

Asiakas- ja asukasnäkökulma sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämässä - kysely, marraskuu 2016

Siun sote ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. toteuttivat marraskuussa 2016 kyselyn ”Asiakas- ja asukasnäkökulma sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämässä.” Kyselyn ajatuksena oli hakea vastauksia siihen, mitä asukkaiden ja asiakkaiden osallistumisen toteuttamiseksi tulisi huomioida Siun sotessa. Kysymyksiä kyselyssä oli kaiken kaikkiaan 28 kappaletta. Kysely toteutettiin sähköisellä Webropol-alustalla, lisäksi tarjosimme mahdollisuutta täyttää paperinen lomake. Tarjosimme myös mahdollisuutta täyttää lomake avustettuna.

Vastauksia kyselyyn saimme **361 kappaletta**, joista kaksikymmentä paperisella lomakkeella. Iloksemme vastaajia oli mukana kaikista Pohjois-Karjalan kunnista. Vanhimmat vastaajat olivat syntyneet 1920-luvulla, ja nuorimmat 1990-luvulla. Suurin osa vastaajista oli jäsen jossain järjestössä, suurin osa oli myös luottamustehtävissä järjestöissä. Vastaajia kyselyyn oli kaikista Pohjois-Karjalan kunnista ja pitäjistä, suurin osa vastaajista oli naisia.

Vastauksissa tärkeänä teemana nousi esille käsitys siitä, että **kaikkien mielipide on palvelujen kehittämässä tärkeä**. Mahdollisuudet vaikuttamiseen tulisi turvata esteettömästi kaikille ihmisryhmille iästä ja rajoitteista huolimatta. Vaikuttamisen välineissä korostuivat jonkin verran **sähköiset menetelmät**, kuten nettikyselyt ja sähköposti. Kuitenkin **paperilla** ja **puhelimitse** tapahtuville yhteydenotoille on yhä edelleen selkeä tarve. **Huoli ikäihmisten ja erityisryhmien osallistumismahdollisuuksista** nousi esille selkeästi myös vastauksista. Pelkillä sähköisillä kanavilla ei koettu olevan riittävästi kattavuutta kaikissa ryhmissä.

Suurin osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että asiakkaan/potilaan **omaisille tulisi tarjota mahdollisuus antaa palautetta** läheisensä hoidosta. Ainoastaan muutama vastaaja piti omaisten palautteenantomahdollisuutta yksinomaan kielteisenä asiana. **Sosiaalisen median käyttö** palautteenantokanavana sosiaali- ja terveystalveluissa jakoi vastaajia rajusti. Sekä täysin kielteinen, että hyvin positiivinen ja kehitysoptimistinen suhtautuminen vaihtelivat. Yleisessä palautteessa Siun sotelle pyydettiin huomioimaan **yhteydenottamisen helppous ja kaikenlaisten ihmisten huomioiminen**.

Kysyimme asukkailta myös palautetta järjestöistä, sekä terveisiä toimitettavaksi eteenpäin järjestökentälle. **Järjestöjen tekemää työtä kiiteltiin, ihmisten ja uusien järjestötoimijoiden mukaan saaminen huolestutti**. Pääosin palaute oli kannustavaa ja järjestöjen tekemään pidettiin arvokkaana ja tärkeänä.

Vaikka kyselymme on nyt sulkeutunut, jatkaa työ kyselyn parissa jatkaa. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksellä harjoitteluaan suorittava sosionomiopiskelija jalkautuu kyselyn kanssa vielä erityisryhmien pariin, tarkoituksena on kartoittaa asiakas- ja asukasnäkökulmaa erityisesti sellaisten ihmisten näkökulmasta, joiden ääni helposti jää kuulematta palvelujen kehittämässä.