



12.2.2020

Asia/9

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 03.02.2020 § 80

HEL 2019-010085 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto katsoo ryhmäaloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

03.02.2020 Ehdotuksen mukaan äänestyksin

Palautusehdotus:

Anna Vuorjoki: Palautetaan asia valmisteluun siten, että terveysasemapaalveluiden ulkoistamista ei valmistella. Sen sijaan keskitytään kaupungin omien terveysasemien toiminnan parantamiseen kehittämällä johtamista, parantamalla työolosuhteita lääkäreiden rekrytoinnin helpottamiseksi, huolehtimalla riittävästä resursseista sekä levittämällä toimintamalleja parhaimmin toimivilta kaupungin terveysasemilta.

Ulkoistaminen hankaloittaisi sosiaali- ja terveyspalveluiden integroimista ja eri ammattilaisten tiivistä yhteistyötä asiakkaan auttamiseksi, koska se irrottaisi terveysasemapaalvelut kokonaisuudesta toiselle palveluntuottajalle. Se saattaisi myös lisätä kilpailua lääkäreistä yksityisen sektorin kanssa ja siten hankaloittaa edelleen rekrytointia kaupungin omilla terveysasemilla.

Kannattaja: Tomi Sevander

Asian käsittelyn keskeyttämisestä äänestettiin ennen keskustelun jatkamista.

Äänestys

JAA-ehdotus: Asian käsittelyä jatketaan

EI-ehdotus: Anna Vuorjoen palautusehdotuksen mukaisesti

Jaa-äännet: 10

Mikko Kiesiläinen, Otto Meri, Pia Pakarinen, Marcus Rantala, Wille Rydman, Daniel Sazonov, Anni Sinnemäki, Jan Vapaavuori, Sanna Vesikansa, Ozan Yanar



12.2.2020

Asia/9

Ei-äännet: 5

Mika Raatikainen, Nasima Razmyar, Suldaan Said Ahmed, Tomi Sevander, Anna Vuorjoki

Kaupunginhallitus päätti jatkaa asian käsittelyä äänin 10 - 5.

27.01.2020 Pöydälle

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Sosiaali- ja terveyslautakunta 03.12.2019 § 289

HEL 2019-010085 T 00 00 03

Lausunto

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

”Terveysasemien tehtävänä on huolehtia terveydenhuoltolain (1326/2010) 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 lisääntymis-terveyteen liittyvästä neuvonnasta. Lisäksi terveysasemat vastaavat terveyskeskuslääkäreiden hoidossa olevien neuvola-asiakkaiden ja koti- hoidon potilaiden lääkäripalveluista sekä koko kaupunkia koskevasta epidemiologisesta toiminnasta ja omahoitotarvikejakelusta.

Helsingissä on terveysasemia yhteensä 23. Niissä huolehditaan kiireel- lisestä ja kiireettömästä avosairaanhoidosta. Vuonna 2018 terveys- asemien perusterveydenhuollon avohoidon suoritteita oli yhteensä 1 560 598. Luku ei sisällä epidemiologisen toiminnan, kaupungin keski- tetyn ehkäisyneuvonnan eikä keskitetyn rokotusvastaanoton suoritteita. Suoritteita oli noin 1,2 prosenttia edellistä vuotta vähemmän. Lääkäreiden vastaanottokäyntien osuus kaikista suoritteista oli 30 prosenttia (460 958 käyntiä), jossa vähennyistä vuoden 2017 lääkäri-vastaanottokäyn- teihin verrattuna oli 2,2 prosenttia. Lääkäreiden muiden asiointien (sisäl- tää sähköisen asiointin, hoitopuhelut ja kirjeet) osuus kaikista suorit- teista oli 19 prosenttia (298 667 suoritetta), jossa oli kasvua vuoden 2017 lääkärien muu asiointi -suoritteisiin verrattuna 0,9 prosenttia. Lää-



kärivajeen 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 yhteydensaannin voi toteuttaa puhelimen kautta takaisinsoitolla, jonka tulee toteutua saman vuorokauden aikana. Lisäksi kussakin toimipisteessä tulee toteuttaa koko sen aukioajan 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 seniorikeskusten 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 vahvempaa vastuun ottamista asiakkaasta, palvelujen laadusta ja palvelujen jatkuvasta kehittämisestä. THK-toimintamalli mahdollistaa asioiden ratkaiseminen 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 terveystalv palvelukysynnästä pyritään jatkossa vastaamaan älykkäiden oirearvioiden ja automatiikan keinoin, jotta käytettävissä oleva työvoima saadaan kohdistettua vastaanottotoimintaan.

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskusta ja Itäkadun perhekeskusta ei ole toteutettu kaupungin omina investointeina, vaan vuokrahankkeina. Vuosaaren ja Kallion keskuksset 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 palvelevat 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 muuhun 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 toimilat otettiin sosiaali- ja terveystoimialan muuhun käyttöön, voitiin irtisanoa 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 asiakastyytyväisyyskyselyn 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, hoitopäätöksiä, 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 asiakastyytyväisyyskyselyssä asiakkaiden kokonaisarvio palvelusta Helsingin terveysasemilla oli 4,5 (n=1 478), kun koko maan keskiarvo oli 4,6. THL:n asiakastyytyväisyyskyselyssä 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 vuositason 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 hoitopäätös terveysasemilla.

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 23.4.2019 § 78 kokeilla palveluseteliä yhtenä terveysasemien lääkäripalvelujen tuottamistapana korkeintaan 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.



12.2.2020

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 reseptinkirjoitusoikeuden 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 kehittää 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.”

19.11.2019 Pöydälle

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen



12.2.2020

Asia/9

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
