



Tampereen kaupunki
Avopalvelut
Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

TAMPEREEN KAUPUNKI

LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUT

LASTENSUOJELUN
PERHETUKIKESKUSTEN,
JA EHKÄISEVÄN TYÖN

ASIAKASPALAUTEKOONTI

1.4.2007 – 31.3.2013

SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto	2
Palautteiden määrä	3
Palautteiden sisältö.....	3
Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?.....	5
Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?	5
Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi?.....	6
Oliko työskentely luotettavaa?.....	6
Hyödyitkö saamastasi palvelusta?.....	6
Työskentely oli kokonaisuudessaan mielestäsi?	7
Tilanteen muuttuminen.....	7
Työskentelyajan vaikutus palautteissa	8
Sanallinen palaute	9
Liite palautekaavake.....	10

Johdanto

Avopalveluiden Lastensuojelun perhetukikeskuksissa on palautetta pyydetty asiakkailta säännöllisesti. Palautekyselykaavaketta arvioidaan vuosittain johtoryhmässä.

2007 vuoden alussa johtoryhmä asetti työryhmän uudistamaan palautekaavaketta, koontia ja keräämistapaa.

Työryhmä kokoontui 20.2.2007 ja 8.3.2007 puheenjohtaja vastaava ohjaaja Tari Siljanderin johdolla. Työryhmään kuului johtava psykologi Eija Marttila, johtaja Tapani Jantunen ja vs. ohjaaja Teemu Koli ja sihteerinä toimi vastaava ohjaaja Markku Itkonen.

Uudistunut lomake otettiin koekäyttöön 1.4.2007.

Johtoryhmä hyväksyi uudet palautelomakkeet 24.5.2007.

Työryhmät pyytävät palautetta aina kun asiakkuus päättyy. Pitkäaikaisissa asiakassuhteissa voidaan palautetta pyytää asiakkuuden aikana. Työryhmät työryhmäkokouksissa käsittelevät säännöllisesti asiakaspalautteita ja huomioivat sen toiminnassaan.

Asiakkailla on mahdollisuus täyttää lomake perhetukikeskuksissa tai lähettää se postissa tai lähettää palaute Tampereen kaupungin internetsivulta Perhe- ja sosiaalipalvelut, Lastensuojelu, Sijaishuolto, josta löytyy lomake Lastensuojelun erityispalvelujen palautelomake asiakkaille. Pääasiassa asiakkaat jättävät palautteen palvelua antaneelle työryhmälle.

Palautteiden määrä

Asiakkailta on Lapsiperheiden sosiaalipalvelut (Lastensuojelun erityispalvelut 1.4.07 – 31.12.09) saaneet 3 253 palautetta 1.4.2007 – 31.3.2013.

Asiakkaina olevien lasten ja nuorten äideiltä ovat saaneet eniten palautteita 1 361 vastausta eli 42 % vastanneista on ollut äitejä. Isät ovat antaneet 550 palautetta eli 17 % palautteista on tullut isiltä. Lapsilta ja nuorilta on saatu 1 257 palautetta eli palautteista on saatu 38 % lapsilta ja nuorilta. Vanhemmat ovat antaneet 1 911 palautetta eli 59 % vastanneista on ollut asiakaslasten biologisia äitejä tai isiä.. Muut, jotka ovat lasten sukulaisia ja uusioperheiden äitejä ja isiä, ovat antaneet 85 palautetta eli 3 % vastanneista.

Keneltä	Kappalemäärä	Prosenttiosuus vastauksista
Lapselta	173	5
Nuorelta	1 084	33
Äidiltä	1 361	42
Isältä	550	17
Muulta	85	3
Yhteensä	3 253	100

Lasten ja heidän vanhempiensa palautteiden määrä verrattaessa vanhemmat ovat antaneet palautteista 3/5-osaa.

Keneltä	Kappalemäärä	Prosenttiosuus vastauksista
Lapsilta	1 257	40
Vanhemmilta	1 911	60
Yhteensä	3 168	100

Palautteiden sisältö

Asteikkokysymyksillä on haluttu mitata asiakkaiden kokemana työn sisältöä ja vaikuttavuutta ja hyötyä asiakkaalle.

Asiakkaiden 3 313 palautteen	keskiarvo asteikolla 1 - 5 (1.4.07 – 31.3.13)
Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?	3,9
Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?	4,3
Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi?	4,2
Oliko työskentely luotettavaa?	4,4
Hyödytkö saamastasi palvelusta?	4,1

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden yksiköiden työtä asiakkaat pitävät luotettavana ja saavat riittävästi aikaa ja tukea. Asiakkaat tulevat varsin hyvin kuulluksi ja ymmärretyksi. Työn hyödyn asiakkaat arvioivat olevan itselleen vähän heikompaa kuin esim. luotettavuus, joka on 0,3 pistettä korkeampi. Lastensuojelun työmenetelmistä asiakkaat ovat antaneet alhaisimman keskiarvon 3,9 kuin muissa kysymyksissä.

Asteikkokysymyksissä asiakkaat valitsevat omasta mielestään sopivamman numeron joko 1, 2, 3, 4 tai 5.

Minkä numeron vastaaja on antanut suhteellinen osuus %	Número 1	Número 2	Número 3	Número 4	Número 5
Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?	4,1	6,1	19,9	33,3	36,7
Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?	1,8	3,9	10,8	29,2	54,3
Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi?	3,2	4,0	11,9	28,9	52,1
Oliko työskentely luotettavaa?	1,8	3,0	8,6	22,5	64,0
Hyödyitkö saamastasi palvelusta?	5,2	4,4	13,3	29,3	47,7

Kukin numero on saanut arvon kunkin kysymyksen kohdalla. Työskentelyä luotettavana pitää lähes 2/3 antamalla numeron 5 eli 64,0 % vastaajista. Joka toinen vastaaja antaa numeron 5 aikaa ja tukea sekä kuulluksi ja ymmärretyksi koskevilla kysymyksillä. Lastensuojelun työmenetelmistä tietoa kysymyksen kohdalla antaa numero 5 joka kolmas palautteenantaja eli 36,7 % vastaajista. Numero 1 on saanut eniten valintoja kysymyksissä hyödyitkö palvelusta 5,2 % ja tietoa lastensuojelun työmenetelmistä 4,1 %.

Minkä numeron vastaaja on antanut suhteellinen osuus %	Número 4 tai 5	Número 1, 2 tai 3
Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?	70,0	30,0
Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?	83,5	16,5
Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi?	81,0	19,0
Oliko työskentely luotettavaa?	86,5	13,5
Hyödyitkö saamastasi palvelusta?	77,0	23,0

Asiakaspalautteissa asiakkaat ovat antaneet yli 80 % numerolle 5 tai 4 kysyttäessä luotettavuutta, ymmärretyksi tulemista ja ajansaantia. Työmenetelmiä kysyttäessä lähes joka kolmas vastaaja on valinnut numeroksi 1, 2 tai 3. Yli viidesosan on arvioinut numeroksi 1, 2 tai 3 kysymyksessä Hyödyitkö saamastasi palvelusta.

Kysymyksessä Työskentely oli kokonaisuudessaan mielestäsi? arviointiasteikko on 1 – 10.

Työskentelyn kokonaisuuden asiakkaat ovat arvioineet keskiarvoksi 8,3. Numeron 10 antaa 22,6 %, 9 antaa 32,7 % ja 8 antaa 24,8 % vastaajista. Numeron 10, 9 tai 8 antaa 80,1 % vastaajista.

Asiakkaat ovat arvioineet tilanteensa muutosta asteikolla 1 – 10. Ennen työskentelyn alkua ja sen päätyttyä asiakkaan tilanne keskimäärin on kohentunut 3,1 pistettä.

Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?

Lastensuojelun erityispalveluissa kerrotaan asiakkaalle mitä muita palveluita ja apua on saatavana palvelua antavan hoitopaikan työmuodon lisäksi. Asiaa on mitattu asteikkokysymyksellä. Kysymykseen on antanut vastauksen 2 922 asiakasta.

Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä? (Asteikko 1 – 5)			
Lapsi 156	Nuori 998	Äiti 1218	Isä 483
3,8	3,9	4,0	3,9
Lapset 1 154	Vanhemmat 1 701	Muut 67	
3,9	4,0	3,8	

Äidit kokevat, että ovat saaneet perheenjäsenistä eniten tietoa vaihtoehtoista. Vanhemmat kokevat, että ovat saaneet lasten kanssa tasaveroisesti tietoa työmenetelmistä. Lapsi ja Muut-ryhmä on saanut vähiten tietoa lastensuojelun työmenetelmistä. Vanhempiin verrattuna Lapsi ja Muut antavat 0,2 pistettä alhaisemman arvion.

Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?

Asiakkaat ovat saaneet arvioida onko heille tarjottu heidän itsensä mielestä riittävästi aikaa ja tukea työn aikana. Asiaa on mitattu asteikkokysymyksellä. Kysymykseen on antanut vastauksen 3 251 asiakasta.

Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea? (Asteikko 1 – 5)			
Lapsi 173	Nuori 1 083	Äiti 1361	Isä 550
4,2	4,2	4,4	4,4
Lapset 1 256	Vanhemmat 1 911	Muut 84	
4,2	4,4	4,2	

Perheenjäsenet ovat saaneet omasta mielestä hyvin aikaa ja tukea, ero vanhempien ja lasten ja muun välillä on 0,2 pistettä.

Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi?

Asiakkaat ovat voineet myös arvioida asteikkokysymyksellä ymmärretyksi ja kuulluksi tulemistaan. Kysymykseen on antanut vastauksen 3 238 asiakasta.

Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi? (Asteikko 1 – 5)			
Lapsi 172	Nuori 1 082	Äiti 1 353	Isä 547
4,1	4,1	4,4	4,4
Lapset 1 254	Vanhemmat 1 900	Muut 84	
4,1	4,4	4,2	

Vanhemmat kokee, että heitä on kuultu ja ymmärretty enemmän kuin lapsia ja Muut-ryhmää. Lapset arvioivat 0,3 pistettä ja Muut 0,2 pistettä vanhempiin verrattuna heikommaksi kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen.

Oliko työskentely luotettavaa?

Työskentelyn luotettavuutta asiakkaat ovat arvioineet asteikkokysymyksellä. Kysymykseen on antanut vastauksen 3 247 asiakasta.

Oliko työskentely luotettavaa? (Asteikko 1 – 5)			
Lapsi 169	Nuori 1 084	Äiti 1 360	Isä 550
4,2	4,3	4,6	4,6
Lapset 1 253	Vanhemmat 1 910	Muut 84	
4,3	4,6	4,5	

Muut-ryhmä pitää palvelun luotettavuutta lähes yhtä luotettavana kuin vanhemmat. Ero on 0,1 pistettä. Lapset kokevat 0,3 astetta heikommaksi luotettavuuden kuin vanhempansa sen kokevat.

Hyödyitkö saamastasi palvelusta?

Asiakkaat ovat arvioineet asteikkokysymyksellä palvelusta saamaansa hyötyä. Kysymykseen on antanut vastauksen 3 232 asiakasta.

Hyödyitkö saamastasi palvelusta? (Asteikko 1 – 5)			
Lapsi 171	Nuori 1 080	Äiti 1 353	Isä 545
3,8	3,8	4,4	4,3
Lapset 1 251	Vanhemmat 1 898	Muut 83	
3,8	4,4	4,1	

Vanhemmat hyötyvät lapsia ja Muu-ryhmää enemmän palvelusta. Äidit ja isät antavat keskimäärin arvosanaksi 4,4, kun lapsi ja nuori 3,8 ja muu 4,1. Lasten ja vanhempien ero on 0,6 pistettä.

Työskentely oli kokonaisuudessaan mielestäsi?

Työskentelyn kokonaisuutta ovat asiakkaat voineet arvioida asteikkokysymyksellä. Kysymykseen on antanut vastauksen 3 198 asiakasta.

Työskentely oli kokonaisuudessaan mielestäsi? (Asteikko 1 – 10)			
Lapsi 168	Nuori 1 080	Äiti 1 327	Isä 542
7,6	7,7	8,7	8,6
Lapset 1 248	Vanhemmat 1 869	Muut 81	
7,7	8,7	8,6	

Työskentelyn kokonaisuutta lapset ovat arvioineet 1,0 pistettä heikommaksi kuin vanhempansa. Muut ovat arvioineet työskentelyn kokonaisuutta 0,1 pistettä alhaisemmaksi kuin vanhemmat.

Tilanteen muuttuminen

Lastensuojelun perhetukikeskuksissa ovat asiakkaat voineet arvioida työn vaikuttavuutta siten, että asiakkaat ovat arvioineet omaa tilannettaan ennen työn alkamista ja työn päättymisen jälkeen asteikolla 1 – 10. Oman tilanteensa muutosta on arvioinut 3 135 asiakasta.

Asteikko 1 - 10	Lapsi 164	Nuori 1 073	Äiti 1 302	Isä 530
Tilanteesi ennen työn alkamista oli	5,0	5,2	4,6	4,9
Tilanteesi on nyt	8,3	8,0	8,0	8,1
Muutos	3,3	2,8	3,4	3,2

Nuorilla oma tilanne on muuttunut vähiten kuin muilla ryhmillä. Nuorten tilanne on muuttunut 2,8 pistettä. Äidit ovat kokeneet tilanteensa muuttuneen eniten 3,4 pistettä. Isillä tilanne on muuttunut 3,2 pistettä. Lapsen tilanne on muuttunut 3,3.

Asteikko 1 - 10	Lapset 1 237	Vanhempi 1 832	Muu 66
Tilanteesi ennen työn alkamista oli	5,2	4,7	5,0
Tilanteesi on nyt	8,0	8,0	8,1
Muutos	2,9	3,3	3,1

Vanhemmilla ja muilla oma tilanne on muuttunut enemmän kuin lapsilla. Muutos lapsilla on ollut 0,4 pistettä vähäisempää kuin vanhemmilla.

Työskentelyajan vaikutus palautteissa

Työskentelyajan keston on antanut palautteissa 3 195 asiakasta. 58 palautteessa ei ollut annettu työskentelyaikaa. Lastensuojelun perhetukikeskuksissa työ painottuu lyhytaikaiseen arvioivaan ja kuntouttavaan lastensuojelutyöhön.

Aika	alle 1 kk	1 - 3 kk	4 - 6 kk	7 - 12 kk	yli 12 kk	yht
lapsi	28	79	25	10	22	164
nuori	205	540	196	59	69	1 069
äiti	300	578	215	110	137	1 340
isä	127	239	93	40	42	541
muu	16	34	20	7	4	81
Yhteensä	676	1 470	549	226	274	3 195

Palautteissa ajan antaneista on 2 146 asiakasta ollut alle 3 kk asiakkaana. 67 % asiakkaista on annetun ajan perusteella saanut avun tai jatkohoitopaikan alle 3 kk työskentelyn aikana.

Aika	Kappalemäärä	Prosenttiosuus vastauksista
alle 1 kk	676	21
1 – 3 kk	1 470	46
4 – 6 kk	549	17
7 – 12 kk	226	7
yli 12 kk	274	9
Yhteensä	3 195	100

Yli vuoden asiakkuus on ajan antaneissa palautteissa kestänyt 9 %. Palautteissa asiakkuus on kestänyt 24 %:lla 4 – 12 kuukautta.

Asteikko 1 – 5	Alle 1 kk 685	1 - 3 kk 1 484	4 - 6 kk 558	7 - 12 kk 220	Yli 12 kk 290
Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?	3,9	4,0	4,2	4,1	3,7
Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?	4,4	4,4	4,5	4,5	4,2
Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi?	4,3	4,3	4,5	4,4	4,1
Oliko työskentely luotettavaa?	4,5	4,5	4,6	4,6	4,4
Hyödyitkö saamastasi palvelusta?	4,2	4,1	4,2	4,2	4,3
Keskiarvo	4,26	4,26	4,4	4,36	4,14

Työskentelyn kestossa vaihteluväli kysymyksessä on 0,3 – 0,2. Kuulemisessa ja ymmärtämisessä sekä ajan ja tuen saamisessa asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi ja saavansa aikaa puolen vuoden työskentelyn aikana enemmän kuin puolen vuoden jälkeen. Eniten hyötyvän palvelusta 4 – 6 kk ja 7 – 12 kk kestäneissä asiakassuhteissa, joissa keskimääräinen luku on 4,4 ja 4,26.

	Alle 1 kk	1 - 3 kk	4 - 6 kk	7 - 12 kk	Yli 12 kk
Asteikko 1 – 10	671	1 458	539	210	279
Työskentely oli kokonaisuudessaan mielestäsi?	8,4	8,3	8,7	8,6	8,3

Työskentelyn kokonaisuudesta antaa parhaimman keskiarvon antavat 4 – 6 kk kuukautta asiakkaana olleet eli arvosanan 8,7.

	Alle 1 kk	1 - 3 kk	4 - 6 kk	7 - 12 kk	Yli 12 kk
Asteikko 1 - 10	670	1 444	533	214	275
Tilanteesi ennen työn alkamista oli	5,0	4,9	4,9	5,1	4,9
Tilanteesi on nyt	8,2	7,9	8,1	8,3	8,3
Muutos	3,2	3,0	3,2	3,2	3,4

Isoin muutos asiakkailla tapahtuu lyhyissä ja pitkissä asiakkuuksissa. Ajan vaikutuksen vaihteluväli on 0,3 pistettä asiakkaan kokemaan muutokseen. Vähiten kokevat asiakkaat muutosta tapahtuneet 1 – 3 kk asiakassuhteissa eli 3,0 pistettä.

Sanallinen palaute

Palautelomakkeella on mahdollista antaa myös sanallista palautetta. Sanallista palautetta on antanut 2 603 asiakasta 1.4.2007 – 31.3.2013. Annetuissa palautteissa on annettu 75 %:ssa kirjallista palautetta.

Keneltä	Palautemäärä	Sanallinen määrä	Sanallinen %-osuus vastauksista
Lapselta	173	129	75
Nuorelta	1 084	821	76
Äidiltä	1 361	1 154	85
Isältä	550	441	80
Muulta	85	58	68
Yhteensä	3 253	2 603	80

Perheenjäsenistä äidit ovat antaneet 85 % äitien palautelomakkeista kirjallista palautetta, isät 80 %, lapset 75 % ja nuoret 76 % kirjallista palautetta. Muut-ryhmässä sanallista palautetta on annettu vähemmän kuin perheenjäsenten palautteissa. Muut palautelomakkeissa on ollut 68 % sanallista palautetta. Kaikista palautteista on kirjallista palautetta annettu 80 % vastauksista.

Mikä on auttanut asiakasta?	Kappalemäärä	Prosenttiosuus vastauksista
Keskustelu	904	35
Ohjeet	401	15
Toimintatavat	688	26
Hoito	384	15
Ei osaa sanoa	120	5
Ei ole ollut apua	106	4
Yhteensä	2 603	100

Asiakkaat ovat pohtineet työn aikana mikä heitä on auttanut. Keskustelu ja puhuminen on nostettu 904 palautteessa esille eli 35 % keskustelutyö, motivointi ja tuki on auttanut asiakasta. Ohjeet ja neuvot ovat auttaneet 401 asiakasta eli 15 % kirjallisissa palautteissa tiedon saanti ja ohjaus on auttanut. Toimintatavat, säännöt ja sopimukset on auttanut 688 asiakasta eli 26 % kirjallisissa palautteissa on nostettu perhetukikeskusten selkeät rajat ja säännöt ja kotikäynnit sekä kotiin laaditut yhdessä sovitut pelisäännöt auttavaksi tekijäksi. Varsinkin vanhempien vastauksissa perhetukikeskuksissa saatu hoito, lepo ja lääkityksen tasaantuminen on auttanut 384 asiakasta eli 15 % kirjallisissa palautteissa hoitaminen on auttanut. Kirjallisissa palautteissa 226 ei osannut sanoa tai ei kokenut saaneensa apua työskentelyn aikana. 9 % kirjallisissa palautteissa asiakkaat eivät osanneet sanoa mikä olisi heitä auttanut tai että työstä ei ollut heille apua.

Liite palautekaavake

Hyvä asiakas

Lastensuojelun erityispalveluissa kehitämme asiakastyötä ja toivomme palautettasi. Jokainen palaute on arvokasta tietoa kun arvioimme palveluamme asiakaslähtöisesti. Voit täyttää palautteen myös sähköisesti netissä, [www.tampere.fi/lastensuojelun erityispalvelut /palaute](http://www.tampere.fi/lastensuojelun_erityispalvelut/palaute) ja suoraan osoitteessa <https://palvelut2.tampere.fi/e3/lomakkeet/118/lomake.html>

Sinua palveli Lastensuojelun

Avotyö

Kotiin tehtävä työ

Etsivä työ

Intensiivinen työ

Perhepiste Nopea

Kotiutustyö

Valvotut tapaamiset

Sinua palveli Lastensuojelun osastopalveluiden

Kissanmaan perhetukikeskuksen kriisiosasto

Kissanmaan perhetukikeskuksen kotona tehtävä työ

Kuusikon perhetukikeskus

Leinolan kuntoutusosasto

Leinolan perhetukikeskus päivystysosasto
Metsolan perhetukikeskus
Raholan perhetukikeskus

Sinua palveli Päiväperhon
Avotyö
Kriisihoito
Korvaushoito
Kohtaamistyö
Neuvola
Päihde-/päiväperhekuntoutus
Äiti- vauva psykoterapiaryhmä

Sinua palveli Lastensuojelun osastopalveluiden
Perhehoidon tuki
Tukipalvelut

Olet perheen äiti isä lapsi nuori muu

Palvelun kesto alle 1 kk 1 – 3 kk 4 – 6 kk 7 – 12 kk yli 12 kk

Arvioi seuraavia kysymyksiä asteikolla 1-5

	ei	kyllä
Saitko riittävästi tietoa lastensuojelun työmenetelmistä?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
Saitko työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
Tulitko riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
Oliko työskentely luotettavaa?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
Hyödyitkö saamastasi palvelusta?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	

Arvioi asteikolla 1 – 10 (1=erittäin huono, 10=erittäin hyvä)

Työskentely oli kokonaisuudessaan mielestäsi:

Tilanteesi ennen työn alkamista oli:

Tilanteesi on nyt:

Vastaa seuraaviin kysymyksiin omin sanoin:

Mitkä asiat auttoivat sinua?

Mitä muuta haluat kertoa?