



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

**Skype alueille 15.9.2020 klo
12.30-13.30**

Sote-uudistus

Ohjelma

1. Aloitus
2. Terveysasemien asiakaspalautekysely 2020
3. Tulevat tapahtumat
 - Verkostopäivän ohjelma
 - Arviointi-webinaari
 - Alueviestijäverkoston aloituspalaveri
4. Muut asiat
 - Seuraava Skype on 13.10.



Vastaanottojen asiakaspalautekysely 2020

Salla Sainio

Järjestelmät-osasto, Reformit-yksikkö

14.9.2020

Kansalliset THL-asiakaspalautekyselyt

- Terveyskeskusten vastaanotot, hammashoitolat, äitiys- ja lastenneuvolat ja synnytyssairaalat parillisina vuosina
 - **2020 vain terveystasemien vo kysely: panostus tähän kyselyyn!**
- Tavoitteet:
 - Tuottaa tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta ja muutoksesta asiakkaan näkökulmasta
 - Tuottaa vertailukelpoista, säännöllisesti mitattua palautetietoa koko maasta, jota voidaan hyödyntää moneen eri tarkoitukseen.
 - Palvelujen kehittäminen toimipaikoissa
 - Tutkimus ja arviointi
 - Raportit, julkaisut, opinnäytetyöt
 - **Tulevaisuuden sote-keskus -arviointi**
 - Asiakkaille on tarjolla mahdollisuus palautteen antoon koko maassa yhtenäisellä tavalla.
 - Tulokset antavat tietoa eri hoitopaikkojen väliseen vertailuun ja sopivimman hoitopaikan valintaan.

Edellinen Terveyskeskusten lääkärin ja hoitajien vastaanottojen asiakaspalautekysely vuonna 2018

Kyselyn toteutus yhteistyössä terveyskeskusten kanssa:

- syys-lokakuussa 2018
- ensimmäistä kertaa koko maan laajuisena (pl. Ahvenanmaa)
- reilu puolet kunnista osallistui kyselyyn
- 14 400 asiakasta vastasi kyselyyn
- Kyselyyn vastattiin pääosin sähköisesti (80%)

Päätulos:

Valtaosa asiakkaista erittäin tyytyväisiä!

Lääkäreille ja hoitajille kiitosta ammattitaitoisesta hoidosta, asiakkaan tilanteeseen paneutumisesta, asiakkaan kuuntelemisesta ja kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta.

Terveysasemakyselyn keskiarvotuloksia

- Asiakkaat arvioivat kysymyksiä asteikolla 1-5
 - 1= täysin eri mieltä – 5= täysin samaa mieltä
- Korkeimmat arviot
 - ”Yksityisyyttäni kunnioitettiin”: k.a. 4,7 (maakuntakohtainen vaihtelu 4,7 – 4,9)
 - ”Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani”: 4,7 (4,6 – 4,8)
 - ”Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista”: 4,7 (4,6 – 4,9)
 - ”Aika vastaanotolla riitti asiani hoitamiseen”: 4,7 (4,5 – 4,8)
- kokonaisarvio palvelusta
 - ”Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä”: 4,6 (4,4 – 4,8)

Terveysasemakyselyn keskiarvotuloksia

- Matalimmat arviot
 - ”Sain tiedon tarjolla olevista sähköisistä palveluista oman hoitoni tueksi”: 3,7 (maakuntakohtainen vaihtelu 3,6 – 4,1)
 - ”Tilat olivat toimivat ja viihtyisät”: 4,3 (4,2 – 4,6)
 - ”Ajan varaaminen oli joustavaa ja nopeaa”: 4,3 (3,9 – 4,6)
 - alueiden sisällä vaihtelu suurempaa kuin alueiden välillä
 - esimerkiksi Uusimaa 4,3 mutta kaupunki X 3,1 ja kaupunki Y 4,7
 - muut Uudenmaan kunnat näiden ääripäiden välillä
- Lisää tuloksia THL:n sivuilla:

<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute/terveysasemien-asiakaspalaute>

Ongelmana edelleen hoidon saatavuus

- Isoimmat ongelmat liittyvät hoidon saatavuuteen
 - Voi joutua jonottamaan viikkoja, joutuu turvautumaan ruuhkaiseen päivystykseen
 - Ajanvaraus ja puhelinpalvelu toimii huonosti: palvelu usein tönnyttävää ja asiakkaan hoidon tarvetta vähättelevää
 - Hoitajan ohi/lisäksi vaikea päästä lääkärille

”Lääkärinaikaa joutuu perustelemaan kohtuuttomasti yleensä sairaanhoitajalle.”

”Asiani hoidettiin mallikkaasti, mutta sain ajan neljän kk odottelun jälkeen.”

”Koitin varata lääkäriä, mutta koko tk:ssa ei ollut antaa yhtään aikaa. Mielestäni melko huolestuttavaa tällainen!”

”Ei kiireellinenkin aika pitäisi saada viikon sisällä.”

”Puhelimesta ajanvarauksia hoitava tyly ja epäasiallinen, ei ottanut asiakkaan tarpeita huomioon.”

... ja hoidon heikko jatkuvuus

- Jatkuvuus vaikuttaa tyytyväisyyteen enemmän kuin esimerkiksi asiakkaan ikä, koulutus tai sukupuoli
- Hoitaja/lääkärikohtainen jatkuvuus heikkoa ja kehityssuunta on ollut negatiivinen
- Alueilla, joissa jatkuvuus ollut heikko, myös tyytyväisyys on ollut heikompaa
- Pitkäaikaissairaillakin jatkuvuus on huono:
 - aineistossa lähes 6000 vastaa, jolla on tk:ssa hoidettava pitkäaikaissairaus
 - pitkäaikaissairaista noin 45% tapaa vastaanotoilla yleensä saman hoitajan ja 47% saman lääkärin
 - vain 27% tapaa vastaanotolla yleensä saman hoitajan ja saman lääkärin (luku 15% muilla potilailla)

”Omalääkäriaikaa ei ollut lainkaan varattavissa, joten minut ohjattiin päivystys-potilaaksi seuraavaksi päiväksi, jolloin jonotettuani pääsinkin omalääkärilleni, joka sattui olemaan päivystysvuorossa.”

”Kielteisenä koen vuodesta toiseen samojen asioiden kaavamaisen läpikäynnin ja aina eri hoitajan kanssa.”

”Olisin mielelläni tavannut (edes kerran vuodessa) hoitavan oman lääkärin, mutta eipä onnistunut. Jospa ensi vuonna...”

Käytännön toteutus vuonna 2020 (ja 2021)

- **Kyselystä tiedottaminen** Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeen kautta
 - Kirjaamojen kautta terveystieteiden johtaville lääkäreille ja hoitajille (14.9.2020)
 - Pyydetään nimeämään kyselyä vastaava henkilö terveystieteiden keskuksessa
 - Kerätään toimipaikkatiedot tarkistusta varten
 - Tilaisuudet, infot, verkostokirjeet ym.
 - Aluekoordinaattorien kautta
 - THL:n sivut
- **Mittaria uudistettu** vastaamaan paremmin uudistuvia vastaanottopalveluja
 - Vertailtavuus säilytetty
 - Lisätty käynnin luonnetta koskeva kohta (akuutti terveysasia, pitkäaikaissairausten seuranta, sosiaalipalvelun tarve)
 - Lisätty käynnin muotoa koskeva kysymys (paikanpäällä asiointi, puhelimitse asiointi tai etäyhteydellä toteutettu vastaanotto)
 - Lisätty suositteluindeksi
 - Poistettu 5-6 väittämää, lähinnä pyritty poistamaan päällekkäisyyksiä

Käytännön toteutus vuonna 2020 (ja 2021)

- Kyselystä kerrotaan niille asiakkaille, jotka asioivat **26.10 – 15.11.2020 terveysasemalla avosairaanhoidon vastaanotolla:**
 - Lääkärin vastaanotolla
 - Sairaalan-/terveydenhoitajan vastaanotolla
 - Fysioterapeutin vastaanotolla
 - Sosiaalityöntekijän/ sosiaaliohjaajan vastaanotolla
- Asiakkaat vastaavat sähköisesti, myös paperilomake paikanpäällä asioiville saatavissa
- **THL lähettää yhteyshenkilöille tietoa** kyselyn käytännön toteutuksesta terveyskeskuksissa
 - Kaikki tarvittava materiaali löytyy THL:n sivuilta ennen kyselyä
 - Apua annetaan materiaalien lisäksi tarvittaessa myös kyselyn suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan ja tulosten tulkintaan
 - THL antaa myös vastaajille tukea ja neuvontaa kyselyn aikana
 - THL ylläpitää sähköistä vastausympäristöä (lomakepalvelu) kyselyn aikana
- Tavoitteena on että kaikki terveyskeskukset osallistuvat tänä vuonna kyselyyn ja hyödyntävät tuloksia arvioidessaan palvelujen uudistumista
- Tulokset saadaan alkuvuonna 2021

Tulevia tapahtumia

- **Hanketoimijoiden kick off -päivä tiistaina 22.9. klo 9.30 - 14.30**
- **Arviointi-info keskiviikkona 7.10. klo 9.30 - 11.00**
- **Alueviestijäverkosto keskiviikkona 7.10. klo 10.30 - 12.00**

Seuraa sivua soteuudistus.fi/tapahtumat



Seuraava alueiden Skype 13.10.

Kiitos!