(suosittelijat, %) – (arvostelijat, %)	<u>(arvosanan 4 tai 5 antaneet vastaajat, %)</u> (kaikki vastaajat) x 100

Muut väittämät

Suositteluväittämän lisäksi työryhmä esittää kyselyyn 2-3 muuta väittämää, jotka voivat vaihdella⁶. Saman kyselyrakenteen ja mittareita tulisi toimia eri palveluissa (sosiaali- ja terveyspalvelut), jonka vuoksi valitut väittämät ovat muotoilultaan yleisiä, ja niissä ei kysytä vain tiettyihin palveluihin liittyviä spesifejä asioita (esim. yksittäisen toimenpiteen onnistumista tms.).

Taulukossa 3 on esitelty asiat, joista esitetään kerättäväksi tietoa kansallisesti. Valittuja asioita pidettiin yleisesti tärkeinä ja relevantteina sosiaali- ja terveyspalveluissa. Niiden kautta päästään myös kiinni sellaisiin teemoihin, jotka on nostettu keskeisiksi uudistuvassa sote-järjestelmässä (esim. saatavuus, asiakaslähtöiset palvelut, integraatio). Kuhunkin mitattavaan asiaan on myös saatavilla jo nyt käytössä olevia väittämiä, joita kansallisessa kyselyssä voitaisiin hyödyntää. Joitain näistä on nostettu taulukkoon esimerkeiksi. Lopullisten väittämien muotoilua on tärkeä testata käytännössä eri asiakkailla, jotta voidaan olla varmoja että niiden muotoilu on selkeä ja asiakkaalle ymmärrettävä.

⁶ Kansallisen kyselyn rakennetta on käsitelty tarkemmin sivulla 13.



Taulukko 3. Työryhmän esittämät kansalliset mittariehdotukset (mitattavat asiat)

Mitattava asia	Perustelu valinnalle	Esimerkkiväittäjä
Saatavuus: hoito/palvelu oikea-aikaista	Palvelujen heikko saatavuus on tunnustettu laajaksi, rakenteelliseksi ongelmaksi. Kansallisissa asiakaspalautetutkimuksissa tällä hetkellä eniten negatiivista palautetta tuottava asia.	"Sain tarvitsemani hoidon/palvelun, kun sitä tarvitsin"
Asiakkaan kohtaaminen	Asiakkaat toivovat nykyistä yksiköllisempää ja kokonaisvaltaisempaa kohtaamista, ei vain yksittäisen asian tai terveysongelman selvittämistä.	"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"
Osallistuminen oman hoidon/asian päätöksentekoon	Keskeinen asia, joka ei tutkimustiedon mukaan toteudu vielä kovin hyvin. (Finsote)	"Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani"
Turvallisuuden tunne	Turvallisuus-käsite kattaa hoidon ja palvelun fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden. Kysymys soveltuu hyvin eri palveluihin.	"Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana"
Hoidon/palvelun hyödyllisyys	Lopputuotemittari. Vaikka asiakaspalautekyselyssä ei pystytä arvioimaan vaikuttavuutta sen perimmäisessä tarkoituksessa, voidaan mitata palvelun hyödyllisyyttä: saiko asiakas asiansa hoidettua kuten oli odottanut, oliko palvelutapahtumasta odotusten mukaista hyötyä.	"Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi"
Tiedon saanti: riittävyys ja/tai ymmärrettävyys	Tiedon saanti ja kulku on asiakaspalautekyselyiden hyvin yleinen moniin palveluihin liittyvä ongelma-kohta. Asiakkaan näkökulmasta ymmärrettävä ja riittävä tieto on keskeinen turvallisuutta ja luottamusta lisäävä asia. Se on myös pohja sille, että asiakas voi	"Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää" Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli riittävää"



	hoitaa itseään ja asioitaan hyvin.	
Tuen saanti: yksilöllinen ja tarpeita vastaava tuen/ohjauksen saanti	Erityisesti pitkäaikaissairaille ja heidän omaisilleen merkittävä asia. Erityisen tärkeä mittari sosiaalipalveluissa.	"Sain tarpeitani vastaavaa tukea"
Integraatio: palvelun sujuvuus ja/tai eri tahojen yhteistyön onnistuminen	Keskeinen tavoite sote-uudistuksessa, jota tulee seurata. Asia jossa on tällä hetkellä asiakkaan näkökulmasta ongelmia.	"Yhteistyö minua /asiaani hoitavien tahojen välillä on sujunut hyvin"

Edellä kuvattuja väittämiä on pääasiassa käytetty ja kehitetty sellaisten palveluiden arviointiin, joissa palvelu toteutetaan asiakaskäynnillä tai rajatun pituisina hoitajaksoina. Tämän vuoksi edellä esitetyt mittarit eivät parhaalla mahdollisella tavalla sovellu esim. laitoshoidossa olevien asiakkaiden asiakastyytyvyyden mittaamiseen. Mittareiden soveltuvuutta erityyppisiin palvelumuotoihin tulisivin testata ja miettiä millaisilla tiedonkeruutavoilla niitä voitaisiin hyödyntää.

Käytettävät asteikot

THL:n kansallisissa asiakaspalautekyselyissä on havaittu, että kun kyselyiden tuloksia raportoidaan kansallisella tai maakunnallisella tasolla, lähenevät tulokset helposti toisiaan ja maakuntatasoisessa tarkastelussa maakuntien välisiä eroja ei kaikissa mitattavissa asioissa ole selvästi havaittavissa. Tulosten tarkastelussa kunta tai toimipaikkatasolla, eroja yksittäisten mittarien osalta syntyy herkemmin. Voidaan siis sanoa, että tulokset vaihtelevat enemmän maakuntien sisällä eri palveluntuottajien välillä kuin eri maakuntien välillä. Tämä sinänsä on hyvä asia ja kertoo siitä, että suuria eroja palveluissa eri puolilla maata ei asiakkaiden mielestä ole, vaan erot ovat enemmänkin palvelujen ja palveluntuottajien välisiä – ja siihen asiaan asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omalla valinnallaan. Eri mittausasteikkoja arvioitaessa asteikon kyky tuottaa eroja vastusten välillä oli keskeinen arviointikriteeri.

NSI-suosittelevä väittämän asiakas arvioi asteikolla 0-10. Vastausvaihtoehto 0 tarkoittaa, että asiakas ei ehdottomasti voi suositella palvelua/hoittoa ja 10 tarkoittaa sitä, että hän mitä suurimmassa määrin suosittelee palvelua/hoittoa.

Muissa väittämissä asteikkovaihtoehtoina tarkasteltiin asteikkoa 1-5, jossa 1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=ei eri mieltä eikä samaa mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä. Toinen mahdollinen asteikko on 1-3, jossa 1=eri mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=täysin samaa mieltä.



Valmistelussa päädyttiin tässä vaiheessa esittämään ensisijaiseksi asteikoksi 1-3. Tämän asteikon etuna on vastausvaihtoehtojen selkeys ja vähyys. Sillä myös saadaan lähes yhtä hyvä erottelevuus kuin 5-portaisella asteikolla. Tyytyväisyyskyselyissä Suomessa asiakkaiden arviot 5-portaisella asteikolla eivät jakaudu tasaisesti vaan eniten annetaan arvosanoja 4 ja 5 ja vastaajista keskimäärin vain noin 20–30% antaa arvosanan 1, 2 tai 3. Kun tuloksia on tarkoitus tarkastella pääsääntöisesti niiden vastaajien osuuksina, jotka olivat väittämän kanssa täysin samaa mieltä (väittämät on muotoilu positiivisiksi), ei 5-portainen asteikko tuo mitään lisäarvoa verrattuna 3-portaiseen asteikkoon. Mikäli asiakas ei osaa tai halua vastata väittämään tai hän ei löydä vastausvaihtoehtoista sopivaa, häntä kehoitetaan jättämään vastaamatta ko. väittämään.

Käytössä on yhtenäinen kyselyrakenne

Kansallisen asiakaspalautekyselyn rakenteeksi työryhmä esittää, että kysely koostuu suositteleväittäimestä sekä kahdesta tai kolmesta muusta väittäimestä, jotka voivat vaihdella satunnaisesti. Lisäksi asiakkaalla on aina mahdollisuus antaa sanallista palautetta.

Työryhmä päätyi esittämään kyselylle edellä kuvatun kaltaista rakennetta seuraavista syistä:

- 1) asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin tulee mitata riittävän monesta eri asiasta, jotta ongelmakohdat palveluissa voidaan tunnistaa riittävän tarkasti ja tieto on hyödynnettävissä kansallisen tason lisäksi myös maakuntien ja palveluntuottajien toiminnan kehittämisen tukena. Palautteen kysyminen monipuolisesti eri väittämillä parantaa myös saadun palautteen kattavuutta ja sitä voidaan myös laajasti hyödyntää.
- 2) Asiakkaalle tarjottava kysely tulee olla riittävän lyhyt, jotta siihen vastaaminen on nopeaa. Tämä parantaa vastausaktiivisuutta, jolloin myös tulosten luotettavuus paranee.
- 3) Yhtenäinen kyselyrakenne yhdessä kansallisesti sovittujen mittarien kanssa varmistaa, että kerätty asiakaspalautetieto on mahdollisimman laadukasta ja vertailukelpoista⁷.

⁷ Kansallisen kyselyn lisäksi maakunnat ja palveluntuottajat voivat halutessaan lisätä asiakaskyselyihin muita kansallisesti yhteisiä väittämiä täydentäviä väittämiä. Kattava kansallinen mittaristo saattaa kuitenkin vähentää tätä tarvetta, kun yhteiset mittarit ovat vapaasti hyödynnettävissä (ks. myös mittaripankki)



Alla on havainnollistettu asiakkaalle lähtevän kyselyn muodostumista:

Asiakkaan saama kysely voisi muodostua esimerkiksi näin:

1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä palvelua ystävälle tai työtoverille
2. Sain tarvitsemani hoidon/palvelun, kun sitä tarvitsin
3. Yhteistyö minua /asiaani hoitavien tahojen välillä on sujunut hyvin
4. Haluatko antaa vapaamuotoista palautetta saamastasi palvelusta (K/E)

Vaikka asiakaspalautejärjestelmän tekninen toteutus oli rajattu projektin ulkopuolelle, nousi työskentelyssä esiin ajatus ns. mittaripankista, jonka avulla mahdollistettaisiin edellä kuvatun kaltainen kyselyrakenne, jossa on osin vaihtuvia kysymyksiä. Alla on kuvattu lyhyesti mittaripankin ideaa.

Mittaripankki

Mittaripankin tarkoitus on luoda joustoa asiakaspalautteen keräämiseen. Tavoitteena on mahdollistaa palautetiedon saaminen laajasti monesta eri asiasta ilman, että yhden asiakkaan tarvitsee vastata kaikkiin mittaripankin väittämiin. Tämä parantaa asiakkaiden vastausaktiivisuutta, kun yksittäiseltä asiakkaalta kysytään vain 2-3 asiasta. Näin saadaan tietoa laajasti, mutta vastaaminen asiakkaalle on nopeaa ja helppoa.

Tavoitteena on myös tulosten luotettavuuden lisääminen, sillä pankista voidaan poimia tiettyyn palveluun juuri sopivimmat kysymykset. Mittaripankkiin on helppo lisätä uusia väittämiä ja poistaa mahdollisesti vanhentuvia mittareita. Mittaripankin joustavuus mahdollistaa myös asiakaspalautteen jatkuvan kehittämisen ja testaamisen. Uusia väittämiä voidaan kokeilla ja testata asiakkailla ja arvioida sanamuotojen, muotoilujen ja esimerkiksi väittämien järjestyksen vaihtamisen vaikutusta tuloksiin.

Käytännössä mittaripankki on tietojärjestelmä, joka sisältää kansallisesti käytettävät palautemittarit. Mittaripankista käytettävät väittämät poimitaan kyselyihin. Väittämistä osa voi olla geneerisiä, kaikkiin sote-palveluihin soveltuvia



kysymyksiä, jotta niiden avulla voidaan aloittaa kansallisesti vertailukelpoisen, sektorirajat ylittävän asiakaspalautetiedon kokoaminen. Aiemmin esitellyt esimerkkimittarit täyttävät tämän periaatteen ja ne voitaisiin ottaa käyttöön kansallisen ratkaisun ensimmäisessä vaiheessa⁸. Yleisten mittarien lisäksi mittaripankkiin on mahdollista luoda tiettyyn palveluihin tai palvelukokonaisuuksiin räätälöityjä kysymyksiä, täydentämään yhteistä mittaristoa.

Kyselyfrekvenssi

Tarkasteltaessa tuloksia yksittäisen toimipisteen tasolla voi joidenkin palveluiden osalta syntyä tilanne, jolloin vastaajien määrä jää hyvinkin pieneksi. Kansallisen mallin valmistelussa pyrkimyksenä oli varmistaa, että tietoa saadaan kerättyä kattavasti eri palveluista ja toimipisteistä, jotta tulosten luotettavuus ja vertailtavuus säilyy hyvänä. Niissä palveluissa joissa on paljon kävijöitä, voidaan palaute pyytää esimerkiksi vain joka viidenneltä asiakkaalta, kun taas niissä palveluissa joissa on vähän käyttäjiä, kysely voi lähteä esimerkiksi joka toiselle asiakkaalle. Voidaan myös rajoittaa yksittäiselle asiakkaalle lähetettävien kyselyjen määrää, esim. vastaaja saa kyselyn korkeintaan 6 kk:n välein. Tavoitteena joka tapauksessa on, että yksittäistä asiakasta ei kuormiteta kohtuuttomasti, vaan vastaaminen on mielekästä ja helppoa.

On myös oletettavaa, että kansallisten kyselyiden lisäksi palveluntuottajilla on ainakin ajoittain tarve kerätä myös tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa asiakastyytyvyydestä kuin mitä voidaan saavuttaa ns. yleisillä mittareilla, jotka jäävät yleiselle tasolle.

Asiakas voi antaa avointa palautetta

Standardisoitujen väittämien lisäksi asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus antaa avointa palautetta. Avoimen palautteen merkitys asiakaspalautteena on tullut yhä merkityksellisemmäksi, sillä asiakkaat antavat avointa palautetta aiempaa enemmän. Aiemmin sanallinen palaute on ollut pääasiassa negatiivista, mutta nykyään yhä useammin myös kiitosta ja kannustusta. Avoin palaute tuottaa myös palvelujen kehittämisehdotuksia, joita tulisi hyödyntää nykyistä enemmän.

Avoimen palautteen käsittelyyn, raportointiin ja palautteen sisällön muokkaamiseen kansalliseen käyttöön liittyy runsaasti haasteita. Muun muassa tietoturvaan ja annettujen palautteiden käsittelyyn liittyvät käytännöt vaativat vielä

⁸ Ensimmäisessä vaiheessa väittämien määrä voi olla esim. 8-10.



runsaasti pohdintaa. Avoimissa palautteissa saattaa esiintyä palvelun tuottajalle tai järjestäjälle osoitettuja kysymyksiä, joihin vastaaja odottaa saavansa vastauksen. Tämän tyyppisten pohdintojen ja ratkaisujen valmistelu edellyttää yhä jatkotyötä ja yhteistä keskustelua.

Kansallisesti yhtenevät käytännöt varmistavat kerätyn tiedon laadun

Kansallinen asiakaspalautetiedon keruu edellyttää teknisten ratkaisujen, yhteisten mittareiden ja rakenteiden lisäksi myös järjestelmä käyttöönottoon liittyvää tukea ja ohjeistusta. Asiakaspalautteen keruuseen liittyvien toimintakäytäntöjen yhtenäistäminen on osa kansallista asiakaspalauttekeruun mallia. Tämä vaatii kansallista koordinoitua eri tahojen kesken ja jatkuvaa kansallisten prosessien ja yhteistyön kehittämistä. Yhteisesti sovittavia ja ohjeistettavia asioita ovat esimerkiksi tiedonkeruuseen liittyvät asiat, tietoteknisiin ratkaisuihin liittyvät asiat, tulosten erilaisiin raportointiin ja viestintätarpeisiin liittyvät asiat sekä tulosten säilyttämiseen liittyvät asiat.

Maakunnat, palveluntuottajat, asiakkaat ja kansalaiset maakunnat tarvitsevat myös tietoa, tukimateriaalia ja ohjeistusta asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen. Tulosten hyödyntäminen ja levittäminen kuuluvat kaikille toimijoille, mutta näihinkin tarvitaan yhteistä keskustelua ja toimintatapoja.



4 Tulosten raportointi ja viestintä

Asiakaspalautetiedon hyödyntäjiä ja käyttökohteita tunnistettiin valmistelussa useita (ks. luku 3.1). Erilaiset käyttötarpeet tulee huomioida erityisesti tulosten raportointia suunniteltaessa. Valmistelussa tunnistettiin, että tuloksia tarvitaan mm. palveluittain, palveluyksiköittäin, maakunnittain sekä koko maan tasolta. Raportointimuodot (esim. tulosten visuaalinen esittäminen), viestintätavat ja -kanavat vaativat vielä jatkolinjauksia ja suunnittelua yhteistyössä maakuntien ja palveluntuottajien kanssa.

Kansalaisille raportoitavan asiakaspalautetiedon osalta kansallisessa valmistelussa on linjattu, että suomi.fi-verkkosivusto tarjoaa kansalaisten käyttöön valinnanvapauden vertailupalvelun. Vertailupalvelusta kansalainen löytää alueensa sosiaali- ja terveyspalveluita tarjoavat toimipisteet sekä niihin liittyvää vertailutietoa esim. sosiaali- ja terveyskeskuksen valinnan tueksi. Yksi kansalaisia kiinnostava vertailutieto on muiden asiakkaiden palvelusta ja toimipaikasta antamat palautteet. Tavoitteena on, että kansallisen asiakaspalautetiedonkeruun tuloksia raportoidaan suomi.fi:n vertailupalvelusta⁹.

⁹ Suomi.fi-verkkopalvelun toteutuksesta vastaa Väestörekisterikeskus.



5 Asiakaspalautteen keruun ratkaisuarkkitehtuurin valmistelu

Vaikka projektissa keskityttiin ennen kaikkea asiakaspalautteen malliin sisällöllisestä näkökulmasta, vaatii tiedonkeruun toteuttaminen väistämättä aina tuekseen erilaisia tietojärjestelmiä. Tämän vuoksi valmistelutyön yhteydessä määriteltiin alustavasti myös ratkaisuarkkitehtuuria palautteen keräämiselle. Vaihtoehtoina tarkasteltiin 1) kansallisiin tietojärjestelmiin pohjautuvaa toteutusta sekä 2) hajautettua toteutusta, jossa palautetiedon keruusta vastaavat maakunnat ja/tai tuottajat.

Valmistelussa päädyttiin esittämään kansalliseen arkkitehtuuriin painottuvaa ratkaisua ensisijaisesti kerättävän tiedon luotettavuuden ja yhteneväisyyden varmistamiseksi. Lisäksi valmistelussa pohdittiin, asettaisiko hajautettu ratkaisu pienet palveluntuottajat eriarvoiseen asemaan suurempien toimijoiden kanssa. Myöskään julkisilla toimijoilla tällä hetkellä käytössä olevat palautejärjestelmät eivät todennäköisesti nyky muodossaan mahdollista esitetyn kaltaista tiedonkeruuta hajautetussa mallissa, mikä puolsi päätymistä kansalliseen ratkaisuun.

Keskitettyyn ratkaisuun pohjautuvaa alustavaa arkkitehtuurisuunnitelma on valmisteltu osana STM:n koordinoimaa valinnanvapauden kokonaisarkkitehtuurityötä. Valmistelua on tehty kansallisten toimijoiden (STM, THL, Kela, väestörekisterikeskus) yhteistyönä. Arkkitehtuurisuunnitelmia on myös käsitelty projektiryhmässä. Esitettyä arkkitehtuuria käsiteltiin SOTE-arkkitehtuuriryhmässä syyskuun alussa. Arkkitehtuuriryhmän päätöksellä käynnistettiin jatkovalmistelu, jonka tuotoksena syntyy toimeenpanosuunnitelma ja alustavat kustannusarviot. Jatkovalmisteluun kutsutaan mukaan kansallisten toimijoiden lisäksi myös maakuntien edustajia.

Arkkitehtuurisuunnitelmassa kansallinen asiakaspalautejärjestelmä koostuu seuraavista elementeistä ja prosesseista

1. Kyselyprosessia hallinnoiva palvelu

- palauteprosessi käynnistyy automaattisesti, kun asiakkaalle kirjataan palvelutapahtuma (esim. vastaanottokäynti, puhelinaika, sähköinen asiointi)
- kyselyprosessia hallinnoiva palvelu tekee päätöksen kyselyn toteuttamisesta (esim. jos samaan osoitteeseen mennyt viikon sisällä palautepyyntö niin ei kysytä)
- Palautetieto tallennetaan kansalliseen palauterekisteriin



2. Kysymyspankki

- Sisältää THL:n määrittämät palvelukohtaiset kansalliset palautekysymykset
- Sisältää maakuntien määrittämät palvelukohtaiset palautekysymykset
- Sisältää logiikan, jolla kysymyksiä allokoidaan kunkin palvelutapahtuman yhteydessä

3. Kyselyn toteuttava palvelu

- Kyselylomakkeen tai käyttöliittymän toteutus
- Arkkitehtuuri mahdollistaa useita erilaisia toteutuksia (Kela, maakunnat, markkinaehtoiset)
- Kyselyn toteuttava palvelu saisi tietoonsa vain kysyttävät kysymykset ja osoitteen johon kysymykset lähetetään



6 Miten tästä eteenpäin?

Asiakaspalautetiedon kansallisen keruun yhtenäistäminen -projektin tavoitteena oli koota ehdotus siitä, millä tavalla voimme kansallisesti kerätä tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kansallisesti yhtenevälle vertailutiedolle on tunnistettu tarve uudistuvan sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän ohjauksessa ja seurannassa kansallisesti sekä alueellisesti. Työssä keskityttiin asiakaspalautteen keruuseen erityisesti sisällöllisestä näkökulmasta. Projektissa muodostettiin ehdotukset koskien mm. kyselyn rakennetta, käytettäviä mittareita, kyselyn frekvenssiä jne. Tiedonkeruun järjestelmiin tai toteutuksen teknisiin yksityiskohtiin liittyvät asiat oli rajattu tarkastelun ulkopuolelle. Tarkastelun ulkopuolelle jäi myös alun perin tavoitteena ollut analyysi esitettävän mallin kustannusten suuruusluokasta ja jakautumisesta. Kustannusten arvioiminen edellyttää tietoa myös tiedonkeruuseen, tulosten analysointiin ja raportointiin käytettävien tietojärjestelmien toiminnallisuuksista ja teknisestä toteutuksesta, joka projektiin ei tässä vaiheessa toteutettu. Työ tullaan toteuttamaan syksyn 2018 aikana osana asiakaspalautteen ratkaisuarkkitehtuurin ja sen toteutuksen valmistelutyötä.

Kansallisessa tiedonkeruussa käytettävien mittareiden osalta työryhmä ei tässä vaiheessa ehdota mitään yksittäisiä mittareita. Valmistelussa tunnistettiin keskeiset asiakaskokemukseen vaikuttavat asiat, jotka on tässä raportissa nostettu esille. Kaikkiin näihin on olemassa kansallisessa käytössä olevia valmiita mittareita, jotka voidaan ottaa käyttöön. Osa näistä mittareista on jo nyt käytössä esim. THL:n arviointitoiminnassa sekä kansallisessa KUVA-mittaristossa. Kerättävän tiedon laadun varmistamiseksi valmistelussa kuitenkin pidettiin tärkeänä, että kansalliseen käyttöön valittavia mittareita vielä testataan palveluita käyttäviltä asiakkailta ja tarvittaessa muotoillaan väittämiä selkeämmiksi. Mittareihin liittyvää työtä tulee siis yhä jatkaa tiiviissä yhteistyössä maakuntien toimijoiden ja palveluita tuottavien tahojen kanssa.

Jatkotyön kannalta tärkeää on myös kansallisen asiakaspalauttejärjestelmän pilotointi eri alueilla, jotta voimme kerätä kokemuksia siitä, millaiseksi esimerkiksi vastausmäärät kyselyissä nousevat, miten asiakkaat tulkitsevat valitut mittarit ja miten tulosten raportointi toteutetaan. Myös teknisiä ratkaisuja tiedon keruuseen ja raportointiin on syytä testata. Asiakaspalautetiedon kansallisen keruun yhtenäistä tiedonkeruuseen liittyvä suunnittelu jatkuu sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimassa asiakaspalautteen ratkaisuarkkitehtuuryhteydessä vuoden 2018 loppuun saakka. Syksyn valmistelun tavoitteena on tuottaa kansallisen asiakaspalautetiedonkeruun toteutussuunnitelma, jota voitaisiin lähteä edistämään käytännössä jo vuonna 2019.



Lähteet

Ajantasainen ja valmisteilla oleva lainsäädäntö

Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi ([HE 15/2017](#))

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi ([HE 16/2018](#))

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta ([HE 52/2017](#))

Terveydenhuoltolaki ([301.12.2010/1326](#))

Sosiaalihuoltolaki ([1301/2014](#))

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista ([17.8.1992/785](#))

Suomen perustuslaki ([11.6.1999/731](#))

Muu materiaali

THL:n asiaskaspalautekyselyt -sivusto: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute>

Palvelulupaus – käsikirja maakunnan valmistelijoille: <https://stm.fi/documents/1271139/3116043/Palvelulupaus-k%C3%A4sikirja+maakunnan+valmistelijoille/7c26501c-6683-4a68-8403-d7e4198f6b37/Palvelulupaus-k%C3%A4sikirja+maakunnan+valmistelijoille.pdf>

Luonnosversio asiakirjamallista, liite 1a palvelukuvaus sote-keskus: <https://alueuudistus.fi/hallintopaatos-ja-sopimus>