



§ 565

Selvitys Etelä-Suomen aluehallintovirastolle hoitoon pääsystä suun terveydenhuollossa

HEL 2018-007958 T 06 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus antoi Etelä-Suomen aluehallintovirastolle seuraavan selvityksen hoitoon pääsyn toteutumisesta suun terveydenhuollossa:

1. Kuinka monta potilasta Helsingin terveystieteiden keskuksessa on helmikuussa 2018 odottanut kiireettömään hoitoon pääsyä suun terveydenhuollossa yli kuusi kuukautta? Mikä on tilanne heinäkuussa 2018?

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa yksikään potilas ei ole odottanut hoitoon pääsyä yli kuutta kuukautta helmikuussa 2018 eikä heinäkuussa 2018. Aluehallintovirasto pyytää lisäksi selvitystä, mikäli Helsingin terveystieteiden keskuksessa on hammaslääkärin vastaanotolle pääsyä yli kuusi kuukautta odottaneita potilaita (kohdat 2-4). Myös näihin kohtiin annetaan selvitys, vaikka yli kuusi kuukautta hammaslääkärin vastaanotolle pääsyä odottaneita potilaita ei ole.

2. Miten Helsingin terveystieteiden keskuksessa seurataan vastaanottoaikojen saatavuutta suun terveydenhuollossa (omavalvonta)?

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa on 32 hammashoitola, joiden palveluja täydentävät liikkuvat suunhoitoyksiköt (kuorma-autoon rakennettu hammashoitola ja kuusi matkalaukkuhammashoitoyksikköä). Lisäksi palveluja ostetaan ostopalveluina ja palvelusetelillä. Hammashoitolat on jaettu hoitolaryhmiin, joita johtavat lähiesimiestyöparit (vastaava/ylihammaslääkäri ja osastonhoitaja).

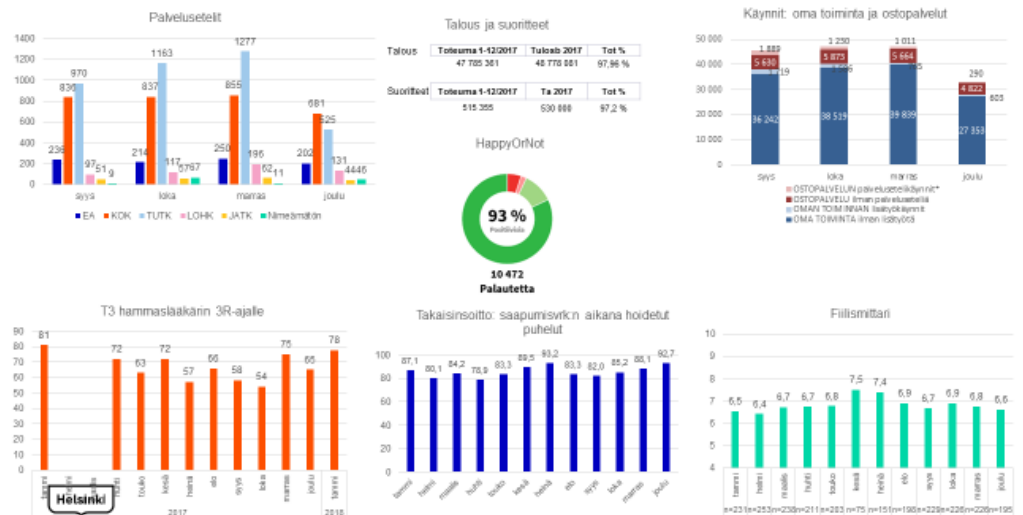
Hoidon tarpeen arviointi tehdään ja ajat hoitoon annetaan suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa. Ajanvarauskirjojen rakenne on yhtenäistetty ja vastaanottoaikatyypit kiireellisyysluokituksineen on määritetty. Hammaslääkäreiden, suuhygienistien ja hammashoitajien ajanvarauskirjoille luodut ajat perustuvat hoitolaryhmäkohtaiseen mitoitukseen, jossa on huomioitu hoitolaryhmän vastuuväestön palvelutarve. Vastuuväestöön kuuluvat lapset ja nuoret (asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisvästä suun terveydenhuollosta), ikäänntyneet ja liikuntarajoitteiset asukkaat. Tälle väestöryhmälle palvelut turvataan ensisijaisesti lähihoitolasissa. Työikäiselle väestölle vapaata aikaa voidaan tarjota muistakin hoitoloista.



Vastaanottoaikoja on käytettävissä asiakkaille kolme kuukautta eteenpäin. Esimiehet on velvoitettu seuraamaan hoitolaryhmänsä ajanvarauskirjojen rakennetta ja hoidon tarpeen kiireellisyysluokkiin perustuvia vastaanottoaikatyypin saatavuutta. Kahden viikon välein pidettävässä johtoryhmän kokouksessa käsitellään hoitoon pääsyn tilanne (vastaanottoaikojen saatavuustilanne) ja päätetään tarvittavista toimenpiteistä.

Suun terveydenhuollon johto seuraa vastaanottoaikojen saatavuutta mm. johdon työpöytäkokouksen avulla:

Suunte: johdon työpöytä 12/2017



3. Mitkä ovat ne mahdolliset 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 sisään yhteydenotosta. Helmikuussa 2018 suun terveydenhuollon keskitetty ajanvaraus ruuhkaantui pahoin, kun Tieto Oyj:n toimittama potilastietojärjestelmä Lifecare (Vuosisulkaisu 2015 rel. 14.2) asennettiin suun terveydenhuollon tuotantoympäristöön 4.2.2018. Lifecaren käytettävyyssongelmien aiheuttaman ruuhkan vuoksi asiakkaita jouduttiin ajoittain pyytämään soittamaan ajanvaraukseen uudelleen kiireettömän ajan saamiseksi. Hoidonsaatavuuslomakkeen (Hoisa) avautuminen oli erittäin hidasta, minkä vuoksi lomake jouduttiin poistamaan käytöstä. Tästä syystä hoidonsaatavuustiedot eivät siirtyneet AvoHILMO-poimintaan.

Lifecare-potilastietojärjestelmän käytettävyyssongelmia on korjattu kevään ja kesän 2018 aikana. Nyt potilaille pystytään antamaan vastaanottoaika (kolmen kuukauden sisään) heti yhteydenottopäivänä. Hoi-



donsaatavuustiedot ovat siirtyneet AvoHILMO-poimintaan 9.4.2018 alkaen.

4. Miten Helsingin terveystieteiden keskuksessa toimitaan sellaisissa tilanteissa, joissa potilaille ei ole antaa vastaanottoaikaa hammaslääkärille?

Mikäli kyseessä on välitön tai kiireellinen hoidon tarve, aika annetaan aina. Tarvittaessa aika annetaan varattujen aikojen väliin tai vähemmän kiireellisiä aikoja siirretään. Edellä kohdissa 1-3 on annettu selvitys kiireettömän hoidon osalta. Vastaanottoajan sijasta potilaalle voidaan myös tarjota palveluseteliä suoraan ajanvarauksesta. Kaikki potilaat eivät kuitenkaan ota vastaan tarjottua palveluseteliä. Osa potilaista myös palaa terveystieteiden keskuksen palvelusetelihoitoon.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon toimintaa kehitetään kaupunkistrategian mukaisesti jatkuvan parantamisen periaatteella. Asiakastytyväisyys ja siihen kiinteästi liittyvä hoidon saatavuus on yksi sosiaali- ja terveystoimialan keskeisistä tavoitteista. Kiireettömän hammaslääkäriajan saaminen kolmen kuukauden kuluessa on yksi sote-toimialan sitovista tavoitteista vuodelle 2018 ja tämä tavoite on nostettu myös suun terveydenhuollon tuloskorttiin. Lisääntyneestä kysynnästä huolimatta hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa on toteutunut tavoitteen mukaisesti alle kolmessa kuukaudessa.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityspyyntö 5.7.2018

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 on pyytänyt kaupunginhallitukselta 31.8.2018 mennessä selvitystä hoitoon pääsyn toteutumisesta suun terveydenhuollossa. Selvityksen antamiseen on saatu lisäaikaa 28.9.2018 saakka. Selvityspyyntö on liitteenä 1.

Terveydenhuoltolain 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 koskevan valtakunnallisen valvontaohjelman mukaan aluehallintovirastot selvittävät hoitoon pääsyä erityisesti sellaisissa terveyskeskuksissa, joissa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen AvoHILMO-tiedon mukaan lääkärin vastaanotolle ei pääse viimeistään kolmen kuukauden enimmäisajassa hoidon tarpeen arvioinnista tai jos AvoHILMO-tietoja ei ole käytettävissä. Aluehallintovirastot selvittävät hoitoon pääsyä myös sellaisissa terveyskeskuksissa, joihin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen hoitoon pääsyä koskevan kyselyn mukaan ei saa välittömästi yhteyttä arkisin 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 5.7.2018

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet



Ote

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Otteen liitteet

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Sosiaali- ja terveystoimiala

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveystoimiala 15.8.2018

HEL 2018-007958 T 06 00 03

ESAVI/12700/005.07.03/2018

Etelä-Suomen aluehallintovirasto (ESAVI) pyytää 5.7.2018 päivätyssä Helsingin kaupunginhallitukselle osoitetussa kirjeessä selvitystä Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon hoitoon pääsystä. Kirjeessä todetaan, että Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon AvoHILMO-tietoja ei ole käytettävissä hoitoon pääsyn arvioimiseksi. ESAVI pyytää Helsingin kaupunginhallitusta antamaan selvityksen, josta tulee ilmetä ainakin kohdissa 1.– 4. otsikoidut seikat (ks. alla).

Suun terveydenhuollon johtajahammaslääkärin selvitys on kirjattuna kyseisten otsikoiden alle.

1. Kuinka monta potilasta Helsingin terveyskeskuksessa on helmikuussa 2018 odottanut kiireettömään hoitoon pääsyä suun terveydenhuollossa yli kuusi kuukautta? Mikä on tilanne heinäkuussa 2018?

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa yksikään potilas ei ole odottanut hoitoon pääsyä yli kuutta kuukautta helmikuussa 2018 eikä heinäkuussa 2018.

ESAVI pyytää selvitystä kohtiin 2.–4., mikäli Helsingin terveyskeskuksessa on hammaslääkärin vastaanotolle pääsyä yli kuusi kuukautta odottaneita potilaita. Tilanteen selventämiseksi myös näihin kohtiin on kirjattu johtajahammaslääkärin selvitys, vaikka yli kuusi kuukautta hammaslääkärin vastaanotolle pääsyä odottaneita potilaita ei ole.

2. Miten Helsingin terveyskeskuksessa seurataan vastaanottoaikojen saatavuutta suun terveydenhuollossa (omavalvonta)?

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa on 32 hammashoitola, joiden palveluja täydentävät liikkuvat suunhoitoyksiköt (kuorma-autoon



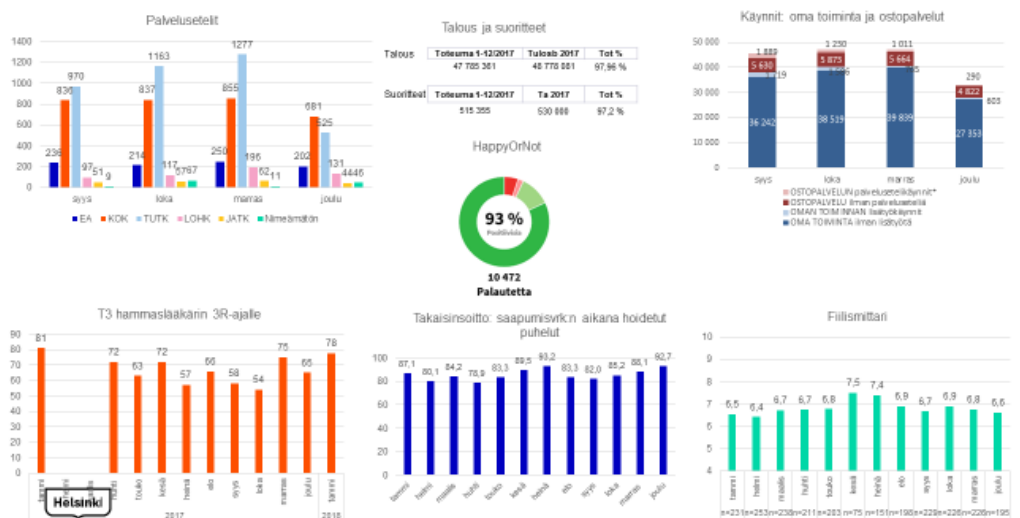
rakennettu hammashoitola ja kuusi matkalaukkuhammashoitoyksikköä). Lisäksi palveluja ostetaan ostopalveluina ja palvelusetelillä. Hammashoitolat on jaettu hoitolaryhmiin, joita johtavat lähiesimiestyöparit (vastaava/ylihammaslääkäri ja osastonhoitaja).

Hoidon tarpeen arviointi tehdään ja ajat hoitoon annetaan suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa. Ajanvarauskirjojen rakenne on yhtenäistetty ja vastaanottoaikatyypit kiireellisyysluokituksineen on määritetty. Hammaslääkäreiden, suuhygienistien ja hammashoitajien ajanvarauskirjoille luodut ajat perustuvat hoitolaryhmäkohtaiseen mitoitukseen, jossa on huomioitu hoitolaryhmän vastuuväestön palvelutarve. Vastuuväestöön kuuluvat lapset ja nuoret (asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisvästä suun terveydenhuollosta), ikääntyneet ja liikuntarajoitteiset asukkaat. Tälle väestöryhmälle palvelut turvataan ensisijaisesti lähihoitolasissa. Työkäiselle väestölle vapaata aikaa tarjotaan mistä tahansa hoitolasta.

Vastaanottoaikoja on käytettävissä asiakkaille kolme kuukautta eteenpäin. Esimiehet on veloitettu seuraamaan hoitolaryhmänsä ajanvarauskirjojen rakennetta ja hoidon tarpeen kiireellisyysluokkiin perustuvia vastaanottoaikatyypin saatavuutta. Kahden viikon välein pidettävässä johtoryhmän kokouksessa käsitellään hoitoon pääsyn tilanne (vastaanottoaikojen saatavuustilanne) ja päätetään tarvittavista toimenpiteistä.

Suun terveydenhuollon johto seuraa vastaanottoaikojen saatavuutta mm. johdon työpöytätyön avulla. ks. kuva alla

Suunte: johdon työpöytä 12/2017





3. Mitkä ovat ne mahdolliset 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 sisään yhteydenotosta. Helmikuussa 2018 suun terveydenhuollon keskitetty ajanvaraus ruuhkaantui pahoin, kun Tieto Oyj:n toimittama potilastietojärjestelmä Lifecare Vuosijulkaisu 2015 rel. 14.2 asennettiin suun terveydenhuollon tuotantoympäristöön 4.2.2018. Lifecaren käytettävyysohjelmien aiheuttaman ruuhkan vuoksi asiakkaita jouduttiin ajoittain pyytämään soittamaan ajanvaraukseen uudelleen kiireettömän ajan saamiseksi. Hoidonsaatavuuslomakkeen (Hoisa) avautuminen oli erittäin hidasta, minkä vuoksi lomake jouduttiin poistamaan käytöstä, jolloin hoidonsaatavuustiedot eivät siirtyneet AvoHILMO-poimintaan.

Lifecare-potilastietojärjestelmän käytettävyysohjelmia on korjattu kevään ja kesän 2018 aikana. Nyt potilaille pystytään antamaan vastaanottoaika heti yhteydenottopäivänä (kolmen kuukauden sisään). Hoidonsaatavuustiedot ovat siirtyneet AvoHILMO-poimintaan 9.4.2018 alkaen.

4. Miten Helsingin terveystieteiden keskuksessa toimitaan sellaisissa tilanteissa, joissa potilaille ei ole voitu 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 palvelusetelihoidon.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon toimintaa kehitetään kaupunkistrategian mukaisesti jatkuvan parantamisen periaatteella. Asiakastyytyväisyys ja siihen kiinteästi liittyvä hoidon saatavuus on yksi sosiaali- ja terveystoimialan keskeisistä nelimaalitavoitteista. Hammaslääkärin kiireettömän ajan saaminen kolmen kuukauden kuluessa on yksi sote-toimialan sitovista tavoitteista vuodelle 2018, ja tämä tavoite on nostettu myös suun terveydenhuollon tulokorttiin. Lisääntyneestä kysynnästä huolimatta hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa on toteutunut tavoitteen mukaisesti alle kolmessa kuukaudessa.

Lisätiedot

Sinikka Varsio, vs. johtajahammaslääkäri, puhelin: 310 50535

sinikka.varsio(a)hel.fi

Nora Hiivala, ylihammaslääkäri, puhelin: 310 44938

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki PL 1
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



10.09.2018

Asia/43

nora.hiivala(a)hel.fi

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki PL 1
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566