

Vastine vanhusneuvoston aloitteeseen

SOTEV 14.12.2022 § 56

770/00.02.10.03/2022

Lisätiedot:

sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Ulla Tikkanen, puh. 050 355 3246  
etunimi.sukunimi@kauniainen.fi

18.11.2022 jättämässään aloitteessa terveysaseman toiminnan kehittämiseksi vanhusneuvosto toteaa, että ”Terveyskeskus on Kauniaisten asukkaille ja muille terveyskeskuksemme hoitopaikaksi valinneille tärkeä nyt ja tulevaisuudessa. Keskikokoisessa kaupungissa terveyskeskuksen tulee palvella kaikkia asukkaita. Kauniaisten vanhusneuvosto on huolissaan terveyskeskuksen puhelinpalvelusta ja takaisinsoiton ongelmista, palvelupisteen puuttumisesta sekä henkilökunnan vaihtuvuudesta ja työvihiytyvyydestä.”

Olemme tyytyväisiä vanhusneuvoston antamaan palautteeseen siitä, että omahoitajamalli ja Maisan kautta etäasiointi on otettu Kauniaisissa hyvin vastaan ja koetaan sujuvana tapana hoitaa asioita terveysasemalla. Muutos on ollut suuri sekä asiakkaille että ammattilaisille, ja tässä onnistuminen on tulevaisuuden kannalta yhteinen asia. Sitä vastoin puhelinpalvelussa on havaittu viiveitä ja toimimattomuutta ja erityisesti palvelupisteen kiinniolo on herättänyt ikääntyneissä asiakkaissa turvattomuuden tunnetta.

Takaisinsoittopalveluun tulee viikoittain 600-750 yhteydenottopyyntöä. Puhelinjonoa on purkamassa päivittäin 5-6 sairaanhoitajaa muun vastaanottotyön ohessa. Kaksi lähihoitajaa hoitavat palvelupisteen ohella lukuisia muita tehtäviä, mm. toimenpiteitä, hoitotarvikejakelua ja muita avustavia tehtäviä. Puhelujen suuri määrä, hoitajavaje ja erityisesti koronasta johtuvat sairauspoissaolot ovat ajoittain niukentaneet resurssia entisestään. Henkilöstön resurssia kohdentuu lisäksi edelleen koronasta johtuviin tehtäviin ml. rokotustoiminta ja puhelinpalvelu.

Olemme pahoillamme siitä, että yksittäistapauksissa asiakas on joutunut odottamaan takaisinsoittoa useiden päivien ajan. Jononpurkua on erityisen ruuhkaisina aikoina järjestetty ylityönä. Itse puhelinjärjestelmän toimimattomuuteen liittyvät tekniset yksityiskohdat on ratkaistu operaattorin ja palveluntuottajan kanssa yhteistyössä. Pistokokeet ovat osoittaneet, että varsinaiset takaisinsoittamatta jättämiset ovat erittäin harvinaisia. Useimmiten kyse on siitä, että terveysasemalta tulleeeseen puheluun ei ole vastattu. Takaisinsoitto soittaa asiakkaalle 1min1sek ajan. On ymmärrettävää, että aina asiakkaalla ei ole mahdollista vastata kyseisenä ajankohtana. Tällöin pyrimme soittamaan toistamiseen.

Tulevaisuuden sote-keskus-ohjelman linjaukset ovat olleet keskeinen viitekehys Kauniaisten terveysaseman vastaanoton toiminnan kehittämiseksi. Sähköisiä palveluja ja asiointiväyliä on otettu käyttöön laaja- alaisesti, viimeisimpänä asiointiportaali Maisa. On samanaikaisesti tunnistettu, että kaikki eivät pysty käyttämään sähköisiä palveluja, eivätkä kaikki asiat hoidu sähköisillä palvelukanavilla. Jos kuitenkin juuri ne henkilöt, jolle palvelukanava soveltuu, sitä ensisijaisesti käyttäisivät, jäisi ”puhelinasiointikaistaa” käyttöön heille, joille muu asiointitapa on hankala. Ei-reaaliaikainen sähköinen asiointi mahdollistaa asiakkaalle viestin kirjoittamisen mihin tahansa ajankohtaan. Näin välttyy

takaisinsoiton odottamiselta ja kännykkään kilahtaa viesti, kun ammattihenkilö on viestiin vastannut.

Nykyinen toimintamalli mahdollistaa sen, että asiakkaan asia pystytään hoitamaan tarvittaessa lääkärin vastaanotolla hyvinkin nopeasti, eikä palveluihin tarvitse enää jonottaa useita viikkoja. Olemme Kauniaisissa jo saavuttaneet kansallisen uuden hoitotakuun, jonka mukaan kiireettömään lääkärinhoitoon tulisi päästä seitsemän päivän sisällä.

On ymmärrettävää, että henkilökohtainen palvelu kuten esim. taksin tilaamisapu koetaan tärkeiksi, mutta nykyisessä henkilöstötilanteessa palvelupisteen toimintaa on kuitenkin jouduttu merkittävästi rajaamaan. Välitön yhteydensaanti kiireellistä apua edellyttävissä tapauksissa on varmistettu terveysaseman sisääntulon lähellä olevalla soittokellolla, jota soittamalla voi kutsua hoitohenkilökuntaa paikalle.

Turvallisuuden tunnetta on pyritty lisäämään myös mahdollisimman selkeällä viestinnällä. Muutokseen liittyvä huoli on jossakin määrin rinnastettavissa tunteisiin, joita koettiin pankki- tai kirjastopalvelujen asiointipisteiden vähentämisen ja sähköisten palvelujen käyttöönoton yhteydessä. Uuteen totuttautuminen vie aikaa ja vaatii selkeää viestintää. Siinä yritämme edelleen parantaa toimintaamme.

Vanhusneuvoston huoli koskien henkilöstön vaihtuvuutta on helppo jakaa. Hoitajaresurssin niukkuus, uusiin työmahdollisuuksiin tarttuminen ja jopa alanvaihto on valtakunnallinen ilmiö, johon yksittäisen toimijan on vaikea vaikuttaa. Naisvaltaisella alalla on luonnollisesti poissaoloja myös liittyen perhevapaisiin.

Työviihtyvyyttä seurataan useamman kerran kuukaudessa vastaanotolla, ja kaikilla kaupungin toimialoilla useamman kerran vuodessa tehtävillä Pulssikyselyillä. Merkittävää eroa muihin kaupungin ja sosiaali- ja terveystoimen yksiköihin ei ole havaittu. Ajoittainen henkilöstöresurssien niukkuus heijastuu kaikilla kaupungin toimialoilla henkilöstökyselyjen tuloksiin. Suuri työmäärä ja siitä aiheutuva kuormittuneisuutta on pyritty vähentämään tasaisemmalla työnjaolla ja tarvittaessa erityisjärjestelyillä. Tiimihenki on terveysaseman työyhteisössä hyvä ja useimmat kokevat saavansa tukea ja palautetta esihenkilöiltään.

Henkilöstötilanteeseen ja vaativaan työtilanteeseen on lisäksi vaikuttanut kahden viime vuoden aikana korona, asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönotto ja osallistuminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmisteluun. Kaiken tämän muutoksen ja siihen valmistautumisen ohella on huolehdittu palvelutarpeeseen vastaamisesta. Koko henkilökunnan työn määrä sekä vaatimus uuden oppimiseen on lisääntynyt merkittävästi.

Vanhusneuvosto viittaa palautteessaan johtavan ylilääkärin vastuuseen terveyskeskuksen toiminnasta. Vastuut on kuvattu Terveystieteidenhuoltolaissa. Terveystieteidenhuoltolaki (30.12.2010/1326) määrittelee terveyden edistämisen, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut ja tehtävät, joiden järjestämisestä kunta vastaa. Johtavan lääkärin vaativa tehtävä on tuottaa käytettävissä olevilla varoilla vaikuttavat, lakisäätöiset palvelut mahdollisimman monelle kuntalaiselle tasa-arvoisuuden ja tarvelähtöisyyden perusperiaatetta noudattaen. Hän vastaa toiminnan johtamisesta, arvioinnista ja kehittämisestä ja henkilöstöstä. Toiminnan mahdollisuuksia rajaa mm. talousarvio.

Nyt käytössä oleva tiimimalli on pilotoitu osana Tulevaisuuden sotekeskuskehittämistyötä. Malli ei ole valmis ja sitä arvioidaan ja kehitetään edelleen. Myös henkilöstöressurssin kohdentamista terveysaseman palvelupisteeseen voidaan tulevaisuudessa arvioida uudelleen.

Kauniaisten ikäohjelma, Ikäystävällinen Grani, on juuri valmistunut. Se on suunnitelma toimenpiteistä ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Ohjelmassa on mainittu mm. palvelujen kehittäminen osana Tulevaisuuden sote-keskus-hanketta, jonka osana on kokonaisuus Ikääntyneiden palvelut. Näihin hankkeisiin olemme osallistuneet mm. terveysaseman vastaanoton pilottihankkeessa, perhekeskushankkeissa sekä ikääntyneiden palvelujen kehittämishankkeissa.

Yhdymme vanhusneuvoston mielipiteeseen siitä, että sujuvat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat tärkeitä kehittämisen kohteita myös tulevaisuudessa Länsi-Uudellamaalla. Asiakaslähtöisyys on yksi keskeisistä toimintaperiaatteitamme ja tästä näkökulmasta vanhusneuvosto onkin aloitteessaan tuonut esille tärkeitä havaintoja.

Sosiaali- ja terveysjohtaja Ulla Tikkanen:

Valiokunta merkitsee tiedoksi vastineen Vanhusneuvoston 18.11.2022 antamaan aloitteeseen ja lähettää sen edelleen tiedoksi kaupunginhallitukselle.

Päätös:

Valiokunta hyväksyi päätösehdotuksen.

Liitteet:

**Liite 1.** Vanhusneuvoston aloite terveyskeskuksen toimintaan

Jakelu:

Kaupunginhallitus