

**Mehiläinen Oy:n vastaus sosiaali- ja terveyslautakunnan selvityspyyntöön**

260/02.08.00/2016

Sotela 16.08.2016 § 101

Valmistelija: sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Kirsi Korttila,  
puh. 03-849 4200, etunimi.sukunimi@heinola.fi

Sosiaali- ja terveyslautakunta huomioi kokouksessaan 14.6.2016 (§ 87), että terveyskeskuksen ilta- ja viikonloppuvastaanoton osalta asiakaspalaute näytti huolestuttavalta; alkuvuoden aikana (1.1.-13.6.2016) peräti 33 % asiakkaista oli ollut tyytymättömiä ilta- ja viikonloppuvastaanotolla saamaansa palveluun. Lisäksi kantautui viestiä sekä sosiaali- ja terveystoimen henkilöstöltä että asiakkailta, että Heinolan ilta- ja viikonloppuvastaanotolta ohjataan asiakkaita herkästi Akuutti24:n palvelujen piiriin kun Heinolan vastaanotolle muodostuu jonoa. Lautakunta totesi, että Akuutti24 käynnit ovatkin todennetusti lukumääräisesti lisääntyneet aikaisempaan verrattuna, ja luonnollisesti myös kustannukset ovat kasvaneet.

Sosiaali- ja terveyslautakunta pyysi Mehiläinen Oy:ltä selvitystä tilanteesta ja toimenpiteistä, joihin se ryhtyy tilanteen korjaamiseksi 30.6.2016 mennessä.

Lautakunnan jäsenille on toimitettu Mehiläinen Oy:n luottamuksellinen selvitys.

Ehdotus:

Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja (KK): Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää

1) muistuttaa palveluntuottajaa, että sopimuksessa sovittua tulee noudattaa

- Akuuttiin saa ilta- ja viikonloppuvastaanotolta ohjata ainoastaan todelliset päivystyspotilaat, jotka vaativat laboratoriotutkimuksia tai kuvantamista sekä tarkkailua diagnoosiin pääsemiseksi ja hoidon määrittämiseksi

- ennen vastaanottoajan loppumista saapuneet potilaat hoidetaan loppuun

- käynnit tulee tilastoida ja potilastiedot kirjata tilaajan ohjeiden mukaisesti

- tietosuoja- ja turvaohjeita tulee noudattaa

2) esittää, että palveluntuottaja lisää toiminnassa tunnistettuihin ongelma-kohtiin lisäresursseja; palveluntuottaja on kuitenkin tarjouksessaan sitoutunut asiallisesti hoitamaan 6000-7000 potilaskäyntiä vuodessa

3) että seurantaryhmän, jossa käsitellään laatu- ja palvelu-ongelmat ja mahdolliset sanktiot, tulee kokoontua vähintään joka toinen kuukausi

