

Hyvinvointialuetasaisen palautetiedon tilannekatsaus

Integraatiovaliokunta 21.05.2025 § 27
737/00.01.02.00/2025

Aiempi käsittely
Asianumero HVA/7274/00.02.15/2023
Integraatiovaliokunta 18.4.2024 § 24
Integraatiovaliokunta 28.8.2024 § 42

Valmistelija Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen,
puh. 040 662 8941

Selostus Aluevaltuuston 7.3.2023 (§ 13) päätöksen mukaisesti
integraatiovaliokunnan tehtävinä on mm. asukas- ja asiakaspalautteen
seuranta sekä palautejärjestelmien kehittäminen.

Asiakaspalautehallintaa tukeva järjestelmäratkaisu on otettu käyttöön jo laajasti Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Se mahdollistaa palautteiden tukeman asiakaskokemustiedon saannin, seuraamisen ja hyödyntämisen toiminnan kehittämisen tukena.

Asiakaskyselyn vastauksia, pääasiassa tekstiviestitse, on saatu vuoden 2025 puolella jo 20 000. Lisäksi vapaamuotoisia eli spontaanisti annettuja asiakaspalautteita on lähes 900 kpl. Kyselyihin vastanneet asiakkaat ovat Oma Hämeen palveluihin hyvin tyytyväisiä; suosittelevuudeksi on yli 80. Positiiviseen kokemukseen ovat vaikuttaneet eniten asiakaspalvelu ja kohtaaminen sekä ratkaisusaaminen.

Myös ensilinjapuheluita koskeva asiakaskysely on käynnistetty. Sen avulla seurataan strategian toimeenpanon kannalta kriittistä tietoa. Spontaanisti annettujen palautteiden kautta saadaan yksityiskohtaisempaa tietoa toiminnan kehittämisen tueksi: näistä palautteista lähes 70 % sisältää kehittämisideoita.

Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen on paikalla kokouksessa esittelemässä asiaa.

Toimialajohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta päättää merkitä esityksen tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua asukas- ja asiakaspalautteen seurantaa sekä palautejärjestelmien kehittämistä.

Päätös Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen oli kokouksessa asian käsittelyn aikana asiantuntijana esittelemässä asiaa ja poistui kokouksesta asian käsittelyn jälkeen.

Omavalvontapäällikkö Mia Haapanen oli kokouksessa asiantuntijana tämän asian käsittelyn aikana.

Täytäntöönpano -

Muutoksenhaku Ei muutoksenhakuoikeutta

