

Asiakaskokemukset ja tyytyväisyys - kyselylomake VERROKKI-asiakkaalle

HYVÄ ASIAKAS

Kiitos kun olet lupautunut toimimaan henkilökohtaista budjetointia kehittävässä hankkeessa **ns. verrokki-asiakkaan roolissa** kun selvitämme, miten asiakkaiden palvelut toteutuivat ns. tavanomaisella tavalla! Vertaamme näiden asiakkaiden kokemuksia henkilökohtaisen budjetoinnin asiakkaiden kokemuksiin.

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

1.1. Merkitse asiakastyöntekijäsi (omatyöntekijä) antama asiakasnumero tähän. *

2. Henkilökohtaisen budjetoinnin (HB)-toimintamalli

2.1. Mistä sait tietoa HB-mallista? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- asiakastyöntekijältä
- toiselta asiakkaalta
- lehdestä
- internetistä
- Tv:stä, radiosta
- järjestöltä
- muu: _____

2.2. Sain riittävästi tietoa henkilökohtaisesta budjetoinnista ennen valintaani asiakkuudesta. *

Merkitse vain yksi soikio.

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

2.3. Miksi et valinnut HB-asiakkuutta? *

2.4. Miksi valitsit ns. tavanomaisen palvelujen toteutustavan? *

2.5. Kenen / keiden kanssa laadit palvelutarpeitteesi arvioinnin? (älä kirjoita tähän nimeä vaan esimerkiksi ammattinimikkeen kuten sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä tai muu vastaava) *

2.6. Minun kanssani laadittiin palveluitani koskeva asiakassuunnitelma *

Merkitse vain yksi soikio.

- kyllä
 ei

2.7. Kenen / keiden kanssa laadit palveluitasi koskevan asiakassuunnitelman? (älä kirjoita tähän nimeä vaan ammattinimeke)

3. Kokemukset sosiaalipalvelun asiakkaana

3.1. Mitä asioita odotit asiakkuudelta? Esimerkiksi mihin asioihin ja tarpeisiin toivoit saavasi apua ja tukea?

3.2. Miten odotuksesi toteutuivat asiakkuuden aikana? *

Merkitse vain yksi soikio.

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

3.3. Miten pystyit vaikuttamaan omaan palvelukokonaisuuteesi?

Merkitse vain yksi soikio.

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

3.4. Miten tyytyväinen oli oman työntekijäsi toimintaan asiakkuuden aikana? * Merkitse vain yksi soikio.

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

3.5. Asiakastyöntekijäni (omatyöntekijä) kuunteli ja rohkaisi minua asiakkuuden aikana. * Merkitse vain yksi soikio.

- minua ei kuunneltu eikä rohkaistu lainkaan
- minua kuunneltiin ja rohkaistiin melko huonosti
- minua kuunneltiin ja rohkaistiin melko hyvin
- minua kuunneltiin ja rohkaistiin erittäin hyvin

3.6. Miten sait apua omalta työntekijältäsi asiakkuuden aikana? *

Merkitse vain yksi soikio.

- en saanut lainkaan apua
- sain jonkin verran apua
- sain apua melko paljon
- sain apua erittäin paljon

3.7. Miten mielipiteitäsi arvostettiin asiakkuuden aikana? *

Merkitse vain yksi soikio.

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

3.8. Miten sinua kohdeltiin asiakastilanteissa? *

Merkitse vain yksi soikio.

- minua kohdeltiin erittäin epäkunnioitavasti
- minua kohdeltiin melko epäkunnioitavasti
- minua kohdeltiin melko kunnioitavasti
- minua kohdeltiin erittäin kunnioitavasti

3.9. 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

3.10. 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

4. Oma hyvinvointi ja toimintakyky

4.1. Miten arvioit oman hyvinvointisi nyt? *

Merkitse vain yksi soikio.

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

4.2. Miten arvioit oman toimintakykysi nyt? *

Merkitse vain yksi soikio.

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

4.3. Miten arvioit jaksamisesi lisääntyneen asiakkuuden aikana? *

Merkitse vain yksi soikio.

- jaksamisesi ei ole lisääntynyt lainkaan
- jaksamisesi lisääntyi jonkin verran
- jaksamisesi lisääntyi melko paljon
- jaksamisesi lisääntyi erittäin paljon

4.4. Omaiseni / läheiseni olivat mukana asiakkuuden aikana. *

Merkitse vain yksi soikio.

kyllä

ei

4.5. Jos sinulla on ollut omaisia tai läheisiäsi mukana asiakkuuden aikana, keitä läheiset tai omaiset ovat olleet, esimerkiksi sisko, isä, ystävä tai muu vastaava?

4.6. Miten läheisesi tai omaisesi on ollut mukana - esimerkiksi missä asioissa?

4.7. 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	<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

4.8. Valitsisiko jatkossakin ns. tavanomaisen palvelujen toteutustavan? *

Merkitse vain yksi soikio.

kyllä

en

en osaa sanoa

4.9. Voitko perustella lyhyesti?

5. Vapaa kommentointi

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

Kiitos vastaamisesta!