

KESKI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUEEN ASIAKASKOKEMUS

Aluehallitus 24.5.2022

Kristiina Kariniemi-Örmälä,
integraatiojohtaja



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Asiakkuustiimi

- Tiina Tarvonen, erityisasiantuntija
- Roni Nukarinen, erityisasiantuntija
- Tero Seitsonen, johtava asiantuntija
- Anna palautetta asiakkuustiimille
<https://my.roidu.com/a/4kBy8HXMLWuo7WNQ>

Asiakaspalautteen kerääminen 14.2.22 alkaen

Asioi Keusoten palvelussa

Anna palautetta

Palautekyselyn sisältö

Paras asukaskokemus



Puhelinasiointi



Muu etävastaanotto tai etätapaaminen



Asiointi Keusoten toimipisteessä



Kotikäynti asiakkaan kotona

Tekstiviesti



Verkkosivukysely
(mahdollisuus jättää yhteydenottopyyntö)



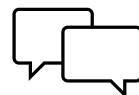
Roidu-asiakaspalautelaite Keusoten toimipisteessä (jalallinen tai kannettava tabletti)



Paperinen lomake
toimipisteessä tai tulostettavissa verkkosivuilla



Keskustelu henkilökunnan kanssa



Kuinka todennäköisesti suosittelisit käyttämäsi palvelua muille? *

0 = En suosittelisi 10 = Suosittelisin mielelläni

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun

Täysin eri mieltä Olltiin eri mieltä Olltiin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

Koin tulleeni kuulluksi

Täysin eri mieltä Olltiin eri mieltä Olltiin samaa mieltä Täysin samaa mieltä

Avoim palaute

Avoim palaute

Saat yhteydenoton viiden päivän kuluessa



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen toiminnan jatkuvassa parantamisessa

Asiakas antaa
palautetta

Tekstiviesti



Verkkosivukysely

(mahdollisuus jättää
yhteydenottoopyyntö)



Roidu-asiakaspalautelaite
Keusoten toimipisteessä
(jalallinen tai kannettava
tabletti)



Paperinen lomake

toimipisteessä tai
tulostettavissa
verkkosivuilla



Keskustelu

henkilökunnan kanssa



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Asiakaskokemustieto
kertyy Roiduun

Roidu

Reaaliaikainen
asiakaskokemustiedon
katselumahdollisuus
esihenkilöille ja asiantuntijoille

Automaattiraportit kerran
kuukaudessa sähköpostilla
esihenkilöille ja asiantuntijoille

Asiakkuustiimi tuottaa Keusote-
tasaisen raportoinnin IMS-
järjestelmään

- Laaturaporttiin
- Osavuosikatsaukseen

Asiakaskokemustietoa
hyödynnetään
päivittäisjohtamisessa

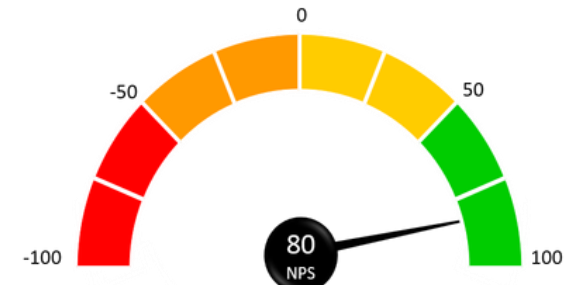


Palautteet analysoidaan ja
käsitellään henkilöstön
kanssa

Yksikön toimintaa
kehitetään jatkuvasti
saadun palautteen
perusteella, kohti asetettua
tavoitetta (NPS 80)

Mikäli toimintaa ei voida
kehittää yksikkö- tai
tiimitasolla, viedään asiat
käsiteltäväksi eteenpäin
tarvittaviin foorumeihin.

Paras
asukaskokemus



Tukea ja apua asiakkuustiimiltä tai Guidin-palveluista!

**TAVOITE 1:
ROIDUN KAUTTA SAAPUU 40 000
ASIAKASPALAUTETTA v. 2022**

**TAVOITE 2:
KAIKKI YKSIKÖT SAAVAT
PALAUTETTA ROIDUN KAUTTA (215 kpl)**

**TAVOITE 3:
NPS 80**

2
0
2
2



Lisäksi räätälöidyt palvelutuotteet



Anna meille palautetta!



- Vieressä olevan QR-koodin kautta
- Palautelaitteella
- Verkkosivuillamme
- Suullisesti henkilökunnalle
- Paperisella palautelomakkeella, joita on saatavilla yksiköissämme



Kiitos!

Keski-Uudenmaan sote

Hyvinkää | Järvenpää | Mäntsälä | Nurmijärvi | Pornainen | Tuusula



Anna palautetta Keusoten
Sosiaali- ja
kriisipäivystykselle.
Kiitos!



**TAVOITE 1:
ROIDUN KAUTTA SAAPUU 40 000
ASIAKASPALAUTETTA 2022**

Nykytila:

19 319 (20.5.2022, klo 8.00)

**TAVOITE 2:
KAIKKI YKSIKÖT SAAVAT
PALAUTETTA ROIDUN KAUTTA**

Nykytila:

159 kpl / 215 kpl (74 %)

**TAVOITE 3:
NPS 80**

Nykytila

44 (4/2022)



Miten asiakkuustiimiin saa yhteyden?



- Käyttöoikeuksien tilaus ja poistaminen
- Roiduun liittyvät palvelupyynnöt ja häiriöilmoitukset



Roidu -asiakaspalautejärjestelmä ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen

Tarvitsetko perehdytystä tai tukea Roidu -

★★★★☆



- Perehdytystä, tukea ja koulutusta: [Guidin](#).
- Sparrausta asiakaskokemustiedolla johtamiseen ja palvelutoiminnan jatkuvaan parantamiseen



Roidu@groups.keusote.fi



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

Lisätietoa ja ohjeita [Keunetissä!](#)



Keusotessa asiakaskokemuksen kehittämisen ja johtamisen lähtökohdaksi toimii palvelulupaus: "**Saam laadukasta palvelua tarpeiden mukaisesti**". Laadukas palvelu ja hoito ovat asiakaslähtöisen toiminnan perusedellytyksiä. Asiakaskokemusta mitataan asiakaspalautteen avulla.

Asiakaspalautteen keräämisen keskeisin tavoite on sen **laaja hyödyntäminen toiminnan kehittämässä ja palveluiden laadun parantamisessa**. Keusoten strategiasa korostetaan asiakaskokemuksen tärkeyttä ja palvelulupauksen toteutumista. Asiakaskokemus on meille arvokasta tietoa, jota hyödynnetään palvelujen asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Palautteen perusteella arvioidaan strategisten tavoitteiden toteutumista ja parannetaan toimintaa.

Tälle sivustolle on koottu tietoa Keusoten asiakaskokemuksen liittyen:

- Asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely
- Asiakaskokemuksen jatkuva parantaminen
- Laadun tilannekuva

Toimintaohjeet ja muut dokumentit löytyvät [IMS-järjestelmästä](#)

Roidun käyttäjä- ja lätehallinta sekä tekniset palvelupyynnöt kuten sähköpostiraporttien tilaaminen [si/cci-ooctaa/ta](#)

Asiakaspalautteiden hyödyntämiseen liittyvää perehdytystä voit tilata palveluna [LaSiSta](#).

Muissa Roiduun, asiakaskokemuksen ja asiakkuuksien johtamiseen liittyvissä asioissa voi olla yhteydessä sähköpostitse asiakkuustiimiin Roidu@groups.keusote.fi

Asiakkuustiimi:

- Petra Hurme, asiakkuuspäällikkö
- Sora, asiakkuuskoordinaattori

Sisältövastaava
Nakarinen Roni
Ennenkierrosta

Sivustovastaava
Hurme Petra
Asiakkuuspalvelu

[Käy Roiduun](#)

[Avaa lähin asiakkuuspalvelupiste](#)

Keusote-tasoinen asiakaskokemustieto

[IMS-Mittarit-Asiakaskokemus](#)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit käyttämäsi palvelua muille?

NPS: 44

Arvostelijat

19.8%



Passiiviset

16.8%

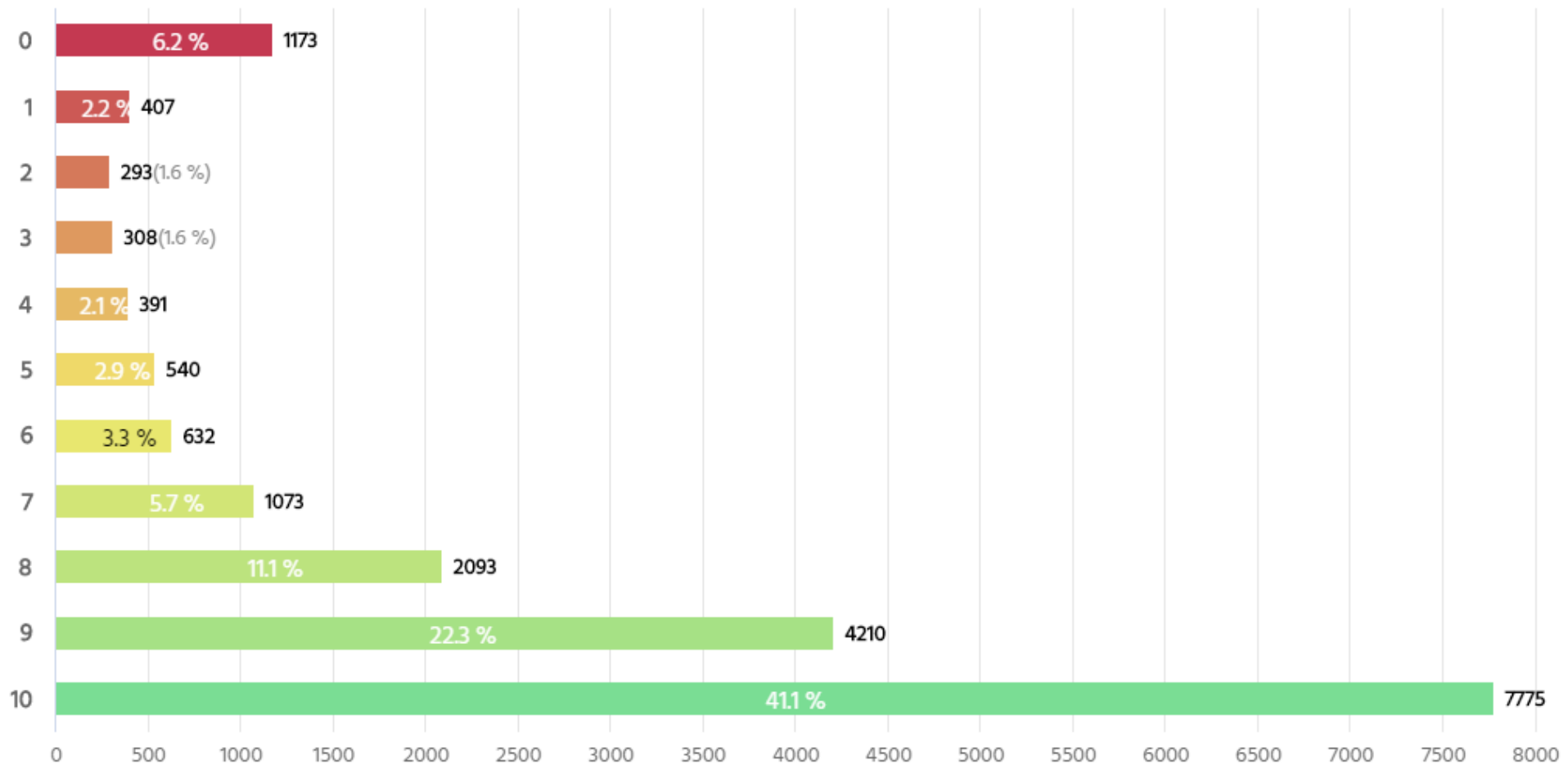


Suosittelijat

63.4%

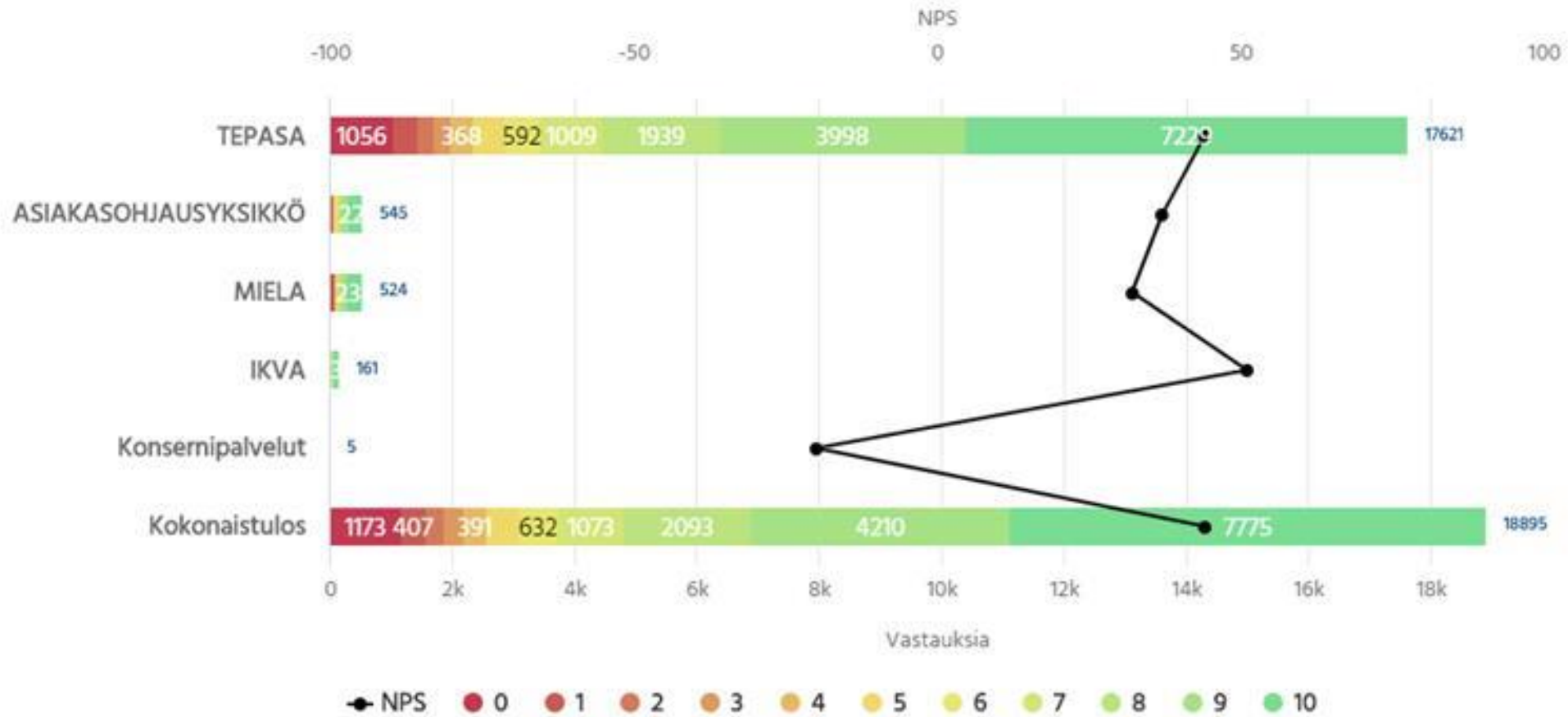


Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan ▼ vastausmäärän mukaan



Vertailu - Palvelualue

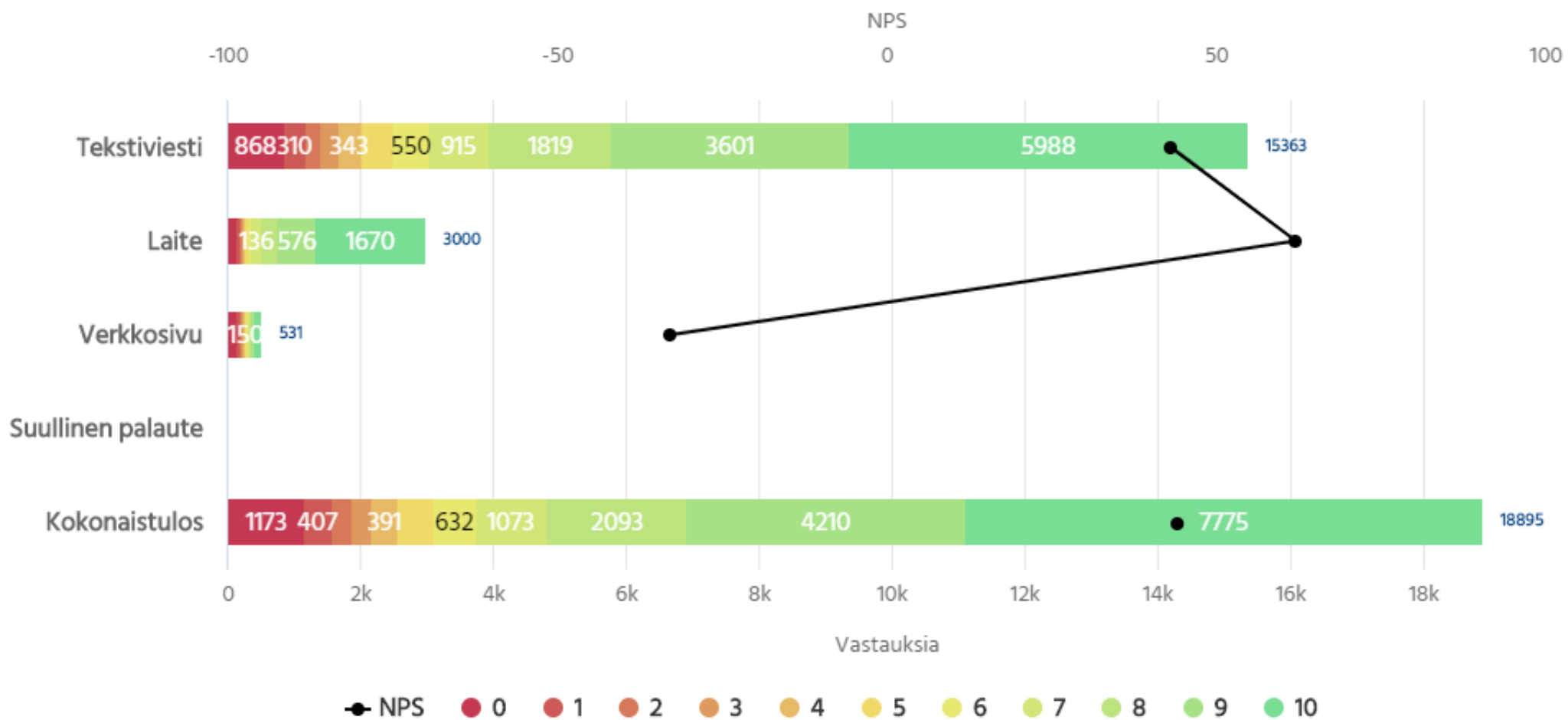
Järjestä: aakkosjärjestykseen **vastausmäärän mukaan ▲** NPS:n mukaan



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote

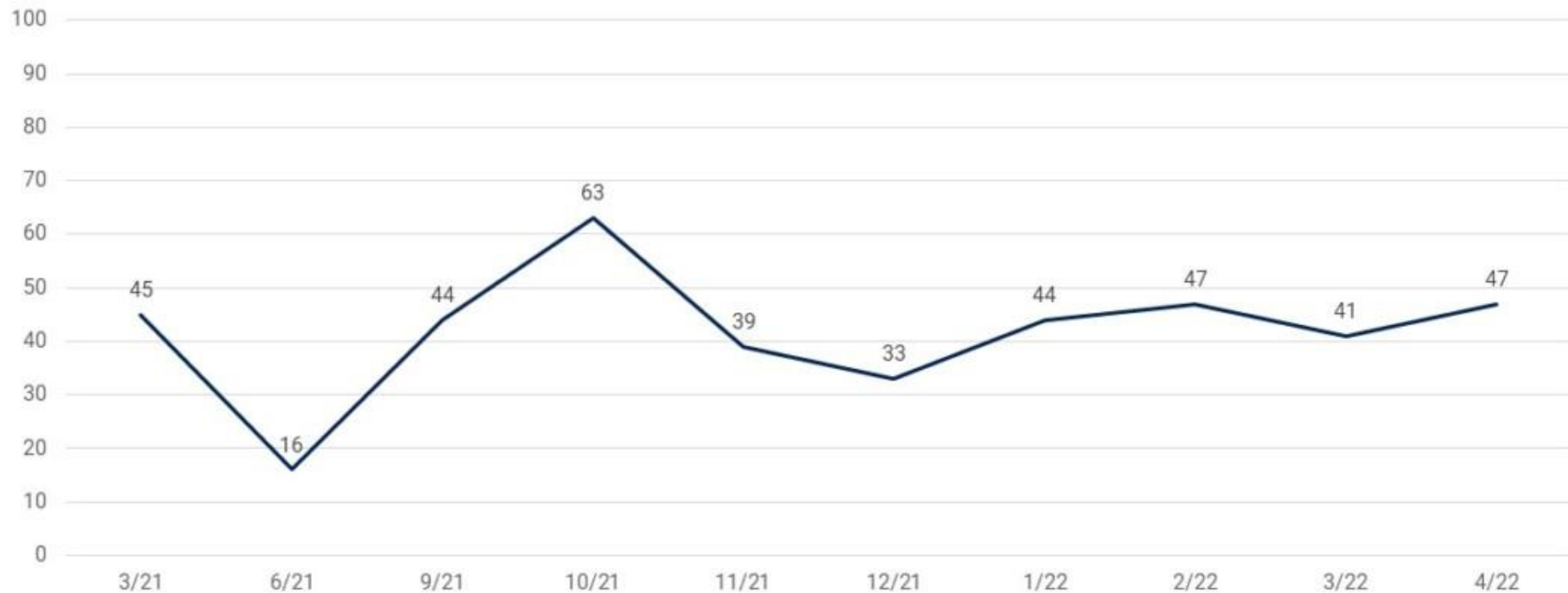
Vertailu - Palautekanava

Järjestä: aakkosjärjestykseen **vastausmäärän mukaan ▲** NPS:n mukaan



<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>

Keusoten nettosuositteluindeksi (NPS) 2021-2022



ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN JA HYÖDYNTÄMINEN

- Keusoten asiakkuustiimi järjesti hyvinvointialueiden ja THL:n yhteisen keskustelutilaisuuden asiakaskokemuksen kehittämiseen ja hyödyntämiseen liittyen 6.5.2022
- Tilaisuuteen osallistui yhteensä 18 hyvinvointialuetta ja THL
- Seuraava yhteinen tilaisuus järjestetään 12 / 2022, aiheena asiakaskokemustiedon analyysit
- Asiakaskokemusta käsitellään myös alueellisessa yhdyspintaryhmässä, kunnat ehdottivat asiakaskokemuksen yhteistä kehittämistä
- *Tiedoksi: tämän ennakkoon lähetetyn materiaalin lisäksi hallituksen katsauksessa 24.5. katsotaan järjestelmästä on line-tietoa*