

Hyvinvointi, terveysterveystoimet

2.5.2022

Dnro 1852-2021  
(06 00 00)Hyvinvointi, terveysterveystoimet  
Jane Marttila**Selvitys toimenpiteistä yhteyden saamisen ongelmien ratkaisemiseksi Turun kaupungin terveysterveystoimissa**

Lounais-Suomen aluehallintovirasto on syksyn 2020 ja alkuvuoden 2021 aikana vastaanottanut useita kanteluita ja epäkohtailmoituksia yhteydensaannin toteutumisen, hoidon tarpeen arvioinnin toteuttamisen ja vastaanottoajan saamisen ongelmista Turun terveysterveystoimissa (LSAVI/1414/05.07.04/2021). Aluehallintovirasto on ottanut asian käsiteltäväksi valvonta-asiana ja päätöksessään 10.3.2022 määrännyt Turun kaupungin toteuttamaan terveydenhuoltolain 51 §:n edellyttämän välittömän yhteydensaannin terveysterveystoimien sekä hoidon tarpeen arvioinnin terveydenhuoltolain 51 §:n edellyttämällä tavalla viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveysterveystoimien, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Toiminta tulee saattaa lainmukaiseksi mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 15.6.2022 mennessä.

Otan omassa selvityksessäni kantaa niihin toimenpiteisiin, joihin asiassa on ryhdytty edellisen aluehallintovirastolle annetun selvityksen (10.11.2021) jälkeen. Toimenpiteitä on seurattu myös Turun sosiaali- ja terveystoimikunnan kaikissa kokouksissa suullisesti, minkä lisäksi on annettu laajemmat esittelyt 3.3.2022 § 106, 6.4.2022 § 147 sekä 28.4.2022 § 182.

Terveysterveystoimien tilanteessa on hoitoonpääsyn parantamisen toimenpideohjelman seurauksena tapahtunut paranemista niin henkilöstötilanteen kuin vastaanottoaikojen saatavuudenkin osalta. Yhteyden saamista terveysterveystoimien ei huhtikuuhun 2022 mennessä ole saatu täysin lainmukaiselle tasolle, vaikka tilanne on merkittävästi korjaantunut tähänastisten toimenpiteiden avulla. Tästä syystä lisätoimenpiteet ovat tarpeen. Yhteyden saamista on mahdollista tehostaa tämänhetkessä työvoimatilanteessa käytännössä vain hankkimalla palvelua ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Puhelinneuvontapalvelua on tähän asti hankittu 30.6.2022 päättyvällä sopimuksella Pihlajalinna Oy:ltä, ja hankinnan jatkolle 1.7.2022 alkaen on myönnetty kilpailutuslupa (SOSTERLA 3.3.2022 § 115). Kyseinen hankinta ei ole volyymiltään ollut riittävä toimenpide yhteyden saamiseksi lain vaatimusten mukaiseksi, minkä takia on tarpeen edelleen lisätä hoidon tarpeen arviointipuheluiden ostopalvelutoimintaa. Käynnissä olevan sopimuksen rinnalle on nyt valmisteltu Kaiku24-asiakasohjauspalvelun käyttöönottoa, ja hankinta on hyväksytty sosiaali- ja terveystoimikunnan kokouksessa 28.4.2022. Palvelun aloittamisen tavoiteaikataulu on toukokuu 2022.

Hyvinvointi, terveystalvelut

2.5.2022

Dnro 1852-2021  
(06 00 00)

Hankintaa on valmisteltu siten, että Kaiku24 hoitaisi Turun kaupungin muiden terveysasemien kuin Keskustan terveysaseman kiireelliset puhelut. Tällaisia puheluita on kuukaudessa arviolta 4500. Keskustan terveysaseman kiireelliset puhelut ohjautuvat 30.6.2022 saakka Pihlajalinna Oy:n hoidettaviksi. Sillä edellytyksellä, että Kaiku24:n palvelu saadaan toimintaan riittävällä volyymillä, puhelinpalvelun hankintaa Kaiku24 Oy:ltä olisi mahdollista laajentaa 1.7.2022 alkaen siten, että Kaiku24 hoitaisi koko SOSTERLAN 3.3.2022 (§ 115) hyväksymän puhelinpalvelun kilpailutuksen kohteen eli noin puolet kaikista terveysasemille tulevista puheluista. Vaihtoehtoisesti Kaiku24 voisi hoitaa kilpailutuksen kohteena olevat puhelut yhteistyössä kilpailutettavan soti-muskumppanin kanssa. Tällä parannetaan henkilöstön käyttöä vastaanotto-toiminnassa ja parannetaan siten hoitoonpääsyä samanaikaisesti paremman yhteyden saamisen kanssa.

Hankinnan vaikutuksia yhteydensaannin toteutumiseen on mahdollista arvioida toukokuun lopussa tai kesäkuun alussa.



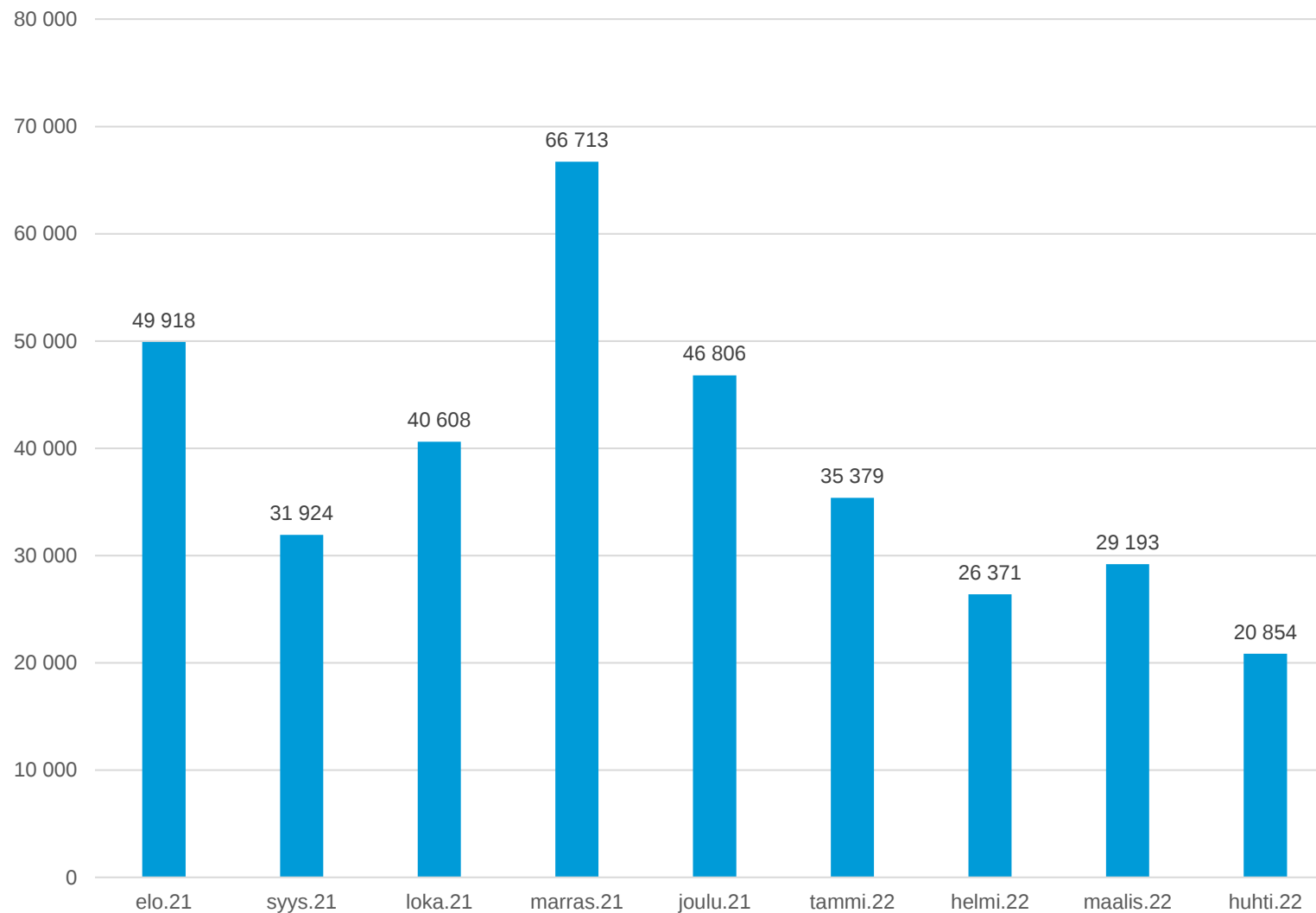
Katariina Kauniskangas  
asiantuntijalääkäri

Liite

Puhelut terveysasemille elokuu 2021 - huhtikuu 2022

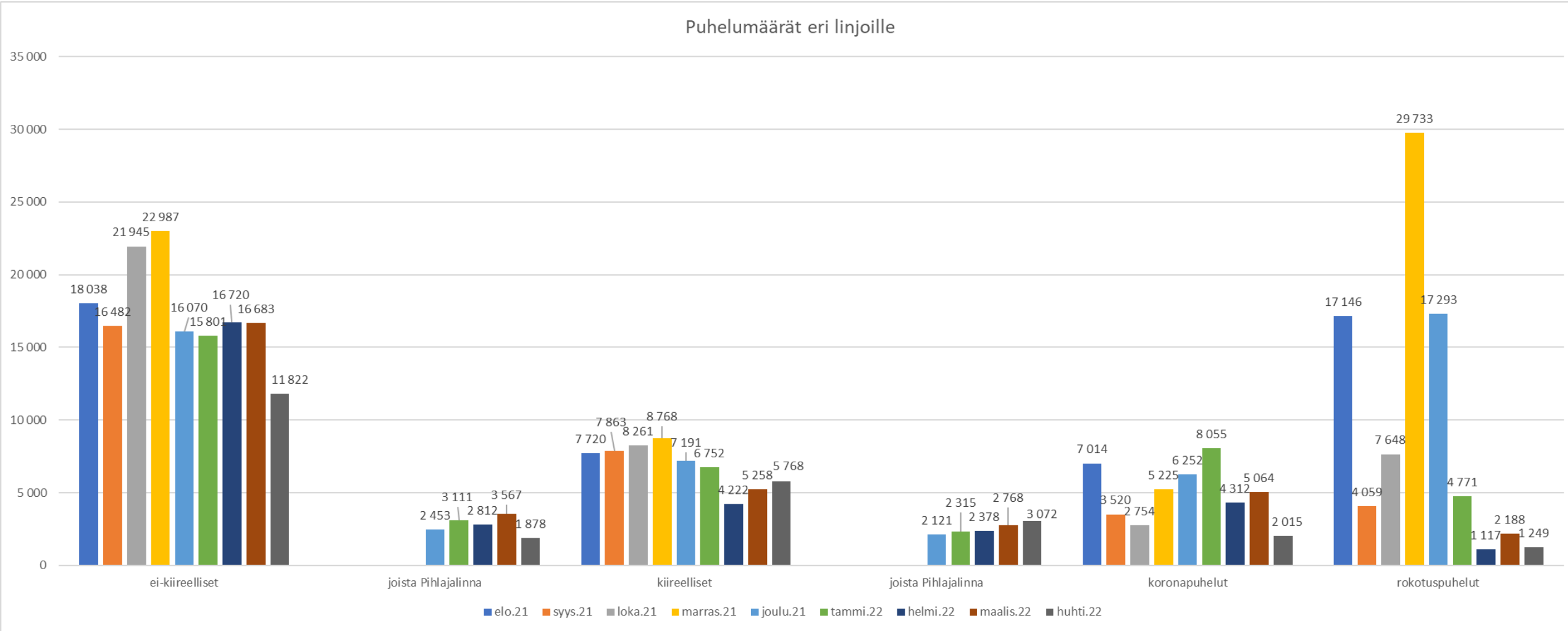
# Kaikki puhelut

Puhelumäärät yhteensä elokuu 2021 - huhtikuu 2022



# Puhelut eriteltyinä

Puhelumäärät eri linjoille



# Puheluihin vastaaminen

| Jonosta poistetut puhelut<br>= vastaamatta jääneet<br>(osa puhelusta tullut palvelun ollessa kiinni) |       |  | Keskimääräinen aika, jonka sisällä<br>puheluihin vastattu |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|-----------------------------------------------------------|----------|
| Joulukuu 2021                                                                                        | 2 633 |  | Heinäkuu – joulukuu 2021                                  | 506 min. |
| Tammikuu 2022                                                                                        | 1 961 |  | Tammikuu 2022                                             | 484 min. |
| Helmikuu 2022                                                                                        | 1 869 |  | Helmikuu 2022                                             | 362 min. |
| Maaliskuu 2022                                                                                       | 2 084 |  | Maaliskuu 2022                                            | 822 min. |
| 1.-24.4.2022                                                                                         | 300   |  | 1.-24.4.2022                                              | 521 min. |

- Tiedot haettava manuaalisesti, eivät sisälly TeleQ-järjestelmästä saataviin automaattiraportteihin
- Puheluihin vastaamisen ajankohta (heti/myöhemmin) riippuu siitä, mistä asiasta on ollut kyse, koska eri puhelujonoissa (kiireelliset/ei-kiireelliset/korona/rokotuspuhelut) on osittain eri vastaajat ja resurssit, kuten myös eri kiireellisyysluokitukset



# Jonosta poistettut puhelut, viikkoseuranta (aloitettu 14.3.2022)

