



17.8.2010

---

15  
LAUSUNTO TERVEYSASEMIEN KESKITETYSTÄ  
AJANVARAUKSESTA

Terke 2010-1092

**TJA** Terveyslautakunta päättäneenä antaa aloitteesta seuraavan, esittelijän ehdotuksen mukaisen lausunnon:

”Kuntalaisten tasa-arvo terveyspalveluissa sisältyy Helsingin terveyskeskuksen strategiaan. Väestön tasapuolisen kohtelun toteutuminen hoitoon ohjauksessa ja hoitoon pääsyssä edellyttää aina terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää arviota potilaan hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä kaikissa terveydenhuollon toimipisteissä.

Lasten ja aikuisten ensisijainen hoitopaikka äkillisissä sairauksissa ja tapaturmissa on oma terveysasema. Oman terveysaseman suljettuna ollessa hoidetaan kiireelliset sairaudet ja tapaturmat terveyskeskuspäivystyksessä tai päivystyspoliklinikalla. Aloitteessa mainittu, 1.4.2010 voimaan tullut, vapaa hakeutuminen koskee virka-ajan ulkopuolisia päivystyspalveluja Espoossa, Helsingissä, Kauniaisissa ja Vantaalla, jolloin asukkailla on mahdollisuus hakeutua kiireellistä tutkimusta ja hoitoa varten päivystyspisteisiin kuntarajoista riippumatta. Lisäksi väestön käytössä on ympäri vuorokauden toimiva terveysneuvontapalvelu (09 10023), joka antaa tietoa terveyspalveluista sekä sairauksien hoito-ohjeita.

Kaupunginhallituksen päätöksen ja valmisteilla olevan terveydenhuoltolain mukaan henkilö voi ensi vuonna valita sen oman kunnan terveysaseman, jolta palvelut haluaa. Terveydenhuoltolakiesityksen mukaan hoitovastuu siirtyy terveysasemalle kolmen viikon kuluttua potilaan kirjallisesta ilmoituksesta. Valinnan voi tehdä kerran vuodessa. Valintamahdollisuus toteutetaan yksikön toiminnan tarkoituksenmukaisen järjestämisen rajoissa.

Helsingin kaupungille suunnitellussa valinnanvapauden toteuttavassa listautumismallissa asukas joko listautuu haluamalleen terveysasemalle tai ei käytä terveysasemapalveluja, jolloin hän on ns. listautumaton. Halutessaan asukas voi valitsemallaan terveysasemalla valita lääkäriinsä. Potilaille, joilla on pitkäaikaissairauksia tai muusta syystä tarve pysyvään hoitosuhteeseen, suositellaan listautumista lääkärille. Potilaan omahoitajaksi tulee lääkärin työparina työskentelevä



17.8.2010

---

omahoitaja.

Terveyslautakunnan 15.6.2010 tekemän päätöksen mukaisesti listautumismallia kokeillaan 1.9.2010 alkaen Laajasalon, Kivikon ja Kontulan terveysasemilla asemien sisäisenä toimintamallina. Vapaaseen hakeutumiseen terveysasemien välillä siirrytään vuonna 2011 terveydenhuoltolain ja kaupunginhallituksen linjausten mukaisesti. Kuntarajat ylittävä valinnanvapaus otetaan huomioon valmistuvan lainsäädännön mukaisesti.

Terveysasemien päiväaikaisen päivystystoiminnan käytäntöjä on kehitetty aktiivisesti viime vuosien aikana. Tavoitteena on, ettei yhtään terveysasematasoisesti hoidettavissa olevaa päiväaikaista potilasta ohjata terveysasemalta keskitettyyn päivystykseen. Terveysasemien päiväaikainen päivystystoiminta on järjestetty niin, että hoitajilla on mahdollisuus konsultoida lääkäreitä. Päivystävän lääkärin ja hoitajan tavoitettavuus on varmistettu päivystäjäkohtaisella matka- tai sisäpuhelimella. Terveysasemien päiväaikaisen päivystyksen toimintaa on kehitetty yhtenäisten ohjausperiaatteiden mukaisesti toimintakäytäntöjä ja työnjakoja kehittämällä.

Kaikilla Helsingin terveysasemilla siirrytään työparimalliin 2010 loppuun mennessä terveyslautakunnan 15.6.2010 tekemän päätöksen mukaisesti. Hoidon tarpeen arvio ja hoidon koordinointi tapahtuu ensisijaisesti omahoitajan kautta kattaen sekä kiireelliset että kiireettömät ajanvaraukset.

Hoidon tarpeen arviointi omahoitajan kautta parantaa potilaan ohjautumista suoraan oikeaan jatkohoitoon esimerkiksi terveyden-/sairaanhoitajan tai lääkärin vastaanotolle. Akuuttiasioissa potilas ohjataan omalääkärin ja -hoitajan lisäksi tarpeen mukaan muillekin terveysaseman lääkäreille/hoitajille. Tämä helpottaa vastaanotolle pääsyä ja tasaa henkilökunnan työmäärää. Työparimalli -kehittämiprojektin loppuraportin mukaan työparimallissa kaikista ajanvaraukseen tulleissa kontakteissa 72 %:ssa hoidon tarpeen arvion oli tehnyt omahoitaja ja 28 %:ssa toimistossa työskentelevä hoitaja. Ennen toiminnallista muutosta 66 % ajanvarauksesta tapahtui toimistossa työskentelevän hoitohenkilökunnan toimesta. Reilussa 10 %:ssa hoidon tarpeen arviopuheluista hoito pystyttiin työparimallin mukaisessa toiminnassa antamaan jo puhelimesta, kun määrä aiemmin oli ollut vain 1 %.

Keskitettyä ajanvarausta on kokeiltu terveysasemapalveluissa mm.



17.8.2010

---

Kymenlaaksossa. Alueiden ja toimipisteiden eroavaisuuden sekä toimintakäytäntöjen vaihtelun vuoksi keskitetty ajanvaraus johti epätarkoituksenmukaiseen palveluiden käyttöön. Näiden kokemusten vuoksi keskitetystä ajanvarauksesta luovuttiin.

Potilaiden ohjaaminen eri terveysasemille saattaa aiheuttaa potilaille epätarkoituksenmukaista matkustamistarvetta, jos oman terveysaseman ajat ovat loppuneet niiden tultua varatuiksi muiden asemien potilaille. Keskitetty ajanvaraus lisäisi niidenkin potilaiden ohjautumista eri terveysasemille, jotka erityisesti hyötyisivät omalääkärin palvelusta. Myös suoraan puhelimesta annettu hoito todennäköisesti vähentyisi, koska potilaan aikaisempaa historiaa ei keskitetyssä pisteessä niin hyvin tunnettaisi. Lisäksi hyvät kokemukset omahoitajan kautta tapahtuvasta ajanvarausjärjestelmästä työparimallissa eivät tue keskitettyyn ajanvarausjärjestelmään siirtymistä.

Sosiaali- ja terveysministeriön ”Toimiva terveyskeskus” toimenpideohjelman tarkoituksena on vahvistaa perusterveydenhuoltoa mm. kehittämällä terveyskeskusten käytäntöjä. Palvelut tulee järjestää vaikuttavasti ja tarvelähtöisesti. Ohjelmassa esitetään malleja ja työnjakoa, jolla helpotetaan hoitoon pääsyä mm. uudistamalla terveyskeskusten työn- ja vastuunjakoa. Yhdeksi toimintamalliksi esitetään lääkäri-hoitaja työparityöskentelyä. Ohjelmassa mainitaan myös listautumismalli ja lääkärin/hoitajan puhelimesta tapahtuvaa vastaanottotoimintaa suositellaan laajennettavaksi.

Edellä mainitut asiat huomioiden Helsingin terveyskeskus jatkaa terveysasemien toiminnan kehittämistä STM:n Toimiva terveyskeskus suositusten sekä terveyslautakunnan 15.6.2010 hyväksymien terveysasemien toiminnan kehittämislinjausten mukaisesti.

#### Terveysvaikutusten arviointi

Kokemusten mukaan keskitetty ajanvaraus lisää palvelujen epätarkoituksenmukaista käyttöä ja potilaiden matkustamistarvetta. Keskitetty ajanvaraus vähentäisi suoraan puhelimesta annettua hoitoa ja sen laatua, koska potilaan aikaisempaa historiaa ei keskitetyssä pisteessä tunnettaisi niin hyvin. Se lisäisi myös omalääkärin ja –hoitajan palvelusta erityisesti hyötyvien potilaiden ohjautumista muille kuin omalle terveysasemalle. Näin ollen keskitetyllä ajanvarauksella olisi kielteisiä terveysvaikutuksia.”

Pöytäkirjanote kaupunginhallitukselle.



17.8.2010

---

Lisätiedot:

Iivanainen Antti, terveysasemien johtaja, puhelin 310 42700

## Esittelijä

**Tarja Tenkula ja kuusi muuta valtuutettua** ovat 21.4.2010 tehneet seuraavan valtuustoaloitteen:

”Helsingin terveysasemat ovat eri puolilla kaupunkia kuormittuneet eri tavalla. Tätä ongelmaa halutaan parantaa 1.4.2010 alkaneella vapaalla hakeutumisella haluamalleen terveysasemalle.

Nyt esitetyssä mallissa asiakas valitsee, millä asemalla hän haluaa jatkossa käydä. Tämä ei kuitenkaan poista akuuttiaikojen ruuhkautumista epätasaisesti terveysasemien välillä. Keskitetyn ajanvarauksen kautta asiakas saisi akuuttiaikojen nopeasti ja varausjärjestelmässä näkyisi kaikki vapaana olevat ajat koko kaupungin osalta. Tämä vähentäisi päivystysten jonoja.

Me allekirjoittaneet pyydämme kaupunkia selvittämään terveyskeskusten keskitetyn ajanvarauksen toteuttamista.”

Aloitteesta pyydetään terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle 10.9.2010 mennessä.

---

### Postiosoite

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
terveyskeskus@hel.fi

### Käyntiosoite

Siltasaarencatu 13  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/terveyskeskus>

### Puhelin

+358 9 310 5015

### Faksi

+358 9 310 42504