



**§ 783**

**Selvitys Etelä-Suomen aluehallintovirastolle hoitoon pääsystä perusterveydenhuollossa ja suun terveydenhuollossa**

HEL 2017-007858 T 06 00 03

**Päätös**

Kaupunginhallitus päätti antaa Etelä-Suomen aluehallintovirastolle seuraavan selvityksen hoitoon pääsyn toteutumisesta perusterveydenhuollossa ja suun terveydenhuollossa:

1. Miten Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa varmistetaan potilaiden välitön yhteydenaanti terveyskeskukseen?

Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa on käytössä takaisinsoittopalvelu arkisin klo 8 - 15 ja iltapäivällä klo 15:n jälkeen puhelut yhdistyvät suoraan terveystasemien puhelimiin. Terveystasemien puhelupalvelun lisäksi helsinkiläisiä palvelee ympärivuorokautinen terveystasemien kiireellisen neuvonnan lisäksi terveystasemien ohjaukselta myös kiireettömissä terveyteen ja terveystasemien käyttöön liittyvissä asioissa. Kaikilla terveystasemilla ja päivystyksissä on myös mahdollista asioida paikan päällä aukioloaikana.

2. Mitkä ovat ne syyt, joiden vuoksi potilaiden puheluihin ei ole voitu vastata välittömästi?

Helsingin terveystasemiin otettiin puhelimitse yhteyttä maaliskuussa 2017 yhteensä 107 949 kertaa. Kello 15:n jälkeen tulevat puhelut ohjautuivat suoraan terveystasemien puhelimiin. Takaisinsoitolla vastattiin 101 576 puheluun eli 94,10 prosenttiin kaikista järjestelmään tulleista puheluista. 6 188 puhelua siirtyi järjestelmässä suoraan terveystasemien puhelimiin. Suorista soitoista 3 458 puhelua eli 55,90 prosenttia pääsi läpi. Läpipääsemättömien puhelujen osuus koko puhelumäärästä oli vain 2,52 prosenttia. Suorat puhelut yhdistyvät klo 15 alkaen samoihin puhelimiin, joista hoidetaan vielä takaisinsoittopuheluja ja jotka ovat osan aikaa varattuina. Tämän vuoksi kaikkiin suoriin puheluihin ei aina pystytä vastaamaan välittömästi.

3. Miten Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa toimitaan sellaisissa tilanteissa, joissa potilaiden puheluihin ei ole voitu vastata välittömästi? Onko käytössä esimerkiksi takaisinsoittopalvelu?

Käytössä on takaisinsoittopalvelu arkisin klo 8 - 15.



4. Mihin toimenpiteisiin Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa on ryhdytty tilanteen korjaamiseksi ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?

Terveysasemilla on ohjattu lisää hoitajia puhelintyöhön aamuisin, jotta aamun suuri puhelinkysyntä ei ruuhkauttaisi takaisinsoittojärjestelmää koko päiväksi ja jättäisi suurta määrää soitettavia puheluita hoidettavaksi klo 15:n jälkeen. Iltapäivällä omahoitajien henkilökohtaiset takaisinsoittopuhelut hoidetaan yhteisvastuullisesti klo 14 - 15 välillä. Muutosten vaikutusta pidemmällä aikavälillä ei voida vielä luotettavasti arvioida, mutta mikäli suorien puhelujen osalta ei päästä kohtuulliseen vähintään 80 prosentin vastausasteeseen, selvitetään mahdollisuutta ottaa käyttöön takaisinsoitto myös klo 15 - 16.

Kahdella terveysasemalla on pilotoitu joulukuusta 2016 lähtien ja kolmannella maaliskuusta 2017 lähtien avointa sähköistä yhteydenottokanavaa, mitä kautta terveysasemalle voi lähettää viestin ympärivuorokautisesti myös ilman edeltävää sähköisen asiointisopimuksen tekemistä terveysaseman kanssa. Alustavat kokemukset ovat lupaavia. Sähköisen yhteydenoton pilottia on tarkoitus laajentaa syyskuussa 2017 uusille asemille ja vähitellen viimeistään vuonna 2018 kaikille terveysasemille. Palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, puhelinpalvelu mukaan lukien, parannetaan määrätietoisesti.

5. Miten Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa seurataan vastaanottoaikojen saatavuutta suun terveydenhuollossa?

Suun terveydenhuollon perustason hoitoa, erikoishammaslääkäritason oikomishoito mukaan lukien, on 33 hammashoitolassa. Ne jakautuvat hallinnollisesti seitsemään hoitolaryhmään. Virka-ajan päivystyksestä vajaa puolet toteutuu em. hoitoloissa ja loppuosa keskitetyssä päivystyksyksikössä ja ostopalvelussa. Virka-ajan ulkopuolinen päivystys hankitaan ostopalveluna yhdessä pääkaupunkiseudun kuntien ja Kirkkonummen kanssa. Erikoishammaslääkäritason hoito (oikomishoitoa lukuun ottamatta) järjestetään yhdessä Espoon, Kauniaisten ja Kirkkonummen kanssa suun erikoishoidon yksikössä, jonne hoitoon ottaminen perustuu läheteeseen. Kutakin hoitolaryhmää ja toiminnallista yksikköä (päivystys, erikoishoito) johtaa vastaava hammaslääkäri (ylihammaslääkäri)/osastonhoitaja -työpari.

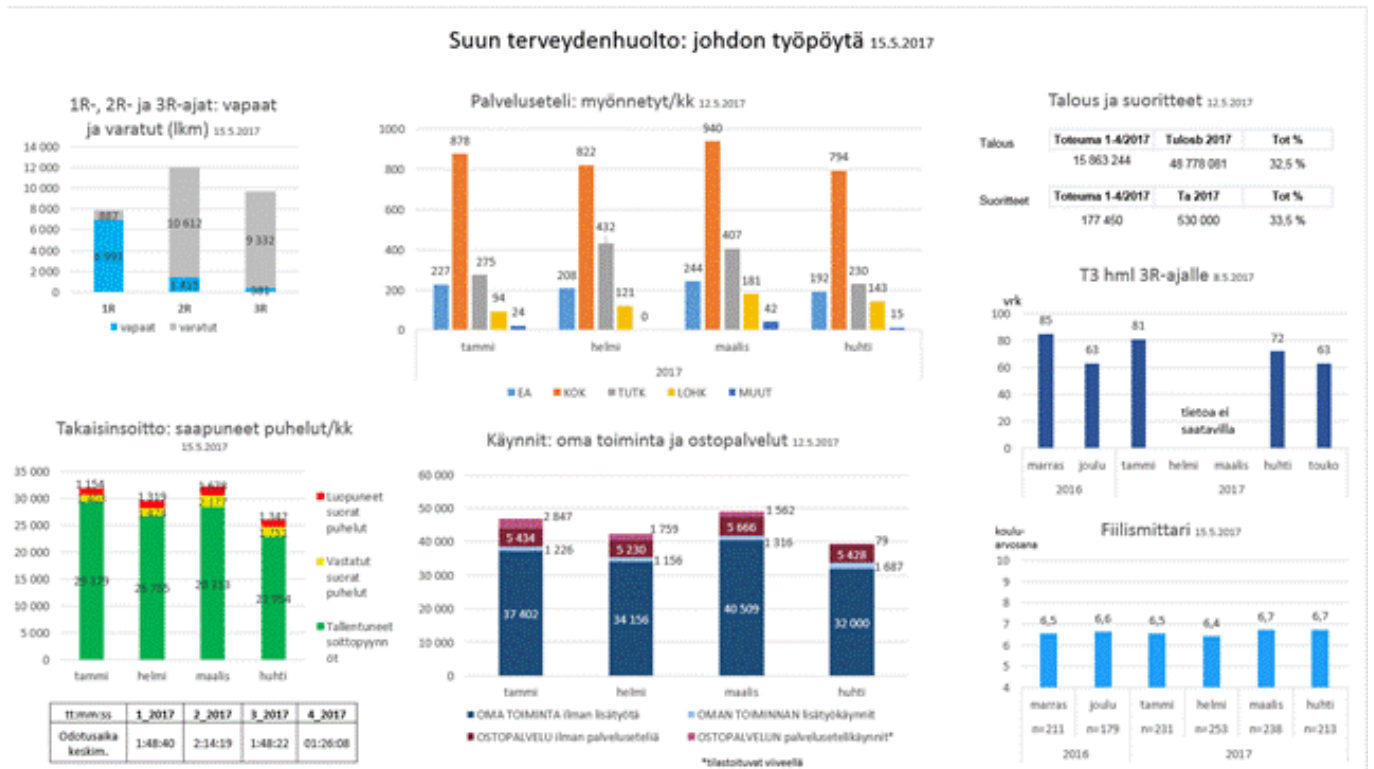
Hoidon tarpeen arviointi tehdään suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa, jossa annetaan ajat perustason hoitoon jatkohoitoaikoja lukuun ottamatta. Jotta keskitetty ajanvaraus voi toimia, ajanvarauskirjojen rakenne on yhtenäistetty ja hoidon tarpeen arvioinnin tulokseen pohjautuvat vastaanottolajit (aikatyypit) on määritetty. Hoitolaryhmien käytössä olevat hammaslääkärien, suuhygienistien ja hammas-



hoitajien ajanvarauskirjoille luodut ajat perustuvat hoitolaryhmäkohtaiseen mitoitukseen, jossa on huomioitu hoitolaryhmän vastuuväestön (neuvola-asetuksen 338/2011 ja kouluterveydenhuollon velvoitteet, ikääntyneet ja liikuntarajoitteiset asukkaat) palveluntarve. Tälle väestöryhmälle palvelut turvataan ensisijaisesti lähihoitolassa. Muut voimavarat käytetään pääasiassa työikäisen väestön kiireettömään hoitoon ja vapaata aikaa tarjotaan mistä tahansa hoitolasta. Ajan antaminen perustuu kuitenkin aina hoidon tarpeen arvioinnin tulokseen ja edellä kuvatun menettelyn tarkoitus on hallita kysynnän ja tarjonnan kokonaisuutta.

Henkilöstölle on annettu ohje ajanvarauskirjojen avaamisesta viikoittain siten, että aikoja on käytettävissä kolme kuukautta eteenpäin. Ohje sisältää tiedon siitä, kuinka paljon kutakin aikatyyppeä tulee sisältyä päivittäiseen työohjelmaan. Esimiehet on veloitettu seuraamaan kirjojen avaamista ja mitoitukseen perustuvaa aikatyyppeiden lukumäärää. Esimiehet raportoivat tilanteesta johtoryhmälle. Kahden viikon välein pidettävässä johtoryhmän kokouksessa käsitellään vastaanottoaikojen saatavuustilanne ja päätetään tarvittavista toimenpiteistä.

Suun terveydenhuollon esimiehet seuraavat vastaanottoaikojen saatavuutta mm. johdon työpöytä näkymän avulla (kuva alla).





6. Mitkä ovat ne syyt, joiden vuoksi hoidon tarpeessa oleville potilaille ei ole voitu antaa vastaanottoaikaa hammaslääkärille?

Vuoden 2016 alusta lähtien Helsingin suun terveydenhuollossa ei ole ollut hoitojonoa kiireettömään hoitoon. Aika on voitu antaa kolmen kuukauden sisällä yhteydenotosta. Satunnaisesti voi syntyä tilanne, jolloin ajanvarauksessa ei löydy vapaata kiireettömän hoidon aikaa. Tällöin joudutaan pyytämään asiakasta ottamaan uudelleen yhteyttä. Kokonaisuudessaan tilanne on kuitenkin tasapainossa lisääntyneestä kysynnästä huolimatta.

AvoHILMO-tietoihin perustuva kuuden kuukauden määräajan ylittyminen 18 potilaan kohdalla johtuu tehtyjen selvitysten mukaan kirjaamisvirheestä. Potilastietojärjestelmän raportointityökalulla tuotetun raportin mukaan lokakuun 2016 jälkeen 13 potilaan kohdalla kuuden kuukauden määräaika on ylittynyt. Sen jälkeen ei ylityksiä ole ollut.



|             | Ei kuulu<br>hoitotakuuseen<br>> 6 kk | Kuuluu<br>hoitotakuuseen<br>> 6 kk | *Kuuluuko<br>hoitotakuuseen<br>> 6 kk |
|-------------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>2016</b> | <b>24</b>                            | <b>2016</b>                        | <b>2040</b>                           |
| 01.16       | 8                                    | 301                                | 309                                   |
| 02.16       | 7                                    | 314                                | 321                                   |
| 03.16       | 0                                    | 273                                | 273                                   |
| 04.16       | 1                                    | 209                                | 210                                   |
| 05.16       | 2                                    | 155                                | 157                                   |
| 06.16       | 4                                    | 180                                | 184                                   |
| 07.16       | 1                                    | 163                                | 164                                   |
| 08.16       | 1                                    | 221                                | 222                                   |
| 09.16       | 0                                    | 187                                | 187                                   |
| 10.16       | 0                                    | 13                                 | 13                                    |
| 11.16       | 0                                    | 0                                  | 0                                     |
| 12.16       | 0                                    | 0                                  | 0                                     |
| <b>2017</b> | <b>0</b>                             | <b>0</b>                           | <b>0</b>                              |
| 01.17       | 0                                    | 0                                  | 0                                     |
| 02.17       | 0                                    | 0                                  | 0                                     |
| 03.17       | 0                                    | 0                                  | 0                                     |

Näiden 13 potilaan seurantatiedot poimittiin järjestelmästä, ja voitiin todeta, että kaikkien kohdalla hoito oli käynnistynyt kuuden kuukauden sisällä hoidon tarpeen arviosta. Potilastietojärjestelmän hoidon saata-  
vuustietojen kirjaamisalusta sallii hoidon aloituskohdan ohittamisen, jolloin tapahtumasta ei jää järjestelmään aikaleimaa. Ongelma on tiedostettu ja on tuotettu raportti, jonka avulla puuttuvat kirjaukset voidaan yksilöidä suorittajakohtaisesti ja muistuttaa kohdennetusti henkilökuntaa oikeasta menettelystä. Tilanne on parantunut, mutta edelleen yksittäisiä virheitä voi tapahtua. Järjestelmätoimittajalle on annettu palautetta asian korjaamiseksi. Loppuvuodesta 2017 käyttöön saatavassa ohjel-



maversiossa hoidon saatavuuden kirjaaminen on toteutettu uudella tavalla.

3.4.2017 kb 10:48

**HAMMASHUOLTO**  
**Hoidon saatavuus: hoitokokonaisuudet**

Sivu 1 (??)

| H-tunnus | Hoitokokonaisuus | Tila         | Kiireellisyys   | Käynnin luonne | Yht.otto | -tapa   | -tulos | T.arvio | Tarvion tulos | H. aloitus | Jatkohoito | H. lopetus | max(Pvm ja klo)  |
|----------|------------------|--------------|-----------------|----------------|----------|---------|--------|---------|---------------|------------|------------|------------|------------------|
| 010190   | 3Rshg            | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16  | Käynti  |        | 3.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 26.10.2016 10:27 |
| 030459   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16  | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 15.2.2017 11:48  |
| 110990   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16  | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 13.1.2017 08:27  |
| 130692   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16  | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 26.11.2016 09:20 |
| 110487   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16  | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 20.12.2016 16:30 |
| 020866   | 3Rshg            | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16  | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 24.10.2016 08:03 |
| 310893   | 3R uusi          | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16  | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 17.11.2016 09:30 |
| 141195   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16  | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 2.11.2016 17:07  |
| 161062   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16  | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 1.1.2017 16:45   |
| 201186   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16  | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 16.11.2016 17:40 |
| 260636   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16  | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 30.11.2016 15:40 |
| 100892   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16  | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 22.11.2016 10:19 |
| 131184   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16  | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus    |            |            |            | 6.2.2017 09:38   |

en määrä 13

7. Miten Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa toimitaan sellaisissa tilanteissa, joissa potilaille ei ole antaa vastaanottoaikaa hammaslääkärille?

Kun kyseessä on välitön tai kiireellinen hoidon tarve, aika annetaan aina. Tarvittaessa aika annetaan varattujen aikojen väliin tai vähemmän kiireellisiä aikoja siirretään. Vastaanottoajan sijasta potilaalle voidaan myös tarjota palveluseteliä suoraan ajanvarauksesta. Kaikki potilaat eivät kuitenkaan ota vastaan tarjottua palveluseteliä. Osa potilaista palaa terveyskeskukseen kesken palvelusetelihoidon.

8. Mihin toimenpiteisiin Helsingin kaupungissa on ryhdytty suun terveydenhuollon tilanteen korjaamiseksi ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?

Hoitojonosta luopuminen on edellyttänyt järjestelmällistä toimintatapojen kehittämistä. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen uudistamisen tavoitteena ovat mm. nykyistä paremmin asiakkaiden tarpeita huomioon ottavat hoitoprosessit. Suun terveydenhuollossa on esim. laajennettu ns. ryhmäkirjojen käyttöä, jolloin potilaan tarvitsemaa hoitoa voidaan edistää yhdellä käynnillä perinteiseen määrämittaisen ajan varaamiseen verrattuna. Riskipotilaita tunnistamalla ja paljon hoitoa vaativien potilaiden hoidonjärjestelyllä on saatu vapautumaan voimavaroja.

Heinäkuun alussa 2017 otettiin käyttöön uusi palveluseteli, joka sisältää tutkimuksen lisäksi rajattuja paikkaus- ja ienhoidon toimenpiteitä.



Palveluseteli annetaan suoraan ajanvarauksesta ja se soveltuu potilaille, joilla hoidontarpeen arvioidaan olevan vähäistä aiempien tietojen ja potilaan kertoman perusteella. Hoitosuunnitelmissa pyritään useamman vuoden kattavaan suunnitelmaan. Potilaan suun sairauksien riskiin perustuva seuraava tutkimusajankohta kirjataan potilastietojärjestelmän kutsuosioon myös aikuispotilailla. Ostopalvelusopimukset on laadittu siten, että terveyskeskus voi tilaajana tarvittaessa lisätä ostettavan palvelun määrää ja muuttaa sisältöä, esim. kiireellisten ja kiireettömien aikojen suhdetta.

Suun terveydenhuollon kertomustietojen arkistointi Kanta-palveluihin toteutuu vuoden loppuun mennessä, jolloin potilaat pääsevät katsomaan hoitosuunnitelmansa Omakanta-palvelusta. Tämä osaltaan vähentää yhteydenottoja ja hoitoon hakeutumista. Voimavaroja on kohdennettu myös terveydenedistämistoimintaan. Helsingin suun terveydenhuolto osallistuu ODA-hankkeeseen, jossa sähköisiä palveluja täydennetään digitaalisilla palveluilla.

**Esittelijä**

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

**Lisätiedot**

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

**Liitteet**

1 Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityspyyntö 26.6.2017

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Otteet**

**Ote**

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

**Otteen liitteet**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Päätösehdotus**

Päätös on ehdotuksen mukainen.

**Esittelijän perustelut**

Etelä-Suomen aluehallintovirasto pyytää 31.8.2017 mennessä kaupunginhallitukselta selvitystä hoitoon pääsyn toteutumisesta perusterveydenhuollossa ja suun terveydenhuollossa. Selvityksen antamiseen on



saatu lisäaikaa 14.9.2017 saakka. Aluehallintoviraston selvityspyyntö on liitteenä.

Terveystieteellisen 51 §:n mukaan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti 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 ja perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavassa erikoissairaanhoidossa enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta.

Aluehallintovirastojen ja Valviran yhteisen kiireettömään hoitoon pääsyä kokevan valtakunnallisen valvontaohjelman 2017 - 2019 mukaan aluehallintovirastot selvittävät hoitoon pääsyä erityisesti sellaisissa terveyskeskuksissa, joissa lääkärin vastaanotolle ei pääse viimeistään kolmen kuukauden enimmäisajassa hoidon tarpeen arvioinnista tai hammaslääkärin vastaanotolle viimeistään kuuden kuukauden enimmäisajassa hoidon tarpeen arvioinnista. Aluehallintovirastot selvittävät hoitoon pääsyä myös sellaisissa terveyskeskuksissa, joihin kyselyn mukaan ei saa välittömästi yhteyttä virka-aikana.

Sosiaali- ja terveystoimiala on valmistellut päätösehdotuksen mukaisen aluehallintoviraston numeroituihin kysymyksiin annettavan selvityksen.

**Esittelijä**

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

**Lisätiedot**

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

**Liitteet**

1 Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityspyyntö 26.6.2017

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Otteet**

**Ote**

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

**Otteen liitteet**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano





## Tiedoksi

Sosiaali- ja terveystoimiala

## Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveystoimiala 21.8.2017

HEL 2017-007858 T 06 00 03

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on toimittanut Helsingin kaupungille selvitys- ja kuulemispyynnön hoitoonpääsyn toteutumisesta perusterveydenhuollossa. Pyyntö perustuu Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen maaliskuun 2017 hoitoonpääsykyselyn tietoihin. Alla sosiaali- ja terveystoimialan lausunto hoitoonpääsyn toteutumisesta terveysasemalla ja suun terveydenhuollossa:

1. Miten Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa varmistetaan potilaiden välitön yhteydenpääsy terveyskeskukseen?

Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa on käytössä takaisinsoittopalvelu arkisin klo 8-15, ja iltapäivällä klo 15 jälkeen puhelut yhdistyvät suoraan terveysasemien puhelimiin. Terveysasemien puhelinpalvelun lisäksi helsinkiläisiä palvelee ympärivuorokautinen terveysneuvonta. Kiireellisen neuvonnan lisäksi terveysneuvonnasta annetaan ohjausta myös kiireettömissä terveyteen ja terveyspalveluiden käyttöön liittyvissä asioissa. Kaikilla terveysasemillamme ja päivystyksissä on myös mahdollista asioida paikanpäällä koko aukioloaikana.

2. Mitkä ovat ne syyt, joiden vuoksi potilaiden puheluihin ei ole voitu vastata välittömästi?

Helsingin terveysasemiin otettiin puhelimitse yhteyttä maaliskuussa 2017 yhteensä 107 949 kertaa. Kello 15 jälkeen tulevat puhelut ohjautuivat suoraan terveysasemien puhelimiin. Takaisinsoitolla vastattiin 101 576 puheluun eli 94,10 prosenttiin kaikista järjestelmään tulleista puheluisista. 6188 puhelua siirtyi järjestelmässä suoraan terveysasemien puhelimiin. Jos tarkastellaan erikseen suorien soittojen läpipääsyä, todetaan 3458 puhelun eli suorista puheluisista 55,90 prosentin päässeen lävitse, kuten aluehallintoviraston kirjeessä mainitaan. Tämä läpipääsemättömien puheluiden määrä on kuitenkin koko puhelumäärästä vain 2,52 prosenttia. Suorat puhelut yhdistyvät klo 15 alkaen samoihin puhelimiin, joista hoidetaan vielä takaisinsoittopuheluita ja ne ovat osan



aikaa varattuna, minkä vuoksi kaikkiin suoriin puheluihin ei aina pystytä vastaamaan välittömästi.

3. Miten Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa toimitaan sellaisissa tilanteissa, joissa potilaiden puheluihin ei ole voitu vastata välittömästi? Onko käytössä esimerkiksi takaisinsoittopalvelu?

Käytössä on takaisinsoittopalvelu arkisin klo 8-15.

4. Mihin toimenpiteisiin Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa on ryhdytty tilanteen korjaamiseksi ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?

Terveysasemilla on resursoitu lisää hoitajia puhelintyöhön aamuisin, jotta aamun suuri puhelinkysyntä ei ruuhkauttaisi takaisinsoittojärjestelmää koko päiväksi ja jättäisi suurta määrää soitettavia puheluita vielä klo 15 jälkeen. Iltapäivällä omahoitajien henkilökohtaiset takaisinsoittopuhelut hoidetaan yhteisvastuullisesti klo 14-15 välillä. Kesän lomakauden vuoksi muutosten vaikutusta pidemmällä aikavälillä ei voida vielä luotettavasti arvioida, mutta mikäli suorien puheluiden osalta ei päästä kohtuulliseen vähintään 80 % vastausasteeseen, selvitämme mahdollisuuden ottaa käyttöön takaisinsoitto myös klo 15-16.

Kahdella terveysasemalla on pilotoitu joulukuusta 2016 lähtien ja kolmannella maaliskuusta 2017 lähtien avointa sähköistä yhteydenottokanavaa, mitä kautta terveysasemalle voi lähettää viestin ympärivuorokautisesti myös ilman edeltävää sähköisen asiointisopimuksen tekemistä terveysaseman kanssa. Alustavat kokemukset ovat lupaavia, ja sähköisen yhteydenoton pilottia ollaan laajentamassa syyskuussa 2017 uusille asemille ja vähitellen viimeistään vuonna 2018 kaikille terveysasemillemme. Palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, mukaan lukien puhelinpalvelu, parannetaan määrätietoisesti.

5. Miten Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa seurataan vastaanottoaikojen saatavuutta suun terveydenhuollossa?

Suun terveydenhuollon perustason hoito (ml. erikoishammaslääkäritasoinen oikomishoito) toteutetaan 33 hammashoitolassa, jotka jakautuvat hallinnollisesti 7 hoitolaryhmään. Virka-ajan päivystyksestä vajaa puolet toteutuu em. hoitoloissa ja loppuosa keskitetyssä päivystysyksikössä ja ostopalvelussa. Virka-ajan ulkopuolinen päivystys hankitaan ostopalveluna yhdessä pääkaupunkiseudun kuntien ja Kirkkonummen kanssa. Erikoishammaslääkäritasoinen hoito (pl. oikomishoito) järjestetään yhdessä Espoon, Kauniaisten ja Kirkkonummen kanssa Suun erikoishoidon yksikössä, jonne hoitoon ottaminen perustuu läheteeseen. Kutakin hoitolaryhmää ja toiminnallista yksikköä (päivystys, erikoishoi-

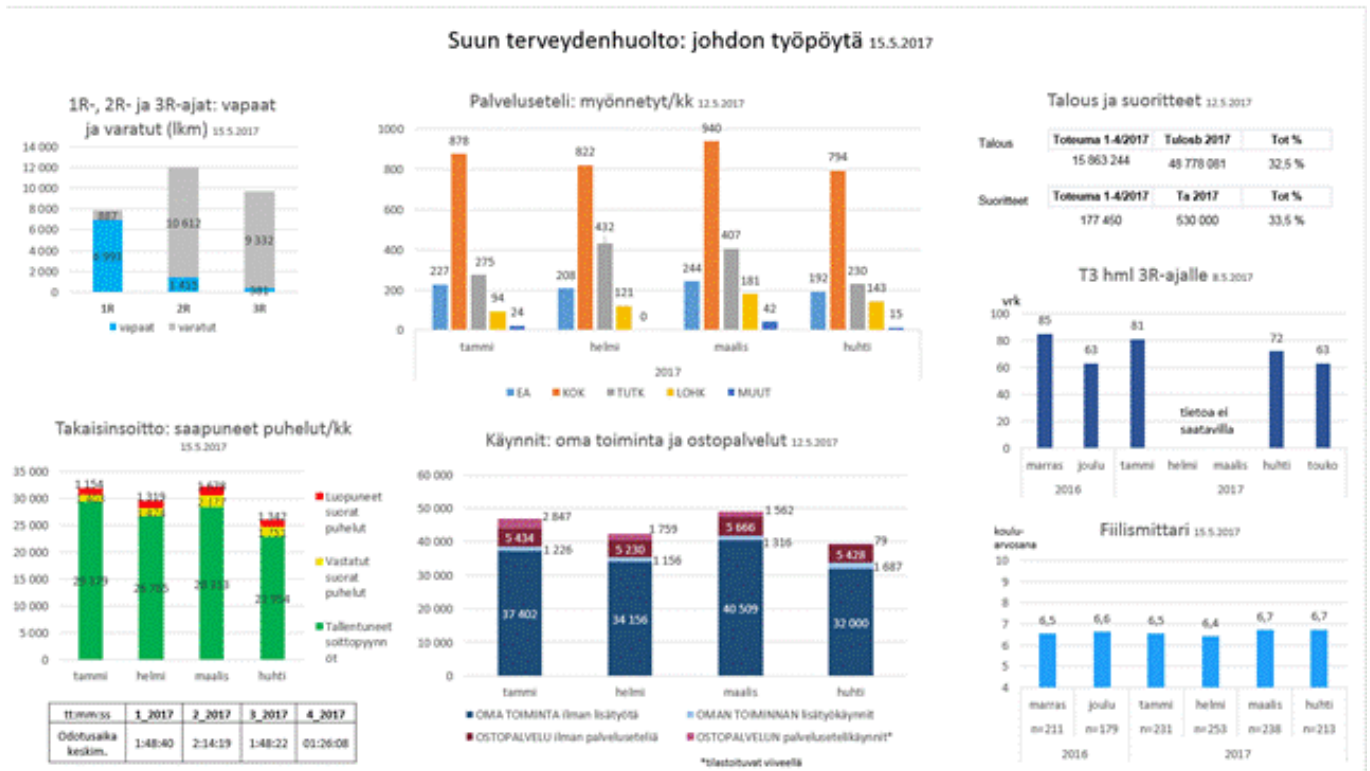


to) johtaa vastaava hammaslääkäri (ylihammaslääkäri)/osastonhoitaja -  
työpari.

Hoidon tarpeen arviointi tehdään suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa, jossa annetaan ajat perustason hoitoon jatkohoitoai-  
koja lukuun ottamatta. Jotta keskitetty ajanvaraus voi toimia, ajanva-  
rauskirjojen rakenne on yhtenäistetty ja hoidon tarpeen arvioinnin tulok-  
seen pohjautuvat vastaanottolajit (aikatyypit) on määritetty. Hoitolaryh-  
mien käytössä olevat resurssit (hammaslääkäreiden, suuhygienistien ja  
hammashoitajien ajanvarauskirjoille luodut ajat) perustuvat hoitolaryh-  
mäkohtaiseen mitoitukseen, jossa on huomioitu hoitolaryhmän vastuu-  
väestön (neuvola-asetuksen ja kouluterveydenhuollon velvoitteet,  
ikääntyneet ja liikuntarajoitteiset asukkaat) palveluntarve. Tälle väestö-  
ryhmälle palvelut turvataan ensisijaisesti lähahoitolassa. Loppuosa re-  
sursseista käytetään pääasiassa työikäisen väestön kiireettömään hoi-  
toon, ja vapaata aikaa tarjotaan mistä tahansa hoitolasta. Ajan antami-  
nen perustuu kuitenkin aina hoidon tarpeen arvioinnin tulokseen, ja  
edellä kuvatun menettelyn tarkoitus on hallita kysyntä/tarjonta -kokonai-  
suutta.

Henkilöstölle on annettu ohje avata ajanvarauskirjat viikoittain siten, et-  
tä aikoja on käytettävissä kolme kuukautta eteenpäin. Ohje sisältää tie-  
don siitä, kuinka paljon kutakin aikatyyppejä tulee sisältyä päivittäiseen  
työohjelmaan. Esimiehet on veloitettu seuraamaan kirjojen avaamista  
ja mitoitukseen perustuvaa aikatyyppeiden lukumäärää. Esimiehet rapor-  
toivat tilanteesta johtoryhmälle. Kahden viikon välein pidettävässä joh-  
toryhmän kokouksessa käsitellään vastaanottoaikojen saatavuustilanne  
ja päätetään tarvittavista toimenpiteistä.

Suun terveydenhuollon johto seuraa vastaanottoaikojen saatavuutta  
mm. johdon työpöytänäköymän avulla (ks. kuva alla).



6. Mitkä ovat ne syyt, joiden vuoksi hoidon tarpeessa oleville potilaille ei ole voitu antaa vastaanottoaikaa hammaslääkärille?

Vuoden 2016 alusta lähtien Helsingin suun terveydenhuollossa ei ole ollut hoitojonoa kiireettömään hoitoon, vaan aika on voitu antaa kolmen kuukauden sisällä yhteydenotosta. Satunnaisesti voi syntyä tilanne, jolloin ajanvaraus ei löydy vapaata kiireettömän hoidon aikaa, vaan joudutaan pyytämään asiakasta ottamaan uudestaan yhteyttä. Tilanne johtuu mm. siitä, että kaikki työntekijät eivät avaa ajanvarauskirjojaan juuri samaan aikaan, jolloin aikoja vapautuu asteittain. Kokonaisuudessaan tilanne on kuitenkin tasapainossa lisääntyneestä kysynnästä huolimatta.

AvoHILMO-tietoihin perustuva kuuden kuukauden määräajan ylittyminen 18 potilaan kohdalla ei omien selvitystemme mukaan ole todellinen, vaan johtuu kirjaamisvirheestä. Potilastietojärjestelmän raportointiyökalulla tuotetun raportin mukaan lokakuun 2016 jälkeen 13 potilaan kohdalla kuuden kuukauden määräaika on ylittynyt. Sen jälkeen ei ylityksiä ole ollut.



|       | Ei kuulu<br>hoitotakuuseen<br>> 6 kk | Kuuluu<br>hoitotakuuseen<br>> 6 kk | *Kuuluuko<br>hoitotakuuseen<br>> 6 kk |
|-------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| 2016  | 24                                   | 2016                               | 2040                                  |
| 01.16 | 8                                    | 301                                | 309                                   |
| 02.16 | 7                                    | 314                                | 321                                   |
| 03.16 | 0                                    | 273                                | 273                                   |
| 04.16 | 1                                    | 209                                | 210                                   |
| 05.16 | 2                                    | 155                                | 157                                   |
| 06.16 | 4                                    | 180                                | 184                                   |
| 07.16 | 1                                    | 163                                | 164                                   |
| 08.16 | 1                                    | 221                                | 222                                   |
| 09.16 | 0                                    | 187                                | 187                                   |
| 10.16 | 0                                    | 13                                 | 13                                    |
| 11.16 | 0                                    | 0                                  | 0                                     |
| 12.16 | 0                                    | 0                                  | 0                                     |
| 2017  | 0                                    | 0                                  | 0                                     |
| 01.17 | 0                                    | 0                                  | 0                                     |
| 02.17 | 0                                    | 0                                  | 0                                     |
| 03.17 | 0                                    | 0                                  | 0                                     |

Näiden 13 potilaan seurantatiedot poimittiin järjestelmästä, ja voitiin todeta, että kaikkien kohdalla hoito oli käynnistynyt kuuden kuukauden sisällä hoidon tarpeen arviosta. Potilastietojärjestelmän hoidonsaataavuustietojen kirjaamisalusta sallii hoidon aloituskohdan ohittamisen, jolloin tapahtumasta ei jää järjestelmään aikaleimaa. Ongelma on tiedostettu ja on tuotettu raportti, jonka avulla puuttuvat kirjaukset voidaan yksilöidä suorittajakohtaisesti ja muistuttaa kohdennetusti henkilökuntaa oikeasta menettelystä. Tilanne on parantunut, mutta edelleen yksittäi-



siä virheitä voi tapahtua. Järjestelmätoimittajalle on annettu palautetta asian korjaamiseksi, ja loppuvuodesta 2017 käyttöön saatavassa ohjelmaversiossa hoidon saatavuuden kirjaaminen on toteutettu toisella tavalla.

3.4.2017 kb 10:48

**HAMMASHUOLTO**  
**Hoidon saatavuus: hoitokokonaisuudet**

Sivu 1 (??)

| H-tunnus | Hoitokokonaisuus | Tila         | Kireellisyys    | Käynnin luonne | Yhtöto  | -tapa   | -tulos | T.arvio | T.arvion tulos | H. aloitus | Jatkohoito | H. lopetus | max(Pvm ja klo)  |
|----------|------------------|--------------|-----------------|----------------|---------|---------|--------|---------|----------------|------------|------------|------------|------------------|
| 010190   | 3Rshg            | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16 | Käynti  |        | 3.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 26.10.2016 10:27 |
| 030459   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16 | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 15.2.2017 11:48  |
| 110990   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16 | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 13.1.2017 08:27  |
| 130692   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16 | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 26.11.2016 09:20 |
| 110487   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16 | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 20.12.2016 16:30 |
| 020866   | 3Rshg            | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16 | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 24.10.2016 08:03 |
| 310893   | 3R uusi          | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16 | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 17.11.2016 09:30 |
| 141185   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16 | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 2.11.2016 17:07  |
| 161062   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16 | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 1.1.2017 16:45   |
| 201186   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 4.10.16 | Puhelin |        | 4.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 16.11.2016 17:40 |
| 260636   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16 | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 30.11.2016 15:40 |
| 100892   | 3R               | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16 | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 22.11.2016 10:19 |
| 131184   | 13R              | hoito kesken | Ei kiireellinen | Sairaanhoito   | 3.10.16 | Puhelin |        | 3.10.16 | Ajanvaraus     |            |            |            | 6.2.2017 09:38   |

an määrä

13

7. Miten Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa toimitaan sellaisissa tilanteissa, joissa potilaille ei ole antaa vastaanottoaikaa hammaslääkärille?

Kun kyseessä on välitön tai kiireellinen hoidon tarve, aika annetaan aina. Tarvittaessa aika annetaan varattujen aikojen väliin tai vähemmän kiireellisiä aikoja siirretään. Kiireettömän hoidon osalta viitataan edellä olevaan selostukseen. Vastaanottoajan sijasta potilaalle voidaan myös tarjota palveluseteliä suoraan ajanvarauksesta. Kaikki potilaat eivät kuitenkaan ota vastaan tarjottua palveluseteliä, ja osa potilaista palaa terveyskeskukseen kesken palvelusetelihoitoa.

8. Mihin toimenpiteisiin Helsingin kaupungissa on ryhdytty suun terveydenhuollon tilanteen korjaamiseksi ja miten toimenpiteissä on onnistuttu?

Yhtenä onnistumisen mittarina voidaan pitää hoitojonosta luopumista. Se on edellyttänyt järjestelmällistä toimintatapojen kehittämistyötä, joka jatkuu. Suun terveydenhuolto on mukana Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan palveluiden uudistamisessa, jossa tavoitteena ovat mm. nykyistä paremmin asiakkaan tarpeet huomioon ottavat hoitoprosessit. Suun terveydenhuollossa on kokeiltu ns. Megamallia, ja tarkoi-



tus on käynnistää mallia tukevan toiminnanjärjestelmän hankinta. Terveystarkastuksissa ja tutkimuksissa on laajennettu ns. ryhmäkirjojen käyttöä, jolloin yhden potilaan tarvitsemaa hoitoa voidaan edistää yhdellä käynnillä joustavammin perinteiseen käytäntöön (jokaiselle potilaalle määrämittainen aika) verrattuna.

Riskipotilaaksi tunnistettujen ja paljon hoitoa vaativien potilaiden hoidonjärjestelyillä (ns. Meilahden malli) vähennetään heidän ensiavun tarvettaan, jolloin myös muuhun toimintaan vapautuu resursseja.

Heinäkuun alussa 2017 otettiin käyttöön uusi palveluseteli, joka sisältää tutkimuksen lisäksi rajattuja paikkaus- ja ienhoidon toimenpiteitä. Palveluseteli annetaan suoraan ajanvarauksesta ja se soveltuu potilaille, joilla hoidontarpeen arvioidaan olevan vähäistä aiempien tietojen ja potilaan kertoman perusteella. Hoitosuunnitelmissa pyritään useamman vuoden kattavaan suunnitelmaan, ja potilaan suun sairauksien riskiin perustuva seuraava tutkimusajankohta kirjataan potilastietojärjestelmän kutsuosioon myös aikuispotilailla. Ostopalvelusopimukset on laadittu siten, että terveyskeskus voi tilaajana tarvittaessa lisätä ostettavan palvelun määrää ja muuttaa sisältöä (esim. kiireellisten ja kiireettömien aikojen suhde).

Suun terveydenhuollon kertomustietojen arkistointi Kanta-palveluihin toteutuu vuoden loppuun mennessä, jolloin potilaat pääsevät katsomaan hoitosuunnitelmansa Omakanta-palvelusta, mikä osaltaan vähentää tarpeettomia yhteydenottoja ja hoitoon hakeutumista. Jotta voidaan vaikuttaa palveluiden tarpeeseen ja sen jakautumiseen väestössä, on voimavaroja kohdistettu terveydenedistämistoimintaan, joka järjestettiin uudelleen vuonna 2016. Osana tätä kokonaisuutta kehitetään myös liikkuvia palveluita parhaillaan käynnissä olevassa kokeilussa. Helsingin suun terveydenhuolto osallistuu ODA-hankkeeseen, jossa kehitetään digitaalisia palveluita täydentämään jo käytössä olevia sähköisiä palveluita.

Lisätiedot

Leena Turpeinen, terveys- ja päihdepalvelujen johtaja, puhelin: 310 52481  
leena.turpeinen(a)hel.fi  
Olli Huuskonen, va. terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42700  
olli.huuskonen(a)hel.fi  
Merja Auero, vs. johtajahammaslääkäri, puhelin: 310 42533  
merja.auero(a)hel.fi