



PalveluPulssi-materiaalit ovat hyvin esillä Niittykodin ilmoitustaululla hissien luona. Kuvassa Pilvi-Marika Rantanen.

Miten onnistuimme?

– Reaaliajassa saatu palaute mahdollistaa varhaisen puuttumisen

PalveluPulssi-työkalun tarkoitus on tuoda ikäihmisen palvelujen palautteet näkyviksi reaaliajassa.

Sen avulla viimeisin tieto asiakaskokemuksen tasosta on koko ajan palveluntarjoajien käytettävissä, joten palautteisiin voidaan reagoida heti.

Niittykodissa oli koiravieraita. Konkari pyreneittenmastiffi Sero ja harjoittelija lapinkoiran pentu Vahati ovat ilahduttamassa ikäihmisiä ja vilkastuttavassa Niittykodin rauhallista tunnelmaa. Perhepäivässäkin oli ollut hulinaa ja vilinää. Silloin Niittykodin taideprojektissa maalatut seinätkin saivat lisäväriä lasten maalauksista.

Betsda-säätiön Niittykoti oli yksi kohteista, joka pilottina aloitti palautteen keräämisen PalveluPulssi-työkalulla.

– Olemme laittaneet PalveluPulssi-materiaalia eri puolille taloa. Erytisen hyvä paikka on hissien edessä, jossa jokainen asukas ja vierailija joutuu pysähtymään hissien oven eteen odottamaan lukituksen avaamista, kertoo **Pilvi-Marika Rantanen** ryhmäkoti Niittykodin esimies.

PalveluPulssissa palautetta voivat antaa niin vieraat, omaiset kuin asukkaat. Palaute-lomakkeeseen, jossa esitetään muutama kysymys, pääsee monella eri tavalla: lähettämällä tekstiviestin, lukemalla QR-koodin,

lataamalla Palvelu Plus -sovelluksen puhelimeen tai menemällä lomakkeeseen verkkosivujen kautta.

– Toistaiseksi palautetta on tullut aika vähän. Olemme ohjanneet niitä asukkaita, jotka kykenevät käyttämään tällaista työkalua, antamaan palautetta. Palaute on tullut ennen kaikkea omaisilta ja suosituin tapa on puhelin. Saamamme palaute on ollut erittäin hyvää, Betsda-säätiön asumispalvelujen johtaja **Raila Lindeberg** iloitsee.

Palaute reaaliajassa

Annetut palautteet näkyvät reaaliajassa, jolloin viivettä palautteen antamisen ja sen vastaanottamisen välillä ei ole. Viimeisin tieto asiakaskokemuksen tasosta on henkilökunnan seurattavissa ja käytettävissä koko ajan. Palaute, niin positiivinen kuin korjaavakin, pystytään viemään käytäntöön heti.



Kuvat: Ilkka Vuorinen

– Ikäihmisten palvelujen laadusta on viimeisen vuoden aikana puhuttu paljon negatiiviseen sävyyn. Halusimme tuoda näkyväksi järjestöjen ja säätiöiden erinomaista asiakastarpeista lähtevää työtä ottamalla käyttöön PalveluPulssi-työkalun, Vanhustyön keskusliiton järjestöjohtaja **Mailis Salmi** toteaa.

Asiakkaan tarpeiden ja asiakaskokemusten ymmärtäminen auttaa onnistumaan asiakastyössä ja auttaa myös kehittämään palvelua. Asiakkaat tekevät valintoja yhä enemmän suositusten perusteella. Reaaliaikaisen kokemusten esiin nostaminen esim. sosiaalisen median kanavissa auttaa asiakkaita myös valitsemaan palveluntuottajia.

– Mielipiteet palveluntuottajan kyvystä hoitaa asiakkaan käytännön asiat tai kyvystä kuulla ja ymmärtää asiakkaita sekä mielipiteet ympäristöstä ja turvallisuuden tunteesta tai tyytyväisyydestä kokonaisuudessaan ovat merkittäviä valintakriteereitä valitessa itselleen asumispalveluiden tuottajia, Salmi jatkaa.

Asiakaskokemuksen reaaliaikainen keruu alkoi viime joulukuussa kolmessa



Mikä on PalveluPulssi?

PalveluPulssi toimii nykyaikaisena lisäkommunikointikanavana asiakkaiden ja palveluntarjoajan välillä. PalveluPulssissa palaute annetaan mobiilipohjaisella lomakkeella, joka toimii matkapuhelimen lisäksi myös muissa päätelaitteissa.

Palautetta kysytään niin omaisilta, asukkailta, palvelujen käyttäjiltä kuin vierailijoilta. He voivat antaa palautetta asiakaskokemuksestaan, milloin haluavat ja niin usein kuin haluavat, sillä palautelomake kulkee matkapuhelimessa mukana.

Asiakaspalautteet raportoidaan reaaliaikaisesti, jolloin viivettä palautteen antamisen ja sen vastaanottamisen välillä ei ole. Viimeisin tieto asiakaskokemuksen tasosta on henkilökunnan seurattavissa ja käytettävissä koko ajan. Palaute, niin positiivinen kuin korjaavakin, pystytään viemään käytäntöön heti.

Vanhustyön keskusliiton jäsenyhteisössä: Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskus Ainolassa ja Betesda-säätiön palvelukoti Kotivallissa Sipoossa ja ryhmäkoti Niittykodissa Vantaalla. Palautteen kerääminen on laajentunut nyt myös mm. Seinäjoelle, Kauhavalle ja Mikkeliin ja kevään aikana mukaan lähtee useita palveluntuottajia.

– Harjoittelemme vielä työkalun käyttöä itsekkin. Jatkossa tulokset tullaan käsittelemään ryhmäkodin palaverissa ja Huushollikokouksissa, joissa yhdessä asukkaiden ja omaisten kanssa mietitään mahdollisia kehittämistoimia, Rantanen suunnittelee. ♥

Teksti: Merja Lankinen

Valtakunnallinen pulssi

Palvelusta on mahdollista seurata anonyymia valtakunnallista Vanhustyön keskusliiton jäsenjärjestöjen fiilismittaria siitä, miten vanhusten hoivapalveluissa menee.

Tulokset näytävät tällä hetkellä tältä (tilanne helmikuun lopulla).

Asteikko 1-5, viisi paras.

- Ympäristö 4,37
- Käytännön asiat 4,41
- Turvallisuus 4,41
- Kuuleminen ja ymmärtäminen 4,41
- Tyytyväisyys 4,66