



Asukkaiden osallistaminen hyvinvointialueen strategian valmistelussa

Katsaus kootusta tiedosta



**Asukaskysely
syksyllä 2021**
1134 vastaajaa

**Innoduel-kysely
kesällä 2022**
296 osallistujaa
168 avointa vastausta priorisoituna
2669 ääntä annettu
parivertailuissa.

Kumppanuusillat
toukokuussa 2022
n. 120 osallistujaa



Kumppanuusillat

Sidosryhmä SWOT

Sidosryhmien näkemys nykytilanteesta

VAHVUUDET

Ihmiset - Yhteinen tahtotila ja yhdessä tekeminen

Hengenluojat, asukkaissa ja työntekijöissä, ovat tärkeitä onnistumisessa ja uuden luomisessa. On tahtoa luoda yhteisiä keskustelun areenoja.

Leveämmät hartiat palvelujen järjestämiseen uudella tavalla

Hyvinvointialue on tyhjä taulu, jossa voidaan ottaa käyttöön hyviä käytäntöjä ja näyttöön perustuvia menetelmiä yli kuntarajojen.

Yliopistollisuus, koulutus ja kehittäminen

Takaavat vahvan osaamisen sekä työntekijöiden riittävyyden.

Hyvät kumppanuudet eri sidosryhmien kanssa

Sidosryhmien avulla turvataan palveluja, osallisuutta ja merkityksellistä elämää.

MAHDOLLISUUDET

Rohkea uuden tekeminen – ollaan Suomen parhaita

Meillä on mahdollisuus tehdä uutta, jossa kuntarajat eivät rajoita hyvien käytäntöjen leviämistä ja työntekijöiden liikkumista.

Yhteistyö ja verkostot tuottavat vahvaa synergiaa

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen monialainen yhteistyö sekä yritysten, apteekkien, järjestöjen ja kuntien kanssa tehty yhteistyö tuottaa monitoimijaista tapaa palvella asiakasta.

Osallisuuden, yhteisöllisyyden ja vuorovaikutteisuuden varmistaminen

Yhteisvastuu toisista ihmisistä on tärkeää ja vahvistuttava edelleen. Osallisuuden monipuoliset mallit käyttöön ja digitalisaation hyödyntäminen ja onnistuminen.

HEIKKOUEDET

Heikentävät megatrendit ja savolainen pessimismi

Ikärakenne, sairastavuuden ja mielenterveyden ja päihdeongelmien haasteet. Työvoiman riittävyys. Maaseutu-kaupunkipolarisaatio

Muutosvastarinta ja hyvien käytäntöjen liikkumattomuus

Työntekijöillä, yrityksillä ja järjestöillä on tunne siitä, että mennään huonoon suuntaan. Henkilöstön toiminnan optimointi ei toteudu.

Talouden hankalat reunaehdot

Priorisointi ja pelko siitä, että reuna-alueet jäävät ilman palveluja.

Tiedotuksen vähäisyys

Ulospäin toiminta näyttää sote-sotkulta ja abstrakti sisäpiirin kieli

Osallisuuden ja palvelujen katvealueiden löytäminen

Se joukko, joka palveluja eniten tarvitsee, ei osallistu tai äänestä.

UHAT

Ihmisistä tulee väliinputoajia

Tutut palvelusuhteet ja niiden jatkuvuus. Omatoimisuuden ja digikykyjen vaatimus.

Pelko salpaa ratkaisukeskeisyyden ja uudistukset varovaisia

Tehdään niin kuin ennenkin. Liian vahva asiantuntija- ja erikoissairaanhoidopainotteisuus. Digitaalisten ratkaisujen hitaus.

Järjestöjen ja muun hyte-toiminnan toimintaedellytykset

Ihmisten, talouden ja tilojen resurssointi. Kunnat eivät tunnista hyte-tehtäviään

Paikallinen toiminta ja toimintamallit jyrätään ja alueet eriarvoistuvat

Toiminta muuttuu KYS ja Kuopio keskeiseksi. Paikallinen elinvoima heikkenee.

Maailman tilanne, terveystilanne heikkenee



Innoduel

Miten tehdään yhdessä paremminvoiva
Pohjois-Savo?



Ryhmä 1 (R1): Sote-järjestöt, diakoniatyö, poliittiset päättäjät ja valmistelijat

Äänestysten win-rate yli 75%

- Satsataan oikeasti ennaltaehkäisyyn ja annetaan tarvittavat palvelut mahdollisimman nopeasti ja saavutettavasti.
- Huomioimalla kaikki ihmiset samanarvoisina! Kuullaan myös heikompien ääni.
- Huomioitava asiakasmaksuissa kokonaisuus, tulee jäädä riittävästi rahaa elämiseen myös asumispalveluiden piirissä oleville vammaisille
- Palvelut ovat saavutettavia ja ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin yhden palvelukanavan kautta.
- Huomioidaan asiakkaan yksilöllisyys ja tuen tarve monipuolisesti niin, että jokainen tulee kuulluksi ja kohdatuksi.

Ryhmä 2 (R2): Osallisuusverkosto ja asukastoimijat

Äänestysten win-rate yli 80%

- Tarjota pienille toimijoille yhdistyksille ja pienyrittäjille mahdollisuuksia toimia. (avustuksien haku/ toimitilojen vuokraus helpommaksi)
- Lasten ja nuorten yksinäisyyttä ennaltaehkäisevä toiminta, johon riittävät resurssit harrastustoimintaan, tukipalveluihin ja kouluihin.
- Kuullaan Pohjois-Savon asukkaita ja asiakkaita sekä vastataan näihin tarpeisiin. Myös henkilöstöltä tulevat ideat ja ajatukset käsitellään ja hyödynnetään kehittämistyössä
- Tasapuoliset palvelut kaikille, helppo saatavuus, ehkäistään syrjäytymistä, enemmän toimintaa yhteisöllisesti
- Nuoria kuultava ajoissa. Mielenterveys ei saa järkeä hoitamattomana ja hoitoon pääsyn pitkäaikaisuudella.



Miten tehdään yhdessä paremmin voiva Pohjois-Savo? Ryhmittely ideoista, joiden äänestysten Win-rate yli 60%

Panostetaan ehkäiseviin palveluihin, varhaiseen tukeen ja palvelujen saamisen oikea-aikaisuuteen ja saavutettavuuteen.

- Tasapuoliset palvelut ja yhteydenottokanavat kaikille tasavertaisesti, helppo saatavuus, ehkäistään syrjäytymistä, enemmän toimintaa yhteisöllisesti
- Ennaltaehkäisevä ja matalan kynnyksen (mieluummin kynnyksetön) tuki tulee korjaavaa työtä halvemmaksi. Milloin tämä halutaan ymmärtää?
- Järjestöjen yhteistyön lisääminen keskenään ja eri toimijatahojen kanssa. Järjestöt edustavat matalaa kynnystä palveluissa ja ennaltaehkäisyä.

Kaikkien ihmisen kohtelu samanarvoisina. Heikompien äänen kuulemiseen huomiota.

- Huomioidaan asiakasmaksujen kokonaisuus, niin että palvelujenkäyttäjille jää rahaa myös elämiseen esimerkiksi vammaisille henkilöille
- Yhdenvertainen kohtelu lisää osallisuutta kun henkilö saa palveluja omista lähtökohdistaan eikä organisaation tarpeiden mukaan.
- Yksilöllinen kohtaaminen ja tuen tarpeen huomioiminen monipuolisesti niin, että tulee kokemus kuulluksi ja kohdatuksi.
- Jalkautuminen ihmisten ja apua tarvitsevien pariin. Ei byrokratiaa vaan konkreettista ja toimivaa apua.
- Luomalla uusia osallistamisen polkuja asukkaille ja yrittämällä saada myös syrjäytyneet mukaan vaikuttamaan ja toimimaan yhteiskunnassa



Lasten ja nuorten yksinäisyyttä ennaltaehkäisevä toiminta, johon riittävät resurssit harrastustoimintaan, tukipalveluihin ja kouluihin

- Lasten hyvinvointiin panostaminen, resursseja jalkautuvaan työhön mm. kouluihin ja päiväkoteihin. Neuvolat säilytettävä lähipalveluina.
- Nuoria kuultava ajoissa. Mielensterveys ei saa järkkäyä hoitamattomana ja hoitoon pääsyn pitkäaikaisuudella.

Alueiden erilaisuus otetaan huomioon palveluita suunniteltaessa ja säilytetään toimivuus ja elinkelpoisuus kaikkialla

- Säilyttämällä myös pienillä paikkakunnilla vakituinen henkilökunta antamaan sosiaali- ja terveyspalveluja kiinteässä toimipisteessä.
- Varottava keskittämästä palveluita esim. Isoon kaupunkiin, vaan palveluiden nopea saatavuus on taattava myös reuna-alueilla.

Tarjotaan pienille toimijoille yhdistyksille ja pienyrittäjille mahdollisuuksia toimia. Esimerkiksi avustukset, toimitilojen helppo vuokraus.

Tarpeisiin kyetään vastaamaan kokonaisvaltaisesti yhden palvelukanavan kautta. Ihmiset kokevat mahdollisimman vähän pompottelua.

- Terveyspalveluihin nettiajanvaraus, puhelinvaraus ei voi eikä saa olla ainoa vaihtoehto. Myös "luukulta" ajanvaraus ja neuvonta.



Osallisuutta edistämällä ja kuuntelemalla palveluiden käyttäjiä ja heidän läheisiään sekä henkilöstöä

- Kuullaan Pohjois-Savon asukkaita ja asiakkaita sekä vastataan näihin tarpeisiin
- Asiakkailta ja henkilöstöltä tulevat ideat ja ajatukset käsitellään ja hyödynnetään kehittämistyössä
- Asiakkaat osallistuvat oman palvelunsa suunnitteluun.
- Asukkaiden kuunteleminen niin, että saadaan erilaiset elämäntilanteet ja näkemykset esiin.
- Huomioidaan ikäihmiset
- Osallisuutta lisäämällä, huomioimalla ympäristö ja ilmasto hyvinvoinnin osana, suhtautumalla avoimin mielin uusiin näkökulmiin ja ratkaisuihin

Tiedotetaan ja annetaan mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon ajoissa jo alkuvaiheessa, eikä vasta lautakunnan esityslistalta

- Yhteystyötä tekemällä mahdollisimman laajasti keskustelemalla, kuuntelemalla ja jakamalla tietoa ja osaamista.
- Lisätty alueen, kuntien, yrittäjien seurakuntien ja järjestöjen kumppanuutta
- Lisätään turvallisuuden tunnetta arjessa, toimintaympäristössä ja ihmisten mahdollisuutta auttaa ja tulla autetuksi

Tehdään innovatiivisia asioita, kokeillaan rohkeasti ja rohkaistaan kokeiluja.

- Suunnittelemalla palvelut käyttäjien tarpeiden mukaan. Palvelut tuotetaan monipuolisesti eri toteuttajatahojen ja tapojen mukaan.
- Otetaan työntekijät, asiakkaat ja asukkaat mukaan yhteiskehittämiseen



Pohjois-Savon Asukaskysely 2021

- ❖ **sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palveluista**
- ❖ **sekä asukkaiden osallisuuden kokemuksista**

Valmistunut 22.5.2022



Tämä kysely kokoaa näkemyksiä erityisesti

- Aikuisikäisiltä
- Naisilta
- Palkansaajilta ja eläkeläisiltä
- Kokemusta terveystalvveluista omaavilta
- Kuopiolaisia 35%, muuten hyvin jakautunut ympäri maakuntaa



Mielenkiintoista palvelujen käytön näkökulmasta ryhmät, joita kysely ei tavoita



Kuvattu pienten ryhmien ajatuksia palveluista ja osallisuudesta, vaikka tieto viitteellistä



Koettu hyvinvointi ja osallisuus

- ❖ Vastaajien koetun hyvinvoinnin keskiarvo on 3,7 ja osallisuusindikaattorin väittämien keskiarvo on 3,9.
- ❖ Vointinsa huonoksi tai jokseenkin huonoksi kokevien (vastaajien määrä 75) osallisuusindikaattorin väittämien keskiarvo on 2,9.
- ❖ Vastaajat kokevat saavansa heikoiten myönteistä palautetta (3,7)



Tärkeimmät sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut

	VASTAAJIA	Prosentti
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut , yleiset		
1. Lääkärin ja hoitajan vastaanotto	1065	94,1%
2. Laboratorio ja näytteenotto	868	76,7%
3. Hammashoito	843	74,5%
4. Ensivaste- ja ensihoidon palvelut	644	56,9%
5. Päivystyspalvelut	631	55,7%
6. Seulontatutkimukset ja rokotukset	534	47,2%
7. Röntgenpalvelut	447	39,5%
8. Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	347	30,7%
9. Terveystarkastukset ja neuvonta	345	30,5%
10. Työterveyshuolto	306	27,0%
11. Fysioterapiapalvelut	227	20,1%

Pienet vastaajaryhmät IKÄ

Yli 75 –vuotiaalle tärkeiksi palveluiksi nousee (70 vastaajaa)

- Terveystarkastukset ja –neuvonta 47.1%
- Ikäihmisten neuvolapalvelut 62,9%
- Fysioterapiapalvelut 31,4%
- Kotihoito 30%

Nuorilla aikuisilla (16-29 –vuotiailla) korostuu (91 vastaajaa)

- äitiys- ja neuvolapalvelut 35,3%;
- matalan kynnyksen ohjauksen ja neuvonnan palvelut 19.8%

30-49 –vuotiaat (410 vastaajaa) nostavat tärkeiksi lasten, nuorten ja perheiden palvelut:

- koulu- ja opiskelijahuolto 55,9%,
- psykologin ja koulukuraattorin palvelut 24,1%,

Alle 10% tärkeydellä

Kuntoutuspalvelut, **erikoissairaanhoidon palvelut tk:ssa (8,8%)**, ohjaus- ja neuvontapalvelut, tk-vuodeosasto, kotisairaala, puhe- ja toimintaterapia, työikäisten sosiaalipalvelut, työ- ja toimintapalvelut



	VASTAAJAT	Prosentti
Vammaispalvelut		
Vammaisten sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus	55	4,9%
Vammaisten asumispalvelut ja perhehoito	36	3,2%
Vammaisten tehostettu palveluasuminen	28	2,5%
Vammaisten laitoshoido	2	0,2%
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut		
8. Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	347	30,7%
Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut	164	14,5%
Oppilas- ja opiskeluhuollon psykologin ja koulukuraattorin palvelut	157	13,9%
Matalan kynnyksen lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut	138	12,2%
Lastensuojelu	79	7,0%
Lasten ja nuorten sosiaalityö	70	6,2%
Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö	65	5,7%
Ikääntyneiden palvelut		
Kotihoito	213	18,8%
Ikäihmistien neuvolapalvelut (ennaltaehk. ja terveystarkastukset)	199	17,6%
Tehostettu (ympäri vuorokautinen hoiva) palveluasuminen	104	9,2%
Palveluasuminen tai perhehoito	80	7,1%

Pienet vastaajaryhmät: Elämän tilanne**Opiskelijat (60 vastaajaa)**

- Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto 56,7%
- Psykologin ja koulukuraattorin palvelut 26,7%
- äitiys- ja lastenneuvola 23,3%

Yrittäjät (47 vastaajaa)

- Kotihoito 23,4%
- Ensihoito ja ensivastepalvelut 70,2%
- Palotarkastuspalvelut 19,1%

Työttömät (44 vastaajaa)

- Peruspalvelujen tärkeys on kautta linjan tärkeydessä muita ryhmiä korkeammalla
- Päihde- ja mielenterveyspalvelujen tuki- ja neuvontapalvelut 22,7%,



	VASTAAJAT	Prosentti
Päihde- ja mielenterveyspalvelut		
Matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen palvelut	129	11,4%
Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien tuki- ja avopalvelut	95	8,4%
Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut	13	1,1%
Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien laitoshoido	15	1,3%
Pelastustoimen palvelut		
4. Ensihoito- tai ensivastepalvelut	644	56,9%
Palotarkastuspalvelut	107	9,5%
Sopimuspalokuntatoiminta (esim. nuoriso-osasto)	49	4,3%
Turvallisuuskoulutuspalvelut	24	2,1%
Turvallisuusasioiden neuvontapalvelut	32	2,8%
Turvallisuuskoulutuspalvelut	13	1,1%
Muut palvelut		
Joku muu, Mikä?	28	2,5%

Pienet vastaajaryhmät: Miehet ja erilaiset kunnat

Sukupuolilla ei vastauksissa ole suuria eroavaisuuksia.

- Naisista jonkin verran suurempi osa pitää laboratorio- ja näytteenottopalveluja tärkeinä verrattuna miesten vastauksiin.
- Miehet taas nostavat useammin terveysneuvonnan ja terveystarkastukset tärkeäksi palveluksi.

Kunnan koko vaikuttaa näkemyksiin sote-keskuspalveluista jonkin verran. Muutamia nostoja:

- Kuopiossa työterveyshuolto nousee tärkeäksi 32% mielestä (133 vastaajaa). Aivan pienissä kunnissa tärkeänä palvelua pitää vain 13% (9 vastaajaa).
- Kooltaan 3000-10 000 asukkaan kunnissa
 - röntgenpalveluita tärkeänä pitää 47% (122 vastaajaa 257:stä)
- Pienissä alle 5000 kunnissa tärkeiksi palveluiksi nousee muihin vastaajaryhmiin verrattuna
 - Ensihoito- tai ensivastepalvelut 74% (145 vastaajaa 199:stä)
 - Kotihoito 33% (yht. 61 vastaajaa 199:stä)
- Aivan pienissä kunnissa tärkeäksi nousee
 - Tehostettu palveluasuminen 22% (15 vastaajaa 68:stä)



Sujuvammat palvelut

Mitkä 1-7 asiaa tekisivät palveluista sujuvampaa?

	Vastaajia	Prosentti
Sähköisen asioinnin toimivuuden edistäminen	636	57,1%
Omien tai läheisten palvelujen löytäminen yhden palvelukanavan kautta	593	53,3%
Puhelinasioinnin toimivuuden edistäminen	527	47,3%
Saman työntekijän kanssa asiointi eri käyntikerroilla	511	45,9%
Lyhyemmät jonotusajat palveluihin	470	42,2%
Elämäntilanteen huomioiminen kokonaisuutena	396	35,6%
Joustavammat sosiaali- ja terveyskeskuspalvelujen aukioloajat	347	31,2%
Ihmisen kohtaaminen palvelutilanteessa	335	30,1%
Iltavastaanotot	305	27,4%
Parempi pääsy erikoissairaanhoidon palveluihin	297	26,7%
Selkeä ohjaaminen ja neuvonta tarvitsemiini palveluihin	295	26,5%
Työntekijän valmistautuminen ennakkoon käyntiisi palvelussa	226	20,3%

Kokemuksia sosiaali-, terveys-, ja pelastuspalveluista

.Vastaajat antoivat yhteensä 298 vastausta. Vastaukset jakautuvat tasaisesti eri taustamuuttujien suhteen. Vastauksista 194 sisälsi kuvauksia huolista, huonoista kokemuksista tai parannusehdotuksia, 128 sisälsi positiivista palautetta tai kuvauksia hyvistä kokemuksista. Osassa oli kuvauksia molemmista. 12 vastaajaa kertoi, että kokemusta palveluista ei ole.

Positiivissa kokemuksissa vastaajat korostivat erityisesti palvelun ja hoidon nopeaa saatavuutta (42 mainintaa) ja palvelu oli ollut hyvää ja ystävällistä (41 mainintaa). Yksittäisistä palvelumuodoista useammin positiivista palautetta saivat perusterveydenhuollon palvelut (24 mainintaa). Positiivista mainintaa annettiin myös yleisestä tasosta kohdistamatta niitä mihinkään tiettyyn palveluun (44 mainintaa).

Tarvitsin lääkäripalveluja. Sain konsultaatiota kohtuullisessa ajassa, sairauteni otettiin heti vakavasti ja minut toimitettiin jatkotutkimuksiin yliopistolliseen keskussairaalaan.

"Sai tarvittavan avun nopeasti kun oli hätä, siitä jäi turvallinen olo."

Terveyskeskuksessa palveluketju toimii, labrat ja röntgenit hoituvat nopeasti ennen lääkäriä käyntiä. Odotusaika hyvin lyhyt. Ennakoivaa toimintaa, asiakasta ei pallotella.

" Tarvitsin ensihoitoa, ambulanssi tuli nopeasti kaupunkialueella ja henkilökunta toimi ammattimaisesti ja palvelu oli ystävällistä sekä empaattista"

"Minusta oli erittäin sydäntä lämmittävää, kun jäimme ensihoidon käymisen jälkeen kotiin seuraamaan potilaan vointia ja lääkäri soitti meille vielä myöhemmin, varmistaakseen miten meillä sujuu."

"- - Tällä hetkellä palvelumme ovat erittäin hyvät ja suurimmasta osasta on jäänyt hyvä mieli. - -"



Kuva: pixabay

Kokemuksia sosiaali-, terveys-, ja pelastuspalveluista

Negatiivisissa kokemuksissa tuotiin eniten esiin palvelujen ja hoidon huonoa saatavuus resurssien ja ajan puutteen vuoksi (106 mainintaa). Toinen yleinen kokemus oli huono, epäonnistunut tai epäystävällinen hoito tai palvelu (75 mainintaa).

Ilman erillistä negatiivista kokemusta 25 vastauksessa tuotiin esiin erilaisia parannusehdotuksia ja huolia. Puutteet tiedottamisessa toi esiin 12 vastaajaa.

Yksittäisistä palveluista tai kohderyhmistä mainittiin useimmin sosiaalihuollon (13 mainintaa), mielenterveyden (13 mainintaa), vammaispalvelujen (11 mainintaa) ja suunterveyden (11 mainintaa) puutteet ja kohderyhmistä esiin nostettiin erityisesti lapset, nuoret (8 mainintaa) ja vanhuksat (6 mainintaa).

" Terveyspalveluissa ollaan hyvin etäisiä ja asiakkaana jää tunne, ettei minua juurikaan kuulla eikä minulla ole vaikutusvaltaa hoitooni. Lääkärit eivät yleensä anna lainkaan ohjeita lääkkeiden käytöstä tai sairauksien seurannasta, eivätkä "kohtaa". "

" - - kiinnittäisin huomiota hoitajien koulutukseen, jotka vastaavat puheluihin. Asenne "mitä Sinä tänne soitat" ei palvele ketään. "

" Sosiaalitoimen päätökset ja toiminta ei ole hyvää. Työntekijät on tympeitä ja apua ei todella saa. Aspergerin hoito ja tuki on todella heikkoa. Neuropsykologidta valmennusta pitäisi lisätä. Ei leikkauksia varsinkaan nuorten palveluihin enää yhtään "

" Olen synnyttänyt viimeisen vuoden aikana.. Olin pitkässä vuodelevossa erikoissairaanhoidossa. Kiire ja se ettei henkilökuntaa ollut näkyi hoidossa. Olemme myös perheenä käyttäneet sosiaalipalveluista perhetyötä. Ehdottomasti aliresursoitu palvelu!"

Neuropsykologisten erityisryhmien (autismin kirjo, adhd jne) lasten ja nuorten sekä nuorten aikuisten sekä sos. että terveyspalvelut ovat täysin järjestämättä. Nämä ihmiset putoaa palveluverkon läpi kuin kivi.

" Ikäihmisen terveydenhuolto pitäisi olla kokonaisvaltaista ts. yhdellä lääkärikäynnillä hoidettaisiin ihmistä eikä yhtä sairautta."



Kuva: papunet, kuvatyökalu



Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisemisen painotus vastaajien mielestä

	Ei lainkaan painotusta	Vähän painotusta	Keski-määräinen painotus	Melko paljon painotusta	Erittäin paljon painotusta	Keski-arvo
Kodin ja lähiympäristön turvallisuus	0,5%	0,9%	14,7%	39,7%	44,2%	4,3
Ikäihmisten turvallisuus	0,8%	1,1%	11,0%	37,9%	49,2%	4,3
Teknologia ja sen käyttäminen	1,4%	4,5%	31,0%	42,6%	20,5%	3,8
Pelastustoiminta ja hätätilanteessa toimiminen	0,1%	0,4%	6,5%	30,5%	62,5%	4,5
Liikennekäyttäytyminen	0,7%	2,1%	14,9%	38,8%	43,5%	4,2
Lasten ja nuorten turvallisuuskasvatus	0,3%	0,6%	8,0%	30,8%	60,3%	4,5
Varautuminen poikkeusoloihin	0,7%	5,2%	29,6%	39,7%	24,8%	3,8
Sähköisen ympäristön kehittäminen onnettomuuksien ehkäisyyn ja varautumisen ohjeisiin (pspelastuslaitos.fi)	1,5%	7,1%	36,8%	36,9%	17,7%	3,6
Muu palvelu. Mikä?	15,5%	3,4%	28,5%	24,1%	28,5%	3,5



Sähköiset palvelut

Vastaajien määrä: 1119	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo 1-5 arvojen välillä
Minulla ei ole käytössäni sähköisiä palveluja.	75,4%	8,5%	4,7%	5,1%	6,3%	1,6
Sähköiset palvelut ovat mielestäni helposti löydettävissä.	3,7%	16,6%	28,9%	37,5%	13,3%	3,4
Olen tyytyväinen nykyisten käyttämäni sähköisten palvelujen sisältöön.	5,3%	18,0%	32,3%	36,7%	7,7%	3,2
Nykyiset käyttämäni sähköiset palvelut ovat mielestäni helppokäyttöisiä.	4,9%	15,9%	30,8%	38,6%	9,8%	3,3
Olen tyytyväinen asiointiaikaan ja vastausten saamisen nopeuteen.	6,5%	18,5%	36,2%	32,4%	6,4%	3,1
Asiani tulee hoidettua sähköisillä palveluilla.	10,6%	24,3%	31,2%	27,5%	6,4%	2,9
Voin asioida omaiseni puolesta sähköisissä palveluissa helposti.	27,1%	22,7%	30,1%	13,2%	6,9%	2,5
Minulla on esteitä sähköisten palvelujen käytössä. Millaisia?	59,0%	15,7%	13,9%	7,0%	4,4%	1,8

Tuen tarve ja muodot sähköisten palvelujen käyttöön

(vastaajia 1082 , vastauksia valittu 1543)

En tarvitse tukea	44%
Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluympäristö on selkeä ja saavutettava	24%
Tarvitsen lisää tietoa käytettävissä olevista sähköisistä palveluista.	22%
Opetus- tai infovideo verkossa	15%
Koulutus omalla paikkakunnalla palvelujen käyttöön	12%
Etäopastuksen avulla (esim. video- tai chat –yhteys)	8%
Tarvitsen paremmat nettiyhteydet	8%
Tarvitsen tukihenkilön sähköisten palvelujen käyttöön	3%
Tarvitsen sähköisten palvelujen käyttöön soveltuvat laitteet	3%
Joku muu, Mikä?	3%



Sähköiset sosiaali-, terveys- tai pelastustoimen palvelut, joita vastaajat haluaisivat käyttää

En ole vielä käyttänyt, mutta haluaisin käyttää palvelua sähköisenä (Olen käyttänyt palvelua sähköisenä) %		En ole vielä käyttänyt, mutta haluaisin käyttää sähköisenä (Olen käyttänyt palvelua sähköisenä) %	
Pelastusviranomaiselle tehtävät ilmoitukset	72 (4)	Etäkuntoutuspalvelut	44 (2)
Pelastustoimen/palotarkastuksen tilaaminen	65 (4)	Hakemusten tekeminen	39 (53)
Järjestöjen ohjaus- ja neuvonta ja vertaistuki	57 (6)	Fysioterapeutin vastaanotto	37 (3)
Sähköinen terveystarkastus ja palaute terveysarvoista	57 (14)	Ikäihmisten kotihoidon etäpalvelut	36 (3)
Sairausten hoitaminen (esim. hoito-ohjeiden saaminen)	57 (22)	Mielenterveys- ja päihdeneuvonta etänä	34 (4)
Sähköiset riskitestit ja ohjautuminen palveluihin	56 (23)	Tallenne tai tuloste omista tiedoista	33 (62)
Lääkärin tai hoitajan etävastaanotto	55 (22)	Kasvatus- ja perheneuvonta etänä	31 (1)
Ravitsemusterapeutin etävastaanotto	55 (4)	Puheterapeutin vastaanotto	30 (3)
Yksilöllinen palveluohjaus vaikeassa elämäntilanteessa	53 (3)	Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto	28 (5)
Elämäntapoihin liittyvät valmennukset verkossa	53 (7)	Oppilas- ja opiskeluhuollon psykologi ja koulukuraattori	26 (2)
Palotoimi/turvallisuuskoulutuksen tilaaminen	52 (2)	Äitiys- ja lastenneuvolan etävastaanotto	25 (1)
Omaisien puolesta asiointi	51 (31)	Mobiilivarmenteella tunnistautuminen	17 (70)
Arvioiden tekeminen tarvittavasta arjen avusta ja tuesta	51 (4)	Reseptipalvelut	14 (84)
Palautteen antaminen palvelusta	50 (42)	Ajanvaraus	13 (84)
Sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan etävastaanotto	45 (2)	Omien tietojen ja tutkimustulosten katsominen	23 (84)



TUTUSTU KOKO ASUKASKYSELYYN!

KIITOS!