Asiakkaan ÄÄNELLÄ

Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä

Hanna Pieviläinen, Anne Pyykkönen, Tanja Saukkonen

(2014)

Kuvitus: Ninka Reittu-Kuurila

Pohjois-Karjalan
Sosiaaliturvayhdistys ry

RAY TUKEE
ray
HYVIÄ TEKOJA

SISÄLLYS

LUKIJALLE 4
OSALLISUUDESTA SOSIAALITYÖSSÄ 5
Osallisuuden lainsäädännöllistä taustaa 6
ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN 7
Suunnitteluvaihe 7
Menetelmien valinta 9
Palautteen keruusta tiedottaminen 9
Palautteen kerääminen 10
TULOSTEN HYÖDYNTÄMINEN 11
Palautteen käsittely 11
Tuloksista tiedottaminen 12
Jatkosta sopiminen 12

LÄHTEET 13

LIITTEET 14
Menetelmätaulukko
Kyselylomake
Tiedotepohja

Lukijalle

Tähän oppaaseen on koottu vinkkejä asiakaspalautteen keräämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen sosiaalityössä. Opas on suunnattu sosiaalialan ammattilaisille, jotka haluavat ideoita asiakaspalautteen keräämiseen. Oppaan tarkoituksena on toimia innostajana ja ajatusten herättäjänä.

Oppaassa käsitellään asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden lainsäädännöllistä taustaa, asiakaspalautteen keräämisen suunnitteluvaihetta, palautteen keräämisen toteutusta sekä palautteen koostamista ja jatkokäsittelyä.

Liitteissä on esitelty asiakaspalautteen keräämiseen sopivia toiminnallisia menetelmiä sekä esimerkit asiakaspalautteen keräämiseen sopivasta kyselylomakkeesta ja tiedotepohjamallista. Oppaassa esiteltyjä menetelmiä voi soveltaa omassa toimintaympäristössä.

Materiaali pohjautuu Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen oSallisuushanke Sallissa tehtyyn kehittämistyöhön, jota on tehty yhteistyössä kuntien aikuissosiaalityön kanssa. Kiitämme lämpimästi kehittämisyhteistyössä mukana olleita kumppaneita Joensuun, Kontiolahden ja Lieksan kuntia, Maahanmuuttajatyön keskus Sillan toimijoita, Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimea, Karelia ammattikorkeakoulua sekä Mikkelin ammattikorkeakoulua. Kiitämme myös oppaan kuvituksen tehnyttä Ninka Reittu-Kuurilaa.

oSallisuushanke Salli *on Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen hallinnoima kehittämishanke, jonka tavoitteena on synnyttää uusia toimintatapoja ja -malleja siihen, miten ihmisten ääni saadaan kuuluviin kuntapalveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa.*

Salli-hanke toteutetaan vuosina 2011-2014 ja sen toiminta-alueena on Itä- ja Keski-Suomen KASTE-alue. Hanketta toteutetaan yhdessä Pohjois-Savon, Etelä-Savon ja Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistysten kanssa.

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys *ry on maakunnallinen sosiaali- ja terveyspoliittinen vaikuttaja, kehittäjä ja keskustelun herättäjä. Yhdistys on perustettu v. 1938. Se toimii koko maakunnan alueella.*

Toiminnan tavoitteena on edistää paikallista, maakunnallista ja valtakunnallista vuoropuhelua sosiaali- ja terveyspolitiikassa, tukea järjestöjen toiminta- ja työllistämisedellytyksiä sekä vahvistaa kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Osallisuudesta sosiaalityössä

Osallisuus on monitasoinen ja monisyinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus. Keskeistä osallisuudesta on luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen. (Särkelä-Kukko 2014).

Asiakastyön näkökulmasta voidaan puhua asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuudessa on kysymys asiakkaan kuulemisesta ja kohtaamisesta sekä asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista omien palvelujen suunnitteluun ja arviointiin sekä palvelujen kehittämiseen.

Osallisuuden muotoja:

- *Tieto-osallisuus:*
  – Olemassa olevista palveluista ja toimintamahdollisuuksista on saatavilla riittävästi ja selkeästi esitettyä tietoa.
- **Toimintaosallisuus:**
  – Omatoiminen ja aktiivinen toiminta omassa ympäristössä ja yhteisöissä.
- **Suunnitteluosallisuus:**
  – Mukaan pääsy palvelujen suunnitteluun (esim. oma palvelusuunnitelma, palvelujen ja elinympäristöjen suunnittelu yleisemmin).
- **Päätösosallisuus:**
  – Mukaan pääsy päätöksentekoon (esim. henkilöstövalinnat)

Lähde: Kohonen & Tiala 2002

Asiakasosallisuuden toteutumista voidaan edistää muun muassa keräämällä asiakkailta palautetta, järjestämällä asiakasraateja ja -foorumeita ja kehittäjäasiakas-toiminnalla. Tässä oppaassa asiakasosallisuutta lähestytään asiakaspalautteen keräämisen näkökulmasta.

”Ilman asiakkaan osallisuutta suunnitelma ja palvelut tuskin parantavat asiakkaan tilannetta. Kehno suunnitelma ja epärealistinen, asiakkaalle sopimaton palvelu voivat johtaa keskeyttämiseen ja sitä kautta asiakkaan tilanteen heikentymiseen entisestään”.

”Asiakasosallisuuden laiminlyöminen heikentää myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä luottamussuhdetta. Luottamus on aidon yhteistyön edellytys. Rauhallisesti etenevä, räätälöity palvelukokonaisuus takaa parhaan lopputuloksen.”

– Sosiaalityöntekijä Anne Tanskanen 2014 –

Osallisuuden lainsäädännöllistä taustaa

Kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista sekä osallisuuden mahdollistamisesta on säädetty useissa laeissa. Lainsäädännössä osallisuus kytkeytyy kansalaisen, kuntalaisen, asiakkaan ja palvelun käyttäjän asemaan. Mainintoja osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista löytyy muun muassa seuraavista laeista:

- Perustuslaki (731/1999)
- Kuntalaki (365/1995)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Nuorisolaki (72/2006)
- Lastensuojelulaki (417/2007)

Lisäksi erillisiä mainintoja asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyen löytyy ainakin kehitysvammalaista (519/1977), omaishoitolaista (937/2005), kuntouttavasta työtoiminnasta annetusta laista (189/2001), toimeentulotuesta annetusta laista (1412/1997), päivähoitolaista (36/1973) ja perhehoitajalaista (312/1992). (ks. Ilmonen 2012).

Sosiaalihuoltolain uudistus käynnissä

Sosiaalihuoltolakia ollaan uudistamassa. Uuden lain on tarkoitus astua voimaan vuoden 2015 alussa. Lain valmistelua on ohjannut ajatus asiakaslähtöisestä lainsäädännöstä. Uudessa laissa korostetaan yksilön mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluprosessiinsa ja palvelujen kehittämiseen sekä korostetaan tuen tarpeen arvioinnin merkitystä ja sisältöä.

Lakiehdotuksen mukaan kansalaisten osallisuuden ja asiakkaiden oikeuksien vahvistamiseksi sosiaalihuollossa tulee huomioida/varmistaa:

- Asiakaslähtöisten palvelujen systemaattinen kehittäminen ja tiedon levittäminen
- Kokemustiedon ja palautteiden kokoaminen systemaattisesti alueella
- Asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen hyvinvoinnin ja palvelujen kehittämisessä.

(STM:n raportteja ja muistioita 2012:21)

Asiakaspalautteen kerääminen

Asiakaspalautetta voidaan kerätä monella tavalla. Tähän oppaaseen on koottu vinkkejä palautteen keräämisen suunnitteluvaiheeseen, toteutukseen, saatujen palautteiden koostamiseen sekä palautteista tiedottamiseen. Oppaan lopussa on kuvattu erilaisia menetelmiä, joilla asiakaspalautetta voidaan kerätä.

Suunnitteluvaihe

Asiakaspalautteen kerääminen edellyttää jonkin verran etukäteissuunnittelua. Suunnitteluvaiheessa kannatta huomioida seuraavia asioita:

- Millaista tietoa ja palautetta asiakkailta halutaan? Palautetta voidaan kerätä sosiaalitoimiston palveluista yleisesti, keskittyä johonkin tiettyyn palveluun tai uuteen toimintatapaan.

- Kuinka suurelta asiakasjoukolta palautetta kerätään? Halutaanko esimerkiksi tavoittaa mahdollisimman paljon asiakkaita vai kerätäänkö palautetta vain uusilta asiakkailta?

- Miten palautteen kerääminen toteutetaan? Palautetta voi kerätä tempausmaisesti muutaman päivän tai viikon ajan tai palautteen keräämisen voi sisällyttää osaksi asiakasprosesseja esim. väliarvioinnin yhteyteen. Palautteen keräämistapojen suunnitteluun

vaikuttaa myös se, missä ja miten palautteen kerääminen toteutetaan. Tapahtuko palautteen keruu sosiaalitoimistoissa asiakaskäyntien yhteydessä vai onko kyseessä jo olemassa oleva asiakkaista koostuva ryhmä (esim. kuntouttavan työtoiminnan ryhmä)?

- Milloin asiakkaita tavoittaa parhaiten? Mikä on sopiva ajankohta kerätä palautetta?

- Millaisissa tiloissa palautteen kerääminen toteutetaan ja millaisten menetelmien käytön ne mahdollistavat?

- Asiakaspalautteen kerääminen vaatii järjestäjiltä lähinnä työaikaa. Kustannuksia voi kuitenkin tulla tiedottamisesta, kopioinnista sekä erilaisiin menetelmiin tarvittavista materiaaleista (pahvia, tusseja tms.). Olisiko asiakkaille mahdollista järjestää kahvitarjoilu, joka voisi toimia myös houkuttimena palautteen antamiseen?

- Kuka kerää palautteen? Asiakaspalautteen keräämisen suunnittelu, toteutus ja palautteiden koostaminen voivat sopia hyvin myös sosiaalialan opiskelijan harjoittelun sisällöksi.

- Sovittujen asioiden kirjaaminen ja vapaamuotoisen työsuunnitelman tekeminen voivat auttaa aikatauluttamaan palautteen keräämistä. Samalla kannattaa sopia työnjaoista palautteen keräämisen suunnittelussa, toteuttamisessa ja tulosten koonnissa.

Asiakkailta saadun palautteen avulla voidaan havainnoida sosiaalityön tuloksia. Sosiaalityön tuloksellisuutta ja työn laatua on vaikea arvioida. Määrällisiä mittareita voivat olla esimerkiksi asiakasmäärät ja kuntouttavan työtoiminnan päätökset. Sosiaalityöllä ei voida kuitenkaan tavoitella pelkkiä lukuja, vaan aitoa muutosta asiakkaan elämäntilanteessa. Asiakaspalautteen kaltaisia laadullisia mittareita tarvitaan osoittamaan, ovatko palvelut olleet riittäviä ja oikein ajoitettuja.

– Sosiaalityöntekijä Anne Tanskanen 2014 –

Menetelmien valinta

Asiakaspalautetta voi kerätä monenlaisilla menetelmillä. Tämän oppaan liitteenä on esimerkkejä erilaisista asiakaspalautteen keräämiseen soveltuvista menetelmistä. Ennen menetelmien valintaa kannattaa pohtia millaisiin kysymyksiin halutaan vastauksia ja halutaanko ensisijaisesti määrällistä vai laadullista tietoa. Sopivaa menetelmää valittaessa oleellista on miettiä, minkälaisilla menetelmillä saadaan parhaiten vastauksia suunniteltuihin kysymyksiin.

- Millaiset menetelmät sopivat juuri tälle asiakaskunnalle? Valitaanko perinteinen kyselylomake vai käytetäänkö esimerkiksi kuvakortteja? Kuinka huomioida asiakkaat, jotka mieluiten antavat palautetta suullisesti?

- Menetelmiä valitessa kannattaa olla luova ja soveltaa rohkeasti valmiita menetelmiä omaan toimintaympäristöön sopivaksi.

- Palautteen keräämisessä voi käyttää useampia eri menetelmiä. Jos menetelmiä on liikaa, ihmiset eivät ehkä jaksa osallistua kaikkiin, jolloin tietoa ei ehkä saada tarpeeksi tai siitä tulee hajanaista.

Voiko palautteen keräämistä suunnitella yhdessä asiakkaiden kanssa?

Palautteen keruusta tiedottaminen

Tulevasta asiakaspalautteen keräämisestä kannattaa tiedottaa asiakkaita etukäteen. Tällöin asiakkaat voivat pohtia palvelukokemuksiaan etukäteen ja osaavat varata aikaa palautteen antamiselle.

Erityisen tärkeää tiedottaminen on silloin, kun asiakkaita halutaan saada paikalle tiettynä aikana esimerkiksi tempausluontoisesti järjestettävään asiakaspalautepäivään. Tietoa palautteen keräämisestä voi levittää muun muassa:

- työntekijät kertovat asiasta etukäteen ja antavat asiakkaille asiasta kirjallisen tiedotteen
- tiedotetaan toimiston ilmoitustaululla, kunnan verkkosivuilla jne.
- tiedote lähetetään asiakkaille postitse esimerkiksi toimeentulotukipäätöksen mukana
- lähetetään asiakkaalle tekstiviesti esimerkiksi edellisenä päivänä
- kutsutaan asiakasryhmiä paikalle (esimerkiksi kuntouttava työtoiminnan ryhmiä)
- lähetetään tiedote paikallismedialle (kaupunkilehti, radio)

Palautteen kerääminen

Asiakaspalautteen antaminen on asiakkaalle vapaehtoista. Palautteen antaminen sosiaalitoimen palveluista, etenkin perinteisistä tavoista poikkeavalla tavoilla, voi olla asiakkaalle uusi kokemus. Etukäteen voi pohtia, kuinka kynnystä palautteen antoon voisi madaltaa: olisiko palautteen annon yhteyteen mahdollista järjestää esimerkiksi kahvitarjoilu?

Palautteen kerääjän on hyvä kertoa asiakkaille miksi palautetta kerätään, miten palautteet käsitellään ja kenelle palautteet toimitetaan. Tieto siitä, että palautetta antamalla on mahdollista vaikuttaa palveluihin, voi motivoida asiakkaita osallistumaan palautteen antoon. Palautteen antamiseen kannustaessa on syytä olla realistinen ja kertoa millaisiin toimenpiteisiin saadun palautteen perusteella voidaan ryhtyä.

Palautteiden luottamuksellisuus ja anonymiteetti tulee huomioida palautteen keräämisessä. Etenkin toiminnallisia menetelmiä käytettäessä on hyvä pohtia sitä, onko ”oma” työntekijä sopiva toimimaan palautteen kerääjänä vai olisiko tarkoituksenmukaisempaa, että palautetta keräisi henkilö, joka ei ole työskennellyt ko. asiakkaiden kanssa.

Asiakaspalautepäivä sosiaalitoimistossa

Kotikaupungin sosiaalitoimistossa päätettiin kerätä asiakaspalautetta, koska edellisestä palautteen keruusta oli aikaa jo useita vuosia. Työntekijät halusivat tehdä palautteen keräämisestä näkyvän tempauksen ja päättivät järjestää sosiaalitoimistossa asiakaspalautepäivän. Asiakaspalautepäivän ajankohdaksi valittiin kuukauden viimeinen maanantai, koska se oli osoittautunut tavallisesti vilkkaaksi asiointipäiväksi.

Asiakaspalautepäivästä tiedotettiin asiakkaille hyvissä ajoin lähettämällä tiedote palautteen keräämisestä toimeentulotukipäätöksen mukana. Lisäksi työntekijät jakoivat tiedotetta tulevasta asiakaspalautepäivästä asiakkailleen.

Palautteen keräämistä varten tehtiin asiakaspalautelomake. Lisäksi päätettiin kokeilla toiminnallisempaa menetelmää. Sosiaalitoimiston seinälle tehtiin isoja julisteita, joissa oli toimiston palvelua koskevia väittämiä. Asiakkaat saivat ottaa kantaa väittämiin liimaamalla mielipidettään vastaavan tarralapun julisteeseen (liikennevalovärit). Halutessaan asiakkaat saivat kirjoitta perusteluja liimalapuille.

Asiakaspalautepäivänä Kotikaupungin sosiaalitoimistossa oli vipinää. Asiakkaat pysähtyivät antamaan palautetta ja Kotikaupungin tarjoamat kahvit palautteenantajille tekivät kauppaansa.

Tulosten hyödyntäminen

Jo suunnitteluvaiheessa on tärkeää miettiä jatkoaskeleita asiakaspalautteen keräämisen jälkeen:

- Kuka koostaa ja jäsentää kerätyn tiedon? Tähän on hyvä varata aikaa, jotta palautteesta saadaan olennaiset tulokset kiteytettyä selkeään muotoon.

- Mihin muotoon eri tavoilla kerättyä palautetta koostetaan? Kirjallinen raportti, havainnollistavat kuviot, diaesitysten laatiminen… Miten luovilla menetelmillä kerätystä palautteesta tehdään kooste?

- Kenen kanssa tulokset käydään tarkemmin läpi ja kenelle taas riittää yleisempi tiedottaminen saaduista tuloksista ja sen perusteella suunnitelluista kehittämistoimista?

Palautteen käsittely

- Henkilöstö
- Johto
- Päättäjät
- Asiakkaat

Saadut tulokset ja kehittämisehdotukset on tärkeää käydä läpi henkilöstön ja johdon kanssa henkilöstöpalaverissa. On hyvä pohtia yhdessä mitä palautteen perusteella voisi kehittää jo oman työyhteisön voimin? Positiivinen palaute kannustaa työntekijöitä jatkamaan ja edelleen kehittämään hyväksi todettuja käytäntöjä.

Palautetta annetaan usein myös asioista, joihin tarvitaan lisää resursseja ja kuntapäättäjiä. Siksi tulokset on tärkeää käsitellä myös päätöksenteon tasolla esimerkiksi palveluista vastaavassa lautakunnassa.

Jos palautetta kerätään ryhmältä, niin tulokset voisi käydä myös asiakasryhmässä läpi. Miltä tulokset kuulostavat? Mitä ratkaisuehdotuksia asiakkailla voisi olla esille nousseisiin kehittämisen kohtiin? Annettua palautetta voi vielä täydentää yhteisellä keskustelulla.

Tuloksista tiedottaminen

- Asiakkaat
- Muut kuntalaiset
- Media

Asiakaspalautteen tuloksista on hyvä tiedottaa laajemminkin. Tuloksista voi tehdä koosteen ainakin asiakkaiden nähtäväksi, esimerkiksi sosiaalitoimiston ilmoitustaululle tai verkkosivulle. Hyvä keino tavoittaa asiakkaita on myös koostaa tuloksista tiedote ja postittaa se toimeentulotukipäätösten mukana. Jos tuloksista halutaan tiedottaa laajemmin kuntalaisille, voi tiedottamisessa hyödyntää esimerkiksi kuntalaistiedotetta tai kunnan verkkosivuja.

Asiakas- tai kuntalaistiedotteen laatimisen vaiheessa olisi hyvä olla jo jotakin konkreettista kerrottavaa palautteen perusteella tehtävistä muutoksista. Näin vastaajat kokevat tulleensa kuulluksi ja pystyneensä vaikuttamaan asioihin.

Halutaanko palautteen keräämisestä ja tuloksista kertoa myös tiedotusvälineille? Asiakkaiden äänen kuuleminen palvelujen kehittämisessä on positiivinen asia ja siitä kannattaa kertoa rohkeasti paikalliselle medialle. Paikallislehden tai -radion kautta tieto asiakaspalautteen keräämisestä, saadusta palautteesta ja sen perusteella käynnistetyistä kehittämistoimista saadaan useampien kuntalaisten tietoon ja sosiaalityölle näkyvyyttä.

Jatkosta sopiminen

Asiakaspalautteen keräämisessä on hyvä olla systemaattinen. Henkilöstön ja johdon kanssa on hyvä tehdä pitkän aikavälin suunnitelma siitä, milloin ja millä tavalla palautetta kerätään jatkossa. Asioinnin lomassa annettavan palautteen keruu voi olla jatkuvaa, mutta esimerkiksi tempauksenomaisia palautepäiviä voisi järjestää vaikkapa 1–2 vuoden välein.

Asiakaspalautteen keräämisellä ja siitä tiedottamisella tavoitellaan myönteistä julkisuutta aikuissosiaalityölle. Sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä ruoditaan julkisuudessa toisinaan varsin raa'alla tavalla. Median ja suuren yleisön mielikuvat sosiaalityöstä tuntuvat olevan kovin kielteisiä. Myönteistä julkisuutta halutaan myös sosiaalitoimiston asiakkaille. Asiakkaamme ovat tavallisia ihmisiä, joilla on oikeus tulla arvostetuiksi ja kunnioitetuiksi.

– Sosiaalityöntekijä Anne Tanskanen 2014 –

Lähteet

Ilmonen, Kari. 2012. Osallisena ja asiakkaana palvelujärjestelmässä. Seminaariesitys 27.9.2012 Itä-Suomen Sosiaali- ja terveyspolitiikan päivillä. Viitattu 4.2.2014.

Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.) 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Sisäasianministeriö. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21. www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki.

Särkelä-Kukko, Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Artikkeli julkaistaan oSallisuuden jälijllä -julkaisussa toukokuussa 2014.

Tanskanen, Anne 2014. Palautteella paremmaksi -asiakasoslalisuutta arjen sosiaalityöhön. Teoksessa Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne (toim.) 2014: oSallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Sivut 110-121.

Tutustu myös Osallisuus -aiheiseen verkkosivustoon: **www.jelli.fi/osallisuus** Sivustolle on koottu osallisuutta käsitelevää kirjallisuutta, opinnäytetöitä jne. sekä erilaisia menetelmiä, joilla osallisuutta voi vahvistaa ja edistää.

Liitteet

Menetelmiä asiakaspalautteen keräämiseen

Plussat ja miinukset

Kuvaus
Erilaisia väittämiä tai kysymyksiä, joihin asiakas vastaa myöntävästi tai kieltävästi antamalla vastaukseksi plussan (+) tai miinuksen (-).

Esimerkkejä
Seinään kiinnitetyssä pahvissa kysymys ”tulitko kohdatuksi sosiaalitoimistossa asioidessasi?” Asiakas vastaa kysymyksiin kirjoittamalla vastauksen plus (+) tai miinus (-) tarralapuille. Tarralaput kiinnitetään pahville.

Arviointijana

Kuvaus
Asiakkaalle annetaan arvioitavaksi kysymyksiä tai väitteitä. Asiakkailta voidaan kysyä esimerkiksi arviota sosiaalitoimistossa saadun palvelun antamaan apuun kyseisellä asiointikerralla ja uskoa avun saannin tasosta jatkossa. Vastausalustana on jana, jonka toinen pää kuvaa erittäin suurta tyytyväisyyttä ja toinen pää erittäin suurta tyytymättömyyttä.

Esimerkkejä
Jana voi olla tehty esimerkiksi suurelle pahville, johon asiakas piirtää rastin haluamaansa kohtaan. Menetelmää voi soveltaa myös visuaalisesti esimerkiksi siten, että asiakasta pyydetään kiinnittämään langanpätkät heinäseipääseen sopiville korkeuksille siten, että seipään yläosa kuvaa suurta tyytyväisyyttä ja alaosa tyytymättömyyttä avun saantiin.

Väittämät - liikennevaloäänestys

Kuvaus

Sosiaalipalvelua koskevia väittämiä, joihin asiakkaat ottavat kantaa valitsemalla mielipidettään vastaavan liikennevalovärin (vihreä: samaa mieltä, keltainen: en osaa sanoa, punainen: eri mieltä)

Esimerkkejä

Väittämät voidaan kirjoittaa suurille pahveille ja asiakkaat vastata väittämiin eriväristen liimalappujen avulla. Väittämä-äänestyksessä voidaan käyttää myös isoja lasi- tai muovipurkkeja, joiden kyljessä on sosiaalitoimiston palveluja koskevia väittämiä (1/purkki). Asiakkaat valitsevat mielipidettään vastaavan väripaperin ja pudottavat paperipalan purkkiin.

Esimerkkejä väittämistä:
”Tiedän milloin sosiaalityöntekijäni on tavoitettavissa puhelimitse.”
”Sosiaalitoimistossa asiointi on auttanut minua.”
”Olen tyytyväinen saamaani palveluun.”
”Saan osallistua riittävästi minua koskevien asioiden/palveluiden suunnitteluun ja arviointiin.”
”Saan riittävästi tietoa minua koskevista palveluista ja etuuksista.”
”Saan tarvittaessa apua jos en ymmärrä mitä saamani päätös tarkoittaa”
”Minun on helppo tulla asioimaan sosiaalitoimistoon”

Jatka lausetta

Kuvaus

Paperille kirjoitettu lauseiden aloituksia, joihin asiakkaat kirjoittavat lopun. Lauseiden aloitukset valitaan siten, että niillä saadaan palautetta haluttuihin kysymyksiin tai teemaan.

Esimerkkejä

”Kun asioitani käsitellään, minä…”
”Haluaisin, että sosiaalityö…”
”Minua on auttanut…”
”Aikaa varatessani…”
”Tiedän omasta asiakkuudestani…”
”Joskus minua…”
”Kuntouttava työtoiminta antaa minulle...”
”Haluaisin kuntouttavaan työtoimintaan lisää…”

Palautekortit

Kuvaus
Kuvakortteja, joissa ihmisillä on erilaisia tunnetiloja. Kortteihin on kirjoitettu lauseen aloitus. Asiakkaat valitsevat itselleen sopivimmat kortit ja jatkavat aloitettuja lauseita.

Esimerkkejä
”Olen tyytyväinen…”
”Mietin…”
”Minua ärsyttää…”
”Ehdottaisin…”
”Toivoisin…”
”Sana on vapaa…”

Palvelu on… -juliste

Kuvaus
Isolle kartongille tai paperille kirjoitetaan lauseen aloitus, jossa palvelun nimi keskellä. Asiakkaat saavat kirjoittaa julisteeseen haluamiaan asioita, jotka kuvaavat ko. palvelua tai josta haluavat antaa palautetta.

Esimerkkejä
Lauseen aloitus ”Nuorisotalo on…”

Kuvakortit ja vuorovaikutusta kuvaavat sanat

Kuvaus
Kuvakorteilla voi selvittää työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Pöydälle levitetään erilaisia kuvakortteja sekä sanalappuja, jotka kuvaavat vuorovaikutusta. Asiakas valitsee kortin, joka hänen mielestä kuvaa parhaiten hänen ja työntekijän välistä vuorovaikusta. Tämän jälkeen asiakas valitsee sopivan vuorovaikutusta kuvaavan sana ja liittää sen mukaan kuvaan. Halutessaan asiakas voi myös keksiä sanan itse.

Esimerkkejä
Kuvakortteja erilaisista aiheista (maisemat, eläimet, piirroshahmot jne.)

Sanalistalla voi olla mm. seuraavia sanoja: rohkaiseva, luotettava, ystävällinen, ajatuksia tuova, kiireinen, neuvova, iloinen, tuttu, mukava, auttava, asiantunteva, voimaa antava, hauska, välitön, kiva.

Sanatehtävä - sosiaalipalveluissa käytetyn kielen ymmärrettävyys

Kuvaus

Sanatehtävän avulla voi selvittää asiakkaan näkemystä sosiaalityön arjessa käytettävän kielen ymmärrettävyydestä. Kootaan sanalista, johon poimitaan sosiaalityössä käytettyjä sanoja. Asiakas voi valita vastausvaihtoehdoista ”ymmärrettävä” tai ”vaatii selvennystä”.

Esimerkkejä

Esimerkkejä sosiaalityössä käytetyistä sanoista:
ehkäisevä sosiaalityö, harkinnanvarainen, hyvinvointi, lakisääteinen, minimi, taloudellisen tilan selvitys, perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki, ehkäisevä toimeentulotuki, perusmenot, tukipalvelu, tilapäinen, ensisijainen, viimesijainen, aktivointisuunnitelma, palvelusuunnitelma, palveluprosessi, elinkustannus, kohtuullinen, sosiaaliturvaetuus, sosiaalisen luototuksen palvelu.

Palautelomake/Palautekysely

Kuvaus

Kerätään asiakaspalautetta palautelomakkeella. Palautelomakkeessa voi käyttää monivalinta- ja avokysymyksiä. Kannattaa miettiä, mitkä ovat olennaisimmat asiat, joista halutaan tietoa, ja kysyä niitä. Liian pitkä kyselylomake voi karkottaa vastaajia.

Esimerkkejä

Lomakkeella voidaan kerätä palautetta esim. tietyn kuukauden ajan kerran vuodessa tai sitä voi olla aina saatavilla sosiaalitoimistossa. Olisiko mahdollista tarjota lomakkeen täyttöapua vammaisille, vanhuksille tai muille joiden hankala kirjoittaa itse?

Kuvasta kirjoittaminen

Kuvaus

Osallistujat valitsevat tehtävänannon mukaan erilaisista kuvista tai postikorteista sopivan ja kirjoittavat perustelut paperille. Kuva liitetään tekstin mukaan.

Esimerkkejä

”Valitse kuva, joka kuvaa palvelusta saamaasi apua. Kirjoita, miksi valitsit juuri tämän kuvan.”

Unelmien sosiaalitoimisto

Kuvaus
Asiakas kertoo, millainen olisi unelmien sosiaalitoimisto. Haastattelija kirjoittaa vastaukset ylös. Haastattelijan olisi hyvä olla joku muu kuin ennestään tuttu sosiaalitoimiston työntekijä, (esim. opiskelija).

Esimerkkejä
Apukysymyksenä voi olla esim.
”Millainen on unelmien sosiaalitoimisto?”
”Millaista palvelua unelmien sosiaalitoimistosta saisi?”

Ihme

Kuvaus
Kysytään asiakkailta: ”Jos tapahtuisi ihme, ja asiakas voisi muuttaa mitä tahansa sosiaalitoimen palveluissa, mitä tapahtuisi?” Asiakas kirjaa vastaukset paperille, ja palauttaa vastaukset laatikkoon.

Haastattelu

Kuvaus
Avoin haastattelu tai teemakeskustelu asiakkaan palvelukokemuksista. Keskustelua varten tarvitaan rauhallinen tila, myös haastattelijan olisi hyvä olla joku muu kuin sosiaalitoimiston työntekijä, esim. opiskelija. Haastattelija voi kirjata vastuksia haastattelutilanteessa tai asiakkaan luvalla nauhoittaa keskustelun.

Esimerkkejä
Haastattelukysymyksinä voi olla esim.:
”Millaista palautetta halut antaa sosiaalitoimiston palveluista?”
”Mikä sosiaalitoimiston palveluissa on hyvää ja mitä voisi vielä kehittää?”

Vapaa palaute

Kuvaus
Antaa asiakkaalle mahdollisuuden antaa vapaasti palautetta asioista, jotka hänellä ovat päällimmäisenä mielessä.

Esimerkkejä
Palautteet kirjoitetaan tarralapuille ja kiinnitetään seinällä olevalle suurelle pahville. Voidaan kerätä myös palautelaatikkoon, jolloin palautteet eivät tule muiden nähtäväksi.

Menetelmiä palautteen keräämiseen ryhmissä

Learning cafe

Kuvaus

Osallistujat jaetaan ryhmiin ja ryhmät asettuvat pöytiin keskustelemaan. Jokaisessa pöydässä on yksi kysymys keskusteltavana. Kysymys on kirjoitettu pöytään jaettuun isoon paperiin. Keskustellaan aiheista pöydissä ja kirjoitetaan ajatuksia papereihin. Työskentelyä helpottaa, jos jokaisessa pöydässä on isäntä/emäntä, joka tekee muistiinpanoja ja vauhdittaa keskusteluja. Keskustellaan pöydittäin sovittu aika ja sen jälkeen vaihdetaan pöytiä ja keskusteluaiheita.

Esimerkkejä

Mahdollisia keskustelukysymyksiä:

”Millaista palautetta haluaisit antaa sosiaalipalveluista?”

”Oletko saanut palveluista riittävästi tietoa?”

”Miten saamasi palvelu on vaikuttanut elämääsi? Kerro esimerkkejä”

”Koetko, että mielipiteesi on huomioitu ja sinua on kuultu asiakkaana omassa asiassasi?”

Sarjakuva

Kuvaus

Kootaan isolle paperille valmiista sarjakuvahahmojen kuvista ja puhekuplista. Ryhmäläiset valitsevat sarjakuvahahmot ja kirjoittavat puhekupliin tekstit. Ryhmä voi valita itse sarjakuvan muodon (juonellinen kertomus, jokaista ryhmäläistä kuvaava hahmo puhekuplineen tms.) . Ryhmä esittelee valmiin sarjakuvan ja avaa hahmojen valintaa sekä ajatuksia. Keskustelu kirjataan, lopuksi kysytään lupa voidaanko tuotos laittaa esille.

Esimerkkejä

Sarjakuvan aiheena voi olla esim. ”meidän työpajamme”

Tilkkutyö

Kuvaus

Asiakas valitsee kyseessä olevaa palvelua parhaiten kuvaavan tilkun ja kiinnittää sen osaksi yhteistä työtä. Keskustellaan tilkkutyön herättämistä ajatuksista asiakkaiden kanssa ja kirjataan keskustelussa nousseet asiat ylös. Tilkkutyön kokoaminen sopii virittäytymiseen ja keskustelun herättelyyn esim. ennen Learning cafe -työskentelyä.

Esimerkkejä

Tilkkutyön voi toteuttaa esimerkiksi solmimalla erivärisiä tilkkuja ja kangassuikaleita kanaverkosta tms. muotoiltuun lieriöön. Valmis työ voidaan laittaa esille esim. sosiaalitoimistoon.

Tunnemaalaus

Kuvaus

Vapaata maalausta annetun aiheen (esimerkiksi sosiaalitoimiston asiakkuus) herättämien tunteiden pohjalta. Maalaus sopii virittäytymiseen ja keskustelun herättelyyn ennen täsmällisempää palautteen keräämistä (esim. Learning cafe -työskentely).

Esimerkkejä

Maalauspohjina voidaan käyttää pahvia, vanhoja päreitä tms. ja maalaamiseen esim. sormivärejä tai väriliituja kohderyhmä huomioiden. Töistä voidaan koota yhteisteos ja laittaa se esille esim. sosiaalitoimistoon.

Värikollaasi

Kuvaus

Osallistujat luovat seinälle yhteisen palvelua kuvaavan värikollaasin valitsemalla palvelua parhaiten kuvaavan väripaperin ja kiinnittämällä sen osaksi yhteistä työtä. Keskustellaan kollaasista ja kirjataan keskustelua muistiin: miksi valittiin tiettyjä värejä ym. Kollaasin kokoaminen sopii virittäytymiseen ja keskustelun herättelyyn ennen varsinaista työskentelyä (esim. Learning cafe).

Kaupungin sosiaalitoimisto

ASIAKASPALAUTEKYSELY SOSIAALITOIMISTON ASIAKKAILLE KUUKAUSI VUOSI

1) Missä asioissa olet asioinut sosiaalitoimistossa?
Aikuissosiaalityö/Toimeentulotuki____ Lapsiperheiden palvelut____
Muu, mikä?_____

2) Saitko sosiaalitoimistosta sitä palvelua, mitä tulit hakemaan?
Kyllä____ Ei_____

Voit halutessasi perustella vastauksesi

_____
_____
_____

3) Tiedätkö miten asiasi hoitaminen jatkuu?
Kyllä____ Ei_____

Jos vastasit ei, millaista lisätietoa olisit kaivannut?

_____
_____
_____

4) Mitä mieltä olet seuraavista väitteistä? Ympyröi mielestäsi sopivin vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Sosiaalitoimiston aukioloajat ovat riittävät	1	2	3	4	5
Sosiaalitoimiston puhelinajat ovat riittävät	1	2	3	4	5
Sosiaalitoimiston sijainti on hyvä	1	2	3	4	5
Saan tarvittaessa yhteyden työntekijään riittävän nopeasti	1	2	3	4	5
Sosiaalitoimiston odotustilat ovat viihtyisät	1	2	3	4	5
Asiakastiloissa olevat tietokone ja tulostin toimivat	1	2	3	4	5

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Sosiaalitoimiston sijainnista ja aukioloajoista on helppo saada tietoa	1	2	3	4	5
Sosiaalitoimiston palvelusta on helppo saada tietoa	1	2	3	4	5
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	1	2	3	4	5
Olen saanut asiallista kohtelua	1	2	3	4	5
Minulle on varattu aikaa riittävästi	1	2	3	4	5
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	1	2	3	4	5
Saamani päätökset ovat olleet ymmärrettäviä	1	2	3	4	5
Olen voinut osallistua palvelujeni suunnitteluun ja arviointiin	1	2	3	4	5
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	1	2	3	4	5
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	1	2	3	4	5

5) Mitä parantaisit sosiaalitoimiston palveluissa?

6) Mitä muuta haluaisit sanoa sosiaalitoimiston palveluista (ruusuja, risuja, kehittämisehdotuksia jne.)?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Kysymys 7 koskee asiakkaita, jotka ovat asioineet sosiaalitoimistossa <u>toimeentulotukiasioissa.</u>

7) Onko toimeentulotuen hakemisen ohjeistus mielestäsi selkeä?
Kyllä____ Ei____

Jos vastasit ei, miten ohjeita voisi parantaa?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Kiitos vastauksesta! Saatua palautetta käytetään sosiaalitoimiston kehittämistyössä.

ASIAKASPALAUTEPÄIVÄ

(Paikkakunta) sosiaalitoimistossa

osoite

Viikonpäivä, päivämäärä, kellonaika

▶Millaisia kokemuksia sinulla on sosiaalitoimiston tarjoamista palveluista?

▶Millaista palautetta haluat antaa saamastasi palvelusta?

▶Tule kertomaan ajatuksistasi sosiaalitoimiston asiakaspalautepäivään!

Kahvitarjoilu, tervetuloa!

Palautteen antaminen on luottamuksellista ja palautteet käsitellään nimettöminä. Saatua palautetta käytetään sosiaalitoimiston kehittämistyössä. Asiakaspalautepäivän toteutuksesta vastaavat sosionomiopiskelijat.

Vastaamalla vaikutat!

Asiakaspalautepäivän järjestävät:
Kaupungin sosiaali- ja terveystoimi
ja ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat