

Neuvolakysely 2021

Avoim palaute



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus

Yleistä

- Avointa palautetta saatiin 148:lta paikkakunnalta yhteensä 1357 kappaletta.
- Palautetta saaneet neuvolat olivat edustettuina pohjoisesta etelään ja idästä länteen koko Suomen alueelta.
- Noin viidesosa palautteista annettiin Helsingistä. Lähes kaikki suurimmat kaupungit olivat edustettuina vastauksissa.
- Palautteesta n. 63% oli positiivista ja n. 37% negatiivista.

Positiivinen palaute

- Paljon samoja aiheita kuin ennenkin:
 - asiakaslähtöinen palvelu: tuen saamisen kokemus, kuulluksi tulemisen kokemus
 - kokonaisvaltainen tuki: neuvolassa huomioidaan koko perhe, neuvolasta saa asianmukaista tietoa
 - jatkuvuus: sama neuvolan terveydenhoitaja hoitaa, tietää ja tuntee perheen asiat
 - kohtaaminen: kiireettömyys ja läsnäolo käynnillä
 - asenne: kunnioitus perheen valintoja kohtaan
- Asiakkaat olivat tyytyväisiä etenkin terveydenhoitajalta saamaansa palveluun, lääkärikäynneistä annettiin enemmän kritiikkiä

Negatiivinen palaute (1)

- Negatiivista palautetta annettiin koskien palveluiden järjestämistä, organisointia ja resursointia:
 - henkilökunnan (terveydenhoitajat ja lääkärit) suuri vaihtuvuus
 - vastaanottoaikojen peruminen ja/tai siirtäminen lyhyellä varoitusajalla ja fyysisen vastaanottopaikan vaihtuminen
 - lääkäriaikojen huono saatavuus ja lyhyt vastaanottoaika
 - yleinen kiireen tuntu vastaanotolla, ”mittauspalvelu”, ”liukuhihnäkäynti”
 - yhteyden saaminen neuvolaan haastavaa, puhelintunnit ja takaisinsoittopalvelut eivät toimi
 - sähköisessä asiointissa koettiin haasteita, esim. ajanvarausjärjestelmien käytettävyys
 - sähköisen tiedon ja materiaalin tilalle kaivattiin ammattilaisen pitämää ohjausta
 - perhevalmennuksien peruuntuminen herätti pettymystä

Negatiivinen palaute (2)

- Em. asioiden johdosta kokemuksia, että tieto ei kulje organisaatiossa ja asiakas joutuu kertaamaan samat asiat joka käynnillä uudelleen.
- Hoitavan henkilön vaihtuessa usein, luottamusta hoitavaan henkilöön ei synny eivätkä käynnit palvele yksilöllisiä tarpeita.
- Yhteyden saannin haasteet koettiin vaikeuttavan tilannetta entisestään.
- Jonkin verran negatiivista palautetta osoitettiin myös imetykseen liittyvään tukeen ja ohjaukseen sekä yleisesti ammattilaisilta saatuun ohjaukseen ja tukeen sekä vuorovaikutukseen.

Kehittämisehdotuksia neuvolapalveluihin

- Sukupuolen moninaisuuden huomiointi puheessa ja materiaaleissa
- Sateenkaariperheiden asioihin perehtyminen ja niiden huomiointi ohjauksessa ja neuvonnassa
- Kumppanin/puolison huomioiminen ja osallistaminen käynnillä paremmin
- Lastenneuvolassa huomion kiinnittäminen vanhempien jaksamiseen ja tiedon jakaminen mahdollisista tukipalveluista
- Tiedon jakaminen liikenneturvallisuudesta ja lapsen ensi-avusta
- Lapselle lukemisen tärkeyden nostaminen muiden puheeksi otettavien asioiden joukkoon
- Helpompi yhteyden saannin mahdollisuus neuvolapalveluun
- Neuvolaan pääsy tarpeen mukaan ja asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomiointi