

Bästa ansvarige vårdare/egenvårdare!

Din kommun håller på att utveckla äldretjänsterna som ges i hemmen. Arbetet är en del av utvecklingsprogrammet Hemma hela livet. Utvecklingsprogrammets huvudmål är att möjliggöra en god vardag för en äldre som bor hemma, utgående från den äldres egna behov. Utvecklingsprogrammets centrala principer är att stärka de äldres delaktighet samt att utveckla hemvårdens innehåll och arbetsprocesser.

Hemvårdens tjänster finns till för kunderna och därför är respons över dem en viktig informationskälla samt ett verktyg för att evaluera och utveckla kvaliteten. I enlighet med äldreservicelagen och den förnyade kvalitetsrekommendationen samlas kundrespons in regelbundet och utnyttjas. Metoderna som används är responssystem med delaktighet, t.ex. gemensamma diskussionsstunder. Din kommun samlar in respons med hjälp av en kundenkät som du i egenskap av ansvarig vårdare/egenvårdare går igenom under en diskussion med dina kunder. Med hjälp av diskussionen för kundrespons samlar vi in kundernas erfarenheter om hemvårdens tjänster och stöder den ansvarige vårdaren/egenvårdaren att bekanta sig med kundens situation på ett heltäckande sätt.

Som hjälp/stöd för diskussionen finns en enkät enligt vilken du framskrider. Det finns i huvudsak färdiga svar på frågorna i enkäten, så fyll i det alternativ som bäst motsvarar kundens åsikt. Enkäten innehåller också några öppna frågor som kunden kan svara på fritt enligt frågans tema. Det är skäl att reservera 30-40 minuter för diskussionen. Det centrala i diskussionen är att lyssna på kunden, uppskatta kundens erfarenheter och nå sådana tjänster och stödformer som denne upplever som betydelsefulla och viktiga. I kundförhållandet kan du utnyttja sådana saker som framgår av diskussionen, uppdatera innehållet i kundens vård- och serviceplan samt säkerställa att kundens hemtjänster är tillräckliga.

Anteckna efter varje diskussion kundens svar i Surveypal-programmet. I slutet av programmet finns även frågor som är riktade till dig och med hjälp av vilka det är meningen att kartlägga kundresponsdiskussionens effektfullhet. Svaren matas in anonymt i programmet, så det är inte möjligt att identifiera dig eller enskilda kunder. Det är frivilligt att ge kundrespons och kunden har rätt att vägra att svara och denne får avsluta kundresponsdiskussionen i vilket skede som helst. Varje kommun får till sitt förfogande en rapport över svaren.

Kunderna får ett skilt följbrev i vilket diskussionens syfte och mål klargörs. Anteckna diskussionstiden i följbrevet och sänd det till kunden. En anhörig/närstående till kunden får delta i kundresponsdiskussionen om kunden så vill.

Denna enkät utgör samtidigt en del av examensarbeten för studerande vid yrkeshögskolan Metropolia. Studerandena skriver en kundresponsrapport som allmänt beskriver kundernas erfarenheter av hemvårdens tjänster.

Mer information om examensarbetet:

Sarianne Jyrkkänen

040 700 1006

sarianne.jyrkkanen@metropolia.fi

Hanna Ruokanen

040 820 8173

hanna.ruokanen@metropolia.fi