

Delaktighet och kundrespons

Nationalspråksnämnden 17.12.2025

ÖVPH/7584/00.01.02.01/2025

Beredare West Sari
Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 162 8706, fornamn.efternamn@ovph.fi

Enligt Österbottens välfärdsområdes strategiska värden ska vi stärka tilliten och arbeta från människa till människa. Dessa värden kan kraftigt understödjas med hjälp av att göra kunderna delaktiga. Det är viktigt att kunderna inom social- och hälsovården görs delaktiga, eftersom det förbättrar kvaliteten och genomslagskraften i servicen, främjar kundernas tillfredsställelse och ansvar för sin egen situation samt stärker deras delaktighet och aktörskap. Delaktigheten bidrar också till att vi kan skapa en mer kundorienterad service, och med tanke på det är kundens erfarenhetskunskap vid sidan av de yrkesutbildade personernas kunskande viktig för utvecklingen av servicen. När kunderna görs delaktiga får de också en möjlighet att påverka sin egen service och utveckla den tillsammans med våra yrkesutbildade personer. Målet är också att förbättra servicen för alla kunder.

Kundresponsen utgör en viktig del av delaktigheten. Med hjälp av kundresponsen kan kunderna berätta om vad som är bra i servicen och vad som ännu behöver utvecklas. Den inkomna kundresponsen behandlas vid enheterna. Kundresponsen rapporteras också till organisationens ledning varje månad. Den information som erhålls via responsen är viktig för utvecklandet av verksamheten.

Nationalspråksnämnden får en koncis sammanfattning av den språkliga respons som inkommit via kundresponssystemet i år och de språkliga ärenden som förts fram i kontakter med social- och patientombuden. De rapporter som omfattar hela året delges i samband med nationalspråksnämndens årsrapport.

Ledningens förvaltningschef Berg Päivi

föreslår att nationalspråksnämnden antecknar kundservicechefens information och lägesöversikt för kännedom.

Beslut:

Distribution