

# Ostopalvelujen asiakkaana – asiakkaan tiedontarpeet ja niihin vastaaminen

## Imatran vammaisneuvosto

Vastaajan nimi (vapaaehtoinen)

---

Taustaorganisaatio (vapaaehtoinen)

---

Arvioi minkälaista tietoa asiakas tarvitsee saamastaan **ostopalvelusta** joko kokemuksesi tai arviosi perusteella asteikolla 1 - 5.

Osa kysyttävistä asioista, koskee vain osaa palveluja (merkitty suluilla).

Voit lisäksi jättää vapaamuotoista palautetta, kommentteja ja huomioita. Palautteesi käsitellään luottamuksellisesti

### Henkilöstö

	<i>tiedon merkitys erittäin vähäinen</i>	<i>tiedon merkitys melko vähäinen</i>	<i>En osaa sanoa tai neutraali</i>	<i>tiedon merkitys melko suuri</i>	<i>tiedon merkitys erittäin suuri</i>
Henkilöstön määrä ja osaaminen	1	2	3	4	5
Vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien osaaminen	1	2	3	4	5
Vieraiden kielten osaaminen	1	2	3	4	5
Muu, mikä	1	2	3	4	5

### Toimitilat

Toimitilojen ja lähiympäristön esteettömyys	1	2	3	4	5
Lähialueen palvelut (asumispalvelut, päivä- ja työtoiminta)	1	2	3	4	5
Sprinkleri (automaattinen sammutusjärjestelmä)	1	2	3	4	5
Asuntojen koko ja varustelu (asumispalvelut)	1	2	3	4	5
Toimitilojen käyttöönottovuosi (asumispalvelut, päivä- ja työtoiminta)	1	2	3	4	5

Asiakaspaikkojen määrä (asumispalvelut, päivä- ja työtoiminta)	1	2	3	4	5
Muu, mikä					

### Palvelun sisältö

Palvelun sisältö (esim. missä asioissa henkilöstön tulee avustaa)	1	2	3	4	5
Palvelun peruuntumisen periaatteet (esim. henkilökohtainen apu)	1	2	3	4	5
Lääkehoidon järjestäminen	1	2	3	4	5
Asiakasmaksujen perimisperiaatteet esim. vuokran määrä	1	2	3	4	5
Tietoturvan ja tietosuojan järjestäminen	1	2	3	4	5
Ruokahuollon järjestäminen (esim. asumispalvelut)	1	2	3	4	5
Asiakkaiden rahavarojen säilyttämisen periaatteet (esim. asumispalvelut)	1	2	3	4	5
Rajoitustoimenpiteiden käytön periaatteet (kehitysvammahuolto)	1	2	3	4	5
Reklamaatioiden ja laatupoikkeamien käsittely	1	2	3	4	5
Asiakasasiakirjojen laatiminen, säilyttäminen ja omien tietojen tarkastusoikeus	1	2	3	4	5
Palveluntuottajan toiminnassa havaitut epäkohdat (Eksote, Aluehallintovirasto)	1	2	3	4	5
Muutokset palveluissa (esim. uuden kilpailutuksen jälkeen)	1	2	3	4	5
Muu, mikä	1	2	3	4	5

### Millä tavalla tietoa tulisi antaa?

		<i>tiedon merkitys erittäin vähäinen</i>	<i>tiedon merkitys melko vähäinen</i>	<i>En osaa sanoa tai neutraali</i>	<i>tiedon merkitys melko suuri</i>	<i>tiedon merkitys erittäin suuri</i>
Esite	1	2	3	4	5	
Opas	1	2	3	4	5	
Verkkosivut	1	2	3	4	5	
Suullisesti palveluohjaaja/sosiaalityöntekijä	1	2	3	4	5	
Keskustelutilaisuudet	1	2	3	4	5	



Sosiaalinen media	1	2	3	4	5
Lehtijutut, perinteinen media	1	2	3	4	5
Muuten, miten?	1	2	3	4	5

**Kuka tiedottamisesta ensisijaisesti vastaa (ympyröi vastuutaho)**

Eksote

Palveluntuottaja

**Vapaamuotoista palautetta / voi lähettää myös [leena.luukka@eksote.fi](mailto:leena.luukka@eksote.fi)**