

Chat-kyselyn koonti

Merja Paulasaari 2.5.2023

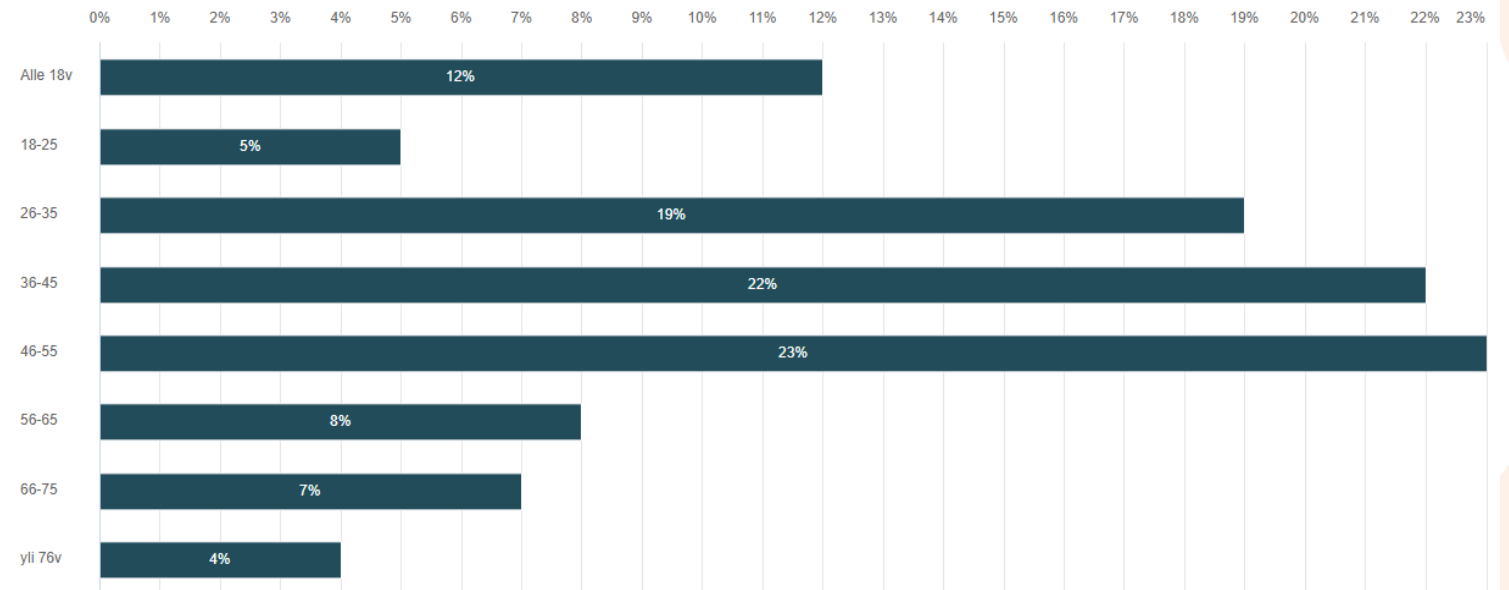


Yleiset tiedot

- Vastaajien määrä 75, joista 86,3% naisia ja 10,9% miehiä

- Ikä

	n	Prosentti
Alle 18v	9	12,0%
18-25	4	5,3%
26-35	14	18,7%
36-45	17	22,6%
46-55	17	22,7%
56-65	6	8,0%
66-75	5	6,7%
yli 76v	3	4,0%
En halua kertoa	0	0,0%



Missä sosiaali- ja terveyspalveluissa näkisit erityisesti tarvetta chatille

	n	Prosentti
Terveyspalvelut (esim. yhteys hoitajaan tai lääkäriin)	66	90,4%
Työikäisten sosiaalipalvelut (esim. aikuissosiaalityö)	31	42,5%
Perheiden sosiaalipalvelut	34	46,6%
Vammaispalvelut	18	24,7%
Ikäpalvelut	18	24,7%
Mielenterveyspalvelut	40	54,8%
Päihdepalvelut	28	38,4%
Hammashoitola	36	49,3%
Neuvolapalvelut	40	54,8%
Terapiapalvelut (esim. puheterapia, toimintaterapia, ravitsemusterapia, fysioterapia)	18	24,7%
Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto (esim. terveydenhoitajat, kuraattorit, psyykkarit)	41	56,2%
Muualla, missä?	4	5,5%
En missään	1	1,4%

Muualta missä, työterveyspalvelut



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Jos voit korvata puhelun/käynnin digipalveluilla, tekisitkö niin?

- **93,2% Kyllä**

- perusteena: ehdottomasti helpoin, nopein ja edullisin tapa

- **6,8% Ei**

- perusteena:

”En osaa lukea kehonkieltä digipalveluilla yhtä tehokkaasti kuin käynnillä”

”Puhelulla saa tehokkaammin tiedon kerrottua”

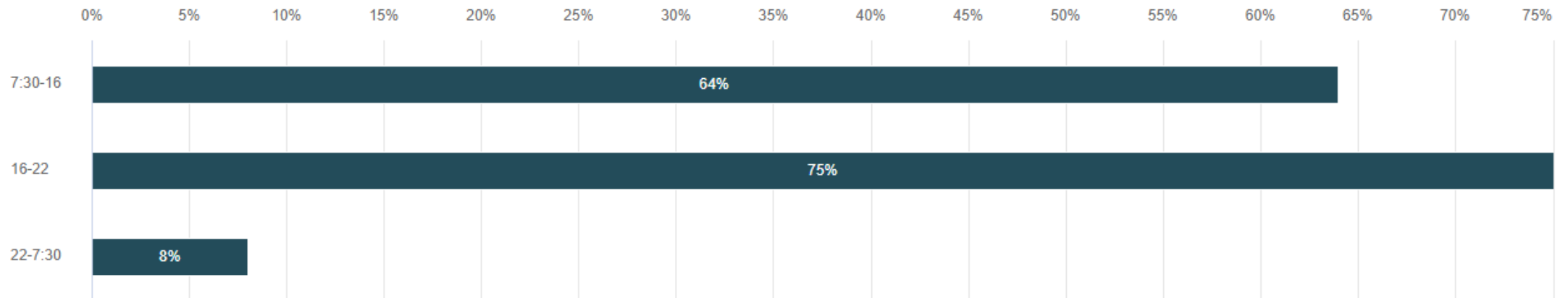
”Moni asia helpompi kasvotusten”

”En ole niin kiireinen, ettenkö ehtisi paikanpäälle, koen saavani tehokkainta hoitoa ja oikean diagnoosin livenä”



Mihin aikaan asioisit todennäköisimmin chatissä ammattilaisen kanssa

Vastaajien määrä: 73, valittujen vastausten lukumäärä: 108



	n	Prosentti
7:30-16	47	64,4%
16-22	55	75,3%
22-7:30	6	8,2%

Asiointikieli (65 vastausta)

- Suomi (kaikissa)
- Englanti
- Ruotsi

Muita:

- Venäjä
- Ukraina
- Saamenkieli (Pohjoissaame, inarinsaame ja koltan saame)
- Puola
- Romania



Asioidessani chat palvelussa...

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Pystyn tunnistautumaan palveluun verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella	90,5%	5,4%	4,1%
Minulla on mahdollisuus videokuvan ja äänen lähettämiseen ja vastaanottoon	90,5%	5,4%	4,1%
Haluan hoitaa asiani alusta loppuun saakka chatissa, kun se on mahdollista	82,2%	6,8%	11,0%
Haluan mahdollisuuden jättää kiireettömän viestin sosiaali- ja terveystalouteihin, kun ammattilaiset eivät ole paikalla chatissa	83,8%	6,7%	9,5%

Kuinka tuttuja sosiaali- ja terveysalan sähköiset palvelut ovat sinulle?

	Olen käyttänyt	Olen kuullut	En tunne palvelua	Keskiarvo	Mediaani
Omakanta (esim. reseptien uusinta)	81,1%	17,6%	1,3%	1,2	1,0
Hyvis (esim. esitietolomakkeet)	64,9%	21,6%	13,5%	1,5	1,0
Omaolo (esim. oirearviot)	54,0%	33,8%	12,2%	1,6	1,0
Hyvaep.fi -chatbot, Konsti	24,3%	46,0%	29,7%	2,1	2,0
Sähköinen ajanvaraus	67,6%	24,3%	8,1%	1,4	1,0
Tekstiviestimuistutus	87,8%	8,1%	4,1%	1,2	1,0
Etävastaanotto	41,9%	45,9%	12,2%	1,7	2,0
Yksityisen sektorin sähköiset sote-palvelut	37,0%	28,8%	34,2%	2,0	2,0
Omapalvelu (esim. sosiaalipalvelujen lomakkeet)	13,5%	35,1%	51,4%	2,4	3,0
Asiointi (JIK, Seinäjoki, Järvi-Pohjanmaa) chat-palvelussa vuonna 2022	20,3%	28,4%	51,3%	2,3	3,0

Terveiset chat-palvelun kehittäjille

- Pitäkää mahdollisuudet myös muille yhteydenottotavoille
- Tsemppiä!
- Kiitos kyselystä!
- Tehkää siitä mahdollisimman mukavan tuntonen. mMahdollisesti kaikki vastaukset saataisiin yhden chatin kautta tehtyä, eikä tarvi etsiä erilaisia chatti botteja ympäri nettisivua
- Tehkää siitä pätevä

