



18.04.2017

Stj/3

## § 405

### V 3.5.2017, Valtuutettu Tuomo Valokaisen aloite terveyskeskuksen ajanvarauspalvelujen kehittämisestä

HEL 2016-013312 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättää katsoa valtuutettu Tuomo Valokaisen aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja  
Ritva Viljanen

#### Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valtuutettu Tuomo Valokaisen aloite

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Valtuutettu Tuomo Valokainen ja 20 muuta valtuutettu esittävät aloitteessaan terveyskeskuksen ajanvarauspalvelujen kehittämistä.

Kaupunginvaltuuston työjärjestyksen 22 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi aloitteen, jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua.

Kaupunginhallitus viittaa sosiaali- ja terveyslautakunnan lausuntoon ja toteaa, että palvelujen uudistamisen ja terveysasemien toiminnan kehittämisen avulla lisätään peruspalvelujen saatavuutta. Keskeisenä strategisena tavoitteena on terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen.

Sosiaali- ja terveysviraston palvelujen uudistamisessa hyödynnetään enenevästi digitaalisia palveluja. Töölön ja Vallilan terveysasemilla on otettu käyttöön sähköinen yhteydenottolomake, jolle asiakkaat kirjoitta-



18.04.2017

Stj/3

vat palveluntarpeensa. Tämä vähentää puhelinasiointin painetta ja sujuvoittaa yhteydensaantia. Sähköinen asiointi vapauttaa henkilöstöä asiakaspalveluun ja puhelinyhteydenottoihin mm. niissä tilanteissa, joihin sähköinen asiointi ei sovellu. Takaisinsoittopalvelu on edelleenkin käytössä.

Pilotoitavana olevassa terveys- ja hyvinvointikeskus (THK) -toimintamallissa asiakas saa oman yhteyshenkilön, jolle palvelun koordinaatiovastuu keskitetään ja jolla on käytettävissään moniammatillinen tiimi. Yhteyshenkilö hoitaa tarvittavat ajanvaraukset, jolloin yhteydenottotarve puhelimitse vähenee. Toimintamallin pilotointi aloitettiin joulukuussa 2016 Töölön, Vallilan ja Vuosaaren terveysasemilla.

Terveys- ja hyvinvointikeskuspilotteja ja niihin liittyviä kokeiluja tuetaan, seurataan ja arvioidaan. Toimintamallia laajennetaan asteittain muille terveysasemille huomioiden kokeiluista esiin nousevat kehittämistarpeet.

Esittelijä

va. apulaiskaupunginjohtaja  
Pia Panhelainen

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Valtuutettu Tuomo Valokaisen aloite

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 14.02.2017 § 43

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 palvelutarpeen-



sa 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. Tulovaisuudessa 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