

## Hyvä vastuuhoitaja/omahoitaja!

Kuntasi on kehittämässä ikäihmisten kotiin annettavia palveluja osana Kotona kokonainen elämä- kehittämisohjelmaa. Kehittämisohjelman päätavoite on kotona asuvan ikääntyneen hyvän arjen mahdollistaminen hänen omista lähtökohdistaan käsin. Kehittämisohjelman keskeisinä periaatteina on ikääntyneiden osallisuuden vahvistaminen sekä kotihoidon sisällön ja työprosessien kehittäminen.

Kotihoidon palvelut on olemassa asiakkaita varten ja sen vuoksi asiakkailta saatu palaute on tärkeä informaation antaja sekä laadun arvioinnin ja kehittämisen väline. Vanhuspalvelulain ja uudistuneen Laatusuosituksen mukaisesti asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja saatu palaute hyödynnetään. Menetelminä käytetään osallistavia palautejärjestelmiä, kuten yhteistä keskusteluhetkeä. Kuntasi kerää kotihoidon asiakkailta palautetta lomakekyselyllä, jonka vastuuhoitajana/ omahoitajana käyt keskustellen läpi omien asiakkaittesi kanssa. Asiakaspalauttekeskustelun avulla kerätään asiakkaiden kokemuksia kotihoidon palveluista sekä tuetaan vastuuhoitajaa/ omahoitajaa tutustumaan asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti.

Keskustelun apuna/ tukena on kysymyslomake, jonka mukaisesti etenet. Lomakkeen kysymyksiin on pääasiassa valmiit vastausvaihtoehdot, joten merkitse lomakkeeseen asiakkaan mielipidettä parhaiten vastaava vaihtoehto. Lomakkeessa on myös muutamia avoimia kysymyksiä, joihin asiakas voi vastata vapaasti kysymyksen teeman mukaisesti. Keskusteluun on hyvä varata aikaa 30- 45 minuuttia. Keskeistä keskustelussa on kuulla asiakasta itseään, arvostaa hänen kokemuksiaan ja tavoittaa hänelle merkityksellisiä ja tärkeitä palveluja ja tukimuotoja. Voit hyödyntää keskustelussa esiin tulleita asioita asiakassuhteessa, päivittää asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöä sekä varmistaa, että hänellä on riittävät (kotihoidon) palvelut.

Kirjaa jokaisen keskustelun jälkeen asiakkaan vastaukset Surveypal- ohjelmaan. Ohjelman lopussa on myös sinulle osoitettuja kysymyksiä, joiden avulla on tarkoitus kartoittaa asiakaspalauttekeskustelun vaikuttavuutta. Vastaukset syötetään nimettöminä ohjelmaan, joten sinua tai yksittäisiä asiakkaita ei ole mahdollista tunnistaa. Asiakaspalautteen antaminen on vapaaehtoista ja asiakas saa siitä kieltäytyä tai hän saa lopettaa asiakaspalauttekeskustelun missä vaiheessa tahansa. Kukin kunta saa vastauksista kootun raportin käyttöönsä.

Asiakkaalle on oma saatekirje, jossa kerrotaan keskustelun tarkoituksesta ja tavoitteista. Merkkää keskusteluaika saatekirjeeseen ja toimita kirje asiakkaalle. Asiakkaan omainen / läheinen voi asiakkaan niin halutessa osallistua asiakaspalauttekeskusteluun.

Tämä kysely on samalla osa Metropolia AMK:n geronomiopiskelijoiden opinnäytetyötä. Opiskelijat kirjoittavat saaduista asiakaspalautteista raportin, jossa kuvataan yleisesti asiakkaiden kokemuksia kotihoidon palveluista.

Lisätietoja opinnäytetyöstä:

Sarianne Jyrkkänen

040 700 1006

[sarianne.jyrkkanen@metropolia.fi](mailto:sarianne.jyrkkanen@metropolia.fi)

Hanna Ruokanen

040 820 8173

[hanna.ruokanen@metropolia.fi](mailto:hanna.ruokanen@metropolia.fi)