

Perhepalveluiden ja lastensuojelun avohuollon asiakaspalautekysely ja tulokset vuonna 2019**Perusturvajohtaja Mari Antikainen**
Sosiaalipalvelujen tukipalvelut

Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden vahvistamiseksi on perhepalveluissa ja lastensuojelussa toteutettu asiakaspalautekysely.

Asiakaspalaute kerättiin ajanjaksolla 21.10-15.11.2019 sähköisenä kyselynä perhesosiaalityön ja lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa oleville asiakkailla. Asiakkaita tiedotettiin kyselystä yksikön odotustilan julisteilla ja perheen oman sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan sekä sosiaaliamiehen välityksellä. Asiakaspalautea kerättiin sekä lapsilta että aikuisilta. Edellinen sähköinen asiakaspalautekysely toteutettiin toukokuussa 2019, mutta kysymykset ja toteutustapa olivat hieman erilaiset, joten tulokset eivät ole suoraan toisiinsa verrattavissa.

Kysymykset koskivat työskentelyyn liittyviä odotuksia, tavoitteita, tiedon saannin selkeyttä, työntekijöiden tavoitettavuutta ja tapaamistiheyden riittävyyttä, asiakkaan kokemuksia autetuksi tulemisesta, vaikuttamismahdollisuuksista, kuulluksi tulemisesta, mielipiteiden kirjaamisesta ja luottamuksesta työntekijöihin. Lisäksi selvitettiin ovatko lapset ja heidän mielipiteensä huomioitu/selvitetty työskentelyssä sekä millaisia kokemuksia asiakkailla on ollut lastensuojelun systemisen mallin tiimipalaveriin osallistumisesta.

Kyselyhetkellä perhesosiaalityön asiakkuudessa oli 532 lasta. Vastaajia oli 35. Vastanneista suurin osa oli täyttänyt 18 vuotta (77,1%). 13-17 vuotiaita vastaajia oli 11,4% ja alle 13-vuotiaita 11,4%. Naisia vastaajista oli 71%. Alle 13-vuotiaiden vastausten keskiarvo oli 4, 13-17-vuotiaiden 4,2 ja yli 18-vuotiaiden 3,4. 84,6 % vanhemmista koki, että lapset on huomioitu ja heidän mielipiteensä selvitetty työskentelyssä. Systemiseen tiimipalaveriin oli osallistunut 75% 13-17-vuotiaista ja 55,6% yli 18-vuotiaista.

Kyselyhetkellä lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa oli 587 lasta. Vastaajia oli 54. Vastanneista suurin osa oli täyttänyt 18 vuotta (75,9%). 13-17-vuotiaita vastaajia oli 16,7% ja alle 13-vuotiaita 7,4 %. Naisia vastaajista oli 59,3%. Alle 13-vuotiaiden vastausten keskiarvo oli 3,8, 13-17-vuotiaiden 3,2 ja yli 18-vuotiaiden 3,7. 86,8% vanhemmista koki, että lapset on huomioitu ja heidän mielipiteensä on selvitetty työskentelyssä. Systemiseen tiimipalaveriin oli osallistunut 22,2% 13-17-vuotiaista ja 39% yli 18-vuotiaista.

Asiakaspalautekyselyn tuloksia esittelee lapsiperhepalvelujen kehittämissi-
antuntija Maria Partanen.

Keväällä 2020 on tarkoitus toteuttaa uusi asiakaspalautekysely ja mahdollista jatkuvaa palautteenkeräämistapaa selvitetään.

- Vaikutusten arviointi** Asiakaspalautekyselyn tuloksia hyödynnetään perhepalveluiden ja lastensuojelun avohuollon palvelujen laadun kehittämisessä ja asiakassuhteissa. Tulokset on käyty läpi yhdessä henkilöstön kanssa 26.11.2019.
- Esitys** Perusturvajohtaja Mari Antikainen:
- Perusturva- ja terveyslautakunta merkitsee perhepalvelujen ja lastensuojelun asiakaspalautekyselyn tiedoksi.
- Valmistelija
Maria Partanen
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi
- Päätösehdotus** Vs. apulaiskaupunginjohtaja Jari Saarinen
- Perusturva- ja terveyslautakunta hyväksyy perusturvajohtajan esityksen.
- Päätös** Perusturva- ja terveyslautakunta hyväksyi yksimielisesti vs. apulaiskaupunginjohtajan ehdotuksen.
- Merkittiin, että kehittämisasiantuntija Maria Partanen poistui kokouksesta klo 15.47 tämän asian käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen.

