

Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintovirasto  
PL 200  
65101 Vaasa

LSSAVI/6621/2018

Asian muut diaarinumerot: LSSAVI/3692/2018, LSSAVI 5203/2018, LSSAVI 6598/2018, LSSAVI 5653/2018, LSSAVI/7000/2019, LSSAVI/8110/2019 ja 10456/2020

Suun terveydenhuollon hoitoon pääsy Tampere-Oriveden yhteistoiminta-alueella

Annettu määräys:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon ajanvarauksen käytäntö soittaa takaisin potilaalle 2-4 arkipäivän kuluessa ei ole terveydenhuoltolain 51 §:n mukainen. Aluehallintovirasto antaa Tampereen kaupungille kansanterveystalvin 43 §:n 1 momentin perusteella määräyksen siihen, että välittömän yhteydensaannin toteutuminen tulee saattaa terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin edellyttämälle tasolle. Soittopyynnön jättäneelle potilaalle tulee soittaa takaisin saman päivän aikana terveyskeskuksen aukioloaikana. Tarvittavat toimenpiteet on suoritettava 30.4.2021 mennessä.

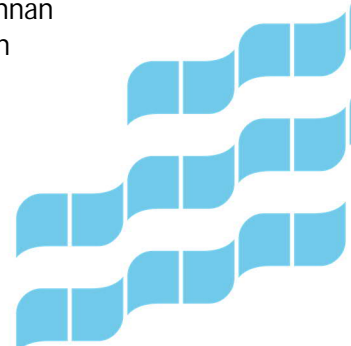
Toimenpiteet takaisinsoiton turvaamiseksi saman päivän aikana:

Toiminnan kuvaus:

Tampereen kaupungin järjestämässä suun terveydenhuollossa tapahtui vuoden 2021 alussa suuri muutos. Kaupungin ostopalveluiden uudet hankintasopimukset aiheuttivat hoitopaikan muutoksia aikuisasiakkaille. Saapuvien puhelujen määrät ovat olleet korkealla tasolla koko alkuvuoden 2021 (liite 1. DNA:n viranomaisraportti, maaliskuu 2021).

Saapuvia puheluita on ollut keskimäärin 9 300 puhelua/kk. Puheluiden vastausprosentin keskiarvo 97 %. Puhelujen määrällistä kasvua on tapahtunut myös vuoteen 2020 verrattuna. Takaisinsoittojen osalta soittopyyntöihin on vastattu tammi-helmikuun 2021 aikana saman tai seuraavan arkipäivän kuluessa.

Maalis- huhtikuussa 2021 soittopyyntöihin on vastattu pääosin saman päivän aikana. Tammi-maaliskuun aikana toimenpiteet puhelinpalvelun vasteajan ja takaisinsoittojen turvaamiseksi ovat keskittyneet pääosin sähköisten palveluiden kehittämiseen ja toimenpiteisiin puhelinpalvelun kuormituksen vähentämiseksi oikea-aikaisen asiakaspalvelun turvaamiseksi. Neuvonta- ja ajanvarauspalvelujen toiminnan muutoksien vaikutuksia on arvioitu ja seurattu vasteaikojen toteutumisen avulla.

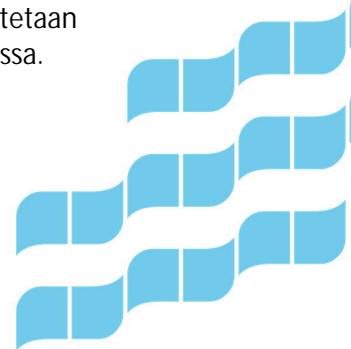


Kokonaistoiminnan osalta nykyisen puhelinoperaattorin (DNA) ajoittaiset tekniikan ongelmat vaikuttavat osaltaan palvelukokonaisuuteen. Teknisten ongelmien ruuhkavaikutuksia on hallittu mm. joustavan työvuorosuunnittelun avulla.

Tammi-huhtikuun 2021 aikana on tehty seuraavia toimenpiteitä takaisinsoiton turvaamiseksi saman päivän aikana (tilannekatsaus 14.4.2021)

- Jo aiemmin suunniteltu tekstiviestipalvelu kiireettömään hammashoidon jonoon asetetuille aikuisasiakkaille otettiin käyttöön; asiakas saa tekstiviestinä ennakkotiedon tulevasta jonotusajastaan ja ajankohdasta hoitoon pääsulle. Sama tieto on annettu jo puhelimitse. Tekstiviestin tavoitteena on asiakasinformaation lisääminen, epätietoisuuden vähentäminen ja vähentää asiakkaan tarvetta tiedustella puhelimitse omasta hoitoon pääsystä.
- Saman päivän aikana samalle päivälle itsepalveluna varattavia hammashoidon kiireaikoja lisättiin maaliskuussa 2021 sähköiseen verkkoasiointiin. Aiemmin sähköisen asioinnin kautta on ollut varattavina oman toiminnan peruutusaikoja. Itsepalveluvaraus on saman päivän ajoille ollut toimivaa ja nyt myös ostopalvelusopimusten kiireaikoja lisättiin itsepalveluun noin 100/ viikko. Ajat ovat asiakkaalle sähköisesti varattavissa, peruttavissa ja siirrettävissä. Tavoitteena on puhelinpalvelun kuormituksen vähentäminen.
- Sähköisesti varattaviin aikoihin on lisätty uutena palveluna mahdollisuus varata hoitosuunnitelman mukaisia aikoja suuhygienisteille. Sähköisen asioinnin tavoitteena on lisätä asiakkaiden mahdollisuutta valinnanvapauteen ja siirtää aikojen varausta pois puhelinpalvelusta.
- Kevään 2021 aikana on pyritty aiempaa tarkemmin ennakoimaan puhelinpalvelun kysynnän vaihtelua. Työvuorosuunnittelua on kehitetty ja tämän yhteydessä on tehty 0,5 henkilötyövuoden resurssilisäys puhelinpalvelun takaisinsoittopalveluun
- Verkkoasioinnin mahdollisuudesta on tiedotettu sekä ajanvarauspuhelimien jonotustiedotteissa että Tampereen kaupungin verkkosivuilla. Asiakkaille kirjeitse lähetettävissä ajanvarauksissa on tietoa ja ohjeita verkkoasioinnista. Hammaslääkäreiden tekemien hoitosuunnitelmien sisältämää informaatiota on pyritty yhdenmukaistamaan niin, että hoitosuunnitelmasta käy ilmi seuraavan ennakoidun hammaslääkärikäynnin tai suuhygienistikäynnin suositeltu ajankohta, jotta asiakas saa tiedon myös Omakannan kautta. Tämä muutos saattaa muuttaa puhelintiedustelujen määrää.
- Suunnitelman mukaan uutena palveluna 1.6.2021 alkaen lasten ja nuorten oikomishoidon ajanvaraus, ajansiirrot ja peruutukset siirtyvät verkkoasiointiin. Tekniset ja toiminnalliset valmistelut ovat parhaillaan käynnissä.
- Tampereen kaupungin puhelinoperaattori vaihtuu vuonna 2021. Huhtikuussa on käynnistetty puhelinoperaattorin vaihtumiseen liittyvä kehittämispalaveri asiakaslähtöisten ja sähköisten palvelumallien mahdollisuuksista puhelinpalvelussa. Tavoitteena on puhelinpalvelun laadun hallinta, asiakassegmentointi ja raportoinnin sisällön hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.

Edellä kuvattujen toimenpiteiden vaikutusten arviointia toimintaan seurataan päivä- ja viikkotasolla. Lisäksi puhelinpalvelun teknisiä uusia mahdollisuuksia kartoitetaan yhteistyössä pian vaihtuvan puhelinoperaattorin (Telia) asiantuntijoiden kanssa.



Annettu määräys:

Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupungin suun terveydenhuollosta ei ole ollut antaa tarkempaa hoitoon pääsyn ajankohtaa tai potilasta on pyydetty soittamaan seuraavana päivänä uudestaan ajan saamiseksi. Aluehallintovirasto toteaa, että käytäntö ei ole potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukainen. Aluehallintovirasto antaa Tampereen kaupungille määräyksen siihen, että potilaalle tulee ilmoittaa hoitoon pääsyn ajankohta potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n edellyttämällä tavalla. Tarvittavat toimenpiteet on suoritettava 30.4.2021 mennessä. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto velvoittaa Tampereen kaupunkia antamaan 14.5.2021 mennessä jatkoselvityksen asiasta.

Asiakasohjaus 14.4. 2021:

Tutkimusjonoon asettaessa asiakkaalle annetaan suullinen tieto tutkimusjonoon asettamisesta ja jonotusajan kestosta. Tällä hetkellä käytössä on kaksi jonoa, joihin asetetaan ammattihenkilön tekemän esihaastattelun ja asiakirjojen perusteella. Tieto ennakoidusta jonotusajan pituudesta (1-6 kk) sisältyy tähän keskusteluun, samoin tieto asiakkaalle kotiin saapuvasta ajanvarauskirjeestä. Tämän lisäksi kaikille jonoon asetetuille asiakkaille lähtee tekstiviesti, jossa informoidaan ennakoitu jonotusaika.

Tekstiviestin sisältö:

"Olet Tampereen kaupungin suunterveydenhuollon jonossa. Ilmoitamme vastaanottoajastasi heti, kun sen ajankohta on varmistunut. Keskimääräinen odotusaika hoitoon pääsyyn on tällä hetkellä x kk."

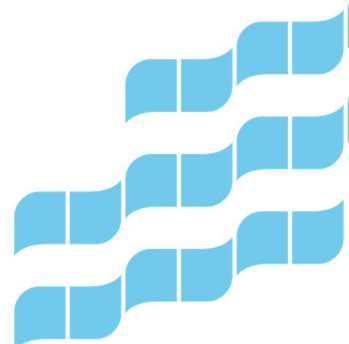
Huomion kiinnittäminen:

Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupunki ei julkaise kiireettömän hammashoidon odotusaikoja erikseen jokaisesta kaupungin hammashoitolasta. Aluehallintovirasto kiinnittää Tampereen kaupungin huomiota siihen, että Tampereen kaupungin tulee julkaista hammaslääkärin odotusajat erikseen jokaisesta kaupungin hammashoitolasta terveydenhuoltolain 55 §:n edellyttämällä tavalla.

Tampereen kaupunki ryhtyy julkaisemaan odotusajat erikseen jokaisesta Tampereen kaupungin aikuishammashoidon hammashoitolasta. (Liite 2.)

Johanna Loukaskorpi  
apulaispormestari

Lisätiedot Eeva Torppa-Saarinen  
johtava ylihammaslääkäri  
Tampereen kaupunki  
Suun terveydenhuolto  
puh. 050 516 4018  
s-posti: etunimi.sukunimi@tampere.fi



Sosiaali- ja terveystyö  
Vastaanotto/Suun terveydenhuolto

Selvitys

4 (4)

3.5.2021

TRE: 5133/06.00.02/2018

Liitteet: Liite 1. DNA:n viranomaisraportti maaliskuu 2021  
Liite 2. Suun terveydenhuollon jonotusaika hammaslääkärin tutkimukseen,  
hoitoloittain

