

Aluehallintoviraston selvityspyyntö hoitoon pääsyn toteutumisesta perusterveydenhuollossa

Sosiaali- ja terveyslautakunta 06.04.2017 § 15

Johtava hoitaja Hannele Nikander-Tuominen ja ylilääkäri Kristian Kallio

Lounais-Suomen aluehallintovirasto pyytää Naantalın kaupunginhallitukselta kirjallisen selvityksen hoitoon pääsyn toteutumisesta perusterveydenhuollossa 9.2.2017 kirjatulla kirjeellä.

LIITE B4, SOTE-LTK 6.4.2017

Maaliskuussa 2016 tehdyn kyselyn mukaan terveyspalveluissa alle 80 % puheluista pääsee läpi. Aluehallintoviraston selvityspyynnössä todetaan, että valvontaohjelmassa sovittujen puuttumiskriteerien mukaisesti aluehallintovirasto aloittaa tutkinnan perusterveydenhuollon osalta, koska alle 80 % puheluista pääsee läpi.

THL:n kyselyssä kysyttiin seuraavaa koskien puheluihin vastaamista: Terveyskeskuksen ajanvaraukseen soitettujen puhelujen määrä maaliskuussa 2016?: soitetut puhelut, _____ lukumäärä.
Terveyskeskuksen ajanvaraukseen soitettujen puhelujen määrä maaliskuussa 2016?: JOISTA vastatut puhelut, _____ lukumäärä

Kysymys on meillä Naantalissa tulkittu väärin ja siten vastattu väärillä tiedoilla, koska kaikkiin puheluihin vastattiin joko suoraan tai takaisinsoittojärjestelmän kautta.

Terveysasemien ajat varataan keskitetysti ajanvarausnumerosta ja käytössä on takaisinsoittojärjestelmä. Operaattoriraportin mukaan maaliskuussa 2016 perusterveydenhuollon ajanvaraukseen tuli yhteensä 4 246 puhelua. Suora-soittoon tuli puheluita 1 835, joista 515 puheluun vastattiin suoraan 6,04 minuutin kuluessa (keskiarvo). Loput 1 320 soitosta siirtyi joko takaisinsoittojärjestelmään tai soittaja luopui puhelusta. Takaisinsoittojärjestelmään tuli 2 411 puhelua, joista vastattiin 2 369 puheluun eli vastausprosentti takaisinsoittojärjestelmään soitetuista puheluista oli 98 %. Loput puheluista ovat epäonnistuneet esim. sen takia, että kolmen takaisinsoittoyrityksen aikana asiakas ei ole vastannut tai linja on ollut varattu. On myös mahdollista, että asiakas on jättänyt väärän takaisinsoitonumeron. Takaisinsoiton keskimääräinen odotusaika on ollut 26,58 minuuttia. Kaikkiin takaisinsoittoihin on vastattu saman päivän aikana takaisin.

Perusterveydenhuollon ajanvaraus- ja hoidontarpeen arviointipuheluihin vastataan klo 8.00 -15.30 aikana sekä takaisinsoittojärjestelmän että suora-

soittojen kautta, klo 15.30 jälkeen on mahdollisuus soittaa Naantalın terveysasemalle klo 20.00 asti kiireelliseen ja akuuttiin hoitoon liittyen. Puheluihin vastaa 2-3 sairaanhoitajaa tai kokenut lähi-/perushoitaja klo 8.00 -15.30 välillä riippuen puheluiden määrästä.

Tammikuussa 2017 takaisinsoittojärjestelmä uusittiin puhelinoperaattorin vaihdon yhteydessä. Tällä hetkellä asiakkailla on mahdollisuus suorasoi-toon tilanteissa, jossa ei ole jonossa muita soittajia. Takaisinsoitto on käytössä arkisin klo 8.00 -15.30 välillä. Jos puheluissa on ruuhkaa, järjestelmä tarjoaa ainoastaan takaisinsoittoa joko asiakkaan soittamaan numeroon tai johonkin muuhun asiakkaan jättämään numeroon. Muutoksen myötä suorasoi-tojen kestäminen ja mahdollinen päätyminen ei ole mahdollista, vaan asiakas saa puhelimesta ohjeet jättää takaisinsoitto tai puhelu päättyy. Kaikkiin takaisinsoittoihin vastataan soittopäivän aikana. Käyttönoton yhteydessä yhteydensaannissa oli teknisiä ongelmia, joita on selvitetty ja korjattu operaattorin ja tietohallinnon kanssa.

Yhteydensaantia valvotaan päivittäin puhelimiin vastaavan hoitohenkilökunnan toimesta. Johtava hoitaja ja vastaanoton osastonhoitaja seuraavat operaattoriraporttiin perustuen yhteydensaannin ja puhelinliikenteen sujuvuutta kerran kuukaudessa. Puutteita tai ongelmia ei ole havaittu.

PERUSTURVAJOHTAJA:

Sosiaali- ja terveyslautakunta antaa yllä olevan selvityksen kaupunginhallitukselle ja edelleen Aluehallintovirastolle.

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA:

Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.