



Osallisuus ja asiakaspalautteet

Kansalliskielilautakunta 17.12.2025

ÖVPH/7584/00.01.02.01/2025

Valmistelija West Sari
Lisätietoja: puhelinnumero: 040 162 8706, etunimi.sukunimi@ovph.fi

Pohjanmaan hyvinvointialueen strategisia arvoja ovat "Luottamusta vahvistaen" ja "Ihmiseltä ihmiselle". Näitä arvoja tukee vahvasti asiakkaiden osallistaminen. Asiakkaiden osallistaminen on tärkeää sosiaali- ja terveydenhuollossa, koska se parantaa palveluiden laatua ja vaikuttavuutta, lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä ja vastuunottoa omasta tilanteestaan sekä vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta. Osallistuminen auttaa luomaan asiakaslähtöisempiä palveluita, joissa asiakkaan kokemustieto on tärkeä osa palveluiden kehittämistä ammattilaisen tiedon rinnalla. Asiakkaan osallisuus tarkoittaa, että asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa omaan palveluunsa ja sen kehittämiseen yhdessä ammattilaisten kanssa. Tavoitteena on myös parantaa palveluita kaikille asiakkaillemme.

Osallisuuden tärkeä osa on asiakaspalautteet. Asiakaspalautteiden avulla asiakkaat voivat kertoa palvelujen onnistumisesta tai kehittämiskohteista. Asiakaspalautteet käsitellään yksiköissä. Asiakaspalautteista raportoidaan myös organisaation johdolle kuukausittain. Palautteista saatu tieto on tärkeä osa toiminnan kehittämisessä.

Kansalliskielilautakunta saa tiiviin koosteen tänä vuonna asiakaspalauttejärjestelmän kautta saaduista kielellisistä palautteista ja sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenotoissa esille tulleista kielellisistä asioista. Koko vuoden osalta raportit saadaan osana kansalliskielilautakunnan vuosiraporttia.

Johdon hallintopäällikkö Berg Päivi

ehdottaa, että kansalliskielilautakunta merkitsee asiakaspalvelupäällikön informaation ja tilannekatsauksen tiedoksi.

Päätös:

Jakelu