



Vantaa—Kerava-sote  
Asukkaan asialla -hanke



## **Kelan ja aikuissosiaalityön ohjaus- ja neuvontapisteiden yhteistyön toimivuuden asiakaskokemuskysely**

**Vastaamalla pääset vaikuttamaan palveluiden kehittämiseen!**

**Tämän kyselyn avulla mitataan asiakaskokemusta aikuissosiaalityön ohjaus- ja neuvontapisteiden sekä Kelan yhteistyön toimivuudesta. Kyselyssä on monivalintakysymyksiä ja väittämiä, joissa kokemusta arvioidaan asteikolla sisältäen vaihtoehdot täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei erimieltä eikä samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Lisäksi kyselyssä on yksi avoin kysymys. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia.**

**Vastauksia hyödynnetään Keravan sosiaalitoimen ohjaus- ja neuvontapisteiden palveluiden sekä tulevan Vantaa - Kerava hyvinvointialueen neuvonnan ja asiakasohjauksen kehittämisessä.**

**Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömästi. Tulokset käsitellään täysin luottamuksellisesti. Vastauslomakkeita käsitellään tietosuojavaatimusten mukaisesti.**

**Keravan kaupunki suojaa kaikkien asiakkaiden ja toimintaan osallistuvien yksityisyyttä ja noudattaa kaikessa henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuojasetusta (2016/679) ja yksityisyyden suojasta työelämässä annettua lakia (759/2004, muutoksineen) sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä ja hyvää tietojenkäsittelytapaa.**

## 1. Oletko asioinut aiemmin ohjaus- ja neuvontapisteellä

- Ensimmäinen kerta
- Useita kertoja

## 2. Ikäryhmä

- 18-29 vuotias
- 30-64 vuotias
- yli 65 vuotias

## 3. Asioinnin syy? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- Asumiseen ja arjen hallintaan liittyvät asiat
- Asunnottomuus
- Terveystila
- Päihteet (käyttö, käytöstä irtaantuminen, toipumisen tuki)
- Yksinäisyys
- Työllistyminen tai opiskelu
- Perheen tilanteeseen liittyvät asiat
- Vammaispalvelut (kuljetuspalvelut, apuvälineet)
- Maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvät asiat
- Akuuttikriisi (esim. tulipalo, väkivaltatilanne)
- Kelan asiat
- Täydentävä toimeentulotuki (laskut, velat, ulosotto)
- Oman työntekijän tavoittelu/ sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen asiakkuuteen liittyvä tiedustelu
- Sähköisen asioinnin tuki
- Muu, mikä?

#### 4. Miten sinua autettiin? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- Oman tilanteeni ja palveluiden tarpeiden selvittäminen sosiaaliohjaajan kanssa
- Oman tilanteeni ja palveluiden tarpeiden selvittäminen sosiaaliohjaajan ja Kelan työntekijän kanssa yhdessä
- Neuvonta
- Perustoimeentulotukihakemuksen täyttö
- Täydentävän toimeentulotuen hakemuksen täyttö
- Sosiaalitoimiston työntekijä ottaa minuun yhteyttä jatkotapaamisajan sopimiseksi
- Sain jatkotapaamisajan Kelaan
- Muu, miten?

#### 5. Valitse alla olevista väittämistä itseäsi lähinnä oleva yksi vaihtoehto. Mikäli koet, ettei asia koske tilannettasi, voit valita kohdan "ei erimieltä, eikä samaa mieltä."

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin erimieltä	Ei erimieltä, eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Sain riittävästi tietoa eri palveluista jotka auttavat tilanteessani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi tietoa perustoimeentulotuesta ja täydentävästä toimeentulotuesta, jotka auttavat tilanteessani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tietoa miten asiat tulevat tämän käynnin jälkeen etenemään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin lähtiessäni minne voin ottaa yhteyttä, jos tarvitsen apua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapaamiseen liittyvät asiat hoidettiin ammattitaitoisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaaliohjaajan ja Kelan työntekijän yhteistyö auttoi tilanteessani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

