

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
Tammi-huhtikuu	2024	MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Perhekeskuspalvelut	Perheoikeudellinen yksikkö	Orvokki Kajanne	Kyllä, mutta ei kaikissa toimipisteissä

Kuinka usein palveluyksikössä seurataan palveluyksikön vastuulla olevia käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä?	Millä tavoilla käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä palveluyksikössä seurataan?	Jos tiedot käsittelyajoista, odotusajoista tai hoitoon ja palveluun pääsystä julkaistaan verkkosivuilla, lisää linkki sivulle.	Onko käsittelyajoista ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä ollu poikkeamia?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kuukausittain	<p>Lastenvalvojapalveluissa tilastoidaan ja seurataan jonotilannetta (ensimmäinen vapaa aika lastenvalvojalle) kummankin toimipisteen osalta vähintään kuukausittain. Selvitykset tuomioistuimille pyritään tekemään viivytyksettä ja tuomioistuimen antamien määräaikojen puitteissa. Selvitysten etenemistä ja määräajoissa pysymistä seurataan tiimikokouksissa kahden viikon välein.</p> <p>Tuettuja ja valottuja tapaamisia ja valottuja vaihtoja käyntimääriä tilastoidaan ja seurataan vähintään kuukausittain. Palveluun pääsystä ja käyntimääristä raportoidaan kuukausittain palvelujohtolle. Perheasioidensovittelussa tilastoidaan ja seurataan jonotilannetta sekä toteutuneiden ja vapaiden sovittelupakettien määriä. Adoptioneuvontaa toteuttaa ostopalveluna Pela ry: maksusitoumukset, tietopyynnöt ja adoptiolausunnot toteutetaan viivytyksettä 2kk sisään.</p>	Kyllä	<p>Adoptiolausunnot osalta lausunnot ovat viivästyneet kuukausilla poliisiviranomaisen tehtyä kielteisen päätöksen tietojen luovuttamisesta. Päätöksestä on valitettu hallinto-oikeuteen, jossa asia on edelleen kesken.</p>	<p>Adoptiolausuntoja on Pela:n pyynnöstä laadittu ilman poliisiviranomaisen tietoja. Tiedot toimitetaan jälkikäteen osaksi lausuntoja, kun hallinto-oikeudesta on saatu asiassa päätös.</p>	

Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?

Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?

Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?

Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?

Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?2

Henkilöstön riittävyyttä seurataan kuukausitasolla ja verrataan suhteessa asiakasmäärään ja jonotilanteeseen.

Sairauspoissaolot ilmoitetaan päivittäin ja esimerkiksi lastenvalvojilla on varallaolo-toimintamalli palvelunsaannin turvaamiseksi aamun asiakkaille.

Kuukausittain

Ei

Onko tarkasteluajanjaksoilla saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksiköissä käydään läpi asiakaspalautteita?	Miten palveluyksiköissä käydään läpi asiakaspalautteita?	Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella annettu positiivista palautetta henkilöstölle tai palkittu heitä hyvästä asiakaskokemuksesta?	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai konkreettisia muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään ;	Kuukausittain	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa;	Keusoten perheoikeudellisen yksikön keskitettyyn ajanvaraukseen ja lastenvalvojien ohjaukseen ja neuvontaan saa yhteyden tai takaisinsoitto tulee nopeasti. Asiakkaat ovat kokeneet saavansa hyvää palvelua ja ohjausta. Sovittelupalvelut (vanhemmuusneuvottelut, perheasioiden sovittelu) on koettu tarpeelliseksi ja asiantuntevaksi palvelumuodoksi.	Kyllä	Ajoittain palautteissa on ilmaistu kokemus toisen vanhemman puolen ottamisesta sopimusneuvotteluissa/sovitteluissa. Tapaamispaikkapalvelu a koskien palaute koski virheellistä toimintaa tapaamisen toteuttamisessa sekä tapaamistilojen ahtaus ja ulkoilumahdollisuus.	Kyllä	Tapaamispaikkaa koskevasta palautteesta tehtiin Haipro-ilmoitus ja laadittiin välittömästi seurantalomake, jonka käytöllä estetään virheellisen toiminnan uusiutuminen (seulatiedon tarkistus). Tapaamispaikka toimintaa toteutetaan Olemassa olevien tilaresurssien sekä henkilöresurssien puitteissa. Valvotuissa tapaamisissa ulkoilumahdollisuutta ei ole ja tuetuissa tapaamisissa vain siinä tapauksessa että vanhemmat ovat asiasta yhtä mieltä ja tapaamispaikassa ei ole päällekkäisiä tapaamaisia, jolloin ohjaaja pääsee ulkoiluun mukaan. Ohjaajan on oltava tuetuissa tapaamisissa lapsen ja vanhemman saatavilla.

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai valvonta-asioihin?

Kuinka usein palveluyksikössä seurataan edellä mainittujen asioiden sisältöjä?

Miten edellä mainittujen asioiden sisältöjä seurataan palveluyksikössä?

Mitä toistuvia aiheita tai ilmiöitä on tullut esiin muistutuksissa, kanteluissa, henkilökunnan epäkohtailmoituksissa ja/tai valvonta-asioissa?

Onko muistutusten, kantelujen, henkilökunnan epäkohtailmoitusten, valvonta-asioiden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?

Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?3

Kyllä

Aina muistutuksen, kantelun, epäkohtailmoituksen, valvonta-asian tai päätöksen/ratkaisun saapuessa;

Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa;

Henkilökunnan käytös tai kohtelu;

Ei ole ollut tarvetta

Onko tarkasteluajan aksolla saapunut asiakas- tai potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten toistuvia aiheita?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten toistuvia aiheita?	Mitä toistuvia aiheita/ilmiöitä on tullut esiin asiakas- /potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksissa?	Onko asiakas- /potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Kuukausittain	Yksikkökokouksissa käsitellään yleisellä tasolla tulleita Hai-pro-ilmoituksia ja käydään läpi sovittuja toimintamalleja.	Väkivallan uhka, sisäilmaoireilu.	Kyllä	Tiedotettu sisäilmaoireilusta kiinteistönedustusta ja asia edennyt sisäilmatyöryhmälle ja sisäilmaa tutkitaan. Väkivallan uhka voi kohdistua niin työntekijään kuin muihin asiakkaisiin. Vartijatilaus tehdään aina etukäteen, mikäli aiemmassa asiointissa on tullut tietoon asiakkaan uhkaavuus. Muutoin käytössä on henkilöturvahälyttimet.