

Valtuustoaloite 16.12.2024, Piia Rautiola; Neuvolan keskitetystä puhelinpalvelusta luopuminen

Keski-Pohjanmaan aluehallitus 28.04.2025 § 116
162/00.02.00/2024

Valmistelija terveydenhuollon integraatiopäällikkö Nico Jäväjä, toimintayksikön esihenkilö Anu Vähärautio ja osastonhoitaja Annu Lesonen

Hallintosääntö 143 § Valtuutettujen aloitteet

Hallintosäännön 143 §:n mukaan valtuutettu voi jättää aluevaltuustossa aloitteita seuraavan säännön mukaisesti:

Kokouskutsussa mainittujen asioiden käsittelyn jälkeen valtuustoryhmällä ja valtuutetulla on oikeus tehdä kirjallisia aloitteita hyvinvointialueen toimintaa ja hallintoa koskevissa asioissa. Aloite annetaan puheenjohtajalle kirjallisesti tai sähköisesti. Sähköisessä kokouksessa aloite lähetetään sähköisesti kokouksen puheenjohtajan ilmoittamalla tavalla.

Aloite on, sitä enempää käsittelemättä, lähetettävä aluehallituksen valmisteltavaksi. Aluevaltuusto voi päättää, että aloitteessa tarkoitetun asian valmistelusta käydään lähetekeskustelu.

Aluevaltuutettu Piia Rautiola on jättänyt 16.12.2024 valtuustoaloitteen, jossa esitetään, että Soiten neuvolatoiminnassa luovutaan nykyisestä keskitetystä puhelinpalvelusta ja palataan malliin, jossa asiakkaat saavat suoraan yhteyden oman alueensa neuvolan terveydenhoitajaan.

Aloitteessa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja toiveita suoremasta kontaktista omaan hoitajaan. Esityksen mukaan takaisinsoittojärjestelmä ja keskitetty palvelu on koettu etäiseksi, ja aiempi suora yhteys alueen hoitajiin oli asiakkaiden kannalta toimivampi.

Aloite oheismateriaalina.

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Vastaus perustuu neuvolapalveluiden henkilöstön ja johdon näkemyksiin sekä asiakas- ja henkilöstökyselyihin. Vastausten perusteella nykyinen keskitetty puhelinpalvelu on lisännyt hoitajien työrauhaa, tehostanut ajankäyttöä ja saanut hyvää palautetta sekä asiakkailta että työntekijöiltä. Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palvelun nopeuteen, asiantuntevuuteen ja saavutettavuuteen.

Lisäksi keskitettyä puhelinpalvelua kehitetään asiakaslähtöisesti. Tulevaisuudessa asiakkaiden käytettävissä on yhä useampia yhteydenottotapoja, kuten sähköinen chat-palvelu, joka mahdollistaa nopean asiointin ilman jonotusta. Myös nykyinen takaisinsoittopalvelu mahdollistaa yhteyden saman päivän aikana.

Näillä toimenpiteillä pyritään parantamaan palvelun saavutettavuutta ja asiakaskokemusta.

Keskitetty järjestelmä mahdollistaa resurssien tehokkaamman käytön ja vastaa useimpiin asiakastarpeisiin välittömästi tai samana päivänä. Lisäksi asiakkailla on edelleen mahdollisuus tavoittaa oma terveydenhoitaja omahoidon viestipalvelun tai puhelinpalvelun kautta jätettävän soittopyynnön avulla.

Oheisaineistona Neuvola-, koulu ja opiskeluterveydenhuollon toimintayksikön esihenkilö Anu Vähäraution ja osastonhoitaja Annu Lesosen vastaus aloitteeseen.

Päätösesitys

Aluehallitus päättää

1. merkitä tiedoksi Piia Rautiolan jättämän valtuustoaloitteen;
2. merkitä tiedoksi annettavan vastauksen valtuustoaloitteeseen;
3. saattaa vastauksen tiedoksi aluevaltuustolle;
4. että aloite katsotaan tällä päätöksellä loppuun käsitellyksi.

Päätös

Päätösesitys hyväksyttiin.