# Palautekysely neuvontapalvelusta

1. Arvioi seuraavia väittämiä. Jos asiointisi ei koskenut väittämässä olevaa asiaa, voit jättää kyseisen väittämäkohdan tyhjäksi.

|  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | TÄYSIN ERI MIELTÄ | JOKSEENKIN ERI MIELTÄ | JOKSEENKIN SAMAA MIELTÄ | TÄYSIN SAMAA MIELTÄ |
| **Tulin kuulluksi neuvonnan aikana** |  |   |  |   |
| **Sain neuvontapalvelusta tarvitsemaani tietoa** |   |   |   |   |
| Lue lisää väittämistä s. 2 |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |

1. Kerro omin sanoin, mitä hyötyä sinulle oli neuvontapalvelusta

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Miten neuvontapalvelua voisi mielestäsi parantaa?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Muuta palautetta ja terveisiä neuvontapalvelun järjestäjille

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Lomakkeen käyttöohje

Lomakkeen avulla voi kerätä palautetta neuvonta-/tukipalvelusta. Asiakas voi täyttää kyselyn käynnin aikana tai lopuksi verkkokyselynä tai paperiversiona. Tarvittaessa työntekijä voi kysyä kysymykset suullisesti asiakkaalta ja kirjoittaa vastaukset lomakkeeseen asiakkaan puolesta. Jos neuvontakäyntejä tai puheluita on paljon, palautetta voi kerätä myös otoksena.

**Pidä lomake tiiviinä ja helppona vastaajalle.** Mieti kyselyä tehdessäsi, mitä tietoa tarvitset oman toimintasi kehittämiseen, tulosten osoittamiseen sekä raportointiin rahoittajalle.

**Muokkaa lomake toimintaanne sopivaksi.** Alla on lisäkysymyksiä ja -tietoa, joiden avulla lomaketta voi muokata ja täydentää.

**Kerro, mihin kyselyn tietoja käytetään** Esim*. Hyödynnämme vastauksia rahoittajalle raportointiin, toiminnan kehittämiseen ja viestintään. Emme julkaise vastauksia, joista yksittäinen vastaaja voi olla tunnistettavissa.*

### Kysymysvaihtoehtoja

Väittämiä voi muokata, lisätä tai poistaa. Jos käytät enemmän kuin kuusi väittämää, jaa ne useampaan väittämäpatteristoon otsikoinnin avulla.

**Valitse parhaiten käyntisi syytä kuvaavat kohdat (voit valita useita kohtia)**

* tarvitsin tietoa
* tarvitsin tukea
* tarvitsin ohjausta palveluihin
* tarvitsin keskustelukumppania
* muu syy, mikä?

 **Oletko hyödyntänyt palvelua aikaisemmin?**

* En, tämä oli ensimmäinen käyntini.
* Kyllä, tämä oli \_\_\_\_ käyntini. Merkitse, monesko käynti tämä oli sinulle.

 **Mistä sait tiedon neuvontapalvelusta?**

* Tähän voi laittaa vaihtoehtoja sen mukaan, missä toimintaa on mainostettu, esim. yhdistyksen verkkosivut, some, lehti, tuttava jne.

### Väittämiä

|  |  |
| --- | --- |
| * Sain ohjausta minulle sopiviin palveluihin
* Pääsin eteenpäin asiani kanssa
* Neuvonta lisäsi luottamustani siihen, että asiani järjestyy
* Sain uusia näkökulmia arkeen
* Sain lisää voimavaroja
* Sain tietoa minulle sopivista palveluista
 | * Neuvontapalvelun henkilökunta oli asiantuntevaa
* Voin suositella neuvontapalvelua muille (apua tarvitseville)
* Käynti oli onnistunut
* Koin asioinnin neuvontapalvelussa helpoksi
 |