

## Hyvinvointialueen asiakaspalautteen kerääminen

Jory 26.09.2023 § 30

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

Hyvinvointialueen toiminnan käynnistyessä siirtyi useita erilaisia tapoja kerätä asiakaspalautteita sopimuksineen hyvinvointialueelle. Lisäksi, joitakin sopimuksia irtisanottiin ja luovuttiin palautteen keräämisestä entisin keinoin. Palaute on yksi tärkeä keino osallistaa asiakkaita ja potilaita hoidon sekä palveluiden kehittämiseen ja arviointiin.

Jatkossa asiakaspalautteiden raportointi toteutetaan niin, että asiakaspalautteiden kokonaisuus tuodaan tiedoksi HVA johtoryhmään puolivuositain. Johtoryhmän käsittelyn jälkeen asiakaspalautteiden raportointi viedään tiedoksi asiakaskokemusjaostoon.

Esityslistan oheisaineistona:

- asiakaspalautteiden raportti

Valmistelijan päätösehdotus:

Johtoryhmä merkitsee asiakaspalautteiden puolivuositaisen raportin tietoon saatetuksi.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Johtoryhmä merkitsee asiakaspalautteiden puolivuositaisen raportin tietoon saatetuksi.
Päätös	Merkitään pöytäkirjaan, että Päivi Eskelinen oli läsnä kokouksessa asian esittelyn ajan klo 10.05 - 10.44.  Johtoryhmä merkitsee asian tietoon saaduksi.

Asiakaja 11.10.2023 § 78

Valmistelija: Asiantuntijayksikön päällikkö Päivi Eskelinen  
0447186403, paivi.eskelinen1(ps)hyvinvointialue.fi

Asiakaskokemusjaostolle esitellään saatu asiakaspalaute, joka on käsitelty hyvinvointialueen johtoryhmässä.

Valmistelijan päätösehdotus:  
Asiakaspalaute merkitään tiedoksi.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee asiakaspalautteen tiedoksi.
Päätös	Merkittiin tiedoksi.

Asiakaja 20.03.2024 § 39  
12594/00.01.02.00/2023

Valmistelija: Asiantuntijayksikön päällikkö Päivi Eskelinen  
0447186403, paivi.eskelinen1(ps)hyvinvointialue.fi

Hyvinvointialueen asiakaspalutetta on kerätty avoimella palautelomakkeella vuoden 2023 aikana. Asiakaskokemusjaostolle esitellään kerätty palaute.

Esityslistan oheisaineistona:

Asiakaspalaute kooste.1.1.-31.12.23

Valmistelijan päätösehdotus:  
Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi avoimen asiakaspalautteen vuosikoosteen.

Taloudellisuus-, tuottavuus- ja integraatiovaikutusten arviointi

Toimivallan peruste	hallintosääntö 39 §, kohta 5
Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi avoimen asiakaspalautteen vuosikoosteen.

Päätös

Merkittiin tiedoksi.

Merkitään pöytäkirjaan, että:

- Minna Mykkänen poistui klo 10.46
- Sirpa Kononen saapui klo 10.48