



Vantaan sosiaali- ja terveystoimen Hakunilan terveysaseman palvelutuotanto 1.1.2015 alkaen

VD/4087/00.01.02.06/2014

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 13.9.2010 Hakunilan terveysaseman vastaanottotoiminnan kilpailuttamisesta ja palvelujen hankinnasta ulkopuoliselta palveluntuottajalta määrääjäksi vuosiksi 2012 - 2014. Kilpailutuksen tavoitteena oli parantaa lääkäri työvoiman saatavuutta ja alentaa kustannuksia. Hakunilaan oli ollut vaikea saada lääkäreitä hankintaa edeltävän kymmenen vuoden ajan. Tavoitteena oli myös saada vertailutietoa oman ja ulkoistetun toiminnan laadusta, kustannuksista ja toimintamalleista terveysasematoiminnan toiminnan kehittämiseksi. Tarjouskilpailun perusteella palveluntuottajaksi valittiin Attendo Oy.

Hakunilan terveysaseman palveluhankinta on kattanut terveysaseman hoitaja- ja lääkäri vastaanotot sekä kotihoidon lääkäripalvelut, koulu- ja neuvolalääkäripalvelut Hakunilan alueen noin 18 000 asukkaalle. Terveysasema on ollut avoinna arkisin klo 8-16.

Terveysaseman palvelutoiminnan laatua ja sopimuksenmukaisuutta on seurattu säännöllisesti pidetyissä seurantalapaavereissa. Tilaa on ollut toimintaan pääosin tyytyväinen. Sopimuksessa sanktioidusta liian suuresta henkilökunnan vaihtuvuudesta neuvoteltiin keväällä 2012, koska Vantaalta Attendolle siirtyneistä hoitajista kuusi irtisanoutui kyseisen vuoden aikana. Neuvottelun tuloksena sovittiin, että Attendo Oy tuottaa lisäkäyntejä Vantaan muiden terveysasemien potilaille (Tikkurila, Koivukylä ja Korso) 250 käynnin verran (käyntien rahallinen arvo vastasi sanktiopöytäkirjan määrää).

Toimiala edellytti, että ennen sopimuskauden loppua ulkoistetun palvelutoiminnan kustannustehokkuudesta, laadusta ja muista toimintaan vaikuttavista seikoista tehdään selvitys, jota hyödynnetään Hakunilan terveysaseman toiminnan jatkosuunnittelussa. Selvityksen tekijäksi valittiin KPMG Oy, joka oli edeltävästi tehnyt Vantaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan johtamisjärjestelmän arvioinnin ja tunti näin Vantaan sisäisen toimintaympäristön hyvin. Hankinta alitti kansallisen kynnyksen.

Arvion perusteella Hakunilan toiminnan ulkoistuksen ja oman tuotannon kustannusero on melko pieni. Arvion mukaan Hakunilan terveysaseman kustannukset olisivat omassa tuotannossa hieman ulkoistusta matalammat, mikäli kaikki vakanssit kyettäisiin täyttämään omilla lääkäreillä. Sen sijaan oman tuotannon kustannukset vaikuttaisivat ylittävän ulkoistuksen kustannukset, mikäli toiminnassa jouduttaisiin käyttämään omien lääkäreiden lisäksi vuokralääkäreitä neljä tai enemmän.

Analyysin perusteella Hakunilan terveysaseman kustannustehokkuus käyntikohtaisten yksikkökustannusten osalta on parantunut ulkoistuksen seurauksena vuosien 2011 ja 2013 välisenä aikana. Tänä ajanjaksona terveysaseman kokonaiskustannukset ovat kuitenkin kasvaneet noin 5 %. Muutoksen taustalla on yli 20 % kasvaneet käyntimäärät. Käyntimääriin suhteutettu kustannustehokkuus (euroa/käynti) on parantunut samana ajanjaksona noin 17 %, jonka seurauksena Hakunilan käyntikohtaiset kustannukset näyttävät olleen vuonna 2013 noin 25 % Vantaan omien terveysasemien keskimääräistä kustannusta alhaisemmat. Hakunilan terveysaseman käyntimääriä ovat kasvattaneet myös sopimussakon seurauksena 9/2012 - 2/2013 toiminut ylimääräinen lääkäri sekä muita terveysasemia keskimääräisesti lyhyempi lääkärin vastaanottoaika.

Käyntikohtaisessa vertailussa on kuitenkin huomioitava erityisesti Hakunilan terveysaseman hoitohenkilöstökäyntien tilastoinnissa ilmenevät erot Vantaan muihin terveysasemiin. Hakunilan terveysasemalla potilaat ohjautuvat helpommin lääkärin vastaanotolle myös sellaisissa vaivoissa, jotka muilla terveysasemilla hoidetaan hoitajan vastaanotolla. Taustalla on lääkärinkäynteihin perustuva suoriteperusteinen laskutus. Edelleen Hakunilan terveysaseman toimintaan ei kuulu opetusterveyskeskuksen opetustoiminnot, jotka aiheuttavat kustannuksia muilla terveysasemilla.

Ulkoistamisen myötä Hakunilan terveysaseman tilastoitujen lääkärikäyntien määrä on kasvanut noin 40 % vuodesta 2011. Ennen ulkoistusta Hakunilan terveysaseman lääkärivaje oli merkittävä ja juuri ulkoistusta edeltävinä vuosina n. 30 - 45 %. Terveysaseman lääkärin virkojen ollessa



täynnä ennustettu lääkärikäyntien määrä omana toimintana ennustetaan olevan n. 30- 40 % suurempi kuin ulkoistusta edeltävästi eli yhtä suuri kuin Attendon toiminnassa.

Analyysin rajatun laadullisten tekijöiden vertailun perusteella vaikuttaa siltä, että Hakunilan toiminta on hyvällä tasolla verrattuna Vantaan omiin terveysasemiin. Hakunilan päiväpoliklinikan jonotusajat ovat alle Vantaan keskiarvojen. Vuosien 2012 ja 2013 aikana puheluiden vastausprosentti on parantunut ja samalla se on noussut Vantaan keskimääräiselle tasolle. Vastaavasti myös keskimääräinen jonotusaika on lyhentynyt noin viidenneksen (218 sekuntiin), mikä on selkeästi alle Vantaan keskimääräisen jonotusajan (243 sekuntia). Huomionarvoista Hakunilassa kuitenkin on selkeä nousu keskimääräisessä LVO- (listapotilaat, kiireetön) ja LVY- (ei-listautuneet potilaat, kiireetön) odotusajassa vuosien 2012 ja 2013 välisenä aikana. Vuoden 2013 tilastoitu LVO-odotusaika 12 vuorokautta ylitti selvästi 7 vuorokauden tavoiteajan.

Hoidon ja palvelun laatua on selvitetty mm. vuonna 2012 tehdyssä toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä. Asiakaspalautteen osalta Hakunilan terveysasema sijoittuu hieman alle Vantaan keskimääräisen tason.

Vantaan kaupungin teettämässä asiakastyytyväisyyskyselyssä (v. 2012) Hakunilan terveysaseman keskiarvotulos oli 8,14 (n=37) parhaan terveysaseman tuloksen ollessa 8,80 ja heikoimman tuloksen saaneen terveysaseman tuloksen ollessa 7,81. Arviointiasteikko tässä tutkimuksessa oli 4 – 10 (kouluarvosana).

Tulosten analysointi (kouluarvosana laskettu suhteessa annettuihin arvioihin 1-5) :

5=Täysin samaa mieltä, Osittain samaa, Ei samaa eikä eri, Osittain eri, 1=Täysin eri mieltä

	Keskiarvo	Vrt ka.	n-luku
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,11	4,35	2545
Olen saanut asiallista kohtelua	4,33	4,64	2570
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,13	4,49	2559
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani		4,08	4,37
2555			
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,95	4,17	2548
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin		3,21	3,78
2508			
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,47	4,08	2532
Aukioloajat ovat riittäviä ja minulle sopivia	3,95	4,21	534
Ajanvaraus toimii hyvin	3,76	3,84	522
Opastus tiloissa käynnin aikana on toimivaa	4,05	4,18	529
Tutkimukset ovat perusteellisia ja riittäviä	3,57	4,12	524

Hakunilan terveysaseman asiakaspalvelun laatua selvittää vielä viikolla 19 tehtävällä ovensuukyselyllä. Kysely tehdään terveysaseman asiakastyytyväisyyden vertailun vuoksi myös Länsimäen terveysasemalla. Tulokset esitellään kokouksessa.

KPMG:n tekemän analyysin mukaan päätös ulkoistamisen jatkamisesta tai omaan tuotantoon siirtämisestä edellyttää asian laajempaa tarkastelua myös muista kuin taloudellisesta näkökulmasta. Analyysiä varten tehdyissä haastatteluissa tuli esille mm. se, että Vantaan kaupungin terveyspalveluiden esimiehet ovat vakuuttuneita järkevyydestä siirtää Hakunilan terveysaseman toiminta oman palvelutuotannon piiriin. Oman palvelutuotannon piiriin siirtämistä tukevat mm. virkavapaalta palaavien työntekijöiden aiheuttamat kustannukset (ulkoistusvaihtoehdossa tämä lisäisi kokonaiskustannuksia 0,5 milj. euroa), aiempaa paremmat mahdollisuudet rekrytoida omia lääkäreitä virkoihin, kyvykkyys kehittää toimintaa osana koko kaupungin laajuisia terveyspalveluverkkoa sekä sairaanhoitopiirien ja erityisvastuualueiden rakenteissa tapahtuvat muutokset.



SoTe-uudistuksen seurauksena Vantaan kaupungin Terveyspalveluiden rooli palveluiden tuottajana korostuu tulevaisuudessa. Ydintoimintaa olevan Hakunilan terveysaseman ulkoistaminen ulkopuolisella palveluntuottajalle korostaisi kaupungin roolia integraattorina tilaajan ja tuottajan välissä ja voisi siten hankaloittaa merkittävästi varsinaisten palveluiden hallintaa.

Yhteenvedo: Hakunilan terveysaseman palvelutoiminta on hankittu kilpailutuksen perusteella Attendo Oy:ltä vuosiksi 2012 - 2014. Toiminta on pääsääntöisesti vastannut sopimuksen ehtoja. Lääkärikäyntien määrä on kasvanut sopimuskaudella, minkä taustalla on hankintaa edeltänyt paha lääkäripula. Palveluntuottajan hoitoprosessit eroavat muuhun terveysasematoimintaan verrattuna: lääkäriin ohjautuu myös potilaita, jotka muilla asemilla hoidetaan hoitajan vastaanotolla. Palveluntuottajan asiantuntijoiden ja terveyspalvelujen kehittämisestä vastaavien tahojen yhteistyö huipputasovertailumielessä (ns. benchmark) ei ole onnistunut odotetusti. Tulosalueen asiantuntijat arvioivat yhteisten hyvien käytäntöjen olevan jo käytössä Vantaan muilla terveysasemilla. Palvelun jatkoa suunniteltaessa tärkeimmäksi seikaksi nousee omien lääkäreiden saanti. Lääkäritilanne terveyspalveluissa on parantunut huomattavasti. Virkoihin on hakijoita ja lääkärihenkilöstö on pysyvämpää. Terveyspalveluiden esimiehet ovat vakuuttuneita, että Hakunilan mahdollisiin virkoihin saadaan pätevää työvoimaa. Em. perusteella KPMG-analyysin skenaario B. nousee rationaalisimmaksi ja kustannustehokkaammaksi tulevaisuuden suunnitelmaksi. Skenaario B: Oma palvelutuotanto, nykyiset virat täytetty omilla resursseilla.

Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.5.2014 § 15

Terveyspalvelujen johtajan esitys:

Päätetään:

- a) Merkitä tiedoksi raportti " Vantaan kaupunki, Terveyspalvelut. Arvio Hakunilan terveysaseman vaihtoehtojen toimintamallien taloudellisista vaikutuksista. Loppuraportti 17. huhtikuuta 2014.
- b) Ottaa Hakunilan terveysaseman palvelutuotanto omaksi toiminnaksi 1.1.2015 alkaen ja käynnistää terveysaseman tarvittavien lääkäriavustajien rekrytointi välittömästi. Tarvittavien lääkärin avustajien tulee olla käytössä 1.1.2015.
- c) Oman toiminnan laatu ja saatavuus raportoidaan lautakunnalle touko-kesäkuussa 2015.

Käsittely:

Kokouksessa pidettiin tauko asian käsittelyn aikana klo 19.10 – 19.55. Varapuheenjohtaja Sakari Rokkanen teki seuraavan muutosesityksen päätösesitykseen: kohta c) Oman toiminnan laatu ja saatavuus raportoidaan lautakunnalle touko-kesäkuussa 2015. Raportoinnin pohjalta arvioidaan toiminnan onnistumista ja jatkoa, sekä lisäksi kohdaksi d) lautakuntaa raportoidaan oman toiminnan käynnistämisen etenemisestä syksyllä 2014.

Muutosesitystä kannattivat jäsenet Juha Kähärä, Juha Malmi ja Sirpa Pajunen. Muutosesitys hyväksyttiin.

Päätös:

Päätettiin:

- a) Merkitä tiedoksi raportti " Vantaan kaupunki, Terveyspalvelut. Arvio Hakunilan terveysaseman vaihtoehtojen toimintamallien taloudellisista vaikutuksista. Loppuraportti 17. huhtikuuta 2014.
- b) Ottaa Hakunilan terveysaseman palvelutuotanto omaksi toiminnaksi 1.1.2015 alkaen ja käynnistää terveysaseman tarvittavien lääkäriavustajien rekrytointi välittömästi. Tarvittavien lääkärin avustajien tulee olla käytössä 1.1.2015.
- c) Oman toiminnan laatu ja saatavuus raportoidaan lautakunnalle touko-kesäkuussa 2015. Raportoinnin pohjalta arvioidaan toiminnan onnistumista ja jatkoa.
- d) Lautakunnalle raportoidaan oman toiminnan käynnistämisen etenemisestä syksyllä 2014.

Liite: Arvio Hakunilan terveysaseman vaihtoehtojen toimintamallien taloudellisista vaikutuksista, loppuraportti.

Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimus



Vantaa

Lisätiedot:

Terveyspalvelujen johtaja Timo Aronkylä, p. 09 8392 1072, etunimi.sukunimi@vantaa.fi