

## Bedömning av klientorienteringen och publicering av resultaten av bedömningen i tjänsten för sökning av serviceproducent

Genom en enkät riktad till klienterna utvärderar FPA hur klientorienterade rehabiliteringstjänsterna är hos de serviceproducenter som deltar i registreringsförfarandet. FPA skickar klienterna ett sms med en länk till den webbadress där enkäten kan besvaras. FPA ber klienterna svara på enkäten två gånger: under rehabiliteringen och efter att den avslutats. Vid kortvarig rehabilitering som omfattar endast en period ber FPA klienterna svara på enkäten efter att rehabiliteringen har avslutats. Klienterna besvarar enkäten anonymt. Enkäten kräver inga åtgärder från serviceproducenternas sida.

Enkäten innehåller sex påståenden, som klienterna ska ta ställning till enligt en skala på 1 till 5. Svarsalternativen är 1 = helt av annan åsikt, 2 = delvis av annan åsikt, 3 = varken av samma eller annan åsikt, 4 = delvis av samma åsikt, 5 = helt av samma åsikt

### **Påståendena är:**

- Jag har tillsammans med personalen satt upp mål för min rehabilitering.
- Personalen har motiverat mig att aktivt gå in för min rehabilitering.
- Personalen har gett mig information som jag har nytta av med tanke på min rehabilitering.
- Jag har fritt och öppet kunnat diskutera med personalen om min funktionsförmåga.
- Jag har diskuterat med personalen om varför jag har eller varför jag inte har gjort framsteg enligt mina målsättningar.
- Innehållet i rehabiliteringen har svarat mot mina behov och de mål jag satt upp.

Det gemensamma medelvärdet för alla svar som avser samma serviceproducent samt medelvärdena för de enskilda frågorna kommer FPA att publicera i tjänsten för sökning av serviceproducent. Medelvärdena publiceras när minst 6 klienter har svarat på enkäten som gäller serviceproducenten i fråga. När det har gått ett år sedan svaren gavs räknas de inte längre med i medelvärdet.

Exempel på begäran om respons som skickas till klienten:

”Hej Jiri, vi samlar in respons om FPA:s rehabilitering och hoppas att du svarar på vår enkät. Din åsikt är viktig för oss.

Enkäten besvaras anonymt. Utifrån alla svar beräknas ett medelbetyg som visas i tjänsten för sökning av serviceproducent.

Det tar cirka 5 minuter att besvara enkäten.

Du kommer till enkäten via [kuntoutuspalaute.kela.fi](https://kuntoutuspalaute.kela.fi) (obs. skriv adressen utan mellanslag).

Logga in i enkäten med engångskoden L4pG.

Med vänlig hälsning FPA”