

10

# AMMATTILAISEN CHECKLIST

## asiakaspalautteen kerääminen ja palautteen käsittely

- 1. Tiedän miksi asiakaspalautetta kerätään**  
Jokainen palaute on arvokas. Palaute auttaa kehittämään yksikön toimintaa
- 2. Tiedän miten asiakaspalautetta yksikössäni kerätään**  
Asiakas voi antaa palautteen itselleen sopivalla tavalla, myös suullisesti
- 3. Tunnistan kaikki palautekanavat ja osaan opastaa niihin**  
Sähköinen lomake, QR-koodi, mobiili, paperilomake tai suullinen palaute
- 4. Tiedän mihin kirjaan asiakkaan antaman suullisen palautteen**  
QPro-järjestelmä on käytössä koko alueella. Olen saanut siihen opastusta.
- 5. Tiedän millaista suullista palautetta kirjaan järjestelmään**  
Sellainen suullinen palaute, joka on laadun ja toiminnan kehittämisen kannalta olennaista, yksikölle lisäarvoa tuottavat asiat.
- 6. Tunnistan yksikköni vastuuhenkilöt palautteen käsittelyssä**  
Osaan nimetä työyhteisöstäni vastuuyksikköjohtajan ja palvelualuejohtajan sekä tiedän heidän roolinsa asiakaspalautteen käsittelyssä
- 7. Tiedän miten asiakaspalautteet käsitellään yksikössäni**  
Kaikki palautteet käsitellään henkilöstön kanssa 1x/kk ja kooste 2x/v
- 8. Kerron asiakkaalle miten annettu palaute etenee ja vaikuttaa**  
Kriittiset palautteet käsitellään välittömästi. Muutosta edellyttävien toimenpiteiden toteutumista seurataan ja vaikuttavuutta arvioidaan.
- 9. Kannustan asiakasta antamaan palautetta**  
Yhteystiedot jättäneelle asiakkaalle vastataan 14 vrk:n kuluessa palautteesta
- 10. Olen itse aktiivinen asiakaspalautteen antaja**  
Omallalla esimerkilläni kannustan myös läheisiäni antamaan palautetta.