



Så här genomförs enkäten Berätta om din service vid er verksamhetsenhet

Anvisning till kontaktpersonen i verksamhetsenheten

**Berätta om din service – Nationell uppföljning av
klientnöjdheten inom äldreomsorgen 2024**

Innehållsförteckning

Berätta om din service – Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen.....	2
Tidtabell för uppföljningen.....	3
Information till klienter och närstående om uppföljningen.....	4
Svara på enkäten	5
Vilka deltar i enkäten?.....	5
Vilka enkäter ingår i uppföljningen?.....	6
Vem kan hjälpa klienten med att besvara enkäten?.....	7
Att svara för någon annans räkning	7
Hur kan en minnessjuk klient få stöd i att svara?	7
I vilka situationer ska man avstå från enkäten?.....	8
Datainsamlingens förlopp	8
Elektronisk enkät och pappersenkät	9
Svarsanvisningar till klienten	10
Inloggning till den elektroniska enkäten	11
Anvisningar för användningen av inloggningskoder	12
Vad händer om besvarandet av den elektroniska enkäten avbryts?	12
Respekt för klientens anonymitet	12
Uppföljning av returneringen av svaren.....	13
Anvisningar för den som registrerar svar	13
Efter datainsamlingen	14
Ytterligare upplysningar om enkäten.....	14

Berätta om din service – Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen

Den nationella uppföljningen av klientnöjdheten inom äldreomsorgen är en enkät som ingår i reformen av äldreomsorgslagen var den förpliktande lagstiftningen har trätt i kraft i början av 2023. Den första lagstadgade datainsamlingen startar i serviceenheterna under januari 2024 och anvisningar om den ges i denna anvisning. Institutet för hälsa och välfärd (THL) ansvarar för att enkäten genomförs. Verksamhetsenheterna inom äldreomsorgen är skyldiga att se till att deras klienter har möjlighet att besvara klientenkäten Berätta om din service.

I enkätens målgrupp ingår alla äldre klienter som omfattas av regelbunden hemvård och långvarigt serviceboende med heldygnssorg. Enkäten genomförs **10 januari–27 mars 2024** inom offentliga och privata tjänster i hela Fastlandsfinland. Datainsamlingen genomförs i fortsättningen vartannat år.

Tabell 1. Viktig lagstiftning gällande klientrespons

Äldreomsorgslagen 980/2012	Innehåll
6 § Utvärdering av servicens tillräcklighet och kvalitet	För utvärderingen av servicens kvalitet och tillräcklighet ska välfärdsområdet regelbundet inhämta synpunkter från dem som anlitar servicen och från deras anhöriga och närstående samt från de anställda i välfärdsområdet.
23 § Egenkontroll	Genomförandet av verksamhetsenhetens plan för egenkontroll ska följas utifrån de synpunkter som regelbundet inhämtas från de äldre personer som tillhandahålls service, från deras anhöriga och närstående och från de anställda vid verksamhetsenheten.
24 a § Uppföljning av tjänsternas kvalitet	THL genomför en riksomfattande klientenkät vartannat år. Verksamhetsenheten ska se till att klienten har en möjlighet att besvara enkäten. Dessutom ser enheten till att klienten får på ett för klienten lämpligt sätt information om enkätens syfte och om att informationen publiceras så att klienten inte går att identifiera.

Målet med enkäten Berätta om din service är att

- följa upp kvaliteten på äldreomsorgen ur klientnöjdhetens perspektiv.
- producera jämförelsedata om klientnöjdheten inom äldreomsorgen på nationell, regional och verksamhetsenhetsspecifik nivå. Resultaten rapporteras i en rapporteringstjänst som är tillgänglig för alla.
- producera information om klientnöjdhet som stöd för den kunskapsbaserade ledningen inom välfärdsområdena, serviceproducenterna och verksamhetsenheterna. Serviceproducenterna och verksamhetsenheterna får tillgång till resultaten som gäller den egna servicen och som stöd för sitt utvecklingsarbete.
- stödja det nationella beslutsfattandet genom informationen om klientnöjdhet.

Våren 2022 genomförde THL den första nationella enkäten Berätta om din service, som besvarades av nästan 42 000 klienter. Det gällde ett pilotprojekt för kontinuerlig uppföljning av klientnöjdheten. Resultaten rapporterades på uppföljningens [webbplats](#) och resultaten för respektive verksamhetsenhet och serviceproducent har skickats till deltagarna under hösten 2022.

Tidtabell för uppföljningen

I nedanstående tabell finns information om åtgärder och kommunikation i anslutning till datainsamlingen.

Tabell 2. Åtgärder och kommunikation i anslutning till datainsamlingen.

Tidpunkt	Steg i genomförandet
Augusti 2023	Utnämning av kontaktperson vid verksamhetsenheterna. THL kontrollerade under hösten kontaktuppgifterna för uppföljningen av äldreomsorgen. I samband med detta utsåg serviceproducenten kontaktpersonerna inom sina enheter, till vilka THL skickar anvisningarna för enkäten Berätta om din service och inloggningskoderna för den elektroniska enkäten. Om serviceproducenten vill ändra kontaktperson i ett senare skede, kontakta adressen kerropalvelustasi(a)thl.fi.
Oktober 2023	Anvisningar för datainsamlingen samt informationsmaterialet till klienter och närstående publiceras på THL:s webbplats: Genomförandet av datainsamlingen . I Serviceproducenterna och verksamhetsenheterna får information om detta per e-post.

31.10.2023	<p>Infotillfälle på webben (på finska) om genomförandet av enkäten Berätta om din service. Målgruppen för mötet är de personer vid verksamhetsenheten som ansvarar för datainsamlingen.</p> <p>Under mötet går man igenom modellen för datainsamling samt de frågor som serviceproducenterna och verksamhetsenheterna ställt på förhand.</p>
December 2023	<p>Verksamhetsenheternas inloggningskoder till den elektroniska enkäten skickas per e-post till kontaktpersonerna vid verksamhetsenheterna.</p> <p>På separat begäran av serviceproducenterna kan en förteckning över alla serviceproducentens inloggningskoder per verksamhetsenhet skickas. Listan kan utnyttjas till exempel i situationer där serviceproducenten centraliserar utskriften av pappersenkäter och registreringen av svaren från dem. Begäran kan skickas till kerropalvelustasi(a)thl.fi.</p>
10.1.–27.3.2024	<p>Datainsamlingen genomförs vid enheterna.</p> <p>Den elektroniska enkäten stängs 27.3. Enheterna ska registrera alla svar som skrivits på pappersenkäter i den elektroniska enkäten inom denna tidsfrist.</p>
Januari 2024	<p>Inloggningskoderna till THL:s webbtjänst skickas till serviceproducentens kontaktperson. I webbtjänsten finns det möjlighet att följa regelbundet hur klientsvaren från serviceproducentens verksamhetsenheter sparas i den elektroniska enkäten. Serviceproducenterna kan påminna enheterna om datainsamlingen.</p>
Mars–april 2024	<p>Responsenkäten öppnas: respons samlas in från serviceproducenterna och verksamhetsenheterna för att datainsamlingen ska kunna utvecklas.</p>
Höst 2024	<p>Resultaten för verksamhetsenheterna och de nationella resultaten publiceras. Serviceproducenterna och enheterna får tillgång till sina egna resultat. Resultaten kan jämföras med till exempel regionala och riksomfattande resultat.</p>

Information till klienter och närstående om uppföljningen

Verksamhetsenheterna kan i förväg informera klienterna och deras närstående om enkäten Berätta om din service. THL publicerar informationsmaterialet i oktober 2023 på THL:s webbplats: [Genomförandet av datainsamlingen](#). I informationen kan enheterna också använda sitt eget kommunikationsmaterial. I informationen kan man utnyttja kommunikationskanaler som är välbekanta för enheterna.

Svara på enkäten

Vilka deltar i enkäten?

Syftet med datainsamlingen är att skapa en heltäckande bild av klienternas situation och klientnöjdhet inom äldreomsorgen. Till målgruppen hör regelbundna och långvariga klienter som har ett permanent servicebehov.

Under 2024 deltar verksamhetsenheter i enkäten Berätta om din service, som (båda följande punkterna ska uppfyllas)

- 1) deltog i uppföljningen av persondimensionering och/eller hemvårdens tillräcklighet i uppföljningen av äldreomsorgen under oktober 2023. Nya enheter som inleder sin verksamhet efter oktober deltar inte i enkäten Berätta om din service 2024.
- 2) servicetyp:
 - serviceboende med heldygnsomsorg eller annan heldygnsvård som omfattas av personaldimensionering enligt äldreomsorgslagen.
 - hemvård som kan vara hemvårdsservice som ges i en privatbostad eller i ett gemenskapsboende
 - eller båda ovan nämnda, dvs. inom enheten finns både klienter med serviceboende med heldygnsomsorg och klienter med hemvård.

Berätta om din service -enkäten besvaras av klienter som (alla punkter nedan ska uppfyllas)

- 1) minst 65 år.
- 2) är vid tidpunkten för datainsamlingen klient vid er verksamhetsenhet och servicen har pågått under minst en månad. Alla nya klienter svarar inte på enkäten, utan endast de som har varit klienter i minst en månad vid tidpunkten som ni har valt för datainsamlingen.
- 3) är klient inom regelbunden hemvård eller i serviceboende med heldygnsomsorg. Dvs. tillfälliga och kortvariga klienter besvarar inte enkäten.
 - regelbunden hemvård: En klientplan har utarbetats för klienten eller/och klienten får hemvård minst en gång i veckan.
 - långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg: klienten har fått ett beslut om långtidsvård eller vården kan antas fortsätta i åtminstone tre månader. Alternativt har klienten ingått ett hyresavtal vid serviceenheten och behöver vård dygnet runt.

Det är helt frivilligt för klienten att delta i enkäten. I regel kan klienten själv besluta om sitt eget deltagande och till exempel intressebevakarens eller en närståendes samtycke är inte nödvändigt. I situationer då klienten inte kan besluta om sitt eget deltagande till exempel på grund av en minnessjukdom deltar klienten inte i enkäten.

Vilka enkäter ingår i uppföljningen?

I uppföljningen ingår två enkäter som riktar sig till klienter som får hemvård och serviceboende med heldygnsomsorg. Frågekorten som har gjorts för enkäterna kan också användas som stöd för att besvara frågorna.

Med hjälp av enkäten utreds klienternas erfarenheter av servicens kvalitet samt om den motsvarar klienternas behov. Enkäterna publiceras i december 2023 på THL:s webbplats: [Genomförandet av datainsamlingen](#). Enkäterna finns på finska, svenska och engelska.

Tabell 3. Enkäter i uppföljningen

Enkäter	Antal frågor
Enkät för klienter inom hemvården <ul style="list-style-type: none">• Frågekort som stöd för klienter inom hemvården	14
Enkät för klienter på serviceboende med heldygnsomsorg <ul style="list-style-type: none">• Frågekort som stöd för att besvara frågorna för klienter på serviceboende med heldygnsomsorg	12

I början av enkäterna finns frågor som ingår i kvalitetsindikatorerna i kvalitetsrekommendationen för äldre som publiceras vid årsskiftet 2023–24. I enkäterna ingår dessutom andra frågor som klienterna önskas besvara enligt sin egen funktionsförmåga och sin ork. Det finns inga obligatoriska frågor i enkäten och därför kan klienten endast besvara en del av frågorna om klienten så önskar.

Frågekort

Det har gjorts frågekort att underlätta besvarandet. Frågekorten är i synnerhet avsedda för situationer där man går igenom frågorna genom att diskutera med klienten.

På dem finns varje fråga på en egen sida och dessutom är sidorna i vågrätt läge. Det gör det lättare att läsa och se frågorna och svarsalternativen.

Vem kan hjälpa klienten med att besvara enkäten?

Klienterna kan besvara enkäten antingen på egen hand eller med hjälp. I första hand fungerar de närstående som hjälp för klienterna med att svara. Enheten kan också använda till exempel studerande, frivilliga eller andra assistenter som hjälp med att svara. En bekant vårdare kan hjälpa till att besvara enkäten endast i situationer där det inte finns någon närstående eller annan person som kan hjälpa. För klienter med minnessjukdom kan till exempel en bekant assisterande vårdare dock hjälpa till att få svar och tolka svaren. Svaret ska representera klientens åsikt också när klienten får hjälp med att svara eller enkäten besvaras för klientens räkning.

Att svara för någon annans räkning

Om klienten inte ens med stöd kan besvara enkäten, kan en anhörig, närstående eller vän som känner honom eller henne väl besvara enkäten på klientens vägnar. Med detta avses en person som hör till klientens närmaste krets och som känner till den aktuella vardagsservice som klienten får. För att kunna svara på någon annans vägnar krävs muntligt godkännande av klienten. En person som hör till personalen kan inte besvara enkäten för klientens räkning.

Hur kan en minnessjuk klient få stöd i att svara?

Utgångspunkten är att klientens minnessjukdom inte är ett hinder för att delta i enkäten och en stor del av klienterna inom äldreomsorgen har en minnessjukdom. En klient med minnessjukdom kan dock behöva mer hjälp för att besvara den. Det finns inga obligatoriska frågor i enkäterna så klienten kan endast besvara en del av frågorna som klienten kan besvara.

Tabell 4. Stöd för en minnessjuk klient när enkäten besvaras

Så här stöder du en minnessjuk klient när enkäten besvaras
1) Bekanta dig med enkäten på förhand och sök vid behov mer information. Mer information om enkäten får du på adressen thl.fi/berattaomdinservice .
2) Var beredd på att diskutera de teman som frågorna bygger på med klienten.
3) Reservera ett lugnt utrymme för att besvara enkäten. I det reserverade utrymmet får det inte finnas några störande faktorer som försvårar koncentrationen.
4) Se till att klienten är så pigg att han eller hon orkar gå igenom enkäten och svara på frågorna.
5) Se till att hålla tillräckligt med pauser när frågorna besvaras. Frågorna kan till exempel gås igenom ett tema i taget. Ni kan också fortsätta besvara enkäten till exempel följande dag.
6) Avbryt besvarandet av enkäten om klientens ork tryter och han eller hon inte vill fortsätta fylla i den senare. Du kan registrera de svar som hittills getts i den elektroniska enkäten om klienten ger sitt tillstånd till det.

- 7) Försök skapa en lugn stämning och ge klienten tillräckligt med tid att besvara enkäten.
- 8) Lyssna på och anteckna klientens åsikt, håll din egen åsikt utanför.

I vilka situationer ska man avstå från enkäten?

I dessa särskilda situationer deltar klienten inte i enkäten:

- Klienten vägrar delta i enkäten. Det är alltid frivilligt för klienten att delta.
- Klienten får palliativ vård.
- Klienten kan inte besvara enkäten ens om han eller hon får hjälp. Detta grundar sig på en bedömning som görs från fall till fall av en representant för verksamhetsenheten eller en närstående. Med klientens samtycke kan en närstående besvara enkäten för klientens räkning.

Datainsamlingens förlopp

Datainsamlingsmaterial och anvisningar publiceras på THL:s webbplats: [Genomförandet av datainsamlingen](#).

Verksamhetsenheterna ansvarar för att informera sina egna klienter och ge enkäterna till dem. Om en klient får service av flera aktörer ansvarar den huvudsakliga serviceproducenten för att ge klienten enkäten.

Den elektroniska enkäten är öppen 10.1.–27.3.2024. Därefter stängs den elektroniska enkäten och svaren kan inte längre registreras.

Om verksamhetsenheten samlar in svar på pappersblanketter bör enheten ta i beaktande den tid som behövs för att returnera och spara svaren så att svaren hinner registreras innan den elektroniska enkäten stänger.

Verksamhetsenheterna kan välja en tidpunkt under datainsamlingstiden då enkäten genomförs. Det är viktigt att klienterna får enkäten i tid och att de har tillräckligt med tid att besvara den.

Elektronisk enkät och pappersenkät

Verksamhetsenheten kan välja om

- 1) klienterna och/eller deras assistenter endast ska svara elektroniskt eller
- 2) om klienterna och/eller deras assistenter ges möjlighet att välja mellan att svara på papper och elektroniskt (Tabell 6).

Bifogat pappersenkäterna finns även inloggningskoderna till den elektroniska enkäten. Alla klienter ska ha möjlighet att själv eller tillsammans med sin assistent besvara den elektroniska enkäten. Då returneras svaret direkt till THL.

Tabell 5. Elektronisk enkät och pappersenkät.

Elektronisk enkät	Pappersenkät
<p>Inloggningskoderna för den elektroniska enkäten är verksamhetsenhetsspecifika. De skickas per e-post till enheternas kontaktpersoner.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vi rekommenderar att man frågar närstående till så många klienter som möjligt om hjälp med att besvara den elektroniskt. • De elektroniska svaren returneras direkt till THL. 	<p>Enkäter som skrivs ut på papper finns på THL:s webbplats: Genomförandet av datainsamlingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vid sidan av den elektroniska enkäten har det gjorts enkäter som verksamhetsenheterna kan skriva ut för klienternas bruk. THL skickar inte material för datainsamling i pappersform till enheterna. • Verksamhetsenheten ansvarar för att registreringen av svaren i pappersform i den elektroniska enkäten. Svaren kan sparas till exempel inom serviceproducenten. Då ska man dock se till att klientsvaren sparas med varje verksamhetsenhets egna inloggningskoder. • Pappersenkäter kan inte returneras till THL.

Tabell 6. Alternativa sätt att genomföra datainsamlingen vid verksamhetsenheterna.

Alternativ 1:
Klienterna besvarar den elektroniska enkäten
<ol style="list-style-type: none">1) Ge klienterna de nödvändiga verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoderna för den elektroniska enkäten. Vid behov kan ni ge klienterna anvisningar om hur den elektroniska enkäten till vilken ni har bifogat inloggningskoderna ska besvaras.2) Se till att klienterna vid behov får hjälp av en närstående eller assistent med att svara.3) Klienterna besvarar den elektroniska enkäten och svaren returneras direkt till THL.
Alternativ 2:
Klienterna kan välja om de besvarar den elektroniska enkäten eller pappersenkäten
<ol style="list-style-type: none">1) Anteckna de verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoderna som behövs för den elektroniska enkäten på den avsedda platsen i enkäten. Skriv ut enkäterna till klienterna.2) Ge klienterna en pappersenkät och anvisningar om hur man besvarar en pappersenkät och elektronisk enkät.3) Se till att klienterna vid behov får hjälp av en närstående eller assistent för att svara.4) En del av klienterna besvarar den elektroniska enkäten och svaren returneras direkt till THL.5) En del av klienterna returnerar enkäten i pappersform till den instans som ni har angett i anvisningen. Verksamhetsenheten ansvarar för att svaren i pappersform behandlas på behörigt sätt (t.ex. utan personuppgifter) och sparas i den elektroniska enkäten. <p>Till slut har alla svar registrerats i den elektroniska enkäten.</p>

Svarsanvisningar till klienten

Det finns två alternativa svarsanvisningar som delas ut till klienterna. Verksamhetsenheten väljer någondera utifrån hur enkäten genomförs. Enkäterna publiceras i december 2023 på THL:s webbplats: [Genomförandet av datainsamlingen](#).

Tabell 7. Svansanvisningar till klienterna.

Svansanvisningar till klienterna enligt hur verksamhetsenheten genomför enkäten
<p>1. Svansanvisning till klienten ”Så här svarar du på den elektroniska enkäten”</p> <p>Denna svansanvisning delas ut till klienter som besvarar den elektroniska enkäten och ingen pappersenkät erbjuds.</p> <p>→ Använd denna svansanvisning när ni har valt genomförandealternativ 1 (Klienterna besvarar den elektroniska enkäten) i tabell 6.</p>
<p>2. Svansanvisning till klienten ”Så här svarar du på den elektroniska enkäten eller pappersenkäten”</p> <p>Denna svansanvisning delas ut till klienter som kan välja om de ska svara på den elektroniska enkäten eller pappersenkäten.</p> <p>→ Använd denna svansanvisning när ni har valt genomförandealternativ 2 (Klienterna kan välja om de besvarar den elektroniska enkäten eller pappersenkäten) i tabell 6.</p>

Enheterna kan precisera svansanvisningarna till exempel i fråga om returneringen av pappersenkäten och vem klienten kan kontakta vid sin egen enhet om han eller hon har frågor om till exempel returen av enkäten i pappersform.

Inloggning till den elektroniska enkäten

Man loggar in i den elektroniska enkäten med inloggningskoder (länk och inloggningskod) som är **verksamhetsenhetsspecifika**. Med hjälp av de verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoderna identifieras enheten från vilket svaret har getts.

Det finns två enkäter: 1) enkäten för klienter inom hemvården och 2) enkäten för klienter inom serviceboende med heldygnsomsorg. Inloggningskoderna skickas till verksamhetsenheterna per e-post i december 2023.

- Hemvårdens enheter får verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder till hemvårdens enkät
- Enheterna för serviceboende med heldygnsomsorg får verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder för enkäten för serviceboende med heldygnsomsorg
- Kombinationsenheter (hybridenheter) har klienter som får heldygnsomsorg och icke-heldygnsomsorg får verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder för både hemvård och serviceboende med heldygnsomsorg.

Anvisningar för användningen av inloggningskoder

- **Alla klienter vid verksamhetsenheten besvarar enkäten med samma verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder.** Undantaget är kombinationsenheter (hybridenheter) där det finns både deltagare som får enkäten för hemvården och de som får enkäten för serviceboende med heldygnsomsorg. Dessa enkäter har egna inloggningskoder.
- Inloggningskoderna delas ut i första hand till klienten själv eftersom man med enkäten utreder klientens erfarenheter av den service han eller hon har fått. **Om klienten inte kan svara med hjälp kan en av hans eller hennes närstående fungera som ställföreträdande deltagare med klientens tillstånd. Inloggningskoder kan alltså inte delas ut till flera av klientens närstående.**
- Klienten får besvara enkäten endast en gång under datainsamlingen.
- Verksamhetsenheterna ansvarar för utdelningen av inloggningskoder till klienterna. THL delar inte ut inloggningskoder direkt till klienterna eftersom deras klientrelation till respektive enhet inte kan säkerställas.
- Om ni ger klienten enkäten i pappersform ska ni i samband med den också bifoga anvisningar och inloggningskoder till den elektroniska enkäten. På så sätt kan klienten om han eller hon så önskar svara elektroniskt till exempel med en närstående.

Vad händer om besvarandet av den elektroniska enkäten avbryts?

Om besvarandet av den elektroniska enkäten är på hälft och man vill fortsätta senare, lönar det sig att anteckna svaren till exempel på papper och logga ut ur den elektroniska enkäten. Av datasäkerhetsskäl används ingen mellanlagring i den elektroniska enkäten. När du loggar in på nytt i den elektroniska enkäten måste man börja om med att fylla i svaren. Efter att man har klickat på Skicka i slutet av den elektroniska enkäten, kan man inte längre fortsätta eller ändra svaren.

Respekt för klientens anonymitet

Klientens möjlighet att svara anonymt ska respekteras. För många klienter är det viktigt att de kan svara konfidentiellt och så att de inte kan identifieras. Många klienter oroar sig också för att svaret kan påverka den service de får.

Det säkraste sättet att svara anonymt är att klienten svarar direkt på den elektroniska enkäten. Då returneras svaret direkt till THL.

Om pappersenkäter skrivs ut åt klienterna, ansvarar verksamhetsenheten för att registrera dem i den elektroniska enkäten. Då är det också bra om personalen sinsemellan kommer överens om god praxis för returnering och registrering av svaren i pappersform.

- **Klientens personuppgifter ska inte antecknas på pappersenkäten.** Klienten ska ha möjlighet att returnera enkäten i pappersform så att klientens personuppgifter inte finns antecknade på den. Vi rekommenderar att man reserverar returkuvert för pappersenkäter.
- Kom överens om den instans eller person som klienten ska returnera pappersenkäten till och anteckna det i den svarsanvisning som klienten får. Om detta inte har fastställts, kan svaret hamna i händerna på personer för vilka det inte är ändamålsenligt att se klientens svar.
- Vi rekommenderar att klienternas pappersenkäter förvaras i ett låst skåp tills de har registrerats i den elektroniska enkäten. Därefter rekommenderar vi att svaren förstörs (t.ex. dokumentförstörare eller förstöring av dataskyddat papper).

Uppföljning av returneringen av svaren

Under datainsamlingen serviceproducenterna kan kontrollera svarssituationen inom sina enheterna regelbundet genom att logga in i THL:s webbtjänst. Serviceproducenterna får inloggningskoderna per e-post i januari 2024. En stegvis inloggningsanvisning för att kontrollera svarssituationen publiceras i början av datainsamlingen på THL:s webbplats: [Genomförandet av datainsamlingen](#).

Anvisningar för den som registrerar svar

Hur ska jag göra om klientens svar på pappersenkäten är otydligt?

Klienterna har möjlighet att fylla i sitt svar på en pappersenkät, varefter en annan person kan registrera svaret i den elektroniska enkäten. Registrering görs med verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoderna. Ibland finns det oklarheter i svaren som kan tolkas på många sätt. Om man inte längre kan kontrollera den oklara punkten med klienten själv, kan ni ta hjälp av följande exempelsituationer.

- Klienten har returnerat en tom pappersenkät. Ska jag registrera den i den elektroniska enkäten?
I sådana fall behöver man inte returnera den elektroniska enkäten med klientens inloggningskoder.
- Klienten har inte svarat på alla frågor i pappersenkäten. Kan den ändå registreras i den elektroniska enkäten?
Det finns inga obligatoriska frågor i enkäten. De punkter som klienten har svarat på ska registreras i den elektroniska enkäten.
- Klienten har valt flera alternativ i pappersenkäten, även om anvisningen var att välja endast ett alternativ. Hur registrerar jag svaret?
Registrera inte svaret i fråga.

- Klienten har gjort en anteckning mellan olika alternativ i pappersenkäten och det är inte tydligt vilket alternativ anteckningen gäller. Hur registrerar jag svaret?
Registrera inte svaret i fråga.
- Klienten har skrivit ett öppet svar med otydlig handstil och det går inte att läsa. Hur registrerar jag svaret?
Registrera de delar av svaret du kan tyda, anteckna de oklara delarna av texten med tre x. Till exempel "Servicen är xxx och trevliga skötare besöker mig".
- Klienten har skrivit öppen respons på olika ställen på blanketten. Hur sparas det öppna svaret?
Registrera klientens alla öppna svar på stället som har reserverats för öppen respons.

Efter datainsamlingen

Serviceproducenterna och verksamhetsenheterna får tillgång till sina egna resultat. I fortsättningen offentliggörs de enhetsspecifika resultaten i rapporteringstjänsten där de är öppet tillgängliga för alla. Resultaten kan jämföras med resultat från andra enheter samt regionalt och nationellt. Resultaten från verksamhetsenheterna rapporteras så att svaren från enskilda deltagare inte framgår. Vi gör också andra publikationer om resultaten till exempel i THL:s publikationsserier.

Vi förenar klientsvaren med svaren som verksamhetsenheterna ger under datainsamlingen "Uppföljning av äldreomsorgslagen". Med hjälp av denna information kan vi granska sambandet mellan enhetens verksamhetssätt, ledning och personaldimensionering samt klientnöjdheten.

Ytterligare upplysningar om enkäten

Du hittar mera information på adressen thl.fi/berattaomdinservice

Om du har frågor om enkäten, kan du ta kontakt med oss via e-post eller telefon.

E-post: [kerropalvelustasi\(a\)thl.fi](mailto:kerropalvelustasi(a)thl.fi)

Telefonnummer: 029 524 6188. Telefonen är öppen må–on kl. 9–11 under datainsamlingstiden.

Sari Kehusmaa, ledande expert (ansvarig forskare)

Suvi Leppäaho, projektkoordinator

Pauliina Havakka, specialforskare

Enheten Forskning om välfärdsstaten och reformer, THL

