

Valtuutettu Salovaaran valtuustoaloite: Terveysasemien takaisinsoiton kehittäminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksessä 2023 todetaan: "Terveystenhuoltolain (1326/2010, 51§) mukaan potilaan tulee saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteys terveystakeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllinen arvio tutkimusten tai hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee.

Hoidontarpeen arvion osalta kiireellisyys tiukkeni 1.9.2023 aiemman kolmen vuorokauden sijasta yhteydenottopäivään. Sekä nykyisessä että aiemmassa vuoden aikana voimassa olleessa lainsäädännössä oli/on määritelty, että yhteys terveystakesemalle tulisi saada samana päivänä. Monet asiakkaat kuitenkin kertoivat jopa kahden viikon viiveestä yhteyden saamisessa terveystakesemalle. Terveystakeseman ajanvaraus toimii siten, että potilas / asiakas jättää automaattiin soittopyynnön. Asiakkaiden mukaan takaisinsoitossa saattoi mennä viikko tai kaksi. Asiakkaat kokivat ongelmaksi myös sen, että heillä ei ollut mitään tietoa, koska takaisinsoitto tulee."

Ensimmäisen kvartaalin asiakastyytyväisyyskyselyssä tyytyväisten asiakkaiden osuus oli korkea, mutta moitteissa korostuivat takaisinsoiton kesto ja toimintamalli. Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja terveystopotilasasiamiehen selvityksessä (2023) esiin nousevat samat asiat. Selvityksessä kuvataan yhteydenottojen perusteella keskeisiksi haasteiksi viive takaisinsoitossa sekä tiedonpuute siitä, milloin takaisinsoitto tulee ja kuinka monta kertaa soitetaan takaisin.

Takaisinsoittojärjestelmän toimimattomuus on keskeisimpiä aiheita sekä negatiivisissa asiakaspalautteissa sekä yhteydenotoissa potilasasiamieheen. Terveystakesemien välillä erot ovat valtavia. Tällä hetkellä dataa on saatavilla lähinnä Espoon osalta, mutta kokemuksia takaisinsoiton ongelmista on ympäri hyvinvointialuetta. Kilon ja Kalajärven terveystakesemilla 94–98 % saa takaisinsoiton heti samana päivänä, kun taas Ison Omenan ja Tapiolan terveystakesemilla takaisinsoitto samana päivänä toteutuu vain 53–58 % asiakkaista. Osa asiakkaista joutuu odottamaan useita päiviä, pahimmillaan viikkoja.

Toisella kvartaalilla käyttöön otettu järjestelmän ilmoittama onnistumisprosentti eli takaisinsoitoilla tavoitetut asiakkaat on noin 85 %. Kaikkia ei siis tavoiteta takaisinsoitolla lainkaan. Asiakkailla on kokemuksia siitäkin, ettei soittoa koskaan tule, kuten käy ilmi potilasasiamiehelle tulleista yhteydenotoista. Osalle asiakkaista takaisinsoittojärjestelmä saattaa ilmoittaa myös täysin virheellisen takaisinsoittoajan. Kiireettömätkin ongelmat voivat akutisoitua, mikäli terveystakesemalle ei saada yhteyttä ajoissa tai lainkaan, eikä hoitoon pääse.

Lisäksi takaisinsoittojärjestelmän ongelmat heikentävät merkittävästi asiakkaiden luottamusta hyvinvointialueeseen ja terveydenhuoltoon. Käytännön ongelmaksi on muodostunut myös se, että samaan aikaan ei ole mahdollisuutta odottaa takaisinsoittoa kiireettömään ja kiireelliseen asiaan, sillä järjestelmä ilmoittaa numeron olevan jo tallennettu takaisinsoittoa varten.

Sdp:n valtuustoryhmä esittää, että hyvinvointialueella ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin, joiden tavoitteena ovat:

- Takaisinsoiton saattaminen pikimmiten lakisääteiselle tasolle
- Ongelmakohtien tunnistaminen ja näihin reagoiminen väliaikaisilla ratkaisuilla jo ennen kuin saamme käyttöön tulevat digitaaliset asiointikanavat
- Palvelun käyttäjien parempi informoiminen esimerkiksi ilmoittamalla jonossa olevien puhelujen määrä, takaisinsoittokerrat sekä arvioitu, realistinen takaisinsoittoaika

Ledamot Salovaaras fullmäktigemotion: Utveckling av återuppringning på hälsostationer

I social- och patientombudsmannens redogörelse 2023 i Västra Nylands välfärdsområde anges följande: "Enligt hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010, 51§) ska en patient vardagar under tjänstetid under samma dag få kontakt med hälsovårdscentralen eller någon annan verksamhetsenhet inom primärvården och få en individuell bedömning av sitt undersöknings- eller vårdbehov och av hur brådskande det är samt av vilken yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som utför sådana undersökningar eller ger sådan vård som patienten behöver.

I fråga om bedömningen av vårdbehov skärptes angelägenhetsgraden den 1 september 2023 från de tidigare tre dagarna till kontaktdagen. Både i den nuvarande lagstiftningen och i lagstiftningen som varit i kraft tidigare under året var/är det fastställt att man ska få kontakt med hälsostationen under samma dag. Många klienter berättar ändå om dröjsmål på upp till två veckor när det gäller att få kontakt med hälsostationen. Hälsostationernas tidsbokning fungerar så att patienten/klienten lämnar in en begäran om återuppringning i telefonsvararen. Enligt klienterna kunde det ta en till två veckor att bli uppringd. Kunderna upplevde också att det var ett problem att de inte visste när de skulle bli uppringda."

Under första kvartalet var andelen nöjda kunder i kundenkäten hög men i kritiken betonades längden på väntetiden på att bli uppringd och verksamhetsmodellen. I social- och patientombudsmannens redogörelse 2023 för Västra Nylands välfärdsområde framkommer samma frågor. I redogörelsen beskrivs att de

huvudsakliga utmaningarna enligt kontakterna är väntetiden på att bli uppringd och brist på information om när man kommer att bli uppringd och hur många gånger man blir uppringd.

Att återuppringningssystemet inte fungerar är en av de viktigaste frågorna vad gäller negativ kundrespons och kontakter med patientombudsmannen. Skillnaden mellan hälsostationerna är stor. För närvarande finns data tillgängligt främst för Esbo, men det finns erfarenheter av problem i anslutning till återuppringningen i hela välfärdsområdet. På Kilo och Kalajärvi hälsocentraler bli 94–98 % av kunderna uppringda under samma dag, medan endast 53–58 % av kunderna på Iso Omena och Hagalund hälsocentraler blir uppringda under samma dag. En del av klienterna måste vänta många dagar, i värsta fall veckor.

Under det andra kvartalet togs i bruk ett system som anger att antalet lyckade återuppringningar i procent, dvs. klienter som nås genom återuppringning är 85 %. Alla nås alltså inte genom återuppringning. Klienter har också erfarenhet av det att telefonsamtalet aldrig kommer vilket framkommer av kontakterna med patientombudsmannen. Återuppringningssystemet kan också meddela fel tidpunkt för återuppringning till klienten. Även icke-brådskande problem kan bli akuta om man inte når hälsostationen i tid eller alls och om man inte får vård.

Därtill minskar problemen i återuppringningssystemen avsevärt klienternas förtroende för välfärdsområdet och hälsovården. Ett annat praktiskt problem är att det inte är möjligt att samtidigt vänta på återuppringning i ett brådskande och ett icke-brådskande ärende eftersom systemet meddelar att numret redan är sparat för återuppringning.

SDP:s fullmäktige grupp föreslår att man inom välfärdsområdet omedelbart vidtar åtgärder vars mål är att:

- Få återuppringningen på lagstadgad nivå
- Identifiera problemområden och reagera med tillfälliga lösningar redan innan vi har tillgång till framtida digitala kanaler
- Informera användarna bättre av tjänsten, såsom hur många samtal som står i kö, hur många gånger man blir uppringd samt en realistisk bedömning om tidpunkten för återuppringningen.

Allekirjoittajat / Undertecknare:

11.6.2024

1. Taru Salovaara, aloitteen jättäjä/inlämnare av motionen
2. Petra Nummelin

3. Sini Felipe
4. Aino Laine
5. Elina Kokko
6. Johanna Värmälä
7. Eeva Hiila
8. Helena Marttila
9. Johanna Karimäki
10. Aulikki Pentikäinen
11. Emilia Knaapi
12. Kaarina Järvenpää
13. Noora Koponen
14. Markus Myllyniemi
15. Petri Kajander
16. Hannele Kerola
17. Leena Saari
18. Tiina Aavaparta
19. Birgit Aittakumpu
20. Laura Skaffari
21. Heli Ahjoniemi
22. Cia Grönberg
23. Kari Uotila
24. Marjut Frantsi-Lankia
25. Kaisa Alaviiri
26. Henna Hiilamo
27. Johanna Fleming