

Aluehallitus 03.02.2025

Vastauksen antaminen valtuutettu Rehn-Kiven, Aintilan, Wickströmin ja 15 muun valtuustoaloitteeseen perustetaan hyvinvointialueen infopisteitä asukkaille (AV)

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Vehmas Nico
Laakso Pia

Päätösehdotus

Hyvinvointialuejohtaja Svahn Sanna

Aluehallitus päättää antaa seuraavan vastauksen valtuustoaloitteeseen:

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Valtuustoaloitteessa pyydetään, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue avaa tilapäisiä infopisteitä kaikilla paikkakunnilla koko hyvinvointialueella vahvistamaan hyvinvointialueen ja asukkaiden välistä vuorovaikutusta ja ohjaamaan asiakkaita heidän tarvitsemansa palvelun piiriin.

Tausta

Keväällä 2024 toteutetussa laajassa asukaskyselyssä selvitettiin asukkaiden mieltymyksiä ja näkemyksiä hyvinvointialueen palveluissa asioimiseen liittyen. Asukkaiden mielestä kaikkein tärkeimmät asiat sosiaali- ja terveyspalveluissa olivat osaavat ammattilaiset, sujuva yhteydenotto ja nopea palveluihin pääsy. Hyvinvointialueen kärkihankkeista erityisesti digitaalisen asioinnin käyttöönotolla ja asiakasohjauksen kehittämisellä tavoitellaan näiden asiakkaiden tärkeimpinä pitämien asioiden vahvistamista.

Samassa asukaskyselyssä selvitettiin myös mieluisimpia tapoja saada tietoa terveyshuoliin tai palveluntarpeeseen liittyen. Suosituimmat vaihtoehdot olivat hyvinvointialueen verkkosivut (61 % vastanneista), hyvinvointialueen digitaalinen sovellus (54 % vastanneista) ja internetin hakukoneista (49 %). Vastaavasti esimerkiksi kirjastosta tai muista julkisista palveluista tietoa toivoi saavansa vain 9 % ja yhdistyksistä ja järjestöistä 15 % vastanneista. Suosituimmat tiedonsaantitavat pysyivät samoina, kun tarkasteltiin erikseen yli 70-vuotiaita vastaajia, suomen-, ruotsin- tai vieraskielisiä vastaajia, alueen eri kunnissa asuvia vastaajia tai eri tuloluokkiin tai koulutustaustaan kuuluvia vastaajia.

Hyvinvointialueen verkkosivuja kehitetään jatkuvasti asukkaiden palveluohjausta paremmin tukevaksi. Vuoden 2024 aikana verkkosivuilla otettiin käyttöön asiakaspalvelu-chat, jossa asukkaat voivat esittää hyvinvointialueen asiointipalvelujen ammattilaisille kysymyksiä.

Monet hyvinvointialueen palveluista jalkautuvat säännöllisesti alueelle. Esimerkiksi ikääntyneiden asukkaiden palveluohjauksesta vastaavan Seniori-infon ammattilaiset järjestävät pop-up-tyylisiä vierailuja hyvinvointialueen toimipisteissä Kirkkonummella, Lohjalla, Tammisaarella

ja Espoon Isossa Omenassa kevään 2025 aikana. Asiointipalvelut perustavat digituen verkostoa, jossa pop-up-tyyppisiä tukipisteitä voitaisiin perustaa digitaalisen asiointin käyttöönottoa tukemaan. Keväällä 2025 Espoon Kamreerintiellä kokeillaan fyysistä digitukipistettä. Tämän lisäksi hyvinvointialue järjestää alueella asukastilaisuuksia, joissa esimerkiksi syksyllä 2024 oli aloitteessa kuvatus mukaista pop-up-neuvontaa tarjoavia ammattilaisia. Viestintää tällaisista tapahtumista on syytä edelleen kehittää yhteistyössä kuntien kanssa, jotta tieto tapahtumista tavoittaa alueen asukkaat mahdollisimman laajasti.

Digitaalisten tiedonsaantikanavien lisäksi on tärkeä huomioida myös muut tiedonvälityksen keinot. Hyvinvointialue julkaisee painettuna muun muassa kaksikielistä Elinvoimaa ikääntyneille -asukasliitettä sekä palvelukatalogia, jota jaetaan laajasti esimerkiksi kirjastoihin ja muihin asukkaiden kannalta saavutettaviin toimipisteisiin. Hyvinvointialueen näkökulmasta on tärkeää jatkossakin välittää alueen asukkaille ajantasaista tietoa mahdollisimman monikanavaisesti ja saavutettavasti.

Lisäksi aluehallitus päättää esittää aluevaltuustolle, että aluevaltuusto päättää

1. merkitä aluehallituksen antaman vastauksen valtuustoaloitteeseen tiedoksi ja
2. todeta valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Päätös

Selostus

Valtuutetut Rehn-Kivi, Aintila ja Wickström sekä 15 muuta valtuutettua ovat jättäneet aluevaltuuston kokouksessa 1.10.2024 § 56 aloitteen hyvinvointialueen infopisteiden perustamiseksi asukkaille.

Valtuustoaloitteessa esitetään, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue avaa tilapäisiä infopisteitä kaikilla paikkakunnilla koko hyvinvointialueella vahvistamaan hyvinvointialueen ja asukkaiden välistä vuorovaikutusta ja ohjaamaan asiakkaita heidän tarvitsemansa palvelun piiriin.

Hallintosäännön 26 §:n mukaan valtuutetuilla on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaan liittyvissä asioissa. Aloitteeseen, jolla ei ole talousarviovaikutusta ja jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua, tulee aluehallituksen esitellä vastaus aluevaltuuston käsiteltäväksi ensi tilassa, viimeistään vähintään puolen vuoden kuluessa sen jättämisestä.

Liitteet

- 1 Fullmäktigeledamöterna Rehn-Kivi, Aintila och Wickströms motion: Grunda välfärdsområdets infopunkter för invånarna / Valtuutettu Rehn-Kiven, Aintilan ja Wickströmin valtuustoaloite: Hyvinvointialueen infopisteiden perustaminen asukkaille

Oheismateriaali

Tiedoksi

Täytäntöönpano

Päätöshistoria