

# Kymenlaakson hyvinvointialueen kokemuksia laatutyökaluista

Carita Vanhala, palvelupäällikkö

Marika Immonen, palvelukoordinaattori

# Laatutyökalujen käyttö ja hyödyntäminen meillä

- Laatutyökaluista puuttuu THL:n vaatimaa NPS-luku. Haluttiin kuitenkin lähteä kokeilemaan "ilmaista työkalua" ja saamaan palautetta meillä käytössä olevista **digipalveluista**, joista ei juurikaan ole aiemmin saatu kohdennettua palautetta.
- Palautetta kerätään sähköisestä ajanvarauksesta, Asiointipalvelun sähköisistä lomakkeista sekä Kymen HVA mobiilisovelluksesta.
- Palautteiden jatkohyödyntämistä omaan raportointijärjestelmään ei toistaiseksi. Asiakkaiden antamat arvosanat ja sanalliset palautteet käsitellään Laatutyökalujen käyttöliittymässä. Palautteita jaetaan toimintojen esimiehille sähköpostitse sekä läpikäydään omassa Suomi.fi palveluiden ohjausryhmässä.

# Laatutyökalut: asiakaspalaute

# PTV ja Laatuökalut käytön aloitus on helppoa

## 1. PTV:ssä palvelu tulee olla kuvattu ja asiointikanava liitetty palveluun

**Palvelutietovaranto** ⓘ  
Klikkaa Hae käyttö lupaa -painiketta vain, jos haluat hakea IN-rajapinnan käyttö lupaa.

**Siirry Palvelutietovarantoon**

Hae käyttö lupaa

**Laatutyökalut** ⓘ

**Siirry Laatutyökaluihin**

Haku sisällön nimellä ▾ Sisällön nimi 🔍 ⓘ

Rajaa haku suodattimilla ^ ⓘ

Sisältötyyppi: **Palvelu** × **Asiointikanavat** ×

Organisaatio: **Kymenlaakson hyvinvointialue** ×

## 2. Laatutyökalu: Hakutuloksista haetaan asiointipalvelu, johon Laatutyökalu lisätään

Valitse palvelu ja asiointikanava Päivitä uusimmat tiedot PTV:stä

Hae palvelua tai asiointikanavaa Rajaa asiointikanavan tyypeillä

ajan 🔍 **Hae** Valitse näytettävät asiointikanavat ▾

Palvelun nimi	Asiointikanavan nimi	Sisältötyyppi
<input type="radio"/> Koronarokotuspalvelut	Koronarokotuksen sähköinen ajanvaraus	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Synnytyspalvelu	Sähköinen ajanvaraus	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Ikääntyneen hyvinvoinnin edistäminen	Sähköinen ajanvaraus	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Perusterveydenhuollon vastaanottopalvelut	Sähköinen ajanvaraus	Verkkoasiointi
<input type="radio"/> Kotikuntoutus	Sähköinen ajanvaraus	Verkkoasiointi

## 3. Annetaan asiointipalvelulle palvelua kuvaava nimi

4. Palvelu saa yksilöllisen urlin (sekä QR-koodin), joka lisätään varsinaiseen palvelun esim. ajanvarauksen jälkeen asiakas näkee meillä palautelinkin valmistautumisohjeessaan

### Valmistautumisohjeet \*

**B I U** ☰ ☰ 🔗

FI 👤

Koronarokotusajanvaraus 1. rokotteeseen kaikille 5-vuotta täyttäneille. 10 - 12 Vuotiaiden ajanvaraus vain puhelimitse

Anna palautetta! [Kuinka ajanvarauksesi sujuu.](#)

# Yhteenveto kaikista asiointipalveluista

## Yhteenveto kaikista asiointipalveluista

[Näytä taulukoina](#)

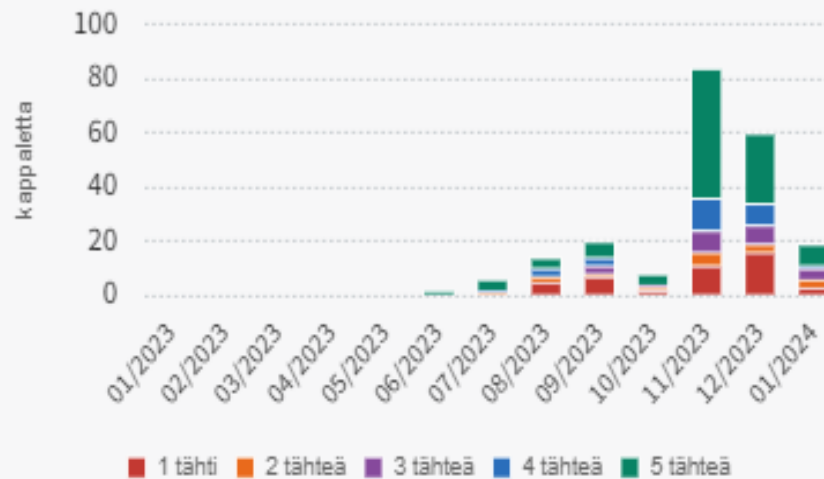
Asiakaspalautteiden keskiarvo,  
viimeiset 365 vrk

3,6



213 palautetta

### Asiakaspalautteiden jakauma ja kehitys



### Itsearviointien keskiarvo

57 %

1 asiointipalvelu

# Yksittäisten asiointipalvelujen tiedot

9 asiointipalvelua, 1 ryhmittelyä  
Viimeiset 365 vrk

Haku

Järjestys

Nimi	Asiointikanavan tyyppi	Asiakaspalaute keskiarvo	Palautteen lukumäärä	Viimeisin itsearvio	Käyttömäärä
Diabeteshoitajan ajanvaraus	Verkkoasiointi	3,27	15	-	-
Hoitotarvikkeiden lisätilaus	Verkkoasiointi	3,56	9	-	-
Kaihileikkauksen esitiedot	Verkkoasiointi	4,57	7	-	-
KymenHVA mobiili	Verkkoasiointi	2,95	41	-	-
Rokotuspalvelun ajanvaraus	Verkkoasiointi	4,24	80	-	-
Sairaanhoitajan ajanvaraus	Verkkoasiointi	3,26	34	-	-
Varhaisraskauden ultraääniajanvaraus	Verkkoasiointi	5	1	-	-
 Vastaanottopalvelut		3,75	150	-	-
Yhteydenotto terveysasemaan	Verkkoasiointi	3,05	21	-	-
Äitiyshuollon esitiedot	Verkkoasiointi	2,8	5	-	-

# Rokotuspalvelun ajanvaraus tulokset



## Tähtiarvosanat

Kerro mielipiteesi. Kuinka asiointisi sujui? (Tähtiarvosanat ja määrät)

Ajalta: 9.1.2023 - 9.1.2024

Tähtiarvosana (1 - 5 tähteä)	Yhteensä	%-osuus kaikista	Sanallinen palaute
★★★★★	54 kpl	68 %	15 kpl
★★★★	7 kpl	9 %	5 kpl
★★★	10 kpl	13 %	7 kpl
★★	2 kpl	3 %	2 kpl
★	7 kpl	9 %	4 kpl
Kaikki	80 kpl	100 %	33 kpl

Kerro lisää kokemuksestasi. (Sanallinen arvio)

Ajalta: 9.1.2023 - 9.1.2024

## Sanallinen arvio

- ★ 513.12.2023 **Käsitelty**  
Hyvin sujui!
- ★ 57.12.2023 **Käsitelty**  
Selkeä
- ★ 47.12.2023 **Käsitelty**  
Nopeasti kävi varaus
- ★ 35.12.2023 **Käsitellyssä**  
Aluksi en päässyt ollenkaan suomi.fi palveluun. Ohjeen mukaisesti avasin toisen selaimen ja sen jälkeen ajanvaraus sujui helposti
- ★ 32.12.2023 **Ei olennainen**  
Tietokonetaito ei minulla hyvä
- ★ 51.12.2023 **Käsitelty**  
Erittäin kätevä varauspalvelu. Sai varattua kaksi aikaa, joista toinen vaimolle. Kiitos!

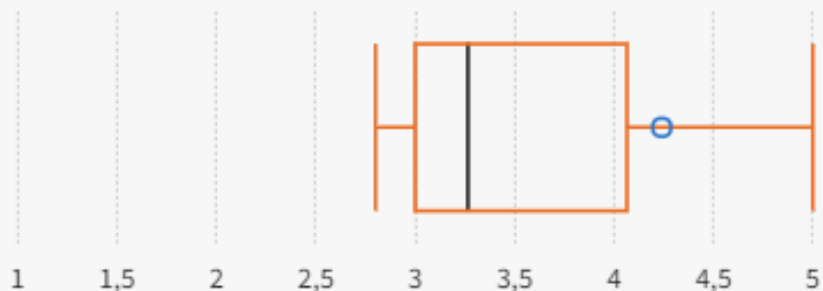
# Vertailu Kymenlaakson muihin asiakaspalautteisiin

Valitse vertailuperuste

Sama organisaatio: Kymenlaakson ▾

## Asiakaspalautteen keskiarvo (koko seurantajakso) ⓘ

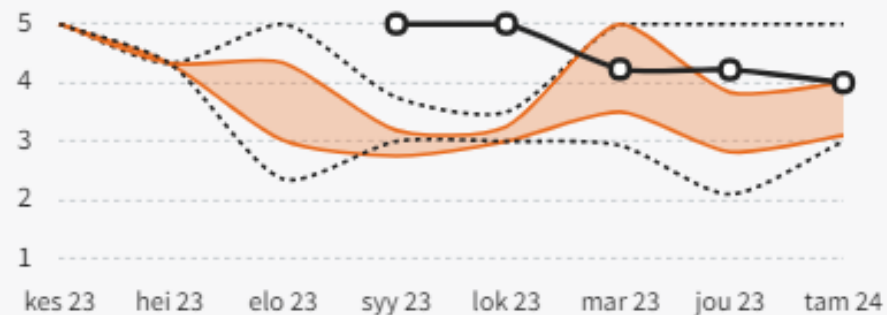
Sama organisaatio: Kymenlaakson hyvinvointialue, 8 kpl



○ Tämän asiointipalvelun keskiarvo | Mediaani  
□ 50 % havainnoista | — 100 % havainnoista (pl. poikkeamat)

## Asiakaspalautteen keskiarvo (kehitys) ⓘ

Sama organisaatio: Kymenlaakson hyvinvointialue, 8 kpl



○ Tämän asiointipalvelun keskiarvo □ 50 % havainnoista  
..... 100 % havainnoista (pl. poikkeamat)



# Suomi.fi Laatuökalut

Itsearviointi

# ITSEARVIOINTI: Sähköinen ajanvarauspalvelu

- Itsearviointi tehtiin 30.10. 2023 ajanvarauspalveluun
- Arvioinnin tekijänä digikehittäjät
- Itsearviointi sisälsi 55 väittämää  
<https://palveluhallinta.suomi.fi/storage/cms.files/Goc78ZdMZ2hEEZpa.pdf>
- esille nousi muutamia kehityskohteita, mutta pääsääntöisesti jo tiedossa olevaa.
- Vastaukset on julkaistu

# Vastaukset eri vaiheista

- Itsearviointityökalun kriteeristö jakaantuu kuuteen arvioitavaan osa-alueeseen:
  - Ohjeistus ennen asiointia
  - Asiointitilanne
  - Käytettävyys
  - Asiointiin sähköiset tukipalvelut
  - Tietoturva- ja suoja
  - Asiakkaan osallistaminen
- Itsearviointikysely koostuu 55 väittämästä. Kuhunkin kyselyn väittämään voi vastata *Kyllä, Ei tai Osittain* sen mukaisesti, miten väittämässä mainittu asia palvelussa toteutuu.
- Jos väittämää ei voida soveltaa kyseisen asiointipalvelun arvioimiseen, voi väittämään vastata *"Ei voi soveltaa tähän asiointipalveluun"*.

## Vaiheet

Näytä vastaukset

### Aloitus

#### Ohjeistus ennen asiointia



#### Asiointitilanne



#### Käytettävyys



#### Asiointiin sähköiset tukipalvelut



#### Tietoturva ja -suoja



#### Asiakkaan osallistaminen

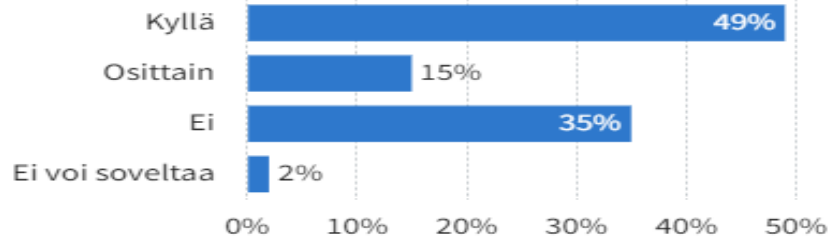


# Itsearviointin tulos

**Tulos: 57 %**

Mitä suurempi Kyllä-vastausten osuus on, sitä laadukkaampi asiointipalvelu on. Kyllä- ja osittain-vastausten määrä parantaa prosentteina esitettävää itsearvion tulosta. Suuri Osittain- ja Ei-vastausten osuus puolestaan kertoo, että palvelussa on vielä kehitettävää.

Vastausten jakauma



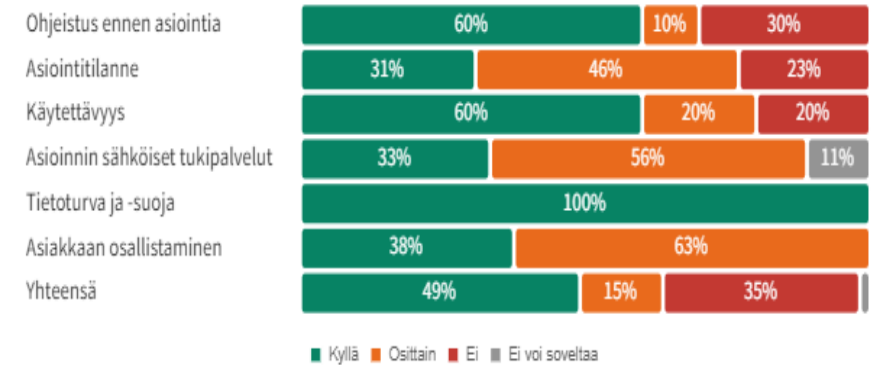
Tulos lasketaan vastausten painotetusta keskiarvosta seuraavilla painoarvoilla:

- Kyllä — 1,00
- Osittain — 0,50
- Ei — 0,00
- Ei voi soveltaa — Ei huomioida

Itsearviointin tulos

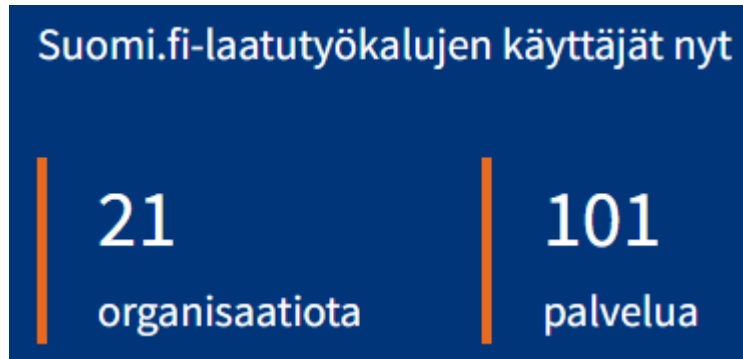
**57 %**

Vastausten jakauma osa-alueittain

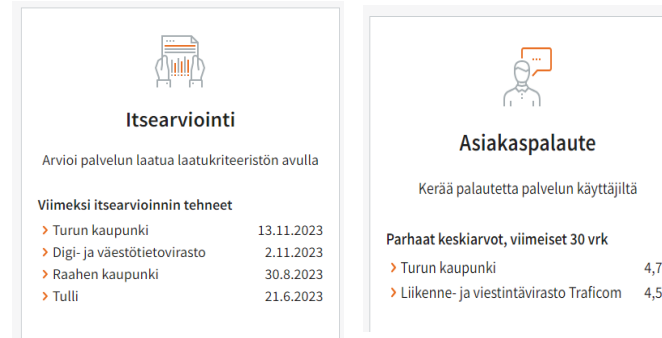


# Laatutiedot näkyy myös Suomi.fi-verkkopalvelussa

<https://laatutyokalut.suomi.fi/public>



## Julkisen sektorin palveluiden saamat asiakasarviot



## Valtion hallinnon palvelut, Kuntien palvelut ja hyvinvointialueen palvelut -> Kymen HVA palvelut

### Asiakaspalautteet

Organisaatio	Asiointikanavan tyyppi	Asiointipalvelu	Asiakaspalaute (keskiarvo)	Asiakaspalaute (lukumäärä)
Kymenlaakson hyvinvointialue	Verkkoasiointi	Rokotuspalvelun ajanvaraus	4,12	34
Kymenlaakson hyvinvointialue	Verkkoasiointi	Sairaanhoidajan ajanvaraus	3,23	30
Kymenlaakson hyvinvointialue	Verkkoasiointi	Diabeteshoitajan ajanvaraus	3,18	11
Kymenlaakson hyvinvointialue	Verkkoasiointi	KymenHVA mobiili	3,07	27

### Itsearviointi

Organisaatio	Asiointikanavan tyyppi	Asiointipalvelu	Viimeisin itsearvio	Viimeisin itsearvio (julkaisu-aika)
Kymenlaakson hyvinvointialue	Verkkoasiointi	Sairaanhoidajan ajanvaraus	57 %	9.1.2024
Kymenlaakson hyvinvointialue	Verkkoasiointi	Rokotuspalvelun ajanvaraus	-	-
Kymenlaakson hyvinvointialue	Verkkoasiointi	Kaihileikkauksen esitiedot	-	-
Kymenlaakson hyvinvointialue	Verkkoasiointi	Yhteydenotto terveysasemaan	-	-

Kiitos!

