

Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiakaspalautteen kerääminen

Asiakaja 05.11.2025
12594/00.01.02.00/2023

Valmistelija(t)	Susanna Heinonen, projektikoordinaattori puh. 044 717 1076 susanna.heinonen(at)pshyvinvointialue.fi ja Päivi Pääkkönen, projektikoordinaattori puh. 044 461 0328 paivi.paakkonen(at)pshyvinvointialue.fi
Päätös	
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee asiakaspalautteiden keräämisen tilannekatsauksen tiedoksi.
Ennakkovaikutusten arviointi	Asiakaspalautteiden kerääminen ja hyödyntäminen on osa Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategian kärkeä, asiakaslähtöisyyttä. Asiakaspalaute auttaa palvelutuotantoa kehittämään toimintaansa ja antaa asukkaile kanavan vaikuttaa.
Toimivallan peruste	Hallintosäätö § 39, kohta 4
Liitteet ja oheisaineisto	Esityslistan liitteenä: Esityslistan oheisaineistona:
Valmistelu	Pohjois-Savon hyvinvointialueella on ollut käynnissä Kestävän kasvun ohjelma, RRP-hanke: Kestävää hyvinvointia Pohjois-Savoon (ASPA-projekti) 2022-2025. Hankkeessa THL on yhdessä hyvinvointialueiden kanssa määritellyt, miten sosiaali- ja terveyspalveluista kerätään asiakaspalautetta kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Hankkeen päättyessä Hyte- ja osallisuusyksikkö vastaa jatkossa asiakaspalautteiden keräämisestä ja hyödyntämisen kehittämisestä. Asiakaspalautekanavia hyvinvointialueella on verkkosivut, tekstiviestikyselyt, yksikkökohtaiset qr-koodit ja yleiset qr-koodit. Tekstiviestien avulla palautetta kerätään tällä hetkellä erityispalveluista. Laajennus muihin palveluihin tehdään asiakas- ja potilastietojärjestelmien muutoksen myötä ensi vuoden aikana.

Haasteena tekstiviestien avulla kerättävään palautteeseen on pieni vastausprosentti, joka tällä ajanjaksolla on ollut noin 20 %. Kansallisesti verrattuna tämä on kohtalaisen hyvä. Asiakaspalautteiden seuraaminen ja niiden hyödyntäminen on osa hyvinvointialueen yksiköiden omavalvontaa. Saapuneet asiakaspalautteet tulee käsitellä yksikössä säännöllisesti ja raportoida siitä, kuinka niiden avulla on kehitetty toimintaa.

Hyvinvointialueen strategian mukaisesti asiakaslähtöisyyttä tuodaan yhä enemmän osaksi päivittäistä toimintaa, ja asiakaspalautteita hyödynnetään jatkossa säännöllisesti osana toiminnan kehittämistä ja siitä raportoidaan asukkaille.