

Asiakaspalautteen kokoaminen opiskeluhuollon kuraattorien, psykologien ja perhekuraattorin työssä

5300/12.01.03/2020

Hyvltk 16.09.2020 § 83

Valmistelija: hyvinvointipäällikkö Kirsi Mäkilä,
puh. 044 797 8577, etunimi.sukunimi@heinola.fi

Tarkastuslautakunta on suosittanut asiakaspalautteen kokoamista onnistumisen mittaamiseksi (arviointikertomus 2018). Asiakaspalautte toimii työntekijöiden kokemuksen ja toiminnan määrällisten mittareiden ohella tärkeänä osana laadun varmistamista ja toiminnan kehittämistä. Kuraattori- ja psykologityön asiakaspalautte Heinolassa tapahtuu asiakassuhteiden sisällä. Se on arviointia mm. tuen riittäväyydestä ja hyödystä ja sitä tehdään asiakkaan, perheen ja yhteistyötoimijoiden kanssa yhdessä.

Syksyllä 2019 laadittiin opiskelijatyönä asiakaspalauttelomake, joka pilotoitiin kuraattorien asiakkaana olleiden oppilaiden ja opiskelijoiden kanssa vuodenvaihteessa parin kuukauden ajan. Pilottikysely tuotti 41 vastausta. Niiden perusteella asiakkaat käyvät vastaanotolla tyypillisimmin viikoittain ja eniten tapaamisissa keskustellaan lapsen tai nuoren sosiaalisista suhteista ja jaksamisesta koulutyössä. Vaikeistakin asioita pystytään varsin hyvin puhumaan luottamuksellisesti ja vastaajien kokemus kuulluksi tulemisesta ja avusta oli hyvä. Kehittämiskohteena nousi esim. vastaanottotilojen toimivuus kouluilla. Tulokset on käyty palvelualueella läpi.

Asiakaspalautteen kokoaminen näin osoittautui toimivaksi. Kyselylomake on muokattu sekä kuraattori- että psykologityötä palvelevaksi ja se otetaan osaksi asiakasprosessin päättymistä syksyllä 2020. Lomakkeesta tehdään myös perhekuraattorin työhön soveltuva versio.

Yhteenveto palautteen tuloksista on lautakunnan Teams-työtilassa.

Kirsi Mäkilä on kokouksessa läsnä keskustelun aikana.

Hyvinvointijohtajan (PH) ehdotus:

Hyvinvointilautakunta päättää merkitä asian tiedoksi.

Päätös: Hyvinvointilautakunta hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

Muutoksenhaku: muutoksenhakukielto

Tiedoksianto:

Sähköposti

vastaava kuraattori Maarit Hildén
tarkastuslautakunta