

Aluevaltuusto 27.05.2025

Vastauksen antaminen valtuutettu Felipen ja 21 muun valtuustoaloitteeseen huoli-ilmoituksen teon helpottamisesta ja yhdenmukaistamisesta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Suominen Tuula
Ahlström Mari
Paananen Markus
Hokkanen Timo

Päätösehdotus

Aluevaltuusto päättää

1. merkitä alla olevan aluehallituksen antaman vastauksen valtuustoaloitteeseen tiedoksi

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Tausta

Valtuustoaloitteessa ehdotetaan, että huoli-ilmoitusten käytäntö yhdenmukaistetaan koko hyvinvointialueella ja käyttöön otetaan mahdollisuus tehdä huoli-ilmoitus vähintään sähköisesti asuinkunnasta riippumatta. Valtuustoaloitteessa ehdotetaan myös, että puhelimitse tai sähköpostitse tehtyjen huoli-ilmoitusten mahdollisuutta selvitetään myös muiden kuin ikääntyneiden osalta, ja että yhden kanavan ilmoituskäytäntöä selvitetään.

Palvelualueen kanta aloitteessa esitettyihin seikkoihin

Huoli-ilmoitus eli yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi on mahdollista tehdä sähköisesti Espoossa ja Kauniaisissa. Muiden kuntien alueella huoli-ilmoituksen tekeminen on mahdollista toimittamalla paperinen lomake sosiaalihuollon toimipisteeseen. Toistaiseksi asiakastietojärjestelmät mahdollistavat sähköisen ilmoituksen ainoastaan Espoon ja Kauniaisten alueella, mikä saattaa hyvinvointialueen asukkaat huoli-ilmoituksen tekemisen suhteen eriarvoiseen asemaan. Ikääntyneiden osalta huoli-ilmoitukset ohjataan tekemään puhelimitse tai sähköpostilla suoraan Seniori-infoon.

Syksyn 2024 aikana asiakasohjauksen kärkihankkeessa on kerätty asiakasymmärrystä ja syvennytty nykyisten toimintamallien ongelmakohtiin. Huoli-ilmoituksen laatiminen ja toimittaminen on todettu asiakkaan näkökulmasta monimutkaiseksi. Hyvinvointialueen verkkosivuilla ei myöskään ole ollut yhtenäistä ohjeistusta huoli-ilmoituksen tekemiseen.

Huoli-ilmoituslomake ja sen toimittaminen palveluihin yhdenmukaistetaan vuosien 2025–2026 aikana. Tavoitteena on yksinkertaistaa huoli-ilmoituslomaketta niin, että asiakkaan tilanteen ja tarpeiden kuvaaminen

riittää, eikä ilmoituksen laatijan tarvitse tietää, mihin lomake tulee lähettää. Hyvinvointialueen palveluissa huolehditaan vastaavasti siitä, että oikea taho on asiakkaaseen viipymättä yhteydessä.

Yhden kanavan ilmoituskäytäntö otetaan käyttöön asteittain. Tavoitteena on mahdollistaa vuoden 2025 aikana kaikkien lomakkeiden lähettäminen sähköisesti. Alkuvaiheessa lomakkeita joudutaan digitalisoimaan eri kuntien alueella eri tavoin, mutta jatkossa koko alueella on tarkoitus käyttää samanlaista huoli-ilmoituslomaketta. Myös huoli-ilmoitukseen liittyvää asiakasviestintää parannetaan. Tavoitteena on, että sekä asukkaiden että viranomaisten yhteydenotto hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin onnistuu mahdollisimman sujuvasti.

ja

2. todeta valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Päätös

Selostus

Liitteet

- 1 Valtuutettu Felipen valtuustoaloite Huoli-ilmoituksen teon helpottamisesta ja yhdenmukaistamisesta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

Oheismateriaali

Tiedoksi

Täytäntöönpano

Päätöshistoria

Aluehallitus 12.05.2025 § 121

§ 121

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):

Päätösehdotus

Hyvinvointialuejohtaja Svahn Sanna

Aluehallitus päättää antaa seuraavan vastauksen valtuustoaloitteeseen:

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Tausta

Valtuustoaloitteessa ehdotetaan, että huoli-ilmoitusten käytäntö yhdenmukaistetaan koko hyvinvointialueella ja käyttöön otetaan mahdollisuus tehdä huoli-ilmoitus vähintään sähköisesti asuinkunnasta riippumatta. Valtuustoaloitteessa ehdotetaan myös, että puhelimitse tai sähköpostitse tehtyjen huoli-ilmoitusten mahdollisuutta selvitetään myös muiden kuin ikääntyneiden osalta, ja että yhden kanavan ilmoituskäytäntöä selvitetään.

Palvelualueen kanta aloitteessa esitettyihin seikkoihin

Huoli-ilmoitus eli yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi on mahdollista tehdä sähköisesti Espoossa ja Kauniaisissa. Muiden kuntien alueella huoli-ilmoituksen tekeminen on mahdollista toimittamalla paperinen lomake sosiaalihuollon toimipisteeseen. Toistaiseksi asiakastietojärjestelmät mahdollistavat sähköisen ilmoituksen ainoastaan Espoon ja Kauniaisten alueella, mikä saattaa hyvinvointialueen asukkaat huoli-ilmoituksen tekemisen suhteen eriarvoiseen asemaan. Ikääntyneiden osalta huoli-ilmoitukset ohjataan tekemään puhelimitse tai sähköpostilla suoraan Seniori-infoon.

Syksyn 2024 aikana asiakasohjauksen kärkihankkeessa on kerätty asiakasymmärrystä ja syvennytty nykyisten toimintamallien ongelmakohtiin. Huoli-ilmoituksen laatiminen ja toimittaminen on todettu asiakkaan näkökulmasta monimutkaiseksi. Hyvinvointialueen verkkosivuilla ei myöskään ole ollut yhtenäistä ohjeistusta huoli-ilmoituksen tekemiseen.

Huoli-ilmoituslomake ja sen toimittaminen palveluihin yhdenmukaistetaan vuosien 2025–2026 aikana. Tavoitteena on yksinkertaistaa huoli-ilmoituslomaketta niin, että asiakkaan tilanteen ja tarpeiden kuvaaminen riittää, eikä ilmoituksen laatijan tarvitse tietää, mihin lomake tulee lähettää. Hyvinvointialueen palveluissa huolehditaan vastaavasti siitä, että oikea taho on asiakkaaseen viipymättä yhteydessä.

Yhden kanavan ilmoituskäytäntö otetaan käyttöön asteittain. Tavoitteena on mahdollistaa vuoden 2025 aikana kaikkien lomakkeiden lähettäminen sähköisesti. Alkuvaiheessa lomakkeita joudutaan digitalisoimaan eri kuntien alueella eri tavoin, mutta jatkossa koko alueella on tarkoitus käyttää samanlaista huoli-ilmoituslomaketta. Myös huoli-ilmoitukseen liittyvää asiakasviestintää parannetaan. Tavoitteena on, että sekä asukkaiden että viranomaisten yhteydenotto hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin onnistuu mahdollisimman sujuvasti.

Lisäksi aluehallitus päättää esittää aluevaltuustolle, että aluevaltuusto päättää

1. merkitä aluehallituksen antaman vastauksen valtuustoaloitteeseen tiedoksi ja

2. todeta valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Päätös

Aluehallitus hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

Selostus

Valtuutettu Felipe ja 21 muuta valtuutettua ovat jättäneet aluevaltuuston kokouksessa 25.2.2025 § 24 valtuustoaloitteen huoli-ilmoituksen teon helpottamisesta ja yhdenmukaistamisesta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Valtuustoaloitteessa ehdotetaan, että huoli-ilmoitusten käytäntö yhdenmukaistetaan koko hyvinvointialueella ja käyttöön otetaan mahdollisuus tehdä huoli-ilmoitus vähintään sähköisesti asuinkunnasta riippumatta. Valtuustoaloitteessa ehdotetaan myös, että puhelimitse tai sähköpostitse tehtyjen huoli-ilmoitusten mahdollisuutta selvitetään myös muiden kuin ikääntyneiden osalta, ja että yhden kanavan ilmoituskäytäntöä selvitetään.

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

Liitteet
Oheismateriaali
Tiedoksi
Täytäntöönpano

Päätöshistoria