

Keskustellen  
kehitetään ja  
kehitytään -  
Yhdessä



## Tätä mieltä asiakkaat äitiys- ja lastenneuvoloiden palveluista 2021

# 2021 neuvolakyselyn 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 4500 asiakasta, mikä on suunnilleen sama määrä kuin edellisessä kyselyssä 2018
- Kyselyyn osallistuminen vaihteli eri alueilla (tulevat hyvinvointialueet)
  - Monella alueella vastauksia oli saatu vain joistakin kunnista, joillain alueilla lähes jokaisesta kunnasta
  - Etelä-Savossa ja Keski-Pohjanmaalla oli saatu alle 100 vastausta
  - Etelä-Karjala ei osallistunut kyselyyn
  - Isoista kaupungeista puuttuivat Tampere ja Turku
    - Kuitenkin alueilla hyvät vastausmäärät: Pirkanmaalla N=234 ja Varsinais-Suomessa N=409

# Päätulokset

- Tulokset hyvin samansuuntaisia kuin 2018: haasteelliset ajat eivät ole laskeneet palvelun laatua!
- Tulokset olivat pääosin erittäin hyviä joka puolella Suomea: laadun tasaisuus asuinpaikasta riippumatta toteutuu hyvin
- Asiakkaiden taustatiedot (koulutus, ikä, sukupuoli) eivät näytä juurikaan vaikuttavan tuloksiin
- Kun tarkastellaan väittämän **Palvelu oli niin hyvää, että voimme suositella sitä** tuloksia, on keskiarvo kaikkina tutkimusvuosina ollut 4,6 (2014, 2016, 2018, 2021)
  - Alueiden välinen vaihtelu oli vuonna 2021 4,4 (Päijät-Häme) – 4,9 (Kainuu)
  - Alueiden sisäinen vaihtelu (kuntien välillä) oli hieman isompaa, esimerkiksi Uusimaalla 4,3 (Vantaa) – 5,0 (Inkoo) ja Varsinais-Suomessa 3,8 (Aura) – 5,0 (Parainen)

# Menestystekijät

- Väittämä **Palvelu oli luottamuksellista** sai keskiarvotuloksen 4,9
  - Neuvolan vahvuus! Aratkin asiat voidaan ottaa puheeksi
  - Kaikilla hyvinvointialueilla erittäin hyvä tulos: k.a. 4,8 – 4,9
- Myös väittämä **Sain palvelua äidinkielelläni** sai keskiarvon 4,9
  - Kyselyyn vastaajista ilmoitti äidinkielekseen suomen 88 %, ruotsin 5% ja jonkin muun kielen 3%. Vain kolme vastaajaa oli ilmoittanut äidinkielekseen saamen kielen. Äidinkieltään ei ilmoittanut 4% vastaajista.
- **Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestamme ja Perhettämme koskevat asiat päätettiin kanssamme yhteistyössä** saivat myös erittäin hyvän tuloksen 4,8
- Ajan riittävyys terveydenhoitajan vastaanotolla sai keskiarvon 4,8. Myös tämä on selkeä vahvuus: asiat ehditään hoitaa hyvin ja asiakas tuntee saavansa riittävästi aikaa

# Vielä kehitettävää 1/3

- Heikoimman keskiarvotuloksen 3,9 sai väittämä **Neuvolan tarjoamat sähköiset palvelut ovat hyödyllisiä**
  - Kehitys on kuitenkin ollut myönteinen, sillä vuonna 2014 kyselyssä tulos oli 3,5
  - Sähköiset palvelut kannattaa ottaa asiakkaan kanssa puheeksi
    - voi neuvoa hyödyntämään myös muita kuin oman kunnan/alueen tuottamia palveluja, esim. järjestöjen tuottamat palvelut
- Väittämä **Olemme saaneet tarvittaessa tukea eri alojen ammattilaisilta neuvolan järjestämänä (esim. puheterapia, ravitsemusterapia)** sai arvon 4,1
  - Vaihteluväli hyvinvointialueiden välillä suurempi kuin monissa muissa väittämässä: 3,9 (Uusimaa) – 4,5 (Etelä-Savo)
  - Tärkeää nyt kun palvelut uudistuvat ja palveluihin ohjaus myös muuttuu
    - Asiakkailta voi olla tulevassa muutostilanteessa haasteellista itse löytää ja saada näitä palveluja

# Vielä kehitettävää 2/3

- **Raskauden seuranta on ollut asiantuntevaa** -väittämä sai keskiarvotuloksen 4,6 terveydenhoitajan vastaanotolla käyneiltä ja 4,2 lääkärin vastaanotolla käyneiltä
  - Vaihtelu eri alueiden välillä arvioitaessa lääkärin vastaanottoa oli tämän väittämän kohdalla melko iso: 4,0 (Uusimaa, Lappi) – 4,7 (Kainuu)
    - Vaihtelu kuntien välillä on tätäkin suurempaa: näin tarkasteltuna heikoin arvio oli 3,0 ja paras 5,0.
    - Huomaa pienet vastaajamäärät, mikä saattaa vaikuttaa kuntakohtaisiin tuloksiin
  - Johtopäätös: asuinkuntien/alueiden välillä on eroja siinä, miten laadukasta lääkäripalvelua asiakkaat kokevat saavansa raskauden seurannassa. Tähän tulisi kiinnittää jatkossa huomiota.

# Vielä kehitettävää 3/3

- **Neuvolan henkilökunta on tarvittaessa ollut helposti tavoitettavissa** – väittämä sai keskiarvon 4,2
  - Alueellinen vaihtelu oli suurta: 3,7 (Päijät-Häme) – 4,6 (Kainuu), samoin kuntakohtainen vaihtelu (3,3 – 5,0).
  - Lisäksi joillain alueilla melko suurta vaihtelua eri kuntien välillä
    - Hyvinvointialueiden startatessa 2023 alussa tulisi päästä yhdenvertaiseen palvelujen tasoon riippumatta siitä, missä alueen kunnassa asiakas asuu