



Den andra nationella kundresponssenkäten om mentalvård- och missbrukartjänster

15.-28.4.2024

Infotillfälle till enheternas kontaktpersoner

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

13.3.2024



Strategin för psykisk hälsa lyfter fram vikten av ”mångsidiga tjänster” som motsvarar människornas behov.



Strategi för psykisk hälsa **2020-2030**

Varför är kundresponserna viktiga?

- Patienten/kunden får möjligheten att påverka utvecklingen av tjänster och serviceprocesser
- Att identifiera problemområden ur patient/kundperspektiv, men även för att identifiera framgångar
- Syftet är att kartlägga kundupplevelsen av tjänsterna, inte bara den allmänna tillfredsställelsen




Det här är det enda sättet att få nationellt jämförbar information om kundupplevelser inom mental- och missbrukartjänsterna.

Hur svarar kunderna

- Elektroniskt (tex. dator eller smarttelefon)
 - QR-kod (eller webbadress) och inloggningskod
- I pappersformat
 - På enkäten finns färdigt printat enhetens kod som sedan avläses digitalt på företaget Tikkurilan Kopiopalvelu
 - Enkäten fylls inte i under mottagningen på grund av dataskydd.
 - Kunden returnerar enkäten till lådan
 - Till exempel en låsbar brevlåda eller en papplåda.



Enkätten är tvåsidig A4

 Tarra

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakaspalaute: avohoito

1. Anna palautetta tästä käynnistä.

Valitse sopivin vaihtoehto	Täysin eri mieltä	Osuittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osuittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei koske minua
Sain apua, kun sitä tarvitsin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisuutena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoitoni/asiani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoitopaikkaan on minun kannaltani hyvät kulkuyhteydet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Anna palautetta nykyisestä hoitajastasi tässä hoitopaikassa.

Valitse sopivin vaihtoehto	Täysin eri mieltä	Osuittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osuittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei koske minua
Minut on kohdattu kunnioittavasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minut on hyväksytty sellaisena kuin olen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen pystynyt kertomaan avoimesti ongelmistani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoido on helpottanut jokapäiväistä elämääni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut tarvittaessa yhteyden hoitopaikkaani helposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut riittävästi tietoa lääkehoidostani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut riittävästi tietoa sairaudestani tai oireistani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitoni sisältää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut tietoa oikeuksistaani potilaana/asiana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada tilanteen kokeneilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea antavista järjestöjen palveluista (esim. mielenterveys-, päihde- ja riippuvuusyhdistyksen ja palvelut, kuten päivätoiminta ja verkko- ja puhelintuki)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Onko sinulle tehty hoito / kuntoutussuunnitelma?

Kyllä Ei En tiedä

4. Hoito/kuntoutussuunnitelma tehtiin niin, että

Valitse sopivin vaihtoehto	Täysin eri mieltä	Osuittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osuittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei koske minua
Omat tavoitteeni huomioitiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä kanssani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua omallesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa?

En suosittele	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suosittelisin lämpimästi
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

7. Asioitko tällä käynnillä

Paikan päällä Etäyhteydellä / puhelimeilla

8. Kuinka kauan hoito / kuntoutusjakosasi nykyisessä hoitopaikassa on kestänyt?

Ensimmäinen käynti Alle kuukauden 1 - 3 kuukautta 4 - 12 kuukautta

1 - 5 vuotta Yli 5 vuotta

9. Syntymävuotesi

10. Sukupuoli

Mies Nainen Muu En halua sanoa

11. Koulutus

Kansa- tai peruskoulu Ammattikoulutuksinen koulutus tai yo-tutkinto

Opiotason koulutus tai alempi korkeakoulututkinto Ylempi korkeakoulututkinto

KIITOS!



13.3.2024

Enkäten kopplas till enheten via en kod



tutkimus.thl.fi/tunnukset/aspal_miepa/xxxxx

Kirjautumistunnus: ABC1234

1. Anna palautetta nykyisestä/ajankohtaisesta hoito/kuntoutusjaksostasi. Valitse sopivin vaihtoehto

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa mieltä eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei koske minua
Sain apua, kun sitä tarvitsin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen kokenut oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Anna palautetta nykyisestä/ajankohtaisesta hoito/kuntoutusjaksostasi.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa mieltä eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei koske minua
--	-------------------	---------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------	----------------

Yhteistyö minua hoitavien tanojen välillä on ollut sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada saman tilanteen kokeneilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Anna palautetta nykyisestä/ajankohtaisesta hoito/kuntoutusjaksostasi.

Valitse sopivin vaihtoehto

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa mieltä eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei koske minua
Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea ja sisältöä antavaista palveluista (esim. mielenterveys-, päihde- ja riippuvuusyhdistykset ja palvelut, kuten päivätoiminta ja verkko- ja puhelintuki)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunta on huomionut yksilölliset tarpeeni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



@lomakeviivakoodi@

@osastoryhma@



13.3.2024

Att svara elektroniskt med webbadress

- Till enkäten hör en A4 med anvisningar där enhetens specifika webbadress samt inloggningskod framkommer .
- Kopiera anvisningar enligt enhetens behov, och klipp ut en inloggningskod lapp per kund.

Niuvanniemi - Jatkokuntoutusosastot
OSOITE:
tutkimus.thl.fi/tunnukset/aspal_miepa/30380

Kirjautumistunnus: JK23J5F

Niuvanniemi - Jatkokuntoutusosastot
OSOITE:
tutkimus.thl.fi/tunnukset/aspal_miepa/30380

Kirjautumistunnus: JK23J5F

Niuvanniemi - Jatkokuntoutusosastot
OSOITE:
tutkimus.thl.fi/tunnukset/aspal_miepa/30380

Kirjautumistunnus: JK23J5F

Niuvanniemi - Jatkokuntoutusosastot
OSOITE:
tutkimus.thl.fi/tunnukset/aspal_miepa/30380

Kirjautumistunnus: JK23J5F

Niuvanniemi - Jatkokuntoutusosastot
OSOITE:

Niuvanniemi - Jatkokuntoutusosastot
OSOITE:



Att svara elektroniskt med QR-kod

- QR-koden kommer i pappersformat som kan kopieras och sättas fram på synliga ställen tex. på väggar och bord vid enheten.
- QR-koden aktiveras genom att kunden riktar telefonens kamera mot QR-koden som kopplar automatiskt till enkätens webbsida där man loggar in med hjälp av en inloggningskod.
- När enkäten öppnats fyller man i den, och till sist trycker man på "Sänd".



Distans- mottagningarna

- Videokontakt eller telefonkontakt
 - QR-koden (eller webbadressen) samt inloggningskoden kan sändas som e-post eller delas under telefon eller videomottagningen
- Att svara i pappersformat
 - Pappersenkäten kan skickas per post tillsammans med ett returkuvert.



13.3.2024



Kom ihåg att möjliggöra deltagande även till distansmottagningarna.

Uppsökande verksamhet

- Att svara elektroniskt
 - Ge kunden webbadressen eller visa QR-koden och inloggningskoden
- I papperformat
 - Ge kunden enkäten samt ett returkuvert. Kunden kan posta svaret själv eller ge kuvertet till den vårdpersonalen som lämnar kuvertet i enhetens svarslåda.

Några tips !

- Deltagandet i kundresponsenkäten är frivilligt, men motivera gärna för svarena är viktiga
- Det lönar sig att hålla enkäten samt kundens infobrev framme och att saken på tals genast i början av mottagningen eller redan vid anmälningen.
- Att svara elektroniskt är lättare för personalen samt underlättar analyseringen av resultatet.
- Det är bra att nämna att svaren är konfidentiella.
 - I enkäten framkommer inga personliga uppgifter, endast enhetens kod.
- Om det är svårt att svara på grund av (t.ex. nedsatt syn, lässvårighet) kan en utomstående hjälpa till.
- Kunden svarar på enkäten endast en gång, (i vilket skede av vården som helst) oavsett antalet besök.



Kontaktpersonen har följande uppgifter:

- Att informera personalen om enkäten
- Hålla kontakt med THL:s kontaktpersoner
- Samordning av det praktiska
 - Svarslådan
 - Kopiering av inloggningskodlappar
- Att synliggöra kundresponsenkäten vid enheten (posters)



13.3.2024



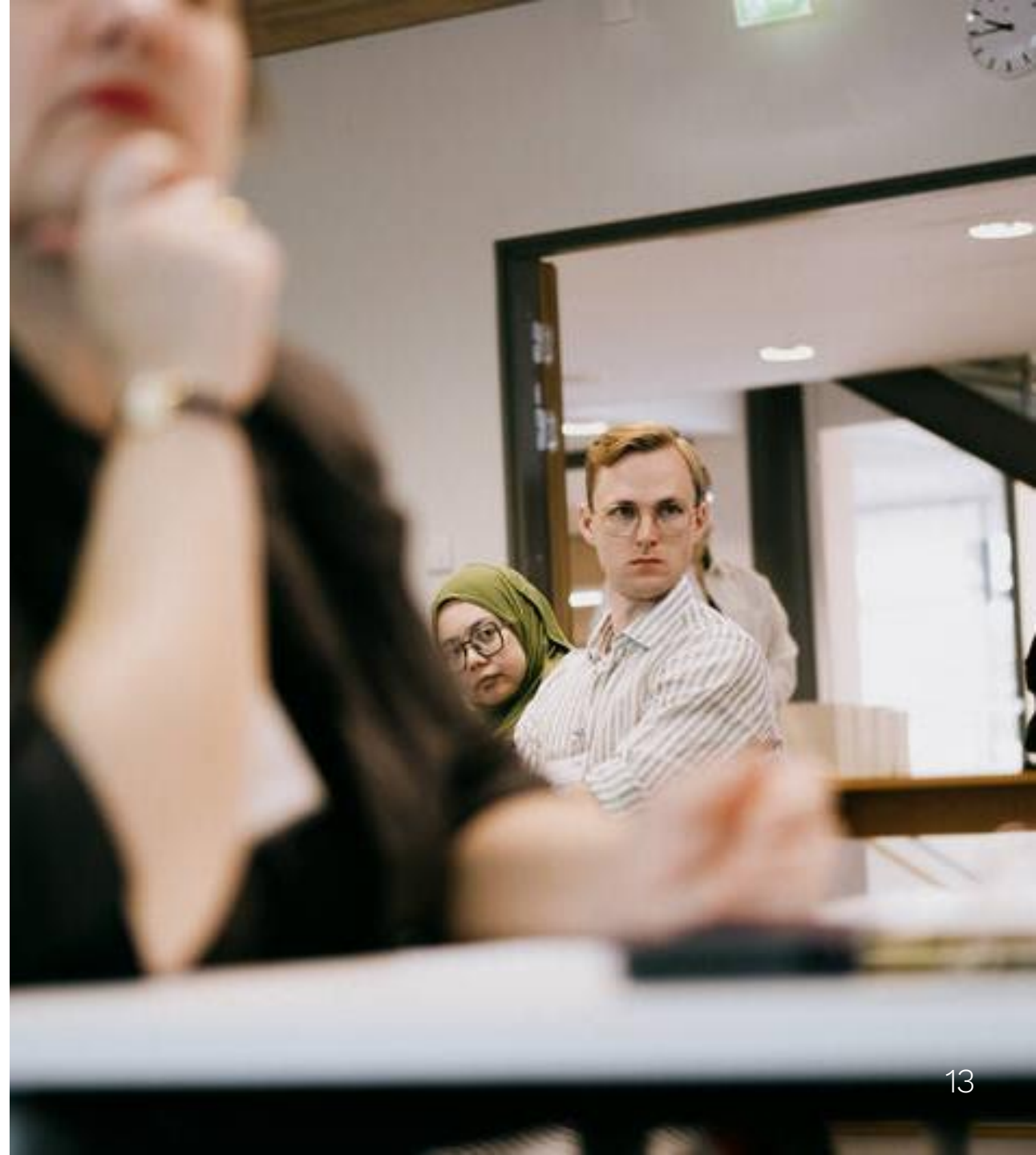
Kontaktpersonen är en viktig länk mellan THL och vårdenheten.

Att informera enheten

- Informera personalen muntligt
- Visa diaserien vid veckomöten
- Poängtera vikten av dataskydd och sekretess
- Dela ut infobrevet till personalen elektroniskt eller i pappersformat



13.3.2024



Tidtabellen

- Enkäten samlas under perioden 15.- 28.4.2024
- Materialet skickas per post ca två veckor innan och meddela oss via e-post då materialet kommit fram
 - Pappersenkäter (finska, svenska, engelska) (enligt vad som meddelats/mängd från tidigare)
 - Returkuvert till pappersenkäter
 - Kuvert eller returpåse som enkäterna returneras i efter att samlingsperioden gått ut. Returneras till Tikkurilan Kopiopalveluun (klistermärke med adress finns färdigt)
- Material som skickas per e-post
 - QR-koden i pappersform (kopieras till på vårdenheten)
 - A4 med anvisningar där enhetens specifika webbadress samt inloggningskod framkommer (kopieras till på vårdenheten)



Projektets nätsida

Materialen finns också på nätsidan
thl.fi/aspalmiepa

- Infobreven till personalen (fi, och sve)
- Infobreven till kunderna (fi, sve och en)
- Posters
- Ofta frågade frågor–sida (på finska)



13.3.2024

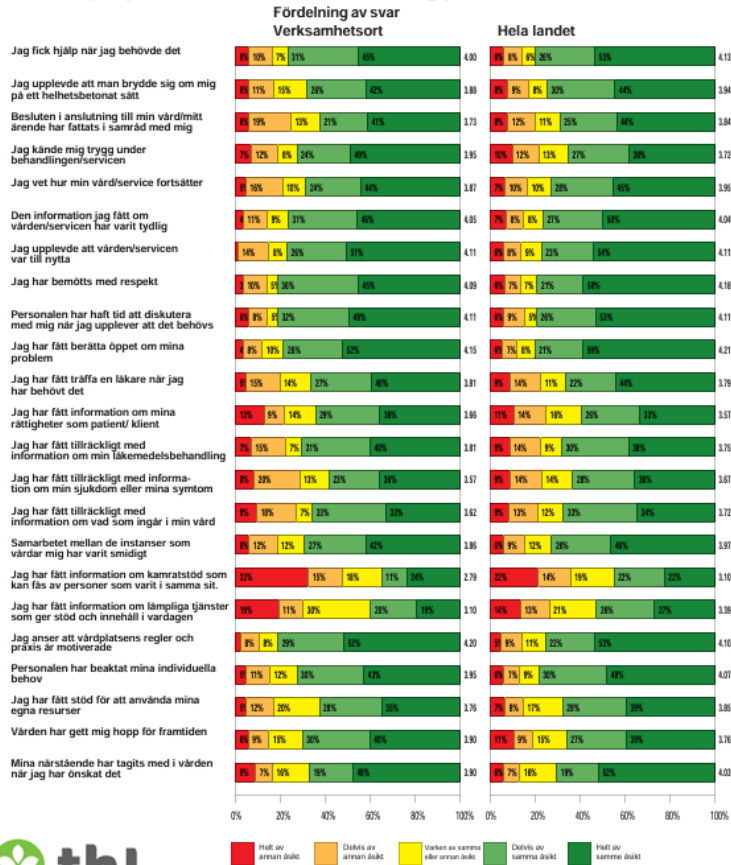


Resultaten skickas till enheten i följande format

Klientrespons om mentalvårds- och missbrukartjänster: Institutionsvård

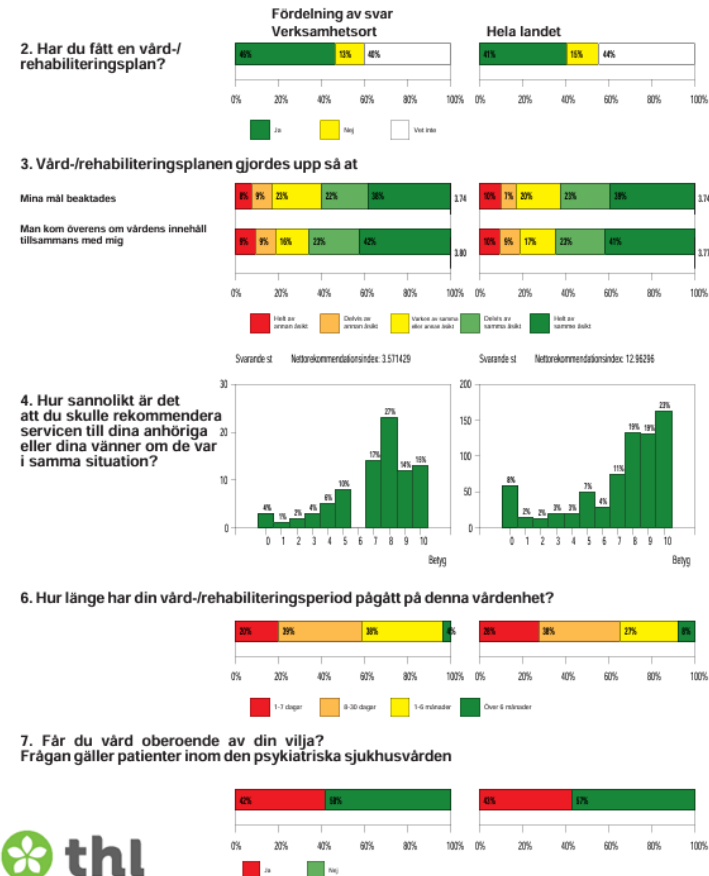
Mentalhälsa primärvården

1. Ge respons på din nuvarande/aktuella vård-/rehabiliteringsperiod.



Klientrespons om mentalvårds- och missbrukartjänster: Institutionsvård

Sisä- Savon terveydenhuollon kuntayhtymä mielenterveys- ja päihdepalvelut



Oväntade situationer

- Enkätsamlingen försenas eller kan inte påbörjas den 15.4.
- Kontaktpersonen vid enheten säger upp sig eller insjuknar
- Tillfällig personalbrist
- Pappersenkäterna tar slut (beställ till eller i nödfall kan de kopieras)

- I oväntade situationer kontakta:
 - satu.viertio@thl.fi
 - jani.soininen@thl.fi
 - tina.stenberg@thl.fi



Kontaktpersonerna på THL



**Jaana
Suvisaari**

Projektledare



Satu Viertö

Projektkordinator



Tina Stenberg

Planerare (kontakt
på svenska)



Jani Soininen

Högskolepraktikant

Tack för samarbetet!

- Satu Viertiö, tfn 029 524 8784
 - satu.viertio@thl.fi
- Jani Soininen tfn 029 524 7430
 - jani.Soininen@thl.fi
- Tina Stenberg tfn 029 524 7432, på svenska
 - tina.Stenberg@thl.fi



13.3.2024

