



Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat

Valvonta-asia

Asian kuvaus

Aluehallintovirastojen ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) tehtävänä on huolehtia terveydenhuollon toiminnan ohjauksesta ja valvonnasta, mukaan lukien hoitoon pääsyn toteutumisesta terveydenhuoltolaissa säädetysti. Aluehallintovirastot seuraavat yhdessä Valviran kanssa hoitoon pääsyn toteutumista erillisen valvontaohjelman avulla. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kerää valvontaa varten tarvittavat tiedot hoitoon pääsyn toteutumisesta.

THL:n keräämien tietojen mukaan keväällä 2022 Espoon kaupungin terveyskeskuksessa potilas ei saanut arkipäivisin virka-aikana välittömästi puhelinyhteyttä suun terveydenhuoltoon.

Aluehallintovirasto pyysi 17.6.2022 päivätyllä lausunto- ja selvityspyynnöllä Espoon kaupunginhallitusta antamaan selvityksensä edellä mainitusta asiasta.

Lausunto ja selvitykset

Espoon kaupunginhallitus on merkinnyt tiedoksi 29.8.2022 Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnan 23.8.2022 antaman selvityksen, jonka mukaan asiakaspalvelukeskuksen esihenkilö tai hänen sijaisensa varmistaa puhelinalvelun resurssit ja saatavuuden työvuorolistan suunnittelussa. Esihenkilö varmistaa myös joka aamu puhelinalvelun avautumisen sovitusti.

Selvityksen mukaan 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 puhelinalveluun useita kertoja. Puhelinalveluita 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 puhelinalveluun eri numeroista.

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

Kiireettömällä linjalla ei voinut jättää 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.

Selvityksen mukaan takaisinsoittopyyntöjen jättämistä rajoitettiin, jotta asiakkaat pystyttiin kontaktoimaan kolmen-neljän arkipäivän aikana yhteydenotosta. Tällä on haluttu edistää potilasturvallisuutta ja varmistaa, että asiakas, joka mahdollisesti virheellisesti oli soittanut kiirettömän hoidon ajanvaraukseen, ei joudu odottamaan yhteydenottoa, hoidon tarpeen arviointia ja hoitoon pääsyä liian kauan.

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

Selvityksen mukaan puhelumäärästä johtuen asiakas ei yleensä saa välitöntä yhteyttä suun terveydenhuoltoon, vaan puhelut hoidetaan takaisinsoiton kautta saapumisjärjestyksessä. Kiirettömän ajanvarauksen takaisinsoitto on yleensä yhdestä kolmeen vuorokautta asiakkaan yhteydenotosta.

Selvityksessä todetaan, että mikäli asiakas on jättänyt takaisinsoittopyynnön, asiakasta yritetään tavoittaa kaksi kertaa. Mikäli asiakas soittaa puhelinpalveluun palveluaikojen ulkopuolella, automaatti ohjeistaa häntä ottamaan yhteyttä päivystäviin suun terveydenhuollon numeroihin.

Selvityksen mukaan toukokuussa 2022 kiirettömän ajanvarauksen takaisinsoittoa on jouduttu rajaamaan muutamina päivinä puheluiden ruuhkautumisen vuoksi. Selvityksen mukaan asiakas sai kuitenkin yhteyden suun terveydenhuoltoon virka-aikana kiireellisen ajanvarauksen puhelinnumerosta aina samana päivänä yhteydenottopyynnön jätettyään, mikäli puheluun ei välittömästi vastattu.

Keskimääräinen vasteaika Espoon suun terveydenhuollossa huhtikuussa 2951 minuuttia eli noin 49 tuntia, toukokuussa 3242 minuuttia eli noin 54 tuntia ja kesäkuussa 1701 minuuttia eli noin 28 tuntia.

Selvityksessä todetaan, että hoitohenkilökunnan heikosta saatavuudesta johtuen hoitohenkilökunnan rekrytointi on erittäin haasteellista. Uusia hammaslääkäreitä ei ole pystytty palkkaamaan hammashoitajapulan vuoksi, koska hammaslääkärit tarvitsevat työparikseen hammashoitajan. Lisäksi suuhygienisteistä on pulaa. Espoossa on aloitettu yhteistyössä Omnian kanssa tammikuussa 2022 19 lähihoitajan muuntokoulutus hammashoitajiksi. Muuntokoulutuksen avulla toivotaan saatavan tarvittava lisäresurssi.

Selvityksessä todetaan, että rekrytointi uusien ajanvaraajien saamiseksi on koko ajan käynnissä. Voidakseen lisätä mahdollisten hakijoiden määrää, Espoossa ei vaadita lähihoitajilta suun terveydenhuollon osaamista vaan heidät koulutetaan itse tältä osin.

Selvityksen mukaan Espoossa on myös kannustettu henkilökuntaa lisätöihin, jotta kiireittämiä puheluita on voitu hoitaa myös virka-ajan ulkopuolella. Lisäkoulutuksen sekä lisätöiden lisäksi asiakaspalvelussa käytetään vuokratyövoimaa, jonka käyttöä rajaa myös palveluntarjoajiin ulottuva resurssipula hoitohenkilöstöstä. Kannustuksellisenä toimenpiteenä on myös päätetty, että palvelusetelin tasokorotus viedään kiireellisenä lautakunnan käsiteltäväksi 6.10.2022 pidettävään kokoukseen.

Ratkaisu

Aluehallintovirasto antaa Espoon kaupungille huomautuksen siitä, ettei välitön yhteydensaanti ole suun terveydenhuollossa toteutunut lainmukaisesti.

Asia ei anna aluehallintovirastolle aihetta enempään.

Aluehallintoviraston ratkaisun perustelut

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

Terveydenhuoltolain 51 §:n 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 siitä, kun hoidon tarve on arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voidaan ylittää suun terveydenhuollossa ja perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavassa erikoissairaanhoidossa enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta.

Kansanterveyslain 44 §:n 1 momentin mukaan, jos kansanterveystyön ohjauksen ja valvonnan yhteydessä todetaan, että kunta tai kuntayhtymä on tämän lain tai terveydenhuoltolain mukaista toimintaa järjestäessään tai toteuttaessaan menetellyt virheellisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, voi aluehallintovirasto antaa kunnalle tai kuntayhtymälle tai virheellisestä toiminnasta vastuussa olevalle viran- tai toimenhaltijalle huomautuksen vastaisen varalle.

Espoon kaupungilta saadun selvityksen mukaan keväällä 2022 Espoon kaupungin terveyskeskuksessa potilas ei saanut arkipäivisin virka-aikana välittömästi puhelinyhteyttä suun terveydenhuoltoon takaisinsoittojen viivästyessä muutama vuorokautteen eikä ajanvarauksen takaisinsoittopyyntöä voinut aina jättää.

Saadun selvityksen mukaan tilanne johtui suurista yhteydenottomääristä sekä henkilöstövajeesta. Selvityksen mukaan Espoon suun terveydenhuollossa on pyritty rekrytoimaan lisää henkilökuntaa, kannustettu henkilökuntaa lisätöihin virka-ajan ulkopuolelle ja käynnistetty lähihoitajien muuntokoulutus hammashoitajiksi.

Aluehallintovirasto toteaa pitävänsä hyvänä sitä, että Espoon kaupunki on ryhtynyt asianmukaisiin toimenpiteisiin suun terveydenhuollon välittömän yhteydensaannin korjaamiseksi. Aluehallintovirasto kuitenkin katsoo, että viiveet välittömässä yhteydensaannissa ovat suun terveydenhuollossa olleet niin merkittäviä, ettei toimenpiteitä voida pitää siihen nähden riittävinä. Lisäksi aluehallintovirasto näkee ongelmallisena sen, ettei takaisinsoittopyyntöä ole joinakin ajankohtina voinut jättää lainkaan. Edellä todetuilla perusteilla aluehallintovirasto antaa Espoon kaupungille huomautuksen siitä, ettei välitön yhteydensaanti ole suun terveydenhuollossa toteutunut lainmukaisesti.

Asia ei anna aluehallintovirastolle aihetta enempään.

Sovelletut oikeusohjeet

Terveydenhuoltolaki (1326/2010) 51 §

Kansanterveyslaki (66/1972) 44 §

Muutoksenhaku

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

Aluehallintoviraston antamaan huomautukseen ei kansanterveyslain (66/1972) 44 §:n 3 momentin mukaan voi hakea valittamalla muutosta.

Lisätietoja

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Oona Mölsä, puh. 029 501 6000 (vaihde).

Aluehallintoylilääkäri

Jaana Mäkelä

Ylitarkastaja

Oona Mölsä

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

Päätöksen laatimiseen on osallistunut ylitarkastaja Heli Heimala.

Jakelu ja suoritemaksu

Espoon kaupungin kaupunginhallitus

Päätös on maksuton.



Tiedoksi

Espoon kaupungin Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, hyvinvointialuejohtaja Sanna Svahn

Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Postiosoite: PL 1, 13035 AVI
Puhelinvaihte: 0295 016 000
kirjaamo.etela@avi.fi | www.avi.fi

Tämä asiakirja ESAVI/24264/2022 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument ESAVI/24264/2022 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Mölsä Oona 22.12.2022 11:10

Ratkaisija Mäkelä Jaana 22.12.2022 11:47