

# Järjestöneuvottelukunnan näkemykset palvelustrategia- valmistelun tueksi

Asukaskysely ja valmistelun eteneminen

Järjestöneuvottelukunnan kokous 26.5.

Emilia Tiainen, erityissuunnittelija

Kirsi Hytti, erityissuunnittelija

# Esityksen sisältö

- Lyhyesti palvelustrategiavalmistelusta
- Asukaskyselyn tulokset
- Järjestöneuvottelukunnan kommentit valmistelutyön tueksi

# Lyhyesti palvelustrategia- valmistelusta

# Sotepen palvelustrategia ohjaa talouden ja toiminnan suunnittelua

- Hyvinvointialueen on laadittava taloutensa ja toimintansa suunnittelua ja johtamista varten palvelustrategia.
- Palvelustrategiassa on otettava huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet ja asetetaan sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteet.
- Lisäksi asetetaan tavoitteet sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus.



# Palvelustrategia laaditaan vuosille 2025-2029

- Palvelustrategian sisältöä ohjaavat lainsäädäntö, sosiaali- ja terveydenhuollon strategiset valtakunnalliset tavoitteet sekä Helsingin kaupunkistrategia.
- Ensimmäinen palvelustrategia laadittiin Helsingissä vuosille 2023-2025. Palvelustrategiasta päättää kaupunginvaltuusto.
- Seuraavaa palvelustrategiaa valmistellaan samanaikaisesti kaupunkistrategian kanssa, ja se on määrä hyväksyä loppuvuodesta 2025.
- Helsingissä palvelustrategia ohjaa koko sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa. Tämän lisäksi pelastuslaitos laatii lakisääteisen palvelutasopäätöksen.



# Palvelustrategiassa huomioidaan asukkaiden ja henkilöstön näkökulmat

Palvelustrategian valmistelua ja toimeenpanoa varten kerätään näkökulmia eri lähteistä, muun muassa:

- Kuluvan strategiakauden arviointi
- Vammais-, vanhus- ja nuorisoneuvostojen kuuleminen
- Asukaskysely
- Henkilöstökysely

**Asukaskyselyssä helsinkiläisille annettiin mahdollisuus kertoa, miten palveluita tulisi kehittää tulevalla strategiakaudella.**

# Toimialan asukaskysely 2024

Palvelustrategian valmistelu  
ja palveluverkon kehittäminen

**Kirsi Hytti**

Erityissuunnittelija

Osallisuus ja vuorovaikutus

**Helsinki**



# Kyselyn tausta ja tavoitteet

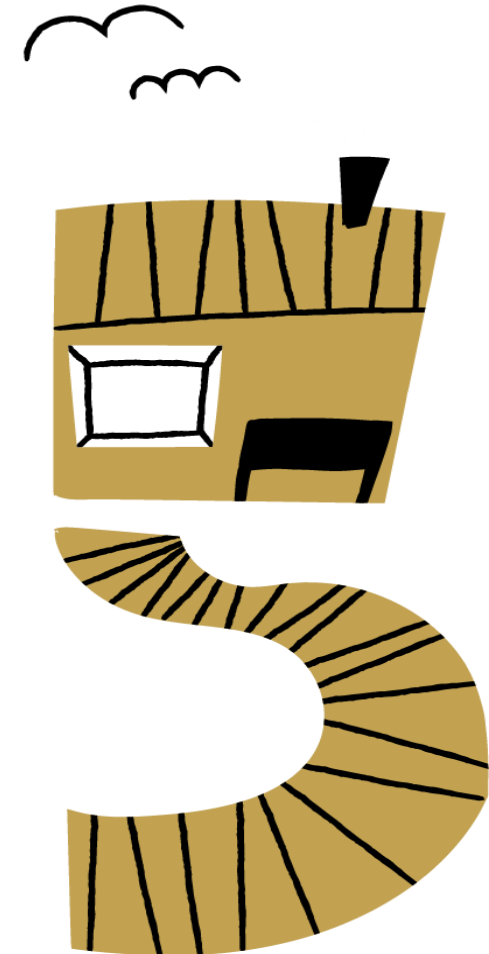
Helsingin sosiaali- terveys- ja pelastustoimi valmistelee uutta palvelustrategiaa. Toimiala toteutti asukaskyselyn lokakuussa 2024. Kyselyn tavoitteena oli asukasnäkökulman tuominen palvelustrategian tietopohjaksi ja asukkaiden osallistaminen.

Kumppanina kyselyn toteutuksessa ja analysoinnissa oli kaupungin kilpailuttama asiakastutkimusten yhteistyökumppani Digitalist Oy. Vastaajamäärän tavoitteeksi asetettiin 2000 helsinkiläistä.

Kyselyyn vastasi yhteensä 2604 helsinkiläistä, joista verkkolomakkeella vastasi 2403 ja paperilomakkeella 201 henkilöä. Kysely toteutettiin sähköisesti suomen, ruotsin, englannin, venäjän, somalin ja arabian kielillä. Lisäksi toteutettiin täydentävä paperilomaketiedonkeruu suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi kolmessa Helsinki-infoissa ja Seniori-infoissa.

Haavoittuvassa asemassa olevien asukkaiden osallistuminen turvattiin jalkautumalla palveluihin ja kaupunkitiloihin eri puolilla kaupunkia. Jalkautumiseen osallistui 15 henkilöä, jotka vierailivat yhteensä 28 eri paikassa.

Kyselystä viestittiin laajasti ja viestimiseen pyydettiin apua myös järjestöiltä, neuvostoilta, nuorisoseuroilta, asiakasraadeilta, yhteiskehittäjäryhmiltä, kokemusasiantuntijoilta ja kansalliskielilautakunnalta.



# Vastaajien taustatiedot

Vastaajamäärä: 2604 helsinkiläistä

Erinomainen alueellinen edustavuus!

Sukupuoli	Vastaajista	Helsinkiläisistä
Nainen	76,6%	52%
Mies	19,9%	48%
Muu	0,9%	
En halua kertoa	2,6%	

Miehiä ja nuoria on vastaajissa suhteellisesti liian vähän. Yli 65-vuotiaat korostuvat.

Ikäryhmä	Vastaajista	Helsinkiläisistä
Alle 18-vuotias	0,5%	
18 – 29 -vuotias	6,3%	16 – 29=19 %
30 – 49 -vuotias	23,2%	32%
50 – 64 -vuotias	25,4%	17%
65 – 75 -vuotias	30,0%	65+ = 18%
Yli 75 -vuotias	14,4%	

Asuinpaikka	Vastaajista	Helsinkiläisistä
Eteläinen suurpiiri	16,8%	18%
Läntinen suurpiiri	19,64%	17%
Keskinen suurpiiri	17,1%	15%
Pohjoinen suurpiiri	6,0%	7%
Koillinen suurpiiri	12,8%	15%
Kaakkoinen suurpiiri	9,0%	9%
Itänen suurpiiri	18,9%	17%
Östersundomin suurpiiri	0%	0%

Äidinkieli	Vastaajista	Helsinkiläisistä
Suomi	88,0%	75%*
Ruotsi	4,7%	5,5%
Englanti	0,9%	1,5%
Venäjä	1,4%	3,1%
Somali	2,5%	2,1%
Arabia	0,5%	1,5%
Muu	2,0%	

Palveluntarve	%
Satunnainen tarve	80,7%
Jatkuva-/pitkäkestoinen tarve	19,3%

Paljon palvelua tarvitsevia ja satunnaisesti palvelua tarvitsevia asiakkaita tavoitettiin sopivassa suhteessa!

Kieliversioiden avulla tavoitettiin kielivähemmistöjä.

Palvelujen käyttö**	%
Yksityisiä palveluja käyttäneet	48,6%
Työterveyspalvelua käyttäneet	33,4%
Vain julkisia palveluja käyttäneet	30,9%

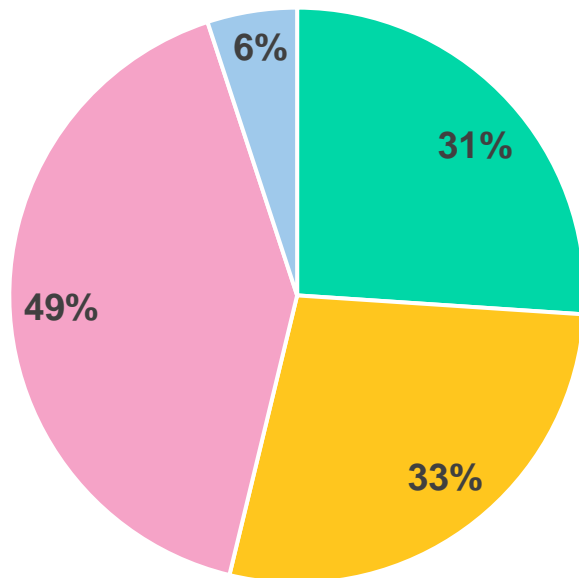
\*\*Käyttänyt vähintään kerran viimeisen 12 kk aikana

\* Sisältää Saamenkieliset

# Palveluiden käyttö

→ Tähän kyselyyn vastanneista 94 % oli käyttänyt jotain julkista sote-palvelua viimeisen 12kk aikana.

→ Julkisten ja yksityisten palvelujen käytössä on paljon päällekkäisyyttä.



N=2584

Helsinki

■ Vain julkisia palveluja käyttävät



■ Työterveyspalveluja käyttävät



■ Yksityisiä palveluja käyttävät



■ Ei lainkaan julkisia palveluja käyttäneet

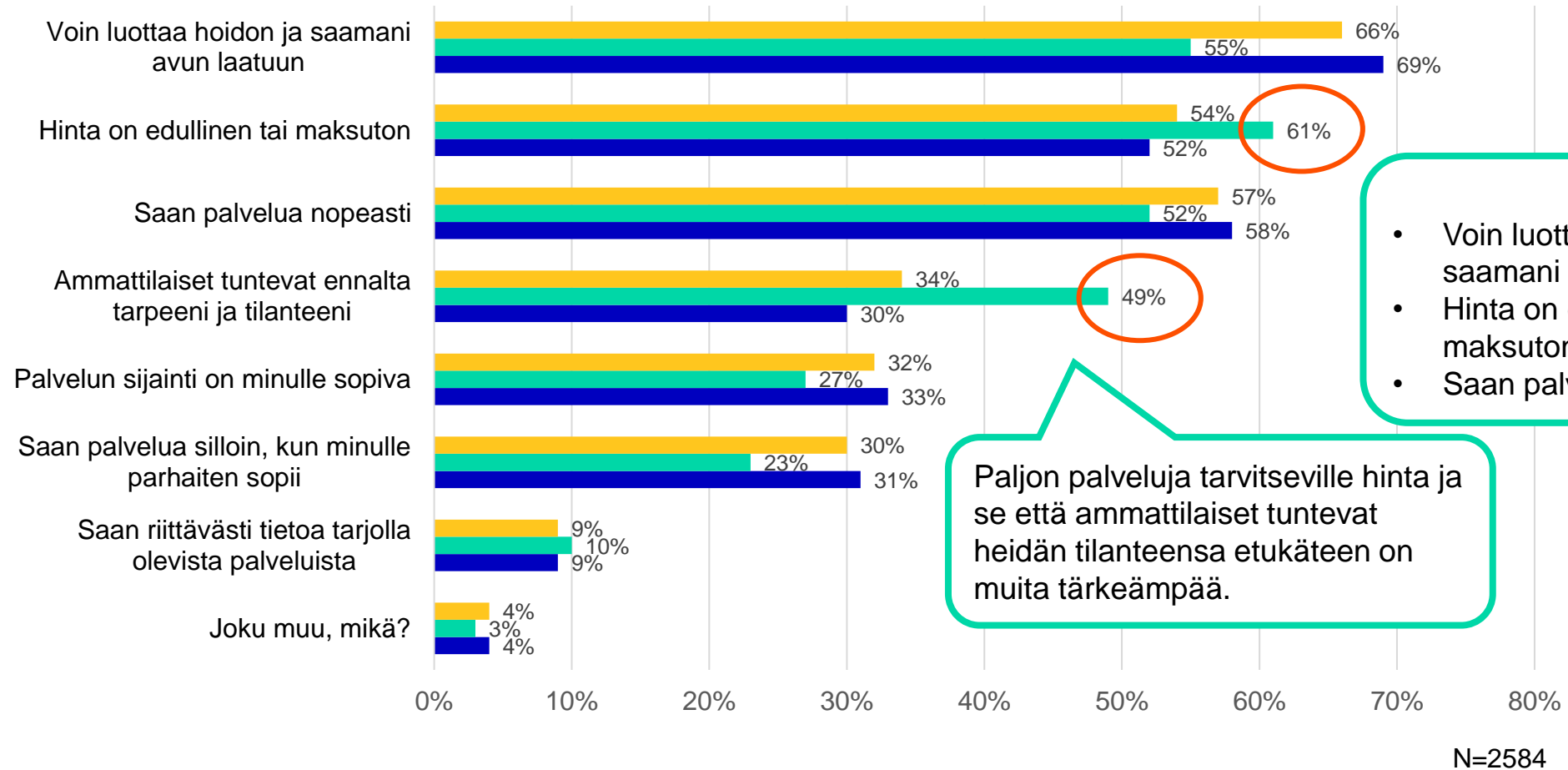


## Ryhmässä muihin verrattuna korostuu:

- Paljon palveluja tarvitsevat ja eläkeläiset
  - Hinnan merkitys palveluissa
  - Asioi muita mieluummin paikan päällä, vähemmän digitaitoisia
  - Vähemmän merkitystä sillä, saako palvelua itselle parhaiten sopivana ajankohtana
- 30 – 64-vuotiaat, eniten digitaitoisia
  - Arvostaa laajoja aukioloaikoja ja sitä, että palveluun pääsee sujuvasti julkisella liikenteellä
  - Vähiten mieluiten paikan päällä asioivia
- Eläkeläiset
  - Arvostaa luottamusta hoidon tai avun laatuun
  - Hinnan vähäisempi merkitys
- Satunnaisesti palveluja tarvitsevat
  - Arvostaa luottamusta hoidon tai avun laatua ja sitä, että saa palvelua silloin, kun se parhaiten itselle sopii
  - Hinnan vähäisempi merkitys

# Tärkeintä palveluissa

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa minulle on tärkeintä, että... (Valitse korkeintaan kolme tärkeintä.)



**TOP 3**

- Voin luottaa hoidon ja saamani avun laatuun
- Hinta on edullinen tai maksuton
- Saan palvelua nopeasti

Paljon palveluja tarvitseville hinta ja se että ammattilaiset tuntevat heidän tilanteensa etukäteen on muita tärkeämpää.

■ Kaikki vastaajat   ■ Paljon palveluja tarvitsevat   ■ Satunnaisesti palvelua tarvitsevat

# Paikan päällä asiointinissa tärkeää

Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat sinulle, kun asioit paikan päällä sosiaali- ja terveystalveluissa?

Palveluihin pääsee sujuvasti julkisilla kulkuyhteyksillä

Palvelut sijaitsevat lähellä asuinpaikkaani

Pystyn hoitamaan monta asiaani samassa paikassa yhdellä kertaa

Palvelua on saatavilla ilta-aikaan

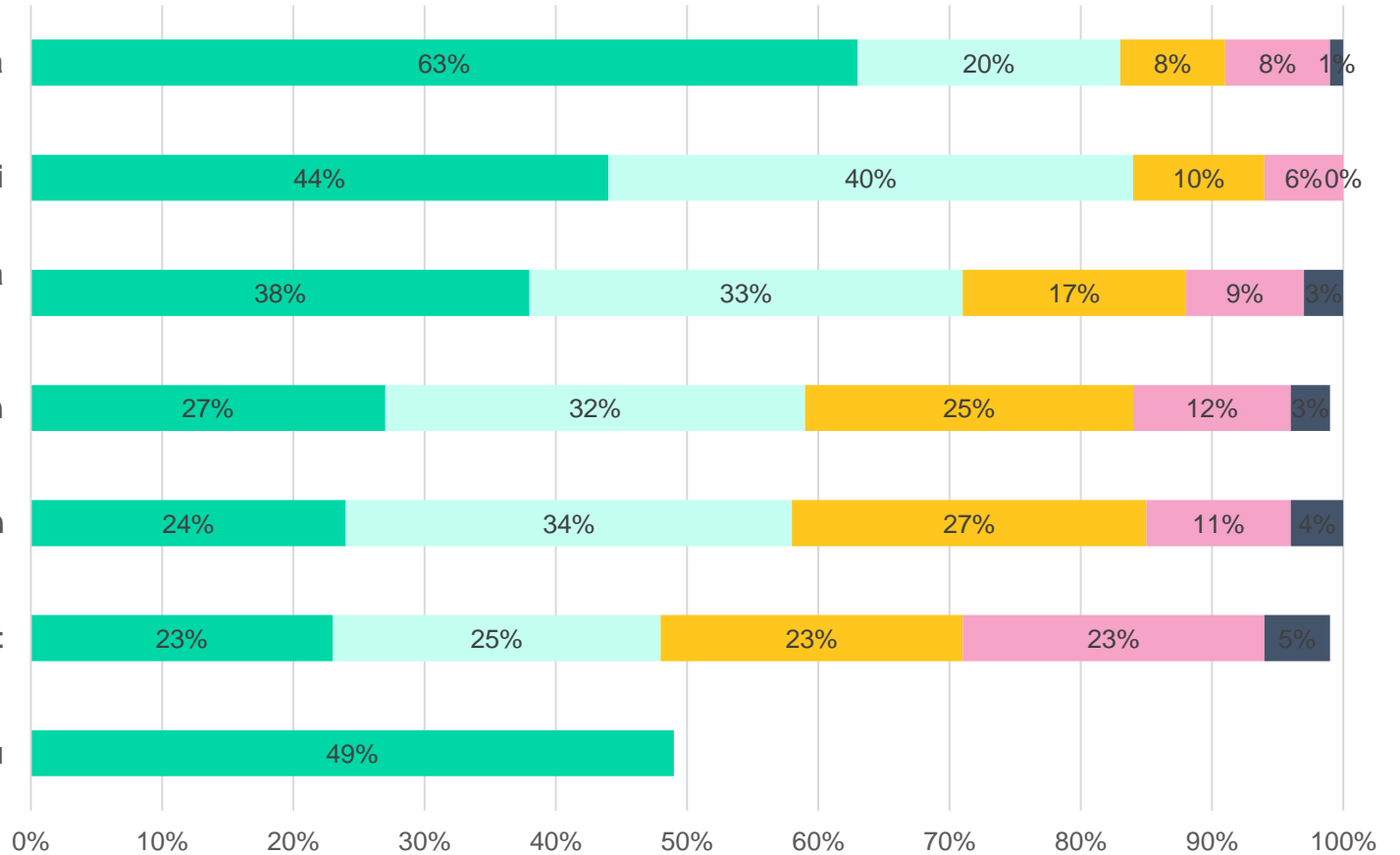
Palvelua on saatavilla viikonloppuisin

Tilat ovat esteettömät

Joku muu

Työssäkäyvistä 73 % pitää palvelujen saatavuutta iltaisin tärkeänä.

Joku muu, mikä? N=484  
Tärkeinä pidettiin palveluiden jatkuvuutta, hoidon saatavuutta, työntekijöiden ammattitaitoa, asennetta ja kielitaitoa.



Helsinki

■ Erittäin tärkeä

■ Melko tärkeä

■ Vähän tärkeä

■ Ei lainkaan tärkeä

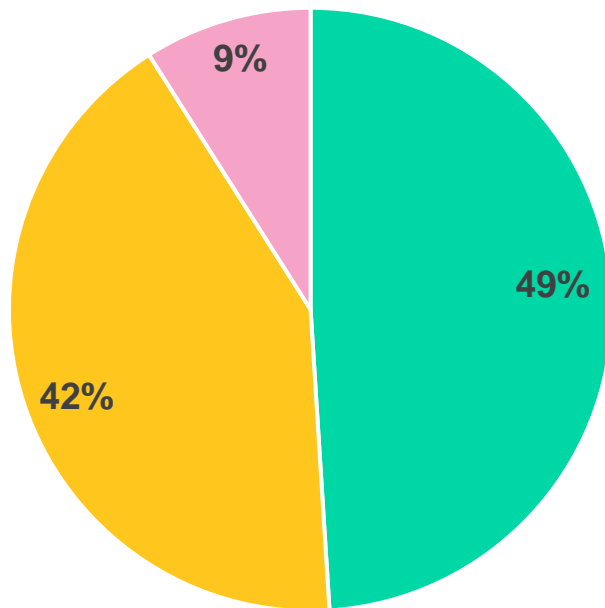
■ En osaa sanoa

Väittämät on esitetty keskiarvon mukaisessa paremmuusjärjestyksessä

N=2584

# Motivaatio/halu digipalvelujen käyttöön

Ajattele itseäsi digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjänä. Mikä seuraavista kuvaa sinua parhaiten?



N=258

1

- Asioin mieluiten paikan päällä.
- Minulle ei ole merkitystä, asioinko kasvotusten vai digitaalisessa palvelussa, jos molemmat tavat sopivat sen hetkiseen tarpeeseeni.
- Asioin mieluiten itsenäisesti digitaalisessa asiointipalvelussa, jos digitaalinen palvelu sopii sen hetkiseen tarpeeseeni.

## Ryhmässä korostuu:

→ Paljon palvelua tarvitsevat (57%)  
Yli 75 vuotiaat (74%)

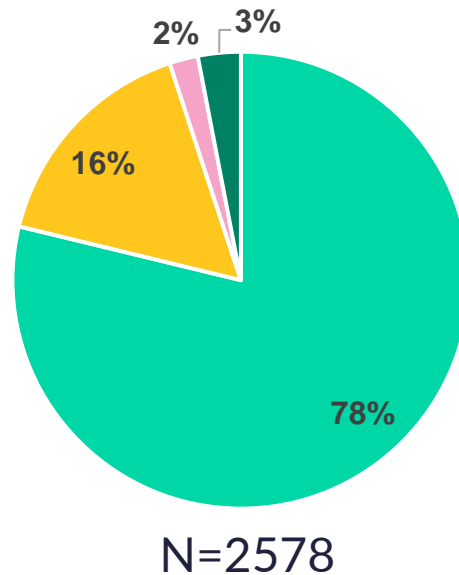
→ Ikäryhmä 30 – 49 vuotiaat (54%)  
Työterveyspalvelujen käyttäjät (49%)

→ Ikäryhmä 30 – 49 vuotiaat (13%)

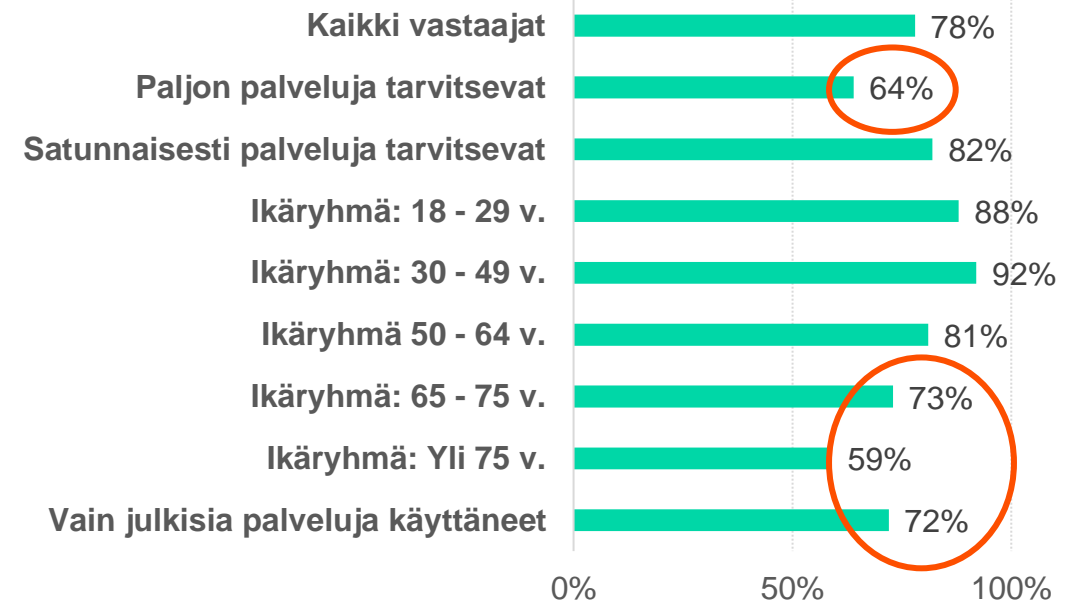
# Kyvykkyys digipalvelujen käyttöön

Ajattele itseäsi digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjänä. Mikä seuraavista kuvaa sinua parhaiten?

- Voin ja osaan käyttää digitaalisia palveluita ilman rajoitteita.
- En usein osaa käyttää digitaalisia palveluita.
- Minulla on joitain fyysisiä rajoitteita, jotka hankaloittavat digitaalisten palveluiden käyttöä.
- Minulla on merkittäviä rajoitteita, jotka estävät digitaalisten palveluiden käytön. (esim. minulla ei ole tarpeellisia laitteita tai terveyteen liittyvä haaste)

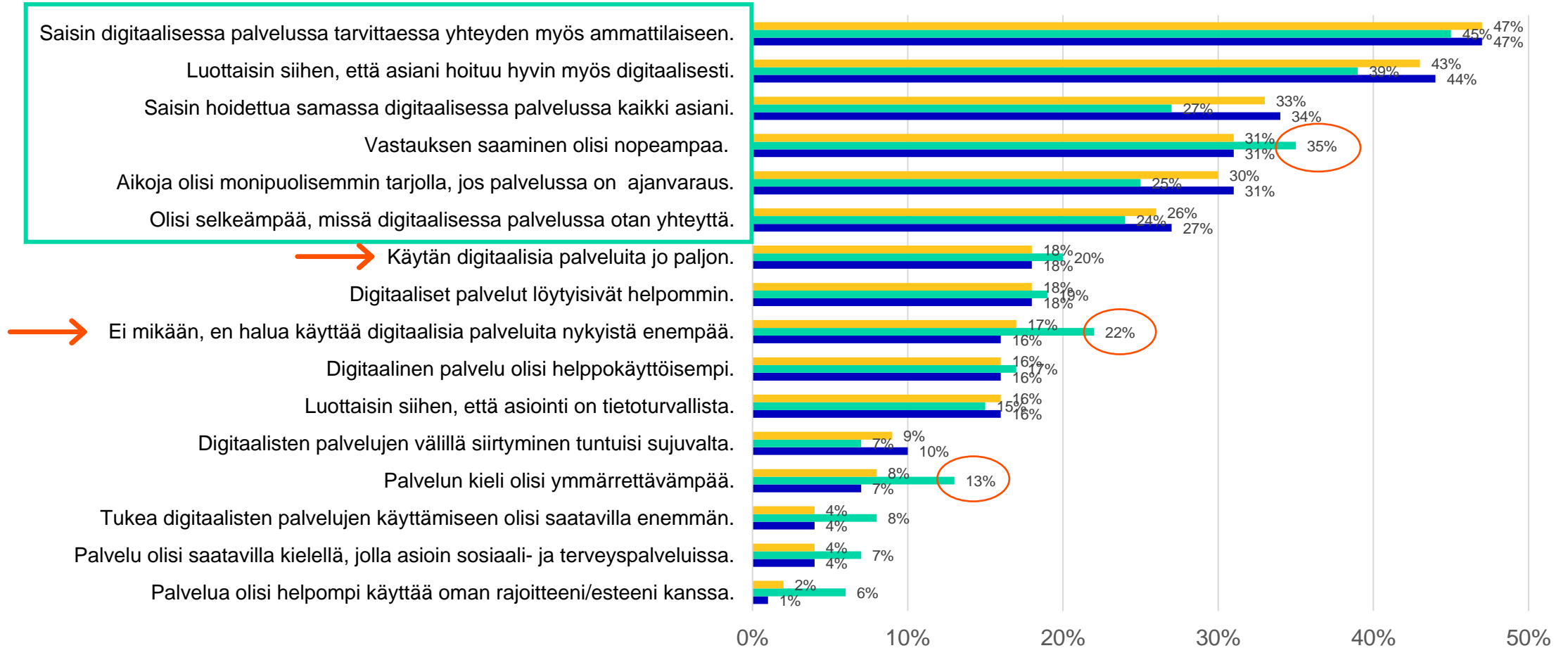


“Voin ja osaan käyttää digitaalisia palveluita ilman rajoitteita” vastausten osuus taustaryhmittäin



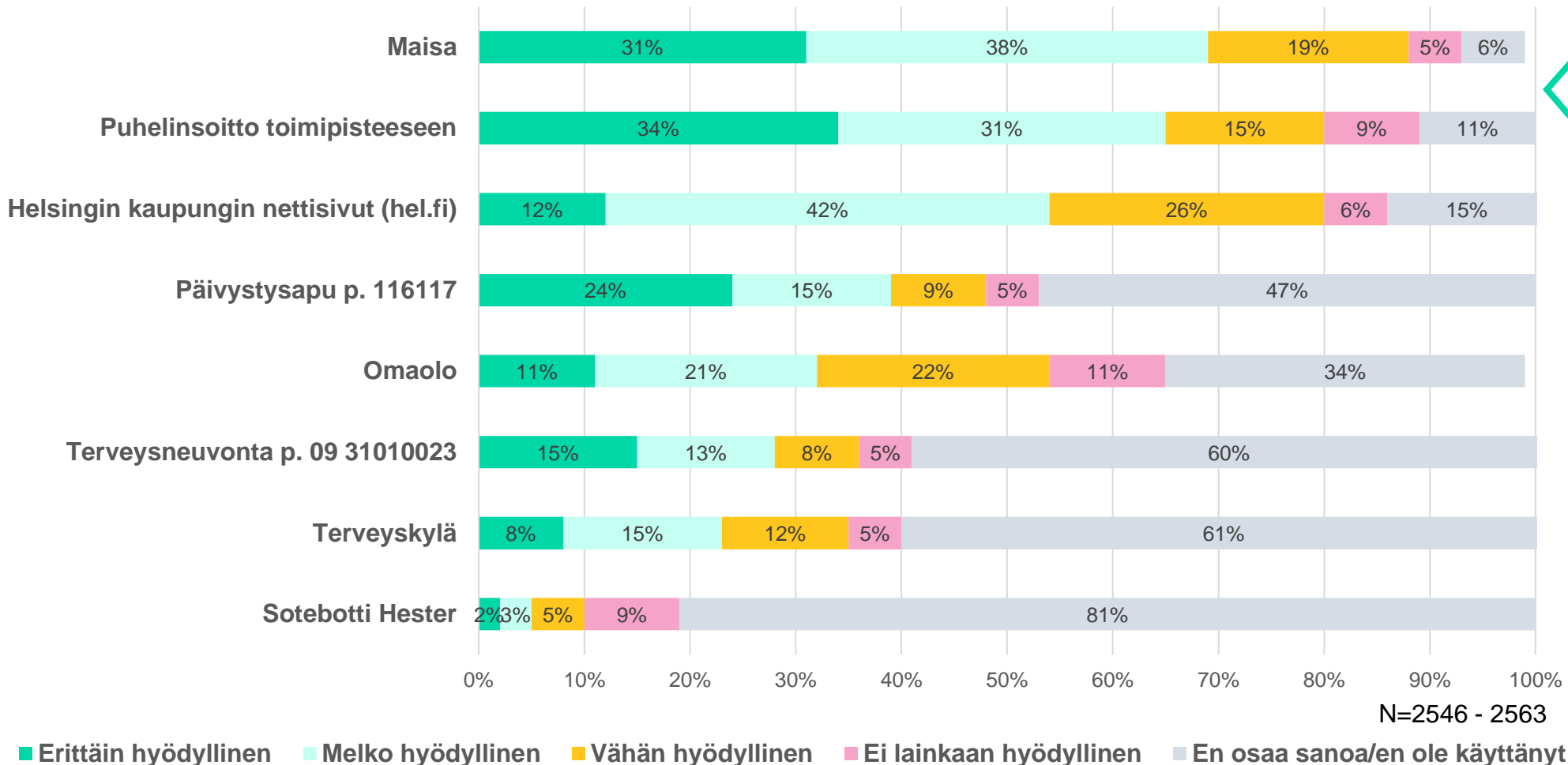
# Mikä lisääisi digipalvelujen käyttöä?

Mikä saisi sinut käyttämään enemmän tai useammin digitaalisia palveluja, kun asioit Helsingin sosiaali- ja terveystalouksissa?  
Valitse vähintään yksi ja korkeintaan viisi tärkeintä.



# Kanavien hyödyllisyyden arviointi

Kuinka hyödylliseksi arvioit seuraavia Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonsaanti- ja yhteydenottotapoja? (esim. oletko saanut avun tai ratkaisun tarpeisiisi)



Maisa ja puhelinsoitto ovat tunnetuimpia ja hyödyllisimpiä kanavia. Haasteita tuo Maisa-viesteihin vastaaminen ja takaisinsoiton viive.

Moni kanavista on vastaajille tuntematon tai käyttötarkoitus epäselvä.

# Kielitaitoon liittyvät väittämät

59 % ruotsinkielisistä vastaajista (n=122) koki ettei voi asioida äidinkielellään.

Muunkielisistä vastaajista 68 % koki löytävänsä tietoa palveluista kielellä, jota ymmärtää.

Suomenkieliset: Pystyn asioimaan omalla äidinkielelläni (2263)

Ruotsinkieliset: Pystyn asioimaan omalla äidinkielelläni (n=122)

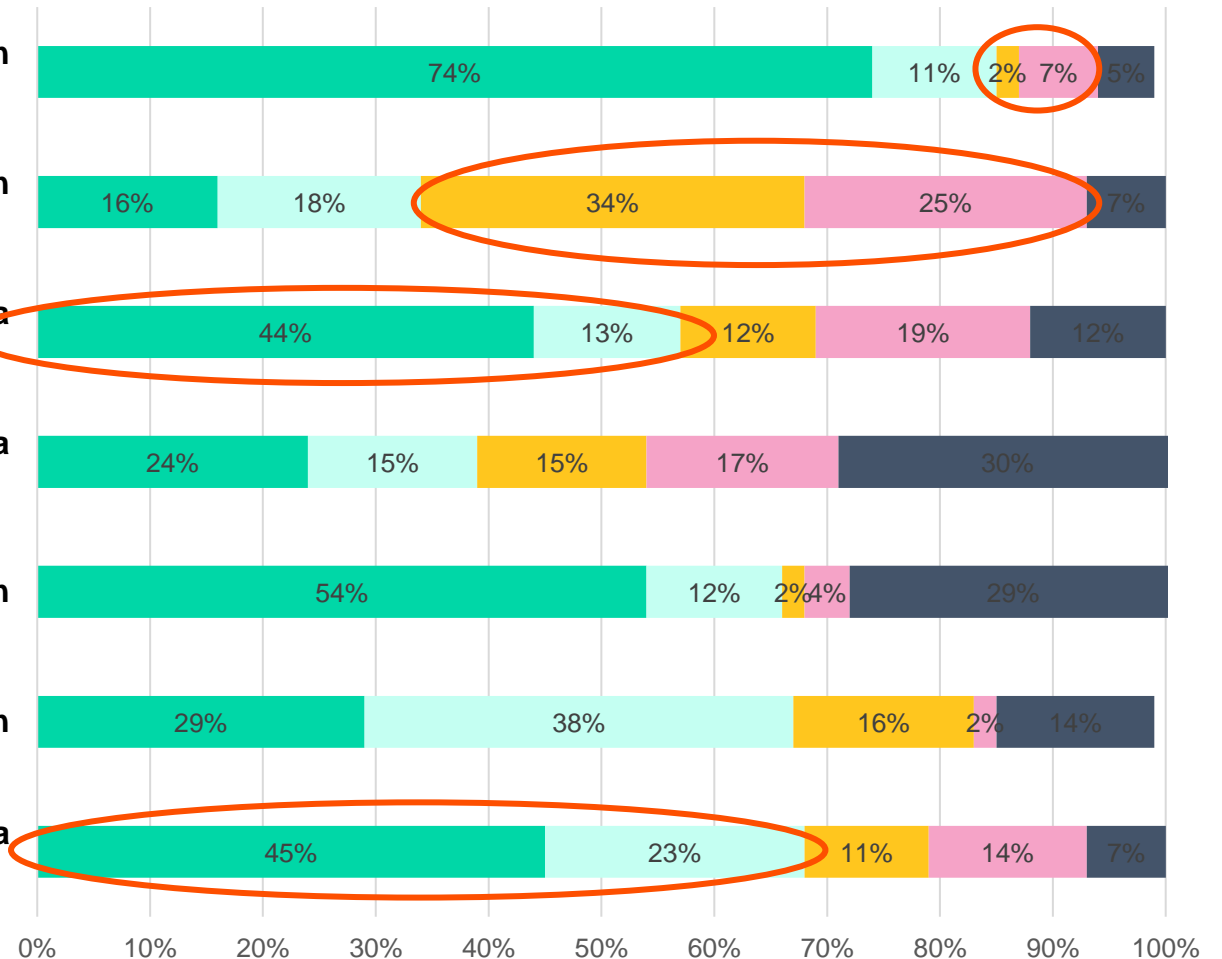
Muunkieliset: Pystyn asioimaan omalla äidinkielelläni (n=182)

Muunkieliset: Saan tarvittaessa tulkkia (n=183)

Suomenkieliset: Löydän tietoa palveluista kielellä, jota ymmärrän (n=2223)

Ruotsinkieliset: Löydän tietoa palveluista kielellä, jota ymmärrän (n=123)

Muunkieliset: Löydän tietoa palveluista kielellä, jota ymmärrän (n=181)



Tässä: muunkielinen = äidinkieli ei ole suomi, eikä ruotsi.

N=2520-2568

# Helsinkiläisten ehdotuksia sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseksi

## Omalääkärijärjestelmän palauttamista toivottiin.

- Omalääkäri mainittiin noin 18%:ssa vastauksista.

## Terveysasemien ja lasten ja ikäihmisten palveluiden toivotaan olevan lähellä.

- Sijainti lähellä ja hyvien kulkuyhteyksien päässä koetaan tärkeäksi.
- Henkilöstön koetaan viihtyvän ja pysyvän paremmin pienemmissä yksiköissä.

## Palvelua toivotaan molemmilla kansalliskielillä.

- Sekä suomenkieliset että ruotsinkieliset vastaajat kokevat etteivät aina saa palvelua äidinkielellään.

## Asiakkaiden sensitiivinen kohtaaminen on tärkeitä.

- Rasismi, ennakkoluulot ja välinpitämättömyys eivät saa vaikuttaa palveluun.

*“Kannattaisin omalääkärisysteemiä ja sen myötä kokonaisvaltaisempaa otetta omasta hoidosta. Palvelu on pirstaleista.”*

*”Ihmiskontaktit ovat tärkeitä kun käsitellään terveyteen liittyviä asioita. Lähellä kotia pitäisi olla pieniä terveysasemia. Kauanpana isommissa yksiköissä olisivat monipuolisemmat tutkimus yms. Palvelut”*

*“Olen suomalainen , mutta henkilökunta ei välttämättä ymmärrä mitä puhutaan. Kielitaito välillä auttamattoman huono.”*

*”Mielestäni sosiaali- ja terveyspalveluissa on asiointityypistä huolimatta tärkeää, että minut kohdataan asiantuntevasti ja sensitiivisesti. --- Oletan, että sosiaali- ja terveyspalveluissa minun kokonaistilanteeni huomioidaan vaikei minulla olisi jatkuvaa asiakkuutta jossain palvelussa.”*

# Yhteenvetoa tuloksista

Eri yhteydenottokanavien ja digipalveluiden roolit eivät ole kaikille vastaajille selkeitä ja kanavia on paljon. Viestintää ja ohjeistusta tulisi lisätä siitä, milloin mitäkin kanavaa tulisi käyttää.

Digitaaliset kanavat ovat hyödyllisiä ja useat vastaajat haluavat käyttää niitä tilanteissa, joissa kasvokkain asiointi ei ole tarpeen.

Yhteydenottokanavien, digitaalisten palveluiden sekä kasvokkaisten kohtaamisten tulisi muodostaa asiakkaalle saumaton palveluiden kokonaisuus.

Osa vastaajista koki, että yhteydenotto- ja asiointikanavien runsaus ja yhteydensaannin viiveet hankaloittavat heidän palveluihinsa pääsyä.

Vastausten perusteella kokemukseen eri palveluista vaikuttaa merkittävästi yksittäiset kohtaamiset asiantuntijan kanssa kanavasta riippumatta.

Asukkaat vastasivat kyselyyn huolellisesti. Eri kysymyksiin annettiin yhteensä 6650 avointa kommenttia/palautetta. Kaikki palautteet käydään huolellisesti lävitse ja asiantuntijat hyödyntävät niitä toiminnan ja palveluiden kehittämisessä – esimerkiksi palvelustrategian laatimisessa ja digitaalisten palveluiden, yhteydenottokanavien ja palveluverkon kehittämisessä.



# Järjestöneuvottelukunnan näkemykset

- Näkemyksiä huomioidaan palvelustrategian valmistelussa ja toimeenpanon suunnittelussa.
- Järjestöneuvottelukunta voi lisäksi halutessaan antaa kommenttinsa valmistelun tueksi kirjallisesti kokouksen jälkeen ja toimittaa sen valmistelijoille.

# Järjestöneuvottelukunnan näkemykset

- Tulevassa palvelustrategiassa huomioitavia teemoja:
  - Palvelujen saatavuus
  - Palvelujen ohjaus ja yhteensovittaminen
  - Valmius ja varautuminen
  - Kustannusvaikuttavuus
  - Henkilöstön riittävyys
- Asukaskysely
  - Mitä ajatuksia tulokset herättävät?
- Mitä muuta pidätte tärkeänä huomioida palvelustrategian sisällöissä ja toimeenpanossa?

# Kiitos!

