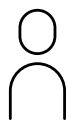


ASIAKASPALAUTE HYVINVOINTIALUEELLA

Yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä:

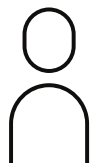


Asiakkuuspäällikkö
koordinoi palautteen
keräämistä ja käsittelyä

- Kansallisesti sovitut väittämät
- Yhtenäinen käsittelyn prosessi
- Yhtenäinen raportti
- Ohjeistettu prosessi

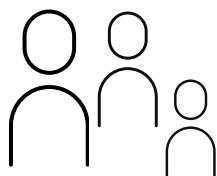


Toimii palvelujen tiedolla johtamisen ja kehittämisen tukena



Ammattilainen

- Kannustaa antamaan palautetta suullisesti palvelun ohessa
- Pyytää antamaan palautetta palvelun jälkeen



Asiakkaat

- Antavat palautetta itselleen sopivalla tavalla
- Saavat yhteydenottoja ja tietoja miten palautetta on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä



Tekstiviesti



Nettisivut



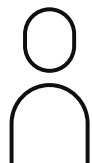
Liikkuva
tabletti



QR-koodi

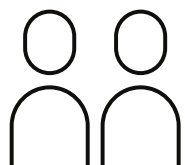


Tulostettava
lomake



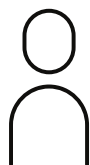
Yksikön
henkilökunta

- Kerää palautteen säännöllisesti
- Kirjaa suullisen palautteen järjestelmää
- Osallisuus asiakaspalautteen käsittelyyn
- Osallistuu kehittämistoimenpiteiden laatimiseen
- Hyödyntää palautetietoa toiminnan kehittämisessä



Vastuu- ja
palveluyksikkö -
esihenkilöt/johtajat

- Käsittelee palautteet mahdollisimman pian
- Käsittelee kriittisin palautteen välittömästi ja tiedottaa esihenkilöään
- Ottaa yhteyden asiakkaaseen 14 vrk kuluessa
- Käsittelee palautteet yksikön palaverissa
- Vastaa kehittämistoimenpiteiden laatimisesta
- Vastaa palaute- ja kirjaamistiedon sekä toimenpiteiden toteutumisesta, seurannasta ja vaikuttavuuden arvioinnista
- Tekee 2 kertaa vuodessa asiakaspalautekoosteen



Palvelualue-/
toimialuejohtajat

- Saa tiedon kriittisestä palautteesta
- Seuraa toimialueensa palautteita ja toteutuja toimenpiteitä
- Analysoi ja arvioi asiakastytyvyyttä
- Linjaa toiminnan kehittämistä