

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö: Perheoikeudellinen yksikkö		Ajanjakso: Syys-joulukuu 2023	
Osa-alue	Miten yksikössä on seurattu	Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita/ilmiöitä on havaittu	Korjaavat toimenpiteet, joita tehty/tehdään ja aikataulu
Palvelun saatavuus Käsittelyajat ja palveluun pääsy lakisääteisissä määräajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti	Käsittelyaikoja lastenvalvojien, tapaamispaikan ja selvitystiimin työssä seurataan ja käydään läpi jonotilannetta ja kuukausitilastoja tiimeissä sekä kuukausittaisissa yksikkökokouksissa. Adoptioneuvonnan, perheasioiden sovittelun ja täytäntöönpanosovittelujen osalta tilastoja ja jonotilannetta tarkastellaan myös kuukausittain yksikkökokouksessa. Palvelun/palvelujen ruuhkautuessa tilannetta tarkastellaan nopeammin.	Poikkeamia tulee ensisijaisesti työntekijöiden sairauspoissaolojen vuoksi. Uuden asiakastietojärjestelmän OMNI360 käyttöönoton uhka aiheutti lastenvalvojien palvelussa jonoutumista. Sisäilmaongelmat ovat aiheuttaneet poissaoloja ja vaikuttanut työhyvinvointiin ja työntekijöiden jaksamiseen ja sitä kautta palveluun.	Pyritty palkkaamaan henkilöstöä poissaolevien tilalle. Osittain jouduttu jakamaan työtehtäviä muiden työntekijöiden hoidettavaksi. Esihenkilö oli yhteydessä johtoon OMNI360 -asiakastietojärjestelmän keskeneräisyydestä lakisääteisen palvelun tuottamiseen. Perheoikeudellisten palveluissa lastenvalvojapalveluiden ja tuomioistuimille tehtävien selvitysten osalta asiakastietojärjestelmän käyttöä nottoa siirrettiin. Perheoikeudellisen yksikön Järvenpään toimipiste siirtyi syyskuussa sisäilmaremontin ajaksi väistötiloihin (27.9.2023-1.5.2024) Hyvinkään Renttoon ja Tuusulan Hyrylään.
Henkilöstön riittävyys Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen	Henkilöstömitoituksen riittävyyttä arvioidaan palveluiden jonotilannetta ja asetettuja määräaikoja seuraamalla. Esimerkiksi seurataan, että asiakkaan pääsy lastenvalvojan tapaamiseen toteutuisi alle 2 kuukaudessa. Työntekijäkohtaista työtehtävien jakautumista seurataan ja pyritään työtehtävien tasapuoliseen jakautumiseen.	Sairauspoissaolojen takia palvelut ruuhkautuvat helposti.	Nopea ja sujuva sijaistyövoiman käyttöönotto (Laura-sijaisrekry, oman henkilöstön hyödyntäminen).
Asiakaspalautteet	Toimipisteissä kerätään ensisijaisesti Roidu-palautetta palveluista.	Palautetta tullut pikäksi koetusta jonoajasta sekä kyseessä olleen asian käsittelyajasta.	Palautteet käydään läpi yksikössä yleisesti sekä henkilökohtaisesti, mikäli

	Palautteet jaetaan kuukausittain henkilöstölle ja käydään läpi yleisesti yksikkökokouksessa sekä tarkemmin tiimissä, jota kyseinen palaute koskee. Palautteista poimitaan aiheita palvelun parantamiselle ja jatkokehittämiseksi.	Asiakaspalvelu on koettu epäkohteliaaksi tai puolueelliseksi. Rentton kiinteistön opastukset koettu puutteellisiksi. Pääasiassa tulee kiitosta ja positiivista palautetta.	palaute on kohdennettu tai kohdennettavissa tiettyyn työntekijään. Palautteiden perusteella tehdään tarvittavat korjaukset palveluun/toimintaan. Kiinteistöön liittyvät palautteet välitetään kiinteistön edustajalle ja käsitellään talokokouksissa.
Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset	Seurataan kuukausittain.	Muistutus on liittynyt asiakkaan yksilöllisen asian käsittelyssä koettuihin epäkohtiin.	Muistutusasia käyty läpi asiaa hoitaneen työntekijän kanssa ja asiakkaalle annettu vastaus muistutusprosessin mukaisesti.
HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuus-ilmoitukset	Yksilötasolla seurataan ja reagoidaan nopeasti, yksikkötasolla vähintään kuukausittain.	Sisäilma ongelmat ja turvallisuus	Sisäilmaongelmat on viety sisäilmatyöryhmälle ja sen kautta prosessi edennyt suunnitelmallisesti. Turvapainikkeet työntekijöille väistötiloihin. Matalalla kynnyksellä kutsutaan vartija paikalle hälyttimellä ja ennakkotiedon perusteella tilataan vartija valmiiksi.