



139 §

1720/00.01.02.02.01/2019

Asiakkuuksien kehittäminen Pohjois-Savon sairaanhoitopiirissä

Kuntayhtymän hallitus 18.11.2019 139 §

Valmistelija:
toimialajohtaja Merja Miettinen, puh. 044 711 3592
sähköpostiosoite: merja.miettinen@kuh.fi

Hallitus antoi suuntalinjat asiakuuden kehittämiseksi seminaarissa keväällä 2017. Tämän jälkeen asiakkuustoimintaa aloitettiin kehittämään toimintaympäristön, viestinnän ja yhteydenpidon, hoidon sekä asiakkaan kohtelun näkökulmasta. Samanaikaisesti olemme muuttaneet asiakas-/potilastyytyväisyys arviointikäytäntöjä.

Kehittämisessä on pyritty käytännönläheisyyteen ja näkyvyyteen. Asiakkaat ja laaja asiantuntijajoukko ovat tehneet merkittävästi kehitystyötä ja samalla on luotu uudenlaisia yhteistyömalleja. Olemme myös tehneet v. 2018 ensimmäisen asiakkuuskertomuksen. Hallitus saa selvityksen tehdystä työstä ja ehdotuksia jatkolinjauksista.

Esitys

Toimialajohtaja

Hallitus keskustelee annetusta selvityksestä ja ehdotetuista linjauksista sekä hyväksyy jatkolinjaukset toiminnan kehittämiseksi.

Päätös

Asia siirrettiin seuraavaan kokoukseen.

Liitteet

8 Asiakaslähtöinen toiminta KYSissä



Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri

Kuntayhtymän hallitus

Pöytäkirja

18.11.2019

11

139 §

2 (2)