Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalvelut Lapissa

Kyselyn tulokset

Heljä Rahikkala

Osallisuuskoordinaattori

4.11.2021

Sote-rakenneuudistus Lapissa

Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä

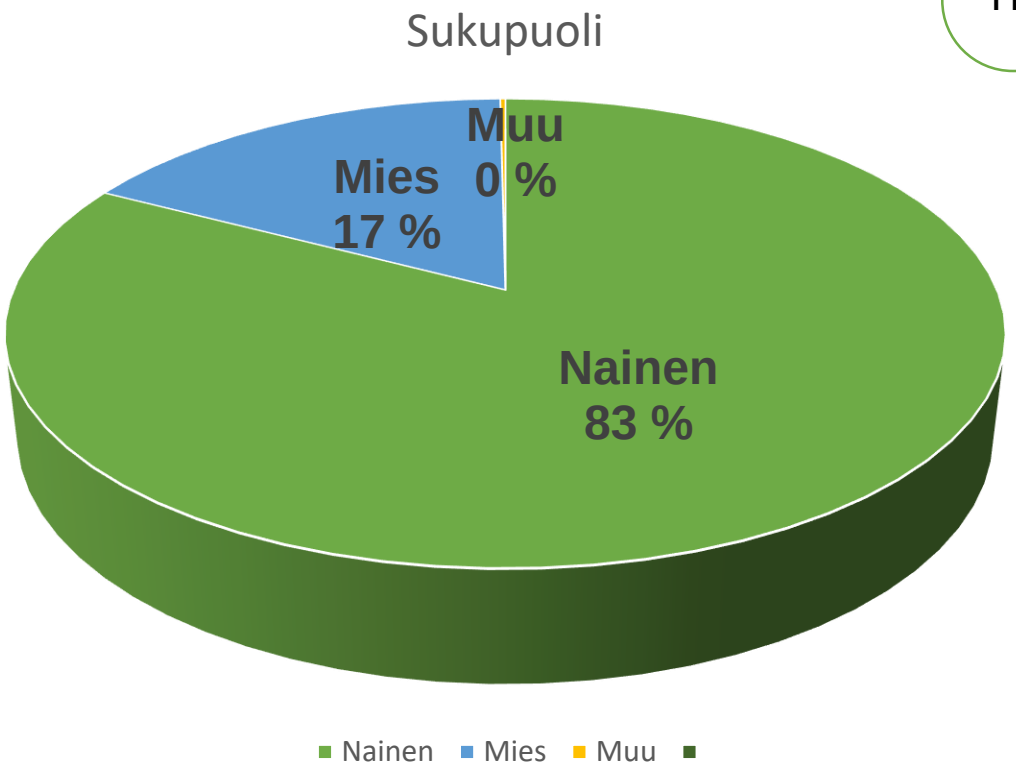
Sote-uudistus

Toteutus

- Toteuttaja Sote-rakenneuudistus Lapissa -hanke
- Sähköinen kysely 16.8 - 12.9.2021
- Vastaajat ovat voineet valita, mihin kysymyksiin ovat halunneet vastata
- Vastauskielinä: suomi, pohjois-, inarin- ja koltansaame
- Vastauksia 814 kpl, joista 13 eri saamenkielillä vastanneita
- Kyselyn suunnittelussa on hyödynnetty edellisen sote-valmistelun kyselyä sekä muiden maakuntien toteuttamia kyselyjä
- Kyselyn tuloksia hyödynnetään mm. hyvinvointialueen valmistelussa sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä

Vastaajien taustatiedot

Taustatiedot



Ikä

18-29 –vuotias	74
30-49 –vuotias	320
50-64 –vuotias	320
65-75 –vuotias	83
Yli 75 –vuotias	16

80%

12 %

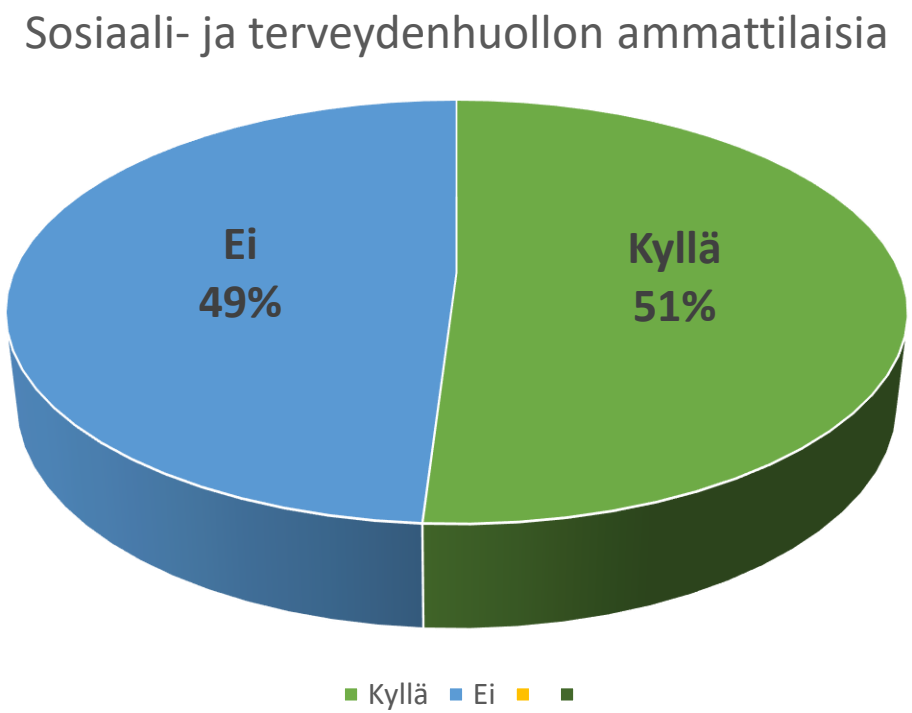
Kotikunta

Enontekiö	27
Inari ☆	60
Kemi	88
Kemijärvi	15
Keminmaa	22
Kittilä	42
Kolari ☆	73
Muonio	10
Pelkosenniemi	3
Pello	26
Posio	17
Ranua	49
Rovaniemi	194
Salla	41
Savukoski	3
Simo	15
Sodankylä	12
Tervola	16
Tornio	61
Utsjoki	16
Ylitornio	10
Muu kunta	7

Taustatiedot

Äidinkieli

Suomi	97,4 %
Ruotsi	0,5 %
Saame	3,3 %
Muu	0,5 %



	Mikä seuraavista kuvaa parhaiten elämäntilannettasi?	
	n	Prosentti
Opiskelija tai koululainen	13	1,6%
Varusmies- ja/tai siviilipalveluksessa	0	0,0%
Palkansaaja (73 %)	588	72,5%
Yrittäjä	35	4,3%
Työtön	21	2,6%
Vanhempainvapaalla	13	1,6%
Omaishoitaja	4	0,5%
Eläkkeellä iän tai työvuosien perusteella (13 %)	107	13,2%
Eläkkeellä muusta syystä	17	2,1%
Jokin muu, mikä?	13	1,6%

Kysymykset

1. Mitkä tekijät tekevät sosiaali- ja terveyspalveluista erityisen hyviä?
2. Mitkä asiat kehittävät hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluja sujuvammiksi?
3. Mitkä sosiaali- ja terveyspalvelut on tärkeä saada lähellä kotia?
4. Mitä sosiaali- ja terveyspalveluita käytät tai haluaisit käyttää myös sähköisinä palveluina?
5. Kannanottoja koskien sähköisten palvelujen käyttöä
6. Millä tavoin haluaisit osallistua alueesi sosiaali- ja terveyspalveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja päätöksen tekoon?
7. Mieltä askarruttavat asiat, terveisiä ja palautetta sote-uudistuksen valmistelijoille.

1 Mikä tekee sosiaali- ja terveyspalveluista erityisen hyviä?

Saamenkielillä vastanneista TOP3
1. Osaava henkilöstö
2. Asiakkaan/potilaan äidinkielen mukainen palvelu
3. Nopea pääsy palveluun

> 60 %

1. **Osaava henkilöstö 75% vastaajista**
2. **Nopea pääsy palveluihin 61%**
3. **Asiakkaan tarpeiden kokonaisvaltainen huomiointi 60%**

> 35 %

4. Kokemus kuulluksi tulemisesta ja arvostavasta kohtaamisesta 46%
5. Asioiden eteneminen ensimmäisellä yhteydenottokerralla 41%
6. Saatu hoito/palvelu auttavat asiakkaan/potilaan tilanteeseen 36%
7. Palveluiden sijainti lähellä kotia 35%
8. Eri palvelut muodostavat toimivan kokonaisuuden 29%
9. Sähköisten palveluiden toimivuus 25%
10. Saman työntekijän kanssa asiointi eri asiointikerroilla 25%
11. Ystävällinen palvelu 19 %
12. Palveluiden edullisuus 18 %
13. Kiireettömyyden tuntu 11%
14. Ohjaaminen muuhun hyvinvointia ja terveyttä edistävään toimintaan esim. kunnan muihin palveluihin tai järjestötoimintaan 7%
15. Asiakkaan/potilaan äidinkielen mukainen palvelu 6%

Voit valita 1-5 vaihtoehtoa 15:stä sekä muu mikä?

N = 813

2 Mitkä asiat kehittävät hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluja sujuvammiksi?

Selkeä palveluihin ohjaaminen ja neuvonta
Ammattilaisten laajempi mahdollisuus hoito- ja palveluhistorian jakamiseen keskenään
Lyhyemmät jonotusajat palveluihin
Parempi asiakaspalveluasenne
Ihmisen kohtaaminen ja elämäntilanteen huomioiminen kokonaisuutena
Saman työntekijän kanssa asiointi eri kerroilla
Palvelujen sijainti lähellä kotia
Selkeämpi yhteistyö ja vastuunjako eri ammattilaisten kesken
Parempi pääsy erikoissairaanhoidon palveluihin
Sujuvampi sähköinen asiointi
Sujuvampi puhelinasiointi
Julkisen ja yksityisen sektorin sekä järjestöjen ja seurakunnan toimiva yhteistyö
Asiakkaan/potilaan laajempi oikeus valita palvelun toteuttaja
Matalammat asiakasmaksut
Ohjaaminen myös muuhun hyvinvointia ja terveyttä edistävään toimintaan (esim. kunnan muihin palveluihin tai järjestötoimintaan)
Ammattilaisen riittävä perehtyminen asiakkaan/potilaan tilanteeseen ennen tapaamista
Asiakkaan/potilaan kannalta riittävä vastaanotto- tai tapaamisaika
Palvelut toteutetaan asiakkaan/potilaan äidinkielellä
Palvelut toteutetaan asiakkaan/potilaan kulttuuri huomioiden
Palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus
Muuta, mitä?

Voit valita 1-5 vaihtoehtoa 20:stä sekä muu mikä?

2 Mitkä asiat kehittävät hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluja sujuvammiksi? TOP11/21

> 50%

1. **Ihmisen kohtaaminen ja elämäntilanteen huomioiminen kokonaisuutena 53% vastaajista**
2. **Selkeä palveluihin ohjaaminen ja neuvonta 52%**

3. Lyhemmät jonotusajat palveluihin 37%
4. Palvelujen sijainti lähellä kotia 34 %
5. Parempi pääsy erikoissairaanhoidon palveluihin 34%
6. Ammattilaisen riittävä perehtyminen asiakkaan tilanteeseen ennen tapaamista 34 %
7. Asiakkaan ja potilaan kannalta riittävä vastaanotto- tai tapaamisaika 33 %
8. Selkeämpi yhteistyö ja vastuunjako eri ammattilaisten kesken 31 %
9. Saman työntekijän kanssa asiointi eri kerroilla 31%

> 30 %

10. Ammattilaisten laajempi mahdollisuus hoito- ja palveluhistorian jakamiseen keskenään 28%
11. Sujuvampi sähköinen asiointi 21%

Saamenkielillä vastanneista

- 1. sijalla palvelut toteutetaan asiakkaan/potilaan äidinkielellä
- Korostuu myös palvelut toteutetaan asiakkaan/potilaan kulttuuri huomioiden

N = 814

3 Mitkä sosiaali- ja terveyspalvelut on tärkeää saada lähellä kotia? Vastausvaihtoehdot

Lääkärin ja hoitajan vastaanotto
Terveysneuvonta ja terveystarkastukset
Röntgenpalvelut
Laboratoriopalvelut
Hammashoito
Neuvonta- ja ohjauspalvelut
Puhe- ja toimintaterapia
Kuntoutuspalvelut
Työikäisten sosiaalityö ja -ohjaus
Työ- ja päivätoimintapalvelut
Kotisairaalapalvelut
Vuodeosastohoito omassa kunnassa
Päivystyspalvelut
Seulontatutkimukset ja rokotukset
Työterveyshuolto
Erikoissairaanhoidon palvelut paikallisesti

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut
Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö
Lasten ja nuorten sosiaalityö
Lastensuojelu
Perheoikeudelliset palvelut
Koulukuraattorin ja -psykologin palvelut
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto
Ikäihmisten palvelut
Ikäihmisten kotihoito
Ikäihmisten palveluasuminen ja perhehoito
Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen
Ikäihmisten laitoshoito
Vammaisten palvelut
Vammaisten sosiaalityö ja -ohjaus
Vammaisten asumispalvelut ja perhehoito
Vammaisten tehostettu palveluasuminen (ympärivuorokautinen)
Vammaisten laitoshoito
Päihde- ja mielenterveyspalvelut
Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien tuki- ja avopalvelut
Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut
Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien laitoshoito

Voit valita 1-10 vaihtoehtoa 34:stä sekä muu mikä?

3 Mitkä sosiaali- ja terveyspalvelut on tärkeää saada lähellä kotia? TOP 10/35

1. Lääkärin ja hoitajan vastaanotto 89%
2. Hammashoito 69%
3. Laboratoriopalvelut 69%
4. Ikäihmisten kotihoito 59%
5. Päivystyspalvelut 57%
6. Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut 54%

> 50%

7. Röntgenpalvelut 44 %
8. Vuodeosastohoito omassa kunnassa 43%
9. Päihde- ja mielenterveyspalvelut 40%
10. Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto 39%

N = 809

4 Mitä sosiaali- ja terveyspalveluja käytät tai haluaisit käyttää myös sähköisinä palveluina?

Vastaus-vaihtoehdot
11 kpl sekä muuta, mitä?

	Olen käyttänyt palvelua sähköisenä	En ole käyttänyt, mutta haluaisin käyttää palvelua sähköisenä	En ole käyttänyt, enkä halua käyttää palvelua sähköisenä
Ajanvaraus sosiaali- tai terveydenhuollon palveluun			
Hakemusten tekeminen sosiaali- tai terveyspalveluihin			
Omien tietojen ja tulosten katselu (esim. ammattilaisten kirjaamat asiakas-ja potilastiedot, laboratorio- ja muut tutkimustulokset)			
Etäasiointi- ja vastaanottopalvelut terveyspalveluissa (esim. sairaanhoitajan/lääkärin/terapeutin tapaaminen etäyhteydellä)			
Etäasiointi- ja vastaanottopalvelut sosiaalipalveluissa (esim. sosiaalityöntekijän tapaaminen etäyhteydellä)			
Viestittely/keskustelu sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen kanssa (esim. chat-palvelu)			
Reseptipalvelut (esim. reseptin uusimipyyntö)			
Riskitestien/oirearvioiden/terveystarkastuksen yms. teko sähköisesti			
Asiakaspalautteen antaminen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista			
Tietojen etsiminen ja vertailu sosiaali- ja terveyspalveluista (esim. tarjonta/hinta/laatu/jonot)			
Sähköinen hoito- tai palvelusuunnitelma			
Muuta, mitä?			

5 Yleisimmin käytetyt sähköiset sote-palvelut

> 70%

1. **93 % vastaajista on katsellut omien tietoja ja tuloksia**
2. **75 % on varannut ajan sosiaali- tai terveydenhuollon palveluun**
3. **71 % käyttänyt reseptipalveluja**

> 25 %

4. 36 % etäasiointi- ja vastaanottopalvelut terveyspalveluissa
5. 35 % on tehnyt sähköisesti hakemuksen sosiaali- ja terveyspalveluihin
6. 32 % antanut asiakaspalautetta
7. 29 % on tehnyt riskitestin/oirearvion/terveystarkastuksen sähköisesti
8. 25 % on viestitellyt/keskustellut sote-ammattilaisen kanssa sähköisesti
9. 19 % etsinyt ja vertaillut tietoa sosiaali- ja terveyspalveluista
10. 12 % käyttänyt sähköistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa
11. 7 % etäasiointi- ja vastaanottopalvelut sosiaalipalveluissa

N = 805

6 En ole käyttänyt, mutta haluaisin käyttää

1. **69 % sähköinen hoito- tai palvelusuunnitelma**
2. **69 % tietojen etsiminen ja vertailu sosiaali- ja terveyspalveluista**
3. **62 % asiakaspalautteen antaminen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista**
4. **57 % etäasiointi- ja vastaanottopalvelut sosiaalipalveluissa**
5. **53 % hakemusten tekeminen sosiaali- tai terveyspalveluihin**
6. **51 % viestittely/keskustelu sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen kanssa**

> 50%

7. 42 % riskitestien/oirearvioiden/terveystarkastuksen yms. teko sähköisesti
8. 41 % etäasiointi- ja vastaanottopalvelut terveyspalveluissa
9. 27 % käyttää reseptipalveluja
10. 18 % haluaisi varata ajan sosiaali- tai terveydenhuollon palveluun
11. 5 % haluaisi katsella omia tietoja

Muuta, mitä?
- useita toiveita sähköisen ajanvarauksen lisäämiseen
- ehdotuksia päivystyksen sähköinen jonotusmahdollisuudesta
- sähköisestä sairauslomatodistuksesta sekä kuntoutussuunnitelmasta

N = 805

7 Monikanavaisuus huomioitava palveluja kehittäessä

- Vastaajat ottivat kantaa myös palveluihin, joita he eivät ole käyttäneet, eivätkä halua käyttää

- **Ei halua**

> 30 %

1. **36 % käyttää etäasiointi- ja vastaanottopalvelut sosiaalipalveluissa**
2. **30 % tehdä riskitestiä/oirearvioita/terveystarkastuksia yms. teko sähköisesti**

> 19 %

3. 24 % viestitellä/keskustella sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen kanssa sähköisesti
4. 24 % käyttää etäasiointi- ja vastaanottopalveluja terveyspalveluissa
5. 19 % käyttää sähköistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa
6. 13 % tehdä sähköisesti hakemuksia
7. 13 % etsiä ja vertailla tietoa sosiaali- ja terveyspalveluista
8. 7 % varata aikaa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluun
9. 7 % antaa asiakaspalautetta sähköisesti
10. 3 % käyttää reseptipalveluja sähköisesti
11. 2 % katsella omia tietoja sähköisesti

N = 805

4 Ota kantaa sähköisiin asiointipalveluihin

1. **Olen tyytyväinen** nykyisten **käyttämieni sähköisten palvelujen sisältöön**
   - 11% täysin samaa mieltä
   - 58 % jokseenkin samaa mieltä

   69 %

2. Nykyiset **käyttämäni sähköiset palvelut ovat mielestäni helppokäyttöisiä**
   - 17% täysin samaa mieltä
   - 53% jokseenkin samaa mieltä

   70 %

3. **Sähköisiä sosiaali- ja terveyspalveluja tulisi lisätä**
   - 36% täysin samaa mieltä
   - 37% jokseenkin samaa mieltä

   73 %

Saamenkielillä vastanneista

Haluan käyttää sähköisiä sote-palveluja saamen kielillä

- 44% täysin samaa mieltä
- 47% jokseenkin samaa mieltä

Noin **3 %** kyselyn vastaajista vastasi, etteivät he käytä sähköisiä palveluja.

N = 805

8 Millä tavoin haluat osallistua sote-palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja päätöksentekoon?

> 39 %

1. **Vastaamalla asiakas- ja käyttäjäkyselyyn 75 % vastaajista**
2. **Äänestämällä hyvinvointialueen vaaleissa 44 %**
3. **Antamalla henkilökohtaisen palautteen palvelusta 40 %**
4. **Tuomalla esiin ideoita ja kehitystarpeita sähköisen alustan kautta 39 %**
5. Osallistumalla kuulemis- tai keskustelutilaisuuteen itselle kiinnostavasta aiheesta 25 %
6. Osallistumalla asiakas- ja asukasraatiin, jossa arvioidaan ja kehitetään palveluja 23 %
7. Toimimalla palvelun käyttäjän roolissa ns. kehittäjäasiakkaana tai kokemustoimijana 17 %
8. Osallistumalla järjestön edustajana palvelujen kehittämiseen 9 %
9. Osallistumalla nuorisovaltuustoon, vanhus- tai vammaisneuvostoon 5 %

Muita yksittäisiä vastauksia

Vaaliehdokkaana (2 vastaajaa)
Henkilöstön edustajana (4 vastaajaa)

N = 799

Epäilen sote-uudistuksen myötä palvelujen siirtyvän isompiin kuntiin ja huonontavan sote-palveluita omassa kunnassa.

Kuinka sote-palvelut saadaan todellisuudessa tuotettua koko Lapin alueelle niin, että saatavuus, saavutettavuus ja tasa-arvo toteutuvat?

Palvelut on turvattava myös syrjäkylissä. Tasavertaisuus.

Toivottavasti asiakkaiden ja potilaiden luukutus/pompottelu loppuu

Hidastuuko hoitoon pääsy entisesään?

Nostoja terveisistä, palautteista*, Sote-uudistuksessa mieltä askarruttavia asioista (suoria lainauksia)*

N = 281 avointa vastausta

Miten varmistetaan Sote-henkilön riittävyys ja saatavuus?

Henkilöstön työhyvinvointi ja jaksaminen

Miten käy kahden sairaalan?

Nouseeko maksut?

Panostetaanko hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen ja ennaltaehkäiseviin palveluihin?

Ensihoidon resurssien riittävyys Lapissa huolettaa

Lasten terapiatarpeen arviointien ja neuron jonot ovat kohtuuttoman pitkät

Mistä saan päivystyspalveluja tulevaisuudessa?

Aikuissosiaalityö tuntuu jäävän kaiken jalkoihin….

Ikäihmisten palveluiden tulevaisuus huolettaa…

Nostoja terveisistä, **palautteista***, Sote-uudistuksessa mieltä askarruttavia asioista (suoria lainauksia)*

N = 281 avointa vastausta

Kehitetäänkö erikoissairaanhoidon palveluja sekä yhteistyötä sote-keskusten kanssa?

Etänä toteutettavia palveluja lisää. Muistettava, että ne ovat lisä, ei korvaava vaihtoehto

Miten (pien)yrittäjät ja muut tahot huomioidaan sotessa?

Sote-uudistuksesta ja hyvinvointialueesta tulisi viestiä paremmin

Terveisiä ja mieltä askarruttavia asioita 1/2

Palveluiden keskittäminen

Pienempien kuntien palvelut vähenee

Palvelut heikkenee

Hoitoon pääsy hidastuu entisestään

Sote-henkilöstöön liittyvät

Henkilöstön siirto hyvinvointialueelle

Kahden keskussairaalan toiminta hyvinvointialueella

esh-palveluihin pääsy ja kehittäminen

Tiettyihin SoTe-palveluihin kohdennettuja huolia, toiveita ja kehittämisehdotuksia

Ensihoito ja päivystyspalvelut

Pelastuskopteri-toiminta

Pääteemat

Monikanavaisuus

-sähköisten palveluiden lisääminen

- live-kohtaamisia tarvitaan

Kuntakohtaiset palautteet

N = 281 avointa vastausta

Terveisiä ja mieltä askarruttavia asioita 2/2

Palveluiden kallistuminen

Yrittäjien ja 3.sektorin rooli ja mahdollisuudet hyvinvointialueella

-> Erityisesti pienemmät toimijat

Sote-uudistus ja hyvinvointialueen valmisteluun osallistuminen

Viestintä

Kuntien tulevaisuus

-> Kuntien – hyvinvointialueen yhdyspinta

-> Kuntien palveluiden toimintamahdollisuudet

Hyte- ja ennaltaehkäisevät palveluiden resurssit ja niiden kehittäminen

Tukipalveluihin liittyvät huolet ja toiveet

N = 281 avointa vastausta

Kiitos läsnäolostanne!

Sote-rakenneuudistus Lapissa

Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä

Sote-uudistus