

Palautteen kerääminen, käsittely ja toiminnan kehittäminen ikäihmisten palveluissa

Vanhusneuvosto 27.08.2026 § 38
11100/00.01.02.01/2026

Valmistelija	asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkyinen, puh. 040 662 8941, sanna.makynen(at)omahame.fi
Selostus	Asiakkaiden kuuleminen on tärkeää palveluidemme kehittämiseksi ja laadun seuraamiseksi. Asiakaspalaute on yksi tapa saada äänensä kuuluviin ja kertoa kokemuksestaan palveluissamme. Hyvinvointialueella on haluttu mahdollistaa asiakaspalautteen antaminen eri tavoin, jotta jokaiselle löytyisi sopiva keino sen antamiseen. Asiakaspalautteita käsitellään ohjeistetusti käyttöönotetun järjestelmän ja automaattiraporttien tukemana. Esitellään hyvinvointialueen asiakaspalautteen antamisen muotoja sekä miten palautetta on käsitelty ja hyödynnetty toiminnan kehittämisessä. Esityksessä keskitytään erityisesti ikäihmisten asiakasohjaukseen, ensilinjaan, asumispalveluihin ja kotihoitoon liittyviin asiakaspalautteisiin.
Puheenjohtajan päätösesitys	Vanhusneuvosto käy asiasta keskustelua ja merkitsee asian tiedoksi.
Päätös	Vanhusneuvosto hyväksyi päätösehdotuksen.
Täytäntöönpano	
Muutoksenhaku	Ei muutoksenhakuoikeutta