



Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluihin

Mielenterveys- ja miepä-palvelut sekä psykiatrinen sairaalahoito

Satu Viertö
satu.viertio@thl.fi

31.8.2022

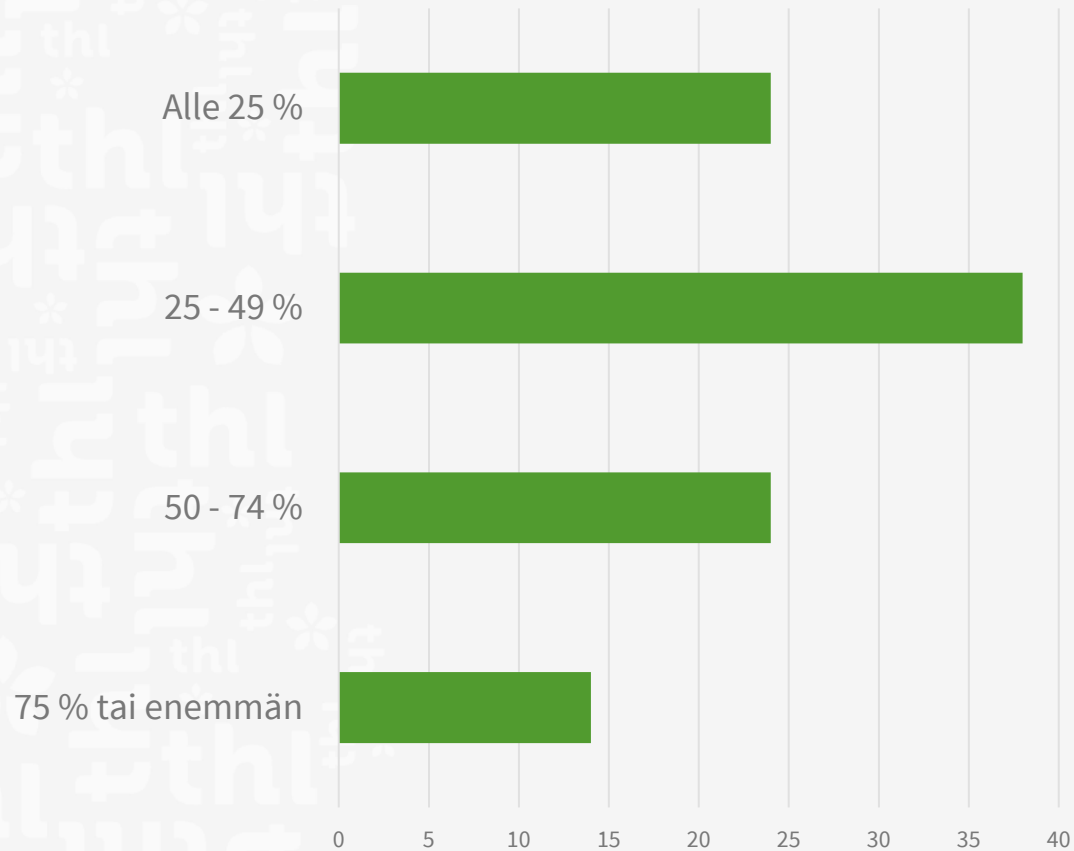
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Vastausmäärät koko aineistossa

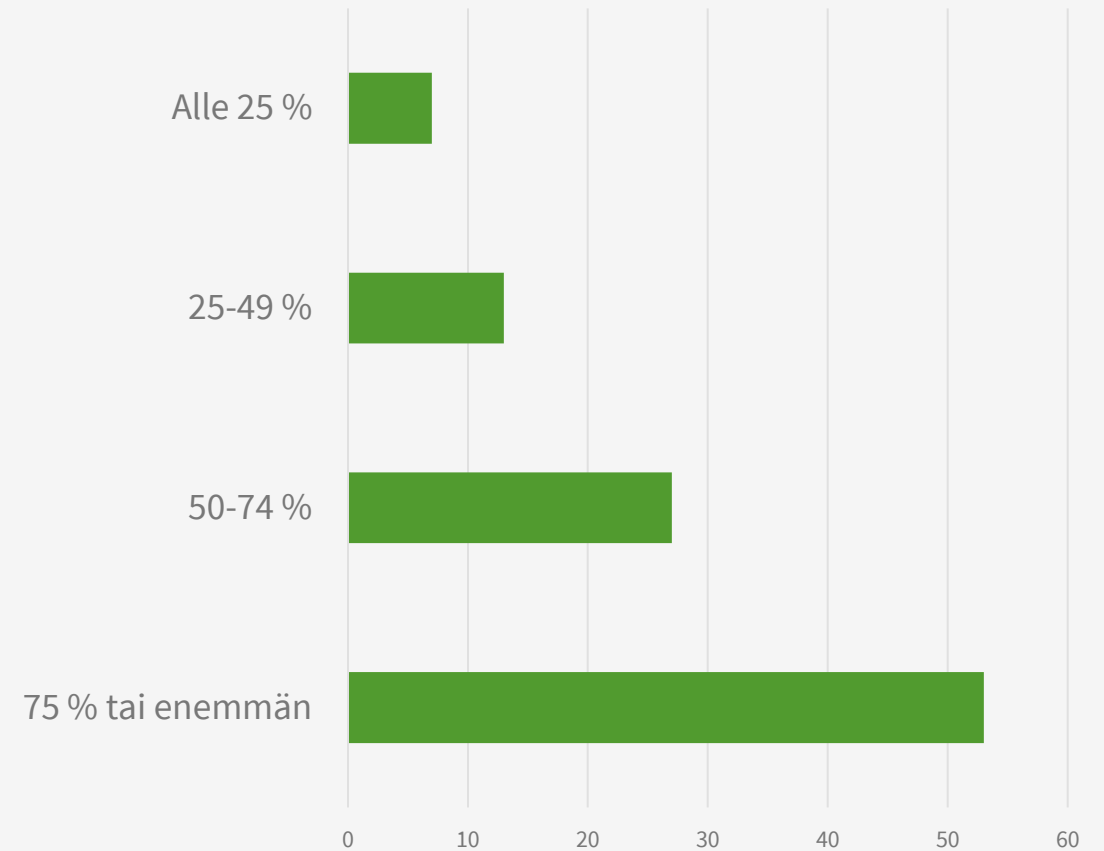
- Avohoidosta saimme 8 820 vastausta
 - Mielensterveyspalvelut 4 927
 - Päihdepalvelut 1 360
 - Yhdistetyt mielensterveys- ja päihdepalvelut (miepä) 2 533
 - Paperilomakkeella vastasi 6 132, digitaalisesti 2 688 (30,5 %)
- Laitoshoidosta saimme 1 118 vastausta
 - Psykiatriset sairaalat 731
 - Laitospäihdehoito 387
 - Paperilomakkeella vastasi 1 056, digitaalisesti 62 (5,5 %)

Vastausprosentit avo- ja laitoshoidossa (%)

Avohoidon vastausprosentit



Laitoshoidon vastausprosentit



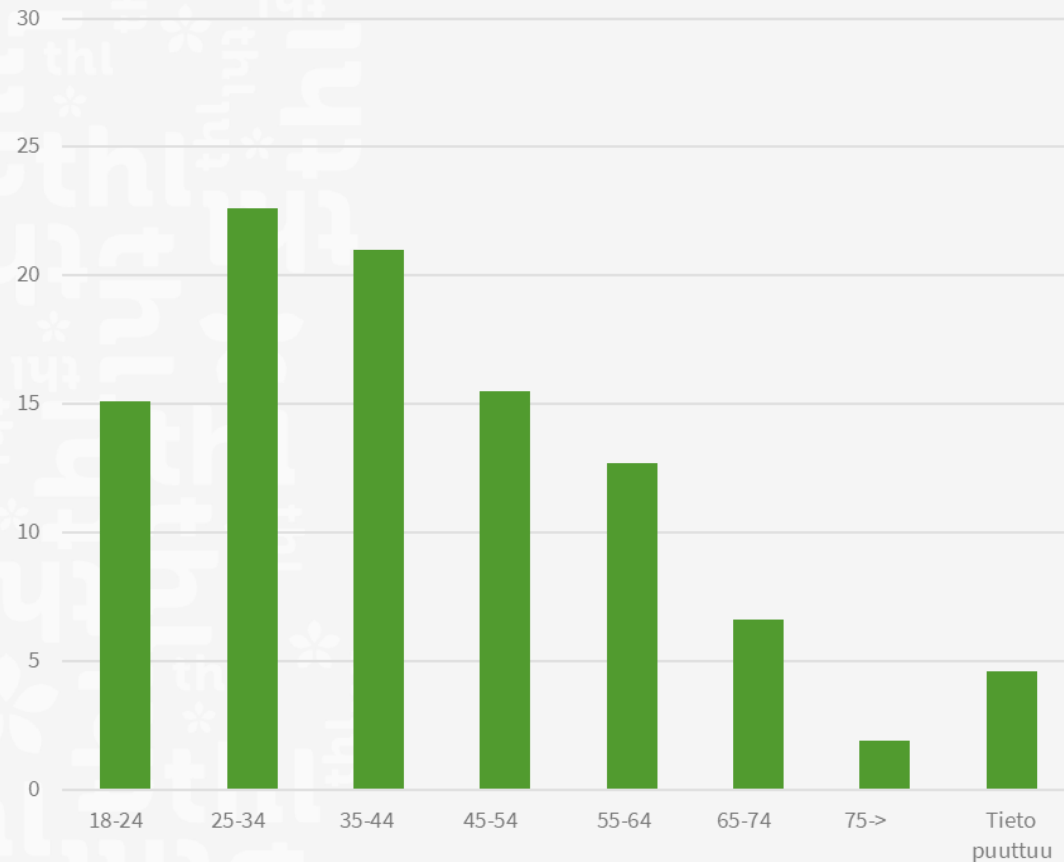


Taustatietoja kyselyyn vastanneista



Vastaajien ikäluokat ja keskiarvot avohoidossa

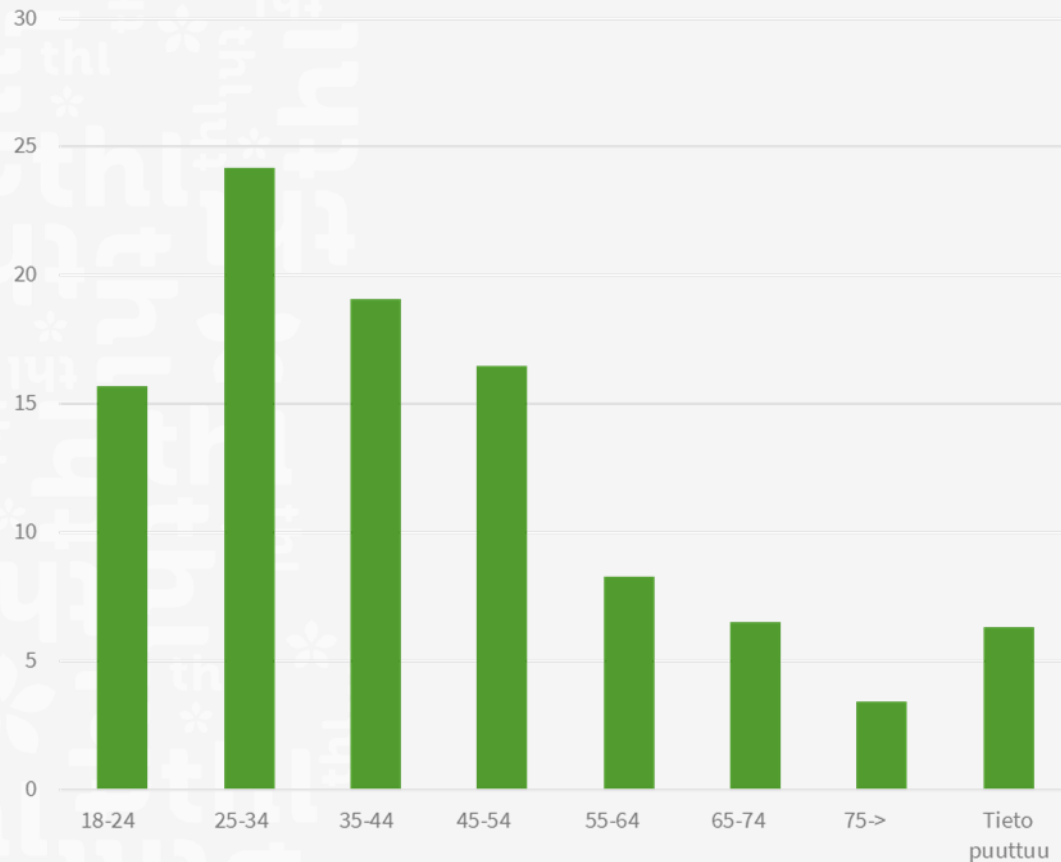
Avohoidossa vastanneet ikäluokittain



- Mielenterveyspalveluissa keski-ikä oli 39,9 vuotta (vaihteluväli 18-96)
- Miellä-palveluissa keski-ikä oli 43,4 vuotta (vaihteluväli 18-87)

Vastaajien ikäluokat ja keskiarvo laitoshoidossa

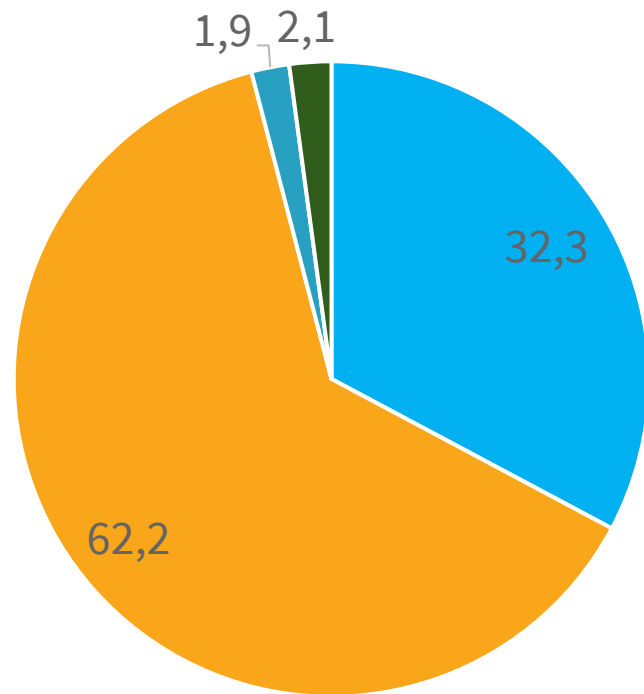
Laitoshoidossa vastanneet ikäluokittain



- Psykiatrisessa sairaalahoidossa vastaajien keski-ikä oli 39,8 vuotta (vaihteluväli 18-91).

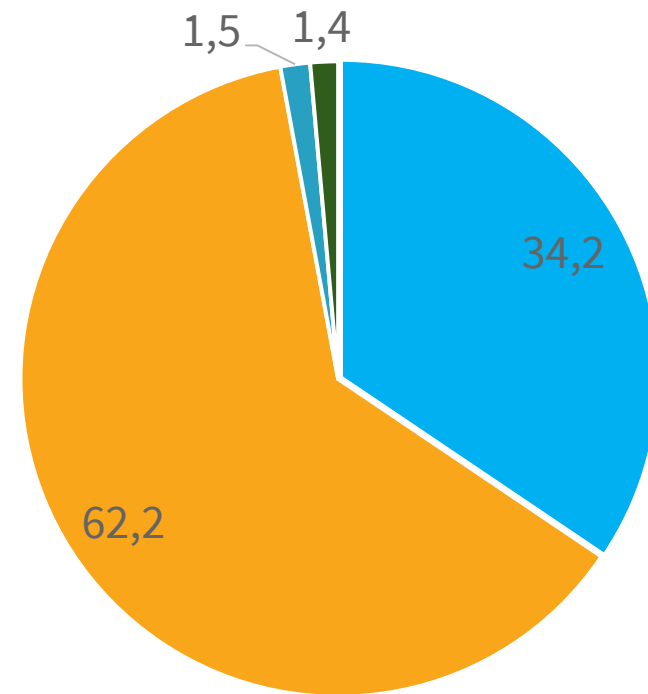
Sukupuolijakauma avohoidossa (%)

Mielenterveyspalvelut (n=4927)



■ Mies ■ Nainen ■ Muu ■ En halua sanoa

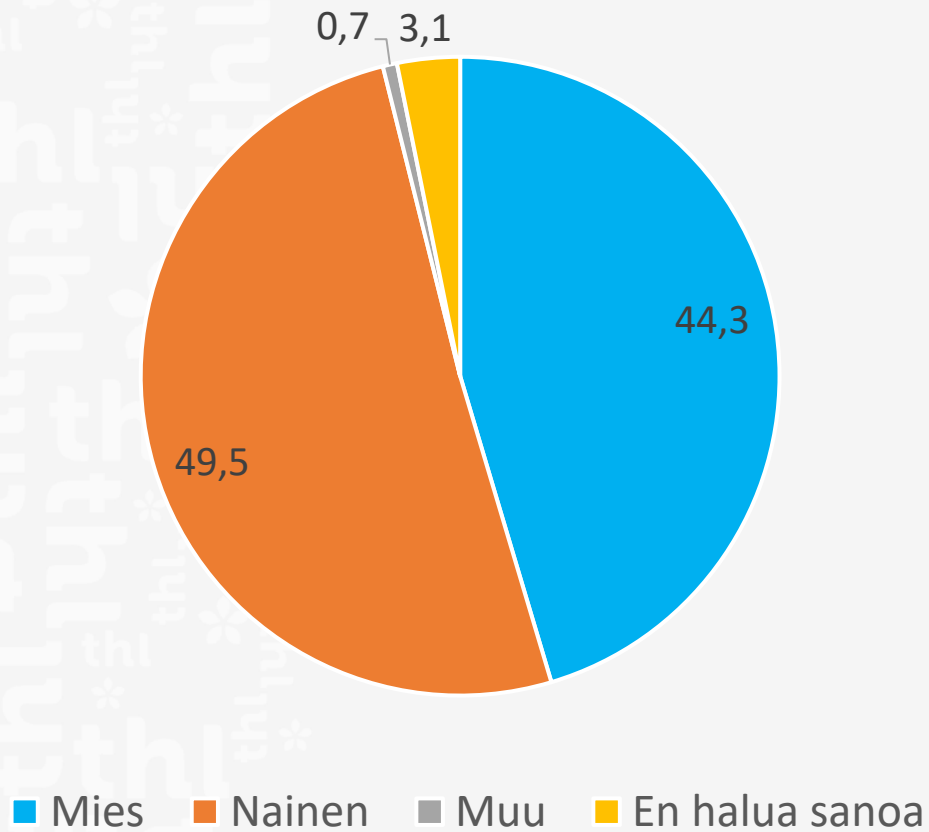
Miepä-palvelut (n=2533)



■ Mies ■ Nainen ■ Muu ■ En halua sanoa

Sukupuolijakauma sairaaloissa (%)

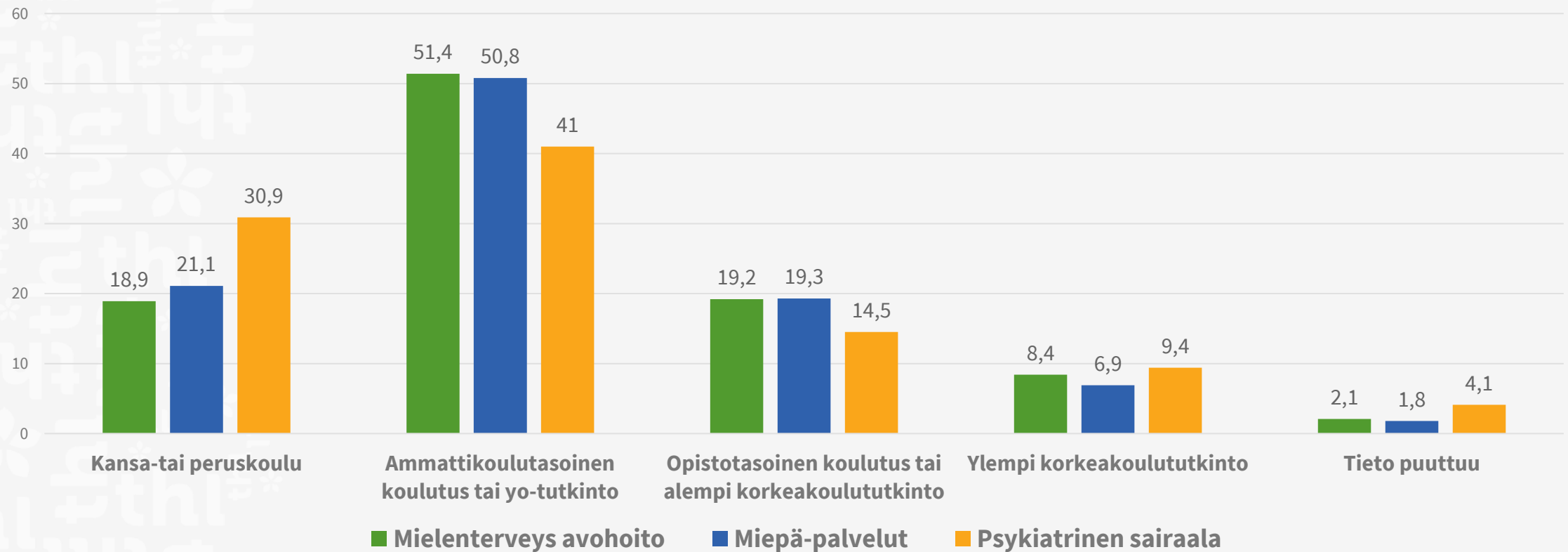
Psykiatriset sairaalat (n=731)



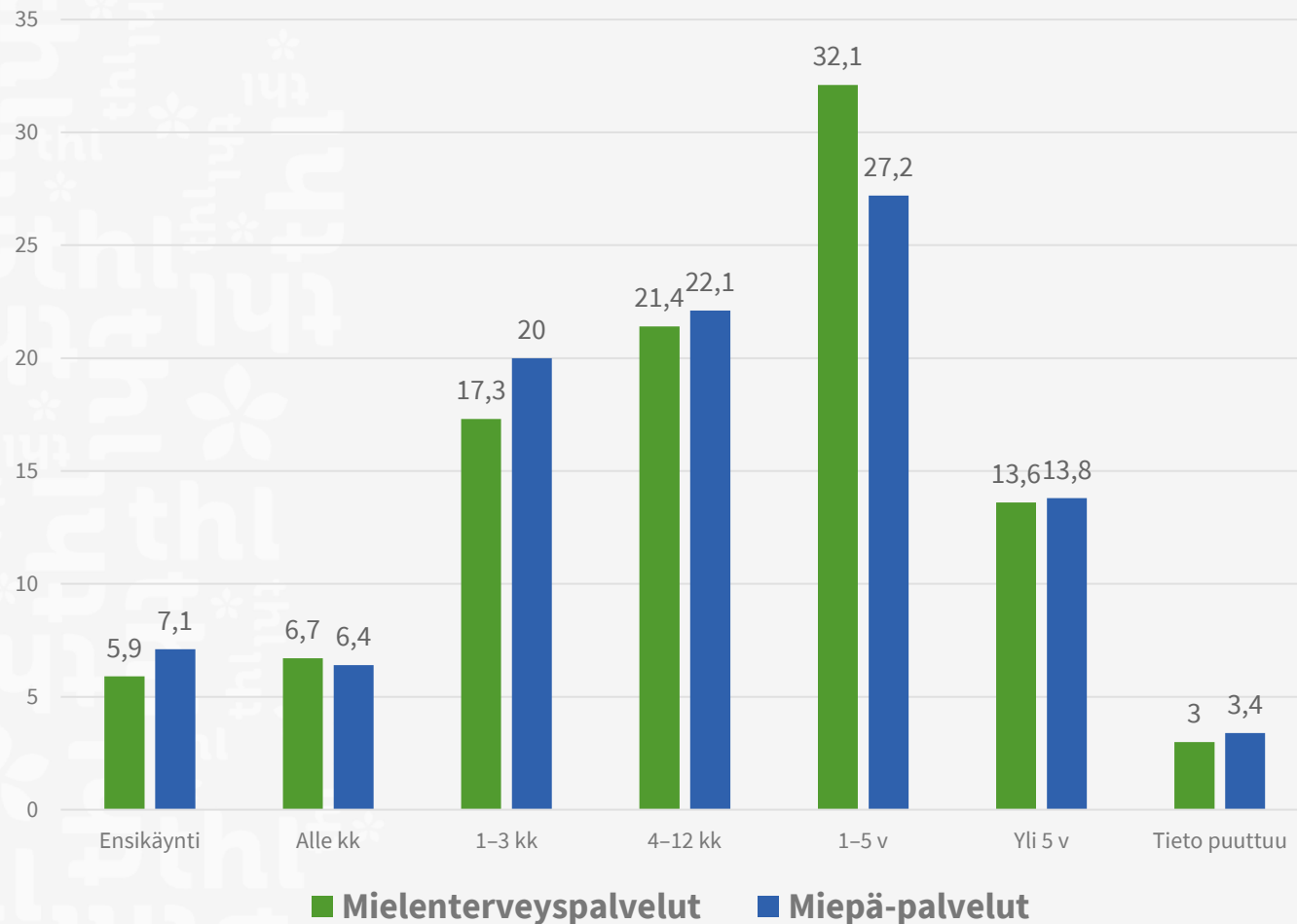
- Sairaalahoidossa sukupuolten jakauma on tasaisempi kuin avohoidossa, naisia kuitenkin vähän enemmän.

Koulutus (%)

Mielenterveys- ja miepä-palveluissa sekä psykiatrisessa sairaalahoidossa vastanneiden koulutus

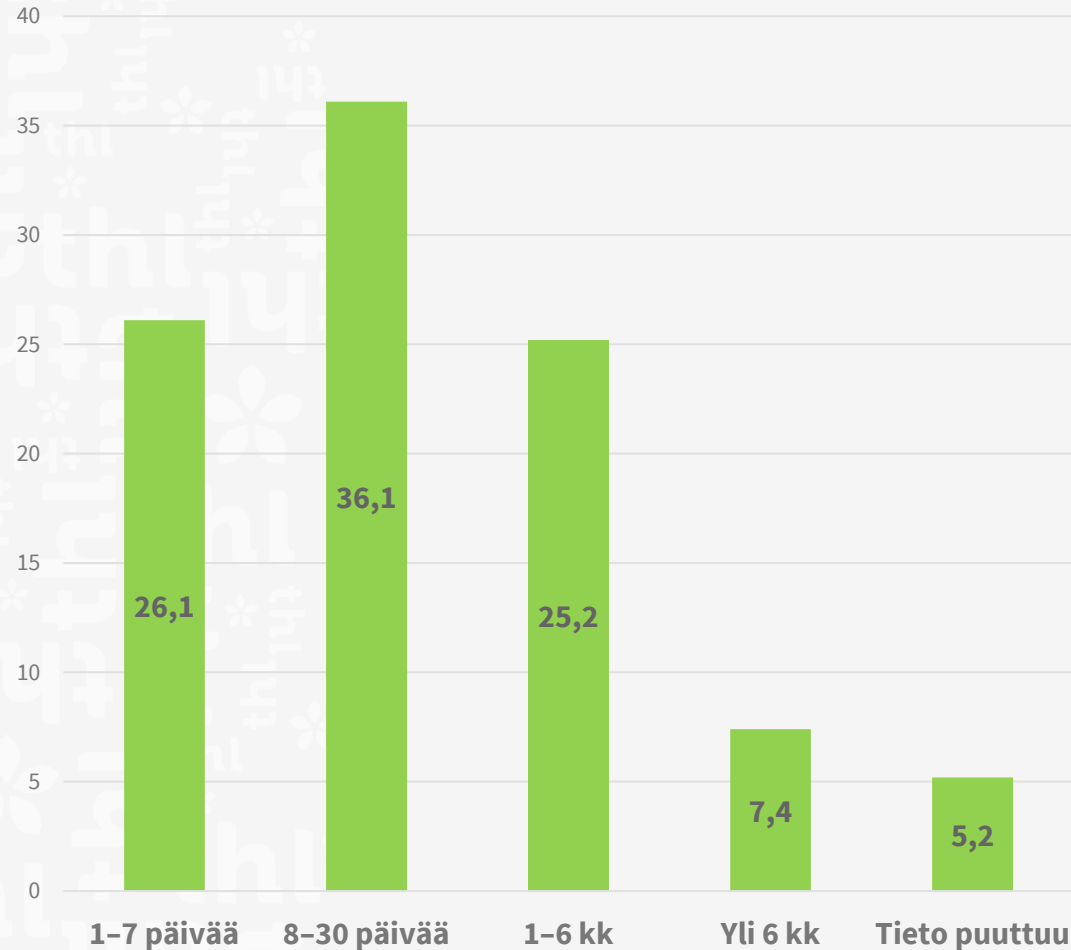


Hoitosuhteen pituus avohoidossa (%)



- Mt-palveluissa yleisempi 1-5 vuoden hoitosuhde kyseisessä hoitopaikassa.
- Miepä-palveluissa yleisempi 1-3 kk hoitosuhde.

Hoitosuhteen pituus psykiatrisissa sairaaloissa (%)



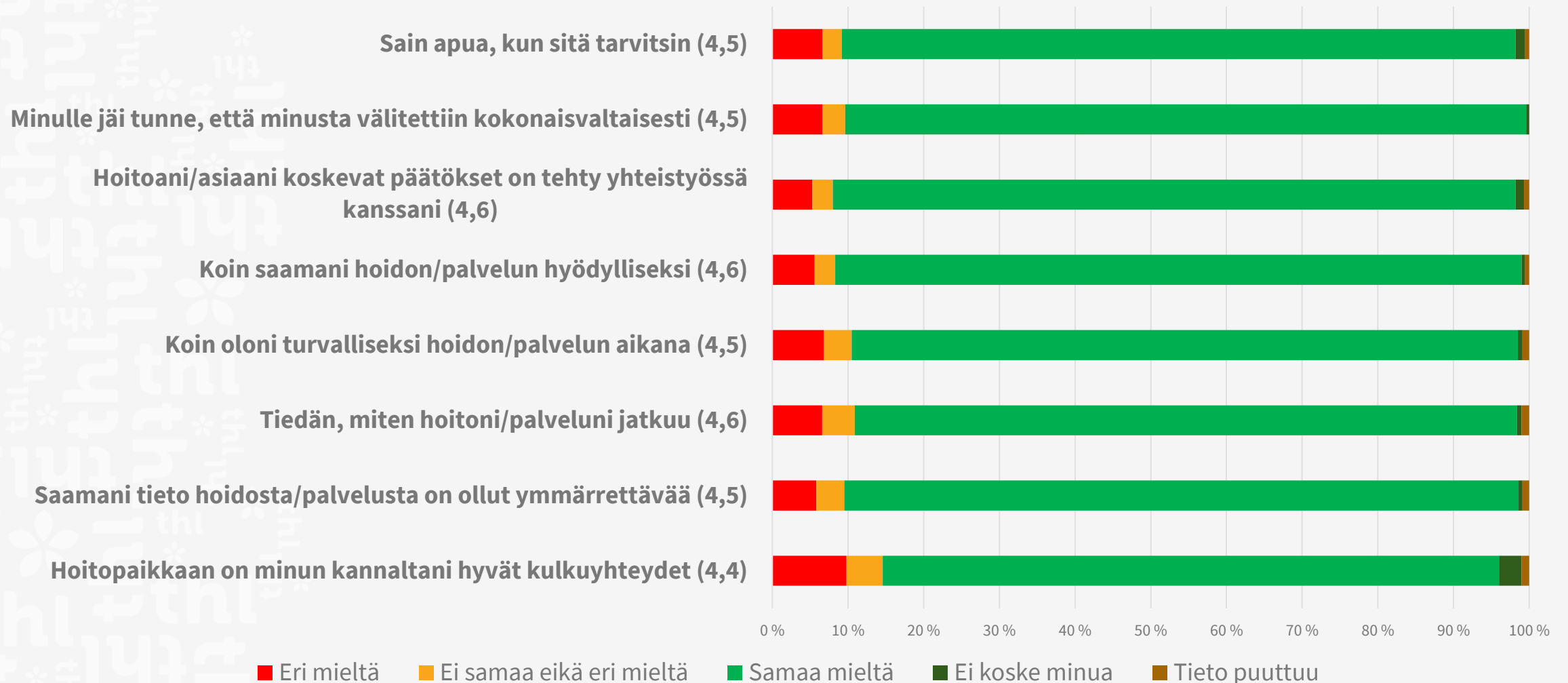
- Suurin osa (yli 60%) oli ollut kyseisessä hoitopaikassa alle 30 päivää.
- Yli puolen vuoden hoitosuhde oli 7,4 %:lla.



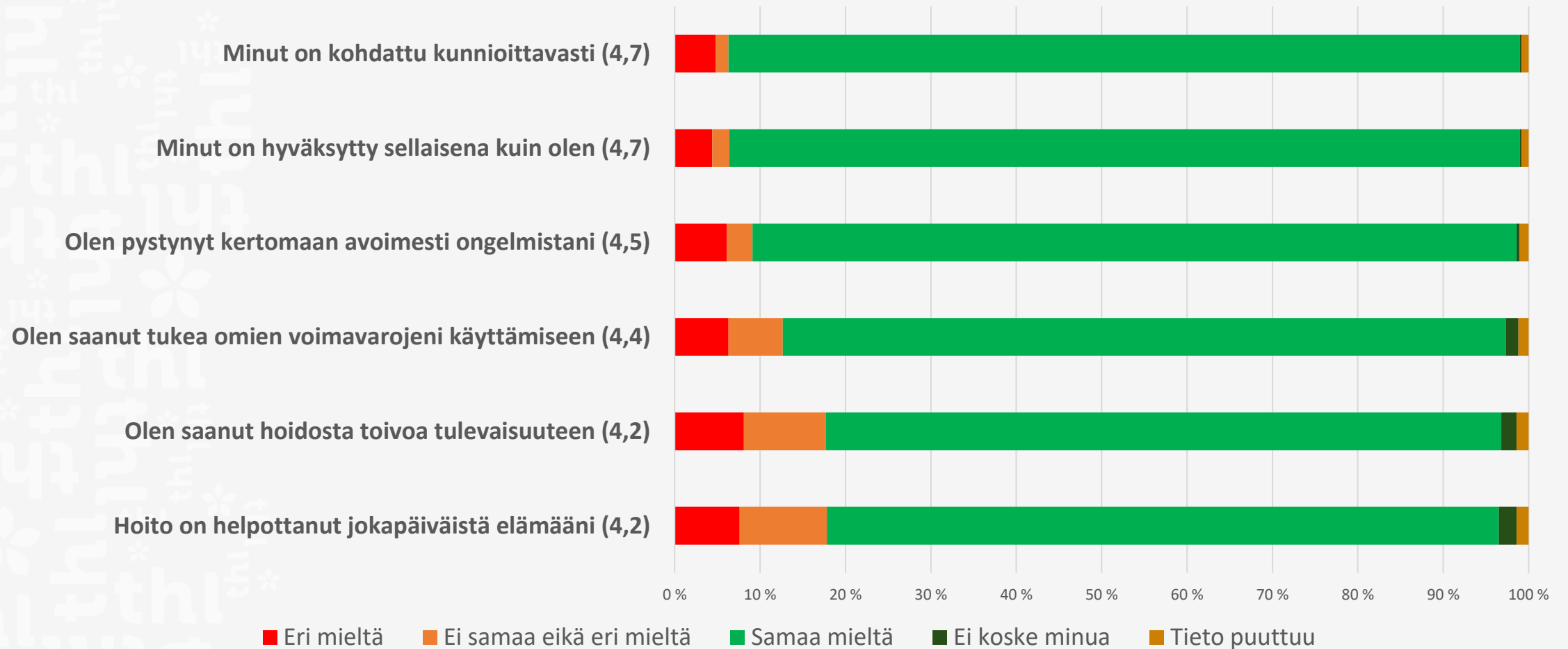
Avohoidon mielenterveyspalveluja koskevat väittämät



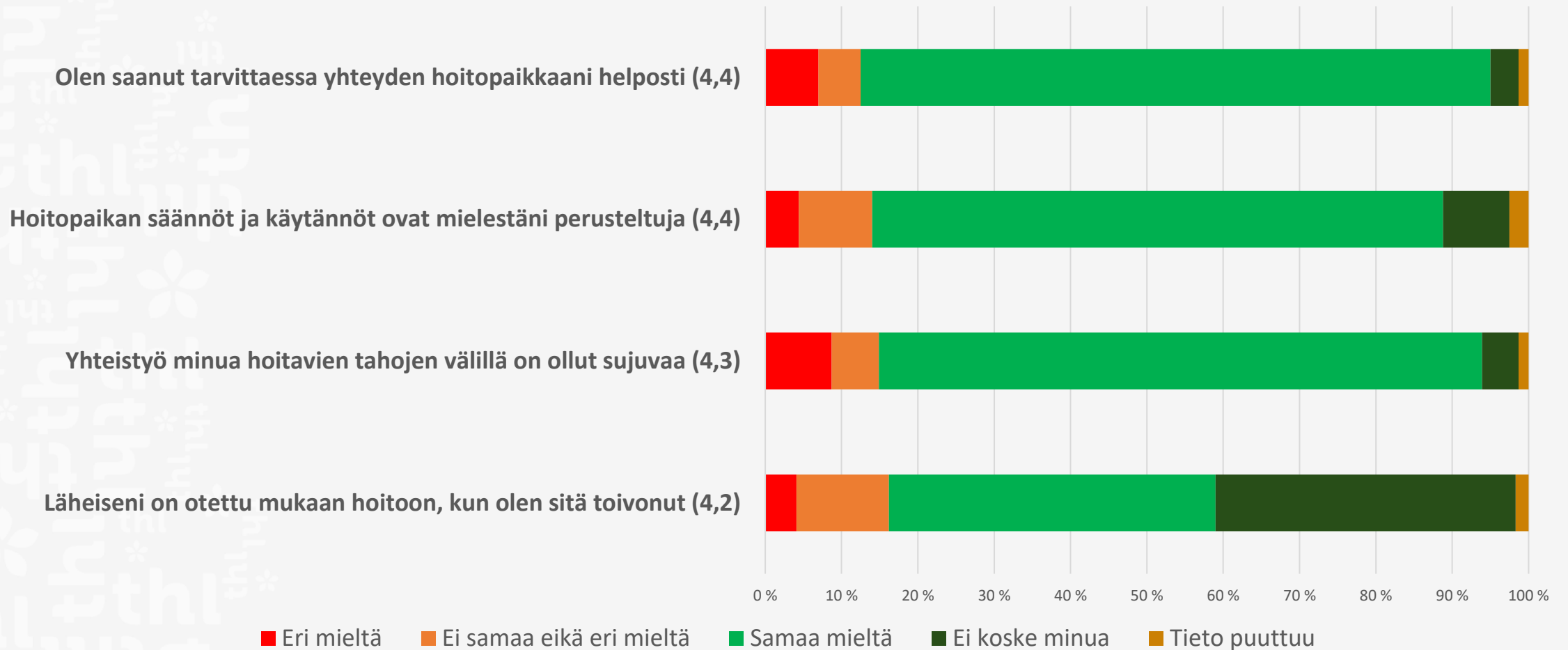
Avohoito mielenterveys: Väittämät kyseisestä käynnistä (n=4 927)



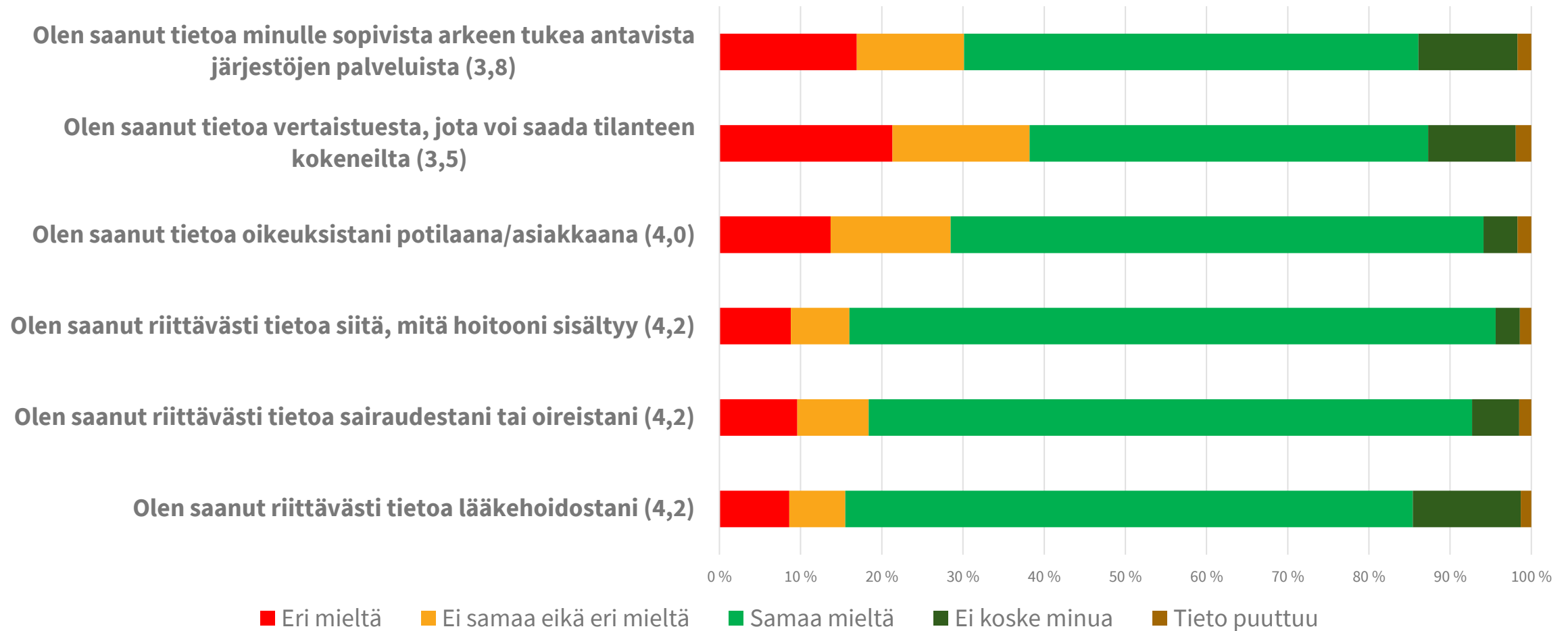
Avohoito mielenterveys: Kohtelu hoitopaikassa ja hoidon vaikuttavuus (n= 4 927)



Avohoito mielenterveys: Käytännön asiat hoitopaikassa (n= 4 927)



Avohoito mielenterveys: Tiedonsaanti (n= 4 927)

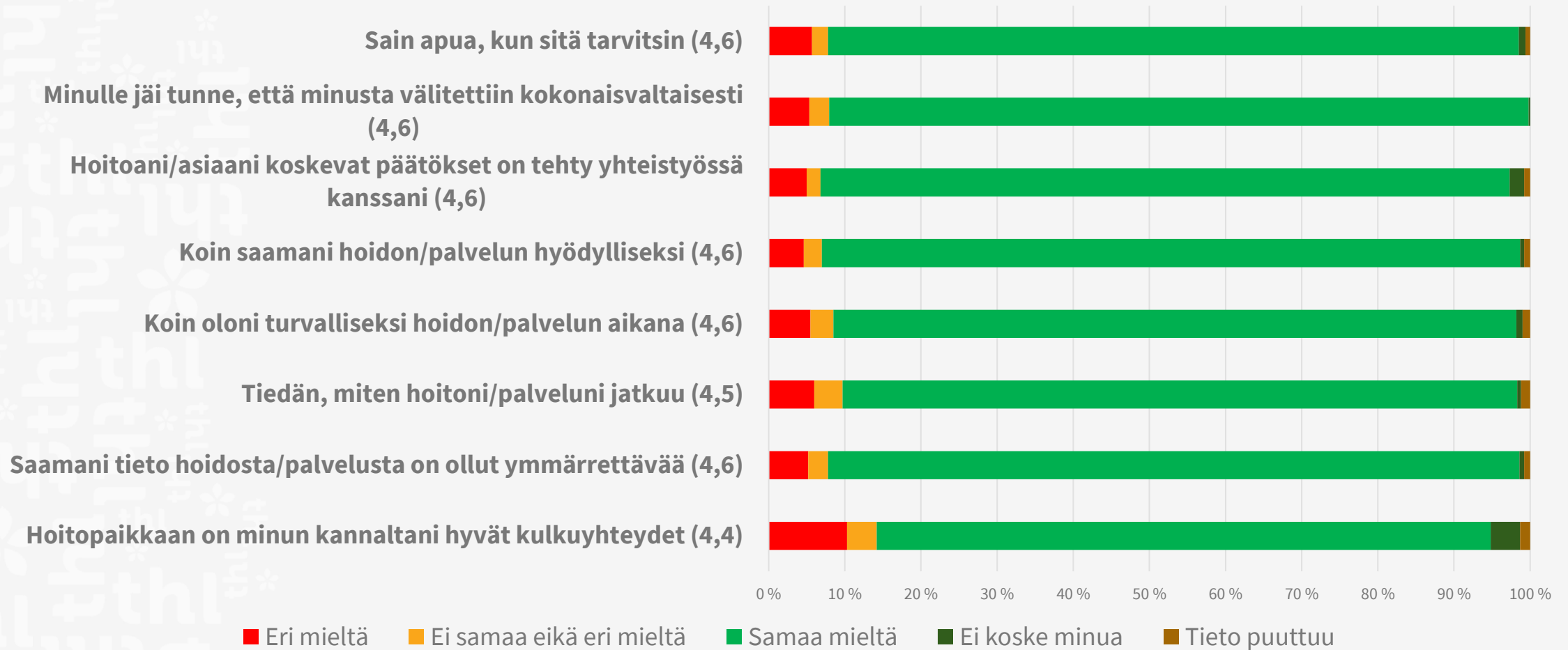




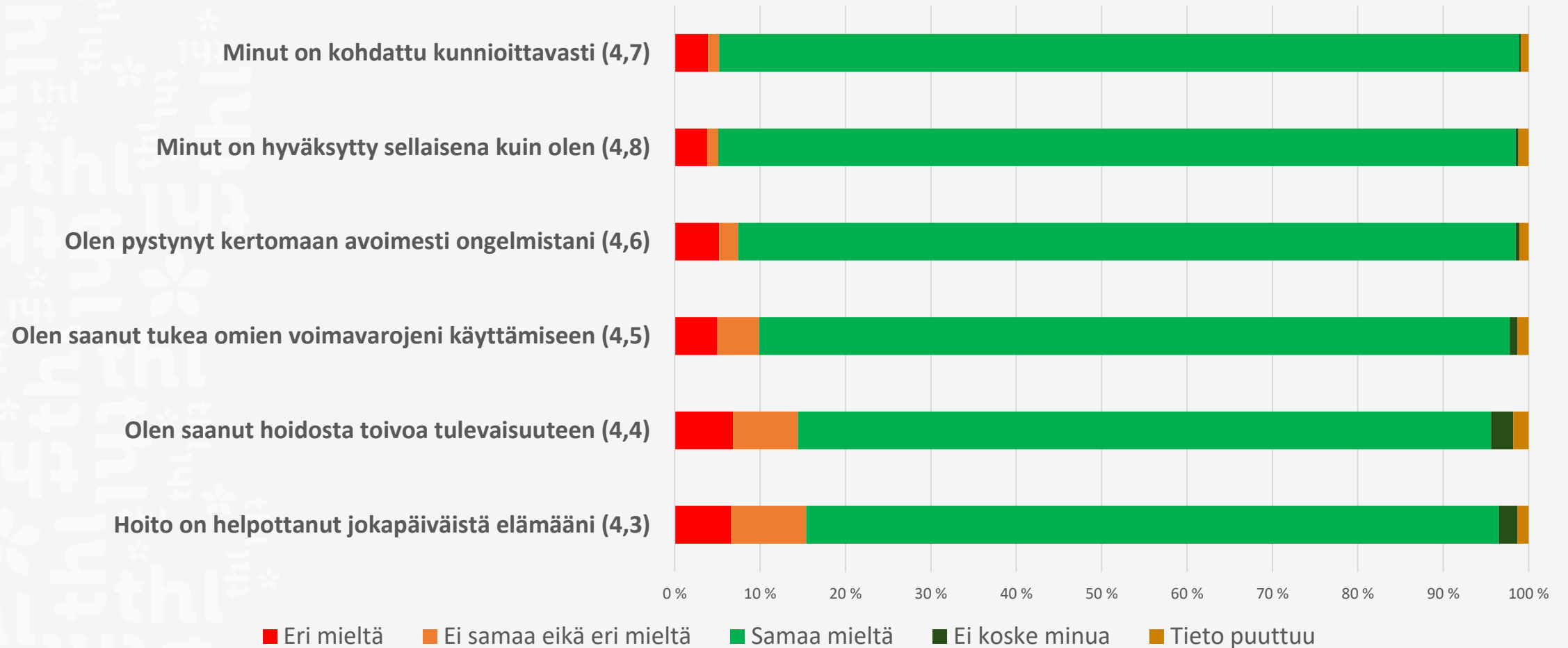
Miepä-palveluja koskevat väittämät



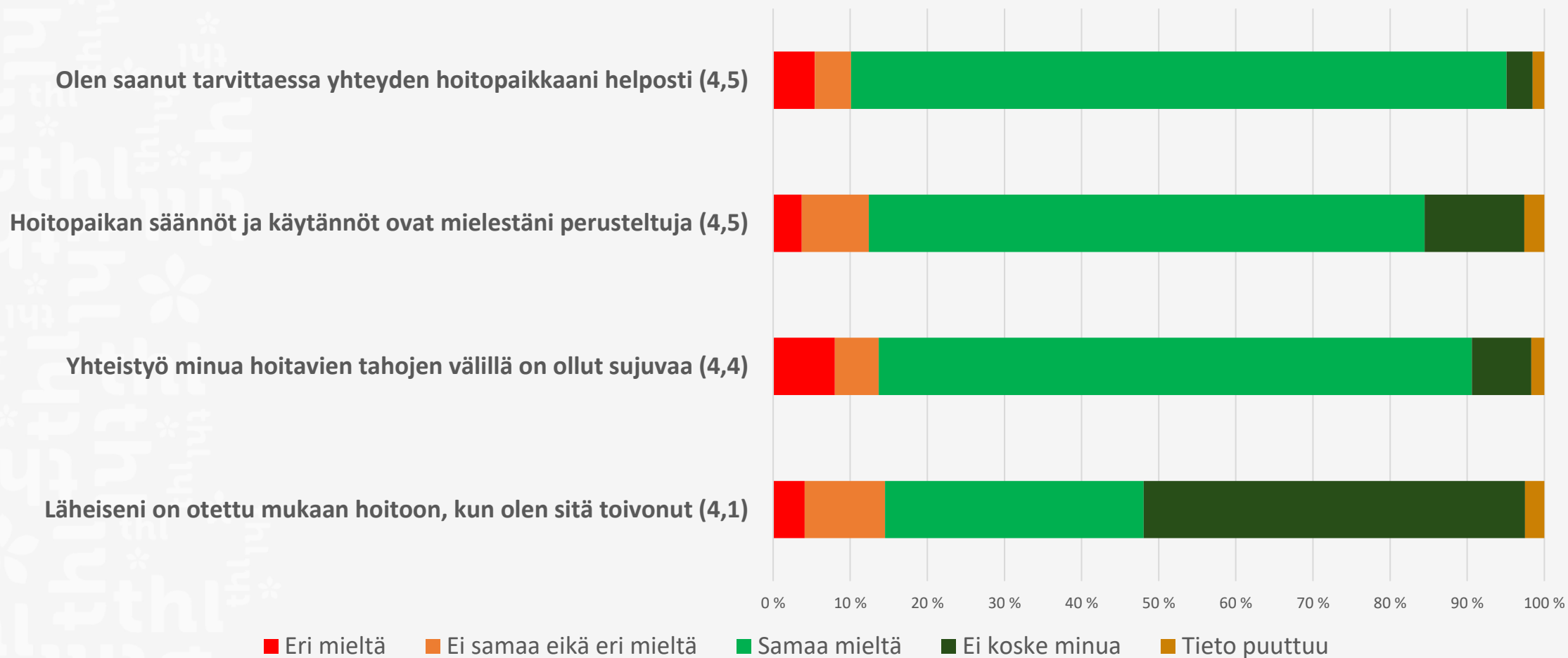
Avohoito miepä-palvelut: Väittämät kyseisestä käynnistä (n= 2 533)



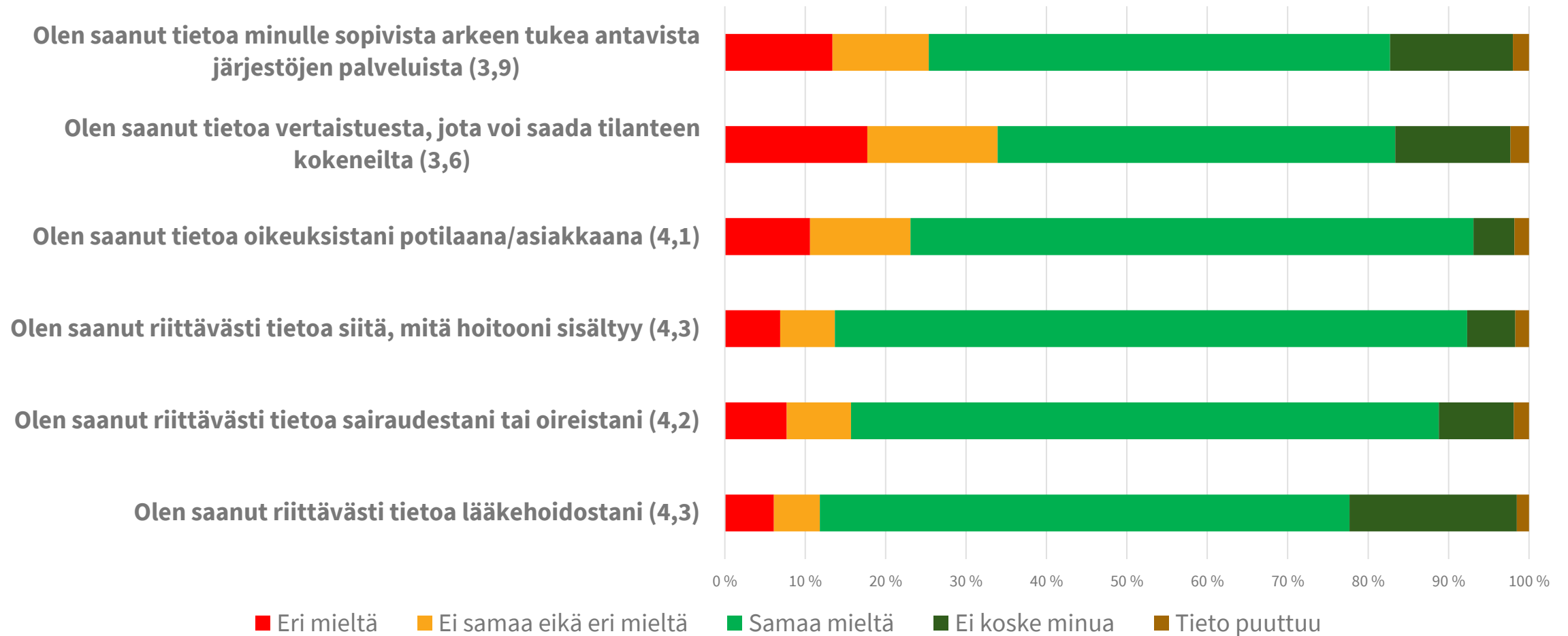
Avohoito miepä-palvelut: Kohtelu hoitopaikassa ja hoidon vaikuttavuus (n= 2 533)



Avohoito miepä: Käytännön asiat (n= 2 533)



Avohoito miepä-palvelut: Tiedonsaanti (n= 2 533)





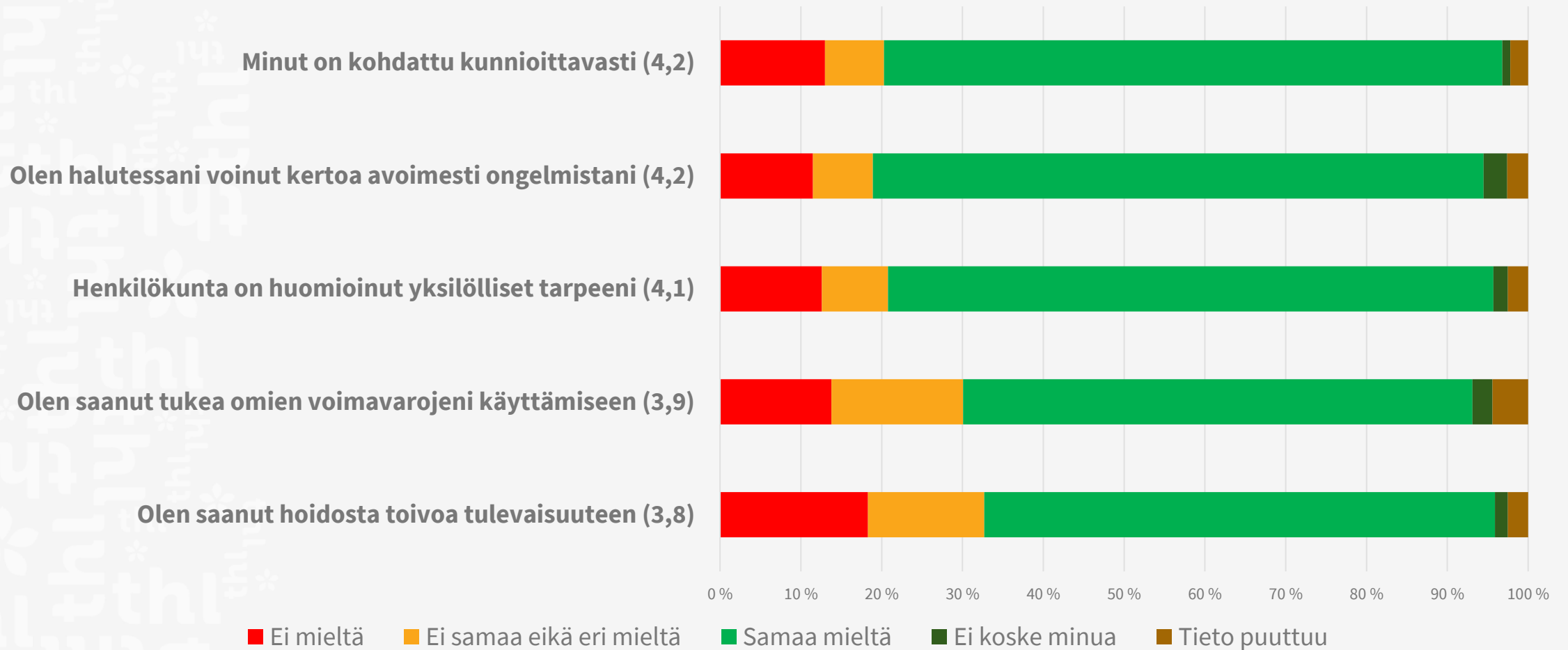
Psykiatrasta sairaalahoitoa koskevat väittämät



Psykiatriset sairaalat: Kansalliset väittämät (n=731)



Psykiatriset sairaalat: Kohtelu hoitopaikassa ja hoidon vaikuttavuus (n=731)



Psykiatriset sairaalat: Käytännön asiat (n=731)

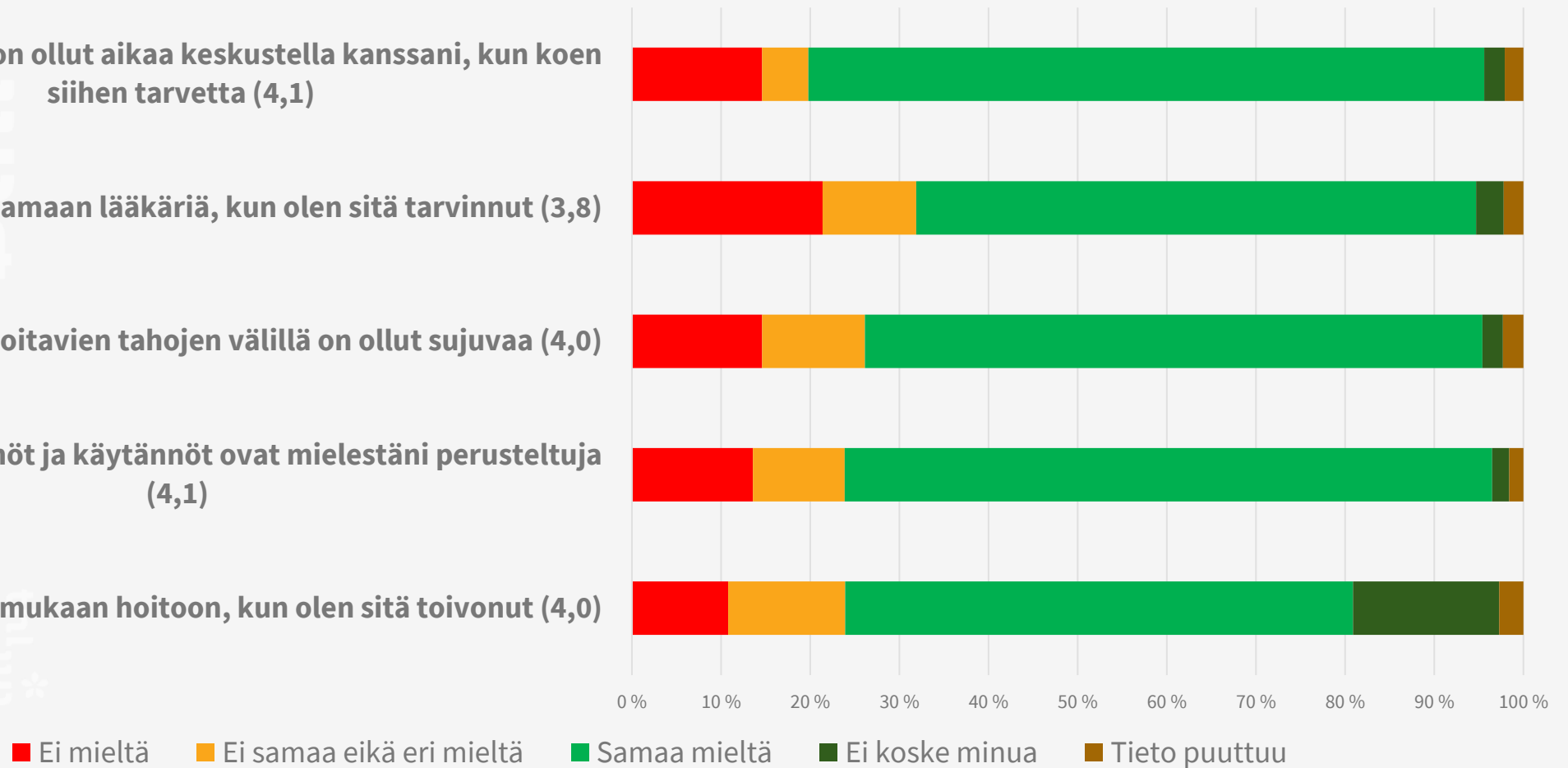
Henkilökunnalla on ollut aikaa keskustella kanssani, kun koen siihen tarvetta (4,1)

Olen päässyt tapaamaan lääkäriä, kun olen sitä tarvinnut (3,8)

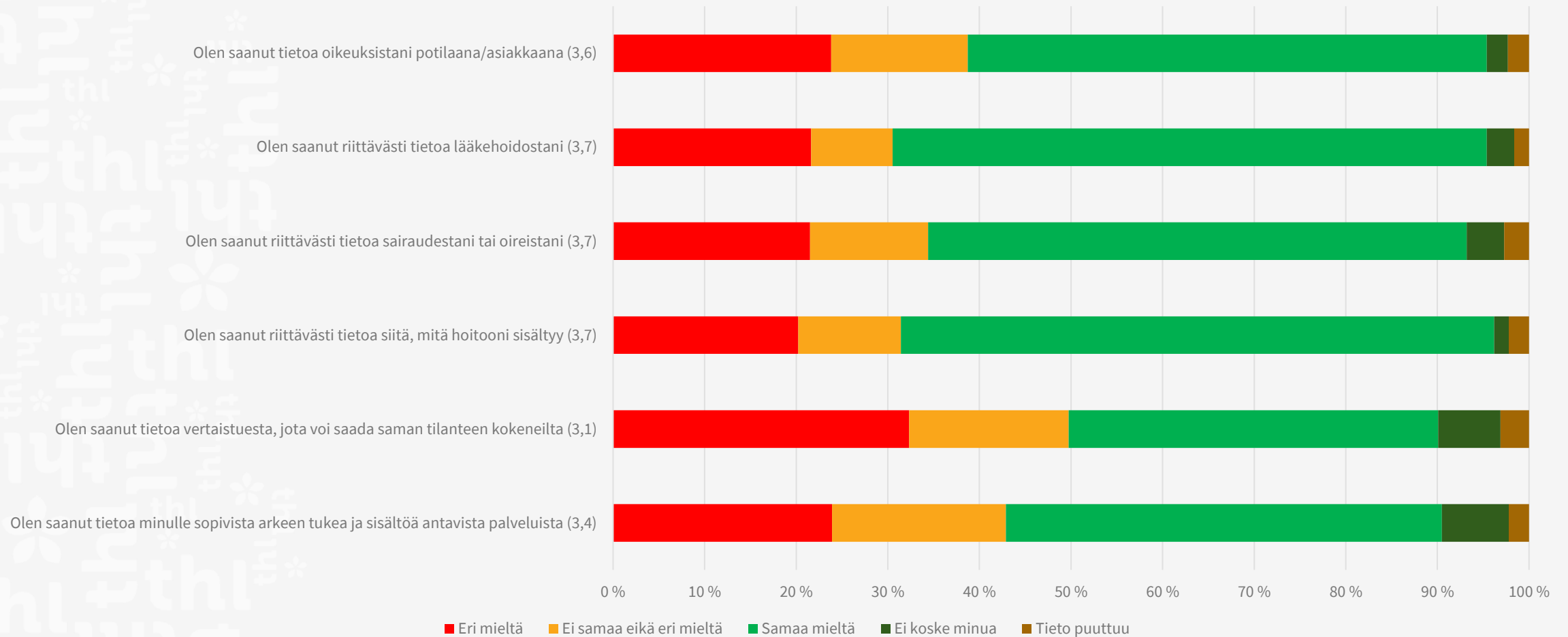
Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa (4,0)

Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja (4,1)

Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut (4,0)



Psykiatriset sairaalat: Tiedonsaanti (n=731)



Yhteenveto parhaimmista asiakaskokemuksista mielenterveyspalveluissa

	Avohoidon mielenterveys- ja miellä-palvelut	Psykiatriset sairaalat
Paras asiakaskokemus	<p>Kohteluun liittyvät väittämät</p> <p>Kansalliset väittämät:</p> <ul style="list-style-type: none">-Avun saaminen tarvittaessa-Kokonaisvaltainen välittäminen-Päätökset tehty yhteistyössä-Turvallisuus-Hoidon jatkuminen tiedossa-Palvelun ymmärrettävyys-Palvelun hyödyllisyys <p>Yhteyden saaminen hoitopaikkaan</p>	<p>Kohteluun liittyvät väittämät</p> <p>Sääntöjen perusteltavuus</p> <p>Kansalliset väittämät:</p> <ul style="list-style-type: none">-Avun saaminen tarvittaessa-Kokonaisvaltainen välittäminen-Turvallisuus-Hoidon jatkuminen tiedossa-Palvelun ymmärrettävyys-Palvelun hyödyllisyys <p>Läheisten mukaan otto</p>

Yhteenveto huonoimmista asiakaskokemuksista mielenterveyspalveluissa

	Avohoidon mielenterveys- ja miellä-palvelut	Psykiatriset sairaalat
Huonoin asiakaskokemus	Tiedonsaanti -vertaistuesta -järjestöistä -oikeuksista potilaana -sairaudesta -hoidon sisällöstä -lääkehoidosta Hoito helpottanut elämää Läheisten mukaan otto	Tiedonsaanti -vertaistuesta -järjestöistä -oikeuksista potilaana -sairaudesta -hoidon sisällöstä -lääkehoidosta Turvallisuuden tunne hoitopaikassa



Etäasiointi, hoitosuunnitelma, tahdosta riippumaton hoito ja NPS

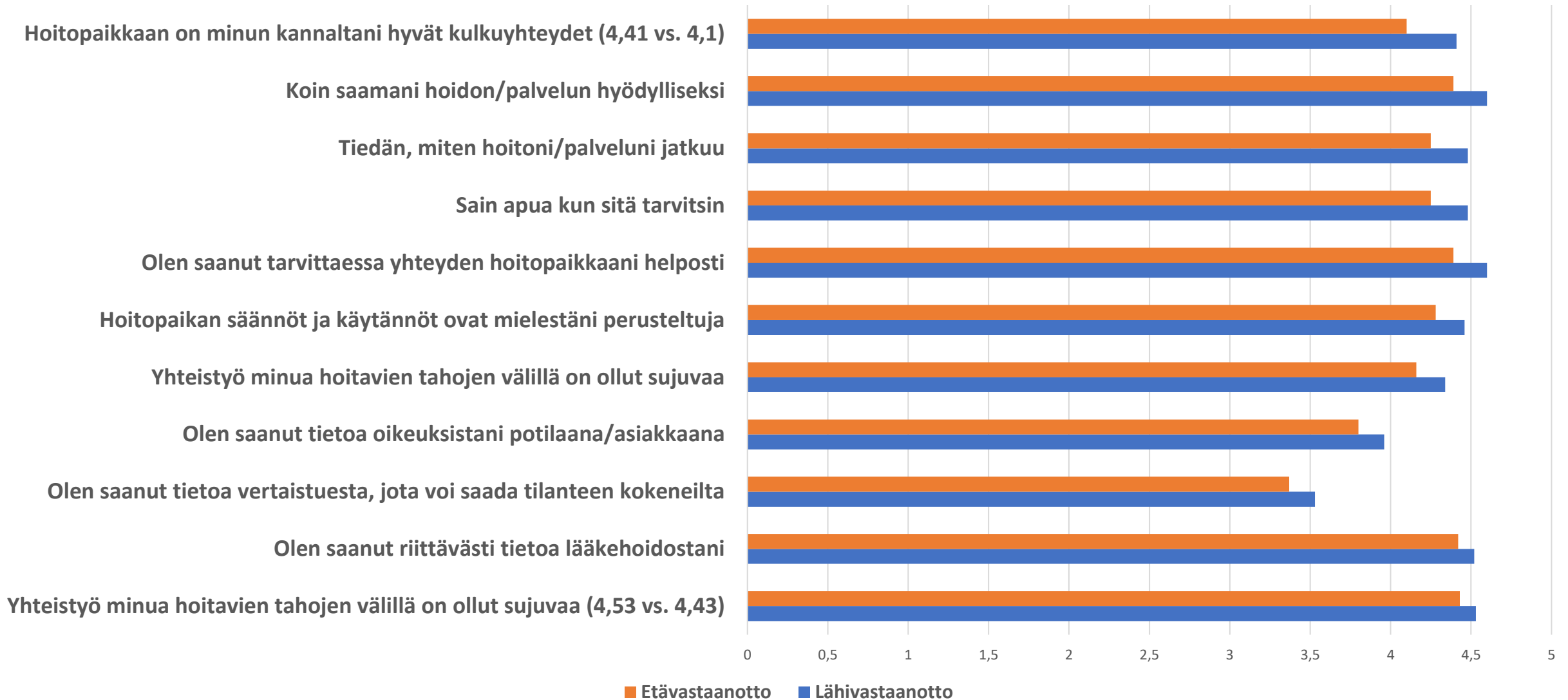


Etäasiointi

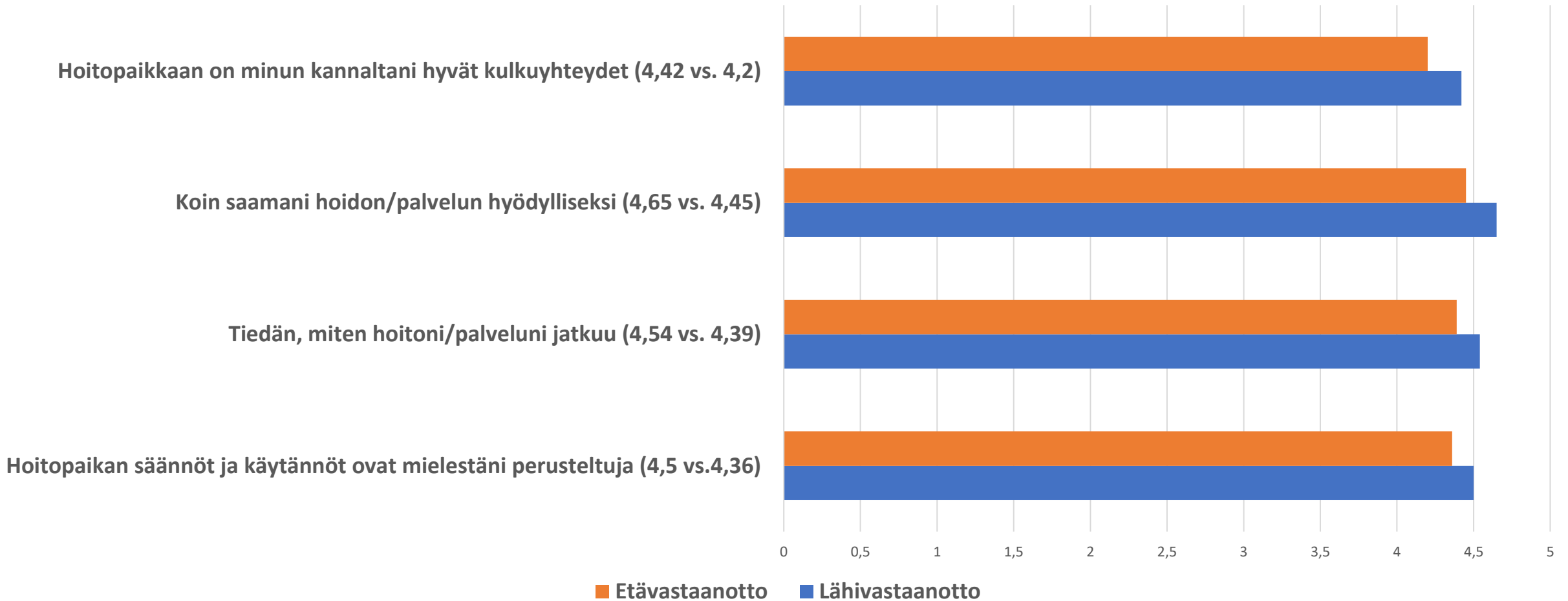
- Kaikista vastanneista etäyhteydellä oli
 - Mielenterveyspalveluissa 6,1 %
 - Miepä-palveluissa 5.8 %
- Etäyhteyksiä voi olla
 - Puhelin
 - Älypuhelin (puhe tai video)
 - Videoyhteys tietokoneella



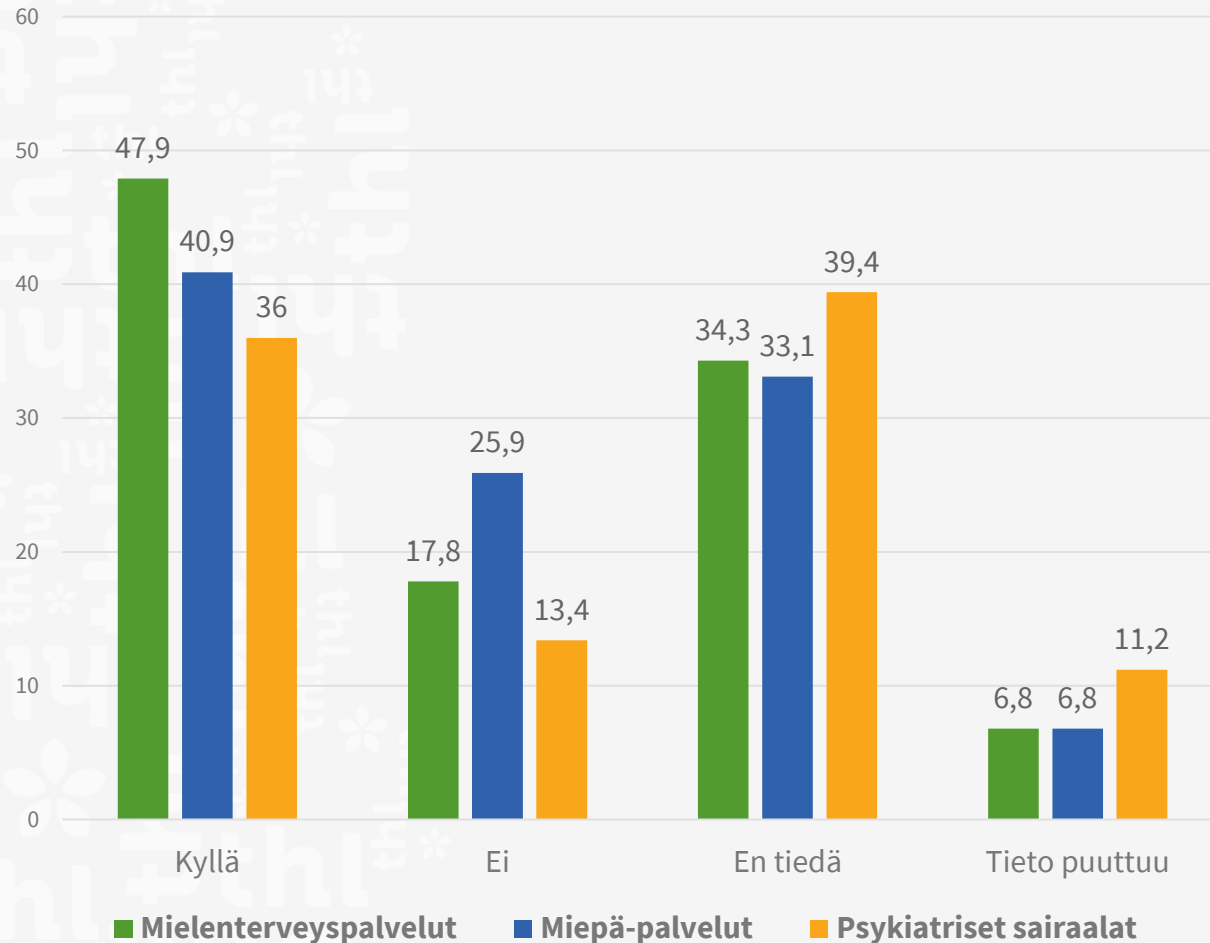
Etäyhteys vs. lähivastaanotto mt-palveluissa



Etäyhteys vs. lähivastaanotto miepä-palveluissa



Hoitosuunnitelma mielenterveys- ja miepä-palveluissa sekä sairaalahoidossa (%)



- Useimmin hoitosuunnitelma oli vastaajien mukaan tehty mt-palveluissa, harvimminkin psykiatrisessa sairaalahoidossa.
- Kaikissa hoitotyypeissä 33-39 % ei tiennyt, onko suunnitelma tehty.

Tahdosta riippumaton hoito psykiatrisissa sairaaloissa

- Tahdosta riippumattomassa hoidossa oli 293 eli **26,2 prosenttia** psykiatrisessa sairaalahoidossa olevista vastaajista.

Tahdosta riippumaton hoito: suurimmat erot väittämissä verrattuna vapaaehtoiseen hoitoon

Hoitoani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani (4,17 vs. 3,43)

Olen päässyt tapaamaan lääkäriä, kun olen sitä tarvinnut (3,98 vs. 3,62)

Tiedän, miten hoitoni jatkuu (4,18 vs. 3,67)

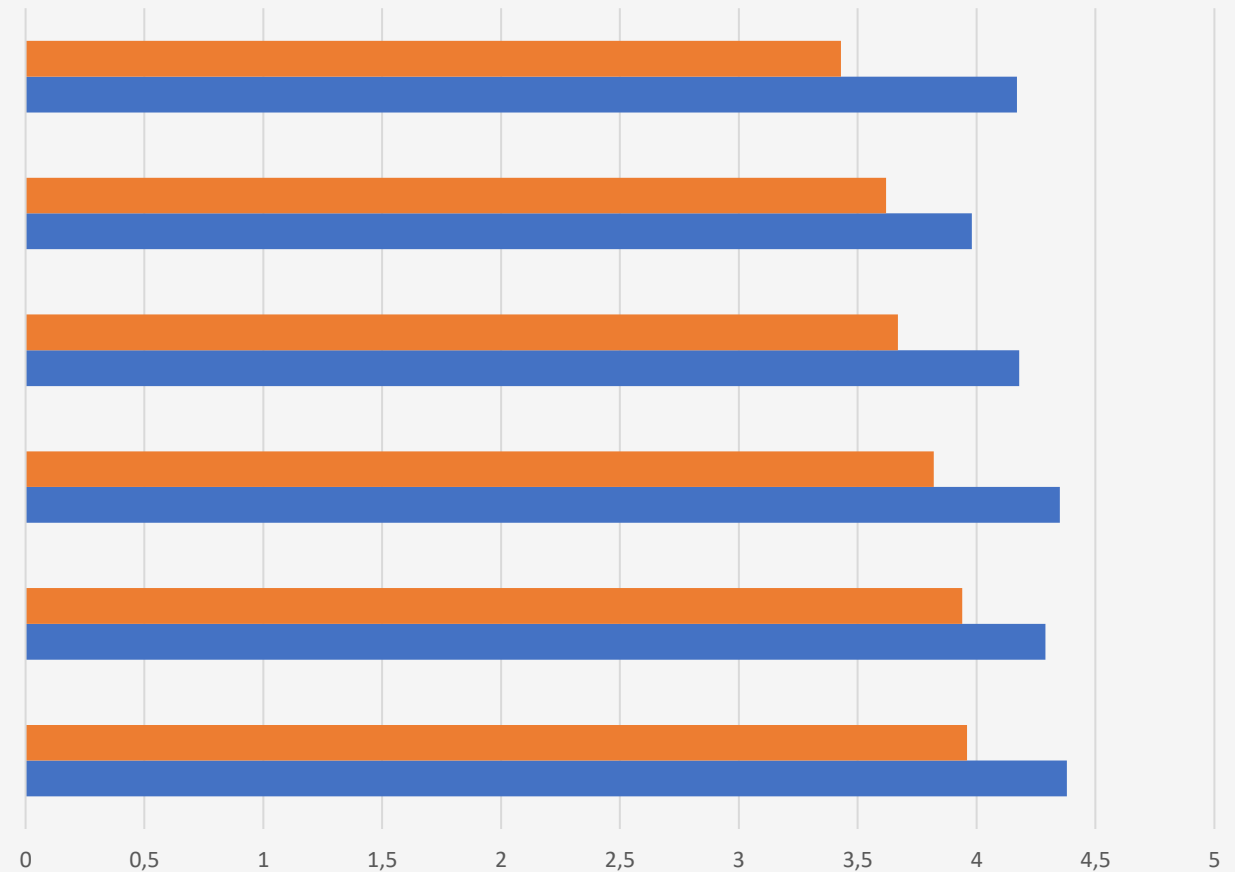
Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja (4,35 vs. 3,82)

Koin saamani hoidon hyödylliseksi (4,29 vs. 3,94)

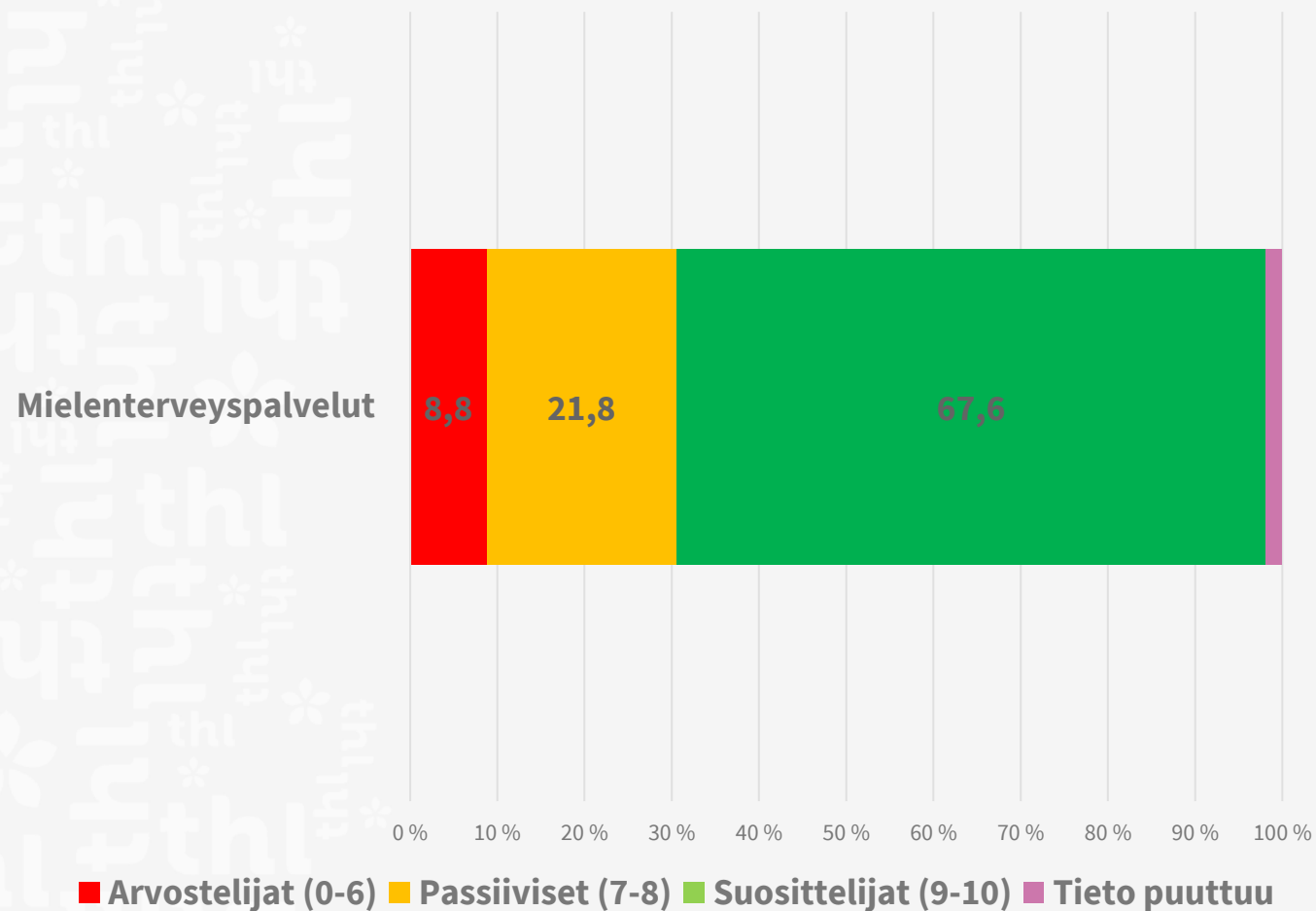
Minut on kohdattu kunnioittavasti (4,38 vs. 3,96)

■ Tahdosta riippumattomassa hoidossa

■ Ei tahdosta riippumattomassa hoidossa

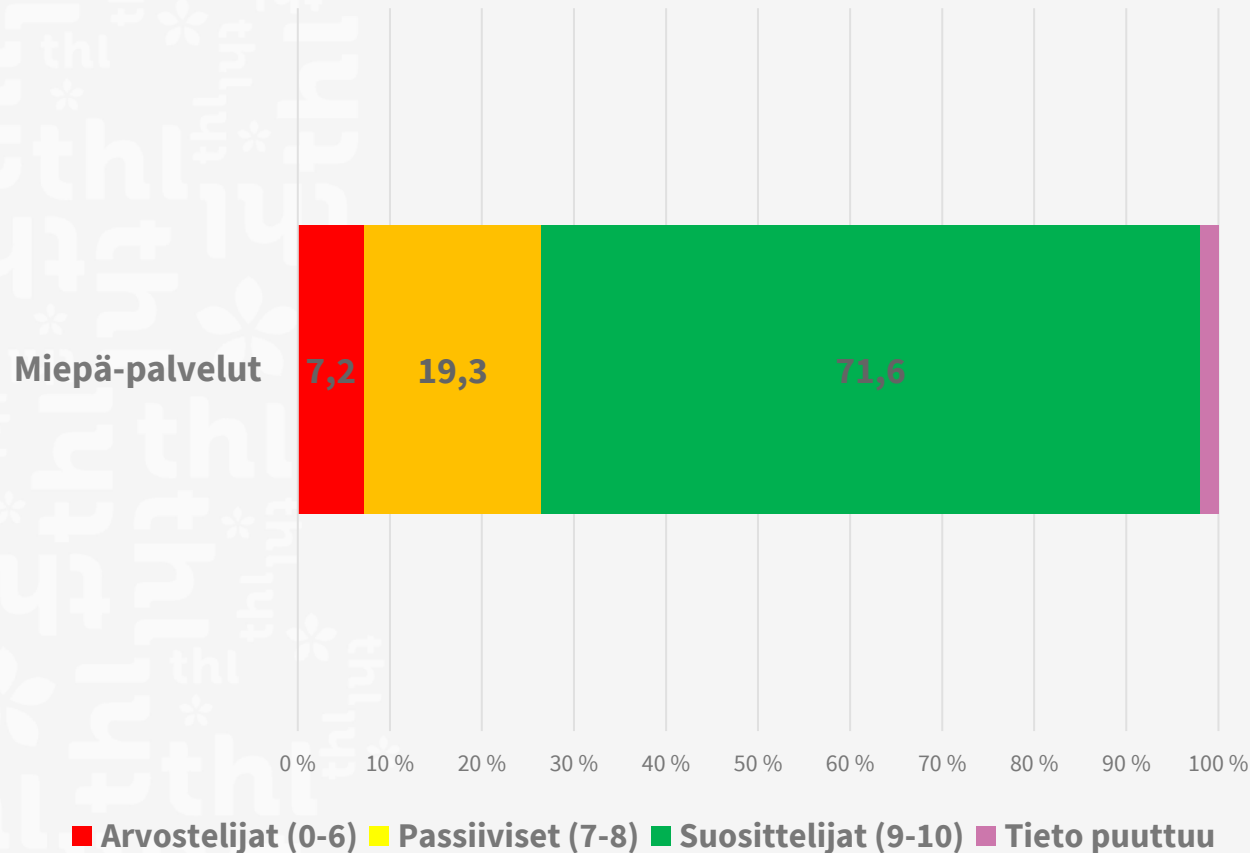


Nettosuositteluindeksi mielenterveyden avopalveluissa



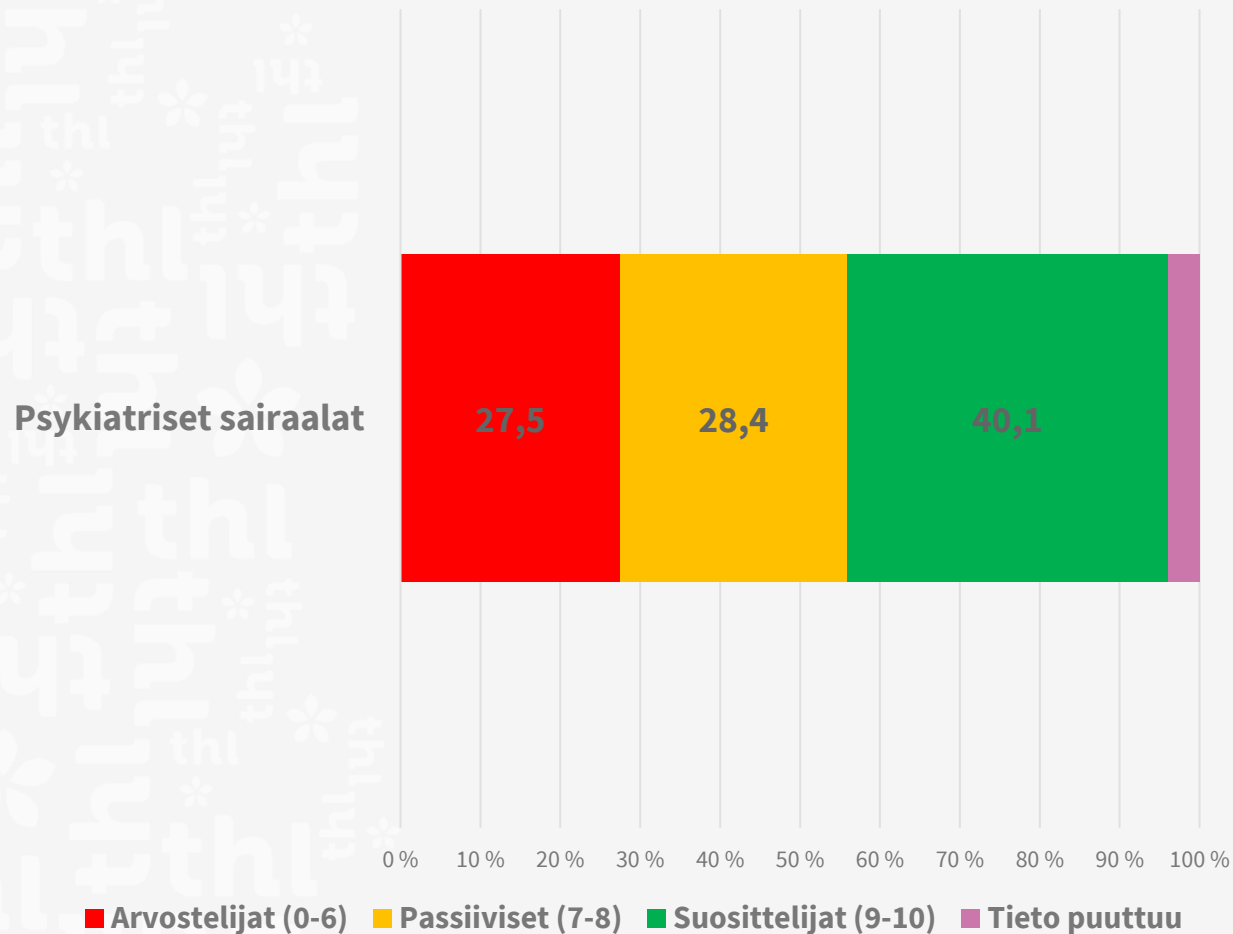
- ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa?”
- Asteikko 0-10
- NPS:n keskiarvojen vaihteluvälit sairaanhoitopiireissä oli 8,1 - 9,3.

Nettosuositteluindeksi miepä-palveluissa



- NPS:n keskiarvojen vaihteluväli sairaanhoitopiireissä 8,6 - 9,5

Nettosuositteluindeksi psykiatrisessa sairaalahoidossa



- NPS:n keskiarvojen vaihteluväli sairaaloiden välillä oli 4,7-9,0

Yhteenvetoa tuloksista

- Palaute oli suurimmaksi osaksi myönteistä, myönteisintä miestä-palveluissa
- Paras palaute liittyi kohteluun hoitopaikassa.
- Avohoidossa palaute positiivisempaa kuin laitoshoidossa.
- Kriittisin palaute oli tiedonsaannista ja läheisten mukaan ottamisesta.
- Laitoshoidossa myös hoidon turvallisuus sai kritiikkiä.
- Etävastaanotolla palaute oli osittain kriittisempää.
- Nettosuosittelevuuden mukaan paras palaute avohoidossa oli miestä-palveluissa.

Hoitopaikkojen antama palaute kyselystä

- 84–94 % vastaajista täysin tai osittain samaa mieltä:
 - Yhteistyö oli sujuvaa
 - Tieto materiaaleista riittävää
 - Ohjeet olivat riittävät
 - Materiaalit tulivat riittävän ajoissa
 - Asiakasohje oli riittävä
- 71 % piti kahden viikon aikaa sopivana
 - Osa olisi halunnut pidemmän, osa lyhyemmän
- 82 % oli tyytyväinen kolmeen vastauskieleen (su, ru, en)



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)