

Muut asiat

Yleisltk 19.02.2026 § 23

Päätös

Merkittiin tiedoksi.

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 12.48.

Esittelijä

yleisten palveluiden toimialajohtaja

Päätösehdotus

Yleisten palveluiden lautakunta merkitsee tilannekuvan tiedoksi.

Valmistelu

Päivystysapu omana toimintana nyt noin vuoden, tilannekuva

Päivystysapu 116 117 siirtyi omaksi toiminnaksi -palvelu parani ja kustannukset laskivat

Pohjois-Savon hyvinvointialue otti Päivystysapu 116 117 -puhelinpalvelun omaksi toiminnakseen helmikuussa 2025. Muutos paransi palvelun laatua, vahvisti yhteistyötä päivystyksen ja muun akuuttihoidon kanssa sekä toi merkittäviä kustannussäästöjä.

Toiminta käynnistyi suunnitellusti

Päivystysapu 116 117 käynnistyi omana toimintana 10.2.2025 klo 12. Toiminnan valmistelussa perustettiin työpisteet Kuopioon, Iisalmeen ja Varkauteen. Henkilöstölle järjestettiin viikon mittainen perehdytys. Mukana olivat takaisinsoittojärjestelmä, potilastietojärjestelmät, hoidonperusteet.fi-alusta ja alueellisten palveluketjujen kokonaisuus.

Ensimmäisessä vaiheessa yksikössä työskenteli 15 sairaanhoitajaa. Kun toiminta vakiintui, henkilöstömäärä tiivistyi 12 henkilötyövuoteen. Vuodelle 2026 resurssiksi on vakiinnutettu yhdeksän (9) henkilötyövuotta. Toiminnan käyttöönotto sujui hallitusti ja suunnitellusti. Kokoneiden sairaanhoitajien mukanaolo oli ratkaisevaa alusta lähtien ja heidän vahva osaamisensa hoidon tarpeen arvioinnista loi hyvän perustan palvelun laadulle.

Asiakkaalle sujuvampi ja täsmällisempi palvelu

Omana toimintana Päivystysapu voitiin integroida tiiviimmin osaksi päivystyksen hoidon tarpeen arviointia. Paikallinen henkilöstö tuntee alueen palvelurakenteen ja toimipisteiden tilanteet, mikä paransi ohjausten laatua. Vuonna 2025 palvelussa käsiteltiin yli 70 000 puhelua. Päivystyksistä saadun palautteen mukaan potilaat ohjautuivat aiempaa tarkemmin oikeaan yksikköön ja oikealla kiireellisyydellä. Myös hätäkeskus kertoi, että ei-kiireelliset puhelut vähentyivät ja Päivystysapu 116 117-palvelusta siirretyt puhelut olivat asianmukaisia.

Henkilöstölle joustavampi ja monipuolisempi työympäristö

Toiminnan siirtyessä omaksi henkilöstölle avautui mahdollisuus hybridimalliseen etätyöhön. Etätyötä varten luotiin omat ohjeet ja tietosuojakäytännöt. Lisäksi jokainen työntekijä kävi erillisen etätyökeskustelun esihenkilön kanssa. Työkierto päivystyksen ja puhelinpalvelun välillä mahdollisti osaamisen jakamisen ja kuormituksen tasaamisen. Päivystysaputyö soveltui myös osatyökykyisille työntekijöille, jotka eivät voi tehdä fyysisesti kuormittavaa potilastyötä.

Resursointi perustuu asiakasvirtoihin

Palvelussa hyödynnettiin alusta asti tuntikohtaista puheludataa. Sen avulla määritettiin vuorokaudenajat, jolloin puheluita tulee eniten ja työvuorot porrastettiin vastaamaan todellista tarvetta. Tämä vähensi ruuhkia ja piti jonotusajat hallinnassa.

Ensihoitoa koulutettiin tukemaan puhelinpalvelua ruuhkahuipuissa, mikä lisäsi toiminnan joustavuutta.

Laadukas hoidon tarpeen arvio vähentää päällekkäistä työtä

Päivystysavun hoidon tarpeen arvion laadun koettiin parantuneen, kun arvioita teki alueen palvelut ja hoitoketjut tunteva henkilöstö. Tämä vähensi turhia käyntejä ja kevensi päivystyksen ruuhkia. Päällekkäinen työ hätäkeskuksen kanssa väheni.

Säästötavoitteita on saavutettu onnistuneesti. Toiminnan vakiinnuttua omaksi, työn sujuvuus parani ja resurssien käyttöä tehostettiin. Puhelujen tuntikohtainen dataseuranta antoi mahdollisuuden sijoittaa resurssit tehokkaasti, samalla vähentäen hiljaisen ajan ylikapasiteettia. Laadukas hoidon tarpeen arvio ja oikea-aikainen ohjaus ovat vähentäneet turhia käyntejä ja päällekkäistä työtä, keventäen koko palveluketjun kuormitusta ja tuottaen säästöjä.