

Fullmäktige 28.02.2022 § 28

§ 28

Motion om att utvidga distanstjänsterna

Beredning och upplysningar:
Vanhatalo Raija
Otranen Hannele
Pippuri Terhi
Laitsaari Susanna
fornamn.efternamn@esbo.fi
Växel 09 816 21

Förslag

Stadsstyrelsen

Fullmäktige antecknar redogörelsen för kännedom som svar på Liisa Kivekäs, Helena Marttilas och 29 andra ledamöters motion 15.11.2021 om att utvidga distanstjänsterna och konstaterar att motionen är slutbehandlad.

Behandling

Kivekäs lämnade understödd av Marttila följande förslag till hemställen:

Fullmäktige hemställer att staden regelbundet följer och utvärderar distanstjänsternas verkningsfullhet och funktion samt att distanstjänster kan utnyttjas i större utsträckning. Dessutom bör staden påskynda tillgången till högklassiga arbetslokaler för distanstjänster, där arbetets natur och klienternas rätt till sekretess kan beaktas.

Efter avslutad diskussion konstaterade ordföranden att stadsstyrelsens förslag hade godkänts enhälligt.

Ordföranden frågade om Kivekäs' förslag till hemställen kan godkännas enhälligt. Eftersom ingen motsatte sig förslaget, konstaterade ordföranden att fullmäktige hade godkänt det enhälligt.

Beslut

Fullmäktige:
Stadsstyrelsens förslag godkändes enhälligt.

Dessutom godkändes följande hemställen:

Fullmäktige hemställer att staden regelbundet följer och utvärderar distanstjänsternas verkningsfullhet och funktion samt att distanstjänster kan utnyttjas i större utsträckning. Dessutom bör staden påskynda tillgången till högklassiga arbetslokaler för distanstjänster, där arbetets natur och klienternas rätt till sekretess kan beaktas.

Redogörelse

Liisa Kivekäs och Helena Marttila samt 29 andra ledamöter lämnade 15.11.2021 en motion där de föreslår följande:

- 1) Esbo tar i bruk distanstjänster på bredare front inom elevvården och tjänster för barn och unga.
- 2) av elev- och socialvårdstjänster utvecklas innovativa arbetsbeskrivningar som stärker Esbos rykte som föregångare inom digitaliseringen som stad och som lockande arbetsgivare.
- 3) ett högklassigt genomförande av distanstjänster tryggas med arbetslokaler i vilka man beaktar arbetets natur och kundernas rätt till integritet.

I Esbo har man i flera år arbetat för att utvidga distanstjänsterna. Kommuninvånarna vill ha fler digitala tjänster än vad vi har erbjudit. Tekniken och kostnaderna för dem samt systemet för offentlig upphandling inklusive konkurrensutsättning har medfört begränsningar för detta, och för de digitala tjänsternas del har staden inte lyckats avancera i enlighet med målen. I och med coronapandemin ordnades det mer digitala tjänster och distanstjänster togs i bruk i de tjänster där det var möjligt.

Esbo tar i bruk distanstjänster på bredare front inom elevhälsan och tjänster för barn och unga

Elevhälsa är arbete som utförs i skolor och läroanstalter och som främjar, upprätthåller och skapar förutsättningar för en god inlärning för eleven och den studerande, psykisk och fysisk hälsa samt social välfärd. Utgångspunkten är att möta eleverna och de studerande i deras uppväxt- och utvecklingsmiljö, det vill säga i skolornas och läroanstalternas vardag. Ansvar för att ordna psykolog- och kuratorstjänster överförs till välfärdsområdena i början av 2023. Också i den nya situationen säkerställs det genom lagstiftning att tjänsterna ordnas som närservice. På detta sätt vill man säkerställa att elever och studerande har tillgång till stöd med så låg tröskel som möjligt.

I Esbo infördes under läsåret 2020–2021 distansförbindelser inom elevhälsans psykolog- och kuratorstjänster för att stöda eleverna och de studerande, eftersom elever och studerande var i distansundervisning en stor del av läsåret. Erfarenheterna var goda. Det är möjligt att sådana elever och studerande som inte annars nödvändigtvis skulle söka hjälp har kommit i kontakt med psykolog eller kurator på distans. Under höstterminen 2021 har elever och studerande deltagit i närundervisning, men sådana distansförbindelser som konstaterats fungera bra används fortfarande. I synnerhet för studerande på andra stadiet kan en distansförbindelse vara ett naturligt sätt att kontakta en psykolog eller kurator. De möten med vårdnadshavare eller sektorsövergripande expertgrupper som genomförs via mötesplattformen Teams gör det möjligt för vårdnadshavarna att delta i möten om frågor som gäller deras barn på ett behändigt sätt och utan att behöva använda tid för att förflytta sig mellan olika platser.

Inom psykolog- och kuratorstjänsterna har målet varit att bygga upp en webbaserad servicekanal med tidsbokningsfunktion, distansmottagning och samarbetsplattform. I ärendet ordnades två anbudsfrågor, sommaren 2020 och våren 2021. Upphandlingen framskred dock inte, eftersom det inte kom några lämpliga anbud. I beredningen av Västra Nylands välfärdsområde är de digitala lösningarna inom elevhälsan ett utvecklingsobjekt.

Skol- och studerandehälsovården införde våren 2020 en centraliserad telefontjänst för handledning och rådgivning samt en chatttjänst, TerkkariChatt, där användaren inte behöver autentisera sig. Dessutom togs distansmottagningar snabbt i bruk samma vår. Med hjälp av distansmottagningar har man i synnerhet förbättrat föräldrarnas

möjligheter att delta i hälsovårdar- och läkarmottagningar tillsammans med sitt barn.

Vid hälsorelaterade möten för tre åldersgrupper används en smartblankett för elevernas förhandsinformation. När eleven fyller i förhandsinformationen är enbart detta en intervention för att främja elevens välmående. Svaren klassificeras enligt en poängsättning som skapats av experter i branschen. På så sätt kan hälsovårdaren vid behov prioritera kunder vilka man är särskilt oroade över. Å andra sidan kan förhandsinformationen också utnyttjas för en förnuftig planering av den bokade mottagningstiden. Förhandsinformationen styr också besökets fokus i första hand till de frågor som klienten själv oroar sig över. Denna intervention motiverar också eleven att ta hand om sin hälsa och välfärd.

Föräldrarnas hälsoenkät inför hälsomottagningarna kan fyllas i på webben. Dessa enkäter utvärderar eller poängsätter inte svaren, men möjligheten att fylla i dem på webben sänker föräldrarnas tröskel att fylla i enkäten på förhand. Då har hälsovårdaren möjlighet att på förhand sätta sig in i föräldrarnas svar och bekanta sig med barnets och familjens ärenden före mottagningen, och kanske redan på förhand vidta något arrangemang för att föra familjens ärenden vidare.

Esbo stad erbjuder föräldrar i Esbo en gratis webbkurs, Perhepolku. Kursen hjälper föräldrar till barn och unga i alla åldrar att orka. Den har bland annat som mål att stärka de egna resurserna och föräldrarnas självkänsla och därigenom öka hela familjens välfärd. Det finns sammanlagt tre kurser, en för föräldrar till barn i rådgivningsåldern och två för föräldrar till skolelever (föräldrar till 7–11-åringar och 12–16-åringar).

Familjerådgivningen och habiliteringstjänsterna för barn har som en följd av coronapandemin börjar erbjuda distansmottagning för vissa, lämpliga ärenden. Dessa möten genomförs huvudsakligen på mötesplattformen Teams. Under det senaste året har 35 procent av kontakterna inom habiliteringstjänsterna för barn och 55 procent inom familjerådgivningen utförts på distans. De anställda har haft möjlighet att genomföra distansmöten på verksamhetsstället eller enligt överenskommelse som distansarbete hemifrån.

Familjerådgivningen har dessutom i samarbete med HUS barnpsykiatri och Helsingfors universitet genomfört ett digitalt interventionsprogram år 2021 för att minska symtomen hos barn med lindriga och medelsvåra beteendeproblem. Programmet riktar sig till föräldrarna för att stöda föräldraskapet när barnet har beteendeproblem. Processen har testats hösten 2021 och kundresponserna har varit utmärkt. Förhoppningen är att vi i större utsträckning ska kunna ta i bruk processen som en del av familjerådgivningens tjänster.

Esbo tar i bruk distanstjänster på bredare front inom elevhälsan och tjänster för barn och unga.

Vid rådgivningsbyrån och studerandehälsovården öppnas en chattmottagning som kräver autentisering i februari 2022, där man kan ställa frågor med låg tröskel.

Inom skol- och studerandehälsovården kommer man i framtiden att utnyttja webblanketter för förhandsuppgifter eller hälsoenkäter i vissa åldersgrupper i stället för ett besök på plats. Det är dock alltid möjligt att komma på plats till mottagningen vid behov. Frågebatterier om hälsa och välbefinnande fungerar redan i sig som en förebyggande intervention för barnet och hans familj. Svaren på enkäten och

eventuella automatiska observationer efter svaren ger möjlighet att bedöma barnets/familjens hälsa och välfärd samt behovet av att träffa hälsovårdspersonal på en mottagning.

För äldre barn och unga kommer vi i framtiden att erbjuda allt fler digitala vårdkedjor där antingen kartläggningen av utgångsläget eller eventuellt till och med hela vårdkontakten sker på webben. Detta kräver att kunden har möjlighet till stark autentisering.

Viljan att utveckla digitala tjänster är stor inom tjänsterna för barn och unga, och mycket har redan gjorts, men tyvärr finns det tidvis problem med det tekniska genomförandet och integrationen av programmen. Fördelarna med att införa ett nytt program eller arbetssätt märks inte genast, eftersom det alltid när det nya programmet införs ändrar de processer som redan finns. Personalen behöver alltid en god introduktion i användningen av det nya programmet och tillägnandet av den förändrade processen, vilket tar tid.

Av digitala elev- och socialvårdstjänster utvecklas innovativa arbetsbeskrivningar som stärker Esbo stads rykte som föregångare inom digitalisering och som en lockande arbetsgivare.

I Esbo har vi också funderat på nya slags arbetsbeskrivningar, där arbetet delvis eller i allt högre grad kan vara produktion av digitala tjänster. Digital kompetens kan beaktas redan när arbetstagare rekryteras. Om det blir möjligt att arbeta på andra platser än traditionella arbetsplatser, med hänsyn till de grundläggande uppgifterna, kan detta vara en fördel vid rekryteringen.

Familjerådgivningen har sedan sommaren 2021 haft en psykolog vars uppgiftsbeskrivning har varit att utveckla den digitala stigen till stöd för föräldrarna i samarbete med den övriga projektorganisationen. Visstidsanställningen fortsätter med dessa utsikter till juni 2022. Planen är att våren 2022 utbilda flera anställda vid familjerådgivningsbyrån i att använda den digitala stigen så att de kan administrera helheten och erbjuda de distansmöten som hör till processen.

Ett högklassigt genomförande av distanstjänster tryggas genom arbetslokaler i vilka man tar hänsyn till arbetets natur och kundernas rätt till integritet.

I lokalerna för distansservice beaktas förutsättningarna för utförandet av arbetet, till exempel dataskydd och klienternas rätt till integritet. För utförande av arbetet erbjuds lokaler på stadens arbetsplatser. Ett bra exempel på detta är lokalerna vid det framtida familjecentret i Esbo centrum, där man redan har anvisat lokaler som från början planerats för distansservice, där tekniken, integriteten och dataskyddet beaktas. De anställda ges möjlighet att arbeta någon annanstans, till exempel hemma. Lokalernas lämplighet går igenom med chefen.

För närvarande har personalen inom habiliteringstjänsterna för barn och familjerådgivningen i regel ett eget arbetsrum, där också distansmöten kan ordnas smidigt och så att klientens integritet bevaras. Vid planeringen av nya lokaler har man också säkerställt att utrymmena lämpar sig för olika arbetsuppgifter. När eventuellt distansarbete planeras går man tillsammans med chefen igenom hur de utrymmen som finns hemma lämpar sig för klientarbete.

Beslutshistoria

Stadsstyrelsen 07.2.2022 § 41

Förslag

Omsorgsdirektör Svahn Sanna

Stadsstyrelsen föreslår att fullmäktige antecknar redogörelsen för kännedom som svar på Liisa Kivekäs, Helena Marttilas och 29 andra ledamöters motion 15.11.2021 om att utvidga distanstjänsterna och konstaterar att motionen är slutbehandlad.

Beslut

Stadsstyrelsen:
Föredragandens förslag godkändes enhälligt.

Välfärds- och hälsonämnden 19.01.2022 § 9

Förslag

Direktör för familje- och socialtjänster Mari Ahlström

Välfärds- och hälsonämnden föreslår för stadsstyrelsen och vidare för fullmäktige att fullmäktige antecknar redogörelsen för kännedom som svar på Liisa Kivekäs och Helena Marttilas samt 29 andra ledamöters motion 15.11.2021 om en utvidgning av distanstjänsterna samt konstaterar att motionen är slutbehandlad.

Beslut

Välfärds- och hälsonämnden
Föredragandens förslag godkändes enhälligt.

Beslutshistoria

Bilaga

Tilläggsmaterial

- Valtuustoaloite 15.11.2021
- Vammaisneuvoston lausunto 13.1.2022

För kännedom