

Vammaispalvelun sosiaalityön, sosiaaliohjauksen ja palveluohjauksen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

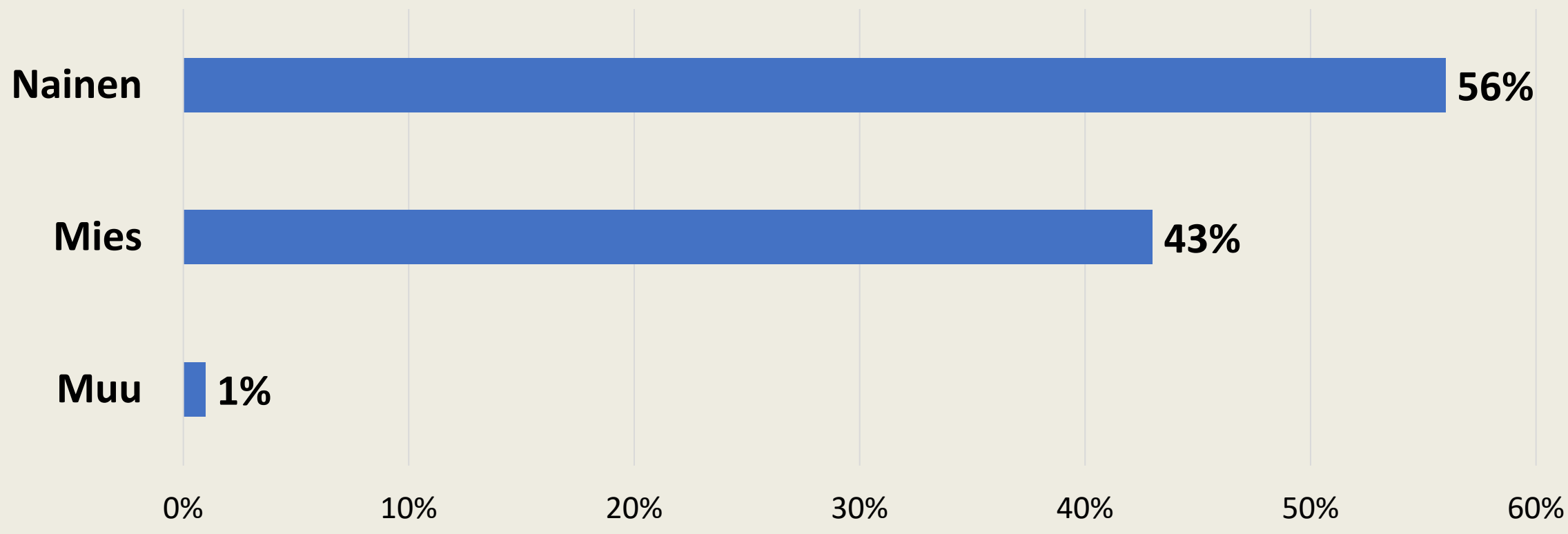
Kevät 2020

Kyselyn tausta, vastausprosentti

- Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena kerätä palautetta kokemuksista liittyen vammaispalvelun sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen ja palveluohjaukseen
- Kysely toteutettiin Siun soten ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen yhteistyönä
- Sähköinen kysely oli avoinna 11.3.-29.4.2020 välisenä aikana, ja paperinen kyselylomake postitettiin jokaiselle noin 2100:lle Siun soten alaisen kunnan vammaispalvelujen asiakkaalle kotiin
 - Paperisia vastauksia siirrettiin sähköiseen kyselylomakkeeseen niiden saapumisen mukaan
 - Kyselyyn oli mahdollista vastata myös puhelimitse
- Vastauksia kyselyyn saatiin 504, vastausprosentiksi muodostui 24
- Kyselyn tuloksia hyödynnetään palvelun kehittämistyössä

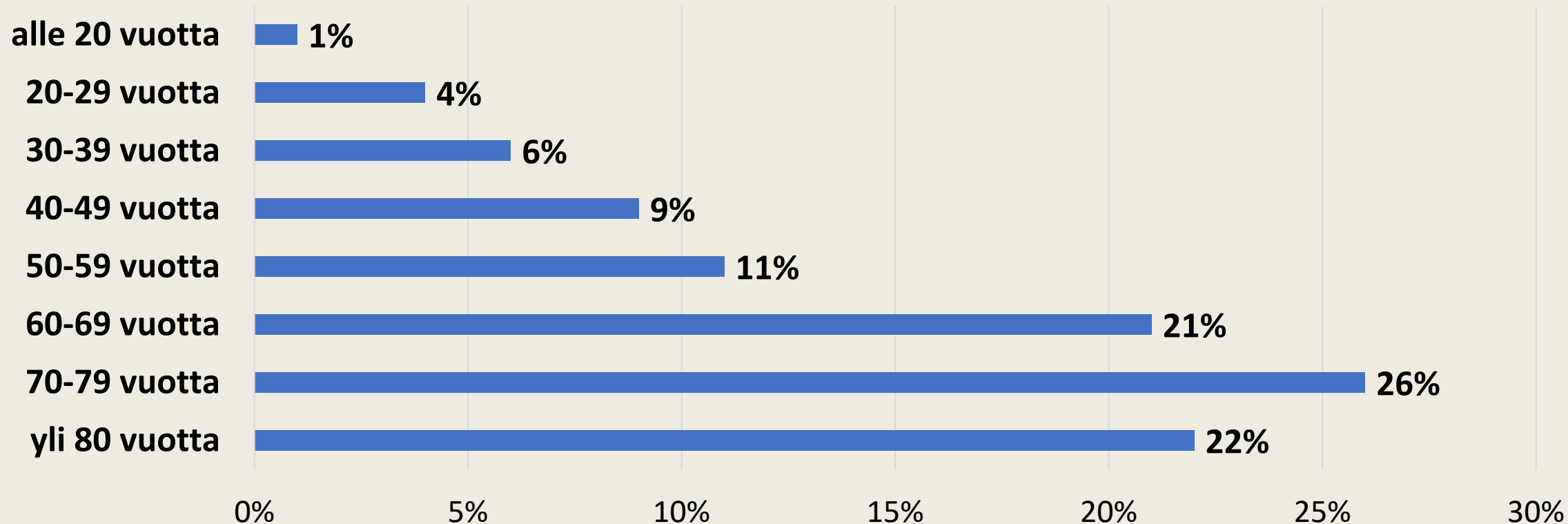
Vastanneiden sukupuolijakauma, vastaajien määrä 503

1. Sukupuoli



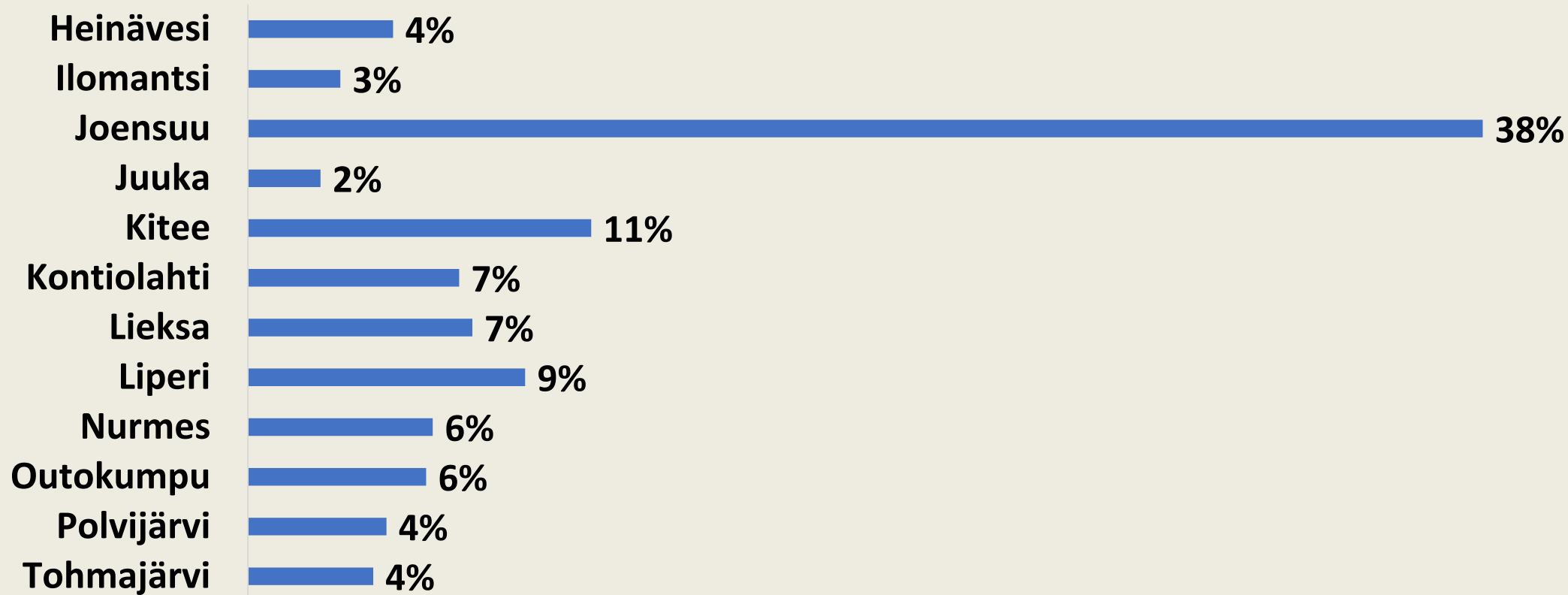
Vastanneiden ikäjakauma, vastaajien määrä 501

2. Minkä ikäinen olette?



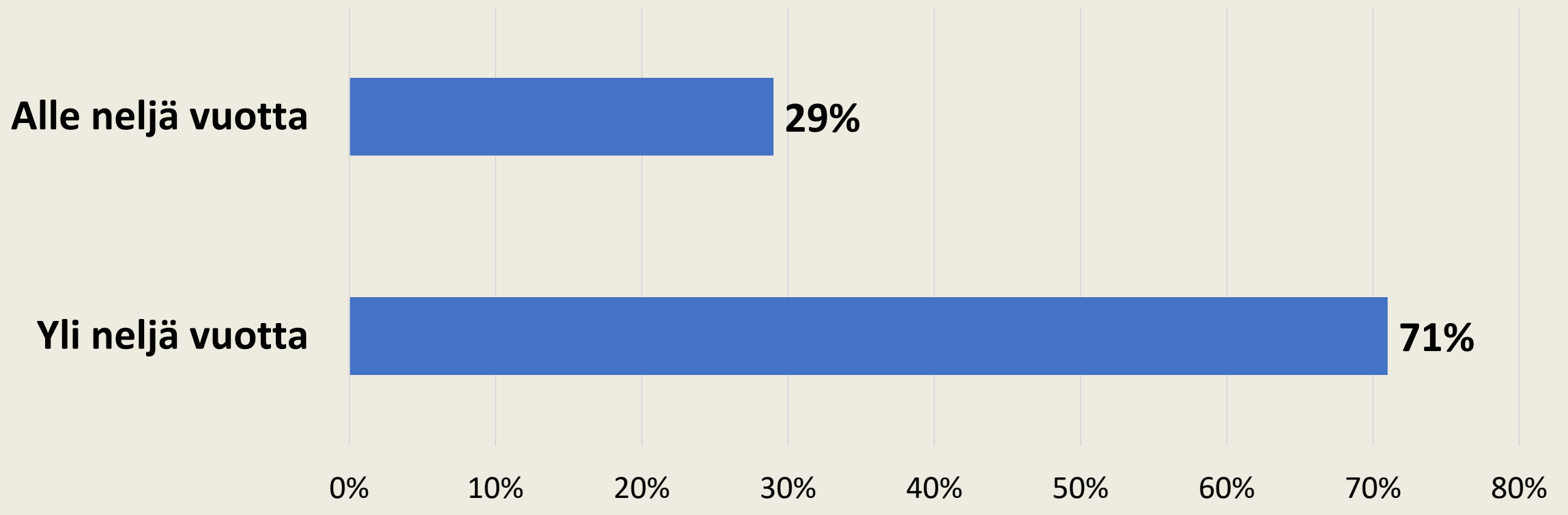
Vastanneet asuinkunnittain, vastaajien määrä 489

3. Mikä on asuinkuntanne?



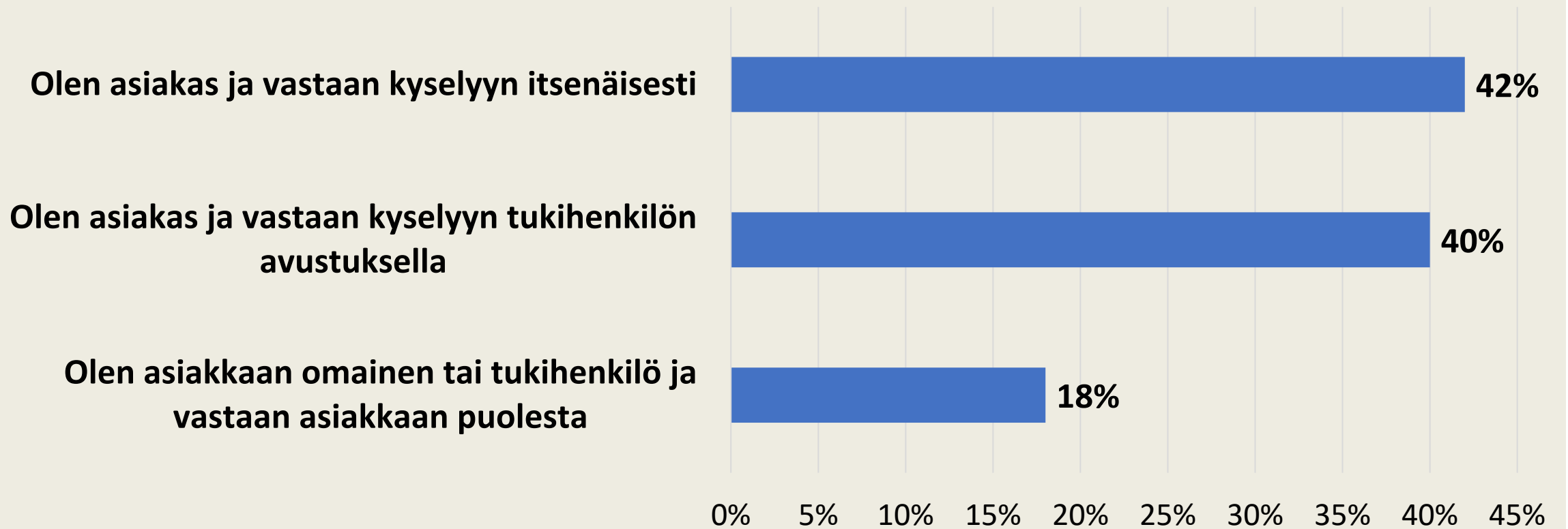
Asiakkuuden kesto vammaispalveluissa, vastaajien määrä 499

4. Kuinka kauan olette olleet vammaispalvelun asiakkaana?



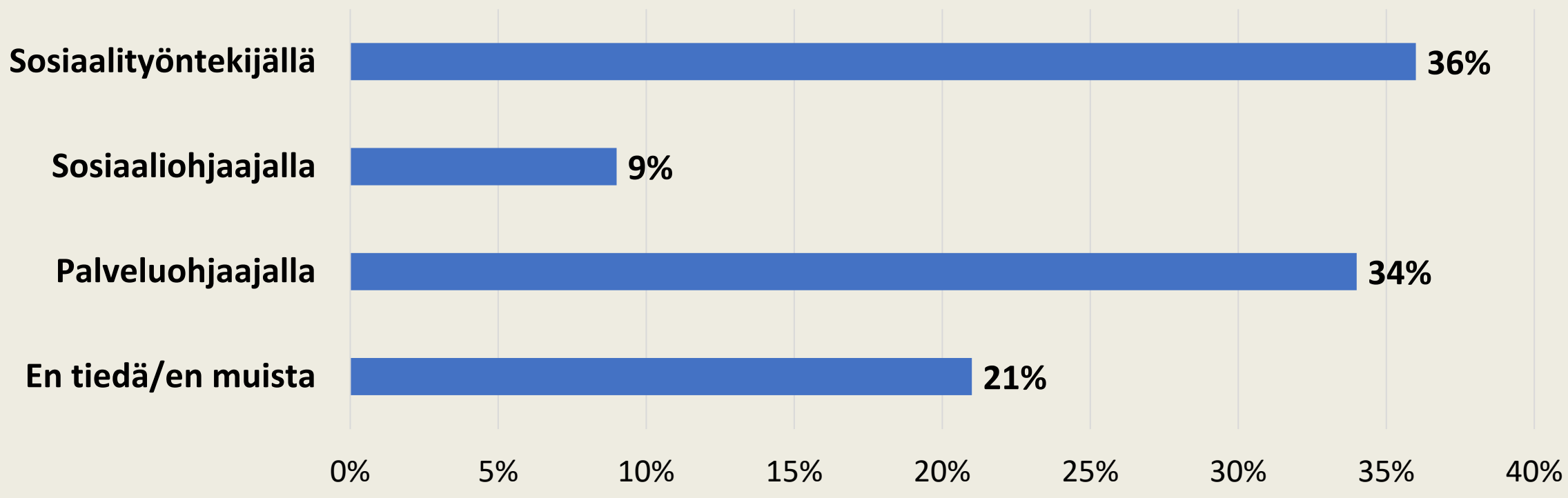
Kyselyyn vastaaja, vastaajien määrä 499

5. Kyselyyn vastaaja:



Pääasiallinen asiointin kohde vammaispalveluissa, vastaajien määrä 416

6. Oletteko pääasiallisesti asioineet:



Mielipideväittämät vammaispalvelusta

- Kyselyssä kysyttiin mielipiteitä liittyen muun muassa tiedon saamiseen, kuulluksi tulemiseen ja palvelun asiantuntevuuteen
- Mielipideväittämiä yhteensä 12, mielipide ilmaistiin asteikolla 1-5
 - Vastaus 1=täysin eri mieltä, vastaus 2=osittain eri mieltä, vastaus 3=ei samaa eikä eri mieltä, vastaus 4=osittain samaa mieltä ja vastaus 5=täysin samaa mieltä
- Väittämät saivat vastauksista keskiarvoja, jotka vaihtelivat 3,39 ja 4,20 välillä. Väittämien keskiarvot olivat pääasiassa neljän molemmin puolin. Seuraavana väittämien keskiarvot, minkä lisäksi käydään läpi kaksi alhaisinta ja kaksi korkeinta keskiarvoa saanutta väittämää.

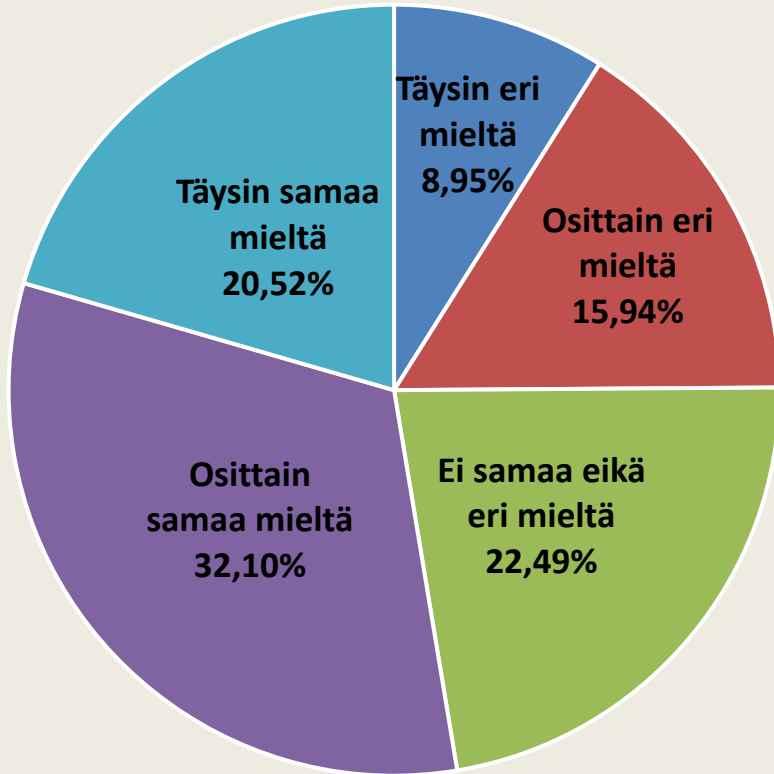
Mielipideväittämät vammaispalvelusta

7. Miten olette kokeneet vammaispalvelun palvelut? Valitkaa mielestänne sopivin vaihtoehto.

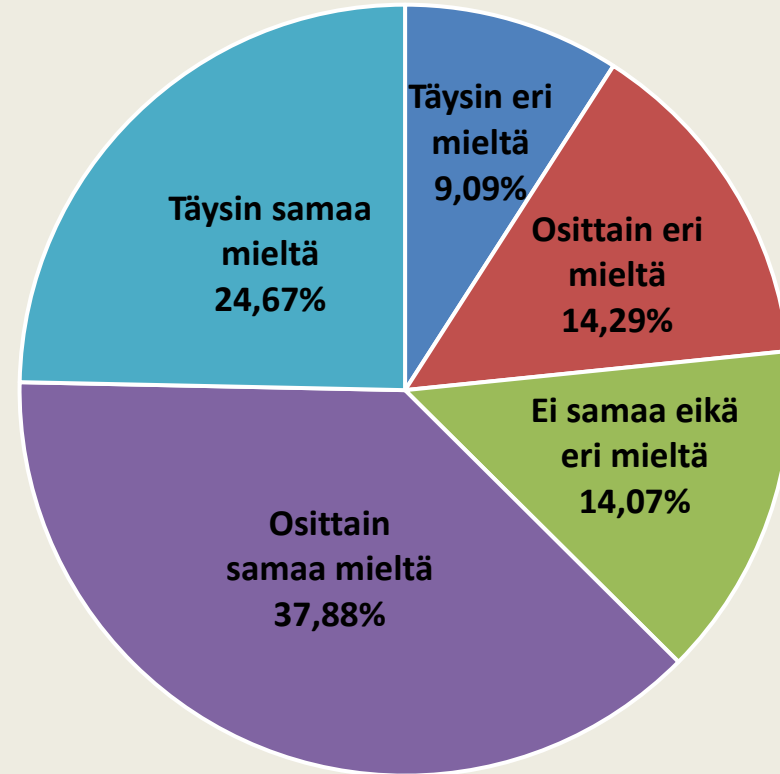


Mielipideväittämät vammaispalvelusta

Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa muista palveluista, vastaajien määrä 458

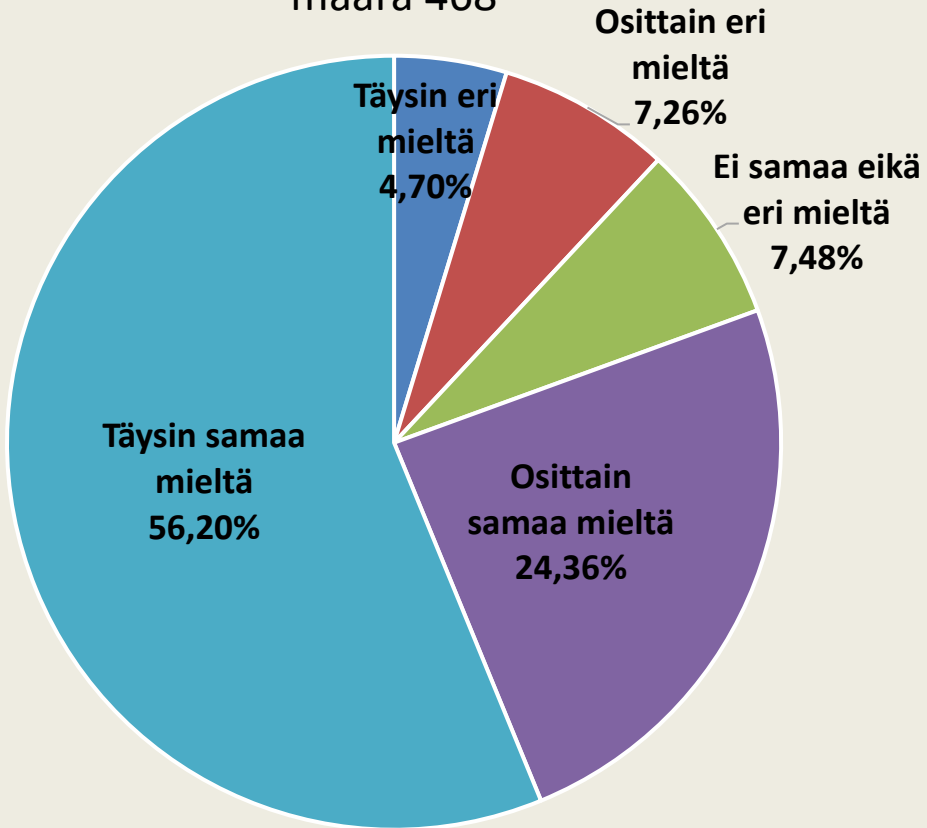


Työntekijä on helposti tavoitettavissa, vastaajien määrä 462

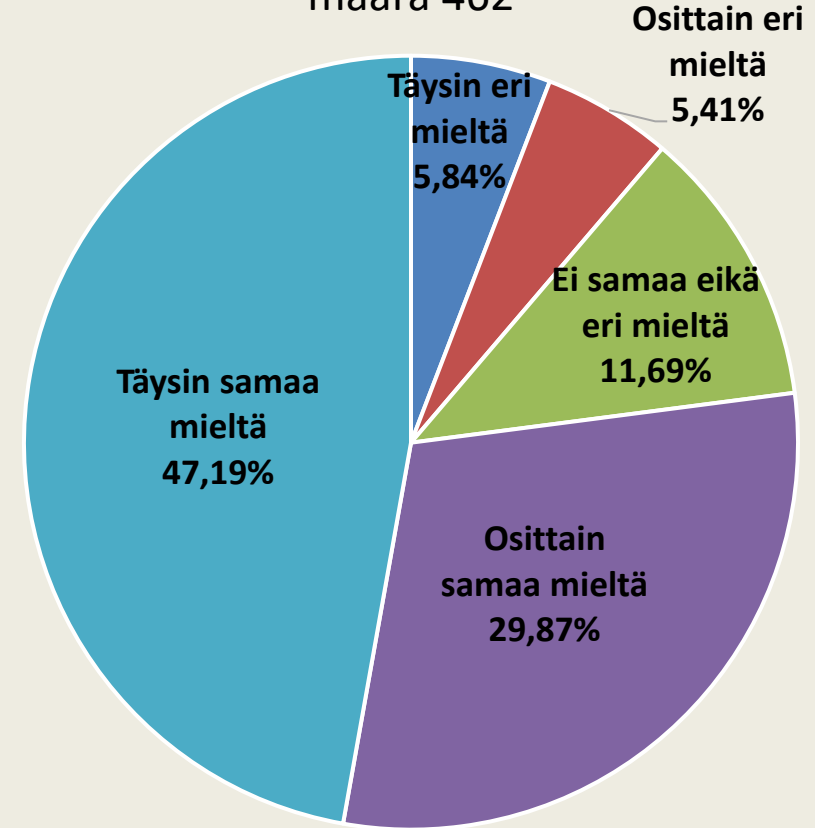


Mielipideväittämät vammaispalvelusta

Olen saanut asiallista kohtelua, vastaajien määrä 468



Saamani palvelu oli asiantuntevaa, vastaajien määrä 462



Kehityskohteet vammaispalvelussa avointen vastausten perusteella

- Tiedottaminen palveluista
 - Lisää tietoa saatavilla olevista palveluista sekä niiden hakemisesta
 - Selkeämmin tieto siitä, mihin numeroon tai kehen ottaa yhteyttä missäkin tilanteessa
 - Ehdotuksena opaslehtiset, jotka jaettaisiin kaikille asiakkaille
- Joissakin vastauksissa toivottiin myös vielä parempaa asiakkaan elämäntilanteeseen perehtymistä ja kuuntelemista
- Osa on kokenut päätösten saamisessa kestäneen toivottua pidempään
- Työntekijöiden vaihtuvuus koettu joskus hankalaksi
- Monet myös tyytyväisiä saamaansa palveluun

Kehittämisen kohteet

- *”Olisi hyvä, jos olisi jonkinlainen opaslehtinen palveluista ym. jutuista, kun kaikesta ei tiedä eikä osaa kysyä.”*
- *”Sosiaalityöntekijä ja palveluohjaaja voisivat neuvoa enemmän palveluiden saatavuudesta ja niiden hakemisesta.”*
- *”Sosiaalityöntekijät vaihtuvat liian usein, enkä itse asiassa tiedä, kuka on sos.työntekijäni tällä hetkellä.”*
- *”Sosiaalityöntekijää on vaikea tavoittaa, sekä numerot ovat vaikeasti etsittävässä etenkin kun välillä vaihtuvat jatkuvaan. Tiedottaminen on ollut huonoa, kaikki eivät pysty itse etsimään tietoa netin ihmeellisestä maailmasta. Siis koskien muutoksia yms.”*
- *”Sosiaalityöntekijän pitäisi paneutua (paremmin) yksilöllisesti vammaani ymmärtäen silloin paremmin tarpeeni.”*

Kiitokset, ruusut

- *”Asiakas ollut oikein tyytyväinen avustamiseen.”*
- *”Erittäin hyvä asioitten esille tuoja.”*
- *”Haluan kiittää kaikkia toimihenkilöitä saamastani erinomaisesta huomiosta sekä heidän palvelualltiudesta. Kiitos! Kiitos!”*
- *”Ei voi kuin kiitellä asiantuntevaa ja ystävällistä ohjausta ja neuvontaa. Kodin ulkopuolisen elämän mahdollistavaa kuljetuspalvelun järjestämistä, sekä turvaverkoston luomista palvelusuunnitelman muodossa.”*
- *”Oikein hyvä palvelu. Saa tietää asian soittamalla nopeasti.”*
- *”Lämmin kiitos alueen palveluohjaajalle. Kaikille työntekijöille voimia. Teette arvokasta työtä. Ruusuja!”*