

FSD4045 IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUOHJAUS: ASIAKAS- JA PALVELUOHJAAJIEN JA HEIDÄN ESIHENKILÖIDENSÄ HAASTATTELUITA 2024

FSD4045 CASE MANAGEMENT WITH OLDER ADULTS: INTERVIEWS OF CUSTOMER AND SERVICE ADVISORS AND THEIR SUPERIORS 2024

TÄMÄ DOKUMENTTI ON OSA YLLÄ MAINITTUA YHTEISKUNTATETEELLISEEN TIETOARKISTOON ARKISTOITUA TUTKIMUSAINESTOA.

DOKUMENTTIA HYÖDYNTÄVIEN TULEE VIITATA SIIHEN ASIANMUKAISESTI LÄHDEVIITTEELLÄ.

THIS DOCUMENT FORMS A PART OF THE ABOVE MENTIONED DATASET, ARCHIVED AT THE FINNISH SOCIAL SCIENCE DATA ARCHIVE.

IF THE DOCUMENT IS USED OR REFERRED TO IN ANY WAY, THE SOURCE MUST BE ACKNOWLEDGED BY MEANS OF AN APPROPRIATE BIBLIOGRAPHIC CITATION.

DETTA DOKUMENT UTGÖR EN DEL AV DEN OVANNÄMDA DATAMÄNGDEN, ARKIVERAD PÅ FINLANDS SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA DATAARKIV.

OM DOKUMENT ÄR UTNYTTJAT ELLER REFERERAT TILL MÅSTE KÄLLAN ANGES I FORM AV BIBLIOGRAFISK REFERENS.

Fokusryhmähaastattelut: Työntekijät ja johto (n=6, ryhmien koko 3–5 osallistujaa, toteutus Teamsilla)

Taustatiedot

Nimi

Ammattinimike, hva

Työkokemus asiakas-/palveluohjauksesta

Pirkanmaalla: ikääntyneiden neuvonta- ja palveluohjaus (Kotitori ja Lähitorit)

E-P: asiakasohjauspalvelut

K-S: asiakas- ja palveluohjaus

Teams, 1,5–2 h, riippuen ryhmän koosta. Yli aluerajojen, työntekijät ja esihenkilöt eri ryhmissä.

Tässä tutkimuksessa selvitetään:

Miten ja missä palvelu/asiakasohjausta toteutetaan?

Mitä palvelu/asiakasohjauksella tavoitellaan?

Teemat:

Asiakas- /palveluohjauksen toteuttaminen

- Miten teillä toteutetaan asiakas-/palveluohjausta?
- Millainen se on prosessina?
- Miten teillä toteutetaan asiakkaan palvelutarpeen kartoitus?

Omaiset ja läheiset asiakas-/palveluohjauksessa

- Miten omaiset ja läheiset ovat mukana asiakas-/palveluohjauksessa?

Muutokset asiakas-/palveluohjauksen siirryttyä hyvinvointialueelle

- Millaisia muutoksia hyvinvointialueelle siirtyminen aiheutti?
- Millaista asiakas /palveluohjauksen kehittäminen on hyvinvointialueellasi?
- Miten digitalisaation näkyvät työssänne?
- Millaista yhteistyötä teette eri tahojen ja toimijoiden kanssa?

Asiakas-/palveluohjauksen tavoitteet

- Mitkä ovat asiakas- /palveluohjauksen tärkeimmät tavoitteet?
- Miten asiakasturvallisuus toteutuu palvelu-/asiakasohjauksessa?

Ikääntyvien palvelu-/asiakasohjauksen kehittäminen

- Miten olet mukana kehittämässä asiakas- /palveluohjausta?
- Miten asiakas- /palveluohjausta teillä kehitetään?
- Millaista on onnistunut asiakas- /palveluohjaus?
- Millaisia haasteita palvelu-/asiakasohjauksessa on?

Me järjestämme työpajoja vuonna 2025, haluatteko osallistua siihen? Työpajojen tarkoituksena on kehittää ikääntyvien palveluohjausta. Kehittämistä tehdään yhdessä palvelunkäyttäjien, työntekijöiden ja johtajien kanssa. Työpajojen pohjalta mallinnetaan vaikuttavuutta ja asiakasturvallisuutta tavoittelevaa palveluohjausta hyvinvointialueiden kehittämistyön ja arviointirakenteiden vahvistamisen tueksi.