

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Regional rådgivningsplan 2024-2026



Innehåll



1. Inledning
2. Rådgivningens organisation
3. Rådgivningstjänster
4. Rådgivningen som en del av familjecentret och multiprofessionellt samarbete
5. Främjande av välfärden som fokusområde inom rådgivningsarbetet
6. Rådgivningens spetsprojekt 2024–2025
7. Övriga e-tjänster
8. Klientupplevelse
9. Utvärdering och uppföljning
10. Vår vision

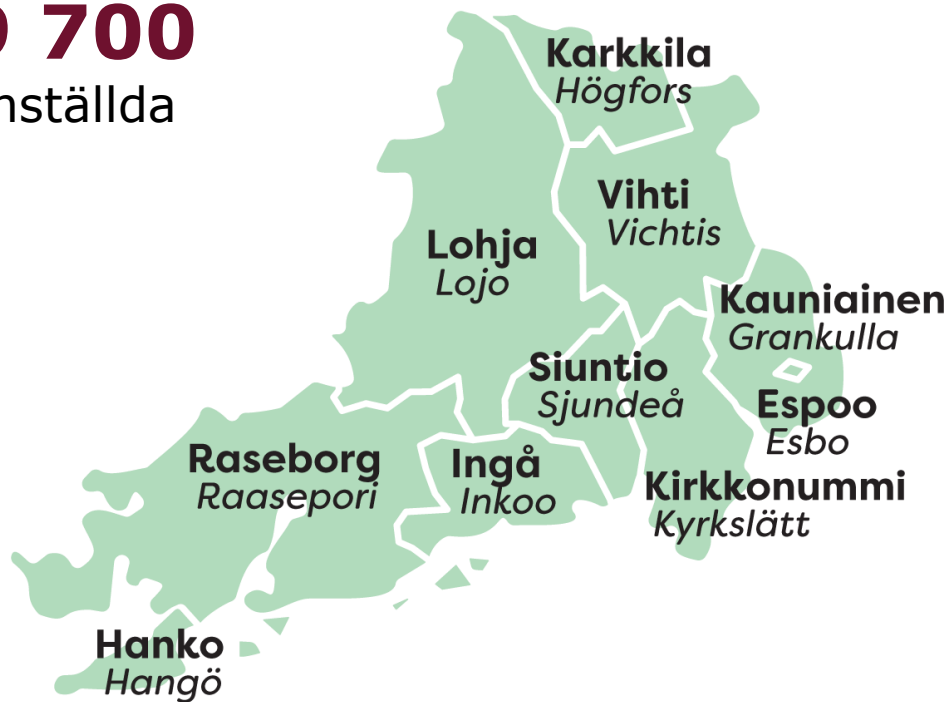


1. Inledning

Västra Nylands välfärdsområde

500 000
invånare

9 700
anställda



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Västra Nylands välfärdsområde jämfört med övriga Finland*:

Ung befolkning

Var femte invånare i
vårt område är under 18 år.

Tvåspråkig arbetsplats

En sjättedel av våra anställda
arbetar primärt på svenska.

Flerspråkig befolkning

Av befolkningen talar **72 %**
finska och **12 %** svenska. Av
invånarna har **16 %** något annat
modersmål än finska eller
svenska.

**Näst mest
svensktalande invånare**
(57 000 invånare, 2023)

**Näst största antalet invånare
med ett främmande språk
som modersmål**
(89 000 invånare, 2023)

Tredje största invånarantalet

(494 952 invånare, 2023)

**Fjärde största
befolkningstätheten**
(116 invånare/km²)

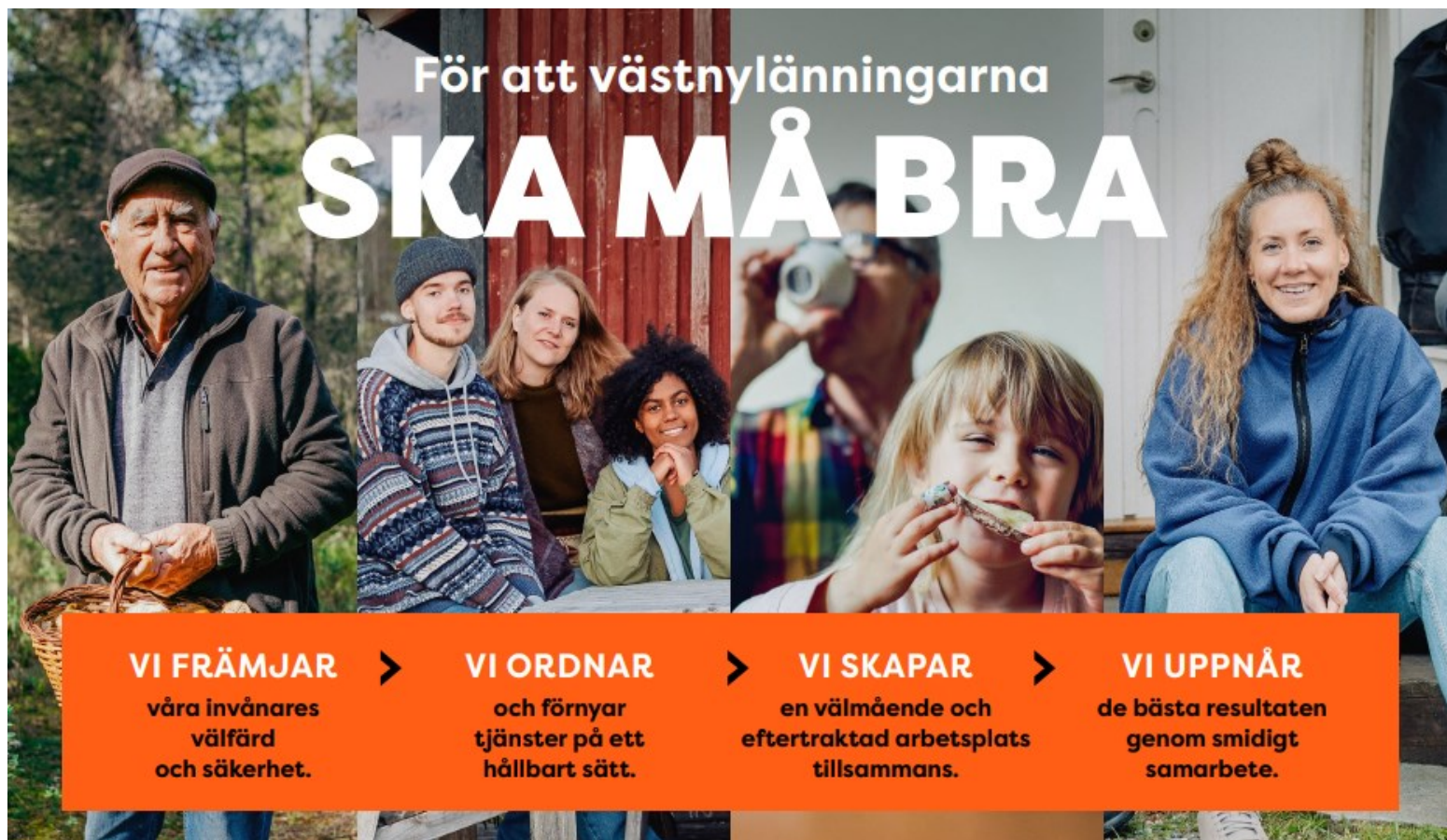
Femte minsta ytan
(4 250 km²)

**Näst största
inkomstklyftan**
(Ginikoefficient 31,4)

**Minsta finansieringen
per invånare**
(3 946 €, 2025)

**Femte störst
helhetsfinansiering**
(1,8 miljarder €)

*) Jämfört med Fasta Finlands välfärdsområden och Helsingfors stad



Strategin för Västra Nylands välfärdsområde anger riktningen för välfärdsområdets första steg och beskriver målen för välfärdsområdets första fullmäktigeperiod 2023–2025.

Strategins innehåll implementeras också inom rådgivningstjänsterna, där de delvis styr vår dagliga ledning.

Bekanta dig med strategin på vår webbplats.

Principer för ordnande av service

I vårt välfärdsområde styrs ordnandet av tjänsterna av sex gemensamma principer. Dessa principer hjälper oss att fatta enhetliga beslut om ordnande av tjänster och kopplar servicestrategin till konkreta val i vardagen. Dessa principer gäller både social- och hälsovårdstjänsterna och räddningsverket. I fortsättningen speglar vi både stora riktlinjer och mindre servicerelaterade beslut i våra principer: tar beslutet oss mot målen för vår förnyelse?



Låt kunden välja

Gå från en systemorienterad till en kundorienterad verksamhetsmodell



Ge ansvar

Stärka en förtroendebaserad och människoorienterad verksamhetskultur



Stärka basnivån

Förbättra tillgången till vård och tjänster på basnivå



Välj det mest kostnadseffektiva sättet

Hur uppnår vi så stor effektivitet som möjligt med en så liten insats som möjligt?



Digitalisera

Förbättra produktiviteten genom smart användning av digitala lösningar



Avstå

Identifiera och avstå från verksamhet med låg effektivitet

Välfärdsområdets grundläggande uppgift och visionen för serviceområdet för barn, unga och familjer



- Välfärdsområdets grundläggande uppgift är att stödja och främja våra invånares och klienters välfärd, hälsa och säkerhet tillsammans med dem.
- Vi ordnar social- och hälsovården, räddningsväsendet och elevhälsans psykolog- och kuratorstjänster i Västra Nyland. Tjänsterna produceras av aktörer inom den offentliga, privata och tredje sektorn.
- Till vårt välfärdsområdes grundläggande uppgift hör att säkerställa högklassiga tjänster i rätt tid för alla. Vi ser till att tjänsterna motsvarar våra invånares och klienters behov, och vi övervakar tjänsternas kvalitet.
- Visionen för serviceområdet för barn, unga och familjer är **Familjecentret – en bra vardag tillsammans med dig och din familj. För att västnylänningarna ska må bra.**





Mödra- och barnrådgivningen tjänster

- Mödra- och barnrådgivningens tjänster utgör en del av Familjecentrets serviceutbud, och de är en basal hälso- och välfärdsfrämjande verksamhet riktad till blivande föräldrar och barn under skolåldern samt deras familjer.
- Rådgivningsarbetet styrs av lagstiftningen och nationella anvisningar och rekommendationer. Mödra- och barnrådgivningens tjänster grundar sig på tidsbundna hälsokontroller och hälsorådgivning, där man beaktar individernas och familjens behov.
- Rådgivningarna samarbetar bland annat med tjänsterna för barn, unga och familjer, småbarnspedagogiken och den specialiserade sjukvården.
- Även samarbetet med den tredje sektorn är en del av rådgivningens multiprofessionella aspekt.
- Mödra- och barnrådgivningens tjänster är frivilliga och avgiftsfria för klienten.
- Enligt THL:s födselregister når den offentliga mödrarådgivningsverksamheten 99,9 procent av alla gravida. Enligt registret över vårdanmälningar inom den öppna primärvården (Avohilmo) besöker 99,5 procent av familjerna med barn under skolåldern (0–6 år) välfärdsområdets barnrådgivningsverksamhet.

Preventivrådgivning och rådgivning om sexuell hälsa



- Preventivrådgivningen och rådgivningen om sexuell hälsa innefattar rådgivning om förhindrande av graviditet, information om preventivmetoder samt rådgivning i frågor kring sexuell och reproduktiv hälsa.
- Preventivrådgivningen och andra tjänster som främjar den sexuella och reproduktiva hälsan produceras vid Västra Nylands välfärdsområde inom rådgivningen, skol- och studerandehälsovården och den öppna sjukvårdens tjänster. Tjänstens ansvariga part varierar beroende på kommunspecifika skillnader.





Grunderna för rådgivningsarbete och främjande av sexuell hälsa

- Mödra- och barnrådgivningstjänster erbjuds för gravida kvinnor, familjer som väntar barn och för barn under skolåldern och deras familjer. Bestämmelser om mödra- och barnrådgivningsverksamheten finns i hälso- och sjukvårdslagen [Mödra- och barnrådgivning - Social- och hälsovårdsministeriet](#)
- Rådgivningsarbetet styrs av omfattande lagstiftning [Lagstiftning om rådgivningsarbete – THL](#) och förordningen [Statsrådets förordning om rådgivningsverksamhet, skol... 338/2011 - Uppdaterad lagstiftning - FINLEX](#) [®]
 - Därtill [Databasen NEUKO](#), som innehåller den nyaste evidensbaserade informationen samt nationella anvisningar och rekommendationer.
- Bestämmelser om främjande av sexuell hälsa finns bland annat i hälso- och sjukvårdslagen och i lagen om smittsamma sjukdomar samt statsrådets förordning [Främjande av sexuell hälsa - Social- och hälsovårdsministeriet](#)



Grunder för och avsikten med den regionala rådgivningsplanen

- Varje välfärdsområde ska varje fullmäktigeperiod utarbeta en regional rådgivningsplan och den regionala välfärdsplanen för barn och unga som avses i 12 §, 3 mom. i barnskyddslagen. [Hälso- och sjukvårdslagen 1326/2010 - Uppdaterad lagstiftning - FINLEX ®](#)
- Avsikten med planen är att beskriva ordnandet av rådgivningstjänster och att trygga service av jämn kvalitet samt att stärka det multiprofessionella samarbetet.
- Utöver de lagstadgade grunderna bidrar rådgivningstjänsterna till att verkställa riktlinjerna i Västra Nylands välfärdsområdes strategi och fullmäktigeperiodens mål.



2. Rådgivningens organisation



Rådgivningens organisationsstruktur

- Rådgivningsservicen är en del av Västra Nylands välfärdsområdes serviceområde för tjänster för barn, unga och familjer (LaNuPe) och Familjecentret.
- Rådgivningsservicen produceras av Familjecentrets rådgivningstjänster och Familjecentrets läkartjänster
 - ❖ Rådgivningens läkarmottagningar utförs inom Familjecentrets läkartjänster, men också som sektorsarbete inom den öppna sjukvården.
 - ❖ En del av läkartjänsterna i sektorsarbetet har utkontrakterats. Vid behov ordnas läkartjänster även som köpta tjänster.
- Till serviceområdet för tjänster för barn, unga och familjer hör Familjecentrets förebyggande tjänster och tjänster inom tidigt stöd, Familjecentrets riktade tjänster samt Familjecentrets tjänster inom särskilt stöd.



Familjecenterledningens organisation

Serviceområdet för tjänster för barn, unga och familjer

Serviceområdesdirektör
Mari Ahlström

Familjecentrets förebyggande tjänster och tjänster inom tidigt stöd

Servicelinjedirektör
Tuija Harakka

Skol- och studerande-hälsovårdens tjänster

Hannele Otranen

Kuratorstjänster

Mikaela Heinonen-Lindholm

Psykologtjänster

Jonna Kari

Familjecentrets rådgivningstjänster

Miika Puolitaival

Familjecentrets läkartjänster

Kaija Malk

Rådgivningens läkartjänster

Annika Pohto

Skol- och studerande-hälsovårdens läkartjänster

Anne-Maria Salminen

Läkartjänster på special-mottagningar för barn

Veera Hölttä

Familjecentrets riktade tjänster

Servicelinjedirektör
Maaret Laine

Familjesocial-arbete Regionala tjänster

Pauliina Pitkäljärvi

Familjesocial-arbete Centraliserade tjänster

Miia Kivilinko

Habiliterings-tjänster för barn och unga

Pinja Palotie

Familjeråd-givningen och mentalvårds-tjänster för barn

Ilkka Pakarinen

Familjecentrets tjänster inom särskilt stöd

Servicelinjedirektör
Kati Villgren

Barnskyddets socialarbete norra

Mari Pakarinen

Barnskyddets socialarbete södra

Theresa Vihlman

Centraliserat socialarbete och klienthandledning, köpta tjänster och tillsyn

Janne Alanko

Barnskyddets specialtjänster

Mona-Harriet Venermo

Familjerättsliga tjänster

Miia Kokko-Pekkola



Serviceområdet för tjänster för barn, unga och familjer

Serviceområdesdirektör
Mari Ahlström

Familjecentrets mödra- och barnrådgivningstjänster

Serviceenhetsdirektör
Miika Puolitaival

Mödra- och barnrådgivningstjänster

Projektchef

Arja Erma

Sekreterare

50 %

Byråsekreterare

(Esbo)

Överläkare

Annika Pohto

Kyrkslätt, Masaby, Veikkola

Servicechef
Anna-Lotta Aaltonen

Stensvik, Bastvik, Nöykis

Servicechef
Anu Roppola /
Nora Savolainen vik.

Iso Omena, Grankulla

Servicechef
Riikka Saija

Ängskulla

Servicechef
Jenni Ahvenainen

Kontaktuppgifterna för de tjänsteansvariga finns på de tjänstespecifika sidorna på adressen:
[Barnrådgivning | Västra Nylands välfärdsområde](#)

Esbo centrum, Kalajärvi

Servicechef
Pia Sinkkonen

Aurora, centraliserad tidsbokning och rådgivning

Servicechef
Krista Erola

Alberga, Bergans, Kiloparken

Servicechef
Katariina Weber

Lojo, Vichtis, Högfors

Servicechef
Tuija Rajala

Hangö, Ingå, Raseborg, Sjundeå

Servicechef
Mathilda Malmberg /
Mikaela Fagerholm vik.



3. Rådgivningstjänster



Rådgivningens klienter

I Västra Nylands välfärdsområde

- ❖ föds cirka 4 500 barn per år
- ❖ är antalet 0–6-åringar cirka 35 000
- Enligt befolkningsprognosen är Esbo, Grankulla och Kyrkslätt tillväxtkommuner i den här befolkningsgruppen, medan antalet 0–6-åringar väntas sjunka i Hangö, Ingå, Raseborg och Sjundeå samt Lojo, Vichtis och Högfors.
- Västra Nylands välfärdsområde omfattar 10 kommuner och välfärdsområdet är således både geografiskt och till befolkningsunderlaget mycket varierande.
- Särskilt klientvolymerna, språken och avstånden varierar mellan de olika kommunerna.



Rådgivningstjänster i Västra Nylands välståndsområde



Servicebeskrivningar:

- ❖ Mödrarrådgivningen: [Mödrarrådgivningen | Västra Nylands välfärdssområde \(luvn.fi\)](https://www.luvn.fi/fi/tytostien-ohjeet)
 - ❖ Barnrådgivningen: [Barnrådgivning | Västra Nylands välfärdssområde \(luvn.fi\)](https://www.luvn.fi/fi/lasten-ohjeet)
- Utöver de periodiska hälsoundersökningar vid mödra- och barnrådgivningen erbjuds familjer och barn besök enligt behov av tilläggsstöd och särskilt stöd.
 - En del av hälsovårdarna utför uppgifter som kräver särskilda kunskaper, för vilka de har utbildats. Sådana är amningshandledning, vård av graviditetsdiabetes, efterkontroll efter förlossning och vård av barns vätning och förstoppning. De här uppgifterna genomförs centraliserat, de betjänar alltså hela området.
 - Med hjälp av processen för att utreda behovet av stöd hos de som uteblivit från tjänsterna söker man familjer som inte har bokat en tid för periodisk kontroll, som sedan kallas in till ett rådgivningsbesök.



Rådgivningstjänster i Västra Nylands välfärdsområde

- Hälsovårdarna utför kombinerat mödra- och barnrådgivningsarbete, till en del av uppgifterna hör därtill preventivrådgivning och rådgivning om sexuell hälsa för invånarna.
- Läkaren arbetar i samarbete med hälsovårdaren. En del av barnrådgivningsbesöken utförs som gemensamma mottagningar av hälsovårdaren och läkaren.
- Dessa genomförs i form av mottagningar, distansmottagningar, hembesök, grupper och multiprofessionellt nätverksarbete.
- Från och med den 9 april 2025 kan klienterna kontakta rådgivningen också på den digitala plattformen via chatten och icke-brådskande meddelanden och fylla blanketter inför ett rådgivningsbesök.
- Arbetet för att förenhetliga rådgivningstjänsterna i tio kommuner inleddes 2023 och det fortsätter fortfarande.



På vår webbplats, luvn.fi, hittar du [Besök på mödra- och barnrådgivningen | Västra Nylands välfärdsområde](#)

Besök på mödra- och barnrådgivningen



LYSSNA



TRANSLATE



**Vad händer på
rådgivningstjänster under
graviditeten**



**Vad händer på rådgivningen
efter barnets födelse och
under småbarnstiden?**

- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**
Västra Nylands välfärdsområde

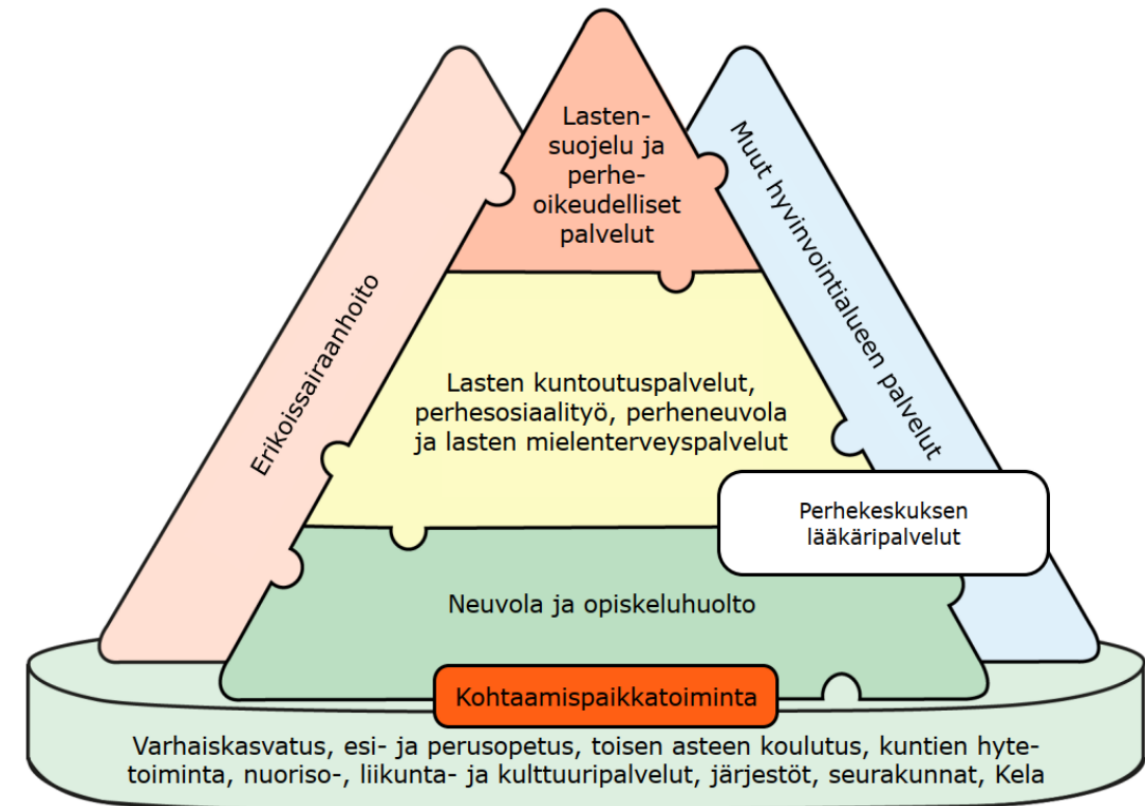


4. Rådgivningen som en del av familjecentret och multiprofessionellt samarbete

Rådgivningen som en del av familjecentret



- Ett familjecenter är en helhet av tjänster för barn, unga och familjer som främjar välfärd, hälsa, uppväxt och utveckling samt tjänster inom tidigt stöd, vård och rehabilitering.
- Familjecenterverksamheten i Västra Nyland omfattar utöver lagstadgade social- och hälsovårdstjänster på basnivå även barnskyddstjänster och familjerättsliga tjänster.
- Familjecentret har ett nära samarbete med tjänster för vuxna och med den specialiserade sjukvården.
- Tjänsterna tillhandahålls i fysiska familjecenterbyggnader, elektroniskt och i form av nätverksbaserat samarbete.
- Tjänsterna produceras i nätverkssamarbete även med daghem, skolor, läroanstalter, organisationer, församlingar och andra aktörer inom den tredje sektorn.
- Familjecentrets mötesplatsverksamhet erbjuder en möjlighet till gemenskap och kamratstöd.



Ledning och koordinering av familjecentret



LOVIKA = Lojo, Vichtis, Högfors
HIRSK = Hangö, Ingå, Raseborg, Sjundeå och Kyrkslätt

- Serviceområdets ledningsgrupp är den strategiska ledningsgruppen för familjecenterområdet och den operativa ledningen sker på chefs- och enhetsnivå.
- Teamen arbetar enligt principen för samordnande ledning. Koordinering vidtas på alla ledningsnivåer samt mellan ledningsteam.
- Områdenas ledningsteam möts regelbundet. I ledningsgruppen skapas bland annat gemensamma handlingsmodeller för konsultation och nätverkssamarbete. I ledningsteamet behandlas även olika fenomen i områdena, som man strävar efter att påverka med hjälp av behövliga metoder.

Familjecentren i Västra Nylands välfärdsområde



Kuva 2. Perhekeskukset ja kohtaamispaikat Länsi-Uudellamaalla

- Familjecenter med ett omfattande serviceutbud: I Esbo i Esbo centrum och Ängskulla samt i Kyrkslätt på välfärdscentralen.
- Familjecenter med ett smalare serviceutbud: Purje och Aurlahti i Lojo, familjecentret i Vichtis-Högfors och Raseborgs familjecenter, samt Sjundeå hjärta i Sjundeå.
- I samband med familjecentren finns mötesplatsverksamhet i områdena, där barn och familjer erbjuds öppna tjänster med låg tröskel för att främja välfärden.



Systematiskt arbetssätt i familjecentret

- I familjecentret används en överenskommen handlingsmodell som bygger på ett systemisk arbetssätt inom tjänsterna för barnfamiljer. Det samlar yrkespersonerna till team kring barn, unga och familjer.
- I det systemiska arbetssättet ser man barnens och familjernas liv som en helhet, där alla olika delar har en inverkan på varandra. I arbetet ligger fokus på barnet som en del av hens familj och närståendenätverk.
- Målet med nätverksarbetet är att erbjuda kundfamiljen stöd på ett övergripande och långsiktigt sätt.
- Kärnan i nätverksarbetet är samarbete, kundens delaktighet och att anpassa stödet enligt familjens vardag i rätt tid.

Millaista lapsen arki
ja ihmissuhteet
ovat?

Miten eri asiat
lapsen ympärillä
vaikuttavat lapsen
hyvinvointiin?

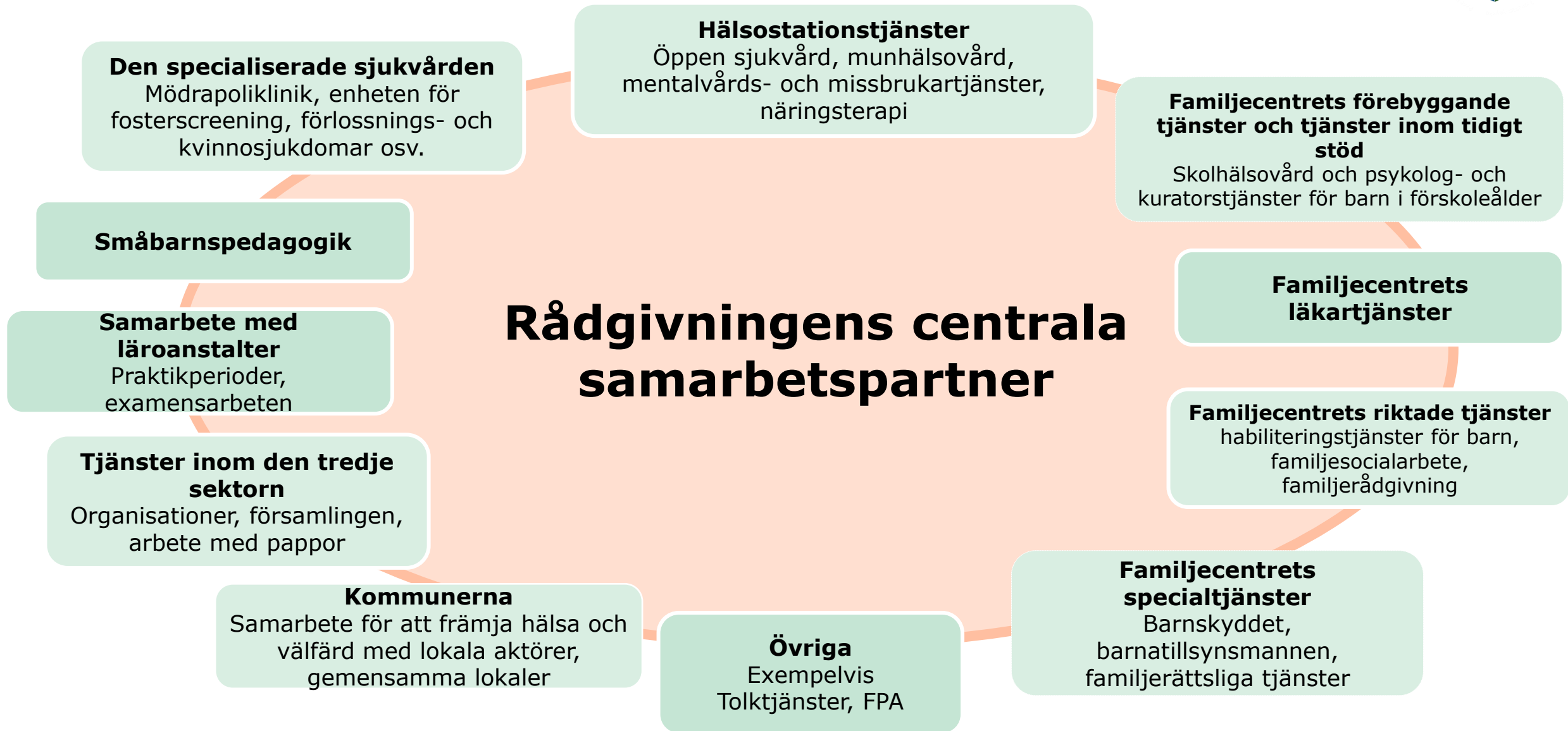
Ymmärrystä ja
ratkaisuja yhdessä
lapsen, läheisten ja
ammattilaisten
kanssa

Sektorsövergripande samarbete



- Sektorsövergripande samarbete inom tjänsterna för barnfamiljer är viktigt både i förebyggande tjänster och i krävande kundsituationer, där det ofta finns behov av insikter från flera olika yrkesgrupper om barnets och familjens situation.
- I praktiken innebär detta att man samlas tillsammans med kunden och yrkespersoner kring kundens ärende, men också att utveckla och genomföra en gemensam och sektorsövergripande vårdstig, handlingsmodell eller process, till exempel
 - ❖ Sektorsövergripande [familjeförberedelse | Västra Nylands välfärdsområde](#)
 - ❖ Hyve-modellen för en omfattande hälsokontroll av ett 4-årigt barn (rådgivning och småbarnspedagogik)
 - ❖ Från oro till stöd-modellen (rådgivning, småbarnspedagogik och habiliteringstjänster)
 - ❖ Övergång från rådgivningen till skolan (rådgivning och skolhälsovård)
 - ❖ Direkt tidsbokning inom mun- och tandvårdstjänster i orossituationer [Tandvård för barn under skolåldern | Västra Nylands välfärdsområde](#)
 - ❖ Arbete med barnskydd i en situation där familjen har behov av barnskyddets stödåtgärder.

Rådgivningens centrala samarbetspartner



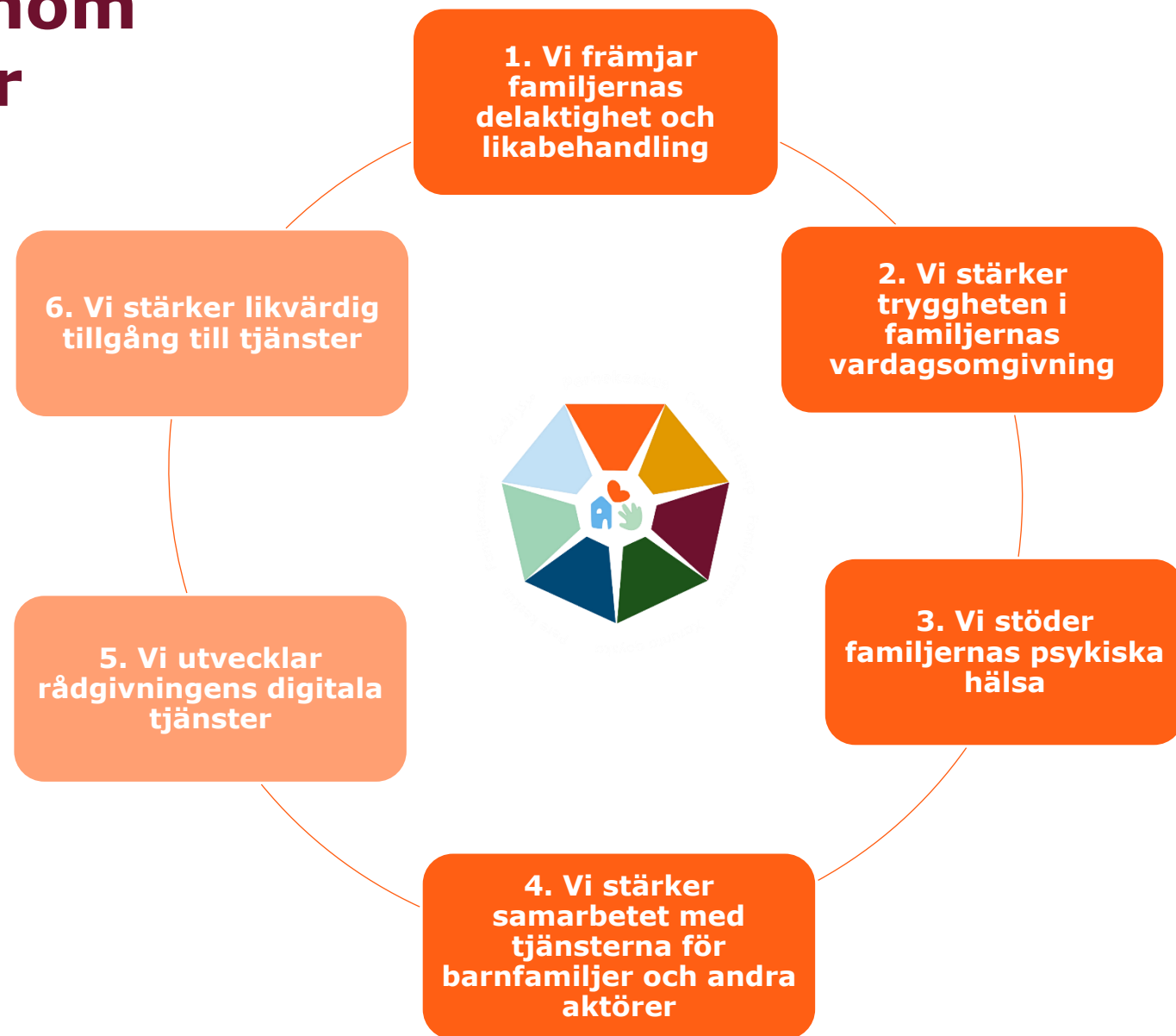


5. Fokusområden inom främjande av välfärden i rådgivningsarbetet

Fokusområden och mål inom rådgivningstjänsterna för barn, unga och familjer

I Västra Nylands välfärdsplan för barn och unga 2024–2026 har man definierat fokusområden och mål för perioden, vilka även rådgivningstjänsten genomför i syfte att främja familjers hälsa och välfärd.

Dessutom är rådgivningens mål att utveckla digitala tjänster och stärka den enhetliga tillgången till tjänster.



1. Vi främjar familjernas delaktighet och likabehandling

Mål

Familjerna är delaktiga i utvecklingen av tjänsterna.

Vi identifierar behoven hos mångspråkiga familjer och riktar tjänster enligt deras behov.

Åtgärder

- Med hjälp av kundrespons och riktade kundundersökningar uppdagas utvecklingsområden för rådgivningstjänsterna.
- Familjer hänvisas till familjecentrets mötesplatsverksamhet och till organisationernas öppna verksamhet med låg tröskel, vilket ger möjlighet till kamratstöd, delaktighet och gemenskap.
- Kontaktspråken och materialen är finska, svenska och engelska, vid behov används tolkningstjänster.
- En mångfaldsgrupp (Nemo) bestående av rådgivningens yrkespersoner har tillsatts. Gruppen har stark kompetens inom mångkulturalism och mångfald.
 - Utbildning och vägledning för personalen om servicerättigheter, kulturell mångfald och stjärnfamiljer.

2. Vi stärker tryggheten i familjernas vardagsomgivning



Mål

Vi skyddar barn från alla former av våld

Säkerhetshotande faktorer tas systematiskt upp.

Åtgärder

- Utbildning av personalen om att ta upp frågor och om servicestigar som hänför sig till våld i nära relationer.
- Att utarbeta och införa en enhetlig handlingsplan för att ta upp ämnet familjevåld (vid mödravårdsbesök under graviditet och vid barnrådgivning när barnet är 5 månader gammalt).
- FGM (förebyggande av könsstympning av flickor) - riktlinjers underhåll och personalutbildning samt deltagande i FGM-arbetsgruppen.
- Stöd för föräldraskap och att ta upp frågor i olika familjesituationer med bekymmer.

3. Vi stöder familjernas psykiska hälsa

Mål

Stödja familjer i uppfostringsuppgiften enligt behov och tillräckligt tidigt. Erbjud stöd med låg tröskel för att främja välfärden.

Åtgärder

- Vi stärker handledning och rådgivning som tillhandahålls med låg tröskel, och hänvisar även till egenvård
 - ✓ [Familjestigen® - Att bli en familj med medkänsla](#)
 - ✓ [Program i positivt föräldraskap 3 år](#)
 - ✓ [Omaperhe](#)
 - ✓ [Egenvårdsprogram för barnfamiljer | Psykporten.fi](#)
- Voimaperheet
 - ✓ Forskningsprojektet [Vård av graviditetsdepression](#)
 - ✓ [Vård av beteendeproblem bland barn i lekåldern \(4 år\)](#)
- Servicehelheten för gravida och spädbarnsfamiljer med missbruk, ETU-projektet [Startsida \(endast finska\)](#)
- Metoder som används är screeningar, enkäter, kartläggningar och att ta upp frågan samt vid behov hänvisning till stöd/vård
- Personalen utbildas
 - ✓ utbildning för alla hälsovårdare [En välmående barnfamilj – utbildning för rådgivningens hälsovårdare - MIELI rf](#)

4. Vi stärker samarbetet med tjänsterna för barnfamiljer och andra aktörer

Mål

Verksamhetsmodellen som familjecentret grundar sig på samlar man ihop helheten av tjänster för barnfamiljer, intensifiering av samarbetet.

Stärkande av det multiprofessionella samarbetet även med andra aktörer och aktörer inom den tredje sektorn.

Aktivt nyttjande av mötesplatsverksamhet.

Åtgärder

- Genomförande av ett systematiskt arbetssätt även inom rådgivningstjänsterna (bild 26)
 - ✓ Utbildning för personalen och gemensamt erfarenhetsutbyte för aktörerna vid familjecentret
 - ✓ Multiprofessionell arbetshandledning
- Multidisciplinärt samarbete: möte mellan klienten och yrkespersonerna för att fokusera på klientens ärende, utveckla och genomföra en vårdkedja, verksamhetsmodell eller process (bild 27)
- Familjer hänvisas aktivt till mötesplatsverksamhet

5. Vi utvecklar rådgivningens digitala tjänster

Mål

Mer digital service och stärkande av klientens egenvård

Åtgärder

- Utbildning och införande av plattformen för digitala tjänster från och med den 9 april 2025
 - Utvidgning av chatttjänsten till hela området
 - Funktion för icke-brådiskande meddelanden
 - Elektroniska blanketter
- Senare
 - Utvidgning av videomottagningen
 - Införandet av ett enhetligt klient- och patientdatasystem
 - Utökning av den elektroniska tidsbokningen

6. Vi stärker tillgången till tjänster



Mål

Förenhetligande av kontakter och klienthandledning, tjänster i flera kanaler och utökade öppettider.

Likvärdig tillgång till rådgivningstider i hela området.

Åtgärder

- Centralisering av klienthandledningen (chatt, icke-brådiskande meddelanden och återuppringning)
- Förlängning av öppettiderna för klienthandledningen
- Ändamålsenlig fördelning av personalresurserna



6. Rådgivningens spetsprojekt 2024–2025

- ◆ Digitala tjänster
- ◆ Centraliserad klienthandledning

Digitala tjänster



Vid lanseringen innehåller plattformen innehåller följande funktioner

Chatt

Klienten skickar ett tjänstespecifikt chattmeddelande. En yrkesperson svarar på chattmeddelandet nästan i realtid (inom några minuter).

Digitala blanketter

Klienten identifierar sig och fyller i en digitalt blankett eller enkät (t.ex. en enkät om förhandsuppgifter).

Interna konsultationer

En yrkesperson kontaktar en annan yrkesperson eller ett team för konsultation via chatt, meddelande eller video- eller talförbindelse.

Icke-brådskande meddelanden

Klienten kontaktar tjänsten eller en yrkesperson med hjälp av ett meddelande. Yrkesperson svarar på meddelandet inom några dagar, inte i realtid.

Videomöten

Klienten och yrkespersonen är i kontakt via tal- och bildförbindelse.

Uträttande av ärenden åt en annan person

Uträttande av ärenden åt en annan person med hjälp av Suomi.fi-fullmakter.

Funktioner som läggs till plattformen senare

Digitala vårdstigar

Anonym användning av tjänster

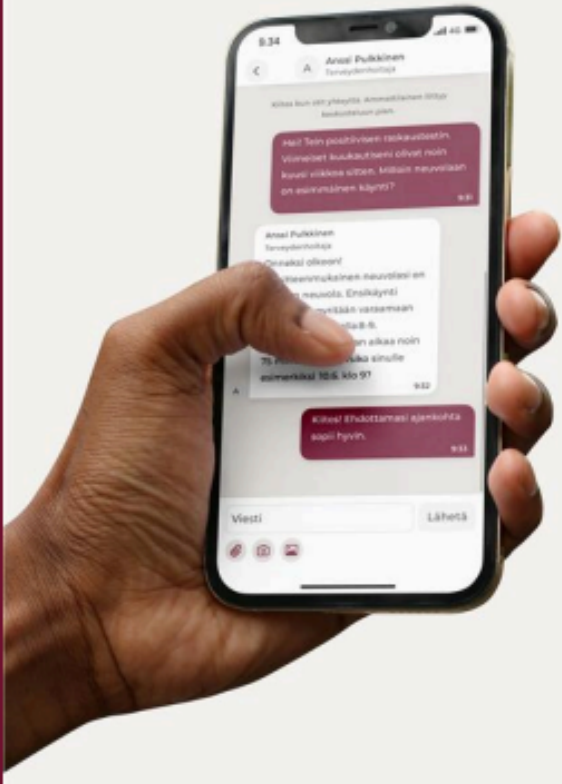
Egna hälso- och välfärdsuppgifter

Automatisk stöd för dokumentering

Självständiga tidsbokningar och påminnelser

Allmänna vård- och serviceanvisningar

Lunna.



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Ajanvaraus ja neuvonta



chat | ma-pe 8-16



kiireetön viesti | 24h



029 151 2400 | ma-pe 9-12

Se mer: Lunna – plattformen för digitala tjänster |
Västra Nylands välfärdsområde

Lätt tillgängliga rådgivningstjänster för våra klienter

Vi utvecklar rådgivningens verksamhetsmodell för att erbjuda våra klienter ett tydlig inträde och likvärdiga tjänster som stöd för familjernas graviditetstid och föräldraskap.

Vi har tillsammans utvecklat 10 lösningar för att förbättra kontakterna, tillgången och produktiviteten samt för att utjämna resursfördelningen. Dessutom vill man med lösningarna förbättra förutsättningarna för våra yrkespersoner att utföra sitt arbete.

Lösningarna skapades utifrån samutveckling under hösten 2024 och i januari 2025. Dessa lösningar kommer att införas under 2025.

Klienthandledningen inom rådgivningstjänsterna

**Lösningar för
klientorienterade
kontakter och
bättre tillgång till
tjänster**



**Det viktigaste för
våra klienter är:**

**Egenvårdarens
kontinuitet**

**Självbetjäning för
digital tidsbokning**

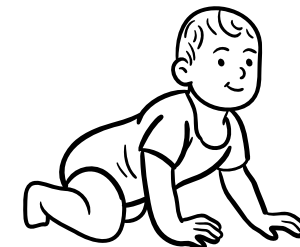
**Smidig
kommunikation**

Förutsägbarhet

Utgångspunkten för att utveckla lösningar var de egenskaper i rådgivningen som våra kunder ansåg vara de viktigaste: egenvårdarens kontinuitet, självbetjäning för digital tidsbokning, smidig kommunikation och förutsägbarhet.

Våra 10 lösningar för att utveckla verksamheten

Under 2025 vidareutvecklar och implementerar vi lösningar som utvecklats för att förbättra kontakterna och tillgången till rådgivningen.



Förbättring av kontakterna

- 1 Centralisering av rådgivningen och tidsbokningen på LUVN-nivå**
 - ✓ Vi förenhetligar tillgången till rådgivningarna i hela LUVN-området: ett telefonnummer, chatt och icke-brådskande meddelande samt enhetliga öppettider
 - ✓ Vi bildar en gemensam centraliserad rådgivnings- och tidsbokningsenhet för rådgivningarna: hälsovårdarna har med arbetstid för klientarbete
- 2 Chatt och icke-brådskande meddelande till klienter**
 - ✓ Vi gör det smidigare att uträtta ärenden med Lunna-applikationen för digital ärendehantering: användning av chatt och 24/7 icke-brådskande meddelanden
- 3**

Snabbare digital tidsbokning

- ✓ Vi höjer självbetjäningsgraden och effektiviserar tidsbokningen: förbättrar klienternas hänvisning till att använda av digital tidsbokning i de befintliga systemen
- ✓ Samtidigt förbereder vi oss på att höja självbetjäningsgraden i hela välfärdsområdet, när de nya klient- och patientdatasystemen (APTJ) och Lunna möjliggör detta

Tillgänglighet, produktivitet & fördelning av resurser

- 4 Att avstå från sammankoppling av avbokade tider och korta tider**
 - ✓ Vi åtgärdar överbelastningen i tidsbokningen som orsakas av sammankoppling av avbokade tider: ingen ny tid bokas utan att klienten kontaktas
 - ✓ Vi inför nya tillvägagångssätt för att hantera avbokningar och den belastning de orsakar: bland annat ett försök med korta tider och frånvarojourskift
- 5 Utvidgning av distansbesöken från och med det första besöket under graviditeten**
 - ✓ Vi underlättar belastningen på rådgivningsbyråerna i Esbo genom att erbjuda det första besöket under graviditeten som ett distansbesök. Klienten har dock möjlighet att avböja distansbesöket.
- 6**

Alternativ: Överföring av klientrelationer från överbelastade rådgivningsbyråer

- ✓ Vi underlättar belastningen på rådgivningsbyråerna i Esbo genom att flytta kunder från överbelastade byråer till mindre belastade
Obs! Vi undersöker detta alternativ ytterligare om andra lösningar inte är tillräckliga

Förbättring av de vardagliga förutsättningarna

- 7 Digitala blanketter för förhandsuppgifter**
 - ✓ Vi utreder utvecklingen av digitala blanketter för förhandsuppgifter som en del av införandet av Lunna och klient- och patientdatasystemet
- 8 AI-assisterad simultantolkning**
 - ✓ Vi inför AI-assisterad simultantolkning
- 9 Automatisk dokumentering i klient- och patientdatasystemet**
 - ✓ Vi stärker dokumenteringen med hjälp av teknologi så att det finns mer tid för att möta klienten: vi utvidgar försöket med AI-assisterad dokumentering i klient- och patientdatasystemet till rådgivningarna
- 10**

Administrativt arbete bort från hälsovårdarna

- ✓ Vi frigör vårdarnas tid för klientarbete genom att flytta administrativa uppgifter till ett centralt rådgivningsteam
- ✓ Sådana uppgifter är till exempel att beställa och föra in en ny klients uppgifter i ett system



7. Övriga e-tjänster

Verksamhetsmodellerna Voimaperheet och Familjestigen för att stödja barnets och familjens välbefinnande i Västra Nylands välfärdsområde



Verksamhetsmodellerna Voimaperheet

Var närvarande för ditt barn

Universellt och helt digitalt handledningsprogram för föräldrar som stödjer ett positivt föräldraskap. Avsett för **föräldrar till 3-åriga barn** (5–6 veckor)

[Voimaperheet-enkäten och registrering till föräldrahandledning](#)

Se det goda i ditt barn

En mer riktad föräldrahandledning (11 veckor), om barnet i screening har konstaterats ha ökad risk för trotssyndrom. **Avsett för föräldrar till 4-åriga barn**

Starka tillsammans

Forsknings- och behandlingsprogram om depressionssymptom under graviditeten för **blivande mammor**.

Västra Nylands välfärdsområde erbjuder dessutom den avgiftsfria **webbkursen Familjestigen**, som är avsedd för alla föräldrar till barn och unga i åldern 0–16 år. Syftet med [webbkursen Familjestigen](#) är att stärka föräldrarnas medkänslan för sig själv och stödja empatiska interaktioner i parförhållandet och familjen.

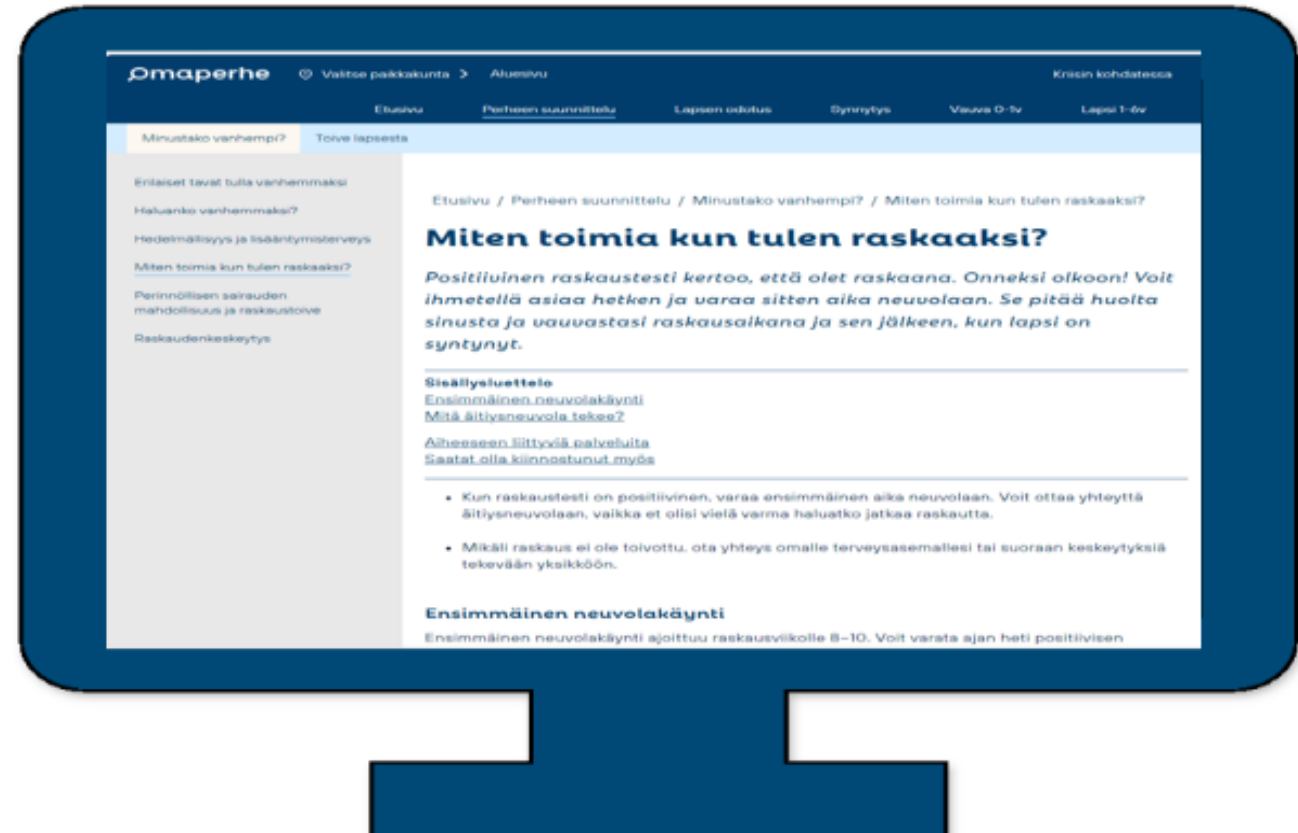
Webbplatsen Omaperhe.fi är avsedd för välfärdsområdets invånare. Där hittar du enkelt information, anvisningar och tjänster för olika livssituationer.



Se mer: [Bekanta dig med tjänsten Omaperhe.fi | Västra Nylands välfärdsområde](#)

Omaperhe.fi – tukea huoltajille ja apuväline työntekijöille

- [Omaperhe.fi-sivusto](#) on kansallinen verkkopalvelu
- Sivustolta löytyy kattavasti sisältöjä muun muassa raskauteen, synnytykseen ja vauvavuoteen
- Sivustoon kannattaa perehtyä, kokeile [hakutoimintoa](#)
- Sivustolta löytyy tietoa ja videoita sekä ohjauksia kansallisiin palveluihin ja tietolähteisiin





8. Klientupplevelse

Feedback på rådgivningstjänsten från barn och vårdnadshavare

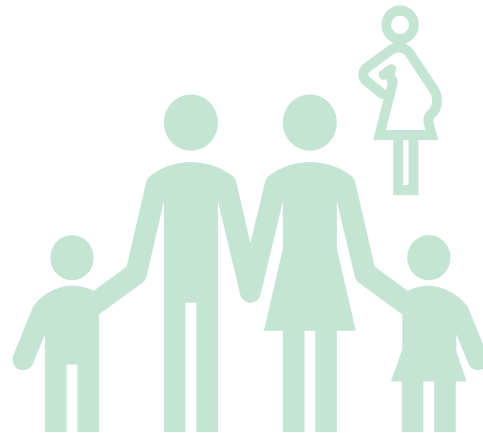


Det är trevligt på rådgivningen när man får göra uppgifter och växa.

Rådgivningens hälsovårdare är mycket kunnig, trevlig och människonära. Jag blir alltid hörd och jag känner mig trygg.

Jag gillar inte vaccinerings, men mamma sade att vi ska gå och bada efteråt och att bada är roligt. Och jag blir inte sjuk. Jag tycker inte om att vara sjuk.

Det är roligt att komma till rådgivningen och leka.



Sjukskötaren har stöttat oss på bästa möjliga sätt även i utmanande situationer, och vi upplever att vi har fått trevlig, trygg och sakkunnig service som riktas just till oss.



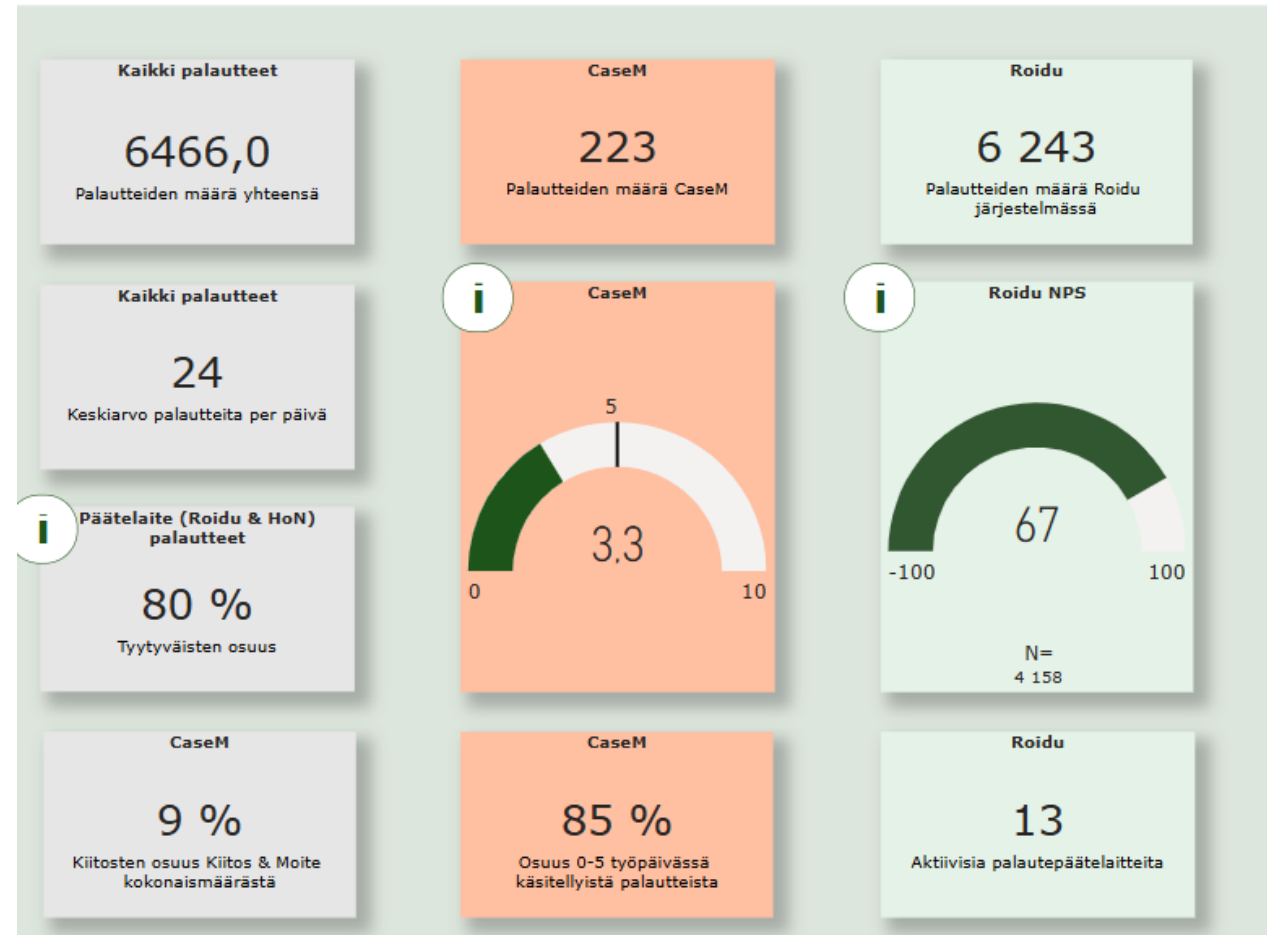
Kundupplevelse 2024

Klienterna kan ge respons via responskanalen på webbplatsen (luvn.fi) samt via klientresponsenheterna som finns på rådgivningarna.

Under 2024 har vi fått totalt 6 689 responsinlägg via dessa kanaler.

Ett pilotförsök med respons per textmeddelande genomförs och det kommer att utvidgas under 2025.

Kooste asiakaskokemus- ja asiakaspalautekanavista



Sammanfattning av klientresponsen för 2024 från klientresponssystemen



Framgångar



- **Samarbete och familjefokus:** Klienterna är mycket nöjda med hur beslut fattas tillsammans med familjen på rådgivningen, och hälsovårdarens interaktion med barnet är smidig. Detta understryker rådgivningens förmåga att arbeta tillsammans med klienterna och bygga förtroliga relationer
- **Erkännande av yrkesskicklighet och empati:** Klienterna uppskattar rådgivningspersonalens vänlighet, värme och sakkunnighet. Särskilt hälsovårdarnas empati och yrkesskicklighet får beröm. Detta främjar positiva möten och individuellt beaktande
- **Distansmottagningarnas effektivitet och uppskattning:** Klienterna har gett positiv respons på distansmottagningarna och uppskattat de möjligheter de erbjuder.

Utvecklingsområden



- **Tidsbokningar och avbokningar:** Återkommande avbokningar och flyttningar av rådgivningsbesök har orsakat utmaningar för schemaläggningen av familjer, särskilt med kort varsel. Detta har orsakat oro och besvär för klienterna
- **Personalomsättningen:** Klienterna har uttryckt sin oro över personalomsättningen, vilket har försvårat den kontinuerliga uppföljningen av barnets utveckling och uppbyggandet av förtroende till hälsovårdaren
- **Resursbrist:** Klienterna är oroade över rådgivningstjänsternas resurser, vilket har fått uttryck i långa väntetider och försämrad tillgång till tidsbokningar
- **De elektroniska servicekanalerna** ligger efter, även om distansmottagningarna redan delvis fungerar



Övriga enkätundersökningar om kundupplevelsen på rådgivningen

I utvärderingen och utvecklingen av rådgivningstjänsterna drar man nytta av klientrespons från olika kanaler samt resultaten från nationella enkätundersökningar.

Riktade enkätundersökningar och forskning utförs även som egen verksamhet och genom examensarbetessamarbeten.

THL enkätundersökningars resultat hösten 2024:

- Resultaten rådgivningarnas kundresponsenkät: [Enkäten på mödra- och barnrådgivningen – THL](#)
- FinBarn resultat: [FinBarn - Resultat – THL \(på finska\)](#)



9. Utvärdering och uppföljning



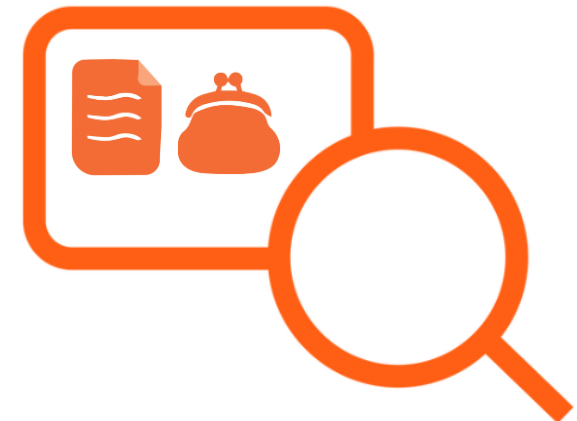
Utvärdering och uppföljning

- Målen som härletts från Västra Nylands välfärdsområdes strategi följs upp och utvärderas under planperioden som en del av rådgivningsverksamheten och dess ledning.
- Genomförandet av den regionala rådgivningsbyråplanen följs upp som en del av den månatliga rapporteringen bland annat med hjälp av olika mätare (till exempel antalet klienter, besök och hembesök, genomförande av hälsokontroller och besök med anknytning till behov av särskilt stöd).
- Utfallet av åtgärderna i planen rapporteras som en del av rapporteringen av ekonomin och verksamheten, i delårsrapporterna, bokslutet och verksamhetsberättelsen.



Utvärdering och uppföljning

- Den verkställande parten, det vill säga hälsovårdarna och läkarna, har den viktigaste rollen i produktionen av information.
- Vi har tillgång till välfärdsområdets gemensamma rapporteringsportal där bland annat de ovan nämnda rapporterna om verksamheten och ekonomin samt HR-rapporter och lokaltjänsternas rapporter har samlats.
- Dessa uppgifter kan vi också använda för kunskapsbaserad ledarskap av enheterna. Dessutom håller vi på att utveckla en medarbetarspecifik rapporteringsmodell för rådgivningens servicechefer som ledarskapsarbete.





Utvärdering och uppföljning

I planeringen och utvecklingen av rådgivningstjänster nyttjas även nationella och regionala uppföljningsdata om befolkningens hälsa och välfärd, exempelvis

Vaccinationstäckning och

[HYTE-koefficienten - incitament för välfärdsområdena – THL](#)

Indikatorer som påverkar koefficienten för främjande av hälsa och välfärd (HYTE) är i fråga om rådgivningen:

- 1) Utredning av behovet av stöd hos dem som inte kommer till barnrådgivningens hälsokontroller för 4-åringar
- 2) Vaccinationstäckningen hos barn i fråga om mässling, påssjuka och röda hund (MPR)
- 3) Genomförande av levnadssättsrådgivning för personer som löper risk att insjukna i typ-2 diabetes i enlighet med God medicinsk praxis-rekommendationerna
- 4) Genomförande av mini-intervention av alkoholbruk, när en olägenhet eller olägenhetsrisk hänför sig till drickandet



10. Vår vision

För att västnylänningarna ska må bra

Jämlikt, klientorienterat,
ansvarsfullt.

Alla familjer har bättre tillgång till rådgivningstjänster i hela Västra Nyland

Vi främjar smidigheten i uträttandet av ärenden

Vi satsar på Finlands bästa klient- och arbetstagarupplevelse

Vi är en del av familjecentret

Vi stödjer familjen i föräldraskapet

På ett sätt som är
lämpligt för dig,
vid en lämplig tidpunkt
från graviditeten till
skolåldern

Vi stöder barnets tillväxt och utveckling

Egenvårdarskap är
grunden för
verksamheten

Följande personer har deltagit i arbetet med planen



- Ordförande
 - Arja Erma / Rådgivningstjänsternas projektchef
arja.erma@luvn.fi, tfn 050 344 4583
- Medlemmar i arbetsgruppen:
 - Jenni Ahvenainen, Rådgivningens servicechef
 - Mikaela Fagerholm, Rådgivningens servicechef
 - Nora Savolainen, utvecklingshälsovårdare fram till 6.1.2025 och därefter som Rådgivningens servicechef
 - Kaija Olli, Utvecklingshälsovårdare
 - Annika Pohto, Rådgivningens överläkare
 - Kati Wilska-Seemer, Expert inom förebyggande tjänster och tjänster inom tidigt stöd fram till 31.12.2024
 - Tuija Harakka, Linjedirektör för förebyggande tjänster och tjänster inom tidigt stöd fram till 31.12.2024
 - Miika Puolitaival, Direktör för rådgivningstjänsterna från och med 1.1.2025
- Har kommenterat: rådgivningens övriga utvecklingshälsovårdare och servicechefer samt kommunikationschef Susanna Järvenpää
- Planen har godkänts i ledningsgruppen för serviceområdet för tjänster för barn, unga och familjer 15.5.2025



Externa kommunikationskanaler

- **Facebook: @LUVN Neuvolat**
- **Instagram: @LUVN Neuvolat**
- **Webbplats www.luvn.fi/sv/radgivning**
- Kanaler på LUVN-nivå
- Facebook: @LansiUudenmaanHyvinvointialue
- Instagram: @LUhyvinvointialue
- Linkedin: Västra Nylands välfärdsområde
- YouTube: Västra Nylands välfärdsområde

