

Miten onnistuimme?

Soten asiakaspalautekatsaus ajalta 1.7.–30.9.2020 (Q3)

Kaupunkilaisilla on mahdollisuus antaa palautetta palveluistamme monien eri kanavien kautta. Julkaisemme palautekatsaukset neljä kertaa vuodessa.

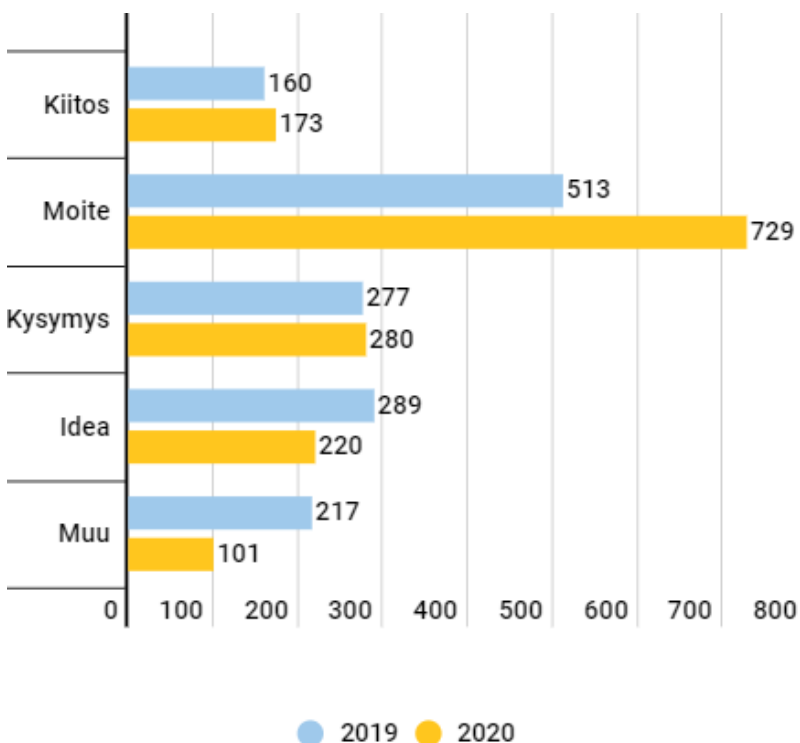
Keskitymme tässä katsauksessa sähköisiin palautteisiin erityisesti palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmasta. Peilaamme tätä näkökulmaa Helsingissä kesällä toimineiden laaduntarkkailijoiden näkemyksiin palveluistamme. Lisäksi kerromme, millaisia viestejä kaupunkilaiset antoivat terveysasemapalvelujen hankkimiseen Kannelmäkeen ja keskustan alueelle. Pikapalautelaitteet ovat edelleen pois käytöstä.

Sähköisen palautejärjestelmän palautteiden määrät pysyneet lähes ennallaan, moitteiden määrässä kasvua

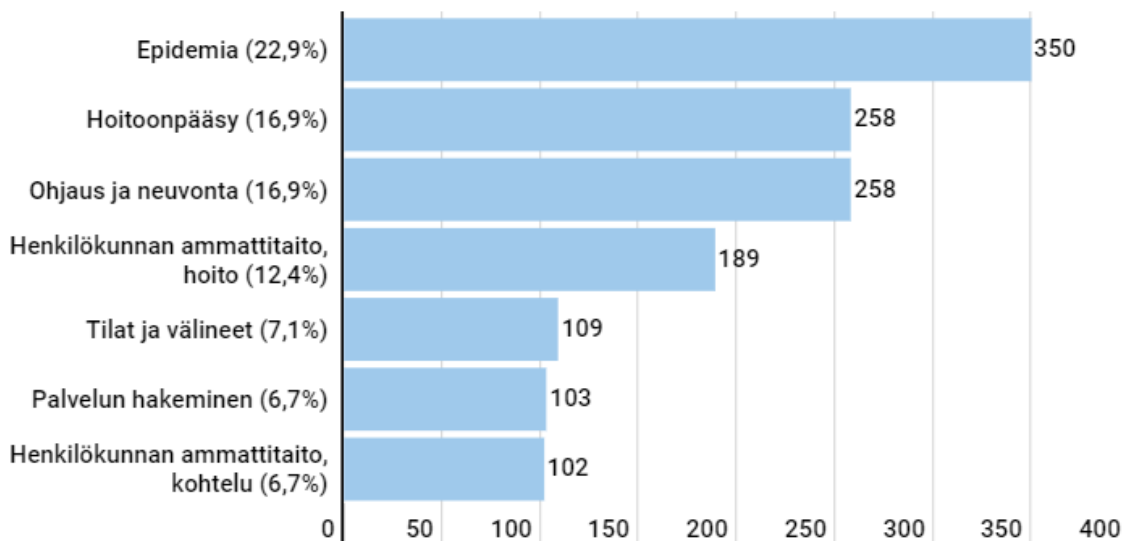
Sotelle saapui sähköisen palautejärjestelmän kautta 1503 palautetta, mikä vastaa suurin piirtein vuoden 2019 vastaavana aikana saatua palautemäärää. Erona oli moitteiden määrän kasvu, moitteita oli 42 % enemmän kuin viime vuoden vastaavalla ajanjaksolla.

Palautteista 82 % käsiteltiin alle viiden vuorokauden tavoiteajassa. Keskimääräinen palautteisiin vastaamiseen käytetty aika oli 4 vuorokautta.

Kuva 1. Soten palautteet palautetyypeittäin Q3 2019–2020



Kuva 2. Yleisimmät palauteluokat ja palautteiden määrät Q3 2019–2020



Korona ruuhkautti palvelut, digitaalisten palveluiden käytön lisääntyminen toi useita kehittämisehdotuksia

Palautteista 40 % koski palveluun pääsyä, sen hakemista ja löytämistä tai siihen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Palautteet olivat sidoksissa koronatilanteeseen, sillä usein haasteet palveluun pääsyssä tai palvelun löytämisessä sekä puutteelliset ohjeistukset liittyivät jollakin tapaa koronan vuoksi muuttuneeseen palveluntarjontaan. Myös lisääntynyt digipalveluiden käyttö, erityisesti Omaolo, näkyi palautteissa. Kaupunkilaisten huoli epidemian leviämisestä näkyi palautteissa, ja kehittämisideat liittyivätkin paljon epidemian hallintaan.

Digitaalisten palveluiden käytön lisääntyttyä kaupunkilaiset ehdottivat lisää sähköisen asioinnin mahdollisuuksia esimerkiksi ajanvaraukseen ja erilaisten lomakkeiden siirtoon. Myös kuulovammaisten asiointia toivottiin esteettömämmäksi. Muuttuvan palveluntarjonnan myötä kaupunkilaiset kokivat kehittämisen tarvetta henkilökunnan antamassa neuvonnassa ja ohjauksessa, jotta asiakas ei ohjautuisi väärin palveluihin. Palveluiden opastekyltit ja verkkosivuilla olevien ohjeistusten, yhteystietojen sekä palveluiden aukioloaikojen ei koettu olleen aina ajan tasalla. Palveluseteleihin liittyvää ohjeistusta ei koettu selkeänä. Myös suu-nenäsuojaimiin liittyvään tiedottamiseen toivottiin tarkennusta.

Kiitoksia saimme koronatestauksen hoitoketjun sujuvuudesta, asiantuntevasta puhelinneuvonnasta sekä nopeasta hoitoon pääsystä. Toisaalta taas samat asiat saivat myös moitteita. Koronatestauskäytänteiden muuttuessa elokuussa koronaneuvontapuhelimeen yhteyden saaminen, näytteenottoon pääsy ja vastausten saanti hankaloituivat oleellisesti. Resursseja jouduttiin keskittämään näihin palveluihin, mikä heikensi muihin palveluihin pääsyä. Esimerkiksi terveysasemille, neuvoloihin ja hammashoitoon pääsy koettiin haasteellisena, puhelinpalvelut ruuhkautuivat ja takaisinsoitossa oli viiveitä. Myös monissa sosiaalipalveluissa oli kesän aikana vähemmän resursseja, mikä viivästytti palveluun pääsyä.

Laaduntarkkailijat kiittivät poikkeustilan viestintää ja ohjausta

Heinäkuussa 2020 kaupungilla toimi 14 laaduntarkkailijaa havainnoimassa kaupungin palveluita. Laaduntarkkailijat vierailivat myös sotien eri palveluissa tekemässä havaintoja ennalta määritettyjen apukysymysten avulla. Huomiota kiinnitettiin muun muassa esteettömyyteen, henkilökunnan näkyvyyteen, asiakaspalveluun ja siisteyteen.

Useimmissa havainnoitavissa palveluissa poikkeustila ja siihen liittyvä viestintä oli huomioitu opasteissa ja ohjausta oli saatavilla parhaimmillaan opasteina jopa kahdeksalla kielellä. Myös esimerkiksi terveysasemilla aulatervehtijät ohjasivat asiakkaita henkilökohtaisesti. Poikkeustilanne oli huomioitu useissa kohteissa myös harvennetuilla vastaanottoajoilla ja turvavälien mahdollistamisella odotustiloissa.

Kehitettävää löytyi muista opasteista. Palveluissa oli suuria eroja saapumisopasteissa, ilmoitustaulujen informaatioissa ja monikielisyyden huomioinnissa. Laaduntarkkailijat havaitsivat, että opasteiden yhtenäistäminen, suunnitelmallinen sommittelu ja esitteiden järjestäminen esimerkiksi aihealueittain näkyville selkeyttäisi informaation saavutettavuutta huomattavasti.

Havainnoijat kiinnittivät huomiota siihen, että esteettömyyttä tulisi parantaa erityisesti näkövammaisten asiakkaiden osalta. Muutamissa kohteissa tämä oli huomioitu kiitettävästi väri- ja korostuskontrasteilla, pistekirjoitetuilla opasteilla sekä kohokartoilla, mutta näiden olisi tärkeää löytyä jokaisesta palvelusta. Lisäksi esteettömyyttä vaikeutti kalusteiden asettelu, kuten tuolien sijoittaminen pistekirjoitetun opasteen eteen.

Palveluhankinnassa nähtiin mahdollisuuksia parantaa palveluiden saatavuutta ja monipuolistaa palvelukanavia

Keräsimme kaupunkilaisten näkemyksiä Kannelmäen ja keskustan alueiden uusien, vuonna 2021 avautuvien terveysasemien palveluhankintaan liittyen 25.6.–7.8.2020 välisenä aikana. Kaupunkilaisten mielipiteitä kerättiin verkkokyselyin, haastatteluin sekä mobiiliyhteisöä käyttämällä. Kyselyihin ja haastatteluihin vastasi 1059 kaupunkilaista.

Noin puolet vastaajista piti palveluhankinnan suunnitelmaa hyvänä ja palveluhankinnassa nähtiin paljon mahdollisuuksia. Myönteisenä koettiin palvelujen saatavuuden nopeutuminen, mahdollisuudet kehittää entistä parempia palveluja sekä monipuolisten asiointikanavien, kuten sähköisten palvelujen, laajentaminen. Myös asiakaskokemuksen nähtiin parantuvan uusien palveluiden myötä.

Osa vastaajista oli huolissaan perusterveydenhuollon palveluvalikoimasta ja sen mahdollisesta kapeutumisesta. Lisäksi uhkana nähtiin, että palveluhankinta johtaa sellaiseen yksityistämiseen, joka ei ole luotettavaa eikä tarpeeksi pitkäjänteistä, kansanterveyttä edistävää toimintaa.

Kyselyyn vastaajat jättivät runsaasti avointa palautetta, joissa koettiin tärkeänä palvelun nopea saatavuus ja uudet sähköiset yhteydenotto- ja ajanvarausmahdollisuudet, hoitosuhteen jatkuvuus ja palvelun esteettömyys. Palveluita toivottiin myös julkisten liikenneyhteyksien varrelta. Vastaajat

korostivat, että on tärkeää saada palvelua omalla äidinkielellään ja että ikääntyneiden palveluihin kiinnitettäisiin erityishuomiota.

Lopuksi

Huolimatta poikkeuksellisesta ajasta, saimme kaupunkilaisilta myös paljon kiitosta ja kehittämissuhteita, joita on viety palveluihin kehittämistoiminnan tueksi. Myös laaduntarkkailijoiden hanke sekä palveluhankintoihin liittyvä kuntalaiskuuleminen tuottivat runsaasti arvokasta tietoa. Erityisesti esteettömyyden sekä ohjauksen ja neuvonnan huomiointi ovat tekijöitä, joihin tulisi kiinnittää huomiota paremman asiakaskokemuksen aikaan saamiseksi. Samankaltaisia asioita kaupunkilaiset korostivat myös tulevaisuuden terveysasemapalveluissa. Toivo siitä, että erilaiset väestöryhmät huomioitaisiin jo uusien palveluiden suunnittelussa, korostui useissa vastauksessa.