

Vastaus nuorisovaltuuston aloitteeseen

Valmistelijat: tulosaluepäällikkö Heli Järnefelt, tulosaluepäällikkö Johanna Puhakka sekä asiantuntija Janita Jääskeläinen (perheneuvo),

Nuorisovaltuusto § 61 24.10.2023

Nuorten palveluiden sähköisen ajanvarauksen kehittäminen

Nuorisovaltuusto 24.10.2023 § 61

9083/00.02.09/2023

Nykyinen sähköinen ajanvaraus ei ole toimiva. Olisi tärkeää, että nuoret voisivat varata aikoja sähköisestä ajanvarauksesta, koska sen avulla palveluun hakeutuminen on helpompaa ja kynnys hakeutua on matalampi. Tällä voidaan ennalta ehkäistä monia nuorten terveyteen liittyviä asioita ja palveluihin pääseminen olisi nopeampaa. Tämä voisi myös auttaa jonojen purkautumiseen terveyspalveluissa.

Esitys: Etelä-Savon nuorisovaltuusto esittää hyvinvointialueelle, että se kehittää ajanvaraustaan nuorille helpommaksi.

Haluamme kiittää Teitä aloitteesta, joka on erittäin ajankohtainen ja tärkeä.

Opiskeluhollossa, osassa kouluista/oppilaitoksista on mahdollista varata aikoja suoraan netin kautta terveydenhoitajalle tai kuraattorille sekä Etelä-Savon ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvoloihin. Mutta kuten aloitteessakin mainittiin sähköinen ajanvaraus ei ole riittävän toimiva ja sitä tulee kehittää edelleen, se on ollutkin tahtotila ja ennestään. Varsinaisesti jonoja ei ajanvarauspalveluihin ole. Koulu- ja opiskeluhollossa Wilma - järjestelmä on osaltaan toiminyt hyvänä kanavana myös.

Haasteena meillä on ollut erilaiset järjestelmät eri puolella hyvinvointialuetta, sekä niiden kankeus vastata toimintamme tarkoitukseen. Tähän on onneksi tulossa parannus. Eloisa on valinnut uuden alustatoimittajan marraskuussa 2023 ja sen käyttöönoton myötä pystymme laajentamaan sekä parantamaan sähköisiä ajanvarauksia. Taustatyötä ja toimintamallien hiomista tarvitaan lisäksi vielä aika paljon. Tämä on kuitenkin strategiassamme ja nyt kun uusi alusta saadaan käyttöön, pääsemme kehittämään tätä kunnolla. Näen, että kun nuorisovaltuustokin on tästä tehnyt aloitteen, asia on tulkittava siten että sähköiselle ajanvarauksella on tilausta ja tämän kehittäminen priorisoidaan korkealle jatkossa.

Lisäksi ilokseni voi kertoa, että olemme tänä vuonna rakentaneet uutta lapsille/nuorille ja perheille suunnattua asiakasohjauskanavaa "palveluluukku" jossa sähköinen asiointi (mm. Hoidontarpeen arviointi ja ajanvaraukset) onnistuu sähköisesti chatin kautta sekä lisäksi yhden puhelinnumeron takaa. Palveluluukku palvelee lapsia, nuoria ja perheitä neuvola/ koulu- ja opiskeluhollossa sekä mielenterveys- ja päihdeasioissa arkisin klo 8-15. Toiminta starttaa helmikuun 2024 alussa. Aikataulu määräytyy tietojärjestelmämuutoksen mukaan.

Sairaushoito tapahtuu lasten ja nuorten osalta perustason avosairaanhoidon palveluissa sekä mielenterveys- ja päihdepalveluissa (pois lukien 2 asteen opiskelijat, jossa sairaushoito kuuluu opiskeluhoitoon) tai erikoissairaanhoidossa. Perustason palveluihin on mahdollista palveluluukun tavoin varata aikoja sähköisesti chatin kautta, myös digilääkäri toimii chatissä. (Terveysneuvo). Lisäksi joitakin aikoja on suoraan varattavissa netistä, mm. sellaisissa tapauksissa, jolloin ei tarvita terveydenhuollon ammattilaisen tekemää hoidon tarpeen arviota.

Erikoissairaanhoidon palveluissa tehdään toimintojen selkiytystä ja sähköisiä ajanvarauksia ei ole vielä kehitteillä.

Lapsiperheiden asiakasohjaus Perheneuvo puolestaan tarjoaa ohjausta ja neuvontaa lapsiperheille suunnatuista sosiaalipalveluista. Perheneuvo myös tarvittaessa järjestää lapsen, nuoren ja perheen tarpeen mukaisia palveluita. Perheneuvoon voi olla yhteydessä puhelimitse tai chatissa (Perheneuvo) arkisin klo 9-14. Muina aikoina voi täyttää Perheneuvon sähköisen yhteydenottopyynnön.

Perhekeskustoiminta kattaa ja yhteen sovittaa lapsiperheiden sosiaali- ja terveyspalvelut, sivistyspalvelut, kuntien toimet hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi sekä järjestöjen ja seurakuntien palvelut ja tuen. Perhekeskustoiminnan yhtenä palvelukanavana meillä Eloisalla on käytössä Sähköinen perhekeskus. Sähköinen perhekeskus jakaantuu kolmeen osaan:

1. Perheille ja perhettä perustamassa olevien Omaperhe
2. Nuorille suunnattu Omahelpperi
3. Ammattilaisten oma osio

Omaperhe ja Omahelpperi ovat asukkaille suunnattuja verkkosivustoja, joista lapset, nuoret ja perheet voivat etsiä luotettavaa tietoa erilaisiin elämäntilanteisiin ja niihin sopivia palveluja. Verkkosivut kokoavat Digi ja väestöviraston palvelutietovarantoon (PTV) kuvattuja hyvinvointialueiden, kuntien, 3. sektorin, seurakunnan ja Kelan tuottamia lapsiperhepalveluita. Omaperhe.fi on ollut Eloisalla käytössä kesäkuusta 2023 ja nuorten osio Omahelpperi tulee käyttöön tammikuussa 2024.