

Arja Juvonen ps

Kirjallinen kysymys valtakunnallisen koronavirusneuvonnan puhelinpalvelujen laajentamisesta sekä muista toimista parantaa kansalaisten mahdollisuutta saada neuvontaa ja tukea koronaan liittyvissä kysymyksissä

Eduskunnan puhemiehelle

Koronavirusepidemian vuoksi on 4.3.2020 avattu valtakunnallinen neuvontapuhelin. Linjan tarkoitus on jakaa toimintaohjeita ja tietoa tilanteestaan huolestuneille kansalaisille. Palvelu on kuitenkin avoinna vain arkipäivisin kello 8—21 sekä lauantaisin kello 9—15. Muina aikoina nauhoite kehottaa ihmisiä olemaan yhteydessä terveydenhuollon päivystykseen tai katsomaan thl.fi-verkkosivuja. Puhelinpalvelu on ymmärrettävästi ollut ruuhkautunut ja puhelumäärät ovat yllättäneet palveluntarjoajan, eikä kaikkiin puheluihin ole kyetty vastaamaan. Odotettavaa on, että tilanne kärjistyy entisestään.

Jotta puheluiden suuri määrä ei kumuloisi ongelmaa terveydenhuollon päivystyspuhelimissa, tai hätänumerossa, joissa kaikki resurssit tarvitaan kipeästi tällä hetkellä kiireellisimpien tehtävien suorittamiseen, olisi syytä laajentaa neuvontapuhelin ympärivuorokautiseksi 24/7 palveluksi ja lisätä resursseja puhelinpalveluun. Puhelinpalvelua on mahdollista hoitaa tässä ajassa myös etätyöyhteyden avulla.

Ihmisten kysymykset liittyen koronavirusepidemiaan ovat laajoja. Tilanne aiheuttaa pelkoa ja ahdistusta. Hallituksen tulisi huomioida ihmisten hätä ja ryhtyä ylläpitämään erilaisia puhelinpalveluja, joiden kautta kansalaiset voisivat olla yhteydessä hädän hetkellä. Keskusteluapua on oltava tarjolla niin ikäihmisille kuin myös nuorille ja lapsille.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitän asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Aikooko hallitus vastata kansalaisten huoleen ja laajentaa koronavirusneuvonnan puhelinpalvelua ja lisätä resursseja vastaamaan kysyntää ja

mitä muuta hallitus aikoo tehdä parantaakseen kansalaisten mahdollisuutta saada neuvontaa ja tukea koronaan liittyvissä kysymyksissä?

Kirjallinen kysymys KK 217/2020 vp

Helsingissä 1.4.2020

Arja Juvonen ps