

Vastaus valtuustoaloitteeseen - Neuvolan keskitetystä puhelinpalvelusta luopuminen, 16.12.2024

Keski-Pohjanmaan aluehallitus 28.04.2025 § 116

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.

Keski-Pohjanmaan aluevaltuusto 19.05.2025 § 15

Valmistelija

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

Liite A

Valtuustoaloite

Liite B

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

Päätösesitys

Aluehallituksen esityksen mukaisesti aluevaltuusto:

1. merkitsee aloitteeseen laaditun vastauksen tiedoksi;
2. toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi.

Päätös

Valtuutettu Piia Rautiola esitti, että palautetaan aloitevastaus valmisteluun ja kehoitetaan hallitusta järjestämään uusi vuoden 2021 vuoden kyselyn kanssa vertailtava kysely. Valtuutetut Emma Haapasaari, Sari Innanen, Tuija Leivo-Rintakorpi ja Antti J Saari kannattivat esitystä. Esitys hyväksyttiin yksimielisesti.

Valtuutettu Antti J Saaren poistuttua pöytäkirjantarkastajaksi Saaren tilalle valittiin Erkki Huuki.

Valtuutettu Magnus Björkgren poistui kesken asian käsittelyn kello 14:10.

Valtuutettu Antti J Saari poistui kello 14:20 asiassa tehdyn päätöksen jälkeen.

Keski-Pohjanmaan aluehallitus 16.02.2026 § 39
162/00.02.00/2024

Valmistelija

Johtajaylihoitaja, Sote-keskuksen toimialuejohtaja Piia Kurikkala,
piia.kurikkala(at)soite.fi, terveydenhuollon integraatiopäällikkö Nico
Jäväjä, nico.javaja(at)soite.fi

Vastaus valtuustoaloitteeseen:

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa on tulossa useita muutoksia toimintaan tulevan vuoden aikana ja palveluiden kehittäminen on nostettu Sote-keskuksen toimialueen strategiseksi painopisteeksi vuodelle 2026. Uusi sote-keskuksen kiinteistö Kokkolassa valmistuu vuoden loppuun mennessä ja se edellyttää toimimallien päivitystä sekä myös ihan uusia työskentelytapoja. Lisäksi valmisteilla on lakimuutoksia neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon liittyen.

Neuvolan toiminnan kehittäminen on aloitettu lokakuussa 2025. Tavoitteena on arvioida palvelujen nykytila, tunnistaa mahdolliset kehittämiskohteet ja rakentaa sen pohjalta neuvolan toimintasuunnitelma seuraaville vuosille. Työskentely on käynnistynyt laajalla yhteistyöryhmällä, jossa on ollut mukana toimialuejohtaja, integraatiopäällikkö, ylilääkäri, osastonhoitajat, neuvolan terveydenhoitajat sekä luottamushenkilö. Jatkossa työryhmän kokoonpanoon otetaan mukaan myös asiakasnäkökulma. Toiminnan kehittäminen tapahtuu systeemistä toimintamallia mukaillen.

Työryhmä on kokoontunut kaksi kertaa. Keskustelussa on noussut esille neuvolan palveluiden vaikuttavuus ja saavutettavuus terveyttä edistävänä palveluna, yhteydenottokanavat ja niiden toimivuus sekä oma terveydenhoitaja -toimintamalli. Lisäksi tunnistettiin toimintaympäristöön liittyviä tarpeita ja alueellisia eroavaisuuksia.

Neuvolan keskitetyn puhelinpalvelun toiminta on mukana kehittämistyössä, kun arvioimme yhteydenottokanavien tarvetta ja toimivuutta sekä oma terveydenhoitaja -toimintamallia. Työryhmässä nostettiin esille tarve laajemmalle neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon koskevalle asiakaskyselylle ja neuvolan keskitetty puhelinpalvelu toteutetaan osana tätä kyselyä.

Liite A Valtuustoaloite

Liite B Neuvola-, koulu ja opiskeluterveydenhuollon toimintayksikön esihenkilö Anu Vähäraution ja osastonhoitaja Annu Lesosen vastaus aloitteeseen

Päätösehdotus

Aluehallitus päättää esittää aluevaltuustolle, että se merkitsee aloitteeseen laaditun vastauksen tiedoksi.

Päätös

Aluehallitus päätti esittää aluevaltuustolle, että se merkitsee aloitteeseen laaditun vastauksen tiedoksi.