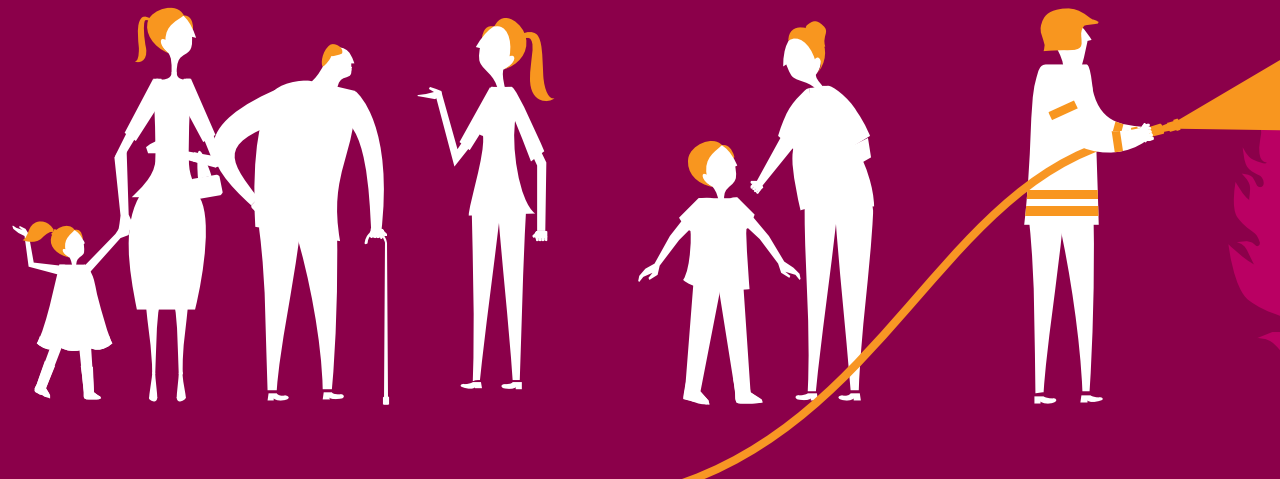


# Asiakaskokemus johtamisen keskiöön

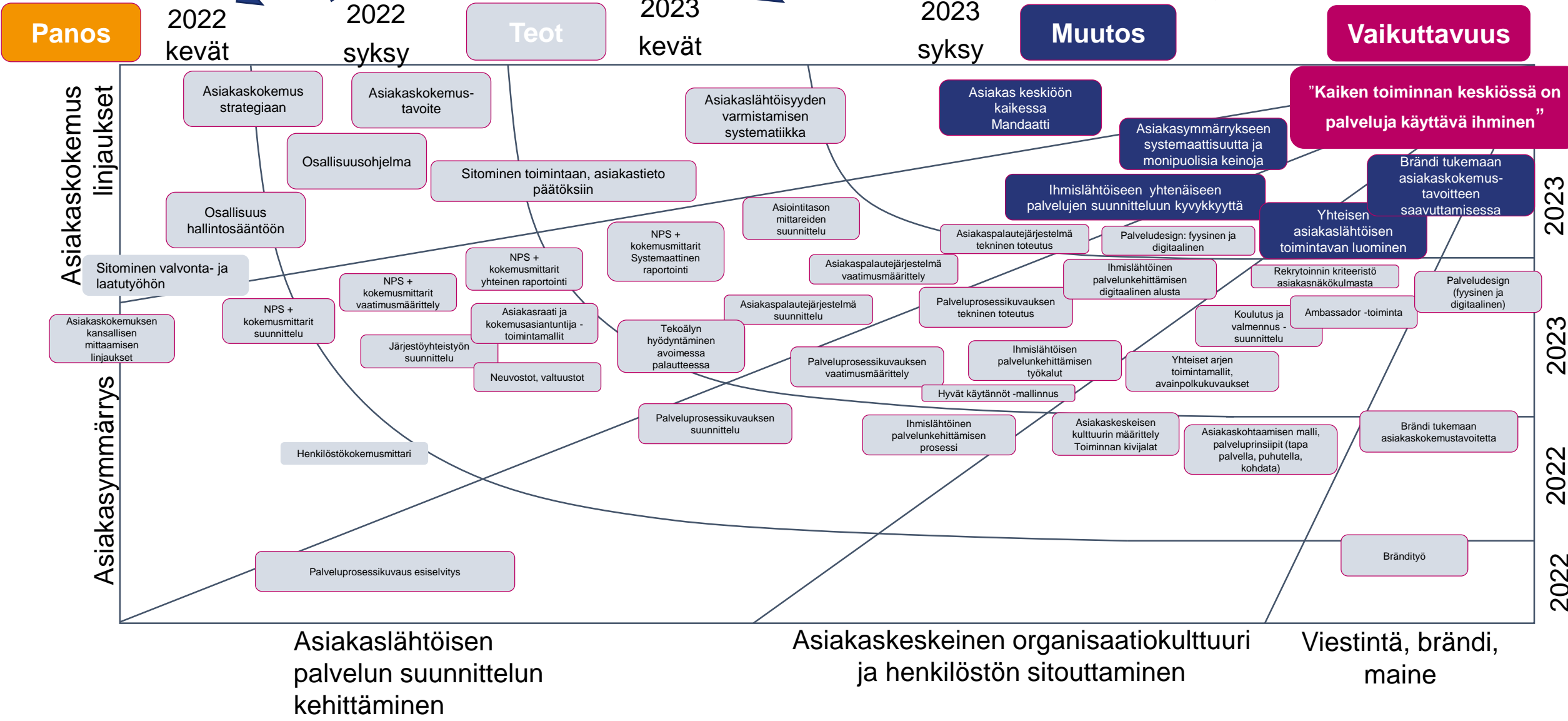
Karkeaa aikataulutusta 20.6.2022 / Asiakkuus- ja laatujaosto

Marika Järvinen  
Pirkanmaan hyvinvointialue  
asiakaskokemuksen johtaminen



# Tavoitteesta tekoihin

Pirkanmaan hyvinvointialue



# Vaiheet kehitykselle

Asiakkaiden  
tarpeet ja  
odotukset

Asiakaskokemuksen  
johtamisen mallin  
yhteiskehittäminen

Osallisuus - Viestintä

## Mittaaminen

- NPS hyvinvointialueen kaikissa palveluissa

## Asiakaskokemustavoite

- Asiakaskokemustavoitteen määrittely
- Johto äänitorvena: asia näkyy ja kuuluu
- Asiakaskokemus päätöksentekoon

## Toimintamallit

- Integroivat toiminnot
- Polkukuvaukset
- Tapa kohdata

Tiedon keruu ja  
kokemuksen johtaminen

Palvelun kehittämisen  
digitaaliset työkalut

Asiakaslähtöinen  
toimintatapa  
Pirkanmaan  
hyvinvointialueella

Kulttuurin rakentaminen - Ambassador -toiminta – Koulutus ja valmennus

# Asiakkuus- ja laatujaoston kokoukset syksyn 2022 aikana

## Kokoukset

- 22.8.2022 klo 9.00–11.00
- 19.9.2022 klo 9.00–11.00
- 31.10.2022 klo 9.00–11.00
- 28.11.2022 klo 9.00–11.00
- 12.12.2022 klo 9.00–11.00

## Syksyn etenemiseen vaikuttavat

- Jaoston tehtävien määrittely
- Strategia-aikataulu
- Tehtäväkokonaisuuden resurssit
- ICT-resurssit ja kilpailutus

## Asiakaskokemuksesta syksyllä

- Tiekartta + hallintosääntökirjaus
- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman rungon käsittely + suhde Hyte – ohjelmaan + laadinnan osallisuus -> versioluonnokset
- Asiakaskokemustavoitteen luonnoksen käsittely (sidonnainen strategia-aikatauluun)
- Asiakaskokemusmittauksen ”laastari” – suunnitelma (sidonnainen kilpailutukseen, ICT-rahoitukseen)
- Asiakaskeskeisen kulttuurin rakentaminen: valmennus + Ambassador -toiminta