

**Sosiaali- ja vanhuspalveluiden asiakaskyselyiden tulokset keväällä 2021**

2629/05.00.00/2021

Sosiaali- ja terveyslautakunta 16.06.2021 § 108

Valmistelijat: vs.sosiaalipalveluiden johtaja Katri Viippo, katri.viippo@salo.fi, p. 044 778 3000, vanhuspalveluiden johtaja Salla Lindegren, salla.lindegren@salo.fi, p. 044 772 6557

**Omaishoidon asiakaskyselyn tulokset 2021**

Omaishoidon asiakaskysely toteutettiin keväällä 2021. Kyselylomake postitettiin 325 omaishoitoperheelle (65 vuotta täyttäneet omaishoidettavat). Kyselyyn vastasi 129 omaishoitajaa.

Omaishoitajista (n=129) 11 oli täyttänyt 85 vuotta, 75-84-vuotiaita oli 56 ja 65-74-vuotiaita 47, alle 65 vuotiaita omaishoitajia oli 15. Omaishoitajista 83 % oli omaishoidettavan puolisoita. Suurin osa vastaajista oli saanut omaishoidontukea 2-5 vuotta.

Tavoitteeksi on asetettu, että asiakaskyselyjen tulokset ovat yli keskitason. Vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakaskyselyjen tulokset ovat yli keskitason. Vastaajista 72 % koki saavansa palveluohjaajilta riittävästi ja ymmärrettävästi tietoa ja tukea omaishoitoon liittyvistä asioista. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että palveluohjaajan tavoittaa puhelinajalla. Omaishoitajat kokivat saavansa eniten tukea omaishoitoon omilta omaisiltaan tai lähipiiriltään. Lähes puolet vastaajista koki saavansa tukea sosiaali- ja terveyspalveluista. Yhdistysten ja kolmannen sektorin rooli tuen antajana oli selvästi vähäisempi. Omaishoitajan vapaapäiviä oli käyttänyt kolmannes vastaajista. Suurin yksittäinen syy vapaapäivien käyttämättömyyteen on kokemus, että toistaiseksi ei ole ollut tarvetta. Mahdollisuutta omaishoitajien vapaapäiviin vastaajat pitivät tärkeänä.

Kyselyn tulokset ovat liitteenä.

**Sosiaalityön aikuisten palveluiden asiakaskyselyn tulokset 2021**

Aikuisten palveluissa toteutettiin alkuvuodesta käyneille asiakkaille sähköinen palautekysely. Vastauksia saatiin 49 kappaletta. Vastaajien asiakkuudet jakautuvat seuraavasti: Aikuissosiaalityö 44,9 %, välitystiliasiakkuus 8,2 %, TYP-asiakkuus 28,6 % ja maahanmuuttajapalvelut 18,4 %. Kaikista vastaajista 57,1 % oli asioinut sosiaaliohjaajan luona, 34,7 % sosiaalityöntekijän luona ja 8,2 % etuuskäsittelijän/ välitystilin hoitajan luona. Kaikista vastaajista 32,7 % oli alle 30 vuotiaita, ja loput 30 vuotta täyttäneitä.

Vastaajista 77,6 % ilmoitti, että heidän asiansa käsiteltiin joko puhelimesta tai käynnillä alle seitsemän työpäivän aikana, vastaajista 16,3 % mukaan

käsittelyssä kului yli 7 työpäivää ja loput 6,1 % (3 hlöä) ilmoitti käsittelyyn kuluneen aikaa enemmän kuin 4 viikkoa. Vastaajista reilu puolet ilmoitti hyötynensä saamastaan palvelusta erinomaisesti ja kolmasosa koki hyötynensä hyvin. Vastaajista 12,2 %:n mukaan hyöty ei ollut hyvä eikä huono, ja 2 % vastaajista (1 hlö) koki hyötynensä huonosti. Kokonaisarvosanaksi vastaajista 55,1 % antoivat erinomaisen arvion, 38,8 % hyvän, ja 6,1 % ei hyvän eikä huonon. Kyselyn tulokset ovat liitteenä.

Vt. sosiaali- ja terveystalveluiden johtaja:

Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta merkitsee tiedoksi sosiaali- ja vanhuspalveluiden asiakaskyselyiden kevään 2021 tulokset.

Päätös:

Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta hyväksyi päätösehdotuksen.