KOKONAISSUUNNITELMA KEHITTÄMISTEHTÄVÄLLE

lomake 1

TYÖRYHMÄN NIMI:	**Oulunkylän lastensuojelun työryhmä**

pvm: jolloin täytetty työryhmän kanssa	24.11.2010 ensimmäisen kerran. Johtavan sosiaalityöntekijän lisäyksillä 29.11. teematyöpajan jälkeen niistä asioista, mitä työryhmässä puhuttiin jatkoa ajatellen

KEHITTÄMISTEHTÄVÄN NIMI	Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen
TAVOITTEET	Kehittää mielekäs asiakaspalautteen keräämisen ja hyödyntämisen malli, joka aidosti ohjaa ja innovoi asiakastyötä. Toiminta jää pysyväksi ja sitä toteutetaan eri asiakasprosessien vaiheissa.
VISIO **Mitä päämäärää kohti pyritään?** Mikä on se taso, jolloin tavoite voidaan katsoa toteutuneeksi? Mikä on riittävän hyvä tulos?	1. Asiakaspalautetta kerätään ls-asiakkaiden vanhemmilta sekä lapsilta itseltään 2. Palautetta kerätään ls-prosessin eri vaiheissa (päivystyspuhelin, vireilletulo, tuen tarpeen selvitys, sijoitus, perhetyö, jne.) 3. Palautteen keräämisestä tulee työtapa 4. Palaute hyödynnetään kehittämällä toimintatapoja palautteen perusteella 5. Kehitetään palautteen keräämisen tavat sellaisiksi, että palaute on helppo antaa ja että palaute on mahdollisimman hyvin hyödynnettävissä 6. Visio; asiakaspalautteen kautta opitaan lisää asiakastyöstä ja voidaan kehittää yhteisesti työtä. Palaute kertoo myös sen, missä onnistutaan ja millainen toiminta on tärkeätä säilyttää. Lukumääräisesti asiakaspalautteen ei tarvitse olla mittavaa, koska yksikin asiakaspalaute voi olla merkittävä toiminnan kannalta. Visiossa kohdat 1-5 toteutuvat käytännön työssä.

Mikä on nykytilanne? Kuvatkaa konkreettisesti kehittämisen kohteena olevan asian nykytila.	Asiakaspalautetta on pyydetty systemaattisesti lastensuojelun avohuollon perhetyön väliarvioinneissa ja perhetyön lopetuksessa. Palautetta ei ole arvioitu systemaattisesti työryhmän tasolla eikä ole systemaattisesti hyödynnetty yhteisen prosessoinnin kautta. Työntekijät ovat itsenäisesti arvioineet palautetta.
ASIAKASOSALLISUUS Miten asiakkaat osallistuvat kehittämistehtävään - suunnitteluvaiheessa - toteuttamisessa - arvioinnissa	- Meidän tulee miettiä sitä, miten asiakkaat saavat itselleen takaisin palautteen ja tiedon heidän antamansa palautteen käsittelystä ja vaikutuksesta lastensuojelun toimintaan. Asiakkaan tulisi kokea antamansa palaute arvokkaaksi ja hyödylliseksi.
YHTEISTYÖ **Keitä muita kehittämiseen osallistuu?** Miten yhteistyötahot ovat kytköksissä tavoitteiden toteutumiseen?	- Maunulan toimipisteen Maunulan työryhmä on jo kerännyt asiakaspalautetta erilaisilla menetelmillä. Oulunkylän tiimi voi vaihtaa kokemuksia Maunulan tiimin kanssa. - Kehrässä mukana olevilta työryhmiltä toivotaan kokemuksia ja menetelmiä asiakaspalauutteen keräämisestä ja hyödyntämisestä - Kehittämishankkeesta tiedotetaan Perhekeskuspäällikölle - Kehrän asiantuntijoilta pyydetään tukea
TOTEUTUS **eli miten tavoitteisiin päästään?** **Rakenne omalle kehittämiselle** Mitä kehittämistavoitteen toteuttaminen käytännössä tarkoittaa? **Mitä tehdään?** - suunnittelu - toteutus - dokumentointi - arviointi **Kuka tekee?** tarkemmat vastuunjaot	Kynnystä ei pidetä liian korkealla. Jostakin on lähettävä liikkeelle. Työryhmä arvioi 25.1.2010 kehittämistapaamisessa Kehrän teematyöpajassa saadut ideat jatkokehittämistä varten. Silloin tehdään päätökset palautteen keräämisen ja hyödyntämisen prosessista.