



03.05.2017

Stj/31

## § 233

### Den av ledamoten Tuomo Valokainen väckta motionen om utveckling av hälsostationernas tidsbokningstjänst

HEL 2016-013312 T 00 00 03

#### Beslut

Stadsfullmäktige beslutade i enlighet med stadsstyrelsens förslag anse den av ledamoten Tuomo Valokainen väckta motionen vara slutligt behandlad.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

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

#### Bilagor

1 Valtuutettu Tuomo Valokaisen aloite

#### Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

#### Beslutsförslag

Beslutet stämmer överens med förslaget.

#### Föredragandens motiveringar

Ledamoten Tuomo Valokainen och 20 andra ledamöter föreslår i sin motion att hälsostationernas tidsbokningstjänster ska utvecklas.

Enligt 22 § 2 mom. i arbetsordningen för stadsfullmäktige ska stadsstyrelsen förelägga stadsfullmäktige en motion som undertecknats av minst 15 ledamöter.

Stadsstyrelsen hänvisar till social- och hälsovårdsnämndens utlåtande och konstaterar att tillgången till basservice förbättras genom att servicen förnyas och verksamheten på hälsostationerna utvecklas. Ett viktigt strategiskt mål är att minska skillnaderna i hälsa och välbefinnande.

Digitala tjänster utnyttjas i allt större mån i reformen av social- och hälsovårdsverkets tjänster. På Tölö och Vallgårds hälsostationer har en elektronisk kontaktblankett tagits i bruk. På blanketten kan klienterna ange sina servicebehov. Detta minskar trycket på telefontjänster och gör det smidigare att kontakta hälsovården. De elektroniska tjänsterna



03.05.2017

Stj/31

frigör personal för kundservice och kontakter genom telefon bl.a. i situationer för vilka de elektroniska tjänsterna inte lämpar sig. Återupprättningsstjänsten används fortfarande.

Den verksamhetsmodell med hälso- och välfärdscenter som nu provanvänds går ut på att klienten får en egen kontaktperson till vilken samordningsansvaret för servicen centraliseras och som har ett multiprofessionellt team i sitt bruk. Kontaktpersonen sköter de behövliga tidsbeställningarna, vilket minskar behovet att ta kontakt genom telefon. Verksamheten började som ett pilotprojekt på Tölö, Vallgårds och Nordsjö hälsostationer i december 2016.

Pilotprojekten med hälso- och välfärdscenter och försök inom ramen för dessa stöds, följs upp och utvärderas. Verksamhetsmodellen utvidgas gradvis till de övriga hälsostationerna med beaktande av de utvecklingsbehov som kommit upp i försöken.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

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

## Bilagor

1 Valtuutettu Tuomo Valokaisen aloite

## Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

## Beslutshistoria

Kaupunginhallitus 18.04.2017 § 405

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

---

**Postadress**

PB 10  
00099 HELSINGFORS STAD  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Besöksadress**

Norra esplanaden 11-13  
Helsingfors 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

**Telefon**

+358 9 310 1641

**Telefax**

+358 9 655 783

**FO-nummer**

0201256-6

**Kontonr**

FI0680001200062637

**Moms nr**

FI02012566



03.05.2017

Stj/31

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

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 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-



03.05.2017

Stj/31

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