

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalvelut asiakkaiden kokemana

Selvitys ajalta 1.1.2017 – 31.8.2018



SISÄLLYS

Johdanto.....	3
1 Erilaisia palautteita ja palautteiden keräämisen tapoja.....	4
1.1 Internet-palautteet.....	4
1.2 Pikapalautteet	5
1.3 Asiakastyytyväisyyskyselyt.....	6
1.4 Sosiaali- ja potilasasiamiesten raportit.....	6
1.5 Kantelut ja muistutukset	7
1.6 Sosiaalinen raportointi	8
2 Asiakaskokemuksen teemavuosi 2018.....	9
2.1 Mitä tehdään nyt ja mitä tapahtuu tulevaisuudessa?	10
3 Yhteenveto	11

Johdanto

Tähän raporttiin on koottu tietoja siitä, miten sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaat kokevat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalvet. Edelliset raportit on julkaistu vuosina 2015 ja 2016. Raporteissa on samoja elementtejä, mutta niitä ei verrata toisiinsa. Asiakaskokemustietoa on kerätty jo usean vuoden ajan ja olemme tunnistanee asiakaskokemuksen kehittämisen merkityksen tulevaisuuden kilpailukyvyyn vahvistamisessa. Tämä raportti sisältää kuvauksen erilaisista palautteista sekä palautteen antamisen kanavista. Raportissa kerrotaan myös asiakaskokemuksen teemavuodesta ja asiakaskokemustiedon keräämisestä tulevaisuudessa.

Edellisen strategiakauden painopiste oli palvelukulttuurin muutoksessa ja palvelujen uudistamisessa. Palvelujen toimivuutta ryhdyttiin tarkastelemaan nelimaali-viitekehysten kautta ja näin asiakaskokemuksesta tuli yhtä kiinnostava tulokulma, kuin vaikuttavuudesta ja taloudesta.

Asiakaskokemus määritellään sosiaali- ja terveystoimialalla asiakkaan näkemykseksi palvelusta kosketuspisteiden, mielikuvien ja tunteiden perusteella. Asiakaskokemuksen keskeiset elementit ovat tunne, helppous ja tehokkuus. Asiakaskokemus paranee, kun palveluissa kohdennetaan osaamista näihin osa-alueisiin. Asiakaskokemus on ilmiönä erilainen kuin asiakastytyväisyys. Myös niillä kuntalaisilla, jotka eivät ole palvelujen piirissä, on odotuksia ja mielipiteitä Helsingin kaupungin tarjoamista palveluista.

Asiakkaiden osallisuus on ollut näkyvästi esillä vuoden 2017 aikana. Syksyllä 2017 toteutimme ”Sote kuuluu asiakkaitaan”- kampanjan jalkautumalla eri toimipisteisiin haastattelemaan asiakkaita. Haastatteluja tehtiin muun muassa Itäkadun perhekeskuksessa, monipuolisissa palvelukeskuksissa, terveysasemilla, ehkäisyneuvonnassa sekä päihde- ja psykiatriapalveluissa. Keskustelujen teemoina olivat asiakaskokemus, odotukset tulevaisuuden aukioloajoille ja terveysasemilla asiakkaiden tyytyväisyys yhteyshenkilöön. Samalla koottiin myös yleistä palautetta.

Asiakkaat antoivat haastatteluissa myönteistä palautetta siitä, että heidän asiakaskokemuksistaan oltiin kiinnostuneita. Palautteen perusteella tulee edelleen lisätä palvelujen joustavaa saatavuutta. Saatavuus vaikuttaa merkittävästi asiakaskokemukseen. Kaikki saatu palaute vietiin eteenpäin jatkokehittämistä varten.

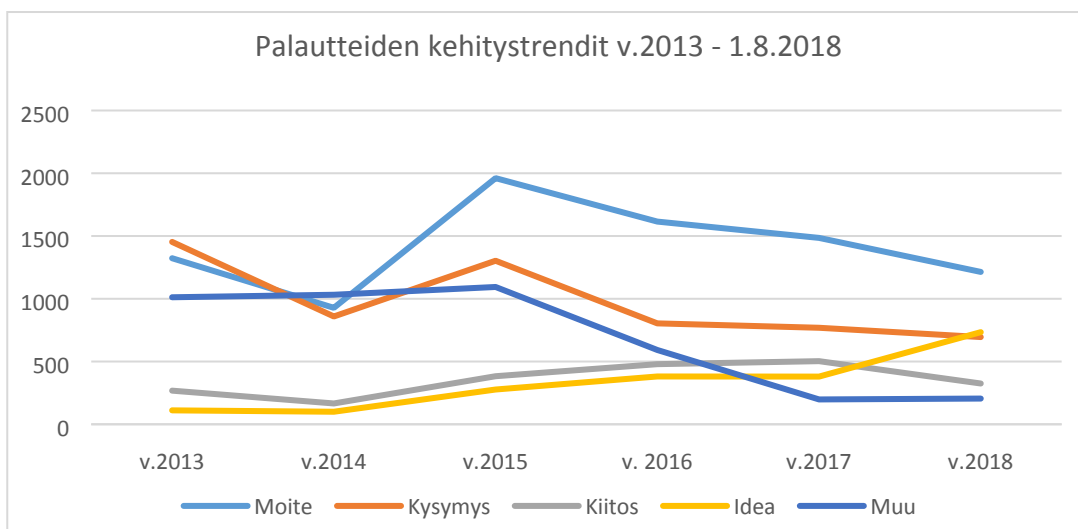
Aukioloaikojen riittävydestä tehtiin lisäksi 1000 helsinkiläistä koskeva ulkopuolisen tutkimuslaitoksen tekemä haastattelututkimus. Saamamme tulokset osoittivat selvästi, että kuntalaiset toivovat pidempää arki-aukioloaikaa ja asiointimahdollisuutta myös lauantaisin.

Asiakaskokemuksen kehittämisen haasteiksi on tunnistettu palvelujen saatavuus, kuntalaisten odotukset ja mielikuvat palveluista, palvelun aikana tapahtuva vuorovaikutus ja käytännössä mahdollisuudet muuttaa toimintaa saadun palautteen perusteella. Asiakaskokemuksesta tulee myös viestiä nykyistä enemmän niin henkilökunnalle kuin asiakkaille ja rakentaa dialogia asiakkaiden kanssa. Asiakaskokemus on osa laajempaa osallisuuden viitekehystä ja se tullaan sisällyttämään toimialan osallisuussuunnitelmaan.

1 Erilaisia palautteita ja palautteiden keräämisen tapoja

1.1 Internet-palautteet

Sosiaali- ja terveystoimiala saa palautteita kaupungin yhteisen internet-palautesivun kautta. Vuonna 2017 saimme yhteensä 3335 palautetta. Ne ovat noin 8 % koko kaupungin saamasta palautemäärästä. Palautteiden kehitystrendejä on seurattu vuodesta 2013 saakka. Moitteiden määrä on vähentynyt ja kiitos -palautteita on tullut enemmän. Palautteissa on aina ollut paljon kysymyksiä, mutta kysymysten määrä on vähentynyt. Toimiala on parantanut asiakkaiden tiedon saantia muun muassa uusilla neuvontapalveluilla ja chat -neuvonnalla ja tämä näkyy palautteiden kysymysten vähenemisenä.



Taulukko 1. Palautteiden määrät v. 2013–1.8.2018

Internet-palautteista moitteet kohdistuivat eniten asiakkaan kohtaamiseen ja hoitoon pääsyn ongelmiin, kuten jonottamiseen tai odottamiseen. Kiitoksia saimme asiantuntevuudesta, ystävällisyydestä ja siitä, että useampi asia oli hoidettu yhdellä käynnillä. Palautteita tulee eniten terveydenhuollosta, kuten terveysasemien, hammashoitoloiden ja päivystysten palveluista. Internet-palautteet ovat suurelta osaltaan aikuisikäisen valtaväestön, ja usein naisten antamaa palautetta.

Kuntalaiset reagoivat herkästi palveluissa tapahtuviin muutoksiin. Palvelujen uudistamiseen liittyvät toiminnan muutokset näkyvät palautemäärien hetkellisinä nousuina.

Kaikkiin palautteisiin vastataan, jos asiakas on jättänyt yhteystietonsa. Palautteisiin vastaavat 130 eriasteista päällikköä ja esimiestä. Palvelulupauksen mukaisesti palautteisiin vastataan 5 arkipäivän kuluessa.

Esimiehille tehdyn kyselyn mukaan palaute korjaa toimintaa aina, kun se on mahdollista. Palautteet käsitellään myös yhdessä henkilökunnan kanssa. Saadusta palautteesta sekä tehdyistä toiminnan korjauksista tulee viestiä nykyistä enemmän asiakkaille eri kanavien kautta.

1.2 Pikapalautteet

Toimialalla on käytössä noin 130 pikapalautelaitetta (Happy or Not), jotka pääasiassa sijaitsevat toimipisteiden auloissa. Pikapalautelaitteilla asiakkaita pyydetään antamaan palautetta siitä, kuinka tyytyväinen hän oli saamaansa palveluun. Laitteita on terveysasemilla, terveys- ja hyvinvointikeskuksissa, hammashoitoloissa, päivystyksissä, päihde- ja psykiatriapalveluissa, Helsingin sairaalan osastoilla, kouluterveydenhuollossa, palvelukeskuksissa ja vammaispalveluissa.

Pikapalautteiden mukaan noin 90 % asiakkaista on ollut palveluun tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen. Pikapalautelaitteiden antama hyvä tulos selittyy sillä, että palautetta antaneet asiakkaat ovat jo poistumassa palvelusta, ja palvelua saaneet asiakkaat ovat yleensä hyvin tyytyväisiä. Pikapalauteraportit tulevat kerran viikossa esimiesten sähköpostiin ja ne käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti. Tuloksista myös viestitään asiakkaille esimerkiksi ilmoitustauluilla ja internet-sivuilla.

Kotihoidossa on aloitettu palautteiden kerääminen puhelimeen ladattavilla sovelluksella 3.4.2018. Asiakkailta kysytään kotikäynnin lopuksi, millainen kokemus heille jäi käynnistä? Palautteen keruu on aloitettu kaikilla alueilla asteittain. Toukokuussa kerättiin 17 828 palautetta ja tulos oli hyvin myönteinen. Asiakkaista 78 % koki käynnin erittäin myönteisenä. Elokuussa vastaava palautemäärä oli 20 548 ja niistä erittäin positiivisia oli 83 %. Tulokset julkaistaan kuukausittain kotihoidon internet-sivulla: <https://www.hel.fi/seniorit/fi/apua/kotihoito>

Palvelu	Vuosi 2017 palautemäärä/Happy-indeksi	Vuosi 2018 palautemäärä/Happy-indeksi (tilanne 12.9.2018)
Terveysasemat	120 725 / 86	132 308 / 87
Hammashoitolat	147 671 / 89	86 957 / 89
Päivystykset	17 595 / 81	14 076 / 80
Monipuoliset palvelukeskukset	10 938 / 91	32 591 / 94

Taulukko 2. Pikapalautteiden keskeisiä tuloksia 2017 ja 2018 (tilanne 12.9.2018)

1.3 Asiakastyytyväisyyskyselyt

Sosiaali- ja terveystoimialalla on tehty kaikkia palveluja koskevia yleisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä joka toinen vuosi. Viimeisimmät kyselyt on tehty syksyllä vuonna 2016. Toimiala sai tulokset vasta keväällä 2017. Näissä kyselyissä asiakkaat antoivat palveluille arvosanaksi 8,5 - 9 (asteikolla 4 -10). Palautteet olivat samaa tasoa tai parempia kuin vuonna 2014. Parannusta edelliseen kertaan koettiin olleen asiakkaiden kohtelussa ja palvelujen asiantuntemuksessa. Molemmissa kyselyissä toivottiin eniten kehitettävän asiakkaiden mahdollisuutta osallistua palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL) koordinoi kansallisia kyselyjä, jotka tehdään joka toinen vuosi terveysasemille, hammashoitoloihin ja neuvolaan. Syksyn 2016 neuvolakyselyssä palautteet olivat entiseen tapaan korkealla tasolla, kokonaisarvio 4,6 (asteikko 1-5, vuoden 2014 tulos oli 4,5). Palautteet olivat parantuneet esimerkiksi yhteydensaannin helppoudessa, palvelun toteutumisessa kohtuullisessa ajassa, kohtelussa/asiakaspalvelussa ja päätöksentekoon osallistumisessa. Palaute oli heikentynyt ainoastaan palvelun saamisessa omalla äidinkielellä (2014: 4,8 - 2016: 4,7).

THL:n syksyn 2016 suun terveydenhuollon kyselyssä kokonaisarvio oli noussut asteikolla 1 - 5 arvosta 4,6 arvoon 4,7. Palaute ei ollut heikentynyt missään asiassa. Huomattavin parannus oli palvelun toteutumisessa kohtuullisessa ajassa.

THL:n syksyn 2016 terveysasemakyselyssä palautteet olivat entisten vuosien tapaan erittäin korkealla tasolla 3,9 -4,8 (asteikko 1-5). Ainoa alle arvosanan 4 saanut asia oli tiedon saanti sähköisistä omahoitopalveluista. Korkeimmat arvosanat annettiin taas yksityisyyden kunnioituksesta (4,8).

Seuraavat kansalliset kyselyt toteutetaan terveysasemilla 24.9.–14.10, suun terveydenhuollossa 29.10.–16.11. ja neuvoloissa 19.11.–7.12.2018

1.4 Sosiaali- ja potilasasiamiesten raportit

Asiamiestoimintaa on uudistettu vuosien 2017 ja 2018 aikana. Asiamiehet palvelevat nyt yhdessä koko toimialan asiakkaita ja heidän uusi nimikkeensä on ”sosiaali- ja potilasasiamies”. Myös palveluajat ja palvelunumerot on yhdenmukaistettu ja helpotettu näin asiakkaille yhteyden saamista.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteydenotot painottuvat terveydenhuoltoon koskeviin asioihin. Terveydenhuoltoon koskevia yhteydenottoja on vuoden 2018 aikana ollut 988 kappaletta ja sosiaalihuoltoon liittyviä yhteydenottoja 430 kappaletta. Sekä terveydenhuoltoon että sosiaalihuoltoon koskevia yhteydenottoja on ollut 147 kappaletta.

Tammikuusta 2018 syyskuun alkuun mennessä on ollut yhteensä 1565 yhteydenottoa 1899 asiassa, joista yleisimmät olivat:

- tyytymättömyys hoitoon tai hoitotulokseen
- dokumentointi, todistukset, asiakirjat ja lausunnot
- potilasvahinko- ja /tai lääkevahinko

Asiamiehiltä kysytään usein omien potilas- ja tai asiakastietojen saamisesta sekä korjaamisesta. Asiakkaiden kiinnostus omiin tietoihin on selvästi lisääntynyt.

Asiamiehet ovat jalkautuneet leipäjonoihin sekä palvelupisteisiin kuten asukastaloihin, lähiöasemille ja Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen. Kuluvasta vuodesta tehdään ensimmäinen yhteinen sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan raportti vuoden 2018 lopussa.

1.5 Kantelut ja muistutukset

Alkuvuoden 2018 aikana on tullut 208 kantelua tai muistutusta. Niistä 98 kohdistui terveys- ja päihdepalveluihin, 60 sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin ja 50 perhe- ja sosiaalipalveluihin.

Palvelukokonaisuus	2016	2017	2018*	Syyt vuonna 2018
Perhe- ja sosiaalipalvelut	165	108	119	tyytymättömyys palveluun tai kohteluun ja hoitoon
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	72	117	105	tyytymättömyys hoitoon tai hoitotulokseen
Terveys- ja päihdepalvelut	336	306	181	tyytymättömyys hoitoon, hoitotulokseen tai kohteluun
Henkilöstö- ja kehittämisspalvelut	3	-	-	
Yhteensä	576	531	405	

Taulukko 3. Muistutukset ja kantelut, kehitys vuosina 2016 – 2018 *) ei ole koko vuoden seuranta

Muistutusten ja kantelujen syvempi analyysi on esitelty lautakunnalle toukokuussa 2018 (Selvitys valvontaviranomaisten selvityspyynnöistä).

Selvityksen perusteella voidaan todeta, että tehtyjen muistutusten ja kanteluiden ja niistä

annettujen laillisuusvalvojen ratkaisujen perusteella ei ole löydettävissä minkään palvelukokonaisuuden osalta mitään systemaattista ongelmakohtaa. Kanteluratkaisut ovat olleet enemmänkin yksittäistapausten luonteisia, eikä ole löydettävissä mitään yksittäistä epäkohtaa palvelujen toteutuksessa tai toiminnassa.

1.6 Sosiaalinen raportointi

Vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki velvoittaa kunnat tekemään rakenteellista sosiaalityötä, johon kuuluu sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittäminen sekä sosiaalialan asiantuntemuksen hyödyntäminen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Lain voimaantulon jälkeen Helsingissä on kehitetty sosiaalista raportointia, joka vastaa osaltaan lainsäädännön vaatimuksiin.

Sosiaalinen raportointi on rakenteellisen sosiaalityön menetelmä, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä palvelujen kehittämisen ja päätöksenteon tueksi.

Sosiaalista raportointia on toteutettu osana toimialalla tehtävää perustyötä vuosina 2015 – 2016 toteutetun sosiaalisen raportoinnin pilottihankkeen jälkeen. Sosiaalityöntekijöiden tehtäväkuvasta 10 % on määritelty rakenteelliseen sosiaalityöhön.

Sosiaalista raportointia on tehty vuosina 2017 - 2018 psykiatria- ja päihdepoliklinikoilla, sovittelutoiminnassa, etsivässä lähityössä ja gerontologisessa sosiaalityössä. Raporteissa on tarkasteltu asiakastyön tilastoinnista nousevia ilmiöitä, minkä lisäksi on toteutettu teemallisia raportteja, joiden aineistona on käytetty myös asiakastyön dokumentteja.

Sosiaalisessa raportoinnissa vuosina 2017 - 2018 tarkasteltuja ilmiöitä ovat muun muassa päihdepalvelujen saatavuus, asunnottomuus ja ikääntyneiden kaltoinkohtelu. Keskeisinä asiakkaiden selviytymiseen vaikuttavina tekijöinä on nostettu esiin toimeentulovaikeudet ja velkaantuminen, työelämän ja opintojen joustamattomuus, yksinäisyys, ongelmien ylisukupolvisuus ja palvelujärjestelmän pirstaleisuus. Kehittämistarpeina raporteissa on tuotu esiin erityisesti liikkuvan ja jalkautuvan työn sekä monialaisen työn kehittäminen ja erilaisiin erityiskysymyksiin liittyvän osaamisen vahvistaminen.

Konkreettisina toimenpide-ehdotuksina raporteissa on esitetty esimerkiksi lastensuojeluun liittyvän koulutuksen lisäämistä psykiatria- ja päihdepalveluissa, valmentavan työotteiden hyödyntämistä päihdetyössä, sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän roolin vahvistamista erityistä tukea tarvitsevien ikääntyneiden palveluketjussa sekä väkivaltaan puuttumiseen liittyvän menetelmäosaamisen lisäämistä. Eri yksiköiden raporteissa on nostettu esiin tarve joustavammille

asumisratkaisuille erityisesti laitoshoidosta kotiutuvien, kuntoutumisvaiheessa olevien ja kokonaan palvelujen ulkopuolella olevien mielenterveys- ja päihdeongelmaisten kohdalla.

Valmistuneet raportit on julkaistu kokonaisuudessaan Helsingin kaupungin sosiaalisen raportoinnin verkkosivulla. Raportteja on hyödynnetty yhteistyöverkoston kanssa tehtävässä työssä ja oman toiminnan kehittämisessä. Esimerkiksi gerontologisessa sosiaalityössä kaltoinkohteluun puuttuminen on valittu yksikön kehittämisteemaksi ja kehittämisessä hyödynnetään sosiaalisen raportoinnin havaintoja.

Sosiaalisen raportoinnin kehittämiseksi on keväällä 2018 perustettu sosiaali- ja terveystoimialan eri palvelujen työntekijöistä muodostuva sosiaalisen raportoinnin verkosto. Verkoston tavoitteena on systematisoida sosiaalisen raportoinnin toteuttamista toimialalla. Verkosto toteuttaa sosiaalista raportointia, kehittää sosiaalisen raportoinnin tiedon tuottamisen ja hyödyntämisen tapoja, sosiaaliseen raportointiin liittyvää viestintää ja koulutusta sekä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Lisäksi tarkoituksena on edistää sosiaalisessa raportoinnissa tuotetun tiedon hyödynnettävyyttä esimerkiksi toteuttamalla yhteisraportointia, jossa valittua ilmiötä tarkastellaan usean eri palvelun näkökulmasta.

Lisätietoa sosiaali- ja terveystoimialan palautteista hel.fi - verkkosivuilta:

- [Osallistu ja vaikuta](#)
- [Delta och påverka](#)
- [Sosiaalinen raportointi](#)
- [Tyytyväisyys terveysasemien palveluun](#)
- [Tyytyväisyys hammashoitoloiden palveluun](#)
- [Tyytyväisyys kotihoidon käyntiin](#)

2 Asiakaskokemuksen teemavuosi 2018

Toimialalla on viime vuosien ajan keskitytty palvelukulttuurin muutokseen ja osallisuuden lisäämiseen osana palvelujen uudistamista. Vuoden 2018 käyttösuunnitelmaan otettiin yhdeksi painopisteeksi asiakaskokemuksen teemavuosi, jotta saadaan vauhditettua palvelukulttuurin kehitystä. Teemavuoden aikana on jo toteutettu seuraavaa:

- Asian tärkeys tiedostettu yhtenä palvelujen uudistamisen viitekehyksenä käytettävän nelimaalin osana (*asiakaskokemus* ja saatavuus, vaikuttavuus, tuottavuus ja henkilöstökokemus)
- Muodostettu rakenteita, kuten työryhmiä ja verkostoja asiakaskokemuksen ympärille
- Koulutettu henkilökuntaa kaikilla tasoilla

- Otettu käyttöön uusia menetelmiä asiakaskokemuksen mittaamiseen ja tulokset julkaistu sekä sisäverkossa johdon työpöydällä että kaupungin internetsivuilla
- Toteutettu kysely palvelutoiminnan lähiesimiehille osallisuudesta ja asiakaskokemuksesta.

Esimiehille suunnatussa kyselyssä kysyttiin, miten he ovat onnistuneet lisäämään osallisuutta ja toteuttamaan asiakaskokemuksen teemavuotta. Kyselyyn vastasi 236 lähiesimiestä. Lähes kaikki vastanneet tunnustivat, että asiakaskokemus on tärkeä tekijä palvelujen laadun ja vaikuttavuuden kannalta. Palveluissa oli erilaisia tapoja mitata asiakaskokemusta. Yksi keskeisimmistä tuloksista oli, että asiakaskokemuksen mittaamiseen tarvitaan lisää osaamista, resursseja ja tukea. Asiakaskokemuksesta viestiminen asiakkaille oli myös vielä vähäistä.

2.1 Mitä tehdään nyt ja mitä tapahtuu tulevaisuudessa?

Palvelukeskus Helsinki kilpailutti kesällä 2018 kaupunkitasoisesti pikapalautelaitteet. Kilpailutuksen voitti uusi laitetoimittaja. Syksyllä 2018 otetaan ensimmäiset uudet pikapalautelaitteet käyttöön perhekeskuksissa. Vanhat käytössä olevat pikapalautelaitteet vaihdetaan uusiin laitteisiin erillisen suunnitelman mukaan vuoden 2019 aikana.

Kilpailutuksen voittaneella laitetoimittajalla on erilaisia menetelmiä, joita voidaan hyödyntää niissä palveluissa, joissa ei vielä ole asiakaskokemuksen mittaamisen välineitä. Uusien laitteiden ja menetelmien avulla saadaan myös tietoa asiakkaan hoitopolun eri vaiheista. Tällä hetkellä mittaaminen on kohdistunut toteutuneen käynnin kokemukseen. Uusien laitteiden ja menetelmien lisäksi uudistetaan myös palautteen keräämisen sisäistä prosessia datan arkistoinnissa, tilastoinnissa ja tiedon hyödyntämisessä.

Tavoitteena on luoda selkeät rakenteet asiakaskokemustiedon keräämiselle, datan arkistoinnille, tilastoinnille ja tiedon hyödyntämiselle niin tiedolla johtamisessa kuin asiakkaille viestimisessä.

3 Yhteenveto

Sosiaali- ja terveystoimialalla kerätään asiakaspalautetta ja asiakkaan kokemuksia palveluista monipuolisesti eri tavoin. Pikapalautelaitteet, kaupungin sähköinen palautejärjestelmä, sosiaalinen raportointi, kantelut ja muistutukset sekä yksiköiden omat palautteen keräämisen tavat tuottavat monipuolista tietoa palvelujen toimivuudesta ja asiakkaiden kokemuksista eri palveluissa.

Asiakkaiden tyytymättömyys kohdistuu palvelujen saatavuuteen ja henkilökunnan vuorovaikutustaitoihin. Toisaalta vuorovaikutustaitoja myös kiitetään. Nykyiset palautekanavat tuottavat hyvin tietoa siitä, miten asiakas koki saamansa palvelun. Jatkossa tarvitaan kuitenkin monipuolisempia arviointimenetelmiä ja –kanavia, jotta saadaan tietoa asiakkuuden eri vaiheista tai

esimerkiksi sähköisen asiointin kokemuksista. Palautetietoa täydennetään laadullisilla menetelmillä, jolloin tavoitetaan myös haavoittuvassa asemassa olevia kuntalaisia. Asiakaskokemuksen teemavuoden yhteydessä kehitetään asiakaskokemustiedon mittaamista, datan arkistointia ja tilastointia sekä tiedon hyödyntämistä. Kiinnitämme myös nykyistä enemmän huomiota palautteista viestimiseen asiakkaille ja kuntalaisille.