

Perhesosiaalityön asiakaspalautteet kevät 2019

2970/05.00.00/2019

Sosiaali- ja terveyslautakunta 09.10.2019 § 133

Valmistelija: perhesosiaalityön päällikkö Katri Viippo, katri.viippo@salo.fi, p. 02 7783001

Perhesosiaalityössä on laadittu osana laatutyötä palautevuosikello, jonka mukaisesti eri tiimeissä ja yksiköissä kerätään asiakaspalautetta eri aikoina. Palautteet käsitellään kyseisten palveluiden tiimeissä sekä yhteisessä johtoryhmässä vähintään vuosittain. Osassa palveluita palautetta kerätään vuoden mittaan tasaisesti, osassa taas on erityinen palautteenantokuukausi, jolloin asiakkailta kysytään palautetta tehostetusti. Palautteen keräämisen avuksi on luotu myös sähköisiä kyselyjä, joita asiakkaat voivat täyttää tabletin tai sähköpostilinkin kautta.

Tiimien saamat asiakaspalautteet ovat liitteenä. Palautteita on kevään 2019 aikana kerätty perheoikeudellisissa palveluissa, lastensuojelun sijaishuollossa sekä lastensuojelun avohuollon perheryhmässä.

Saadun palautteen perusteella valtaosa asiakkaista on ollut eri palveluihin ja työntekijöihin tyytyväisiä, mutta negatiivista palautetta kohdistui jonkin verran palveluiden sisältöön ja toteuttamistapaan, sekä sijaishuollossa perhehoidon tukitoimiin ja asiakasvanhempien oikeuksiin liittyen. Saadut palautteet huomioidaan palveluiden kehittämistyössä.

Apulaiskaupunginjohtaja:

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee perhesosiaalityön asiakaspalautteet tiedoksi.

Päätös:

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.