



Terveysaseman vaihtajat usein pitkäaikaissairaita ja kriittisiä palvelujen käyttäjiä

Päälöydökset

- Suurella osalla terveysaseman käyttäjistä on pitkäaikaissairaus, terveysaseman vaihtajilla keskimääräistä useammin.
- Asiakkaat pitävät terveysaseman valinnanmahdollisuutta tärkeänä.
- Keskeisimmät terveysaseman valintaperusteet olivat terveysaseman sijainti, hoidon laatu ja saatavuus.
- Terveysasemaa vaihtaneet kokivat vaihdon olleen keskimäärin sujuva, mutta tietoa valinnan perustaksi on niukasti.
- Lääkärin valinnassa tärkeintä on asiakkaiden mielestä lääkärin asiantuntemus omaan sairauteen liittyen.
- Viidennes terveysasemaa vaihtaneista oli kokenut vaikeuksia päästä lääkärin.
- Terveysasemaa vaihtaneet arvioivat lääkärin ja hoitajan vastaanotto toimintaa kriittisemmin kuin muut terveysaseman asiakkaat.

Kirjoittajat:

Tuulikki Vehko
Erikoistutkija, THL

Anna-Mari Aalto
Tutkimuspäällikkö, THL

Timo Sinervo
Tutkimuspäällikkö, THL

TERVEYSPALVELUJEN VALINNANMAHDOLLISUUTTA ON LAAJENNETTU

Vuoden 2014 alusta asukkaat ovat voineet valita terveysaseman mistä tahansa Suomesta. Aiemmin vaihdon mahdollisuus oli vain kunnan sisällä. Valinnan terveysasemasta voi tehdä kerran vuodessa ilmoittamalla vaihtamisesta aiemmalle ja uudelle terveysasemalle. Matkakorvauksiin oikeutetuille Kela korvaa matkat kuitenkin vain lähimpään hoitopaikkaan. Terveysaseman asiakkaita terveysasemaa vaihtaneita oli keskimäärin 8 % kun tieto kerättiin terveysasemalla viikon aikana asioineista ja asiakaskyselyyn vastanneista. Osuus vaihteli eri paikkakunnilla viiden ja viidentoista prosenttiin välillä. Väestöön suhteutettuna vaihtajia oli vain 2–4 % (Junnila, Hietapakka 2015). Vaihtajien määrä vaihtelee voimakkaasti tietolähteittäin, koska väestöstä vain 30–70 % käyttää terveysasemien palveluita. Erityisesti suuremmissa kaupungeissa työikäinen väestö käyttää työterveyshuoltoa, eikä terveysasemien palveluita.

TERVEYSASEMAA VAIHTANEET OLIVAT USEIN PITKÄAIKAISSAIRAITA

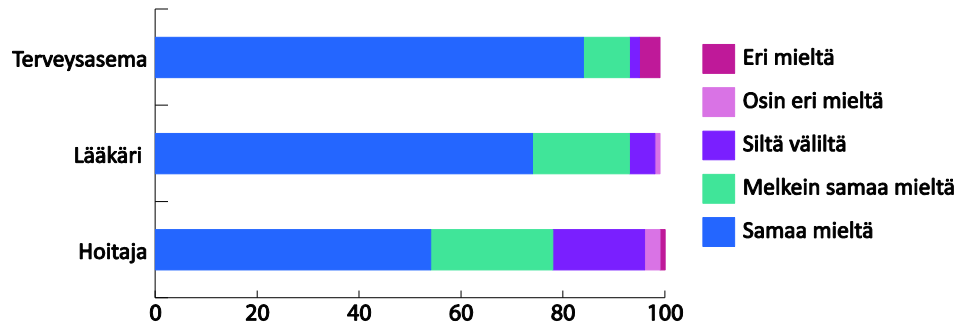
Enemmistö (70 %) terveysasemaa vaihtaneista oli pitkäaikaissairaita. Asiakaskyselyssä keskimääräisistä terveysaseman käyttäjistä 62 % oli pitkäaikaissairaita, mikä kertoo siitä, että terveysaseman vaihtajat saattaisivat tarvita keskimääräistä enemmän palvelua (Taulukko 1). Kuitenkin karkeasti mitattuna terveysasemaa vaihtaneet eivät käyttäneet terveyspalveluita juuri keskimääräisiä asiakkaita enempää. Terveysasemaa vaihtaneista yksitoista prosenttia asioi terveysasemalla enemmän kuin kuusi kertaa viimeisen vuoden aikana kun terveysaseman asiakkaista vastaava osuus oli kymmenen prosenttia.

Taulukko 1. Perustietoja terveysasemien käyttäjäkunnasta

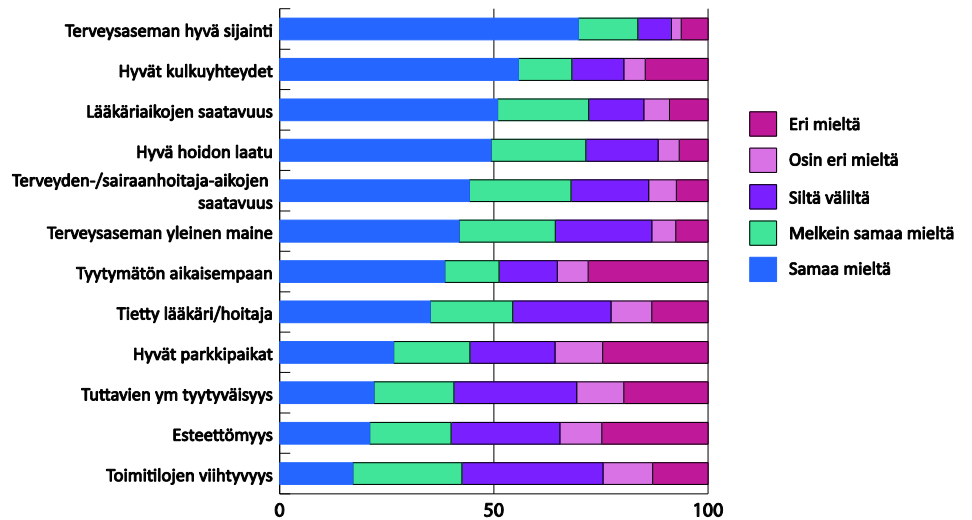
	Keski-ikä (vuosia)	Pitkäaikais- sairaus %	0–3 terveys- aseman käyttökertaa vuodessa %	4–6 terveys- aseman käyttökertaa vuodessa %	Yli 6 terveys- aseman käyttökertaa vuodessa %
Asiakaskysely (n = 8 128)	57	62	66	24	10
Vaihtajakysely (n = 443)	65	70	64	25	11

TERVEYSASEMAA VAIHTANEIDEN NÄKEMYKSIÄ VALINNANVAPAUTEEN

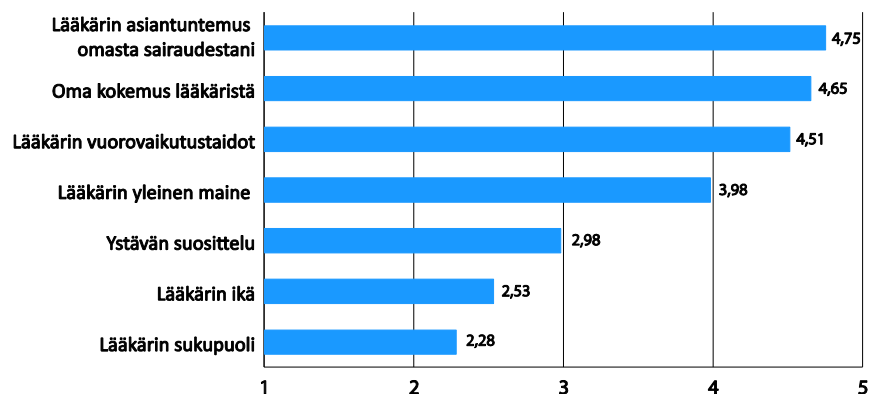
Terveysasemaa vaihtaneet pitivät valinnanvapautta tärkeänä (Kuvio 1), mutta lääkärin valinta koettiin yhtä tärkeäksi. Terveysaseman valinnassa terveysaseman sijainti oli asiakkaille tärkein valintaperuste, mutta hoidon laatu ja hoitoon pääsy olivat asiakkaille lähes yhtä keskeisiä tekijöitä (Kuvio 2). Lääkärin valintaan vaikuttavista tekijöistä painottui lääkärin asiantuntemus vastaajan sairaudesta ja oma kokemus lääkäristä, lisäksi myös lääkärin vuorovaikutustaidot ja lääkärin maine olivat asiakkaille tärkeitä perusteita (Kuvio 3).



Kuvio 1. Terveysaseman, lääkärin ja hoitajan valinta koettiin tärkeäksi terveysasemaa vaihtaneiden keskuudessa. (Vaihtajakysely)



Kuvio 2. Terveysaseman vaihtajien valintaperusteet terveysaseman vaihtamiselle. (Vaihtajakysely)



Kuvio 3. Keskiarvo annetuista arvioista väittämään ”Kun valitsen lääkärin, minulle on tärkeää”. (1 eri meiltä – 5 samaa mieltä) (Vaihtajakysely)

Näin tutkimus tehtiin

Valint-hankeeseen (Perusterveydenhuollon asiakaslähtöiset toimintamallit – valinnanvapautta ja integraatiota) osallistuneissa kaupungeissa (Espoo, Hämeenlinna, Lahti, Tampere) terveysasemaa vaihtaneille lähetettiin kysely vuonna 2015, johon vastasi 443 henkilöä, joista 56 % naisia.

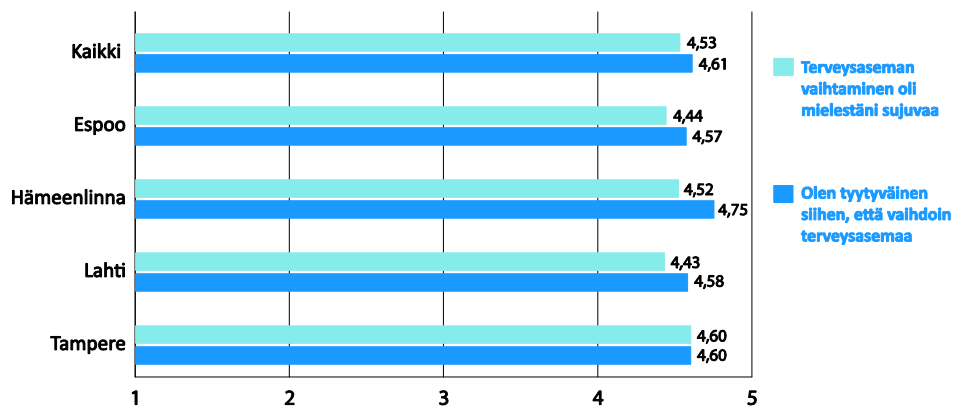
Tutkimuksessa käytettiin myös toista kyselyaineistoa terveysaseman asiakkaista. Terveysaseman hoidon laatu: potilaan näkökulma –lomaketta käyttäen kerättiin tietoa suurten kaupunkien (Espoo, Hämeenlinna, Lahti, Tampere, Turku, Helsinki, Vantaa, Jyväskylä, Kuopio, Oulu sekä kunnallisen ulkoistettujen terveyskeskusten palvelun-tuottajan asemat) terveyskeskusten avovastaanoilta. Hoidon laadun lisäksi kysyttiin asiakkaiden näkemyksiä vapaudesta valita terveysasema. Asiakaskyselylomaketta tarjottiin viikon aikana ilmoittautumisen yhteydessä kaikille avosairaanhoidon vastaanoton asiakkaille syksyllä 2014. Kyselyyn vastasi 8128 yli 18-vuotiasta asiakasta, joista 65 % naisia.

Molemmissa kyselyissä oli kysymyksiä valinnanvapaudesta ja asiakastytyväisyydestä. Terveysaseman toimintaa koskevissa väittämässä vastausasteikkona käytettiin Likertin asteikkoa 1 = erittäin huono – 5 = erinomainen. Tuloksia tarkasteltiin prosenttijakaumina sekä ikä- ja sukupuolivakioituina keskiarvoina.

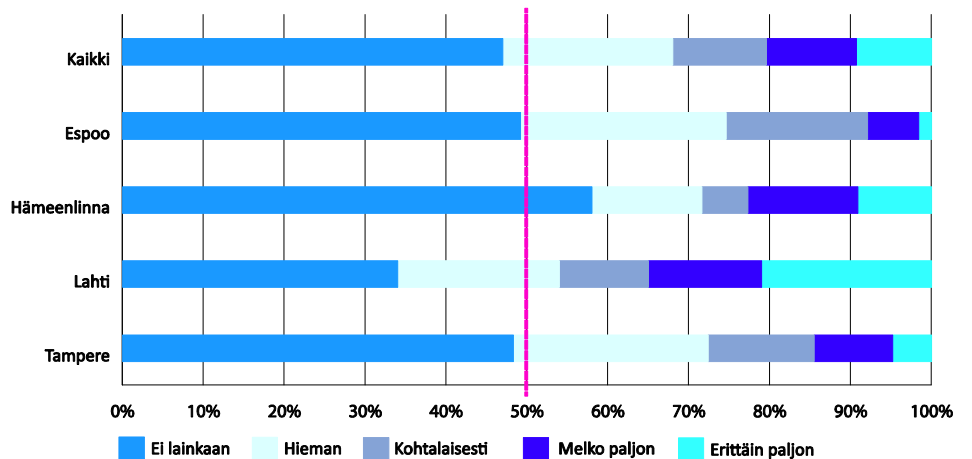
TERVEYSASEMAA VAIHTANEIDEN KOKEMUKSIA

Terveysaseman vaihtaminen liittyi osittain muutoksiin palveluverkossa. Esimerkiksi yhdessä kaupungissa terveysasemien aluejakojen muutoksen takia asiakkaat palasivat takaisin terveysasemalle, jonne heillä oli paremmat kulkuyhteydet. Toisessa kaupungissa avattiin yksityisen palveluntuottajan terveysasema kaupungin keskustaan. Kun kyseisen palveluntuottajan jonot olivat lyhyet ja maine hyvä, siirtyi asiakkaita sinne. Keskeinen ongelma terveysaseman valinnalle oli asiakkaiden mielestä se, että tietoa palvelujen laadusta, palveluvalikoimasta ja saatavuudesta oli vähän. Asiakkaiden tietolähteistä tavallisin oli media (ks. Aalto ym. 2015).

Keskimäärin terveysasemaa vaihtaneet kokivat vaihdon sujuneen hyvin ja olivat tyytyväisiä siihen että vaihtoivat terveysasemaa (Kuvio 4). Terveysaseman vaihtamista koskevissa avovastauksista ilmeni, että osa vaihtajista pyrki muu- ton yhteydessä jatkamaan hoitosuhdetta tuttuun lääkäriin ja vaihtoi tämän takia terveysasemaa. Osassa vastauksia myös kyseenalaistettiin vaihtamisen hyöty, koska lääkäriille pääsyyn oli kuitenkin pitkä odotusaika (viikkoja tai jopa kuukausia). Viidesosa vaihtajakyselyyn vastanneista kertoi vaikeuksista päästä haluamansa lääkäriin hoidettavaksi viimeisen 12 kk aikana (Kuvio 5).



Kuvio 4. Keskiarvo annetuista arvioista terveysaseman vaihtamisesta ja tyytyväisyydestä vaihtaa terveysasemaa (1 eri meiltä – 5 samaa mieltä). (Vaihtajakysely)



Kuvio 5. Terveysaseman vaihtajien kokemus esteistä lääkäriin pääsystä (%) viimeisen 12 kk aikana. (Vaihtajakysely)

KIRJALLISUUTTA

Aalto, Anna-Mari; Chydenius, Miisa; Tynkkynen, Liina-Kaisa; Vehko, Tuulikki; Sinervo, Timo: Patients' attitudes toward choice of primary care provider. EJPB 2015:25 suppl 3 <http://dx.doi.org/10.1093/eurpub/ckv175.034>

Junnila, Majjaliisa; Sinervo, Timo; Aalto, Anna-Mari; Jonsson, Pia Maria; Hietapakka, Laura; Keskimäki, Ilmo; Pekurinen, Markku; Seppälä, Timo T.; Tynkkynen, Liina-Kaisa; Whellams, Anne: Valinnanvapaus sosiaali- ja terveydenhuollossa – kriittiset askeleet toteuttamisessa. THL Päätösten tueksi 2/2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-637-7>

Junnila, Majjaliisa; Hietapakka, Laura: Hoitopaikan vaihtaneita toistaiseksi vähän. Tesso 28.8.2015 <http://tesso.fi/artikkeli/hoitopaikan-vaihtaneita-toistaiseksi-vahan>

ESTYKSIÄ

Aalto, Anna-Mari: Perusterveydenhuollon asiakkaat haluavat valinnanvapautta? Seminaariesitys 31.3.2015 <http://www.slideshare.net/THLfi/aalto260315pdf>

VIRANOMAISTIETOA TERVEYSASEMAN VAIHTAMISESTA

<https://www.hoitopaikanvalinta.fi>
<http://www.kela.fi/yhteyspiste>
<http://stm.fi/hoitopaikan-valinta>

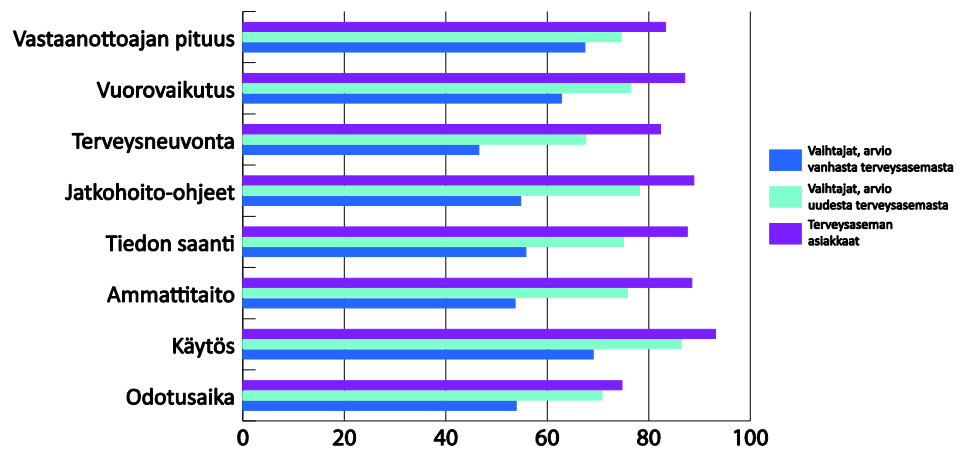
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
 PI 30 (Mannerheimintie 166)
 00271 Helsinki
 Puhelin: 029 524 6000

ISBN 978-952-302-655-1 (verkko)
 ISSN 2323-5179

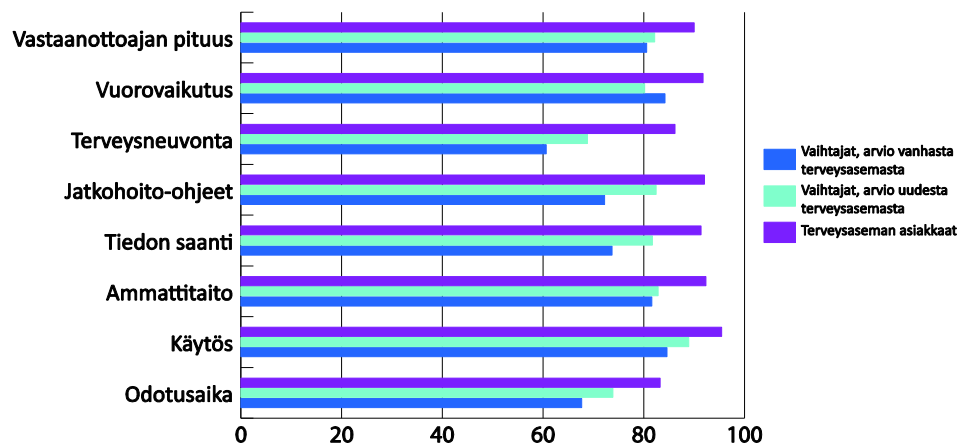
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-655-1>

www.thl.fi/valint

Tämän julkaisun viite: Vehko T, Aalto A-M, Sinervo T: Terveysaseman vaihtajat usein pitkäaikaissairaita ja kriittisiä palvelujen käyttäjiä. Tutkimuksesta tiiviisti 6/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.



Kuvio 6. Tyytyväisten asiakkaiden osuudet (%) lääkärin vastaanottotapahtumaan kolmessa käyttäjäryhmässä. (Vaihtajakysely ja asiakaskysely)



Kuvio 7. Tyytyväisten asiakkaiden osuudet (%) hoitajan vastaanottotapahtumaan kolmessa käyttäjäryhmässä. (Vaihtajakysely ja asiakaskysely)

Terveysasemaa vaihtaneet olivat keskimääräistä asiakasta tyytymättömämpiä lääkärin ja hoitajan vastaanottoon. Terveysasemaa vaihtaneista ne, jotka arvioivat vanhaa terveysasemaansa, olivat järjestelmällisesti tyytymättömämpiä lääkärin ja hoitajan vastaanottoon kuin ne terveysaseman vaihtajat, jotka arvioivat uutta terveysasemaansa. (Kuvio 6 ja 7). Terveysaseman vaihtajat kokivat siis sen terveysaseman paremmaksi, jolle olivat siirtyneet, mutta olivat kuitenkin tyytymättömämpiä kuin asiakkaat keskimäärin (asiakkaiden ikä, sukupuoli ja pitkäaikaissairaus otettiin huomioon vertailussa).

YHTEENVETO

Aktiivisesti terveysasemaa vaihtaneita on ollut toistaiseksi vähän. Terveysasemaa vaihtaneet raportoivat vaihdon ollen keskimäärin sujuva. Keskeisenä valintaperusteena asiakkaille on terveysaseman sijainti, laatu ja palveluiden saatavuus. Ongelmana on, että lähellä kotia ei yleensä ole vaihtoehtoja. Toinen ongelma on, että asiakkaalla ei ole todellista mahdollisuutta vertailla terveysasemia, kun tietoa hoidon laadusta ei ole saatavilla ja hoitajoinstakin heikosti.

Terveysaseman käyttäjät ja terveysasemaa vaihtaneet ovat usein pitkäaikaissairaita, mikä on tärkeä ottaa huomioon suunniteltaessa terveysasemien palveluvalikoimaa ja kehitettäessä vaihtoon liittyviä korvauskäytänteitä palveluntuottajille. Muihin terveysaseman asiakkaisiin verrattuna vaihtajien arviot terveysaseman palveluista olivat kriittisempiä.