

Asia:

Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityspyyntö ja vastaus

ESAVI/24373/2022

Keuddno 2022- 10528

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on pyytänyt 17.6.2022 Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän yhtymähallitusta antamaan selvityksensä siitä, miksi Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymässä potilas ei ole saanut huhtikuussa 2022 arkipäivisin virka-aikana välittömästi puhelinyhteyttä terveyskeskukseen.

Terveyspalvelulain 51 § mukaan kunnan on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Aluehallintovirastot saavat valvontaa varten tarvittavat tiedot Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta (THL). Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020–2023 mukaan vuonna 2022 aluehallintovirastot valvovat kiireettömään hoitoon pääsyä perusterveydenhuollossa.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto pyysi vastauksia erityisesti neljään alla olevaan kysymykseen.

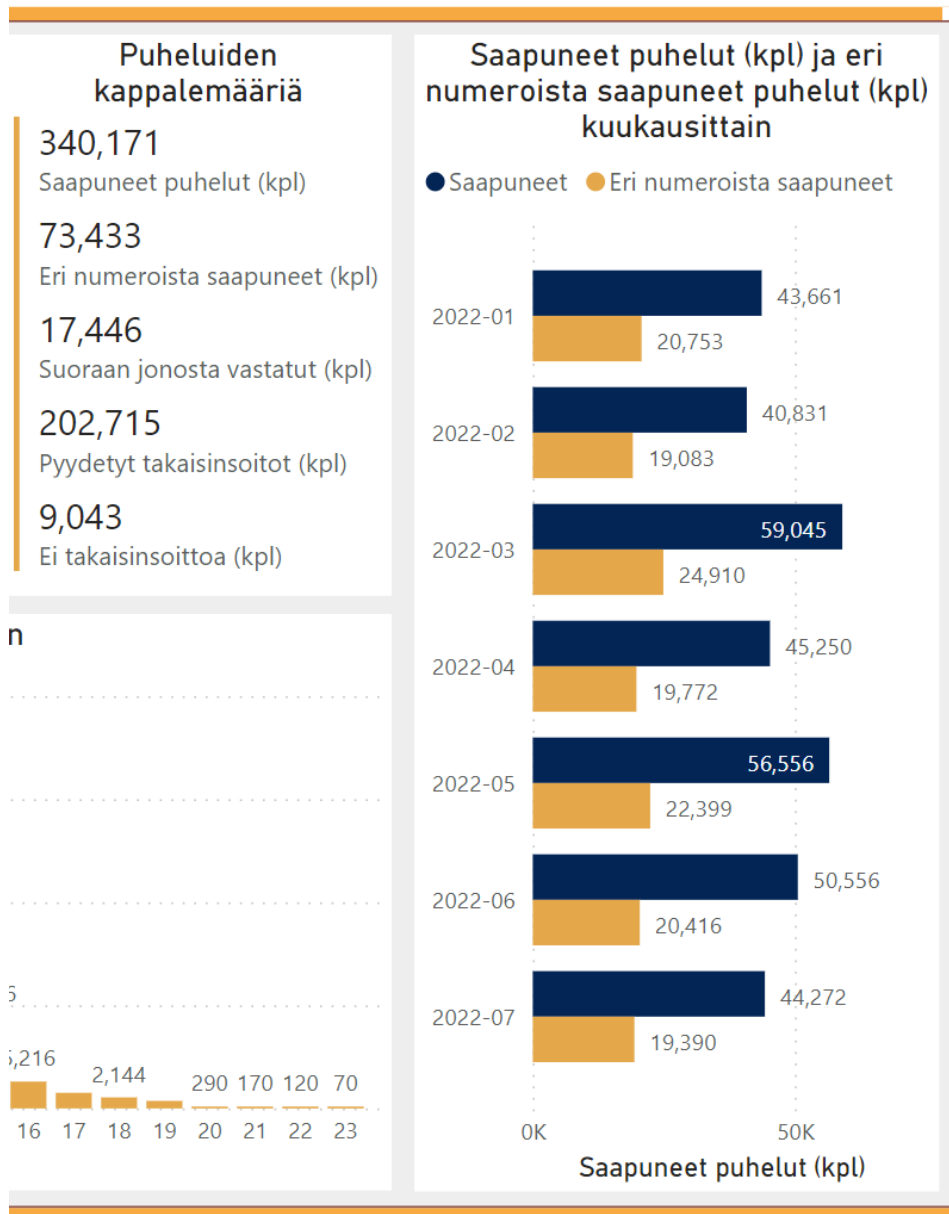
Vastaus:

1. Miten Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymässä seurataan puhelinyhteyden saatavuutta perusterveydenhuollossa (omavalvonta)?

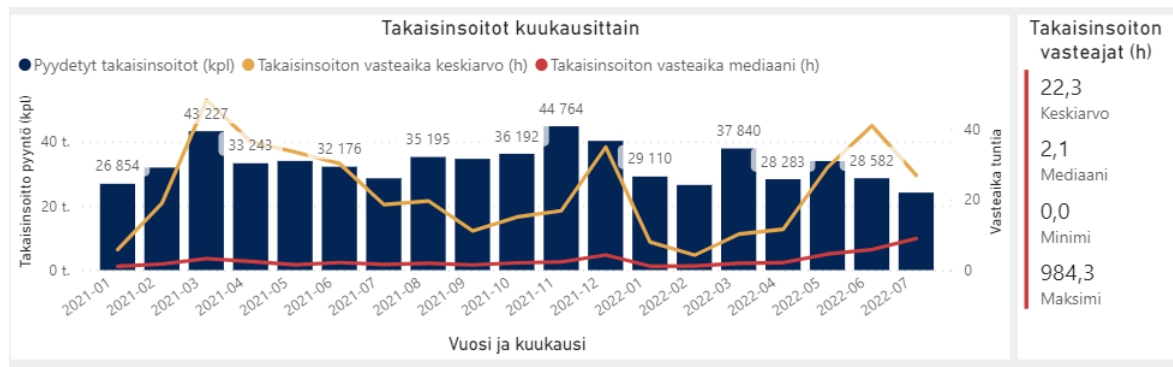
Keusote seuraa puhelinliikennettä ja takaisinsoittoja päivittäin puhelin- ja takaisinsoittoraporttien kautta. Tietoaltaan kautta saamme laajoja raportteja puheluiden määrästä. Kuva 1. esittää kuukausittain saapuneiden puheluiden kokonaismäärät. Nämä tiedot julkaistaan Keusoten verkkosivuilla, <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/hoitotakuu/>.

Takaisinsoittoista seuraamme kokonaismäärää ja niiden kehittymistä (kuva 2) sekä palvelulupauksen toteutumista (kuva 3 ja taulukko 1).

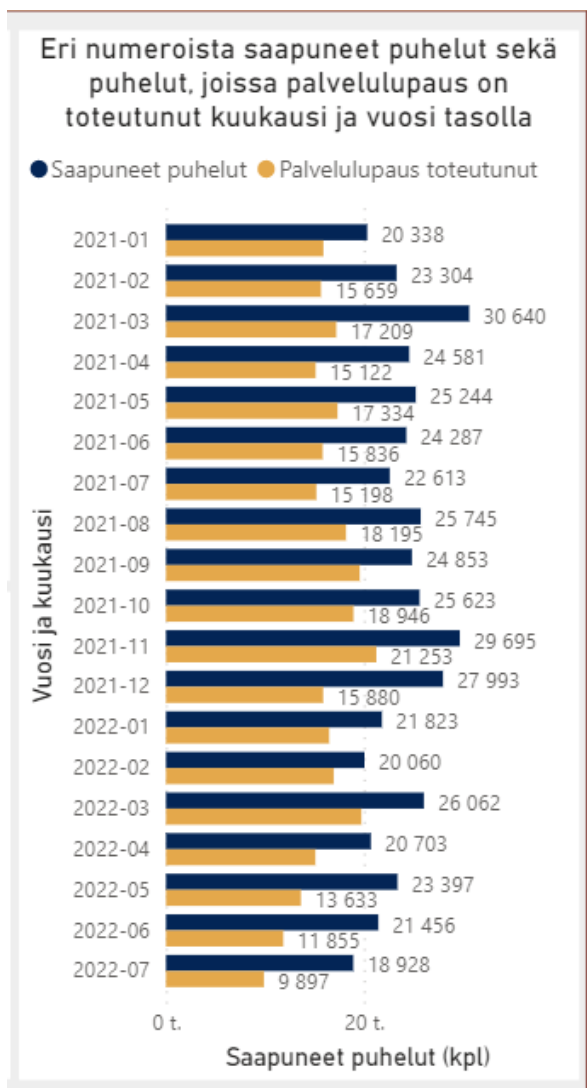
Omaseurantaa varten tehdään lisäksi suoritteiden yksityiskohtaisempaa seuranta itse laadituilla omilla excel-laskentataulukoilla.



Kuva 1. Saapuneet puhelut 1.1.2022- 31.7.2022.



Kuva 2. Takaisinsoitot kuukausittain v. 2021 ja 2022.



Kuva 3. Palvelulupauksen toteutuminen v. 2021 ja 2022. (takaisinsoitto saman työpäivän aikana)

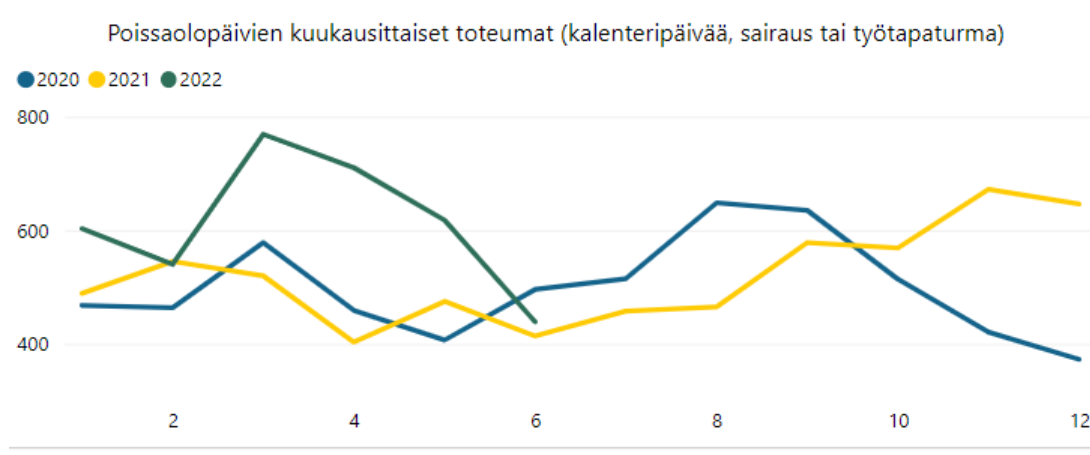
Taulukko 1. Takaisinsoittojen vasteajat kuukausittain 1-6/2022.

Kuukausi	Keski-arvo tunteina	Mediaani
1/2022	8,0	1,1
2/2022	4,2	1,2
3/2022	10,4	2,0
4/2022	11,8	2,2
5/2022	30,0	4,9
6/2022	42,4	7,0

2. Mistä syystä Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän terveyskeskukseen ei ole saanut välittömästi puhelinyhteyttä sen aukioloaikana?

Koronaviruspandemian vuoksi Keusoten perusterveydenhuollon avopalveluissa oli 1.1.-13.2.2022 kiireettömien asioiden hoitosulku, koska valtakunnallisen rokotusohjelman toteuttaminen väestön suojaamiseksi koronaviruspandemialta vaati henkilöstön työpanoksen ohjaamista rokotustoimintaan. Sulun aikana hoidettiin kuitenkin sellaiset kiireettömät potilasasiat, joiden hoito ei voinut odottaa 13.2.22 saakka.

Pandemia aiheutti myös terveydenhuollon henkilöstön sairastumista. Työntekijöiden äkillisten sairauspoissaolojen ja karanteenien ajaksi ei ollut mahdollista saada osaavia sijaisia. Yleisemminkin ottaen terveydenhuollon henkilöstön saatavuus on jo pidempään ollut matala ja Keusotessa (kuten koko maan perusterveydenhuollossa) oli ja on henkilöstöressurssivajetta. Sairaspoissaolojen määrä kasvoi v. 2022 vielä enemmän kuin aikaisempina koronavuosina (kuva 4).



Kuva 4. Sairaus- ja työtapaturmapoissaolot v. 2020-2022.

Vastaanottopalveluiden työkyvyttömyyspäivät kasvoivat edelliseen vuoteen nähden ajanjaksolla 1-7/22 1,26 sairauspoissaolopäivästä/henkilö 1,82 poissaolopäivään (taulukko 2). Ajanjaksolla sairauspoissaoloissa on ollut kasvua 2.09 % (taulukko 3).

Taulukko 2.

Työkyvyttömyyspoissaolopäivät/henkilömäärä			
Kalpv_kum/Lkm_tot	Kalpv_ed_vuosi_kum/Lkm_ed_vuosi	Muutos	Muutos -%
1,82	1,26	0,57	44,85 %

Taulukko 3.

Sairauspoissaoloprosentti			
Poissaolo-%	Poissaolo-% ed vuosi	Poissaolo-% koko ed vuosi	Poissaolo -% muutos
7,05%	4,96%	5,44%	2,09 %

Hoito henkilöstön työtaistelutoimet vaikeuttivat entisestään puhelinpalveluiden saatavuutta kevään 2022 aikana. Ylityö ja vuoronvaihtokielto vaikuttivat siten, että kertynyttä jonoa ei voitu purkaa lisätyöllä.

Asiakaslähtöinen terveystalvelujen kysyntä on kasvanut edelliseen vuoteen verrattuna eikä tavanomaista kesäajan kysynnän hiljentymistä ei ole tapahtunut. Pandemian aikainen hoitovelka näyttäytyy kysynnän kasvuna myös lomakautena. Henkilökunnan vuosilomat ja sijaisten rekrytointihaasteet ovat lisänneet entisestään puhelinpalveluiden ruuhkautumista.

3. Mitkä muut yhteydenottotavat kuin puhelinsoitto Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymässä ovat käytössä välittömän yhteyden saamiseksi?

Mikäli asiakas ei saa välittömästi yhteyttä terveystalvelukeskukseen puhelimitse, hänellä on virka-aikaan mahdollisuus tulla suoraan terveystalveluasemalleen, jossa tehdään asianmukainen hoidontarpeen arvio (ns. walk-in- vastaanotot).

Kiireellinen hoito on keskitetty elokuun 2022 alusta lähtien virka-ajan ulkopuolella, aikaisemmin sitä tarjottiin kolmella terveystalveluasemalla (Järvenpää, Mäntsälä ja Nurmijärvi). Hoito toteutetaan hoidon tarpeen arvion perusteella joko etä- tai läsnävastaanottona. Järvenpään JUSTin tiloissa on aloittanut toimintansa Keusoten Akuutti. Hyvinkään sairaalan yhteispäivystys toimii entiseen tapaan ja siellä on myös

yöpäivystys. Pornaisissa asuvat voivat halutessaan asioida myös Porvoon sairaalan yhteispäivystyksessä.

Virka-ajan ulkopuolella asiakas voi ottaa yhteyttä kiireellisissä asioissa Keusoten puhelinpalveluun (ma–pe klo 16–20 tai viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8–20). Päivystysapu 116117 puhelinpalvelu palvelee Keusoten asukkaita kaikkina vuorokauden aikoina. Päivystysavun kautta omalle terveysasemalle ohjatut potilaat on kontaktoitu seuraavana arkipäivänä. Hätätilanteissa puhelinnumero on 112.

Virka-ajan ulkopuolisessa puhelinpalvelussa tai koronahoitopuhelimessa palvelut eivät ole ruuhkautuneet vaan yhteydenottoihin olemme pystyneet vastaamaan saman päivän aikana.

4. Mihin toimenpiteisiin Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän terveyskeskuksessa on ryhdytty tilanteen korjaamiseksi ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?

Henkilöstöpula on koskenut sekä hoitohenkilöstöä että lääkäreitä. Keusoten oma henkilöstörekrytointi yksikkö on aloittanut toimintansa maaliskuun aikana. Yksikön tueksi on vastaanottopalveluissa nimetty rekrytoinnista vastaavat henkilöt, jotka tekevät kiinteä yhteistyötä Keusoten rekrytointiyksikön kanssa. Esimerkiksi kampanja lääkäreille Keusoten tunnettavuuden ja sen tarjoamien työmahdollisuuksien lisäämiseksi on aloitettu.

Etälääkärikilpailutuksen valmistuminen on auttanut osaltaan lääkäriresurssipulaan. Tällä hetkellä yhteistyössä hankinnan kanssa haetaan kumppanuutta tasapainottamaan hoidon kysynnän ja hoitoresurssin välistä eroa. Hoitohenkilökunnan vuokrausta on aktiivisesti käytetty lievittämään hoitajapulaa ja hieman yli 10%:a hoitajista on työskennellyt henkilöstövuokrauksen kautta. Samoin lääkärivajetta on paikattu aktiivisella ostolääkärirekrytoinnilla ja täytetyistä vakansseista n 20%:a on täytetty ostolääkäreillä.

Vastaanottopalveluluiden palvelusetelikäsikirja kiireellisiin lääkäripalveluihin hyväksyttiin maaliskuussa Keusoten kuntayhtymän hallituksessa ja sen käyttöönottoa valmistellaan parhaillaan yhteistyössä yksityisten palvelutuottajien kanssa.

Yksityisen palvelutuottajan kanssa on pilotoitu yhteistoimintamallia (ns. ylivuotosopimus). Tässä pilotissa olemme pystyneet ohjaamaan yksityisen palvelutuottajan tuottamaa hoidon tarpeen arvioita ja kiireellistä lääkärinhoitoa niihin toimipisteisiin, joissa puhelimen kautta tulleet yhteydenotot ovat olleet pahiten ruuhkautuneet.

Jononpurkua tehdään omien työntekijöiden lisätyönä ja virka-ajan ulkopuolinen puhelinpalvelu purkaa takaisinsoittajajonoja (kuntayhtymänjohtaja Pirjo Laitinen-Parkkosen päätös jatkaa tätä lisätyösopimuksella heti työtaistelutoimenpiteiden päätyttyä). Huolimatta henkilökunnan kuormittuneisuudesta olemme pystyneet

järjestämään lisätyönä jonopurkuja joka viikko Keusoten alueella viimeisen 2 kuukauden aikana, kun ylityö- ja lisätyökiellot päättyivät.

Olemme aktiivisesti kehittämässä puhelinpalveluamme, jotta saamme asiakkaillemme suoraan yhteydenoton jälkeen arvioidun ajan, jolloin heihin otetaan yhteyttä takaisinsoitolla. Tämän avulla asiakkaalla on jatkossa mahdollisuus päättää odottaako hän takaisinsoittoa vai tuleeeko paikalle terveysasemalla asiansa hoitamiseksi. Lisäksi olemme saamassa puhelinpalveluun toiminnan, jonka avulla yhdestä puhelinnumerosta voi jättää vain yhden takaisinsoittopyynnön. Tämän ansioista organisaatiossa ylimääräinen hukkatyö vähenee, kun yhden asiakkaan asiaa ei hoida monta sairaanhoitajaa ja pystymme paremmin kohdentamaan resurssejamme.

Kiireelliseen hoitoon ohjaamisen uudistus perustuu Keusoten palveluverkkosuunnitelmaan, joka on hyväksytty kuntayhtymän hallituksessa ja valtuustossa marraskuussa 2021. Muutos parantaa alueen vastaanottopalvelujen saatavuutta ja yhdenvertaisuutta. Asiakkaille toiminnan muutoksesta on tiedotettu kuntayhtymän verkkosivuilla ja somessa sekä mediatiedotteen kautta. Terveyskeskuksien asiakkaat saavat informaatiota julisteista ja info-TV-näytöiltä. Ennen muutoksen tapahtumista muutoksesta on julkaistu lehti-ilmoituksia. Syksyllä jatketaan muutoksesta tiedottamista.

23.8.20221

allekirjoitukset