

Työpaperi 51/2022

Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi

Työryhmätyö 2020–2021

Salla Sainio & Kaisa Lenkkeri

THL on yhdessä tulevien hyvinvointialueiden kanssa määrittelyt, miten sosiaali- ja terveystalvuuista kerätään asiakaspalautetta kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Työ on toteutettu työryhmätyöskentelynä vuosina 2020–2021. Tässä työpaperissa esitellään työryhmän linjaukset ja suositukset kansallisesta asiakaspalautteesta.

Työpaperissa on julkaistu kansallisen asiakaspalautteen sisältö ja rakenne sekä palautteeseen yhdistettävät tiedot. Lisäksi työpaperissa määritellään, keneltä kansallista asiakaspalautetta kerätään.

Tavoitteena on, että kun hyvinvointialueet ottavat määrittelyt käyttöönsä, tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä kertyy sosiaali- ja terveystalvuuista kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla hyvinvointialueilla. Yhtenäisestä tiedosta hyötyvät: asiakkaat, joilla on mahdollisuus antaa palautetta yhtenevällä tavalla sote-palveluista koko maassa; hyvinvointialueet ja palvelutuottajat, joilla on luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa kehittämisen ja ohjauksen tukena sekä kansallinen taso, joka saa tietoa arvioinnin ja ohjauksen mahdollistamiseksi.

Lukijalle

Sosiaali- ja terveyspalveluiden laadun, saatavuuden ja palvelujärjestelmän toiminnan mittaamiseksi tarvitaan tietoa asiakkaiden palvelukokemuksesta ja tyytyväisyydestä palveluihin. Asiakaspalautteen kerääminen onkin yleistä sekä julkisissa että yksityisissä sote-palveluissa, mutta nykyisin kerättävä asiakaspalaute on kuitenkin monelta osin epäyhtenäistä ja osin puutteellista. Kansallisesti vertailukelpoista, ajantasaista tietoa asiakastytyväisyydestä eri hyvinvointialueilta ei ole saatavilla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus onkin tuonut esiin tarpeen tuottaa ja analysoida kansallisesti yhtenevää, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnasta ja laadusta. Asiakaspalautetietoa tarvitaan hyvinvointialueiden palveluiden järjestämisen kansallisessa ja alueellisessa seurannassa, mutta tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin tukee myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon kehittämistä. Myös asiakkailta ja kansalaisilla tulee olla käytettävissään vertailukelpoista ja objektiivista tietoa, jotta he voivat seurata ja arvioida käyttämiensä palvelujen laatua ja valita eri palveluntuotajien välillä.

Kansallisen asiakaspalautteen valmistelutyö on aloitettu jo 2018 STM:n johtamana. THL valmisteli keväällä 2018 työpaperin Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset (Peränen ja Sainio 2018). Marraskuussa 2020 perustettiin STM:n Virta-hankkeen alaisuuteen työryhmä, jonka tarkoituksena oli kehittää yhtenäinen ohjaus ja mittarit asiakaspalautteen keräämiseksi sote-palveluista. Tässä työpaperissa on esitelty tarkemmin tämän työryhmän työskentelyä sekä ryhmän tekemät linjaukset ja suositukset kansallisesta asiakaspalautteesta. Ryhmän kokoonpano on esitelty työpaperin liitteessä 1.

Työryhmä jatkaa työskentelyään Suomen kestävän kasvun ohjelman (RRP) alaisuudessa vuodesta 2022 eteenpäin. Tarkoituksena on luoda ryhmän toiminnasta pysyvää ja luoda toimintamalli asiakaspalautteen kansallisen keruun kehittämiseksi ja ylläpidolle.

Tavoitteena on, että vuonna 2025 kaikilla hyvinvointialueilla kerätään laajasti tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluihin kansallisesti yhtenevällä tavalla. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita. Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta tärkeimmässä sote-palveluissa.

Tiivistelmä

Salla Sainio & Kaisa Lenkkeri. Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 51/2022. 20 sivua. Helsinki 2022. ISBN 978-952-343-982-5 (verkkojulkaisu)

THL on yhdessä hyvinvointialueiden kanssa määrittellyt, miten sosiaali- ja terveystalveta kerätään asiakaspalautetta kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Työ on toteutettu työryhmyöskentelynä vuosina 2020–2021. Tässä työpaperissa esitellään työryhmän linjaukset ja suositukset kansallisesta asiakaspalautteesta.

Työpaperin tavoitteena on yhtenäistää sote-asiakaspalautetiedon keruuta koko maassa. Lisäksi tavoitteena on tukea palveluntuottajia ja tulevia hyvinvointialueita seuraamaan ja hyödyntämään asiakkailta saatavaa palautetta nykyistä systemaattisemmin. Palvelujen käyttäjille pyrkimyksenä on tarjota yhtenäinen tapa antaa palautetta ja seurata asiakaspalautteen tuloksia ja niiden pohjalta tehtyjä parannuksia.

Kansallisella asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista tietoa, joka on kerätty sote-palveluja käyttäviltä asiakkailta THL:n johtaman työryhmän määrittelemällä tavalla. Palautetietoa kerätään kaikista sosiaali- ja terveystalveta kaikilta 18 vuotta täyttäneiltä. Väittämistä on saatavilla ruotsin- ja englanninkieliset käännökset. Keskeistä on, että kaikille sote-palveluja käyttäville turvataan asiakaslähtöinen tapa antaa palautetta helposti, nopeasti ja visuaalisesti monia eri välineitä ja väyliä käyttäen.

Jotta tietoa voidaan tuottaa mahdollisimman monen tahon käyttöön, tulee kansallisen asiakaspalautteen olla yhdistettävissä ainakin seuraaviin asioihin:

- palveluntuottajaan
- palvelupisteeseen
- palveluun ja palvelutapahtumaan/palvelukokonaisuuteen
- asioinnin kanavaan ja
- asioinnin ajankohtaan.

Kansallisesti kerättävää palautetta ei kytketä asiakkaan henkilötietoihin, mikä on edellytys luottamuksen säilyttämiseksi.

Kansallisen asiakaspalautteen rakenne muodostuu seuraavista osista: suosittelevindeksi, perusväittämät, erityisväittämät ja omat väittämät. Kaikissa asiakaspalautteissa kysytään vakiokysymyksenä nettosuosittelevindeksi eli Net Promoter Score ja siihen liittyvä avoin kysymys. Perusväittämistä asiakas vastaa 2–7 väittämään. Perusväittämiä ovat:

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.

Asiakkaalle lähetettävät 2–7 kansallista perusväittämää voivat vaihdella, kuitenkin niin että kaikkia perusväittämiä käytetään tasaisesti kaikissa palveluissa kaikissa yksiköissä. Lisäksi hyvinvointialueet voivat liittää kansallisten väittämien perään muita tarpeelliseksi katsomiaan omia väittämiä. Lähivuosina määritellään perusväittämien lisäksi myös erityisväittämiä esimerkiksi suun terveydenhuollon, ikääntyneiden sekä mielen-terveys- ja päihdepalvelujen tarpeisiin. Työryhmän valitsemia väittämiä ja palautteen rakenteen toimivuutta pilotoitiin useissa eri palveluissa ja useilla eri alueilla vuoden 2021–2022 aikana.

Työryhmän jatkotyöskentelynä tullaan vielä tarkentamaan asiakaspalautteen tulosten raportointiin ja asiakaspalautteen keruun tiheyteen liittyviä asioita. Tavoitteena on, että vuonna 2025 kaikilla hyvinvointialueilla kerätään laajasti tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveystalvetaihin kansallisesti yhtenevällä tavalla. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita. Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta tärkeimmässä sote-palveluissa. Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueilla tiedolla johtamisessa. Tulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla.

Avainsanat: asiakaspalautte, asiakaskokemus, asiakaskysely, asiakastytyväisyys, laatu, PREM-mittari, potilaskokemusmittari

Sisällys

Lukijalle.....	2
Tiivistelmä.....	3
Sisällys.....	4
Tausta.....	5
2020–2021 tehty määrittelytyö.....	6
Miten organisaatio voi edistää asiakkaiden palautteen antamista?.....	7
Työryhmän linjaukset ja suositukset.....	8
1. Keneltä kansallista palautetta kerätään?	8
2. Mitä tietoa palautteesta saadaan?	8
3. Palautteen rakenne	9
4. Työryhmän valitsevat kansalliset väittämät	9
5. Väittämien arviointi	10
6. Asiakkaan antama avoin palaute	11
Kansallisen kyselyn väittämät pilotoitiin 2021–2022.....	12
Myöhemmin tarkentuvat sisältöasiat	13
1. Asiakaspalautteen tulosten raportointi	13
2. Yhtenäinen kansallinen palveluluokitus.....	13
3. Asiakaspalautteen keruun tiheys	13
Tavoitetila 2025.....	15
Lähteet	16
Liitteet	17

Tausta

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on tuonut esiin tarpeen tuottaa ja analysoida kansallisesti yhtenevää, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa sosiaali- ja terveystalouden toiminnasta ja laadusta. Tavoitetta tukemaan on aloitettu vähimmäistietosisällön valmistelutyö ja hyvinvointialueita tullaan johtamaan vähimmäistietosisältöasetukseen perustuvalla tietopohjalla. Tietoa hyödynnetään myös hyvinvointialueiden kansallisessa arvioinnissa ja ohjauksessa.

Tietopohjan valmistelussa yksi keskeinen tieto on asiakkaiden palaute palveluista. Asiakaspalaute-tietoa tarvitaan hyvinvointialueiden palveluiden järjestämisen kansallisessa ja alueellisessa seurannassa, mutta tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin tukee myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon kehittämistä. Myös asiakkailta ja kansalaisilta tulee olla käytettävissään vertailukelpoista ja objektiivista tietoa, jotta he voivat seurata ja arvioida käyttämiensä palvelujen laatua ja valita eri palveluntuottajien välillä. Asiakkaiden tyytyväisyys on yksi palvelun valinnassa hyödynnettävä tieto.

Sote-palvelujen käyttäjiltä nykyisin kerättävä asiakaspalaute on monelta osin epäyhtenäistä ja osin puutteellista. Kansallisesti vertailukelpoista, ajantasaista tietoa asiakastyytyväisyydestä eri hyvinvointialueilta ei ole saatavilla. Kansallisessa arvioinnissa hyödynnetään tällä hetkellä THL:n kansallisilla asiakaspalautekyselyillä koottua tietoa. Kyselyt tuottavat kuitenkin tietoa vain tietyistä terveydenhuollon palveluista ja palautetta kerätään noin kahden vuoden välein.

Kansallisesti yhtenevän, vertailukelpoisen ja ajantasaisen asiakaspalaute-tiedon keruun mahdollistamiseksi THL valmisteli keväällä 2018 työpaperin Asiakaspalaute-tiedon kansallisen keruun yhtenäistämisen – sisällölliset ehdotukset. Työ keskeytyi hallituksen vaihtumiseen maaliskuussa 2019, mutta syksyllä 2020 sosiaali- ja terveysministeriö antoi THL:lle toimeksiannon jatkaa työtä.

2020–2021 tehty määrittelytyö

Marraskuussa 2020 perustettiin STM:n Virta-hankkeen alaisuuteen työryhmä, jonka tarkoituksena on ollut kehittää yhtenäinen ohjaus ja mittarit asiakaspalautteen keräämiseksi sote-palveluista.

Palveluiden järjestäjätahon eli tulevien hyvinvointialueiden edustajiksi kutsuttiin kuntien, kuntayhtymien tai edellä mainittujen toimijoiden hankkeiden edustajia. Työryhmään kutsuttiin niiden tulevien hyvinvointialueiden edustus, jotka olivat syksyllä 2020 hakeneet ja saaneet rahoitusta rakennerahasto-ohjelman kautta kansallisen asiakaspalautteen kehittämiseen ja lisäksi työryhmään toivottiin tervetulleiksi myös muut tulevien hyvinvointialueiden edustajat. Työryhmässä on ollut myös edustus DigiFinlandista ja THL:stä. (liite 1)

Työryhmä on työskennellyt virtuaalisissa työpajoissa, joita on pidetty viisi marraskuun 2020 ja toukokuun 2021 välillä. Työpajojen välissä valmistelutyötä on tehty THL:ssä ja työryhmän kesken sähköpostitse. (liite 2). Työryhmän työskentely on kytkeytynyt myös Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelmaan muun muassa viestinnän ja STM:lle annettavan hankeraportoinnin osalta.

Työryhmä on työpajoissaan käsitellyt muun muassa miten ja keneltä kansallista asiakaspalautetta kerätään, kansallisen palautteen sisältöä ja rakennetta sekä palautteeseen yhdistettäviä tietoja. Tarkemmin linjaukset ja suositukset esitellään kappaleessa Työryhmän linjaukset ja suositukset sivulta 9. alkaen.

Työryhmän työtä ovat ohjanneet seuraavat tavoitteet:

- Asiakaspalautetta kootaan kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla alueilla. Tiedonkeruussa käytetään kansallisesti sovittuja, yhteisiä mittareita.
- Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista.
- Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä alueiden omassa tiedolla johtamisessa.
- Asiakaspalautteen tulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla.

Työryhmän on tarkoitus jatkaa työtään nyt tehdyn sisältömäärittelytyön valmistuttua. Tavoitteena on, että Suomessa on pysyvä verkosto, joka kehittää asiakaspalautemittareita, arvioi nykyisten mittarien toimivuutta, tukee kansallisen asiakaspalautemallin käyttöönottoa, viestii siitä sekä toimii yhdessä vertaiskehittämisen hengessä. Työryhmää laajennetaan nykyisestä tarjoamalla uudelleen myös niille hyvinvointialueille, jotka eivät vielä ole olleet mukana, mahdollisuus osallistua.

Miten organisaatio voi edistää asiakkaiden palautteen antamista?

Yhteiskunnassa monista eri palveluista kerätään asiakaspalautetta. Sosiaali- ja terveyspalvelut on yksi alue, joka kilpailee asiakkaan kiinnostuksesta antaa palautetta. Siksi on olennaista, että sekä palautteen antaminen että muiden asiakkaiden antaman palautteen seuraaminen on asiakkaalle helppoa.

Asiakkaan ja henkilökunnan kannalta olennaista on palautejärjestelmän läpinäkyvyys: organisaatiossa on hyvä kuvata, miksi asiakaspalautetta kerätään, miten se käsitellään ja miten palaute johtaa kehittämistyöhön ja parannuksiin. Keskeisiä periaatteita palautetta arvostavalle organisaatiolle on:

- Asiakaskeskeisyyden tulisi näkyä organisaation arvoissa: halutaan huolehtia kaikista ja hyvä asiakaskokemus on yhteinen asia.
- Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden todellinen mahdollisuus vaikuttaa palvelujen kehittämiseen lisäävät innokkuutta palautteen antamiseen. Asiakas arvostaa ja odottaa tietoa siitä, miten hänen antamansa palaute on hyödynnetty ja mihin parannuksiin se on johtanut. Tuloksista ja kehittämistyöstä viestitään myös henkilökunnalle.
- Asiakkaat arvostavat julkisia sote-palveluita, mikä on tärkeää kertoa työntekijöille. Saadun palautteen käsittely organisaation sisällä on tärkeää, jotta henkilökunta jaksaa ja muistaa kannustaa asiakkaita antamaan palautetta.
- Asiakaspalauteasioiden kehittämistyössä kannattaa hyödyntää kokemusasiantuntijoita ja asiakasraateja.
- Asiakas voi jättää vastaamatta, jollei tiedä, miten ja kuka tietoja käsittelee. Asiakkaalle tulee antaa selkeää tietoa tietosuojasta.
- Henkilökunta ja johto sitoutuvat asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen, koska se nähdään systemaattisena osana omaa työtä ja organisaation toimintaa.
- Asiakaspalautteen analysointiin on luotu prosessi ja nimetty vastuutoimijat. Tuloksia hyödynnetään systemaattisesti palveluja kehitettäessä.

Työryhmän linjaukset ja suositukset

Tavoitteena on yhtenäistää sote-asiakaspalautetiedon keruuta koko maassa. Lisäksi tavoitteena on tukea palveluntuottajia ja tulevia hyvinvointialueita seuraamaan ja hyödyntämään asiakkailta saatavaa palautetta nykyistä systemaattisemmin.

Palvelujen käyttäjille pyrkimyksenä on tarjota yhtenäinen tapa antaa palautetta ja seurata asiakaspalautteen tuloksia ja niiden pohjalta tehtyjä parannuksia.

- **Kansallisella asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista tietoa, joka on kerätty sote-palveluja käyttäviltä asiakkailta THL:n johtaman työryhmän määrittelemällä tavalla.**
- Organisaatio saa asiakkailta palautetta myös esimerkiksi suullisesti eri palvelutilanteissa, yhteydenottoja puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse. Näitä palautteita tai organisaatioiden toteuttamia muunlaisten asiakaskyselyjen tietoja ei sisällytetä kansalliseen tiedonkeruuseen, vaan ne käsitellään organisaation sisällä.

1. Keneltä kansallista palautetta kerätään?

Yhtenäisesti kerätty asiakaspalautte antaa kansalaisille ja palvelujen käyttäjille mahdollisuuden vaikuttaa palvelujen kehittämiseen ja tuoda esiin omaa ääntään riippumatta paikkakunnasta tai palvelusta.

Tavoitteena on siis kerätä palautetietoa kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista. Kansallisen asiakaspalautteen käyttöönotto tapahtuu kuitenkin asteittain, kunkin alueen omien lähtökohtien ja aikataulujen tahdissa.

- Sote-palveluja käyttäville turvataan asiakaslähtöinen, yhtenäinen tapa antaa palautetta.
- Palautteen antamisen tulee olla helppoa, esteetöntä ja visuaalisesti miellyttävää.
- Palautetta voi antaa monia eri välineitä ja väyliä käyttäen, niin sähköisesti kuin perinteisesti.
- Palautetta voi antaa useilla kielillä. Ensivaiheessa kielet ovat suomi, ruotsi, saamen kielet ja englanti. Myöhemmin myös esimerkiksi venäjä ja arabia.
- Omaishenkilö tai muu läheinen voi auttaa asiakasta antamaan palautetta ja tarvittaessa antaa palautetta asiakkaan puolesta.
- Lasten puolesta palautteen antaa huoltaja tai muu läheinen. Ikäraja, jolloin nuori antaa palautteen itsenäisesti, on vielä määrittelemättä. Tavoitteena on kuitenkin päättää asiasta mahdollisimman pian.

2. Mitä tietoa palautteesta saadaan?

Kansallisen asiakaspalautteen tavoite on tuottaa tietoa monen eri tahon käyttöön ja hyödynnettäväksi. Jotta tavoite toteutuu, asiakkaan antamaan palautteeseen tulee voida yhdistää tieto muun muassa siitä, mistä palvelusta palaute on annettu, missä toimipisteessä palvelu on annettu ja mitä kanavaa asiakas on käyttänyt. Sähköisen asioinnin yleistyessä on erityisen tärkeää saada tietoa siitä, kokevatko asiakkaat sähköisesti tai puhelimitse tapahtuvan asioinnin vastaavan heidän tarpeisiinsa yhtä hyvin kuin perinteisen paikan päällä toteutuvan asioinnin.

Kansallisesti kerättävää palautetta ei kytketä asiakkaan henkilötietoihin, mikä on edellytys luottamuksen säilyttämiseksi: myös negatiivista palautetta on tärkeää voida antaa ilman, että palaute henkilöityy asiakkaaseen.

Asiakkaaseen kytkeytyvän palautetiedon kerääminen on kuitenkin perusteltua esimerkiksi laaturekistereihin, ja työryhmän valitsemia väittämiä suositellaan käytettäväksi myös tunnisteellisen tiedon keräämiseen.

Kansallisen asiakaspalautteen tulee olla yhdistettävissä ainakin seuraaviin asioihin:

- palveluntuottajaan
- palvelupisteeseen, esim. sote-keskus
- palveluun ja palvelutapahtumaan/palvelukokonaisuuteen
- asioinnin kanavaan: toimipiste, netti, chat&video, puhelin
- asioinnin ajankohtaan.

Palaute voidaan mahdollisesti tai myöhemmin yhdistää myös:

- palvelua antavaan tiimiin tai ammattihenkilöön
- palveluun, esim. vammaispalvelut
- prosessiin, esim. ajanvaraus tai päivystys
- erikoisalaan tai tulosityksikköön.

3. Palautteen rakenne

Palautteen rakenne ja pituus ovat joustavia. Palautteen antamisen tulee kuitenkin olla asiakkaalle nopeaa ja helppoa, joten väittämien määrä kannattaa pitää maltillisena.

Myös hyvinvointialueen omat tarpeet kannattaa huomioida palautteen keruussa. Palautteen rakenne takaa sen, että vaikka yhdelle asiakkaalle ei välttämättä lähetetä kaikkia kansallisia väittämiä kerrallaan vastattavaksi, kertyy palvelutuottajilta kaikista väittämistä raportoitavaa palveluittain.

Kansallisen asiakaspalautteen pakollisia rakenteita ovat NPS-väittäminen (Net Promote Score) ja vapaa, avoin palaute. Muut yksittäiselle asiakkaalle lähetettävät 2–7 kansallista perusväittämiä voivat vaihdella, kuitenkin niin että kaikkia perusväittämiä käytetään tasaisesti kaikissa palveluissa kaikissa yksiköissä. Hyvinvointialueet voivat liittää kansallisten väittämien perään muita tarpeelliseksi katsomiaan väittämiä.

Palautteen rakenne kaikille asiakkaille on seuraava:

- NPS
- NPS:n yhteyteen avoin kysymys: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?
- 2–7 kansallista perusväittämiä
- mahdollisesti yksi tai useampi alueen oma väittäminen.

4. Työryhmän valitsevat kansalliset väittämät

Työryhmän valitsevat väittämät ovat kaikki jo sosiaali- ja terveyspalveluissa käytettyjä, toimivia väittämiä. Osa väittämistä löytyy myös KUVA-mittaristosta (Sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuusmittaristo).

THL vastaa väittämien kehittämisestä ja ylläpidosta. Kansallisten väittämien toimivuutta arvioidaan ja seurataan yhteistyössä tulevien hyvinvointialueiden kanssa. Tulevina vuosina väittämiä on tarkoitus lisätä ja tarvittaessa myös poistaa tai muuttaa. Mittarityö on siis jatkuvaa ja pyrkii vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin palautteen antamisessa.

Väittämien valinnassa kiinnitettiin erityistä huomiota siihen, että ne kaikki soveltuvat niin perustason kuin erityistason palveluihin. Mikäli kuitenkin palvelutuottaja tai hyvinvointialue arvioi tai käytäntö osoittaa, että jokin väittäminen ei sovellu käytettäväksi jossain palvelussa, se voidaan jättää pois. Tieto tästä tulee lähettää THL:ään Salla Sainiolle, jotta työryhmä pystyy arvioimaan ko. mittarin käyttöä ja mahdollista muutostarvetta.

NPS:n valinta oli työryhmän mielestä perusteltu, sillä se on osoittautunut hyväksi yleismittariksi ja levinnyt laajalle käyttöön. Se on myös kansainvälisesti käytetty, sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkopuolellakin. NPS on asteikkonsa ja laskutapansa takia herkkä havaitsemaan pienetkin muutokset tyytyväisyydessä ja tuottaa siten hyvin reaaliaikaista tietoa palvelun laadusta. Kansallisessa kyselyssä NPS on ensimmäisenä kysymyksenä, mikä takaa sen, että muihin väittämiin vastaaminen ei ohjaa NPS:ään vastaamista. Tarkoitus on nimenomaan kartoittaa asiakkaalta ensimmäinen vaikutelma palvelusta, minkä jälkeen seuraa tarkentavia väittämiä. Näin NPS:n vertailtavuus muodostuu mahdollisimman luotettavaksi.

Muut väittämät on valittu kartoittamalla ensin teemat, jotka työryhmä näki kaikkein tärkeimmiksi hyvän hoidon ja palvelun toteutumisessa. Sen jälkeen valittiin jokaisesta teemasta 1–2 väittämiä, joita kutsutaan perusväittäviksi. Työryhmä tunnisti myös, että valittujen perusväittämien lisäksi tiettyihin palveluihin on vasteredet tarvetta kehittää yksityiskohtaisempia mittareita. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi ympärivuorokautiset asumispalvelut.

Väittämät on esitetty alla siinä järjestyksessä, jossa niitä tulee käyttää kansallisissa kyselyissä. Järjestys säilyy, vaikka asiakkaalle lähetettävässä kyselyssä olisi vain osa väittämistä.

Väittämien muotoilu on sama palvelusta riippumatta. Kyselyn alkuun voi kuitenkin liittää lyhyen ohjeistuksen kysymyksiin vastaamisesta ja ohjetekstiä voi tarvittaessa lisätä myös väittämien väliin.

Kyselyyn merkitään väittämien lähteeksi THL/Kansallinen asiakaspalaute.

- NPS (Net Promoter Score): **Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi?**
 - Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för någon nära dig?
 - How likely are you to recommend the service you received to someone close to you?

Nettosuositteluindeksiin liitetään myös avoin kysymys: **Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?**

- Saatavuus: **Sain apua, kun sitä tarvitsin**
 - Jag fick hjälp när jag behövde den
 - I received the service / treatment when I needed it.
- Kohtaaminen: **Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)**
 - Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt.
 - I felt that the staff cared about me comprehensively.
- Osallistuminen: **Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (KUVA)**
 - Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig.
 - The decisions concerning my treatment/the matter were made together with me
- Turvallisuus: **Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana**
 - Jag kände mig trygg under vården / servicen
 - I felt safe during the care / service
- Tiedon saanti: **Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu**
 - Jag vet hur min vård / service kommer att fortsätta
 - I know how my care / the service will continue
- Tiedon ymmärrettävyys: **Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää**
 - Informationen som jag fick om vården / servicen var förståelig
 - The information I received on care / the service was understandable
- Hyödyllisyys: **Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (KUVA)**
 - Jag tyckte att den vård / service jag fick var nyttig.
 - I felt that the service I received was useful.

Jos alueet tai palvelutuottajat katsovat tarpeelliseksi lisätä kyselynsä edellä esitettyjen kansallisten väittämien lisäksi muita väittämiä, ne liitetään kyselyyn kansallisten väittämien jälkeen.

5. Väittämien arviointi

NPS-arvo perustuu asteikkoon 0–10. Ääripäistä käytetään selitteitä ”Erittäin epätodennäköisesti” ja ”Erittäin todennäköisesti”.

Tulosta muodostettaessa asiakkaiden antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

- 0–6 = arvostelijat
- 7–8 = passiiviset
- 9–10 = suosittelijat

NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Lopullinen arvo ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna.

Perusväittämiä asiakkaat arvioivat asteikolla 1–5 (Likertin asteikko)

- täysin eri mieltä (1)
- osittain eri mieltä (2)
- ei samaa eikä eri mieltä (3)

- osittain samaa mieltä (4)
- täysin samaa mieltä (5)

Liukuvaa asteikkoa ei suositella. Asteikko kulkee niin, että arvo 1 on ensin ja arvo 5 viimeisenä. Asiakasta pyydetään jättämään vastaamatta väittämään, jos hän kokee, että se ei sovellu hänen palveluunsa tai tilanteeseensa.

6. Asiakkaan antama avoin palaute

Asiakkaan omin sanoin valitsemastaan aiheesta antama palaute on organisaatiolle usein strukturoitua palautetta arvokkaampaa. Avoin palaute tuottaa tietoa asioista, joita ei väittämässä ole osattu kysyä.

Avoin palaute tuo myös esiin tulossa olevia, asiakkaille merkityksellisiä asioita eli niin sanottuja heikkoja signaaleja. Avoimessa palautteessa asiakas saa kertoa kokemuksestaan omia tunteitaan purkaen.

Henkilökunnalle avoin palaute on myös tärkeää, sillä se auttaa jaksamaan työssä ja tuo siihen mielekkyyttä. Valtaosa esimerkiksi THL:n toteuttamien terveysasemakyselyjen avoimesta palautteesta on ollut positiivista: kiitoksia henkilökunnan osaamisesta, työlle omistautumisesta ja asiakkaan kokonaisvaltaisesta huomioimisesta.

Kansallisessa asiakaspalautteessa asiakkaalla on mahdollisuus antaa avointa palautetta nettosuositeluidexin yhteydessä. Numeerisen arvioinnin lisäksi pyydetään vastaamaan kysymykseen: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

Vaikka kansalliseen kyselyyn vastataan anonyymisti eikä asiakkaan taustatietoja, kuten ikää tai sukupuolta kysytä, avoimessa palautteessa asiakas saattaa kertoa myös melko henkilökohtaisia tietoja esimerkiksi sairaudestaan tai jättää esimerkiksi kiitokset häntä hoitaneelle henkilölle nimeltä mainiten. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota palautteen tietoturvalliseen käsittelyyn, kun asiakaspalautetietoa koostaan ja raportoidaan.

Työryhmä piti tärkeänä, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus valita, haluaako hän palveluntuottajan yhteydenoton palautteen perusteella. Tällöin omien yhteystietojen jättäminen on välttämätöntä. Kansallisesti ei kuitenkaan linjata, että tällainen mahdollisuus tulee asiakkaalle tarjota, vaan tämä asia jää hyvinvointialueen omaan harkintaan.

Kansallisen kyselyn väittämät pilotoitiin 2021–2022

Valittuja väittämiä on käytetty viime vuosien aikana jo aiemmin erilaisissa kyselyissä, erityisesti terveydenhuollon palveluissa. Väittämät ovat siis periaatteessa toimivia ja hyväksi todettuja. Tarvittiin kuitenkin lisää tietoa siitä, miten kansalliseen kyselyyn valitut väittämät toimivat yhdessä ja eri yhdistelmissä kyselyn rakenteen ollessa joustava.

Tarvittiin lisää tietoa myös väittämien soveltumisesta palveluihin, joissa niitä on tähän mennessä käytetty vähän tai ei lainkaan. Näitä palveluja ovat monet sosiaalipalvelut ja mielenterveys- ja päihdepalvelut.

Työryhmän valitsema väittämiä ja palautteen rakenteen toimivuutta pilotoitiin useissa eri palveluissa ja useilla eri alueilla vuoden 2021–2022 aikana. THL on kerännyt kyselyllä tiedot pilotointien tuloksista.

Alla on lyhyt kuvaus toteutuneista piloteista.

- Satakunta: Kumppanuus Akatemia-hanke, kotona asumista tukevat palvelut, kevät 2021
- Pirkanmaa: Lempäälän perhekeskuksen asiakasohjaus, kesä 2021
- Etelä-Pohjanmaa: laajasti eri sote-palvelut, syksy 2021
- Itä-Uusimaa: vammaispalvelut, syksy 2021
- Päijät-Häme: laajasti eri palvelut, mm. perhekeskukset, neuvoloiden asiakasohjaus, kuntoutuspalvelut, ensihoito ja päivystys, talvi 2021–2022
- THL:n kansallinen mielenterveys- ja päihdekysely, syksy 2021

Myöhemmin tarkentuvat sisältöasiat

1. Asiakaspalautteen tulosten raportointi

Tarve kansallisesti yhtenevälle asiakaspalautetiedolle on tunnistettu monella eri taholla. Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin tarkastellaan yhä enemmän osana kansallista ohjausta sekä arvioitaessa alueiden onnistumista palveluiden järjestämisessä. Hyvinvointialueet ja palveluita tuottavat toimijat hyödyntävät tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluiden kehittämisessä ja toiminnan ohjauksessa.

Tieto asiakkaiden kokemuksista asiointista eri palveluissa ja toimipisteissä kiinnostaa myös kansalaisia heidän etsiessään itselleen tai läheiselleen sopivaa palveluntuottajaa, palvelua tai toimipistettä.

Edellä mainittujen eri tahojen asiakaspalautteen hyödyntämiselle asettamat tarpeet tulee huomioida erityisesti tulosten raportointia suunniteltaessa. Tuloksia tarvitaan muun muassa palveluittain, palveluyksiköittäin, alueittain sekä koko maan tasolta tarkasteltuna.

Kerättyä tietoa koostamalla ja yhdistämällä sitä voidaan jalostaa eri tarkoituksiin ja luoda monipuolisesti kuvaa sote-palveluiden toiminnasta eri alueilla. Tämä toteutuu parhaiten, kun eri tahot ovat mukana raportointia suunniteltaessa ja toteutettaessa. Kyselyn rakenteen tavoin myös raportoinnin ja tulosten hyödyntämismahdollisuuksien tulisi olla mahdollisimman joustavia ja palvelujen järjestäjiä ja tuottajia palvelevia.

Työryhmä pohti erityisesti avoimen palautteen hyödyntämistä raportoinnissa. Kansallisella tasolla ja hyvinvointialueilla on tärkeää saada tietoa niistä uusista asioista, ongelmista ja kehittämisideoista, joita asiakkaat tuovat avoimessa palautteessa esiin ja joista väittämät eivät tuota tietoa. Avoimen palautteen perusteella voidaan tarvittaessa kehittää myös uusia mittareita kansalliseen kyselyyn. Avoimien palautteiden perusteella voidaan tarvittaessa kehittää myös uusia mittareita kansalliseen kyselyyn. Avoimien palautteiden perusteella voidaan tarvittaessa kehittää myös uusia mittareita kansalliseen kyselyyn. Avoimien palautteiden perusteella voidaan tarvittaessa kehittää myös uusia mittareita kansalliseen kyselyyn.

Organisaation johdolle saattaa riittää NPS-tulos ja yläteemat avoimista palautteista, mutta avoimien palautteiden tarkalla tasolla on erityisen tärkeä operatiiviselle tasolle. Avointa palautetta voidaan tuoda organisaatioissa esille erilaisissa raporteissa ja yhteenvedoissa. Lisäksi siitä voidaan tehdä yhteenveto ja tuottaa kehittämisideoita aina asiakkaan nähtäväksi asti.

Palautteen antamisen aktiivisuudelle on erittäin tärkeää, että kaikki – niin henkilökunta kuin asiakkaat – saavat tietoa myös palautteista ja niistä toimista ja parannuksista, joihin palaute on johtanut.

2. Yhtenäinen kansallinen palveluluokitus

Suomessa ei ole käytössä yhtä yhtenäistä palveluluokitusta sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa. Erilaisia luokituksia on itse asiassa kymmeniä, ja ne on tehty hieman eri tarkoituksiin, usein eri hankkeiden tai alueiden tarpeisiin. Tämä vaikeuttaa kansallisen asiakaspalautteen keruuta, käsittelyä ja raportointia.

Kansallisen asiakaspalautteiden kokonaisuuden rakentamisessa on tärkeää seurata ja löytää riittävän yhtenäinen käytäntö palvelujen luokittelulle, jotta asiakaspalautetuloksia voidaan kansallisesti hyödyntää. Esimerkiksi vähimmäistietosisällön valmistelussa DigiFinland on yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa kehittänyt organisaatioriippumattoman palveluluokituksen, jonka käyttöä asiakaspalautetiedon keruussa tullaan arvioimaan.

3. Asiakaspalautteen keruun tiheys

Tavoitteena on saada tietoa asiakkailta eri sote-palveluista riittävästi ja luotettavasti. Tarkoituksenmukaista ei kuitenkaan ole kerätä tietoa koko ajan kaikilta palveluja käyttäviltä ihmisiltä. Tämä kuormittaisi yksittäistä palvelujen käyttäjää kohtuuttomasti ja vaatisi runsaasti resursseja asiakaspalautteen käsittelyyn.

Työryhmä on keskustellut esimerkiksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Vaihtoehto 1: Kysytään satunnaistetusti, esimerkiksi joka viidenneltä asiakkaalta.
- Vaihtoehto 2: Kysytään harvemmin käytetyistä palveluista palautetta jokaiselta asiakkaalta asiointin tai asiointijakson jälkeen ja paljon käytetyistä palveluista esimerkiksi joka viidenneltä palvelun käyttäjältä.

Kertyvän palautteen määrään vaikuttaa myös asiakkaiden innokkuus antaa palautetta kansalliseen kyselyyn. Asiakaspalautteen tiedonkeruun piloteissa tullaan saamaan tarkempaa tietoa, jonka avulla voidaan ohjeistaa kyselyjen toteuttamisen tiheyteen liittyviä asioita.

Tavoitetila 2025

Tavoitteena on, että vuonna 2025 kaikilla hyvinvointialueilla kerätään laajasti tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluihin kansallisesti yhtenevällä tavalla. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita. Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta tärkeimmissä sote-palveluissa.

Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueilla tiedolla johtamisessa. Tulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla.

Tavoitetilaan pääseminen edellyttää:

- Tuotetaan tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluista kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla hyvinvointialueilla. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita ja toimintamalleja. Toimintamallien tulee olla riittävän yhdenmukaisia, jotta kerätty tieto on vertailukelpoista ja luotettavaa.
- Kansallinen yhteistyö mittarien ja sisältöasioiden kehittämiseksi on vakiintunutta. Tavoitteena on tukea alueita ja organisaatioita ottamaan käyttöön kansalliset mittarit ja toimintamallit. Hyvinvointialueet ohjeistavat ja tukevat alueidensa palveluntuottajia asiakaspalautteen keruussa ja hyödyntämisessä.
- Käytössä on koko maan kattava tiedonkeruu- ja raportointiratkaisu, jota kautta kerätty tieto on eri toimijoiden käytettävissä viiveettä.
- Kansalaisilla ja asiakkaila on mahdollisuus antaa palautetta yhtenäisellä ja luotettavalla tavalla sekä seurata asiakaspalautetuloksia ja niiden pohjalta tehtyä kehittämistyötä. Tulokset asiakastytyväisyydestä päivittyvät kansalaisten saataville julkiseen tietoverkkoon (esimerkiksi suomi.fi, hyvinvointialueiden verkkosivut).
- Tiedonkeruu tuottaa tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista. Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueilla tiedolla johtamisessa. (Järjestämislain edellyttämä vähimmäistieto hyvinvointialueiden johtamisen tukena, järjestämislaki 29–31§).

Lähteet

Peränen, Niina & Sainio, Salla (2018) Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 51/2022. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019081424200>

Liitteet

Liite 1. Työryhmän kokoonpano

- Etelä-Pohjanmaa: hanketyöntekijä Tuula Peltoniemi, Seinäjoki, ylihoitaja Aila Mäki-Rajala ja asiantuntija Piia Jaskari, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri
- Etelä-Savo: palveluohjauspäällikkö Tuula Taivalantti, Essote
- Kainuu: erikoissuunnittelija Niina Komulainen ja laatupäällikkö Virpi Korhonen, Kainuun sote
- Kanta-Häme: Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen, Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri
- Keski-Pohjanmaa: hankepäällikkö Heidi Luomala ja osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salmi-nen, Soite
- Kymenlaakso: Asiakaskokemuspäällikkö Kaarina Tilli, Kymsote
- Lappi: hallintoylihoitaja Maarit Palomaa, Lapin shp, erityisasiantuntija Pia Yliräisänen-Seppänen, Poske
- Pirkanmaa: kehityspäällikkö Marika Järvinen, TAYS Erva, suunnittelupäällikkö Timo Tuurala, Tampere
- Pohjois-Pohjanmaa: osallisuusasiantuntija Liisa Jurmu, Oulunkaaren kuntayhtymä
- Päijät-Häme: kehittämispäällikkö Maiju Päivä, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä
- Satakunta: Asiakaspalvelupäällikkö Mari Viljanen-Peuraniemi, Satasairaala, hankekoordinaattori Tellu Rosenqvist, Porin perusturva ja toiminnanjohtaja Milja Karjalainen, Yhteisökeskus
- Uusimaa:
Helsinki: tietojohtamisen projektipäällikkö Tommi Sulander, projektiasiantuntija Susanna Lepola ja johtava sosiaalihoitaja Anri Viskari-Lojamo
Länsi-Uusimaa: hankejohtaja Jutta Tikkanen, Espoo
- DigiFinland: asiantuntija Ulla Hakola
- THL: kehittämispäällikkö Salla Sainio, projektipäällikkö Päivi Achte

Liite 2. Työryhmän työskentely 2020–2021

- Aloituskokous 17.11.2020: johdanto aiheeseen ja työryhmän esittely
- Työpajat ja niiden sisällöt:
 1. työpaja 7.12.2020: Yhtenäinen kyselyrakenne, palautteen kytkeytyminen asiakkaan ja organisaation taustatietoihin
 2. työpaja 22.1.2021: Väittämien valinta, NPS-indeksi, Konsulttityön esittely
 3. työpaja 4.3.2021: Avoimen palautteen antaminen, asteikko-asiat
 4. työpaja 26.5.2021: Palautetiedon raportointi, väittämien pilotointisuunnitelmat, tehdyn työn kommentointikierroksen suunnittelu
 5. kokous 15.9.2021: Kansallisten määrittelyjen kommentointikierrös, pilottien tilanne, jatkosuunnittelu
- Työpajojen ja kokousten välillä työstetty asiaa THL:ssä
- Työpajojen ja kokousten välillä käyty myös sähköpostikeskustelua ja työskentelyä ryhmän jäsenten välillä

Liite 3.

Asiakkaalle lähetettävä palautekysely, esimerkki 1

1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi? (asteikko 0–10)
 - Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? (avoin palaute)
2. Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana (asteikko 1–5)
3. Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (asteikko 1–5)

Asiakkaalle lähetettävä palautekysely, esimerkki 2

1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi? (asteikko 0–10)
 - Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? (avoin palaute)
2. Sain apua, kun sitä tarvitsin (asteikko 1–5)
3. Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana (asteikko 1–5)
4. Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää (asteikko 1–5)
5. Yhteistyö minua hoitavien ammattilaisten välillä on sujunut hyvin (asteikko 1–5, hyvinvointialueen/palveluntuottajan kyselyyn liittävä oma väittäjä)