



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

## Kauniaisten terveysaseman takaisinsoittojärjestelmä

**16.10.2024**

# Järjestelmä uudistus huhtikuussa 2024

## Ennen uudistusta

- 1 yleinen numero
- 8 hoitovastaavien numeroa
- Rokotusajanvaraus erikseen
- Ei kiireellisyysluokitusta, puhelut käsittelyyn tulojärjestyksessä

## Uudistuksen jälkeen

- 1 numero
- Neljä eri kategoriaa: ajanperuutus, päivystys, kiireetön, rokotukset
- Kiireellisyysluokitus: päivystyspuheluita priorisoidaan

## Miten puhelinasiointi toimii?



Soita numeroon  
09 47636 400

Valitse kieli,  
jolla haluat asioida

- 1 suomi
- 2 ruotsi
- 3 englanti

Valitse terveysasemasi  
Kauniainen valinta **4**

Valitse,  
mitä asiointisi koskee

- 1 Ajanperuutus
- 2 Päivystyksellinen asia
- 3 Kiireetön asia
- 4 Rokotus

Numerosi tallentuu järjestelmämme ja soitamme sinulle takaisin mahdollisimman pian.

### Linja on avoinna

- kiireettömissä asioissa ma-pe klo 8-15.30
- kiireellisissä asioissa ma-pe klo 8-16

Käytössämme on takaisinsoittopalvelu.

Tekstiviestipalvelu kuulo- ja puhevammaisille: 045 7397 9998

## Hur fungerar telefontjänsten?



Ring numret  
09 47636 400

Välj språket du vill använda för att uträtta ditt ärende

- 1 finska
- 2 svenska
- 3 engelska

Välj din hälsostation för Grankulla välj **4**

Välj vad ditt ärende gäller

- 1 Avbokning av tid
- 2 Ärende som gäller jourvård
- 3 Icke-brådskande ärende
- 4 Vaccinering

Ditt nummer sparas i vårt system och vi ringer upp dig så fort som möjligt.

### Linjen är öppen

- i icke-brådskande ärenden mån-fre kl. 8-15.30
- i brådskande ärenden mån-fre kl. 8-16

Vi använder ett system för återuppringning.

SMS-tjänst för personer med hörsel- eller talskada: 045 7397 9998

# Takaisinsoitto

- Soitamme takaisin kaksi kertaa.
  - Vain poikkeustilanteessa soitamme kerran, tällöin laitamme tekstiviestin tiedoksi. Päivystyspuheluihin aina kaksi soittoa.
- Kaikissa yhteydenotoissa toteutetaan hoidon tarpeen arvio.
- Tarvittaessa asia viedään eteenpäin lääkärille, lääkäri arvioi vastaanoton tarpeen.
- Hoitajan vastaanottoja (esim injektio-aika, ompeleiden poisto) voi varata myös Maisa-viestin kautta.



# Poikkeustilanteita

- Asiakas ei tee kaikkia takaisinsoittojärjestelmän valintoja: Puhelu tallentuu silti järjestelmään yleiselle linjalle, ja sieltä puhelu ohjataan omalle terveysasemalle.
- Puhelimesta ei pysty soittamaan terveysasemalle: Tarkista valinnat, ja varsinkin estetyt yhteyshenkilöt.
- Puhelimeen ei pysty soittamaan terveysasemalta: Tarkista asetukset ja mahdolliset estot.
- Lääkärit soittavat pääsääntöisesti terveysaseman numerosta.



## Pääkohtia tilastoista

- Väestövastuu noin 12 500 henkilöä (kauniaislaiset ja hoitovastuun siirtäjät)
- Kuukaudessa noin 1800 kpl yhteydenottoja puhelimitse
- Viikossa noin 400 kpl yhteydenottoja puhelimitse
- Suurin osa pyynnöistä päivystys- ja kiireetön-linjalla (noin puolet ja puolet, murto-osa muita)

# Saapuneet puhelut

## Saapuneiden puheluiden määrä

Vuosi	2024																				Yhteensä		
Kuukausi	syyskuu																				Yhteensä		
Päivä	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	23	24	25	26	27		
Alue/yksikkö	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe	su	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe		
<b>Koillinen</b>	103	90	102	68	62	111	80	65	80	75	1	128	80	75	69	61	101	91	94	77	75	1 688	1 688
Kauniainen	103	90	102	68	62	111	80	65	80	75	1	128	80	75	69	61	101	91	94	77	75	1 688	1 688
<b>Yhteensä</b>	103	90	102	68	62	111	80	65	80	75	1	128	80	75	69	61	101	91	94	77	75	1 688	1 688

## Saapuneiden puheluiden määrä

Vuosi	2024										Yhteensä	
Kuukausi	syyskuu					lokakuu					Yhteensä	
Päivä	30	1	2	3	4	7	8	9	10	11		
Alue/yksikkö	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe		
<b>Koillinen</b>	114	89	83	73	71	95	74	72	80	73	824	824
Kauniainen	114	89	83	73	71	95	74	72	80	73	824	824
<b>Yhteensä</b>	114	89	83	73	71	95	74	72	80	73	824	824

# Hoidetut puhelut

## Hoidettujen puheluiden määrä

Vuosi	2024																					Yhteensä
Kuukausi	syyskuu																				Yhteensä	
Päivä	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	23	24	25	26	27	Yhteensä
Alue	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe	su	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe	
☐ Koillinen	97	94	152	67	48	64	89	58	103	42	126	121	84	76	88	63	114	104	67	109	71	1 837
☐ Kauniainen	97	94	152	67	48	64	89	58	103	42	126	121	84	76	88	63	114	104	67	109	71	1 837
<b>Yhteensä</b>	<b>97</b>	<b>94</b>	<b>152</b>	<b>67</b>	<b>48</b>	<b>64</b>	<b>89</b>	<b>58</b>	<b>103</b>	<b>42</b>	<b>126</b>	<b>121</b>	<b>84</b>	<b>76</b>	<b>88</b>	<b>63</b>	<b>114</b>	<b>104</b>	<b>67</b>	<b>109</b>	<b>71</b>	<b>1 837</b>

## Hoidettujen puheluiden määrä

Vuosi	2024											Yhteensä	
Kuukausi	syyskuu					lokakuu					Yhteensä		
Päivä	30	Yhteensä	1	2	3	4	7	8	9	10	11	Yhteensä	
Alue	ma		ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe		
☐ Koillinen	111	111	87	84	105	89	81	51	53	89	55	694	805
☐ Kauniainen	111	111	87	84	105	89	81	51	53	89	55	694	805
<b>Yhteensä</b>	<b>111</b>	<b>111</b>	<b>87</b>	<b>84</b>	<b>105</b>	<b>89</b>	<b>81</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>89</b>	<b>55</b>	<b>694</b>	<b>805</b>



# Puheluviihteet

- Kiireetön linja:

Takaisinsoiton viiveen mediaani, päivissä, per viikko																	
Valittu linja: Kiireetön																	
Viikko	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
<input type="checkbox"/> <b>Koillinen</b>																	
Kauniainen	1,0	0,1	0,5	0,2	1,1	0,0	0,2	0,8	2,0	2,5	3,2	2,4	4,0	1,8	1,0	1,0	2,1

- Päivystyslinja:

Takaisinsoiton viiveen mediaani, päivissä, per viikko																		
Valittu linja: Päivystys																		
Viikko	13	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
<input type="checkbox"/> <b>Koillinen</b>																		
Kauniainen	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0

- Kiireettömälle linjalle puhelun voi jättää klo 8-15.30 välillä.
- Päivystyslinja on auki klo 8-16.

# Hoitajien työnjako

- ❖ 7 sairaanhoitajaa
- ❖ 1 terveydenhoitaja
- ❖ 1 lähihoitaja
  
- ❖ Puhelintyössä sairaanhoitajat ja terveydenhoitaja
- ❖ Joka päivälle jaettu työvuorot
- ❖ Vuoroja puhelimesta, päivystyksessä, vastaanotoilla
  
- ❖ Ajoittain ruuhkaa saatetaan purkaa iltaisin/viikonloppuisin



# Asiointikielen huomiointi

- ❖ Tällä hetkellä kaksi ruotsia puhuvaa hoitajaa
- ❖ Kolme hoitajaa koulutuksessa
- ❖ Vuoroista ja satunnaisista poissaoloista johtuen aina ei ole ruotsinkielistä hoitajaa saatavilla

# Potilastoimisto

- Potilastoimisto on auki klo 8-12.
- Poikkeustilanteessa laitamme ilmoituksen luukulle.
- Potilastoimistossa hoidetaan asiakirjoihin liittyviä asioita, yleistä neuvontaa.
- Akuutissa hätätilanteessa voi hakeutua suoraan arvioon, muutoin hoidon tarpeen arvio ja ajanvaraus vastaanotolle puhelimitse.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Kiitos, tack!

**Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:**

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Kiitos, tack!

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

