

Tätä mieltä asiakkaat suun terveydenhuollon palveluista 2021

Salla Sainio 25.5.2022



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus



2021 hammashoitoloiden aineiston kuvailu

- Kysely toteutettiin marras-joulukuussa 2021
 - Ajankohta oli hyvin haasteellinen: koronatilanne oli jälleen pahentunut ja sekä korona- että influenssarokotukset sitoivat henkilökuntaa
- Kyselyyn vastasi noin 13200 asiakasta
- Kyselyyn osallistuminen vaihteli eri alueilla (tulevat hyvinvointialueet)
 - Monella alueella vastauksia oli saatu vain joistakin kunnista, joillain alueilla lähes jokaisesta kunnasta
 - Etelä-Karjala, Kymenlaakso ja Keski-Pohjanmaa eivät osallistuneet kyselyyn
 - Isoista kaupungeista puuttuivat Espoo, Vantaa, Tampere ja Turku
 - Isojen kaupunkien puuttuminen vaikuttaa tuloksiin, sillä tyytyväisyys suun th palveluihin on keskimäärin korkeampaa pienemmissä kaupungeissa/paikkakunnilla
 - Jyväskylä teki tällä kertaa urotyön: noin 1200 vastaajaa!
- Vastaajista 1,1% (N=142) ilmoitti äidinkielekseen muun kuin kotimaisen kielen
 - Tätä vastaajajoukkoa tulisi pystyä kasvattamaan!!

Päätulokset

- Tulokset hyvin samansuuntaisia kuin 2018: haasteelliset ajat eivät ole laskeneet palvelun laatua!
- Tulokset olivat pääosin erittäin hyviä joka puolella Suomea: laadun tasaisuus hyvinvointialueesta riippumatta toteutuu hyvin
- Palveluun oltiin yhtä tyytyväisiä kaikkien ammattilaisten vastaanotoilla: tulokset samantyyppiset hammaslääkäri-hammashoitaja työparin vastaanottoon kuin suuhygienistin tai hammashoitajan vastaanottoon
- Myöskään hoidon kiireellisyys (kiireellinen hoito/ensiapu vs muu hoito) ei vaikuttanut tyytyväisyyteen
- Asiakkaiden taustatiedot (koulutus, ikä, sukupuoli) eivät näytä juurikaan vaikuttavan tuloksiin
 - POIKKEUS: Hammashoitopelko vaikuttaa tyytyväisyyttä alentavasti

Kokonaisarvio palvelusta

- Väittämän **Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä** keskiarvo on kaikkina tutkimusvuosina ollut 4,7-4,8 (kysely toteutettu 2014, 2016, 2018, 2021)
 - 2021 kyselyssä keskiarvo on 4,8
 - Alueiden välinen vaihtelu oli vuonna 2021 4,7 (monia aluetta) – 4,9 (Etelä-Pohjanmaa)
 - Alueiden sisäinen vaihtelu (kuntien välillä) oli hieman isompaa, esimerkiksi Pohjanmaalla 4,3 (Mustasaari) – 4,8 (Vöyri)
 - Hammashoitopelon vaikutus palvelun kokonaisarviointiin:
 - Asiakkaat, joiden mielestä hammashoidossa käynti on erittäin pelottavaa (N= 254), keskiarvo oli 4,2
 - Asiakkaat, joiden mielestä hammashoidossa käynti on jonkin verran pelottavaa (N= 2257), keskiarvo oli 4,6
 - Asiakkaat, joiden mielestä hammashoidossa käyminen ei ole lainkaan pelottavaa (N= 9916), keskiarvo oli 4,8

Asiakas- ja palveluohjaus 1/2

- Väittämä **Palvelusta oli helppo saada tietoa** sai keskiarvotuloksen 4,4
 - Kaikkina tutkimusvuosina tulos ollut tasainen (4,4 – 4,5)
 - Hyvinvointialuekohtainen vaihtelu pieni: 4,3 – 4,6
- Väittämä **Ajan varaaminen oli helppoa ja nopeaa** sai keskiarvon 4,3
 - Hyvinvointialueiden välinen vaihtelu 4,0 – 4,5
 - Hyvinvointialueiden sisäinen vaihtelu hieman suurempaa, esimerkiksi Uusimaalla 3,9 – 4,8
 - Isoilla paikkakunnilla hieman maan keskiarvoa heikommät tulokset, pienemmillä paikkakunnilla vaihtelee voimakkaasti

Asiakas- ja palveluohjaus 2/2

- **Sain tarvitsemani palvelun/hoidon, kun sitä tarvitsin** sai keskiarvon 4,6
 - Erittäin hyvä tulos – sama kuin 2018 ja 2016
 - Vain kahdessa kunnassa keskiarvo alle 4.0!
 - Joillain alueilla kuntien välillä melko iso vaihtelu, esim. Lappi 3,9 – 5,0 ja Etelä-Savo 3,8 – 4,8
 - Toisilla taas tasaisen hyvä: esim. Pohjois-Savo 4,6 – 4,9 ja Varsinais-Suomi 4,4 – 4,8
 - Hyvinvointialueiden aloittaessa 2023 alueen sisäistä vaihtelua palveluun pääsyssä tulisi pystyä vähentämään asiakkaiden yhdenvertaisuuden takia
- **Ajanvarauksessa henkilökunta arvioi hoidontarpeeni ammattitaitoisesti -** väittämä sai keskiarvon 4,6
 - Tulos sama kuin 2016 ja 2018 kyselyissä
 - Ei suurta vaihtelua alueiden välillä (4,4 – 4,8)

Vielä kehitettävää

- Heikoimman keskiarvotuloksen 3,5 sai väittämä **Minulle kerrottiin selkeästi ja ymmärrettävästi hoidon hinnoista ja maksujärjestelyistä**
 - Tulos on pysynyt suunnilleen samana kaikissa kyselyissä
 - Ero nuorten ja iäkkäiden asiakkaiden välillä: 19-35 vuotiaiden vastaajien tulos 3,2 , 65v täyttäneiden asiakkaiden tulos 3,8
 - Avoimissa kommentteissa tästä asiasta aika paljon palautetta
 - Osa kommentoi, että ei ole tarve keskustella hinnoista, he tietävät ne tms.
 - Toiset taas ovat yllättyneitä ja olivat olettaneet hoidon olevan edullisempaa ja olisivat toivoneet hinta-arviota hoidon suunnitteluvaiheessa
 - Asian kannattaa ottaa puheeksi: haluaako asiakas tietoa tästä asiasta