



## Hakunilan terveysaseman toiminnan raportointi sosiaali- ja terveyslautakunnalle

VD/6880/00.01.02.06/2015

EK

**Sosiaali- ja terveyslautakunta on 9.6.2015 § 13** päättänyt, että lautakunta seuraa kokouksissaan terveysasemien toiminnan kehitystä loppuvuoden ajan, ja että lopullinen raportti tuodaan joulukuun lautakunnan kokoukseen.

Hakunilan terveysaseman toiminta oli kokonaisulkoistettuna Attendo Oy:lle vuosina 2012–2014. Syy ulkoistukseen oli silloinen lääkäreiden haasteellinen rekrytointitilanne. Sosiaali- ja terveyslautakunta kokouksessaan 19.5.2014 § 15 teki päätöksen Hakunilan terveysaseman palvelutuotannon ottamisesta omaksi toiminnaksi 1.1.2015. Samassa yhteydessä päätettiin oman toiminnan laadun ja saatavuuden raportoinnista lautakunnalle touko–kesäkuussa 2015. Raportointi toteutui 9.6.2015 § 13 sosiaali- ja terveyslautakunnan kokouksessa, jossa päätettiin hyväksyä omaksi toiminnaksi ottamista koskeva raportti ja todettiin, että toiminta voi jatkua. Toisena kohtana sosiaali- ja terveyslautakunta päätti seurata kokouksissaan terveysasemien toiminnan kehitystä loppuvuoden ajan, ja päätettiin että lopullinen raportti tuodaan joulukuun lautakunnan kokoukseen.

Terveysasemien, mukaan lukien Hakunilan terveysasema, hoitoonpääsyajoja ja lääkäritilannetta on raportoitu jokaisessa lautakunnan kokouksessa elokuusta lähtien. Hakunilan terveysaseman auditointi on tehty syksyllä siten, että auditointiraportti valmistui 30.11.2015. Hakunilan terveysaseman auditoinnin on toteuttanut Myyrmäen terveysaseman terveyspalvelupäällikkö Ritva Tauriainen. Auditointiin on lisäksi osallistunut muiden kuin Hakunilan terveysaseman ylilääkäri ja osastonhoitaja sekä taloushallinnon erityisasiantuntija. Auditoinnissa nousi esille kehitettävää sähköisen ajanvarauksen saatavuudessa, terveys- ja hoitosuunnitelmien puuttumisessa, sairauskertomus merkinnöissä nimenomaan hoidon jatkuvuuden kannalta ja potilaiden omalääkäreiden nimeämisessä. Auditoinnissa nousi esille potilaan kokonaisvaltaisen hoidon toteutuminen mm. asiakasvastaavamallin käyttöönoton myötä, fysioterapeutin suora vastaanotto välittömästi terveysasemakäynnin yhteydessä, sosiaaliohjaajan nopea tarttuminen potilaan asioihin vastaanoton yhteydessä ja henkilökunnan sitoutuminen työhönsä ja työn kehittäminen.

Varsinaisen toimintaraportin on koonnut vs. terveyspalvelujen johtaja. Hakunilan terveysasemalla käynnistettiin aikaisemmasta toiminnasta poikkeava terveyshyötymallin mukainen toiminta. Terveyshyötymallin tavoitteena on ottaa haltuun pitkäaikaissairaat potilaat, ja parantaa heidän hoitonsa tuloksia. Terveyshyötymalli kattaa kustannusten hallintaa, parempien hoitotulosten saavuttamista, resurssien tehokasta hyödyntämistä ja vähentää turhia päivystyskäyntejä sekä ylläpitää potilaan toimintakykyä. Prosessien uudistamisessa on käytetty apuna Lean toimintamallia.

Hakunilan terveysasemalla on otettu käyttöön fysioterapeutin suora vastaanotto, mutta myös intensiivinen ohjaaminen fysioterapeutin vastaanotolle. Tavoitteena on ollut saada työikäiset mahdollisimman nopeasti oireidensa mukaiselle oikealle vastaanotolle. Fysioterapeuteille ohjautuneet potilaat ovat olleet 25–49-vuotiaita. Asiakasvastaavatoiminta alkoi heti vuoden alusta. Palveluohjaajalle ohjautuu paljon palveluita tarvitsevat pitkäaikaissairaat potilaat. Palveluohjaaja tekee potilaan kanssa suunnitelman, kartoittaa lääkärin vastaanotolla tarvittavia tietoja mm. lausuntojen kirjoittamisen tueksi, tekee yhteistyötä muun henkilökunnan kanssa ja pitää yhteyttä asiakasohjausyksikön kanssa. Toiminnasta on tullut hyvää palautetta ja se on laajennettavissa muille terveysasemille. Terveysaseman sisäinen yhteistyö sujuu hyvin, tiedonkulku on lähes ongelmaton ja johtaminen ja esimiestyö on hyvää. Kokonaisuudessaan toimintamalli on onnistunut ja se on herättänyt valtakunnallista kiinnostusta.

Hoitohenkilökunta on saatu rekrytoiduksi vuoden alusta lukien, mutta lääkäreiden rekrytoinnissa on täysin onnistuttu vasta toukokuussa. Ruuhkien purkamisessa on tosin käytetty vuokralääkäriä. Lääkärikäyntejä on tammi–lokakuu vertailussa ollut vuonna 2014 13 674 kpl, joka on 3 927 käyntiä enemmän kuin tänä vuonna (9 747 kpl). Ainakin osittaisena syynä tähän on se, että toiminta pääsi alkamaan 12.1.2015 ja kesällä toiminta oli remontin vuoksi siirretty Länsimäen terveysasemalle. Lisäksi vuoden 2015 lääkärikäynneissä ei ole huomioitu kotihoidon ja ennaltaehkäisevän terveydenhuollon käyntejä, joten luku ei ole aivan suoraan verrannollinen. Lääkäreiden hoitopuheluita on toteutunut vuonna 2015 2 243 kpl, joka on 493 kpl enemmän kuin viime vuonna (1



750). Itsenäisiä hoitajakäyntejä on tänä vuonna toteutunut 11 961 kpl, joka on 720 käyntiä enemmän kuin viime vuonna (11 241 kpl). Hoitajien suorittamia hoitopuheluita on toteutunut tänä vuonna 9 215 kpl, vastaavaa lukua ei ole käytettävissä viime vuodelta. Keskimääräinen hoidon tarpeen arviointi puhelimeen vastaaminen on tänä vuonna keskimäärin 2 minuuttia pidempi. Osittaisena syynä tähän on puhelintekniikkaan johtuvat syyt ja vaikutus on sama kaikilla terveysasemilla. Päiväpoliklinikalle odotusaika oli alkuvuodesta viime vuotta pidempi, mutta loppuvuodesta odotusaika on tasaantunut viime vuoden tasolle. Keskimääräinen odotusaika on 43 minuuttia. Kiireettömälle vastaanottoajalle pääsy on pidentynyt vuonna 2015. Yhtenä syynä tähän on se, että Hakunilan terveysasemalla on käytössä sekä omalääkärin että omalääkärittömien potilaiden kohdalla sama vastaanottoaika tunnus. Jokaiselle potilaalle tehdään kuitenkin hoidon tarpeen arviointi, joten kiireettömällekin vastaanottoajalle pääsee oireiden mukaisesti.

Selvitystyön perusteella toimintakulut näyttävät olevan muiden terveysasemien kanssa yhdensuuntaisia, mutta aikaisempaan nähden jonkin verran korkeammat. Haasteita ovat sähköisten vastaanottoaikojen niukkuus, hoitoon pääsyajan pituus sekä terveys- ja hoitosuunnitelmien vähäisyys. Toiminta on kuitenkin vakiintunut ja henkilöstö on sitoutunut ja innostunut sekä esimiestyö on jämäkkää. Hakunilan terveysaseman toimintamalli on siirrettävissä myös muille terveysasemille.

## **Sosiaali- ja terveyslautakunta 15.12.2015 § 17**

### **Vs. Terveyspalvelujen johtajan esitys:**

Päätetään hyväksyä Hakunilan terveysaseman omaksi toiminnaksi ottamista koskeva raportti.

### **Päätös:**

Hyväksyttiin esitys.

### **Liitteet:**

- Hakunilan terveysaseman toimintaraportti vuonna 2015
- Hakunilan terveysaseman auditointiraportti vuonna 2015

Täytäntöönpano: -

Muutoksenhakuohje: 5. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

### **Lisätiedot:**

Vs. terveyspalvelujen johtaja Eila Koivunen, puh. 09 8392 6195, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi.