

§ 30 Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma keskustelumuistio

Valiokunta esitti kehittämisideoita ja parannuksia saavutettavaan osallistumiseen ja siihen liittyviin periaatteisiin. Valiokunta nosti esiin erityisesti ei-aktiivisten ryhmien osallistumisen vahvistamisen sekä asukkaiden sijainti-, kieli- ja kulttuurilähtökohtien huomioimisen osallistumisessa. Myös viestinnän lisäämistä osallistumisesta korostettiin. Konkreettisia ehdotuksia osallistumisen esteiden madaltamiseen olivat muun muassa perheellisten tukeminen ja ammattilaisten osaamisen vahvistaminen erilaisten asiakasryhmien osallistamiseen.

Osallistumisalusta Voxit herätti paljon innostunutta keskustelua. Alustaa pidettiin miellyttävänä käyttää ja sen potentiaali niin kehitystyössä kuin päätöksenteon apuna kiinnosti valiokuntaa. Asiakaspalautteen keruussa pohdittiin tekoälyn hyödyntämistä esimerkiksi somessa julkaistavien palautesisältöjen louhimisessa ja heikkojen signaalien tunnistamisessa. Tärkeäksi koettiin myös se, että kun kysytään palautetta, sille pitää olla tarve ja se pitää pystyä kohdentamaan niille, joiden ääni halutaan kuuluviin. Äänipalautekokeilu kiinnosti useita valiokunnan jäseniä.

Yleisesti valiokunta toivoi suoria kohtaamisia asukkaiden ja henkilöstön kanssa esim. kokousten yhteydessä. Valiokuntatyön tunnettuuden lisäämistä yhtenä asukkaan äänen kuulumisen keinona pidettiin tärkeänä.

9.12.2025

