

Selvitys aluehallintovirastolle perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä

Miten Espoon kaupungissa seurataan puhelinyhteyden saatavuutta terveyskeskuksessa (omavalvonta)?

Espoon avosairaanhoidon, joka vastaa terveysasematoiminnasta, uudisti puhelinpalveluiden toiminnan 16.8.2021. Aiempi malli oli toukokuussa 2020 toimintansa aloittanut keskitetty asiakaspalvelukeskuksen koordinoima puhelinpalvelu. Uusi toimintamalli pohjaa alueelliseen (terveysasemakohtaiseen) puhelinpalveluun ja vain osa puhelusta hoidetaan keskitetyn asiakaspalvelukeskuksen kautta.

Nykyisessä toimintamallissa puhelinyhteyden saatavuutta seurataan päivittäin asemakohtaisesti esihenkilöstön toimesta (osastonhoitaja ja palveluvastaava). Esihenkilöstö vastaa hoitohenkilöstön resurssoinnista puhelintoimintaan suhteessa aseman muihin hoitohenkilöstön tarpeisiin. Tämän lisäksi puhelinpalvelun päivittäistä saatavuutta seurataan avosairaanhoidon johdon toimesta statuspalavereissa maanantai-, keskiviikko- ja perjantai- ja lauantai-iltapäivisin. Lisäksi mahdollisista poikkeamista informoidaan johtoa myös tiistaisin ja torstaisin. Edellisen viikon puhelintoiminta käydään läpi myös avosairaanhoidon johtoryhmässä tiistaisin.

Asiakaspalvelukeskus on kerännyt seurantadataa alkaen 6/2020. Päivittäinen seuranta tapahtui seuraavista toiminnoista puhelintoiminnan muutokseen asti.:

- Tulleet puhelut (linjakohtaiset luvut)
- Soittamatta jääneet puhelut (linjakohtaiset luvut)
- Puhelumäärät kuukausitasolla
- Puhelumäärät viikkotasolla

Päiväkohtaisia suoritteita seurattu ja raportoitu 9/2020 lähtien

- Henkilötasolla suoritteita seurattu 1/2021 lähtien
-

TeleQ-puhelinjärjestelmästä on mahdollista saada raportointia ulos 12 kk ajalta, mutta raportointityökalut ovat puutteellisia.

Mistä syystä Espoon kaupungin terveyskeskukseen ei ole saanut välittömästi puhelinyhteyttä sen aukioloaikana helmikuussa 2021?

Koronapandemian tilanteen paheneminen Uudellamaalla aiheutti puheluiden määrän huomattavan kasvun, johon olemassa oleva henkilöstö ei pystynyt reagoimaan saman päivän aikana takaisinsoitolla. Espoon terveysasemilla oli jouduttu pandemian puhjetessa siirtymään käytäntöön, jossa ennen jokaista hakeutumista terveysasemalle potilasta on pyydetty soittamaan ensin. Tällä on voitu varmistua potilaan oikea kohdentaminen joko ns. ”puhtaalle” terveysasemalle tai mahdollisten koronaan viittaavien oireiden takia kohorttiasemalle eli Samarian infektiotasemalle.

Vaikka hoitohenkilökuntaa pyrittiin siirtämään terveysasemien muusta työstä tuolloin puhelintyöhön, myös kriisiytynyt tartunnan jäljitys sekä jo käynnistynyt koronarokottaminen vaativat terveysasemien henkilöstöä ylimääräisinä ja osin äkillisinä siirtoina muihin pandemiatoimintoihin.

Miten Espoon kaupungissa toimitaan tilanteissa, joissa potilas ei ole saanut terveyskeskukseen välittömästi yhteyttä sen aukioloaikana?

Ohjaamme potilaita verkkosivuillamme hakeutumaan terveysasemien päivystykseen, mikäli hän ei pääse läpi puhelinpalvelustamme klo 12 mennessä.

Lisäksi juuri tätä ongelmaa varten on rakennettu uuteen puhelinjärjestelmään oma linja päivystysluonteisille asioille, jotta potilas voi yhteyttä ottaessaan määritellä oman asiansa kiireelliseksi. Päivystysluonteisten asioiden puhelinlinjaa priorisoidaan takaisinsoitossa.

Miten terveyskeskuksen puhelinyhteyden saatavuus on toteutunut helmikuun 2021 jälkeen?

Puhelintoiminnan haasteet jatkuivat hankalina kevään 2021 vaikka myös ostopalveluhenkilöstöä hankittiin tilannetta parantamaan. Uuden puhelinjärjestelmän suunnittelu ja valmistelut aloitettiin maaliskuussa 2021 ratkomaan puhelintoiminnan ongelmia.

Kesän aikana puhelintoiminta on saatu pikkuhiljaa hallintaan niin, että takaisinsoiton viivettä pystyttiin selvästi lyhentämään ja kertynyt vastaamattomien puheluiden määrä vuorokautta kohden väheni.

16.8.2021 uuden alueellisen puhelintoiminnan aloituksen jälkeen, viiveet puhelintoiminnassa ovat olleet selvästi vähäisempiä ja viive takaisinsoitossa on ollut alle 24 h arkisin. Lähtökohtaisesti palvelulupaus ”takaisinsoitto saman vuorokauden aikana” on toteutunut päivän viimeisimpiä soittoja lukuunottamatta.

Kuinka monta potilasta Espoon terveyskeskuksessa on helmikuussa 2021 odottanut kiireetöntä vastaanottoaika lääkäriä yli kolme kuukautta?

Espoon potilastietojärjestelmän raporteista ei ole mahdollista saada tätä tietoa. Koska vastaanottoaikoja on ollut vähemmän tarjolla kuin olemassa oleva kysyntä, potilaita on jouduttu pyytämään soittamaan uudestaan, mikäli puhelun yhteydessä tehdyssä hoidontarpeenarviossa on todettu, että kyseessä ei ole kiireellistä hoitoa edellyttävä vaiva tai oire.

Mistä syystä Espoon kaupungissa hoidon tarpeessa oleville potilaille ei ole voitu antaa suun terveydenhuollossa vastaanottoaika hammaslääkärille (ja terveyskeskuksessa lääkäriä) säädetyssä määräajassa helmikuussa 2021?

Espoon kaupungin suun terveydenhuollossa kiireellisessä asiassa vastaanotolle on päässyt samana päivänä. Kiireettömässä asiassa hammaslääkärin tutkimukseen on päässyt 3-4 kuukaudessa. Asiakas voi valita, missä hammashoitolassa asioi.

THL:n AvoHILMO raportin mukaan (Käyntien odotusajat suunterveydenhuollossa, käynti tapahtunut) helmikuussa 2021 kaksi potilasta oli joutunut odottamaan yli 180 vuorokautta. Kyseessä ovat yksittäiset potilastapaukset ja valitettavasti meillä ei ole tiedossa ovatko kirjaukset virhekirjauksia vai esim. tapauksia, joissa potilaalle eivät ole sopineet hänelle ehdotetut hoitoajat.

Koronapandemia on aiheuttanut henkilöstön sijoittamista pandemiatyöhön pois terveysasematyöstä. Tammikuusta kesäkuuhun 2021 laskennallinen arvio on, että yli 2 miljoonan euron edestä terveysasemien lääkäri- ja hoitohenkilökuntaa on jouduttu käyttämään pandemiatyöhön tavanomaisen terveysasematoiminnan sijaan.

Lisäksi pandemian on aiheuttanut huomattavia muutoksia terveysasemien toimintaan, jotka luovat tehottomuutta aikaisempaan toimintaan nähden. Esimerkiksi ennen jokaista hakeutumista terveysasemalla potilasta pyydetään soittamaan ensin. Aiemmin terveysasemilla on vahva hoitajavetoinen päivystys, joka mahdollisti lääkärin toimiessa konsulttina, nopean ja paljon potilaita vetävän kiirevastaanottoiminnan. Tämä puolestaan vapautti lääkäriresurssia kiireettömään vastaanottoimintaan.

Espoon kaupungin valmiusjohtoryhmä on linjannut kevään 2021 aikana, että terveysasematoiminnassa tässä poikkeustilanteessa pyritään varmistamaan Samarian

infektioaseman toiminta (tämä vähentää erikoissairaanhoidon painetta), puhelintoiminta ja terveystasemien kiirevastaanotto.

Miten Espoon kaupungissa toimitaan tilanteissa, joissa potilaille ei ole antaa suun terveydenhuollossa vastaanottoaikaa hammaslääkärille (ja terveystasemassa lääkäriä) säädettyssä määräajassa?

Espoon suun terveydenhuollossa ajanvarauskirjat ovat auki 13 viikkoa (90 päivää) ja ne avataan keskitetysti viikoittain. Jos potilaalle ei löydy hänelle sopivaa kiireetöntä hoitoaikaa, avataan potilaalle oikeus sähköiseen ajanvaraukseen, josta hän voi etsiä vapaita aikoja. Palveluseteliä tarjotaan kokonaisuhoitopotilaille, joiden palveluntarve on vähäinen.

Potilaalle tehdään aina puhelinyhteydenoton yhteydessä hoidontarpeen arvio ja hoitaja voi tarvittaessa aina konsultoida lääkäriä potilaan tilanteeseen liittyen. Mikäli tämän arvion jälkeen on jouduttu toteamaan, että potilaalle ei ole antaa kiireetöntä vastaanottoaikaa, potilasta on kehoitettu olemaan uudelleen puhelimitse yhteydessä. Hoidontarpeenarvion yhteydessä on pyritty neuvomaan ja ohjaamaan potilasta oireensa osalta mahdollisimman pitkälle ja kattavasti.

Miten terveystaseman suun terveydenhuollon (ja terveystaseman lääkäriä) kiireetön hoitoon pääsy on toteutunut helmikuun 2021 jälkeen?

Helmikuun 2021 jälkeen THL:n avoHILMO raportin mukaan yli 180 vuorokautta odottaneita oli suun terveydenhuollossa maaliskuussa yksi potilas, huhtikuussa kuusi potilasta. Toteutuneessa keskimääräisessä edellisen päivän odotusajassa kiireettömään hammaslääkärin tutkimukseen ja suuhygienistin terveystarkastukseen on merkittävää päiväkohtaista vaihtelua, keskimäärin aikaa on joutunut odottamaan 60-100 päivää. Palvelusetelin saaneiden potilaiden kiireetön hoito on toteutunut huomattavasti nopeammin, odotusajat ovat vaihdelleet palveluntuottajan mukaan 15-60 päivää.

Kiireetön hoitoon pääsy ei ole toteutunut optimaalisesti helmikuun 2021 jälkeen. Tarjottavia aikoja sekä hoitajille että lääkäreille on ollut tarjota vähemmän kuin mitä kysyntä on ollut.

Mihin toimenpiteisiin Espoon kaupungissa terveystasemassa ja suun terveydenhuollossa on ryhdytty tilanteen korjaamiseksi ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?

Suun terveydenhuollossa ajanvarauskirjojen keskitetty avaaminen on mahdollistanut kapasiteetin paremman hallinnan. Pystymme selkeämmin viestimään potilaille vapautuvista hoitoajoista sekä ketterämmin painottamaan esim. koululaisten terveystarkastuksia tai jatkohoitoaikoja, mikäli hoitojaksot venyvät toivottua pidemmiksi.

Olemme pilotoineet palvelusetelitoimintaa ensin syksyllä 2020 Matinkylän alueella ja vuoden 2021 alusta koko Espoossa. Palveluseteli on osoittautunut kustannustehokkaaksi hoitovaihtoehdoksi ja sen asiakaspalaute on ollut hyvää. Näemme palvelusetelin ensisijaiseksi lisäkeinoksi, jolla turvaamme aikuispotilaiden pääsyn kiireettömään hoitoon. Lisäksi ostopalveluprosessia on kehitetty hallinnollisesti tehokkaasti toimivaksi järjestämisvaihtoehdoksi jatkohoitotarpeisiin ja puolikiireellisiin hoitoihin, esim. yksittäisen lohkeaman hoitoon. Näissä molemmissa prosesseissa olemme onnistuneet hyvin.

Aikojen saatavuuden lisäämiseksi kesäaikana olemme rekrytoineet aiempia vuosia enemmän hammaslääketieteen opiskelijoita sijaisiksi ja järjestäneet heille riittävät ohjaajaresurssit laadun

turvaamiseksi. Elokuussa keräämme palautteen toiminnasta ja arvioimme mahdollisuutta laajentaa opiskelijoiden rekrytointia kesällä 2022.

Olemme tehneet kehittämistyötä koskien ammattiryhmien välistä työnjakoa. Painotamme preventiötä kaikessa toiminnassamme ja avaamme syksyllä 2021 terveydenedistämiseen keskittyvät hammashoitolan. Viestinnällä panostamme väestön omahoitotottumusten parantamiseen ja oikea-aikaiseen hoitoon hakeutumiseen. Työntekijöille olemme laatineet ohjeistuksen aikuisten kiireettömän hoidon tutkimus- ja hoitovälistä (Käypä hoito- suositukseen pohjautuen), jotta voimavarat suuntautuisivat niitä eniten tarvitsevien potilaiden hoitoon.

Espoon terveysasemat uudistivat puhelintoimintansa kevään ja kesän aikana täysin uuteen malliin, jotta voidaan paremmin turvata onnistunut yhteydenotto puhelimitse. Tämä muutos näyttää onnistuneen ja yhteydenotot puhelimitse ovat sujuneet hyvin 16.8.2021 jälkeen.

Avosairaanhoidon johtamisjärjestelmä on uudistettu kevään 2021 aikana ja uusi johtamisjärjestelmä astuu voimaan 1.9.2021. Uudessa järjestelmässä on selvästi määritelty eri toimintojen vastuut ja avainhenkilöiden tehtäväkuvat mm. operatiivisen toiminnan seurannan ja sen kehittämisen osalta.

Avosairaanhoidon osalta on valmisteltu excit-suunnitelmaa kohortti-infektioaseman toiminnan muuttamisen suhteen. Suunnitelmana on aloittaa 1.10.2021 koronapotilaiden tutkiminen ja hoito kolmella terveysasemalla (Samarina, Leppävaara ja Tapiola) ja samalla näillä asemilla hoidetaan myös muita potilaita. Tämä toimintatapa lisää toiminnan tehokkuutta ja vapauttaa sekä hoitajien että lääkäreiden vastaanottoaikoja pandemiamallia enemmän potilaiden käyttöön.

Terveysasematoiminnan kiireettömien aikojen lisääminen ja potilaille nopean vastaanotolle pääsyn osalta on käynnistetty myös tiimimallin-konseptin pilotin valmistelu. Tiimimallikonseptissa potilaan hoidollinen haltuunotto tapahtuu välittömästi ensiyhteydenoton jälkeen. Tiimimalli pilotoidaan Kilon terveysasemalla loka-marraskuun 2021 aikana ja joulutammikuun 2021-2022 aikana Iso Omenan terveysasemalla seuraavaksi. Näiden asemien pilottien jälkeen arvioidaan mallin laajentamista koko Espooseen vuoden 2022 aikana.

Olemme kehittäneet myös lääkirikrytointiamme kehitystyöryhmän avulla, jotta saisimme kaikki avoinna olevat tehtävät täytettyä. Kehitystyöryhmä aloitti toimintansa keuhäällä 2021.