

TERVEYSKIOSKI

Perustamisopas



ESIPUHE

Sitra haluaa edistää kuntien palvelutuotantoa vastaamaan entistä paremmin kansalaisten hyvinvointipalveluiden kysyntää ja turvaamaan osaltaan julkisen talouden kestävyyttä.

Terveyskioski edustaa uutta asiakaslähtöistä toimintamallia hyvinvointipalvelujen tuotannossa. Ylöjärven ja Lahden terveyskioskien tutkimus- ja kokeiluhankkeista saadut tulokset ovat vakuuttaneet meidät siitä, että terveyskioski-toimintamalli tarjoaa hyviä mahdollisuuksia perusterveydenhuollon palvelurakenteiden uudistumiseen, kuntatalouden hallintaan, riskiryhmien aikaiseen tavoittamiseen ja asiakas- ja työtyytyväisyyden nostamiseen.

Haluamme jakaa Ylöjärven ja Lahden terveyskioskeista saadut kokemukset kuntanne hyödynnettäviksi ja tarjota käyttöönnne konseptoidun, kokeilu- ja tutkimushankkeiden perusteella hyväksi todetun toimintamallin.

Olemme laatineet tämän terveyskioskin perustamisoppaan kuntatoimijoille, jotka harkitsevat terveyskioskin perustamista tai jotka perustamispäätöksensä jälkeen kaipaavat apua terveyskioskitoiminnan konkreettiseen käynnistämiseen. Yhtenäisen konseptin saa nopeasti käyttöön: terveyskioskitoimintamalli on brändätty ja suojattu, olemme tuottaneet logon ja viestintämateriaaleja teidän hyödynnettäväksi.

Asiakasrajapinnassa toimiva, terveydenhuollon palveluita segmentoiva terveyskioskitoimintamalli on suhteellisen yksinkertainen perustaa ja edullinen ylläpitää. Palveluinnovaatioiden ei tarvitse olla monimutkaisia toimiakseen.



Antti Kivelä
johtaja
Kuntaohjelma, Sitra

SITRA

TERVEYSKIOSKI LYHYESTI

Terveyskioski on ihmisten päivittäiseen ympäristöön sijoitettu, matalan kynnyksen terveydenhuollon palvelupiste. Terveyskioskeista saa apua perusterveydenhoidon tarpeisiin, opastusta ja neuvontaa. Hoitajatasoisiin palveluihin pääsee joustavasti ilman ajanvarausta, ja palvelut ovat maksuttomia. Terveyskioskit sijaitsevat tyypillisesti kaupp- ja ostoskeskuksissa, ja toimivat terveyskeskuksen alaisina yksikköinä osana kuntien perusterveydenhuollon palvelukokonaisuutta.

Terveyskioskitoimintamalli vastaa kuntien terveydenhuollon palvelutarjonnan kustannustehokkuus- ja vaikuttavuusvaateisiin sekä asiakkaiden odotuksiin. Palveluiden segmentointi asiakkaiden hoitotarpeiden mukaan tehostaa koko palvelutarjontaa ja parantaa asiakastytyvääisyyttä. Kysynnän ja tarjonnan kohdistaminen vapauttaa terveyskeskusresursseja, ja terveyskioskin kevyt organisaatorakenne mahdollistaa palvelun kustannustehokkaan tuottamisen.

Terveyskioskin toimintamalli on havaittu tehokkaaksi tavaksi tarjota suuren volyymin, hoitajatasoisia terveydenhuoltopalveluita. Uusi palvelumalli on joustava, sillä tarjottavat palvelut suunnitellaan huomioiden kunnan demografiset ja palveluiden käyttöön liittyvät muuttujat ja olemassa olevien palvelujen toimivuus.

PERUSTAMISOPAS KÄYTTÖÖN

Tämä perustamisopas on tarkoitettu kunnan terveystalvasta vastaavien työvälineeksi antamaan tarvittavat taustatiedot terveystalvitoimintamallista, suunnitelman tekemisestä, läpiviennistä ja seurannasta.

Perustamisopissa kuvataan **terveystalvitoimintamalli** ja sen hyödyt eri näkökulmista sekä Ylöjärven ja Lahden terveystalvitoimintamallien kokeilu- ja tutkimushankkeiden keskeiset tulokset. **Suunnitteluosiossa** käydään läpi terveystalvitoimintamallin asemointia suhteessa muuhun kunnalliseen terveydenhoitoon, tavoiteltuja kohderyhmiä sekä heille kohdennettua palveluvalikoimaa. **Perustamisosiossa** annetaan käytännönläheistä tietoa toiminnan käynnistämisestä aina tilasuunnittelusta henkilökunnan rekrytointiin. **Kehittäminen ja seuranta -osio** palvelee toiminnan kehittämisen, viestinnän ja toiminnan mittauksen opastajana. **Graafinen ohjeisto** on kuntien käytössä terveystalvitoimintamallin viestintään liittyvissä asioissa.

Terveystalvitoimintamallin käyttöoikeus perustuu Sitran ja Terveystalvitoimintamallin aputoiminimenä omistavan Luontaistuote Oulun Natural Oy:n väliseen sopimukseen. Sitra voi tämän sopimuksen perusteella luovuttaa nimen rajoitetun käyttöoikeuden kunnille, kuntayhtymille ja muille julkisen terveydenhuollon toimijoille kansanterveyslain tarkoittamaan perusterveydenhuoltopalveluun. Sitra luovuttaa Terveystalvitoimintamallin nimen veloitusetta edellä mainittujen julkisten toimijoiden käyttöön. Käyttöönotto ja käyttäminen edellyttävät käyttöehtoja koskevan sopimuksen tekemistä Sitran kanssa.

Sitran kanssa allekirjoitettavalla sopimuksella voidaan samalla taata, että terveystalvitoimintamallina on kaikille kunnille ja kuntayhtymille yhtenäinen, vaikkakin palveluvalikoima ja painopiste ovat räätälöitävissä kunnan omiin tarpeisiin. Samalla halutaan antaa palvelulupaus asiakkaille; he voivat hyvin mielin asioida terveystalvitoimintamallissa, joka tarjoaa luotettavaa ja laadukasta kunnallista perusterveydenhoitoa. Sitran kanssa allekirjoitetun sopimuksen jälkeen kunnan käytössä on Terveystalvitoimintamallin nimi sekä graafinen ohjeisto, joka sisältää logon, teippausilmeen, Powerpoint-, esite-, kirje- ja erilaisia juliste- ja ilmoituspohjia.. Näiden materiaalien originaalit voi ladata aineistopankista.

SISÄLLYSLUETTELO

Esipuhe	2
Terveyskioski lyhyesti	3
Perustamisopas käyttöön	4
Sisällysluettelo	5

1 Taustaa terveystioskista	6
1.1 Mallina Retail Clinic -konsepti	7
1.2 Terveystioskit maailmalla	7
1.3 Terveystioskitoitimintamalli Suomessa	8

2 Terveystioskitoitiminnan yleinen kuvaus	9
2.1 Lyhyesti	10
2.2 Terveystioskin palvelut	11
2.3 Terveystioskin edut asiakkaalle	12
2.4 Terveystioskitoitiminnan vaikutukset terveydenhuoltoon	12
2.5 Taloudellisia näkökulmia	13
2.6 Positiiviset vaikutukset julkiselle terveydenhuollolle	13
2.7 Arviointitutkimus terveystioskitutkimuksesta	14
2.7.1 Ylöjärven terveystioski	14
2.7.2 Ylöjärven terveystioskin kokemukset ja huomiot	16
2.7.3 Lahden terveystioski	17
2.7.4 Lahden terveystioskin kokemukset ja huomiot	18

3 Suunnittelu	19
3.1 Lyhyesti	20
3.2 Vision määrittäminen	21
3.3 Asemointi muuhun terveydenhuoltoon nähden	22
3.4 Asiakaskunnan tunnistaminen	23
3.5 Asiakassegmentointi	24
3.6 Arvio asiakaspotentiaalista	26
3.7 Hoitovalikoiman määrittäminen	27
3.8 Hoitovalikoiman segmentointi	28
3.9 Teemapäivät	29
3.10 Tärkeimmät sidosryhmät	30
3.11 Luvat ja säädökset	31
3.12 Terveystioskin SWOT-analyysi	32

4 Perustaminen	33
4.1 Lyhyesti	34
4.2 Organisaation asettaminen	35
4.3 Aikataulut- ja toteutus suunnitelma	36
4.4 Sijaintipaikka	37
4.5 Tilaratkaisut	38
4.6 Laitteet ja kalusteet	39
4.7 Henkilöstö ja henkilöstön rekrytointi	40
4.8 Esimerkkilaskelma terveystioskin perustamisen kustannuksista	41

5 Kehittäminen ja seuranta	42
5.1 Lyhyesti	43
5.2 Markkinointiviestintä	44
5.3 Tavoitteiden toteutumisen mittaus	46
5.4 Riskienhallinta	47

6 Graafinen ohjeisto	48
6.1 Graafinen ohjeistus	49
6.2 Video	49
6.3 Verkkosivut	49
6.4 Materiaalipankki	49

7 Yhteystiedot	64
-----------------------	-----------

TAUSTAA TERVEYSKIOSKISTA



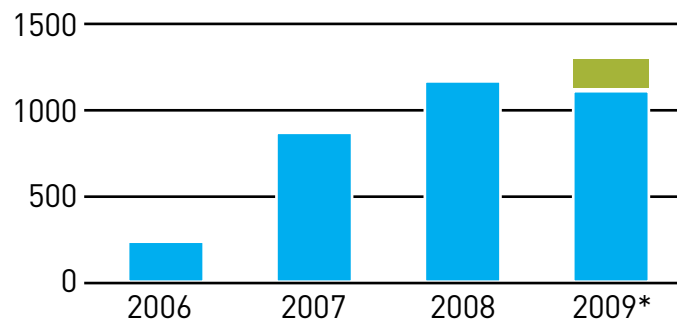
 www.sitra.fi/terveyskioski

1.1 MALLINA RETAIL CLINIC -KONSEPTI

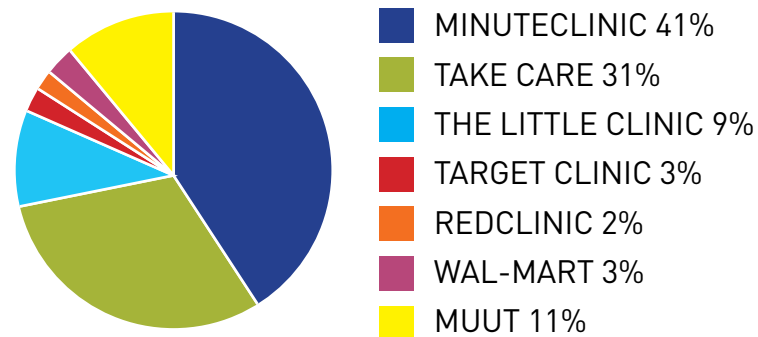
Terveyskioskin toimintamalli pohjautuu yhdysvaltalaiseen Retail Clinic -palvelumalliin, jossa matalan käyntikynnyksen terveydenhoitopalveluita tarjotaan suurten asiakasvirtojen läheisyydessä ostoskeskuksissa tai kauppaketjujen yhteydessä. Pieni hoitajavetoinen yksikkö on maailmalla havaittu kustannustehokkaaksi tavaksi tarjota suuren volyymin ja suppean palveluvalikoiman palveluita kuluttajille.

1.2 TERVEYSKIOSKIT MAAILMALLA

TERVEYSKIOSKIEN MÄÄRÄ USA:SSA (07/2009)



TERVEYSKIOSKIEN MARKKINAOSUUDET USA:SSA (2009)



USA:ssa oli noin 1 100 terveyskioskia (Retail Clinic) heinäkuussa 2009. Retail Clinicin palvelut ovat kohdistettu erityisesti väestöosalle, jolla ei ole sairausvakuutusta. Kyse on terveydenhuollon liiketoiminnasta, jonka tavoitteena on matalan kustannuksen, ei-kiireellisten terveydenhuoltopalvelujen tarjonta helposti saavutettavassa ympäristössä, kuten apteekeissa, kauppakeskuksissa ja laatikkomyymälöissä.

Retail Clinicit ovat saaneet hyvän vastaanoton ja tavoittaneet erityisesti nuorempia ikäryhmiä. Kuluttajat ovat olleet tyytyväisiä palveluihin ja niiden nopeaan saatavuuteen. USA:ssa on ollut nähtävissä, että toimijan koko ja toimitilan sijainti osana apteekkia tai ruokakauppaa mahdollistaa lisämyyntiä, ja että esimerkiksi flunssakaudet vaikuttavat palveluiden kysyntään.

1.3 TERVEYSKIOSKITOIMINTAMALLI SUOMESSA

Terveyskeskuspalvelujen kysyntää ja tarjontaa pitäisi kohdistaa entistä paremmin:

- kuntien terveydenhuollon palvelutarjonnalta vaaditaan jatkuvasti lisää kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta
- hoidollisen painopisteen odotetaan siirtyvän kohti ennaltaehkäisevämpiä toimenpiteitä
- asiakkaiden odotukset palvelutarjontaa kohtaan kehittyvät varsinkin hoitomuotojen ja palveluiden saatavuuden suhteen
- palvelutarjonnan tehostamiseksi turvaudutaan yhä enemmän asiakaskunnan ja palveluiden segmentointiin tarpeiden mukaan ja siirrytään pois kaikkea kaikille -malleista
- erilaisten asiakassegmenttien palvelemiseksi tarvittava infrastruktuuri ja osaamisvaatimukset poikkeavat jatkossa toisistaan

Sitran tavoite on parantaa kuntalaisten asiakaskokemusta ja samalla myös edistää kunnallisen palvelutuotannon tuottavuuden kasvua. Ylöjärven ja Lahden terveyskioskien kaksivuotisilla kokeilu- ja tutkimushankkeilla on haluttu testata, voiko yhdysvaltalaiseen Retail Clinic -toimintamalliin perustuvat terveyskioskit edustaa uutta palvelutarjonnan mallia laajemmassa terveydenhuollon rakenteellisessa uudistumisessa. Maailmalla menestynyt Retail Clinic -malli on sovellettu Suomen oloihin ja sen toimintaa on kehitetty Ylöjärven ja Lahden terveyskioskeissa.

Terveyskioskin toimintamallin tavoitteena on parantaa terveydenhoitojärjestelmän palvelurakenteiden uudistamista, kuntatalouden hallintaa, edistää riskiryhmien aikaista tavoittamista sekä lisätä asiakas- ja työtyytyväisyyden lisäämistä.

TERVEYSKIOSKITOIMINNAN YLEINEN KUVAUS



2.1 LYHYESTI

Terveyskioskin ideana on palvelukynnyksien madaltaminen, hoitajien ammattitaidolla toteutettu keskitetty palveluvalikoima ja asiakaslähtöisyys. Terveyskioski on ihmisten päivittäiseen ympäristöön, kuten kauppa- ja ostoskeskuksiin sijoitettu matalan kynnyksen terveydenhuollon palvelupiste, joka tarjoaa hoitajatasoisia kunnallisia perusterveydenhoidon palveluita.



Terveyskioskin matalan kynnyksen palvelut tuovat asiakkaille uuden lähestymistavan kunnallisiin palveluihin; niihin pääsee jonottamatta ilman ajanvarausta. Keskeinen sijainti muiden palveluiden yhteydessä ja joustava pääsy palveluihin parantavat kunnallisen terveydenhoidon asiakaslähtöisyyttä. Terveyskioskin halutaan madaltavan kynnystä tulla kysymään omaan terveyteen liittyviä kysymyksiä, vaikka pieniäkin asioita. Oikea hoito varhaisessa vaiheessa on sekä kuntalaisen että kunnan etu. Pienet kustannukset suhteessa muuhun poliklinikkatoimintaan tuovat kunnalle säästöjä pitkällä aikavälillä.

Terveyskioskit toimivat terveyskeskuksen alaisina yksikköinä osana kuntien perusterveydenhuollon palvelukokonaisuutta.

2.2 TERVEYSKIOSKIN PALVELUT

Tarjottavat palvelut ja toimintamalli suunnitellaan aina kuntakohtaisesti. Terveyskioskit voivat tarjota asiakkailleen ennaltaehkäisevää terveysneuvontaa ja pienimuotoista vastaanottotoimintaa kunnan valitseman painopisteen mukaan.

Terveyskioskin palveluihin voivat kuulua terveysneuvonta, palveluohjaus ja erilaiset hoitotoimenpiteet, kuten verenpaine-, verensokeri-, kolesterol- ja lihasvoimamittaukset, keuhkojen iän mittaukset, rokotukset ja ompeleiden poistot.



Peruspalvelujen tueksi voidaan järjestää erilaisia teemapäiviä, joiden avulla voidaan tavoittaa riskiryhmiä sekä tehdä tunnetuksi terveyskioskitoimintaa eri kohderyhmille. Teemoja voivat olla esimerkiksi liikunta, hammashuolto, diabetes, painonhallinta tai erikoisruokavaliot.

Kaikki palvelut ja teemapäivät suunnitellaan kunnan palveluvalikoimaan sopiviksi. Kunta voi hoitajan palveluiden lisäksi tarjota terveyskioskissa myös fysioterapeutin vastaanottoa mahdollisuuksien tai tarpeen mukaan. Palveluvalikoimaa suunniteltaessa huomioidaan kunnan demografiset tekijät ja olemassa olevien perusterveydenhuollon palveluiden tarjonta ja toimivuus. Terveyskioski on tehokas lisäresursointi väestön ikääntymisen aiheuttamiin tarpeisiin sekä esimerkiksi rokotuskampanjoiden aikana.

2.3 TERVEYSKIOSKIN EDUT ASIAKKAALLE

Terveyskioski tarjoaa palveluita kansalaisille siellä missä he muutenkin asioivat. Keskeinen sijainti muiden palvelujen yhteydessä mahdollistaa helpon ja nopean matalan kynnyksen käynnin. Palveluihin pääsee myös joustavasti, koska käyntiä varten ei tarvitse varata aikaa. Terveyskeskuksia laajemmat aukioloajat iltaisin ja lauantaisin palvelevat myös kiireisiä, ruuhkavuosia eläviä kaupunkilaisia.

Palvelun hyvän saatavuuden vuoksi hoitoon hakeutumisen kynnys on matala. Terveysneuvonta ja terveysongelmiin varhainen puuttuminen estävät sairauksien kehittymistä ja vähentävät hoidon tarvetta ja siten myös hoidoista aiheutuvia kustannuksia.

Terveyskioski voi edistää kansalaisten elämänlaatua ja yhdenvertaista kohtelua. Kaikilla on mahdollisuus saada hoitoa joustavasti, toimenpiteiden vaatimalla tasolla ja kustannustehokkaasti tuotettuna.

2.4 TERVEYSKIOSKITOIMINNAN VAIKUTUKSET TERVEYDENHUOLTOON

Terveyskioski täydentää ja samalla kohdentaa perusterveydenhuollon palveluita. Terveyskioski tarjoaa kunnalle kustannustehokkaasti toimivan palvelupisteen. Hoitajatasoisten palveluiden ohjaaminen terveyskioskiin vähentää terveyskeskusten puhelinruuhkaa ja vastaanottokäyntejä sekä vapauttaa lääkärinaikoja niitä tarvitseville.

Matalan käyntikynnyksen vuoksi terveyskioski tavoittaa riskiryhmiä, kuten terveysriskejä omaavia miehiä. Ennaltaehkäisevä työ voi pidentää asiakkaan odotettavissa olevaa elinikää ja vähentää kansalaisten terveyseroja.

2.5 TALOUDELLISIA NÄKÖKULMIA

Terveyskioskilla on kevyt organisaatorakenne ja infrastruktuuri. Muutamasta henkilöstä koostuva henkilökunta ja keskittyminen muutamiin palveluihin mahdollistavat niiden kustannustehokkaan tuottamisen.

Terveyskioski on valmiiksi konseptoitu ja nopeasti pystytettävissä – päätös ja pystytys jopa 2 kk:ssa. Terveyskioskin toimintamalli on kustannustehokas, koska ei tarvita kiinteitä investointeja. Alle 200 000 euron vuosikuluista suurimmat kustannukset muodostuvat henkilöstökuluista.

Terveyskioskin pienet toimintakustannukset suhteessa koko poliklinikkatoimintaan tuovat säästöjä pitkällä aikavälillä. Ylöjärven ja Lahden tutkimus- ja kokeiluhankkeiden mukaan terveyskioskin käynnin yksikkökustannus on ollut alhainen, alle 20 €/käynti siinä missä terveyskeskuksen hoitajakäynnin kustannus on jopa 60 €/käynti.

Ennaltaehkäisevä hoitotyö tuo hyötyjä muualla palveluketjussa paljastamalla piileviä, mahdollisesti kalliiksi koituvia sairauksia ennen kuin ne vaativat vaativampia hoitoja, esimerkiksi leikkauksia.

Säästöjä saadaan potilaskäyntien uudelleenohjautumisesta ja koko kunnallisen terveydenhoidon tehostumisesta. Hyvin johdettuna terveyskioskilla on merkitystä kuntatalouden kustannuskehityksen hallinnassa.

2.6 TERVEYSKIOSKIN POSITIIVISET VAIKUTUKSET JULKISELLE TERVEYDENHUOLLOLLE

Kustannustehokasta ja asiakaslähtöistä toimintamallia edustava terveyskioski tarjoaa kuntalaisille näiden tarpeita vastaavia palveluita. Asiakkaiden ja terveyskioskissa työskentelevien positiiviset kokemukset heijastuvat myös koko julkiseen terveydenhuoltoon.

Terveyskioskitoiminnalla on myös merkitystä kansanterveyden edistäjänä. Se kehittää julkisen terveydenhuollon roolia ennaltaehkäisevään suuntaan.

2.7 ARVIOINTITUTKIMUS TERVEYSKIOSKIKOKEILUISTA

Sitra on halunnut Ylöjärven ja Lahden kaksivuotisilla kokeilu- ja tutkimushankkeilla testata Suomessa terveystioski-toimintamallia kunnallisessa terveydenhuollossa. Tampereen yliopisto on arvioinut ja tutkinut puolueettomasti terveystioskitoiminnan vaikutukset kaupunkien terveystpalveluihin. Arvioinnin tutkimustehtävänä oli selvittää terveystioskin kustannuksia, asiakasprofiilia, palvelukysynnän muutoksia sekä matalan kynnyksen palvelumallin asemoitumista osaksi kuntien perusterveydenhuollon palvelukokonaisuutta.

Arvioinnin tarkoitus oli myös tukea terveystioskin käytännön toimintaa ja konseptin kehittämistä sekä tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi. Raportin aineisto koostui kyselyistä, käynti- ja kustannustilastoista sekä terveydenhuollon toimijoiden haastatteluista.

Seuraavassa on kuvaus Ylöjärven ja Lahden terveystioskien toiminnasta sekä kiteytys arviointitutkimuksista. Tutkimusraportit ovat luettavissa kokonaisuudessaan osoitteessa www.sitra.fi/terveystioski.

2.7.1 YLÖJÄRVEN TERVEYSKIOSKI

Suomen ensimmäinen terveystioski avattiin Ylöjärven kaupungin ja Sitran yhteistyönä kauppakeskus Eloon kesäkuussa 2009.

Ylöjärven terveystioskin palvelut on haluttu kokeilun ajan pitää kaikille avoimina yli kuntarajojen. Ylöjärven terveystioskin yhtenä tavoitteena on ollut terveystkeskuskäyntien määrän vähentäminen porrastamalla kevyempiä palveluita pääterveystasemalta terveystioskiin. Lisäksi tavoitteena on ollut kokeilla matalan kynnyksen palvelumallin tarjoamista asiakkaille. Asiakasvirtojen ohjauksella ja terveydenhuollon resurssien uudelleen kohdentamisella on pyritty edistämään toiminnan kustannustehokkuutta.

Terveystioskissa työskenteli aluksi kokoaikainen sairaanhoitaja sekä osa-aikainen terveydenhoitaja ja fysioterapeutti. Vuoden 2011 alussa osa-aikainen fysioterapeutti korvattiin osa-aikaisella sairaanhoitajalla. Näin haluttiin taata kävijöille yhdenmukainen palvelu. Terveystioski toimii 41 neliön kokoisissa tiloissa.

2.7.1 YLÖJÄRVEN TERVEYSKIOSKI



Ylöjärven terveyskioskin palveluvalikoimaan kuuluvat ohjaus ja neuvonta sekä erilaiset mittaukset ja testit, haavojen hoito ja injektiot. Syksyllä 2009 valikoimaa täydennettiin hemoglobiinin sekä kolesterolin mittauksilla. Lisäksi terveyskioskissa on järjestetty teemapäiviä keskimäärin kahden viikon välein. Teemoja ovat olleet mm. hammashoito, fysioterapia, ravitsemus ja liikunta. Kävijämääriltään suosituimpia aiheita ovat olleet sydänterveys ja savuttomuus. Lisäksi influenssarokotuspäivä ja verensokerimittaustempaukset ovat keränneet paljon asiakkaita.

2.7.2 YLÖJÄRVEN TERVEYSKIOSKIN KOKEMUKSET JA HUOMIOT

Ylöjärven terveystioskia koskeva loppuarviointi kokoaa ja kiteyttää kahden vuoden seurantatutkimuksen havainnot.

Ylöjärven terveystioskissa kävi vuosien 2009–2011 aikana yli 16 000 asiakasta, vuosittaisen tavoitteen ollessa 6 000 käyntiä. Käyntimäärä edustaa lähes kahta kolmasosaa hoitajatasoisista pääterveysaseman käynneistä vastaavana aikana. Yli puolet käynneistä (57 %) tehtiin klo 10–14 välisenä aikana.

Terveystioskin tyypillinen asiakas on yli 60-vuotias nainen, vaikkakin Ylöjärven terveystioskin asiakkaista 43 % on miehiä. Osasta terveystioskin asiakkaista on tullut vakituisia kävijöitä: viidesosa on käynyt kahden vuoden aikana yli 10 kertaa terveystioskissa. Aamupäivisin suurin asiakasryhmä on ollut yli 60-vuotiaat, nuorempien asiakasryhmien keskittyessä iltapäiviin ja lauantaihin.

Käyntimäärien perusteella terveystioskille on ollut kysyntää. Ylöjärvellä onnistuttiin myös kysynnän uudelleenohjaamisessa ja hoitajien tekemiä hoitotoimenpiteitä saatiin suunnattua pääterveysasemalta terveystioskiin. Terveystioski loi lisäksi uutta kysyntää esimerkiksi verenpaineen mittauksiin liittyvistä seurantakäynneistä.

Terveystioskin myötä palveluiden saatavuus on Ylöjärvellä parantunut ja asiakkaat ovat suhtautuneet myönteisesti terveystioskin palveluvalikoimaan sekä samaansa palveluun. Hoitajatasoisten palveluiden laatua ja palveluvalikoimaa asiakkaat kiittelivät arvosanalla 9,3. Myös henkilökunta on kokenut työnsä mielekkääksi.

Tutkimustulosten mukaan Ylöjärven terveystioskin toiminta on kustannuksiltaan suhteellisen edullista: kokonaiskustannukset olivat kahden vuoden ajalta alle 250 000 euroa. Osa kustannuksista syntyi toimitilan remontoinnista ja hankinnoista ennen varsinaisen toiminnan aloittamista. Keskimääräiset kuukausikustannukset olivat 10 272 euroa. Suurin osa (66 %) kokeilun aikana syntyneistä kustannuksista muodostuivat henkilökunnan palkoista.

Terveystioskin palvelukonseptissa pyritään tuottavuuteen ja vaikuttavuuteen ennaltaehkäisevällä työllä, jonka vaikutukset näkyvät vasta pidemmällä aikavälillä. Tutkimuksen mukaan asiakasvirtojen uudelleen organisoinnilla olisi mahdollista parantaa tuottavuutta, jos rutiiniluontoisia toimenpiteitä keskitettäisiin terveystioskeihin ja terveystioskeuksissa keskityttäisiin vaikeisiin toimenpiteisiin.

2.7.3 LAHDEN TERVEYSKIOSKI

Lahden terveystioski avattiin kauppakeskus Triossa maaliskuussa 2010. Terveystioskin toiminnan tarkoitus on painottaa ennaltaehkäiseviä palveluita ja edistaa asiakkaiden terveyttä neuvonnalla ja ohjauksella. Toisaalta terveystioskin tehtavana on ollut myös terveystpalveluiden patoutuneen kysynnän purkaminen. Palvelut ovat kaikille avoimia, myös ulkopaikkakuntalaisille.

Terveystneuvonnan ja palveluohjauksen lisäksi palveluvalikoimaan kuuluvat pienet hoitotoimenpiteet, kuten verenpaineen, verensokerin ja hemoglobiinin, keuhkojen iän ja kehonkoostumuksen mittaukset sekä kausi- ja influenssarokotukset. Palveluvalikoimaa on monipuolistettu käytännön kokemusten kautta, ja syksyllä 2010 aloitettiin myös yleisöluennot ja liikuntavalinelainaus. Lisäksi toiminnassa painotetaan teemapäiviä, ryhmaohjauksia sekä tarpeen mukaan rokotuskampanjoita. Esimerkiksi silmänpaine-teemailtapaivat keräsivät yli 600 kävijää.

Syyskuussa 2011 Lahden kaupunki avasi toisen terveystioskin Launeen Prismaan, jonka painopisteenä ovat lapsiperheet ja alle 25-vuotiaat nuoret. Terveystioskissa kokeillaan sairaan lapsen hoidonarviointia ja tarvittaessa kirjoitetaan todistus kotihoidon tarpeesta. Launeen terveystioskin toimintaa on tarkoitus kehittaa kattamaan lapsiperheen ennaltaehkäisevät rokotukset.

Molemmissa terveystioskeissa palvelee kolme terveydenhoidon ammattilaista, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja ja fysioterapeutti. Triossa sijaitse terveystioski toimii 56 neliön tilassa ja Prismassa palvelupiste 51 neliön tilassa.

Terveystioskit toimivat kauppakeskuksessa ilman ajanvarausta arkisin klo 9–18 sekä lauantaisin klo 9–16. Terveystioskin pidempien aukioloaikojen yksi tarkoitus oli tuoda kunnalliset terveystpalvelut asiakkaalle joustavasti sopivaan aikaan.

2.7.4 LAHDEN TERVEYSKIOSKIN KOKEMUKSET JA HUOMIOT

Tampereen yliopiston laatimassa väliarviointiraportissa tarkastellaan kauppakeskus Triossa sijaitsevan terveystioskin kustannusrakennetta ja palvelukysyntää toimintatilastotietojen pohjalta. Tämän terveystioskin loppuarviointi on valmis keväällä 2012.

Lahden terveystioskiin tehtiin ensimmäisenä vuonna yli 12 000 kirjattua käyntiä. Tavoitemäärä oli 9 000 käyntiä eli 15–30 päivässä. Terveystioskin hoitajavastaanottokäynnit edustivat 17 prosenttia kaikkien Lahden terveystasemien vastaavista käynneistä. Väliarviointiraportin mukaan näyttäisi siltä, että osa hoitajatasoisista käynneistä on voitu siirtää terveystasemilta terveystioskiin. Toisaalta matalan kynnyksen palvelu on voinut luoda myös uutta kysyntää.

Tyypillinen asiakas oli yli 70-vuotias nainen, jonka käyntisy liittyi terveydentilan kartoitukseen. Monella asiakkaalla oli krooninen sairaus tai tarve elintapoihin liittyvään neuvontaan ja ohjaukseen. Käyntiajoista aamuajat ovat olleet suosituimpia.

Teemapäivät ovat osoittautuneet suosituksi, ja terveystioskin laaja-alainen yhteistyö kaupungin eri toimialojen ja muiden sidosryhmien kanssa on luonut monikanavaisen kentän, joka aktivoi eri alan toimijoita tekemään työtä terveyden edistämisen eteen. Esimerkkinä yhteistyöstä olivat mm. kirjastojen omahoitopisteet ja poliisin kanssa tehtävät turvallisuusteemat. Myös median kiinnostus on luonut uutta kysyntää ja mielenkiintoa terveystioskia kohtaan.

Ensimmäisen vuoden aikana terveystioskin toimintamenot olivat yhteensä 184 956 euroa, keskimääräisten kuukausikustannusten ollessa 15 639 euroa. Suurin osa (78 %) terveystioskin kustannuksista aiheutui henkilökunnan palkoista. Lahden terveystioskikäynnin yksikkökustannus vyörytyksineen oli ensimmäisen toimintavuoden aikana noin 18 euroa, joka on suhteellisen pieni verrattuna avosairaanhoidon vastaanotto toimintaan.

Terveystioskin käynnin hinta-laatusuhde oli hyvä, sillä kustannukset ovat olleet edulliset, käyntimäärät korkeat ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palveluun; niiden arvosanaksi annettiin 9.

3.1 LYHYESTI

Terveyskioskin perustamista ja myöhemmin toimintaa tukee selkeä toiminta-ajatus ja toimintamalli. Terveyskioskin suunnittelutyö pohjaa vahvaan kuntakohtaiseen tietoon. Toiminnan painotukset, kohderyhmät ja palveluvalikoima suunnitellaan aina kuntakohtaisesti.

Suunnitteluvaiheessa on huomioitava mm. seuraavat asiat:

- **visio** eli mikä on terveystioskin perimmäinen tavoite kunnassa?
- **arvolupaus** eli mikä on se arvolupaus, jolla terveystioski tavoittaa kunnan määrittämiä kohderyhmiä ja on samalla kustannustehokas? Millaisen palveluvalikoiman se tarjoaa, millaisella toiminnan painotuksella ja organisaatiolla sekä kenelle?
- **positiointi** eli miten terveystioski sijoittuu suhteessa muuhun kunnan terveystiospalvelutarjontaan?
- **terveystioskin talouslaskelma** eli mitkä ovat toiminnan mahdollisia skenaarioita? Talouslaskelmasta on esimerkki Perustaminen-osiossa.
- **riskien hallinta** eli millaisia riskejä toimintaan voi liittyä? Tästä aiheesta on lisää Kehittäminen ja seuranta -osiossa.
- **lainsäädäntöympäristö** eli miten toiminta käynnistetään ja organisoidaan säädösten mukaisesti?
- **aikataulu** eli millaisella aikataululla hankkeen perustaminen ja jatkuvaksi toiminnaksi saattaminen toteutetaan, mitä toimia, tavoitteita ja mittareita tämä edellyttää? Aikataulutuksesta on lisää Perustaminen-osiossa.
- **toimitilat** – millainen tila tarvitaan? Tila voi olla pienikin, kunhan se on toiminnan tarpeisiin mitoitettu. Keskeinen sijainti asiakasvirtojen äärellä on tärkeää. Toimitilan valinnoista on lisää Perustaminen-osiossa.
- **käytännön järjestelyt** eli millaisella henkilökunnalla tavoitepalvelutaso saavutetaan, mitä laitteita ja kalusteita palveluvalikoima edellyttää ja mikä on niiden kokonaiskustannus? Käytännönjärjestelyistä on lisää Perustaminen-osiossa.
- **viestintä ja markkinointi** eli kuinka potentiaalisille asiakkaille sekä sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille tulee viestiä? Viestinnästä ja markkinoinnista on lisää Kehittäminen ja seuranta -osiossa.

3.2 VISION MÄÄRITTÄMINEN

Terveyskioskille määritetään visio ja pitkän tähtäimen tavoitteet, huomioiden alueen nykyinen terveydenhuollon rakenne ja näkemys terveyskioskin suhteesta ja vaikutuksista siihen. Vision laatimiseen voidaan osallistaa sidosryhmiä.

Näkemyksiä terveyskioskista:

- tarjoaa tehokkaita ja vaikuttavia palveluita kevyellä infrastruktuurilla
- tuottaa hoitajatasoisia hoitotoimenpiteitä
- tarjoaa ennaltaehkäiseviä palveluita
- tuo palvelut lähelle asiakasta
- tarjoaa matalan kynnyksen palveluita
- mahdollistaa luontevan pistäytymispaikan asiakkaille

”Terveyskioski on avannut näkemystämme siitä, mikä on oikeasti asiakkaalle tärkeää. Kehitämme kioski-
kista saatujen kokemusten perusteella myös muuta toimintaamme nyt ihan eri näkökulmalla kuin vuosi
sitten. Terveyskioskista emme halua luopua.”

Kari Virta
perusturvajohtaja, Ylöjärvi

3.3 ASEMOINTI MUUHUN TERVEYDENHUOLTOON NÄHDEN

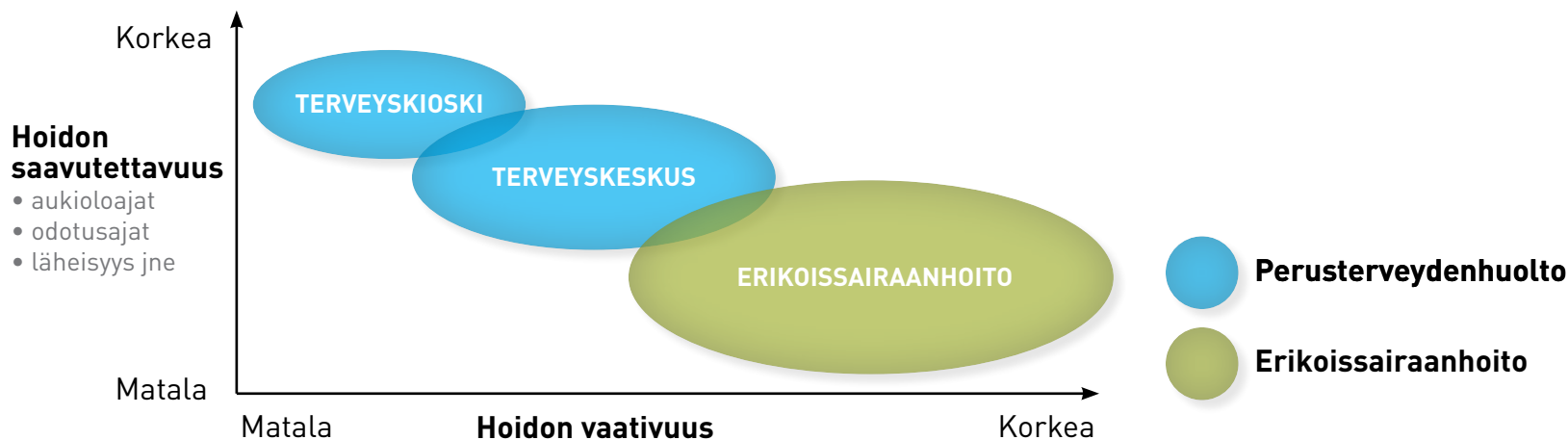
Suunnitteluvaiheessa on tärkeää tunnistaa muut terveystalvelujen vastaanottotoimintaa tarjoavat palvelupisteet alueella. Keskeistä on myös ennakoida terveystalvelukioskin odotetut vaikutukset terveydenhuollon palveluihin.

Terveystalvelukioskin odotetaan:

- vähentävän yksinkertaista hoitoa vaativien potilaiden määrää terveystalvelukeskuksissa
- vähentävän jonkin verran päivystyskäyntejä
- muuttavan päivystyksen potilasrakennetta – kävijöinä on pääsääntöisesti vain päivystyshoitoa tarvitsevat asiakkaat
- vähentävän puhelinkontakteja terveystalvelukeskukseen – erityisesti mikäli terveystalvelukioskin hoitajakapasiteettia voidaan hyödyntää myös puhelinneuvonnassa uusien järjestelmien tukemana.
- tarjoavan ennaltaehkäisevää hoitoa niin, että muissa terveystalveluissa voidaan keskittyä vaativampaan hoitoon

Terveystalvelukioskin ei odoteta vähentävän merkittävästi lääkärikäyntejä.

Terveystalvelukioskin sijoittuminen hoitoketjuun saavutettavuus/vaativuus akselilla:



3.4 ASIAKASKUNNAN TUNNISTAMINEN

Terveyskioskin toiminta lähtee asiakkaan näkökulman huomioinnista – asiakkaiden tarpeista ja asiakaspalvelusta. Perustavoitteena on tarjota valittuja palveluita lähellä asiakasta ja löytää ne palvelut, jotka hyödyttävät asiakkaita ja joista he ovat kiinnostuneita. Näitä ovat esimerkiksi rokotukset, reseptien uusimismahdollisuus sekä vaihtuvat teemat, kuten diabetes. Asiakkaalle olisi kyettävä tarjoamaan aitoa lisäarvoa terveyskioskipalveluista.

Terveyskioskillla voi olla monentyypisiä asiakkaita:

- ihmisiä, joille perinteiseen terveyskeskukseen hakeutumisen kynnys on korkea
- ruuhkavuosia eläviä, jotka eivät ehdi terveyskeskukseen sen aukioloaikoina
- terveystietoa, -neuvontaa ja -ohjausta hakevia
- ikääntyviä ihmisiä, joille terveyskioski on helposti saavutettavissa
- kroonisesti sairaita, kuten diabeetikoita, korkeasta verenpaineesta kärsiviä jne.

3.5 ASIAKASSEGMENTOINTI

Asiakassegmentoinnin työkalut:

Terveyskioskin suunnittelussa lähtökohtana ovat alueen demografiset ja palveluiden käyttöön liittyvät muuttujat ja asiakkaiden tarpeet.

- sukupuolijakauma
- asuinpaikka, postinumeron perusteella
- talouden rakenne
- ikäjakauma
- asiointikellonaika arkisin
- asiointikellonaika lauantaisin
- erityyppisten hoitokäyntien määrä ja jakauma

Sijaintipaikan esim. kauppakeskuksen asiakasprofiili on otettava huomioon asiakassegmentoinnissa.

Edellä mainittua tietoa voidaan kerätä mm. tilastoista ja olemassa olevista tai toteutettavista asiakaskyselyistä.

3.5 ASIAKASSEGMENTOINTI

Terveyskioskin palveluiden potentiaalisiksi käyttäjiksi identifioituja asiakasryhmiä:

Kuvaus	Syy käyttöön ja kommentit
Toimitilassa asioivat (esim. kauppakeskus)	<ul style="list-style-type: none">• muutenkin toimitilassa käyvät henkilöt, jotka pistäytyvät samalla terveyskioskissa• muiden toimitilan palveluntuottajien ohjaamat asiakkaat (esim. apteekki, kuntokeskus, luontaistuoteliike, urheiluvälineliike, optikko)• toimitilan keskeiset asiakasryhmät – selvitettävä, ovatko todennäköisiä terveyskioskin asiakkaita• ihmiset, jotka eivät ehdi terveystieteeseen sen aukioloaikojen puitteissa• laajat aukioloajat, helppo sovittaa muuhun asiointiin• pääsy heti palveluihin tai korkeintaan lyhyt jonotus
Korkean kynnyksen asiakkaat	<ul style="list-style-type: none">• ihmiset, joille kynnys mennä perinteiseen terveystieteeseen on korkea• terveyskioskit helpommin lähestyttäviä kuin terveystieteet
Pitkäaikaissairautta tietämättään sairastavat	<ul style="list-style-type: none">• löydetään esim. teemapäivien kautta• tietoa omahoitoon ja terveyden ylläpitämiseen
Ikääntyvät ihmiset	<ul style="list-style-type: none">• Ylöjärven kokemusten pohjalta suurin asiakasryhmä ovat olleet ikääntyvät ihmiset, joille terveyskioski on ”kauppareissun varrella”• selvitettävä, millaisessa roolissa toimitilan asiakassegmenteissä vanhukset ovat ja onko tällä vaikutusta odotettaviin palvelun käyttömääriin• terveystieteet muiden palvelujen lähellä• matala kynnys, ei erillistä ajanvarausta
Terveystiedosta kiinnostuneet ihmiset	<ul style="list-style-type: none">• matala kynnys hakea tietoa

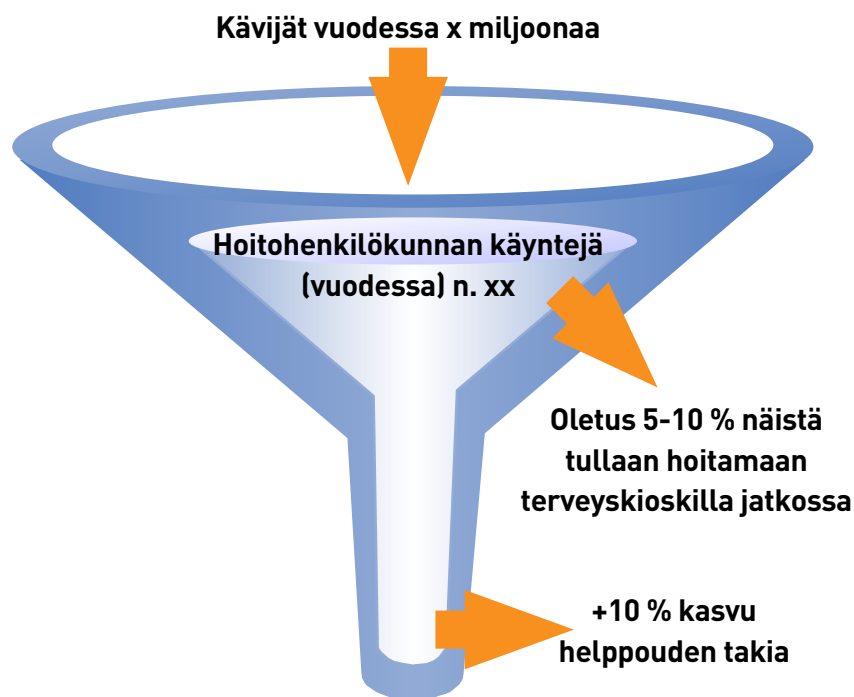
3.6 ARVIO ASIAKASPOTENTIALISTA

Oheista esimerkkitaulukkoa voidaan käyttää apuna kunnan tilanteen ja potentiaalisen toimitilan asiakasmäärien arvioinnissa.

Terveyskioskin potentiaalisia asiakasmääriä voidaan lähestyä kahdesta tarkastelukulmasta:

- väestöpohjan koosta ja hoitajakäyntien lukumäärästä sekä toimitilan (esim. kauppakeskuksen) kävijämääristä
- jo toimivien terveystieteiden käytännön kokemuksista

Esimerkki toimitilan kävijämäärien arvioinnista:



Arvioitu asiakasmäärän vaihteluväli xx-xx käyntiä vuodessa, eli n. xx-xx päivä, mikäli käynnin kesto n. xx min ja hoitohenkilökuntaa xx

Pohjatiedot ja tehdyt oletukset	Arvio asiakasmääristä	Ylöjärven benchmark	Lahden benchmark
Väestöpohja (vuonna xx)		30 000	102 000
Ympäröivät kunnat ja kaupungit yhteensä		281 000	200 000
Toimitilan kävijät vuodessa (vuonna xx)			
Vuoden xx raportoidut hoitohenkilökunnan käynnit			
Vastaanotto toiminta			
Sairaanhoitajien / terveydenhoitajien käynnit			
Perushoitajien käynnit			
Hoitohenkilöstön avustavan työn käynnit			
Päivystyskäynnit			
Sairaanhoitajien / terveydenhoitajien käynnit			
Perushoitajien käynnit			
Hoitohenkilöstön avustavan työn käynnit			
Oletukset			
% vastaanotto toiminnan hoitajakäynneistä sellaisia, joita voidaan hoitaa Terveystieteillä	5% 10 %		
10 % kasvu kävijämäärissä helppouden takia			
Käyntiä vuodessa		7 200	12 000
Käyntiä kuukaudessa		600	1 000
Käyntiä päivässä		30	42

3.7 HOITOVALIKOIMAN MÄÄRITTÄMINEN

Terveyskioskin perustavoitteena on valittujen palvelujen tarjoaminen lähellä asiakasta, yksinkertaisella ja terveyskeskuspalveluita suppeammalla palveluvalikoimalla.

Terveyskioskeissa ei pyritä hoitamaan kroonisia sairauksia tai diagnosoimaan sairauksia, vaan siellä tarjotaan yksinkertaisiin vaivoihin hoitoa ja neuvontaa sekä arvioidaan jatkohoidon tarvetta.

Terveyskioskin ja terveyskeskuksen tulee tehostaa asiakkaiden ohjausta oikeisiin toimipisteisiin näiden hoitotarpeiden mukaisesti, jotta esimerkiksi ei-akuuttia hoitoa tarvitsevat asiakkaat voidaan hoitaa terveyskioskeissa ja vapauttaa päivystysaikoja niitä tarvitseville.

Ennaltaehkäisevä hoito ja neuvonta ovatkin terveyskioskin ensisijaisia palveluita.

Näiden lisäksi terveyskioski voi alueen demografian mukaan määrittää muitakin painopisteitä, joiden ympärille voidaan rakentaa asiakkaita kiinnostavia palveluita. Tällaisia voivat olla rokotukset, reseptien uusimismahdollisuus ja teemapäivät esimerkiksi diabetekseen, sydämeen ja mielenterveyteen liittyen. Näiden palveluiden kautta voidaan tavoittaa myös niitä ihmisiä, jotka eivät osaa hakeutua terveysneuvontaan, mutta joille siitä on selkeää hyötyä.

Kunta voi halutessaan kokeilla myös uusia palveluita, kuten fysio- tai ravitsemusneuvontaa.

3.8 HOITOVALIKOIMAN SEGMENTOINTI

Palvelukategoriat	Esimerkkejä palveluista
Ennaltaehkäisy ja seuranta	<ul style="list-style-type: none"> • verenpaineen mittaus (automaattisesti) • verensokerin mittaus • INR-arvon mittaus • astmatesti / astmahoitajan ohjaus • alkoholiseula, ns. AUDIT-testi • nikotiiniriippuvuusseula • depressioseula / depressiohoitajan ohjaus • fysioterapeutin ohjaus ja terveystieteiden neuvonta (esim. tuki- ja liikuntaelin sairauksien omahoidon ohjaus) • jalkaterapeutti (kampanjat) • ravitsemusterapeutin ohjaus • diabeteshoitajan ohjaus • suuhygienistin ohjaus • yleistä terveys- ja sosiaalipalvelujen ohjausta, neuvontaa ja tiedottamista • ehkäisyneuvonta • vaihtuvia teemaviikkoja ja -päiviä (esim. sydän, diabetes, mielenterveys)
Kampanjat / Teemaviikot ja -päivät	<ul style="list-style-type: none"> • jalkaterapeutti • suun terveys • sydämen terveys • diabetes • tupakka & alkoholi • liikunta • ravinto • mielenterveys
Sairaanhoitajan / Terveystieteiden Vastaanotto	<ul style="list-style-type: none"> • ompeleiden poisto • tyypillisimpien infektiosairauksien hoitotoimenpiteet (esim. hengitys- ja virtsatieinfektiot) • ns. pinnallisten vaivojen hoitotoimenpiteet (silmä- ja korvatulehdukset, ihomuutosten tutkimus)
Muita palveluja	<ul style="list-style-type: none"> • reseptien uusiminen <ul style="list-style-type: none"> - hoitajan mahdollisuus uusien reseptejä (huom. lakimuutos ja koulutus) - mahdollisesti postilaatikko, johon voi jättää uusittavat reseptit ja noutaa ne myöhemmin • lyhyiden sairauslomatodistusten ja mahdollisten muiden todistusten kirjoittaminen
Rokotukset	<ul style="list-style-type: none"> • epidemiat (kuten sikainfluenssa) • matkailuun liittyvät rokotukset (kerran viikossa lääkäri paikalla tähän liittyen mahdollisesti, lisäksi tarjot taisein tarvittavat todistukset näihin rokotuksiin liittyen) • influenssa • jäykkäkouristus • aivokalvontulehdus • hepatiitti • itse ostettavat rokotukset (esim. vesirokko – ei tällä hetkellä neuvolasta automaattisesti saatava) • papilloomavirus rokote HPV

3.9 TEEMAPÄIVÄT

Terveyskioskin käyttäjämäärää lisäävät erilaiset terveysteemat. Teemapäivillä voidaan välittää eri kohderyhmiä kiinnostavaa terveystietoa sekä tehdä terveyskioskin toimintaa laajemmin tunnetuksi.

Ylöjärvellä ja Lahdessa kokeiltuja teemapäiviä mm.:

- ravitsemusohjaus
- painonhallinta
- nuorille ja nuorille aikuisille kehonkoostumusmittaus ja ravitsemusneuvonta
- tupakoinnin lopettaminen
- päihdeviikko
- muistiongelmien
- sydän- ja verisuonisairaudet
- kausi-influenssarokotus riskipotilaille
- elinsiirtopäivä; tietoa uudesta elinsiirtolaista
- kolesteroli
- tuki- ja liikuntaelämisen hoito
- kuntoilijan nilkka- ja polvivaivat
- astma
- osteoporoosin vertaistuki
- rintojen tutkiminen
- suun terveys
- mielenterveystyön vertaistuki
- nuorten ehkäisyneuvonta
- ala-asteikäisten pettymysten kohtaaminen
- leikki-ikäisten kiukkukohtaukset

Terveyskioskeissa vierailleita organisaatioita:

- A-klinikka
- Kuntoutusasema
- Myllyhoitoyhdistys
- Perheneuvola
- Pro mama yhdistys
- Päijät-Hämeen mielenterveystyön tuki MIETE ry
- Päijät-Hämeen munuais- ja maksayhdistys
- Päijät-Hämeen Osteoporoosiyhdistys ry

Terveyskioskeissa vierailleita asiantuntijoita:

- fysioterapeutti
- hammashoitaja
- psykologi
- ravitsemusterapeutti
- silmälääkäri

3.10 TÄRKEIMMÄT SIDOSRYHMÄT

Terveyskioskin toiminnassa pyritään hyödyntämään yhteistyötä kolmansien osapuolien kanssa.



”Tänä päivänä kauppakeskuksilla on mahdollisuus erottautua niiden tarjoamien palveluiden monipuolisuudella. Uskon, että asiakkaiden tyytyväisyys terveydenhuoltopalveluihin heijastuu molempien osapuolten eduksi.”

Antti Kivelä,
Sitran Kuntaohjelman johtaja

3.11 LUVAT JA SÄÄDÖKSET

Terveyskioskitoiminnan käynnistämiseksi ei tarvita erillisiä lupia lääninhallitukselta.

Terveyskioski on juridisesti terveyskeskustoiminnan alainen yksikkö, jolla on oma tiliöintinsä.

Vieraspaikkakuntalaisten hoidosta

Lainsäädäntö mahdollistaa palvelut myös vieraspaikkakuntalaisille kiireellisissä tapauksissa. Koska terveyskioski keskittyy ei-kiireelliseen hoitoon, kysymys vieraspaikkakuntalaisten hoidosta on hieman haasteellinen. Luontevinta olisi solmia erillinen palvelusopimus naapurikuntien kanssa.

Ulkopaikkakuntalaisilta ei voida laskuttaa enempää kuin hoidon omakustannushinnan verran. Hoidon laatuun voi vaikuttaa se, etteivät nykyiset tietojärjestelmät mahdollista muiden kuntien potilastietojen hyödyntämistä.

Palvelusopimukseen ei ratkaise miten toimitaan sopimuskuntien ulkopuolelta tulevien asiakkaiden kanssa – jätetäänkö hoitamatta, hoidetaan ja jätetään laskuttamatta.

3.12 TERVEYSKIOSKIN SWOT-ANALYYSI

Terveyskioskin perustaminen vaatii vankan paikallisen ymmärryksen ja suunnittelun. Toiminnan käynnistämistä suunniteltaessa on suositeltavaa laatia oman kunnan erityispiirteet huomioiva SWOT-analyysi terveyskioskikonseptista. SWOT-analyysiä käytetään tyyppillisesti strategian laatimisessa, ongelmien tunnistamisessa, oppimisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Kunnassa analyysiä voidaan hyödyntää terveyskioskikonseptin räätälöimiseen niin, että se palvelee parhaalla mahdollisella tavalla kunkin kunnan omia erityistarpeita.

Seuraavassa on esimerkki terveyskioskitoiminnan SWOT-analyysistä.

Vahvuudet

- ennaltaehkäisevä terveystyö lähemmäs asiakkaita
- asiakkailla pienempi kynnys tulla hoitoon
- kevyt organisaatorakenne
- kevyempi kustannusrakenne terveyskeskukseen verrattuna
- hyvä saavutettavuus (aika/paikka)
- palvelu tuodaan lähelle asiakasvirtoja, monilla mahdollisuus kohdata palvelu
- palvelun asiakaslähtöisyys

Heikkoudet

- terveyskioski saattaa olla haavoittuva avainhenkilöriskeille
- laajat aukioloajat suurentavat henkilöstötarvetta
- olosuhteet rajoittavat tarjottavia palveluita (laajuus ja vaatavuus)
- toimintamallia testattu Suomessa vasta vähän, joten mallissa voi olla vielä kehitettävää

Mahdollisuudet

- tuoda terveydenhuollon piiriin uusia ihmisiä
- yhteistyö eri toimijoiden ja ammattiryhmien kanssa
- toiminnan ja palveluiden laajentaminen
- tuottavuuden nosto ja terveyskeskusten ruuhkan vähentäminen
- uuden toimintamallin vakiinnuttaminen yhdeksi palvelukanavaksi
- seulonnan piiriin sairauksia, joihin ei nykyään päästä hyvin käsiksi
- terveyden edistäminen ja terveyseroihin vaikuttaminen
- ennaltaehkäisyn kannustaminen
- uusien liiketoimintamallien ja teknologioiden testaaminen
- yhteistyö yritysten kanssa esim. apteekkien, yleiskauppojen jne.

Uhat

- uuden tarjonnan luoma uusi kysyntä/omahoidon väheneminen – tällöin terveyskeskuksen hoitopaine ei laske
- kysynnän ja tarjonnan kohtaamattomuus
- palvelujen pirstaloituminen ja hoitoketjun heikkeneminen
- ihmiset eivät löydä tai opi käyttämään terveyskioskia
- henkilökunnan negatiivinen suhtautuminen konseptiin
- terveyskioskin henkilöstöön liittyvät riskit (ei saada sopivia työntekijöitä, virherekrytoinnit tms.)
- lainsäädäntö-, sopimus- ja maksukysymysten ratkaiseminen ja vaikutukset työhön esim. ulkopaikkakuntalaisten hoidossa
- normaalista poikkeavan toimintaympäristön vaikutus toiminnan ennakoidmiseen
- hoidon laatu, riittämätön seuranta ja valvonta
- asiakkaiden kasvaneet odotukset ja palvelukäsitykset

PERUSTAMINEN



4.1 LYHYESTI

Tämä osio käsittelee terveystioskin perustamisvaihetta organisaation asettamisesta sopivien tilojen ja henkilöstön löytämiseen sekä kustannusarvioihin. Terveystioskia perustettaessa on huomioitava esimerkiksi seuraavat asiat:

- henkilöresurssit eli millaisella henkilöstöllä tavoitepalvelutaso saavutetaan?
- sijaintipaikka ja tila eli mihin terveystioski sijoitetaan ja millaiset tilat toiminnalle tarvitaan?
- laitteet ja tarvikkeet eli millaista kalustoa palveluvalikoima edellyttää ja mikä on niiden kokonaiskustannus?
- aikataulu eli millaisella aikataululla hankkeen perustaminen ja jatkuvaksi toiminnaksi saattaminen toteutetaan? Mitä toimia, tavoitteita ja mittareita tämä edellyttää?
- talouslaskelma eli mitkä ovat toiminnan mahdollisia skenaarioita?

4.2 ORGANISAATION ASETTAMINEN

Terveyskioskin perustamista varten määritellään suunnitteluorganisaatio, joka vastaa terveystieteiden perustamisprojektista. Kun terveystieteiden keskus on perustettu, vastuu toiminnasta siirretään palvelutuotanto-organisaatiolle.

Suunnitteluorganisaatio

- luonnollisena toteuttajana toimii kaupunki/kunta, joka arvioi toiminnan kiinnostavuutta suunnitelman pohjalta ja tekee päätöksen toiminnan aloittamisesta
- toteuttaa toiminnan osana omaa terveystieteiden palvelujensa tarjontaa, terveystieteiden keskusorganisaation puitteissa
- päättää rahoituksesta
- seuraa ja arvioi terveystieteiden toteutumista ja päättää toiminnan painopisteen muutoksista, tarkennuksista sekä mahdollisista laajennuksista käynnistämisen jälkeen

Palvelutuotanto-organisaatio

- periaatteena avoimuus ja esimerkiksi työkierron mahdollistaminen
- organisaatiossa on huomioitava palveluiden saatavuuden turvaaminen esimerkiksi sairaustapausten kohdalla

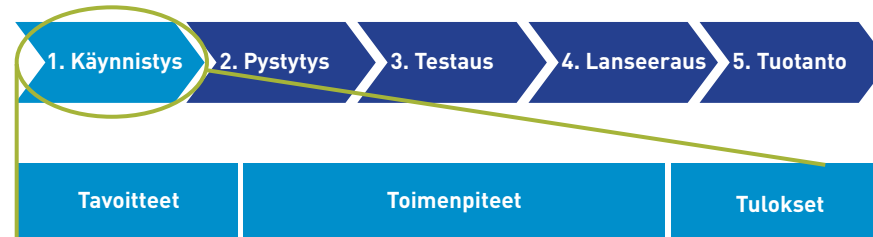
Ohessa on esimerkki terveystieteiden toimintaa ohjaavan palvelutuotanto-organisaation roolituksista:



4.3 AIKATAULUTUS- JA TOTEUTUSSUUNNITELMA

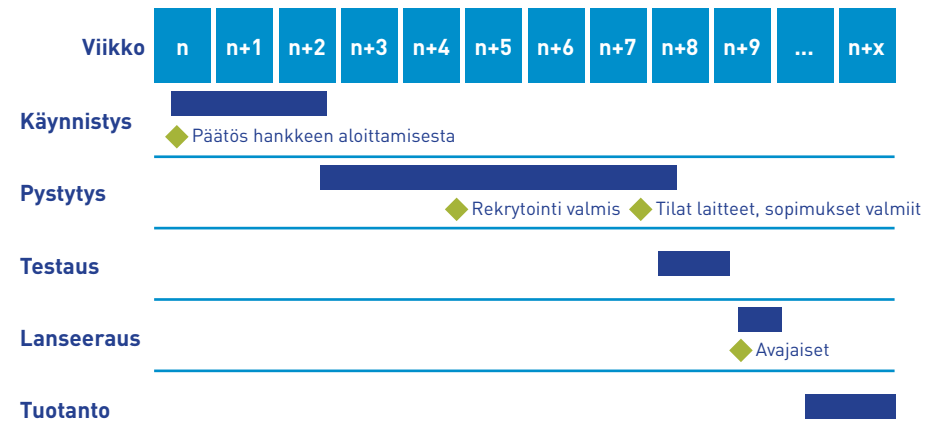
Toteutussuunnitelma

- jaetaan projekti vaiheisiin
- asetetaan konkreettiset tavoitteet, toimenpiteet ja tuotokset kullekin vaiheelle
- määritetään vastuunjako kullekin osa-alueelle



Aikataulutus

- laaditaan aikataulu sekä käynnistysvaiheelle että toiminnalliselle vaiheelle
- antaa mahdollisuuden etenemisen ja seurannan arvioinnille



4.4 SIJAIN T I P A I K K A

Terveyskioski voidaan perustaa erilaisiin toimipaikkoihin, kuten ostos- ja kauppakeskuksiin, joissa ihmiset liikkuvat.

Perustaessa kartoitetaan yleiset tiedot sijaintipaikasta ja toimitiloista:

- osoite ja sijainti tilassa
- toimitilan pinta-ala, tilojen vapautuminen
- sijaintipaikan aukioloajat ja aukiolovaatimukset tilassa tapahtuvalle toiminnalle
- kokonaisvuokrakustannus ja siihen sisältyvät tai erikseen hankittavat palvelut kuten siivous-, vartiointi- ja datapalvelut
- muut vuokranantajan asettamat vaatimukset toiminnalle
- sijaintipaikan asiakasprofiili

Tärkeää on myös arvioida terveyskioskin toimitilan sijoittuminen muuhun ympäristöön nähden, kuten asiakasvirtaan ja muihin toimintaa tukevien liiketilojen (esim. apteekin) sijaintiin.

Kun valittu tila täyttää toiminnalliset ehdot, neuvotellaan vuokranantajan kanssa, laaditaan terveyskioskin pohjapiirrokset ja visuaalinen tilasuunnitelma. Lisäksi kartoitetaan ja kilpailutetaan huonekalut sekä sisustuselementit.

Terveyskioskin sopiva kokonaistila on noin 50 neliötä. Kokonaistila jakautuu kahteen erilliseen tilaan, joista toinen on sairaanhoitajan vastaanottohuone ja toinen yleinen vastaanottotila hoitajan neuvontaa ja mahdollista odottamista varten. Pienemmässä tilassa, sairaanhoitajan vastaanottohuoneessa, asiakas voi esimerkiksi riisuutua hoitotoimenpidettä varten.

4.5 TILARATKAISUT

Tilaratkaisussa on huomioitava sairaanhoitajan vastaanottohuoneen erityistarpeet. Näitä ovat esimerkiksi seuraavat:

- ovi ja kulkuväylä
 - tarvittaessa ambulanssihenkilökunnalle helppo pääsy paarien kanssa hoitotilaan
 - hoitajien nopea pääsy ulos uhkaavassa tilanteessa
 - oviaukossa oven lisäksi verho
- lavuaari
 - suurempi kuin tavallinen käsienpesuallas, mielellään sivutasolla
- kolmiosainen hoitopöytä
 - voidaan tarvittaessa nostaa yläpäätä tai alapäätä
- paikka happipulloille
- valaistus
 - tutkimusvalaisin normaalivalaistuksen lisäksi

4.6 LAITTEET JA KALUSTEET

Sairaanhoidajan vastaanottohuone

- hoitajan työpöytä ja työtuoli
- asiakastuoli
- 3-osainen hoitotaso
- lukittava tarvikekaappi
- siirrettävä hoitajavaunu
- puhdistukseen sopiva pesuallas vastaanottohuoneessa (kuuluu mahdollisesti toimitilojen kiinteään varustukseen, jolloin ei muodostu erillistä kustannusta)
- jääkaappi rokotteille, nitrolle tms.

Vastaanottotila

- vastaanottotiski ja työtuoli
- ovellinen hylly / kaapisto esitteille ja muulle kirjalliselle materiaalille
- näkösuoja / sermi
- sohvaryhmä
- sohvatuolit
- sohvapöytä
- esitetelineitä
- asiakaspalautelaatikko
- LCD-Näyttö
- printteri
- muut sisustuselementit

Kalustokustannukset yhteensä 8 000 –15 000 euroa

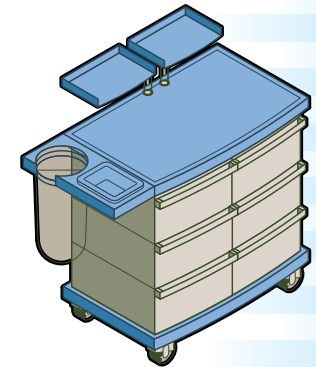
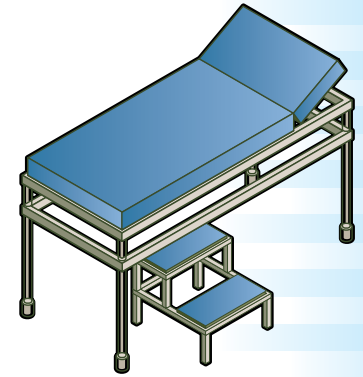
- hinnat noin 40–50 m² kokoiseen tilaan
- hinnat sis. ALV 23 %

Laitteet

- kehonkoostumuksen mittari
- tutkimusvalaisin
- verenpainemittari
- sokerimittari
- puntari
- näkötaulu
- pikanielunäyte
- pikacrp-laite
- puristusvoimamittari
- peak-flow -mittari
- sekuntikello
- stetoskooppi
- korvalamppu
- suurennuslasi
- pituusmitta
- havainnointivälineistöä hammashuoltoon ja fysioterapiaan, esim. selkä- ja olkapää ym. malleja
- atk-ohjelmistoja ohjaukseen ja neuvontaan
- valistusmateriaalia
- muuta yksinkertaista hoitovälineistöä, hammaspeili, pinsetit jne.

Laitteiden hinta-arvio on noin 6 400 euroa

- kehonkoostumuksen mittari, tutkimusvalaisin, verenpainemittari ja puntari ovat kalleimmat yksittäiset välineet.



4.7 HENKILÖSTÖ JA HENKILÖSTÖN REKRYTOINTI

Terveyskioskilla tulee olla hallinnollinen esimies sekä vastuuasemassa oleva hoitaja, joka huolehtii pääasiallisesti päivittäisen toiminnan pyörittämisestä. Henkilöstön perusrungon muodostaa yksi hoitaja. Terveyskioskin henkilöstöksi tarvitaan keskimäärin 1–3 sairaan- tai terveydenhoitajaa.

Tämän lisäksi palveluita voidaan täydentää moniammatillisella yhteistyöllä:

- erikoissairaanhoitajan vastaanotto
- diabeteshoitaja
- psykiatrinen hoitaja
- hammashoitajan vastaanotto
- liikuntaneuvojan vastaanotto
- ravintoterapeutin vastaanotto

Henkilöstötarpeessa ja -rakenteessa on huomioitava sijaintipaikan aukioloajat, henkilöstökustannukset sekä palvelun keskeytymättömyyden varmistaminen.

Rekrytointi

Etenkin terveyskioskin toiminnan alkuvaiheessa on eduksi, jos henkilökunta tuntee alueen terveyspalvelujen kokonaisuuden ja sen toiminnan. Tästä syystä perustamisvaiheessa kannattaa harkita sisäistä rekrytointia kaupungin tai kunnan terveyspalveluista.

Henkilöstön valinnassa tulee korostaa joustavuutta, kiinnostusta uudenlaisiin asiakaspalvelutehtäviin, vuorovaikutustaitoja sekä kokemusta. Terveyskioskin henkilökuntaa mietittäessä kannattaa harkita myös työkierron mahdollisuutta, jolloin henkilöstö oppisi tuntemaan terveyskioskin toimintatavan ja se saataisiin integroitua muuhun terveydenhoitoon.

”Työskentely terveyskioskissa on aivan erilaista muihin terveydenhuollon toimipisteisiin verrattuna. Päivät vaihtelevat suuresti, koska asiakkaat voivat poiketa ilman ajanvarausta esittämään terveyteensä liittyviä kysymyksiä ja erilaisia hoitotoimenpidepyyntöjä. Työssäni korostuu entisestäänkin asiakaspalveluhenkisyys ja tilannetaju. Toisaalta koen kehittyväni ammatillisesti koko ajan. Olemme käynnistäneet aktiivisen yhteistyön eri yhdistysten ja järjestöjen kanssa tehdäksemme ennaltaehkäisevää työtä ja kartoittaaksemme riskiryhmiä.”

Milla Järvinen,
Sairaanhoitaja
Ylöjärven terveyskioski

4.8 ESIMERKKILASKELMA TERVEYSKIOSKIN PERUSTAMISEN KUSTANNUKSISTA

Taloudellisten laskelmien periaatteet

- Taloudelliset laskelmat pohjaavat skenaariotyöhön
 - Laskelmissa huomioidaan mm. analyysi alueen terveystalouden nykyisestä kysynnästä ja tarjonnasta ja toimitilan (esim. kauppakeskuksen) kävijämääristä
 - Myös mm. henkilökunnan määrästä, palkoista ja aukiolotunneista voidaan tehdä erilaisia arvioita
- Talouseläytelmiä varten voidaan pyytää tarjouksia palveluntarjoajilta kustannusten arvioimiseksi
- Vieressä esimerkki taloudellisista laskelmista

YLÖJÄRVEN TERVEYSKIOSKIN ASIAKASPROFIILI (n = 3 636 kävijää)			
Sukuoli		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 %		
		Hoitohenkilökunnan käynnit	Kpl
		Vastaanottoiminta	
		Sairaanhoitajien/terveydenhoitajien käynnit	
		Perushoitajien käynnit	
		Hoitohenkilöstön avustavan työn käynnit	
		Päivystyskäynnit	
		Sairaanhoitajien/terveydenhoitajien käynnit	
		Perushoitajien käynnit	
		Hoitohenkilöstön avustavan työn käynnit	

KOKONAISKUSTANNUKSET	Kust./kk	Vuosi 1
KÄYTTÖKUSTANNUKSET		
Henkilöstökustannukset		
Palkat (sis. sivukulut, lisät, lomat ja sijaiset)	11 000	132 000
Henkilöstökustannukset yhteensä (projektipalkkaus, skenariot 1)		132 000
Tilakustannukset		
Vuokra	3 000	36 000
Ylläpituokra	400	4 800
Muut tilakustannukset	100	1 200
Tilakustannukset yhteensä	3 500	42 000
Tietojärjestelmät		
Työasemien leasingmaksu (2 työasemaa)	40	480
Ylläpito, Tietoliikenneyhteys, email-tunnukset		
Tietojärjestelmäkustannukset yhteensä	40	480
INVESTOINTIKUSTANNUKSET		
Kertakustannukset		
Kalustokustannukset		
Vastaanottohuone		
Hoitajan työpöytä ja työtuoli		600
Asiakastuoli		100
3-osainen hoitotaso		1 400
Lukittava tarvekaappi		450
Siirrettävä hoitajavaunu		200
Jääkaappi		200
Reception-tilat		
Vastaanottotiski ja työtuoli		1 900
Ovellinen hylly / kaapisto		400
Näkösuoja / sermi		150
Odotustila		
Tuolit / sohva, sohvapöytä / taso		700
Televisio + DVD, printteri		1 050
Muut sisustuselementit		500
Kaluston investointikustannukset yhteensä		7 650
Hoito ja tutkimusvälineet		
Mittarit m. kehonkoostumus / verenpaine		4 200
Tutkimusvalaisin		1 000
Muut hoito- ja tutkimusvälineet		1 200
Hoito- ja tutkimusvälineiden investointikustannukset yht.		6 400
Remonttikustannukset		
Tietoliikenneyhteysien vetäminen		
YHTEENSÄ		188 530

KEHITTÄMINEN JA SEURANTA



5.1 LYHYESTI

Tässä osiossa käsitellään terveystieteiden toiminnan käynnistämisen jälkeen tehtävää seuranta- ja kehitystyötä. Tekemisessä huomioidaan esimerkiksi seuraavat asiat:

- viestintä ja markkinointi eli kuinka potentiaalisille asiakkaille sekä muille sidosryhmille tulee viestiä?
- tavoitteiden toteutumisen mittaus eli mitkä lopulta ovat toiminnan vaikutukset kustannuksiin, kysyntään ja hoidon ja palvelunlaatuun?
- riskienhallinta eli mitä riskejä toimintaan liittyy ja onko riskeiltä vältytty?

5.2 MARKKINOINTIVIESTINTÄ

Viestintä on tärkeässä roolissa terveystieteen toiminnassa. Kaupunki/kunta ja terveystieteen johto ovat viestinnässä keskeisessä asemassa. Huomiota tulisi kiinnittää paitsi palveluista tiedottamiseen myös sisäiseen tiedonkulkuun.

Viestinnässä voidaan käyttää:

- paikallislehtiä
- radiota
- lehdistötiedotteita, tiedotustilaisuuksia
- esitteitä
- kaupungin verkkosivuja
- terveystieteen poliklinikkaa ja lääkärin vastaanottoja
- toimitilan (esim. kauppakeskus) yhteismarkkinointia; verkkosivuja ja materiaaleja
- terveystieteen omia verkkosivuja
- terveystieteen omaa Facebook-sivua
- haastatteluja
- asiakaspalautteita
- yhteistyötä sidosryhmien kanssa

5.2 MARKKINOINTIVIESTITÄ

Kokemuksia markkinointiviestinnästä

Ylöjärven kokemuksen mukaan markkinointi on näkynyt kasvaneina käyntimäärinä.

Eryteisesti teemapäiville olisi hyvä varata markkinointibudjetti.

Vaikkei Ylöjärven terveyskioskin tiedottamiseen oltu varattu määrärahoja, asiakkaat kokivat, että terveyskioskin palveluista oli tiedotettu melko hyvin. Toisaalta Sitra kokeilu- ja tutkimushankkeen yhteistyökumppanina tuki Ylöjärven terveyskioskin viestintää.

Terveyskioski sai laajaa positiivista mediajulkisuutta ensimmäisinä kuukausinaan, mikä vauhditti toiminnan käynnistymistä. Mediajulkisuuden saaminen edellyttää aktiivista tiedottamista medialle esim. mediainfon tai lehdistötiedotteiden myötä ja sille on hyvä budjetoida määrärahaa.

Myös USA:n mallissa markkinointi on tapahtunut lähinnä toimipisteessä, mutta huolimatta markkinoinnin vähäisyydestä terveyskioskien määrä on kasvanut valtavasti muutaman vuoden aikana.

5.3 TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISEN MITTAUS

Toimintamallissa on tavoitteena seurata mm. vaikutuksia kustannuksiin, kysyntään, hoidon ja palvelun laatuun.

Toiminnalliset mittarit	<ul style="list-style-type: none">• käyntimäärät terveyskeskus vs. terveyskioski• asiakasmäärät tyypeittäin, toiminta-ajat, kuormitukset, kustannusseuranta• päivystyksen asiakasrakenteen muuttuminen• puhelinkontaktien määrän muutokset• onnistuessaan konseptin pitäisi siirtää potilaita terveyskeskuksesta kioskille
Asiakasnäkökulman mittarit	<ul style="list-style-type: none">• terveyskioskin asiakastyytyväisyyden systemaattinen seuranta• asiakastyytyväisyyden arvioiminen terveyskeskus vs. terveyskioski• onnistuessaan konseptin pitäisi parantaa myös terveyskeskuksen asiakastyytyväisyyttä
Kansanterveydelliset mittarit	<ul style="list-style-type: none">• potilaat tulevat aikaisemmin hoidon piiriin• ennaltaehkäisevän hoidon merkityksen kasvaminen
Palvelumallin / prosessin mittarit	<ul style="list-style-type: none">• toimintamallin muutokset hoitoketjussa• ylikunnallisen palvelun lisääntyminen• vieraspaikkakuntalaisten osuus asiakkaista• uusien palvelujen / projektien määrä ja asiakastyytyväisyys niissä• medianäkyvyys ja kuntalaisten tietoisuus toiminnasta• yhteistyökumppanien arviot terveyskioskista
Henkilöstönäkökulman mittarit	<ul style="list-style-type: none">• työtyytyväisyys• työkierron toteutuminen• hakijoiden määrät ja taso (rekrytointi)
Taloudelliset mittarit	<ul style="list-style-type: none">• kustannusseuranta• kustannusten vertaamisessa terveyskeskukseen huomioitava, että terveyskioskissa ei tarvita yhtä raskasta palveluinfrastruktuuria kuin terveyskeskuksissa. Mittaamisessa tulisi huomioida kokonaiskustannukset ennemmin kuin terveyskioskin ja terveyskeskuksen toimenpiteiden hintaero.

5.4 RISKIENHALLINTA

Kysynnän ja tarjonnan ristiriidat

- asiakasvolyymien huomiointi kysynnän ja kapasiteetin suhteen
- helppokäyttöinen palvelu voi myös lisätä terveystarjonnan kysyntää
- palvelutarjontaa ja toimintamalleja on varauduttava muuttamaan saadun asiakaspalautteen perusteella (esimerkiksi jonotus sms-viestejä hyödyntämällä)

Lainsäädännön ja työehtosopimusten vaikutus

- lainsäädäntö rajoittaa ulkopaikkakuntalaisten hoitomahdollisuuksia, joten on pyrittävä laatimaan alueellisia yhteistyösopimuksia
- työehtosopimukset vaikuttavat aukiolomahdollisuuksiin

Rekrytointi ja sopivan henkilöstön saatavuus

- moniammatillisen poolin kokoaminen tulee aloittaa ajoissa ja varauduttava henkilöstön koulutukseen
- henkilöstön valinnassa tulee korostaa vankkaa ammattitaitoa, joustavuutta ja vuorovaikutustaitoja

Henkilöstön turvallisuus

- koulutuksessa, tilaratkaisuissa ja yhteistyössä toimitilan (esim. kauppakeskuksen) kanssa on korostettava henkilöstön turvallisuutta (erityisesti aggressiivisten asiakkaiden kohdalla)

Asiakkaat eivät löydä eivätkä osaa hyödyntää terveystarjontaa

- onnistuminen edellyttää tehokasta tiedotusta, kiinnostavia palveluja ja proaktiivista otetta toimintaan

GRAAFINEN OHJEISTO



Sopimukseen perustuvat tunnuksiset graafiseen aineiston
aineistopankkiin on pyydetävissä Sitralta,
Marja Illi, puh. 050 380 8601, etunimi.sukunimi@sitra.fi

6.1 GRAAFINEN OHJEISTUS

Graafinen ohjeisto sisältää Terveyskioski-logon, fontin ja sen suoja-alueiden sekä värien määrittymiset sekä erilaisia valmiita viestintämateriaalipohjia.

Graafisen ohjeiston mukaista Terveyskioski-logoa ja esite-, juliste-, kirje- ja Powerpoint-pohjia kunta/kaupunki voi hyödyntää oman terveystietokoneensa visuaalisessa ilmeessä ja erilaisissa viestintämateriaaleissa. Niiden käyttöoikeus sisältyy Sitran kanssa tehtävään sopimukseen. Yhtenäisen visuaalisen ilmeen tavoitteena on viestiä terveystietokoneen yhtenäisestä julkisten terveydenhuollon toimintamallista Suomessa.

6.2 VIDEO

Terveystietokoneen esittelyvideossa kerrotaan kokemuksia terveystietokoneesta ja sen eduista. Videossa esiintyvät Sitran Kuntaohjelman johtaja Antti Kivelä, Ylöjärven perusturvajohtaja Kari Virta, terveystietokoneen vetäjä Milla Järvinen, Lahden terveystietokoneiden johtaja Risto Raivio sekä kaksi Lahden terveystietokoneiden asiakasta.

6.3 VERKKOSIVUT

Terveystietokoneeseen liittyvät ajankohtaiset tiedot, tiedotteet ja Tampereen yliopiston arviointiraportit on koottu Sitran verkkosivuille osoitteeseen sitra.fi/terveystietokone.

6.4 MATERIAALIPANKKI

Sitran kanssa allekirjoitetun sopimuksen jälkeen kunnan käytössä on Terveystietokone-nimi sekä graafinen ohjeisto, joka sisältää logon, teippausilmeen, Powerpoint-, kirje-, esite- ja erilaisia juliste- ja ilmoituspohjia. Aineistopankkiin pääsee Sitralta saaduilla tunnuksilla ja materiaalit saa sieltä kunnan hyödynnettäviksi.

6.5 LOGO (PERUSVERSIO)



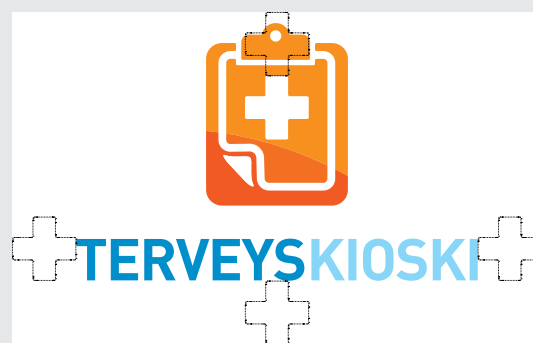
vaakalogo



TERVEYSKIOSKI

keskitetty logo

6.6 LOGON SUOJA-ALUEET



6.7 LOGO (PAIKKAKUNTAVERSIINTI)



6.8 LOGO (RUOTSI)

HÄLSOKIOSK 

6.9 VÄRIT

C65 M0 Y0 K0

R46 G184 B243

C100 M25 Y5 K0

R0 G125 B194

C0 M70 Y100 K0

R233 G88 B20

6.10 TYPOGRAFIA

Terveyskioskin pääkirjasin on DIN,
josta käytetään tarvittaessa koko kirjasinperhettä.
Pääasialliset leikkaukset ovat:

DIN-light.....Käytetään pitkissä leipäteksteissä kun pistekoko on 10 pt. tai alle.

DIN-regular.....Käytetään pitkissä leipäteksteissä kun pistekoko yli 10 pt.

DIN-medium.....Käytetään otsikoinnissa kun pistekoko on 14 pt. tai alle.

DIN-bold.....**Käytetään otsikoinnissa kun pistekoko on yli 14 pt.**

Toimistokäytössä (Powerpoint, Excel & Word) käytettävä kirjasin on Arial.

6.11 ESITE-ESIMERKKI (105 x 250 mm)



TERVEYSKIOSKI
Kotkan hyvinvointipalvelut

TERVEYSKIOSKI

NÄIN TERVEYSKIOSKI TOIMII

Kotkan terveyskioski toimii kauppakeskus Pasaatin toisessa kerroksessa, josta saa hoitajien ammattitaidolla tekemiä perusterveydenhuollon palveluita joustavasti ilman ajanvarausta. Palvelu on maksutonta ja terveyskioskin asiakkaiksi ovat tervetulleita kaikenikäiset. Terveyskioskissa työskentelee kaksi terveydenhoitajaa ja yksi fysioterapeutti.

Terveyskioski toimii osana kunnan perusterveydenhuoltoa. Terveyskioskin painopisteesi on valittu terveysneuvonta ja terveyskasvatus siinä missä terveyskeskus palvelee sairaanhoidollisissa asioissa.



TERVEYSKIOSKIN PALVELUT

Kotkan terveyskioski tarjoaa ennaltaehkäisevää neuvontaa ja opastusta terveyden ylläpitämiseen ja edistämiseen. Neuvonnan lisäksi hoitajat tekevät verenpaine- ja verenokerimittauksia. Hoitajat tekevät myös palveluohjausta: hoidon tarpeessa olevat ohjataan terveyskeskuksen muiden palvelujen piiriin. Terveyskioskissa toteutetaan myös erialheisia teematahtumia. Lisätietoja teematahtumista saa terveyskioskista, Kotkan kaupungin internet- ja terveyskioskin Facebook-sivuilta.

KENELLE PALVELU ON TARKOITETTU

Terveyskioski tarjoaa kaupunkilaisten käyttöön palveluita terveyskeskusta laajempina aukio-oloaikoina, myös iltaisin ja viikonloppuisin. Palvelut hyödyttävät mm. ruuhkavuosia eläviä, työterveyshuollon ulkopuolelle jääneitä ja riskiryhmiä, joilla on voi olla korkea kynnyks hakeutua terveyskeskukseen. Terveyskioski on tehokas lisäresurssi ikääntyneiden hoidon tarpeisiin ja esimerkiksi rokotuskampanjojen aikana.

HYÖTY ASIAKKAILLE

Terveyskioski täydentää ja samalla kohdentaa Kotkan perusterveydenhuollon palveluita. Terveysneuvonnan ja pienten hoitotoimenpiteiden keskittäminen terveyskioskiin vähentävät terveyskeskuksen ruuhkaa ja vapauttavat aikoja vaativampiin sairaanhoidollisiin toimenpiteisiin. Terveyskioski tarjoaa palveluita kaupunkilaisille siellä missä he muutenkin asioivat. Palvelun helpon saatavuuden vuoksi hoitajan kanssa pääsee asiomaan joustavasti ja nopeasti. Terveysneuvonta ja terveysongelmiin varhaisessa vaiheessa puuttuminen estävät sairauksien kehittymistä. Toiminnan avulla halutaan parantaa palveluiden saatavuutta ja tarjota kuntalaisille terveydellistä hyötyä.

Terveyskioskilla halutaan edistää kaupunkilaisten elämänlaatua ja yhdenvertaista kohtelua. Kaikilla on mahdollisuus saada hoitoa joustavasti, toimenpiteiden vaatimalla tasolla ja kustannustehokkaasti tuotettuna.



Löydät meidät myös Facebookista:



TERVEYSKIOSKI
Kotkan hyvinvointipalvelut

Kauppakeskus Pasaati

Kotkan
Pasaatin
Kotka

Aukioloajat:

Maanantaista
perjantaitten
välillä

kotka.fi/terveyskioski

6.12 YLEISJULISTE-ESIMERKKI (50 x 70 cm)

TERVEYSKIOSKI

Kotkan hyvinvointipalvelut



Terveyskioskin palvelut

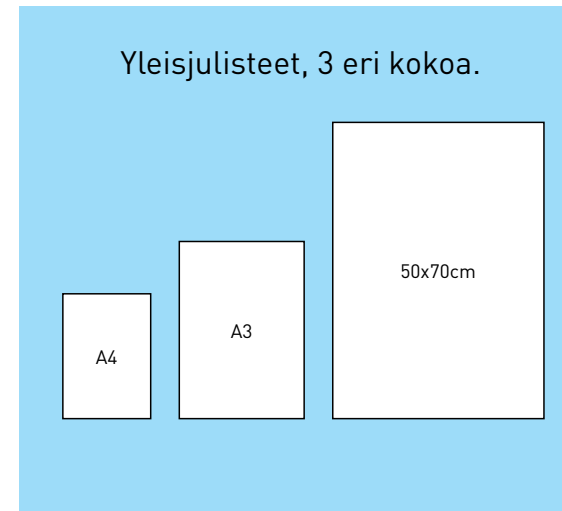
- kuuluvat osaksi kunnan perusterveydenhuoltoa
- toimivat joustavasti ilman ajanvarausta ja ne ovat maksuttomia
- asiantuntijoiden ammattitaidolla annettua ennaltaehkäisevää terveysneuvontaa ja ohjausta
- tarvittaessa palveluohjausta muiden palvelujen piiriin
- pienimuotoisia hoitotoimenpiteitä, kuten verenpaineen- ja verensokerinmittauksia
- eri aiheisiin liittyviä teemapäiviä

Terveyskioskin asiakkaiksi ovat tervetulleita kaikenikäiset!



Kotkan Terveyskioski
Kauppakeskus Pasaatin 2 krs.
 [facebook.com/KotkanTerveyskioski](https://www.facebook.com/KotkanTerveyskioski)

ma-pe 10-18
la 10-14
su sulj.



Julisteen taittopohjaa voidaan muokata haluttuun kokoon sijoituspaikasta riippuen.

Kokoa 50x70 cm voi käyttää esimerkiksi terveyskioskin edustalla A-telineessä.

6.13 TEEMAJULISTE-ESIMERKKI (A3)

Terveyskioskin teemapäivä
Ehkäise liukastuminen

Kotkan Terveyskioskissa vietetään joulukuussa ajankohtaista teemapäivää, aiheena liukastumisen ennaltaehkäisy. Tule tapaamaan fysioterapeutteja sekä tutustumaan apuvälineisiin.

**KE 7.12.2011
KLO 10–18**

Tietoa liukastumisen ennaltaehkäisystä sekä apuväline-esittely Japrosta.

Mahdollisuus testata tasapainoa ja käden puristusvoimaa.

Paikalla fysioterapeutit Marja Pokki ja Jenni Bjong.

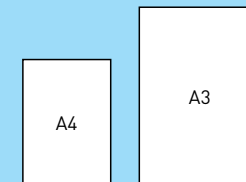


Lämpimästi tervetuloa!

TERVEYSKIOSKI
Kotkan hyvinvointipalvelut 

Kotkan Terveyskioski
Kauppakeskus Pasaatin 2 krs.
 [facebook.com/KotkanTerveyskioski](https://www.facebook.com/KotkanTerveyskioski)
ma-pe 10-18, la 10-14, su sulj.

Teemajulisteet, 2 eri kokoa.



Julisteen taittopohjaa voidaan muokata haluttuun kokoon sijoituspaikasta riippuen.

6.14 TEEMAILMOITUSESIMERKKI (A5)

Terveyskioskin teemapäivä
Ehkäise liukastuminen

Kotkan Terveyskioskissa vietetään joulukuussa ajankohtaista teemapäivää, aiheena liukastumisen ennaltaehkäisy. Tule tapaamaan fysioterapeutteja sekä tutustumaan apuvälineisiin.

**KE 7.12.2011
KLO 10-18**

Tietoa liukastumisen ennaltaehkäisystä sekä apuväline-esittely Japrostasta.

Mahdollisuus testata tasapainoa ja käden puristusvoimaa.

Paikalla fysioterapeutit Marja Pokki ja Jenni Bjong.

Lämpimästi tervetuloa!




TERVEYSKIOSKI 
Kotkan hyvinvointipalvelut

Kotkan Terveyskioski
Kauppakeskus Pasaatin 2 krs.
 facebook.com/KotkanTerveyskioski
ma-pe 10-18, la 10-14, su sulj.

Teemailmoitusesimerkki soveltuu esimerkiksi lehti-ilmoitteluun.

6.15 KIRJELOMAKE

TERVEYSKIOSKI 

Terveyskioski Word-pohja

TERVEYSKIOSKI – MATALA KYNNYS TERVEYDENHOITON

6.16 POWERPOINT -ESITYSPOHJA



6.17 TERVEYSKIOSKIN ILME (TEIPPAUKSET)

Terveyskioskin teippaus noudattaa mukailleen allaolevan mallikuvan teemaa, kuitenkin ottaen huomioon toimipisteen reunaehdot (ikkunoiden koko, oviaukon sijainti tms.).

Terveyskioski-logoon voi lisätä oman kunnan nimen ja logon ja esimerkiksi sosiaali- ja terveystalvetut.



6.18 TERVEYSKIOSKIN ILME (MALLIESIMERKKI KOTKASTA)



7 YHTEYSTIEDOT

Annamme mielellämme lisätietoa terveyskioskin toimintamallista:

Antti Kivelä

Johtaja, Sitran Kuntaohjelma
puh. 040 482 7435

Marja Illi

Terveyskioskin hankevastaava, johtava asiantuntija, Sitran Kuntaohjelma
puh. 050 380 8601

Kirsi Mäki

Viestintä, Sitran Kuntaohjelma
puh. 09 6189 9496

Sähköpostit ovat muotoa
etunimi.sukunimi@sitra.fi

