



Sote-asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen

Kick-off 22.3.2022



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Niina Peränen
22.3.2022

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

**Suomen
kestävän kasvun
ohjelma**

Asiakaskokemustieto käyttöön kansallisesti

- Asiakaspalautetietoa kerätään laajasti eri palveluissa ja myös hyödynnetään eri tavoin
- Haasteena kansallisesti vertailukelpoisen tiedon puute
- Paperilomakkeista ja yhteisistä mittareista sähköisiin kyselyihin → seuraavaksi askel vielä eteenpäin: kattava, vertailukelpoinen tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä eri palveluihin ja tiedon hyödyntäminen laajasti

Ohjelma

12.30 Tervetuloa ja alkusanat

Niina Peränen, THL

12.40 Suomen kestävä kasvun ohjelma

Aija Lähdesmäki, THL

12.50 Yhtenäinen asiakaspalautetieto – mistä on kyse?

Salla Sainio, THL

13.20 Tauko

13.30 Asiakaspalautteen tiedonkeruu- ja raportointiratkaisun kehitys osana kansallista yhtenäistämistä

Johanna Lassila, Jaakko Pentti, DigiFinland

14.20 Asiakaskokemuksen kehittäminen Siun sotessa

Sirpa Turunen, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

14.45 Tiekartta maaliin

Salla Sainio, THL



Kohti yhtenäistä asiakaspalautetietoa

Projektin 2. vaiheen kick-off 22.3.2023

- Esitysmateriaalit tulevat tilaisuuden jälkeen [Innokylään](#).
- Lisää kysymyksiä esiintyjille kokouksen chat-palstalle. Kysymyksiin vastataan kootusti tilaisuuden jälkeen.
- Pidä mikrofonisi suljettuna esitysten ajan.
- Pyydä puheenvuoroa nostamalla kättä.
- Tilaisuutta ei tallenneta.
- Käy antamassa palautetta, jotta tulevat tilaisuudet vastaavat tarpeitasi. Palautelinkki löytyy chatista.
- Lisätietoa projektista thl.fi/rrp