

Den andra kundresponsenkäten om mentalvårds- och missbrukartjänster 15–28.4.2024

Enkäterna analyseras och resultaten delas med mentalvårds- och missbrukartjänsterna så att tillförlitlig och nationellt jämförbar information om kundernas synpunkter finns tillgängligt. Resultaten utnyttjas även i nationella utvärderingar.

Kundresponsenkäten är en del av den nationella strategin för psykisk hälsa 2020–2030.

Var genomförs enkäten?

- Enkäten genomförs i alla mentalvårds-, missbrukar- och beroendetjänster för vuxna, med undantag av boendeservice, dagverksamhet och hälsorådgivning.

Vem ska svara på enkäten?

- Berätta om enkäten för alla kunder (över 18 år) som besöker mottagningen under tiden 15–28.4.2024.
- I samband med distansmottagning (telefon eller videomottagning) kan enkäten skickas per e-post eller genom att meddela webbadressen och användarkoden. Pappersenkäten kan skickas per post tillsammans med ett returkuvert.

Vad berättar ni om enkäten?

- Uppmuntra kunden att besvara enkäten genom att förklara att syftet med enkäten är att förbättra verksamheten och utveckla tjänsterna.
- Betona värdet i vartenda svar, och att ingen annan kan veta hur just hen upplever tjänsterna.
- Betona undersökningens anonymitet och understryk att personuppgifter inte frågas och att svaren inte kan kopplas till individer.
- I samband med besök på mottagningen kan enkäten samt svarsinstruktioner ges i samband med anmälningen eller i slutet av besöket.

Hur ska kunden besvara enkäten?

Kunden besvarar enkäten i första hand med QR-kod eller webbadress

- QR-koden aktiveras genom att rikta telefonens kamera mot QR-koden som kopplar automatiskt till enkätens webbsida där man loggar in med hjälp av en inloggningskod.
- Om kunden önskar svara elektroniskt hemma eller vid vårdinrättningen ges en lapp med webbadressen till enkäten samt en inloggningskod.

Om kunden vill svara i pappersformat

- Be kunden fylla pappersenkäten i samband med besöket på mottagningen. Den ifyllda pappersenkäten kan lämnas i svarslådan som bör finnas på en synlig plats vid mottagningen.
- Svarslådan kan exempelvis vara en brevlåda med en låsbar lucka, eller en pafflåda med lock – det får inte vara möjligt att lyfta enkäter ur lådan. Svarslådan bör vara tydligt markerad.
- I slutet av samlingsperioden tömmer mottagningens kontorspersonal svarslådan och enkäterna skickas till Tikkurilan Kopiopalvelu.

Mer information

Planerare Tina Stenberg,
tel. 029 524 7432, tina.stenberg@thl.fi