

Asiakkuuskertomus 2018

86/00.01.03.00/2019

Yhtymähallitus 09.04.2019 § 36

Asiakkuuskertomus on yksi laatutyön kehittämisen väline. Asiakkuuskertomuksen tarkoituksena on raportoida asiakkuuteen liittyvien tavoitteiden toteutumista toimintavuoden aikana. Asiakkuuskertomuksessa raportoidaan asiakkuuden toteutumista asiakkaiden osallisuuden, kuulemisen ja asiakasturvallisuuden näkökulmista.

Vuoden 2018 aikana Kuntayhtymä Kaksineuvoisen toiminnassa ovat erityisen vahvasti korostuneet asiakkuuksien kehittäminen ja asiakkaiden osallistuminen palveluihinsa ja niiden kehittämiseen. Lisäksi uudistetun strategian ansiosta asiakas ensin -arvo on vahvistunut toiminnan ja kehittämisen keskipisteeksi. Toimintavuoden aikana on kerätty aikaisempaa enemmän ja eri tavoin asiakaspalautteita, asiakasraatitoiminta on laajentunut ja raadin rooli toiminnan kehittämisessä on vahvistunut.

Kehittämistä vaaditaan jatkossakin palvelujen saatavuuden varmistamiseen, asiakaskokemuksen kehittämiseen sekä edesauttaa asiakkaiden palautteen antomahdollisuuksia.

Asiakkuuskertomus vuodelta 2018 liitteenä 1.

Lisätietoja asiassa antaa hoitotyön johtaja Piia Kujala puh. 040 162 7315, etunimi.sukunimi@kaksineuvoinen.fi.

Kuntayhtymän johtajan päätösesitys: Yhtymähallitus päättää hyväksyä asiakkuuskertomuksen vuodelta 2018.

Päätös: Hyväksyttiin yksimielisesti.