

# KAIKEN ARVOINEN LAPSI

**Laadun ja omavalvonnan  
raportointi Q4/2025**



## 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. Aluepalveluissa, perhekuntoutusyksiköissä ja sijashuoltoyksiköissä 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.

**Vuoden 2025 asiakaspalautekyselyiden tulokset koskien koko Pelastakaa Lasten palvelutoimintaa valmistuivat 1/2026. Keskeiset havainnot:**

**Adoptioneuvonta:** Tyytyväisyys saatuun palveluun neuvonnassa on hyvä, ka 4,5/5

**Perhehoito:** Vastanneista lapsista 100% kokee voivansa aina tai usein puhua sijaisperheessä itselleen tärkeitä asioista. 92% kokee, että sijaisperheessä on aina tai usein kuunneltu lapsen toiveita. Lasten kokemusta osallisuudesta on onnistuttu tukemaan erinomaisesti. Sijaisperheistä 100% kokee saamansa tuen riittäväksi ja 100% oman työntekijän olleen tavoitettavissa sopivasti.

**Tukiperhetyö:** 94% vastanneista lapsista kokee, että heidän toiveitaan on kuunneltu tukiperheessä aina tai usein. Lasten osallisuuden kokemus toteutuu erinomaisesti tukiperheissä. Tukiperheistä 97% kokee saamansa Pelastakaa lasten työntekijöiden tuen riittäväksi

**Lastenkotitoiminta:** Suurin osa lapsista kokee arjen pääosin turvalliseksi ja aikuiset helposti lähestyttäviksi, tyytyväisyys saatuun palveluun on melko hyvä ka 3,5 /5. Vanhempien kokema lastenkotien toiminnan kokonaistyytyväisyys on hyvä (CSAT 63 %). Hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiden kokonaistyytyväisyys lastenkotiemme toimintaan on erittäin korkea (CSAT 93 %), ja sijoituksen päättyessä annetuissa palautteissa kokonaistyytyväisyys on vielä tätäkin korkeampi (CSAT 100 %).

**Perhekuntoutus:** Lapsista ja nuorista 100 % koki hyvinvoinnin parantuneen perhekuntoutuksen aikana. Vanhempien mielestä perhekuntoutus vastasi perheen tarpeisiin hyvin ka 4,3 / 5. Sosiaalityöntekijöiden arviot perhekuntoutuksesta ovat erittäin myönteisiä ja suositteluindeksi on erittäin korkea NPS 67.

## Toimenpiteet

Kehitämme toimintaamme saadun palautteen perusteella työkokous- ja suunnittelupäivillä vuonna 2026.

## KAIKEN ARVOINEN LAPSI



## Vuoden 2025 suora asiakaspalute:

**Adoptioneuvonta:** Saimme 56 suoraa asiakaspalautetta. Palautteista 98% oli positiivista ja 2% negatiivista

**Perhehoito:** Saimme 81 suoraa asiakaspalautetta, joista 84% positiivista ja 16% negatiivista palautetta.

**Tukiperhetyö:** Saimme 83 kappaletta suoraa asiakaspalautetta, joista positiivista palautetta on 69 kpl (84%), negatiivista 10kpl (12%) ja kehittämissuhteita 5 kpl.

# TURVALLISUUS

Tarkastelemme turvallisuuden kokemusta henkilökunnan turvallisuuskyselyillä sekä uhka- ja vaaratilanneilmoitusten raporteilla. Asiakkaiden turvallisuuden kokemusta seuraamme asiakaspalautteiden turvallisuutta koskevilla kysymyksillä sekä haitta- ja uhkatilanneilmoitusten raporteilla.

## Havainnot Q4

Henkilöstön turvallisuuteen liittyvät asiat ovat olleet jatkuvassa seurannassa, mm palo- ja pelastusharjoitukset, tilojen turvallisuuskävelyt sekä haitta- ja vaaratapahtumien raportointi. Tulokset on käsitelty työryhmissä ja tiimeissä sekä seuranta tehty palvelutoiminnan johdossa.

**Palveluyksikkötoiminta:** Asiakaspalautekyselyiden 2025 mukaan lastenkodeissa ja perhekuntoutusyksiköissä lasten turvallisuuden kokemus oli merkittävästi parantunut. Vuonna 2025 90% lastenkodeissamme ja 100% perhekuntoutuksessa olleista lapsista koki olonsa aina tai usein turvalliseksi, kun luku edellisenä vuonna oli 40%. Kehittämistyössä viime vuonna kiinnitimme huomiota lasten kokemaan kiusaamiseen, myös netissä tapahtuvaan. Kehitystyö, sovitut toimenpiteet ja mm. henkilöstön lisäkoulutus on tuottanut tulosta ja lasten kokema turvallisuus on kohentunut merkittävästi.

## Toimenpiteet Q4

Palveluyksikkötoiminassa lääkepoikkeamataulukon kehittäminen saatiin päätökseen, ja uusittu toiminto otettiin käyttöön asiakastietojärjestelmä Sofiassa. Näin saamme jatkossa yhdenmukaista ja helposti raportoitavaa koottua tietoa lääkepoikkeamista.

Henkilöstölle suunnattu turvallisuuskysely tullaan uudistamaan vuonna 2026 koskemaan koko palvelutoimintaa.

KAIKEN ARVOINEN LAPSI



# 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.

## Vaikuttavuus esiin -kyselyn vuoden 2025 koonti valmistui 1/2026. Keskeiset tulokset:

**Perhehoito:** Perhehoidossa olevien lasten kokemukset hyvinvoinnin muutoksista vaihtelevat ikäryhmittäin. Pienimpien lasten (0–3 v., N9) kohdalla hyvinvointi on useimmiten pysynyt ennallaan (67 %), ja osa kokee sen myös parantuneen (22 %). Sen sijaan 4–7-vuotiaiden ryhmässä (N17) enemmistö lapsista kokee hyvinvointinsa heikentyneen (60 %), 8–12-vuotiailla (N28) kokemukset jakautuvat tasaisemmin: 40 % kokee hyvinvoinnin parantuneen. Vanhimmassa ikäryhmässä (13–17 v., N24) hieman useampi kokee hyvinvoinnin kohentuneen (38 %) kuin heikentyneen (33 %), ja hyvinvoinnin eri osa-alueissa näkyy pääosin myönteinen kehityssuunta.

**Perhekuntoutus:** Perhekuntoutuksessa lasten (N8) koettu hyvinvoinnin muutos on yksiselitteisesti myönteinen. Turvallisuus on kaikissa ikäryhmissä lähtökohtaisesti korkealla tasolla ja pysyy vakaana tai vahvistuu asiakkuuden aikana. Toiveikkuus kehittyy erityisesti vanhemmilla lapsilla ja nuorilla myönteisesti. Suoriutuminen ja sosiaaliset suhteet kehittyvät maltillisesti myönteiseen suuntaan tai pysyvät vakaana. Haittakokemukset vähenevät erityisesti pienemmillä lapsilla.

**Lastenkotitoiminta:** Alakouluikäisten (N12) kohdalla hyvinvoinnin osa-alueista erityisesti turvallisuuden ja toiveikkuuden kokemukset näyttäytyvät useissa yksiköissä korkeina tai myönteiseen suuntaan kehittyvinä. Nuorten 13–17-vuotiaiden (N21) koetut hyvinvoinnin muutokset jakautuvat lähes tasan myönteiseen (44%) ja kielteiseen (43%) suuntaan. Nuorten arjessa suoriutumisen ja sosiaalisten suhteiden sekä toiveikkuuden myönteinen kehitys näyttäytyvät keskeisenä vahvuutenamme, vaikka vaihtelua esiintyykin yksiköllisesti.

## Toimenpiteet

Perhehoidossa tulokset viittaavat siihen, että lasten hyvinvoinnin kokemukset vaihtelevat iän mukaan, mikä korostaa tarvetta ikäryhmittäin kohdennetuille tuen ja seurannan käytännöille. Koska lastenkodeissa olevien nuorten 13-17 vuotiaiden hyvinvoinnin kohdentumisen kokemus on polarisoitunut ja haittakokemuksissa on lievää kasvua on kiinnitettävä huomioita yksiköllisen tuen merkitykseen tulevaisuudessa.

## KAIKEN ARVOINEN LAPSI

## Mikä on Vaikuttavuus esiin –mittaristo?

- Viisiportaisella kysytään lapsen *subjektiivista kokemusta* omasta hyvinvoinnista, toimintakyvystä ja elämäntilanteesta.
- Teemat: *Arjen sujuvuus, sosiaaliset suhteet, turvallisuuden tunne, toiveikkuus ja haittakokemus.*
- **12 kieltä:** suomi, arabia, englantia, espanja, farsi, ranska, ruotsi, somali, sorani, thai, venäjä, viro
- Kysymykset on muokattu eri ikäryhmille soveltuviksi: 0-3v., 4-7, 8-12, 13-17

## 8–12-vuotiaiden kysymykset:

1. Elämässäni on asioita, jotka surettavat ja haittaavat elämääni
2. Pystyn huolehtimaan koulunkäynnistäni ja harrastuksistani
3. Onko sinulla joku tärkeä ihminen, joka kuuntelee sinua ja jolle voit kertoa asioita?
4. Onko sinulla turvallinen olo?
5. Minulla on haaveita ja unelmia

# LAATUPOIKKEAMAT

Laatupoikkeamia seurataan perhekuntoutusyksiköissä ja sijaishuollon yksiköissä kuukausittain. Poikkeamailmoitukset koskevat kriittisiä palvelunsisältöjä.

## Palvelutoiminnan laatutavoitteet

Laatujärjestelmän uudistamisen yhteydessä määrittelimme uudelleen palvelutoimintamme laatutavoitteet, jotta voimme entistä selkeämmin määrittää, millaista hyvää ja yhdenmukaista palvelua tavoittelemme kaikissa palveluissamme. Laatutavoitteet ohjaavat työtämme ja auttavat varmistamaan, että toiminta perustuu yhteisiin periaatteisiin ja että palvelujen laatua kehitetään jatkuvasti, avoimesti ja yhdessä.

Laatutavoitteiden toteutumista seurataan keräämällä poikkeamatietoa jatkuvasti. Tavoitteena ei ole vain tunnistaa tilanteita, joissa tavoitteet eivät ole toteutuneet, vaan ennen kaikkea **oppia niistä ja kehittää toimintaa yhdessä** tiimien, asiakkaiden ja asiantuntijoiden kanssa. Poikkeamien seuranta aloitetaan 1.3.2026 uusien laatutavoitteiden kriteerien mukaisesti.

Palvelutoimintamme laatutavoitteet ovat:

- **Lapsen osallisuus ja lapsilähtöisyys**
- **Palvelun toteutuminen sovitulla tavalla**
- **Lapsen perheen ja läheisten huomioiminen lapsen edun mukaisesti**



# SHQS LAATUOHJELMA

Käytössämme on SHQS standardin mukainen laatuohjelma, johon kuuluvat itsearvioinnit sekä sisäiset ja ulkoiset auditoinnit. SHQS standardi pohjautuu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö- ja viranomaisvaatimuksiin ja kansallisiin suosituksiin sekä yleisiin laadunhallinnan periaatteisiin. Palvelutoiminnallemme on myönnetty SHQS laatusertifikaatti yhtäjaksoisesti vuodesta 2012 lähtien.

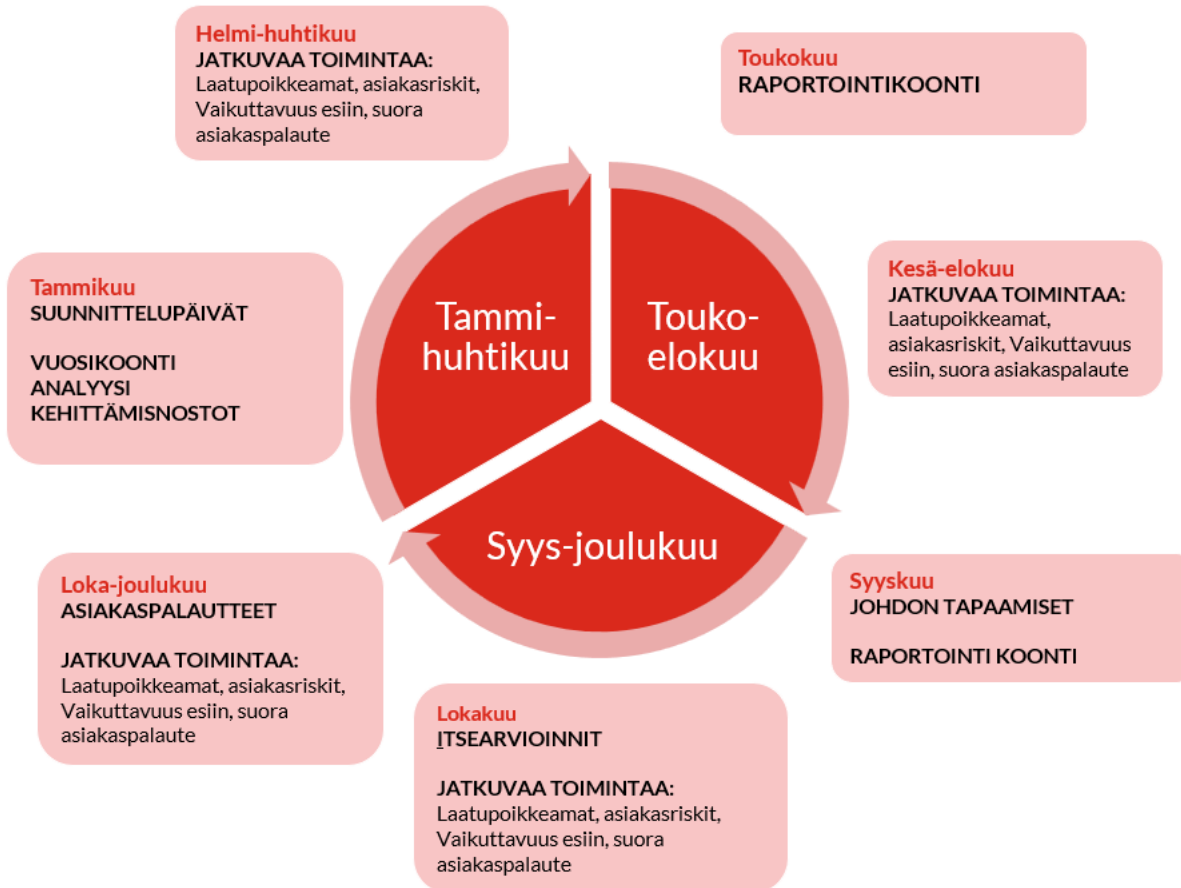
KAIKEN ARVOINEN LAPSI

## Pelastakaa Lasten palvelutoiminta siirtyy SHQS-laaturjestelmästä omaan laadunhallinnan järjestelmään alkuvuoden 2026 aikana.

Oman laadunhallinnan järjestelmän tavoitteena on tukea palvelutoiminnan laadun systemaattista kehittämistä sekä varmistaa, että laadunhallinta vastaa toimintamme käytännön tarpeita. Järjestelmä kokoaa yhteen keskeiset laadunhallinnan käytännöt, kuten itsearvioinnin, laatuavoitteiden ja poikkeamien tarkastellun ja seurannan, asiakasriskien seurannan sekä asiakaspalautteen hyödyntämisen.

Oma järjestelmä mahdollistaa myös kehittämisen nykyistä joustavammin toiminnasta ja tunnistetuista tarpeista käsin. Palvelutoiminnan asiantuntijayksikkö johtaa laatutyötä.

Kokonaisuus rakentuu kansallisten suositusten, yleisten laadunhallinnan periaatteiden sekä toimintaa ohjaavan lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.





**ASIAKASPALAUTE 2025:  
LASTENKODIT, LAPSI:**

*Ihana paikka ja harmittaa että lähdän täältä pian:(*

**ASIAKASPALAUTE 2025:  
PERHEKUNTOUTUS, VANHEMMAT:**

*Haluan kiittää kovasti avusta ja tuesta mitä perheemme on saanut. Tällainen palvelu on ensiarvoisen tärkeää perheille ja arvostan kovasti tällaisen mahdollistamista meille. Ja työntekijöiden tukea ja vaivannäköä. Tekevät tärkeää työtä. Poistumme haikain fiiliksin mutta kohti uutta.*

**ASIAKASPALAUTE 2025:  
LASTENKODIT, SOSAALITYÖNTEKIJÄ:**

*Kaikki yhteistyö on ollut hyvää, mutta erityinen kiitos vanhempien ja muiden läheisten kunnioittavasta huomioimisesta ja mukaan ottamisesta*