

Asiakaspalautteiden käsittelyketjun toimintamallikaavio



*ei tekstiviestipalaute

1. Viestintä

- Viestintä tiedottaa asiakkaita eri palautteenanto tavoista eri viestintäkanavissa sekä julkaisee hyvinvointialueen verkkosivuilla tietoa hyvinvointialuetasoisesta asiakaskokemuksesta sekä kehittämistoimenpiteistä.
 - Yksiköillä mahdollista viestiä omissa kanavissaan yksikkötasoisesta asiakaskokemuksesta sekä kehittämistoimenpiteistä
- Asiakaspalautteen keräämisestä sekä sen tuloksista viestiminen tehdään visuaalisesti tunnistettavasti ja yhdenmukaisesti koko Satakunnan hyvinvointialueen eri viestintäkanavissa ja yksiköissä.
- Linkit materiaaleihin löytyvät hyvinvointialueen intrassa sijaitsevalta [Asiakaskokemus ja asiakaspalautteet](#) sivustolta.

2. Asiakas

- Asiakas tietää eri palautteenanto muodoista.
- Asiakkaalle tulee tarve antaa palautetta tai hän saa tekstiviestikyselyn palvelutapahtuman jälkeen hyvinvointialueen palveluissa. *(huom. tekstiviestikysely lähtee vain tietyistä palveluista; palvelua laajennetaan mahdollisuuksien mukaan)*
- Asiakas pystyy seuraamaan asiakaskokemusta ja kehittämistoimenpiteitä hyvinvointialueen verkkosivuilta ja sosiaalisen median kanavista.

3. Ammattilainen

- Ammattilainen kertoo asiakkaalle eri palautteenantomuodoista.
- Ammattilainen saa herätteen ja/tai käsittelee palautteita järjestelmässä.
 - **Jos palaute vaatii välitöntä reagointia ja asiakas on jättänyt yhteydenottopyynnön**, käsittelijä kysyy lisätietoja asiakkaalta tai laatii vastineen viipymättä palautteeseen.
 - **Jos palaute ei vaadi välitöntä reagointia mutta asiakas on jättänyt yhteydenottopyynnön**, laaditaan asiakkaalle vastine kahden viikon sisällä palautteen saapumisesta.
- Ammattilainen käsittelee palautteet työyhteisössä viikoittain hyödyntäen valmisraportteja, **jotta asiakkaiden anonymiteetti säilyy** sekä hyödyntää asiakaskokemustietoa päivittäisjohtamisessa esimerkiksi henkilökunnan motivoimiseen ja osallisuuden lisäämiseen.
- **Yhdessä työyhteisön kanssa** laaditaan palautteiden pohjalta tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja ne kirjataan palautteiden käsittelijäksi määritetyn henkilön toimesta järjestelmään.