

VUOSIRAPORTTI

KÄSITTEET

10.5.2015

VUOSIRAPORTIN KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

Vuosiraportti

- Vuosittain kerättävä tieto yhdistyksen järjestämästä kuulolähipalvelusta
- Tiedot lisätään yhdistyksen omaan vuosikertomukseen ja toimitetaan myös Kuuloliittoon määräaikaan mennessä.

Asiakas/asiakkaat

- Henkilö, joka saa kuulolähipalvelussa ohjausta ja neuvontaa
- Jokainen asiointikerta merkitään, vaikka henkilö kävisi useamman kerran vuodessa kuulolähipalvelussa
- Poikkeuksena vain paristoja ostavat asiakkaat – heitä ei kirjata kuulolähipalvelun asiakkaaksi

Kuulolähipalveluvastaanotto / Vastaanottotilaisuus

- Tilaisuus, jossa tarjotaan ohjausta ja neuvontaa
- On joko säännöllinen aina samassa paikassa samaan aikaan tai epäsäännöllinen tai tarvittaessa järjestettävä
- Sisältyy aina ohjausta ja neuvontaa, ei pelkkää pariston myyntiä
- Voi olla osa isompaa tilaisuutta esimerkiksi ennen tai jälkeen jäsenillan tms.

Kuulolähipalveluun käytetty aika

- Toistaiseksi lasketaan yhteen kaikki kuulolähipalveluun käytetty aika
 - ✓ Vastaanotot
 - ✓ Matkat
 - ✓ Koulutukset
 - ✓ Toiminnanohjaukset
 - ✓ Mahdollinen valmisteluun käytetty aika

Nettineuvonta

- Sähköpostilla tai esim. Facebookissa tms. annettu ohjaus ja neuvonta
- Tilastoidaan yhteydenotto/asiakas/asia

Puhelinneuvonta

- Puhelimitse ja/tai tekstiviestillä annettu ohjaus ja neuvonta
- Tilastoidaan yhteydenotto/asiakas/asia

Kotikäynti

- Asiakkaan kotona/vuodeosastolla tms. tapahtuvaa ohjausta ja neuvontaa
- Tilastoidaan kotikäynti/asiakas/asia
- Jos annetaan ohjausta ja neuvontaa esim. pariskunnalle samalla käynnillä kirjataan molemmat asiakkaaksi.
- Pelkkä paristojen toimitus kotiin ei ole kuulolähipalvelua