

Välfärdsområdesfullmäktige 27.05.2025

Svar på den av ledamot Felipe och 21 andra ledamöter inlämnade fullmäktigemotionen om att underlätta och enhetliggöra möjligheten att lämna in en orosanmälan inom Västra Nylands välfärdsområde

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):
Suominen Tuula
Ahlström Mari
Hokkanen Timo
Paananen Markus

Beslutsförslag

Välfärdsområdesfullmäktige beslutar

1. anteckna för kännedom välfärdsområdesstyrelsens svar på fullmäktigemotionen

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.

och

2. konstatera att fullmäktigemotionen är slutbehandlad.

Behandling

Beslut

Redogörelse

Bilaga

- 1 Ledamot Felipes fullmäktigemotion om att underlätta och enhetliggöra möjligheten att lämna in en orosanmälan inom Västra Nylands välfärdsområde

Tilläggsmaterial

För kännedom

Verkställighet

Beslutshistoria

Välfärdsområdesstyrelsen 12.05.2025 § 121

§ 121

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):

Beslutsförslag

Välfärdsområdesdirektör 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.

Beslut

Välfärdsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

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.

Bilaga

Tilläggsmaterial

För kännedom Verkställighet

Beslutshistoria