



# Palvelut asiakaslähtöisiksi

- Yksi STM:n kärkihankkeista
- Tavoitteena asiakkaan/potilaan omatoimisuuden ja valinnanvapauden lisääminen
- Huomioitu myös LSHP:n toiminnassa ja suunnittelussa
- Esim. Tuottavuusohjelmassa (2018-2020) potilaslähtöinen palveluiden kehittäminen



# Palvelut asiakas/potilaslähtöisiksi

- Sairaanhoidopiirin arvot
  - inhimillisuus ja inhimillinen tehokkuus
  - potilaslähtöisyys
  - laadukkuus
  - vastuullisuus



# Ajankohtaista asiakas/potilaspalautteista



# Asiakastyytyväisyys/-palautejärjestelmä

- Potilaan ja läheisen osallistaminen toiminnan kehittämiseen
- Laatu järjestelmän mukaisesti hyvän laadun kriteeri: palautteita kerätään ja hyödynnetään palvelujen kehittämisessä
- Tavoitteena hoidon laadun ja potilasturvallisuuden parantaminen
  - Potilaan ja läheisen hyvä kokemus hoidosta/palvelusta
  - Henkilöstön työssä viihtyvyys
  - Kustannustehokkuus



# Asiakastyytyväisyys/-palautejärjestelmä

- Palautteiden antamiseen eri vaihtoehtoja
  - Paperinen ja sähköinen lomake
  - Tekstiviestipalaute
  - Suorat yhteydenotot
  - ??



# Palautelomake

- Otettu käyttöön alkuvuodesta 2018
- Taustalla yhtenäiset kansallisesti sovitut ja hyväksytyt kysymykset palveluita käyttäville
  - yhtenäiset mittarit ja vertailtava tieto palveluista
    - valinnanvapaus
- Kaikille yksiköille tällä hetkellä yhteinen
  - Jatkossa myös yksikkökohtaisia
- Käännökset eri kielille suunnitelmissa
  - englanti, ruotsi, saame



# Palautelomake

- [www.lshp.fi](http://www.lshp.fi)
  - [Paperinen lomake](#)
    - LKS:n aulassa
    - Jaettavana myös yksiköissä
      - Toimitetaan aulassa olevaan palaute/aloitelaatikkoon tai kehittämisen yksikköön laatu- ja pt.koordinaattorille
- kirjataan sähköiseen järjestelmään



# Palvelukokemuksen mittaaminen tekstiviesteillä

- Mitataan potilaiden kokemusta saamastaan palvelusta/hoidosta tekstiviestillä
- Tietoa kerätään toimintojen ja palveluprosessien kehittämiseen
  - Laatu ja potilasturvallisuus
  - Kustannustehokkuus/ Hoidon vaikuttavuus
- Kehitetään johtamista ja henkilökunnan ratkaisu- ja palveluosaamista





# Palvelukokemuksen mittaaminen tekstiviesteillä

- Potilaalle lähetetään 2-5 kysymystä vrk käyntinsä jälkeen
  - Tehokasta palautteen keruuta
  - Mahdollisuus myös avoimeen palautteeseen
- Tiedot poimitaan automaattisesti potilastietojärjestelmästä
  - Kyselyt potilaille automaattisesti
  - Alaikäisen kysely huoltajalle
- Vastaaminen potilaalle vapaaehtoista ja maksutonta



# Palvelukokemuksen mittaaminen tekstiviesteillä

- Pilottihanke 11/ 2017 alkaen yhteispäivystyksen ja synn.os potilaille
  - Ajalla 1.1 – 30.4. lähetetty kyselyjä: y
    - Yhteispäivystykseen 3638 kpl, vastauksia 931 kpl – vastausprosentti 26.
    - Synn os. lähetettyjä kyselyitä 231, vastauksia 81, vastausprosentti 35.
- Syksyllä laajennettu 2018 Miestä- palveluiden ja lasten klinikan potilaille
- Kokemuksien pohjalta jatkopäätökset



# Palautteita 1.1. – 9.12.2018

- [Palautteet](#)



# Tekstiviestipalautteet 1.1.2018 – 9.12.2018

- Päivystyksen palautteet
  - Kehitys



# Miten toimintaa kehitetty?

- Palautteet käsitellään yksiköissä
- Palautteen antajalle vastataan, jos yhteystiedot
  - Henkilökunnalle ja taksin kuljettajille koulutusta asiakkaan kohtaamisesta
  - Tehtävän kuvia ja hoidon järjestelyjä tarkistettu
  - Potilasohjeita päivitetty
  - 'aulaisäntä' ja välipala-automaatti ppkl
  - Pysäköinti ja tupakointilat
  - Jne...

## TOIMINNAN JATKUVA KEHITTÄMINEN