



Lapinlahden kunta
Kunnanhallitus

ASIA Välitön yhteydensaanti suun terveydenhuollossa

Selvitys- ja selityspyyntö asiassa ISAVI/5909/2019

Taija Liukkonen, Ylitarkastaja

Itä-Suomen aluehallintovirasto

THL:n viimeisimmän selvityksen (4/2019) mukaan Lapinlahden terveyskeskuksen suun terveydenhuollossa välitön yhteydensaanti ei toteudu riittävästi, vastausprosentti on 58,1 %. Itä-Suomen aluehallintovirasto pyytää Lapinlahden kunnanhallitusta antamaan selvityksensä, josta tulee ilmetä

- 1) Yksityiskohtainen selvitys ongelman syistä ja laajuudesta
- 2) Toimenpiteet, joihin Lapinlahden kunta on ryhtynyt ongelman korjaamiseksi
- 3) Selvitys välittömän yhteydensaannin toteutumisen omavalvonnasta (millä tavoin välittömän yhteydensaannin toteutumista seurataan).

VASTAUS SELVITYSPYYNTÖÖN

- 1) Ongelmaa välittömässä yhteydensaannissa ei ole. Välitön yhteydensaanti suun terveydenhuoltoon toteutuu terveydenhuoltolain mukaisesti.

Perustelu:

Suun terveydenhuollossa on käytössä takaisinsoittojärjestelmä, joka ottaa soitetut puhelut vastaan tarvittaessa. Kaikki puhelut eivät mene suoraan takaisinsoittojärjestelmään, osaan puheluista vastataan suoraan. Toimistossa ei ole työntekijää, joka huolehtisi virka-aikana kokopäiväisesti puhelinliikenteestä ja siksi on nähty tärkeäksi ottaa käyttöön takaisinsoittojärjestelmä, jotta välitön yhteydensaanti toteutuu.

Jos puhelinsoittoon ei ennätetä vastaamaan toimistosta tai hoituhuoneesta, niin puhelu ohjautuu takaisinsoittojärjestelmään.

Asiakasta pyydetään kuuntelemaan nauhoite loppuun asti, jolloin puhelinnumero tallentuu järjestelmään ja asiakkaalle voidaan soittaa takaisinpäin. Asiakkaalle soitetaan takaisin mahdollisimman pian mutta viimeistään saman päivän aikana. Jos asiakas ei tee ohjeiden mukaisesti vaan sulkee puhelimen liian aikaisin, niin puhelinnumero ei tallennu eikä hänelle voida soittaa takaisinpäin. Salainen puhelinnumero ei myöskään tallennu järjestelmään vaan asiakkaan tulee kertoa puhelinnumeronsa, mikäli haluaa, että hänelle soitetaan takaisin.

- 2) Ei tarvetta toimenpiteisiin.
- 3) Asiakaspalautteet ja takaisinsoittojärjestelmän toimivuuden seuranta. Kevään aikana takaisinsoittojärjestelmässä ei ole ollut katkoksia vaan se on toiminut hyvin. Asiakaspalautetta siitä, että suun terveydenhuoltoon ei saa välitöntä yhteyttä ei ole tullut.