

Selvitys Siun soten yhtymähallitukselle koskien Itä-Suomen aluehallintoviraston selvityspyyntöä ISAVI/2084/2022

Itä-Suomen aluehallintovirasto on pyytänyt selvitystä valvonta-asiaan ISAVI/2084/2022 koskien Siun soten Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän perusterveydenhuollon toimintaa ja pyytää vastausta seuraaviin kysymyksiin.

Selvityksen ovat laatineet palvelujohtaja Jussi Malinen, palvelupäällikkö Mikael Ripatti, ylihoitaja Katja Ahonen, va toimialuejohtaja Susanna Wilen, toimialuejohtaja Eija Rieppo, palvelujohtaja Hannele Komu, palvelujohtaja Jenni Halonen, palvelujohtaja Leena Laaninen, palvelujohtaja Kati Poutanen.

Vastaukset kysymyksiin

Lääkäriresurssi

- 1. Mikä on vastaushetkellä Siun soten lääkäriresurssi terveysasemittaisten virkapohjien osalta henkilötyövuosina (Full-Time Equivalent) sekä lääkärien lukumääränä ilmoitettuna ja eriteltynä vakinaiset viranhaltijat, määräaikaiset viranhaltijat, ostopalvelulääkärit (paikan päällä ja etänä).**

Vastauksen koontihetkellä 15.12.2022 viikon 50/2022 aikana Siun soten terveysasemilla työskenteli yhteensä 124 lääkäriä, jotka tekivät 95,5 kokoaikaisen lääkärin työpanoksen (FTE=Full-Time Equivalent). Resurssi on kuvattu tarkemmin liitteen 1 taulukoissa.

- 2. Miten lääkäriresurssi (henkilötyövuosina) on kehittynyt 2020 kevästä vastaushetkeen?**

Vuonna 2020 toukokuusta joulukuuhun kokoaikaisen lääkäri työpanoksen vaihteluväli kuukausitasolla on ollut 79–98 FTE, keskiarvon ollessa 85 FTE. Vuonna 2021 joulukuuhun kokoaikaisen lääkäri työpanoksen vaihteluväli kuukausitasolla oli 75–104 FTE, keskiarvon ollessa 90 FTE. Vuonna 2022 tilanne on ollut vuoteen 2021 nähden olennaisesti ennallaan lääkäri työpanoksen keskiarvon ollessa noin 90 FTE ja vaihteluvälin kuukausitasolla olleen 75–104 FTE.

Kokonaisresurssissa seurantavälillä ei ole tapahtunut merkittävää parantumista. Ostopalvelujen lukumäärä on lisääntynyt merkittävästi vuoteen 2020 nähden, muutos on tapahtunut pääasiallisesti asteittain vuoden 2021 aikana. Etälääkäri työpanoksen osuus on myös kasvanut viime vuosina, johon on osaltaan vaikuttanut mainittavasti Covid-19-pandemia.

3. Miten syksyllä 2021 ilmoitetut toimenpiteet ovat vaikuttaneet lääkäriresurssien kehittämiseen? Onko se ryhtynyt muihin toimenpiteisiin lääkäriresurssin lisäämiseksi vastaamaan alueen palvelutarvetta ja toiminnan lainmukaisuutta?

Lääkäriresurssin tilanne on pysynyt olennaisesti ennallaan edellisvuoteen nähden, kehitys on kuvattu tarkemmin edellä.

Henkilöstön työhyvinvointiin sekä pito- ja vetovoimaan on pyritty panostamaan, ja mm. työhyvinvointia seurataan säännöllisesti kyselyin. Terveysasemien toimintaa pyritään kehittämään henkilöstölähtöisesti ns. Meijän mallin mukaisesti myös työhyvinvoinnin ja henkilöstön viihtyvyyden huomioiden.

Terveyskeskuslääkäri 2.0 -pilotin vaikutuksia seurataan ja tarkoitus on laatia yhteenvetoanalyysi kevään 2023 aikana sekä tehdä päätös pilotin jatkosta, alustavat henkilöstön kokemukset olleet myönteisiä toistaiseksi.

Lääkärirekrytointia pyritään aktiivisesti kehittämään. Siun sotessa lääkärirekrytoinnista vastaa ylilääkäri-rekrytointisuunnittelija-työpari rekrytoiden lääkäreitä koko Siun soten lääkäritarpeeseen, jolloin esim. sijaislääkäreille mahdollistetaan heidän tarpeitaan vastaavat työtehtävät. Työn ehdoissa pyritään olemaan joustavia mahdollistamaan osa-aikainen työ ja etätyö kokonaan tai osittain pyrkien luomaan houkuttelevia työkokonaisuuksia.

Lääkäreiden paikallissopimusta on tarkasteltu ja vuodelle 2023 on tarkoitus ottaa käyttöön paikoin korotetut terveysasemakohtaiset rekrytointilisät, joita sovelletaan myös aiemmin myönnettyihin jo palvelussuhteessa olevien lääkäreiden rekrytointilisiin.

Lääkäripalveluiden ostoja tehdään myös oman resurssin puutteen vuoksi, ongelmaksi on viime vuosina muodostunut, että myöskään ostopalveluna ei saada kaikkialle lääkäreitä halutussa määrin etenkin paikalla tapahtuvaan lääkärin lähityöhön.

4. Siun soten arvio nykyisten lääkäriresurssien riittävydestä suhteessa väestön tarpeeseen. Mitä toimintoja on jouduttu supistamaan tai lopettamaan lääkäriresurssin niukkuuden vuoksi?

Ajankohtainen käytössä oleva terveysasemien lääkäriresurssi (noin 70 % virkapohjista) on vähäinen suhteessa tarpeeseen. Mikäli virkapohjat olisivat täynnä, niin resurssi olisi todennäköisesti riittävä.

Toiminnot on pääasiallisesti pystytty hoitamaan moniammatillisuutta ja etätyön tapoja hyödyntäen.

Virka-ajan ulkopuolista kiirevastaanottoa klo 16 jälkeen on Lieksan terveysasemalla jouduttu supistamaan loka-marraskuussa 2022 viiden viikon ajan kolmelta arki-illalta viikossa (tiistai, keskiviikko ja torstai) lääkäriresurssin niukkuuden vuoksi vuonna 2022.

Syyskuusta alkaen vuoden 2022 loppuun saakka Ilomantsin terveysasema on sulkeutunut perjantaisin klo 15 ja kiireelliset ensihoidon kuljetukset ohjattiin suoraan yhteispäivystykseen.

Supistettuun loppuvuoden toimintaan vaikutti osaltaan alkusyksyn hetkellisen lääkärivajeen lisäksi myös hoitajien niukkuus Ilomantsin terveysasemalla.

Terveydenhuollon palvelujen saatavuus Juuan kunnan alueella

5. Mihin toimenpiteisiin Siun sote on ryhtynyt Juuan kunnan terveyspalveluiden saattamiseksi terveydenhuoltolain mukaisiksi?

Rekrytointia suoraan palvelussuhteeseen ja lääkäriostopalveluiden kartoitusta on tehty erittäin aktiivisesti, mutta täysin toivotulla tavalla ei toistaiseksi lääkäreitä paikalle ole saatu ostopalvelunakaan. Rekrytointia ja lääkäriostopalveluiden kartoitusta jatketaan edelleen.

Ostopalveluna on saatu jonkin verran lääkärin työpanosta paikan päälle sekä laajemmin etätyönä. Lisäksi Nurmeksen terveysasemalta käsin lääkäri käy tekemässä lääkärin neuvolatarkastukset.

Nurmeksen terveysasemalle on lisätty 1 lääkäri kiirevastaanottoon maanantaille, jonne tarvittaessa ohjataan ensisijaisesti Juuan terveysasemalta hoidon tarpeen arvion perusteella.

Tämän lisäksi kaikki palveluasumisen asiakkaat Juuassa hoituvat ostopalveluna toteutettavan vastuulääkärimallin pilotin kautta 21.11.2022- 28.4.2023.

Tehostetun palveluasumisen lääkäripalvelut

6. Miten eri terveysasemilla on sovittu sen alueen tehostetun palveluasumisen lääkäripalveluista?

Lääkäripalvelut tuotetaan alueen terveysasemilta ja tämän lisäksi 21.11.2022- 28.4.2023 vastuulääkärimallilla, joka kuvattu kohdassa 8.

7. Onko ja missä on kriittisiä alueita lääkäripalvelujen saatavuuden toteutumisessa tehostetun palveluasumisen asukkaille?

Tehostetun palveluasumisen lääkäripalveluiden saatavuus on suorassa yhteydessä paikkakunnan terveysaseman lääkäritilanteeseen. Vastaushetkellä erityisesti eteläisellä alueella, johon kuuluvat Rääkkylä, Tohmajärvi ja Kitee, tilanne on haasteellinen. Kohdassa 8. kuvattua vastuulääkärimallia ei pilotointivaiheessa pystytty käynnistämään eteläisellä alueella, koska näihin kuntiin ei saatu palveluntuottajaa.

8. Miten Siun sote varmistaa omien, ostopalvelu- sekä muiden tehostetun palveluasumisen asukkaiden lakisääteisten lääkäripalvelujen saatavuuden koko Siun soten alueella?

Erityisesti lääkäripalveluissa olevan hoito- ja palveluvajeen seurauksena Siun soten toimialueet ovat tarkastelleet palvelujen toteuttamista eri tavoilla. Ikäihmisten lääkäripalvelujen tuottaminen on perusterveydenhuollossa terveysasematoiminnan vastuulla, osana lääkäreiden sektorityötä. Geriatriinen osaamiskeskus on myös ajoittain tuottanut lääkäripalvelua asumispalveluysiköihin. Alueellisia eroja palveluiden järjestämisessä ja kysyntään vastaamisessa on ollut.

9.1.2023

Tilanteeseen ratkaisua on lähdetty hakemaan yhteistyössä terveys- ja sairaanhoitopalveluiden, ikäalueen toimijoiden sekä kehittämissyksikön Hyvinvointia ja Kestäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja Pohjois-Karjalassa (HyKe) -hankkeen kesken sosiaali- ja terveysministeriön myöntämän hankerahoituksen avulla, vastuulääkäripalvelu-toiminnalla.

Vastuulääkäripalvelun tuottaminen ostopalveluna vastaa krooniseen palveluvajeeseen ja kasautuneeseen palvelutarpeeseen asumispalveluyksiköissä. Tällä hetkellä ulkoisesti tuotettavista palveluista vastuulääkärimalliin saadaan parhaiten palveluntuottajia. Palvelun käyttöönoton katsotaan vähentävän oman henkilöstön kuormitusta ja työmäärää vapauttaen parhaimmillaan työpanosta terveysaseman vastaanotoille sekä neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon, mitkä nekin ovat ruuhkautuneita. Pilottia ei kohdenneta alueille, joissa tilanne on parempi, terveysasema on pystynyt palvelun tuottamaan ja yhteistyökäytännöt ovat hyvät. Näin on esimerkiksi Outokummun ja Polvijärven alueella.

Vastuulääkäripalvelussa tavoitteena on palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden lisääminen ikäihmisten palveluihin, aluksi kohdennetusti asumispalveluun, sekä palvelun järjestäminen totutusta poikkeavalla tavalla. Toiminnalla pyritään vaikuttamaan sosiaali- ja terveydenhuollossa syntyneeseen hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaan. Lisäksi tavoitellaan palveluiden yhteensovittamista eri toimijoiden, kuten oman ja yksityisen palvelutuotannon kesken. Vastuulääkäripalvelu sisältää etä- sekä lähipalvelut ja konsultoinnin.

Yksityisen palveluntuottajan tuottaman vastuulääkäripalvelu -toiminnan aikana toteutetaan edellä mainituissa hoivayksiköissä lääkärin etäkierto puhelimitse 1xvko sekä lähikierto 1xkk. Lisäksi hoivayksiköistä voidaan soittaa akuuteissa tilanteissa nimetyille omalle vastuulääkärille virka-aikaan sekä takapäivystykseen vuoden jokaisena päivänä klo. 8–21. Vastuulääkäri vastaa asiakkaiden perusterveydenhuollosta eli kaikki erikoissairaanhoidon vaativat terveydentilan muutokset ohjataan akuutissa tilanteessa aina alueellisen päivystystuen piiriin ja ei akuutissa tilanteessa vastuulääkärin läheteellä eteenpäin.

Tällä hetkellä palvelun piirissä on maakunnan n. 660 palveluasumisen asukasta. Vastuulääkäripalvelua jatketaan yhteistyönä yksityisen palveluntuottajan kanssa 30.4.2023 saakka. Toimintaa kehitetään ja laajennetaan monituottaja -malli tyyppisesti ja tavoitteena on näin varmistaa laadukkaat ikäihmisten palvelut hoidon jatkuvuus turvaten. Toiminnan kehittämistä ja laajentamista tehdään kolmevuotisessa Suomen kestävän kasvun ohjelman (RRP) - hankkeessa, jonka osahanke vastuulääkäripalvelu on. Laajenemisessa huolehditaan erityisesti niistä alueista ja asumisyksiköistä, joihin palvelua on ollut vaikeuksia järjestää.

Vastuulääkäripilotti toimii pohjoisella, läntisellä ja keskisellä alueella, hoitaen asumisyksiköiden (sekä omat yksiköt että yksityiset yksiköt) lääkäripalvelut. Pilottikunnat ovat Heinävesi, Liperi, Lieksa ja Juuka. Lisäksi Joensuussa Niinivaaralla on mukana pilotissa Siun soten Sireenipihan hoivakoti ja Mehiläisen Urholan hoivakoti.

Tämän lisäksi asumisyksiköillä on ollut (Siun soten yksiköt sekä yksityiset palveluntuottajat) on ollut virka-ajan ulkopuolinen geriatrinen lääkärikonsultaatio-toimintamalli kesästä 2020 alkaen akuuttitilanteisiin. Tämä toiminta on vähentänyt merkittävästi asumisyksiköiden ja kotihoidon asukkaiden tarpeettomia siirtoja yhteispäivystykseen. Konsultteina toimivat geriatrian

erikoislääkärit tai kokeneet yleislääkärit. Toiminta jatkuu 30.4.2023 saakka. Toimintaa tukevat myös hoivakotien rajatut lääkevarastot.

Hoitohenkilökuntaresurssit

9. Miten hoitohenkilöstön niukkuus näkyy ja on näkynyt alueen asiakkaiden ja potilaiden terveyspalvelujen saatavuudessa?

Terveysasemien vakituiset, avoimet hoitotyön tehtävät ovat tällä hetkellä täytettynä pois lukien Juuan terveysasema, jossa on kaksi avointa sairaanhoitajan tehtävää, joita tällä hetkellä rekrytoinneista huolimatta ei ole saatu vakituisesti täytettyä. Tätä vajetta on osittain saatu korjatuksi eri pituisilla määräaikaisilla sijaisuuksilla.

Terveysasemien tilanne hoitohenkilöstön resurssien osalta on ollut vuonna 2022 vaihtelevaa asemakohtaisesti. Tavanomaista hoitohenkilöstön vaihtuvuutta terveysasemilla on ollut, mutta vuonna 2022 henkilöstön poissaoloja on ollut aiempia vuosia selkeästi enemmän (tammikuu-marraskuu 2021 vs. tammikuu-marraskuu 2022 +11-12 %, Joensuun kantakaupungin alueella poissaolot +26 % edellisvuoteen). Useammalla terveysasemalla on toimittu syksyn ja loppuvuoden 2022 aikana käytännössä normaalia pienemmällä hoitajaresurssilla. Tämän lisäksi covid-19-pandemiaan liittyviin työtehtäviin (mm. rokotukset) on pidempikestoisesti jouduttu kohdentamaan henkilöstöä, joka on osaltaan pois terveysaseman muusta toiminnasta.

Tämä resurssivaje on vaikuttanut siihen, että esim. terveysasemien puhelinpalvelu on ollut ajoittain ruuhkautunut ja takaisinsoitot asiakkaille viivästyneet. Henkilöstövajeet (äkilliset poissaolot) ovat näkyneet eniten syksyn ja loppuvuoden aikana Joensuun kantakaupungin alueella, kohdentuen erityisesti Niinivaaran, Rantakylän ja Siilaisen terveysasemille. Äkillisiin poissaoloihin on ollut lähtökohtaisesti erittäin vaikea saada lyhytaikaisia sijaisia.

Resurssihaasteista huolimatta hoitajan vastaanotolle pääsy terveysasemille on toteutunut hyvin, kolmas kiireetön aika (T3-aika) hoitajien osalta on ollut 0–2 päivää.

Terveyskeskussairaaloiden osalta ei ole voitu pitää kaikkia potilaspaikkoja jatkuvasti täynnä hoitajapulasta johtuen. Potilaspaikkoja on arvioitu päivittäin suhteessa hoitajiin.

Hoitajapulaan on vaikuttanut huhtikuu- heinäkuu 2022 aikana koronasairastumisista johtuvat poissaolot. Yksiköissä on potilaat sairastaneet koronaa ja se on osaltaan vaikuttanut tarvittavaan hoitajamäärään. Lieksan terveyskeskussairaalassa on ollut toiminnassa koko Siun soten alueen perusterveydenhuollon koronakohorttiyksikkö.

Ko. aikana oli käynnissä työtaistelutoimet, jotka vaikuttivat hoitajien työskentelyyn (mm. erityisesti Tehyn ja Superin vuoronvaihtokielto).

Jonoutumista erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuollon palveluihin ja mainittujen terveyskeskussairaaloiden osalta keskimääräiset hoitoajat (huhti-heinäkuu) ovat kasvaneet verrattuna vuoteen 2021. Toteutuneista hoitoajoista on liitteenä raportit (Liite 2-5) 1.4.-31.7.2021 ja 1.4.-31.7.2022.

10. Onko joitakin palveluja jouduttu supistamaan tai lopettamaan hoitohenkilöstö niukkuuden vuoksi? Selvitys siitä, mitä palveluja on supistettu ja/tai lopetettu ja perustelut, miksi juuri näitä palveluita supistettu ja/tai lopetettu.

Lomakausien aikana on tehty aiempien vuosien tapaan toiminnan supistuksia. Kaikkiin vuosilomien sijaisuuksiin ei maakunnassa terveysasemilla ole saatu sijaisia, jonka vuoksi loma-aikana pienempien terveysasemien (mm. Heinävesi, Kesälahti, Kiihtelysvaara, Polvijärvi, Tuupovaara ja Valtimo) kohdalla hoitajavajeen vuoksi toimintoja on jouduttu supistamaan ja/tai sulkemaan sekä keskittämään palveluja isommalle lähiasemalle, jotta osaaminen ja henkilöstön riittävyys sekä palvelut asiakkaille saadaan turvattua. Liitteenä toiminnanohjaukspäätökset vuodelle 2022.

Lehmon terveysasema Kontiolahdella oli suljettuna 13.6-5.8.22. Resurssi ei hoitohenkilöstön vuosilomien ja jatkuvien rokotusten osalta riittänyt kahden aseman toiminnan pyörittämiseen. Toiminta keskitettiin Kontiolahden terveysasemalle.

Heinäveden terveysasemalla jouduttiin supistamaan toimintaa aikavälillä 8.8-26.8.22. Syynä toiminnan supistamiseen merkittävä ja äkillinen hoitohenkilöstön vaje. Vastaanoton puhelinpalvelu hoidettiin etänä. Lääkärin ja hoitajien vastaanotot keskitettiin kahteen päivään viikossa ajanvarauksen kautta. Kiireelliset asiat hoidettiin ensisijaisesti Liperin terveysasemalla.

Syyskuusta alkaen vuoden 2022 loppuun saakka Ilomantsin terveysasema on sulkeutunut perjantaisin klo 15 ja kiireelliset ensihoidon kuljetukset ohjattiin suoraan yhteispäivystykseen. Supistettuun loppuvuoden toimintaan vaikutti osaltaan lääkärivajeen lisäksi myös hoitajien niukkuus, vastaanotolla työskenteli 3-4 hoitajaa.

Lisäksi on ollut yksittäisiä tilanteita, joissa pienellä vähäisen henkilöstömäärän terveysasemalla on ilmaantunut äkillisen tai äkillisten poissaolojen vuoksi tilanteita, joissa terveysasema on jouduttu sulkemaan 1-2 tuntia ennakoitua aiemmin.

Selvityspyynnössä mainitun Pyhäselän terveyskeskussairaalan toiminta on päättynyt 30.4.2020. Pyhäselän terveyskeskussairaalaossa oli hoidettavana pysyvää asumispalvelupaikkaa odottavia. Erilaisia asumisen paikkoja on lisätty Siun sotessa. Pyhäselän terveyskeskussairaalan sulkeminen perustui Siun soten vuonna 2018 tehtyyn palveluverkkopäätökseen. Terveyskeskussairaala paikkoja on vähennetty ja asumispalvelupaikkoja on lisätty alueen ikääntyneen väestön palvelutarpeen mukaisesti. Lisäksi terveyskeskussairaala paikkoja on vähennetty lakien (sosiaalihuoltolaki 1301/2014; 0053/2022 ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn ylläpitämisestä sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalousta 980/2012; 1053/2022) vaatimuksen mukaisesti, jotta on saatu vähennettyä pitkäaikaisia laitoshuollon paikkoja. Siun soten alueella ikääntyneet asukkaat ovat olleet enemmän vailla asumispalveluja kuin terveyskeskussairaala hoitoa.

Selvityspyynnössä mainituissa yksiköissä on ollut supistettuna paikkamääriä vaihtelevasti johtuen hoitohenkilökuntapulasta. Rääkkylän terveyskeskussairaala oli suljettuna 4.7.-28.8.2022 välisen ajan, Juuan hoitosolun toiminta on supistettuna 2.5.2022 alkaen ja käytössä on ollut vain kolme paikkaa.

11. Mihin toimenpiteisiin Siun sote on ryhtynyt varmistamaan alueensa terveysasemien ja vuodeosastojen toiminnan suhteessa alueen väestön palvelutarpeeseen? Jos se ei ole ryhtynyt toimenpiteisiin, miten ja milloin se suunnittelee ryhtyvänsä?

Loppuvuoden 2022 osalta tehtyinä toimenpiteinä käytössä olevaa hoitohenkilöstön resurssia on kohdennettu enemmän puhelinpalveluun ja kiireellisten asioiden hoitoon ml. vastaanotot sekä pyrkien suunnittelemaan kiireettömiä vastaanottoaikoja pidemmälle ajanjaksolle hoitotakuun puitteissa, lisä- ja ylityön tekeminen on mahdollistettu erillisellä esihenkilön määräyksellä mm. takaisinsoittojonojen purkamiseksi ja väestön rokotusten toteuttamiseksi.

Henkilöstön työhyvinvointiin sekä pito- ja vetovoimaan on panostamaan, ja mm. työhyvinvointia seurataan säännöllisesti kyselyin. Terveysasemien toimintaa pyritään kehittämään henkilöstölähtöisesti ns. Meijän mallin mukaisesti myös työhyvinvoinnin ja henkilöstön viihtyvyys huomioiden.

Hoitajarekrytoinnin onnistumisessa sekä henkilöstön veto- ja pitovoiman parantamiseksi myös hoitohenkilökunnan osalta pilotoidaan sotekeskushoitaja 2.0-urapolkumallia, jonka tavoitteena on parantaa henkilöstön jaksamista ja työhyvinvointia mahdollistamalla oman osaamisen syventämisen ja kehittämisen suunnitelmallisesti. Pilotti on alkanut marraskuussa 2022. Lisäksi myös hoitohenkilökunnan työnkuviin pyritään olemaan joustavia mahdollistaen mm. osa-aikainen työ ja soveltuviin tapauksiin myös osittainen etätö.

Sähköisen asiointin ja hoidon saatavuuden parantamiseksi on suunnitteilla vuoden 2023 alusta digisotekeskus-hanke, jossa mm. sähköisiä yhteydenottoaikoja ja -asiointia pyritään laajentamaan.

Siun sotessa on aloitettu palvelustrategia ja palveluverkkoselvitykset, jotka ovat valmiina kesään 2023 mennessä.

Henkilöstölle on maksettu korotettua hälytysrahaa ja kertakorvauksia, jotta on turvattu riittävää henkilöstömäärää terveyskeskussairaaloissa.

Siun sotessa on keskitetty rekrytointi. Siun soten rekrytointiyksikkö tuottaa yksiköihin lyhyt- ja pitkäaikaisia sijaisia. Rekrytointia on tehty aktiivisesti. Lokakuussa 2022 tulivat ensimmäiset kansainvälisen rekrytoinnin kautta työntekijät yksiköihin koulutettavaksi oppisopimuksella lähihoitajaksi. Siun sotella on sopimus Sarastia rekryn kanssa lyhytaikaisten henkilöiden rekrytoimiseksi.

Palvelualueilla henkilöstöä liikutetaan eri yksiköiden välillä, jotta varmistetaan riittävä henkilöstömäärä.

Asiakkailta tulleet palautteet

12. Aluehallintovirasto pyytää toimittamaan yhteenvedon asiakkailta tulleista muistutuksista ja palautteista koskien palvelujen saatavuutta ja niukkaa lääkäri- ja hoitohenkilöstöresurssia ja toimenpiteistä edellä mainittujen johdosta.

Aikavälillä 1.4.-31.12.2022 on saapunut ensisijaisella hoitoon pääsyä koskevalla syyllä 20 muistutusta ja toissijaisella hoitoon pääsyä koskevalla syyllä 10 muistutusta. Tarkempi erittely on esitetty liitteessä 6. Ensisijaisista syistä 10 tapauksessa viiveeksi on todettu resurssin riittämättömyys joko lääkärivastaanoton tai yhteyden saamiseksi terveysasemalle. Yhdessä tapauksista oli maininta vuoronvaihto- ja ylityökielto, sekä siitä aiheutunut hoitohenkilöstön vajaus. Toissijaisissa syissä mainintoja on kaksi. Molemmissa ryhmissä toistuvaksi hoidon viiveeksi mainitaan usein tiedonkulun haasteet sekä ohjeistuksen tai toimintaohjeen tulkinta.

Useimmissa tapauksista toimenpiteenä on yhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan asian hoitaminen asiakkaan tilanteen vaatimalla tavalla. Muutamassa tapauksista terveydenhuollon ammattilaisen ja asiakkaan näkemys hoidon tarpeesta on poikennut toisistaan, näissä tapauksissa hoitolinjauksen perusteet on toimenpiteenä asiakkaalle saatettu tietoon. Toimintaohjeisiin ja henkilöstön toimintaan liittyvät muistutukset ovat johtaneet työnjohdollisiin toimenpiteisiin, kuten toimintaohjeiden tarkastamiseen, koulutukseen ja kehotukseen asianomaisille toimia voimassa olevien ohjeistusten mukaisesti.

Ikäihmisten palvelujen toimialueelle ei ole tullut yhtään muistutusta ko. aikana liittyen tähän asiaan.

Sähköiseen asiakaspalautejärjestelmään (QPro) oli vastaanotettu yhteensä 324 palautetta koskien terveysasematoimintaa. Yhteenvedo palautteista on esitetty liitteessä Qpro palaute- yhteenvedo (liite 7). Näistä palautteista 227 oli toiminnan kehittämiseen liittyvää, joista 75 koski yhteydensaantia tai hoitoon pääsyä terveysasemille. Kuten muistutusten osalta, yleisin palautetta seurannut toimenpide on ollut asian tiedoksi saattaminen henkilökunnalle ja asiakkaan hoidon kehittämiseen liittyvät toimenpiteet hoito- tai palveluprosessiin osallistuneiden tahojen kanssa.

Muita asioita

Lisäksi työmarkkinajärjestöt (Tehy ja Super) kehottivat jäseniään tekemään epäkohtailmoituksia valvovalle viranomaiselle työtaistelutoimien aikana.

Ystävällisin terveisin,

Susanna Wilen
Va Toimialajohtaja
puh. 013 330 042
susanna.wilen@siunsote.fi

Eija Rieppo
Toimialajohtaja
puh. 013 330 4510
eija.rieppo@siunsote.fi

9.1.2023

Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialue**Ikäihmisten palvelujen
toimialue****Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote**

Tikkamäentie 16

80160 Joensuu

Liitteet

Terveyskeskussairaaloiden keskimääräiset läpimenoajat 1.4.-31.7.2021 ja 1.4.-31.7.2022 kokonaisuutena ja ilman asumisen odottajia.

Siun sotelle tulleet muistutukset ja kantelut liittyen hoidon saatavuuteen sekä niukkoihin lääkäri- ja hoitohenkilöstömäärään