

Terveyskioski palveluinnovaationa

Lahden terveyskioski -hankkeen peruskartoitus (Vaihe I)

Riikka Kivimäki (Tampereen yliopisto), Anna-Aurora Kork (Tampereen yliopisto), Arja Rimpelä (Tampereen yliopisto), Jarmo Vakkuri (Tampereen yliopisto)

Päiväys 27.10.2010

Sisällysluettelo

Esipuhe.....	4
1 Arviointihankkeen lähtökohdat.....	5
1.1 Tutkimustehtävä ja arviointihankkeen eteneminen.....	6
1.2 Aineisto ja menetelmät.....	7
2 Terveyskioski ja terveydenhuollon kehittämisen lähtökohdat Lahdessa.....	9
2.1 Terveydenhuollon kustannukset Lahden seudulla.....	9
2.2 Valtakunnalliset kunta- ja palvelurakenteen uudistukset.....	10
2.3 Lahden seudun kunta- ja palvelurakenteen uudistukset.....	11
2.4 Matalan kynnyksen palvelupisteet osana palvelurakenteen uudistamista.....	12
3 Lahden terveystioskin ensivaiheen kokemukset ja havainnot.....	13
3.1 Terveystioskin toiminnan kuvaus.....	13
3.2 Lahden kaupungin edustajien odotukset ja kokemukset terveystioskista.....	17
3.3 Terveystioskin vastaanotolla käyneiden profiili	19
3.4 Asiakaskyselyn tulokset.....	22
3.5 Käyntitiedot muista terveydenhuollon toimipisteistä.....	29
4 Päätelmät.....	32
Lähteet.....	35
LIITTEET.....	37

Esipuhe

Sitran Kuntaohjelman tavoitteena on kehittää kuntapalvelujen tuottamismalleja vastaamaan väestön ikääntymisen, alueellisen eriytymisen ja työvoimapulan asettamiin haasteisiin, jotta kuntalaiset saisivat jatkossa entistä parempaa palvelua, parhaalla mahdollisella tavalla järjestettynä. Ohjelman hankkeet tähtäävät kuntien palvelurakenteiden uudistamiseen, asiakaslähtöisyyden vahvistamiseen sekä kuntalaisten valinnan- ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen. Koko Sitran toimintaa ohjaavana visiona on mahdollistaa hyvinvointia luovia systeemiä eli laaja-alaisia ja syvällisiä muutoksia.

Sitran Kuntaohjelma etsii hyviä toimintatapoja myös ulkomailta ja välittää näitä kuntakentälle. Yksi tällainen uusi toimintatapa on USA:ssa viime vuosina yleistynyt Retail Clinic, jossa matalan kynnyksen terveydenhoitopalveluja tarjotaan asiakkaiden luontaisissa asiointipisteissä kuten kauppakeskuksissa. Terveyskioskihankkeissa Lahdessa ja Ylöjärvellä testataan ja tutkitaan tämän uuden toimintamallin vaikutuksia Suomessa mm. perusterveydenhuollon palvelurakenteiden uudistamiseen, kuntatalouden hallintaan, riskiryhmien aikaiseen tavoittamiseen ja asiakastytyväisyyteen. Henkilöstön työtyytyväisyys ja uudenlainen työympäristö ovat myös vahvasti esillä. Saatuja kokemuksia ja hyviä käytäntöjä halutaan levittää muihin kuntiin.

Ensimmäisen puolen vuoden kokemukset Lahden terveystieteiden toiminnasta ovat vaikuttavia. Asiakastytyväisyys ja motivoituneen henkilöstön työn tulokset uudenaikaisessa työympäristössä herättävät positiivista huomiota. Toimintamallin vaikutuksista kuntatalouteen, riskiryhmien aikaiseen tavoittamiseen ja kansansairauksien hallintaan saadaan hankkeessa jatkossa lisää kokemusta ja tutkimustietoa.

Uskomme, että tiukkenevan kuntatalouden aikoina nämä tulokset, joissa terveystieteiden toiminta vaikuttaisi olevan laadukas, kustannustehokas ja kiinteä osa kuntien perusterveydenhuoltoa, herättävät kiinnostusta laajemminkin. Kauppakeskusten rooli toimintamallin leviämisessä on merkittävä ja niiden kannattaisikin rohkeasti monipuolistaa palvelutarjontaansa tekemällä kuntien kanssa yhteistyötä. Tarvepohjaiset käynnit ohjaavat ja lisäävät asiakasvirtaa kauppakeskukseen ja asiakkaiden tyytyväisyys terveydenhuoltopalveluihin heijastuu lopulta molempien osapuolten eduksi.

Haluan kiittää Lahden kaupunkia ja Tampereen yliopistoa hyvästä yhteistyöstä hankkeen asiantuntevassa ja innostuneessa toteutuksessa. Lisää tutkimustietoa tulee tarjolle vuoden 2011 aikana hankkeen edistyessä. Tarjoamme jatkossa saataville myös käytännönläheisen kuvauksen siitä, miten terveystieteiden toiminta voidaan kunnissa suunnitella ja käynnistää.

Helsingissä lokakuussa 2010

Antti Kivelä

Johtaja

Sitran Kuntaohjelma

1 Arviointihankkeen lähtökohdat

Terveyskioski on ihmisten päivittäiseen asiointiympäristöön sijoitettu pieni terveydenhuollon hoitajavetoinen palvelupiste, jonka tarjoamia tyypillisiä toimenpiteitä ovat pienten vammojen hoitaminen, erilaiset mittaukset, rokotukset sekä neuvonta ja ohjaus ilman ajanvarausta. Lähtökohdiltaan terveyskioskin palveluvalikoima on suppeampi kuin terveyskeskuksessa, sillä keskittyminen vain muutamien palveluiden tarjontaan tuo mahdollisuuden tuottaa valittuja palveluita kustannustehokkaasti. Terveyskioskin malli on lähtöisin Yhdysvalloista, jossa terveydenhuoltopalveluita tarjotaan suurten asiakasvirtojen läheisyydessä ostoskeskuksissa tai kauppaketjujen yhteydessä sijaitsevista pienissä liiketiloissa, joiden tilakustannukset eivät ole suuria. (Thygeson ym. 2008.)

Terveyskioskista toivotaan ratkaisua patoutuneeseen kysyntään ja pitkiin jonotusaikoihin. Terveyskioskien tarkoituksena on tehdä asiakaskäynneistä vaivattomia ja nopeita. Tähän päästään kioskien hyvällä sijainnilla ja pitkillä aukioloajoilla, jotka kauppakeskusympäristö mahdollistaa. Terveyskioski voi parantaa palveluiden saatavuutta ja edistää varhaista puuttumista kansantauteihin. Sillä pyritään myös parantamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä terveydenhuoltopalveluihin.

Suomessa terveyskioski toimii osana julkista perusterveydenhuoltoa, ja se on kaikille käyttäjille maksuton. Sen sijaan Yhdysvalloissa terveyskioskien omistajina ovat yksityiset, liiketaloudellisin periaattein toimivat yritykset. Tämä onkin merkittävin ero suomalaisen terveyskioskin ja sen yhdysvaltalaisen esikuvan välillä. Suomessa perusajatuksena on ollut se, että laadukkaana, kustannuksiltaan hallittavan ja oikeudenmukaisen terveydenhuollon perusta on tehokas julkinen terveydenhuolto. Kun arvioidaan terveyskioskin mahdollisuuksia vaikuttaa kunnallisen terveydenhuollon kustannuskehitykseen, palvelukysyntään tai tuottavuuteen, on huomioitava yhdysvaltalaisen ja suomalaisen terveydenhuoltojärjestelmän lähtökohtaiset erot. Yhtäläisyytenä maiden välillä on terveydenhuoltojärjestelmän palvelurakenteen uudistamistarve, joka tapahtuu järjestelmän kustannustehokkuutta ja asiakaslähtöisyyttä parantamalla. (Ks. lisää terveyskioskista kansainvälisenä konseptina esim. Kork ym. 2010.)

Perusterveydenhuollon palveluna toimiva terveyskioski on Suomessa kiinnostava innovaatio siksi, että terveyskioski toimii amerikkalaiseen tapaan kauppakeskusympäristössä eikä kunnan terveyskeskuksessa. Terveyskioski on matalan kynnyksen palveluyksikkö, jossa pääsy perusterveydenhuollon palveluihin on haluttu tehdä mahdollisimman helpoksi kaikille kauppakeskuksessa asioiville välittämättä siitä, minkä kunnan asukas asiakas on. Näin terveyskioski lisää myös kansalaisten valinnanvapautta.

Terveyskioskien leviämiseen sisältyy Suomessa runsaasti mahdollisuuksia. Suomen ensimmäinen terveyskioski avattiin kesäkuussa 2009 Ylöjärvelle kauppakeskus Eloon (ks. lisää Kork ym. 2010) ja toinen maaliskuussa 2010 Lahteen. Lahden kaupunki kiinnostui terveyskioskimallin kokeilusta jo loppuvuodesta 2009 pidetyissä tapaamisissa Lahden kaupungin, Sitran ja Deloitte Oy:n välillä.

Kiinnostukseen vaikuttivat Ylöjärven terveystietokioskista saadut hyvät kokemukset. Sitra ja Lahden kaupunki solmivat alustavan etenemissuunnitelman. Deloitte Oy:n tekemän esiselvityksen jälkeen Lahden kaupunginhallitus hyväksyi terveystietokioskia koskevan hankesuunnitelman. Varsinainen toiminta päästiin aloittamaan 10.3.2010 Lahden keskustassa kauppakeskus Triossa.

Lahden ja Ylöjärven terveystietokioskikokeilut kestävät kaksi vuotta. Kokeilun tarkoituksena on saada tietoa terveystietokioskin kustannuksista, kysynnästä, palvelun sisällöstä ja laadusta, asiakastyytyvyydestä sekä kioskin sijoittumisesta kunnan terveyspalveluiden kokonaisuuteen. Tampereen yliopisto toimii hankkeen ulkopuolisena arvioijana.

Arviointi tukee terveystietokioskihankkeen etenemistä kahden vuoden ajan tarkastelemalla terveystietokioskin toteuttamiseen liittyviä konkreettisia haasteita, käyttöönoton edellytyksiä sekä toimintamallin levittämistä. Arviointitutkimuksessa tarkastellaan, mikä merkitys ja vaikutus terveystietokioskimallilla on perusterveydenhuollon palveluinnovaationa. Arvioinnissa korostetaan asiakaslähtöisyyden, taloudellisuuden ja vaikuttavuuden näkökulmia. Tutkimuksessa selvitetään etenkin palveluihin liittyviä kokemuksia, taloudellisia vaikutuksia sekä palvelukysyntää ja -tarjontaa.

1.1 Tutkimustehtävä ja arviointihankkeen eteneminen

Terveystietokioskin arviointitutkimushanke toteutetaan *kolmessa* vaiheessa. Tässä *ensivaiheen raportissa* on tarkoitus kartoittaa Lahden terveystietokioskin lähtökohtatilannetta sekä arvioida terveystietokioskin roolia perusterveydenhuollon palveluiden kentässä. Arvioinnilla pyritään nostamaan esille terveystietokioskin tavoitteisiin ja niiden saavuttamiseen liittyviä kehittämisajatuksia sekä myös ongelmakohtia. Tämän vuoksi on tärkeä tuntee uudistusta edeltävä lähtökohtatilanne, eli se toimintaympäristö, johon terveystietokioski Lahdessa asemoituu. Tutkimuksessa selvitetään terveystietokioskin asiakaslähtöisyyttä ja tarkastellaan muun muassa sitä, millaiset asiakasryhmät käyttävät terveystietokioskin palveluita. Samoin selvitetään, minkälaisia palveluita asiakkaat käyttävät ja mitä toiveita heillä on palveluiden suhteen. Tähän liittyen pohditaan, mikä on terveystietokioskin merkitys palveluiden kysynnän ohjautumisessa ja minkälaisen haasteen terveystietokioski muodostaa kunnan terveydenhuoltopalveluiden kokonaisuudelle.

Lahden terveystietokioskin peruskartoituksen jälkeen tutkimuksen *toisessa* vaiheessa arvioidaan Lahden terveystietokioskin kustannuksia ja asiakasvirtoja ensimmäisen vuoden kokemusten pohjalta. Lisäksi arvioidaan, missä määrin terveystietokioskin asiakkaista on löydetty aikaisemmin havaitsemattomia hoitoja tai elintapaneuvontaa vaativia terveysongelmia, kuten esimerkiksi tyypin 2 diabetesta tai sen korkean riskin ryhmiä. Kiinnostavaksi kysymykseksi nousee myös se, onko terveystietokioskiin muodostunut kanta-asiakkaita, jotka käyttävät terveystietokioskia toistuvasti vaihteleviin terveysongelmiinsa. Toisen vaiheen raportti valmistuu keväällä 2011.

Tutkimuksen kolmas vaihe ja siihen liittyvä *loppuarviointiraportti* valmistuu keväällä 2012. Siinä muodostetaan kokonaiskuva Lahden terveystietokioskista ja kyseisen palveluinnovaation toimivuudesta Lahden kaltaisessa kaupunkiympäristössä.

Lahden terveystietokioski -hankkeessa ovat mukana Sitra, Lahden kaupunki sekä Tampereen yliopisto. Sitra on Lahden kaupungin ohella hankkeen osarahoittaja. Lahden kaupunki vastaa terveystietokioskin käytännön toiminnasta sekä testaa uudenlaisen konseptin mahdollisia vaikutuksia kunnan terveydenhuollon palveluihin, henkilöstön työtyytyväisyyteen sekä talouteen.

Tampereen yliopisto toimii koko hankkeen arvioijana. Tutkimuksen toteutuksesta vastaavat taloustieteiden laitos (hankkeen johtajana *professori Jarmo Vakkuri* ja tutkijoina *Anna-Aurora Kork* ja *Riikka Kivimäki*) sekä terveystieteen laitos (*professori Arja Rimpelä*). Hankkeen yhteistyökumppanina toimii myös *professori Jari Stenvall* Lapin yliopistosta. Tampereen yliopiston strategiassa julkisrahoitteisten palveluiden ja palveluinnovaatioiden tutkimus ja arviointi ovat keskeisellä sijalla, joten terveystietokioskihankkeeseen tukee hyvin Tampereen yliopiston profiilia.

1.2 Aineisto ja menetelmät

Lahden terveystietokioskin ensivaiheen arviointi kohdistui terveystietokioskin toimeenpanoon, asiakkaiden kokemuksiin ja toiminnan kehittämishaasteisiin. Arvioinnissa on hyödynnetty tutkimuskirjallisuutta, yhdysvaltalaiseen terveystietokioskikonseptiin liittyviä tutkimuksia sekä Lahden terveystietokioskin toimeenpanoon liittyvää dokumentaatiomateriaalia.

Raportin aineisto koostuu haastatteluista, asiakaskyselylomakkeista sekä tilastoista (Tilastokeskuksen, SOTKANetin ja Lahden terveystietokioskin tilastointi). Tilastojen ja talousraporttien avulla luotiin profiili Lahdesta sekä sen talouden ja hyvinvoinnin tilasta suhteessa seudun muihin kuntiin ja koko Suomeen.

Arviointia varten haastateltiin yhteensä kuutta Lahden kaupungin edustajaa: kaupunginjohtajaa, sosiaali- ja terveystoimialan johtajaa, hallintoylihoitajaa sekä terveystietokioskin työntekijöitä. Haastattelut tehtiin teemahaastatteluina, ja niillä kartoitettiin terveystietokioskiin liittyviä odotuksia ja mahdollisuuksia. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Nauhoitettua haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 6 tuntia.

Koska arvioinnissa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, selvitetään raportissa, miten terveystietokioskin palveluvalikoimassa on otettu huomioon asiakkaiden toiveet, tarpeet ja odotukset. Tätä varten terveystietokioskissa toteutettiin kaksi asiakaskyselyä (17.–31.3.2010, n=175 ja 9.–21.8.2010, n=141), joissa kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia terveystietokioskin palveluista ja niiden laadusta. Ensimmäinen asiakaskysely toteutettiin vain viikko kioskin toiminnan aloittamisen jälkeen ja uusintakysely viiden kuukauden kuluttua terveystietokioskin avaamisesta. Asiakaskyselylomakkeita oli esillä terveystietokioskin tiloissa, ja vastaanotolla käyneitä asiakkaita kehoitettiin vastaamaan kyselyyn tarjoamalla kyselylomake käynnin yhteydessä suoraan asiakkaalle. Ensimmäisen asiakaskyselyn vastausprosentti oli kokonaiskävijämäärästä 32 ja jaetuista lomakkeista 37. Uusintakyselyn

vastausprosentti oli kokonaiskävijämäärästä 30 ja jaetuista lomakkeista 47. Strukturoidut kyselylomakkeet analysoitiin tilastollisin menetelmin käyttämällä kuvailevia jakaumia.

2 Terveyskioski ja terveydenhuollon kehittämisen lähtökohdat Lahdessa

2.1 Terveydenhuollon kustannukset Lahden seudulla

Kuntien talousarvioissa sosiaali- ja terveydenhuollon menot ovat yleensä kaikkein suurin menoerä. Terveydenhuollon menoissa ilmenee kuitenkin suuria kuntakohtaisia eroja, jotka johtuvat erilaisista palveluntarpeista ja palveluiden tuottamisen tavoista. Tästä johtuen menoja on tarkasteltava monipuolisesti.

Päijät-Hämeen kunnissa terveydenhuollon ja sosiaalitoimen absoluuttiset menot sekä tarve- ja olosuhdevakioidut terveydenhuollon ja vanhustenhuollon menot ovat pienemmät kuin maassa keskimäärin. Tilastokeskuksen (2008) mukaan **sosiaali- ja terveystoimen nettokustannukset** olivat Lahdessa 2 940 euroa asukasta kohden. Kustannusten vertailussa Lahden seutukunnan muihin kuntiin Lahden kustannukset ovat keskimääräistä tasoa¹. **Terveydenhuollon nettokustannukset** olivat 1 618 euroa asukasta kohden ja korkeimmasta päästä seutukunnan muihin kuntiin verrattuna. Lahdessa terveydenhuollon kustannuksista 48 prosenttia muodostuu perusterveydenhuollosta ja 52 prosenttia erikoissairaanhoidosta.

Perusterveydenhuollon nettokustannukset olivat Lahdessa 772 euroa asukasta kohden vuonna 2008 (ks. liite 1). Kustannukset ovat neljänneksi suurimmat seutukunnan kunnista, ja ne ovat nousseet koko 2000-luvun ajan. Koko maassa perusterveydenhuollon nettokustannukset olivat 597 euroa asukasta kohden nouden edellisvuodesta 8,7 prosenttia (Lahdessa 13,7 prosenttia). Lukujen perusteella ei voida suoraan tehdä johtopäätöksiä kuntien toimintojen tehokkuudesta, sillä kuntakohtaisten lukujen taustalla ovat erilaiset palvelutarpeet, olosuhteet ja toimintojen organisointi. Lisäksi vertailussa on huomioitava kuntien väestörakenteen erot: Lahdessa on suhteellisen paljon lapsiperheitä verrattuna muihin seudun kuntiin. (Lehto 2010, 69; Lahden kaupungin tuottavuusohjelma 2010, 3.)

Lahden **tarvekerroin** on 1,04 eli palveluiden tarve on suurempi kuin koko maassa keskimäärin. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) palvelutarvetta kuvaava kerroin kertoo väestön sairastavuudesta, ikärakenteesta ja sosioekonomisesta asemasta verrattaessa eri kuntien perusterveydenhuollon menoja. Lahden

¹ Yksittäisen kunnan vuotuisten kustannusten vaihtelut saattavat kuitenkin olla suuria johtuen erityisesti erikoissairaanhoidon palveluiden käytöstä. Koko maassa sosiaali- ja terveystoimen nettokustannukset asukasta kohden vuonna 2008 olivat 2 934 euroa.

tarvekioidut menot olivat vuonna 2007 koko maan keskiarvoon verrattuna hieman pienemmät (14 prosenttia) (ks. liite 2). Kun näihin menoihin lisätään Kelan maksamat korvaukset yksityisistä tutkimuksista ja hoidoista, on **olosuhdevakioitujen menojen** osuus vielä pienempi (11 prosenttia) kuin koko maassa keskimäärin. Lahdessa työterveyshuollon ja yksityissektorin suuri osuus vähentää kunnan terveydenhuoltomenoja. Silti kustannusten kasvupaineita joudutaan alentamaan rakenteellisilla ja toimintatapojen uudistuksilla sekä lisäämällä väestön omavastuuta terveydestään.

2.2 Valtakunnalliset kunta- ja palvelurakenteen uudistukset

Kuntien toimintaympäristö muuttuu, ja kuntia kannustetaan valtakunnallisen kunta- ja palvelurakennemuutoksen (Paras-hanke) myötä toimintakykyisten sekä aiempaa suurempien kuntien muodostamiseen. Paras-hankkeen tavoitteena on kuntapalveluiden tuottavuuden parantaminen ja kuntarakenteen vahvistaminen kuntia yhdistämällä sekä kuntien yhteistyötä lisäämällä. Uudistuksen keskeisenä syynä on se, etteivät monet kunnat kykene järjestämään käytettävissä olevin voimavaroin riittäviä palveluita ja toimivia elämisen olosuhteita asukkailleen. (Vakkuri ym. 2010.)

Paras-hankkeen keskeisenä tavoitteena on sellaisten toimenpiteiden toteuttaminen, jotka hillitsevät tuloja suurempaa menojen kasvua. Tämä voi tapahtua erityisesti kuntien palveluiden tuloksellisuutta parantamalla. Kunnan olisi kyettävä järjestämään palvelut mahdollisimman taloudellisesti, tuottavasti ja vaikuttavasti, mikä edellyttää kustannustehokkuutta, palvelutuotantoon käytettyjen panosten ja aikaansaattujen tuotosten välisen suhteen optimaalisuutta sekä palveluiden saatavuutta, monipuolisuutta ja laatua. (Vakkuri 2010, 28–29.)

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen yhtenä tärkeänä tavoitteena on varmistaa yhdenvertaiset sosiaali- ja terveyspalvelut kaikille suomalaisille. On katsottu, ettei terveydenhuoltojärjestelmä pysty nykyisellä palvelurakenteellaan vastaamaan tulevaisuuden palvelutarpeisiin kysynnän ja väestörakenteen muutosten vuoksi. Palveluiden kysyntää lisää huomattavasti väestön ikääntyminen, mikä lisää kustannuksia. Tulevaisuudessa terveydenhuollon järjestelmiltä edellytetäänkin parempaa asiakaslähtöisyyttä, laatua, tuottavuutta ja vaikuttavuutta (ks. Aronkytö 2010).

Sosiaali- ja terveydenhuollon kunta- ja palvelurakennemuutoksen lähtökohta on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä yhteistyön ja väestöpohjan vahvistaminen palveluiden järjestämisessä. Paras-hankkeessa on pyritty ensinnäkin siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluista vastaavat kunnat olisivat palveluiden turvaamisen kannalta riittävän suuria. (Lehto 2010, 62.) Suurempien kuntien ja yhteistyöorganisaatioiden oletetaan kykenevän käyttämään voimavaroja pieniä tehokkaammin, jolloin ne saavat samoilla voimavaroilla aikaan enemmän ja parempia palveluita (Meklin & Pekola-Sjöblom 2010, 20).

2.3 Lahden seudun kunta- ja palvelurakenteen uudistukset

Lahden sosiaali- ja terveystoimialan strategian mukaan palvelujärjestelmälle muodostavat haasteita

- väestön ikääntyminen
- väestön terveyttä ja hyvinvointia yleensä huonontavien käyttäytymismallien kehitys (alkoholi, huumeet, epäterveelliset elämäntavat)
- pitkäaikaistyöttömyys ja sen vaikutukset syrjäytymiskehitykseen
- osaavan henkilöstön saatavuus sosiaali- ja terveystalouksissa.

Lahden talouden vakavin pitkántähtäimen ongelma on alueen ikärakenne, joka on muuta maata — ja varsinkin yliopistokaupunkeja — heikompi. Lahden asukkaat ovat siis keskimääräisesti vanhempia kuin muiden suurten kaupunkien asukkaat. Vaikka Lahdessa on hyvä elintaso, ilmenee siellä oireita sosiaalisista ongelmista. Näitä ovat huume- ja väkivaltarikollisuus, psykososiaaliset ongelmat ja alhainen äänestysaktiivisuus. Myös sosiaaliturvariippuvuutta ja työttömyyttä on paljon, jolloin sosiaalisen syrjäytymisen riski on suuri. Syrjäytymisriskin vuoksi tulisi palveluiden suuntaamisessa ja kehittämisessä kiinnittää erityisesti huomiota lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn sekä peruskoulun jälkeiseen koulutukseen. (Lahden kaupungin tuottavuusohjelma 2010, 3.)

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa on organisoitu uudelleen Päijät-Hämeessä viime vuosina siten, että alueen kunnat ovat muodostaneet kaksi peruspalvelukeskusta, Aavan ja Oivan. Aava on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymää, ja se tuottaa sosiaali- ja perusterveydenhuollon lähi- sekä keskitetyt palvelut kahdeksan kunnan (Artjärvi, Hartola, Iitti, Myrskylä, Nastola, Pukkila, Orimattila, Sysmä) alueella. Lahti on seutukunnan suurin kunta. Se ja Heinola hoitavat itse peruspalvelunsa. Oiva on liikelaitos, joka kuuluu Hollolan kunnan organisaatioon ja vastaa Asikkalan, Hollolan, Hämeenkosken, Kärkölan ja Padasjoen kuntien sosiaali- ja perusterveydenhuollon palveluiden järjestämisestä. Asukkaat jakautuvat siten, että Lahdessa on 100 000, Aavassa 50 000, Oivassa 40 000 ja Heinolassa 20 000 asukasta. (Lehto 2010, 68–69.)

Päijät-Hämeen kuntaliitoshankkeessa mukana olleet kunnat Asikkala, Hartola, Hollola, Heinola, Hämeenkoski, Kärkölä, Lahti, Nastola ja Padasjoki tekivät syyskuussa 2010 kielteisen päätöksen halukkuudestaan jatkaa kuntaliitosselvityksessä. Yhdeksästä kunnasta ainoastaan Lahden kaupunginvaltuusto äänesti 180 000 asukkaan kaupunkiin tähänneen liitoksen puolesta.

Kuntien yhdistymisen tarkoituksena oli vahvistaa Päijät-Hämeen elinvoimaisuutta ja kilpailukykyä. Kuntaliitoksella tavoiteltiin edellytyksiä seudun merkittävälle väestönkasvulle, mikä olisi johtanut myös työllisyyden kannalta paranevaan tilanteeseen. Työikäisen väestön määrän kasvu parantaisi seudun huoltosuhdetta, jota väestön ikääntyminen muutoin heikentäisi.

2.4 Matalan kynnyksen palvelupisteet osana palvelurakenteen uudistamista

Lahden kaupunginvaltuusto hyväksyi huhtikuussa 2010 tuottavuusohjelman, joka merkitsee uudenlaisia palveluita ja vastaamista palveluiden kasvavaan kysyntään. Tuottavuusohjelman (2010, 25) mukaan sosiaali- ja terveysterveystoimialan järjestää nykyistä tuottavammin ja taloudellisemmin suuruuden ekonomiaa ja monituottajuutta hyödyntäen ainakin silloin, kun toimitaan yhden suuren kunnan järjestämisvastuulla. Myös uudessa suurkunnassa oli tarkoitus ottaa terveyden edistäminen ja sosiaalisten ongelmien ehkäiseminen osaksi kunnan kaikkia keskeisiä toimintoja (ks. lisää Soininvaara & Lehto 2010).

Tuottavuusohjelmassa on asetettu tavoitteiksi, että sosiaali- ja terveystoimialan palveluiden saatavuutta helpotetaan, palveluiden käyttö on tarkoituksenmukaista ja että hoidon jatkuvuus lisää asiakastyytyvyyttä ja vaikuttavuutta. Yhtenä keinona näiden tavoitteiden saavuttamiseksi ovat matalan kynnyksen palvelupisteet, kuten terveystietokioskit, joiden ansiosta palveluiden saatavuus paranee ja kevyempi palvelurakenne toteutuu. (Lahden kaupungin tuottavuusohjelma 2010, 25.)

Terveystietokioski on siis vain yksi matalan kynnyksen konseptia toteuttava palvelupiste Lahdessa. Muita Lahden matalan kynnyksen palvelupisteitä ovat terveystietokioskia kauemmin toimineet Päijät-Neuvo (vuodesta 2005) ja PalveluSantra (vuodesta 2003). Päijät-Neuvo on terveydenhoidon puhelinpalvelu, jossa sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat neuvovat ja ohjaavat terveyteen ja sairauteen liittyvissä asioissa, tekevät hoidon tarpeen ja kiireellisuuden arvioinnin sekä ohjaavat asiakkaan tarvittaessa lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanotolle. He antavat myös kotihoito- ja itsehoito-ohjeita. Yhtenä terveystietokioskin tavoitteena on ollut toteuttaa Päijät-Neuvolle fyysinen palvelupiste. PalveluSantra on puolestaan palvelunvälityskeskus, joka helpottaa asiakkaiden ja palveluiden kohtaamista Lahden seudulla. Keskuksen palveluohjaajat tukevat ikäihmisten kotona selviytymistä välittämällä tietoa julkisista, yritysten ja kolmannen sektorinkin palveluista. Lisäksi palveluneuvoajat ohjaavat asukkaita sosiaaliturvaetuksien piiriin ja neuvovat niiden hakemisessa. (Lahden kaupungin tuottavuusohjelma 2010, 28.)

Kaupunkilaisilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä myös terveysasemien terveyskeskusavustajien palvelu- ja ajanvarausnumeroihin. Asiakkaiden on aina varattava aika etukäteen, jos he haluavat hoitajan tai lääkärin vastaanotolle terveyskeskukseen. Tuottavuusohjelman mukaan puhelinpalveluiden käytössä ja kehittämisessä on kiinnitettävä erityinen huomio asiakasnäkökulman aitoon toteutumiseen ja toimintalogistiikan parantamiseen. Pyrkimys on toteuttaa toimintaprosesseja entistä enemmän ns. yhden luokun periaatteella. Tavoitteena on tarpeettomien soitto-, vastasoitto- ja käyntiketjujen välttäminen. (Lahden kaupungin tuottavuusohjelma 2010, 28.)

3 Lahden terveystioskin ensivaiheen kokemukset ja havainnot

Lahden terveystioskin toiminnan on alun perin suunniteltu painottuvan terveyden edistämiseen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn. Terveystioskin on tarkoitus vastata ensisijaisesti terveystiospalveluiden patoutuneeseen kysyntään.

Asiakaslähtöisyys ja palveluiden saatavuus on huomioitu terveystioskissa tarjoamalla palveluita ilman ajanvarausta ja ajallisesti laajemmin kuin terveystioskeskuksen hoitajien vastaanotoilla. Sijaintinsa ansiosta kioski on lähellä potentiaalisia asiakkaita ja avoinna silloin, kun ihmiset käyvät ostoksilla, eli myös virka-ajan ulkopuolella arkisin klo 10–20 ja lauantaisin klo 9–18.

3.1 Terveystioskin toiminnan kuvaus

Palveluvalikoima

Terveystioskin asiakkaat voidaan jakaa kolmeen eri asiakasryhmään:

- 1) terveydenhuollon henkilöstön vastaanotolla käyvät asiakkaat
- 2) omahoitoasiakkaat, jotka hakevat terveystioskista itsenäisesti tietoa tai käyvät esimerkiksi mittaamassa itsenäisesti verenpaineensa
- 3) teemapäivien asiakkaat.

Terveystioskin palveluvalikoimaa ja toimintatapaa on tarkoitus kehittää käytännön kokemusten kautta sekä ottamalla huomioon asiakkaiden toiveet, tarpeet ja odotukset. Terveystioskin nykyiseen palveluvalikoimaan kuuluvat erilaiset mittaukset, rokotukset, neuvonta ja ohjaus sekä pienet hoitotoimenpiteet, kuten haavojen hoitaminen ja ompeleiden poisto. Terveystioskin ensisijaisena tehtävänä on vaikuttaa elämäntapoihin jo ennen kuin tarvitaan hoitotoimenpiteitä. Terveyden edistäminen näkyy terveystioskin päivittäisessä työssä ohjauksena ja neuvontana. Asiakkaiden kanssa keskustellaan elintavoista, kuten liikunnasta. Heitä kannustetaan terveyden kannalta positiiviseen muutokseen, esimerkiksi painonpudotukseen. Hoitotoimenpiteiden lisäksi henkilökunta antaa siis terveys- ja liikuntaneuvontaa, jonka avulla pyritään yhdessä asiakkaan kanssa löytämään tapa muuttaa elintapoja. Sellaiset asiakkaat, joita ei pystytä auttamaan terveystioskissa, ohjataan terveystioskeskukseen tai muulle palveluntuottajalle.

Osa terveystioskissa asioivista haluaa keskustella muista kuin fyysiseen terveyteen liittyvistä huolistaan. Psykososiaalisiin ongelmiin vastaaminen vaatii kuitenkin enemmän aikaa kuin rutiiniluonteiset hoitotoimenpiteet. Tällaisessa ennaltaehkäisevässä työssä yhden asiakkaan palvelemiseen saattaa mennä aikaa

tuntikin. Jos asiakkaita on jonossa paljon, keskustellaan pahaa oloa kokevan asiakkaan kanssa lyhyesti ja ohjataan asiakas eteenpäin. Asiakkaan kohtaamisessa korostuu joka tapauksessa ennaltaehkäisy ja näyttäisi sitä, että terveystulos voi madaltaa kynnystä hakea apua myös psykososiaalisiin ongelmiin.

Normaalin toiminnan ohella terveystuloskioskissa on järjestetty H1N1-rokotepäiviä ja annettu kausi-influenssarokotusten lisäksi myös muita rokotteita. Terveystuloskioskissa on järjestetty myös erilaisia teemapäiviä, jotka ovat liittyneet terveyden ylläpitämiseen, kansansairauksiin ja fysioterapeuttisiin ongelmiin.

Teemapäiviä on pidetty muun muassa seuraavista aihepiireistä:

- diabetes
- haavanhoito
- ihotaudit
- jalkojen hoito
- kehonkoostumusmittaus
- liikunta
- muisti
- omahoito
- osteoporoosi
- päihteet
- ravitsemusneuvonta
- rintojen tutkiminen
- savuttomuus
- suun terveys
- sydänsairaudet.

Selvästi suosituin teemapäivä on ollut liikuntaneuvontapäivä, johon osallistui satoja ihmisiä. Teemapäivien suosio tukee käsitystä, että terveystuloskioskin toiminnan yksi tärkeä tarkoitus on antaa asiakkaille ohjausta ja neuvontaa.

Teemapäivät suuntaavat kysyntää, ja niiden avulla terveystuloskioski voi houkuttaa monenlaista asiakaskuntaa. Esimerkiksi nuorten tavoittamiseksi on terveystuloskioskissa suunniteltu perjantaisin järjestettäviä omia ja nimenomaan nuorille suunnattuja iltoja. Nuorten terveyden pureutumisessa on yhteistyötä suunniteltu myös urheilujoukkueiden kanssa. Aktiivinen yhteistyö eri yhdistysten, järjestöjen ja kauppakeskuksen liikkeiden kanssa tähtää ennaltaehkäisyyn ja riskiryhmien tehokkaampaan kartoittamiseen.

Terveystuloskioskin henkilöstöresurssit

Lahden terveystuloskioskin vetäjänä toimii fysioterapeutin koulutuksen saanut apulaisosastonhoitaja, jonka lisäksi terveystuloskioskissa työskentelee kolme terveydenhoitajaa. Toiminta aloitettiin pienemmällä henkilöstöresurssilla: kokopäiväisten fysioterapeutin ja terveydenhoitajan lisäksi kioskissa työskenteli osa-aikaisesti sairaanhoitaja. Henkilöstöresurssia oli kuitenkin lisättävä nopeasti ennakoitua suurempien käyntimäärien ja henkilöstön jaksamisen vuoksi.

Terveystuloskioskin kävijämäärien painopiste on ennako-odotusten vastaisesti aamu- eikä iltapäivässä. Varsinkin monet aamut ovat ruuhkaisia. Terveystuloskioskin työntekijöiden tuntuma on, etteivät nuoremmat asiakkaat jaksu ruuhkassa

jonottaa omaa vuoroaan, mutta vanhemmat asiakkaat ovat kärsivällisempiä. Haasteena on saada asiakasvirta ohjautumaan aamun asiointiajoista ilta-aikoihin, jolloin kysyntä saataisiin jakautumaan järkevästi. Terveyskioskin asiakkaita pyritäänkin ohjaamaan aktiivisesti ilta-aikoihin, jolloin jonottamaan ei juuri joudu. Vaikka asiakkaat ovat antaneet palautetta jonotuksesta, on suhtautuminen jonotukseen ollut pääasiassa positiivista. Asiakkaat ovat ehdottaneet terveyskioskiin myös vuoronumeroiden käyttöönottoa ruuhkien aikana. Koska vuoronumerot vääristäisivät alkuperäistä palveluajatusta, ei niitä ole otettu käyttöön.

Henkilöstöresurssien lisätarpeeseen vastattiin nopeasti: touko–kesäkuussa terveyskioskissa oli osa-aikainen sairaanhoitaja työkokeilussa. Sen sijaan heinäkuussa terveyskioskin aukioloajat olivat normaalia lyhyemmät (klo 10–18) ja kioskissa selvittiin tavallista pienemmin henkilöstöresurssien: kioskissa työskenteli yksi terveydenhoitaja ja kuusi tuntityöläistä. Elokuussa terveyskioskissa aloitettiin Päijät-Neuvon kanssa kolmen kuukauden välein vaihtuva työnkierto, ja samalla terveyskioskissa aloitti uusi terveydenhoitaja. Kolmas terveydenhoitaja aloitti työt terveyskioskissa syyskuun alussa. Kioskiin on otettu harjoittelijoiksi myös ammattikorkeakoulujen terveyden- ja sairaanhoitajaopiskelijoita.

Lahden terveyskioskin henkilöstövalinta tehtiin kaupungin sisältä. Rekrytoinnissa korostettiin ennakkoluulottomuutta ja palveluasennetta. Etenkin toiminnan käynnistämisen kannalta koettiin tärkeäksi, että terveyskioskin henkilökunta tuntee Lahden ja Päijät-Hämeen koko sosiaali- ja terveystalouden kentän yksityisine ja kolmannen sektorin toimijoineen. Näin henkilökunta osaa ohjata potilaan tarvittaessa eteenpäin oikeaan jatkohoitopaikkaan. Työntekijöiltä edellytetäänkin monipuolista ammattitaitoa, asiakaspalveluhenkisyttä, erinomaisia sosiaalisia taitoja, joustavuutta sekä kiinnostusta jatkuvaan kouluttautumiseen ja toiminnan kehittämiseen. Terveyskioski antaa hoitajille uudenlaisen ammatillisen haasteen, sillä toiminta poikkeaa terveystalouden poliklinikkatyöskentelystä. Koska ajanvarausta ei ole, on terveyskioskin henkilökunnan osattava lyhyessä ajassa löytää ratkaisu asiakkaan ongelmiin. Tällöin silläkin voi olla merkitystä, että terveyskioskissa työskentelevillä on riittävästi alan työkokemusta. Pidempään alalla olleet ovat jo kohdanneet potilaiden moninaiset terveysongelmat ja voivat olla valmiimpia toimimaan työssä itsenäisesti. Terveyskioskissa voi kehittää omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttansa, koska moniammatillinen työ mahdollistaa uudenlaiset toimintatavat. Samalla henkilökunnan ammattitaitoa pyritään lisäämään panostamalla jatkuvasti täydennyskoulutukseen.

Uusien tautitapausten ja terveystalouden löytäminen

Vaikuttavuuden näkökulmasta tärkeä havainto on se, että käyntien yhteydessä on löytynyt uusia tautitapauksia. Asiakkaiden joukossa on arviolta 200 henkilöä, joilta terveystaloudessa on löydetty yllättäen korkea verenpaine. Terveystaloudelta saadun ohjeen mukaisesti tällaiset asiakkaat kävivät kuukauden ajan kaksi kertaa viikossa terveystaloudessa seurannassa. Terveystalouden henkilöstön tuella he löysivät keinon laihduttaa ja liikkua. Näin on saatettu välttyä verenpainelääkitysten aloittamiselta. Joissakin tapauksissa asiakkaita on ohjattu myös lääkärin vastaanotolle jatkotoimenpiteisiin. Nämä uudet löydökset sekä varhainen puuttuminen sairauksiin ovat olennainen osa kansansairauksien ennaltaehkäisyä ja kertovat myös terveystalouden vaikuttavuudesta.

Viestintä

Lahden terveystietokioskin kohdennettu markkinointi on ollut vähäistä. Toimintaa aloitettaessa terveystietokioskista oli yksi mainos paikallislehdessä. Syksyllä terveystietokioskia mainostettiin radiossa ja myös kauppakeskuksen remontissa olevan siiven läpikulkupaikassa. Terveystietokioskin markkinoinnin niukkuus johtuu osittain siitä, että Lahden terveystietokioski on saanut laajaa positiivista mediajulkisuutta ensimmäisten toimintakuukausiensa aikana. Terveystietokioski on saanut palstatilaa ja lähetyksiä niin lehdissä, radiossa kuin televisiossakin. Lisäksi terveystietokioskissa on käynyt muista kunnista vierailijoita, jotka ovat tutustuneet terveystietokioskin toimintamalliin. Lahden terveystietokioskilla on myös oma Facebook-sivusto, jossa tiedotetaan kioskin toiminnasta ja tulevista teemapäivistä. Sivustolla oli syyskuussa 2010 noin 250 fania. Myös kaupungin Internet-sivuilla tiedotetaan terveystietokioskin toiminnasta.

Yhteistoiminta muiden tahojen kanssa

Terveystietokioski on tehnyt teemapäivien järjestämisessä yhteistyötä sosiaali- ja terveystoimen, sivistystoimen liikunnanohjaajien, nuorisotoimen, kolmannen sektorin järjestöjen, terveydenhoito-oppilaitosten, koulujen, kauppakeskuksen liikkeiden, apteekkien, pelastustoimen sekä ympäristötoimen kanssa. Teemapäivinä eri toimijat ovat tulleet kertomaan palvelutarjonnastaan terveystietokioskin asiakkaille. Terveystietokioskissa on ollut teemapäivien yhteydessä paikanpäällä esimerkiksi ravitsemussuunnittelija, liikunnanohjaaja, vastaava hammashoitaja, jalkaterapeutti, haavahoitaja, muistihoitaja sekä eri yritysten ja yhdistysten esittelijöitä. Terveystietokioskin teemapäivät ovat eri toimijoille hyvä foorumi esitellä terveyden ja hyvinvointiin liittyvää palvelutarjontaansa.

Yhteistyöllä on mahdollista tuottaa erilaisia synergiaetuja. Teemapäivien onkin arvioitu aktivoivan myös muita alan toimijoita terveyden edistämiseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan.

Mahdollisten synergiaetujen tuottamisen kannalta merkittävää on myös syyskuun 2010 alussa aloitettu yhteistoiminta Päijät-Neuvon kanssa. Syyskuun alusta alkaen terveystietokioskissa on annettu apua Päijät-Neuvolle puhelinneuvonnan ruuhkissa. Tämä tapahtuu ennen terveystietokioskin avaamista arkiaamuisin klo 8–10, jolloin Päijät-Neuvon tulee eniten puheluita. Jatkossa on seurattava, mitä vaikutuksia avunannolla on kontaktimääriin.

Yhteistoiminta Päijät-Neuvon kanssa toteutuu myös kolmen kuukauden välein vaihtuvan terveydenhoitajien työkierron kautta. Henkilöstönäkökulmasta työkierron on tarkoitus vaikuttaa työssä jaksamisen kannalta piristävästi, sillä terveystietokioskissa työtä tehdään eri tavoin ja erityyppisessä työympäristössä kuin Päijät-Neuvon puhelinpalvelussa. Työkierron vaikutusten arvioinnin seurantaan tarvitaan vielä lisää aikaa, sillä kokeilu aloitettiin vasta elokuussa 2010.

3.2 Lahden kaupungin edustajien odotukset ja kokemukset terveystioskista

Lahdessa terveydenhuollon piiriin halutaan terveystioskin avulla houkutella uusia ihmisiä, joilla on aihetta kiinnostua oman terveytensä ja hyvinvointinsa hoitamisesta ja kehittämisestä. Haastateltavat näkivät terveystioskin tavoiteltavina kohderyhminä etenkin keski-ikäiset miehet ja kauppakeskuksessa vapaa-aikaansa viettävät nuoret. Nuorten tavoittaminen nähdään tärkeäksi siitä syystä, että Lahdessa on paljon nuorisotyöttömyyttä ja suuri sosiaalisen syrjäytymisen riski. Keski-ikäisten miesten joukossa haastateltavat arvioivat olevan paljon tietämättään sairastavia ja erilaisia terveystioskejä omaavia, jotka eivät kuitenkaan hakeudu helpolla terveystiospalveluiden piiriin. Tyypillisesti näillä riskipotilasryhmillä on usein ylipainoa, korkeat verenpaineet ja metabolinen oireyhtymä, mutta he eivät ole näistä tietoisia.

Terveystioskin asiakkaiksi toivotaan siis sellaisia henkilöitä, joilla olisi aihetta hakeutua terveydenhuollon ammattilaisten luokse, mutta jotka kokevat terveystiospalveluiden piiriin hakeutumisen hankalana tai tarpeettomanakin. Koska terveystioski toimii matalan kynnyksen konseptina, on sen kautta mahdollisuus päästä kiinni riskipotilaisiin. Terveystioskin toivotaan myös tukevan ihmisten omaehtoista terveyden edistämistä. Kun sairauksien etenemiseen puututaan ajoissa, saavutetaan myös kansanterveydellisiä vaikutuksia ja rahallisia säästöjä.

”Me tietysti halutaan vaikuttavuutta sitä kautta, et siellä jotkut saisivat herätyksen oman terveytensä hoitamiseen.”

Haastatteluissa tuli ilmi, että terveystioskissa käy paljon asiakkaita myös hoidattamassa tiedossa olevaa sairautta, vaikka ajatuksena onkin ennaltaehkäisyä painottava toimintatapa. Haastateltavat kuitenkin korostivat, että myös sairaudenhoidon kyseessä ollessa vastaanotolla painotetaan ennaltaehkäisyä.

”Silloin, kun asiakas tulee kioskille mittauttamaan esimerkiksi verenpainetta, häneltä kysellään myös elämäntavoista, liikunnasta ja ruokavaliosta. Tarvittaessa tehdään myös erilaisia testejä.”

Palvelutarpeiden muutoksiin vastaaminen

”Terveystioski ehkä herättelee nyt, että näinkin voidaan toimia. Et se ei oo pelkästään yksityispuoli, vaan potkua löytyy kuntapuoleltakin.”

Lahden terveystioski -hankkeen tavoitteena on kokeilla palvelutarjonnan uutta mallia ja palveluvalikoiman painopisteitä, jotta löydettäisiin optimaalinen toimintamalli alueen asukkaiden tarpeisiin. Osa haastateltavista toivoi, että terveystioskin avulla palveluita kehitettäisiin joustavammiksi sekä perinteisiä byrokraattisia ja hallinnollisia rajoja rikkoviksi. Näin toimittaisiin lähempänä asiakasta. Haastateltavien mukaan terveystioski voisi viitoittaa tietä monipuolisempaan ja samalla tarkoituksenmukaisempaan palvelurakenteeseen.

”Tässä toimintaympäristössä on sija matalan kynnyksen palveluille. Nykyinen palvelujärjestelmä on tietyllä tapaa jäykkä... Terveyskioskissa ei kenellekään sanota ei, vaan asia selvitetään ja hoidetaan eteenpäin. Se vaikutti nerokkaan yksinkertaiselta idealta.”

Jotkut haastateltavat vertasivat terveyskioskia kunnallisiin, kiertäviin terveystisariin. He kiinnittivät huomiota siihen, että julkisen terveydenhuollon perusidea on ollut kadoksissa, mutta nyt se kaivetaan terveyskioskin muodossa uudelleen esiin samaan tapaan kuin aikoinaan terveystisaritoiminnassa.

”Terveyskioski on moderni keino kohdata ihmiset uudella tavalla – heidän ehdoillaan. Sieltä saa helposti vastauksen.”

Normaalista poikkeavasta työympäristöstä johtuen terveyskioskin työntekijätkin ovat olleet tyytyväisiä muutokseen.

”Mulle työskentely terveyskioskissa on ollut henkilökohtaisesti tosi piristävä kokemus. Ihmisten positiivisuus antaa voimaa työhön, ja se pieni kiitos, jonka asiakkaat sanovat – jota hirveän harvoin on viime vuosina kuullut – on tosi kannustavaa.”

Tavoitteena terveyspalveluiden saatavuuden parantaminen

Ongelma, johon terveyskioski pyrkii Lahdessa vastaamaan, on terveyspalveluiden patoutunut kysyntä. Terveyskioskia koskevissa haastatteluissa tuotiinkin esiin asiakkaiden tyytymättömyyttä terveydenhuollon palveluiden saatavuuteen. Terveyskioskin toivottiin parantavan palveluiden saatavuutta ja vastaavan patoutuneeseen kysyntään. Samalla terveyskioski pyrkii asiakaslähtöisellä toimintatavalla vaikuttamaan positiivisesti myös kunnallisten terveyspalveluiden imagoon. Etenkin palveluiden saatavuuden ja asiakaslähtöisyyden parantaminen sekä ennaltaehkäisevän työn lisääminen nähtiin terveyskioskiin liittyvissä haastatteluissa tärkeinä.

”Terveyskioskille on ollut tilaus siinä mielessä, että terveysasemille on pitkät jonot. Terveyskioski on pystynyt ehkä kompensoimaan pitkiä jonotusaikoja: asiakkaat ovat saaneet ohjausta ja neuvontaa sinä päivänä, kun ovat sitä halunneet.”

Terveyskioskin odotetaan olevan paikka, josta saadaan nopeasti ja helposti apua pieniin terveysongelmiin toisin kuin terveyskeskuksessa, jossa tarvitaan ajanvaraus vastaanotolle pääsemiseksi. Haastateltavien mielestä terveyskioski parantaa palvelua, koska palvelua tarjotaan ilman jonotusta ja ajanvarausta asiakkaalle sopivaan aikaan myös iltaisin ja viikonloppuisin. Tämän johdosta kynnys tulla vastaanotolle on terveyskeskuksia matalampi. Keskeinen sijainti kauppakeskuksessa takaa sen, ettei terveydenhuoltopalveluita tarvitse lähteä erikseen hakemaan, koska palvelut sijaitsevat muiden palveluiden yhteydessä.

”Helpompi tulla, ei jonoja, pääsee samana päivänä sisään astumalla suoraan. Ehkä muodostaa positiivisempaa kuvaa koko terveydenhuollosta, kun on palvelu, jota saa.”

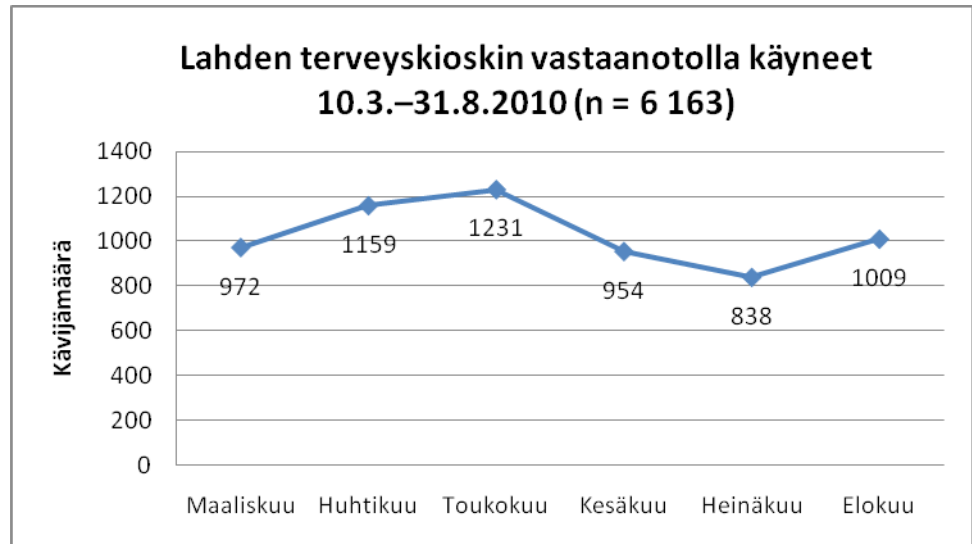
Terveyskioskin vaikutusten odotetaan siis näkyvän sekä asiakastyytyväisyydessä että terveyskeskusten toimintaympäristössä. Matalan kynnyksen palveluiden avulla pyritään parantamaan yleistä palvelutasoa ja tuottamaan samalla terveyshyötyä toteuttamalla laajasti terveyteen ja sairauksiin liittyvää terveysneuvontaa. Haastateltavien odotuksena on, että terveyskioski vähentäisi myös puhelinneuvontaa ja helpottaisi terveysasemien painetta terveystalviteita täydentämällä. Toisaalta haastatteluissa nostettiin myös esille, että terveyskioski voisi auttaa Päijät-Neuvon ruuhkaisia aamuja siirtämällä asiakasvirtaa terveyskioskiin. Pelkästään terveyskioskissa asiointi saattaa riittää, jolloin asiakkaan ei tarvitse mennä muualle hakemaan apua. Erityisen tärkeää on kuitenkin se, että asiakas osataan ohjata hoitoa tarvitessaan oikeaan paikkaan. Kysynnän ohjausta terveyskeskuksista voi vähentää lisäksi se, että terveyskioskista ohjataan asiakkaita myös yksityissektorille.

Terveyskioskin toimimiseen kauppakeskusympäristössä haastateltavat olivat tyytyväisiä. He uskoivat, että terveyskioski saavuttaisi erilaisia asiakasryhmiä, mikäli se sijaitsisi keskustan ulkopuolella vaikkapa jonkin automarketin yhteydessä. Automarketin yhteydessä terveyskioski voisi tavoittaa enemmän nuoria ja nuoria perheitä verrattuna Lahden vanhusvoittoiseen keskustaan.

3.3 Terveyskioskin vastaanotolla käyneiden profiili

Terveyskioskin toiminnalle asetetun tavoitteen mukaan palvelukäyntejä odotetaan ensimmäisen vuoden aikana 4 500–9 000 eli noin 15–30 käyntiä päivässä. Jo ensimmäisen puolen vuoden aikana (10.3.–10.9.2010) käyntejä vastaanotolla on ollut 6 448. Käyntimäärät ovat siis olleet huomattavasti ennakoitua suuremmat. Päivän aikana kioskiin on tehty keskimäärin 42 vastaanottokäyntiä. Tällä vauhdilla vuosittainen kävijämäärä voisi nousta jopa yli 12 000 käynnin tasolle.

Kuviossa 1 esitetään terveyskioskin vastaanotolla käyneiden määrä kuukausittain ensimmäisen puolen vuoden ajalta, lukuun ottamatta syyskuun 2010 alun käyntejä. Vastaanotolla käyneiden asiakkaiden profiili esitetään taulukossa 1.



Kuvio 1. Terveiskioskin vastaanotolla käyneiden määrät ensimmäisen puolen vuoden toiminta-aikana (pl. syyskuun 2010 alku)

Kävijätilastoja tulkitessa on huomioitava, etteivät tilastoissa näy sellaiset asiakkaat, jotka käyvät kioskissa kysymässä yleistä neuvoa terveystiloihin liittyen, kuten missä oma terveysasema sijaitsee, mihin toimeentulotukihakemukset kuuluu viedä ja mistä saa rokotuksia. Tällaisia palveluneuvontaa hakevia asiakkaita on päivän aikana arviolta kymmenen eli kuukausitasolla karkeasti arvioituna jopa 200–300. Puolen vuoden aikana heitä on käynyt terveiskioskissa arviolta 1 600. Tämä luku ei siis näy tilastoissa. Myöskään terveiskioskissa järjestettyjen teemapäivien asiakkaat eivät näy kioskin kävijätilastoissa. Yhteensä teemapäiviin on osallistunut arviolta 400–500 asiakasta.

Taulukko 1. Lahden terveystieteiden vastanotolla ensimmäisen puolen vuoden toiminta-aikana käyneiden profiili

LAHDEN TERVEYSKIOSKIN VASTAANOTOLLA 10.3.–10.9.2010 KÄYNEIDEN PROFIILI (n = 6 448 käyntiä)			
Sukupuoli		Kotikunta	
Nainen	75 %	Lahti	93 %
Mies	25 %	Muu	7 %
Ikä		Käyntisy	
Alle 30 vuotta	6 %	Osittainen terveydentilan arviointi/tarkastus	59 %
30–39 vuotta	4 %	Kohonnut verenpaine	8 %
40–49 vuotta	6 %	Muu tutkimustoimenpide	5 %
50–59 vuotta	13 %	Muu ennaltaehkäisevä toimenpide	4 %
60–69 vuotta	30 %	Muu	24 %
70–79 vuotta	29 %		
80 vuotta tai yli	12 %		

Vaikka terveystietokioski on avoinna kaikkien kuntien asukkaille, on lahtelaisten osuus kävijöistä selvästi suurin. Kävijöistä ainoastaan 7 prosenttia on joltain muulta paikkakunnalta. Suurin osa terveystieteiden asiakkaista on naisia, ja asiakkaiden keski-ikä on 63 vuotta. Lahden keskusta on ikärakenteeltaan vanhusvoittainen, mikä näkyy myös terveystieteiden kävijöissä: Lahdessa terveystieteiden tyyppinen asiakas on yli 60-vuotias joko eläkeikää lähestyvä tai jo eläkkeellä oleva lahtelainen.

Vaikka Lahden kaupunkia edustavat haastateltavat korostivat nuoria terveystieteiden tavoiteltavana kohderyhmänä, on nuorten osuus terveystieteiden vastanotolla kävijöistä pieni. Nuorten tavoittaminen kauppakeskustallemme ajateltiin mahdolliseksi, sillä kauppakeskuksen asiakasryhmistä nuorten osuus on merkittävä. Kävijätalstojen perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, ettei terveystietokioski ole tavoittanut täysin niitä asiakasryhmiä, jotka haastateltavat henkilöt nostivat sen potentiaalisiksi käyttäjiksi. Toisaalta ikääntyviä ihmisiä osattiinkin odottaa asiakkaiksi Ylöjärven terveystieteiden saatujen kokemusten perusteella (ks. Kork ym. 2010).

Selvästi yleisin käyntisy kioskissa oli osittainen terveydentilan arviointi tai tarkastus. Toimenpiteenä tämä on tarkoittanut esimerkiksi verenpaineen ja -sokerin mittausta sekä terveys- ja liikuntaneuvontaa. Tämä tukee ajatusta terveystieteiden ennaltaehkäisevänä matalan kynnyksen palvelupisteinä. Terveystieteiden asiakkailla käyntisyiden perusteella tehtyjä diagnooseja oli yhteensä 6 560, mikä tarkoittaa sitä, että osalle kävijöistä on tehty samalla käyntikerralla useampia diagnooseja.

Terveyskioski on jo lyhyen toimintansa aikana ehtinyt saada myös vakioasiakkaita. Ensimmäisen puolen vuoden aikana terveyskioskissa on asioinut 4 057 eri asiakasta, joista joka neljäs on asioinut kioskissa vähintään kaksi kertaa. Vaikka asiakkaiden joukossa on muutamia jopa yli 20 kertaa terveyskioskissa asioineita, on yli kymmenen kertaa käyneitä kuitenkin vain alle prosentti asiakasmäärästä.

3.4 Asiakaskyselyn tulokset

Ensimmäinen asiakaskysely toteutettiin Lahden terveyskioskissa 17.–31.3.2010 eli vain viikko toiminnan aloittamisen jälkeen. Käyntejä terveyskioskiin tehtiin ensimmäisen asiakaskyselyn toteuttamisen aikaan 545. Asiakaskyselylomakkeita tulostettiin yhteensä 470. Työntekijät kehottivat asiakkaita vastaamaan kyselyihin aktiivisesti. Lomakkeita oli esillä terveyskioskin tiloissa. Vastaanotolla käynnin yhteydessä lomakkeita annettiin myös suoraan asiakkaille. Vastauksia kertyi 175 eli vastausprosentiksi muodostui kokonaiskävijämäärästä 32. Uusintakysely toteutettiin 9.–21.8.2010, jolloin vastauksia saatiin 141. Vastausprosentti kokonaiskävijämäärästä oli 30 ja jaossa olleista 300 lomakkeista 47. Asiakaskyselyihin vastasi siis yhteensä 316 asiakasta, mikä on huomioitava arvioitaessa tulosten ennustettavuutta. Tuloksissa eivät luonnollisestikaan näy vastaamatta jättäneiden kokemukset.

Tässä raportissa käsitellään ensisijaisesti toisen asiakaskyselyn tuloksia, koska ensimmäisen asiakaskyselyn toteuttamisen aikaan terveyskioskin toiminta ei vielä ollut yhtä vakiintunut. Kumpaankin asiakaskyselyyn vastanneiden profilli on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Lahden terveystieteiden asiakaskyselyihin 17.–31.3.2010 ja 9.–21.8.2010 vastanneiden profiili

LAHDEN TERVEYSKIOSKIN ASIAKASKYSELYIHIN VASTANNEIDEN PROFIILI		
	1. ASIAKASKYSELY 17.–31.3.2010 (n = 171)	2. ASIAKASKYSELY 9.–21.8.2010 (n = 141)
SUKUPUOLI	n = 159	n = 127
Nainen	75 %	72 %
Mies	25 %	28 %
KOTIKUNTA	n = 148	n = 103
Lahti	95 %	85 %
Muu	5 %	15 %
IKÄ	n = 138	n = 104
Alle 50 vuotta	9 %	14 %
50–59 vuotta	10 %	10 %
60–69 vuotta	37 %	27 %
70–79 vuotta	35 %	29 %
80 vuotta tai yli	9 %	20 %
ASEMA	n = 170	n = 137
Eläkeläinen	81 %	76 %
Työtön	8 %	4 %
Työssä käyvä	7 %	16 %
Yrittäjä	2 %	3 %
Muu	2 %	1 %
KOULUTUS	n = 153	n = 126
Kansa- tai peruskoulu	41 %	41 %
Ammattikoulu tai -opisto	36 %	25 %
Keskikoulu	8 %	16 %
Muu	15 %	18 %
KÄYNTISYY	n = 166	n = 131
Hoitotoimenpide	39 %	47 %
Neuvonta/ohjaus	35 %	40 %
Tutustuminen	26 %	13 %
KROONISIA SAIRAUKSIA	n = 153	n = 120
Kyllä	52 %	53,00%
Ei	48 %	47 %

Asiakaskyselyyn vastanneet olivat pääasiassa lahtelaisia. Suurin osa vastaajista oli naisia, vähintään 60-vuotiaita ja eläkeläisiä. Muita kuin eläkeläisiä oli ensimmäiseen kyselyyn vastanneista vain joka viides ja toiseen asiakaskyselyyn vastanneista joka neljäs vastaaja. Näistä suurin ryhmä oli ensimmäiseen kyselyyn vastanneista työttömät ja toiseen kyselyyn vastanneista työssä käyvät. Joukossa oli myös muutamia yrittäjiä, mutta vain yksi opiskelija. Uusintakyselyyn vastanneista työssä käyviä oli selvästi enemmän kuin ensimmäiseen asiakaskyselyyn vastanneista.

Koulutustaustaltaan asiakaskyselyyn vastanneissa oli eniten kansa- tai peruskoulun käyneitä. Seuraavaksi isoin ryhmä oli ammattikoulu- tai opistotaustaiset. Keskikoulun tai lukion käyneitä oli selvästi enemmän kuin alemman tai ylemmän korkeakoulututkinnon omaavia. Korkeakoulututkinto oli vain joka kymmenennellä vastaajalla. Asiakaskyselyn perusteella vaikuttaisi siis siltä, että terveystioskissa asioivat pääasiassa alemman koulutuksen saaneet henkilöt.

Pääasiassa terveystioskiin tultiin joko hoitotoimenpiteen takia tai hakemaan neuvontaa ja ohjausta. Uusintakyselyyn vastanneiden joukossa tutustumaan tulleita oli enää vain 13 prosenttia, kun ensimmäiseen asiakaskyselyyn vastanneista tutustumassa olleita oli joka neljäs. Tutustumiskäynnit vaikuttavat siis toiminnan vakiintumisen myötä vähentyneen selvästi.

Terveystioskin asiakkuudet

Suurin osa ensimmäiseen asiakaskyselyyn vastanneista asioi terveystioskissa ensimmäistä kertaa. Tähän vaikuttanee se, että kysely toteutettiin pian terveystioskin toiminnan aloittamisen jälkeen. Kuitenkin jo tuolloin kaksi kertaa käyneitä asiakkaita oli joka kymmenes kyselyyn vastanneista. Uusintakyselyyn vastanneista ensimmäistä kertaa asioivia oli noin puolet ja kaksi kertaa käyneitä oli viidesosa. Joka kymmenes oli käynyt terveystioskissa vähintään kahdeksan kertaa. Terveystioskin vakioasiakkaita voidaan siis pitää omana asiakasryhmänään.

Terveystioski on tavoittanut myös niitä asiakkaita, jotka eivät ole käyttäneet terveyskeskuksen palveluita: Asiakaskyselyihin vastanneista noin neljäsosa ei ollut käynyt terveyskeskuksessa viimeisen vuoden aikana ja neljäsosa vastaajista oli käynyt terveyskeskuksessa kerran. Kuitenkin uusintakyselyyn vastanneista jopa 37 prosenttia oli käynyt terveyskeskuksessa viimeisen vuoden aikana vähintään kolme kertaa (ks. taulukko 3). Kyselyn tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että usein terveyskeskuksessa asioineet ovat käyneet myös terveystioskissa useasti. Tähän vaikuttanee osaltaan se, että yli puolella kyselyyn vastanneista oli kroonisia sairauksia.

Asiakaskyselyssä kysyttiin, että harkitsivatko vastaajat käymistä terveyskeskuksessa kioskissa asioinnin sijaan. Noin puolet vastaajista ei olisi hakeutunut terveyskeskukseen terveystioskissa asiointinsa sijaan. Kuitenkin lähes kolmasosa vastaajista oli harkinnut käyntiä terveyden- tai sairaanhoitajan luona. Lääkärin luona käyntiäkin oli harkinnut jopa joka kuudes vastaaja. Sen sijaan päivystysvastaanottoa, yksityistä palveluntuottajaa tai työterveyshuoltoa ei ollut juurikaan harkittu.

Taulukko 3. Lahden terveystietokioskin asiakaskyselyihin 17.–31.3.2010 ja 9.–21.8.2010 vastanneiden asiointi terveystietokioskissa

	1. ASIAKASKYSELY 17.–31.3.2010 (n = 171)	2. ASIAKASKYSELY 9.–21.8.2010 (n = 141)
Käynnit terveystietokioskissa viimeisen vuoden aikana		
Ei kertaakaan	26 %	26 %
Kerran	25 %	25 %
Kaksi kertaa	21 %	12 %
Kolme kertaa tai useammin	28 %	37 %
Harkitsiko käyntiä terveystietokioskissa terveystietokioskissa asiointin sijaan?		
Ei	44 %	47 %
Kyllä, terveyden-/sairaanhoitajalla	31 %	31 %
Kyllä, lääkärillä	18 %	18 %
Kyllä, päivystysvastaanotossa	4 %	1 %
Kyllä, yksityisellä/työterveydessä	3 %	3 %
Missä olisi asiointi, jos terveystietokioskia ei olisi ollut?		
Ei missään muualla	31 %	24 %
Kyllä, terveyden-/sairaanhoitajalla	47 %	53 %
Kyllä, lääkärillä	14 %	10 %
Kyllä, päivystysvastaanotossa	3 %	1 %
Kyllä, yksityisellä/työterveydessä	5 %	12 %

Lisäksi asiakkailta kysyttiin yleisemmällä tasolla sitä, missä he olisivat asioineet, jos terveystietokioskia ei olisi ollut olemassa. Tällöin yli puolet vastaajista olisi asiointi terveystietokioskissa terveyden- tai sairaanhoitajan luona. Uusintakyselyyn vastanneista noin neljäsosa ei kuitenkaan olisi asiointi missään muualla. Vain harva olisi asiointi lääkärin luona tai päivystysvastaanotossa, mutta joka kahdeksas olisi asiointi yksityisen palvelutuottajan tai työterveyden vastaanotolla.

Saatavuus

”Terveystietokioskista saa ystävällistä ja asiallista palvelua. Terveystietokioskiin mennessä ei ole samanlaista henkistä kynnystä asioida verrattaessa terveystietokioskissa käyntiin.” (Mies, 31 v.)

Asiakaskyselyissä asiakkaat kritisoivat sitä, että ajanvaraus terveystietokioskista on monimutkaista ja palvelua joutuu odottamaan, koska vapaita aikoja ei ole heti. Terveystietokioski sai asiakkailta kiitosta siitä, että asiointi pääsee ilman ajanvarausta. Jotkut asiakkaat antoivat kuitenkin palautetta liian pitkistä jonotusajoista ja toivoivat terveystietokioskiin vuoronumeroita.

”Todella hyvä paikka, ainoana huonona puolena liian pitkä odotusaika. Olisi hyvä olla jonotusnumero, olisi paljon helpompi seurata omaa vuoroa.”

Terveyskioskin palvelut ja sijainti

Terveyskioskin rajattuun palveluvalikoimaan ollaan oltu tyytyväisiä. Jotkut asiakkaat kaipasivat kuitenkin selkeämpää tietoa siitä, mitä palveluita terveyskioski tarjoaa. Lisäpalveluina asiakkaat ehdottivat terveyskioskiin lähinnä kolesterolin mittausta, useampia verikokeita sekä reseptien uusimismahdollisuutta. Muutama asiakas kommentoi, että kyseisiä lisäpalveluita tarjoamalla vähennettäisiin terveyskeskusten ruuhkaa.

”Toivon, että toiminta jatkuu. Säästyy puhelinjonotukselta ja jos haluaa teettää jotain labrakokeita, saa lähetteen. Muuten joutuisi varaamaan ajan (jonotusta) hoitajalle terveyskeskukseen. Säästyy turhilta lääkärikäynneiltä, kun voi ensin kysyä neuvoa.” (Nainen, 70 v.)

Asiakkaiden mielestä terveyskioskin palveluista oli tiedotettu hyvin ja terveyskioskiin saapuminen koettiin helpoksi. Suurin osa asiakaskyselyyn vastanneista kertoi saaneensa tietää terveyskioskista lehdestä. Osa vastaajista oli saanut tietää terveyskioskista tuttavaltaan tai perheenjäseneltään, mutta vain harva oli saanut tiedon kioskista ohi kulkiessaan. Ilmeisesti terveyskioskiin ei siis juurikaan eksytä vahingossa kauppakeskuksessa asioinnin yhteydessä. Tähän voi vaikuttaa kioskin sijainti kauppakeskuksen toisessa kerroksessa, jossa asiakasvirta on katutasoa hiljaisempaa. Osa asiakkaista olikin sitä mieltä, että terveyskioskin löytäminen kauppakeskuksesta on hankalaa.

”Ainoa pulma on, että tämä on niin piilossa täällä Trion ylänurkassa. Tarvitsisi olla paremmat opasteet, ettei joutuisi harhaillemaan pitkin monia käytäviä ja toreja.”

Vaikka terveyskioski on pääasiassa löydetty hyvin kauppakeskuksesta, oli asiakaskyselyyn vastanneista asiakkaista suurin osa valmiita käyttämään terveyskioskia myös toisenlaisessa toimintaympäristössä kuin kauppakeskuksessa. Monet asiakkaat kritisoivat etenkin sitä, ettei terveyskioskissa voi asioida suojassa muilta ihmisiltä. Asiakkaiden mielestä yksityisyys kärsii, kun odottavat asiakkaat kuulevat, kun hoitaja keskustelee asiointivuorossa olevan asiakkaan kanssa. Toisaalta terveyskioskin nähtiin myös edistävän avoimuutta sairausasioissa.

”Hyvä homma ja ehkä edistää avoimuutta. Sairauksienhan ei tarvitsisi olla niin salaisia – kaikkihan sairastavat ja se on luonnollinen asia.” (Mies, 79 v.)

Asiakkaiden käsitykset terveyskioskin toiminnasta

”Oikein hyvä lisä tämä kioski – tuli joustavuutta näissä pienissä sairausasioissa. Kiitos!”

Terveyskioskiin tullaan asioimaan pääsääntöisesti omasta aloitteesta. Tämä tukee terveyskioskin tavoitetta kannustaa ihmisiä omasta terveydestään huolehtimiseen. Ainoastaan muutama vastaaja kertoi tulleensa terveyskioskiin terveydenhuollon ammattilaisen, kuten terveyden- tai sairaanhoitajan tai lääkärin aloitteesta. Toisaalta uusintakyselyyn vastanneista jopa joka kymmenes oli tullut terveyskioskiin jonkun muun kuin terveydenhuollon ammattilaisen aloitteesta –

eikä siis omasta aloitteestaan. Joka tapauksessa käynti terveystioskioskissa oli asiakkaiden mielestä parantanut heidän käsitystään omasta terveydentilastaan, mikä vahvistanee osaltaan heidän omahoitotaitojansa. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä myös siihen, että terveystioskioskissa on osattu tarttua asiakkaiden ongelmiin.

”On erittäin hyvä, että olemme saaneet Lahteen tällaisen matalan kynnyksen terveydenhuolto- ja neuvontapisteen, jossa saa mutkattomasti ilman ’byrokratiaa’ apua joihinkin ongelmiin ja ellei se ole mahdollista, niin ohjausta eteenpäin. Minä sain mm. lähetteen laboratorioon verikokeeseen ja olen tyytyväinen.”

”Tänne oli helppo tulla. Vaikka oli ruuhkaa, työntekijät olivat rauhallisia ja iloisia. Kohtelu oli ystävällistä ja asiallista. Minut ohjattiin omaan terveyskeskukseen, josta sain heti lääkärinajan. Itse en tajunnut tarvitsevani hoitoa. Joten kissankokoisin kirjaimin KIITOS!”

Moni asiakas koki myös kioskillaan annetun tuen tärkeäksi ja kiitti saamastaan henkilökohtaisesta palvelusta.

”Kioskin sairaanhoitaja kyseli, olenko laihduttamista kokeillut tai ajatellut. En ole voinut mitään ylipainolleni. Toivon saavani kannustusta, että kilot vähenisivät. Minulla on terveelliset elämäntavat.” (Nainen, 53 v.)

Laatu

Terveystioskioskin palvelun laadusta asiakkaat antoivat yleisarvosanaksi 9 kouluarvosana-asteikolla 4–10. Vain muutama asiakas arvioi terveystioskioskin palvelun laatua arvosanalla 7 tai huonompi. Palvelun laadusta annettu arvosana on korkeampi kuin yleensä julkisilla terveystiospalveluilla. Korkeaan arvosanaan saattaa vaikuttaa se, että terveystioskioskissa asioidaan pääasiassa omasta aloitteesta. Palvelun laatua arvioidaan myös suhteessa aiempiin odotuksiin, jotka voivat olla negatiivisia. Todennäköisesti asiakkaat suhteuttavat terveystioskioskia koskevia odotuksiaan aiempiin kokemuksiinsa terveyskeskuksessa asiointistaan: asiakaskyselyihin vastanneista puolet oli sitä mieltä, että terveydenhuollon palvelut toimivat omassa kotikunnassa huonosti. Kritiikki kohdistui palveluiden huonoon saatavuuteen ja pitkiin jonotusaikoihin. Tyytymättömyys terveydenhuollon palveluiden saatavuuteen saattaakin heijastua positiivisina terveystioskioskia koskevinä palautteina. Positiiviseen arvosanaan vaikuttavia tekijöitä lienevät myös terveystioskioskin asiakaspalveluhenkinen henkilöstö ja helppo lähestymistapa, joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä.

Tyytyväisyys palveluun tulee ilmi myös siinä, että terveystioskioskia aiotaan käyttää myös tulevaisuudessa ja asiakaskyselyihin vastanneet voisivat suositella kioskia myös tuttavillensa.

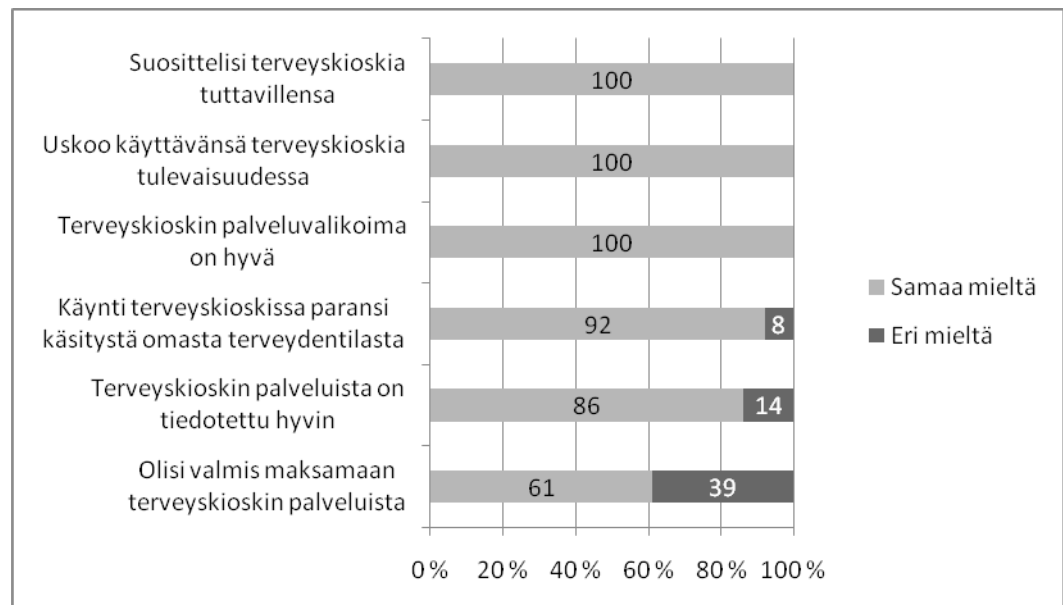
”Terveystioskioskiin on helppo mennä, ei tarvitse pelätä ja jännittää. Tosi hyvä asioida. Henkilökunta on asiantuntevaa, palveluaitista, aina hyvätuulisia ja valmiita neuvomaan. Menen sinne mielelläni jatkossakin. Parempaa kohtelua ei saa mistään.”

Vaikka terveiskioski on kunnallinen terveydenhuoltopalvelu ja osa Lahden kaupungin terveystieteiskustointa, oli yli puolet asiakaskyselyyn vastanneista valmiita maksamaan terveiskioskin palveluista. Sopivana summana pidettiin 5 euroa. Asiakkaat ovat kuitenkin olleet myönteisen yllättyneitä palvelun maksuttomuudesta sekä palveluun pääsyn helppoudesta.

”Toivottavasti saamme tästä pysyvän käytännön vaikka pienellä ’ovimaksulla’.”

Yhteenveto asiakkaiden käsityksistä

Kaiken kaikkiaan terveiskioskin toimintaan on oltu tyytyväisiä ja palvelulle vaikuttaisi olevan kysyntää. Asiakaskyselyyn vastanneiden tyytyväisyyttä kuvaavia mielipiteitä terveiskioskista on koottu kuvioon 2.



Kuvio 2. Terveiskioskin asiakaskyselyyn 9.–21.8.2010 vastanneiden (n = 141) mielipiteitä terveiskioskista

3.5 Käyntitiedot muista terveydenhuollon toimipisteistä

Lahdessa toimii neljä terveysasema-aluetta:

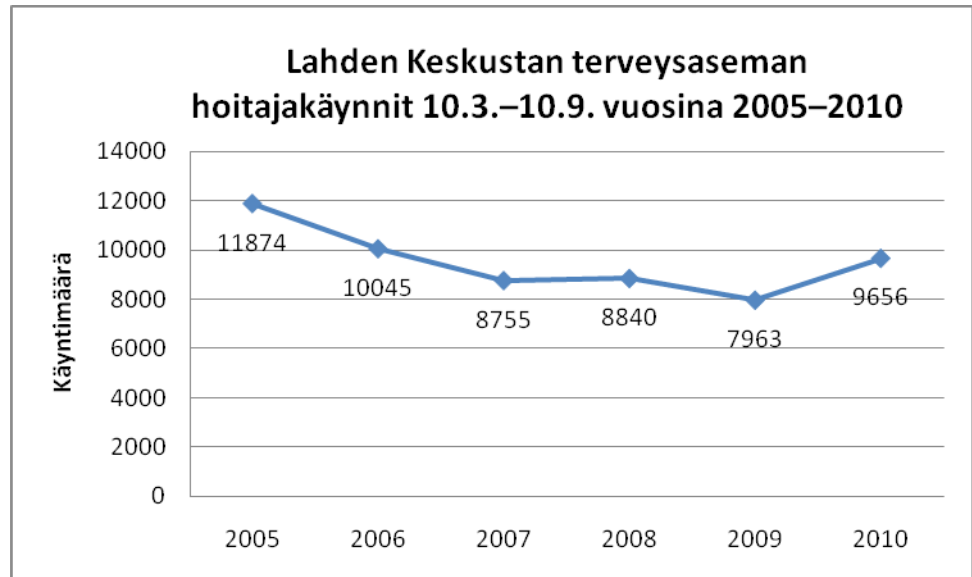
- 1) Jalkarannan-Metsäkankaan alue (24 000 asukasta)
- 2) Ahtialan-Mukkulan alue (Ahtialassa 10 000 asukasta ja Mukkulassa 16 000 asukasta)
- 3) Keskustan alue² (26 000 asukasta)
- 4) Launeen alue³ (25 000 asukasta).

Lahden keskustassa sijaitsevassa Paavolan terveystalossa toimivat Keskustan terveysasema, Jalkarannan-Metsäkankaan terveysasema ja Mukkulan terveysasema. Ahtialan-Mukkulan alueen terveysasemista toinen eli Ahtialan terveysasema sijaitsee n. 6,4 kilometrin päässä Lahden keskustasta.

Samana puolen vuoden aikavälinä, jolloin terveystalokioski on ollut toiminnassa, tehtiin Lahden Keskustan terveysasemalle 9 656 hoitajakäyntiä (ks. kuvio 3). Käyntimäärissä ovat mukana sairaanhoitaja- ja terveydenhoitajakäynnit. Samana ajanjaksona vuosina 2007–2009 hoitajakäyntejä tehtiin Keskustan terveysasemalle vähemmän. Vuonna 2009 Paavolan terveystalo, jossa Keskustan terveysasema sijaitsee, oli remontissa. Tämä vaikuttaa kävijämäärävertailuihin. Remontin takia vuoden 2010 kävijämäärä tulisi suhteuttaa vuonna 2008 tehtyihin käynteihin. Tällä vertailulla käynnit ovat lisääntyneet noin 10 prosenttia.

² Keskustan terveysasema ulkoistettiin elokuussa 2004 MedOne Oy:lle (nyk. Attendo MedOne Oy).

³ Launeen terveysasema sijaitsee n. 2,5 kilometrin päässä Lahden keskustasta, ja se on ulkoistettu Pihlajalinna Oy:lle. Muilla terveysasemilla työskentelee Lahden kaupungin oma henkilökunta.

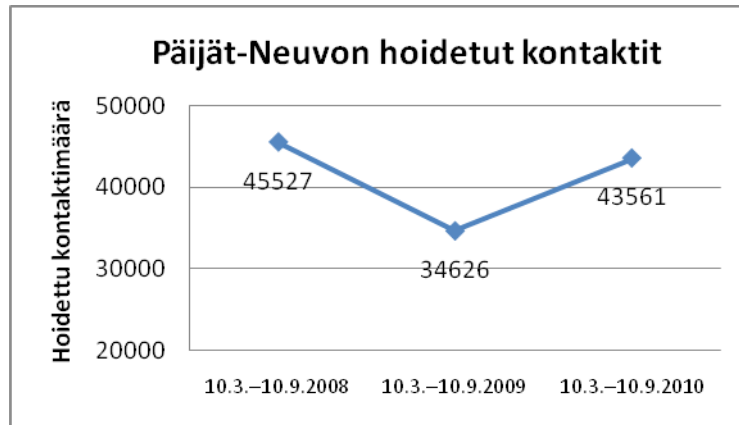


Kuvio 3. Lahden Keskustan terveysaseman hoitajakäynnit puolen vuoden ajalta 10.3.–10.9. vuosina 2005–2010

Käyntimäärät Keskustan terveysasemalla ovat lisääntyneet ja myös terveystietokioskin asiakasmäärät ovat olleet ennakoitua suuremmat. Vaikuttaisikin siltä, että terveystietokioski on onnistunut vastaamaan patoutuneeseen kysyntään. Terveystietokioskin käynnit eivät siis ole vähentyneet. Vaikuttaa suuntaa-antavasti siltä, että kioskki on luonut lisäkysyntää. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että myös satunnaisilla tekijöillä voi olla vaikutusta eroihin käyntimäärissä.

Terveystietokioskin käyntien ohella terveystietokioskillalla voi olla vaikutusta kaupungin muihin matalan kynnyksen palvelupisteisiin tuleviin yhteydenottoihin. Niitä tuleekin seurata jatkossa tarkkaan. Päijät-Neuvon tulevista yhteydenottoista tilastoidaan kontaktimäärät sekä hoidettujen kontaktien määrä. Kontaktimäärät ovat suurempia kuin hoidetut kontaktit. Tämä johtuu siitä, että suorissa puheluissa on paljon samasta numerosta soittaneita, jotka ovat yrittäneet soittaa useita kertoja saman päivän aikana malttamatta jonottaa. Kuviossa 4 esitetään Päijät-Neuvon hoidettujen kontaktien määrä aikavälillä 10.3.–10.9. vuosina 2008, 2009 ja 2010. Kontaktitiedot tätä aikaisemmilta vuosilta eivät ole vertailukelpoisia, sillä vuonna 2006 Lahti ei vielä ollut mukana ajanvarauspalvelussa ja vuonna 2007 mukana oli ainoastaan yksi terveysasema. Lukujen vertailuun vaikuttaa myös se, että vuosina 2008 ja 2009 Päijät-Neuvossa oli käytössä vain suorat puhelut. Vuonna 2010 suorien puheluiden lisäksi käytössä ovat olleet automaattinen takaisinsoitto ja puheviestit.

Päijät-Neuvon tulleista kontakteista aikavälillä 10.3.–10.9.2010 ovat yleisimmät potilaiden ohjaukset liittyneet kotihoito-/itsehoito-ohjeiden antamiseen sekä vastaanoton akuuttiajan antamiseen sairaanhoitajalle ja lääkärille.



Kuvio 4. Päijät-Neuvon hoidettujen kontaktien määrä 10.3.–10.9. vuosina 2008, 2009 ja 2010

Niin Keskustan terveysaseman kuin Päijät-Neuvon käyntimäärien ja -syiden kehitystä on seurattava jatkossa tarkkaan, jotta voidaan tehdä päätelmiä kioskin vaikuttavuudesta ja analysoida asiakkaiden palvelutarpeita.

4 Päätelmät

Terveyskioski on Suomessa uudenlainen terveydenhuollon palvelumalli ja toimintatapa, joka palvelee asiakkaiden tarpeita ja edistää kansalaisten terveyttä. Terveyskioskilla pyritään madaltamaan hoitokynnystä ja parantamaan palveluiden saatavuutta. Suomalainen terveyskioski on amerikkalaisesta konseptista poiketen julkisen sektorin tarjoama palvelu. Tästä johtuen terveyskioskin kohderyhmänä on koko väestö. Palvelua annetaan ilmaiseksi kaikille kauppakeskuksessa asioiville kuntarajoista välittämättä.

Terveyskioskin sijainti kauppakeskuksessa ja lähellä asiakasvirtoja mahdollistaa palveluiden helpon saatavuuden sekä hoitoon pääsyn ilman ajanvarausta. Terveyskioski tarjoaa välineitä ennaltaehkäisyyn sekä varhaiseen puuttumiseen ja hoitoon perusterveydenhuollossa. Terveyskioskin avulla on mahdollista kohdentaa resursseja varsinaisesta sairaudenhoidosta terveysneuvontaan ja tällä tavoin vähentää potilasruuhkaa terveysasemilla. Toimiva palvelukokonaisuus tehostaa siis koko perusterveydenhuollon toimintaa, joten pitkällä aikavälillä terveyskioskin ennaltaehkäisevän työn tulisi säästää perusterveydenhuollon sairaanhoitokustannuksia. Samalla terveyskioski voi asiakaslähtöisellä toimintatavalla parantaa perusterveydenhuollon julkisuuskuvaa ja arvostusta: hoitokynnyksen madaltuessa terveyspalveluiden asiakastytyväisyys ja laatu parantuvat.

Terveyskioskin asiakasryhmät

Lahden kaupunkia edustavat haastatellut henkilöt sekä terveyskioskia koskeviin asiakaskyselyihin vastanneet henkilöt suhtautuvat tutkimusaineiston perusteella Lahden terveyskioskiin positiivisesti. Toiminnasta saadut kokemukset ovat olleet myönteisiä.

Terveyskioskia käyttävät eniten yli 60-vuotiaat. Suomalaista terveyskioskia näyttäisi siis käyttävän juuri se väestöryhmä, joka muutenkin käyttää paljon terveyspalveluita. Tähän viittaa myös se, että yli puolet asiakaskyselyyn vastanneista olisi asioinut terveyskeskuksessa terveyden- tai sairaanhoitajan luona, mikäli terveyskioskia ei olisi ollut olemassa. Asiakaskyselyn perusteella vaikuttaisi siltä, että etenkin vanhemmat naishenkilöt ovat löytäneet terveyskioskin ja siirtäneet mahdollisesti osan terveyskeskuksessa asiointistaan kioskiin.

Eläkeläisten suuri osuus terveyskioskin asiakkaina voi johtaa positiivisiin vaikutuksiin: kun terveyskioskissa asiakkaita kannustetaan omahoitoon ja terveyden edistämiseen, voivat asiakkaat innostua pitämään parempaa huolta itsestään ja kunnostaan. Näin heistä ei tulisikaan terveysaseman vakiokäyttäjiä.

Nuorten ja työikäisten vähäiseen määrään terveyskioskin asiakkaina vaikuttanee sen sijaan se, että työikäiset käyttävät terveydenhuoltopalveluita tarvitessaan työterveyshuoltoa ja opiskelijat sekä koululaiset opiskelija- ja kouluterveydenhuoltoa. Syy nuorten ja työikäisten vähäiseen määrään

terveyskioskin asiakkaina voi olla myös se, ettei terveyskioski ole yrityksistä huolimatta onnistunut tavoittamaan haluttuja kohderyhmiä. Jatkon kannalta on pohdittava, mitä asiakasryhmiä terveyskioskilla halutaan tavoittaa. Minkälaiseen palvelutarpeeseen terveyskioskin halutaan siis vastaavan? Onko toiminta asiakaslähtöistä juuri tavoitelluissa asiakasryhmissä?

Terveyskioskin strategisen painopisteen valinta

Lahden terveyskioskissa on tehty strateginen painopistevalinta keskittymällä toiminnassa terveyden edistämiseen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn. Tällä pyritään edistämään vaikuttavuutta, sillä nyt terveydellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin päästään puuttumaan ennaltaehkäisevästi ja varhaisessa vaiheessa. Lahdessa terveyskioskin on tarkoitus vastata ensisijaisesti terveystalouden patoutuneeseen kysyntään. Sen sijaan Ylöjärven terveyskioskissa suunta on ollut hoitotoimenpidekeskeisempi, jolloin tavoitteena on vähentää palvelukysyntää terveyskeskuksesta (ks. Kork ym. 2010). Painopistevalintaan ovat vaikuttaneet kaupunkien erilaiset ympäristöt: Lahdessa on Ylöjärveä enemmän sosiaalisia ongelmia, sosiaaliturvariippuvuutta ja työttömyyttä, mistä johtuen sosiaalisen syrjäytymisen riski on suuri. Myös ikärakenne on vanhempi kuin Ylöjärvellä, jossa lasten ja nuorten osuus väestöstä on korkea.

Painopisteen siirtäminen sairauksien hoidosta varhaiseen toteamiseen vaatii enemmän henkilöstöresursseja, mikä Lahdessa on jo todettu. Ennakoitua suuremmista käyntimääristä johtuen terveyskioskin henkilöstöresursseja jouduttiin lisäämään pian toiminnan aloittamisen jälkeen. Ongelmana on pidetty sitä, etteivät kysyntä ja tarjonta kohtaa terveyskioskin aukioloaikojen puitteissa. Ilta- ja viikonloppupalvelulla on haluttu saada kysyntä jakautumaan järkevästi. Käynnit painottuvat kuitenkin aamupäiviin, jolloin syntyy ruuhkia ja jonotusta. Kysynnän jakautuminen vaatii jatkuvaa palvelusta tiedottamista ja asiakkaiden opettamista pois aiemmin opituista tutuista toimintatavoista.

Lahden terveyskioskin käyntisyiden perusteella toiminta painottuu terveydentilan kartoitusten tekemiseen, kuten erilaisiin mittauksiin sekä terveysneuvontaan. Terveyskioskissa onkin löydetty toiminnan vaikuttavuuden kannalta merkittävä määrä piileviä sairauksia ja pystytty ohjaamaan asiakkaita jatkohoitoon. Terveyskioski seurasi tiettyjä ryhmiä, kuten korkean verenpaineen omaavia asiakkaita, ja saattoi omalla toiminnallaan estää tilanteen pahenemisen. Tavoitteiden toteutumisen kannalta on merkityksellistä, että terveyskioskissa on tavoitettu myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät muuten olisi menneet terveyskeskukseen tai terveydenhuoltoon.

Vaikka toiminnan painopiste on haluttu suunnata ennaltaehkäisyyn, tulee terveyskioskiin paljon myös sairaudenhoitoa tarvitsevia asiakkaita. Toiminnan kehittäminen ennaltaehkäisevään suuntaan tarkoittaa käytännössä ihmisten ohjaamista, tukemista ja kannustamista elämäntapamuutoksiin. Monipuolinen ohjaus- ja neuvontatyö terveyskioskissa edellyttää huomattavasti enemmän resursseja kuin tavanomaiset hoitotoimenpiteet. Yhden asiakkaan palvelemiseen kuluu ennaltaehkäisevässä työssä selvästi enemmän aikaa kuin yksinkertaisen hoitotoimenpiteen suorittamiseen. Lahden terveyskioskissa terveyden edistämiseen liittyvä käynti kestää asiakkaasta riippuen 10–40 minuuttia. Päivystykseen

ohjattavan asiakkaan käynti saattaa kestää tunninkin. Sitä vastoin Ylöjärvellä linja on toisenlainen: jos asiakkaalla on tarve pidempään vastaanottokäyntiin, varataan hänelle aika terveystakeskukseen.

Terveystakeskien toiminnan vakiinnuttamisen kannalta on tärkeää, että terveystakeskien tarjoama valikoima perusterveydenhuoltoon kuuluvia palveluita on standardi. Silloin asiakkaat tietävät valmiiksi, mitä heillä on mahdollisuus tulla sieltä hakemaan.

Terveystakeski työympäristönä

Työympäristönä terveystakeski on monipuolinen. Tämä asettaa tiettyjä vaatimuksia terveystakeskin henkilöstölle. Terveystakeskin henkilöstöltä vaaditaan vahvaa ammattitaitoa, asiakaspalveluhenkisyttä, joustavuutta sekä kiinnostusta toiminnan kehittämistä kohtaan. Koska työyksikkö on pieni, on se haavoittuvainen esimerkiksi sairauspoissaoloista ja henkilöstömuutoksista. Jatkossa onkin kiinnitettävä huomiota henkilöstön jaksamiseen ja seurattava resurssien riittävyttä. Koska terveystakeskin henkilöstössä on vaihtuvuutta ja osa-aikaisia työntekijöitä, on toiminnassa kiinnitettävä huomiota myös työnjakoon ja tiedonkulkuun työyhteisön sisällä. Henkilöstön vaihtuessa on myös varattava riittävästi aikaa työhön perehdyttämiseen.

Terveystakeskin vaikutukset perusterveydenhuollon kokonaisuuteen

Terveystakeskin toiminnan alkuvaiheen kokemukset ovat positiivisia. Näin lyhyen aikavälin arvioinnissa ei kuitenkaan tiedetä, miten terveystakeski on vaikuttanut terveydenhuollon kokonaisuuteen. Mahdollinen tulevaisuuden riskitekijä voi olla se, että terveystakeski ei sulaudu osaksi muuta perusterveydenhuollon kokonaisuutta. Tästä syystä kaupunkien omat painotukset ja valinnat ovat tärkeitä. Kehityksen arviointi vaatii joka tapauksessa useamman vuoden seuranta-ajan, jotta tarkastelussa vältytään terveydenhuollon muutoksiin liittyviltä lyhyen ajan satunnaisvaihteluilta.

Lähteet

Aronkytä Timo 2010. Terveysthuoltojärjestelmien kehityssuunnat Euroopassa – Ruotsi, Norja, Tanska, Alankomaat, Saksa ja Iso-Britannia. Sitran selvityksiä 16. Helsinki.

Kork Anna-Aurora, Stenvall Jari & Vakkuri Jarmo 2010. Terveyskioski palveluinnovaationa. Vaihe I: Peruskartoitus Ylöjärven terveystioski -hankkeesta. Sitran selvityksiä 19. Helsinki.

Lehto Markku 2010. Erillinen selvitys sosiaali- ja terveyshuollosta – Sosiaali- ja terveyshuolto uuden kunnan tehtävänä. Selvitysraportissa Soininvaara Osmo & Lehto Markku 2010. Päijät-Hämeen yhdeksän kunnan erityinen kuntajakoselvitys – Selvitysosat.

Meklin Pentti & Pekola-Sjöblom Marianne 2010. Johdanto. Teoksessa Vakkuri Jarmo, Kallio Olavi, Tammi Jari, Meklin Pentti & Helin Heikki 2010. Matkalla kohti suuruuden ekonomiaa? Kunta- ja paikallistalouden lähtökohdat Paras-hankkeessa. Paras-ARTTU-ohjelman tutkimuksia nro 3. Acta nro 218. Tampereen yliopisto ja Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Soininvaara Osmo & Lehto Markku 2010. Päijät-Hämeen yhdeksän kunnan erityinen kuntajakoselvitys – Selvitysosat. Selvitysraportti.

Thygeson Marcus, van Vorst Krista, Maciosek Michael & Solberg Leif 2008. Use And Costs of Care in Retail Clinics Versus Traditional Care Sites. Health Affairs 27 (5), 1283–1292.

Vakkuri Jarmo 2010. Miten Paras-reformi vaikuttaa suomalaisen kuntatalouteen? Talousmodulin tutkimusasetelma. Teoksessa Vakkuri Jarmo, Kallio Olavi, Tammi Jari, Meklin Pentti & Helin Heikki 2010. Matkalla kohti suuruuden ekonomiaa? Kunta- ja paikallistalouden lähtökohdat Paras-hankkeessa. Paras-ARTTU-ohjelman tutkimuksia nro 3. Acta nro 218. Tampereen yliopisto ja Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Vakkuri Jarmo, Kallio Olavi, Tammi Jari, Meklin Pentti & Helin Heikki 2010. Matkalla kohti suuruuden ekonomiaa? Kunta- ja paikallistalouden lähtökohdat Paras-hankkeessa. Paras-ARTTU-ohjelman tutkimuksia nro 3. Acta nro 218. Tampereen yliopisto ja Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Tilastot ja päätökset

Kelan terveyspuntarin indeksit

Kunnat.net-tilastot, kuntatiedon

SOTKANet, THL:n tilasto- ja indikaattoripankki

Tilastokeskus

Lahden kaupungin talousarvio 2010

Lahden kaupungin tilastokatsaukset 2009

Lahden kaupungin tilinpäätös 2009

Lahden kaupungin tuottavuusohjelma; toimenpiteet ja mittarit 2010–2012

Lahden terveysasemien tilastointi

Lahden terveystieteiden tilastointi 2010

Asiakaskyselyt

Terveystieteiden asiakaskysely 17.–31.3.2010

Terveystieteiden uusintakysely 9.–21.8.2010

Lahden kaupungin edustajien haastattelut 11.–25.5.2010

Launiemi Helena, fysioterapeutti ja terveystieteiden vastuhenkilö

Myllyvirta Jyrki, kaupunginjohtaja

Nurminen Hannu, sairaanhoitaja terveystieteiden kioskissa

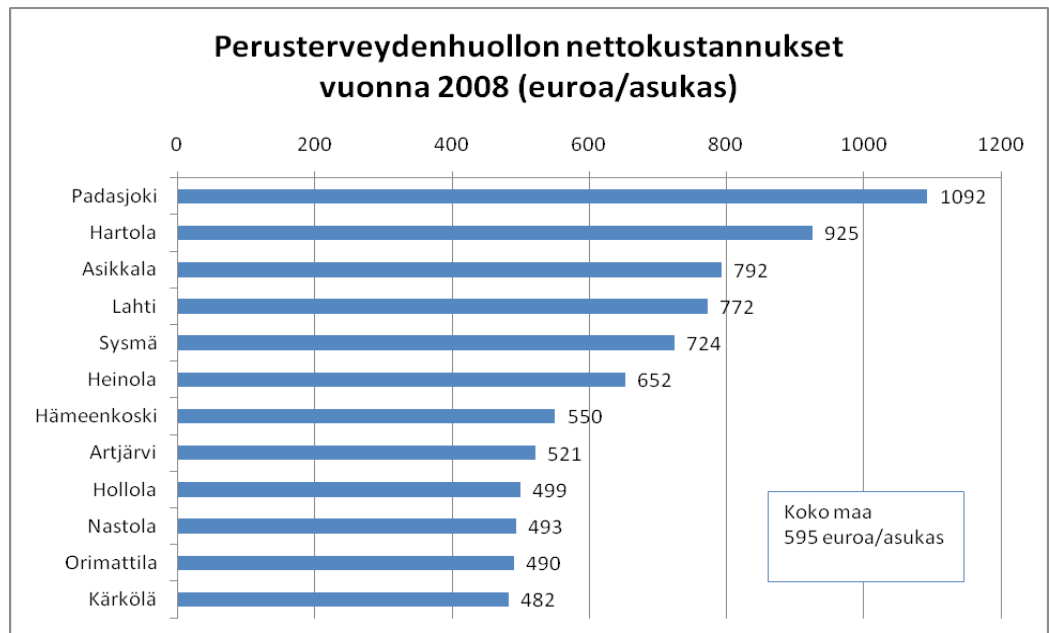
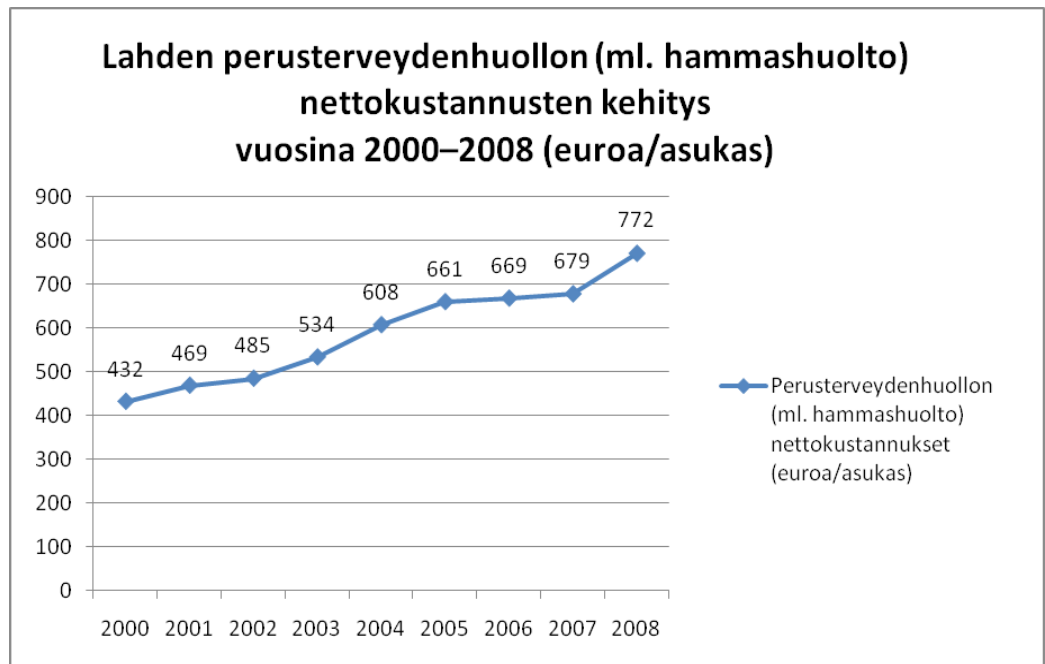
Pajula Tiina, terveydenhoitaja terveystieteiden kioskissa

Tarvainen Birgitta, hallintoylihoitaja

Tervahauta Markku, sosiaali- ja terveystoimialan johtaja

LIITTEET

Liite 1: Lahden perusterveydenhuollon nettokustannusten kehittyminen asukasta kohden 2000-luvulla verrattuna Lahden seudun kuntiin vuonna 2008



Liite 2: Lahden nettomenot sekä tarvevakioidut menot verrattuna Lahden seudun kuntiin

