

## **Valtuutettu Värmälän aluehallitukselle osoittama kysymys terveysasemapalvelujen ja suun terveydenhuollon kiireettömistä ajoista**

Hyvinvointialueen antamien tietojen mukaan terveysasemapalveluja pystytään toteuttamaan kiireellisissä asioissa merkittävästi paremmin kuin kiireettömissä tilanteissa. Terveysasemien takaisinsoittoja ei tehdä kuitenkaan aina yhden vuorokauden sisällä. Suun terveydenhuollossa kyseiset takaisinsoitot tehdään samana päivänä. (lähde: luvn.fi, palvelutuotannon uusin kuukausikatsaus - syyskuu 2024)

Takaisinsoittopalveluiden parantamiseksi on saatu vastaus aluevaltuustoaloitteeseen. Vastauksessa todetaan, että läntisellä hyvinvointialueella on otettu käyttöön Omao-digipalvelu, joka olisi vaihtoehto puhelinvastaanotolle. Asukaspalautteiden perusteella jotkut ovat saaneet ajan vastattuaan Omao-kyselyyn, joka löytyy hyvinvointialueen kotisivuilta. Hyvinvointialueen kuukausikatsauksesta selviää, että suun terveydenhuollossa 30%:lle hyvinvointialueen asukkaista ei pystytä antamaan kiireetöntä aikaa, joka pitäisi antaa hoidontarpeen arvioinnin perusteella.

Lisäksi terveysasemapalvelujen vastaanottoaikojen saatavuudessa on edelleen merkittäviä eroja eri yksiköiden ja alueiden välillä. Terveysasemien takaisinsoittopalvelu ja hoidontarpeen arviointi ovat erittäin tärkeitä. Palveluja ei paranna tilanne, jossa aikaa ei ole annettavissa. Mikäli asiakkaalle ei voida puhelun aikana antaa soveltuvaa kiireetöntä vastaanottoaikaa, hän joutuu soittamaan uudelleen myöhemmin. Näissäkin tilanteissa on tärkeää, että asiakas saa kuitenkin tarvitsemansa hoidon tarpeen arvioinnin, jotta vaivan kiireellisyys voidaan huomioida palvelujen järjestämisessä.

Terveysasemapalveluissa ja suun terveydenhuollossa on ollut tilanteita, joissa asiakas on joutunut soittamaan uudelleen ajanvaraukseen. Edes suun terveydenhuollon digitaalisessa ajanvarauksessa ei ole ollut aikoja varattavissa. Molemmissa palveluissa tilannetta on selitetty sillä, että vastaanottoaikoja avataan annettavaksi kerran viikossa.

Digiajanvarauksia, nykyisten digipalvelujen toimivuuden parantumista ja etäasiointia on toivottu jo pitkään. Ajanvarauksen toimivuuden vuoksi tulisi kuitenkin olla aikoja, joita antaa asukkaille.

Edellä olevan perusteella me allekirjoittaneet kysymme, millä tavoin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on lähiaikoina parantamassa kiireettömän ajan saamista ja mahdollisuutta etäasiointiin terveysasemille (ml. pitkäaikaissairaiden kontrollit lääkärillä ja/tai hoitajan vastaanotolla) sekä ajan saamista kiireettömissä asioissa suun terveyden huollon palveluihin?

Siuntiossa 10.12.2024 Johanna Värmälä (sd.)

## **Ledamot Värmäläs fråga till välfärdsområdesstyrelsen om icke-brådskande tider inom hälsostationstjänsterna och mun- och tandvården**

Enligt de uppgifter som välfärdsområdet uppgett kan hälsostationstjänster genomföras betydligt bättre i brådskande ärenden än i icke-brådskande situationer. Återuppringningar

vid hälsostationer görs ändå inte alltid inom ett dygn. Inom mun- och tandvården görs återuppringningarna under samma dag. (källa: luvn.fi, den senaste månadsöversikten över serviceproduktion – september 2024)

Vi fått ett svar på en fullmäktigemotion om att förbättra återuppringningstjänsten. I svaret konstateras det att e-tjänsten Omaolo har införts som ett alternativ till telefonmottagningen i de västra delarna av välfärdsområdet. På basis av invånarrespons har vissa fått en mottagningstid efter att ha svarat på Omaolo-enkäten, som också finns på välfärdsområdets webbplats.

Av välfärdsområdets månadsöversikt framgår det att inom mun- och tandvården 30 procent av invånarna i välfärdsområdet inte kan få en icke-brådskande mottagningstid, som borde ges utifrån en bedömning av vårdbehovet. Dessutom finns det fortfarande betydande skillnader mellan olika enheter och områden i tillgängligheten av mottagningstider för hälsostationstjänster.

Återuppringningstjänsten vid hälsostationer och bedömningarna av vårdbehovet är mycket viktiga. Tjänsterna blir inte bättre av att tider inte finns tillgängliga. Om kunden under samtalet inte kan få en lämplig mottagningstid för ett icke-brådskande ärende är hen tvungen att ringa senare på nytt. Även i dessa situationer är det viktigt att kunderna ändå får den bedömning av vårdbehovet de behöver så att prioriteringsklassificeringen går att beakta när tjänster ordnas.

Inom hälsostationstjänsterna och mun- och tandvården har det förekommit situationer där kunden har varit tvungen att ringa till tidsbokningen på nytt. Det har inte funnits tillgängliga tider ens i den digitala tidsbokningen inom mun- och tandvården. I båda tjänster har situationen förklarats med att mottagningstider öppnas för bokning en gång i veckan.

Det har redan länge framförts önskemål om digital tidsbokning, förbättring av nuvarande digitala tjänster och möjlighet att sköta ärenden på distans. För att tidsbokningen ska fungera borde det ändå finnas tillgängliga tider för invånare.

Utifrån det ovannämnda frågar vi undertecknade hur Västra Nylands välfärdsområde inom närmaste framtid kommer att förbättra tillgängligheten av icke-brådskande tider och möjligheten till service på distans vid hälsostationer (inklusive undersökningar för långtidssjuka hos läkare och/eller sjukskötare) samt tillgängligheten av tider för icke-brådskande ärenden inom mun- och tandvården?

I Sjundeå den 10 december 2024

Johanna Värmälä (SDP)

Allekirjoittaneet/Undertecknade

10.12.2024

Värmälä Johanna / aluehallitukselle osoitettavan kysymyksen jättäjä, inlämnare av frågan till  
vålfärdsområdesstyrelsen

Uotila Kari

Aittakumpu Birgit

Ahjoniemi Heli

Mönttinen Ari

Salovaara Taru

Harinen Ari

Kokko Elina

Hiila Eeva

Aavaparta Tiina

Laine Aino

Kajava Henna

Jaatinen Anja

Karimäki Johanna

Aaltonen Juri

Valle Jaana

Järvinen Hannu

Malme Laura

Elo Simon

Aintila Anna