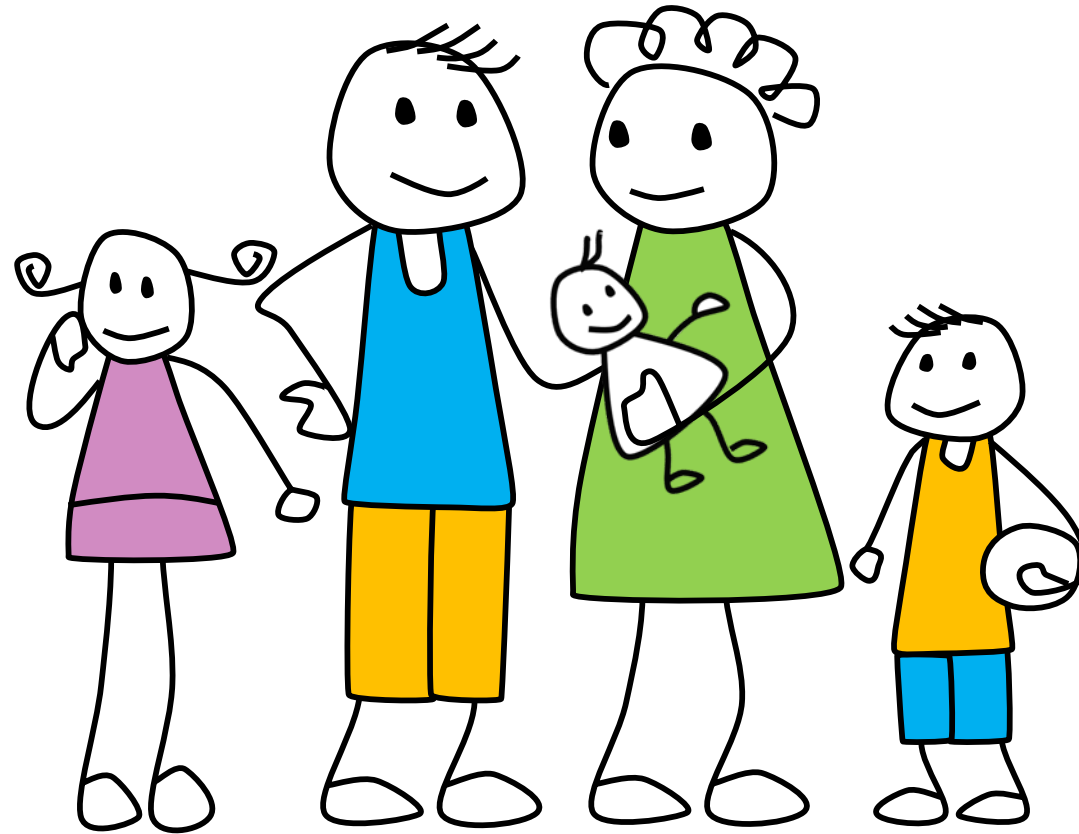


Asiakaspalautelaitteiden NPS-tulokset 2018

Yleistä



Miksi palautetta kerätään?

Julkisten sosiaali- ja terveystalvelujen tehtävänä on parantaa kansalaisten hyvinvointia. Kansalaisilla tulee olla yhtäläiset mahdollisuudet saada palveluja. Näistä lähtökohdista kolme tärkeintä mittaria palvelujärjestelmälle ovat:

1. Asiakasvaikuttavuus

Korkea laatu tarkoittaa toiminnan järkevää kohdentamista ja kerralla oikein -periaatetta. Näistä syntyy vaikuttavuus, joka näkyy asiakkaiden hyvinvoinnin palautumisena.

2. Asiakastyytyväisyys

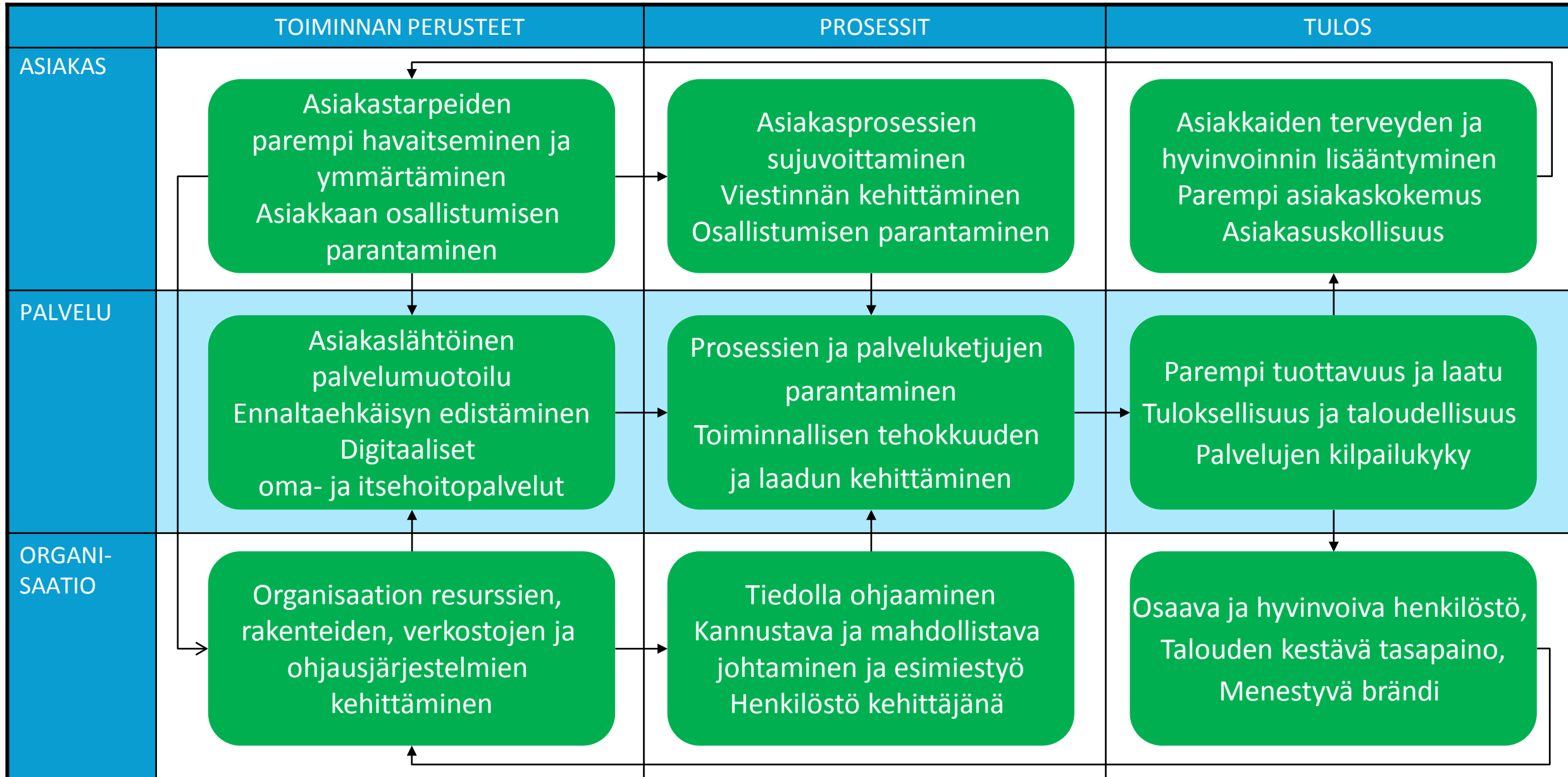
Oikea-aikaiset, asiakkaan tarpeisiin vastaavat palvelut, jotka toteutetaan kerralla oikein – periaatteella yhdessä asiakkaan kanssa, koetaan hyviksi ja johtavat myönteiseen asiakaspalautteeseen.

3. Tuottavuus ja taloudellisuus

Laadukkaat palvelut ovat yleensä myös tehokkaampia ja taloudellisempia kuin laaduttomat. Toiminnan tuottavuus lyhentää jonoja ja mahdollistaa palvella enemmän asiakkaita.



Laatumatriisi



Laadun päämäärät ja tavoitteet

1. Parempi asiakaskokemus

- 1.1 Parempaa asiakastyytyväisyyttä
- 1.2 Enemmän ja tehokkaammin vaikuttavuutta
- 1.3 Asiakkaan sitoutuminen ja asiakasuskollisuus lisääntyvät

2. Kilpailukykyiset palvelut

- 2.1 Uudistuva palvelurakenne, uusia ratkaisuja ja digitaalisia palveluja
- 2.2 Prosessien sujuvuus ja toiminnan laatu paranevat
- 2.3 Palvelut kestävät vertailun muihin palveluihin

3. Menestyvä organisaatio

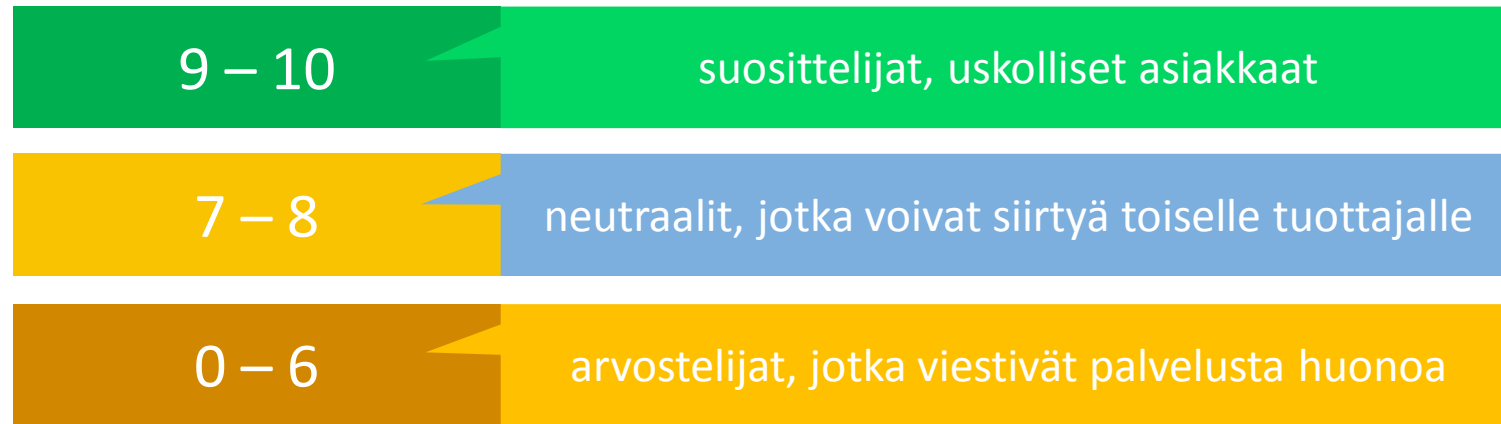
- 3.1 Henkilöstön osaaminen ja työhyvinvointi paranevat
- 3.2 Organisaation talous on tasapainossa
- 3.3 Organisaation maine vahvistuu



NPS-suositteelukysymys

Esityksissä tarkastellaan asiakaspalautelaitteilla saatavaa palautetta. Laitteilla kysytään:
”Kuinka todennäköisesti suosittelet käyttämäsi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?”

Asiakkaat vastaavat asteikolla 0 – 10, vastaukset luokitellaan:



NPS-pisteiden laskeminen

$$9 - 10 \text{ \% -osuus} - 0 - 6 \text{ \% -osuus} = -100 - 100$$

0 – 8 vastanneilta kysytään jatkokysymys, miten palvelua tulisi kehittää ja 9 – 10 vastanneilta, mikä palvelussa oli hyvää?



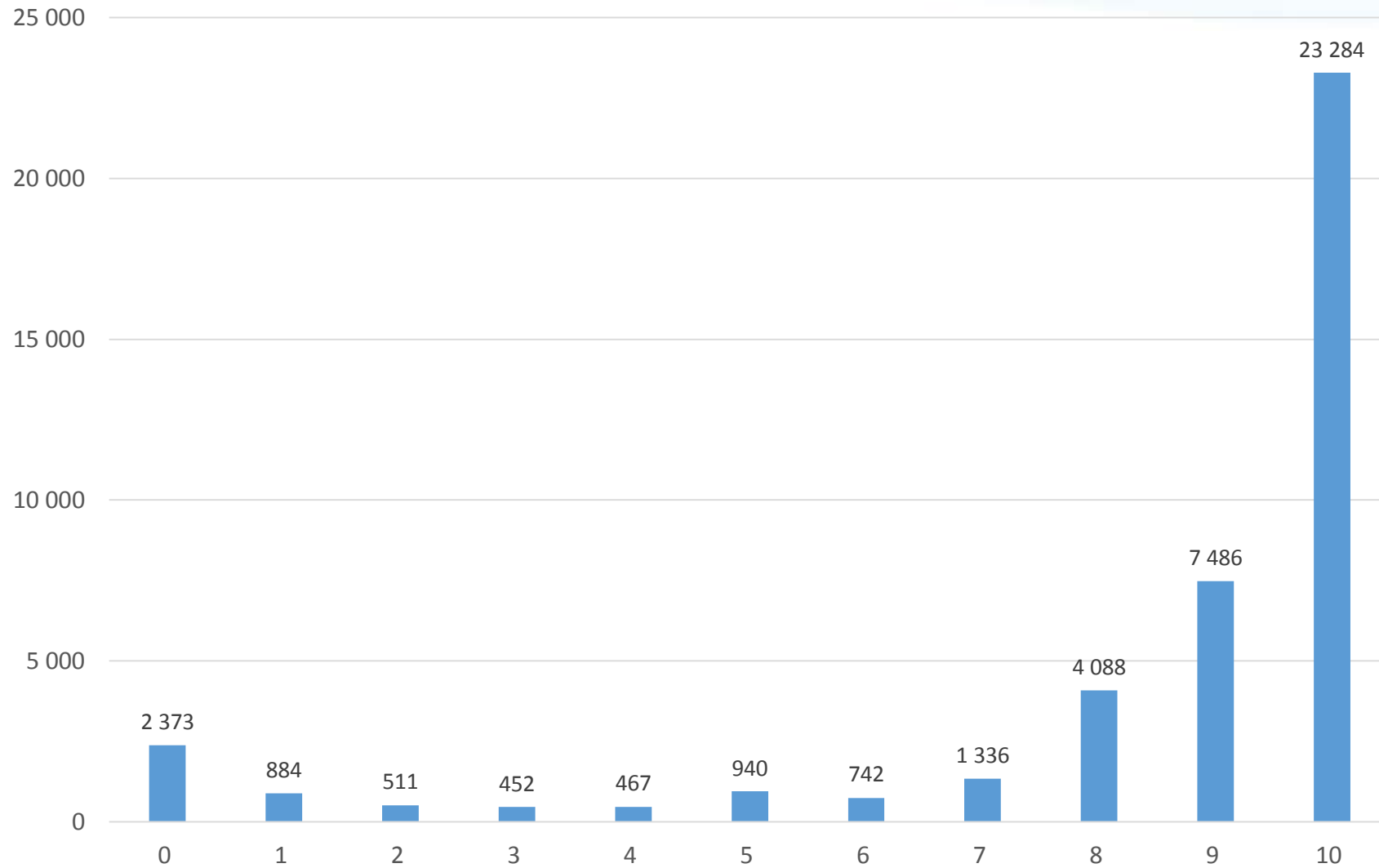
Vastaajia ja tuloksia 2017 ja 2018 kaikki palvelut

	2017 N	2017 %	2018 N	2018 %
Fysioterapia	2 031	4,6	2 618	6,2
Terveysasema	22 651	51,3	17 224	40,5
Hammashoitola	10 377	23,5	11 588	27,2
Jokin muu	8 849	20,0	10 531	24,7
Perhepalvelut	115	0,3	99	0,2
Lastensuojelu	165	0,4	138	0,3
Laboratorio	0	0,0	365	0,9
Kaikki palvelut	44 188	100,0	42 563	100,0

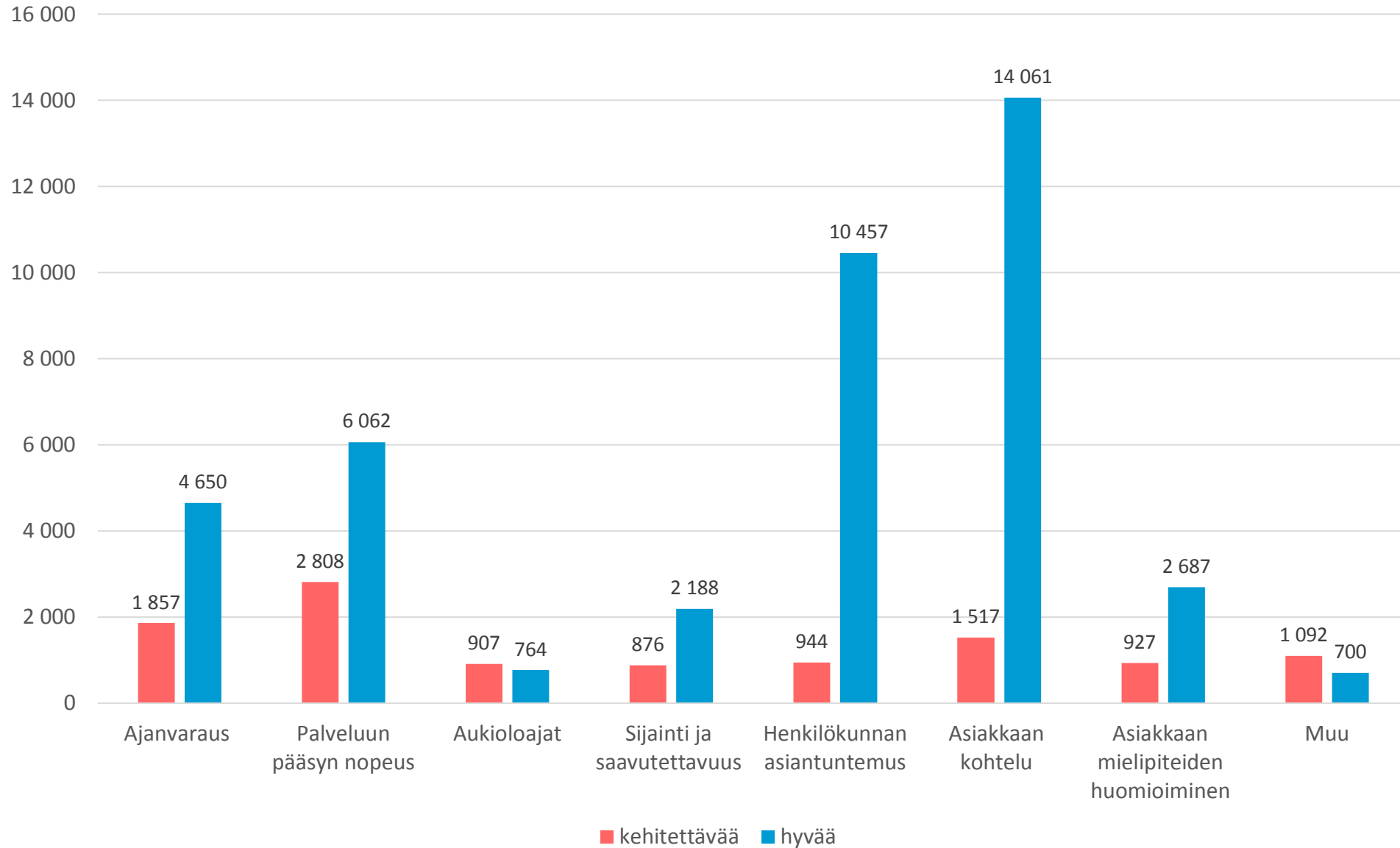
	NPS	KA	N (NPS)
2017	58	8,4	33 375
2018	57	8,4	42 563



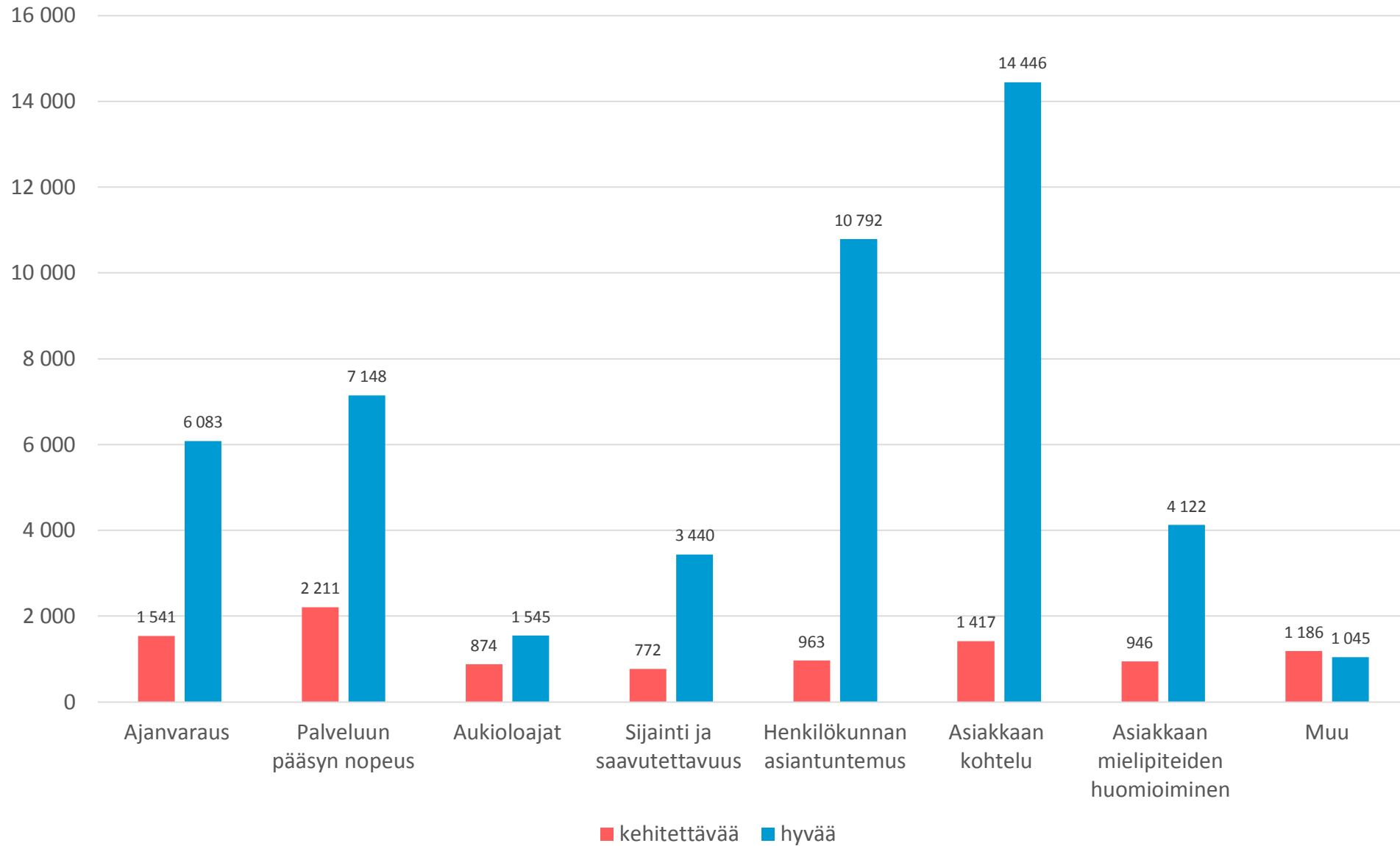
2018 vastausten jakautuma arvoille 0 - 10



Kaikki yksiköt 2018 - hyvää, kehittävää

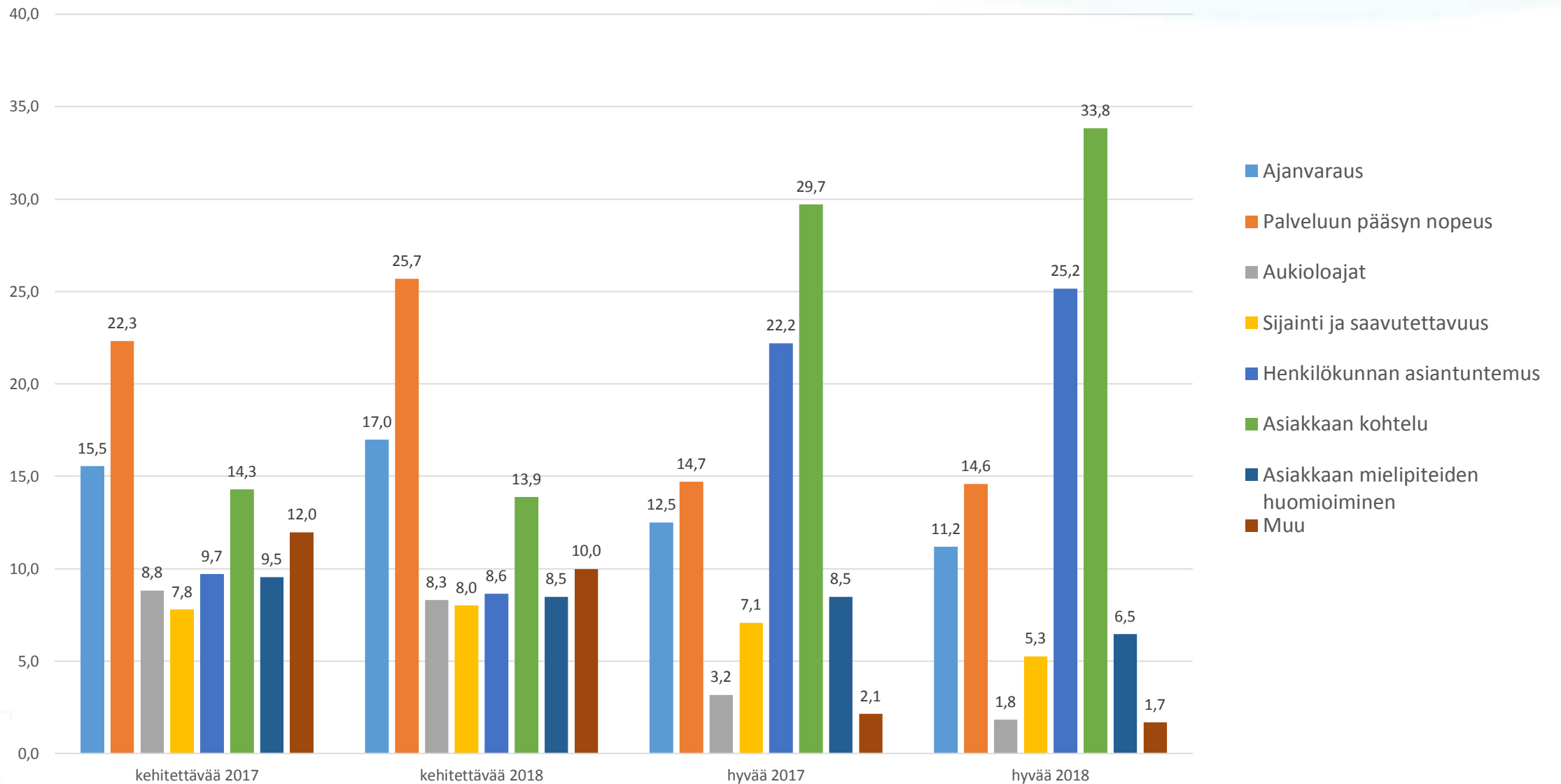


Kaikki yksiköt 2017 - hyvää, kehittävää



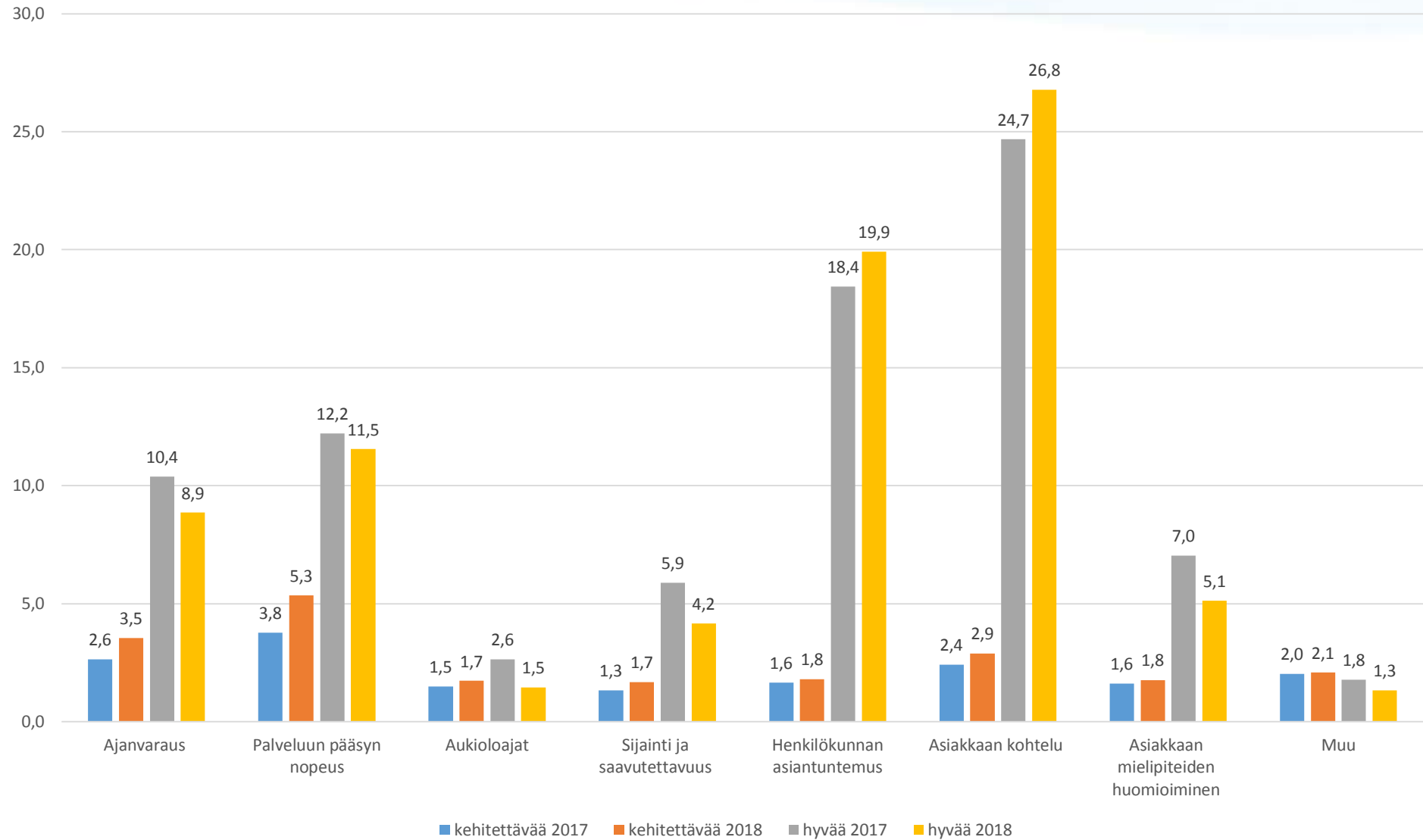
Kaikki yksiköt 2017 ja 2018 - hyvää, kehittävää (% teemasta)

(%)

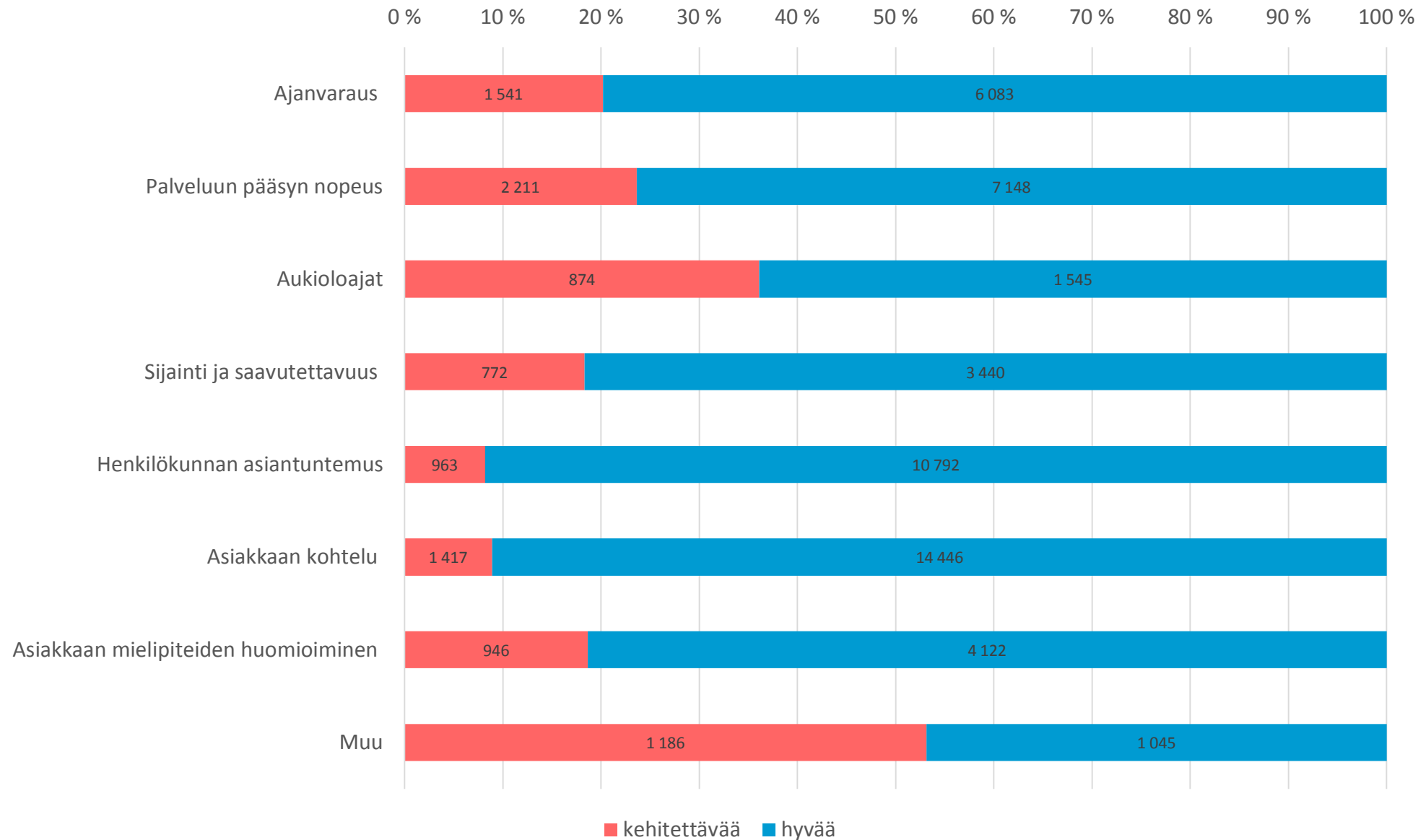


Kaikki yksiköt 2017 ja 2018 - hyvää, kehittävää (%/ vuosi)

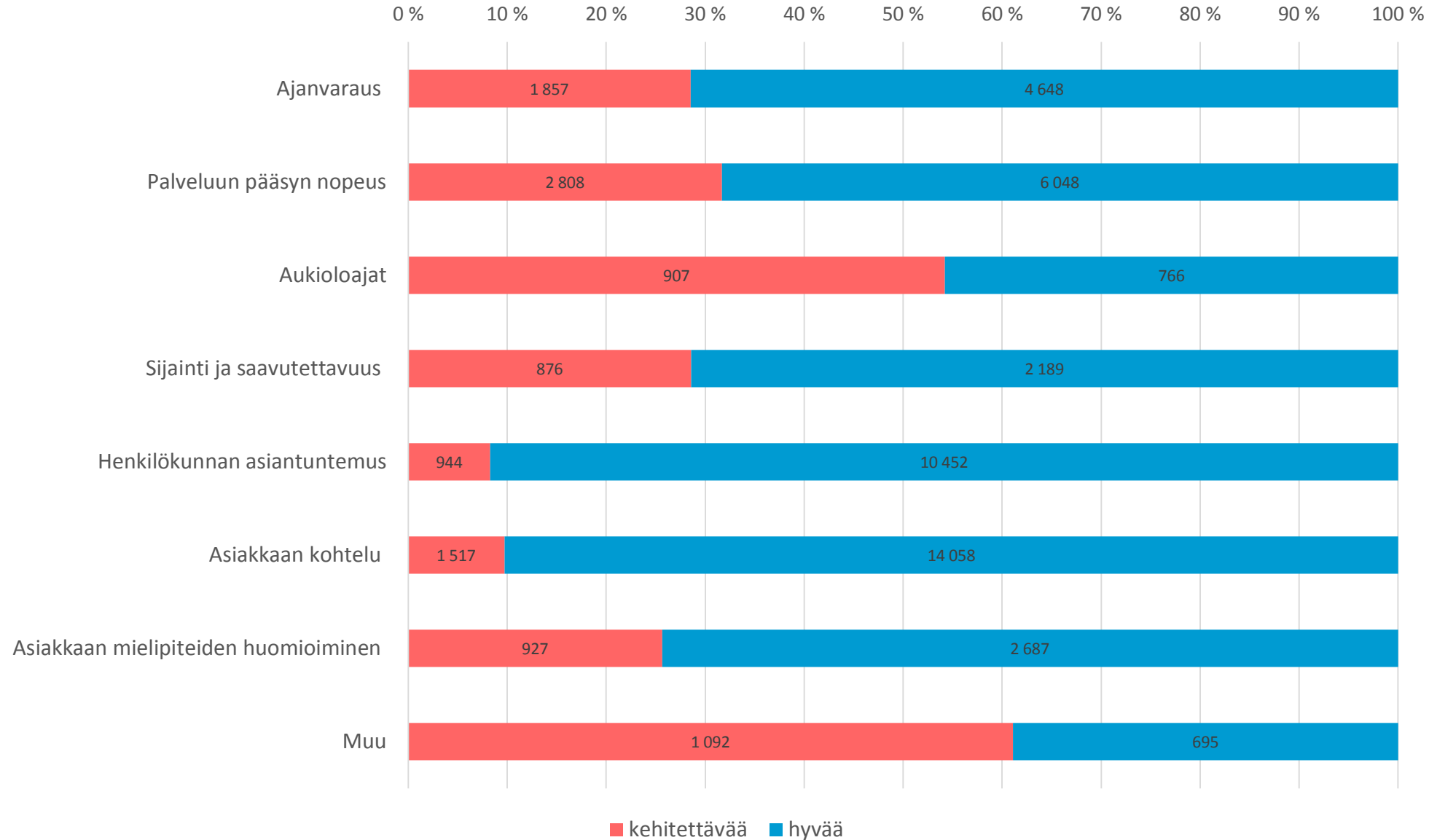
(%)



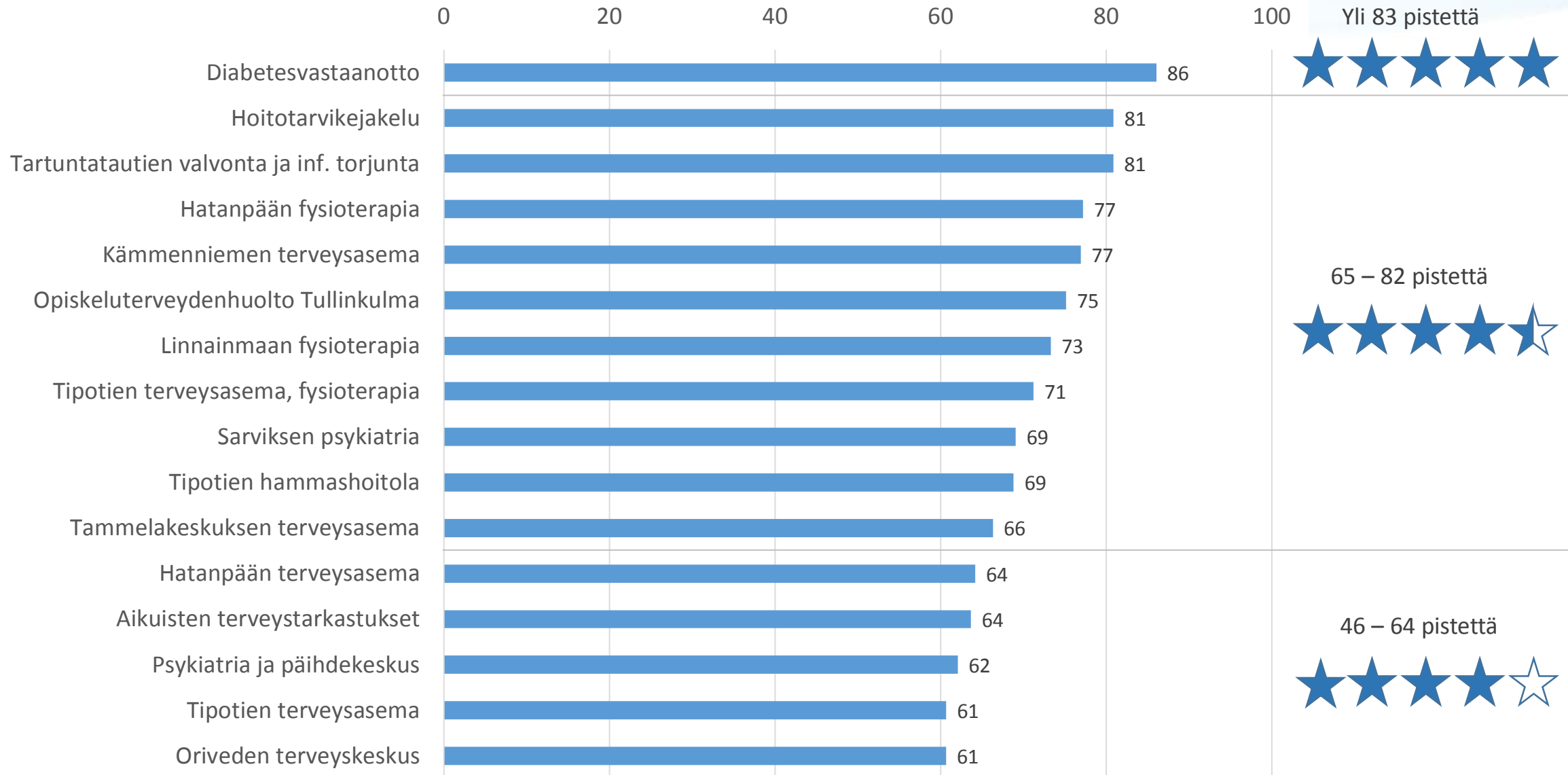
Kaikki yksiköt 2017 - hyvää, kehittävää



Kaikki yksiköt 2018 - hyvää, kehittävää



16 parasta palvelupistettä vuonna 2018



Tarkemmin

Palvelulinjojen tuloksista on raportit omilla esityksillään.

