## JOENSUUN SOSIAALITOIMISTO, OPISKELIJAT KYSYIVÄT:

Jos tapahtuisi ihme, ja asiakas voisi muuttaa mitä tahansa sosiaalitoimen palveluissa, mitä tapahtuisi? Yleisimmät vastaukset (vastaajien lukumäärät suluissa)

* Nopeammat päätökset (9)
* Lisää työntekijöitä (5)
* Resurssien priorisointia (3)
* Isompi budjetti vähävaraisille (3)
* Lisää ystävällisyyttä (2)
* Harrastuksiin tukea enemmän (2)
* Henkilökohtaista palvelua (2)
* Toimeentulotuki kerralla pidemmäksi aikaa (2)
* Helppokäyttöinen tietokanta ja sähköinen lomake (2)

# JOENSUU, PALAUTELOMAKKEEN TULOKSIA (Vastanneita yht. 90 asiakasta)

## Asiakaspalautepäivät Kontiolahden ja Lehmon sosiaalitoimistoissa 2013

### Toiminnalliset menetelmät

**Kontiolahden keskustaajaman sosiaalitoimistossa** opiskelijat keräsivät palautetta kolmella erilaisella toiminnallisella menetelmällä. Toiminnallisiin menetelmiin vastasi yhteensä yhdeksän henkilöä.

*Kuvakorteilla* selvitettiin työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Pöydälle levitettiin noin 40 erilaista kuvakorttia. Korttien lisäksi asiakkaalla oli mahdollisuus lisätä korttiin vuorovaikutusta kuvaavia sanoja. Sanalappuihin oli kirjoitettu etukäteen noin 50 erilaista vuorovaikutusta kuvaavaa sanaa. Sanoja oli kielteisiä, neutraaleja ja myönteisiä. Lisäksi tyhjiin lappuihin pystyi kirjoittamaan sanoja, jos mikään valmiiksi kirjoitetuista ei asiakkaan mielestä kuvannut vuorovaikutusta. Seuraavasta taulukosta löytyvät vuorovaikutusta kuvaavat sanat.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vuorovaikutusta kuvaavat sanat (maininnat lkm)** | | | |
| rohkaiseva | 4 | luotettava | 2 |
| ystävällinen | 4 | ajatuksia tuova | 1 |
| kiireinen | 3 | humoristinen | 1 |
| kuunteleva | 3 | hyvä | 1 |
| neuvova | 3 | iloinen | 1 |
| turvallinen | 3 | liikaa töitä | 1 |
| tuttu | 3 | mukava | 1 |
| auttava | 2 | vakaa | 1 |
| asiantunteva | 2 | voimaa antava | 1 |
| hauska | 2 | välitön | 1 |
| kiva | 2 |  |  |

*Sanatehtävä*n avulla pyrittiin saamaan selville sosiaalityön arjessa käytettävän kielen ymmärrystä. Sanatehtävän sanalistassa oli 29 sanaa allekkain. Tehtävässä kysyttiin, kuinka ymmärrettäviä käytetyt sanat ovat. Sanat oli poimittu sattumanvaraisesti sosiaalityöhön liittyvistä teksteistä.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Käytetty termi** | **Ymmärrettävä** | **Vaatii selvennystä** | **Käytetty termi** | **Ymmärrettävä** | **Vaatii selvennystä** |
| ehkäisevä sosiaalityö | 4 | 4 | tilapäinen | 4 | 4 |
| harkinnanvarainen | 5 | 2 | oikeus | 4 | 4 |
| hyvinvointi | 6 | 2 | taloudellinen tilanne | 8 | - |
| häiriö | 4 | 4 | sosiaalinen tilanne | 5 | 3 |
| korvaus | 8 | - | ensisijainen | 4 | 4 |
| lakisääteinen | 8 | - | etuus | 7 | 1 |
| minimi | 6 | 2 | viimesijainen | 1 | 7 |
| syrjäytyminen | 5 | 3 | aktivointisuunnitelma | 6 | 2 |
| taloudellisen tilan selvitys | 7 | 1 | palvelusuunnitelma | 4 | 4 |
| perustoimeentulotuki | 8 | - | palveluprosessi | 1 | 7 |
| täydentävä toimeentulotuki | 2 | 6 | elinkustannus | 2 | 6 |
| ehkäisevä toimeentulotuki | 1 | 7 | kohtuullinen | 5 | 3 |
| perusmenot | 8 | - | sosiaaliturvaetuus | 6 | 2 |
| tukipalvelu | 4 | 4 | sosiaalisen luototuksen palvelu | 1 | 7 |

## Poimintoja ”risuista, ruusuista” ja kehittämisideoista (Joensuu, Kontilahti, Lehmo):

## 

* *”Parantaisin päätösten selvyyttä varsinkin vain osittain hyväksyttyjen päätösten osalta”.*
* *”Kaikista päätöksistä pitää olla pykälät yms. perustelut”.*
* *”Mahdottomuus saada yhteyttä koska puhelin aina varattu. Ehkä henkilökunnan lisäys parantaisi tilannetta?”*
* *”Asiakkaille, jotka eivät osaa -- selvittää paperiasioitaan itse, joku henkilö, joka voisi auttaa esim. täyttämään hakemuksen”.*
* *”Päätöstenteko voisi olla nopeampaa esim. toimeentulotukipäätöksen teon pitäisi kestää vain 7 päivää.”*
* *”Muuttaisin toimeentulotuen hakemisen netissä samantyyliseksi kuin esim. kelan tukien hakeminen.”*
* *”Ikävä asioida neuvontatiskillä kun kaikki kuuntelevat selän takana!”*
* *”Lomakkeiden täyttö työlästä, miksi täytettävä joka kuukausi, kun -- elämäntilanteessa ei muutosta yli vuoteen.”*
* *”Palvelu kokonaisvaltaisemmaksi.”*
* *”[Muuttaisin] sen, että yksi ihminen hoitaisi jatkuvasti yhden ihmisen asioita, eikä virkailija vaihtuisi jatkuvasti..”*
* *”Ensimmäistä kertaa hakijana olisin toivonut henkilökohtaista palvelua --. Aikaa en saanut.”*
* *Henkilöstö on helposti lähestyttävissä, avuliasta, osaavaa ja miellyttävää.*
* *Nopeaa palvelua :)*
* *Kiitos kaikesta avusta liian monen tarvevuoden aikana.*
* *Ammattitaitoista henkilökuntaa, olen saanut hyvää palvelua.*
* *Olen ollut tosi tyytyväinen. Oma työntekijä saa täyden kiitoksen työstään!*
* *Palvelu ollut hyvää ja nopeaa. Neuvottu hyvin tarvittaessa.*
* *Välitystili on toiminut loistavasti, ja aina on riittänyt aikaa muilla asioille. Kiitos!*
* *Minä ainakin olen saanut hyvää palvelua. KIITOS!*
* *Suuret kiitokset sosiaalitoimiston neuvonnan työntekijöille! Vaikeasta elämäntilanteesta tekee helpompaa se, kun saa asiallista kohtelua.*
* *Olen saanut asiantuntevaa palvelua*
* *Toimeentulotuet käsitelty sujuvasti.*

## Maahanmuuttajatyön keskus Silta

### Toiminnalliset menetelmät

Maahanmuuttajakeskus Sillallaoli seinään kiinnitetyillä pahveilla väittämiä liittyen toimipaikkaan ja palveluun. Asiakkaat vastasivat väittämiin hymiöiden avulla. Hymiöitä oli kolmenlaisia: iloinen, en osaa sanoa ja surunaama. Lisäksi yksi paperi oli vapaata sanaa varten tusseilla kirjoitettavaksi. Väittämät on tehty yhteistyössä maahanmuuttajien palvelupisteen Sillan henkilökunnan kanssa. Palautteen kävi antamassa päivän aikana 16 asiakasta. Seuraava taulukko perustuu opiskelijoiden tekemään raporttiin.

|  |  |
| --- | --- |
| **Menetelmänä väittämät** | **Vastaukset** |
| 1. Toimintaympäristö: kuinka helposti toimipaikan Joensuusta löytää ja millaiselle tilat vaikuttavat? | * Kaikki 16 vastaajaa kokivat, että tilat ovat mukavat ja että Silta on paikkana helppo löytää Joensuusta. |
| 1. Maahanmuuttajien kohtaaminen asiakaspalvelussa | * 12 palautteen antajaa koki, että Sillan työntekijöiden kanssa on helppo keskustella asioista. * 13 vastaajaa koki, että he ymmärtävät asiakasta ja hänen elämäntilannettaan, yksi vastaajista ei osannut ilmaista kantaansa. |
| 1. Asiakkaiden kokemukset palveluohjauksesta, kuinka saanut apua Sillasta | * 13 koki, että hän on saanut apua nopeasti ja helposti, yksi ei osannut ilmaista mielipidettään. * 11 asiakasta koki, että he ovat saaneet apua harrastuksiin ja vapaa-aikaan liittyvissä asioissa, yksi ei ollut saanut lainkaan ja yksi ei osannut sanoa. * Työhön liittyvissä asioissa sai apua 12 vastaajaa ja yksi ei tähän osannut ilmaista kantaansa. * Sain apua rahaan liittyvissä asioissa: 10 vastaajista koki, että he ovat saaneet apua, 2 ei osannut sanoa. * 13 vastaajaa ilmoitti, että Sillan työntekijät ovat auttaneet heitä hyvin. |
| 1. Osallistuminen itseä koskevien asioiden käsittelyyn | * Vastaajista 10 koki, että oli voinut osallistua häntä itseään koskevien asioiden käsittelyyn. 3 vastaajista puolestaan katsoi, ettei ole voinut osallistua asioidensa käsittelyyn. 1 vastaajista ei osannut ilmaista tähän kantaansa. |