

**SELVITYS ALUEHALLINTOVIKASTOLLE HOITOTAKUUN TOTEUTUMISESTA JÄMSÄN KAUPUNGISSA
(LSSAVI/11454/2021)**

Aluehallintovirasto on lähettänyt Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle 26.7.2021 päivätyn selvityspyynnön hoitotakuun toteutumisesta. Tämä selvitys koskee välitöntä yhteydensaantia perusterveydenhuollossa. THL:n viimeisimmän tiedonkeruun (huhtikuu 2021) mukaan välitön yhteydensaanti on ollut 77 %. Aluehallintovirasto on pyytänyt selvitystä ajantasaisesta tilanteesta (soitettujen, vastattujen ja vastaamatta jääneiden puheluiden määrät) ja siitä mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, jos 80 % vähimmäisvaatimus perusterveydenhuollossa ei ole toteutunut. Selvitystä pyydetään myös siitä, miten hoitoon pääsyä ja yhteydensaantia koskevaa omavalvontaa toteutetaan, kenen vastuulla seuranta on ja miten havaittuihin puutteisiin reagoidaan.

Jämsän Terveys on Jämsän kaupungin ja Pihlajalinnan yhteisyritys, joka tuottaa sopimuksen mukaiset perusterveydenhuollon palvelut Jämsässä.

Taustaa

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeessa (STM/424/2011) on täsmennetty, mitä välitön yhteydensaanti tarkoittaa. Valtioneuvoston asetuksen (1019/2004) mukaan välitön yhteydensaanti terveyskeskukseen arkipäivisin virka-aikana tulee järjestää siten, että yhteyttä ottava henkilö voi valintansa mukaan soittaa puhelimella tai tulla henkilökohtaisesti terveyskeskukseen. Odotusajan yhteyden saamiseksi ei tule ylittää viittä minuuttia. Puhelinyhteys taataan kaikille soittajille korkeintaan 5 minuutin odotusajalla, ja jos se ei toteudu, soittaja voi jättää soittopyynnön ja hänelle soitetaan takaisin. Kaikkiin saapuneisiin puheluihin, joihin on jätetty soittopyyntö, tulee vastata mahdollisimman pian terveyskeskuksen aukioloaikana samana päivänä.

Puhelinpalvelun organisointi ja yhteydensaanti Jämsän Terveysteen

V. 2020 koronapandemian vuoksi etenkin keväällä ja syksyllä 2020 puhelumäärät kasvoivat nopeasti mm koronaneuvonnan ja -testauksen ajanvarauksen vuoksi. Tästä syystä ja samalla myös sote-keskuskehittämiseen liittyen Jämsän Terveys on lokakuussa 2020 liittynyt terveysasemien hoitaja – ja lääkärivastaanottojen osalta Pihlajalinnan keskitettyyn sote-hoitajapuhelinpalveluun. Kaikki Jämsän, Koskenpään, Kuoreveden ja Länkipohjan terveysasemien vastaanottojen puhelut ohjautuvat yhteen palvelunumeroon. Puhelinpalvelussa toimii yhteensä 19.5 sairaanhoitajaa, joista Jämsään on resurssoitu 6.5 sairaanhoitajan työpanos arkisin virka-aikaan. Aiemmin Jämsän terveysasemien puhelinpalvelussa toimivat terveysasemien asiakastoimistoiden terveyskeskusavustajat sekä vastaanottojen hoitajat lisäksi aamuisin.

Muutoksen myötä saimme lisättyä hoitajaresurssia vastaanotoilla vastaamaan kasvavaan tarpeeseen perusterveydenhuollon tehtävissä. Näin olemme pystyneet takaamaan nopean hoitoonpääsyn koko koronapandemian ajan terveyskeskuspalveluihin. T3-aika lääkärille on v 2021 ollut keskimäärin 7 vrk, tällä hetkellä T3-aika on 5 (elokuu 2021). Hoitajien T3-aika on keskimäärin 3 vrk. Tavoitteena on ollut myös puhelinpalvelun kehittäminen, hoidon tarpeen arvion laadun varmistaminen ja yhtenäistäminen. Puhelinpalvelussa työskentelevät kokeneet sairaanhoitajat. Asiakkaan asia tai ongelma voidaan näin hoitaa puhelinpalvelussa mahdollisimman pitkälle heti ensimmäisessä yhteydenotossa yhtenäisin ohjein. Samalla



Jämsän Terveys

Pihlajalinna

on saatu käyttöön lisääntyvästi monikanavaisia palveluja, ja asiointi kuntalaisille myös mobiililaitteella Pihlajalinna-terveyssovelluksen kautta. Puhelinpalvelun sairaanhoitajat hoitavat asiakkaiden asioita myös sovelluksen kautta. Asiakkaiden yhteydenottokanavat ja -mahdollisuudet ovat näin monipuolisemmat ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavat. Terveyssovelluksen chatin kautta on asiointeja toteutunut 586 kertaa v. 2021 tähän mennessä.

Puhelinpalveluun on yhdistetty NPS asiakaspalaute, numeerisin ja vapaan palautteen muodossa ja saamme näin ajantasaista asiakaspalautetta palvelusta kattavammin kuin ennen puhelinpalvelun uudistusta. Palautetta käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämisessä.

Puhelinpalvelu toimii siten, että osaan puheluista vastataan hoitajan toimesta heti ja jos puheluun ei ole heti vastattu, asiakkaalle tarjotaan 30 sekunnin kuluttua takaisinsoittopalvelua. Puheluista keskimäärin jopa 32 % vastataan 30 sekunnin sisällä suoraan. 30 sekunnin kohdalla asiakas voi jättää takaisinsoittopyynnön tai jäädä odottamaan linjalle. Mikäli asiakas katkaisee puhelun ennen takaisinsoiton käynnistymistä tai jättäessään takaisinsoittopyyntöä ennen kuin operaattorin järjestelmä on rekisteröinyt soittopyynnön tai jäätyään linjalle jättämättä takaisinsoittopyyntöä, rekisteröityvät kaikki nämä puhelut vastaamattomiksi (=luopuneet) puheluiksi järjestelmässä.

Liitteenä puhelinpalvelun tilastot ajanjaksolta 1.1.-31.7.21, ml soitetut, vastatut ja vastaamatta jääneiden puheluiden määrät kuukausittain. Raportilla myös NPS asiakastytyvyyden mittarit.

Puhelinpalveluun soitettujen puheluiden määrä on keskimäärin 5180/kk. Keskimääräinen vastausprosentti tällä ajalla on 77 %. Keskimääräinen odotusaika on ollut 2 min 39 sek kyseisellä aikavälillä. Takaisinsoittopyyntöihin on vastattu keskimäärin 24 min 46 sek sisällä. Takaisinsoitot soitetaan 100 % takaisin saman päivän aikana.

Vastaamattomista puheluista on operaattorilta saadun raportin mukaan ajanjaksolla 1.4.-30.6.21 yhteensä 483 kpl sellaisia, joissa asiakas on katkaissut puhelun alle 1min odotuksen jälkeen (40,5 % luopuneista) jättämättä takaisinsoittopyyntöä. Mitä todennäköisemmin asiakas on tällöin soittanut puhelinpalveluun uudestaan, jopa useammankin kerran saman päivän aikana ja nämä näkyvät vastaamattomina puheluina. Kyseisellä ajanjaksolla saapuneita puheluita on yhteensä 15 423. Soittoja on tullut 5843 eri puhelinnumerosta ja vastattuja puheluita on 11 822, joten raportointijaksolla toisaalta monelle asiakkaalle on vastattu useammankin kerran. Tarkemmalle tasolle raportointijärjestelmissä ei ole mahdollista päästä. Kaikille asiakkaille (100 %) puhelinpalvelussa tarjotaan takaisinsoittopalvelua.

Olemme tunnistaneet puhelinpalvelussa myös teknisen ongelman, jolloin asiakkaan katkaistessa puhelun ennen kuin takaisinsoitto on rekisteröitynyt, jää puhelu todellisuudessa vastaamattomaksi. Tähän olemme pyrkineet löytämään ratkaisua asiakasneuvonnalla ja selvemällä ohjeistuksella. Olemme laatineet ohjeet asiakkaille takaisinsoittopalvelusta ja tiedottaneet näistä mm Jämsän Terveiden nettisivuilla.

Jämsän Terveiden perusterveydenhuollossa on edellä kuvatun puhelinpalvelun lisäksi oma ajanvaraus/neuvonta perhepalvelukeskukseen, jonne puheluita tulee keskimäärin 10 puhelua päivässä eli noin 200 puhelua kuukaudessa. Perhepalvelukeskukseen voi jättää myös sähköisen yhteydenottopyynnön jamsanterveys.fi nettisivun kautta (Pyydä apua- tukipyyntö) [Jämsän Terveys | Perhepalvelukeskus \(jamsanterveys.fi\)](https://jamsanterveys.fi), johon vastataan arkipäivisin. Oma ajanvaraus/palvelunumero on myös mielenterveys- ja päihdepalveluihin, jonne tulee päivittäin noin 30 puhelua eli kuukaudessa noin 600 puhelua. Molemmissa yksiköissä on oma sihteerä vastaamassa yhteydenottoihin. Fysioterapiayksikössä oma sihteerä vastaa n 15 ajanvarauspuheluun päivässä, eli noin 300 puhelua kuukaudessa.



Jämsän Terveys

Pihlajalinna

Jämsän Terveydellä toimii lisäksi Hyvinvointitori, jonne eri ikäiset kuntalaiset voivat olla yhteydessä puhelimitse erilaisissa kysymyksissä terveyden edistämiseen, sairauksien ehkäisyyn, avun tai palvelun tarpeeseen liittyen tai sähköisten palveluiden käyttöönoton opastukseen liittyen. Yhteydenottopyynnön voi jättää myös sähköpostitse, samaten hoitotarvikejakeluun on mahdollista olla yhteydessä sähköpostitse. Olemme pyrkineet mahdollistamaan yhteydensaannin terveyskeskuspalveluihin näin helposti, joustavasti ja nopeasti, myös monikanavaisesti. Asiakkaalla on aina mahdollisuus myös asioida henkilökohtaisesti asiakastoimistoissa terveysasemien aukioloaikoina. Jämsässä moni kuntalainen suosii edelleen henkilökohtaista asiointia terveysasemilla, tosin koronapandemia-aikana tämä on luonnollisesti vähentynyt.

Jämsässä toimii ympärivuorokautinen perusterveydenhuollon päivystys ja kiireellisiä yhteydenottoja tulee ensiapuun puhelimitse noin 100 päivässä, eli noin 3000 kuukaudessa. Perhepalvelukeskuksen, mielenterveyskeskuksen, ensiavun, fysioterapiayksikön ja hyvinvointitorin puhelut eivät ole mukana hoitajapuhelinpalvelun raportissa, sillä käytössä ovat erilliset liittymät eikä operaattorin seurantaraporttia puheluista erikseen saada.

V. 2021 tammikuulla alkoivat koronarokotukset, jotka ovat kuormittaneet ajanvarausta. Lisäsimme heti alkuvuonna rokotusneuvontaan ja -ajanvaraukseen 2 uutta puhelinnumeroa kuntalaisia varten, ja näihin resurssoititiin 2 hoitajan työpanos. Lisäksi hankimme potilastietojärjestelmä Lifecareen uutena palveluna sähköisen rokotusten ajanvarauksen keväällä 2021, mikä on osoittautunut tärkeäksi ja toimivaksi palveluksi kuntalaisille.

Vielä uutena yhteydenottomahdollisuutena kiireellisissä asioissa on jämsäläisille saatu käyttöön sairaanhoitopiirin organisoima 116117 sosiaali- ja terveydenhuollon päivystystoimintojen neuvonta- ja ohjauspalvelu. Raportteja tämän käytöstä ei ole kevään jälkeen saatu, mutta maaliskuun 2021 alkuun mennessä jämsäläiset eivät olleet palvelua käyttäneet. Kuntalaiset saavat tämänkin valossa aina yhteyden Jämsän palveluihin.

Puhelinpalvelun palvelujohtaja Sanna Sarvijärvi vastaa päivittäisestä palvelutason eli saatavuuden seurannasta ja mahdollisimman nopeasta reagoinnista poikkeamiin. Puhelinpalvelussa resurssointia pyritään suuntaamaan aina tarpeen mukaan kiireisimpiin ajankohtiin perustuen päivittäiseen seurantaan ja raportointijärjestelmistä saatavaan tietoon. Ennakoimattomat tilanteet ja ruuhkahuiput on haaste, johon olemme varautuneet siten, että puhelinpalvelun vastuuhenkilö (palveluvastaava tai palvelujohtaja), on tarvittaessa yhteydessä Jämsän Terveyden palveluvastaava Rita Ruohomäkeen/palveluvastaavan sijaiseen Elina Vettenterään ja puhelinpalvelun ruuhkautuessa Jämsän Terveyden asiakastoimistojen työntekijät voivat ottaa puheluita myös vastaan. Kevään ja kesän 2021 aikana vain kahdesti on tullut tilanne, jolloin asiakastoimistojen hoitajia on tarvittu lisäresurssiksi puhelinpalveluun.

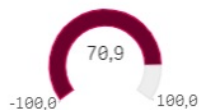
Jämsän Terveydellä puhelinpalvelun toimivuudesta vastaavat palvelujohtaja Sisko Tiirinen ja johtava lääkäri Titta Frantsila. Käymme kuukausittain läpi puhelinpalvelun raportit puhelumääristä, vastausajoista ja -prosentteista sekä asiakaspalvelun laadusta NPS ja avoimet palautteet. Käymme säännöllisesti raportit läpi hoitajapuhelinpalvelun palvelujohtaja Sanna Sarvijärven kanssa ja suunnittelemme toiminnan kehittämistä yhdessä.

Titta Frantsila
Johtava yllilääkäri
Jämsän Terveys

SoTe-hoitajapuhelinpalvelu JÄMSÄN TERVEYS

Heinäkuu 2021									
				Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu
Saapuneet puhelut (kpl)	4937			4293	5335	6274	5072	5366	4988
Vastatut puhelut (kpl)	1216			1466	1447	1332	1554	1439	1234
Takaisinsoitot (kpl)	2679			1975	2681	3300	2326	2692	2580
Vastausprosentti	79 %			80,2 %	77 %	74 %	76 %	77 %	76 %
Vastattu <30 sekunnissa	26 %			41 %	33 %	26 %	42 %	31 %	28 %
Keskimääräinen odotusaika IB	0:03:50			0:01:37	0:02:14	0:03:01	0:01:48	0:02:22	0:03:44
Keskimääräinen odotusaika takaisinsoitto	0:23:02			0:17:10	0:21:40	0:28:48	0:34:27	0:28:09	0:20:04
Asiakastyytyväisyys:									
Sain tarvitsemiä avun puhelimesta	92 %			93,23 %	91,63 %	93,30 %	93,50 %	92,80 %	94 %
Kokemukseni perusteella suositteaisin puhelinvälitystä lähimpiini (NPS)	71			73	59	72	77	71	76

NPS



Palvelun ystävällisyys



Saiko asiakas avun puhelimesta?

