

# Kuntayhtymä Kaksineuvoisen lapsi- ja perhepalveluiden asiakastyytyväisyyskysely elo-syyskuu 2020



Lähetetyt kyselyt: 303  
Vastaajien kokonaismäärä: 27

Tyttö/nainen: 19 (70,37 %)  
Poika/mies: 7 (25,93 %)  
Muu: 1 (3,7 %)

Lapsi/nuori: 5 (18,52 %)  
Vanhempi/huoltaja: 22 (81,48 %)

# Ikäryhmä (vuotta)

- 0-6: 0 (0 %)
- 7-12: 4 (14,82 %)
- 13-17: 3 (11,11 %)
- 18-25: 4 (14,81 %)
- 26-63: 16 (59,26 %)
- 64- : 0 (0 %)

# Kunta

Kauhava: 23 (85,19 %)

Evijärvi: 4 (14,81 %)

# Asiakkuus

Lapsiperheiden sosiaalityö: 7 (25,92 %)

Lastensuojelu: 18 (66,67 %)

En tiedä: 2 (7,41 %)

Asiakkuuden kesto:

Alle vuoden: 4 (15,39 %)

1-2 vuotta: 7 (26,92 %)

3-5 vuotta: 5 (19,23 %)

6 vuotta tai enemmän: 10 (38,46 %)

# Mieluisin tapa tavata sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja

Toimistolla: 9 (33,33 %)

Kotikäynnillä: 11 (40,74 %)

Päiväkodilla/koululla: 1 (3,71 %)

Teamsin/Skypen välityksellä: 0 (0 %)

Yhteisen tekemisen äärellä (esim. ulkona):  
3 (11,11 %)

Muualla, missä: 3 (11,11 %):

Puhelimella 1

Ei toivo tapaamista ollenkaan: 2

# Yhteydenpito

- Ensimmäistä kertaa: 0 (0 %)
- Kerran kuukaudessa: 5 (18,52 %)
- Useammin kuin kerran kuukaudessa: 5 (18,52 %)
  - 2-3 kuukauden välein: 7 (25,92 %)
  - Harvemmin: 10 (37,04 %)

# Työntekijän tavoittaminen on helppoa

- Täysin samaa mieltä: 9 (33,33 %)
- Jonkin verran samaa mieltä: 14 (51,85 %)
  - Jonkin verran eri mieltä: 3 (11,11 %)
    - Täysin eri mieltä: 1 (3,71 %)



# Mitä tulee mieleen sanoista lapsiperheiden sosiaalityö/lastensuojelu?

- 11 vastaajista oli sitä mieltä, että mielikuva on positiivinen
- 5 vastaajista oli sitä mieltä, että mielikuva on negatiivinen

## Sitaatteja:

”Apua kaikenlaisissa tilanteissa”

”Jotain ikävää mutta kun asia etenee ja selitetään, ahdistus helpottaa”

”Palvelu josta saa apua eri elämäntilanteisiin”

”Sekä hyvää että huonoa”

”Avun saamista perheelle”

”Pelko”

”Että lapsia suojellaan”

”Lastensuojelu yksikkö ja lasten suojeleminen”

”Negatiivinen kuva. Taustalla on kuitenkin laki, jota jokainen voi tulkita omalla tavallaan. Lisäksi ulkopuoliset ihmiset luovat omia käsityksiään perheestä, joka ”joutuu” lastensuojelulun asiakkaaksi.”

”Perheen tukeminen”

”Sieltä saa apua vaikeeseen elämäntilanteeseen.”

”Vaikea saada apua”

”Kokonaisvaltainen ohjaus ja neuvonta koko perheelle”

”Apua lasten asioissa”

# Työntekijöiltä saatu apu/palvelu

- 14 vastaajista oli sitä mieltä, että on saanut hyvää palvelua
- 4 vastaajista oli sitä mieltä, että ei ole tullut autetuksi

## Sitaatteja:

”Tukea lasten kanssa avioeron jälkeen. Riitojen selvittely yms.”

”Itsenäistymisen apua”

”Eipä juurikaan mitään mitä ei oltaisi jo valmiiksi tiedetty”

”Kotona arjen pyörittämisessä”

”Perhetyötä”

”Hyvää ja parasta”

”Pääasiassa kyselemistä. Perhetyön aikana seurattiin miten reagoidaan lasten käyttäytymiseen. Vinkkejä parisuhteen ongelmien selvittämiseen.”

”En oikeastaan paljon mitään enkä tarvitsekaan. ...yhden virheen tein aikaa sitten. Sen jälkeen laitoin elämäni kuntoon ja nyt elämme lapseni kanssa hyvin mukavaa ja rauhallista arkea.”

”Arjen haasteisiin apua”

”Olemme saaneet perhetyöntekijän, joka käy kerran tai kaksi viikossa. On tuonut arkeen helpotusta.”

”Keskustelua ja ohjausapua”

# Olisiko asiakas toivonut muuta apua/tukea kuin on saanut?

- 8 vastaajista oli sitä mieltä, ettei olisi tarvinnut muuta apua/tukea
- 6 vastaajista olisi toivonut joko enemmän tukea lapselleen tai kauemmin saamaansa palvelua

## Sitaatteja:

”Lasta voisi tukea enemmänkin”

”No en ny iha ois toivonu et jourun laitoksee”

”Olisimme tarvinneet yhdessä eniten apua kodin askareiden hoitamiseen (pyykkäys, siivous, astioiden laitto yms.) Sitä saatiin hetken aikaa, joka sitten vain loppui jostakin syystä kesken. Lisäksi olisi ollut hyvä tietää selkeästi, mitkä työntekijöitten mielestä on ongelmakohtat jotka täytyisi ratkaista.”



”En muuta kuin sen mitä olen tahtonut”

”En oikeastaan tarvitse koska minulla on laaja tukiverkosto”

”Enemmän perhetyötä ja helpommin”

”Välillä kyllä. En osaa sanoa mitä”

# Kohtaaminen sosiaalityöntekijän/sosiaalihoitajan kanssa

- 14 vastaajista oli sitä mieltä, että kohtaaminen oli positiivista
- 6 vastaajista oli sitä mieltä, että kohtaaminen oli negatiivista

# Sitaatteja:

”Hyväksi”

”Helppoa ja avointa”

”Ei ole kehumista.”

”Nykyään miellyttävää”

”Kivasti mennyt”

”Epämukavaksi ja syytteleväksi”

”Helpommaksi. Ollaan kuunneltu omia toiveita.”

”Vaihteleva kokemus. Välillä ihan ok, välillä turhauttava tai syyllistävä olo.”

# Kokeeko asiakas, että hänen mielipiteensä on huomioitu, vaikka päätös ei ole ollut hänelle mieleinen

- 20 (76,92 %) vastaajista oli sitä mieltä, että hänen mielipiteensä on huomioitu
- 6 (23,08 %) vastaajista on sitä mieltä, ettei hänen mielipidettään ole huomioitu

# Millaiseksi asiakas kokee saamansa palvelun

- Erittäin hyvää: 5 (18,52 %)
  - Hyvää: 13 (48,15 %)
- Kohtalaista: 4 (14,81 %)
  - Huonoa: 5 (18,52 %)

# Onko asiakkaalla ollut tarvetta ohjaus- ja neuvontapuhelimelle

- Kyllä: 1 (3,7 %)
- Ei: 18 (66,67 %)
- En ole ollut tietoinen kyseisestä palvelusta: 8 (29,63 %)

# Asiakkaan kiinnostus osallistua lapsiperheiden sosiaalityön/lastensuojelun kehittämistöimintaan?

- Kyllä: 7 (25,93 %)
- Ei: 20 (74,07 %)

# Asiakkaiden ajatuksia, kehittämisisideoita ja palautetta

## Sitaatteja:

”Nimen voisi muuttaa, koska monesti kuulee sitä, että lapsi viedään pois. Erilaisia ryhmiä lapsiperheille voisi tehdä, jossa käsiteltäisiin perheiden vaikeita aikoja ja sieltä saisi tukea sekä neuvoja.”

”Että ne olis meidän lasten kanssa”



”Ihmisten vaihtuvuus kriisinaikana on huono. Jos kokoajan väki vaihtuu ja asiaa ei saada hoidettua alkua pidemmälle, se ei hyödytä ketään. Siinä kärsii koko tuen/avun saajan perhe.”

”Puhelinvaihde josta saa tiedon et onko sosiaalityöntekijä paikalla ja sieltä käyntö työntekijän puhelimeen. En ymmärrä miksi on vaihde lopetettu!!! Ammattitaidoton päätös. Työntekijöitten puhelimiin toiminto et jos soittopyyntöön ei ole vastattu kahteen päivään niin puhelin lukkiutuu. Koska työntekijöitä on todella hankala saada kiinni.”

”En välitä olla tekemisissä. Hyvä jos joku joka tarvitsee apua saa apua.”

”Pitäisi pystyä tarjoamaan sellaista apua mistä olisi eniten hyötyä juuri sillä hetkellä. Esim. edellä mainittu kodinhoito apu. Apua on sosiaalityön kautta saatukkin, mutta suurinosa ajasta on ollut ”jaarittelua.”

Kiitos!

