



27.10.2015

Sotep/4

§ 311

Sosiaali- ja terveystieteiden asiakaspalautekanavista saatu tieto 2013–2015

HEL 2015-011090 T 00 01 01

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi katsauksen sosiaali- ja terveystieteiden asiakaspalautekanaviin 2013–2015.

Käsittely

Erityissuunnittelija Pirkko Excell ja laatuasiantuntija Jouko Ranta olivat kokouksessa kutsuttuina asiantuntijoina läsnä tätä asiaa käsiteltäessä.

Esittelijä

virastopäällikkö
Hannu Juvonen

Lisätiedot

Pirkko Excell, erityissuunnittelija, puhelin: 310 73867
pirkko.excell(a)hel.fi
Jouko Ranta, laatuasiantuntija, puhelin: 310 76510
jouko.ranta(a)hel.fi

Liitteet

1 Katsaus sosiaali- ja terveystieteiden asiakaspalautekanavista saatuun tietoon 2013-2015

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Erityissuunnittelija Pirkko Excell ja laatuasiantuntija Jouko Ranta ovat kokouksessa kutsuttuina asiantuntijoina läsnä tätä asiaa käsiteltäessä.

Sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelmassa vuosille 2014–2016 todetaan, että sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Yksi kaupungin arvoista



on osallisuus ja osallistuminen, joka tarkoittaa sosiaali- ja terveysvirastossa seuraavaa:

- Kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”.

Strategiasuunnitelman yhtenä tavoitteena on palvelukulttuurin uudistuminen. Tämän tavoitteen saavuttamisen mittareita ovat mm.:

- Välitön asiakaspalaute
- Asiakastytyväisyysmittaukset
- Benchmarking vertailut.

Liitteenä olevassa dokumentissa on katsaus sosiaali- ja terveysviraston asiakaspalautekanavista. Asiakkailta kerätään palautteita useilla menetelmillä:

- verkossa
- pikapalautelaitteilla
- muistutuksista ja kanteluista
- sosiaali- ja potilasasiamiesten tilastoista
- asiakastytyväisyyskyselyistä
- asiakasraadeilta
- kokemusasiantuntijoilta

Katsauksessa kerrotaan näistä menetelmistä, keskeisistä tuloksista, onnistumisista, kehittämiskohteista, kehittämistoimista sekä raportoinnista jatkossa.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen edellyttää monipuolista ja säännöllistä tiedon keräämistä. Palautekanavista saadun hyödyntäminen muun tietotuotannon rinnalla voi vaikuttaa palvelujen käyttäjälähtöisyyteen. Sillä voidaan vaikuttaa myönteisesti asiakasosallisuuteen ja kokemukseen kuulluksi tulemisesta, kun kuntalaiset voivat aikaisempaa paremmin saada tietoa siitä, miten annettu palaute on vaikuttanut.

Esittelijä

virastopäällikkö



27.10.2015

Sotep/4

Hannu Juvonen

Lisätiedot

Pirkko Excell, erityissuunnittelija, puhelin: 310 73867
pirkko.excell(a)hel.fi
Jouko Ranta, laatuasiantuntija, puhelin: 310 76510
jouko.ranta(a)hel.fi

Liitteet

1 Katsaus sosiaali- ja terveystieteiden asiakaspalautekanavista saatuun tietoon 2013-2015