



Mitä mieltä asiakkaat ovat terveyskeskusten vastaanottopalveluista 2022

Avoimen palautteen tulokset

Hanne Vasankari

12.12.2022

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Terveysasemien asiakaspalautekyselyn avoimet palautteet

- Terveysasemien asiakaspalautekyselyssä avointa palautetta kysyttiin kysymyksellä: ”Tapahtuiko käyntisi aikana jotain erityisen myönteistä tai kielteistä? Kertoisitko mitä?”
- Palautetta annettiin yhteensä yli 5000 kommenttia ja maantieteellisesti se kattoi koko Suomen
 - myönteistä palautetta oli 77%
 - kielteistä palautetta oli 23%
 - Verrattuna vuoteen 2020 (yli 4000 kommenttia), annettujen kommenttien kokonaismäärä kasvoi ja myönteisen palautteen määrä laski hieman (myönteistä palautetta antoi v. 2020 82%)
- Avoin palaute oli laadultaan vaihtelevaa, yhdestä sanasta lauseisiin ja ”tarinoihin”. Jos palaute oli tyhjä rivi tai pelkkä viiva, nämä poistettiin aineistosta.
- Avoimet palautteet käsiteltiin luokittelemalla ne samoihin kategorioihin kuin vuonna 2020.
- Erityisesti pidempien palautteiden sisältöä voitiin tulkita kuuluvaksi useamman eri kategorian alle. Kategorioiden prosentuaalisella osuudella kuvataan ilmiön esiintymistä koko aineistossa. Eri kategorioita on tarkasteltu sitä kuvaavien positiivisten ja negatiivisten kommenttien valossa.

Avointen palautteiden kuvailu 1/4

- **Palaute liittyen ammattitaitoon 20% ja kohteluun 39%**
 - molemmat kategoriat koostuivat 80–85% positiivisesta palautteesta kuten vuonna 2020
 - Henkilökunnan osaamista ja ammattitaitoa arvostetaan, henkilökunta on ystävällistä ja kohtelu on asiallista, fysioterapeuttien asiantuntemus ja heiltä saatu apu nousevat kiitoksin esiin kuten vuonna 2020
 - Vaikka negatiivisen palautteen määrä oli vähäinen, sen laatuun on syytä kiinnittää huomiota. Näkyykö henkilökunnan väsyminen työssä myös palautteissa?:
 - Ylimielisyys, epäasiallinen kohtelu, välinpitämättömyys: ei tervehditä, ei huomioida vaikka asiakas odottanut kauan, asiakkaan kokemuksen vähättely, ei oteta asiakkaan kokemusta vakavasti, keskeytetään puhe, ei kuunnella loppuun
 - Käytös: epäystävällinen käytös, epäasiallinen käytös, tönkeä käytös, tyly käytös, kiukkuinen käytös, ynseä käytös
 - Asiakkaalle jäi käynnistä jäi paha mieli: ”minusta haluttiin äkkiä eroon”, ”koin olevani taakka”, ”tuntui että tulin käynnille turhaan”, ”tuntui että olin tahallani sairas”

Avointen palautteiden kuvailu 2/4

- **Palaute liittyen saatavuuteen 25%**

- Josta yli 40% negatiivista palautetta koskien mm. hoitoon pääsyn haasteita (erityisesti lääkäriaikojen saatavuus), yhteyden saamisen haasteita (puhelinpalvelun saatavuus, takaisinsoittojärjestelmän toimimattomuus), tietojärjestelmähaasteita sekä itse vastaanotolla hyvinkin pitkiä odotusaikoja.
- ”Portinvahtijasyndrooma”: ensin ohjataan hoitajalle ja hoitajan arvion jälkeen mahdollisesti lääkärille, joka ei välttämättä toteudu samalla käynnillä.
- Samat ongelmat esillä kuin vuonna 2020.

- **Palaute liittyen jatkuvuuteen 12%**

- Josta 77% positiivista palautetta. Erityisesti nostettiin esiin hoitosuhteen jatkuminen pysyvän ja tutun hoitajan ja/tai lääkärin kanssa. Asiakkaan arvostivat tiedon saamista siitä, että asiat etenevät sekä ammattilaisen yhteydenottoa vastaanoton jälkeen, jotta asiat eivät jää roikkumaan. Myös sujuva jatkohoidon järjestäminen toiseen hoitoyksikköön sai kiitosta.
- Negatiivisena koettiin mm. ei saa lähetettä jatkotutkimuksiin, tiedonkulun katkokset hoitavien tahojen välillä, sovittu yhteydenotto jää toteutumatta, jatkohoito-ohjeet jäävät epäselväksi, hoidon jatkosta huolehtiminen jää asiakkaan oman huolehtimisen varaan.

Avointen palautteiden kuvailu 3/4

- **Palaute liittyen turvallisuuteen 12%**

- Josta 58% negatiivista palautetta:

- Kiirekokemukset, tiedonkulun puutteet henkilökunnan välillä, unohdukset, kirjatut tiedot väärin tai puutteellisia, hoitamatta jättäminen josta seurannut hoito jossain muualla, ei yhteydenottoa takaisin, ei saa yhteyttä ollenkaan, takaisinsoitto tulee niin myöhään että ohjataan suoraan päivystykseen tai kiireinen vaiva on hoidettu muualla, virheellinen/puutteellinen tai puuttuva potilasohjaus, kieliongelmissa johtuvat kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen vajeet, joka vaikuttavat hoitoon.

- Kokemukset kertovat potilasturvallisuusriskeistä!

- **Palaute liittyen osallisuuteen 12%**

- Josta 78% positiivista palautetta.

- Kiitosta erityisesti: asiakkaan mukaan ottaminen hoitoon ja päätöksentekoon, tunne siitä että tuli nähdyksi ja kuulluksi, yhteinen huumori, omaisen/saattajan osallistaminen keskusteluun, yleensä näihin liittyi myös kiireettömyyden tunne.

- Lääkärin huono kielitaito vaikutti osallisuuden kokemuksiin kielteisesti.

Avointen palautteiden kuvailu 4/4

- **Palaute liittyen integraatioon 5%**

- Josta 74% positiivista palautetta.
- Suurilta osin kuvauksia siitä, miten lääkärin vastaanotolta on päässyt suoraan laboratorioon, röntgeniin ja fysioterapiaan. Muutamia mainintoja myös psykiatrisesta tuesta sekä sosiaalityöntekijän tuesta. Positiivisia kokemuksia siitä, että oli saanut avun useampaan asiaan samalla käynnillä. Positiivisena nähtiin suoraan hoitajan kautta saatu yhteys fysioterapiaan sekä hoitajan käynnillä saadut rokotteet, jotka eivät olleet varsinainen asioinnin syy.
- Kuvauksia terveydenhuollon ja tietojärjestelmien integraatiosta sekä ongelmista: sähköisten kanavien kehittäminen koetaan tärkeäksi, mutta se ei saa olla ainut kanava.

- **Muu palaute 8%**

- Palaute joka ei sovellu erikseen muiden kategorioiden alle, esim. ”kaikki hyvin”, ”kaikki sujui”, ”kaikki ok”, ”myönteistä”, ”kielteistä” sekä oman sairauden/vaivojen kuvauksia tai erityiskiitoksia hoitohenkilökunnan nimellä osoitettuna.