VALTUUSTOALOITE

Selvitys hoidon tarpeen arvioinnin ja päivystysavun tavoitettavuudesta Pohjanmaan hyvinvointialueella

Sairastuessaan ihmisen on voitava saada yhteys terveydenhuoltoon silloin, kun hän tarvitsee arviota tilanteestaan. Puhelinjonossa odottaminen, viivästynyt takaisinsoitto tai ruuhkautunut chat voivat vaikeuttaa avun saamista. Erityisen tärkeää tavoitettavuus on kiireellisissä tilanteissa sekä niille, joille digitaalisten palvelujen käyttö ei ole mahdollista.

Pohjanmaan hyvinvointialue ohjeistaa asiakkaita soittamaan päivystysapuun 116 117 ennen päivystykseen hakeutumista. Jos numero on ruuhkautunut, asiakkaan on tiedettävä, miten toimia, kun hän ei saa yhteyttä mutta tarvitsee hoidon tarpeen arviota. Myös yleisen hoidon tarpeen arvioinnin, yli 65-vuotiaille tarkoitetun Seniorilinjan, takaisinsoittopalvelujen ja chatin toimivuutta on tarkasteltava yhdessä. Yhden kanavan ruuhkautuminen voi siirtää yhteydenottoja toiseen, eikä pelkkä keskimääräinen jonotusaika kerro, pääsevätkö kaikki apua tarvitsevat palveluun.

Hyvinvointialue julkaisee jo osan jonotusajoista. Aluevaltuusto tarvitsee niiden lisäksi yksityiskohtaisen ja säännöllisesti seurattavan kokonaiskuvan palvelujen tavoitettavuudesta sekä tiedon siitä, millä toimilla mahdollisiin ongelmiin puututaan.

Esitän, että Pohjanmaan hyvinvointialue antaa aluevaltuustolle selvityksen, jossa:

1. Esitetään palvelukanavittain yleisen hoidon tarpeen arvioinnin, Seniorilinjan, takaisinsoittopalvelujen, sairaanhoitajan chatin ja päivystysavun 116 117 yhteydenottomäärät, vastaus- ja odotusajat sekä ruuhkaisimmat ajankohdat. Keskiarvojen lisäksi tulee esittää, kuinka kauan pisimpään odottavat asiakkaat joutuvat odottamaan.

2. Selvitetään tavoittamatta jäävät asiakkaat: kuinka moni puhelu katkeaa ennen vastaamista, kuinka moni takaisinsoitto ei tavoita asiakasta ja kuinka moni chat-keskustelu päättyy ennen hoidon tarpeen arviota. Lisäksi arvioidaan, millaisia esteitä asiakkaat kohtaavat yrittäessään saada yhteyttä.

3. Arvioidaan kiireellisten yhteydenottojen turvallisuus: miten kiireelliset puhelut tunnistetaan ja käsitellään ruuhkan aikana sekä millaiset toimintaohjeet asiakkaalle annetaan, jos hän ei saa yhteyttä päivystysapuun 116 117 ennen päivystykseen lähtöä.

4. Selvitetään palvelun toimivuus eri kielillä kussakin puhelin- ja digitaalisessa palvelukanavassa. Selvityksessä tulee esittää, millä kanavilla palvelua tarjotaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä eroavatko tavoitettavuus ja odotusajat asiointikielen mukaan.

5. Arvioidaan palvelujen saavutettavuus niiden asiakkaiden kannalta, jotka eivät voi käyttää chatia tai muita digitaalisia palveluja. Selvityksessä tulee huomioida myös puhelimessa jonottamisesta asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvat kustannukset.

6. Esitetään jo toteutetut ja suunnitellut kehittämistoimet, niiden aikataulu, vastuuhenkilöt sekä mitattavat tavoitteet tavoitettavuuden parantamiseksi. Aluevaltuustolle tulee raportoida myöhemmin, ovatko toimet lyhentäneet odotusta ja vähentäneet tavoittamatta jääneiden asiakkaiden määrää.

Tavoitteena on, että jokainen apua tarvitseva tietää, mistä hän saa hoidon tarpeen arvion, ja saa yhteyden terveydenhuollon ammattilaiseen tilanteensa edellyttämässä ajassa.

5.10.2026

Päivi Karppi, PS
Aluevaltuutettu