

Kysely Omaperheestä ja Omahelppperistä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella perhekeskusammattilaisille 30.9.-20.10.2024 tulokset

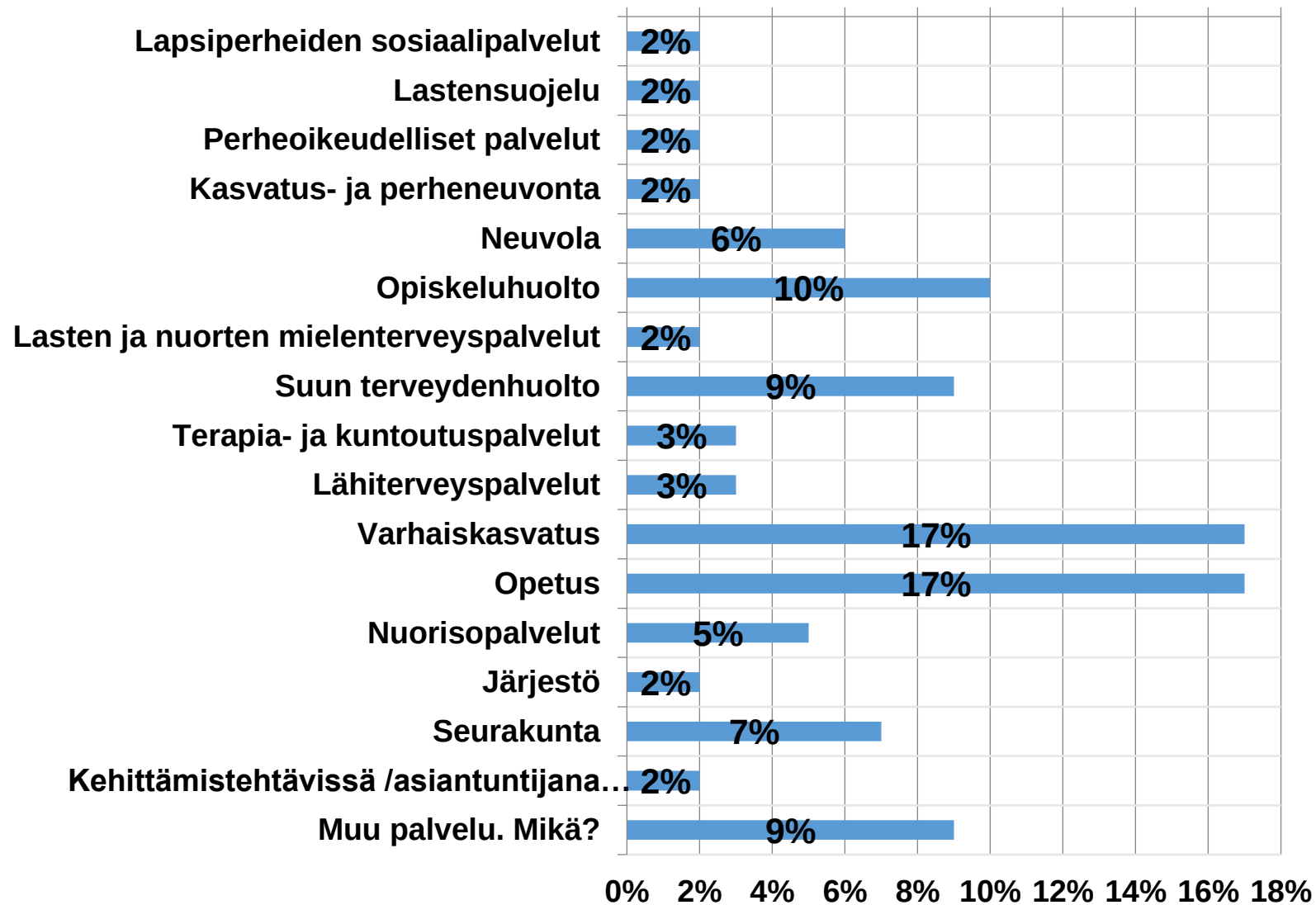


Marjo Köykkä
Aluekoordinaattori, Sähköinen perhekeski
Terveystoiminta yamk
Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hanke

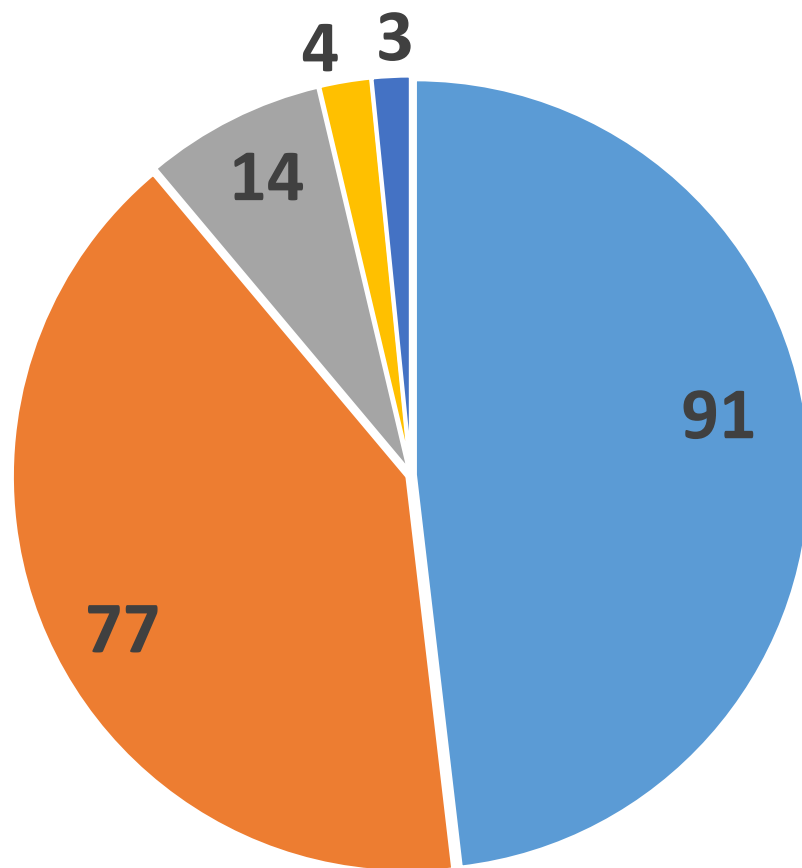


Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

**Kyselyyn
vastasi
189
ammattilaista**



Vastaajien osuus (lukumäärä) kunnista, hyvinvointialueelta, seurakunnista ja järjestöistä



■ Hyvinvointialue

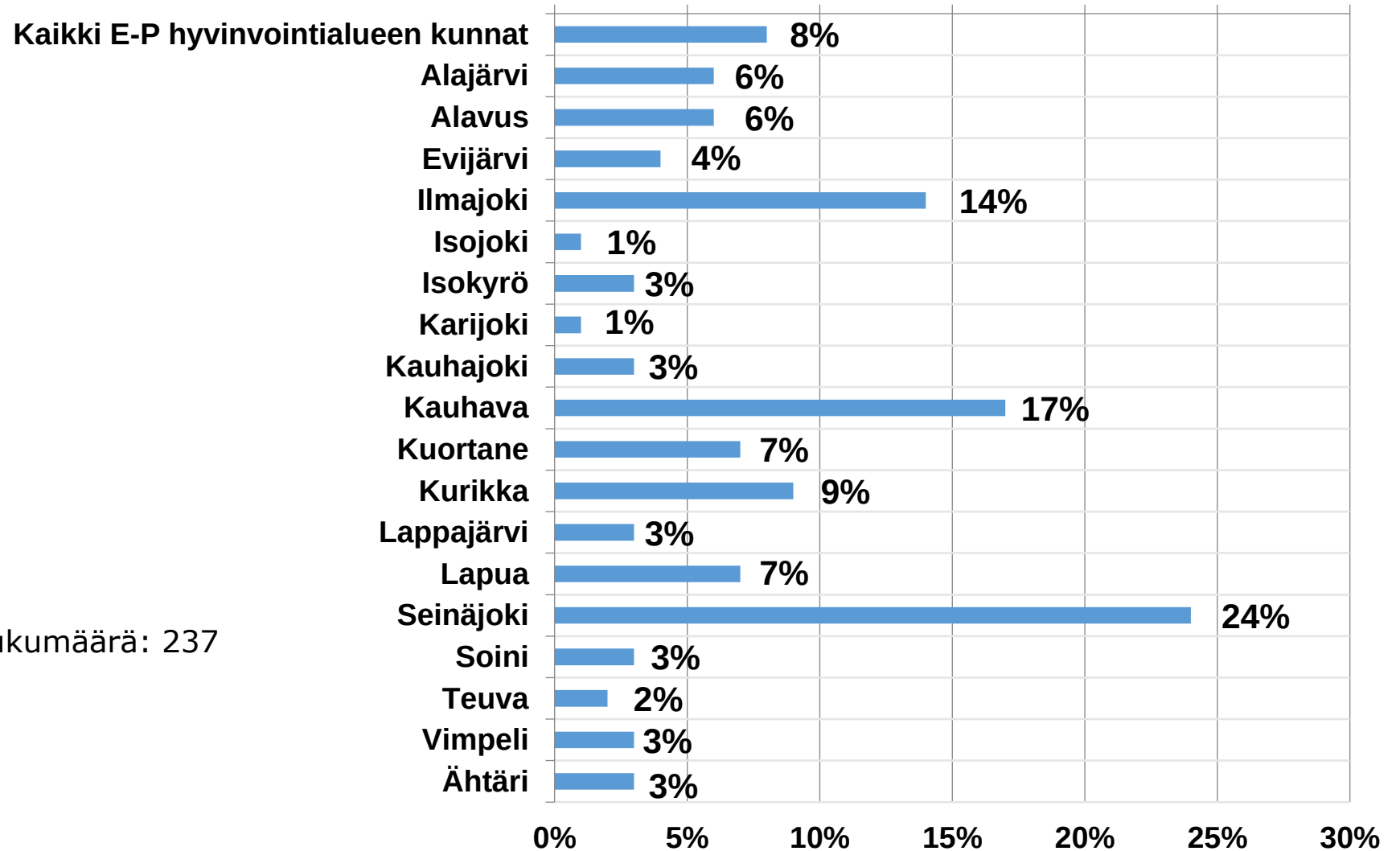
■ Kunta

■ Seurakunnat

■ Järjestöt

■ Kehittäjät

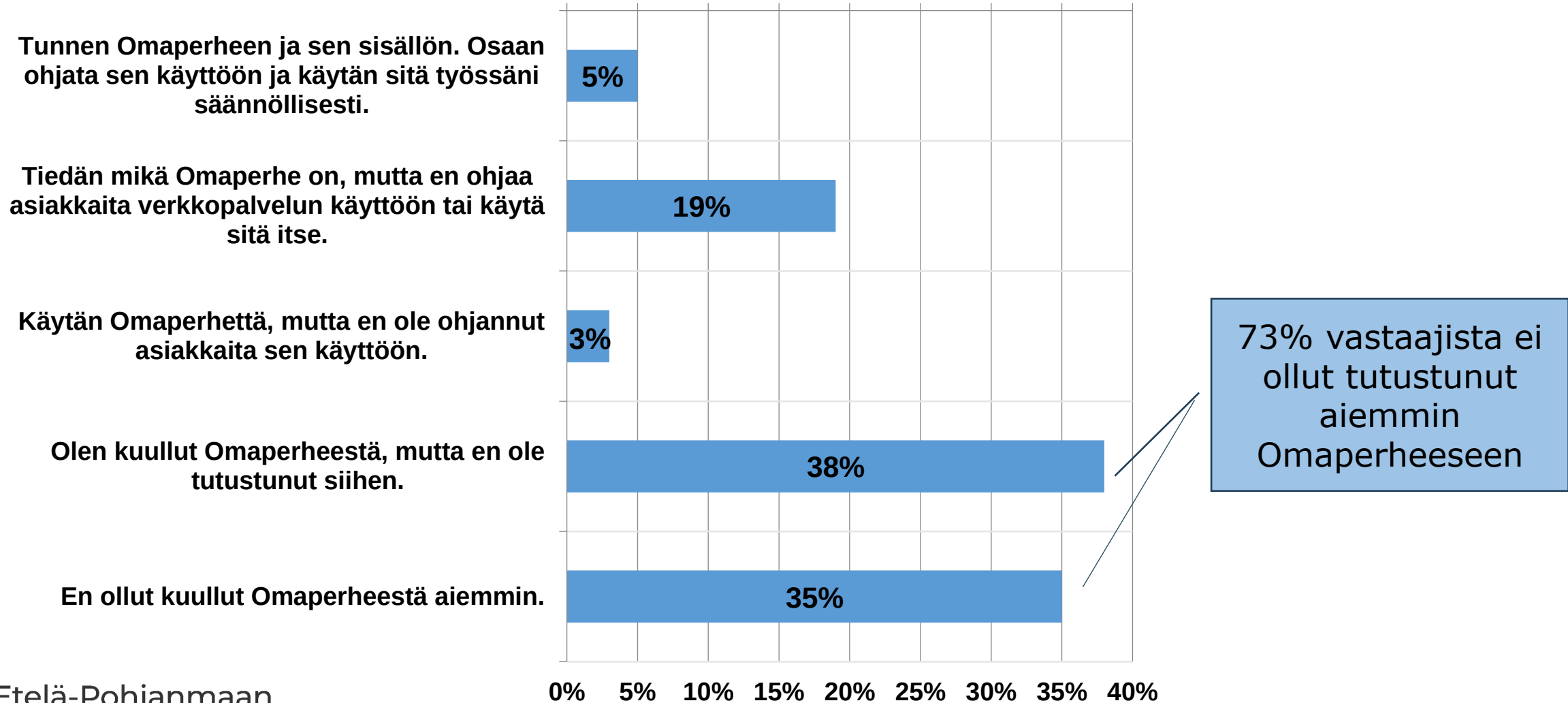
Minkä Etelä-Pohjanmaan kunnan alueella työskentelet?
Voit valita myös useamman kunnan tai vaihtoehdon
"Kaikki Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen alueen kunnat"



Vastaajien määrä:
189, valittujen vastausten lukumäärä: 237

Miten tunnet ja käytät **Omaperhe**-verkkopalvelua?

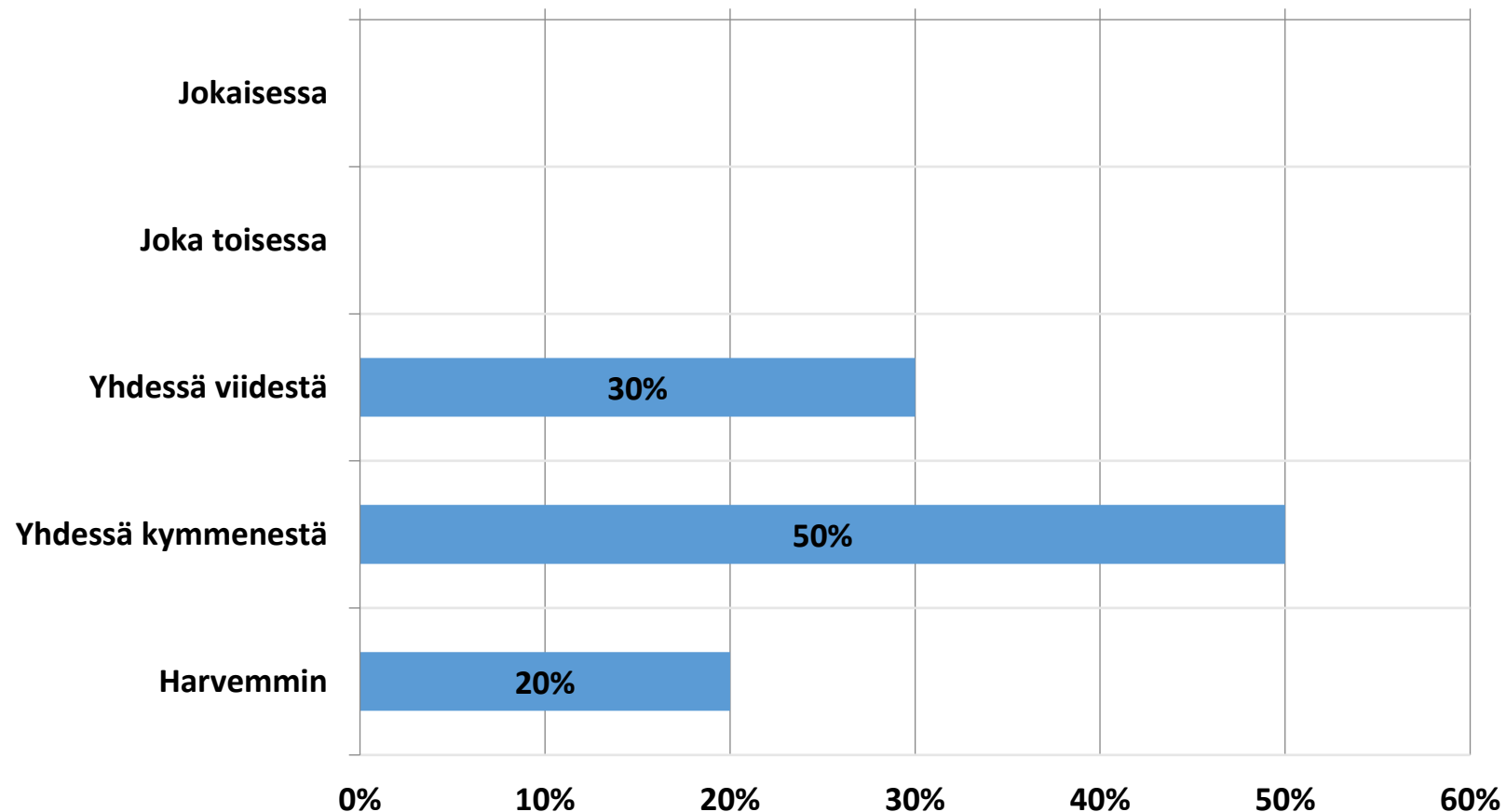
Vastaajien määrä: 189



Arvioi, kuinka monessa asiakastilanteessa tai kuinka monessa asiakkaan palveluprosessissa ohjaat asiakasta käyttämään **Omaperhettä**

Kysymys niille, jotka käyttävät **Omaperhettä** työssä säännöllisesti

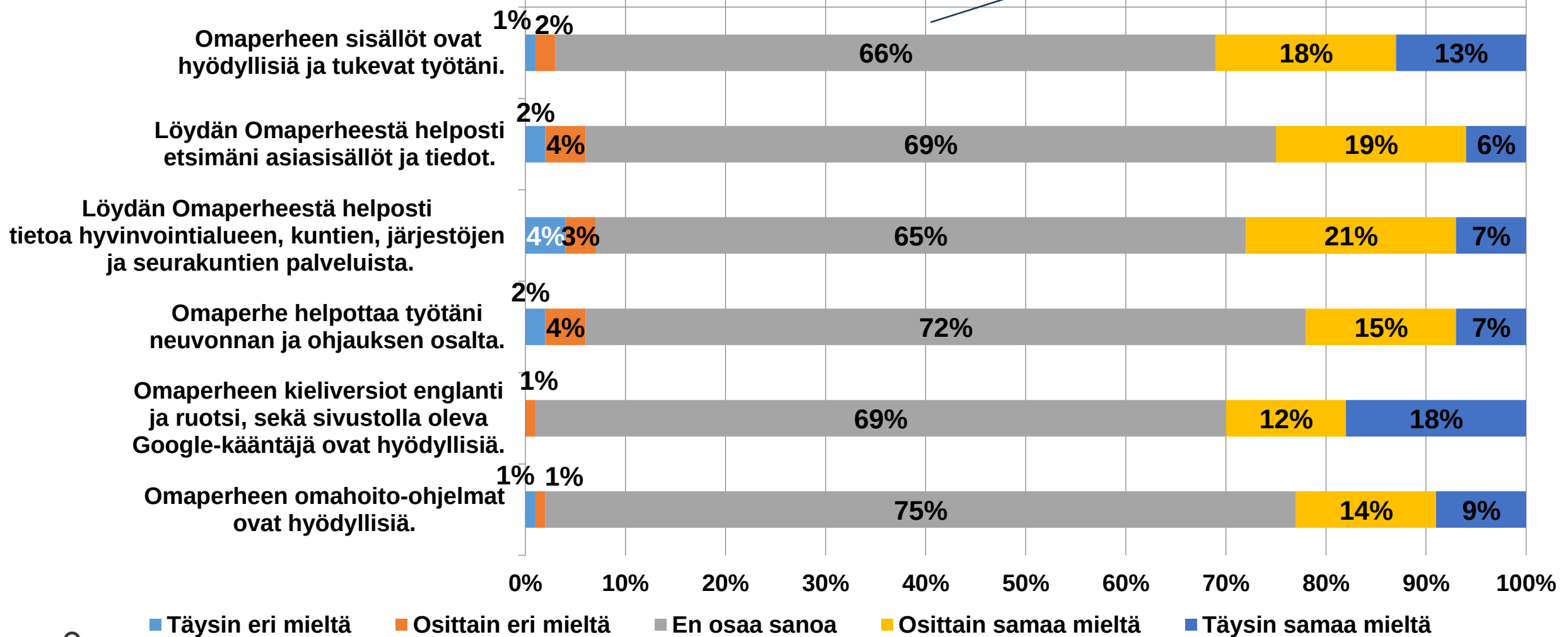
Vastaajien määrä: 10



Seuraavaksi on väittämiä **Omaperhe**-verkkopalvelun sisällöstä ja käytöstä. Valitse mielestäsi paras vaihtoehto

Vastaajien määrä: 189

Vertaa "En osaa sanoa" -valinnan määrää 73%:n osuuteen, jotka eivät olleet tutustuneet palveluun.

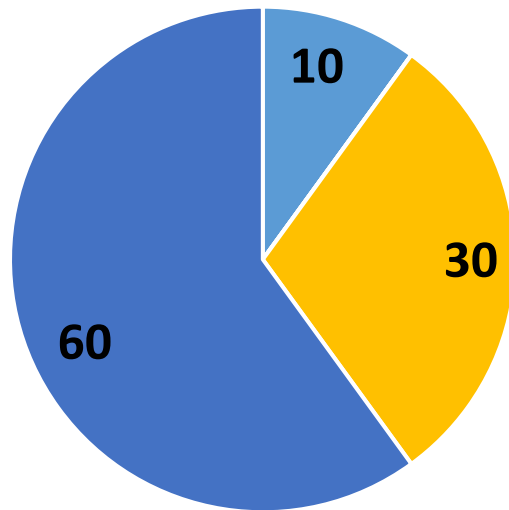


Väittämä:

Omaperheen sisällöt ovat hyödyllisiä ja tukevat työtäni.

Vastaajina ammattilaiset, jotka tuntevat Omaperheen ja sen sisällön sekä osaavat ohjata sen käyttöön ja käyttävät sitä työssä säännöllisesti.

Prosenttiosuus
10 vastaajasta



■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ En osaa sanoa
■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

Johtopäätös:

Omaperhettä työssään käyttävät ammattilaiset kokevat palvelun hyödylliseksi.



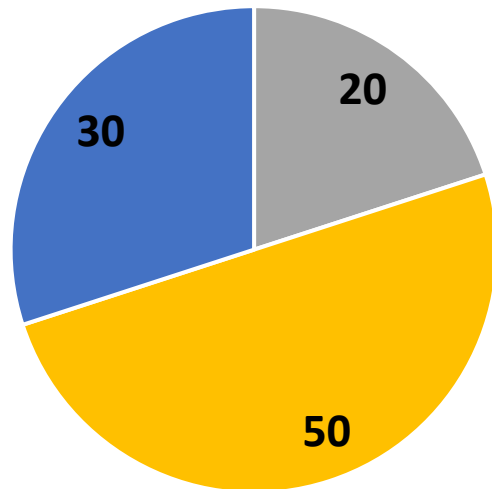
Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Väittämä:

Omaperhe helpottaa työtäni neuvonnan ja ohjauksen osalta.

Vastaajina ammattilaiset, jotka tuntevat
Omaperheen ja sen sisällön sekä
osaavat ohjata sen käyttöön ja
käyttävät sitä työssä säännöllisesti.

**Prosenttiosuus
10 vastaajasta**



■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ En osaa sanoa
■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

Johtopäätös:

Omaperhettä työssään
käyttävät
ammattilaiset kokevat
sen helpottavan
neuvonnan ja
ohjauksen osalta.

Miten tunnet ja käytät Omahelpperi-verkkopalvelua?

Vastaajien määrä: 189

Tunnen Omahelpperin ja sen sisällön. Osaan ohjata sen käyttöön ja käytän sitä työssäni säännöllisesti.

6%

Tiedän mikä Omahelpperi on, mutta en ohjaa asiakkaita palvelun käyttöön tai käytä sitä itse.

10%

Käytän Omahelpperiä, mutta en ole ohjannut asiakkaita sen käyttöön.

2%

Olen kuullut Omahelpperistä, mutta en ole tutustunut siihen.

32%

En ollut kuullut Omahelpperistä aiemmin.

50%

82% vastaajista ei ollut tutustunut aiemmin Omaperheeseen

0% 20% 40% 60%

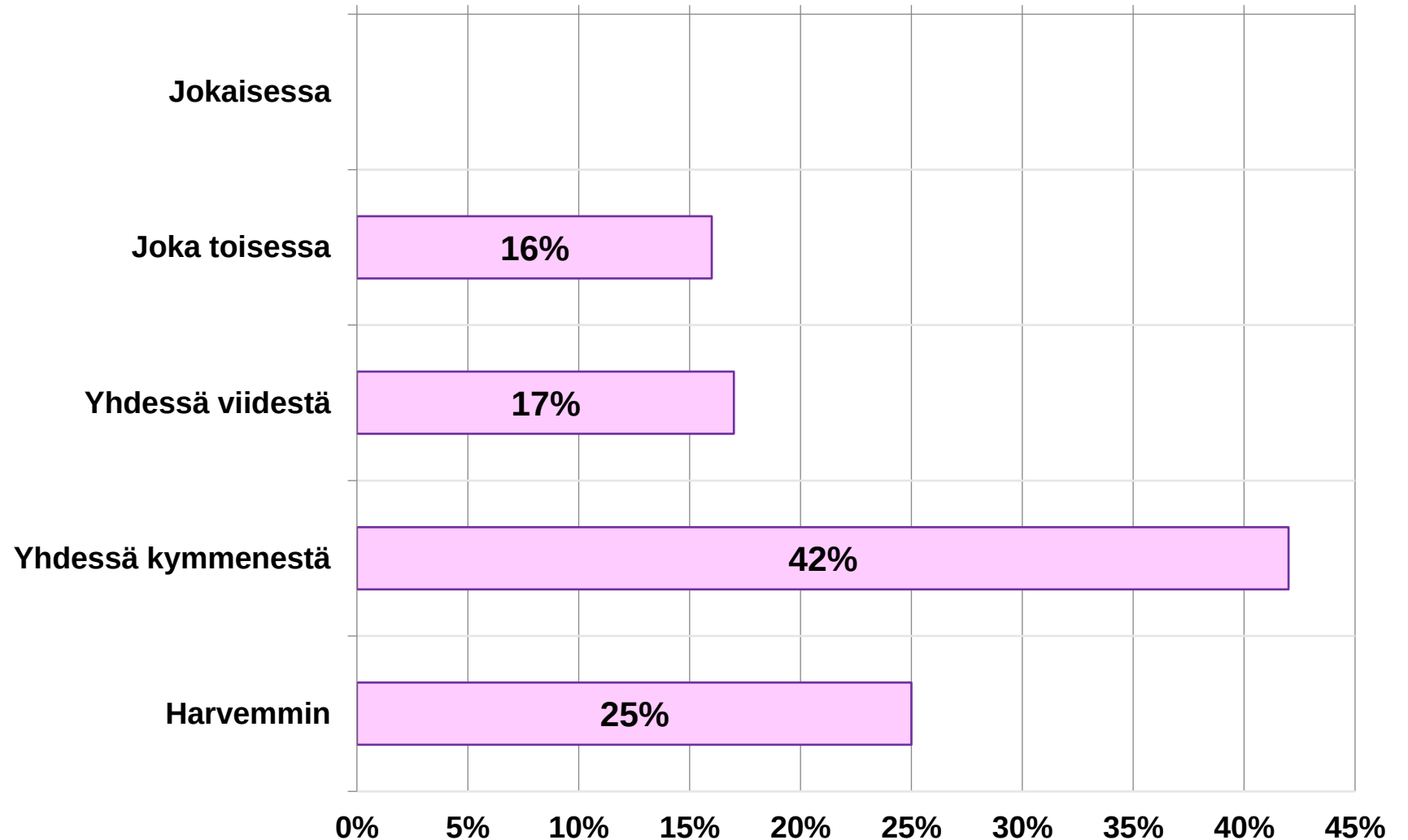


Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Arvioi, kuinka monessa asiakastilanteessa tai kuinka monessa asiakkaan palveluprosessissa ohjaat nuoria käyttämään Omahelpperiä?

Kysymys niille, jotka käyttävät Omahelpperiä työssä säännöllisesti

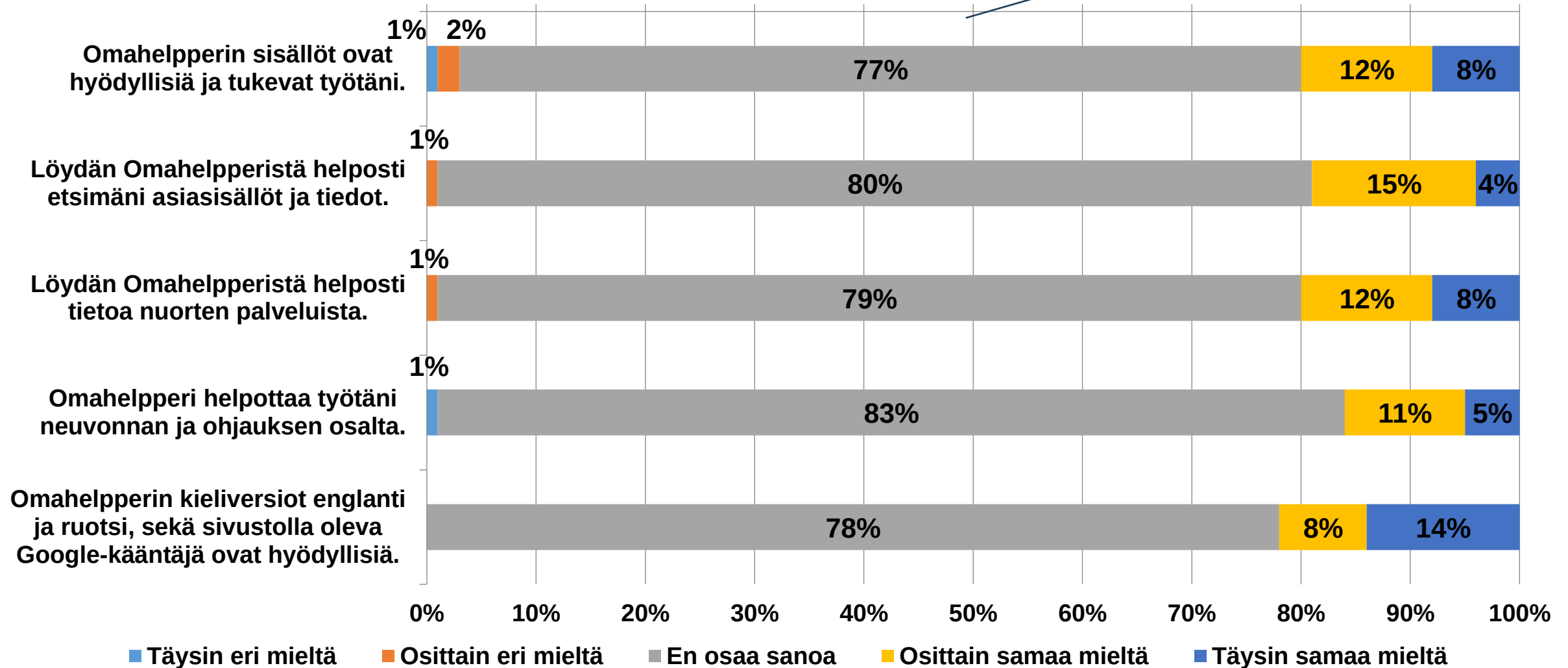
Vastaajien määrä: 12



Seuraavaksi on väittämiä Omahelpperin-verkkopalvelun sisällöstä ja käytöstä. Valitse mielestäsi paras vaihtoehto

Vastaajien määrä: 189

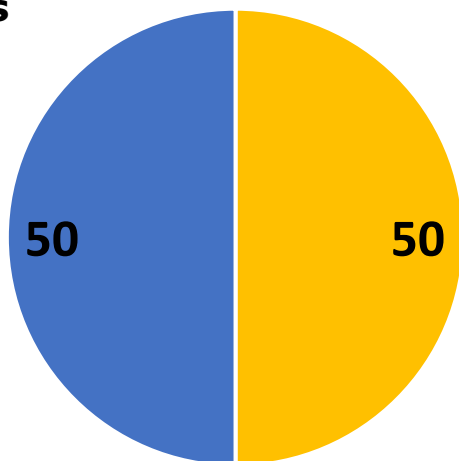
Vertaa "En osaa sanoa" – valinnan määrää 82%:n osuuteen, jotka eivät olleet tutustuneet palveluun.



Väittämä: Omahelpperin sisällöt ovat hyödyllisiä ja tukevat työtäni.

Vastaajina ammattilaiset, jotka tuntevat Omahelpperin ja sen sisällön sekä osaavat ohjata sen käyttöön ja käyttävät sitä työssä säännöllisesti.

Prosenttiosuus
12 vastaajasta



■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ En osaa sanoa
■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

Johtopäätös:

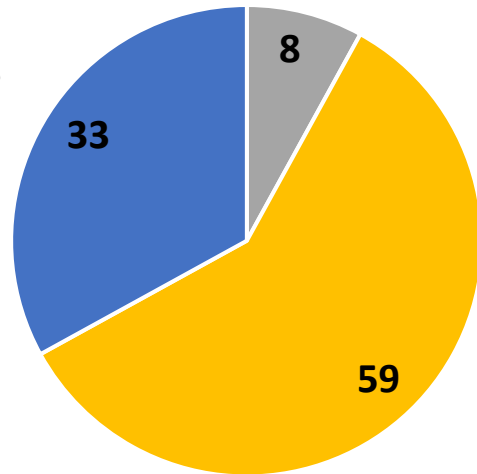
Omahelpperiä työssään käyttävät ammattilaiset kokevat palvelun hyödylliseksi.

Väittämä:

Omahelpperi helpottaa työtäni neuvonnan ja ohjauksen osalta.

Vastaajina ammattilaiset, jotka tuntevat
Omahelpperin ja sen sisällön sekä osaavat ohjata
sen käyttöön ja käyttävät sitä työssä säännöllisesti.

Prosenttiosuus
12 vastaajasta



■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ En osaa sanoa
■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

Johtopäätös:

Omahelpperiä
työssään käyttävät
ammattilaiset kokevat
sen helpottavan
neuvonnan ja
ohjauksen osalta.



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Onko joku erityinen syy, miksi et suosittele asiakkaille **Omaperheen** tai **Omahelpperin** käyttöä?

Poimintoja palautteista

*En muista.
Se ei ole vielä
vakiintunut työn
osaksi.*

*En ole vielä
osannut
käyttää
palvelua työni
tukena.*

Verkkopalvelu on jäänyt vieraaksi eikä sen käyttämisestä ole sovittu tarkemmin. Sisältö on jäänyt etäiseksi. En ole itse ehtinyt perehtyä Omaperheeseen niin paljon että kykenisin suosittelemaan sitä asiakkaille. Osallistuin työntekijöille järjestettyyn Teams-infoon Omaperheestä, mutta työaika ei anna myöten perehtyä siihen paremmin omassa työssä eikä sen käytännön hyödyistä ole selvyyttä.



Onko joku erityinen syy, miksi et suosittele asiakkaille Omaperheen tai Omahelpperin käyttöä?

Vastaaajia 40

Yhteenveto vastauksista:

1. Puutteellinen perehtyminen palveluun:

Useat vastaajat kertovat, etteivät ole ehtineet kunnolla tutustua verkkopalveluihin. Tämän vuoksi he kokevat, että heidän on haastavaa hyödyntää palvelua asiakasohjauksessa.

2. Unohtaminen tai rutiinin puute:

Moni mainitsee, että verkkopalvelun käyttö ei ole vielä juurtunut osaksi heidän työarkea, ja sen mainitseminen unohtuu helposti asiakaskohtaamisissa. Myös runsas tietomäärä tapaamisissa vaikeuttaa palvelun muistamista.

3. Vieras palvelu ja soveltuvuuden epäselvyys:

Moni koki verkkopalvelut vielä vieraaksi, eikä niiden hyödyistä ja soveltuvuudesta omassa työssä olla täysin varmoja.

4. Vaihtoehtoisten palvelujen suosiminen:

Osa vastaajista ohjaa asiakkaita mieluummin esimerkiksi MLL ja Mielenterveystalon kaltaisiin tunnetumpiin palveluihin, joiden sisältöön he kokevat olevansa paremmin perehtyneitä ja jotka he muistavat mainita helpommin.

5. Kohderyhmän ulkopuolisuus:

Useat vastaajat eivät työskentele verkkopalvelujen kohderyhmän kanssa ja tämän vuoksi he eivät ole kokeneet tarvetta käyttää niitä.

6. Kokemus palvelun raskaudesta:

Muutamat vastaajat kokivat, että verkkopalvelu saattaa olla joillekin asiakkaille työläs käyttää, mikä on vähentänyt heidän halukkuuttaan ohjata perheitä palveluun.

7. Positiivinen asenne tulevaisuudessa:

Osa ammattilaisista kertoi olevansa kiinnostunut käyttämään verkkopalveluja jatkossa, kunhan he saavat mahdollisuuden perehtyä sen sisältöihin paremmin.

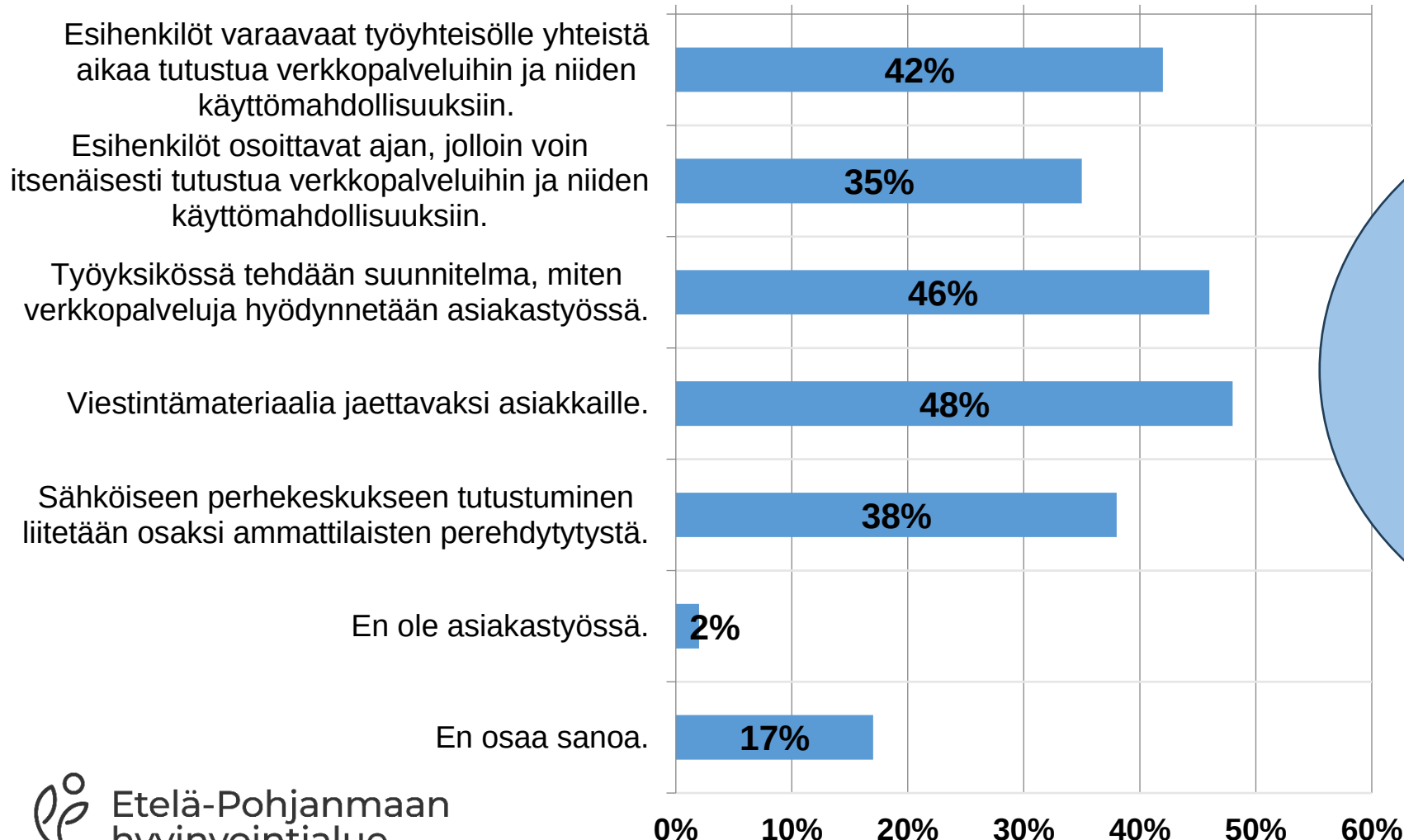
Johtopäätökset

Moni ammattilainen kaipaa lisää aikaa tai resursseja perehtyä verkkopalveluihin, jotta he voivat hyödyntää niitä varmemmin asiakasohjauksessa.



Mitä tukea toivot esihenkilöiltä **Omaperheen ja/tai Omahelpperin** hyödyntämisessä ja viestinnässä asiakastyössä? Voit valita useampia vaihtoehtoja.

Vastaajien määrä: 186, valittujen vastausten lukumäärä: 425



Yhteenveto

Viestintämateriaalin ja yhteisen suunnittelun tarjoaminen esihenkilöiden taholta ovat suosituimpia tukitoimia verkkopalveluiden käyttöön ottamiseksi.

Yhteenveto ammattilaisten antamista vastauksista avoimeen kysymykseen, missä sai antaa palautetta, ideoita ja kehitystoiveita Sähköiseen perhekeskukseen liittyen

1. Viestintä ja tunnettuuden lisääminen:

Useat ammattilaiset ehdottavat lisää näkyvyyttä kouluille, päiväkoteihin ja nuorisotiloihin julisteiden ja infotaulujen avulla. He kokevat, että mainontaa tarvitaan enemmän, jotta perheet ja nuoret osaisivat hyödyntää sähköisen perhekeskuksen palveluja. Lisäksi he esittävät, että neuvolakorttiin kiinnitettävät materiaalit, kuten tarrat tai käyntikortit, auttaisivat lisäämään tietoisuutta.

2. Palvelujen esittely ja koulutus ammattilaisille:

Moni korostaa, että ammattilaisille tulisi tarjota riittävästi aikaa ja resursseja tutustua sähköisen perhekeskuksen sisältöihin, jotta he voisivat suositella palvelua asiakkailleen. He toivovat myös live- tai etäesittelyitä sekä mahdollisuutta palveluiden läpikäymiseen esimerkiksi työalokokouksissa tai oppilaitosten hyvinvointipäivissä.

3. Sisällön kehittäminen ja asiakasmateriaalit:

Osa vastaajista kaipaa lisää asiakasmateriaalia, esimerkiksi omahoito-ohjelmia tai linkkejä eri palveluihin. He kokevat, että tieto on osin yleisluontoista ja ammattilaisena joutuu usein etsimään lisätietoa muualta, vaikka sivustolla on hyödyllisiä linkkejä syventävään tietoon.

4. Sähköisten ja perinteisten palvelujen tasapaino:

Ammattilaiset nostavat esiin, että vaikka sähköinen materiaali ja neuvonta ovat tärkeitä, ei tule unohtaa kasvokkain tapahtuvaa tukea. Erityisesti yksinäiset ja syrjäytyneet henkilöt saattavat tarvita lähikontakteja, joita pelkkä digitaalinen palvelu ei korvaa.

5. Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa:

Palvelussa on koettu puutteita kolmannen sektorin toimijoiden osallisuudessa, ja vastaajat ehdottavat, että järjestöt saisivat tuottaa omat sisältönsä suoraan palveluun. Tämä parantaisi palvelun tiedon tarkkuutta ja monipuolisuutta.

6. Tarve yhteyksille ja linkeille nepsy-palveluihin:

Joissain palautteissa toivottiin selkeämpää linkitystä nepsy-palveluihin ja kysyttiin, mihin palveluihin nepsy-tuki on suunniteltu sisällytettäväksi. Linkkien lisääminen eri palveluihin, koettiin hyödylliseksi.

*Toivon, että kaikki
perhekeskustoimijat
velvoitetaan osallistumaan
sähköistä perhekeskusta
koskeviin infoihin ja esihenkilöt
systemaattisesti vievät tietoa
palvelusta eteenpäin, jotta
työntekijät osaavat sitten
ohjata myös asiakkaat
sähköisten palveluiden piiriin.*

*Loistavaa uutta infoa
ja tukea ihmisille
sähköisessä
muodossa! Mainontaa
ja informaatiota vain
enemmän, että
asianomaiset pääsevät
käyttämään aineistoa!*

*Ehdottomasti palvelu
tutuksi ammattilaisille,
riittävästi aikaa
varattuna siihen ja
sisällöt itselle tutuksi:
silloin on helppo sitä
suositella myös muille.*

Poimintoja vapaasta palautteesta

*Hyvä että on tällainen
kehitelty. On varmasti
hyödyllinen kun ihmiset
löytävät tämän :)
Ammattilaisena tulen
kyllä varmasti tätä
hyödyntämään kunhan
vaan ensin pääsen
tutustamaan
paremmin.*



Pohdinta ja huomioita

- Omaperhe- ja Omahelpperi -verkkopalveluita ei tunneta vielä laajasti Etelä-Pohjanmaan alueen perhekeskusammattilaisten keskuudessa.
- Verkkopalveluja työssään hyödyntävät kokivat ne hyödyllisiksi. Verkkopalveluja säännöllisesti työssään käyttävien määrä kyselyssä oli vähäinen, joten tulokset ovat suuntaa antavia.
- Ammattilaiset kokivat, ettei heillä ollut työssä riittävästi aikaa perehtyä verkkopalveluihin. Koska palveluja ei itse tunnettu, niin asiakkaitakaan ei ohjattu niiden käyttöön.
- Ammattilaiset toivoivat esihenkilöiltä perehdytystä verkkopalveluiden käyttöön ja hyödyntämiseen sekä viestintämateriaalia niiden tueksi.
Miten vastaamme tähän perhekeskusammattilaisten esittämään tarpeeseen?
- Yhtenä kyselyn hyötynä saimme viestittyä verkkopalveluista monille ammattilaisille, joille palvelut eivät olleet entuudestaan tuttuja. Avoimessa palautteessa verkkopalveluihin ensi kertaa tutustuneet antoivat myönteistä palautetta ja aikovat hyödyntää jatkossa verkkopalveluja.

