



## Asiakasraati, muistio

**Aika: 25.8.2020 klo 14 – 16.00**

**Paikka: Forssan sairaala, yhtymähallinto**

**Läsnä: 8 asiakasta**

FSHKY:n edustajina Päivi Kallionpää ja Karoliina Kärkkäinen (siht.)

1. Avattiin asiakasraadın kokous ja toimintakausi 2020-2021.
2. Esittelykierros, jonka aikana jokainen kertoi nimensä, mistä tulee ja oman valinnan mukaan itsestään ja niistä FSHKY:n palveluista mitä käyttää.
3. Sovittiin ryhmän toimintatavoista ja kokouskäytännöistä:

Raati toimii luottamuksellisesti. Muistiot laaditaan asiakkaiden osalta anonyymisti ja ne julkaistaan FSHKY:n kotisivuilla. Jos tapaamisissa jaetaan henkilökohtaisia kokemuksia, niin niitä ei kirjata muistioon.

Kokoukset pidetään vapaamuotoisina. Jos keskustelu lähtee rönsyilemään liikaa, niin hyvinvointikuntayhtymän edustajat ottavat puheenjohtajuuden. Kokouskutsut ja muistiot laitetaan asiakasraadın jäsenille sähköpostiin. Nopeaan viestintään perustetaan whatsapp-ryhmä jonka Karoliina tekee kuluvan viikon aikana.

FSHKY vastaa kaikesta ulkoisesta asiakasraatiin liittyvästä viestinnästä.

Tarkasteltiin toimintasuunnitelman hahmotelmaa ja täydennettiin sitä joiltain osin. Toimintasuunnitelmaan voidaan tehdä muutoksia toimintakauden aikana. Toimintasuunnitelma toimitetaan asiakasraatılaisille muistion liitteenä.

4. Käytiin läpi matkakulukorvaus-lomaketta. Lomake jaetaan sähköpostilla asiakasraatılaisille.
5. Pohdittiin Post it-lappu-menetelmää hyödyntäen sitä mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että asiakkaalle on tullut hyvä tai huono kokemus



Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä

palvelusta. Erilaisia kokemuksia lajiteltiin ja ryhmiteltiin ja niistä nostettiin keskustellen kolme asiakasraatilaisille tärkeintä teemaa esille.

Tärkeimmiksi valitut teemat

Hyvä kokemus palvelusta	Huono kokemus palvelusta
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Alusta loppuun hyvä asiakaskokemus</li><li>2. Palvelun saatavuus (lähipalvelut)</li><li>3. Hyvä osaaminen ja erilaisten menetelmien hyödyntäminen asiakkaan tarpeiden mukaan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asiantuntemuksen ja osaamisen puuttuminen</li><li>2. Työntekijän puutteelliset tunne- ja kohtaamistaidot</li><li>3. Kiire</li></ol>

Esiin nousseita teemoja verrataan seuraavassa tapaamisessa FSHKY:n asiakasauditoinnin malliin. Samassa yhteydessä auditointimallia täydennetään, mikäli se on tarpeen.

5. Seuraava tapaaminen 10.11.2020 yhtymähallinnossa klo 14-16.