



14.06.2016

Sotep/4

## § 152

### Toimintasuunnitelma kiireettömään hoitoon pääsyn parantamiseksi terveysasemilla

HEL 2016-004426 T 06 00 00

#### Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi liitteenä olevan toimintasuunnitelman kiireettömään hoitoon pääsyn parantamiseksi terveysasemilla ja esitti, että toimintasuunnitelma viedään tiedoksi kaupunginhallitukselle.

#### Esittelijä

va. virastopäällikkö  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Risto Mäkinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42700  
risto.makinen(a)hel.fi

#### Liitteet

- 1 Toimintasuunnitelma kiireettömään hoitoon pääsyn parantamiseksi terveysasemilla

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Kaupunginhallitus päätti kokouksessaan 18.1.2016, että sosiaali- ja terveysvirasto valmistelee sosiaali- ja terveyslautakunnalle toimintasuunnitelman, missä esitetään vaihtoehtoiset toiminnalliset muutokset ja niiden vaatimat resurssit vahvistetun vuoden 2016 budjetin sisällä, jotta kiireettömään hoitoon pääsy kaikilla terveysasemilla toteutuisi pääsääntöisesti kahdessa viikossa ottaen huomioon valtuustostrategian keskeinen tavoite terveys- ja hyvinvointierojen kaventamisesta. Suunnitelma tuodaan tiedoksi kaupunginhallitukselle.

Kiireettömään hoitoon pääsy terveysasemilla on viime vuosina parantunut. Saatavuus ei kuitenkaan ole edelleenkaan riittävä, koska kolmas vapaa aika lääkärille (T3) on toukokuussa 2016 saatavilla keskimäärin 16 vuorokaudessa. Myös terveysasemien väliset erot ovat suuria. Toi-



menpideohjelma tähtää siihen, että kolmas vapaa aika lääkärille (T3) olisi saatavilla keskimäärin 14 vuorokauden kuluessa kaikilla terveystasemilla.

Pitkä odotusaika kiirettömään hoitoon terveystasemilla johtuu osittain epätarkoituksenmukaisista johtamis- ja toimintatavoista sekä kysynnän ja tarjonnan epäsuhdasta.

Kiirettömään hoitoon pääsy paranee toimintasuunnitelmassa kuvatulla toimenpiteiden kokonaisuudella:

1. Ydinprosessien ja asiakassegmentoinnin käyttöönotto
2. Sosiaali- ja terveystasemien integraatio
3. Johtamisen uudistuminen
4. Digitalisaation hyödyntäminen
5. Palvelujen keveneminen ja laajennettu palveluvalikoima
6. Tiedolla johtaminen ja ohjausmekanismi
7. Voimavarojen kohdentaminen
8. Vaihtoehtoisten tuotantotapojen arviointi.

Saatavuus ja vaikuttavuus paranevat, kun ydinprosesseilla hoidosta tulee suunniteltu kokonaisuus, jota koordinoi yksi ammattilainen. Asiakas asioi hänen hoitoaan koordinoivan ammattilaisen kanssa. Tällä tavoin sattumanvaraiset yhteydenotot ja vastaanottokäynnit vähenevät, kun sekä asiakas että ammattilainen tietävät, mitä on sovittu jatkosuunnitelmaksi.

Asiakkaat jaetaan palvelutarpeensa mukaisesti kolmeen segmenttiin: paljon palveluita tarvitsevat asiakkaat, satunnaisen palvelutarpeen asiakkaat ja tunnistamattoman palvelutarpeen asiakkaat. Asiakassegmenttejä palvelemaan luodaan ydinprosessit, jotka mahdollistavat aiempaa räätälöidymmän ja asiakkaan tarpeiden mukaisen hoidon.

Asiakkaan vastuu tarpeen ja tavoitteen määrittelyssä kasvaa, ja ammattilaisen vastuu omahoidon tuessa kasvaa. Yhteydenottotavat ja asiakasvirtojen ohjaus uudistuvat, kun asiakas asioi suoraan hänen hoitoaan koordinoivan ammattilaisen kanssa.

Lopputuloksena saavutetaan hallitummat hoidon kokonaisuudet, jolloin yhteydenotot ja vastaanottokäynnit vähenevät, ja samalla haluttu hoitotulos saavutetaan aiempaa paremmin.

Kaikkea uudistamista ohjaa niin sanottu Triple Aim -periaate, mikä tarkoittaa saatavuuden ja asiakaskokemuksen, tuottavuuden sekä vaikuttavuuden yhtäaikaista paranemista.



Saatavuushyöty saavutetaan, kun asiakas voi arvioida palvelutarpeensa itse älykkäillä digitaalisilla palveluilla. Itsehoito lisääntyy, yhteydenotot hoidon tarpeen arviointiin vähenevät ja asiakkaat tuottavat itse kattavammat esitiedot tilanteissa, joissa tarvitaan ammattilaisen apua.

Kohdentamalla voimavaroja Triple Aim –periaatteen mukaisesti toimiviin peruspalveluihin voidaan saatavuuden paranemista nopeuttaa ja vähentää ajautumista raskaampiin palveluihin. Terveysasemille on jo lisätty sosiaali- ja terveystarpeiden vuodelle 2016 tulosbudjetin puitteissa 6 lääkäriä ja 4 hoitajaa. Uusia lisäyksiä tehdään vielä vuoden 2016 aikana tulosbudjetin niin salliessa. Samoin lisätarpeet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan vuoden 2017 käyttösuunnitelman yhteydessä.

Itse tuotetulle toiminnalle vaihtoehtoisia palvelujen tuottamisvaihtoehtoja on syytä jatkuvasti arvioida. Vaihtoehtoisia tuotantotapoja voivat olla esimerkiksi palvelusetelin käyttöönotto tai oman toiminnan määräaikaisten ulkoistamiset.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Kiireettömään hoitoon pääsyn paraneminen kaikilla terveysasemilla lisää palvelujen tasapuolista saatavuutta ja siten vähentää eriarvoisuutta ja terveys- ja hyvinvointieroja.

#### Esittelijä

va. virastopäällikkö  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Risto Mäkinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42700  
risto.makinen(a)hel.fi

#### Liitteet

- 1 Toimintasuunnitelma kiireettömään hoitoon pääsyn parantamiseksi terveysasemilla

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Tiedoksi

Kaupunginhallitus

#### Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 31.05.2016 § 139

---

#### Postiosoite

PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
helsinki.kirjaamo@hel.fi

#### Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
http://www.hel.fi

#### Puhelin

+358 9 310 1641

#### Faksi

+358 9 655 783

#### Y-tunnus

0201256-6

#### Tilinro

800012-62637

#### Alv.nro

FI02012566



14.06.2016

Sotep/4

---

HEL 2016-004426 T 06 00 00

**Päätös**

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

**Käsittely**

31.05.2016 Pöydälle

Terveysasemien johtajalääkäri Risto Mäkinen oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä tämän asian käsittelyssä.

Jäsen Anna Vuorjoki pyysi asian pöydälle.

**Esittelijä**

vs. virastopäällikkö  
Juha Jolkkonen

**Lisätiedot**

Risto Mäkinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42700  
risto.makinen(a)hel.fi

---

**Postiosoite**

PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
helsinki.kirjaamo@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

800012-62637

**Alv.nro**

FI02012566