



Tehdään yhdessä hyvä sote!

Raportti kuntalais-, henkilöstö- ja järjestökyselyiden analyysistä

Sisällys

Tiivistelmä.....	3
1. Johdanto.....	6
2. Kyselyiden toteutus.....	8
2.1. Kyselyiden valmistelu.....	8
2.2. Analyysimenetelmät.....	9
3. Keskeisimmät tulokset teemoittain.....	12
3.1. Lähipalvelut.....	13
3.2. Toimivat palveluketjut ja hoitoon pääsy	16
3.3. Sähköiset palvelut.....	19
3.4. Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö	22
3.5. Osallisuus.....	24
3.6. Toimijoiden välinen yhteistyö.....	26
4. Pohdinta.....	28

Tiivistelmä

Tässä raportissa esitellään kevään 2021 aikana sote-palvelustrategiatyössä tehtyjen kuntalais-, henkilöstö- ja järjestökyselyjen toteuttamistavat, analyysityö sekä tulokset. Raportin ovat laatineet Joel Vuolle, Ville Salmela ja Liisa Jurmu, yhdessä sote-palvelustrategiaatiimin kanssa. Kyselyillä on kerätty tietoa siitä, mitkä asiat ovat tärkeitä hyvien sosiaali- ja terveyspalveluiden kannalta, ja mihin suuntaan näitä palveluita tulisi kehittää. Raporttia ja tehdyn analyysityön tuloksia tullaan käyttämään aineistona tulevan hyvinvointialueen strategiatyössä.

Kerätyssä aineistossa oli monivalintakysymyksiä ja avoimia vastauksia, joten kyselyiden analyysissä on käytetty sekä määrällisen kuvailun ja vertailun työkaluja, että laadullista sisällön analyysiä ja vastausten teemoittelua. Kyselyissä tärkeimmiksi osoittautuneet asiat on jaettu tulosluvussa kuuden teeman alle: *lähipalvelut, toimivat palveluketjut ja hoitoon pääsy, sähköiset palvelut, hyvinvoiva henkilöstö, osallisuus sekä eri toimijoiden välinen yhteistyö*. Raportissa esitetään tiiviisti se, miten teemat nousivat aineistosta esille, ja mitä ne pitävät sisällään. Tuloksia kuvataan yleisellä tasolla, jonka lisäksi raportissa esitellään alueellisia ja ryhmien välisiä eroja sekä konkreettisia kehitysehdotuksia, mikäli sellaisia on aineistosta ollut nostettavissa.

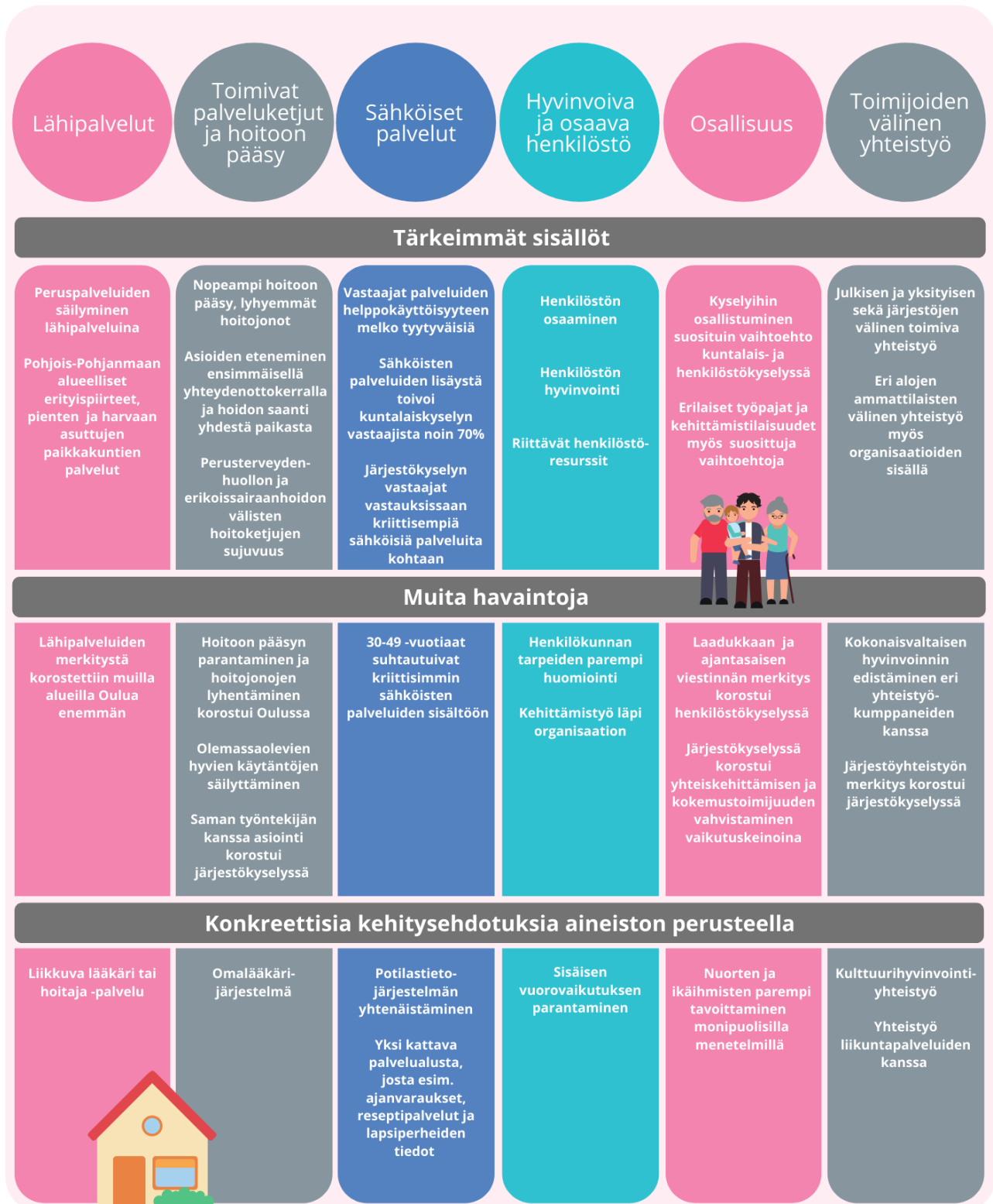
Tulokset kuvastavat, niitä asioita, mitä kyselyiden vastaajat ovat arvioineet tärkeimmiksi toimivien sosiaali- ja terveyspalveluiden kannalta. Kaikki kuusi tulosteemaa nousivat aineistosta selkeästi esille, ja niistä jokainen tarkastelee palveluiden toimivuutta omasta näkökulmastaan. Tulosten keskeisimmät asiat on esitetty tiivistettynä alla olevassa kuvassa 1. ja tarkemmin niitä käsitellään luvussa 3.

Kuten kuvasta 1. nähdään, kyselyillä saatiin monipuolisesti esille erilaisia sosiaali- ja terveyspalvelujen toimivuuteen ja kehittämiseen liittyviä näkökulmia. Vastaajilta saatiin myös konkreettisia ideoita ja kehitysehdotuksia palvelujen kehittämiseksi. Lähipalvelut korostuivat teemana kaikissa kyselyissä.

Kysyttäessä mikä tekee sosiaali- ja terveyspalveluista erityisen hyvää ja miten palveluiden sujuvuutta voidaan edistää, nousivat lähipalvelut vastaajaryhmästä riippumatta suosituimpien vaihtoehtojen joukkoon. Toimivien palveluketjujen ja hoitoon pääsyn näkökulmasta korostuivat muun muassa nopeampi hoitoon pääsy, lyhyemmät hoitojonot, asioiden eteneminen ensimmäisellä yhteydenottokerralla ja hoidon saanti yhdestä paikasta. Sähköisten palvelujen osalta kiinnostavana voidaan pitää sitä, että jopa 70 % kuntalaiskyselyyn vastanneista toivoi niiden lisäämistä.

Henkilöstön osalta kyselyssä korostuivat hyvinvointi, osaaminen ja riittävät henkilöstöressurit. Kyselyihin vastanneet pitivät myös eri sektorien toimijoiden toimivaa yhteistyötä tärkeänä. Sote-palvelujen kehittämiseen osallistumisessa tärkeänä korostui erityisesti kyselyihin osallistuminen.

Kuva 1. Koonti keskeisistä tuloksista teemoittain



1. Johdanto

Sote-palvelustrategia on suunnitelma yhteensovitetun ja laadukkaan palvelukokonaisuuden muodostamiseksi ja kehittämiseksi tulevalle hyvinvointialueelle. Tavoitteena on, että palveluista muodostuu ihmislähtöinen ja vaikuttava kokonaisuus, joka vastaa asukkaiden tarpeita, on kaikille yhdenvertainen, yhdistää eri toimijat, huomioi alueiden erityispiirteet sekä pitää talouden tasapainossa.

POP-sote-hankkeen palvelustrategiatyö alkoi syksyllä 2020 suunnitteluvaiheella, josta siirryttiin kevään 2021 aikana sisällön valmisteluun. Tämän raportin pohjalla olevat kyselyt on toteutettu keväällä 2021 osana sote-palvelustrategian sisällön työstämistä ja eri kumppanien näkemysten koontia. Syksyllä 2021 työ jatkuu valmistelun syventämisvaiheella, josta edetään palvelustrategiatyön viimeistelyyn ja päätöksentekoon aluevaltuuston ohjaamana. Työtä on tehty ja tehdään yhdessä kuntalaisten ja asiakkaiden, henkilöstön ja henkilöstöjärjestöjen, luottamushenkilöiden, kunta- ja sote-johtajien, muiden asiantuntijoiden, sote-yrittäjien, järjestöjen sekä POPsoten muiden osahankkeiden kanssa.

POPsoten palvelustrategiatyön tueksi tehtiin keväällä 2021 kuntalais-, henkilöstö- ja järjestökyselyt. Kyselyistä saatiin kuntalaisilta ja henkilöstöltä tärkeää tietoa siihen, mihin suuntaan tulevia sosiaali- ja terveystalouksia tulisi kehittää. Myös järjestökyselyn tavoitteena oli kuntalaisten näkemysten esille saanti: järjestöjä pyydettiin kyselyssä arvioimaan sote-palveluihin liittyvän uudistamisen osa-alueita oman järjestön kohderyhmien näkökulmasta. Järjestökyselyn tavoitteena oli järjestöjen edustajien kautta kyselyissä tavoittaa sellaisia ryhmiä, joita kuntalaiskysely ei välttämättä helposti tavoita, tai joille kyselyyn vastaaminen voi olla haasteellista.

Kyselyjen tulokset ovat osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiatyötä, ja kyselyiden tuloksia voidaan hyödyntää myös muussa hankekokonaisuuden valmistelu- ja suunnittelutyössä. Tässä raportissa esitetään tiivistetysti kyselyiden analyysityö sekä keskeisimmät aineistosta esille nousseet tulokset.

Kyselyiden aineisto on kerätty Webropol-kyselyillä. Tietoa kyselyistä levitettiin erilaisia kanavia pitkin mahdollisimman laajasti kuntalaisia, henkilöstöä sekä järjestöjä tavoitellen, jotta mahdollisimman moni ääni pääsi kyselyissä kuuluviin. Kyselyt saivat hyvin huomiota mediassa: hankkeen projektipäällikköä haastateltiin radiossa ja kuntalaiskyselyn tiedote julkaistiin useissa paikallislehdissä.

Kuntalaiskyselyyn vastanneita oli 2216, henkilöstökyselyyn 2063 ja järjestökyselyyn 129. Kyselyt koostuivat sekä monivalintakysymyksistä, että avoimista kysymyksistä. Useissa monivalintakysymyksissä oli myös mahdollista kirjoittaa avoin vastaus valmiiden vaihtoehtojen rinnalle. Tärkeimmät tulokset on koottu tässä raportissa aineiston monipuolisen analyysin perusteella kuuteen teemaan, jotka näkyvät kuvassa 2.

Kuva 2. Analyysityön perusteella syntyneet kuusi tulosteemaa



2. Kyselyiden toteutus

2.1. Kyselyiden valmistelu

Kuntalais-, henkilöstö- ja järjestökyselyt järjestettiin kevään 2021 aikana. Kyselyiden sisältöä ja muotoa työstettiin laajalla yhteistyöverkostolla ja ajatuksella, että tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa osahankkeissa palvelustrategian ohella.

Kyselyiden toteutustavaksi valikoitiin verkkokysely, jonka alustana toimi Webropol-kysely ja -raportointityökalu. Kyselyn laatiminen ja työstäminen suoritettiin alkuvuodesta 2021. Kyselyn luonnoksista vastasi palvelustrategiatimi ja kyselyn yhteistä työstämistä suoritettiin yhteistyössä eri osahankkeiden, Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin edustajien ja palvelustrategian sparrausryhmän kanssa maaliskuussa 2021.

Henkilöstökyselyä esiteltiin ja työstettiin myös POPsoten henkilöstöfoorumissa, jossa saatiin jo alkuvaiheessa henkilöstön edustajien näkemyksiä kyselyn sisältöön ja toteuttamiseen. Työstämisessä kiinnitettiin huomiota erityisesti kysymysten muotoiluun ja kokonaisuuteen. Lisäksi pyrittiin huomioimaan eri osahankkeiden näkökulmat ja päällekkäisyydet muihin kyselyihin sekä arvioimaan kyselyn analysointiin vaadittavien resurssien tarvetta. Ennen kyselyiden julkaisua suoritettiin vielä kommenttikierrokset, kyselyiden testaukset ja viestinnän suunnittelu maaliskuu- ja huhtikuussa 2021.

2.2. Analyysimenetelmät

Monivalintakysymysten analyysi

Monivalintakysymysten analyysissa vastauksia tarkasteltiin määrällisen kuvailun ja tarkempien vertailujen avulla. Määrällisen kuvailun tarkoituksena oli tunnistaa kyselyssä annettujen äänten jakautumista monivalintakysymysten kohdalla. Vastausten jakautumista tarkasteltiin koko maakunnan tasolla sekä alueittain maakunnan sisällä. Tarkastelun avulla pystyttiin tunnistamaan maakunnallisesti ja alueittain tarpeita sekä teemoja, joita on tärkeää huomioida palvelustrategiatyössä. Tuloksia tarkasteltaessa on huomioitava alle 18-vuotiaiden ja yli 75-vuotiaiden otanta aineistossa, joka on hyvin pieni suhteessa muiden ikäryhmien vastaajamääriin. Kysely suoritettiin ainoastaan verkkomuotoisena, mikä on saattanut osaltaan vaikuttaa iäkkäämpien ryhmien vastaajamääriin.

Tulosten tarkemmassa vertailussa kiinnitettiin huomiota erityisesti kyselyn taustamuuttujiin ja niiden kautta tunnistettaviin eroihin erilaisissa ryhmissä. Kuntalaiskyselyn kohdalla tuloksia vertailtiin alueittain, ikäluokittain ja ammattiryhmittäin. Henkilöstökyselyn kohdalla tulosten vertailua tehtiin alueittain, työntekijän aseman ja toimialojen näkökulmasta. Järjestökyselyn kohdalla ryhmittelyä tehtiin ikäryhmittäin ja perheiden näkökulmasta.

Analyysi suoritettiin Excel-laskentataulukoiden ja Webropol-työkalujen avulla tarkastelemalla tuloksia suhteessa eri vastaajaryhmiin ja koko maakunnan tuloksiin. Analyysissa hyödynnettiin soveltuvin osin myös Webropolin korrelaatiotyökaluja kysymysten välisten riippuvuuksien tunnistamiseen.

Alla olevassa kuvassa 3. on esitetty kuntalaiskyselyn ikäryhmävertailu monivalintakysymykseen *"Mikä tekee sosiaali- ja terveystalvetaista erityisen hyvää?"*. Esimerkiksi osaavan henkilöstön merkitys nousi tässä kysymyksessä vastatuimmaksi vaihtoehdoksi 72,1 % valintaosuudella. Ikäryhmittäin tarkasteltuna vaihtoehto oli suosituin 18–29-vuotiaiden keskuudessa, joista vaihtoehdon valitsivat 74,8 % vastaajista. Vähiten suosittu vaihtoehto oli puolestaan yli 75-vuotiaiden keskuudessa, joista osaavan henkilöstön valitsi 64,7 %.

Kuva 3. Kuntalaiskyselyn tulosten vertailu ikäryhmittäin

Mikä tekee sosiaali- ja terveyspalveluista erityisen hyvää?							
	Kaikki	Alle 18v	18-29v	30-49v	50-64v	65-75v	Yli 75v
Vastaajien määrä	2212	21	220	861	718	341	51
Osaava henkilöstö	72,1 %	71,4 %	74,8 %	72,9 %	72,1 %	69,5 %	64,7 %
Nopea palveluihin pääsy	68,1 %	47,6 %	67,0 %	68,2 %	68,7 %	69,5 %	64,7 %
Asiakkaan tarpeiden kokonaisvaltainen huomiointi	59,1 %	47,6 %	55,5 %	61,4 %	57,5 %	58,7 %	64,7 %
Palveluiden läheinen sijainti	48,6 %	28,6 %	46,3 %	47,3 %	51,0 %	49,6 %	52,9 %
Asioiden eteneminen ensimmäisellä yhteydenotokerralla	38,9 %	28,6 %	40,4 %	38,3 %	39,1 %	40,5 %	35,3 %
Kyky kuunnella ja arvostava kohtaaminen	32,9 %	52,4 %	37,2 %	36,0 %	30,2 %	27,9 %	31,4 %
Saatu palvelu ja/tai hoito auttavat tilanteeseen	32,7 %	0,0 %	28,4 %	36,1 %	31,8 %	30,5 %	31,4 %
Eri palvelut muodostavat toimivan kokonaisuuden	28,0 %	9,5 %	21,6 %	27,0 %	31,3 %	29,3 %	25,5 %
Samanaikaisesti työntekijän kanssa asiointi eri kerroilla	26,5 %	14,3 %	18,3 %	23,3 %	26,3 %	38,7 %	41,2 %
Sähköisten palveluiden toimivuus	20,9 %	4,8 %	22,5 %	19,7 %	21,5 %	23,2 %	13,7 %
Palvelujen edullisuus	15,0 %	28,6 %	17,0 %	12,9 %	15,6 %	17,0 %	13,7 %
Ystävällinen palvelu	13,9 %	38,1 %	24,3 %	13,4 %	12,4 %	9,1 %	21,6 %
Ohjaaminen myös muuhun hyvinvointia ja terveyttä edistävään toimintaan, esim. kunnan muihin palveluihin tai järjestötoimintaan	8,1 %	23,8 %	7,3 %	9,4 %	6,4 %	8,2 %	7,8 %
Kiireettömyyden tuntu	7,0 %	9,5 %	8,3 %	7,9 %	6,1 %	6,5 %	2,0 %
Joku muu, mikä?	1,6 %	4,8 %	1,4 %	1,2 %	1,7 %	2,3 %	3,9 %

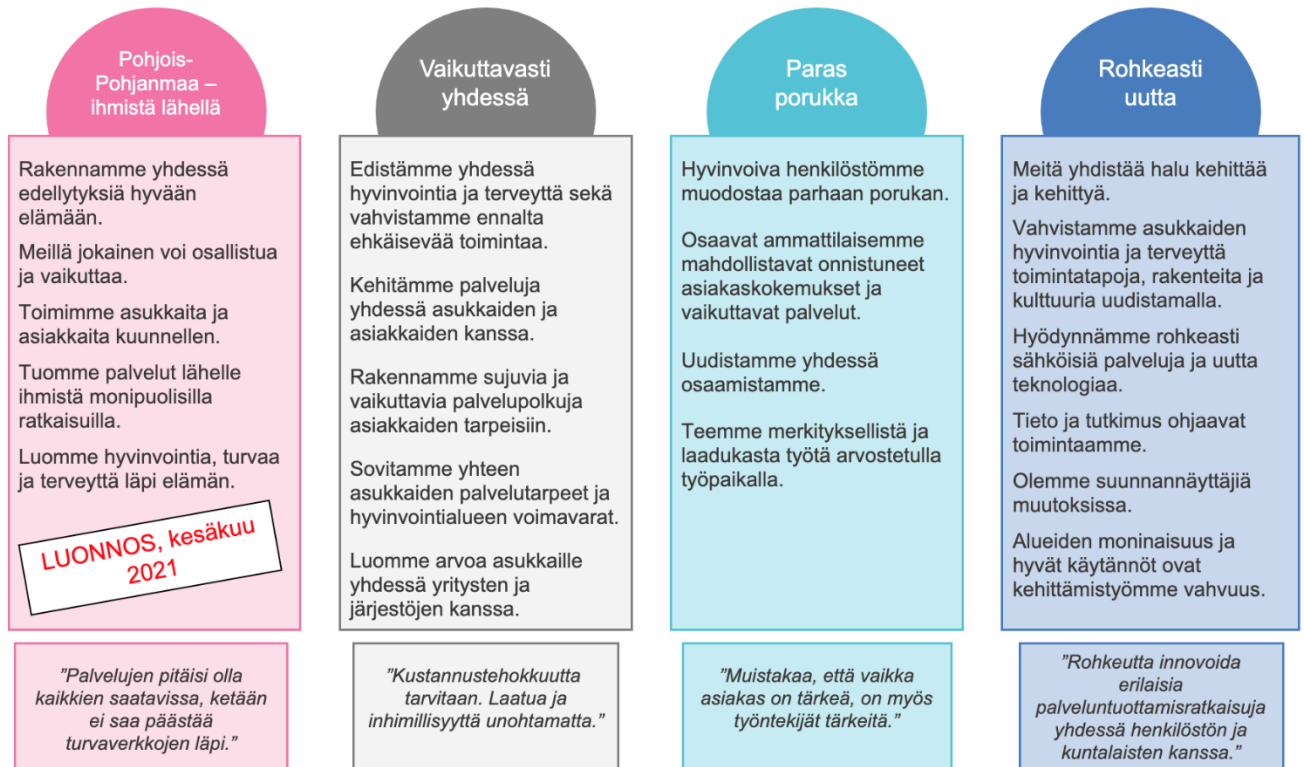
Taulukossa esitettynä vastaajien osuus ikäryhmittäin vastausvaihtoehtokohtaisesti. Neljä vastaajaa jätti vastaamatta ikään kohdistuvaan kysymykseen.

Avoimien vastausten analyysi

Avoimien vastausten analyysiin siirryttäessä oli monivalintakysymysten ja muun palvelustrategiatyön perusteella muodostettu jo neljä alustavaa strategista painopistettä. Näitä neljää painopistettä, *Pohjois-Pohjanmaa – ihmistä lähellä, vaikuttavasti yhdessä, paras porukka sekä rohkeasti uutta*, hyödynnettiin avoimien vastausten analyysissä teemoittelemalla avoimia vastauksia näihin luokkiin sisällönanalyysin keinoin. Vastaukset, joissa oli piirteitä kahdesta tai useammastakin luokasta, huomioitiin näissä kaikissa luokissa. Luokkiin teemoittain jaetuista vastauksista haettiin erityisesti aineistossa toistuvia asioita, joiden voitiin tulkita olevan ainakin jossain määrin laajasti pohjoispohjalaisia ihmisiä koskettavia asioita.

Alla olevassa kuvassa 4. on näkyvissä strategisten painopisteiden luonnokset, eli ne luokat, joihin avoimia vastauksia jaoteltiin. Kuvassa on myös näkyvissä myös esimerkkivastaukset siitä, millaisia vastauksia kuhunkin luokkaan katsottiin kuuluvan. Raportissa näitä teemoja tarkastellaan läpileikkaavasti jokaisen aihealueen kohdalla. Hyödyntämällä palvelustrategian painopisteiden luonnosta teemoitteluissa saatiin samalla mahdollisuus tarkastella kyselyiden vastausten ja painopistelunnon välistä suhdetta.

Kuva 4. Palvelustrategian painopisteiden luonnokset ja esimerkit avointen vastausten luokittelusta




3. Keskeisimmät tulokset teemoittain

Kyselyiden vastauksista oli löydettävissä selkeitä teemoja, jotka korostuivat sekä eri kyselyissä, että niiden sisällä monivalintakysymyksissä ja avoimissa vastauksissa. Tällaiset teemat nousivat monivalintavaihtoehtoisissa valituimpien joukkoon ja keräsivät huomattavan määrän myös avoimia vastauksia. Eri kyselyiden välillä saattoi olla teemojen suhteen pieniä painotuseroja, jotka huomioitiin myös osana tuloksia. Pieniä eroja löytyi myös kuntalais- ja henkilöstökyselyiden vastausten alueellisessa vertailussa, mutta yksi merkittävimmistä tuloksista kyselyiden analyysissä oli, että alueittain annetut vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia toistensa kanssa, Pohjois-Pohjanmaan alueellisesta moninaisuudesta huolimatta. Merkittävimmät poikkeamat ryhmittäin ja alueittain tuodaan esille jokaisen teeman kohdalla, jos sellaisia on tuloksista ollut tunnistettavissa.

Kyselyssä olleita kysymyksiä on osittain hyödynnetty raportissa kuvattujen teemojen valinnassa. Kysymyksissä keskityttiin suoraan muun muassa sähköisiin palveluihin, lähipalveluihin ja osallisuuteen liittyviin asioihin. Muut teemat kuten toimivat palveluketjut, hyvinvoiva ja osaava henkilöstö sekä toimijoiden välinen yhteistyö ovat kyselyiden tuloksissa laajasti esiintyviä ja läpileikkaavia teemoja, jotka olivat tunnistettavissa tärkeiksi kokonaisuuksiksi ajatellen kyselyjen tulosten raportointia. Teemojen valinnassa on pyritty ratkaisuun, jossa kyselyjen tulokset olisivat kuvattavissa mahdollisimman kattavasti, mutta kuitenkin selkeinä kokonaisuuksina. Tulosteemojen valinta ei lopulta tuottanut vaikeuksia, vaan aineistossa eniten esillä olleet asiat jakautuivat näihin teemoihin luontevasti, eikä merkittäviä aineistossa selvästi esillä olleita teemoja jäänyt valittujen tulosteemojen ulkopuolelle.

3.1. Lähipalvelut




"Toivon, että peruspalvelut säilytettäisiin lähellä asiakasta"

Lähipalvelut korostuivat teemana kaikissa kyselyissä. Kysyttäessä mikä tekee sosiaali- ja terveystalouden erityisen hyvää ja miten palveluiden sujuvuutta voidaan edistää, nousivat lähipalvelut vastaajaryhmästä riippumatta suosituimpien vaihtoehtojen joukkoon.

Lähipalveluihin oli kuntalais- ja järjestökyselyissä myös oma monivalintakysymyksensä, jossa kartoitettiin, mitä palveluja vastaajat erityisesti halusivat toteutettavan heitä

lähellään. Myös avoimissa vastauksissa lähipalveluiden säilyminen ja esimerkiksi harvaan asuttujen alueiden huomioiminen sai runsaasti kommentteja osakseen. Erityisesti peruspalvelut haluttiin säilyttää lähipalveluina ja saatavilla pienilläkin paikkakunnilla. Tämä näkyi vahvasti monivalinta-aineistossa ja avoimessa aineistossa.



"Erikoislääkäreiden vastaanottopäivät alueilla hyvä ratkaisu. Terve lääkäri liikkuu helpommin kuin potilaat."

Pohjois-Pohjanmaan alueen monimuotoisuus ja pitkät välimatkat aiheuttivat monessa vastaajassa huolta siitä, etteivät palvelut keskittyisi liikaa tietyille alueille.

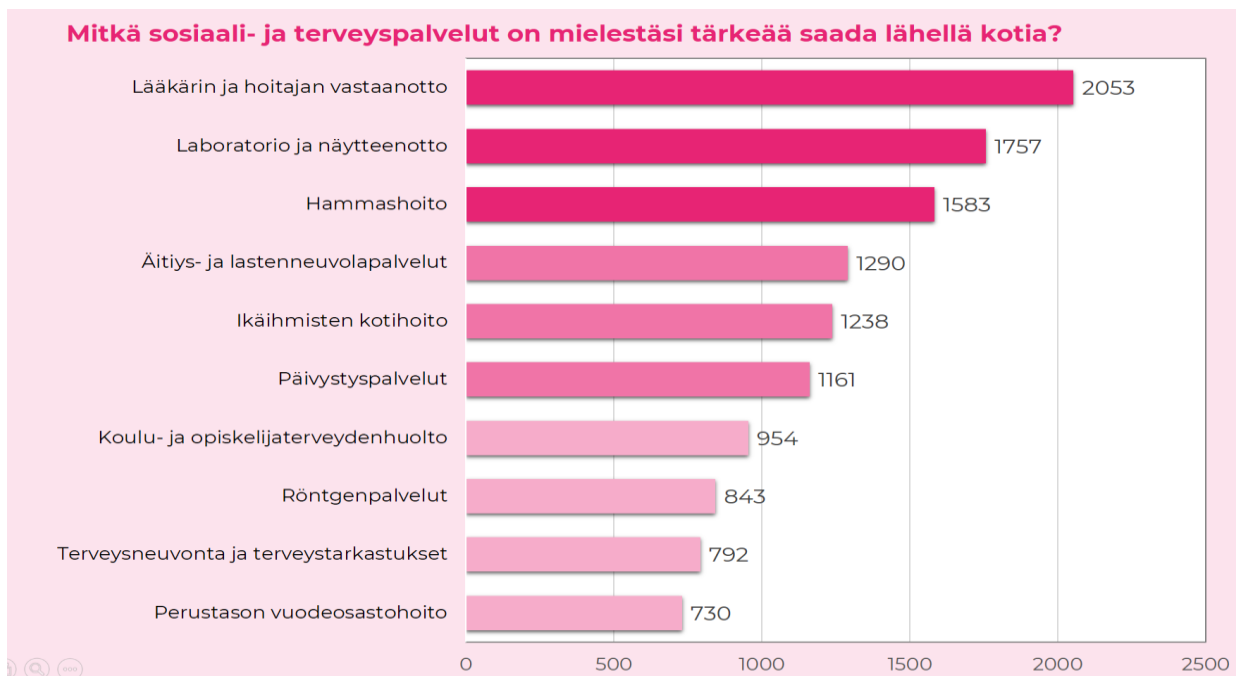
Välimatkat palveluihin haluttiin pitää kohtuullisina maakunnan jokaisesta kolkasta. Oulun alueella lähipalveluiden merkitys oli pienempi muihin alueisiin nähden, joissa lähipalvelut olivat lähes poikkeuksetta yksi eniten esille nousevia teemoja. Myös toimintaympäristön

erityispiirteiden huomiointia pidettiin Oulussa vähemmän tärkeänä kuin maakunnallisesti.

Konkreettisenä kehitysehdotuksena lähipalveluiden saatavuuteen liittyen oli esimerkiksi liikkuva lääkäri tai hoitaja -palvelun käyttöönotto, jota perusteltiin muun muassa sillä, että yksi terve lääkäri liikkuu helpommin pienillekin paikkakunnille, kuin useampi potilas suurempaan keskukseseen.

Alla olevassa kuvassa 5. on esitetty kuntalaiskyselyssä tärkeimmiksi lähipalveluiksi eniten valintoja saaneet vaihtoehdot. Kysymyksessä oli valittavissa kaiken kaikkiaan 33 vastausvaihtoehtoa, ja vastaajat saivat valita 1–10 mielestään tärkeintä vaihtoehtoa. Eniten vastauksissa korostuivat lääkärin ja hoitajan vastaanotto, laboratorio ja näytteenotto sekä hammashoito. Vähiten valintoja saivat puolestaan päihde- ja mielenterveyskuntoutujien laitoshoido sekä vammaisten laitoshoido. Kuvassa 5. on esitetty kymmenen eniten valintoja saanutta vaihtoehtoa.


Kuva 5. Mitkä sosiaali- ja terveyspalvelut on mielestäsi tärkeää saada lähellä kotia? Kuntalaiskyselyn kymmenen vastatuinta vaihtoehtoa



Kuva 6. Lähipalveluita koskevia eroavaisuuksia eri taustamuuttujien näkökulmasta



3.2. Toimivat palveluketjut ja hoitoon pääsy



"Selkeä organisaatio ja vastuut. Asiakkaalle selkeät palveluketjut ja erikoissairaanhoidon pääsy turvattava vaivattomasti"

Toimivat palveluketjut olivat aineistossa esillä monenlaisen siihen liittyvän osatekijän kautta. Erilaisia tähän teemaan liittyviä tekijöitä nousi esiin esimerkiksi kysyttäessä hyvien sosiaali- ja terveyspalvelujen ominaisuuksista sekä siitä, mikä on tärkeää niiden sujuvuuden kannalta. Näitä tekijöitä olivat muun muassa nopeampi hoitoon pääsy ja hoitojonojen lyhentäminen, asioiden eteneminen ensimmäisellä yhteydenottokerralla, hoidon saanti yhdestä paikasta sekä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välisten palveluketjujen toimivuus.

Kyselyiden monivalintakysymyksissä erityisesti hoitoon pääsyn nopeus ja jonotusaikojen lyhentäminen olivat jokaisessa kyselyssä vastatuimpiin vaihtoehtoihin lukeutuvia vaihtoehtoja. Sujuvista palveluketjuista kysyttäessä erityisesti henkilöstökyselyssä nousi esiin perustason ja erikoissairaanhoidon palveluketjujen sujuvuuden tärkeys (Kuva 7.)

Kuva 7. Henkilöstön näkemyksiä palvelujen sujuvuudesta



Kysymyksessä liittyen tulevaisuuden hyvinvointialueuudistuksen onnistumistarpeisiin oli tunnistettavissa hieman keskimääräistä suurempaa alueellista hajontaa hoitoon pääsyn parantamisen kohdalla. Oulun kohdalla tavoite nähtiin suhteellisten vastaajamäärien perusteella tärkeimpänä, kun taas Koillismaalla tavoite sai vähiten ääniä alueisiin verraten.

"Tärkeää olisi asioiminen samalla lääkäriä, jotta asiaa voitaisiin katsoa kokonaisuutena"

Alueellisessa vertailussa lyhyemmät jonotusajat korostuivat vielä erityisesti Oulussa, jossa kysymyksessä palveluiden sujuvuudesta jonotusaikojen lyhentäminen nousi eniten valituksi vastausvaihtoehdoksi sekä kuntalais- että henkilöstökyselyssä. Muuten toiveet palveluketjujen sujuvuuden ja hoitoon pääsyn suhteen olivat alueittain linjassa toistensa kanssa.

Saman työntekijän kanssa asiointi eri kerroilla korostui järjestökyselyssä selvästi kuntalaiskyselyyn nähden. Kuntalaiskyselyn

monivalintavaihtoehtoissa tämä keskivaiheille jäänyt vaihtoehto nousi kuitenkin selvemmin esiin kyselyyn jätetyissä avoimissa vastauksissa, joissa vaihtoehdon toteutumiselle esitettiin niin sanottua omalääkäri-järjestelmää. Sen katsottiin parantavan palvelua ja myös tehostavan sitä, kun lääkäri ei tarvitse käyttää niin paljon aikaa potilaan tietoihin perehtymiseen.


Kyselyiden vastauksista oli monessa muodossa tunnistettavissa hyviä kokemuksia erilaisista palveluihin ja toimintatapoihin liittyvistä hyvistä käytännöistä. Vastauksista oli myös havaittavissa toive säilyttää nämä onnistuneet palvelukokonaisuudet, joiden toiminta on todettu hyväksi. Kyselyihin vastanneiden mielestä on tärkeää, että uudistuksen yhteydessä toimivia rakenteita ja yhteistyötä ei pureta vaan yhdistetään osaksi tulevaa sote-palveluiden kokonaisuutta.

3.3. Sähköiset palvelut

Sähköisiin palveluihin¹ liittyviä tarpeita, kokemuksia ja toiveita kartoitettiin kysymällä kokemuksista liittyen nykyisten sähköisten palveluiden käyttöön sekä suhtautumisesta niiden kehittämiseen. Raportissa sähköiset palvelut kuvataan omana kokonaisuutenaan, vaikka ne voitaisiin näkökulmasta riippuen määritellä myös lähipalveluksi.

Kuntalaisten vastausten perusteella hieman yli puolet vastanneista oli tyytyväisiä sähköisten palvelujen sisältöön ja kokivat myös käyttämänsä palvelut helppokäyttöisiksi (Kuva 8.).

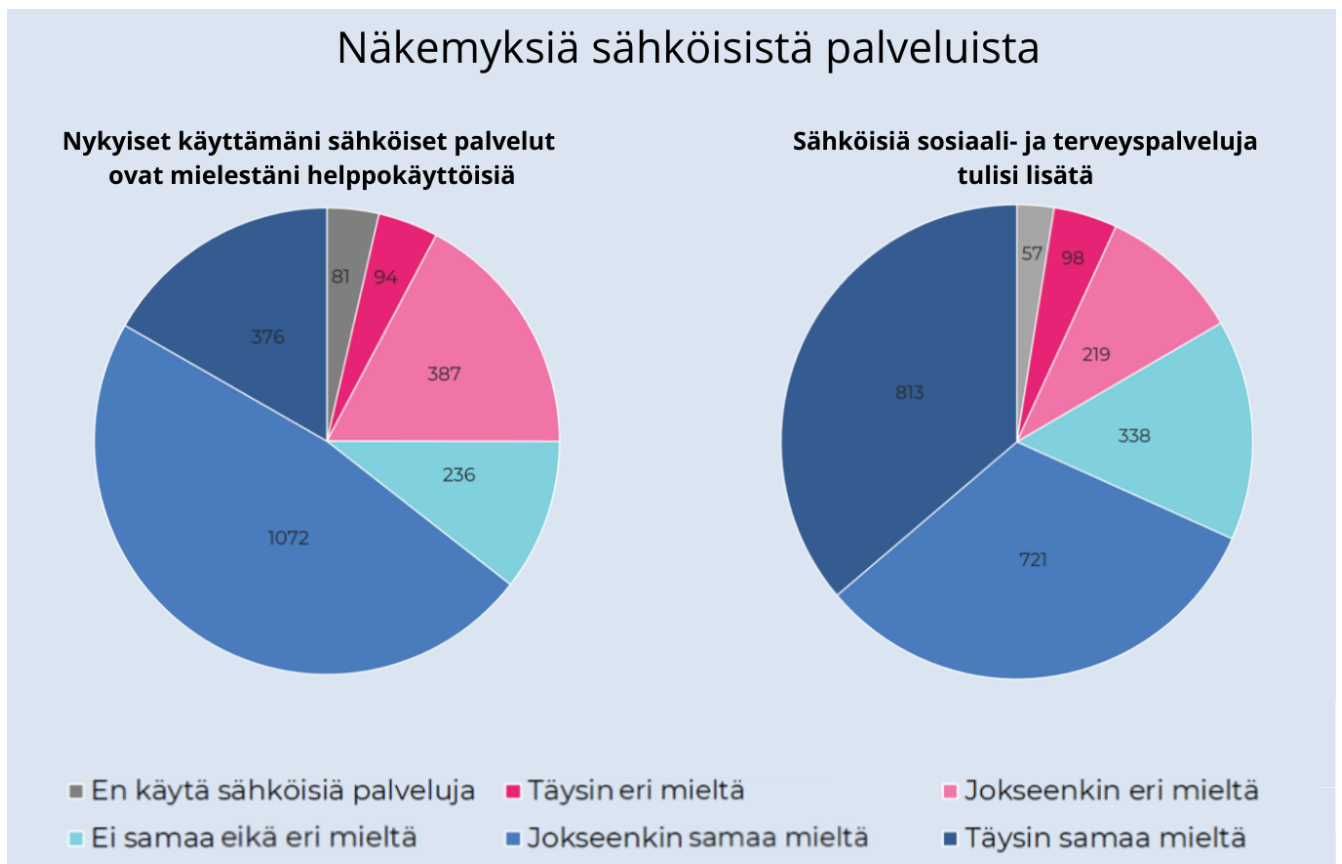
Sähköisten sosiaali- ja terveystalveluiden lisääminen nähtiin kannatettavana noin 70% kohdalla vastaajista (Kuva 8.). Järjestökyselyn kohdalla vastaukset helppokäyttöisyydestä jakautuivat tasaisemmin hyvien ja huonojen kokemusten välillä. Noin puolet vastaajista koki, että palvelujen helppokäyttöisyydessä olisi kehitettävää. Myös näkemyksessä palveluiden lisäämisen suhteen voitiin havaita eroa suhteessa kuntalaiskyselyyn. Järjestökyselyn kohdalla noin puolet vastaajista pitivät sähköisten palveluiden lisäämistä kannatettavana.



"Mahdollisimman monipuoliset ja yhteentoimivat sähköiset palvelut."

¹ Sähköisillä palveluilla tarkoitetaan verkossa hyödynnettäviä sosiaali- ja terveystalveluita, jotka mahdollistavat sähköisen asiainnin kuten Omakanta –palvelu tai etävastaanotto.

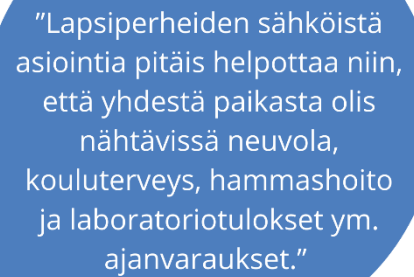
Kuva 8. Kuntalaiskyselyn vastaajien näkökulma siitä, ovatko palvelut helppokäyttöisiä ja tulisiko sähköisiä sosiaali- ja terveystalveluja lisätä



Sähköisten palveluiden sisältöön ja käyttöön liittyen voitiin tunnistaa joitain erityispiirteitä suhteessa taustamuuttujiin. Palvelujen sisältöön suhtautuminen oli kriittisintä 30–49-vuotiaiden kohdalla. Tämä voi osittain johtua myös ikäluokan suuresta otannasta sekä ikäryhmän aktiivisuudesta sähköisten palvelujen käyttäjinä. Vastaajia, jotka eivät ole käyttäneet sähköisiä palveluita suhteessa ikäryhmään oli eniten alle 18-vuotiaissa ja yli 75-vuotiaissa. Tässä yhteydessä on myös hyvä huomata, että vastaajamäärät näissä ikäryhmissä olivat vähäisiä, joten kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä ei näiden ikäluokkien kohdalta voi tämän aineiston pohjalta tehdä.

Suosituimpia toimintoja, joita kuntalaiset olivat käyttäneet sähköisinä, olivat omien tietojen ja tulosten katselu, reseptipalvelut sekä ajanvaraus. Sellaisia palveluita joista vastaajilla ei ollut käyttökokemuksia, mutta haluttaisiin käyttää sähköisesti, olivat palautteen antaminen, hakemusten tekeminen ja keskustelu asiantuntijoiden kanssa. Halu käyttää palveluita sähköisesti ei tuloksien perusteella rajoitu vastaajien kohdalla tiettyihin palveluihin vaan kattaa erilaiset palvelut monipuolisesti.

Konkreettisenä kehitysehdotuksena sähköisiin palveluihin ja niihin liittyvään toimintaan voidaan nostaa potilastietojärjestelmän yhtenäistäminen. Tämä edistäisi tiedon jakamista ja toisi asiakkaille paremman pääsyn ajan tasalla oleviin kirjauksiin ja tietoihin, kunhan uudistus toteutettaisiin tietosuojan kannalta turvallisesti.

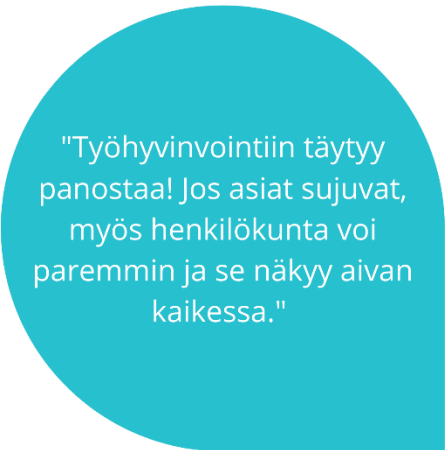


"Lapsiperheiden sähköistä asiointia pitäis helpottaa niin, että yhdestä paikasta olis nähtävissä neuvola, kouluterveys, hammashoito ja laboratoriotulokset ym. ajanvaraukset."

Toisena konkreettisenä ehdotuksena sähköisiin palveluihin liittyen voidaan nostaa myös *yhden verkko-osoitteen alle sijoittuva kattava palvelualusta, jonka myötä palveluiden saavutettavuutta, asiakasystävällisyyttä ja helppokäyttöisyyttä saataisiin edistettyä*. Myös henkilöstön näkökulmasta järjestelmien yhtenäistäminen sekä IT- ja ICT- palveluiden keskittäminen nousi avoimien vastauksien kautta tärkeäksi kehityskohdaksi.

Sähköisiin palveluihin liittyvät vastaukset ovat hyvin merkittävässä roolissa kysyttäessä henkilöstöltä toimivista käytännöistä. Toimivat digipalvelut ja erilaiset sähköiset alustat koetaan tämän perusteella tärkeinä kehityspisteinä. Erityisesti Esko-potilastietojärjestelmää pidetään onnistuneena ratkaisuna.

3.4. Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö



"Työhyvinvointiin täytyy panostaa! Jos asiat sujuvat, myös henkilökunta voi paremmin ja se näkyy aivan kaikessa."

Henkilöstö ja siihen liittyvät asiat nousivat esille kyselyissä useista eri näkökulmista. Tärkeimpiä henkilöstöön liittyviä asioita olivat henkilöstön osaaminen, riittävät henkilöstöressurit sekä henkilöstön hyvinvointi. Henkilöstön osaaminen nousi tärkeimmäksi vastausvaihtoehdoksi kuntalais- sekä järjestökyselyissä, kun taas henkilöstökyselyssä tärkeimmäksi yksittäiseksi asiaksi nousi henkilöstön hyvinvoinnin turvaaminen (Kuva 9).

Kysymyksessä palveluiden sujuvuudesta henkilöstön vastauksissa tärkeimmäksi nousi perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon väliset sujuvat palveluketjut.

Henkilöstöressurssien riittävä määrä puolestaan oli avoimissa vastauksissa usein esille nostettu asia, jonka korostettiin vaikuttavan myös muihin henkilöstöön liittyviin tekijöihin. Myös henkilöstön kuuleminen ja osaamisen hyödyntäminen tulevassa muutoksessa oli vahvasti esillä. Henkilöstön osallisuutta käsitellään tarkemmin "Osallisuus"-teeman alla, luvussa 3.5.

Kuva 9. Henkilöstön näkemyksiä siitä, missä tulevilla hyvinvointialueella olisi onnistuttava



"Henkilökuntaa riittävästi, jotta potilas voidaan kohdata kokonaisvaltaisesti ja kiireettömästi."

Kyselyitä tarkemmin tarkasteltaessa oli havaittavissa, että henkilöstökyselyssä hyvinvoinnin merkitys ja osaamisen varmistaminen kasvattivat merkitystään sitä mukaa, mitä lähempänä työntekijätasoa vastaajat työskentelivät organisaatiossa. Henkilöstökyselyn avoimissa vastauksissa näiden lisäksi korostui tarve parantaa sisäistä vuorovaikutusta ja työntekijöiden tarpeiden huomiointia.

Kuntalais- ja järjestökyselyissä korostuivat puolestaan asiakkaan tarpeiden kokonaisvaltainen huomiointi ja yksilöllinen kohtaaminen henkilöstön kanssa asioidessa. Toimivien palveluketjujen kohdalla mainittu omalääkäri-järjestelmä nostettiin esille yhtenä vaihtoehtona tämän asian kehittämisessä.

3.5. Osallisuus

Osallisuutta lähestyttiin kuntalaisten, henkilöstön ja järjestöjen kohderyhmien näkökulmasta. Kyselyissä kysyttiin, että millä tavoin vastaajat olisivat halukkaita osallistumaan sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvään suunnitteluun, kehittämiseen ja päätöksentekoon.

Lisäksi kuntalais- ja järjestökyselyissä pyrittiin tunnistamaan asioita, joista kuntalaiset kaipaavat tietoa uudistukseen liittyen. Monivalintakysymysten


lisäksi avoimissa vastauksissa oli runsaasti osallisuuteen liittyviä kommentteja vastaajilta.

Henkilöstön näkökulmasta suosituimpina osallistumistapoina suunnitteluun, kehittämiseen ja päätöksentekoon nousi kyselyt ja kehittämistyöpajat sekä ajantasainen viestintä. Avoimissa vastauksissa henkilöstö korosti laadukkaan viestinnän tärkeyttä ja työntekijöiden laaja-alaista mukaan ottamista kehitystyöhön. Myös kuntalaiskyselyn avoimissa vastauksissa korostettiin henkilöstön käytännön kokemusta, jonka vuoksi nähtiin, että heitä pitäisi ottaa vahvemmin mukaan palveluiden kehittämiseen.

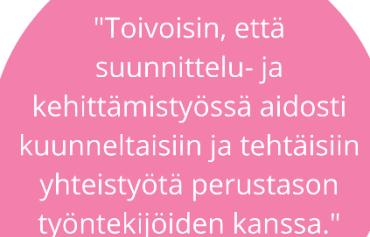
Kuntalaiskyselyssä asiakas- ja käyttäjäkyselyihin osallistuminen sai selkeästi eniten ääniä vastaajilta. Myös yrittäjien ja sote-ammattilaisten kohdalla kyselyihin vastaaminen koettiin suosituimmaksi vaihtoehdoksi.

Järjestökyselyssä kyseinen vaihtoehto oli toiseksi suosituin yhden äänen erolla henkilökohtaisen palautteen antamiseen. Järjestökyselyssä korostui myös yhteiskehittämisen ja kokemustoimijuuden

vahvistaminen vaikutuskeinoina. Kuntalaiskyselyssä reilusti yli kolmasosa vastaajista oli halukas antamaan palautetta ja kehitysideoita sähköisen alustan kautta.



"On oltava monta väylää, jokaiselle jotakin, lapsista ikäihmisiin."



"Toivoisin, että suunnittelu- ja kehittämistyössä aidosti kuunneltaisiin ja tehtäisiin yhteistyötä perustason työntekijöiden kanssa."

Kuntalaiskyselyn toteutuksen ja saavutettujen vastaajamäärien perusteella työikäiset olivat aktiivisimpia osallistumaan kuntalaiskyselyyn. Jotta nuorten vastaajien ääni saataisiin paremmin kuuluviin kyselyissä, tulisi selvittää, että mitä kautta ikäryhmä olisi parhaiten tavoitettavissa ja ohjata kyselyiden markkinointia sen mukaisesti. Iäkkäiden vastaajamääriin todennäköisesti merkittävästi vaikuttaa kyselyn toteuttaminen vain verkkomuotoisena. Tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että ihmisillä on erilaisia tapoja ja mahdollisuuksia osallistua kehitystyöhön, mikä tulee huomioida myös yhteiskehittämisen menetelmissä.

3.6. Toimijoiden välinen yhteistyö

"Julkinen ja yksityinen toimija pitää saada toimimaan paremmin yhteistyössä keskenään. Niitä ei pidä missään nimessä pitää toistensa kilpailijoina"

Eri toimijoiden välinen toimiva yhteistyö ei ollut kyselyissä yksittäisissä kysymyksissä eniten esille nouseva asia, mutta oli tasaisesti esillä oleva teema laajasti läpi kyselyiden. Esimerkiksi henkilöstökyselyssä selkeä yhteistyö ja vastuunjako eri ammattilaisten kesken nousi sujuvuudesta kysyttäessä puolestaan kolmanneksi eniten ääniä saaneeksi vaihtoehdoksi. Kysyttäessä mikä tekee palveluista erityisen hyvää tai sujuvia, olivat

vaihtoehdot, kuten "eri toimijoiden välinen toimiva yhteistyö" ja "eri palvelut muodostavat toimivan kokonaisuuden" noin keskivaiheilla kuntalaiskyselyn vastausvaihtoehtoja.

Järjestökyselyssä yhteistyön merkitys korostui enemmän verrattuna kuntalais- ja henkilöstökyselyihin, ja luonnollisesti erityisesti järjestöyhteistyön merkitys oli siinä kyselyssä vahvasti esiin nouseva teema.

Järjestöyhteistyön lisäksi kyselyissä koettiin tärkeäksi julkisen ja yksityisten palveluntuottajien välinen toimiva yhteistyö.

Lisäksi kyselyiden avoimissa vastauksissa oli paljon kommentteja, joissa korostettiin eri toimijoiden välisen yhteistyön merkitystä palveluiden kokonaisuuden kannalta. Erityisesti avoimissa vastauksissa korostettiin nimenomaan yhteistyön toimivuuden merkitystä, eikä niinkään sitä, minkä verran yksityisten palveluntuottajien tulisi olla hyvinvointipalveluiden kokonaisuudessa mukana.

"Kansalaisten hyvinvoinnin kokonaisvaltainen edistäminen vaatii sektorirajat ylittävää yhteistyötä niin kunnissa kuin valtakunnallisestikin. Kulttuurihyvinvointiyhteistyö, jossa sote- ja kulttuuripalveluita tuodaan yhteen on tästä hyvä esimerkki."

"Yhteistyö kunnan liikuntapalveluiden kanssa on keskeistä yksilön kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi."

Kyselyiden avoimissa vastauksissa pääsivät esiin myös muut erilaiset yhteistyökumppanit, jotka ovat kaikki osaltaan luomassa mahdollisimman toimivia ja kokonaisvaltaisia sosiaali- ja terveystalouksia. Esimerkiksi kuntien sekä tulevien hyvinvointialueiden välinen yhteistyö nousi esiin, ja liian tiukkoja rajoja eri organisaatioiden välillä pidettiin lähtökohtaisesti huonona asiana palveluiden sujuvuuden kannalta. Myös ammattilaisten välistä yhteistyötä saman organisaation

sisällä korostettiin mahdollisimman sujuvien hyvinvointipalvelujen kannalta. Näiden lisäksi ennaltaehkäisevän toiminnan ja hyvinvoinnin edistämiseksi nostettiin esiin myös muita keinoja, kuten kulttuurihyvinvointiyhteistyö sekä yhteistyö kunnan liikuntapalveluiden kanssa.

4. Pohdinta

Kyselyiden toteuttamisen sekä tulosten analysoinnin ja raportin tarkoituksena oli tuoda kuntalaisten ja henkilöstön ääntä kuuluviin tulevan hyvinvointialueen palvelustrategian valmistelussa. Kuntalaisten näkemyksiä kerättiin kuntalaiskyselyn ja järjestökyselyn avulla. Kyselyissä toiminnan lähtökohtana on ollut kantava ajatus yhdessä tekemisestä. Kyselyaineistoja on hyödynnetty POPsote-palvelustrategiahankkeen painopisteiden määrittelyssä muiden aineistojen rinnalla. Aineistojen pohjalta laaditut luonnokset painopisteistä esiteltiin palvelustrategian yhteistyötilaisuuksissa touko-kesäkuussa 2021.

Tuloksiksi nousseet teemat kuvastavat niitä asioita, mitkä kuntalaiset, henkilöstön jäsenet sekä järjestöjen edustajat ovat arvioineet hyvin toimivien sote-palvelujen kannalta tärkeimmiksi asioiksi. Painopisteiden lisäksi tulosteemoja sekä esille nousseita havaintoja tullaan hyödyntämään myös jatkossa hyvinvointialueen strategiatyössä. Yleiset havainnot, tarkemmat havainnot sekä yksittäiset kehitysehdotukset viedään jatkotyöstöön arvioitavaksi sen suhteen, miten näitä asioita voidaan tulevissa hyvinvointialueen palveluissa huomioida.

Tulosteemojen perusteella voi arvioida, että kyselyissä tärkeimmiksi nousseet asiat viestivät vastanneiden halusta pitää palvelut mahdollisimman helposti lähestyttävänä, oli kyse sitten palveluiden läheisestä sijainnista, palveluihin yhteyden saamisesta, hoitoon pääsystä, sähköisistä asiointipalveluista tai henkilökunnan ja asiakkaan välisistä kohtaamisista.

Henkilöstön näkökulmasta nousseet asiat henkilöstön hyvinvoinnista ja osaamisesta, palveluketjujen sujuvuudesta sekä ammattilaisten välisestä selkeästä vastuunjaosta ja yhteistyöstä kertovat myös halusta saada kehitettyä palveluista ihmisläheisempiä niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Erilaisia näiden teemojen ympärille rakentuvia tavoitteita tukemaan tarvitaan vahvaa osallisuutta palveluiden eri osapuolilta sekä toimivaa yhteistyötä palveluiden tuottajien välillä. Monet aineistosta esille nousseet asiat, kuten omalääkäri-järjestelmä tai tietojärjestelmien yhtenäistäminen voisivat tukea näitä tavoitteita kaikkien osapuolten näkökulmasta.

Tähän raporttiin tehdystä huolellisesta tarkastelusta huolimatta aineistoa on mahdollista edelleen lähestyä erilaisista näkökulmista ja entistä syvemmin. Tulevassa tarkastelussa on mahdollista esimerkiksi analysoida aineistoa vielä erilaisten taustamuuttujaryhmien kautta, jolloin tällaisista ryhmistä saadaan tarkasti kohdennettua tietoa. Yksityiskohtaisempien muuttujien kautta tarkastellessa pitää kuitenkin luotettavuuden kannalta huomioida, ettei muuttujaryhmien otantakoot pienene liikaa.

Tässä raportissa tarkasteltua aineistoa voidaan hyödyntää jatkossa myös muiden kyselyiden analyysien rinnalla. Esimerkiksi POPsoten HYTE-hankkeessa keväällä 2021 toteutetun hyvinvointikyselyn taustakysymykset on valittu niin, että tuloksia voidaan tarkastella tässä raportissa analysoitujen kuntalais-, henkilöstö- ja järjestökyselyjen rinnalla. Vanhempien ikäryhmien vastausten saamiseksi on tärkeää pohtia myös mahdollisuutta toteuttaa kysely myös perinteisesti ”paperiversiona”. Nuorilta ikäryhmiltä puolestaan voidaan mahdollisesti saada paremmin tietoa esimerkiksi sähköisten sovellusten kautta.

Eduskunta hyväksyi hyvinvointialueiden perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta koskevan lainsäädännön kesäkuussa 2021. Pohjois-Pohjanmaa muodostaa yhden Suomen 21 hyvinvointialueesta. Lisäksi yhtenä järjestäjänä uudessa rakenteessa toimii Helsingin kaupunki. Hyvinvointialueet on perustettu heinäkuun 2021 alussa. Tämän raportin aineistona olevat kyselyt on toteutettu sote-uudistuksen esivalmisteluvaiheessa. Hyvinvointialueen strategiatyötä toteutetaan jatkossakin laajalla osallisuudella. Kyselyt ovat yksi tapa kerätä tietoa eri kumppaneilta ja kohderyhmiltä. Tämän raportin aineistona olevat kyselyt ovat osoittaneet, että kyselyistä voidaan saada monipuolista tietoa sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen tueksi.

Tehdään yhdessä hyvä sote!