



§ 268

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle kokoomuksen valtuustoryhmän ryhmäaloitteesta Helsingin julkisen perusterveydenhuollon saatavuuden parantamiseksi

HEL 2019-010085 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

Sosiaali- ja terveyslautakunta jätti asian yksimielisesti pöydälle jäsen Sami Heistaron ehdotuksesta.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Leena Turpeinen, terveys- ja päihdepalvelujen johtaja, puhelin: 310 52481
leena.turpeinen(a)hel.fi
Timo Lukkarinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42611
timo.j.lukkarinen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon kokoomuksen valtuustoryhmän ryhmäaloitteesta Helsingin julkisen perusterveydenhuollon saatavuuden parantamiseksi:

”Terveysasemien tehtävänä on huolehtia terveydenhuoltolain (13326/2010) 24 §:n mukaisesta kiireellisestä ja kiireettömästä avosairaanhoidosta ja siihen liittyvästä terveyden edistämisestä samoin kuin aikuisten terveysneuvonnasta, perusterveydenhuollon mielenterveys-työstä ja opiskelijoiden sairaanhoidosta sekä seksuaali- ja lisääntymisterveyteen liittyvästä neuvonnasta. Lisäksi terveysasemat vastaavat terveyskeskuslääkäreiden hoidossa olevien neuvola-asiakkaiden ja kotihoitoon potilaiden lääkäripalveluista sekä koko kaupunkia koskevasta epidemiologisesta toiminnasta ja omahoitotarvikejakelusta.

Helsingissä on terveysasemia yhteensä 23. Niissä huolehditaan kiireellisestä ja kiireettömästä avosairaanhoidosta. Vuonna 2018 terveysasemien perusterveydenhuollon avohoidon suoritteita oli yhteensä



1 560 598. Luku ei sisällä epidemiologisen toiminnan, kaupungin keskitetyn ehkäisyneuvonnan eikä keskitetyn rokotusvastaanoton suoritteita. Suoritteita oli noin 1,2 prosenttia edellisestä vuotta vähemmän. Lääkärin vastaanottokäyntien osuus kaikista suoritteista oli 30 prosenttia (460 958 käyntiä), jossa vähennystä vuoden 2017 lääkäri vastaanottokäynteihin verrattuna oli 2,2 prosenttia. Lääkärin muiden asiointien (sisältää sähköisen asioinnin, hoitopuhelut ja kirjeet) osuus kaikista suoritteista oli 19 prosenttia (298 667 suoritetta), jossa oli kasvua vuoden 2017 lääkärien muu asiointi -suoritteisiin verrattuna 0,9 prosenttia. Lääkäri vajeen vuoksi vastaanottokäynnit ovat laskeneet. Sähköisen asioinnin lisääntyminen selittää muun asioinnin kasvun.

Hoitoonpääsy terveysasemilla

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 51 §:ssä säädetään perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn aikarajat. Potilaan tulee saada virka-aikana välittömästi yhteys terveyskeskukseen, hoidon tarpeen arvio tulee toteuttaa kolmessa arkipäivässä yhteydenotosta ja tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä kolmessa kuukaudessa. Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen mukaan välittömän yhteydenaannin voi toteuttaa puhelimen kautta takaisinsoitolla, jonka tulee toteutua saman vuorokauden aikana. Lisäksi kussakin toimipisteessä tulee toteuttaa koko sen aukio-ajan walk-in-mahdollisuus (STM/424/2011, ohje 378530).

Hoidon tarpeen arviointi tehdään terveysasemilla yleensä välittömästi joko puhelimitse tai paikan päällä saman päivän aikana. Toteutunut hoidon tarpeen arvioinnin odotusaika on alle kolme päivää, mikä täyttää terveydenhuoltolain määrittämän aikarajan. Terveysasemilla on lähtökohtana, että potilaan asia ratkaistaan ensimmäisessä yhteydenotossa. Hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arvioon perustuen 50–55 prosentilla potilaista vastaanottoaika annetaan jo samalle päivälle. Näitä akuuttiaikoja (kiireellisiä) ei ole laskettu mukaan T3-mittaukseen. T3-keskiarvojen kehityksellä ei ole yhteyttä terveysasemien lääkäreiden kiirevastaanottoihin.

Lääkäreiden kiireettömien ajanvarausaikojen odotusaikaa mitataan terveysasemilla laskemalla kolmas vapaana oleva lääkärin kiireetön ajanvarausaika kalenteripäivissä. Terveysaseman T3-luku on näiden aikojen keskiluku eli mediaani. Helsingin terveysasemien hoitoonpääsyn odotusaika on mediaanien keskiarvo. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelmassa 2019 on terveysasemia koskevana sitovana tavoitteena terveysasemien T3-keskiarvon (hoitoonpääsyajan mittari) lasku alle kymmeneen ja yksittäisen aseman kohdalla alle 20:een vuoden 2019 loppuun mennessä.



Terveysasemien keskimääräinen odotusaika lääkärin kiireettömälle vastaanotolle on tänä vuonna tammikuusta syyskuuhun 23 vuorokautta. Kahdeksalla Helsingin terveysasemalla odotusaika oli keskimäärin alle 20 vuorokautta. Vuonna 2018 keskimääräinen odotusaika lääkärin kiireettömälle vastaanotolle oli Helsingin terveysasemilla 16 vuorokautta.

Terveysasemien kiireettömän vastaanottoajan saamisessa lääkärin vastaanotolle on valitettavasti ollut viivettä lääkärivajeen takia. Lääkärin vastaanotolle pääsy on kuitenkin koko ajan toteutunut lain mukaisesti.

Helsingin omat päivystystoiminnot siirtyivät tammikuun alussa 2019 Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS). Muutosta on seurattu yhteistyössä HUSin kanssa, eikä päivystysten käyntimäärissä ole HUSilta saatujen tilastojen valossa tapahtunut mitään oleellisia muutoksia. Terveysasemien T3-aikojen kehityksellä ei ole suoraa yhteyttä asiakkaiden hakeutumisella HUSin päivystyksiin.

Palvelujen uudistaminen

Sosiaali- ja terveystoimialan tavoitteena on tarjota kaikille helsinkiläisille asiakaslähtöiset, laadukkaat ja monipuoliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.

Uusia, fyysisiä palvelukeskuksia ovat Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus (THK), Itäkadun perhekeskus, Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskus ja perhekeskus, Kallion perhekeskus sekä monipuoliset palvelukeskukset, jatkossa seniorikeskukset. Tällä hetkellä toimivat jo kaksi terveys- ja hyvinvointikeskusta, kolme perhekeskusta ja kymmenen seniorikeskusta. THK-toimintamalli otetaan käyttöön vuoden loppuun mennessä verkostomaisesti koko kaupungissa

Vuonna 2020 aukeaa Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskus, joka toimii jatkossa laajennetulla aukioloajalla Myllypuron terveysaseman rakennuksessa, satelliittinaan Kontulan terveysaseman rakennus. Kampin terveys- ja hyvinvointikeskuksen hankesuunnitelman sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt kesällä 2019. Tonttiselvitykset ovat myös käynnissä pohjoisen ja lännen terveys- ja hyvinvointi- ja perhekeskuksista. Kontulan seniorikeskus on rakenteilla, ja Vuosaaren ja Koskelan seniorikeskuksien suunnittelu etenee. Pohjois-Haagan seniorikeskuksen suunnittelu on kaavoitusvaiheessa. Seniorikeskuksia sijaitsee tulevaisuudessa myös keskustassa, Kannelmäessä ja mahdollisesti Laajasalossa.

THK-toimintamallin ydin on asiakkaan tarpeeseen vastaaminen. Hoidon ja palvelutarpeen arvioissa asiakas ohjautuu tarpeensa mukaiseen palveluun, saa tarvittaessa yhteyshenkilön ja moniammatillisen tiimin



tuen. Johtaminen ja tilaratkaisut tukevat yhteistä työtä, yhdessä toimimista asiakkaan parhaaksi, itsensä ja toisten johtamista sekä vahvem-
paa vastuun ottamista asiakkaasta, palvelujen laadusta ja palvelujen
jatkuvaan kehittämisestä. THK-toimintamalli mahdollistaa asioiden rat-
kaiseminen kokonaisvaltaisesti yli sote-sektorin perinteisten rajojen ja
välittömästi ensikontaktissa joko yhteisissä toimitiloissa tai verkostona
toimintamallia toteuttaen. Terveysasemat ovat keskeinen osa terveys-
ja hyvinvointikeskusta.

Digitaaliset palvelut mahdollistavat ajasta ja paikasta riippumattomien
sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kasvun ja helsinkiläisten itse- ja
omahoidon lisäämisen. Yhä suurempaan osaan terveyspalvelukysyn-
nästä pyritään jatkossa vastaamaan älykkäiden oirearvioiden ja auto-
matiikan keinoin, jotta käytettävissä oleva työvoima saadaan kohdistet-
tua vastaanottotoimintaan.

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskusta ja Itäkadun perhekeskusta
ei ole toteutettu kaupungin omina investointeina, vaan vuokrahankkei-
na. Vuosaaren ja Kallion keskuksia on toteutettu muutostöinä sosiaali-
ja terveystoimialan käytössä olleisiin tiloihin.

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskuksen tiloista voidaan todeta
seuraavaa:

Kalasadamassa sosiaali- ja terveystoimialan käytössä on yhteensä
17 100 m². Loput tilat ovat HUSLAB:in käytössä. Kalasadaman tilat pal-
velevat tulevaisuuden tarpeita ja joustavat toiminnan laajentuessa tai
muuttuessa.

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskus otettiin käyttöön vuoden
2018 helmikuussa, jolloin irtisanottiin seuraavat tilat (yhteensä 7 000
m²): etelän päihdepoliklinikka (750 m²), Herttoniemen terveysasema
(3 000 m²), psykiatrian poliklinikka (1 650 m²), maahanmuutto (800
m²), Vallilan terveysasema, 1. krs (päiväkoti) (800 m²).

Seuraavat tilat vapautuivat ja otettiin sosiaali- ja terveystoimialan muu-
hun käyttöön (yhteensä 7 250 m²): Vallilan terveysasema (2 750 m²),
Kivelän psykiatrian poliklinikka (1 500 m²), Kallion terveysasema (3 000
m²).

Yhteensä tiloja irtisanottiin tai vapautui 14 250 m². Lisäksi vapautui
suuri määrä erillisiä huoneita eri toimipisteissä. Kun vapautuneet toimi-
tilat otettiin sosiaali- ja terveystoimialan muuhun käyttöön, voitiin irtisa-
noa yhtä paljon vuokratiloja, jotka olivat huonokuntoisia tai nykyiseen
toimintaan soveltumattomia.

Terveysasemien asiakaskokemus ja -tyytyväisyys



Terveysasemat seuraavat saamaansa asiakaspalautetta kaupungin sähköisen palautejärjestelmän, terveysasemilla sijaitsevien pikapalautelaitteiden sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kahden vuoden välein toteuttaman valtakunnallisen asiakastytyväisyyskyselyn kautta.

Kaupungin sähköiseen palautejärjestelmään saapui 1.1–30.9.2019 välisenä aikana 1 093 kappaletta terveysasemia koskevia palautteita. Palautteista niin sanottuja kiitospalautteita oli 14 prosenttia, josta valtaosa liittyi hoitohenkilöstön ammattitaitoon ja saatuun hoitoon. Palautteen antaneet asiakkaat kiittivät myös nopeasta ja sujuvasta palvelusta terveysasemilla. Palautteista noin 60 prosenttia oli moitteita, jotka koskivat asiakkaan kohtelua, hoitoonpääsyä, takaisinsoittoa ja sähköistä asiointia. Neljännes palautteista oli asiakkaiden kehittämideoita ja muita palautteita terveysasemille.

Terveysasemien asiakaskokemusta mitataan NPS (Net Promoter Score) -indeksillä eli suositteluindeksillä. NPS-indeksi on kansainvälisesti käytetty mittari. Mittarin arvoasteikon skaala on -100–100, ja hyvänä tuloksena pidetään yli 50:n NPS-lukemaa. Terveysasemien yhteenlaskettu NPS-indeksi aikavälillä 1.4–30.9.2019 oli 56 (n=26 198). Aikavälillä 1.4–30.9.2019 tyytyväisten asiakkaiden osuus terveysasemilla oli 85 prosenttia (n=62 311).

THL:n vuoden 2018 asiakastytyväisyyskyselyssä asiakkaiden kokonaisarvio palvelusta Helsingin terveysasemilla oli 4,5 (n=1 478), kun koko maan keskiarvo oli 4,6. THL:n asiakastytyväisyyskyselyssä käytetään asteikkoa 1–5 (täysin eri mieltä–täysin samaa mieltä).

Aloitteessa ehdotetaan, että kaupungin tulisi kilpailuttaa yhdestä kolmeen terveysaseman palvelutuotanto hoidon saatavuuden ja laadun kehittämiseksi sekä uusien toimintamallien löytämiseksi. Lisäksi aloitteessa ehdotetaan, että kaupungin tulee luoda käytäntö, jossa selvitetään vuosittain mahdollisuudet parantaa toiminnan laatua, palvelujen saatavuutta ja kustannustehokkuutta ulkoistuksen kautta jokaisella terveysasemalla, jonka kiireettömän hoidon (T3-lääkäriaika) saatavuus ylittää vuosittain tarkastelussa keskimäärin 21 päivää.

Sosiaali- ja terveyslautakunta toteaa, että Helsingin kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle 21.10.2019 päätettäväksi talousarvion vuodelle 2020 ja taloussuunnitelman vuosille 2021–2022. Samassa yhteydessä kirjattiin, että sosiaali- ja terveystoimialalla valmistellaan maaliskuuhun 2020 mennessä toimintamalleihin liittyvä toimenpidekokonaisuus, jolla varmistetaan sujuva hoitoonpääsy terveysasemilla.

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 23.4.2019 § 78 kokeilla palveluse-
teliä yhtenä terveysasemien lääkäripalvelujen tuottamistapana korkein-



taan vuoden 2020 loppuun saakka. Lääkäripalvelujen tarjoaminen palvelusetelillä on alkanut terveysasemilla lokakuussa 2019. Tavoitteena on, että palveluseteliä myönnettäisiin terveysasemien asiakkaille enimmillään noin 4 000 kappaletta vuonna 2019. Jo ennen palvelusetelin käyttöönottoa kokeiltiin kevästä 2019 alkaen vastaavan palvelun tarjoamista suorahankintana.

Sosiaali- ja terveyslautakunnalle tuodaan joulukuussa 2019 osana vuoden 2020 käyttösuunnitelmaa mahdolliset ehdotukset uusista palvelujen tuottamistavoista.

Palvelujen saatavuus ja sen parantaminen on sosiaali- ja terveystoimialan keskeinen tavoite. Tämän takaamiseksi selvitetään jatkuvasti eri keinoja. Viimeisimpänä on suunniteltu terveysasemat ja sisätautipoliklinikka -palvelun johtamisuudistus, joka mahdollistaa aikaisempaa vahvemman suunnittelu- ja johtamistyön alueellisissa monialaisissa palveluissa. Tämän lisäksi terveysasemien johtamista kehitetään vahvistamalla johdon osaamista ja vakiinnuttamalla Lean-menetelmien käyttö toiminnassa. Lääkärirekrytoinnin tehostamiseksi on käynnissä hanke yhdessä henkilöstöpalvelujen kanssa. Terveyskeskuslääkäreiden palkkaukseen pyritään tekemään tasokorotus, jotta palkkataso olisi lähempänä naapurikuntien vastaavia palkkoja.

Terveysasemien henkilökunnan palkkoja tultaneen korottamaan osana palkkakehitysohjelmaa. Terveysasemat lisäävät sähköisten palvelujen mahdollisuutta kaikissa asiakaskontakteissa: sähköisen yhteydenoton kahdensuuntainen viestintä potilastietojärjestelmässä, chat, chatbot, etälääkäritoiminta, Omaolo-palvelun laajentuminen ja Apotin Maisa-portaalin käyttöönotto lokakuussa 2020. Myös edellä mainitut vapauttavat lääkäreiden aikaa potilastapaamisiin. Monialaiseen työhön panostetaan hyödyntämällä eri ammattiryhmien osaaminen järkevällä työnjaolla muun muassa hoitajien reseptikirjoitusoikeuden laajentamisella ja tukipalvelujen kuntoon saattamisella. On tärkeää muistaa, että terveysasemat tarjoavat laajasti muitakin palveluja kuin kiireettömiä lääkäreiden vastaanottopalveluja.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Nopealla hoitoon pääsyllä lääkärin vastaanotolle on myönteinen vaikutus asiakkaiden terveyteen, hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Helsingin Tietokeskus tuottaa vuosittain seurantatietoja helsinkiläisten terveydestä ja hyvinvoinnista ja lisäksi asiaa tutkitaan kansallisin kyselyin ja seurantatiedoin.

Sosiaali- ja terveystoimiala pyrkii olemaan kehityksen kärjessä ja hyödyntää laaja-alaisesti terveys- ja hyvinvointi -indikaattoreita ensimmäisinä organisaatioina Suomessa ja maailmassa. Lisäksi Helsinki kehit-



tää yhteistyössä Kustannus Oy Duodecimin kanssa Terveys- ja hyvinvointiarvio -työkalua. Työkalun avulla kyetään arvioimaan asukkaiden asioita kokonaisuutena, etsimään riskiryhmiä ja tarvittaessa kohdistamaan palveluja erityisessä terveys- ja hyvinvointiriskissä oleviin henkilöihin.”

Esittelijän perustelut

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnan lausuntoa kaupunginhallitukselle kokoomuksen valtuustoryhmän ryhmäaloitteesta koskien Helsingin julkisen perusterveydenhuollon saatavuuden parantamista. Lausuntoa on pyydetty 3.12.2019 mennessä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Leena Turpeinen, terveys- ja päihdepalvelujen johtaja, puhelin: 310 52481
leena.turpeinen(a)hel.fi
Timo Lukkarinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42611
timo.j.lukkarinen(a)hel.fi

Liitteet

1 Kokoomuksen valtuustoryhmän ryhmäaloite

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano