

## Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailta on määrä alkaa kerätä palautetta palveluista samalla tavalla koko Suomessa. Valtakunnallisesti yhteismitallista tietoa tarvitaan palveluiden kehittämiseksi ja asiakkaiden valinnanvapauden tueksi. Palautteen yhtenäisestä, kansallisesta keruusta valmisteltiin ehdotus kevään ja kesän 2018 aikana.

<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>

### **Kirjaa alle yleiset kommentit ja muutosehdotukset koskien asiakaspalautetiedon kansallista mallia ja arkkitehtuurisuunnitelmia.**

#### **3. Asiakaspalautetiedon keruun mallin sisällöllisiä ehdotuksia (liite 1) koskevat kommentit**

Hyvinvointiala HALL ry suhtautuu ehdotukseen positiivisesti, mutta toteaa, että ehdotus on vielä varsin yleisluontoinen. On siis vaikeaa muodostaa lopullista käsitystä sen toteuttamisen vaikutuksista jäsenistömme kannalta. Lähtökohtaisesti kannatamme sitä, että asiakaspalautetta kerättäisiin uudessa järjestelmässä kansallisesti. Ehdotuksen yleisluontoinen tapa asiakaspalautetiedon keruuseen vaikuttaa niin ikään kannatettavalta.

On huomattava, että erilaisten asiakaspalautteen keräämisen veloitteiden ei tule olla palveluntuottajia tai asiakkaita päällekkäisesti kuormittavia, ja tarkoituksensa byrokratiaan kadottavia. Siihen nähden kyseisen ehdotuksen yksinkertaiseen malliin perustuva lähtökohta vaikuttaa perustellulta.

Helppokäyttöisyys niin asiakkaan kuin palveluntuottajan kannalta on ensisijaista. Tähän ehdotuksessa on kiinnitetty huomiota.

#### **4. Alustavia arkkitehtuurisuunnitelmia (liite 2) koskevat kommentit**

-

#### **5. Lisäykset tai muutosehdotukset suunnitelmiin**

Tulosten keruun ja vertailun, sekä yksinkertaisuuden säilyttämisen vuoksi on kannatettavaa, että palautteen kerääminen tapahtuu samalla sapluunalla ja samoilla kysymyksillä kaikissa sote-palveluissa. Lievästi ongelmalliseksi saattaa kuitenkin nousta ehdotuksessakin tunnistettu tosiasia, että palvelut ovat hyvinkin erilaisia keskenään. Ehdotetut kysymykset soveltuvat tosiaan paremmin selkeästi rajattavan pituisiin palvelukäynteihin tai -jaksoihin. Lisäksi

suosittelevuuden voi katsoa soveltuvan joihinkin palveluihin kyseenalaisesti, esimerkkinä lastensuojelupalvelut.

Ehdotuksessa jää hieman epäselväksi, miten suosittelevuutta lisäksi otettavat 2-3 muuta kysymystä valikoitaisiin. Kuka asiasta päättäisi ja millä mekanismilla?

**6. Mikäli asiakaspalautetiedon kansallinen keruu toteutettaisiin materiaaleissa esitetyn mallin mukaisesti, mitä hyötyjä/haittoja arvioitte siitä organisaationne näkökulmasta olevan?**

Edustamme yksityisiä palveluntuottajia ja yleishyödyllisiä sote-alan järjestöjä. Kannatamme lähtökohtaisesti aina palveluntuottajien ja palvelujen vertailua. Palveluja tarvitsevan ihmisen ja palveluja rahoittavan ja järjestävän julkisen tahon on tunnistettava tuottajien eroja ja löydettävä parhaita mahdollisia tapoja palvelujentuotantoon. Ainoa väline tähän on erilaiset vertailun mahdollistavat työkalut. Nyt ehdotettava asiakaspalautetiedon kansallinen keruu on yksi tällaisista välineistä. Vähintäänkin näin välillisesti siitä on jäsenorganisaatioillemme siis suurtakin hyötyä. Tämä edellyttää tosin sitä, että vertailun tuloksia myös käytetään parhaan mahdollisen tuotantotavan valinnassa.

Suoriakin positiivisia vaikutuksia palveluntuottajille palautteen keruusta aina on. Palvelua voi kehittää vain palautteen perusteella. On kuitenkin pidettävä huolta siitä, että päällekkäisiä ja epätarkoituksenmukaisesti kuormittavia velvoitteita ei synny. Nyt puhe on kansallisesta palautteen keruusta. Myös maakunnat voivat kerätä palautetta, ja velvoittaa tuottajat tähän. Olisikin varmasti paikallaan koordinoita valtakunnallisesti sitä, että maakuntien palautteen keräämisen velvoite on yhteensovitettu tämän kansallisen palautteen keruun kanssa.

Tietotekniset kysymykset voivat aiheuttaa aina mittavia haasteita. Niiden kustannukset tai käyttöönotto saattavat muodostua ylitsepääsemättömiksi esteiksi etenkin pienemmille palveluntuottajille. Onkin ehdottomasti huolehdittava siitä, että näin ei pääse käymään.

**7. Muut kommentit jatkovalmisteluun**

-

**Ulla-Maija Rajakangas**  
toimitusjohtaja  
Hyvinvointiala HALI ry

Lisätietoja:

**Eveliina Vigelius**, asiantuntija, elinkeinoasiat, [eveliina.vigelius@hyvinvointiala.fi](mailto:eveliina.vigelius@hyvinvointiala.fi), p. 044-5114411