

Helsingin kaupungin terveysasemien yhteistyön ja yhteydenoton käytäntöjen yhtenäistäminen



Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät -osaprojekti
Helsingin kaupungin kestävän kasvun hanke

Tiina Granberg-Hakala
Tuuli Field
Anu Markkola

Syksy 2025
[Innokylä-verkkosivu](#)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

JOHDANTO

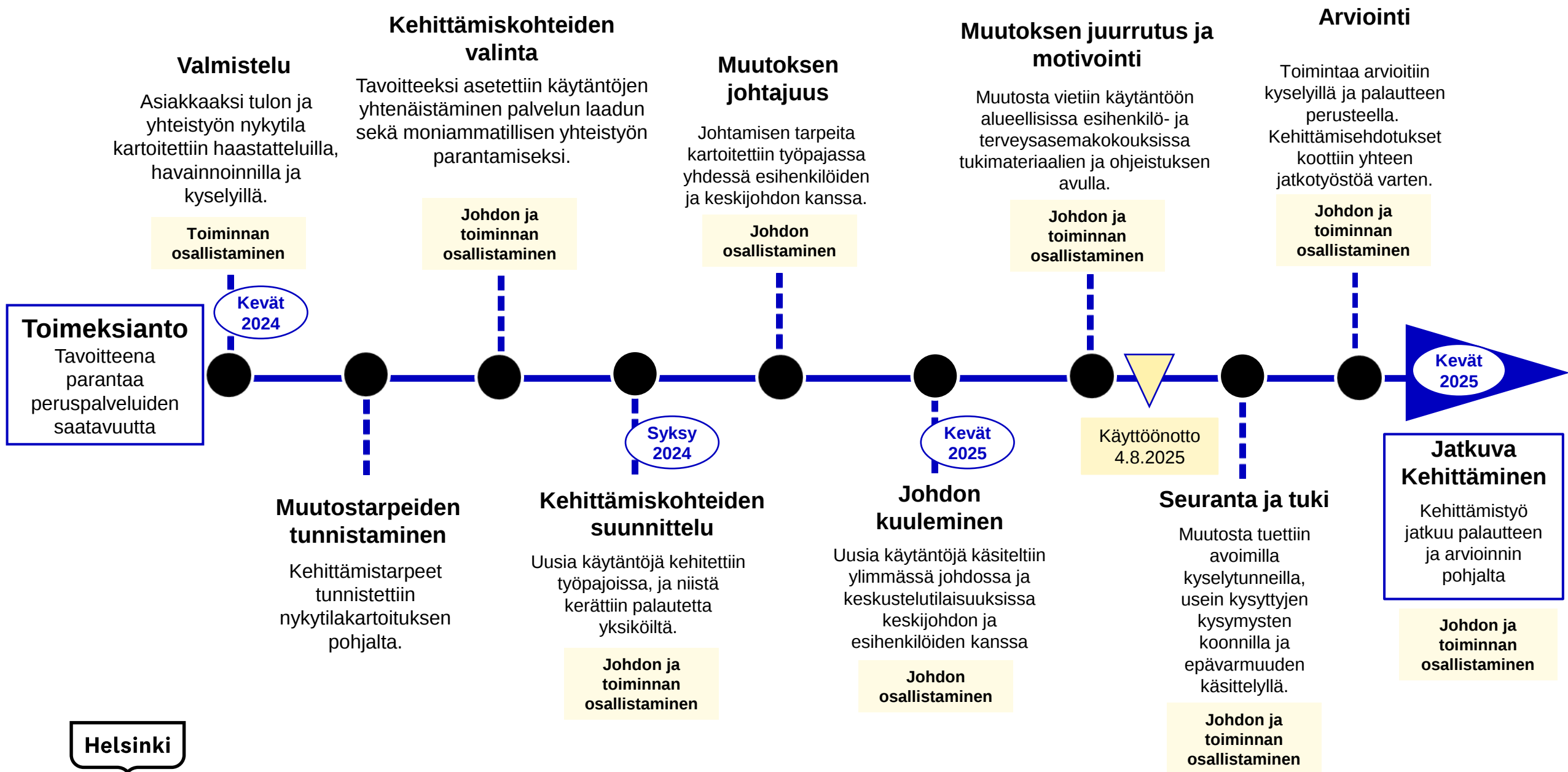
Keväällä 2024 käynnistettiin Helsingin kaupungin terveysasemilla kehittämistyö, jonka tarkoituksena oli parantaa palveluiden saatavuutta sujuvoittamalla terveysasemien asiakkaaksi tuloa. Kehitystyö sisältyi EU-rahoitteisen Helsingin kaupungin kestävän kasvun (RRP) hankkeen Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät -osaprojektiin.

Työ aloitettiin nykytilan kartoituksella asiakkaaksi tulon käytännöistä kaikilla Helsingin kuudella terveysasema-alueella, joihin kuuluu 23 terveysasemaa. Nykytilaa kartoitettiin havainnoimalla ja haastatteleamalla asiakkaaksi tulon prosessiin osallistuvia ammattilaisia ja heidän esihenkilöitään. Lisäksi kyselyjen avulla selvitettiin terveysasemien välistä yhteistyötä sekä terveysasemien yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Kartoitus osoitti, että asiakkaaksi tulon käytännöt vaihtelivat terveysasemien välillä. Tämä voi näyttäytyä palveluiden epätasalaatuisuutena, ja se saattaa hankaloittaa terveysasemien ja muiden palveluiden välistä yhteistyötä sekä asiakasohjausta.

Kartoituksen perusteella tarkemmiksi kehittämiskohteeksi valittiin terveysasemien asiakkaaksi tulon käytäntöjen yhtenäistäminen erityisesti palvelujen välisen yhteistyön ja yhteydenoton näkökulmasta. Yhtenäistäminen toteutettiin ja käyttöön otettiin yhdessä terveysasemien edustajien kanssa.

Kehittämisprosessi



Nykytilan kartoitus

Asiakkaaksi tulon kanavien havainnointi ja ammattilaisten haastattelut

Tavoite: Kerätä tietoa siitä, miten asiakkaaksi tulo tapahtuu eri kanavien kautta sekä tunnistaa sisäisen asiakasohjauksen prosessit ja asiakkaaksi tuloon liittyvät kehittämistarpeet.

- Puhelin ja paikan päällä asiointi (Walk-in)
- Sähköiset asiointikanavat kuten chat, Maisa (sähköinen asiointi- ja ajanvarauspalvelu) sekä Omaolo

Kohderyhmä: Terveysasemien terveydenhoitajat, sairaanhoitajat ja lähiesihenkilöt. Havainnointeja ja haastatteluja tehtiin kaikilla kuudella terveysasema-alueella.

- Havainnointeja tehtiin 256 kappaletta
- Hoitajien haastattelut 39 kappaletta
- Esihenkilöiden haastattelut 12 kappaletta

Kyselyt yhteistyön lähtötilanteesta

(terveysasemien kesken sekä terveysasemien ja muiden palveluiden välillä)

Tavoite: Selvittää, miten yhteistyö toimii eri terveysasemien välillä sekä terveysasemien ja muiden palveluiden välillä.

Kohderyhmä ja vastausmäärät:

- Terveysasemien ammatilliset: 110 vastausta
- Terveysasemien yhteistyökumppanit*: 196 vastausta
- Helsingin päivystysapu: 10 vastausta

Kartoituksessa tunnistetut kehittämiskohteet

Vaihtelevat käytännöt terveysasemilla

- Hoidon tarpeen arviointi
- Kirjaamiskäytännöt
- Asiakasohjaus
- Moniammatillisen yhteistyön toteutuminen

Käyttöön otetut käytännöt

Hoidon tarpeen arviointi		Kiireellinen hoito		Hoidon kirjaaminen	Asiakasohjaus	Moniammatillinen yhteistyö	
Kiireellisyyden määritelmä	Termit	Hoidon järjestäminen	Termit	Kirjaamiskäytännöt	Asiakasohjaus	Yhteystietojen saatavuus	Yhteydenotot
Hoidon tarve ja hoidon kiireellisyyden arvio perustuu ammattilaisen osaamiseen sekä hoidonperusteet.fi-ohjekirjaston ajankohtaiseen tietoon.	Kaikilla terveysasemilla käytetään yhtenäisiä yhteistyötä tukevia nimikkeitä ja termejä.	Kiireellinen hoito järjestetään esisijaisesti asiakkaan omalla terveysasemalla, asiakkaan omassa tiimissä.	Kaikilla terveysasemilla käytetään yhtenäisiä kiireellisen hoidon määritelmiä ja termejä.	Terveysasemille on käytössä yhtenäiset kirjaamiskäytännöt, jotka on koottu kirjaamisoppaaseen	Terveysasemilla asiakkaan hoito ja asiakasta koskevat yhteydenotot hoidetaan ensisijaisesti asiakkaan omassa tiimissä. Asiakasohjausta tuetaan moniammatillisilla, palveluyhdyspinnat ylittävillä hoitopoluilla.	Kaikkien terveysasemien yhteydenotto- ja konsultointisivut sekä puhelinluettelot noudattavat yhtenäistä rakennetta ja ovat ajantasaiset.	Muista palveluista tai toiselta terveysasemalta tulevat yhteydenotot ohjataan yhtenäisen mallin mukaisesti kaikilla terveysasemilla.

Aiemmin terveysasemien keskinäistä sekä niiden yhteistyötä muiden sote-palvelujen välistä yhteistyötä vaikeutti se, että kaupungin 21 terveysasemalla oli keskenään erilaiset käytännöt yhteistyön ja yhteydenottojen hoitamiseen. Yhtenäiset käytännöt parantavat hoidon jatkuvuutta ja sujuvoittavat palveluiden yhteistyötä ja yhteensovittamista eri toimijoiden välillä.

Asiakasohjausta tukevat moniammatilliset hoitopolut

- Työstetty asiakkaan hoitopolku tilanteessa, jossa asiakas hakautuu terveysasemalle mielenterveysoireen takia.
- Tehty erilliset hoitopolut aikuisille ja nuorille
- Hoitopolkuja on työstetty moniammatillisessa työryhmässä, yhdessä psykiatrian kanssa
- Tavoitteena on, että asiakkaasta otetaan koppi heti ensimmäisessä kontaktissa ja asiakas saa tasalaatuista hoitoa, oikea aikaisesti, oikean ammattilaisen toimesta
- Hoitopolut selkeyttävät potilaan hoidon kulkua ja vähentää päällekkäisyyksiä
- Hoitopolun osana terveysasemilla on otettu systemaattiseen käyttöön terapianavigaattori ja interventionavigaattori osaksi hoidon tarpeen arviointiprosessia

Selkeä ja yhtenäinen hoitopolku varmistaa, että asiakas saa tasalaatuista, oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista hoitoa ilman viiveitä tai päällekkäisyyksiä.

Ajanvarauksen kehittäminen ja yhdenmukaistaminen

Nykytila:

Terveysasemilla on käytössä yhteensä seitsemänkymmentä eri ajanvarauspohjaa. (Ajanvarauspohja on potilastietojärjestelmässä käytössä oleva ennalta määritelty aikataulurakenne, jota ammattilaiset käyttävät vastaanotto- ja muiden aikojen varaamiseen.)

Ajanvarauspohjien käyttötarkoitukset vaihtelevat eri yksiköiden välillä.

Kehittämiskohteet:

- Määritellään kaikille terveysasemille yhtenäiset ajanvarauspohjat ja niiden käyttötarkoitukset:
 - Hoitajien ajanvarauspohjat
 - Lääkärien ajanvarauspohjat
 - Maisa-ajanvarauspohjat (Maisa sähköinen asiointi- ja ajanvarauspalvelu)

Tavoitteet:

- Asiakkaalle varatun ajan kesto vastaa todellista tarvetta.
- Ajanvaraus toimii joustavammin yksiköiden välillä.
- Terveysasemat saavat raportointitietoa resurssien käytöstä.

Yhtenäiset ajanvarauskäytännöt parantavat hoidon sujuvuutta, tehostavat resurssien käyttöä ja mahdollistavat yksiköiden välisen vertailun, esimerkiksi vastaanottoaikojen käytössä toistuviin hoitotarpeisiin. Näin voidaan tunnistaa alueellisia eroavaisuuksia ja kehittää toimintaa yhdenmukaisemmaksi.

Ammattilaisten osallistaminen ja muutoksen tuki

Osallistaminen: Terveysasemien ammattilaiset otettiin mukaan kehittämistyöhön jo varhaisessa vaiheessa. Yhteistyö heidän kanssaan jatkui koko kehittämisprosessin ja käyttöönoton ajan. Osallistamista toteutettiin eri tavoin: työpajoissa, sähköisillä kyselyillä, avoimissa keskustelutilaisuuksissa sekä johdon kokouksissa.

Juurruttaminen: Käytäntöjen juurruttaminen toteutettiin terveysasemakohtaisesti, ja räätälöitiin yksiköiden yksilöllisten tarpeiden mukaan hyödyntämällä olemassa olevia kokousrakenteita, kehittämisverkostoja sekä tuki- ja ohjemateriaaleja.

Muutoksen tuki: Ammattilaisille järjestettiin avoimia tukitunteja, joissa he saattoivat käsitellä epäselviä asioita ja pohtia epävarmuuksia. Tukitunneilla esiin nousseista kysymyksistä koottiin usein kysytyjen kysymysten kokoelma.

Arviointi ja jatkokehittäminen: Yhtenäistettyjen käytäntöjen toimivuutta ja juurtumista arvioidaan ammattilaisille suunnattujen kyselyjen sekä heidän antamansa palautteen ja kehittämis ehdotusten perusteella.

Laaja osallistaminen, tuki ja jatkuva arviointi varmistavat, että uudet käytännöt juurtuvat käytäntöön ja kehittyvät edelleen palautteen pohjalta.

Mitä opimme?

Muutoksen onnistunut läpivienti edellyttää johdon vahvaa sitoutumista. Esihenkilö vastaa muutoksen viestinnästä, aikataulutuksesta, resurssien kohdentamisesta ja juurruttamisesta yksikköön hyödyntäen olemassa olevia kehittämis- ja kokousrakenteita.

Työntekijöiden sitoutuminen muutokseen vahvistuu, kun kehittämistarpeet tunnistetaan jo lähtötilanteessa yhdessä potilastyötä tekevien ammattilaisten kanssa. Tämä luo perustan toiminnanmuutoksen käynnistymiselle.

Muutoksesta viestimisen sekä ohjeiden tulee olla selkeitä ja yhdenmukaisia. Viestintää ja ohjeiden läpikäyntiä tulee toistaa säännöllisesti, jotta kaikki omaksuvat muutoksen sisällön.

Tukitoimia, kuten tukitunteja, tarvitaan myös käyttöönoton jälkeen, jotta muutos juurtuu pysyväksi käytännöksi.

Muutoksen tulee olla joustava, jotta käyttöönotettua mallia voidaan kehittää edelleen saadun palautteen pohjalta.

Yhtenäistäminen ei ole ollut vain tekninen, vaan myös kulttuurinen muutos. Muutoksen vakiintuminen vaatii aikaa, vuoropuhelua ja johdonmukaista tukea.