



Asiakasraati

VD/303/00.01.02.06/2016

Yksi asiakaslähtöinen toimintatapa on kerätä tietoa asiakkailta itseltään esimerkiksi tutkimuksen avulla ja hyödyntää näin saatua tietoa toiminnan kehittämisessä. Asiakkaita voidaan myös hyödyntää ottamalla hänet mukaan osaksi kehitystiimiä esimerkiksi asiakasraatiin. Asiakasraadin jäsenillä tulee olla kokemusta ja tietoa kehitettävästä asiasta. Asiakasraadin jäsenet antavat palautetta palveluiden laadusta, kehittämis- ja parantamisehdotuksista sekä osallistuvat ideointiin ja keskusteluun. Ikääntyneiden palveluiden asiakasraati on ikäihmisten ja ikääntyneiden palveluiden luottamuksellinen keskustelu - vaikuttamisryhmä. Ryhmän tavoitteena on osallistua ja vaikuttaa ikäihmisten palvelujen kehittämiseen.

Vanhusneuvoston toimintasuunnitelmaan 2016 on kirjattu yhdeksi toiminnan tavoitteeksi selvittää ikäihmisten kokemuksia kunnan palveluista, esimerkiksi asiakasraatien toiminnasta.

Vanhusneuvosto 25.1.2016

Esitys:

Käydään keskustelua, miten vanhusneuvosto kerää kokemuksia palveluista ja malleja asiakasraatien toiminnasta.

Päätös:

Merkittiin keskustelu tiedoksi. Kerätään kokemuksia, kehitellään asiaa ja palataan siihen myöhemmin.