

Asiakaspalautteiden keräämisen kehittäminen ja tiedon hyödyntäminen

Asiakaja 16.08.2023 § 57
12594/00.01.02.00/2023

Valmistelija: Päivi Eskelinen, puh. 044 718 6403,
paivi.eskelinen1(at)pshyvinvointialue.fi
Minna Mykkänen puh. 044 717 2397,
minna.mykkanen(at)pshyvinvointialue.fi

Hallintosäännön 39§:n mukaan Asiakaskokemusjaosto vastaa asiakaspalauttejärjestelmän järjestämisvastuun linjauksista ja kehittämisestä sekä koontiraporttien seurannasta.

Hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa, siirtyi osa vanhoista asiakaspalautteiden keräämisen sopimuksista hyvinvointialueelle, osa oli irtisanottu. Toiminnan käynnistyessä hyvinvointialueen internetsivuille rakennettiin Webropol-pohjainen mahdollisuus antaa palautetta joko yleisesti, tai tiettyyn toimintaan liittyen.

Ensimmäisen neljännesvuoden raportti asiakaspalautteista on liitteenä. Palautteet on toimitettu johtoryhmälle, jotta he voivat viedä tarvittavat asiat oman palvelualueensa tietoon.

Hyvinvointialueella on alkanut RRP-hankkeen kautta asiakaspalautteiden järjestelmällisen keräämisen ja tiedon hyödyntämisen hanke. Hanketyöntekijä Matti Heinänen kertoo nykytilanteen ja tulevaisuuden suunnitelman kokouksessa, sekä pyytää asiakaskokemusjaoston evästyksiä jatkotyöskentelyä varten.

Esityslistan oheisaineistona:

-Suunnitelma asiakaspalautteiden keräämisen kehittämiseksi ja tiedon hyödyntämiseksi

- Kvartaaliraportti

Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi ensimmäisen kvartaalin raportin ja suunnitelman asiakaspalautteiden keräämisen kehittämiseksi ja tiedon hyödyntämiseksi
Päätös	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tietoon saatetuksi: - ensimmäisen kvartaalin raportin - kattavan kuvauksen RRP-hankkeen asiakaspalautteiden järjestelmällisen keräämisen ja tiedon hyödyntämisen nykytilasta ja tulevaisuuden suunnitelmista.

Asiakaskokemusjaosto korostaa asiakaskokemuksen hyödyntämistä strategisena työkaluna.

Merkitään pöytäkirjaan, että:

- Sirpa Kononen poistui klo 9.45 ennen asian käsittelyä.
- Riitta Raatikainen poistui klo 11.28
- Matti Heinänen, Paula Partanen ja Kati Kinnunen poistui klo 11.32 asian käsittelyn jälkeen.