

Hyvinvointi, terveysterveyst, avoterveydenhuollon palvelut

1.11.2021

Dnro 1852-2021
(06 00 00)

Hyvinvointi, terveysterveyst
Jane Marttila

Selvitys Avin selvityspyyntöön Turun terveysterveystkeskuksen toimintaan liittyvistä lukuisista kanteluista, yhteydenotoista ja ilmoituksista

AVI Selvityspyyntö:

- 1) Miten välitön yhteydenosaanti terveysterveystkeskukseen toteutuu?
 - o Kiireellisiin puheluihin vastataan saman päivän aikana
 - o Terveysterveystkeskuksen aukioloaikoina terveysterveystkeskuksen voi ottaa yhteyttä myös tulemalla paikalle
 - o Kiireettömiin puheluihin pyritään vastaamaan 3 päivän sisällä
- 2) Kuinka paljon puheluita tulee viikon aikana ja kuinka moneen pystytään vastaamaan saman päivän aikana?
 - o Elokuussa puheluita tuli yhteensä 49900, joista
 - i. koronapuheuita oli n.7000
 - ii. rokotuspuheluita n. 17 000
 - iii. normaaliajan puhelut n. 25900 joista
 - kiireellisiä puheluita 7700
 - kiireettömiä puheluita 18200
 - vastataan samana päivänä ainakin kiireelliset puhelut (30 % normaaliajan puheluista)
 - poistettiin jonosta n. 4500/kk (17 % normaaliajan puheluista)
 - o Syyskuussa puheluita tuli yhteensä 31924, joista
 - i. koronapuheuita oli n. 3520
 - ii. rokotuspuheluita n. 4 059
 - iii. Normaaliajan puhelut n. 24 345, joista
 - kiireellisiä puheluita 7863
 - kiireettömiä puheluita 16 482
 - vastataan samana päivänä ainakin kiireelliset puhelut (32 % normaaliajan puheluista)
 - poistettiin jonosta n. 2000 puhelua/kk (8 % normaaliajan puheluista)
 - o Lokakuussa puheluita tuli yhteensä 40608, joista
 - i. koronapuheuita oli n. 2754
 - ii. rokotuspuheluita n. 7648
 - iii. Normaaliajan puhelut 30 206, joista

- kiireellisiä puheluita 8261
 - kiireettömiä puheluita 21 945
 - *vastataan samana päivänä ainakin kiireelliset puhelut (32 % normaaliajan puheluista)*
 - *poistettiin jonosta n. 3000 puhelua/kk (10 % normaaliajan puheluista)*
- 3) Miten toimitaan, jos puheluihin ei kyetä vastaamaan saman päivän aikana?
- Kaikkiin kiireellisiin puheluihin vastataan saman päivän aikana.
 - Kiireettömiin puheluihin pyritään vastaamaan 3 päivän sisällä. Jos tämä ei toteudu, niin loput puhelut joudutaan poistamaan jonosta ja asiakas saa tekstiviestin, missä häntä pyydetään soittamaan uudelleen terveysasemalle.
- 4) Joudutaanko potilaiden yhteydenottoja poistamaan takaisinsoittojonoista?
- Kyllä.
- 5) Miten hoidon tarpeen arviointi toteutetaan ja toteutuuko se viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyttä terveyskeskukseen?
- Ei aina.
- 6) Miten hoitoon pääsy toteutuu ja onko Turun terveyskeskuksessa hoitoon pääsyä yli 3 kk odottaneita?
- Toteutuu pääsääntöisesti. Jonossa voi olla henkilöitä, jotka haluavat jonottaa tietylle lääkärille ja tällöin jono voi olla yli 3 kk. Joka päivä lääkäriaikoja tarjolla.
- 7) Mihin toimenpiteisiin Turun kaupunki on ryhtynyt ja aikoo ryhtyä, jotta terveyskeskuksen palvelut järjestetään terveydenhuoltolain 51 §:n edellyttämällä tavalla ja millä aikataululla toiminta saatetaan lainmukaiseksi?
- Sosterla § 346 29.09.2021 Diaari 4335-2020 Terveysasemien hoitopääsyn parantamisen toimenpidesuunnitelma
 - i. Sosterla § 62 20.10.2021 Diaari 10796-2021 Terveysasemien vastanottojen ostopalvelut 31.12.2021 päättyvälle hankintakaudelle
 - ii. Hoidon tarpeen arvio- puhelinpalvelun hankinta tekeillä
- Terveysasemien lääkäri vastaanottoja ostetaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta, jolloin ajanvarauspuhelimesta voidaan antaa sujuvammin lääkärin aikoja, jos omalla terveysasemalla on ruuhkaa ja jonoja. Toiminta alkaa heti, kun saadaan sopimukset ja koulutukset tehtyä, arviolta marraskuun loppuun.
- Osa puhelimitse tapahtuvista yhteydenotoista ja hoidontarpeen arviot (terveysasemien callcenter) ulkoistetaan yksityiselle palveluntuottajalle. Neuvottelut käyty ja tarjoukset yritetään 10.11.21 so.terlaan, minkä jälkeen hankitaan tarvitaan IT -yhteydet ja koulutetaan. Arvioitu aloitusaika joulukuun loppu -21.
- Yleislääkärin vastaanottojen palvelusetelin sääntökirjaa työstetään ja palvelun arvioitu aloitusaika olisi helmikuun loppu -22.



TURKU

Selvitys

3 (3)

Hyvinvointi, terveystalvelut, avoterveydenhuollon
palvelut

1.11.2021

Dnro 1852-2021
(06 00 00)

Päivi-Leena Honkinen
ylilääkäri

