



§ 289

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

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 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 edellistä vuotta vähemmän. Lääkäreiden vastaanottokäyntien osuus kaikista suoritteista oli 30 prosenttia (460 958 käyntiä), jossa vähennystä vuoden 2017 lääkäriavustajien käynteihin verrattuna oli 2,2 prosenttia. Lääkäreiden muiden asiointien (sisältää sähköisen asiointin, 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. Lääkäriavustajien vuoksi vastaanottokäynnit ovat laskeneet. Sähköisen asiointin lisääntyminen selittää muun asiointin 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 puheli-



men kautta takaisinsoitolla, jonka tulee toteutua saman vuorokauden aikana. Lisäksi kussakin toimipisteessä tulee toteuttaa koko sen aukio-
loajan 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 läh-
tökohtana, että potilaan asia ratkaistaan ensimmäisessä yhteydenotos-
sa. Hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arvioon perustuen 50–55 prosen-
tilla 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 ter-
veysasemilla laskemalla kolmas vapaana oleva lääkärin kiireetön ajan-
varausaika kalenteripäivissä. Terveysaseman T3-luku on näiden aiko-
jen keskiluku eli mediaani. Helsingin terveysasemien hoitopääsyn
odotusaika on mediaanien keskiarvo. Helsingin sosiaali- ja terveystoi-
mialan käyttösuunnitelmassa 2019 on terveysasemia koskevana sito-
vana tavoitteena terveysasemien T3-keskiarvon (hoitopääsyajan mit-
tari) 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 vuorokaut-
ta. Kahdeksalla Helsingin terveysasemalla odotusaika oli keskimäärin
alle 20 vuorokautta. Vuonna 2018 keskimääräinen odotusaika lääkärin
kiireettömälle vastaanotolle oli Helsingin terveysasemilla 16 vuorokaut-
ta.

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 seuratu
yhteistyössä HUSin kanssa, eikä päivystysten käyntimäärissä ole
HUSilta saatujen tilastojen valossa tapahtunut mitään oleellisia muu-
toksia. 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 terveyspalvelukysynnästä pyritään jatkossa vastaamaan älykkäiden oirearvioiden ja automatiikan keinoin, jotta käytettävissä oleva työvoima saadaan kohdistettua vastaanottotoimintaan.

Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskusta ja Itäkadun perhekeskusta ei ole toteutettu kaupungin omina investointeina, vaan vuokrahankkei-



na. 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 toimintilat 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, hoitopääsyä, 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 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 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 suoraan hankintana.

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 palve-



luissa. Tämän lisäksi terveysasemien johtamista kehitetään vahvistamalla johdon osaamista ja vakiinnuttamalla Lean-menetelmien käyttö toiminnassa. Lääkäreikrytoinnin 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.”

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

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
F11880001200052430
Alv.nro
FI02012566



03.12.2019

Asia/14

1 Kokoomuksen valtuustoryhmän ryhmäaloite

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

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

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.11.2019 § 268

HEL 2019-010085 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

19.11.2019 Pöydälle

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



03.12.2019

Asia/14

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