



28.05.2012

Stj/1

§ 671

Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvontapäätös välittömän yhteydensaannin toteutumisesta terveyskeskuksen suun terveydenhuollossa

HEL 2011-010515 T 06 00 00

Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä tiedoksi Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvontapäätöksen 11.5.2012, PU1219A, välittömän yhteydensaannin toteutumisesta terveyskeskuksen suun terveydenhuollossa.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja
Laura Rätty

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvontapäätös 11.5.2012

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättäne merkitä tiedoksi Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvontapäätöksen 11.5.2012, PU1219A, välittömän yhteydensaannin toteutumisesta terveyskeskuksen suun terveydenhuollossa.

Esittelijä

Kaupunginhallitus päätti 6.2.2012 § 150 antaa Etelä-Suomen aluehallintovirastolle pyydetyn päätöshistoriasta ilmenevän selvityksen yhteydensaannista terveyskeskukseen. Aluehallintovirasto on 11.5.2012 antamassaan esityslistan liitteenä olevassa valvontapäätöksessä todennut mm. seuraavaa:

Terveydenhuoltolain 51 §:n mukaan kunnan on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi arkipäivisin virka-aikana saada välittömästi yhteyden terveyskeskukseen. Hoitoon pääsyn toteuttamista koskevassa laissa ei määritellä yksityiskohtaisesti, mitä välittömällä yhteydensaannilla virka-aikana tarkoitetaan, mutta sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen mukaan välitön yhteydensaanti toteutuu, mikäli odotusaika yhteyden saamiseksi ei ylitä viittä minuuttia. Ohjeen mukaan puhelinpalveluissa voidaan käyttää apuna myös



28.05.2012

Stj/1

takaisinsoittojärjestelmää edellyttäen, että puheluihin soitetaan takaisin saman vuorokauden kuluessa.

Valvontapäätöksen ratkaisuosassa todetaan, että Helsingin terveyskeskus on ryhtynyt asianmukaisiin toimenpiteisiin välittömän yhteydensaannin parantamiseksi muun muassa hankkimalla takaisinsoittojärjestelmän. Koska yhteydensaanti ei vielä ole lainsäädännön edellyttämällä tasolla, aluehallintovirasto jää seuraamaan välittömän yhteydensaannin toteutumista Helsingin suun terveydenhuollossa seuraavien Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen kyselyjen avulla. Aluehallintovirasto edellyttää välittömän yhteydensaannin olevan lainmukaisella tasolla viimeistään syksyn 2012 seurantamittauksissa.

Esittelijä toteaa, että terveyskeskuksen takaisinsoittojärjestelmä on jatkuvan seurannan alla ja yhteydensaanti paranee järjestelmän laajenemisen myötä.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja
Laura Rätty

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvontapäätös 11.5.2012

Tiedoksi

Terveyskeskus

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 06.02.2012 § 150

HEL 2011-010515 T 06 00 00

Päätös

Kaupunginhallitus päätti antaa Etelä-Suomen aluehallintovirastolle seuraavan selvityksen yhteydensaannista terveyskeskukseen:

Selvityspyynnön sisältö

Etelä-Suomen aluehallintovirasto pyytää selvitystä ainakin seuraavista seikoista:

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
hallintokeskus@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



1. Miten yhteydensaannin toteutumista seurataan Helsingin terveyskeskuksessa suun terveydenhuollossa?
2. Miten laaja on välittömän yhteydensaannin ongelma?
3. Mihin toimenpiteisiin terveyskeskus on ryhtynyt, jotta potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?

Selvityksessä käsitellään paitsi selvityspyynnössä koskevia seikkoja myös yhteydensaantia terveysasemille, koska selvityksessä kuvattava takaisinsoittojärjestelmä liittyy olennaisesti myös terveysasemien toimintaan.

Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollon ajanvarausjärjestelyt

Helsingin terveyskeskuksen suun terveydenhuollon ajanvaraus keskitettiin yhteen toimipisteeseen tammikuussa 2005 asukkaiden hoidon tarpeeseen perustuvan yhtäläisen hoitoon pääsyn turvaamiseksi. Toiminnan alussa 16 vastauspisteessä, nykyään 21 vastauspisteessä, hammashoitajat huolehtivat ajanvarauksesta puhelimitse tekemänsä hoidon tarpeen arvion perusteella, neuvovat potilaita suun terveyteen liittyvissä asioissa omahoitoon kannustaen ja tekevät asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot. Tarvittaessa hoitajat konsultoivat suun terveydenhuollon ostopalvelut- ja ajanvarausyksikön hammaslääkäreitä ja ovat yhteydessä hammashoitoloihin. Ajanvarauksen hammashoitajien toimenkuvaan kuuluu myös asiakasohjaus ja yhteistyökumppanien neuvonta. Potilaiden tarvitsemien jatkokäyntien ajat annetaan pääsääntöisesti ao. hammashoitolasta.

Keskitetty ajanvaraus palvelee maanantaista perjantaihin klo 8–15. Pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen yhteispäivystyksen ajanvaraus palvelee kiireellistä hoitoa tarvitsevia potilaita arkisin klo 14–21 ja viikonloppuisin sekä arkipyhisin klo 8–21 osana kilpailutettua, vuokratyövoimalla toteutettua yhteispäivystystä.

Kunnallisen suun terveydenhuollon palvelujen kysyntä ylittää tarjonnan jatkuvasti, mikä osaltaan tuo haasteita keskitetyn ajanvarauksen toimintaan. Toukokuussa 2011 Helsingin terveyskeskuksen suun terveydenhuollossa tehdyn ajanvarauspalveluksen mukaan hoitoon hakeutui viikon aikana noin 500 sellaista helsinkiläistä potilasta, jotka eivät aiemmin ole käyttäneet terveyskeskuksen suun terveydenhuollon palveluja. Yhden puhelun kesto on pidentynyt noin kahdesta minuutista neljään minuuttiin, johtuen mm. vastaanottoaikojen kysynnän ja tarjonnan epäsuhdasta sekä potilasasiakirjalainsäädäntöön tulleista



28.05.2012

Stj/1

muutoksista, joiden vuoksi kirjaamiseen käytetty aika on pidentynyt. Hammashoitajapula pääkaupunkiseudulla on vaikeuttanut ajanvarauksen miehittämistä syksystä 2010 alkaen.

Välittömän yhteydensaannin toteutumisen seuranta ja yhteydensaannin ongelman laajuus suun terveydenhuollossa

Yhteydensaannin toteutumista keskitettyyn ajanvaraukseen seurataan viikoittain puhelinoperaattorin raporteista. Lisäksi tarvittaessa tuotetaan päivä- ja tuntikohtaisia raportteja. Välittömässä yhteydensaannissa arkisin virka-aikana ei ollut ongelmia keskitetyn ajanvaraustoiminnan alussa vuosina 2005–2006. Silloisen puhelinoperaattorin mittaama puheluiden läpipääsyprosentti oli 86 %.

Puhelinoperaattorin vaihduttua vuonna 2007 puhelinraporttien saannissa oli tauko vuoteen 2010 asti. Tällöin uudentyyppisistä raporteista saatu vastausprosentti oli noin 30 %. Operaattorin raporteissa ei kuitenkaan pystytä erottamaan eri puhelinnumeroista saapuneita puheluita, minkä vuoksi ei ole tietoa siitä, kuinka monta eri soittajaa on yrittänyt saada yhteyden. Soittoyrityksiä keskitettyyn ajanvaraukseen tuli syksyllä 2011 noin 15 000 viikossa ja noin 5 400 puheluun pystyttiin vastaamaan. Näin ollen vastausprosentti on koko syksyn ajan ollut Terveiden- ja hyvinvoinninlaitokselle lokakuussa ilmoitettu 36 %. Tammikuun alussa suun terveydenhuollon aikojen kysyntä kasvaa tyypillisesti joksikin aikaa ja vastausprosentti on ollut 32 %, vaikka henkilökuntaa on lisätty ja vastattujen puhelujen määrä on kasvanut 6 000 puheluun viikossa. On todettava, että välittömässä yhteydensaannissa suun terveydenhuoltoon on edelleen lähes jatkuvia ongelmia, etenkin alkuvuokolla aamuisin.

Selvitys toimenpiteistä, joilla välitön yhteydensaanti arkipäivisin virka-aikana suun terveydenhuoltoon turvataan

Ajanvarauksen kehittäminen

Terveyslautakunta päätti kokouksessaan 23.8.2011 oikeuttaa terveyskeskuksen hankkimaan Genesys IW Contact Center -takaisinsoittojärjestelmän kokonaishintaan laskettuna neljälle vuodelle enintään 2,9 miljoonaa euroa. Terveyskeskuksessa takaisinsoittojärjestelmän hankinta ja käyttöönotto liittyy ensisijaisesti suun terveydenhuollon keskitetyn ajanvarauksen ja terveysasemien avosairaanhoidon vastaanottojen ajanvaraus- ja puhelinneuvonnan tarpeisiin puhelinpalvelun sekä sitä kautta myös asiakastytyväisyyden parantamiseen yhteydensaannin helpottuessa huomattavasti. Hankinta sisältää keskitetyllä toimintamallilla myös sekä neuvoloitten että kaupunginsairaalan ajanvaraus- ja neuvontanumeroitten keskitetyn ajanvaraustoiminnan.



Takaisinsoittojärjestelmä otetaan käyttöön asteittain vuoden 2012 aikana. Niille asiakkaille, jotka eivät pääse puhelimitse välittömästi läpi, soitetaan takaisin saman päivän aikana. Suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa palvelua on jo testattu ja se otetaan käyttöön tammi-helmikuussa 2012. Uusi palvelu mahdollistaa puhelujen priorisoinnin siten, että kiireellisessä asiassa soittavat asiakkaat pääsevät ensisijaisesti läpi tai heille soitetaan takaisin ensimmäisenä. Uuden järjestelmän puhelinraporteista saadaan tieto eri puhelinnumeroista tulevien soittojen määrästä, jolloin voidaan luotettavasti raportoida välittömän yhteydensaannin toteutuminen.

Suun terveydenhuollon potilastietojärjestelmätoimittajan kanssa on vuonna 2011 kehitetty erillinen ajanvarauskäyttöliittymä, jossa ajanvarausosion nykyiset rajoitteet voidaan ohittaa. Uusi käyttöliittymä on tilattu ja saataneen käyttöön loppukevällä 2012. Tämän jälkeen keskitetyssä ajanvarauksessa voidaan hakea vapaata aikaa kaikista suun terveydenhuollon ajanvarauskirjoista samanaikaisesti, mikä tehostaa ajanvarauksen toimintaa ja parantaa ajanvarauspalvelun laatua.

Sähköisen asioinnin kehittäminen

Suun terveydenhuollossa käytössä olevaa sähköisen asioinnin palvelua kehitetään siten, että jatkossa on mahdollista varata myös ensimmäinen aika internetin kautta yksilöllinen hoidon tarve huomioon ottaen. Kaikille aikaa haluaville ei jatkossakaan voida heti antaa aikaa. Nykyisen sähköisen asioinnin palvelun käyttö lisääntynee merkittävästi, kun palvelusta informoiva puhelintiedote saadaan keskitetyn ajanvarauksen puhelimiin tammi-helmikuussa. Tavoitteena on lisätä asiakkaiden omatoimista asiointia ja näin vähentää puhelujen määrää ja parantaa palvelua. Suun terveydenhuollossa vuodesta 2006 asti käytössä ollut tekstiviestimäistutuspalvelu on vähentänyt merkittävästi hammashoitoajan varmistamiseen tai ajan unohtamiseen liittyvien puhelujen määrää.

Rekrytointi

Hammashoitajien saatavuutta niin pysyviin kuin määräaikaisiin tehtäviin on pyritty parantamaan yhteistyöllä Helsingin sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksen kanssa. Käytännön harjoittelua Helsingin kaupungin hammashoitoloissa suorittaville hammashoitajille on laadittu ohjelma, jonka yhtenä tavoitteena on terveyskeskuksen työnantajakuvan kehittäminen. Tammikuussa 2011 kolmeen avoimeen hammashoitajan toimeen saatiin 12 hakijaa. Hammashoitajatilanteen paraneminen turvaa keskitetyn ajanvarauksen riittävän miehityksen.

Terveyden edistäminen



Suun terveydenhuolto on panostanut viimeisen kahden vuoden aikana huomattavasti väestön terveyden edistämiseen ja omahoidon tukemiseen. Suun terveydenhuoltoon on vuonna 2010 nimetty terveyden edistämisen asiantuntija. Kesäkuussa 2011 julkaistiin terveystieteiden sivuilla itsehoitosivut, jotka sisältävät myös suun terveyden osion. Syksyllä 2011 käynnistyi ”suun terveyden edistäminen sosiaalisessa mediassa” -hanke, johon Helsingin kaupunginhallitus myönsi 23.5.2011 määrärahan kaupungin innovaatorahastosta. Vuonna 2012 sähköisen asioinnin palveluun lisätään interaktiivinen esitietolomake, joka myös tukee potilasta oman terveytensä edistämiseen. Pitkäjänteisellä terveyden edistämistyöllä pyritään hillitsemään suun terveydenhuollon palvelutarpeen kasvua.

Yhteenveto välittömän yhteydensaannin lainmukaisesta toteutumisesta suun terveydenhuollossa

Helsingin terveystieteiden sivuilla suun terveydenhuollossa on ongelmia välittömässä yhteydensaannissa arkipäivinä virka-aikana. Asian kuntoon saattamiseksi on tehty lukuisia toimenpiteitä, joista tärkeimmät on kuvattu edellä. Merkittävimmät tekniset uudistukset toteutuvat keväällä 2012: takaisinsoittopalvelu otetaan käyttöön tammi-helmikuussa ja ajanvarauksen uusi käyttöliittymä loppukeväästä 2012. Näiden toimenpiteiden myötä välitön yhteydensaanti suun terveydenhuoltoon toteutuu kaikilta osin lain edellyttämällä tavalla viimeistään kesäkuussa 2012.

Yhteydensaanti terveysasemille

Terveysasemien avosairaanhoidon vastaanotoilla toimintamallina on asiakaslähtöinen potilaan valinnanvapauteen perustuva työparimalli. Hoidon tarpeen arvio, ajanvaraus ja potilaan hoito liittyvät yhteen. Päivittäisellä lääkärin ja hoitajan tiiviillä yhteistyöllä palveluja kohdennetaan hoitoa eniten tarvitseville. Tässä merkittävänä apuna on potilaiden tuntemus ja välitön omalääkärin konsultaatiomahdollisuus. Toiminnan tehokkuus perustuu juuri tähän kiinteään yhteistyöhön ja siihen, että yhdellä soitolla saadaan tehdyksi hoidon tarpeen arvio ja usein hoitokin, jolloin mahdollista lääkärinkäyntiä ei tarvita tai se voidaan korvata terveydenhoitajan käynnillä. Avosairaanhoidon vastaanottojen ydintoimintaa on hoitajan puhelimesta tekemä hoidon tarpeen arvio.

Terveysasemille arvioidaan tulevan 35 000 - 40 000 puhelua viikossa. Otantojen perusteella saapuneisiin kontakteihin on pystytty vastaamaan n. 70 - 80 -prosenttisesti.

Yhteydensaantiprosenttia heikentää erityisesti aamun (klo 8-9) yhteydenottojen suuri määrä, jolloin kaikki puhelut eivät pääse läpi. Suurin puhelujen määrä on viikon aamuista maanantaisin.



Maanantaina klo 8-9 välisestä ajasta tehtiin selvitys kahden sellaisen terveysaseman osalta, joilla saapuneiden soittojen tai soittoyriyten määrä oli erityisen suuri. Selvityksen perusteella klo 8:n ja 9:n välillä soittanut sama asiakas oli soittanut keskimäärin kahdeksan kertaa, mikä laskee prosenttia. Muina aikoina yhteydenotoista 90-100 % pääsi läpi.

Terveysasemilla on pilotoitu erilaisia takaisinsoittojärjestelmiä. Herttoniemen, Laajasalon ja Kannelmäen terveysasemien takaisinsoittopilotit saivat hyvää palautetta niin asiakkailta kuin henkilökunnaltakin, mutta niiden tekninen toteutus osoittautui paljon ylläpitotoimenpiteitä vaativaksi, eikä niitä laajennettu.

Aiemmin mainitun Genesys- järjestelmän kokeilu Kivikon ja Suutarilan terveysasemilla osoittautui terveyskeskuksen kannalta teknisesti aiempia paremmaksi ratkaisuksi. Toimivuus on todettu sekä asiakkaita että terveysaseman henkilökuntaa palvelevaksi. Takaisinsoittoa käyttäneille tehdyn asiakastytyväisyysmittauksen mukaan tulokset ovat olleet hyvin myönteisiä. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, koska ei ole tarvinnut odottaa linjalla puhelua, vaan heille on soitettu. Kun asiakas soittaa, hänen puhelinnumerosa jää järjestelmään ja jonoon odottamaan. Kun asiakkaan vuoro tulee, hänen numeronsa tulee automaattisesti tarjolle ja hänelle soitetaan. Takaisinsoitot soitetaan mahdollisimman nopeasti, kuitenkin vähintään saman päivän aikana. Kokeilussa mukana olleet hoitajat ovat kokeneet järjestelmän helppokäyttöiseksi. Kokeilun perusteella takaisinsoittojärjestelmä on soveltunut hyvin terveysasemien omahoitajien ja toimiston käyttöön.

Genesys -järjestelmä tuottaa automaattisesti raportteja (myös vastaajakohtaisia raportteja), jolloin toimintaa ja toimintamallien toimivuutta voidaan seurata erittäin hyvin. Raporttien käsittely järjestetään mahdollisimman läpinäkyväksi.

Takaisinsoittopalvelu on käytössä jo Suutarilan terveysasemalla oikeassa teknisessä ympäristössä (pilottikohde) ja muut käyttöönotot alkavat torstaina 19.1.2012 (Malmin terveysasema), suun terveydenhuollon keskitetty neuvonta ja ajanvaraus tiistaina 24.1.2012, Kivikon terveys-asema torstaina 26.1.2012. Tämän jälkeen käyttöönotot jatkuvat aina torstaisin koko kevään 14.6.2012 asti ja jatkuvat uudelleen 9.8.2012 siten että 13.9.2012 pitäisi kaikilla terveysasemilla olla takaisinsoittopalvelu käytössä. Käyttöönottoja on vain yksi viikossa, jotta tekninen asennus, testaus ja varmistus sekä henkilökunnan koulutus ehditään toteuttaa ja varmentaa ennen kutakin käyttöönottoa.

Käsittely

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
hallintokeskus@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



06.02.2012 Esittelijän muutetun ehdotuksen mukaan

Esittelijä muutti ehdotustaan siten, että kohdasta "Ajanvarauksen kehittäminen" toisesta kappaleesta poistetaan virke:

"Malmin hammashoitolan 19.1.2012 toteutettu takaisinsoittojärjestelmän käyttöönotto on sujunut hyvin."

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja
Laura Rätty

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

HEL 2011-010515 T 06 00 00

Viite: Selvityspyyntö ESAI/7032/05.07.03/2011

Selvityspyynnön sisältö

Aluehallintovirastojen ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valviran) tehtävänä on huolehtia terveydenhuollon toiminnan ohjauksesta ja valvonnasta. Kunta on velvollinen antamaan kansanterveyslain ja terveydenhuoltolain mukaisesta toiminnastaan valvontaviranomaisille ohjaus- ja valvontatehtävän toteuttamiseksi tarpeelliseksi katsottavia tietoja ja selvityksiä.

Perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolain 51 §:ssä. Pykälän mukaan terveyskeskuksen suun terveydenhuolto mukaan lukien tulee järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen.

Aluehallintovirastojen ja Valviran yhteisen hoidon saatavuutta koskevan valvontasuunnitelman 2009-2011 mukaan aluehallintovirastot selvittävät yhteyden saannin toteutumista erityisesti sellaisissa terveyskeskuksissa, joissa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksen mukaan välittömässä yhteydensaannissa on ilmoitettu olevan jatkuvia ongelmia tai puhelinoperaattorin mittaama puheluiden läpipääsyprosentti alittaa 80 %.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen viimeisimmän selvityksen (lokakuu 2011) mukaan Helsingin terveyskeskuksen suun terveydenhuollossa ilmoitettiin olevan jatkuvia ongelmia välittömässä yhteydensaannissa. Puheluiden läpipääsyprosentin ilmoitettiin olevan 36 %.



Asian selvittämiseksi Etelä-Suomen aluehallintovirasto pyytää Helsingin kaupunginhallitusta antamaan selvityksensä, josta tulee ilmetä ainakin seuraavat seikat:

1. Miten yhteydensaannin toteutumista seurataan Helsingin terveyskeskuksessa suun terveydenhuollossa?
2. Miten laaja on välittömän yhteydensaannin ongelma?
3. Mihin toimenpiteisiin terveyskeskus on ryhtynyt, jotta potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?

Selvitys tulee toimittaa Etelä-Suomen aluehallintovirastolle 15.2.2012 mennessä.

Terveyskeskuksen selvitys

Selvityksessä käsitellään paitsi selvityspyynnössä koskevia seikkoja myös yhteydensaantia terveysasemille, koska selvityksessä kuvattava takaisinsoittojärjestelmä liittyy olennaisesti myös terveysasemien toimintaan.

Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollon ajanvarausjärjestelyt

Helsingin terveyskeskuksen suun terveydenhuollon ajanvaraus keskitettiin yhteen toimipisteeseen tammikuussa 2005 asukkaiden hoidon tarpeeseen perustuvan yhtäläisen hoitoon pääsyn turvaamiseksi. Toiminnan alussa 16 vastauspisteessä, nykyään 21 vastauspisteessä hammashoitajat huolehtivat ajanvarauksesta puhelimitse tekemänsä hoidon tarpeen arvion perusteella, neuvovat potilaita suun terveyteen liittyvissä asioissa omahoitoon kannustaen ja tekevät asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot. Tarvittaessa he konsultoivat suun terveydenhuollon ostopalvelut- ja ajanvarausyksikön hammaslääkäreitä ja ovat yhteydessä hammashoitoloihin. Ajanvarauksen hammashoitajien toimenkuvaan kuuluu myös asiakasohjaus ja yhteistyökumppanien neuvonta. Potilaiden tarvitsemien jatkokäyntien ajat annetaan pääsääntöisesti ao. hammashoitolasta.

Keskitetty ajanvaraus palvelee maanantaista perjantaihin klo 8–15. Pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen yhteispäivystyksen ajanvaraus palvelee kiireellistä hoitoa tarvitsevia potilaita arkisin klo 14–21 ja viikonloppuisin sekä arkipyhäisin klo 8–21 osana kilpailutettua, vuokratyövoimalla toteutettua yhteispäivystystä.



Kunnallisen suun terveydenhuollon palvelujen kysyntä ylittää tarjonnan jatkuvasti, mikä osaltaan tuo haasteita keskitetyn ajanvarauksen toimintaan. Toukokuussa 2011 Helsingin terveystieteiden keskus suun terveydenhuollossa tehdyn ajanvarauspalvelun mukaan hoitoon hakeutui viikon aikana noin 500 sellaista helsinkiläistä potilasta, jotka eivät aiemmin ole käyttäneet terveystieteiden keskus suun terveydenhuollon palveluja. Yhden puhelun kesto on pidentynyt noin kahdesta minuutista neljään minuuttiin, johtuen mm. vastaanottoaikojen kysynnän ja tarjonnan epäsuhdasta sekä potilasasiakirjalainsäädäntöön tulleista muutoksista, joiden vuoksi kirjaamiseen käytetty aika on kasvanut. Hammashoitajapula pääkaupunkiseudulla on vaikeuttanut ajanvarauksen miehittämistä syksystä 2010 alkaen.

Välittömän yhteydensaannin toteutumisen seuranta ja yhteydensaannin ongelman laajuus suun terveydenhuollossa

Yhteydensaannin toteutumista keskitettyyn ajanvaraukseen seurataan viikoittain puhelinoperaattorin raporteista. Lisäksi tarvittaessa tuotetaan päivä- ja tuntikohtaisia raportteja. Välittömässä yhteydensaannissa arkisin virka-aikana ei ollut ongelmia keskitetyn ajanvaraustoiminnan alussa vuosina 2005–2006. Silloisen puhelinoperaattorin mittaama puheluiden läpikäyntiprosentti oli 86 %.

Puhelinoperaattorin vaihduttua vuonna 2007 puhelinraporttien saannissa oli tauko vuoteen 2010 asti. Tällöin uudeltaisista raporteista saatu vastausprosentti oli noin 30 %. Operaattorin raporteissa ei kuitenkaan pystytä erottamaan eri puhelinnumeroista saapuneita puheluita, minkä vuoksi ei ole tietoa siitä, kuinka monta eri soittajaa on yrittänyt saada yhteyden. Soittoyrityksiä keskitettyyn ajanvaraukseen tuli syksyllä 2011 noin 15 000 viikossa ja noin 5 400 puhelua pystyttiin vastaamaan. Näin ollen vastausprosentti on koko syksyn ajan ollut Terveystieteiden keskus suun terveydenhuollon laitokselle lokakuussa ilmoitettu 36 %. Tammikuun alussa suun terveydenhuollon aikojen kysyntä kasvaa tyypillisesti joksikin aikaa ja vastausprosentti on ollut 32 %, vaikka henkilökuntaa on lisätty ja vastattujen puhelujen määrä on kasvanut 6 000 puhelua viikossa. Voidaan todeta, että välittömässä yhteydensaannissa suun terveydenhuoltoon on edelleen lähes jatkuvia ongelmia, etenkin alkuvuokolla aamuisin.

Selvitys toimenpiteistä, joilla välitön yhteydensaanti arkipäivisin virka-aikana suun terveydenhuoltoon turvataan

Ajanvarauksen kehittäminen

Terveystieteiden keskus suun terveydenhuollon laitoksen kokouksessaan 23.8.2011 oikeuttaa terveystieteiden keskus suun terveydenhuollon laitoksen hankkimaan Genesys IW Contact Center -takaisinsoittajärjestelmän kokonaishintaan laskettuna neljälle vuodelle enintään 2,9 miljoonaa euroa. Terveystieteiden keskus suun terveydenhuollon laitoksen



takaisinsoittojärjestelmän hankinta ja käyttöönotto liittyy ensisijaisesti suun terveydenhuollon keskitetyn ajanvarauksen ja terveystieteiden avosairaanhoidon vastaanottojen ajanvaraus- ja puhelinneuvontaan tarpeisiin puhelinpalvelun sekä sitä kautta myös asiakastytyvyyden parantamiseen yhteydensaannin helpottuessa huomattavasti. Hankinta sisältää keskitetyllä toimintamallilla myös sekä neuvoloitten että kaupunginsairaalan ajanvaraus- ja neuvontanumeroitten keskitetyn ajanvaraustoiminnan.

Em. takaisinsoittojärjestelmä otetaan käyttöön asteittain vuoden 2012 aikana. Niille asiakkaille, jotka eivät pääse puhelimitse välittömästi läpi, soitetaan takaisin saman päivän aikana. Suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa palvelua on jo testattu ja se otetaan käyttöön tammi-helmikuussa 2012. Malmin hammashoitolaan 19.1.2012 toteutettu takaisinsoittojärjestelmän käyttöönotto on sujunut hyvin. Uusi palvelu mahdollistaa puheluiden priorisoinnin siten, että kiireellisessä asiassa soittavat asiakkaat pääsevät ensisijaisesti läpi tai heille soitetaan takaisin ensimmäisenä. Uuden järjestelmän puhelinraporteista saadaan tieto eri puhelinnumeroista tulevien soittojen määrästä, jolloin voidaan luotettavasti raportoida välittömän yhteydensaannin toteutuminen.

Suun terveydenhuollon potilastietojärjestelmätoimittajan kanssa on vuonna 2011 kehitetty erillinen ajanvarauskäyttöliittymä, jossa ajanvarausosion nykyiset rajoitteet voidaan ohittaa. Uusi käyttöliittymä on tilattu ja saataneen käyttöön loppukevällä 2012. Tämän jälkeen keskitetyssä ajanvarauksessa voidaan hakea vapaata aikaa kaikista suun terveydenhuollon ajanvarauskirjoista samanaikaisesti, mikä tehostaa ajanvarauksen toimintaa ja parantaa ajanvarauspalvelun laatua.

Sähköisen asioinnin kehittäminen

Suun terveydenhuollossa käytössä olevaa sähköisen asioinnin palvelua kehitetään siten, että jatkossa on mahdollista varata myös ensimmäinen aika internetin kautta yksilöllinen hoidon tarve huomioiden. Kaikille aikaa haluaville ei jatkossakaan voida heti antaa aikaa. Nykyisen sähköisen asioinnin palvelun käyttö lisääntynee merkittävästi, kun palvelusta informoiva puhelintiedote saadaan keskitetyn ajanvarauksen puhelimiin tammi-helmikuussa. Tavoitteena on lisätä asiakkaiden omatoimista asiointia ja näin vähentää puheluiden määrää ja parantaa palvelua. Suun terveydenhuollossa vuodesta 2006 asti käytössä ollut tekstiviestimistutuspalvelu on vähentänyt merkittävästi hammashoitoajan varmistamiseen tai ajan unohtamiseen liittyvien puheluiden määrää.

Rekrytointi

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
hallintokeskus@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



Hammashoitajien saatavuutta niin pysyviin kuin määräaikaisiin tehtäviin on pyritty parantamaan yhteistyöllä Helsingin sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksen kanssa. Käytännön harjoittelua Helsingin kaupungin hammashoitoloissa suorittaville hammashoitajille on laadittu ohjelma, jonka yhtenä tavoitteena on terveyskeskuksen työnantajakuvan edistäminen. Tammikuussa 2011 kolmeen avoimeen hammashoitajan toimeen saatiin 12 hakijaa. Hammashoitajatilanteen paraneminen turvaa keskitetyn ajanvarauksen riittävän miehityksen.

Terveyden edistäminen

Suun terveydenhuolto on panostanut viimeisen kahden vuoden aikana huomattavasti väestön terveyden edistämiseen ja omahoidon tukemiseen. Suun terveydenhuoltoon on vuonna 2010 nimetty terveyden edistämisen asiantuntija. Kesäkuussa 2011 julkaistiin terveyskeskuksen www-sivuilla itsehoitosivut, jotka sisältävät myös suunterveysosion. Syksyllä 2011 käynnistyi ”suun terveyden edistäminen sosiaalisessa mediassa” -hanke, johon Helsingin kaupunginhallitus myönsi 23.5.2011 määrärahan kaupungin innovaatorahastosta. Vuonna 2012 sähköisen asioinnin palveluun lisätään interaktiivinen esitietolomake, joka myös tukee potilasta oman terveytensä edistämiseen. Pitkäjänteisellä terveyden edistämistyöllä pyritään hillitsemään suun terveydenhuollon palvelutarpeen kasvua.

Yhteenveto välittömän yhteydensaannin lainmukaisesta toteutumisesta suun terveydenhuollossa

Helsingin terveyskeskuksen suun terveydenhuollossa on ongelmia välittömässä yhteydensaannissa arkipäivinä virka-aikana. Asian kuntoon saattamiseksi on tehty lukuisia toimenpiteitä, joista tärkeimmät on kuvattu edellä. Merkittävimmät tekniset uudistukset toteutuvat keväällä 2012: takaisinsoittopalvelu otetaan käyttöön tammi-helmikuussa ja ajanvarauksen uusi käyttöliittymä loppukeväästä 2012. Näiden toimenpiteiden myötä välitön yhteydensaanti suun terveydenhuoltoon toteutunee kaikilta osin lain edellyttämällä tavalla viimeistään kesäkuussa 2012.

Yhteydensaanti terveysasemille

Terveysasemien avosairaanhoidon vastaanotoilla toimintamallina on asiakaslähtöinen potilaan valinnanvapauteen perustuva työparimalli. Hoidon tarpeen arvio, ajanvaraus ja potilaan hoito liittyvät yhteen. Palveluja kohdennetaan päivittäisellä lääkärin ja hoitajan tiiviillä yhteistyöllä hoitoa eniten tarvitseville. Tässä merkittävänä apuna on potilaiden tuntemus ja välitön omalääkärin konsultaatiomahdollisuus. Toiminnan tehokkuus perustuu juuri tähän kiinteään yhteistyöhön ja



siihen, että yhdellä soitolla saadaan tehdyksi hoidon tarpeen arvio ja usein hoitokin, jolloin mahdollista lääkärinkäyntiä ei tarvita tai se voidaan korvata terveydenhoitajan käynnillä. Avosairaanhoidon vastaanottojen ydintoimintaa on hoitajan puhelimesta tekemä hoidon tarpeen arvio.

Terveysasemille arvioidaan tulevan 35 000- 40 000 puhelua viikossa. Otantojen perusteella saapuneisiin kontakteihin on pystytty vastaamaan n. 70-80 %:sti.

Yhteydensaantiprosenttia heikentää erityisesti aamun (klo 8-9) yhteydenottojen suuri määrä, jolloin kaikki puhelut eivät pääse lävitse. Viikon aamuista suurin puheluiden määrä on maanantaisin. Maanantaina klo 8-9 välisestä ajasta tehtiin selvitys kahden sellaisen terveysaseman osalta, joilla saapuneiden soittojen tai soittoyritysten määrä oli erityisen suuri. Selvityksen perusteella klo 8:n ja 9:n välillä soittanut sama asiakas oli soittanut keskimäärin kahdeksan kertaa, mikä laskee prosenttia. Muina aikoina yhteydenotoista 90-100 % pääsi lävitse.

Terveysasemilla on pilotoitu erilaisia takaisinsoittojärjestelmiä. Herttoniemen, Laajasalon ja Kannelmäen terveysasemien takaisinsoittopilotit saivat hyvää palautetta niin asiakkailta kuin henkilökunnalta, mutta niiden tekninen toteutus osoittautui paljon ylläpitotoimenpiteitä vaativaksi, eikä niitä laajennettu.

Aiemmin mainitun Genesys- järjestelmän kokeilu Kivikon ja Suutarilan terveysasemilla osoittautui terveyskeskuksen kannalta teknisesti aiempia paremmaksi ratkaisuksi. Niiden toimivuus on todettu niin asiakkaita kuin terveysaseman henkilökuntaa palvelevaksi. Takaisinsoittoa käyttäneiltä tehdyn asiakastytyväisyysmittauksen mukaan tulokset ovat olleet hyvin myönteisiä. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, koska ei ole tarvinnut odottaa linjalla puhelua, vaan heille on soitettu. Kun asiakas soittaa, hänen puhelinnumeronsa jää järjestelmään ja jonoon odottamaan. Kun asiakkaan vuoro tulee, hänen numeronsa tulee automaattisesti tarjolle ja hänelle soitetaan. Takaisinsoitot soitetaan mahdollisimman nopeasti, kuitenkin vähintään saman päivän aikana. Kokeilussa mukana olleet hoitajat ovat kokeneet järjestelmän helppokäyttöiseksi. Kokeilun perusteella takaisinsoittojärjestelmä on soveltunut hyvin terveysasemien omahoitajien ja toimiston käyttöön.

Genesys -järjestelmä tuottaa automaattisesti raportteja (myös vastaajakohtaisia raportteja), jolloin toimintaa ja toimintamallien toimivuutta voidaan seurata erittäin hyvin. Raporttien käsittely järjestetään mahdollisimman läpinäkyväksi.



Takaisinsoittopalvelu on käytössä jo Suutarilan terveysasemalla oikeassa teknisessä ympäristössä (pilottikohde) ja muut käyttöönotot alkavat torstaina 19.1.2012 (Malmi terveysasema), suun terveydenhuollon keskitetty neuvonta ja ajanvaraus tiistaina 24.1.2012, Kivikon terveys-asema torstaina 26.1.2012. Tämän jälkeen käyttöönotot jatkuvat aina torstaisin koko kevään 14.6. asti ja jatkuvat uudelleen 9.8.2012 siten että 13.9.2012 pitäisi kaikilla terveysasemilla olla takaisinsoittopalvelu käytössä. Käyttöönottoja on vain yksi viikossa, jotta tekninen asennus, testaus ja varmistus sekä henkilökunnan koulutus ehditään toteuttaa ja varmentaa ennen kutakin käyttöönottoa.

Lisätiedot

Pellinen Jukka, hallintoylilääkäri, puhelin: 310 42305
jukka.pellinen(a)hel.fi