



SOS
LAPSIKYLÄ

YHTEENVETO ASIAKASPALAUTTEESTA

Lapsikyliin ja nuorisokotiin sijoitettujen lasten vanhemmat

Anna-Liisa Koisti-Auer

Maaliskuu 2011

SISÄLTÖ

Kyselyn taustaa.....	2
Tulokset.....	4
Yhteenveto ja johtopäätöksiä	10
Palautteen käsittely ja yhteistyön kehittäminen lasten vanhempien kanssa	11

Liitteet: Kyselyn lähete
Kyselylomake

Kyselyn taustaa

SOS-lapsikylien toimintakäsikirjan (2009) mukaisesti lasten vanhemmille tehdään palautekysely vuosittain. Sama käytäntö koskee nuorisokotia.

Kirjallinen palautekysely (liite 2) lasten vanhemmille lähetettiin yhdessä lähetteen (liite 1) ja palautuskuoren kanssa SOS-Lapsikylän keskustoimistosta tammikuussa 2011. Kyselyn saivat kaikki 116 vanhempaa, joiden yhteystiedot olivat olemassa ja kirjattuina Nappula-asiakastietojärjestelmään. Kyselyä ei lähetetty yhteensä 11 vanhemmalle, joiden osoitetietoa ei ollut tai vanhempi oli kuollut. Siinäkin tapauksessa, että lapsen vanhemmat asuivat yhdessä, molemmille vanhemmille lähetettiin oma lomakkeensa. Kyselyn osallistui näin ollen 91 prosenttia sijoitetuina olleiden lasten vanhemmista. Toimintayksiköittäin vanhemmat jakautuivat seuraavasti: Kaarina 22, Lappi 20, Punkaharju 19, Tapiola 28, Vihanti 19 ja Nuorisokoti 8.

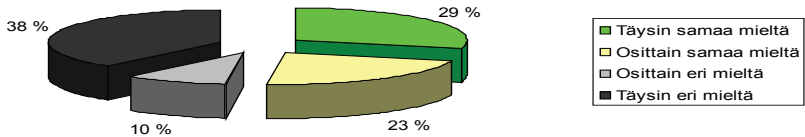
Vastauksia palautui 31 ja vastausprosentti oli 27. Toimintayksiköittäin palautetta antaneita vanhempia oli seuraavasti (suluissa vastausprosentti): Kaarina 6 (27 %), Lappi 6 (30 %), Punkaharju 4 (21 %), Tapiola 4 (14 %), Vihanti 8 (42 %), Nuorisokoti 1 (13 %) ja tuntematon 2 (6 %). Aktiivisimmin vastasivat siis Vihannin kylän lasten vanhemmat. Nuorisokodin ja Tapiolan lasten ja nuorten vanhemmat vastasivat heikoimmin.

Kyselylomakkeessa oli taustatietojen lisäksi seitsemän monivalintakysymystä ja kaksi avointa kysymystä. Vanhemmat arvioivat, saavatko he riittävästi tietoa lapsesta, onko hoidolliset ratkaisut perusteltuja ja asiakassuunnitelman mukaisia, työntekijöiden kohtelua ja yhteydenpidon tukemista lapseen, toimintayksikön ilmapiiriä ja ratkaisua sijoittaa lapsi lapsikylään tai SOS-Lapsikylän nuorisokotiin. Lisäksi vanhemmat saivat antaa vapaamuotoisesti muutos- ja kehitysehdotuksia ja muuta palautetta SOS-Lapsikylälle.

Tulokset

Hiukan yli puolet vanhemmista oli ainakin osittain sitä mieltä, että he saavat riittävästi tietoa lapsen arjesta ja kehityksestä. Ja vastaavasti hiukan vajaa puolet oli ainakin osittain eri mieltä tästä. (Taulukko 1.)

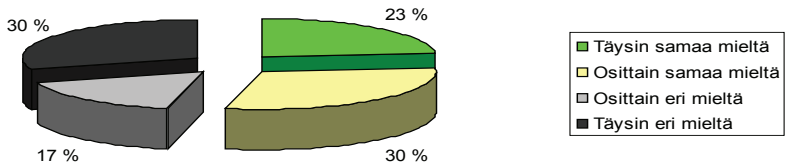
 **Taulukko 1. Saan riittävästi tietoa lapsen / nuoren arjesta ja kehityksestä**



Myös avoimissa vastauksissaan jotkut vanhemmat antoivat kritiikkiä siitä, että yhteydenpito ei toimi eikä tietoa saa, ”sovitut soitot jäävät toistuvasti väliin tai unohtetaan”.

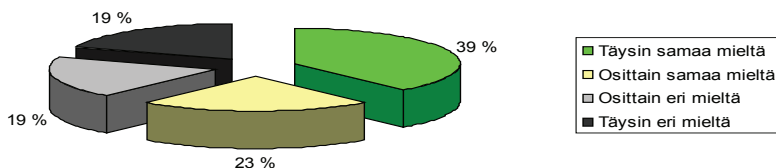
Myös vastaajien näkemykset siitä, olivatko lasta koskevat hoidolliset ja kasvatukselliset ratkaisut perusteltuja, jakautuivat melko tasaisesti. Hiukan yli puolet oli ainakin osittain samaa mieltä, mutta lähes samankokoinen joukko

vanhempia oli ainakin osittain eri mieltä väitteen kanssa. (Taulukko 2.) Melkein poikkeuksetta samat vanhemmat, jotka eivät saaneet mielestään riittävästi tietoa lapsen arjesta ja kehitystä, olivat sitä mieltä, että lapsikylässä toteutetut hoidolliset ja kasvatukselliset ratkaisut eivät ole perusteltuja.



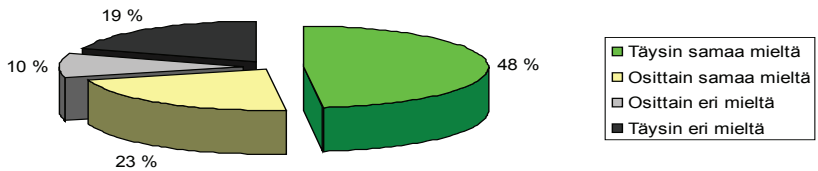
Osa niistäkin vanhemmista, jotka suhtautuivat kriittisesti toteutettuihin hoidollisiin ja kasvatuksellisiin ratkaisuihin, oli kuitenkin sitä mieltä, että hoito ja kasvatusta vastaavat lapsen tarpeita.

Vajaa viidesosa oli täysin eri mieltä siitä, että hoidossa ja kasvatuksessa on noudatettu asiakassuunnitelmaa. Reilusti yli puolet eli 62 prosenttia vanhemmista piti hoitoa ja kasvatusta ainakin osittain suunnitelmien mukaisena. (Taulukko 3.)



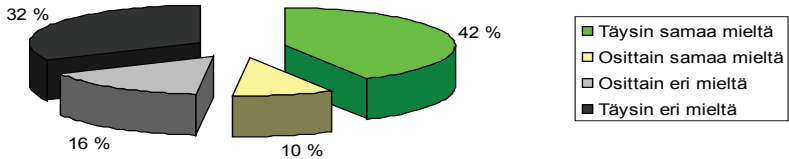
SOS-lapsikylätyössä korostetaan lasten läheisten kohtelamista arvostavasti ja kunnioittavasti (SOS-lapsikylän toimintakäsikirja 2009, 24). Yli kaksi kolmasosaa vanhemmista oli sitä mieltä, että tämä on heidän kohdallaan toteutunut ainakin osittain. Vain vajaa kolmannes oli väitteen kanssa ainakin osittain eri mieltä. (Taulukko 4.)

SOS LAPSIKYLÄ **Taulukko 4. Työntekijät kohtelevat minua arvostavasti ja kunnioittavasti**



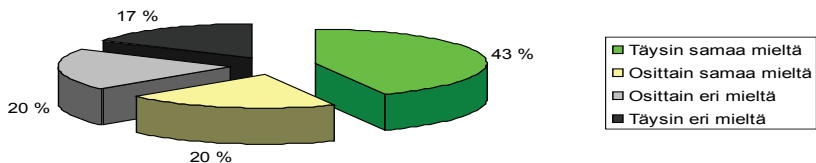
Sijaishuoltopaikan on edistettävä lapsen ja hänen läheistensä välistä yhteydenpitoa (LSL 54 § 2 mom.). Myös SOS-lapsikylän toimintakäsikirjassa (2009, 24) korostetaan lapsen oikeutta yhteydenpitoon. Vastanneiden vanhempien mielipiteet työntekijöiltään saa-

masta tuesta ja yhteydenpidon edistämisestä jakautuivat jälleen tasaisesti. Hiukan yli puolet vanhemmista oli ainakin osittain samaa mieltä työntekijöiden antamasta tuesta. Vajaa puolet oli eri mieltä olevia. (Taulukko 5.)

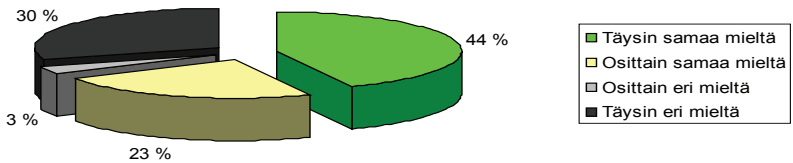


Lasten vanhemmat saivat esittää arvionsa myös toimintayksikön ilmapiiristä. Ilmapiirillä on luonnollisesti suuri merkitys siellä asuvien, työskentelevien kuin vierailijoidenkin viihtymiselle. Suurin osa vastanneista eli lähes

kaksi kolmasosa oli ainakin osittain samaa mieltä siitä, että ilmapiiri toimintayksikössä on hyvä ja kannustava. Viidennes oli täysin eri mieltä asiasta. (Taulukko 6.)



Taulukossa 8. kuvataan vanhempien käsityksiä siitä, onko lapsen sijoittaminen lapsikylään tai nuorisokotiin ollut hyvä ratkaisu. Suurin osa eli kaksi kolmasosa vanhemmista piti sijoitusta hyvänä ratkaisuna ainakin osittain ja vain kolmasosa on täysin eri mieltä siitä.



Kehittämis- ja muutosehdotuksia tai muuta palautetta lapsikylille antoi yhteensä 21 vanhempaa. Vanhempien viestit olivat seuraavankaltaisia:

- mahdollisuus tavata lasta useammin (6)
- lisää yhteistyötä lasten läheisten kanssa, heidän kuuntelemista ja huomioon ottamista (arvojen ja mielipiteiden kunnioittaminen, lapsen arkeen liittyvien toiveiden kuulemistä) (5)
- vähemmän vaihtuvia aikuisia lapsen elämässä (lapsikylävanhemman poissa ollessa) (2)
- joustavuutta (2)
- avointa keskustelua huostaanotosta tai huostaanoton purkua (2)
- että lapset saisivat hyvän kasvatuksen ja hoidon (1)
- työntekijöiden suhtautumista lapseen lapsena eikä työnä (1)
- enemmän varoja SOS-lapsikylätoimintaan (1)

- lisää koulutusta työntekijöille (1)
- säännöllinen ja useammin kuin kerran vuodessa kysytty asiakaspalaute (1)
- nuorille rahan käytön opetusta ja jälkihuoltokäyntejä perheessä (1)

Muutammat vanhemmat purkivat katkeruuttaan huostaanoton tehnyttä sosiaalivirastoa kohtaan. Huostaanoton perustelut eivät olleet heidän mielestä oikeita, asiakirjojen kirjaukset olivat väärin, huostaanoton tehnyt työntekijä oli toiminut asiattomasti tai lapsi oli sijoitettu väärään paikkaan. Näiden vanhempien tunteja kuvaa hyvin erään vanhemman toteamus siitä, että ”lapsen paikka on kotona”.

Lapsikylä puolestaan sai kriittistä palautetta siitä, että se on liikaa sosiaalitoimen puolella, ”lapsen vanhempia vastaan”. Erään vastaajan mielestä koko lapsikyläjärjestelmä saa mennä, sillä ”aika on ajanut lapsikylän ohi ja ideologiaa on vaikea ymmärtää. Yksipuoliset päätökset ja kävely lastensuojelun yli”.

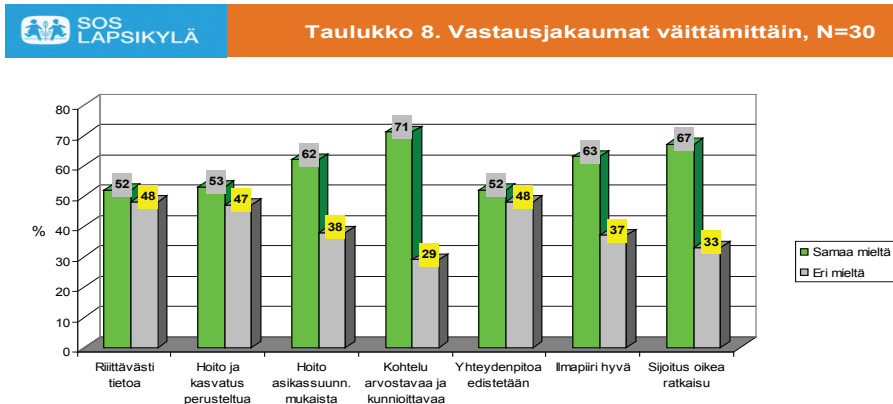
Kriittisen palautteen lisäksi, vanhemmat antoivat myös kiitosta, jota saivat niin yksittäiset työntekijät kuin koko toimintayksikkö.

- Olen ollut tyytyväinen lasteni vuoksi tehtyihin päätöksiin. Toivon, että myös jatkossa minua informoidaan muutoksista jos sellaisia tulee.
- Mielestäni toiminta on moitteetonta, jos se nyt ikinä voi olla. Lasteni ja minun välejä tuetaan 100 %, olen kovin tyytyväinen lasteni kehitykseen ja kasvuun.
- Kodin tai kasvatusäidin suhteen ei ole muuta kuin kiitettävää.
- Henkilökunnalle iso kiitos lapseni huolenpidosta ja välittämisestä.

Yhteenveto ja johtopäätöksiä

Saadun palautteen mukaan noin puolet (48 %) vanhemmista oli pääosin ja neljännes (23 %) osittain tyytyväisiä toimintaan. Vajaa kolmannes (29 %) oli niitä, jotka olivat pääasiallisesti tyytymättömiä kaikkiin eri toiminnan osa-alueisiin, joita kyselyssä arvioitiin.

Myönteisimmät arviot vanhemmilta tulivat työntekijöiden arvostavasta ja kunnioittavasta suhtautumisesta vanhempiin, toimintayksikön ilmapiiristä yleisesti siitä, että lapsi on sijoitettu lapsikylään. Kriittisintä palautetta tuli tiedon saamisesta liittyen lapsen arkeen ja kehitykseen sekä yhdenpidon tukemisesta ja edistämisestä. (Taulukko 8.)



Kyselyn alhaisen vastausprosentin, 27 (ja tätäkin alhaisemmat vastausprosentit yksittäisissä toimintayksiköissä), vuoksi saatuja tuloksia ei voida tulkita niin, että ne edustaisivat kaikkien lapsikyläin ja nuorisokotiin sijoitettujen lasten vanhempien mielipiteitä. Vastaukset kertovat vain niiden vanhempien

mielipiteistä, jotka kyselyyn ovat vastanneet.

Alhainen vastausprosentti on viesti siitä, että kirjallinen kyselylomake ei ole paras tapa kerätä asiakaspalautetta sijoitettujen lasten vanhemmilta. SOS-Lapsikylän on kehitettävä

myös muita tapoja palautteen antamiseen ja arvioitava, voidaanko esimerkiksi asiakassuunnitelmaneuvoitteluja ja muita henkilökohtaisia tapoamisia hyödyntää suunnitelmalliseen palautteen keräämiseen.

Tehdyn kyselyn tulokset osoittivat, että SOS-Lapsikylän tulee erityisesti arvioida nykyisiä käytäntöjään ja kehittää tapoja, joilla vanhem-

mille välitetään tietoa lapsesta ja hänen arjestaan. Toinen tärkeä kehittämisalue on vanhempien ja lapsen välinen yhteydenpito. Yhteydenpidosta ja tapoamisten määrästä päätetään luonnollisesti asiakassuunnitelmaneuvoittelussa, mutta SOS-Lapsikylällä on tärkeä rooli yhteydenpidon mahdollistajana ja käytännön toteuttajana.

Palautteen käsittely ja yhteistyön kehittäminen lasten vanhempien kanssa

Vanhempien antama asiakaspalaute käsitellään yhdistyksen johtoryhmässä 8.3.2011, jonka jälkeen johtajat käsittelevät palautteen työntekijöiden kanssa omissa yksiköissään. Palautteesta tehty yhteenveto lähetetään sekä lasten vanhemmille että sijoittajakuntiin ja lapsen asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille.

SOS-Lapsikylän vuoden 2011 lastensuojelun toimintasuunnitelmaan on kirjattu tavoite kehittää ja kuvata toimintamalli SOS-Lapsikylässä toteutettavalle sijoituksen aikaiselle yhteistyölle lasten läheisten kanssa. Tavoitteena on päästä suunnitelmalliseen työskentelyyn

lapsen sijoituksen alusta alkaen. Toiminnan kehittämistä varten on perustettu työryhmä, jonka aktiivinen työskentely alkaa syksyllä 2011.

Lisäksi vuoden 2011 toimintasuunnitelmassa on tavoitteena kehittää vuosittaisen lasten vanhemmilta ja lapsen asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä pyydettävän asiakaspalautteen lisäksi palautejärjestelmä säännöllisen palautteen saamiseksi lapsikylissä ja nuorisokodissa asuneilta poismuuttavilta lapsilta ja nuorilta sekä heidän vanhemmiltaan ja lapsen asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä.



7.1.2011

Hyvä lapsen läheinen,

Kysymme säännöllisesti palautetta toiminnastamme SOS-lapsikyliin tai nuorisokotiin sijoitetuilta lapsilta ja nuorilta, heidän vanhemmiltaan ja muilta läheisiltään sekä sijoittavien kuntien sosiaalityöntekijöiltä.

Palautteenne on meille tärkeä kehittäessämme työtämme. Toivon, että osallistuisitte kehittämistyöhön kertomalla oman mielipiteenne toiminnastamme. Täyttäkää palautelomake ja postiittakaa se oheisessa vastauskuoressa mahdollisimman pikaisesti, mutta viimeistään 24.1.2011 mennessä.

Kyselyyn vastataan nimettömästi. Palautelomakkeet käsitellään luottamuksellisesti SOS-lapsikyläyhdistyksen keskustoimistossa, eikä tietoja yksittäisistä vastauksista välitetä lapsikyliin tai nuorisokotiin. Teemme vastauksista yhteenvedon, jonka lähetämme sekä teille että lapsikyliin ja nuorisokoteihin sen valmistuttua.

Annan mielelläni lisätietoja ja vastaan kysymyksiinne.

Ystävällisin terveisin,

Hanna Piironen
kehittämissuunnittelija
SOS-Lapsikylä ry
hanna.piironen@sos-lapsikyla.fi
09 5404 8822, 040 700 0795

Osoite:
Meritullintori 3
00170 Helsinki

PALAUTEARVIOINTI LAPSEN LÄHEISILLE

Kehitämme työtämme keräämällä palautetta SOS-lapsikyliin tai nuorisokotiin sijoitettujen lasten vanhemmilta tai muilta läheisiltä. Palautteesi on tärkeä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

SOS-lapsikylä tai nuorisokoti, johon lapsi / nuori (t) on sijoitettu: _____

Olen lapsen 1. isä 2. äiti 3. muu läheinen, kuka: _____

Arvioi alla olevia kysymyksiä ja vastaa rastittamalla mielipidettäsi lähinnä vastaava vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus avoimiin kysymyksiin.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
1. Saan riittävästi tietoa lapsen / nuoren arjesta ja kehityksestä					
2. Lasta / nuorta koskevat hoidolliset ja kasvatukselliset ratkaisut ovat perusteltuja.					
3. Lapsen hoito ja kasvatustapa on asiakassuunnitelman mukaista ja hänen tarpeitaan vastaavaa.					
4. Työntekijät kohtelevat minua arvostavasti ja kunnioittavasti.					
5. Työntekijät tukevat ja edistävät yhteydenpitoani lapsen / nuoreen.					
6. Ilmapiiri SOS-lapsikylässä / nuorisokodissa on hyvä ja kannustava.					
7. Lapsen / nuoren sijoittaminen SOS-lapsikyliin / nuorisokotiin on ollut hyvä ratkaisu.					

8. Mitä haluaisit muuttaa tai kehittää ja miten?

9. Mitä muuta palautetta haluat antaa?

Päiväys:

Kiitos arvioinnistasi!