

ASIAKASPALAUTE 2017

Vuotuinen asiakaspalautekysely kohdistui tänä vuonna kuntaorganisaatioiden yhteistyötahoihin. Palautekyselyn toteutimme Optima verkkokuntoutusympäristön sähköisellä lomakkeella ajalla 29.8.-22.9.2017. Tehtävänantona oli arvioida erilaisia väittämiä Sähäkkä kuntoutuspalveluihin ja yhteistyöhön liittyen.

Vastaajista 20% edusti lastensuojelua 80% mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Vastaajissa oli tasaisella jakaumalla sekä hallinnon että palveluohjauksen edustajia. Vastausajan pidentämisestä huolimatta vastausprosentti jäi 8:aan ja näin ollen palautteen yleistettävyyttä jää varsin heikoksi. Yhteenvedossa esittelemme kuitenkin palautteen **kaikki osa-alueet, tuoden erityisesti esille ne kohdat, joista vastaajien joukossa oltiin samaa mieltä.**

Sähäkkä palvelujen tuntemus

Pääasiassa kaikki vastaajat tiesivät hyvin mikä Sähäkkä on, minkälaisia palveluja tuotamme ja mitkä ovat palvelujemme keskeiset toimintaperiaatteet.

Yhteistyö Sähäkkä kanssa

Suuri joukko vastaajista oli osallistunut Sähäkkä järjestämään yhteistyötapahtumaan. Kuntoutuspalaveri oli tapahtumista yleisin. Myös strategisia neuvotteluja Sähäkkä kanssa on käyty. Vastaajien joukko oli lähes yksimielinen siitä, että asiakastyöhön liittyvien yhteistyökäytänteiden kehittäminen olisi yksi tärkeimmistä yhteistyötä edistävästä tekijöistä. Yhtälailla kannatusta sai yhteisten tavoitteiden tarkempi määrittäminen. Asiakasrajapinnan yhteistyön osalta vastaajat olivat yksimielisiä – kuntoutuksessa oleviin nuoriin liittyvän yhteydenpidon tulee toteutua vähintään kerran kuukaudessa. Kirjallinen kuntoutustiedote palvelisi vastaajista noin puolen mielestä parhaiten tätä tarvetta.

Asiakaskokemus

Sähäkässä olemme päättäneet ottaa asiakaskokemuksen yhä vahvemmasi osaksi toiminnan kehittämistä ja suunnittelua. Vastaajia pyydettiin kuvaamaan yksittäisillä sanoilla (max 3) hyvän asiakaskokemuksen peruspilareita. Kolme selkeimmin esille nousutta tekijää olivat luotettavuus, tiedonkulku ja kuntoutuksen vaikutukset.

Sähäkkä Oy - Hallinto	Sähäkkä-Oulaisten yksikkö	Sähäkkä-Ylivieskan yksikkö	Sähäkkä-Jyväskylän yksikkö
Valtakatu 4, 4. Krs	Leipurinkatu 11	Haapavesitie 813	Taitoniekantie 3, 2.krs
84100 Ylivieska	86300 Oulainen	84650 Ylivieska	40740 Jyväskylä
P. 040 5850 469	P. 040 5643 820	P. 044 5560 244	p. 0400 804 200

Yhteinen kehittäminen

Yhteistyön yhteisen kehittämisen osalta vastaajia pyydettiin ideoimaan työtapoja, jolla he toivoisivat kehittämisen Sähäkkän palvelujen ja toiminnan osalta tapahtuvan. Yhtenä ideana esitettiin useammin kuin kerran yhteydenpidon tiivistäminen kuntoutujien asioissa kotikunnan kanssa. Myös vierailumahdollisuus yksiköissä nostettiin esille ja yhteiset työpajat.

Vapaa sana

Vapaassa sanassa Sähäkkä sai kiitosta toiminnan tavoitteellisuudesta, hyvästä tiedottamisesta ja selkeistä kuntoutusraporteista. Edelleen peräänkuulutettiin tarkempaa kuntoutussuunnitelmaa, ja sen avoimuutta palvelujen maksavalle taholle. Yhtälailla kuntoutujan oman sitoutumisen merkitystä korostettiin.

YHTEENVETO TULOKSISTA:

Pieni vastaajien joukko aiheutti sen, että selkeitä kehittämiskohteita on vastauksien hajonnan vuoksi vaikea tunnistaa. Vähäisestä vastaajien määrästä huolimatta asiakaspalaute antoi kuitenkin vihjeitä siitä, mitä kehittämisen alueita Sähäkkän palveluihin ja yhteistyöhön liittyy. Hyvän asiakaskokemuksen kuvauksiin viitaten kehittämistoimiemme keskiössä tulevat olemaan tiedonkulun vahvistaminen ja kuntoutustyön vaikutusten osoittaminen. Otimme vastaan ilolla myös idean yhteisistä työpajoista. Yhteinen tekeminen yhteisten asioiden äärellä liene yksi tehokkaimmista tavoista vahvistaa myös keskinäistä luottamusta.

Kuntoutustyön vaikutusten osalta kehittämistoimemme tavoitteiden asettamisen ja jatkuvan arvioinnin vahvistamisen osalta ovat jo käynnistyneet. Olemme läpivalaisseet nykyisiä arviointikäytänteitä ja uudistamme työtapoja, jotka tukevat sekä tavoitteiden asettamista että kuntoutuksen vaikutusten mittaamista. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. RAI-arviointityökalujen ja GAS-menettelmän vahvempaa roolia osana kaikkien yksiköiden kuntoutusprosessia.

Kiitämme kaikkia kyselyyn vastanneita. Mikäli olit vastaajien joukossa ja koet, että jokin juuri sinulle tärkeä asia jäi yhteenvedossa käsittelemättä, olethan rohkeasti yhteydessä!

Anu Vuolukka
Toimialajohtaja

P. 044 5020 155

anu.vuolukka@sahakka.fi

Kuntoutuspalvelut Sähäkkä Oy

Sähäkkä Oy - Hallinto	Sähäkkä-Oulaisten yksikkö	Sähäkkä-Ylivieskan yksikkö	Sähäkkä-Jyväskylän yksikkö
Valtakatu 4, 4. Krs	Leipurinkatu 11	Haapavesitie 813	Taitoniekantie 3, 2.krs
84100 Ylivieska	86300 Oulainen	84650 Ylivieska	40740 Jyväskylä
P. 040 5850 469	P. 040 5643 820	P. 044 5560 244	p. 0400 804 200