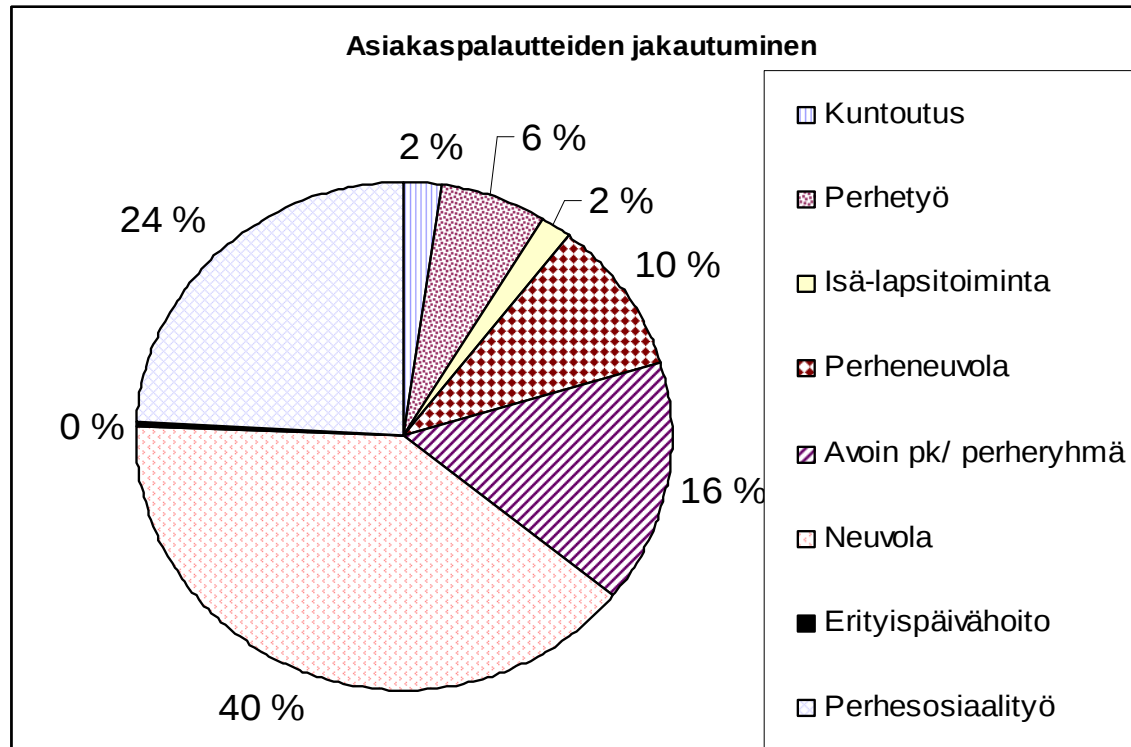




YHTEENVETO

**ASIAKASPALAUTEKYSELY
LAPSIPERHEILLE
PERHEPALVELUKESKUKSESSA
VKO 41-42 (6.10-17.10.2008)**

Asiakaspalautteita saatiin 257 kpl



Kuntoutus	6 kpl
Perhetyö	16 kpl
Isä-lapsitoiminta	5 kpl
Perheneuvola	25 kpl
Avoin pk/ perheryhmä	40 kpl
Neuvola	102 kpl
Erityispäivähoito	1 kpl
Perhesosiaalityö	62 kpl

Yhteenveto on kooste asiakkaiden vastauksista avoimiin kysymyksiin.

Asiakkaiden kokemukset kohtaamisista ja palvelusta

- Asiakas on kokenut vuorovaikutustilanteen myönteisesti 133 mainintaa
- Palvelun laatu on koettu hyväksi 94 mainintaa

Näissä vastauksissa esille nousevat erityisesti

- työntekijän ystävällisyys
 - asiakkaan kuuleminen
 - työntekijän ammattitaito
 - asiakkaan saama apu
 - asiakkaan kokema ilmapiiri
-
- Kielteisiä kokemuksia on kirjattu 7, joissa on maininta ajan puutteesta ja kiireestä

Asiakkaiden kokema palvelun merkitys heidän jokapäiväiseen elämäänsä (kirjauksia 107 palautteessa)

- asiakkaat ovat saaneet tukea / apua / neuvoja lasten hoitoon, kehitykseen, kasvatukseen 40 mainintaa
- asiakkaat ovat saaneet helpotusta arjen asioihin / keskusteluapua 37 mainintaa
- asiakkaat ovat saaneet vertaistukea ja sosiaalisia suhteita 25 mainintaa
- asiakkaat ovat saaneet tukea/neuvoja parisuhteeseen, huoltajuuteen / elatukseen, vanhemmuuteen 24 mainintaa
- asiakkaat ovat saaneet tietoa raskauteen liittyvissä asioissa 13 mainintaa

Asiakkaiden esille tuomat kehittämiskohteet / epäkohdat (kirjauksia 63 palautteessa)

- Lisää resursseja 19 mainintaa; lisää perhetyötä, kotiapua, työntekijöitä, aikoja paremmin/nopeammin
- Pidemmät aukioloajat 12 mainintaa; vastaanotot klo 18 asti, enemmän aukioloa avoimessa päiväkodissa / perheryhmissä
- Tiedottamisen parantaminen 11 mainintaa; palveluista tiedottaminen, sähköpostin käytön tehostaminen, kutsukäytännön kehittäminen neuvolassa, neuvova puhelin
- Työntekijän tavoitettavuuden parantaminen 12 mainintaa; puhelintunti, sähköpostiin vastaaminen, työntekijän vaihtuminen
- Epäkohtia ppk:n tilojen ja sijainnin suhteen 8 mainintaa; ulko-ovista hankala kulkea vaunujen/rattaiden kanssa, lisää maksuttomia parkkipaikkoja
- Toiminnan kehittäminen 8 mainintaa; enemmän perhevalmennusta, vauvoille ryhmä erikseen, enemmän yhteisiä tuokioita apk:ssa/perheryhmissä, sijaiset tulisi perehdyttää paremmin