



VANTAA

Hakunilan terveysaseman toimintaraportti vuonna 2015

Terveyspalvelut
Ritva Tauriainen ja Eila Koivunen 2.12.2015



1. Johdanto

Hakunilan terveysaseman toiminta oli kokonaisulkoistettuna Attendo Oy:lle vuosina 2012–2014. Syy ulkoistukseen oli silloinen lääkäreiden haasteellinen rekrytointitilanne. Lääkäreiden rekrytointi näytti vuonna 2014 parantuneen valtakunnallisestikin, joten Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta teki toukokuussa 2014 päätöksen Hakunilan terveysaseman siirtämisestä omaksi toiminnaksi 1.1.2015. Samalla tehtiin päätös oman toiminnan seurannasta ja raportoinnista.

Hakunilan terveysaseman rakennuksessa jouduttiin tekemään tammikuun alussa kahden viikon ja kesällä kahdeksan viikon aikana korjaustöitä, koska vuosikorjaukset olivat ulkoistuksen aikana jääneet tekemättä. Sen vuoksi varsinainen toiminta päästiin aloittamaan 12.1.2015, ja kesällä toiminta jouduttiin siirtämään kahdeksan viikon ajaksi Länsimäen terveysasemalle. Hoitohenkilökunta saatiin palkatuksi heti vuoden alusta, ja lääkäri työvoimaa vahvistettiin aluksi siirtämällä Hakunilan terveysasemalle kaksi kokenutta lääkärinä määrääjäksi muilta terveysasemilta. Alkuvuodesta jouduttiin käyttämään myös vuokralääkäreitä. Toukokuussa toiminta saatiin vakiinnutetuksi.

Tähän raporttiin on koottu Vantaan kaikkien terveysasemien toimintatietoja. Terveysasemat on vuonna 2015 auditoitu, joten tässä raportissa on hyödynnetty Hakunilan terveysaseman auditointiraporttia.

2. Hakunilan alueen toimintaympäristötietoa

Hakunilan alue on kielellisesti erittäin rikasta, alueen väestöstä 20 %:lla on muu kuin suomi tai ruotsi äidinkielenä. Hakunilan suuralueen väestömäärä on 29 214, joista Hakunilan terveysaseman vastuulla on 16 665 asukasta. Vantaalla oli vuoden 2014 lopussa työttömänä 12 844 henkilöä. Työttömyysaste koko Vantaalla vuoden 2014 lopussa oli 11,5 prosenttia. Miehistä työttömänä oli 12,5 ja naisista 10,3 prosenttia. Työttömyysaste oli hakunilalaisilla miehillä ja naisilla Vantaan korkein. Hakunilassa miesten työttömyys kuitenkin kasvoi vain alle 2 prosentilla vuoteen 2013 verrattuna, kun suurin kasvu oli Aviapoliksen miehillä (16 %).

3. Hakunilan terveysaseman toimintamalli

Hakunilan terveysasemalla on käytössä terveyshyötymalli, jossa vastaanottotoimintaan on liitetty mukaan kuntoutustoimintaa ja sosiaalityötä. Terveyshyötymalli tarkoittaa pitkäaikaissairauksia sairastavien potilaiden hallittua kokonaisvaltaista hoidon suunnittelua, toteutusta ja järjestämistä. Tavoitteena on potilaan kokonaisvaltainen hoito, ja potilaan omahoitoa tuetaan aktiivisesti. Vantaan listamallin mukaisesti pitkäaikaissairaille nimetään oma lääkäri. Toimintamallin kehittämisessä on huomioitu ulkomaalaisten potilaiden tarpeet.



Heti vuoden alusta terveysasemalla käynnistyi palveluohjaajan uudenlainen toimintamalli. Palveluohjaaja toimii aktiivisessa yhteistyössä Vantaan asiakasohjausyksikön kanssa. Palveluohjauksen tavoite on toimia ennaltaehkäisevässä roolissa ja antaa neuvontaa kaikille Hakunilan alueen terveysaseman asiakkaille, jotka ovat palveluohjauksen tarpeessa. Ohjaustoiminta tukee asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissa etsien yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilölliseen kokonaistilanteeseen parhaiten sopivat tukimuodot. Terveysasemalta saatava palveluohjaus ei korvaa jo olemassa olevia ohjauspalveluja, vaan se on niitä täydentävää toimintaa.

Palveluohjauksen tarkoituksena on tarjota Hakunilan alueen terveysaseman asiakkaille monialaista tietoa, jolloin:

- turvataan asiakkaiden oikeuksien toteutuminen (mm. oikeus eri tukimuotoihin)
- tuetaan sairauksien omahoitoa
- asiakkaat ohjautuvat oikea-aikaisesti tarvitsemiensa palvelujen piiriin
- vältetään tarpeettomien tai liian raskaiden palveluiden turhaa käyttöä
- asiakkaan näkökulmasta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminta on yhteneväisempää.

Terveysasemalla toimivan palveluohjaajan toimenkuva muodostuu kolmesta kokonaisuudesta.

1. Isoin kokonaisuus on asiakaskohtainen neuvonta ja palveluohjaus, johon ohjaututaan joko hoidon tarpeen arvioinnin tai vastaanotolla ilmenneen laajemman selvittelytarpeen kautta.
2. Toinen kokonaisuus muodostuu asiakkaille tarkoitetusta yleisestä neuvonnasta ja ohjauksesta, jota toteutetaan ns. avoimet ovet -periaatteella sekä terveysasemalla järjestettävillä tietoilloilla. "Avoimet ovet" on tiettynä arkipäivänä/arkipäivinä viikossa toteutuva aika, jolloin palveluohjaajan luona voi vierailla ilman henkilökohtaisen ajan varaamista. Terveysaseman tietoillat puolestaan ovat teemailtoja, joita palveluohjaaja järjestää yhteistyössä niin terveysaseman henkilökunnan kuin muiden toimijoiden kanssa. Teemaillat käynnistyvät syksyn 2015 aikana.
3. Kolmantena kokonaisuutena palveluohjaaja on mukana järjestämässä asiakkaille tarkoitettua ryhmätoimintaa, joka voi perustua esim. vertaisuuteen tai tiettyyn teemaan. Suunniteltuja ryhmiä ovat mm. depressiokoulu, Arkeen Voimaa -ryhmät ja yksinäisyyden ehkäisy. Ryhmätoiminnan järjestämiseen kuuluu ryhmien aikataulun suunnittelu, markkinointi, ilmoittautumisten vastaanotto sekä vertaisohjaajien ja ryhmäläisten tukeminen. Ryhmätoimintojen tarkoituksena on tukea sairauksien omahoitoa.

Palveluohjausta tukemaan käynnistettiin huhtikuussa sosiaalityöntekijän vastaanotto terveysasemalla. Tämä malli on uutta Vantaan terveysasemapalveluissa. Sosiaalityöntekijä on kerran viikossa terveysasemalla palvelemassa Hakunilan alueen väestöä. Asiakkaille annetaan sosiaalineuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluiden piiriin. Sosiaalityöntekijät pystyvät



tarvittaessa tekemään terveysasemalla mm. toimeentulotukipäätöksiä. Terveysasemalla tullaan kokeilemaan myös lääkärin ja sosiaalityöntekijän yhteisvastaanottoa. Tästä ei vielä ole kokemuksia.

Hakunilan alueen palvelutalon ja kotihoidon asiakkaat listautetaan geriatriille. Tämä on osa terveysaseman terveyshyöty- ja toimintamalliajattelua. Yhteistyössä yksityisen lääkäripalveluita tuottavan yrityksen kanssa on rakennettu toimintamalli, jossa geriatri ottaa kokonaisvastuun kotihoidon asiakkaiden kokonaishoidosta. Kotihoidon työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida asiakkaiden terveydentilassa tapahtuneista muutoksista geriatria 24/7. Tavoitteena on vähentää päivystyskäyntejä terveyskeskus- ja erikoissairaanhoidon päivystyksessä sekä mahdollistaa kotihoidon asiakkaiden kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. 19.5.2015 pidetyn toiminnan arviointikokouksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että Hakunilan alueen kotihoidon asiakkaiden hoidon laatu on kotihoidon henkilöstön kokemusten perusteella hyvää ja laadukasta. Kotihoidon henkilöstö tavoittaa lääkärin heti puhelimitse, reseptien uusinta onnistuu nopeasti ja kotihoidon asiakkaiden kotikäynnit toteutuvat säännöllisesti. Mitattuja vaikuttavuustuloksia, mm. RAVA-mittarin tuottamista hoidon vaikuttavuuteen liittyvistä asioista, päivystykseen lähettämismääristä jne. saadaan kunnolla vasta syksyllä 2015. Kotihoidon geriatrian vaikutus on saatu integroitua myös terveysasemalla käyvien ikääntyneiden potilaiden hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.

Kuntoutuksen asiantuntijuutta terveysasemalle tuovat kaksi fysioterapeuttia ja liikunta-apteekki. Fysioterapeutit toimivat kahtena viikonpäivänä kokopäiväisesti terveysasemalla. Heillä on omaa vastaanottoa, he ovat mukana hoidon tarpeen arvioinnissa ja ottavat tarvittaessa suoraan potilaita itsenäisesti päivystysluonteisesti vastaan, jolloin säästetään lääkäreitaikoja. Fysioterapeutit ovat myös tarpeen mukaan yhteisvastaanotolla lääkärin ja potilaan kanssa. Toukokuussa tehdyn toiminnan arviointikeskustelun perusteella fysioterapeuttien läsnäolo on ollut onnistunut kokeilu, ja vastaanottoajat sekä työpäivät ovat olleet täyksiä.

Terveysasemalla toimivassa liikunta-apteekissa liikunnanohjaaja antaa asiakkaille liikunta-neuvoja. Hän toimii potilaiden tukena omaehtoisen liikunnan lisäämiseksi ja etsii yhdessä potilaan kanssa erilaisia mahdollisuuksia toteuttaa liikuntaa Vantaalla.

Päihdeasiakkaiden hoidon tukemiseksi terveysasemalla työskentelee kokemusasiantuntija. Hän on kokemusasiantuntijakoulutuksen käynyt henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta päihdeongelmasta sitä sairastaneena ja siitä toipuneena. Päihdeasiantuntija ottaa asiakkaita vastaan sekä ohjaa ja neuvoo heitä kaupungin päihdepalveluiden piiriin. Kokemusasiantuntija lähtee tarvittaessa asiakkaan tueksi A-klinikalle. Kokemusasiantuntijan vastaanotopalvelu on tarkoitettu päihdeongelmaisten lisäksi myös heidän omaisilleen.

Muita asiantuntijapalveluita Hakunilan terveysaseman toiminnassa ovat depressiohoitaja sekä psykiatrinen sairaanhoitaja. Depressiohoitajan palvelu on yhteistä Länsimäen terveysaseman kanssa. Depressiohoitajan vastaanotolle pääsee lääkärin läheteellä, ja depressiohoitaja tekee tiivistä yhteistyötä erikoissairaanhoidon kanssa. Psykiatrisen sairaanhoidon



jan ns. matalan kynnyksen vastaanotto on Hakunilan terveysasemalla, johon varataan aika sähköisesti. Psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotto on tarkoitettu mm. elämän kriisin kohdanneille potilaille tai akuutin psyykkisen tasapainon järkkyneille potilaille.

Hakunilan terveysasemalla terveydenhoitajat ottavat vastaan pitkäaikaissairauksia sairastavia potilaita, esim. diabeetikoita, sydän- ja verisuonisairauksia sairastavia potilaita tai rasva-aineenvaihdunnan häiriöstä kärsiviä potilaita. Heidän toimintaansa tulee jatkossa ohjaamaan vahvasti terveyshyötymallin mukainen toimintaperiaate. Tyypin I ja vaikeat tyypin II diabeetikot hoidetaan keskitetysti Keski-Vantaan diabetesyksikössä Tikkurilan terveysasemalla. Terveydenhoitajien keskeinen tehtävä on myös ennaltaehkäisevän perusterveydenhuollon toiminnan ylläpitäminen ja kehittäminen. Perhesuunnitteluneuvola toimii Länsimäen terveysaseman tiloissa.

Hakunilan terveysaseman lääkärin viroista yksi siirrettiin ennaltaehkäisevän yksikön viraksi. Tämä viranhaltija vastaa kokopäiväisesti alueen kouluterveydenhuollon ja neuvoloiden lääkäripalveluista. Tämä yksi resurssi ei riitä kattamaan Hakunilan alueen ennaltaehkäisevän toiminnan kysyntää. Terveysaseman lääkärit osallistuvat myös ennaltaehkäisevän terveydenhuollon sektorityöhön koulu- ja opiskelijaterveydenhuollossa sekä äitiys- ja lastenneuvolassa, jolloin he ovat poissa vastaanottotyöstä.

4. Henkilöstö

Hakunilan terveysasemalla on 9 lääkäriavakanssia, joista yksi on apulaisylilääkäri. Hoitajia on 13, ja lisäksi yhteinen osastonhoitaja Länsimäen terveysaseman kanssa. Kaikki vakanssit ovat täynnä. Alkuvuodesta jouduttiin käyttämään vuokralääkäreitä, ja kesän jälkeen yksi lääkäri on työkierrossa Tikkurilasta.

Alla olevaan taulukkoon on koottu Vantaan terveysasemien henkilöstömäärät. Väestön määrään suhteutettuna Hakunilan henkilöstö näyttää olevan riittävä. Sen sijaan Korso-Koivukylä alueen hoitohenkilöstön määrä on alakantissa, mutta vuonna 2016 kumpikin terveysasema tulee saamaan yhden terveydenhoitajavakanssin. Lääkäriavakansseja tulee yksi lisää Myyrmäen ja Tikkurilan terveysasemille, ja yksi lääkäriavakanssi osoitetaan ulkomaa-laisten hoidon vahvistamiseen.

1. Henkilöstö terveysasemittain

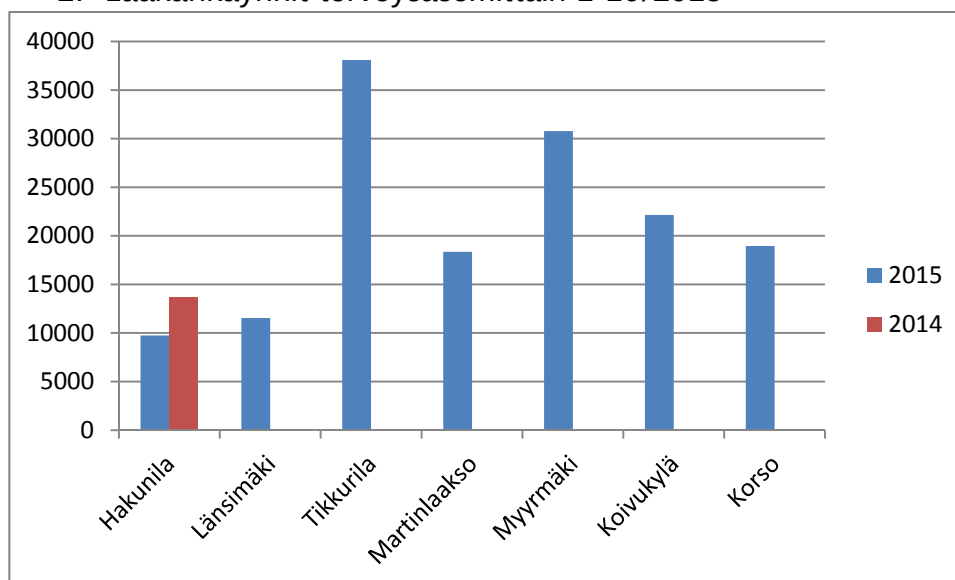
Terveysasema	Lääkärit	Hoitohenkilöstö	Väestöpohja
Hakunila	9	13,5	16665
Myyrmäki	21	25	35435
Martinlaakso	15	17	29246
Tikkurila	26,5	28,5	55533
Länsimäki	7	9,5	12579
Korso	16	15	29549
Koivukylä	16	13,5	22194

5. Toimintalukuja

Lääkärikäynnit

Hakunilan terveysasemalla on toteutunut lääkärikäyntejä tammi–lokakuussa 2015 yhteensä 9 747 kpl. Vastaavana aikana vuonna 2014 lääkärikäyntejä oli toteutunut 13 674 kpl. Vuoden 2015 käyntimäärien lasku johtuu alkuvuoden kahden viikon remonttiajasta sekä kesän aikaisesta toiminnan yhdistymisestä kuuden viikon ajaksi Länsimäen terveysaseman kanssa. Toisaalta toimintamalli on muuttunut. Lisäksi vuoden 2015 lääkärikäynneissä ei ole huomioitu kotihoidon ja ennaltaehkäisevän terveydenhuollon käyntejä, joten luku ei ole suoraan verrannollinen.

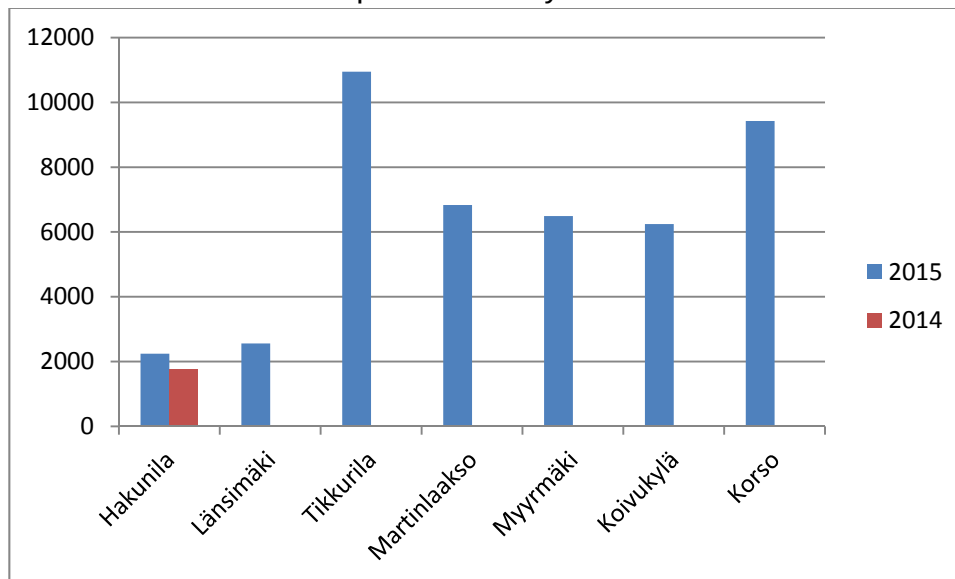
2. Lääkärikäynnit terveysasemittain 1-10/2015



Lääkäreiden hoitopuhelut

Hakunilan terveysasemalla on toteutunut tammi–lokakuussa 2015 lääkärin suorittamia hoitopuheluja 2 243 kpl. Vastaavana aikana viime vuonna lääkärihoitopuheluja toteutui 1 750 kpl.

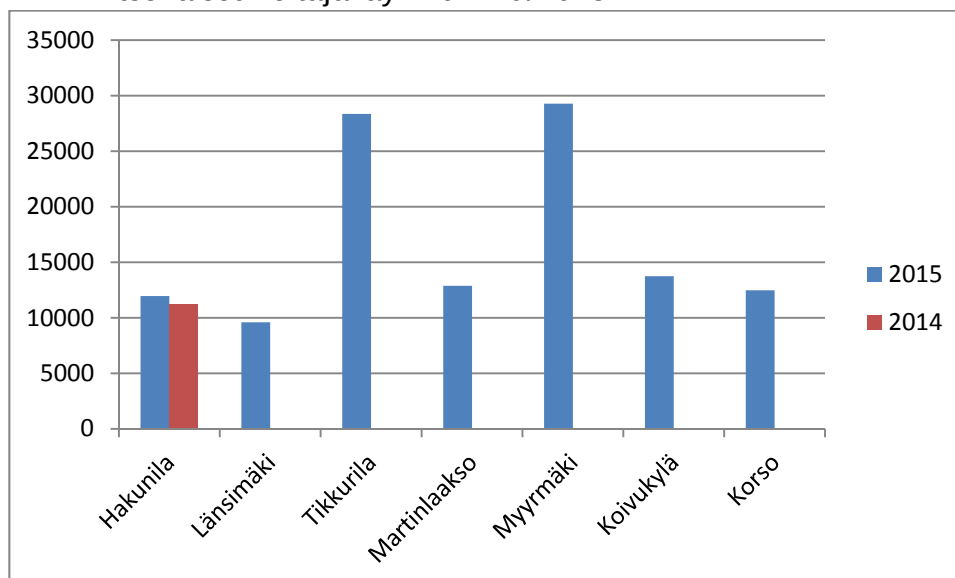
3. Lääkäreiden hoitopuhelut terveysasemittain 1-10/2015



Hoitajakäynnit

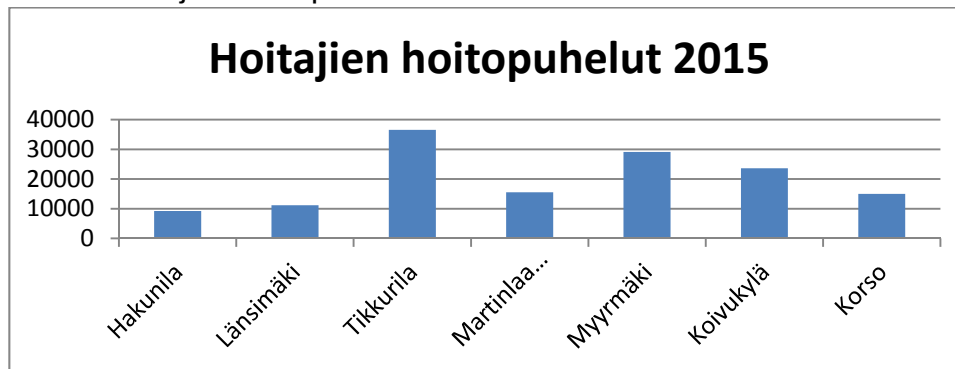
Hakunilan terveysasemalla toteutui itsenäisiä hoitajakäyntejä tammi–lokakuussa 2015 11 961 kpl, viime vuonna vastaavana ajankohtana itsenäisiä hoitajakäyntejä toteutui 11 241 kpl.

4. Itsenäiset hoitajakäynnit 1-10/2015



Hoitajien hoitopuheluita on toteutunut tammi–lokakuussa 9 215 kpl. Vastaavaa lukua ei ole saatavissa viime vuodelta.

5. Hoitajien hoitopuhelut

**Hoidon tarpeen arvioinnin ja terveysneuvonnan puhelintiedot**

Terveysasemien ajanvaraus- ja hoidontarpeenarviointipuhelut saapuvat Elisan Orange Contact centerin kautta. Puhelinyhteyden saaminen kuuluu lakisääteisen hoitotakuun piiriin, ja terveysasemalle on saatava yhteys virka-aikana. Vantaalla kaikkien terveysasemien osalta puhelinyhteyden saaminen toteutuu joko niin, että puheluihin vastataan suoraan tai soittaja voi jättää takaisinsoittopyynnön. Takaisinsoitot on pystytty hoitamaan 100 %:sti, mutta syksyn 2015 aikana operaattorilla on ollut suuria ongelmia järjestelmän toimintavarmuudessa. Asiasta on reklamoitu. Hakunilan puhelinjonotusaika on terveysasema vertailussa kiitettävällä tasolla.

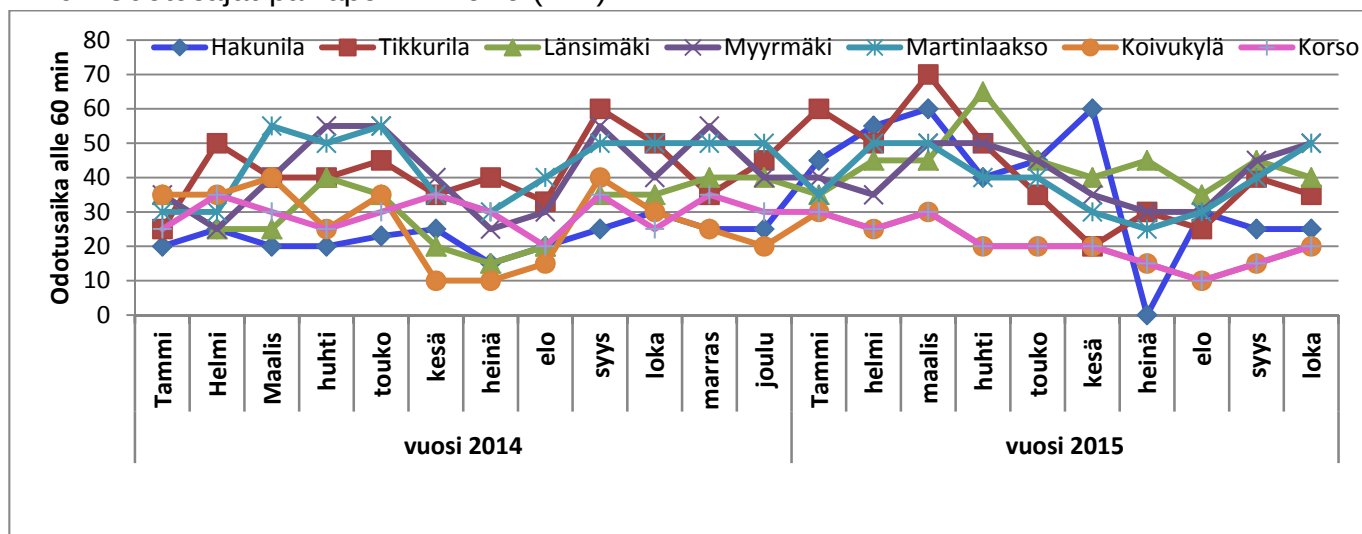
5.Keskimääräinen puhelinyhteyden jonotusaika terveysasemittain / min

	1/2014	1/2015	2/2014	2/2015	3/2014	3/2015	4/2014	4/2015
Martinlaakso	2	3	4	3	3	4	3	3
Myyrmäki	4	11	4	8	4	9	5	10
Tikkurila	5	20	5	19	6	17	7	14
Länsimäki	3	3	2	3	3	4	5	3
Hakunila	3	4	3	4	3	5	3	6
Korso	6	20	6	17	6	19	7	12
Koivukylä	3	4	2	3	3	3	3	3
	5/2014	5/2015	6/2014	6/2015	7/2014	7/2015	8/2014	8/2015
Martinlaakso	4	4	4	4	2	2	2	3
Myyrmäki	5	8	7	9	5	7	9	10
Tikkurila	9	11	4	7	5	5	4	8
Länsimäki	3	2	4	3	3	3	3	4
Hakunila	3	4	3	4	2	suljettu	2	4
Korso	9	13	11	9	8	7	11	8
Koivukylä	3	3	2	3	2	3	2	4

Odotusaikatietoja

Terveysasemien toiminnan tunnuslukuina seurataan päiväpoliklinikalle alle tunnissa pääsyä. Tavoitteena on, että 80 % potilaista pääsee alle tunnissa. Tavoiteaika toteutuu kaikilla terveysasemilla. Hakunilan terveysasemalla vuoden 2015 alkupuoliskolla tavoiteaika on ollut pidempi kuin vuonna 2014, mutta elokuusta lähtien tavoiteaika on toteutunut hyvin. Hakunilan terveysaseman keskimääräinen odotusaika päiväpoliklinikalla on tammi-lokakuussa ollut 43 minuuttia. Alla olevassa taulukossa on päiväpoliklinikalle pääsyaikojen minuuttimäärät, eli mitä matalampi luku sitä nopeammin on päässyt lääkärin vastaanotolle.

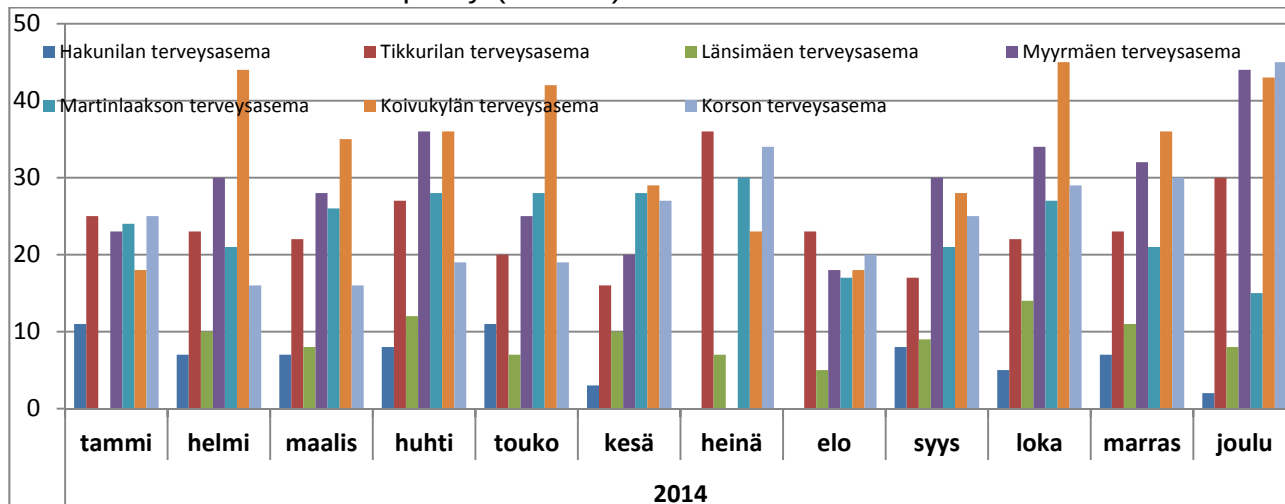
6. Odotusajat päiväpoliklinikoille (min)



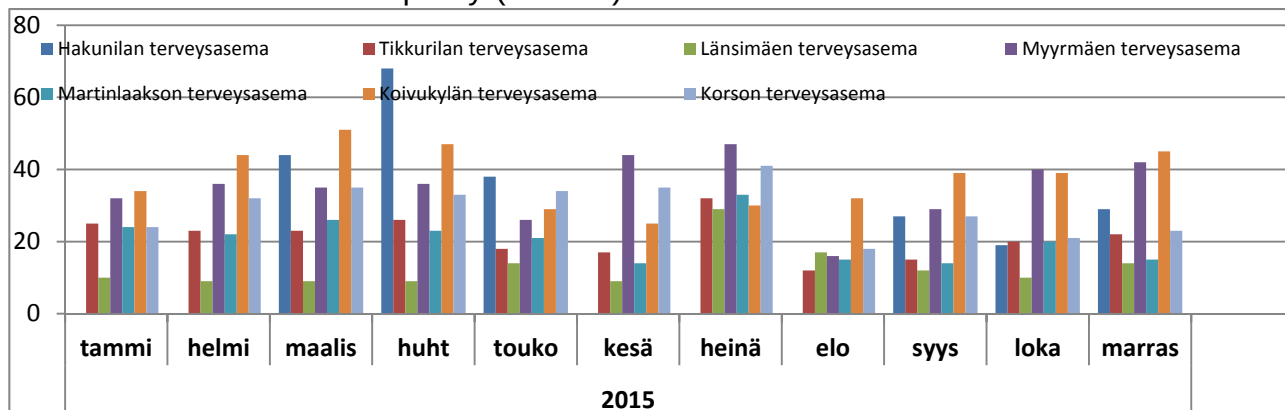
Lääkärivastaanotolle pääsyajan seurannassa on käytetty mittarina kolmatta vapaata vastaanottoaikaa (T3), joka mitataan kuukausittain kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä. Kyseinen mittari on käytössä valtakunnallisessa seurannassakin. Tavoitteena on ollut, että potilas pääsee omalääkäriinsä kiireettömälle vastaanotolle reilussa kolmessa viikossa. Mittaria on viime aikoina kritisoitu, koska se ei todellisuudessa kerro oireenmukaista hoitoon pääsyä. Jokaiselle potilaalle tehdään hoidon tarpeen arviointi, joten potilas voi päästä hoitoon jo jopa seuraavana päivänä tai huomattavasti alle kolmen viikon.

Hakunilan terveysasemalla on ollut käytössä kaikilla potilailla vain yksi vastaanottotyyppi, eli sekä omalääkäriin että ei-omalääkäriin potilailla on käytetty samoja hoitopääsyn kriteereitä. Sama käytäntö on Koivukylän terveysasemalla. Hakunilan terveysasemalla keskimääräinen T3-aika on ylittänyt kolme viikkoa alkuvuodesta, mutta loppuvuodesta hoitoon pääsy näyttää parantuneen. Kesällä Hakunilan terveysaseman toiminta oli siirretty remontin vuoksi Länsimäen terveysasemalle, joten tilastointi keskeytyi heinä–elokuun ajaksi.

7. Lääkärivastaanotolle pääsy (T3-aika) 2014



8. Lääkärivastaanotolle pääsy (T3-aika) 2015



6. Talouden toteuma

Hakunilan terveysaseman taloussuunnitelmaan varattu määräraha on 1 751 941 €. Vuoden 2014 tilinpäätös oli 1 967 629 €. Kuluraporttien mukaan tammi–lokakuun kertymä on 1 470 678 € (v. 2014 vastaava luku 1 384 958 €). Ennusteen mukaan talous toteutuu suunnitelman mukaisesti. Hakunilan terveysasemalla kului rahaa omaksi toiminnaksi siirtymisen yhteydessä kalusteiden hankkimiseen sekä lääke- ja hoitotarvikevaraston perustamiseen, laitteiden huoltoon ja uuden toimintamallin hoitohenkilöstöön (palveluohjaaja, kumppanuusasiantuntija).



9. Talouden toteumatietoja

Terveysasema	Tilinpäätös 2014	1-10/2014	1-10/2015
Hakunila	1 967 629	1 384 958	1 470 678
Myyrmäki	4 319 022	3 572 855	3 698 187
Martinlaakso	2 871 440	2 350 109	2 392 605
Tikkurila	4 977 015	4 003 846	4 153 167
Länsimäki	1 577 734	1 258 506	1 304 557
Koivukylä	2 944 778	2 390 757	2 314 531
Korso	2 432 790	1 959 032	2 001 303

7. Asiakaspalautteet

Vuoden alkupuolella asiakaspalautteita tuli jonkin verran pitkistä odotusajoista päiväpoliklinikalle. Jonkin verran on tullut palautteita myös vastaanottoaikojen saamisesta etenkin, jos vastaanottoaika menee n. kolmen viikon päähän. Muutamia palautteita on tullut henkilökunnan kielitaidosta. Positiivista palautetta on tullut palveluohjaajan ja fysioterapeutin palveluista sekä siitä, että lääkärin vastaanotolla hoito on kokonaisvaltaista.

Varsinainen asiakastyytyväisyyskysely tullaan toteuttamaan vuonna 2016 muiden terveysasemien kanssa yhtä aikaa.

Toimintamalli on herättänyt kiinnostusta muissa kunnissa, ja kyselyitä esittelyyn ja luentoihin on tullut muutamia.

8. Auditointi

Terveysasemien auditoinnit toteutetaan vuonna 2015. Kaikkien auditointien loppuraportti valmistuu vuonna 2016, mutta Hakunilan osalta raportti valmistui 30.11.2015. Auditoinnin on toteuttanut terveyspalvelupäällikkö Ritva Tauriainen. Auditointiin ovat osallistuneet muiden terveysasemien lääkäri- ja hoitajaesimiehet. Auditoinnissa on keskitytty laadullisiin tekijöihin, joita ovat tiimityön toteutuminen, tiedonkulku, hoitolupausten toteutuminen, hoidon tarpeen arviointi ja hoidon jatkuvuus. Auditointi on toteutettu haastattelemalla kah- ta Hakunilan terveysaseman lääkäriä ja kahta sairaanhoitajaa, jotka on valittu satun- naisotannalla.

Auditoinnin mukaan tiimityö toimii joustavasti, ja tiimit ovat luoneet yhteiset pelisäännöt. Uuden toimintamallin mukainen palveluohjaaja on koettu erittäin tärkeäksi, ja hänen työn- kuvaansa muokataan edelleen. Sosiaaliohjaajan läsnäolo on parantanut asiakkaiden saa- maa palvelua, mutta helpottanut myös lääkäreiden ja hoitajien työtä. Sähköisen ajanvara- uksen suhteen on vielä kehitettävää, koska lääkäreille ei ole vielä sähköisesti varattavia ai- koja. Vastaava ongelma koskee muitakin terveysasemia. Hoidon jatkuvuuden osalta kehi-



tettävää löytyi terveys- ja hoitosuunnitelmien laadinnasta ja potilaiden listautumisen lisäämisessä sekä jatkohoidon kirjaamisessa potilaskertomukseen.

Fysioterapeutin ja vastaanottotoiminnan yhteistyöstä on tullut hyvää palautetta sekä potilailta että henkilökunnalta. Läheteiden määrä fysioterapiaan on vähentynyt ja potilaat ovat päässeet oikea-aikaisesti fysioterapeutin vastaanotolle.

Henkilöstön osaaminen on auditoinnin mukaan hyvällä tasolla. Etenkin hoitajilla on riittävästi työkokemusta ja jopa erikoisosaamista. Lääkäreistä osa on nuoria uransa alkuvaiheessa olevia. Koulutusylilääkäri on käynyt viikoittain ohjaamassa lääkäreitä. Koulutussuunnitelmat ovat kattavat, ja koulutuksiin on osallistuttu hyvin.

Tiedonkulkuun on kiinnitetty huomiota, ja yhteiskokoukset ovat osallistavia ja sitouttavia. Jonkin verran ongelmallisena on koettu osastonhoitajan työn jakautuminen kahdelle terveysasemalle. Kokonaisuudessaan henkilökunta on sitoutunutta ja innostunutta toiminnan kehittämiseen.

Auditointiraportti on tämän raportin liitteenä.

9. Lopuksi

Hakunilan terveysasema siirtyi omaksi toiminnaksi vuoden 2015 alussa. Potilasvastaanotto-toiminta aloitettiin 12.1.2015, koska terveysasematiloissa jouduttiin tekemään pientä remonttia. Kesällä Hakunilan terveysaseman toiminta siirrettiin Länsimäen terveysaseman tiloihin kuuden viikon ajaksi, koska rakennuksessa tehtiin aiemmin tekemättä jääneet vuosikorjaukset.

Hakunilan terveysaseman toimintamalli pohjautuu terveyshyötymalliin, jossa potilas on keskiössä. Terveysasemalla on asiakasvastaava (hoitaja), joka paneutuu erityisesti paljon palveluita tarvitsevien ja monisairaiden potilaiden hoidon järjestelyyn ja tarpeen mukaisesti ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan. Asiantuntijoita hyödynnetään potilaiden hoidossa ja hoidon järjestämisessä. Terveysasemalla työskentelee sosiaaliohjaaja, päihdeasioiden kumppanuusasiantuntija, psykiatrinen sairaanhoitaja ja fysioterapeutti. Kotihoidossa toimii vastuulääkäri.

Terveysasematoimintaa on kehitetty lean-toimintamallia hyödyntäen.

Käyttökustannukset ovat tässä vaiheessa korkeammat kuin viime vuonna vastaavana aikana. Käyttökustannuksia on nostanut käynnistämiseen liittyvät kulut, joita ovat mm. lääke- ja hoitotarvikkeiden perusvaraston osto, remontti ja kalustehankinnat. Taloussuunnitelma toteutuu kuitenkin suunnitelma mukaisesti. Hoitajien itsenäiset hoitokäynnit ovat vähän lisääntyneet, samoin lääkäreiden hoitopuhelut, mutta lääkärikäynnit ovat vähentyneet viime vuoteen verrattuna. Siihen on osaltaan vaikuttanut remontinaikainen sulkua ja remontista johtuva myöhästynyt toiminnan aloitus. Lisäksi viime vuoden vastaavan ajan toteumassa



on mukana kotihoidon ja ennaltaehkäisevän terveydenhuollon käynnit, jotka vuoden 2015 käyntiluvuista puuttuvat.

Hakunilan terveysaseman haasteet näyttävät olevan samat kuin muillakin terveysasemilla. Haasteita ovat sähköisten vastaanottoaikojen niukkuus, hoitoonpääsyajan pituus sekä terveys- ja hoitosuunnitelmien vähäisyys. Hyvää palautetta on saatu asiakasvastaava toimintamallista, fysioterapeutin suorista vastaanottokäynneistä sekä sosiaalihoajan mukanaolosta. Toiminta on vakiintunut, ja henkilöstö on sitoutunutta, ja innostunut sekä esimiestyö on jämäkkää. Hakunilan terveysaseman toimintamalli on siirrettävissä myös muille terveysasemille. Kustannusten osalta toimintakulut näyttävät olevan samansuuntaisia muiden terveysasemien kanssa.



Vantaa

Vantaan kaupunki
Sosiaali- ja terveystoimi
Peltolantie 2 D
01300 Vantaa