



Tavoitteena
yhtenäinen
asiakaspalaute
tieto

Terveysasemien vastaanottojen asiakaspalautekysely 2024

Salla Sainio

Terveiden ja
hyvinvoinnin laitos

8.11.2024



Päätulokset 2024 1/2

- Tulokset ovat melko samansuuntaiset kuin 2022: Terveysasemien palveluun ollaan pääosin tyytyväisiä kaikilla alueilla
 - Hyvinvointialueiden välillä on kuitenkin eroja
- Tyytyväisyydessä on edelleen isoja eroja alueiden sisällä eri terveysasemien välillä
 - Erot näkyvät erityisesti NPS-arvoissa
- Tyytyväisyys lääkärin vastaanottopalveluihin kasvanut

Päätulokset 2024 2/2

- Palvelujen oikea-aikainen saatavuus ei ole heikentynyt vuodesta 2022
 - Yhteyden saamisessa kuitenkin haasteita useimmilla alueilla
- Jatkuvuus lääkärin ja hoitajien vastaanotoilla toteutuu edelleen heikosti
- Asiakkaan ikä vaikuttaa tyytyväisyyteen: tyytyväisyys nousee iän noustessa
- Asiakkaan koulutus ei juurikaan vaikuta, äidinkieli kyllä

Aineiston kuvailu 1/3

- Kysely toteutettiin toukokuussa 2024
- Ensimmäistä kertaa kysely toteutettiin THL:n ja hyvinvointialueiden yhteistyönä
- Kaikki hyvinvointialueet sekä Helsinki osallistuivat kyselyyn
 - Alueiden sisällä kysely toteutettiin myös laajasti
 - Aiemmissa kyselyissä on ollut aukkoja osallistumisessa, kun jotkut isotkin kaupungit ovat jääneet kyselystä pois

Aineiston kuvailu 2/3

- Vastauksia saatiin noin 19 700, mikä on enemmän kuin kertaakaan aiemmin
 - Vastausten määrä jäi (suhteessa väestömäärään) alhaiseksi Vantaa-Keravan, Pirkanmaan, Varsinais-Suomen, Pohjois-Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialueilla.
 - Keski-Pohjanmaalta ja Päijät-Hämeestä vastauksia on väestömäärään suhteutettuna keskimääräistä enemmän
- Vastaajien keski-ikä oli 66v, vastaajista naisia oli noin 60% ja miehiä 36%

Aineiston kuvailu 3/3

- Vastaajista kaksi kolmesta oli asioinut terveyskeskuksessa vähintään kolme kertaa viimeisen vuoden sisällä
- Pääasiassa asiakkaat olivat käyneet asioimassa paikan päällä terveysasemalla
- Vastaajista 63% oli asioinut tällä kertaa lääkärillä, 45% hoitajalla, 11% fysioterapeutilla ja sosiaalityöntekijällä/sosiaaliohjaajalla alle 1%
 - Osa asiakkaista oli käynyt useammalla ammattilaisella

NPS-tuloksen muutos eri ammattilaisten vastaanotoilla 2020, 2022 ja 2024 1/2

- Lääkärin vo NPS noussut: 68
 - 2022 NPS=59
 - 2020 NPS=66
- Hoitajan vo NPS laskenut: 64
 - 2022 NPS=68
 - 2020 NPS=78

NPS-tuloksen muutos eri ammattilaisten vastaanotoilla 2020, 2022 ja 2024 2/2

- Fysioterapeutin vo NPS laskenut, mutta edelleen korkea: 76
 - 2022 NPS=78
 - 2020 NPS=82
- Sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan vo NPS laskenut: 45 (Huom. N=66)
 - 2022 NPS=55 (N=70)
 - 2020 NPS=57 (N=59)

Saatavuus lääkärin ja hoitajien vastaanotoilla 1/3

- Saatavuutta arvioitu kolmen eri väittämän avulla
- Saatavuudessa ei heikennystä verrattuna vuoteen 2022
- Yhteydensaannin nopeudessa ja joustavuudessa alueiden välillä isot erot
- **Yhteydensaannin (palveluohjauksen, hoidon tarpeen arvioinnin) toimivuus:**
”Yhteydensaanti oli joustavaa ja nopeaa”
 - Koko maan tilanne on suunnilleen sama kuin edeltävissä kyselyissä, mutta hyvinvointialueiden välillä on aiempaa isommat erot
 - Hoitajat: 4,1 (2022 4,2 ja 2020 4,4)
 - Alueiden välinen vaihtelu hoitajien vastaanotolla 3,8 (Etelä-Savo) – 4,5 (Kainuu, Kanta-Häme)
 - Lääkärit: 4,2 (2022 4,0 ja 2020 4,2)
 - Alueiden välinen vaihtelu lääkärin vastaanotolla on 3,6 (Keski-Uusimaa) – 4,7 (Lappi)



Saatavuus lääkärien ja hoitajien vastaanotoilla 2/3

- **Palvelun oikea-aikaisuus:** ”Sain tarvitsemani palvelun/hoidon kun sitä tarvitsin”
 - Hoitajien vastaanotoilla tulos sama kuin 2022, lääkärien vastaanotoilla jopa parempi
 - Hoitajat: 4,5 (2022 4,5 ja 2020 4,7)
 - Alueiden välinen vaihtelu hoitajien vastaanotolla 4,3 (Keski-Uusimaa) – 4,8 (Etelä-Karjala)
 - Lääkärit: 4,6 (2022 4,3 ja 2020 4,5)
 - Alueiden välinen vaihtelu lääkärien vastaanotolla on 4,2 (Keski-Uusimaa) – 4,8 (6 aluetta)

Saatavuus lääkärien ja hoitajien vastaanotoilla 3/3

- **Asiointiajan riittävyys:** ”Asiointiaika riitti asiani hoitamiseen”
 - Koko maan tilanne on suunnilleen sama kuin edeltävissä kyselyissä, tulos erittäin hyvä
 - Hoitajat: 4,4 (2022 4,6 ja 2020 4,7)
 - Lääkärit: 4,7 (2022 4,5 ja 2020 4,6)

Palvelun jatkuvuus

- Jatkuvuutta on tarkasteltu niiden vastaajien osalta, joilla oli vähintään 3 asiointia terveysasemalla vuoden sisällä
 - Näistä vastaajista reilu neljäsosa vastasi asioivansa yleensä saman ammattilaisen kanssa
 - Saman lääkärin kanssa asioi yleensä 27% vastaajista
 - Saman hoitajan kanssa asioi yleensä 28% vastaajista
 - Saman fysioterapeutin kanssa asioi yleensä 31% vastaajista
 - Jatkuvuus toteutuu eri alueilla hyvin eri tasoisesti
 - On myös alueita, joissa jatkuvuus toteutuu kyselyn mukaan hyvin

NPS & asiointitapa 1/2

- 10 aluetta oli ottanut kyselyn piiriin myös etänä ja puhelimitse asioineita asiakkaita
- Vastaajien määrä jäi joillain alueilla pieneksi, ja johtopäätöksiä ei voida tehdä
- Etä-asiointi
 - Keski-Suomessa etänä asioineilla NPS lähes yhtä hyvä kuin paikan päällä asioineilla
 - NPS=70 etäyhteydellä asioineilla (N=114)
 - NPS=77 paikan päällä asioineet (N=1020)
 - Keski-Suomessa Omaks.fi (digitaalinen sosiaali- ja terveyskeskus)



NPS & asiointitapa 2/2

- Puhelimitse asioineiden NPS vaihteli suuresti eri alueilla
 - Tärkeä havainto: puhelimitse asiointi voi asiakkaiden mielestä olla hyvä vaihtoehto
 - **Vaatii lisää selvittämistä: mikä selittää vaihtelua alueiden välillä**
 - Jossain määrin aineistossa voi olla myös mukana esim. hoidon tarpeen arviointi -puheluja

NPS-arvot paikan päällä asioineilla vastaajilla

- Verrattaessa eri alueita toisiinsa NPS-tuloksia tarkastellaan vain paikalla asioineiden vastaajien aineistosta (N=16 315)
 - Tämä siksi, että kaikki alueet eivät sisällyttäneet kyselyyn muita asiointitapoja
- Paikan päällä asioineilla NPS oli 70
 - 2022 NPS=69
 - 2020 NPS=75
- Useilla hyvinvointialueilla NPS-arvo nousi yli 75
- Korkeimmat NPS-luvut saivat Kanta-Häme (82) ja Kymenlaakso (81)
 - Kanta-Häme 2022 NPS=80, 2020 NPS=81
 - Kymenlaakso 2022 ja 2020 NPS=76

NPS-arvot vastaajan iän mukaan

- Lääkärin ja hoitajan vastaanotoilla NPS arvo alkaa nousemaan, kun vastaajan ikä ylittää 50v.
 - Alle 30 vuotiaat vastaajat: lääkäri 59, hoitaja 57
 - 30-49 vuotiaat vastaajat: lääkäri 55, hoitaja 51
 - 50-69 v. vastaajat: lääkäri 69, hoitaja 64
 - 70-79 v. vastaajat: lääkäri 71, hoitaja 68
 - 80 ja yli: lääkäri 78, hoitaja 71
- Vastaajan ikä ei vaikuta juurikaan NPS arvoon fysioterapeutin vo:lla

Vastaajan äidinkielen ja koulutuksen vaikutus NPS-arvoon

- Äidinkielellä on vaikutusta, koulutuksella ei juuri lainkaan
 - Äidinkieli suomi
 - Lääkärin vo NPS= 69, hoitajan vo NPS=65
 - Äidinkieli ruotsi
 - Lääkärin vo NPS= 64, hoitajan vo NPS=64
 - Äidinkieli joku muu
 - Lääkärin vo NPS= 60, hoitajan vo NPS=46