

Terveyskioski palveluinnovaationa

Ylöjärven terveyskioski -hankkeen väliarviointi (Vaihe II)

Riikka Kivimäki (Tampereen yliopisto), Arja Rimpelä (Tampereen yliopisto), Jarmo Vakkuri (Tampereen yliopisto)

Päiväys 27.10.2010

Sisällysluettelo

<u>Esipuhe.....</u>	<u>3</u>
<u>1 Arviointihankkeen lähtökohdat.....</u>	<u>4</u>
<u>1.1 Ylöjärven terveystalot.....</u>	<u>4</u>
<u>1.2 Tutkimustehtävä ja arviointihankkeen eteneminen.....</u>	<u>5</u>
<u>1.3 Aineisto ja menetelmät.....</u>	<u>6</u>
<u>2 Ylöjärven terveystalon toisen vaiheen kokemukset ja havainnot.....</u>	<u>7</u>
<u>2.1 Toiminnan keskeiset muutokset.....</u>	<u>7</u>
<u>2.2 Terveystalon kustannukset.....</u>	<u>11</u>
<u>2.3 Terveystalon asiakasprofiili.....</u>	<u>13</u>
<u>2.4 Asiakaskyselyn tulokset.....</u>	<u>14</u>
<u>2.5 Käsitteet terveystalon vaikuttavuudesta.....</u>	<u>20</u>
<u>2.6 Käyntitiedot Ylöjärven pääterveysasemalta.....</u>	<u>22</u>
<u>3 Päätelmät.....</u>	<u>23</u>
<u>Lähteet.....</u>	<u>26</u>

Esipuhe

Sitran Kuntaohjelman tavoitteena on kehittää sellaisia kuntapalvelujen tuottamismalleja, jotka vastaavat väestön ikääntymisen, alueellisen eriytymisen ja työvoimapulan asettamiin haasteisiin. Näin kuntalaiset saavat jatkossa entistä parempaa palvelua, joka on parhaalla mahdollisella tavalla järjestettyä. 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.

Ylöjärven ja Lahden terveystieteiden hankkeissa testataan ja tutkitaan USA:ssa nopeasti yleistynyttä Retail Clinic -mallia, jossa matalan kynnyksen terveydenhoitopalveluja tarjotaan asiakkaiden luontaisissa asiointipisteissä kuten kauppakeskuksissa. Ylöjärven terveystieteiden vaikutus perusterveydenhuollon palvelurakenteisiin ja riskiryhmien aikaiseen tavoittamiseen on jo puolentoista vuoden kokemuksiin perustuen vakuuttavaa. Asiakastytyväisyys ja uudella työllä työympäristössä motivoituneen henkilöstön työn tulokset herättävät positiivista huomiota. Toimintamallin vaikutuksista kuntatalouteen, riskiryhmien aikaisesta tavoittamisesta ja kansansairauksien hallinnasta saadaan jatkossa lisää kokemusta ja tutkimustietoa.

Jo nyt näyttäisi mahdolliselta, että terveystieteiden konseptissa voitaisiin tuottaa pienemmällä resursseilla kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti palveluja samalla kun asiakastytyväisyys ja henkilökunnan työtyytyväisyys kasvavat. Uskomme, että tiukkenevan kuntatalouden aikoina nämä tulokset kiinnostavat päättäjiä laajemminkin.

Kauppakeskusten rooli on toimintamallin leviämisessä merkittävä. Niiden kannattaisikin rohkeasti monipuolistaa palvelutarjontaansa ja tehdä kuntien kanssa yhteistyötä. Tarvepohjaiset käynnit ohjaavat ja lisäävät asiakasvirtaa kauppakeskukseen. Niinpä asiakkaiden tyytyväisyys terveydenhuoltopalveluihin heijastuu lopulta molempien osapuolten eduksi.

Haluan kiittää Ylöjärven kaupunkia ja Tampereen yliopistoa hyvästä yhteistyöstä hankkeen asiantuntevassa ja innostuneessa toteutuksessa. Lisää tutkimustietoa tulee tarjolle vuoden 2011 aikana hankkeiden 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

Ylöjärven terveystieteiden keskus on Suomen ensimmäinen terveystieteiden keskus. Se avattiin Sitran ja Ylöjärven kaupungin yhteistyönä kesäkuussa 2009 kauppakeskus Eloon. Sitra on Ylöjärven kaupungin ohella kaksi vuotta kestävä terveystieteiden keskuksen osarahoittaja. Ylöjärven kaupunki vastaa terveystieteiden keskuksen käytännön toiminnasta sekä testaa uudenlaisen konseptin mahdollisia vaikutuksia kunnan terveydenhuollon palveluihin, henkilöstön työtyytyväisyyteen sekä talouteen.

Julkisen terveydenhuollon toimivuuden ongelmaksi nostetaan usein liian pitkät jonotusajat, hankala tavoitettavuus ja ajanvaraus sekä toisaalta terveystieteiden keskuksiin tehtävät niin sanotut turhat käynnit. Terveystieteiden keskus matalan kynnyksen konseptina pyrkii ratkaisemaan näitä ongelmia. Yksi Ylöjärven terveystieteiden keskuksen keskeisimmistä tavoitteista on terveystieteiden keskuksien määrän vähentäminen (Kork ym. 2010). Ajatuksena on porrastaa kevyempiä palveluita terveystieteiden keskuksista terveystieteiden keskuksiin ja kohdentaa näin terveydenhuollon resursseja uudelleen. Asiakasvirtojen oikeanlainen ohjaus edistäisi kustannustehokkuutta ja taloudellisuutta.

Tampereen yliopisto toimii terveystieteiden keskuksen ulkopuolisena arvioijana. Arviointitutkimuksessa tarkastellaan, mikä merkitys ja vaikutus terveystieteiden keskuksilla on perusterveydenhuollon palveluinnovaationa. Arvioinnissa korostetaan asiakaslähtöisyyden, taloudellisuuden ja vaikuttavuuden näkökulmia. Tutkimuksessa selvitetään etenkin palveluihin liittyviä kokemuksia, taloudellisia vaikutuksia sekä palvelukysyntää ja -tarjontaa. Lähtökohdista on selvittää, mitä kysynnälle tapahtuu: ohjautuuko perinteisten terveysasemien palvelukysyntä terveystieteiden keskuksiin vai luoko terveystieteiden keskus uutta kysyntää?

Terveystieteiden keskuksen arviointitutkimushanke toteutetaan *kolmessa* vaiheessa. Ylöjärven terveystieteiden keskuksen *ensimmäisen vaiheen peruskartoitusraportti* (Kork ym. 2010) julkaistiin helmikuussa 2010. Siinä kartoitettiin Ylöjärven terveystieteiden keskuksen lähtökohdatilannetta ja arvioitiin terveystieteiden keskuksen roolia perusterveydenhuollon palveluiden kentässä. Arviointi kohdistui terveystieteiden keskuksen toimeenpanoon, asiakkaiden kokemuksiin ja toiminnan kehittämishaasteisiin. Raportti sai laajaa julkisuutta mediassa ja herätti toivottua keskustelua terveydenhuollon ammattilaisten sekä asiakkaiden ja kuntapäätäjien keskuudessa niin palvelurakenteista, asiakkaiden kokemuksista kuin terveydenhuollon laadukkaasta ja kustannustehokkaasta järjestämisestäkin.

1.1 Ylöjärven terveystieteiden keskuksen palvelut

Ylöjärven terveystieteiden keskuksen palveluiden järjestämisestä vastaa perusturvalautakunta. Lähipalveluita ovat lääkäripalvelut ja poliklinikka, terveystieteiden neuvonta, suunterveydenhuolto ja perhekeskus. Perhekeskus poikkeaa toiminnaltaan muista lähipalveluista, sillä se tuottaa erikoissairaanhoidon palveluita ja hoivapalveluiden asumiseen liittyviä palveluita. Laitospalveluihin kuuluvat terveystieteiden keskuksissa, fysioterapia, röntgen, vanhainkoti ja asumispalveluyksiköt. Sosiaalipalveluihin

kuuluu kotona annettu kotisairaanhoido. Lisäksi asukkaille ostetaan erikoissairaanhoidoita ja laboratoriopalveluita.

Ylöjärvellä on yksi pääterveysasema sekä Kurun ja Viljakkalan terveysasemat. Lisäksi neuvoloita ja hammashuoltoa on kouluilla ja muissa sivutoimipisteissä. Neuvoloita ja kouluterveydenhuollon/hammashuollon toimipisteitä on kumpiakin kahdeksan ja osa-aikaisesti toimivia kouluterveydenhuollon sivupisteitä neljä. Neuvoloissa ja kouluilla on vastaanottoa ilman ajanvarausta tiettyinä aikoina päivässä.

Poliklinikkatoimintaan kuuluvat lääkäreiden ja hoitajien vastaanotot arkisin klo 8–16, ensiapu klo 22 saakka ja terveystioski. Terveystioskin toiminnasta vastaa poliklinikan henkilökunta. Poliklinikan sairaanhoitajien vastaanotoille pääsee ilman ajanvarausta sairauslomina, rokotuksia ym. varten maanantaista perjantaihin klo 8–10. Muuten vastaanotolle tarvitaan ajanvaraus. Poliklinikan sairaanhoitajilla on myös arkisin klo 13–14 puhelinaika laboratoriotulosten vastauksia ja pientä sairaanhoidollista ohjausta varten.

1.2 Tutkimustehtävä ja arviointihankkeen eteneminen

Taloudellisuus ja vaikuttavuus määriteltiin peruskartoitusvaiheessa terveystioskin seurantatutkimuksen kohteiksi. Tämä merkitsi käyntimäärien ja asiakastyytyväisyyden entistä tarkempaa seurantaa.

Tässä *toisen vaiheen raportissa* arvioidaan Ylöjärven terveystioskin kustannuksia ja asiakasvirtoja ensimmäisen vuoden kokemusten pohjalta. Lisäksi arvioidaan, missä määrin terveystioskin asiakkaista on löydetty aikaisemmin havaitsemattomia, hoitoja tai elintapaneuvontaa vaativia terveysongelmia. Kiinnostavaksi kysymykseksi nousee myös se, onko terveystioskiin muodostunut kanta-asiakkaita, jotka käyttävät terveystioskia toistuvasti vaihteleviin terveysongelmiin.

Tutkimuksen *kolmannessa vaiheessa* muodostetaan kokonaiskuva Ylöjärven terveystioskista ja kyseisen palveluinnovaation toimivuudesta Ylöjärven kaltaisessa kaupunkiympäristössä. Tämä loppuarviointi valmistuu kesällä 2011.

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 terveystioskihankkeeseen tukee hyvin Tampereen yliopiston profilia.

1.3 Aineisto ja menetelmät

Tässä *toisen vaiheen* arviointiraportissa analysoidaan terveystietokioskin toimintaa vuoden ajanjaksolta syyskuun 2009 alusta elokuun 2010 loppuun. Tällä aikavälillä terveystietokioskiin tehtiin 8 062 käyntiä. Terveystietokioskin toiminnan ensimmäiset toimintakuukaudet (kesäkuu–elokuu 2009) on jätetty tämän väliarvioinnin ulkopuolelle, koska toiminta ei vielä kesällä 2009 ollut vakiintunut.

Arvioinnissa on hyödynnetty terveystietokioskin omaa kävijätilastointia, hankkeen dokumentteja sekä Ylöjärven pääterveysasemasta saatuja tilastoja. Terveystietokioskin tilastoinnin epätarkkuus heikentää aineiston luotettavuutta, joten jatkon kannalta tilastoinnin kehittäminen on tärkeää¹.

Arvioinnissa kartoitettiin terveystietokioskin merkitystä palveluiden kysynnän ohjautumisessa. Koska arvioinnissa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, raportissa selvitetään, miten terveystietokioskin palveluvalikoimassa on otettu huomioon asiakkaiden toiveet, tarpeet ja odotukset. Tätä varten toteutettiin terveystietokioskissa kolmas asiakaskysely (9.–21.8.2010, n=46), jossa kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia terveystietokioskin palveluista ja laadusta. Lomakkeet olivat kyselyajankohtana esillä terveystietokioskin odotustilassa. Asiakaskyselyn vastausprosentti oli kyselyn aikaisesta kokonaiskävijämäärästä 12 ja tulostetuista lomakkeista 77. Koska otoskoko on pieni, ei otoksen avulla voida tehdä luotettavia päätelmiä perusjoukosta².

¹ Terveystietokioskin kaikki kävijät kirjataan erilliseen ohjelmaan, mutta ainoastaan osasta terveystietokioskin kävijöistä tehdään merkintä sähköiseen terveystietokertomukseen. Kävijöistä tilastoidaan sukupuoli, ikä, kotikunta, montako kertaa kävijä on asioinut kioskissa sekä käyntisyys. Lisäksi järjestelmään merkitään käynnin viikonpäivä ja kellonaika. Tilastointi ei kuitenkaan ole systemaattista. Kävijätilaston luotettavuutta heikentää se, ettei kaikkia kirjauksia tehdä heti asiakkaan läsnä ollessa tai asiakkaan poistuttua terveystietokioskista. Jos kioskillä on ruuhkaa, tehdään kirjaukset vasta myöhemmin rauhallisempaan aikaan. Siten kaikkia tietoja ei kirjata välttämättä oikein ja osa tiedoista voi jäädä puuttumaan. Kaikki asiakkaat eivät myöskään kerro ikäänsä tai kotikuntaansa. Siksi asiakkaan ikä joudutaan joskus arvioimaan. Myös osa asiakkaiden tilastoiduista kioskillä käyntikerroista perustuu arvioon, sillä varsinkin monta kertaa käyneet asiakkaat eivät muista tarkkaa asiointimääräänsä. Tätä ei myöskään ole mahdollista tarkastaa terveystietokioskin kirjauksista, sillä terveystietokioskissa ei tilastoida erikseen asiakaskohtaisia käyntimääriä.

Myös terveystietokioskin käyntisyysilastoissa on epätarkkuuksia: Tilastoitujen käyntisyiden luotettavuutta heikentää se, ettei käyntisyitä kirjata valmiin taulukon mukaisesti, kuten muissa kaupungin perusterveydenhuollon toimipisteissä tehdään (perusterveydenhuollon kansainvälinen ICPC-2-luokitus). Terveystietokioskissa jokainen hoitaja kirjaa käyntisyyden vapaamuotoisesti. Mikäli käyntisyitä on samalla kertaa ollut useita, on tilastoinnissa huomioitu ainoastaan ensimmäisenä kirjattu syy. Yhdelle käynnille on siis tilastoitu ainoastaan yksi käyntisyys, vaikka syitä olisi todellisuudessa ollut useampia. Tämä vääristää käyntisyiden vertailua. Koska kirjauskäytännöt eivät ole samat, ei terveystietokioskin ja muiden terveysasemien käyntisyitä voida suoraan verrata toisiinsa.

² Asiakaskyselyn tuloksia on arvioitava ainoastaan suuntaa-antavina. On myös huomattava, että kyselyn tulosten esittäminen prosenttimuodossa voi pienen otoskoon takia olla epävarmaa.

2 Ylöjärven terveyskioskin toisen vaiheen kokemukset ja havainnot

2.1 Toiminnan keskeiset muutokset

Palveluvalikoima

Terveyskioskin asiakkaat voidaan jakaa kolmeen eri asiakasryhmään:

- 1) terveydenhuollon henkilöstön vastaanotolla käyvät asiakkaat
- 2) omahoitoasiakkaat, jotka hakevat terveyskioskista itsenäisesti tietoa
- 3) teemapäivien asiakkaat.

Kaikkien asiakasryhmien käynnit näkyvät terveyskioskin kävijätilastossa.

Terveyskioskin palveluvalikoima on pysynyt ennallaan koko sen olemassaolon ajan. Valikoimaan kuuluvat erilaiset mittaukset (verenpaine, kolesterolit ja verensokeri), rokotukset³, neuvonta ja ohjaus sekä pienet hoitotoimenpiteet, kuten haavojen hoitaminen ja ompeleiden poisto. Sellaiset asiakkaat, joita ei pystytä auttamaan terveyskioskissa, ohjataan terveyskeskukseen tai muulle palveluntuottajalle. Asiakasvirtojen ohjausta tapahtuu myös toisinpäin: terveyskeskuksesta ohjataan asiakkaita terveyskioskiin erilaisia toimenpiteitä varten. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset mittaukset, korvahuuhtelut, ompeleiden poistot ja injektiot.

Käytännössä terveyskeskuksesta ohjataan asiakkaita terveyskioskiin kaikkia muita toimenpiteitä varten paitsi kroonisten haavojen tms. hoitoon. Myöskään sairausloman hakijoita ei ohjata terveyskioskiin.

³ Rokotuksia annetaan vain yli 7-vuotiaille ylöjärveläisille.

Normaalin toiminnan ohella terveystieteissä järjestetään *teemapäiviä* noin kahden viikon välein. Teemapäiviä on pidetty seuraavista aihepiireistä:

- allergia
- astma
- diabetes
- hammashoito
- hengitys
- ihoasiat
- keliakia
- liikunnan aloittaminen
- liikunnanohjaus
- mielenterveys
- muisti
- nivelrikko
- olkapääoireet
- osteoporoosi
- painonhallinta
- ravitsemussuunnittelu
- reuma
- ruoka-allergia
- savuttomuus
- selkäoireet
- sydänterveys
- unet
- vanhustyö.

Suosituimmat teemapäivät ovat vuoden 2010 puolella olleet savuttomuus ja sydänterveys. Kumpaankin teemapäivään osallistui noin 40 kävijää. Joihinkin teemapäiviin on sen sijaan osallistunut vain muutama henkilö. Esimerkiksi vuoden 2010 puolella järjestettyihin teemapäiviin mielenterveydestä, liikunnan aloittamisesta, uniasioista, olkapääoireista sekä allergiasta, astmasta ja ruoka-allergiasta osallistui kaikkiin alle 10 henkilöä.

Eniten teemapäiviä on pidetty hammashoidosta. Vuoden 2010 puolella hammashoidon teemapäiviä on järjestetty jo kuusi. Niissä on ollut osallistujia kerrasta riippuen 5–16.

Terveystieteiden kanssa yhteistyötä teemapäivien muodossa ovat tehneet mm. asiantuntijat Ylöjärven perusturvasta, diakoniatyöntekijät, Hengitysliitto Heli, Palvelutalosaatiö Kaksikko, Pirkanmaan muistiyhdistys, Pirkanmaan osteoporoosiyhdistys sekä Reumayhdistys. Terveystieteissä on ollut teemapäivien yhteydessä asiantuntija kertomassa teeman mukaisesta aiheesta. Terveystieteiden teemapäivät ovat hyvä foorumi eri toimijoille esitellä terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää palvelutarjontaansa.

Aukioloajat

Terveystieteiden aukioloaikoja on muutettu hieman alkuperäisistä. Terveystieteiden toimii nyt tilapäisesti kesän aukioloajoilla arkisin klo 9–17 (tiistaisin klo 10–18) ja lauantaisin klo 9–15. Vuoden 2011 alussa terveystieteissä palataan laajempiin aukioloaikoihin (arkisin klo 9–18 ja lauantaisin klo 10–16) henkilöstörakenteen muutosten myötä. Terveystieteissä halutaan testata laajempia aukioloaikoja, sillä

aukioloaikojen supistaminen voi heikentää asiakaspalvelua ja aiheuttaa asiakkaiden paluun terveyskeskuksiin. Se voi ruuhkauttaa terveyskeskuksen ajanvarauksen ja heikentää lääkärikapasiteettia. Aukioloaikojen supistaminen (ilta- ja viikonloppuajoista) ei myöskään testaa laajempia aukioloaikoja tarjoavaa ja asiakasvirtoja seurailevaa terveyspalveluiden tarjontaa.

Terveyskioskin aukioloaikojen supistamisesta on keskusteltu alun perin siitä syystä, että asiakasvirtojen painopiste on iltojen sijaan aamupäivissä. Jopa kolmasosa käynneistä tehdään klo 10–12 välillä. Aamupäivisin terveyskioskissa asioivat pääasiassa yli 60-vuotiaat. Tätä nuorempien kävijöiden osuus on ennen klo 12 tehdyistä käynneistä vain viidesosa. Vaikuttaa siltä, että asiakasvirtojen painopiste on aamupäivissä tottumuksista: vanhemmat ihmiset ovat tottuneet asioimaan terveyskeskuksessa aamupäivisin, jolloin heillä on usein runsaasti aikaa. Koska terveyskioski on auki myös iltaisin, olisi kysynnän jakautuminen tasaisemmin ja eri kellonaikoihin toivottavaa. Kysynnän jakautuminen vaatii kuitenkin jatkuvaa palvelusta tiedottamista ja asiakkaiden opettamista pois aiemmin opituista tutuista toimintatavoista. Tätä pyritään systemaattisesti tekemään.

Terveyskioskissa asioivat klo 16 jälkeen pääasiassa alle 60-vuotiaat. Mitä nuorempi asiakas on kyseessä, sitä suositumpia ovat klo 16 jälkeen tehdyt käynnit olleet.

Henkilöstöresurssit ja asiakasvirtojen ohjaus

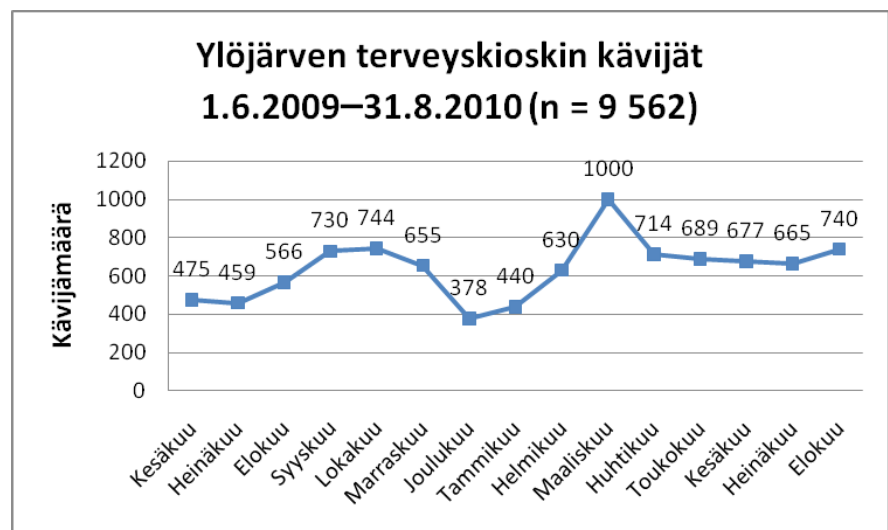
Ylöjärven terveyskioskissa työskentelee kokoaikainen sairaanhoitaja sekä osa-aikaisesti terveydenhoitaja ja fysioterapeutti. Henkilöstöresursseista johtuen terveyskioskissa ei aina ole paikalla terveyden- tai sairaanhoitajaa. Siksi kioskin palveluvalikoima vaihtelee. Jotkut asiakkaat ovat kokeneet tämän ongelmalliseksi siitäkin syystä, että terveyskeskuksesta asiakkaita saatetaan ohjata terveyskioskille hoitamaan sellainen asia, joka edellyttää terveyden- tai sairaanhoitajan asiantuntemusta ja johon työvuorossa olevan fysioterapeutin osaaminen ei riitä. Fysioterapeutti ei esimerkiksi pistä injektioita tai poista ompeleita.

Terveyskioskin osaamisalueiden ja siellä tarjottavien toimenpiteiden tulisi olla suurin piirtein samanlaiset koko aukioloajan. Näin asiakkaille ei tulisi turhia käyntejä. Mikäli terveyskioskille määrätään terveyskeskuksen eri toimipisteiden välisessä työnjaossa joitakin tehtäviä, kuten ompeleiden poistoa, tulee huolehtia siitä, että sovittuina aikoina on paikalla näitä tehtäviä osaava henkilökunta. Jatkossa tällä on merkitystä myös terveyskioskin sopivan henkilöstörakenteen suunnittelun kannalta. Vaikuttaisi siltä, että potilasohjaus edellyttää jatkuvaa terveyden- tai sairaanhoitajan läsnäoloa.

Henkilöstöresurssien kannalta on otettava huomioon myös kysyntä. Terveyskioskissa käy eniten asiakkaita alkuviikosta maanantaisin ja tiistaisin. Vähiten asiakkaita on lauantaisin. Ruuhkaisin asiointiaika on klo 10–14, jolloin jonossa on tavallisesti 1–2 asiakasta. Suurempia ruuhkia on harvoin. Ruuhka-aika on haasteellinen, jos työvuorossa on ainoastaan yksi työntekijä. Terveyskioskissa onkin jo suunniteltu henkilöstörakenteen muutoksia ja yhteistyötä pääterveysaseman poliklinikan kanssa. Koska poliklinikan puhelinpalveluissa on ruuhkaisinta klo 8–10, olisi mahdollista kokeilla, voisivatko terveyskioskin työntekijät auttaa aamun puheluruuhkan purkamisessa. Vastaavasti olisi mahdollista kokeilla, että voisiko poliklinikalta siirtää resursseja purkamaan terveyskioskin klo 10 alkavaa ruuhkaa.

Terveyskioskin kävijämäärä, viestintä ja näkyvyys

Ylöjärven talousarviossa yhdeksi strategiasta johdetuksi tavoitteeksi nostettiin terveyskioskin tunnetuksi tekeminen. Tavoitteen voidaan katsoa toteutuneen, sillä terveyskioskin käyntimäärät ovat olleet asetettua tavoitetta korkeammat⁴. Elokuun 2010 loppuun mennessä Ylöjärven terveyskioskiin oli tehty yhteensä 9 562 käyntiä⁵. Eniten kävijöitä on ollut maaliskuussa 2010 (ks. kuvio 1). Kesällä 2010 terveyskioskissa oli enemmän käyntejä kuin ensimmäisenä kesänä⁶. Kesälauantait olivat asiakasmääriltään hiljaisimpia.



Kuvio 1. Terveyskioskin kävijät 1.6.2009–31.8.2010

Terveyskioskin kohdennettu mainonta on ollut vähäistä. Terveyskioskin toiminnasta tiedotetaan pääasiassa Ylöjärven kaupungin omilla verkkosivuilla. Talvella 2010 terveyskioskiin hankittiin kauppakeskuksen käytävällä pidettävät mainostelineet, jotka lisäävät terveyskioskin näkyvyyttä. Terveyskioskista teetettiin myös juliste, jota jaettiin kaupungin eri toimipisteisiin. Lisäksi terveyskioskin teemapäivistä on tiedotettu Radio 957:ssä ja Tampereen Radiossa.

Ylöjärven terveyskioski on saanut laajaa positiivista huomiota mediassa. Terveyskioskin saama palstatila lehdissä kasvoi helmikuussa 2010 julkaistun peruskartoitusraportin myötä. Helmi- ja maaliskuun 2010 aikana terveyskioskista kirjoitettiin mm. Aamulehdessä, Iltalehdessä, Ilta-Sanomissa, Talouselämä-lehdessä ja Kauppalehdessä. Terveyskioskista oli juttu myös Ylen Aamu-tv:ssä.

⁴ Ensimmäisen toimintavuoden aikana (1.6.2009–31.5.2010) Ylöjärven terveyskioskiin tehtiin 7 480 käyntiä, joten tavoitteeksi asetettu vähintään 6 000 käynnin määrä toteutui.

⁵ Kävijätalastoissa näkyvät huhtikuusta 2010 alkaen myös kaikki teemapäivien asiakkaat. Maaliskuuhun 2010 saakka kaikkia teemapäivien asiakkaita ei kirjattu. Teemapäivien asiakasmäärien ja käyntisyiden seuranta toteutetaan siten, että teemapäivien asiantuntija tekee kaikki omat asiakasmerkintänsä erilliselle lomakkeelle, josta tiedot poimitaan terveyskioskin kävijätalastoon.

⁶ Kesän 2010 aikana (kesäkuu–elokuu) käyntejä oli 2 082. Ensimmäisenä kesänä käyntejä oli vähemmän, yhteensä 1 500.

Lisäksi terveyskioskista on kirjoitettu mm. Ylöjärven uutisissa, Kuntalehdessä, Terveystoiminta-lehdessä ja Kotilääkäri-lehdessä.

Terveyskioski sai mediassa huomiota myös kesäkuun 2010 alussa ensimmäisen toimintavuoden täytyttyä. Terveyskioski näkyi mm. MTV:n Huomenta Suomi -ohjelmassa, Ylen Aamu-tv:ssä ja Kunta.tv:ssä.

Ylöjärven terveyskioski sai lisää näkyvyyttä myös keväällä 2010, kun terveyskioskikonsepti sai Retail Awardsin Vuoden komeetta -palkinnon. Palkinnon perusteluissa terveyskioskia pidettiin yhteiskunnallisesti merkittävänä palvelukonseptina, joka tavoittaa laajasti erilaiset kuluttajaryhmät. Terveyskioskin nähtiin luovan kauppakeskuksiin uutta palvelutarjontaa viemällä palvelut sinne, missä ihmiset ovat.

Ylöjärven terveyskioski palkittiin syksyllä 2010 myös Suomen Nuorkauppakamarit ry:n Tuottava idea -kilpailun yhteiskuntasarjassa. Kilpailussa annettiin tänä vuonna erityispainoa ideoille, jotka edesauttavat parantamaan julkisen talouden tuottavuutta. Terveyskioski voitti sekä paikallisen että alueellisen kilpailun.

Medianäkyvyydellä on Ylöjärven terveyskioskin ohjausryhmässä käytyjen keskusteluiden perusteella ollut vaikutusta kävijämääriin terveyskioskissa. Medianäkyvyys on Ylöjärven kaupungin edustajien mukaan luonut uutta kysyntää ja synnyttänyt tarpeen tai kiinnostuksen terveyskioskissa asiainnille.

2.2 Terveyskioskin kustannukset

Terveyskioski on osa Ylöjärven poliklinikkatoimintaa, johon kuuluvat myös lääkäreiden ja hoitajien vastaanotot sekä ensiapu (ks. myös luku 1.1 *Ylöjärven terveyspalvelut*). Taulukossa 1 esitetään erikseen terveyskioskin kustannukset ja muun poliklinikkatoiminnan kustannukset sekä koko poliklinikan kustannukset aikavälillä 1.6.2009–31.8.2010. Kuten taulukossa 1 havainnollistetaan, eroavat terveyskioskin ja muun poliklinikkatoiminnan kustannusrakenteet toisistaan.

Terveyskioskin aiheuttamat kustannukset ovat elokuun 2010 loppuun mennessä olleet 168 814 euroa. Näistä kustannuksista 12 032 euroa aiheutui kevään 2009 aikana ennen terveyskioskin toiminnan varsinaista aloittamista, joka tapahtui kesäkuussa 2009⁷. Kustannukset aikavälillä 1.6.2009–31.8.2010 (yhteensä 15 toimintakuukautta) ovat olleet 156 782 euroa. Kuukausitasolla tämä tarkoittaa keskimäärin 10 452 euron kustannuksia. Koko poliklinikan keskimääräisistä kuukausittaisista kustannuksista (418 551 euroa) tämä on alle 2,5 prosenttia. Samalta ajalta laskettuihin koko lähipalveluiksi kutsutun alueen kokonaiskustannuksiin (16 978 473 euroa) suhteutettuna on terveyskioskin kustannusten osuus noin yhden prosentin luokkaa.

⁷ Ennen toiminnan käynnistämistä terveyskioskin toimitilaa korjattiin ja varustettiin sopivaksi (kustannukset 7 824 euroa) sekä tehtiin kalustohankintoja (kustannukset 1 147 euroa). Vuokraa alettiin maksaa maaliskuussa 2009. Muita kustannuksia olivat mm. vaatteisto ja toimistotarvikkeet.

Osa terveyskioskin kustannuksista on saatu katettua tuilla ja avustuksilla, sillä Sitra on osallistunut hankkeen rahoitukseen. Suurimman osan kustannuksista ovat aiheuttaneet henkilökunnalle maksetut palkat. Koko poliklinikan kustannuksista henkilöstökustannusten osuus on noin 60 prosenttia.

Taulukko 1. Terveyskioskin ja poliklinikan kustannukset (€) 1.6.2009–31.8.2010 (15 kk)

1.6.2009–31.8.2010	Terveys- kioski	Poliklinikka ilman terveyskioskia	Koko poliklinikka yhteensä
Kokonaiskustannukset	156 782	6 109 444	6 266 226
Henkilöstökustannukset⁸	108 167	3 723 751	3 831 918
Osuus kokonaiskustannuksista	69 %	61 %	61 %
Toimitilojen vuokrat	18 495	322 761	341 256
Osuus kokonaiskustannuksista	12 %	5 %	5 %
Kalusto	9 054	10 989	20 043
Osuus kokonaiskustannuksista	6 %	0 %	0 %
Hoitotarvikkeet	7 863	197 036	204 899
Osuus kokonaiskustannuksista	5 %	3 %	3 %
Asiakaspalvelujen ostot	799	349 678	350 477
Osuus kokonaiskustannuksista	1 %	6 %	6 %
Matkustus- ja kuljetuspalvelut	179	309 195	309 374
Osuus kokonaiskustannuksista	0 %	5 %	5 %
Lääkkeet	0	225 883	225 883
Osuus kokonaiskustannuksista	0 %	4 %	4 %
Muut kustannukset	12 225	970 151	982 376
Osuus kokonaiskustannuksista	8 %	16 %	16 %

Käynnin yksikkökustannus on terveyskioskissa ollut yksinkertaisella tavalla laskettuna 16,40 euroa. Yksikkökustannus on laskettu jakamalla terveyskioskin kokonaiskustannukset sen toiminta-ajalta 1.6.2009–31.8.2010 samana aikavälinä terveyskioskissa asioineiden määrällä⁹. Laskutapa ei luonnollisestikaan ota huomioon mm. hallinnon vyörytyksiä, asiakkaan käyntisyytä eikä asiointiaikaa terveyskioskissa¹⁰.

⁸ Poliklinikan henkilöstökustannuksissa ovat mukana lääkäripalveluista poliklinikalle siirretyt kustannukset lääkärin työpanosta vastaavasti sekä tutkimukseen ja hoitoon liittyvät röntgen- ja laboratoriokustannukset.

⁹ 156 782 euroa / 9 562 käyntiä

¹⁰ Käynnin yksikkökustannus terveyskioskissa toiminnan käynnistysvuonna 2009 oli vyörytyksineen (keskushallinto ja oma hallinto) 24,72 euroa (99 037 euroa / 4 007 käyntiä).

Ylöjärven poliklinikan hoitajavastaanotolla oli asiakaskäynnin yksikkökustannus vuonna 2009 vyörytyksineen (keskushallinto ja oma hallinto) 29,83 euroa¹¹. Suuntaa-antavasti voidaan todeta, että terveystieteiden käynnin yksikkökustannus vaikuttaa pieneltä, kun sitä vertaa muihin perusterveydenhuollon avohoitokäyntien yksikkökustannuksiin joko sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan vastaanotolla (ks. esim. Hujanen ym. 2008, 27–30). Hujasen ym. (2008, 30) mukaan perusterveydenhuollon avohoitokäyntien yksikkökustannus sairaanhoitajan vastaanotolla vuonna 2006 oli 26,90 euroa ja terveydenhoitajan vastaanotolla 48,50–70,30 euroa toimintayksiköstä riippuen (perhesuunnitteluneuvolassa kallein ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuollossa edullisin). Vertailussa on kuitenkin huomioitava erot yksikkökustannusten laskutavoissa.

Koko maahan nähden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut pystytään tuottamaan Ylöjärvellä vähäisillä kustannuksilla. Tähän vaikuttaa myös se, että ylöjärveläiset ovat sairastavuusindeksin mukaan keskimääräistä terveempiä.

2.3 Terveystieteiden asiakasprofiili

Ylöjärven terveystieteiden asiakasprofiili vuoden ajalta syyskuun 2009 alusta elokuun 2010 loppuun on kuvattu taulukossa 2.

Taulukko 2. Ylöjärven terveystieteiden asiakasprofiili 1.9.2009–31.8.2010

YLÖJÄRVEN TERVEYSTIETEIDEN ASIAKASPROFIILI 1.9.2009–31.8.2010 (n = 8 062 käyntiä)			
SUKUPUOLI		KOTIKUNTA	
Nainen	58 %	Ylöjärvi	76 %
Mies	42 %	Muu	24 %
IKÄ		KÄYNTISYY	
Alle 30 vuotta	7 %	Mittaus (RR, VS, Kol.)	59 %
30–39 vuotta	6 %	Terveystieteiden/-ohjaus	15 %
40–49 vuotta	10 %	Injektio/rokote	12 %
50–59 vuotta	19 %	Muut	12 %
60–69 vuotta	34 %		
70 vuotta tai yli	24 %		

Ylöjärven terveystieteiden asiakasprofiili osoittaa, että terveystieteiden asioiden enemmän naisia kuin miehiä. Suurin osa asiakkaista on ylöjärveläisiä, vaikka terveystieteiden on avoin myös muiden kuntien asukkaille. Terveystieteiden ensimmäisiin toimintakuukausiin verrattuna (ks. Kork ym. 2010, 20–21) on muiden paikkakuntien asukkaiden osuus kävijöistä kasvanut. Terveystieteiden asiakkaista jo

¹¹ 587 678 euroa / 19 703 käyntiä. Tuloina on huomioitu ainoastaan toiminnasta kertyvät tulot.

joka neljäs on ulkopaikkakuntalainen. Ulkopaikkakuntalaisista kävijöistä lähes puolet on tamperelaisia. Kävijöistä 5 prosenttia ei ole kertonut kotikuntaansa.

Ylöjärven terveystietokioskin ensimmäisen puolen vuoden toimintaan (Kork ym. 2010) verrattuna terveystietokioskin asiakkaiden keski-ikä on noussut 56 vuodesta 60 vuoteen. Suurimmaksi kävijäryhmäksi ovat tulleet yli 60-vuotiaat. Jopa yli puolet asiakkaista on vähintään 60-vuotiaita. Nuorempien ikäluokkien osuudet kävijöistä ovat pysyneet ennallaan. Nuoria asiakkaita Ylöjärven terveystietokioskissa käy siis yhä vähän. Alun perin terveystietokioskin ajateltiin tavoittavan sijaintinsa ansiosta kauppakeskustalustuksessa etenkin nuoria, perheellisiä ja eläkeläisiä.

Yleisin käyntisy s terveystietokioskissa oli verenpaineen mittaus (kolmasosa käynneistä). Viidesosa asioi terveystietokioskissa kolesterolimittauksen vuoksi¹². Yleisiä käyntisyitä olivat myös neuvonta tai ohjaus sekä injektion tai rokotteen hakeminen kioskista. Muita käyntisyitä olivat korvahuuhtelu, fysioterapia, haava/sidonta, ohjaus eteenpäin (ajanvaraus), ompeleiden poisto sekä palvelutiedustelu.

Ensimmäisen puolen vuoden toimintaan verrattuna (Kork ym. 2010, 21) on mittausten osuus käyntisyistä noussut ja terveysneuvonnan osuus laskenut. Tähän saattaa vaikuttaa myös terveystietokioskin oma tilastointitapa (ks. alaviite 1).

2.4 Asiakaskyselyn tulokset

Ylöjärven terveystietokioskin kolmas asiakaskysely toteutettiin 9.–21.8.2010. Lomakkeita tulostettiin 60 kappaletta, ja ne olivat kyselyajankohtana esillä terveystietokioskin odotustilassa. Kyselyn aikana terveystietokioskiin tehtiin yhteensä 367 käyntiä. Terveystietokioskin työntekijät eivät aktiivisesti kehottaneet asiakkaita vastaamaan kyselylomakkeisiin eikä kyselyitä tarjottu asiakkaille vastaanottokäynnin yhteydessäkään. Tämä saattaa vaikuttaa pieneen vastausmäärään. Asiakaskyselyn vastausprosentti oli kyselyn aikaisesta kokonaiskävijämäärästä 12 ja tulostetuista lomakkeista 77.

Asiakaskyselyyn vastanneiden profiili

Asiakaskyselyyn vastasi enemmän naisia kuin miehiä. Suurin osa asiakaskyselyyn vastanneista oli ylöjärveläisiä. Puolet vastanneista oli alle 60-vuotiaita. Kyselyn perusteella terveystietokioskin suurin käyttäjäryhmä ovat eläkeläiset, mutta kioski on tavoittanut myös työssäkäyviä, joita on viidesosa kyselyyn vastanneista (ks. taulukko 3).

¹² Kolesterolimittauksesta peritään kahden euron tarvikemaksu (kaikki muu toiminta on maksutonta).

Taulukko 3. Ylöjärven terveystietokeskuksen asiakaskyselyyn 9.–21.8.2010 (n = 46) vastanneiden asema ja koulutus

ASEMA	n = 45	KOULUTUS	n = 39
Eläkeläinen	60 %	Kansa- tai peruskoulu	28 %
Työssä käyvä	18 %	Keskikoulu	5 %
Yrittäjä	11 %	Lukio	3 %
Opiskelija	7 %	Ammattikoulu tai -opisto	33 %
Muu	4 %	Korkeakoulu	31 %

Kolmasosalla asiakaskyselyyn vastanneista oli koulutustaan ammattikoulu tai -opisto. Yhtä paljon oli myös korkeakoulututkinnon suorittaneita. Kansa- tai peruskoulutaustaisia vastaajia oli jonkun verran vähemmän, mutta vain muutamien vastaajien koulutustausta oli lukio tai keskikoulu. Peruskartoitusvaiheen (Kork ym. 2010) asiakaskyselyissä ei kysytty vastaajien asemaa eikä koulutustausta, joten näiden osalta ei voida todeta muutoksia.

Asiakkaaksi omasta aloitteesta vai terveystietokeskuksen kautta

Terveystietokeskuksiin tullaan asioimaan pääsääntöisesti omasta aloitteesta (ks. taulukko 4), mutta myös poliklinikalta ohjataan tietoisesti asiakkaita terveystietokeskuksiin toimenpiteitä varten. Lääkärin aloitteesta terveystietokeskuksissa ei juurikaan asioida, mutta joka viides asiakaskyselyyn vastanneista kertoi tulleensa terveystietokeskuksen terveyden- tai sairaanhoitajan aloitteesta. Osuus on selvästi suurempi kuin aikaisemmissa asiakaskyselyissä, jolloin vain alle 5 prosenttia vastanneista kertoi asioivansa terveystietokeskuksissa terveyden- tai sairaanhoitajan aloitteesta. Syy eroon selittyy sillä, että Ylöjärvellä asiakkaita on alettu tietoisesti ohjata terveystietokeskulta terveystietokeskuksiin tiettyjen toimenpiteiden hoitamiseksi.

Käynnit terveystietokeskuksissa ja terveystietokeskuksessa

Terveystietokeskuksi on tavoittanut jonkin verran sellaisia asiakkaita, jotka eivät ole käyttäneet terveystietokeskuksen palveluita. Kuitenkin suurin osa asiakaskyselyyn vastanneista oli asioinut myös terveystietokeskuksessa viimeisen vuoden aikana. Lähes puolet vastaajista oli käynyt terveystietokeskuksessa viimeisen vuoden aikana jopa useammin kuin kaksi kertaa. Myös peruskartoituksen asiakaskyselyyn (Kork ym. 2010; ks. taulukko 4) vastanneet olivat asioineet terveystietokeskuksessa useampia kertoja vuoden aikana.

Kyselyiden perusteella vaikuttaisi siltä, että terveystietokeskuksissa käyvät pääosin sellaiset asiakkaat, jotka käyttävät myös terveystietokeskuspalveluita. Tämä voi selittyä sillä, että asiakaskyselyyn vastanneista 60 prosentilla oli kroonisia sairauksia. Terveystietokeskuksi saattaa palvella hyvin kroonikkoja, joille terveystietokeskuksilla voidaan antaa ohjeita ja neuvontaa.

Asiakaskyselyyn vastanneista suurin osa oli käynyt terveystietokeskuksissa vähintään kaksi kertaa. Ensimmäistä kertaa terveystietokeskuksissa asioivia oli enää viidesosa vastaajista. Jopa yli puolet asiakaskyselyyn vastanneista oli asioinut terveystietokeskuksissa useammin kuin kolme kertaa. Tämä viittaa siihen, että terveystietokeskuksissa käy myös niin sanottuja vakioasiakkaita. Tästä saatiin viitteitä jo

peruskartoitusvaiheessa (Kork ym. 2010, 21). Yhtenä selittävänä tekijänä useisiin käynteihin saattaa olla se, että terveystietokioskin työntekijät pyytävät esimerkiksi verenpainepotilaita tulemaan terveystietokioskiin uudestaan seurannan takia.

Taulukko 4. Ylöjärven terveystietokioskin asiakaskyselyihin vastanneiden käynnit terveystietokeskuksessa ja terveystietokioskissa

	1. ASIAKAS- KYSELY 7.–19.9.2009 (n = 103)	2. ASIAKAS- KYSELY 1.–15.12.2009 (n = 55)	3. ASIAKAS- KYSELY 9.–21.8.2010 (n = 46)
Kenen aloitteesta asioi terveystietokioskissa?			
Omasta aloitteesta	89 %	89 %	72 %
Terveyden-/sairaanhoidajan aloitteesta	5 %	4 %	19 %
Lääkärin aloitteesta	2 %	0 %	5 %
Jonkun muun aloitteesta	4 %	7 %	5 %
Käynnit terveystietokeskuksessa viimeisen vuoden aikana			
Ei kertaakaan		11 %	17 %
Kerran		22 %	20 %
Kaksi kertaa		16 %	17 %
Kolme kertaa tai useammin		51 %	46 %
Käyntikerrat terveystietokioskissa			
Kerran	59 %	38 %	20 %
Kaksi kertaa	19 %	18 %	10 %
Kolme kertaa	8 %	12 %	17 %
Neljä kertaa tai useammin	14 %	32 %	53 %

Vaihtoehdot terveystietokioskissa asiointille

Asiakaskyselyyn vastanneista kaksi kolmasosaa ei ollut harkinnut terveystietokeskuskäyntiä terveystietokioskissa asiointinsa sijaan (ks. taulukko 5). Terveyden- tai sairaanhoidajan luona käyntiä oli harkinnut kolmasosa vastaajista, ja lääkärin luona käyntiä vain kaksi vastaajaa. Tulokset ovat samansuuntaisia kuin aikaisemmissa asiakaskyselyissä (ks. Kork ym. 2010).

Lisäksi asiakaskyselyssä kysyttiin, missä asiakkaat olisivat asioineet, jos terveystietokioskia ei olisi ollut. Tällöin melkein kaikki vastaajat olisivat asioineet terveystietokeskuksessa terveyden- tai sairaanhoidajan luona. Työterveyshuollossa tai yksityisen palvelutuottajan luona olisi asioinut joka kymmenes. Ainoastaan kaksi vastaajaa ei olisi asioinut missään muualla. Ensimmäisen kartoituksen asiakaskyselyihin verrattuna (Kork ym. 2010) on niiden asiakkaiden osuus pienentynyt selvästi, jotka eivät olisi asioineet missään muualla. Vastaavasti on niiden asiakkaiden osuus kasvanut, jotka olisivat asioineet terveyden- tai

sairaanhoidajan luona terveyskeskuksessa. Tähän vaikuttanee osaltaan se, että terveyskeskuksesta ohjataan asiakkaita aktiivisesti terveystietokioskiin tiettyjen toimenpiteiden osalta.

Taulukko 5. Ylöjärven terveystietokioskin asiakaskyselyihin vastanneiden vaihtoehdot terveystietokioskissa asiointille

	1. ASIAKAS- KYSELY 7.–19.9.2009 (n = 103)	2. ASIAKAS- KYSELY 1.–5.12.2009 (n = 55)	3. ASIAKAS- KYSELY 9.–21.8.2010 (n = 46)
Harkitsiko käyntiä terveyskeskuksessa terveystietokioskissa asiointiin sijaan?			
Ei	65 %	75 %	65 %
Kyllä, terveyden-/ sairaanhoitajalla	23 %	12 %	30 %
Kyllä, lääkärillä	10 %	11 %	5 %
Kyllä, päivystystasvastaanotossa	0 %	2 %	0 %
Kyllä, yksityisellä/ työterveydessä	2 %	0 %	0 %
Missä olisi asiointi, jos terveystietokioskia ei olisi ollut?			
Ei missään muualla	24 %	22 %	5 %
Kyllä, terveyden-/ sairaanhoitajalla	63 %	66 %	84 %
Kyllä, lääkärillä	8 %	8 %	0 %
Kyllä, päivystystasvastaanotossa	0 %	2 %	0 %
Kyllä, yksityisellä/ työterveydessä	5 %	2 %	11 %

Tyytyväisyys terveystietokioskin toimintaan ja tiedotukseen

Terveystietokioskin palveluista on asiakkaiden mielestä tiedotettu yhä hyvin (ks. taulukko 6). Yli puolet kyselyyn vastanneista kertoi saaneensa tietää terveystietokioskista lehdestä. Ohi kulkiessaan terveystietokioskin oli löytänyt joka kymmenes vastaaja. Loput olivat saaneet tietää kioskista joko tv:n, radion, tuttavansa, perheenjäsenensä tai terveyskeskuksen kautta.

Taulukko 6. Ylöjärven terveystietokioskin asiakaskyselyihin vastanneiden tyytyväisyys terveystietokioskiin

	1. ASIAKAS- KYSELY 7.–19.9.2009 (n = 103)	2. ASIAKAS- KYSELY 1.–15.12.2009 (n = 55)	3. ASIAKAS- KYSELY 9.–21.8.2010 (n = 46)
Terveystietokioskin palveluista on tiedotettu hyvin	86 %	83 %	88 %
Terveystietokioskin palveluvalikoima on hyvä	99 %	100 %	98 %
Käynti terveystietokioskissa paransi käsitystä omasta terveydentilasta	80 %	85 %	77 %
Uskoo käyttävänsä terveystietokioskia tulevaisuudessa	99 %	100 %	98 %
Suosittelisi terveystietokioskia tuttavillensa	100 %	100 %	98 %
Käyttäisi terveystietokioskia myös kauppakeskuksesta poikkeavassa ympäristössä	71 %	72 %	56 %
Olisi valmis maksamaan terveystietokioskin palveluista	62 %	74 %	55 %

Vaikuttavuuden kannalta on huomattava, että edelleen suurin osa asiakaskyselyyn vastanneista arvioi käynnin terveystietokioskissa parantaneen heidän käsitystään omasta terveydentilastaan. Myös terveystietokioskin palveluvalikoimaan ollaan yhä tyytyväisiä. Teemapäivätoiveita asiakkaat esittivät etenkin terveellisestä ruokavaliosta, painonhallinnasta ja liikunnasta. Neuvontaa asiakkaat toivoivat lähinnä samoista aiheista: ruokavaliosta ja painonhallinnasta sekä fysioterapiasta ja omaishoitaja-asioista. Tyytymättömyyttä esitettiin asiakasohjauksiin liittyen:

”Palveluvalikoimasta: Joka päivä tuntuu olevan eri riippuen ammattihenkilöstä/henkilöstä. Terveystietokioskista ohjataan tänne ja täällä ei aina onnistukaan – turhia käyntejä.” (Nainen, 40 v.)

Terveystietokioskin peruskartoitusvaiheessa (Kork ym. 2010) yhdeksi terveystietokioskin tavoitteeksi asetettiin terveystietokioskin palveluiden asiakastytyväisyyden lisääminen. Asiakaskyselyn perusteella terveystietokioskin palveluiden laatuun ollaan oltu tyytyväisiä. Yleisarvosanaksi terveystietokioskin palveluiden laadusta kouluarvosana-asteikolla 4–10 annettiin 8,9, mikä kertoo korkeasta tyytyväisyydestä. Vastaajien tyytyväisyys ilmenee myös siitä, että terveystietokioskia aiotaan käyttää myös tulevaisuudessa ja vastaajat voisivat suositella terveystietokioskia myös tuttavillensa.

Vaikka asiakkaat ovat pitäneet kauppakeskusta hyvänä sijaintina terveystioskille, oli yli puolet vastaajista valmiita käyttämään terveystioskia myös toisenlaisessa ympäristössä kuin kauppakeskuksessa. Edelleen terveystioskin palveluista oltiin valmiita myös maksamaan. Keskimäärin palvelusta oltiin valmiita maksamaan 5 euroa (n=19).

Saatavuus

”Tämä uusi palvelu on erinomainen ja jouduttaa eikä tarvi istua tuntitolkulla terveystioskuksessa. Toivon, että tämä palvelu jatkuu jatkossakin.”

Terveystioskilla on haluttu parantaa myös terveystiospalveluiden saatavuutta (Kork ym. 2010). Asiakaskyselyyn vastanneiden mielestä terveystioskissa asiointi on helppoa, koska terveystioskiin pääsee aikaa varaamatta ja ilman jonotusta. Myös laajat aukioloajat saivat kiitosta.

”Terveystioski hyvä ratkaisu, kun ei terveystioskuksessa ole terveydenhoitajan iltavastaanottoa.”

Yhteenvedo asiakaskyselyn tuloksista

Terveystioskissa asioivat pääasiassa sellaiset henkilöt, jotka käyttävät myös terveystioskeskuspalveluita. Suurin osa tulee terveystioskiin omasta aloitteestaan, mutta terveystioskissa asioidaan myös terveystioskeskuksen terveyden- tai sairaanhoitajien aloitteesta. Suurin muutos asiakaskyselyiden tuloksissa näkyi siinä, että lähes kaikki vastaajat olisivat asioineet joko terveystioskeskuksessa tai yksityisellä/työterveydessä, jos terveystioskia ei olisi ollut. Tähän vaikuttanee se, että asiakkaita oli enenevässä määrin ohjattu terveystiossemilta nimenomaan terveystioskiin jatkohoitoon, kuten esimerkiksi ompeleiden poistoon.

Terveystioskin toimintaan on oltu kaiken kaikkiaan tyytyväisiä. Palautteiden perusteella terveystioski koettiin tarpeelliseksi ja sille toivottiin jatkoa.

”Tämä toiminta ei saa loppua. Paikka on hyvä ja seurantamahdollisuus pitkäaikaispotilaille käy vaivattomasti. Samalla saa myös mielenterveydelleen mukavia ihmiskontakteja. Kiitos!”

2.5 Käsitykset terveyskioskin vaikuttavuudesta

Uusien tautitapausten ja terveysriskien löytyminen

Terveyskioskin tavoitteeksi nostettiin peruskartoitusvaiheessa myös kansanterveydellinen merkitys sairauksien varhaisen toteamisen kautta: kioskin tavoitteena on toteuttaa laajasti terveyteen ja sairauksiin liittyvää terveystarkkailua sekä ennaltaehkäistä kansanterveydellisiä sairauksia. Tästä syystä uusien patologisten löydösten ja tuoreiden tautitapausten löytäminen terveystarkkailussa on vaikuttavuuden kannalta olennaista. Terveystarkkailussa onkin ollut tarkoitus seurata myös uusien patologisten löydösten määriä. Seuranta aloitettiin maaliskuussa 2010, jonka jälkeen uusia patologisia löydöksiä on kirjattu 27¹³.

Suurin osa löydöksistä on tehty verenpaineen mittaamisen yhteydessä eli löydökset ovat liittyneet korkeisiin verenpaineisiin. Muutamia löydöksiä on tehty myös kolesterolin, verensokerin ja hemoglobiinin mittausten yhteydessä. Terveystarkkailun kävijämäärään suhteutettuna uusien patologisten löydösten määrää voidaan pitää melko vähäisenä. Uusien patologisten löydösten osuus suhteutettuna terveystarkkailun kävijämäärään maaliskuulta 2010 alkaen elokuun 2010 loppuun on vain 0,6 prosenttia eli 6 löydöstä 1 000 käyntiä kohti. Uusien patologisten löydösten määrää terveystarkkailussa ei kuitenkaan voida verrata vastaaviin löydöksiin poliklinikan hoitajien vastaanotoilla. Siellä uusia patologisia löydöksiä ei erikseen kirjata ja toisaalta poliklinikan vastaanotoilla voidaan käydä myös virtsatieinfektioiden tautitapausten akuuttien vaivojen vuoksi. Pidemmän aikavälin seuranta antaa joka tapauksessa luotettavamman kuvan siitä, minkä verran uusia patologisia löydöksiä todetaan ja kirjataan kaikki löydökset ohjeiden mukaisesti kävijätalastoihin.

Suuntaa-antavasti voidaan todeta, että terveystarkkailussa tehdyt löydökset ovat olleet yksittäisten asiakkaiden kannalta merkittäviä. Jos terveystarkkailua ei olisi ollut, olisi joidenkin asiakkaiden kohdalla korkea verenpaine tai muu patologinen löydös voinut jäädä huomaamatta ja hoitamatta. Samat löydökset olisi voitu identifioida myös työterveyshuollossa tai terveyskeskuksessa, joihin hakeutumisen terveystarkkailun asiakkaat ovat kuitenkin kokeneet ajanvarauksen takia terveystarkkailua hankalammaksi. Voidaan siis olettaa, että terveystarkkailussa asiointiin matala kynnyksellä on edistänyt löydöksiin puuttumista ajoissa.

Kun uusi patologinen löydös on tehty, on asiakas ohjattu terveystarkkailusta eteenpäin. Vaikuttavuuden kannalta olisi tärkeää tutkia, mihin asiakkaat terveystarkkailusta ohjautuvat ja mitä hoitoketjussa tapahtuu. Terveystarkkailussa on kuitenkin vasta kesällä 2010 alettu seurata asiakkaiden ohjautumista eteenpäin. Näin ollen tarkempi analyysi asiakkaiden ohjautumisesta eteenpäin voidaan tehdä vasta myöhemmässä vaiheessa, kun tietoa on kerätty pidemmältä ajalta.

Aina pelkkä asiakkaan ohjautuminen eteenpäin ei kerro vaikuttavuudesta. Vaikuttavuutta on myös se, että terveystarkkailussa asioineen asiakkaan alkoholin kulutus tai verenpaine laskee hänen saatuaan asiallista terveystarkkailua.

¹³ Kirjauksista 13 on tehty kesäkuussa 2010 ja 10 elokuussa 2010. Loput kirjaukset on tehty kevään 2010 aikana.

Terveydenhuollon ammattilaisen antamalla ohjauksella — vaikkapa alkoholin käytön vähentämiseen tähtäävällä mini-interventiolla, liikuntaneuvonnalla tai tupakoinnin lopettamisen ohjauksella — voi olla suurikin merkitys asiakasjoukon elintapamuutoksissa ja myöhemmin vakavien sairauksien ehkäisemisessä. Myös terveystietokioskin näyteikkunassa mainostettavat teemat saattavat saada asiakkaan harkitsemaan elintapamuutosta tai jopa muuttamaan käyttäytymistään.

Terveystietokioskin vaikuttavuus voi toteutua esimerkiksi seuraavanlaisen kuvitteellisen tapauksen tavoin:

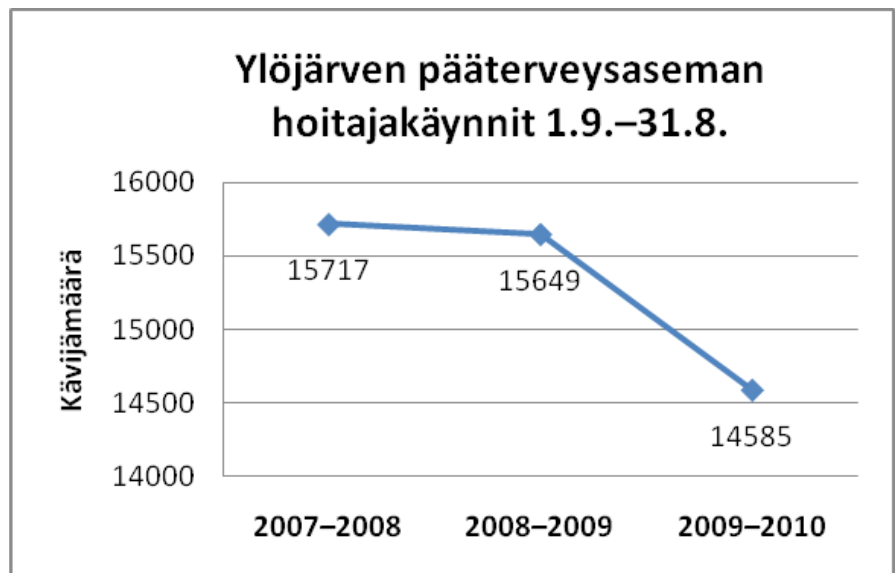
Pekka on 52-vuotias työttömäksi jäänyt sähköasentaja. Pekka viettää vapaa-aikaansa kauppakeskuksessa ja kävelee terveystietokioskin ohi. Hän huomaa terveystietokioskin lasiseiniin kiinnitetyt tietoiskut ja jää lukemaan mainoksia terveystietokioskin tulevista teemapäivistä. Seuraavalla viikolla näyttäisi olevan teemapäivä liikunnanohjauksesta, Pekka huomaa. Hän on suunnitellut liikuntaharrastuksen aloittamista, koska painoakin on kertynyt. Saisikohan teemapäivästä innostuksen aloittaa uusi harrastus?

Terveystietokioskin sairaanhoitaja huomaa Pekan ja kutsuu hänet peremmälle kioskiin. Pekka kysyy tulevan teemapäivän tarkemmasta sisällöstä, ja sairaanhoitaja kertoo Pekalle enemmän terveystietokioskin maksuttomasta toiminnasta. Kun käy ilmi, ettei Pekka ole käynyt terveystarkastuksessa moneen vuoteen, koska on tuntenut olevansa "ihan hyvässä kunnossa", ehdottaa sairaanhoitaja Pekalle verenpaineen mittausta. Lukemat ovat korkeat, jolloin sairaanhoitaja tiedustelee Pekalta tarkemmin hänen elintavoistaan.

Luottamuksellisen keskustelun jälkeen sairaanhoitaja antaa Pekalle kotiin luettavaksi esitteitä alkoholin käytön vähentämisestä ja tupakoinnin lopettamisesta. Sairanhoitaja toivoo Pekan osallistuvan myös seuraavan viikon teemapäivään liikunnanohjauksesta. Pekka on innoissaan ja sopii käyvänsä terveystietokioskilla mittauttamassa verenpaineensa viikon välein seuraavien viikkojen aikana. Jospa elintapoja muuttamalla saisi laskettua verenpainetta, välttyisi verenpainelääkityksen aloittamiselta ja parisuhdekin paranisi, kun tulisi vähemmän sanomista vaimon kanssa...

2.6 Käyntitiedot Ylöjärven pääterveysasemalta

Ylöjärven pääterveysasemalla työskentelee 16 sairaanhoitajaa. Käyntejä poliklinikan sairaanhoitajien vastaanotolle tehtiin 1.9.2009–31.8.2010 yhteensä 14 585 (ks. kuvio 2). Käyntimäärä väheni edellisvuodesta 7 %. Kuukaudessa käyntejä oli keskimäärin 1 215 ja päivässä 54.



Kuvio 2. Ylöjärven pääterveysaseman hoitajakäynnit vuoden ajalta aikavälillä 1.9.–31.8. vuosina 2007–2008, 2008–2009 ja 2009–2010

Yleisin käyntisyys oli sairauden ennaltaehkäisy, jonka lisäksi muita yleisiä käyntisyitä olivat repeämä/viiltohaava, aikuistyyppin diabetes ja ylähengitysteiden akuutti tulehdus. Käyntisyöt ovat pitkälti samoja kuin terveystioskissa, vaikka syyt on kirjattu eri tavoin.

Terveysaseman kävijöiden ikäjakauma eroaa kuitenkin terveystioskin kävijöistä: terveystioskin kävijöissä on selvästi vähemmän alle 40-vuotiaita kuin terveysasemalla, jossa etenkin lasten ja nuorten osuus terveystioskiväestön käytöstä on terveystioskia suurempi. Käyntisyiden ja kävijöiden ikäjakauman suhteen pääterveysaseman kävijäprofiili vaikuttaa pysyneen ennallaan, sillä erot aikaisempiin vuosiin ovat pieniä.

Ylöjärven terveydenhuollon toimijoiden arvion mukaan esimerkiksi korvahuuhtelut ja erilaiset mittaukset ovat vähentyneet poliklinikalla ja terveystioskin merkitys näkyy poliklinikan työssä vähentäen sairaanhoitajavastaanoton ruuhkia selvästi. Terveystioskiväestön kävijöistä ei kuitenkaan tehdä kellonaikaseurantaa, joten tietoa ruuhkien vähentymisestä tiettyinä kellonaikoina ei saada tilastoista.

3 Päätelmät

Terveyskioskin kustannukset ovat Ylöjärven koko poliklinikkatoiminnan kustannuksiin suhteutettuna pienet. Terveyskioskin kustannukset ovat sen 15 kuukauden toiminta-ajalta aikavälillä 1.6.2009–31.8.2010 olleet 156 782 euroa. Kuukausitasolla tämä tarkoittaa keskimäärin 10 452 euron kustannuksia. Koko poliklinikan kustannuksista samalta ajalta osuus on alle 2,5 prosenttia.

Terveyskioskiin on elokuun 2010 loppuun mennessä tehty yhteensä 9 562 käyntiä. Käyntejä on ollut keskimäärin 637 kuukaudessa ja 25 päivässä, joten kävijämäärätavoite on saavutettu. Kävijämääriä on Ylöjärven terveydenhuollon toimijoiden arvioiden mukaan lisännyt terveyskioskin saama laaja positiivinen huomio mediassa.

Terveyskioskin asiakkaista jo joka neljäs on muualta kuin Ylöjärveltä. Ulkopaikkakuntalaisten osuus kävijöistä on siis ensimmäisiin toimintakuukausiin verrattuna kasvanut. Lähes puolet ulkopaikkakuntalaisista kävijöistä tulee Tampereelta.

Terveyskioskissa asioi enemmän naisia kuin miehiä. Asiakkaiden keski-ikä on noussut. Suurimmaksi kävijäryhmäksi ovat tulleet yli 60-vuotiaat, joita on yli puolet asiakkaista. Vaikka terveyskioskin ajateltiin alun perin tavoittavan sijaintinsa ansiosta kauppakeskusympäristössä etenkin nuoria, perheellisiä ja eläkeläisiä, ovat nuorempien ikäluokkien osuudet kävijöistä pysyneet pieninä. Toisaalta on huomattava, että terveyskioskin asiakkaat ovat kuitenkin keskimäärin nuorempia kuin pääterveysaseman hoitajakäyntien asiakkaat ja vanhempi väestö tarvitsee korkeamman sairastavuutensa takia palveluita enemmän kuin nuoret.

Terveyskioskin ennaltaehkäisevän työn tulisi pitkällä aikavälillä säästää perusterveydenhuollon sairaanhoitokustannuksia. Siksi terveellisten elintapojen noudattamiseen kannustaminen on tämän kehityksen välttämiseksi erityisen tärkeää. Tässä työssä terveyskioskin onkin mahdollista toimia edelläkävijänä. Kehityksen seuraaminen edellyttää kuitenkin pidemmän aikavälin tarkastelua ja tarkempaa analyysia terveyskioskin palvelukysynnän rakenteesta: ohjautuuko terveyskeskuksesta pois haluttuja asiakasvirtoja vai luoko terveyskioski pääasiassa uutta kysyntää? Palvelukysynnän kasvu voi aiheuttaa ongelmia etenkin pitkän aikavälin kustannuskehityksen hallinnalle ja tuottavuuden parantamiselle.

Näyttäisi siltä, että Ylöjärven pääterveysaseman potilasvirrat ovat voineet ohjautua osittain uudelleen tietyillä mittausten ja korvahuuhTELUIDEN tapaisilla rutiiniluonteisten toimenpiteiden alueilla. Tätä näkemystä tukevat Ylöjärven terveydenhuollon toimijoiden lausunnot. Kehitystä on seurattava jatkossa systemaattisesti, jotta voidaan päätellä, miten terveyskioski on vaikuttanut Ylöjärven terveydenhuollon kokonaisuuteen. Toisaalta voidaan todeta, että terveyskioskissa on löydetty aikaisemmin tunnistamattomia terveysongelmia, joiden löytyminen muuta kautta ei ehkä olisi ollut mahdollista.

Tämä välivaiheen raportti korostaa myös entisestään strategista valintaa: mikä on terveystieteiden paikka alueen terveystieteiden kokonaisuudessa? Terveystieteiden leviämässä on huomioitava etenkin terveystieteiden toimintaperiaate ja sen palveluiden ja palveluohjauksen strateginen valinta: halutaanko terveystieteiden olevan rutiiniluonteinen hoitotoimenpiteiden palvelupiste, joka vähentää palvelukysyntää terveystietokeskuksesta? Vai halutaanko terveystieteiden edistävän vaikuttavuutta ennaltaehkäisevän toimintatavan kautta? Ylöjärven terveystieteiden painopiste on hoitotoimenpiteissä, mutta etenkin konseptin levittämisen kannalta on tärkeä asemoida ja vakiinnuttaa kaikkien terveystieteiden palveluvalikoima samanlaiseksi. Silloin asiakkaat tietävät, mitä palveluita terveystietokioskista halutessaan saa.

Strategisen painopisteen valintaan liittyy olennaisesti myös palveluohjaus. Ylöjärven terveystietokioskiin ohjataan aktiivisesti asiakkaita pääterveysaseman poliklinikalta. Käytännössä ohjausta tapahtuu kaikkien muiden toimenpiteiden paitsi kroonisten haavojen hoidon osalta. Myöskään sairauslomaa hakevia asiakkaita ei ohjata terveystietokioskiin. Jotta asiakkaille ei tulisi vääränlaisista palveluohjauksista aiheutuvia turhia käyntejä, tulisi terveystieteiden palvelutarjonnan olla suurin piirtein samanlainen koko sen aukioloajan.

Nyt terveystietokioskissa työskentelee kokoaikainen sairaanhoitaja sekä osa-aikaisesti terveydenhoitaja ja fysioterapeutti. Työvuoroja tehdään myös yksin. Terveystietokioskissa ei siis aina ole paikalla terveyden- tai sairaanhoitajaa, minkä takia kioskien palveluvalikoima vaihtelee. Fysioterapeutti ei esimerkiksi pistä injektioita tai poista ompeleita. Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta palveluvalikoima ei voi vaihdella radikaalisti sen mukaan, kuka terveystietokioskissa on työvuorossa. Jos terveystietokioskille määrätään terveystietokeskuksen eri toimipisteiden välisessä työnjaossa ompeleiden poiston tapaisia tehtäviä, tulee myös huolehtia siitä, että sovittuina aikoina on paikalla näitä tehtäviä osaava henkilökunta.

Asiakaskyselyn perusteella vaikuttaa siltä, että kysyntä on ainakin osittain siirtynyt terveystietokeskuksesta terveystietokioskiin. Terveystietokioskissa käy nyt paljon sellaisia pitkäaikaissairauksia potevia, jotka joutuvat tai ovat joutuneet käyttämään myös terveystietokeskuksen palveluita usein. Toiminnan jatkon kannalta on mietittävä, onko tämä terveystieteiden kokonaisuuden kannalta hyvä tai paras ratkaisu.

Tässä vaiheessa vaikuttaa siltä, että potilasvirtojen ohjautuminen Ylöjärven pääterveysasemalta terveystietokioskiin kohdistuu pääasiassa yli 60-vuotiaisiin asiakkaisiin, jotka käyttävät muutenkin julkisen terveydenhuollon palveluita. Potilasvirtojen ohjautuminen tuntuu näkyvän terveystieteiden käynneissä etenkin aamupäivisin ja alkuvuokosta, jolloin myös poliklinikalla on ruuhkaisinta. Potilasvirtojen uudelleen ohjautumisesta voidaan suunta-antavasti todeta, että yksi terveystieteiden lähtökohtaisista tavoitteista on toteutunut. Toiminnan jatkokehittelyn kannalta voidaan kuitenkin kysyä, että halutaanko yli 60-vuotiaat asiakkaat siirtää terveystietokeskuksesta terveystieteiden asiakkaisiksi. Minkälaisen käyntisyiden pohjalta muutos olisi perusteltavissa, jos tällainen siirtymä tapahtuu?

Voidaan olettaa, että terveystietokioski on edistänyt asiakkaiden hoitoon hakeutumista matalan kynnyksen kautta. Asiakaskyselyn perusteella tyytyväisyys terveystietokioskiin on säilynyt korkeana ja terveystietokioskille on Ylöjärvellä kysyntää. Aikaisempiin

asiakaskyselyihin verrattuna suurin muutos kyselytuloksissa on se, että lähes kaikki vastaajat olisivat asioineet joko terveyskeskuksessa tai yksityisellä lääkäriasemalla / työterveyshuollossa, jos terveystioskia ei olisi ollut. Tämä saattaa selittyä sillä, että asiakkaita on alettu ohjata aktiivisesti terveysasemalta terveystioskiin. Tulos kertonee myös siitä, että terveystioskin palvelut on löydetty ja niiden piiriin osataan hakeutua.

Yhtenä tilastoihin liittyvänä ongelmana voi olla se, ettei kaikista terveystioskikäynneistä jää tarpeeksi kattavia merkintöjä potilasrekistereihin, jolloin myös säännöllinen seuranta on puutteellista. Tilastoinnin kehittäminen ja yhtenäistäminen olisi pääterveysaseman ja muiden hoitajakäyntien osalta jatkossa välttämätöntä. Koska terveystioskikokeilun tavoitteena on vähentää terveyskeskuskäyntejä, parantaa asiakastytyvääsyyttä ja palveluiden saatavuutta sekä todeta sairauksia varhain, on näitä terveystioskin vaikuttavuuteen liittyviä osatekijöitä tarkasteltava ja seurattava jatkossa yhä tarkemmin.

Lähteet

Hujanen Timo, Kapiainen Satu, Tuominen Ulla & Pekurinen Markku 2008. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen yksikkökustannukset Suomessa vuonna 2006. Työpapereita/Stakes. Helsinki. Saatavilla osoitteesta: <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/tyopaperit/T3-2008-VERKKO.pdf>

Kork Anna-Aurora, Stenvall Jari & Vakkuri Jarmo 2010. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen palveluinnovaationa. Vaihe I: Peruskartoitus Ylöjärven terveystieteiden tutkimuskeskuksen -hankkeesta. Sitran selvityksiä 198. Helsinki. Saatavilla osoitteesta: <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2019.pdf?download=Lataa+pdf>

Tilastot

Ylöjärven poliklinikan hoitajien kävijämäärätilastot suorituspaikoittain 1.9.2007–31.8.2010

Ylöjärven poliklinikan hoitajien käyntisyys (ICPC-2) suorituspaikoittain 1.9.2007–31.8.2010

Ylöjärven poliklinikan hoitajien käyntitilastot ikäryhmittäin ja suorituspaikoittain 1.9.2007–31.8.2010

Ylöjärven terveystieteiden tutkimuskeskuksen kävijätilasto 1.6.2009–31.8.2010

Tiliraportit

Ylöjärven lähipalveluiden tiliraportti 1.6.2009–31.8.2010

Ylöjärven poliklinikan tiliraportti 1.1.2009–31.5.2009

Ylöjärven poliklinikan tiliraportti 1.1.2009–31.12.2009

Ylöjärven poliklinikan tiliraportti 1.1.2010–31.8.2010

Ylöjärven terveystieteiden tutkimuskeskuksen tiliraportti 1.1.2009–31.12.2009

Ylöjärven terveystieteiden tutkimuskeskuksen tiliraportti 1.1.2010–31.8.2010

Hankkeen dokumentit

Ohjausryhmätapaamisten pöytäkirjat

Asiakaskyselyt

Terveyskioskin asiakaskysely 7.–19.9.2009

Terveyskioskin asiakaskysely 1.–15.12.2009

Terveyskioskin asiakaskysely 9.–21.8.2010
