



Järjestämisopas versio 1.5

Toukokuu 2019, Helsinki
Viljami Hätönen, Projektipäällikkö

Esipuhe

Tässä järjestämisoppaassa kuvataan Päivystysapu 116117:n, eli sosiaali- ja terveydenhuollon päivystystoimintojen neuvonta- ja ohjauspalveluiden järjestämistä sairaanhoitopiirien alueilla. Opasta ei ole tarkoitettu julkiseen jakoon, vaikka se ei sisälläkään varsinaista salassa pidettävää asiaa. Opas toimii hankkeen sisäisenä työkaluna, jolla toivottavasti vastataan yleisimpiin kysymyksiin, joita Päivystysavun järjestämiseen liittyen on esitetty.

Opas on tehty tukemaan sairaanhoitopiirien, sote-kuntayhtymien ja sosiaalitoimen yhteistyötä Päivystysavun käynnistämisessä. Opas on tarkoitettu luettavaksi kahdella tavalla. Ensimmäinen tapa on lukea sitä kokonaisuudessaan selostuksena eri näkökulmista, joita Päivystysavun operatiiviseen toimintaan kuuluu. Toinen tapa on etsiä vastausta tiettyyn kysymykseen sisällysluettelon avulla ja löytää sieltä vastaus mieltä askarruttavaan kysymykseen. Tämän vuoksi oppaassa on hieman toistoa.

Kiitos kaikille, jotka ovat osallistuneet oppaan sisällön tuottamiseen ja kommentointiin. Päivystysavun nopea laajeneminen on ollut mahdollista visionääristen, osaavien ja rohkeiden yksilöiden muodostaman verkoston ansiosta. Päivystysapua ensimmäisinä käyttöön ottaneet sairaanhoitopiirit ja sote-kuntayhtymät voivat olla ylpeitä ammattilaisistaan, jotka ovat omalla panoksellaan vieneet Päivystysapua kaikkien Suomen asukkaiden saataville. Lisäksi kiitos kuuluu myös monille muille julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoille, jotka ovat omalta osaltaan hanketta edistäneet sekä puhuneet oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa suopeasti Päivystysavun puolesta.

Järjestämisoppaan tarkoituksena on toimia elävänä dokumenttina, joka päivittyy oppaasta saadun palautteen, Päivystysavun käyttökokemusten sekä palvelun kehitystyön jatkumisen myötä. Toivottavasti opas vastaa niihin kysymyksiin, joita teillä on Päivystysavusta!

Viljami Hätönen

Projektipäällikkö

Päivystysapu 116117

Version 1.5 päivitykset:

-Prosessikuvaukseen lisätty ammattilaisen kohdalle konsultaatio lääkäriltä tai muulta ammattilaiselta (s. 10)

-Lisätty ohjeistus kääntäessä puhelua toisen alueen Päivystysapuun. Erityisesti huomioitavaa, että takaisinsoittopalvelua ei tule käyttää näissä tapauksissa. Kääntämisen yhteydessä soittajan puhelinnumero ei kaikissa tapauksissa välity kohdealueen Päivystysapuun. Tällöin takaisinsoittopalveluun jää käännön tehneen Päivystysavun numero tai numero 116117. Tästä on informoitava soittajaa, jonka puhelu käännetään. (s. 12)

-Lisätty lähisuhde- ja naiseen kohdistuvaan väkivaltaan erikoistuneen Nollalinjan tiedot (s. 23)

Sisällysluettelo

Päivystysapu 116117 osana sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää	4
Kansallinen palvelulupaus	4
Päivystysapu 116117 toiminnan kuvaus	8
Palvelun tavoitteet	8
Saavutettavuus ja esteettömyys	9
Prosessikuvaus	10
Palvelukanavat	10
Fasiliteetit ja ICT-järjestelmät	11
Puhelun käsittely ja kirjaaminen	13
Päätöksenteon tuki	15
Toimintakyvyn arviointi	16
Henkilöstö	16
Yhteistyö alueella	16
Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Yhteistyö aluerajojen ylitse	21
Ohjaus muihin puhelin- ja verkkopalveluihin	22
Varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin	24
Kansallinen toiminta	25
Kansalliset ICT-järjestelmät ja vikailmoitukset	25
Digitaaliset palvelut	26
Yhtenäinen mittaristo ja seuraaminen	26
Yhteistyö hätänumeron kanssa	26
Kehittäminen ja palvelun tulevaisuus	27

Päivystysapu 116117 osana sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää

Päivystysapu 116117 on sosiaali- ja terveydenhuollon päivystystoimintojen neuvonta- ja ohjauspalvelu. Sosiaali- ja terveydenhuollon päivystystoimintoja ovat ensihoitopalvelu sekä terveydenhuollon ja sosiaalipäivystykset virka-ajan ulkopuolella. Päivystysapu 116117 saa yhteydenotonumeronsa EU:n määrittämien 116-alkuisten palvelunumeroiden perusteella (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/116117-non-emergency-medical-assistance>).

Palvelu on tarkoitettu kiireellisiin, ei-hätätilanteisiin erityisesti päivystysaikana. Hätätilanteissa tulee aina ottaa yhteyttä hätänumeroon 112. Päivystysavussa terveydenhuollon ammattilainen tekee soittajalle hoidon tarpeen arvion ja ohjaa oman alueensa voimassa olevien ohjeiden perusteella soittajan oikean, juuri hänen tilanteeseensa sopivan palvelun pariin. Tarvittaessa ammattilainen antaa neuvontaa, jotta soittaja pärjää vaivansa kanssa avun saantiin asti.

Päivystysapu 116117 on keskeinen osa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasohjausta ja Suomesta tällainen toiminto on puuttunut alueesta riippuen joko osittain tai kokonaan. Tällä hetkellä asukkaiden neuvonta ja ohjaus tapahtuu edelleen useista kymmenistä vaikeasti muistettavista ja ajoittain vaihtuvista numeroista, jotka eivät ole asianmukaisesti resursoituja. Jotkin terveysneuvonnat on toteutettu päivystyksen kiireisessä arjessa soivana puhelimena ja toisaalla taas on täysin omaksi toiminnakseen eriytetty puhelinpalvelu, 'call center', jossa soitot kirjataan potilastietojärjestelmään.

Muissa vertailumaissa on ollut jo vuosia käytössä keskitetyt neuvontanumerot: Ruotsissa 1177, Norjassa 116117, Suur-Kööpenhaminan alueella Tanskassa 1813, Iso-Britanniassa 111 ja niin edelleen. Päivystysavun tavoitteena on muodostaa vuoden 2019 aikana koko Manner-Suomen alueella ympäri vuorokauden yhdestä numerosta palveleva puhelinpalvelu, jonka sairaanhoitopiirit ja sote-kuntayhtymät järjestävät.

Kansallinen palvelulupaus

Päivystysapu 116117:llä on joitakin kansallisesti yhtenäisiä periaatteita, joita kuvataan tässä luvussa. Kansallisessa palvelulupauksessa kiteytyy Päivystysapu-hankkeen kansallista kehitystyö ja tavoitteet. Tarkoituksena on mahdollistaa sairaanhoitopiireille ja sote-kuntayhtymille selkeä pohja, jolla toteuttaa puhelinpalvelun operatiivinen toiminta. Päivystysavun toteuttamisesta alueellisesti ja pilottiprojektien kokemuksista kerrotaan luvussa neljä.

Kansallinen palvelulupaus koostuu viidestä kohdasta, joiden valmistelu on tapahtunut ja tapahtuu edelleen kansallisen tason yhteistyönä.

- I. 116 117 -puhelinnumero ja alueellinen ohjautuminen käytössä vuoden 2019 aikana koko Manner-Suomessa

Puhelinnumero 116117 on osoitettu EU:ssa ei-hätätilanteisiin tarkoitettuun terveysneuvontaan. Suomessa numeroa käytetään sosiaali- ja terveystoimen

päivystystoimintojen neuvonta- ja ohjauspalvelun numerona. Puhelut numeroon 116117 ohjautuvat automaattisesti soittajan fyysisen sijainnin perusteella kyseisen alueen päivystyspalveluille. Mobiilipuheluissa hyödynnetään lähimmän tukiaseman sijaintitietoa ja lankapuheluissa, joita on tosin vain noin 2% kokonaisuudesta, ohjautuminen tapahtuu muilla perusteilla.

Teleoperaattorit vastaavat kukin omassa verkossaan tapahtuvasta puheluiden ohjaamisesta sairaanhoitopiireille ja sote-kuntayhtymille määritettyihin puhelunohjausnumeroihin. Tämän jälkeen yhdysliikenteestä vastaamaan valittu teleoperaattori ohjaa puhelut ohjausnumerosta varsinaiseen palvelunumeroon. Tästä operaattoreiden välisestä liikenteestä syntyy access-maksuja, jossa yhdysliikenteestä vastaava teleoperaattori maksaa toisen operaattorin verkon käytöstä. Tämän johdosta yhdysliikenteestä vastaava operaattori perii 116117-numeron omistajalta käyttömaksuja. Numero on soittajalle maksuton, mutta sairaanhoitopiiriin tai sote-kuntayhtymän maksettavaksi tulee käyttömaksut ja tällä hetkellä sosiaali- ja terveysministeriö vastaa yhdysliikenteen kuukausimaksusta sekä mahdollisista muutostöistä. Ministeriön tavoitteena on siirtää puheluiden ohjautumisen teknisen toteutuksen vastuu Vimana Oy:lle.

Sosiaali- ja terveysministeriön tavoitteena on, että päivystysapu 116117 on käytössä koko Manner-Suomessa vuoden 2019 aikana. Tällä hetkellä valtaosassa sairaanhoitopiirejä ja sote-kuntayhtymisiä palvelu on joko käytössä tai käyttöönotolle on tehty aikataulu tämän tavoitteen mukaisesti.

II. Tieto kirjataan rakenteisesti, yhteisen näkymään ja tieto on hyötykäytävissä

Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon operatiivisesta ohjauksesta vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Päivystysapuun soittavien henkilöiden tiedot pyritään keräämään siten, että niitä voidaan käyttää soittajan ja koko palvelujärjestelmän hyödyksi, lainsäädännön luomin reunaehdoin. Perinteinen tapa kerätä tai pikemminkin tallentaa tietoa sosiaali- ja terveydenhuollossa on ollut koota yhden ammattilaisen tekemät havainnot kertomuksen muotoon.

Tällöin tiedon hyötykäytölle muodostuu lukuisia esteitä. Yksilön tuottama teksti on vaikeaa prosessoida muilla tavoin kuin lukemalla se kokonaisuudessaan, eli tärkeätkin tiedot joudutaan poimimaan manuaalisesti tekstin joukosta. Ohjeistamaton tapa tallentaa tietoa johtaa lukuisiin subjektiivisiin näkemyksiin samastakin asiasta, joka hankaloittaa tiedon vertailtavuutta ja altistaa asiaa jatkossakin subjektiivisille näkemyksille. Kertomusmuotoinen teksti on paitsi raskasta lukea, myös raskasta tuottaa. Hyvin yleiselle tasolle jäävä otsikointi ei tue asiakkaan palvelukontaktin etenemistä ja tiedon tallentamista myöhempää käyttöä varten.

Päivystysapu 116117:ssä tuotettua tietoa pyritään luomaan mahdollisimman rakenteisessa muodossa. Rakenteisuus sekä otsikoiden määrittely ja kirjaamisen ohjeistaminen kansallisella tasolla mahdollistavat tiedon hyötykäytön. Tieto myös tallentuu yhteiselle näkymälle, kun kunkin alueen käytössä olevaan potilastietojärjestelmään lisätään THL:n koodistopalvelimelta 116117-näkymä. Päivystysavun kirjaukset tulee tehdä tälle näkymälle. Otsikoiksi suositellaan tällä hetkellä pilotointivaiheen otsikoita, jotka myöhemmin tulevat kehittymään sähköisessä ensihoitokertomuksessa käyttöönotettavien otsikoiden mukaisiksi.

Tulevaisuudessa UNA-ytimen (<https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/akusti/akusti-projektit/una>) ja Kanta-tietoaltaiden kaltaiset ratkaisut

mahdollistavat tiedon kulun ja hyötykäytön organisaation sisällä sekä kansallisesti. Tämän täysipainoinen toteuttaminen kuitenkin edellyttää eduskuntakäsittelyssä olevan tiedon toisiokäytön lain hyväksymistä.

III. 24/7/365 toimiva puhelinpalvelu, johon on integroituna digitaaliset palvelut ”Päivystysapu 116 117”-brändiksi

Päivystysapu 116117 on käynnistetty ensi vaiheessa puhelinpalveluna ja alusta asti on ollut selvää, että digitaalisilla palveluilla on vahva ja jatkuvasti suurempi merkitys palvelun toteutumisessa. Digitaaliset palvelut auttavat asukkaita arvioimaan omien ongelmien vakavuutta ja aloittamaan niiden hoidon omatoimisesti. Puhelinpalvelu integroituu digitaalisiin palveluihin muodostaen yhden, asukkaiden selkeästi tunnistaman palvelukanavan. Tavoitteena on, että Päivystysapu 116117 on asukkaille yhtä tunnettu brändi kuin hätänumero 112.

SoteDigi Oy on sosiaali- ja terveystieteiden digitaalisten palveluiden kehitysyhtiö. Päivystysapu 116117 on osa SoteDigi Oy:n asukkaiden digipalveluiden hankekokonaisuutta. Kehitysvastuu ICT-järjestelmistä ja Päivystysapu 116 117:n käyttämisestä kansallisista käyttöliittymistä on siirtymässä SoteDigi Oy:lle.

IV. Päivystysavussa on yhteys alueen muuhun palveluvalikoimaan ja riittävä osaaminen asiakasohjaukseen

Päivystysapu 116117 pyrkii palvelemaan asukkaita yhden luukun periaatteella. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Päivystysapu on integroitava osaksi alueen palvelujärjestelmää. Palvelua ei ole tarkoitettu asukkaiden pallotteluun luukulta toiselle, vaan Päivystysapua käynnistettäessä on tunnistettava mihin muihin alueen sote-palveluihin päivystysavusta voisi soittajia ohjata. Näiden palveluiden kanssa on sovittava kriteereistä, joilla soittajalle voi antaa suoraan ajanvarauksen, ohjata henkilön takaisinsoittolistalle tai mikäli nämä eivät ole mahdollisia, ottamaan yhteyttä kyseiseen palveluun.

Eryteisesti sosiaalitoimen palveluiden kanssa tarvitsee huomiota, jotta asukkaat saavat kokonaisvaltaisen avun ongelmiinsa. Sosiaalihuoltolain 35 § ja terveydenhuoltolain 50 a § ja 53 a § velvoittavat Päivystysavussa toimivaa terveydenhuollon ammattilaista ohjaamaan ilmeisessä sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön sosiaalitoimen palvelutarpeen arvioon. Tarvittaessa tämä voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä (lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta).

Ohjaaminen toisiin palveluihin edellyttää erityistä osaamista, jotta Päivystysavussa toimiva terveydenhuollon ammattilainen kykenee tunnistamaan soittajan tarpeen ja osaa ohjata tämän oikealle taholle paikallisessa palvelujärjestelmässä. Päivystysavussa toimiville työntekijöille ollaan kehittämässä vuoden 2019 aikana omaa osaamiskokonaisuuttaan, joka rakentuu perehdytyksestä, työssäoppimisesta, mentoroinnista, verkko-oppimisesta ja muista opetusmenetelmistä.

V. Puheluiden ja tiedon siirtäminen hätänumeron ja päivystysavun välillä toteutuu valtakunnallisesti yhtenäisellä tavalla

Hätäkeskuslaitos on valtakunnallinen toimija ja uusi hätäkeskustietojärjestelmä ERICA mahdollistaa hätäpuheluun vastaamisen mistä tahansa Suomen kuudesta hätäkeskuksesta.

Päivystysapu 116117 ja hätänumero 112 tekevät yhteistyötä viestiäkseen asukkaille oikeasta tahosta yhteydenotolleen. Joka tapauksessa tulee tilanteita, joissa puhelu ja soittaja on tarpeen siirtää tietoineen toisen palvelun pariin. Yhteistyössä hätäkeskuslaitoksen kanssa on valmisteltu toimintamallia, teknisiä ratkaisuja ja ratkottu juridisia kysymyksiä, jotta soittaja, puhelu ja tiedot voisivat siirtyä palveluiden välillä koko Suomessa yhtenäisellä tavalla. Koska hätäkeskukset tuottavat valtakunnallista palvelua, ei Päivystysapu-palveluiden kanssa voida sopia toisistaan poikkeavia tapoja yhteistyölle, vaan kansallisen tason valmistelussa pyritään yhteen yhtenäiseen ratkaisuun.

Päivystysapu 116117 toiminnan kuvaus

Eduskunnan käsittelyssä oleva HE 311/2018 sisältää Päivystysapua koskevan terveydenhuoltolain muutoksen. Hallituksen esityksen eteneminen eduskunnassa sote- ja maakuntauudistuksen käsittelyn päättymisen jälkeen ei ole tässä vaiheessa selvillä. Tahtotila Päivystysavusta lakisääteisenä alueittain järjestettävänä palveluna tulee kuitenkin selväksi kyseisestä lakiehdotuksesta:

41a § Sosiaali- ja terveydenhuollon päivystystoiminnan ohjaus- ja neuvontapalvelu

Maakunnan on järjestettävä sosiaali- ja terveydenhuollon päivystystoiminnan valtakunnallinen ohjaus- ja neuvontajärjestelmään kuuluva palvelu omalla alueellaan.

Päivystysapu 116117 -toimintaa on ryhdytty käynnistämään sairaanhoitopiirirakenteen pohjalta ja Päivystysavun toteutuminen on nähty riippumattomaksi sote- ja maakuntauudistuksen etenemisen aikataulusta. Tavoite on saada palvelu käyttöön koko Manner-Suomessa vuoden 2019 aikana. Sairaanhoitopiiriin tulee tehdä yhteistyötä alueensa kuntien ja kuntayhtymien kanssa, jotta Päivystysapu liittyy osaksi alueellisen palvelujärjestelmän ja palveluohjauksen kokonaisuutta.

Päivystysapu 116117:n tuottamisen tapa vaihtelee alueilla, joissa se on tällä hetkellä käytössä. Sairaanhoitopiiri tai sote-kuntayhtymä itse päättää, millä tavalla se haluaa toteuttaa Päivystysavun alueellaan. Kansallisen palvelulupauksen reunaehdot sekä seuraavassa luvussa kuvattu kansallinen yhteistyö tulee toteuttaa, mutta alueellisesti jää edelleen reilusti mahdollisuuksia muodostaa Päivystysavusta alueen tarpeisiin ja rakenteisiin sopiva palvelu.

Päivystysavulla pyritään ohjaamaan asukkaille oikea apu oikeaan aikaan.

Palvelun tavoitteet

Päivystysavulla pyritään ohjaamaan asukkaille oikea apu oikeaan aikaan. Puhelimessa ja enenevässä määrin myös digipalveluissa annettava neuvonta mahdollistaa oireiden helpottamisen asukkaan käytössä olevin resurssein ja voimavaroin. Päivystysavun tarkoituksena on tukea asukkaan omatoimisuutta ja tarjota mahdollisuus osallistua aktiivisesti ongelmien ratkaisuun sote-palvelujärjestelmän ja ammattilaisten tukemana.

Asukkaan tulee olla Päivystysavun suunnittelussa kaiken toiminnan keskipisteessä. Päivystysapu ei saavuta tavoitteitaan, mikäli asukas ei tunne Päivystysapua, saavuta palvelua tai koe sitä hyödylliseksi. Päivystysapu on tarkoitettu asukkaita varten, jotta heidän kokemansa ongelmat ratkeavat heidän omilla resursseillaan palvelujärjestelmän tukemana.

Päivystysavun on tarkoitus toimia yhden luukun periaatteella, josta saa avun oikeasta paikasta. Tarkoituksena ei ole palveluun päivystysajan resursseilla ei-kiireellisiä tapauksia, vaan ottaa vastaan asukkaan subjektiivisesti kokema kiireellinen avunpyyntö ja hoidon tarpeen arvion perusteella ohjata henkilö oikean avun pariin. Tämä apu saattaa olla päivystyksellinen tai virka-ajalla tapahtuva ja tavoitteena on saada soittajan näkökulmasta asia ratkeamaan mahdollisimman pitkälle yhdellä soitolla. Tämä tarkoittaa alueen koko sote-

palvelujärjestelmän hyödyntämistä ja integraatiota, jotta asukkaat voidaan ohjata heille sopivan palvelun pariin. Näin saamme Päivystysavun resurssit mahdollisimman vaikuttavaan käyttöön.

Saavutettavuus ja esteettömyys

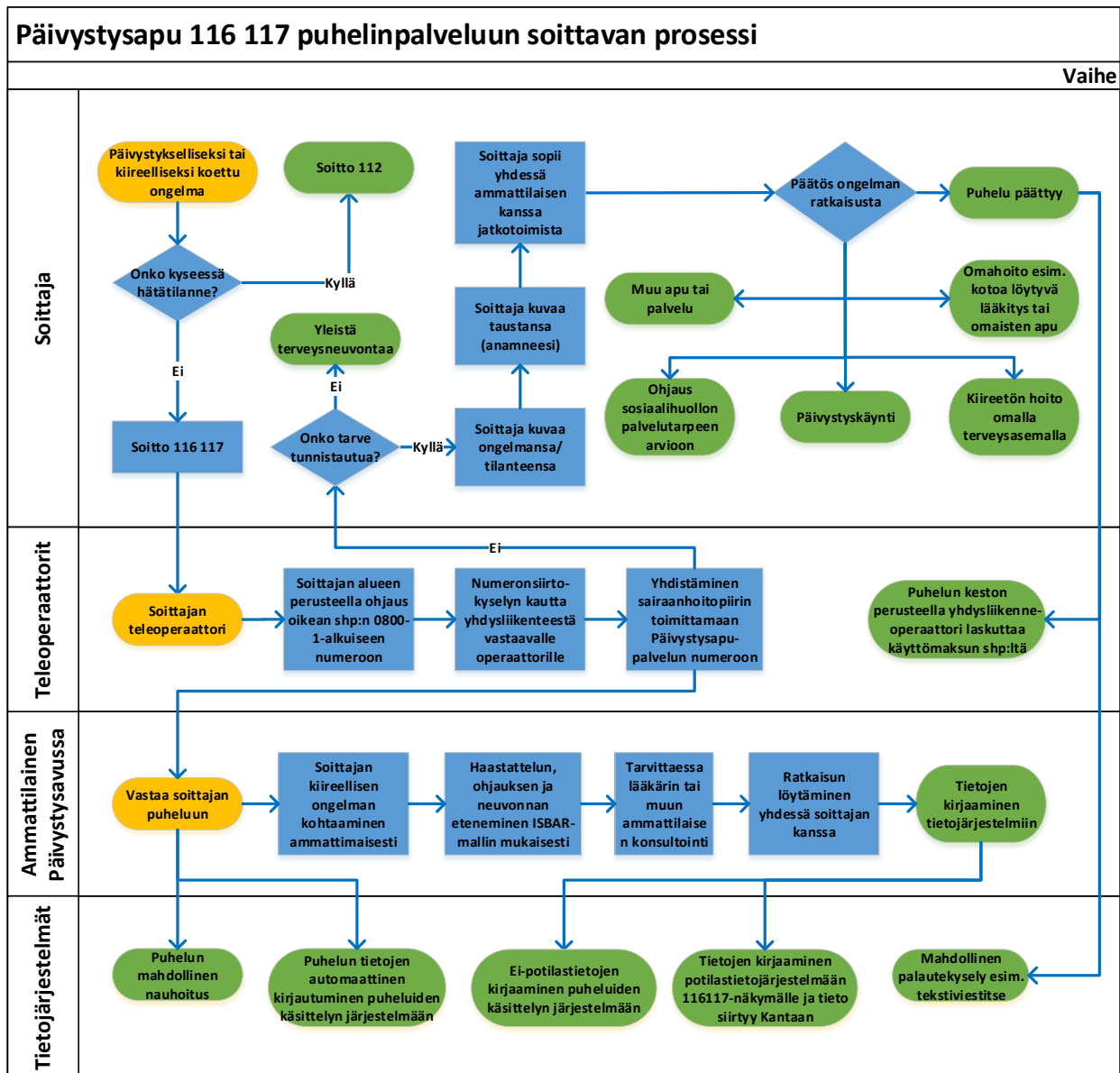
Suomen perustuslain 6 §:n mukaisesti ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Eduskunnan käsittelyssä on parhaillaan myös laki digitaalisten palveluiden saavuttamiseen liittyen.

Päivystystoiminnot ovat yhteiskunnan kriittisiä palveluita, jotka on kyettävä turvaamaan kaikille Suomen asukkaille sekä äkillisesti sairastuville tai onnettomuuden uhriksi joutuville ulkomaalaisille. Suomessa on useita erityisryhmiä, joiden tarpeita tulee huomioida Päivystysapu 116117:n suunnittelutyössä.

Erityisryhmien huomiointi pohjautuu sairaanhoitopiirissä tehtävään arvioon eri erityisryhmien tarvitsemista esteettömyystoimenpiteistä. Kielilaki edellyttää palveluiden tarjoamista molemmilla kansalliskielillä. Vastuu ulottuu myös yksityisiin palveluntuottajiin. Viittomakielilaki velvoittaa viranomaiset edistämään viittomakieltä käyttävien mahdollisuuksia käyttää ja saada tietoa omalla kielellään. Alueen kielivähemmistöjen osallistaminen heitä koskevien palveluiden kehittämiseen edesauttaa palvelun saavutettavuutta erityisryhmissä. Riittävien tulkkauspalveluiden takaaminen ja käyttäminen ovat perustuslakiin pohjautuva velvoite.

Päivystysapupalvelun monikanavaisuus tukee esteettömyyden ja saavutettavuuden tavoitteita. Hyväksi käytännöksi on muodostunut tuoda selkeästi esille vaihtoehtoiset yhteydenottokanavat. Ainakin HUS:n Päivystysavussa chat-palvelua ollaan tuomassa ensimmäiseksi puhelinkanavalle vaihtoehtoiseksi yhteydenottokanavaksi. Tekstipohjainen asiointi tukee esimerkiksi puheentuottoon kykenemättömiä trakeostomiapotilaita ja kuuroja. On kuitenkin huomioitava, että äidinkielenään muuta kuin suomea käyttävien esteettömyys harvoin ratkeaa asiointikanavaa vaihtamalla. Esimerkiksi viittomakielisten henkilöiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi vaan suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli. Viittomakielisten ja huonokuuloisten oikeudet saada viittoma- ja selkokielistä palvelua on kansallisena kehityskohteenä yhteistyössä Kuurojen Liiton ja Kuuloliiton kanssa.

Prosessikuvaus



Palvelukanavat

Päivystysapu toimii tällä hetkellä ensisijaisesti puhelinpalveluna. Puhelinpalvelu toimii ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä. Puheluihin pyritään vastaamaan välittömästi ja jonotusaikojen venymistä tulee seurata ja välttää. Kokemukset pilottiprojekteista ovat osoittaneet asukkaiden jonottavan maksimissaan kaksi minuuttia, jonka jälkeen puheluiden päättämisen määrä kääntyy nousuun. Nämä päättymiset näkyvät päivystykseen ilman neuvontaa ja ohjausta päätyvinä henkilöinä sekä tyytymättömyytenä Päivystysapu-palvelun laatuun.

Takaisinsoittojärjestelmää eli soittopyyntöjä voi käyttää, mikäli ne ovat samanarvoisia jonottavien soittajien kanssa. Tämä tarkoittaa siis sitä, että takaisinsoiton valitseminen ei vaikuta henkilön paikkaan jonossa. Vastausaikoja ja takaisinsoittoaikoja tulee seurata rutiininomaisesti ja ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin, mikäli näissä on venymistä esimerkiksi riittämättömän henkilöstöresurssin vuoksi.

Digitaaliset palvelukanavat kehittyvät vuoden 2019 aikana. Tavoitteena on integroida Päivystysavun toimintaan asukkaiden käyttöön sekä tietosisältöjä että oirenavigaattoreita, joilla asukkaat voivat selvittää oireidensa vakavuutta ja aloittaa hoidon omatoimisesti. Chat-yhteys Päivystysapuun pyritään saamaan pilotoitinkäyttöön vuoden 2019 aikana. SoteDigi Oy vastaa digitaalisten palvelukanavien kansallisesta kehittämisestä.

Fasiliteetit ja ICT-järjestelmät

Numeroon 116117 soittavat puhelut ohjautuvat yksityis- ja yrityskäytössä olevista mobiili liittymistä ja yksityiskäytössä olevista lankaliittymistä soittajan sijainnin mukaisen alueen päivystystoimintoihin. Yritysten ja julkisyhteisöjen käyttämistä IP-vaihdeverkoista puheluiden ohjautumista ei ole pyritty toteuttamaan. Kuitenkin esimerkiksi yksityisten tai julkisten sote-palvelutuottajien IP-vaihdeverkoista voisi olla mielekästä toteuttaa ohjaukset alueen Päivystysapuun. Tämän selvittäminen on käynnissä loppuvuoden 2018 aikana.

Päivystysapu 116117-puhelut ovat soittajalle maksuttomia EU:n linjausten mukaisesti. Puheluiden ohjautumisesta koituu sairaanhoitopiirille/sote-alueelle käyttömaksuja, jotka perustuvat teleoperaattoreiden välisen yhdysliikenteen laskutukseen. Tällä hetkellä yhdysliikenteestä vastaava operaattori perii käyttömaksuja 18snt/min mobiilipuheluista ja 8snt/min lankapuheluista. Tavoitteena on pienentää tätä hintaa kilpailuttamalla yhdysliikenteestä vastaava operaattori vuoden 2019 aikana.

Puhelut ohjautuvat kansallisesti tuotetusta alueellisen ohjautumisen ratkaisusta sairaanhoitopiiriin/sote-alueen ilmoittamaan vastauspaikkanumeroon. Vastauspaikkanumeron on oltava TLA-numero, eli teleliikennealueen tunnuksella (02-, 03-, 09-, 015-, jne.) alkava numero. Yritysnumeroiden ja mobiilinumeroitten käyttö vastauspaikan numerona tuottaa suuremman maksun ja hankaloittaa puhelun teknistä käsittelyä yhdysliikenteessä.

Puheluiden käsittelyjärjestelmänä on pilottiprojekteissa käytetty samaa järjestelmää, joka on jo aiemmin ollut organisaation käytössä. Tämän osalta yhteys tulisi ottaa organisaation tietohallintoon/tietotekniikkaan, joka osaa auttaa puheluiden käsittelyjärjestelmän käyttöönotossa. Samalla voisi selvittää, onko puheluiden nauhoittamisen mahdollista samalla järjestelmällä. Nauhoittaminen ei ole tässä vaiheessa pakollista, mutta sitä suositellaan potilasturvallisuuden parantamiseksi.

Päivystysapu 116117:n tuottaminen omana toimintana tai ostopalveluna on sairaanhoitopiiriin / sote-alueen päätettävissä. Päivystysapu 116117:n tuottaa parhaan sisällöllisen ja samalla kustannushyödyn, kun asukkaat löytävät palvelun ja ovat siihen tyytyväisiä. Tämä edellyttää hyvin toimivia teknisiä järjestelyjä ja fasiliteetteja, joissa on riittävät yhteydet sekä työrauha. Fyysinen sijainti terveydenhuollon päivystyspisteiden läheisyydessä on koettu hyväksi tiedonkulun ja palautteen perusteella tapahtuvan kehityksen kannalta. Puhelinpalvelu on kuitenkin oma, päivystyksestä erillinen palvelunsa eikä vain päivystyksen sivujuonne.

Tekniset kysymykset ja vastaukset:

Tulevien puhelujen ohjaus?

116117-puhelut ohjautuvat 2G-, 3G-, 4G-, WiFi- ja lankapuheluiden osalta kansallisesti toteutetun alueellisen ohjautumisen järjestelyillä. Ohjaus on hankittu kolmelta mobiilioperaattorilta sekä yhdeltä lankaoperaattorilta näiden 2G-, 3G-, IMS- ja PSTN-verkkoihin. Kaikilla operaattoreilla ohjaus ei kata monien yritysten käyttämiä IP-vaihdeverkoissa olevia liittymiä. Niiden osalta ohjeistamme viestinnällisesti käyttämään mobiililaitetta yhteydenottoon. Tällä hetkellä n. 98% 116117-puheluista tulee mobiililaitteista. Selvitämme parhaillaan kannattaisiko esimerkiksi yksityisten sote-palveluntuottajien IP-vaihdeverkoista tuleville puheluille järjestää ohjautuminen alueen Päivystysapuun.

Tekniset rajapintavaatimukset teleyhteyksille?

Sairaanhoitopiiriin tulee ilmoittaa puhelinnumero, johon yhdysliikenteestä vastaava teleoperaattori ohjaa sairaanhoitopiiriin alueelta eri operaattoreiden verkosta tulevat soitot. Puhelinnumeron on oltava TLA-numero ja se ilmoitetaan STM:ön tai SoteDigi Oy:lle, joka vastaa toistaiseksi yhteydenpidosta yhdysliikenteestä vastaavan teleoperaattorin kanssa. Jatkossa yhdysliikenneoperaattorin kanssa tehtävä yhteistyö siirtyy Vimana Oy:n vastuulle.

Voiko puheluita ohjata eri numeroihin eri kellonaikoina tai viikonpäivinä?

On mahdollista ohjata sairaanhoitopiiriin alueelta soitettut puhelut tiettyinä kellonaikoina tai viikonpäivinä eri numeroihin. Muutokset tehdään yhdysliikenteestä vastaavan operaattorin toimesta STM:n tai SoteDigi Oy:n, jatkossa Vimana Oy:n pyynnöstä. Tämä toteutus ei vaadi sairaanhoitopiiriltä teknisiä ratkaisuja, ainoastaan kellonaikojen ja puhelinnumeroiden ilmoittamisen.

Puhelun ohjaaminen toisen alueen Päivystysapuun?

Päivystysavun kansallinen puheluiden alueellisen ohjautumisen järjestelmä ei ole, eikä koskaan tule olemaan 100% tarkka. Erilaiset tekniset ohjausratkaisut ja soittajan maantieteellinen sijainti raja-alueilla tai kokonaan toisella alueella saattavat johtaa tilanteeseen, jossa soittajan puhelu käännetään manuaalisesti toiselle alueelle.

Puhelua käännettäessä soittajan numero ei kaikissa tapauksissa välity sen alueen Päivystysapuun, johon puhelu käännetään. Tämä johtuu sairaanhoitopiiriin telejärjestelmässä tehdyistä määrityksistä numeroiden välittämisessä. Tästä johtuen puhelua käännettäessä tulee aina muistuttaa soittajaa, että takaisinsoittopalvelun käyttäminen ei ole mahdollista ohjattaessa puhelua toiselle alueelle.

Millainen valvonta tulee olla yhteyksien toimivuudelle?

Yhdysliikenteestä vastaavalle operaattorille kaavaillaan kykyä ottaa vastaan virheilmoituksia. Puheluiden alueellisen ohjautumisen hankinnoissa on asetettu vaatimukset ja sanktiot palvelun saavutettavuudelle.

Mikä on yhteyksien korjausnopeus, jos palvelukeskus rikkoutuu?

Tämä riippuu vian laadusta, sen paikallistamisen nopeudesta ja laajuudesta. Yhdysliikenteestä vastaavalle operaattorille kaavaillaan tehtäväksi virheilmoitusten vastaanottoa ja niiden käsittelyä oma-aloitteisesti tai STM:tä/SoteDigi Oy:tä, jatkossa Vimana Oy:tä konsultoiden.

Miten isosta viasta tiedotetaan ja mihin operaattori ohjaa puhelut päivystyspalvelun järjestelmävikojen vikatilanteissa?
(Toimintaohjeet/vaatimukset)

Vian laajuudesta riippuen viasta ilmoitetaan ensisijaisesti paikallisen 116117-palveluntuottajan tai järjestäjän toimesta. Mikäli kyseessä on kansallisella tasolla oleva häiriö, tiedottaa kyseinen teleoperaattori sekä virka-ajan puitteissa kansalliset toimijat. Puheluiden ohjaamiseen toisille alueille pyritään luomaan varautumisjärjestelmät vuoden 2019 aikana.

Häiriötilanteisiin varautuminen ja toimintatavat?

Ohjeistetaan tarkemmin vuoden 2019 aikana. Häiriöstä tulee toimittaa virheilmoitus yhdysliikenteestä vastaavalle operaattorille.

Mikäli ostopalvelua tuottavan toimijan järjestelmät rikkoutuvat, miten tähän varaudutaan ja miten tämä tulee huomioida tarjouskilpailuksessa?

Sairaanhoitopiiriin on huomioitava palvelun saatavuus ja asianmukaiset sanktiot palveluntuottajan kanssa tekemässään sopimuksessa.

Puhelun käsittely ja kirjaaminen

Päivystysapuun soittavilla henkilöillä on omakohtainen ja yksilöllinen kokemus ongelmansa kiireellisyydestä. Asukkaille suunnatussa viestinnässä Päivystysavun kuvataan palvelevan kiireellisissä ei-hätätilanteissa. Jotkut asukkaat saattavat kokea päivystyksen ammattilaisen näkökulmasta hyvinkin arkisia ja harmittomia asioita kiireelliseksi ja ammattilaisten tehtävänä on ottaa tämä yksilöllinen kokemus vastaan ja ohjata asukas juuri häntä parhaiten palvelevan avun pariin. Päivystysapu palvelee asukkaita yhden luukun periaatteella, pyrkien välttämään asukkaiden pallottelua palveluiden välillä.

Asukas tulee kohdata ammattimaisesti ja yksilöllisesti, jotta hän saa kokemaansa kiireelliseen tarpeeseen avun. Vuorovaikutustaidot ovat keskeinen työkalu, jota Päivystysavussa toimiva ammattilainen käyttää jokaisessa puhelussa. Puhelun rakenne noudattaa pääsääntöisesti ensi- ja akuuttihoiton parissa laajasti tunnettua ISBAR-rakennetta:

ISBAR	<ul style="list-style-type: none"> • Auttaa puhelun strukturoituun etenemiseen • Auttaa hahmottamaan kliinistä kuvaa potilaasta
I dentfity	<ul style="list-style-type: none"> • Kuka soittaja on ja mistä soittaa => varmista • Potilas, omainen, muu, viranomainen
S ituation	<ul style="list-style-type: none"> • Mikä on yhteydenoton syy (asia) • Mikä on terveyteen liittyvä asia (oire) • Keitä muita on paikalla
B ackground	<ul style="list-style-type: none"> • Miten tilanne on kehittynyt • Onko oire tuttu (dg?), mikä on pahin ongelma/vaiva • Arvio yleistilasta => Hitaasti, nopeasti, romahtanut
A ssessment	<ul style="list-style-type: none"> • Arvioi yleistila vitalielintoiminnot ABCDEF- toimintamallia apuna käyttäen sekä tilan kehittyminen (Huom! liikkuminen) • Arvioi hoitoon ottamisen kriteerit ja arvioi muu avuntarve
R ecommendation	<ul style="list-style-type: none"> • TEE PÄÄTÖS • Kerro päätös ja se, miten tulee toimia • Varmista, että soittaja on päätöksen ymmärtänyt

Kuva: Juhani Seppälä / XAMK

Soittajan tiedot kirjataan/kirjautuvat puhelun käsittelyjärjestelmään siltä osin, kun ne eivät ole sote-rekistereihin kuuluvaa tietoa. Tällaista tietoa ovat esimerkiksi puheluiden kesto- ja jonotusajat, soittajan asema (soittaa itse, omainen tai viranomainen) ja soiton lopputulos eli taho, jonne ohjaus on tehty tai merkintä puhelinneuvonnan antamisesta. Päivystysavusta voidaan antaa yleistä, ilman tunnistautumista tapahtuvaa terveysterveystietoa oman terveysaseman ollessa suljettuna.

Potilaan tunnistautuessa tiedot kirjataan sairaanhoitopiiriin/sote-alueen käyttämään potilastietojärjestelmään, josta ne siirtyvät Kantaan. Päivystysavulla on oma 116117-näkymänsä, joka on noudettavissa THL:n koodistopalvelimelta. Näkymien nouto potilastietojärjestelmään on rutiininomaista toimintaa potilastietojärjestelmien toimittajille. Sairaanhoitopiiriin/sote-alueen tietohallinto osaa auttaa tässä asiassa. Päivystysapu 116117-näkymään tulee myöhemmin rakenteisia tietosisältöjä. Tällä hetkellä käytetään neljää hyvin yleisellä tasolla pysyvää otsikkoa kirjaamiseen.

HUS on ohjeistanut Päivystysavussa toimivia ammattilaisia kirjaamaan ISBAR-mallin mukaisesti ja neljää pilotointivaiheen otsikkoa käyttäen:

	Selite	Otsikko mallipohjassa ja tietosisältö
I	Tunnista Potilaan yleistiedot	Potilaan tunnistaminen ja yleiset tiedot. Nämä tiedot kirjataan Oberoniin. Sisältää henkilötiedot, ICPC2-luokituksen.
S	Tilanne Yhteydenoton syy	Hoidon tarve Otsikon alle kuvataan potilaan yhteydenoton syy ja käytetty tapa <i>"Soittaa itse (tai omainen soittaa): Kuume, huonovointisuus"</i>
B	Tausta Esitiedot	Esitiedot (anamneesi) Oleelliset perussairaudet sekä kyseistä yhteydenottoa edeltävät muut esitiedot siinä laajuudessa kuin ne vaikuttavat hoidon tarpeen arviointiin. Oireet ja niiden kesto potilaan kuvaamalla tavalla, ei ammattilaisen tulkintana. <i>"T2DM, RR-tauti, ei allergioita. Nyt kertoo, että kolme päivää ollut korkea kuumetta, parhaimmillaan 39 astetta. Kuume laskenut ajoittain kuumelääkkeen avulla. Saanut jonkin verran syötyä ja juotua."</i>
A	Arvio Nykytila	Nykytila (status) Hoitajan ammatillinen arvio potilaan nykytilasta. <i>"Nyt puhelun aikana hengitys rauhallista, puhuu lauseita. Kertoo hikoilevansa kovasti, sydän tykyttää. Asiallisesti keskustelukontaktissa. Nyt kuumetta mitattuna 38.9. (ottanut tunti sitten parasetamolia). Ylös noustessa huimausta, kokee vointinsa epävarmaksi."</i>
R	Toimintaehdotus Jatkotoimet	Suunnitelma Potilaalle annettu ohjaus (=hoito-ohjeet, terveydenhuollon yksikkö johon ohjattu, hätäkeskus, muu viranomainen), neuvonta ja jatkotoimenpiteet. <i>"Ottaa nyt vielä ibuprofeenia 600 mg po. Tämän jälkeen ohjattu hakeutumaan arviioon xxxx sairaalan päivystykseen. Potilas ymmärtänyt annetut ohjeet"</i>

HUS/Porvoon Päivystysapu 116117, Heikki Tuomisto

Päätöksenteon tuki

Päivystysavussa toimivan ammattilaisen tukena ovat alueen ohjeet oireiden kiireellisyyden arvioinnista ja hoito-ohjeet. Ohjeiden tulisi olla linjassa alueen ensihoitopalvelun hoito-ohjeiden sekä päivystyksen triage-ohjeiden kanssa. Päätöksenteon tukemiseen käytettävien ohjeiden tarkoituksena on antaa ammattilaiselle työkalu, jonka avulla hoidon tarpeen arvio ja ohjaus voidaan tehdä turvallisesti.

Päivystystoiminnoissa vallitsevien käytäntöjen mukaisesti Päivystysavussa toimivalla terveydenhuollon ammattilaisella tulee olla mahdollisuus keskustella soittajalle annettavasta ohjauksesta ja neuvonnasta lääkärin kanssa.

Hoito-ohjeita on aikomus yhtenäistää kansallisesti. Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tehtävänä on antaa kiireellisen hoidon perusteet, joita valmistellaan parhaillaan STM:ssä yhteistyössä terveydenhuollon päivystysten, sosiaalipäivystysten, erikoisalayhdistysten ja muiden asiantuntijoiden kanssa. Kansallisesti päätetyt ja ylläpidetyt päätöksenteon tukemiseen tarkoitetut ohjeet antavat Päivystysavussa toimivalle ammattilaiselle vahvemman mandaatin päätöksiin sekä aina ajantasaisen, tutkimustietoon perustuvan hoito-ohjeen asukkaalle annettavaksi.

Toimintakyvyn arviointi

Tässä vaiheessa ei vielä toteuteta systemaattisesti. Keskustelu etenemisestä käydään THL:n kanssa vuoden 2019 aikana.

Henkilöstö

Päivystysavussa tehdään vaativaa työtä, sillä asukkaan kiireellisen hoidon tarpeen arviointi on haastavaa etäyhteyden takaa. Päivystysavussa toimiminen edellyttää riittävää työkokemusta, jotta soittajan kuvaamasta ongelmasta saa muodostettua selkeän kuvan ja ammattilainen kykenee tekemään arvion päivystyksellisen hoidon tarpeesta.

Päivystysavussa toimiminen edellyttää erityislaatuista osaamista paitsi kliinisen kokemuksen, myös vuorovaikutustaitojen, ohjausosaamisen ja palvelunjärjestelmän ymmärtämisen osalta. Tavoitteena on luoda Päivystysavulle erillinen opintosisältö, johon sisällytetyn osaamisen kerryttäminen olisi edellytyksenä Päivystysavussa toimimiselle. Osaamisen kerryttämisessä käytettäisiin erilaisia oppimisen keinoja: Pehdytystä, työssä oppimista, mentorointia sekä etä- ja itseopiskelua.

Vaativa työ edellyttää, että henkilöstö pidetään motivoituneena työstään. Vaativuus tulee huomioida palkkauksessa, sillä Päivystysavussa tarvittavalla osaamisella ja kokemuksella varustettuja ammattilaisia on vaikea houkutella ilman riittävää rahallista korvausta.

Päivystysapu on hyvä paikka toteuttaa työnkiertoa ensi- ja akuuttihoiton parista tai jatkaa työuraa, mikäli kliinisen työn tekeminen koko- tai osa-aikaisesti on estynyt.

Henkilöstön hyvinvointiin ja heidän osallistamiseksi palvelun kehittämisessä tulee panostaa myös muutoin kuin palkkauksella. Päivystysavussa henkilöstökustannukset ovat selkeästi suurin kuluerä. Esimerkiksi Porvoon sairaanhoitoalueella, jossa Päivystysapu aloitti ensimmäisenä Suomessa, väestöpohja on noin 100 000 hlö. Tätä varten henkilöstömitoitukseksi arvioitiin arkisin klo 8-16 1 hlö, iltaisin 2 hlö, viikonloppuna aamu & iltavuoroissa 2 hlö, öissä aina 1 hlö.

Yhteistyö alueella

Päivystysapu 116117 pyrkii toimimaan ”yhden luukun” periaatteella. Soittaja ohjataan oikean palvelun pariin sen sijaan, että häntä palloiteltaisiin palvelusta toiseen. Asukkaiden ei voi olettaa tuntevan monimutkaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja löytävän oikean avun pariin ilman ammattilaisen neuvontaa. Usealla alueella valmistellaan erilaisia palveluohjauksen mekanismeja ja onkin tärkeää, että päivystysapua valmistellaan tiiviissä

yhteistyössä alueen kuntien ja kuntayhtymien palveluohjauksesta ja digitaalisista palveluista vastaavien tahojen kanssa.

Asukkaan soittaessa päivystysapuun terveydenhuollon ammattilainen tekee hänelle hoidon tarpeen arvion ja sillä perusteella ohjaa asianmukaisen palvelun pariin. Päivystysapu-toimintaa käynnistettäessä tulisi tunnistaa alueella toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, joihin mahdollisia ohjauksia voisi tapahtua.

Palveluiden tunnistamisessa ja kuvaamisessa on hyvä hyödyntää [Suomi.fi-palvelutietovarantoa \(PTV\)](https://suomi.fi/palvelutietovaranto).

Kaikki kunnat, sote-kuntayhtymät ja sairaanhoitopiirit ovat liittyneet Suomi.fi-palvelutietovarannon käyttäjiksi ja kuvanneet suuren osan sote-palveluistaan PTV:hen. Organisaatio, joka vastaa palvelun järjestämisestä, kuvaa palvelut PTV:hen. Esimerkiksi sairaanhoitopiiri ei kuvaa perusterveydenhuollon palveluita, jos se ei vastaa niistä. Päivystysavun yhteyshenkilöiden olisi kuitenkin hyvä muodostaa yleiskuva PTV:ssä olevista alueen palveluista ja varmistaa, että alueen Päivystysapuun liittyvät palvelut on kuvattu ja niihin on liitetty Päivystysapu-puhelinasiointikanava.

Palveluiden kuvaamisessa on suositeltavaa hyödyntää PTV:n pohjakuvauksia (lisätietoa: [Pohjakuvaukset palvelukuvausten apuna](#)), jotta palvelukuvaukset ovat keskenään samanlaajuisia. Voit tarkastella sote-palveluiden pohjakuvauksia [Palvelutietovarannon ohjetiedostot ja -videot](#) -sivulle linkitetystä ”Palvelujen pohjakuvaukset ja muutosloki” -excelistä (rajaa palveluluokkiin P4 (Sosiaalipalvelut) ja P5 (Terveydenhuolto, sairaanhoito ja ravitsemus); Perheiden palvelut ovat luokassa P3).

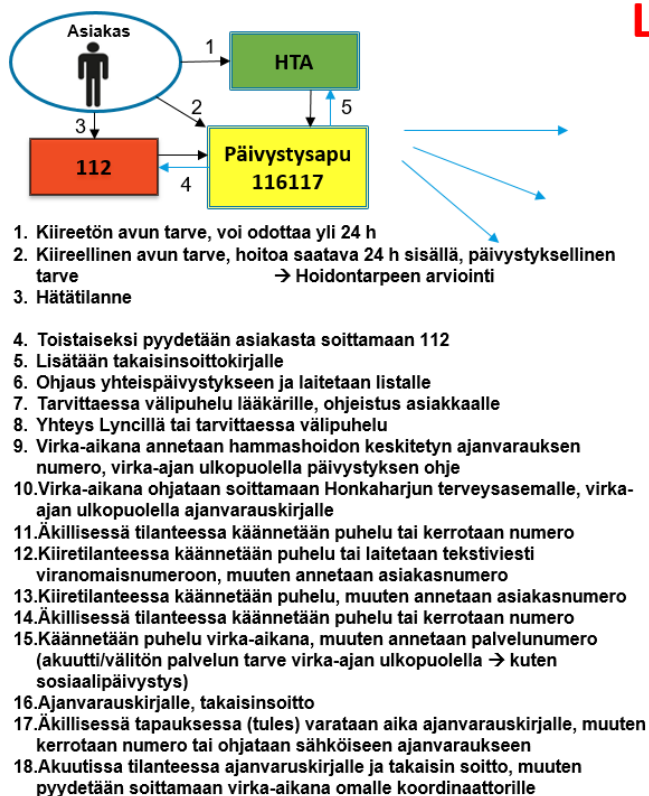
STM on julkaissut PTV:ssä [116117-puhelinasiointikanavan](#), joka voidaan liittää kaikkiin niihin palveluihin, joissa Päivystysapu on käytössä. Älä kuvaa Päivystysapua itse puhelinasiointikanavaksi tai palveluksi. Älä myöskään lisää Päivystysavun numeroa palvelupaikan tai toisen puhelinasiointi-kanavan tietoihin.

Pohjakuvauksista tulisi tunnistaa oman alueen vaihtoehdot palvelun toteutukseen ja ne palvelut, joihin päivystysavusta on mielekästä rakentaa jokin ohjausjärjestely. Soittajan ohjaus hätänumeroon määritetään erikseen kansallisesti yhtenäisellä tavalla, tällä hetkellä ohjaus on toteutettava ohjaamalla soittajaa soittamaan hätänumeroon 112.

Kun palvelut on tunnistettu, tulee kunkin palvelun edustajien kanssa sopia kriteereistä, joilla ohjaus päivystysavusta kyseisen palvelun pariin voidaan tehdä. Tämän yhteydessä sovitaan myös tavasta, jolla ohjaus tehdään. Tavoitteena olisi suora ajanvaraus päivystysavun toimesta, mutta useista syistä johtuen lisääminen takaisinsoittolistalle ja poikkeustapauksissa myös pelkkä suoran numeron antaminen voidaan katsoa riittäväksi ohjaukseksi. Tavoitteena tulisi olla prosessi, jossa päivystysavusta voidaan tehdä ajanvaraus suoraan kyseisen palvelun ajanvarauskirjalle. Esimerkiksi EKSOTEn päivystysapu-palvelua käynnistettäessä on tunnistettu oheisessa kuvassa mainitut palvelut Etelä-Karjalan alueelta ja luotu yhteiset kriteerit ja sovittu yhteydenottotavasta kuhunkin palveluun.

Päivystysapu 116117 pyrkii toimimaan ”yhden luukun” periaatteella. Soittaja ohjataan oikean palvelun pariin sen sijaan, että häntä palloteltaisiin palvelusta toiseen.

Päivystysapuun liittyvien palveluiden kuvaamisesta palvelutietovarantoon järjestetään koulutus 26.3.2019 yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen kanssa



LUONNOS



- Yhteispäivystys
- Lääkärin konsultaatio
- Päivystävä H31 koordinaattori
- Hammashoidon päivystys
- Honkaharjun kiirevastaanotto
- Myrkytystietokeskus
- Sosiaalipäivystys
- Lasten- ja nuortentalot
- Mielenterveys- ja päihdepäivystys
- Aikuissosiaalityö
- Iso apu-palvelukeskukset, Ensineuvo
- Asiantuntijafysioterapia, Tules
- Muistikoordinaattori

Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa

Asukkaat ottavat yhteyttä Päivystysapuun monenlaisissa ongelmissa. Usein terveystoimen päivystykseen päätyvät tai ensihoitopalvelun kohtaamat henkilöt ovat yhdestä tai useammasta sosiaalisesta tai terveysongelmasta kärsiviä henkilöitä. Järjestelmämme on kehityttävä n sosiaalisten ongelmien varhaisessa tunnistamisessa ja näiden ongelmien mahdollisimman aikaisessa ratkaisussa. Yksi hyvä esimerkki vaikuttavasta toimintamallista

on "asunto ensin"- toimintamalli, jossa ratkaistaan asunnottomuus ennen päihdeongelmaa ja tästä on saatu hyviä tuloksia.

Päivystysavussa yhteistyö sosiaalitoimen kanssa tulee rakentaa paikallisesti. Kansallisella tasolla ja jo alkuvaiheessa edellytettävänä minimitasona on terveydenhuollon lainsäädäntö. Päivystysavussa terveydenhuollon ammattilainen tekee hoidon tarpeen arvion ja ohjaa asianmukaiseen palveluun sekä antaa terveysterveystietoa. Lisäksi terveydenhuollon ammattihenkilön velvollisuutena on hoidon tarpeen arvion yhteydessä arvioida, onko potilaalla ilmeinen sosiaalihuollon tarve (päivystysasetus 12 §, terveydenhuoltolaki 50 a & 53 a §). Jos tarve on ilmeinen, on hänen ohjattava potilas hakemaan sosiaalipalveluja tai jos potilas antaa suostumuksensa, otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioidaisiin (sosiaalihuoltolain 35§ mukaisesti). Jos suostumusta ei voida saada, ja potilas on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävän ilmoitus sosiaalitoimelle, tarvittaessa salassapitosäännöksiensä estämättä. Pääasiassa ja lähtökohtaisesti kuitenkin yhteydenotto sosiaalitoimeen tapahtuu soittajan luvalla.

Alueellisesti ja paikallisesti tulee tehdä yhteistyötä Päivystysavun ja sosiaalitoimen välillä, jotta terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaaminen tuen tarpeiden tunnistamisessa olisi riittävää ja yhteys Päivystysavusta sosiaalihuoltoon olisi selkeä. Tavoitteena tulisi olla luoda terveydenhuollon ammattilaisille kriteerit, joilla henkilöitä ohjataan sosiaalihuoltoon palvelutarpeen arviointiin. Esimerkiksi EKSOTEn Päivystysavussa on sovittu sosiaalitoimen kanssa käytännöt, miten heille siirretään soittajia päivystysavusta. Käytänteet voivat vaihdella esimerkiksi suorista ajanvarauksista, soittopyyntöjen välittämisestä tai oikean palvelun numeron antamiseen soittajalle.

Kansallisella tasolla yhteistyötä ja tulevaisuuden toimintarakenteita ja- käytäntöjä sosiaalitoimen kanssa valmistellaan STM:n ensihoidon ja sosiaalipäivystyksen yhteistyön ohjausryhmässä (uusi). Tavoitteena on, että tulevaisuudessa Päivystysapu olisi sosiaali- ja terveydenhuollon yhtenäinen palvelu. Keskeistä jo tässä vaiheessa on, että päivystysapua rakentaessa tehdään aktiivista yhteistyötä alueen kuntien ja kuntayhtymien, sosiaalitoimen ja nk. perusterveydenhuollon kanssa. Päivystysapu on loistava mahdollisuus integroida näitä palveluita yhteen ja ohjata akuuteissa avun ja tuen tarpeissaan soittavia asukkaita oikean palvelun pariin. Tulevien vuosien tehtävänä on tarkentaa Päivystysavun ja sosiaalitoimen ohjaustehtävien sisältöä lainsäädännössä, ja vahvistaa asiakasohjausta ja saumattomien palvelujen järjestämistä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisenä tehtävänä.

**Alueellisesti ja paikallisesti tulee tehdä yhteistyötä
Päivystysavun ja sosiaalitoimen välillä, jotta
terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaaminen tuen
tarpeiden tunnistamisessa olisi riittävää ja yhteys
Päivystysavusta sosiaalihuoltoon olisi selkeä.**

Sosiaalipalveluita

- sosiaalityö
- sosiaaliohjaus
- sosiaalinen kuntoutus
- perhetyö
- kotipalvelu
- kotihoito
- asumispalvelut
- laitospalvelut
- liikkumista tukevat palvelut
- päihdetyö
- mielenterveystyö
- kasvatus- ja perheneuvonta
- lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta
- muut asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömät tuen tarpeisiin vastaavat sosiaalipalvelut

Sosiaalihuoltolain 11 §:ssä sosiaalipalveluita säädetään järjestettäväksi:

- 1) tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen;
- 2) asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen;
- 3) taloudellisen tuen tarpeeseen;
- 4) sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi;
- 5) lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 6) äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen;
- 7) lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi;
- 8) päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 9) muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen;
- 10) tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi.

Yhteistyö aluerajojen ylitse

Päivystysapua on valmisteltu laajalla ja verkostomaisella yhteistyöllä. Aluerajat ylittävä yhteistyö on tapahtunut sosiaali- ja terveysministeriön johdolla. Ministeriön tavoitteena ei kuitenkaan ole toimia sosiaali- ja terveystalouden koordinoijana, vaan pyrkiä ohjaamaan alueita niiden toteuttamisessa. Jatkossakin STM:lle jää siis ohjaava rooli, jollaiseen ministeriö pyrkii asettumaan jo vuoden 2019 aikana.

Operatiivisemman toiminnan koordinaatio kansallisella tasolla siirtyy erityisesti SoteDigi Oy:lle. SoteDigi Oy on sote-digipalveluiden kehitysyhtiö. Päivystysapu 116117 on SoteDigi Oy:n hankesalkussa Asukkaiden digipalveluiden hankekokonaisuuden osana. SoteDigi Oy kehittää asukkaiden käyttöön digitaalisia palveluita, joita tarjotaan Päivystysapu 116117:n puhelinpalveluun integroiden.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos vastaa sote-tiedonhallinnan kehittämisestä. Päivystysapu 116117:n tiedonhallinnan kehitystä on tehty yhteistyönä THL:n kanssa. THL:n rooli Päivystysavun tiedonhallinnan jatkokehityksessä ja linkittämisessä osaksi kansallisia sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan kokonaisuuksia (Kanta-palvelut, tietoaltat, rakenteinen kirjaaminen, tietoarkkitehtuuri) tulee kehittymään ja vakiintumaan vuoden 2019 aikana.

Yhteistyö Päivystysapua järjestävien alueiden kesken toteutuu Päivystysapua koskevan lakiluonnoksen perusteella nykyiseen erityisvastuualuejakoon perustuen. Lakiluonnoksen mukaisesti erityisvastuualueen päivystystoiminnan valmius- ja varautumissuunnittelusta vastaa ohjausryhmä, jonka yliopistollista keskussairaala ylläpitävä sairaanhoitopiiri perustaa ja jonka jäseniä ovat kaikki yhteistyöalueen sairaanhoitopiirit. Tämän ohjausryhmän alaisuuteen organisoituu myös Päivystysavun parissa tehtävä yhteistyö.

Eri sairaanhoitopiirien ja sote-kuntayhtymien Päivystysavut tekevät yhteistyötä keskenään myös arkityössä. Toiselle alueelle kuuluvat puhelut, oman alueensa Päivystysapua toiselta alueelta tavoittelevat soittajat ja muut käytännön asiat edellyttävät päivittäistä yhteydenpitoa palveluiden välillä. Kehitystyötä tuetaan järjestämällä webinaareja sekä mahdollisesti seminaari tasaisin väliajoin, joissa Päivystysapua toteuttavat henkilöt saavat jakaa kokemuksia muiden alueiden edustajien kanssa.

Ohjaus muihin puhelin- ja verkkopalveluihin

Eri sote-alan järjestöt tarjoavat palveluita, joihin Päivystysapuun soittajia voidaan ohjata. Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta (Puheet) on toiminut yhteen kokoavana tahona eri järjestöjen puhelin- ja verkkoauttamisen palveluille. Mikäli järjestö on sote-palveluntuottajan asemassa sairaanhoitopiiriin, sote-kuntayhtymään tai kuntaan, voidaan sille ohjata myös Päivystysapuun soittajia paikallisesti ohjeistetulla tavalla. Jos järjestöllä ei ole sopimusta sairaanhoitopiiriin, sote-kuntayhtymän tai kunnan kanssa, voidaan ohjeistusta antaa vain yleisellä tasolla järjestöjen tarjoamaan palveluun yhteydenottamiseksi.

Joihinkin tapauksiin on tarjolla muiden tahojen kuin järjestöjen tuottamia palveluita. Seksuaalirikosten uhrien tuki on keskitetty erityisvastuualueittain ja niin kutsuttuja SERI-tukikeskuksia ollaan perustamassa yliopistosairaaloiden yhteyteen. Kansalaisneuvonta on Väestörekisterikeskuksen alaisuuteen kuuluvaa toimintaa, jossa asukkaita neuvotaan yleisesti julkisista palveluista ja tarjotaan tukea sähköiseen asiointiin. Kansalaisneuvonta palvelee koko maata keskitetysti Kouvolasta.

Järjestöjen tarjoamat puhelin- ja verkkopalvelut

[Suomen ev.lut kirkko / Kirkon keskusteluapua – Palveleva puhelin](#)
[Mannerheimin Lastensuojeluliitto / Auttavat puhelin- ja verkkopalvelut](#)
[Suomen Mielenterveysseura / Kriisipuhelin, Tukinet](#)
[Ehyt / Päihdeneuvonta](#)
[Ensi- ja turvakotien liitto](#)
[Helsingin ortodoksinen seurakunta / Kerro, kuuntelen](#)
[Helsinki Missio / Aamukorva, Nuorten kriisipiste](#)
[Hengityслиitto / Sisäilmasta sairastuneiden vertaispuhelin](#)
[Imetyksen tuki](#)
[Irti huumeista](#)
[Kehitysvammaliitto / Vernerinet](#)
[Maria-akatemia](#)
[Muistiliitto](#)
[Naisten Linja](#)
[Nollalinja lähisuhdeväkivallalle](#)
[Nuori kirkko / NettiSaapas, Tekstari- ja nettitupu](#)
[Poikien puhelin](#)
[Raiskauskeskus tukinainen](#)
[Rikosuhripäivystys Riku](#)
[Surunauha](#)
[Suvanto – Turvallisen vanhuuden puolesta / Suvanto-linja](#)
[Syöpäjärjestöjen valtakunnallinen neuvontapalvelu](#)
[Takuusäätiö / Velkalinja ja chat](#)

Listaus: Puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta PuhEet

Seksuaalirikosten ja lähisuhdeväkivallan uhrien palveluista:

Nollalinja on ilmainen auttava puhelin, jonne voit soittaa mihin kellonaikaan tahansa, vuoden jokaisena päivänä. Nollalinjan numero on 080 005 005. Soittaminen on maksutonta.

Nollalinja auttaa:

- naisia, jotka ovat kokeneet henkistä, fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa tai väkivallan uhkaa
- kaikkia, jotka ovat kokeneet henkistä, fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa tai väkivallan uhkaa läheisessä ihmissuhteessaan
- väkivaltaa kokeneiden läheisiä
- ammattilaisia ja viranomaisia, jotka tarvitsevat neuvoja asiakastyöhönsä

Erityisvastuualueittain on järjestetty seksuaalirikosten uhreille tukea SERI-keskuksista. Lisätietoja Terveyskylän verkkosivuilta:

<https://www.terveyskyla.fi/naistalo/seksuaaliterveys/seksuaaliväkivalta/hae-apua/kun-tapahtuneesta-on-kulunut-alle-1-kuukausi>

Kansalaisneuvonta:

- Kansalaisneuvonta tarjoaa yleistä neuvontaa julkisista palveluista ja tukea sähköiseen asiointiin
- Palvelu auttaa löytämään oikean tahon ja sähköiset palvelut kansalaisen asialle tai vastauksen, jos se on löydettävissä esim. viranomaisen verkkosivustolta.
- Kansalaisneuvonnasta saa tukea Suomi.fi-palveluiden käyttöön, esim. tunnustus, viestit, valtuudet sekä varmennekortteihin liittyviin asioihin.
- Kansalaisneuvonta **ei** voi
 - tehdä varsinaista asiointia (esim. etuuden tai luvan hakeminen)
 - antaa tietoja vireillä olevasta asiasta
 - välittää puheluja
 - tehdä tulkintoja (esim. oikeudesta tiettyyn etuuteen)
 - auttaa lomakkeiden sisällöllisessä täyttämässä
- Kansalaisneuvonta palvelee puhelimitse numerossa 0295 000 arkisin klo 8-21 ja lauantaisin klo 9-15 suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi
- Asiointia voi tehdä myös chatissa, sähköisellä lomakkeella, sähköpostitse, etäyhteydellä ja tekstiviestillä
- Lisätietoja palvelukanavista löytyy kansalaisneuvonnan verkkosivuilta [Kansalaisneuvonta.fi](https://kansalaisneuvonta.fi)

Varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Erilaiset häiriötilanteet ja poikkeusolot aiheuttavat suoraa tai välitöntä vaikutusta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään ja asukkaiden palvelutarpeeseen. Häiriötilanteissa asukkaiden tarve viranomaisten tarjoamaan luotettavaan neuvontaan ja ohjaukseen kasvaa, jolloin myös Päivystysavulla on merkittävä rooli osana turvallisen yhteiskunnan tukemista.

Päivystysavussa varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin tulee suunnitella yhteistyössä muiden päivystyspalveluiden kanssa ja osana alueen sosiaali- ja terveystoimen valmiussuunnittelua. Sote-palvelujärjestelmän kuormituksen kasvaessa häiriötilanteen vuoksi on oltava jo etukäteen suunniteltuna Päivystysavun rooli sekä mahdollisuudet resurssien lisäämiseen, toiminnan siirtämiseen tai ohjeistusten muuttamiseen. Esimerkiksi jonkin päivystyspisteen ruuhkautuessa onnettomuuden uhrien hoidon vuoksi tulee Päivystysavusta pystyä ohjaamaan soittajia muihin palveluihin ja vähentämään päivystyspisteen kuormitusta.

Sosiaali- ja terveysministeriö on päivittämässä sosiaali- ja terveystoimen valmiussuunnitteluohjetta, joka antaa perusteet yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamiseen sosiaali- ja terveystoimessa.

Alueellisesti on hyvä olla olemassa varanumero, josta alueen päivystyspalvelut tavoittaa mikäli 116117-puheluiden ohjautumiseen tulee vakavia alueellisia häiriöitä esimerkiksi kaivuutöiden yhteydessä katkeavan kaapelin vuoksi. Numero kannattaa pitää erillisenä varsinaisesta Päivystysavun vastauspaikkanumerosta, jotta sitä voidaan viestiä avoimesti asukkaille myös niihin tilanteisiin, joissa puhelut ohjautuvat toistuvasti väärän sairaanhoitopiirin puolelle. Tämä sairaanhoitopiirin raja-alueilla ilmenevä ongelma johtuu teleoperaattoreiden tukiasemien sijoittelusta, joka ei noudata sairaanhoitopiirien rajoja.

Kansallinen toiminta

Päivystysapu 116117 muodostaa asukkaiden näkökulmasta kansallisesti mahdollisimman yhtenäisen palvelun.

Päivystysapu 116117 muodostaa asukkaiden näkökulmasta kansallisesti mahdollisimman yhtenäisen palvelun. Palvelu järjestetään alueittain tukemaan alueen päivystyspalveluiden muodostamaa kokonaisuutta. Alueiden väestöpohjassa, etäisyyksissä ja palvelupisteiden määrissä on vaihtelua, joten yhtenäisyyttä tavoitellaan yhtenäisten rakenteiden, yhtenäisen markkinointi- ja viestintämateriaalin sekä yhtenäisten tietosisältöjen kautta. Myös jotkin tekniset ratkaisut ja yhteistyön muodot kansallisten toimijoiden kanssa ovat valmiiksi määritettyjä kansallisella tasolla.

Päivystysavun kehittäminen on tapahtunut sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimana ja yhteistyössä sairaanhoitopiirien sekä kansallisten toimijoiden kuten hätäkeskuslaitoksen ja THL:n kanssa. Yhteistyö on tapahtunut koordinaatioryhmässä ja sen apuna olevissa toimintokohtaisissa työryhmissä. Vuoden 2019 aikana yhteistyö siirtyy SoteDigi Oy:n alaisuuteen ja STM:lle jää edelleen palvelua ohjaava rooli kansallisen ohjausryhmän avulla. Alueellinen yhteistyö toteutuu Päivystysapua koskevan lakiluonnoksen mukaisesti erityisvastuualueen (tulevaisuudessa yhteistyöalueen) päivystystoiminnan valmiuden ja varautumisen ohjausryhmän alaisuudessa.

Kansalliset ICT-järjestelmät ja vikailmoitukset

Päivystysavun numeroon 116117 soitetut puhelut ohjautuvat kaikkialla Suomessa alueellisesti kullekin sairaanhoitopiirille osoitettuun ohjausnumeroon. Hankinnat ohjautumisesta on tehty kaikilta teleoperaattoreilta, joiden verkossa kulkee yksityiskäytössä olevista puhelimista soitettuja puheluita. Joidenkin yritysten käyttämistä IP-vaihdeverkkoratkaisuista ei voida taata ohjautumista juuri oman alueen Päivystysapuun. Yrityksille suunnattavassa viestinnässä ohjaamme soittamaan mobiililaitteesta. Kaikista 2G-, 3G- ja 4G-mobiilipuheluissa sekä yksityisessä käytössä olevista lankaliittymistä soitetuista puheluista puhelut ohjautuvat kunkin operaattorin verkosta numeronsiirtokyselyn kautta yhdysliikenteestä vastaavalle operaattorille, joka ohjaa puhelun sairaanhoitopiiriin tai sote-kuntayhtymän ilmoittamaan numeroon josta alueen Päivystysapu puheluun vastaa.

Palvelu on maksuton soittajalle. Tämä määrittely tulee EU:lta, joka on osoittanut 116-alkuisia numeroita erilaisiin puhelimitse annettavan julkisten palveluiden käyttöön. 116-alkuisiin numeroihin soittaminen on maksutonta kaikkialla EU:n alueella, joissa numeroita on käytössä. Maksuttomuus ei tarkoita ilmaista puhelua, vaan operaattorit perivät käyttömaksua soitetuista puheluista. Käyttömaksut perustuvat palvelutuotannon kustannuksiin ja operaattoreiden välisen access-liikenteen maksuihin. Access-liikenteellä tarkoitetaan toisen operaattorin verkkoon kuuluvan puhelun vastaanottamista vieraan operaattorin verkossa ja tästä syntyvien kustannusten perimistä operaattoreiden välillä. Access-maksut peritään maksuttoman numeron käyttäjältä toteutuneisiin puhelumääriin ja –pituuksiin perustuen.

Vuonna 2019 saadaan päätökseen yhdysliikenteestä vastaavan operaattorin kilpailutus. Tässä yhteydessä syntyy puitesopimus, jonka perusteella Päivystysavun käyttöönotettava sairaanhoitopiiri tai sote-kuntayhtymä tekee sopimuksen yhdysliikenteestä vastaavan operaattorin kanssa käyttömaksujen laskutuksesta suoraan sairaanhoitopiiriltä tai sote-kuntayhtymältä. Käyttömaksuja peritään sairaanhoitopiiriltä vain sairaanhoitopiirille osoitetusta 0800-alkuiseen ohjausnumeroon ohjatuista puhelusta.

Yhdysliikenteestä vastaavalle operaattorille kaavaillaan myös roolia mahdollisten puheluiden ohjautumisen häiriöilmoitusten vastaanottamisessa ja käsittelyssä. Häiriöilmoitusten keräämisen ohjeistus toimitetaan sairaanhoitopiireille yhdysliikenteen kilpailutuksen päätyttyä.

Digitaaliset palvelut

Päivystysapu 116117 on käynnistynyt puhelinpalveluna ja alusta alkaen on ollut tarkoituksena luoda palvelulle myös digitaaliset palvelukanavat. Suomessa on julkisin varoin tuotettuja digitaalisia palveluita, joita voidaan käyttää hyödyksi tarjottaessa Päivystysapua avuksi asukkaiden kiireellisiin, ei-hätätilanteisiin. Terveyskylän Päivystystalon sisällöt ovat hyviä kansankielisiä tietosisältöjä erilaisista päivystyksellisistä vaivoista ja päivystysjärjestelmän toiminnasta. OmaOlo tarjoaa erilaisia oirenavigaattoreita, jotka perustuvat tutkittuun tietoon ja ohjaavat käyttäjiään omahoitoon, ottamaan yhteyttä päivystyspisteeseen tai tarvittaessa muuhun palveluun kuten hätänumeroon. Myös Päivystystaloon on tulossa oirenavigaattori sähköiseen hoidon tarpeen arvioon.

Digitaalisten palveluiden pilotointi osana Päivystysapu 116117 –puhelinpalvelua käynnistyy alkuvuonna 2019.

Yhtenäinen mittaristo ja seuraaminen

Mittariston ja Päivystysavun vaikuttavuuden seurannan yhtenäistäminen tehdään yhteistyössä THL:n ja sairaanhoitopiirien kanssa vuoden 2019 aikana.

Yhteistyö hätänumeron kanssa

Päivystysapuun soittaa asukkaita, joiden hoidon tarpeen arvion yhteydessä selviää heidän hyötyvän enemmän hätänumero 112:n palveluista. Vastaavasti hätänumeroon soittajista suuri osa ei tarvitse akuutisti apua hätätilanteeseen, vaan heitä voisi palvella paremmin terveydenhuollon ammattilaisen antama ohjaus ja neuvonta. Hätäkeskustoiminnan strategiaan onkin kirjattu aikomus kehittää hätänumeroa ja Päivystysapua yhdessä, jotta asukkaat löytäisivät ja saisivat parhaan avun ongelmaansa.

Käytännössä tämä tarkoittaa yhteistyön tekemistä kansallisella tasolla Päivystysavun ja hätäkeskuslaitoksen välillä. Hätäkeskuslaitos on kansallinen toimija ja parhaillaan käyttöön otettava yksi yhteinen hätäkeskustietojärjestelmä ERICA poistaa mahdollisuudet tehdä hätäkeskuskohtaisia toiminnallisuuksia sairaanhoitopiirin ja hätäkeskuksen välillä. Pilotoinnin kautta kehitämme yhden kansallisen toimintatavan ja tarvittavat tekniset ratkaisut, joilla hätäpuhelut siirtyvät Päivystysapuun ja 116117-puhelut hätänumeroon.

Kehittäminen ja palvelun tulevaisuus

Päivystysavun menestys on perustunut yksinkertaiseen ajatukseen siitä, että palvelua tehdään asukkaita varten. Ilman palveluun tyytyväistä ja sitä käyttävää asukasta, ei ole Päivystysapua. Vastaavasti ilman terveydenhuollon ammattilaista, joka kohtaa soittajan tämän avun tarpeen keskellä ja antaa apua ihmisenä ihmiselle sekä omaa ammattitaitoaan käyttäen, ei myöskään ole Päivystysapua.

Näistä kehitystyön lähtökohdista on Päivystysapua rakennettu verkostomaisesti yhdessä tehden ja edeten pilotointien kautta. Parhaimmillaan Päivystysavusta tulee osa meidän jokaisen arkeamme, jolla äkillisiin avuntarpeisiin saa nopeasti oikean, vaikuttavan ja tehokkaan avun. Päivystysapu on mahdollisuus tarjota asukkaille meitä parhaiten palvelevia palveluita matalalla kynnyksellä ja integroiden toimintaan alusta asti mukaan digitaalisia ratkaisuja.

Päivystysavussa voimme tuottaa arvokasta tietoa koko avun antamisen ketjun käyttöön ja seuraamalla henkilöiden kulkua palveluketjussa voimme kehittää sekä Päivystysapua että koko palveluketjua paremmaksi. Tavoitetaso Päivystysavussa on aina ollut pari askelta edellä ja samalla tehden tänä päivänä kaikkensa sen eteen, että asukkailla on paremmat palvelut tässä ja nyt. Puhelinpalvelusta on ollut helppoa aloittaa, nyt edessä on vielä suuremmat haasteet palveluiden integraation sekä tiedolla johtamisen järjestelmien kehittämisessä. Jokin päivä saamme neuvonnan ja ohjauksen niin tehokkaaksi ja matalan kynnyksen toiminnaksi, että suurin osa äkillisistä, ei-hätätilanteista on ennakoitavissa oikean tiedon avulla. Päivystysavun tuleekin tavoitella järjestelmänä itsensä turhaksi tekemistä, sillä mikään ei meitä tekisi iloisemmaksi kuin hyvinvoivat asukkaat.