



Infotilaisuus hyvinvointialueiden yhteyshenkilöille

Toinen kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa 15.-28.4.2023

Satu Viertiö ja Jani Soininen

1.2.2024

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Missä toteutetaan?

- Mielensterveys- ja päihde/riippuvuushoitoa järjestävät hoitopaikat
 - Aikuisten avo- ja laitoshoido
- Myös yksityisille toimijoille ulkoistetut hoitopaikat

Missä kyselyä ei toteuteta?

- Alaikäisten palveluissa
- Asumispalveluyksiköissä
- Työ- ja päivätoimintayksiköissä
- Järjestöjen palveluissa
- Yksiköissä, joissa vain yksittäiset työntekijät antavat mielenterveys- tai päihdepalveluja, esimerkiksi terveysasemilla
- Matalan kynnyksen paikat, joissa ei ole vastaanottopalvelua, kuten neulanvaihtopisteet ja terveysneuvontapisteet

Aikataulu

- Kysely toteutetaan 15.- 28.4.2024
- Materiaalit lähetetään kaksi viikkoa ennen
 - Paperisia kyselylomakkeita (kaksipuolinen A4)
 - kieliversiot (suomi, ruotsi, englantia)
 - Palautuskuoria yksittäisille lomakkeille esim. jalkautuvissa palveluissa, jos niitä on pyydetty
 - Kirjekuori tai palautuspussi, jossa lomakkeet palautetaan kyselyn päätyttyä
- Sähköposti meille, kun lähetys on tullut perille

Miten asiakkaat vastaavat

- **Sähköisesti** (hoitopaikan tietokoneella, tabletilla, omalla älypuhelimella tai kotona tietokoneella)
 - Helpompi henkilökunnalle
- **Paperilomakkeella** paikan päällä
 - Lomaketta ei täytetä vastaanoton aikana yksityisyyden suojan takia.
 - Asiakas palauttaa lomakkeen laatikkoon, josta niitä ei voi ottaa takaisin. Postilaatikko käy tai esim. kopiopaperilaatikosta tehty.
- Myös **etävastaanotolla ja kotikäynnillä** on mahdollista vastata

Asiakkaan motivoiminen vastaamaan

- Kyselyn avulla kehitetään palveluja paremmiksi
- Mahdollisuus kertoa oma kokemus hoidosta, myös omin sanoin avoimessa vastauksessa
- Vastaaminen täysin anonyymiä



Hoitopaikan yhteyshenkilön tehtävät

- Hoitopaikan yhteyshenkilö on tärkeä linkki THL:n ja toimipaikan välillä.
- Tehtäviä:
 - Muun henkilökunnan informoiminen kyselystä
 - Yhteydenpito THL:n yhteyshenkilöiden kanssa
 - Vastauslaatikon järjestäminen paperilomakkeille
 - Kyselyn näkyminen toimipaikassa (posterin ja infokirjeiden printtaaminen thl.fi/aspalmiepa verkkosivulta)
- THL järjestää perehdytyksen yhteyshenkilöille

HVA:n yhteyshenkilöltä toivomme

- Lista hoitopaikoista alueellanne
 - Yksikön nimi, postiosoite, yh:n nimi, sähköposti ja puhelinnumero
- Hoitopaikoille ilmoitettuja yhteyshenkilöitä olisi hyvä informoida etukäteen
- Me otamme yhteyttä yhteyshenkilöihin

Hankkeen verkkosivu

- thl.fi/aspalmiepa –sivulle tulee tietoa kyselystä
 - Infokirjeet (su ja ru) henkilökunnalle
 - Infokirjeet (su, ru ja en) asiakkaille
 - Posterit
 - Usein kysytyt kysymykset –sivu

Tuloksista tiedottaminen

- Kyselyn tulokset saadaan toimipaikan käyttöön oman toiminnan kehittämiseksi (jos vähintään 10 vastausta)
- Valtakunnalliset tulokset julkaistaan syksyllä 2024 THL-raporttina
- Miten haluatte tiedottaa tuloksista
 - Tapahtuma
 - Paikallislehti





Kiitos!

- THL:n yhteyshenkilöt joihin voitte olla yhteydessä ennen kyselyä ja sen aikana
- Satu Viertiö, puh. 029 524 8784
satu.viertio@thl.fi
- Jani Soininen, puh. 029 524 7430,
jani.soininen@thl.fi
- Tina Stenberg (på svenska), puh. 029 524 7432, tina.stenberg@thl.fi