

Hyvinvointi, terveyspalvelut, avoterveydenhuollon
palvelut

29.4.2022

Dnro 1852-2021
(06 00 00)

Palvelualuejohtaja
Jane Marttila

Selvitys koskien aluehallintoviraston päätöstä valvonta-asiassa LSAVI/1414/05.07.04/2021

Lounais-Suomen aluehallintovirasto määrää Turun kaupungin toteuttamaan terveydenhuoltolain 51 §:n edellyttämän välittömän yhteydensaannin terveyskeskukseen sekä hoidon tarpeen arvioinnin terveydenhuoltolain 51 §:n edellyttämällä tavalla viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Edelleen aluehallintoviraston ratkaisussa todetaan, että toiminta tulee saattaa lainmukaiseksi mahdollisimman pian ja kuitenkin viimeistään 15.6.2022 mennessä. Turun kaupungin tulee toimittaa aluehallintovirastolle selvitys yhteydensaannin ja hoidon tarpeen arvioinnin toteutumisen tilanteesta 30.6.2022 mennessä. Mikäli palveluita ei ole edelleenkään saatettu lain vaatimalle tasolle, tulee aluehallintovirasto antamaan Turun kaupungille uuden määräyksen, jota tehostetaan uhkasakolla.

Koronapandemian aikana Turun kaupungin terveysasemille kohdistui normaaliaikaan nähden moninkertainen määrä yhteydenottoja puhelimitse. Samaan aikaan puheluiden vastaamisessa käytettyä henkilökuntaa jouduttiin siirtämään pandemiatyöhön sekä rokottamiseen. Edelleen samaan aikaan työvoiman saanti vaikeutui merkittävästi, hoitohenkilökuntaa myös irtisanoutui ja sairastumisia henkilökunnan keskuudessa oli runsaasti. Näin ollen yhteydensaanti ei toteutunut lainmukaisesti ja puheluita jouduttiin poistamaan suuriakin määriä. Asiasta on aiemmin annettu selvitykset marraskuussa 2021. Edelleen aluehallintoviraston päätöksessä viitataan Turun sosiaali- ja terveyslautakunnan kokousmateriaaliin 3.3.2022, jonka mukaan kiireelliset puhelut on saatu hoidettua saman päivän aikana ja myös muita puheluita on pystytty enenevästi hoitamaan samana päivänä. Puhelujonosta on kuitenkin edelleen jouduttu poistamaan puheluita, joskin aiempaa selvästi vähemmän.

Terveysasemille on helmikuussa tullut yhteensä 26 371 puhelua ja maaliskuussa 29 193 puhelua. Näistä puheluista kiireellisiä puheluita on ollut helmikuussa 4 222 ja maaliskuussa 5 258 kappaletta. Lisäksi erilliselle koronalinjalle on tullut puheluita helmikuussa 4 312 kappaletta ja maaliskuussa 5 064 kappaletta, eli hieman nousua tässäkin. Erilliselle rokotuslinjalle on tullut helmikuussa 1 117 puhelua ja maaliskuussa 2 188 puhelua. Kaiken kaikkiaan puhelut ovat siis helmikuusta jälleen lisääntyneet. Helmikuussa puheluita jouduttiin poistamaan yhteensä 1 869 kappaletta ja maaliskuussa 2 084 kappaletta. Näihin oli syynä runsaat poissaolot hoitohenkilökunnassa.

Hyvinvointi, terveysterveyst, avoterveydenhuollon palvelut 29.4.2022

Dnro 1852-2021
(06 00 00)

Huhtikuun tilanteessa 25.4.2022 puheluita on tullut 17 645 kappaletta ja näistä on poistettu vain 218 kappaletta. Tilanne on siis selkeästi kohentumassa. Kiireelliset puhelut hoidetaan saman päivän aikana ja iso osa myös kiireettömistä kolmen päivän aikana, mutta kaikkia ei pystytä vielä hoitamaan aivan määrätysssä kolmen päivän aikataulussa, vaikka puheluita on hoidettu välillä myös viikonloppuisin ylityönä.

Terveysasemien puheluita hoitaa terveysasemien oman hoitohenkilökunnan lisäksi Pihlajalinna, joka hoitaa kaikki Keskustan terveysaseman kiireelliset ja kiireettömät puhelut. Maaliskuussa näitä puheluita oli yhteensä 6 335 kappaletta edellä mainitusta maaliskuun kokonaismäärästä ja kiireellisiä näistä puheluita oli 2 768 kappaletta. Pihlajalinna on pystynyt hoitamaan miltei poikkeuksetta kaikki puhelut samana päivänä. Erillisellä rokotuslinjalla olevia puheluita hoitavat Mehiläiseltä ostetut rokotushoitajat ja toisella erillisellä linjalla olevia koronapuheluita tartunnan jäljittäjät. Edellä mainitusta syystä johtuen huhtikuussa on siis paremmin pystytty hoitamaan puheluita eli poistettu vain tuo 218 puhelua.

Uutena asiana valmisteilla on yhteistyö Kaiku24:n kanssa terveysasemapuheluiden hoitamisesta. Kaiku24 on aloittanut rekrytoinnin ja teknisen valmistelun TeleQ-puheluiden hoitamiseen, ja palvelun on tarkoitus alkaa toukokuun loppupuolella. Tässä vaiheessa siirretään kaikki kiireelliset puhelut pois lukien Keskustan terveysasema, jota hoitaa Pihlajalinna, Kaiku24:n hoidettavaksi. Tämä on arviolta 4 500 puhelua kuukaudessa. Kesäkuun jälkeen on tarkoitus laajentaa vielä yhteistyötä Kaiku24:n kanssa sekä ottaa mukaan mm. digitaalisia palveluita. Tämänhetkisen arvion mukaan toukokuun lopulla päästään lainmukaiseen yhteydensaantiin ja hoidon tarpeen arviointiin.



Päivi-Leena Honkinen
avosairaanhoidon ylilääkäri