

15.11.2018

ASIA

LPY:n kommentit asiakaspalautetiedon kansallisen tiedonkeruun mallista ja arkkitehtuurisuunnitelmista / Webropol-kysely**Yleiset kommentit ja muutosehdotukset koskien asiakaspalautetiedon kansallista mallia ja arkkitehtuurisuunnitelmia****3. Asiakaspalautetiedon keruun mallin sisällöllisiä ehdotuksia (liite 1) koskevat kommentit**

LPY:n mielestä on tärkeää, että asiakaspalautetiedon keruusta luodaan yhteneväiset kansalliset linjaukset. Ainakin aluksi on hyvä kerätä palautetta esitetyllä yleisluontoisella tavalla.

On myös pidettävä huolta siitä, että erilaiset asiakaspalautteen keräämisen veloitteet eivät kuormita palveluntuottajia tai asiakkaita liikaa. Turhaa byrokratiaa tulee välttää.

4. Alustavia arkkitehtuurisuunnitelmia (liite 2) koskevat kommentit

-

5. Lisäykset tai muutosehdotukset suunnitelmiin

Haasteeksi muodostuu palautteen keruu ja tulosten vertailtavuus. Palaute kannattaa kerätä mahdollisimman samalla mallilla ja samoja kysymyksiä hyödyntäen. Ehdotetut kysymykset soveltuvat parhaiten yksittäisiin palvelukäynteihin ja hoitajaksoihin. Kaikkiin palveluihin suosituskysymykset eivät kuitenkaan sovellu.

6. Mikäli asiakaspalautetiedon kansallinen keruu toteutettaisiin materiaaleissa esitetyn mallin mukaisesti, mitä hyötyjä/haittoja arvioitte siitä organisaationne näkökulmasta olevan?

Mielestämme palaute kannustaa aina kehittämään toimintaa. Koska myös maakunnat voivat kerätä palautetta ja velvoittaa palveluntuottajat siihen, tulee näitä kyselyjä koordinoida.

Tietotekniset sovellukset voivat aiheuttaa haasteita erityisesti pienemmille toimijoille. Turhien kustannusten aiheuttamista tulee välttää.

7. Muut kommentit jatkovalmisteluun

Toivomme, että valmistelutyötä tehdään jatkossakin yhteistyössä myös yksityisen sektorin palveluntuottajien kanssa.