

HYVÄN TUULEN PALVELU -
KOTKAN TERVEYSKIOSKI
HYVINVOINNIN EDISTÄJÄNÄ
KOTKAN TERVEYSKIOSKIKOKEILUN
ARVIOINTI 2011-2012

Sari Engelhardt

Marja-Leena Salenius

Juhani Pekkola

Kotka 2013

Kyminlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Nro 91

Copyright: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
Kustantaja: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
Taitto ja paino: Kopijyvä Oy, Kouvola 2013
ISBN (NID.): 978-952-5963-65-6
ISBN (PDF.): 978-952-5963-66-3
ISSN: 1239-9094
ISSN: (verkkojulkaisu) 1797-5972

Terveydenhuolto on rakenteellisten haasteiden edessä. Väestön vanheneminen lisää terveyspalvelujen kysyntää. OECD:n arvioiden mukaan terveydenhuollon henkilökunnan kysyntä kasvaa vuoteen 2050 mennessä 2,5 tai jopa kolminkertaiseksi ja kustannukset kasvavat merkittävästi. Samaan aikaan huoltosuhte heikkenee eli työssä käyvien ja muiden väestönosien välinen suhde muuttuu epäedullisemmaksi ilman, että käännettä olisi näkyvissä.

Huoltosuhteen heikkenemiseen liittyy kaksi merkittävää asiaa. Toinen on työikäisen väestön väheneminen, joka ilmenee suurena eläkepoistumana myös terveydenhuollossa. Parhailtaan koulutettavien hoitajien määrä ei vastaa edes eläkepoistumaa. Toinen on veronmaksajien määrän absoluuttinen ja suhteellinen väheneminen. Tämä merkitsee julkisten menojen rahoituspohjan rapautumista. Neljä vuosikymmentä vallinneen alhaisen syntyvyyden seurauksena olemme ajautuneet supistuvaan demografiseen kierteeseen, joka on jo muodostunut kansantaloudelliseksi ongelmaksi, joka haastaa hyvinvointiyhteiskunnan perustan. Keskustelu kulminoituu mm. terveydenhuollosta vastaavien kuntien kohdalla. Yhtenä osana toiminnassa hyvinvointivaltion olemassaolon pidentämiseksi ovat terveydenhuollon kehittämistoimet voimavarojen käytön ja palveluiden laadun optimoimiseksi. Terveyskioski on yksi mahdollisista palveluiden tuottamisen malleista.

Kotkan kaupunki on sopinut Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kanssa terveyskioskitoiminnan arvioinnista. Oheinen tutkimusraportti kuvaa terveyskioskin toimintaa mm. asiakaspalautteen ja terveydenhuollon ammattilaisten arvioiden valossa. Kyamk toivoo, että raportti antaa sekä kunnalliselle että valtakunnan päätöksenteolle tietoja siitä millaisia malleja terveydenhuollon kehittämiseksi on tuotettavissa.

Kotkassa 30.11.2012

Juhani Pekkola

Koordinoiva tutkimusjohtaja

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden osasto

Sisällysluettelo

TIIVISTELMÄ	6
1 TAUSTA JA TARKOITUS.....	7
2 KOTKAN TERVEYSKIOSKI-HANKKEEN ARVIOINNIN TOTEUT- TAMINEN	8
2.1 Arvioinnin tavoitteet.....	8
2.2 Arviointikysymykset.....	8
2.3 Aineistot ja menetelmät.....	9
3 KOTKAN TERVEYSKIOSKI.....	11
3.1 Paikan ja palvelun kuvaus	11
3.2 Terveyskioskin asiakasprofiili ja kävijämäärät	12
3.3 Terveyskioskin ja terveysasemien asiakaskäyntimäärät.....	13
3.4 Terveyskioskin toiminnan kustannukset	14
4 TERVEYSKIOSKIN ASIAKASKYSELYJEN TULOKSET	16
5 HAASTATTELUJEN TULOKSIA	27
5.1 Kokemuksia terveyskioskista	27
5.2 Terveyskioskin sijainti, tilat ja aukioloajat	28
5.3 Terveyskioskin palveluvalikoima	29
5.4 Yhteistyö eri tahojen kanssa	31
5.5 Kävijämäärät ja toiminnan vaikuttavuus	32
5.6 Terveyskioskin mainostaminen	33
5.7 Haastateltujen kehittämisajatuksia.....	34

6	YHTEENVETOA TULOKSISTA	35
7	POHDINTA	38
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	41
	LÄHTEET	42

TIIVISTELMÄ

Kotkan kaupungin terveyskioski avattiin kauppakeskus Pasaatiin 1.9.2011. Terveyskioski on hoitajatasoinen, asiakkaalle maksuton terveydenhuollon toimipiste, jossa annetaan terveysterveystoimintaa ja tehdään yksinkertaisia toimenpiteitä ja mittauksia. Terveyskioski toimii matalan kynnyksen palveluna, johon asiakas voi saapua ilman ajanvarausta asuinpaikasta riippumatta.

Terveyskioskin toimintaa seurattiin noin 1½ vuoden ajan. Tässä raportissa kuvataan arvioinnin keskeiset tulokset. Tutkimustehtävänä oli selvittää terveysterveyskioskin kustannuksia, asiakasprofiilia, palvelukysynnän muutoksia sekä matalan kynnyksen palvelumallin asemoitumista osaksi Kotkan perusterveydenhuollon palvelukokonaisuutta 1½ vuoden toiminta-aikana. Arvioinnin tarkoituksena on tukea terveysterveyskioskin käytännön toimintaa ja konseptin kehittämistä sekä tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi.

Tämän raportin aineisto koostuu asiakaskyselyistä, käyntitilastoista sekä terveysterveyskioskin työntekijöiden ja kolmannen sektorin yhteistyökumppaneiden haastatteluista. Asiakaskyselyt toteutettiin syksyllä 2011 ja keväällä 2012. Vuoden 2011 toukokuun sairaanhoitajakäyntien määrää Kotkan terveysterveyskeskuksissa verrattiin 1.9.2011 - 31.8.2012 vastaaviin käyntimääriin, jotta saataisiin selville, onko terveysterveyskioskin toiminnan aloittaminen vaikuttanut terveysterveyskeskuksien sairaanhoitajakäyntien määrään. Kyselyjä ja tilastoja analysoitiin tilastotieteen menetelmin. Haastattelut toteutettiin teemahaasteluina.

Kotka terveysterveyskioskin arvioinnin tuloksissa näkyy samankaltaisuutta sekä Ylöjärven että Lahden terveysterveyskioskien arviointien tulosten kanssa. Terveysterveyskioskin toiminta on kustannuksiltaan suhteellisen edullista ja terveysterveyskioskin palveluille on ollut kysyntää. Osa hoitajien tekemistä hoitotoimenpiteistä on onnistuttu suuntaamaan terveysterveysasemilta terveysterveyskioskiin ja Kotkassa erityisesti neuvontaa tarvitsevia asiakkaita on siirtynyt terveysterveysasemien puhelinpalvelusta terveysterveyskioskin asiakkaiksi. Samoin kuin Ylöjärvellä ja Lahdessa, Kotkan terveysterveyskioskin asiakkaat suhtautuvat myönteisesti terveysterveyskioskin hoitajatasoiseen palveluvalikoimaan ja saamaansa palveluun.

1 TAUSTA JA TARKOITUS

Terveyskioskitoiminta alkoi Ylöjärvellä vuonna 2009 kauppakeskus Elossa. Terveyskioskin tavoitteena Ylöjärvellä on palvelujen saannin paraneminen, terveyskeskuksen hoitajatason käyntien väheneminen ja siten resurssien lisääminen terveyskeskuksen poliklinikalle, sekä sairauksien varhainen toteaminen. Lahdessa terveyskioskitoiminta alkoi vuonna 2010 kauppakeskus Triossa. Lahdessa toiminnan tavoitteena on terveyden edistäminen, sairauksien ennaltaehkäiseminen sekä terveysasemien patoutuneeseen kysyntään vastaaminen. Terveyskioskin matala kynnys ja mahdollisuus saada nopeasti vastaus terveyttä koskeviin kysymyksiin edistää terveyttä ja mahdollistaa varhaisen sairauksiin puuttumisen. Varhainen terveysongelmiin puuttuminen ja pitkäaikaissairauksien seuranta voivat myös parhaimmillaan edistää kustannuskehityksen hallintaa. (Kivilä 2011.)

Tampereen yliopiston laatiman loppuarviointiraportin mukaan Ylöjärven terveyskioskissa yhdistyvät pienen yksikön ja suppean hoitajatasoisen palveluvalikoiman edut, jotka mahdollistavat uudenlaisen kustannushallinnan. Ylöjärvellä terveyskioski on parantanut palveluiden saatavuutta tuomalla yhden palvelupisteen lisäännän palvelukokonaisuuteen. Myös asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun. Saatujen kokemusten myötä Sitran Kuntaohjelma haluaa edistää 50 uuden terveyskioskin perustamista vuoden 2013 loppuun mennessä. (Kivilä 2011.)

Kotkan terveyskioski on kolmas Suomessa Sitran avustuksella avattu terveyskioski, jonka toiminta alkoi 1.9.2011 kauppakeskus Pasaatissa. Toiminnasta vastaa Kotkan kaupungin terveydenhuolto yhteistyökumppaneinaan Sitra, Kotkan - Haminan seudun kehittämissyhtiö Cursor sekä Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Tavoitteena on terveys- ja sosiaalipalvelujen kehittäminen, rakenteellisten uudistusten tuottaminen palvelujärjestelmään ja terveyskeskuksen työn helpottaminen siten, että mm. puhelinkontaktit ja käynnit sairaanhoitajilla terveysasemilla vähenisivät. Tavoitteena on myös tulla lähelle ihmistä ja siten lisätä asiakastytytyvyyttä terveydenhuollon palveluihin. Kotkan terveyskioskin toiminnan tavoitteena on sairauksia ennaltaehkäisevä, itsehoitoa tukeva ja edistävä toiminta ja siten kansansairauksien ehkäiseminen. Terveyskioskissa toimii kaksi terveydenhoitajaa ja fysioterapeutti. Terveyskioski tekee yhteistyötä paikallisten toimijoiden, yhteisöjen ja yritysten kanssa mm. teemapäivien yhteydessä.

Tampereen yliopisto on laatinut sekä Ylöjärven että Lahden terveyskioskin toiminnasta arviointiraportit, joissa on lähtökohtaisesti tutkittu, mikä merkitys ja vaikutus terveyskioski -mallilla on perusterveydenhuollon palveluinnovaationa. Arvioinneissa on tutkittu asiakaslähtöisyyttä, taloudellisuutta sekä vaikuttavuutta. Kotkan terveyskioskin arvioinnin suoritti Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Samoin kuin Ylöjärvellä ja Lahdessa, kiinnitettiin Kotkan terveyskioskin arvioinnissa huomiota taloudellisuuteen ja vaikuttavuuteen sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja yhteistyötahojen kokemuksiin terveyskioskista.

2 KOTKAN TERVEYSKIOSKI-HANKKEEN ARVIOINNIN TOTEUTTAMINEN

2.1 Arvioinnin tavoitteet

Kotkan terveyskioskin toiminnan arviointi alkoi lokakuussa 2011, noin kuukausi terveyskioskin avaamisen jälkeen, ja valmistui joulukuussa 2012. Samoin kuin Tampereen yliopiston tekemissä arviointitutkimuksissa Ylöjärven ja Lahden terveyskioskeista, kiinnitettiin myös Kotkan terveyskioskin arvioinnissa huomiota erityisesti terveyskioskin toiminnan vaikuttavuuteen.

Arvioinnilla oli useita tavoitteita. Arvioinnilla haluttiin selvittää terveyskioskin kustannuksia, asiakasprofiilia, palvelukysynnän muutoksia sekä matalan kynnyksen palvelumallin asemoitumista osaksi Kotkan perusterveydenhuollon palvelukokonaisuutta vajaan 1½ vuoden toiminnan aikana. Arvioinnin tarkoituksena oli myös tukea terveyskioskin käytännön toimintaa ja konseptin kehittämistä sekä tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi.

2.2 Arviointikysymykset

Jotta arvioinnista saataisiin vertailukelpoista tietoa Ylöjärven ja Lahden terveyskioskien arviointien kanssa, pyydettiin Tampereen yliopistolta aineistoa, lähinnä kysely- ja haastattelulomakkeet, joita tutkijat olivat käyttäneet arvioidessaan Ylöjärven ja Lahden terveyskioskeja. Asiakaskyselyjen lähtökohtana Kotkassa oli Tampereen yliopiston teettämä asiakaskysely Lahdessa sekä Ylöjärvellä. Kysymyksenasettelua kehitettiin ja tarkennettiin Kotkan terveyskioskin tarpeisiin soveltuvaksi.

Arviointikysymykset olivat:

1. Keitä terveyskioskin asiakkaat ovat ja miten he kokevat terveyskioskista saamansa palvelun?
2. Miten terveyskioski toimii käytännössä ja minkälaisia palveluja se tuottaa? Toteutuuko sairauksien ennaltaehkäisy ja terveyden edistäminen?
3. Miten terveyskioski asemoituu osaksi Kotkan muita perusterveydenhuollon palveluja? Miten asiakasvirrat muuttuvat muissa palvelupisteissä ja maldaltuuko terveyspalvelujärjestelmän kynnys?

2.3 Aineistot ja menetelmät

Terveyskioskitoiminnan vaikuttavuuden selvittämiseksi koottiin tietoja terveystieteiden asiakasmäärästä, käyntien tarkoituksista ja lukumäärästä. Terveystieteiden toiminnan vaikutuksia terveydenhuollon palvelujärjestelmään arvioitiin selvittämällä, väheneekö alueen terveyskeskusten kuormitus.

Asiakkaiden kokemuksia terveystieteiden palveluista ja sen laadusta selvitettiin kahdella asiakaskyselyllä. Kyselyt toteutettiin syksyllä 2011 (n=148) ja keväällä 2012 (n=178). Strukturoidulla asiakaskyselylomakkeilla tiedusteltiin mm. asiakkaiden tyytyväisyyttä saamiinsa terveyspalveluihin, kokemuksia autetuksi tulemisesta, kokemuksia teemapäivistä, sekä sitä, missä he olisivat asioineet, jollei terveystietoa olisi ollut. Terveystieteiden henkilökunta jakoi asiakkaille kyselylomakkeen ja pyysi heitä täyttämään sen terveystieteiden tiloissa ja palauttamaan terveystietokioskissa olevaan laatikkoon. Molemmissa kyselyissä vastauslaatikkoon palautui noin 70 % lomakkeista. Kyselylomakkeiden informaatio tallennettiin ja analysoitiin tilastollisin menetelmin SPSS-ohjelmalla.

Palvelurakenteiden toimivuutta sekä taloudellista näkökulmaa ajatellen tutkittiin terveystieteiden roolia perusterveydenhuollossa. Terveystieteiden henkilökunnan sekä kolmannen sektorin yhteistyökumppaneiden näkemyksiä ja kokemuksia terveystieteiden toiminnasta selvitettiin teemahaastatteluin. Terveystieteiden henkilökunnan haastatteluissa selvitettiin heidän kokemuksiaan työolosuhteista, työhyvinvoinnista sekä terveystietokitoiminnan vaikuttavuudesta. Kolmannen sektorin henkilöiden haastatteluissa painotus oli heidän intresseissä, tavoitteissa sekä kokemuksissa osallistumisesta terveystieteiden toimintaan. Kaikilta haastatelluilta toivottiin terveystieteiden toimintaan liittyviä kehittämissideoita.

Arvioinnissa hyödynnettiin myös Kotkan Efficapotilastietojärjestelmästä saatuja asiakas- ja käyntitilastoja. Tilastoinnin ja terveyskeskuskäyntien vertailtavuuden vuoksi asiakastietojen keräämisessä kiinnitettiin huomiota seuraaviin seikkoihin: asiakkaiden ikä, sukupuoli, asuinpaikka, käyntisyys sekä kävijöiden määrä / päivä. Myös asiakkaiden terveystietokäyntien uusiutuvuudet haluttiin selvittää. Tutkimuksessa vertailtiin alueen terveyskeskusten sairaanhoitajakäyntien määriä ja käyntien tarkoituksia terveystieteiden asiakastietoihin. Vertailulla haluttiin selvittää, onko terveystietokitoiminnalla vaikutusta alueen terveyskeskusten kuormitukseen. Potilasrekisteristä koottavat asiakastiedot tulostettiin toukokuulta 2011, jolloin terveystietokioski ei ollut vielä aloittanut toimintaansa, sekä terveystieteiden avaamisajankohdasta 1.9.2011 elokuun 2012 loppuun. Näin haluttiin saada vertailtavuutta hoitajatasoisista terveyskeskusten asiakasmäärästä ennen terveystietokioskia ja terveystieteiden aloittamisen jälkeen, ja siten saada näkyväksi terveystieteiden vaikutus terveyskeskusten asiakasmääriin. Lisäksi tutkittiin terveystieteiden teemapäivien vaikuttavuutta selvittämällä asiakasmäärät teemapäivissä, sekä heidän ja henkilökunnan kokemukset teemapäivistä. (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Arviointimenetelmät ja toteutusaikataulu

	Asiakaskyselyt	Haastattelut Kpl	Potilasrekisteri
Asiakkaat	1) 10 - 11/2011		
Henkilökunta	2) 04 - 05/2012	8	
Yrittäjät + 3 sektori		3	
Asiakastiedot			05/2011 01-08/2012

Arvioinnissa hyödynnettiin myös hankkeeseen liittyviä dokumentteja, kuten ohjausryhmän pöytäkirjoja. Tutkimuksen toteutuksesta vastasi Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Tässä raportissa käytettävällä termillä ennaltaehkäisevä terveyspalvelu tarkoitetaan terveyspalvelua, jolla ehkäistään sairauksien syntyä ja ylläpidetään tai edistetään terveyttä ja hyvinvointia.

3 KOTKAN TERVEYSKIOSKI

Kotkan terveysterveyspalveluista vastaa sosiaali- ja terveyslautakunta. Kotkassa on kolme terveysasemaa, jotka sijaitsevat Kotkansaarella, Karhulassa ja Länsi-Kotkassa. Kullakin terveysasemalla on lääkäri- ja sairaanhoitajavastaanottoa sekä päivystystoimintaa. Jokaisella terveysasemalla on oma osastonhoitaja ja vastaava lääkäri. Kaikilla terveysasemilla on yhteinen ylilääkäri. Terveyskioski toimii itsenäisenä yksikkönä, jossa työskentelee kaksi terveydenhoitajaa, joista toinen toimii vastaavana terveydenhoitajana, sekä osa-aikainen fysioterapeutti. Samoin kuin Ylöjärvellä, Kotkan terveysterveyskioskin toiminnan tarkoitus on tuottaa terveyttä edistäviä palveluja.

3.1 Paikan ja palvelun kuvaus

Kotkan terveysterveyskioski sijaitsee Kotkansaarella kauppakeskus Pasaatin toisessa kerroksessa. Terveysterveyskioskissa käyntiin ei tarvita ajanvarausta ja asiakkaalle käynti on maksutonta. Terveysterveyskioski on avoinna maanantaista perjantaihin klo 10 - 18 ja lauantaisin klo 10 - 14. Sunnuntaisin terveysterveyskioski on suljettu. Kotkan terveysterveyskioski tarjoaa terveydenhuollon ammattilaisten neuvoja ja opastusta terveyden ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä palveluohjausta.

Terveysterveyskioskin hoitotoimenpiteisiin kuuluvat mm. erilaiset mittaukset ja testit, sekä kausiluonteiset rokotukset, kuten influenssa- ja punkkirokotukset. Tämän lisäksi tehdään muutaman ompeleen poistoja, korvien tarkastuksia, annetaan ohjeita esim. ihottuman tai kynsivallin tulehduksen kotihoitoon ja voidaan toteuttaa lyhytaikaista verenpaineen seurantaa. Terveysterveyskioskissa tehtävistä hoitotoimenpiteistä on sovittu yhdessä terveysasemien kanssa ja laadittu lista niistä hoitotoimenpiteistä, joita terveysterveyskioskissa tehdään. Näin myös terveysasemilta osataan ohjata asiakkaita terveysterveyskioskiin. Työnjaon periaatteena on, että terveysterveyskioskissa ei tehdä varsinaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä.

Terveysterveyskioskissa toteutetaan lähes viikoittain teematapahtumia. Teematapahtumien aiheina ovat olleet mm. mielenterveys, sydämen hyvinvointi, päihteet, liikunta, syöpätaudit, diabetes, osteoporoosi, tapaturmat, liikenneturvallisuus ja monia muita aiheita. Teematapahtumien osallistujamäärät ovat vaihdelleet muutamasta osallistujasta useisiin kymmeneen osallistujiin.

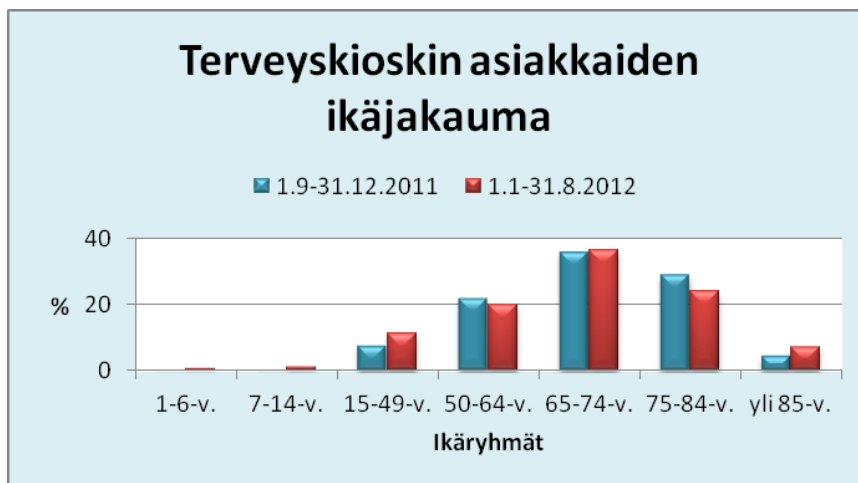
Kotkan terveysterveyskioskista löytyy informaatiota sekä Kotkan kaupungin että kauppakeskus Pasaatin Internet-sivuilta. Lisäksi Kotkan terveysterveyskioskillä on omat Facebook-sivut.

3.2 Terveyskioskin asiakasprofiili ja kävijämäärät

Kotkan terveyskioskin asiakaskunnasta noin kolmasosa on miehiä ja kaksi kolmasosaa naisia (n=4294; ei sisällä anonyymejä käyntejä) (Taulukko 2). Iältään asiakaskunta koostuu suurimmaksi osaksi yli 50-vuotiaista, joskin 15- 49-vuotiaiden osuus käynneistä on toiminnan aikana lisääntynyt muutaman prosenttiyksikön verran (Kuvio 1).

TAULUKKO 2. Terveyskioskin asiakkaiden sukupuolijakauma 1.9.2011-31.8.2012 (Lähde: Effica 2012)

Sukupuoli	n	%
Naisia	2976	69
Miehiä	1318	31



KUVIO 1. Terveyskioskin asiakkaiden ikäjakauma (Lähde: Effica 2012)

Terveyskioskin asiakasmäärät olivat syksyllä 2011 keskimäärin reilut neljäsataa asiakasta kuukaudessa. Kävijämäärä on lisääntynyt vuoden 2012 aikana reiluun viiteensataan kävijään kuukaudessa. (Kuvio 2.)



KUVIO 2. Terveyskioskin kävijämäärät 1.9.2011 - 31.8.2012 (Lähde: Efficca 2012)

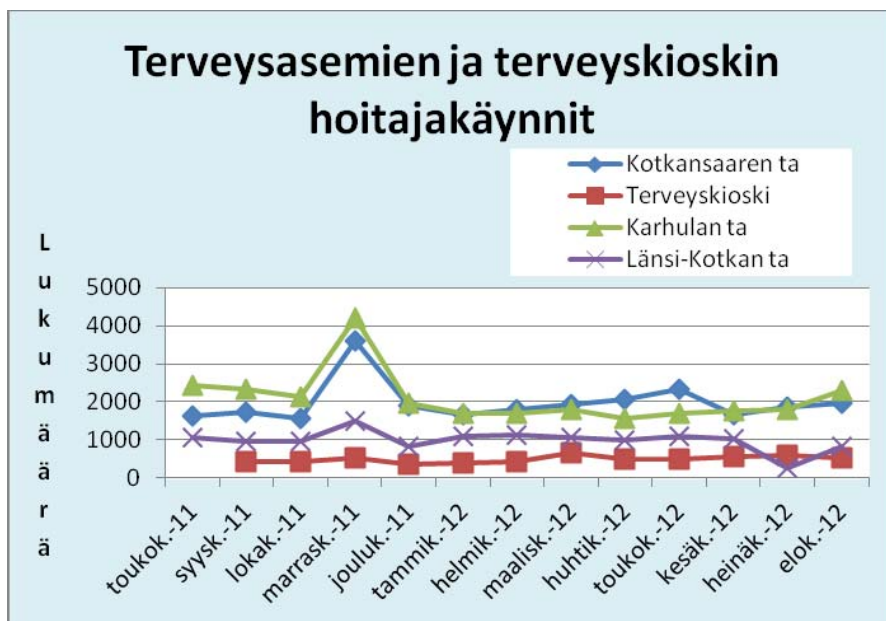
Käyntimäärissä hiljaisempina kuukausina erottuvat joulukuu ja tammikuu, mikä selittyy juhlapyhistä johtuvilla aukiolopäivien vähäisemmällä määrällä. Sama käyntimäärien lievä lasku näkyy myös terveysasemien sairaanhoitajien käyntitilastoissa. Kesäkuukausina kävijämäärissä ei ollut notkahdusta, vaikka terveyskioski oli kiinni lauantaisin ja arkipäivisin kioski suljettiin tunteja aikaisemmin. Kesäkuukausien vilkkautta voi selittää osittain myös Länsi-Kotkan terveysaseman toiminnan siirtyminen viideksi viikoksi Kotkansaaren terveysaseman tiloihin.

Teematapahtumien kävijämäärät ovat vakiintuneet kuukausitasolla keskimäärin noin 120 osallistujaan. Yksittäisten teematapahtumien osallistujamäärät vaihtelevat aiheen mukaan, ja kuukausitason kävijämäärät riippuvat luonnollisestikin toteutettujen teematapahtumien määrästä. Teematapahtumista vetovoimaisimpia ovat olleet glaukoomaviikolla toteutettu tapahtuma, jossa mitattiin silmänpaineita sekä muistisairauksiin liittyvä teematapahtuma. (Efficca 2012.)

3.3 Terveyskioskin ja terveysasemien asiakaskäyntimäärät

Terveyskioskin ja terveysasemien sairaanhoitajan vastaanottokäyntien määrää verrattiin ensimmäisen toimintavuoden aikana, ja tarkasteltiin käyntimääriä sairaanhoitajan vastaanotolla myös ennen terveyskioskin avaamista toukokuussa 2011. Asiakaskäyntien määrässä näkyvä voimakas lisääntyminen marraskuussa 2011 johtuu influenssarokotusten ajoittumisesta tähän ajankohtaan. Karhulan terveysaseman lievä hoitajakäyntien väheneminen keväällä 2012 johtunee toiminnan muuttamisesta Kotkansaaren sairaalaan väliaikaistiloihin Karhulan terveysaseman remontin ajaksi. Lisäksi Länsi-Kotkan terveysaseman heinäkuun 2012 käyntimäärien väheneminen selittyy toiminnan keskittymisellä Kotkansaaren terveysaseman tiloihin. (Kuvio 3.)

Terveyskioskin avaamisella voitaneen ajatella olevan eniten mahdollista vaikutusta Kotkansaaren terveysaseman käyntimääriin, koska terveyskioski ja terveysasema sijaitsevat maantieteellisesti melko lähellä toisiaan. Karhulan ja Länsi-Kotkan terveysasemilta matka terveyskioskiin on sen verran pitkä, että voitaneen olettaa, ettei terveyskioski palvele näiden alueiden asukkaiden tarpeita samalla tavalla kuin kotkansaarelaisten tarpeita. Kotkansaaren terveysaseman sairaanhoitajien käyntimäärissä ei näyttäisi olevan laskua terveyskioskin avaamisen seurauksena. Samaan aikaan ajoittuu kuitenkin kyseisen terveysaseman sairaanhoitajien vastaanottojen uudelleen organisointi, mikä lisäsi saatavilla olevien vastaanottoaikojen määriä. Tämä vaikeuttaa arviointia. (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Terveysasemien ja terveyskioskin hoitajakäynnit 5/11-8/12 (Lähde: Effic 2012)

3.4 Terveyskioskin toiminnan kustannukset

Kotkan terveyskioskin toteutuneista kustannuksista on tiedossa syksyn 2011 kustannukset, joissa mukana ovat toiminnan aloittamiseen liittyvät toimitilojen remontointikustannukset sekä kalustehankinnoista johtuvat kustannukset. Sitran rahoitusosuus vuodelle 2011 oli 25 000 €. Vuoden 2012 kustannuksista on käytävissä talousarvioon pohjautuvat luvut. (Taulukot 3 ja 4.)

TAULUKKO 3. Kotkan terveystioskin kustannukset v. 2011

(Lähde: Kotkan kaupungin tilinpäätös 2011)

Terveystioskin kustannukset	€
Henkilöstökustannukset	32 008
Palvelujen ostot	12 237
Aineet, tarvikkeet, tavarat	11 953
Sisäiset menot	6 946
Yhteensä	63 144

TAULUKKO 4. Kotkan terveystioskin arvioidut kustannukset v. 2012

(Lähde: Kotkan kaupungin talousarvio 2012)

Terveystioskin talousarvio 2012	€
Henkilöstökustannukset	99 284
Palvelujen ostot	10 000
Aineet, tarvikkeet, tavarat	9 750
Sisäiset menot	19 245
Menot yhteensä	138 279

Sitran rahoitusosuus vuodelle 2012 on 40 000 € ja Seutuvaliokunnan 20 000 €.

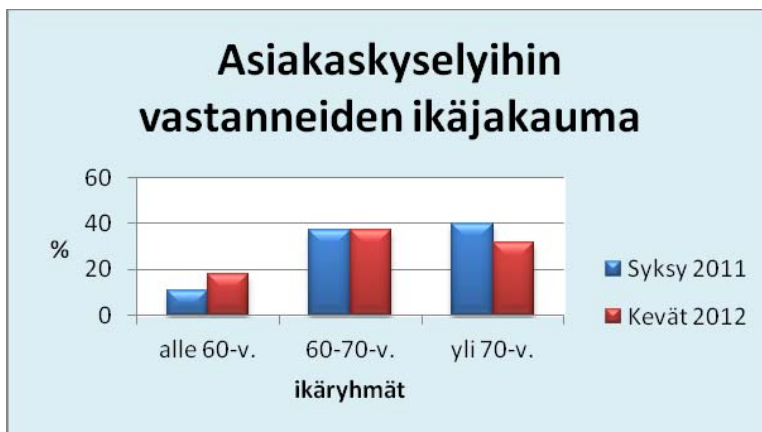
Terveystioskin hoitajakäynnin jaksotettu käyntihinta on 24,80 € / käynti ja jaksottamaton hinta 28,20 € / käynti. Jaksotetussa käyntihinnassa on huomioitu mm. kalustosta ja remontista aiheutuneet kustannukset. Terveystaseman hoitajakäynnin laskutushinta on v. 2012 55,29 €. Kustannus terveystasemakäynnistä on noin kaksinkertainen verrattuna terveystioskikäyntiin.

4 TERVEYSKIOSKIN ASIAKASKYSELYJEN TULOKSET

Asiakaskyselyt toteutettiin kahdesti. Ensimmäinen kysely tehtiin pian terveystietokonekitoiminnan alkamisen jälkeen 17.10 -30.11.2011 ja toinen kysely 3.4 -29.5.2012. Kyselylomakkeita palautettiin syksyn kyselyssä 148 ja kevään kyselyssä 178 kappaletta. Vastausprosentti molemmissa kyselyissä oli noin 70 %. Kevään kyselyn vastausprosenttiin saattoi vaikuttaa myös osittain samanaikaisesti toteutettu kysely Kotkan kaupungin terveystietokonekehittämiseksi.

Kyselyjen joissakin vastauslomakkeissa oli puutteellisia vastauksia. Kaikkiin kysymyksiin ei ollut vastattu, ja kevään 2012 kyselyssä jopa kokonaisia sivuja oli jäänyt vastaamatta muutamissa lomakkeissa. Syyinä tähän oli todennäköisesti se, että kyselylomake oli monistettu kahdelle paperille kaksipuolisena ja nidonnasta johtuen lomakkeen täyttäjällä on epähuomiossa voinut jäädä lomakkeen kääntöpuoli huomioimatta.

Asiakaskyselyyn vastanneiden profiili on samansuuntainen käyntitilastojen kanssa. Syksyn kyselyyn vastanneista asiakkaista naisia oli 72 %, miehiä 26 %. Neljä (2 %) ei ollut ilmoittanut sukupuoltaan. Kevään kyselyn sukupuolijakauma oli hyvin samankaltainen; 73 % naisia ja 23 % miehiä, kysymykseen vastaamatta jätti 8 henkilöä (4 %). Suurin osa vastaajista oli yli 60-vuotiaita. Syksyn kyselyssä 60 - 70-vuotiaita oli 37 % ja yli 70-vuotiaita 40 %. Alle 60-vuotiaiden osuus oli 11 % ja kysymykseen vastaamatta jätti 12 % vastaajista. Kevään 2012 kyselyssä 60 - 70-vuotiaita oli 37 % ja yli 70-vuotiaita 31,5 %. Alle 60-vuotiaita kyselyyn vastanneista oli 18 % ja ikänsä ilmoittamatta jätti 13,5 % vastaajista. (Kuvio 4.)



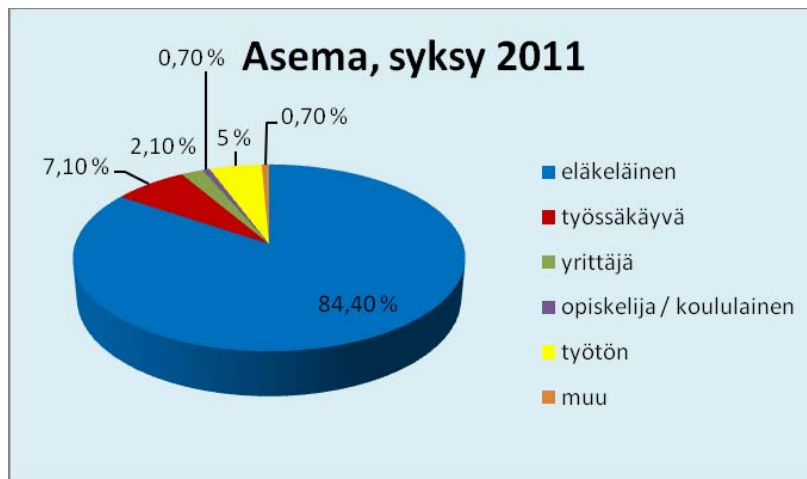
KUVIO 4. Asiakaskyselyihin vastanneiden ikäjakauma

Suurin osa vastaajista oli kotkalaisia (syksyllä ja keväällä 98 %). Syksyllä 2011 pyhtääläisiä vastaajia oli yksi, muusta suomalaisesta kunnasta yksi ja ulkomailta yksi vastaaja (yht. 2 %). Kevään 2012 kyselyssä pyhtääläisiä vastaajista oli yksi, haminalaisia kaksi ja kotikunnakseen kohdan ”muu” valinnoita yksi (yht. 2 %). Kotikuntansa ilmoittamatta jätti syksyllä 4 vastaajaa (2,7 %) ja keväällä 14 vastaajaa (7,9 %). Kotkan kaupunginosista eniten vastaajia oli Kotkansaareltä; syksyn kyselyssä 81 % ja kevään kyselyssä 61,2 %. Länsikotkalaisia vastaajia oli syksyllä 16 % ja keväällä 12 % sekä karhulalaisia syksyllä 3 % ja keväällä 16 %. Tuloksissa kotkansaarelaisten näkemykset luonnollisestikin painottuvat. (Kuvio 5.)

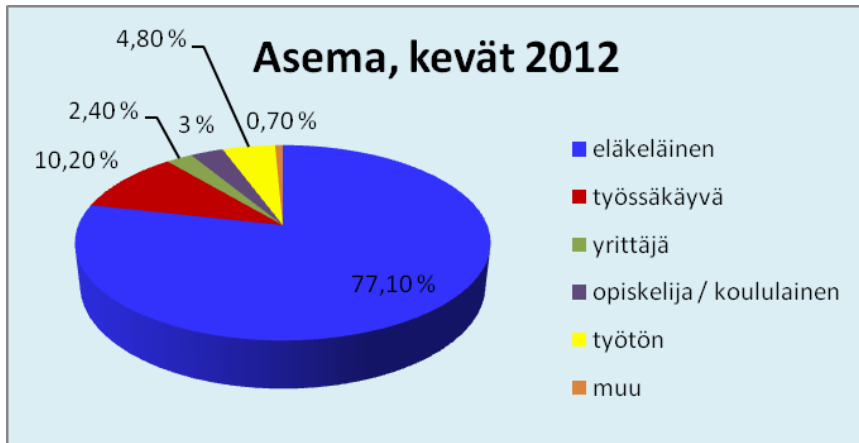


KUVIO 5. Asiakaskyselyyn vastanneiden osuudet kaupunginosittain

Syksyn 2011 kyselyssä vastaajista eläkeläisiä oli 84 %, kun taas kevään 2012 kyselyssä eläkeläisten osuus oli 77 %. Työssäkäyvien, opiskelijoiden ja työttömien osuus vastaajista oli syksyllä 15 % ja keväällä 20,5 %. Asemansa kohtaan ”muu” rastitti syksyllä yksi (1 %) ja keväällä neljä vastaajaa (2,5 %) ja kysymykseen vastamatta jätti syksyllä seitsemän (5 %) ja keväällä 12 vastaajaa (7 %). (Kuviot 6 ja 7.)



KUVIO 6. Syksyn 2011 kyselyyn vastanneiden asema

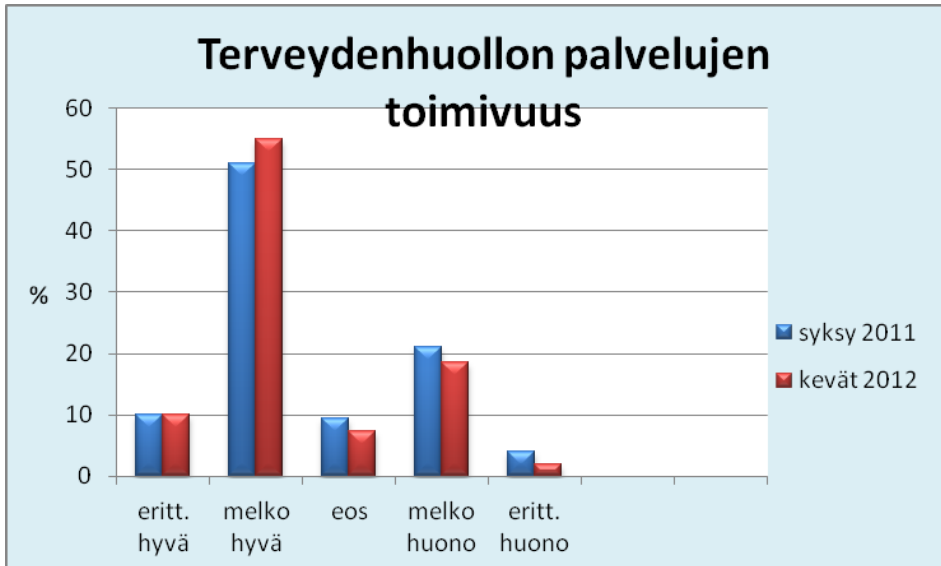


KUVIO 7. Kevään 2012 kyselyyn vastanneiden asema

Koulutustaustaltaan perus- tai keskikoulun käyneitä oli sekä syksyn että kevään kyselyssä kolmasosa vastaajista (syksyllä 32 %, keväällä 33 %) ja lukion tai ammatillisen koulutuksen käyneitä noin kolmasosa (35 %). Alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita oli syksyn kyselyssä 11,5 % ja keväällä 8 % ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita syksyn kyselyssä 7 % ja kevään kyselyssä 5 %. Koulutustaastaansa ei ilmoittanut syksyllä 15 % ja keväällä 19 % vastaajista.

Vastaajilta kysyttiin, onko heillä kroonisia sairauksia. Kysymykseen vastanneista (n=130 ja n=147) 50 % ilmoitti sairastavansa kroonista sairautta.

Asiakaskyselyssä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä terveydenhuollon palvelujen toimivuudesta omassa kotikunnassa. Melko hyvän arvosanan antoi syksyn kyselyssä 51 % ja kevään kyselyssä 55 % vastaajista ja erittäin hyvän sekä syksyllä että keväällä 10 % vastaajista. Palvelujen toimivuutta piti melko huonona syksyllä 21 % ja keväällä 18,5 % vastaajista ja erittäin huonona syksyllä 4 % ja keväällä 2 % kun syksyllä 9,5 % ja keväällä 7,3 % vastaajista ei osannut kertoa kantaansa. Kysymykseen vastaamatta jätti syksyllä 7 henkilöä (5 %) ja keväällä 14 henkilöä (8 %). Kaiken kaikkiaan tyytyväisyys terveydenhuollon palvelujen toimivuuteen parani kyselyjen välisenä aikana. (Kuvio 8.)



KUVIO 8. Vastaajien mielipiteet terveydenhuollon palvelujen toimivuudesta

Kyselyssä tiedusteltiin myös vastaajien käyntien määrää sekä terveysthuollossa että terveyskeskuksessa. Syksyn 2011 kyselyssä kysymykseen vastanneista (n=139) 66 % oli käynyt terveysthuollossa yhden kerran. Kevään 2012 kyselyssä kysymykseen vastanneista (n=165) kerran terveysthuollossa käyneitä oli 47 %, kaksi kertaa käyneitä 24 % ja 3-5 kertaa käyneitä 19 %. Syksyllä kaksi kertaa käyneiden osuus oli 16 % ja 3-5 kertaa käyneiden osuus 14 %. Yli 5 kertaa terveysthuollossa asioineita oli syksyllä 1,5 % ja keväällä 7 %. Eniten käyntejä kevään 2012 kyselyyn vastanneista oli kahdella henkilöllä, jotka ilmoittivat asioineensa terveysthuollossa 14 kertaa. (Kuvio 9.)



KUVIO 9. Vastaajien asiointikerrat terveyskioskissa

Syksyn 2011 kyselyssä kysymykseen terveyskeskuskäyntien määrästä vastasi 122 henkilöä, joista 54 % oli käynyt terveyskeskuksessa kerran tai kaksi kertaa ja 25 % oli käynyt kolme tai neljä kertaa viimeisen vuoden aikana. Keväällä 2012 samaan kysymykseen vastanneista (n=163) 48 % oli asioinut terveyskeskuksessa viimeisen vuoden aikana kerran tai kaksi kertaa. Kolme tai neljä kertaa asioineita oli 21 %. Sen sijaan syksyllä 10 % ja keväällä 23 % kysymykseen vastanneista ei ollut asioinut terveyskeskuksessa lainkaan ja viisi kertaa tai enemmän asioineita oli syksyllä 10 % ja keväällä 8 % vastaajista. (Kuvio 10.)

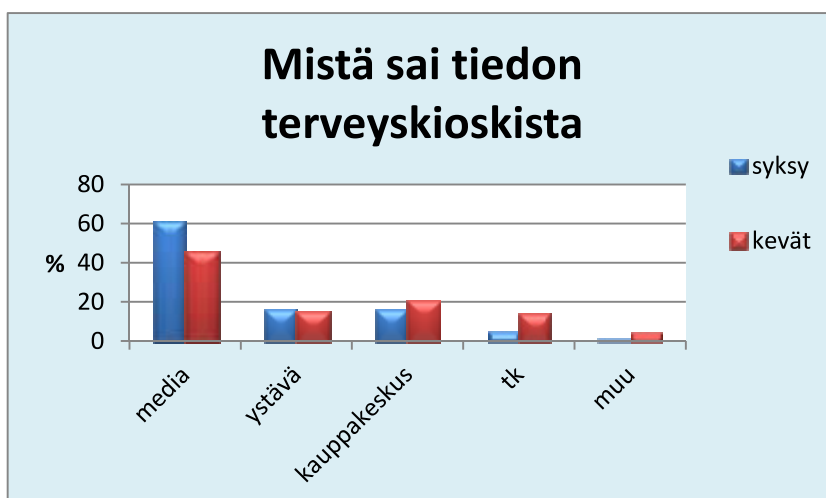


KUVIO 10. Vastaajien terveyskeskuskäyntien määrät viimeisen vuoden aikana

Eräs asiakas kirjoitti terveystietokeskäyntikokemuksestaan näin:

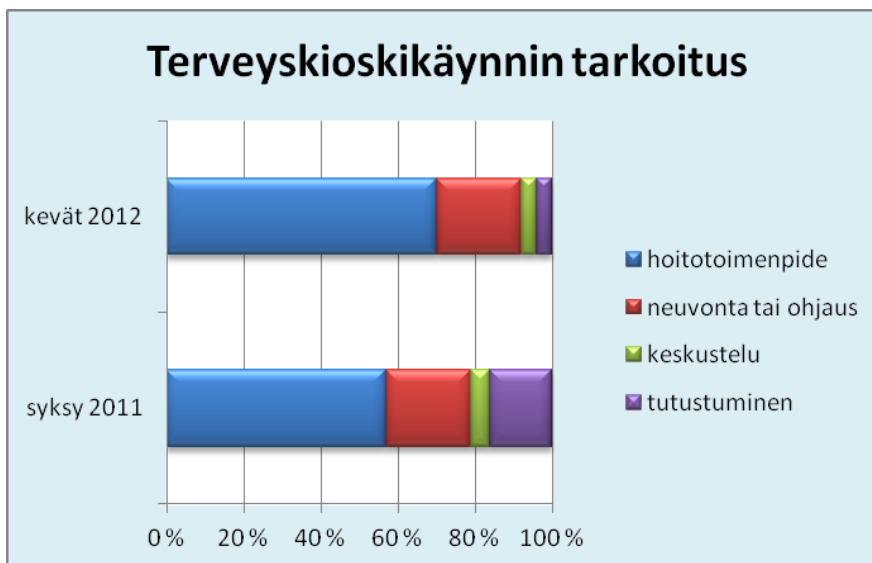
”Kotkansaaren terveysasema on liian tukkeinen, esimerkiksi sairaanhoitajalle pääsy kesti 1½ viikkoa pistosta varten.”

Syksyn 2011 kyselyyn vastanneista yli puolet (61 %) oli saanut tietää terveystietokioskista mediasta, 16 % oli saanut tietää terveystietokioskista ystäviltä tai tuttavalta ja yhtä moni (16 %) oli huomannut terveystietokioskin asioidessaan kauppakeskuksessa. Terveystietokioskista tietoa terveystietokioskista oli saanut 5 % vastaajista ja jostakin muualta 2 %. Kevään kyselyssä median osuus tiedotuksesta oli laskenut 46 %:iin ja terveystietokioskun osuus noussut 14 %:iin. Ystävien ja tuttavien osuus tiedon lähteenä oli pysynyt lähes samana (15 %), kun taas kauppakeskuksessa asiointin yhteydessä terveystietokioskin huomannneiden (21 %) osuus oli hiukan kasvanut. Muualta terveystietokioskista kuulleita oli 4 % vastanneista. (Kuvio 11.)



KUVIO 11. Asiakkaiden tiedonlähteet terveystietokioskista

Suurin osa vastanneista tuli asioimaan terveystietokioskiin omasta aloitteestaan (syksyllä 88 % ja keväällä 78 %). Syksyllä lääkäri tai sairaanhoitaja / terveydenhoitaja oli ohjannut asiakkaan terveystietokioskiin 10 %:ssa tapauksista ja joku muu 3 %:ssa tapauksista. Keväällä terveystietokioskin ammattilaisten ohjauksesta terveystietokioskiin tuli jo 20 % asiakkaista, muiden osuuden ollessa 2 %. Yli puolet vastanneista (syksyllä 57 % ja keväällä 70 %) tuli hoitotoimenpiteeseen, reilu viidenosa (22 %) oli tullut neuvontaan tai ohjaukseen ja jotkut olivat halunneet tulla keskustelemaan (syksyllä 5 % ja keväällä 4 %). Terveystietokioskin toimintaan tutustumaan tulleiden määrä väheni syksyn 16 %:sta kävijöistä kevään 4 %:iin. (Kuvio 12.)



KUVIO 12. Vastaajien terveystieteiskioskikäynnin tarkoitus

Asiakkaat kuvasivat terveystieteiskioskikäyntiään mm. näin:

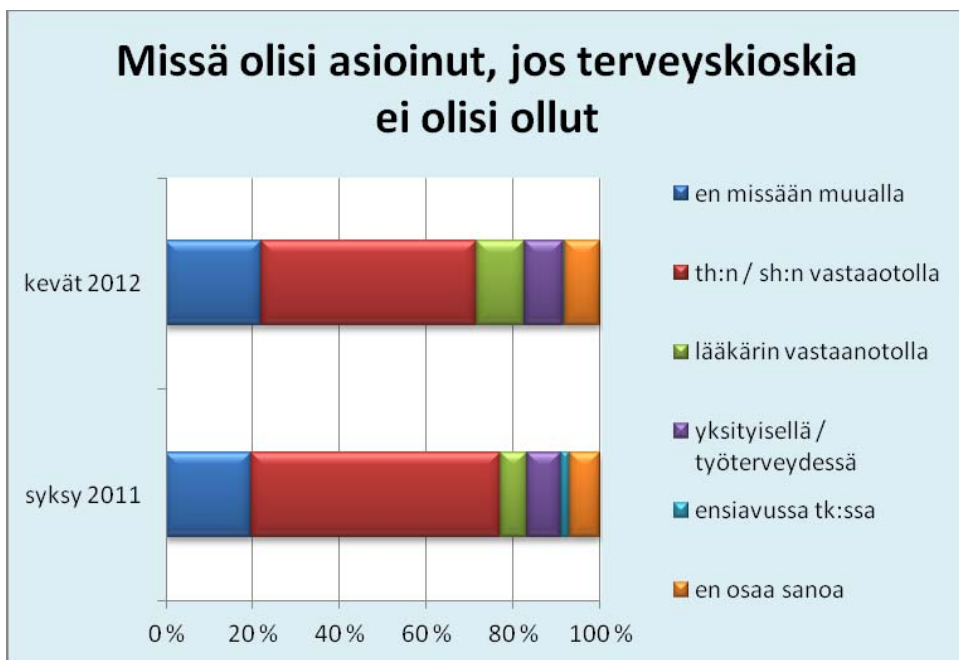
”Erittäin hyvä ja asiallinen vastaanotto. Työntekijät paneutuvat hoidettaviin asioihin ja asiakkaiden asiat otetaan vakavasti. Toivottavasti toiminta jatkuu.”

”Kävin saamassa influenssarokotteen, helppo tulla ei jonoa, Hyvä palvelu.”

”Helppo tulla, asiansa tunteva henkilökunta, ystävällinen palvelu, motivoitunut. Hyvä pulju! Ja varmasti töitä riittää.”

Yli puolet vastanneista (syksyllä 58 %, keväällä 55 %) oli sitä mieltä, ettei ollut harkinnut käyntiä terveystieteiskioskissa tämänkertaisen asian vuoksi, kun taas reilu kolmannes (syksyllä 33 %, keväällä 37 %) oli harkinnut lääkärin tai sairaanhoitajan luona käyntiä.

Jos terveystieteiskioskia ei olisi ollut, noin puolet vastanneista (syksyllä 58 %, keväällä 50 %) olisi käynyt terveystieteiskioskissa sairaanhoitajan luona ja osa asiakkaista (syksyllä 6 %, keväällä 11 %) olisi käynyt lääkärin luona. Yksityisen palveluntuottajan tai työterveyshuollon puoleen olisi kääntynyt alle 10% vastaajista (syksyllä 8 %, keväällä 9 %). (Kuvio 13.)



KUVIO 13. Vastaaajien asiointivaihtoehdot, jos terveystioskia ei olisi ollut

Valtaosa vastanneista (syksyllä 88 %, keväällä 77 %) oli sitä mieltä, että terveystioskin palveluista oli tiedotettu melko hyvin tai erittäin hyvin. Erittäin huonoksi tai melko huonoksi tiedotuksen koki noin 10 % vastaajista sekä syksyllä että keväällä. Lähes kaikki kyselyyn vastanneista kokivat, että terveystioskiin oli ollut melko helppo tai erittäin helppo saapua. Vaikeaksi terveystioskiin saavutettavuuden koki vain 2,5 % vastanneista. Lähes kaikki vastaajat (syksyllä 93 %, keväällä 96 %) olivat tyytyväisiä terveystioskin aukioloaikoihin. Samoin suuri osa vastanneista (syksyllä 78 %, keväällä 82 %) olivat melko tai erittäin tyytyväisiä terveystioskin palveluvalikoimaan. Tosin toiveitakin palveluvalikoimaan asiakkailta oli:

”Palveluihin kolesterolin mittaus!”

”Ehkä voisi olla enemmän perus kokeita mm. kolesterolin ja muita veren arvoja.”

Molemmissa asiakaskyselyissä lähes kaikki vastanneet (96 %) uskoivat käyttävänsä terveystioskia myös tulevaisuudessa. Käytännössä kaikki (syksyllä 100 %, keväällä 99 %) vastanneista halusivat suositella terveystioskia tuttavilleen.

Terveystioskin palvelu on maksutonta, mutta kyselyssä haluttiin myös kartoittaa asiakkaiden mielipidettä mahdollisesta maksusta terveystioskin palvelusta. Noin 38 % kysymykseen vastanneista (n= 146 ja n= 162) olisi valmiita maksamaan terveystioskin palveluista ja noin 20 % ei haluaisi maksaa käynnistä lainkaan. Noin 40 % vastaajista ei osannut ottaa kantaa maksullisuuteen. Maksua kannattaneiden joukossa viittä euroa pidettiin sopivana hintana terveystioskin palveluista. Reilu

viidennes kysymykseen vastaajista olisi valmis maksamaan kymmenenkin euroa terveyskioskikäynnistä.

Terveyskioskin asiakaskyselyssä tiedusteltiin myös, mitä muita sijaintivaihtoehtoja terveyskioskilla voisi olla. (Kuvio 14.)



KUVIO 14. Terveyskioskin eri sijaintivaihtoehtojen kannatus

Ehdottomasti suurimman kannatuksen terveyskioskin sijaintipaikaksi saivat asuinalueet. Kyselyyn vastanneet haluaisivat saada terveystoimintaa todellisuudessa lähialueilla. Myös terveyskeskus sekä kaupungin virastot sijaintipaikkana saivat reilusti kannatusta. Karhulan suunta terveystoimintapaikkana lisäsi kannatustaan syksystä kevääseen. Huomioitavaa kuitenkin on, että kyselyyn vastanneista suurin osa oli kotkansaarelaisia tai länsikotkalaisia, mikä lienee syynä Karhulan suhteellisen vähäiseen kannatukseen. Säännöllistä reittiä liikkuva auto ja Internet saivat kannatusta noin viidennekseltä kyselyyn vastanneista. Joitakin kommentteja terveystoimintapaikan sijainnin suhteen asiakkaat olivat myös itse kirjoittaneet kyselylomakkeisiin:

”Toiminta tulisi olla jatkuvaa. Lisää toimipisteitä Kotkan alueelle.”

”Tämä terveystoimintapaikka tulisi olla Karhulassa, olisi Kotkan maantieteellisessä keskustassa jotta palvelisi kaikkia kotkalaisia veronmaksajia eikä vain saarelaisia.”

Asiakaskyselyssä tiedusteltiin edelleen asiakkaiden kiinnostusta teemapäivien aiheita kohtaan. (Kuvio 15.)



KUVIO 15. Kiinnostavat teemapäivien aiheet kevään 2012 kyselyssä.

Kiinnostavampia kyselyssä ehdotetuista teemapäivien aiheista olivat liikunta, ravinto ja painonhallintaan liittyvät teemat sekä sydän- ja verisuonitauteihin liittyvät asiat. Vähiten kiinnostusta herättivät päihiteisiin sekä kasvatukseen tai parisuhteeseen liittyvät asiat.

Asiakaskyselyssä pyydettiin myös vastaajien arviota omasta terveydentilastaan kouluarvosanoilla 4-10. Vastanneista suuri osa koki terveydentilansa seitsemän tai kahdeksan arvoiseksi (syksyn kyselyssä 69 %, kevään kyselyssä 67 %). Kiitettävän arvosanan 9 tai 10 antoi terveydentilälleen molemmissa kyselyssä noin 19 % kysymykseen vastanneista. Erittäin huonoksi tai huonoksi terveydentilansa arvioi reilu 10 % vastaajista.

Noin puolet vastaajista oli molemmissa kyselyissä sitä mieltä, että terveystietokioskissa käynti oli parantanut heidän käsitystään omasta terveydentilasta. Noin 15 % oli sitä mieltä, että käynti ei parantanut käsitystä omasta terveydentilasta ja reilu kolmannes ei osannut vastata kysymykseen.

Asiakaskyselyssä asiakkaat arvioivat terveystietokioskia antamalla sille kouluarvosanan asteikolla 4-10. Arvosanojen keskiarvo oli 9,3, ja terveystietokioski sai paljon hyvää palautetta ja kiitosta:

”Aina ystävällinen palvelu, tuntee itsensä tervetulleeksi, ainakin hyvän mielen saa bonuksena.”

”Erittäin osaava, ammattitaitoinen henkilökunta. On aina kiva tulla, lämmin vastaanotto! Hyvää syksyä”

”Erittäin tarpeellinen. Hyvä palvelu. Paljon tietoa diabeteksestä saatiin.”

”Käynti vähensi yksinäisyyden tunnetta, kohensi mielialaa ja antoi energiaa ja turvallisuuden tunnetta ja lisäsi uutta kiinnostusta elämää kohtaan.”

”Helppo tulla. Asiallista ja ystävällistä palvelua. Kehtaa tulla ”pikkuasioita” kysymään.”

”Helppo tulla ja saada ”apua”. Mieluummin rasitan t-kioskin väkeä kuin terveyskeskuksen puhelinpalvelua ”pikkuasioissa”.

5 HAASTATTELUJEN TULOKSIA

Haastattelut terveystietokioskin työntekijöille, kolmannen sektorin edustajille sekä Kotkan kaupungin terveystietokioskin palvelujen esimiestasolle tehtiin alkuvuodesta 2012, ja haastatteluja täydennettiin vielä kesällä ja syksyllä 2012. Haastatteluissa selvitettiin haastateltavien kokemuksia terveystietokioskista, sen sijainnista, tiloista ja aukioloajoista, kokemuksia yhteistyöstä eri tahojen välillä, sekä palvelun vaikuttavuudesta. Yhdeksi paljon puhuttavaksi aiheeksi nousivat terveystietokioskin asiakasmäärät ja terveystietokioskin mainostamisen vaikutus niihin. Myös teemapäivät ja niiden vaikuttavuus nousivat esille. Terveystietokioski oli toiminut noin puoli vuotta haastatteluja tehtäessä, joten haastatelluilta tuli myös kehittämisajatuksia terveystietokioski vaikuttavuuden parantamiseksi.

5.1 Kokemuksia terveystietokioskista

Kokemukset terveystietokioskista ovat olleet erittäin positiivisia. Haastatellut työntekijät kokivat, että työ terveystietokioskissa on antoisaa sekä arvokasta niin asiakkaan kuin työntekijöidenkin kannalta. Terveystietokioski saa kiitosta erityisesti matalan kynnyksen paikkana, jossa ei ole kiire ja asiakkaalle on aikaa. Kiireettömyys mahdollistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen huomioon. Tämä näkyy myös asiakaspalautteissa kautta linjan.

Haastatellut kuvasivat kokemuksiaan mm. näin:

”Tällainen palvelu on puuttunut, tällainen matalankynnyksen paikka, mihin ihmiset voi vaan tulla”

”Tää kivaa työtä, sillä tää on työpiste, jossa on työrauha. Vaikka tääl ois kuin paljon ihmisii noil penkeillä, niin täällä on työrauha. Sul on oikeus olla sen ihmisen kaa ja ottaa se ihminen siinä tilanteessa kokonaisuutena, et sun ei tarvii vaan jotakin yhtä asiaa ja ulos.”

”Ensivaikutelma ja se päällimmäinen on sellanen positiivinen ja kannatettava tää palvelumuoto, koska täs on just tää, että on niin helppo tulla ja ennaltaehkäisevä tällänen vastaanotto toiminta. Vaikka se ei oo asiakkaille selvää, niin se on meillemme enemmän selvää. Olen havainnut tän hyväksi ja toivottavasti tää jatkuu tää projekti”

”Se mikä tässä on erittäin hyvää, on se vapaaehtoisuus, ja se, et tääl ei anneta aikoja ja tääl on aikaa ihmiselle.”

5.2 Terveyskioskin sijainti, tilat ja aukioloajat

Sekä terveyskioskin sijainti, että sen aukioloajat ovat mietityttäneet paljon työntekijöitä ja yhteistyökumppaneita. Terveyskioskin tilat on koettu hyväksi ja riittäviksi ennaltaehkäisevän toiminnan kannalta, mutta jos esim. pieniä hoitotoimenpiteitä, kuten korvahuuhteluita lisättäisiin, tarvittaisiin näille toimenpiteille erillinen huone sekä välineistö. Sijaintinsa kannalta terveyskioskin on koettu olevan vähän piilossa ja ehkä hankalasti löydettävissä. Tämä ei tullut kuitenkaan esiin asiakaspalautteissa.

”Tää on haasteellinen paikka. Tää on hyvä, et tää ei oo kaiken keskellä tuolla pääkäytävällä, mut tänne pitää ihan löytää”

”Se vaan, että Kotkassa terveyskioski on siellä ylhäällä ja vähän siellä piilon vieressä, että jos se ois siinä katutasossa niin mie luulen, että se ois saavuttanut useammankin ihmisen”

Mutta toisaalta on myös koettu, että terveyskioskin sijainti Pasaatissa on juuri keskeisellä paikalla Kotkansaarella:

”Toi on minust niin keskeinen paikka Kotkansaarella. Sinne tulee kaikki, sinne on helppo päästä ja vähän niinku asioitten hoitamisen lomassa voi käydä siellä.”

”Ja se on tollai helposti saatavilla, lähestyttävissä.”

Terveyskioskin sijainti kauppakeskus Pasaatin toisessa kerroksessa, jossa väkeä liikkuu terveyskioskin työntekijöiden kokemusten mukaan vähemmän kuin ensimmäisessä kerroksessa, takaa rauhallisemman sijaintipaikan toimia asiakkaiden kanssa. Jos terveyskioski sijaitsisi Pasaatin ensimmäisessä kerroksessa, olisi sen näkyvyys ehkä parempi ja se saattaisi houkutella enemmän niin sanottuja satunnaisia kulkijoita.

”Tää terveyskioski pitäis olla niin, että ihan tämmönen, että kun ihmiset menee ohi, niin niille tulee mieleen että ai jaa, toi on tossa, käynpä nyt kysymässä sitä tai tätä. Että tän pitäis olla myöskin tämmönen paikka, että tänne voitais tulla tosi aika spontaanistikin.”

”Paikkana tää on loistava, tääl täytyyki saaha olla vähän rauhassa, mutta se kerääkö tää paikka sit ihmisii kello 16 jälkeen, niin silloin tuol alhaalla se keräis niitä satunnaiskulkijoita enemmän, jos myö tarvitaan niitä satunnaiskulkijoita täyttämään meidän tilastoja.”

Sijaintipaikalla koettiin olevan mahdollisesti vaikutusta myös asiakaskohderyhmän suhteen.

” Jos tää ois Prismassa, me tavotettais toisenlainen ikäryhmä, joilla on auto ja jotka sinne ja liikkuu neljän jälkeen.”

Terveyskioskin aukioloaikojen tavoitteena on tarjota terveysaseman aukioloaikoja laajempaa mahdollisuutta asiakkaille käyttää ennaltaehkäiseviä terveyspalveluja. Aukioloajat ovat kuitenkin mietityttäneet haastateltuja, sillä asiakkaat käyttävät terveyskioskin palveluja aamupäiväpainotteisesti, jolloin terveyskioskiin muodostuu jonoja. Aamupäiväpainotteisuus selittyy terveyskioskin asiakkaiden ikärakenteella. Eläkeläiset ovat useimmiten liikkeellä päiväaikaan. Iltapäivällä kello 15 jälkeen asiakkaita on vähemmän, samoin lauantaiset asiakasmäärät vaihtelevat. Asiakaspalautteissa jonottamisesta ei ollut mainintoja ja asiakkaat pitivät aukioloaikoja hyvinä.

”Nythän ne asiakkaat ei ole löytänyt tätä kello 18 asti. Kyl se toiminta loppuu siinä kolmen maissa.”

”Mun ehdotus on, että tää aukeis jo yhdeksältä, koska tossa istuu monta kertaa niinku ihmisii. Ja kello kuudentoista jälkeen jos vaikka ois viiteen asti auki.”

”Ne ihmiset tulee aina niinku aamusta. Se voi olla, että ne menee asioimaan pankkiinkin aamusta, niin kauppakeskusväki ei käyttäydy terveyskioskin aukioloaikojen mukaan kuitenkaan.... kyllä ne ihmiset vaan kovasti jonoa muodostaa, kun tää aukeaa, vaikka tää kuinka on 18 asti auki, taikka tää lauantain aukioloaika.”

5.3 Terveyskioskin palveluvalikoima

Kotkan terveyskioskissa palvelut on rajattu siten, että sairaanhoitoa tehdään terveysasemilla ja terveyskioski keskittyy ennaltaehkäisevään terveydenhuoltoon. Yleisesti ottaen haastatellut kokivat palveluvalikoiman konseptiin sopivaksi. Myös asiakaspalautteissa valtaosa piti palveluvalikoimaa hyvänä. Rajanveto sairaanhoidollisten toimenpiteiden ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden välillä on kuitenkin mietityttänyt haastateltuja.

”Jos ois paljo enemmän niitä testejä ja kokeita ja jotain tälläisiä mittauksia, niin sitte vois taas niinku miettii... asiakkaathan sitä haluasi, mut jos sit koetaan, et sehän on sairaanhoidollista toimenpidettä, niin sit tulee tällästä, et eihän sitä ymmärrä. Mut myöhän tehään niin, et mitataan, kuunnellaan, tutkitaan ja sitte ympätään siihen terveysneuvontaa ja kaikkee. Ja se on minust hirveen hyvä coc-taili... minusta ei likaa saisi, et me ollaan vaan ennaltaehkäisevä toimipiste, sillä he (asiakkaat) ei ymmärrä sitä.”

”Jos tän painopiste on terveille suunnattu, niin ei tääl voi mitään niinku lisätä. Ei se, et mie otan ompeleita tai huuhtelen korvii, niin ei se sillail tietyl taval liity terveyteen, vaikka se tietysti liittyy terveyteen. Et se on ihan mitä tältä asialta halutaan, et halutaanko täst otta osittain yks terveysaseman toimipiste, en tiää.”

”Henkilökunnalla on ollut jotain, että miksi ei, esim. näistä injektioista, että sairauden hoitoa ei hoideta, mutta etteikö ne vois nyt sitten pistää? Että se on se linjanveto, että kuitenkin se yläotsikko on se ennaltaehkäisy, niin muutenhan se paisuis.”

”Asiakkaillehan se vasta hankalaa onkin, kun ne ei tiedä mitä täällä tehdään, onko tää hoitavaa vai ehkäsevää.”

Terveyskioskin fysioterapeutin palveluja pidetään erinomaisena esimerkkinä ennaltaehkäisevistä terveyspalveluista ja fysioterapeutin työpanoksen toivotaan myös jatkossa säilyvän terveyskioskissa.

”Kun meillä on fysioterapeutti, niin mie toivon, että meidän päättäjät ymmärtää, että yleensä fysioterapeutille ei pääse ilman lähetettä tai ilman, että menet yksityiselle ja maksat. Nyt meillä on fysioterapeutti, niin siit mie annan risui meidän toiminnalle, et me ei olla pystytty fysioterapeuttia hyödyntää. Meidän on mietittävä ja terveystasemankin kanssa puhuttava, miten myö markkinoitais meidän fysioterapeutti, kun tää on ilmanen tää palvelu.”

”Nyt jos meiltä otetaan fysioterapeutti pois, niin se ois häpeä. Meillä on tuki- ja liikuntaelinsairaudet lisääntyneet ihan hirveesti.”

Teemapäivät ovat olleet yksi terveyskioskin tarjoamista palveluista. Kokemukset teemapäivistä olivat myönteisiä. Teemapäivien tavoitteena on, että niiden avulla tavoitetaan normaalia kävijäkuntaa laajempi asiakasryhmä.

”Miehän näen sen niin, että kun niihin saahaan houkuteltua ihmisiä, kun siellä on näitä asiantuntijoita puhumassa, sitäki pitää vaan vielä markkinoida vähän enemmän ja saaha se jotenkin näkyvämmäks, niin kylhän se myöskii tunnettuuus lisääntyy myös muillakin kun näillä ikäihmisillä, kun ihmiset vaan huomaa, että tämmösiäkin on.”

”Kun täällä oli tää muistisairauksiin liittyvä hanke vähän nuoremmille tai keski-ikäisille naisille suunnattu, niin aivan mielettömän suosittu oli sitten oli niinku näin.”

”Teemapäivä tietyn väliajoin on loistava. Kun harkitusti tehdään teemapäiviä, niin se herättää ihmisten mielenkiinnon. Yksi teemapäivä viikossa on ihan tarpeeksi, kaks on maksimi.”

”Teemapäivät on tärkeitä, niit tulee olla. Ja sit osa niinku näistä teemapäiviin osallistujista, niin sehän on sit terveyskioskin markkinointia sitten samalla.”

5.4 Yhteistyö eri tahojen kanssa

Terveyskioski on tehnyt alusta alkaen yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Aktiivista yhteistyö on ollut erityisesti järjestöjen kanssa. Yhteistyö on toteutunut mm. eri aihealueisiin liittyvinä teemapäivinä. Yhteistyö on koettu hyväksi puolin ja toisin.

”Meillehän tulee paljon tämmösiä ihmisiä, jotka tulee kysymään esimerkiksi luomen poistoo, niin silloin myö ollaan mietitty, miten myö heiän kaa tehää. Ollaan Lääkärikeskusen kans puhuttu, mikä on heiän käytäntö. Nythä eilen tuli oikeestaa aika hyvä se, et myöhän voidaanki hyödyntää terveyskioskii. Tosin sieläkin hoitaja sanoi, että hehän ei ota sillä lailla kantaa, mut toisaalta ihminen voi ehkä siinä jo saada ajan, ja se kirjetetaan heti sinne, et se menee tavallaan sinne julkiseen tietojärjestelmään.”

”On paljon ihmisiä, jotka ei tiedä meidän olemassa olosta, niin sit he sit syöpään liittyen käyvät siellä. Et terveyskioskin ihmisillä on sit tieto siitä, kuka on se ihminen tai mikä on se paikka, mihin ottaa yhteyttä silloin, kun on semmoinen kiperä tilanne.”

”Myö tarvitaan asiakkaita tähän meidän projektiin mukaan, niin sinne sai mennä pitämään ns. avoimet ovet. Sitä kautta tuli melkein 30 tähän projektiin mukaan, kun tavoite oli 50.”

”Ihmiset on hämmennyksissään siitä, että ne voi ilmaiseksi saada vaikka monennäköisten asiantuntijoiden tietoa sitten terveyskioskista ihan vaan tulemalla teemapäiville.”

”Mä kävin siellä paikan päällä hoitajan kanssa keskustelemassa, ja ollaan oltu sähköpostitse yhteyksissä ja kaikkein suurin yhteistyö on ollut näitten influenssarokotusten tiimoilta.”

Yhteistyötä on hiottu ja kehitetty matkan varrella. Järjestöt tarvitsevat kuitenkin myös varainhankintaa, mikä ei onnistu terveyskioskissa. Tämä hiukan rajoittaa järjestöjen teemapäiviin osallistumisen tiheyttä. Sen sijaan terveysasemien kanssa tehtävä yhteistyö on tehostunut ensimmäisen toimintavuoden aikana, joskin kehitettävää koetaan löytyvän kaikilta osa-alueilta edelleen.

”Kolmas sektori on ollu aktiivinen terveyskioskin suuntaan, onneks, mutta meiltä vielä aktiivisuutta sinne kolmanteen sektoriin päin.”

”Myö ehkä toivottais sillä lailla, et myö ei vietäis suoraan meidän teematapah-tumia sinne terveyskioskiin vaan, että terveyskioskilla olis jotain muuta siihen lisäksi niinku vähän eri kantilta.”

”Mun mielestä se täytyy lähteä myös terveysasemalta, ett jos sinne tulee jotain tän tyylisiä puheluita, niin ne sanois, et käy siel terveyskioskil.”

”Eikö terveysasemilta ole ohjattu fysioterapeutille terveystioskiin? - Ei, en ainaakaan tiedä.... asiakaspalautteena jälkepäin, että se olikin hyvä, että se oli se fyssari, kun pääsin hänen käsiin.”

”Enemmin on ollut niin, että näkee asiakkaan papereista että hän (fysioterapeutti) on lähettänyt tänne päin.”

”Ja aika paljon näkyy merkintöjä, että kun ihmiset soittaa, niin on sitten neuvottu tänne ottamaan aikaa (terveyskeskukseen).”

5.5 Kävijämäärät ja toiminnan vaikuttavuus

Haastatellut henkilöt ovat kokeneet terveystioskin toiminnan olevan vaikuttavaa. Peruskysymykseksi ei koeta asiakasmääriä, vaan vaikuttavuus nähdään laajempina vaikutuksina, joita ei voida välttämättä luvuilla osoittaa. Terveystioskissa on todettu terveysongelmia, joista asiakas itse ei ole ollut tietoinen. Riittävän varhaisella toteamisella voidaan säästää sekä yhteiskunnan varoja että välttyä inhimilliseltä kärsimykseltä. Haastatellut ilmaisivat ajatuksiaan vaikuttavuudesta mm. näin:

”Ja vaikuttavuuteen vaikuttaa, jotka ei näy missään kirjaamisissa, nämä korkeat verenpaineet, korkeat verensokerit, ollaan saatu tämmösiä asiakkaita kiinni, sit on tietysti tämmöset akuutit, et on tullut vaikka sydänkipuilevia, tai muita tällasia, vaikka huimausta, et on voitu ajatella, et siel voi olla jotain ihan vakavampaakin”

”Sit on tullut palautetta liittyen just näihin kakkostyyppin diabetekseen, että on saatu esille, koska on niin helppo tulla tänne sisälle ja ne mittaukset on hyvä syy tulla sisälle.”

”Kyl tääl on neuron teholta varmaan säästynyt moni ihminen terveystioskin takii, mutta tällästä kannattavuutta ei kukaan pysty mittaamaan tässä työpisteessä.”

Toiminnan haasteena on ollut näkyvyyden aikaansaaminen ja asiakkaiden tavoittaminen. Käytännössä terveystioskin sijainti kauppakeskuksessa on asettanut rajoituksia näkyvyyden saavuttamiselle esimerkiksi mainonnan avulla kyseisessä tilassa. Toisaalta kävijämäärillä ja palveluvalikoimalla on tavoiteltu myös terveysasemien potilaspaineiden vähentämistä. On koettu, että uuden toiminnan käynnistämisen ohella asiakasmäärien samanaikainen kasvattaminen ei ole ollut helppoa. Sairaanhoidon koetaan käytännössä vetovoimaisemmaksi palveluksi kuin terveydenhoito ja terveyden edistäminen.

”Se kävijämääriin tuijottaminen ja tämmönen, niin mie oon tietten tahtoen työntänyt sen niinku taka-alalle, koska mä tiedän, että me ollaan tehty todella niinku hyvällä tai antaumuksella tätä työtä, ja siihen on monet asiat vaikuttanut siihen, et asiakasmäärien tavoitettavuuteen meistä riippumattomat niinku syyt.”

”Näkyvyyden aikaan saaminen ja niitten asiakkaiden saaminen sinne on ollu hankalaa, kun on lähetty siitä, että se ennalta ehkäisevyys on se pääasia, ettei se ole mikään terveysaseman sivupiste, koska sitte se repee käsistä, jos se sellaseks laitetaan.”

”Eihän tänne mitään ryntäystä tule, kun on terveydestä kyse. Jos tää ois sairauspaikka, tää ois aina täys.”

”Jos tänne halutaan kapasiteetiltaan enemmän ihmisiä, niin sit tätä täytyy varmaan laajentaa enemmän tonne sairauden puolelle. Et missä se raja sit menee?”

Käytännön tuntuma terveysasemalla on sellainen, että vaikka potilasmäärissä ei ole juurikaan havaittavissa laskua, on terveystioski vaikuttanut erityisesti neuvontapuheluiden määrää alentavasti. Samoin rokotuskäyntejä on voitu ohjata terveystioskiin, ja influenssarokotusaikaan terveystioski on toiminut rokotuspisteenä. Nämä kaikki toiminnot ovat pois terveysasemien sairaanhoitajien vastaanotolta.

5.6 Terveystioskin mainostaminen

Haastatellut työntekijät sekä kolmannen sektorin edustajat ovat kokeneet terveystioskin mainostamisen haasteellisena sekä riittämättömänä, varsinkin terveystioskin aloittamisen aikaan. Asiakaspalautteissa valtaosa kuitenkin piti tiedotusta melko hyvänä tai erittäin hyvänä. Vain joka kymmenes piti tiedotusta huonona. Tämä haastateltujen näkemysero asiakaspalautteeseen verrattuna saattaa johtua odotuksista kävijämäärien suhteen, kun taas kyselyyn vastanneiden näkökulma on täysin subjektiivinen.

”Jälkikäteen on sillä tavalla hyvä olla viisas, että ihan eri tavalla olisi pitänyt ajatella tää markkinointikuvio. Ois ollu fiksum, että olis ollu joku sen alan ihminen tietyllä tavalla vähän suunnittelemassa ja miettimässä”

”Ne markkinointitoimenpiteet oli kyllä kehnot alkuun, kovasti niinku puuta helistettiin, et meill on valtavii teematapahtumii ja kaikkee, mut ku ihmiset ei tiedä”

”Kun oli oikee mainos, se näky kävijämääris heti... mut luvattoman kauan on mun mielestä kestänyt katella. Jonkun pitäis miettii nää jutut etukäteen, rummuttaa et kohta aukeaa”

Toisaalta mainonnan tärkeyttä ei ehkä pitäisi liikaa painottaa, sillä esim. teemapäivinä, joita on mainostettu samalla tavalla, osallistujien määrä on ollut vaihtelevaa. Toisiin on osallistunut paljon asiakkaita ja toisaalta on ollut teemapäiviä, joihin on ollut vain muutama osallistuja.

5.7 Haastateltujen kehittämisaatuksia

Haastatellut työntekijät ja yhteistyökumppanit kokivat terveystioskin vetovoimaisuuden lisäämisen tärkeäksi tekijäksi. Yhtenä keinona tähän nähtiin markkinoinnin lisäämisen. Toisaalta palvelutarjonnan monipuolistamista pidettiin myös tärkeänä. Haastatellut kaipasivat yhteistä miettimistä ja ideoimista eri osapuolten kanssa. Moniammatillinen yhteistyö nähdään tärkeänä ja uusia palvelukonsepteja tarjoavana mahdollisuutena.

”Terveystioskin hoitajat vois tämmösen ideapäivän järjestää, et sinne tulis useammanjärjestön niinku edustajii, ja sit mietittäis vaikka puoleks vuodeks tai vuodeks jo tapahtumat etukäteen.”

”Avointa keskustelua kaikkien osapuolten taholta ja yhteistä miettimistä.”

”Et jos on moniammatillinen kokoonpano kioskissa, niin kun minust hyvin edistyksellisesti on päätetty, että sitä tehtäis niinku toisin. Et vois kuvitella, et ois terveydenhoitaja ja joku kolmaskin, mitä se mahdollisesti olisi...vaikka sosiaalialan osaaja.”

”Kehittämisen kannalta tärkeetä ois miettiä, onks tää oikee paikka? Ketä myö halutaan eniten, minkä tyyliisiä ihmisiä myö tänne halutaan eniten?”

Myös työnjakoa terveystiosman kanssa halutaan kehittää edelleen. Toimenkuvien selkeyttäminen terveystioskissa ja edelleen yhteiset neuvottelut terveystiosman henkilökunnan kanssa nähtiin tärkeäksi edellytykseksi hyvälle yhteistyölle. Kokemus oli, että vielä terveystiosman henkilökunta ei tiedä tarpeeksi esimerkiksi terveystioskin fyysisistä tiloista ja muista mahdollisuuksista toteuttaa asiakasvastaanottoa. Tämän hetkisten toimitilojen koettiin rajaavan esimerkiksi hoitotoimenpiteiden lisäämistä palvelukonseptiin.

”Tavallaan tämmösiä pieniä toimenpiteitä, pieniä juttuja, mitä sinne vois terveystiossemilta siirtää, mut kuitenkin niin, et siitä ei tule mikään sairaasvastaanottpiste. Niin sitä tässä niinku mietitään ja yritetään laajentaa.”

”Jos aletaan laajentaa, kiinnittää näihin perustoimintoihin huomiota, mitä terveystiossemilla täl hetkellä tehdään, just korvien huuhtelu ja vaikka ompeleitten poisto, niin sitte täytyy tilatkin olla toisenlaiset ja sit täytyy paremmin olla suunniteltu tää toiminta, vähän jäsentää joitain asioita.”

”Ja sit se, mikä helpottais meidän työtä täs, et meil ois joku toimenkuva, eli hallinnollisille jutuille olisi oma aikansa.”

”Joko pidetään niin, että tää paikka pidetään, mutta se iltavastaanotto jossain muualla.”

6 YHTEENVETOJA TULOKSISTA

Asiakaskyselyyn osallistuneiden ja haastateltujen kokemukset terveyskioskista olivat hyvin samankaltaiset. Palvelukonsepti koettiin hyväksi ja kynnyksen tulla terveyskioskiin matalaksi. Sekä asiakkaiden että henkilökunnan kokemuksissa keskeisiksi asioiksi nousivat palvelutilanteen kiireettömyys ja yksilöllisyyden ja kokonaisvaltaisen huomioimisen mahdollisuus. Terveyskioskin asiakkaina ovat olleet pääasiallisesti Kotkansaarella asuvat eläkeläisnaiset. Miesten osuus asiakaskunnasta on noin kolmannes. Kevään 2012 aikana kuitenkin myös nuorten ja työssäkävijien osuus kävijöistä on hieman kasvanut.

Kynnys terveyskioskin palveluihin hakeutumiseen näyttäisi olevan matala. Henkilöt, jotka eivät ole käyttäneet viimeisen vuoden aikana terveyskeskuspalveluja, ovat kuitenkin asioineet terveyskioskissa. Toisaalta, terveyskeskuspalveluja useamman kerran vuoden aikana käyttäneet ovat asioineet useita kertoja myös terveyskioskissa. (Taulukko 5.) Terveyskioski tarjoonee tukea pitkäaikaissairaille, joita asiakaskyselyyn vastanneista oli puolet.

TAULUKKO 5. Kotkan terveyskioskin kevään 2012 kyselyyn vastanneiden terveyskioskikäyntien määrät suhteessa terveyskeskuskäynteihin viimeisen vuoden aikana.

		Terveyskioskikäynnit			Yht.
		Yhden kerran	Kaksi kertaa	Kolme tai useammin	
Terveyskeskus- käynnit	Ei kertaakaan	23	11	4	38
		27,7%	22,0%	13,8%	23,5%
	Yhden kerran	25	16	3	44
		30,1%	32,0%	10,3%	27,2%
	Kaksi kertaa	27	14	14	55
		32,5%	28,0%	48,3%	34,0%
Kolme tai useammin	8	9	8	25	
	9,6%	18,0%	27,6%	15,4%	
Yhteensä		83	50	29	162
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Terveyskioskin sijainti kauppakeskuksessa koettiin yleisesti hyvänä ratkaisuna. Kauppakeskus sijaitsee keskellä Kotkansaarta ja sinne on helppo mennä asioimaan. Toisaalta ei-kotkansaarelaiset eivät luonnollisestikaan pitäneet saavutettavuutta yhtä hyvänä. Terveyskioskin sijainti kauppakeskuksen toisessa kerroksessa jakoi haastateltavien mielipiteitä. Toisaalta koettiin, että paikka on rauhallinen, parempi paikka, kuin jos terveyskioski sijaitsisi esimerkiksi kauppakeskuksen ensimmäisen kerroksen hälinässä. Toisaalta koettiin, että terveyskioski on hieman piilossa ja siten ei ehkä niin helposti löydettävissä.

Terveyskioskin aukioloaikoihin oltiin yleisesti tyytyväisiä, vaikka niitä on hieman jouduttu muuttamaan sairauslomien ja lomien takia. Aukioloajoissa on tavoiteltu asiakkaiden toiveita, ja koska terveyskioskia mainostetaan paikkana, joka on joustavammin auki kuin esim. terveysasemat, halutaan mainostetuista aukioloajoista pitää kiinni. Asiakkaat ovat tyytyväisiä aukioloaikoihin.

Terveyskioskin mainostaminen herätti haastateltujen keskuudessa paljon keskustelua. Kaikki haastatellut kokivat, että terveyskioskin mainonta ei ole ollut parasta mahdollista, ja että siihen olisi pitänyt heti alussa panostaa enemmän. Asiakkaista noin puolet oli saanut tietoa terveyskioskista median välityksellä ja noin 80 % asi-

akkaista oli sitä mieltä, että terveystioskin palveluista oli tiedotettu melko hyvin tai erittäin hyvin. Haastatellut mieltivät mainonnan yhteyttä kävijämääriin, koska toisaalta koettiin paineita siitä, että kävijämäärille oli asetettu tavoitteita.

Teemapäiviin oltiin yleisesti tyytyväisiä. Teemapäiviä pidettiin erinomaisena keinona saavuttaa suurempia terveydestään kiinnostuneita asiakasryhmiä kerralla, tarjota asiakkaille asiantuntijatietoa, herättää vertaiskeskustelua, tehdä tunnetuksi kolmannen sektorin palveluja, mainostaa terveystioskin palveluja ja luoda yhteistyömahdollisuuksia julkisen terveydenhuollon sekä kolmannen sektorin ja mahdollisesti myös yrittäjien välille.

Terveystioskin vaikuttavuutta pidettiin hyvänä. Asiakkaat ovat tyytyväisiä yksilölliseen palveluun ja terveystioski koetaan helpoksi paikaksi asioida myös pienemmissä pulmissa. Terveystioskissa on löydetty terveysongelmia, joista asiakkaat eivät itse ole olleet tietoisia. Terveystasemien hoitajakäyntien määrässä ei ole todettavissa varsinaista laskua, mutta terveystasemien puhelinliikenteeseen sillä koetaan olevan vaikutusta. Neuvontapuheluiden määrä on selkeästi vähentynyt. Myös asiakkaista reilu puolet ilmoitti, että olisi asiointunut terveyskeskuksessa sairaanhoitajan tai lääkärin vastaanotolla, jollei terveystioskia olisi ollut, ja noin 10 % olisi kääntynyt yksityissektorin tai työterveyden puoleen.

Terveystasemien ja terveystioskin työnjaon periaatteena on pidetty sitä, että sairaanhoidolliset asiat hoidetaan terveystasemilla ja terveystioski keskittyy terveydenedistämistyöhön. Tämän periaatteen mukaan voisi olettaa, että terveystasemien sairaanhoitajan käyntitilastoissa terveydenhoidoksi tilastoitujen käyntien määrät olisivat laskussa, ainakin Kotkansaaren terveystasemalla. Terveystasemien sairaanhoitajien käyntitilastoja tarkasteltaessa näin ei kuitenkaan ole. Kotkansaaren terveystasemalla sairaanhoitajien terveydenhoidoksi kirjaamia käyntejä on moninkertaisesti verrattuna kahteen muuhun terveystasemaan, vaikka terveystioski on nimenomaan Kotkansaarella. (Efficca 2012.) Kyseessä lienee erilaiset käytännöt käyntien tilastoinnissa. Nämä tilastointitapojen eroavaisuudet vaikeuttavat terveystaseman ja terveystioskin välisen työnjaon edelleen kehittämistä.

Sairaanhoitajien vastaanoton käyntisyitä tarkasteltaessa huomioitavaa on se, että verenkiertoelimistöön liittyviä käyntejä on terveystioskissa huomattavasti enemmän (yli kymmenkertainen määrä) kuin Kotkansaaren terveystasemalla. Tilastointi käyntisyyn erittelyn osalta ei terveystasemalla ole yhtä tarkkaa kuin terveystioskissa, mutta näyttäisi siltä, että kohonneesta verenpaineesta kärsivät henkilöt ovat siirtyneet terveystasemalta terveystioskin asiakkaiksi. Sen sijaan tuki- ja liikunta- elimiin liittyvillä käyntisyillä asioineita on Kotkansaaren terveystasemalla neljäsosa (26 %) enemmän kuin terveystioskissa, vaikka terveystioskissa työskentelee fysioterapeutti, jolla on paras asiantuntemus tuki- ja liikuntaelimistöön liittyvissä ongelmissa. (Efficca 2012.)

7 POHDINTA

Kotkan terveiskioski on saanut myönteisen vastaanoton asiakkaiden joukossa ja kävijämäärät ovat vakiintuneet yli 500 kävijään kuukaudessa, mitä voidaan pitää kohtuullisen hyvänä tuloksena kaupungin asukasluvuun suhteutettuna. Terveiskioskin profiloituminen terveyden edistämiseen näyttää onnistuneelta valinnalta. Asiakaskunnasta suurimman osan muodostavat ikääntyneet henkilöt, mikä on varsin ymmärrettävää, koska lapset, nuoret ja työikäiset ovat suurelta osalta koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä työterveyden palvelujen piirissä.

Nuoremmissa ikäryhmissä on kuitenkin myös niitä, jotka eivät kuulu em. palvelujen piiriin. Koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevat henkilöt voisivat olla potentiaalisia terveiskioskin asiakkaita, jotka hyötyisivät näistä ennaltaehkäisevistä palveluista. Jatkossa on järkevää miettiä, kuinka näitä asiakasryhmiä tavoitetaan aiempaa paremmin. Nuorempien ikäryhmien tavoittaminen on merkittävää myös terveiskioskin imagon kannalta, jotta terveiskioskia ei mielletä pelkästään ikääntyneiden palveluksi. Yhtenä nuorten tavoittamisen välineenä voisi käyttää Internetiä. Kotkan kaupungilla on olemassa Nettineuvo-sivusto, jonka sisältöjä voisi hyödyntää, mikäli toimintaa haluttaisiin laajentaa Internetiin.

Terveiskioskin sijainnilla saattaa olla vaikutusta asiakasprofiiliin. Nykyinen sijainti kauppakeskus Pasaatissa pitäisi olla periaatteessa sellainen, että siellä tavoitetaan kaikki ikäryhmät. Nyt näyttää kuitenkin siltä, että nuorempia ikäryhmiä ei ole tavoitettu, vaikka kevään 2012 aikana lievää myönteistä kehitystä on tapahtunutkin. Kotkan Pasaatissa asioi paljon nuoria, jotka voisivat hyödyntää terveiskioskin palveluja. Miksi he eivät hyödynnä, voi kertoa myös siitä, että nuorten terveyspalvelut oppilaitoksilla palvelevat heidän tarpeitaan riittävästi. Joukossa on kuitenkin myös niitä nuoria, jotka eivät ole palvelujen piirissä ja voisivat olla helposti tavoitettavissa, jos riittävä vetovoimatekijä löytyisi. Nuorten tavoittamiseksi henkilökunta onkin käynyt jo syksyllä 2012 esittäytymässä mm. Rannikkopajojen nuorille.

Henkilökunnan näkemys oli sellainen, että asiakasprofiili olisi toisenlainen, jos terveiskioski sijaitsisi esimerkiksi Prisman kauppakeskuksen yhteydessä. Tätä näkemystä tukevat myös kokemukset Lahden terveiskioskeista, joissa Launeen terveiskioskin asiakkaiden keski-ikä on 36 vuotta ja suurin asiakasryhmä alle 30-vuotiaat, kun taas keskustan Trion terveiskioski on profiloitunut vanhemman väen terveiskioskiksi ja asiakkaiden keski-ikä on 61 vuotta. (Kork ym. 2012.) Yhtenä selityksenä asiakasprofiiliin lienee sekä Lahdessa että Kotkassa se, että keskustan asukkaiden ikärakenne on vanhuspainotteinen ja nuoremmat asuvat ydin-keskustan ulkopuolisilla asuinalueilla.

Lahden Launeen terveystioskin asiakaskunnasta miesten osuus (46 %) on selvästi suurempi kuin Trion asiakaskunnasta (32 %). (Kork ym. 2012.) Myös Kotkassa voitaisiin miettiä, voisiko terveystioskin sijainnilla vaikuttaa miesten tavoitettavuuteen. Miehet ovat ennaltaehkäisyn näkökulmasta tärkeä asiakasryhmä, joka pitäisi tavoittaa nykyistä paremmin. Kymenlaaksolaisten 25-80 -vuotiaiden miesten PYLL-indeksi, joka kuvaa menetettyjä elinvuosia, on korkeampi (10 759) kuin koko Suomen indeksi (9 081) (Atlas-raportti). Tämä lienee riittävä perustelu miesten tavoittamisen tärkeydelle.

Yksi mahdollinen keino tavoittaa sekä nuoria että miehiä, olisi jalkautua kohderyhmää kiinnostavan teeman kanssa paikkaan, jossa kohderyhmät liikkuvat. Monia kiinnostava aihe on esimerkiksi kehonkoostumuksen tai lihasvoiman mittaaminen. Teematapahtuma voitaisiin järjestää esimerkiksi lauantaina vilkkaimpaan ostos-aikaan Jumalniemen tai Prisman kauppakeskuksessa, jolloin liikkeellä on kaiken ikäisiä henkilöitä. Jalkautuminen vaatii resursointia ja työaikajärjestelyjä, mutta pari - kolme kertaa vuodessa toteutettuna ei liene ylivoimaista järjestää.

Terveystioskin terveyttä edistävään toimintakonseptiin voisi sopia myös ryhmätoiminta. Esimerkiksi painonhallintaryhmiin on useimmiten enemmän tulijoita kuin mukaan voidaan ottaa. Terveystioskissa ei ehkä olisi järkevää järjestää pitkiä ryhmiä, vaan esimerkiksi muutaman kerran ”painonhallinnan startti”, jota voitaisiin tarjota vaihdellen eri kohde- ja ikäryhmille. Koska iltapäivät ja illat ovat olleet hiljaisa aikaa terveystioskissa, voisi aukioloaikoja miettimällä löytyä työaika myös ryhmien toiminnalle. Pasaatin terveystioskin tilat eivät sovellu ryhmätoiminnalle, mutta tilakysymys ei varmaankaan ole ongelma, koska työtä voidaan tehdä myös jossakin muussa kaupungin terveydenhuollon toimitilassa klo 16 jälkeen.

Terveydenedistämistyössä on keskeistä vastata olemassa oleviin kansanterveyden ongelmiin. Yksi tämän hetken kasvavista ongelmista on tuki- ja liikuntaelinsairaudet. Yhä nuoremmat kärsivät esimerkiksi niskahartiaseudun vaivoista. Vuoden 2011 kouluterveyskyselyn koko maan tuloksissa yli 10 % kaikista vastaajista kärsi lähes päivittäin niskai- tai hartiakivuista (Kouluterveyskysely 2012). Kotkan terveystioskissa työskentelee fysioterapeutti, jolla on erinomainen mahdollisuus paneutua kyseisiin haasteisiin. Nykyisellään terveystioskin fysioterapeutin potentiaalista työpanosta ei ole hyödynnetty maksimaalisesti. Yhtäällä Kotkassa on jonoa fysioterapeuttien vastaanotolle ja toisaalla tarjontaa, jota ei ole markkinoitu riittävästi. Asiakaspalaute terveystioskin fysioterapeutin palveluista asiakaskyselyissä oli kiittävä ja asiakkaat olivat tyytyväisiä, kun pääsivät fysioterapeutin arvioon ja ohjaukseen.

Terveystioskin fysioterapeutti on mukana syksystä 2012 lähtien ”Kunnossa kasvulle” -hankkeessa, mikä parhaimmillaan voi vaikuttaa todella myönteisesti nuorten ikäluokkien ja nuorten miesten tavoittamiseen. Yksi mahdollinen yhteistyötahto voisi myös olla koulu- ja opiskeluterveydenhoitajat, jotka voisivat ohjata tuki- ja liikuntaelinvaivoista kärsiviä nuoria terveystioskin fysioterapeutin luokse. Edel-

leen terveysasemien sairaanhoitajien vastaanotolta olisi mahdollisesti runsaasti-kin asiakkaita ohjattavissa terveyskioskin fysioterapeutille, mikäli asiaan ryhdyttäisiin kiinnittämään huomiota jo terveyskeskuksen ajanvarauksessa. Yhteistyön tiivistäminen niin terveysasemien kuin muidenkin terveydenhuollon toimijoiden kanssa vaatisi kiinteät ajankohdat, jolloin fysioterapeutin tavoittaa terveyskioskista. Nykyisellään näin ei ole.

Kaiken kaikkiaan asiakaspalautteiden perusteella näyttää siltä, että terveyskioskin terveyttä edistävä toimintakonsepti on onnistunut ja asiakkaiden saama ohjaus ja neuvonta on ollut erittäin hyvää. Terveyden edistämiseen perehtynyt henkilökunta (terveydenhoitajat ja fysioterapeutti) näyttää järkevältä rekrytoinnilta ja laaja-alainen terveyden edistämisen asiantuntijuus näyttää kohdanneen asiakkaiden tarpeet. Asiakaspalautteet ja toiminnan arviointi antavat perusteet toiminnan jatkamiselle.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän noin puolentoista vuoden arvioinnin perusteella voidaan esittää seuraavat suositukset.

1. Jatketaan valitulla terveyden edistämisen palvelukonseptilla. Konsepti sai erinomaisen asia-kaspalautteen ja henkilökunta koki valitun linjan hyväksi. Myös kustannuksiltaan toiminta-malli on taloudellisesti edullinen.
2. Kehitetään edelleen yhteistyötä ja työnjakoa sekä terveysasemien että muiden terveyden-huollon yksiköiden kesken. Työnjaon kehittäminen vaatii kaikkien terveydenhuollon toimi-joiden riittävää tietoa terveyskioskin palveluvalikoimasta ja toiminnan rajoituksista mm. toimitilojen suhteen. Myös tilastoinnin yhdenmukaistaminen on tärkeää, jotta työnjaon kehittäminen mahdollistuu.
3. Kehitetään edelleen uusia palvelumuotoja nuorempien kohderyhmien ja miesten tavoittamiseksi.
4. Terävöitetään fysioterapeutin roolia ja määritellään hänelle vakituiset päivät, jolloin asiakkaat tavoittavat hänet terveyskioskilta.

LÄHTEET

Kivilä, A. 2011. Terveyskioski laajemmin osaksi perusterveydenhuollon palvelukokonaisuutta? Saatavissa: <http://www.sitra.fi/uutiset/2011/terveyskioski-laajemmin-osaksi-perusterveydenhuollon-palvelukokonaisuutta>

Kork Anna-Aurora, Kivimäki Riikka, Rimpelä Arja & Vakkuri Jarmo 2011. Julkinen terveyspalvelu kauppakeskuksessa. Ylöjärven terveyskioskin loppuarviointi. Sitran selvityksiä 56. Helsinki.

Kork Anna-Aurora, Kivimäki Riikka, Rimpelä Arja & Vakkuri Jarmo 2012. Matalan kynnyksen sairaanhoitajavastaanotto: perusterveydenhuollon palvelu kauppakeskuksessa. Lahden terveyskioskin loppuarviointi. Sitran selvityksiä 66. Helsinki.

Kouluterveyskysely 2011. Saatavissa: <http://info.stakes.fi/kouluterveyskysely/FI/tulokset/index.htm>

Tilastot

Effica 2012. Potilastietojärjestelmä. Kotkan terveysasemien ja terveyskioskin kävijätiedot vuosilta 2011-2012.

- käyntimäärät
- asiakasmäärät: sukupuolittain, ikäryhmittäin
- käyntisytyt

THL:n Atlas-raportti, miesten menetetyistä elinvuosista 2003-2007.

Saatavissa: <http://www.terveytemme.fi/atlas/karttaraportti/atlas.html>

Kustannusraportit

Kotkan kaupungin tilinpäätös 2011. Terveyskioskin kustannukset vuonna 2011.
Kotkan kaupungin talousarvio 2012. Kotkan terveyskioskin arvioidut kustannukset vuonna 2012.

Kyselyt

Terveyskioskin asiakaskysely 17.10-30.11.2011

Terveyskioskin asiakaskysely 3.4-29.5.2012

Haastattelut

Terveyskioskin työntekijät (talvi 2012, täydentävä haastattelu (1) kesä 2012, täydentävät haastattelut (2) syksy 2012) Kotkan kaupungin terveyspalvelujen esimiehet Kolmannen sektorin edustajat

Hankkeen dokumentit

Ohjausryhmän pöytäkirjat

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUSARJASSA B. ILMESTYNEET JULKAISUT

B-SARJA Tutkimukset ja raportit

- B 1 Markku Huhtinen & al.:
Laivadieselien päästöjen vähentäminen olemassa olevissa laivoissa [1997].
- B 2 Ulla Pietilä, Markku Puustelli:
An Empiral Study on Chinese Finnish Buying Behaviour of International Brands [1997].
- B 3 Markku Huhtinen & al.:
Merenkulkualan ympäristönsuojelun koulutustarve Suomessa [1997].
- B 4 Tuulia Paane-Tiainen:
Kohti oppijakeskeisyyttä. Oppijan ja opettajan välisen ohjaavan toiminnan hahmottamista [1997].
- B 5 Markku Huhtinen & al.:
Laivadieselien päästöjä vähentävien puhdistuslaitteiden tuotteistaminen [1998].
- B 6 Ari Siekkinen:
Kotkan alueen kasvihuonepäästöt [1998]. Myynti: Kotkan Energia.
- B 7 Risto Korhonen, Mika Määttänen:
Veturidieseleiden ominaispäästöjen selvittäminen [1999].
- B 8 Johanna Hasu, Juhani Turtiainen:
Terveysalan karusellikoulutusten toteutuksen ja vaikuttavuuden arviointi [1999].
- B 9 Hilikka Dufva, Mervi Luhtanen, Johanna Hasu:
Kymenlaakson väestön hyvinvoinnin tila, selvitys Kymenlaakson väestön hyvinvointiin liittyvistä tekijöistä [2001].
- B 10 Timo Esko, Sami Uoti:
Tutkimussopimusopas [2002].
- B 11 Arjaterttu Hintsala:
Mies sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisena – minunko ammattini? [2002].
- B 12 Päivi Mäenpää, Toini Nurminen:
Ohjatun harjoittelun oppimisympäristöt ammatillisen kehittymisen edistäjinä – ARVI-projekti 1999-2002 [2003], 2 p. [2005] .

- B 13 Frank Hering:
Ehdotus Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kestävän kehityksen ohjelmaksi [2003].
- B 14 Hilikka Dufva, Raija Liukkonen
Sosiaali- ja terveysalan yrittäjyys Kaakkois-Suomessa. Selvitys Kaakkois-Suomen sosiaali- ja terveysalan palveluyrittäjyyden nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä [2003].
- B 15 Eija Anttalainen:
Ykköskuski: kuljettajien koulutustarveselvitys [2003].
- B 16 Jyrki Ahola, Tero Keva:
Kymenlaakson hyvinvointistrategia 2003 –2010 [2003], 2 p. [2003].
- B 17 Ulla Pietilä, Markku Puustelli:
Paradise in Bahrain [2003].
- B 18 Elina Petro:
Straightway 1996—2003. Kansainvälinen transitoreitin markkinointi [2003].
- B 19 Anne Kainlauri, Marita Melkko:
Kymenlaakson maaseudun hyvinvointipalvelut - näkökulmia maaseudun arkeen sekä mahdollisuuksia ja malleja hyvinvointipalvelujen kehittämiseen [2005].
- B 20 Anja Härkönen, Tuomo Paakkonen, Tuija Suikkanen-Malin, Pasi Tulkki:
Yrittäjyyskasvatus sosiaalialalla [2005]. 2. p. [2006]
- B 21 Kai Koski (toim.):
Kannattava yritys ei menetä parhaita asiakkaitaan. PK-yritysten liiketoiminnan kehittäminen osana perusopetusta [2005]
- B 22 Paula Posio, Teemu Saarelainen:
Käytettävyyden huomioon ottaminen Kaakkois-Suomen ICT-yritysten tuotekehityksessä [2005]
- B 23 Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen, Elina Kantola, Eeva Suuronen:
Keski-ikäisten naisten sepelvaltimotaudin riskitekijät, elämäntavat ja ohjaus sairaalassa [2006]
- B 24 Johanna Erkamo & al.:
Oppimisen iloa, verkostojen solmimista ja toimivia toteutuksia yrittäjämäisessä oppimisympäristössä [2006]
- B 25 Johanna Erkamo & al.:
Luovat sattumat ja avoin yhteistyö ikäihmisten iloksi [2006]
- B 26 Hanna Liikanen, Annukka Niemi:
Kotihoidon liikkuvaa tietojenkäsittelyä kehittämässä [2006]
- B 27 Päivi Mäenpää
Kaakkois-Suomen ensihoidon kehittämisstrategia vuoteen 2010 [2006]

- B 28 Anneli Airola, Arja-Tuulikki Wilén (toim.):
Hyvinvointialan tutkimus- ja kehittämistoiminta Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa [2006]
- B 29 Arja-Tuulikki Wilén:
Sosiaalipäivystys – kehittämishankkeen prosessievaluatio [2006].
- B 30 Arja Sinkko (toim.):
Kestävä kehitys Suomen ammattikorkeakouluissa – SUDENET-verkostohanke [2007].
- B 31 Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen, Mirja Nurmi, Leena Wäre (toim.):
Kymenlaakson ammattikorkeakoulu Etelä-Suomen Alkoholiohjelman kuntakumppanuudessa [2007].
- B 32 Erkki Hämäläinen & Mari Simonen:
Siperian radan tariffikorotusten vaikutus konttiliikenteeseen 2006 [2007].
- B 33 Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen & Mirja Nurmi:
Tulevaisuuteen suuntaava tutkiva ja kehittävä oppiminen avoimissa ammattikorkeakoulun oppimisympäristöissä [2007].
- B 34 Erkki Hämäläinen & Eugene Korovyakovsky:
Survey of the Logistic Factors in the TSR-Railway Operation - "What TSR-Station Masters Think about the Trans-Siberian?" [2007].
- B 35 Arja Sinkko:
Kymenlaakson hyvinvoinnin tutkimus- ja kehittämiskeskus (HYTKES) 2000-2007. Vaikuttavuuden arviointi [2007].
- B 36 Erkki Hämäläinen & Eugene Korovyakovsky:
Logistics Centres in St Petersburg, Russia: Current status and prospects [2007].
- B 37 Hilikka Dufva & Anneli Airola (toim.):
Kymenlaakson hyvinvointistrategia 2007 - 2015 [2007].
- B 38 Anja Härkönen:
Turvallista elämää Pohjois-Kymenlaaksossa? Raportti Kouvolan seudun asukkaiden kokemasta turvallisuudesta [2007].
- B 39 Heidi Nousiainen:
Stuuva-tietokanta satamien työturvallisuustyön työkaluna [2007].
- B 40 Tuula Kivilaakso:
Kymenlaaksolainen veneenveistoperinne: venemestareita ja mestarillisia veneitä [2007].
- B 41 Elena Timukhina, Erkki Hämäläinen, Soma Biswas-Kauppinen:
Logistic Centres in Yekaterinburg: Transport - logistics infrastructure of Ural Region [2007].

- B 42 Heidi Kokkonen:
Kouvola muuttajan silmin. Perheiden asuinpaikan valintaan vaikuttavia tekijöitä [2007].
- B 43 Jouni Laine, Suvi-Tuuli Lappalainen, Pia Paukku:
Kaakkois-Suomen satamasidonnaisten yritysten koulutustarveselvitys [2007].
- B 44 Alexey V. Rezer & Erkki Hämäläinen:
Logistic Centres in Moscow: Transport, operators and logistics infrastructure in the Moscow Region [2007].
- B 45 Arja-Tuulikki Wilén:
Hyvä vanhusten hoidon tulevaisuus. Raportti tutkimuksesta Kotkansaaren sairaalassa 2007 [2007].
- B 46 Harri Ala-Uotila, Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen, Ari Lindeman, Pasi Tulkki (toim.):
Oppimisympäristöistä innovaatioiden ekosysteemiin [2007].
- B 47 Elena Timukhina, Erkki Hämäläinen, Soma Biswas-Kauppinen:
Railway Shunting Yard Services in a Dry-Port. Analysis of the railway shunting yards in Sverdlovsk-Russia and Kouvola-Finland [2008].
- B 48 Arja-Tuulikki Wilén:
Kymenlaakson muisti- ja dementiaverkosto. Hankkeen arviointiraportti [2008].
- B 49 Hiikka Dufva, Anneli Airola (toim.):
Puukuidun uudet mahdollisuudet terveyden- ja sairaanhoidossa. TerveysSellu-hanke. [2008].
- B 50 Samu Urpalainen:
3D-voimalaitossimulaattori. Hankkeen loppuraportti. [2008].
- B 51 Harri Ala-Uotila, Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen, Ari Lindeman (toim.):
Yrittäjämäisen toiminnan oppiminen Kymenlaaksossa [2008].
- B 52 Peter Zashev, Peeter Vahtra:
Opportunities and strategies for Finnish companies in the Saint Petersburg and Leningrad region automobile cluster [2009].
- B 53 Jari Handelberg, Juhani Talvela:
Logistiikka-alan pk-yritykset versus globaalit suuroperaattorit [2009].
- B 54 Jorma Rytkönen, Tommy Ulmanen:
Katsaus intermodaalikuljetusten käsitteisiin [2009].
- B 55 Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen:
Lasten ja nuorten terveys- ja tapakäyttäytyminen Etelä-Kymenlaakson kunnissa [2009].
- B 56 Kirsi Rouhiainen:
Viisasten kiveä etsimässä: miksi tradenomiopiskelija jättää opintonsa kesken? Opintojen keskeyttämisen syiden selvitys Kymenlaakson ammattikorkeakoulun liiketalouden osaamisalalla vuonna 2008 [2010].

- B 57 Lauri Korppas - Esa Rika - Eeva-Liisa Kauhanen:
eReseptin tuomat muutokset reseptiprosessiin [2010].
- B 58 Kari Stenman, Rajka Ivanis, Juhani Talvela, Juhani Heikkinen:
Logistiikka & ICT Suomessa ja Venäjällä [2010].
- B 59 Mikael Björk, Tarmo Ahvenainen:
Kielelliset käytänteet Kymenlaakson alueen logistiikkayrityksissä [2010].
- B 60 Anni Mättö:
Kylälaisten metsävarojen käyttö ja suhtautuminen metsien häviämiseen Mzuzun alueella Malawissa [2010].
- B 61 Hilikka Dufva, Juhani Pekkola:
Turvallisuusjohtaminen moniammatillisissa viranomaisverkostoissa [2010].
- B 62 Kari Stenman, Juhani Talvela, Lea Värtö:
Toiminnanohjausjärjestelmä Kymenlaakson keskussairaalan välinehuoltoon [2010].
- B 63 Tommy Ulmanen, Jorma Rytönen:
Intermodaalikuljetuksiin vaikuttavat häiriöt Kotkan ja Haminan satamissa [2010].
- B 64 Mirva Salokorpi, Jorma Rytönen
Turvallisuus ja turvallisuusjohtamisjärjestelmät satamissa [2010].
- B 65 Soili Nysten-Haarala, Katri Pynnöniemi (eds.):
Russia and Europe: From mental images to business practices [2010].
- B 66 Mirva Salokorpi, Jorma Rytönen:
Turvallisuusjohtamisen parhaita käytäntöjä merenkulkijoille ja satamille [2010].
- B 67 Hannu Boren, Marko Viinikainen, Ilkka Paajanen, Viivi Etholen:
Puutuotteiden ja -rakenteiden kemiallinen suojaus ja suojauksen markkinapotentiaali [2011].
- B 68 Tommy Ulmanen, Jorma Rytönen, Taina Lepistö:
Tavaravirtojen kasvusta ja häiriötekijöistä aiheutuvat haasteet satamien intermodaalijärjestelmälle [2011].
- B 69 Juhani Pekkola, Sari Engelhardt, Jussi Hänninen, Olli Lehtonen, Pirjo Ojala:
2,6 Kestävä kansakunta. Elinvoimainen 200-vuotias Suomi [2011].
- B 70 Tommy Ulmanen:
Strategisen osaamisen johtaminen satama-alueen Seveso-laitoksissa [2011].
- B 71 Arja Sinkko:
LCCE-mallin käyttöönotto tekniikan ja liikenteen toimialalla – ensiaskeleina tuotteistaminen ja sidosryhmäyhteistyön kehittäminen [2012].
- B 72 Markku Nikkanen:
Observations on Responsibility – with Special reference to Intermodal Freight Transport Networks [2012].

- B 73 Terhi Suuronen:
Yrityksen arvon määrittäminen yrityskauppatilanteessa [2012].
- B 74 Hanna Kuninkaanniemi, Pekka Malvela, Marja-Leena Saarinen (toim.):
Research Publication 2012 [2012].
- B 75 Tuomo Väärä, Reeta Stöd, Hannu Boren:
Moderni painekyllästys ja uusien puutuotteiden testaus aidossa, rakennetussa ympäristössä. Jatkohankkeen loppuraportti [2012].
- B 76 Ilmari Larjavaara
Vaikutustapojen monimuotoisuus B-to-B-markkinoinnissa Venäjällä - lahjukset osana liiketoimintakulttuuria [2012].
- B 77 Anne Fransas, Enni Nieminen, Mirva Salokorpi, Jorma Rytönen:
Maritime safety and security. Literature review [2012].
- B 78 Juhani Pekkola, Olli Lehtonen, Sanna Haavisto:
Kymenlaakson hyvinvointibarometri 2012. Kymenlaakson hyvinvoinnin kehityssuuntia viranhaltijoiden, luottamushenkilöiden ja ammattilaisten arvioimana [2012].
- B 79 Auli Jungner (toim.):
Sosionomin (AMK) osaamisen työelämälähtöinen vahvistaminen. Ongelmaperustaisen oppimisen jalkauttaminen työelämäyhteistyöhön [2012].
- B 80 Mikko Mylläri, Jouni-Juhani Häkkinen:
Biokaasun liikennekäyttö Kymenlaaksossa [2012].
- B 81 Riitta Leviäkangas (toim.):
Yhteiskuntavastuuraportti 2011 [2012].
- B 82 Riitta Leviäkangas (ed.):
Annual Responsibility Report 2011 [2012].
- B 83 Juhani Heikkinen, Janne Mikkala, Niko Jurvanen
Satamayhteisön PCS-järjestelmän pilotointi Kaakkois-Suomessa. Mobiilisatama-projektin työpaketit WP4 ja WP5, loppuraportti 2012 [2012].
- B 84 Tuomo Väärä, Hannu Boren
Puun modifiointiklusteri. Loppuraportti 2012 [2012].
- B 85 Tiina Kirvesniemi
Tieto ja tiedon luominen päiväkotityön arjessa [2012].
- B 86 Sari Kiviharju, Anne Jääsmaa
KV-hanketoiminnan osaamisen ja kehittämistarpeiden kartoitus - Kyselyn tulokset [2012].
- B 87 Satu Hoikka, Liisa Korpivaara
Työhyvinvointia yrittäjälle - yrittäjien kokemuksia Hyvinvointikoulusta ja näkemyksiä yrittäjän työhyvinvointia parantavista keinoista [2012].

- B 88 Sanna Haavisto, Saara Eskola, Sami-Seppo Ovaska
Kopteri-hankkeen loppuraportti [2013].
- B 89 Marja-Liisa Neuvonen-Rauhala, Pekka Malvela, Heta Vilén, Oona Sahlberg (toim.)
Sidos 2013 - Katsaus kansainvälisen liiketoiminnan ja kulttuurin toimialan työelämälaheisyyteen [2013].
- B 90 Minna Söderqvist
Asiakaskeskeistä kansainvälistymistä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun yritys yhteistyössä [2013].