



Kaisa Lahtinen 3/05/2024 ↻

Kehittämisklinikka 1.10.2024, Kysyttävää ja kommentteja esittäjille

Ajankohtaiset asiat, Kaisa Lahtinen, THL

Kansallinen asiakaspalutteen keruu, Salla Sainio, THL

↻ sosiaalipalvelut

Haasteena hva:lla on laajojen asiakaspalautteiden kerääminen osalta esim ostopalveluiden asiakkailta, kun teknisesti asiakkaiden yhteystiedot eri ohjelmissa (eri kunnissa eri järjestelmät, vielä jonkin aikaa) jne . Automaattisten asiakaspalautteiden kerääminen ei ole helppoa toteuttaa. Kaikki muut versiot toteuttaa asiakaspalutteen kysely vaatii työpanosta enemmän.

♡ 0 🗨 1

Nimetön 10/1/24 11:23AAMUPÄIVÄ

Näin on. Työtä riittää, onneksi kuitenkin tekniikka kehittyy. Ostopalveluissa kannattaa kuitenkin edellyttää käytettävän kansallisia mittareita ja toimintatapoja palutteen keruussa, vaikka datojen yhdistäminen ei onnistuisikaan. Tuloksia voidaan kuitenkin tarkastella rinnan.

Maiju Päivä, Päijät-Häme

↻ kenen tehtävä ?

kenen tehtävä on kerätä asiakaskokemus esim tuetusti ja jos saadaan paperilomakkeilla vastataan paljon niin kuka kirjaa ne järjestelmään ne tiedot- tehdäänkö linjalla muun työn ohella vai jokin asiakaspalautteyksikkö keskitetysti?

♡ 0 🗨 1

Nimetön 10/1/24 11:07AAMUPÄIVÄ

Esimerkiksi kotiin vietävissä palveluissa, asumispalveluissa ja lasten palveluissa on pääsääntöisesti sitouduttu siihen, että henkilöstö kerää palutteen säännöllisesti osana työskentelyä. Osastoilla sen sijaan on hyödynnetty paljon opiskelijayhteistyötä. Mielenterveyspalveluissa kokemusasiantuntijat ovat keränneet palutetta tuetusti. Paperisia palutteen saamme nykyisellään melko paljon, ja ajatellaan, että se tulee vähemmän uusien toimintamallien myötä, mutta sama resurssi niiden kirjaamiseen säilyy, eli toimistopalvelut ovat tukenamme tässä tai jos yksikössä ei ole sihteeriresurssia, niin sieltä on nimetty henkilö, joka sovitusti kirjaa palutteen.

Suvi Komu, Sininauhasäätiö

Vilma Sydänlammi, Lappi

↩️ **Kuinka monta hyvinvointilähetettä on tehty tämän vuoden aikana?**

♡ 1 🗨 1

Nimetön 10/1/24 11:32AAMUPÄIVÄ

Hyvinvointiläheteitä on tällä hetkellä kirjattu vähän reilu 60 kpl.

↩️ **Tulevatko kaikki tuloksenne Innokylään ja milloin?**

♡ 1 🗨 1

Nimetön 10/1/24 11:34AAMUPÄIVÄ

Pilotin tulokset tulee alkuvuoden aikana. Täydennetään ainakin Innokylään ja [hyvinvointilahete.fi](#) -sivustolle. Pilotoinnista ja Lapin hyvinvointilähetteen kehittämistä ollaan myös kirjoittamassa julkaisuja joissa vedetään kaikki tehty työ ja tulokset yhteen. Pysykää siis kuulolla :)

Salla Palonen, Kymenlaakso

↩️ **Kysymyksiä**

Millaisia kokemuksia on saatu tarkemmin ikäihmisten osalta?

Ovatko ikäihmiset/läheiset löytäneet chatin?

Asioivatko ikäihmiset itse vai asioivatko läheiset puolesta tai molempia, ja kummat asioivat enemmän?

♡ 0 🗨 1

Nimetön 10/2/24 5:21AAMUPÄIVÄ

Hei, chatissä asiakas valitsee asiointilinjan (työikäiset ja toimeentulotuki, ikäihmiset, vammaispalvelut ja lapsiperheiden palvelut). Työikäisten asiointilinja on selvästi suosituin mutta kävijöitä on myös muilla linjoilla. Ikäihmisten linjalla on myös selvästi ollut omaisten laittamia kysymyksiä.

Aija Kaunisto, Keski-Pohjanmaa

Muuta kysyttävää / kommentteja

