



## Sosiaalitoimen asiakaskysely Etelä-Savossa

Joulukuu 2015

Katja Saukkonen  
Etelä-Savon sairaanhoitopiiri  
Esso-hanke  
Heli Hyvärinen  
Kati Rätty  
Mamk opiskelijat  
S1513SN



MAMK

University of Applied Sciences

## SISÄLTÖ

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | SOSIAALITOIMEN ASIAKASKYSELY ETELÄ-SAVOSSA .....                      | 3  |
| 2 | VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT .....   | 4  |
| 3 | ASIAKKUUS JA ASIOINTI SOSIAALITOIMESSA .....                          | 6  |
| 4 | ASIOINTIKOKEMUKSET .....  | 12 |
| 5 | SOSIAALIPALVELUIDEN SAATAVUUS JA LAATU .....                          | 13 |
| 6 | YLEINEN MIELIPIDE SOSIAALIPALVELUISTA JA<br>KEHITTÄMISTARPEISTA ..... | 13 |
| 7 | YHTEENVETO .....  | 16 |
| 8 | LIITTEET .....  | 2  |

## 1 SOSIAALITOIMEN ASIAKASKYSELY ETELÄ-SAVOSSA

Etelä-Savon sairaanhoitopiiriin kuuluvissa kunnissa toteutettiin syksyllä 2015 sosiaali-toimen asiakaspalautekysely ja -päivä, joiden tavoitteena oli kerätä palautetta palvelui-den saatavuudesta ja palveluiden käyttäjien asiointikokemuksista. Asiakaspalautteen keruu toteutettiin osana Etelä-Savon sairaanhoitopiirin hallinnoimaa ESSO-hanketta, jonka tarkoituksena on uudistaa ja kehittää sairaanhoitopiirin ja alueen kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslähtöistä toimintaa.

Kysely toteutettiin Etelä-Savon sairaanhoitopiirin alueella. Kyselyyn osallistui kahdeksan kuntaa ja kyselyn toteutuksesta vastasi Etelä-Savon sairaanhoitopiiri ja Esso-hanke, hankekoordinaattorina Katja Saukkonen. Yhteistyökumppanina olivat Mikkelin ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden sosionomiopiskelijat, jotka toteuttivat tiedon keruun ja vastausten raportoinnin osana tutkimus- ja kehittämismenetelmät opintokokonaisuuttaan. Opiskelijoita ohjasi yliopettaja Johanna Hirvonen. Jokainen opiskelijaryhmä on koonnut kuntakohtaiset palautteet ja koko Etelä-Savon aineiston on koonnut opiskelijat Heli Hyvärinen ja Kati Rätty.

Kysely toteutettiin sähköisillä kyselyillä jokaisen kunnan internetsivuilla sekä paperi-kyselyillä ja yhdessä kunnassa puhelinhaastatteluilla. Mieluiten asiakkaat vastasivat paperiseen kyselyyn. Kaikkiaan kyselyyn vastasi 244 asiakasta. Kysely oli avoinna 16.11 – 4.12.2015. Jokaisessa kunnassa toteutettiin erillinen asiakaspalaute-päivä.

|            |            |             |            |
|------------|------------|-------------|------------|
| Mikkeli    | 30.11.2015 | Pieksämäki  | 27.11.2015 |
| Mäntyharju | 27.11.2015 | Hirvensalmi | 25.11.2015 |
| Juva       | 2.12.2015  | Kangasniemi | 26.11.2015 |
| Puumala    | 19.11.2015 | Pertunmaa   | 25.11.2015 |

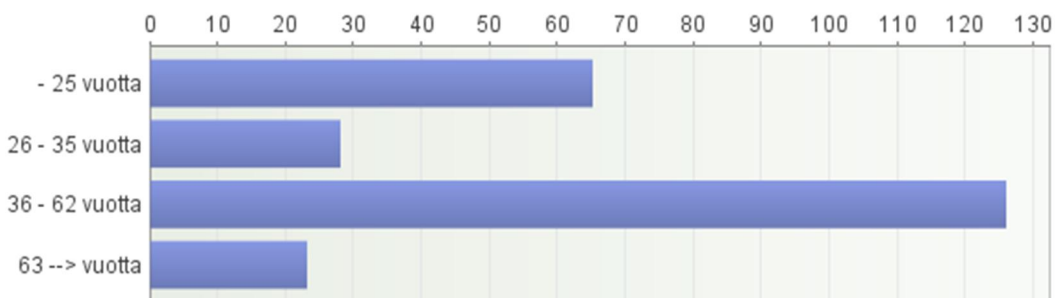
Vastaukset jakautuivat eri kuntien kesken seuraavasti

|             |     |
|-------------|-----|
| Mikkeli     | 147 |
| Pieksämäki  | 25  |
| Juva        | 18  |
| Puumala     | 15  |
| Pertunmaa   | 11  |
| Mäntyharju  | 9   |
| Hirvensalmi | 8   |
| Kangasniemi | 5   |
| Ei tietoa   | 6   |
| Yhteensä    | 244 |

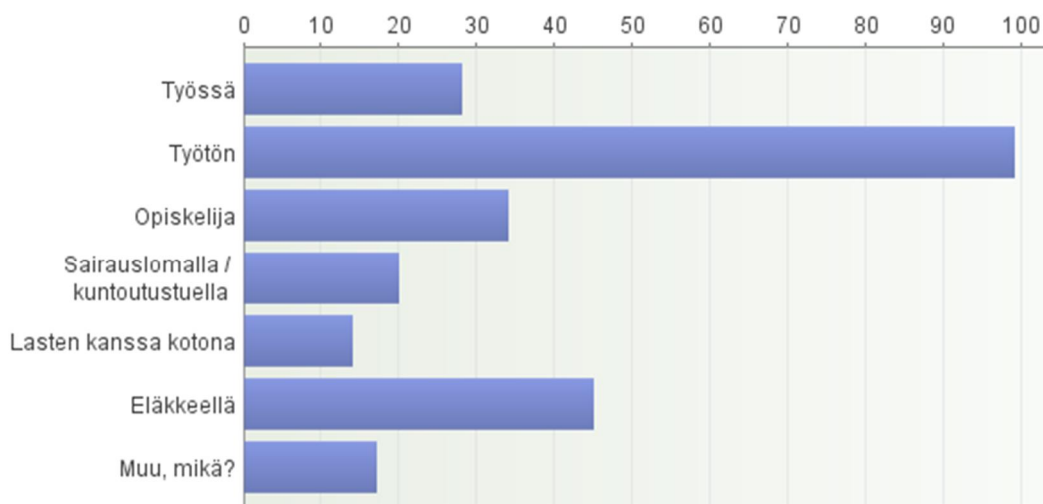
Hankkeen toimesta asiakaspalauteraporteista julkaistaan koko Etelä-Savo koskeva aineisto. Kuntakohtaiset raportit toimitetaan kuntiin ja ne ovat käytettävissä palveluiden kehittämisessä.

## 2 VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Miehiä oli 104 vastaajista ja naisia 136. Tulokset esitetään vastausten lukumäärinä. Mikkelissä vastaajina oli paljon alle 25-vuotiata nuoria (53/147) ja siellä korostui opiskelijoiden suuri osuus. Pieksämäellä (11/25) vastaajissa oli suhteessa enemmän eläkeläisiä kuin muualla. Juvalla vastaajat olivat työkäisiä, mutta heidän vastaajissaan korostui erityisesti sairauslomalla/kuntoutustuella (5/18) olevat asiakkaat. Muuten eri-ikäiset vastaajat jakautuivat aika tasaisesti kuntien kesken.

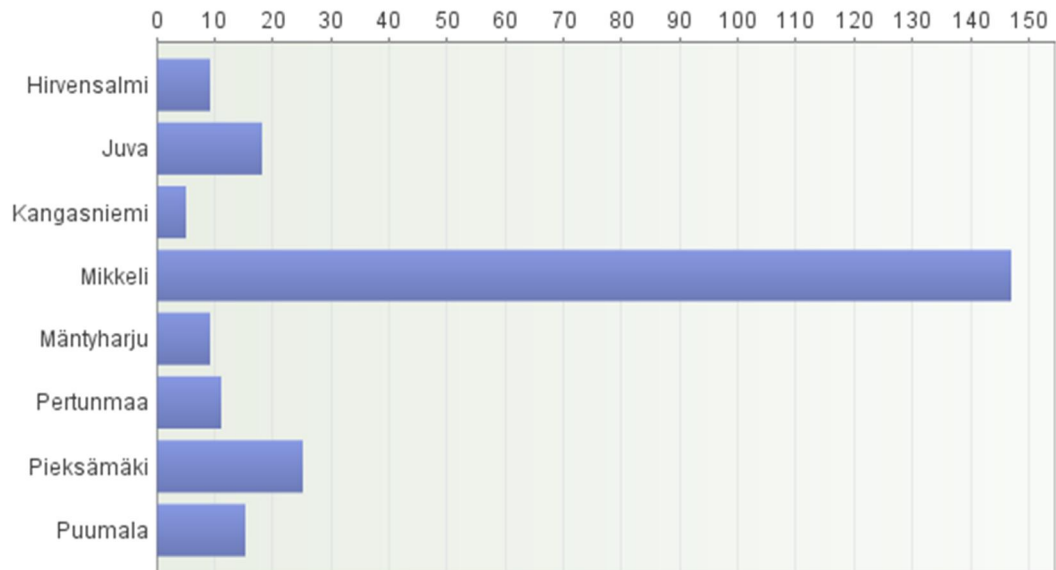


**KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma (n=240)**



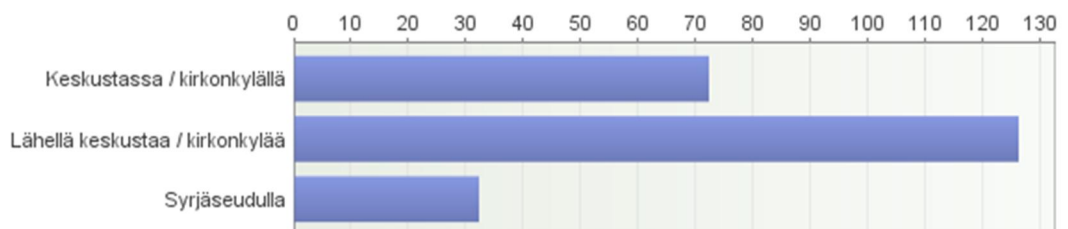
**KUVIO 2. Vastaajien työmarkkina-asema (n=242)**

Opiskelijoiden kohdalla vastauskohta kotikunta osoittautui ongelmalliseksi, koska kysymyksessä ei ollut vaihtoehtoa muu. Opiskelijat käyttävät palveluja opiskelupaikkakunnallaan, mutta heidän kotikuntansa voi olla aivan eri puolella Suomea. Nämä opiskelijat näkyvät Mikkelin vastauksissa ja ei tietoa kohdassa (6).



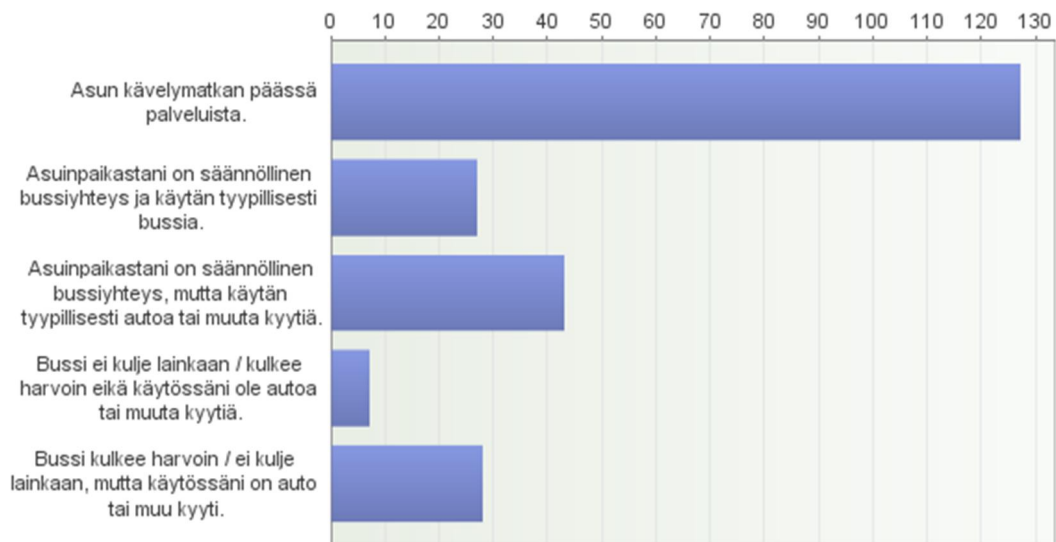
**KUVIO 3. Vastaajien kotikunta (n=239)**

Kyselyn avulla haluttiin selvittää sitä, kuinka lähellä palveluja asiakkaat fyysisesti asuvat. Suurin osa vastaajista asui taajamassa tai lähiseudulla.



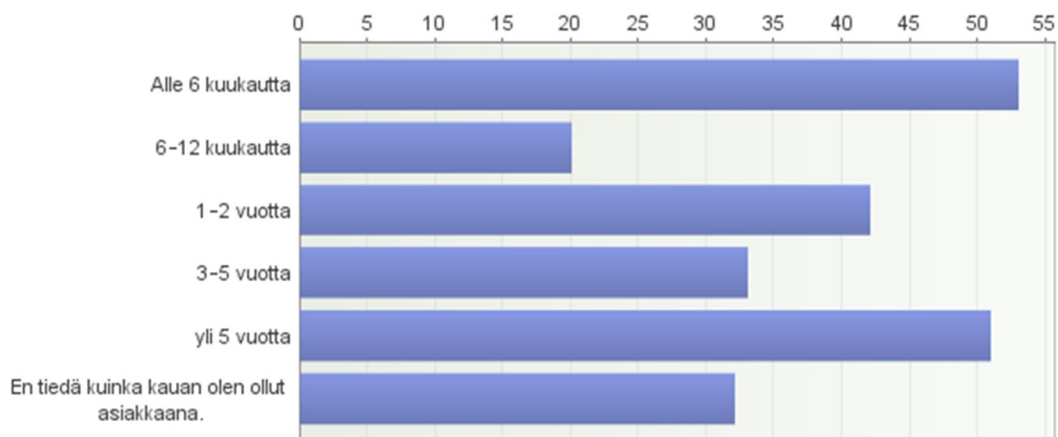
**KUVIO 4. Vastaajien asuinpaikan sijainti (n=230)**

Kulkemisvaikeudet palveluihin nousivat kuitenkin esille palautteissa pienemmissä kunnissa. Haasteita palveluihin hakeutumisessa raportoitiin eniten Pertunmaalla, Hirvensalmella ja Juvalla. Kulkemisvaikeuksista huolimatta asiakkaat kokivat sosiaalipalveluiden sijaitsevan sopivalla etäisyydellä asuinpaikastaan.



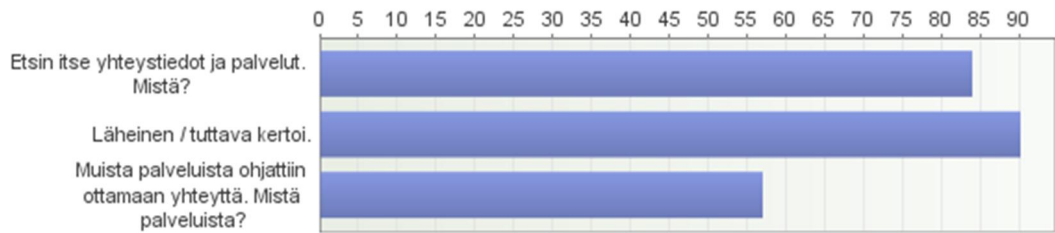
**KUVIO 5. Vastaajien kulkeminen asuinkunnan keskustan palveluihin (n=232)**

### 3 ASIAKKUUS JA ASIOINTI SOSIAALITOIMESSA



**KUVIO 6. Asiakkuuden kesto sosiaalitoimessa (n=231)**

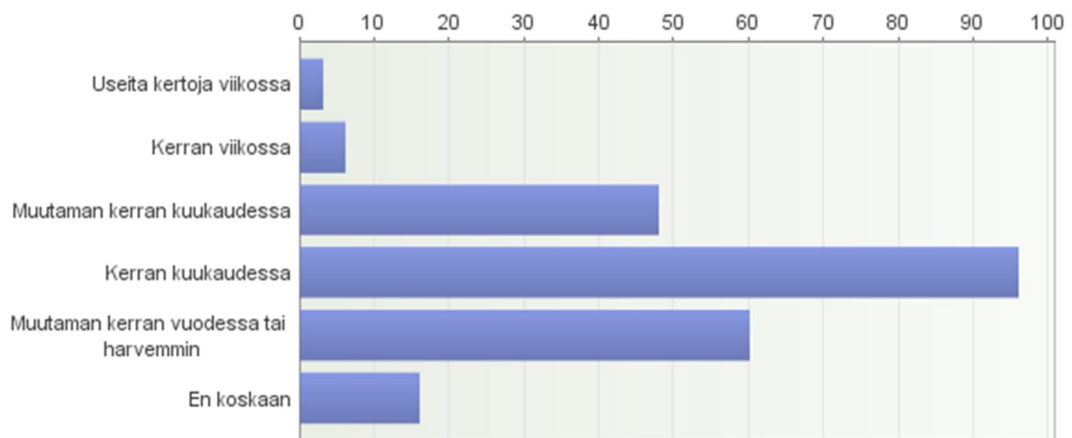
Sosiaalitoimen asiakkaissa löytyy sekä vasta tulleita että pidempään asiakkuudessa olleita henkilöitä. Tuloksissa korostuu suuri yli 5 vuotta asiakkaana olleiden osuus sekä asiakkuuden kestosta tietämättömien osuus. Osittain selittävänä tekijänä tässä oli opiskelijoiden mukaan se, että asiakkaat olivat muuttaneet eri paikkakuntien välillä ja olivat epävarmoja kuinka laskisivat asiakkuuden keston.



**KUVIO 7. Kuinka asiakas sai tiedon palveluista (n=231)**

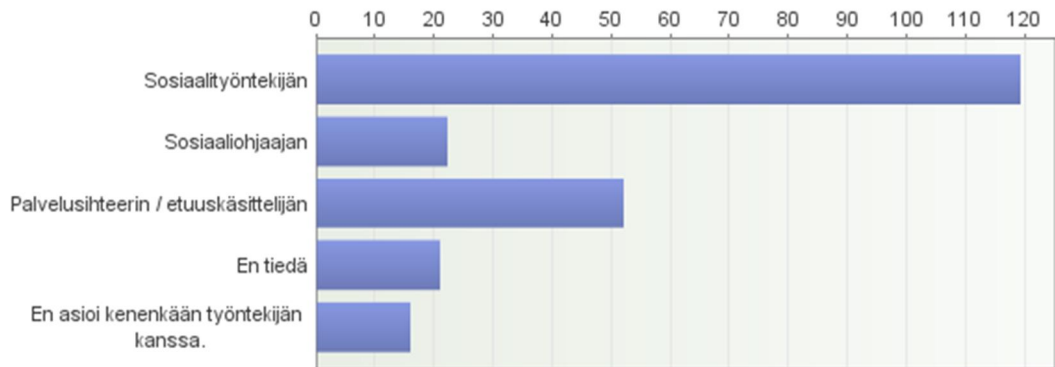
Useimmiten asiakas sai tiedon palveluista läheisiltä tai tuttaviltaan (90). Toiseksi yleisintä oli itsenäinen tiedon etsintä. Vastaajista 37 etsi itse tietoa palveluista ja yhteystiedoista. Vastaajista 26 henkilöä löysi tarvitsemansa tiedot internetistä, yksi henkilö Kelalta, kolme henkilöä sosiaalitoimistosta, kolme asiakasta tiesi palvelut entuudestaan, yksi sai tiedon Olkkarista, kaksi henkilöä päivän lehdestä ja yksi suoraan kunnasta.

Vastaajista 38 henkilöä kertoi ohjautuneensa palvelujen piiriin muiden palvelujen kautta, esimerkiksi kirkon, poliisin, maahanmuuttoviraston sekä muiden kolmannen sektorin toimijoiden ohjeistamana.



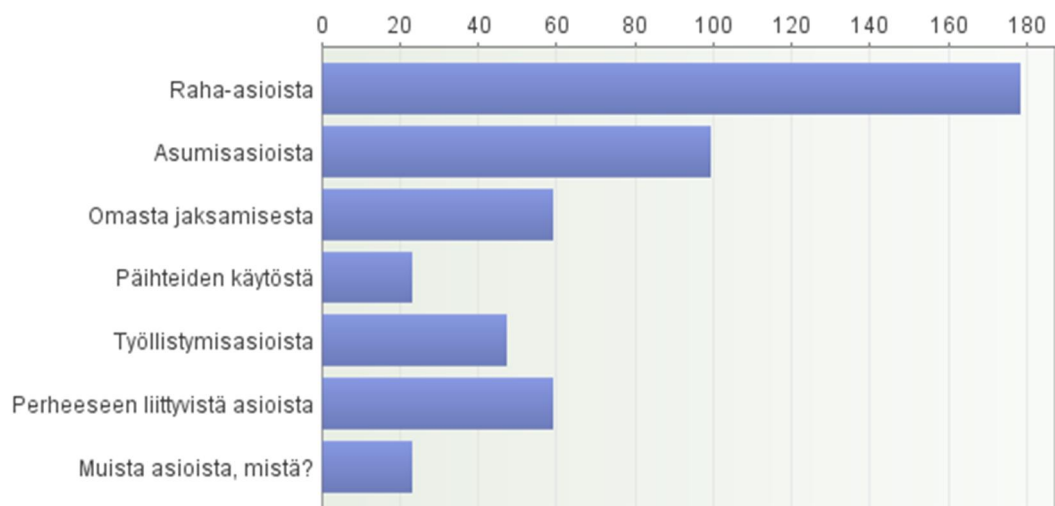
**KUVIO 8. Kuinka usein asiakas asioi sosiaalitoimistossa tai on yhteydessä sinne (n=229)**

Tämän hetken sosiaalitoimen asiointia näyttäisi rytmittävän toimeentulotuen hakemiseen liittyvä kuukausittainen asiointi.



**KUVIO 9. Asiakkaiden jakautuminen eri työntekijöiden välille (n=230)**

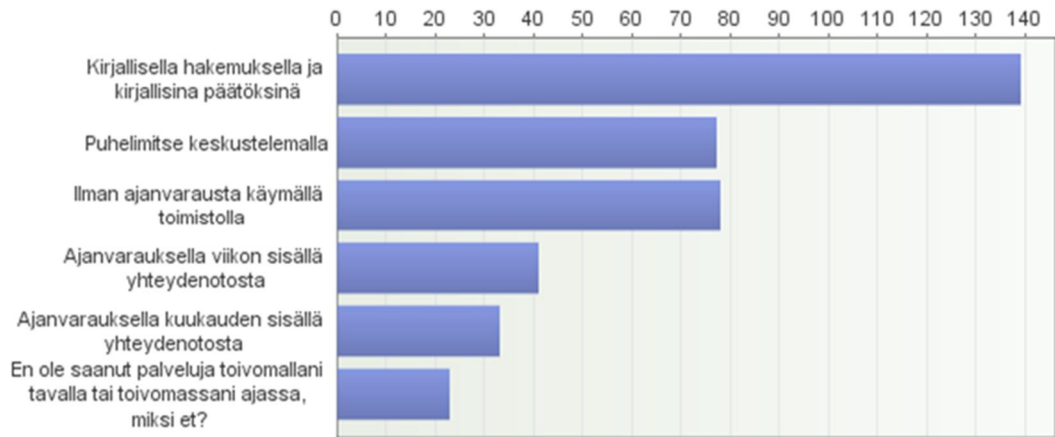
Tässä kohdassa kysymyksenasettelu ei ollut täysin onnistunut, koska sähköisessä kyselyssä vastausvaihtoehtoja oli vain yksi ja paperisissa vastauksissa selvisi, että asiakkaat tapaavat useampaa työntekijää. Toki sosiaalityöntekijöiden tapaamisten määrää kuvastaa myös alueellinen henkilöstörakenne, joka painottuu sosiaalityöntekijävaltaisuuteen. Sosiaaliohjaajia työskentelee sosiaalitoimessa vähemmän.



**KUVIO 10. Mistä asioista asiakkaat ovat keskustelleet työntekijöiden kanssa (n=222)**

Asiakkaat keskustelivat työntekijän kanssa muun muassa seuraavista aiheista: toimeentulotuki, palvelujen vaikea saatavuus, köyhyys, hakemusten käsittelyajoista, henkilökunnan vaikeasta tavoitettavuudesta, toivottiin ihmistä, ei virtuaalipalveluja asiointiin sekä huonosta asiakaspalvelusta.

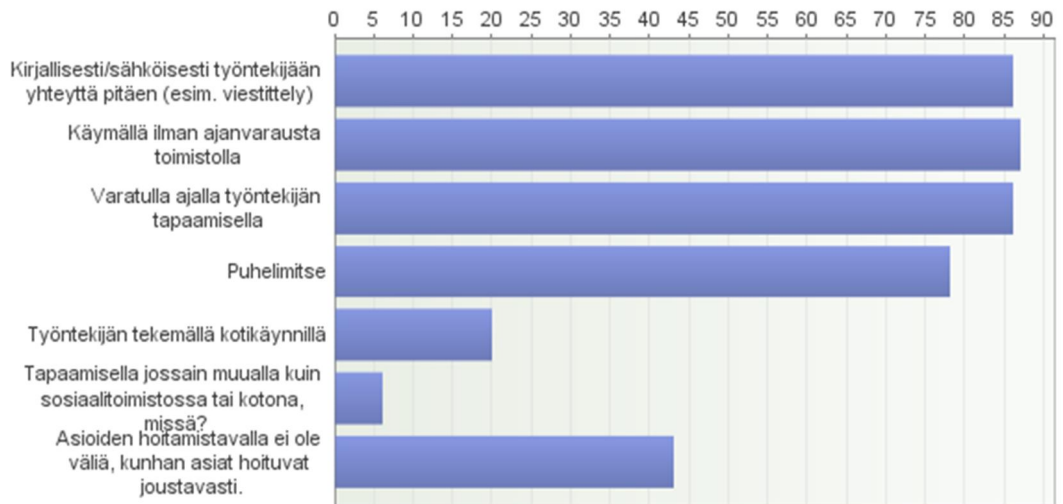




**KUVIO 11. Miten asiakas on saanut palveluja (n=225)**

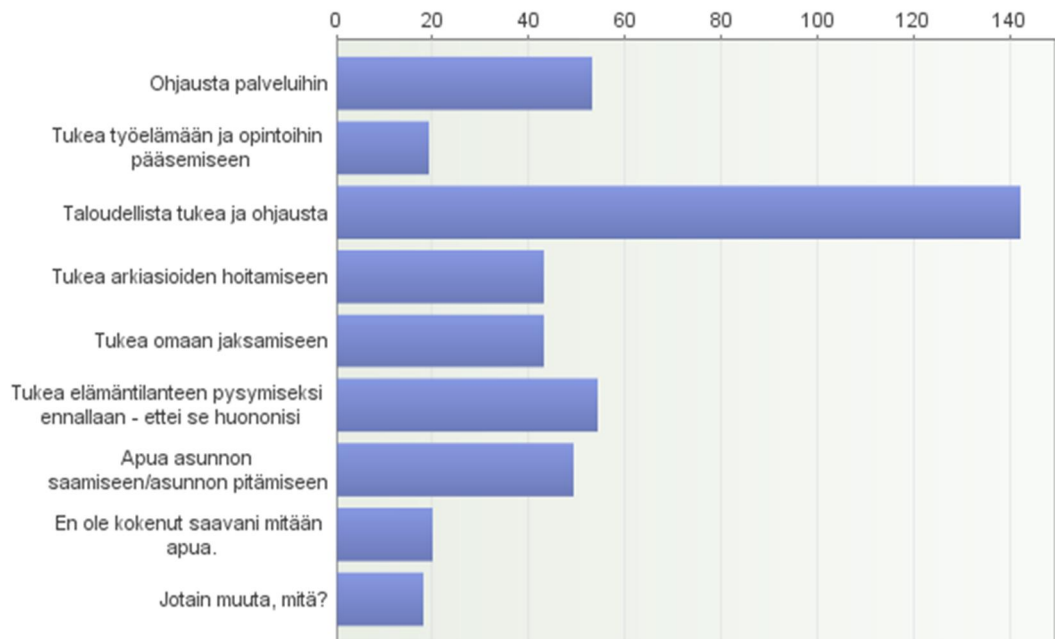
Mikäli asiakas ei ollut saanut haluamaansa palvelua toivomallaan tavalla tai määrääjässä, oli syiksi lueteltu seuraavia seikkoja

- virkailijat Mikkelissä
- olisin toivonut ihmistä, en virtuaalipalvelua
- Puumalassa liian vähän työntekijöitä
- en ole asioinut
- Palvelut siirtyivät Mikkeliin ja luovuin niistä sen jälkeen.
- Ei henk koht tapaamista eikä puhelinaikaa ole järjestynyt
- koska palvelusihtheerin mielestä olen mies jomnka ympäriltä tuolit viedään eli jakaa kuin omastaa rahaa siis tarkoitan..
- Kukaan ei ole koskaan kysynyt, miten sinä voit!
- Vaikka olen jättänyt soittopyynnön virkailijoille, esim. sos.joh-tajalle, ei ole soitettu
- Haen vasta ekaa kertaa
- asiakaspalvelu on huonoa
- En, tiedä ei oo mun vika.
- En juurikaan ole tarvinnut palveluja
- En ole yrittänyt vielä
- hakemusten käsittely kestää kauan
- ei ole aina ollut tavoiteltavissa
- Kun ensimmäisen kerran joutuu asioimaan sosiaalitoimen kanssa ei ole tietoa mitä voi vaatia ja saada



**KUVIO 12. Kuinka asiakas haluaisi hoitaa asiointin sosiaalitoimistossa (n=225)**

Vertailemalla nykyisiä asiointikäytäntöjä asiakkaiden toiveisiin (kuviot 11 ja 12) huomataan, että asiakkaat asioivat kirjallisesti enemmän kuin he toivoisivat. Henkilökohtaisen kontaktin merkitys sosiaalityön palveluissa tulee aina muistaa. Vastauksista voisi tulkita, että sosiaalitoimen palvelut ovat muutakin kuin toimeentulotuen päätöksiä ja taloudellista tukea.

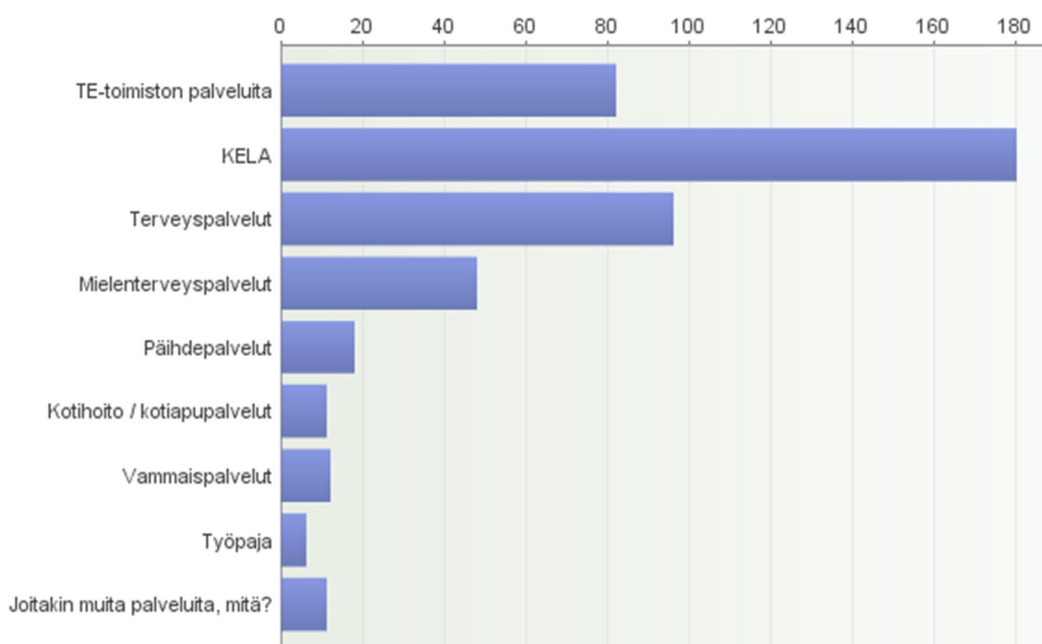


**KUVIO 13. Millaista apua ja tukea asiakas on saanut sosiaalitoimistosta (n=223)**

Sosiaalitoimen apu ja tuki painottuvat vahvasti tällä hetkellä taloudelliseen tukeen ja ohjaukseen. Sen lisäksi asiakkaat kokevat saavansa monipuolisesti tukea omaan arkielämäänsä. Joidenkin kohdalla tuki ei ole onnistunut (18/223).

Alla on lueteltu kohta muuta, mitä?

- luiskan rak.
  - en ole kysellyt
  - TTT
  - linjauksia elämään
  - Lapsen asioiden hoitamiseen
  - Muuttoapua ja takuuvokran. Tänä vuonna muutaman kerran tavan ttt:a.
  - vastauksia paikan päällä
  - Ystävällistä auttamista
  - Unettomia öitä, sairauksia esim.reuma, kärsimyksiä itselle ja sukulaisille
  - en mitään, että hyvin työ autatte
  - Joskus saatan saada rahaa elämiin, kämpppä meinaa koko ajan
- lähteä.
  - Kuuntelua
  - Olen omilla toimeentuloilla. En ole koskaan käyttänyt luukun palveluita.
  - Haen joka kuukausi toimeentulotukea kun työmarkkinatuki ei riitä menoihin
  - Erittäin hyvin
  - lastensuojelu
  - Verkostoitumisen hyvät lait ja huonotkin
  - vammaispalveluun liittyviä asioita



**KUVIO 14. Mitä muita palveluita asiakas käyttää tällä hetkellä (n=227)**

Muista palveluista oli mainittu Reitti, diakonia sekä perhetyö. Tässä kohdassa on huomioitava, että iso osa asiakkaista asioi Kelassa ja lähes puolet käyttää terveyspalveluja ja TE-palveluja. Näiden ihmisten palvelukokemuksiin vaikuttaa siis monen toimijan toiminta.

## 4 ASIOINTIKOKEMUKSET

|   | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Yhteensä | Keskiarvo |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|----------|-----------|
| Tiedän, milloin sosiaalityöntekijäni on tavoitettavissa puhelimitse.    | 38                | 28                    | 31                       | 53                      | 57                  | 207      | 3,3       |
| Saan riittävästi tietoa minua koskevista palveluista ja etuuksista.     | 27                | 31                    | 31                       | 72                      | 44                  | 205      | 3,37      |
| Saan tarvittaessa apua, jos en ymmärrä, mitä saamani päätös tarkoittaa. | 18                | 20                    | 30                       | 72                      | 61                  | 201      | 3,69      |
| Olen saanut asiallista kohtelua.  | 16                | 18                    | 24                       | 58                      | 93                  | 209      | 3,93      |
| Työntekijöillä on aikaa paneutua tilanteeseeni.                         | 20                | 36                    | 37                       | 49                      | 61                  | 203      | 3,47      |
| Olisin tarvinnut enemmän tukea palvelun käytössä.                       | 37                | 42                    | 61                       | 35                      | 26                  | 201      | 2,86      |
| Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani.                       | 15                | 22                    | 39                       | 66                      | 58                  | 200      | 3,65      |
| Yhteensä  | 171               | 197                   | 253                      | 405                     | 400                 | 1426     | 3,47      |

### KUVIO 15. Asiointikokemukset sosiaalipalveluissa (n=211)

Kuntakohtaisista eroista on havaittavissa, että Pieksämäellä ja Juvalla asiointikokemukset olivat keskimääräistä positiivisempia. Mikkelissä eniten kritiikkiä tuli käsittelyaikojen pituudesta ja soittoihin ja sähköpostiin vastaamattomuudesta. Toisaalta palvelua pidettiin hyvin toimivana. Asiointikokemukset tuntuivat vaihtelevan äänilaidasta toiseen painottuen kuitenkin enemmän positiivisiin. Ne, jotka olivat tyytymättömiä, toivat sen esiin aika voimakkaasti.

## 5 SOSIAALIPALVELUIDEN SAATAVUUS JA LAATU

|  | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Yhteensä | Keskiarvo |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|----------|-----------|
| Sosiaalitoimisto sijaitsee sopivalla etäisyydellä kodistani.         | 15                | 10                    | 28                       | 54                      | 104                 | 211      | 4,05      |
| Sosiaalitoimiston aukioloajat ovat riittävät.                        | 33                | 37                    | 37                       | 49                      | 54                  | 210      | 3,26      |
| Sosiaalitoimiston puhelinajat ovat riittävät.                        | 54                | 38                    | 41                       | 39                      | 33                  | 205      | 2,8       |
| Sosiaalipalveluiden saatavuus on parantunut viimeisen vuoden aikana. | 36                | 29                    | 79                       | 36                      | 24                  | 204      | 2,92      |
| Sosiaalipalveluiden laatu on parantunut viimeisen vuoden aikana.     | 33                | 30                    | 74                       | 42                      | 27                  | 206      | 3         |
| Yhteensä   | 171               | 144                   | 259                      | 220                     | 242                 | 1036     | 3,21      |

### KUVIO 16. Sosiaalipalveluiden käytännöt ja muutokset (n=215)

Sosiaalipalveluiden saatavuudessa sijaintiin oltiin kaikista tyytyväisimpiä. Erityisesti kehitettävää on puhelinajoissa. Sosiaalipalveluiden saatavuuden ja laadun parantumisessa ei ollut suuria muutoksia, tosin mielipiteet jakautuivat voimakkaasti.

## 6 YLEINEN MIELIPIDE SOSIAALIPALVELUISTA JA KEHITTÄMISTARPEISTA

Yleisesti ottaen sosiaalipalveluihin oltiin tyytyväisiä. Asioinnin helppoudesta ja työntekijän avoimuudesta tuli enemmän positiivista palautetta pienemmissä kunnissa. Mielipiteet vaihtelivat hyvästä aika kriittisiin arvioihin ja huonoihin henkilökohtaisiin kokemuksiin.

”Olen saanut YSTÄVÄLLISTÄ palvelua ja VASTAUKSET kysymyksiin”

”Oma sosiaalityöntekijäni on ainakin todella mukava ihminen ja hänen kanssaan on sujunut asiointi erinomaisesti.”

”Ihan hyvä tää on, ainakin jotkut ihmiset ovat apuna”

”Palvelu on ystävällistä ja henkilökunta ymmärtäväistä. Minua on palveltu inhimillisesti eikä henkilökunta ole koskaan ollut minua kohtaan tuomitseva”

Kielteistäkin palautetta tuli sekä sosiaalitoimeen että palveluihin yleensäkin

” Työttömyyden sairauden taloustilanteeni takia tarvitsen paljon apua näistä palveluista. Tarvitsisin neuvonta palvelua törmättyäni te keskuksen Kelan ensiavun byrokraatiaan. Joudun käyttämään Mikkelin sairaaloita sosiaalityöntekijöitä ongelmieni ratkomiseen.”

Kehitettäviä käytännön asioita sosiaalipalveluiden käytännössä olivat työntekijöiden saavutettavuuden parantaminen ja henkilökohtaisen kontaktin lisääminen. *Etenkin puhelinaikojen lisäämiseen ja niiden aikojen pidentämiseen tuli useita kehittämis ehdotuksia.* Sen lisäksi hakemusten jättämiseen toivottiin toimivampia sähköisiä palveluja.

” Minusta paperiset hakemukset voisi poistaa, että asiat saisi hoidettua sähköisesti, mutta tietysti heille keillä ei ole mahdollisuutta/osaamista hoitaa asioita sähköisesti voisi olla myös paperiset hakemukset vielä käytössä.”

”puhelin- ja aukioloaikojen pidentämisellä”

” Puhelinaikoja pidentämällä. Sähköposteihin vastaamalla. Monesti pitkä jonotusaika ei sovi tt-asiakkaan kukkarolle -> menee puhelinmaksuihin kohtuuttomasti rahaa”

” Asiakkaana koen erittäin tärkeäksi sen että jos kysyn esim. sähköpostin välityksellä jotakin, niin siihen vastataan. Suurin osa etuuskäsittelijöistä ei vastaa koskaan, tai jos vastataan viikon päästä niin mitä hyötyä siitä on. Tällä hetkellä asioitani hoitaa ihminen, joka vastaa, olen tyytyväinen. Siinä olisi parantamisen varaa, koska mistään kiireestä ei ole kyse, jos joku ehtii vastaamaan, niin silloin kyllä varmaan muutkin ehtisivät.”

”Enemmän työntekijöitä, vähän hymyä naamoille, liitteet yms hakemukset enemmän sähköiseen muotoon.”

”Olisi kivempi mennä ajanvarauksella hakemaan toimeentulotukea. Voisi samalla jutella muitakin asioita.”

”Sossuilla ei ole nettisivua. Ois ollu parempi jos vois netin kautta hoitaa perusasiat”

” Kaikki verkkoon, paperit pois. Käsittelyajat huomattavasti nopeammaksi. Kansalaisplakka toimisi paremmin. Byrokraatia pois. Selkeämmäksi ja helpommaksi. Aukioloajat järkevimmiksi, opiskelijan pitää lintsata koulusta että pääsee asioimaan.”

Palautteista nousi esille myös kuntakohtaisia kehittämiskohteita

- Mikkelissä erityisenä kehittämiskohteina mainittiin erityisesti käytännön muutoksia aukioloaikojen, puhelinaikojen ja tavoitettavuuden parantaminen sekä toimeentulotukeen käsittelyaikojen lyhentäminen. Palautetta tuli myös asiakkaiden huonosta palvelukokemuksesta. Mikkelin kohdalla hyvät ja huonot kokemukset jakoutuivat vapaamuotoisissa vastauksissa puoliksi.
- Puumalassa ja Hirvensalmella sosiaalipalveluiden resursseja pidettiin riittämättöminä ja palautteissa mainittiin seutusoten mukanaan tuomat palvelumuutokset Mikkelin suuntaan. Puumalaan heijastui kielteisesti myös Mikkelin pitkä toimeentulotuen käsittelyaika, koska kirjalliset hakemukset käsitellään Mikkelissä.

Asiakkaat toivat palautteessa esille myös palveluiden sisällöllisiä kehittämistarpeita. Muutamassa palautteessa toivottiin lisää tiedottamista palveluista ja siitä, mihin asiakkaalla on oikeuksia. Sen lisäksi esitettiin konkreettisia muutosehdotuksia palveluiden toteuttamiseen ja sosiaalityön sisältöön liittyen. Ehdotuksia on luetteloitu asiakkaiden avoimista vastauksista.

”Luokaa ” etsivä sosiaalityö” kun ihminen on pulassa ei voida odottaa että hän jaksaa toimia kovin aktiivisesti”

”Lisää työntekijöitä jolloin työt tulee tehtyä kunnolla asiakasta kuunnelleen eikä ”laikaista pienet ongelmat maton alle”. Palveleva/auttava puhelin jossa ihmiset vastaavat puheluihin ja jonne voi soittaa 24/7 kun ei tiedä mitä tehdä ongelmille ja mistä saisi apua, tuolta sitten voitaisiin neuvoa. Ongelmatilanteet kun eivät noudata virastoai-koja...”

”Mitoittamalla henkilöstö, tehostamalla päätöksentekoa ja hymyilemällä asiakkaalle”

”Asiakkaiden ja työntekijöiden välisellä neuvottelulla, osapuolten olisi autettava toisi-  
aan entistä enemmän...”

”Syrjäseudut paremmin huomioon”

”Ennakoiva toiminta, ei tarvitse ”ojan pohjalle allikkoon vajota”. Kuunteleminen pa-  
rantunut, linjaukset joskus ”ahtaita...”

”Enemmän matalan kynnyksen palveluja”

”Hyvät työntekijät, jotka ovat keskittyneet ja motivoituneet siihen josta heille maksetaan palkkaa”

”Työntekijöiksi päihdealanammattilaisia ja päihdemaailman tuntijoita”

” Tuomalla palvelut ihmisten lähelle”

” Jokainen ihminen pitää ottaa yksilönä, ei vedota yleiskaavaan”

## **7 YHTEENVETO**

Nyt toteutettu asiakaspalautteen kerääminen on ensimmäinen laajempi alueellinen palautekysely sosiaalitoimen palveluista. Olemme tyytyväisiä 244 palautteeseen, joita palveluista saatiin. Niiden pohjalta voimme lähteä edelleen kehittämään palveluja tulevien sote uudistusten yhteydessä. Kyselyssä korostuu sosiaalitoimen peruspalveluiden tarve lähellä asukkaiden arkea. Toki teknisillä uudistuksilla voidaan parantaa ja vapauttaa aikaa henkilökohtaiseen työskentelyyn. Saimme monia hienoja kehittämis ehdotuksia, joita varmasti jokaisessa kunnassa pohditaan ja tehdään tarvittavia muutoksia palveluihin. Alueellisessa kehittämisessä seuraavana askeleena on lähteä tarkemmin työstämään hyvin toimivien lähipalvelujen rakennetta ja sisältöä. Esso-hankkeen ja omalta osaltani toivomme kehittämissyhteistyön asiakkaiden kanssa jatkuvan palautteen jälkeenkin.

Lopuksi iso kiitos kaikille asiakaspalautetta antaneille asiakkaille sekä suunnittelussa, palautteen keräämisessä ja vastausten kokoamisessa mukana olleille opiskelijoille. Eri-tyiskiitos Mamkin yliopettaja Johanna Hirvoselle yhteistyön mahdollistamisesta opiskelijoiden kanssa.



## 8 LIITTEET

### Liite 1 **Kysely sosiaalitoimen palveluiden saatavuudesta ja palvelukokemuksista**

*Tämän asiakaskyselyn tavoitteena on selvittää sosiaalitoimen palveluiden saatavuutta ja palvelujen käyttäjien asiointikokemuksia.*

*Kyselyn vastausaika on 16.11.–4.12.2015.*

*Vastaa kysymyksiin rastittamalla oikea / mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.*

#### 1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

#### 2. Ikä

- 25 vuotta
- 26–35 vuotta
- 36–62 vuotta
- 63-> vuotta

#### 3. Olen tällä hetkellä

- Työssä
- Työtön
- Opiskelija
- Sairauslomalla / kuntoutustuella
- Lasten kanssa kotona
- Eläkkeellä
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

#### 4. Kotikuntani

- Hirvensalmi
- Mäntyharju
- Juva
- Pertunmaa

- |                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kangasniemi | <input type="checkbox"/> Pieksämäki |
| <input type="checkbox"/> Mikkeli     | <input type="checkbox"/> Puumala    |

## 5. Asun

- Keskustassa / kirkonkylällä
- Lähellä keskustaa / kirkonkylää
- Syrjäseudulla

## 6. Kulkeminen asuinkuntani keskustan palveluihin (Valitse yksi vaihtoehto.)

- Asun kävelymatkan päässä palveluista.
- Asuinpaikastani on säännöllinen bussiyhteys ja käytän tyypillisesti bussia.
- Asuinpaikastani on säännöllinen bussiyhteys, mutta käytän tyypillisesti autoa tai muuta kyytiä.
- Bussi ei kulje lainkaan / kulkee harvoin eikä käytössäni ole autoa tai muuta kyytiä.
- Bussi kulkee harvoin / ei kulje lainkaan, mutta käytössäni on auto tai muu kyyti.

## 7. Kuinka kauan olet ollut sosiaalitoimen asiakkuudessa?

- Alle 6 kuukautta
- 6–12 kuukautta
- 1–2 vuotta
- 3–5 vuotta
- yli 5 vuotta
- En tiedä kuinka kauan olen ollut asiakkaana.

## 8. Mistä sait tiedon sosiaalipalveluista?

- Etsin itse yhteystiedot ja palvelut, mistä? \_\_\_\_\_
- Läheinen / tuttava kertoi.
- Muista palveluista ohjattiin ottamaan yhteyttä, mistä palveluista? \_\_\_\_\_

---



---

**9. Kuinka usein asioit sosiaalitoimistossa tai olet yhteydessä sosiaalitoimistoon / työntekijääsi?**

- Useita kertoja viikossa
- Kerran viikossa
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Kerran kuukaudessa
- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- En koskaan

**10. Kenen työntekijän kanssa asioit?**

- Sosiaalityöntekijän
- Sosiaaliohjaajan
- Palvelusihteerin / etuuskäsittelijän
- En tiedä
- En asioi kenenkään työntekijän kanssa.

**11. Mistä asioista olette keskustellut työntekijän kanssa? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)**

- Raha-asioista
  - Asumisasiosta
  - Omasta jaksamisesta
  - Päihteiden käytöstä
  - Työllistymisasiosta
  - Perheeseen liittyvistä asioista
  - Muista asioista, mistä? \_\_\_\_\_
- 

**12. Miten olet saanut palveluita? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)**

- Kirjallisella hakemuksella ja kirjallisina päätöksinä
- Puhelimitse keskustelemalla
- Ilman ajanvarausta käymällä toimistolla

- Ajanvarauksella viikon sisällä yhteydenotosta
  - Ajanvarauksella kuukauden sisällä yhteydenotosta
  - En ole saanut palveluja toivomallani tavalla tai toivomassani ajassa, miksi et?
- 
- 

**13. Miten haluaisit mieluiten hoitaa sosiaalitoimiston asiointisi? (Voit valita useampia vaihtoehtoja.)**

- Kirjallisesti/sähköisesti työntekijään yhteyttä pitäen (esim. viestittely)
  - Käymällä ilman ajanvarausta toimistolla
  - Varatulla ajalla työntekijän tapaamisella
  - Puhelimitse
  - Työntekijän tekemällä kotikäynnillä
  - Tapaamisella jossain muualla kuin sosiaalitoimistossa tai kotona, missä? \_\_\_\_\_
- 
- Asioiden hoitamistavalla ei ole väliä, kunhan asiat hoituvat joustavasti.

**14. Millaista apua ja tukea olet saanut? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)**

- Ohjausta palveluihin
  - Tukea työelämään ja opintoihin pääsemiseen
  - Taloudellista tukea ja ohjausta
  - Tukea arkiasioiden hoitamiseen
  - Tukea omaan jaksamiseen
  - Tukea elämäntilanteen pysymiseksi ennallaan - ettei se huononisi
  - Apua asunnon saamiseen/asunnon pitämiseen
  - En ole kokenut saavani mitään apua
  - Jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_
- 

**15. Mitä muita palveluita käytät tällä hetkellä? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> TE-toimiston palveluita | <input type="checkbox"/> Päihdepalvelut            |
| <input type="checkbox"/> KELA                    | <input type="checkbox"/> Kotihoito/kotiapupalvelut |
| <input type="checkbox"/> Terveyspalvelut         | <input type="checkbox"/> Vammaispalvelut           |
| <input type="checkbox"/> Mielenterveyspalvelut   | <input type="checkbox"/> Työpaja                   |

Joitakin muita palveluita,  
mitä? \_\_\_\_\_

---

*Lopuksi pyydämme sinua vastaamaan muutamiin sosiaalipalveluista saatuja asiakaskokemuksia kuvaaviin väittämiin. Merkitse rasti taulukkoon jokaisen väittämän kohdalle mielipidettäsi parhaiten kuvaavan vaihtoehdon kohdalle.*

## 16. Asiointikokemukset sosiaalipalveluissa

|   | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|
| Tiedän, milloin sosiaalityöntekijäni on tavoitettavissa puhelimitse.    |                   |                       |                          |                         |                     |
| Saan riittävästi tietoa minua koskevista palveluista ja etuuksista.     |                   |                       |                          |                         |                     |
| Saan tarvittaessa apua, jos en ymmärrä, mitä saamani päätös tarkoittaa. |                   |                       |                          |                         |                     |
| Olen saanut asiallista kohtelua.  |                   |                       |                          |                         |                     |
| Työntekijöillä on aikaa paneutua tilanteeseeni.                         |                   |                       |                          |                         |                     |
| Olisin tarvinnut enemmän tukea palvelun käytössä.                       |                   |                       |                          |                         |                     |
| Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani.                       |                   |                       |                          |                         |                     |

## 17. Sosiaalipalveluiden käytännöt ja muutokset

|  | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|
| Sosiaalitoimisto sijaitsee sopivalla etäisyydellä kodistani.         |                   |                       |                          |                         |                     |
| Sosiaalitoimiston aukioloajat ovat riittävät.                        |                   |                       |                          |                         |                     |
| Sosiaalitoimiston puhelinajat ovat riittävät.                        |                   |                       |                          |                         |                     |
| Sosiaalipalveluiden saatavuus on parantunut viimeisen vuoden aikana. |                   |                       |                          |                         |                     |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Sosiaalipalveluiden laatu on parantunut viimeisen vuoden aikana. |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

**18. Mitä mieltä olet kotikuntasi sosiaalipalveluista?** (Kirjoita omin sanoin mielipiteesi sosiaalipalveluista.)

---

---

---

---

---

---

---

---

**19. Kuinka sosiaalipalveluita voisi mielestäsi parantaa?**

---

---

---

---

---

---

---

---

*Kiitos vastauksestasi!*

Kyselyllä saamiemme vastausten perusteella pyrimme kehittämään sosiaalipalveluita entistä paremmiksi.

Liite 2 Asiakaspalautteen keräämisen asiakastiedote

**Hyvä asiakas,**

Keräämme asiakaspalautetta sosiaalitoimen palveluista Etelä-Savon sairaanhoitopiirin kunnissa. Mielipiteesi on meille tärkeä, jotta voimme kehittää sosiaalipalveluja entistä paremmiksi. Tavoitteenamme on kerätä tietoa palveluiden saatavuudesta ja asiointikokemuksista. Asiakaspalautteen kerääminen toteutetaan kyselyllä, johon toivomme sinun vastaavan 16.11–4.12.2015 välisenä aikana.

Voit vastata sähköiseen kyselyyn kuntasi kotisivulta aukeavan linkin kautta tai täyttää paperilomakkeen ja palauttaa sen sosiaalitoimistoon kyselyn voimassaoloaikana. Kyselyn vastausaikana järjestetään jokaisessa kunnassa yksi asiakaspalautepäivä, jolloin olet tervetullut paikan päälle vastaamaan kyselyyn ja antamaan palautetta palveluiden toimivuudesta paikalla oleville opiskelijoille.

**Kuntanne asiakaspalautepäivä järjestetään**

**TÄHÄN TIETO AJASTA JA PAIKASTA**

**Tervetuloa antamaan palautetta kahvikupposen äärelle!**

Kyselyyn vastataan nimettömänä. Asiakaspalautteen keräämisen ja kokoamisen toteuttavat Mikkelin ammattikorkeakoulun 3. vuoden sosiaalialan opiskelijat opettajansa Johanna Hirvosen opastuksella. Asiakaspalautteen keräämistä eri kunnissa järjestee Etelä-Savon sairaanhoitopiirin hankekoordinaattori Katja Saukkonen, ja asiakaspalautepäivän käytännön järjestelyihin osallistuvat kuntanne sosiaalipalveluiden työntekijät.

Olethan mukana kehittämässä asiakaskeskeisiä sosiaalipalveluja!

Lisätietoa asiakaspalautteen keräämisestä kunnissa antaa

Katja Saukkonen

Etelä-Savon sairaanhoitopiiri / Esso-hanke

katja.saukkonen@esshp.fi

puh. 044 351 6616