

Asiakasosallisuus ja asiakaskokemus hyvinvointialueella

Karoliina Luukkainen, johtava asiantuntija



Asiakaskokemus ja –palaute sekä asiakasosallisuus hyvinvointialueella

- Asiakaskokemus – ja osallisuus ovat keskeisiä elementtejä Varhan strategiassa (ystävällisin, vaikuttavin)
- Asiakkaan oikeudesta tulla kuulluksi sekä vaikuttaa ja osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen on säädetty hyvinvointialueella.
- Varhan palveluiden kehittämisen näkökulmasta on tärkeää, että asiakkaillamme on monipuoliset ja kattavat vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuudet.
 - Varhan asiakaspalautejärjestelmä (laajat massat)
 - Osallisuusohjelman laatiminen -> kärkinä vaikuttamistoimielimet ja kokemusasiantuntijatoiminta (kaikkien ryhmien ääni)
- Asiakkaan on tultava nähdyksi, kuulluksi ja kohdatuksi (palvelutarve).
- Varhassa toimintaa koordinoidaan järjestämisen tulosalueella, hyte-tulosryhmässä (asiakaskokemus- ja osallisuustiimi)

Asiakaspalaute Varhassa

- 1.1.2023 oltava käytössä kaikki Varhan palvelut kattava palautejärjestelmä
- Asiakaspalautteen kehittäminen etenee 2 vaiheessa:
 1. Teippiratkaisu (2023-2024)
 2. Tarpeita vastaava kokonaisratkaisu (2024->)
- THL koordinoi/ohjaa asiakaspalautteen keräämistä alueilla (vertailtavuus)

Varhan asiakaspalautekokonaisuus osana laajempaa asiakasosallisuuden kehystä

ASIAKASOSALLISUUS

(Suunnittelu, päätöksenteko, toiminta)

ASIAKASPALAUTE

1. Sähköinen palautepalvelu Varhan nettisivulla (Roidu)
4. Paperilomake ja postilaatikat Varhan toimipisteissä

Hyvinvointialuejohtaja

Järjestämisen palvelut

Konsernipalvelut

TYKS /
Sairaalapalvelut

3.

Tekstiviesti-
palaute
(2MIT)

- Laboratoriot
- Päivystys/
Akuutti

Sote-palvelut

2.

Palauteautomaatit
(Roidu)

- Terveysasemat
- Suunterveyden huolto
- Kuntoutus, mt-päihde

Ikäntyneiden palvelut

Pelastuspalvelut

Kohdenneet asiakastytyväisyyskyselyt

- Vaikuttamistoimielimet
- Kokemusasiantuntijat
- Asiakasraadit
- Aloitteet
- Yleisötilaisuudet
- Vapaaehtoistyö
- Osallisuutta edistävät toimintamallit (esim. arkeen voimaa)
- Ennakkovaikutusten arviointi

AIKATAULU

1. Varhan nettisivuilla toimiva asiakaspalautelaatikko avautuu 1.1.2023 osoitteessa: www.varha.fi/palaute (respons/feedback)
2. Palauteautomaatit tuodaan toimipisteisiin (joulukuu/tammikuu) ja palautteen keruu käynnistyy
3. Palautemallin esittely Varhan tulosalueiden joryissä ja asiakaspalauteyhdyshenkilöiden nimeäminen (joulukuu/tammikuu)
4. ”Miten onnistuimme tänään” –julistheet, Varhan paperiset palautelomakkeet ja palautelaatikot, toimitetaan toimipisteisiin palauteyhdyshenkilöille (joulukuu-maaliskuu)
5. Asiakaspalauteyhdyshenkilöiden kouluttaminen palautteiden käsittelyyn (tammikuu/helmikuu)

Miten onnistuimme tänään?

Hur lyckades vi idag?

