

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Anna Ruunula	
Työn nimi Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen tehostettuun psykiatriseen avohoitoon	
Päiväys	13.5.2015
Sivumäärä/Liitteet	36/12
Ohjaaja(t) Yliopettaja Liisa Koskinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kuopion psykiatrian keskus	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä, jonka toimeksiantaja oli Kuopion psykiatrian keskuksen (KPK) tehostetun avohoidon työryhmä, joka tukee 20–64-vuotiaita mielenterveys- ja päihdeongelmaisia asiakkaitaan arjessa selviytymisessä ja oireiden hallinnassa. Työryhmässä havaittiin tarve asiakaspalautelomakkeen kehittämiseksi, jotta asiakkaiden ääni saataisiin kuuluville toiminnan kehittämisessä.</p> <p>Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää asiakaspalautelomake KPK:n tehostetun avohoidon työryhmän käyttöön. Kehittämistyön tavoitteena oli tulevaisuudessa kehittää tehostetun avohoidon toimintaa. Asiakaspalautelomakkeella halutaan selvittää asiakastyytyväisyyttä ja sitä, miten hoito on asiakkaita auttanut ja mitä kehitettävää hoidossa on. Tulevaisuudessa palautteista saatavan tiedon avulla voidaan kehittää KPK:n tehostetun avohoidon työryhmän hoidon laatua asiakasnäkökulma huomioiden.</p> <p>Kehittämistyön tuotos on asiakaspalautelomake, joka kehitettiin Ihmisläheinen hoito -mittarin, integroivan kirjallisuuskatsauksen ja asiantuntijakonsultaation avulla. Kehittämisprosessin aikana tuotosta arvioivat hoitotyön opiskelijat, KPK:n työntekijät ja asiakkaat. Kehittämisprosessissa päädyttiin jakamaan asiakaspalautelomakkeen väittämät ja avoimet kysymykset erillisille lomakkeille injektio lääkeriikeryhmän ja muiden tehostetun avohoidon asiakkaiden vastaamista varten. Injektio lääkeriikeryhmän asiakkaille on suunnattu 10 väittämää ja yksi avoin kysymys. Muille tehostetun avohoidon asiakkaille on yhden avoimen kysymyksen lisäksi 26 väittämää, jotka on jaettu osioihin hoidon saatavuus, hoitoon osallistuminen ja tiedon saanti, työntekijöiden ammatillisuus ja yhteistyö, hoidon tuloksellisuus sekä jatkohoitoon siirtyminen.</p> <p>Toimeksiantajalla ei ollut aiemmin omaa asiakaspalautelomaketta, joten työssä kehitettiin tärkeää työryhmän toiminnan aluetta. Kehittämistyön tuotos luovutettiin toimeksiantajalle, joka voi ottaa sen käyttöön omassa aikataulussaan. KPK:n tehostetun avohoidon työryhmä voi asiakaspalautelomakkeella saadun tiedon avulla kehittää toteuttamansa hoidon laatua.</p>	
Avainsanat Psykiatrisen avohoito, mielenterveystyö, asiakastyytyväisyys, asiakaspalautelomake	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme of Nursing			
Author(s) Anna Ruunula			
Title of Thesis Development of a customer feedback form for intensified psychiatric care			
Date	13.5.2015	Pages/Appendices	36/12
Supervisor(s) Principal Lecturer Liisa Koskinen			
Client Organisation /Partners Kuopio's psychiatric centre			
<p>Abstract</p> <p>The thesis was a development work and the client was Kuopio's psychiatric centre's intensified outpatient care personnel that help customers with mental disorders aged between 20 and 64 to cope with their daily life. The personnel discovered a need for a customer feedback form to get customers' opinion how to develop the personnel's work.</p> <p>The purpose of this thesis was to develop a customer feedback form for the personnel of Kuopio's psychiatric centre's intensified outpatient care to use. The thesis aims to improve the work of intensified outpatient care in the future. The customer feedback form's purpose is to find out customer satisfaction and customers' experiences of the intensified outpatient care and their ideas how to improve the care. The information obtained with the customer feedback form helps Kuopio's psychiatric centre's intensified outpatient care personnel to develop the quality of care from the customers' viewpoint in the future.</p> <p>The output of the thesis, the customer feedback form, is based on Ihmisläheinen hoito - meter, integrated literature review and specialist consultation. During the development process the output was assessed by nursing students, Kuopio's psychiatric centre's workers and customers. In the development process the claims and the open questions in the feedback form were divided between an injection group and other intensified outpatient care customers. 10 claims and one open question were directed to the injection group customers and 26 claims and one open question to other customers. Those 26 claims were sectioned by themes: access to care, participation in care and access to knowledge, personnel's expertise and liaison, outcomes of care and transmission to follow-up care.</p> <p>This development work was an important part of the work of the personnel of Kuopio's psychiatric centre's intensified outpatient care since the client didn't have an earlier customer feedback form of their own. At the end of the development work the output was handed over to the client who can use it in their own schedule. With the information obtained by the customer feedback form the client can improve the quality of care.</p>			
Keywords Psychiatric outpatient care, mental health nursing, customer satisfaction, customer feedback form			