

29.1.2020
ESITYS

Kaupunginkanslia/talous-ja suunnitteluosasto

Selvitys toteutumattomasta sitovasta tavoitteesta 2019

Työterveys Helsingin sitovana tavoitteena oli asiakaskokemusta kuvaavan nettosuosittelemuindeksin (NPS) arvo vähintään 70. Luku kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelisi tai käyttäisi palvelua uudelleen. NPS-arvoa mitataan kysymyksellä "Suositteletko Työterveys Helsingin palvelua muille asiakkaille?" NPS ilmoitetaan lukuarvona asteikolla -100 ja 100 välillä.

Asiakaskokemusta mitattiin useista eri asiakkuuksista ja palveluista. Esimerkiksi päivittäistä työterveysasiointia mitataan tekstiviestillä lähetettävällä NPS kysymyksellä, jonka tulos nousi vuoden aikana 67:stä arvoon 70. Syksyllä käyttöön otettujen uusien sähköisten palvelujen (hoitochat ja sähköinen ajanvaraus) käyttöönotto oli merkittävä muutos, joka vaikutti NPS arvoon negatiivisesti. Näin ollen koko vuoden tulos oli 69.

Asiakaskokemuksen kannalta kriittiseksi muodostuu edelleen palveluiden saatavuus ja prosessien sujuvuus. Korjaavina toimenpiteinä on muun muassa lisätty resursseja ruuhkahuippuihin, vahvistettu osaamista sekä lisätty joustavuutta sisäiseen konsultaatioprosessiin.



Tiina Pohjonen
Toimitusjohtaja