



SOCOM

Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy



Kuntatoimijoiden kokemuksia Henkilökohtaisen avun keskuksen Henkka:n toiminnasta

Toteutus

- Sähköpostitse lähetetty Webropol-kysely maaliskuussa 2018
- Vastauksia saatiin yhdeksältä kuntatoimijalta (Kouvola 6kpl, Eksote 2kpl ja Miehikkälä-Virolahti 1kpl)

Kuinka Henkka on vaikuttanut vammaispalveluiden työhön?

- Saa ohjausta, neuvoa ja tukea (myös asiakkaille) henkilökohtaisesta avusta
- Apuna avustajien etsinnässä
- On vähentänyt palveluohjaajalle (ja sosiaalityöntekijöille) tulleiden puhelujen/kyselyjen määrää koskien henkilökohtaista apua
- Helpottanut sosiaalityöntekijöiden työtaakkaa
- Erilaisen henkilökohtaiseen apuun liittyvän tiedon keskitetty paikka

Miten Henkka on onnistunut avustajien välityksessä lyhyt- ja pitkäaikaisiin avun tarpeisiin?

- Yleensä hyvin. Lyhytaikaisissa/kiireellisissä tilanteissa enemmän vaikeuksia
- Melko huonosti. Puheluihin ei vastata
- Välillä hyvin
- Kohtuullisen hyvin
- Avustajien tiedot eivät välttämättä ole ajan tasalla (Avustajainfossa)

Miten Henkka:n ohjaus- ja neuvontapalvelut toimivat

- Erittäin hyvin (1)
- Melko hyvin (6)
- Melko huonosti (1)
- Erittäin huonosti (1)

Henkka:n työntekijöiden tavoitettavuus

- Puhelimella: ka 3,33
- Sähköpostilla: ka 4,33
- Tekstiviestillä: ka 3,33

Yhteydenottopyyntöön on vastattu

- Samana päivänä (6)
- Seuraavana päivänä (1)
- 2 – 5 päivän aikana (1)
- Ei lainkaan (1)

Kehittämissideoita Henkka:n palveluiden parantamiseksi

- Lisää ihmisiä vastaamaan puheluihin
- Pidempi puhelinaika
- Selkeämmät puhelinaijat

Kokonaisarvosana Henkka:n toiminnasta

4,22

(Asteikolla 1 – 5)

Kuinka tyytyväinen olette tilitoimisto Posti Kotipalvelut Oy:n palveluihin?

- Melko tyytyväinen (2)
- En osaa sanoa (1)
- Melko tyytymätön (6)

Kehittämissideoita Posti Kotipalvelut Oy:n palveluiden parantamiseksi

- Tieto ei kulje, palkat eivät tule ajallaan
- Tarkkuutta palkanmaksuun
- Viesteihin vastataan monen päivän viiveellä
- Parempi tavoitettavuus
- Joustavuus palkanmaksussa (jos tunti-listat tulevat myöhässä)
- Avustajalle maksettu palkka ilman tunti-listaa

Kokonaisarvosana Posti Kotipalvelut Oy:n toiminnasta

2,67

(Asteikolla 1 – 5)