



Terveysasemien ajanvarauksen tilanne Vantaalla

VD/4474/00.02.02.02/2019

PV/JH

Vammaisneuvoston syksyn ensimmäisessä kokouksensa (28.8.2019) nousi esiin huoli terveysasemien ajanvarauksen vaikeasta tilanteesta. Asian esiin tuoneen jäsenen mukaan palvelu on ollut viime aikoina todella ruuhkainen, ja esimerkiksi takaisinsoittopalvelu ei ole toiminut tarkoituksenmukaisesti, vaan soitto on voinut viivästyä jopa seuraavalle päivälle. Vantaan terveysasemien ruuhkat ovat olleet viime aikoina myös uutisoinnin kohteena.

Kokoukseen on kutsuttu Vantaan terveyspalvelujen johtaja Piia Vuorela keskustelemaan terveysasemien ajanvarausongelmasta vammaisneuvoston jäsenten kanssa.

Vammaisneuvosto 25.9.2019 § 8

Esitys:

Merkitään tiedoksi.

Käsittely:

Vammaisneuvoston kutsumana Vantaan terveyspalvelujen johtaja **Piia Vuorela** kertoi Vantaan terveysasemien tämänhetkisestä hankalasta tilanteesta ja mahdollisista siihen johtaneista syistä. Hän totesi, että terveysasemilla on tällä hetkellä 19 lääkärin vaje, mikä näkyy terveysasemien ajanvarauksessa.

Vuorela kertoi, että joidenkin mielestä taustalla on pitkän ajan kehitys, jossa lääkäriresursseja ei ole lisätty samassa suhteessa kuin Vantaan väestö on kasvanut. Väestön kasvun lisäksi lääkäreiden työkuormaa lisää Vuorelan mukaan se, että Vantaalla on käytössä lääkäreiden oma työehtosopimus, jossa työaika ei ole erikseen määritelty, jolloin työpäivistä tulee helposti pitkiä.

Toinen viime aikoina lääkäreiden ja muiden terveysasemien työntekijöiden kuormitusta lisännyt tekijä on Vuorelan mukaan ollut Apotti-järjestelmän käyttöönotto, koska uuden opettelu vaatii aina paljon, eivätkä uudet järjestelmät aina toimi heti niin kuin pitäisi. Uusien järjestelmien käytön opetteluun jo valmiiksi suuren työmäärän lisäksi nähdään vaikeuttavan tällä hetkellä rekrytointia, Vuorela kertoi.

Vammaisneuvostosta kommentoitiin terveysasemien puhelinajanvarausjärjestelmään liittyen, että yhden puhelinnumeron järjestelmä ei ole toimiva, ja että takaisinsoittopalvelu ei toimi, jos soitto venyy seuraavalle päivälle. Lisäksi annettiin palautetta uudesta sähköisestä palvelusta, joka ei nykyisellään ole saavutettava esimerkiksi näkövammaisille. Palvelun kehittämisessä kannattaisi konsultoida esimerkiksi Näkövammaisten liittoa.

Piia Vuorela totesi, että puhelinpalveluiden keskittämisellä palvelu saadaan tehokkaammaksi, kun yhtenäistetään toimintatapoja ja karsitaan turhaa työtä. Tällöin myös henkilöstön kuormitus vähenee. Vuorela totesi, että tällä hetkellä ei valitettavasti pystytä toimimaan sosiaali- ja terveysministeriön kunnille antaman suosituksen mukaisesti, jonka mukaan yhteys terveysasemalle pitäisi saada viidessä minuutissa.



Lisäksi vammaisneuvostossa heräsi keskustelua mm. omalääkäripalvelusta, erikoissairaanhoidon läheteistä ja neuvontapuhelinpalvelusta. Vuorela kertoi että terveysaseman puhelinpalvelusta saa myös terveysneuvontaa ja muistutti, että HUS:in päivystysavusta (puh. 116 117) voi myös kysyä neuvoja äkillisiin terveysongelmiin oman terveysaseman ollessa suljettuna.

Lopuksi Piia Vuorela kertoi, että lyhyen tähtäimen ratkaisuna tämän hetkisiin haasteisiin on päätetty ostaa lääkäripalvelua paikkaamaan lääkärivajetta sekä hyödyntää myös palvelusetelijärjestelmää. Samaan aikaan jatketaan hänen mukaansa systemaattisesti omien palveluiden kehittämistä.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.