



Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveystyöyksikkö

Tampereen kaupunki
Kaupunginhallitus
PL 487
33101 Tampere

kirjaamo@tampere.fi

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

Asia

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on valvonut 26.7.2018 lähtien Tampere-Oriveden yhteistoiminta-alueen kiireettömän hoitoon pääsyn (ns. hoitotakuun) toteutumista. Valvontaprosessin aikana Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on antanut kolme päätöstä (4.10.2018, 15.1.2020 ja 10.2.2021).

Kolmannessa päätöksessään (10.2.2021) Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antoi määräyksen Tampereen kaupungille siitä, 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 tullut tehdä 30.4.2021 mennessä. Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon ajanvarauksen käytäntö soittaa takaisin potilaalle 2-4 arkipäivän kuluessa ei ollut terveydenhuoltolain 51 §:n mukainen. Lisäksi ongelmana on ollut se, ettei kaupungin suun terveydenhuollosta ole annettu tarkempaa hoitoon pääsyn ajankohdasta tai potilasta on pyydetty soittamaan seuraavana päivänä uudestaan ajan saamiseksi. Päätöksessään aluehallintovirasto toteaa, että käytäntö ei ole potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukainen. Aluehallintovirasto antoi Tampereen kaupungille määräyksen siihen, että potilaalle tulee ilmoittaa hoitoon pääsyn ajankohta potilaan asemasta ja

LÄNSI- JA SISÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa

puh. 0295 018 450
kirjaamo.lansi@avi.fi
www.avi.fi

Jyväskylän toimipaikka
Hannikaisenkatu 47

Tampereen toimipaikka
Yliopistonkatu 38



oikeuksista annetun lain 4 §:n edellyttämällä tavalla. Tarvittavat toimenpiteet on tullut tehdä 30.4.2021 mennessä.

Lisäksi Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto kiinnitti (10.2.2021) Tampereen kaupungin huomiota siihen, että kaupungin tulee julkaista hammaslääkärin odotusajat erikseen jokaisesta kaupungin hammashoitolasta terveydenhuoltolain 55 §:n edellyttämällä tavalla. Aluehallintovirasto velvoitti kaupunkia antamaan 14.5.2021 mennessä jatkoselvitykset siitä, mihin toimenpiteisiin Tampereen kaupunki on ryhtynyt välittömän yhteydensaannin toteuttamiseksi soittopyyntöihin vastaamisessa saman päivän aikana ja kiireettömään hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittamisesta potilaalle. Tampereen kaupungin apulaispormestari Johanna Loukaskorven antama jatkoselvitys saapui aluehallintovirastoon 6.5.2021.

Valvontaprosessin aikana ongelmana on ollut etenkin välitön yhteydensaanti ja hoitoon pääsyn ajan saaminen. Ajanvarauksessa asiakkaalle ei ole ollut antaa kiireettömään hoitoon pääsyn ajankohtaa, asiakasta on kehoitettu ottamaan yhteyttä uudestaan myöhemmin ilmoitettuna ajankohdanta, asiakkaat ovat joutuneet soittamaan ajanvaraukseen useita kertoja saadakseen ajan kiireettömään hoitoon, soittopyynnön jättäneelle asiakkaalle on soitettu takaisin 2-4 arkipäivän kuluessa.

Aluehallintovirasto on vastaanottanut kesällä 2021 (7.7.2021) uuden epäkohtailmoituksen, jonka mukaan asiakas oli saanut vastauksen siitä, että asiakkaalle ilmoitetaan hoitoon pääsyn aika 4 kuukauden kuluessa. Hammaslääkärin aikaa ei voitu antaa heti.

Aluehallintovirasto on vastaanottanut 2.6.2021 Valviran välittämät perusterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn tiedot. Aluehallintovirastojen ja Valviran yhteisen valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelman 2020–2023 mukaisesti aluehallintovirasto valvoo laissa säädettyjen kiireettömään hoitoon pääsyn määräaikojen toteutumista terveyskeskuksien perusterveydenhuollossa ja suun terveydenhuollossa. Valvonnan tietoperustana käytetyn THL:n AvoHilmo-aineiston ja THL:n tiedonkeruun (huhtikuu 2021) mukaan



välitön yhteydensaanti Tampereen kaupungin perusterveydenhuollossa on ollut 59 %.

*Tampereen kaupungin apulaispormestari Loukaskorven antama selvitys
6.5.2021*

Selvityksen mukaan 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. Saapuvia puheluita on ollut keskimäärin 9300 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. Kokonaistoinnin osalta nykyisen puhelinoperaattorin (DNA) ajoittaiset tekniikan ongelmat vaikuttavat osaltaan palvelukokonaisuuteen. Tampereen kaupungin puhelinoperaattori vaihtuu vuonna 2021.

Selvityksen mukaan 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 ennakoitusta 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 on seuraava:



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

Selvityksen liitteenä on DNA:n raportti. Raportista käy ilmi seuraavaa:

Palveluun saapuneet puhelut = 8982

Henkilön vastaamat puhelut alle 5 min = 0

Jonoon päätyneet puhelut alle 5 min = 8832

THL-määrittysten mukaisesti vastatut puhelut, joissa on huomioitu aikioloaikana 5 min sisällä henkilön vastaamat, tai mikäli käytössä on takaisinsoitto, johon päätyneet takaisinsoittotiedotteen kuulleet henkilöt = 8832

Palveluun saapuneet puhelut (Jos samasta numerosta on päivän aikana soitettu useaan kertaan lasketaan se yhdeksi soitoksi) = 8982

Henkilön vastaamat puhelut alle 5 min = 1968

Jonoon päätyneet puhelut alle 5 min = 8832.

Aluehallintovirasto toteaa, että raportti ajanvaraspuheluista on epäselvä, koska tietoja ilmoitetaan kahteen kertaan. Toisessa kohtaa henkilön vastaamat puhelut alle 5 min on 0, mutta toisessa kohtaa luku on 1968.

Tampereen kaupungin internet sivujen mukaan <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/suun-terveydenhuolto.html>

(luettu 6.8.2021) ajanvaraus kaikkiin hammashoitoloihin ja hammasröntgeniin: puhelin 03 5657 0100, ma-pe klo 8-17. Kiireettömissä asioissa voit jättää soittopyynnön ma-pe klo 9-12. Soittopyyntöihin vastataan mahdollisimman pian.

Tesoman hammashoitolan yli 18-vuotiaat asiakkaat: puhelin 040 500 0990, ma – pe klo 8-16.

HARKITTAVAT TOIMENPITEET

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto arvioi annetun selvityksen perusteella alustavasti, että kyseessä voi olla laiminlyönti terveydenhuoltolain (1326/2010) 4 §:n ja 51 §:n ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 4 §:n ja 12 §:n tai sosiaali- ja terveysministeriön



potilasasiakirjoista annetun asetuksen (298/2009) 18 §:n mukaisissa toimitissa.

Kansanterveyslain (66/1972) 43 §:n mukaan aluehallintovirasto voi antaa määräyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta, jos kansanterveystyö järjestämisessä tai toteuttamisessa havaitaan potilasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia taikka toiminta on muutoin tämän lain tai terveydenhuoltolain vastaista. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava. Aluehallintovirasto voi velvoittaa kunnan tai kuntayhtymän noudattamaan määräystä sakon uhalla.

Kansanterveyslain 44 §:n mukaan aluehallintovirasto voi antaa kunnalle tai kuntayhtymälle virheellisestä toiminnasta vastuussa olevalle viran- tai toimenhaltijalle huomautuksen vastaisuuden varalle, jos kansanterveystyön ohjauksen ja valvonnan yhteydessä todetaan, että kunta tai kuntayhtymä on tämän lain tai terveydenhuoltolain mukaista toimintaa järjestäessään tai toteuttaessaan menetellyt virheellisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä. Aluehallintovirasto voi kiinnittää valvottavan huomiota toiminnan asianmukaiseen järjestämiseen ja hyvän hallintotavan noudattamiseen, jos asia ei anna aiheutta huomautukseen tai muihin toimenpiteisiin.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto tulee harkitsemaan edellä mainittujen uhkasakolla tehostetun määräyksen antamista tai siinä tapauksessa, että asia ei aiheuta määräyksen antamiseen tai hallinnollisen ohjauksen käyttämistä, mikäli annetun lisäselvityksen ja selityksen jälkeen toiminnassa ilmenee puutteita tai muita epäkohtia taikka toiminta on muutoin lainsäädännön vastaista.

LISÄSELVITYSPYYNTÖ SEKÄ ASIANOSAISEN KUULEMINEN

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto pyytää kaupungilta lisäselvitystä asiassa ja varaa sille hallintolain 34 §:n ja uhkasakolain 22 §:n mukaisesti mahdollisuuden antaa asiassa ennen sen ratkaisemista kirjallisen selityksen.



Lisäselvityksessä ja selityksessä pyydetään esittämään vastaus erityisesti seuraaviin seikkoihin:

- THL:n tiedonkeruun (huhtikuu 2021) mukaan välitön yhteydensaanti kaupungin **perusterveydenhuollossa on ollut 59 %**. Jos välittömän yhteydensaannin 80 %:n vähimmäisvaatimus perusterveydenhuoltoon ei ole toteutunut, mikä on ollut syynä ja mihin mahdollisiin toimenpiteisiin kaupunki on ryhtynyt/ryhtyy?
- Aluehallintovirasto pyytää toimittamaan **eritellyn tilastoraportin perusterveydenhuollosta**, josta käy ilmi soitettujen, vastattujen ja vastaamatta jääneiden ja takaisinsoitettujen puheluiden määrä päiväkohtaisesti **elokuussa 2021**
- Annetun selvityksen mukaan suun terveydenhuollossa puheluiden vastausprosentin keskiarvo on ollut 97 %. DNA-raportin mukaan henkilön vastaamat puhelut alle 5 min = 1968, kun palveluun saapuneita puheluita on ollut 8982. Aluehallintoviraston mukaan henkilön vastaamat puhelut lukumäärällisesti on pieni suhteessa saapuneiden puheluiden määrään. Mihin tilastotietoon ilmoitettu 97 % perustuu?
- Mikä on ajantasainen tilanne välittömän yhteydensaannin toteutumisesta **suun terveydenhuollossa elokuussa 2021**. Aluehallintovirasto pyytää toimittamaan **eritellyn tilastoraportin**, josta käy ilmi soitettujen, vastattujen ja vastaamatta jääneiden ja takaisinsoitettujen puheluiden määrä päiväkohtaisesti **elokuussa 2021**
- Aluehallintovirasto on päätöksessään 10.2.2021 todennut, että oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä ei ole hyväksytty menettelyä, jossa jonoon asetetulle potilaalle on kerrottu, että hänelle tulisi ilmoitus hoitoajankohdasta kuuden kuukauden sisällä. Potilaslain 4 §:n sanamuoto ja sen esityöt puoltavat sitä, että potilaalle on ilmoitettava se täsmällinen ajankohta, jolloin hän tosiasiallisesti pääsee hoitoon. Eduskunnan oikeusasiamies ei pidä lainvastaisena sitä, että hoitoon pääsyn ajankohta ilmoitetaan kuukauden tarkkuudella. Kaupungin antamassa selvityksessä todetaan, kaupunki lähettää tekstiviestin asiakkaalle seuraavasti: *Olet Tampereen kaupungin suunterveydenhuollon jonossa. Ilmoitamme vastaanottoajastasi heti, kun sen ajankohta on varmistunut. Keskimääräinen odotusaika hoitoon pääsyyn on tällä hetkellä x kk.* Aluehallintovirastoon saapuneen epäkohtailmoituksen mukaan asiakkaalle ilmoitetaan hoitoon pääsyn aika **4 kuukauden kuluessa**. Mihin toimenpiteisiin kaupunki ryhtyy, jotta potilaalle voidaan ilmoittaa potilaslain 4 §:n mukaisesti hoitoon pääsyn ajankohta?
- Milloin takaisinsoitto on käytössä? Minkälainen ohjeistus ajanvarauksessa on käytössä takaisinsoitoista? Milloin potilaalle soitetaan takaisin, jos potilas on jättänyt takaisinsoittopyynnön?



- Miten potilasasiakirjoihin kirjataan tieto, jos potilaalle/asiakkaalle ei ole antaa hammaslääkärin hoitoon pääsyn aikaa heti?
- Miten toteutatte hoitoon pääsyä ja yhteydensaantia koskevan omavalvonnan toteutumista, kenen vastuulla seuranta on ja miten havaittuihin puutteisiin reagoidaan?

Lisäselvityksessä ja selityksessä pyydetään myös ottamaan kantaa tässä asiakirjassa esitettyjen hallinnollisten seuraamusten, määräyksen tai uhkasakon antamiseen. Lisäselvityksen ja selityksen antamatta jättäminen ei estä asian ratkaisemista aluehallintovirastossa.

ISÄSELVITYKSEN JA SELITYKSEN TOIMITTAMINEN

Lisäselvitys ja selitys on toimitettava Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon 17.9.2021 mennessä ensisijaisesti sähköpostilla osoitteeseen kirjaamo.lansi@avi.fi ja mainitsemaan asian käsitteilytunnus LSSAVI/6621/2018.

Selvityksen toimittamiseen voi käyttää aluehallintoviraston internetsivuilta osoitteessa <https://turvaviestit.avi.fi/> löytyvää suojattua sähköpostiyhteyttä.

Lisäselvitys ja selitys liitteineen pyydetään toimittamaan muokattavassa tiedostomuodossa (word, rtf, excel, open office tai hakuhelpoinen pdf).

Määräajan jälkeen asia voidaan ratkaista, vaikka selvitystä ei olisi annettu. Määräaikaan voidaan asianosaisen pyynnöstä antaa lisää aikaa viranomaisen harkinnan mukaan, mikäli pyyntö lisäajan saamisesta on esitetty ennen määräajan päättymistä.

Tiedonsaannin peruste

Laki aluehallintovirastoista (896/2009) 4 §, 6 § ja 20 §

Hallintolaki (434/2003) 31 § ja 34 §

Kansanterveyslaki (66/1972) 2 §

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) 29 §



LISÄTIEDOT

Lisätietoja asiasta antaa tarvittaessa ylitarkastaja Maarit Penttilä
puh. 0295 018 567, maarit.penttila@avi.fi

Ylitarkastaja Maarit Penttilä

Jakelu Tampereen kaupunginhallitus

Tämä asiakirja LSSAVI/6621/2018 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/6621/2018 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Penttilä Maarit 09.08.2021 11:30