



Ikääntyvien kotona asumista tukevien palveluiden asiakas- ja läheispalautteen tilannekohtainen toimintamalli

Uuden palautetoimintamallin tavoitteita

Varhan tavoitteena on ottaa käyttöön tilannekohtainen asiakas- ja läheispalautetoimintamalli, mikä mahdollistaa ketterän ja käyttäjäystävällisen palautteen keruun asiakkaan omassa asuinympäristössä asiakaskunnan erityispiirteet huomioon ottaen.

Palaute tulee olla käytettävissä mahdollisimman reaaliaikaisesti. Ikääntyvän asiakkaan osallistamista omien palvelujensa kehittämiseen on tuettava.

Kotona asumista tukevien palveluita käyttäviltä asiakkailta ja läheisiltä saatava palvelukokemustieto on keskeistä kehitetäessä palveluiden laatua, saatavuutta ja palvelujärjestelmän toimivuutta.

Tarve vertailukelpoiselle asiakas- ja läheispalautetiedolle on tunnistettu Varhassa. Alueella ei ole aiemmin ollut yhtenevää palautetoimintamallia, käytännöt vaihtelivat suuresti 27 kunnan tai kuntayhtymän välillä. Palautetta on ollut mahdollista antaa verkossa hyvinvointialueen yleisen palautejärjestelmän kautta sekä THL:n joka toinen vuosi toteutuvalla asiakastytyväisyyskyselyllä.

Palautteen käsittely on lakisääteistä ja Varhan arvojen mukaista

Asiakas- ja läheispalautteen keräämisen taustalla vaikuttavat vanhuspalvelulaki (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2020:29). Nämä velvoittavat asiakaskokemuksen mittaamiseen ja laadun arviointiin sosiaalihuollon palveluissa.

Palautetietoa voidaan käyttää yhtenä tietolähteenä arvioitaessa Varhan strategian ja arvojen mukaista palvelujen toteutumista. Hyvinvointialueen on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä ja heidän läheisiltään. Palveluja on kehitettävä palautteen perusteella.

Uudella toimintamallilla pyritään vahvistamaan ikääntyneiden osallisuutta omien palveluidensa kehittämisessä. Heillä ja läheisillä on oltava käytettävissään objektiivista tietoa, jotta he voivat arvioida palvelujen laatua ja tehdä valintoja palveluntuottajien välillä.

Miksi keräämme asiakas- ja läheiskokemusta?

- Vahvistamme asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemusta.
- Tuomme asiakas- ja läheiskokemuksen näkyväksi.
- Osallistamme asiakkaan ja läheisen palvelujen kehittämiseen.
- Saamme tietoa, kuinka ikääntyneiden palveluita kannattaa kehittää.
- Saamme alueellista vertailutietoa.

Tavoitteena on luoda asiakkaille helppokäyttöisiä tapoja antaa palautetta sekä yhtenäiset käytännöt asiakas- ja läheispalautetiedon keruulle, käsittelylle ja raportoinnille. Tilannekohtainen sähköinen palautteen keruu tapahtuu lähellä asiakasta, hänen omassa asuinympäristössään asiakastaphtuman yhteydessä.



Uuden toimintamallin pilotointi syyskaudella 2023

Asiakas- ja läheispalautteen uuden toimintamallin pilotoinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa raportoinnin käytännön toimivuudesta. Sillä testataan asiakas- ja läheispalautteen väittämien osuvuutta ja saadaan palautetta asiakkailta ja ammattilaisilta.

Käyttäjäkokeemusta ja -palautetta kerätään pilotoinnin loputtua kyselyllä palveluohjaajilta ja kotihoiton toimijoilta. Pilotoinnissa saatua kokemusta hyödynnetään myös Varhan asiakaskokemuksen toimintamallin jatkokehittämisessä.

Kyselyn raportointi tapahtuu automaattisesti

Palautejärjestelmän tuottama palautekooste antaa avainhenkilöille selkeän tiedon kuvaajien ja mittareiden välityksellä. Näiden avulla tunnistetaan organisaatio- ja yksikötason onnistumisia sekä kipupisteitä.

Palautetta voidaan seurata raportointijärjestelmässä jatkuvasti. Yhteisesti palaute käsitellään sovitun toimintatavan mukaisesti.

Kyselytiedon seurannalla kehittämistoimiin

Palautteesta syntyneet kehittämistoimenpiteet dokumentoidaan ja toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan. Tulokset käsitellään ikääntyvien palvelujen johtamisen palaverissa yhdessä henkilöstön kanssa. Tuloksia hyödynnetään palvelujen kohdentamisessa vastaamaan ikääntyvien palvelujen tarvetta.

Merkittävä rooli on mittaritiedon analysoinnilla, mikä tuottaa tietoa kehittämistoimenpiteitä varten. Lisäksi tulee nimetä vastuutoimijat, roolit ja tehtävät, joiden vastuulla on kehittämistoimenpiteiden toteutus, seuranta ja arviointi.

Hyvinvointialueen eri maantieteellisten alueiden tuottaman tiedon vertailu tuo arvokasta tietoa koko ikääntyvien kotona asumista tukevien palveluiden ja laajemminkin hyvinvointialueelle kehittämistyön tueksi.

Palautekyselyn väittämät syntyneet monialaisena yhteistyönä

Asiakas- ja läheispalautteen väittämät pohjautuvat Varhan keskeisiin asiakaskokemuksen ja osallisuuden arvoihin ja kansallisiin väittämiin. Väittämät ovat toteutuneet ammattilaisten ja asiantuntijoiden työpajojen ja asiakasraadin yhteistyön tuloksena. Väittämien toimivuutta ja ymmärrettävyyttä on testattu asiakasraadin toimesta.

Asiakas- ja läheispalautteen keruun avaintoimijoita ovat kunkin palveluvalikon aluevastaavat, esihenkilöt ja palveluohjaajat sekä hoitajat. Palautesovellus ladataan henkilökunnan olemassa oleviin mobiililaitteisiin. Palauteen voi antaa asiakaskäynnin tai palvelutapahtuman yhteydessä itsenäisesti tai kevyellä tuella ja ohjeistuksella.

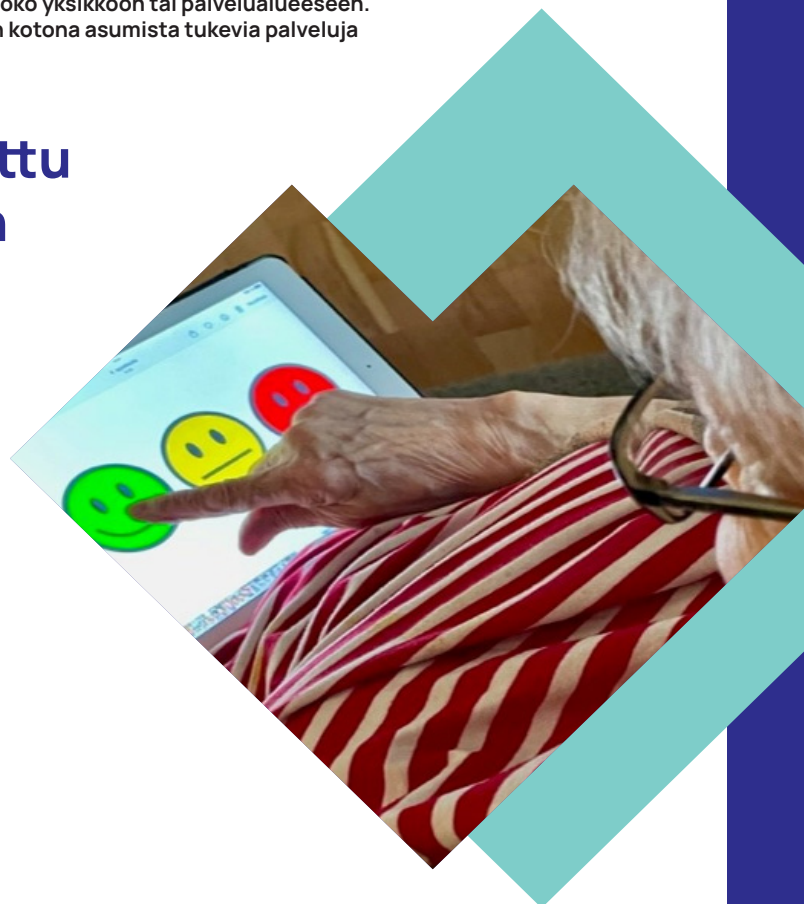
Asiakaskokemuksen mittaaminen on mahdollista kohdentaa joko yksikköön tai palvelualueeseen. Määraajoin voidaan myös toteuttaa laajempi koko ikääntyvien kotona asumista tukevia palveluja koskeva palautekeruu.

Suunnittelussa panostettu käyttäjätasoisuuteen

Väittämien valinnassa ja muotoilussa on huomioitu ikääntyvien asiakkaiden erityispiirteet. Väittämät on pyritty pitämään lyhyinä ja selkeinä, jotta vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa.

Väittämät muodostuvat kolmesta väittämästä: yleisestä väittämästä, erityisväittämästä ja alueellisesta/palvelukohtaisesta väittämästä. Erityisväittämät ja alueelliset/palvelukohtaiset väittämät valikoituvat palveluvalikoitain:

- Säännöllinen kotihoito
- Palvelutarpeen arviointi
- Omaishoito (hoitajalla ja hoidettavalla omat väittämät)



Vastaaminen itsenäisesti tai kevyesti ohjattuna

Asiakasta ohjeistetaan ja ohjataan vastaamaan itsenäisesti tai kevyellä tuella, huomioidaan objektiivisuus vastaamisessa. Läheinen vastaa läsnä olleessaan samanaikaisesti asiakkaan kanssa palvelutapahtuman yhteydessä. Asiakas ja läheinen antavat vastauksen anonyymisti, annettua palautetta ei voida kytkeä tiettyyn henkilöön (tietosuojaja). Asiakkaalla on oikeus myös kieltäytyä.

Esimerkki palautekyselyn väittämästä

Tietojen keruu tapahtuu mobiililaitteisiin ladattavan sovelluksen avulla. Sovellus vaatii pääsykoodin (Tietosuojaja).

Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää



Mitä uuden kyselymallin väittämillä mitataan?

- Asiakkaan kohtaamisessa onnistumista
- Osallistumista oman hoidon päätöksentekoon
- Turvallisuuden tunnetta
- Riittävän ja ymmärrettävän tiedon saantia
- Palvelun hyödyllisyyttä

Kuinka uusi toimintamalli otetaan käyttöön?

Yhteyshenkilöt toimivat alueen ja yksiköiden tiedottamisen vastuuhenkilöinä.

Esihenkilöiden tehtävä on tukea ja mahdollistaa asiakas- ja läheispalautteen keruu yksiköissä sekä toimia yksikön viestinnän vastuuhenkilöinä.

Tukihenkilön tehtävänä on toimia yksikön sovelluksen lataamisen opastajana.

Koko henkilöstö toimii keskeisessä roolissa palautteen keruun toteutuksessa.

Tieto ikääntyvien kotona asumista tukevien palvelujen korjaavista ja kehittävästä toimenpiteistä tulee olla kaikkien käytettävissä ja sellaisessa muodossa, että ne ovat kaikkien saatavilla ja omaksuttavissa esitystai julkaisutavasta huolimatta.