

Asiakaspalautejärjestelmä, oppilaitosten ja kunnan välinen yhteistyö

Länsi-Pohjan ikäihminen toimijana-hankkeen yhtenä kehittämistavoitteena on strateginen johtaminen ja alueellinen suunnittelu. Tavoitteeseen pyritään mm. luomalla vakiintunut pohja ja aikataulutus asiakastytyväisyyskyselyihin alueellisesti sekä selkiyttämällä oppilaitosten ja kunnan välistä yhteistyötä. Yhtenäistä asiakastytyväisyyskyselyä alueen kunnille on työstitetty Lapin AMK:n, Kemi-Tornion vanhustyön koulutusohjelmassa. Geronomi-opiskelijat postittivat kunnissa ennen hanketta käytössä olleet asiakastytyväisyyskyselylomakkeet ikääntyneille Kemissä ja Keminmaassa ja tarvittaessa kävivät haastattelemassa heitä kevään 2014 aikana. Samaan aikaan oppilaitoksessa alettiin suunnitella uutta yhtenäistä kyselylomaketta kuntien käyttöön vuodelle 2015.

Yhteistyö alueen kuntien ja AMK:n välillä pyritään saamaan hankkeen myötä jatkuvaksi toiminnaksi. Asiakastytyväisyyskyselyjen suorittamista ikäihmisille suunnitellaan osaksi geronomien opintokokonaisuutta. Yhtenäisiä asiakastytyväisyyskyselyjä pyritään juurruttamaan alueelle vertailukelpoisten palautteiden saamiseksi palvelujen kehittämisen ja suunnittelun pohjaksi.

Länsi-Pohjan laatutyöryhmässä on valmistusmassa alueen yhteinen sosiaali- ja terveystalveluiden asiakastytyväisyyskysely. Yhteistyötä on tehty sosionomi-opinnoissa kyselyä tekevän opiskelijan kanssa ja suunnitelmissa on liittää geronomi-opiskelijoiden tuottama vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyskysely osaksi sosiaali- ja terveystalvelujen asiakastytyväisyyskyselyä.

ALKUTYÖ

Tiedonkeruu

- Aiemmat kyselypohjat
- Laatusuositus

Lomakkeen suunnittelu

- Palaute kehittäjätiimiltä suunnittelijoille

Opiskelijat
postittavat
kyselyt
(alkuvuosi)

Tarvittaessa
jalkautuvat
haastattelemaan
ikäihmisiä

Vastausten
analysointi
(alkukevät)

VUOSITTAINEN YHTEISTYÖ

Viimeistely
palaute
henkilöstölle
(alkusyksy)

Alustava palaute
kuntiin
toiminta-
suunnitelman
tueksi
(loppukevät)