

Asiakaskokemuksen mittaaminen

38/00.02.02/2025

Osallisuusvaliokunta 17.03.2025 § 4

Lisätiedot	Palveluasiantuntija Maria Barck-Sutinen sähköposti: maria.barck-sutinen@siunsote.fi p. 013 330 1587
Käsittely	Aiheesta käytiin aktiivista keskustelua. Todettiin, että kyse on nimenomaan asiakaspalautteesta (vrt. asukaspalaute) ja että hoitoon päästyään hyvinvointialueen asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä. Palveluiden piiriin pääsemättömyys aiheuttaa tyytymättömyyttä, joka ei mittauksissa näy. Todettiin myös, että asiakkaiden ehdottamiin korjaaviin ja kehittäviin toimenpiteisiin on tärkeää tarttua, koska tämä luo kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta.
Selostus	Palveluasiantuntija Maria Barck-Sutinen esittelee yhteenvedon hyvinvointialueen asiakaskokemuksen tuloksista vuodelta 2024 sekä teemaan liittyviä kehittämiskohteita kuluvalle vuodelle.