

## Asiakaskeskeinen palvelujen kehittäminen

HAL 14.06.2021 § 157  
482/13.00/2021

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Soitessa Ihminen on Keskiössä. Tämä asiakaskeskeinen lähtökohta on syytä säilyttää tulevaisuudessakin. Tavoitteena tulee edelleen olla asiakaskeskeiset, laadukkaat ja vaikuttavat palvelut, jotka mahdollistetaan lähellä palvelujen tarvitsijoita ja tuotetaan taloudellisesti. Ihminen Keskiössä edellyttää, että Soiten palvelut ja palveluprosessit on rakennettu ihmisten elämäntilanteiden ja tarpeiden tueksi, eikä organisaatiolähtöisesti. Keskeisenä lähtökohtana tulee olla asiakkaan osallisuus omassa palvelussaan, jota esim. yksi Soiten arvo eli arvostava kohtaaminen erinomaisesti tukee.

Antaessaan lausunnon Kestävästä Soitesta maakunnalliset neuvostot ja ruotsinkielinen jaosto pitivät tärkeänä, että palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa kuullaan nykyistä enemmän palvelujenkäyttäjiä. Kaikki palaute on tärkeää ja auttaa Soitea kehittämään palvelujaan. Palveluja ja palveluprosesseja muutettaessa on tehtävä tarvittaessa ennakkovaikutusten arvioinnit ja myöhemmin seurattava muutoksen vaikutuksia säännöllisesti erilaisilla mittareilla, jotta Soiten keskeinen tavoite Ihminen Keskiössä säilyy. Asiakaskeskeinen palvelujen kehittäminen edellyttää vahvoja osallisuus- ja palautekanavia, jotta erilaisten asiakas- ja potilasryhmien tarpeet tulee huomioiduksi. Pelkkä palautteen kerääminen ei riitä vaan tarvitaan säännöllistä seurantaa, raportointia ja tarvittavia kehittämistoimia.

Asiakas- ja asukasosallisuutta ja palautekanavia on kehitetty organisaatiossa heti Soiten perustamisesta lähtien. Osallisuutta palvelujen kehittämisessä ovat olleet toteuttamassa vanhus- ja vammaisneuvostot, ruotsinkielinen jaosto, kolme asiakasraatia, kokemustoimija toiminta, kyläraatingit ja systemaattinen kaksikanavainen palautejärjestelmä.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa lähellä olevat sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävät järjestöt ovat olleet kumppaneina tässä kehittämistyössä. Yhteistyö järjestöjen kanssa tulee tiivistymään terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä esim. alueellisen hyvinvointikertomuksen ja suunnitelman jalkautuessa sekä palvelujen kehittämisessä kokemustoimijatoiminnan kehittämisen kautta.

Syksyllä 2021 aloitetaan asukas- ja asiakasosallisuussuunnitelman 2022-2025 laadinta ja se tulee kokoamaan ja linjaamaan edellä kerrottua työtä. Asukas- ja asiakasosallisuus palvelujen kehittämisessä suunnitelman ja siihen liittyvän raportoinnin avulla on helppo seurata osallisuuden ja palautteiden vaikutusta palvelujen ja

palveluprosessien kehittämisessä. Asiakas- ja potilaspalautetieto kuvaa hyvin asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä saatuihin palveluihin. Alueellinen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma lähitulevaisuudessa valmistuvan osallisuussuunnitelman kanssa on hyvä lisä rakennettaessa Kestävää Soitea.

Liitteenä A 157 raportti asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisestä, joka sisältää esim.

- asiakkaan osallisuus omassa palvelussaan
- osallisuus palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä
- palautekanavat / palvelujärjestelmän kuvaus
- Roidun ja Qpron tuloksia vrt. BSC-korttien tavoitteet
- yleinen palaute kirjaamon kautta

Toimitusjohtajan esitys Hallitus päättää keskustella asiasta, antaa evästyksiä jatkotoimenpiteille ja merkitsee raportin tiedokseen.

Päätös Merkittiin tiedoksi.