

08.02.2024

Kansallinen asiakaspalaute

THL on yhdessä hyvinvointialueiden kanssa määritellyt, miten sosiaali- ja terveystalvuuista kerätään asiakaspalautetta kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Tarkemmat tiedot kansallisen asiakaspalautteen sisällöstä ja rakenteesta on kirjattu [Työpaperiin: Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi](#).

Kansallisen asiakaspalautteen pakollisia rakenteita ovat NPS-väittäjä eli nettosuosittehuindeksi (Net Promote Score) ja vapaa, avoin palaute. Muut yksittäiselle asiakkaalle lähetettävät 2–7 kansallista perusväittäjää voivat vaihdella, kuitenkin niin että kaikkia perusväittäjiä käytetään tasaisesti kaikissa palveluissa kaikissa yksiköissä. Hyvinvointialueet voivat liittää kansallisten väittäjien perään muita tarpeelliseksi katsomiaan väittäjiä.

Palautteen rakenne kaikille asiakkaille on seuraava:

- NPS
- NPS:n yhteyteen avoin kysymys: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?
- 2–7 kansallista perusväittäjää
- mahdollisesti yksi tai useampi alueen oma väittäjä.

Väittäjien ja vastausasteikkojen kieliversiot

Kansalliset asiakaspalauteväittäjät on käännetty ruotsiksi, englanniksi ja kolmelle saamen kielelle. Kyselyyn merkitään väittäjien lähteeksi THL/Kansallinen asiakaspalaute.

Kansalliset väittäjät

NPS (Net Promoter Score):

- FI: Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?
- SV: Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för någon nära dig?
- EN: How likely are you to recommend the service you received to someone close to you?

Saame

- Pohjoissaame: Man vuorddehahtti lea, ahte ávžžuhivččēt iežat lagaš olbmuide bálvalusa, man ieš ožžot?
- Inarinsaame: Mon tuođánálásávt tun avžuuttiččih jieijád finnim palvâlus olssâd aldaaš ulmuid?
- Koltansaame: Mõõn tuođinalla siâzttõõllčičk vuážžmad kääzkkõõzz õõldâsoomže?

Nettosuosittehuindeksiin liitettävä avoin kysymys:

- FI: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?
- SV: Vad påverkade din upplevelse mest?
- EN: What affected your experience the most?

Saame

- Pohjoissaame: Mii váikkuhii eanemusat du vásáhussii?
- Inarinsaame: Mii vaiguttij tuu vuáttámušân enâmustáá?
- Koltansaame: Mii vaakti jiijjad tobdlma jäänmõsân?

08.02.2024

Perusväittämät

- **Saatavuus:** Sain apua, kun sitä tarvitsin
 - SV: Jag fick hjälp när jag behövde den
 - EN: I received the service/treatment when I needed it

Saame

- Pohjoissaame: Ožžon veahki, go dan dárbbášin
- Inarinsaame: Mun finnejim iše talle ko mun tom tarbášim
- Koltansaame: Vuõžžum vie'kk, tâ'l gu taarbšem

- **Kohtaaminen:** Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)
 - SV: Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt
 - EN: I felt that the staff cared about me comprehensively

Saame

- Pohjoissaame: Munnje báziid dovdu, ahte mus beroštedje oppalaččat
- Inarinsaame: Munjin paasij tobdo, et pargeeh perustii must olesváldálvát
- Koltansaame: Mu'nne kuãđđji toobd, što mu'st õ'neš huõl obbvãlddsãnji

- **Osallistuminen:** Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (KUVA)
 - SV: Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig.
 - EN: The decisions concerning my treatment/the matter were made together with me

Saame

- Pohjoissaame: Mu dikšui/Áššái guoski mearrádušat dahkkojuvvojedje ovttasbarggus muinna
- Inarinsaame: Miärádâsah, moh kuoskii muu tiipšon/áášán, tahhojii oovtâstpargoost muin
- Koltansaame: Hãiddmõõžž/Ää'sš kuõskki tu'mmstõgg tue'jješ õhttsažtuãjast muin

- **Turvallisuus:** Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana
 - SV: Jag kände mig trygg under vården/servicen
 - EN: I felt safe during the care/service

Saame

- Pohjoissaame: Dovden iežan oadjebassan divššu/bálvalusa áigge
- Inarinsaame: Must lâi torvolãš tobdo tipšo/palvãlem ääigi
- Koltansaame: To'bddem åãrrmõõžž staann'jen hããid poodd/kããzzkõõžž poodd

08.02.2024

- **Tiedon saanti:** Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu
 - SV: Jag vet hur min vård/service kommer att fortsätta
 - EN: I know how my care/the service will continue

Saame

- Pohjoissaame: Dieđán, mot mu dikšu/bálvalus joatkašuvvá
- Inarinsaame: Mun tiäđám, et maht muu tipšo/palvâlem juátkoo
- Koltansaame: Teâđam, mä'htt muu háiddmõš/kääzzkõs juátkkai

- **Tiedon ymmärrettävyys:** Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää
 - SV: Informationen som jag fick om vården/servicen var förståelig
 - EN: The information I received on care/the service was understandable

Saame

- Pohjoissaame: Dieđut, maid ožžon divššu/bálvalusa birra, ledje áddehahttit
- Inarinsaame: Munjin adelum tiätu tipšoost/palvâlusâst lâi addiittettee
- Koltansaame: Vuäžžman teätt háaidast/kääzzkõzzâst leäi fi'ttjemnallšem

- **Hyödyllisyys:** 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

Saame

- Pohjoissaame: Vásihin ávkkálažžan divššu/bálvalusa, man ožžon
- Inarinsaame: Muu mielâst tipšo/palvâlus lâi ávhalâš
- Koltansaame: To'bddem vuäžžman háaid/kääzzkõzz äukkjên

Jos alueet tai palvelutuottajat katsovat tarpeelliseksi lisätä kyselynsä edellä esitettyjen kansallisten väittämien lisäksi muita väittämiä, ne liitetään kyselyyn kansallisten väittämien jälkeen.

Väittämien arviointi

NPS-asteikko

NPS-arvo perustuu asteikkoon 0–10. Ääripäistä käytetään selitteitä:

- FI: ”Erittäin epätodennäköisesti”
- SV: ”Jag skulle inte rekommendera”
- EN: ”I would not recommend it”

Saame

- Pohjoissaame: ”Hui eahpevuorddehahtti”
- Inarinsaame: ”Uáli epituođânálásávt”
- Koltansaame: ”Samai panntuõđinalla”

08.02.2024

- FI: ”Erittäin todennäköisesti”
- SV: ”Jag skulle rekommendera varmt”
- EN: ”I would recommend it warmly”

Saame

- Pohjoissaame: ”Hui vuorddehahtti”
- Inarinsaame: ”Uáli tuođánálásávt”
- Koltansaame: ”Samai tuođinalla”

Likertin asteikko

Perusväittämiä asiakkaat arvioivat asteikolla 1–5 (Likertin asteikko)

- FI: täysin eri mieltä (1), osittain eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), osittain samaa mieltä (4), täysin samaa mieltä (5)
- SV: 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: completely disagree (1), partially disagree (2), neither agree nor disagree (3), partially agree (4), completely agree (5).

Saame

- Pohjoissaame: áibbas sierra oaivilis (1), muhtun muddui sierra oaivilis (2), ii ovtta iige sierra oaivilis (3), muhtun muddui ovtta oaivilis (4), áibbas ovtta oaivilis (5)
- Inarinsaame: aabâs eres uáivilist (1), uásild eres uáivilist (2), ij siämmáá ige eres uáivilist (3), uásild siämmáá uáivilist (4), aabâs siämmáá uáivilist (5)
- Koltansaame: aabâs jee’res miöl (1), vuázzai jee’res miöl (2), ij seämma ij-ga jee’res miöl (3), vuázzai seämma miöl (4), aabâs seämma miöl (5)