

Turun Ammattikorkeakoulu

# Asiakasraati - kehitä toimintasi laatua asiakaslähtöisesti

## Ajankohta

## Missä

Tilaaajan omissa tiloissa tai Turun AMK:n toimipisteissä.

## Hinta

Hinta määräytyy koulutuksen sisällön, laajuuden, toteutustavan ja osallistujien lukumäärän mukaan.

## Yhteystiedot



[Tiina Aalto](#)

[Täydennyskoulutuspäällikkö](#)

[Puhelin: +358 50 598 5665](#)

[Sähköposti: etunimi.sukunimi@turkuamk.fi](mailto:etunimi.sukunimi@turkuamk.fi)

[Yksikkö: Terveys ja hyvinvointi, Yhteiset toiminnot](#)



# Asiakasraati - kehitä toimintasi laatua asiakaslähtöisesti

Asiakasraati on asiakkaita osallistava menetelmä palvelujen suunnittelussa, arvioinnissa ja seurannassa. Se on palvelujen käyttäjistä koottu ryhmä, joka keskustelee palvelujen järjestämisestä vastaavien henkilöiden kanssa. Raati antaa palautetta palvelujen laadusta, tekee ehdotuksia niiden parantamiseksi sekä tuo ideoita suunniteltaessa ja kehitettäessä sosiaali- ja terveyspalveluita.

Tarjoamme avoimen ja läpinäkyvän asiakasraati-mallin, joka perustuu systemaattiseen asiakas-, omais- ja henkilökuntapalautteen keruuseen ja käsittelyyn. Malli ja sen laatumittaristo on kehitetty Turun AMK:n toteuttamassa Verkonkutoja-hankkeessa. SERVQUAL-menetelmään pohjautuvasta mittaristosta löytyy valmiit laatumittarit vanhuksille, mielenterveyskuntoutujille, lastensuojelun asiakkaille, päiväkotikäisille lapsille sekä heidän omaisille ja huoltajille sekä henkilöstölle.

Asiakasraati palvelee asiakasta, palvelun tuottavaa yritystä ja sen henkilöstöä, valvontaviranomaista sekä sidosryhmiä. Se on asiakkaita osallistava toimintamalli asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen ja asiakastyytyväisyyden lisäämiseen. Raati on myös informatiivinen väline yrityksen toiminnan laadun mittaamiseen, seurantaan ja kehittämiseen sekä johtamiseen. Lisäksi tulokset palvelevat henkilöstön oman työn osaamisen arvioinnissa ja kehittämisessä sekä työhyvinvoinnin apuvälineenä.

Toteutamme koulutusta, asiantuntijapalveluita ja konsultaatiota tilaajan tarpeiden mukaisen asiakasraati-toiminnan käynnistämiseen ja toteuttamiseen. Kysy lisää!