

## PERHESOSIAALITYÖN ASIAKASPALAUTTEET KEVÄT 2019

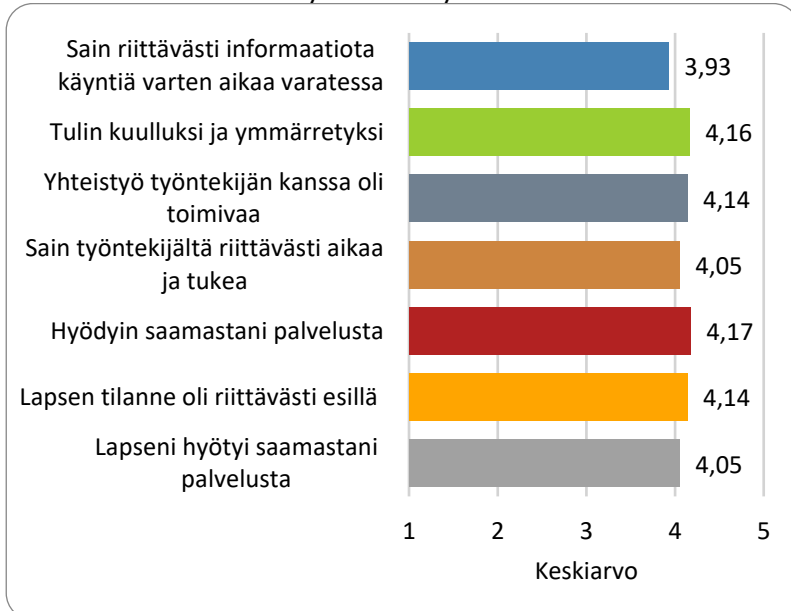
### Perheoikeudellisten palveluiden palautteet kevät 2019

Perheoikeudellisista palvelusta (elatus, huolto- ja tapaamisoikeus, isyyden vahvistaminen, adoptioneuvonta, SHL-valvotut ja tuetut tapaamiset) on alettu keräämään asiakaspalautetta helmikuun 2019 alusta lähtien. Perheoikeudellisissa palveluissa kerätään palautetta jatkuvan keruun periaatteella, eli tässä käsitellään nyt kevään helmi-kesäkuun aikana käyneiden asiakkaiden palautetta. Vastaajia tällä ajalla oli yhteensä 81 henkilöä, joista 67,9% olivat äitejä, 27,2% isiä ja 4,9% (1 hlö) muu huoltaja. Kysely toteutettiin anonymisti sähköisen Questback-ohjelman avulla.

Asiakkuuden aihe/ tulosyy palveluun oli: 77,8%:lla elatusasiat, 30,9%:lla tapaamisiin liittyvät asiat ja 23,5% huoltoon ja asumiseen liittyvät asiat. Isyyden tunnustuksiin liittyvä asiointi hoidetaan nykyisin pääosin ennakkolisesti äitiysneuvolassa, joten isyyteen liittyvää asiointia kaikesta asioinnista oli vain 2,5%.

Kyselyssä kysyttiin, kuinka pitkä aika ajanvarauksesta kului itse asiointiaikaan. Noin puolet (47,5%) ilmoitti saaneensa ajan korkeintaan kuukauden päähän, 22,2%:n kohdalla aika saatiin alle kahden viikon sisällä, ja melkein kolmasosan kohdalla (32,1%) ajanvaraus meni yli kuukauden päähän. Tähän toki on vaikuttanut myös se, miten asiakas on päässyt tulemaan ajalle, eli miten helposti tarjotut ajat ovat sopineet hänen aikatauluihinsa.

Seuraavassa kuviossa näkyy vastausten keskiarvot siitä, miten asiakkaat ovat arvioineet asteikolla 1-5 asiakastyöhön liittyviä asioita. Arviot olivat kohtuullisen hyviä.



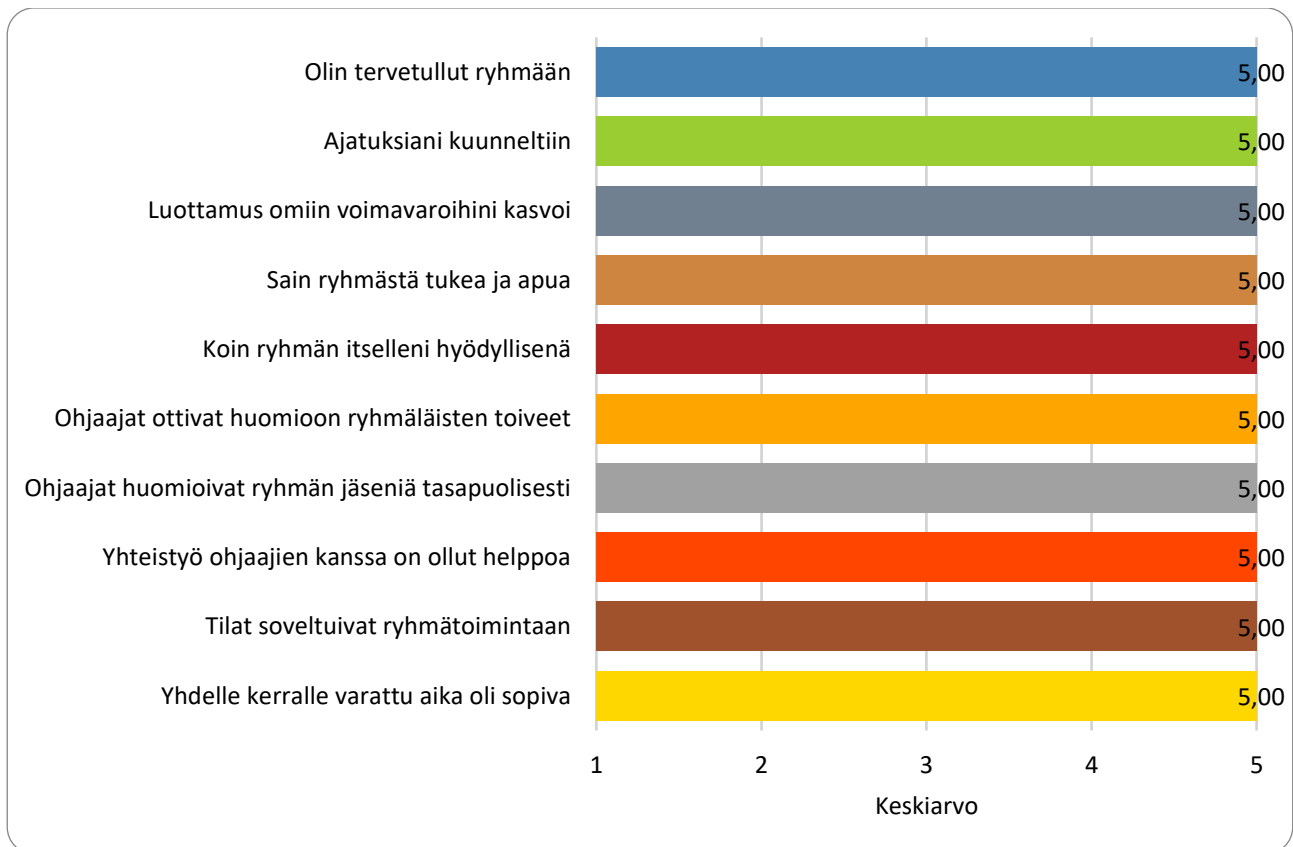
Kyselyn lopussa kysyttiin myös kahden avovastauksen avulla, miten perheoikeudellisia palveluja olisi tarvetta kehittää ja oliko muuta palautetta (risut ja ruusut). Useimmat vastaukset liittyivät toiveeseen nopeamman ajan saamisesta ja aikataulujen paremmasta joustavuudesta, sekä

inhimillisemmästä ja joustavammasta palvelusta. Lastenvalvojille annettiin useassa vastauksessa kiitosta, mutta mukana oli myös vastauksia joissa ei ollut tyytyväisiä lopputulokseen, tai työntekijöiden toimintaan. Palautteet on käsitelty lastenvalvojen kanssa yhteisesti ja niitä hyödynnetään palvelun kehittämisessä.

### Lastensuojelun avohuollon perheryhmän palautteet kevät 2019

Palautteet kerättiin kaikilta perheryhmäläisten vanhemmilta. Kysely toteutettiin anonymisti sähköisen Questbacin kautta. Vastauksen antoi neljä äitiä. Heidän ryhmässä mukanaan olevat lapset olivat iältään 0-2 vuotiaita. Lapsista 75% (3) oli ollut lastensuojeluasiakkuudessa noin puoli vuotta, ja 25% (1) yli vuoden.

Alla olevasta taulukosta voidaan nähdä, että ryhmäläisten arviot kysytyistä asioista olivat erittäin hyviä. Jokainen arvioi jokaisen kysytyn asian parhaaseen mahdolliseen luokkaan (5).



Vapaasti vastattavaan ruusuja ja risuja -kohtaan tuli seuraavat vastaukset:

Ryhmään oli ihana tulla joka kerta ♥

Pikkulasten ruokien kokkailukerran väliin jääminen on hieman jäänyt harmittamaan minua.

Ruusut totta kai ohjaajalle. Kiva meininki ja monipuolinen ohjelma.

Mukava ryhmä, aina on ollut kiva tulla ryhmään ja innolla odottanut ryhmäpäivää.  
Mieluusti vielä osallistuisin uudestaan, jos mahdollista 😊

## Lastensuojelun sijaishuollon palautteet 2019

Lastensuojelun sijaishuollossa on toteutettu maaliskuussa 2019 tyytyväisyyskyselyt sijoitetuille lapsille, heidän vanhemmilleen, sijaisperheille sekä niille lastensuojelulaitoksille, joissa Salolla on sijoitettuja lapsia.

	Vastausprosentti
Lapset	43 %
Sijoitettujen vanhemmat	29 %
Sijaisperheet	25 %
Lastensuojelulaitokset	70 %

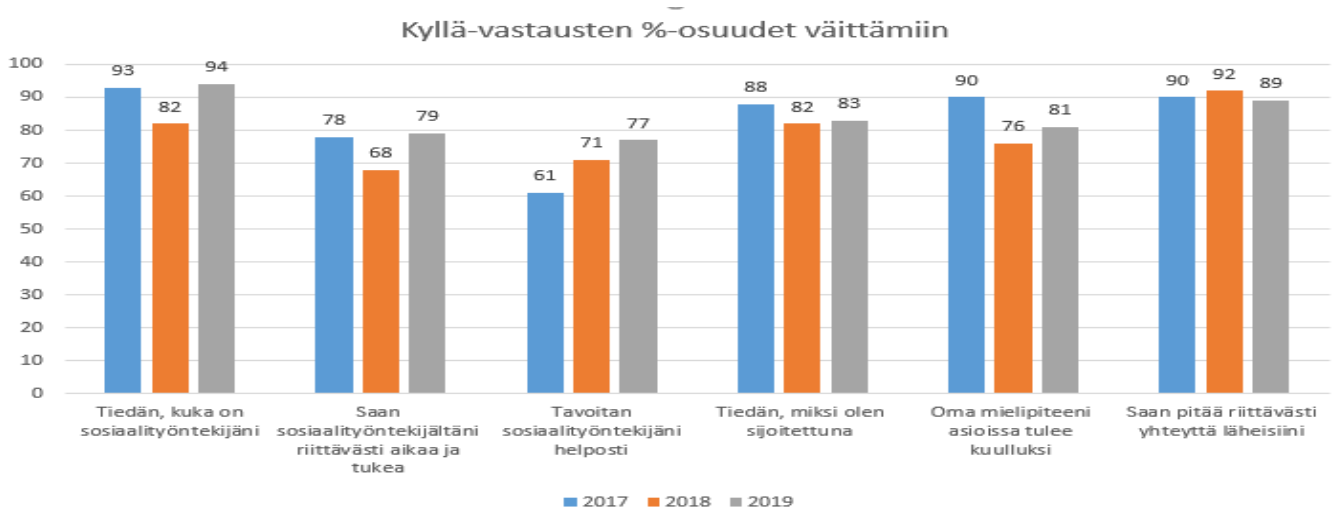
### Lasten palautteet:

Kyselyyn vastasi yhteensä 47 sijoitettua lasta. Vastanneista 32 % oli sijoitettuna sijaisperheeseen, 4 % sukulaissijaisperheeseen, 13 % ammatilliseen perhekotiin ja 51 % lastensuojelulaitokseen. Vastaajista 36 % oli tyttöjä ja 64 % poikia.

Sijoitetut lapset antoivat sijaishuoltoapaikastaan palautetta seuraavasti asteikolla 1-5 (huono-erinomainen).

<b>Väittämä</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Viihdyn sijaishuoltoapaikassani	3,8	3,9	3,9
Aikuiset kuuntelevat minua	3,9	4,1	4,0
Tulen toimeen muiden lasten kanssa	4,0	4,2	4,0
Koen oloni turvalliseksi	4,4	4,3	4,4
Huoneeni sopii minulle	4,3	4,2	4,0
Ymmärrän sijaishuoltoapaikan säännöt	4,1	4,3	4,4
Saan harrastaa toiveideni mukaan	4,3	4,1	4,1
Saan tukea koulunkäyntiin	4,3	4,2	4,4
Saan viettää vapaa-aikaa kavereideni kanssa	4,2	4,3	4,3

Lisäksi lapset vastasivat seuraavien väittämien toteutumiseen asteikoilla kyllä / ei:



#### Yhteenveto

Kokonaisuudessaan sijoitetut lapset ovat edelleen pääsääntöisesti tyytyväisiä arkeen liittyviin asioihin sijaishuollossa sekä yhteydenpitoon omiin läheisiin. Sosiaalityöntekijän tavoitettavuudessa, tuttuudessa ja sosiaalityöntekijältä saadun ajan ja tuen määrässä on tapahtunut positiivista kehitystä. Sosiaalityöntekijät saivat vuonna 2019 ensimmäistä kertaa ammatillisen kehittymisen tueksi eritellysti palautteet omilta asiakkailtaan.

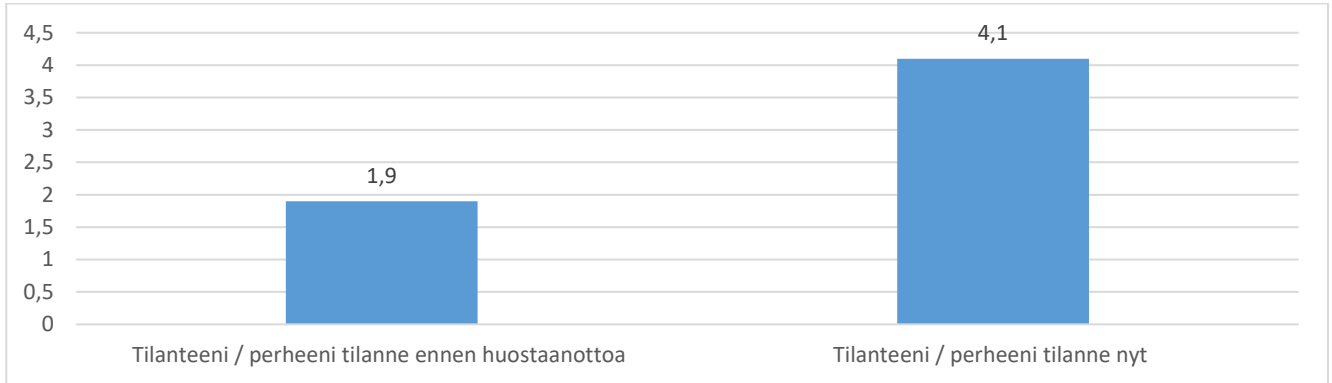
#### Vanhempien palautteet:

Vanhempien palautteita kerättiin ensimmäistä kertaa. Kysely lähetettiin sähköisesti kaikille niille vanhemmille, jotka ovat mukana lasten elämässä ja joille löytyi ajantasaiset yhteystiedot. Kyselylinkki lähetettiin yhteensä 124 vanhemmalle, joista 36 (29 %) vastasi.

Vanhemmat arvioivat seuraavat väittämät asteikolla 1-5 (huono –erinomainen).

	keskiarvo
Saan riittävästi tietoa lapseni tilanteesta	3,3
Saan työntekijältä riittävästi aikaa ja tukea	3,1
Tulen kuulluksi ja ymmärretyksi	3,4
Yhteistyö työntekijän kanssa on toimivaa	3,7
Lapsen hyötyy sijaishuollosta	3,6
Työskentely on oikea-aikaista	3,5
Olen saanut riittävästi tietoa oikeuksistani	2,7
Olen tietoinen työskentelyn tavoitteista	3,3

Vanhemmilta pyydettiin myös arviota omasta / perheen tilanteesta asteikoilla 1-5 (huono-erinomainen) ennen huostaanottoa ja sen jälkeen:



Vanhempien yleisarvosana asteikolla 1-5 (huono-erinomainen) oli 3,4.

#### Yhteenveto

Vanhemmat näyttävät keskimäärin tyytyväisiltä lapsensa saamaan sijaishuollon palveluun ja vanhempien kohentuneet arviot omasta / perheen tilanteesta sijaishuollon aikana ovat erittäin positiivisia. Vanhempien palautteista nousee kuitenkin tarve pohtia tarkemmin vanhempien tietoisuutta omista oikeuksistaan ja keinoja sen kohentamiseksi.

#### Sijaisperheiden palautteet:

Sijaisperheiden palautteeseen vastasi yhteensä 13 sijaisperhettä, joista 2 oli sukulaissijaisperheitä.

Sijaisperheiltä kysyttiin heidän tyytyväisyyttään yhteistyöstä eri tahojen kanssa sekä perhehoidon tukitoimiin. Vuoden 2019 osalta oheissa taulukossa on myös "ei kokemusta" -sarake, josta voi peilata paremmin tyytyväisten määrää.

	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2017	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2018	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2019	Ei osaa sanoa / ei kokemusta 2019
Yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa	84 %	69 %	85 %	0 %
Yhteistyö sosiaaliohjaajan kanssa	53 %	31 %	61 %	39 %
Yhteistyö perhetyöntekijän kanssa	42 %	50 %	62 %	39 %
Yhteistyö sijaishuoltoyksikkö Tammen kanssa	84 %	69 %	77 %	15 %
Yhteistyö lapsen viranomaisverkostojen kanssa	74 %	75 %	69 %	15 %
Yhteistyö lapsen biologisten verkostojen kanssa	84 %	88 %	54 %	8 %
Työnohjaus	74 %	50 %	39 %	39 %
Mentorointi	47 %	38 %	46 %	54 %
Lapsen tukiperheeseen	16 %	25 %	39 %	54 %
Sijaishoitajaan	37 %	25 %	39 %	62 %
Sosiaaliohjaukseen	37 %	19 %	46 %	54 %
Valvottuihin tapaamisiin	53 %	44 %	54 %	15 %

Salossa on kehitetty pitkäjänteisesti sijoitusten alkuvaiheen työskentelyä. Sijaisvanhempien tyytyväisyys sijoituksen alkuvaiheen tukeen on muuttunut positiiviseen suuntaan.

	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
2018	13 %	56 %	19 %
2019		54 %	23 %

Yhteenveto: Sijaisperheet vaikuttavan olevan yhteistyökysymyksiin pääosin tyytyväisiä. Perhehoitajille tarkoitettujen tukitoimien (työnohjaus, sijaishoito, tukiperhe yms.) osalta on vielä kehitettävää. Avoimissa vastauksissa toivottiin kehitettäväksi perhehoitoon raportointijärjestelmää ja toivottiin perhehoitajille ja lapsille yhteistä virkistyspäivää työntekijöiden kanssa.

#### Lastensuojelulaitosten palautteet:

Lastensuojelulaitoksille osoitettuun kyselyyn vastasi 19 laitosta.

Laitokset ovat antaneet viimeisenä kolmena vuotena yleisarvosanan yhteistyölle Salon kaupungin lastensuojelun kanssa (asteikolla 1-5, huono –erinomainen):

2017	4,3
2018	4,9
2019	4,3

Laitoksilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään seuraaviin asioihin:

	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2017	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2018	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2019
Ennen sijoitusta annettuihin tietoihin	99 %	72 %	63 %
Tutustumisprosessiin	99 %	94 %	63 %
Sijoituksen alkuvaiheen työskentelyyn	100 %	100 %	79 %
Vanhempien kanssa tapahtuvaan yhteistyöhön	56 %	62 %	63 %
Lapsen muun verkoston kanssa tehtävään yhteistyöhön	62 %	72 %	79 %
Tiedonkulkuun sosiaalityöntekijän kanssa	99 %	72 %	90 %
Sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuuteen	88 %	83 %	95 %
Lapsen tapaamisjärjestelyihin biologisen suvun kanssa	75 %	72 %	63 %
Sijaintikunnan toteuttamaan valvontaan	88 %	83 %	37 %
Salon toteuttamaan valvontaan	88 %	78 %	42 %



#### Yhteenveto

Laitokset ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä yhteistyöhön Salon lastensuojelun kanssa. Avoimista vastauksista ilmenee, että aiempien vuosien ongelmat sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuudessa ovat vähentyneet. Valvontaan liittyvä tyytymättömyys on uusi ilmiö vuoden 2019 aikana eikä tyytymättömyydelle löydy syytä avointen vastausten kautta.