

Sosiaalisen raportoinnin näkökulma asiakaspalautteisiin – laadullinen katsaus

Tässä kirjoituksessa tarkastellaan sosiaali- ja terveysvirastoon sähköisen palautejärjestelmän kautta tulleita asiakaspalautteita sosiaalisen raportoinnin näkökulmasta. Aineistona on reilut 200 asiakaspalautetta, jotka on jätetty 11/15 - 02/16 välisenä aikana. Tuolloin palautteita jätettiin kaiken kaikkiaan 1554 kpl. Palautteita käsittelevät työntekijät valikoivat sosiaalista raportointia varten kaikista tulleista palautteista sellaiset, jotka liittyvät palvelujärjestelmän ongelmiin ja erityisesti palveluiden piiriin pääsemiseen. Yleisesti palautteiden sisällöstä voi sanoa, että asiakkaat eivät useinkaan valita hoidon laadusta sinänsä, vaan huonosta kohtelusta.

Palautteiden perusteella palveluihin pääseminen vaikeutuu seuraavilla tavoilla;

- asiakkuuteen tai hoitoon pääsy estyy kokonaan
 - alkuarvioinnin perusteella – asiakas hakee apua, mutta hänen tilanteensa arvioidaan sellaiseksi, ettei avun tarvetta ole. Palautetta kirjoittaneet asiakkaat kokevat tullessa huonosti kohdelluiksi ja aliarvioituiksi.
 - vapaita aikoja ei ole
 - palautteet koskevat erityisesti neuvolan lääkäriaikoja
 - palvelua antavaan tahoon ei saa yhteyttä
 - takaisinsoitossa kestää liian kauan tai se tulee asiakkaan kannalta sopimattomaan aikaan
 - palvelunumero on jatkuvasti varattu, eikä yhteyttä saa muuten kuin puhelimitse

Palvelujärjestelmän ongelmat ilmenevät seuraavilla tavoilla:

- palveluprosessi ei suju ja asiakasta pompotellaan paikasta toiseen
 - palvelujärjestelmä ei ole asiakaslähtöinen, vaan byrokraattinen
 - asiakkaan asia ei etene, eikä kelläkään ole vastuuta kokonaistilanteesta
- sähköinen asiointi ei palvele asiakkaita tarkoituksenmukaisesti
 - palautteet kohdistuvat terveysasemien ajanvaraukseen, toimeentulotukeen, laboratoriopalveluihin sekä omahoitotarvikkeiden tilaamiseen sekä nettisivuihin
 - terveysasemilta voi varata vain tiettyjä aikatyyppejä, eivätkä nämä vastaa asiakkaiden tarpeisiin
 - palvelujen käyttöliittymät ovat huonot, tietoa ei löydy, eivätkä ne ohjaa asiakkaita eteenpäin

Vaikka asiakaspalautteet muodostavat määrällisesti pienen osan palautteista, niiden sisältö on laadullisesti merkittävää. Kuten asiakkaatkin toteavat, kysymys ei ole suurista ja kallista asioista, vaan pienistä mutta erittäin tärkeistä. Palvelujen uudistamisessa yhtenä keskeisenä tavoitteena on parantaa asiakaskokemusta.

Asiakaskokemuksen kehittämiskohdat ja ratkaisut löytyvät asiakaspalautteista. Palautteiden perusteella keskeistä asiakkaiden kannalta olisi se, että he kokisivat tullessa kuulluiksi ja että heidät ja heidän huolensa otettaisiin vakavasti.

Kiitokset kertovat miten asioita tehdään oikein

Asiakkaat antavat myös hyvää palautetta. Kiitoksista välittyä asiakkaiden kokemus kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta, heidän tilanteensa huomioimisesta ja ystävällisestä ja ammattitaitoisesta kohtelusta. Työntekijät ovat kohdelleet asiakkaita arvostavasti, yksilöllisesti ja joustavasti. Vaikka työntekijöillä olisi kiire, se ei välity asiakkaalle. Työntekijät tulkitsevat käytäntöjä ja sääntöjä asiakkaan lähtökohdista. Asiakkaista tuntuu, että heistä pidetään huolta. Asiakkaat kehuvat asiointipaikkojen ilmapiiriä, ja kuvaavat, että työssä viihtyminen välittyy asiakkaalle. Kiitosta saavat niin terveys- kuin sosiaalipalvelutkin, lääkärit, sairaan- ja terveydenhoitajat, suuhygienistit, ohjaajat, perhetyöntekijät ja vahtimestarit.