



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Tehostettu perhetyö

Palvelualue	Raportin laatija/-t
MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Mari-Susanna Fennander

Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?

Ei ole käytössä

### 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;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Ei ole mainittu mitään vastauksissa	Tehostettuun perhetyöhön ja intensiiviperhetyöhön tulee yleensä usein asiakkailta positiivista palautetta. Palvelu ja työntekijöiden asiakaspalvelutaidot on koettu hyödylliseksi.	

### 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?
Ei				

## 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	Päivittäin/työvuoroittain	Esihenkilö seuraa työntekijämäärää päivittäin ja tarvittaessa liikuttaa resursseja.	Mainittu jo aiemmassa kohdassa liittyen uuden työmallin perustamiseen ja kesä ajalla pitkät kesälomat vaikuttivat henkilöstön riittävyyteen.	Työntekijät siirtyneet virallisesti elokuussa 2024 tekemään aluemallilla työtä ja kesälomien ajalla tehtiin jo samalla tavalla työt ja liikuteltiin resursseja alueella tarpeen mukaisesti.

## 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	Viikkotiimissä katsotaan meille ohjautuvat perhetyön hakemukset ja pyritään järjestämään asiakkaille palvelu mahdollisimman pian.	Toukokuussa 2024 meillä alkoi uusi työmuoto Intensiiviperhetyö. Tehostetun perhetyön puolelta siirtyi neljä työntekijää tekemään Intensiiviperhetyötä ja tämä muutos vähensi tehostetun perhetyön kokonaisresursseja. Tästä johtuen tehostetun perhetyön puolella on ollut ajoittain muutoksen jälkeen enemmän hakemuksia ja resurssimuutos on hidastuttanut tehostetun perhetyön palvelun saantia. Kaikkia perheitä ei ole pystytty hoitamaan omalla resurssilla, perheitä on ohjautunut ostopalveluun.	Tehostetussa perhetyössä on siirrytty elokuussa 2024 tekemään aluemallisesti Itä- Länsi mallilla työtä ja purettu entiset kuntakohtaiset tiimit ja työntekijäresurssit.

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-asioden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?
Ei		