



sote-uudistushankkeet

Asukaskysely 2021

Projektiasiantuntija Soili Särnä
15.3.2022

Kyselyn tausta ja tarkoitus

- Parhailaan on menossa sekä kansallisesti että alueellisesti tulevaan sote-uudistukseen liittyviä hankkeita. Sote-uudistushankkeiden tavoitteena on luoda pohjaa monialaiselle Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskukselle.
- Tämän asukaskyselyn tarkoituksena on saada asukkailta arvokasta tietoa kehittämistyöhön, se antaa tietoa kehittämistyön etenemisestä ja vaikuttavuudesta käytännön tasolla. Jatkossa asukaskyselyä toistetaan säännöllisin väliajoin.
- Kysymykset on laadittu kehittämistyön keskiössä olevien teemojen pohjalta. Niissä pyydetään arvioimaan kyseisen asian nykytilan tasoa ja asian merkitystä vastaajalle.

Tulevaisuuden sote-keskushanke

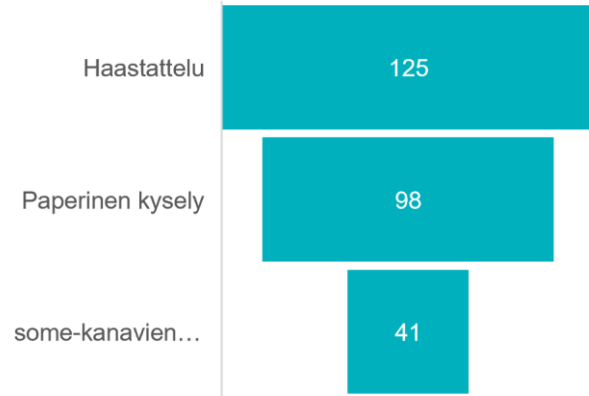


- Hankkeen aikana kehitetään ja selkeytetään perustason sosiaali- ja terveyspalveluja Pohjois-Karjalan maakunnan alueella Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tavoitteiden mukaisesti.
- Helpotetaan kuntalaisten asiointia perustason sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hankkeen myötä maakunnassa valmistellaan ja otetaan käyttöön uudenlainen, monialaisempi sosiaali- ja terveyskeskus. Uuden sote-keskuksen kautta kuntalaiset saavat tarvitsemansa avun sujuvasti yhdellä yhteydenotolla.
- Hankkeella parannetaan maakunnan asukkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta. Uudessa mallissa otetaan paremmin huomioon asukkaiden tarpeet ja vastataan niihin kehittämällä ja käyttämällä hyödyksi monipuolisempia palvelukanavia ja -malleja.

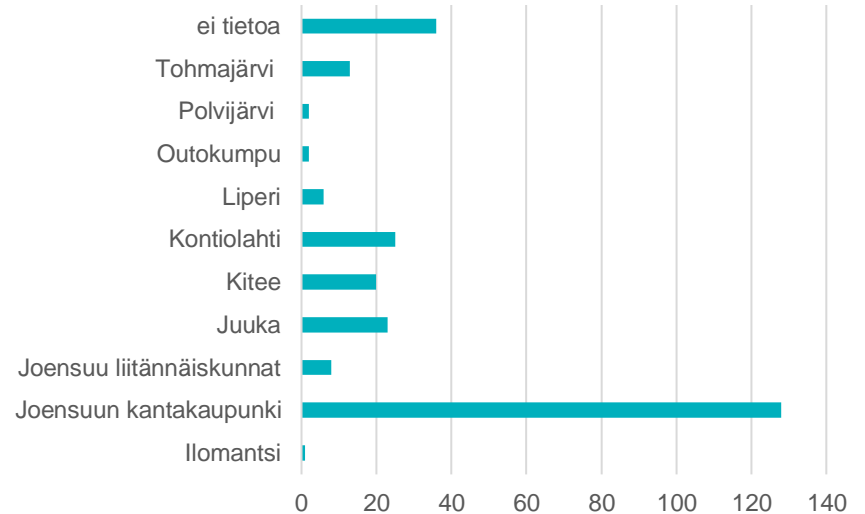
Asukaskysely 09-10/2021,

- toteutus: some-kanavien sähköinen kysely, opiskelijoiden toteuttamat henkilökohtaiset haastattelut ja järjestöjen toimipisteissä toteutettu paperinen kysely eri paikkakunnille kohdentuen.

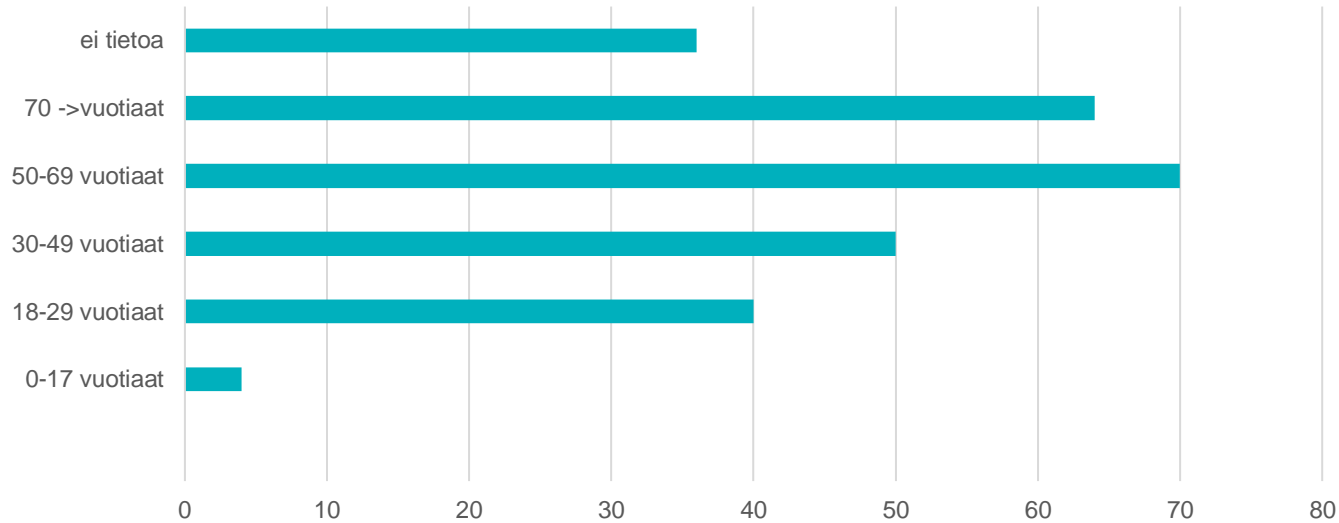
Vastaajien määrät menetelmittäin



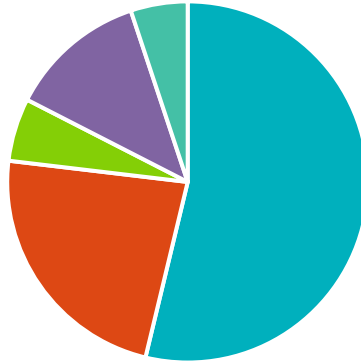
Vastaajien määrä paikkakunnittain



Vastaajien ikäjakauma

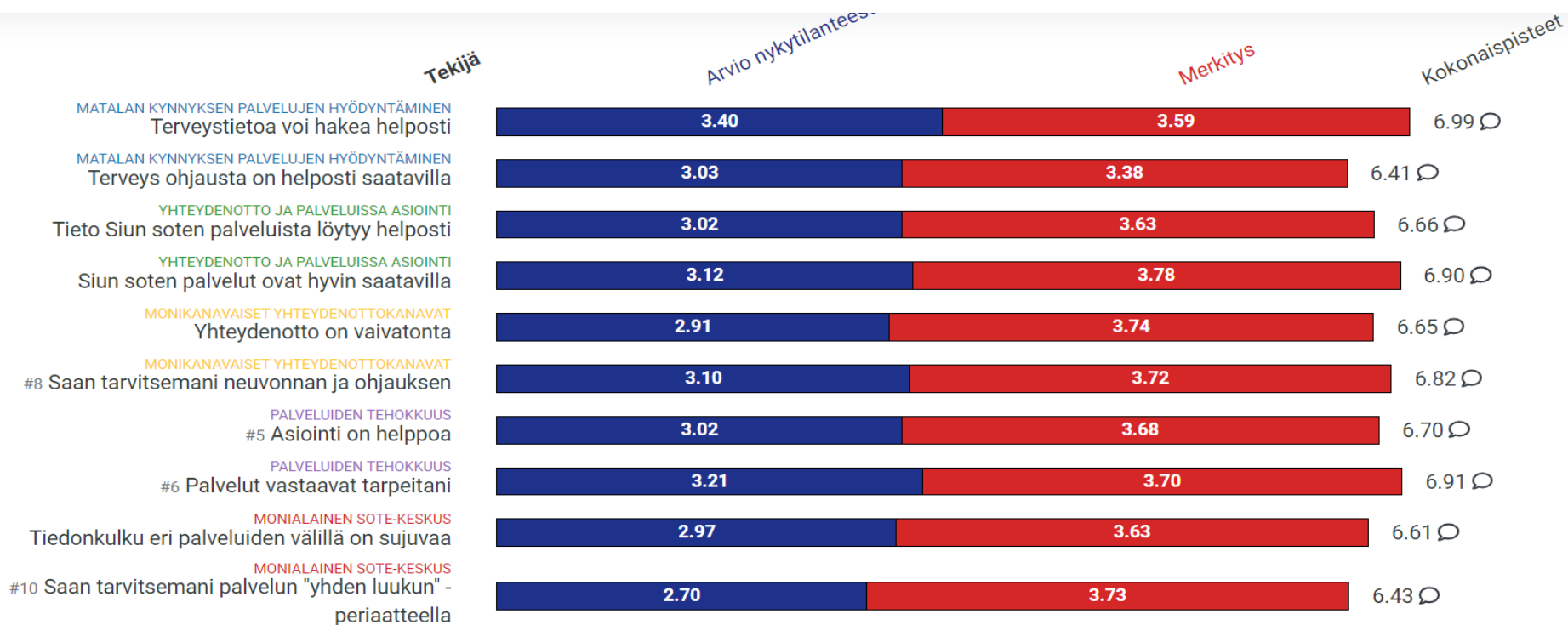


Vastaajien käyttämät palvelut viimeisen vuoden aikana



- sairaalapalvelut
- sosiaalipalvelut
- ikäihmisten palvelut
- pelastuslaitoksen palvelut
- ei käyttänyt mitään palveluita

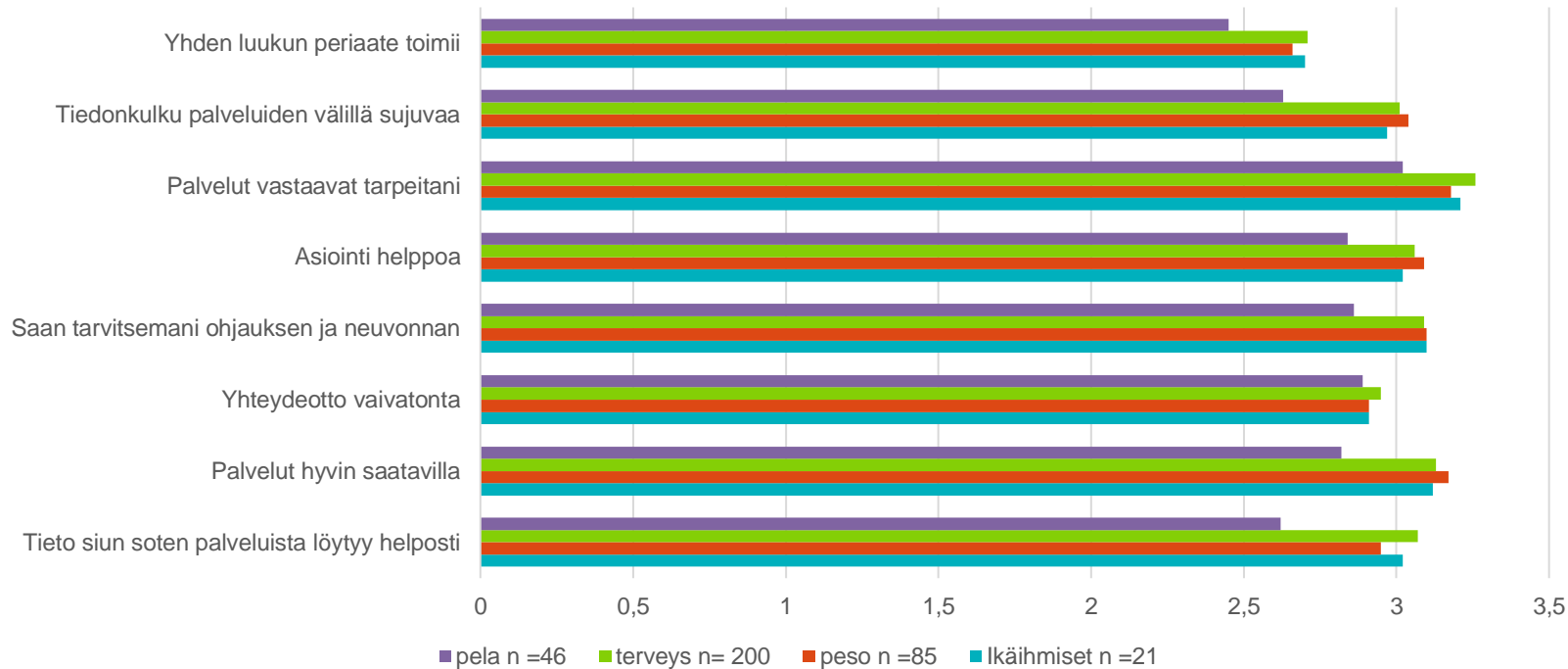
Yhteenveto kaikista vastauksista



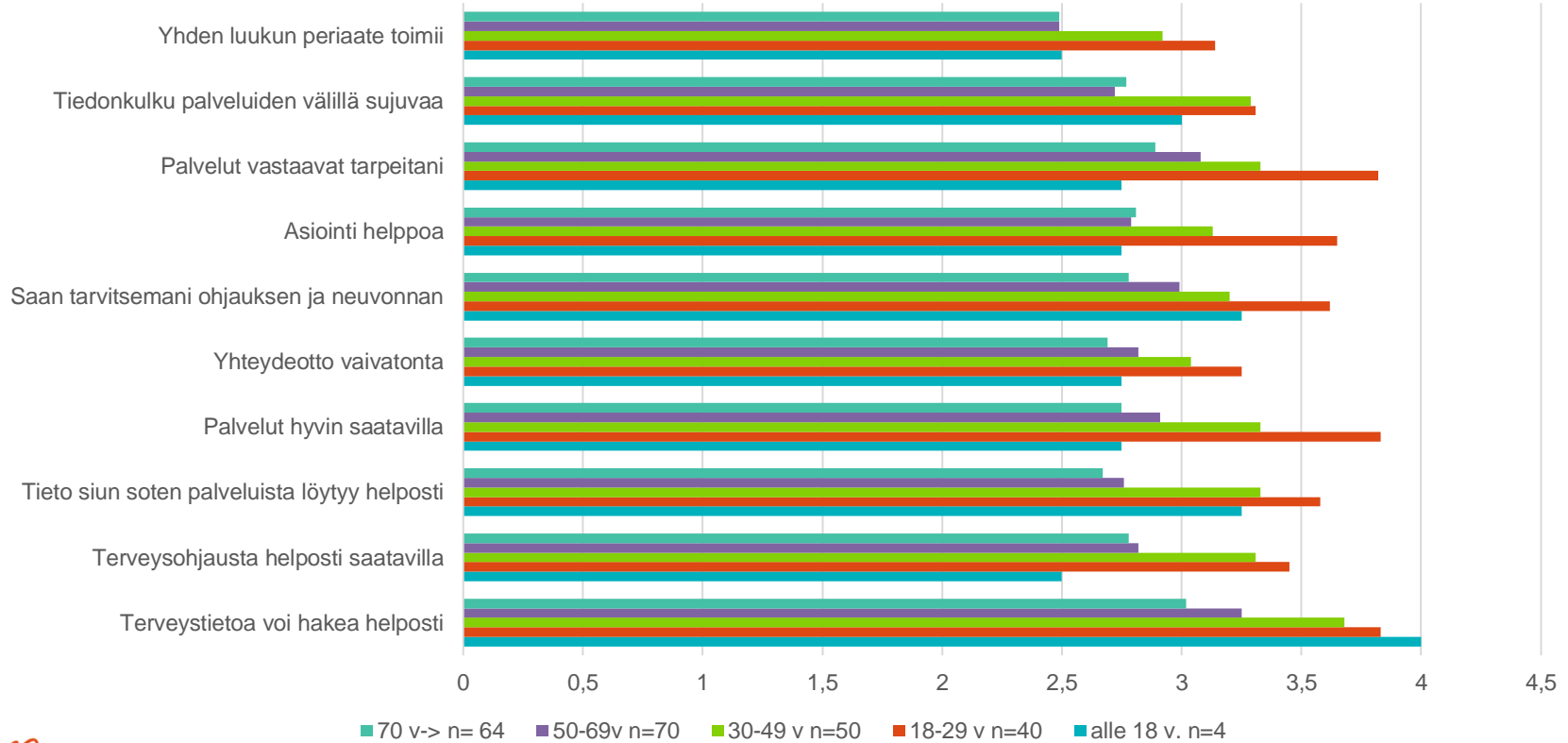
Arvio nykytilanteesta

Merkitys

Tyytyväisyys toimialueittain



Tyytyväisyys palveluihin ikäryhmittäin



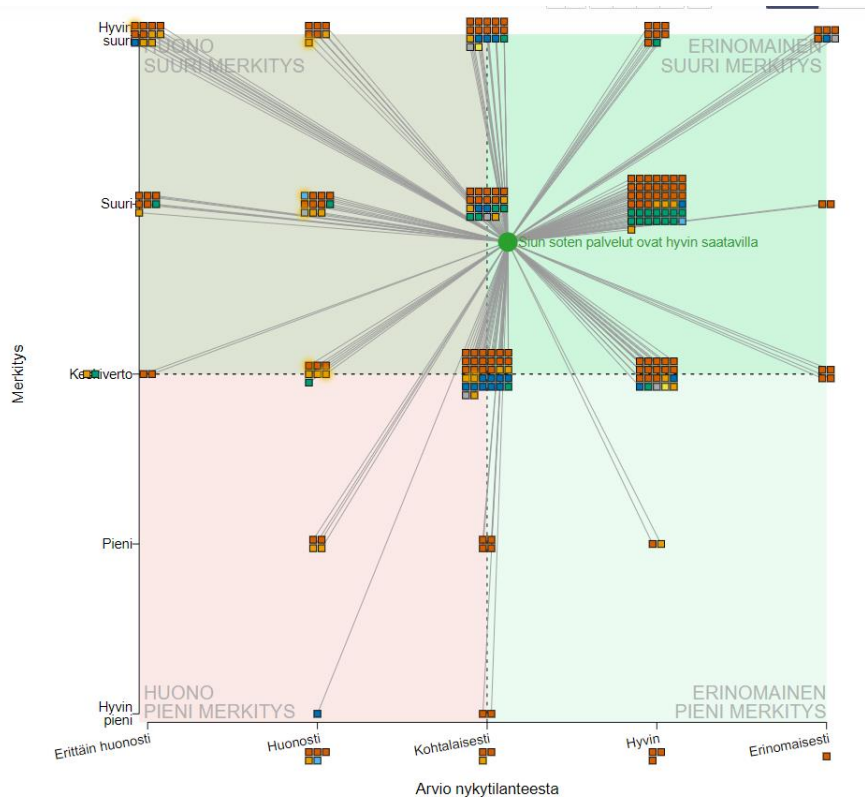
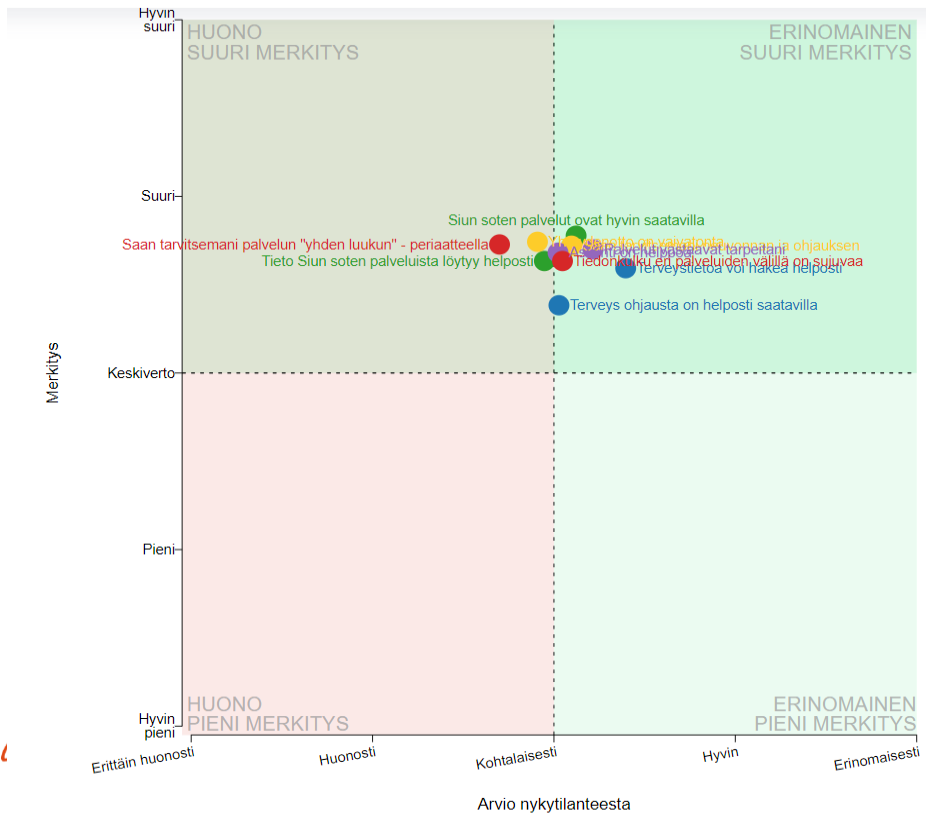
Yleisiä huomioita

- Keskiarvoltaan kaikki vastaukset päätyivät ”kohtalaisesti” tasolle, mutta ääripäiden vastauksia esiintyi jokaisessa kysymyksissä
- Asian merkitys itselle koettiin kaikissa kysymyksissä melko suurena, ääripäitä esiintyi selvästi vähemmän kuin nykytilan kokemuksissa.



Keskiarvot ja vastauksissa esiintyvä hajonta

- esimerkkinä Siun soten palvelujen saatavuus



Matalan kynnyksen palvelujen saatavuus ja tiedon löytyminen

- ”Terveystietoa voi hakea helposti” vastauksissa painottuvat ”kohtalaisesti” ja ”hyvin” ka 3,4, (paras arvo kyselyssä),
- Tietoa terveydestä arvioitiin alueella olevan saatavilla kohtalaisesti (ka 3,03).

- Ikäryhmistä alle 29 vuotiaat kokivat saavansa tietoa parhaiten, tyytyväisyys väheni iän myötä
- Suurin merkitys tietojen saatavuudelle oli ikäihmisten palveluita käyttäneille.

Vapaa palaute: Pitäisi saada enemmän tietoa ja hoitoa terveyskeskuksista. Terveyskeskukset, Mielenterveyskeskukset, keskussairaala eivät enää ole moneen vuoteen antaneet hyvinvointiin ja terveyteen liittyvää ohjausta. Olen saanut tarvittavan tiedon kiitettävästi. Googlesta.

Yhteydenotto ja palveluissa asiointi

- Tyytyväisyyden taso Siun soten palvelujen saatavuuteen vaihteli vastauksissa ääri-laidasta toiseen (ka kohtalainen 3,12)
- Tieto Siun soten palvelujen löytymisestä helposti oli kohtalaista ka 3,02, sen merkitys arvioitiin kyselyn suurimmaksi

- Mielikuva palvelujen saatavuudesta näyttää olevan hieman parempi niiden keskuudessa, jotka eivät ole käyttäneet palveluita.
- Pelastuslaitoksen palveluja käyttäneiden asiakkaiden tyytyväisyyden taso oli jokaisen kysymyksen kohdalla alhaisin.
- Siun soten palvelujen löytyminen on helpompaa nuoremmille ikäryhmille ja pienemmillä paikkakunnilla.

Vapaa palaute: Kaikki tieto Siun soten palveluista on ripoteltu eri toimijoiden kesken sinne sun tänne moneen paikkaan. Yhteyttä puhelimitse kohtalaisen vaikea saada jonotusaikojen takia. Soten ja sosiaalitoimen lähestyttävyyys ja yhteyden saatavuus huonoa. Palvelu halutonta. Palvelut vähentyneet. Näyttää käyvän niin että palvelut ja hoidot siirtyvät pahimmassa tapauksessa etäpalveluihin, se on ainakin ikäihmisen kannalta erittäin huono vaihtoehto.

•Siunsote saa arvosanan 10+++ . Olen tarvinnut vähän käyttää palveluita. Puhelimella olen päässyt, takaisinsoitto on hyvä ja toimiva asia.

Monikanavaiset yhteydenottokanavat

- Yhteydenoton vaivattomuus arvioitiin kohtalaiseksi - ka 2,91, asian merkitys arvioitiin kyselyn toiseksi suurimmaksi
- ”Sain tarvitsemani neuvonnan ja ohjauksen” arvioitiin kohtalaiseksi ka 3,10

- Paikkakunnalla ja toimialueella ei näyttänyt olevan merkitystä koettuun yhteydenoton vaivattomuuteen, ikäryhmistä alle 50-vuotiaat olivat tyytyväisimpiä
- Tarvittavan ohjauksen ja neuvonnan saaminen koettiin samanlaiseksi eri palveluissa. Alle 29-vuotiaat olivat tyytyväisimpiä. Paikkakuntakohtaisia eroja näytti myös esiintyvän.

Vapaa palaute: Joutuu jonottamaan puhelimessa ja takaisinsoittamiseen menee montakin päivää. Jonoa, ei pääse läpi. En tiedä palveluja. On vaivatonta, mutta ei välttämättä saa palvelua. Olisi jotenkin järjestettävä, että yhteydenotto sote-palveluihin olisi helpompaa. Yhteydenotto-kanavat eivät toimi hyvin. Sieltä sun täältä täytyy hakea apua ja tietoa, nyt pompotellaan netin välityksellä, myös luukulta toiselle täytyy juosta. Vaatii pitkiä hermoja odottaa ja odottaa. Jonoa, ei ole internettiä. Mitkä yhteydenottokanavat?? Liikaa erilaisia kanavia. Liian usein joutuu soittamaan puhelimella. Palvelu pitäisi olla face to face

Siun

SOTE

Sote-uudistus

Palveluiden tehokkuus

- Asioinnin helppous sai arvion kohtuullisesti ka 3,02
- Palvelut vastasivat tarpeitani sai keskiarvon 3,21 (toiseksi paras kyselyn arvo)

- Ne, jotka eivät olleet käyttäneet terveysterveys- ja sairaanhoito-palveluita arvioivat nykytilan heikommaksi kuin palveluita käyttäneet
- Terveyspalveluita käyttäneet ja alle 50-vuotiaat olivat kokeneet palvelujen vastanneen tarpeitaan parhaiten

Vapaa palaute: Asiakaspalvelussa virkailijat, lääkärit, hoitajat "hyppivät silimille". Vedotaan siihen, että Kanta.fistä saa tietoa? Pankkitunnuksien takana ja siten vaikeasti löydettävissä. Siun sotessa asioinnin jälkeen tulee puhelimeen kysely miten onnistuimme? En tiedä onko tämä hyvä keino arvioida itse Siun sotea. Sun sotesta kuulee vähän väliä valitusta. Usein kuitenkin kun kännykkäkyselyihin vastataan asiakkaalla on vain mielessään itse hoitotapahtuma. Varsinainen palvelu hoitotapahtumien osalta on mennyt useinkin hyvin, vaikka muissa osa-alueissa voisi olla kehittämistä. Luulen, että kännykkäkyselyistä Siun sote saa paremman arvosanan kuin ihmisten yleinen mielipide on katukeskusteluissa.

Siun

SOTE

Sote-uudistus

Monialainen sotekeskus

- Tiedonkulku eri palveluiden välillä näyttäytyi kohtuullisena ka 2.97
- Saan tarvitsemani palvelun ”yhden luukun” periaatteella arvioitiin kyselyn heikoimmaksi ka 2,70, sen merkitys koettiin kolmanneksi tärkeimmäksi

- Tiedonkulku eri palveluiden välillä koettiin sujuvaksi ikäryhmässä 18-29 vuotiaat, tyytyväisyys väheni iän myötä.
- Mielikuva tiedonkulusta oli huonompi niiden keskuudessa, jotka eivät olleet käyttäneet palveluita.

Vapaa palaute: Olen hoitanut iäkkään isäni asioita kuluneen vuoden aikana, ja pompottelu eri yksiköiden välillä on tyrmistyttävää, mm. muistitestien tulosten perusteella olisi pitänyt päästä jatkotutkimuksiin. Läheteitä ei tehdä. Tieto kulkee erittäin huonosti. Neuvolassa työntekijöiden suuri vaihtelevuus Olen sairastanut eri sairauksia n. 50 vuotta. En jaksa aina selittää kaikkea alusta alkaen Joka asiointipaikassa täytyy selittää uudelleen asiat. Sote-palvelut toimineet kohtalaisesti. Apua on saatu aina kun tarvittu. Päivystykseen pääsee, jos hengenhätä on

Avoimet vastaukset (kooste yleisimmistä)

Avoimet vastaukset sisälsivät pääsääntöisesti negatiivista palautetta ja tyytymättömyyttä, mutta mahtui joukkoon muutama erittäin tyytyväinenkin vastaaja

- Tyytyväinen palveluihin. Kun oikeasti sairastuu, saa apua.
- Iso laitos turhaan, jos palvelut ei pelaa.
- Lääkəriin ei pääse, omahoitaja hoitaa asioita, joita en itse osaa. Palvelut ovat huonontuneet siitä, mitä ne aikaisemmin ovat olleet.
- Palvelut toimivat, kun on jo niiden piirissä. Silloin, kun ei ole palveluiden piirissä, on vaikea saada palvelua ja kanavat löytää palveluja, ovat hankalia.
- Nettisivut selkeämmäksi ja puhelinnumerot helposti löydettäväksi
- Hammaslääkəriin pitkät jonot, Lääkəriin vaikea päästä.
- On tärkeä kysely,

Opiskelijoiden havainnot haastatteluista

- Kysely oli asiakkaiden mielestä hieman yksitoikkoinen sekä liian pitkä. Loppukyselyä kohden vastattiin vain jotain, esimerkiksi kaikkeen vastattiin ”kohtalainen”.
- Osalla vastaajista oli erittäin myönteinen kokemus kyselyn aiheista ja toisilla hyvin negatiivinen kokemus. Ei ollut välimaastoa.
- Vastaajien kokemuksista nousi esiin haasteet palveluiden piiriin pääsemisessä. Palvelut käsitettiin terveyspalvelujen kautta. Miten pääsee esim. lääkäriin tai hoitajalle.
- Kyselyyn vastasi suurimmalta osin iäkkäämpi väestö.
- Vastaajille piti avata kysymyksiä eli kyselyn toteuttaminen yksin voisi tuottaa haasteita.
- Ihmisten kiireestä huolimatta Siun sote herätti kiinnostusta kyselyyn vastaamisessa.
- Vastauksista nousi palveluiden saatavuuden ja yhteydenoton haasteet (jono, Internetin käyttö)
- Negatiivisuus sote-palveluita kohtaan
- Toiveena yhden luukun palvelu
- Uutisoinnin/median vaikutus omiin mielipiteisiin. "Ei itselle, mutta kuullut kyllä muilta."



Kiitos yhteistyöstä kaikille !