



Äitiys- ja lasten- neuvoloiden asiakaspalaute- kysely 2024

Tulosten infotilaisuus
17.12.2024

Laura Parviainen
Salla Sainio

Terveysten ja
hyvinvoinnin laitos



Infon sisältö

- Mistä kyselyssä on kyse?
- Kyselyn päätulokset
 - Esittely slideilla & kurkataan raportointinäkymiä
- Kommenttipuheenvuoro
- Keskustelua ja kysymyksiä

Asiakaspalautekyselyt

- THL toteuttaa perusterveydenhuollon asiakaspalautekyselyjä yhteistyössä hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien kanssa. Kyselyt täydentävät alueilla toteutettavia asiakaspalautetiedonkeruita.
- Tarkoituksena on tuottaa vertailukelpoista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisissä sote-palveluissa. THL analysoi tulokset ja julkaisee niistä yhteenvetoja sekä tietokantaraportteja.
- Kyselyjen tuloksia käytetään palvelujen kehittämiseen sekä THL:n omissa ja THL:n ohjauksen alaisissa tutkimuksissa sekä kansallisessa palveluiden arvioinnissa.
- Kaikissa kyselyissä kansalliset aspa-mittarit sekä substanssikysymykset



Asiakaspalautekyselyn työnjako

Neuvola

- Kyselyn käytännön toteutus
- Asiakkaiden ohjeistaminen
- Yhteistyö hyvinvointialueen yhteyshenkilön kanssa
- Tulostiedon tulkinta ja hyödyntäminen

Hyvinvointialue (yhteyshenkilö)

- Alueellinen koordinaatio
- Neuvoloiden ohjeistaminen ja tuki
- Yhteistyö THL:n kanssa
- Tulostiedon tulkinta ja hyödyntäminen

THL

- Kansallinen koordinaatio ja hyvinvointialueiden tuki
- Ohjeet ja materiaalit
- Sähköisen vastausympäristön ylläpito ja seuranta
- Tulosten analysointi ja raportointi



Aineiston kuvailu 1/2

- Kysely toteutettu kansallisesti vuosina 2014, 2016, 2018, 2021 (THL ja kunnat)
- 2024 kysely toteutettiin syys-lokakuussa
 - Kysely hieman lyhentynyt edellisestä kerrasta
 - Osa mittareista samoja kuin aiemmissa kyselyissä, mutta nyt mukana kansalliset asiakaspalauteväittämät
 - Vastaaminen sähköisesti THL:n vastausympäristöön
- Ensimmäistä kertaa kysely toteutettiin THL:n ja hyvinvointialueiden yhteistyönä
- Kaikki hyvinvointialueet sekä Helsinki osallistuivat kyselyyn
 - Alueiden sisällä kysely toteutettiin myös laajasti



Aineiston kuvailu 2/2

- Vastauksia saatiin 5400, mikä on hieman enemmän kuin 2021 ja 2018
 - Vastausmäärät vaihtelevat eri hyvinvointialueilla, mikä tulee huomioida tuloksia tarkasteltaessa
 - Vastausten määrä jäi alle sadan Etelä-Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan, Itä-Uudenmaan, Kainuun, Vantaan-Keravan ja Etelä-Karjalan hyvinvointialueilla
 - Varsinais-Suomesta, Pohjois-Savosta ja Lapista vastauksia on väestömäärään suhteutettuna keskimääräistä enemmän
 - NPS-indeksiä tulkitessa olkaa varovaisia! Vastaajamäärät pieniä neuvola-tasolla
- Vastaajien keski-ikä oli 33v, vastaajista naisia oli 92% ja miehiä 6%
- Vastaajista asioi tällä kertaa äitiysneuvolassa 2250 asiakasta ja lastenneuvolassa 3270.
 - Osa vastaajista (N=280) oli käynyt samalla kertaa molemmilla vastaanotoilla.

Päätulokset 2024 1/2

- Neuvolan palveluun ollaan erittäin tyytyväisiä kaikilla alueilla (NPS 82)
 - Tulokset parantuneet edellisistä kyselyistä
 - Verrattu ka. tuloksia samojen väittämien osalta
 - Hyvinvointialueiden välillä on jonkin verran eroja (NPS 71-88)
 - Isommat erot neuvoloiden välillä (NPS 30-100)
- Saatavuus ja jatkuvuus kunnossa terveydenhoitajan vastaanotolla
- Vastaajista yli 95 % (arvosana 4 tai 5 Likertin asteikolla) koki
 - palvelusta olevan hyötyä
 - olonsa turvalliseksi neuvolassa
 - että perhettä koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä heidän kanssaan
 - terveydenhoitajan vuorovaikutuksen lapsen kanssa sujuvaksi

Päätulokset 2024 2/2

- Kehitettäviä asioita:
 - henkilökunnan saavutettavuus
 - pääsy muihin palveluihin neuvolan lähettämänä
 - henkinen tuki vaikeissa asioissa
- Avoimissa palautteissa korostui
 - tyytyväisyys neuvolan ilmapiiriin: sitä kuvattiin avoimeksi, rennoksi, lämpimäksi ja kannustavaksi
 - Ihanat, tutut terveydenhoitajat

Palvelun jatkuvuus

- Äitiysneuvola-asiakkaista
 - 91 % kertoi asioivansa yleensä saman terveydenhoitajan kanssa
 - 48 % asioi yleensä saman lääkärin luona
- Lastenneuvola-asiakkaista
 - 89% kertoi asioivansa yleensä saman terveydenhoitajan kanssa
 - 37 % asioi yleensä saman lääkärin luona
- Avoimessa palautteessa eniten kommentteja tuli jatkuvuudesta: joko sen toteutumisesta tai puutteesta
- Erityisesti neuvolapalveluissa asiakkaat arvostavat tuttua neuvolan ammattilaista
 - luottamuksellinen asiointisuhde
 - tuntee perheen asiat jo pidemmältä ajalta
 - voidaan käsitellä vaikeita asioita

Missä varaa parantaa?

- *Olemme saaneet tarvittaessa tukea eri alojen ammattilaisilta neuvolan järjestämänä (esim. puheterapia, ravitsemusterapia), ka. 4,3*
- *Neuvolan henkilökunta on tarvittaessa ollut helposti tavoitettavissa ka. 4,4*
 - *Vaihtelua alueiden välillä: ka. 4,0 – 4,7*
- *Neuvolan tarjoamat sähköiset palvelut ovat hyödyllisiä, ka. 4,0*
 - *Annettu aika paljon arvosanaa 3*
- *Lääkärin vastaanottojen ka. eri kysymyksissä on 0,3 – 0,5 alempi kuin terveydenhoitajan, esim.*
 - *Raskauden seuranta on ollut asiantuntevaa terveydenhoitajan vastaanotolla, ka. 4,8*
 - *Raskauden seuranta on ollut asiantuntevaa lääkärin vastaanotolla, ka. 4,4*

Kehitettävät asiat nousevat avoimista palautteista

- On myös perheitä, joiden odotuksia tai tarpeita neuvolakäynnit eivät ole vastanneet.
- Osa vastaajista koki neuvolakäynnin tarpeettomaksi
 - Ei tullut mitään uutta, samat asiat voi itsekin etsiä netistä
 - Käynti jäi pintapuoliseksi
- Kaivataan enemmän perheen asioihin paneutumista ja haasteiden ratkaisemista yhdessä.
 - Joidenkin vastaajien kokemuksen mukaan neuvolan ammattilainen ei halua tai osaa keskustella vaikeista asioista asiakkaan kanssa.
- Noin joka kymmenes vastaaja on kokenut haasteita neuvolan henkilökunnan tavoittamisessa.
 - Puhelinpalveluja on tarjolla liian vähän, puhelinpalvelut ruuhkaisia
- Äidin jaksamisen ongelmia ei huomioitu tai tunnistettu
 - Fyysinen jaksaminen, esim. synnytyksestä palautuminen, imetyshaasteet, väsymys
 - Henkiset haasteet: jaksaminen huolettaa, huolia ei neuvolassa kuulla tai oteta tosissaan.