

Satasairaala on valittu ainoana suomalaisena terveydenhuoltoalan edustajana IHF:n kansainvälisen kilpailun finaaliin. Satasairaalan tiedolla johdettu asiakaskokemuksen kehittämisen toimintamalli valikoitui finaaliin kategoriassa Asiakaskokemuksen johtaminen ja palvelukulttuurin kehittäminen. Kategorioiden ansioituneimmat palkitaan marraskuussa 2019. Ehdolla oli 121 hanketta, 92 organisaatiosta ja 34 eri maasta.



## Satasairaala finaaliin IHF:n kansainvälisessä kilpailussa

Satakunnan sairaanhoitopiirin strateginen tavoite on asiakaslähtöisten palvelujen tarjoaminen asiakkaille. Sen toteuttamiseksi on luotu uusi Satasairaala-brändi sekä alettu tietoisesti vahvistaa asiakaslähtöisiä toimintamalleja ja rakentaa asiakaskeskeistä toimintakulttuuria. Satasairaala laati osana palvelukulttuurin kehittämistä mittavan asiakaspalveluohjelman vuosille 2017–2019 sekä jatko-ohjelman vuosille 2019–2020.

### Tiedolla johdetun asiakaskokemuksen rakentaminen

Erinomaisen asiakaskokemuksen tarjoamiseksi Satasairaala kerää asiakaspalautetta vuosittain yli 30 000 kappaletta ja palautteet raportoivat reaaliajassa organisaation yksiköittäin. Mittareina käytetään kansallisia asiakastytyväisyysmittareita, joita hyödyntää myös mm. THL vertaillessaan eri palveluntuottajien asiakastytyväisyyttä. Siksi tulokset ovat vertailukelpoisia sekä merkittävä imago- ja kilpailutekijä.

*”Tämä on suuri kunnia, olemme jo nyt ansainneet mittavan kansainvälisen tunnustuksen, kun meidät on valittu finalistiksi omassa kategoriassamme”,  
hehkuttaa sairaanhoitopiirin johtaja Ermo Haavisto.*



**Satasairaala on julkisen terveydenhuollon toimija, joka tarjoaa erikoissairaanhoidon palveluja 17 jäsenkuntansa noin 223 000 asukkaalle yhteistyössä perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen kanssa. Satasairaalassa työskentelee noin 3 600 henkilöä.**

Satasairaala

## Asiakaskokemus toukokuussa 2019

# 4,6

*Henkilökunta oli  
osaavaa ja  
ammattitaitoista.*

# 4,5

*Henkilökunta oli  
ystävällistä ja kiinnostunut  
tilanteestani.*

# 4,4

*Minulle jäi tunne, että  
minusta välitettiin  
kokonaisvaltaisesti.*

”Koska tutkimuksissa on selkeästi todettu työvireen ja asiakaskokemuksen välinen yhteys, olemme aloittaneet jo syyskuussa 2017 henkilöstömme työvireen mittaukset. Seuraamme säännöllisesti miten työvire korreloi suhteessa asiakaskokemukseen. Olemme selkeästi havainneet, että yksiköissä, joissa on hyvä työvire, on myös hyvä asiakaskokemus”, täsmentää **Mari Viljanen-Peuraniemi**.

Näiden lisäksi Satasairaala on toteuttanut mittavat strategiset asiakastutkimukset sekä valinnanvapaus- ja vetovoimatutkimukset vuosina 2016 sekä 2018. Tutkimusten tuloksilla on myös havaittu suora yhteys jatkuvan asiakaskokemustutkimuksen tuloksiin.

Asiakaskokemuksen tiedolla johtaminen on osa koko organisaation johtamisjärjestelmää. Siksi asiakaskokemukselle on asetettu selkeät tulostavoitteet. Esimerkiksi palautteita ja työvireen muutoksia käsitellään säännöllisesti kaikilla Satasairaalan organisaation tasoilla. Muutoksille suunnitellaan korjaavat toimenpiteet, määritellään vastuut sekä toteutusaiakataulut. Tulokset raportoidaan säännöllisesti myös omistajakunnille, yhtymähallitukselle, valtuustolle ja hoidetuille asiakkaille.

### Tavoitelähtöinen tiedolla johtamisen malli

Satasairaalalle on luotu kokonaisvaltainen asiakaskokemusarkkitehtuuri, jonka avulla voidaan tarkasti seurata tuloksia ja reagoida muutoksiin nopeasti. Tärkeintä on selvittää ensin mitä, miksi ja milloin halutaan tietää. Satasairaalan tapauksessa kaikki tutkimukset ja niiden raportointi on sisällytetty johdon vuosikelloon. Suhteessa tavoitteisiin oikein räätälöidyt mittarit tuottavat reaaliaikaisesti merkityksellistä tietoa päätösten ja pitkäjänteisen kehittämisen tueksi.

”Satasairaala on ottanut selkeäksi päämääräkseen asiakaskokemuksen parantamisen ja toiminnan seuraamisen reaaliajassa. Tämän tavoitteen varaan on rakennettu systemaattinen tiedolla johtamisen malli sekä toimintatapojen ja osaamisen kehittäminen. Satasairaalassa tämän eteen on tehty merkittävää työtä”, valaisee Innolinkin liiketoiminta-johtaja **Jani Listenmaa**.

1. Tavoitteista muotoillaan konkreettisia ja mitattavia.
2. Toimenpiteet määritellään täsmällisesti.
3. Kehittymistä seurataan ja ohjataan loppuun asti – osaksi toimintakulttuuria.

### Merkittäviä tuloksia systemaattisella tiedolla johtamisella

Ensimmäisen toimintaohjelmakauden aikana Satasairaalan asiakaskokemus parani merkittävästi – tavoitetaso ylitettiin kaikissa toimintayksiköissä. Uuden kauden (2019–2020) tavoitteeksi asetettiin 4,5 (asteikolla 1–5). Tällä hetkellä asiakaskokemuksen keskiarvo on jo 4,45. Asiakaskokemuksen kehitys on siis jatkunut edelleen vauhdilla kohti tavoitteita.

”Pitkäjänteinen ja hyvin huolellisesti rakennettu tiedolla johtamisen toimintamallimme asiakaskokemuksen kehittämiseksi tuottaa näkyviä tuloksia Suomessa sekä sydäntä lämmittävää tunnustusta myös kansainvälisellä tasolla. Erinomaisessa yhteistyössä Innolinkin kanssa on rakennettu ensin huolellisesti tiedonkeruun arkkitehtuuri, sitten tiedon hyödyntämisen prosessit on mallinnettu ja toteutettu käytännön tasolla, syvälle toimintakulttuuriin asti”, painottaa sairaanhoitopiirin johtaja **Ermo Haavisto**.

**Lisätietoja:** asiakaspalvelupäällikkö Mari Viljanen-Peuraniemi,  
mari.viljanen-peuraniemi@satasairaala.fi sekä tiedolla johtamisen konsultti  
Petteri Halmela, petteri.halmela@innolink.fi  
**www.satasairaala.fi**  
IHF infoa: [worldhospitalcongress.org/awards/](http://worldhospitalcongress.org/awards/)

# Satasairaala