

CASE: Spontaanin palautteen malli ja alueellinen kehittäminen

Henna Granqvist
Tietohallintokoordinaattori
Eksote



SADe ja Hyvis.fi

- Terveysten- ja hyvinvoinnin edistämisen verkkosivusto
- Usean sairaanhoitopiirin ja kuntien sähköisen asioinnin käyttöliittymä (Carea, Eksote, ESSHP ja alueen kuntia, ISSHP, KSSHP, Phsotey, EPSHP...)
- SADe-kehittäjäkumppani, HyvisSADe
- Eksote ja Phsotey spontaanin palautteen pilotoijina



Järjestelmä spontaanin palautteen käsittelylle – miksi?

Keskeisin tavoite:

Palautteen pohjalta tapahtuva toiminnan ja prosessien sekä asiakaspalvelun ja palveluiden laadun kehittäminen = jatkuvaa ja laadukasta palautteiden käsittelyä, analysointia ja hyödyntämistä.

- Sosiaali- ja terveydenhuollon (SoTe) toimijat saavat arvokasta tietoa palveluiden ja hoidon onnistumisesta, ja voivat hyödyntää tiedon toiminnan kehittämisessä.
- Nykytilan keskeinen ongelma: spontaania palautetta ei kaikkialla kyetä määrätietoisesti ja järjestelmällisesti hyödyntämään.
- Spontaani palaute tarjoaa kansalaisille aidon vaikuttamisen mahdollisuuden sosiaali- ja terveystalveluiden toteutukseen.
- Nykyisin palveluita on vaikea verrata organisaatioiden sisällä tai välillä.
- SDe-hankkeessa tavoitteena luoda kansallinen malli, jota hyödyntämällä alueellisesti/paikallisesti voidaan rakentaa toimiva kokonaisuus (ns. 2-korin projekti).



- Nykyinen palautteenkeruu ja käsittely on monin paikoin asystemaattista ja käytännöt ovat kirjavina



CASE Eksote & Phsotey

	Eksote	PHSOTEY
Määrä	n. 60 / kk	n. 280 / kk
Sähköisen palautteen keruu	Verkkosivulomake (SharePoint) -> kirjaamo sähköposti / Dynasty	Webropol
Muita	Suulliset -> yksikötason käsittely Paperilomakkeet -> Yksikötason käsittely	Suulliset -> yksikötason käsittely Yhtenäinen paperilomake -> Ammatillaiset kirjaavat Webropoliin -> automaattiraportit -> yksikötason käsittely
Sähköisen palautteen käsittely	Kirjaamo kirjaa ja ohjaa sähköpostitse yksikötasolle -> Yksikötason käsittely, info kirjaamoon Vastaajittain raportit saatavilla	Kyselyn struktuuriin perustuvat automaattiraportit -> yksikötason käsittely
Avoin palaute	Vastaajatason yhteenveto	Yksikötason yhteenveto



Tavoitellut hyödyt

- Hyödyt organisaatiolle:

- Selkeä, yhtenäinen käsittelytapa eri tavoilla annetulle palautteelle
- Työajan säästö
- Mahdollisuus vastata asiakkaalle
- Palautteen hyödyntäminen laajasti
 - Aikavertailu
 - Esim. alueellinen hyödyntäminen
- Määritelty kansallinen malli ja mahdollisesti alueellisesti hankittava ratkaisu sovellettavissa myös muille toimialoille.

- Hyödyt asiakkaalle:

- välittömästi kuittaus palautteen vastaanottamisesta
- mahdollisuus saada vastaus palautteeseen
- asiakkaan niin halutessa anonymiteetti on turvattu
- mahdollisuus katsoa muiden antamaa palautetta



Spontaani palaute projektin määrittelemänä

- Kansalaisten antamaa palautetta sosiaali- ja terveydenhuollon (SoTe) toimintaan ja palveluihin liittyen.
- Lähtökohtana asiakkaan halu ja tarve kertoa palvelukokemuksestaan palvelun-tarjoajalle, ja hän voi antaa palautetta milloin itse haluaa.
- Voi koskea esimerkiksi asiointikokemusta, hoitotapahtumaa, hoidon saatavuutta tai tiloja, joissa hoito tapahtui.
- Voi koskea niin yksittäistä toimipaikkaa kuin koko toimialaa (esimerkiksi suun terveydenhuolto).
- Verkkosivuston kautta, sähköpostilla, puhelimella, suullisesti, kirjallisesti ja palauteautomaatin välityksellä
- Ensisijainen palautekanava verkkosivusto
- Voi sisältää sekä strukturoidun osuuden että avoimen osuuden.

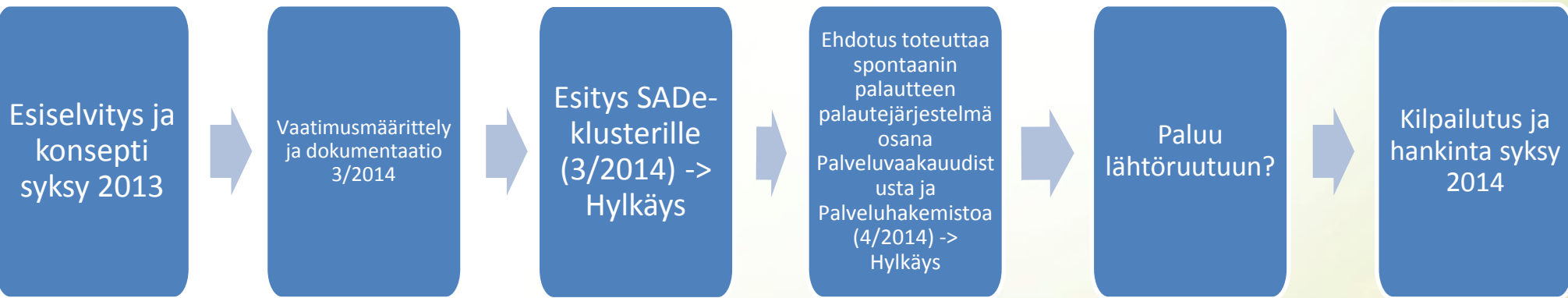


Huomioita spontaanista palautteesta

- Kansalaisia tulee kannustaa spontaanin palautteen antamiseen.
- Eroaa asiakaskyselyistä siten, että kyselyt toteutetaan tyypillisesti määräajoin, ja niissä impulssi palautteen antamiseen lähtee selkeästi palveluntarjoajalta.
- Asiakaskyselyissä usein kysyttyjä tarkentavia taustatietoja ja demografisia tekijöitä ei vaadita spontaanissa palautteessa.



Projektin vaiheet



Konseptin tiivistelmä

- Konseptidokumentti kuvaa sosiaali- ja terveysalan spontaanin palautteen kansallisen toimintamallin – ”pyri toimimaan asiassa näin”.
- Toimintamallin keskeinen tavoite on tarjota parhaita käytäntöjä hyödyntävä malli.
- Toimintamalli kattaa koko spontaanin palautteen hallinnan prosessin keskeiset vaiheet.
- Toimintamallin läpilyönti ja onnistuminen vaativat spontaanin palautteen arvostusta.



Menetelmät ja määrittely

- Projektiryhmä ja Solita Oy
- Spontaanin palautteen konsepti tarjoaa keskeiset suuntaviivat kehitykselle kansallisen toimintamallin muodossa.
- Konseptin pohjana muun muassa esiselvitystyö, sekä käytännön kokemukset muun muassa Helsingin kaupungin ja HUS:n spontaanin palautteen käsittelystä.
- Yhtenä keskeisenä lähtökohtana on ollut aidosti käyttäjälähtöisyys.
- Käyttäjälähtöisyys ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu tulee olemaan jatkuva prosessi läpi projektin jatkuen käyttöönoton jälkeen.



Palautejärjestelmän määrittely

- Tavoitteena hankkeeseen osallistuvien yhteisesti jakama näkemys tulevan palautejärjestelmän tavoitetilasta ja siihen liittyvistä toiminnallisuuksista ja vaatimuksista.
- Määrittelydokumentaatio:
 - Spontaanin palautteen palautejärjestelmän toteutukselta edellytetyjä vaatimuksia ja palautejärjestelmältä vaadittavia ominaisuuksia.
 - Mukana on myös mm. vaatimuksia koskien esimerkiksi verkkopalvelua, jonka kautta spontaania palautetta annetaan.



Spontaanin palautteen palautejärjestelmä

- Järjestelmä, johon kootaan keskitetysti annetut asiakaspalautteet ja jonka avulla palautteet luokitellaan, käsitellään, analysoidaan ja arkistoidaan.
- Tavoitteena tehokas ja laadukas palautteiden käsittely.
- Edesauttaa toiminnan kehittämistä palautteiden automaattisen luokittelun ja analysoinnin perusteella.
- Ei ole palautteen antamisen käyttöliittymä (palaute jonkun verkkopalvelun kautta esim. Palveluvaaka tai organisaation kotisivut).
- **Huom.** tavoitteena on, että palautetta annettaisiin eri kanavissa samanlaisella palautelomakkeella, joka lähtökohtaisesti tehdään Palveluvaakaan ja tarjotaan sieltä käytettäväksi esim. organisaation omilla sivuilla.
- Palautejärjestelmän keskiössä on palautteiden käsittely (ml. analysointi), johon palautejärjestelmä tarjoaa kattavat ja laadukkaat toiminnallisuudet.
- Palautejärjestelmän käyttäjäkunnan laajuus ja heterogeenisuus tulee huomioida (käytettävyyssuunnittelu, esteettömyys, järjestelmän konfiguroitavuus).

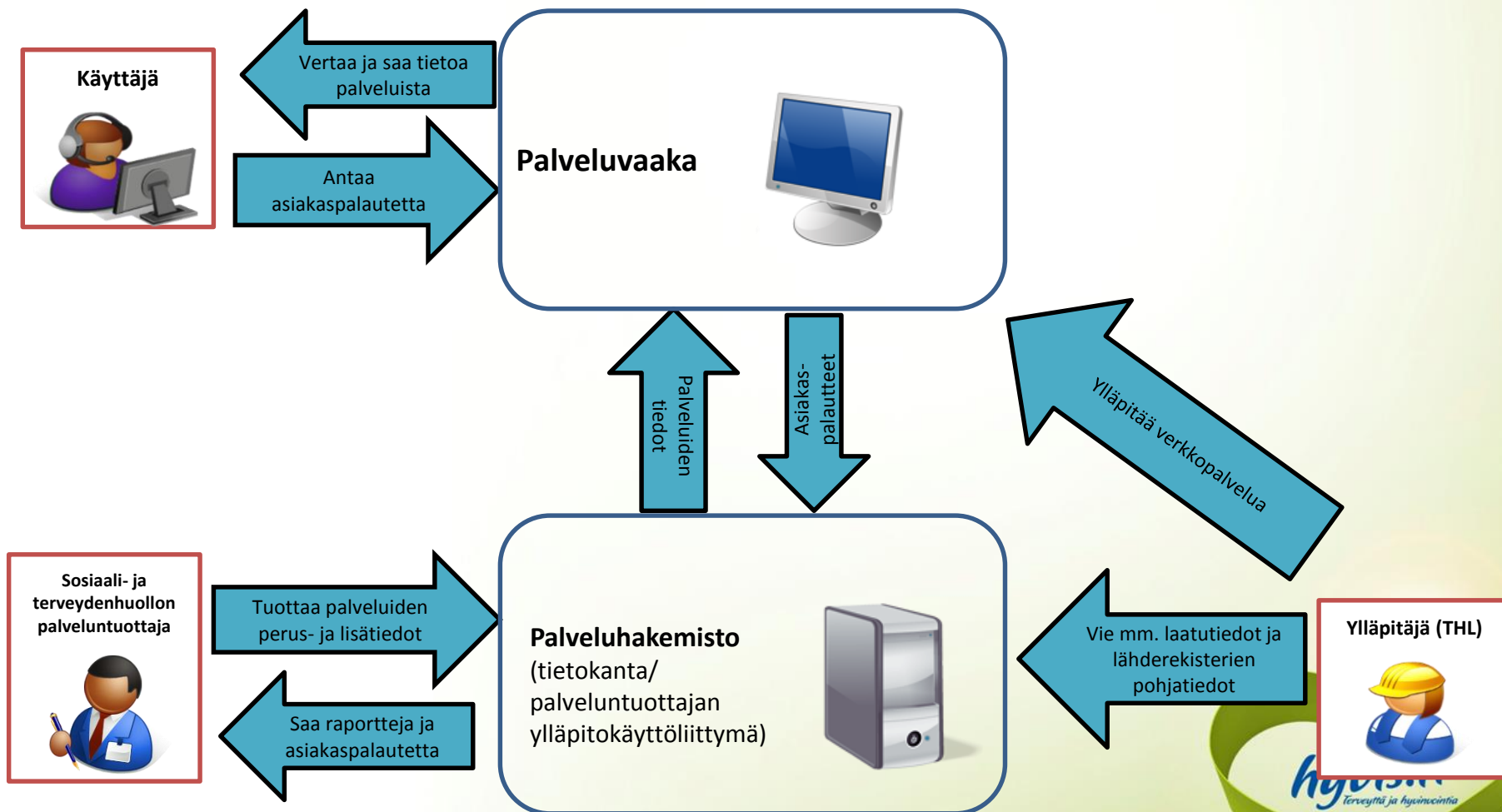
Palveluvaaka – palveluhakemisto - palautejärjestelmä

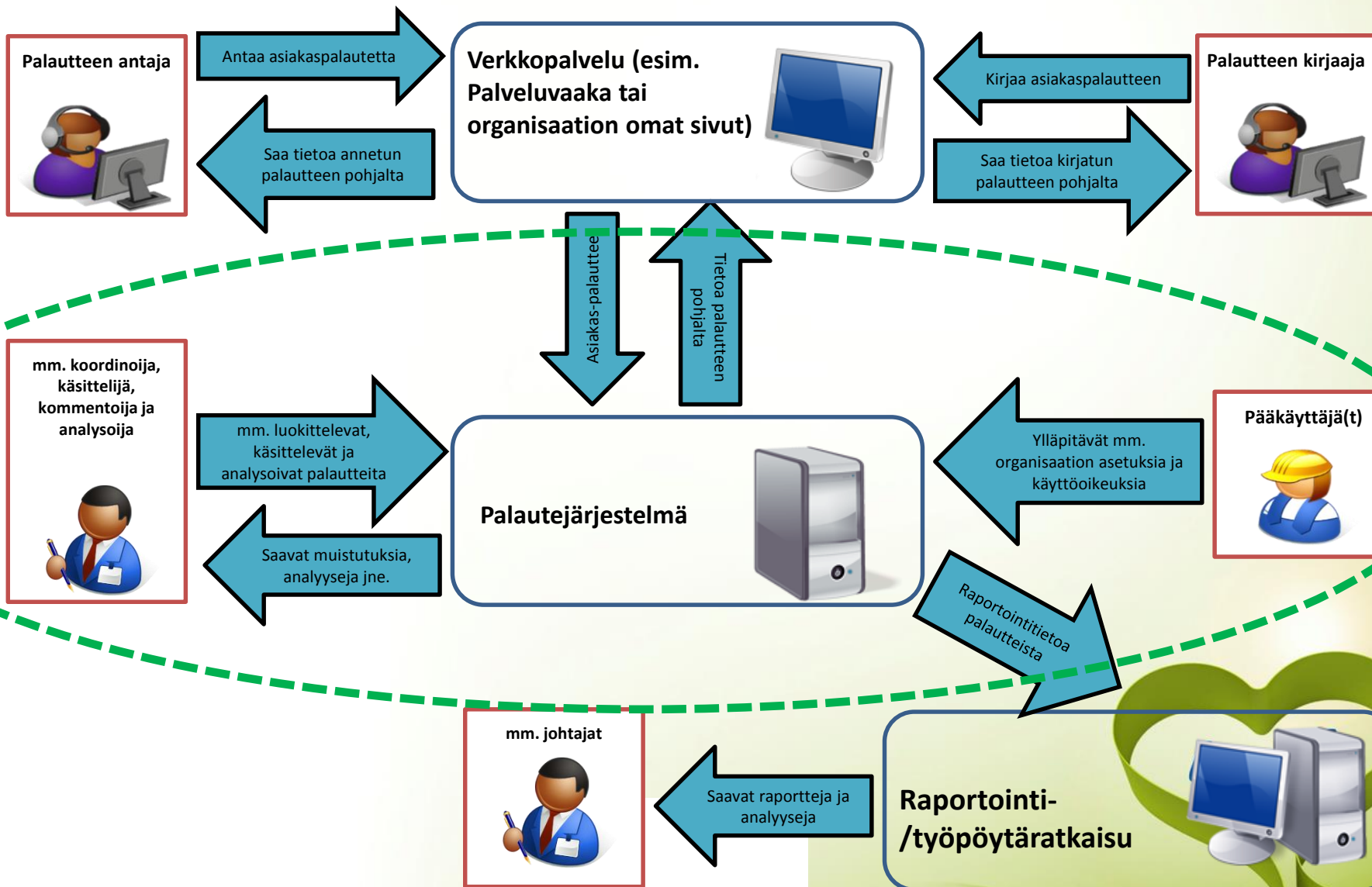
- **Palveluvaaka:**
 - Palveluvaaka on tuleva verkkopalvelu, jonka kautta kansalaiset voivat antaa palautetta SoTe-palveluihin liittyen. Palveluvaaka tulee olemaan yksi kanava, jonka kautta spontaania palautetta jatkossa saadaan.
 - Palveluvaaka tulee tarjoamaan monia niitä ominaisuuksia ja toiminnallisuuksia, joita vaaditaan spontaanin palautteen antamisen mahdollistamalta verkkopalvelulta.
 - Palveluntarjoajille Palveluvaaka puolestaan välittää heitä koskevan spontaanin palautteen ja tarjoaa näkyvyyttä, kun kansalaisilla on mahdollisuus katsoa organisaation saamaa palautetta.
 - Palveluvaa'alla tulee olemaan selkeä rooli spontaanin palautteeseen liittyen, ja sillä on annettavaa erityisesti pienemmille toimijoille ja organisaatioille.
 - Tavoitetilana on, että kaikki tahot pyytäisivät jatkossa spontaanin palautteet keskitetysti Palveluvaa'an kautta.
 - Lisäksi Palveluhakemistossa on tarjolla moderointi, vastine palautteeseen ja raportointi -toiminnallisuudet
- Pieni SoTe-palveluntarjoaja ei tarvitse palautejärjestelmää välttämättä lainkaan, mutta laajempi organisaatio ei selviä esim. palautteiden käsittelystä Palveluhakemiston avulla.
- Osalla SoTe-alan toimijoilla on jo käytössään omia spontaanin palautteen palautejärjestelmiä. Määritellyt asiat tulee suhteuttaa olemassa olevaan hyödyntäen jo valmiina olevat asiat.

Tiivistetysti

- **Palveluvaaka** = Verkkopalvelu SoTe-palveluiden hakemiseen ja palautteen antamiseen SoTe-palveluista.
- **Palveluhakemisto** = Tietovarasto SoTe-palveluntuottajista ja heidän palveluistaan.
- **Palautejärjestelmä** = Järjestelmä annettujen palautteiden käsittelyyn.







Palautteen antaminen

- Palautteen antajalle tarjotaan väylä vaikuttaa SoTe-palveluihin.

Palautteen kirjaaminen

- Kaikki palautteet kirjataan sähköisesti samaan järjestelmään.

Palautteen luokittelu

- Jokainen palaute on luokiteltu oikean henkilön käsiteltäväksi.

Palautteen käsittely

- Kaikki palautteet käsitellään annetuissa aikarajoissa asianmukaisesti.

Palautteen analysointi

- Automaattisen analysoinnin pohjalta tarjotaan tietoa toiminnan kehittämiseksi.

Toiminnan kehittäminen

- Palautetta hyödynnetään laajasti ja systemaattisesti toiminnan kehittämisessä.

Kehittämistoimien esiintuonti

- Palautteiden aikaansaamat toimenpiteet tuodaan julkisesti kansalaisten nähtäville.

Palautteen arkistointi

- Palautteet arkistoidaan vastauksineen ja kehittämistoimineen.

Vaatimukset: palautekanavat

- Palautetta voidaan antaa esimerkiksi organisaation omana verkkopalvelun kautta.
- Palautejärjestelmän tulee tarjota avoin standardoitu rajapinta, jota kautta annettu palautteet saadaan tuotua palautejärjestelmään.
- Palautejärjestelmän tulee tunnistaa palautekanava esimerkiksi palautteen mukana tulevan palautekanavatunnisteen avulla.
- **Huom.** lähtökohtaisesti organisaation omassa verkkopalvelussa tulee tarjota vastaavanlainen lomake palautteen antamiseen, jotta annettu palaute noudattaa esimerkiksi samoja luokitteluja palautteen suhteen.
- **Huom.** palautejärjestelmän tulee kuitenkin mahdollistaa tilanne, jossa annettu palaute ei ole rakenteeltaan ja sisällöltään samanlainen Palveluvaa'an kautta annettavan palautteen kanssa. Toisin sanoen palautejärjestelmän tulee kyetä vastaanottamaan palautteita, jotka on annettu erilaisilla palautelomakkeilla.

The logo for Hyvis.fi, featuring the text "hyvis.fi" in a stylized blue font, with the tagline "hyödyntäjä ja hyönteinen" in a smaller font below it. The logo is partially obscured by a green ribbon graphic that forms a heart shape.

hyvis.fi
hyödyntäjä ja hyönteinen

Strukturoitu osuus

Palveluvaaka

Anna palautetta palvelusta

KOSKIHAMMAS KOSKENRANTA, TAMPERE - HAMMASLÄÄKÄRIPALVELUT

Koskikatu
33100 Tampere
03-246 5045
hammas.laakari@koskensuu.fi

Palvelun saama arvio: Hyvä 4,1 / 5,0

Anna meille palautetta

Palvelun kehittämiseksi on tärkeää, että asiakkaamme antavat meille palautetta ruusujen, risujen tai kehitysehdotusten muodossa. Avoimen palautteen voit jättää yksityisesti meille tai voit antaa luvan julkaisemaan sen Palveluvaa'assa.

Anna palautetta

Arvioi kuinka palvelimme sinua

Arvioi toimipakkaa ja saamaasi palvelua. Arviot lasketaan mukaan palvelun saamin keskiarvoihin, jotka ovat esillä Palveluvaa'assa. Arviointi parantaa palvelun vertailtavuutta muihin.

Arvioin asiointiani Toimipisteen sähköisessä asiointipalvelussa ▼

Valitse asteikolta kokemustasi vastaava taso:

	Erittäin hyvä	Hyvä	Kohtalainen	Huono	Erittäin huono	Ei koske minua
1. Palveluun pääsy (Janoitusajaksi palveluun/hoitoon pääsyyn)	☒	☐	☐	☐	☐	☐
2. Tilat (Tilojen esteettömyys, siisteys, viihtyvyys)	☐	☒	☐	☐	☐	☐
3. Henkilökunnan asiantuntemus ja ammattitaito (Hoitotoimenpiteet olivat perusteellisia ja sujuvia ja ongelmani selvitettiin ja tunnistettiin)	☐	☒	☐	☐	☐	☐
4. Vuorovaikutus (Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani: minua kuunneltiin ja kysymyksini vastattiin)	☒	☐	☐	☐	☐	☐
5. Tiedonsaanti (ja tiedottaminen) (Sain tietää terveydentilastani, hoitotoimenpiteistä sekä mahdollisesta jatkohoidosta selkeästi ja riittävästi)	☒	☐	☐	☐	☐	☐
6. Mahdollisuus osallistua päätöksentekoon (Mahdollisuuteni osallistua minua/omaistani koskevaan päätöksentekoon)	☐	☒	☐	☐	☐	☐
7. Yksityisyys (Asiointi/hoitotilanne eteni aiten, että yksityisyyteni säilyi eikä ulkopuolisilla ollut mahdollisuutta nähdä tai kuulla minua koskevia tietoja)	☐	☒	☐	☐	☐	☐
8. Turvallisuus (Hoitotoimenpiteet sujuivat turvallisesti ja terveyttäni vaarantamatta)	☒	☐	☐	☐	☐	☐
9. Hintalaatusuhde (Sain rahalleni vastinetta / hoidon hinta oli kohtuullinen)	☒	☐	☐	☐	☐	☐

Lähetä arviointi



Avoim osuus

Koskikatu
33100 Tampere
03-246 5045
hammas.loakari@koskensuu.fi

Koskihammas Koskenranta, Tampere - Hammaslääkäripalvelut

Palvelun saama arvio: **Hyvä 4,1 / 5,0**

Arvioi kuinka palvelimme sinua

Arvioi tunteita ja omaa palvelua. Arvioi lasketun mukaan palvelun saamisen keskiarvoon, jotka ovat esillä Palveluvaaka'assa. Arvioi parantaa palvelun vertailtavuutta muihin.

Arvioi palvelua

Anna palautetta palvelusta

Anna meille palautetta

Palvelun kehittämiselle on tärkeää, että asiakkaamme antavat meille palautetta ruusun, risun tai kehitysehdotusten muodossa. Avoimen palautteen voit jättää yksityisesti meille tai voit antaa luvan julkaisua sen Palveluvaaka'assa. Palaute toimitetaan valitsemallesi organisaatiolle käsiteltäväksi.

☐ Arvioin asiointiani ☐ Toimipisteessä ☐ Toimipisteen puhelinpalvelussa ☐ Toimipisteen sähköisessä asiointipalvelussa ☐ Muu ympäristö (esim. kotikäynti)

Arvioi palaute

Antamasi palaute käsitellään sen palveluntuottajan toimesta, jota arvioit. Se on aina yksityistä ellei anna lupaa palautteen julkaisuun.

Huom!

Ethän sisällytä palautteeseesi arkaluontoista tietoa, kuten henkilötunnuksia, pankkitilin numeroita, tietoja varallisuudesta, lökityksestä tms.

Lisää tiedosto:

Valitse

 Merkkejä jäljellä 3900 / 4000

Valitse seuraavista aiheista ne, joita avoin palautteesi koskee. Luokittelu auttaa meitä kohdistamaan palautteesi paremmin oikeille henkilöille organisaation sisällä.

Toimitilat

Palvelun pääsy

Vuorovaikutus

Henkilökunnan asiantuntemus ja ammattitaito

Mahdollisuus osallistua päätöksentekoon

Hintalaatusuhde

Turvallisuus

Yksityisyys

Tiedonsaanti / tiedotus

☒ Ainan luvan julkaisua palautteeni Palveluvaaka'assa.

Huom! Palveluvaaka pidättää oikeuden muokata palautetta ennen julkaisua, esim. poistaa tekstistä henkilöiden nimet, henkilötunnukset ja yksityisyysojaukavat tiedot.

☒ Haluan kopion palautteestani sähköpostini.

☒ Haluan, että palautteeseeni vastataan minulle henkilökohtaisesti.

Sähköpostiosoitte:

☐ Haluan, että minulle vastataan kirjeitse. Huom! Kirjevastaus kuormittaa kuontoa.

Lähetä palaute

19.5.2014

Vaatimuksia: Kirjaaminen ja luokittelu

- Palautteen kirjaajan tulee voida kirjata palaute palautteen antajan puolesta.
- Palautteen siirtäminen palautejärjestelmään sähköpostitse.
- Palautejärjestelmän tulee luokitella saapuneet palautteet oikeiden organisaatioiden ja henkilöiden käsiteltäväksi automaattisesti.
- Luokittelusta osa perustuu struktuuriin ja osa palautteen antajan valintoihin.
- **Huom.** Jokaisen organisaation tulee luoda oma mallinsa ja säännöstönsä luokitteluun, ja tämä säännöstö tulee viedä osaksi palautejärjestelmää. Palautejärjestelmän tulee mahdollistaa organisaatiokohtaiset säännöstöt palautteiden luokitteluun.

Vaatimukset: käyttäjäroolit

Spontaanin palautteen tärkeimmät käyttäjäroolit ovat:

- Palautteen antaja
- Palautteen kirjaaja
- Palautteen koordinoija
- Palautteen käsittelijä
- Palautteen kommentoija
- Palautteen analysoija
- Toiminnan kehittäjä
- Organisaation pääkäyttäjä
- Palautejärjestelmän pääkäyttäjät
 - **Huom.** edellä kuvatut käyttäjäroolit ovat alustavat, ja rooleja voi tulla toteutuksen yhteydessä tehtävän tarkentavan määrittelyn myötä lisää. Samalla henkilöllä voi olla useita eri rooleja.
 - Roolit vaihtelevat merkittävästi erikokoisten ja erilaisten organisaatioiden ja yksiköiden välillä.

Vaatimuksia: käsittely

- Työlista: kokonaiskuva oman organisaation/oman roolin mukaisesti palautteiden tilanteesta.
- Esimerkiksi palautteen käsittelijät näkevät työlistassa oletusarvoisesti oman organisaationsa käsittelemättömät palautteet, ja taasen koordinoijat näkevät työlistassa oletusarvoisesti oman organisaationsa luokittelemattomat palautteet.
- Palautteet, joihin palautteen antaja ei ole halunnut vastausta -> automaattinen käsittely palautejärjestelmän toimesta.
- Järjestelmä muistuttaa käsittelijää palautteista.
- Käyttäjälle tarjotaan erilaisia vaihtoehtoja ja toiminnallisuuksia palautteen käsittelyyn.



Käyttötapaus – vertikaalinen tarkastelu

Kansalainen on Eksoten ortopedian poliklinikan verkkosivulla ja haluaa antaa palautetta ko. yksiköstä.

- Kansalaiselle tarjotaan verkkosivuilla palautelomake.
- Palautelomake on tuotu verkkosivuille ns. ”upotuksena”.
- Lähtökohtaisesti ”upotettu” palautelomake on toteutettu Palveluvaakaan.
 - **Huom.** yksikön verkkosivuilla voidaan tarjota myös jokin muu palautelomake, joka on toteutettu yksikön sivuille, mutta tämä ei ole tavoitetila.
- Palaute tallentuu Palautejärjestelmään, jossa se käsitellään, analysoidaan ja hyödynnetään osana toiminnan kehittämistä.
- Koska palaute annettiin yksikön verkkosivuilla, Palautejärjestelmä tietää automaattisesti , että mitä yksikköä palaute koskee.
- **Huom.** vaihtoehtona on myös se, että kansalaiselle tarjotaan verkkosivuilla vain linkki, jota klikkaamalla hän siirtyy Palveluvaakaan antamaan palautteensa.
 - Palveluvaaka tunnistaa automaattisesti, että mistä yksiköstä ollaan antamassa palautetta.
 - Annettu palaute tallentuu Palautejärjestelmään, ja myös Palveluhakemistoon.

Käyttötapaus 2 – horisontaalinen tarkastelu

Kansalainen on palveluvaa'an sivuilla ja haluaa antaa palautetta koko Eksoten sähköisestä asioinnista (kun jonkun yksikön sivuilla tulee mieleen, vaikka ei sillä yksiköllä olisikaan sähköistä asiointia palveluhakemiston tiedoissa)

- Jos kansalainen alkaa antamaan yo. palautetta yksikön sivuilla Palveluvaa'assa, niin tällöin hän (toivottavasti) valitsee palautteen koskevan asiointikanavaa ”sähköinen asiointi”, ja antaa palautteensa.
 - **Huom.** kyseinen palaute kohdentuu yksikölle, jonka sivuilta palautetta annetaan. Tällöin palautteen käsittelyn yhteydessä palaute tulisi uudelleen luokitella koskemaan koko Eksotea (Palautejärjestelmän toiminnallisuus).
- **Huom.** Palveluvaaka ei ensimmäisessä vaiheessa välttämättä tarjoa mahdollisuutta antaa toimialakohtaista tai koko organisaatiota koskevaa palautetta, vaan Palveluvaa'an kautta annetaan yksikkökohtaista palautetta.

Kehitys on jatkuvaa... toisen vaiheen vaatimuksia:

- Kohteen valitseminen kartan kautta
- Osoitetiedon syöttäminen
- Tietojen tallentaminen terveyskansioon/-taltioon



Pilotointi Eksotessa ja Phsotey:ssa

- Yhteinen projektisuunnitelma tekeillä
- Phsotey:ssa pilotoivat yksiköt silmäklinikka ja kardiologian poliklinikka
- Eksotessa palautteen vastaanottoa on tarkoitus pilotoida koko palautteen volyymilla, palautteen käsittelyä muutamilla toimialoilla/muutamilla henkilöillä
- Palautejärjestelmän määrittelyn lokalisointi 6/2014
- Palautejärjestelmän kilpailutus (Medi-IT ja KL-kuntahankinnat) syksy 2014
- Palautelomake toteutettava pilottivaiheessa organisaation verkkosivuille / sähköisen asioinnin käyttöliittymään
- Ei ole aivan selvää, palauttiko SAdE-klusterin viimeisin päätös tilanteen lähtöruutuun.



Palveluhakemistoon viedään tiedot määräajoin toteutettavista kansallisista kyselyistä

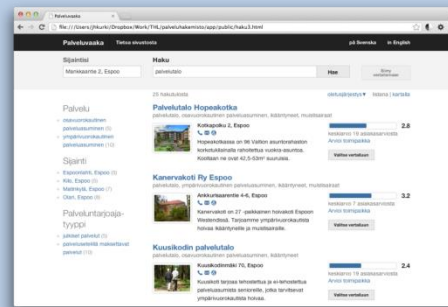
www.thl/neuvolakysely.fi
www.thl/suunthkysely.fi
www.xxxxxxxx.fi

Määräajoin toteutettava kansallinen asiakastyytyväisyyskysely tietyille palvelulle

Palveluhakemisto

Palveluhakemistolla viitataan palveluvaa'an taustalla olevaan tietokantaan ja palveluntuottajien ylläpitokäyttöliittymään.

Palveluhakemistoon tallentuu palveluvaa'assa annettu spontaani palaute



Spontaani palaute ilman kirjautumista

Alueiden järjestelmään tallentunut spontaanipalaute viedään palveluhakemistoon ja näytetään kansalaisille palveluvaa'assa

Mikäli alueella käytössä oma spontaanin palautteen keruujärjestelmä käyttäjä ohjautuu palveluvaa'asta alueelliseen palautejärjestelmään

Alueiden kehittämä spontaanin palautteen järjestelmä

VERSIO 2

Palveluhakemistoon viedään kootusti tiedot määräajoin toteutettavista kansallisista asiakaskyselyistä

www.thl/neuvolakysely.fi
www.thl/suunthkysely.fi
www.xxxxxxxx.fi

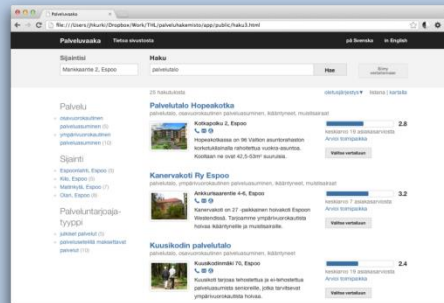
Määräajoin toteutettava kansallinen asiakastytytyväisyyskysely tietyille palvelulle

Palveluhakemisto

Palveluhakemistolla viitataan palveluvaa'an taustalla olevaan tietokantaan ja palveluntuottajien ylläpitokäyttöliittymään.

Palveluhakemistoon tallentuu palveluvaa'assa annettu spontaani palaute

www.palveluvaaka.fi



Mikäli alueella käytössä oma avoimen spontaanin palautteen keruujärjestelmä käyttäjä ohjautuu antamaan avointa palautetta alueelliseen järjestelmään

Alueiden kehittämä spontaanin palautteen järjestelmä

TÄMÄ TOTEUTUS TÄYTYY SELVITTÄÄ TEKNISETÄ TOTEUTTAJALTA!
Palveluhakemiston tarjotaan integraatorajapinnan yksinkertainen käyttöliittymä ja jonka kautta voi lähettää tietyn muotoista laadudataa esim. XML tiedoston. Alueiden järjestelmään tallentunut palveluvaa'an mittaristolla kerätty spontaanipalaute tallennetaan palveluhakemistoon tätä kautta

kysely- ja päivitysrajapinta

Kiitos!



Henna Granqvist

Tietohallintokoordinaattori
Eksote

henna.granqvist@eksote.fi

+358 40 146 3275

