

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat

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

VALVONTAPÄÄTÖS

Välittömän yhteydensaannin toteutuminen terveyskeskukseen, hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittaminen sekä odotusaikojen julkaiseminen internetissä

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on valvonut 26.7.2018 lähtien Tampere-Oriveden yhteistoiminta-alueen kiireettömän hoitoon pääsyn (ns. hoitotakuun) toteutumista.

Aluehallintovirasto on aiemmin antanut kolme päätöstä kiireettömän hoitoon pääsyn ja välittömän yhteydensaannin toteutumisesta terveyskeskukseen 4.10.2018, 15.1.2020 ja 10.2.2021. Viimeisimmässä päätöksessään aluehallintovirasto pyysi jatkoselvitystä Tampereen kaupungilta 14.5.2021 mennessä.

1. Lisäselvityspyyntö ja asianosaisen kuuleminen 9.8.2021

Aluehallintovirasto on pyytänyt lisäselvitystä ja varannut Tampereen kaupunginhallitukselle mahdollisuuden tulla kuulluksi hallintolain 34 §:n mukaisesti ennen valvonta-asian ratkaisemista.

2. Lisäselvityspyyntö 6.7.2022

Aluehallintovirasto on pyytänyt Tampereen kaupungilta päiväkohtaiset tilastoraportit toukokuulta 2022 kiireettömän hoitoon pääsyn osalta sekä perusterveydenhuollosta että suun terveydenhuollosta.

3. Asianosaisen kuuleminen 11.10.2022

Aluehallintovirasto on varannut Tampereen kaupunginhallitukselle mahdollisuuden tulla kuulluksi hallintolain 34 §:n mukaisesti ennen

valvonta-asian ratkaisemista. Aluehallintovirasto on pyytänyt kiireettömän hoitoon pääsyn välittömän yhteydensaannin tilastotiedot syyskuulta 2022 sekä perusterveydenhuollosta että suun terveydenhuollosta.

Saadut selvitykset:

Tampereen kaupungin apulaispormestari Johanna Loukaskorven 3.5.2021 päivätty selvitys. Selvityksen liitteenä ovat seuraavat asiakirjat:

- Liite 1. DNA:n viranomaisraportti maaliskuu 2021
- Liite 2. Suun terveydenhuollon jonotusaika hammaslääkärin tutkimiseen hoitoloittain.

Apulaispormestari Johanna Loukaskorven 5.10.2021 päivätty selvitys. Selvityksen liitteenä ovat seuraavat asiakirjat:

- DNA-raportit kokooma huhtikuu, DNA-raportit erikseen Hatanpää, Hervanta, Kaukajärvi, Lielähti, Linnainmaa, Tammelakeskus, Terveyspalvelujen neuvonta, Tipotie, Mehiläinen raportit
- DNA-raportit kokooma elokuu 2021, DNA-raportit erikseen Hatanpää, Hervanta ja Kaukajärvi, Lielähti, Linnainmaa, Tammelakeskus, Terveyspalvelujen neuvonta, Tipotie ja Mehiläinen raportit
- DNA-raportti Suun terveydenhuollon ajanvaraus elokuu 2021
- Terveysasemien ja terveyspalvelujen neuvonnan puhelutilastot 4/2020–8/2021

Apulaispormestari Johanna Loukaskorven 27.10.2022 päivätty selvitys. Selvityksen liitteenä ovat seuraavat asiakirjat:

- Reseptit kuukausiraportti terveysasemittain syyskuu 2022
- Suun terveydenhuollon ajanvarausraportti syyskuu 2022
- Puheluraportti Lielahden ja Kaukajärven terveysasemat syyskuu 2022
- Puheluraportti ostopalveluterveysasemilta syyskuu 2022

ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU JA PERUSTELUT

Ratkaisu

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antaa Tampereen kaupungille huomautuksen siitä, että välitön yhteydensaanti terveyskeskukseen tulee saattaa terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin mukaiseksi.

Aluehallintovirasto kiinnittää Tampereen kaupungin huomiota siihen, että potilaalle tulee ilmoittaa hoitoon pääsyn ajankohta potilaslain 4 §:n mukaisesti.

Aluehallintovirasto kiinnittää Tampereen kaupungin huomiota siihen, että hoitoon pääsyn odotusajat lääkärin vastaanotolle tulee julkaista terveydenhuoltolain 55 §:n mukaisesti terveysasemittain internetissä.

Asia ei anna aluehallintovirastolle aihetta enempään.

Valvonta-asian käsittely päättyy aluehallintovirastossa.

Perustelut

Sovelletut oikeusohjeet

Suomen perustuslain (731/1999) 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Suomen perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (potilaslain, 785/1992) 4 §:n 1 momentin mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi. Säännös tarkoittaa hoidon saatavuutta koskevien säädösten esitöissä (HE

77/2004 vp. s. 45) sitä, että järjestämisvelvollisuuden täsmentämisen myötä potilaan pitää saada tietää, milloin hän pääsee hoitoon, eikä häntä enää voida laittaa odottamaan hoitoon pääsyä epämääräiseksi ajaksi. Kun hoitoon pääsyn ajankohta voidaan ilmoittaa, siten saadaan myös selville, täytyykö potilaalle hankkia hoitoa muilta palvelujen tuottajilta.

Potilaslain 4 a §:n 1 momentin mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa. Potilaslain 12 §:n 1 momentin mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot.

Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista annetun asetuksen (94/2022) 18 §:n 1 momentin mukaan potilasasiakirjoihin tulee tehdä merkinnät viivästyksen syystä, potilaalle ilmoitetusta hoitopääsystä ja siitä, että mainitut tiedot on ilmoitettu potilaalle, jos potilas potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n 1 momentissa tarkoitetussa tilanteessa joutuu odottamaan hoitoon pääsyä. Potilasasiakirjoihin merkitään myös tieto potilaan ohjaamisesta muuhun hoitopaikkaan. Jos ilmoitettu hoitopääsyaika muuttuu, potilasasiakirjoihin merkitään tiedot uudesta ajankohdasta, muutoksen syystä ja siitä, että muutoksesta on ilmoitettu potilaalle.

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 4 §:n 1 momentin mukaan kunnan on osoitettava riittävästi voimavaroja terveydenhuollon palveluihin. Terveydenhuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnan käytettävissä on oltava riittävästi terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Kunnan henkilöstön rakenteen ja määrän on vastattava väestön terveydenhuollon palvelujen tarvetta.

Terveydenhuoltolain 10 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä terveydenhuollon palvelut sisällöltään ja laajuudeltaan

sellaisiksi kuin kunnan asukkaiden hyvinvointi, potilasturvallisuus, sosiaalinen turvallisuus ja terveydentila sekä niihin vaikuttavien tekijöiden seurannan perusteella lääketieteellisesti, hammaslääketieteellisesti tai terveystieteellisesti arvioitu perusteltu tarve edellyttävät. Edellä mainitun pykälän 2 momentin mukaan kunnan on huolehdittava vastuullaan olevien asukkaiden palvelujen järjestämisestä ja saatavuudesta yhdenvertaisesti koko alueellaan. Edelleen pykälän 3 momentin mukaan kunnan on järjestettävä terveydenhuoltopalvelut alueellaan lähellä asukkaita, paitsi, jos palvelujen alueellinen keskittäminen on perusteltua palvelujen laadun turvaamiseksi.

Terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveystakeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveystakeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana.

Edellä mainitun pykälän 2 momentin mukaan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa sitä, kun hoidon tarve on arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voidaan ylittää suun terveydenhuollossa enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta.

Terveydenhuoltolain 55 §:n 1 momentin mukaan kunnan on julkaistava internetissä tiedot 51–53 §:n mukaisista odotusajoista neljän kuukauden välein. Jos kunnalla on useita toimintayksiköitä, on tiedot julkaistava erikseen kustakin toimintayksiköstä. Tiedot voi julkaista internetin lisäksi muulla kunnan tai kuntayhtymän päättämällä tavalla.

3.5.2021 päivätty selvitys

Selvityksen mukaan Tampereen kaupungin järjestämässä suun terveydenhuollossa tapahtui vuoden 2021 alussa suuri muutos. Ostopalveluiden uudet hankintasopimukset aiheuttivat hoitopaikan muutoksia aikuisasiakkaille ja saapuvien puheluiden määrä oli korkealla tasolla alkuvuoden 2021. Puhelujen määrällistä kasvua on tapahtunut myös vuoteen 2020 verrattuna. Soittopyyntöihin on vastattu tammi-helmikuun 2021 aikana saman tai seuraavan päivän kuluessa. Maalis- huhtikuussa 2021 soittopyyntöihin on vastattu pääosin saman päivän aikana.

Selvityksen mukaan tammi-huhtikuun 2021 aikana kaupunki on tehnyt seuraavia toimenpiteitä takaisinsoiton turvaamiseksi saman päivän aikana:

- tekstiviestipalvelu kiireettömään hammashoidon jonoon asetetuille aikuisasiakkaille on otettu käyttöön; asiakas saa tekstiviestinä ennakkotiedon tulevasta jonotusajastaan ja ajankohdasta hoitoon pääsylle. Sama tieto on annettu jo puhelimitse.
- Saman päivän aikana samalle päivälle itsepalveluna varattavia hammashoidon kiireaikoja on lisätty maaliskuussa 2021 sähköiseen verkkoasiointiin. Aiemmin sähköisen asiointin kautta on ollut varattavina oman toiminnan peruutusaikoja. Itsepalveluvaraus on saman päivän ajoille ollut toimivaa ja myös ostopalvelusopimusten kiireaikoja on lisätty itsepalveluun noin 100/viikko. Ajat ovat asiakkaalle sähköisesti varattavissa, peruttavissa ja siirrettävissä.
- Sähköisesti varattaviin aikoihin on lisätty uutena palveluna mahdollisuus varata hoitosuunnitelman mukaisia aikoja suuhygienisteille.
- Kevään 2021 aikana on pyritty aiempaa tarkemmin ennakoimaan puhelinpalvelun kysynnän vaihtelua. Työvuorosunnittelua on kehitetty ja tämän yhteydessä on tehty 0,5 henkilötyövuoden resurssilisäys puhelinpalvelun takaisinsoittopalveluun.
- Verkkoasioinnin mahdollisuudesta on tiedotettu sekä ajanvarauspuhelimien jonotustiedotteissa että Tampereen kaupungin verkkosivuilla.

- 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.
- Uutena palveluna 1.6.2021 alkaen lasten ja nuorten oikomishoidon ajanvaraus, ajansiirrot ja peruutukset siirtyvät verkkoasiointiin.
- Tampereen kaupungin puhelinoperaattori vaihtuu vuonna 2021.

Selvityksen mukaan edellä kuvattujen toimenpiteiden vaikutusten arviointia ja toimintaa seurataan päivä- ja viikkotasolla. Lisäksi puhelinpalvelun teknisiä, uusia mahdollisuuksia kartoitetaan yhteistyössä uuden puhelinoperaattorin (Telia) asiantuntijoiden kanssa.

Toimenpiteet suun terveydenhuollosta, kun hoitoon pääsyn ajankohtaa ei ole ollut antaa tai potilasta on pyydetty soittamaan seuraavana päivänä uudestaan hoitoon pääsy ajan saamiseksi.

Selvityksen mukaan tutkimusjonoon asettaessa asiakkaalle annetaan suullinen tieto tutkimusjonoon asettamisesta ja jonotusajan kestosta. Selvityksen antohetkellä 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.

Selvityksen mukaan tekstiviestin sisältö on seuraava:

”Olet Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon jonossa. Ilmoitamme vastaanottoajastasi heti, kun sen ajankohta varmistuu. Keskimääräinen odotusaika hoitoon pääsyyn on tällä hetkellä x kuukautta.”

5.10.2021 päivätty selvitys

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

Selvityksessä todetaan, että terveyspalvelujen neuvontaa ei ole lakkautettu, mutta sen rooli on muuttunut. Suoran ajanvarauksen sijaan neuvonnassa tarjotaan terveysneuvontaa ja tarvittaessa asiakas voidaan hoidon tarpeen arvion perusteella ohjata terveysaseman asiakkaaksi. Neuvonnan henkilöstö huolehtii uuden Päivystysapu puhelinpalvelun (116 117) puheluihin vastaamisesta yhteistyössä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kanssa. Digitaaliset yhteydenotot käsitellään terveysasemien lisäksi terveyspalveluiden neuvonnassa.

Selvityksen mukaan puhelinyhteydenottojen määrä on kasvanut merkittävästi muun muassa palvelutarpeen myötä.

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

Selvityksessä todetaan, että puhelinoperaattorin (DNA) tuottamien raporttien sisällön tulkinta on ollut haasteellista. Raporteista ei ole saatu luotettavaa tukea toiminnan kehittämiseksi. Raportit ovat tarkastelussa olleet epäselviä, tietosisällöltään niukkoja ja jopa virheellisiä. Selvityksen mukaan yhteydensaanti on ollut huonolla tasolla ja siihen on ollut tarpeen puuttua. Korjaavia liikkeitä ei olla pystytty tekemään halutulla tavalla tai halutussa aikataulussa tiedon puutteen vuoksi.

Välittömän yhteydensaannin toimenpiteet

Selvityksen mukaan 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 on tarjottu rajatulle määrälle soittajia huomattavasta kysynnän vaihtelusta johtuen.

Selvityksestä käy ilmi, että toimintaprosesseja uudistetaan, jotta puhelin yhteydenottojen määrä pysyisi hallittavana. Asiakkaita kannustetaan ottamaan yhteyttä sähköisellä yhteydenottolomakkeella. Terveysasemilla on myös mahdollista asioida paikan päällä.

Selvityksen mukaan yhteydenottojen varmistamiseksi on tehty 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.

Välittömän yhteydensaannin parantaminen jatkossa

Selvityksen mukaan tilastotietojen pohjalta havaittuihin kysyntähuippuihin pyritään vastaamaan ennakkoinnilla ja riittävällä resurssoinnilla. Yhteydensaamisen seuranta tiivistetään yksilö- ja koko kaupungin tasolla. Takaisinsoiton tarjoamista on ollut tarkoitus laajentaa viimeistään operaattorivaihdoksen yhteydessä lokakuun lopussa 2021. Seurannan perusteella takaisinsoittoa tarjotaan lisääntyvästi. Tavoitteena on saada yhteydenottoihin vastaaminen valvontaviranomaisen määrittämälle tavoitetasolle viimeistään vuoden 2021 loppuun mennessä.

Selvityksen mukaan 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.

Selvityksen mukaan välittömän yhteydensaannin tavoite Tampereella on korkeampi, kuin mitä valvontaviranomaisen edellyttämä 80 % tulevista puheluista. Pyrkimyksenä on, että jokaiselle asiakkaalle vastataan heti (alle 5 minuutissa) tai vaihtoehtoisesti tarjotaan takaisinsoittopalvelua kaikille tai erityisten kysyntähuippujen aikaan lähes kaikille.

Selvityksen mukaan perusterveydenhuollon resurssointia parannetaan vuonna 2022. Väestönkasvu ja yleinen palvelutarpeen lisääntyminen vievät osan tästä hyödystä. Sähköisten palveluiden tarjoaminen perusterveydenhuoltoon on kaupunkistrategian mukaisesti vahvasti esillä. Digipalveluita pyritään tarjoamaan kaikille. Toimintaa ja toimintamalleja kehitetään jatkuvasti. Toiveena on, että resursseja voidaan siirtää lähitulevaisuudessa takaisin niin sanottuun perustyöhön koronapandemian väistyessä.

Puheluraportit

Selvityksen mukaan DNA:n Tampereen kaupungille toimittamat tilastot poikkesivat THL aluehallintovirastolle huhtikuussa 2021 toimittamasta raportista, jossa välittömän yhteydensaannin toteutuminen oli 59 %. Selvityksen mukaan asiaa on ollut erittäin hankala todentaa oikeaksi tai vääräksi. Asiakaspalautteiden perusteella on ollut syytä olettaa, että puhelinoperaattorilta saadut raportit ovat olleet osin harhaanjohtavia, mutta pitkällistenkään selvitysten myötä raporteissa ei ole voitu osoittaa väärää tietoa. Asiasta on keskusteltu useaan otteeseen puhelinoperaattorin edustajien kanssa. He ovat puolestaan hyväksyneet raporttien koostamisen periaatteen ja sisällön THL:n kanssa käymissään keskusteluissaan.

Tampereen kaupungin toimenpiteet takaisinsoiton turvaamiseksi saman päivän aikana

Selvityksen mukaan 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.

Selvityksen mukaan takaisinsoittopyynnön jättäneelle asiakkaalle soitetaan takaisin saman päivän aikana kello 17:00 mennessä. Puhelinpalvelun henkilöstölle on ohjeistettu, että kaikkiin takaisinsoittopyyntöihin vastataan saman päivän kuluessa. Takaisinsoittoja ei siirretä soitettavaksi seuraavalle arkipäivälle.

Hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittaminen

Selvityksen mukaan kaupungissa on tarkasteltu hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittamisen prosessia. Tampereen kaupungin kiireettömässä 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 vastaanottoaikaan hammaslääkärin tutkimukseen ei voida heti antaa asiakkaalle, hänelle ilmoitetaan hoidon tarpeen arvion yhteydessä hänen hoitoon pääsyä ajankohta kalenterikuukauden tarkkuudella, esimerkiksi "tammikuussa 2022". Jos hoitoon pääsyn ajankohta aikaistuu tai myöhästyy asiakkaalle ilmoitetusta ajankohdasta, saa hän tästä tiedon kirjeellä tai tekstiviestillä.

Selvityksen mukaan potilaslain 4 §:n mukainen toimintamalli otettiin käyttöön 8.9.2021, jolloin hoidon tarpeen arviointeja tekevät hammashoitajat ja suuhygienistit koulutettiin hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittamiseen.

Hoitoon pääsyn ajankohdan kirjaaminen potilasasiakirjoihin

Selvityksen mukaan Tampereen kaupungin suun terveydenhuollon LifeCare-potilastietojärjestelmään on otettu käyttöön fraasi "Ilmoitetaan asiakkaalle, että hoitoon pääsyn ajankohta on x/202X", joka kirjataan strukturoidun AvoHilmon hoitoonpääsytietojen keruuseen tarkoitetun lomakkeen yhteyteen potilastietojärjestelmän HLISÄ-kirjausvälilehdelle. Kirjauskäytäntö opastettiin ja otettiin käyttöön 8.9.2021.

Omavalvonta

Selvityksen mukaan 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.

27.10.2022 päivätty selvitys

Selvityksen mukaan Tampereella on tehty viimeisten vuosien aikana toiminnassa laajoja muutoksia, jotta välttämättömiin palvelutarpeisiin on pystytty vastaamaan. Yhteydenoton varmistaminen on yksi toiminnan keskeisistä asioista. Yhteydensaantiin terveysasemille on erityisesti panostettu, sekä puhelinpalveluna että sähköisten palvelujen tarjontana. Suunnitelman toteuttaminen on kärsinyt merkittävistä haasteista, kuten koronapandemiasta ja viimeiseksi suuresta henkilöstön vaihtuvuudesta ja rekrytointivaikeuksista. Tänä ovat johtaneet palveluvajeeseen ja -velkaan.

Selvityksen mukaan asiakkaan kanssa sovitaan, miten ammattilainen on asiakkaaseen yhteydessä asian tiimoilta myöhemmin, jos kiireetöntä vastaanottoaikaa ei ole mahdollista antaa asiointihetkellä.

Selvityksen mukaan palvelulupaus yhteydenottolomakkeeseen vastaamiseen on kolme (3) arkipäivää, jos asiakas on ottanut yhteyttä sähköisen yhteydenoton kautta. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä vastaamalla sähköisesti viestiin, tekstiviestillä tai soittamalla. Ammattilainen ratkaisee, mitä asian hoitaminen edellyttää. Yhteydenottolomaketta ei saa käyttää kiireellisissä asioissa, josta on palveluportaalissa erityisesti mainittu.

Selvityksen mukaan asiakkaalle voidaan avata potilastietojärjestelmässä web-viestiasiakkuus, jos asiakkaan asia vaatii pidempiaikaisempaa hoitoa tai seurantaa. Tällöin asiakkaan on mahdollista olla yhteydessä suoraan hoitavaan ammattilaiseen viestipalvelun kautta, jos tästä on sovittu erikseen.

Selvityksen mukaan sähköisiin palveluihin lukeutuu myös Omaolo. Omaolossa asiakas voi täyttää oirearvioita, jotka ohjautuvat asiakkaan valitsemaalle terveysasemalle. Omaolo antaa jatkohoitosuosituksen, jota noudatetaan. Iltaisin ja viikonloppuisin esimerkiksi naisten virtsatieinfektioiden jatkohoito ohjautuu terveystietopalvelujen neuvonnan kautta kiirevastaanoton lääkärille Hatanpäälle.

Selvityksen mukaan valtaosa asiakkaista ottaa yhteyttä puhelimitse. Terveysasemilla puhelinpalvelu on avoinna klo 8.00-16.00 ja perjantaisin ja aattopäivinä klo 8.00-15.00. Käytössä on takaisinsoittopalvelu, johon kaikki puhelut ohjautuvat. Asiakas ei voi jonottaa puhelinpalvelussa suorassa linjassa. Terveysasemien takaisinsoittopalvelussa on valikko, jossa on neljä (4) vaihtoehtoa: 1. terveystaseman palvelut, 2. tuki- ja liikuntaelinongelmat (fysioterapeutti vastaa), 3. reseptin uudistaminen ja 4. ajan peruuttaminen (sekä terveystaseman palvelut että fysioterapia). Jos asiakas ei tee valintaa, ohjautuu takaisinsoittopyyntö automaattisesti valintaan 1. terveystaseman palvelut.

Selvityksen mukaan valmistelussa on mahdollisuus sulkea takaisinsoittopalvelu puoli tuntia ennen terveystaseman sulkemisaikaa, jotta kaikki samana päivänä saapuneet takaisinsoittopyynnot ehdittäisiin käsitellä.

Selvityksen mukaan asiakas voi olla puhelimitse yhteydessä terveystasemien neuvontaan, jonka kautta asioita ohjataan tarvittaessa muihin palveluihin ja yksiköihin, kuten terveystasemille. Terveystasemien neuvonnan numerossa puhelimitse vastataan joka päivä klo 7-22. Käytössä on myös kansallinen 116117 päivystysapu - palvelu. Tätä hallinnoidaan virka-aikana Tampereella terveystasemien neuvonnassa.

Selvityksen mukaan terveystasemilla on käytössä pääasiassa Telian puhelinjärjestelmä. Kahdella terveystasemalla, Lielahdessa ja Kaukajärvellä, on otettu käyttöön TeleQ-järjestelmä elokuussa 2022. Tässä pilotoidaan uutta järjestelmää, joka antaa tukea hoidon jatkuvuuden parantamiselle siten, että soittajan numero voidaan tallentaa järjestelmään ja nimetä kyseiselle asiakkaalle omahoitaja. Seuraavan kerran asiakkaan soittaessa pyritään siihen, että kyseinen omahoitaja tekee pyydetyn takaisinsoiton, jos se suinkin on työtehtävien osalta mahdollista.

Takaisinsoittojärjestelmän käyttöönoton vaikutus potilaiden yhteydensaantiin terveysasemalle

Selvityksen mukaan vuoteen 2017 asti yhteydenotto terveyspalveluihin ja terveysasemille oli keskitetty terveyspalvelujen neuvontaan. Tästä palvelusta tuli aikanaan varsin paljon kritiikkiä, koska puhelinyhteyden saaminen oli haastavaa. Vaikka asiakas sai yhteyden, saatettiin häntä ajoittain pyytää soittamaan uudestaan myöhemmin, kun vastaanottoaikoja oli taas varattavissa. Tässä vaiheessa puhelinalvelu toimi pitkälti vain ajanvarauspalveluna. Vuonna 2017 toimintatapoja lähdettiin muuttamaan merkittävästi ensin kahden terveysaseman osalta ja myöhemmin vuodesta 2020 alkaen porrastetusti kaikilla terveysasemilla. Ainoastaan henkilöstöltään ja väestövastuultaan pienellä Kämmenniemen terveysasemalla asiakkaiden puhelinalvelu järjestetään edelleen terveyspalvelujen neuvonnassa. Tavoitteena on ollut, että puhelinyhteys ei ole pelkkä ajanvaraus, vaan asiakkaan asian hoito joko alkaa tai jatkuu puhelinkontaktissa.

Selvityksen mukaan takaisinsoittopalvelu on terveysasemilla otettu portaittain käyttöön loppuvuodesta 2020 alkaen. Yksittäiset terveysasemat pilotoivat järjestelmää ja arvioivat, miten puheluiden ohjautuminen takaisinsoittoon vaikutti puhelinalvelujen järjestämiseen. Takaisinsoiton hyödyt tulivat nopeasti esille. Ammattilaisten työaika tuli helpommin kohdennettavaksi, eikä asiakkaiden tarvinnut jonottaa suorassa linjassa yhteydensaantia. Positiivisten kokemusten myötä takaisinsoittopalvelu laajennettiin suoran linjan puhelujen rinnalle kaikille asemille kesään 2021 mennessä. Tässä vaiheessa asiakkaan oli mahdollista jäädä jonottamaan suoraan linjaan, vaikka takaisinsoittopyynnön jättäminen oli mahdollistettu. Takaisinsoittojonojen kiintiöitä nostettiin useaan otteeseen, jotta ne eivät olisi täytyneet liian nopeasti.

Selvityksen mukaan suoria puheluita ei voitu priorisoida takaisinsoitettavien puheluiden kustannuksella, koska palvelun tuli olla yhdenvertaista ja tasapuolista. Jonotusajat suoran linjan puheluihin kasvoivat usein kohtuuttoman pitkiksi.

Moni soittaja lopetti puhelun ennen kuin siihen ehdittiin vastata. Suoran linjan tekninen jonotusaikaraja ehti täytyä, ja puhelu katkesi automaattisesti osan asiakkaista kohdalla. Teknisiä asetuksia muutettiin joitakin kertoja ja erilaisia ratkaisuja kokeiltiin käytännössä. Yhdeksi ongelmaksi eri vaihtoehtojen kokeilussa osoittautui, että muutosten tekeminen puhelinoperaattorin toimesta oli usein erittäin hidasta. Osa muutoksista vaati operaattorilta kuukausien toteutusajan.

Selvityksen mukaan lopulta takaisinsoiton ja suorien puheluiden yhdistelmä havaittiin monella tapaa ongelmalliseksi ja toimimattomaksi palveluksi. Todettiin, että ainoa tapa varmistaa yhteydenotto tasapuolisesti kaikille, oli siirtyä pelkkään takaisinsoittoon. Asiasta keskusteltiin paljon terveysasemien lähijohdon kanssa ja pohdittiin hyötyjä ja riskejä. Asiassa tukeuduttiin myös kaupungin yhteistyökumppanin Mehiläisen kokemuksiin. Mehiläinen operoi Tampereella kolmea terveysaseman, kahta ostopalveluna ja yhtä niin sanotulla "allianssimallilla". Näissä yksiköissä on ollut käytössä pelkkä takaisinsoitto koko niiden toiminnan ajan.

Selvityksen mukaan kokonaisvaltaiseen takaisinsoittopalveluun siirtymiseen liittyvistä mahdollisista haasteista oltiin tietoisia. Palvelukysynnän oletettiin kasvavan, kun jokainen soitto rekisteröityisi järjestelmään ja vaatisi erillisen käsittelyn. Suoran linjan puheluista osa ei vaatinut jatkotoimenpiteitä, jos asiakas keskeytti jonottamisen, eikä ollut uudelleen yhteydessä puhelimitse.

Selvityksen mukaan aiemmista tilastoista tehdyn arvion ja takaisinsoiton kokemuksista saadun näkemyksen perusteella tehtiin päätelmä, että puhelut olisivat tavoitteen mukaisesti soitettavissa takaisin samana päivänä, mikäli henkilöstövajetta ei olisi. Henkilöstötilanne muuttui yllätyksellisen nopeasti. Hoitohenkilöstön sairauspoissaolot, vaihtuvuus ja uusien työntekijöiden merkittävät rekrytointihaasteet johtivat osalla terveysasemista tilanteeseen, jossa puhelinpalvelu jopa jouduttiin sulkemaan joinain päivinä kokonaan. Hankalin ajanjakso ajoittui vuoden 2022 kesälle. Haastava tilanne on jatkunut vastineen

laatumishetkeen saakka. Myös lääkäreiden rekrytoinnissa on ollut vaikeuksia. Tämä vaikuttaa merkittävästi puheluiden käsittelyyn, jos hoitajilla ei ole puhelintyön yhteydessä aina suunnitellusti lääkäriä konsultoitavanaan. Hoitajien rekrytointi on jatkuvasti käynnissä ja vakansseja on ollut syyskuu-marraskuu kahdeksan avoinna, tämän päälle sijaiset. Elokuussa terveysasemilla oli n. 15 lääkärin vaje, joka on merkittävä osa n. 100:sta vakanssista. Talvea kohti tilanne on arvion mukaan vielä tästäkin huononeva.

Selvityksen mukaan päätös pelkkään takaisinsoittoon siirtymisestä tehtiin alkuvuodesta 2022. Asian toteutus piti tapahtua keväällä, mutta teknisen henkilöstön lakko myöhensi aikataulua. Järjestelyt toteutuivat vasta 25.7.2022.

Selvityksen mukaan kokonaisuutta ajatellen yhteydensaanti terveysasemalle on parantunut, koska kenenkään puhelu ei jää kokonaan huomiotta. Muutos ei ole tapahtunut ongelmitta, koska moni takaisinsoitto on jäänyt soitettavaksi seuraavalle arkipäivälle, kuten tilastot osoittavat. Kun asiakasta tavoitellaan myöhässä, on todettu, että monesti asia onkin jotakin toista kautta jo hoidettu. Eli asiakas on voinut tulla paikan päälle tai asia on hoidettu sähköisen yhteydenoton perusteella tai asia on ohjautunut esim. kiirevastaanotolle tms. Tavoitteena on aina soittaa kaikki takaisinsoitot samana päivänä, kuten laki edellyttää. Erityisen haastavia ovat iltapäivällä lähellä sulkemisaikaa saapuvat takaisinsoittopyynnöt, joihin on haastava reagoida henkilöstön työajan puitteissa. Selkeä havainto on, että jos viive takaisinsoitossa kasvaa, lisääntyy paikan päällä asiointi merkittävästi. Takaisinsoittopyyntöihin vastaamista ei koskaan viivästytetä suunnitelmallisesti, vaan viiveen taustalla ovat aina haasteet puhelintyön henkilöstöresursseissa.

Tampereen kaupungin toimenpiteet saman päivän aikana toteutettava takaisinsoitto

Selvityksen mukaan Tampereen kaupunki on lähtenyt määrätietoisesti vahvistamaan eri terveysasemien yhteistyötä. Kaikkien terveysasemien hoitajamiehitystä seurataan päivittäin,

jolloin hoitotyön päällikkö voi tarvittaessa allokoida hoitajaresursseja eri asemien välillä. Tällöin hoitaja siirtyy joko fyysisesti terveysasemalta toiselle tai tekee toisen aseman puhelintyötä etänä omalta asemaltaan. Jos sairaanhoitajia ei ole riittävästi saatavilla turvaamaan terveysaseman lakisääteisiä palveluita, on terveydenhoitajia tarvittaessa siirretty heidän omasta työstään esimerkiksi puhelintyöhön. Terveysasemilla on käytössä toimintamalli, jossa kaksi terveysasemaa on kiinteässä yhteistyössä keskenään toiminnan järjestämisessä. Jatkosuunnitelmana on, että henkilöstö voisi liikkua kyseisten kumppaniasemien välillä aiempaa helpommin aina tarpeen vaatiessa.

Selvityksen mukaan Tampereen kaupunki on lähtenyt merkittävästi tehostamaan sairaanhoitajien rekrytointia. Tampereen kaupungin rekrytointiprosessia on tarkasteltu uudelleen ja lähdetty miettimään keinoja prosessin tehostamiseksi. Tällä hetkellä sairaanhoitajahaku terveysasemilla on lähes jatkuvasti avoinna. Työhaastatteluita järjestetään kuukausittain, ja uudet haut avataan mahdollisimman pian edellisten päättymisen jälkeen. Terveysasemilla on myös hyödynnetty suoravalintaa, jolloin edellisistä hauista on pyritty saamaan työntekijöitä vakansseihin, jotka eivät ole ehtineet viralliseen hakuprosessiin. On myös varmistettu, että Tampereen kaupungin työpaikkailmoitukset ovat näkyvillä ja helposti löydettävissä eri alustoilta (mm. Kunta Rekry, TE- palvelut), jotta ne tavoittavat mahdollisimman suuren määrän työtä hakevia sairaanhoitajia.

Selvityksen mukaan terveysasemilla on yhteensä 114 sairaanhoitajan vakanssia. Vuoden 2022 aikana on selvityksen laatimiseen mennessä rekrytoitu kaikkiaan 65 vakituista ja 18 sijaista sairaanhoitajan vakansseihin pelkästään terveysasemille. Näistä rekrytoinneista valtaosa on tehty 1.5.2022 jälkeen. Hoitohenkilöstön vaihtuvuus on ollut prosentuaalisesti erittäin suurta. Toisaalta luvut osoittavat, että työntekijöitä on myös rekrytoitu onnistuneesti. Vaihtuvuus aiheuttaa sekä hetkellisesti tyhjän vakanssin, että merkittävän resurssin käytön uusien työntekijöiden perehdyttämiseen.

Selvityksen mukaan onnistunut rekrytointi edellyttää, että rekrytoidut sairaanhoitajat saadaan myös pidettyä vakinaisissa työsuhteissaan. Siksi Tampereen kaupunki on rekrytoinnin tehostamisen lisäksi kiinnittänyt erityistä huomiota uusien sairaanhoitajien perehdytykseen. Perehdytykseen on luotu konkreettinen toimintamalli, jonka tarkoituksena on poistaa uusien hoitajien mielikuva terveysasematyön sirpaleisuudesta. Lisäksi vastaanottotoiminnassa on kehitteillä toimintamallin tueksi perehdytyskortit. Kortit auttavat eri tehtävien sisällön sekä terveysaseman toiminnan kokonaisuuden hahmottamisessa. Terveysasemia tullaan myös tukemaan perehdytyksessä tarvittaessa irrottamalla ulkopuolista perehdytysapua esimerkiksi PirSOTE-hankkeesta, sikäli kuin se hanketyöhön soveltuu. Näin toimitaan muun muassa nyt Hatanpäällä, jossa puhelintyön perehdytys järjestetään osana PirSOTE-hanketta uusille, aloittaville sairaanhoitajille.

Selvityksen mukaan työn pitovoimaan halutaan panostaa, etteivät irtisanoutumiset rasittaisi terveysasemien toimintaa. Toimenpiteitä pohditaan aktiivisesti sekä terveysaseman lähijohdon kesken että vastaanottotoiminnan palvelujen johdossa. Henkilöstöä on haluttu huomioida aiempaa enemmän. Uusin huomiointielementti on ollut työnantajan kerran kuukaudessa tarjoama aamupala henkilöstölle. Pitovoimaa ja työhön sitoutumista lähdetään lisäämään ja tehostamaan henkilöstön koulutuksella. Henkilöstöä kannustetaan hakeutumaan koulutuksiin ja samalla varmistetaan, että perustutkintoon liittyvä osaaminen on ajantasaista kaikilla työntekijöillä. Esimerkiksi HaiPro-järjestelmän koulutusta ja perehdytystä tullaan tehostamaan, jotta terveysasematyön toiminnan haastekohtia nostettaisiin tehokkaasti esiin ja niihin puututtaisiin ajoissa.

Selvityksen mukaan Tampereen kaupungin vastaanottotoiminta on ostanut puhelinpalvelua yksityiseltä toimijalta 1.9.2022 alkaen, noin 2500 puhelua kuukaudessa. Esimerkiksi syyskuussa 2022 ostettu puhelinpalvelu kattoi terveysasemien puheluista noin 13 prosenttia. Yksityisen toimijan sairaanhoitajat vastaavat eri terveysasemille saapuviin puheluihin samoin periaattein kuin terveysasemilla työskentelevät. Yksityisen toimijan hoitajilla on

apunaan oma konsultoiva lääkäri. Palvelulla paikataan tämän hetken resurssivajetta, eikä sitä ole tarkoitus käyttää pysyväna ratkaisuna. Hankintalainsäädäntö estää palvelun hankkimista yhtään enempää tällä hetkellä.

Selvityksen mukaan työpaikkakokouksia järjestetään terveysasemilla säännöllisesti. Myös työsuojeluvaltuutetun kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Hoitajien työsopimuskiistaan on saatu ratkaisu hiljattain. Tämä mahdollistaa jatkossa ylityön hyödyntämisen yhteydenottojen käsittelyssä, mikäli palvelukysyntä sitä vaatii. Asiaa pyritään edistämään mahdollisimman pian.

Välitön yhteydensaanti suun terveydenhuoltoon

Suun terveydenhuollon saapuvien puheluiden määrä on pysynyt korkealla tasolla koronapandemiasta huolimatta. Koronaan liittyen henkilöstön äkillisten poissaolojen määrä kasvoi voimakkaasti alkuvuodesta 2022 ja samanaikaisesti henkilöstöä on sekä irtisanoutunut että hakeutunut muihin ammatteihin. Puhelinpalvelu, ohjaus ja neuvonta on asiantuntijatyötä, johon edellytetään terveydenhuollon peruskoulutusta (lähihoitajilla suun hoidon suuntautuminen). Kyse on Pirkanmaan osalta työvoimapula-alasta ja esim. yllättäviin poissaoloihin ei ole mahdollista saada sijaista. Henkilöstön vaihtuvuus on lisääntynyt vuosien 2020-2022 aikana ja pitovoima suun terveydenhuollon hoitotyön ammattiteissa on heikentynyt huomattavasti.

Selvityksen mukaan huhtikuun 2022 jälkeen välitön yhteydensaanti toteutui vielä hyvin, mutta kesän ja loppuvuoden osalta takaisinsoitot ovat ruuhkautuneet selkeästi. Henkilöstön pitkiin poissaoloihin ei ole saatu toivotusti tekijöitä, ja koronaan liittyvät äkilliset poissaolot jatkuvat edelleen. Vuoden 2022 osalta on raportoinnin osalta havaittu eroavaisuuksia DNA:n ja Telian välillä mikä osaltaan hankaloittaa tiedon hyödynnettävyyttä ja suunnittelun osalta.

Välittömän yhteydensaannin toteutuminen, jos takaisinsoittopyyntöä ei voi jättää

Vastaanottoiminta:

Selvityksen mukaan takaisinsoittopyynnön voi jättää vain soittamalla. Ne asiakkaat, jotka eivät voi käyttää puhelinpalvelua, hyödyntävät muita yhteydenottotapoja. Kaikilla asiakkailla on käytettävissään sähköiset palvelut. Kuulovammaisille asiakkaille on mahdollistettu yhteydenotto tekstiviestitse. Tulkkia tarvitsevat asiakkaat asioivat pääasiassa paikan päällä. Paikan päällä asiointi on mahdollista terveysaseman aukioloaikoina. Terveyspalvelujen neuvonnan palvelut palvelevat asiakkaita klo 7 – 22 joka päivä.

Suun terveydenhuolto:

Selvityksen mukaan kiireettömän hoidon osalta ensisijainen yhteydenotto tehdään puhelinpalvelun kautta. Tämän lisäksi asiakas voi varata, perua ja siirtää vastaanottoaikaa sähköisen palvelun kautta. Sähköiset palvelut ovat mahdollisia suuhygienistin, hammaslääkärin ja hammashoitajan vastaanotoille. Sähköinen palvelu sisältää laajasti kaikki lasten ja nuorten palvelut.

Selvityksen mukaan takaisinsoittopalvelu on mahdollinen arkisin klo 9.00-12.00 välillä. Laajentamalla takaisinsoiton palveluaikaa klo 9.00-15.00 välille voidaan välitön yhteydensaanti turvata nykyistä paremmin, mutta suuren päivittäisen puhelumäärän vuoksi tämän ei anna varmuutta sille, että takaisinsoitto tehdään saman päivän aikana.

Tilastoraportit

Perusterveydenhuollon kiireettömän hoitoon pääsyn välittömän yhteydensaannin tilastotiedot (syyskuu 2022)

Soitettujen puheluiden lukumäärä

- Kaikki saapuneet puhelut: 16 594 (Telia) + 4601 (TeleQ) = 21 195
- Jätetyt takaisinsoitot: 12 781 (Telia) + 4036 (TeleQ) = 16817

Vastattujen puheluiden lukumäärä: Terveysasemilla ei ole käytössä suoran linjan puheluita. Vastattujen puheluiden lukumäärä on tällöin sama kuin takaisinsoitettujen puheluiden lukumäärä.

Vastaamattomia puheluita ei muodostu järjestelmään terveysasemilla.

Takaisinsoitettujen puheluiden lukumäärä:

- Käsitellyt takaisinsoitot: 12 686 (Telia) + 3471 (TeleQ, valmiiksi merkityt puhelut) = 16157
- Saman päivän aikana käsitellyistä takaisinsoitosta ei ole saatu teleoperaattorilta luotettavaa tietoa. Telian kehitteillä olevan raportin mukaan syyskuussa noin 33 prosenttia takaisinsoitoista käsiteltiin samana päivänä. Toiselta raportiltaan tarkasteltuna osuus oli noin 25 prosenttia. TeleQ-järjestelmää käyttävillä terveysasemilla (Kaukajärvi ja Lielähti) osuus oli noin 84 prosenttia. Kyseisten asemien parempi tulos selittyy osin puhelinostopalvelun kohdentamisesta näille terveysasemille.

Suun terveydenhuollon kiireettömän hoitoon pääsyn välittömän yhteydensaannin tilastotiedot (syyskuu 2022)

Soitettujen puheluiden lukumäärä: ei uniikki 10420, uniikki 7989

Vastattujen puheluiden lukumäärä:

- suoraan vastattu, ei uniikki 2661
- vastattu tai takaisinsoitto 5 minuutissa 3888

Vastaamattomien puheluiden lukumäärä: 4916

Takaisinsoitettujen puheluiden lukumäärä: 2725

Aluehallintovirastoon toimitetun tilastotiedon (THL kuukausiraportti sis. THL-vastausprosentin) syyskuu 2022 mukaan takaisinsoitot, joita ei ole käsitelty saman päivän aikana on ollut 9462.

Suun terveydenhuollon tilastotiedon (syyskuu 2022) mukaan takaisinsoittoja, joita ei ole käsitelty saman päivän aikana on ollut 1731.

Aluehallintoviraston arviointia

Välitön yhteydensaanti

Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupungin järjestämässä kiireettömässä hoitotakuun valvonnassa välittömässä yhteydensaannissa terveyskeskukseen on ollut suuria ongelmia useita vuosia. Valvontaprosessin aikana aluehallintovirasto on hallinnollisen ohjauksen lisäksi määrännyt kaksi kertaa Tampereen kaupungin saattamaan välitön yhteydensaanti terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin mukaiseksi.

Tampereen kaupunki on ottanut käyttöön takaisinsoittopalvelun 25.7.2022 lähtien. Päätös tästä tehtiin alkuvuodesta 2022. Paikan päällä asiointi on mahdollista terveysaseman aukioloaikoina. Tampereen kaupungin tavoitteena on soittaa kaikki takaisinsoitot samana päivänä ja Tampereen kaupungin välittömän yhteydensaannin tavoite on korkeampi, kuin mitä valvontaviranomaisen edellyttämä 80 % tulevista puheluista.

Viimeisimmän tilastotiedon mukaan perusterveydenhuollossa on ollut 9462 takaisinsoittoa, joita ei ole käsitelty saman päivän aikana ja vastaava luku suun terveydenhuollossa on ollut 1731. Aluehallintovirasto toteaa, että terveydenhuoltolain 51 §:n edellyttämä välitön yhteydensaanti terveyskeskukseen ei ole toteutunut Tampereen kaupungissa useissa tuhansissa tapauksissa.

Aluehallintovirasto katsoo edellä mainittu huomioon ottaen aiheelliseksi antaa Tampereen kaupungille huomautuksen siitä, että välitön yhteydensaanti terveyskeskukseen tulee saattaa terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin mukaiseksi. Tampereen kaupungin tulee järjestää toimintansa niin, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Edellä mainittu tarkoittaa muun muassa sitä, että soittopyyntöihin tulee vastata mahdollisimman pian terveyskeskuksen aukioloaikana samana päivänä.

Aluehallintovirasto korostaa vielä, että kunnan vastuulla on varmistaa riittävät voimavarat terveydenhuollon palveluihin.

Aluehallintovirasto toteaa vielä selvennyksenä, että hoitotakuun valvonnassa välittömän yhteydensaannin valvontaindikaattorina on pidetty sitä, että 80 prosenttiin tulevista puheluista vastataan virka-aikana. Potilaan tulisi kuitenkin aina saada yhteys terveyskeskukseen terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin mukaisesti.

Hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittaminen

Selvityksen mukaan asiakkaan kanssa sovitaan, miten ammattilainen on asiakkaaseen yhteydessä asian tiimoilta myöhemmin, jos kiireetöntä vastaanottoaikaa ei ole mahdollista antaa asiointihetkellä. Aluehallintovirasto korostaa, että Tampereen kaupungin on terveydenhuollon palveluja järjestäessään huomioitava potilaslain 4 §:n 1 momentti. Sen mukaisesti potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi.

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisussa dnro 3656/4/09 on vahvistettu oikeusasiamiehen aiempi kanta siitä, että terveydenhuollon toimintayksikkö menettelee lainvastaisesti ainakin silloin, kun potilaalle ei lainkaan ilmoiteta hoitoon pääsyn ajankohtaa, vaan hänet jätetään jonoon odottamaan hoitoon pääsyä. Samoin kyseisessä ratkaisussa on vahvistettu oikeusasiamiehen aiempi hyväksyvä kanta (dnro 962/4/08) sille, että hoitoon pääsyn ajankohta ilmoitetaan potilaalle kuukauden tarkkuudella.

Aluehallintovirasto katsoo edellä mainitut ratkaisut huomioon ottaen, että hoitoon pääsyn ajankohta tulee ilmoittaa potilaalle vähintään kuukauden tarkkuudella. Näin ollen aluehallintovirasto katsoo aiheelliseksi kiinnittää Tampereen kaupungin huomiota siihen, että potilaalle ilmoitetaan hoitoon pääsyn ajankohta potilaslain 4 §:n mukaisesti.

Odotusaikojen ilmoittaminen internetsivuilla

Tampereen kaupungin internet-sivujen

(<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalveluissa-asioimisen-avuksi/hoitoon-paasy-ja-odotusajat>, luettu 8.12.2022) mukaan terveysasemien jonotilanteen mittarina toimii lääkäreiden kolmas vapaa vastaanottoaika. Tämän jonotilanteen mediaani oli Tampereen kaupungin terveysasemilla marraskuussa (23.11.2022) 42 vuorokautta.

Aluehallintovirasto toteaa, että terveydenhuoltolain 55 § 1 momentin nojalla kunnan on julkaistava tiedot kiireettömään hoitoon pääsyn odotusaajoista erikseen jokaisesta toimintayksiköstä. Koska Tampereen kaupungin internet-sivuilla ei ole julkaistu odotusaikoja toimintayksiköittäin, vaan yhteisesti kaikista toimintayksiköistä, katsoo aluehallintovirasto aiheelliseksi kiinnittää Tampereen kaupungin huomiota siihen, että sen tulee ilmoittaa internet-sivuillaan kiireettömän hoidon pääsyn jonotiedot erikseen jokaiselta kaupungin terveysasemalta.

Asian käsittely ei anna aihetta enempään, ja asian käsittely aluehallintovirastossa päättyy.

Tampereen kaupunki vastaa terveydenhuollon palveluista vuoden 2022 loppuun saakka. Vuoden 2023 alussa palveluiden järjestämisvastuu siirtyy Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Aluehallintovirasto korostaa, että Tampereen kaupungin tulee koko järjestämisvastuunsa ajan huolehtia siitä, että terveydenhuollon palvelut toteutetaan lainmukaisesti. Aluehallintovirasto tulee jatkamaan hoitopääsyn valvontaa myös järjestämisvastuun siirryttyä Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Aluehallintovirasto lähettää valvontapäätöksen tiedoksi Pirkanmaan hyvinvointialueelle, jotta päätös voidaan ottaa huomioon hyvinvointialueen valmistelussa.

Sovelletut oikeusohjeet

Perusteluissa mainitut ja
Kansanterveyslaki (66/1972) 2 § 2 mom. ja 44 §

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen ei oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 6 §:n 1 momentin perusteella voi hakea valittamalla muutosta.

Aluehallintoviraston antamaan huomautukseen ja huomion kiinnittämiseen ei saa kansanterveyslain 44 §:n 3 momentin mukaan hakea muutosta valittamalla.

Salassapito

Tämä päätös on julkinen: ei sisällä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) nojalla salassa pidettävää tietoa.

Lisätiedot Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Maarit Penttilä, puh. 0295 018 567.

Lakimies

Niklas Nähls

Ylitarkastaja

Maarit Penttilä

Aluehallintovirasto käyttää sähköistä hyväksyntää, jonka merkinnät ovat asiakirjan lopussa

Jakelu ja suoritemaksu

Päätös Tampereen kaupunki

Suoritemaksu
Maksuton päätös

Tiedoksi Pirkanmaan hyvinvointialue
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
Postiosoite: PL 5, 13035 AVI
Puhelinvaihde: 0295 016 000
kirjaamo.lansi@avi.fi | www.avi.fi

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

Esittelijä Penttilä Maarit 15.12.2022 12:07

Ratkaisija Nåhls Niklas 15.12.2022 12:09