

Asiakaskokemukset ja tyytyväisyys - kyselylomake HB-asiakkaalle

HYVÄ ASIAKAS

Kiitos kun olet valinnut henkilökohtaisen budjetoinnin palvelujesi järjestämistavaksi!

Asiakastyöntekijäsi on jo aiemmin kertonut sinulle, että tulemme kysymään
kokemuksistasi ja tyytyväisyydestä palvelujen toteutumiseen.

Henkilökohtaista budjetointia suunnitellaan osaksi Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon
lainsäädäntöä - **siten antamasi palautetieto on erityisen tärkeää.**

Henkilökohtaista budjetointia kokeilevat alueet ovat: Hämeenlinna, Porin sote-
yhteistoiminta-alue, Tampere, Vantaa, Etelä-Karjalan sekä Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon kuntayhtymät ja niihin kuuluvat kunnat.

Hankkeessa mukana olevat ammattikorkeakoulut huolehtivat tutkimustiedon
kokoamisesta yhteistyössä: Metropolia Ammattikorkeakoulu, Saimaan
ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Antamasi vastaukset
käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot
eivät paljastu tuloksissa. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu asiakkuutesi päättyessä tai
viimeistään hankkeen päättyessä.

VASTAUSOHJEET

- Lue kysymys huolellisesti ennen vastaamista.
- Valitse jokaisen kysymyksen kohdalla omaa näkemystäsi parhaiten vastaava
yksi vaihtoehto, ellei kysymyksen kohdalla erikseen mainita, että vaihtoehtoja
voi valita useita.
- Muutamissa kysymyksissä vastaus kirjoitetaan sille varattuun tilaan.
- Muista vastata kaikkiin kysymyksiin.
- Tähdellä merkittyyn kysymykseen on pakollista vastata * **Pakollinen**

1. ASIAKASNUMERO

Merkitse asiakastyöntekijäsi (omatyöntekijä) antama asiakasnumero tähän. *

2. Henkilökohtaisen budjetoinnin (HB) -toimintamalli

2.1. Mistä sait tietoa HB-mallista? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- asiakastyöntekijältä (omatyöntekijä)
- toiselta asiakkaalta
- lehdestä
- internetistä
- tv:stä, radiosta
- järjestöltä
- muu: _____

2.2. Sain riittävästi tietoa HB-toiminnasta ennen asiakkuuden alkamista. *

Merkitse vain yksi soikio.

- en saanut lainkaan riittävästi tietoa
- sain jonkin verran tietoa
- sain tietoa kohtuullisen hyvin
- sain erittäin paljon tietoa

2.3. Mitä asioita odotit HB-asiakkuudelta? Esimerkiksi mihin asioihin ja tarpeisiin toivoit voivasi käyttää henkilökohtaista budjettia?

2.4. Miten odotuksesi toteutuivat HB-asiakkuuden aikana? *

Merkitse vain yksi soikio.

- odotukseni eivät toteutuneet lainkaan
- odotukseni toteutuivat melko huonosti
- odotukseni toteutuivat melko hyvin
- odotukseni toteutuivat erittäin hyvin

3. Palveluprosessi HB-asiakkuuden aikana

3.1. Kenen/keiden kanssa laadit palvelutarpeidesi arvioinnin? Älä kirjoita tähän nimeä, vaan esimerkiksi ammattinimike / titteli, kuten sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä tai muu vastaava. *

3.2. Kenen / keiden kanssa laadit henkilökohtaisen budjetti-suunnitelmasi? Älä kirjoita tähän nimeä, vaan esimerkiksi ammattinimike / titteli. *

3.3. Tehtiinkö henkilökohtaiseen budjettiin muutoksia asiakkuuden aikana? *

Merkitse vain yksi soikio.

- kerran
- muutaman kerran
- aina, kun oli tarpeen
- ei lainkaan

3.4. Mitä muutoksia henkilökohtaiseen budjetointiin tehtiin? Mitä muutoksia olisit halunnut budjettiisi tehtävän?

3.5. Miten pystyit vaikuttamaan omaan palvelukokonaisuuteesi? *

Merkitse vain yksi soikio.

- en pystynyt vaikuttamaan lainkaan
- pystyin vaikuttamaan jonkin verran
- pystyin vaikuttamaan melko paljon
- pystyin vaikuttamaan erittäin paljon

3.6. Olin mukana HB-toiminnan kehittämisessä. *

Merkitse vain yksi soikio.

- kyllä
- en

3.7. Jos vastasit kyllä, niin millä tavalla osallistuit kehittämiseen?

3.8. Oliko sinulla HB-asiakkuuden aikana erityinen HB-avustaja? *

Merkitse vain yksi soikio.

kyllä

ei

3.9. Jos vastasit kyllä, niin kuka toimi HB-avustajanas? esimerkiksi läheinen / sukulainen / ystävä / vapaaehtoistyöntekijä / sosiaalisen median HB-avustajalasta (tämä ei ole mukana kaikissa kokeiluissa)

3.10. Jos vastasit kyllä, niin arvioi kuinka paljon koit hyötyneesi HB-avustajasta?

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
en hyötynyt lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	hyödyin erittäin paljon

3.11. Jos vastasit kyllä, niin missä asioissa HB-avustaja auttoi sinua?

4. HB-budjetti

4.1. Miten koit budjetin toteuttamisen ja seuraamisen Hb-asiakkuuden aikana? *

Merkitse vain yksi soikio.

budjetin toteuttaminen ja seuraaminen oli minulle erittäin vaikeaa

budjetin toteuttaminen ja seuraaminen oli minulle melko vaikeaa

budjetin toteuttaminen ja seuraaminen oli minulle melko helppoa

budjetin toteuttaminen ja seuraaminen oli minulle erittäin helppoa

4.2. Mitkä asiat koit vaikeaksi budjetin käytössä?

4.3. Mitkä asiat koit helpoksi budjetin käytössä?

4.4. Mitä tukea ja apua hankit henkilökohtaisella budjetilla? Mihin asioihin käytit budjettiasi?

4.5. Miten itse seuraisit budjettisi käyttöä? *

4.6. Saitko asiakastyöntekijältäsi (omatyöntekijä) apua budjetin seurannassa? *

Merkitse vain yksi soikio.

kyllä

en

4.7. Missä asioissa olisit kaivannut apua?

4.8. Olitko tyytyväinen omaan budjettiin? * Merkitse vain yksi soikio.

- en ollut lainkaan tyytyväinen budjettiin
- olin melko tyytymätön budjettiin
- olin melko tyytyväinen budjettiin
- olin erittäin tyytyväinen budjettiin

4.9. Kuinka paljon käytit aikaa henkilökohtaiseen budjetointiin? Vastaa kuinka monta tuntia käytit, a) budjetin käytön suunnitteluun ja seurantaan, b) sopivien palveluiden löytämiseen, c) muuhun, mihin?

4.10. Maksoitko itse jotakin sellaista, mitä et olisi maksanut niin sanottua tavanomaista palvelua käyttäessäsi? *

Merkitse vain yksi soikio.

- kyllä
- en

4.11. Jos maksoit, niin kerrotko lyhyesti, olivatko ne lisäpalveluja, matkakustannuksia vai jotakin muuta ja kuinka paljon ne maksoivat?

5. Kokemukset HB-asiakkuuden aikana

5.1. Miten tyytyväinen olit oman työntekijäsi toimintaan asiakkuuden aikana? * Merkitse vain yksi soikio.

- en ollut lainkaan tyytyväinen
- olin melko tyytymätön
- olin melko tyytyväinen
- olin erittäin tyytyväinen

5.2. Miten oma työntekijäsi kuunteli ja rohkaisti sinua asiakkuuden aikana *

Merkitse vain yksi soikio.

- minua ei kuunneltu eikä rohkaistu lainkaan
- minua kuunneltiin ja rohkaistiin jonkin verran
- minua kuunneltiin ja rohkaistiin melko paljon
- minua kuunneltiin ja rohkaistiin erittäin hyvin

5.3. Saitko tukea sinulle sopivien palvelujen valitsemisessa?

** Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- asiakastyöntekijältä (omatyöntekijä)
- HB-avustajalta
- sosiaalisen median avustajapalstalta
- läheiseltäni/omaiseltani
- joltain muulta henkilöltä
- en tarvinnut apua

5.4. Mielenpitoitani arvostettiin asiakkuuden aikana * *Merkitse vain yksi soikio.*

- mielenpitoitani ei arvostettu lainkaan
- mielenpitoitani arvostettiin hyvin vähän
- mielenpitoitani arvostettiin melko hyvin
- mielenpitoitani arvostettiin erittäin hyvin

5.5. Miten sinua kohdeltiin asiakastilanteissa? * *Merkitse vain yksi soikio.*

- minua kohdeltiin erittäin epäkunnioittavasti
- minua kohdeltiin melko epäkunnioittavasti
- minua kohdeltiin melko kunnioittavasti
- minua kohdeltiin erittäin kunnioittavasti

5.6. Miten omat ehdotuksesi otettiin huomioon asiakkuuden aikana? *

Merkitse vain yksi soikio.

- ehdotuksiani ei otettu huomioon lainkaan
- ehdotuksiani otettiin huomioon jonkin verran
- ehdotukseni otettiin huomioon melko hyvin
- ehdotukseni otettiin huomioon erittäin hyvin

5.7. Miten yhteistyö oman työntekijäsi kanssa toimi? * *Merkitse vain yksi soikio.*

- yhteistyö ei toiminut lainkaan
- yhteistyö toimi melko huonosti
- yhteistyö toimi melko hyvin
- yhteistyö toimi erittäin hyvin

5.8. Jos sinulla on ollut omaisia tai läheisiä mukana HB-asiakkuuden aikana, keitä läheiset tai omaiset ovat olleet, esimerkiksi sisko, isä, ystävä tai muu vastaava?

5.9. Miten läheisesi tai omaisesi on ollut mukana, esimerkiksi missä asioissa?

5.10. Arvioi, kuinka paljon koit hyötyneesi omaisen tai läheisen mukanaolosta. *Merkitse vain yksi soikio.*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

en hyötynyt
lainkaan
omaisten tai
läheisten
mukana olosta

omaisten tai
läheisten
mukana olo oli
erittäin
hyödyllistä

6. OMA HYVINVOINTI JA TOIMINTAKYKY

6.1. Miten arvioit omaa hyvinvointiasi nyt? * *Merkitse vain yksi soikio.*

- hyvinvointini ei ole parantunut lainkaan
- hyvinvointini on parantunut vähän
- hyvinvointini on parantunut melko paljon
- hyvinvointini on parantunut erittäin paljon

6.2. Miten arvioit omaa toimitakykyäsi nyt?* *Merkitse vain yksi soikio.*

- toimitakykyni ei ole parantunut lainkaan
- toimitakykyni on parantunut jonkin verran
- toimitakykyni on parantunut melko paljon
- toimitakykyni on parantunut erittäin paljon

6.3. Miten arvioit jaksamisesi lisääntyneen HB-asiakkuuden aikana?*

Merkitse vain yksi soikio.

- jaksamisesi ei ole lisääntynyt lainkaan
- jaksamisesi on lisääntynyt vähän
- jaksamisesi on lisääntynyt melko paljon
- jaksamisesi on lisääntynyt erittäin paljon

6.4. Valitsisitko jatkossakin HB-toimintamallin? *

Merkitse vain yksi soikio.

- kyllä
 en
 en osaa sanoa

6.5. Voitko perustella edellistä vastaustasi lyhyesti? *

6.6. Suositteisitko HB-toimintamallia samassa elämäntilanteessa olevalle henkilölle? *

Merkitse vain yksi soikio.

- kyllä
 en
 en osaa sanoa

6.7. Voitko perustella edellistä vastaustasi lyhyesti? *

7. Vapaa kommentointi

Onko sinulla mielessäsi vielä jotakin, jonka haluaisit tuoda tässä yhteydessä esille?

Kiitos vastaamisesta!

