

Asianro 967/06.00.00/2021

**§ 134****Selvitys terveystalvelukeskuksen ajanvarauksesta**

Johtava ylilääkäri Arto Raassina 1.10.2021:

Lounais-Suomen aluehallintovirasto on lähettänyt Raision sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunnalle selvityspyynnön koskien välitöntä yhteyden saantia Raision terveystalvelukeskuksen helmikuussa 2021.

Selvityspyynnön sisältö:

*Sosiaali- ja terveystalvelalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on laatinut yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa sosiaali- ja terveystalveluhoitoon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020–2023. Ohjelman mukaan vuonna 2021 aluehallintovirastot valvovat kiireetöntä hoitoon pääsyä perusterveystalveluhoitoon. Aluehallintovirastot saavat valvontaa varten tarvittavat tiedot Terveystalveluhoitoon ja hyvinvoinnin laitoksesta (THL). Perusterveystalveluhoitoon pääsystä on säädetty terveystalveluhoitolain 51 §:ssä.*

*THL:n tuottamien tietojen mukaan Raision terveystalvelukeskuksen ei ole helmikuussa 2021 saanut arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyttä. Asian selvittämiseksi Lounais-Suomen aluehallintovirasto pyytää Raision sosiaali- ja terveystalvelujen lautakuntaa antamaan selvityksensä, josta tulee ilmetä ainakin seuraavat seikat:*

- Mistä syystä Raision terveystalvelukeskuksen ei ole helmikuussa 2021 saanut välittömästi yhteyttä terveystalvelukeskuksen aukioloaikana?*
- Miten yhteyden saanti on toteutunut helmikuun 2021 jälkeen ja miten se toteutuu tällä hetkellä?*
- Mihin toimenpiteisiin asian korjaamiseksi on ryhdytty ja miten niissä on onnistuttu?*

Vastauksena selvityspyyntöön todetaan, että koronapandemia on kuormittanut terveystalvelukeskuksia runsaasti. Uusina tehtävinä on tullut koronanäytteen otto ja koronapotilaiden hoito, altistuneiden jäljitys ja koronarokotukset. Nämä toiminnot ovat moninkertaistaneet terveystalveluasemien asiakasmäärät. Esimerkiksi Raision terveystalveluaseman hoitajien käynnit 1.1-30.6.2021 olivat neljä kertaa suuremmat kuin vuonna 2020 samana aikana.

Terveystalveluaseman hoitohenkilökunta hoitaa edellä mainittujen tehtävien lisäksi kaikki entiset lakisääteiset tehtävät, kuten puhelimesta tapahtuvat hoidon tarpeen arviot. Hoidon tarpeen arvioon tulevien puheluiden määrä on koronapandemian aikana kasvanut merkittävästi.

Raision terveyskeskuksessa on käytössä Aurora Innovations oy:n Tele Q -takaisinsoittojärjestelmä. Kun asiakas soittaa terveyskeskuksen ajanvarauspuhelimeen, hän valitsee valikosta, onko kyseessä kiireellinen asia, ajanvarausasia tai muu asia.

Helmikuussa 2021 koronarokotukset olivat juuri alkaneet ja rokotteita oli vielä niukasti saatavilla. Koronarokotteen sai vain tarkkaan määritelty ryhmä iän ja sairauksien perusteella. Rokotuksiin liittyvät puhelut lisääntyivät silloin voimakkaasti, ja samaan aikaan koronapandemiatilanne oli vaikea ja koronaan liittyviä puheluita oli selvästi enemmän. Tämän takia kaikkia puheluita ei pystytty vastaamaan helmikuussa 2021 saman päivän aikana.

Puhelujen takaisinsoittoprosessia on kehitetty helmikuun jälkeen monella eri tavalla. Rokotustiedusteluita varten avattiin erillinen puhelinlinja. Kaupungin internetsivuita kehitettiin ja sinne päivitetään koko ajan ajantasainen tieto rokotuksista ja niiden ajanvarauksista sekä muusta koronapandemiaan liittyvistä asioista. Rokotusten ajanvarauksia varten avattiin sähköinen ajanvaraus, ja nyt suurin osa rokotusten ajanvarauksista tapahtuu sähköisesti. Raision terveyskeskuksessa on myös käytössä Oma olo –oirearvio, jonka kautta ohjataan terveyskeskuksen hoitoa tarvitsevat asiakkaat hoitajan sähköiselle työlistalle ilman puhelinsoittoa.

Tele Q -takaisinsoittojärjestelmän toimintaa on myös kehitetty. Järjestelmään on tehty tekninen muutos, joka varmistaa, että kaikki soitot kirjautuvat järjestelmään ruuhkatilanteissakin. Takaisinsoittojärjestelmään on myös lisätty valikoita, jotka ohjaavat kiireelliset yhteydenotot, ajanvarauspuhelut, ajan peruutukset ja rokotukseen ja koronaan sekä muihin asioihin liittyvät puhelut eri joihin, jolloin puheluita voidaan hoitaa kiireellisyysjärjestyksessä.

Hoitohenkilökuntaa on myös lisätty puheluiden vastaamiseen työjärjestelyillä. Takaisinsoittojonoa seurataan reaaliaikaisesti ja henkilökuntaa lisätään puheluiden vastaamiseen, jos normaali resurssi ei riitä.

Kaikilla näillä toimilla on nyt päästy tilanteeseen, jossa kaikki ajanvarauspuhelimeen soitetut puheluita kirjautuvat takaisinsoittojärjestelmään ja kaikkiin puheluihin pystytään vastaamaan saman päivän aikana. Edelleen terveyskeskuksen tilanne on kuormittunut ja palvelujen tarve selvästi suurempi kuin ennen pandemiaa. Yhteys terveyskeskukseen on nyt kuitenkin mahdollista saada lain vaatimassa ajassa.

Oheismateriaali 1 Lounais-Suomen aluehallintoviraston selvityspyyntö.pdf

**Päätösehdotus** Sosiaali- ja terveystalvelujen johtaja Juha Sandberg

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta

19.10.2021

---

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta antaa yllä olevan selvityksen vastauksena Lounais-Suomen aluehallintoviraston selvityspyyntöön.

**Päätös**

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta hyväksyi ehdotuksen yksimielisesti.

Tiedoksi

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

