

Terveyskioski palveluinnovaationa

**Vaihe I:
Peruskartoitus Ylöjärven terveyskioski -hankkeesta**

Tampereen yliopisto, Anna-Aurora Kork, Jari Stenvall, Jarmo Vakkuri

Sisällysluettelo

Esipuhe	3
1 Johdanto ja arviointihankkeen asetelma	4
2 Mikä on terveyskioski?	8
2.1 Terveyskioski kansainvälisenä konseptina	8
2.2 Suomalaisen terveyskioskin lähtökohdat ja odotukset – millaisia ongelmia terveyskioskilla on mahdollista ratkaista?	10
3 Terveyskioski Ylöjärvellä	15
3.1 Ylöjärven profiili: talouden lähtökohdat ja terveystilanne	15
3.2 Terveyskioskin tavoitteet ja toimeenpano Ylöjärvellä	18
4 Terveyskioskin ensivaiheen arviointi	20
4.1 Asiakkaiden kokemukset palvelusta	20
4.2 Henkilöstöjohtamisen näkökulma	25
5 Johtopäätökset	27
5.1 Terveyskioski perusterveydenhuollon instrumenttina	27
5.2 Keskeiset tulokset	28
5.3 Seurantatutkimuksen asetelma	32
Lähteet	33
Liitteet	36

Esipuhe

Sitran Kuntaohjelman tavoitteena on kehittää kuntapalvelujen tuottamismalleja vastaamaan väestön ikääntymisen, alueellisen eriytymisen ja työvoimapulan asetamiin 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 systemisiä 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. Terveyskioskihankkeessa testataan ja tutkitaan tämän uuden toimintamallin vaikutuksia Suomessa mm. perusterveydenhuollon palvelurakenteiden uudistamiseen, kuntatalouden hallintaan, riskiryhmien aikaiseen tavoittamiseen ja asiakastyytyväisyyteen. Henkilöstön työtyytyväisyys ja uudenlainen työympäristö ovat myös vahvasti esillä. Saatuja kokemuksia ja hyviä käytäntöjä halutaan levittää muihin kuntiin.

Toivomme, että tämä raportti herättää keskustelua terveydenhuollon ammattilaisten, asiakkaiden ja kuntapäätäjien keskuudessa palvelurakenteista, asiakaskokemuksesta ja terveydenhuollon laadukkaasta ja kustannustehokkaasta järjestämisestä tiukkenevan kuntatalouden aikoina. Olisiko terveyskioskissa aineksia systemiseen muutokseen perusterveydenhuollossa?

Haluan jo tässä vaiheessa kiittää Ylöjärven kaupunkia ja Tampereen yliopistoa hyvästä yhteistyöstä hankkeen nopeassa käynnistämisessä ja asiantuntevassa toteutuksessa. Hanke jatkuu ja tulee myös laajentumaan uusille paikkakunnille. Lisää asiaa eri näkökulmista valottavaa tutkimustietoa tulee tarjolle seuraavien kahden vuoden aikana.

Helsingissä helmikuussa 2010

Antti Kivelä
Ohjelmajohtaja
Sitran Kuntaohjelma

1 Johdanto ja arviointi- hankkeen asetelma

Terveyskioskikonsepti pohjautuu yhdysvaltalaiseen palvelumalliin, jossa terveydenhoitopalveluita tarjotaan suurten asiakasvirtojen läheisyydessä ostoskeskuksissa tai kauppaketjujen yhteydessä. Toimintamallin idea on kevyt palveluvalikoima, nopea palvelu ja edullinen hinnoittelu. Tämä mahdollistaa matalan kynnyksen hoitoon hakeutumisessa ja tavoittaa myös ilman sairausvakuutusta olevia ihmisiä.

Suomessa terveystioskikonseptia testataan yhtenä julkisen perusterveydenhuollon toimintamallina. Yhdysvaltalaisen ja suomalaisen terveydenhoitojärjestelmän lähtökohtaiset erot on otettava huomioon arvioitaessa terveystioskin mahdollisuuksia vaikuttaa kunnallisen terveydenhuollon kustannuskehitykseen, palvelukysyntään tai tuottavuuteen. Terveystioskia koskevassa arvioinnissa ei ole kyse pelkästään yhdysvaltalaisen tai kansainvälisen konseptin toimivuudesta suomalaisessa ympäristössä, vaan arviointitutkimuksessa tarkastellaan yleisemmin, mikä merkitys ja vaikutus terveystioskimallilla on perusterveydenhuollon palveluinnovaationa.

Innovaatioiden toimeenpano edellyttää aina muutosta. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset kuten ikääntyvien määrä ja kasvaneet palvelutarpeet pakottavatkin kuntia uudistamaan palveluiden rakennetta ja tuottamistapaa. Palvelukysyntään vastaamiseksi on löydettävä innovatiivisia ja kustannustehokkaampia ratkaisuja. Julkisen sektorin palvelutuotannon uudistaminen on yksi keskeisempiä haasteita muuttuvassa toimintaympäristössä.

Terveystioskien leviämiseen sisältyy runsaasti mahdollisuuksia Suomessa ja niitä voidaan perustaa erilaisiin toimipaikkoihin aina kauppakeskuksista haja-asutusalueisiin. Siksi uusien innovaatioiden toimivuuden arvioinnissa on tärkeä ymmärtää innovaatioympäristö. Haasteena on sekin, että asiakkaat tulevat useista kunnista, mikä edellyttää palvelujen rahoituksen ja kustannusten kohdentamisen ratkaisuja. Keskeistä on myös selvittää palveluihin liittyviä kokemuksia, taloudellisia vaikutuksia sekä palvelukysyntää ja -tarjontaa.

Terveystioski perustettiin Sitran ja Ylöjärven kaupungin yhteistyönä kauppakeskus Eloon Ylöjärvelle kesäkuun alussa 2009. Koska kyseessä on täysin uudenlainen toimintamalli, jolle ei ole vertailukohtaa suomalaisessa kuntakentässä, arviointia on tärkeä hyödyntää myös terveystioskikonseptin kehittämisessä. Tampereen yliopisto toimii hankkeen ulkopuolisena arvioijana ja arvioinnilla on tarkoitus tukea terveystioskihankkeen etenemistä kahden vuoden aikana tarkastelemalla terveystioskin toteuttamiseen liittyviä konkreettisia haasteita, käyttöönoton edellytyksiä sekä toimintamallin levittämistä. Arvioinnissa painotetaan asiakaslähtöisyyden, taloudellisuuden ja vaikuttavuuden näkökulmia.

Tutkimustehtävä ja yhteistyöhankkeen asetelma

Terveyskioskin arviointitutkimushanke toteutetaan kolmessa vaiheessa, jossa peruskartoituksen jälkeen arvioidaan taloudellisuutta ja vaikuttavuutta. Loppuarvioinnissa muodostetaan kokonaiskuva terveyskioskista ja kyseisen palveluinnovaation toimivuudesta suomalaisessa ympäristössä.

Tässä ensivaiheen raportissa on tarkoitus kartoittaa Ylöjärven terveyskioskin lähtökohtatilannetta sekä arvioida terveyskioskin roolia perusterveydenhuollon palvelujen kentässä. Terveyskioskikonseptia on tarkasteltava suhteessa perusterveydenhuollon haasteisiin, ja miten terveyskioski voisi innovaationa niitä mahdollisesti ratkaista.

Terveyskioski on yksi esimerkki kansainvälisten hyvien käytäntöjen välittämisestä suomalaiseen ympäristöön. Saadut kokemukset ovat tärkeitä myös kunnallisen palvelutuotannon kehittämiseksi. Pelkät hallinnolliset rakenneuudistukset eivät riitä, vaan julkisella sektorilla tarvitaan myös innovatiivisia toimintamalleja sekä hyvien käytäntöjen levittämistä ja juurruttamista.

Terveyskioskihankkeessa on mukana Sitra, Ylöjärven kaupunki sekä Tampereen yliopisto, joiden edustajista koostuva ohjausryhmä vastaa terveyskioskihankkeen koordinoinnista ja toimintaan liittyvistä ratkaisuksista ja linjauksista. Ohjausryhmän tarkoituksena on varmistaa, että arviointi tukee mahdollisimman hyvin päätöksentekoa, toimeenpanoa, erilaisten vaikutusten ymmärrystä sekä toiminnan kehittämistä.

Sitra on hankkeen osarahoitaja. Ylöjärven kaupunki vastaa osaltansa terveyskioskin 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 *prof. Jarmo Vakkuri* ja tutkijana *Anna Kork*) sekä hallintotieteiden keskus ja johtamistieteiden laitos (*prof. Jari Stenvall*). Hankkeen monitieteistä näkökulmaa on vahvistanut terveystieteiden laitos (*prof. Arja Rimpelä*). Tampereen yliopisto on keskittynyt julkisrahoitteisten palveluiden ja palveluinnovaatioiden tutkimukseen ja arviointiin. Hanke tukee hyvin tätä Tampereen yliopiston profiilia.

Terveyskioskihankkeen avulla saadaan tietoa siitä, millä tavoin konseptia voitaisiin levittää ja hyödyntää kuntakentällä. Osana laajempaa terveydenhuoltopalvelujen uudistamista arviointitutkimuksen seuraavissa vaiheissa keskitytään terveyskioskin tuloksellisuuteen sekä innovaation levittämiseen suomalaisessa kuntakentässä. Terveyskioskihankkeen liittykin osaksi muuta innovaatioita ja kuntien hyviä käytäntöjä koskevaa tutkimusta Tampereen yliopistossa. Pyrkimyksenä on lisätä kuntien tietämystä uudenlaisista palvelujen tuottamisen tavoista.

Aineisto ja menetelmät

Ensivaiheen arviointi kohdistuu terveystietokioskin toimeenpanoon, asiakkaiden kokemuksiin ja toiminnan kehittämishaasteisiin. Ensiksi on kuitenkin eriteltävä hankkeen olennaiset lähtökohdat ja tausta. Näin voidaan testata teoreettisten oletusten ja hankkeen tavoitteiden onnistumista, siihen liittyviä syitä, olosuhteita ja toteuttamistapaa sekä taustaoletusten relevanssia.

Määriteltäessä terveystietokioskin roolia perusterveydenhuollon palvelujen kentässä ja kyseisen palveluinnovaation edellytyksiä ratkaista terveydenhuollon ongelmia on luotava kuva keskeisistä terveydenhuoltojärjestelmän haasteista. Tätä varten on haastateltu yhteensä 17 alue- ja paikallistason henkilöä, jotka edustavat Ylöjärven kaupunkia, Sitraa, kauppakeskus Elovainiota, Pirkanmaan sairaanhoitopiiriä (PSHP) sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitosta (THL). Näin kartoitetaan terveystietokioskiin liittyviä odotuksia ja mahdollisuuksia. Haastattelut tehtiin teemahaastatteluina.

Arvioinnissa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, joten raportissa selvitetään, miten terveystietokioskin palveluvalikoimassa on otettu huomioon asiakkaiden toiveet, tarpeet ja odotukset. Tätä varten toteutettiin terveystietokioskissa kaksi asiakaskyselyä (7.-19.9.2009, n=103 ja 1.-15.12.2009, n=55), joissa kartoitetaan asiakkaiden kokemuksia terveystietokioskin palveluista ja laadusta. Strukturoidut kyselylomakkeet analysoitiin tilastollisin menetelmin käyttämällä kuvailevia jakaumia.

Raportissa keskeisellä sijalla on se, miten terveystietokioskin tavoitteita eri näkökulmista toteutetaan. Arvioinnin tarkoitus on tuoda esille, mitä mahdollisia tulkintaongelmia tai kehittämisen haasteita tavoitteisiin liittyy. Muutoksen mittaamisen vuoksi on tärkeä ymmärtää uudistusta edeltävä lähtökohtatilanne eli toimintaympäristö, johon terveystietokioski Ylöjärvellä asennoituu. Tilastojen ja talousraporttien avulla luodaan profiili Ylöjärvestä sekä sen talouden ja hyvinvoinnin tilasta suhteessa seudun muihin kuntiin ja koko Suomeen. Samalla kartoitetaan terveystietokioskin merkitystä palvelujen kysynnän ohjautumisessa ja kuntatalouden kustannuskehityksen hallinnassa.

Tässä ensivaiheen arvioinnissa on hyödynnetty tutkimuskirjallisuutta, yhdysvaltalaiseen terveystietokioski-konseptiin liittyviä tutkimuksia sekä Ylöjärven terveystietokioskin toimeenpanoon liittyvää dokumentaatiomateriaalia. Raportin aineisto koostuu haastatteluista, asiakaskyselylomakkeista sekä tilastoista (Tilastokeskuksen, SOTKANetin ja terveystietokioskin tilastointi). Määrällisen aineiston luotettavuus on tilastollisin menetelmin osoitettavissa, mutta tuloksia käytetään tässä vaiheessa vain suuntaa-antavina, koska kyse on uudesta konseptista. Terveystietokioskin uutuusarvosta kertonee sekin, että valtakunnantason toimijoita ei saatu mukaan haastateltavaksi. Tämä kaventaa kokonaisnäkemystä, sillä haastatteluilla haluttiin ymmärtää erilaisten osapuolten tarpeita.

Arvioinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa ja palautetta päätöksenteon tueksi. Koko konseptin toimivuutta ja tuottavuutta tarkasteltaessa hyödynnetään arviointitutkimuksen menetelmiä. Arvioinnissa on aina kyse arvoista, jotka vaikuttavat siihen, miten tuloksia käytetään. Tarkastelemalla toimintojen ja vaikutusten välistä suhdetta löydetään vaikutuksia, joita muuten ei välttämättä edes pidettäisi todennäköisinä. Arvioinnin luotettavuus perustuu sovellettavuuteen, johdonmukaisuuteen ja neutraalisuuteen. Tulosten tulisi olla yleistettävissä ja hyödyntää kaikkia osapuolia siten, että arviointitutkimuksen tuloksia voidaan soveltaa ja käyttää tulevaisuudessa päätöksenteon tukena samantapaisissa olosuhteissa sekä kehittää toimintaa eteenpäin. Siksi arvioinnissa on huomioitava eri osapuolten intressit. (Ks. Chen 1994, Guba & Lincoln 1989, Vedung 2005.)

2 Mikä on terveyskioski?

Terveyskioskikonsepti on lähtöisin Yhdysvalloista, jossa ne ovat saavuttaneet suuren suosion. Terveys-kioskit (*"retail clinic"*, *"convenient care clinic"*, *"in-store clinic"*) ovat pienimuotoisia hoitotoimenpiteitä tarjoavia pistäytymispisteitä, joissa työskentelee sairaanhoitaja. Ne sijaitsevat tyypillisesti suurten asiakasvirtojen (marketit, apteekit) keskellä ja niillä on pitkät aukioloajat. Palveluvalikoima on rajattu, minkä vuoksi hinnat ovat suhteellisen alhaisia ja ne ovat selkeästi näkyvissä. Tarkoituksena on tavoittaa ilman omalääkäreitä tai sairausvakuutusta olevia potilaita.

Terveyskioskin palveluihin kuuluvat Yhdysvalloissa akuutit hoidot kuten haavat, hengitystieinfektiot ja korvatulehdukset sekä yleisimmät rokotukset ja mittaukset. Tämä mahdollistaa helpon, nopean ja edullisen palvelun. Suomessa toiminta eroaa siinä, että terveyskioski on osa julkista terveydenhoitopalvelua.

2.1 Terveyskioski kansainvälisenä konseptina

Yhdysvalloissa ei ole yleistä terveydenhuoltojärjestelmää samassa mielessä kuin Euroopassa. Toisaalta tiedetään, että USA:n terveydenhoitokustannukset ovat erittäin korkeat (OECD Health Data 2009). Terveyskioskit nähdäänkin Yhdysvalloissa yhtenä ratkaisuna huonosti toimivan ja epäoikeudenmukaisen terveydenhuoltojärjestelmän uudistamiseen sekä pahenevaan lääkäripulaan. Tämän uuden palvelumuodon kilpailuetuina pidetään sen kevyttä organisaattiorakennetta, supistettua palveluvalikoimaa, kustannustehokkuutta sekä asiakaslähtöisyyttä.

Keskeisen sijaintinsa ansiosta ne ovat lähellä potentiaalisia asiakkaita. Terveyskioski toimii ilman ajanvarausta ja aukioloajat ovat laajemmat, joten kynnys asioida on matala ja asiointi vaivatonta. Näin konseptin avulla tavoitetaan sellaisiakin ihmisryhmiä, joita terveydenhuolto ei muuten tavoita ja samalla voidaan supistaa sosioekonomisia eroja. Yhdysvalloissa on noin 45 miljoonaa ihmistä ilman sairausvakuutusta (Martinez & Robin 2009).

Terveyskioskit mahdollistavat myös kuluttajakäyttäytymisen tutkimisen. Kyselyt osoittavat, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kokonaisuuteen eli hoidon laatuun, helppouteen ja hintaan (Laws & Scott 2008.) Lisätutkimusta vaatii ainakin se, korvaavatko terveyskioskit poliklinikkakäyntejä vai onko terveyskioski vain lisäpalvelu. Yhtäältä helppopääsyinen ja edullinen hoito rohkaisee hakeutumaan ajoissa hoitoon, mikä edistää sairauksien varhaista toteamista ja vähentää sairauspoissaoloja. Näin on mahdollisuus panostaa myös ennaltaehkäisevään hoitotyöhön. Toisaalta on pelätty, että asiointin helppous ja kustannustehokkuus asetetaan saumattoman hoitoketjun edelle (Berman 2007).

Vaikka terveyskioskin toimintamallia kannatetaan yleisesti, on konseptia kuitenkin arvosteltu hoidon jatkuvuudesta ja laadusta. Yhdysvaltalaisissa tutkimuksissa on vertailtu eri palvelutuottajien hoitokustannuksia ja hoidonlaatua (esim. Mehrotra ym. 2009, Thygeson ym. 2008, Woodburn, Smith & Nelson 2007, Maybin 2007) sekä tutkittu terveyskioskien levinneisyyttä ja asiakaskuntaa (Rudavsky, Pollack & Mehrotra 2009, Pollack & Armstrong 2009, Mehrotra ym. 2008). Näiden tutkimusten perusteella terveyskioskien hoito on edullista, laadukasta ja helposti

saatavissa. Osassa näistä tutkimuksissa viitattiinkin terveystioskeihin nykyjärjestelmän status quota järkyttävänä innovaationa (*“disruptive innovation”*), joka tarjoaa yksinkertaistetun ja edullisemmän vastineen kuluttajien tarpeisiin, mihin tämänhetkinen terveydenhuoltojärjestelmä vastaa huonosti.

Kustannukset: Eräiden laskelmien mukaan hoidon kokonaiskustannukset voivat olla jopa 30–80 % alhaisemmat terveystioskeissa kuin muilla palvelun tuottajilla, kun keskimääräinen hoitokustannus amerikkalaisessa terveystioskissa on 110 \$ (Mehrotra ym. 2009). Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna terveydenhuollon resursseja pystytään allokoimaan paremmin, jos pienimuotoiset hoitotoimenpiteet hoidetaan terveystioskissa. Toisaalta matala kynnyks voi lisätä palveluiden käyttöä ja siten myös kustannuksia.

Levinneisyys: Terveystioskien määrä on kasvanut 10-kertaiseksi 2000-luvun aikana (n. 1200 klinikkaa, kaikkiaan 3,5 milj. käyntiä). Syytä kysyntään ja nopean suosion kasvuun on selitetty asiakkaiden tarpeilla sekä kynnysen madaltumisella, sillä terveystioskit ovat tavoittaneet palveluiden ulkopuolellakin olleita asiakasryhmiä. Kolmannes Yhdysvaltojen väestöstä asuu lähellä terveystioskia, jotka tosin sijaitsevat hyvissä kaupunginosissa eivätkä ole näin ollen lähellä eniten apua tarvitsevia. Kävijämäärien yhä kasvaessa on terveystioskeilla merkittävä vaikutus terveydenhoidossa. (Rudavsky ym. 2009, Pollack & Armstrong 2009)

Laatu: Varsinkin lääkäriyhdistykset ovat ilmaisseet huolensa terveystioskien hoidon laadusta ja pirstaloitumisesta. Erityisesti ongelmana on se, että lasten terveystioskikäynneistä ei jää merkintää yleisiin potilasrekistereihin ja säännöllinen seuranta on puutteellista. Tulevaisuudessa jopa 15 % lapsista saattaa käyttää terveystioskia. (ks. American Academy of Pediatrics 2006, National Poll on Children’s Health 2007, American College of Emergency Physicians 2008, Berman 2007.) Lisäksi lääkärit ovat huolissaan, että terveystioskissa määrättäisiin liikaa reseptejä, vaikka tutkimuksissa tätä ei ole pystytty osoittamaan (Woodburn ym.2007).

Hoitotyön näkökulmasta terveystioski on mahdollistanut uusia ammatillisia haasteita ennaltaehkäisevän hoidon antamisessa. Lisäksi itsenäinen huolehtiminen klinikan toiminnasta kehittää sairaanhoitajan ammatillista roolia, lisää sen näkyvyyttä ja arvostusta. Tutkimusten mukaan terveystioskin hoitomuodoissa painottuu enemmän ennaltaehkäisevä hoito ja terveystioski nähdään perusterveydenhuollon palvelun laajenuksena, joka voi vähentää kysyntää lääkäreiden vastaanotoilla. (mm. Mehrotra ym. 2009, Convenient Care Association).

Terveystioskeja käsittelevissä tutkimuksissa on tarkasteltu terveystioskien toimintaan liittyviä hyviä ja huonoja puolia. Terveystioskit ovat saaneet kritiikkiä koskien niiden liiketoimintamallia sekä vaikutuksia, joita toimintamalli on synnyttänyt terveydenhuoltoon. Siitä huolimatta terveystioskit ovat levinneet hyvin laajasti ja nopeasti. Varsinkin terveystioskien talouteen ja kysynnänhallintaan liittyvät hyvät ominaisuudet kiinnostavat terveydenhuollon päättäjiä. Kokoavasti yhdysvaltalaisissa tutkimuksissa (Mullin, 2009) esille nousseita teemoja ovat olleet:

Terveyskioski mahdollisuutena	Terveyskioski uhkana
✓ Kustannustehokkuus, palvelukysynnän vähentäminen, asiakaslähtöisyys	? Palvelujen pirstaloituminen ja hoitoketjun heikkeneminen
✓ Asiakkaiden hankinta ja sitouttaminen	? Hoidon laatu, riittämätön seuranta ja valvonta
✓ Ennaltaehkäisyyn kannustaminen	? Rappeuttava vaikutus perusterveydenhuoltoon, lääkäreiden liikevaihtoon ja työympäristöön
✓ Uusien liiketoimintamallien ja teknologioiden testaaminen	? Kysynnän ja menojen kasvu, omahoidon väheneminen
✓ Terveyden edistäminen ja terveyseroihin vaikuttaminen	? Asiakkaiden kasvaneet odotukset ja palvelukäsitykset

2.2 Suomalaisen terveyskioskin lähtökohdat ja odotukset – millaisia ongelmia terveyskioskilla on mahdollista ratkaista?

Merkittävin piirre, joka erottaa suomalaisen terveyskioskin sen yhdysvaltalaisesta esikuvasta on se, että Suomessa terveyskioski toimii osana julkista perusterveydenhuoltoa ja on kaikille käyttäjille maksuton. Perusajatuksena Suomessa on ollut se, että laadukkaana, kustannuksiltaan hallittavan ja oikeudenmukaisen terveydenhuollon perusta on tehokas julkinen terveydenhuolto. Siten esimerkiksi asiakkuuden näkökulma on hieman erilainen verrattuna Yhdysvaltoihin, koska täällä kyse ei ole liiketoiminnasta eikä vakuutussidonnaisuudesta. Yhtäläisyytenä on kuitenkin tarve terveydenhoitojärjestelmän palvelurakenteen uudistamiseen parantamalla sen kustannustehokkuutta ja asiakaslähtöisyyttä.

Eryistä huomiota onkin kiinnitettävä lähtökohtaeroihin ja maiden erilaisiin terveydenhoitojärjestelmiin. Terveyskioski toimii suomalaisessa kuntakentässä perusterveydenhuollon palveluna. Innovaation siitä täällä tekee se, että terveyskioski toimiikin amerikkalaiseen tapaan kauppakeskusympäristössä eikä kunnan terveyskeskuksessa. Lisäksi se lisää kuntalaisten valinnanvapautta. Terveyskioski on matalan kynnyksen paikka, jossa pääsy perusterveydenhuollon palveluihin on pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi kaikille kauppakeskuksessa asioiville välttämättä siitä, minkä kunnan asukas asiakas on.

Kauppakeskusympäristö mahdollistaa Suomessakin asiakaskeskeisen ja nopean palvelun lähellä asiakasvirtoja, ilman ajanvarausta ja pidemmällä aukioloajoilla kuin terveyskeskuksessa. Terveyskioski on uudenlainen palvelumalli, joka voi parantaa palveluiden saatavuutta ja edistää varhaista puuttumista kansansairauksiin. Koikeilun tarkoituksena on yhdysvaltalaisen tutkimuksen tapaan saada tietoa terveyskioskin vaikutuksista kustannuksiin, kysyntään, hoidon ja palvelun laatuun sekä konseptin levittämiseen.

Uusien palveluinnovaatioiden levittämisessä käytäntöön on oleellista selvittää, miten terveystieteiden asemit ovat suomalaisen terveydenhuollon järjestelmään ja miten kunnallinen palvelu soveltuu kauppakeskustyöympäristöön, jossa asiakkaat ovat useista kunnista. Kuntarajoja ylittävän palvelun tarjoaminen edellyttää palvelujen rahoituksen, kustannusten kohdentamisen ja laskennan ongelmien ratkaisuja, mutta se asettaa haasteita myös tietojärjestelmien, seurannan ja eteenpäin ohjauksen toteuttamiselle.

Terveyskioski perusterveydenhuollon uudistamisessa

Perusterveydenhuollon toimivuuden parantamiseksi on jo sitouduttu hallitusohjelmassakin mm. Paras-hankkeen ja KASTE-ohjelman linjauksien myötä. Terveystieteidenhuoltojärjestelmän yleiskuvan luomiseksi tarkasteltiin ministeriöiden politiikkaohjelmia. Sosiaali- ja terveysministeriön Toimiva terveyskeskus -toimenpideohjelma pyrkii vahvistamaan perusterveydenhuollon rakenteita, parantamaan hoitoon pääsyä, laatua ja yhteistyötä sekä henkilöstön saatavuutta kehittämällä palveluprosesseja ja – ketjuja.

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan terveydenhuollon palvelujärjestelmän haasteita ovat:

- *sekava palvelurakenne*
- *perusterveydenhuollon aseman ja työnjaon vahvistaminen erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välillä*
- *erot palvelujen saatavuudessa ja kustannusvaikuttavuudessa*
- *ennaltaehkäisyn toissijainen rooli*
- *terveyserojen lisääntyminen*
- *perusterveydenhuollon työvoimapula*

Samansuuntaisia asioita tuli ilmi myös terveystieteidenhuoltoon liittyvissä haastatteluissa ja näkemykset olivat suhteellisen yhtenäisiä. Suurimmaksi haasteeksi niissä koettiin palvelurakenteen ja rahoituspohjan uudistaminen. Lisäksi haastatteluista on tunnistettavissa keskeisiä kehittämiseen liittyviä teemoja kuten palvelujen saatavuuden ja asiakaslähtöisyyden parantaminen sekä ennaltaehkäisevän työn lisääminen. Haastatteluista välittyy pääsääntöisesti positiiviset mielikuvat ja odotukset terveystieteidenhuollon konseptin edellytyksistä toimia perusterveydenhuollon palvelujen kentässä.

”Terveystieteidenhuolto on pitkästä ajasta perusterveydenhuoltoon jonkinlainen uusi juttu ja siinä mielessä mä luulen, että sillä on ihan myönteinen merkitys.. Kaikki haluaa tulla kuulemaan, että mikä tää on, että ihmiset haluaa jotakin uutta perusterveydenhuoltoon. Ja tässä on yks järkevältä tuntuva asia.”

Palvelurakenne

Kysynnän ja väestörakenteen muutoksista johtuen terveydenhuoltojärjestelmä ei pysty nykyisellä palvelurakenteella vastaamaan tulevaisuuden palvelutarpeisiin. Yhteiskunnallisella tasolla terveydenhuollon haasteisiin pyritään vastaamaan lakiuudistuksilla, palvelurakenneuudistuksilla, politiikka- ja toimenpideohjelmilla sekä lisäämällä yhteistyötä eri toimijoiden kesken.

Terveyskioski ei yksinään ratkaise palvelurakenteisiin liittyviä haasteita, mutta se nähtiin yhtenä mahdollisena keinona vastata muuttuviin palvelutarpeisiin. Terveyspalveluja käyttävät ihmiset eivät välttämättä aina tarvitsisi ongelmiinsa kallista sairaanhoidollista palvelua. Terveyskioskikonseptilla koetaan olevan mahdollisuus tarjota kevyttä palvelua kevyellä rakenteella ja siten vähentää terveydenhuollon kustannuksiakin.

Koko hankkeella nähtiin olevan laajempaa uudistusvoimaa, koska se tuo kaivattuja uusia ajatuksia ja avauksia perusterveydenhuollon nykyisiin rakenteisiin. Eräs haastateltava kiinnitti huomiota siihen, että julkisen terveydenhuollon perusidea on ollut kadoksissa ja nyt se kaivetaan terveyskioskin muodossa uudelleen esiin. Skeptisempien näkemysten mukaan terveyskioski on kuitenkin vain kokeiluluonteinen uudistus, jolla todellisuudessa tuskin on sen suurempaa vaikutusta. Toiset haastateltavat taas toivoivat, että terveyskioskin avulla palveluja kehitettäisiin joustavammiksi, perinteisiä byrokraattisia ja hallinnollisia rajoja rikkovaksi.

”Terveyskioski on konkreettinen esimerkki päättäjille, miten palvelua voidaan kehittää ja samalla sitä kautta osoittaa, että lainsäädännössä on esteitä toiminnan kehittämiseksi. Eihän lakien ole tarkoitus estää järkevää toimintaa, jos ihmiset kokevat konseptin hyväksi ja ovat tyytyväisiä palveluun.”

Kustannuskehitys

OECD:n vertailun (van Doorslaer ym. 2006) mukaan 21 maasta Suomen, Portugalin ja Yhdysvaltojen terveydenhuolto suosii eniten hyvätuloisia. Myös terveyskioskin haastatteluaineistossa on kannanottoja, joiden mukaan ongelmakohtat liittyvät terveydenhuoltojärjestelmässä olevaan rakenteelliseen vikaan ja palveluiden sektoroitumiseen. Hyvin kehittyneinä palvelualueina nähtiin yksityissektori ja työterveyshuolto sekä suhteellisen hyvin toimiva erikoissairaanhoito. Perusterveydenhuollon koettiin puolestaan jääneen kehittämisessä muiden sektorien varjoon. Monikanavainen rahoitusjärjestelmä suosii erikoissairaanhoitoa ja lisää kuntien kustannuksia, joiden tulisi olla paremmin ennakoitavissa ja hallittavissa. Tähän viitattiin monissa haastatteluissa. Jotta kustannuksia voitaisiin vähentää, olisi määriteltävä mitä kysyntä todellisuudessa on.

Haastateltavat eivät usko, että terveyskioskikonseptilla voidaan ratkaista suoranaisesti terveydenhuollon rahoitusongelmaa, mutta välillisesti sen voi olettaa vähentävän terveyskeskuksen kysyntää ja sitä kautta auttaa kuntia hallitsemaan paremmin perusterveydenhuollon kustannuksia ja ohjaamaan resursseja tehokkaammin. Terveyskioski nähdään kiinnostavana asiana, koska se on pitkästä ajasta myönteinen kehittämisidea ja kiinnittää huomiota perusterveydenhuollon erilaiseen asemaan.

Palvelujen saatavuus

Toimiva terveyskeskus -toimenpideohjelman tavoitteiksi on nostettu palvelujen hyvä saatavuus ja jonojen vähentäminen, jotta hoitoonpääsy paranisi. Yhtenä tavoitteena on poistaa terveyskeskusten lääkäripula ja turvata korkeatasoinen johtaminen. Nämä palvelukynnyksiin ja johtamiseen liittyvät haasteet tulivat esiin myös terveystioskia koskevissa haastatteluissa.

“Terveystioski on mun mielestä tosi hyvä paikka, koska ihmisillä on tietty kynnyks tulla terveyskeskukseen ja terveyskeskukselta odotetaan erilaista asiantuntijuutta ja palveluita, kun kioskilta. Kioski tavallaan tukee tosi hyvin tätä terveyskeskuksen toimintaa.”

Kuten yhdysvaltalaisessakin mallissa, terveystioskin odotetaan olevan paikka, jossa saadaan apu nopeasti ja helposti pieniin ongelmiin toisin kuin terveyskeskuk sessa, jossa tarvitaan ajanvaraus kaikenlaisiin terveysongelmiin. Haastatteluvien mielestä terveystioski parantaa palvelukäsitystä, koska palvelu tarjotaan ilman jonotusta ja ajanvarausta asiakkaalle sopivimpaan aikaan. Monessa haastattelussa korostetaan, että terveystioskissa saa ohjausta ja neuvontaa sekä ongelmatilanteissa ajatuksilleen tukea, mihin terveyskeskuksessa ei ole resursseja.

Asiakaslähtöisyys

Terveydenhuollossa olisi huomioitava potilaiden yksilölliset palvelutarpeet sekä segmentoitava paremmin eri potilasryhmiä. Osa haastateltavista näki tulevan kehityksen niin, että terveystioski on uusi elementti perusterveydenhuollon ja asiakkaan rajapinnassa, joka helpottaa ihmisten asiointia. Palvelut pitäisi pystyä tarjoamaan asiakaskeskeisesti lähellä arkisia toimintoja ja lisäämällä asiakkaan valinnanvapautta. Toisaalta moni haastateltavista oli huolissaan siitä, että hoitoon hakeudutaan liian helposti eikä luoteta tarpeeksi omahoitotaitoihin.

“Kioskin parhaita puolia on se, ettei mietitä miten rakentaa uusi organisaatio, vaan mennään sinne missä ihmiset on, ja katotaan miten sitä ihmisen ja terveydenhuoltojärjestelmän kohtaamista voi muuttaa ja helpottaa.”

Terveystioskin toimintamallin vahvuutena nähtiin sen osoittaminen, ettei kaiken palvelun tarvitse olla terveyskeskuksessa vaan hoitajan palveluja pystytään antamaan muuallakin. Sijaintinsa ansiosta kioski on lähellä potentiaalisia asiakkaita ja aukioloajat ovat laajemmat, joten yksittäisissä haastatteluissa odotettiin, että tavoitetaan sellaisiakin asiakkaita, joita terveydenhuolto ei muuten tavoita.

“Näkykö terveystioski sit polin käynneissä vai avaako palveluita ihmisille, joita muuten ei tavoiteta? Mielenkiintoista on tietysti, kuinka se terveyskeskuksen kokonaisuuteen tai perusturvan palveluverkostoa täydentää, niitä aukkoja palveluverkostossa, niitä harmaita, ei-kenenkään maita kartoittaa.”

Sairauksien ennaltaehkäisy

Terveyskeskustoiminnan perustana nähdään terveyden edistäminen ja ehkäisevä toiminta. Tähän viittaavia kannanottoja sisältyi moneen haastatteluun. Vaikka kansanterveyslakiin on kirjattu, että ennaltaehkäisevä toiminta kuuluu terveyskeskuksen toimintaan, niin yhä vähemmän määrin siihen on resursseja. Terveyskeskuksen resursseista suurin osa kohdistuu sairauksien hoitoon eikä voimavaroja ole juurikaan ennaltaehkäisyyn tai terveysneuvontaan.

Osa haasteltavista oli huolissaan palveluiden eriarvoisuudesta sekä kansalaisten että eri kuntienkin välillä. Nykyinen terveydenhuoltojärjestelmä suosii hyvin toimeentulevia, jotka voivat käyttää yksityisiä tai työterveyshuollon palveluja, kun taas työttömät sekä eläkeläiset käyttävät julkisia palveluja. Ongelmaksi nähtiin kaikissa haastatteluissa se, miten pystytään tarjoamaan jokaiselle heidän tarvitsemansa palvelut. Jotta terveystieteiden toiminta olisi vaikuttavampaa, olisi palvelun oltava aidosti oikea-aikaista niin, että se tunnistaisi palveluiden ulkopuolella olevat riskiryhmät ja terveysongelmat varhaisessa vaiheessa.

Terveyden edistäminen on vaikea asia sekä hallinnollisesti että organisatorisesti, koska kaikki ammattiryhmät tekevät siihen liittyvää työtä omilla sektoreilla. Terveystieteiden toiminta pidettiin hyvänä paikkana ja foorumina mieltä yhdessä terveyden edistämisen kokonaisuutta. Terveystieteen toiminta voisi olla yksi osa hoitoketjua, joka tukee potilasta, tehostaa palveluketjun toimintaa sekä ylittää ammatillisia rajoja.

Tutkimuksen aineistosta välittyy kokonaiskuva siitä, että terveystieteiden odotetaan olevan palvelukonsepti, jossa voidaan toteuttaa terveysneuvontaa ja ennaltaehkäistä kansansairauksia. Sen avulla voidaan käytännössä kokeilla, pystytäänkö matalalla palvelukynnysellä, kevyellä palvelurakenteella ja asiakaskeskeisellä työotteella edistämään terveyttä ja vähentämään terveydenhuollon kustannuksia.

3 Terveyskioski Ylöjärvellä

Ylöjärvi on asukasluvultaan yksi nopeimmin kasvavista Tampereen seudun kunnista. Vuoden 2008 lopussa Ylöjärvellä oli 29 762 asukasta. Ylöjärven ikärakenteesta käy ilmi lasten ja nuorten sekä suurten ikäluokkien huomattavat osuudet kaupungin väestöstä. Ylöjärven huoltosuhde on 0,54 eli kahta työikäistä kohti on yksi huollettavan ikäinen. Väestöennusteiden mukaan vuonna 2030 suhde on jo yli 0,7 eli sataa työikäistä kohden huollettavan ikäisiä on 70. Ylöjärven asukasluvun ennustetaan kasvavan noin 38 % vuoteen 2030 mennessä. Tämä kasvu ja ikärakenteen aiheuttavat haasteita erityisesti palveluiden järjestämiselle ja rahoittamiselle.

Ylöjärvi on kuitenkin hyvän elintason kunta, jossa korostuvat vähäinen sairastavuus, vähäinen deprivatio ja pieni sosiaaliturvariippuvuus. Tämä selittyy osittain Ylöjärven väestörakenteella, sillä hyvän elintason kunnissa nuorimman ikäluokan osuus on suuri. Hyvinvointiin vaikuttaa myös se, että sairastavuusindeksin mukaan ylöjärveläiset ovat keskimääräistä terveempiä kuin muissa kunnissa. Kaiken kaikkiaan Ylöjärvi on 67. tervein kunta Suomessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut pystytäänkin tuottamaan Ylöjärvellä vähäisillä kustannuksilla koko maahan nähden.

3.1 Ylöjärven profiili: talouden lähtökohdat ja terveystilanne

Kuten kaikilla Suomen kunnilla, myös Ylöjärvellä on ollut ongelmia ylläpitää tulojen ja menojen tasapainoa, erityisesti viime vuosien makrotalouden taantuman aikana. Lisäksi suurten investointien, kuten terveyskeskuksen laajentamisen myötä kaupungin lainamäärä ylitti selkeästi valtakunnallisen keskiarvon. Tilinpäätöksen tasapainottamiseksi Ylöjärvi joutuu lomauttamaan pääosan henkilöstöstään, mikä vaikuttaa myös palvelutuotantoon.

Lisäksi Ylöjärven vahvasti teolliseen perustaan nojaava työllisyystilanne on heikentynyt vuonna 2009 merkittävästi: työttömyysprosentti on ollut jopa yli 10 %, kun vuonna 2008 työttömyyden keskiarvo oli noin 6 %. Vuoden 2009 loppupuolella erityisesti nuorten, alle 25-vuotiaiden työttömien työnhakijoiden lukumäärä on kasvanut.

Kuitenkin Tampereen seutukunnan kuntiin verrattuna Ylöjärvi kuuluu vuosikatteeltaan (376,4 euroa / asukas vuonna 2008) kärkikolmikkoon, mutta sen lainakanta on koko 2000-luvun ajan voimakkaasti kasvanut, mikä johtunee ikärakenteen myötä kasvaneesta palvelutarpeesta. Vuosikatteen riittävyys on kuitenkin arvioitava kunnan omista lähtökohdista käsin, sillä vuosikate kertoo vain rajallisesti kunnan onnistumisesta palveluiden järjestämisessä.

Ylöjärvi verrattuna muihin seudun kuntiin vuonna 2008 (Tampere, Nokia, Kangasala, Lempäälä, Pirkkala, Vesilahti)

- Eniten diabeteksen vuoksi erikoiskorvattaviin lääkkeisiin oikeutettuja 40 vuotta täyttäneitä
- Toiseksi eniten toimeentulotukea saavia, sairauspäivärahaa saavia työkäisiä sekä täyttä kansaneläkettä saavia
- Lapsiperheitä paljon
- Alkoholin myynti asukasta kohden vähäistä
- Perusterveydenhuollon nettokustannukset alhaiset

Ylöjärven terveystilanne

Terveydenhuollon menoissa ilmenee suuriakin kuntakohtaisia eroja, jotka johtuvat erilaisista palvelun-tarpeista, minkä vuoksi menoja on tarkasteltava monipuolisesti. Etäisyydet, työttömyys, väestön kasvu tai väheneminen, laitosvaltaiset rakenteet ja kunnan tarjoamien palvelujen osuus näkyvät mm. perusterveydenhuollon nettomenoissa asukasta kohden.

Hyvinvointiin taloudellisen elintason ohella liittyy olennaisesti myös psykososiaalinen hyvinvointi ja terveys. Ylöjärvellä pienituloisia on vain vähän (8,5 %) kuten myös toimeentulotukea tai yleistä asumistukea saavia on suhteellisen vähän. Tämä selittyy osittain sillä, että työllisten määrä (44,7 %) on hyvä. Sitä vastoin yksinhuoltajaperheiden, avioerojen ja yli 65-vuotiaiden yksineläjien määrä lukeutuu maan keskiarvoon.

Hyvinvoinnin ulottuvuutena terveyttä kuvaa kunnan yleinen sairastavuus. Maan keskiarvoon nähden Ylöjärven sairaalahoitossa on suhteellisen vähän potilaita ja pitkäaikaissairaita, eli erityiskorvattavaan lääkitykseen oikeutettuja, 11 % vähemmän kuin maassa keskimäärin. Kuitenkin diabetesta ja verenpainetautia sairastavien määrä on Ylöjärvellä jopa 10 % enemmän kuin maan keskiarvo, kun ikärakenteen vaikutus tilastoista poistetaan. Muuten kansantauteja esiintyy jopa viidennes vähemmän koko Suomeen verrattuna.

Ylöjärven tarvekerroin on 0,82 eli palveluiden tarve on pienempi kuin koko maassa keskimäärin. Tähän vaikuttaa se, että Ylöjärvellä on vain vähän iäkkäitä ihmisiä ja väestö on keskimääräistä terveempää ja hyvinvoivaa. Ylöjärven väestö on 90-luvulta lähtien tullut yhä terveemmäksi: kuolleisuus on kolmanneksen pienempi ja työkyvyttömyyseläkeläisten määrä jopa 16 % pienempi kuin koko maassa keskimäärin. THL:n palvelutarvetta kuvaava kerroin kertoo väestön sairastavuudesta, ikärakenteesta ja sosioekonomisesta asemasta verrattaessa eri kuntien perusterveydenhuollon menoja.

Kuitenkin Ylöjärven tarvevakioidut menot olivat vuonna 2007 hieman suuremmat koko maan keskiarvoon verrattuna. Kun näihin lisätään Kelan maksamat korvaukset yksityisistä tutkimuksista ja hoidoista, on olosuhdevakioitujen menojen osuus vielä suurempi (4 %) kuin koko maassa keskimäärin. Tarve- ja olosuhdevakioidussa menoissa on otettu huomioon mm. asutusrakennetekijät, jotka lisäävät palvelujen kustannuksia. Olosuhdetekijät selittävät osan kuntien menoeroista (ks. Liite 1).

Kaiken kaikkiaan terveystalot tuotetaan Ylöjärvellä taloudellisesti. Tilastokeskuksen tietojen (v. 2008) mukaan **sosiaali- ja terveystoimen nettokustannukset** olivat Ylöjärvellä 2373 euroa asukasta kohden, mikä on vähiten kaikista Tampereen seutukunnan kunnista. Maanlaajuisestikin katsottuna Ylöjärvi kuuluu terveydenhuollon nettokustannuksiltaan 20 edullisimman kunnan joukkoon (Kuntatiedon keskus). Myös **terveydenhuollon nettokustannukset** olivat maan kolmanneksi pienimmät. Ylöjärvellä kustannuksista noin 35 % muodostuu perusterveydenhuollosta ja 65 % erikoissairaanhoidosta.

Ylöjärvellä lähipalveluiden vastuualue tuottaa avoterveydenhuollon päivystysluonteiset ja ajanvaraukselliset vastaanottopalvelut sekä neuvola- ja kouluterveydenhuollon palvelut. **Perusterveydenhuollon nettokustannukset** (pois lukien hammashuolto) ovat jopa 34 % pienemmät kuin koko maassa keskimäärin, vaikka kustannukset ovatkin nousseet koko 2000-luvun. Ne ovat kuitenkin vähäisimmät kaikista Tampereen seudun kunnista sekä koko Pirkanmaan sairaanhoitopiirissäkin (ks. Liite 2). Vertailussa on kuitenkin otettava huomioon kuntien väestörakenteen erot: Ylöjärvellä on vähiten eläkeikäisiä ja toiseksi eniten alle kouluikäisiä verrattuna muihin seudun kuntiin.

Perusterveydenhuollon avohoidon lääkärikäyntien määrä on vähentynyt koko maassa 2000-luvulla. Vastaavasti käynnit muun ammattihenkilökunnan luona ovat tasaisesti lisääntyneet.¹ Näihin lukuihin sisältyvät terveyden- ja sairaanhoitokäynnit vastaanotoilla sekä käynnit asiakkaiden luokse. Avohoitokäyntejä oli Ylöjärvellä vähiten suhteessa seudun kuntiin (ks. Liite 3).

Vuoden 2008 tilinpäätöksen mukaan muita kuin lääkärikäyntejä oli 2,3 per asukas ja pelkästään terveyskeskuksen poliklinikan hoitajille tehtiin 20 633 käyntiä. Talousarviossa käyntimäärien arvioidaan nousevan (4,2 %) Kurun kuntaliitoksen myötä. Hoitoonpääsy terveyskeskuksen avosairaanhoidon ei-kiireellisissä tapauksissa toteutuu Ylöjärvellä hoitotakuun antamissa rajoissa (ks. Liite 4). Hoitotakuun toteutumista uskotaan voitavan edistää myös terveystalokioskin avulla hoidontarpeen arvioinnissa ja ohjaamalla osa poliklinikan kysynnästä terveystalokioskiin.

Talousarviossa yhdeksi strategiasta johdetuksi tavoitteeksi on nostettu terveystalokioskin tunnetuksi tekeminen sekä vähintään 6 000 palvelukäyntiä vuodessa. Nykyisellä puolen vuoden käyntimäärällä (3 636) terveystalokioski pääsee hyvinkin tavoitteeseensa (ks. Liite 5). Kun verrataan terveystalokioskin käyntimääriä vuoden 2009 kesä-marraskuussa Ylöjärven (pois lukien Kuru ja Viljakkala) poliklinikan sairaanhoitajien vastaanotokäynteihin, tehtiin terveystalokioskiin kolmannes (31 %) kaikista Ylöjärven perussairaanhoidon ja terveydenhuollon palvelukäynneistä. Kuitenkin jos käyntimäärät suhteutetaan (olettaen kasvun pysyvän samansuuntaisena) vuoden 2008 avosairaanhoidon vastaanotokäynteihin eli muuhun avohoittoon, olisi terveystalokioskin käyntien osuus vain 9 %. Näistä muille ammattiryhmille kuin lääkäreille tehdyistä käynneistä terveystalokioskin osuus olisi 23 %.

¹ Vuonna 2008 ylöjärveläiset tekivät avohoitokäyntejä yhteensä 114 486, joista lääkärin vastaanotolla oli 46 % käynneistä, ja muun ammattihenkilökunnan luona 54 %. Muita avohoitokäyntejä oli yhteensä 69 977, josta muita kuin lääkärikäyntejä oli 24 394.

3.2 Terveyskioskin tavoitteet ja toimeenpano Ylöjärvellä

Sitran terveystioskikokeiluun lähdettiin mukaan Ylöjärvellä valtuuston puheenjohtajan aloitteesta, jonka jälkeen hanke eteni kunnalliselle päätöksenteolle poikkeuksellisen nopeasti. Sitra ja Ylöjärven kaupunki solmivat alustavan etenemissuunnitelman ja Deloitte Oy:n tekemän esiselvityksen jälkeen Ylöjärven kaupunginhallitus hyväksyi huhtikuussa terveystioskia koskevan hankesuunnitelman. Varsinainen toiminta päästiin aloittamaan jo kesäkuussa 2009 kauppakeskus Elossa.

Ylöjärven muuttovoittoisuuden ja väestön ikärakenteen vuoksi kunnassa koettiin, että terveystioski olisi sopiva palvelumuoto. Lisäksi juuri valmistunut kauppakeskus tarjosi terveystioskille oivan sijainnin, jossa tavoitetaan varsinkin nuoria, perheellisiä sekä eläkeikäisiä. Haastatteluissa Ylöjärveä luonnehditaan innovaatioiden näkökulmasta toimivaksi alustaksi, sillä kaupunkia kuvailtiin hallintokulttuuriltaan dynaamiseksi, joustavaksi ja innovatiiviseksi. Sekä viranhaltijoilla että luottamusmiehillä oli vahva konsensus siitä, että terveystioski on hyvä mahdollisuus ja tilaisuus terveystiospalvelujen kehittämiseen. Toimeenpanoa vauhditti myös ulkopuolinen rahoitus.

Koska terveystioskista ei ollut aikaisempaa kokemusta Suomessa eikä amerikkalaisista kokemuspohjaa voitu sellaisenaan siirtää suomalaisen julkisen terveydenhuollon palvelun piiriin, aloitettiin toiminta esiselvityksen mukaisesti perustilavalikoimalla, jota on asiakaspalautteen myötä sittemmin täydennetty esimerkiksi kolesterolimittauksilla. Verrattuna amerikkalaiseen ideaan, suomalainen terveystioski painottaa enemmän ennaltaehkäisyä sekä neuvontaa ja ohjausta. Jotta perusidea matalan kynnyksen hoitopaikasta toteutuisi, ei palveluvalikoimaa ole tarkoituksella haluttu rajata, mutta se on suppeampi kuin terveystioskeskuksessa. Tarkoitus ei ole diagnosoida sairauksia tai hoitaa kroonisia sairauksia.

Terveystioskin pienimuotoisiin hoitotoimenpiteisiin kuuluvat mm. verenpaine-, verensokeri- ja kolesterolimittaukset, haavojen hoito ja ompeleiden poisto sekä rokotukset, erilaiset testit ja seulat. Hoitohenkilökunta antaa terveystios- ja liikuntaneuvontaa. Asiakkaat, joita ei pystytä hoitamaan terveystioskissa ohjataan terveystioskeskukseen. Lisäksi kioskissa järjestetään vaihtuvia teemapäiviä yhdessä kaupungin ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Ylöjärven terveystioskin keskeisiä tavoitteita näyttäisi tutkimusaineiston perusteella olevan

- *terveystioskeskuskäyntien määrän vähentäminen*
- *terveystiospalveluiden asiakastytyväisyyden lisääminen*
- *terveystiospalveluiden saatavuuden parantaminen*
- *kansanterveydellinen merkitys*

Terveyskioskin ajatuksena on kohdentaa uudelleen terveydenhuollon resursseja porrastamalla kevyempiä palveluja terveyskeskuksesta terveyskioskiin. Tarkoituksena on, että päivystykseen valikoituu enemmän päivystyshoitoa tarvitsevia potilaita ja näin helpotetaan terveyskeskuksen palvelukysyntää ja säästetään resursseja. Tavoitteena on toteuttaa laajasti terveyteen ja sairauksiin liittyvää terveysneuvontaa sekä ennaltaehkäistä kansanterveydellisiä sairauksia. Varsinkin diabetesta ja verenpainetautiä sairastavia on Ylöjärvellä keskimääräistä enemmän.

Terveyskioskin toiminnan tarkoituksena on tukea myös terveyskeskuksen avohoitopalveluita. Palvelu on maksutonta ja avointa kaikille asiakkaille, myös ulkopaikkakuntalaisille. Palveluvalikoimaa ja toimintatapaa kehitetään käytännön kokemusten myötä huomioimalla asiakkaiden toiveet, tarpeet ja odotukset. Terveyskioskissa työskentelee kokoaikainen sairaanhoitaja sekä osa-aikaisesti terveydenhoitaja ja fysioterapeutti. Asiakaslähtöisyys ja palveluiden saatavuus on otettu huomioon tarjoamalla palveluita aikaa ilman ajanvarausta ja ajallisesti laajemmin kuin terveyskeskuksen hoitajan vastaanotolla. Kioski on avoinna arkisin klo 9–18 ja lauantaisin 10–16. Aukioloaikoihin tehtiin pieni toiminnallinen muutos, koska vastoin ennakkoodotuksia painopiste olikin aamu- eikä iltapäivässä.

*”Kaikki nää kynnykset on pois silloin, kun puhutaan terveyskioskista. Ei tartte soit-
taa, kävellen käyt kattomassa.. jonotus on pikemminkin minuutteja kun päiviä tai
viikkoja, ei maksua ja – sitten sä voit vaan kysyä. Se on mun mielestä se merkityk-
sellisin asia edelleenkin tässä perusterveydenhuollon ja asiakkaan rajapinnassa.”*

4 Terveyskioskin ensivaiheen arviointi

Tutkimuksen aineistosta välittyy kokonaiskuva siitä, että terveyskioskikonseptia pidetään mielenkiintoisena ja positiivisena kokeiluna perusterveydenhuollon toimintamallien kehittämisessä. Terveysterveystenhuollon haasteisiin terveyskioski voi vastata tarjoamalla kevyttä palvelua kevyellä rakenteella ja näin mahdollisesti vähentää palvelukysyntää terveyskeskuksissa.

Terveyskioskin lähtökohtana on tarjota helposti saavutettava palvelu, joka sijaitsee ostoskeskuksessa lähellä ihmisten arkea ja asiakaslähtöisen toimintatavan uskotaan parantavan asiakastyytyväisyyttä julkista terveydenhuoltoa kohtaan. Ensivaiheen arvioinnissa tarkoituksena on kartoittaa, miten asiakkaat ovat vastaanottaneet konseptin ja millaisia haasteita se on asettanut toiminnalle.

4.1 Asiakkaiden kokemukset palvelusta

Ylöjärven terveyskioskin yhtenä tavoitteena on vapauttaa lisää resursseja terveyskeskuksen poliklinikalle. Terveyskioskin ensisijaisena tehtävänä on vaikuttaminen elämäntapoihin jo ennen kuin tarvitaan hoitotoimenpiteitä. Ensimmäisen puolen vuoden toiminta-aikana (1.6.–1.12.2009) terveyskioskiin on tehty yhteensä 3636 käyntiä. Asiakaskyselyihin vastasi yhteensä 158 asiakasta, mikä on huomioitava arvioitaessa tulosten ennustettavuutta. Tuloksissa ei luonnollisesti näy vastaamatta jättäneiden kokemukset.

Vaikka terveyskioski on avoinna kaikkien kuntien asukkaille, on ylöjärveläisten osuus selvästi suurin. Kävijöistä vain yksi viidestä on muulta paikkakunnalta. Asiakkaiden keski-ikä on 56 vuotta. Toisin kuin yhdysvaltalaisessa mallissa, jossa terveyskioski on suosittu nuorten lapsiperheiden keskuudessa ja asiakkaiden keski-ikä on vain 27 vuotta, on Ylöjärvellä tyypillinen asiakas 50–70-vuotias.

Samat ikäryhmät käyttävät myös terveyskeskuksen palveluita eniten ja tämä tulee ilmi myös uusintakyselyn tuloksissa. Siihen vastanneista yli puolet oli vuoden aikana käynyt yli 3 kertaa terveyskeskuksessa ja jopa kahdella viidestä oli kroonisia sairauksia. Tulos on hieman ristiriitainen terveyskioskin palveluajatuksen kanssa, jonka mukaan tarkoitus ei ole hoitaa kroonikkoja. Toisaalta jos nämä kävijät ovat terveyskioskin käyttäjinä pois terveyskeskuksesta, saavutetaan täten kysynnän ohjautumisella yksi terveyskioskin tavoitteista.

YLÖJÄRVEN TERVEYSKIOSKIN ASIAKASPROFIILI (n=3636 kävijää)			
Sukupuoli		Kotikunta	
Nainen	59 %	Ylöjärvi	83 %
Mies	41 %	Muu	17 %
Ikä		Käyntisy	
Alle 30 vuotta	6 %	Mittaus (RR, VS, Kol.)	49 %
30–39 vuotta	7 %	Terveysneuvonta	21 %
40–49 vuotta	11 %	Rokottaminen	9 %
50–59 vuotta	20 %	Tutustuminen	9 %
60–69 vuotta	37 %	Hoitotoimenpide	7 %
Yli 70 vuotta	19 %	Ohjaus eteenpäin (ajanvaraus)	4 %
		Fysioterapia	2 %

50–70-vuotiaiden käyntien syy voi johtua myös siitä, että heillä on eniten perussairauksia, joita hoidetaan kontrollikäynneillä. Lisäksi tämän ikäiset ihmiset ovat kiinnostuneita omasta terveydestään ja he seuraavat aktiivisesti terveystilaansa mittauksilla. Nuoremmilla ikäryhmillä ei välttämättä ole vielä niin suuri tarve tai kiinnostus oman terveystilansa seuraamiseen. Yleensä terveys tulee arvoksi vasta vanhempana. Yli 70-vuotiaat saattavat jo kuulua kotisairaanhoidon piiriin. Osa asiakkaista onkin kokenut, että eläköitymisen jälkeen putoaminen pois työterveys-huollon palveluiden piiristä vaikeuttaa terveyden seuranta, joten terveystioskin palvelut koetaan tärkeänä jatkumona.

Suurin osa terveystioskin kävijöistä on vielä ensikertalaisia, vaikka tilastoissa on myös jo yli 50 kertaakin käyneitä ”kanta-asiakkaita”. Käyntisyyn perusteella toiminta näyttää painottuvan juuri ennaltaehkäisevään hoitoon kuten verenpaineen, -sokerin ja kolesterolin mittaukseen sekä terveys- ja liikuntaneuvontaan. Vaikka syksyn sikainfluenssaepidemia osui tilastointiajalle, ei terveystioskissa kuitenkaan annettu H1N1-rokotteita, vaan kyseessä ovat olleet muut rokotteet sekä kausi-influenssarokotukset. Tutustumiskäyntien suuri osuus johtunee todennäköisesti siitä, että palvelumuoto on uusi ja monet ovat löytäneet terveystioskin sattumalta kauppakeskuksessa asioidessaan.

Saatavuus

“Sekä terveyskeskus- että työterveysajat eivät sovi työaikojeni kanssa. Palvelu on ollut erittäin hyvää ja aukioloajat työssäkäyvän kannalta sopivat.”

Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palvelutasoon sekä asioiden hoitamisen helppouteen ja nopeuteen. Terveyskioski koetaan tarpeelliseksi ja vastausten perusteella se näyttäisi jossain määrin vähentävän terveyskeskuksenkin palvelukysyntää. Toisaalta myös uusi palvelumuoto saattaa luoda uutta kysyntää. Kyselyihin vastanneet eivät olisi hakeutuneet terveyskeskukseen. Tälle syynä näyttäisi olevan pääsääntöisesti se, että palvelutarvetta tai käynnin syytä ei koettu sellaiseksi, jonka vuoksi olisi nähty tarpeelliseksi käydä terveyskeskuksessa. Esimerkiksi pelkän mitauksen takia asiakas ei välttämättä näe tarpeelliseksi terveyskeskuksessa asiointia. Vain yksi viidestä olisi käynyt terveyden- tai sairaanhoitajan luona. Tämän lisäksi kysyttiin yleisemmällä tasolla sitä, missä asiakkaat olisivat asioineet, jos terveyskioskia ei olisi ollut lainkaan olemassa. Tällöin suurin osa vastaajista olisi asioinut terveyskeskuksessa terveyden- tai sairaanhoitajan luona.

Voidaan siis olettaa, että kynnys käyttää terveyskeskusta on korkeampi ja terveyskioskissa asiointi koetaan vaivattommaksi. Lisäksi erityisesti iäkkäät ihmiset arvostavat henkilökohtaista asiointia, vaikka esimerkiksi verenpaineen mittaamisen voisi suorittaa itsenäisesti. Käynti terveyskioskissa voikin olla monelle asiakkaalle niitä harvoja hetkiä, jolloin joku aidosti kuuntelee.

Vaikka terveyskioskin tiedottamiseen ei ollut varattu määrärahoja, oli terveyskioskin palveluista asiakkaiden mielestä tiedotettu melko hyvin. Yli 60 prosenttia kertoi saaneensa tiedon sanomalehdestä. Lisäksi terveyskioski sai laajaa positiivista mediajulkisuutta ensimmäisinä kuukausinaan. Myös kauppakeskus, jossa terveyskioski sijaitsee, on uusi, joten sen mainontaa on voitu hieman hyödyntää.

Terveyskioski sijaitsee noin 3 km päässä Ylöjärven terveyskeskuksesta ja terveyskioskiin saapuminen koettiin erittäin helpoksi. Asiakkaat olivat valmiita käyttämään terveyskioskia myös toisenlaisessa toimintaympäristössä kuin kauppakeskuksessa. Mitä useampia käyntejä vastaajalla oli, sitä positiivisemmat näkemykset olivat. Varsinkin ikäryhmistä yli 70-vuotiaat olivat halukkaita käyttämään terveyskioskia muuallakin, kun taas 51–60-vuotiaista näin uskoi vain hiukan yli puolet. Kauppakeskus toimintaympäristönä tavoittaa laajemman tai erilaisen kohderyhmän kuin sijainti mahdollisesti jossakin muussa ympäristössä.

“Than kiva, että tällainen palvelu on järjestetty, palvelee monia ikäihmisiä ja lapsiperheitä, kun tämä kioski tulee tunnetuksi, joten ISO KIITOS! Älkää lopettako tätä.”

Vaikuttavuus

Vaikka useimmat terveystietoisista asiakkaista olisivatkin terveystietoisia, ei kuitenkaan osalle asiakkaista ole tehty kontrollimittauksia koskaan tai moniin vuosiin. Mittausten hyödyllisyyttä tukee se, että säännöllisen seurannan ja varhaisen tunnistamisen avulla pystytään puuttumaan kansansairauksien etenemiseen, mutta asiakkaan on silti itse motivoituttava muuttamaan elämäntapojansa sairauksien ennaltaehkäisemiseksi. Tämä on myös yksi terveystietoisuuden toiminnan lähtökohdista. Asiakkaatkin olivat sitä mieltä, että käynti terveystietoisuudessa oli selkeyttänyt heidän käsitystään omasta terveydentilastansa, mikä vahvistanee myös heidän omahoitotaitojansa.

Toinen merkittävä seikka on se, että haastateltavien mukaan monet mittauttajista haluavat keskustella samalla muistakin huolista. Näiden psykososiaalisten ongelmien (mielenterveys- ja päihdeongelmat, perhekriisit, yksinäisyys ja sosiaalisen tuen puute) kuunteleminen vaatii enemmän aikaa kuin rutiiniluonteiset hoitotoimenpiteet. Näyttäisi, että terveystietoisuus voi madaltaa kynnyksiä myös psyykkisten ongelmien hoitamisessa.

Vaikuttavuuteen liittyvä tärkeä havainto on se, että terveystietoisuudessa on löydetty myös tuoreita tautitapauksia. Esimerkiksi lääkityksen aloittamiseksi asiakkaita on ohjattu jatkotoimenpiteisiin lääkärin vastaanotolle. Nämä uudet löydökset sekä varhainen puuttuminen sairauksiin ovat olennainen osa paitsi kansansairauksien ennaltaehkäisyä myös terveystietoisuuden vaikuttavuutta, jota jatkossa täytyy erikseen seurata.

Terveystietoisuuteen tullaan pääsääntöisesti omasta aloitteesta, vaikka informaatiota terveystietoisuudesta jaetaan myös terveyskeskuksen poliklinikalla ja lääkärin vastaanotolla. Jotta terveystietoisuus tavoittaisi paremmin kohderyhmänsä, olisi molemmiin suuntaiseen ohjaukseen jatkossa kiinnitettävä enemmän huomiota esimerkiksi lisäämällä terveydenhuollon sisäistä tiedonkulkua. Kansanterveydellisen tavoitteen täyttämiseksi varsinkin riskiryhmään kuuluvia asiakkaita pitäisi ohjata terveyskeskuksesta tai jopa sosiaalitoimesta terveystietoisuuteen. Tästä näkökulmasta hyvä sijainti voisi olla Alkon läheisyydessä, kuitenkin unohtamatta terveydestään huolehtivien ja motivoituneiden palvelutarpeita.

Terveystietoisuuden näkökulmasta on keskeistä se, tavoittaako terveystietoisuus kansanterveydellisten riskiryhmien lisäksi myös sosioekonomisesti heikommassa asemassa olevat ihmiset, jotka usein ovat terveyspalveluiden reunalla tai jopa ulkopuolella.

Laatu

”Kiitokset ihanille hoitajille, jotka työskentelee terveystioskissa. Todella aurinkoisia ja iloisia sekä hyvä palvelu.”

Tutkimuksen kannalta tärkeä tulos on se, että yleisarvosana (9,1) terveystioskin palvelun laadusta on huomattavasti korkeampi kuin yleensä julkisilla terveystiospalveluilla. Tosin oman kunnan terveystiospalveluihin tyytymättömät olivat tässäkin suhteessa kriittisempiä. Positiiviseen arvosanaan yksi vaikuttava tekijä lienee terveystioskin asiakaspalveluhenkinen henkilöstö ja helppo lähestymistapa. Lisäksi merkitystä on luultavasti sillä, että asiakkaat suhteuttavat terveystioskia koskevia odotuksiaan aiempaan kokemukseen. Muistikuvat pitkistä odotusajoista terveystioskeskuksessa saattavat heijastua ainakin alkuvaiheissa poikkeuksellisen positiivisina terveystioskia koskevinä palautteina. Tämän systematiikan ymmärtäminen edellyttää luonnollisesti pidempää ajallista tarkastelua.

Terveystioskin rajattuun palveluvalikoimaan oltiin tyytyväisiä. Lähinnä lisää haluttiin rasvan- ja luuntiheysmittauksia sekä toivottiin käsiapteekkituotteita, terveystiosluentoja tai nuorille kondomeita. Terveystioskissa on järjestetty teemapäiviä, jotka ovat liittyneet terveyden ylläpitämiseen, kansansairauksiin ja fysioterapeuttisiin ongelmiin. Asiakkaita eniten kiinnostavat teemat ovat ruokavalio-ohjaus, painon hallinta, tupakoinnin lopettaminen, muistiongelmät sekä astma, sydän- ja verisuonisairaudet. Tämä tukee käsitystä, että terveystioskin toiminnan yksi tärkeä tarkoitus on ohjaus ja neuvonta.

”Helppo tulla, pitäisi olla myös Tampereella. Voisi maksaa vaikka muutaman euron.”

Yllättävintä kyselyn tuloksissa oli ehkä se, että vaikka terveystioski on kunnallinen terveydenhoitopalvelu eli osa Ylöjärven kaupungin terveystioskeskustoimintaa, vastaajista yli puolet (62 %) oli valmiita maksamaan terveystioskin palveluista. Asiakkaat ovat olleet myönteisen yllättyneitä palvelun maksuttomuudesta sekä palveluun pääsyn helppoudesta. Kauppakeskus toimintaympäristönä saattaa lisätä kaupallisia mielikuvia palvelusta verrattuna näkemyksiin kunnallisesta terveystioskeskuksesta.

Tyytyväisyys palveluun tulee ilmi myös siinä, että terveystioskia aiotaan käyttää myös tulevaisuudessa ja kaikki vastaajat voisivat suositella kioskia myös tuttavilensa. Terveystioskia kuvailtiin hyvän mielen ”terveyskeitaana”, johon voi mennä ilman ajanvarausta vähäisenkin asian vuoksi eikä käynnin tarvetta tarvitse perustella.

”Tämä on aivan LOISTAVA! Ei tarvitse rasittaa terveystioskeskusta pikkuasioilla. Asiat, jotka jäisivät muuten hoitamatta, tulee hoidettua, saa neuvoja, apua jne. Ja pääsee töiden jälkeen, ei rasita työnantajaa.”

4.2 Henkilöstöjohtamisen näkökulma

Palvelun kehittämiseksi sekä terveydenhuollon ammattilaisten itsenäisen vastaanotto toiminnan tukemiseksi tarvitaan sosiaali- ja terveysministeriönkin mukaan terveyskeskuksen työn ja vastuunjaon selkeyttämistä koulutuksen antaman osaamisen mukaan. Kuten yhdysvaltalaisessakin mallissa terveystioski antaa hoitajille uudenlaisen ammatillisen haasteen, sillä toiminta poikkeaa terveyskeskuksen poliklinikkatyöskentelystä. Terveystioskissa voi kehittää omaa osaamista ja asiantuntijuuttansa, koska moniammatillinen työ mahdollistaa uudenlaiset toimintatavat ja yhteiset ratkaisut.

Myös rekrytointi on tärkeässä osassa, kun halutaan panostaa asiakaslähtöiseen palveluun. Työskentely kauppakeskuksessa eroaa terveyskeskuksen työympäristöstä, sillä avoin tila mahdollistaa suoran kanssakäymisen ja palautteen antamisen henkilökunnalle. Koska ajanvarausta ei ole, on terveystioskin henkilökunnan osattava lyhyessä ajassa löytää ratkaisu asiakkaan ongelmiin. Ylöjärven terveystioskin henkilöstövalinta tehtiin sisäisenä hakuna ja siinä painotettiin ammatillisen osaamisen lisäksi asiakaspalvelutaitoja ja markkinahenkisyyttä.

”Ku se asiointi on niin sujuvaa ja helppoa siellä niin siitä ei voi mitään negatiivista palautetta antaa eikä oo varmaan tarvettakaan. Mut että suur merkitys siihen miks siitä tuli niin positiivinen kuva on työskentely se henkilöstö.”

Sekä asiakkaat että muut toimijat ovat antaneet henkilöstöstä paljon positiivista palautetta. Myönteinen suhtautuminen terveystioskiin onkin ilmeisesti henkilöitynyt. Tämä kertonee siitä, että terveystioskin työntekijät viihtyvät ja pitävät työstään, mikä välittyy asiakkaillekin. Palveluhalukkuutta kuvaa sekin, että asiakkaan asia pyritään aina hoitamaan oikealle taholle eteenpäin, jos oma osaaminen ei riitä. Työskentely terveystioskissa on henkilökunnan omasta mielestä lisännyt heidän ammatillista osaamista, tietämystään ja arvostustansa. Päivittäinen yhteistyö saman päämäärän eteen tehostaa myös työtä.

Terveystioski voisi toimia myös työssä jaksamisen kannalta piristävänä työnkieron pisteinä, jossa työtä tehdään eritavoin erityyppisessä työympäristössä kuin poliklinikalla. Uusi konsepti aiheuttaa helposti paitsi innostusta myös kitkaa tai jopa kateutta työyhteisössä. Aineistossa on kannanottoja, että terveystioski on aiheuttanut joitakin jännitteitä muussa henkilöstössä. Pelko kasvavasta työpaineesta ja tietämättömyys herättävät epäilyksiä toiminnan organisointia kohtaan. Tällaiset henkilöstöjohtamiseen liittyvät haasteet saattavat liittyä uuden toimintamallin käyttöönotto vaiheeseen ja ne voivat olla ohimeneviä, mutta tulevaisuudessa jännitteiden kehittymistä kannattaa kuitenkin seurata.

On myös otettava huomioon se, että joillekin työntekijöille terveystioskin asiakaslähtöinen toimintaperiaate voi tuntua vieraalta. Terveystioskin toiminta perustuu ajatukselle, että osa lääkärin tehtävistä voidaan siirtää hoitohenkilöstölle. Toimintatavan muutos lisää hoitotyön mahdollisuuksia ja parantaa palveluiden saavuutta. Näin se myös vähentää terveydenhuollon hierarkkisuutta. Yhdysvalloissa lääkärit ovat olleet huolissaan hoitajakeskeisestä toimintavasta jopa siinä määrin, että terveystioskista on muodostunut jonkinlainen ”professio kiista”. Terveystioskin on pelätty lisäävän potilasvalikointia ja työn kuormituksen kasvua lääkärin työssä.

Suomalaiset hoitajat ovat hyvin koulutettuja ja ammattitaitoisia. Jo se, että asiakas kokee tullessa kuulluksi, voi vähentää lääkärille tehtäviä "varmuuden vuoksi" käyntejä. Näin terveystietokone pystyy tukemaan ihmisten omahoitoa antamalla terveysneuvontaa, jolloin terveyskeskuksessa vapautuu resursseja moniongelmaisten potilaiden hoitamiseen. Ehkäisevä työ tulisi nivoutua kaikkiin kuntaorganisaation toimintoihin eikä vain sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköihin.

5 Johtopäätökset

Terveyskioskikonsepti on lähtöisin Yhdysvalloista, jossa kauppakeskuksissa toimivat rajatun palveluvalikoiman terveyskioskit tarjoavat edullista hoitoa nopeasti ja vaivattomasti. Kyse on siellä terveydenhuollon liiketoiminnasta, jonka tarkoitus on tavoittaa väestönosaa, jolla ei ole sairausvakuutusta. Tämä erilainen perusasetelma on otettava huomioon arvioitaessa suomalaista terveyskioskia terveydenhuollon palveluinnovaationa. Sen lähtökohdat kiinnittyvät suomalaiseen kuntakenttään ja julkiseen terveydenhuollon palvelujärjestelmään. Tätä taustaa vasten Ylöjärven terveyskioski on mielenkiintoinen kokeilualusta pyrkimyksissä hallita terveydenhuollon kustannuskehitystä ja lisätä sen tuottavuutta sekä laatua.

Suomalaisessa kontekstissa terveyskioskilla pyritään madaltamaan hoitokynnystä ja parantamaan palveluiden saatavuutta. Amerikkalaisesta konseptista poiketen suomalaisen terveyskioskin erityisyys korostuu siinä, että se on julkisen sektorin palvelu. Täten kohderyhmänä on koko väestö, minkä lisäksi palvelua annetaan kaikille kauppakeskuksessa asioiville yli kuntarajojen. Innovaation terveyskioskista tekee se, että se on uudenlainen terveydenhuollon palvelumalli ja toimintatapa, joka palvelee asiakkaan tarpeita ja edistää kansalaisten terveyttä.

Tutkimusasetelman pohja eroaa yhdysvaltalaisesta tutkimuksesta, koska arvioinnin tarkoituksena ei ollut pelkästään tarkastella kansainvälisen konseptin toimeenpanoa Suomessa, vaan lähtökohtana oli arvioida terveyskioskin roolia ja merkitystä uudenaikaisena suomalaisen perusterveydenhuollon toimintamallina. Tarkoituksena on tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi terveyskioskikonseptin toimivuudesta ja tuottavuudesta. Ensivaiheen arvioinnissa kyse oli terveyskioskin lähtökohtien, sen asiakkuuden ja mahdollisen vaikuttavuuden kartoittamisesta.

5.1 Terveyskioski perusterveydenhuollon instrumenttina

Muutosta edeltävän tilanteen tarkastelemiseksi kartoitettiin Ylöjärven lähtökohtatilannetta ja toimintaan liittyviä mahdollisia kehittämisehdotuksia. Tämän vuoksi ei vielä pystytä ottamaan kantaa koko konseptin onnistumiseen tai sen tuloksellisuuteen, vaan luotiin kuva terveyskioskin edellytyksistä toimia suomalaisessa ympäristössä ja millaisia ongelmia konseptilla voidaan mahdollisesti ratkaista.

Peruskartoituksen aineistona olivat hankkeen dokumentit, asiakaskyselyt, tilastot sekä haastattelut. Tutkimuksen aineistosta välittyy kokonaiskuva siitä, että suomalaiseen terveydenhuoltoon liittyy rahoitus- ja palvelurakenneongelmia kuten julkisen rahoituksen monikanavaisuus ja eriarvoisuus eri palvelun tuottajien välillä. Terveydenhuoltojärjestelmän rakenteelliset puutteet aiheuttavat palveluiden eriytyneisyyttä, polarisaatiota ja resurssipulaa. Vastatakseen palvelutarpeen ja kysynnän muutoksiin perusterveydenhuolto tarvitsisi systemaattista toimintamallien uudistamista, rahoituksen selkeyttämistä sekä resursseja varsinkin ennaltaehkäisevään ja terveyttä edistävään työhön.

Vaikka terveystioskikonseptilla ei pystytä yksin ratkaisemaan kaikkia perusterveydenhuollon palvelurakenteen haasteita, voi terveystioski toimiessaan olla tärkeä perusterveydenhuollon instrumentti tuottavuuden parantamisessa ja kustannuskehityksen hallinnassa. Asiakkaat ovat ottaneet konseptin hyvin vastaan ja alku näyttää lupaavalta. Voidaan olettaa, että terveystioski on yksi keino ohjata palvelukysyntää. Kokeilun tavoitteena on terveystioskikäyntien vähentäminen, asiakastyytyväisyyden ja palveluiden saatavuuden parantaminen sekä sairauksien varhainen toteaminen. Tätä terveystioskin vaikuttavuutta on vielä jatkossa tarkasteltava ja seurattava tarkemmin.

Jotta terveystioskin vaikutuksia voidaan arvioida, on tarkasteltava sitä toimintaympäristöä, johon terveystioski Ylöjärvellä rakentuu. Muuttovoittoisuus ja väestön nuori ikärakenne lisäävät palvelutarvetta, vaikka terveystiospalvelut toistaiseksi pystytään tuottamaan edullisesti. Ylöjärvi on hyvän elintason kunta, mutta kuten monissa muissakin kunnissa, haasteena on palveluiden järjestäminen kysyntää vastaavaksi.

5.2 Keskeiset tulokset

Ylöjärven terveystioskihanke nosti esiin seuraavia teemoja:

- *Perusterveydenhuollon haasteet kuten palvelurakenteiden uudistaminen ja kustannuskehityksen hallinta*
- *Palveluiden asiakaslähtöisyys ja helppo saatavuus*
- *Johtamiseen liittyvät haasteet*
- *Ennaltaehkäisevän toiminnan vaikuttavuus*

Nämä sama teemat tulevat ilmi selkeästi myös yhdysvaltalaisessa mallissa (esim. Mullin 2009), vaikka toimintaympäristö ja terveydenhuoltojärjestelmä eroavatkin suomalaisesta. Yhdysvalloissa konsepti on levinnyt nopeasti. Ensivaiheen arvioinnin tulokset terveystioskikonseptin mahdollisuuksista sekä haasteista näyttäisivät olevan linjassa yhdysvaltalaisen tutkimuksen kanssa. Mahdollisuudet mallin levittämiseen voisivat siis olla yhtä hyvät, vaikka Suomessa terveystioski onkin julkinen palvelu.

Terveystioski osana palvelurakenteen uudistamista

Ikääntyvä väestö ja kasvavat palvelutarpeet lisäävät palveluiden kysyntää ja vaativat resursseja, mikä pakottaa uudistamaan julkisten terveystiospalveluiden rakennetta ja tuottamistapoja. Perusterveydenhuolto tarvitsee palvelutarjonnan monipuolistamista, ennaltaehkäisevää toimintaa, matalan kynnyksen palveluja sekä toimintamallien innovointia. Näihin haasteisiin terveystioski vastaa antamalla välineitä terveyden ylläpitämiseen ja edistämiseen.

Terveystioski ei sinällään muuta rakenteita, mutta se asettaa perinteiset tuottamistavat kyseenalaisiksi, ja voi myös parantaa perusterveydenhuollon julkisuuskuvaava ja arvostusta. Vakiintamalla osaksi kunnan terveystiospalveluja kokeilu saattaa edistää muidenkin innovaatioiden levittämistä ja juurruttamista. Terveystioskin palvelutarjontaa voisi monipuolistaa esim. hammashuollon, mielenterveys- ja sosiaalityön palvelujen avulla.

Terveyskioskin avulla voidaan edistää hoidon porrastamista sekä selkiinnyttää terveyskeskuksen ja terveyskioskin välistä työn- ja vastuunjakoa palvelukysyntää ohjaamalla. Terveyskioski luo mahdollisuuksia palveluketjun muodostumiseen ennaltaehkäisevään, varhaiseen puuttumiseen sekä hoitoon perusterveydenhuollossa. Toimiva palvelukokonaisuus ja saumattomat palveluketjut tehostavat koko perusterveydenhuollon toimintaa.

Terveyskioski kustannuskehityksen hallinnassa

Kunnallisen terveydenhuollon suuria haasteita ovat palvelukysynnän vaikea ennakoitavuus ja kustannuskehityksen hallitsemattomuus. Tämän vuoksi on nähty perusteltuna kehittää terveydenhuollon rahoitusmalleja. Kehittämisen avulla asiakas voisi valita itselleen tarpeeseensa ajallisesti, paikallisesti sekä taloudellisesti sopivimman palvelumuodon.

Pitkällä aikavälillä terveyskioskin ennaltaehkäisevän työn tulisi säästää perusterveydenhuollon sairaanhoitokustannuksia. Tämä edellyttää kuitenkin tarkempaa analyysia terveyskioskin palvelukysynnän rakenteesta eli ohjautuuko haluttuja asiakasvirtoja pois terveyskeskuksesta vai luoko terveyskioski uutta kysyntää? Kasvanut palvelukysyntä voi aiheuttaa ongelmia pitkän aikavälin kustannuskehityksen hallinnan ja tuottavuuden parantamiselle. Samalla on ratkaistava kysymys terveyskioskin rahoituspohjasta: onko kuntaperusteinen rahoitus toimiva vai olisiko tarkoituksenmukaista etsiä esimerkiksi uudenlaisia yhteistyörahoituksen malleja?

Terveyskioskihanke nostaa esiin tarpeen kehittää sellaisia palveluita, jotka ovat asiakaslähtöisiä ja kustannustehokkaita. Palvelutuotannon tehokkuutta voidaan parantaa vähentämällä kustannuksia ja kohdentamalla resurssit oikein. Terveyskioski on parhaimmillaan joustava ja kustannustehokas tapa tuottaa palveluja, jos sen avulla voidaan vähentää terveysterveystarpeita ohjaamalla erilaisia palvelutarpeita omaavat ihmiset oikea-aikaisesti oikeaan palvelupaikkaan.

Asiakasnäkökulma

Ensimmäisen puolen vuoden toiminta-aikana terveyskioskiin tehtiin yhteensä 3636 käyntiä (keskimäärin n. 600 käyntiä /kk, 25 käyntiä /pv), joten kävijämäärätavoite saavutettiin. Terveyskioskia käyttävät eniten 50–70-vuotiaat, toisin kuin Yhdysvalloissa, jossa terveyskioski on suosittu nuorempien ikäluokkien keskuudessa. Suomalaista terveyskioskia näyttäisi käyttävän se väestöryhmä, joka muutenkin käyttää paljon terveystarpeita.

Käyntisyiden perusteella toiminta painottuu erilaisiin mittauksiin sekä terveysneuvontaan. Rajallinen palveluvalikoima on koettu riittäväksi. Terveyskioskin sijoittuminen kauppakeskukseen on toimiva ratkaisu eivätkä asiakkaat olisi hakeutuneet terveyskioskin sijasta terveyskeskukseen. Kyse voi olla myös uuden palvelun luomasta lisäkysynnästä. Kynnys käyttää terveyskeskusta on korkeampi kuin asiointi terveyskioskissa. Jos terveyskioskia ei olisi ollut, kysyntä olisi ohjautunut terveyskeskukseen terveyden- tai sairaanhoitajan vastaanotolle.

Terveyskioskihanke on saanut osakseen paljon positiivista palautetta ja julkisuutta. Saattaa olla, että perusterveydenhuolto on jäänyt niin varjoon terveydenhuoltojärjestelmän kehittämisessä, että vähäinkin panostaminen asiakaspalveluun ja toimintatapojen uudistamiseen nostaa julkisen terveystalouden arvostusta ja imagoa. Asiakaspalautte onkin suhteutettava niihin odotuksiin, joita asiakkaalla on yhtäältä terveyskioskia ja toisaalta terveyskeskusta kohtaan. Tulkintaongelmia voivat aiheuttaa konseptin uutuus ja erilaisuus suhteessa ”perinteiseen” terveyskeskustoimintaan.

Terveyskioski saatetaan mieltää enemmän terveyteen liittyväksi palveluksi, mikä nähdään positiivisena, kun taas terveyskeskukseen liitetään sairauden hoitoon, johon liittyy negatiivisia mielikuvia. Terveyskioskin palveluista oltiin jopa valmiita maksamaan. Yhdysvaltalaisessa mallissa terveyskioskin suosiota onkin selitetty edullisuudella ja selkeällä hinnastolla. Suomalaisessa mallissa asiakkaiden asenteisiin ja mielikuviin voitaisiin vaikuttaa tekemällä näkyväksi julkisen palvelun yhteiskunnalliset kustannukset.

Perusterveydenhuollon kehittämiseksi tarvitaan lisää asiakaskeskeisyyttä ottamalla huomioon yksilölliset palvelutarpeet ja valinnanvapaus. Terveyskioskin toiminta-ajatus perustuu asiakaslähtöisyyteen. Siihen ensivaiheen arvioinnissa näyttäisi olevan varsin merkittävä positiivinen mahdollisuus. Terveyskioskin asiakkaat ovat ottaneet konseptin vastaan pääsääntöisesti hyvin: terveyskioskin toimintatapaan, sijaintiin ja palvelun laatuun oltiin erittäin tyytyväisiä.

Palveluiden saatavuus

Terveyskioskin sijainti lähellä asiakasvirtoja mahdollistaa palveluiden helpon saatavuuden ja hoitoon pääsyn. Terveyskioskissa asiakkaat ovat tuoneet esiin myös psykososiaalisia ongelmiaan ja hakevat ammatillista tukea erilaisten ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Terveyskioskin avulla on mahdollista kohdentaa resursseja varsinaisesta sairauenhoidosta terveysneuvontaan ja tällä tavoin vähentää terveyskeskuksen potilasruuhkaa. Ilman ajanvarausta tapahtuva mini-interventio mahdollistaa joustavan palvelun. Hoitokynnyksen madaltuminen lisää terveystalouden asiakastytyväisyyttä ja laatua.

Terveyskioskin henkilöstö on ollut innostunutta työstään, mikä välittyy myös asiakkaiden kokemuksissa. Terveyskioski on innovatiivinen työympäristö, joka mahdollistaa henkilöstön ammattitaidon laaja-alaisen käytön ja kehittämisen. Moniammatillinen yhdessä tekeminen edistää tiedon jakamista ja asiantuntijuutta. Näitä käytäntöjä voidaan soveltaa myös muissa terveydenhuollon toiminnoissa. Lisäksi terveyskioskin teemapäivät ovat hyvä foorumi eri toimijoille esitellä terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää palvelutarjontaansa.

Julkisessa perusterveydenhuollossa on erilaisia kynnyso ongelmia, kuten potilasjonot, hankala tavoitettavuus sekä ajanvaraus. Näitä kynnyksiä ei ole terveyskioskissa. Lisäksi palvelu on maksutonta ja avointa kaikille asiakkaille riippumatta heidän asuin-kunnastaan. Terveyskioski parantaa palveluiden saatavuutta madaltamalla hoitoon hakeutumisen kynnystä. Terveyskioski voi olla myös portti uusien käytäntöjen kokeilemiseen ja palvelujen esittelemiseen.

Johtamisen haasteet

Terveyskioskin toimintaperiaatteet asettavat haasteita käytännön toiminnan johtamiseen. Tulevaisuudessa on mietittävä ainakin sitä, miten turvataan palvelujen saatavuus, jotta pieni yksikkö ei olisi niin haavoittuvainen esimerkiksi henkilöstön sairaustapausten kohdalla. Lisäksi on pohdittava uuden kauppojen aukioloaika-säädännön vaikutusta toimintaan. Tulisiko terveyskioskin palveluasiakkaitansa kauppakeskuksen aukioloaikojen mukaan vastata asiakkaiden tarpeisiin, kuten yhdysvaltalaisessa mallissa on tehty? Muuten asiakaslähtöisen toiminnan periaate voi rapautua. Uusien palveluinnovaatioiden levittäminen edellyttää myös terveystoimen johdon verkottumista, sillä myös alueellista yhteistyötä tarvitaan palveluiden tuottamisessa.

Kioskin kevyt palvelurakenne lisää hoitotyön mahdollisuuksia. Uusi toimintatapa voi silti synnyttää jännitteitä henkilöstön keskuudessa, mikä johtunee siitä, että kioskin organisoinnista ja resursoinnista ei ole riittävästi tietoa. Avoimuuden lisäämiseksi terveyskioski voisi toimia myös positiivisessa mielessä työnkierron pisteenä.

Terveyskioski on hyvä esimerkki henkilöstön asiantuntijuuden sekä osaamisen kehittämistä ja siitä kuinka yhdessä on mahdollista miettiä, oppia ja nähdä erilaisia mahdollisuuksia ongelmien ratkaisemiseksi. Terveyskioskin avulla voidaan myös edistää yhteistyötä eri ammattiryhmien ja työyksiköiden välillä.

Terveyskioski ja terveydenhuollon vaikuttavuuden mekanismit

Terveyskioskin toiminnan pitkän aikavälin kehittämisen haasteena on sen vaikuttavuus. Toisin sanoen, tuottaako terveyskioski erityisiä terveydellisiä, taloudellisia ja sosiaalisia vaikutuksia, joita ei olemassa olevaa perusterveydenhuollon järjestelmää kehittämällä voida aikaan saada?

Kansanterveystyön näkökulmasta terveyskioski voi ainakin kannustaa omahoitoon ja tehostaa hoitoon ohjaamista. Terveyskioski tukee myös terveyskeskuksen toimintaa kohdentamalla resursseja terveysongelmien ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen toteamiseen. Nykyisellä palveluvalikoimalla toiminta näyttäisi olevan lähempänä hoitoa ja yksilöntason neuvontaa kuin laaja-alaista ennaltaehkäisyä.

Terveyskioskin tavoitteiksi on muun muassa nostettu terveyskeskuksen palvelukäynnin vähentäminen sekä kansanterveydellisten riskien ehkäisy. Näiden molempien toteuttaminen ja resursointi samassa konseptissa voi olla hankalaa. Hankkeen alkuvaiheen arvioinnin osalta yhdeksi merkittäväksi seikaksi nousee kysymys painopisteen strategisesta valinnasta: halutaanko terveyskioskista rutiiniluonteinen hoitotoimenpiteiden palvelupaikka, joka vähentää palvelukäyntä terveyskeskuksesta, vai halutaanko siitä vaikuttavuutta edistävä ”terveyskeidas”, joka pyrkii puuttumaan ennaltaehkäisevästi ja varhaisessa vaiheessa terveydellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin?

Molemmat linjaukset ovat samansuuntaisia, mutta vain osittain. Painopisteen siirtäminen sairauksien hoidosta varhaiseen toteamiseen vaatisi lisää henkilöstöresursseja ja toiminnan kehittämistä ennaltaehkäisevään suuntaan ohjaamalla, tukemalla ja kannustamalla ihmisiä elämäntapamuutoksiin. Monipuolinen ohjaus- ja neuvontatyö edellyttää kuitenkin huomattavasti enemmän resursseja kuin tavanomaiset hoitotoimenpiteet. Yhdysvaltalaisessa mallissa kyse on tarkkaan rajatusta hoitotoimenpidekeskeisestä palveluvalikoimasta.

Suomessa terveystietokioski voi madaltaa kynnystä hakeutua hoitoon ajoissa, mutta vielä on epäselvää, tavoittako se todellisia riskiryhmiä vai kohdistuuko se todellisuudessa jo ennestään terveystietoiseen väestöryhmään. Terveystietokioskin vaikuttavuuden näkökulmasta seuranta on tärkeää myös sen suhteen löydetäänkö terveystietokioskissa uusia tautitapauksia. Tätä varten pitäisi seurata asiakkaiden hoitoketjuja terveystietokioskin ja terveyskeskuksen välillä sekä vahvistaa riskiryhmien hoitonojauksia terveys- ja sosiaalipalveluista. Näin vapautuisi resursseja enemmän hoitoa tarvitseville tai moniongelmaisille asiakkaille, ja toteutuisi hoidon oikea-aikaisuus ja porrastus.

Terveystietokioskin palvelukysyntää, laatua ja pitkäaikaista vaikuttavuutta on seurattava ja sen tuloksia käytettävä toiminnan kehittämisen pohjana. Terveystietokioskille asetettujen tavoitteiden toteutumista ja erityisesti asiakasvirtojen suuntaa tulisi seurata systemaattisesti hyödyntämällä seurantatietoa. Myös terveystietokioskin palveluvalikoima vaatii vielä konkretisointia, jotta asiakkaat voivat luottaa siihen, mitä palveluita terveystietokioskista saa. Palvelutoiminta ei saisi olla riippuvainen henkilöstön sairauspoissaoloista tai koulutustaustasta. Huomiota pitäisi kiinnittää myös palveluista tiedottamiseen sekä organisaation sisäiseen tiedonkulkuun.

5.3 Seurantatutkimuksen asetelma

Lähtökohdat terveystietokioskin jatkotutkimukselle liittyvät taloudellisuuteen ja vaikuttavuuteen. Tämä merkitsee käyntimäärien ja asiakastytyväisyyden entistä tarkempaa seurantaa. Talouden näkökulmasta tarkastellaan terveystietokioskin kustannuskehitystä, suoritettujen ja asiakasvirtojen ohjautumista. Haastavan lisän tuo myös mahdollisten vaikuttavuusindikaattoreiden kehittäminen. Koko terveystietokioskikokeilua koskevan arviointitutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä osoittamaan, voisiko yhdysvaltalainen terveystietokioskikonsepti toimia suomalaisen perusterveydenhuollon yhtenä toimintamallina ja luoko se todellista lisäarvoa palvelukysynnän ohjautumiseen tai terveyden edistämiseen.

Kokeilulla testataan matalan kynnyksen palvelupaikan toimivuutta ja tuottavuutta käytännössä. Terveystietokioskihankkeen ensimmäisessä vaiheessa on vielä liian aikaista puolen vuoden kokemusten perusteella tehdä varsinaisia päätelmiä toimintamallin onnistumisesta tai tavoitteiden täyttymisestä. Tässä vaiheessa tiedetään ennen muuta se, millaiseen ympäristöön terveystietokioski Suomessa ja Ylöjärvellä on asemoitunut. Samalla tiedetään suuntaa-antavasti ensi vaiheen näkemyksiä terveystietokioskista ja ne lähtökohdat, joilla kahden vuoden kokeilun muutostarkastelu voidaan toteuttaa. Jatkossa tehtävän seurantatutkimuksen kannalta erityisen tärkeä on hankkia laajempaa vertailupohjaa ja tietämystä toiminnan vaikuttavuudesta eri paikkakunnilla.

Lähteet

American Academy of Pediatrics 2006. AAP Principles Concerning Retail-Based Clinics. *Pediatrics* 118 (5), 2561–2562.

American College of Emergency Physicians 2008. Retail-Based Clinics. *Annals of Emergency Medicine* 52, 190.

Berman Stephen 2007. Continuity, the Medical Home, and Retail-Based Clinics. *Pediatrics* 120 (5), 1123–1125.

Chen, Huey-Tsyh 1994. *Theory-Driven Evaluations*. Sage.

Convenient Care Association. Convenient Care Clinics: Addressing Unmet Needs. http://www.ccaclinics.org/images/stories/downloads/factsheets/cca_factsheet_addressing_unmet_needs.pdf (21.1.2010)

Guba Egon & Lincoln, Yvonna 1989. *Fourth Generation Evaluation*. Sage.

Hujanen Timo, Häkkinen Unto & Peltola Mikko 2007. Terveysten- ja vanhustenhuollon tarve- ja olosuhdevakioidut menot sairaanhoitopiireittäin ja kunnittain 2007. CHESS/THL.

Karvonen Sakari & Kauppinen Timo 2009. Kuinka Suomi jakautuu 2000-luvulla? Hyvinvoinnin muuttuvat alue-erot. *Yhteiskuntapolitiikka – lehti* 74 (5).

Laws Margaret & Scott Mary 2008. The Emergence of Retail-Based Clinics in the United States: Early Observations. *Health Affairs* 27 (8), 1293–1298.

Martinez Michael & Cohen Robin 2009. Health Insurance Coverage: Early Release of Estimates from the National Health Interview Survey, January – June 2009. Division of Health Interview Statistics, National Center for Health Statistics.

Maybin Jennifer 2007. Just Walk In – Convenient Care Has Arrived. *Medicare Patient Management* 2(4), 14–21.

Mehrotra Ateev, Hangsheng Liu, Adams John, Wang Margaret, Lave Judith, Thygeson Marcus, Solberg Leif & McGlynn Elizabeth 2009. Comparing Costs and Quality of Care at Retail Clinics With That of Other Medical Settings for 3 Common Illnesses. *Annals of Internal Medicine* 151(5), 321–328.

Mullin Kathy 2009. Considering Retail Health Clinics. *The Journal of Nursing Administration* 9(12), 531–536.

National Poll on Children's Health 2007. Retail Clinic Poll, More Children Expected to Seek Care at Retail Clinics. C.S. Mott Children's Hospital, University of Michigan 1(1).

Pollack Craig & Armstrong Katrina 2009. The Geographic Accessibility of Retail Clinics for Underserved Populations. *Archives of Internal Medicine* 169 (10), 945–949.

Rudavsky Rena, Craig Pollack & Mehrotra Ateev 2009. The Geographic Distribution, Ownership, prices and Scope of Practice at Retail Clinics. *Annals of Internal Medicine* 151 (5), 315–320.

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.

Van Doorslaer Eddy, Masseria Cristina & Koolman Xander 2006. Inequalities in Access to Medical Care by Income in Developed Countries. Report of the OECD Health Equity Research Group. *CMAJ* 174(2), 177–183.

Vedung, Evert 2005. *Public Policy and Program Evaluation*. Transaction Publishers, New Jersey.

Woodburn James, Smith Kevin & Nelson Glen 2007. Quality of Care in the Retail Health Care Setting Using National Clinical Guidelines for Acute Pharyngitis. *American Journal of Medical Quality* 22, 457-462.

Tilastot ja päätökset:

Kelan terveystuntien indeksit

Kunnat.net tilastot, kuntatiedon

OECD Health Data 2009, tilastot ja indikaattorit

SOTKANet, THL:n tilasto- ja indikaattoripankki

STM:n kehittämissuunnitelmat ja hankkeet

THL:n terveystilastot, perusterveydenhuollon toimintatilasto

Tilastokeskus

Ylöjärven kaupungin talousarvio 2010

Ylöjärven kaupungin tilinpäätös 2008

Ylöjärven perusturvalautakunnan pöytäkirjat 2009

Ylöjärven terveystilastointi 2009

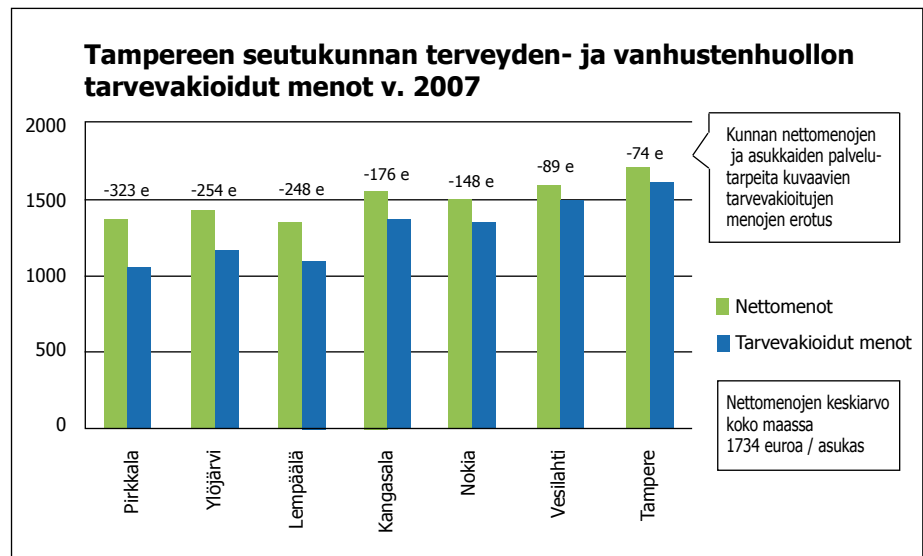
Aineistot

Terveyskioskin asiakaskysely 7.–19.9.2009
 Terveyskioskin uusintakysely 1.–15.12.2009
 Haastattelut 19.9.–10.12.2009

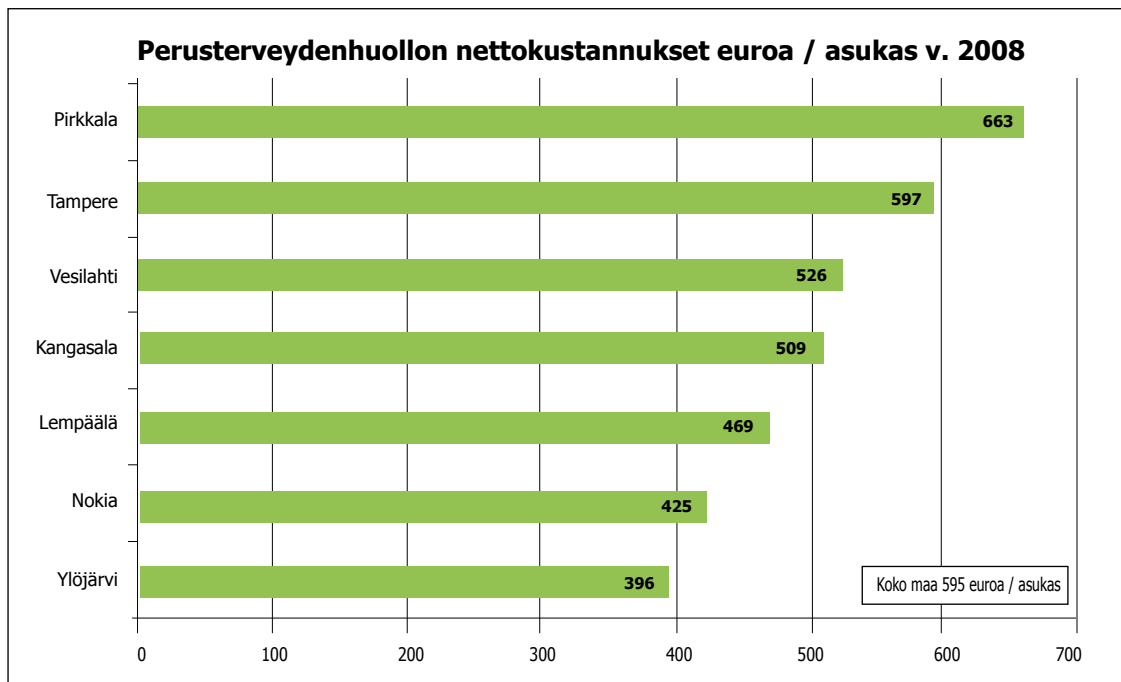
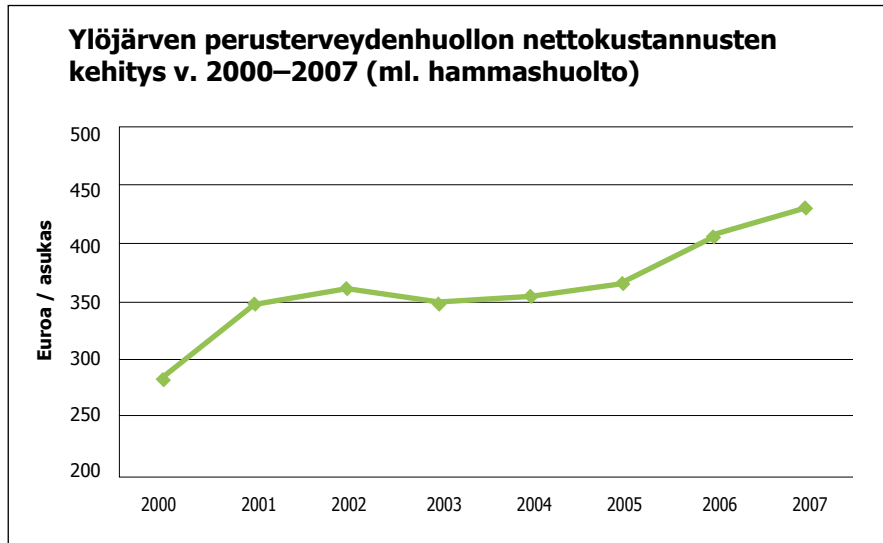
SEIJA RITALA	Ylöjärven kaupunki	Johtava hoitaja
RIIKKA OVASKAINEN	Ylöjärven kaupunki	Osastonhoitaja
MARITTA RUORANEN	Ylöjärven kaupunki	Apulaisosastonhoitaja
MILLA JÄRVINEN	Ylöjärven kaupunki	Terveystenhoitaja
LEILA LIESMÄKI	Ylöjärven kaupunki	Fysioterapeutti
MERJA ALAKÄTKÄ	Ylöjärven kaupunki	Sairaanhoitaja
ELISE KOSUNEN	Ylöjärven kaupunki	Ylilääkäri
KARI VIRTÄ	Ylöjärven kaupunki	Perusturvajohtaja
PIRKKO TAHLO	Ylöjärven kaupunki	Talusojohtaja
PENTTI SIVUNEN	Ylöjärven kaupunki	Kaupunginjohtaja
ANTTI KIVELÄ	SITRA	Kuntaohjelman johtaja
LEENA JOENSIVU	Kuntapäättäjä	Valtuuston pj
KATJA LUOJUS	Kuntapäättäjä	Perusturvalautakunnan pj
TIMO MATINLOMPOLO	Kauppakeskus Elo	Kauppakeskuspäällikkö
MAARIT VARJONEN- TOIVONEN	PSHP	Terveysten edistämisen ylilääkäri
DORIS HOLMBERG-MATTILA	PSHP	Vastuualuejohtaja, ylilääkäri
TIMO STÅHL	THL	Kehittämispäällikkö

Liitteet

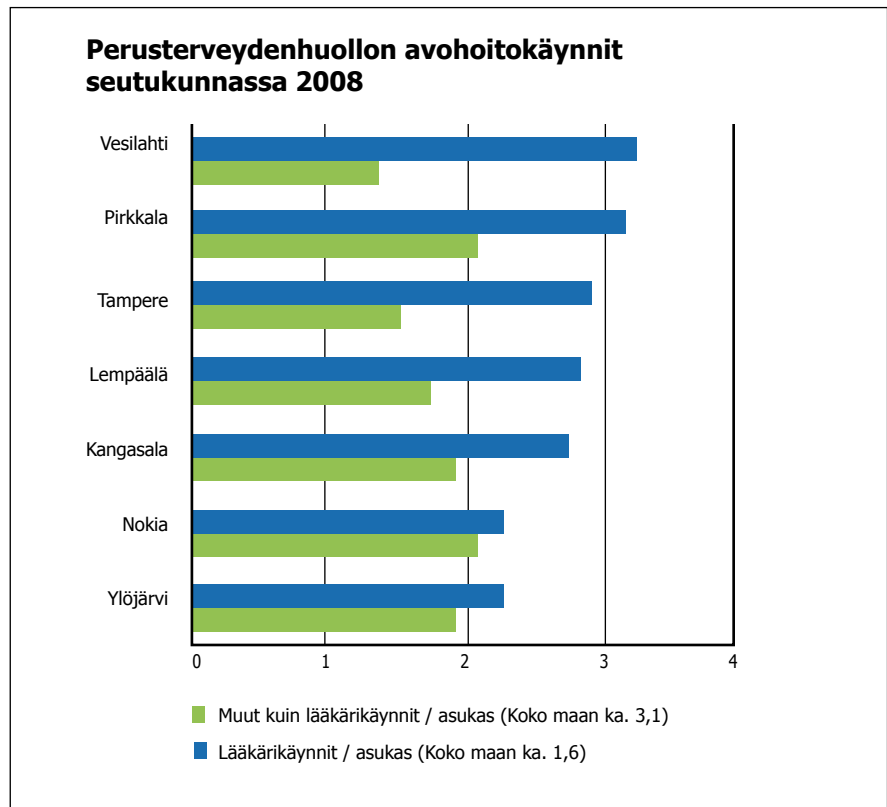
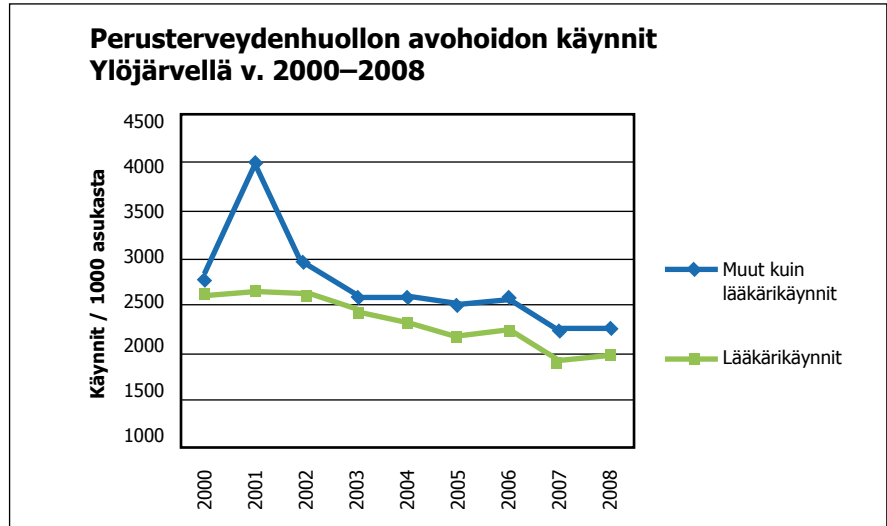
Liite 1: Ylöjärven nettomenot sekä tarvekioidut menot verrattuna Tampereen seudun kuntiin



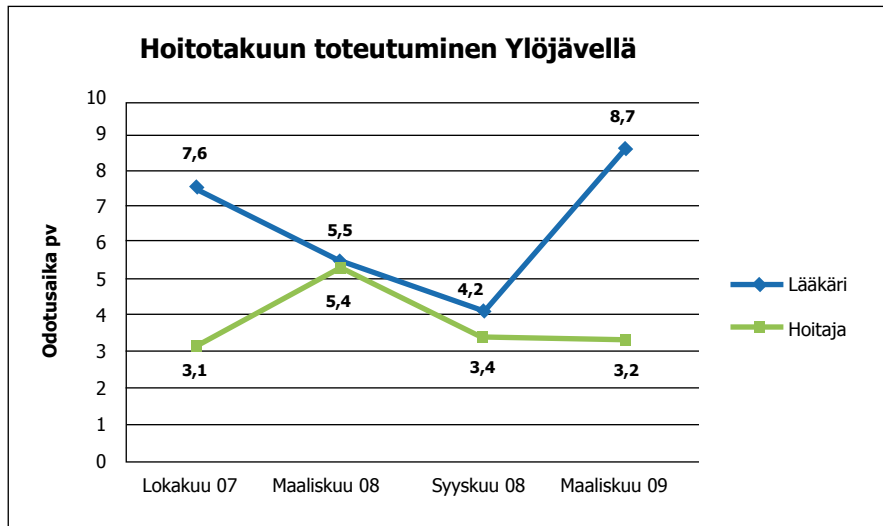
Liite 2: Ylöjärven perusterveydenhuollon nettokustannusten kehittyminen asukasta kohden 2000-luvulla verrattuna Tampereen seudun kuntiin vuonna 2008.



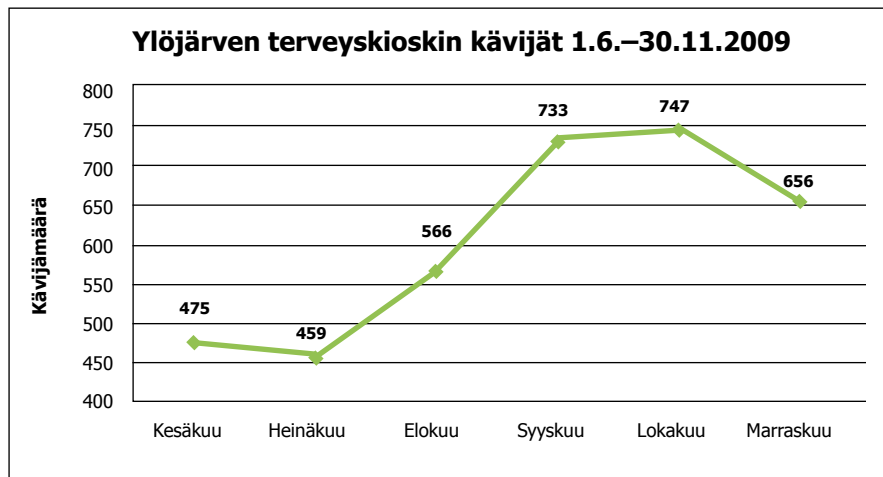
Liite 3: Ylöjärven perusterveydenhuollon avohoitokäyntimäärät 2000-luvulla verrattuna Tampereen seutukunnan kuntiin.



Liite 4: Hoitotakuun toteutuminen Ylöjärvellä vuosina 2007–2009



Liite 5: Terveyskioskin asiakasmäärät ensimmäisen puolen vuoden toiminta-aikana





Ylöjärven kaupunki

Ylöjärvi on tulevaisuuteen suuntautunut nuori kaupunki, jota rakennetaan hallitusti vetovoimaiseksi, palvelevaksi ja viihtyisäksi puutarhakaupungiksi. Ylöjärvellä on 30 000 asukasta ja se sijaitsee Pirkanmaalla, Tampereen kupeessa. www.ylojarvi.fi



Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra

Suomen kilpailukyky ja suomalaisten hyvinvointi edellyttävät laaja-alaisia ja syvällisiä muutoksia. Sitra ennakoi tulevaa ja edistää muutoksia yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Suomen kannalta keskeisiin haasteisiin Sitra tarttuu ohjelmien ja strategiaprosessien avulla. Sitra on itsenäinen julkisoikeudellinen rahasto, jonka tehtävä on rakentaa huomisen menestystä Suomelle. www.sitra.fi



Tampereen yliopisto

Tampereen yliopisto on monialainen yliopisto, jolla on laaja ja monitieteinen tutkimuksellinen profiili. Vahvimpia tutkimusalueita ovat yhteiskunnan, terveyden ja hyvinvoinnin tutkimus. Koulutusta Tampereen yliopisto järjestää yhdeksällä koulutusalueella. Tampereen yliopisto on suurin yhteiskuntatieteellisen alan ja siihen sisältyvien hallintotieteellisten alojen kouluttaja Suomessa. www.uta.fi