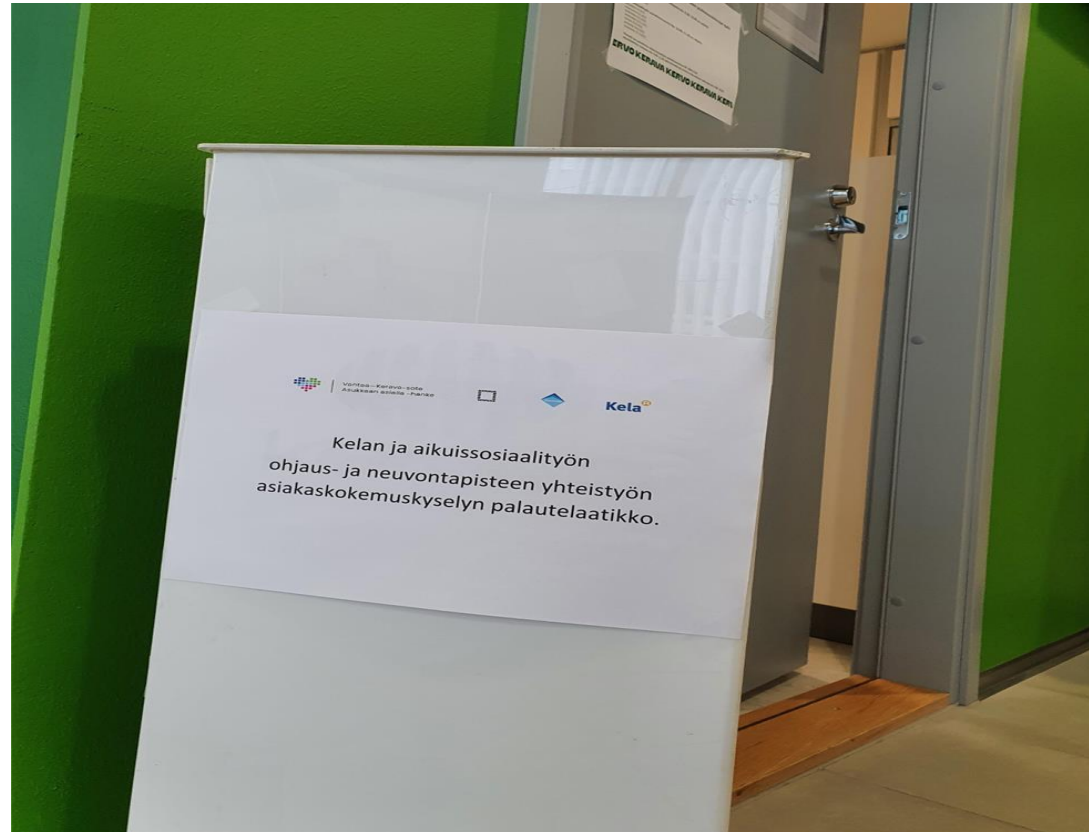


Kelan ja aikuissosiaalityön ohjaus- ja neuvontapisteen (sosiaalineuvonta 1.1.2023 alkaen) yhteistyön asiakaskokemuskyselyn tuloksien koonti ja johtopäätökset ajalta 1.6.-30.12.2022.

Vastaajat 10



Asiakaskokemuskyselyn tuloksien koonti ja johtopäätökset ajalta 1.6.2022 – 30.12.2022, 1/2

- Asiakkaat arvioivat, että heidän palveluiden tarpeita ja tilanteita **arvioitiin yhdessä sosiaaliohjaajaan ja Kelan työntekijän kanssa yhteistyössä**. Asiakkaat saivat **neuvontaa ja ohjausta sekä tietoa perustoimeentulotuen ja täydentävän toimeentulotuen hakemiseen liittyen**. Kaksi (2) vastaajaa oli saanut tiedon, että heihin otetaan yhteyttä jatkoajan saamiseksi sosiaalipalveluista ja yksi (1) asiakas sai jatkotapaamisajan Kelan työntekijän luokse.
- Asiakkaat kokivat Kelan sekä ohjaus- ja neuvontapisteiden yhteistyön auttaneen heitä omissa tilanteissaan. Kaikkien väittämien keskiarvo oli vähintään 4,5. Vastaajista kymmenen (10) arvioivat työntekijöiden olevan ammattitaitoisia. Sosiaaliohjaajan ja Kelan yhteistyön koki yhdeksän (9) vastaajaa auttaneen heitä omassa tilanteessaan, keskiarvot 5,0. Asiakkaat saivat tietoa miten heidän asiat tulevat käynnin jälkeen etenemään ja asiakkaat tiesivät, mihin voivat ottaa yhteyttä käynnin jälkeen, jos tarvitsevat apua. Tulosten perusteella voidaan todeta, että **vastaajat olivat todella tyytyväisiä saamaansa Kelan sekä ohjaus- ja neuvontapisteiden yhteistyöhön**. Vastaajat kokivat saaneensa ammattitaitoista palvelua. Vastaajat kokivat, että **sosiaaliohjaajan sekä Kelan yhteistyö auttoi heidän tilanteessaan**.
- Asiakkaat suosittelisivat sosiaaliohjaajan ja Kelan yhteistyötä erittäin todennäköisesti muille, NPS 80.

Asiakaskokemuskyselyn tuloksien koonti ja johtopäätökset ajalta 1.6.2022 – 30.12.2022, 2/2

- Avointa palautetta antoi seitsemän (7) vastaajaa. **Palautteessa kiitettiin yhteistyöstä, asiakaspalvelusta ja todettiin työntekijöiden olevan avuliaita ja ystävällisiä.**
- Johtopäätöksenä asiakkaiden vastauksien **pohjalta todetaan sosiaalipalveluiden neuvonnan ja Kelan yhteistyön auttavan asiakkaiden tilanteiden ja avun tarpeiden hoidossa.**
- Kyselyn voisi toteuttaa uudelleen asiakkaille vuoden 2024 aikana Keravan ja Vantaan sosiaalineuvonnan palvelupisteissä, jolloin olisi mahdollista saada uudestaan asiakaskokemusta esille sosiaalineuvonnan ja Kelan yhteistyön toimivuudesta sekä mahdollisesti vertailtavia tietoja Vantaan ja Keravan alueilla tapahtuvasta Kelan ja sosiaalineuvonnan yhteistyöstä.