

Asiakaspalautejärjestelmä palvelukotiin

Yritys: Elämää Myötätuulessa –palvelukoti

Yrityksen kotisivut: <https://www.myotatuudessa.fi/>

Prototyypiprojekti: Asiakaspalautejärjestelmä



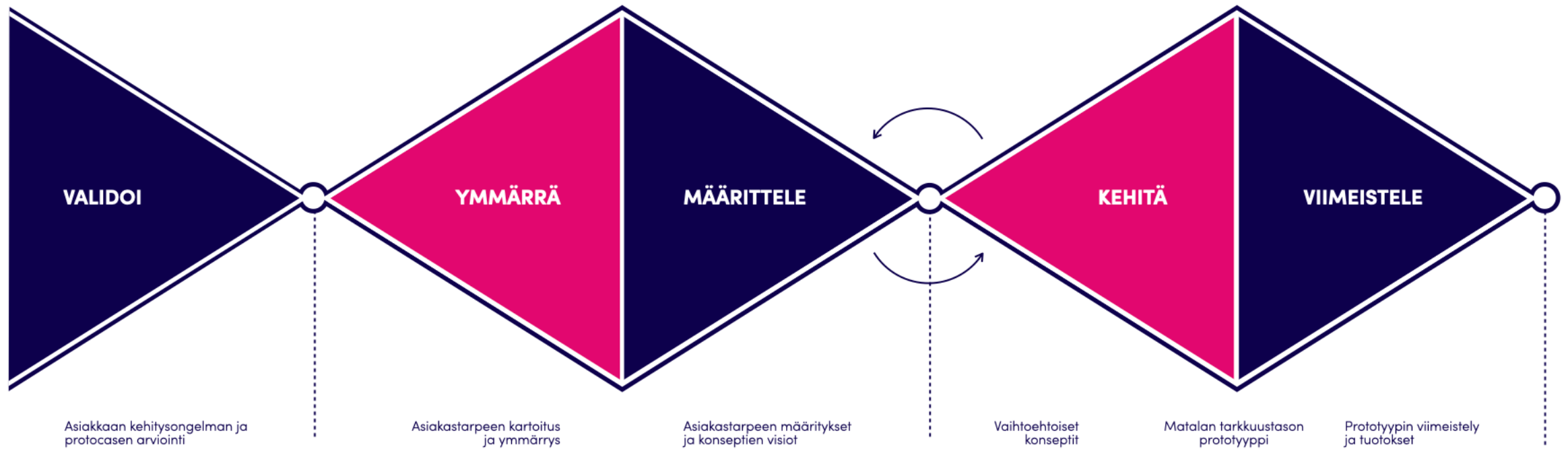
Jyväskylän ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences



Euroopan unionin
osarahoittama



Prosessin kuvaus



Euroopan unionin
osarahoittama

Kehitysongelma ja protocase

”Idean potentiaalin arviointi”

- Palvelukodilla on tarve yksinkertaiselle asiakaspalautejärjestelmälle, jonka avulla voidaan kerätä systemaattisesti palautetta palvelukodin arjen toiminnasta
- Palautteen keruun kohderyhmä on palvelukodin asukkaat, mutta on pohdittu mahdollisuutta kerätä palautetta myös omaisilta/läheisiltä, työntekijöiltä ja yhteistyökumppaneilta
- Toiminnan laadun mittaaminen, seuranta ja analysointi on palvelukodin toiminnan pitkäjänteisen ja tavoitteellisen kehittämisen kannalta tärkeää
- Lainsäädäntö velvoittaa keräämään palautetta

Asiakastarpeen kartoitus ja ymmärrys

”Käyttäjän tarpeet ja toiveet”

- Saada tietoa asukkaiden asiakastyytyväisyydestä
- Palvelukodin toiminnan ja palveluiden laadun parantaminen
- Asukkaiden ja omaisten/läheisten tyytyväisyyden lisääminen
- Mahdollisten epäkohtien ja kehityskohteiden tunnistaminen
- Palautteiden systemaattinen seuranta ja tarvittaviin kehittämistoimenpiteisiin ryhtyminen

Asiakastarpeen mukaiset määritykset

”Prototyypillä ratkaistava ongelma”

- Asiakaspalautejärjestelmä mahdollistaa palautteen säännöllinen antamisen omatoimisesti tai avustettuna (hoitaja, omainen, läheinen)
- Palautejärjestelmällä on palautteen keräämistä tukevat toimenpide- ja prosessisuositukset
- Palautteet voidaan tallentaa digitaalisesti, että systemaattinen seuranta onnistuu luotettavasti
- Palautteista tehty yhteenvetot ovat selkeitä ja sekä vertailtavissa edellisiin palautteisiin
- Palautteista kerätty data tallennetaan huolellisesti, ja tietoturvalisesti paikkaan, josta se on rajattujen henkilöiden käytettävissä

Vaihtoehtoiset konseptit

1. JSON-muotoinen palautekysely
 - Halpa ja helppo käyttää, omassa hallinnassa ja omalla palvelimella, mutta rajalliset ominaisuudet
2. Webropol tms. kyselytyökalu
 - Monipuoliset ominaisuudet, maksullinen ja riippuvainen palvelutarjoajasta

Asiakaspalautekysymysten laatimisessa mukailtiin THL:n kotihoitoa ja ympärivuorokautista palveluasumista saaville asiakkaille suunnattua kyselyä, jotta kysymykset ovat laadukkaita ja linjassa kansallisesti käytössä olevan kyselypohjan kanssa.



Prototyypin viimeistely ja tuotokset

”Tuotteen testaus ja jatkokehitys”

Toteutettu palvelukodin asiakaspalautejärjestelmä JSON-muotoisena.

- Järjestelmä toimii kaikissa selaimissa ja lähes kaikilla palvelimilla. Se ei vaadi monimutkaisia asennuksia, ja toteutettuun kyselyyn kirjautuminen on tehty erittäin helpoksi.
- Järjestelmällä ei ole lisenssimaksuja, kaikki perustuu avoimiin teknologioihin. Järjestelmä on suunniteltu toimimaan mahdollisimman yksinkertaisella ja halvalla alustalla, mikä tekee siitä kustannustehokkaan vaihtoehdon pienille ja keskisuurille palautemäärille.
- Tulokset tallentuvat rakenteellisesti ja niitä voi tarkastella ja vertailla helposti. Järjestelmässä on perustoiminnot, kuten tulosten suodatus ajan mukaan ja kyselyn muokkaus, mutta ei monimutkaisia raportointityökaluja. Tietoturva on perustasoa, ja varmuuskopiointi hoituu palveluntarjoajan kautta.
- Asiakaspalautejärjestelmän käyttöä tukemaan laadittiin lisäksi palautteen keruuseen liittyviä toimenpidesuosituksia ja prosessikuvaus.

jamk