

## Asiakaspalautetiedon kansallinen yhtenäistäminen (ASPA) -hanke

Keski-Pohjanmaan hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunta 12.09.2024 § 35  
2337/00.02.01/2023

Valmistelija	<p>osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen ja tuoteomistaja Matias Aura</p> <p>DigiFinland kehittää tiedonkeruu- ja raportointiratkaisua osana THL:n johtamaa Asiakaspalautetiedon kansallinen yhtenäistäminen – projektia. Tavoitteena on, että sote-palveluiden asiakaspalautetta kerätään yhtenäisellä ja asiakaslähtöisellä tavalla vertailtavuuden mahdollistamiseksi koko maassa ja kaikilta hyvinvointialueilta.</p> <p>Kansallisella sote-palveluista kerättävällä asiakaspalautteella tarkoitetaan sellaista tietoa, joka on kerätty asiakkailta yhdessä THL:n, hyvinvointialueiden, Helsingin ja HUSin kanssa yhteisesti määritellyllä tavalla. Hyvinvointialuekohtainen asiakaspalautetieto halutaan eri toimijoiden käyttöön, vertailuun ja myös kansalaisten saataville ilman viivettä.</p> <p>Hankkeen avulla määritellään ja kehitellään kansallista tiedonkeruu- ja raportointiratkaisua asiakaspalautetiedon kansalliseen analysointiin ja vertailuun. Hyvinvointialueilta koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä hyvinvointialueilla tiedolla johtamisessa. Määrittely ja kehittämistyötä tehdään THL:n valitsemien pilotialueiden eli Kymenlaakson ja Keski-Pohjanmaan (Soite) sekä DigiFinlandin kanssa.</p> <p>Koko ASPA – hankkeen päättyessä vuoden 2025 lopussa, suurimman osan hyvinvointialueista oletetaan olevan mukana kansallisessa ratkaisussa. Vuodesta 2026 eteenpäin palvelua tarjotaan ja kehitetään jatkuvana palveluna.</p> <p>DigiFinlandista Matias Aura ja Leena Ketonen ovat lupautuneet kertomaan pilotista ja Soiten alustavista tuloksista.</p>
Päätösesitys	<p>Hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunta päättää merkitä saadun informaation tiedokseen ja antaa evästyksiä miten voidaan kehittää ja hyödyntää pilotista saatua palautetta palveluiden ja palveluprosessien kehittämisessä.</p>
Päätös	<p>Hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunta päätti merkitä saadun informaation tiedoksi ja antoi evästyksiä, miten voidaan kehittää ja hyödyntää pilotista saatua palautetta ja palveluiden ja palveluprosessien kehittämisessä.</p>

*Merk.tied. Esittelijänä tässä pykälässä Digi-Finland OY:stä tuoteomistaja Matias Aura, palvelumuotoiluasiantuntija ja määrittelijä Leena Ketonen, asiantuntija Erkki Jantunen. Asian esittelyn aikana klo 17.11 jäsen Amelie Granvik ja klo 17.13 jäsen Ulpu Keränen tulivat kokoukseen.*

*Kokouksessa pidettiin tauko klo 18.05 -18.14.*