



Aluehallintovirasto

Etelä-Suomi
Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualue

Päätös

16.12.2016

ESAVI/6326/05.07.03/2016

ESAVI/8361/05.07.03/2016

KIRKKONUMMI-KYRKSLÄTT	
Sano Ani:	28. 12. 2016
Dno	589/06.00.00/2016
Käsit. Puhant.	

Kirkkonummen kunta, kunnanhallitus

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. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kerää valvontaa varten tarvittavat tiedot hoitoon pääsyn toteutumisesta.

Aluehallintovirastojen ja Valviran yhteisen kiireettömään hoitoon pääsyä koskevan valtakunnallisen valvontaohjelman 2016 - 2019 mukaan aluehallintovirastot selvittävät hoitoon pääsyä erityisesti sellaisissa terveyskeskuksissa, joissa AvoHILMO-tiedon mukaan lääkärin vastaanotolle ei pääse viimeistään kolmen kuukauden enimmäisajassa hoidon tarpeen arvioinnista tai hammaslääkärin vastaanotolle viimeistään kuuden kuukauden enimmäisajassa hoidon tarpeen arvioinnista. Lisäksi välitöntä yhteydensaantia selvitetään niissä terveyskeskuksissa, joissa puheluita alle 80 % pääsee läpi.

Maaliskuun 2016 tiedonkeräyksen mukaan Kirkkonummen terveyskeskukseen saapuneiden puheluiden läpipääsyprosentti oli perusterveydenhuollossa 61,92 %. Kirkkonummelta ei toimitettu suun terveydenhuollon AvoHILMO-tietoja.

Asian selvittäminen

Aluehallintovirasto pyysi 4.7.2016 Kirkkonummen kunnanhallitukselta selvitystä ja selitystä hoitoon pääsyn toteutumisesta perusterveydenhuollossa ja suun terveydenhuollossa. Kirkkonummen **perusturvajohdaja Liisa Ståhlen, terveyspalveluiden tulosalueen vetäjä Taina Remes-Lylyn ja osatoiminnasta vastaavan hammaslääkäri Arja Liinavuoren** yhteinen lausunto 1.9.2016 saapui aluehallintovirastoon 2.9.2016.

Välitön yhteydensaanti

Saadun selvityksen mukaan Kirkkonummen terveyskeskukseen voi olla yhteydessä puhelimitse klo 8 - 11 ja 12 - 14 välillä. Terveysasemilla on kullakin oma puhelinnumerosa. Kiireelliselle avovastaanotolle saa yh-

ETELÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

puh. 029 501 6000
fax 03 570 8002
kirjaamo.etela@avi.fi
www.avi.fi/etela

Hämeenlinnan päätoimipaikka
Birger Jaarlin katu 15
PL 150, 13101 Hämeenlinna

Helsingin toimipaikka
Ratapihantie 9
PL 150, 13101 Hämeenlinna

Kouvolan toimipaikka
Kauppamiehenkatu 4
PL 150, 13101 Hämeenlinna

teyden klo 8 - 20 välillä joka päivä. Terveysasemien potilastoimistot ovat avoinna arkisin maanantaista - torstaihin klo 8 - 15.30 ja perjantaisin ja juhlapyhien aattona klo 8 - 15.

Selvityksen mukaan terveysasemilla on käytössä takaisinsoittojärjestelmä. Jos puheluun ei vastata 4 minuutin kuluessa, voi soittaja jättää numeronsa palveluun. Terveyskeskuksesta soitetään takaisin saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Seurannan mukaan soittot toteutuvat samana päivänä. Yhteydenottoilastoja kerätään automaattisesti ja niitä seurataan kuukausittain. Puhelujen määrä on selvityksen mukaan ollut hienoisessa laskussa, kun terveyskeskuksessa on lisätty tekstiviestien sekä Kanta-palvelun käyttöä tutkimustulosten välittämisessä potilaille. Alle viidessä minuutissa vastattujen puheluiden osuus vuonna 2015 oli 75 % ja tänä vuonna 83 %. Menetettyjä puheluita oli vuonna 2015 keskimäärin 275 kuukaudessa ja vuonna 2016 kesäkuuhun mennessä se väheni 31 puheluun.

Selvityksen mukaan tulevien puheluiden määrä vaihtelee kellon ajan ja päivän mukaan, ja vaihtelu voi olla hyvin suurta. Ruuhka-aikoina puhelimeen vastaa useampi henkilö kuin hiljaisempina aikoina. Yleisin syy vastaamattomuuteen on se, että puhelimeen ei riitä hetkellisesti riittävästi henkilöstöä. Tekniset syyt ovat seuraavaksi yleisin syy ja selvityksen mukaan kevään 2016 aikana Soneralla on ollut useampia valtakunnallisia katkoksia.

Puhelinjärjestelmää on kehitetty ja sitä kehitetään edelleenkin. Esimerkiksi hoitajien ajanvarausohjelmaa on muutettu siten, että jatkossa yhteydensaanti ja hoidon tarpeen arviointi puhelimitse on mahdollista arkisin klo 8 - 14.

Hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa

Selvityksen mukaan Kirkkonummen terveyskeskuksessa seurataan vastaanottoaikojen saatavuutta suun terveydenhuollossa (omavalvonta) viikoittain. Kiireettömään hoitoon odottavien tilannetta seurataan, tilastoidaan ja raportoidaan kuukausitasolla.

Selvityksen mukaan vuoden 2014 alussa suun terveydenhuoltoon ei ollut kiireettömään hoidon jonoa ja hoitoon pääsi noin kahden viikon kuluttua yhteydenotosta. Suun terveydenhuollon palveluista on kunnan talouden tasapainotuksen vuoksi kuitenkin vähennetty vuosien 2014 ja 2015 alussa hammaslääkäri ja hammashoitajaresursseja noin 20 % ja lisäksi sijaisten palkkausta on ajoittain rajoitettu. Suun terveydenhuoltoon on viime vuoden aikana hakeutunut pelkästään aikuisten kiireettömään hoitoon noin 30 % enemmän kuntalaisia kuin minään aiempina vuonna. Näistä syistä pääsy suun terveydenhuollon kiireettömään hoitoon on ruuhkautunut eikä kaikille ole voitu antaa heti hammaslääkärin vastaanottoaikaa.

Selvityksen mukaan tilannetta on pyritty korjaamaan käytettävissä olevin keinoin. Vuoden 2015 huhtikuussa terveyskeskukseen saatiin yhden hammaslääkärin ja hammashoitajan vakanssit lisää ja 1.4.2016 lähtien on palkattu toinen työpari. Henkilöstöressurssien lisäysten vaikutukset hoitoon pääsyssä näkyvät pienellä viiveellä. Vuoden tammi-kesäkuun 2016 aikana on hoidettu kuitenkin jo lähes 600 potilasta enemmän kuin edellisenä vuonna samaan aikaan. Henkilöstölisäysten lisäksi terveyskeskuksessa tullaan syyskuun aikana uutta hoitomallia (ns. kerralla kuntoon -malli). Lisäksi terveyskeskuksessa selvitetään myös mm. palvelusetelin käyttöönottomahdollisuuksia perusturvan palveluissa.

Suun terveydenhuollossa tehdyn hoidon tarpeen arvion mukaisesti kiireettömään hoitoon hakeutuneet potilaat laitetaan hoidon tarpeen arvion mukaiseen jonoon odottamaan hoitoa. Jonosta potilaat otetaan aikajärjestyksessä. Potilaille kerrotaan hoidon tarpeen arvioinnin yhdessä arvioitu odotusaika. Jonotiedot ja arvioidut hoitoon pääsyn ajat julkaistaan Kirkkonummen kunnan Internet-sivuilla. Potilaille on mahdollisuus myös seurata omaa tilannettaan suun terveydenhuollon kiireettömän hoidon jonossa ns. Kansalaisen ajanvarauksessa, johon löytyy linkki kunnan Internet-sivuilta Suun terveydenhuollon palveluiden alta.

Kirkkonummen kunnan Internet-sivulta käy ilmi, että 10.11.2016 päivitetyn tiedon mukaan kiireettömän hoidon keskimääräinen odotusaika suun terveydenhuollon vastaanotolle oli 10 kuukautta ja 8.12.2016 päivitetyn tiedon kiireettömän hoidon keskimääräinen odotusaika suun terveydenhuollon vastaanotolle on kahdeksan kuukautta.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on tammi-lokakuun 2016 aikana antanut Kirkkonummen terveyskeskuksen suun terveydenhuollolle kolme huomautusta suun terveydenhuollon hoitoon pääsyä koskevissa kantelupäätöksissä.

Aluehallintovirasto on myös tavannut Kirkkonummen perusturvajohtaja Liisa Stählen ja vt. tulosalueen vetäjä, osatoiminnasta vastaavan hammaslääkärin Arja Liinavuoren hoitoon pääsyä koskevalla ohjaus- ja arviointikäynnillä 9.11.2016. Tapaamisessa kävi ilmi samat asiat kuin edellä selvityksestä. Tapaamisessa keskusteltiin myös uhkasakon asettamisesta, mikäli suun terveydenhuollon hoitoon pääsy ei jatkossa toteudu lainmukaisesti. Kirkkonummen edustajat kertoivat tavoitteena olevan uuden hoitomallin myötä saada yli kuusi kuukautta jonottaneet pois jonosta ensi huhtikuuhun mennessä sekä vuoden 2017 loppuun mennessä pois kaikki jonottajat.

Ratkaisu

Aluehallintovirasto kiinnittää Kirkkonummen terveyskeskuksen huomiota siihen, että potilaille tulee aina olla mahdollisuus saada yhteys terveyskeskukseen arkipäivisin koko sen aukioloajan. Kirk-

konummen tulee saattaa yhteydenpito perusteluissa tarkemmin mainitulla tavalla lainmukaiseksi 30.6.2017 mennessä.

Aluehallintovirasto velvoittaa Kirkkonummen kunnan saattamaan suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn lain edellyttämälle tasolle 30.6.2017 mennessä.

Perustelut

Terveydenhuoltolain 51 §:n 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.

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.

Välitön yhteydensaanti

Saadun selvityksen mukaan Kirkkonummen terveyskeskukseen saapuneiden puhelujen määrä on ollut hienoisessa laskussa, kun terveyskeskuksessa on lisätty tekstiviestien sekä Kanta-palvelun käyttöä tutkimustulosten välittämisessä potilaille. Alle viidessä minuutissa vastattujen puheluiden osuus oli vuonna 2015 75 % ja vuonna 2016 83 %. Aluehallintovirasto toteaa siten välittömän yhteydensaannin toteutuvan tältä osin. Selvityksestä käy kuitenkin ilmi, että Kirkkonummen terveyskeskukseen on voinut olla yhteydessä puhelimitse klo 8 - 11 ja 12 - 14 välillä ja että hoitajien ajanvarausohjelmaa on muutettu siten, että jatkossa yhteydensaanti ja hoidon tarpeen arviointi puhelimitse on mahdollista arkisin klo 8 - 14. Aluehallintovirasto kiinnittää Kirkkonummen terveyskeskuksen huomiota siihen että toimintakäytännöt, joiden mukaan potilaiden yhteydenottoihin vastataan ainoastaan rajoitetusti terveyskeskuksen aukioloaikoina, eivät ole lainmukaisia. Potilailta tulee aina olla mahdollisuus saada yhteys terveyskeskukseen arkipäivisin koko sen aukioloajan. Puhelimitse tapahtuva yhteys terveyskeskukseen mahdollistaa potilaan hoidon tarpeen arvioinnin välittömästi ja siten edistää potilaan oikea-aikaista hoitoon pääsyä. Aluehallintovirasto edellyttää Kirk-

konummen kuntaa saattamaan yhteydenpitonsa edellä mainitun mukaiseksi ja siten lainmukaiseksi 30.6.2017 mennessä.

Hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa

Saadun selvityksen mukaan Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsy on ollut ruuhkautunut eikä kaikille ole voitu antaa heti hammaslääkärin vastaanottoaikaa. Kunnan Internet-sivujen 8.12.2016 päivitetyn tiedon mukaan kiireettömän hoidon keskimääräinen odotusaika suun terveydenhuollon vastaanotolle on kahdeksan kuukautta. 10.11.2016 päivitetyn tiedon mukaan odotusaika suun terveydenhuollon vastaanotolle oli 10 kuukautta.

Suomen perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Perustuslain 19 §:n 3 momenttia täydentää terveydenhuollon erityislainsäädännön, kuten terveydenhuoltolain säännökset kuntien yleisestä palvelujen järjestämisvelvollisuudesta.

Hoidon saatavuutta koskevien säädösten esitöissä (HE 77/2004 vp.) todetaan muun muassa, että kuntien tulee voimavaroja myöntämällä ja toiminnan asianmukaisella järjestämisellä huolehtia siitä, että jokaiselle turvataan riittävät terveyspalvelut. Sikäli, kun terveyspalvelujen taso on lainsäädännön perusteella riippuvainen kuntien päätöksistä, kuntien on huolehdittava esimerkiksi talousarviopäätöksissään siitä, että jokaiselle turvataan säännöksen edellyttämät riittävät palvelut. Talousarviopäätöksissä perusoikeussäännökset toimivat etusijanormeina, jotka on otettava huomioon, kun kuntien käytettävissä olevia voimavaroja kohdenetaan eri tarkoituksiin.

Hallituksen esityksen (HE 77/2004 vp. s. 6) mukaan perustuslain 22 §:n tarkoittamassa turvaamisvelvollisuudessa ei ole kyse vain menettelyvaatimukseen liittyvästä muodollisesta oikeusturvasta, vaan säännös edellyttää myös perusoikeuksien aineellista turvaamista. Perusoikeuksien toteuttaminen edellyttää julkisen vallan aktiivisia toimenpiteitä nk. tosiasiallisten edellytysten luomista perusoikeuksien toteuttamiseksi. Keskeisiin keinoihin kuntien toiminnassa kuuluu perusoikeuksien käytön turvaava taloudellisten voimavarojen kohdentaminen. Myös potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n mukaan potilailla on oikeus hänen terveydentilansa edellyttämään laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon.

Edellä mainitun mainittujen lainkohtien ja niihin liittyvien hallituksen esitysten hallituksen esityksen mukaan hoitoon pääsyn turvaamisessa on

kyse lääketieteellisesti perustellusta hoidosta, joka määrittyy kansallisista hoitosuosituksista tai muutoin vakiintuneista hoitokäytännöistä. Laadultaan hyvä hoito on oikeaa hoitoa oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisvelvollisuutta eivät rajoita kulloinkin käytettävissä olevat voimavarat, vaan palveluiden saatavuuden perusteena tulee olla potilaan terveydentilan edellyttämä hoidon tarve.

Edellä oleva merkitsee aluehallintoviraston näkemyksen mukaan sitä, että julkisen vallan on organisoitava terveystalvunsa niin, että palvelujen tarjonta vastaa hoidon tarvetta, ja kansalaisten oikeus laissa säädettyihin terveystalvuihin toteutuu. Aluehallintovirasto korostaa, ettei toiminnan organisointiin tai resursseihin liittyvillä seikoilla voida perustella poikkeamista siitä, mitä lainsäädäntö edellyttää julkiselta toimijalta. Kirkkonummen kunnan on järjestettävä potilaan hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi katsottu hoito potilaan terveydentila ja hoidon edellyttämä kiireellisyys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Aluehallintovirasto toteaa, että terveydenhuoltolain 51 §:ssä säädetty ehdoton takaraja hoidon järjestämiselle on kuusi kuukautta hoidon tarpeen arvioinnista.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Kirkkonummen kunnan toimenpiteet hoidon saatavuuden saattamiseksi lain edellyttämälle tasolle eivät ole olleet riittäviä. Tehdyistä toimenpiteistä huolimatta kiireetöntä suun terveydenhoitoa odottavien potilaiden määrä on edelleen huomattava eikä suun terveydenhuollon osalta kiireettömään hoitoon pääsy toteudu lakisääteisessä kuuden kuukauden ajassa. Aluehallintovirasto velvoittaa hoidon saatavuutta koskevan lainsäädännön perusteella Kirkkonummen kunnan järjestämään suun terveydenhuollon toimintansa 30.6.2017 siten, että hoitoon pääsyä koskeva lainsäädäntö toteutuu. Mikäli Kirkkonummi ei edellä esitettyssä määräajassa saata toimintaansa lainmukaiseksi tältä osin, niin tämän jälkeen, etenkin kun otetaan huomioon aluehallintoviraston Kirkkonummen kunnalle antamat useat huomautukset, aluehallintovirastolle ei jää enää muuta mahdollisuutta, kun ryhtyä asiassa uhkasakon määräämisprosessiin.

Sovelletut oikeus- ja viranomaisohjeet

Perustuslaki 19 § ja 22 §

Terveydenhuoltolaki 51 §

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 3 §

Laki aluehallintovirastoista 4 § ja 6 §

HE 77/2004

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen ei hallintolainkäyttölain 5 §:n 1 momentin mukaan voi hakea valittamalla muutosta.

Lisätietoja

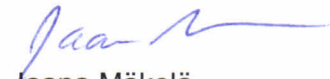
Lisätietoja antaa tarvittaessa aluehallintoylilääkäri Jaana Mäkelä, puh. 029 501 6000

yksikön päällikkö,
aluehallintoylilääkäri



Anne Hiiri

aluehallintoylilääkäri



Jaana Mäkelä

Päätöksen laatimiseen on osallistunut ylitarkastaja Esa Tommiska

Jakelu ja suoritemaksu

Kirkkonummen kunnanhallitus

Päätös on maksuton.

Tiedoksi

Perusturvajohtaja Liisa Ståhle

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto