

# Asiakas- ja asukasnäkökulma sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämisessä-kyselyn tuloksia

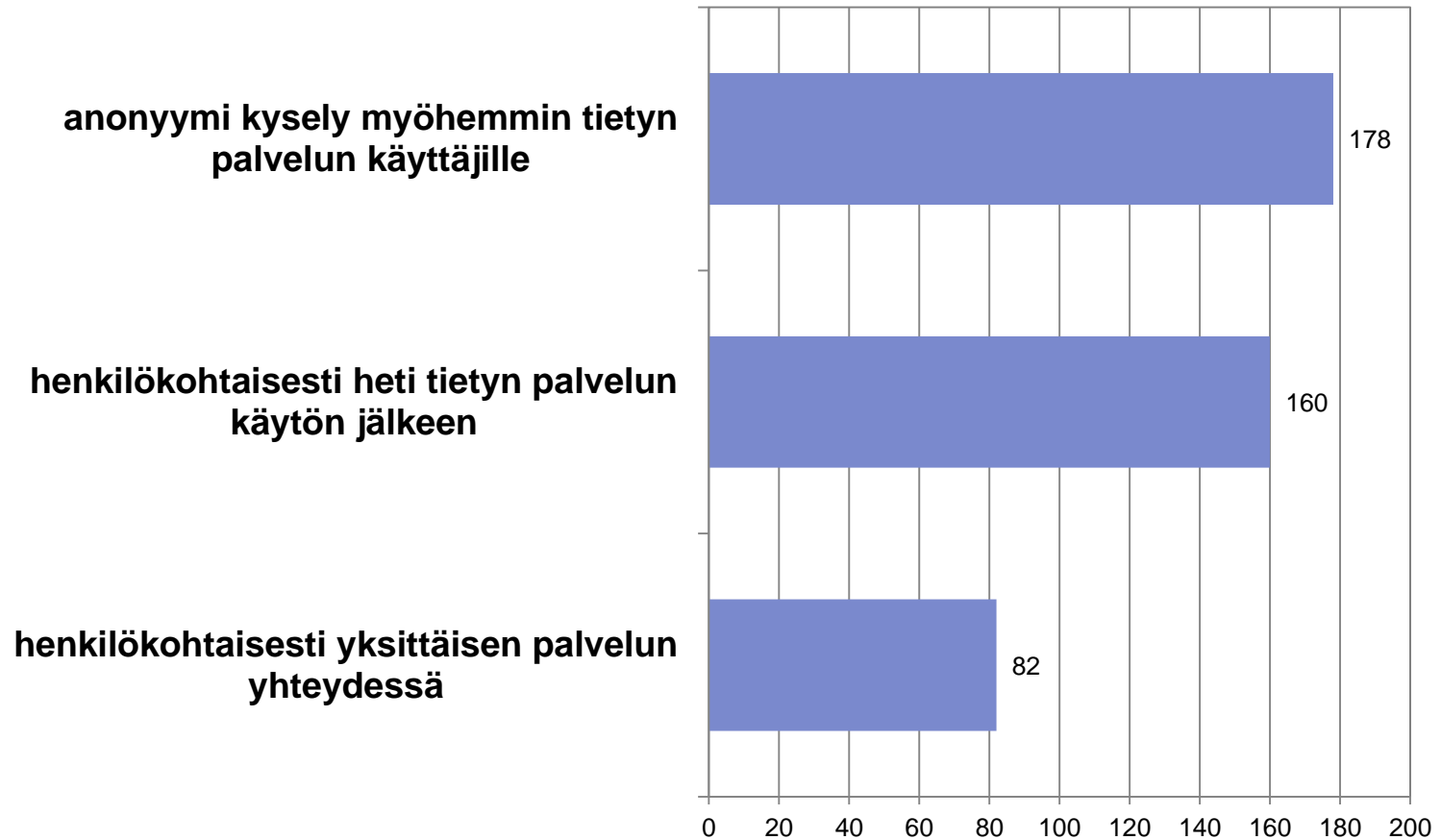
## Asukkaiden marraskuu 2016



© 2016 Pohjois-Karjala  
Sosiaaliturvayhdistys ry

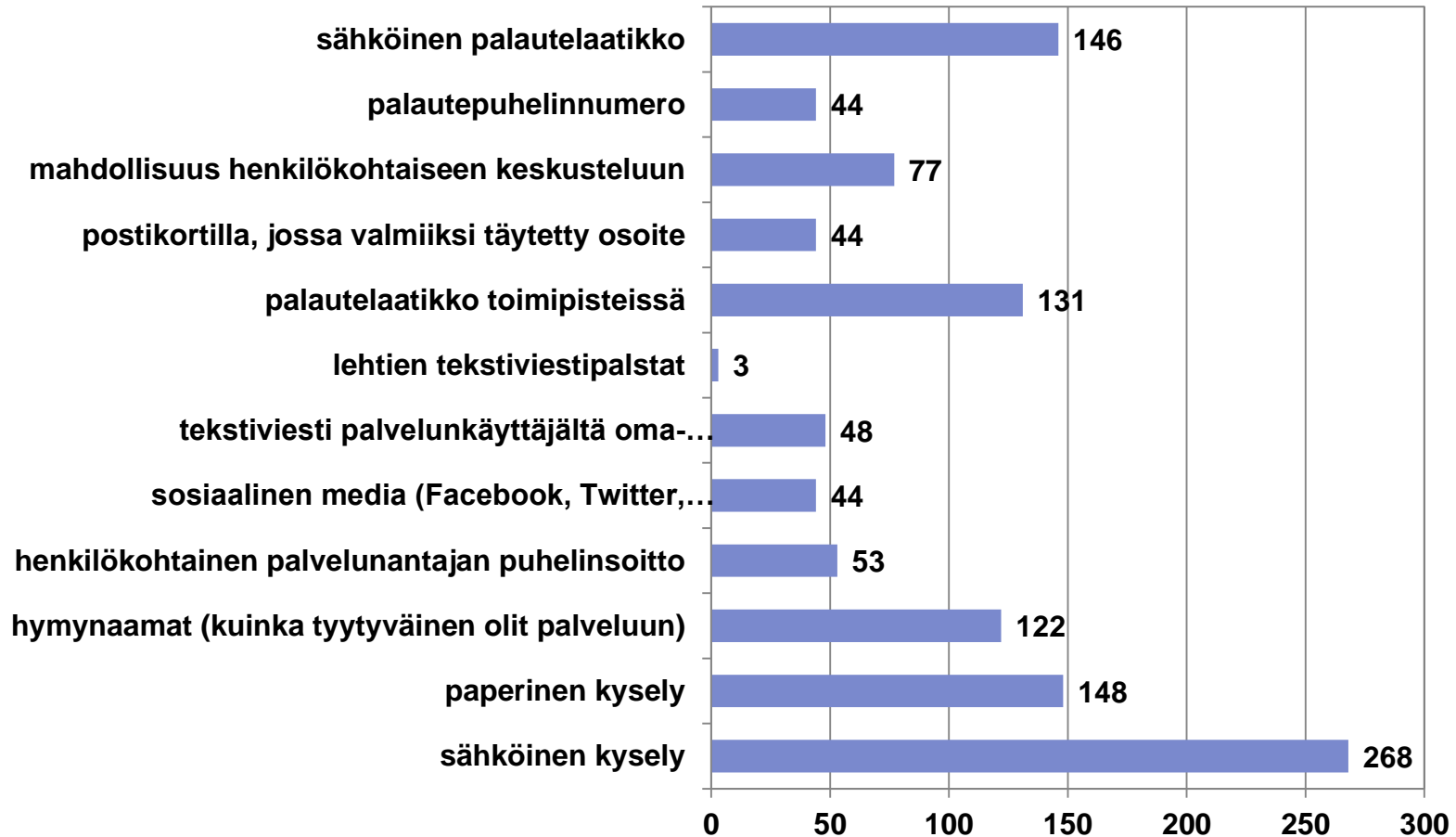


# Miten sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjiltä pitäisi mielestäsi kerätä palautetta palveluista?

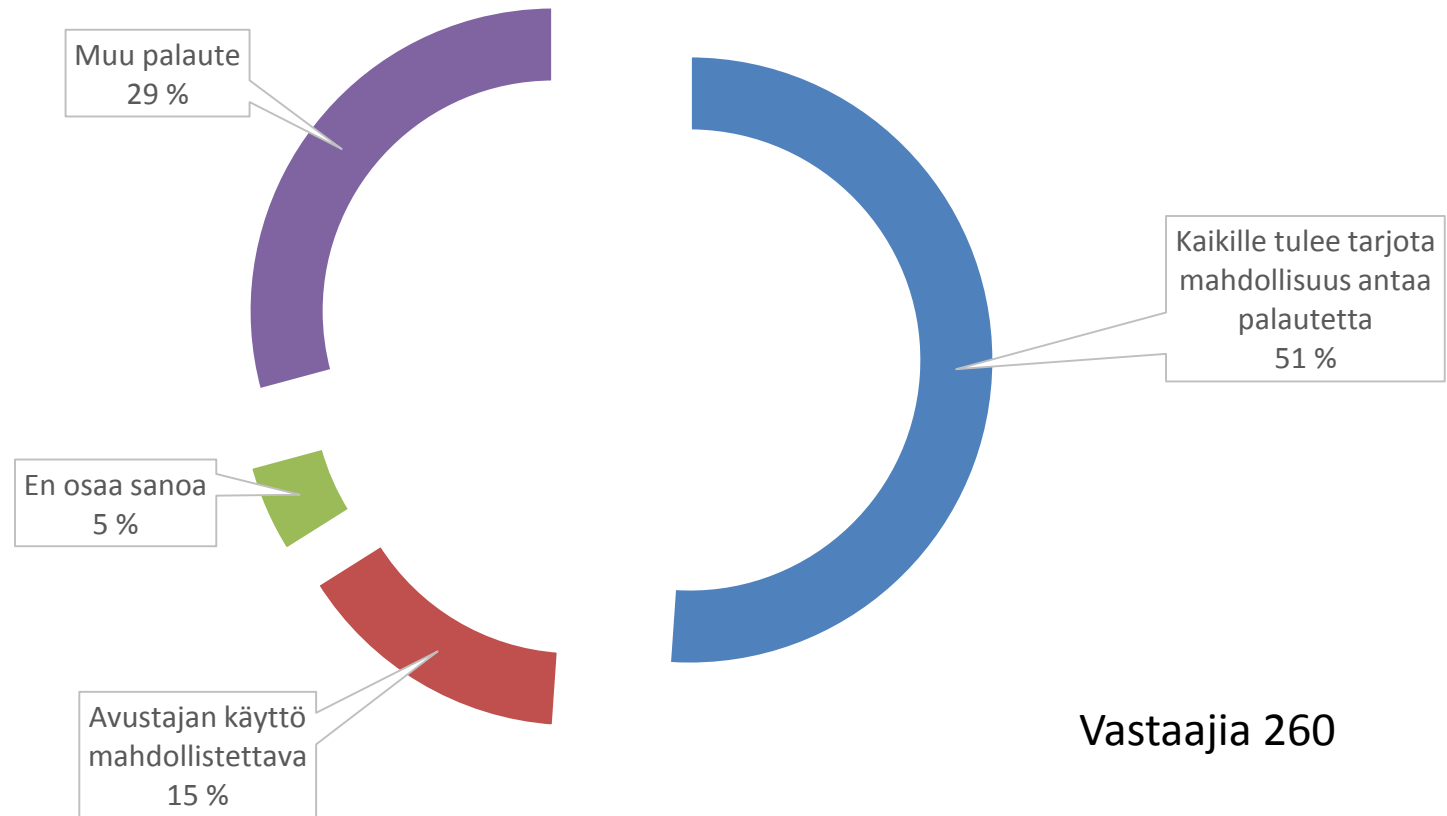


# Millä välineellä sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjiltä pitäisi mielestäsi kerätä palautetta palveluista?

Valitse kolme mieleisintä vaihtoehtoa.



# Miten palautteen keräämisessä tulee huomioida esteettömyys (esim. näkö-, kuulo-, ja liikuntarajoitteet, toimintakykyyn liittyvät rajoitteet)?



# Miten palautteen keräämisessä tulee huomioida esteettömyys (esim. näkö-, kuulo-, ja liikuntarajoitteet, toimintakykyyn liittyvät rajoitteet)?

*”Tarjota erilaisia vaihtoehtoja.”*

*”Täytyy olla erityistarpeita omaaville ryhmille toimivat väylät palautteen antoon. Tämän pitäisi nykytekniikalla onnistua.”*

*”Asiakkaalta itseltään voisi kysyä, millä tavoin hän itse kykenisi parhaiten vastaamaan palautekyselyyn tai minkä tavan kokee parhaimmaksi. Ikäihmiset esim. voivat olla arkoja/kykenemättömiä käyttämään sähköisiä välineitä.”*

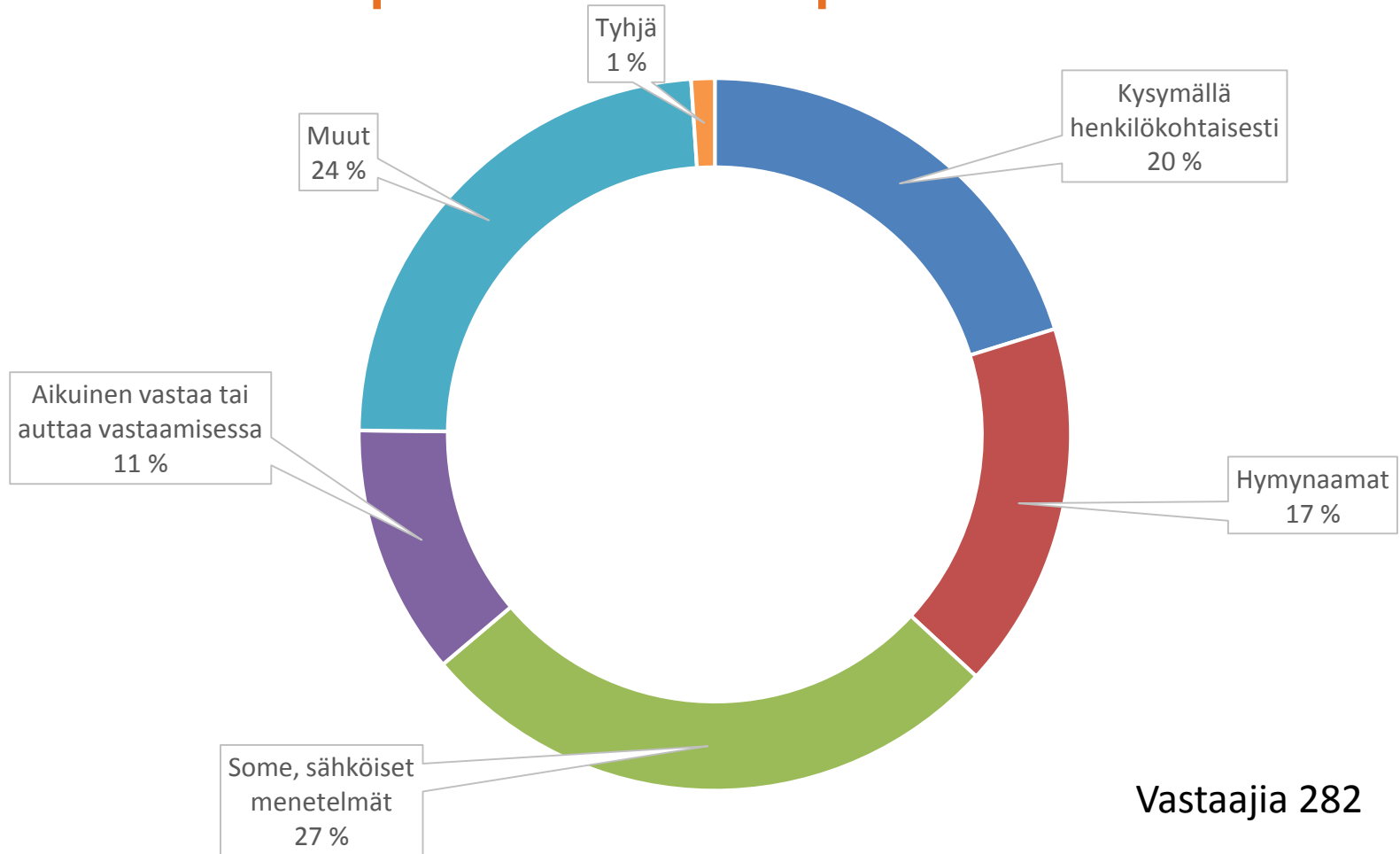
*”Kyselyiden tulee olla selkokielellä tehty. Huomioitu selkeät ilmaiset, tarpeeksi suuri fontti ym. seikat.”*

*”Tällä hetkellä ikäihmiset vastaavat mieluummin paperille. Eli palauttanutotapaa voi kysyä asiakkaalta, paperisena vai sähköisenä? Avustaja palautteen annossa sitä tarvitseville.”*

*”Ettei palautteen antaminen jää siksi ettei siihen ole mahdollisuutta.”*

*”Tämä on tärkeä asia. Jokaisella pitäisi olla mahdollisuus antaa palautetta eli pitää olla kanavat joita voi/kykenee käyttämään.”*

# Miten lapsilta ja nuorilta pitäisi kerätä palautetta palveluista?



# Miten lapsilta ja nuorilta pitäisi kerätä palautetta palveluista?

*"Kuten aikuisiltakin, suoraan kysymällä."*

*"Kysymällä."*

*"Samalla tavalla kuin aikuisilta, ehkä yksinkertaisimmat kyselyt, ikä huomioiden."*

*"Lapsia ja nuoria tulisi kuulla kunnolla ja kysyä heiltä mitä palvelu edes tarkoittaa? Mielestäni on tärkeä lisätä lasten ja nuorten tietoutta asiasta heidän kehitystasonsa mukaisesti."*

*"Some, puhelinsovellus, tekstiviestikysely - toisin sanoen monikanavaisesti käyttäen ajan tasalla olevia viestintämenetelmiä."*

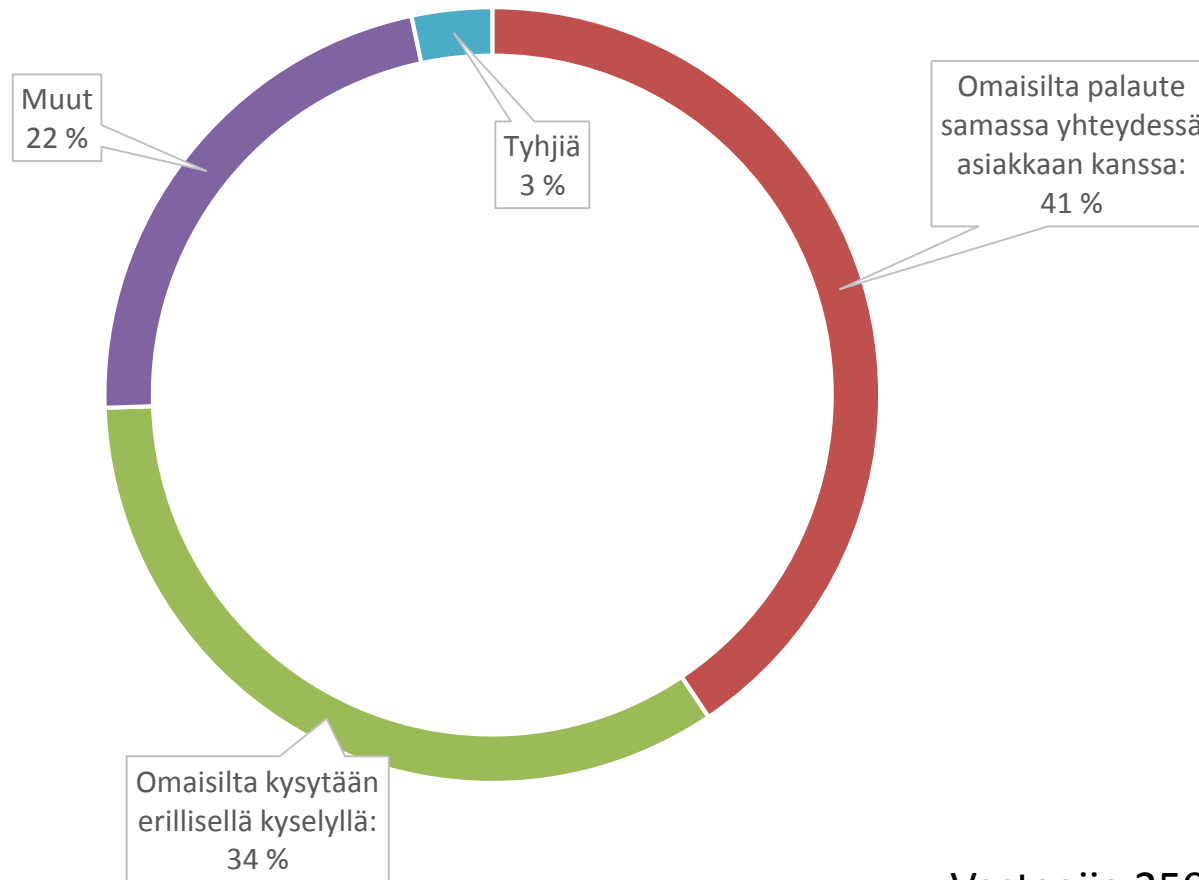
*"Lapsia on kuultava se on YK sopimuksessa jo todettu."*

*"Heidän oma mielipiteensä palvelusta, mutta myöskin lapsien vanhemmilta pitäisi kysyä samat asiat."*

*"Samoin kuin muiltakin tai pienten lasten osalta huoltajilta."*

*"Koulussa tai ohjata terv. palvelujen jälkeen nettiin, instaan yms."*

# Miten omaiset tulisi huomioida palautteen keräämisessä?



Vastaajia 250



# Miten omaiset tulisi huomioida palautteen keräämisessä?

*”Antamalla hernekeittoa odotusaikaan.”*

*”Omaisillakin pitäisi olla mahdollisuus käyttää ääntänsä ja se pitäisi nimenomaan huomioida omaisen äänenä, ei itse asiakkaan äänenä, mikä voi jäädä vastauksen puuttuessa kuulematta tai voi jäädä omaisen äänen alle eli ollakin toista mieltä kuin omaisen ääni.”*

*”Omaisille pitäisi olla oma palaute. Joskus he osaavat arvioida palvelua paremmin kuin asiakas. Tai ainakin kriittisemmin.”*

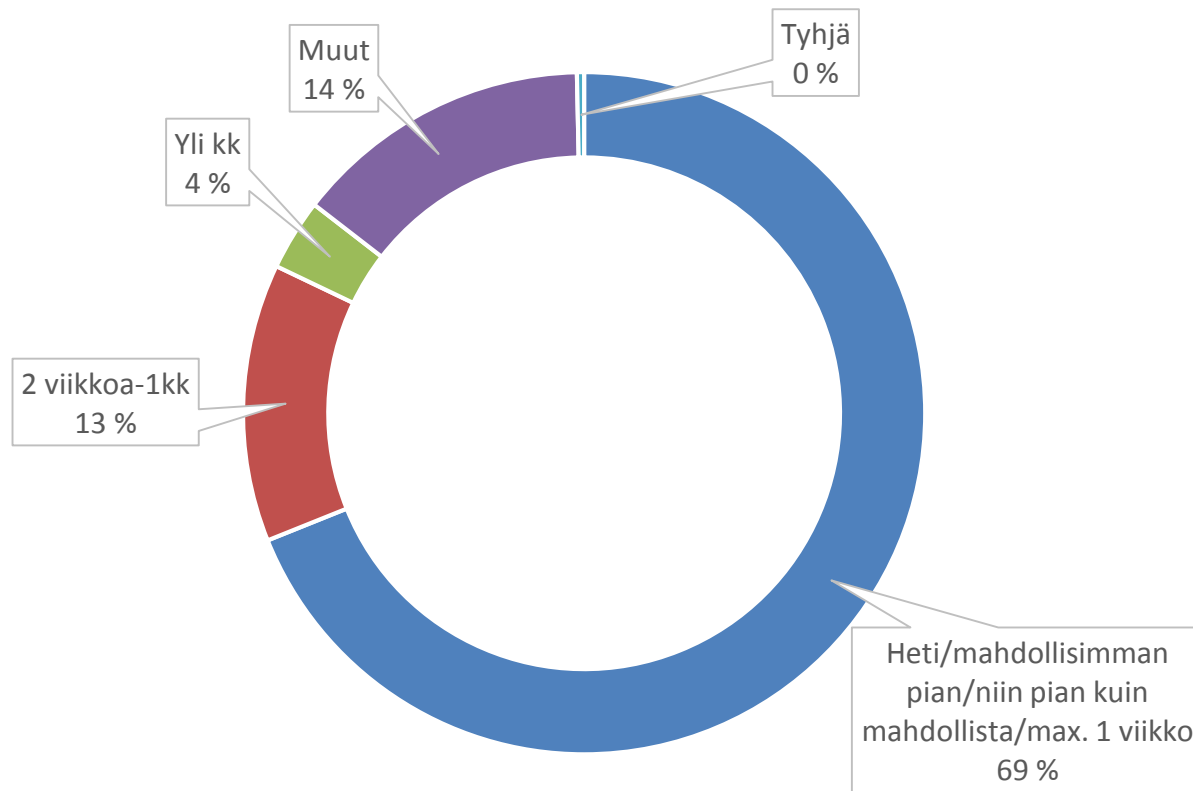
*”Omaisten palaute tulisi kerätä asiakkaan myötävaikutuksella asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.”*

*”Heiltä kysytään aktiivisesti palautetta. Omaisjärjestöjen hyödyntäminen.”*

*”Omaiset on jo nyt niin nurkkaan ahdettuja - tuskin he jaksavat kaiken kohtelun jälkeen (jatkuvaa "anelua" palveluista) Mikäli jotain palveluja saavat - tunne on kuin armosta niitä jaeltaisiin, kelle jaetaan ja minkätasoista.”*

*”Ei tarvitse.”*

# Miten nopeasti palautteeseen tulisi reagoida?



Vastaajia 296

# Miten nopeasti palautteeseen tulisi reagoida?

*"Heti välittömästi."*

*"Tarpeen mukaan, mutta mahdollisimman pian. Estetään eskaloituminen."*

*"Välittömästi, muuten asia jää unholaan :-)"*

*"Palautteen perusteella tulisi henkilöstön johdon reagoida esim. ilmaisemalla lehtijutussa että saadun palautteen johdosta ollaan miettimässä kuinka voidaan hoitaa tämä laadukkaammin. Tulisi tieto että edes joku lukee ne. Kaikkiin yksittäisiin ei voi eikä kannata reagoida mutta kuultava on kuitenkin."*

*"Viikon sisällä."*

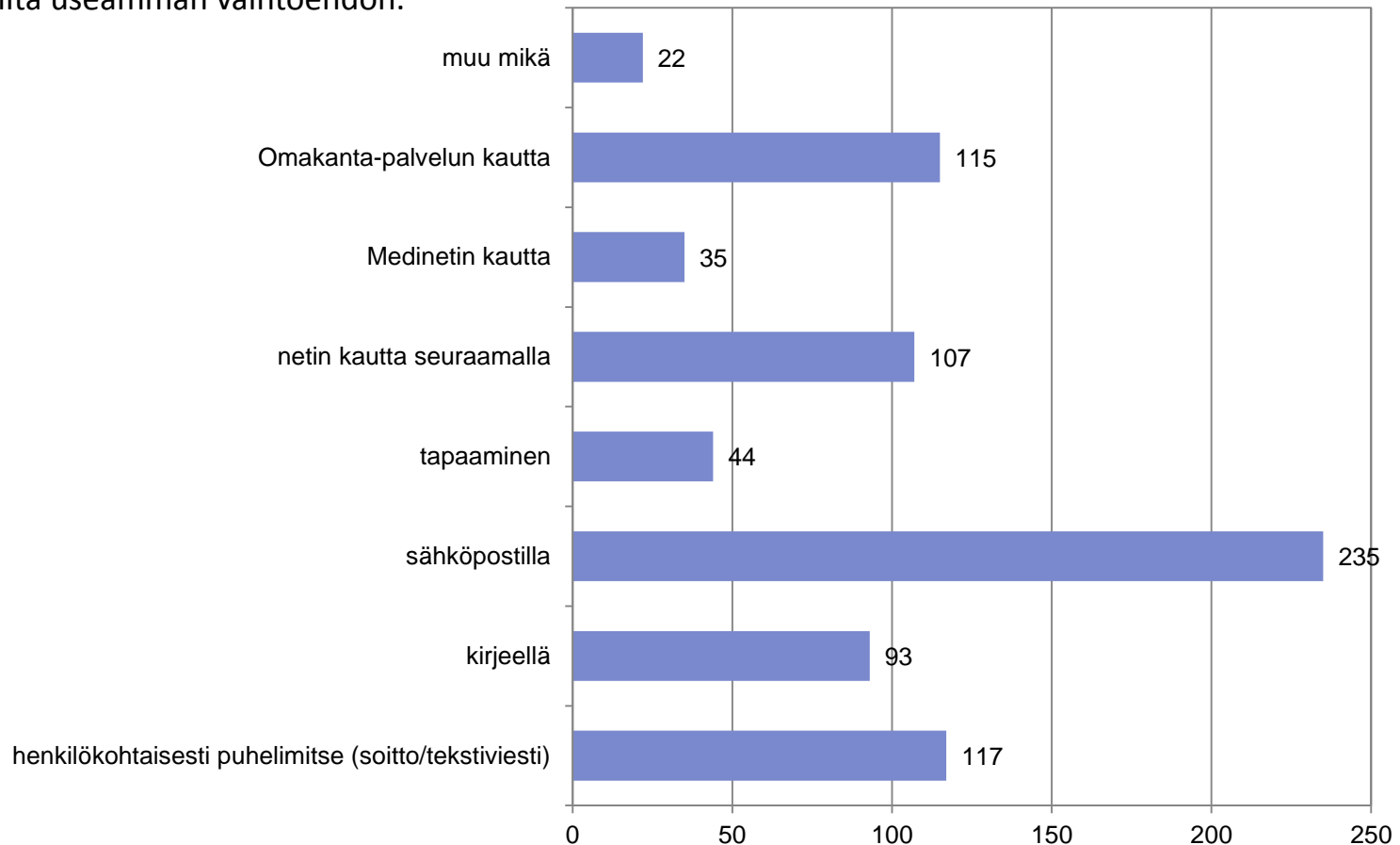
*"Viikko olisi maksimi aika. Jos menee pidempään puhutaan jo historiasta."*

*"Viesti palautteen vastaanottamisesta melko heti palautteen antamisen jälkeen. Palautteen käsittelyyn voisi olla muutama viikko aikaa."*

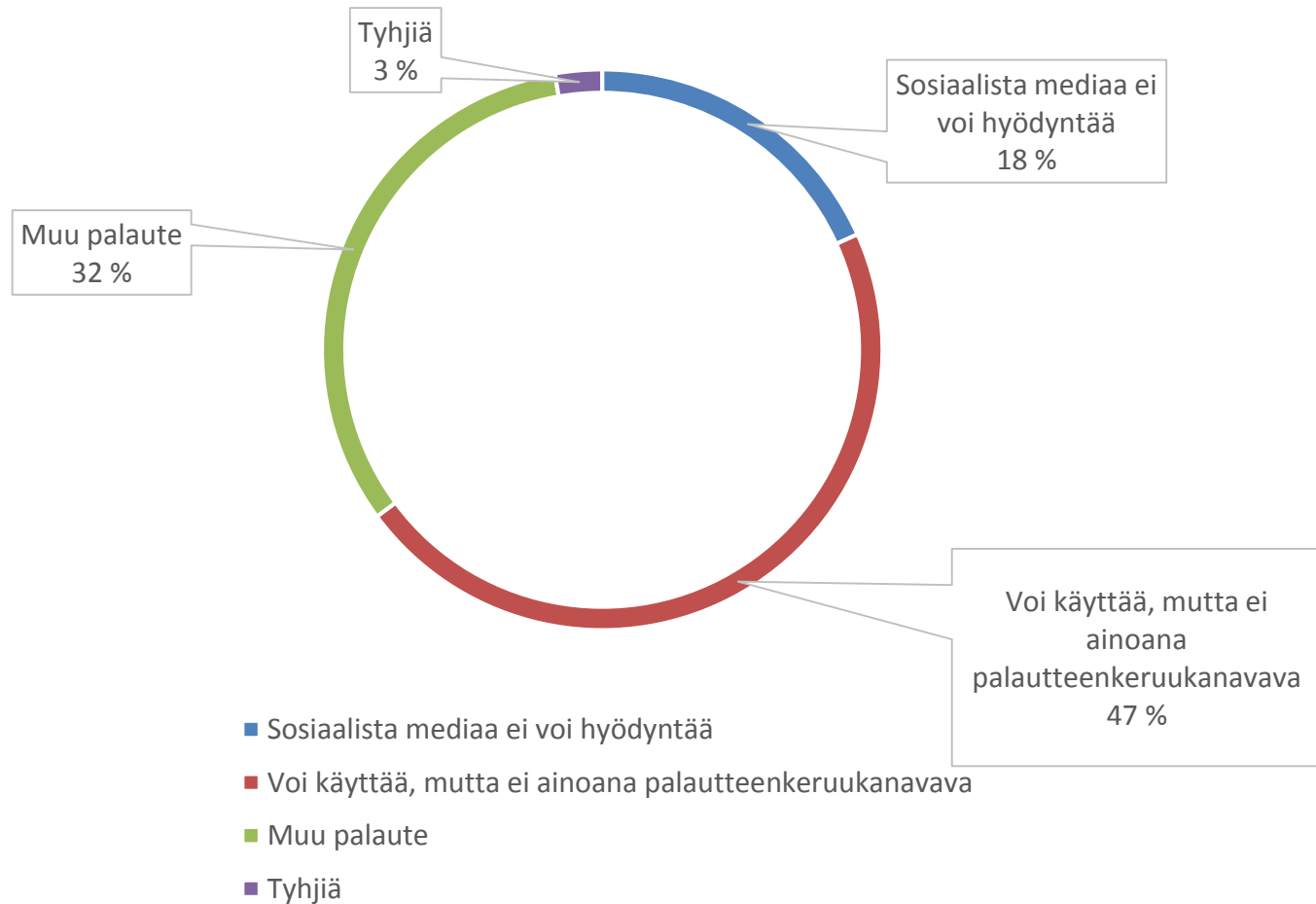
*"Riippuu tietysti palautteen laadusta. On asioita, jotka eivät voi odottaa. Toiset asiat ovat kiireettömämpiä. Keskimäärin reagoinnin tulisi tapahtua viikon aikana."*

# Miten toivoisit saavasi antamastasi palautteesta ja sen käsittelystä tietoa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.



# Miten näette, että sosiaalista mediaa voi hyödyntää palautteen keräämisessä?



Vastaajia 260

# Miten näette, että sosiaalista mediaa voi hyödyntää palautteen keräämisessä?

*”Sosiaalisen median kanavia on niin monia, ja niitä käyttää vain osa ihmisistä edelleen. Ehkä joissain yleisluontoisissa kyselyissä eri ikäryhmille.”*

*”Yksityiset palautelomakkeet. Esim. Facebook keskustelupalsta tyyppiset vaarallisia, jokaisen palveluprosessi on kuitenkin yksilöllinen eikä vertailu suoraan ole hyväksi (esim. miksi Matti sai terapiaa kun on masentunut, enkä minä saanut vaikka olen vakavasti masentunut).”*

*”Ei ole kokemusta somen käytöstä.”*

*”Ei mitenkään. Jättäkää sosiaalinen media tästä pois. Ei ole tarvetta tehdä minkäänlaista sosiaalisen median ranking-listaa julkisista palveluista.”*

*”Sitä ei käytä monikaan vanhempi henkilö eli vanhukset jäävät ulkopuolelle.”*

*”Ei. Sosiaalinen media on syöpää.”*

*”Nykyaikaiset välineet käyttöön palautteen keräämisessä erityisesti nuorten ja nuorten aikuisten keskuudessa.”*

# Mitä muuta Siun sotessa pitäisi ottaa huomioon asiakaspalautteen keräämisessä?

*Vastaajia 230, vastauksista ei kuviota.*

*”Miten isossa organisaatiossa hoidetaan se, että päätöksentekijällä on nimi ja kasvot ja että hän on aika ajoin itse livenä palvelunkäyttäjien parissa?”*

*”Asiakaspalautteiden keräämisen jälkeen olisi hyvä olla ”raati” joka valvoo palautteiden/muutosten toteutumista.”*

*”Palautteen antamisen tulee olla helppoa ja siinä tulee voida käyttää erilaisia tapoja, koska muuten esim. mielenterveysongelmaiset tai vanhukset voivat jäädä sen ulkopuolelle.”*

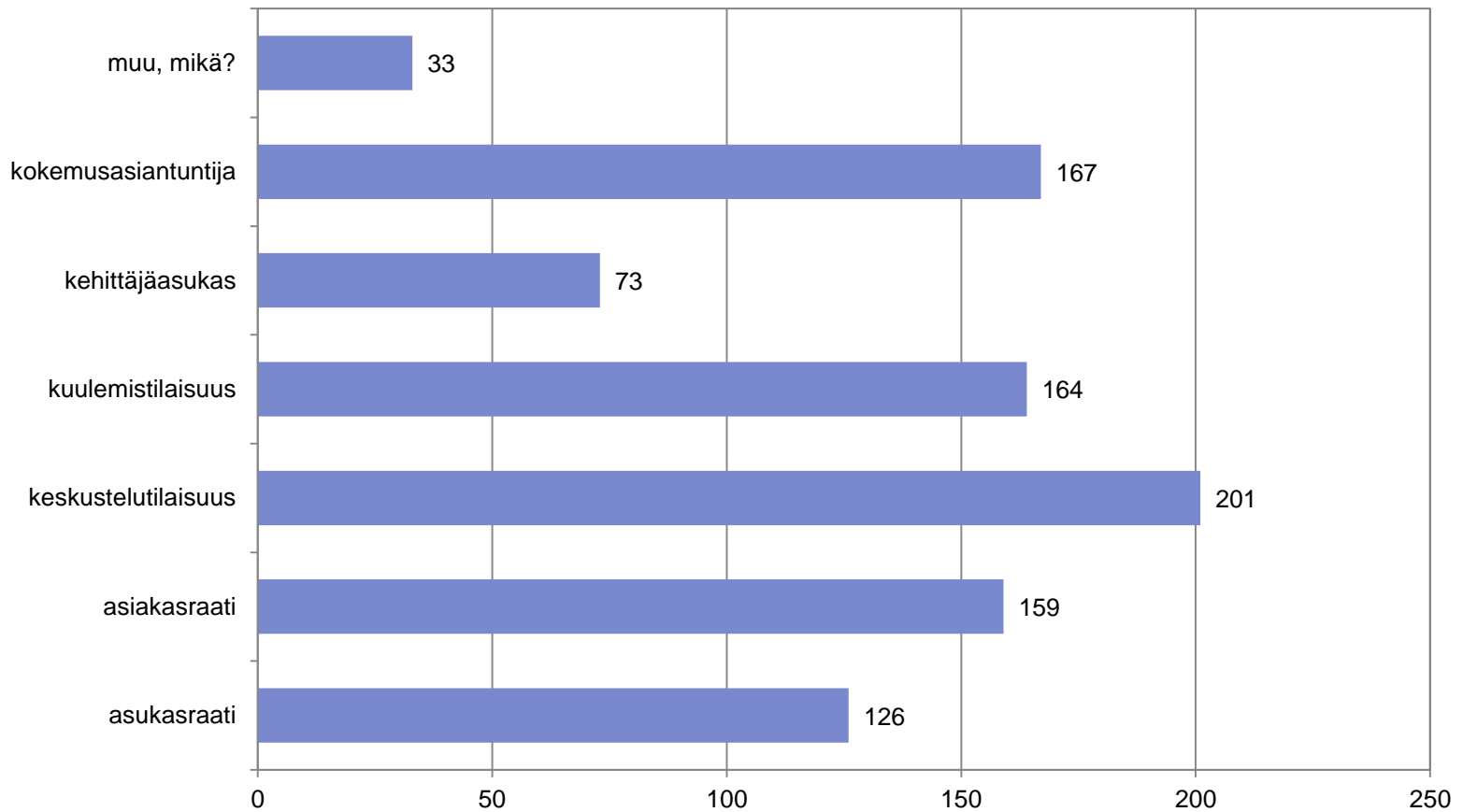
*”Ehdottomasti jokaisella pitää olla oikeus saada äänensä kuuluviin muodossa tai toisessa.”*

*”Oltava varmistus sille, että palautteeseen reagoidaan mahdollisimman nopeasti.”*

*”Läpinäkyvyys siinä, miten palveluja/palveluprosesseja on korjattu annettujen palautteiden pohjalta. ihmisille tunne, että palautteilla voi oikeasti vaikuttaa. Etteivät mene vaan mappi Ö:hon.”*

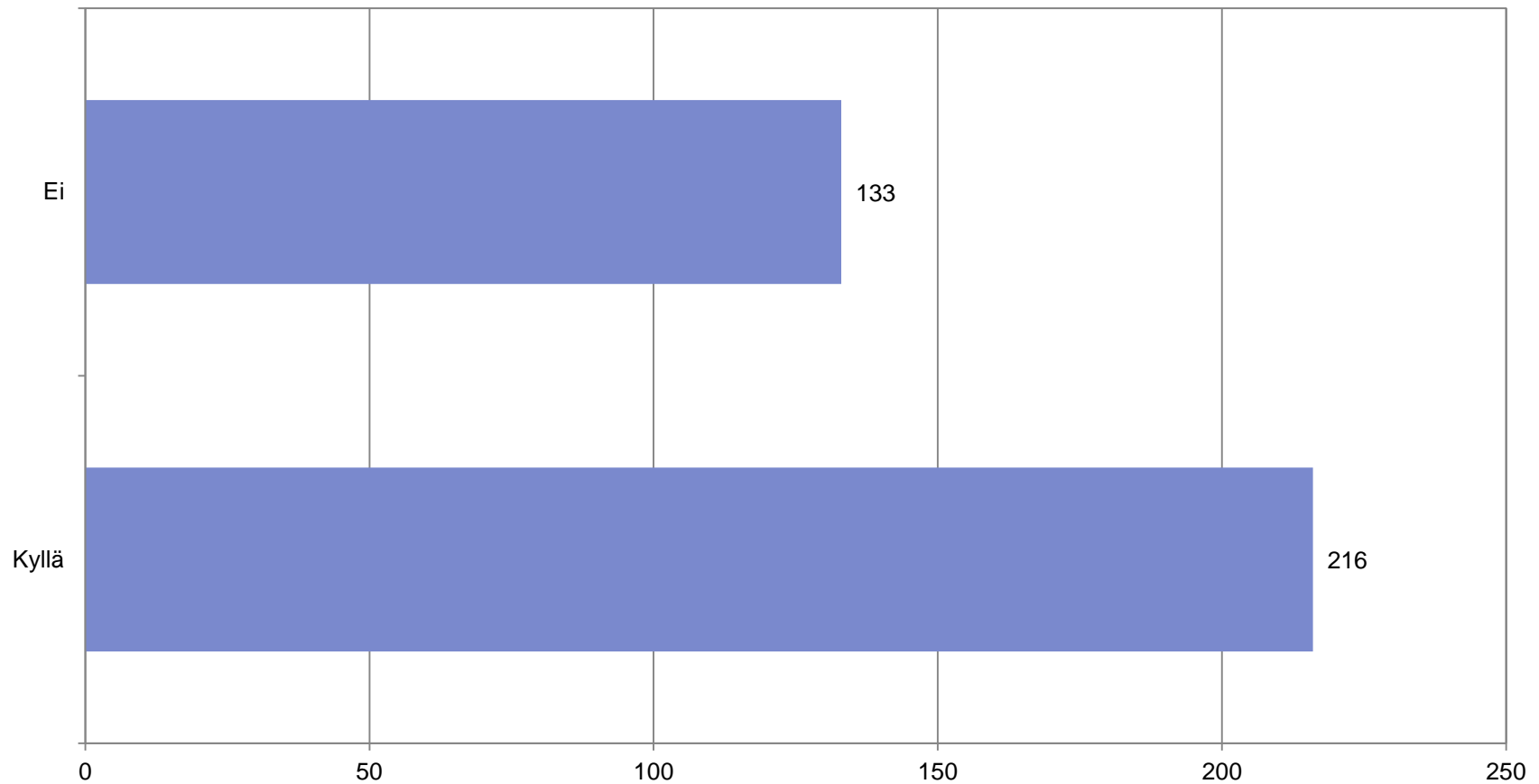
# Miten asukkaat voisivat mielestäsi kehittää palveluja?

Voit valita useamman vaihtoehdon



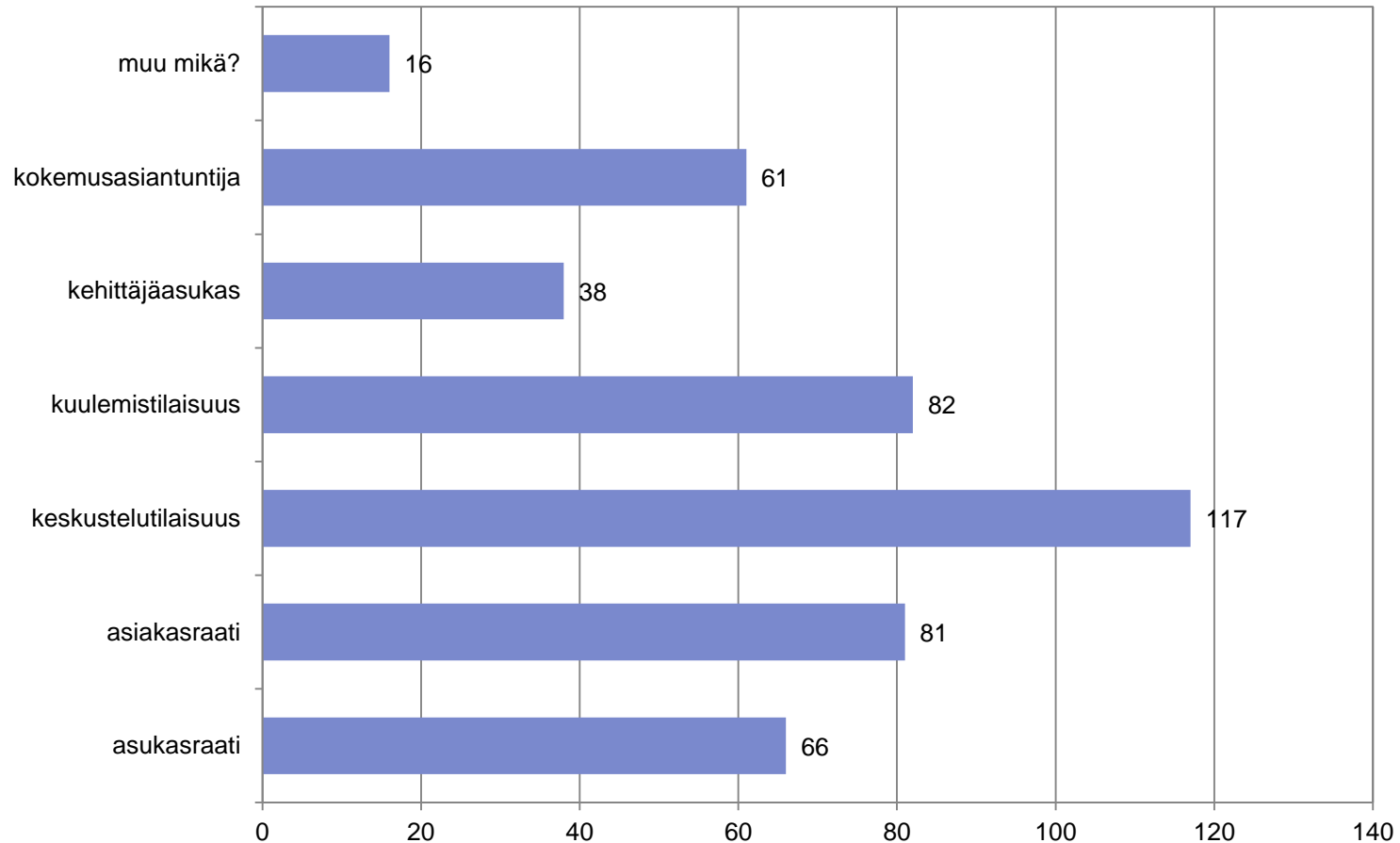


# Olisitko henkilökohtaisesti kiinnostunut osallistumaan joihinkin edellä mainituista kehittämismenetelmistä?

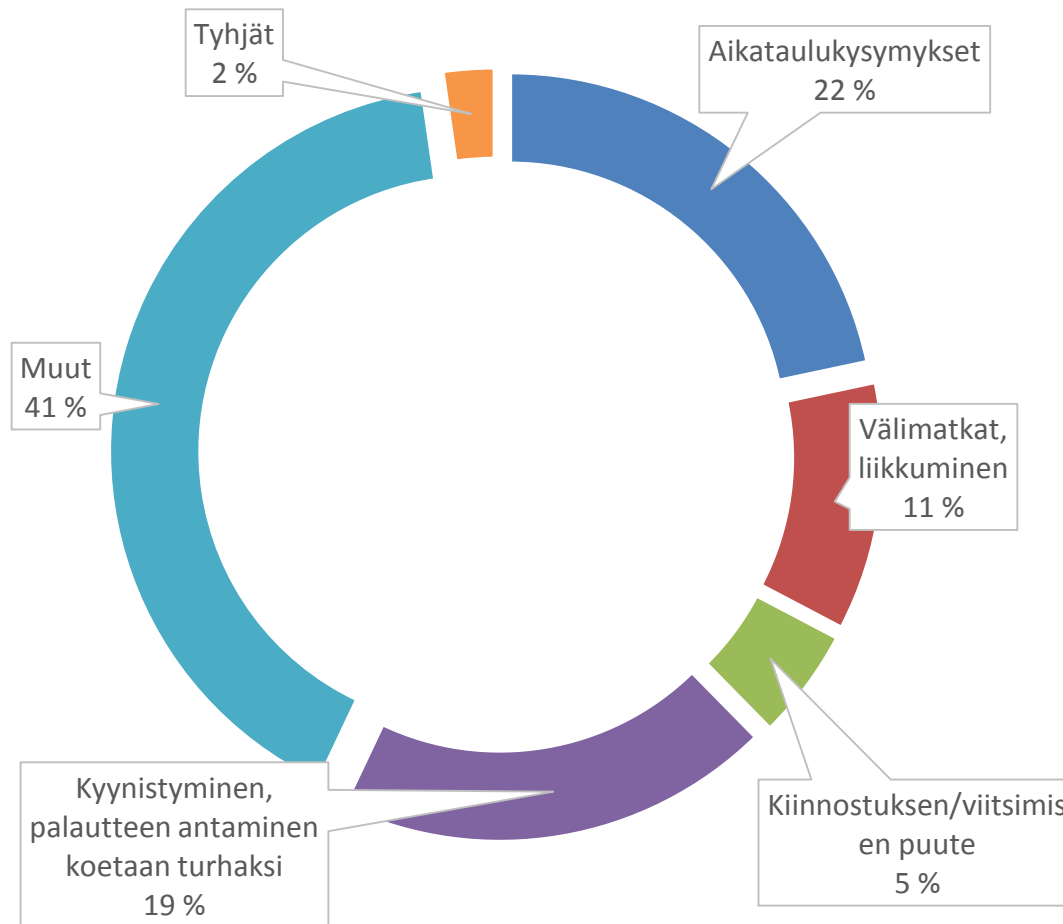


# Jos valitsit kyllä, mihin olisit kiinnostunut osallistumaan?

Voit valita useamman vaihtoehdon.



# Mitä esteitä tunnistat palvelujen kehittämiseen osallistumiselle?



Vastaajia 263

# Mitä esteitä tunnistat palveluihin kehittämiseen osallistumiselle?

*”Liian pitkät välimatkat paikkoihin joissa palveluita käsitellään tai muut vammat, jotka estävät osallistumasta keskusteluun.”*

*”Asiakkaissa on vielä arkuutta ja epätietoisuutta.”*

*”Virkamiesvalta. Ideat on kivoja ja hyviä, mutta eivät mahdollisia rahan/toimintatapojen jne vuoksi.”*

*”Näen nämä raadit populismina. Kehittämisen tulee perustua systemaattiseen palautteen seurantaan, toimintaympäristön muutoksiin ja toimijoiden aitoon haluun kehittää toimintaansa, asiakaslähtöisesti.”*

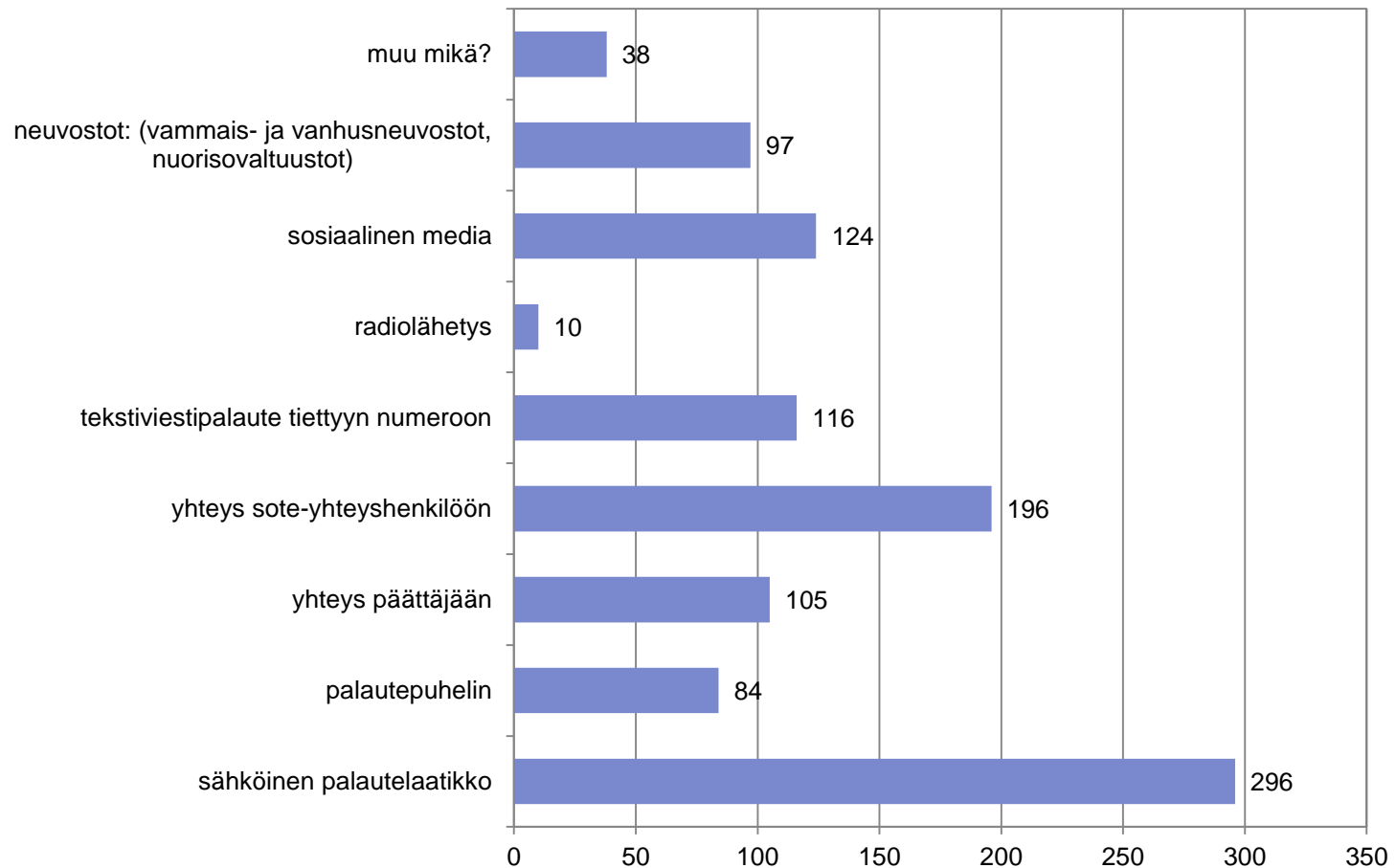
*”Tuntuu, että kaikki on nyt kaukana.”*

*”Hyvin usein ei ajatella vammaisia tilaisuuksien järjestämispaikoissa ja hyvin monella on vaikeuksia päästä tilaisuuksiin joten kyläkerrokset olisivat paikallaan vaikka sitten kirjastoauton mukana.”*

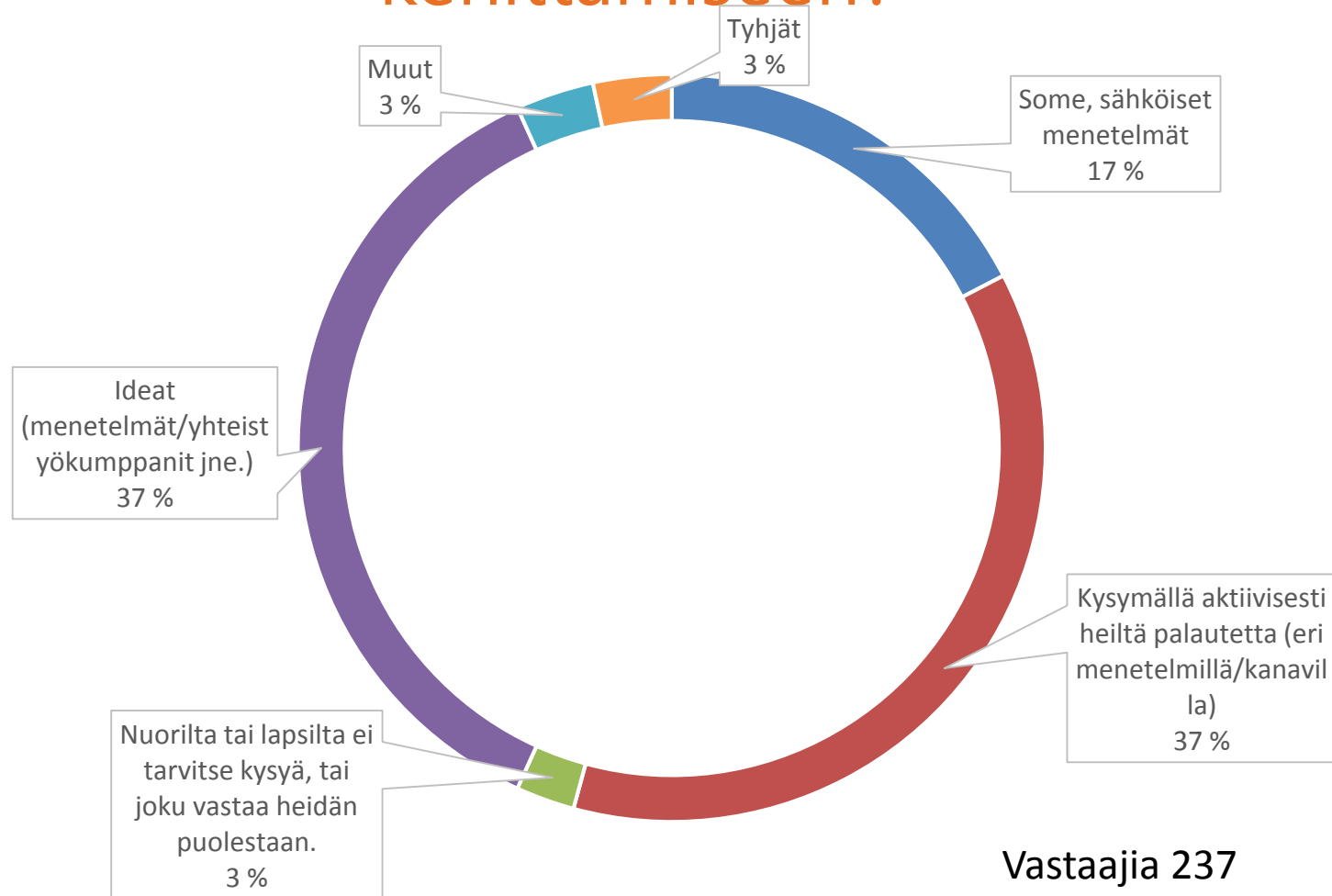
*”Yleinen mielenkiinnon puute ja ajatus siitä, että asiakas ei kuitenkaan voi mihinkään vaikuttaa. Erilaisiin keskustelutilaisuuksiin osallistumisen kynnyks on korkea ”tavallisten” asiakkaiden osalta.”*

# Miten asukkaana haluaisit antaa kehittämistoiveita palveluihin liittyen, vaikka et itse juuri tällä hetkellä olisi asiakkaana palvelussa?

Valitse kolme vaihtoehtoa



# Miten tehdään mahdolliseksi lasten ja nuorten osallistuminen palvelujen kehittämiseen?



# Miten tehdään mahdolliseksi lasten ja nuorten osallistuminen palvelujen kehittämiseen?

*”Kysytään heiltä koulussa ja hengailupaikoissa asioista.”*

*”Koulujen kautta; työpajoja, tietoa palveluista. Harva lapsi/nuori tietää, että mitä palveuita on edes olemassa ja miten niiden piiriin pääsee, jolloin niiden kehittämiseen osallistuminen hankalaa. Täysin uusien kehittämissideoiden kerääminen nuorilta.”*

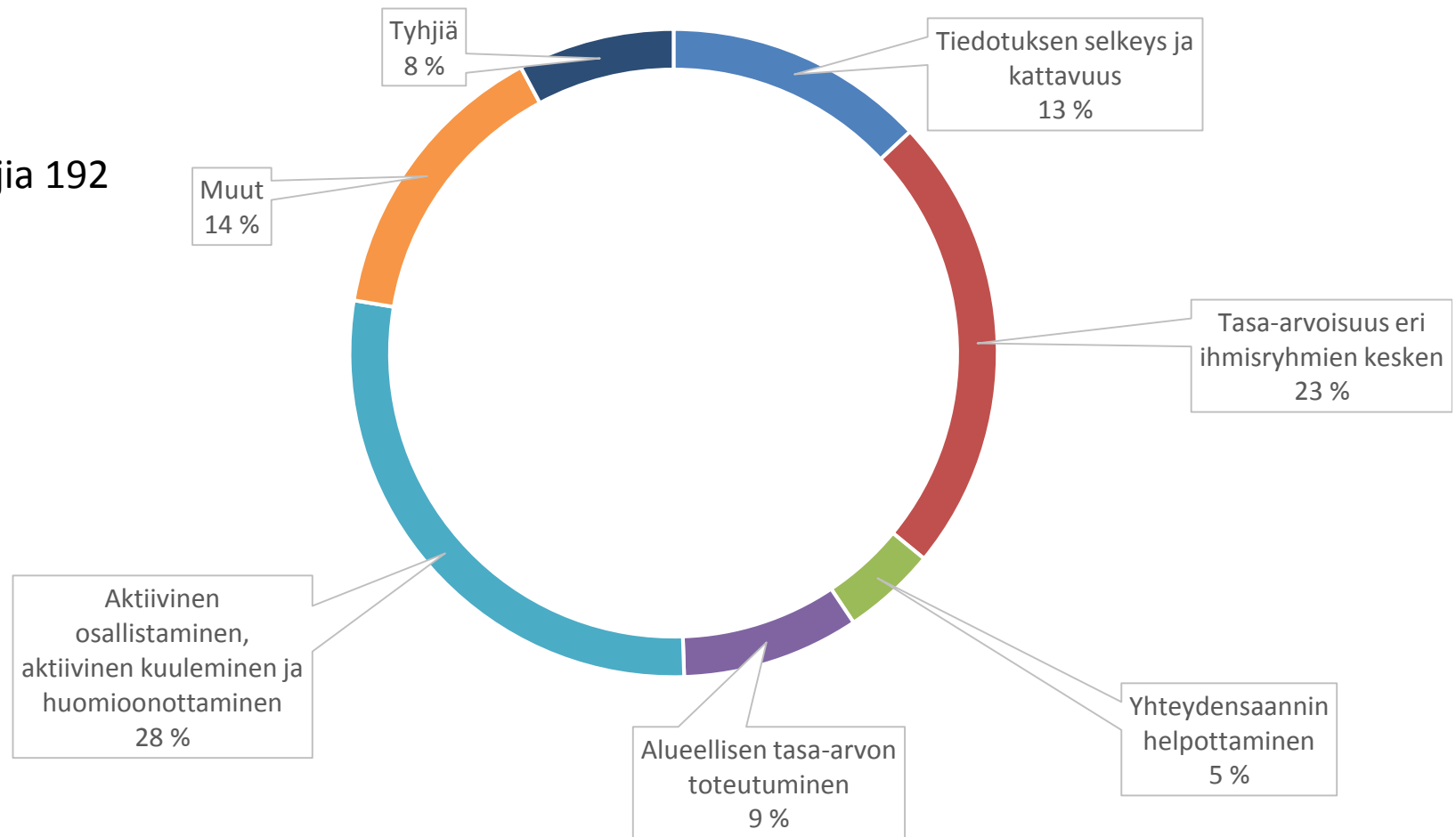
*”Vanhemman suostumuksella ja läsnäollessa lapselta voi tiedustella asiasta.”*

*”Tutkitaan, mitä välineitä lapset/nuoret käyttävät. Tehdään palautteen anto houkuttelevaksi ja helpoksi. Kysytään mieluummin vähän kuin liikaa. Mahdollisuus myös sanalliseen palautteeseen. (Hymynaamat kysyvät vain yhtä asiaa: mitä mieltä olit henkilökuntamme toiminnasta. No henkilökunta oli ystävällistä, mutta mikään muu ei sitten toiminutkaan jne.)”*

*”Pyydetään palautetta vanhemmilta. Lapsille oma ikätasolle sopiva palautteenantotapa. Nuoret pystyvät osallistumaan ja antamaan palautetta siinä missä aikuisetkin. Työntekijöiden asenne suuressa roolissa eli kuunnellaan myös lasten ja nuorten antama palaute!”*

# Mitä muuta Siun sotessa pitäisi ottaa huomioon asukkaana vaikuttamisessa?

Vastaajia 192





# Mitä muuta Siun sotessa pitäisi ottaa huomioon asukkaana vaikuttamisessa?

*”Että asukkaat tuntevat mielipiteiden ja palautteiden vaikuttavan päätöksiin ja keskusteluun.”*

*”Riittävästi huomioitu.”*

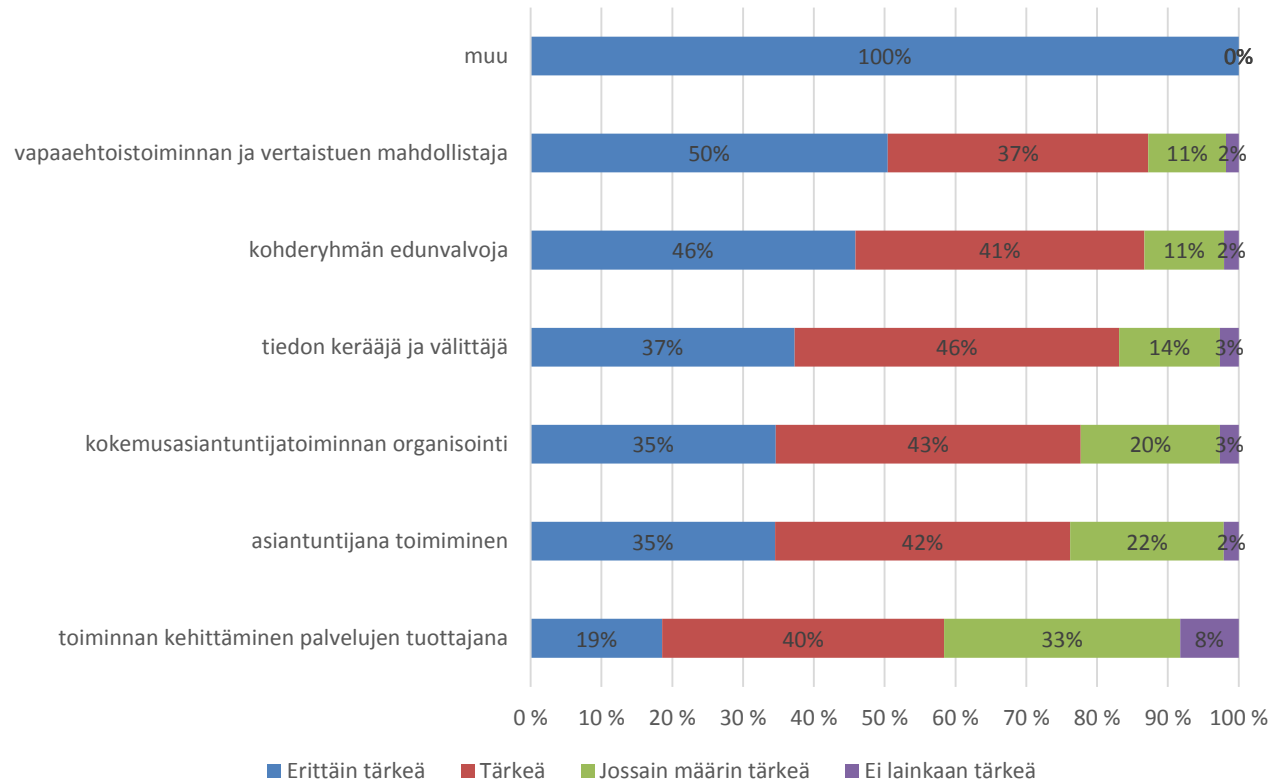
*”Matalan kynnyksen paikat vaikuttamiseen. Esimerkiksi kohtaamispaikkoja, joissa työntekijöitä, jotka välittäisivät viestiä eteenpäin. Näissä voitaisiin käydä keskustelua palveluista. Paikkojen tulisi olla lähellä ihmistä. Syrjäseuduilla voitaisiin kiertää talosta taloon kyselemässä.”*

*”Aina olisi joku väylä jonka kautta antaa palautetta rakentavassa hengessä. Ei sidoksissa onko käyttänyt palveluja.”*

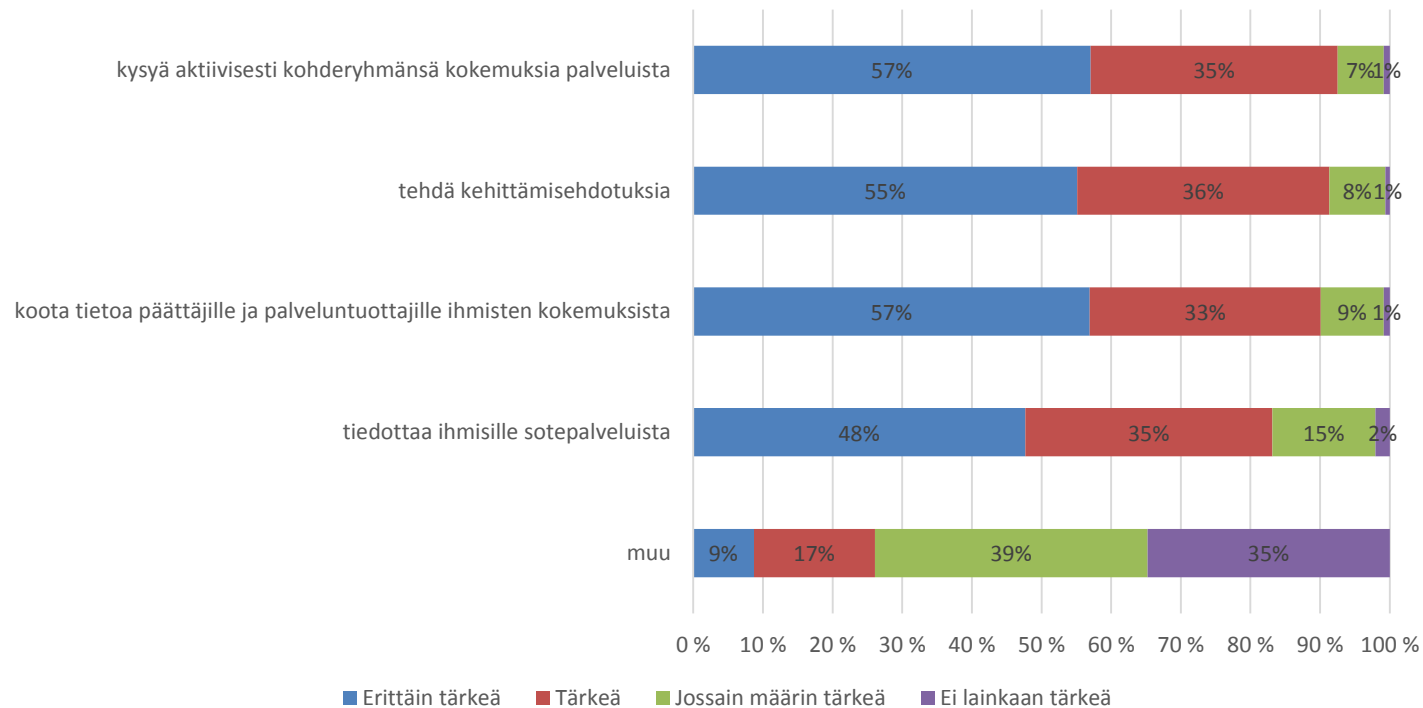
*”Kuntalaisista osallistuvat vaikuttamiseen ne, jotka ovat muutoinkin aktiivisia, iso osa jää aina vaikuttamisen ulkopuolella syystä tai toisesta.”*

*”Vaikuttamisen väylistä tulee selkeästi tiedottaa - viestintä on ihan olennaisessa roolissa, monikanavaisuus tässäkin huomioiden.”*

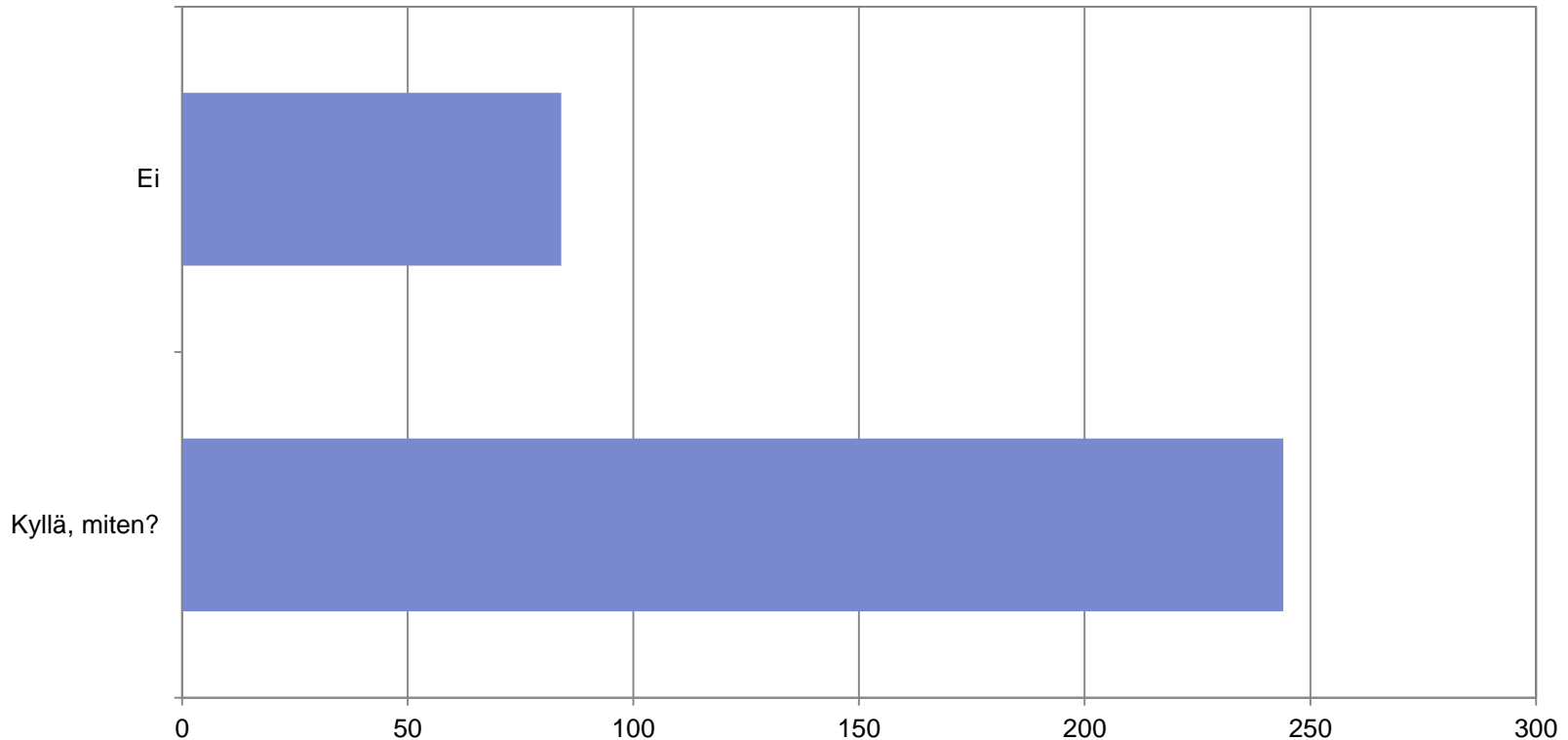
# Mikä on mielestäsi järjestöjen rooli palvelujen kehittämisessä?



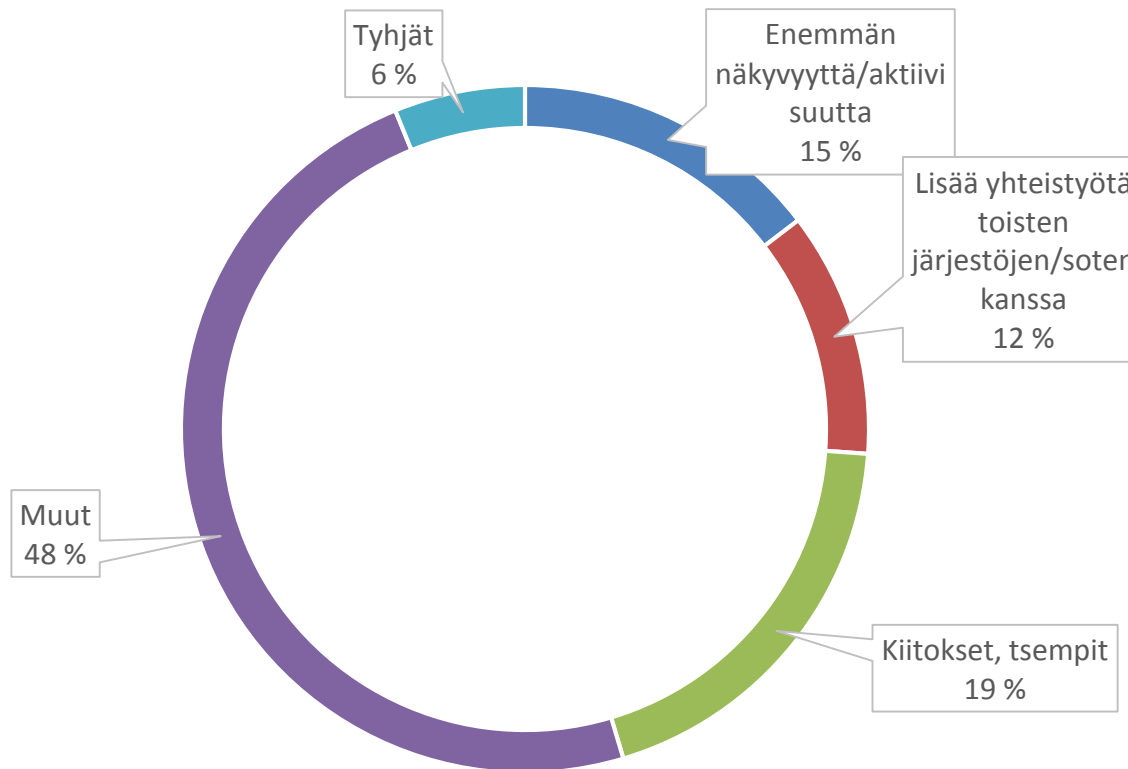
# Miten järjestöjen pitäisi toimia, että ihmisten ääni kuuluisi palveluissa?



# Pitäisikö järjestöjen pyrkiä tavoittamaan ihmisiä, jotka eivät ole sote-palvelujen piirissä?



# Terveisesi järjestöille?



# Terveisesi järjestöille?

*”Enemmän avoimuutta toimintaan ja tehkää töitä sen eteen, että toimintaan osallistujia olisi kaikista yhteiskunnan eri ryhmistä ja tasoilta.”*

*”Voimia työhön!”*

*”Kyllä on hyvä että asioita eri muodoissa kehitellään järjestöjen kautta. Asukkailla mielellään mahdollisuus osallistua joihinkin tapahtumiin oppimaan, kehittämään ja antamaan mielipiteitään.”*

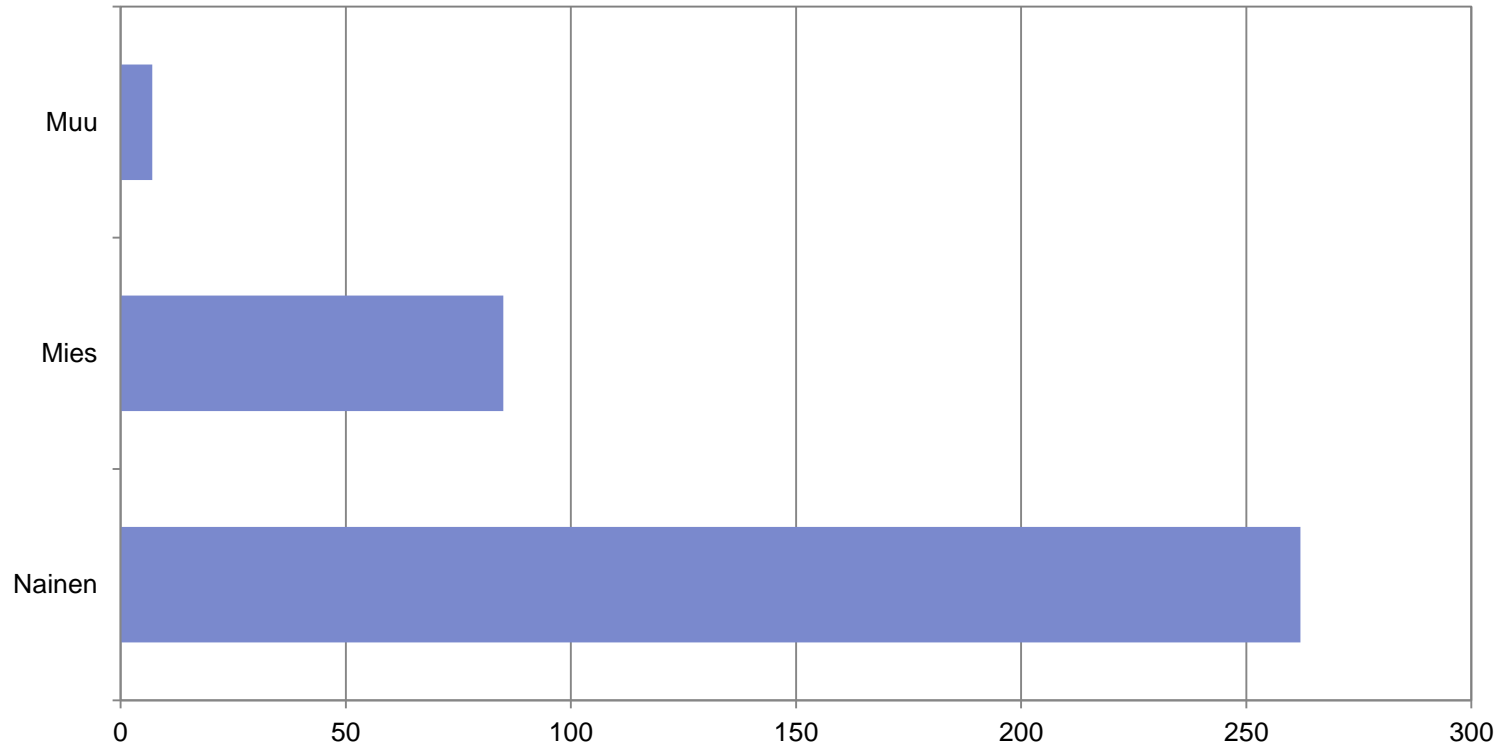
*”Nyt ronskisti yhteistyöhön kaikki sektorit. Kaadetaan raja-aitoja!”*

*”Järjestöjen rooli ei ainoastaan edunvalvojana on tärkeä osa demokratiaa ja vaikuttamista. Järjestöjen tulisi luoda tähän rakenteet ja toimintatavat yhdessä palvelujen tuottajien kanssa. Myös vaikuttamiselementti ja kehittämiselementti pitää luoda näihin uusiin käytäntöihin.”*

*”Ei välttämättä kaikkien yhdistysten resurssit riitä tällaiseen.”*

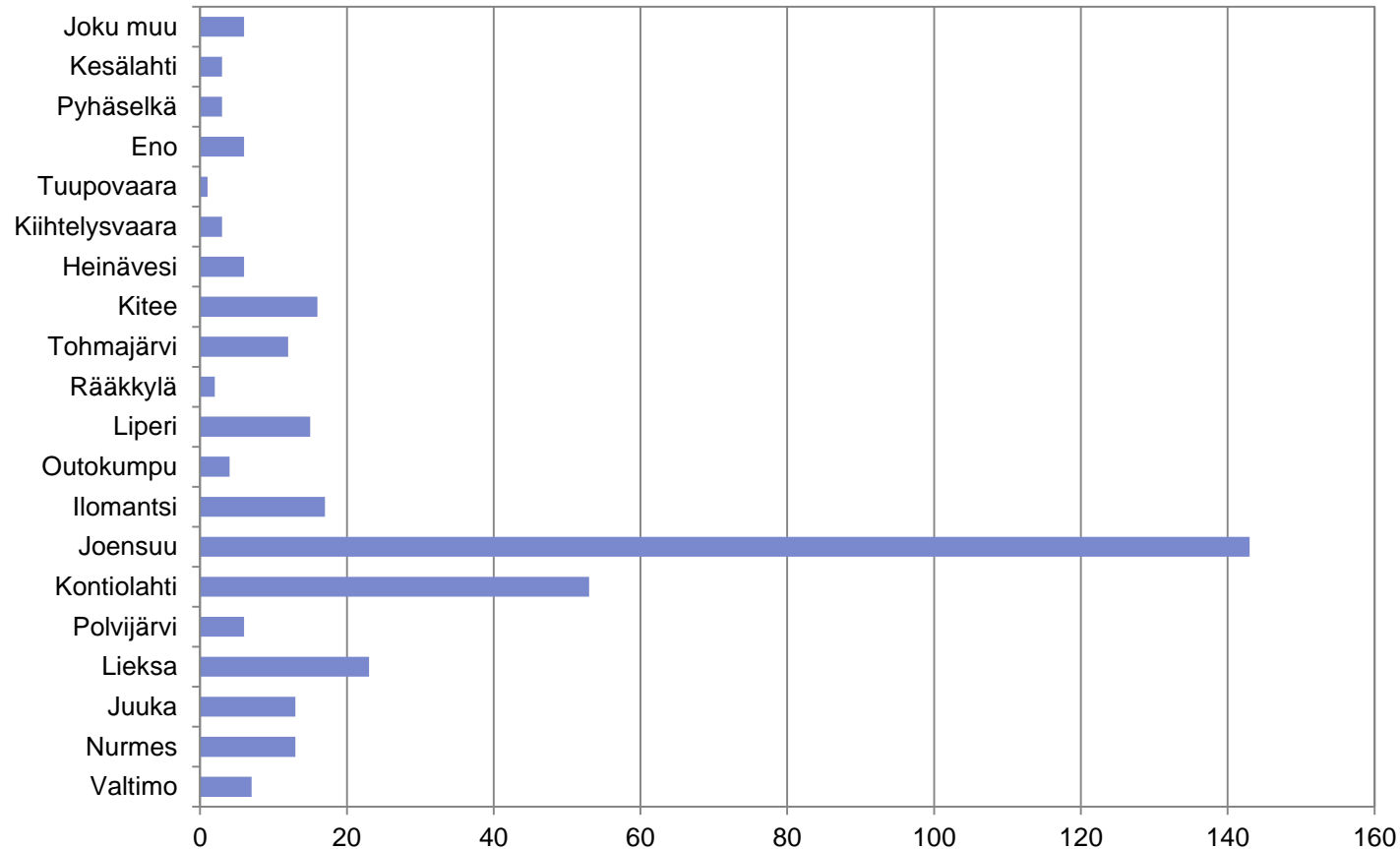
*”Järjestöjen tulee toimia linkkinä palvelujen tarvitsijoiden ja tuottajien välillä.”*

# Vastaajien sukupuoli



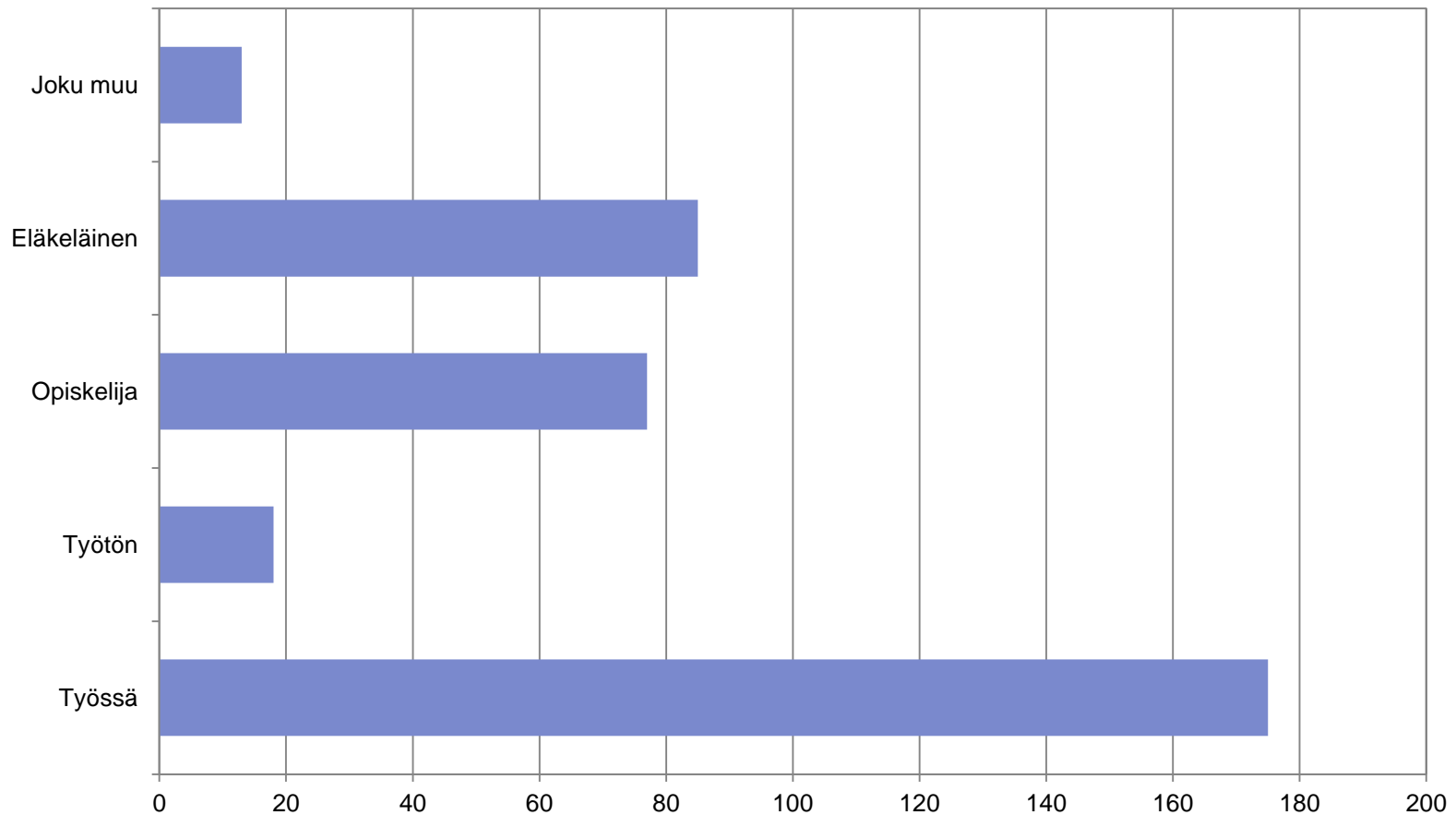
# Vastaajien kotikunta tai pitäjä

Kunta tai pitäjä

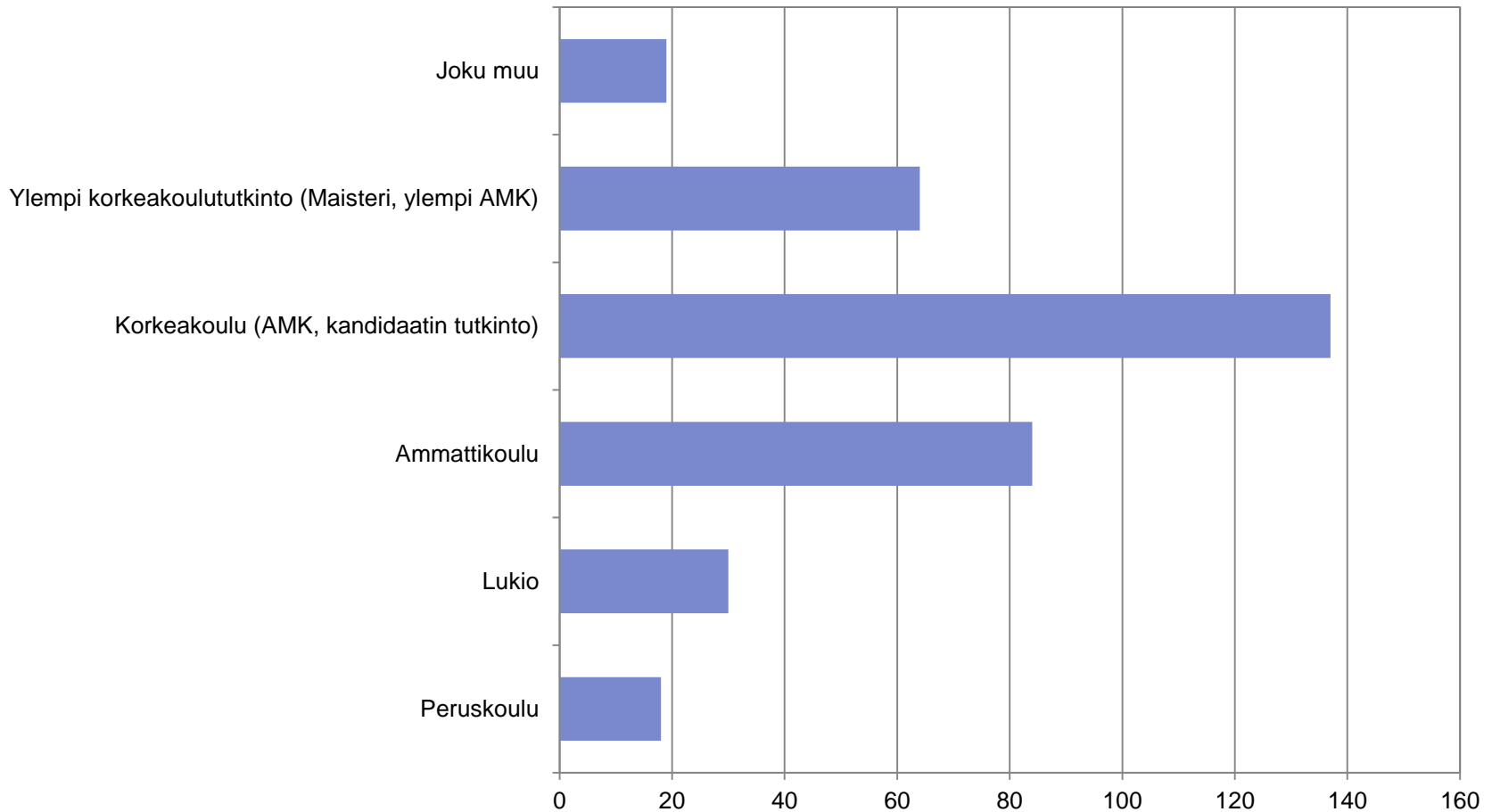




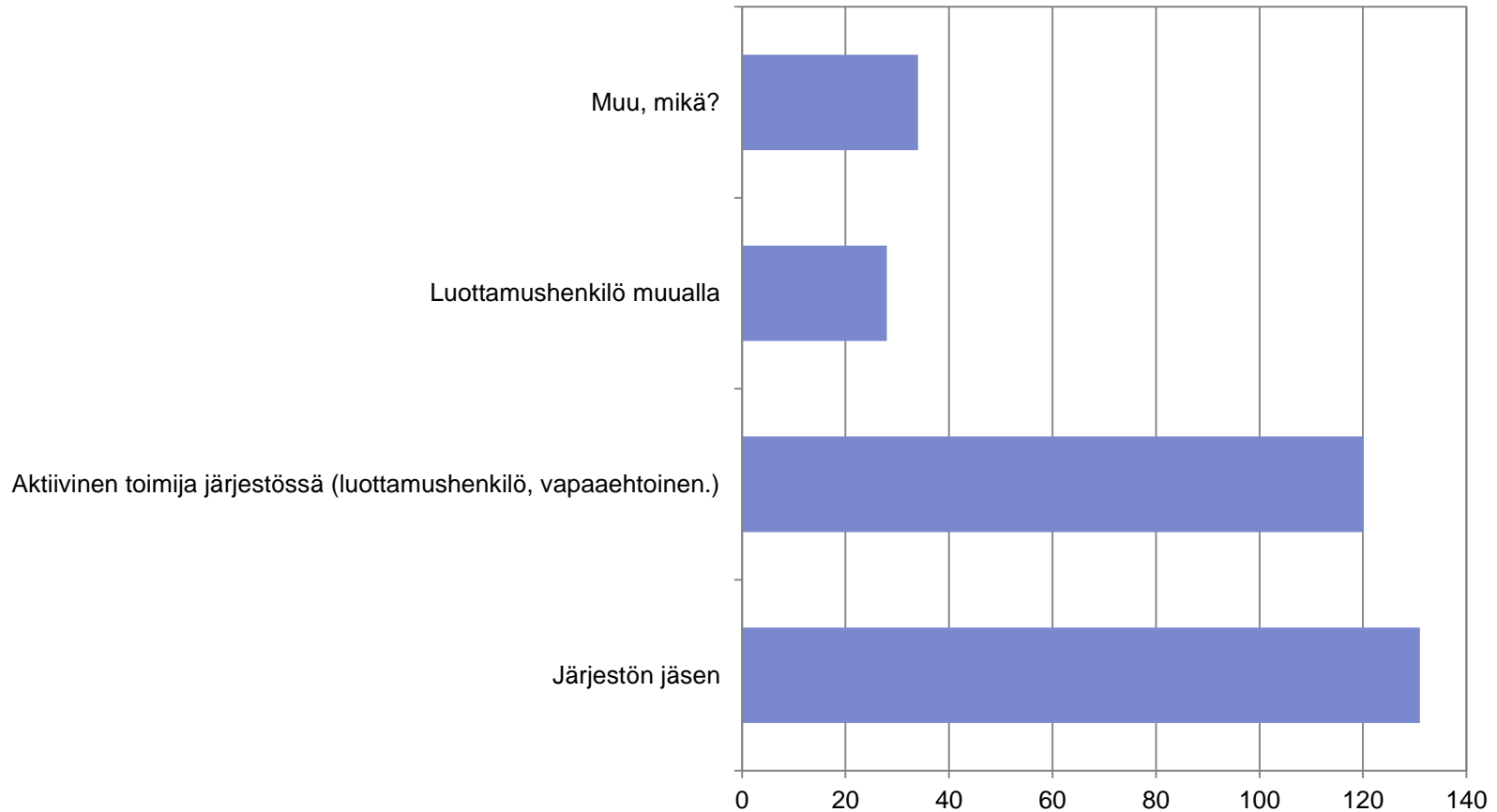
# Vastaajien ammattiasema/pääasiallinen toimi



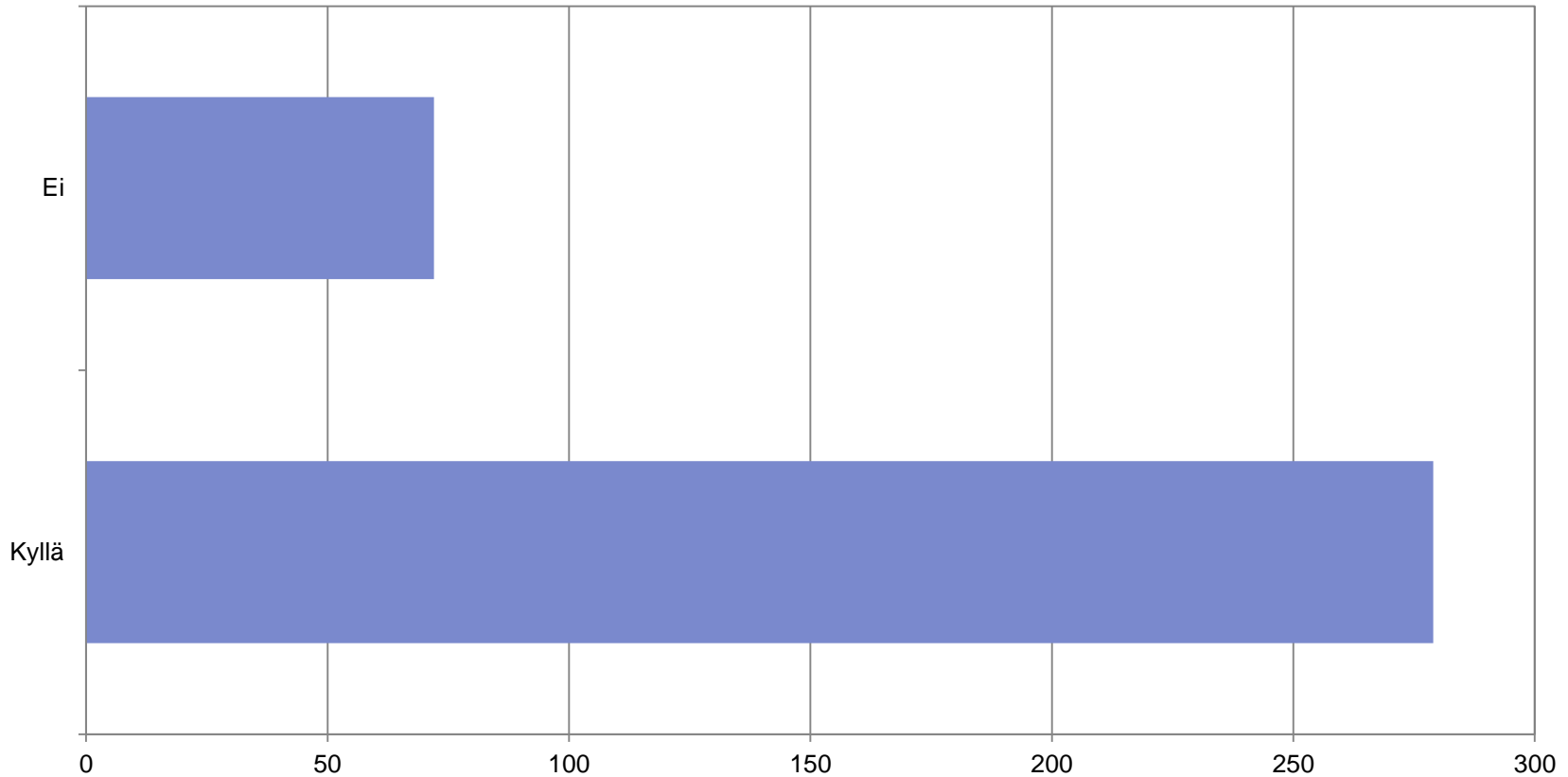
# Vastaajien koulutusaste



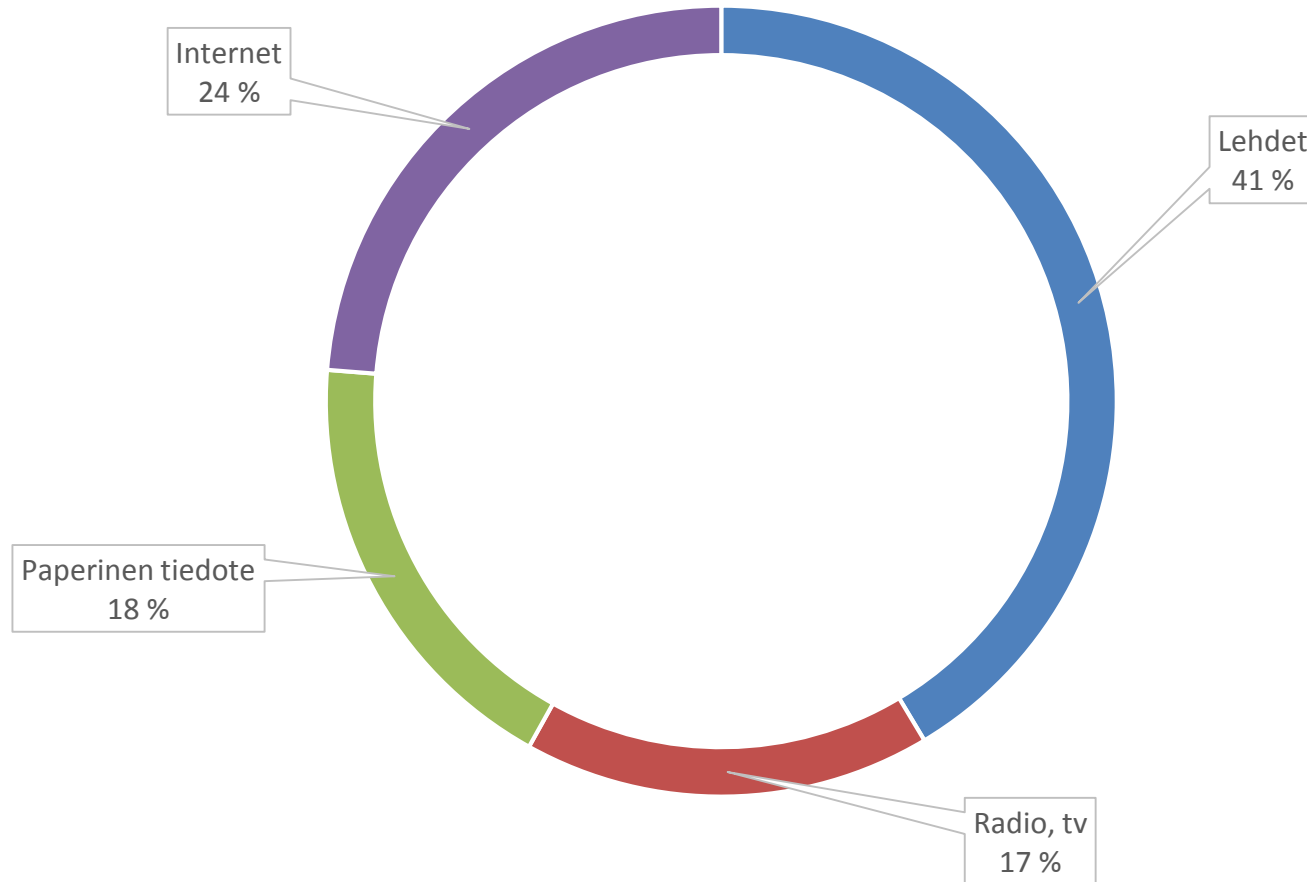
# Vastaajien yhteiskunnallinen aktiivisuus



# Oletko tietoinen maakuntaudistuksesta?



# Millä tavalla toivoisit tiedotettavan maakuntauudistuksesta?



# Millä tavalla toivoisit tiedotettavan maakuntaudistuksesta?

*"Vielä on aika vähän tietoa ja epävarmuutta ilmassa??"*

*"Yleisötilaisuuksia, tiedotteita koteihin ja mediaan."*

*"Olen tavallaan kuntatyön tekijä. Oma kuntani ei kertaakaan ole edes kysynyt, mitä arvelen minulle tapahtuvan. Työnantaja on toinen kunta, palvelukset omassa ja toisissa. PK kollegat vain ottavat yhteyttä."*

*"Kansantajuisesti lehdessä ja jossakin tiedotteessa, joka jaetaan joka talouteen."*

*"Toivoisin lisää avoimuutta tiedottamiseen. Nyt syntyy kuva asioiden suhmuroinnista, kun ei tiedoteta mitään."*

*"Paikallislehdessä tuleva tieto riittää."*

*"Nettiin livelähetyksiä, kaikilla olisi mahdollisuus seurata muiden töiden lomassa!"*

*"Karjalaisessa, paikallislehdessä esim. Pielisjokiseutu, tv ja radio. Erilaiset tiedotustilaisuudet, myös pienemmällä paikkakunnilla."*

*"Maakuntaudistuksesta ei ole kuulunut juuri mitään, sotesta vain."*

# Kiitos!



Ninka Reittu-Kuurila  
Pohjois-Karjalan  
Sosiaaliturvayhdistys ry