

Päivystysapu/ kiireellisen hoidon ensilinja (116117)

Päivystysapu/ kiireellisen hoidon ensilinja (116117) on avoinna ympäri vuorokauden (24/7). Asiakasta ohjataan soittamaan numeroon 116 117, jos hän harkitsee päivystykseen lähtöä, jos tilanne vaatii kiireellistä hoitoa ja kun asiakas tarvitsee neuvontaa kiireellisissä terveysongelmissa. Puheluun vastaa sairaanhoitaja, joka konsultoi tarvittaessa lääkäriä. Yöaikana puheluihin vastataan Assin päivystyksestä, joten öisin kannattaa soittaa numeroon vain, jos todella harkitsee päivystykseen lähtemistä. Häätötilanteissa tulee soittaa 112 numeroon.

Kiireellisen hoidon ensilinjan palvelulupaus on 15 min. Takaisinsoittoviiveet olivat vuonna 2026 keskiarvallisesti 17–35 minuuttia. Yöaikoina takaisinsoittoviiveet olivat pidempiä. Linjapuheluina vastataan n. 40 % kaikkiin päivä- ja ilta-aikoina saapuneihin puheluihin. Yöaikoina puhelut menevät takaisin soitto-jonoon. Yöaikaisen palvelun haasteet on tunnistettu ja niihin etsitään ratkaisuja yhteistyössä erikoissairaanhoidon kanssa.

Terveys-chatissä annetaan sairaanhoitajan, fysioterapian, mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä suun terveydenhuollon palveluja. Chat-keskustelua voi käydä Oma Häme -sovelluksen avulla tai Oma Hämeen verkkosivuilta. Asiointi palvelussa vaatii vahvan tunnistautumisen henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksillasi tai mobiilivarmenteella. Terveys-chat alkaa oirekyselyn täyttämällä. Kysely ohjaa asiakkaan suoraan sopivan terveydenhuollon ammattilaisen luo. Terveys-chatissa voi asioida myös toisen henkilön puolesta, kun valtuutus on tehty Suomi.fi-verkkopalvelussa. Sairaanhoitaja- chatin palvelulupaus on 10 min ja siinä ajassa on pääosin pystytty chatteihin vastaamaan. Asiakkaille tarjotaan erilaisia yhteydenottokanavia ja digitaaliset palvelut täydentävät palveluvalikoimaa parantamalla saatavuutta ja vähentämällä matkustamisen tarvetta (ei ole aikaan ja paikkaan sidottua toimintaa).

Palvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8–20 ja sen ammattilaiset ovat tavoitettavissa seuraavasti:

- Sairaanhoitaja ja lääkäri: klo 8–20
- Fysioterapia: klo 8–15
- Hammashoitaja ja hammaslääkäri: klo 8–14
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut: klo 9–15

Kiireettömän hoidon Ensilinjasta saat neuvontaa ja ohjausta terveysasioihin, jotka eivät vaadi hoitoa kolmen vuorokauden sisällä.

Jatkuvaa tai monialaista palvelua tarvitseville asiakkaille nimetään oma hoitaja ja lääkäri ja heille annetaan terveysaseman tiimin puhelinnumero. Näitä asiakkaita ohjataan soittamaan suoraan omalle terveysasemalle niin kiireellisissä kuin kiireettömissä asioissa.

Kokouksessa perusterveydenhuollon avopalvelujen edustajat esittelevät päivystysavun (116117) ja Terveys-chatin toimintaa.