



Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluihin

Päihde- ja riippuvuuspalvelut

Kristiina Kuussaari, erikoistutkija, päihteet ja tupakka tiimi & Maria Heiskanen, erikoistutkija rahapelihaitat tiimi

5.5.2023

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Vastausmäärät päihde- ja riippuvuuspalveluissa

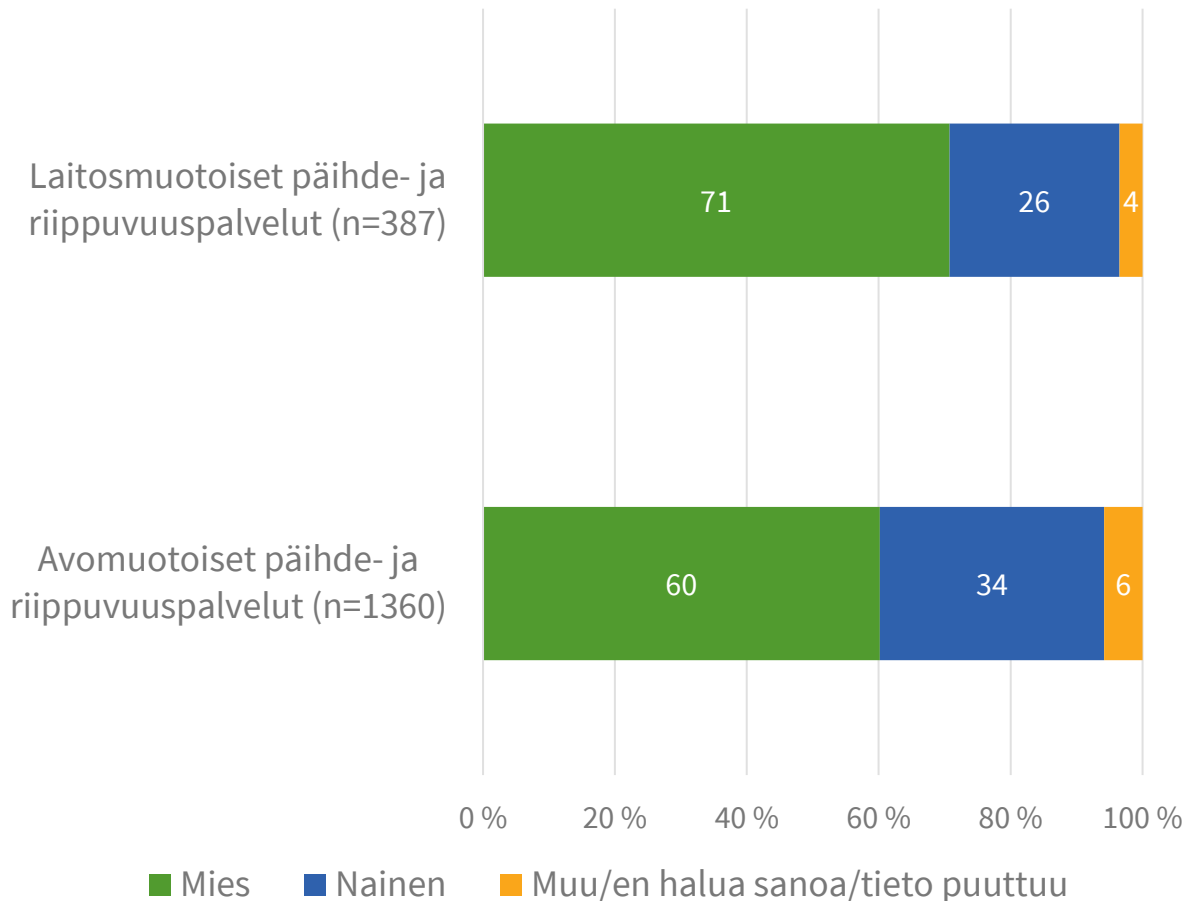
- Vastauksia saatiin 85 päihde- ja riippuvuuspalveluyksiköstä
 - 62 avopalveluyksikköä
 - 23 laitospuotoista päihde- ja riippuvuuspalveluyksikköä
- Päihde- ja riippuvuuspalveluista saatiin yhteensä 1 747 vastausta
 - 1 360 vastausta avopalveluyksiköistä
 - 387 vastausta laitospuotoisista päihde- ja riippuvuusyksiköistä



Taustatietoja kyselyyn vastanneista päihde- ja riippuvuuspalvelujen asiakkaista

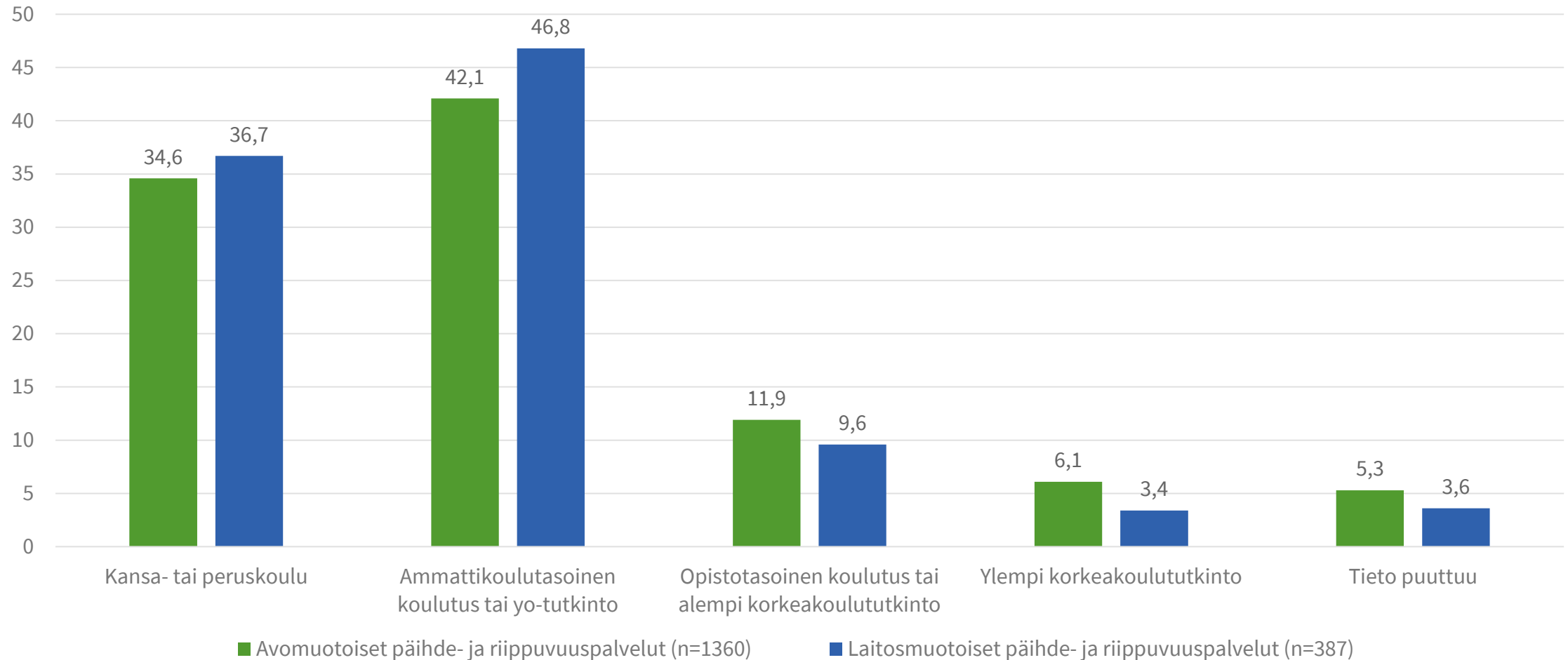
Vastaajien sukupuoli ja ikä päihde- ja riippuvuuspalveluissa

Kyselyyn vastanneiden sukupuoli



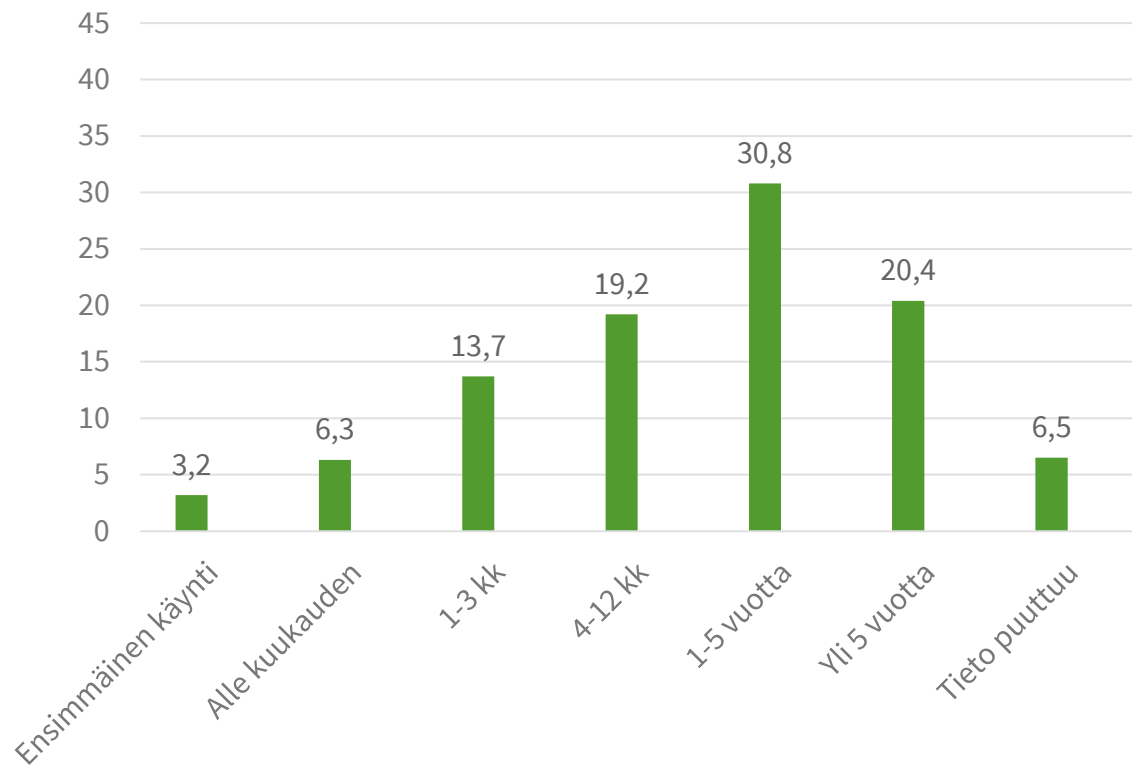
- Laitospalveluissa kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli 40,5 vuotta (vaihteluväli 18-75)
- Avopalveluissa keski-ikä oli hieman korkeampi (42v, vaihteluväli 18-83v)

Päihde- ja riippuvuuspalveluissa kyselyyn vastanneiden koulutus (%)

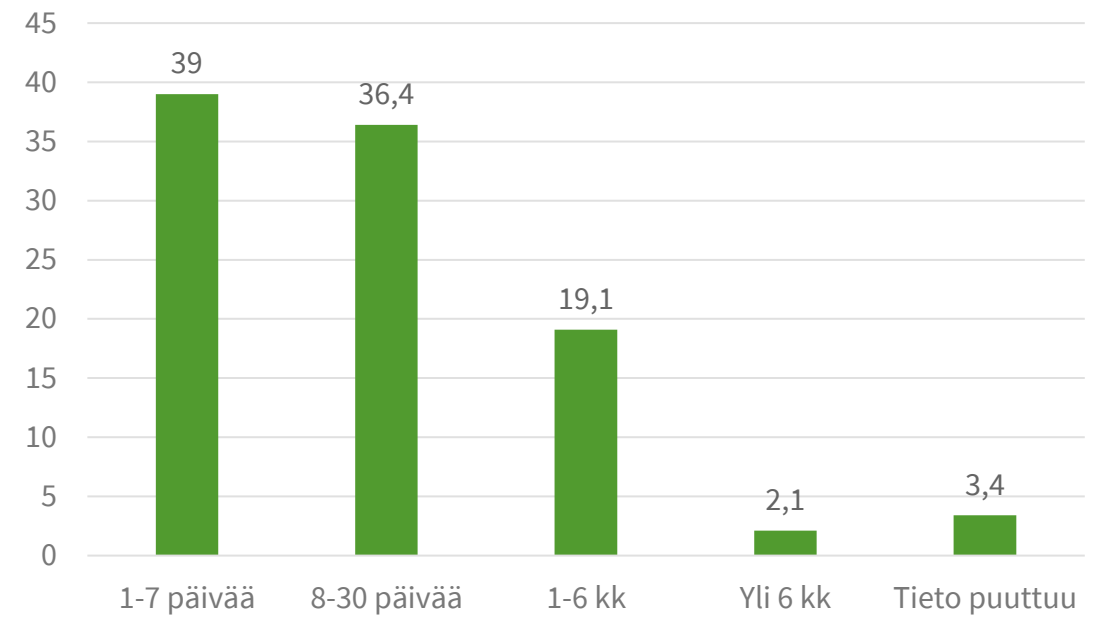


Hoitojakson kesto (%)

Avomuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut (n=1360)



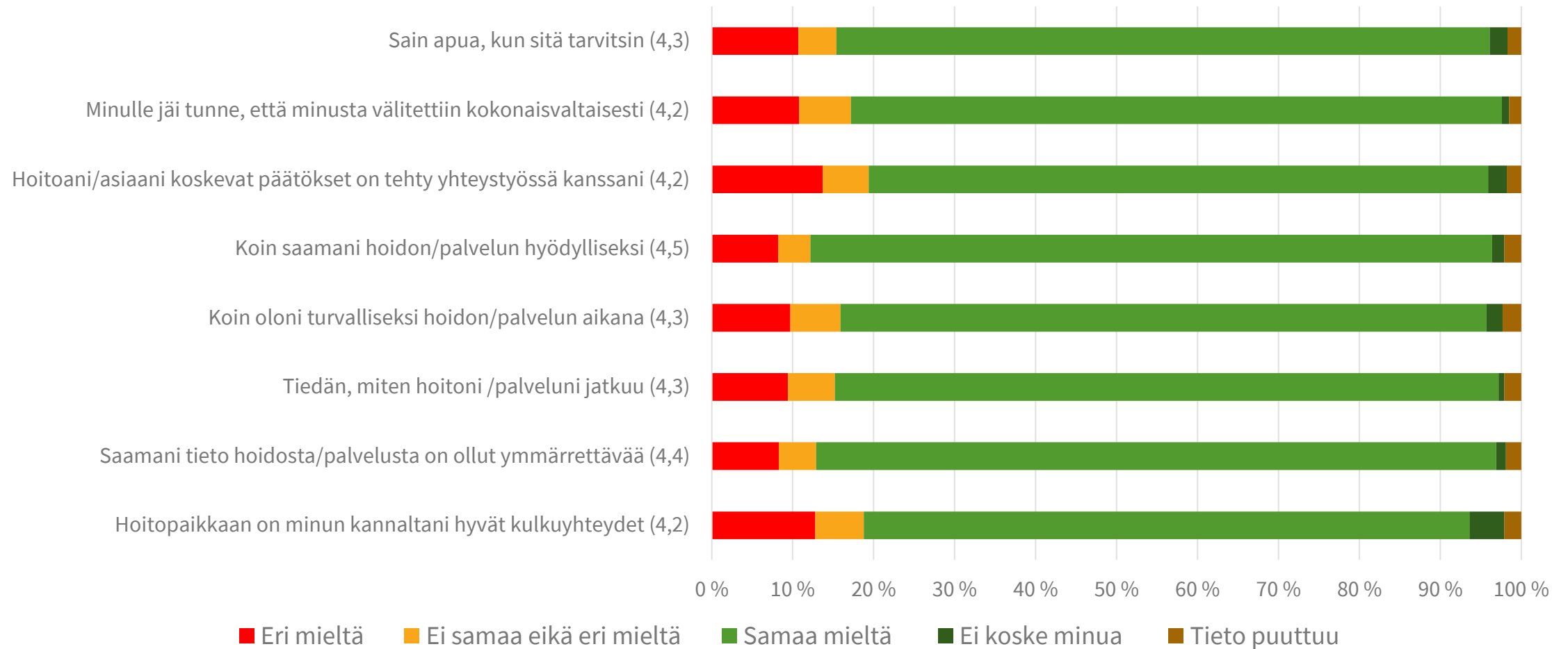
Laitosmuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut (n=387)



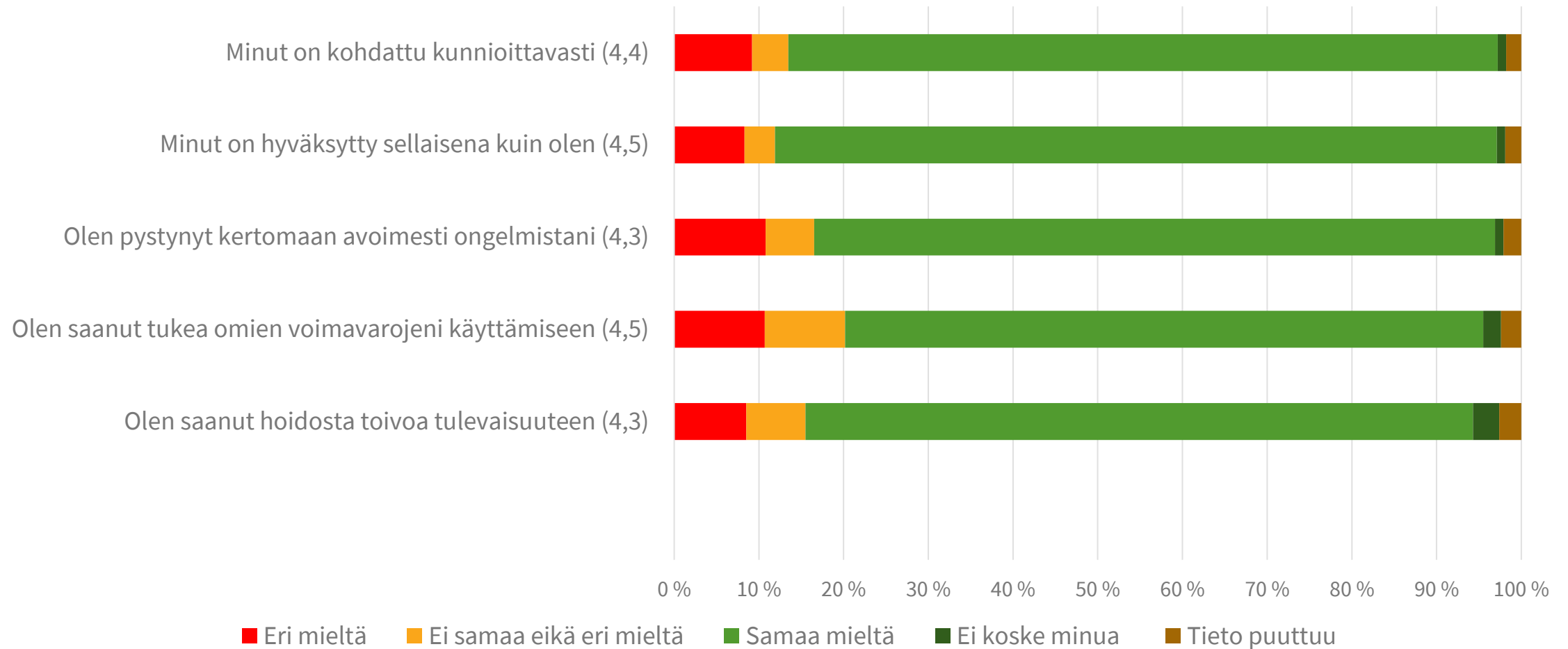


Avomuotoista päihde- ja riippuvuushoitoa koskevat väittämät

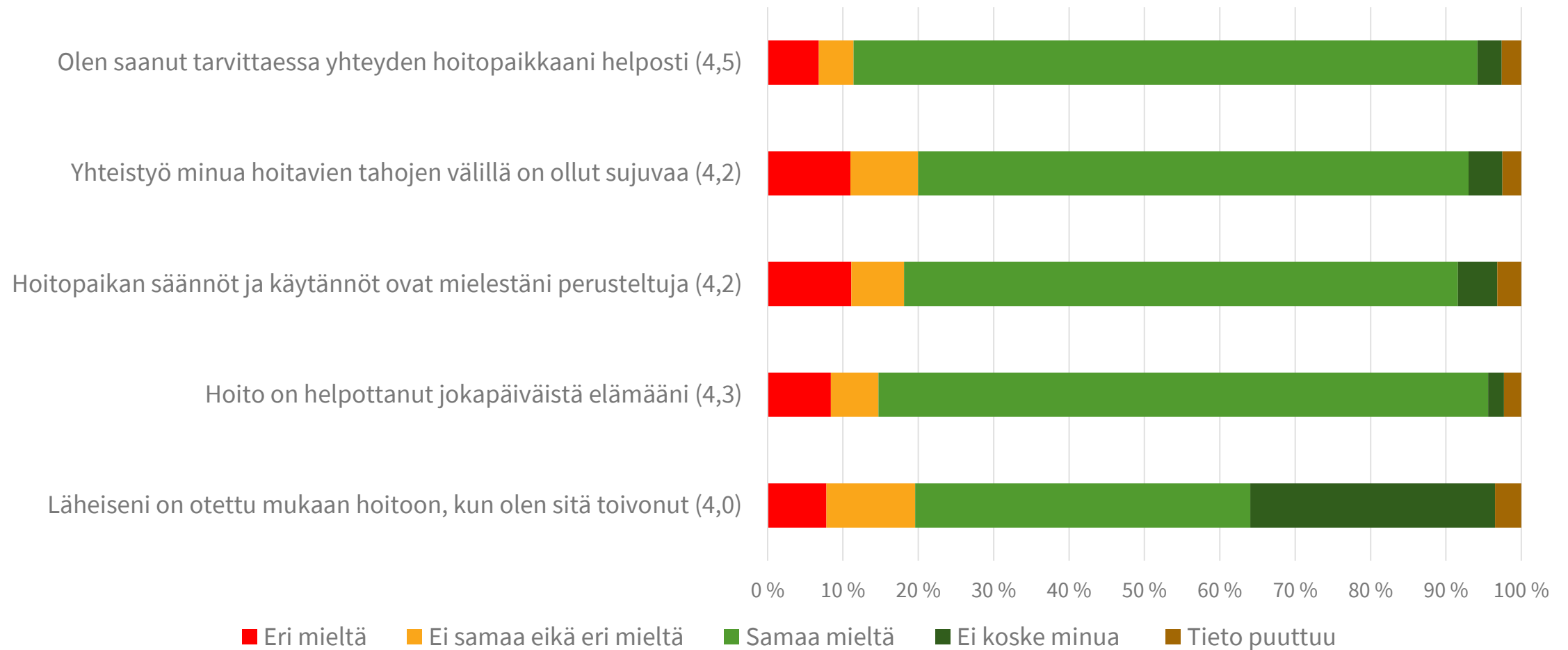
Tätä käyntiä koskeva palaute, avomuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut (n=1360)



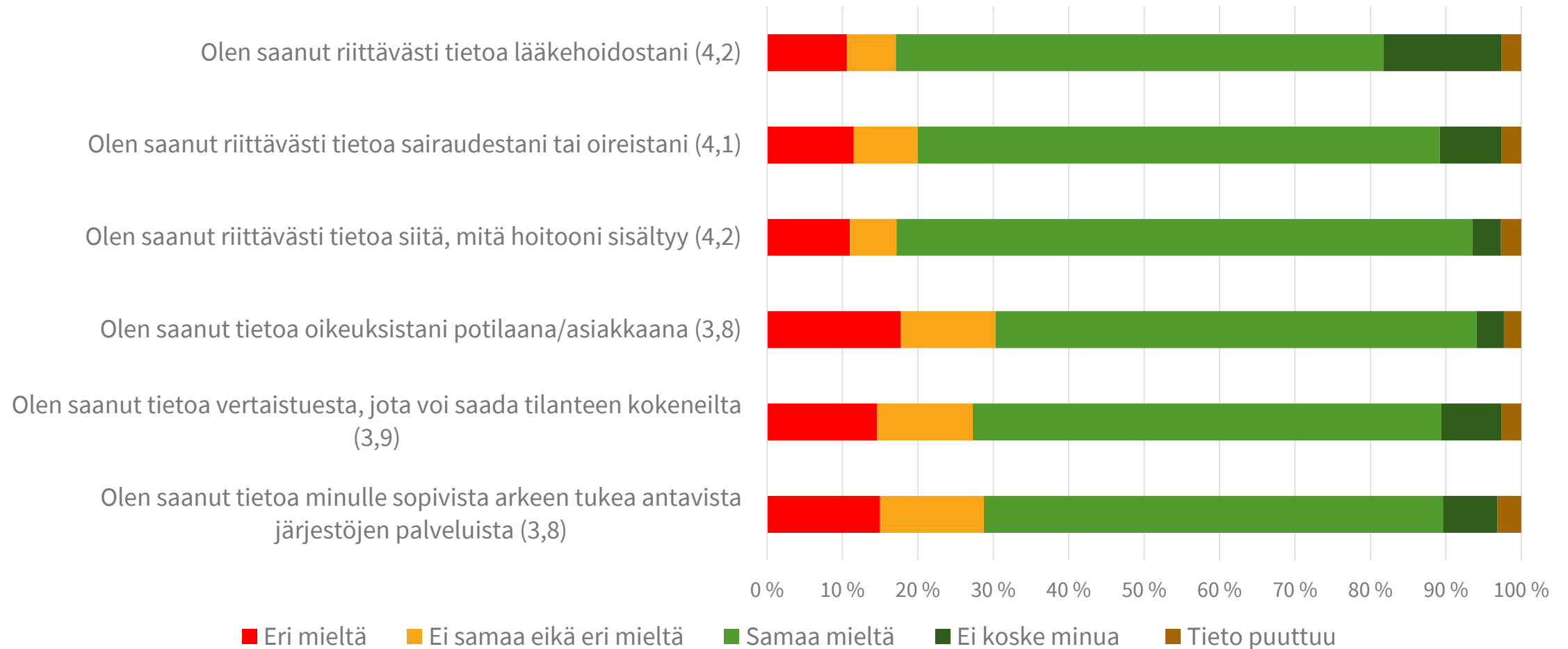
Avomuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut: Kohtelu hoitopaikassa (n=1 360)



Avomuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut: Käytännön asiat hoitopaikassa (n=1 360)



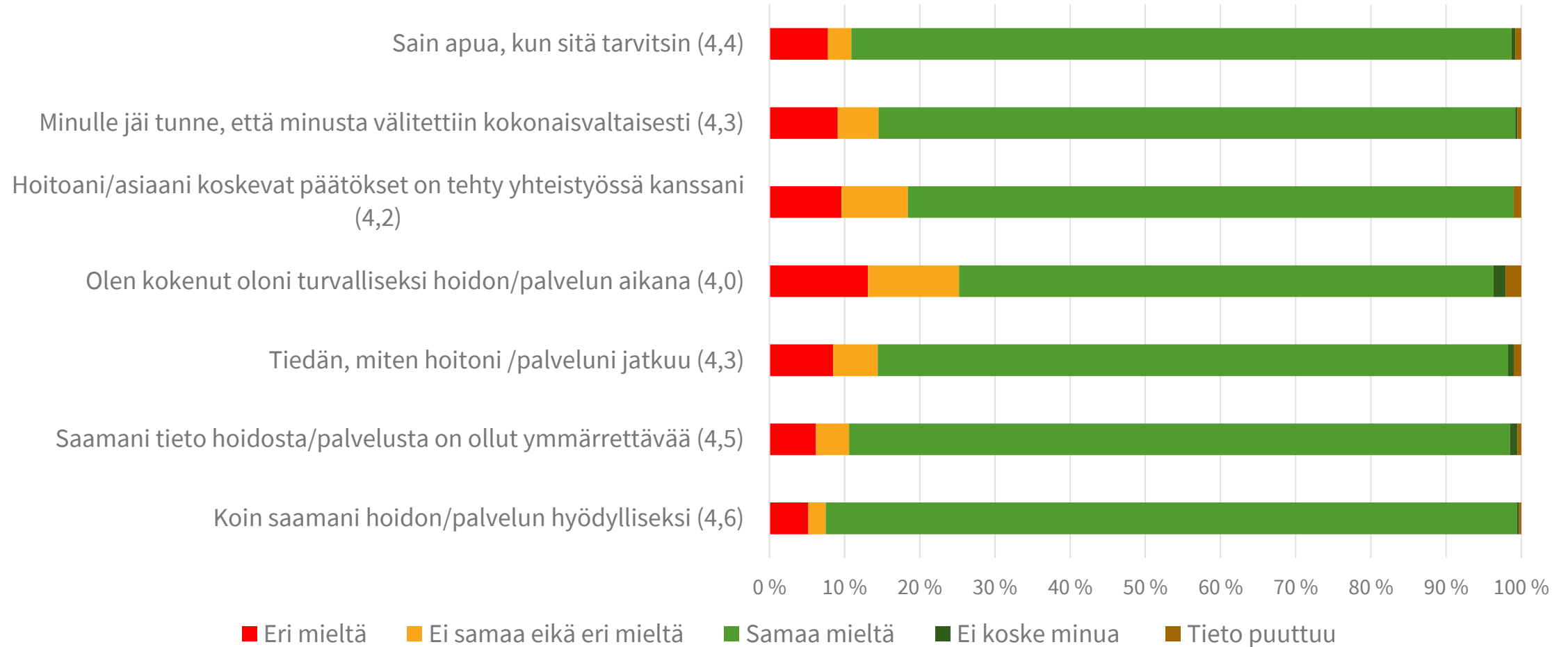
Avomuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut: Tiedonsaanti (n=1 360)



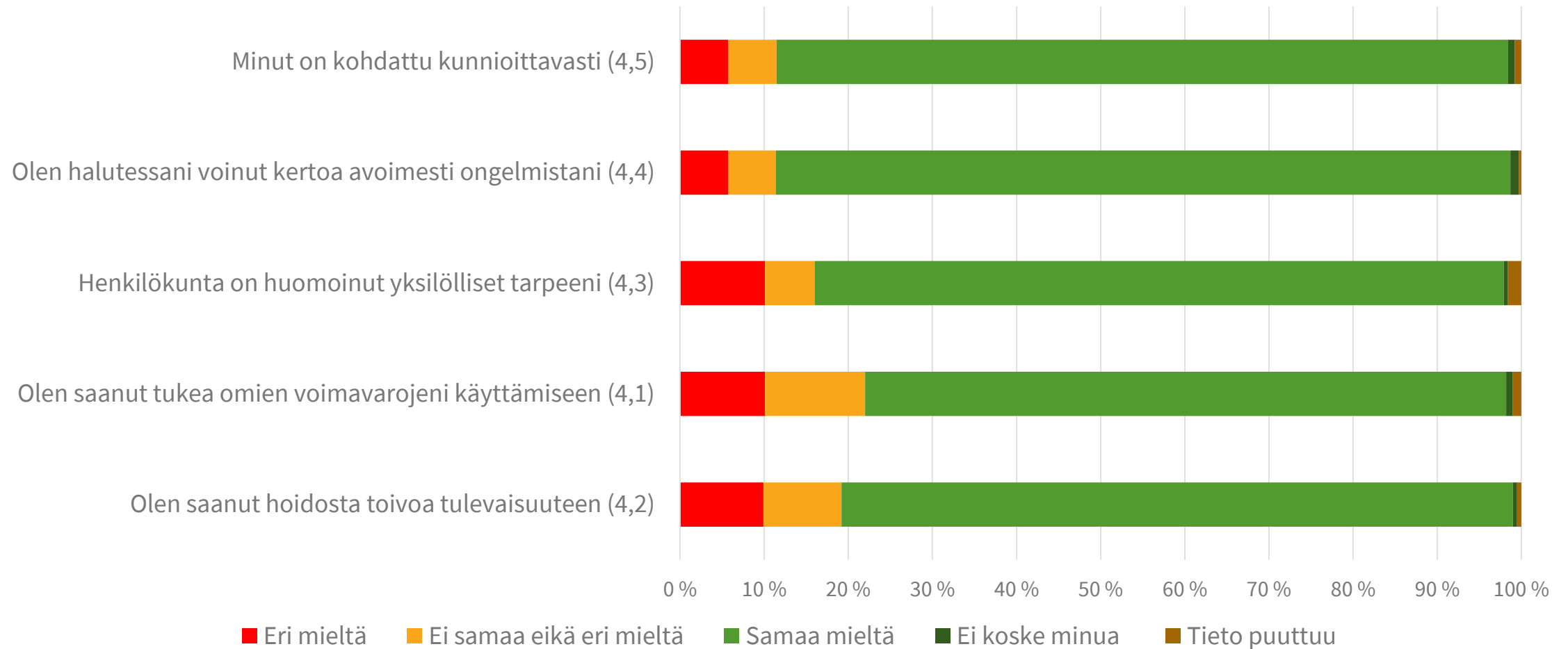


Laitosmuotoista päihde- ja riippuvuushoitoa koskevat väittämät

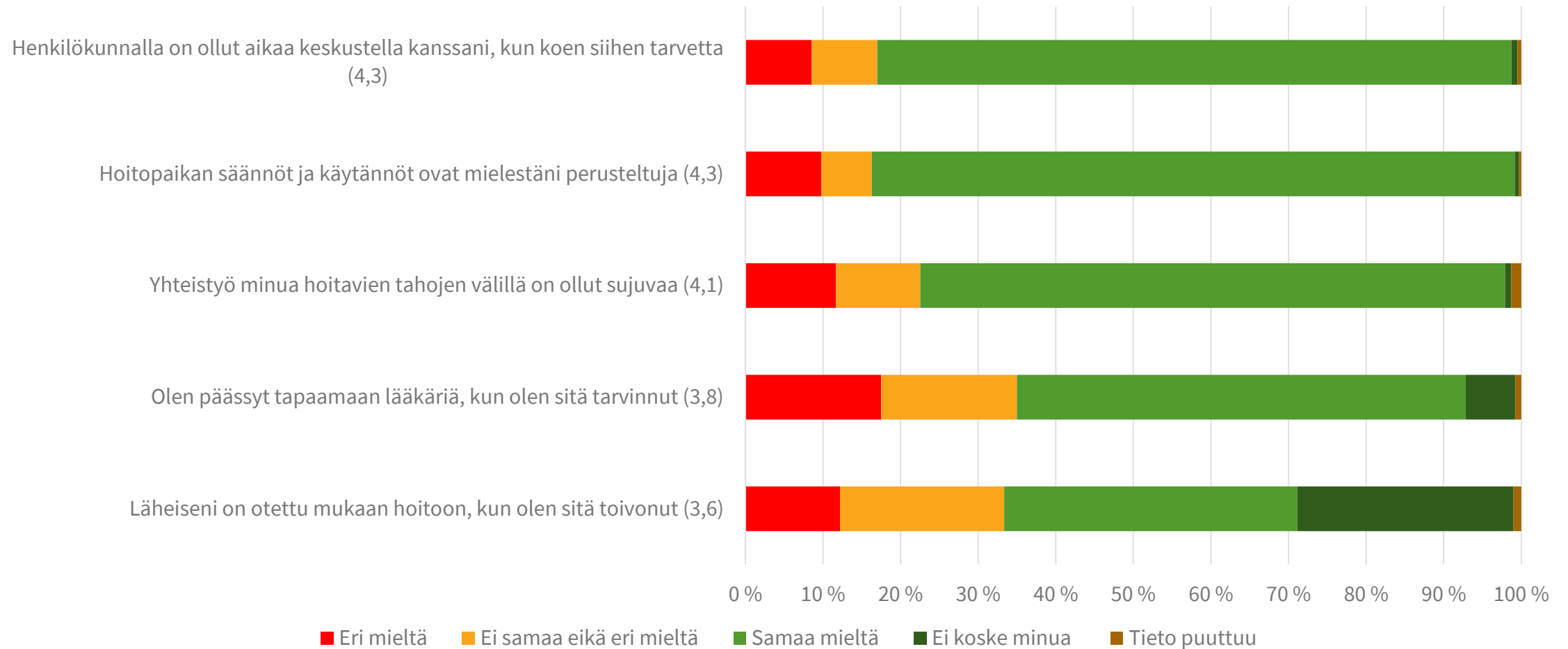
Nykyistä hoito/kuntoutusjaksoa koskeva palaute laitosmuotoisissa päihde- ja riippuvuuspalveluissa (n=387)



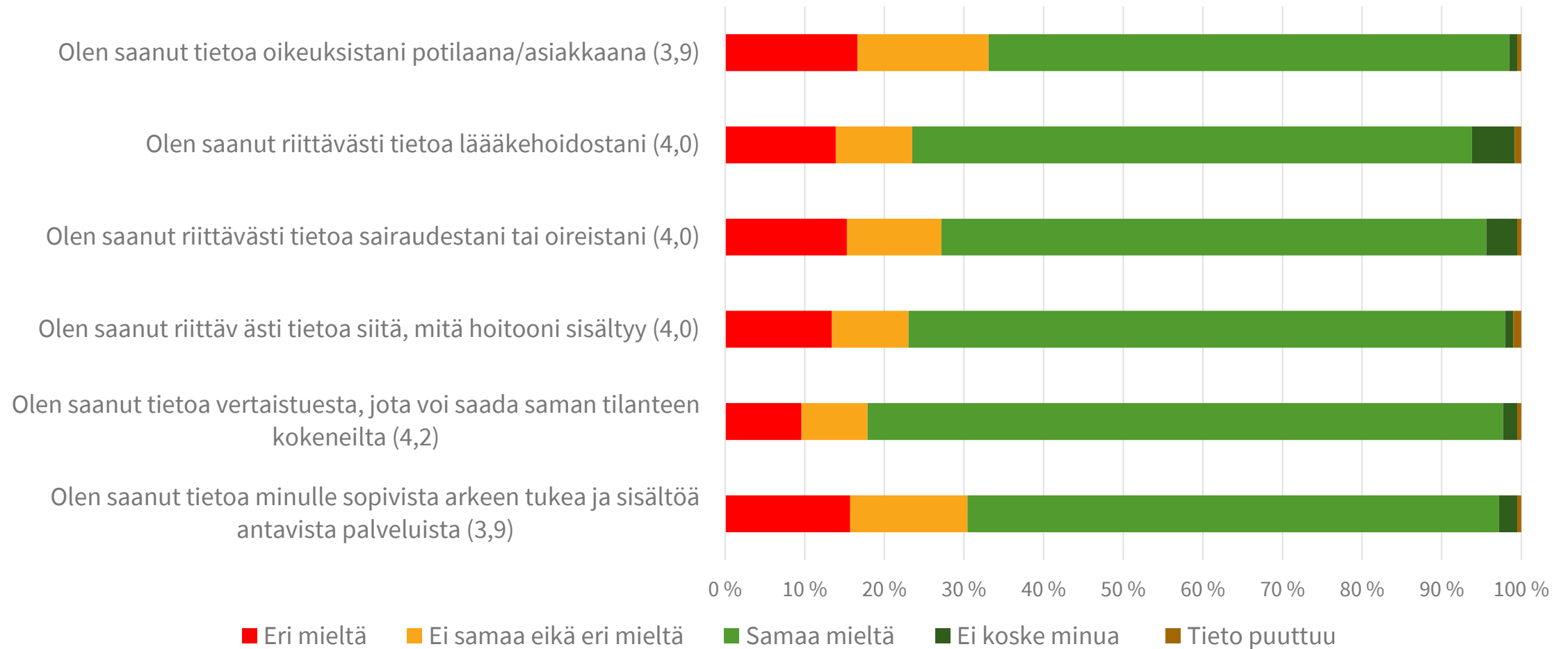
Laitosmuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut: Kohtelu hoitopaikassa (n=387)



Laitosmuotoiset päihde- ja riippuvuuspalvelut: Käytännön asiat (n=387)



Laitosmuotoisetpäihde- ja riippuvuuspalvelut: Tiedonsaanti (n=387)



Yhteenveto parhaimmista ja huonoimmista asiakaskokemuksista päihde- ja riippuvuuspalveluissa

	Avopalvelut	Laitospalvelut
Paras asiakaskokemus	Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi	Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi
	Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää	Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää
	Minut on hyväksytty sellaisena kuin olen	Minut on kohdattu kunnioittavasti
	Minut on kohdattu kunnioittavasti	Sain apua kun sitä tarvitsin
	Olen saanut tarvittaessa yhteyden hoitopaikkaani helposti	Olen halutessani voinut kertoa avoimesti ongelmistani
Huonoin asiakaskokemus	Olen saanut tietoa oikeuksistani asiakkaana/potilaana	Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut
	Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada tilanteen kokeneilta	Olen päässyt tapaamaan lääkäriä, kun olen sitä tarvinnut
	Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea antavista järjestöjen palveluista	Olen saanut tietoa oikeuksistani

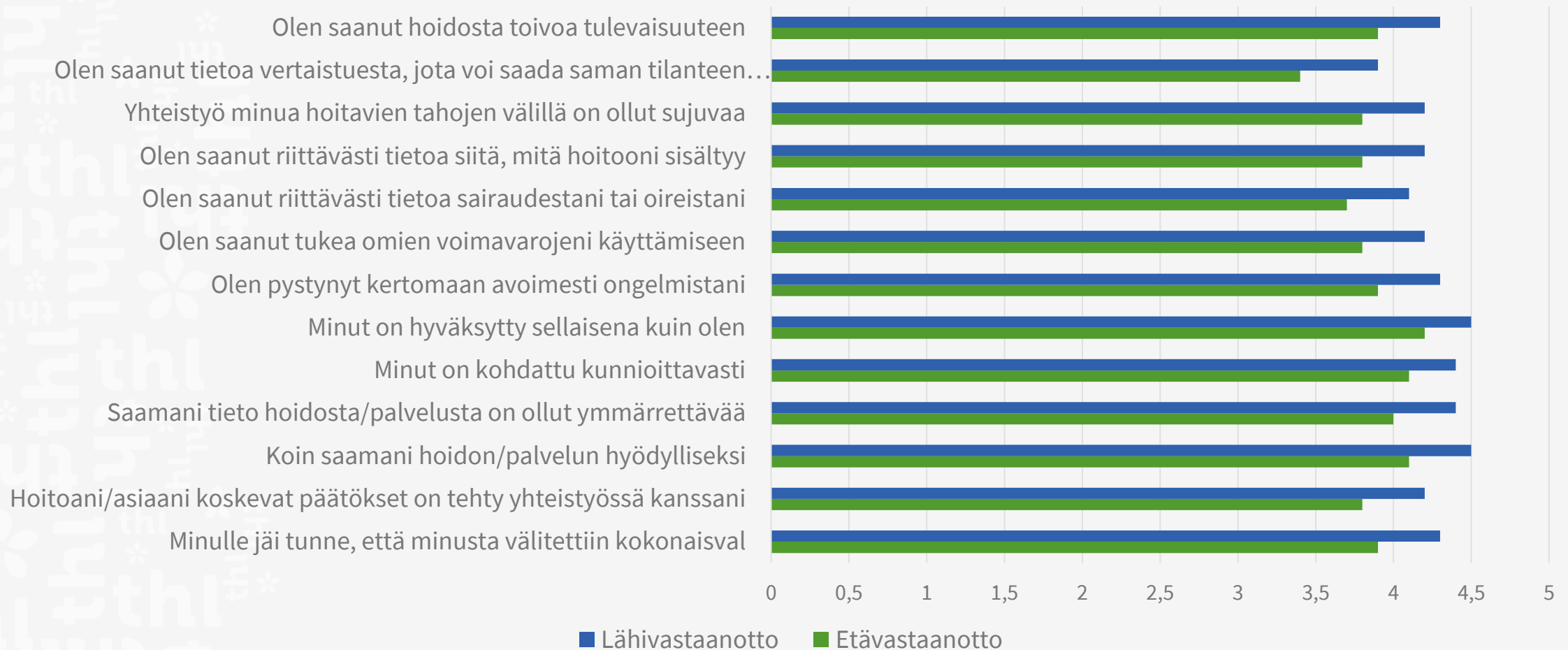


Etäasiointi, nettosuosittelemuindeksi sekä hoitosuunnitelma

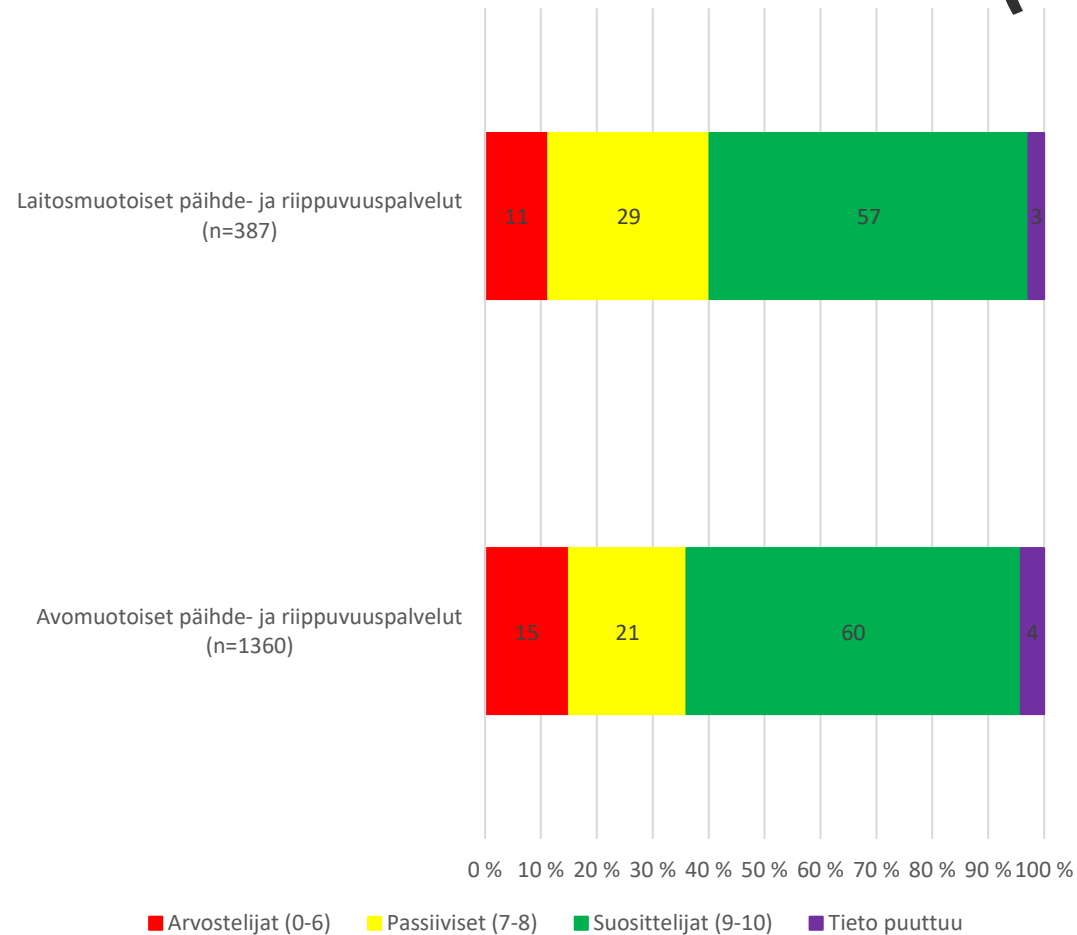
Paikan päällä tai etäyhteydellä asiointi avomuotoisissa päihdepalveluissa

- Valtaosa (93 %) kyselyyn vastanneista päihde- ja riippuvuuspalvelujen asiakkaista oli kyseisellä käynnillä asioinut paikan päällä.
- Noin 3 prosenttia kyselyyn vastanneista päihde- ja riippuvuuspalvelujen asiakkaista oli kyseisellä käynnillä asioinut etäyhteydellä.
- Etäyhteys voi olla puhelin, älypuhelin (puhe tai video) tai videoyhteys tietokoneella.
- Tieto puuttui 5 prosentissa vastauksista.

Lähivastaanotto vs. etäyhteys päihde- ja riippuvuuspalveluissa

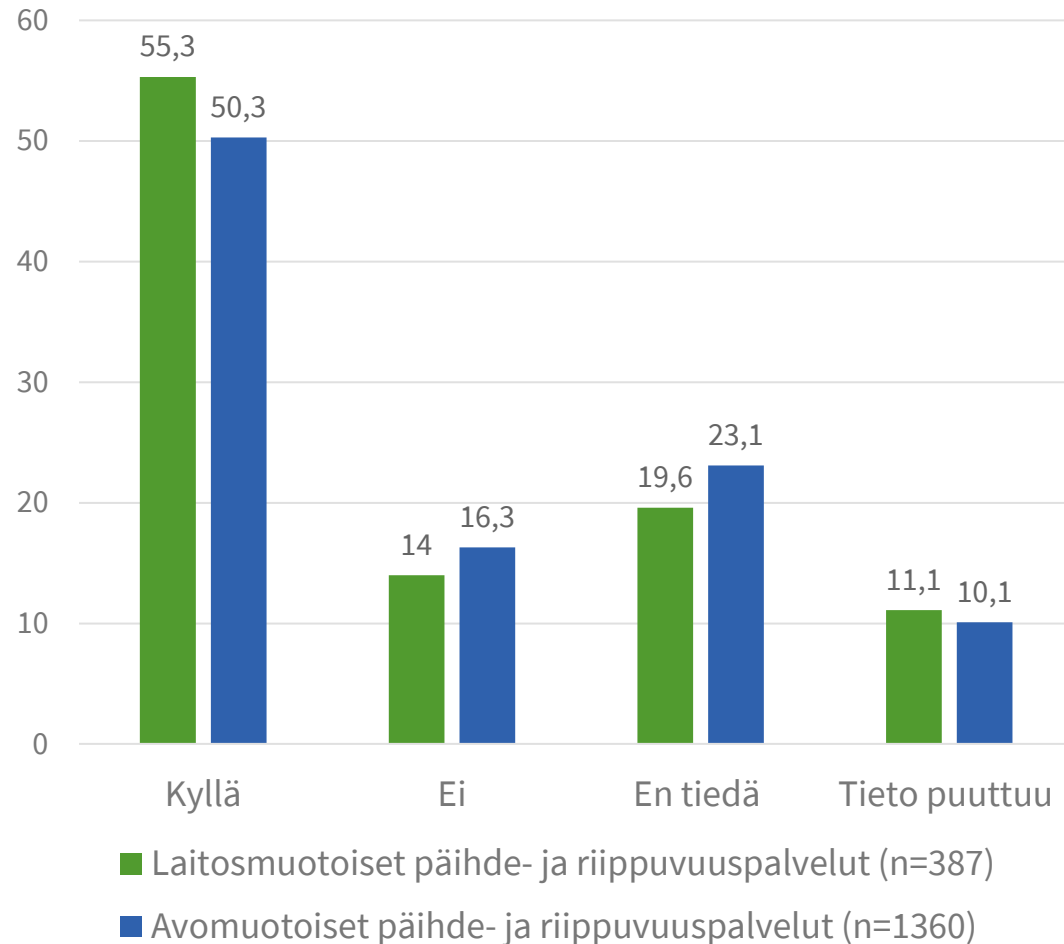


Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa? (%)



- Laitosmuotoisten päihde- ja riippuvuuspalvelujen nettosuosittelemisindeksi (NPS) oli 47,3 (vrt. mt 13)
- Avomuotoisten päihde- ja riippuvuuspalvelujen nettosuosittelemisindeksi (NPS) oli 46,7 (vrt. mt 59,8; miepä 65,6)

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma (%)



- Noin 60 prosenttia sekä avo- että laitospotilaiden päihde- ja riippuvuuspalvelujen asiakkaista/potilaista oli sitä mieltä, että
 - hänen omat tavoitteensa huomioitiin kuntoutussuunnitelmassa
 - hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä hänen kanssaan
- Paljon epätietoisuutta(en tiedä ja kokonaan puuttuvat vastaukset)

Lopuksi (1)

- Päihde- ja riippuvuuspalveluissa kyselyyn vastanneet olivat kaiken kaikkiaan tyytyväisiä saamaansa palveluun.
- Tiedonsaantiin liittyvissä väittämissä eniten parannettavaa.
- Laitospalvelujen osalta lääkäriin pääsyn koettiin olevan hankalaa.
- Laitospalveluissa oli myös kokemuksia siitä, että läheisten mukaan ottaminen hoitoon asiakkaan toivomuksesta ei aina onnistu.

Lopuksi (2)

- Etäasiointi oli kohtuullisen harvinaista.
- Lähivastaanotolla asioineiden näkemykset saamastaan palvelusta olivat jossain määrin myönteisempiä kuin etävastaanotolla asioineiden näkemykset.
- Nettosuosittelemuindeksi:
 - Laitospalveluissa enemmän palveluun tyytyväisiä kuin avopalveluissa.
 - Kriittisesti palveluun suhtautuneita huomattavasti enemmän kuin esimerkiksi terveyskeskuksiin tehdyissä vastaavissa kyselyissä.
- Vastanneista reilulla 50 prosentilla oli tieto siitä, että hoito-/kuntoutussuunnitelma on tehty



Kiitos!

- Jaana Suvisaari, hankkeen johtaja
- Satu Viertiö, hankkeen koordinaattori
- Marjut Grainger
- Sebastian Therman
- Saara Rapeli
- Tina Stenberg
- Airi Partanen, Päihteet ja tupakka -tiimi
- Kristiina Kuussaari, Päihteet ja tupakka-tiimi
- Maria Heiskanen, Rahapelihaitat-tiimi
- Salla Sainio, Palvelujärjestelmän kehittäminen -tiimi (HYPE)