

Miten onnistuimme?

Soten asiakaspalautekatsaus ajalta 1.10.–31.12.2020 (Q4)

Kaupunkilaisilla on mahdollisuus antaa palautetta palveluistamme useiden eri kanavien kautta. Julkaisemme palautekatsaukset neljä kertaa vuodessa. Katsaus julkaistaan sekä soten henkilöstölle että kaupunkilaisille.

Vuoden viimeisestä kvartaalikatsauksesta löydät

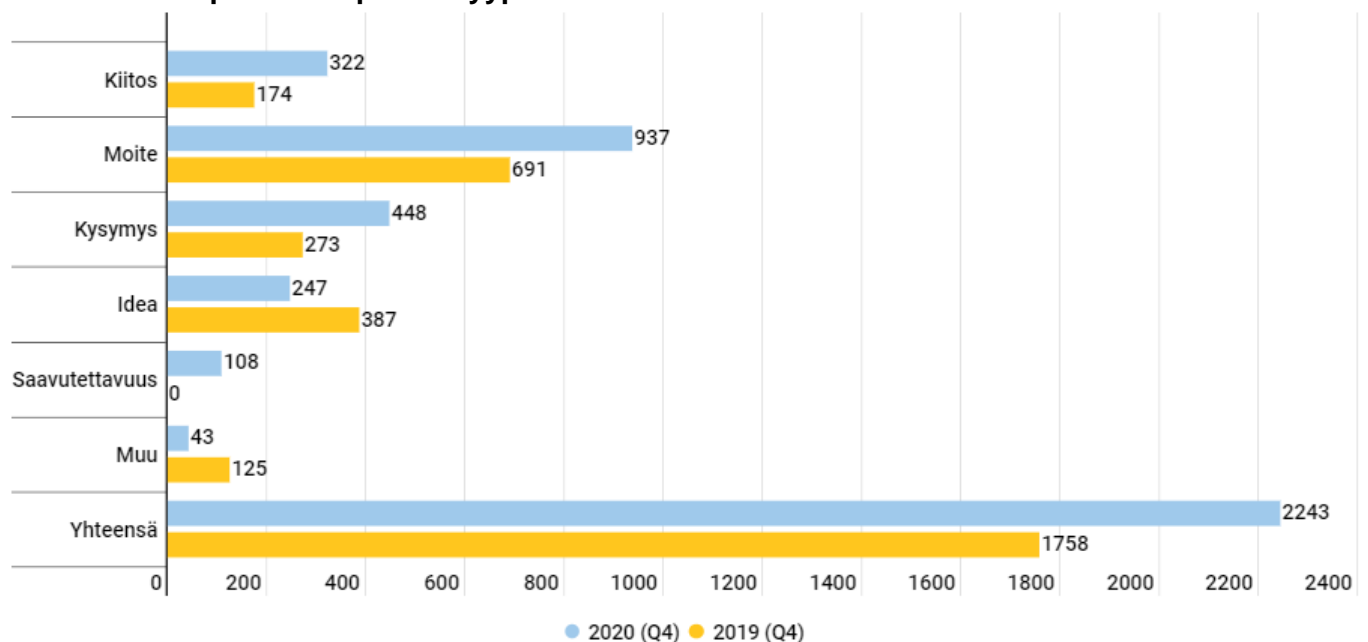
- koosteen kaupungin palautejärjestelmän 4. kvartaalin palautteista. Lisäksi olemme koonneet influenssarokotuksia koskevat palautteet.
- terveys- ja hyvinvointikeskusten asiakaskokemuskyselyn keskeiset tulokset, jotka kerättiin asiakashaastatteluilla 1.12.–31.12.2020 välisenä aikana.
- soten chat-palveluiden asiakaskokemuskyselyiden keskeiset tulokset
- koosteen siitä, minkälaisia toiveita ja ajatuksia syksyllä 2021 avattava Kampin perhekeskus herätti kaupunkilaisissa ja kuinka kaupunkilaiset näkivät tulevan Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen palvelut.
- kyselyn osallisuuteen liittyvistä suunnitelmista kuluvalle vuodelle

Kaupungin palautejärjestelmän palautemäärät kasvoivat kolmanneksella vuodesta 2019

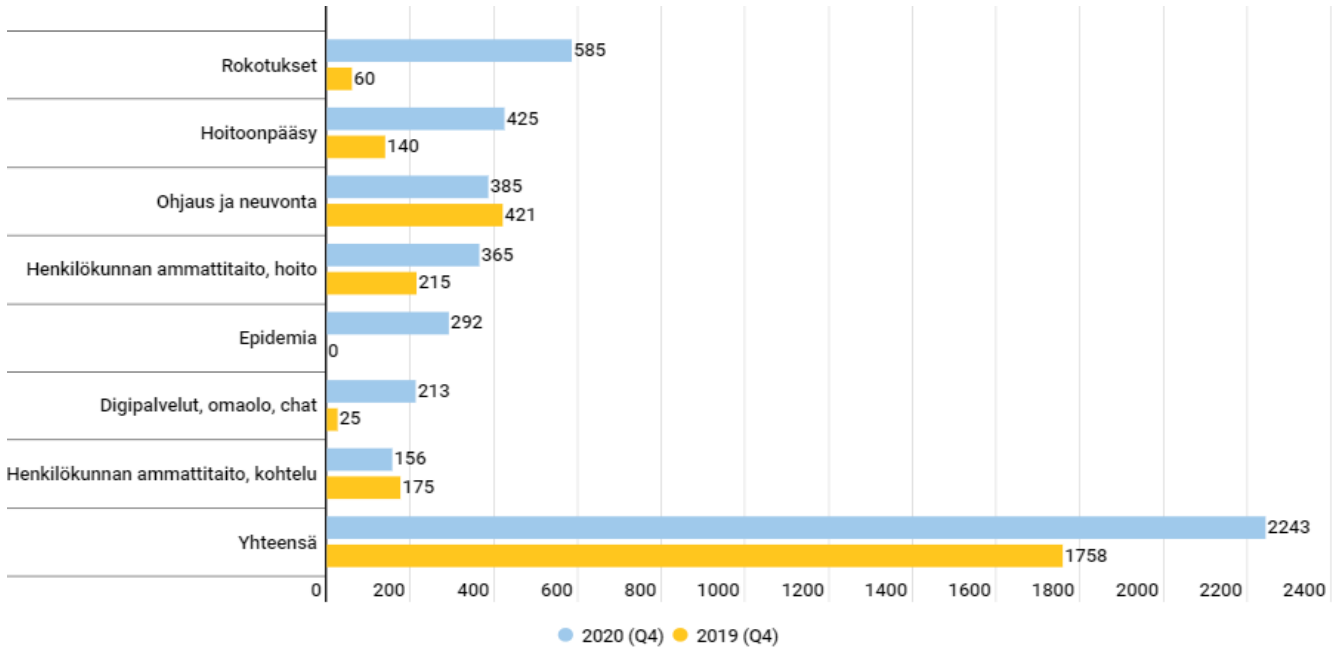
Sotelle kirjattiin 4. kvartaalin aikana yhteensä 2243 palautetta (kuva 1). Palautteiden keskimääräinen käsittelyaika oli 4 vuorokautta ja 85 % palautteista käsiteltiin alle viiden vuorokauden tavoiteajassa.

Palautekatsaukseen on ensimmäistä kertaa kerätty myös saavutettavuuspalautteet. Saavutettavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyttä kaikille käyttäjille.

Kuva 1. Soten palautteet palautetyypeittäin Q4 2019–2020



Kuva 2. Yleisimmät palaute luokat ja palautteiden määrät Q4 2019–2020



Influenssarokotuksiin liittyvät palautteet lähes kuusinkertaistuivat vuoteen 2019 verrattuna

Influenssarokotuspalauteita oli 26 % kaikista soten 4. kvartaalin palautteista (taulukko 1). Koronapandemian vuoksi joka syksyisten influenssarokotusten järjestelyt poikkesivat aikaisemmista vuosista. Rokotukset keskitettiin erillisiin rokotuspisteisiin ja rokotteita annettiin niissä ajanvarauksella.

Ajanvaraus sekä sähköisesti että puhelimitse ruuhkautui, sähköinen ajanvaraus koettiin haasteellisenä ja takaisinsoiton jonot venyivät jopa 12 vuorokauden mittaisiksi. Tänä vuonna kiinnostus rokotteiden ottamiseen oli myös aikaisempaa suurempaa, minkä vuoksi rokotteita ei riittänyt kaikille halukkaille ja jo varattuja rokotusaikoja jouduttiin perumaan.

Rokotuspisteet koettiin eriarvoistavana, koska aikaa ei saanut aina lähimmälle rokotuspisteelle. Myös rokotuksista, ajanvarauksen haasteista ja rokotteiden loppumisesta tiedottaminen koettiin puutteellisenä. Rokotuskäynnit sen sijaan koettiin varsin myönteisinä: järjestelyt koettiin sujuviksi, asiakaspalvelu ja hoitotilanne koettiin myönteisenä, myös turvallisuuden huomioimista kiiteltiin.

Taulukko 1. Influenssarokotuspalauteiden luokittelu

	kiitos	moite	idea	kysymys	yht. 2020	yht. 2019
Hoitoonpääsy	5	78	11	34	128	14
Tasa-arvo	0	8	0	4	12	8
Palvelun hakeminen	0	7	2	10	19	6
Neuvonta ja ohjaus	9	42	8	19	78	15
Tilat ja välineet	2	9	3	0	14	9
Palvelun nopeus	33	8	1	4	46	26
Takaisinsoitto	0	35	3	13	51	0
Sähköiset palvelut	0	39	11	15	65	3
Viestintä	0	11	4	3	18	0
Henkilökunnan ammattitaito, hoito	74	3	1	0	78	14
Yhteensä	123	241	44	108	516	81

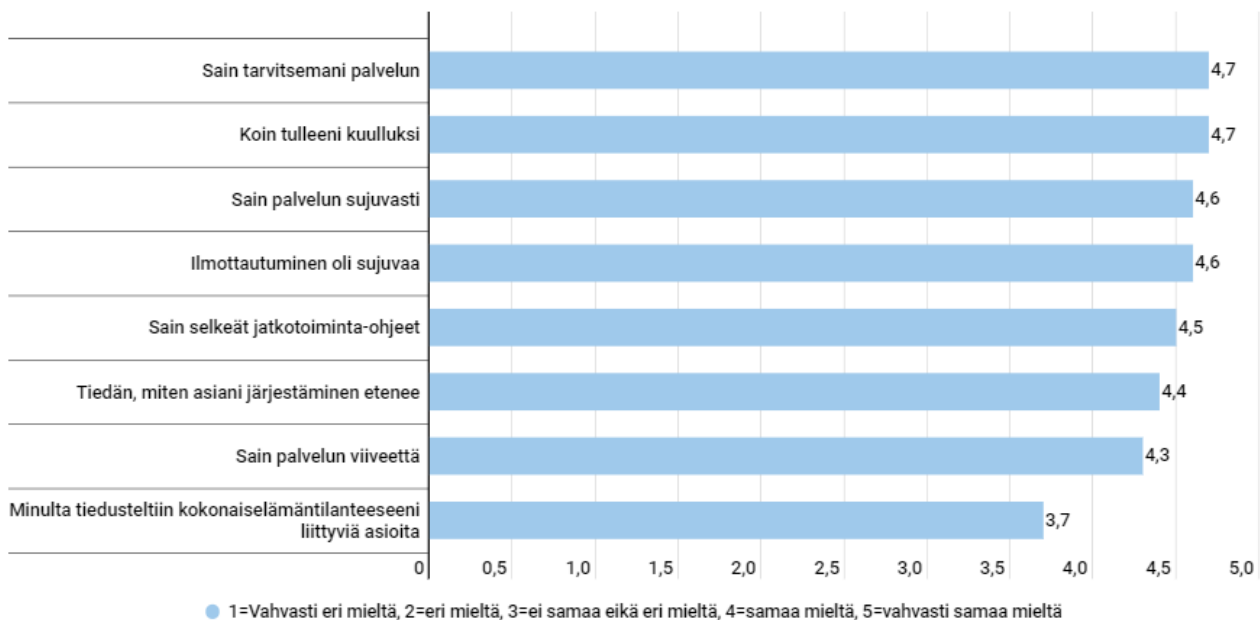
Terveys- ja hyvinvointikeskusten asiakkaat tyytyväisiä sujuviin palveluihin

Joulukuussa 2020 toteutettiin terveys- ja hyvinvointikeskusmalliin liittyvä asiakaskokemuskysely. Haastateltavilta asiakkailta kysyttiin asteikolla 1–5 (1=vahvasti eri mieltä...5=vahvasti samaa mieltä) kokemuksia palveluiden sujuvuudesta, ratkaisukeskeisyydestä sekä jatkuvuudesta.

Haastatellut asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä palvelun saamiseen, niiden sujuvuuteen sekä jatkohoitoon ja sen järjestämiseen. Suurin osa asiakkaista koki saaneensa tarvitsemansa palvelun (4,7), saaneensa palvelun sujuvasti (4,6) ja viiveettä (4,3). Myös suurin osa vastaajista koki tulleen kuulluksi käynnillään (4,7) ja jatkohoito-ohjeet annettiin selkeästi (4,5).

Haastatteluihin osallistui 193 asiakasta nuorten palveluista ja aikuissosiaalityöstä, terveysasema-palveluista, vammaistyöstä, fysio- ja toimintaterapiasta, suun terveydenhuollosta sekä psykiatria- ja päihdepalveluista.

Kuva 3. Kyselyn tulokset – kaikki terveys- ja hyvinvointikeskukset yhteensä



Asiakaskokemuskyselyt laajentuivat soten chat-palveluihin

Kvartaalin aikana asiakaspalautteen keräämistä laajennettiin hammashoidon, asumisneuvonnan ja sosiaalineuvonnan chat-palveluihin.

Hammashoidon chatin käyttäjistä 40 % oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä palveluun. Vastaajista 28 % oli tyytyväisiä palvelun helppokäyttöisyyteen ja 24 % lyhyeen odotusaikaan. Tyytymättömyyttä palvelussa puolestaan aiheuttivat ongelmat chatin yhteyksissä ja tunnistautumisessa (29 %) ja kokemus siitä, että ei tullut kuulluksi (27 %).

Asumisneuvonnan ja **sosiaalineuvonnan** chateissa palautemäärät ovat vielä vähäisiä, sillä palautteen kerääminen aloitettiin vasta joulukuussa 2020. Kuitenkin 45 % näiden chat-palveluiden käyttäjistä oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä palveluun. Vastaajista 47 % koki saaneensa palveluista avun, jonka tarvitsikin.

Helsinkiläisiä kuultiin tulevien Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen sekä Kampin perhekeskuksen suunnittelussa

Kaupunkilaisten näkemyksiä kuultiin loka-marraskuussa Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen palveluvalikoimasta, tiloista sekä muista mahdollisesti kaupunkilaisia mietityttävistä kysymyksistä. Vastauksissa korostui toive siitä, että palveluita saisi kattavasti yhdestä paikasta samalla asiointikerralla. Kaupunkilaiset toivoivat, että eri väestöryhmät huomioitaisiin palveluiden suunnittelussa, muun muassa tilojen suhteen. Myös hyvä palvelukokemus ja siihen vaikuttavat tekijät tuotiin esiin vastauksissa. Voit lukea lisää kyselystä [täältä](#).

Kuulimme kaupunkilaisten näkemyksiä myös syksyllä 2021 avautuvasta Kampin perhekeskuksesta. Tulevaan perhekeskukseen suhtauduttiin pääosin myönteisesti. Erityisesti monipuoliset palvelut samassa yksikössä, keskeinen sijainti sekä perhekeskus myös vanhempien kohtauspaikkana miellyttivät vastaajia. Voit lukea lisää Kampin perhekeskuksen herättämistä ajatuksista [täältä](#).

Osallistumisen ja asiakaskokemuksen menetelmiä laajennettiin

Vuonna 2020 kaupunkilaiset antoivat palautetta palveluistamme useiden eri kanavien kautta. Pelkästään palautejärjestelmän kautta saimme 5800 palautetta. Lisäksi useita palautteita kirjattiin henkilökohtaisten yhteydenottojen, sosiaalisen median sekä muistutusten ja kanteluiden kautta. Myös kokemusasiantuntijat, asiakasraadit ja neuvostot tuottivat arvokasta asiakaskokemustietoa.

Pikapalautelaitteet otettiin koronan leviämisen ehkäisemiseksi pois asiakaskäytöstä 16.3.2020, eikä niillä kerättyä asiakaskokemusta ole saatavissa tämän jälkeen. Sen sijaan kokemuksia kerättiin eri palveluissa haastatteluin sekä verkko- ja lomakekyselyin. Kaupunkilaisia kuultiin myös useiden tulevien palveluiden suunnittelussa. Uutena osallistumisen menetelmänä otettiin käyttöön mobiiliyhteisö, jonka havaitsimme olevan nopea kanava tavoittaa etenkin 20–30-vuotiaita kaupunkilaisia.

Vaikka koronapandemia osittain rajoittikin käytössä olevia osallistumisen ja asiakaskokemuksen keräämisen menetelmiä, kaupunkilaisia ja palveluidemme asiakkaita kuultiin monipuolisesti vuoden 2020 aikana. Näitä arvokkaita kokemuksia ja näkemyksiä on hyödynnetty palveluiden kehittämisessä sekä tullaan hyödyntämään myös tulevien palveluiden suunnittelussa.