

|       |              |
|-------|--------------|
| Espoo | Kirjasto     |
| Es. o | Es. o        |
| Saap. | 17 -12- 2021 |
| Anl.  |              |
| No    | 11187/2021   |
| Nr    | kl.          |

## Valvonta

### Asia

Aluehallintovirastojen ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) tehtävänä on huolehtia terveydenhuollon toiminnan ohjauksesta ja valvonnasta, mukaan lukien hoitoon pääsyn toteutumisesta terveydenhuoltolaissa säädetysti. Aluehallintovirastot seuraavat yhdessä Valviran kanssa hoitoon pääsyn toteutumista erillisen valvontaohjelman avulla. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) kerää valvontaa varten tarvittavat tiedot hoitoon pääsyn toteutumisesta.

Helmikuussa 2021 kerätyistä tiedoista puuttuivat Espoon kaupungin terveyskeskuksen lääkärille pääsyä koskevat tiedot. THL:n keräämien tietojen mukaan helmikuussa 2021 Espoon kaupungissa potilas ei saanut arkipäivisin virka-aikana välittömästi puhelinyhteyttä terveyskeskuksen perusterveydenhuoltoon. Lisäksi hammaslääkärin vastaanotolle oli yli kuusi kuukautta odottaneita.

Aluehallintovirasto pyysi 22.6.2021 päivätyllä lausunto- ja selvityspyynnöllä Espoon kaupungin kaupunginhallitusta antamaan selvityksensä.

Lisäksi Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui 23.6.2021 epäkohtailmoitus, joka koski muun muassa Espoon kaupungin perusterveydenhuollon sosiaali- ja terveystaluiden toimimattomuutta. Epäkohtailmoituksen mukaan takaisinsoittoa joutuu odottamaan useita vuorokausia, ja usein soittoa ei asiakkaalle tule koskaan. Terveysasemille pääsy on epäkohtailmoituksen mukaan huonontunut entisestään.

Tässä päätöksessä on käsitelty epäkohtailmoituksessa esitettyjä seikkoja perusterveydenhuollon hoitoon pääsyä ja takaisinsoittoja koskien.

### Asian selvittäminen

**Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan 25.8.2021 päivätyn pöytäkirjaotteen** mukaan lautakunta antaa aluehallintovirastolle liitteen mukaisen selvityksen.

Liitteenä olevan selvityksen mukaan Espoon avosairaanhoidon uudisti puhelinpalveluiden toiminnan 16.8.2021. Aiempi malli oli toukokuussa 2020 aloittanut keskitetty asiakaspalvelukeskuksen koordinoima puhelinpalvelu. Uusi toimintamalli taas pohjaa alueelliseen eli terveysasemakohtaiseen puhelinpalveluun ja vain osa puheluista hoidetaan keskitetyn asiakaspalvelukeskuksen kautta. Nykyisessä toimintamallissa puhelinyhteyden saatavuutta seurataan päivittäin asemakohtaisesti esihenkilöstön toimesta, ja esihenkilöstö vastaa hoitohenkilöstön resurssoinnista. Tämän lisäksi puhelinpalvelun päivittäistä saatavuutta seurataan johdon toimesta useasti viikossa.

Selvityksen mukaan koronapandemian tilanteen paheneminen Uudellamaalla aiheutti puheluiden määrän huomattavan kasvun, johon henkilöstö ei pystynyt reagoimaan saman päivän aikana takaisinsoitolla. Pandemian puhjetessa oli siirrytty käytäntöön, jossa ennen jokaista hakeutumista terveysasemalle potilasta pyydettiin soittamaan ensin, jotta potilas pystyttiin kohdentamaan oikealle terveysasemalle (eli tarvittaessa infektioasemalle). Vaikka hoitohenkilökuntaa pyrittiin siirtämään puhelintyöhön, myös kriisiytynyt tartunnanjälijitys sekä koronarokottaminen vaativat terveysasemien henkilöstöä ylimääräisinä ja osin äkillisinä siirtoina muihin pandemiatoimintoihin.

Selvityksessä kerrotaan, että potilaita ohjataan internetsivuilla hakeutumaan terveysasemien päivystykseen, mikäli hän ei pääse läpi puhelinpalvelusta kello 12 mennessä. Lisäksi uuteen puhelinjärjestelmään on rakennettu oma linja päivystysluonteisille asioille, jotta potilas voi yhteyttä ottaessaan määrittellä oman asiansa kiireelliseksi. Tätä puheliniinjaa priorisoidaan takaisinsoitossa.

Selvityksen mukaan puhelintoiminnan haasteet jatkuivat hankalina kevään 2021 aikana, ja ostopalveluhenkilöstöllä sekä uudella puhelinjärjestelmällä on pyritty parantamaan tilannetta. Kesän aikana puhelintoiminta on selvityksen mukaan saatu pikkuhiljaa hallintaan niin, että takaisinsoiton viivettä pystyttiin selvästi lyhentämään ja kertynyt vastaamattomien puheluiden määrä vuorokautta kohden väheni. Uuden puhelinjärjestelmän aloituksen jälkeen viiveet puhelintoiminnassa ovat olleet selvästi vähäisempiä ja viive takaisinsoitossa arkisin on ollut alle 24 tuntia. Lähtökohtaisesti takaisinsoitto saman vuorokauden aikana on toteutunut päivän viimeisimpiä soittoja lukuun ottamatta.

Selvityksessä kerrotaan, ettei Espoon potilastietojärjestelmän raporteista ei ole mahdollista saada tietoa siitä, kuinka monta potilasta on helmikuussa 2021 odottanut kiireetöntä vastaanottoaikaan lääkärille yli kolme kuukautta. Koska vastaanottoaikoja on ollut vähemmän tarjolla verrattuna kysyntään, potilaita on jouduttu pyytämään soittamaan uudestaan, mikäli hoidontarpeenarviossa on todettu, että kyseessä ei ole kiireellistä hoitoa edellyttävä vaiva tai oire.



Selvityksessä kerrotaan toimenpiteistä, joihin terveyskeskuksessa on ryhdytty tilanteen parantamiseksi. Selvityksen mukaan Espoon terveysasemat uudistivat puhelintoimintansa kevään ja kesän aikana täysin uuteen malliin, ja tämä muutos näyttää onnistuneen ja yhteydenotot puhelimitse ovat sujuneet hyvin muutoksen jälkeen. Tämän lisäksi Espoossa on tehty useita muita toimenpiteitä, kuten uuden avosairaanhoidon johtamisjärjestelmän voimaan astuminen; exit-suunnitelman valmisteleminen kohortti-infektioaseman toiminnan muuttamiseksi; "tiimimallikonsepti"-pilotin valmisteleminen sekä lääkärirekrytinnin kehittäminen kehitystyöryhmän avulla.

Selvityksen mukaan suun terveydenhuollossa kiireellisessä asiassa vastaanotolle on päässyt samana päivänä. Kiireettömässä asiassa hammaslääkäriin on päässyt 3-4 kuukaudessa. THL:n raportin mukaan helmikuussa 2021 kaksi potilasta oli joutunut odottamaan yli 180 vuorokautta. Kyseessä ovat yksittäiset potilastapaukset, joiden syistä ei ole tarkkaa tietoa. Ne ovat voineet johtua esimerkiksi virhekirjauksista tai siitä, että potilaalle ei ole sopinut ehdotettu hoitoaika. Selvityksessä kerrotaan koronapandemian vaikutuksista tilanteeseen, sillä koronapandemia on esimerkiksi aiheuttanut henkilöstön sijoittamista pandemiatyöhön pois terveysasematyöstä. Lisäksi pandemia on aiheuttanut huomattavia muutoksia terveysasemien toimintaan, mikä on luonut tehottomuutta aikaisempaan toimintaan nähden.

Selvityksen mukaan suun terveydenhuollossa ajanvarauskirjat ovat auki 13 viikkoa (90 päivää) ja ne avataan keskitetysti viikoittain. Jos potilaalle ei löydy hänelle sopivaa kiireetöntä hoitoaikaa, avataan potilaalle oikeus sähköiseen ajanvaraukseen, josta hän voi etsiä vapaita aikoja. Palveluseteliä tarjotaan kokonaisuhoitopotilaille, joiden palveluntarve on vähäinen. Selvityksen mukaan potilaalle tehdään aina puhelinyhteydenoton yhteydessä hoidontarpeen arvio ja hoitaja konsultoi tarvittaessa lääkäriä. Mikäli tämän arvion jälkeen potilaalle ei ole voitu antaa kiireetöntä vastaanottoaikaa, potilasta on kehoitettu olemaan uudelleen puhelimitse yhteydessä. Potilasta on pyritty neuvomaan ja ohjaamaan oireiden osalta mahdollisimman pitkälle ja kattavasti.

Selvityksen mukaan helmikuun 2021 jälkeen THL:n raportin mukaan yli 180 vuorokautta odottaneita oli suun terveydenhuollossa maaliskuussa yksi potilas ja huhtikuussa kuusi potilasta. Keskimäärin aikaa on joutunut odottamaan 60–100 päivää. Palvelusetelin saaneiden potilaiden kiireetön hoito on toteutunut huomattavasti nopeammin, 15–60 päivässä. Kiireetön hoitoon pääsy ei ole selvityksen mukaan toteutunut optimaalisesti, ja tarjottavia aikoja on ollut tarjota vähemmän kysyntään verrattuna.

Selvityksessä kerrotaan toimenpiteistä, joihin suun terveydenhuollossa on ryhdytty tilanteen parantamiseksi. Selvityksen mukaan suun terveydenhuollossa ajanvarauskirjojen keskitetty avaaminen on mahdollistanut kapasiteetin paremman hallinnan, jolloin potilaille pystytään selkeämmin viestimään vapautuvista hoitoajoista sekä ketterämmin painottamaan esimerkiksi koululaisten terveystarkastuksia tai jatkohoitoaikoja. Lisäksi Espoon kaupunki on pilotoinut palvelusetelitoimintaa kiireettömän hoitoon pääsyn turvaamiseksi, sekä kehittänyt ostopalveluprosessia hallinnollisesti tehokkaasti toimivaksi järjestämisvaihtoehdoksi jatkohoitotarpeisiin ja puolikiireellisiin hoitoihin. Tämän lisäksi Espoossa on tehty useita muita toimenpiteitä, kuten hammaslääketieteen opiskelijoiden suurempi rekrytointi kesäajan sijaisiksi; ammattiryhmien välisen työnjaon kehittämistyön tekeminen; prevention painottaminen ja terveyden edistämiseen keskittyvän hammashoitolan avaaminen; sekä viestintään ja ohjeistukseen panostaminen.

**Espoon kaupungin internetsivuilta** 8.12.2021 tarkastetun tiedon mukaan T3-aika terveyskeskuksen lääkärin kiireettömälle vastaanotolle oli lokakuussa 2021 toimipisteestä riippuen 3-90 päivää. Lyhimmät odotusajat olivat palveluseteliasemalle. Suun terveydenhuollon osalta odotusaika hammaslääkärille oli lokakuussa 2021 hammashoitoloissa 75 päivää. Suun terveydenhuollon osalta internetsivuilla ilmoitetaan vain yksi luku toimipisteitä erittelemättä. Palveluseteliasemien hoitopääsytietoja ei ilmoiteta.

## Ratkaisu

**Aluehallintovirasto kiinnittää Espoon kaupungin huomiota välittömän yhteydensaannin toteutumiseen terveyskeskuksen perusterveydenhuollossa lainmukaisesti.**

**Aluehallintovirasto kiinnittää Espoon kaupungin terveyskeskuksen perusterveydenhuollon huomioita kiireettömän hoitoon pääsyn lainmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi aluehallintovirasto kiinnittää Espoon kaupungin huomiota niin perusterveydenhuollon kuin suun terveydenhuollon osalta siihen, että potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta potilaan yhteydenoton yhteydessä.**

**Aluehallintovirasto pyytää Espoon kaupunkia antamaan uuden selvityksen perusterveydenhuollon välittömän yhteydensaannin ja kiireettömän hoitoon pääsyn tilanteesta sekä sen parantamiseksi tehdyistä toimenpiteistä 31.1.2022 mennessä**

**Aluehallintovirasto toteaa kiireettömän hoitoon pääsyn toteutuvan Espoon kaupungin suun terveydenhuollossa lainmukaisesti.**



**Asia ei anna aluehallintovirastolle aihetta enempään.**

**Perustelut**

*Sovellettavat säännökset*

Terveydenhuoltolain 51 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana.

Terveydenhuoltolain 51 §:n 2 momentin mukaan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä 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.

Terveydenhuoltolain 54 §:n mukaan kaupungin on järjestettävä hoito hankkimalla se muilta palveluntuottajilta, jos se ei voi itse antaa hoitoa 51 §:n mukaisissa enimmäisajoissa.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (jäljempänä myös potilaslaki) 4 §:n 1 momentin mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi.

Terveydenhuoltolain 55 §:n 1 momentin mukaan kunnan ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on julkaistava internetissä tiedot 51–53 §:n mukaisista odotusajoista neljän kuukauden välein. Jos kunnalla tai sairaanhoitopiirillä on useita toimintayksiköitä, on tiedot julkaistava erikseen kustakin toimintayksiköstä. Tiedot voi julkaista internetin lisäksi muulla kunnan tai kuntayhtymän päättämällä tavalla.

Kansanterveyslain 44 §:n 2 momentin mukaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ja aluehallintovirasto voivat, jos asia ei anna aihetta huomautukseen tai muihin toimenpiteisiin, kiinnittää valvottavan

huomiota toiminnan asianmukaiseen järjestämiseen ja hyvän hallintotavan noudattamiseen.

Apulaisoikeuskanslerin 15.7.2021 antamassa ratkaisussa OKV/1597/10/2020 on käsitelty Espoon kaupungin terveydenhuollon toimintaa takaisinsoittopyyntöjen käsittelyssä. Terveysasemille soittaneiden henkilöiden takaisinsoittopyynnot olivat talvella ja kesällä 2020 poistettu kolmeen otteeseen kaupungin terveystalvelujen puhelinjärjestelmästä. Apulaisoikeuskansleri antoi Espoon kaupungille huomautuksen perustuslain, hallintolain ja terveydenhuoltolain vastaisesta menettelystä sekä kaupungin avosairaanhoidon johtavalle ylilääkärille huomautuksen perustuslain, hallintolain, kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain ja terveydenhuoltolain vastaisesta menettelystä. Apulaisoikeuskansleri kiinnitti lisäksi johtavaa ylilääkärää sijaistaneen ylilääkärin vakavaa huomiota toimia virkatehtävissään perustuslain ja hallintolain mukaisesti sekä velvollisuuteen suorittaa virkasuhteeseensa kuuluvat tehtävät asianmukaisesti kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain mukaisesti.

#### *Välitön yhteydensaanti ja hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa*

Helmikuussa 2021 kerätyistä tiedoista puuttuivat Espoon kaupungin terveyskeskuksen lääkäriille pääsyä koskevat tiedot. THL:n keräämien tietojen mukaan helmikuussa 2021 Espoon kaupungissa potilas ei saanut arkipäivisin virka-aikana välittömästi puhelinyhteyttä terveyskeskukseen.

Selvityksen mukaan helmikuussa 2021 koronapandemian tilanteen paheneminen Uudellamaalla aiheutti puheluiden määrän huomattavan kasvun, johon henkilöstö ei pystynyt reagoimaan saman päivän aikana takaisinsoitolla. Selvityksen mukaan puhelintoiminnan haasteet jatkuivat hankalina kevään 2021 aikana, ja ostopalveluhenkilöstöllä sekä uudella puhelinjärjestelmällä on pyritty parantamaan tilannetta. Uuden puhelinjärjestelmän aloituksen jälkeen viive takaisinsoitossa arkisin on ollut alle 24 tuntia, ja takaisinsoitto saman vuorokauden aikana on lähtökohtaisesti toteutunut päivän viimeisimpiä soittoja lukuun ottamatta.

Saadun selvityksen perusteella aluehallinvirasto toteaa, että välittömän yhteydensaannin toteutumisessa arkipäivisin virka-aikana on ollut Espoon kaupungin perusterveydenhuollossa huomattavia puutteita. Ottaen kuitenkin huomioon koronapandemian aiheuttaman poikkeuksellisen paineen terveydenhuollolle, sekä suoritettut toimet välittömän yhteydensaannin edistämiseksi, aluehallintovirasto katsoo riittäväksi tässä vaiheessa kiinnittää Espoon kaupungin huomiota välittömän yhteydensaannin toteutumiseen terveyskeskuksen perusterveydenhuollossa lainmukaisesti.



Lisäksi hoitoon pääsyä koskien selvityksessä kerrotaan, ettei Espoon potilastietojärjestelmän raporteista ei ole mahdollista saada tietoa siitä, kuinka monta potilasta on helmikuussa 2021 odottanut kiireetöntä vastaanottoaikaa lääkärille yli kolme kuukautta. Koska vastaanottoaikoja on ollut vähemmän tarjolla verrattuna kysyntään, potilaita on jouduttu pyytämään soittamaan uudestaan, mikäli hoidontarpeenarviossa on todettu, että kyseessä ei ole kiireellistä hoitoa edellyttävä vaiva tai oire.

Saadun selvityksen perusteella ei ole täysin selvää, miten kiireettömään hoitoon pääsy on lopulta toteutunut Espoon terveyskeskuksen perusterveydenhuollossa. Saadun selvityksen perusteella potilaat eivät kuitenkaan aina saa vastaanottoaikaa ottaessaan yhteyttä perusterveydenhuoltoon. Potilaita on jouduttu pyytämään soittamaan uudestaan, koska vastaanottoaikoja on ollut vähemmän tarjolla verrattuna kysyntään. Aluehallintovirasto kiinnittää Espoon kaupungin terveyskeskuksen perusterveydenhuollon huomioita kiireettömän hoitoon pääsyn lainmukaiseen toteuttamiseen. Potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta potilaan yhteydenoton yhteydessä. Vastaanottolistoja tulisi pitää auki niin pitkälle, että potilaalle voidaan antaa aika säädetyssä kolmen kuukauden määräajassa.

Lisäksi, edellä esitetyn perusteella, aluehallintovirasto pyytää Espoon kaupunkia antamaan uuden selvityksensä perusterveydenhuollon välittömän yhteydensaannin ja kiireettömän hoitoon pääsyn tilanteesta sekä sen parantamiseksi tehdyistä toimenpiteistä 31.1.2022 mennessä.

#### *Hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa*

THL:n keräämien tietojen mukaan helmikuussa 2021 hammaslääkärin vastaanotolle oli yli kuusi kuukautta odottaneita.

Saadun selvityksen perusteella hoitoon pääsy toteutuu pääsääntöisesti laissa asetetussa määräajassa Espoon kaupungin suun terveydenhuollossa. Aluehallintovirasto toteaa kiireettömän hoitoon pääsyn toteutuvan Espoon kaupungin suun terveydenhuollossa lainmukaisesti.

Selvityksestä käy kuitenkin ilmi, että potilaat eivät aina saa vastaanottoaikaa ottaessaan yhteyttä suun terveydenhuoltoon, vaan heidät ohjataan soittamaan myöhemmin uudelleen. Aluehallintovirasto kiinnittää Espoon kaupungin huomiota suun terveydenhuollon osalta siihen, että potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta potilaan yhteydenoton yhteydessä.

#### *Hoitoon pääsyn odotusaikojen julkaisu*

Espoon kaupungin internetsivujen mukaan T3-aika terveystieteiden lääkärin kiireettömälle vastaanotolle oli lokakuussa 2021 toimipisteestä riippuen 60–90 päivää. Suun terveydenhuollon osalta odotusaika hammaslääkärin tutkimukseen oli lokakuussa 2021 hammashoitoloissa 75 päivää.

Aluehallintovirasto toteaa, että hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa on ilmoitettu vain yhtenä lukuna, vaikka suun terveydenhuollolla on useita toimipisteitä. Lain mukaan tiedot tulee julkaista jokaisesta toimipisteestä erikseen. Aluehallintovirasto korostaa, että hoitoon pääsyä koskevat tiedot tulee julkaista lainmukaisesti kaupungin internetsivuilla.

Asia ei anna aluehallintovirastolle aihetta enempään.

### **Sovelletut oikeus- ja viranomaisohjeet**

Terveydenhuoltolaki (1326/2010) 51 §, 54 §, 55 §

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 4 §

Kansanterveyslain (66/1972) 44 §

### **Muutoksenhaku**

Tähän päätökseen ei oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 6 § 1 momentin mukaan voi hakea valittamalla muutosta.

Aluehallintoviraston antamaan huomion kiinnittämiseen ei kansanterveyslain (66/1972) 44 §:n 3 momentin mukaan voi hakea valittamalla muutosta.

### **Lisätietoja**

Lisätietoja antaa tarvittaessa aluehallintoylilääkäri Jaana Mäkelä, puh. 029 501 6000.

yksikön päällikkö,  
aluehallintoylilääkäri

Anne Hiiri

aluehallintoylilääkäri

Jaana Mäkelä



Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

Päätöksen laatimiseen on osallistunut ylitarkastaja Oona Mölsä.

**Jakelu ja suoritemaksu**

**Espoon kaupungin kaupunginhallitus**

Päätös on maksuton.

**Tiedoksi**

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Tämä asiakirja ESAVI/21828/2021 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument ESAVI/21828/2021 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Mäkelä Jaana 13.12.2021 15:45

Ratkaisija Hiiri Anne 13.12.2021 15:59