

Aluehallintoviraston selvityspyyntö hoitoon pääsyn toteutumisesta suun terveydenhuollossa

Sosiaali- ja terveyslautakunta 06.04.2017 § 16

Vastaava hammaslääkäri Virpi-Maija Kyrki

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

LIITE B5, SOTE-LTK 6.4.2017

Maaliskuussa 2016 tehdyn kyselyn mukaan suun terveydenhuollossa hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen on hammaslääkärille jonottanut potilaita yli kuusi kuukautta ja alle 80 % puheluista pääsee läpi. Aluehallintoviraston selvityspyynnössä todetaan, että valvontaohjelmassa sovittujen puuttumiskriteerien mukaisesti aluehallintovirasto aloittaa tutkinnan suun terveydenhuollon osalta, koska hammaslääkärille on jonottanut potilaita yli kuusi kuukautta ja alle 80 % puheluista pääsee läpi.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen julkaiseman selvityksen mukaan Naantalın suun terveydenhuollossa on maaliskuussa 2016 jonottanut hammaslääkärille yli kuusi kuukautta yksi potilas. Oman seurantamme perusteella yli kuusi kuukautta hoitoon pääsyä hammaslääkärille odottaneita potilaita ei ole ollut. Suun terveydenhuollossa on ollut 1.11.2015 asti käytössä jono määräaikaistarkastusta odottaville potilaille, josta heidät on kutsuttu hoitoon siten, että odotusaika kiireettömään hoitoon on ollut koko vuoden 4,5 – 5,5 kuukautta. Tilastoon tullut yksi potilas on todennäköisesti yhteydenoton kirjaamisessa tapahtuneen virheen aiheuttama inhimillinen erehdys.

Potilaiden yhteydenotot kirjataan ja tiedot siirtyvät niistä AvoHILMO-tilastoihin. Yhteydenoton kirjaamisessa työntekijä joutuu vastaamaan seitsemään eri kohtaan, joista yhteensä avautuu 50 eri valintamahdollisuutta. Ajanvarauksen henkilökunta on hyvin perehtynyt tähän kirjaamiseen, mutta muukin henkilökunta joutuu aika ajoin tilanteisiin, joissa yhteydenotto on kirjattava. Potilastyön lomassa tehtynä virheellisiä kirjauksia saattaa syntyä hyvästä yrityksestä ja ohjeistuksesta huolimatta. Henkilökuntaa on säännöllisin väliajoin perehdytetty yhteydenoton kirjaamiseen.

Kiireettömän hoidon jonosta on siis luovuttu ja nykyään potilaat saavat ajan määräaikaistarkastukseen heti ensimmäisessä yhteydenotossa. Tämä toivottavasti vähentää virheellisiä kirjauksia. Ajanvaraushenkilökunta seuraa päivittäin kiireettömään hoitoon pääsyn määräajan toteutumista. Jos määräaika

lähenee viittä kuukautta, he ovat yhteydessä vastaavaan hammaslääkəriin. Tarvittaessa hammaslääkäreiden päiväkirjoihin lisätään tarkastuksiin varattuja aikoja ja potilaiden hoitoja ohjataan ostopalveluun.

Operaattoriraportin mukaan maaliskuussa 2016 suun terveydenhuollon ajanvaraukseen tuli 1 312 puhelua, joista 407 puheluun vastattiin suoraan 3,22 (keskiarvo) minuutin kuluessa. Jäljelle jäävistä 905 soittajasta 536 jätti takaisinsoittopyynnön. Loput ovat luopuneet ja lopettaneet puhelun ennen takaisinsoiton jättämistä. 536 takaisinsoitosta 520 on onnistunut (97 %). Suoraan tai takaisinsoitolla yhteyden on saanut 71 % asiakkaista. Takaisinsoitot voivat epäonnistua 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 13:28 minuuttia.

Ongelmana on, että asiakkaat eivät jätä takaisinsoittopyyntöä, joka järjestelmänä tuntuu toimivan hyvin ja takaisinsoittopyynnön jättäneisiin asiakkaisiin saadaan hyvin yhteys. Suun terveydenhuollon ajanvarauspuhelin on ruuhkaisin aamuisin klo 8-10. Puheluihin vastaa yksi henkilö, eikä hoitohenkilökunnasta ole pystytty irrottamaan toista henkilöä edes osapäiväksi puhelinalpalveluun. Ajanvarauksen voi muuttaa myös netissä, mutta tätäkin palvelua käytetään vähän.

Ajanvaraushenkilökunta seuraa päivittäin yhteydensaantia. Vastaava hammaslääkäri ja ajanvarauksesta vastaavat hammashoitajat seuraavat operaattoriraporttiin perustuen yhteydensaannin ja puheliniikenteen sujuvuutta keran kuukaudessa. Asiakkaiden halukkuutta takaisinsoiton käyttämiseen ja nettiajanvarauksen käyttöön pyritään lisäämään asiasta tiedottamalla.

PERUSTURVAJOHTAJA:

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

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA:

Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.