



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Perheoikeudellinen yksikkö

| Palvelualue | Raportin laatija/-t |
|--|---------------------|
| MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Orvokki Kajanne |

Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?

Kyllä kaikissa toimipisteissä

ASIAKASPALAUTTEET

| Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakaspalautteita? | Kuinka usein palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita? | Miten palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita? | Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella? | Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella? | Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi? |
|--|--|--|--|---|---|
| Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään | Kuukausittain; | Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa; | Asiakaspalvelun työkeys. Asiakas on kokenut palvelun jompaa kumpaa vanhempaa suosivana. Elokuun aikana palautetta tullut, ettei ajanvarauksesta saa ketään kiinni ja lastenvalvojan ajat menevät liian pitkälle. | Asiantunteva ja ammattitaitoinen lastenvalvojen ohjaus ja neuvonta. Nopea ja tavoitettava ajanvaraus (ennen elokuuta). Vanhemmuusneuvottelut ja perheasioiden sovittelut ovat saaneet hyvää palautetta ja koettu tärkeiksi palveluiksi (mm. kuulluksi tuleminen, lasten näkökulman esillä pitäminen). | Ajanvaraus ja lastenvalvojen neuvonta on elokuun koulutusten aiheuttamien sulkujen jälkeen avoinna normaalisti. Varattavia aikoja vapautetaan lisää marras-joulukuulle. Yksikkökokouksissa ja tiimeissä on käyty palautteita läpi ja keskusteltu mm. asiakkaiden kokemuksesta palvelun työkeydestä ja miten siihen voidaan vaikuttaa. |

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUDEN VAARATAPAHTUMAT

| Onko tarkasteluajanjaksolla 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? | Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi? |
|--|--|--|---|--|
| Kyllä | Kuukausittain | Esihenkilö saa tiedoksi ilmoitukset niiden saapuessa ja käsittelee ne. Yksikkökokouksissa käydään osana turvallisuusasioita henkilöstön kanssa läpi, minkä tyyppisiä ilmoituksia on kuukauden aikana saapunut. | Sisäilma, Järvenpään toimipiste. | Ilmoitusten perusteella kiinteistönhuoltoa on informoitu mm. ilmastonin tarkastuksesta. Sisäilmatyöryhmää on informoitu poikkeamista. Keväällä valmistuneen sisäilmaremontin seurantatutkimukset on toteutettu heinäkuussa ja tulokset ovat olleet puhtaat. Järvenpään toimipisteen työhuoneiden ilmamäärän riittävyttä tarkastellaan seuraavaksi. |

HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

| Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia? | Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä? | Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä? | Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä? | Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi? |
|---|---|---|---|---|
| Kyllä | Viikoittain | Resurssia seurataan vähintään kuukausittain, mutta aina tilanteen vaatiessa. Lastenvalvojien ja selvitystyöntekijöiden henkilökohtaisia asiakas-/perhemääriä tilastoidaan ja työn tasaista jakautumista pyritään edistämään. Palvelukohtaista työtilannetta käydään läpi tiimikokouksissa. Työntekijöiden pidempiin poissaoloihin haetaan täyttölupaa sijaiselle. Esimerkiksi lastenvalvojien yllättäviin poissaoloihin on päivittäinen varallaolojärjestely. Tapaamisten valvonnassa yllättävissä poissaoloissa on Laura-rekrytoinnin sijaisrinki. | Selvitystiimin neljästä sosiaalityöntekijän vakanssista on yksi täyttämättä (ei täyttölupaa vuodelle 2024) ja yksi vakanssi on täytetty 60% eli 1,4 vakanssin vajuus. | Täyttä lupaa haetaan uudelleen vuoden 2025 alusta alkaen. |

KÄSITTELYAJAT JA HOITON TAI PALVELUUN PÄÄSY

| Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä ollut poikkeamia? | 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? | Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä? | Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi? |
|---|--|--|---|--|
| Kyllä | Viikoittain | Lastenvalvojien keskitetyn ajanvarauksen jonotilannetta seurataan asiakaspalvelusihteerien toimesta päivittäin ja viikoittain ajanvarausten yhteydessä. Kuukausittaisesta tilanteesta muodostetaan tilastoa (jonotilanne edellisen kuukauden viimeisenä päivänä). Jono ei saisi ylittää kahta kuukautta. Palveluun pääsyn ajankohtaisesta tilanteesta keskustellaan palvelukohtaisissa tiimeissä sekä yksikkökokouksissa. Tapaamispaikka toiminnassa seurataan palveluun pääsyä joka toinen viikko tiimikokouksissa. Selvitykset tuomioistuimille tulee laatia tuomioistuimen antamissa määräajoissa. Määräaikaisten toteutumista seurataan joka toinen viikko tiimikokouksissa. | Lastenvalvojapalveluiden jonot ovat ylittäneet kesäkuussa kahden kuukauden rajan ollen elokuussa jo kolme kuukautta. Kesälomakauden aiheuttamaa väliaikaista viivettä ei ole voitu entiseen tapaan purkaa, johtuen asiakastietojärjestelmämuutoksesta joka toteutui kesälomakauden päätteeksi elokuun lopulla. Elokuussa merkittävä osa lastenvalvojien työajasta meni uuden järjestelmän koulutuksiin sekä asiakkuuksien siirtoon vanhasta järjestelmästä uuteen. Koulutusten aikana keskitetty ajanvaraus ja lastenvalvojien neuvonta oli osittain suljettuna viikoilla 34 ja 35. Uusi asiakastietojärjestelmä ei toiminnallisuuksiltaan ole täysin soveltuva eikä järjestelmänä valmis lastenvalvojien työskentelyyn aiheuttaen ajankäytön moninkertaistumista kulloinkin hoidettavaa asiaa kohden. Tästä johtuen asiakasaikoja ei ole voitu vapauttaa ajanvaraukseen entiseen tapaan, kun jonot olivat 2-4 viikkoa. | Asiakastietojärjestelmän toimittajan ja Keusoten ICT:n kanssa on tehty yhteistyötä ja informoitu järjestelmässä havaituista virheistä ja muutostarpeista, jotta se tulevaisuudessa palvelisi lastenvalvojia työssään. Järjestelmäkoulutusten päätyttyä keskitetty ajanvaraus ja lastenvalvojien ohjaus ja neuvonta on toiminnassa. Lastenvalvojien asiakasaikoja vapautetaan lisää keskitettyyn ajanvaraukseen marras-joulukuulle. |

Jos tiedot käsittelyajoista, odotusajoista tai hoitoon ja palveluun pääsystä julkaistaan verkkosivuilla, lisää linkki sivulle.

▼

-

MUISTUTUKSET, KANTELUT JA EPÄKOHTAILMOITUKSET

| Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai valvonta-asioihin? | Mitä toistuvia aiheita tai ilmiöitä on tullut esiin muistutuksissa, kanteluissa, henkilökunnan epäkohtailmoituksissa ja/tai valvonta-asioissa? | Onko muistutusten, kantelujen, henkilökunnan epäkohtailmoitusten, valvonta-asoiden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun? |
|---|--|---|
| Kyllä | Henkilökunnan käytös tai kohtelu;Päätös; | Ei ole ollut tarvetta |