



Alla mainittu asiakirja on allekirjoitettu Espoon sähköisen allekirjoituksen palvelussa. Voit varmistaa Adobe Acrobatilla sähköisen allekirjoituksen eheyden.

ALLEKIRJOITUKSET

Allekirjoittaja	Svahn Sanna
Allekirjoitusaika	20.01.2021 15:34

ASIAKIRJAT

Asiakirja	Vastaus selvityspyyntöön.pdf
-----------	------------------------------

Aluehallintovirasto

Viite ESAVI/35636/05.07.04/2020

Vastaus selvityspyyntöön

Aluehallintovirasto on saanut ilmoituksen Espoon kaupungin terveydenhuollon puhelinalveluiden haasteista ja henkilökunnan riittämättömyydestä covid-19 -aikana. Aluehallintovirasto on ottanut asian käsiteltäväksi terveydenhuollon valvontana.

Aluehallintovirasto pyytää tehdyn ilmoituksen johdosta Espoota antamaan lausunnon ja hankkimaan kirjalliset selvitykset ilmoituksessa esille tuoduista seikoista. Erityisesti selvityksessä pyydetään kiinnittämään huomiota seuraaviin seikkoihin:

- mitkä ovat perustellut syyt Espoon terveysasemien puhelinalvelujen jonoihin ja ruuhkaan
- mitä esille tuodun resurssipulan korjaamiseksi on tehty
- miten terveydenhuollon puhelu- ja takaisinsoittopalvelu on organisoitu ja mitä soittopyyntöjen nollauksella tarkoitetaan
- mikä on Espoon kaupungin käsitys potilasturvallisuuden vaarantumisesta niissä tilanteissa, joissa puheluihin ei vastata tai puhelut poistetaan
- miten covid-19 -pandemia on vaikuttanut puhelinalveluihin ja miten covid-19 -tilanteen tuomiin mahdollisiin muutoksiin on vastattu
- miten kuntalaisia on ohjeistettu ottamaan yhteyttä terveydenhuoltoon covid-19-aikana

Selvitykseen pyydetään liittämään seuraavat asiakirjat:

- ohjeet kuntalaisille ja henkilökunnalle liittyen potilaiden yhteydenottoihin covid-19 -aikana (Liite 1.)
- tilastot terveydenhuollon neuvontapuheluiden määristä alkaen 1.1.2020 (Liite 2.)

Selvitys

Espoon kaupungin terveysasemien toiminta muuttui merkittäväällä tavalla maaliskuussa 2020, kun covid-19-pandemian vuoksi terveysasemien välistä työnjakoa muutettiin ja vastaanotolle pääsy mahdollistettiin vain etukäteen puhelimella soittaen. Tällä menettelyllä pyrittiin ohjaamaan infektiopotilaat yhdelle terveysasemalle, jotta muilla asemilla asiointiin ei liittyisi tartuntariskiä. Vakiintunut malli, jossa hoitajan kiirevastaanotolle pääsi myös ilman ajanvarausta suoraan

asemalle tulemalla, jouduttiin lakkauttamaan toistaiseksi. Nämä muutokset ovat johtaneet puhelinliikenteen merkittävään kasvuun edellisiin vuosiin verrattuna.

Puhelu- ja takaisinsoittotoiminnan organisointi Espoossa (koko toimintavuosi 2020)

Espoon omien terveysasemien yhteinen ajanvaraus- ja neuvontanumero palvelee arkisin klo 7-18. Toiminta perustuu takaisinsoittoon. Asiakas valitsee aluksi haluamansa palvelun ja palvelukielen. Hoitaja poimii asiakkaan takaisinsoittolistalta ja ottaa yhteyttä. Takaisinsoittoyrityksiä tehdään kaksi kertaa, mikäli ensimmäisellä kerralla ei asiakasta tavoiteta.

Taustasyyt terveysasemien puhelinpalveluiden ruuhkautumiseen sekä soittopyyntöjen nollauksen kuvaaminen

Vuonna 2019 terveysasemien ajanvaraus- ja neuvontanumeroon tuli kesä – syyskuussa keskimäärin 27 300 puhelua kuukaudessa. Tänä vuonna vastaavana ajankohtana covid-19-pandemiasta johtuen puheluja on hoidettu keskimäärin 45 000 kuukaudessa. Henkilöstömäärä on pysynyt ennallaan.

Suomessa purettiin poikkeuslait 16.6.2020. Tuolloin sosiaali- ja terveystoimessa muista kaupungin palveluista siirrettynä ollut henkilöstö lähdettiin palauttamaan takaisin omiin varsinaisiin tehtäviinsä. Tämä aiheutti sosiaali- ja terveystoimessa käytettävissä olevan resurssin vähenemisen entisestään.

<https://valtioneuvosto.fi/-/10616/valmiuslain-mukaisten-toimivaltuuksien-kaytosta-luovutaan-poikkeusolot-paattyvat-tiistaina-16-kesakuuta>

Heinäkuussa 2020 puhelinliikenne ruuhkautui eikä enää saman päivän aikana pystytty hoitamaan kaikkia puheluja. Heinäkuussa kahtena perjantaina, 24.7. ja 31.7., tehtiin aivan poikkeukselliset ratkaisut jonon nollaamisesta. Yhteensä näitä puheluja oli 1603, joista ajanvarauslinjan puheluja 803. Tarkoituksena oli turvata vastaanotolle pääsy seuraavana maanantaina nostamalla palvelutaso palvelulupauksen mukaiseksi eli takaisinsoitto toteutumaan saman päivän aikana, siten että edellisen viikon jonoa ei jäänyt seuraavalle viikolle purettavaksi. Poikkeusmalli ei ratkaisut kysynnän ja tarjonnan välistä epäsuhtaa, eikä sittemmin puheluja ole nollattu eikä jatkossakaan tulla nollaamaan. Toimenpiteen harkinta ja ratkaisu ruuhkautuneeseen tilanteeseen todettiin nopeasti virhearvioinniksi.

Potilasturvallisuusnäkökulma puheluiden nollaamiseen

Potilasturvallisuuden näkökulmasta molemmat vaihtoehdot ovat ongelmallisia: pitkä takaisinsoittoviive (useita päiviä) tai takaisinsoittojonon nollaus. Kiireellisissä asioissa sekä toimintavuonna 2020 että edelleen espoolaiset voivat soittaa myös Päivystysavun numeroon 116117 ja hätätapauksissa numeroon 112. Terveysasemille voi yhä myös tulla suoraan akuuteissa sairaustapauksissa, jotka vaativat hoitoa saman päivän aikana. Aulahenkilöstö ohjaa infektioasiakkaat infektioasemalle ja muille järjestetään kiirevastaanotto kyseiseltä asemalta. Kiireellinen vastaanotto on toiminut koko pandemian ajan puheluiden nollaamisesta ja poikkeuksellisesta tilanteesta huolimatta.

Resurssipulan korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet

Yhteydensaannin turvaamiseksi olemme kesästä alkaen rekrytoineet lisää hoitohenkilökuntaa määräaikaiseen työsuhteeseen covid-19-epidemian ajaksi. Lisärekrytointeja on tehty tartunnanjäljitykseen n. 50 henkilöä, puhelintyöhön n. 20 henkilöä ja terveysasemille n. 20 henkilöä. Kaupungin sosiaali- ja terveystoimien sisäisillä henkilöstösiirroilla on myös saatu vahvistettua tartunnanjäljitystä parhaimmillaan yli 20 työntekijän verran. Tämän lisäksi Espoon kaupunki on tilanteen turvaamiseksi ostanut yksityisiltä palveluntuottajilta koronalinjan puhelintyövoimien turvaamisen syyskuusta alkaen sekä myöhemmin myös tartunnanjäljityksen henkilöstöä. Covid-19-oireisen potilaan Omaolo-oirearvio on otettu käyttöön syyskuussa. Oirearviopalvelu ohjaa kuntalaisen verkossa arvioimaan oireensa ja arvion jälkeen palvelu tarjoaa myös läheteen suoraan covid-19-näytteenottoon vähentäen siten puhelujäädä. Lisää verkossa täytettäviä oirearvioita muihin terveysongelmiin liittyen on tulossa käyttöön jo alkuvuoden 2021 aikana. Tällä tavoitellaan asiakkaille nopeampaa pääsyä palvelun piiriin, puhelunmäärien vähenemistä ja mahdollistetaan hoitajien työpanoksen siirtoa enemmän vastaanottotyöhön.

Covid-19-pandemian vaikutus puhelintyövoimiin

Koronalinjanpuheluihin on vastattu saman päivän aikana syyskuusta lähtien, muissa puheluuissa tällä hetkellä takaisinsoittoviive on noin vuorokausi. Valtaosa puheluuista pystytään kuitenkin hoitamaan saman päivän aikana. Henkilökuntaa on ohjeistettu säännöllisesti covid-19-pandemian aikana esim. Espoon tartuntatautiyksikön infokirjeillä. Näitä infokirjeitä tartuntatautiyksikkö on lähettänyt tarvittaessa ja yhteensä kymmeniä. Varsinaista erillistä toimintatapaohjetta henkilöstölle ei ole laadittu puhelintyövoimiin, koska yleiset toimintaperiaatteemme ovat entiset (vastaavat normaalikäytäntöä). Noudatamme samoja hoidon tarpeen arvioinnin periaatteita kuin ns. normaaliaikana, covid-19-oirekokonaisuus huomioidaan kliinisessä työssä sisällöllisesti kuten muutkin sairaudet.

Kuntalaisten yhteydenotto-ohje terveydenhuoltoon covid-19-pandemian aikana

Kuntalaisille viestitään terveystoimien mm. kaupungin nettisivuilla sekä paikallislehdissä. Asiakkaat ohjeistetaan varaamaan aika etukäteen, suositellaan nettiajanvarausta ja etävastaanottoja, koronaepäilyissä ohjataan tekemään oirearvio netissä ja varaamaan itsepalveluna aika suoraan näytteenottoon. Koronaoirearviota ja näytteenoton ajanvarausta tehdään myös koronapuhelintyövoimien linjalla potilaille, joille sähköiset palvelut eivät ole luonteva toimintaväylä.

Tilannekuvan seuranta

Covid-19-pandemian tilannekuvaa sekä palveluiden tilannetta (mm. pääsyä vastaanottoille, puhelintyövoimien toimivuutta, pääsyä covid-19-näytteenottoon ja testitulosten valmistumisen viivettä) raportoidaan kolme kertaa viikossa toimialan pandemiaryhmässä kaupungin valmiussuunnitelman mukaisesti. Ryhmään kuuluu laajasti toimialan eri palveluuista vastaavia henkilöitä sekä toimialan ylin johto. Pandemiaryhmän lisäksi tilannekuva raportoidaan viikoittain kaupungin valmiusryhmään. Lisäksi Espoo julkaisee verkkosivuillaan julkista tilannekuvaa.

[https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Ajankohtaista/Koronavirus/Valmiusryhman_tilannekuvaraportit\(178808\)](https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Ajankohtaista/Koronavirus/Valmiusryhman_tilannekuvaraportit(178808))

Tämä aluehallintoviraston selvityspyyntö on käyty läpi Espoon kaupungin tarkastuslautakunnan I jaoston kokouksessa 13.1.2021 osana ”Pääsy terveyspalveluihin (terveysasemat ja suunterveydenhuolto)” kohtaa.

Espoo tekee riskiarviointia ja toiminnan kriittistä seurantaa säännöllisesti kaupungin eri toimintatasoilla. Virhearvio heinäkuussa ja sitä seurannut puhelinjono nollaus on käsitelty laajasti organisaation eri toiminnoissa ja vastuuryhmissä sekä lähiesimiesten kautta myös henkilöstön kanssa. Pahoittelemme tapahtunutta ja pidämme tärkeänä seurata, kuinka tekemämme korjaustoimenpiteet ovat auttaneet korjaamaan poikkeuksellisessa tilanteessa muodostunutta puhelinpainetta ja hoitopääsyä. Jatkamme aktiivisesti tilanteen seurantaa viikkotasolla ja teemme tarvittavia toimenpiteitä palvelutason turvaamiseksi.

Liite 1: Ohjeet kuntalaiselle covid-19-pandemiaan liittyen. Linkki verkkosivustoon – koko ajan päivittyvä sivusto

https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Ajankohtaista/Koronavirus

Liite 2: Puhelutilasto

Puhelut* 2019-2020

	2019			2020			
	muut	korona	yht 2019	muut	korona	yht 2020	
tammi	30608	0	30608	31025		31025	1,4 %
helmi	29113	0	29113	27857		27857	-4,3 %
maalis	30295	0	30295	34261	3234	37495	23,8 %
huhti	28134	0	28134	27835	3118	30953	10,0 %
touko	28974	0	28974	35901	4384	40285	39,0 %
kesä	24957	0	24957	38273	3846	42119	68,8 %
heinä	26947	0	26947	41369	7221	48590	80,3 %
elo	28535	0	28535	38289	16468	54757	91,9 %
syys	28743	0	28743	37430	5790	43220	50,4 %
loka	31002	0	31002	36528	2589	39117	26,2 %
marras	34749	0	34749	34730	2491	37221	7,1 %
joulu	25700	0	25700	30297	1540	31837	23,9 %

*) Espoon omana toimintanaan hoitamat puhelut



Sosiaali- ja terveystoimi

Selvitys

5 (5)

6693/06.03.00/2020

20.01.2021

Perusturvajohtajan estyneenä ollessa

Sanna Svahn
terveyspalvelujen johtaja

etunimi.sukunimi@espoo.fi
Vaihde 09 816 21

Liitteet

Liitteet 1 ja 2 kirjattu yllä selvityksessä

Tiedoksi