

Vastaus valtuustoaloitteeseen "Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sairaaloissa on oltava neuvontapisteet"

Aluevaltuusto 17.06.2025 § 67

Selostus

Valtuuston kokouksessa 17.6.2025 on jätetty valtuustoaloite: Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sairaaloissa on oltava neuvontapisteet.

Aloitteen on jättänyt keskustan valtuustoryhmä ja sen ovat allekirjoittaneet Johanna Häggman, Matti Alanko, Eero Pura, Leena Suojala, Heini Ristavaara, Eija Saksala, Merja Taponen, Kristiina Ruuskanen, Marianne Mänki, Satu Viksten, Tarja Kirkkola-Helenius, Minna Belik, Erja Hirviniemi, Marko Mustiala, Kylli Kylliäinen, Helena Lehtonen, Mika Walkamo, Lotta Saarenmaa, Päivi Kankaanmäki, Satu Järvinen, Pasi Niemi, Elise Oikari, Piia Aitto-oja, Vuokko Syväntö, Otto Eriksson, ja Juhani Lehto.

Valtuustoaloite:

"Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kolmessa sairaalassa käy asiakkaita ja potilaita eri puolilta maakuntaa ja Suomea. Sairaala ympäristönä on tila, missä ihmiset kohtaavat monimutkaisia prosesseja, eikä potilaan vointi aina mahdollista riittävää orientoitumista ja osaamista toimia vieraassa ympäristössä. Potilaat, omaiset, vierailijat ja työntekijät ym. tarvitsevat ohjeistusta, tukea ja tietoa, jotta käynti sairaalassa ja sairaalan toiminta sujuu joustavasti ja tehokkaasti. Neuvontapiste toimii keskeisenä palvelupisteenä, joka helpottaa ihmisten liikkumista, kommunikointia ja toimintaa sairaalaympäristössä. Palvelun tarjoaminen ihmiseltä ihmiselle hälventää epätietoisuutta, pelkoja ja sujuvoittaa asiointia.

Mahdollinen ilmoittautumisautomaatti ei ohjaa ihmisiä yksilöllisesti. Sen käyttö ei ole myöskään kaikille ongelmaton. Neuvonnasta saatava asiakaspalvelu esimerkiksi ohjaa ihmisiä löytämään tarvittavat palvelut sairaalan tiloista, esimerkiksi osastot, poliklinikat, röntgenin ja laboratorion. Mikäli neuvontaa ei ole, kysyjät ohjautuvat etsimään tietoa muualta, esimerkiksi sairaalan osastoilta. Silloin kysymyksiin vastausta antavien aika menee muuhun kuin esimerkiksi välittömään potilastyöhön. Kuitenkin hyvinvointialueen yksi tavoite on ollut lisätä välitöntä potilastyötä.

Neuvontapisteestä saatu moninainen tieto ja apu ohjaa ihmiset nopeammin ja sujuvammin oikeaan paikkaan tai tavoittamaan etsityn henkilön. Osaava ja helposti saatava neuvonta välittömästi ihmisen saavuttua sairaalaan vaikuttaa asiakastyytyvyyteen ja kokemukseen palvelusta. Potilaan kokemuksen lisäksi esimerkiksi omaisten, viranomaisten ja henkilöstön kokemukseen. Onnistunut ensikontakti luo pohjan onnistuneelle käynnille. Sujuva palvelu ohjaa potilaat nopeasti ja tehokkaasti oikeisiin paikkoihin, edesauttaa saamaan hoitoa oikea-aikaisesti, viiveet vähenevät ja aikataulut toimivat.

Inhimillisyys on osa laadukasta ja asiakasystävällistä hoitoa ja hoitopolkua. Digitaalisuus on hyvä apu, mutta ei korvaa ihmistä. Osaava henkilöstö neuvontapisteellä tuo inhimillisyyttä sairaalan teknisiin ja klinisiin prosesseihin. Hyvinvointialueella on ollut tietoliikennekatkoksia, mikä lisää

potilasturvallisuusriskiä. Neuvontapisteet tuovat myös näihin tilanteisiin lisäturvaa.

Neuvontapiste säästää sairaalan resursseja, esimerkiksi muun henkilöstön aikaa välittömään potilastyöhön sekä tehostaa ja sujuvoittaa asiointia. Sairaalassa liikenne sujuu ja palveluprosessit toimivat. Neuvontapiste ehkäisee virheitä ja väärinkäsityksiä, mitkä aiheuttavat viivästyksiä ja lisätoita. Neuvontapisteestä ohjataan ihmisiä monessa asiassa. Sen toimintaa voidaan tehostaa digitaalisten ratkaisujen avulla.

Me allekirjoittaneet edellytämme, että Forssan, Hämeenlinnan ja Riihimäen sairaaloissa on neuvontapisteet, joissa asiakkaita palvelee osaava ja asiantunteva henkilöstö. Se lisää palvelujen laatua ja asiakasystävällisyyttä sekä kohdentaa resursseja järkevämmiin.

Hämeenlinna 17.6.2025”

**Puheenjohtajan
päättösesitys**

Aluevaltuusto päättää merkitä tiedoksi kokouksessa jätetyn valtuustoaloitteen ja lähettää sen aluehallitukselle valmisteltavaksi.

Päätös

Aluevaltuusto hyväksyi päätösesityksen.

Täytäntöönpano

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

Aluehallitus 25.06.2025 § 235

Valmistelija

hallintojohtaja Katja Tommiska, puh. 040 821 2396,
katja.tommiska@omahame.fi

Selostus

Aluevaltuuston kokouksessa 17.6.2025 on jätetty valtuustoaloite ”Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sairaaloissa on oltava neuvontapisteet”.
(JS)

**Hyvinvointialuejohtajan
päättösesitys**

Aluehallitus päättää merkitä valtuustoaloitteen tiedoksi ja lähettää sen terveydenhuollon toimialalle valmisteltavaksi.

Päätös

Aluehallitus hyväksyi päätösesityksen.

Täytäntöönpano

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

Terveyden ja toimintakyvyn edistämisen lautakunta 23.09.2025 § 57
734/00.01.03.00/2025

Valmistelija

tulosaluejohtaja, perusterveydenhuollon avopalvelut Tiina Merivuori, puh. 040 662 9033, tiina.merivuori@omahame.fi, tulosaluejohtaja, erikoissairaanhoidon Mirja Ottman-Salminen, mirja.ottman-salminen@omahame.fi, tulosaluejohtaja, mielenterveys- ja päihdepalvelut Paula Turunen, paula.turunen@omahame.fi, palvelupäällikkö Päivi Kallio, puh. 050 569 2022, paivi.kallio@omahame.fi, hoidon tukipalvelujen päällikkö Lotta Järventaus, puh. 040 619 5035, lotta.jarventaus@omahame.fi, palvelupäällikkö Susanna Hurme, puh. 040 330 5875, susanna.hurme@omahame.fi

Selostus

Aluevaltuuston kokouksessa 17.6.2025 § 67 on jätetty valtuustoaloite: Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sairaaloissa on oltava neuvontapisteet.

Vastaus valtuustoaloitteeseen:

Aluevaltuustoaloitteessa esitetään, että Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kolmessa sairaaloissa neuvontapiste toimii keskeisenä palvelupisteenä, joka helpottaa ihmisten liikkumista, kommunikointia ja toimintaa sairaalaympäristössä. Ilmoittautumisautomaatti ei ohjaa ihmisiä yksilöllisesti. Aloitteessa edellytetään, että Forssan, Hämeenlinnan ja Riihimäen sairaaloissa on neuvontapisteet, joissa asiakkaita palvelee osaava ja asiantunteva henkilöstö.

Kanta-Hämeen keskussairaalassa on palveluneuvonta, samoin tulevaan ASSI-sairaalaan on suunniteltu asiakkaiden palveluneuvonta eri kerroksiin. Tämän lisäksi Kanta-Hämeen keskussairaalassa / ASSI-sairaalaan on ilmoittautumisautomaatit. ASSI-sairaalan opastussuunnittelu on valmistelussa ASSIN aloituksen ensikuukausille ja siinä pyritään huomioimaan asiakkaiden opastus sairaalassa mahdollisimman monipuolisesti.

Riihimäen palvelukeskuksessa (Kontiontie 77, Riihimäki) on pääaulassa palvelupiste. Palvelukeskuksessa on käytössä ilmoittautumisautomaatti. Forssan palvelukeskuksessa (Urheilukentänkatu 9, Forssa) ei ole tällä hetkellä läsnä olevaa palveluneuvontaa, mutta Forssan pääterveysasemalla (Urheilukentänkatu 2, Forssa) on asiakkaiden neuvontapiste.

OLKA-toiminta (<https://olkatoiminta.fi/>) on laajennettu KHKS sairaalan lisäksi Forssan ja Riihimäen palvelukeskusten aulatiloihin. Näissä OLKA-vapaaehtoiset tukevat ja tarjoavat potilaille ja läheisille kiireettömiä kohtaamisia sekä tietoa järjestöjen ja hyvinvointialueen palveluista.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on valmistelussa kiinteistöjen ja toimipisteiden yhtenäiset nimeämiskäytännöt. Lisäksi meillä on laadittu "opastusmanuaali", jolla tuetaan sisä- ja ulko-opasteiden yhtenäisyyttä, joka helpottaa asiakkaan liikkumista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä.

Olemme aloitteentekijöiden kanssa samaa mieltä asiakasohjauksen tärkeydestä. Kanta-Hämeen keskussairaala / Assi-sairaala sekä Forssan ja Riihimäen palvelukeskukset ovat osa hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennetta. Palveluverkkomuutoksissa asiakkaiden opastamisen tarve nähdään erittäin tärkeäksi ja siihen ollaan kiinnittämässä entistä enemmän huomiota hyvinvointialuetasoisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuuden kannalta mietimme myös vaihtoehtoisia toimintamalleja, jotta saisimme henkilöstön työajan

kohdentumaan niihin asiakkaisiin, jotka tarvitsevat läsnä olevaa, tarkempaa asiakasohjausta.

Yhteenveto

ASSI:iin on tulossa fyysinen neuvontapiste, joka tarpeen jo sairaalan suuren asiakasvirtauksen perusteella. Muiden yksiköiden osalta tarvetta arvioidaan palveluverkkosuunnitelman toteuttamisen yhteydessä. Erikoissairaanhoidon palvelut ovat muissa yksiköissä vähenemässä. Toisaalta muita palveluita esim. sosiaalihuollosta on tulossa tilalle. Neuvonnan tarve ja muodot voivat muuttua ja tätä on arvioitava muiden toimialojen kanssa toiminnan muuttuessa palvelurakennemuutoksen toteuttamisen yhteydessä.

Toimivallan peruste

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hallintosääntö 12.4 § kohta 4

Terveydenhuollon toimialajohtajan päättösesitys

Terveyden ja toimintakyvyn edistämisen lautakunta

1. päättää hyväksyä omalta osaltaan valtuustoaloitteeseen annetun vastauksen ja esittää sen aluehallitukselle ja edelleen aluevaltuustolle hyväksyttäväksi.
2. toteaa omalta osaltaan valtuustoaloitteen käsittelyn päättyneeksi.

Päätös

Terveyden ja toimintakyvyn edistämisen lautakunta hyväksyi päätösesityksen.

Täytäntöönpano

Päätösesitys / aluehallitus

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta