

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta 23.08.2022 § 68

§ 68

## **Lausunto ja selvitys aluehallintovirastolle: puhelinyhteyden saaminen suun terveydenhuoltoon virka-aikana (kh)**

Valmistelijat / lisätiedot:  
Burgess Jenni

etunimi.sukunimi@espoo.fi  
Vaihde 09 816 21

### **Päätösehdotus**

vs. terveystalvelujen johtaja Yli-Knuuttila Heli

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

1  
antaa seuraavan lausunnon ja selvityksen Etelä-Suomen aluehallintovirastolle puhelinyhteyden saamisesta suun terveydenhuoltoon virka-aikana

2  
esittää kaupunginhallitukselle, että se merkitsee tiedoksi Etelä-Suomen aluehallintovirastolle annettavan lausunnon ja selvityksen puhelinyhteyden saamisesta suun terveydenhuoltoon virka-aikana.

### **Käsittely**

Esittelijän kokouksessa tekemä lisäys selostusosaan on huomioitu pöytäkirjassa.

### **Päätös**

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

### **Selostus**

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on pyytänyt Espoon kaupunginhallitukselta lausuntoa ja selvitystä suun terveydenhuollon hoitoon pääsystä osana sosiaali- ja terveydenhuollon suunnitelmallista valvontaa. Espoon kaupungin hallintosäännön (11§ Lautakuntien yleiset tehtävät ja ratkaisuvälit, kohta 13) mukaan lautakuntien tehtävänä on antaa kaupunginhallituksen puolesta lausunnot lautakunnan tehtäväalueeseen kuuluvissa asioissa, jollei lausuntopyyntöä tai käsiteltävänä olevan asian luonteesta muuta johdu. Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnalla on siten hallintosäännön mukaan toimivalta vastata AVI:n lausunto- ja selvityspyyntöön.

Vastaukset Etelä-Suomen aluehallintoviraston esittämiin kysymyksiin:

## **Miten Espoon kaupungissa seurataan puhelinyhteyden saatavuutta suun terveydenhuollossa (omavalvonta)?**

Asiakaspalvelukeskuksen esihenkilö tai hänen sijaisensa varmistaa puhelinpalvelun resurssit ja saatavuuden työvuorolistan suunnittelussa. Esihenkilö varmistaa myös joka aamu puhelinpalvelun avautumisen sovitusti.

Espoon suun terveydenhuollon puhelinlinjat palvelevat seuraavasti:

- Kiireellinen ajanvaraus puh. 09 816 35900 arkisin klo 7.00-16.00
- Kiireetön ajanvaraus ja neuvonta puh. 09 816 30300 arkisin klo 7.45-16.00
- Laskutus puh. 09 816 30400 arkisin klo 10.00-14.00

Kaikissa palvelunumeroissa on käytössä takaisinsoittopalvelu eli asiakas voi jättää yhteydenottopyynnön haluamaansa puhelinnumeroon.

Lisäksi viranomaisten yhteydenottoihin sekä kuulovammaisille on käytössä oma numeronsa, johon vastataan arkisin klo 7.00-16.00 välisenä aikana.

Kiireellisen ajanvarauksen puhelut, jotka saapuneet klo 7.00-16.00, hoidetaan saapumisjärjestyksessä aina saman päivän aikana. Puhelinpalvelussa kiireellistä ajanvarauslinjaa ei rajoiteta puheluiden osalta ja sitä kautta jätetyt yhteydenottopyynnot hoidetaan aina saman päivän aikana. Asiakas saa siis aina kiireellisissä tapauksissa yhteyden suun terveydenhuoltoon Espoossa arkisin virka-aikana.

Yhteydenotot suun terveydenhuollossa ovat kasvaneet. Covid19-pandemia keskeytti osittain palveluiden tarjontaa siirtäen kysyntää pandemian jälkeiseksi ajaksi. Tämän lisäksi aikojen saatavuuden haasteet lisäävät yhteydenottoja, sillä asiakas joutuu soittamaan puhelinpalveluun useita kertoja. Puhelinpalveluita kuormittaa myös saman asiakkaan yhteydenotot useasta eri numerosta. Koska Espoon suun terveydenhuollossa vastataan kaikkiin takaisinsoittopyyntöihin, voidaan yhtä asiakasta tavoitella neljästäkin numerosta, vain siksi että asiakas on soittanut puhelinpalveluun eri numeroista.

Suurista yhteydenottomäärästä johtuen alkuvuonna 2022 takaisinsoitto suun terveydenhuollon kiireettömässä ajanvarauksessa oli ajoittain viivästynyt kolmeen-neljään arkipäivään. Tästä informoitiin asiakkaita sekä nettisivuilla että Facebook-sivuilla. Puheluiden käsittelyn viivästymistä lisäsi suuren yhteydenottomäärän lisäksi riittämättömät henkilöstöresurssit vakanssien osalta, sairauspoissaolot sekä pandemiasta johtuneet poissaolot, jotka kuormittavat koko suun terveydenhuoltoa.

Kiireettömällä linjalla ei voinut jäättä takaisinsoittopyyntöä seuraavina ajankohtina huhtikuussa 2022: 13.4 klo 14-16, 14.4 klo 7.45-10 ja 14-16, 21.4 klo 14-16, 22.4 klo 14-16, 25.4 klo 7.45-10 ja 14-16.

Takaisinsoittopyyntöjen jättämistä rajoitettiin, jotta pystyimme kontaktoimaan asiakkaat kolme-neljän arkipäivän aikana yhteydenotosta. Tällä halusimme edistää potilasturvallisuutta ja varmistamaa sen, että asiakas, joka mahdollisesti virheellisesti oli soittanut kiireettömän hoidon ajanvaraukseen, ei joutunut odottamaan yhteydenottoa, hoidon tarpeen arviointia ja hoitoon pääsyä liian kauan.

Kiireellinen ajanvaraus numero sekä viranomaisnumero ovat olleet asiakkaiden käytössä täysin rajoituksetta ja mikäli puheluun ei ole vastattu heti, on takaisinsoitto tullut saman päivän aikana.

### **Mistä syystä Espoon kaupungin suun terveydenhuoltoon ei ole saanut välittömästi puhelinyhteyttä sen aukioloaikana huhtikuussa 2022?**

Puhelumärästä johtuen asiakas ei yleensä saa välitöntä yhteyttä suun terveydenhuoltoon, vaan puhelut hoidetaan/käsitellään takaisinsoiton kautta saapumisjärjestyksessä. Kiireellinen linja palvelee asiakkaita arkisin klo 7.00-16.00 ja siihen saapuneet puhelut hoidetaan saapumisjärjestyksessä aina saman päivän aikana. Kiireettömän ajanvarauksen takaisinsoitto on yleensä yhdestä-kolmeen vuorokautta asiakkaan yhteydenotosta.

### **Miten Espoon kaupungissa toimitaan sellaisissa tilanteissa, joissa potilas ei ole saanut suun terveydenhuoltoon välittömästi puhelinyhteyttä sen aukioloaikana?**

Asiakkaat kontaktoidaan puheluiden saapumisjärjestyksessä ja mikäli asiakas on jättänyt takaisinsoittopyynnön, asiakasta yritetään tavoittaa kaksi (2) kertaa. Mikäli asiakas soittaa puhelinpalvelumme palveluaikojen ulkopuolella, automaatti ohjeistaa häntä ottamaan yhteyttä päivystäviin suun terveydenhuollon numeroihin.

### **Miten potilaiden puhelinyhteyden saatavuus suun terveydenhuollossa on toteutunut huhtikuun 2022 jälkeen?**

Toukokuussa 2022 kiireettömän ajanvarauksen takaisinsoittoa jouduttiin rajaamaan muutamina päivinä puheluiden ruuhkautumisen vuoksi. Asiakas on kuitenkin saanut yhteyden suun terveydenhuoltoon virka-aikana kiireellisen ajanvarauksen puhelinnumerosta aina samana päivänä yhteydenottopyynnön jätettyään, mikäli puheluun ei ole välittömästi vastattu.

	Puheluiden kokonaismäärä	Vasteaika kiireetön ajanvaraus	Vasteaika kiireellinen ajanvaraus
Maaliskuu 2022	15 761	1091min	8min
Huhtikuu 2022	11 070	2951min	8min
Toukokuu 2022	12 991	3242min	8min
Kesäkuu 2022	12 291	1701min	9min

Keskimääräinen vasteaika Espoon suun terveydenhuollossa

## **Mihin toimenpiteisiin Espoon kaupungin suun terveydenhuollossa on ryhdytty tilanteen korjaamiseksi ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?**

Hoitohenkilökunnan saatavuus on heikko ja sen vuoksi hoitohenkilökunnan rekrytointi on erittäin haasteellista. Emme myöskään ole pystyneet palkkaamaan uusia hammaslääkäreitä hammashoitajapulan vuoksi, koska hammaslääkärit tarvitsevat työparikseen hammashoitajan. Lisäksi suuhygienisteistä on pulaa. Espoossa on aloitettu yhteistyössä Omnian kanssa tammikuussa 2022 19 lähihoitajan muuntokoulutus hammashoitajiksi. Toivomme, että muuntokoulutuksen johdosta saamme tarvitsemamme lisäresurssin.

Vuonna 2022 henkilökunnan, erityisesti hammaslääkärien sairauspoissaolojen määrä on kasvanut merkittävästi, noin 65 %. Hammaslääkäreillä kasvu on ollut noin 250 %, mikä tarkoittaa noin 560 sairauspoissaolopäivää enemmän tammi-kesäkuun aikana verrattuna vastaavaan aikaan edellisvuonna. Koronasta johtuen henkilöstö jää kotiin flunssaoireiden johdosta.

Myöskään vakanssien määrä suun terveydenhuollossa ei ole palveluiden kysyntää vastaavalla tasolla. Tilanteen pohjimmaisena haasteena on resursseista johtuva potilasaikojen puute, jonka vuoksi asiakas voi joutua soittamaan puhelinpalveluun useamman kerran.

Rekrytointi uusien ajanvaraajien saamiseksi on koko ajan käynnissä. Voidaksemme lisätä mahdollisten hakijoiden määrää, emme vaadi lähihoitajilta suun terveydenhuollon osaamista vaan koulutamme heidät itse tältä osin.

Espoossa on myös kannustettu henkilökuntaa lisätöihin, jotta kiireettömiä puheluita on voitu hoitaa myös virka-ajan ulkopuolella. Lisäkoulutuksen sekä lisätöiden lisäksi asiakaspalvelussa käytetään vuokratyövoimaa, jonka käyttöä rajaa myös palveluntarjoajiin ulottuva resurssipula hoitohenkilöstöstä.

Palvelusetelin tasokorotus tuodaan kiireellisenä lautakunnan käsittelyyn seuraavaan kokoukseen 6.10.2022.

### **Päätöshistoria**

### **Liitteet**

### **Oheismateriaali**

- Lausunto ja selvityspyyntö suunterveydenhuollon hoitoon pääsystä

### **Tiedoksi**

