

Ohje asiakaspalautekyselyn tekemiseen terveysasemilla 6.5.2024 – 26.5.2024

THL kerää terveysasemien lääkärien, hoitajien, fysioterapeuttien ja sosiaalityöntekijöiden vastaanottojen asiakkailta palautetta noin kahden vuoden välein. Palaute kerätään asiakaspalautekyselyillä, jotka THL toteuttaa yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa. Analysoimme tulokset ja annamme ne käyttöönne, joten saatte luotettavaa ja valtakunnallisesti vertailukelpoista tietoa asiakkaiden näkemyksistä ja tyytyväisyydestä palveluihinne. Tuloksia voi tarkastella hyvinvointialueittain ja terveysasemittain.

Miten ja missä kysely tehdään?

Kysely on määrä toteuttaa kaikilla terveysasemilla. Tehkää kyselyn käytännön järjestelyt niin, että asiakkaat ja potilaat saavat kyselystä tietoa jo ilmoittautumisen yhteydessä. Jos teillä on aulatiloiissa päätelaitteita vastaanamiseen, voitte hyödyntää esimerkiksi opiskelijoita opastamaan vastausten antamisessa.

Ketkä vastaavat kyselyyn?

Kertokaa kyselystä kaikille henkilöille, jotka asioivat avosairaanhoidon lääkärin tai hoitajan vastaanotolla tai fysioterapeutin, sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan vastaanotolla **6.5.2024 – 26.5.2024**. Mikäli vastaanotto toteutui puhelimitse tai etäyhteydellä, lähettäkää potilaalle tieto kyselystä esimerkiksi sähköpostitse.

Voitte itse päättää, minkä ikäisille nuorille kysely annetaan vastattavaksi. Kuitenkaan alle 12-vuotiaille asiakkaille kyselyä ei anneta, mutta hän voi tuki vastata yhdessä huoltajansa kanssa kyselyyn.

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.

- **Jos asiakas ilmoittautuu henkilökohtaisesti**, kertokaa kyselystä ja antakaa vastausohjeet ilmoittautumisen yhteydessä.
- **Jos asiakas ilmoittautuu automaattilla tai ilmoittautumista ei ole**, kertokaa kyselystä ja antakaa vastausohjeet vastaanottokäynnin päätteeksi.

16.4.2024

Miten asiakas vastaa kyselyyn?

Asiakas vastaa kyselyyn ensisijaisesti netin kautta osoitteessa thl.fi/terveysasemapalaute.
Terveysasemille on hyvä varata asiakaspäätteitä vastaamista varten.

- Antakaa asiakkaalle kyselyn vastausohje.
 - Asiakas täyttää kyselyn heti vastaanottokäynnin jälkeen terveysaseman tiloissa olevalla asiakaspäätteellä.
 - Asiakas täyttää kyselyn kotonaan tai muualla käytössään olevalla koneella.
- Jos asiakas ei halua tehdä kyselyä netissä, antakaa hänelle vastausohjeen lisäksi paperilomake vastaanottokäynnin päätteeksi.
 - Pyytäkää häntä täyttämään paperilomake heti ja jättämään lomake asiakastiloissanne näkyvällä paikalla olevaan palautelaatikkoon.

Kyselyyn vastaamisen seuranta

Seuraamme netin kautta annettujen vastausten kertymistä kyselyn aikana. Jos vastausten määrä näyttää jäävän hyvin pieneksi, otamme yhteyttä teihin ja voimme pohtia yhdessä, miten vastauksia voisi saada lisää (esim. vastausaikaa pidentämällä). Kyselyn päätyttyä kysymme asiakkaille jakamienne vastausohjeiden kokonaismäärän, jotta voimme laskea vastausprosentin.

Paperilomakkeilla annettujen vastausten tallentaminen

- Tallentakaa paperilomakkeilla annetut vastaukset kyselyn nettiosoitteeseen viimeistään **30.6.2024** TAI lähettäkää lomakkeet meille tallennettavaksi yhdellä kertaa viimeistään **17.6.2024** osoitteeseen

Salla Sainio, THL/Tiedolla johtaminen ja vertaiskehittäminen -yksikkö /
Palvelujärjestelmän kehittäminen, PL 30, 00271 Helsinki.

Veloitamme tallennuksesta aiheutuneet kulut, noin 45snt/lomake.

Lisätietoja

kehittämispäällikkö Salla Sainio, puh. 029 524 7271, salla.sainio@thl.fi

erikoissuunnittelija Laura Parviainen, puh. 029 524 7470, laura.parviainen@thl.fi