

ASIAKASPALAUTEPÄIVÄT POHJOIS-KARJALASSA

Tavoitteet:

- Testata palautteenkeruun menetelmiä ja kerätä aikuissosiaalityön asiakkailta palautetta sosiaalityön palveluista (2012, 2013, 2015)



Yhteensä n. 600 palautetta kehittämistyöhön:

Tulokset:

- Kerättiin palautetta aikuissosiaalityön palveluista
- Kehittämisaikojen lisäksi runsaasti hyvää palautetta palveluista: työntekijöiden asiantuntemus, ystävällisyys, palvelun nopeus

Kehittämisaikajatuksia:

- Palvelujen saavutettavuus (riittämättömänä koetut puhelin- ja aukioloajat, sähköisen asioinnin kehittämisen toive)
- Toivottiin henkilökohtaisten tapaamisten järjestymistä työntekijän kanssa ja työntekijöiden pysyvyyttä
- Toimeentulotuen päätösten nopeuttaminen, mahdollisuus hakea toimeentulotukea pidemmäksi aikaa kerralla
- Tiedon parempi saaminen palveluista, selkokieli tiedottamisessa

PALAUTELOMAKE

Palautelomakkeet lähetettiin asiakkaille toimeentulotukipäätösten mukana ennen asiakaspalautepäiviä (kuukauden ajan)

TOIMINNALLISET MENETELMÄT

Karelia-ammattikorkeakoulu/sosiaaliala sosionomiopiskelijat keräsivät asiakkailta palautetta toiminnallisilla menetelmillä.

Mitä tapahtunut palautepäivien jälkeen?

- Järjestetty toimeentulotuen infotilaisuuksia asukkaille ja asiakastyön ammattilaisille
- Käynnistetty Joensuun Sossufoorumin toiminta
- Sähköinen toimeentulotuen hakemus uudistettu
- www.joensuu.fi -sivuille selkokielistä tietoa kysyttävistä asioista

Palautteet käsitelty sote-lautakunnassa ja työntekijöiden kanssa sekä vastauksista tiedotettu asiakkaita ja mediaa. Asiakaspalautteen keräämisestä laadittu opas www.jelli.fi/osallisuus => menetelmäoppaat: **Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä.**

Joensuun Sossufoorumi

Toimii vuorovaikutuskanavana asukkaiden ja aikuissosiaalityön ammattilaisten sekä järjestöjen välillä. Ryhmä mm. nostaa julkiseen keskusteluun toimeentulotuen teemoja, ja tiedottaa toimeentulotuesta asukkaita ja ammattilaisia. Ryhmään kuuluu kokemusasiantuntijoita sekä järjestöjen ja aikuissosiaalityön edustus. Ks. www.pksotu.fi/sossufoorumiraportti

Kooste vuoden 2015 palautepäivien tuloksista: www.pksotu.fi/asiakaspalautepaivakooste
Lisätietoja asiakaspalautepäivistä oSallisuushanke Sallin loppuraportista: www.pksotu.fi/sallinloppuraportti

Toteutusvastuu: Karelia-ammattikorkeakoulun sosiaaliala/sosionomiopiskelijat ja opettajat, Joensuun sosiaali- ja terveystieteiden yhteistoiminta-alueen aikuissosiaalityö, Lieksan aikuissosiaalityö (2012), Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry / oSallisuushanke Salli