560.5.

ALUEVALTUUSTOALOITE

Aloite asiakas- ja potilaspalautteiden sekä niiden pohjalta tehtyjen toimenpiteiden tuomiseksi säännöllisesti päätöksentekijöiden tietoon.

Hyvinvointialueen palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden seuranta on yksi aluevaltuuston ja muiden toimielinten keskeisimmistä tehtävistä. Laadukkaan toiminnan perustana on avoin ja jatkuva vuorovaikutus alueen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien kanssa. Eri toimipisteissä (kuten terveysasemilla, ikääntyneiden palveluissa, sosiaalitoimistoissa ja sairaaloissa) kerätään jatkuvasti arvokasta asiakas- ja potilaspalautetta.

Tällä hetkellä eri toimipisteisiin tulleet palautteet ja niiden pohjalta organisaatiossa tehdyt korjaavat tai kehittävät toimenpiteet jäävät kuitenkin usein vain yksikkö- tai tulosaluekohtaiseen käsittelyyn.

Aluevaltuutetuilla, aluehallituksella ja lautakunnilla ei ole yhtenäistä, säännöllistä tai järjestelmällistä näkymää siihen, millaista palautetta arjen palveluista annetaan ja miten epäkohtiin on käytännössä reagoitu.

Jotta luottamushenkilöt voivat kantaa heille kuuluvan strategisen ja taloudellisen vastuun palveluiden tasosta, päätöksenteon tueksi tarvitaan järjestelmällistä ja koottua tietoa. Palautteiden tuominen tietoon ei saa olla pelkkää tilastollista seurantaa, vaan keskiössä tulee olla ns. palautteesta tekoihin -periaate. Mitä palautteista on opittu ja mitä konkreettisia muutoksia niiden perusteella on tehty palveluprosessien parantamiseksi.

Tämän vuoksi Soiten on luotava yhtenäinen raportointimalli, jolla eri toimipisteiden palautteet ja niiden pohjalta käynnistetyt kehitystoimet saatetaan säännöllisesti luottamushenkilöiden tietoon.

Raportoinnin tulee olla:
• Säännöllistä ja määrämuotoista. Palautteet ja toimenpiteet raportoidaan esimerkiksi puolivuosittain tai osana osavuosikatsauksia asianomaisille lautakunnille ja aluehallitukselle.
• Toimenpidekeskeistä. Raportista on käytävä ilmi, mihin konkreettisiin muutoksiin (esim. resursointi, aukioloajat, ohjeistukset, asiakasneuvonta) saatu palaute on johtanut.
• Toimipiste- ja palvelukohtaista. Raportointi eritellään riittävän tarkasti, jotta alueelliset erot ja tiettyjen palvelualueiden erityiset haasteet ja onnistumiset nousevat esiin.

Edellä olevan perusteella me allekirjoittaneet aluevaltuutetut esitämme, että
Soite kehittää ja ottaa käyttöön järjestelmällisen raportointimallin, jolla eri toimipisteiden asiakas- ja potilaspalautteet sekä niiden perusteella tehdyt konkreettiset toimenpiteet ja parannukset tuodaan säännöllisesti (esimerkiksi puolivuosittain) aluehallituksen, lautakuntien ja aluevaltuuston tietoon päätöksenteon ja laadunvalvonnan tueksi.

5.10.2026