

PALAUTEKYSELY

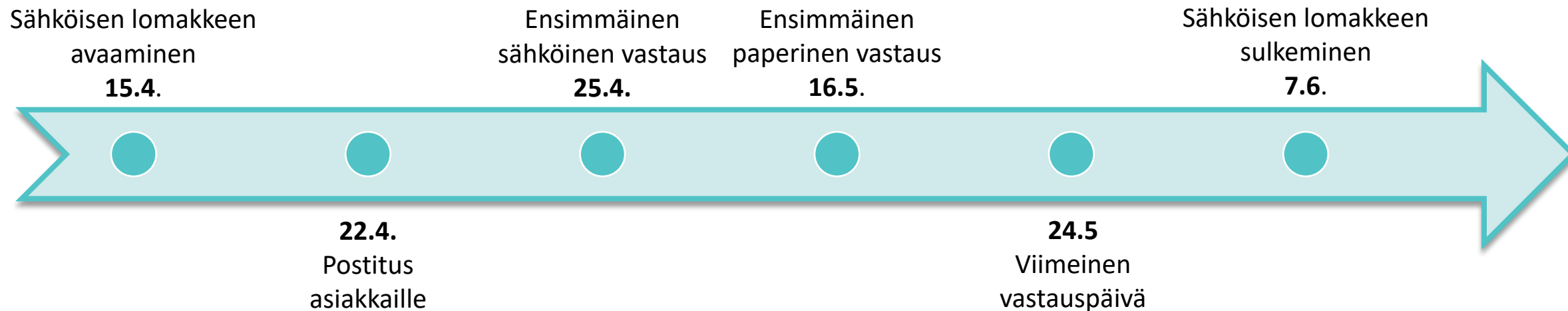
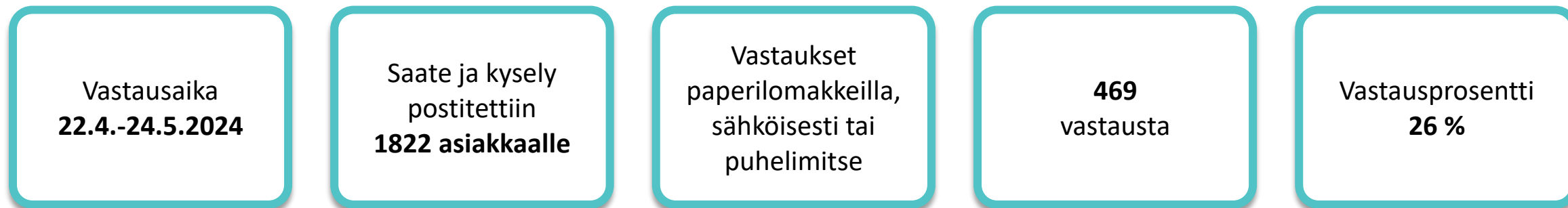
VAMMAISPALVELUN SOSIAALITYÖN
JA SOSIAALIOHJAUKSEN ASIAKKAILLE

KEVÄÄN 2024 KYSELYN TULOKSIA

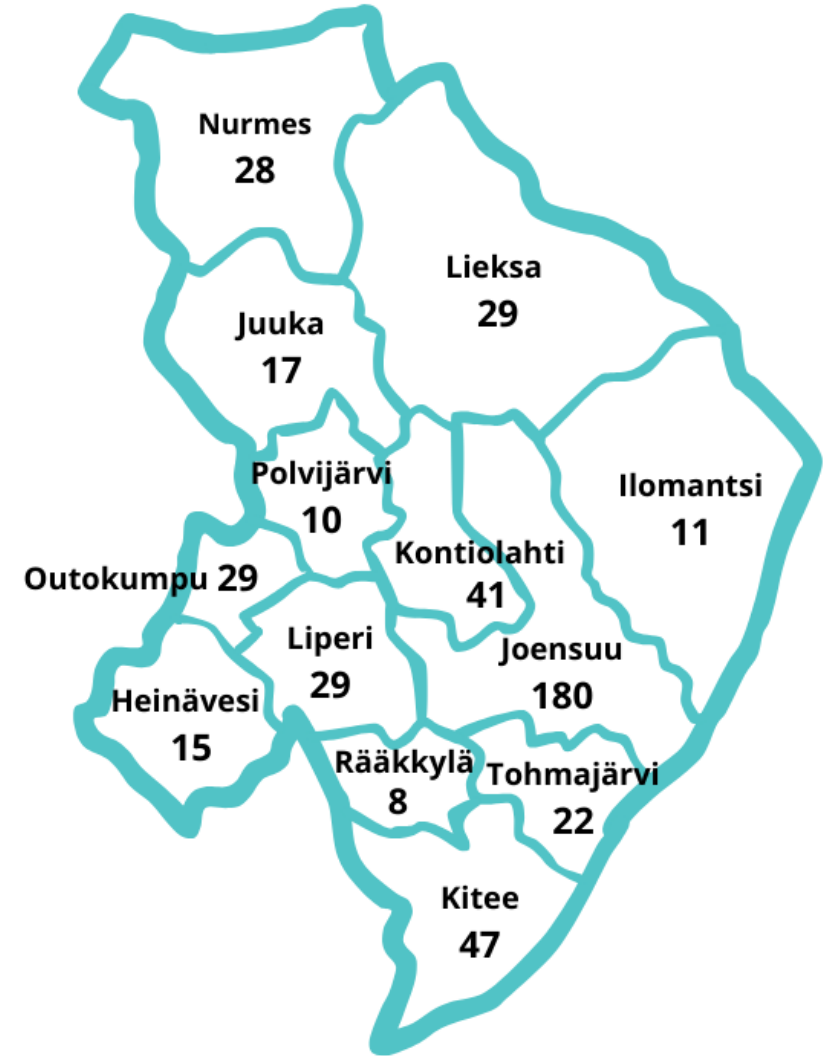
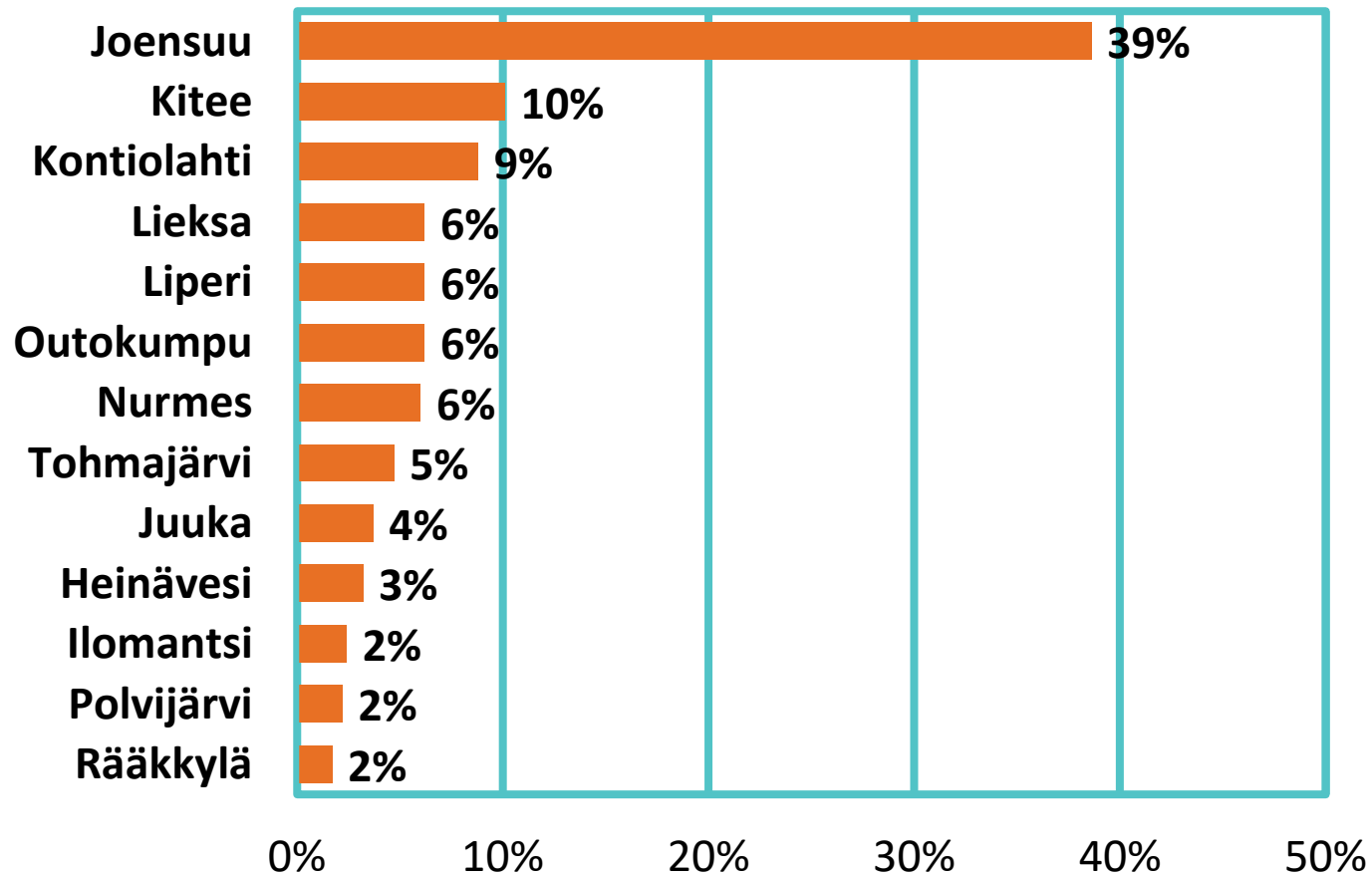
TAUSTA

- Aiemmat kyselyt **2020** ja **2022**
- Tarkoitus kartoittaa **Siun soten asiakkaiden kokemuksia vammaispalvelun sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta**
- Kyselyn tuloksia hyödynnetään **vammaispalvelun sosiaalipalvelujen kehittämisessä ja asiakastyytyväisyyden kehityksen seurannassa**
- Toteutus Siun soten ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen yhteistyönä

KYSELYN TOTEUTUS



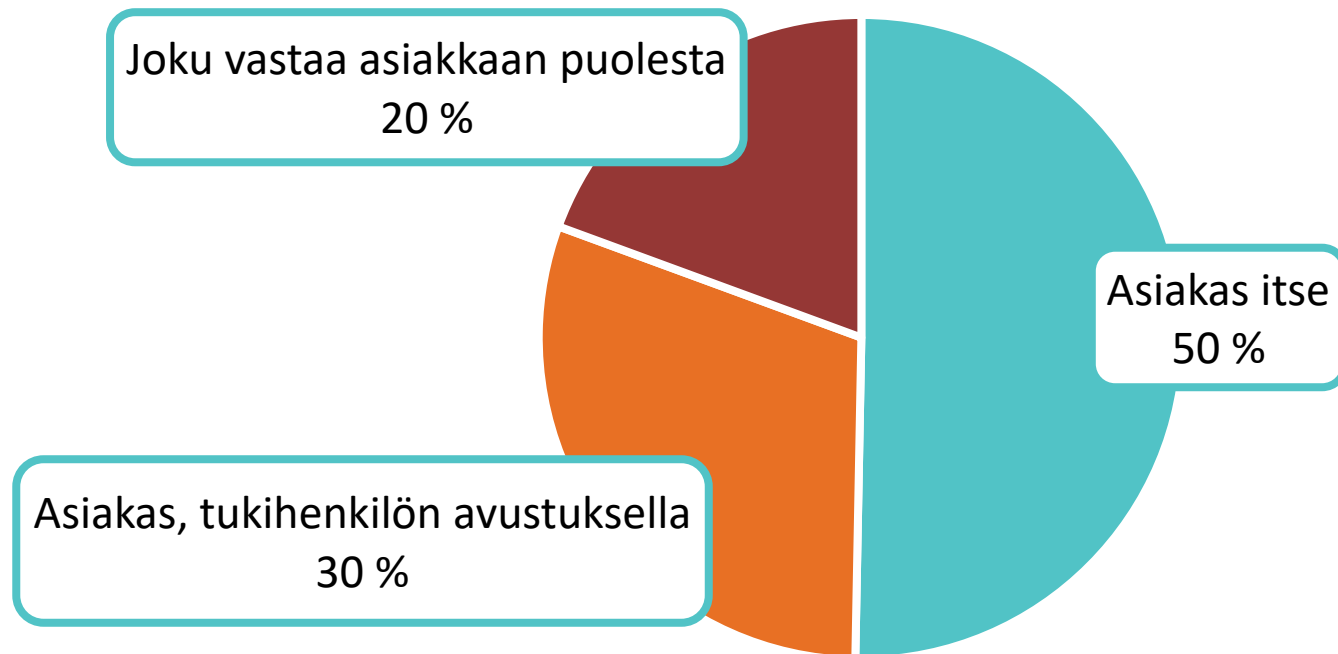
VASTAAJAN ASUINKUNTA (466)



VASTAAJA

465 vastausta

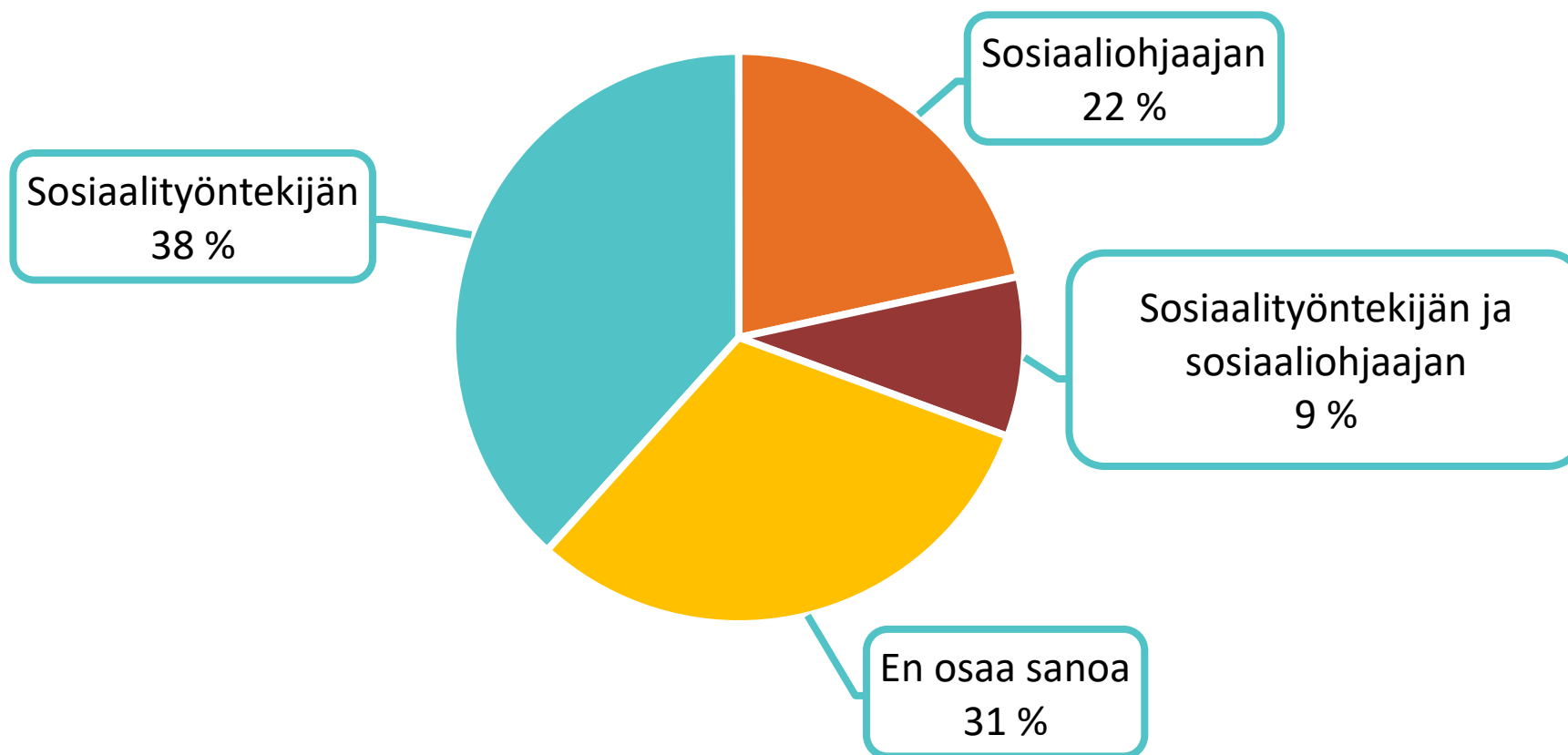
Kuka vastaa tähän kyselyyn?



ASIOINTIKOHDE

454 vastausta

Kenen kanssa asioitte vammaispalvelussa?



MIELIPIIDE

VAMMAISPALVELUSTA

Mielipideväittämien keskiarvot
Likert-asteikolla 1-5

1	täysin eri mieltä
2	osittain eri mieltä
3	ei samaa eikä eri mieltä
4	osittain samaa mieltä
5	täysin samaa mieltä

Vammaispalvelun työntekijä on helposti tavoitettavissa	3,4
Sain asiallista kohtelua	4,2
Mielipiteitäni kuunneltiin	4,1
Työntekijä esitti asiat ymmärrettävällä tavalla	4,1
Työntekijä oli asiantunteva	4,1
Työntekijällä oli aikaa tutustua tilanteeseeni kunnolla	3,9
Mielipiteeni otettiin huomioon minua tai perhettäni koskevissa asioissa	3,9
Sain vammaispalvelusta apua tilanteeseeni	4,1
Sain tarpeeksi tietoa ja neuvontaa vammaispalveluista	3,8
Sain tarpeeksi tietoa ja neuvontaa muista palveluista	3,4

MIELIPIIDE VAMMAISPALVELUSTA

korkein ja alin keskiarvo

Sain asiallista kohtelua: 4,2



Vammaispalvelun työntekijä on helposti tavoitettavissa: 3,4

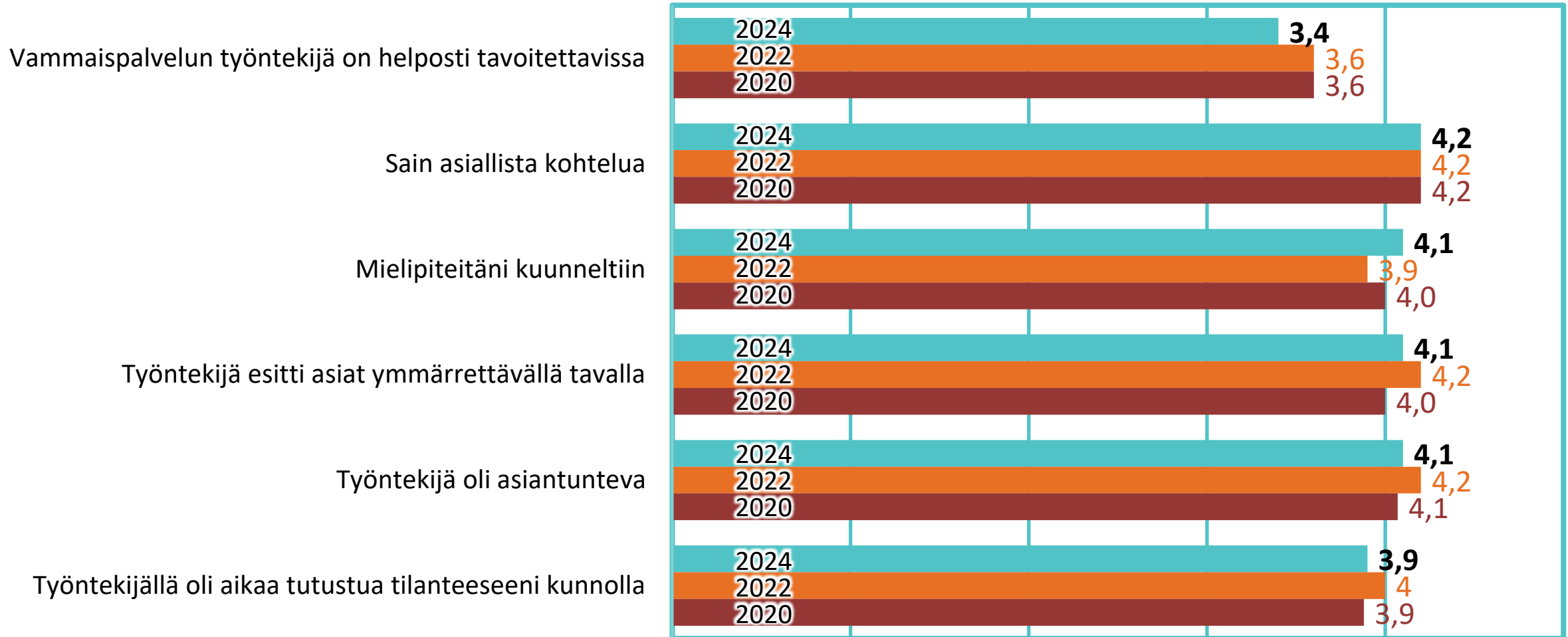


Sain tarpeeksi tietoa ja neuvontaa muista palveluista: 3,4

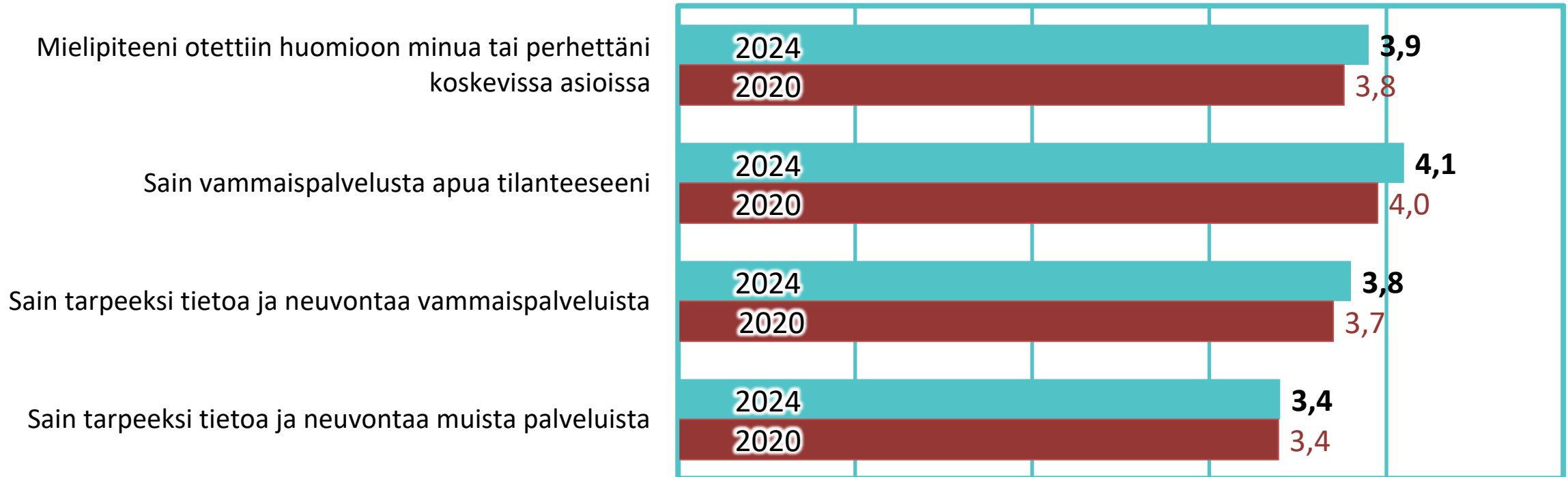


■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ En samaa enkä eri mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

MIELIPIIDE VAMMAISPALVELUSTA 2020-2024



MIELIPIIDE VAMMAISPALVELUSTA 2020 JA 2024



AVOIN PALAUTE PALVELUSTA



YLEISIN PALAUTE OLI KIITOS!

KEHITYSKOHTEET



TYÖNTEKIJÄN TAVOITTAMINEN

- Yhteystiedot helpommin saataville
- Työntekijöille aikaa



KUULLUKSI TULEMINEN JA KOHTAAMINEN

- Yhteydenottoja asiakkaisiin ja kuulumisten kyselyä
- Ymmärrys asiakkaan tilanteesta



TIEDOTTAMINEN

- Tiedottaminen palveluista ja vammaisten oikeuksista
- Tiedottaminen työntekijämuutoksista



YKSINKERTAISUUS

- Pysyvyyttä työntekijöihin
- Yhden luukun periaate
- Palvelujen hakeminen helpommaksi

AVOIN PALAUTE:

MITEN HALUAISITTE VAIKUTTAA JA OSALLISTUA PALVELUN KEHITTÄMISEEN?



YHTEYDENOTTO

- Vammaispalvelun toivottiin tekevän aloitteen, ottavan yhteyttä asiakkaisiin ja kyselevän mielipiteitä



YHTEISET TAPAAMISET

- Osallistuminen keskustelemalla
- Keskustelutilaisuuksia, tiedotustilaisuuksia ja koulutustilaisuuksia joitakin kertoja vuodessa



KOKEMUKSEN HYÖDYNTÄMINEN

- Kokemusasiantuntijat ja omaiset mukaan päätöksentekoon ja palvelujen suunnitteluun

NPS-INDEKSI

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte saamaanne palvelua jollekin toiselle?

