

Fullmäktigemotion 16.12.2024, Piia Rautiola; Att avstå från rådgivningarnas centraliserade telefontjänst

Mellersta Österbottens välfärdsområdesstyrelse 28.04.2025 § 116
162/00.02.00/2024

Beredningen integrationschef inom hälso- och sjukvården Nico Järväjä,
verksamhetsenhetens chef Anu Vähärautio och avdelningsskötare
Annu Lesonen

Förvaltningsstadgan 143 § Ledamöternas motioner

Enligt 143 § i förvaltningsstadgan har en ledamot rätt att väcka motioner i välfärdsområdesfullmäktige:

Efter behandlingen av de ärenden som anges i kallelsen till sammanträde har fullmäktigegrupperna och fullmäktigeledamöterna rätt att väcka skriftliga motioner i frågor som gäller välfärdsområdets verksamhet och förvaltning. Motionen lämnas in till ordföranden skriftligt eller elektroniskt. Vid ett elektroniskt sammanträde ska motioner lämnas in elektroniskt på det sätt som sammanträdet ordförande meddelar.

Motionen ska utan vidare behandling remitteras till välfärdsområdesstyrelsen för beredning. Välfärdsområdesfullmäktige kan besluta att en remissdebatt ska föras om beredningen av det ärende som avses i motionen.

Ledamot i välfärdsområdesfullmäktige Piia Rautiola har 16.12.2024 väckt en fullmäktigemotion om att Soites rådgivningsverksamhet bör avstå från den nuvarande centraliserade telefontjänsten och återgå till den modellen där kunderna får direkt kontakt med en hälsovårdare på rådgivningen i sitt eget område.

I motionen betonas kundorientering och önskemål om en mer direkt kontakt med den egna hälsovårdaren. Enligt förslaget har systemet med återuppringning och den centraliserade tjänsten upplevts som avlägsen, och den tidigare direkta kontakten med vårdarna i det egna området fungerade bättre ur kundernas synvinkel.

Motionen finns som kompletterande material.

Svar på fullmäktigemotionen

Svaret baserar sig på synpunkter av rådgivningstjänsternas personal och ledning samt på kund- och personalenkäter. Enligt svaren har den nuvarande centraliserade telefontjänsten gett vårdarna mera arbetsro, har effektiviserat tidsanvändningen och har fått god respons både av kunder och av anställda. Enligt en kundnöjdhetsenkät har kunder varit nöjda med hur snabb tjänsten varit, på expertisen och på tillgängligheten.

Dessutom utvecklas den centraliserade telefontjänsten kundorienterat. I framtiden har kunder tillgång till allt fler sätt att ta kontakt, till exempel en digital chatt-tjänst som möjliggör snabbt

uträttande av ärenden utan att köa. Också den nuvarande återuppringningstjänsten möjliggör kontakt under samma dag. Syftet med dessa åtgärder är att förbättra tjänstens tillgänglighet och kundupplevelsen.

Det centraliserade systemet möjliggör en effektivare användning av resurser och svarar mot de flesta kundbehoven omedelbart eller under samma dag. Dessutom har kunder fortfarande möjlighet att få tag i sin egen hälsovårdare via Egenvårdstjänstens meddelanden eller via en begäran om återuppringning som lämnas via telefontjänsten.

Som kompletterande material finns svaret på motionen av Rådgivningarnas, skol- och studerandehälsovårdens chef Anu Vähärautio och avdelningsskötare Annu Lesonen.

Förslag till beslut

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar

1. anteckna den fullmäktigemotion som Piia Rautiola har väckt för kännedom,
2. anteckna det svar som ges på fullmäktigemotionen för kännedom,
3. delge svaret till välfärdsområdesfullmäktige för kännedom,
4. att motionen anses vara slutbehandlad i och med detta beslut.

Beslut

Förslaget till beslut godkändes.