

Vastauksen antaminen valtuutettu Värmälän ja 19 muun aluehallitukselle osoittamaan kysymykseen terveysasemapalvelujen ja suun terveydenhuollon kiireettömistä ajoista

Vastaus aluehallitukselle osoitettuun kysymykseen

Tausta

Aluehallitukselle osoitetussa kysymyksessä kysytään, millä tavoin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on lähiaikoina parantamassa kiirettömän ajan saamista ja mahdollisuutta etäasiointiin terveysasemille (ml. pitkäaikaissairaiden kontrollit lääkrillä ja/tai hoitajan vastaanotolla) sekä ajan saamista kiirettömässä asioissa suun terveyden huollon palveluihin.

Palvelualueen kanta aluehallitukselle osoitetussa kysymyksessä esitettyihin seikkoihin

Kiireettömien aikojen saatavuudesta terveysasemilla

Terveysasemilla on seurattu hoitoon pääsyä T3-mittarilla, joka kertoo keskimääräisen kolmannen varattavissa olevan vastaanottoajan ajankohdan. Hyvinvointialueen toiminnan aikana T3-mittarin laskentatapa on yhdenmukaistettu kaikkien terveysasemien osalta, mutta terveysasemien erilaiset toimintamallit heikentävät mittarin soveltuvuutta terveysasemien keskinäiseen vertailuun. Hyvinvointialueen tiedolla johtamisen yksikkö on rakentanut todellista hoitoon pääsyä kuvaavaa mittaria, mutta potilastietojärjestelmien moninaisuus on hidastanut raportointityökalun käyttöönottoa. Hoitoonpääsyraportin arvioidaan olevan valmis käyttöönottoon alkuvuodesta 2025.

T3 Saatavuus yksiköittäin viikoilla 44-48

- Isoja eroja sekä yksiköiden että alueiden välillä saatavuuden kanssa



Terveysasemat saatavuus ka. T3, päiviä

Alue	Tamm	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras
Koillinen	5,1	6,4	8,1	8,6	9,2	11,3	11,3	9,0	11,2	10,0	11,4
Kaakkoinen	10,0	11,9	13,3	13,6	15,0	5,7	4,0	2,6	2,1	5,0	3,2
Lounainen	5,3	6,2	6,7	7,7	7,5	4,0	3,4	6,8	7,1	6,0	6,4
Luoteinen	23,2	19,9	21,3	22,0	27,3	30,1	19,7	23,7	24,8	24,0	24,6
Ulkoistukset	3,8	3,0	3,3	3,8	3,9	3,9	3,9	3,3	3,4	3,5	3,8

Hoitopääsyraportin lisäksi valmistellaan mittaria, joka kertoo, kuinka monelle potilaalle ei pystytä antamaan asianmukaista vastaanottoa hoidon tarpeesta huolimatta. Tämäkin mittari valmistuu arvion mukaan alkuvuodesta 2025.

Terveysasematoimintaa uudistetaan parhaillaan kärkihankkeessa, jossa tavoitellaan parempaa yhteyden saantia, hoitoon pääsyä ja hoidon jatkuvuutta sekä luodaan mahdollisuudet tehokkaampaan ammattilaisten väliseen vuorovaikutukseen, osaamisen vahvistamiseen ja terveysasematoiminnan johtamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen.

Hoidon saatavuutta parannetaan laajentamalla akuuttivastaanottoja kattamaan koko hyvinvointialue. Kirkkonummella on jo vuosia toiminut perusterveydenhuollon akuuttivastaanotto vuoden jokaisena päivänä klo 08–20. Raaseporin akuuttivastaanoton toiminta käynnistyi 1.1.2025. Akuuttivastaanotto perustetaan seuraavaksi Lohjalle ja sen jälkeen myös Espooseen. Tulevaisuudessa akuuttivastaanotot kattavat koko hyvinvointialueen ja tarjoavat perusterveydenhuollon kiirevastaanottoa myös

iltaisain ja viikonloppuisin. Akuuttivastaanottojen laajentamisen myötä on odotettavissa, että päiväaikaisten kiireettömien vastaanottoaikojen saatavuus paranee.

Terveysasemien voimavarat vaikuttavat kiireettömien aikojen saatavuuteen. Terveysasemien lähijohdolla on hyvin merkityksellinen rooli siinä, miten kulloinkin käytettävissä olevat voimavarat käytetään. Yhteydensaantia ja kiireellistä hoitoa joudutaan käytännössä asettamaan toiminnassa etusijalle voimavarojen ollessa rajalliset.

Johtamisen vahvistamiseksi avosairaanhoidon operatiivisen johtamisen ja jatkuvan laadun parantamisen toimintamallin (OPTI) kehittämistä jatketaan. Tiedolla johtamiseen pohjautuvan toimintamallin käyttöönotto ja jalkauttaminen käynnistyi syksyn 2024 aikana. Toimintamallissa avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seurannalle ja laadun jatkuvalle parantamiselle on määritelty yhteinen mittaristo, joka huomioi eri johtamisen tasot. Tärkeimpien operatiivisten toimintaperiaatteiden yhteiset käytänteet määritellään alkuvuoden 2025 aikana osana terveystasemien uudistusohjelmaa.

Uusien työkalujen myötä myös terveystasemien toimintaprosesseja muokataan hyödyntämään uusia yhteydenottokeinoja. Kehittämistyön tavoitteena on varmistaa sujuva yhteydensaanti ja hoitoon pääsy samalla mahdollisten hoidon jatkuvuus etenkin siitä eniten hyötyville potilaille.

Etäasioinnin mahdollistamisesta terveystasemilla

Hyvinvointialueella valmistellaan digitaalisen asiointialustan käyttöönottoa. Digitaalisen asiointialustan avulla terveystasemilla voidaan tarjota nopeaa, sujuvaa ja usein ajasta ja paikasta riippumatonta asiointia silloin, kun digitaaliset palvelut soveltuvat käytettäväksi. Digitaaliset palvelut on tarkoitus ottaa terveystasemilla käyttöön huhtikuun 2025 aikana.

Digitaalisessa kanavassa ammattilaisiin saa yhteyden reaaliaikaisella chatillä sekä kiireettömällä viesteillä. Paikasta riippumattomat videovastaanotot

pyritään saamaan alustan toiminnallisuuksiin syksyllä 2025. Digitaalisten lomakkeiden kautta tapahtuva esitietojen toimittaminen ja omahoitotarviketilauksien teko on mahdollista osittain jo heti alustan käyttöönoton jälkeen. Myöhemmin tavoitteena on myös mahdollistaa omien ajanvaraustietojen selaaminen ja ammattilaisten käyntimerkintöjen tarkastelu.

Hoidon jatkuvuus tutun ammattilaisen tai omatiimin kautta on tärkeää varmistaa myös digitaalisissa palveluissa. Avosairaanhoidossa valmistellaan toimintatapaa, jossa valtaosaan potilaiden yhteydenotoista vastataan omilta terveysasemilta. Pieni keskitetty digitaalisten palveluiden yksikkö tukee toimintaa ja ottaa alustan ensimmäisenä käyttöön. Alustan toiminnallisuudet kehittyvät jatkuvasti, ja digitaalisten palveluiden yksikkö kehittää toimintamalleja niin, että ne voidaan ottaa jatkossa käyttöön kaikilla terveysasemilla.

Tuleva asiakas- ja potilastietojärjestelmän yhtenäistäminen sujuvoittaa työtä edelleen. Yhtenäinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä mahdollistaa muun muassa voimavarojen parhaan mahdollisen käytön yli nykyisten palveluyksiköiden rajojen.

Kiireettömien aikojen saatavuudesta suun terveydenhuollossa

Aikojen riittävyys ja hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa vaihtelee hyvinvointialueen sisällä. Kiireettömän hammaslääkäriajan saa alueella keskimäärin 3–4 kuukauden sisällä, mutta hoitoon pääsyn ajankohta vaihtelee T3-mittarin perusteella 2 ja 6 kuukauden välillä. Alueen asukkailla on kuitenkin halutessaan mahdollisuus varata aika lähes mihin tahansa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen perushammashoidon hammashoitolaan.

Ajanvarauskirjoja avataan Espoon alueella viikoittain ympäri vuoden niin, että ajanvarauskirjat ovat auki neljä kuukautta eteenpäin. Näin pyritään varmistamaan aikojen tasainen saatavuus. Jos potilaalle ei ole yhteydenoton hetkellä antaa aikaa, potilaalle voidaan hänen niin halutessaan antaa oikeus varata kiireetön tutkimusaika suun terveydenhuollon sähköisessä asiointissa.

Vaihtoehtoisesti potilasta voidaan pyytää soittamaan ajanvaraukseen myöhemmin uudelleen. Suuren kysynnän vuoksi ajat voivat olla hetkittäin loppu, minkä vuoksi asiakkaita kehoitetaan seuraamaan myös peruutusaikoja sähköisessä asiointissa aktiivisesti. Peruutusaikoja voi tulla palveluun ympäri vuorokauden. Espoolaisilla on ollut lokakuusta 2024 lähtien mahdollisuus varata sähköisessä asiointissa vastaanottoaikoja myös Kirkkonummelle ja sittemmin myös Raaseporiin, jossa on Espoon alueen kanssa yhteinen tietojärjestelmä.

Raaseporissa puretaan parhaillaan suun terveydenhuoltoon kunta-aikana syntynyttä hoitajajonoa. Hoitajajono on lyhentynyt 650 potilaalla lokakuusta 2024. Jonossa on tällä hetkellä noin 800 potilasta odottamassa aikaa hoitoon. Uusia potilaita ei oteta enää jonoon, vaan aikoja annetaan jatkossa yhtäläisin käytännöin muun hyvinvointialueen kanssa.

Hangossa, Inkoossa, Karkkilassa, Kauniaisissa, Kirkkonummella, Lohjalla, Siuntiossa ja Vihdissä potilaat saavat pääosin ajan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä. Satunnaisissa poikkeustilanteissa potilasta pyydetään soittamaan hoidon tarpeen arviointiin myöhemmin uudelleen.

Hoitoaikojen riittämättömyyden taustalla ovat osassa aluetta väestömäärään ja palvelutarpeeseen nähden liian vähäiset tila- ja henkilöstöresurssit. Väestömäärä on myös kasvanut ja kasvaa edelleen voimakkaasti etenkin Espoon alueella. Tiukasta taloustilanteesta huolimatta hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa on hoitoon pääsyn parantamiseksi tehty useita kehittämistoimenpiteitä, joista moni on jo toteutunut tai toteutuu vielä kevään 2025 aikana:

Henkilöstön rekrytointia on lisätty määrärahojen puitteissa vapaina oleviin tiloihin, ja esimerkiksi Kirkkonummella sijaitseviin tiloihin on aiemmin rekrytoitu henkilöstöä tuottamaan palveluita myös espoolaisille. Haasteena on kuitenkin ollut koko hyvinvointialueella ajoittain hoitohenkilöstön ja paikoin myös hammaslääkäreiden vaikea saatavuus. Rekrytoinnissa on pyritty hyödyntämään uusia keinoja ja muun muassa palkkausta ja täydennyskoulutusta on kehitetty. Henkilöstön veto- ja pitovoimatekijöihin,

kuten johtamiseen, on kiinnitetty koko hyvinvointialueella erityistä huomiota. Ruuhkia on voitu purkaa myös oman henkilöstön lisä- tai ylitöillä.

Suun terveydenhuolto tekee oppilaitosten kanssa tiivistä yhteistyötä tukeakseen henkilöstön riittävyttä ja saatavuutta myös tulevaisuudessa. Palvelulinja tarjoaa terveydenhuoltoalan opiskelijoille harjoittelupaikkoja ja oppilaitoksille tiloja opetuskäyttöön. Kesällä 2024 aloitettiin pilotti tasaisemmasta henkilöstön loma-aikajaksotuksesta, mikä on mahdollistanut etenkin Espoon alueella aikaisempaa useamman kesätyöpaikan tarjoamisen opiskelijoille. Tämä on parantanut samalla palvelujen saatavuutta kesäisin.

Työnjakoa kehittämällä on osaltaan pyritty lisäämään kapasiteettia potilastyöhön. Esimerkiksi ajanvarauskirjojen avausta on siirretty suun terveydenhuollon ammattilaisilta sihteereille. Tarveaineiden hyllytyspalveluita on laajennettu useaan hoitolaan, ja ikäluokkatarkastuksien kutsukirjeissä on siirrytty aiempaa laajemmin sähköisiin kirjeisiin vuoden 2024 aikana, jotta suun terveydenhuollon ammattihenkilöiden työpanosta on voitu siirtää potilastyöhön. Selvityksessä on myös muun muassa kutsukirjeiden lähettämisen robotisointi.

Digitaalisia ratkaisuja laajennetaan jo keväällä chat-palvelun lisäksi kiireettömiin viesteihin ja myöhemmin muun muassa konsultaatioihin, etävastaanottoihin sekä sähköisiin lomakkeisiin.

Puhelujen ja digiasioinnin asiakaspalvelu keskitetään kevään 2025 aikana, millä pyritään osaltaan varmistamaan resurssien parempi riittävyys sekä hammashoitoloissa että ajanvarauksessa.

Ostopalveluja käytetään tarvittaessa jatkossakin oman toiminnan tukena, ja niitä on laajennettu vuonna 2024 koko hyvinvointialueelle. Määrärahojen niukkuuden vuoksi ostopalvelun ja vuokratyön käyttöä jouduttiin kuitenkin rajoittamaan jo vuoden 2024 aikana. Myös palveluseteli on jäänyt kustannussyistä pois käytöstä. Tarjonnan vähenemistä on korvattu muun muassa rekrytoimalla omaa henkilöstöä ja kehittämällä toimintaa.

Hammashoittoon soveltuvia tiloja on kartoitettu, ja palveluverkkosuunnitelmissa on huomioitu myös suun terveydenhuollon tulevat tilatarpeet. Tavoitteena on keskittää palveluita isompiin yksiköihin, mikä turvaa palveluiden saatavuutta ja henkilöstön riittävyttä pieniä yksiköitä paremmin esimerkiksi poissaolotilanteissa. Suuremmat yksiköt myös mahdollistavat tukitehtävien tarkoituksenmukaisemman organisoinnin ja resursoinnin. Espoon alueella avautuu maalisi-huhtikuussa 2025 uusi Niittykummun hammashoitola edellyttäen, että tilat valmistuvat suunnitellusti ja hyvin alkanut rekrytointi tuottaa edelleen tulosta. Tiloina tämä tarkoittaa 16 hoitohuonetta vuonna 2025 ja hoitolan laajetessa vuonna 2026 vielä noin 12 hoitohuonetta lisää nykyisiin tiloihin nähden. Investoinnin myötä niin sanotun perushammashoidon tilojen määrä Espoossa palautuu suunnilleen vuoden 2019 tasolle.

Palvelujen saatavuuden parantamiseksi on syksyllä 2024 pilotoitu Espoon ja Kirkkonummen alueella joustavaa vastaanottomallia. Mallissa pyritään hoitamaan vähäisen hoidon tarpeessa olevia potilaita yhdellä käynnillä mahdollisimman valmiiksi, minimoimaan potilasvaihtoihin kuluva aikaa ja vähentämään mahdollisista peruuttamattomista poisjäänneistä aiheutuvaa tyhjäkäyntiä. Piloteista saatuja kokemuksia hyödynnetään suunniteltaessa mallin jatkoa ja laajentamista. Saman tavoitteen edistämiseksi syksyllä 2024 on otettu käyttöön Espoon alueella myös kimppekirjoja koululaisten tutkimuskäynneille.

Aikojen saatavuuden parantamiseksi käynnistettiin loppuvuodesta 2023 hoitoaikojen yhtenäistämisen prosessi, joka eteni toteutusvaiheeseen syksyn 2024 aikana. Annettavien hoitoaikojen pituuksissa ja käytännöissä oli alueella paljon eroja, ja keskimääräiset potilaskohtaiset käyntiajat ovat pidentyneet vuodesta 2019 muun muassa Espoon alueella. Määrittelemällä eri käyntityyppien pituudet mahdollisimman tarkoituksenmukaisiksi ja arvioimalla kunkin aikalajin laskennallinen tarve hoidon saatavuuden voidaan odottaa paranevan väestön ja henkilöstön tasapuolisuuden kokemuksen lisäksi. Muutoksen vaikutukset näkyvät käytännössä keväällä 2025 uusien ajanvarauspohjien tullessa käyttöön.

Myös potilastyöajan osuutta kokonaistyöajasta on paikoin voitu lisätä. Espoon alueella on pidennetty avoinna olevien ajanvarauskirjojen aikaa neljään kuukauteen. Tämän toimenpiteen vaikutusta seurataan ja avausaikaa pidennetään mahdollisesti myöhemmin lisää. Tavoitteena on yhtenäistää jatkossa ajanvarauskirjojen avauspituudet ja -ajankohdat koko alueella.

Myös neuvola- ja kouluterveydenhuoltoa koskevan asetuksen mukaiset yhtenäiset hoitovälit on otettu käyttöön syksyllä 2023. Aikuisten osalta vastaava sairastumisriskiin perustuva hoitovälien yhtenäistäminen on toteutettu syksyllä 2024. Myös näillä toimenpiteillä arvioidaan olevan positiivista vaikutusta hoidon saatavuuteen pitkällä aikavälillä.

Tietojärjestelmien yhdistymisen myötä aikojen antamista nykyistä joustavammin kuntarajojen yli on laajennettu vuonna 2024. Näin on toimittu osassa alueita jo aiemmin ohjaamalla rajatusti potilaita eri alueiden välillä muun muassa Espoosta Kauniaisiin ja Siuntioon sekä Raaseporista Hankoon ja Siuntioon. Myös kiireellisen hoidon vastaanottokäyntejä on annettu aiempaa enemmän kuntarajojen yli. Koko hyvinvointialueen yhteisen asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuuden käyttöönotto suun terveydenhuollossa toteutuu arviolta vuonna 2026, mikä mahdollistaa entistä joustavamman ja tasapuolisemman palvelujen tarjonnan hyvinvointialueen sisällä.