

Sivan SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

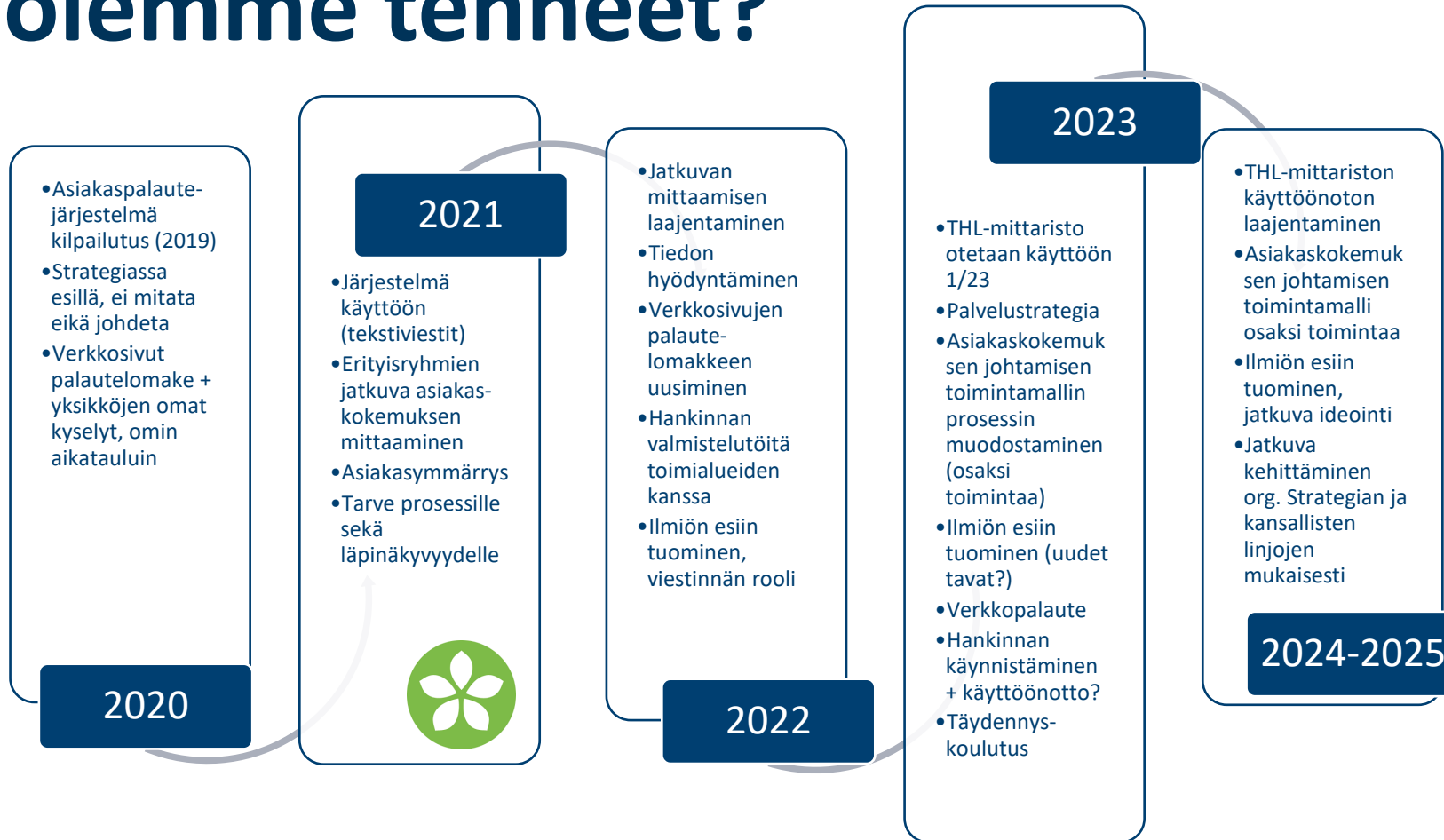
Asiakaskokemuksen kehittäminen Siun sotessa

Sirpa Turunen, projektiasiantuntija
Tulevaisuuden sotekeskus -hanke

Pohjois-Karjalan Hyvinvointialue

- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote huolehtii julkisista sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen ja ympäristöterveydenhuollon palveluista noin 163 400 pohjoiskarjalaiselle.
- Toimimme Joensuun, Kiteen, Lieksan, Nurmeksien, Outokummun, Kontiolahden, Ilomantsin, Juuan, Liperin, Polvijärven, Rääkkylän, Tohmajärven ja Heinäveden alueella. Toimintamme tarkoitus on tukea, turvata ja tuottaa hyvinvointia, jotta Pohjois-Karjalassa olisi hyvä elää.
- Siun sote toimi kuntayhtymänä vuodesta 2017 alkaen. Siun sote muuttui kuntayhtymästä hyvinvointialueeksi 1.1.2023.
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen visio on *”Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut”*. Yksi hyvinvointialueen arvoista on asiakaslähtöisyys. Yhtenä strategisena tavoitteena on, että *”Toimintamme on tuloksellista, laadukasta ja kustannusvaikuttavaa”*.

Mitä olemme tehneet?



Ei mitata



Mitataan



Hyödynnetään

Ihmiset kehittämisen takana



Toimialue-/palvelu-/yksikköyhteyshenkilö

- Jalkauttaa mittaamisen sekä tulosten hyödyntämisen osaksi rakenteita



Kehittämisjohtaja

- Vastaa kokonaisuudesta
- Tukee ja ohjaa hanketyöntekijöiden työtä
- Toimii tiiviissä yhteistyössä org. Johtoon
- Johtaa laadunhallinta työtä, asiakaspalautteen keräämistä ja asiakaskokemuksen kehittämistä



ICT-yksikkö sekä raportointi ja analytiikka

- Järjestelmien tekninen toimivuus
- Toiminnan tarpeen mukaiset luotettavat sekä visuaaliset raportit



Kehittämisyksikkö/hanketyöntekijät

- Kehittää ja tukee toimialueita mittaamisessa sekä tiedon hyödyntämisessä
- Kansallinen yhteistyö, varmistaen, että organisaation kehitys on linjassa kansallisen kehitystyön kanssa
- Huolehtii viestinnästä yhteistyössä viestinnän asiantuntijoiden kanssa viestinnän ohjeiden sekä linjausten mukaisesti
- Tiivis yhteistyö org. Eri asiantuntijoiden kanssa + järjestelmätoimittajien kanssa

Asiakaskokemuksen johtamisen toimintamalli

Tavoitteet

Tiedonkeruu

Tiedon analysointi ja raportointi

Tiedon hyödyntäminen

Sisäinen ja ulkoinen läpinäkyvyys

Kehitystoimenpiteiden asettaminen ja seuraaminen

Sisäinen ja ulkoinen läpinäkyvyys

SIUN SOTE POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE



SIUN SOTE

Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut.

Hyvinvointialustrategia 2023-2026 Pohjois-Karjalan hyvinvointialue