



**Pelastakaa Lapset**  
Lastensuojelupalvelut

# KAIKEN ARVOINEN LAPSI

**Laadun ja omavalvonnan  
raportointi Q1-2/2024**



## Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi

Omavalvontaohjelman raportointi perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 26 § 4 mom.)

*”Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyuden seurannan sekä saadun palautteen perusteella.”*

**ASIAKASKOKEMUS**

**TURVALLISUUS**

**VAIKUTTAVUUS**

**LAATUPOIKKEAMAT**

**SHQS LAATUOHJELMA**



# ASIAKASKOKEMUS

Asiakaspalautetta kerätään kaikilta asiakkailtamme sekä sosiaalityöntekijöiltä. Perhekuntoutusyksiköissä, sijashuoltoyksiköissä sekä aluepalveluissa asiakaspalaute kerätään vuosittain sekä aina palvelun päättyessä. Lisäksi keräämme palautetta koko palvelutoiminnan yhteisestä kokemusasiantuntijapalvelustamme aina asiakkuuden päättyessä. Sähköinen asiakaspalautekyselymme on laadittu yhdessä asiakaslasten ja vanhempien kanssa. Asiakaspalautetta on mahdollista lisäksi antaa päivittäin työntekijöille.

## Havainnot Q1-2

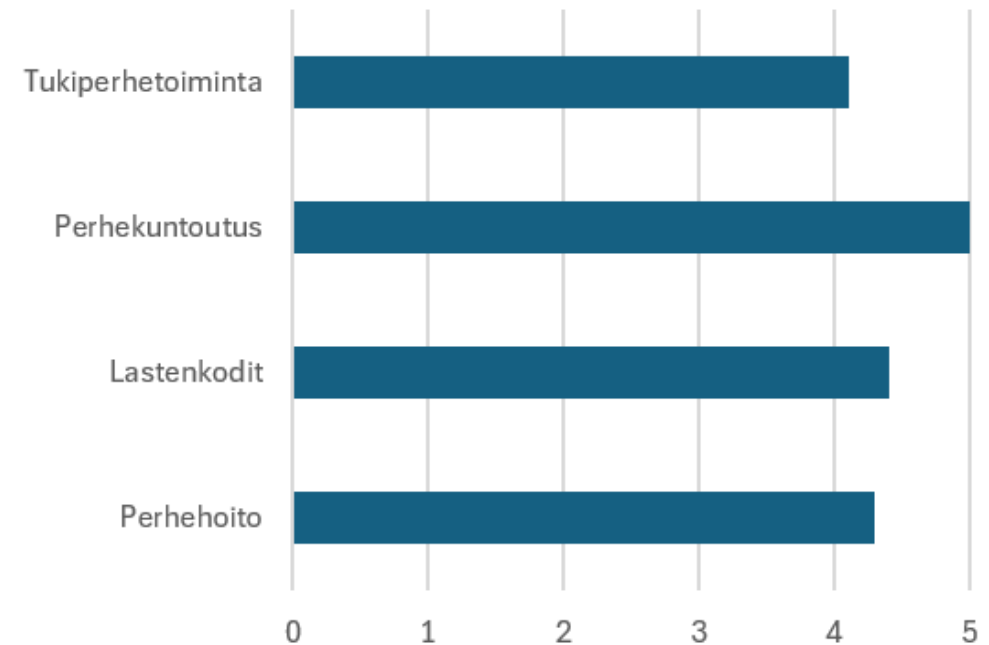
Palveluyksiköt saivat hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiltä erinomaiset suositteluindeksi, lastenkodeissa 4,4 ja perhekuntoutuksessa 5,0. Kaikissa aluepalveluiden toiminnoissa (Adoptio, Perhehoito, Tukiperhetyö) asiakaskokemus on asiakaskyselyn mukaan erinomaista, asteikolla 1-5 arvot ovat 4,1- 4,6. Hyvinvointialueen sosiaalityön asiakaskokemus asettuu hyvän ja erinomaisen väliin, asteikolla 1-5 arvoihin 4-4,5 ja suositteluindeksit erinomaisiin arvot 4,1-4,3.

## Toimenpiteet Q1-2

Palvelutoiminnassa päätettiin yhdenmukaistaa ja tehostaa asiakaskyselyitä vuoden 2024 aikana kyselyiden osittaisen päällekkäisyyden vuoksi. Toimintaa kehitetään kussakin yksikössä ja aluepalveluiden toimistoissa saatujen palautteiden perustella.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI

## Suositteluindeksit



# TURVALLISUUS

Palveluysikkötoiminnassa tarkastelemme turvallisuuden kokemusta henkilökunnan osalta vuosittaisilla turvallisuuskyselyillä sekä uhka- ja vaaratilanneilmoitusten raporteilla. Palveluysikkötoiminnassa sekä aluepalveluissa seuraamme asiakkaiden turvallisuuden kokemusta asiakaspalautteiden turvallisuutta koskevilla kysymyksillä sekä haitta- ja vaaratilanneilmoitusten raporteilla.

## Havainnot Q1-2

**Palveluysikkötoiminta:** Enemmistö henkilökunnasta kokee olonsa turvalliseksi työpaikallaan. Tapahtuneiden väkivaltatilanteiden jälkipuintia piti 25% henkilökunnasta riittämättömänä, tämä kokemus oli erityisesti sijaisena toimivalla henkilölokunnalla.

**Aluepalvelut:** yli 96% aluepalveluiden eri toimintojen asiakkaista vastaa asiakaspalautekyselyssä koevansa olonsa turvalliseksi. Haitta- ja vaaratapahtuma ilmoituksia ei ole valitulla aikavälillä .

## Toimenpiteet Q1-2

**Palveluysikkötoiminta:** Tehostetaan sijaisten ja keikkalaisten kokemana väkivaltatilanteiden jälkipuintia yksiköissä.

**Aluepalvelut:** Seuraamme toistuvasti turvallisuuden toteutumista asiakaskyselyillä.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI

Henkilökunnan turvallisuuskyselyn  
2023 tulokset:

*"Hyviä, toimivia käytänteitä on.  
Turvallisuuteen liittyviä asioita  
pidetään erityisen tärkeinä niin  
työntekijöiden kuin perheiden  
kannalta."*

# VAIKUTTAVUUS

Käytämme sähköistä Vaikuttavuus esiin -mittaristoa lastenpalveluiden vaikuttavuuden kokemusten esiintuomiseen. Saamme tietoa sekä asiakaskohtaisesti että palvelutoiminto- tai yksikkökohtaisesti. Mittaristo tuo esiin asiakkaan subjektiivisen kokemuksen omasta hyvinvoinnista, toimintakyvystä ja elämäntilanteesta ja näissä tapahtuneista muutoksista. Mittariston kysymykset koskevat arjen sujuvuutta, sosiaalisia suhteita, turvallisuuden tunnetta, toiveikkuutta ja haittakokemusta.

## Havainnot Q1-2

**Palveluyksiköissä** vaikuttavuus esiin- kyselyn käyttö on aloitettu

1.1.2024. Kysely toteutetaan aina asiakkuuden alkaessa ja päättyessä sekä lastenkodeissa 3 kuukauden välein ja perhekuntoutusyksiköissä kuukausittain.

Asiakkaita on tarkastelujaksolla ollut yhteensä 77 joista 69 on vastannut kyselyyn, kyselyä tehtiin yhteensä 146 kertaa.

## Aluepalvelut:

Tukiperhetoiminta: vaikuttavuutta mitataan asiakaskyselyssä: Voinko vaikuttaa siihen mitä tukiperheessä tehdään? **Aina ja usein vastaa yhteensä yli 80%** . Perhehoidossa vaikuttavuus esiin- kyselyn käyttö on aloitettu

1.1.2024. Kysely toteutetaan puolivuositteittäin sekä asiakkuuden päättyessä.

1. Kyselyä perhehoidossa täytetty lasten kanssa yhteensä 116 kertaa (159 asiakasta) 2. kysely on tehty kuudelle lapselle.

## Toimenpiteet Q1-2

Kyselyn pohjalta on tehty tarvittaessa asiakaskohtaisia toimenpiteitä

## VAIKUTTAVUUS ESIIN kysely

- Viisiportaisella asteikkolla kysytään asiakkaan subjektiivista kokemusta omasta hyvinvoinnista, toimintakyvystä ja elämäntilanteesta.
- Kysymysten teemat: Arjen sujuvuus, sosiaaliset suhteet, turvallisuuden tunne, toiveikkuus ja haittakokemus.
- Kysymyksiin voi vastata 12 eri kielellä: suomen, arabian, englannin, espanjan, farsin, ranskan, ruotsin, somalin, soranin, thain, venäjän ja viron kielillä.
- Kysymykset on muokattu kullekin eri ikäryhmälle soveltuviksi: 0-3v., 4-7, 8-12, 13-17, aikuiset

# LAATUPOIKKEAMAT

Laatupoikkeamia seurataan aluepalveluiden kaikissa toiminnoissa, perhekuntoutusyksiköissä ja sijashuollon yksiköissä kuukausittain. Poikkeamailmoitukset koskevat kriittisiä palvelunsisältöjä.

## Havainnot Q1-2

Palveluyksiköissä laatupoikkeamia esiintyi dokumentoinnin kuukausikoosteen aikatauluissa pysymisessä sekä talviloman aikaisen yhteisökokouksen pitämisessä.

**Aluepalvelut:** Laatupoikkeamia esiintyy eniten ajantasaiseen dokumentointiin liittyen,

## Toimenpiteet Q1-2

Kirjaamisen aikataulutuksen käytäntöjä ja vastuun jakoja tarkennetaan. Henkilöstöä koulutetaan nimettyjen kirjaamisvastaavien toimesta.

Palveluyksiköissä: Sovitaan loma-aikojen yhteisökokousten pitämisestä esimerkiksi retkien ja matkojen yhteydessäkin.



# SHQS LAATUOHJELMA

Käytössämme on SHQS standardin mukainen laatuohjelma, johon kuuluvat itsearvioinnit sekä sisäiset ja ulkoiset auditoinnit. SHQS standardi pohjautuu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö- ja viranomaisvaatimukseen ja kansallisiin suosituksiin sekä yleisiin laadunhallinnan periaatteisiin. Palvelutoiminnallemme on myönnetty SHQS laatusertifikaatti.

## Havainnot Q1-Q2

Palveluyksikkötoiminnalle ja aluepalveluille myönnettiin jälleen SHQS laaduntunnustus 26.1.2024. Laaduntunnustuksen piiriin kuuluvat kaikki sijaishuollon yksiköt, perhekuntoutus, adoptioeuvonta, perhehoito sekä tukiperhetoiminta.

Palveluyksikkötoiminnassa ja aluepalveluissa tehtiin sisäiset auditoinnit tammi-maaliskuussa.

Laatukäynneillä maaliskuu-toukokuussa käsiteltiin sisäisten auditointien tuloksia, asiakaspalautteita, laatupoikkeamia sekä toiminnan kehittämis- ja koulutuskohteita.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI



**Voisin suositella kaikille. Tunsin  
oloni 100 prosenttisesti  
turvalliseksi koko työskentelyn  
ajan.**

(ASIAKASVANHEMMAN PALAUTE  
PERHEKUNTOUTUKSESTA)





**"Henkilökunta on ammattitaitoista  
ja arvot ja lapsilähtöisyys näkyvät  
vahvasti työtöteessa"**

(sisäinen auditointi, aluepalvelut 2024)

