



Mitä mieltä asiakkaat ovat terveyskeskusten vastaanottopalveluista 2022

Salla Sainio

12.12.2022

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Päätulokset 2022

- Tulokset ovat laskeneet vuodesta 2020 useimpien väittämien osalta
 - Johtuuko sote-muutoksesta, joka kesken vai henkilöstövajeesta vai jostain muusta?
- Aiempaa enemmän eroja maakuntien välillä, vaikka edelleen voi sanoa, että palvelu on hyvää joka puolella Suomea
- Tyytyväisyydessä on isoja eroja maakuntien sisällä eri terveystieteiden välillä ja ne ovat joidenkin väittämien kohdalla suurentuneet 2020 kyselyyn verrattuna
 - Tulevien hyvinvointialueiden tulisi pyrkiä tasoittamaan näitä eroja, jotta alueen asukkaat eivät ole keskenään eriarvoisessa asemassa
- Eniten pudotusta keskiarvossa oli yhteyden saannin joustavuudessa ja nopeudessa
- Jatkuvuus lääkäreiden ja hoitajien vastaanotoilla on edelleen heikentynyt
 - Huolestuttavaa, sillä yksi painopistealue sote-uudistuksessa

Aineiston kuvailu 1/2

- Kyselyyn toteutettiin huhti-toukokuussa 2022
- Kuntien osallistuminen kyselyyn lähes yhtä aktiivista kuin edellisilläkin kerroilla, tulevista muutoksista ja haastavasta henkilöstötilanteesta huolimatta
 - Monella alueella (alue=maakunta) vastauksia oli saatu lähes jokaisesta kunnasta
 - Keski-Pohjanmaalta alle 100 vastausta, mikä tulee huomioida tuloksia tarkasteltaessa
 - Uusimaan tuloksia ei voi verrata 2020 tuloksiin, sillä aineistossa Helsinki oli väestömäärään nähden aliedustettu 2020 ja yliedustettu 2022
 - 2020 N=343
 - 2022 N=2588, mikä on 18% kaikista vastaajista (helsinkiläisiä Suomen väestöstä on 12%)
 - Keski-Suomen (N=313) tulokset eivät edusta koko aluetta, sillä useat kunnat eivät osallistuneet ollenkaan. Jämsä keräsi kuitenkin muhkeat 231 vastausta!
 - Isoista kaupungeista puuttui Tampere ja Jyväskylä, keskisuurista Hämeenlinna, Salo ja Kokkola

Aineiston kuvailu 2/2

- Kyselyyn vastasi noin 13 900 asiakasta melkein 200 kunnasta
 - Pääasiassa vastanneet asiakkaat olivat käyneet asioimassa paikan päällä
 - Vastaajien vastaanotoista 7% oli hoidettu puhelimitse tai muulla etäyhteydellä
 - Edellisessä kyselyssä 2020 luku oli vain 3%
 - Huom. Luku ei suoraan kuvaa sitä, moniko asiakas todellisuudessa asioi paikan päällä vs. etänä, sillä kaikki asiakkaat eivät vastaa kyselyyn/kaikille etänä asioiville ei ehkä ole pystytty viestimään kyselystä
 - Vastaajista yli puolet oli käynyt vastaanotolla akuuttiasian takia ja noin 40% pitkäaikaissairauden takia
 - Vastaajista 60% oli käynyt hoitajalla, 49% lääkärillä, 12% fysioterapeutilla ja sosiaalityöntekijällä/sosiaaliohjaajalla alle 1%
 - Osa asiakkaista oli käynyt useammalla ammattilaisella

Kokonaisarvio palvelusta

- 2020 ja 2022 kyselyissä oli ensimmäisenä väittämänä nettosuosittelemisindeksi Net Promoter Score, NPS: ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi?”
 - Asiakas arvioi kysymystä asteikolla 0 (en suosittelisi) - 10 (suosittelisin lämpimästi)
 - NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden (0-6 antaneiden) prosenttiosuus suosittelijoiden (9-10 antaneiden) prosenttiosuudesta. NPS voi saada arvon -100 – 100.
 - NPS on herkästi reagoiva mittari, mikä tulee huomioida kun tarkastelee tuloksia toimipaikkatasolla (vastaajamäärä voi olla pieni)

NPS-tulokset

- Koko maan NPS oli 2020 74 ja 2022 66.
 - Pudotus selittyy osittain Helsingin 2022 tuloksella (NPS=52)
 - NPS-luku on laskenut kuitenkin myös Pirkanmaalla, Pohjanmaalla, Pohjois-Pohjanmaalla, Päijät-Hämeessä, Pohjois-Savossa, Keski-Suomessa ja Kainuussa
 - Selkeää nousua on vain Etelä-Pohjanmaalla: 2020 NPS=74 ja 2022 NPS=80
 - Kuntakohtainen vaihtelu suurta (tarkasteltu niiden kuntien osalta, joista vähintään 30 vastausta): NPS-arvo vaihtelee välillä 9–98
 - Korkeimmat NPS-arvot: Kärkölä (98), Padasjoki (98), Kaskinen (96), Taipalsaari (94), Teuva (94), Tervo (91), Loimaa (90) ja Naantali (90)

Palvelun saatavuus 1/2

- Yhteydensaannin (palveluohjauksen, hoidon tarpeen arvioinnin) toimivuus:
”Yhteydensaanti oli joustavaa ja nopeaa”: 4,1
 - Väittäjä saa kyselyssä toiseksi huonoimman keskiarvon ja pudotus edelliseen kyselyyn on 0,2 (vuonna 2020 4,3)
 - Alueiden välinen vaihtelu on 4,0 – 4,4
 - Uusimaan tilanne huolestuttava: kyselyyn osallistuneista 16 kunnasta seitsemässä kunnassa k.a. on alle 4,0
 - Muilla alueilla vastaavia alle neljän keskiarvon kuntia on 1-3 ja seitsemällä alueella ei ollut yhtään sellaista kuntaa, jossa luku olisi alle neljä.
 - Osassa suuria kaupunkeja yhteydensaanti on alueen pieniä kuntia hankalampaa

Palvelun saatavuus 2/2

- Palvelun oikea-aikaisuus: ”Sain tarvitsemani palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin”: 4,4
 - Alueiden välillä on vaihtelua: Uusimaa 4,2 – Etelä-Pohjanmaa 4,7
 - Kuudessa kunnassa tulos oli alle 4,0 – näistä kolme sijaitsi Uusimaalla
 - 2020 kyselyssä missään kunnassa luku ei ollut alle neljä
 - Suuret kaupungit eivät juurikaan eroa pienemmistä paikkakunnista

Osallisuus

- Päätösten tekeminen yhdessä: ”Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani”: 4,6
 - Alueiden vaihteluväli 4,4 – 4,7
 - Alueiden sisällä kuntakohtainen vaihtelu suurempaa, esim. Uusimaalla 3,6 – 4,8, Lapissa 3,8 – 4,8 ja Satakunnassa 3,9 – 4,9.
 - Pitkäaikaissairaiden ja muiden asiakkaiden arvioiden välillä ei ole eroa
- Hoitosuunnitelma
 - Pitkäaikaissairaista hoitosuunnitelma oli tehty 77 %:lle (2020 82%)
 - Hoitosuunnitelma tehtiin niin, että
 - a) ”itseni asettamat, tämän sairauden hoitoon liittyvät tavoitteeni huomioitiin”: 4,2 (aluekohtainen vaihtelu 3,9 – 4,5)
 - b) ”hoidon sisällöstä sovittiin kanssani”: 4,3 (aluekohtainen vaihtelu 4,1 – 4,5)

Palvelun jatkuvuus

- Vastaajista 57 %:lla oli terveyskeskuksessa hoidettava pitkäaikaissairaus (N=7878)
 - Näistä vastaajista joka kolmas kertoi tapaavansa saman lääkärin tai saman hoitajan eri asiointikerroilla
 - Jatkuvuus on viime vuosien aikana heikentynyt merkittävästi:
 - Saman lääkärin tapasi 2018 47%, 2020 37% ja 2022 33%
 - Saman hoitajan tapasi 2018 45%, 2020 45% ja 2022 36%
 - Vain 16% vastaajista kertoi, että heillä jatkuvuus toteutuu sekä lääkärin että hoitajan osalta (2018 luku oli 27% ja 2020 18%)
- Niistä asiakkaista, joilla ei ole mitään pitkäaikaissairautta, asioi yleensä samalla lääkäriä 21% ja samalla hoitajalla 20%.
 - Pudotusta vuodesta 2020, jolloin samalla lääkäriä asioi 24% ja samalla hoitajalla 24%

Integraatio

- ”Yhteistyö minua/asiaani hoitavien henkilöiden välillä terveyskeskuksessa on ollut sujuvaa”: 4,5
 - Jonkin verran vaihtelua maakuntien välillä (4,4 – 4,7)
 - Joissakin maakunnissa kuntien välillä isoja eroja
 - Uusimaa 3,0–4,7, Lappi 3,6–4,9, Pohjois-Karjala 3,6–4,7
- ”Yhteistyö minua/asiaani hoitavien muiden tahojen (esim. sairaala, apteekki, KELA) ja terveyskeskuksen välillä on ollut sujuvaa”: 4,2
 - maakuntien vaihteluväli 4,0–4,4
 - Joissakin maakunnissa kuntien välillä isoja eroja
 - Uusimaa 3,1–4,5, Satakunta 3,9–4,7, Pohjois-Karjala 3,6–4,5