

PERHEIDEN PALVELUIDEN ASIAKASPALAUTTEET 2020

Perheoikeudellisten palveluiden palautteet

Perheoikeudelliset palvelut siirtyivät Turun hallinnoimaan maakunnalliseen yksikköön 1.4.2020. Ajalla 2.1.-31.3.2020 palautetta ei kerätty johtuen perheoikeudellisten palveluiden henkilöstövajauksesta ja ruuhkautuneesta työtilanteesta.

Perhetiimin palautteet

Perhetiimissä palautteen keruu on aloitettu ja suunnitelmassa on ollut saada palautetta viideltä asiakkaalta / työntekijältä vuoden 2020 aikana. Palautteen keräämistä on hankaloittanut koronatilanne ja paperisia asiakaspalautekyselyjä on jäänyt palautumatta työntekijöille. Näin ollen perhetiimin palautteita ei vielä tämän vuoden osalta ole saatu analysoitua. Vuoden 2021 aikana on tarkoitus, että myös perhetiimissä siirrytään sähköiseen palautejärjestelmään.

Kasvatus- ja perheneuvolan palautteet

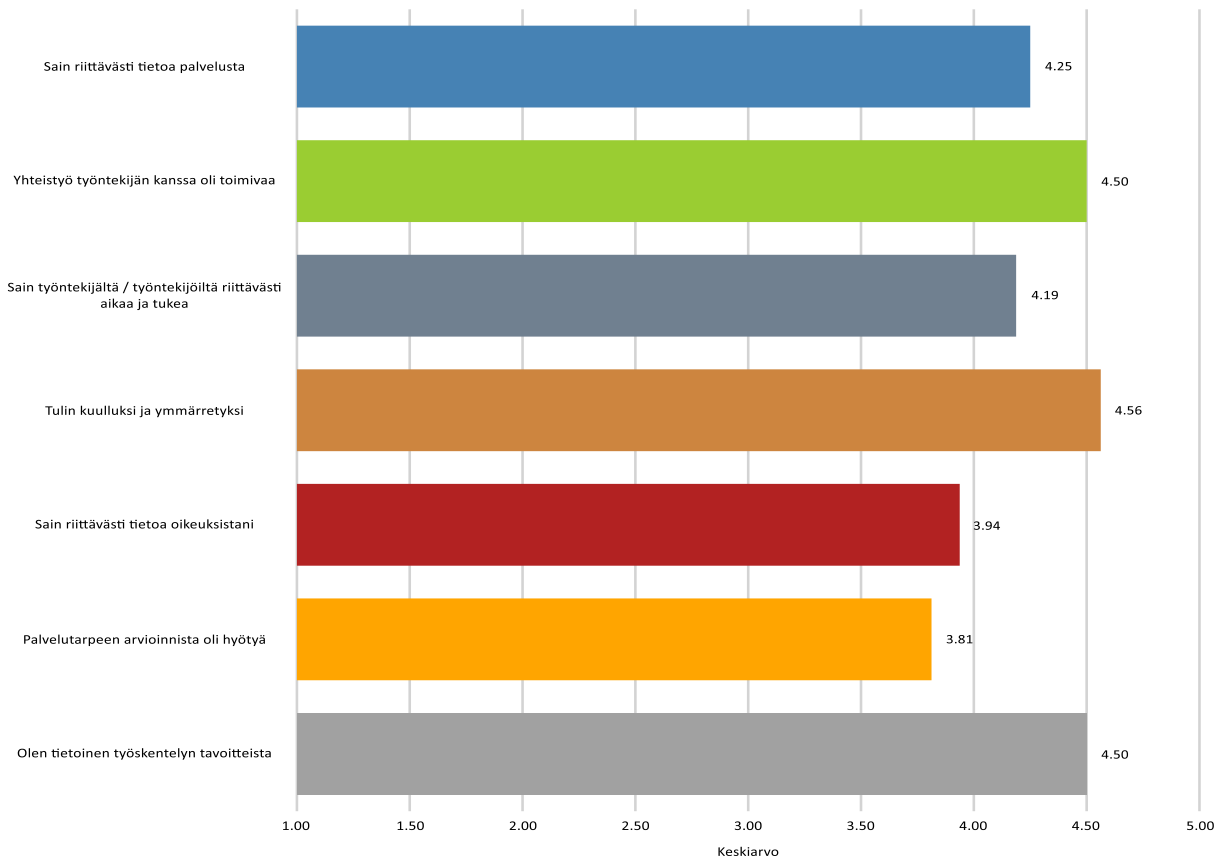
Kasvatus ja perheneuvolassa palaute on kerätty sähköisesti questback-ohjelmalla. Valitsevasta pandemiatilanteesta johtuen vastausten määrä on jäänyt pieneksi eikä vastauksia ole vielä analysoitu.

Palvelutarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen palautteet (Sointu)

Sointu-tiimissä kerätään palautetta anonymisti questback-järjestelmän kautta huhti- ja syyskuussa. Kuluneen vuoden aikana vastauksia on saatu 16 vastaajalta. 75% vastaajista palvelutarpeen arviointi oli tehty vastaajan lapselle. 37,5 % vastaajista kertoi, että palvelutarpeen arviointi oli tehty hänelle itselleen. Palvelutarpeen arviointi oli tehty läheiselle 6,3 % vastauksissa. Samoin 6,3 % ei osannut kertoa kenelle palvelutarpeen arviointi oli tehty.

Suurin osa palvelutarpeen arvioinneista toteutettiin 13-17 vuotiaille lapsille. 25% arvioinneista toteutettiin 0-6 vuotiaille sekä 30-64 vuotiaille asiakkaille. Lähes 90 % palvelutarpeen arvioinneista kesti 2-4 tapaamisen verran.

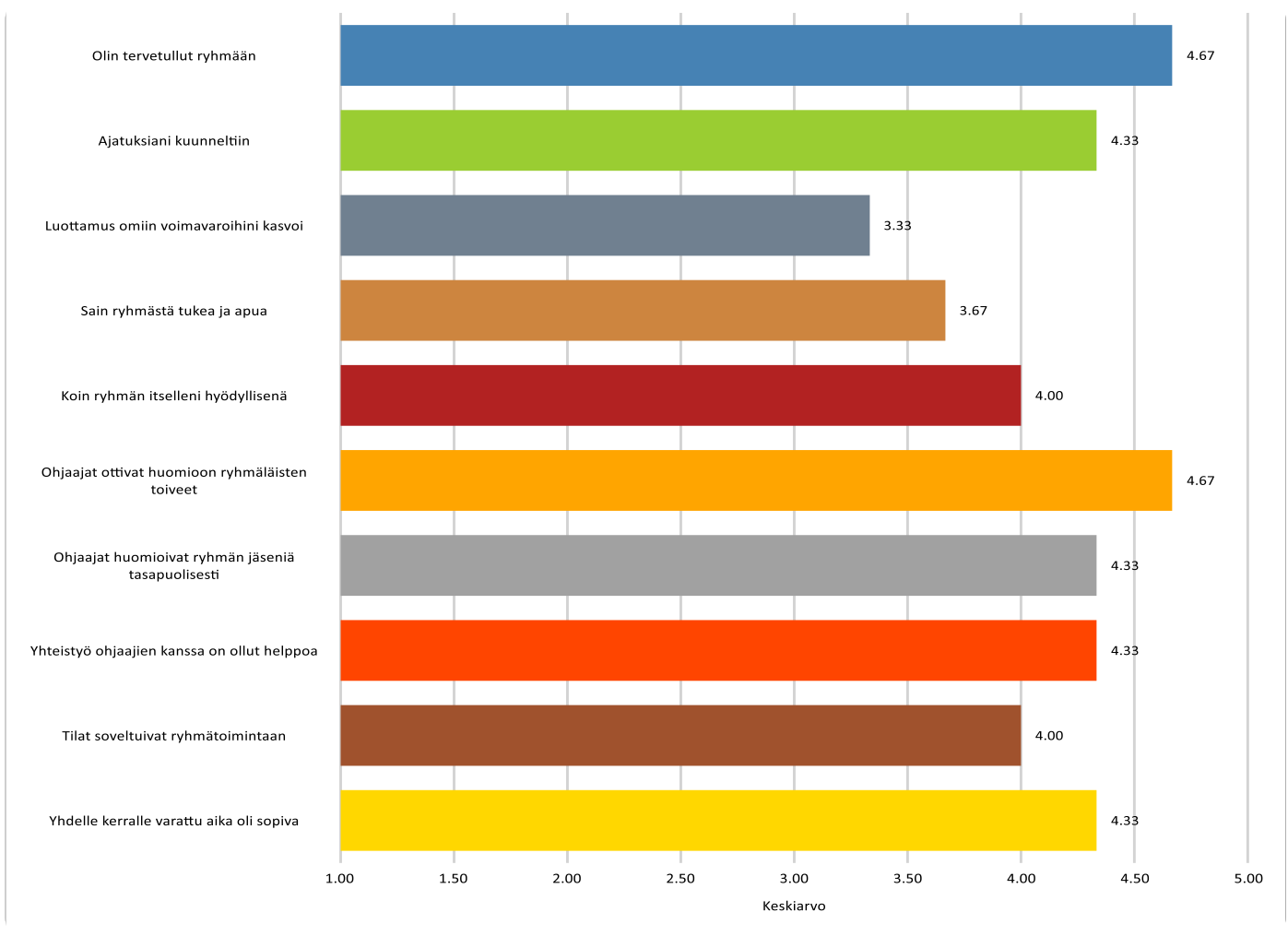
Seuraavassa kuviossa näkyy vastausten keskiarvot siitä, miten asiakkaat ovat arvioineet asteikolla 1-5 asiakastyöhön liittyviä asioita. Lisäksi noin 70 % vastaajista antoi palvelutarpeen arviointityöskentelylle yleisarvosanan 4 tai 5.



Sanallinen palaute on ollut niin ikään myönteistä. Asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä työntekijöiden ammattitaitoon, saamaansa asialliseen kohteluun sekä asiakkaiden tilanteen ymmärtämiseen. Saadun palautteen mukaan palvelutarpeen arvioinnin aikana tulisi jatkossa enemmän avata mahdollisia tukimuotoja sekä käydä avoimesti läpi tapaamisten sisältöjä koko perheen kesken väärinymmärrysten välttämiseksi. Palautteet on käsitelty Sointu-tiimin henkilökunnan kanssa ja samalla on pohdittu, miten palvelutarpeen arvio voitaisiin palautteen perusteella kehittää.

Lastensuojelun avohuollon perheryhmän palautteet

Palaute kerättiin kaikilta perheryhmäläisten vanhemmilta. Kysely toteutettiin anonymisti sähköisen questbackin kautta. Alla olevasta taulukosta voidaan nähdä, että vastanneiden ryhmäläisten arviot kysytyistä asioista olivat pääosin hyviä.



Vapaasti vastattavaan ruusuja ja risuja –kohtaan yksi asiakasäiti oli kommentoinut koronaan liittyvien varotoimien (maskit ja turva-etäisyydet) vaikuttaneen ryhmän toteutumiseen ja toteuttamiseen negatiivisesti. Positiivista oli kuitenkin, että em. asiakas oli saanut ryhmästä ystäviä ja ryhmä oli tuonut helpotusta raskaana aikana arkeen.

Lastensuojelun sijaishuollon palautteet

Lastensuojelun sijaishuollossa on toteutettu maaliskuussa 2020 tyytyväisyyskyselyt sijoitetuille lapsille, heidän vanhemmilleen, sijaisperheille sekä niille lastensuojelulaitoksille, joissa Salolla on sijoitettuja lapsia. Lisäksi palautekysely on toteutettu jälkihuollon osalta.

	Vastausprosentti
Lapset	45
Sijoitettujen vanhemmat	37
Sijaisperheet	53
Lastensuojelulaitokset	86
Jälkihuolto	42

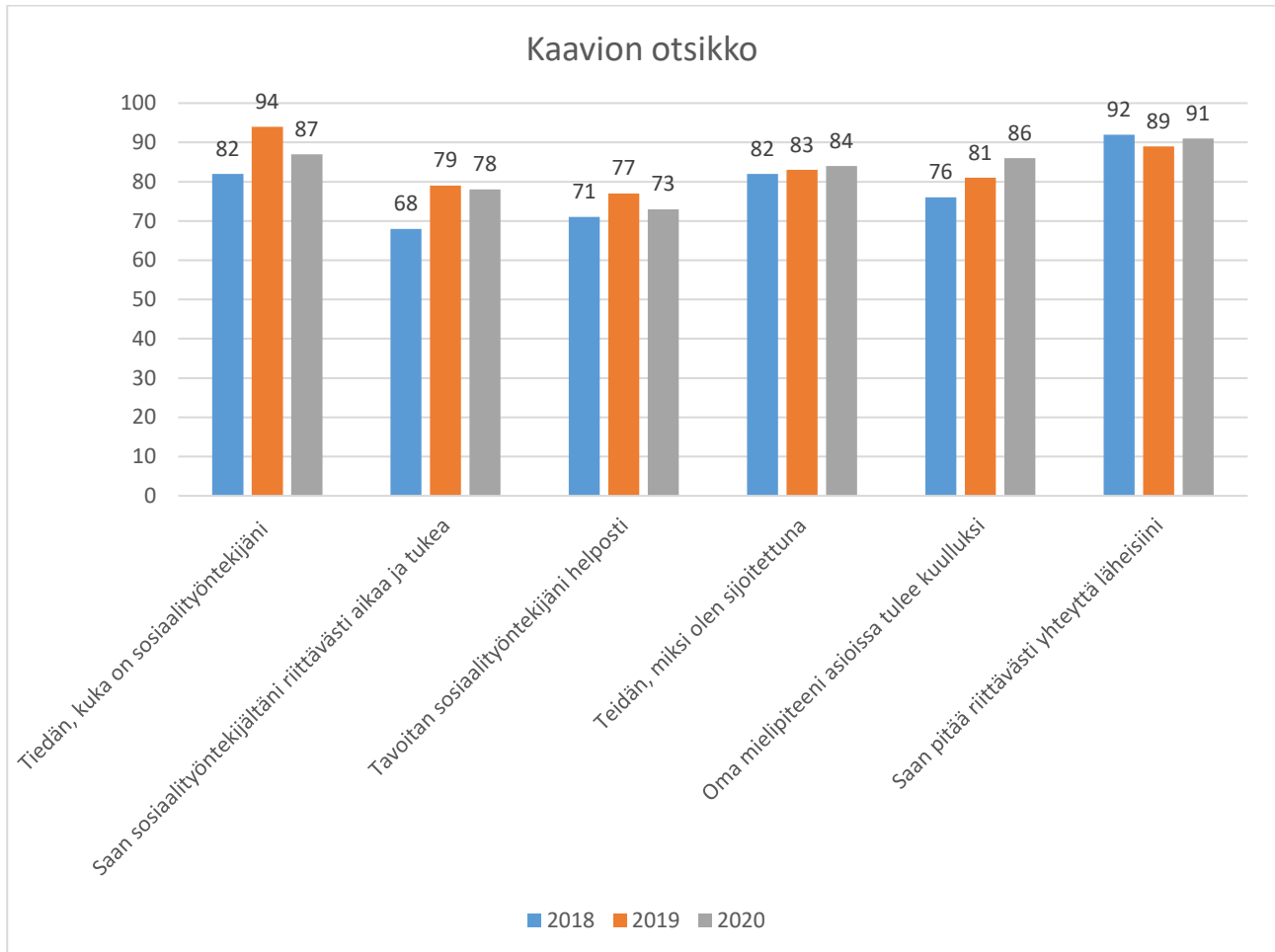
Lasten palautteet:

Kyselyyn vastasi yhteensä 55 sijoitettua lasta. Vastanneista 56,4 % oli sijoitettuna sijaisperheeseen, 5,5 % sukulaissijaisperheeseen, 1,8 % ammatilliseen perhekotiin ja 36,4 % lastensuojelulaitokseen.

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

Väittämä	2017	2018	2019	2020
Viihdyn sijaishuoltoapaikassani	3,8	3,9	3,9	4,4
Aikuiset kuuntelevat minua	3,9	4,1	4,0	4,7
Tulen toimeen muiden lasten kanssa	4,0	4,2	4,0	4,2
Koen oloni turvalliseksi	4,4	4,3	4,4	4,5
Huoneeni sopii minulle	4,3	4,2	4,0	4,3
Ymmärrän sijaishuoltoapaikan säännöt	4,1	4,3	4,4	4,2
Saan harrastaa toiveideni mukaan	4,3	4,1	4,1	4,3
Saan tukea koulunkäyntiin	4,3	4,2	4,4	4,5
Saan viettää vapaa-aikaa kavereideni kanssa	4,2	4,3	4,3	4,3

Lisäksi lapset vastasivat seuraavien väittämien toteutumiseen asteikoilla kyllä / ei:



Yhteenveto

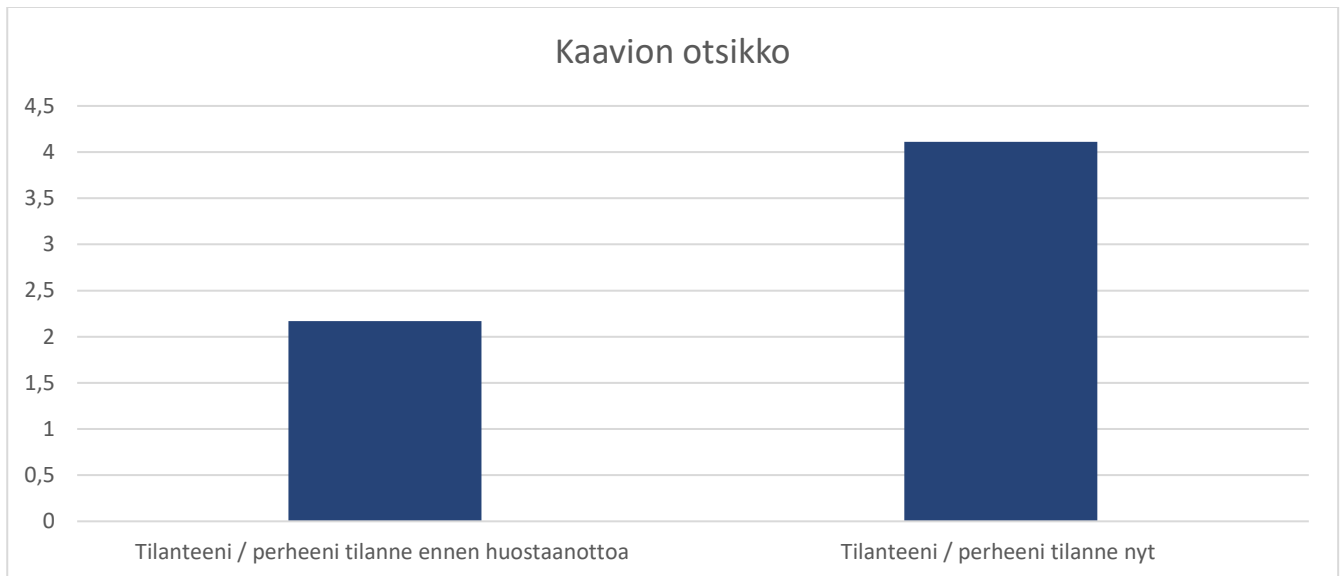
Kokonaisuudessaan sijoitetut lapset ovat edelleen pääsääntöisesti tyytyväisiä arkeen liittyviin asioihin sijaishuollossa sekä yhteydenpitoon omiin läheisiin. Sosiaalityöntekijän tavoitettavuuden ja tuttuuden osalta kyllä -vastausten määrä on hieman laskenut, mikä johtunee sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuudesta. Sosiaalityöntekijät saivat myös ammatillisen kehittymisen tueksi eritellysti palautteet omilta asiakkailtaan.

Vanhempien palautteet:

Vanhempien palautekyselyyn vastasi 35 vanhempaa eli yksi vähemmän kuin vuonna 2019. Vastausten perusteella vanhemmat olivat aiempaa tyytyväisempiä esitettyihin väittämiin. Vanhemmat arvioivat seuraavat väittämät asteikolla 1-5 (huono –erinomainen).

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

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 kehittää sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuutta sekä ehkäistä sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuutta.

Sijaisperheiden palautteet:

Sijaisperheiden palautteeseen vastasi yhteensä 29 sijaisperhettä, joista 4 oli sukulaissijaisperheitä.

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

	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2018	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2019	Ei osaa sanoa / ei kokemusta 2019	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2020	Ei osaa sanoa / ei kokemusta
Yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa	69 %	85 %	0 %	92 %	7%
Yhteistyö sosiaaliohjaajan kanssa	31 %	61 %	39 %	65 %	31 %
Yhteistyö perhetyöntekijän kanssa	50 %	62 %	39 %	69 %	31 %
Yhteistyö sijaishuoltoyksikkö Tammen kanssa	69 %	77 %	15 %	68 %	24%
Yhteistyö lapsen viranomaisverkostojen kanssa	75 %	69 %	15 %	72 %	13 %
Yhteistyö lapsen biologisten verkostojen kanssa	88 %	54 %	8 %	69 %	3 %
Työnohjaus	50 %	39 %	39 %	37 %	48 %
Mentorointi	38 %	46 %	54 %	40 %	51 %
Lapsen tukiperheeseen	25 %	39 %	54 %	33 %	58 %
Sijaishoitajaan	25 %	39 %	62 %	14 %	82 %
Sosiaaliohjaukseen	19 %	46 %	54 %	44 %	51 %
Valvottuihin tapaamisiin	44 %	54 %	15 %	78 %	-

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 %
2020	7 %	44 %	37 %

Yhteenveto: Sijaisperheet vaikuttavan olevan yhteistyökysymyksiin pääosin tyytyväisiä. Myös perhehoitajille tarkoitettujen tukitoimien (työnohjaus, sijaishoito, tukiperhe yms.) osalta on vielä kehitettävää. Avoimissa vastauksissa toivottiin, että sijoituksen alussa saataisiin lapsista enemmän tietoa. Lisäksi avoimissa vastauksissa mainittiin työntekijöiden kiire, mikä heijastui työskentelyyn.

Lastensuojelulaitosten palautteet:

Lastensuojelulaitoksille osoitettuun kyselyyn vastasi 18 laitosta.

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

2017	4,3
2018	4,9
2019	4,3
2020	4,5

Laitoksilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään seuraaviin asioihin:

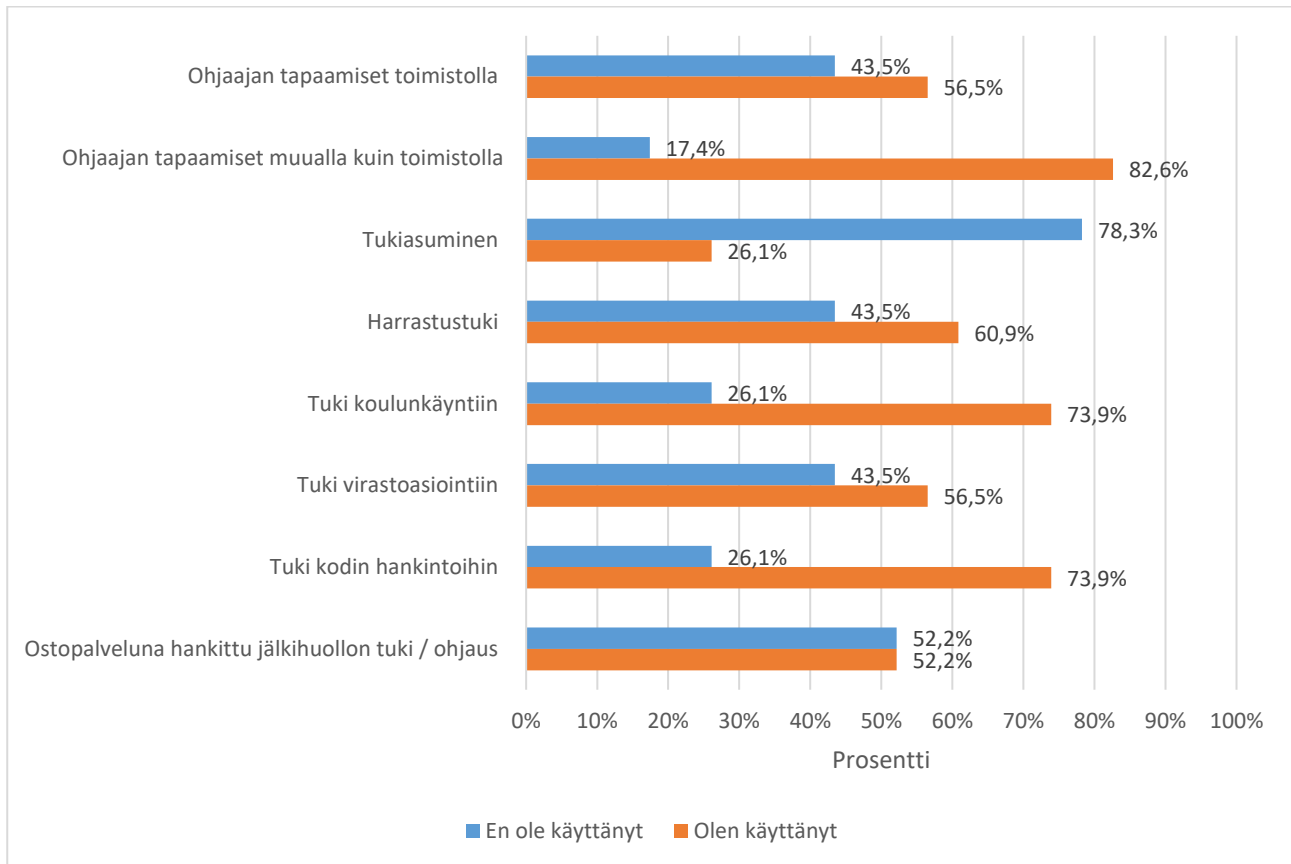
	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2018	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2019	Tyytyväinen / erittäin tyytyväinen 2020
Ennen sijoitusta annettuihin tietoihin	72 %	63 %	82 %
Tutustumisprosessiin	94 %	63 %	82 %
Sijoituksen alkuvaiheen työskentelyyn	100 %	79 %	88 %
Vanhempien kanssa tapahtuvaan yhteistyöhön	62 %	63 %	66 %
Lapsen muun verkoston kanssa tehtävään yhteistyöhön	72 %	79 %	77 %
Tiedonkulkuun sosiaalityöntekijän kanssa	72 %	90 %	100 %
Sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuuteen	83 %	95 %	100 %
Lapsen tapaamisjärjestelyihin biologisen suvun kanssa	72 %	63 %	75 %
Sijaintikunnan toteuttamaan valvontaan	83 %	37 %	65 %
Salon toteuttamaan valvontaan	78 %	42 %	60 %

Yhteenveto

Laitokset ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä yhteistyöhön Salon lastensuojelun kanssa. Sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuudessa tai tiedonkulussa ei ollut kehitettävää.

Jälkihuollon asiakaspalaute koostui 23 vastaajan antamasta palautteesta. 60% vastaajista oli opiskelemassa, 17 % työelämässä, 13 % kuntouttavassa työtoiminnassa ja n. 9 % oli vastaushetkellä työttömänä. Vastaajat käyttivät eniten KELA:n palveluja (73%) sekä nuorisotoimen palveluja (21%) ja mielenterveyspalveluja (17,4 %). Päihdehuollon, Työvoiman palvelukeskuksen palveluja, aikuissosiaalityön palveluja ja muita erittelemättömiä palveluja käyttivät yhteensä 21,6 % vastaajista.

Vastaajat olivat käyttäneet jälkihuollon palveluja seuraan kaavion mukaisesti:



Vastaajista 96 % oli kokonaisuutena jälkihuoltoon joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Sanallisen palautteen mukaan asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä tapaamisiin ja niihin on ollut mukava mennä. Yksi vastaaja kertoi hänen sosiaalityöntekijänsä vaihtuneen viidesti 13 vuotisen asiakkuuden aikana, mikäli oli hänestä huono asia.

Jälkihuollon palaute on käyty läpi jälkihuollon työntekijöiden kanssa.

Perhekuntoutuskeskus Paavolan asiakaspalaute 1-4/ 2020

Perhekuntoutuskeskus Paavolassa asiakaskyselyyn vastasi keväällä 2020 viisi (5) vanhempaa ja viisi lasta (5).

Vanhempien palaute

Vanhempien tyytyväisyyttä kysyttiin seuraavasti asioista (asteikolla 1-5, huono –erinomainen):

Sijoituksen aikana sain tarpeeksi tietoa Paavolasta	5
Paavolan henkilöstö otti minut hyvin huomioon	4,8
Ymmärsin syyn, miksi lapseni muutti Paavolaan	4,6
Paavolan henkilökunta tiesi mielipiteeni lapsen asioista	4,4
Minun toiveitani kuunneltiin ja huomioitiin	4,6
Paavolan tapaamisista oli hyötyä perheellemme	3,8
On hyvä asia, että lapsella on oma-ohjaajat	5

Vanhemmat olivat kokeneet hyvinä asioina mm. päivärytmin, Paavolan ilmapiirin, ohjaajat, saamansa keskustelutuen ja ohjeita kotiin. Yhden lapsen vanhemmat toivat sanallisessa palautteessaan esiin tyytymättömyytensä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän päätöksiin.

Lasten palaute

Tulotilanteessa sain tarpeeksi tietoa Paavolasta	3,4
Paavolan henkilöstö otti minut hyvin vastaan	4,8
Ymmärsin syyn, miksi muutin Paavolaan	3,2
Ohjaajat tietävät mielipiteeni asioistani	3,2
Minun toiveitani on kuunneltu ja huomioitu	3,6
Ohjaajilla on riittävästi aikaa minulle	3,4
On hyvä juttu, että on oma-ohjaajat	3,6

Avoimissa vastaukset lapset toivat hyvinä asioina esiin mm. oman tilan, viikkorahan sekä Paavolassa tarjottavan ruoan. Parannettavaa lasten vastausten mukaan on huonossa äänieristyksessä ja liian tiukoissa rajoissa. Lisäksi meteliä on lasten mukaan Paavolassa liikaa.