

Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintovirasto

PL 5

13035 AVI

LSSAVI/6621/2018

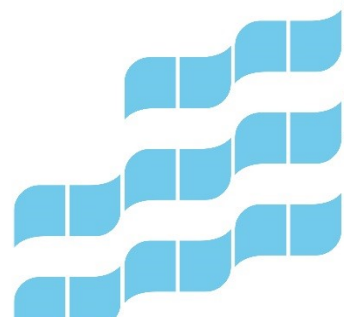
Muut asian diaarinumerot: LSSAVI/3692/2018, LSSAVI/5203/2018, LSSAVI/6598/2018,
LSSAVI/5653/2018, LSSAVI/7000/2019, LSSAVI/8110/2019 ja LSSAVI/10456/2020

Vastaus Aluehallintoviraston pyytämään lisäselvitykseen ja kuulemiseen 9.8.2021

Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintovirasto on pyytänyt Tampereen kaupungilta lisäselvitystä koskien välitöntä yhteydensaantia suun terveydenhuollon ja perusterveydenhuollon palveluihin.

Lisäselvityksessä ja selityksessä pyydetään esittämään vastaus erityisesti seuraaviin seikkoihin:

- 1. 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 syytä ja mihin mahdollisiin toimenpiteisiin kaupunki on ryhtynyt/ryhtyy?*



Taustaa

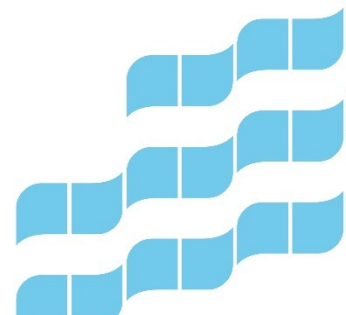
Tampereen perusterveydenhuollossa terveysasematoiminnassa on ollut ongelmia välittömässä yhteydensaannissa. THL:n saamien raporttitietojen mukaan esimerkiksi huhtikuussa 2021 on välitön yhteydensaanti toteutunut 59 prosentin osuudella, kun aluehallintoviranomaisten vähimmäisvaatimus on 80 prosenttia. Raportin THL:lle tuottaa puhelinoperaattori DNA palvelusopimuksen mukaisesti.

Tampereen kaupungilla on 11 terveysasemaa, joista kolmea (Terveyskeskus Mehiläinen Tampere Tesoma, Hervanta ja keskusta) operoi Mehiläinen Oy ostopalveluna. Lisäksi Kämenniemen terveysaseman puhelinpalvelu on toteutettu terveyspalvelujen neuvonnassa, joten kyseiseltä asemalta omaa erillistä raporttia ei ole saatavissa.

Välittömään yhteydensaantiin vaikuttavia tekijöitä

Aiemmin Tampereella terveysasemien puhelinpalvelu oli keskitetty terveyspalvelujen neuvontaan, joka huolehti kaupungin oman toiminnan terveysasemien ajanvarauksesta ja tarjosi terveysneuvontaa puhelimesta kaikille tamperelaisille. Useista syistä johtuen Tampereen terveysasemien toimintamallia on muutettu ja kehitetty viime vuosina. Puhelinpalvelun osalta muutos on tarkoittanut etenkin sitä, että keskitetystä ajanvaraus- ja neuvontapalvelusta on siirrytty yhteydenottoon suoraan terveysasemille. Nykyisin puhelinpalvelu virka-aikana toteutetaan kaikilla terveysasemilla paikan päällä olevan henkilöstön toimesta Kämenniemen terveysasemaa lukuun ottamatta. Kämenniemessä puhelinpalvelu on toteutettu keskitetysti terveyspalvelujen neuvonnassa terveysaseman pienen koon vuoksi.

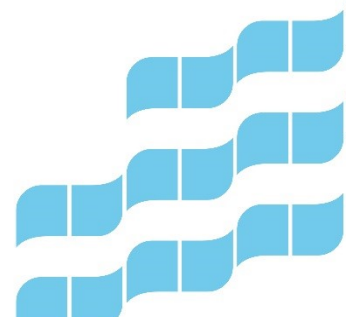
Terveyspalvelujen neuvontaa ei ole lakkautettu, mutta sen rooli on muuttunut jonkin verran. Suoran ajanvarauksen sijaan neuvonnassa tarjotaan terveysneuvontaa ja



tarvittaessa asiakas voidaan hoidon tarpeen arvion perusteella ohjata terveysaseman asiakkaaksi. Neuvonnan henkilöstö huolehtii nykyisin uuden Päivystysapu (116 117) -palvelun puheluihin vastaamisesta yhteistyössä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kanssa. Myös puheluiden rinnalle tulleita digitaalisia yhteydenottoja (esimerkiksi Omaolo) käsitellään terveysasemien lisäksi terveystalveluiden neuvonnassa.

Puhelinyhteydenottojen määrä on kasvanut merkittävästi muun muassa palvelutarpeen kasvun myötä. Koronapandemian hoitaminen on tehnyt tilanteesta entistä haastavamman. Rokotusten järjestäminen ajanvarauksineen, hoitotyön hidastuminen normaalilla vastaanotolla esimerkiksi suojautumisen vuoksi ja koronainformaation antaminen kaikilla tasoilla ovat sekä hidastaneet että lisänneet työtä. Lisäksi henkilökuntaa on valjastettu työskentelemään erilliseen pandemiapoliklinikkaan. Koronan torjuntatoimien vaikutukset ovat kohdistuneet erityisesti hoitajiin, jotka vastaavat pääasiallisesti puhelinpalvelun järjestämisestä.

Puhelinoperaattorin (DNA) tuottamien raporttien sisällön tulkinta on ollut haasteellista. Raporteista ei olla saatu luotettavaa tukea toiminnan kehittämiseksi. Raportit ovat tarkastelussa olleet epäselviä, tietosisällöltään niukkoja ja jopa virheellisiä. Tampereen kaupunki on syksyn 2021 aikana vaihtamassa puhelinoperaattoria osin tästä syystä. Tällä ei oletettavasti ole kuitenkaan ollut merkittävää vaikutusta siihen tietoon, että tosiasiallisesti yhteydensaanti on ollut huonolla tasolla ja siihen on ollut tarpeen puuttua. Enemmän vaikutusta on ollut siihen, että korjaavia liikkeitä ei olla pystytty tekemään halutulla tavalla tai halutussa aikataulussa tiedon puutteen vuoksi.



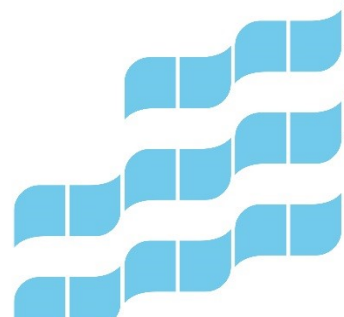
Mitä välittömän yhteydensaannin parantamiseksi on tehty

Kaikilla terveysasemilla on Kämenniemeä lukuun ottamatta puheluita ja muita yhteydenottoja vastaanottava tiimi. Palvelukysynnän vaihteluun vastaaminen on ollut haasteellista. Lähijohdon tueksi on laadittu tilastoja kysyntähuippujen tunnistamiseksi. Yksiköitä on kannustettu hyödyntämään puhelinoperaattorin reaaliaikaista saapuvien puhelujen näkymää säännöllisten vaihteluiden arvioimiseksi. Takaisinsoittomahdollisuus on otettu kaikilla terveysasemilla (pois lukien Kämenniemen terveysasema) käyttöön viimeistään elokuussa 2021. Toistaiseksi takaisinsoittoa tarjotaan rajatulle määrälle soittajia huomattavasta kysynnän vaihtelusta johtuen.

Jotta puhelinyhteydenottojen määrä pysyisi hallittavana, uudistetaan toimintaprosesseja monilta osin. Asiakkaita kannustetaan ottamaan yhteyttä sähköisellä yhteydenottolomakkeella, mikäli se on heille mahdollista, ja aukioloaikojen puitteissa on aina mahdollista asioida terveysasemilla paikan päällä. Yhteydensaanti ei siis ole pelkästään puhelimen varassa, vaikka se on vielä tällä hetkellä käytetyin yhteydenottokanava.

Yhteydenottojen varmistamiseksi on tehty myös epäsuorasti puhelimen käytön tarpeeseen vaikuttavia toimia. Näitä ovat esimerkiksi sähköisten palveluiden tarjoaminen ja ammattilaisten toiminnan muuttaminen siten, että yhä useammin ammattilainen on proaktiivisesti yhteydessä asiakkaisiin joko web- tai tekstiviesteillä tai puhelimella.

Terveyspalvelujen neuvonnan henkilöstöä on lisätty merkittävästi. Vuonna 2021 tammi-elokuun aikana on resurssia ollut yhteensä 6,15 henkilötyövuotta enemmän kuin vuonna 2020.



Miten välitöntä yhteydensaantia parannetaan jatkossa

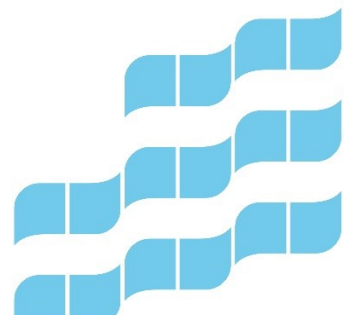
Toiminnan muutoksia tehdään välittömästi. Tilastotietojen pohjalta havaittuihin kysyntähuippuihin pyritään vastaamaan ennakoinnilla ja riittävällä resursoinnilla.

Yhteydenoton saamisen seuranta tiivistetään sekä yksikkötasolla että koko kaupungin tasolla. Tampereen kaupungin puhelinoperaattori vaihtuu syksyn 2021 aikana.

Takaisinsoiton tarjoamista laajennetaan viimeistään operaattorivaihdoksen yhteydessä lokakuun lopussa 2021. Seurannan perusteella takaisinsoittoa tarjotaan lisääntyvästi, jotta lakisääteinen velvoite toteutuu. Tavoitteena on saada yhteydenottoihin vastaaminen valvojan viranomaisen määrittämälle tavoitetasolle viimeistään vuoden 2021 loppuun mennessä.

Terveysasemapalveluiden osalta operaattorin vaihdos tapahtuu 26.10.2021. Tämän muutoksen toivotaan tuovan aiempaa selkeämpiä, yksityiskohtaisempia ja luotettavampia raportteja. Näiden tietojen pohjalta päästäisiin entistä paremmin ja tarkemmin tekemään toiminnan muutoksia. Jäljempänä kappaleessa ”Puheluraportit” selvennetään nykyhetken epävarmaa tilannetta raporttien luotettavuuden näkökulmasta. Jos uuden puhelinoperaattorin tuottamien raporttien tiedot poikkeavat olennaisesti tämänhetkisten raporttien antamasta tilannekuvasta, saattaa tavoitetason saavuttamisen aikataulu muuttua.

Välittömän yhteydensaannin tavoite Tampereella on AVI:n vaatimusten mukaista 80 prosenttia korkeampi. Pyrkimyksenä on, että jokaiselle asiakkaalle vastataan joko heti (alle 5 minuutissa) tai vaihtoehtoisesti tarjotaan takaisinsoittopalvelua kaikille tai erityisten kysyntähuippujen aikaan lähes kaikille.



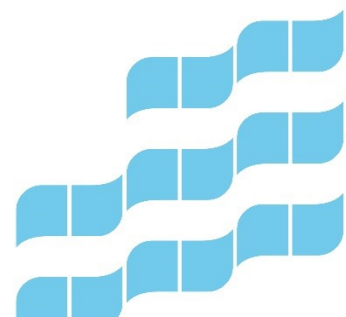
Mitkä muut toimenpiteet tukevat välitöntä yhteydensaantia

Perusterveydenhuollon resursointia parannetaan kaupunkitasolla vuonna 2022. Toisaalta väestönkasvu ja yleinen palvelutarpeen lisääntyminen vievät osan tästä hyödystä. Sähköisten palveluiden tarjoaminen perusterveydenhuoltoon on kaupunkistrategian mukaisesti vahvasti esillä. Digipalveluita pyritään tarjoamaan kaikille, jotka niitä voivat hyödyntää. Toimintaa ja toimintamalleja kehitetään jatkuvasti, jotta käytössä olevat resurssit olisivat mahdollisimman tehokkaasti hyödynnettyinä. Meneillään olevan koronapandemian kuormittavin vaihe on todennäköisesti väistymässä. Toiveena on, että resursseja voidaan siirtää lähitulevaisuudessa takaisin niin sanottuun perustyöhön.

Puheluraportit

Aluehallintoviraston pyynnössä kerrotaan, että THL-raportin mukaan huhtikuussa 2021 välittömän yhteydensaannin taso olisi 59 prosenttia. Vastaavaa tulosta ei ole ilmennyt DNA:n Tampereen kaupungille toimittamista tilastoista (liitteet 1–10 huhtikuu 2021). Asiaa on erittäin hankala todentaa oikeaksi tai vääräksi. Tampereen kaupungilla on asiakaspalautteiden perusteella ollut syytä olettaa, että puhelinoperaattorilta saadut raportit ovat osin harhaanjohtavia, mutta pitkällistenkin selvitysten myötä ei näissä raporteissa ole voitu osoittaa olevan vääriä tietoja. Asiasta on keskusteltu useaan otteeseen puhelinoperaattorin edustajien kanssa. He ovat puolestaan hyväksyttäneet raporttien koostamisen periaatteen ja sisällön THL:n kanssa käymissään keskusteluissa.

Huhtikuun 2021 osalta oman toiminnan terveysasemien ja terveystalouden neuvonnan (kolme linjaa: neuvonta, rokotusajanvaraus ja koronainfo) yhteen laskettu määritysten mukainen yhteydensaantiprosentti oli puhelinoperaattorin raporttien mukaan 87,50



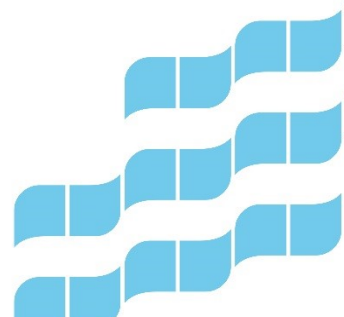
prosenttia (liite 1). Elokuun 2021 vastaava yhteydensaantiprosentti oli 87,00 prosenttia (liite 11).

Mehiläisen terveysasemien puhelutiedot ovat ostopalvelutuottajan käyttämässä TeleQ-järjestelmässä, eikä niitä voida laskea yhteen oman toiminnan puhelutietoihin. Koska kyseiset terveysasemat käyttävät pelkästään takaisinsoittopalvelua, on vastausprosentti lähes aina 100. Mehiläisen yksiköiden puhelinpalvelu on toiminut hyvin, mikä käy ilmi myös tilastoista (liitteet 10 ja 19).

Kuukausittaisen THL-raportin lisäksi puhelumääriä seurataan viikoittain päivitettävällä raportilla (ks. liite 21). Tästä on luotu puhelinoperaattorin tilastotietojen pohjalta johdolle näkymä BI-raportille. Puhelumäärät ovat nousseet merkittävästi kevästä 2020. Tämän ajatellaan liittyvän lähes kokonaan koronan tuomiin lisätehtäviin, vaikka mukana voi olla muunkin palvelutarpeen lisääntymistä. Liitteen 21 viivakaaviossa nähdään myös eri soittajien määrän kehitys.

2. *Aluehallintovirasto pyytää toimittamaan eritellyn tilastoraportin perusterveydenhuollosta, josta käy ilmi soitettujen, vastattujen ja vastaamatta jääneiden ja takaisinsoitettujen puheluiden määrä päiväkohtaisesti elokuussa 2021.*

Päiväkohtaiset puhelutilastot elokuulta 2021 ovat yksiköittäin liitteissä 12–18. Huhtikuun 2021 tilastot ovat liitteissä 2–9. Liitteet 1 ja 11 sisältävät kokoomat yksiköiden puheluista huhtikuulta ja elokuulta 2021. Mehiläisen yksiköistä saadut raportit ovat liitteissä 10 ja 19.



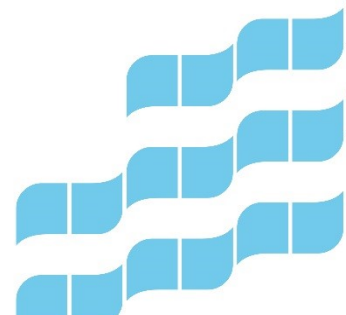
3. *Annetun selvityksen mukaan suun terveydenhuollossa puheluiden vastausprosentin keskiarvo on ollut 97 %. DNA-raportin mukaan henkilön vastaamat puhelut alle 5 min = 1968, kun palveluun saapuneita puheluita on ollut 8982. Aluehallintoviraston mukaan henkilön vastaamat puhelut lukumäärällisesti on pieni suhteessa saapuneiden puheluiden määrään. Mihin tilastotietoon ilmoitettu 97 % perustuu?*

Jonoon päätyneet 8 832 puhelua katsotaan vastatuiksi, kun henkilö on päätenyt takaisinsoittojonoon alle 5 minuutin kuluessa.

4. *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.*

Suun terveydenhuollon päiväkohtaiset puhelutilastot elokuulta 2021 löytyvät liitteestä 20.

5. *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*



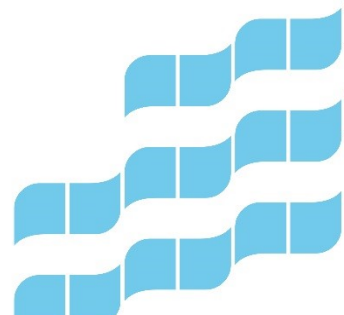
on varmistunut. Keskimääräinen odotusaika hoitoon pääsyyn on tällä hetkellä x kk. Aluehallintovirastoon saapuneen epäkohtailmoituksen mukaan asiakkaalle ilmoitetaan hoitoon pääsyn aika 4 kuukauden kuluessa. Mihin toimenpiteisiin kaupunki ryhtyy, jotta potilaalle voidaan ilmoittaa potilaslain 4 §:n mukaisesti hoitoon pääsyn ajankohta?

Kaupungissa tarkasteltiin hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittamisen prosessia. Kaupungin suun terveydenhuolto teki prosessiin alla kuvatut muutokset.

Tampereen kaupungin kiirettömässä suun terveydenhuollon prosessissa hoidon tarpeen arviointeja tehdään ajanvarauksessa puhelimitse sekä suuhygienistin vastaanotoilla hammashoitoloissa. Käytössä on ollut jonotuskäytäntö hammaslääkärin tutkimusta tarvitseville. Asiakas on asetettu jonoon hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä. Jos kiireetöntä vastaanottoaika hammaslääkärin tutkimukseen ei voida heti antaa asiakkaalle, hänelle ilmoitetaan hoidon tarpeen arvion yhteydessä hänen hoitoon pääsynsä ajankohta kalenterikuukauden tarkkuudella, esimerkiksi "tammikuussa 2022". Jos hoitoon pääsyn ajankohta aikaistuu tai myöhästyy asiakkaalle ilmoitetusta ajankohdasta, saa hän tästä tiedon kirjeellä tai tekstiviestillä.

Uusi potilaslain 4§ mukainen toimintamalli otettiin käyttöön 8.9.2021, jolloin hoidon tarpeen arviointeja tekevät hammashoitajat ja suuhygienistit koulutettiin hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittamiseen yllä kuvatulla tavalla.

6. *Milloin takaisinsoitto on käytössä? Minkälainen ohjeistus ajanvarauksessa on käytössä takaisinsoitoista? Milloin potilaalle soitetaan takaisin, jos potilas on jättänyt takaisinsoittopyynnön?*



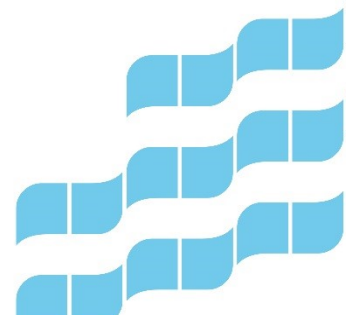
Suun terveydenhuollon takaisinsoittopalvelu on käytössä arkisin maanantaista perjantaihin kello 9:00–12:00 välisenä aikana. Asiakkaat saavat tiedon palvelusta ja ohjeen takaisinsoiton valinnasta odotusaikana asiakasnauhoitteesta.

Takaisinsoittopalvelun mahdollisuudesta kerrotaan Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon verkkosivuilla (<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/suun-terveydenhuolto.html>).

Pyynnön jättäneelle asiakkaalle soitetään takaisinsoitto saman päivän aikana kello 17:00 mennessä. Puhelinpalvelun henkilöstölle on ohjeistettu, että kaikkiin takaisinsoittopyyntöihin vastataan saman päivän kuluessa. Takaisinsoittoja ei siirretä soitettaviksi seuraavalle arkipäivälle.

7. Miten potilasasiakirjoihin kirjataan tieto, jos potilaalle/asiakkaalle ei ole antaa hammaslääkärin hoitoon pääsyn aikaa heti?

Hoidon tarpeen arvioinnin kirjaamista tilanteissa, joissa kiireetöntä vastaanottoaikaan hammaslääkärin tutkimukseen ei ole antaa, tarkasteltiin osana hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittamisen käytäntöjä (kohta 5). Käyttöön otettiin Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon LifeCare-potilastietojärjestämässä fraasi ”Ilmoitetaan asiakkaalle, että hänen hoitoon pääsytään ajankohta on X/202X”, joka kirjataan strukturoidun AvoHilmon hoitopääsytietojen keruuseen tarkoitetun lomakkeen yhteyteen potilastietojärjestelmän HLISÄ-kirjausvälilehdelle. Päivitetty kirjauskäytäntö opastettiin ja otettiin käyttöön 8.9.2021. Hoidon tarpeen arviointeja tekevät hammashoitajat ja suuhygienistit koulutettiin hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittamiseen ja sen kirjaamiseen yllä kuvatulla tavalla.



8. *Miten toteutatte hoitoon pääsyä ja yhteydensaantia koskevan omavalvonnan toteutumista, kenen vastuulla seuranta on ja miten havaittuihin puutteisiin reagoidaan?*

Puhelinpalvelun esihenkilöt suorittavat päivittäistä omavalvontaa DNA:n ”reaaliaikanäytön” avulla. Reaaliaikanäyttö kertoo muun muassa ajantasaisen tiedon palveluaikana jonossa olevien puheluiden määrästä ja vasteajasta, mukaan lukien jonoon jääneiden takaisinsoittopyyntöjen määrän. Puutteisiin reagoidaan päivittäisellä ja viikoittaisella henkilöstön resurssisuunnittelulla. Resurssisuunnittelu sisältää riittävän henkilöstömäärän varmistamisen ruuhkatilanteisiin ja päivittäisen takaisinsoittojonon purkamiseen.

Johanna Loukaskorpi
apulaispormestari

Lisätiedot:

Eeva Torppa-Saarinen
palvelujohtaja, vastaanottopalvelut
johtava ylihammaslääkäri
puh. 050 516 4018
s-posti: etunimi.sukunimi@tampere.fi

