

## OHJE TERVEYSKESKUKSILLE VÄLITTÖMÄSTÄ YHTEYDEN- SAANNISTA

Hoidon saatavuutta koskevan hallituksen esityksen (77/2004) perustelujen mukaan välittömän yhteydensaannin ja hoidon tarpeen arvioinnin turvaaminen sekä hoidon järjestäminen enimmäisajoissa tukevat terveydenhuollon voimavarojen tarkoituksenmukaista käyttöä. Tarkoituksena on edistää hoitoon pääsyä varmistamalla potilaiden yhteydensaanti terveyspalvelujärjestelmään. Kansanterveyslakiin (66/1972) tehtiin vuonna 2004 muutos, jonka mukaan ”terveyskeskuksen tulee järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen”. Terveydenhuollon sisältöä koskevat säädökset on Kansanterveyslaista siirretty 1.5.2011 voimaan astuvaan Terveydenhuoltolakiin (1326/2010).

Välitöntä yhteydensaantia terveyskeskukseen täsmennettiin Valtioneuvoston asetuksella hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä (1019/2004). Asetuksen mukaan välitön yhteydensaanti terveyskeskukseen arkipäivisin virka-aikana tulee järjestää siten, että yhteyttä ottava henkilö voi valintansa mukaan soittaa puhelimella tai tulla henkilökohtaisesti terveyskeskukseen. Virka-ajalla tarkoitetaan tässä ohjeessa terveyskeskuksen julkisesti ilmoittamaa aukioloaikaa arkipäivisin. Aukioloajan ulkopuolella tulee järjestää päivystys. Hoidon tarpeen arvioinnista ja arvion tehneen terveydenhuollon ammattihenkilön antamasta hoito-ohjeesta tai toimenpide-ehdotuksesta tehdään merkinnät potilasasiakirjoihin. Myös puhelinpalveluna annettavasta henkilökohtaisesta terveyden- ja sairaanhoidon neuvonnasta tai palveluun ohjauksesta tehdään merkinnät potilasasiakirjoihin.

Kansanterveyslain mukaan yksikielisen kunnan tai kuntayhtymän terveyskeskuksen terveydenhuoltopalvelut järjestetään kunnan tai kuntayhtymän kielellä. Kaksikielisen kunnan taikka kaksikielisiä tai sekä suomen- ja ruotsinkielisiä kuntia käsittävän kuntayhtymän terveyskeskuksen terveydenhuoltopalvelut järjestetään kunnan tai kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi.

Asetuksen voimaantulon jälkeen terveyskeskukset ovat kehittäneet välitöntä yhteydensaantia ottamalla käyttöön uusia toimintatapoja, kuten takaisinsoittomahdollisuuden. Myös päivystyksen puhelinpalvelua on monissa terveyskeskuksissa pyritty kehittämään. Terveyskeskuksissa on kuitenkin erilaisia käsityksiä siitä, mitä välitön yhteydensaanti tarkoittaa.

Kansanterveyslain 2 §:n mukaan kansanterveystyön yleinen suunnittelu, ohjaus ja valvonta kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle. Tämän ohjeen tarkoituksena on täsmentää terveyskeskuksille sitä, mitä välittömällä yhteydensaannilla tarkoitetaan ja auttaa niitä kehittämään toimintakäytäntöjään. Ohje koskee kaikkia terveyskeskuksia riippumatta palvelujen tuottamistavasta.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos vastaa välittömän yhteydensaannin toteutumisen seurannasta. Välittömän yhteydensaannin valvonta sisältyy aluehallintovirastojen ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston, Valviran suunnitelmaan: Valvontaviranomaisten toimintasuunnitelma; hoidon saatavuuden valvonta.



Välittömän yhteydensaannin turvaaminen edellyttää pitkäjänteistä ja järjestelmällistä kehittämistyötä sekä pysyviä toimintakäytäntöjen muutoksia. Jos terveyskeskuksella on jatkuvasti tai toistuvasti ongelmia välittömän yhteydensaannin toteuttamisessa, se voi esimerkiksi

- parantaa väestölle puhelinpalvelujen käytöstä antamaansa ohjeistusta
- hankkia uusia teknisiä ratkaisuja
- suunnata riittävästi henkilöstövoimavaroja tukemaan välitöntä yhteydensaantia ruuhka-aikoina
- kehittää sähköistä asiointia



## Sisällysluettelo

|   |   |
|---|---|
| 1. TERVEYSKESKUKSEN OHJEET VÄESTÖLLE YHTEYDENSAAANNISTA.....                    | 4 |
| 2. VÄLITÖN YHTEYDENSAAANTI VIRKA-AIKANA .....                                   | 4 |
| Vaihtoehtoisia toimintatapoja yhteydensaannin järjestämiseksi puhelimitse ..... | 5 |
| Takaisinsoiton vasteaika .....  | 5 |
| Välittömän yhteydensaannin toteutumisen seuranta .....                          | 5 |
| 3. YHTEYDENSAAANTI PÄIVYSTYSASIOISSA .....                                      | 6 |
| 4. MERKINNÄT POTILASASIAKIRJOIHIN .....   | 6 |



## 1. TERVEYSKESKUKSEN OHJEET VÄESTÖLLE YHTEYDENSAANNISTA

Terveyskeskuksen toimipaikoissa ja terveyskeskuksen Internet-sivuilla sekä terveyskeskuksen käyttämissä muissa tietokanavissa on tarpeen olla selkeät ja ajantasaiset ohjeet väestölle siitä, miten terveyskeskukseen saa yhteyden. Väestölle tiedottamisessa on syytä muistaa myös paikallislehdet ja muut perinteiset tiedonvälityskanavat.

Ohjeen on syytä sisältää ainakin

- Terveyskeskuksen aukioloajat
  - Terveyskeskuksen terveysasemien aukioloajat: Milloin on mahdollisuus henkilökohtaiseen käyntiin.
  - Terveyskeskuksen tai terveysaseman puhelinpalvelun toiminta-aika. Puhelin yhteyden saaminen on oltava mahdollista vähintään terveyskeskuksen aukioloajan.
- Ohjeet päivystykseen hakeutumisesta, päivystyksen puhelinpalvelun toiminta-ajasta ja päivystyksessä ja sen puhelinpalveluissa hoidettavista asioista ottaen huomioon hätäkeskuksen rooli.
- Puhelinnumero(t) terveyskeskukseen ja/tai terveysasemille, päivystykseen ja terveydenhuollon yhteiseen terveysneuvontaan (jos käytössä).
- Terveyskeskuksen, terveysasemien ja päivystyksen käyntiosoitteet ja sijaintitiedot.
- Terveyskeskuksen ja terveysasemien puhelinpalvelun tavoitteellinen vastausaika sekä tieto terveyskeskuksessa käytössä olevista puhelinpalvelun vaihtoehtoisista toimintatavoista.
- Ohjeet mahdollisesti käytössä olevasta takaisinsoitosta ja vastaavista yhteydensaantitavoista.
- Ohjeet mahdollisista yhteydenotoista tekstiviestillä, sähköpostilla ja Internetissä.
- Tieto suomen ja ruotsin kielen käytöstä puhelinpalveluissa.

## 2. VÄLITÖN YHTEYDENSEAANTI VIRKA-AIKANA

Terveyskeskuksilla on useita vaihtoehtoja välittömän yhteydensaannin järjestämisessä. Hoitoon pääsyn toteuttamista koskevassa asetuksessa ei määritellä yksityiskohtaisesti sitä, mitä välittömällä yhteydensaannilla virka-aikana tarkoitetaan. Sosiaali- ja terveysministeriö katsoo, että odotusajan yhteyden saamiseksi ei tule ylittää viittä minuuttia. Terveyskeskusten olisi kuitenkin suositeltavaa asettaa tavoitteeksi selvästi viittä minuuttia lyhyempi odotusaika. Jonotuksessa ei ole suositeltavaa käyttää lisämaksullista palvelua. Sen aikana soittajan tulisi kuulla jonotusääni ja hänelle tulisi tiedottaa puhelinnauhoituksessa jonotuksen arvioitu pituus. Jonotus ei pidä katketa ellei soittaja itse katkaise puhelua.



## **Vaihtoehtoisia toimintatapoja yhteydensaannin järjestämiseksi puhelimitse**

Terveyskeskus voi ottaa käyttöön useita vaihtoehtoisia tapoja yhteydensaannin järjestämiseksi ja tilanteisiin, joissa kaikkiin puheluihin ei pystytä henkilökohtaisesti vastaamaan.

1. Puhelinyhteys taataan kaikille soittajille terveyskeskuksen asettaman tavoitteen mukaisella odotusajalla (korkeintaan 5 minuutin odotuksella) *tai*
2. Puhelinyhteys saadaan korkeintaan tavoitteen mukaisella odotusajalla, tai jos se ei toteudu, soittaja voi jättää soittopyynnön ja hänelle soitetaan takaisin (soittopyyntö- ja takaisinsoittomahdollisuus) *tai*
3. Puhelinyhteys saadaan korkeintaan tavoitteen mukaisella odotusajalla, tai jos se ei toteudu, soittaja voi valita
  - jäävänsä odottamaan vapautuvaa puhelimeen vastaajaa, jolloin soittajalle on puhelinnauhoituksella kerrottava keskimääräinen odotusaika tai aika jolloin yhteys katkeaa, tai
  - soittopyyntö- ja takaisinsoittomahdollisuuden *tai*
4. Puhelinyhteys saadaan korkeintaan tavoitteen mukaisella odotusajalla, tai jos se ei toteudu,
  - soittajalle tarjotaan puhelinnauhoituksessa ajankohtaa samana päivänä, jolloin yhteyden voi saada korkeintaan 5 minuutin odotuksella tai
  - soittaja voi valita soittopyyntö- ja takaisinsoittomahdollisuuden.

### ***Takaisinsoiton vasteaika***

Jos terveyskeskuksessa/terveysasemalla on käytössä takaisinsoittomahdollisuus, saapuneisiin puheluihin järjestetään takaisinsoitto. Kaikkiin saapuneisiin puheluihin, joihin on jätetty soittopyyntö, vastataan mahdollisimman pian terveyskeskuksen aukioloaikana samana päivänä.

Takaisinsoitossa on syytä huomioida huomioimaan soittopyynnön jättäneen toiveet soiton ajankohdasta. Jos soittopyynnön jättänyttä ei heti tavoiteta, hänelle soitetaan uudelleen kunnes hänet tavoitetaan tai voidaan jättää viesti puhelimen vastaajaan.

Jos terveyskeskuksessa/terveysasemalla on käytössä takaisinsoitto, takaisinsoiton ajankohdasta kerrotaan arvio soittajalle nauhoituksella tai tekstiviestillä.

### ***Välittömän yhteydensaannin toteutumisen seuranta***

Terveyskeskuksen on toiminnan kehittämiseksi syytä seurata terveysasemittain luotettavalla tavalla (esimerkiksi puhelinoperaattorin seurannalla) välittömän yhteydensaannin toteutumista. Vähintään on syytä seurata:

- odotusaikoja puhelimeen vastaamisessa,
- soitettujen, vastattujen ja vastaamatta jääneiden puhelujen määriä sekä
- vasteaikoja takaisinsoitossa (jos sellainen on käytössä).



- jos tekninen seuranta ei ole mahdollista, on seuranta toteutettava otoksella vähintään kuukausittain palvelutason arviointia varten

### **3. YHTEYDENSAAANTI PÄIVYSTYSASIOISSA**

Päivystystoimintaa on sekä virka-aikana että sen ulkopuolella. Päivystyspalvelut on tarkoitettu vain kiireellisiä hoidontarvearvioita ja hoitoon liittyviä asioita varten. Väestölle annetaan ohjeet päivystykseen hakeutumisesta, päivystyksen puhelinalvelun toiminta-ajasta ja päivystyksessä hoidettavista asioista ottaen huomioon hätäkeskuksen rooli. Päivystyksen puhelinalveluun yhteys on saatava heti. Päivystyksen puhelinalvelussa puhelimeen vastaajan on syytä olla terveydenhuollon ammattihenkilö. Soittopyyntö- ja takaisinsoittomahdollisuuden käyttöä on syytä välttää.

### **4. MERKINNÄT POTILASASIAKIRJOIHIN**

Kun yhteydensaanti johtaa vastaanottoajan varaamiseen ja hoidontarpeen arvio on ongelmaton, tehdään merkintä varatusta ajasta ja varauksen syy. Jos hoidontarpeen arvio on edellyttänyt ammattilaisen laajempaa harkintaa ja johtaa muuhun ratkaisuun kuin vastaanotolle ohjaamiseen, tehdään merkintä myös johtopäätöksen perusteesta. Mahdollinen näkemysero potilaan kanssa on syytä kirjata.

Kun puhelinkontakti sisältää puhelimesta annettua henkilökohtaista terveyden- ja sairaanhoidon neuvontaa tai omahoidon ohjausta, tehdään näistä asioista merkinnät. Kun puhelinkontakti käsittelee yleisiä terveysasioita ja -neuvontaa eikä sisällä potilaskohtaista ohjausta tai arviota, siitä ei tehdä merkintöjä potilasasiakirjoihin.

Merkinnät on syytä tehdä kyseisen potilaan potilasasiakirjoihin välittömästi puhelinkontaktin jälkeen.

Potilaan ja läheisen tunnistamistapa on syytä kirjata, mikäli tunnistamistapa poikkeaa terveyskeskuksen kirjallisten ohjeiden mukaisesta tavasta. Jos soittaja on läheinen tai muu uskottu henkilö, on syytä kirjata kenen kanssa asiasta on keskusteltu.

