

Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleinen asiakaspalaute vuonna 2024

Asiakaja 22.01.2025 § 9
12594/00.01.02.00/2023

Valmistelija(t)	Projektisuunnittelija Susanna Heinonen, 0447171076, susanna.heinonen(at)pshyvinvointialue.fi HYTE- ja osallisuuspäällikkö, Säde Rytönen, 0447176370, sade.rytonen(at)pshyvinvointialue.fi
Päätös	Merkittiin tiedoksi. Merkitään pöytäkirjaan, että: - Jukka Heiskanen liittyi kokoukseen klo 10.04 - Hanna Leinonen ja Kati Kinnunen liittyivät klo 10.12
Esittelijä	asiantuntijayksikön päällikkö
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi Pohjois-Savon hyvinvointialueella kerätyn asiakaspalautteen selvityksen.
Ennakkovaikutusten arviointi	Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä on tärkeä strateginen toimenpide, jolla asiakkaiden osallisuutta varmistetaan. Asiakkaita kuulemalla pystytään toimintaa kehittämään asiakaslähtöiseksi. Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet edistävät heidän koettua hyvinvointia. Asiakaspalautteiden hyödyntämisprosessia kehitetään vuonna 2025.
Toimivallan peruste	Hallintosääntö 39 § Asiakaskokemusjaoston tehtävät ja toimivalta, kohta 5 vastaa asiakaspalautejärjestelmän järjestämisvastuun linjauksista ja kehittämisestä sekä koontiraporttien seurannasta.
Liitteet ja oheisaineisto	Esityslistan oheisaineistona: - Yleisen asiakaspalautteen kooste vuodesta 2024
Valmistelu	Hyvinvointialueen asiakaspalautetta on kerätty avoimella palautelomakkeella vuodesta 2023 alkaen. Yksiköihin kohdennetut palautteet on vuoden 2024 aikana ohjautuneet yksiköiden käsiteltäväksi. Yleinen, kohdentamaton palaute esitellään asiakaskokemusjaostolle kvartaaleittain. Nyt esittelyssä on koko vuoden ja viimeisen kvartaalin palautteet. Koko vuonna yleisiä palautteita saatiin 1104 kpl ja viimeiselle kvartaalille näistä on tullut 433 kpl. Yleisten palautteiden lisäksi hyvinvointialueella on kerätty palautetta palvelusta, joka kohdentuu tiettyyn käyntiin tai palvelutapahtumaan.

Palautteita on annettu 9088 kpl. Näistä tiedot toimitetaan yksiköihin, joista palautetta on annettu.

Yleisissä palautteissa on koko vuoden ajan toistunut tiettyjä samoja teemoja. Näistä määrällisesti suurin osa on koskenut tiedottamista, yhteydenoton mahdollisuuksia ja epäselviä nettisivuja. Myös puhelinpalveluiden toimimattomuudesta on tullut palautetta. Näiden kehittämiskohteiden lisäksi on tullut myös kiittävää palautetta.