

## VALTUUSTOALOITE

### **Terveyspalveluiden avovastaanottojen ajanvarauksettoman lähineuvontapalvelun laajentaminen tai sairaanhoitajan vastaanoton perustaminen**

Keusoten avoterveydenhuollon palvelut tällä hetkellä: (lukuun ottamatta lääkäreitä, kuntoutuksen asiantuntijoita, haava-, diabetes-, siedätyshoito, työttömien, maahanmuuttajien tai omaishoitajien terveystarkastukset)

1. Puhelinpalvelu takaisinsoittona kiireettömästi (vastausaika tällä hetkellä riippuen resurssista 1-7 pv) tai kiirelinjalta (soitto pääsääntöisesti saman päivän aikana) klo 8-16 arkisin. Kuulovammaisia palvellaan tekstiviestitse.
2. Sairaanhoitajan vastaanotto klo 8-16 arkisin ajanvarauksella eri sairauksien kontroleihin, pistoksiin, rokotuksiin, haavahoitoihin ym. toimenpiteisiin. Aika varataan takaisinsoittopalvelusta tai vastaanotoilta.
3. Omaolo, joka on sähköinen asiointikanava. Omaolon käyttötarkoitus on arvioida asukkaan hoidon tarvetta ja kiireellisyyttä seuraavissa tilanteissa:
  - yksittäisen terveystilanteen tai useiden oireiden arviointi
  - terveyden ja hyvinvoinnin arviointi
  - sairauden tai sen riskien arviointi
  - hoitotasapainon arviointija ohjata asukas hoidon piiriin sekä terveyttä ja hyvinvointia edistäviin palveluihin Omaolon sisällä ja ulkoisissa palveluissa.
4. Kiirevastaanotto arkena klo 8-16, Justissa klo 8-20 joka päivä. Kiireellisen hoidon tarpeen arviointi, jossa paikalle tullut saa arvioin tilanteensa kiireellisyydestä. Vain samana päivänä apua tarvitsevat hoidetaan sairaanhoitajan tai lääkärin toimesta.
5. Lähineuvontapisteen 6 kpl: Hyvinkää, Järvenpää, Klaukkala, Mäntsälä, Nurmijärven Kirkonkylä ja Etelä-Tuusulan sosiaali- ja terveysasema. Aukiolo vaihtelee päivästä riippuen ja on max muutaman tunnin/pvä. Mäntsälässä on huonoin tilanne, mahdollisuus asioida vain maanantaisin. Paikalla on lähihoitaja ja vaihdelleen neuvontapistestä, myös sosiaalihuollon asiakasohjauksen työntekijä.
6. Palvelukuvaus:
  - Tukea mielenterveys- ja päihdepalveluihin ohjautumiseen sekä terapianavigaattorin täyttöön
  - Voidaan edistää kiireellisten reseptien käsittelyä, mutta ei uusita reseptejä
  - Tulostepyyntö
  - Lomakkeiden täyttöapu esim. toimeentulotuki, asuntohakemus, puolesta-asiointilupa (lomakkeita saa lähineuvontapisteltä), terveysaseman vaihdot
  - Ajanvarausten tarkistus ja peruutus
  - Tukea digitaalisten asiointikanavien käyttämiseen
  - Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tuki
  - Arjessa pärjäämisen liittyvät asiat, kuten asumiseen, kotona pärjäämiseen sekä taloudellisiin huoliin liittyvät asiat
  - Sosiaalihuoltolain mukaisten huoli-ilmoitusten tekeminen

Omaolo korvataan uudella kaksisuuntaisella digipalvelulla vuoden 2025 aikana, joka varmasti parantaa palveluiden saatavuutta. Puhelinpalveluiden jonoa on saatu purettua ja useimmiten asiakas saa soiton viikon sisään, jopa samana päivänä. Kiirevastaanotolle pääsee saman päivän aikana, jos on akuutti tilanne ja lähineuvontapistellä voi käydä kysymässä yleisluontoisesti neuvoa.

Nämä edellä luetellut palvelut eivät kuitenkaan vastaa suuren osan Keusoten asukkaiden palveluntarpeeseen. Väliinpuotoajia ovat:

- läkääkät, joilla ei ole tietokonetta tai älypuhelinta eikä kykyä hankkia, saada neuvontaa tai koulutusta laitteiden ja ohjelmien käyttöön.
- Erilaiset rajoitteet vammojen, kognition alentumisen ym., joiden vuoksi kuuleminen, kirjoittaminen, näkeminen on vaikeutunut tai tilanteen tulkinta potilaan tai hoitajan näkökulmasta.
- Ulkomaalaiset, joiden kielitaito ei riitä puhelimitse tai sähköisesti asiointiin.

Lähineuvontapisteellä ei voida varata aikoja, ottaa reseptejä uusittavaksi tai tehdä hoidon tarpeen arviointia, koska siihen tarvitaan vähintään sairaanhoitajan koulutus. Nykyiseen Lead Desk-puhelinjärjestelmään ei saada puhelintulkkauksia avuksi takaisinsoittotilanteessa. Puhelimessa tai omaolossa et pysty havainnoimaan potilaan tilannetta kokonaisvaltaisesti, käyttämään elekieltä, kynää ja paperia, katsomaan potilaan näyttämiä tietoja, lääkepurkkeja, haavaa, turvotusta, siisteyttä. Muistisairas potilas saattaa puhua selkeän oloisesti lyhyessä puhelussa, mutta vastaanotolla olemus saattaa viestiä ammattilaiselle kognition puutteesta.

Tällä hetkellä kiirevastaanoton hoidon tarpeen arvioissa saattaa olla neljäsosa näitä potilaita, joita ei voida auttaa ja heidät joudutaan pikaisen tilannearvion jälkeen ohjaamaan takaisinsoiton pariin. Tämä on jatkuva haaste ja aiheuttaa kiirevastaanoton potilaiden asioiden hoidon viivästymistä ja em. asiakasryhmien osalta hoidon viivästymistä tai jopa hoitamatta jättämistä. Toiminta ei ole tasa-arvoista tällä hetkellä ja heikommassa asemassa olevien riski sairastua vakavammin tulee kalliimmaksi, kuin ajoissa asiaan puuttuminen asiallisia asiointikanavia pitkin. Nämä tilanteet aiheuttavat jatkuvia palautteita ja jopa työntekijöihin kohdistuvia vaaratilanteita.

Keusotelta puuttuu kokonaan sairaanhoitajan arkiaikainen ajanvaraukseton vastaanotto, johon voi tulla huonommalla kielitaidolla, kognitioltaan ja kyvyiltään heikommassa asemassa oleva, reseptin uusija, neuvoa kysyvä. Aika usein asia hoituu lyhyellä tapaamisella: res. otetaan uusittavaksi, katsotaan näppy tai ihottuma ja ohjataan apteekkiin ja ohjeistus, jos ei parane. Potilas tulee kuulluksi jo alkuvaiheessa ja moni asia hoituu itsehoidolla. Muistisaira kognition lasku huomataan ajoissa ja voidaan tehdä huoli-ilmoitus. Tämän hetken tilanne näkyy myös avovastaanottojen työntekijöihin kuormittavasti ja kyynistävästi. Sairanhoitajan tehtävänä ei saa olla portinvartijana tai ulosheittäjänä toimiminen. Lisäksi huono palaute ja aggressio potilaiden osalta huonontaa työmotivaatiota.

Myös lähijohto joutuu palaamaan jatkuvasti saman ongelman äärelle, kun pyritään pohtimaan arkiaikaisen kiirevastaanoton tai puhelintoiminnan sujuvoittamista ja resurssin oikein kohdentamista. Potilaat hakeutuvat kiirevastaanotolle, niin kauan kuin kohdennettua palvelua ei ole vaikka heidän asiansa ei hoidukaan sitä kautta tai tilanne on huonontunut niin, että kiirevastaanotto tulee tarpeelliseksi. Se on kuitenkin kallis tie ja ennaltaehkäisy tulisi pidemmän päälle edullisemmaksi.

**Keski-Uudenmaan Vasemmistoliiton aluevaltuustoryhmä esittää, että edellä mainittujen asiakasryhmien palvelun tarpeet huomioidaan ja selvitetään ajanvarauksettoman lähineuvontapalvelun laajentamista sekä sairaanhoitajan vastaanoton perustamista. Potilaiden tulee saada tasa-arvoista kohtelua, hoidon tarve ja neuvonta sujuvaksi ja nykyinen hoitajaresurssi kohdennettua oikein.**

Hyvinkäällä 6.2.2025

Johanna Linna

Aluevaltuutettu (vas)