

## Asiakaskokemukseen liittyviä kuulumisia hyvinvointialueelta

1638/00.02.02/2026

Osallisuusvaliokunta 16.03.2026 § 13

### Lisätiedot

Laadunhallinnan asiantuntija Maria Barck-Sutinen  
maria.barck-sutinen@siunsote.fi  
p. 013 330 1587

### Käsittely

Osallisuusvaliokunta kävi kokouksessaan keskustelua asiakaskokemuksen ja asiakaspalautteiden tilanteesta Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella. Keskustelun aikana nousi esiin seuraavia huomioita:

- Asiakaspalautteiden antamisen mahdollisuuksista viestimistä tulee jatkossa tehostaa, jotta asiakkaat ovat paremmin tietoisia käytettävissä olevista palautekanavista.
- Suullisen palautteen vastaanottamisen ja kirjaamisen prosessia on tarpeellista vielä kehittää tulevaisuudessa.
- Asiakaspalautteista esiin nousseiden kehittämiskohteiden edistäminen on keskeistä, jotta asiakkaiden kokemukset vaikuttavat aidosti toiminnan kehittämiseen.
- Erityisryhmien huomioiminen palautekanavissa tunnistettiin tärkeäksi kehittämiskohteeksi.
- Palveluiden piiriin pääsemättömien asiakkaiden (esim. jonottavat asiakkaat) palautteiden kerääminen koettiin tärkeäksi, jotta myös heidän kokemuksensa tulisivat näkyviksi.
- Lisäksi todettiin tarpeelliseksi arvioida, missä vaiheessa asiakkaan palveluprosessia palautteen kerääminen on tarkoituksenmukaista.

### Selostus

Laadunhallinnan asiantuntija Maria Barck-Sutinen antaa osallisuusvaliokunnalle katsauksen hyvinvointialueen asiakaskokemusasioista vuodelta 2025 esittäen keskeiset kehittämistoimet sekä tulostiedot. Lisäksi esityksessä kerrotaan ajankohtaiset kehittämisteemat asiakaskokemusasioihin liittyen kuluvalle vuodelle.