SOSIAALI- JA TERVEYSVIRASTON ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS PALVELUKUVAUS

Hankinnan kohteina ovat sosiaali- ja terveysviraston asiakastyytyväisyystutkimukset. Raportoitavia kohteita on kaksi:

1. sosiaali- ja terveysviraston asiakas-/potilaspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely, jossa kerätään palautetta asiakkailta/potilailta.
2. sosiaali- ja terveysviraston hallinnon asiakastyytyväisyyskysely, jossa virasto kerää palautetta omalta henkilökunnalta.

Tarkoituksena on tehdä molemmat tutkimukset loka-joulukuussa 2014 ja sen jälkeen joka toinen vuosi. Kielinä ovat suomi, ruotsi ja englanti. Englanninkielisiä lomakkeita tarvitaan vähiten, niiden tarkka lukumäärä määritellään myöhemmin.

Aineisto pyritään keräämään kahden viikon aikana tai tarvittaessa pidempään, kunnes on saatu tarvittava määrä vastauksia.

Palveluntuottaja noudattaa ISO 20252-laatustandardia.

1. Asiakas-/potilaspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely

Aineisto kerätään pääasiassa kaikista viraston palveluista, paitsi neuvolapalvelut, suun terveydenhuolto ja terveysasemat. Aineiston keräyspaikkoja ovat esimerkiksi peruskoulut, lukiot, ammatilliset oppilaitokset, lastensuojelun palvelut, sairaalat, poliklinikat, kotihoito, vanhusten palvelukeskukset, vammaisten palvelut, kehitysvammaisten palvelut, psykiatrian avohoito ja sairaala, päihdehoidon palvelupisteet. Palveluita on n. 500:ssa toimipisteessä.

Tarvittavien vastausten lukumäärä vaihtelee. Minimimääränä vastausten käsittelyn mahdollistamiseksi pidetään 50 vastausta. Karkeasti jaotellen vastauksia on ajateltu tarvittavan seuraavasti:

- Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys: koulu- ja opiskeluterveydenhuolto yht.n.700
- Lastensuojelu 450
- Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö 450
- Vammaistyö 300
- Sisätautien poliklinikka 500-600
- Päivystys: pkl suomi 600 kpl + ruotsi 20 kpl, os. suomi 400 kpl + ruotsi 20 kpl
- Psykiatria- ja päihdepalvelut: pkl suomi 1200 + ruotsi 120
- SKH: Kotihoito 2400
- SKH: Palvelukeskus, Ympärivuorokautinen hoito (sis. asumisen), Sosiaali- ja lähityö, Sairaalatoiminta, Päivätoiminta, Lyhytaikaishoito (lah), yhteensä 3000

Asiakas/-potilaspalveluita koskevat vastaukset kerätään pääsääntöisesti sähköisesti ja lisäksi paperilomakkeilla. Palvelun tuottaja laatii kysymykset sähköiseen muotoon niin, että toimittaa vastauslinkin tilaajalle, joka jakaa linkin sisällä organisaatiossaan. Sähköiseen kyselyyn vastataan joko toimipaikoissa olevalla koneella tai niin, että asiakkaalle/potilaalle annetaan vastauslinkki. Tilaaja painattaa tai tulostaa lomakkeet ja toimittaa ne

tutkimuspaikoille. Henkilökunta jakaa lomakkeet vastaajille ja koodaa ja kerää vastaukset laatikoihin. Tilaaja toimittaa vastaukset laatikoissa palvelun tuottajalle tallennusta ja raportointia varten.

Vastaukset luetaan lomakkeilta optisesti. Tilaaja vastaa lomakkeiden kysymyksistä. Palvelun tuottaja osallistuu lomakkeiden tekniseen suunnitteluun.

Kyselyn toteutusprosessi:
- Tilaaja vastaa kysymyksistä, tuottaja osallistuu kyselyjen viimeistelyyn
- Tilaaja painattaa tai tulostaa paperilomakkeet
- Käytetään liitteen 4 kysymyksiä
- Tuottaja tekee sähköisen kyselyn ja toimittaa vastauslinkin tilaajalle, tilaaja jakaa kyselyä vastaajille
- Lomakkeet koodataan toimipaikoissa
- Tilaaja toimittaa vastatut paperilomakkeet tuottajalle

Raportointi
- Taulukkoraportti, jossa tulokset ristiintaulukoidaan taustamuuttujien mukaan
- PowerPoint-raportti, jossa tulokset esitetään kysymyksittäin graafisesti
- Sanallinen kuvailu siitä, mitä taulukosta tai kuvasta on nähtävissä.
- Avovastaukset raportoidaan suorina ilmauksina
- Raportoinnin tekijällä on ylempi korkeakoulututkinto.
- Palveluntuottaja toimittaa vastaustiedot tilaajan käyttöön sellaisessa sähköisessä taulukkomuodossa, että tilaaja voi käsitellä niitä tulosyksikkötasolta lähtien

Raportit tehdään organisaatiohierarkian mukaisesti: Osasto (3 kpl) – toimisto (yht 16 kpl) – jaos (yht 86) – yksikkö ja tulosyksikkö (yht n.470-480, tämä tarkennetaan), joissa vertailu tehdään oman osaston kokonaistulokseen. Raportoinnin yksityiskohdat varmistetaan hankinnan toteutusvaiheessa, koska kaikissa palveluissa ei ole yhtä monta hierarkiakerrosta.

Organisaatiohierarkia on seuraava:
- Virasto
- Osasto
- Toimisto
- Jaos
- Yksikkö
- Tulosyksikkö

Ydintoimintojen osastojen toimistot jakautuvat edelleen jaoksiin, jaokset yksiköihin ja siitä alaspäin tulosyksiköihin. Jaoksia ovat esimerkiksi neuvola- ja perhetyö, kouluterveydenhuolto, Haartmanin päivystys, alueelliset psykiatria- ja päihdekeskukset, monipuoliset palvelukeskukset, kotihoitoyksiköt, Herttoniemen, Laakson jne. sairaalat. Yksiköitä ovat esimerkiksi Idän neuvolat ja kotipalvelu, neurologian poliklinikka ja Herttoniemen sairaalan vuodeosastotoiminta. Tulosyksiköitä ovat esimerkiksi Herttoniemen sairaalan osasto 5 tai lastenkotitoimintaan kuuluva Lemmilän erityislastenkoti.

Tutkimus tehdään ensimmäistä kertaa 2014. Seuraavan kyselyn tuloksia verrataan edelliseen kyselyyn.

2. Sosiaali- ja terveysviraston hallinnon osastojen asiakastyytyväisyys

Virastolla on kolme hallinnon osastoa. Niiden palveluista kerätään sisäistä palautetta viraston henkilökunnalta. Kysely toteutetaan sähköisesti Jokainen osasto jakaa kyselyn n.400-500:lle henkilölle, vastauksia arvellaan saatavan n.150-200/osasto.

Esimerkki hallinnon kyselylomakkeesta on tarjouspyynnön liitteenä 3.

Kyselyn toteutusprosessi:
- Tilaaja vastaa kysymyksistä, tuottaja osallistuu kyselyjen viimeistelyyn
- Jokaisella osastolla on omat kysymyksensä eli yhteensä kolme eri sisältöistä sähköistä kyselyä
- Tuottaja tekee sähköisen kyselyn ja toimittaa vastauslinkin tilaajalle, tilaaja jakaa kyselyä vastaajille

Organisaatiohierarkia on seuraava:
- Virasto
- Osasto
- Yksikkö

Esimerkkinä henkilöstö- ja kehittämispalvelut –osasto, johon kuuluu neljä yksikköä:
- Henkilöstöpalvelut
- Henkilöstöhankinta
- Kehittämisen ja toiminnan tuki
- Lakipalvelut

Raportointi
- Taulukkoraportti, jossa tulokset ristiintaulukoidaan taustamuuttujien mukaan
- PowerPoint-raportti, jossa tulokset esitetään kysymyksittäin graafisesti
- Sanallinen kuvailu siitä, mitä taulukosta tai kuvasta on nähtävissä.
- Avovastaukset raportoidaan suorina ilmauksina
- Palveluntuottaja toimittaa vastaustiedot tilaajan käyttöön sellaisessa sähköisessä taulukkomuodossa, että tilaaja voi käsitellä niitä tulosyksikkötasolta lähtien
- Raportoinnin tekijällä on ylempi korkeakoulututkinto.

Raportit tehdään organisaatiohierarkian mukaisesti: Osasto (3 kpl) – yksikkö (17 kpl), joissa vertailu koko osaston tulokseen.

Tutkimus tehdään ensimmäistä kertaa 2014. Seuraavan kyselyn tuloksia verrataan edelliseen kyselyyn.

3. Yhteenveto

Lomakkeita on seuraavasti:
- Asiakaspalveluissa oma lomake

- Hallinnon kolmella osastolla omat kysymyksensä, siis kolme erilaista
- Lomakkeet viimeistellään yhteistyössä palveluntuottajan kanssa

Raportointi
- Kaikilla hierarkian tasoilla, vertailu oman osaston tulokseen