

Asiakaskokemus ja sen hyödyntäminen (Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus -hanke)
9133/00.02.02/2023

Osallisuusvaliokunta 27.11.2023 § 62

Lisätiedot	Projektiasiantuntija Sirpa Turunen sähköposti: sirpa.turunen@siunsoite.fi
Käsittely	<p>Sirpa Turunen kertoi osallisuusvaliokunnalle, miten asiakkaiden antamaa palautetta hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.</p> <p>Asiakaskokemustiedon hyödyntämistä kehitetään moniammatillisesti yhteistyössä toimialueiden edustajien kanssa siten, että tiedosta olisi apua esimerkiksi päivittäisjohtamisessa. Tiedon hyödyntämisen käytännöt ovat toimialueilla vielä vaihtelevia ja tiedon hyödyntämiselle ei ole vielä muodostunut selkeää toimintakulttuuria. Tämän edistämiseksi on Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessä tehty asiakaskokemuksen johtamisen toimintamalli. Saatua tietoa on hyödynnetty yksiköissä siten, että toimintaa on kehitetty asiakaspalautteen perusteella. Lisäksi organisaation sisäistä- sekä ulkoista viestintää on lisätty aiheeseen liittyen. Keskustelussa tuotiin esiin, että on tärkeää, että yksiköiden lähiesihenkilöt näkevät oman yksikkönsä tulokset, joka on tällä hetkellä käytäntönä. Lisäksi esiin tuotiin, että palautetta pitäisi kysyä muutenkin kuin kohtaamisen yhteydessä, koska palvelusta saatu hyöty voi todentua vasta kuukausien päästä.</p>
Selostus	Miten kehitystyötä on tehty? ja Miten kerättyä tietoa on hyödynnetty Siunsoiteessa?