

Arbetsdokument 58/2022

# Innehållsmässiga specifikationer för nationellt enhetlig kundrespons

Arbetsgruppens arbete 2020–2021

Salla Sainio & Kaisa Lenkkeri

THL har tillsammans med de framtida välfärdsområdena specificerat hur kundrespons ska samlas in om social- och hälsovårdstjänster på ett enhetligt sätt. Arbetet genomfördes i en arbetsgrupp 2020–2021. I det här arbetsdokumentet presenteras arbetsgruppens riktlinjer och rekommendationer för nationell kundrespons.

I arbetsdokumentet beskrivs den nationella kundresponsens innehåll och struktur samt de uppgifter som ska kopplas till responsen. I arbetsdokumentet specificeras dessutom från vem man samlar in nationell kundrespons.

Målet är att när välfärdsområdena tar i bruk specifikationerna ska information om kundernas nöjdhet med social- och hälsovårdstjänster samlas in på ett nationellt enhetligt sätt i alla välfärdsområden. Den enhetliga informationen gynnar kunderna, som har möjlighet att ge respons om social- och hälsovården på ett enhetligt sätt i hela landet, välfärdsområdena och tjänsteprocenterna, som får tillgång till tillförlitlig och jämförbar information som stöd för utveckling och styrning samt aktörer på nationell nivå, som får information som möjliggör utvärdering och styrning.

## Till läsaren

För att mäta social- och hälsovårdstjänsternas kvalitet, tillgången till tjänsterna och servicesystemets funktion behövs information om kundernas serviceupplevelse och nöjdhet med tjänsterna. Det är vanligt att man samlar in kundrespons både inom den offentliga och den privata social- och hälsovården, men kundresponsen som samlas in idag är oenhetlig till många delar och delvis bristfällig. Det finns inte tillgång till nationellt jämförbar, aktuell information om kundnöjdheten från de olika välfärdsområdena.

Social- och hälsovårdsreformen har tydliggjort att det finns ett behov av att producera och analysera nationellt enhetlig, jämförbar och aktuell information om social- och hälsovårdens verksamhet och kvalitet. Kundrespons behövs i den nationella och regionala uppföljningen av välfärdsområdenas ordnande av tjänster, men information om kundernas nöjdhet med tjänsterna stödjer också utvecklingen av social- och hälsovårdens serviceproduktion. Även kunder och medborgare ska ha tillgång till jämförbar och objektiv information så att de kan följa upp och bedöma kvaliteten på tjänsterna som de använder och välja mellan olika tjänste-producenter.

Beredningen av nationell kundrespons inleddes redan 2018 under ledning av social- och hälsovårdsministeriet. Våren 2018 utarbetade THL arbetsdokumentet Asiakaspalautteen kansallinen keruun yhtenäistämisen – sisällölliset ehdotukset (Peränen och Sainio 2018). I november 2020 inrättades en arbetsgrupp inom social- och hälsovårdsministeriets Virta-projekt, vars syfte var att utveckla en enhetlig handledning och indikatorer för insamling av kundrespons om social- och hälsovården. I det här arbetsdokumentet presenteras arbetsgruppens arbete närmare samt gruppens riktlinjer och rekommendationer för nationell kundrespons. Gruppens sammansättning anges i bilaga 1 till arbetsdokumentet.

Arbetsgruppen fortsätter sitt arbete inom Finlands program för hållbar tillväxt (RRP) från 2022 och framåt. Avsikten är att göra gruppens verksamhet bestående och skapa en verksamhetsmodell för att utveckla och upprätthålla nationell insamling av kundrespons.

Målet är att 2025 ska alla välfärdsområden samla in omfattande information om kundernas nöjdhet med social- och hälsovårdstjänsterna på ett enhetligt sätt. I datainsamlingen används nationellt överenskomna, enhetliga indikatorer. Datainsamlingen producerar kvalitativ, jämförbar och aktuell information om kundupplevelsen i de viktigaste social- och hälsovårdstjänsterna.

## Sammanfattning

Salla Sainio & Kaisa Lenkkeri. Innehållsmässiga specifikationer för nationellt enhetlig kundrespons. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Arbetsdokument 58/2022. 20 sidor. Helsingfors 2022. ISBN 978-952-408-005-7 (webbpublikation)

THL har tillsammans med välfärdsområdena specificerat hur kundrespons ska samlas in om social- och hälsovårdstjänster på ett enhetligt sätt. Arbetet genomfördes i en arbetsgrupp 2020–2021. I det här arbetsdokumentet presenteras arbetsgruppens riktlinjer och rekommendationer för nationell kundrespons.

Syftet med arbetsdokumentet är att förenhetliga insamlingen av kundrespons inom social- och hälsovården i hela landet. Dessutom är målet att stödja tjänsteproducenterna och de framtida välfärdsområdena att mer systematiskt följa upp och utnyttja responsen från kunderna. Avsikten är att erbjuda tjänsternas användare ett enhetligt sätt att ge respons och följa upp resultaten av kundresponsen och de förbättringar som har gjorts utifrån den.

Med nationell kundrespons avses information som har samlats in från kunder som använder social- och hälsovårdstjänster på det sätt som specificeras av arbetsgruppen som leds av THL. Respons samlas in om alla social- och hälsovårdstjänster från alla personer som fyllt 18 år. Insamlingen görs med en enkät med påståenden som finns översatta till svenska och engelska. Det viktiga är att alla som använder social- och hälsovårdstjänster garanteras ett kundnära sätt att ge respons enkelt, snabbt och visuellt med många olika verktyg och via flera kanaler.

För att informationen ska kunna användas av så många aktörer som möjligt ska den nationella kundresponsen kunna kopplas till åtminstone

- tjänsteproducenten
- servicestället
- tjänsten och servicehändelsen/servicehelheten
- servicekanalen
- servicetidpunkten.

För att bevara sekretessen kopplas nationellt insamlad respons inte till kundens personuppgifter.

Strukturen för nationell kundrespons består av följande delar: rekommendationsindex, baspåståenden, särskilda påståenden och egna påståenden. I all kundrespons används ett nettonrekommendationsindex, det vill säga Net Promoter Score, som standardfråga och en öppen fråga relaterad till den. Bland baspåståendena svarar kunden på 2–7 påståenden. Baspåståendena är:

- Jag fick hjälp när jag behövde den.
- Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt.
- Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig.
- Jag kände mig trygg under vården/betjäningen.
- Jag vet hur min vård/mina tjänster fortsätter.
- Informationen som jag fick om vården/betjäningen var förstälig.
- Jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig.

Man kan variera de 2–7 nationella baspåståenden som skickas till kunden, dock så att alla baspåståenden används lika ofta i alla tjänster på alla enheter. Dessutom kan välfärdsområdena utöver de nationella påståendena lägga till egna påståenden som anses nödvändiga. De närmaste åren kommer baspåståendena att kompletteras med särskilda påståenden till exempel för behoven inom mun- och tandvården, tjänsterna för äldre samt mentalvårds- och missbrukartjänsterna. De påståenden som arbetsgruppen valt ut och responsstrukturens funktion testades i flera olika tjänster och i olika områden under 2021 och 2022.

I det fortsatta arbetet kommer arbetsgruppen precisera vissa saker som rör rapporteringen av resultaten av kundresponsen och frekvensen för insamling av kundrespons. Målet är att 2025 ska alla välfärdsområden samla in omfattande information om kundernas nöjdhet med social- och hälsovårdstjänsterna på ett enhetligt sätt. I datainsamlingen används nationellt överenskomna, enhetliga indikatorer. Datainsamlingen producerar kvalitativ, jämförbar och aktuell information om kundupplevelsen i de viktigaste social- och hälsovårdstjänsterna.

terna. Den insamlade informationen kan användas i stor omfattning i den nationella styrningen och uppföljningen samt i välfärdsområdenas kunskapsledning. Resultaten är tydliga och lättillgängliga även för medborgarna.

**Nyckelord:** kundrespons, kundupplevelse, kundenkät, kundnöjdhet, kvalitet, PREM, patientnöjdhetsmått

# Innehåll

Till läsaren .....	2
Sammanfattning .....	3
Innehåll .....	5
Bakgrund .....	6
Arbetet med specifikationerna 2020–2021 .....	7
Hur kan organisationen underlätta för kunderna att ge respons? .....	8
Arbetsgruppens riktlinjer och rekommendationer .....	9
1. Från vem man samlar man in nationell respons? .....	9
2. Vilken information ger responsen? .....	9
3. Responsens struktur .....	10
4. De nationella påståendena som arbetsgruppen valt ut .....	10
5. Bedömning av påståenden .....	11
6. Öppen respons från kunden .....	12
Testning av den nationella enkätens påståenden 2021–2022 .....	13
Innehåll som preciseras senare .....	14
1. Rapportering av resultaten av kundresponsen .....	14
2. En nationellt enhetlig serviceklassificering .....	14
3. Frekvensen för insamling av kundrespons .....	14
Målbilden 2025 .....	16
Källor .....	17
Bilagor .....	18

# Bakgrund

Social- och hälsovårdsreformen har tydliggjort att det finns ett behov av att producera och analysera nationellt enhetlig, jämförbar och aktuell information om social- och hälsovårdens verksamhet och kvalitet. För att nå målet har beredningen av minimiinformationsinnehållet inletts och välfärdsområdena kommer att ledas med ett informationsunderlag som baseras på förordningen om minimiinformationsinnehåll. Informationen utnyttjas även i den nationella utvärderingen och styrningen av välfärdsområdena.

Kundernas respons om tjänsterna utgör viktig information i beredningen av informationsunderlaget. Kundrespons behövs i den nationella och regionala uppföljningen av välfärdsområdenas ordnande av tjänster, men information om kundernas nöjdhet med tjänsterna stödjer också utvecklingen av social- och hälsovårdens serviceproduktion. Även kunder och medborgare ska ha tillgång till jämförbar och objektiv information så att de kan följa upp och bedöma kvaliteten på tjänsterna som de använder och välja mellan olika tjänsteleverantörer. Kundnöjdheten är en av uppgifterna som man kan dra nytta av i valet av tjänst.

Kundresponsen som idag samlas in från dem som använder social- och hälsovårdstjänster är till många delar oenhetlig och delvis bristfällig. Det finns inte tillgång till nationellt jämförbar, aktuell information om kundnöjdheten från de olika välfärdsområdena. I den nationella utvärderingen används för närvarande den information som samlas in med THL:s nationella kundresponsenkäter. Enkäterna ger dock bara information om vissa hälso- och sjukvårdstjänster och responsen samlas in ungefär vartannat år.

För att möjliggöra insamling av nationellt enhetlig, jämförbar och aktuell kundrespons utarbetade THL arbetsdokumentet Asiakaspalautteen kansallinen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset v. 2018. Arbetet avbröts vid regeringsskiftet i mars 2019, men hösten 2020 gav social- och hälsovårdsministeriet THL i uppdrag att fortsätta arbetet.

# Arbetet med specifikationerna 2020–2021

I november 2020 inrättades en arbetsgrupp inom social- och hälsovårdsministeriets Virta-projekt, vars syfte var att utveckla en enhetlig handledning och indikatorer för insamling av kundrespons om social- och hälsovården.

Som representanter för tjänsteordnaren, det vill säga de framtida välfärdsområdena, bjöd man in representanter för kommunerna, samkommunerna eller tidigare nämnda aktörers projekt. Till arbetsgruppen bjöd man in representanter för de framtida välfärdsområdena som hösten 2020 hade sökt och beviljats finansiering via strukturfondsprogrammet för utveckling av nationell kundrespons. Man välkomnade också representanter för de övriga framtida välfärdsområdena till arbetsgruppen. Även DigiFinland och THL har funnits representerade i arbetsgruppen (bilaga 1),

Arbetsgruppen har arbetat under fem virtuella workshoppar som hölls mellan november 2020 och maj 2021. Mellan workshopparna har beredningsarbete utförts vid THL och inom arbetsgruppen via e-post (bilaga 2). Arbetsgruppens arbete har dessutom kopplats till programmet Framtidens social- och hälsocentral bland annat i fråga om kommunikationen och projektrapporteringen till social- och hälsovårdsministeriet.

Under workshopparna har arbetsgruppen behandlat bland annat hur och från vem nationell kundrespons ska samlas in, den nationella responsens innehåll och struktur samt vilka uppgifter som ska sammankopplas med responsen. Riktlinjerna och rekommendationerna beskrivs närmare i kapitlet Arbetsgruppens riktlinjer och rekommendationer, som börjar på sidan 9.

Arbetsgruppens arbete har styrts av följande mål:

- Kundrespons samlas in på ett nationellt enhetligt sätt i alla områden. I datainsamlingen används nationellt överenskomna, gemensamma indikatorer.
- Datainsamlingen producerar kvalitativ, jämförbar och aktuell information om kundupplevelsen i de viktigaste social- och hälsovårdstjänsterna.
- Den insamlade informationen kan användas i stor omfattning i den nationella styrningen och uppföljningen samt i områdenas egen kunskapsledning.
- Resultaten av kundresponsen är tydliga och lättillgängliga även för medborgarna.

Arbetsgruppen har för avsikt att fortsätta sitt arbete när innehållspecifikationen är färdig. Målet är att Finland ska ha ett permanent nätverk som utvecklar kundresponsindikatorer, utvärderar de nuvarande indikatorernas funktion, stödjer införandet av modellen för nationell kundrespons, informerar om modellen och samarbetar enligt principerna för medskapande. Arbetsgruppen utökas genom att de välfärdsområden som ännu inte har varit med i gruppen på nytt erbjuds möjlighet att delta.

# Hur kan organisationen underlätta för kunderna att ge respons?

Kundrespons samlas in om många olika tjänster i samhället. Social- och hälsovården är ett av områdena som konkurrerar om kundernas intresse att ge respons. Därför är det mycket viktigt att det är lätt för kunden både att ge respons och att följa upp responsen från andra kunder.

Både för kunden och för personalen är det viktigt med ett transparent responsystem: det är bra om organisationen beskriver varför kundresponsen samlas in, hur den behandlas och hur responsen leder till utvecklingsarbete och förbättringar. Centrala principer för organisationer som värdesätter respons:

- Kundorienteringen bör synas i organisationens värden: man vill vara mån om alla och en god kundupplevelse är en gemensam angelägenhet.
- Kundorientering och att kunderna har verkliga möjligheter att påverka utvecklingen av tjänsterna ökar viljan att ge respons. Kunderna värdesätter och förväntar sig information om hur deras respons har utnyttjats och vilka förbättringar den har lett till. Informera även personalen om resultaten och utvecklingsarbetet.
- Kunderna värdesätter den offentliga social- och hälsovården, vilket är viktigt att berätta för arbetstagnarna. Det är viktigt att den erhållna responsen behandlas inom organisationen så att personalen orkar och kommer ihåg att uppmuntra kunderna att ge respons.
- Det lönar sig att ta hjälp av erfarenhetsexperter och kundjuryer i arbetet med att utveckla kundresponsen.
- Kunderna kan låta bli att svara om de inte vet hur uppgifterna behandlas och av vem. Kunderna måste få tydlig information om dataskyddet.
- Personalen och ledningen förbinder sig att samla in och utnyttja kundrespons eftersom det ses som en systematisk del av det egna arbetet och organisationens verksamhet.
- Man har skapat en process för analys av kundresponsen och utsett aktörer som ansvarar för processen. Resultaten utnyttjas systematiskt i utvecklingen av tjänster.



# Arbetsgruppens riktlinjer och rekommendationer

Syftet är att förenhetliga insamlingen av kundrespons inom social- och hälsovården i hela landet. Dessutom är målet att stödja tjänsteprocenterna och de framtida välfärdsområdena att mer systematiskt följa upp och utnyttja responsen från kunderna.

Avsikten är att erbjuda tjänsternas användare ett enhetligt sätt att ge respons och följa upp resultaten av kundresponsen och de förbättringar som har gjorts utifrån den.

- **Med nationell kundrespons avses information som har samlats in från kunder som använder social- och hälsovårdstjänster på det sätt som specificeras av arbetsgruppen som leds av THL.**
- Organisationerna får även muntlig respons från kunderna till exempel i olika servicesituationer och respons via telefonkontakt, e-post eller brev. Denna respons eller uppgifterna från andra kundenkäter som organisationerna genomför inkluderas inte i den nationella datainsamlingen, utan de behandlas inom organisationen.

## 1. Från vem man samlar man in nationell respons?

Enhetligt insamlad kundrespons ger medborgarna och tjänsternas användare möjlighet att påverka utvecklingen av tjänster och göra sig hörda oberoende av ort eller tjänst.

Målet är alltså att samla in respons om alla social- och hälsovårdstjänster. Den nationella kundresponsen införs dock stegvis enligt respektive områdes utgångsläge och tidtabell.

- Användarna av social- och hälsovårdstjänster garanteras ett kundnära, enhetligt sätt att ge respons.
- Responsen ska kunna ges på ett enkelt, obehindrat och visuellt tilltalande sätt.
- Responsen kan ges med många olika verktyg och via olika kanaler, både elektroniskt och icke-elektroniskt.
- Responsen kan ges på flera språk. Till att börja med på finska, svenska, samiska och engelska. Senare även till exempel på ryska och arabiska.
- En anhörig eller annan närstående kan hjälpa kunden att ge respons och vid behov ge respons på kundens vägnar.
- En vårdnadshavare eller annan närstående ger respons på barnets vägnar. Åldersgränsen för när unga får ge respons själv har ännu inte fastställts. Avsikten är dock att man ska fatta beslut i frågan så snart som möjligt.

## 2. Vilken information ger responsen?

Målet med nationell kundrespons är att producera information som kan användas av många olika aktörer. För att målet ska uppnås måste kundresponsen kunna kombineras med uppgifter om vilken tjänst responsen gäller, vilket verksamhetsställe som har tillhandahållit tjänsten och vilken kanal kunden har använt.

I och med att e-tjänster blir vanligare är det mycket viktigt att få veta om kunderna upplever att deras behov uppfylls lika väl när de uträttar ärenden elektroniskt eller via telefon som när de uträttar ärenden på plats på traditionellt vis.

Nationellt insamlad respons kopplas inte till kundens personuppgifter, vilket är en förutsättning för att bevara sekretessen: det är viktigt att även kunna lämna negativ respons utan att kunden kan identifieras utifrån responsen.

Det är dock motiverat att samla in respons som kopplas till kunden exempelvis till kvalitetsregistren. De påståenden som arbetsgruppen valt ut bör användas även för insamling av identifierbar information.

Nationell kundrespons ska kunna kopplas till åtminstone

- tjänsteproducenten
- servicestället, till exempel social- och hälsocentralen
- tjänsten och servicehändelsen/servicehelheten
- servicekanalen: verksamhetsstället, webben, chatt och video, telefon
- servicetidpunkten.

Responsen kan eventuellt eller vid ett senare tillfälle också kopplas till

- teamet eller den yrkesutbildade personen som tillhandahåller tjänsten
- serviceområdet, till exempel servicen för personer med funktionsnedsättning
- processen, till exempel tidsbokningen eller jouren
- specialiteten eller resultatenheten.

### 3. Responsens struktur

Responsens struktur och längd är flexibel. Det ska dock gå snabbt och enkelt för kunden att ge respons, så antalet påståenden bör hållas på en måttlig nivå.

Välfärdsområdets egna behov bör också beaktas i insamlingen av respons. Responsens struktur garanterar att tjänsteproducenten får tjänstevisa rapporter om alla nationella påståenden trots att alla påståenden inte nödvändigtvis skickas samtidigt till en kund.

**De obligatoriska strukturerna för nationell kundrespons är NPS-påståenden (Net Promote Score) och fritt formulerad, öppen respons. Man kan variera de övriga 2–7 nationella baspåståenden som skickas till en enskild kund, dock så att alla baspåståenden används lika ofta i alla tjänster på alla enheter. Välfärdsområdena kan utöver de nationella påståendena lägga till andra påståenden som anses nödvändiga.**

Responsens struktur är följande för alla kunder:

- NPS
- en öppen fråga i anslutning till NPS: Vad påverkade din upplevelse mest?
- 2–7 nationella baspåståenden
- eventuellt ett eller flera av områdets egna påståenden.

### 4. De nationella påståendena som arbetsgruppen valt ut

De påståenden som arbetsgruppen valt ut är beprövade påståenden som redan har använts inom social- och hälsovården. En del av påståendena finns bland KUVA-indikatorerna (indikatorerna för kostnadseffektivitet inom social- och hälsovården)

THL ansvarar för utvecklingen och underhållet av påståendena. De nationella påståendenas funktion utvärderas och följs upp i samarbete med de framtida välfärdsområdena. De kommande åren ska påståendena utökas och vid behov kommer vissa påståenden att tas bort eller ändras. Arbetet med indikatorerna är alltså fortlöpande och strävar efter att svara på kundernas förändrade behov av att ge respons.

I valet av påståenden försökte man se till att de kunde tillämpas på tjänster på både basnivå och högspets specialiserad nivå. Om en tjänsteproducent eller ett välfärdsområde ändå bedömer eller om praxis visar att ett påstående inte lämpar sig att använda om en viss tjänst, kan det påståendet utelämnas. Salla Sainio vid THL ska informeras om detta, så att arbetsgruppen kan utvärdera användningen av indikatorn i fråga och om den behöver förändras.

Valet av NPS var enligt arbetsgruppen motiverat, eftersom måttet har visat sig vara en bra allmän indikator som används i stor utsträckning. NPS används även internationellt, också utanför social- och hälsovården. Tack vare skalan och beräkningssättet upptäcker NPS även små förändringar i nöjdheten och producerar därmed realtidsinformation om tjänstens kvalitet. NPS är den första frågan i den nationella enkäten, vilket säkerställer att svaret på övriga frågor inte styrs av svaret på NPS. Syftet är att direkt kartlägga kundens första intryck av tjänsten och därefter följer preciserande påståenden. På detta sätt blir jämförbarheten för NPS så tillförlitlig som möjlig.

Övriga påståenden valdes genom att arbetsgruppen först kartlade de teman som ansågs viktigast för en bra vård och service. Därefter valde arbetsgruppen ut 1–2 påståenden inom varje tema och dessa kallas för baspåståenden. Arbetsgruppen identifierade också att det för vissa tjänster finns ett behov av att utveckla mer detaljerade indikatorer framöver. Exempel på sådana tjänster är boendeservice med heldygnsomsorg.

Nedan presenteras påståendena i samma ordning som de ska användas i de nationella enkäterna. Ordningen behålls även om enkäten som skickas till kunden bara innehåller en del av påståendena.

Påståendena formuleras på samma sätt oavsett tjänst. I början av enkäten kan man dock lägga till en kort instruktion om hur frågorna ska besvaras och man kan också lägga till anvisningar mellan påståendena.

”THL/Nationell kundrespons” ska anges som källa till påståendena i enkäten.

- NPS (Net Promoter Score): **Kuinka todennäköisesti suositteisit saamaasi palvelua läheisellesi?**
  - Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för någon nära dig?
  - How likely are you to recommend the service you received to someone close to you?

En öppen fråga läggs också till NPS: **Vad påverkade din upplevelse mest?**

- Tillgänglighet: **Sain apua, kun sitä tarvitsin**
  - Jag fick hjälp när jag behövde den
  - I received the service / treatment when I needed it.
- Bemötande: **Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)**
  - Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt.
  - I felt that the staff cared about me comprehensively.
- Deltagande: **Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (KUVA)**
  - Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig.
  - The decisions concerning my treatment/the matter were made together with me
- Säkerhet: **Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana**
  - Jag kände mig trygg under vården / servicen
  - I felt safe during the care / service
- Information: **Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu**
  - Jag vet hur min vård/service kommer att fortsätta
  - I know how my care/the service will continue
- Informationens begriplighet: **Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää**
  - Informationen som jag fick om vården/servicen var förståelig
  - The information I received on care / the service was understandable
- Nyttä: **Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi (KUVA)**
  - Jag tyckte att den vård/service jag fick var nyttig
  - I felt that the service I received was useful.

Om områdena eller tjänsteproducenterna anser det nödvändigt att utöka sin enkät med andra påståenden än de nationella påståendena som anges ovan, så ska de läggas till efter de nationella påståendena.

## 5. Bedömning av påståenden

NPS-värdet grundar sig på skalan 0–10, där ytterligheterna motsvarar ”Mycket osannolikt” och ”Mycket sannolikt”.

När resultatet sammanställs klassificeras kundernas svar enligt följande:

- 0–6 = kritiker
- 7–8 = passiva
- 9–10 = ambassadörer

NPS-värdet beräknas genom att procentandelen ambassadörer subtraheras med procentandelen kritiker. Det slutliga värdet anges som ett heltal.

Kunderna bedömer påståendena på skalan 1–5 (Likertskalan)

- helt av annan åsikt (1)
- delvis av annan åsikt (2)
- varken av samma eller annan åsikt (3)
- delvis av samma åsikt (4)
- helt av samma åsikt (5)

En glidande skala rekommenderas inte. Skalan går från värde 1 till värde 5.

Kunderna uppmanas att inte svara på påståendet om de upplever att det inte passar in på deras tjänst eller situation.

## 6. Öppen respons från kunden

Respons med kundens egna ord om valfritt ämne är ofta mer värdefull för organisationen än strukturerad respons. Öppen respons kan ge information om saker som man inte har frågat om i påståendena.

Öppen respons lyfter också fram kommande saker som är viktiga för kunden, så kallade svaga signaler. I den öppna responsen får kunden berätta om sin upplevelse och ge utlopp för sina känslor.

Öppen respons är också viktig för personalen, eftersom den hjälper personalen att orka arbeta och gör arbetet meningsfullt. Majoriteten av den öppna responsen till exempel i THL:s hälsostationsenkäter har varit positiv: kunderna har tackat för personalens kompetens, engagemang och helhetsbetonande beaktande av kunden.

I den nationella kundresponsen har kunden haft möjlighet att ge öppen respons i samband med NPS. Utöver den numeriska bedömningen får kunden svara på följande fråga: Vad påverkade din upplevelse mest?

Även om den nationella enkäten besvaras anonymt och kundens bakgrundsuppgifter, såsom ålder eller kön, inte efterfrågas, kan det hända att kunden i den öppna responsen uppger ganska personlig information till exempel om sin sjukdom eller tackar och namnger en person som vårdat kunden. Därför är det mycket viktigt att responsen behandlas på ett informationssäkert sätt när man samlar in och rapporterar om kundresponsen.

Arbetsgruppen ansåg att det var viktigt att kunden kan välja att bli kontaktad av tjänsteproducenten utifrån sin respons. Då måste kunden lämna sina kontaktuppgifter. Den nationella riktlinjen är dock inte att kunden måste erbjudas denna möjlighet, utan det får välfärdsområdet själv avgöra.

# Testning av den nationella enkätens påståenden 2021–2022

De utvalda påståendena har redan tidigare använts i olika enkäter de senaste åren, särskilt inom hälso- och sjukvården. Påståendena är med andra ord beprövade. Trots det behövde man mer information om hur påståendena som valts ut till den nationella enkäten fungerar tillsammans och i olika kombinationer, då enkätstrukturen är flexibel.

Det behövdes också mer information om påståendenas lämplighet för tjänster där de hittills har använts lite eller inte alls. Sådana tjänster är många socialvårdstjänster och mentalvårds- och missbrukartjänster.

De påståenden som arbetsgruppen valt ut och responsstrukturens funktion testades i flera olika tjänster och i olika områden under 2021 och 2022. THL har samlat in information om resultaten av pilotförsöken med en enkät.

Nedan finns en kort beskrivning av de genomförda pilotförsöken.

- Satakunta: projektet Kumppanuus Akatemia, tjänster som stödjer boende hemma, våren 2021
- Birkaland: Lempäälä familjecentrals kundhandledning, sommaren 2021
- Södra Österbotten: olika social- och hälsovårdstjänster i stor utsträckning, hösten 2021
- Östra Nyland: servicen för personer med funktionsnedsättning, hösten 2021
- Päijänne-Tavastland: olika tjänster i stor utsträckning, bland annat familjecentraler, rådgivningarnas kundhandledning, rehabiliteringstjänster, prehospital akutsjukvård och jour, vintern 2021–2022
- THL:s nationella klientresponsenkät om mentalvårds- och missbrukartjänsterna, hösten 2021

# Innehåll som preciseras senare

## 1. Rapportering av resultaten av kundresponsen

Behovet av nationellt enhetlig kundrespons har identifierats hos många olika aktörer. Kundernas nöjdhet med tjänsterna granskas i allt större grad som en del av den nationella styrningen och i utvärderingen av hur områdena lyckats med att ordna tjänster. Vårdområdena och aktörerna som producerar tjänster utnyttjar informationen om kundnöjdheten i utvecklingen av tjänsterna och styrningen av verksamheten.

Informationen om kundernas upplevelse av olika tjänster och verksamhetsställen intresserar även medborgarna när de söker efter lämpliga tjänsteproducerer, tjänster eller verksamhetsställen åt sig själv eller en närstående.

De tidigare nämnda aktörernas behov av att utnyttja kundrespons ska beaktas särskilt i planeringen av resultatrapporteringen. Resultaten behöver anges per tjänst, serviceenhet och område och på nationell nivå.

Genom att sammanställa och kombinera den insamlade informationen kan man anpassa den för olika syften och skapa en allsidig bild av hur social- och hälsovården fungerar i olika områden. Detta fungerar bäst när olika aktörer är med och planerar och genomför rapporteringen. Precis som enkätstrukturen bör också möjligheterna att utnyttja rapporteringen och resultaten vara så flexibla som möjligt och betjäna dem som anordnar och producerar tjänsterna.

Arbetsgruppen diskuterade särskilt hur öppen respons skulle utnyttjas i rapporteringen. På nationell nivå och i vårdområdena är det viktigt att få reda på de nya saker, problem och utvecklingsidéer som kunderna för fram i den öppna responsen och som påståendena inte ger information om. Baserat på den öppna responsen kan man också utveckla nya indikatorer till den nationella enkäten. Öppen respons är särskilt viktig för tjänsteproducererna så att de kan utveckla tjänsterna i en mer kundorienterad riktning.

För organisationens ledning kan NPS-resultatet och den öppna responsens övergripande teman räcka, men detaljer om den öppna responsen är mycket viktig på den operativa nivån. Den öppna responsen kan framföras i organisationen i olika rapporter och sammanfattningar. Man kan också göra en sammanfattning av den och presentera utvecklingsidéer som kunderna får ta del av.

För att kunderna ska ge respons aktivt är det mycket viktigt att alla – både personal och kunder – får information om responsen och de åtgärder och förbättringar som responsen har lett till.

## 2. En nationellt enhetlig serviceklassificering

I Finland finns det ingen enhetlig klassificering av social- och hälsovårdstjänsterna. Det finns i själva verket ett tiotal olika klassificeringar som har tagits fram för olika syften, ofta för behoven inom olika projekt eller områden. Detta försvårar insamlingen, behandlingen och rapporteringen av nationell kundrespons.

När den nationella kundresponsen byggs upp är det viktigt att man hittar en tillräckligt enhetlig praxis för klassificering av tjänsterna och följer upp den, så att kundresponsresultaten kan utnyttjas nationellt. Till exempel har DigiFinland inom arbetet med att bereda minimiinformationsinnehållet i samarbete med vårdområdena utvecklat en organisationsoberoende serviceklassificering, vars användning kommer att utvärderas i insamlingen av kundrespons.

## 3. Frekvensen för insamling av kundrespons

Målet är att få tillräcklig och tillförlitlig information från kunderna om de olika social- och hälsovårdstjänsterna. Det är dock inte ändamålsenligt att samla in information oavbrutet från alla människor som använder tjänsterna. Detta skulle belasta den enskilda serviceanvändaren orimligt mycket och kräva mycket resurser för behandling av kundresponsen.

Arbetsgruppen har diskuterat nedanstående alternativ.

- Alternativ 1: Man ber om respons randomiserat, till exempel från var femte kund.

- Alternativ 2: För de tjänster som används mer sällan ber man varje kund om respons efter användningen eller användningsperioden och för de tjänster som används ofta ber man om respons från till exempel var femte användare.

Mängden respons som samlas in beror också på kundernas vilja att ge respons i den nationella enkäten. Pilotförsöken med insamling av kundrespons kommer att ge närmare information och med hjälp av den kan vi ge anvisningar om frågor som rör enkäternas frekvens.

# Målbilden 2025

Målet är att 2025 ska alla välfärdsområden samla in omfattande information om kundernas nöjdhet med social- och hälsovårdstjänsterna på ett enhetligt sätt. I datainsamlingen används nationellt överenskomna, enhetliga indikatorer. Datainsamlingen producerar kvalitativ, jämförbar och aktuell information om kundupplevelsen i de viktigaste social- och hälsovårdstjänsterna.

Den insamlade informationen kan användas i stor omfattning i den nationella styrningen och uppföljningen samt i välfärdsområdenas kunskapsledning. Resultaten är tydliga och lättillgängliga även för medborgarna.

Förutsättningar för att nå målbilden:

- Information om kundernas nöjdhet med social- och hälsovårdstjänsterna produceras på ett nationellt enhetligt sätt i alla välfärdsområden. I datainsamlingen används nationellt överenskomna, enhetliga indikatorer och verksamhetsmodeller. Verksamhetsmodellerna ska vara tillräckligt enhetliga, så att den insamlade informationen är jämförbar och tillförlitlig.
- Det nationella samarbetet för att utveckla indikatorer och innehåll är etablerat. Målet är att stödja områden och organisationer att börja använda nationella indikatorer och verksamhetsmodeller. Välfärdsområdena ger anvisningar till och stödjer tjänsteproducenterna i sitt område att samla in och utnyttja kundrespons.
- En datainsamlings- och rapporteringslösning för hela landet används och olika aktörer har utan dröjsmål tillgång till informationen som samlas in med lösningen.
- Medborgare och kunder har möjlighet att ge respons på ett enhetligt och tillförlitligt sätt samt att följa upp resultaten av kundresponsen och utvecklingsarbetet som bedrivits baserat på resultaten. Resultaten om kundnöjdheten uppdateras och görs tillgängliga för medborgarna i ett offentligt datanät (till exempel suomi.fi, välfärdsområdenas webbplatser).
- Datainsamlingen producerar information om kundupplevelsen i de viktigaste social- och hälsovårdstjänsterna. Den insamlade informationen kan användas i stor omfattning i den nationella styrningen och uppföljningen samt i välfärdsområdenas kunskapsledning. (Det minimiinformationsinnehåll som förutsetts i 29–31 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård som stöd för ledningen av välfärdsområdena).



## Källor

Peränen, Niina & Sainio, Salla (2018) Asiakaspalutteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 51/2022. Hämtad från: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019081424200>

## Bilagor

### Bilaga 1. Arbetsgruppens sammansättning

- Södra Österbotten: projektanställd Tuula Peltoniemi, Seinäjoki, överskötare Aila Mäki-Rajala och expert Piia Jaskari, Södra Österbottens sjukvårdsdistrikt
- Södra Savolax: chef för servicehandledningen Tuula Taivalanti, Essote
- Kajanaland: specialplanerare Niina Komulainen och kvalitetschef Virpi Korhonen, Samkommunen för social- och hälsovården i Kajanaland
- Egentliga Tavastland: kundservicespecialist Sanna Mäkynen, Egentliga Tavastlands sjukvårdsdistrikt
- Mellersta Österbotten: projektchef Heidi Luomala och delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen, Soite
- Kymmenedalen: kundupplevelsechef Kaarina Tilli, Kymsote
- Lappland: förvaltningsöverskötare Maarit Palomaa, Lapplands sjukvårdsdistrikt, specialist Pia Yliräisänen-Seppänen, Poske
- Birkaland: utvecklingschef Marika Järvinen, TAYS Erva, planeringschef Timo Tuurala, Tammerfors
- Norra Österbotten: delaktighetsexpert Liisa Jurmu, Oulunkaari samkommun
- Päijänne-Tavastland: utvecklingschef Maiju Päivä, Päijät-Häme välfärdssamkommun
- Satakunta: kundservicechef Mari Viljanen-Peuraniemi, Satakunta centralsjukhus Satasairaala, projektkoordinator Tellu Rosenqvist, enheten för grundtrygghet i Björneborg och verksamhetsledare Milja Karjalainen, Yhteisökeskus
- Nyland:

Helsingfors: projektchef för kunskapsledning Tommi Sulander, projektexpert Susanna Lepola och ledande socialhandledare Anri Viskari-Lojamo

Västra Nyland: projektledare Jutta Tikkanen, Esbo

- DigiFinland: expert Ulla Hakola
- THL: utvecklingschef Salla Sainio, projektchef Päivi Achte

## **Bilaga 2. Arbetsgruppens arbete 2020–2021**

- Inledande möte 17.11.2020: introduktion till ämnet och presentation av arbetsgruppen
- Workshopar och deras innehåll:

Workshop 1, 7.12.2020: Enhetlig enkätstruktur, koppling av kundens respons till kundens och organisationens bakgrundsuppgifter

Workshop 2, 22.1.2021: Val av påståenden, NPS-index, presentation av konsultarbetet

Workshop 3, 4.3.2021: Öppen respons, frågor om skalan

Workshop 4, 26.5.2021: Rapportering av respons, planer för pilotförsök med påståenden, planering av kommentarsrunda för utfört arbete

Möte 5, 15.9.2021: Kommentarsrunda om de nationella specifikationerna, läget för pilotförsöken, fortsatt planering

- Mellan workshoparna och mötena har ärendet behandlats vid THL.
- Gruppmedlemmarna har även fört diskussioner via e-post och utfört arbete mellan workshopar och möten.

**Bilaga 3.**

## **Responsenkät som skickas till kunden, exempel 1**

1. Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för någon nära dig? (skala 0–10)
  - Vad påverkade din upplevelse mest? (öppen respons)
2. Jag kände mig trygg under vården/betjäningen (skala 1–5)
3. Jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig (skala 1–5)

## **Responsenkät som skickas till kunden, exempel 2**

1. Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för någon nära dig? (skala 0–10)
  - Vad påverkade din upplevelse mest? (öppen respons)
2. Jag fick hjälp när jag behövde den (skala 1–5)
3. Jag kände mig trygg under vården/betjäningen (skala 1–5)
4. Informationen som jag fick om vården/betjäningen var förståelig (skala 1–5)
5. Samarbetet mellan personalen som vårdade mig fungerade bra (skala 1–5, eget påstående som välfärdsområdet/tjänsteproducenten kan lägga till i enkäten)