



**TURKU**  
**ÅBO**

**Asiakaskokemus Turun kaupungin sote-palveluissa**

Arto Salo, viestintäpäällikkö

Turun kaupungin hyvinvointitoimiala 28.11.2019

# Osallistammeko vai nöyryytämme?

”Jokainen kohtaaminen, kun hallintojärjestelmä kohtaa ihmisen, on mahdollisuus joko mahdollistaa ja vahvistaa heidän osallisuuttaan tai lannistaa, jopa nöyryyttää ihmistä.”

Jenni Airaksinen

# Näin ajattelimme, näitä askartelimme

- Ajatukset sosiaalisesti kestävästä kaupungista kannustivat miettimään asioita toisella tavalla ja nostivat asiakaskokemuksen osaksi strategista päätöksentekoa myös meillä julkisissa palveluissa
- Asiakaskokemuksen merkityksestä olimme keskustelleet jo edellisellä sote-valmistelukaudella, ja tämä johti silloin palvelulupauksen julkistamiseen
- Asiakkaiden kokemusten systemaattinen seuraaminen oli ”helppo” myydä toimialan johdolle, konkreettinen tekeminen vaati ja vaatii edelleen ponnisteluja



Miksi?



Toimialan johtoryhmä tekee strategiset linjaukset – talousmittareiden (ja muiden tärkeiden mittareiden) oheen haluttiin tosietoa siitä, millä tavalla asiakkaamme (myös potentiaalit) ajattelevat meistä ja palveluistamme. Siis he, joita palvelemme.





Miksi?



Miksi olemme olemassa –  
mikä on toimintamme tavoite –  
millainen ajattelu ohjaa toimintaamme –  
mihin tietoon päätöksemme perustuvat –  
millaiset ennakkoinnin eväät meillä on...





# Olemassa oleva tieto näkyväksi

- Minkälaista tietoa ja dataa keräämme ja mistä kanavista?
- Miten tämä tieto jalostetaan ja missä muodossa se tuodaan johtoryhmälle?
- Millä frekvensillä mitäkin tietoa johtoryhmässä käsitellään?
- Versio 0.1 valmiina (vuosikello, selitysoasa ja vastuutaulukko)
- Seuraavaksi tunnistetaan ”sokeita pisteitä” - mitä emme näe?



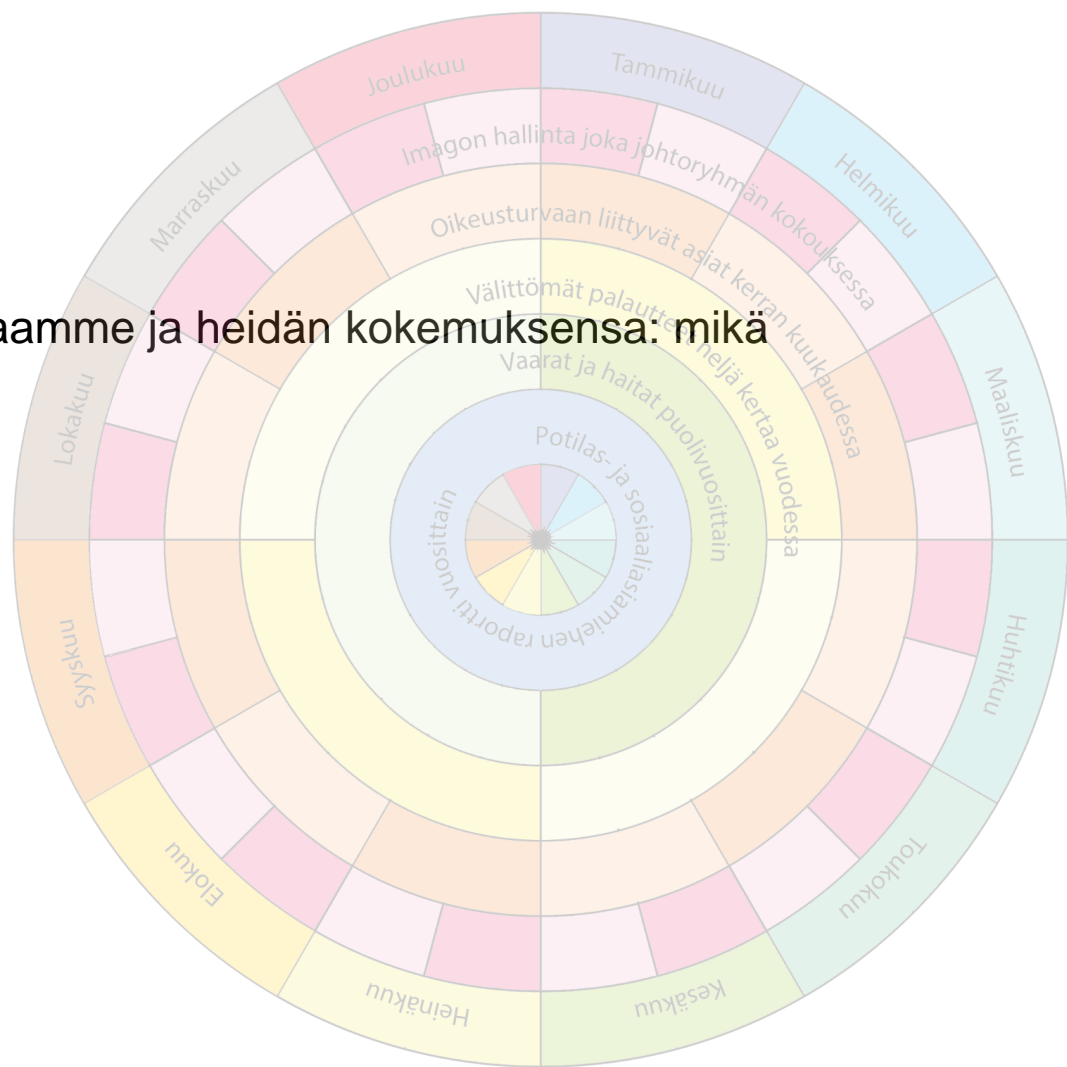
# Olemassa oleva tieto näkyväksi

- Imagon hallinta
- Oikeusturvaan liittyvät asiat
- Välittömät palautteet
- Vaarat ja haitat
- Potilas- ja sosiaaliasiamies
- Yhteiskuntasuhteet
- Asiakasosallisuus
- Palvelulupaus



# Haasteemme

- Potentiaaliset asiakkaamme ja heidän kokemuksensa: mikä estää asiakkuuden?





**Tänään tehdään  
lisää historiaa.**

**Kiitos**