

VAKEDno-2024-4336**Lapsiperheiden kotipalvelun palveluohjauksen puhelinpalvelun aukioloajan muuttaminen
21.10.2024 - 21.12.2024 välisenä aikana**

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluohjaustiimissä työskentelee kuusi työntekijää, lähihoitajia ja sosiaalihoitajia. Työtehtäviin kuuluu palveluohjaus puhelimitse arkisin klo 9–12, minkä jälkeen käsitellään vireille tulleita hakemuksia, arvioidaan palveluntarpeita, valmistellaan palvelupäätöksiä sekä hoidetaan ostopalveluprosessia.

Lapsiperheiden kotipalveluun tulee hakemuksia noin 110–160 kuukaudessa, joista suurin osa puhelimitse asiakkailta ja osa muilta viranomaisilta. Palveluohjauksessa työskentelevien työntekijöiden vaihtuvuus on ollut suurta työn vaatavuuden ja kuormittavuuden vuoksi. Palveluohjausta kehitetään syksyllä 2024 kustannustehokkaammaksi ja toimivammaksi, jotta asiakkaille voidaan turvata palveluun pääsy mahdollisimman sujuvasti.

Syksyn 2024 aikana on puhelinpalvelussa ollut merkittävää henkilöstövajetta, ja rekrytointiprosessit sekä uusien työntekijöiden perehdytys vievät aikaa. Hakemusten käsittely on ruuhkautunut, ja se uhkaa aiheuttaa viiveitä asiakkaiden palveluun pääsyyn.

Päätöksen peruste

Edellä mainituista syistä johtuen lapsiperheiden kotipalvelun puhelinpalvelua on tarkoituksenmukaista supistaa väliaikaisesti viidestä päivästä neljään päivään, maanantaista torstaihin, ajalla 21.10.2024 - 21.12.2024, jotta hakemusten käsittely voidaan turvata. Puhelinpalvelussa on takaisinsoitto, jolloin asiakkaalle soimitaan takaisin mahdollisimman pian.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hallintosäännön 34 §:n kohdan 4 nojalla palvelualuejohtajan toimivaltaan kuuluu päättää toimipisteen tilapäisestä sulkemisesta tai siirrosta enintään kahden kuukauden ajaksi. Toimipisteen tilapäistä sulkemista tai siirtoa koskevia päätöksiä ei voida ketjuttaa tätä pidemmäksi ajaksi. Pidempiaikaisista suluista ja siirroista päättää aluehallitus.

Päätös

1) Päätän, että lapsiperheiden kotipalvelun puhelinpalvelua supistetaan ajalla 21.10.2024 - 21.12.2024 siten, että puhelinpalvelu on auki neljänä päivänä viikossa, ma-to klo 9:00-12:00.

Allekirjoitus

Reetta Voutilainen, palvelualuejohtaja
Perheitä tukevat palvelut
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Päätös on nähtävillä yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla

Perheitä tukevien palvelujen
palvelualuejohtaja
Yleinen päätös

04.10.2024

§ 14

30.10.2024 alkaen.

Oikaisuvaatimus

§ 14

Oikaisuvaatimusohje

Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen aluehallitukselle. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä hyvinvointialueen jäsen. Oikaisuvaatimus toimitetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle.

Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, aluehallitus

Osoite:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue / kirjaamo

PL 1000, 01301 Vantaa

kirjaamo@vakehyva.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon 7 päivän kuluttua siitä, kun päätös on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana taikka kolmantena päivänä sähköisen viestin lähettämisestä.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksen tekijän allekirjoitettava. Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä. Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä. Oikaisuvaatimus lähetetään aina omalla vastuulla.