

Aluehallintoviraston selvityspyyntö koskien hoitoon pääsyä ja välitöntä yhteydenottoa suun terveydenhuollossa

484/05.06.01/2019

Sosiaali- ja terveislautakunta 21.08.2019 § 51

Vastaava hammaslääkäri Juha Tanner

Lounais-Suomen aluehallintovirasto pyytää Naantalin kaupunginhallitusta antamaan selvitystä hoitoon pääsystä ja välitöntä yhteydensaantia koskevista tiedoista suun terveydenhuollossa.

THL:n viimeisimmän selvityksen (helmikuu 2019) mukaan Naantalin suun terveydenhuollossa on lääketieteellisesti tarpeelliseksi todettua suun terveydenhuoltoa yli kuusi kuukautta jonottaneita potilaita. Lisäksi selvityksen mukaan Naantalin terveyskeskuksessa alle 80 % puheluista pääsee läpi (47,3%). Liitteenä selvityspyyntö.

LIITE B2, SOTE-LTK 21.8.2019

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen julkaiseman selvityksen mukaan Naantalin suun terveydenhuollossa on helmikuussa 2019 jonottanut hammaslääkärille yli kuusi kuukautta yhteensä kaksi potilasta. Näiden potilaiden tilanne on tarkistettu hoitokertomuksesta ja kummankin kohdalla on ilmeisesti kyseessä inhimillinen virhe, mikä on tapahtunut potilaan yhteydenottoa tilastoitaessa. Potilas A on säännöllisessä hoidossa, tarkastus on tehty 02/2019, minkä jälkeen hän on käynyt paikkaushoidossa 03/2019 ja on tämän lisäksi menossa vielä suunnitelman mukaan suuhygienistille ylläpitohoitoon 08/2019. Potilas B on käynyt tarkastuksessa 12/2017 ja 2 vuoden yksilöllinen tarkastusväli tulee täyteen vasta 12/2019. Potilas B on käynyt tarkastuksen jälkeen päivystyshoidossa paikan lohkeamisen vuoksi, viimeksi 02/2019.

Naantalin terveyskeskuksen suun terveydenhuollossa ei ole enää jonoa hoitoa odottaville potilaille, vaan aikaa tarvitsevalle potilaalle sellainen annetaan hoidontarpeen arvioinnin perusteella kuuden kuukauden määräajan sisällä. Tällä hetkellä odotusaika kiireettömään hoitoon vaihtelee 3,5 – 4,5 kk sisällä. Päivystyksellisissä tai muuten kiireellisissä tapauksissa hoitoaika pystytään pääsääntöisesti antamaan samana päivänä tai muutaman päivän sisällä yhteydenotosta.

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. Mikäli heille kuitenkin on määritelty yksilöllinen tarkastusväli, tarkastusaika pyydetään varaamaan vasta tämän ajan täytyttyä. Tämä toivottavasti vähentää virheellisiä kirjauksia.

Ajanvaraushenkilökunta seuraa päivittäin kiireettömään hoitoon pääsyn määräajan toteutumista. Jos määräaika lähenee viittä kuukautta, he ovat yhteydessä vastaavaanhammaslääkäriin. Tarvittaessa hammaslääkäreiden päiväkirjoihin lisätään tarkastuksiin varattuja aikoja ja potilaiden hoitoja ohjataan ostopalveluun.

Alle 18-vuotiaiden henkilöiden hoidossa käyntien toteutumista seurataan suun terveydenhuollon henkilökunnan toimesta, tarvittaessa lähetetään muistutuksia huoltajille peruuttamattomista poisjäänneistä, joskus harvoin on myös turvauduttu lastensuojeluilmoituksen tekoon mikäli hoidosta poisjäänti on ollut toistuvaa ja huoltajille tehdyillä ilmoituksilla ei ole ollut toivottavaa vaikutusta hoidossa käyntiin. Yli 18-vuotiaiden kohdalla hoidon toteutumista ei erityisesti seurata, mikäli aikuinen henkilö peruuttaa hänelle varatun ajan eikä halua tehdä samalla uutta ajanvarausta, hoidon jatko ja uuden ajan varaus jää tällaisessa tapauksessa kyseisen henkilön omalle vas-tuulle. Peruuttamattoman hoitokäynnin yhteydessä potilaalle lähetetään muistutus ja lasku ja pyydetään varaamaan uusi aika.

Operaattoriraportin mukaan helmikuussa 2019 suun terveydenhuollonajanvaraukseen tuli 2065 puhelua, joista 976 puheluu vastattiin suoraan. Keskimääräinen odotusaika asiakkaan jättämään takaisinsoitto -viestiin oli 5,42 minuuttia. Jonossa olevista puheluista/viesteistä riippuen aika oli helmi-kuussa pisimmillään 1h 9 min, ja niitä puheluita/viestejä, mihin on vastattu yli 5 min jälkeen on ollut 368 kpl. Eli suurimpaan osaan puheluista vasta-taan joko välittömästi (976 kpl) tai hyvin nopeasti, alle 5 min, takaisinsoitto-pyyynnön saavuttua (721 kpl).

Takaisinsoitot voivat epäonnistua esim. sen takia, että kolmen takaisinsoit-toyhteyden aikana asiakas ei ole vastannut tai linja on ollut varattu. On myös mahdollista, että asiakas on jättänyt väärän takaisinsoitonumeron tai puhelinoperaattorilla on palvelukatko. Suun terveydenhuollon ajanvaraus-puhelin on ruuhkaisin aamuisin klo 8-10. Puheluihin vastaa pääasiassa yksi henkilö, mutta työvoiman niin salliessa maanantaiaamun suurinta soitto-ruuhkaa purkamaan hänelle on yritetty järjestää tilapäistä apua.

Ajanvarauksen voi muuttaa myös kaupungin nettisivujen kautta, mutta tätä palvelua käytetään edelleen melko vähän. Ajanvaraushenkilökunta seuraa päivittäin yhteydensaantia. Vastaava hammaslääkäri ja ajanvarauksesta vastaavat hammashoitajat seuraavat operaattoriraporttiin perustuen yhtey-densaannin ja puhelinliikenteen sujuvuutta kerran kuukaudessa. Asiakkai-den halukkuutta takaisinsoiton käyttämiseen ja nettiajanvarauksen käyt-töön pyritään lisäämään asiasta tiedottamalla.

PERUSTURVAJOHTAJA:

Sosiaali- ja terveyslautakunta antaa yllä olevan vastauksen

Naantalin kaupunginhallitukselle ja edelleen Lounais-Suomen
aluehallintovirastolle

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA:

Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.