

Toinen kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluihin 15.–28.4.2024

Analysoimme yksikkönne tulokset ja annamme ne käyttöönne, joten saatte luotettavaa ja valtakunnallisesti vertailukelpoista tietoa asiakkaiden näkemyksistä ja tyytyväisyydestä palveluihinne.

Kysely on osa Mielenterveysstrategiaa 2020–30. Kyselyn tuloksia hyödynnetään mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluiden kansallisessa arviointityössä.

Missä kysely tehdään?

- Kysely toteutetaan kaikissa hyvinvointialueen aikuisten mielenterveys- päihde- ja riippuvuuspalveluissa, lukuun ottamatta asumispalveluja, päivätoimintaa ja terveysneuvontaa.

Ketkä vastaavat kyselyyn?

- Kertokaa kyselystä kaikille 18-vuotta täyttäneille henkilöille, jotka asioivat vastaanotolla 15.–28.4.2024.
- Mikäli vastaanotto toteutui puhelimitse tai videoyhteydellä, lähettäkää potilaalle tieto kyselystä sähköpostitse tai näyttämällä verkko-osoite ja käyttäjätunnus. Paperilomakkeen voi lähettää asiakkaalle postissa palautuskuorineen.

Mitä kerrotte kyselystä?

- Kannustakaa asiakasta vastaamaan kyselyyn kertomalla, että kyselyn tarkoituksena on parantaa toimintaa ja kehittää palveluja.
- Korostakaa sitä, että juuri hänen vastauksensa on erittäin arvokas, koska kukaan muu ei voi tietää, millainen kokemus vastaanottokäynti on hänelle.
- Korostakaa kyselyn anonymiteettiä. Kyselyssä ei kysytä henkilötietoja, joten vastauksia ei voi yhdistää vastaajaan.
- Paikan päällä asioiville kertokaa kyselystä ja antakaa vastausohjeet ilmoittautumisen yhteydessä tai vastaanottokäynnin päätteeksi.

Miten asiakas vastaa kyselyyn?

Asiakas vastaa kyselyyn ensisijaisesti QR-koodilla tai verkko-osoitteella

- Jos asiakas vastaa älypuhelimella, hän osoittaa puhelimen kameralla QR-koodia, klikkaa esiin tullutta verkko-osoitetta ja pääsee verkkosivulle, johon naputellaan käyttäjätunnus.
- Jos asiakas haluaa vastata kodin tai hoitopaikan tietokoneella, hän saa lapun, jossa on verkko-osoite ja käyttäjätunnus.

Jos asiakas haluaa vastata paperilomakkeella

- Pyytäkää häntä täyttämään paperilomake heti ja jättämään lomake asiakastiloissanne näkyvällä paikalla olevaan palautelaatikkoon.
- Palautelaatikko voi olla postilaatikko, jossa on lukittava välikansi tai esim. kopiopaperilaatikosta tehty. Siitä ei tulisi saada noukittua lomakkeita pois. Palautelaatikko kannattaa merkitä näkyvästi.
- Kyselyn päätyttyä laatikon tyhjentää toimistohenkilökuntaan kuuluva ja lomakkeet lähetetään Tikkurilan Kopiopalveluun.

Lisätietoja

Erikoistutkija Satu Viertiö,
puh. 029 524 8784, satu.viertio@thl.fi
Korkeakouluharjoittelija Jani Soininen,
puh. 029 524 7430, jani.soininen@thl.fi