Asiakaspalautteen hyödyntäminen osana asiakaslähtöistä toimintaa

Integraatiovaliokunta 28.10.2026 § 52
13646/00.01.02.00/2025

Valmistelija

asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen, puh. 040 662 8941, sanna.makynen(at)omahame.fi, asiakkuusjohtaja Heli Aalto. puh. 050 306 5323, heli.aalto(at)omahame.fi

Selostus

Aluevaltuuston 27.5.2025 (§ 38) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävinä on asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien ja asukasosallisuuden kehittäminen.

Tietoa asiakaskokemuksesta välittyy toimintaan säännöllisesti mm. automaattiraportein, johon koostetaan tietoa eri palautemuodoista. Vapaamuotoisten palautteiden käsittelyn yhteyteen on lisätty palautteen hyödyntämistietoa koskeva luokka, jonka kautta on saatavissa rakenteellista ja tarkentuvaa tietoa asiakaspalautteiden hyödyntämisestä.

Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen on paikalla kokouksessa esittelemässä ajantasaista tietoa asiakaspalautteista ja niiden kautta välittyvästä asiakaskokemuksesta sekä miten tätä tietoa on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä.

Lisäksi asumispalveluiden asiantuntija Tiia Helen ja kotihoidon palvelupäällikkö Anu Kinnunen esittelevät ikäihmisten valtakunnallisen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia.

Toimivallan peruste

Aluevaltuuston päätös 27.5.2025 § 38

Toimialajohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta päättää merkitä asian tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua tehtävää.

Päätös

Integraatiovaliokunta päätti merkitä asian tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua tehtävää. Lisäksi integraatiovaliokunta päätti seurata jatkossa säännöllisesti palveluintegraatioon liittyvää asiakaspalautetta.

Täytäntöönpano

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta