



# Ajankohtainen tutkimus – Paljon palveluita käyttävien asiakkaiden tunnistaminen

Moona Huhtakangas 11.10.2017



# Käsite ”paljon palveluita käyttävä asiakas”

- Terminologia – kansainvälisellä tasolla useita termejä paljon palveluita käyttävälle asiakkaalle
  - Frequent user, heavy user, frequent attender, regular attender, doctoral-shopping behaviour
- Milloin asiakas nähdään paljon palveluita käyttävänä?
  - Prosentuaalisia määritelmiä (3-25 % kaikista konsultoivista potilaista)
  - Yleisemmin käytetty numeerista määritelmää (2-24 konsultaatiota 2 kuukaudessa – 2 vuodessa)
  - Suositeltu määritelmä top 10 % kaikista konsultoineista asiakkaista, iän ja sukupuolen vakiointi
  - Suomessa yleisesti käytetty määritelmä  $\geq 8$  käyntiä vuodessa
  - Johdonmukainen määritelmä mahdollistaisi tutkimusten tulosten vertailun, luotettavuuden arvioinnin ja tiedon yleistettävyyden



# KÄYTETYN MÄÄRITELMÄN VAIKUTUS

Julkaisu	Definition for FA	Number of FAs	Top 10% definition for FA resulted on average as x consultations/year
Jørgensen ym. (2016)	Top 10 %	6 226	≥8
Patel ym. (2015)	Top 10 %	71	15
Luciano ym. (2010)	Top 10 %	328	>12
Luciano ym. (2010)	Top 25 %	853	>8
Diaz ym. (2014)	Top 10%	315 636	≥8



# Paljon palveluita käyttävät asiakkaat - tutkimus

- Konsultaatioiden syitä tunnistettaessa korostunut kvantitatiivinen tutkimus
- Kvalitatiivinen tutkimus ollut vähäisempää
  - o Asiakkaan ymmärtäminen ei pelkästään sairauksien tai oireiden perusteella, vaan kokonaisvaltaisesti hänen tilanteensa huomioiden
  - o Wiklund-Gustin (2013) :
    - riittämättömyyden tunne
    - kokemus siitä, että on taakka muille
    - kokevat tulevansa muiden torjumiksi



# PALJON PALVELUITA KÄYTTÄVIEN ASIAKKAIDEN TAUSTATEKIJÖITÄ

## PALVELUIDEN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT TEKIJÄT:

Opitut terveystalveluiden  
käyttötottumukset, heikoksi  
koettu palveluiden  
saatavuus, ei koe  
osaavansa "navigoida"  
järjestelmässä

## SAIRAUDET JA OIREET:

MUS, krooniset sairaudet,  
sairauksien kasautuminen,  
psykkiset sairaudet,  
tapaturmat

## ELINTAVAT:

Tupakointi, fyysinen inkatiivisuus,  
ylipaino, lääkkeiden käyttö,  
raittius, runsas alkoholin ja  
päihteiden käyttö, ei vuosittaista  
terveystarkastusta

## SOSIAALISET TEKIJÄT:

Naissukupuoli, koulutustausta,  
varallisuus, työtilanne, korkea  
ikä, siviilisääty,  
alhainen sosiaalinen tuki,  
raskaus, lyhyt etäisyys  
palveluihin

## KOETTU TERVEYDENTILA JA ELÄMÄNTILANNE:

Huonoksi koettu terveydentila,  
tytymättömyys elämän-  
tilanteeseen



# PITKÄAIKAISTEN PALJON PALVELUITA KÄYTTÄVIEN ASIAKKAIDEN TAUSTATEKIJÖITÄ

## PALVELUIDEN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT TEKIJÄT:

Opitut terveystalveluiden  
käyttötottumukset, heikoksi  
koettu palveluiden  
saatavuus, ei koe  
osaavansa "navigoida"  
järjestelmässä

## SAIRAUDET JA OIREET:

MUS, krooniset sairaudet,  
sairauksien  
kasautuminen, psyykkiset  
sairaudet, tapaturmat

## ELINTAVAT:

Tupakointi, fyysinen  
inkatiivisuus, ylipaino,  
lääkkeiden käyttö, raittius,  
runsas alkoholin ja  
päihteiden käyttö, ei  
vuosittaista  
terveystarkastusta

## SOSIAALISET TEKIJÄT:

Naissukupuoli,  
koulutustausta, varallisuus,  
työtilanne, korkea ikä,  
siviilisääty,  
alhainen sosiaalinen tuki,  
raskaus, lyhyt etäisyys  
palveluihin

## KOETTU TERVEYDENTILA JA ELÄMÄNTILANNE:

Huonoksi koettu  
terveydentila,  
tyytymättömyys elämän-  
tilanteeseen

## NON FAS VS PERSISTENT FAS:

Kipu, pitkäaikaissairaudet,  
masennus, somatoformiset  
oireet, sairaaloinen ylipaino,  
huoli omasta terveydestä,  
alhainen elämänlaatu, ei  
koulutusta, naimattomuus

## TEMPORARY FAS VS PERSISTENT FAS:

Krooniset sairaudet (diabetes ja  
astma), BMI>30, masennus,  
kuolemanpelko, persoonallisuus  
(jaksoittainen negatiivinen ajattelu),  
aiempi runsas palveluiden käyttö,  
alhainen potilastyytyväisyys, fyysinen  
rajoittuneisuus, raittius, naissukupuoli

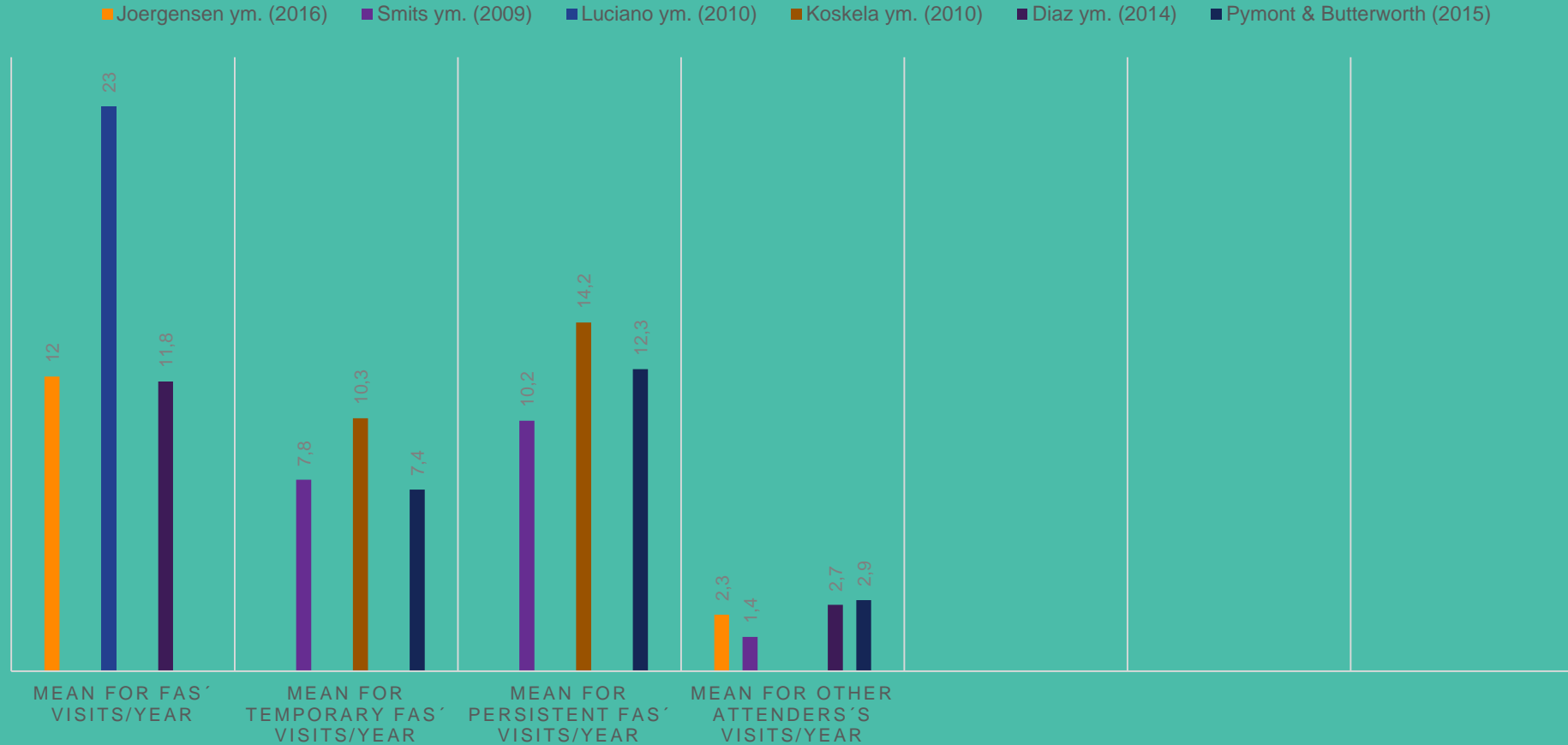


# Eron tekeminen lyhyt- ja pitkäaikaisten paljon palveluita käyttävien asiakkaiden välillä

- Runsas palveluiden käyttö on yleensä lyhytaikaista
  - Vain 30-40 % paljon palveluita käyttäviä asiakkaita seuraavana vuonna, 14-24 % viiden vuoden kuluttua
- Pitkäaikaiset paljon palveluita käyttävät asiakkaat aiheuttavat enemmän kustannuksia
- Interventioiden vaikuttavuus
  - Suuri osa interventioista kohdistettu asiakkaisiin, jotka käyttivät runsaasti palveluita yhden vuoden aikana
  - Eräiden interventioiden on havaittu parantavan elämänlaatua ja sairastavuutta. Merkittävää yhteyttä interventioiden ja palveluiden käytön välillä ei ole havaittu
- Pitkäaikaisen paljon palveluita käyttävän asiakkaan määritelmiä
  - $\geq 8$  tk-käyntiä/vuosi kolmena neljästä tarkasteluvuodesta
  - Kuuluu top 10 %:iin kahtena kolmesta tarkasteluvuodesta
  - Kuuluu top 10 %:iin kolmena tarkasteluvuotena



## KÄYNNIT TERVEYDENHULLOSSA

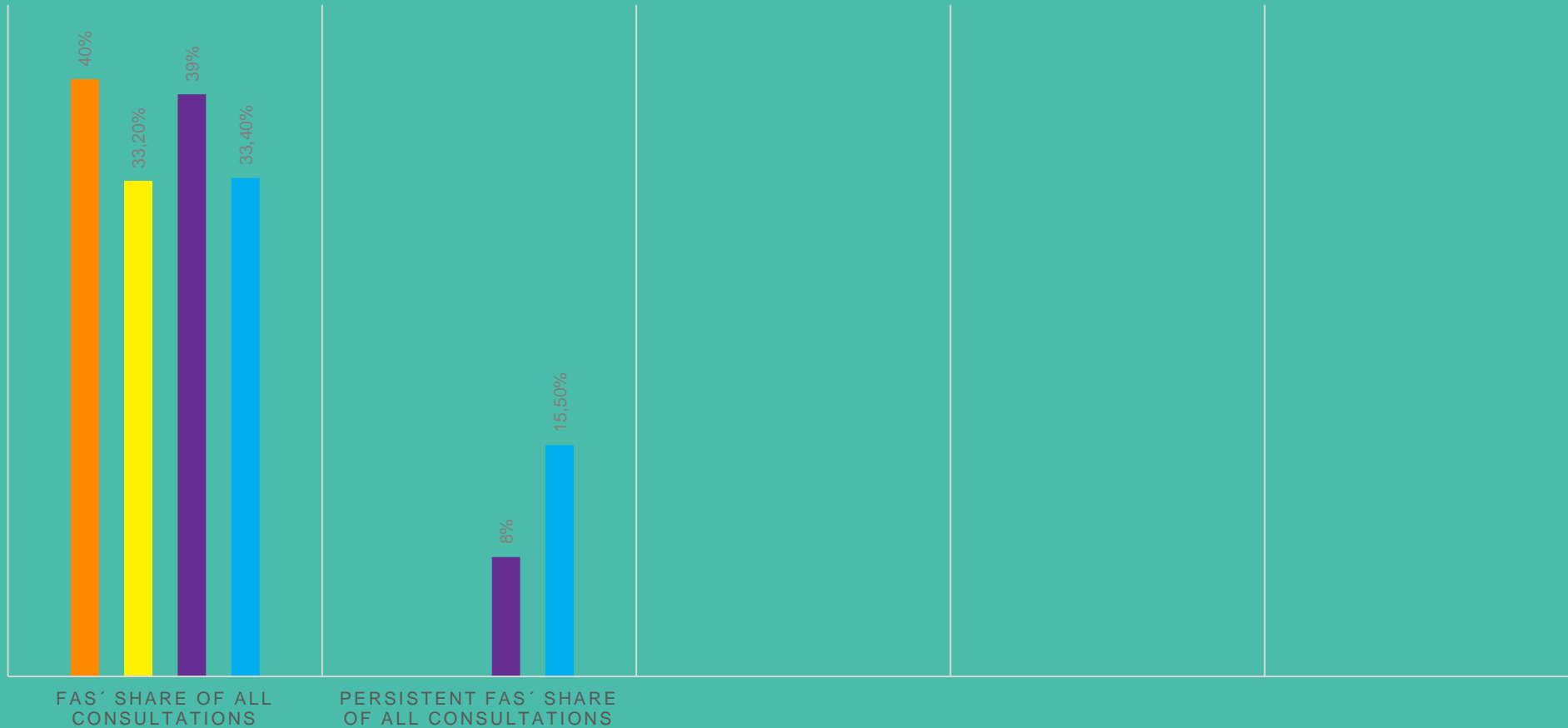






## PALJON PALVELUITA KÄYTTÄVIEN ASIAKKAIDEN OSUUS TERVEYDENHUOLTOKÄYNNISTÄ

Joergensen ym. (2016) Diaz ym. (2014) Smits ym. (2009) Pymont & Butterworth (2015)

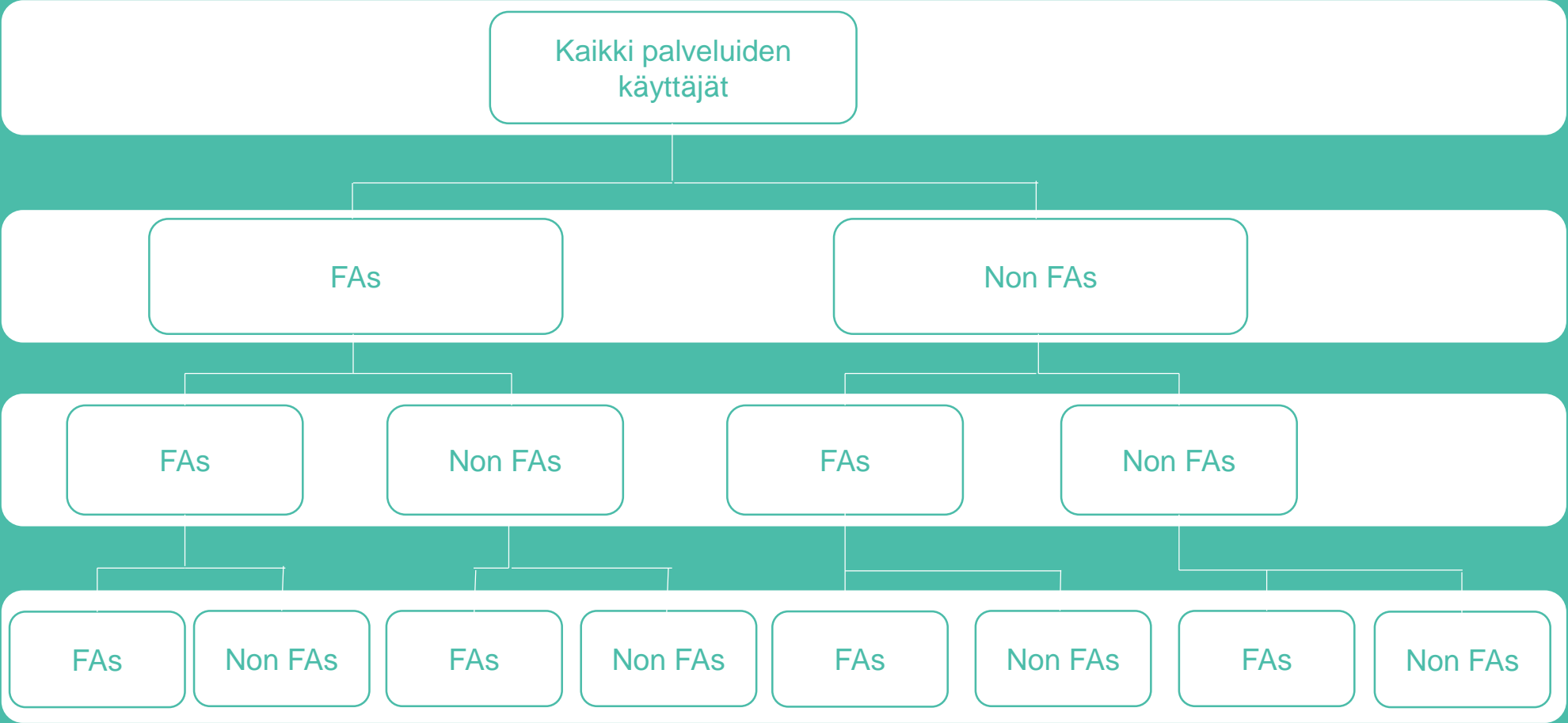




1. tarkastelu

2. tarkastelu

3. tarkastelu





Paljon palveluita  
käyttävät asiakkaat –  
ajankohtainen  
tutkimus Oulun  
yliopistossa



# Perusterveydenhuollon palveluiden suurkäyttäjä Pohjois-Suomen syntymäkohortti-aineistossa (Kaattari ym. 2015)

- Tavoitteena oli tunnistaa paljon palveluita käyttävät asiakkaat perusterveydenhuollossa ja heidän taustatekijänsä
- Pohjois-Suomen syntymäkohortti
  - 31-vuotiaat (N=8461)
  - Paljon palveluita käyttävä asiakas:  $\geq 8$  lääkärikäyntiä terveyskeskuksessa viimeisen vuoden aikana
- **Paljon palveluita käyttävien osuus 289 (3,4 %)**
- Merkitseviä tekijöitä koettu terveys ja elämäntilanne (tyytymättömyys elämäntilanteeseen, huono terveydentilan kokemus) sosiaaliset tekijät (eronnut, naissukupuoli, matala koulutus), elintavat (raittius, tupakointi), sairaudet/oireet (ml. selkäsairaus, nivelsairaudet, masentuneisuus)



# Perusterveydenhuollon palveluiden suurkäyttäjä Pohjois-Suomen syntymäkohorttiaineistossa (Kaattari ym. 2015)

- Terveyskeskuspalveluiden käyttö (paljon palveluita käyttävä asiakas vs muut käyttäjät)
  - Terveystoimittaja 63 % vs 33 %
  - Psykologi 12 % vs 2 %
  - Fysioterapeutti 26 % vs 4 %
  - Hammaslääkäri 65 % vs 43 %
  - Muu ammattihenkilö 12 % vs 7 %
  - $p < 0.001$
- Paljon palveluita käyttävät asiakkaat käyttivät enemmän työterveyshuollon palveluita, yksityisiä lääkäripalveluita ja mielenterveystoimiston palveluita



# Pitkäaikaiset paljon palveluita käyttävät asiakkaat perusterveyden- huollon palvelu- järjestelmässä

- Tavoitteena tunnistaa paljon palveluita käyttävät asiakkaat perusterveydenhuollon palvelujärjestelmässä ja selvittää miten tietoa voidaan hyödyntää terveystietopalveluiden järjestämisessä



# Paljon palveluita käyttävien asiakkaiden taustatekijät ja heidän terveysterveyspalveluiden käyttönsä perusterveydenhuollossa

- Tavoitteena tunnistaa paljon palveluita käyttävien asiakkaiden taustatekijät ja perusterveydenhuollon palveluiden käyttö
  - Terveysteen ja terveystkäyttämiseen liittyvät tekijät sekä sosiaaliset tekijät
  - Kokemukset terveystkeskuksista
  - Palveluiden käyttö: perusterveydenhuollossa
- **Pohjois-Suomen syntymäkohortti 1966**
  - 46-vuotiaat (N=5484)
  - Paljon palveluita käyttävä asiakas: ≥8 terveystkeskuskäyntiä edellisen vuoden aikana
- **Paljon palveluita käyttävien osuus merkittävä. Paljon palveluita käyttävien asiakkaiden terveystpalveluiden käyttötottumukset ja kokemukset terveystkeskuksista erosivat muista palveluiden käyttäjistä. Eräät taustatekijät olivat yleisempiä paljon palveluita käyttävien asiakkaiden keskuudessa.**



# Lyhyt- ja pitkäaikaiset paljon palveluita käyttävät asiakkaat perusterveyden- huollossa - pitkittäistutkimus

- Tavoitteena erotella lyhyt- ja pitkäaikaiset paljon palveluita käyttävät asiakkaat
- Pohjois-Suomen syntymäkohortti 1966
  - o 31- ja 46-vuotiaat (N=4880)
  - o Paljon palveluita käyttävä asiakas:  $\geq 8$  terveyskeskuskäyntiä edellisen vuoden aikana
  - o Lyhytaikainen paljon palveluita käyttävä asiakas: paljon palveluita käyttävä asiakas 31-vuotiaana tai 46-vuotiaana
  - o Pitkäaikainen paljon palveluita käyttävä asiakas: paljon palveluita käyttävä asiakas sekä 31- että 46-vuotiaana
- Eroja terveystieteiden käytössä ja taustatekijöissä





## LÄHTEET

- Diaz E, Gimeno-Feliu L-A, Calderón-Larranaga A & Prados-Torres A (2014) Frequent attenders in general practice and immigrant status in Norway: a nationwide cross-sectional study. *Scandinavian Journal of Primary Health Care* 32(4): 232-240.
- Joergensen JT, Andersen JS, Tjonneland A & Andersen ZJ (2016) Determinants of frequent attendance in Danish general practice: A cohort-based cross-sectional study. *BMC Family Practice* 17(1)
- Kaattari A, Tiirinki H, Turkki L, Nordström T & Taanila A (2015) Perusterveydenhuollon palveluiden suurkäyttäjä Pohjois-Suomen syntymäkohorttiaineistossa. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 52: 191-201.
- Koskela T, Ryytänen O & Soini EJ (2010) Risk factors for persistent frequent use of the primary health care services among frequent attenders: a Bayesian approach. *Scandinavian Journal of Primary Health Care* 28(1): 55-61.
- Luciano JV, Fernández A, Pinto-Meza A, Luján L, Bellón JA, Garcia-Campayo J, Penarrubia MT, Fernández R, Sanavia M, Blanco ME, Haro JM, Palao DJ & Serrano-Blanco A (2010) Frequent attendance in primary care: comparison and implications of different definitions. *The British Journal of General Practice: The Journal of the Royal College of General Practitioners* 60(571): 49-55.
- Patel S, Kai J, Avery A, Guo B, James M, Malins S, Sampson C, Stubley M & Morris R (2015) Clinical characteristics of persistent frequent attenders in primary care: Case-control study. *Family Practice* 32(6): 624-630.
- Pymont C & Butterworth P (2015) Changing circumstances drive changing attendance: A longitudinal cohort study of the time varying predictors of frequent attendance in primary health care. *Journal of Psychosomatic Research* 17(6): 498-505.
- Smits FT, Brouwer HJ, ter Riet G & van Weert HCP (2009) Epidemiology of frequent attenders: a 3-year historic cohort study comparing attendance, morbidity and prescriptions of one-year and persistent frequent attenders. *BMC Public Health* 9(36)
- Vedsted P & Christensen MB (2005) Frequent attenders in general practice care: a literature review with special reference to methodological considerations. *Public Health* 119(2): 118-137.
- Wiklund-Gustin L (2013) Struggling on my own: a cognitive perspective on frequent attenders' conception of life and their interaction with the healthcare system. *Psychiatry Journal*