

<http://www.turku.fi/sosiaalipalvelujen-asiakasneuvonnan-chat>

Sosiaalipalvelujen asiakasneuvonnan chat

Kysy meiltä

- sosiaalipalveluista (esimerkiksi taloudelliset vaikeudet, elämäntilanteet, arjen hankaluudet, päihdeongelmat, muu hankala elämäntilanne)

Autamme sinua


- toimeentulotuen hakemiseen liittyvissä kysymyksissä. Jos et tiedä, kuuluuko toimeentulotukiasi tai - hakemuksesi kaupungille vai Kelaan, autamme asian selvittämisessä

Chat palvelee arkin klo 9-11

Chatin kautta saat yleisluontoisia neuvoja sosiaalipalveluista sekä ohjausta täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemiseen. Chatissa ei käytetä henkilötietoja eikä sen kautta voi varata aikaa. Näissä tilanteissa voit soittaa asiakasneuvonnan palvelunumeroon p. 02 262 5001 (klo 9-14) tai [asioida info-pisteessä \(Linnankatu 23, ma, ti, ke, pe klo 9-15 ja to klo 9-14\)](#).

Chatissa kädyt keskustelut tallentuvat ja niitä voidaan käyttää palvelun kehittämiseen. Halutessasi voit saada käymäsi chat-keskustelun omaan sähköpostiisi.

Mikäli kaikki palveluneuvojamme ovat varattuja, näet jonotilanteen chat-ikkunan alareunasta.


Etuuskäsittelyn asiakaspalvelun Chat on suljettu tällä hetkellä.
Palvelemme chatissa arkin klo 9-11.

Näyttökuvaa

Esimerkki keskustelusta, mysteeriasiakas:

Aihe: Chat keskustelu

Asiakas 09:26:22
Milloin voin hakea ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea?

Asiakaspalvelija 09:26:53
Täytyy olla ensin perustoimeentulotukipäätös Kelasta

Asiakas 09:27:17
Missä tilanteessa voin hakea ehkäisevää toimeentulotukea?

Asiakaspalvelija 09:30:18
Jos sinulla on erityisiä menoja, joita perustoimeentulotuki ei kata

Asiakas 09:30:31
Pitääkö minun varata sosiaalitoimistosta aika?

Asiakaspalvelija 09:31:12
ei tarvitse, voit täyttää hakemuksen sähköisesti netissä tai tulla täyttämään hakemus tänne sosiaalitoimiston infoon ensimmäiseen kerrokseen

Asiakas 09:32:45
Mistä lomake löytyy?



Asiakaspalvelija 09:33:53
www.turku.fi ja sieltä sosiaalipalvelut ja tuet ja etuudet

Asiakas 09:34:31
Pääsenkö keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa?

Asiakaspalvelija 09:35:27
pääset jos haluat, oletko uusi asiakas vai aiemmin asioinut täällä? Chatin kautta emme varaa aikoja. Mikäli haluat ajan sinun on soitettava numeroon 02-2625001

Asiakas 09:37:07
Kiitos, hienot vastaukset, näillä pärjällään! ps. saanko tämän vielä sähköpostiini markku.hallikainen@vasso.fi :)

Asiakaspalvelija 09:37:39
siis koko tämän keskustelun?

Asiakas 09:40:03
Jos mahdollista, tarkoitus on näistä vastauksista ottaa materiaalia matalan kynnyksen hyvänä käytäntönä, Elina Wiljasen kanssa sovittiin tästä etukäteen. Oikea asiakas olisi vastauksilla pärjällyt eteenpäin.

Asiakaspalvelija 09:41:17
selvä

Turun chatin haastattelu / marraskuu 2018

1) Kertokaa toimintamallista lyhyesti

Chat on avoinna arkisin klo 9-11. Yhteys ei ole suojattu, joten keskustelut voidaan käydä ainoastaan yleisellä tasolla. Info on avoinna 9-15, torstaisin 9-14. Henkilökohtainen käynti vuoronumerolla, jossa voidaan käydä asioita läpi yksilötasolla todentaen asiakkaan henkilöllisyyden.

2) Mitkä ovat toimintamallin edut?

Chat on asiakkaalle maksuton ja helppokäyttöinen. Infossa henkilökohtainen palvelu ilman ajanvarausta.

3) Mitkä ovat toimintamallin haasteet?

Chatissa haasteena ovat vaikeat ja pitkät kysymykset sekä pitkät vastaukset. Joissain tapauksissa joudutaan kuitenkin ohjaamaan ottamaan yhteyttä puhelimitse infoon tai käymään siellä henkilökohtaisesti. Infossa haasteena toisinaan on kielimuuri.

4) Miten malli toimisi maakunnallisesti?

Chat on kenen tahansa käytettävissä asuinpaikasta riippumatta. Info on käytettävissä Turussa olevien tai Turkuun jääneiden kesken.

5) Mitä aikuissosiaalityössä pitäisi parantaa/muuttaa?



Aikuissosiaalityö on vuodenvaihteessa muuttumassa, jolloin jatkossa on kaksi jakoa: aikuissosiaalityö, lapsiperhesosiaalityö ja lastensuojelu.

6) Kerro asiakasesimerkki mallin toimimisesta

Asiakas osataan ohjata suoraan oikeaan paikkaan tai oikean palvelun piiriin, jolloin asian saa nopeiten vireille ja turhilta luukutuksilta välttyään.

7) Miten toimintamalli tukee asiakastyöskentelyä?

Vältytään turhilta kontakteilta / tapaamisilta, kun pystytään ohjaamaan suoraan oikean palvelun piiriin.

