



## § 43

### Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle terveyskeskuksen ajanvarauspalvelujen kehittämistä koskevasta aloitteesta

HEL 2016-013312 T 00 00 03

#### Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle valtuutettu Tuomo Valokaisen ym. aloitteeseen seuraavan lausunnon koskien terveysasemien ajanvarauspalvelujen kehittämistä:

"Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen uudistamisessa hyödynnetään enenevästi digitaalisia palveluja. Älykkäiden digitaalisten palvelujen avulla asiakkaalla on mahdollisuus arvioida palvelutarpeensa itse. Näin asiakkaiden itsehoito lisääntyy ja asiakkaat tuottavat itse kattavammat esitiedot tilanteissa, joissa tarvitaan ammattilaisapua.

Digitaalisia palveluja hyödyntämällä yhteydenotot hoidon tarpeen arviointiin vähenevät ja siirrytään diagnoosi- ja ongelmalähtöisestä asiakkaan kohtaamisesta asiakkaan tarpeesta lähtevään työskentelyyn ja asiakkaan arjessa pärjääminen otetaan aiempaa vahvemmin huomioon. Uudessa terveys- ja hyvinvointikeskus (THK) -toimintamallissa asiakas saa oman yhteyshenkilön ja palvelun koordinaation vastuu keskitetään tälle yhdelle ammattilaiselle, jolla on käytettävissään moniammatillinen tiimi. Toimintamallin pilotointi alkoi joulukuussa 2016 Töölön, Vallilan ja Vuosaaren terveysasemilla. Asiakas voi olla suoraan yhteydessä omaan yhteyshenkilöönsä ja näin asiakkaan yhteydenotto terveysasemalle helpottuu. Yhteyshenkilö koordinoi tarvittavat ajanvaraukset. Kun tarve uusiin yhteydenottoihin yhteiseen terveysaseman numeroon vähenee, puhelinpaine hoidon tarpeen arviointiin helpottuu.

Töölön ja Vallilan terveysasemilla on otettu joulukuussa käyttöön sähköinen yhteydenottolomake. Yhteydenottolomakkeen yhteydenotot ovat olleet asiallisia, asiakkaat ovat kuvanneet ongelmat hyvin ja osa asioista on hoidettu kokonaan sähköisen palvelun kautta. Asiakkaat kirjoittavat tarpeensa selkeästi, mikä nopeuttaa ja sujuvoittaa hoidon käynnistymistä. Myös tämä vähentää painetta puhelinpalveluun ja sujuvoittaa yhteydensaantia. Sähköisen asioinnin osuus on noussut kokeiluasemilla nopeasti. Sähköinen palvelu ei sovellu kaikkiin asioihin eikä kaikille asiakkaille, mutta palvelu vapauttaa henkilöstöä enemmän palveluja tarvitseville asiakkaille, myös puhelinyhteydenottoihin.

Terveys- ja hyvinvointikeskuspilotteja ja niihin liittyviä kokeiluja tuetaan, seurataan ja arvioidaan ja niissä tehdään tarvittavia korjausliikkeitä. Tu-



levaisuudessa toimintamallia laajennetaan asteittain myös muille terveysasemille.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Palvelujen uudistamisen ja terveysasemien toiminnan kehittämisen avulla lisätään peruspalvelujen saatavuutta. Strategian keskeinen tavoite on terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen."

#### Esittelijä

va. virastopäällikkö  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Olli Huuskonen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 41957  
olli.huuskonen(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valokainen Tuomo ym. valtuustoaloite kvsto 30.11.2016 asia 39

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Lausuntoehdotus

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnalta lausuntoa 28.2.2017 mennessä valtuutettu Tuomo Valokaisen ja 20 muun valtuutetun aloitteesta terveyskeskuksen ajanvarauspalvelujen kehittämisestä.

#### Esittelijä

va. virastopäällikkö  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Olli Huuskonen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 41957  
olli.huuskonen(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valokainen Tuomo ym. valtuustoaloite kvsto 30.11.2016 asia 39

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano