

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta 15.02.2022 § 22

§ 22

Lisäselvitys aluehallintovirastolle perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä

Valmistelijat / lisätiedot:
Mustakari Anu

etunimi.sukunimi@espoo.fi
Vaihde 09 816 21

Päätösehdotus

Terveyspalvelujen johtaja Paananen Markus

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta päättää antaa Etelä-Suomen aluehallintovirastolle selostusosassa olevan selvityksen.

Käsittely

Esittelijän kokouksessa tekemät muutokset selostusosaan on huomioitu pöytäkirjassa.

Päätös

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

Esittelijän muutettu ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Aluehallintovirasto pyysi 22.6.2021 päivätyllä lausunto- ja selvityspyynnöllä Espoon kaupunkia antamaan selvityksen siitä, miksi potilas ei alkuvuonna 2021 saanut arkipäivisin virka-aikana välittömästi puhelinyhteyttä terveyskeskuksen perusterveydenhuoltoon. Lisäksi lausunto- ja selvityspyyntö koski THL:n keräämistä tiedoista ilmenevää yli kuuden kuukauden jonotusaikaa hammaslääkärin vastaanotolle.

Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta antoi 25.8.2021 aluehallintovirastolle selvityksen.

Aluehallintovirasto on sosiaali- ja terveyslautakunnan antaman selvityksen sekä 23.6.2021 aluehallintovirastolle tehdyn epäkohtailmoituksen johdosta tehnyt 13.12.2021 oheismateriaalina olevan päätöksen, jolla aluehallintovirasto kiinnitti huomiota välittömän yhteydensaannin sekä kiireettömään hoitoon pääsyn lainmukaiseen toteuttamiseen perusterveydenhuollossa. Lisäksi aluehallintovirasto kiinnitti huomiota perusterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon osalta siihen, että potilaan yhteydenoton yhteydessä hänelle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Aluehallintovirasto pyysi Espoon kaupunkia antamaan uuden selvityksen perusterveydenhuollon välittömän yhteydensaannin ja kiireettömään hoitoon pääsyn tilanteesta sekä sen parantamiseksi tehdyistä toimenpiteistä. Päätöksessä aluehallintovirasto myös toteaa kiireettömään hoitoon pääsyn toteutuvan Espoon kaupungin suun terveydenhuollossa lainmukaisesti.

Espoon kaupungin selvitys aluehallintovirastolle:

Välittömän yhteydensaannin tilanne

Espoo siirtyi elokuun 2021 puolivälissä alueelliseen puhelinvastuuseen, jossa jokainen terveysasema tarjoaa oman alueensa asukkaille sekä kiireettömän että kiireellisen puhelinlinjan. Tällä on päästy siihen, että kiireelliset puhelut hoidetaan saman päivän aikana ja kiireettömienkin osalta hoidon tarpeen arviointi on voitu tehdä viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveysasemalle. Syksyn 2021 aikana on kaupungin terveystaluiden internet-sivuilla täsmennetty ohjetta hoitoon hakeutumisesta seuraavasti: *Toivomme, että soitat meille akuuteissa tilanteissa heti klo 7 jälkeen. Jos et saa takaisinsoittoa päivystystä vaativassa asiassa aamupäivän aikana, voit hakeutua suoraan terveysasemallesi hoidon tarpeen arviota varten.* Asiakas ei siten ole akuuteissa tapauksissa vain puhelinpalvelun varassa, vaan voi saada hoidon tarpeen arvioinnin myös käymällä omalla terveysasemallaan.

Kiireettömän hoitoon pääsyn tilanne

Luotettavaa tilastointia kiirettömään hoitoon pääsystä ei ole ollut mahdollista Espoon terveysasematoiminnassa saada ennen joulukuuta 2021, jolloin potilastietojärjestelmään (LifeCare) lisättiin tilastointia parantavana toiminnallisuutena nk. HT-laatta. Vasta sen avulla on jatkossa mahdollista todentaa ja tilastoida, kuinka moni on jäänyt ilman tarpeelliseksi katsottua vastaanottoaikaa.

Joulukuun 2021 osalta on todennettavissa, että Espoon yhdestätoista terveysasemasta kolme onnistui saavutettavuudessa erinomaisesti (T3 alle 5). Vaikka tilanne on Espoossa koronapandemian -- vuoden vaihteessa erityisesti omikron-variantin levitessä -- vuoksi vaikea, kuten koko maassa, on potilasturvallisuus varmistettu. Hoidon tarpeen arviointi tehdään lain edellyttämässä ajassa aina ja sen yhteydessä terveydenhuollon ammattilainen arvioi yksilöllisesti jokaisen potilaan tilan ja antaa ohjeistukset.

Kilon 15.11.2021 käynnistetty tiimiterveysasema-malli on jo onnistunut korjaamaan saatavuutta ja mallia pilotoidaan kevään aikana kahdella muulla asemalla (Iso Omena ja Kalajärvi). Saatavuus T3-mittarilla mitattuna on parantunut. T3 on ollut tiimimallin aloituksen jälkeen keskimäärin 3 (lääkärien T3). Tiimimalliin siirtyvillä terveysasemilla käytetään jo nyt konsultatiivista toimintamallia, jossa lääkäriä konsultoidaan tiiviisti jo hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä. Näin lääkäri ottaa kantaa potilaan hoitoon aiemmassa vaiheessa ja on päästy siihen, että kiireettömät vastaanottoajat kohdentuvat niitä tarvitseville, jolloin niille pääsy paranee.

Hoitoon pääsyn parantamiseksi tehdyt toimenpiteet

Hoitoon pääsyn sekä myös hoidon jatkuvuuden parantamiseksi on tehty useita toimia, joiden vaikutukset alkavat näkyä kevään 2022 aikana koronapandemiankin oletettavasti hellittäessä. Osa toimista on pandemian takia tehtyjä ja osittain purettavissa olevia uudelleenjärjestelyjä ja osa pandemiasta riippumattomia toimia, joista ei ole saatu muun muassa pandemian aiheuttaman henkilöstövajeen takia täyttä hyötyä. Pandemian takia tehtyjä terveysasemien työnjakoa purettiin jo joulukuun alussa 2021 siten, että Espoon kaikki terveysasemat siirtyivät vastaanottamaan oman alueensa potilaita aiemman toimintamallin sijaan, jossa pitkään Samarian terveysasema vastaanotti vain infektiopotilaita ja muita vastaanottoaikoja annettiin kaupungin kaikille terveysasemille. Samoin pandemian hoidon

kuormittavuuden vaihdellessa on Espoon tartuntatautiyksikön ammattihenkilökuntaa voitu siirtää avosairaanhoidon palvelualueelle. Tartuntatautiyksikön vahvuus on suurimmillaan ollut yli 200 henkilöä. Epidemiatilanteen muuttuessa osaa tästä resurssista on joustavasti käytetty pätevyyksien salliessa täydentämään terveysasemien henkilöstöä myös kiireettömien vastaanottoaikojen osalta.

Tiimimalliin siirtymisen on todennetusti havaittu parantavan hoidon saatavuutta Kilon terveysasemalla. Tiimimallia tullaan laajentamaan vähintään kahdelle uudelle terveysasemalle alkuvuoden 2022 aikana. Espoon tiimiterveysasemamallissa on vahvat painopisteet asiakastyytyväisyydessä ja henkilöstön hyvinvoinnissa. Tässä Espoon mallissa ei erityisesti tavoitella esimerkiksi korkeaa etävastaanottoastetta. Mikäli tiimiterveysaseman kokemukset osoittautuvat pidemmänkin arviointiajan ja uusien tiimiterveysasemien myötä edelleen tavoitelluilla mittareilla positiiviseksi, Espoolla on valmius mallin nopeaan käyttöönottoon useammallakin terveysasemalla. Parhaimmillaan tällä voitaisiin päästä siihen, että vuoden 2022 aikana viisi kahdeksasta kaupungin omassa tuotannossa olevasta terveysasemasta toimisi tällä mallilla, jossa hoitoonpääsy on ollut nopeaa.

Hoidon tarpeen arviointia ja yksilöllistä asiakasohjausta tullaan kehittämään vuoden 2022 aikana laajentamalla edellä mainitun konsultatiivisen toimintamallin käyttöä. Tällä mallilla on havaittu, että vain 10% ns. raakakysynnästä eli kaikista potilaiden puhelinsoitoista johtaa lääkärin vastaanottoon, kun jo hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä on voitu konsultoida lääkäriä välittömästi. Tämä vapauttaa lääkärin vastaanottoaikoja niitä tarvitseville.

Espoossa tullaan maaliskuusta 2022 alkaen kohdentamaan avosairaanhoidosta lääkärin tekemää sektorityötä perhe- ja sosiaalipalveluihin koskien lastenneuvolapalveluja, jolloin avosairaanhoidon jäävän lääkäriresurssin käyttöä voidaan paremmin kohdentaa kiireettömien vastaanottojen määrän lisäämiseen.

Vuoden 2022 talousarvion määrärahalisäys suhteessa vuoden 2021 talousarvioon on 3 miljoonaa euroa. Tämän johdosta vuonna 2021 budjetoimatta olleet lääkärihakemukset on ollut mahdollista budjetoida täysimääräisesti vuodelle 2022. Näiden lisäksi kaupunginhallitus hyväksyi joulukuussa 2021 kymmenen uuden terveyskeskuslääkärin, kymmenen uuden sairaanhoitajan ja viiden uuden toimistosihteerin toimen ja viran perustamisen terveyskeskuksiin.

Lääkärihakemuseja jätettiin vuonna 2021 budjetoimatta, koska lääkäreiden saatavuudessa on ollut suuria haasteita. Säästynyt budjettisumma käytettiin 20 uuden sairaanhoitajavakanssin perustamiseen, jotka saatiinkin täytettyä ja siten varmistettua potilaiden hoitoa. Vallitseva pula pätevistä lääkäreistä on osaltaan aiheuttanut viivettä hoitoon pääsyssä. Uusien lääkärihakemusten perustamisen on havaittu edistävän myös jatkuvasti aukiolevien hakemusten täyttymistä, kun lääkärit kokevat terveysasemien resurssoinnin olevan riittävää. Lisähakemukset mahdollistavat myös muun muassa edellä mainittujen uudenlaisten työnkuvien suunnittelemista.

Espoossa on otettu käyttöön tiedolla johtamisen menetelmiä ja työkaluja. Näiden avulla on jo tunnistettu poikkeamia suunnitellussa palvelutarjoamassa terveysasemien välillä ja pystytty selvittämään osittain

näiden syitä. Tätä työtä jatkamalla voidaan varmistaa nykyisen ja uusienkin resurssien käyttö erityisesti kiireettömien vastaanottojen tuottamisessa.

Yhteenvetona ajankohtaisesta tilanteesta, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista todetaan:

- 1) Pitkittyneen koronaviruspandemian vuoksi perusterveydenhuollon tilanne on ollut vaikea koko maassa, myös Espoossa. Joulukuusta 2021 lähtien nopeasti väestössä levinnyt omikron-muunnos on vaikuttanut toimintaan merkittävästi, sillä myös henkilöstössä on ollut runsaasti sairauspoissaoloja ja sisäisiä henkilöstösiirtoja on jouduttu tekemään 10 terveydenhuollon ammattihenkilön osalta terveysasematoiminnasta Espoon sairaalaan. Nämä vapautuvat terveysasemien vastaanotto toimintaan nykyisen käsityksen mukaan helmikuun 2022 aikana.
- 2) Alueelliseen puhelinvastuuseen siirtyminen on parantanut yhteyden saantia perusterveydenhuoltoon. Potilasturvallisuudesta on huolehdittu: kiireelliset puhelut hoidetaan saman päivän aikana, ja kiireettömien puheluiden osalta hoidon tarpeen arviointi tehdään viimeistään kolmantena arkipäivänä yhteydenotosta.
- 3) Kohortti-infektioasematoiminta on päättynyt Samarian terveysasemalla, ja terveysasemat ovat palanneet toimintamalliin, jossa ne ottavat vastaan kaikki oman alueensa potilaat. Tämä on lisännyt vastaanottoaikoja erityisesti Samarian terveysasemalla, vahvistanut hoidon jatkuvuutta ja tehostanut henkilöstöresurssien käyttöä.
- 4) Tartunnan jäljityksestä on vapautunut henkilöstöä työskentelemään avosairaanhoidossa.
- 5) Uusien terveyskeskuslääkärien, sairaanhoitajien ja toimistosihiteerien palkkaamiseen on budjetoitu merkittävästi lisää rahaa vuodelle 2022.
- 6) Uusilla tiedolla johtamisen työkaluilla optimoidaan resursseja, jolloin vastaanottoaikoja pystytään lisäämään.
- 7) Tiimimalliin siirtyneellä terveysasemalla lääkärin vastaanottoaikojen saatavuus on parantunut (T3 tällä hetkellä 3 päivää). Hoitoon pääsyä nopeuttavat toimintamallit ovat tarvittaessa laajennettavissa muillekin terveysasemille.

Päätöshistoria

Liitteet

Oheismateriaali

- AVI päätös ja selvityspyyntö 13.12.2021 terveydenhuollon toiminnan ohjaus ja valvonta

Tiedoksi