

Valtuusto 28.02.2022 § 28

§ 28

Valtuustoaloite etäpalveluiden laajentamisesta

Valmistelijat / lisätiedot:
Vanhatalo Raija
Otranen Hannele
Pippuri Terhi
Laitsaari Susanna
etunimi.sukunimi@espoo.fi
Vaihde 09 816 21

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus

Valtuusto merkitsee selostusosan tiedoksi vastauksena valtuutettu Liisa Kivekkään ja Helena Marttilan sekä 29 muun valtuutetun 15.11.2021 jättämään valtuustoaloitteeseen etäpalveluiden laajentamisesta sekä toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Kivekäs Marttilan kannattamana teki seuraavan toivomuksen:

Valtuusto toivoo, että Espoo seuraa ja arvioi säännöllisesti etäpalveluiden vaikuttavuutta ja toimivuutta sekä sitä voisiko etäpalvelua hyödyntää laajemmin. Lisäksi Espoon tulisi kiirehtiä etäpalveluiden laadukkaiden työskentelytilojen saamista, jossa voitaisi huomioida työn luonne ja asiakkaiden oikeus yksityisyyteen.

Keskustelun päätyttyä puheenjohtaja totesi kaupunginhallituksen ehdotuksen tulleen hyväksytyksi yksimielisesti.

Puheenjohtaja tiedusteli, voidaanko Kivekkään toivomusehdotus hyväksyä yksimielisesti? Koska ehdotusta ei vastustettu, puheenjohtaja totesi valtuuston hyväksyneen sen yksimielisesti.

Päätös

Valtuusto:
Kaupunginhallituksen ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Lisäksi hyväksyttiin seuraava toivomus:

Valtuusto toivoo, että Espoo seuraa ja arvioi säännöllisesti etäpalveluiden vaikuttavuutta ja toimivuutta sekä sitä voisiko etäpalvelua hyödyntää laajemmin. Lisäksi Espoon tulisi kiirehtiä etäpalveluiden laadukkaiden työskentelytilojen saamista, jossa voitaisi huomioida työn luonne ja asiakkaiden oikeus yksityisyyteen.

Selostus

Liisa Kivekäs ja Helena Marttila sekä 29 muuta valtuutettua ovat 15.11.2021 jättäneet valtuustoaloitteen, missä he esittävät seuraavaa:

- 1) Espoossa otetaan etäpalvelut laajemmin käyttöön oppilashuollossa ja lasten ja nuorten palveluissa.

- 2) digitaalisista oppilas- ja sosiaalihuollon palveluista kehitetään innovatiivisia työkuvia, joilla vahvistetaan Espoon mainetta digitalisaation edelläkävijä kaupunkina ja houkutteleva työnantajana.
- 3) etäpalveluiden laadukas toteuttaminen turvataan työskentelytiloilla, joissa huomioidaan työn luonne ja asiakkaiden oikeus yksityisyyteen.

Espoossa on tehty useita vuosia töitä sen eteen, että etäpalvelut laajentuisivat. Kuntalaiset haluaisivat enemmän digitaalisia palveluita kuin mitä meillä on ollut tarjolla. Tekniikka ja niiden kustannukset sekä julkinen hankintajärjestelmä kilpailutuksineen ovat tuoneet tähän rajoitteita, eikä digitaalisten palveluiden osalta ole pystytty etenemään tavoitteiden mukaisesti. Koronan myötä digitaalisiin palveluihin järjestettiin enemmän ja etäpalvelut otettiin käyttöön niissä palveluissa, missä se oli mahdollista.

Espoossa otetaan etäpalvelut laajemmin käyttöön opiskeluhollossa ja lasten ja nuorten palveluissa

Opiskeluhoito on kouluissa ja oppilaitoksissa tehtävää työtä, jolla edistetään, pidetään yllä ja luodaan edellytyksiä oppilaan ja opiskelijan hyvälle oppimiselle, psyykkiselle ja fyysiselle terveydelle sekä sosiaaliselle hyvinvoinnille. Se on lähtökohtaisesti oppilaiden tai opiskelijoiden kohtaamista heidän omassa kasvu- ja kehitysympäristössään eli koulujen ja oppilaitosten arjessa. Psykologi- ja kuraattoripalvelujen järjestämisvastuu siirtyy hyvinvointialueille vuoden 2023 alussa. Myös uudessa tilanteessa varmistetaan lainsäädännöllä palvelujen toteutuminen lähipalveluna. Näin halutaan varmistaa, että oppilailla ja opiskelijoilla on tukea saatavilla mahdollisimman matalalla kynnyksellä.

Espoossa opiskeluhoillon psykologi- ja kuraattoripalveluissa otettiin lukuvuonna 2020-2021 käyttöön etäyhteydet oppilaiden ja opiskelijoiden tukemisessa, sillä merkittävä osa lukuvuodesta oltiin tilanteessa, jossa oppilaita tai opiskelijoita oli etäopetuksessa. Kokemukset olivat hyviä. Etäyhteydellä psykologin tai kuraattorin asiakkuuteen on voinut ohjautua oppilaita tai opiskelijoita, jotka eivät välttämättä muuten hakisi apua. Syyslukukaudella 2021 oppilaat ja opiskelijat ovat olleet lähiopetuksessa, mutta hyväksi todettuja etäyhteyksiä käytetään edelleen. Etenkin toisen asteen opiskelijoille etäyhteys voi olla luonteva tapa olla yhteydessä psykologin tai kuraattorin kanssa. Teams -yhteydellä toteutettavat huoltajatapaamiset tai monialaiset asiantuntijaryhmät mahdollistavat huoltajien osallistumisen tapaamiseen oman lapsen asioissa kätevästi ja ilman siirtymisiin kuluva aikaa.

Psykologi- ja kuraattoripalveluissa on ollut tavoitteena saada rakennettua sähköinen palvelukanava, jossa olisi mukana sähköinen ajanvaraustoiminto, etävastaanotto ja verkkoryhmätyöskentelytila. Asiassa järjestettiin kaksi tarjouspyyntöä kesällä 2020 ja keväällä 2021. Hankinta ei kuitenkaan edennyt, sillä tarjouspyyntöihin ei tullut sopivia vastauksia. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmistelussa opiskeluhoillon digitaaliset ratkaisut ovat yhtenä kehittämiskohteena.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa on keväällä 2020 otettu käyttöön keskitetty ohjaus ja neuvontapuhelin sekä tunnistamaton TerkkariChat palvelu. Lisäksi samana keväänä otettiin nopeasti käyttöön etävastaanotot. Etävastaanoton avulla on erityisesti madallettu vanhempien mahdollisuutta osallistua terveydenhoitajan ja lääkärin tapaamiseen yhdessä lapsensa kanssa.

Kolmen ikäryhmän terveystapaamisissa on oppilaille käytössä sähköinen, älykäs esitietolomake. Kun oppilas täyttää esitiedot, tämä on jo interventio oppilaan hyvinvoinnin edistämiseksi. Vastaukset luokitellaan alan ammattilaisten laatiman pisteytyksen mukaan ja näin terveydenhoitaja voi tarvittaessa priorisoida tapaamisiin ensimmäiseksi suuren huolen asiakkaat ja toisaalta saatua esitietoa voi hyödyntää myös tapaamiseen varatun ajanvarauksen järkevään suunnitteluun. Saatua esitietoa ohjaa tapaamisen focusta myös ensisijaisesti niihin asioihin, joista asiakkaalla on itsellään huoli. Tämä interventio myös sitouttaa oppilasta oman terveyden ja hyvinvoinnin hoitamiseen.

Terveystapaamisiin liittyvän vanhempien täyttämän hyvinvointikyselyn voi tehdä sähköisesti. Nämä kyselyt eivät arvioi/pisteytä vastauksia, mutta sähköinen toimintatapa madaltaa vanhempien kynnystä täyttää kysely etukäteen. Tällöin terveydenhoitajalla on mahdollisuus perehtyä vanhempien antamiin vastuksiin etukäteen ja hänellä on mahdollisuus tutustua ennen vastaanottoa lapsen ja perheen asioihin, tehdä ehkä jo ennakkoon jotakin järjestelyjä perheen asioiden eteenpäin saattamiseksi.

Espoon kaupunki tarjoaa espoolaisten vanhempien käyttöön ilmaisen Perhepolku-verkkokurssin. Kurssilta saa tukea kaiken ikäisten lasten ja nuorten vanhempien jaksamiseen. Kurssin tavoitteena on muun muassa omien voimavarojen ja vanhemman itsemyyötätunnon vahvistaminen ja sitä kautta koko perheen hyvinvoinnin lisääminen. Kursseja on yhteensä kolme, yksi neuvolaikäisille ja kaksi koululaisten vanhemmille; 7-11-vuotiaiden ja 12-16-vuotiaiden vanhemmille suunnattua.

Perheneuvolassa ja Lasten kuntoutuspalveluissa on koronan siivittämänä ryhdytty tarjoamaan asiakkaille soveltuvin osin tapaamisia etänä. Nämä tapaamiset toteutuvat pääosin Teams -tapaamisina. Viimeisen vuoden aikana on asiakastyön kontakteista toteutunut Lasten kuntoutuspalveluissa 35% etänä ja perheneuvolassa 55%. Työntekijöillä on ollut mahdollisuus toteuttaa etätapaamisia toimipisteestä käsin tai sovitusti etätöyönä kotoa käsin.

Lisäksi Perheneuvolassa on yhteistyössä HUS lastenpsykiatrian ja Helsingin yliopiston kanssa vuoden 2021 toteutettu digitaalinen interventio-ohjelma lievästi ja keskivaikeasti käytösongelmaisten lasten oireiden vähentämiseksi. Ohjelma on suunnattu vanhemmille tukemaan vanhemmuutta, kun lapsella on käytösongelmia. Polkua on pilotoitu syksyllä 2021 ja asiakaspalaute on ollut erinomaista. Toiveissa on, että saamme otettua polun käyttöön laajemmin osaksi perheneuvolan palveluita.

Espoossa otetaan etäpalvelut laajemmin käyttöön opiskeluhuollossa ja lasten ja nuorten palveluissa.

Neuvolassa ja opiskeluterveydenhuollossa aukeaa tunnistettu chat -vastaanotto 2/2022, missä voi kysyä asioita matalalla kynnyksellä.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään joissakin ikäryhmissä sähköisiä esitietoja/terveyskyselyitä käynnin korvaavana tapaamisena. Kuitenkin vastaanotolle voi tulla aina tarpeen vaatiessa. Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvät kysymyspatteristot toimivat jo itsessään ennaltaehkäisevänä interventiona lapsella ja hänen perheelleen. Vastaaminen kyselyyn, mahdolliset vastausten jälkeiset automaattiset huomiot antavat mahdollisuuden arvioida lapsen/perheen

terveyttä ja hyvinvointia sekä tarvetta terveydenhuollon ammattilaisen tapaamiseen vastaanotolla.

Vanhempien lasten ja nuorten kanssa tulemme tulevaisuudessa tarjoamaan yhä enemmän digitaalisia hoitopolkuja, joissa joko alkutilan kartoitus tai mahdollisesti jopa koko hoitokontakti tapahtuu digitaalisesti. Tämä vaatii asiakkaalta mahdollisuutta vahvaan tunnistautumiseen. Tahtotila digitaalisten palveluiden kehittämisen on lasten ja nuorten palveluissa suuri ja paljon on jo tehtykin, mutta valitettavasti ajoittain ohjelmien teknisissä toteutuksissa ja integraatioissa on haasteita. Uuden ohjelman/työtavan käyttöönoton hyödyt eivät näy heti, sillä aina kun otetaan uusi ohjelma käyttöön muuttaa se jo olemassa olevia prosesseja. Henkilökunta tarvitsee aina uuden ohjelman käyttöön ja muuttuneen prosessin omaksumiseen hyvän perehdyttämisen, joka vie oman aikansa.

Digitaalisista oppilas- ja sosiaalihuollon palveluista kehitetään innovatiivisia työnkuvia, joilla vahvistetaan Espoon mainetta digitalisaation edelläkävijä kaupunkina ja houkutteleva työnantajana.

Espoossa olemme miettineet myös uudenlaisia työnkuvia, missä työ voi olla osittain tai enenevässä määrin digitaalisen palvelun tuottamista. Digitaalista osaamista voidaan ottaa huomioon jo työntekijää rekrytoidessa. Työn mahdollistaminen perustehtävä huomioiden muualla kuin perinteisillä työpaikoilla, voi olla rekrytointi valtti työmarkkinoilla. Perheneuvolassa on ollut palkattuna kesästä 2021 alkaen psykologi, jonka tehtävänkuva on ollut digitaalisen vanhempien tuen polun kehittäminen yhteistyössä muun projektiorganisaation kanssa. Tämä määräaikainen työsuhde jatkuu näillä näkymin kesäkuulle 2022. Suunnitelmana on keväällä 2022 kouluttaa useita perheneuvolan työntekijöitä digipolun käyttöön siten että voivat toimia asiakkaan polulla työntekijänä hallinnoiden kokonaisuutta ja tarjoten polkuun kuuluvat etätapaamiset.

Etäpalveluiden laadukas toteuttaminen turvataan työskentelytiloilla, joissa huomioidaan työn luonne ja asiakkaiden oikeus yksityisyyteen.

Etäpalvelun toteuttamisen tiloissa huomioidaan työn tekemisen edellytykset, esim. tietosuojan toteuttaminen ja asiakkaiden oikeus yksityisyyteen. Työn tekemiselle tarjotaan tiloja Espoon työpaikoilla. Tästä hyvänä esimerkkinä on tulevan Espoon keskuksen perhekeskuksen tilat, missä on jo osoitettu etäpalveluiden tekemiseen varsinaisesti suunnitellut tilat, missä huomioidaan tekniikka, yksityisyys ja tietosuoja. Työntekijälle mahdollistetaan työn tekeminen muualla esim. kotona. Tilojen sopivuus käydään esihenkilön kanssa läpi.

Nykyisellään Lasten kuntoutuspalveluissa ja Perheneuvolassa työntekijöillä on pääsääntöisesti käytössään oma työhuone, joissa myös etätapaamisten toteuttaminen on sujuvaa ja asiakkaan yksityisyyden säilyttävää. Uusien tilojen suunnittelussa on myös varmistettu tilojen sopivuus erilaisiin työtehtäviin. Mahdollista etätyötä suunniteltaessa käydään esihenkilön kanssa läpi kotona sijaitsevien työtilojen soveltuvuus asiakastyöhön.

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 07.02.2022 § 41

Päätösehdotus

Perusturvajohtaja Svahn Sanna

Kaupunginhallitus ehdottaa, että valtuusto merkitsee selostusosan tiedoksi vastauksena valtuutettu Liisa Kivekkään ja Helena Marttilan sekä 29 muun valtuutetun 15.11.2021 jättämään valtuustoaloitteeseen etäpalveluiden laajentamisesta sekä toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi.

Päätös

Kaupunginhallitus:
Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta 19.01.2022 § 9

Päätösehdotus

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja Ahlström Mari

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta ehdottaa kaupunginhallitukselle ja edelleen valtuustolle, että valtuusto merkitsee selostusosan tiedoksi vastauksena valtuutettu Liisa Kivekkään ja Helena Marttilan sekä 29 muun valtuutetun 15.11.2021 jättämään valtuustoaloitteeseen etäpalveluiden laajentamisesta sekä toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi.

Päätös

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta
Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Liitteet

Oheismateriaali

- Valtuustoaloite 15.11.2021
- Vammaisneuvoston lausunto 13.1.2022

Tiedoksi