

## Svar på fullmäktigemotion - Att avstå från rådgivningarnas centraliserade telefontjänst, 16.12.2024

Mellersta Österbottens välfärdsområdesstyrelse 28.04.2025 § 116

Beredningen integrationschef inom hälso- och sjukvården Nico Jäväjä, 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.

Mellersta Österbottens välfärdsområdesfullmäktige 19.05.2025 § 15

Beredningen

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

Bilaga A Fullmäktigemotion

Bilaga B Svar på motionen av chef för verksamhetsenheten för rådgivningarna och skol- och studerandehälsovården Anu Vähärautio och avdelningsskötare Annu Lesonen

Förslag till beslut

Välfärdsområdesfullmäktige beslutar i enlighet med välfärdsområdesstyrelsens förslag:

1. anteckna det svar som ges på fullmäktigemotionen för kännedom,
2. konstatera att motionen är slutbehandlad.

Beslut

Ledamot Piia Rautiola föreslog att svaret på motionen remitteras för ny beredning och att styrelsen uppmanas genomföra en ny enkät som kan jämföras med enkäten från år 2021. Ledamöterna Emma Haapasaari, Sari Innanen, Tuija Leivo-Rintakorpi och Antti J Saari understödde förslaget. Förslaget godkändes enhälligt.

Ledamot Antti J Saari lämnade sammanträdet och till protokolljusterare valdes Erkki Huuki för att ersätta Saari.

*Ledamot Magnus Björkgren lämnade sammanträdet kl. 14:10 under behandlingen av ärendet.*

*Ledamot Antti J Saari lämnade sammanträdet kl. 14:20 efter beslutsfattandet i ärendet.*

Beredningen chefsöverskötare, verksamhetsområdeschef för social- och hälsocentralen Piia Kurikkala, piia.kurikkala(at)soite.fi, integrationschef inom hälso- och sjukvården Nico Järväjä, nico.javaaja(at)soite.fi

### **Svar på fullmäktigemotionen:**

Inom verksamheten på rådgivningarna och inom skol- och studerandehälsovården kommer det att genomföras flera ändringar under det kommande året, och utvecklingen av tjänsterna har lyfts fram som en strategisk tyngdpunkt för år 2026 inom social- och hälsocentralens verksamhetsområde. Den nya social- och hälsocentralfastigheten i Karleby färdigställs före årets slut, vilket förutsätter uppdatering av verksamhetsmodellerna samt helt nya arbetssätt. Dessutom bereds det lagändringar som berör rådgivningarna och skol- och studerandehälsovården.

Utvecklingen av rådgivningsverksamheten inleddes i oktober 2025. Målet är att bedöma nuläget i fråga om tjänsterna, identifiera eventuella utvecklingsobjekt och att på denna grund bygga upp en handlingsplan för rådgivningarna för de kommande åren. Arbetet har inletts med en bred arbetsgrupp bestående av verksamhetsområdeschefen, integrationschefen, överläkaren, avdelningsskötarna, rådgivningens hälsovårdare samt en förtroendevald. I fortsättningen kompletteras arbetsgruppen även med kundperspektivet. Utvecklingsarbetet genomförs ungefär enligt den systemiska verksamhetsmodellen.

Arbetsgruppen har haft två möten. I diskussionerna har lyfts fram verkningsfullheten av rådgivningens tjänster och tillgången till dem som en hälsofrämjande service, kontaktkanalerna och hur bra de fungerar samt modellen med en egen hälsovårdare. Dessutom identifierades behov som gäller verksamhetsmiljön och regionala skillnader.

Rådgivningarnas centraliserade telefontjänst ingår i utvecklingsarbetet när vi utvärderar behovet av kontaktkanaler och hur väl de fungerar samt utvärderar modellen med en egen hälsovårdare. I arbetsgruppen lyftes fram behovet av en mer omfattande enkät som gäller rådgivningarna samt skol- och studerandehälsovården, och den centraliserade telefontjänsten hör till denna enkät.

|          |                                                                                                                                                                                                      |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bilaga A | Fullmäktigemotion                                                                                                                                                                                    |
| Bilaga B | Som kompletterande material finns svaret på motionen som getts av chef Anu Vähärautio och avdelningsskötare Annu Lesonen från verksamhetsenheten Rådgivningarna och skol- och studerandehälsovården. |

|                |                                                                                                                                             |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beslutsförslag | Välfärdsområdesstyrelsen beslutar föreslå för välfärdsområdesfullmäktige att den antecknar svaret som utarbetats på motionen för kännedom.  |
| Beslut         | Välfärdsområdesstyrelsen beslutade föreslå för välfärdsområdesfullmäktige att den antecknar svaret som utarbetats på motionen för kännedom. |