

Valtuustoaloite "Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sairaaloissa on oltava neuvontapisteet"

Aluevaltuusto 17.06.2025 § 67
734/00.01.03.00/2025

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 Lehkonen, 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 ongelmatonta. 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 lisätöitä. 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 päättösesityksen.

Täytäntöönpano

Päättösesitys / aluehallitus

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta