

Palaute omavalvonnan tukena

Näin teet kuulemisesta
arjen rutiinin – ja saat
kokonaiskuvan yhteen
näkymään.

Taplause 



Miksi palautteen vastaanottotapa on ratkaiseva?

Palautetta tulee joka tapauksessa. Sitä tulee arjen kohtaamisissa, puheluissa, viesteissä, tapaamisissa ja kyselyissä.

Se on arvokasta, koska se kertoo suoraan, miltä palvelu tuntuu ja miten se koetaan.

Usein haaste ei ole palautteen puute, vaan se, että palaute jää eri paikkoihin: keskusteluihin, lomakkeisiin, sähköposteihin ja muistiinpanoihin. Silloin kokonaiskuva ei synny itsestään – ja kehittäminen nojaa helposti yksittäisiin havaintoihin.

Kun palautteelle on yksi selkeä tapa kertyä samaan paikkaan, palautteesta tulee kehittämisen työkalu:

- nähdään, mitkä teemat toistuvat
- huomataan, mihin suuntaan kokemus muuttuu
- tehdään pieniä, konkreettisia parannuksia

Tässä oppaassa esitellään käytännön malli palautteen keräämiseen ja kokoamiseen – niin, että siitä syntyy selkeä kokonaiskuva.

Näin palautetta voidaan vastaanottaa Taplausella

Taplauseen idea on tehdä palautteen antamisesta helppoa ja palautteen vastaanottamisesta selkeää.

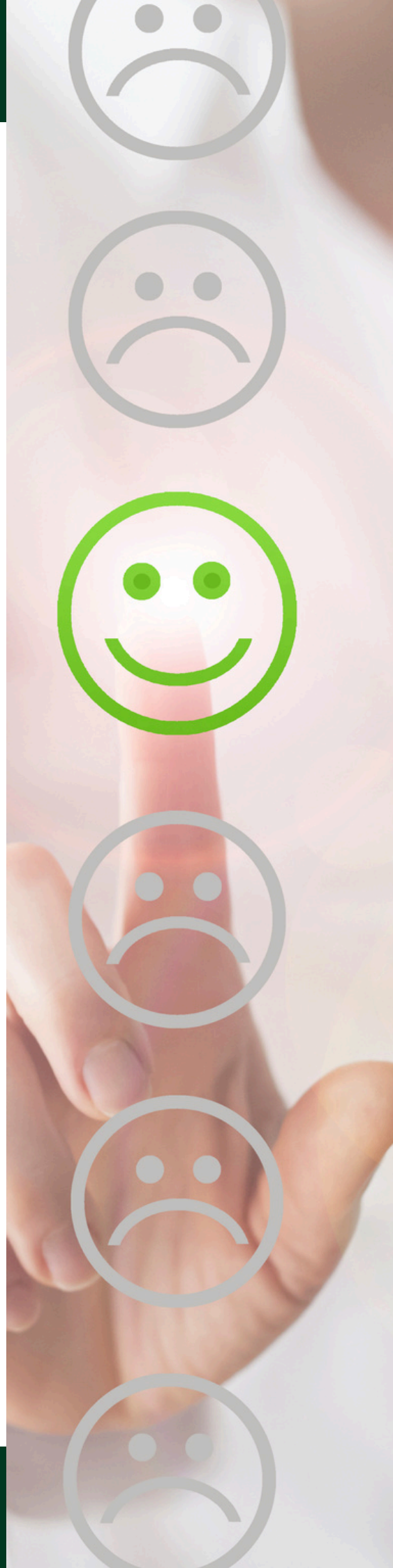
Palautetta voidaan kerätä eri tilanteissa ja eri ryhmiltä niin, että vastaanottotapa on yhdenmukainen.

Käytännössä palaute ohjataan yhdellä selkeällä linkillä. Linkit voidaan jakaa sinne, missä palaute annetaan arjessa – ja palautetta voidaan kerätä myös toimipaikkakohtaisesti, jotta seurantaa voidaan tarkastella yksikkökohtaisesti.

Taplause mahdollistaa esimerkiksi:

- toimipaikkakohtaiset palautelinkit (yksiköt erikseen, sama toimintamalli)
- tarvittaessa yksilölliset linkit eri kohderyhmille (asiakas / läheinen / tilaaja)
- QR-koodit tilanteisiin, joissa palautetta halutaan antaa nopeasti

Tavoite on, että palautteen antaminen on helppoa – ja että palaute ohjautuu oikeaan paikkaan ja muodostaa selkeän kokonaiskuvan.





Kun palaute näkyy yhdessä näkymässä, seuranta helpottuu

Palautetta syntyy arjessa monissa tilanteissa.

Siksi olennaista on, että palautteelle on yksi selkeä tapa tulla vastaanotetuksi – ja että siitä muodostuu kokonaiskuva: mitkä teemat toistuvat ja mihin suuntaan kokemukset kehittyvät.

Taplausessa palaute on tarkasteltavissa yhdestä hallintanäkymästä. Näin palautetta ei tarvitse koota käsin eri lähteistä, vaan hallintanäkymä toimii arjen työkaluna esimerkiksi viikkopalavereissa ja johdon näkymänä.

Kun palaute näkyy yhdessä näkymässä:

- seuranta onnistuu yksikkökohtaisesti ja kokonaisuutena
- teemat ja toistuvat havainnot on helpompi tunnistaa
- yhteenvedot ja raportit on helpompi muodostaa tarpeen mukaan

Tavoite on, että palaute on helposti hyödynnettävissä silloin, kun päätöksiä ja parannuksia tehdään.

Johtamisen rytmi: näin palaute muuttuu kehittämiseksi

Palautteen arvo syntyy silloin, kun sitä katsotaan säännöllisesti ja siitä syntyy päätöksiä.

Olennaista on, että palautteesta muodostuu selkeä tilannekuva: mitkä teemat nousevat esiin, missä yksiköissä ja mihin suuntaan kehitys on menossa.

Kun palaute kertyy yhteen näkymään, siitä voidaan tehdä osa johtamisen perusrutiineja. Hallintanäkymä toimii johdon näkymänä ja tukee yhteistä keskustelua myös yksiköiden arjen palaverissa.

Toimiva johtamisen rytmi:

- Viikoittain: nopea katsaus teemoihin ja poikkeamiin (tarvittaessa yksikkökohtaisesti)
- Kuukausittain: yhteenveto ja päätökset pienistä kehitystoimista
- Kvartaaleittain: trendit ja vaikutukset – mitä muutettiin ja mitä siitä seurasi

Näin palautteesta tulee jatkuva tapa seurata ja kehittää toimintaa – ilman erillistä manuaalista koontia.





Haluatko kuulla lisää?

Voimme katsoa tämä yhdessä läpi lyhyessä etädemossa.

Näytämme, miltä palautteen antaminen näyttää asiakkaan, läheisen tai henkilöstön näkökulmasta – ja miten palaute näkyy sen jälkeen yhdessä hallintanäkymässä johdon seuranta varten.

[VARAA KESKUSTELUAIKA](#)