



21.10.2011

Turun kaupunki

Peruspalvelulautakunta

ASIA Määräys hoitoon pääsyn saattamisesta lain edellyttämälle tasolle suun terveydenhuollossa

ASIANOSAINEN, JOTA ASIA KOSKEE

Turun kaupunki

ASIAN VIREILLETULO JA HANKITUT SELVITYKSET

Asian vireilletulo

Hoitoon pääsy

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksen (kevät 2011) mukaan Turun terveyskeskuksessa on ajoittain ongelmia hoitoon pääsyssä suun terveydenhuollossa. Turun kaupungin internet-sivujen mukaan (26.5.2011) suun terveydenhuolto ei pysynyt enää maaliskuun alussa hoitotakuussa, vaikka uusi ostopalvelutuottaja aloitti toimintansa 1.6.2010 ja ostopalveluun oli vuoden alusta lähtien 28.2.2011 mennessä lähetetty 1566 potilasta. Kiireellinen hoito pystytään yleensä antamaan samana päivänä. Kiireettömään hoitoon jonotti 1.maaliskuuta mennessä 5820 aikuispotilasta, joista 506 potilasta oli odottanut yli 6 kuukautta.

Hoitoon pääsyn toteutumisessa suun terveydenhuollossa on ollut aikaisempina vuosina myös puutteita aikaisempien selvitysten mukaan Turun terveyskeskuksessa.

Hallintokanteluasian yhteydessä on tänä vuonna ilmennyt, että kuntanne poistaa suun terveydenhuollon jonosta potilaan tämän saatua ajanvarauskehotteen. Hoitoon pääsy toteutuu, kun potilas on päässyt hoitoon määräajan sisällä. Turun kaupungin suun terveydenhuoltoa koskevassa hallintokantelupäätöksessään aluehallintovirasto on ohjannut, että hoitotakuu-aika kuluu siihen asti, kunnes potilas pääsee hoitoon. Hoitotakuuajan noudattamiseksi ei riitä, että potilas saa ajan hoitotakuuajan kuluessa, vaan potilaan on päästävä hoitoon ajan sisällä. Potilasta ei siis tule poistaa ns. "hoitotakuujonosta" ennen kuin hän on päässyt hoitoon.

Kuuleminen ja hankitut selvitykset

Hallintolain 34 § mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun.

Aluehallintovirasto on varannut Turun kaupungille mahdollisuuden antaa ennen asian ratkaisemista kirjallisen selityksen hoitotakuun toteutumisesta suun terveydenhuollossa.

Asian selvittämiseksi aluehallintovirasto on 26.5.2011 pyytänyt Turun peruspalvelulautakuntaa antamaan selvityksensä, josta on tullut ilmetä ainakin:

- 1) Miten yhteydensaannin toteutumista seurataan terveyskeskuksessanne?
- 2) Välittömän yhteydensaannin ongelman laajuus
- 3) Mihin toimenpiteisiin terveyskeskuksenne on ryhtynyt, jotta suun terveydenhuollon potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteydenterveyskeskukseen ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?
- 4) Miten hoitoon pääsyn odotusaikoja seurataan terveyskeskuksessanne?
- 5) Mistä pitkät odotusajat terveyskeskuksessanne johtuvat?
- 6) Mihin toimenpiteisiin odotusaikojen lyhentämiseksi terveyskeskuksessanne on ryhdytty ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?
- 7) Tarjotaanko jonossa oleville potilaille mahdollisuutta saada hoitoa ostopalveluna muulta palvelunantajalta?
- 8) Otetaanko potilaaseen yhteyttä, jos odotusaika venyy aiemmin ilmoitetusta?
- 9) Poistetaanko potilas suun terveydenhuollon jonosta tämän saatua ajanvarauskehotteen?

Turun kaupungin peruspalvelulautakunta on 17.8.2011 antanut asiassa seuraavan selvityksen vastauksena selvitys- ja kuulemispyyntöön:

- 1) Yhteydensaannin toteutumista seurataan terveyskeskuksessa TeleQDuo-ajanvarausjärjestelmän raportoinnin avulla. Järjestelmä on otettu käyttöön suun terveydenhuollossa 27.5.2011. Raportit otetaan kuukausittain ja tilannetta voidaan tarvittaessa analysoida päivän tarkkuudella.
- 2) Kyselyn ajankohtana maaliskuussa 2011 suun terveydenhuollossa ei vielä ollut käytössä TeleQ-ajanvarausjärjestelmää. Vielä tuolloin jonotusaika oli rajallinen eli puhelu katkesi automaattisesti määrätyn jonotusajan jälkeen. Tällä hetkellä tuon kaltaista ongelmaa ei enää ole; puheluun vastaamisen odotusajan pituus on tällä hetkellä keskimäärin 2 minuuttia.
- 3) Potilas saa 27.5.2011 käyttöön otetun TeleQ-järjestelmän avulla välittömän yhteyden arkipäivisin virka-aikana terveyskeskukseen.
- 4) Hoitoon pääsyn odotusaikoja seurataan kuukausittain Winhit-potilastietojärjestelmän avulla. Kansalaisia informoidaan odotusaikojen pituudesta www.turku.fi -internetsivuilla.
- 5) Pitkät odotusajat johtuvat jatkuvasti lisääntyvästä potilasmäärästä. Lakimuu-
tos vuonna 2002 tarkoitti Turussa hoitoon oikeutettujen määrän kasvamista noin 69 000 asiakkaalla (n. 70 % kasvu). Siitä lähtien on jonoon tullut lisää potilaita keskimäärin 830 potilasta kuukaudessa.

Lisäksi Turulle tyypillisenä syynä koko ajan lisääntyvään potilasmäärään on yksityishammaslääkäreiden eläkkeelle siirtyminen. Seuraavan kymmenen vuoden aikana jää eläkkeelle n. 50 yksityishammaslääkärinä eikä tilalle ole tullut uusia yrittäjiä. Eläkkeelle jääneiden yksityishammaslääkäreiden potilaat ovat hakeutuneet julkiselle sektorille hoitoon.

- 6) Omassa palvelutuotannossa on tehty toimenpiteitä tuotannon tehostamiseksi ja työn uudelleen organisoimiseksi jo usean vuoden ajan, mm. suuhygienistien vakansseja on lisätty niin että nyt niitä on 23. Lasten ja nuorten hoitomallia on siten voitu kehittää. Myös päivystysjärjestelyt on hoidettu yhteistyössä sairaanhoitopiirin kanssa syksystä 2005 lähtien. Parhaillaan pyritään tehostamaan hammashoitajien siirtymistä ehkäisevään hammashoittoon jotta suuhygienistien työaika vapautuisi aikuispotilaiden hoidontarpeenarvioihin ja potilastöihin. Oman toiminnan lisätyöt otetaan uudelleen käyttöön 1.9.2011 lähtien.
- 7) Ostopalvelujärjestelmä on ollut Turussa käytössä vuodesta 2006 lähtien. Ensi vaiheessa ostettiin kaikki tarjolla oleva, laatuksittain täyttävä lisäkapasiteetti. Kesäkuusta 2010 lähtien ostopalveluista vastaa kilpailutuksen voittanut Mediverkon Aurakadun hammaskeskus. Tästä hetkestä loppuvuoteen yli 6 kuukautta odottaneiden potilaiden tutkimus ja hoito toteutetaan ostopalvelua lisäämällä. Peruspalvelulautakunta on 8.6.2011 myöntänyt 400.000 € lisämäärärahan käytettäväksi ostopalveluihin ja oman henkilökunnan lisätöihin. Ostopalvelulähetteen määrää nostetaan alkuvuoden noin 520 kpl /kuukausi koko loppuvuodeksi noin 900 kpl/kuukausi, jotta saavutamme hoitotakuun syksyn aikana ja pysymme siinä. Palveluntuottajan kanssa on käyty 16.6.2011 lisäneuvottelut, jossa varmistettiin, että kapasiteetti riittää ja sovittiin myös ostopalvelulähetteen määrästä ja tasaisesta lähettämisestä loppuvuonna. Tämän lisäksi on selvitettävä mahdollisesti tarvittavan lisäkapasiteetin hankintamahdollisuudet.
- 8) Yksittäiseen potilaaseen ei oteta yhteyttä, mutta potilaan ottaessa yhteyttä terveyskeskukseen odotusajan pituudesta informoidaan. Suun terveydenhuollon palvelujen jonossa oli kesäkuun 2011 alussa 5761 potilasta, joista yli 6 kk jonossa olleita on 878. Yksittäisen potilaan aktiivinen informointi odotusajoista ei toistaiseksi toteudu.
- 9) Potilas joko saa ajan omaan toimintaan 6 kuukauden määräajan kuluessa suuhygienistille hoidon tarpeen arvioon tai ostopalvelulähetteen hammaslääkärille. Suuhygienistimme ohjaa potilaan tarvittaessa hoitoon hammaslääkärille. Potilas voi myös kieltäytyä ottamasta vastaan ostopalvelulähetettä. Tällöin järjestämme potilaalle ajan oman toiminnan kautta. Vuoden 2010 tilastojen perusteella ostopalvelulähetteen käyttää vain noin 70 % sen saaneista potilaista.

Turun kaupunki on myös julkaissut Internet-sivuillaan hoitoon pääsyä koskevat tiedot. 21.10.2011 Turun Internet-sivujen mukaan kiireettömään hammashoittoon on 3.10.2011 päivitettyjen tietojen mukaan jonossa seuraavana oleva ilmoittautunut jonoon 13.1.2011 ja asiakkaita jonossa seuraavasti:

- alle 3 kuukautta jonottaneita 1796
- 3-6 kuukautta jonottaneita 1904
- yli 6 kuukautta jonottaneita 2201

Asian käsittelyyn on aluehallintovirastossa osallistunut lääninlääkäri Ruut Virtanen.

Säännökset

Kansanterveyslain 2 § 2 momentin mukaan aluehallintovirasto ohjaa ja valvoo kansanterveystyötä toimialueellaan. Kansanterveyslain 5 § mukaan kunnan on pidettävä huolta kansanterveystyöstä sen mukaan kuin tässä laissa tai muutoin säädetään tai määrätään.

Valvontaviranomaisella on oikeus saada tehtäviensä suorittamista varten tarpeelliset tiedot ja selvitykset maksutta ja sen estämättä, mitä salassapitovelvollisuudesta säädetään.

Kansanterveyslain 14 § mukaan kunta järjestää kansanterveystyön alueellaan, mukaan lukien suun terveydenhuollon.

Kansanterveyslain 15 b § (17.9.2004/855) 1 momentin mukaan terveyskeskuksen tulee järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen. Terveyskeskuksen tulee tehdä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito tulee järjestää potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve on arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voidaan ylittää suun terveydenhuollossa tai perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavassa erikoissairaanhoidossa enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta.

Kansanterveyslain 15 b § (17.9.2004/855) 1 momentin mukaan jos terveyskeskus ei voi itse antaa hoitoa 1 ja 2 momentin mukaisissa enimmäisajoissa, on sen järjestettävä hoito hankkimalla se muilta palveluntuottajilta sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n mukaisesti.

Kansanterveyslain 15 b § (17.9.2004/855) 1 momentin mukaan terveydenhuollon toimintayksikön tulee julkaista tiedot 1 ja 2 momentin mukaisista odotusajoista.

Kansanterveyslain 28 § 2 momentin mukaan kaksikielisen kunnan taikka kaksikielisiä tai sekä suomen- ja ruotsinkielisiä kuntia käsittävän kuntayhtymän terveyskeskuksen terveydenhuoltopalvelut järjestetään kunnan tai kuntayhtymän molemmilla kielillä

Kansanterveyslain 43 § (22.12.2009/1537) mukaan jos kansanterveystyön järjestämisessä tai toteuttamisessa havaitaan potilasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia taikka toiminta on muutoin tämän lain tai terveydenhuoltolain vastaista, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto voi antaa mää-

räyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava. Jos potilasturvallisuus sitä edellyttää, toiminta voidaan määrätä välittömästi keskeytettäväksi taikka toimintayksikön, sen osan tai laitteen käyttö kieltää välittömästi. (30.12.2010/1327). L:lla 1327/2010 muutettu 1 momentti tulee voimaan 1.5.2011.

Aiempi sanamuoto kuuluu: Jos kansanterveystyön järjestämisessä tai toteuttamisessa havaitaan potilasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia taikka toiminta on muutoin tämän lain vastaista, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto voi antaa määräyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava. Jos potilasturvallisuus sitä edellyttää, toiminta voidaan määrätä välittömästi keskeytettäväksi taikka toimintayksikön, sen osan tai laitteen käyttö kieltää välittömästi.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto voi velvoittaa kunnan tai kuntayhtymän noudattamaan 1 momentissa tarkoitettua määräystä sakon uhalla tai uhalla, että toiminta keskeytetään, taikka että toimintayksikön, sen osan tai laitteen käyttö kielletään.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston ja aluehallintoviraston päätöstä toiminnan keskeyttämisestä taikka toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei muutoksenhakuviranomainen toisin määrää.

Mitä tässä pykälässä säädetään, ei koske lääkelaissa (395/1987) tarkoitettua toimintaa, jonka valvonnasta vastaa Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus. Jos Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto on valvonnassaan havainnut lääkehuoltoa koskevia puutteita tai muita epäkohtia, niistä on ilmoitettava Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukselle.

44 § (22.12.2009/1537) mukaan jos kansanterveystyön ohjauksen ja valvonnan yhteydessä todetaan, että kunta tai kuntayhtymä on tämän lain tai terveydenhuoltolain mukaista toimintaa järjestäessään tai toteuttaessaan menetellyt virheellisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, voi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ja aluehallintovirasto antaa kunnalle tai kuntayhtymälle tai virheellisestä toiminnasta vastuussa olevalle viran- tai toimenhaltijalle huomautuksen vastaisen varalle. (30.12.2010/1327). L:lla 1327/2010 muutettu 1 momentti tulee voimaan 1.5.2011.

Aiempi sanamuoto kuuluu: Jos kansanterveystyön ohjauksen ja valvonnan yhteydessä todetaan, että kunta tai kuntayhtymä on tämän lain mukaista toimintaa järjestäessään tai toteuttaessaan menetellyt virheellisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, voi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ja aluehallintovirasto antaa kunnalle tai kuntayhtymälle tai virheellisestä toiminnasta vastuussa olevalle virkamiehelle huomautuksen vastaisen varalle.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ja aluehallintovirasto voivat, jos asia ei anna aiheita huomautukseen tai muihin toimenpiteisiin, kiinnittää valvottavan huomiota toiminnan asianmukaiseen järjestämiseen ja hyvän hallintotavan noudattamiseen.

Tässä pykälässä tarkoitettuun Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston tai aluehallintoviraston antamaan huomautukseen ja huomion kiinnittämiseen ei saa haakea muutosta valittamalla.

Kunta ja kuntayhtymä on velvollinen antamaan tämän lain ja terveydenhuoltolain mukaisesta toiminnastaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle ja aluehallintovirastolle ohjaus- ja valvontatehtävän toteuttamiseksi tarpeelliseksi katsottavia tietoja ja selvityksiä. (30.12.2010/1327). L:lla 1327/2010 lisätty 4 momentti tulee voimaan 1.5.2011.

Lain kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta 63 b § (30.12.2010/1405) mukaan jos kunta, kuntayhtymä tai opetuksen järjestäjä on valtionosuustehtäviä järjestäessään jättänyt noudattamatta laissa tai lain nojalla säädetyn tai määrätyn velvoitteen, aluehallintovirasto voi, asianomaista ministeriötä kuultuaan, sakon uhalla määrätä kunnan tai kotikuntakorvauksen saajan noudattamaan velvoitetta.

Terveydenhuoltolaki (30.12.2010/1326) tulee voimaan 1.5.2011, voimaantulosäännöksissä mainituin poikkeuksin. Terveydenhuoltolain 1 § mukaan tätä lakia sovelletaan kansanterveyslaissa (66/1972) ja erikoissairaanhoidolaissa (1062/1989) säädetyn kunnan järjestämisvastuuseen kuuluvan terveydenhuollon toteuttamiseen ja sisältöön, jollei muussa laissa toisin säädetä.

Terveydenhuoltolain 51 § 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavassa erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut toimintayksikköön.

Terveydenhuoltolain 51 § 2 momentin mukaan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve on arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voidaan ylittää suun terveydenhuollossa ja perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavassa erikoissairaanhoidossa enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta.

Terveydenhuoltolain 54 § mukaan jos kunta tai sairaanhoitopiirin kuntayhtymä ei voi itse antaa hoitoa 51–53 §:n mukaisissa enimmäisajoissa, on sen järjestettävä hoito hankkimalla se muilta palveluntuottajilta.

Terveydenhuoltolain 55 § mukaan kunnan ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on julkaistava Internetissä tiedot 51–53 §:n mukaisista odotusajoista neljän kuukauden välein. Jos kunnalla tai sairaanhoitopiirillä on useita toimintayksiköitä, on tiedot julkaistava erikseen kustakin toimintayksiköstä. Tiedot voi julkaista Internetin lisäksi muulla kunnan tai kuntayhtymän päättämällä tavalla.

Lain potilaan asemasta ja oikeuksista 3 § mukaan jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä.

Lain potilaan asemasta ja oikeuksista 4 § mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi.

ASIAN RATKAISU

Asian arviointi

Suun terveydenhuollon hoitoon pääsy ei toteudu Turun kaupungissa lakisääteisessä kuuden kuukauden ajassa. Kun otetaan huomioon Turun kaupungin omat toimenpiteet hoitoon pääsyn nopeuttamisesta, aluehallintovirasto katsoo, että kohtuullinen määräaika hoitoon pääsyn saattamiseksi lain edellyttämälle tasolle suun terveydenhuollossa on 31.3.2012.

Määräys Aluehallintovirasto velvoittaa Turun kaupungin huolehtimaan siitä, että suun terveydenhuollon hoitoon pääsy saatetaan lain edellyttämälle tasolle, ja jonotusaika hoitoon suun terveydenhuollossa on enintään kuusi kuukautta, 31.3.2012 mennessä. Samalla Turun kaupunki veloitetaan huolehtimaan siitä, että hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa myös tulevaisuudessa toteutuu jatkuvasti lain mukaan.

Aluehallintovirasto velvoittaa Turun kaupungin antamaan aluehallintovirastolle 16.4.2012 mennessä selvityksen siitä, miten hoitoon pääsy on saatettu lain edellyttämälle tasolle.

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen tyytymätön saa hakea muutosta valittamalla Turun hallinto-oikeuteen liitteenä olevan valitusosoituksen mukaisesti.

Lisätiedot Lisätietoja antaa tarvittaessa kehittämispäällikkö Ulla Peltola, puhelin 020 636 1050 (keskus).

Johtaja

Kirsi Paasikoski

Kehittämispäällikkö

Ulla Peltola

JAKELU JA SUORITEMAKSU**Päätöksen saaja**

Turun kaupunki, peruspalvelulautakunta

Suoritemaksu

maksuton päätös

Tiedoksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Liite muutoksenhakuohjeet