



NAANTALIN KAUPUNKI
ASIANNRO LUOKITUS

484 25-10-2019 05.06.01

ARKTUNNUS

NIMIKIRJ

Naantalin kaupunginhallitus

VALVONTA-ASIAN KÄSITTELYN PÄÄTTYMINEN

Lounais-Suomen aluehallintovirastolla on ollut käsiteltävänä valvonta-asia koskien hoitoon pääsyä ja välitöntä yhteydensaantia Naantalin kaupungin suun terveydenhuollossa.

Aluehallintovirasto on 5.7.2019 pyytänyt Naantalin kaupungilta selvitystä, koska Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) AvoHilmo tietojen mukaan (helmikuu 2019) Naantalin suun terveydenhuollossa on lääketieteellisesti tarpeelliseksi todettua suun terveydenhoitoa yli kuusi kuukautta jonottaneita potilaita. Edelleen THL:n tietojen mukaan Naantalin terveyskeskuksessa alle 80 %:a puheluista pääsee läpi (47,3 %).

Aluehallintovirasto on 3.9.2019 vastaanottanut Naantalin kaupunginhallituksen selvityksen. Selvityksen mukaan AvoHilmoon rekisteröityjen, yli kuusi kuukautta jonottaneiden kohdalla on ollut kyse inhimillisestä virheestä yhteydenottoa tilastoidessa. Ajanvarauksen henkilökunta on hyvin perehtynyt kirjaamiseen, mutta myös muu henkilökunta joutuu ajoittain kirjaamaan yhteydenottoja. Henkilökuntaa on säännöllisin väliajoin perehdytetty yhteydenoton kirjaamiseen, mutta virhekirjauksia saattaa kuitenkin syntyä.

Edelleen selvityksen mukaan kiireettömään hoitoon pääsyn määräaikoja seurataan päivittäin. Naantalissa ei ole jonoa hoitoa odottaville potilaille, vaan aikaa tarvitseva saa ajan hoidontarpeen arvioinnin perusteella kuuden kuukauden määräajan sisällä. Tällä hetkellä odotusaika kiireettömään hoitoon vaihtelee 3,5-4,5 kk:n välillä. Tarvittaessa hammaslääkäreiden päiväkirjoihin lisätään tarkastusaikoja ja hoitoja ohjataan ostopalveluun.

Välittömän yhteydensaannin osalta selvityksessä todetaan, että helmikuussa 2019 suun terveydenhuollon ajanvaraukseen tuli 2065 puhelua, joista 976 puheluun vastattiin välittömästi ja 721 puheluun hyvin nopeasti, alle viiden minuutin sisällä takaisinsoittopyynnön saapumisesta. Keskimääräinen odotusaika takaisinsoittopyyntöön oli 5,42 minuuttia. Yli 5 minuuttia takaisinsoittoa odottaneita oli 368.

Edelleen selvityksen mukaan suun terveydenhuollon ajanvarauspuhelin on ruuhkaisin aamulla klo. 8-10. Pääasiassa soittoihin vastaa yksi henkilö, mutta maanantaiaamun suurinta soittoruuhkaa purkamaan on pyritty järjestämään työvoiman niin salliessa tilapäistä apua. Takaisinsoitto voi epäonnistua esim. siksi, että asiakas ei vastaa kolmeen takaisinsoittoyritykseen tai linja on varattu, asiakas on jättänyt väärän takaisinsoittonumeron tai puhelinoperaattorilla on palvelukatko. Ajanvaraushenkilökunta seuraa yhteydensaantia päivittäin. Vastaava hammaslääkäri ja ajanvarauksesta vastaavat sairaanhoitajat seuraavat operaattoriraportin perusteella yhteydensaantia ja puhelinliikenteen sujuvuutta kerran kuukaudessa.

LOUNAIS-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

puh. 0295 018 000
fax 02 251 1820
kirjaamo.lounais@avi.fi
www.avi.fi

Turun päätoimipaikka
Itsenäisyydenaukio 2
PL 22
20801 Turku

Asiassa saadun selvityksen perusteella aluehallintovirasto katsoo, että Naantalin kaupungin suun terveydenhuollon hoitoon pääsy ja välitön yhteydensaanti toteutuvat terveydenhuoltolain (1326/2010) edellyttämällä tavalla, eikä hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettuun hoitoon ole yli kuusi kuukautta jonottaneita potilaita. Tiedot yli kuusi kuukautta jonottaneista potilaista perustuvat virheellisiin kirjauksiin. Yhteydensaantia seurataan säännöllisesti. Saadun selvityksen mukaan yhteensä 82,5 %:ssa puheluihin vastataan joko välittömästi tai hyvin pian, kuitenkin alle viiden minuutin sisällä takaisinsoittopyynnön saapumisesta.

Asia ei anna aihetta aluehallintoviraston enempiin toimenpiteisiin. Asian käsittely aluehallintovirastossa päättyy.

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Pauliina Jaakkola, puh. 029 501 8008.



Lääninlääkäri

Ruut Virtanen



Ylitarkastaja

Pauliina Jaakkola