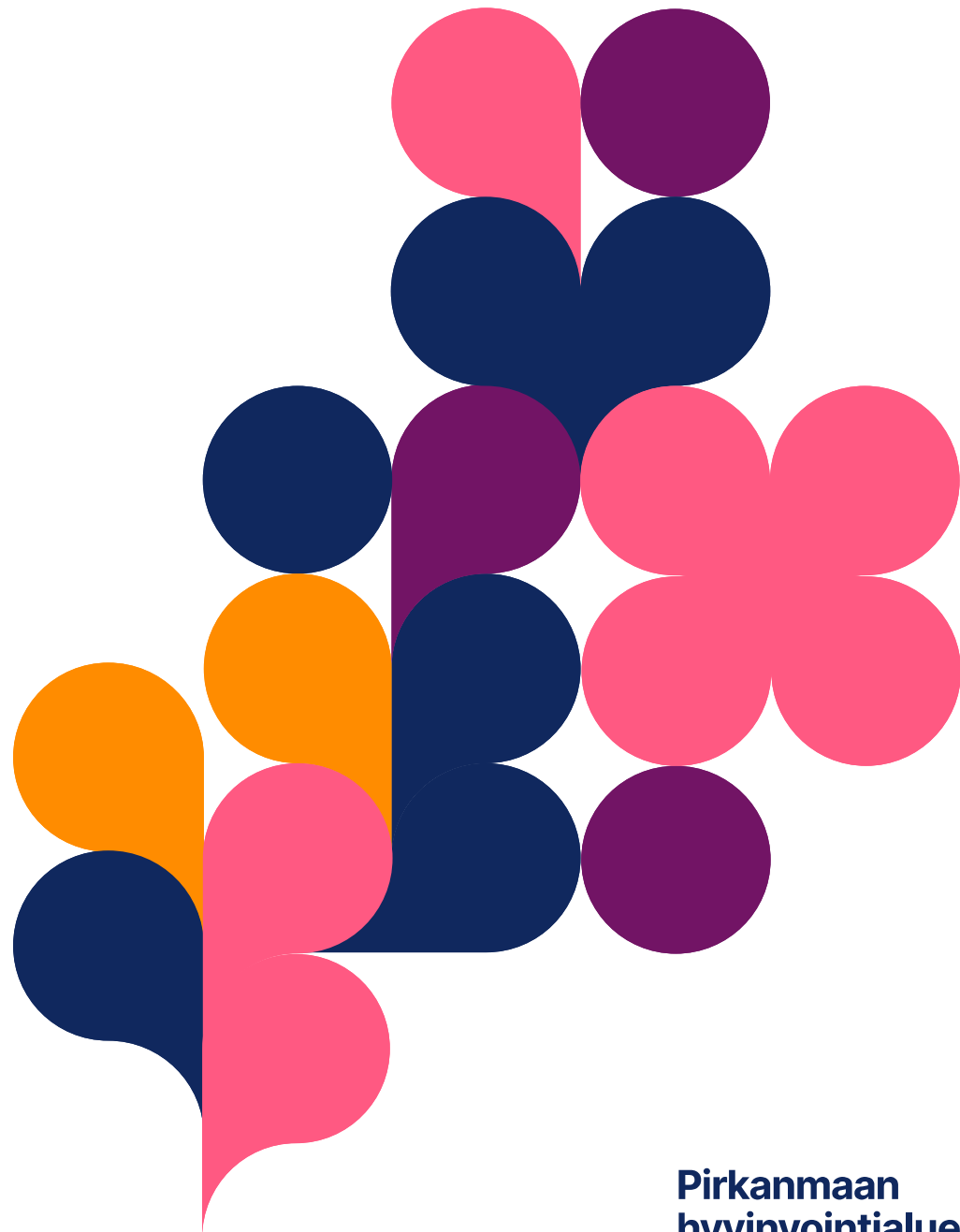


# Tekoäly asiakaspalautteiden analysoinnissa

6.6.2024

Demokratia-teemaryhmä



# Kuka olen?

- Sari Anttila
- Suunnittelupäällikkö
  - Asiakaspalautejärjestelmä, asiakaspalautteella mittaaminen, palautteen hyödyntäminen
- Pirkanmaan hyvinvointialueen Tekoälyfoorumin jäsen
  - Asiakaskokemus ja osallistuminen – vastualueen näkökulma



# Strategia tukee kehittämistä

Strategia

Tärkeintä on ihminen!

Toimeenpano-ohjelma

Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä.

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma

Suositteluhaluuden mittari (NPS) on hyvinvointialueen strateginen mittari. Lisäksi kerätään suoraa palautetta ja mahdollistetaan yksiköiden ja toimintojen omat kohdennetut kyselyt.

Asiakaspalautteen keruu –  
projekti\*

Tavoitteita ovat asiakaspalautteen yhdenmukainen ja systemaattinen keruu, käsittely ja hyödyntäminen. Toteutettu: Pirha-laajuinen asiakaspalautejärjestelmä, uudet palautteen keruun tavat, tekoälypilotti ja paljon muuta.



\* Suomen kestävän kasvun ohjelman (RRP) Pirkanmaan HOPPU-hanke on rahoitettu Euroopan unionin kertaluonteisesta elpymisvälineestä (Next Generation EU). Suomen kestävän kasvun ohjelmalla tuetaan ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävää kasvua.

# Miksi tekoäly?

- Koko Pirhan laajuinen asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön 16.8.2023
- Palautesisältöjen teemoittelu, sävyjen tunnistaminen ja anonymisointi
- Resurssien parempi ja tehokkaampi kohdentaminen
- Analysoinnin nopeus
- Päätöksenteon ja toiminnan kehittämisen tuki

Kumppani: LUM  A

# Tekoälyn tarve käytännössä

## Suositteluhaluukkuuden tekstiviestikysely

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

- Yli 300 000 lähetettyä kyselyä
- Yli 80 000 arviota

Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

- Yli 62 000 vastausta

**Tarve:** sisällön yhdenmukainen analyysi, suuren datamäärän hallinta, resurssit

## Suora palaute

Eniten palautteita annetaan palvelun sujuvuudesta, palvelun saatavuudesta, kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta, tiedonkulusta, ohjeistuksesta ja toimintatavoista.

- Yli 8 300 annettua palautetta

**Tarve:** sisällön yhdenmukainen analyysi, resurssien kohdentaminen

## Kohdennettu kysely

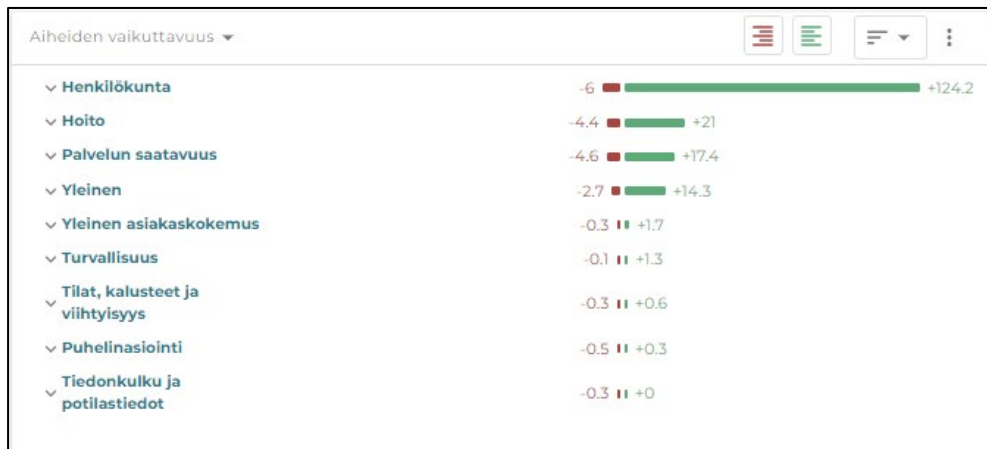
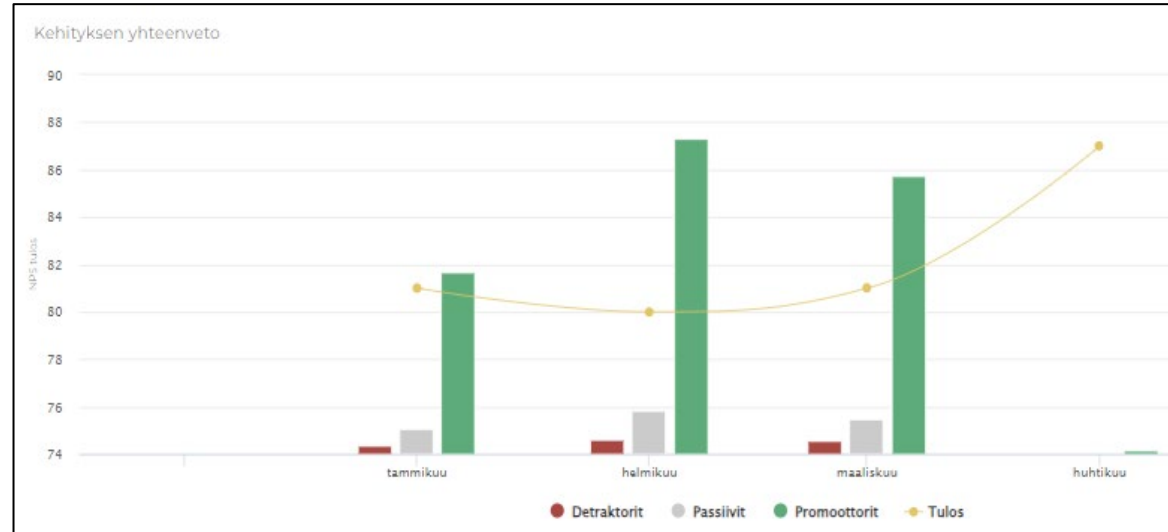
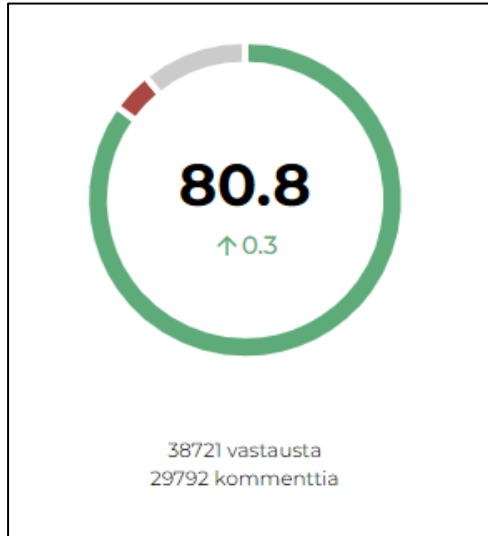
Palveluverkon kehittämisen asukaskysely

*”Kehittämisideat: Mitä asioita tässä esitetyn suunnitelman kehittämisessä pitää ottaa huomioon sinun palvelutarpeidesi kannalta?”*

- Yli 5 500 vastausta
- Keruu ja analysointi syyskuussa 2023

**Tarve:** sisällön nopea analyysi

# Esimerkki: Tekoälyn NPS-analyysi



*”Asiakaspalautteessa toistuvat maininnat ystävällisestä ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta, nopeasta palvelusta sekä aikataulujen pitämisestä. Potilaat arvostavat selkeää ja asiallista kohtelua sekä asiantuntevaa lääkäri- ja hoitajatyötä. Toisaalta myös odotusaikojen pituus ja kommunikaation puutteet mainitaan usein. Potilaat toivovat parempaa tiedottamista ja huomioon ottamista, erityisesti herkissä ja tärkeissä tilanteissa. Lisäksi mainitaan toiveita sujuvammasta ja joustavammasta palvelusta.”*

# Tekoälyn Kysy-ominaisuus

- Mitkä kolme asiaa ovat asiakkaiden mielestä tärkeimpiä kehittämisen kohteita?

”Asiakkaiden antaman palautteen perusteella tärkeimmät kehittämisen kohteet näyttäisivät olevan:

1. Täsmällisyys ja aikataulussa pysyminen
2. Ystävällisyys ja asiakaspalvelu
3. Asiantuntemus ja asiakkaan kohtaaminen

Näiden osa-alueiden kehittäminen voisi parantaa asiakaskokemusta merkittävästi.”

- Miten täsmällisyyttä voidaan kehittää?

”Täsmällisyyttä voidaan kehittää varmistamalla, että ajanvaraukset ja hoitoprosessit etenevät suunnitellusti ilman viivästyksiä. Lisäksi henkilökunnan koulutus ja resurssien tehokas käyttö voivat auttaa varmistamaan täsmällisyyden. On tärkeää myös analysoida mahdolliset pullonkaulat ja tehostaa prosesseja tarvittaessa. Lisäksi järjestelmällinen seuranta ja palautteen keruu voivat auttaa tunnistamaan kehityskohteita täsmällisyyden parantamiseksi.”

# Tekoälyn vaikuttavuus

## Ennen tekoälypilottia

- Suoran palautteen sisällöt luokiteltiin käsin
- Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? – kysymyksen vastauksia ei luokiteltu lainkaan
- Koontiraportit tuottivat numerotietoa
- Asiasanavalinnan avulla asiakas valitsee itse palautteensa teemat

## Tekoälypilotin aikana

- Tekoäly tuotti yhdenmukaista tietoa
- Tekoäly ehdotti sisältöjen teemoja
- Tekoäly teki sisältöjen koonteja
- Tekoäly kertoi vaikuttavuudesta
- Tekoäly tuotti visuaalista tietoa
- Tekoäly vastasi kysymyksiin
- Tekoäly teki toimenpide-ehdotuksia



# Havainnot ja johtopäätelmät

- Tekoälyn tarve on ilmeinen
- Hyvä johdon ja kehittämisen työväline
- Edellyttää inhimillistä ajattelua ja tulkintaa
- Tekoälyä pitää opettaa



**Kiitos!**



# Yhteystiedot

Sari Anttila

Suunnittelupäällikkö

Strategia | Asiakaskokemus ja osallistuminen

044 472 9445

[etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi)

pirha.fi



Pirkanmaan  
hyvinvointialue