



10

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle valtuutettu Ville Jalovaaran talousarvioaloitteesta koskien hoitoon pääsyn nopeuttamista Vuosaaren terveysasemalla

HEL 2024-006021 T 00 00 03

Lausuntoehdotus

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antaa kaupunginhallitukselle valtuutettu Ville Jalovaaran talousarvioaloitteesta seuraavan lausunnon:

”Aloitteessa ehdotetaan, että selvitetään syyt, mistä keväällä 2024 Vuosaaren terveysasemalle muuta kaupunkia pidempi yhteydensaaminen ja hoitoon pääsyn viive on johtunut ja millä toimenpiteillä tilanne voidaan korjata. Lisäksi ehdotetaan, että Helsingin 2025 talousarvioon lisätään varat, jolla terveydenhuolto Vuosaareissa voidaan saada samalle tasolle kuin muussa kaupungissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu ja rahoitus

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelujen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta lukien. Helsingin kaupungilla säilyi edelleen sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisvastuu, mutta kunta-Helsinki ei enää rahoita sosiaali- ja terveydenhuollon tai pelastustoimen palveluja. Näiden palvelujen rahoitus muodostuu valtiolta saatavasta yleiskatteellisesta rahoituksesta, ja lisäksi toimiala saa tuloja asiakasmaksutuloista ja valtionkorvauksista.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta toteaa, että kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon, mukaan lukien HUS-yhtymän, sekä pelastustoimen menot ja kustannuksia kasvattavat muutokset on kyettävä rahoittamaan edellä mainituilla valtionrahoituksella ja tulorahoituksella.

Selvitys kevään 2024 hoitoon pääsystä Vuosaaren terveysasemalle

Keväällä 2024 Vuosaaren terveysasemalla kiireettömän ajan saaminen lääkärille kesti henkilöstöresurssien takia muuta kaupunkia kauemmin. Kesäkuun alussa Vuosaaren terveysaseman lääkäriresurssitilanne oli kuitenkin jo erinomainen ja täyttöaste lähenteli 100 prosenttia ostopalveluläkärit mukaan luettuna. Heinäkuussa 2024 lääkärin kiireettömän ajan sai 30 vuorokaudessa ja hoitajalle pääsi 14 vuorokaudessa. Puhe- ja viestien tulleisiin yhteydenottoihin vastattiin saman päivän aikana ja chat-viesteihin välittömästi sekä Omaolo-palvelun viesteihin yleensä saman päivän aikana. Maisa-asiakasportaalien viesteissä on ollut vas-



tausviivettä, koska asiakasportaali on ollut ruuhkautunut ja asiakkaan asiaa aiemmin hoitanut yhteyshenkilö ei ole aina ollut saatavilla.

Vuosaaren terveysasemalla asiakkaiden yhteydenottojen määriä ja hoitoon pääsyn viiveitä seurataan tiiviisti lähi- ja keskijohdossa viikko- ja kuukausitasoilla raporteilta sekä itse kontaktien hallintajärjestelmässä reaaliaikaisesti. Tarvittaessa Vuosaaren terveydenhoidon resursseja vahvistetaan talousarvion puitteissa.

Hoitoon pääsyn tunnuslukujen tulee terveydenhuoltolain (1326/2010) 55 §:n mukaan perustua Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) julkaisemiin raportteihin. Vuonna 2024 tammi-kesäkuussa Vuosaaren terveysasemien asiakkaista kiireettömälle lääkärin vastaanotolle hoidontarpeen arvioinnista pääsi 14 vuorokauden kuluessa 37 prosenttia ja hoitajan vastaanotolle 99 prosenttia asiakkaista. Helsingin kaikille terveysasemille vastaavana aikana pääsi kiireettömälle lääkärin vastaanotolle hoidontarpeen arvioinnista 43 prosenttia 14 vuorokauden kuluessa ja hoitajan vastaanotolle 99 prosenttia asiakkaista. Tällä hetkellä THL:n raporttien laadussa on kuitenkin vielä puutteita, minkä vuoksi kiireettömien ajanvarausaikojen jonoa seurataan terveysasemilla myös laskeamalla kuukausittain T3-luku. Vuonna 2024 tammi-heinäkuussa T3-lukujen mukaan Vuosaaren terveysaseman lääkärin kiireettömälle vastaanotolle pääsi keskimäärin 41 vuorokaudessa ja hoitajan kiireettömälle vastaanotolle 15 vuorokaudessa. Helsingin kaupungin kaikkien terveysasemien keskimääräinen odotusaika lääkärin kiireettömälle vastaanotolle oli vastaavana aikana 33 vuorokautta ja hoitajan kiireettömälle vastaanotolle 24 vuorokautta. Vuosaaren terveysaseman terveyspalvelut ei ole huonommassa tilassa kuin muut kaupungin terveysasemat, koska lähes neljänneksellä kaupungin terveysasemista on ollut lääkärille vastaava jono kuin Vuosaassa. Pääsy hoitajan vastaanotolle Vuosaaren terveysasemalla sijoittuu kaupungin parhaaseen neljännekseen.

Vuosaaren terveysasemille puhelimitse tulleisiin yhteydenottoihin on vastattu saman päivän aikana, ja takaisinsoittoviive on ollut keväällä 2024 keskimäärin 6 tuntia 42 minuuttia. Chat-viesteihin vastataan välittömästi ja Omaolo-palvelun viesteihin yleensä saman päivän aikana. Terveysasemilla hoidetaan paljon asiakkaita jo ensikontaktissa mahdollisimman pitkälle hoidon tarpeen arvioinnin perusteella, joten osa asiakkaiden hoidon tarpeista voidaan ratkaista jo ensikontaktissa. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella potilaan hoitokontakti voidaan hoitaa myös loppuun sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, lääkärin, fysioterapeutin tai mielenterveys- ja päihdehoitajan vastaanotolla. Moniammatillisuudella pyritään laadukkaaseen, potilasturvalliseen ja oikea-aikaiseen hoitoon sekä varmistamaan ammattilaisten tehokas työajankäyttö kunkin ammattilaisen osaamisprofiili huomioiden. Hoidon tar-



peen arvioinnin tukena kokeillaan kesällä ja syksyllä 2024 sähköistä Älykäs HTA -työkalua sekä lisäksi syksyllä 2024 otetaan käyttöön uusi kontaktien hallintajärjestelmä Telia ACE. Järjestelmässä yhdessä Apotin integraation avulla, asiakas pyritään tunnistamaan puhelinnumeron perusteella ja ohjaamaan automaattisesti samaa kontaktia aiemmin hoitaneelle tiimille ja jopa ammattilaiselle. Tällä kehitystyöllä tavoitellaan hoidon laadun ja jatkuvuuden parantumista jo ensikontaktista lähtien.

Maisa-asiakasportaali on hoidon jatkuvuutta tukeva viestikanava, josta voi kysyä käynnissä olevaan hoitoon liittyviä kysymyksiä suoraan hoidosta vastaavalta tiimiltä tai ammattilaiselta. Aloitteessa todetaan, että Maisa-viesteihin on vastattu vuosaarelaisille vaihteluvälillä päivästä useaan viikkoon. Maisa-viesteihin pyritään kuitenkin vastaamaan kahden arkipäivän aikana. Yhteydenoton ruuhkia puretaan sekä toimintaa kehittämällä että yli- ja lisätöillä. Eri kanavien kautta tapahtuviin yhteydenottoihin vastaaminen luvatussa ajassa tasoittaa kysyntää ja vahvistaa luottamusta palvelujärjestelmään.

Vaikutusten arviointi

Toimivilla ja riittävän hyvin saavutettavilla sosiaali- ja terveyspalveluilla on myönteinen vaikutus asukkaiden terveyteen, hyvinvointiin ja elämänlaatuun.

Hoidon jatkuvuus on keskeinen terveydenhuollon laatuun, kokonaisvaltaisuuteen, tehokkuuteen, yhteistyöhön ja kustannuksiin sekä väestön terveyteen myönteisesti vaikuttava tekijä. Yksinomaan hoidon saatavuuden painottaminen niukkojen resurssien vallitessa saattaa vähentää hoidon jatkuvuutta.”

Esittelijän perustelut

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnalta lausuntoa kaupunginhallitukselle valtuutettu Ville Jalovaaran talousarvioaloitteesta koskien hoitoon pääsyn nopeuttamista Vuosaaren terveysasemalla. Lausuntoa on pyydetty 10.9.2024 mennessä.

Esittelijä

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Timo Lukkarinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 09 310 42611
timo.lukkarinen(a)hel.fi

Leena Turpeinen, terveys- ja päihdepalvelujen johtaja, puhelin: 09 310 52481
leena.turpeinen(a)hel.fi

Liitteet



03.09.2024

Asia/10

-
- 1 Talousarvioaloite Ville Jalovaara hoitoon pääsyn nopeuttaminen Vuosaaren terveysasemalla

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano