

# Kansallisen asiakaspalautekyselyn tulokset mielenterveys- ja päihdepalveluissa

## Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa

Suunnittelu, toteutus ja tulokset

Satu Viertiö  
Anna-Mari Laitinen  
Kristiina Kuussaari  
Airi Partanen  
Marjut Grainger  
Sebastian Therman  
Maria Heiskanen  
Jaana Suvisaari



RAPORTTI 8/2022



<https://www.julkari.fi/handle/10024/145026>

# Miksi kansallinen? (1) Ei ole vertailukelpoista tietoa



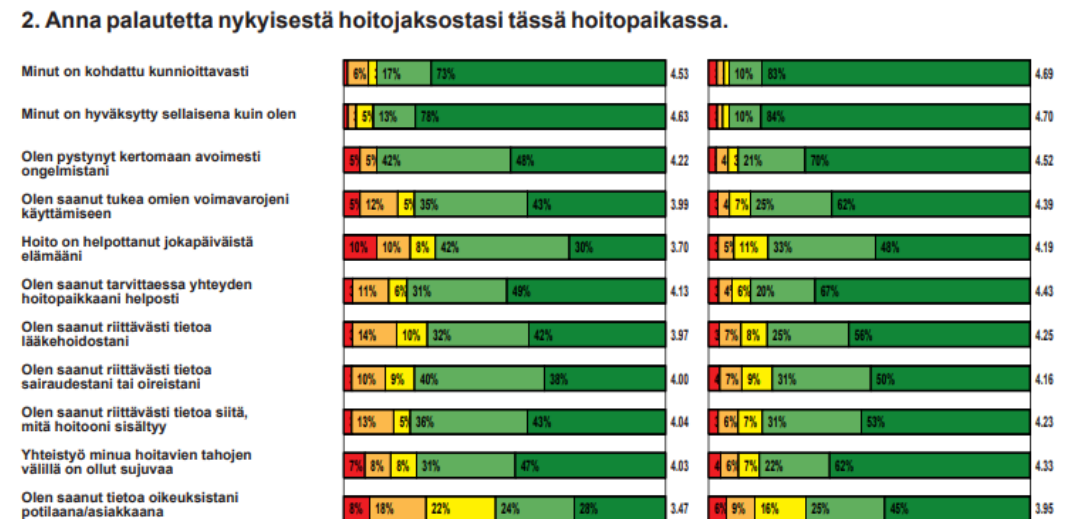
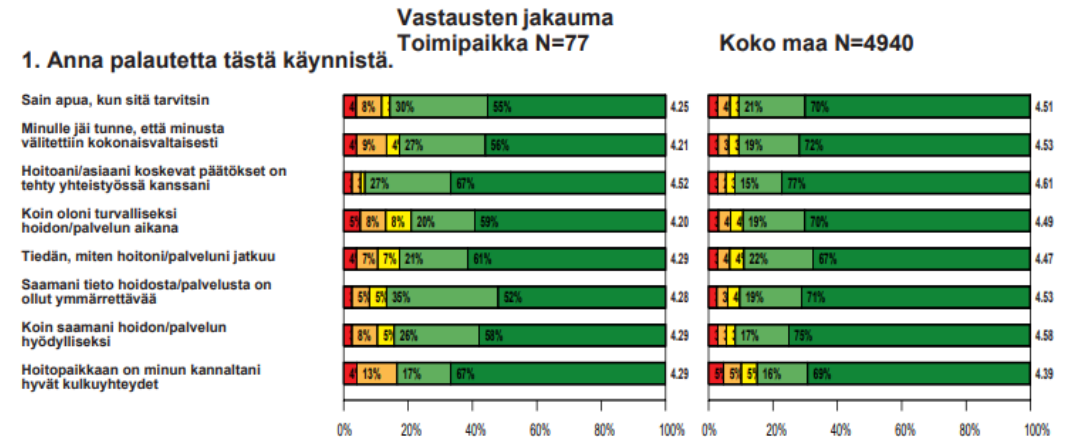
**Kansallinen mielenterveysstrategia  
ja itsemurhien ehkäisyohjelma  
vuosille 2020–2030**

- Kansallisen mielenterveysstrategian tavoitteena on ihmisten tarpeiden mukaiset, laaja-alaiset palvelut
- Asiakaskokemuksista mielenterveys- ja päihdepalveluissa ei kuitenkaan ole ollut kansallisesti kerättyä, vertailukelpoista tietoa

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖN JULKAISUJA 2020:6

# Miksi? (2) Vertailu voi auttaa kehittymään

- Mahdollisuus vertailla oman toimipaikan tuloksia kansallisiin tuloksiin auttaa tunnistamaan keskeisiä kehittämiskohteita



# Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluihin: prosessi

- Kansallisessa asiakaspalautetyössä pyritään keskeisten piirteiden osalta palveluiden väliseen vertailuun:  
7 yhteistä kansallista kysymystä sekä net promoter score (NPS)
- Rajasimme kyselystä pois palveluja, joissa:
  - tavanomaisia palveluja koskevat kysymykset eivät tuottaisi mielekästä tietoa: palvelun luonne erilainen (esim. asumispalvelut, päivätoiminta) tai ei varsinaista hoitokontaktia (esim. huumeiden käyttäjien terveysneuvonta)
  - mielenterveys- tai päihdehoitoa antaa vain yksittäinen työntekijä

# Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluihin: prosessi (jatjuu)

THL

- Asiakaspalautteen kerääminen Suomessa: mittarit ja prosessit
- Asiakaspalautteen kerääminen kansainvälisesti: mittarit
- Tunnistettiin keskeisimmät teemat ja kerättiin tietoa käytetyistä väittämistä

Työpajat

- Mielenterveys- ja päihdepalveluissa työskenteleviä ammattilaisia sekä kokemusasiantuntijoita
- Yleinen toteuttamistapa
- Keskeisimpien teemojen ja väittämien valinta

THL

- Väittämien sanamuotojen ja lomakkeiden viimeistely
- Yhteyshenkilöverkoston tiedottaminen ja tuki kyselyn toteuttamisen aikana

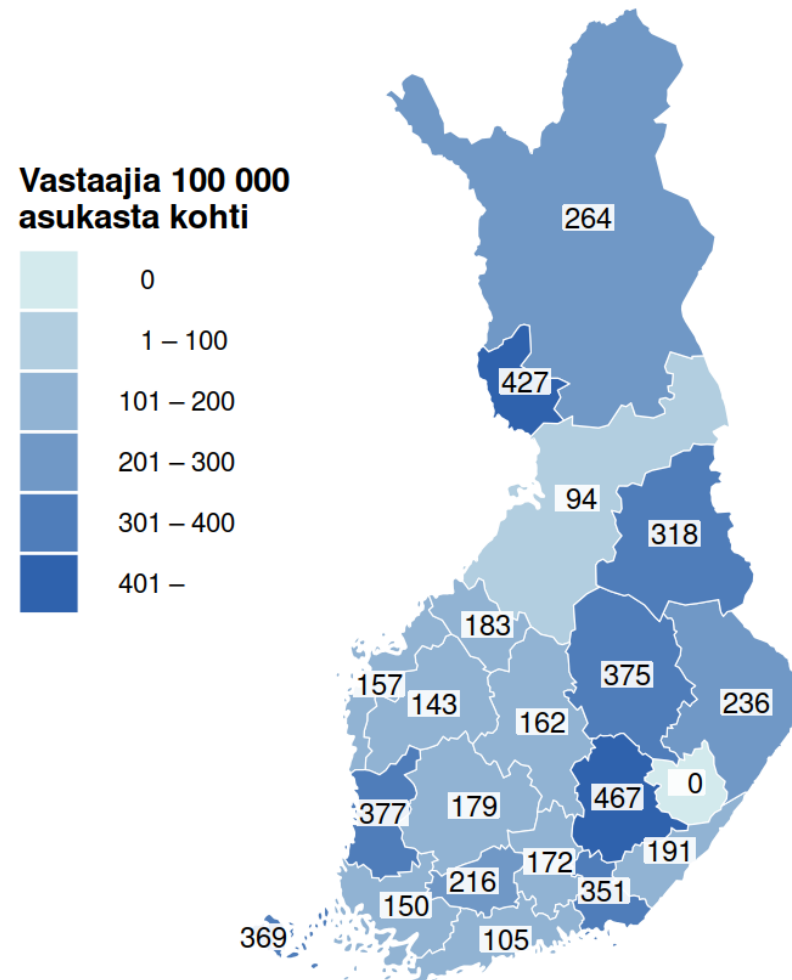
# Kyselyn käytännön toteutus

- Vastausmahdollisuus kolmella kielellä: suomi, ruotsi, englanti
- Vastausvaihtoehtoina paperilomake ja sähköinen lomake; valtaosa halusi vastata paperilomakkeelle
- Infotilaisuudet syyskuussa ja lokakuussa; 3 x suomenkielinen, 1 x ruotsinkielinen
- **Kysely toteutettiin 1.-14.11.2021**  
=> vastauksia palautui tammikuulle asti, tallennus valmis 2/2022 => palaute yksiköihin

# Vastausmäärät koko aineistossa

- Avohoidosta saimme 8 820 vastausta
  - Mielensterveyspalvelut 4 927
  - Päihdepalvelut 1 360
  - Yhdistetyt mielensterveys- ja päihdepalvelut (miepä) 2 533
  - Paperilomakkeella vastasi 6 132, digitaalisesti 2 688 (30,5 %)
- Laitoshoidosta saimme 1 118 vastausta
  - Psykiatriset sairaalat 731
  - Laitospäihdehoito 387
  - Paperilomakkeella vastasi 1 056, digitaalisesti 62 (5,5 %)

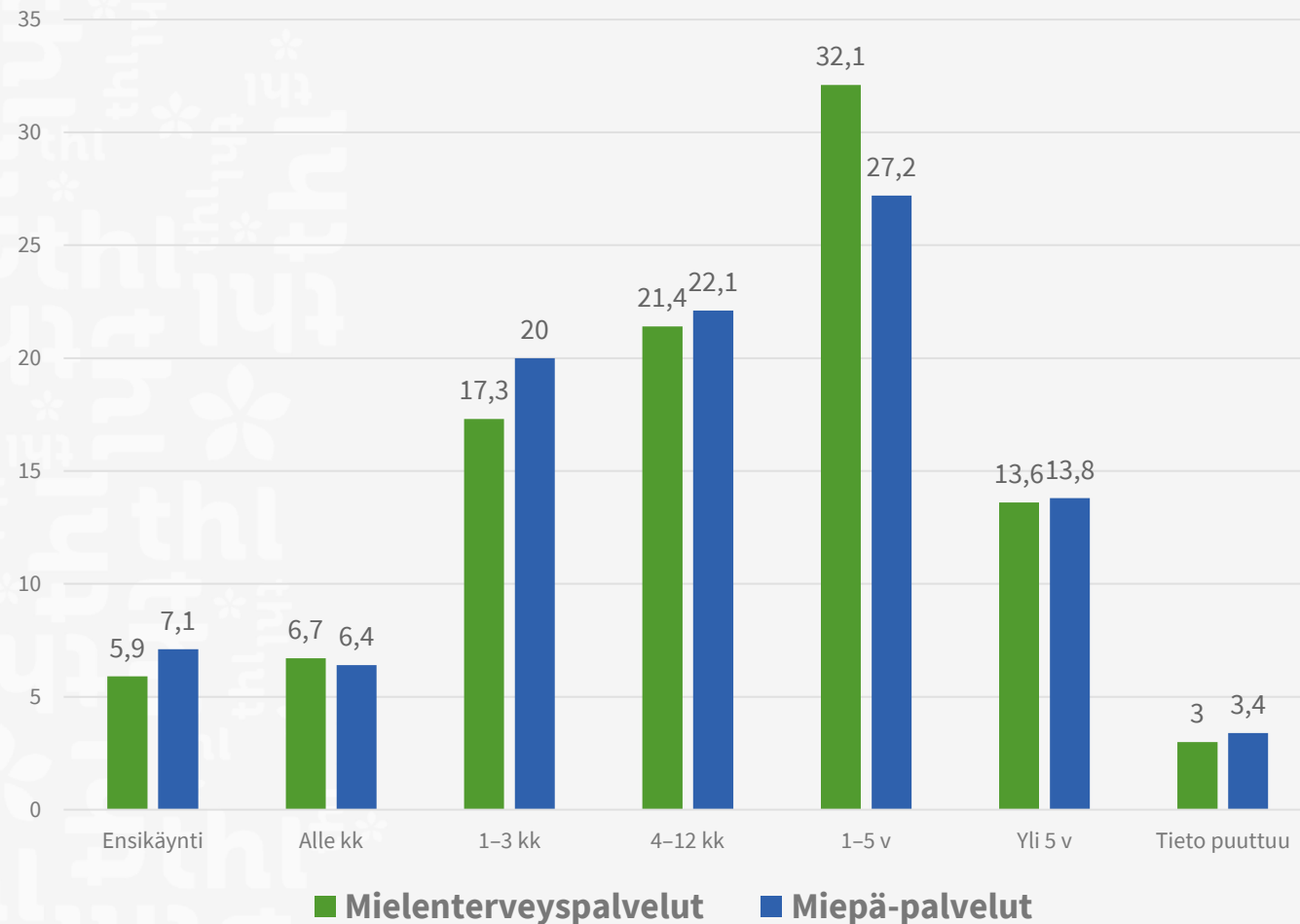
# Vastaukset sairaanhoitopiireittäin: yhtä lukuun ottamatta kaikki sairaanhoitopiirit osallistuivat





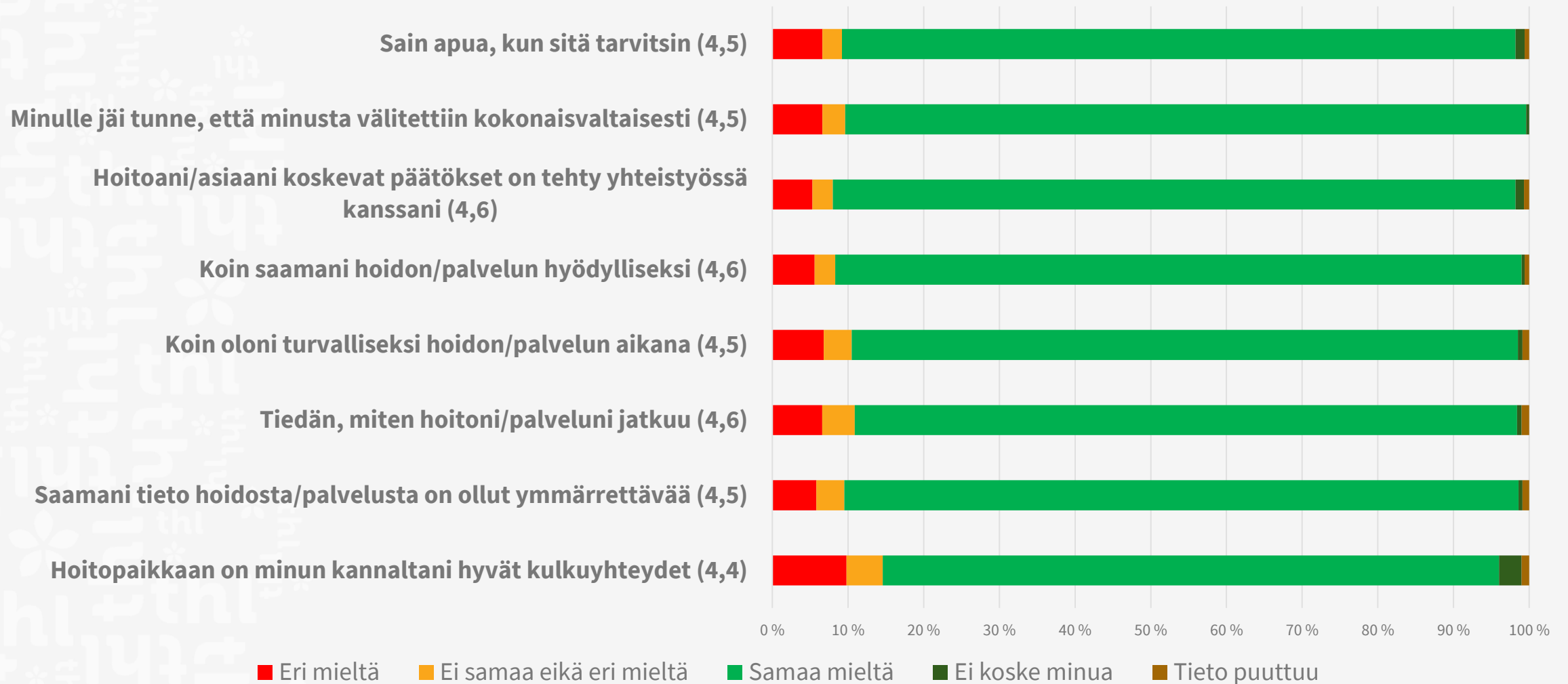
# Tuloksia: mielenterveyspalvelut ja avohoidon miestä-yksiköt

# Hoitosuhteen pituus avohoidossa (%)

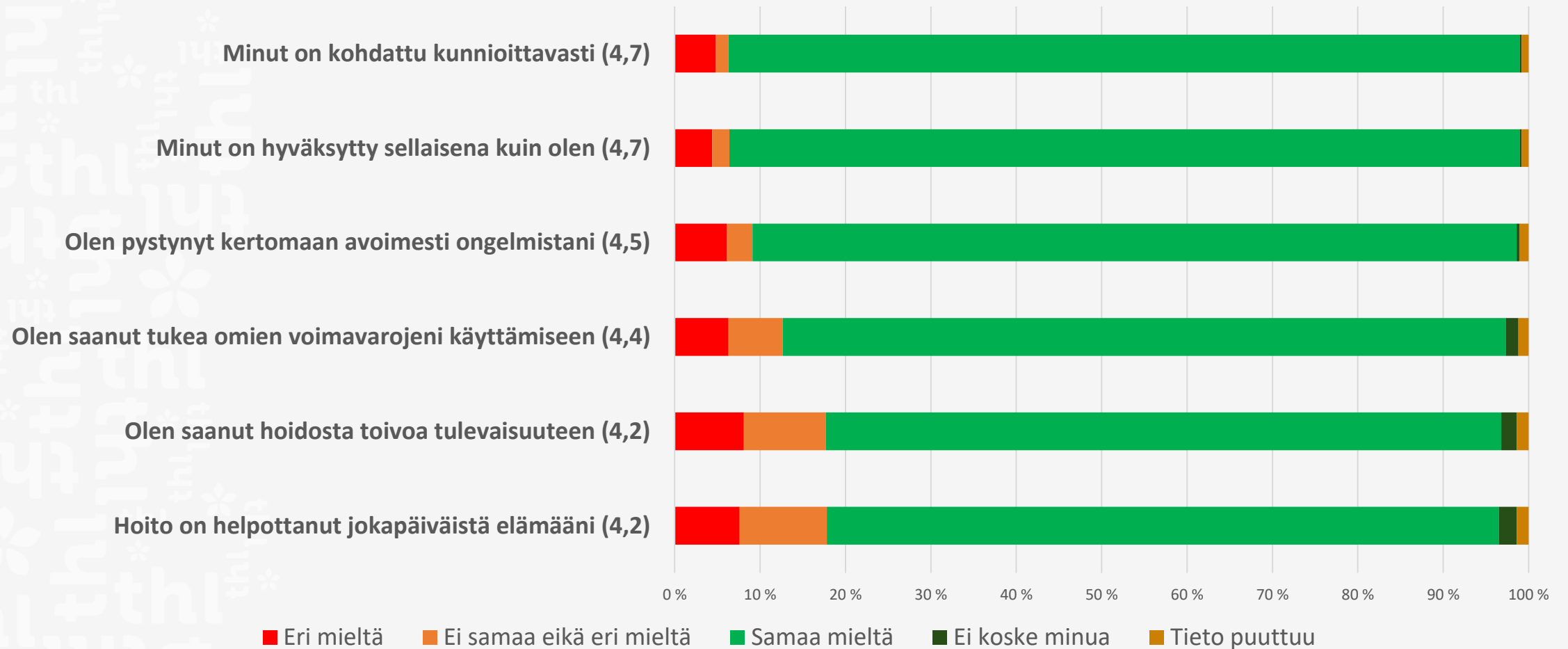


- Mt-palveluissa yleisempi 1-5 vuoden hoitosuhde kyseisessä hoitopaikassa.
- Miepä-palveluissa yleisempi 1-3 kk hoitosuhde.

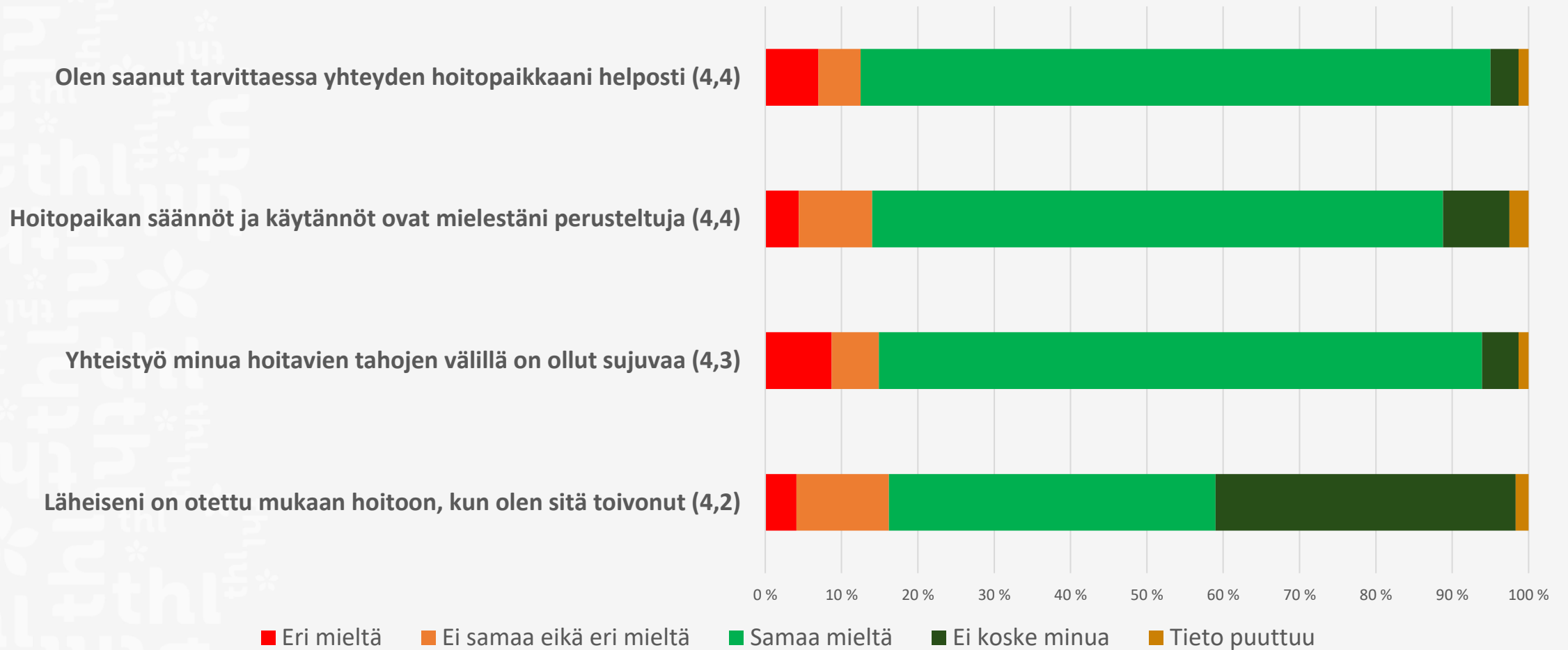
# Avohoito mielenterveyspalvelut: Väittämät kyseisestä käynnistä (n=4 927)



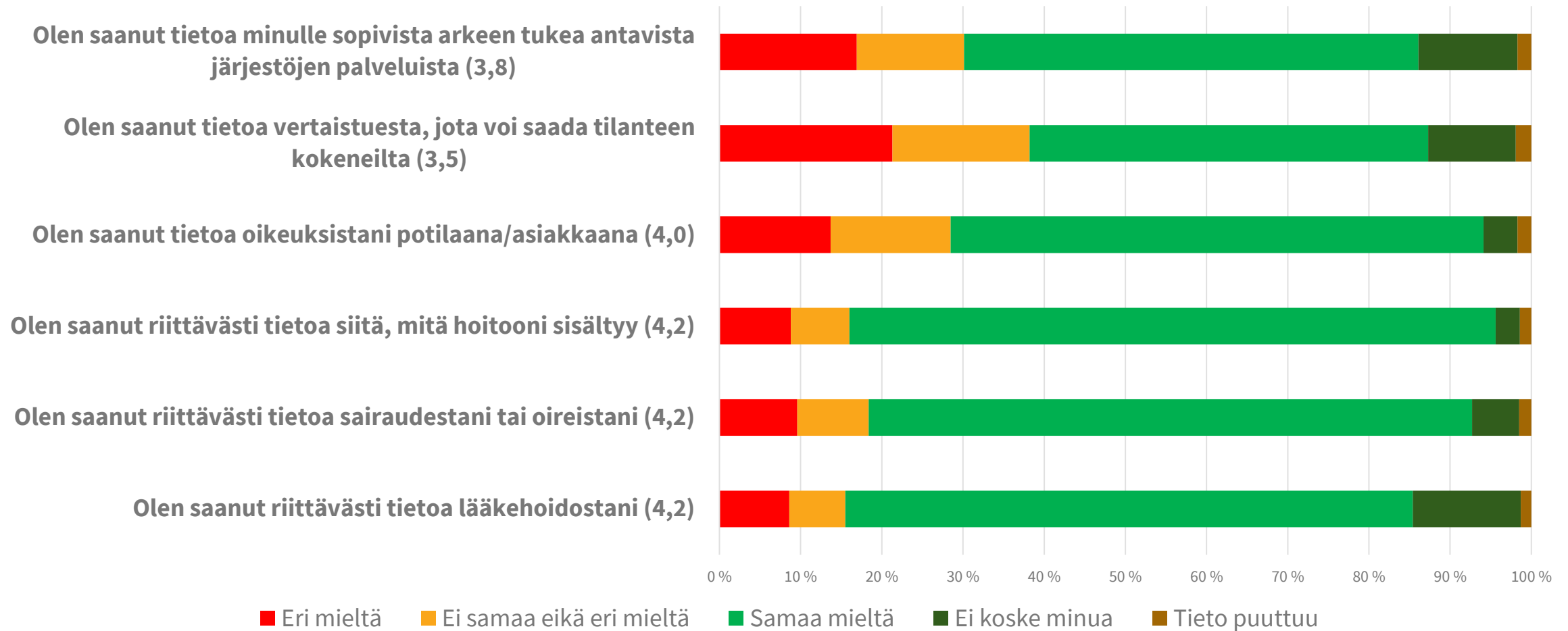
# Avohoito mielenterveys: Kohtelu hoitopaikassa ja hoidon vaikuttavuus (n= 4 927)



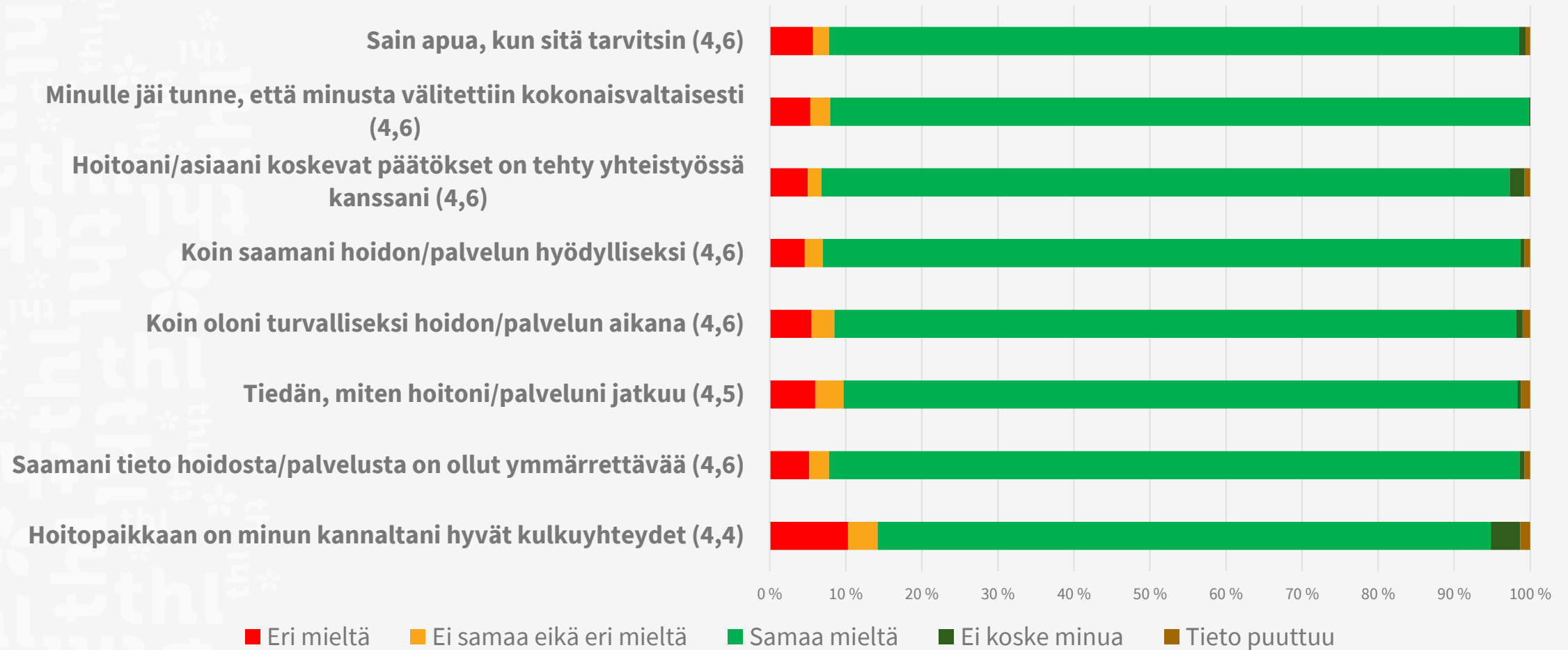
# Avohoito mielenterveys: Käytännön asiat hoitopaikassa (n= 4 927)



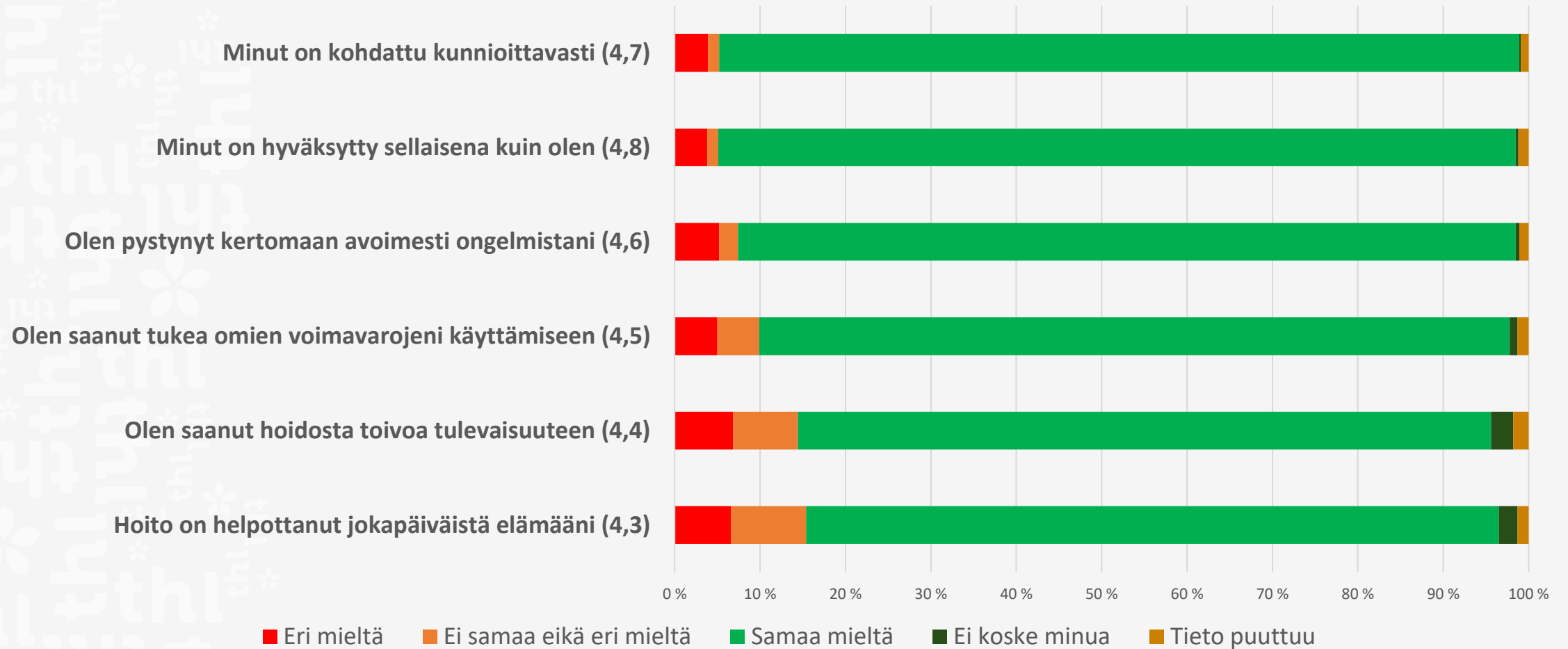
# Avohoito mielenterveys: Tiedonsaanti (n= 4 927)



# Avohoito miepä-palvelut: Väittämät kyseisestä käynnistä (n= 2 533)

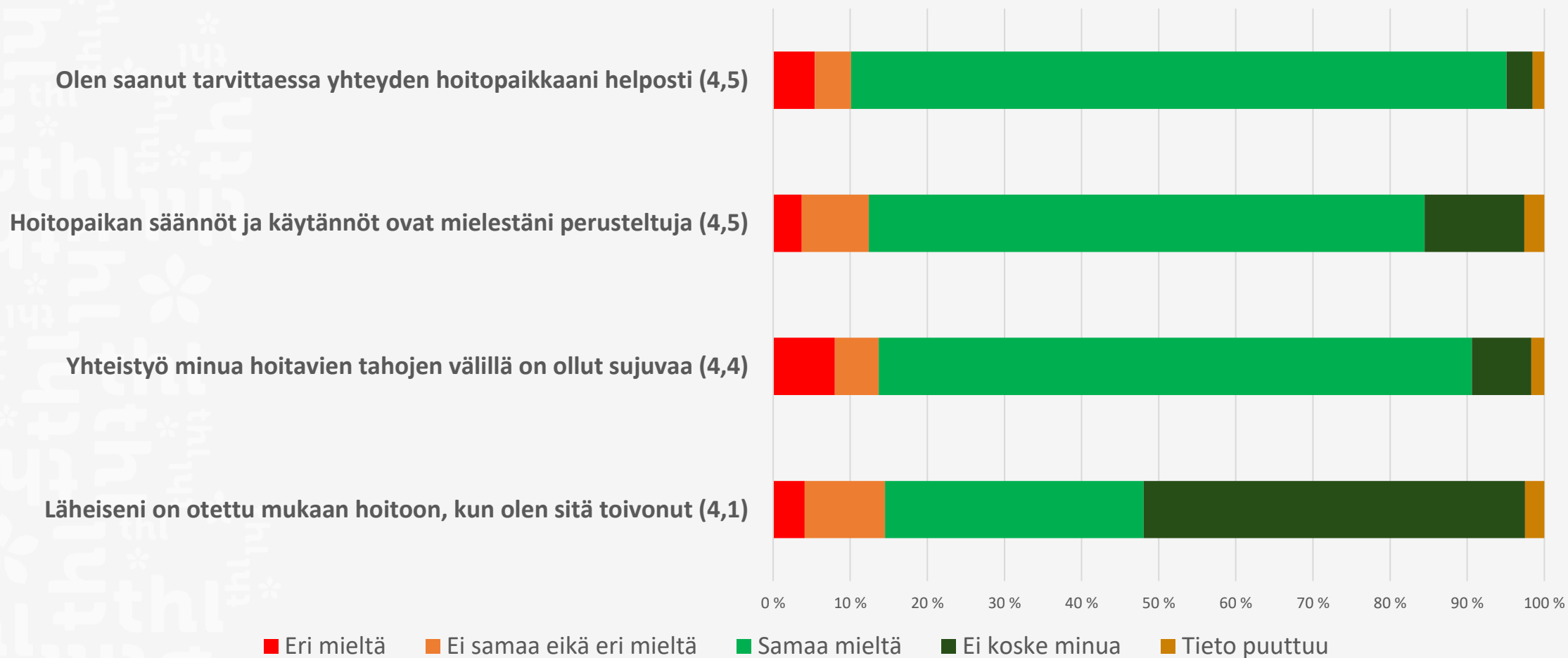


# Avohoito miepä-palvelut: Kohtelu hoitopaikassa ja hoidon vaikuttavuus (n= 2 533)

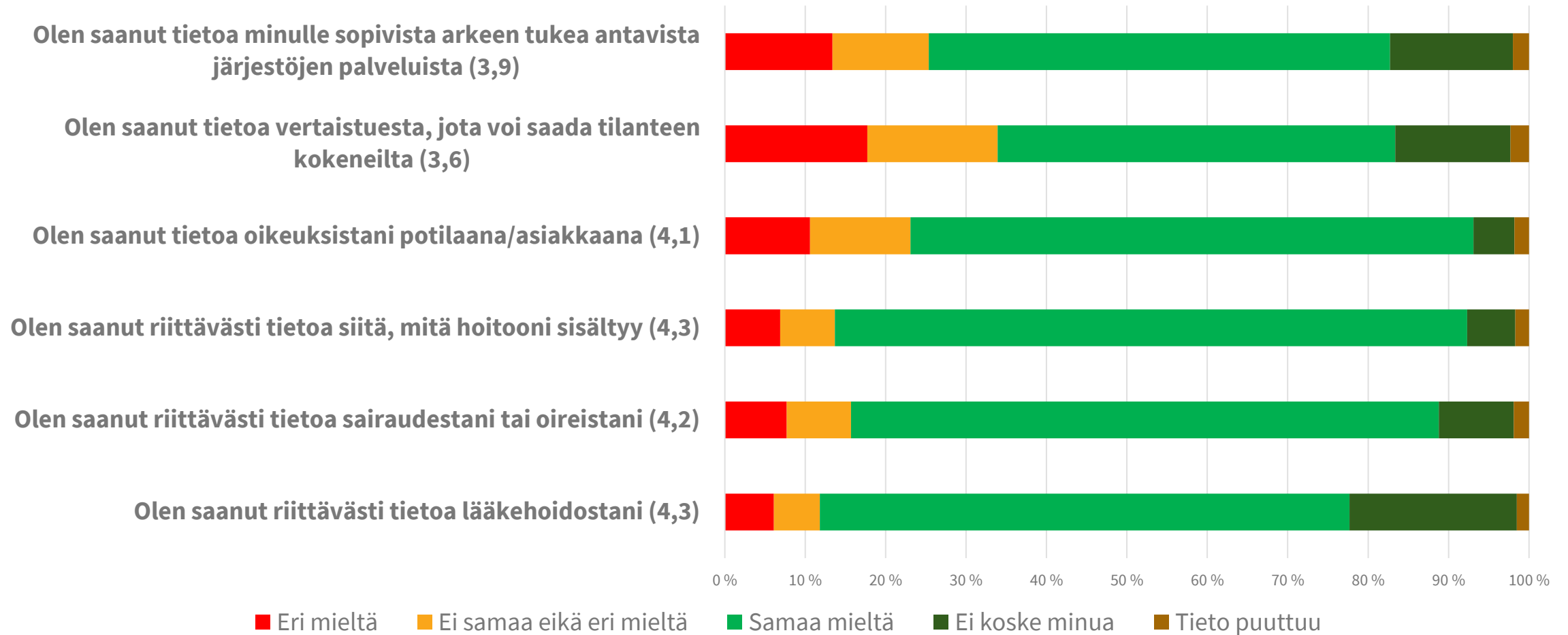




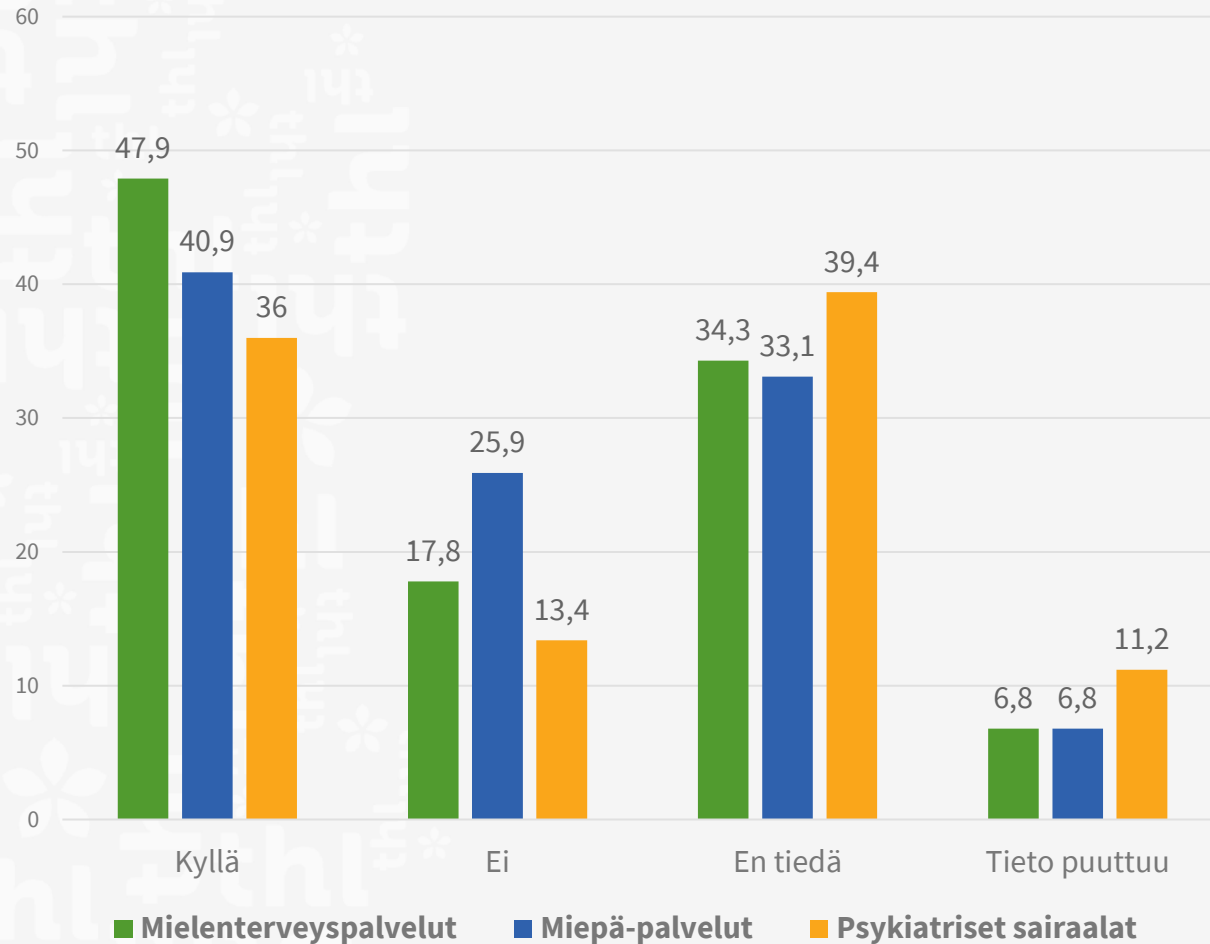
# Avohoito miepä: Käytännön asiat (n= 2 533)



# Avohoito miepä-palvelut: Tiedonsaanti (n= 2 533)



# Hoitosuunnitelma mielenterveys- ja miepä-palveluissa sekä sairaalahoidossa (%)

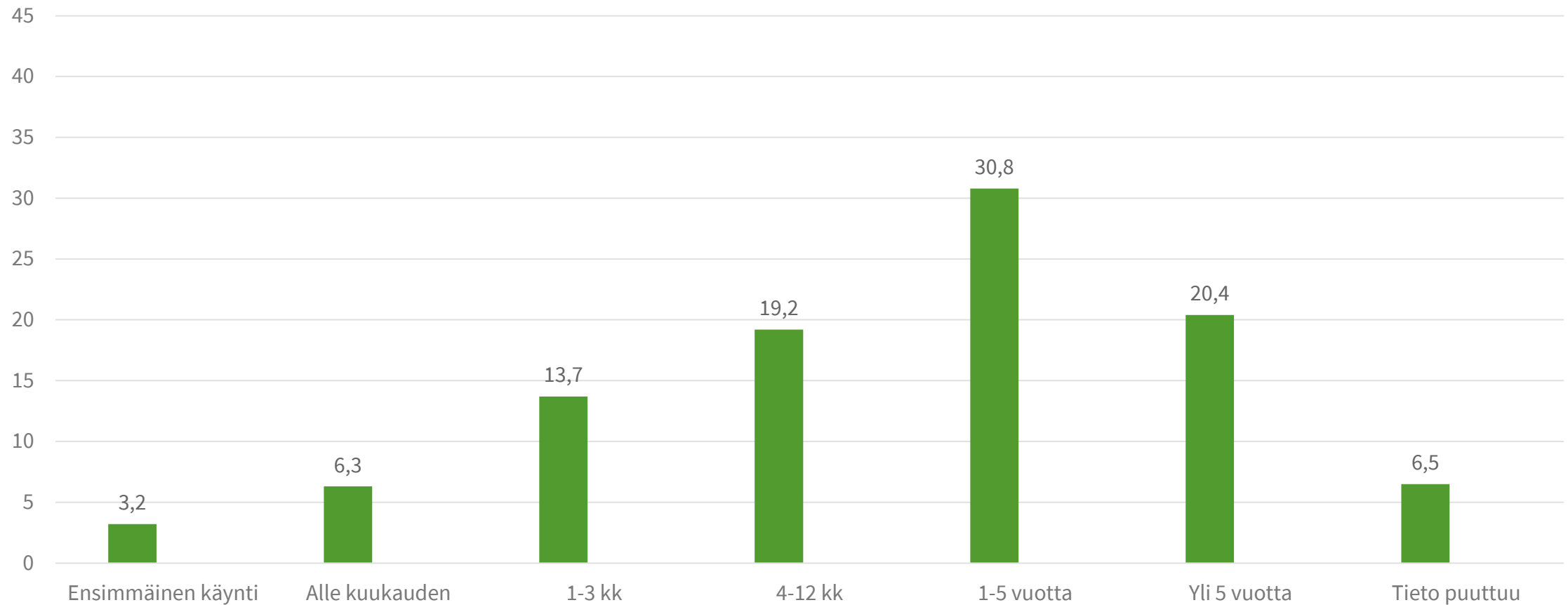


- Useimmin hoitosuunnitelma oli vastaajien mukaan tehty mt-palveluissa, harvimminkin psykiatrisessa sairaalahoidossa.
- Kaikissa hoitotyypeissä 33-39 % ei tiennyt, onko suunnitelma tehty.

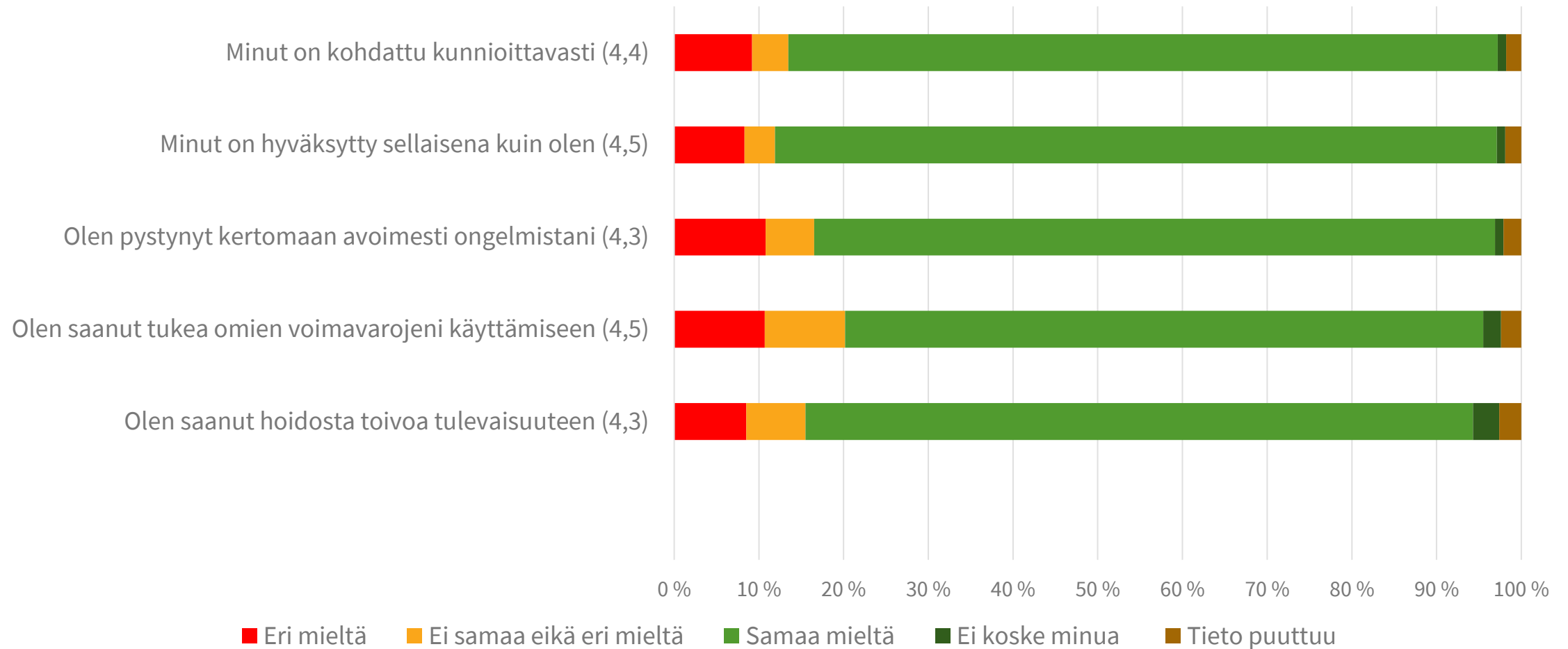
# Tuloksia: päihde- ja riippuvuuspalvelut

# Hoitojakson kesto (%)

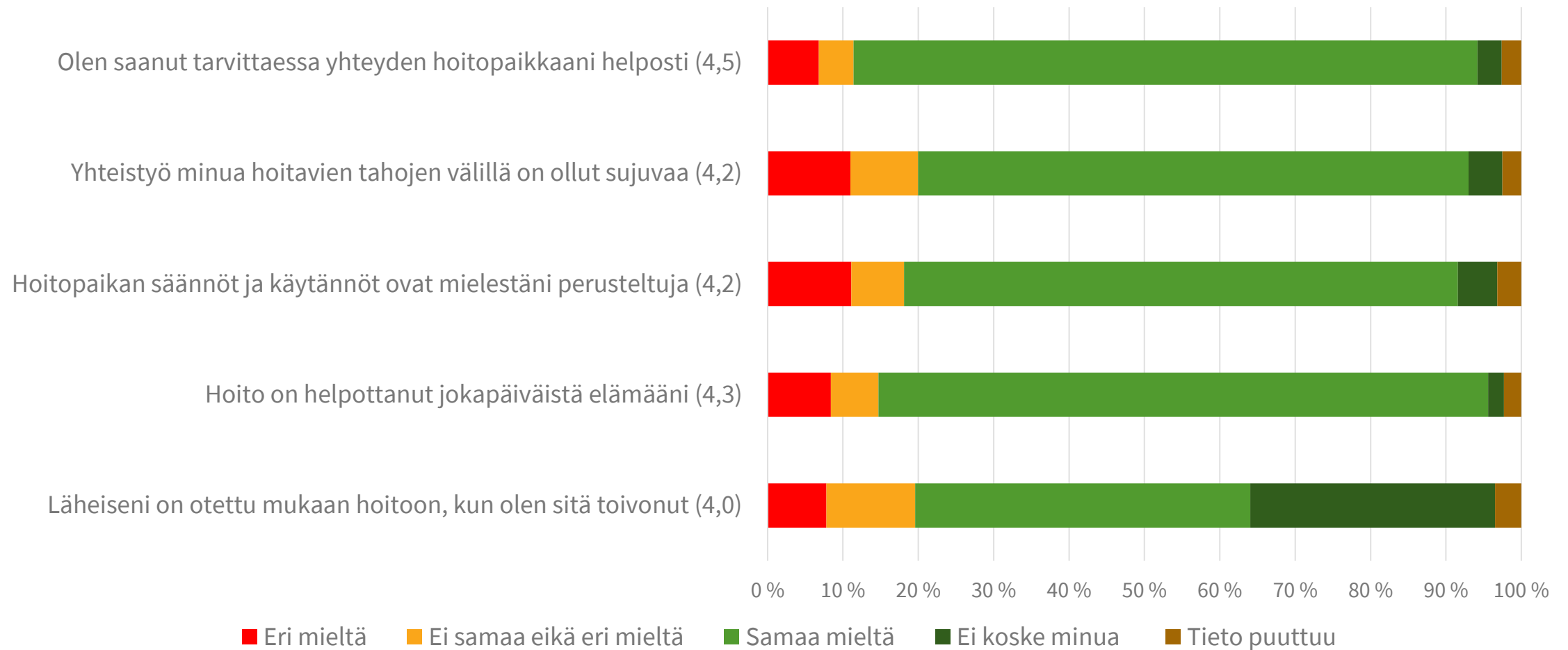
Avomuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut (n=1360)



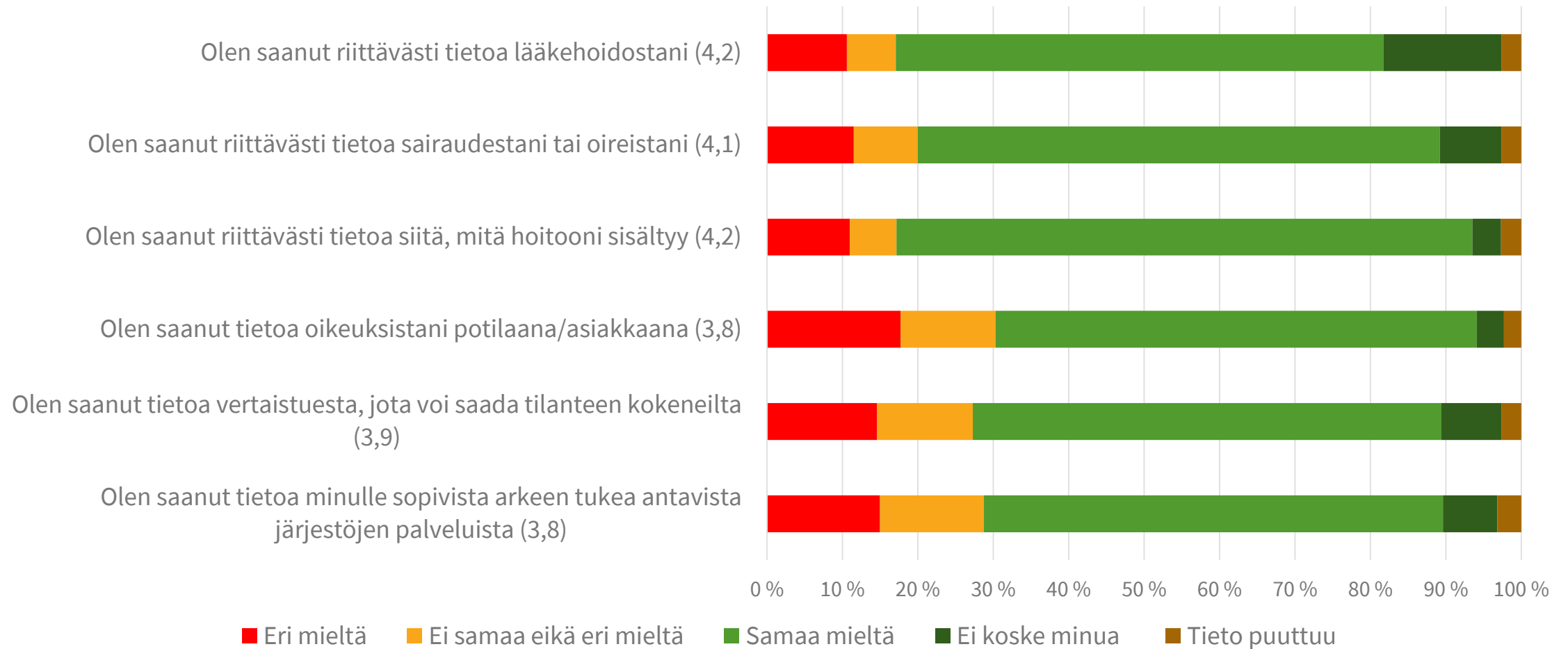
# Avomuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut: Kohtelu hoitopaikassa (n=1 360)



# Avomuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut: Käytännön asiat hoitopaikassa (n=1 360)

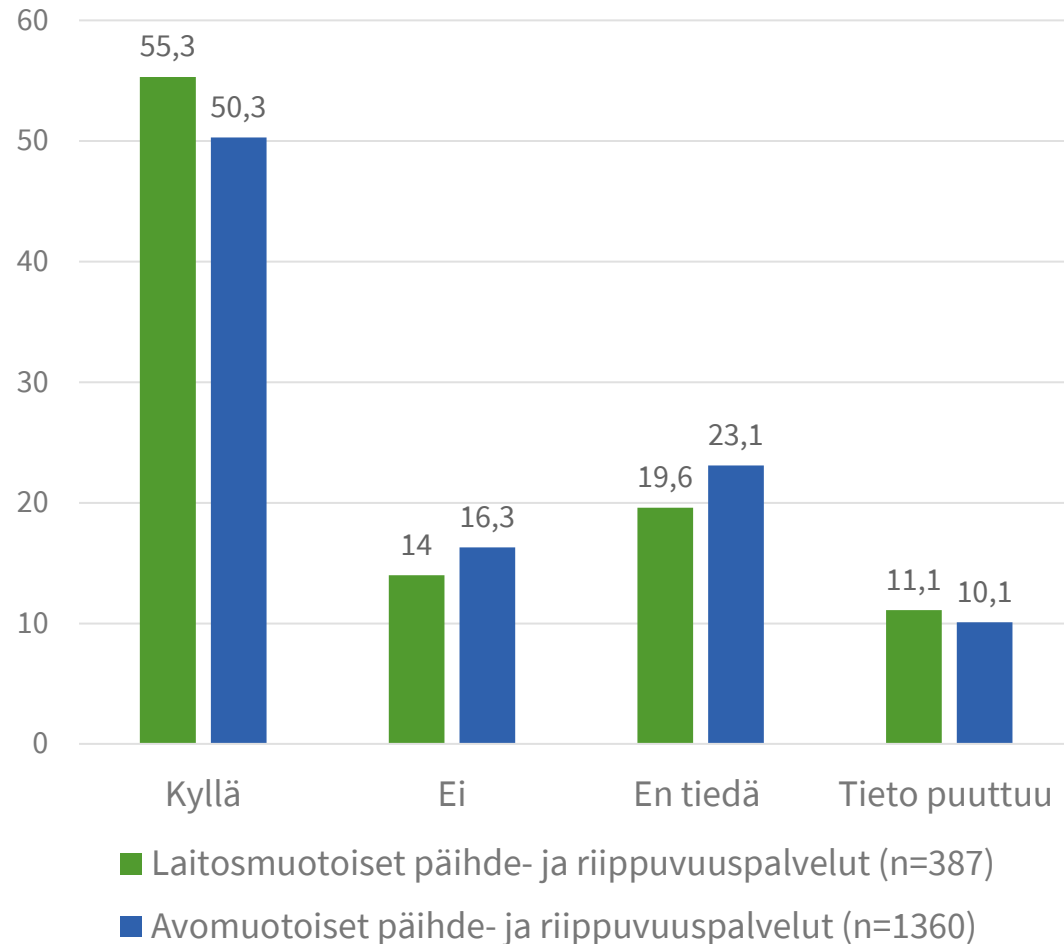


# Avomuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut: Tiedonsaanti (n=1 360)



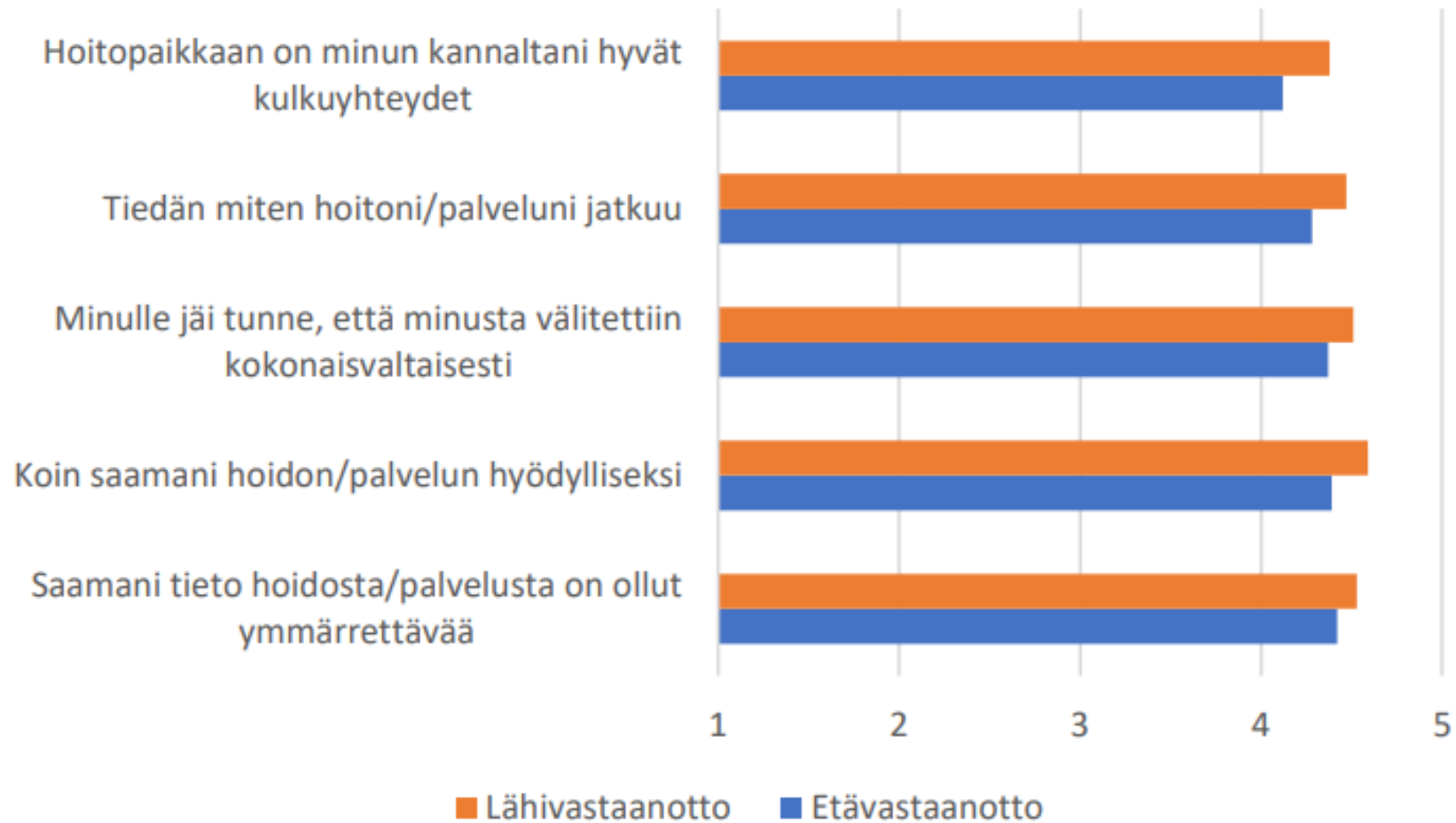


# Hoito- ja kuntoutussuunnitelma (%)



- Noin 60 prosenttia sekä avo- että laitosmuotoisten päihde- ja riippuvuuspalvelujen asiakkaista/potilaista oli sitä mieltä, että
  - hänen omat tavoitteensa huomioitiin kuntoutussuunnitelmassa
  - hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä hänen kanssaan
- Paljon epätietoisuutta(en tiedä ja kokonaan puuttuvat vastaukset)

# Asiakaskokemus avohoidon etävastaanotoilla

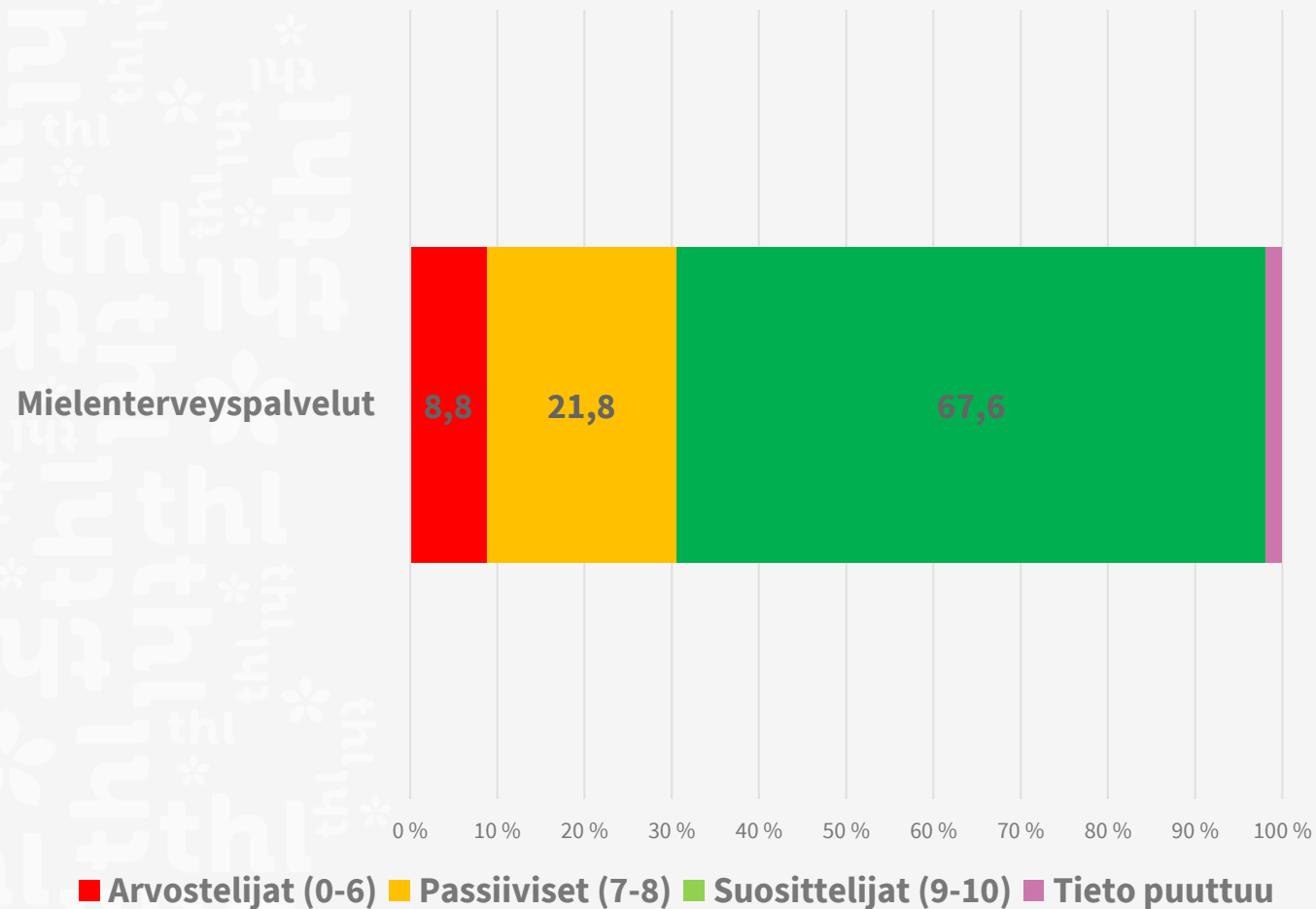




**Lämmin kiitos kaikille mukana olleille yksiköille ja niiden yhteyshenkilöille ja erityisesti kaikille kyselyyn vastanneille!**

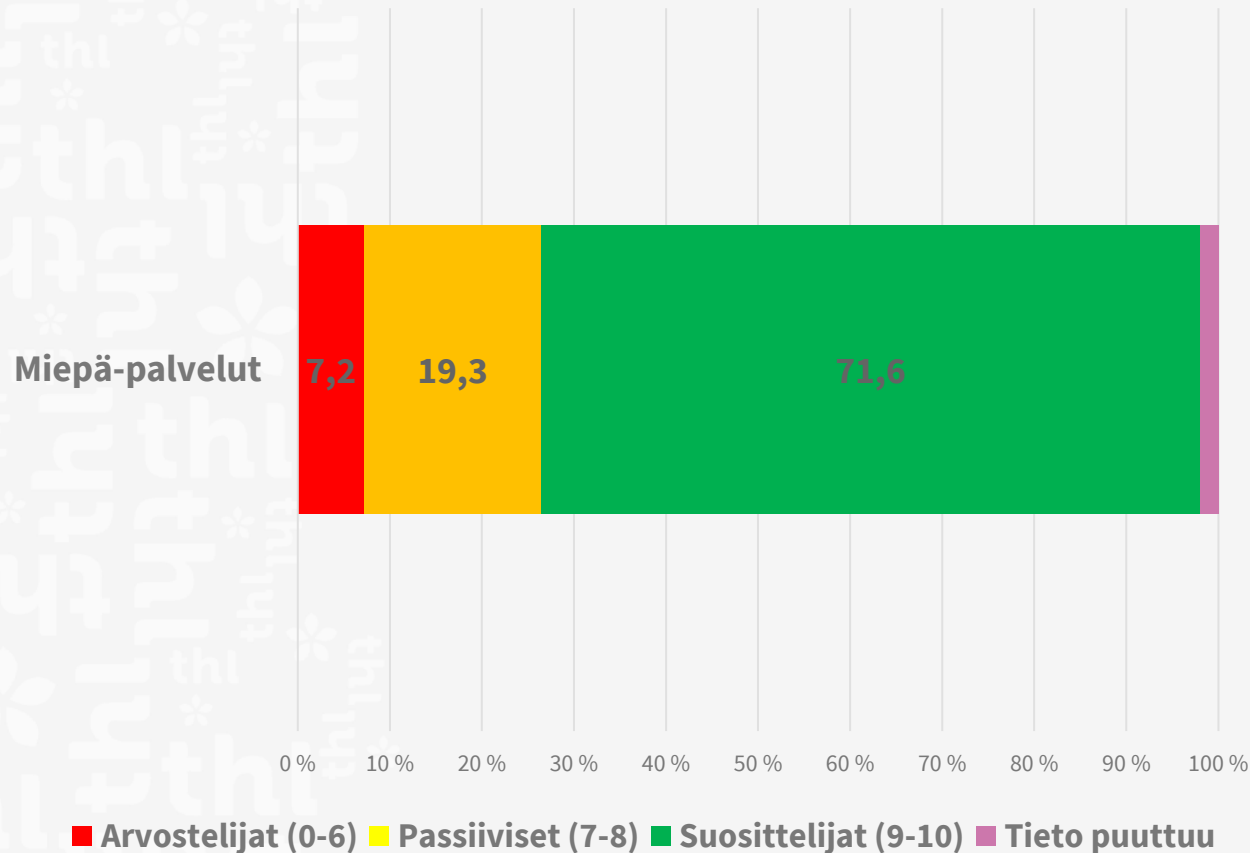
**Kiitos osallistujille**

# Nettosuositteluindeksi mielenterveyden avopalveluissa



- ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa?”
- Asteikko 0-10
- NPS:n keskiarvojen vaihteluvälit sairaanhoitopiireissä oli 8,1 - 9,3.

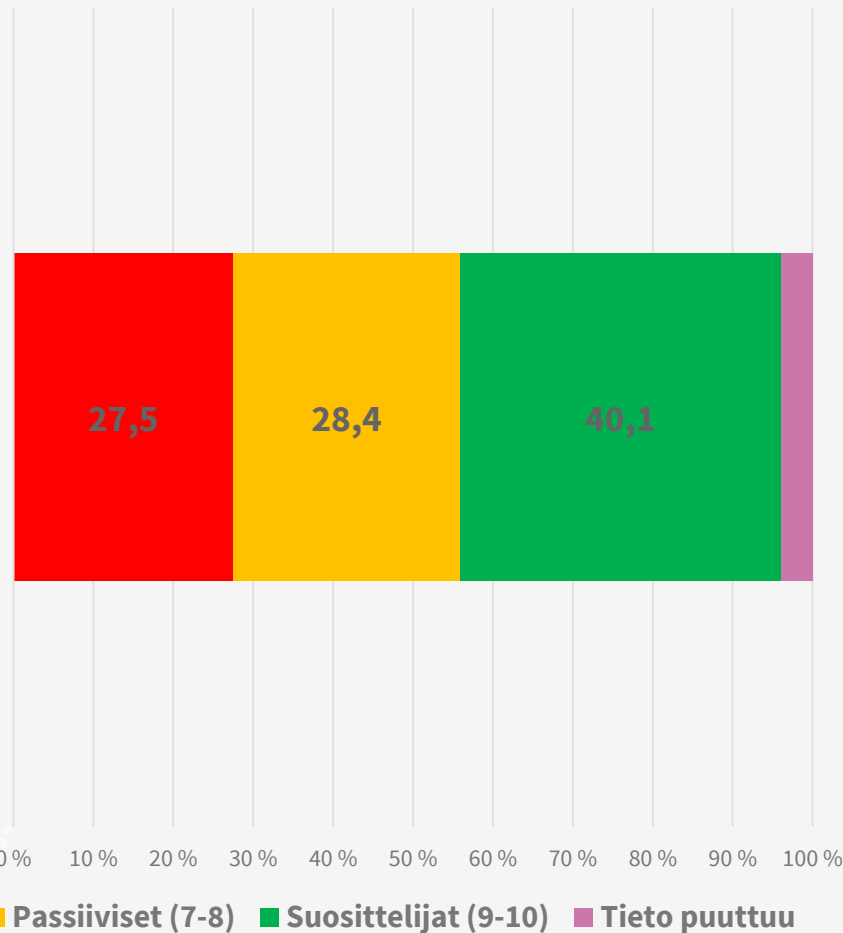
# Nettosuositteluindeksi miepä-palveluissa



- NPS:n keskiarvojen vaihteluväli sairaanhoitopiireissä 8,6 - 9,5

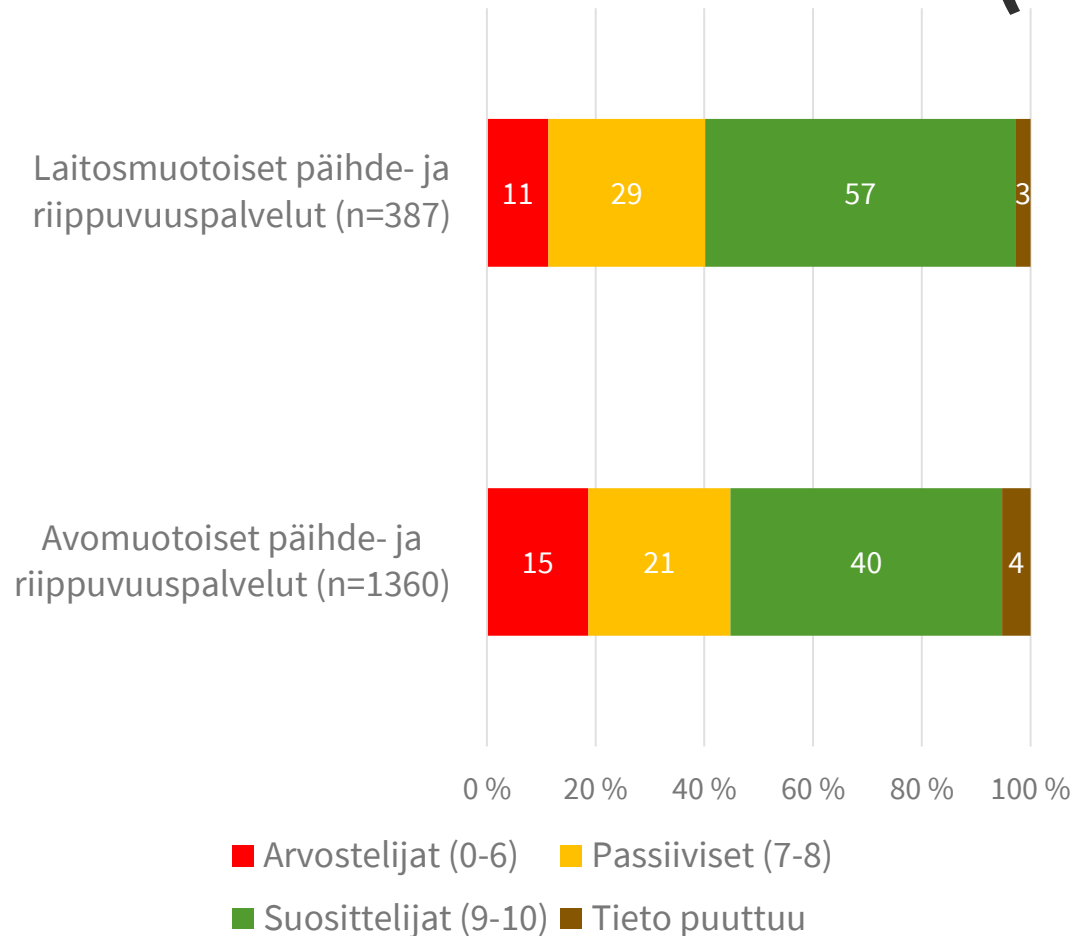
# Nettosuositteluindeksi psykiatrisessa sairaalahoidossa

Psykiatriset sairaalat



- NPS:n keskiarvojen vaihteluväli sairaaloiden välillä oli 4,7-9,0

# Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa? (%)



- Laitosmuotoisten päihde- ja riippuvuuspalvelujen nettosuosittelemisindeksi (NPS) oli 47,3 (vrt. mt 13)
- Avomuotoisten päihde- ja riippuvuuspalvelujen nettosuosittelemisindeksi (NPS) oli 46,7 (vrt. mt 59,8; miepä 65,6)