

Vastaus valtuustoaloitteeseen: Terveysasemien takaisinsoittojärjestelmä kuntoon

Aluevaltuutetut Anni Järvinen, Petteri Tahvanainen, Alia Dannenberg, Päivi Armila, Tapio Hämäläinen, Ninni Saarinen ja Ella Partanen ovat esittäneet 16.5.2023 aloitteen koskien terveysasemien takaisinsoittojärjestelmää ja sen toimintaa. Valtuusaloitteessa tiedustellaan takaisinsoittojärjestelmän ruuhkautumisen syitä, terveysasemien takaisinsoittojen asiakasmäärää, puhelimeen vastaavien työntekijöiden koulutusta ja vaadittavaa tietotaitoa sekä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen suunnittelemissa toimenpiteissä tilanteen korjaamiseksi.

Terveys- ja sairaanhoitopalveluiden vastaus aloitteeseen

Siun soten terveys- ja sairaanhoitopalvelut kiittää aluevaltuutettuja laatimastaan aloitteesta.

Siun soten aluevaltuuston hyväksymä lainvoimainen palvelustrategia ja palveluverkkosuunnitelma tulee jatkossa ohjaamaan palveluiden tuottamista. Tähän saakka on noudatettu Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymän valtuuston hyväksymää palvelutuotantosuunnitelmaa, jonka mukaisesti Siun soten alueella henkilö on voinut asioida vapaasti kulloinkin valitsemallaan Siun soten terveysasemalla, jolla on ollut vapaita aikoja. Välitön yhteydenaanti terveysasemille on toteutettu siten, että yhteyttä ottava henkilö voi soittaa puhelimella tai tulla henkilökohtaisesti terveysasemalle. Puhelinpalvelussa voi jäädä suoralle linjalle odottamaan vastausta tai jättää takaisinsoittopyynnön.

Hoidon tarve arvioidaan terveydenhuollon ammattihenkilön toimesta yhteydenoton perusteella kaikilla terveysasemilla. Hoidon tarve arvioidaan pääsääntöisesti heti yhteydenoton yhteydessä ja usein asian ratkaisu pyritään myös aloittamaan heti tarkoituksenmukaisimmalla tavalla moniammatillisesti ja tarvittaessa lääkäriä konsultoiden. Mikäli asia ei sovellu hoidettavaksi kyseisellä terveysasemalla, tarvittaessa kiireellinen asia ohjataan lähimmälle soveltuvalla terveysasemalle tai yhteispäivystykseen. Hoitajien tukena on käytössä etälääkärin konsultaatiomahdollisuus, mikäli kyseisellä terveysasemalla ei ole lääkäriä paikalla.

Terveysasemien puhelinpalvelussa hoidon tarpeen arviointi on keskeinen osa potilaan hoitoa. Hoidon tarpeen arvioinnista säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Perusterveydenhuollon yksiköissä toteutettavaan hoidon tarpeen arviointiin tulee sovellettavaksi terveydenhuoltolain 51 §:n säännös siitä, että arvioinnin tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Lähtökohtaisesti kaikilla maakunnan terveysasemilla puhelimeen vastaavat laillistetut sairaanhoitajat, joilla on tehtävän edellyttämä koulutus, osaaminen ja kokemus.

Työnantaja huolehtii tehtävän edellyttämästä koulutuksesta, ohjauksesta ja valvonnasta. Terveysasemien henkilöstölle on järjestetty hoidon tarpeen arvioinnin (HTA) koulutusta yhteistyössä Karelia ammattikorkeakoulun kanssa ja uudet HTA-koulutukset ovat alkaneet syyskuussa 2023. Tämän lisäksi hoidon tarpeen arvioinnin tukena käytetään mm. sähköistä hoidonperusteet.fi-kiireellisen hoidon perusteiden ohjekirjastoa.

31.8.2023 saakka voimassa olleessa terveydenhuoltolain (1326/2010) 51 §:ssä säädettiin perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä siten, että terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena päivänä siitä, kun potilas otti yhteyden

terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. 1.9.2023 voimaan tulleen terveydenhuoltolain 51 §:n mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee.

Terveysasemien puhelinpalvelussa suurimmat kysyntäpäivät ovat olleet maanantai ja perjantai, jolloin myös takaisinsoittoviive voi olla pidempi. Henkilöstöresurssia on kohdennettu enemmän puhelinpalveluun ruuhka-aikoina ja lähtökohtaisesti kaikki hoitajat ovat aamuisin aikavälillä klo 8–10 sekä iltapäivällä klo 14–16 siirretty vastaamaan puheluihin puhelinkysyntään vastaamiseksi.

Henkilöstöresurssin toistuva vajuus vaikuttaa osaltaan merkittävästi puheluiden ruuhkautumiseen aiheuttaen takaisinsoiton viiveitä etenkin Joensuun kantakaupungin alueella, jossa on myös suurin alueellinen kysyntä. Hoitohenkilöstön äkillisiin tai lyhytkestoisiiin poissaoloihin ei ole useinkaan saatu sijaisia. Tilanne on ollut haasteellisin etenkin loma-aikoina. Kaikkiin järjestelmään rekisteröityneisiin takaisinsoittopyyntöihin soitetaan takaisin ja lähtökohtaisesti takaisinsoittoon on pyritty aina vastaamaan saman päivän aikana.

Puhelinkysyntään vastaamisen merkittävänä ongelmana on ollut toiminnallisen hoitohenkilöstön resurssin vähyys. Hoitohenkilöstön vakituiset tehtävät ovat täynnä, mutta poissaoloja on ollut aiempaa enemmän ja sijaisten saatavuus ei riitä kattamaan kysyntää. Tämä resurssin vaje korostuu erityisesti Joensuun alueella, alkuvuoden 2023 osalta etenkin Siilaisen ja Rantakylän terveysasemien alueella, joissa on ollut selkeästi aiempaa enemmän poissaoloja sekä samanaikaisesti Siun soten alueen suurimpien joukossa oleva puhelinkysyntä ja väestömäärä. Tilanne näyttäytyi erityisen hankalana huhtikuussa 2023, jolloin oli poissaolojen lisäksi myös keskimääräistä enemmän arkipyhäpäiviä. Tilanne korjaantui kesän ajaksi, mutta hankaloitui uudelleen loka-marraskuussa Joensuun lisäksi selkeästi myös Kiteellä ja Tohmajärvellä. Marraskuussa erityistä lisäkysyntää ja palveluiden kuormitusta ovat lisänneet kausirokotusten aiheuttama merkittävä lisäkysyntä, rokotusten ajanvarauksen toimimattomuus ja samanaikaiset henkilöstön poissaolot.

Puheluiden sekä jätettyjen takaisinsoittojen lukumäärät vasteaikoineen vuoden 2023 osalta on esitelty terveysasemakohtaisesti liitteessä 1. Tilastossa on huomioitava, että mikäli linjalle soitetaan ja puhelu katkaistaan ennen takaisinsoittopyyntöä, tämä tilastoituu saapuneena vastaamattomana puheluna. Osalla terveysasemista on yleisen linjan lisäksi käytössä myös ns. yhteyshenkilölinjat, joille puheluita ohjautuu ja nämä näkyvät erillisessä sarakkeessaan käytössä olevilla terveysasemilla.

Osana palveluverkkosuunnitelman valmistelua on todettu myös hoitohenkilöstön epätasainen resurssien jakautuminen ja kohdentuminen maakunnan terveysasemien välillä. Suhteutettuna nykyiseen väestömäärään ja väestönkasvun ennusteisiin on Joensuun kantakaupungin alueella tarvetta lisätä hoitohenkilöstön resursointia, mahdollisuuksien mukaan toimiensiroilla alueella.

Puhelinjärjestelmän ruuhkautumiseen on osaltaan vaikuttanut asiakkaiden samanaikaisesti useille eri terveysasemille jättämät yhteydenottopyynnot saman asian vuoksi, joka on johtanut useaan yhteydenottoon eri ammattihenkilön toimesta eri terveysasemilta. Tämä johtuu osaltaan lääkäreiden vastaanottoaikojen saatavuuden haasteista, ja paikoin aikoja pyritään etupainoisesti

tiedustelemaan useammalta terveysasemalta. Kaikkiin jätettyihin takaisinsoittoihin vastataan eikä puhelinjärjestelmä poista takaisinsoittopyyntöjä, vaikka asia olisi jo hoitunut toisen ammattihenkilön toimesta. Asiaan on pyritty vaikuttamaan paremmalla ohjeistuksella. Myös järjestelmän kehittäminen tältä osin olisi toiveissa.

Alkuvuoden 2023 aikana välittöminä toimenpiteinä henkilöstöresurssia on pyritty kohdentamaan enemmän puhelinpalveluun ja pyritty suunnittelemaan kiireettömiä hoitajan- ja lääkärin vastaanottoaikoja pidemmälle ajanjaksolle voimassa olevan hoitotakuun puitteissa. Lisä- ja ylityön tekeminen iltaisin sekä viikonloppuisin on mahdollistettu erillisellä esihenkilön määräyksellä ja tätä onkin toteutettu lähinnä Joensuun terveysasemilla, jossa puhelinpalvelun ruuhkautumista on ollut todettavissa. Toimenpitein tilanne on kevään erityisen hankalasta ruuhkatilanteesta parantunut loppukevään ja kesän 2023 osalta. Syksyn 2023 aikana hoitotakuulainsäädännön muutosten myötä lisä- ja ylityön määrä on lisääntynyt, ja tästä huolimatta takaisinsoittojen toteuttamisessa määräaikaan on ollut paikoin haasteita etenkin marraskuussa kausirokotusten aiheuttaman lisäkysynnän myötä.

Jatkossa hyväksytyn palvelustrategian ja palveluverkkosuunnitelman mukaisesti pyritään kehittämään palveluihin pääsyä mm. suunnitteleamalla resurssointia paremmin vastaamaan palvelutarvetta. Terveystieteiden muutokset hoitoon pääsyn määräaikaan suhteeseen muuttuivat 1.9.2023 alkaen, joka tulee edellyttämään mm. hoidon tarpeen arviointia saman arkipäivän aikana. Tämä huomioiden asiaan on pyritty kiinnittämään erityistä huomiota terveysasematoiminnan järjestämisessä toiminnallisesti sekä myös lisäämällä -aluksi määräaikaaisesti- henkilöstöresurssia hoidon tarpeen arviointiin. Vuoden 2024 aikana henkilöstöresurssia tullaan myös tasapainottamaan paremmin tarvetta vastaavaksi kohdentamalla tätä enemmän Joensuun alueelle, jossa on myös suurin palvelutarve ja kysyntä. Toiminnallisesti puhelinlinjoja tullaan vuoden 2024 aikana keskittämään paremman saatavuuden turvaamiseksi samalla pyrkien säilyttämään myös hoidon jatkuvuutta.

Hoidon saatavuuden parantamiseksi kehitystyötä tehdään jatkuvasti terveysasemien kehitystyön (ns. Meijän mallin) mukaisesti, jota koordinoi erillinen työryhmä. Yhtenä kehityskohteenä on hoidon saatavuuden parantaminen hyödyntäen paremmin myös sähköisen asioinnin laajentumista asiakkaiden käyttöön. Siun sotessa onkin toiminut vuoden 2023 alusta Digisotakeskus-hanke, jolla pyritään vaikuttamaan myönteisesti myös puhelintavoitettavuuteen. Digisotakeskus tulee olemaan vuoden 2024 alusta kiinteä osa vastaanottopalveluiden terveysasematoimintaa. Siun sote on hankkimassa sähköistä asiointialustaa, joka otettaneen käyttöön vuoden 2024 aikana ja mahdollistaa sähköistä asiointia monipuolisesti mm. pikaviestityksen eli chat-yhteydenoton, videovastaanoton, kiireettömän viestinvälityksen, ajanvarauksen ja palautekanavan muodossa. Edellä mainituin toimenpitein puhelintavoitettavuutta pyritään parantamaan asianmukaiseksi.

Lakisääteinen yhteydensaanti perusterveydenhuoltoon ja sen nykytilan parantaminen on Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen 2024 operatiivisissa seurantatavoitteissa.

Kunnioitavasti, *Joensuussa 22.11.2023*

Susanna Wilen
Toimialuejohtaja, Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Liitteet Liite 1. Terveysasemien puhelut 1.1. - 22.11.2023