

Perheiden palveluiden asiakaspalautteet 2020

4665/05.00.00/2020

Sosiaali- ja terveyslautakunta 16.12.2020 § 166

Valmistelija: vs. perhesosiaalityön päällikkö, Birgitta Halmetkangas,
birgitta.halmetkangas@salo.fi, puh. 044 778 3001

Perheiden palveluiden asiakastyytyväisyyskyselyt on toteutettu vuoden 2020 aikana pääosin anonyymisti questback-ohjelman avulla. Perheiden palveluissa on tavoitteena kerätä palautetta tiimikohtaisesti palautevuosikellon mukaisesti. Kuluvan vuoden aikana asiakaspalautetta on saatu kerättyä vain osassa tiimejä korona-pandemian aiheuttamista haasteista johtuen. Perhetiimissä palautteen keruu on aloitettu, mutta em. syistä otanta on jäänyt niin pieneksi, ettei tuloksia ole vielä pystytty analysoimaan. Perheiden palveluiden tavoitteena on, että asiakaspalaute olisi jokaisessa tiimissä asiakastyöhön liittyvien väittämien osalta yli 3. Tässä tavoitteessa on pysytty.

Kerättyjen asiakaspalautteiden tulokset on käsitelty tiimeissä kunkin tiimin osalta ja niiden pohjalta on mietitty toiminnan kehittämistä mm. asiakkaan oikeuksiin liittyvän tiedottamisen osalta. Asiakaspalautteen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä pyritään tehostamaan vuoden 2021 aikana osana laatutyötä.

Asiakaspalautekyselyjen tulokset ovat liitteenä.

Vt. sosiaali- ja terveyspalveluiden johtaja:

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee tiedoksi perheiden palveluiden asiakaspalautteet vuodelta 2020.

Päätös:

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.