

Vanhusneuvosto 15.02.2024 § 11

§ 11

## Asiakaskokemuksen mittaamisen seuranta ja ohjaaminen

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):

### Päätösehdotus

Vanhusneuvosto päättää merkitä tiedoksi annetun tilannekatsauksen ja luonnoksen asiakaskokemuksen mittaamisesta.

### Käsittely

Jäsen Jäppinen saapui kokoukseen tämän asian käsittelyn aikana klo 13.53.

Tämän asian käsittelyn jälkeen pidettiin kokoustauko klo 14.25-14.35.

### Päätös

Vanhusneuvosto hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

### Selostus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 29§ velvoittaa hyvinvointialueita seuraamaan järjestämiensä sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta, saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta sekä vertaamaan tätä tietoa muita hyvinvointialueita koskevaan tietoon. Lisäksi tätä tietoa tulee hyödyntää hyvinvointialueen tietojohdamisessa toiminnan, tuotannon ja talouden ohjauksen, johtamisen ja päätöksenteon tukena.

Asiakaspalautteen osalta Suomesta on puuttunut yhtenäinen tapa kerätä tätä tietoa ja asiakaspalautetta on kerätty kirjavin tavoin. Myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kunnissa käytännöt ovat olleet kirjavia tai palautetta ei ole kerätty systemaattisesti lainkaan. THL on yhdessä hyvinvointialueiden kanssa määritellyt, miten sosiaali- ja terveystalvetaista jatkossa kerätään asiakaspalautetta kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Asiakaspalautteen kerääminen on nostettu myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategiassa tavoitteeksi (Asiakastavoitteet 3.1, kohta 1): ”määrittämme systemaattisen asiakaskokemusmallin, eli miten keräämme ja analysoimme asiakaspalautetta, ja miten toteutamme kerätyn tiedon pohjalta toimenpiteitä. Asetamme asiakaskokemukselle tavoitteet palvelukokonaisuuksittain.”

Jotta asiakaspalautetta voidaan kerätä kansallisesti yhtenäisellä tavalla ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tavoitteiden mukaisesti, on hyvinvointialueelle kilpailutettu syksyllä 2023 asiakaskokemuksen mittaamisen järjestelmä. Käyttöönottoprojekti käynnistyy 26.2.2024, projektin tavoitteena on luoda tekninen kyvykkyys kerätä asiakaspalautetta automatisoidusti, luoda prosessit asiakaskokemuksen mittaamiselle ja hyödyntämiselle sekä pilotoida mittaamista valituissa palveluissa. Mittaaminen laajenee kaikille palvelualueille vuosien 2024-2025 aikana.

Vanhusneuvostolle esitellään asiakaskokemuksen mittaamisen tavoitteet ja kansallisen asiakaspalautteen keruun malli sekä asiakasnäkökulma asiakaskokemuksen mittaamiseen liittyen.

**Liitteet**

**Oheismateriaali**

**Tiedoksi**

**Täytäntöönpano**

**Päätöshistoria**