§ 259
Katsaus sosiaali- ja terveysviraston eri kanavista koottuun asiakaskokemustietoon

HEL 2016-010612 T 00 01 02

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä katsauksen tiedoksi.

Käsittely

Erityissuunnittelija Pirkko Excell oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Esittelijä

va. virastopäällikkö
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Pirkko Excell, erityissuunnittelija, puhelin: 310 73867
pirkko.excell(a)hel.fi
Auri Lyly, suunnittelija, puhelin: 310 24638
auri.lyly(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja terveysvirasto asiakkaiden kokemana - katsaus eri kanavista koottuun tietoon 2016

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Erityissuunnittelija Pirkko Excell on kokouksessa läsnä kutsuttuna asiantuntijana tämän asian käsittelyssä.

Sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelmassa vuosille 2014–2016 todetaan, että sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Yksi kaupungin arvoista on osallisuus ja osallistuminen, joka tarkoittaa sosiaali- ja terveysvirastossa seuraavaa:

- Kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia.
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä.
- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja.
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”.

Strategiasuunnitelman yhtenä tavoitteena on palvelukulttuurin uudistuminen. Vuosittain käyttösuunnitelmassa linjataan, miten palvelukulttuuria kehitetään. Viime vuosina on tehty mm. asiakasosallisuussuunnitelmia, joissa tulevat esille erilaiset palaute- ja osallistumiskanavat, ja se, miten asiakkaiden näkemykset vaikuttavat toimintaan. Keskitetyllä koulutuksella vahvistetaan strategisten tavoitteiden toteutumista tukemalla henkilökunnan valmiuksia kohdata erilaisia asiakkaita ja järjestämällä mm. vuorovaikutuskoulutusta ja ruotsin/englannin kielen kursseja.

Asiakaspalautteen keräämisen ja palautteen käsittelemisen käytännöt on kuvattava yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa. Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan myös ne keinot, joilla varmistetaan asiakkaiden osallisuus toiminnan kehittämisessä. Omavalvontasuunnitelmia on tehty sekä virastotasolla, että yksikkötasolla erityisesti sairaala-, kuntoutus- ja hoiva -osastolla. Muiden osastojen osalta suunnitelmien tekeminen on parhaillaan käynnissä. Valmiit omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä internetsivuilla.

Sosiaali- ja terveysvirastossa asiakaskokemus muodostuu useissa kohtaamispisteissä ja -kanavissa. Asiakaskokemus syntyy myös eri viestintäkanavien kautta ja palveluorganisaation maineen kautta. Yleisesti ottaen helsinkiläiset arvostavat kunnan palveluja ja ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja palveluihin. Asiakkaat kokevat kuitenkin myös tyytymättömyyttä. Tyytymättömyys kohdistuu useimmiten:

- tiedon saannin ongelmiin tai siihen, että palvelua on vaikeaa löytää.
- palvelun saatavuuteen; palvelua joutuu odottamaan tai jonottamaan.
- asiakaspalvelun ja vuorovaikutuksen laatuun, erityisesti kohteluun.

Tähän liitteenä olevaan katsaukseen on valittu sellaiset asiakaskokemusta kuvaavat kanavat, joista kertyy systemaattisesti määrällistä tai laadullista tietoa. Eri kanavista saatava tieto ei ole suoraan keskenään vertailukelpoista, eikä niistä muodostu yhtenäistä mittaria tai yhtä tulosta. Eri lähteistä saatava tieto on toisiaan täydentävää, ja kertoo samoista ilmiöistä eri näkökulmista.

Kanavia ovat:

- Internet-palautteet
- pikapalautelaitteet
- asiakastyytyväisyyskyselyt
- muistutukset ja kantelut
- sosiaali- ja potilasasiamiesten tilasto ja raportit
- asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat
- sosiaalinen raportointi

Katsauksessa kerrotaan näistä menetelmistä, keskeisistä tuloksista ja kehittämistoimista.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen edellyttää monipuolista ja säännöllistä tiedon keräämistä. Palautekanavista saadun tiedon hyödyntäminen muun tietotuotannon rinnalla vaikuttaa palvelujen käyttäjälähtöisyyteen. Tiedon hyödyntämisellä voidaan vaikuttaa myönteisesti asiakasosallisuuteen ja asiakaskokemukseen. Myönteinen asiakaskokemus sitouttaa asiakkaita palveluprosesseihin ja edistää näin palvelujen vaikuttavuutta.

Esittelijä

va. virastopäällikkö
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Pirkko Excell, erityissuunnittelija, puhelin: 310 73867
pirkko.excell(a)hel.fi
Auri Lyly, suunnittelija, puhelin: 310 24638
auri.lyly(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja terveysvirasto asiakkaiden kokemana - katsaus eri kanavista koottuun tietoon 2016

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano