



# Pohjois-Savon Asukaskysely 2021

- ❖ sosiaali-, terveystyö- ja pelastustoimen palveluista
- ❖ sekä asukkaiden osallisuuden kokemuksista

**Valmistunut 22.5.2022**



# Sisältö

Tietoa kyselystä	3
Tärkeintä on asukkaan ääni – viestit hyvinvointialueen valmisteluun	4
Taustatiedot	9
Koettu hyvinvointi ja osallisuus	14
Kokemukset sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palveluista	18
Tärkeimmät sosiaali-, terveys-, ja pelastustoimen palvelut	25
Palveluja sujuvoittavat asiat	30
Pelastustoimen ehkäisevän työn painopisteet	33
Sähköiset palvelut ja tarvittava tuki	35
Osallisuus ja kokemukset osallistumisesta	40
Kooste	45



# Tietoa kyselystä

Tämä raportin toteuttamisen aika on ollut pitkä. Kysely muokattiin ns. vapaaehtoisen valmistelun työnä keväällä 2021.

Tuolloinen työryhmä koostui eri sidosryhmien osallisuuden ammattilaisista. Pohjois-Savon väliaikainen toimielin VATE kommentoi kyselyä elokuussa ja näytti vihreää valoa kyselylle.

Asiakaskysely toteutettiin 2021 syyskuusta alusta lokakuun puoleen väliin sijoituvalla ajalla. Asiakaskyselyä levitettiin POSOTE20 – hankkeen kotisivulta käsin sosiaalisessa mediassa. Kyselyä levitettiin sähköisenä. Ensimmäisessä aallossa hyödynnettiin järjestöjen uutiskirjeitä sekä verkostoja. Toisessa aallossa kyselyä jaettiin Facebookin kuntakohtaisiin "puskaradioihin" ja ilmoitustauluille. Kolmas aalto toteutui, kun Facebookin sponsoroitumainos toteutui viimeisen viikon aikana. Kyselyyn vastattiin nimettömästi.

Kyselyyn vastasi lopulta 1134 henkilöä!

Lahjakorttiarvonta suoritettiin joulun alla ja raakamateriaalia on annettu jo eteenpäin kehittämistyössä hyödynnettäväksi. Marraskuussa ensimmäisiä tuloksia julkaistiin Pohjois-Savon hyvinvointialueen uutiskirjeessä.

Tämä materiaali valmistuu strategiatyön alla. Uusi aluevaltuusto saa tutustua tuloksiin pohtiessaan linjauksia. Kysely kokonaisuudessaan antaa yhdenlaisen kuvan pohjoissavolaisista palvelujen käyttäjinä ja osallistujina.

Mielenkiintoisia kyselyyn vastaajien joukossa ovat pienet vastaajaryhmät ja heidän näkemyksensä. Osallisuuden edistämisen näkökulmasta kiinnostavia ovat he, joita kyselyt eivät tavoita lainkaan.

Ilman tietoa palvelunkäyttäjistä on vaikeaa tuottaa heille sopivia palveluja. Asukaskyselyn myötä onkin tärkeää kysyä:

- Miten sosiaali- ja terveyspalvelut, pelastustoimen palvelut nähdään eri puolilla Pohjois-Savoa ja erilaisissa elämäntilanteissa?
- Miten erilaisten palvelunkäyttäjien osallisuus tiedosta, suunnittelusta, päätöksenteosta ja toiminnasta varmistetaan?

Toivon, että kyselystä välittyy tietoa päätösten pohjaksi!

Anne Aholainen, projektipäällikkö, osallisuus ja järjestöt, POSOTE20 -hanke



# Tärkeintä on asukkaan ääni

Kyselyn viimeinen kysymys on syytä nostaa ensimmäiseksi: Mitä huolia, palautetta, kiitoksia tai muita terveisiä sinulla on sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta valmistelevalle? Vastauksia kysymykseen annettiin yhteensä 218. Kysyimme myös, mistä vastaajat haluavat tietoa liittyen valmisteluun. Vastaajien määrä kysymykseen oli 1072.

## Palvelujen pysyvyys

Suurin osa vastauksista eli kolmannes (n=72) koski palvelujen pysyvyyttä. Kaikkein eniten vastaajat toivat esiin huolta nykyisten palvelujen säilyvyydestä. Huolissaan oltiin nykyisten palvelujen supistumisesta tai niiden siirtymisestä omalta paikkakunnalta toiselle paikkakunnalle.

*”Kieltämättä pelottaa, että palvelut karkaavat kauaksi tai siirtyvät kokonaan etänä tapahtuvaksi palveluksi.”*

*”Terveysaseman säilyminen turvattava joka kuntakeskuksessa jatkossakin yhdenvertaisuuden vuoksi. Lääkäriin, hoitajan vastaanotot, myös ikä-ihmisten hoiva. Laboratorio- näyttteenotto ja matalan kynnyksen sosiaalipalvelut turvattava.”*

*”... Palveluja ei voi järjestää näin, jos keskitetään jokin palvelu niin oheispalvelut pitää olla samassa osoitteessa, niin ettei rampata ja jonoteta useassa eri paikassa...” (kommentti sisälsi kuvauksen tilanteesta, jossa lääkärin päivystävä palvelu ja röntgen sijaitsivat eri paikoissa)*

## Sosiaali- ja terveystalouden organisointi

Toiseksi useimmin vastauksissa käsiteltiin sosiaali- ja terveystalouden organisoinnista ja järjestämisestä. Tällaisia kommentteja vastauksista oli yhteensä 30. Vastauksissa pureuduttiin niin laajojen alueellisten yksiköiden kuin yksittäisten toimipisteiden tai palvelujen organisointiin tai johtamiseen antaen ehdotuksia tai esittäen esimerkkejä toimivista malleista.

*”Selkeyttä eri palveluiden välillä, niin sanottu yhden luukun monialainen tieto on tarpeen. Yhdellä käynnillä tulisi olla mahdollista saada kaikki mahdollinen tieto: niin mahdollisista tukimuodoista kuin keinoista mitä taloudellista apua tilanteeseen on saatavilla (esim. lapsen sairauden kanssa), mihin tukiin on oikeutettu jne. Kaikki jää nykyään itse selvitettäväksi ja joissakin perheissä monet tuet voivat jäädä saamatta joko osaamisen tai jaksamattomuuden takia.”*

*”Kunnissa on vuosien ajan ollut hyvin paljon poikkihallinnollista yhteistyötä ja jatkossa monet toimijat siirtyvät eri organisaatioihin. Yhteistyö on mahdollistanut kustannustehokkaita toimintatapoja ja matalan kynnyksen tiedonvaihtoa. Tämän jatkuvuuden turvaaminen mietityttää.”*



## Jatkuu tärkeintä on asukkaan ääni 2/4

### Tiettyjen palvelujen tai ryhmien huomiointi

Monissa vastauksissa tuotiin esiin jokin tietty ryhmä tai palvelu, johon erityisesti toivottiin panostettavan. Tällaisia usein mainittuja ryhmiä olivat ikäihmiset ja vanhukset, jotka mainittiin 24 vastauksessa, sekä lapset, perheet ja nuoret (15 mainintaa).

Palveluista mainittiin kaikkein useimmin ennaltaehkäisevät palvelut (23 mainintaa), mielenterveyspalvelut (13 mainintaa) ja vammaispalvelut (10 mainintaa).

### Ihmislähtöisyys

Monet korostivat myös palvelujen ihmislähtöisyyttä (25 mainintaa), kuten potilaan/asiakkaan kuuntelemista ja kohtaamista. Vastauksissa arvostettiin tai kaivattiin kokonaisvaltaista paneutumista yksilön tilanteeseen ja palvelun jatkuvuutta ja pitkäkestoisia potilas- ja asiakassuhteita. Jälkimmäisellä viitattiin erityisesti siihen, että henkilöstö olisi pysyvää eikä vaihtuvuutta olisi niin paljon, jolloin pitkät hoito- ja asiakassuhteet mahdollistuisivat.

*” - - Kannattaa panostaa ihmisten kohtaamiseen ja palveluiden laatuun, nykyisellään kummassakin on välillä paljonkin parannettavaa. Henkilöstössä on joitakin varsin ikäviä viranhoitajia, joiden takia palveluihin ei tule hakeuduttua, vaikka asiallistakin palvelua saa.”*

*” Panostakaa säästön sijaan laatuun ja oikeesti aitoihin kohtaamisiin ihmisten kanssa. Hyvinvoivat ihmiset tuo enemmän rahaa kunnankin kassaan ja sitä säästöä tulee pitemmällä aikavälillä kun aloitetaan säästäminen parantamalla hyvinvointia”*

### Henkilöstön ja resurssien riittävyys ja hyvinvointi

Vastaajissa huolta herätti resurssien ja erityisesti henkilöstön riittävyys tulevaisuudessa (20 mainintaa). Kommentit tähän liittyen olivat pääosin huolestuneita tai opastavia. Samoin henkilöstön hyvinvointiin pyydettiin kiinnittämään erityistä huomiota yhdeksässä vastauksessa.

*”Hallintohimmelille, ei kiitos! Peruspalvelut ensin, lapset, nuoret, erityisryhmät sitten ns perusterveet ja itsenäisesti toimeentulevien palvelut. Lääkäreitä, hammaslääkäreitä ja hoitohenkilökuntaa lisää. Tarpeeksi muuta avustavaa henkilökuntaa, että nämä hoitohenkilöt voisivat tehdä varsinaista työtään ja tietokoneen naputtelu jäisi pois - -”*

*” Toivottavasti saadaan palveluiden järjestämiseen resursseja asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen selvittämiseen.”*

*” Huolehtikaa kerrankin riittävästä resursoinnista perus-ruohonjuuritason suorittavaan työhön. Jopa liikaa tekijöitä murrosvaiheessa olisi hyvä. Panostus korjaavista toimista yhä enemmän ennaltaehkäisyyyn ja varhaiseen tukeen. Esimiehille koulutusta ja rekrytointi huolella.”*



## Jatkuu tärkeintä on asukkaan ääni 3/4

### Nopea hoitoon pääsy

Myös nopea hoitoon pääsy mainittiin vastauksissa usein (21 mainintaa).

*” Nuorten psykiatriset palvelut ovat todella huonolla tolalla. Ennaltaehkäisevälle toiminnalle olisi huutava tarve. Nuoret pääsevät hoitoon ihan liian myöhään, psykiatristen osastojen tilanne on hälyttävä. Mielenterveyspalvelujen piiriin pääseminen tarpeeksi aikaisessa vaiheessa myös aikuisten osalta on huolestuttavan huono.”*

### Hyvinvointialueen valmisteluun ja viestintään liittyvät kommentit

Vastaajat kommentoivat myös jonkin verran hyvinvointialueen valmisteluun liittyvää prosessia (20 mainintaa) esittämällä toiveita, ehdotuksia, kritiikkiä ja huolia. Uudistukseen liittyvästä avoimuudesta, viestinnästä ja tiedottamisesta oli erikseen mainittu myös 16 vastauksessa. Lähtökohtaisesti kritisoitiin liian vähäistä tiedottamista tai esitettiin toive, että jatkossa tiedotusta olisi enemmän.

*” Ymmärrän vaikeiden leikkausten ja tutkimusten keskittämiset, mutta jonkin perussairauden hoito jossakin kyessin sokkeloissa on kallista. Laskelmat tehdään investoinnin yhteydessä etukäteen tarkoitushakuisesti, mutta lopputuloksen onnistumista en ole koskaan nähnyt arvioitavan. Kaiken keskittäminen yhteen paikkaan on vaarallinen virhe.”*

*”Pelkään, ettei tavallinen tai inaktiivi kuntalainen saa riittävästi tietoa uudistuksesta ja siihen liittyvistä lakiuudistuksista.”*

*”-- On tärkeää kuunnella ja osallistaa järjestöjä, paikallisyhdistyksiä, kokemusasiantuntijoita, palveluiden käyttäjiä sekä heidän läheisiään uudistamisen valmistelussa ja varmistaa näiden tahojen asema, vaikuttavuus, aktiivinen osallisuus ja asiantuntijuuden käyttö myös tulevaisuudessa.”*

*” - - Muutosjohtamiseen tulisi todella panostaa! Päättäjille tulisi antaa riittävästi aikaa ja tietoa asioista, joista ovat päättämässä sekä niiden konkreettisista vaikutuksista kuntalaisten elämään, ei hienoihin korulauseisiin kuorutettuja mainospuheita asioiden parantamisesta. Johtajien pestit tulisi kilpailuttaa yhtäläillä kuin palveluntuottajat, koska hyvä johtaminen ja johtamiskulttuuri ovat lopulta avainasemassa sen suhteen, miten sotealan palvelut asiakkaalle työntekijöiden kautta järjestyvät...”*



## Jatkuu tärkeintä on asukkaan ääni 4/4

### Sähköiset järjestelmät ja palvelut ja ajanvaraus

Sähköiset järjestelmät ja palvelut herättivät myös ajatuksia vastaajissa (17 mainintaa). Osa oli huolissaan järjestelmien turvallisuudesta ja toimivuudesta, osa taas kaipasi parempia ja laajempia sähköisiä palveluita. Myös ajanvaraukseen liittyvissä kommentteissa (8 mainintaa) sähköiset mahdollisuudet nostettiin usein esiin.

*” miten tietojärjestelmän toimivuus palvelutilanteessa varmistetaan kun kaikki tieto on sähköisessä muodossa ja jos tulee jokin valtakunnallinen tietoliikenne katko ”*

*” Huoli lähipalvelujen säilymisestä, ei ole julkisia kulkuyhteyksiä, eikä kaikilla mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluita. ”*

*” - - Opiskeluhuollon palvelut sähköiseen ajanvaraukseen. Chat palvelut myös kehitettävä , nimettömänä ohjauksen ja neuvojen kysymismahdollisuus . Puhelinjonotus ei nykypäivää.. takaisinsoittopalveluita lisää.. voisiko organisoida palvelusaikojen saatavuutta paremmaksi . ”*

### Henkilöstön osaaminen ja asenne

Muutamassa vastauksessa (10) peräänkuulutettiin sotealan henkilöstön osaamista ja palveluasennetta. Vastauksissa tuotiin esiin lisäkoulutuksen tarpeita.

*” Lisää työntekijöitä ja nepsyvalmennus jokaiselle työntekijälle.”*

*” Sosiaalityöntekijöiden tulisi pystyä toimimaan lakien mukaan eikä mutu tuntumalla. Varsinkin vahus- ja vammaispalvelussa toimiville tulisi antaa ihmishdekkoulutusta ja ainakin hyvien tapojen mukaista asiakaspalvelua.”*

*” Lääkärien asiakaskohtaukset välittämisen asenteeseen paremmaksi.”*



## Lisätiedon tarve

Vastaajien määrä: 1072, valittujen vastausten lukumäärä: 6231	VASTAAJIA	PROSENTTIA
Sähköisistä palveluista	626	58,4%
Lähipalveluihin liittyvistä ratkaisuista	626	58,4%
Palveluihin liittyvistä valinnan mahdollisuuksista	580	54,1%
Palveluiden laatuun liittyvistä asioista	460	42,9%
Hoitotakuusta	441	41,1%
Yleistä tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksesta	435	40,6%
Asukkaan osallistumisen mahdollisuuksista	388	36,2%
Asiakasmaksuista	393	36,7%
Yhdenvertaisuuden säilymisestä	366	34,1%
Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä	344	32,1%
Hyvinvointialueen organisoitumisesta	325	30,3%
Hyvinvointialueen käynnistämiseen liittyvien päätösten valmistelusta	322	30,0%
Henkilöstön osallistumisen mahdollisuuksista	258	24,1%
Yhteistyöstä yksityisten ja järjestöjen palveluntuottajien kanssa	250	23,3%
Sosiaali- ja terveystalvelujen rahoituksesta	215	20,1%
Järjestöjen asemasta uudistuksessa	178	16,6%

Vastaajat ovat kiinnostuneita sähköisistä palveluista, lähipalveluihin liittyvistä ratkaisuista sekä palveluihin liittyvistä valinnan mahdollisuuksista.

Seuraava tiedon tarpeen ryppäänä ovat yleinen tiedon tarve uudistuksesta, hoitotakuusta, palvelujen laadusta sekä asiakasmaksuista.

Asukkaan osallistumisen mahdollisuuksista lisää tietoa halusi 36,2%

Kaiken kaikkiaan tiedon tarve kaikista aiheista on laaja.





# Taustatiedot

Kyselyyn vastasi 1134 Pohjois-Savoon eri tavoin kiinnittynyttä henkilöä. Heistä ylivoimaisesti suuri osa oli naisia, työkäisiä 30-64 vuotiaita ja kuopiolaisia.

Lähes kaikki asuvat Pohjois-Savossa. Pohjois-Savo liittyy lisäksi vastaajiin eniten työssäkäyntialueena. Puolet vastaajista olivatkin palkansaajia. Kolmannes eläkeläisiä.

Taustatiedoiksi on tässä kyselyssä valittu ikä, sukupuoli ja asuinpaikkakunta. Lisäksi on haluttu tietää vastaajan näkökulma Pohjois-Savon tulevaan hyvinvointialueeseen ja elämäntilanne.

Seuraavissa dioissa on esitetty taustatiedot ja tehty niihin liittyviä nostoja. Taustatietoihin palataan myöhemmin raportissa seuraavien tietojen syventämisen osalta:

- Koettu hyvinvointi ja osallisuus
- Tärkeäksi koetut palvelut
- Sähköiset palvelut
- Osallisuuden edistämisen toimet

Tässä kartoituksessa kaikkien vastaajien keskiarvovastaukset asettuvat vertailukohtaksi pienille vastaajaryhmille. Pienen vastaajamäärän vuoksi suoria johtopäätöksiä ei voi vetää koko ryhmän puolesta, mutta vastaukset antavat viitteitä heidän näkemyksistään.

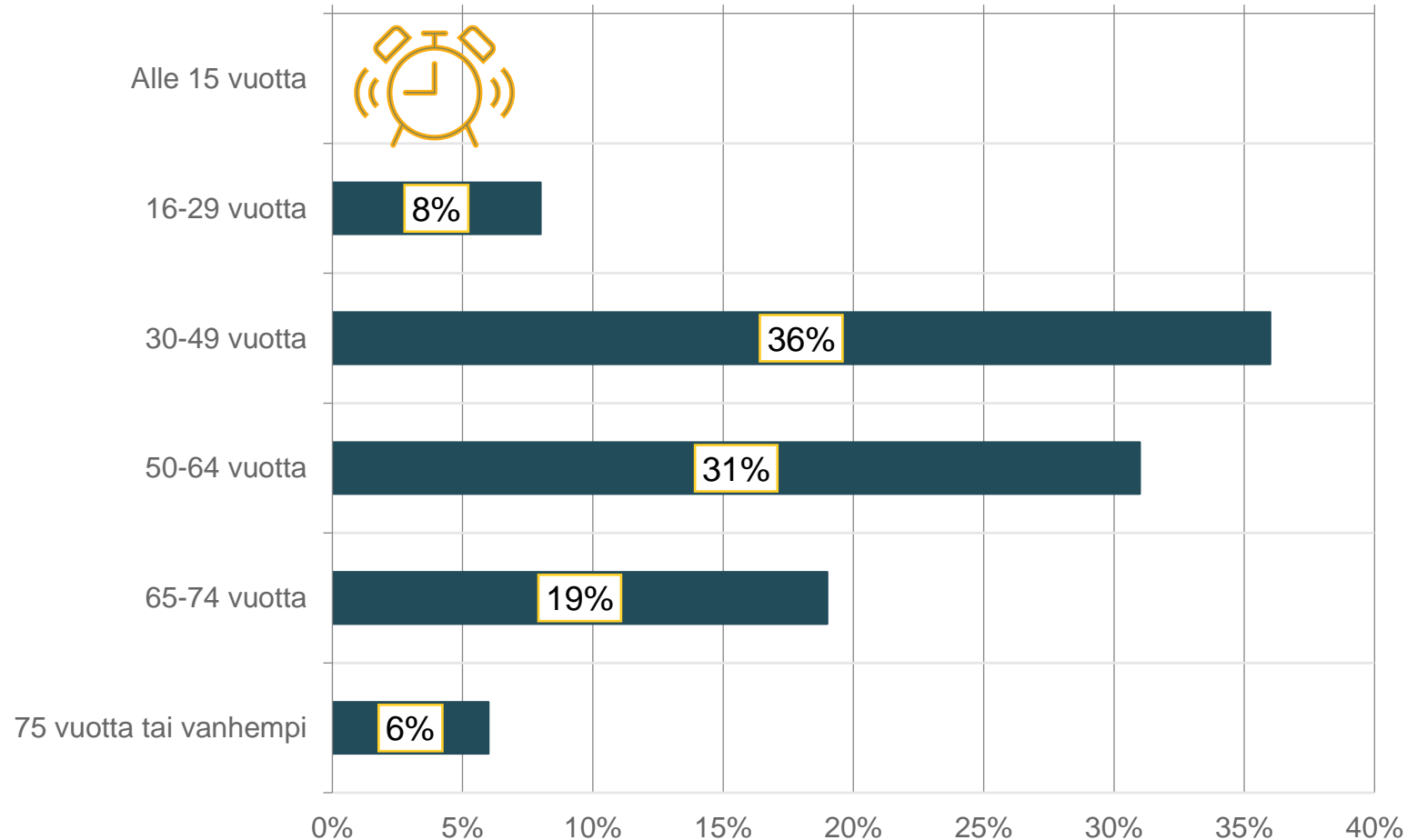
Mielenkiintoista jatkon kannalta on, miten erilaiset palvelunkäyttäjät löytävät tiensä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluihin. Tieto on tärkeää, sillä soteuudistuksen tavoitteena on varmistaa palvelujen saatavuus, lisätä ennaltaehkäisevää palvelua, saada ihmiset varhaisemmassa vaiheessa palveluiden piiriin sekä tarvelähtöisesti tuottaa yhteensovitettuja palveluja (<https://soteuudistus.fi>).

Tällaisina ryhminä on tarkasteltu 16-29 –vuotiaiden ryhmää, yli 75 –vuotiaita, pienissä kunnissa asuvia, sekä haastavammassa elämäntilanteessa olevia (esim. työttömät, omaishoitajat, vanhempainvapaalla olevat).

Seuraavilla sivuilla on esitelty taustatiedot.



## Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma



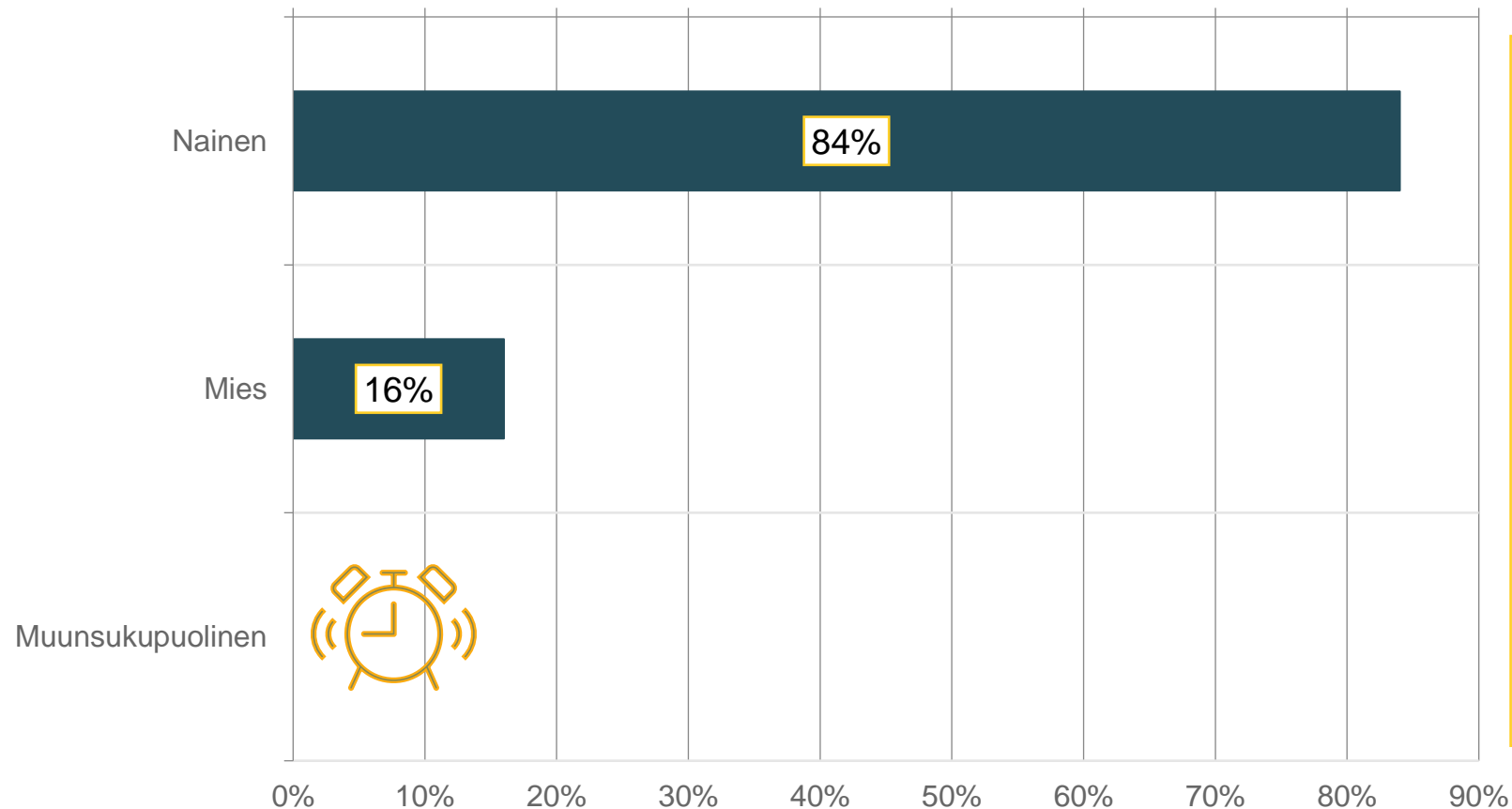
Vastaajien määrä: 1134

Kyselyn ikäjakauma oli odotettu. Odotettiin, että työssäkäyvät sekä nuorten eläkeläisten ikäluokat vastaavat aktiivisemmin ja nuoret vähemmän. Jakauma on kohtuullisen tasainen aikuisiän ryhmien kohdalta.

Lasten ja nuorten sekä yli 75 –vuotiaiden äänen kuuluviin saamiseksi tarvitaan toisenlaisia menetelmiä. Ryhmät muodostavat osallisuuden edistämiseksi mielenkiintoisen haasteen.



## Kyselyyn vastanneiden sukupuoli?



### Hyvä:

Naiset löysivät kyselyn hyvin.

### Pohdintaa:

Miesten pieni osuus kyselyssä.

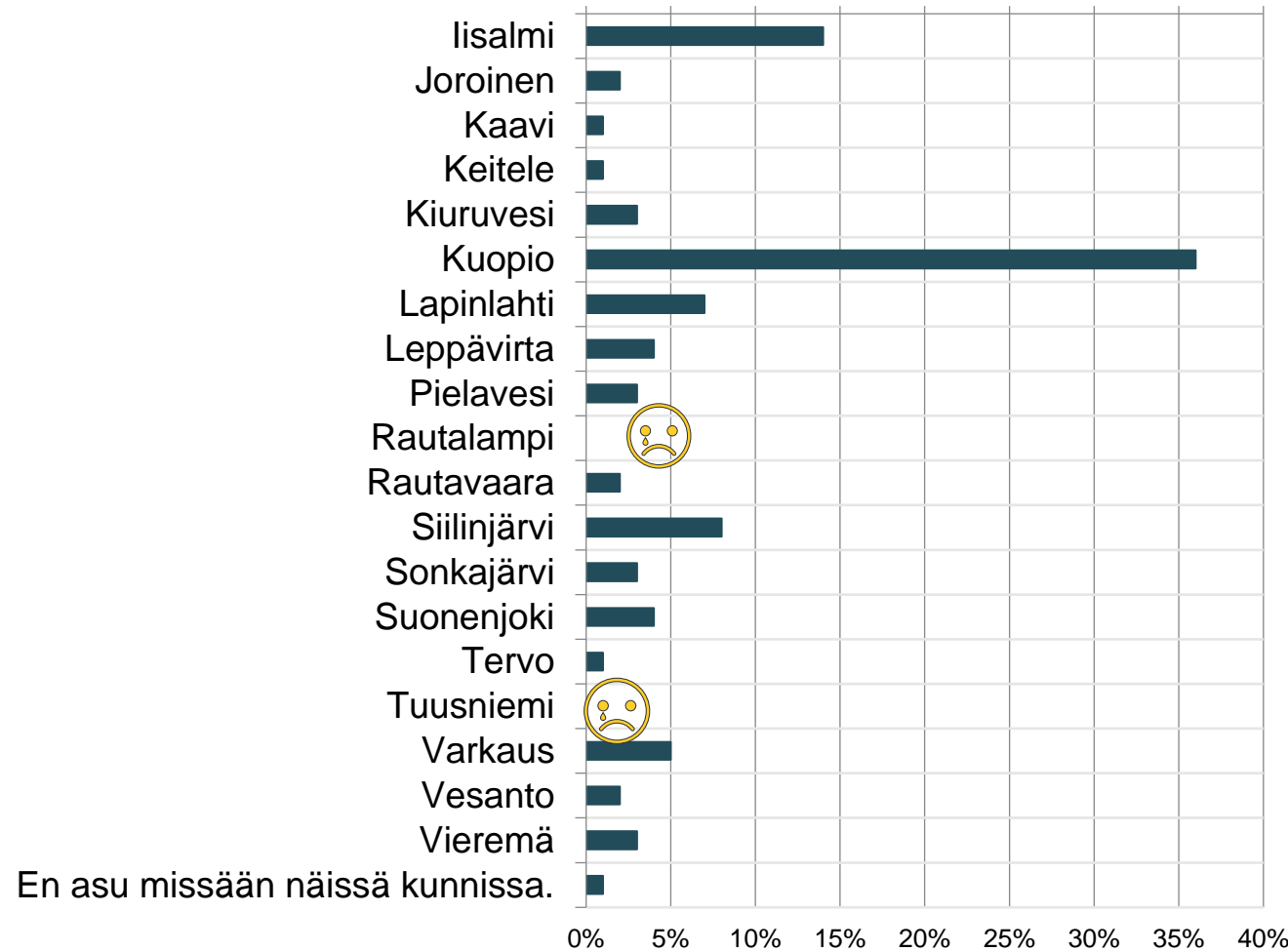
- Sattumaa, sillä pääosin sosiaalisen median kanavissa jaettuna kysely saattoi jakaantua paremmin naisten seinille tai yhdistyskanavia pitkin jaettuna päätyi useammin naisille vastattavaksi.  
vai
- Voi myös olla, että sosiaali- ja terveystoimen asiat tule miesten arjessa lähelle, niin että ne innostaisivat vastaamaan.

Muunsukupuolisten äänen kuuluviin saaminen tarvitsee toisenlaisia menetelmiä.

Vastajien määrä: 1134



# Kyselyyn vastanneiden jakautuminen kunnittain



## Hyvää:

Kyselyn maakunnallinen kattavuus suhteessa väestön jakaantumiseen maakunnassa vastaavat toisiaan.

## Pohdittavaa:

Lukumääräisesti pieni vastaajajoukko kuntakohtaisesti, joten kuntakohtaisia johtopäätöksiä ei voida esittää. Tässä on valittu näkökulmaksi kuntien jakautuminen asukasluvun mukaan ja tarkasteltu sitä, onko pienillä ja suurilla kunnilla eroa?

### 120 000 asukasta

- Kuopio **36%**

### 20 000-22 000 asukasta

- Varkaus, Iisalmi, Siilinjärvi **34%**

### 7000-10 000 asukasta

- Leppävirta, Lapinlahti, Suonenjoki, Kiuruvesi **12%**

### 3000-5000 asukasta

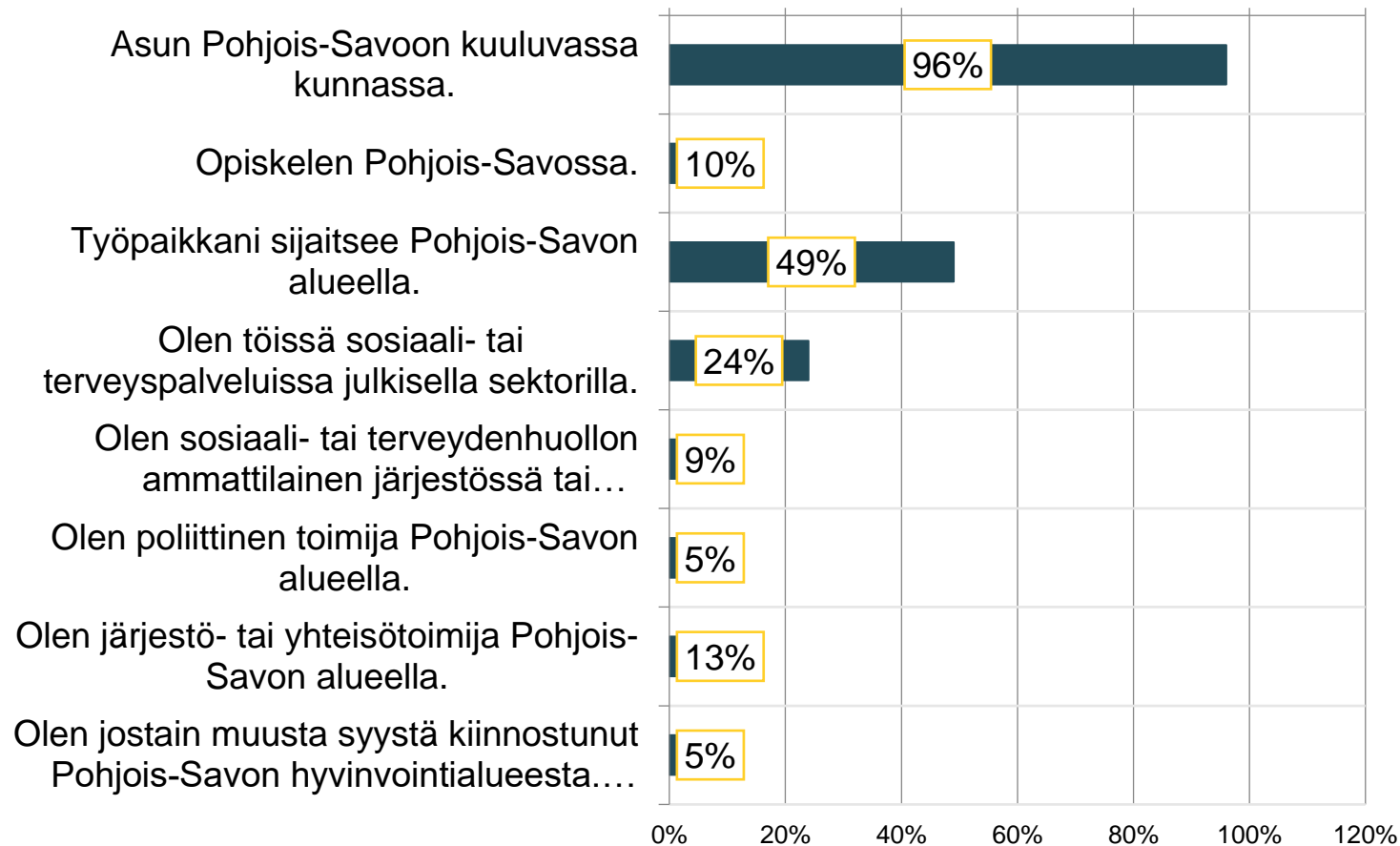
- Pielavesi, Keitele, Vieremä, Sonkajärvi, Rautalampi, Joroinen **6%**

### Alle 3000 asukasta

- Rautavaara, Tervo, Vesanto, Kaavi, Tuusniemi **6%**

Vastaajien määrä: 1134

## Millä tavoin Pohjois-Savo ja Pohjois-Savon hyvinvointialue liittyy vastanneisiin?



### Vastaajista

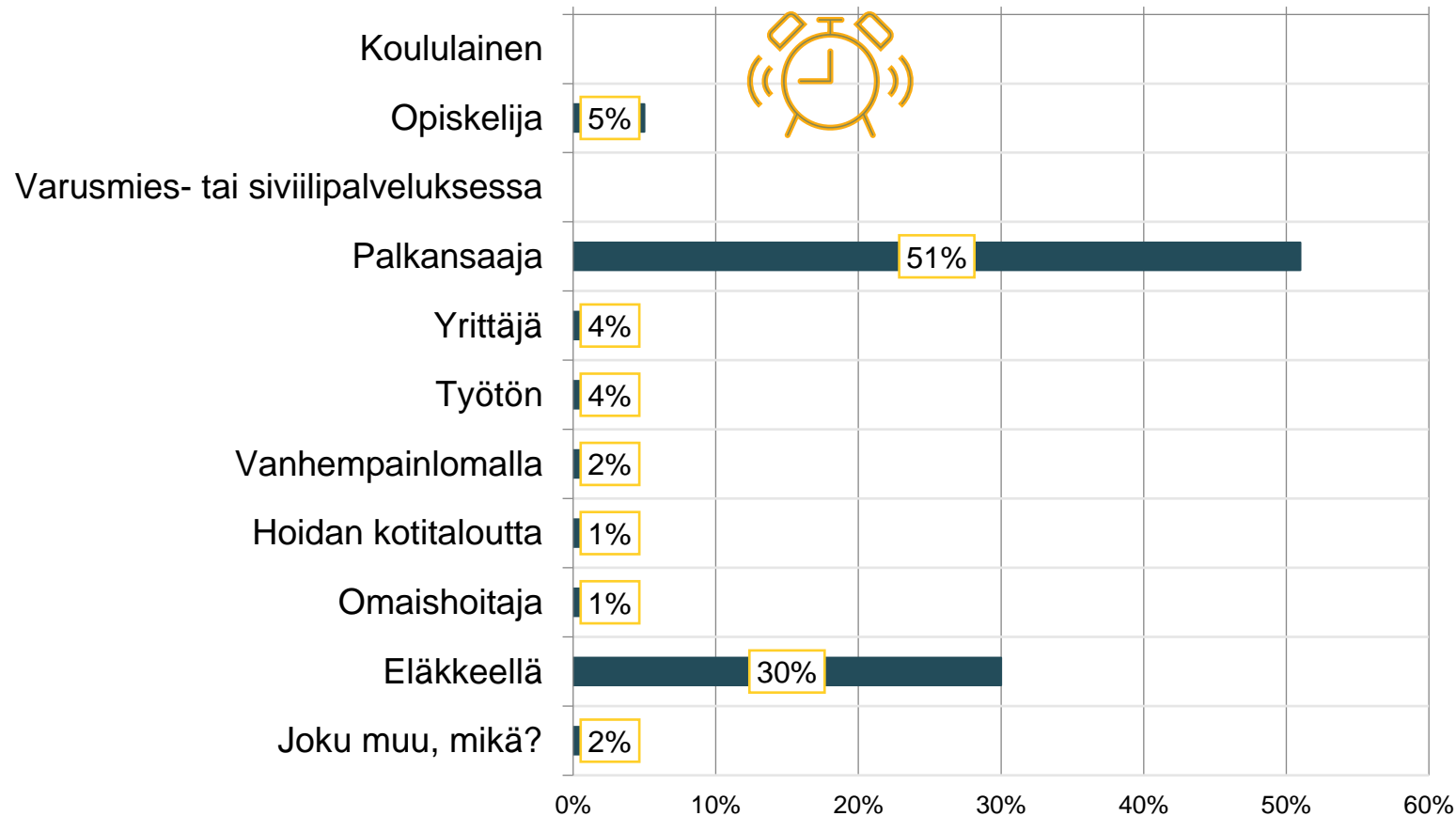
#### Pääosa asuu Pohjois-Savossa

49%	työpaikka on Pohjois-Savon alueella
24%	työpaikka on julkisen sektorin sote-palveluissa
9%	työskentelee yksityisellä tai kolmannella sektorilla
13%	on toimijana järjestössä tai yhteisössä
5%	poliittisessa järjestössä
10%	opiskelee Pohjois-Savossa

Vastaajien määrä: 1134, valittujen vastausten lukumäärä: 2389



## Mikä seuraavista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten elämäntilannettasi?



### Vastaajat ovat pääosin

- Palkansaajia
- Eläkeläisiä

### Näkökulmia vastaajien joukosta

- 57 opiskelijaa
- 45 yrittäjää
- 45 työtöntä
- 11 omaishoitajaa

### Puuttuvat tai vähäiset näkökulmat

Miten edistetään haastavassa elämäntilanteessa olevien ja huonommin äänensä kuuluviin saavien osallisuutta oman elämänsä päätöksissä, palvelujen suunnittelussa, päätöksenteossa sekä toimijana yhteiskunnassa?

Vastaajien määrä: 1134



# Koettu hyvinvointi ja osallisuus

Tässä kyselyssä koettua hyvinvointia mitattiin yhdellä kysymyksellä. Koettua hyvinvointia kannattaa kuitenkin tarkastella useamman ulottuvuuden avulla, mikäli haluaa saada tarkemman kuvan käsitteen sisältämästä tiedosta. OECD suosittelee neljää ulottuvuutta: 1) yleinen elämäntyytyväisyys 2) myönteiset tunteet 3) kielteiset tunteet 4) psykologinen toimintakyky. (Martela ja Ahokas, 2021)

Näitä ulottuvuuksia vasten on helppo ymmärtää se, että osallisuuden kokemus korreloituu koetun hyvinvoinnin kanssa. THL toteaa määrittelyssään, että osallisuus on yksi terveyttä edistävä tekijä sekä terveyden ja tasa-arvon edellytys.

Osallisuusindikaattori muodostuu 10 väitteestä, jotka kartoittavat vastaajan kuuluvuuden tunteita, tekemisten merkityksellisyyttä ja toimintamahdollisuuksia. Osallisuusindikaattori on validoitu mittari ja siitä löytyy tietoa THL:n sivuilta.

Osallisuusindikaattoritieto ja sen tulokset on esitelty seuraavalla sivulla. Tulokset tuottavat näkymän siitä, mikä tuottaa osallisuutta ja mihin osallisuuden edistämiseksi tulisi panostaa. Vastanneet (n=1118) ovat kokeneet oman hyvinvointinsa vastauspäivänä seuraavasti:

*Sijoita arviosi hyvinvoinnistasasi janalle, jolla arvo 1=erittäin huono ja arvo 5=erittäin hyvä.*

- ❖ Vastaajien koetun hyvinvoinnin keskiarvo on 3,7 ja osallisuusindikaattorin väittämien keskiarvo on 3,9.
- ❖ Vointinsa huonoksi tai jokseenkin huonoksi kokevien (vastaajien määrä 75) osallisuusindikaattorin väittämien keskiarvo on 2,9.

Tämän aineiston osalta koetun hyvinvoinnin ja osallisuuden kokemuksen yhteys on olemassa. Yhteys on osoitettu myös dian 17 taulukossa 7.

## Lähteitä:

Martela ja Ahokas (2021) Suomi tarvitsee koetun hyvinvoinnin mittarin. <https://www.eva.fi/wp-content/uploads/2021/09/eva-analyysi-no-98.pdf>

## Terveyden ja hyvinvoinnin laitos osallisuudesta

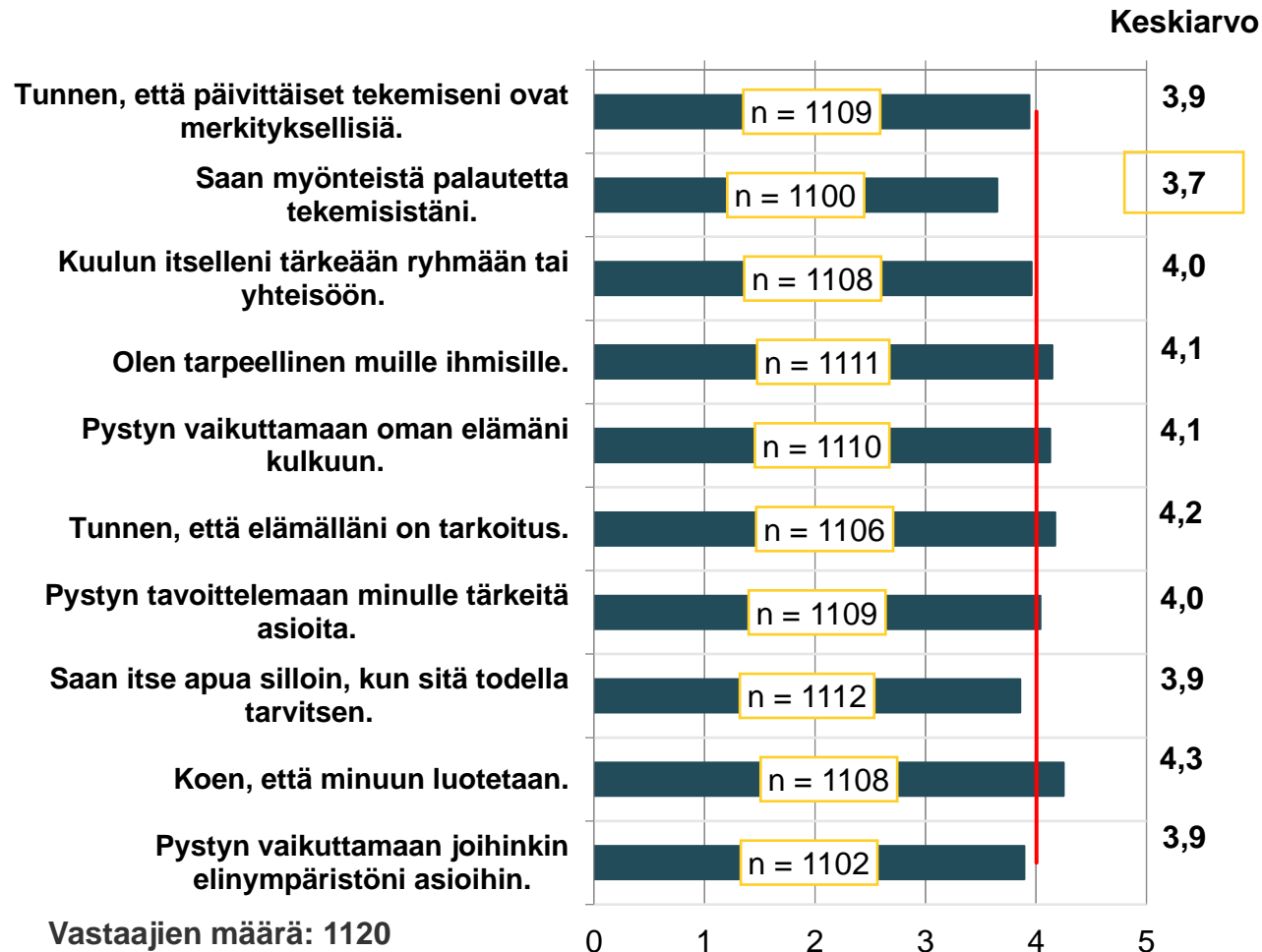
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

## Osallisuusindikaattori

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>



# Osallisuusindikaattorin väittämät



Merkitse se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa omaa tilannettasi. 1) täysin eri mieltä, 2) jokseenkin eri mieltä, 3) ei samaa eikä eri mieltä, 4) jokseenkin samaa mieltä, 5) täysin samaa mieltä.

Vastaajat ovat keskimäärin ”jokseenkin samaa mieltä” väittämien kanssa pitäen tekemistensä merkityksellisyyttä ja toimintamahdollisuuksiaan hyvinä ja kokien kuuluvansa johonkin ryhmään. Myönteisen palautteen saaminen näyttäytyy vastaajien joukossa heikoimmalta.

Taustamuuttujien valossa mikään ryhmä ei näyttäydä osattomana. Joidenkin ryhmien sisällä on kuitenkin hajontaa osattomuuden ja osallisuuden kokemuksen välillä (Taulukot dioilla 16 ja 17).

Tällaisia ryhmiä ovat erityisesti tämän kyselyn perusteella:

- Ikäryhmistä 16-29 –vuotiaat (90 vastaajaa) ja yli 75 –vuotiaat (70 vastaajaa).
- Työttömät (44 vastaajaa), Eläkkeellä (337 vastaajaa)
- Omaishoitajat ja kotitalouttaan hoitavat (yhteensä 17 vastaajaa)
- Sosiaalipalveluista kokemusta omaavat (53 vastaajaa)
- Pelastustoimen palveluista kokemusta omaavat (15 vastaajaa)

Vastanneiden joukossa on ryhmiä, jotka kokevat itsensä osalliseksi melko yhtenäisenä joukkona:

- 30-49 –vuotiaat (407 vastaajaa)
- Alle 5000 hengen kunnissa asuvat (198 vastaajaa)
- Julkisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset (351 vastaajaa)
- Järjestö ja –yhteisötoimijat (146 vastaajaa)
- Opiskelijat (57 vastaajaa), Palkansaajat (567 vastaajaa)
- Yrittäjät (vastaajia 47 kappaletta)





## Taulukot: Osallisuusindikaattori eri taustamuuttujien luokissa (keskiarvo ja keskihajonta) 1/2

Taulukko 1: osallisuusindikaattori * järjestö ja yhteisötoimija			
osallisuusindikaattori			
jarjesto_yhteisotoimija	Mean	N	Std. Deviation
muut	3,9333	974	0,85650
järjestö- tai yhteisötoimija	4,1459	146	0,69114
Total	3,9610	1120	0,83958

Taulukko 2: osallisuusindikaattori ja sote-ammattilaiset			
osallisuusindikaattori			
ammattilaiset	Mean	N	Std. Deviation
muut	3,8624	764	0,86463
sos. ja terv. huollon ammattilainen	4,1729	351	0,73592
Total	3,9602	1115	0,83846

Taulukko 3: osallisuusindikaattori ja kysymys "Mikä seuraavista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten elämäntilannettasi?"			
osallisuusindikaattori			
Mikä seuraavista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten elämäntilannettasi?	Mean	N	Std. Deviation
Opiskelija	4,2035	57	0,71638
Palkansaaja	4,1095	567	0,72931
Yrittäjä	4,1638	47	0,78420
Työtön	3,1295	44	0,80827
Vanhempainlomalla	3,7783	23	0,77163
Hoidan kotitaloutta	3,5556	9	0,89737
Omaishoitaja	3,3750	8	0,79597
Eläkkeellä	3,8110	337	0,94474
Joku muu, mikä?	3,6786	28	0,76321
Total	3,9610	1120	0,83958

Taulukko 4: Osallisuusindikaattori ja kysymys "Onko sinulla kokemusta sosiaali- ja/tai terveyspalveluista viimeisen vuoden ajalta?"			
osallisuusindikaattori			
Onko sinulla kokemusta sosiaali- ja/tai terveyspalveluista viimeisen vuoden ajalta?	Mean	N	Std. Deviation
Kyllä, terveyspalveluista	3,9787	999	0,83249
Kyllä, sosiaalipalveluista	3,5774	53	0,96966
Kyllä, pelastustoimen palveluista	3,7267	15	1,07469
Ei ole kokemusta	4,0774	53	0,65652
Total	3,9610	1120	0,83958



## Taulukot: Osallisuusindikaattori eri taustamuuttujien luokissa (keskiarvo ja keskihajonta) 1/2

Taulukko 5: osallisuusindikaattori ja kysymys "Minkä ikäinen olet?"			
osallisuusindikaattori			
Minkä ikäinen olet?	Mean	N	Std. Deviation
16-29 vuotta	3,7944	90	0,86717
30-49 vuotta	4,0634	407	0,77273
50-64 vuotta	3,9551	341	0,85955
65-74 vuotta	3,9637	212	0,85407
75 vuotta tai vanhempi	3,6000	70	0,92014
Total	3,9610	1120	0,83958

Taulukko 7: osallisuusindikaattori ja "Miten hyväksi koet hyvinvointisi tänään?"			
osallisuusindikaattori			
Miten hyväksi koet hyvinvointisi tänään?	Mean	N	Std. Deviation
1.00	1,1000	1	
2.00	2,9315	73	0,88786
3.00	3,6437	302	0,79963
4.00	4,1483	578	0,65837
5.00	4,5046	151	0,70269
Total	3,9759	1105	0,82642

Taulukko 6: osallisuusindikaattori ja kunnat luokiteltuna asukasluvun mukaisesti			
osallisuusindikaattori			
kunnat5luok	Mean	N	Std. Deviation
Kuopio	3,9180	405	0,90726
Varkaus, Iisalmi, Siilinjärvi	3,9869	381	0,78966
Leppävirta, Lapinlahti, Suonenjoki, Kiuruvesi	3,7936	125	0,85927
Pielavesi, Keitele, Vieremä, Sonkajärvi, Rautalampi, Joroinen	4,0692	130	0,73778
Rautavaara, Tervo, Vesanto, Kaavi, Tuusniemi	4,1162	68	0,83534
Total	3,9575	1109	0,84207



# Kokemukset palveluista ja osallisuus

Kuulluksi, ymmärretyksi ja kohdatuksi tulemisen kokemus on tärkeää luottamuksen rakentamiseksi lyhyissäkin kohtaamisissa. Se, että luotamme ammattilaiseen ja arvion tilanteestamme, vaikuttaa todennäköisesti siihen, että toimimme terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden suhteen myönteisellä tavalla.

Palvelun käyttäjien antamaa asiakaspalautetta ja sen käytäntöjä on yhtenäistetty (Kansallisen asiakaspalautteen kehittämisestä THL). Asiakaspalautteessa mitataan avun saatavuutta, kokonaisvaltaista kohtaamista, päätöksentekoon osallistumista, turvallisuuden kokemusta, tiedon saannin ymmärrettävyyttä ja koettua hyötyä.

Jokainen osatekijä mittaa myös osallisuuden kokemusta palvelutapahtumassa. Osallisuuden edistämisen eri muotoja ovat (THL, osallisuuden osa-alueet):

- Vuorovaikutteinen tiedon saaminen ja antaminen (tieto-osallisuus)
- Mahdollisuus osallistua suunnitteluun ja kehittämiseen (suunnitteluosallisuus)
- Kyky osallistua päätöksentekoon omasta elämästä ja yhteiskunnassa (pätöksenteko-osallisuus)
- Mahdollisuus olla aktiivinen toimija ja tehdä merkityksellisiä asioita (toiminta-osallisuus)

Hyvä ja merkityksellinen kohtaaminen edistää eri osallisuuden muotoja.

Kyselyssä hyödynnettiin asiakastytyväisyysmittareita, joita on kysytty eri terveysterveystoimista (Sotkanet). Kyselyyn vastanneiden kokemukset koskevat pääosin terveysterveystoimista. Kysely antaa näin ollen enemmän tietoa terveysterveystoimista kuin muista palveluista. Sosiaalipalveluissa ja pelastustoimessa ei ole kansallista asiakastytyväisyyden mittaamisen vertailukohdetta.

Kyselyn vastausten keskiarvon rinnalla on esitetty niiden vastaajien näkemykset, joilla on kokemusta viimeisen vuoden ajalta kyseisistä palveluista.

- Kyselyyn osallistujien kokemukset terveysterveystoimista ovat kriittisempiä kuin kansalliseen asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneiden.
- Sosiaalipalvelujen osalta kokemusta omaavien näkemykset ovat kriittisempiä kuin muiden tähän kyselyyn vastanneiden .
- Pelastustoimessa kokemusta omaavat näkevät palvelut myönteisempänä verrattuna vastaajiin keskimäärin.

## Lähteitä:

Kansallisen asiakaspalautteen kehittämisestä (THL) <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalautte-asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>

Osallisuuden osa-alueet (THL) <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetussa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

## Kokemuksia sosiaali-, terveys-, ja pelastuspalveluista

Seuraavissa dioissa on kuvattu neljän eri muuttujan avulla kokemusta terveys-, sosiaali- ja pelastustoimenpalveluista. Vastaajilta kysyttiin haluavatko he kertoa kokemuksistaan lisää - mihin oltiin tyytyväisiä ja mihin toivottaisiin parannusta.

Vastaajat antoivat yhteensä 298 vastausta. Vastaukset jakautuvat tasaisesti eri taustamuuttujien suhteen. Vastauksista 194 sisälsi kuvauksia huolista, huonoista kokemuksista tai parannusehdotuksia, 128 sisälsi positiivista palautetta tai kuvauksia hyvistä kokemuksista. Osassa oli kuvauksia molemmista. 12 vastaajaa kertoi, että kokemusta palveluista ei ole.

Positiivisissa kokemuksissa vastaajat korostivat erityisesti palvelun ja hoidon nopeaa saatavuutta (42 mainintaa) ja palvelu oli ollut hyvää ja ystävällistä (41 mainintaa). Yksittäisistä palvelumuodoista useammin positiivista palautetta saivat perusterveydenhuollon palvelut (24 mainintaa). Positiivista mainintaa annettiin myös yleisestä tasosta kohdistamatta niitä mihinkään tiettyyn palveluun (44 mainintaa).

*Tarvitsin lääkäripalveluja. Sain konsultaatiota kohtuullisessa ajassa, sairauteni otettiin heti vakavasti ja minut toimitettiin jatkotutkimuksiin yliopistolliseen keskussairaalaan.*

*"Sai tarvittavan avun nopeasti kun oli hätä, siitä jäi turvallinen olo."*

*Terveyskeskuksessa palveluketju toimii, labrat ja röntgenit hoituvat nopeasti ennen lääkäriä käyntiä. Odotusaika hyvin lyhyt. Ennakoivaa toimintaa, asiakasta ei pallotella.*

*" Tarvitsin ensihoitoa, ambulanssi tuli nopeasti kaupunkialueella ja henkilökunta toimi ammattimaisesti ja palvelu oli ystävällistä sekä empaattista"*

*"Minusta oli erittäin sydäntä lämmittävää, kun jäimme ensihoidon käymisen jälkeen kotiin seuraamaan potilaan vointia ja lääkäri soitti meille vielä myöhemmin, varmistaakseen miten meillä sujuu."*

*"- - Tällä hetkellä palvelumme ovat erittäin hyvät ja suurimmasta osasta on jäänyt hyvä mieli. - -"*



Kuva: pixabay

## Kokemuksia sosiaali-, terveys-, ja pelastuspalveluista

Negatiivisissa kokemuksissa tuotiin eniten esiin palvelujen ja hoidon huonoa saatavuus resurssien ja ajan puutteen vuoksi (106 mainintaa). Toinen yleinen kokemus oli huono, epäonnistunut tai epäystävällinen hoito tai palvelu (75 mainintaa).

Ilman erillistä negatiivista kokemusta 25 vastauksessa tuotiin esiin erilaisia parannusehdotuksia ja huolia. Puutteet tiedottamisessa toi esiin 12 vastaajaa.

Yksittäisistä palveluista tai kohderyhmistä mainittiin useimmin sosiaalihuollon (13 mainintaa), mielenterveyden (13 mainintaa), vammaispalvelujen (11 mainintaa) ja suunterveyden (11 mainintaa) puutteet ja kohderyhmistä esiin nostettiin erityisesti lapset, nuoret (8 mainintaa) ja vanhukset (6 mainintaa).

*" Terveyspalveluissa ollaan hyvin etäisiä ja asiakkaana jää tunne, ettei minua juurikaan kuulla eikä minulla ole vaikutusvaltaa hoitooni. Lääkärit eivät yleensä anna lainkaan ohjeita lääkkeiden käytöstä tai sairauksien seurannasta, eivätkä "kohtaa". "*

*" - - kiinnittäisin huomiota hoitajien koulutukseen, jotka vastaavat puheluihin. Asenne "mitä Sinä tänne soitat" ei palvele ketään. "*

*" Sosiaalitoimen päätökset ja toiminta ei ole hyvää. Työntekijät on tympeitä ja apua ei todella saa. Aspergerin hoito ja tuki on todella heikkoa. Neuropsykologidta valmennusta pitäisi lisätä. Ei leikkauksia varsinkaan nuorten palveluihin enää yhtään "*

*" Olen synnyttänyt viimeisen vuoden aikana.. Olin pitkässä vuodelevossa erikoissairaanhoidossa. Kiire ja se ettei henkilökuntaa ollut näkyi hoidossa. Olemme myös perheenä käyttäneet sosiaalipalveluista perhetyötä. Ehdottomasti aliresursoitu palvelu!"*

*Neuropsykologisten erityisryhmien (autismin kirjo, adhd jne) lasten ja nuorten sekä nuorten aikuisten sekä sos. että terveyspalvelut ovat täysin järjestämättä. Nämä ihmiset putoaa palveluverkon läpi kuin kivi.*

*" Ikäihmisen terveydenhuolto pitäisi olla kokonaisvaltaista ts. yhdellä lääkärikäynnillä hoidettaisiin ihmistä eikä yhtä sairautta."*

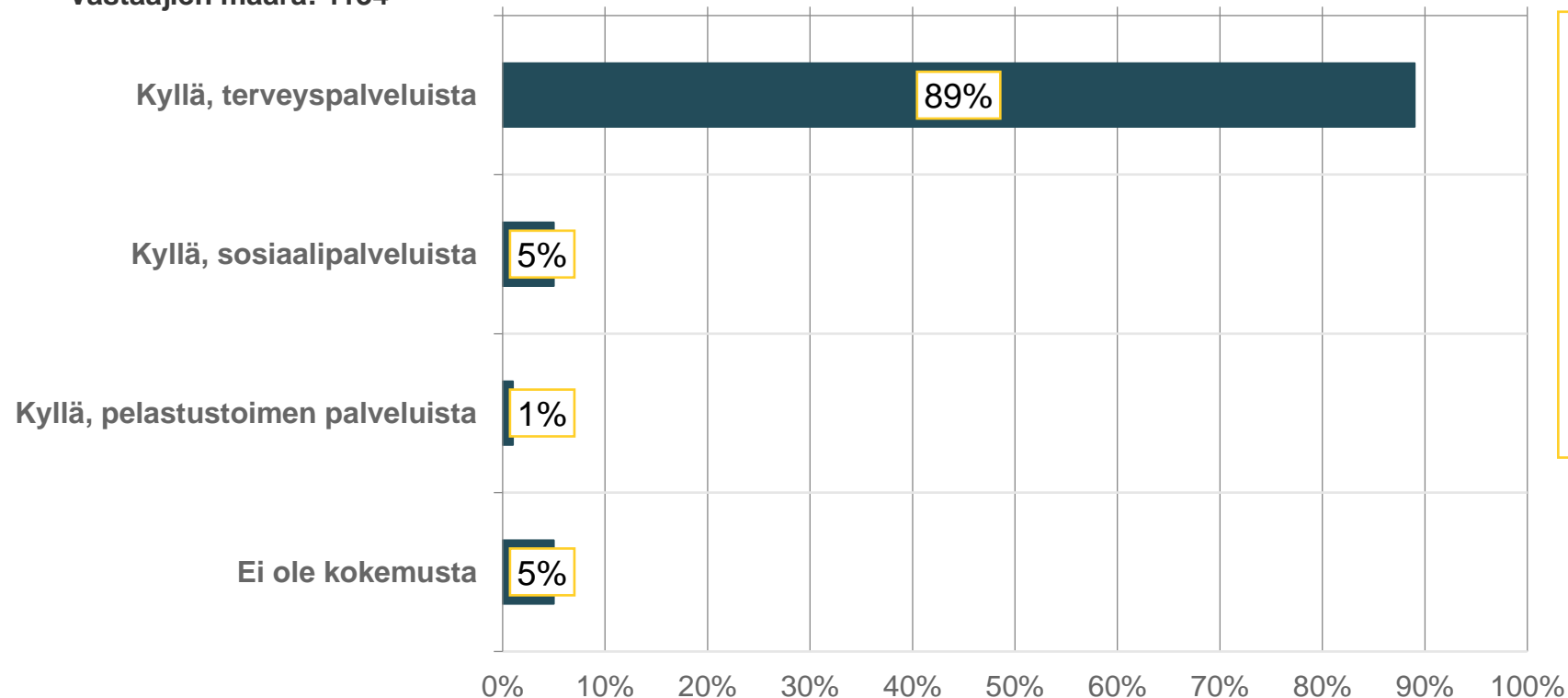


Kuva: papunet, kuvatyökalu



## Onko sinulla kokemusta sosiaali- ja/tai terveyspalveluista viimeisen vuoden ajalta?

Vastaajien määrä: 1134



Terveyspalveluja käytetään vastaajien joukossa eniten.

Tämä heijastuu vahvasti arvioihin sote-palveluista seuraavilla sivuilla.

Erilaisten kohderyhmien (esim. sosiaalitoimen palveluja käyttäneet, työttömät, nuoret aikuiset jne.) avulla voi tehdä tarkasteluja erilaisten sote-palvelujen merkityksestä erilaisille ryhmille.

*Jos vastaat kysymykseen kyllä, pääset arvioimaan kokemustasi palveluista viimeisen vuoden aikana. Vastaamalla Ei, pääset siirtymään arvioinnin ohitse.*

## Kokemus julkisista terveystalvaeluista viimeisen vuoden ajalta?

	Täysin eri mieltä =1	Jokseenkin eri mieltä = 2	Ei samaa eikä eri mieltä = 3	Jokseenkin samaa mieltä = 4	Täysin samaa mieltä = 5	Keski-arvo välillä 1-5	Pohjois-Savon hyvinvointialue 2020, Sotkanet
<b>Minulla jäi tunne, että minusta tai läheisestäni välitettiin kokonaisvaltaisesti.</b>	4,2%	11,0%	20,4%	42,8%	21,6%	<b>3,7</b>	4,7
<b>Minua tai läheistäni koskevat asiat päätettiin kanssamme yhteistyössä.</b>	4,6%	8,5%	18,8%	42,2%	25,9%	<b>3,8</b>	4,7
<b>Minä tai läheiseni sai tarvitsemansa palvelun kohtuullisessa ajassa.</b>	7,1%	12,0%	15,8%	38,8%	26,3%	<b>3,7</b>	4,7
<b>Palvelu oli hyödyllistä.</b>	2,9%	5,5%	10,8%	37,7%	43,1%	<b>4,1</b>	4,7

Vastaajien kokemukset ovat heikompia kuin kansallisessa asiakaspalautte kyselyssä ollen kuitenkin pääosin jokseenkin hyviä tai hyviä.

Vastaajien määrä: 1071





## Arvioi kokemustasi julkisista sosiaalipalveluista viimeisen vuoden ajalta?

	Täysin eri mieltä = 1	Jokseenkin eri mieltä = 2	Ei samaa eikä eri mieltä = 3	Jokseenkin samaa mieltä = 4	Täysin samaa mieltä = 5	Keski-arvo 1-5 välillä
Minulla jäi tunne, että minusta tai läheisestäni välitettiin kokonaisvaltaisesti.	9,6% (21,8%)	11,2% (16,4%)	30,6% (27,3%)	33,0% (20,0%)	15,6% (14,5%)	3,3 (2,9)
Minua tai läheistäni koskevat asiat päätettiin kanssamme yhteistyössä.	8,1% (16,4%)	11,2% (27,3%)	31,6% (23,6%)	30,5% (14,5%)	18,6% (18,2%)	3,4 (2,9)
Minä tai läheiseni sai tarvitsemansa palvelun kohtuullisessa ajassa.	12,1% (29,1%)	12,4% (18,2%)	29,6% (20,0%)	27,8% (18,2%)	18,1% (14,5%)	3,3 (2,7)
Palvelu oli hyödyllistä.	7,8% (20,0%)	7,8% (9,1%)	27,2% (21,8%)	32,4% (27,3%)	24,8% (21,8%)	3,6 (3,2)

Kyselyssä 53 henkilöä vastasi, että heillä on kokemusta sosiaalihuollon palveluista viimeisen vuoden aikana. Heidän kokemuksensa palvelusta on hieman heikompaa jokaisella osa-alueella verrattuna laajemman ryhmän näkemyksiin.

Avointen vastausten perusteella positiiviset arviot perustuivat siihen, että työntekijä oli reagoinut nopeasti tarpeeseen ja selvittänyt asiaa.

Negatiiviset arviot kohdistuivat henkilöstön vaihtuvuuteen, työntekijöiden uupumukseen, vanhus- ja vammaispalveluissa "taisteluun" oikeuksista. Nuorten mielenterveyspalvelujen osalta avun saamisen vaikeus johti negatiiviseen arvioon

Sosiaalihuollon asiakkaiden saavuttaminen voi olla hankalampaa yleisten kyselyiden avulla, joten tarvitaan muita tiedonkeruun tapoja.

Vastaajia kysymykseen 434 (kokemusta 55 vastaajalla sosiaalitoimen palveluista viimeisen vuoden ajalta)





## Arvioi kokemustasi pelastustoimen palveluista viimeisen vuoden ajalta?

	Täysin eri mieltä = 1	Jokseenkin eri mieltä = 2	Ei samaa eikä eri mieltä =3	Jokseenkin samaa mieltä = 4	Täysin samaa mieltä = 5	Keski-arvo arvojen 1-5 välillä
Minulla jäi tunne, että minusta tai läheisistäni välitettiin kokonaisvaltaisesti	3,2% (12,5%)	6,4% (6,2%)	27,3% (0)	29,8% (25%)	33,3% (56,3%)	3,8 (4,1)
Minua tai läheistäni koskevat asiat päätettiin kanssamme yhteistyössä.	2,6% (6,2%)	6,3% (12,5%)	29,0% (0%)	32,0% (25%)	30,1% (56,3%)	3,8 (4,1)
Minä tai läheiseni sai tarvitsemansa palvelun kohtuullisessa ajassa.	5,1% (6,3%)	5,9% (12,5%)	27,8% (0 %)	27,1% (18,7%)	34,1% (62,5%)	3,8 (4,2)
Palvelu oli hyödyllistä.	2,9% (0%)	2,6% (6,2%)	22,8% (6,3%)	23,2% (18,7%)	48,5% (68,8%)	4,1 (4,5)

Kyselyyn vastanneista 16 henkilöä vastasi, että heillä on kokemusta pelastustoimen palveluista viimeisen vuoden aikana. Heidän kokemuksensa palvelusta on selkeästi parempaa jokaisella osa-alueella verrattuna laajemman ryhmän näkemyksiin.

Avointen vastausten perusteella  
Positiivinen arvio: ensihoidon hyvä toiminta ja omaisen huomiointi tilanteessa, ystävällisyys

Negatiivinen arvio: liian kauan kestänyt apu, pelastustoimen tehostomuus

Vastaajien määrä: 289

(Vastaajat, joilla oikeasti kokemusta pelastustoimen palveluista 16 vastaajaa)



# Tärkeimmät sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut

Kyselyssä koottiin vastaajille tärkeimpiä sosiaali-, terveys ja pelastustoimen palveluja. Kysely ei ota kantaa siihen, pitäisikö palvelun olla lähellä tai kaukana. Lähipalveluja arvioitaessa lienee tärkeää pohtia yleisimpien palvelujen käyttäjämääriä ja väestön jakautumista alueellisesti. Lisäksi merkitystä lienee sillä, miten erilaisista taustoista ja elämäntilanteista lähtevät ihmiset kykenevät liikkumaan palvelujen perässä tai käyttämään sähköisiä palveluja.

Vastaajia pyydettiin merkitsemään 10 tärkeintä palvelua. Tässä on listattu 11 tärkeintä, joilla on yli 20% osuus vastauksista.

1. Lääkärin ja hoitajan vastaanotto
2. Laboratorio ja näytteenotto
3. Hammashoito
4. Päivystyspalvelut
5. Ensihoito- ja ensivastepalvelut
6. Seulontatutkimukset ja rokotukset
7. Röntgenpalvelut
8. Terveysneuvonta ja terveystarkastus
9. Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto
10. Työterveyshuolto
11. Fysioterapiapalvelut

Tarkasteltaessa eri vastaajaryhmien vastauksia seitsemän ensimmäistä palvelua näyttävät säilyvän tärkeimpien joukossa kaikilla ryhmillä taustasta ja vastaajan tilanteesta huolimatta. Seuraavaksi tärkeimmät palvelut vaihtelevat taustan ja vastaajan tilanteen mukaisesti.

Seuraavilla sivuilla on esitetty tulokset seuraavina kokonaisuuksina:

- Sosiaali- ja terveyskeskuspalvelut
- Vammaispalvelut
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
- Ikääntyneiden palvelut
- Päihde- ja mielenterveyspalvelut
- Pelastustoimen palvelut
- Muut palvelut

Kyselyyn vastaajien kokonaistuloksen rinnalla on esitetty pienemmistä vastaajaryhmistä nousevia näkemyksiä heille tärkeistä palveluista. Näiden ryhmien vastaajamäärät voivat olla pieniä, joten niitä on käsiteltävä viitteellisinä tuloksina. Käytetyt ristiintaulukot löydät sivulta

<http://www.posote20.fi/>



# Tärkeimmät sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut

Vastaajien määrä: 1132, valittujen vastausten lukumäärä: 8622	VASTAAJIA	Prosentti
<b>Sosiaali- ja terveyskeskuspalvelut , yleiset</b>		
1. Lääkärin ja hoitajan vastaanotto	1065	94,1%
2. Laboratorio ja näytteenotto	868	76,7%
3. Hammashoito	843	74,5%
5. Päivystyspalvelut	631	55,7%
6. Seulontatutkimukset ja rokotukset	534	47,2%
7. Röntgenpalvelut	447	39,5%
9. Terveysneuvonta ja terveystarkastukset	345	30,5%
10. Työterveyshuolto	306	27,0%
11. Fysioterapiapalvelut	227	20,1%
Kuntoutuspalvelut	100	8,8%
Erikoissairaanhoidon palvelut omassa terveyskeskuksessasi, Mikä?	100	8,8%
Ohjaus- ja neuvontapalvelut	91	8,0%
Terveyskeskuksen vuodeosasto	74	6,5%
Kotisairaala	38	3,4%
Puhe- ja toimintaterapia	29	2,6%
Työikäisten sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan vastaanotto	27	2,4%
Työ- ja päivätoimintapalvelut	11	1,0%

**Sukupuolilla** ei vastauksissa ole suuria eroavaisuuksia.

- Naisista jonkin verran suurempi osa pitää laboratorio- ja näytteenottopalveluja tärkeinä verrattuna miesten vastauksiin.
- Miehet taas nostavat useammin terveysneuvonnan ja terveystarkastukset tärkeäksi palveluksi.

**Kunnan koko** vaikuttaa näkemyksiin sote-keskuspalveluista jonkin verran. Muutamia nostoja:

- Kuopiossa työterveyshuolto nousee tärkeäksi 32% mielestä (133 vastaajaa). Aivan pienissä kunnissa tärkeänä palvelua pitää vain 13% (9 vastaajaa).
- Kooltaan 3000-10 000 asukkaan kunnissa
  - röntgenpalveluita tärkeänä pitää 47% (122 vastaajaa 257:stä)
- Pienissä alle 5000 kunnissa tärkeiksi palveluiksi nousee muihin vastaajaryhmiin verrattuna
  - Ensihoito- tai ensivastepalvelut 74% (145 vastaajaa 199:stä)
  - Kotihoito 33% (yht. 61 vastaajaa 199:stä)
- Aivan pienissä kunnissa tärkeäksi nousee
  - Tehostettu palveluasuminen 22% (15 vastaajaa 68:stä)



## Jatkuu 2/4

	VASTAAJAT	Prosentti
<b>Vammaispalvelut</b>		
Vammaisten sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus	55	4,9%
Vammaisten asumispalvelut ja perhehoito	36	3,2%
Vammaisten tehostettu palveluasuminen	28	2,5%
Vammaisten laitoshoido	2	0,2%
<b>Lasten, nuorten ja perheiden palvelut</b>		
8. Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	347	30,7%
Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut	164	14,5%
Oppilas- ja opiskeluhuollon psykologin ja koulukuraattorin palvelut	157	13,9%
Matalan kynnyksen lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut	138	12,2%
Lastensuojelu	79	7,0%
Lasten ja nuorten sosiaalityö	70	6,2%
Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö	65	5,7%
<b>Ikäntyneiden palvelut</b>		
Kotihoito	213	18,8%
Ikäihmistien neuvolapalvelut (ennaltaehk. ja terveystarkastukset)	199	17,6%
Tehostettu (ympäri vuorokautinen hoiva) palveluasuminen	104	9,2%
Palveluasuminen tai perhehoito	80	7,1%

**Ikäluokkien** väliset eroavaisuudet ovat johdonmukaisia sen suhteen, kenelle palvelut on tarkoitettu.

- Yli 75 –vuotiaalle tärkeiksi palveluiksi nousee (70 vastaajaa)
  - Terveysneuvonta ja –tarkastukset 47,1%
  - Ikäihmistien neuvolapalvelut 62,9%
  - Fysioterapiapalvelut 31,4%
  - Kotihoito 30%
  - Palveluasuminen/perhehoito 17,1%
  - Kuntoutuspalvelut 15,7%
  - Tehostettu palveluasuminen on tärkeintä 50-64 –vuotiaalle 12,4% (348 vastaajaa)
- Nuorilla aikuisilla (16-29 –vuotiailla) korostuu (91 vastaajaa)
  - äitiys- ja neuvolapalvelut 35,3%;
  - matalan kynnyksen ohjauksen ja neuvonnan palvelut 19,8%
  - päihde- ja mielenterveyskuntoutujien tuki- ja avopalvelut 16,5%
- 30-49 –vuotiaat (410 vastaajaa) nostavat tärkeiksi lasten, nuorten ja perheiden palvelut:
  - koulu- ja opiskelijahuolto 55,9%,
  - psykologin ja koulukuraattorin palvelut 24,1%,
  - Matalan kynnyksen lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut 19,8%

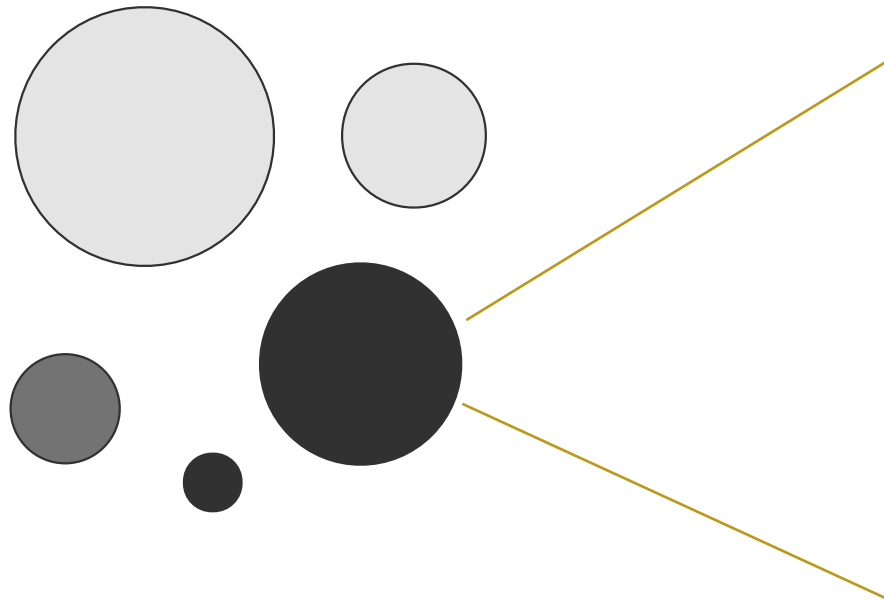


## Jatkuu 3/4

	VASTAAJAT	Prosentti
<b>Päihde- ja mielenterveyspalvelut</b>		
Matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen palvelut	129	11,4%
Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien tuki- ja avopalvelut	95	8,4%
Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut	13	1,1%
Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien laitoshoido	15	1,3%
<b>Pelastustoimen palvelut</b>		
4. Ensihoito- tai ensivastepalvelut	644	56,9%
Palotarkastuspalvelut	107	9,5%
Sopimuspalokuntatoiminta (esim. nuoriso-osasto)	49	4,3%
Turvallisuuskoulutuspalvelut	24	2,1%
Turvallisuusasioiden neuvontapalvelut	32	2,8%
Turvallisuuskoulutuspalvelut	13	1,1%
<b>Muut palvelut</b>		
Joku muu, Mikä?	28	2,5%

### Erityisessä elämäntilanteessa olevat pienet ryhmät

- Opiskelijat (60 vastaajaa)
  - Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto 56,7%
  - Psykologin ja koulukuraattorin palvelut 26,7%
  - äitiys- ja lastenneuvola 23,3%
  - lastensuojelu 11,7% (pieni ryhmä)
- Yrittäjät (47 vastaajaa)
  - Kotihoito 23,4%
  - Ensihoito ja ensivastepalvelut 70,2%
  - Palotarkastuspalvelut 19,1%
  - Turvallisuusasioiden neuvonta muita ryhmiä korkeampi 6,4% yrittäjävastaajista.
- Työttömät (44 vastaajaa)
  - Peruspalvelujen tärkeys on kautta linjan tärkeydessä muita ryhmiä korkeammalla
  - Päihde- ja mielenterveyspalvelujen tuki- ja neuvontapalvelut 22,7%, tärkeitä myös matalan kynnyksen ohjaus ja neuvontapalvelut 15,9%
- Omaishoitajien vastaaja määrä on pieni (8 vastaajaa) palveluvalikoimaan kuuluvat erityisesti päivystyspalvelut, fysioterapia, kotisairaala, vammaisten henkilöiden erilaiset palvelut



### **Tärkeää on joku muu palvelu (2,5 %)**

Ravitsemusterapiapalvelut (useampi vastaus)  
Seksuaalineuvonta  
Lapsettomuushoidot  
Pelastustoiminta, toimiva paloasema  
Kuljetuspalvelut, vammaispalvelut taksit  
Neuropsykiatrinen lastenhoito  
Liikuntaneuvonta  
Apuvälinepalvelut

### **Vastaajille tärkeitä erikoissairaanhoidon palveluja sosiaali- ja terveyskeskuksessa (8,8%)**

Gynekologi, silmäpoli, sisätaudit, neurologia, yleisesti kaikki kontrollit ja seurantageriatria, ihotautilääkäri, neurologi, reumavastaanotto, hoitajavastaanotot, astma- ja allergia, apuvälineet ja lausunnot, kuvantaminen, lasten ja nuorten psykiatrian poli, diabetes



# Mikä tekisi palveluista sujuvampaa?

Sote-uudistuksen päätavoitteita ovat mm. palvelujen saatavuuden ja yhteensovittamisen lisääminen. Mittarina on hoitoon tai palveluun pääsyn nopeus sekä asiakkaan kokeman pompottelun väheneminen. Yksi tekijä asiakaskokemuksen muotoutumisessa liene myös kokemus palvelun sujuvuudesta. (<http://soteuudistus.fi>)

Kyselyyn vastaajia pyydettiin listaamaan yhdestä seitsemään asiaa, jotka sujuvoittaisivat palveluja. Seuraavat kahdeksan asiaa nousivat yli 30% mielestä palveluja sujuvoittaviksi asioiksi:

1. Sähköisen asioinnin toimivuuden edistäminen
2. Omien tai läheisten palvelujen löytäminen yhden palvelukanavan kautta
3. Puhelinasioinnin toimivuuden edistäminen
4. Saman työntekijän kanssa asiointi eri käyntikerroilla
5. Lyhyemmät jonotusajat palveluihin
6. Elämäntilanteen huomioiminen kokonaisuutena
7. Joustavammat sosiaali- ja terveystalusten aukioloajat
8. Ihmisen kohtaaminen palvelutilanteessa

Sujuvuutta lisäisi vastaajien mielestä eniten monipuolisten palvelukanavien, pitkäjänteisten hoito- tai palvelusuhteiden kehittäminen sekä kokonaisuutta huomioivaan kohtaamiseen panostaminen.

Seuraavat viisi toimintoa pääsivät nekin 20-30% mielestä sujuvuutta lisäävien listalle. Ilta-aikainen, parempi pääsy erikoissairaanhoidon palveluihin ja selkeämpi ohjaaminen oikeisiin palveluihin nousivat esiin asiakkaan ja potilaan palvelujen oikea-aikaisuutta lisäävinä toimintoina. Yli kahdenkymmenen pääsi vielä palvelun laatua lisäävä ennakoiva valmistautuminen asiakkaan kohtaamiseen.

Seuraavissa dioissa on järjestetty sujuvuuteen vaikuttavat asiat vastaajien näkemyksen mukaiseen järjestykseen. Rinnalle on jälleen nostettu vastaajaryhmien näkemyksiä sujuvoittavista palveluista.

Diassa 33 on esitetty **pelastustoimen ehkäiseviä palveluja** ja pyydetty vastaajia arvioimaan niiden painotuksia. Selkeästi kaksi tärkeintä on ehkäisyn painotusta on pelastustoiminnan ja hätätilanteessa toimimisen opastus sekä lasten ja nuorten turvallisuuskasvatus.





# Sujuvammat palvelut

Mitkä 1-7 asiaa tekisivät palveluista sujuvampaa?

Vastaajien määrä: 1113, valittujen vastausten lukumäärä: 6060	Vastaajia	Prosentti
Sähköisen asiointin toimivuuden edistäminen	636	57,1%
Omien tai läheisten palvelujen löytäminen yhden palvelukanavan kautta	593	53,3%
Puhelinasioinnin toimivuuden edistäminen	527	47,3%
Saman työntekijän kanssa asiointi eri käyntikerroilla	511	45,9%
Lyhyemmät jonotusajat palveluihin	470	42,2%
Elämäntilanteen huomioiminen kokonaisuutena	396	35,6%
Joustavimmat sosiaali- ja terveyskeskuspalvelujen aukioloajat	347	31,2%
Ihmisen kohtaaminen palvelutilanteessa	335	30,1%
Iltavastaanotot	305	27,4%
Parempi pääsy erikoissairaanhoidon palveluihin	297	26,7%
Selkeä ohjaaminen ja neuvonta tarvitsemiini palveluihin	295	26,5%
Työntekijän valmistautuminen ennakkoon käyntiisi palvelussa	226	20,3%

## 16-29 vuotiaat (90 vastaajaa)

1. Sähköisen asiointin toimivuuden edistäminen 70%
2. Lyhyemmät jonotusajat palveluihin 52,2%
3. Joustavimmat sosiaali- ja terveyskeskuspalvelujen aukioloajat 44,4%

## yli 75 vuotiaat (69 vastaajaa)

1. Saman työntekijän kanssa asiointi eri käyntikerroilla 63,8%
2. Puhelinasioinnin toimivuuden edistäminen 60,9%
3. Omien tai läheisten palvelujen löytäminen yhden palvelukanavan kautta 49,3%

## Kuntakoko ja esiin tulevat piirteet

- Alle 3000 hengen kunnissa sujuvuutta lisää muita kuntia enemmän omien tai läheisten palvelujen löytäminen yhden palvelukanavan kautta.
- 3000-5000 hengen kunnissa tuodaan esiin muita kuntia enemmän palvelujen esteettömyyttä sekä parempaa pääsyä erikoissairaanhoidon palveluihin.
- 7000-10 000 hengen paikkakunnilla sujuvuutta lisää muita kuntia enemmän elämäntilanteen huomioiminen kokonaisuutena ja joustavimmat palveluajat.
- n. 20 000 hengen paikkakunnat nostavat muista enemmän esiin puhelinasioinnin toimivuutta ja verkosta tai arjesta löytyvää ennaltaehkäisevää ohjausta ja neuvontaa
- Kuopiossa nostetaan esiin sähköisen asiointin toimivuutta, lyhyempiä jonotusaikoja sekä pompottelun vähentämistä.





# Sujuvammat palvelut 2/2

Mitkä 1-7 asiaa tekisivät palveluista sujuvampaa?

	Vastaaja	Prosentti
Ammattilaisen mahdollisuus saada tietoa asiakkaan hoito- tai palveluhistoriasta	168	15,1%
Yhteistyö yksityisen sektorin kanssa	161	14,5%
Palvelujen esteettömyys	155	13,9%
Esitietolomakkeen sähköinen täyttäminen ennakkoon	143	12,8%
Selkeämpi yhteistyö ja vastuunjako sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kesken	111	10,0%
Toimiva yhteistyö palvelujen ja kolmannen sektorin (yhdistykset, järjestöt, seurakunta) kesken	96	8,6%
Verkosta löytyvät elintapoihin tai terveyteen liittyvät testit ja ohjeet	88	7,9%
Järjestöjen vertaistuen ja auttamistoiminnan parempi löydettävyys	53	4,8%
Joku muu, mikä	33	3,0%

## Elämäntilanne työtön (44 vastaajaa)

1. sähköisen asioinnin toimivuuden edistäminen 54,5%,
2. lyhyemmät jonotusajat palveluihin 52,3%,
3. omien tai läheisten palvelujen löytäminen yhden kanavan kautta 47,7%
4. elämäntilanteen huomioiminen kokonaisuutena 47,7%
5. saman työntekijän kanssa asiointi eri käyntikerroilla 47,7%

## Elämäntilanne yrittäjä (46 vastaajaa)

1. sähköisen asioinnin toimivuuden edistäminen 73,9%
2. puhelinasioinnin toimivuuden edistäminen 47,8 %
3. saman työntekijän kanssa asiointi eri käyntikerralla 45,7%
4. omien ja läheisten palvelujen löytäminen yhden palvelukanavan kautta 45,7%
5. lyhyemmät jonotusajat palveluihin 41,3%

## Elämäntilanne vanhempainlomalla (23 vastaajaa)

1. Sähköisen asioinnin toimivuuden edistäminen 82,6%
2. Joustavammat sosiaali- ja terveyskeskuspalvelujen aukioloajat 60,9%
3. lyhyemmät jonot 60,9%
4. Elämäntilanteen huomioiminen kokonaisuutena 52,2 %
5. Puhelinasioinnin toimivuuden kehittäminen 43,5%
6. Palvelujen esteettömyys 34,8%

## Elämäntilanne omaishoitaja (8 vastaajaa)

1. Joustavammat sosiaali- ja terveyskeskusaukioloajat sekä omien ja läheisten palvelujen löytäminen yhden palvelukanavan kautta 75%
2. Ihmisen kohtaaminen palvelutilanteissa, elämäntilanteen huomioiminen kokonaisuutena ja selkeä ohjaaminen ja neuvonta tarvittuihin palveluihin 50%

## Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisemisen painotus vastaajien mielestä

	Ei lainkaan painotusta	Vähän painotusta	Keskimääräinen painotus	Melko paljon painotusta	Erittäin paljon painotusta	Keskiarvo
Kodin ja lähiympäristön turvallisuus	0,5%	0,9%	14,7%	39,7%	44,2%	4,3
Ikäihmisten turvallisuus	0,8%	1,1%	11,0%	37,9%	49,2%	4,3
Teknologia ja sen käyttäminen	1,4%	4,5%	31,0%	42,6%	20,5%	3,8
Pelastustoiminta ja hätätilanteessa toimiminen	0,1%	0,4%	6,5%	30,5%	62,5%	4,5
Liikennekäyttäytyminen	0,7%	2,1%	14,9%	38,8%	43,5%	4,2
Lasten ja nuorten turvallisuuskasvatus	0,3%	0,6%	8,0%	30,8%	60,3%	4,5
Varautuminen poikkeusoloihin	0,7%	5,2%	29,6%	39,7%	24,8%	3,8
Sähköisen ympäristön kehittäminen onnettomuuksien ehkäisyyn ja varautumisen ohjeisiin (pspelastuslaitos.fi)	1,5%	7,1%	36,8%	36,9%	17,7%	3,6
Muu palvelu. Mikä?	15,5%	3,4%	28,5%	24,1%	28,5%	3,5

Onnettomuuksien ehkäisytyössä vastaajat näkevät tärkeimpänä pelastustoiminnan ja hätätilanteessa toimimisen opastuksen sekä lasten ja nuorten turvallisuuskasvatuksen.

Vastaajat näkevät tärkeänä monipuolisen arjen turvallisuuden edistämisen kodeissa, lähiympäristössä, ikäihmisten osalta sekä liikenteessä.

Teknologian ja sen käyttämisellä tai varautumisella sekä sähköisen ympäristön kehittämisellä nähtiin pienin painoarvo, joka ei kuitenkaan näyttäytyä vähäiselle.

Vastaajien määrä: 1087



# Sähköiset palvelut ja tarvittava tuki

Sähköiset palvelut nähdään tärkeänä palvelujen käyttöä sujuvoittavana tekijänä. Millaisiin asioihin kyselyyn vastaajat ovat tyytyväisiä liittyen sähköisten palvelujen käyttöön? Millaisesta tuesta sähköisten palvelujen käytölle he hyötyisivät? Entäpä mitä palveluja on jo käytössä ja millaisia palveluja oltaisiin valmiita ottamaan käyttöön? Tässä kappaleessa on vastauksia tähän kokonaisuuteen.

Kyselyn mukaan  $\frac{3}{4}$  osalla vastaajista on käytössään sähköisiä palveluja. Vastaajista 44% ei tarvitse tukea palvelujen käyttöön. Eniten katsotaan omia terveystietoja, tehdään ajanvarauksia ja käytetään reseptipalveluja.

Kokonaisuutena sähköinen asiointi ja sähköiset palvelut saavat hyvän kokonaisarvion. Eniten hankaluuksia tuottaa omaisen puolesta asiointi. Seuraavissa dioissa on jälleen tuotu esiin erillisten vastaajaryhmien näkökulmia, mikäli ne poikkeavat kokonaisuudesta.

Vieressä on Sotkanet:n tilastotieto vuodelta 2020. Sen tuloksiin verraten kyselyyn vastaajat ovat sähköisen asioinnin edellä kävijöitä. Koronaepidemia on vienyt harppauksin eteenpäin sähköistä asiointia, joten voi olla, että tilastotkin luovat jatkossa toisenlaista kuvaa.

<b>Pohjois-Savon hyvinvointialue</b>	2020
Asioinut sähköisesti sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa, (%) palveluja käyttäneistä	22,1
Asioinut sähköisesti sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa, (%) palveluja käyttäneistä, 20 - 64-vuotiaat	29
Asioinut sähköisesti sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa, (%) palveluja käyttäneistä, 65 vuotta täyttäneet	8,2
Asioinut sähköisesti sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa, (%) palveluja käyttäneistä, 75 vuotta täyttäneet	8,8
Etäasiointikäynnit, % perusterveydenhuollon avohoidon käynneistä	25,5
Kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä (%)	80,6
Kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä (%), 20 - 64-vuotiaat	76,2
Kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä (%), 65 vuotta täyttäneet	89,5
Kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä (%), 75 vuotta täyttäneet	90,6
© THL, Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi 2005-2022	



# Sähköiset palvelut

Vastaajien määrä: 1119	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo 1-5 arvojen välillä
Minulla ei ole käytössäni sähköisiä palveluja.	75,4%	8,5%	4,7%	5,1%	6,3%	1,6
Sähköiset palvelut ovat mielestäni helposti löydettävissä.	3,7%	16,6%	28,9%	37,5%	13,3%	3,4
Olen tyytyväinen nykyisten käyttämäni sähköisten palvelujen sisältöön.	5,3%	18,0%	32,3%	36,7%	7,7%	3,2
Nykyiset käyttämäni sähköiset palvelut ovat mielestäni helppokäyttöisiä.	4,9%	15,9%	30,8%	38,6%	9,8%	3,3
Olen tyytyväinen asiointiaikaan ja vastausten saamisen nopeuteen.	6,5%	18,5%	36,2%	32,4%	6,4%	3,1
Asiani tulee hoidettua sähköisillä palveluilla.	10,6%	24,3%	31,2%	27,5%	6,4%	2,9
Voin asioida omaiseni puolesta sähköisissä palveluissa helposti.	27,1%	22,7%	30,1%	13,2%	6,9%	2,5
Minulla on esteitä sähköisten palvelujen käytössä. Millaisia?	59,0%	15,7%	13,9%	7,0%	4,4%	1,8

## Tuen tarve ja muodot sähköisten palvelujen käyttöön

(vastaajia 1082 , vastauksia valittu 1543)

En tarvitse tukea	44%
Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluympäristö on selkeä ja saavutettava	24%
Tarvitsen lisää tietoa käytettävissä olevista sähköisistä palveluista.	22%
Opetus- tai infovideo verkossa	15%
Koulutus omalla paikkakunnalla palvelujen käyttöön	12%
Etäopastuksen avulla (esim. video- tai chat -yhteys)	8%
Tarvitsen paremmat nettiyhteydet	8%
Tarvitsen tukihenkilön sähköisten palvelujen käyttöön	3%
Tarvitsen sähköisten palvelujen käyttöön soveltuvat laitteet	3%
Joku muu, Mikä?	3%



# Näkökulmia sähköisten palvelujen käyttöön ja tukeen

## Minulla on esteitä sähköisten palvelujen käytössä, millaisia?

- En osaa käyttää, ei ole kokemusta tai apua, 10 mainintaa
- Internet ei toimi, netti ei toimi maaseudulla, 7 mainintaa
- Puolesta asiointi (erit. lapsen) ei toimi 7 mainintaa
- Sähköisissä palveluissa on liikaa sisältöä, rakenne on hankala, tietoa ei löydy 7 mainintaa
- Palveluja ei ole riittävästi saatavilla 4 mainintaa
- Palvelut eivät sovellu heikkonäköisille tai sokeille 5 mainintaa
- Palvelussa käytettyä sanastoa ei ymmärrä 3 mainintaa
- Ihminen pitää kohdata kasvokkain 2 mainintaa
- Ei ole verkkopankkitunnuksia 2 mainintaa

## Ikä

- Yli 65 vuotiaista vastaajista n. 56% ei ole käytössään sähköisiä palveluja
- Sähköisiä palveluja ei aina pidetä helppokäyttöisinä (yli 75 vuotiaat 24,2% ja 50-64 -vuotiaat 19,1%),
- 16-29 vuotiailla on pientä tyytymättömyyttä asiointiaikaan (täysin tai jokseenkin erimieltä 29,7%).

## Tuen muodot eri ikäisillä

- Tukea tarvitsevat yli 65 -vuotiaat pitävät parhaimpana tuen muotona tiedon antamista käytettävissä olevista palveluista 60,6% ja koulutusta omalla paikkakunnalla palvelun käyttöön 59,6%
- Nuoremmat ikäluokat tähdentävät palveluympäristön selkeyttä ja saavutettavuutta.

## Sukupuoli ja tuen muodot

- Kyselyyn vastanneet miehet toivovat tueksi koulutusta omalla paikkakunnalla (23,1%) tai opetus- tai infovideota verkossa 20,7%)

## Sosiaalipalveluista kokemusta omaavat (vastaajia 49)

- 65,3% kaipaa tukea sähköisten palvelujen käyttöön
- Suosituimmat tuen muodot: koulutus omalla paikkakunnalla palvelujen käyttöön (22,4%), paremmat nettiyhteydet 18,4%
- Myös lisää tietoa tarvitaan (24,5%) sekä selkeämpää palveluympäristöä (22,4%)

## Kuntakoko

- Sähköiset palveluita on käytössä pienemmissä kunnissa hieman vähemmän kuin suuremmissa kunnissa, n. 10 % pienempi osuus vastaajista.
- Pienissä kunnissa (alle 3000 henkeä) ollaan tyytyväisimpiä sisältöön (41,2%), mutta palveluja ei koeta niin helppokäyttöisiksi (20,6%)
- Kuopiossa ja suuremmissa kaupungeissa tyytyväisyys asiointinopeuteen sekä asioiden hoitumiseen on vähäisempää.

**Tuen muodot erilaisissa kunnissa eivät poikkea toisistaan.** Tueksi toivotaan monipuolista opastusta palvelujen käyttöön, tietoa palveluista tai palveluympäristön selkeyden lisäämistä. Paremmat nettiyhteydet tarvitaan erityisesti alle 10 000 hengen kunnissa. (esim. alle 3000 henkeä 15,4% vastaajista)



## Käytössä olevat sähköiset sosiaali-, terveys- tai pelastustoimen palvelut

Olen käyttänyt palvelua sähköisenä	%	En ole käyttänyt, enkä halua käyttää	%
Omien tietojen ja tutkimustulosten katsominen	94	Äitiys- ja lastenneuvola	74
Ajanvaraus	84	Oppilas- ja opiskeluhuollon psykologi ja koulukuraattori	71
Reseptipalvelut	84	Kasvatus- ja perheneuvonta etänä	68
Mobiilivarmisteella tunnistautuminen	70	Puheterapeutin etävastaanotto	68
Tallenteen tai tulosten saaminen omista tiedoista	62	Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto	67
Hakemusten tekeminen	53	Päihde- ja mielenterveysneuvonta etävastaanottona	63
Palautteen antaminen palvelusta	42	Ikäihmisen kotihoidon etäpalvelut	61
Omaisesta puolesta asiointi	31	Fysioterapeutin etävastaanotto	59
Sähköiset riskitestit ja ohjautuminen palveluihin	23	Etäkuntoutuspalvelut	54
Lääkärin tai hoitajan etävastaanotto	22	Sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan etävastaanotto	52
Sairausten hoitaminen, hoito-ohjeiden saaminen	22	Pelastustoimi/turvallisuuskoulutuksen tilaaminen	46
Sähköinen terveystarkastus ja palaute omista terveysarvoista	14	Arviot tarvittavasta arjen avusta ja tuesta	46
Elämäntapoihin liittyvät valmennukset	7	Yksilöllinen palveluohjaus vaikeassa elämäntilanteessa	44
Järjestöjen ohjaus- ja neuvonnan tuki sekä vertaistuki	6	Ravitsemusterapeutin vastaanotto	41
		Elämäntapoihin liittyvät valmennukset verkossa	40

Halukkuus ottaa sähköisiä palveluja käyttöön näyttää olevan vähäisempää niiden palvelujen osalta, jotka koetaan henkilökohtaista ja keskustelemaa kohtaamista vaativiksi.

Tämän sekä seuraavan sivun vastaukset tuovat esiin sen, että sähköisiä palveluja voidaan monipuolistaa, mutta kaikkia palvelunkäyttäjiä ne eivät tavoita. Tarvitaan monipuolista palveluväylien kattausta palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden varmistamiseksi.

Vastaajien määrä: 1126





## Sähköiset sosiaali-, terveys- tai pelastustoimen palvelut, joita vastaajat haluaisivat käyttää

En ole vielä käyttänyt, mutta haluaisin käyttää palvelua sähköisenä (Olen käyttänyt palvelua sähköisenä) %		En ole vielä käyttänyt, mutta haluaisin käyttää sähköisenä (Olen käyttänyt palvelua sähköisenä) %	
Pelastusviranomaiselle tehtävät ilmoitukset	72 (4)	Etäkuntoutuspalvelut	44 (2)
Pelastustoimen/palotarkastuksen tilaaminen	65 (4)	Hakemusten tekeminen	39 (53)
Järjestöjen ohjaus- ja neuvonta ja vertaistuki	57 (6)	Fysioterapeutin vastaanotto	37 (3)
Sähköinen terveystarkastus ja palaute terveysarvoista	57 (14)	Ikäihmisten kotihoidon etäpalvelut	36 (3)
Sairauden hoitaminen (esim. hoito-ohjeiden saaminen)	57 (22)	Mielenterveys- ja päihdeneuvonta etänä	34 (4)
Sähköiset riskitestit ja ohjautuminen palveluihin	56 (23)	Tallenne tai tuloste omista tiedoista	33 (62)
Lääkärin tai hoitajan etävastaanotto	55 (22)	Kasvatus- ja perheneuvonta etänä	31 (1)
Ravitsemusterapeutin etävastaanotto	55 (4)	Puheterapeutin vastaanotto	30 (3)
Yksilöllinen palveluohjaus vaikeassa elämäntilanteessa	53 (3)	Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto	28 (5)
Elämäntapoihin liittyvät valmennukset verkossa	53 (7)	Oppilas- ja opiskeluhuollon psykologi ja koulukuraattori	26 (2)
Palotoimi/turvallisuuskoulutuksen tilaaminen	52 (2)	Äitiys- ja lastenneuvolan etävastaanotto	25 (1)
Omaisien puolesta asiointi	51 (31)	Mobiilivarmenteella tunnistautuminen	17 (70)
Arvioiden tekeminen tarvittavasta arjen avusta ja tuesta	51 (4)	Reseptipalvelut	14 (84)
Palautteen antaminen palvelusta	50 (42)	Ajanvaraus	13 (84)
Sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan etävastaanotto	45 (2)	Omien tietojen ja tutkimustulosten katsominen	23 (84)

Valmiutta monipuolisten sähköisten palvelujen käyttöön on olemassa.

Paras potentiaali sähköisten palvelujen käyttömäärien nostamiseen on palveluissa, joissa käyttö tällä hetkellä on vähäistä, mutta halukkuutta käyttää tulevaisuudessa on paljon.

Kokonaisuudesta on nähtävissä, että sähköiset palveluväylät eivät tunnu vastaajista vieraalle, mutta niiden rinnalle tarvitaan vaihtoehtoisia palvelumuotoja.

Lisäksi sähköisten palvelujen käyttöä voidaan lisätä asiakaskokemukseen perustuvien sähköisten palvelujen suunnittelulla sekä palveluista tiedottamisella.



# Tutut ja mielekkäät osallistumisen väylät

Pohjois-Savossa osallisuuden edistämisen tapoja on monipuolisesti käytössä. Osallisuusosion ensimmäisessä kysymyksessä listattiin kaikki Pohjois-Savossa olemassa olevat osallistumisen muodot yhteen ja katsottiin, miten kyselyyn vastaajat tunnistavat osallisuuden menetelmiä.

Osiota on tarkasteltu sen mukaan, miten erilaisista kunnista olevat vastaajat ovat tunnistaneet menetelmiä, joita heidän kunnissaan on raportoitu olevan käytettävissä. Näyttäisi siltä, että pienissä kunnissa on laajin kattaus erilaisia osallisuusmenetelmiä käytössä ja niitä myös tunnistetaan.

Toiseksi on kysytty mielekkäitä osallistumisen väyliä. Tätä osiota on tarkasteltu erilaisten vastaajaryhmien näkökulmasta, sillä osallisuuden edistämiseksi pyritään saavuttamaan erilaisia ryhmiä.

Tunnistettuja ja mielekkäitä osallisuuden edistämisen tapoja yhdistämällä voi löytyä sopiva malli osallisuuden edistämiseksi. Yhdistetty katsaus on sivulla 44.





# Vastaajille tutut tiedon saamisen osallistumisen ja vaikuttamisen tavat

Vastaajien määrä: 1118, valittujen vastausten lukumäärä: 8302

	VASTAAJAT	
Äänestäminen vaaleissa	1038	92,8%
Facebook	790	70,7%
Paikallislehti	719	64,3%
Kunnan tai organisaation kotisivut	650	58,1%
Kuntalais- tai asukaskyselyyn vastaaminen	587	52,5%
Asiakaspalautteen antaminen	536	47,9%
Sähköiset aloitekanavat (Kuntalaisaloite.fi, Kansalaisaloite.fi -palvelut)	532	47,6%
Whatsapp	468	41,9%
Instagram	418	37,4%
Järjestön tai yhdistyksen toimintaan osallistuminen	406	36,3%
Henkilökohtainen yhteydenotto päättäjiin ja viranhaltijoihin	395	35,3%
Uutiskirjeet sähköpostin kautta	313	28,0%
Keskustelutilaisuudet tai asukastilaisuudet	247	22,1%
Tapahtumien järjestäminen	235	21,0%

	VASTAAJAT	
Sähköiset kannanottamisen kanavat (otakantaa.fi tai kunnan kotisivujen palautekanavat)	198	17,7%
Muut vaikuttamistoimielimet (esimerkiksi kyläparlamentti tai -neuvosto, foorumit tms.)	140	12,5%
Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet (vanhus- ja vammaisneuvosto, nuorisovaltuusto)	138	12,3%
Kunnan info TV:t yleisillä paikoilla	127	11,4%
Kokemusasiantuntijana tai -toimijana toimiminen	74	6,6%
Asiakasraati tai asukasraati	72	6,4%
Robottipuhelin kokeilu	59	5,3%
Osallistuva budjetointi	50	4,5%
Joku muu sosiaalinen media, mikä?	41	3,7%
Osallisuussovellukset (esim. TaskuWarkaus, Meidän lisalmi)	35	3,1%
Kumppanuuspöytä	22	2,0%
Joku muu, mikä?	12	1,1%



## Huomioita eri kunnista ja eri osallisuusmuodoista

- Pienissä kunnissa (n=68) päättäjät on tavoitettavissa henkilökohtaisesti helpommin (69,1%) kuin isommissa ja lakisääteiset vaikuttamistoimielinten toiminta on tunnistettavampaa (22,1%)
- Pienissä kunnissa sähköiset palautekanavat (29,4%), asukaskyselyt (67,6%), asukastilaisuudet (39,7%) sekä asiakaspalautteen antaminen (58,8%) ovat tutumpia kuin muissa kunnissa.
- 3000-5000 asukkaan kunnissa 15,7% vastaajista (n = 131) on tunnistanut kunnan info-tv:t
- Pienissä kunnissa tunnistetaan järjestöjen ja yhdistysten toiminta alle 3000 henkilöä 48,5% ja 3000-7000 henkilöä 42,7%
- 7000-10 000 hengen kunnissa (n=126) tunnistetaan osallistumisen väylänä Facebook 77% osalta ja Instagram 42,9% osalta. Whatsapp tunnetaan tasaisesti kaikissa kunnissa.
- 6,9% vastaajista tunnistaa mobiiliin ladattavat osallisuussovellukset niissä kunnissa, joissa sovelluksia on käytössä (20 000-22 000 hengen kunnat n= 375). 5,9% tunnisti osallistuvan budjetoinnin.
- Robottipuhelin kokeilujen alue hajaantui eri kuntiin SavoGrown alueella. 7000-10 000 hengen kunnissa (ml. Suonenjoki) tunnistettiin tapa 11,9% joukossa, alle 3000 hengen kunnissa (ml. Tervo, Vesanto) tunnitettiin 13,2% osalta.
- Asiakas- ja asukasraadit ovat tuttuja Kuopiossa, jossa ne tunnistaa 10,3% vastaajista (n= 408)



## Mieluisimmat tavat osallistua

Vastaaajien määrä: 1096, valittujen vastausten lukumäärä: 5165	VASTAAJAT	
Äänestämällä aluevaaleissa	830	75,7%
Asiakaspalautteen antaminen sähköisesti	655	59,8%
Asukas- tai asiakaskyselyyn vastaaminen	572	52,2%
Henkilökohtainen yhteydenotto päättäjään tai viranhaltijaan	371	33,9%
Aloitteiden ja kannanottojen tekeminen sähköisen alustan kautta	378	34,5%
Kännykässä olevan osallisuussovelluksen käyttäminen	335	30,6%
Asiakaspalautteen antaminen henkilökohtaisesti	303	27,6%
Keskustelu- ja asukastilaisuuteen osallistuminen	260	23,7%
Osallistuminen muun yhdistyksen tai seurakunnan toimintaan.	259	23,6%
Sosiaalisessa mediassa kommentointi	242	22,1%
Vapaaehtoisena tai vertaisena toimiminen	201	18,3%
Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ja -yhdistysten toimintaan osallistuminen	169	15,4%
Osallistuminen muuhun sidosryhmille tarkoitettuun vaikuttamistoimielimeen	142	13,0%
Mielipidekirjoituksen kirjoittaminen lehteen	114	10,4%
Asiakas- tai asukasraatiin osallistuminen	113	10,3%
Kokemusasiantuntijana tai -toimijana toimiminen	115	10,5%
Osallistumalla alueelliseen vanhus- tai vammaisneuvostoon tai nuorisovaltuustoon	89	8,1%

### Miehet ja naiset osallistujina

- Naisia useammin **miehistä** (n=171) 84,2% äänestää, 46,2% on henkilökohtaisesti yhteydessä päättäjiin, 28,2% osallistuu yhdistystoimintaan ja 15,8% toimii kokemusasiantuntijana
- Miehiä useammin **naiset** (n= 925) vastaavat asukaskyselyyn 54,4%, käyttäisivät mobiilisovellusta osallistuakseen 32,3%, antavat asiakaspalautetta henkilökohtaisesti 28,8%, ja osallistuvat sote-järjestöjen toimintaan 16,3%

### Eri ikäiset osallistujina

Nuoremman ikäryhmän ja vanhimman ikäryhmän edustajat eivät tule aina osallisiksi samoilla menetelmillä.

Tasaisesti kattavia menetelmiä ovat

- Henkilökohtainen yhteydenotto päättäjiin (nuoret aikuiset poisluettuna)
- Aloitteiden ja kannanottojen tekeminen sähköisen alustan kautta (vanhin ikäryhmä poisluettuna)
- Asiakaspalautteen antaminen sähköisesti (kaksi vanhinta ikäryhmää selkeästi alemmat, kuitenkin yli 42% osuudet ikäryhmistä)

Vanhimmat ikäryhmät tavoittaa muita paremmin vaaleilla, yhdistystoiminnassa sekä keskustelutilaisuuksissa.

Nuoremmat ikäluokat tavoittaa asukas- tai asiakaskyselyillä ja mobiilisovelluksen avulla

	Yli 50 % mielekkäin tapa	Yli 50% Tunnistettu tapa	Yli 40% tunnistettu tapa	Yli 30 % Mielekkäin tapa	Yli 30% Tunnistettu tapa	Yli 20 % Mielekkäin tapa	Yli 20% Tunnistettu tapa	Yli 10 % Mielekkäin tapa	Yli 10 % Tunnistettu tapa
<b>Tieto- osallisuus</b>		Facebook  Paikallislehti  Kunnan/ organisaation kotisivut	WhatsApp	Mobiiliosallisuus- sovelluksen käyttäminen (tunnistettu 6,9%)	Instagram	Asukastilaisuudet  Sosiaalisessa mediassa kommentointi	Uutiskirjeet sähköpostissa  Asukastilaisuudet	Mielipidekirjoitus lehteen	Kunnan info-tv:t
<b>Suunnittelu- osallisuus</b>	Asiakaspalautteen antaminen sähköisesti  Asukas- tai asiakaskyselyyn vastaaminen	Kuntalais- tai asukaskyselyyn vastaaminen	Asiakas- palautteen antaminen /yleisesti			Henkilökohtainen asiakaspalaute		Asiakasraatiin osallistuminen  Kokemusasian- tuntijana toimiminen	
<b>Päätöksen- teko- osallisuus</b>	Äänestäminen vaaleissa	Äänestäminen vaaleissa	Sähköiset aloitekanavat (kuntalais- ja kansalaisaloite. fi)	Henkilökohtainen yhteydenotto päättäjiin  Aloitteet tai kannanotot sähköisen alustan kautta	Henkilökohtainen yhteyden- ottaminen			Osallistuminen sidosryhmille tarkoitettuun vaikuttamis- toimielimeen (lakisääteiset 8% vastaajista)	Sähköiset kannanottamisen kanavat (otakantaa jne.  Lakisääteiset ja muut vaikuttamis- toimielimet
<b>Toiminta- osallisuus</b>					Järjestön tai yhdistyksen toimintaan osallistuminen	Yhdistyksen tai seurakunnan toimintaan osallistuminen	Tapahtumien järjestäminen	Vapaaehtoisena tai vertaisena toimiminen  Sote-järjestöjen toimintaan osallistuminen	



# Tiivistelmä tärkeimmistä havainnoista

Tärkeimmät palvelut

Palvelujen sujuvuus

Mielekkäät osallistumisen tavat



# Miten sosiaali- ja terveystalvet, pelastustoimen nhdään eri puolilla Pohjois-Savoa ja erilaisissa elämäntilanteissa?

## Tärkeimpinä pidetyt talvet

Tärkeimpinä pidetyistä talveista ovat lähes kaikilla on kokemusta. Perusterveydenhuollon talvelukokonaisuus muodostuu lääkärin tai hoitajan vastaanotosta, laboratoriotalveista, hammashoidosta, seulontatalveista sekä röntgenpalveluista. Kärkeen nousevat myös päivystystalvet sekä ensihoidon ja –vastetalvet. Tämä seitsemän talvelun kärki pysyy samana ryhmästä toiseen pienin muutoksin.

Ikääntyneimmän väestön kunnissa kotihoito ja tehostettu talveluasuminen nousevat merkitykselliseen rooliin. Talvelun sekä läheisten läheisyyttä pidetään tärkeänä. Pienissä kunnissa talvelun menettämisen pelko voi nostaa talvelun korkeammalle järjestyksessä, esim. röntgenpalvelut pienissä sote-keskuksissa.

Ennaltaehkäisevät talvet, kuten terveystalvelu tai –ohjaus ovat tärkeitä miehille sekä yli 75-vuotiaille. Jälkimmäinen ryhmä nostaa tärkeäksi myös ikäihmisten talvelutalvet, fysioterapian ja kotihoidon, jotka nousevat heidän 10 tärkeimmän talvelun joukkoon.

Nuoret aikuiset nostavat äitiys- ja neuvolatalvet tärkeimpien talvelujen joukkoon. Opiskelijat ja 30-49 –vuotiaat nostavat koulu- ja oppilashuollon, psykologin ja koulukuraattorin talvet sekä matalan kynnyksen mielenterveystalvet tärkeiksi. Työttömien pieni vastaajaryhmä nostaa perustalvelujen lisäksi päihde- ja mielenterveystalvelujen tuki- ja talvelutalvet tärkeäksi talveluksi,

Suurin huoli vastaajilla liittyy talveluvalikoiman supistumiseen tai talvelujen karkaamiseen kauemmaksi. Tulevaisuuden sosiaali-, terveystalvet ja pelastustoimen talvet ja tiedon saaminen näistä talveista tulisi organisoida yhden luukun kautta saavutettavaksi. Henkilöstön vastauksissa koetaan, että paikallisesti on ollut toimivia käytäntöjä eri ammattilaisten välillä. Tämän menettäminen aiheuttaa huolta.

Vastaajat haluavat panostuksia haavoittuviin ryhmiin, kuten vanhuksiin sekä lapsiin, nuoriin ja perheisiin, vaikka tärkeitä talvet ilmoitettiin oman tarpeen näkökulmasta Tärkeitä talvet ovat ennaltaehkäisevät talvet, mielenterveystalvet sekä vammaistalvet.



# Miten sosiaali- ja terveystalvet, pelastustoimen nhdään eri puolilla Pohjois-Savoa ja erilaisissa elämäntilanteissa? 2/3

## Kohtaamisen tärkeys

Palveluissa on tärkeää asiakkaan ja potilaan kohtaaminen, kokonaisvaltainen työote ja hoito, tai palvelusuhteen jatkuvuus. Jatkuvuuden esteenä nhdään usein henkilöstön vaihtuvuus toimipisteissä. Henkilöstön tilanne ja riittävyys herättää huolta ja toivotaan panostuksia työhyvinvointiin ja osaamiseen.

## Palvelun sujuvuus

Sähköisten palvelujen ja asiointin kehittämislle on vahva pohja. Yli puolet vastaajista näkee, että juuri sähköisten palvelujen ja kanavien kehittäminen edistäisivät palvelujen sujuvuutta. Myös eniten tietoa toivotaan sähköisistä palveluista.

Sähköisen asiointin edistämistä toivovat nuoret ikäluokat ja kaupungeissa asuvat sekä erilaisessa elämäntilanteessa olevat (työttömät, vanhempainvapaalla olevat, yrittäjät). Kiireinen elämänrytmi tai liikkumisen hankaluus lienevät taustatekijöinä. Näiden ryhmien asiointia sujuvoittaisivat myös lyhyemmät jonotusajat sekä joustavammat vastaanottoajat.

Ikäihmiset sekä pienissä kunnissa asuvat kokevat, että palvelujen sujuvuutta parantaisi saman henkilön kanssa asiointi, läheisen tai omaisen puolesta asiointin helpottaminen sekä puhelinasioinnin edistäminen.

## Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn painopisteet

Paras pelastustoimi on onnettomuus, jota ei tapahtunut. Vastaajat nostavat tärkeimmäksi painopisteeksi lasten ja nuorten turvallisuuskasvatuksen. Koska onnettomuuksia kuitenkin tapahtuu, vastaajat nostavat yhtä tärkeäksi pelastustoiminnan ja hätätilanteessa toimimisen. Panostus arjen turvallisuuteen on merkityksellistä toimintaa vastaajien näkemyksen mukaan.

## Tarkemmin sähköisistä palveluista

Sähköisen asiointin osuuden kasvattamisessa Pohjois-Savossa on suuri potentiaali. Verrattuna kansalliseen tasoon vuonna 2020 maakunnassa jäätiin alle keskiarvon. Esteitä ja huolia koki varsin moni palvelujen käyttäjä. Tuntuma on, että koronapandemian siivittämänä edistysaskeleita on otettu.

Kyselyn perusteella sähköinen asiointi saa hyvän kokonaisarvon. Suurimmalla osalla on tarvittavat laitteet ja hieman alle puolet vastaajista ei tarvitse tukea palvelujen käyttöön. Pienissä kunnissa palveluita vaikuttaa olevan vähemmän tarjolla.



# Miten sosiaali- ja terveystalvet, pelastustoimen nähdään eri puolilla Pohjois-Savoa ja erilaisissa elämäntilanteissa? 3/3

## Lisää sähköisten palvelujen käytöstä

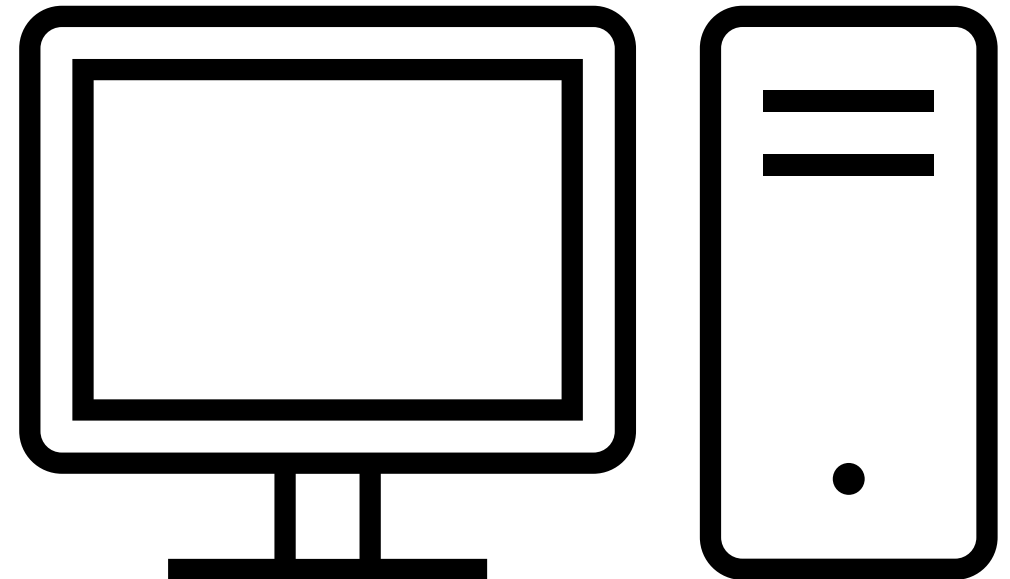
Huomiota on hyvä kiinnittää sähköisten palvelujen sisältöihin ja helppokäyttöisyyteen. Yli 65 –vuotiaista yli puolet ilmoitti, että sähköisiä palveluja ei ole käytössä. Neljännes heistä ei pitänyt palveluja helppokäyttöisinä. Tuen muotoina nähtiin tiedon saaminen käytössä olevista palveluista sekä omalta paikkakunnalta löytyvä koulutus.

Nuorten aikuisten joukossa oltiin tyytymättömiä asiointiaikoihin. Tuen muotona pidetään palveluympäristön selkeyttä ja saavutettavuutta.

## Sähköisten palvelujen kasvun potentiaali

Sähköisen asioinnin kasvun potentiaali lienee palveluissa, joita haluttaisiin kytt enemmän, mutta joita ei tällä hetkellä käytetä. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset viranomaisille tehtävät ilmoitukset ja tarkastusten tilaaminen, järjestöjen toiminta ja palvelut, hyvinvoinnin edistämisen ja ehkäisevän terveydenhuollon valmennukset, kurssit sekä riskitestit ja ohjautuminen.

Sote-ammattilaisten etvastaanotoista ollaan kiinnostuneita ja käyttäjien potentiaali on olemassa, mutta vuorovaikutukseen perustuvaa palvelua ja keskustelua toivotaan useimmin myös lhikohtaamisena.







# Miten erilaisten palvelunkäyttäjien osallisuus tiedosta, palvelujen suunnittelusta, päätöksenteosta ja toiminnasta varmistetaan?

## Osallisuuden kokemus omassa elämässä

Kyselyyn vastanneet kokivat, että he kuuluvat johonkin yhteisöön, tekemisillä on merkitystä ja on mahdollisuuksia toimia. Osattomuuden kokemusta oli tunnistettavissa joidenkin ryhmien sisällä. Koska osallisuuden kokemus on yhteydessä koettuun hyvinvointiin, on tärkeää suunnata juuri sosiaali-, terveyden- ja pelastustoimen osallisuutta edistävää toimintaa näihin ryhmiin.

Pohjoissavolaiset julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset vastasivat melko yhtenäisenä joukkona kokevansa osallisuutta elämässään. Osallisuuden edistämisen vahvistamiseen kannattaa jatkossakin panostaa yhtenä alan veto- ja pitovoimatekijänä.

Osallisuuden edistäminen on toimintakulttuurin läpäisevä asenne muita ihmisiä kohtaan asiakastyössä, työyhteisöissä ja johtamisessa. Toimintavalikoiman on oltava laaja koskien viestintää, kohtaamista, tiimityötä, kehittämiskumppanuutta ja demokratian toteutumista.

Pohjoissavolaiset kaipaavat tietoa osallisuuden tavoista. Kysely osoitti sen, että tarvitaan erilaisia osallisuuden tapoja, jotta tavoitetaan erilaisia ryhmiä. **Millaisista elementeistä koostuu osallisuussalkku?**

## Osallisuus oman palvelun suunnittelussa ja päätöksenteossa

Palvelutapahtumassa osallisuuden kokemusta ehkäisee esteet palvelujen saavuudessa ja henkilöstön kiire sekä kokemus epäystävällisestä kohtaamisesta. Osallisuutta tuottaa nopea reagointi avun tai tuen tarpeeseen, palveluketjun sujuvuus sekä ystävällinen kohtaaminen,

Omassa palvelun päätöksenteossa osattomuuden kokemusta on erityisesti sosiaalipalvelujen käyttäjien keskuudessa, vaikka osallisuuden huomioimiseksi on olemassa toimintamalleja ja sisäänkirjoitettua ohjeistusta. Sosiaalihuollon päätöksenteko asiakkaiden etuuksista tai palveluista ovat erilaisia kuin terveydenhuollolla ja taloudellisesti sosiaalipalvelut ovat usein alimitoitettuja. Tämä voi aiheuttaa ”taistelutiloja” asiakkaiden kanssa heille kuuluvista palveluista ja oikeuksista sekä henkilöstön uupumista ja vaihtuvuutta.

## Osallisuussalkkuun kuuluu

- Asiakaspalaute monikanavaisesti koottuna sekä tehokkaasti hyödynnettynä. Sähköinen asiakaspalaute kattaa erityisesti nuoret aikuiset ja työssäkäynti-ikäiset sekä myös vanhemmat ikäluokat.
- asiakkaan osallisuuden lisääminen omien palvelujen suunnittelussa (tiedon saaminen omasta tilanteesta, oman palvelun sisällöistä ja vaihtoehtoista) sekä päätöksenteossa (esimerkiksi jaetun päätöksenteon mallin käyttöön ottamista asiakkaiden, potilaiden sekä ammattilaisten kesken).



# Miten erilaisten palvelunkäyttäjien osallisuus tiedosta, palvelujen suunnittelusta, päätöksenteosta ja toiminnasta varmistetaan? 2/3

## Osallisuus tiedon saamiseen ja antamiseen

Viestinnän ja tiedotuksen keskiössä ovat organisaation kotisivut. Asukkaat tunnistavat ne useimmin tiedon lähteeksi. Kotisivut kokoavat eri tiedotuskanaviin lähtevät materiaalit yhteen. Tunnistetuimpien joukossa näistä kanavista ovat sanomalehti ja sosiaalinen media.

Kyselyssä huomiota herätti kuitenkin se, että yleisesti sosiaalisessa mediassa kommentointi on mielekästä hieman yli viidenneksen mielestä. Vuorovaikutteisista tiedonvaihdon menetelmistä olisi tarkoitukseen sopiva mobiilisovellus, joka olisi mielekäs menetelmä nuorille aikuisille ja 30-49 –vuotiaille sekä naisille. Sen sijaan iäkkäämpi väli osallistuisi mielellään asukastilaisuuteen.

## Osallisuussalkkuun päätyvät

- Vuorovaikutteinen organisaation kotisivut sekä monipuolinen tiedotusvalikoima lehdistä sosiaaliseen mediaan.
- Eri ikäisten asukkaiden saavuttamisen välineinä ovat vuorovaikutteinen mobiililaitteesta löytyvä osallistumisen väylä sekä säännölliset asukastilaisuudet.

## Osallisuus palvelujen suunnitteluun

Asukas- tai asiakaskysely nousi yli 50% osuuteen tunnistettuna sekä mielekkäänä osallistumisen tapana. Myös asiakaspalautteen antaminen nousi korkealle molemmilla mittareilla. Laadukkaaseen ja systemaattiseen asiakastiedon kokoamiseen on hyvä panostaa.

Asiakasraateihin ja kokemusasiantuntijana toimimiseen oli valmis sitoutumaan yli 10 % vastaajista. Nämä on hyvä pitää menetelminä, vaikka osallistujia joudutaan todennäköisesti hakemaan rekrytointi-ilmoituksilla.

## Osallisuussalkkuun päätyvät

- Säännölliset asiakas- ja asukaskyselyt ja -haastattelut sekä niiden näkyvä hyödyntäminen. Nuoret ikäryhmät sekä naiset osallistuvat kyselyihin mieluiten.
- Sähköisesti annetun asiakaspalautteen kokoaminen palvelujen kehittämistä varten. Tämä kokoaa kaikkia ikäryhmiä, myös vanhimpia, hyvin.
- Ikääntyneempiä ryhmiä sekä miehiä voi tavoittaa järjestötoiminnan ja kokemus- ja asiakasraati toiminnan avulla.



# Miten erilaisten palvelunkäyttäjien osallisuus tiedosta, palvelujen suunnittelusta, päätöksenteosta ja toiminnasta varmistetaan? 3/3

## Osallisuus päätöksenteosta

Ensimmäisissä aluevaaleissa uurnille heräsi 46% vaalioikeutetuista. Osa äänioikeutetuista ei usko omaan mahdollisuuteen vaikuttaa. Demokratia perustuu kansalaisten luottamukselle, joten tämä on huolestuttavaa.

Kyselyn perusteella äänestäminen vaaleissa on 76 %:lle mielekäs tapa vaikuttaa. Vuorovaikutusta päättäjiin voidaan vahvistaa myös vaalien välillä ja tärkeää on, että osallistuminen ja sen vaikutukset ovat näkyviä. Sähköiset aloite- ja kannanottamisen välineiden käytön lisäämisessä on selkeästi potentiaalia. Vanhemmat ikäryhmät pitävät henkilökohtaista yhteyttä päättäjiin mielekkäänä. Monenlaisia kanavia tarvitaan.

Lakisäättävät vaikuttamistoimielimet ja muut foorumit ovat mielekkäitä varsin pienelle joukolle. Niiden roolia ja näkyvyyttä tulisi viedä eteenpäin. Aivan sellaisenaan ne eivät vaikuta toimiville.

## Osallisuussalkkuun päätyvät vaaleissa äänestämisen lisäksi

- Sähköisen aloite- ja kannanottamisen välineistön ottaminen käyttöön
- Päättäjien yhteistietojen löytäminen ja selkeä malli säännölliseen vuorovaikutukseen asukkaiden kanssa.
- Vaikuttamistoimielinten toiminnan käynnistäminen ja toiminnan kehittäminen osaksi demokratiaprosessia.

## Osallisuus toiminnasta

Yksilön osallisuutta edistää mahdollisuus olla toimija yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Toimijuutta edistetään esimerkiksi tarjoamalla kohtaamispaikkoja eri ikäisille ja mahdollisuutta toimia itselleen merkityksellisellä tavalla esimerkiksi vapaaehtoistoimijana.

Järjestökenttä tarjoaa näitä mahdollisuuksia monipuolisesti. Sosiaali- ja terveysjärjestöt suuntaavat toimintaansa poikkeavassa elämäntilanteessa oleville. Vapaaehtoistoiminnalla ja vertaistuellalla täydennetään myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Toimintaa on myös ns. neljännen sektorin toimintana esim. naapuriapuna ja saattajatoimintana.

Yhdistystoimintaan osallistuminen on tunnistettu tapa yli 30 % mielestä. Mielekästä se on yli 20 % mielestä. Sote-järjestöjen toimintaan osallistuminen on mielekäs vaikuttamisen tapa yli 10% mielestä. Järjestötoiminnan ohjausta ja neuvontaa toivotaan löydettäväksi sähköisesti 57% mielestä, joten järjestötoimintaa arvostetaan vaikka toimintamuotona se hakee uutta linjaa.

## Osallisuussalkkuun päätyvät

- Järjestötoiminnan ja kynnyksettömän toiminnan löydettävyyden parantaminen ja vapaaehtoistoiminnan tuki.
- Yhteisöjen toimintaedellytysten varmistaminen sote-asiakkaiden toimijuuden lisäämiseksi.



# Osallisuuden edistämisen suunnitelma

Pohjois-Savon hyvinvointialueelle valmistuu osallisuusohjelma kesällä 2022 ja se päivitetään vuoden 2023 kevään aikana.

Tässä kyselyssä esillä oli tyypillisiä vaikuttamisen kanavia ja niiden turvin osallisuuden edistämässä päästään hyvin käyntiin. Täsmällisempää tietoa palvelujen kehittämiseen ja niitä koskevaan päätöksentekoon saadaan kuitenkin kokeilemalla uusia toimintatapoja:

- Vuorovaikutteisen viestinnän kehittämisessä kokeillaan erityisesti tiedon keruun muotoja.
- Suunnittelussa edistetään kokemusasiantuntijatoimintaa ja erityisesti sähköistä asiakasraatitoimintaa.
- Päätöksenteossa otetaan käyttöön demokratia.fi:n monipuolisia aloite- ja kannanottokanavia, kuten nuorten digiraati sekä hyvinvointialoite, sekä kehitetään kansalais- ja asiakaspaneelitoimintaa.
- Toimintaosallisuuden osalta kootaan järjestöverkostoja sekä matalan kynnyksen toimintaa yhteen ja näkyviin.

**Osallisuus ja demokratian puolustaminen on yhteinen haaste parempia ja vaikuttavampia sosiaali-, terveys-, ja pelastustoimen palveluja kehitettäessä.**

**KIITOS!**