

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Raportti palvelujen verkoston kehittämisen esitykseen liittyvästä osallisuustyöstä

Oheismateriaali aluehallituksen
27.5.2024 kokousta varten



Raportti palvelujen verkoston kehittämisen esitykseen liittyvästä osallisuustyöstä ja sen keskeisistä löydöksistä

Lähtötilanne	<ul style="list-style-type: none">• Hyvinvointialueen ensimmäisinä toimintavuosina palveluissa asiointia ja palvelujen verkostoa tullaan kehittämään ja uudistamaan.• Palvelujen verkoston osallisuusprojektin tavoitteena oli kartoittaa palveluissa asiointiin ja sen muutoksiin liittyviä mielipiteitä, asenteita ja haasteita asukkaiden ja henkilöstön keskuudessa, ja selvittää, minkälaista tukea asukkaat ja henkilöstö tarvitsevat muutoksessa.
Tehdyt toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none">• Laajoilla asukkaiden ja henkilöstön kyselyillä kartoitettiin näkemyksiä sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöön liittyen. Kyselyt toteutettiin yhteistyössä IRO Research –tietotoimiston kanssa, jotta vastaajina pystyttiin hyödyntämään Länsi-Uudenmaan väestörakenteen mukaista otosta. Lisäksi toteutettiin 100 puhelinhaastattelua yli 70-vuotiaille asukkaille.• Henkilöstön kysely toteutettiin vertailukelpoisuuden mahdollistamiseksi mahdollisimman samankaltaisilla kysymyksillä kuin asukkaiden kysely.• Varsinainen palvelujen verkoston kehittämisen esityksen laaja kuulemiskierros toteutettiin pyytämällä lausuntoja keskeisimmiltä sidosryhmiltä ja avaamalla lausunto- ja kommentointimahdollisuus avoimessa tietoverkossa. Lisäksi toteutettiin laaja asukastilaisuuksien sarja alueen kunnissa.• Kolmantena osiona selvityksessä analysoitiin aiemmat palvelujen käyttöä koskevat hyvinvointialueen selvitykset, ja poimittiin näistä keskeisimmät palvelujen verkoston kehittämiseen liittyvät löydökset.
Keskeiset johtopäätökset	<ul style="list-style-type: none">• Asukkaiden ja henkilöstön mielestä sote-palveluissa tärkeintä on nopea hoitoon pääsy, sujuva yhteydenotto ja osaavat ammattilaiset. Näitä seikkoja vähemmän tärkeänä pidetään esimerkiksi palvelujen sijaintia lähellä kotia.• Hoitoon pääsy ja sujuva yhteydenotto ovat hyvinvointialueen osalta kaikkein keskeisimpiä kehityskohtia.• Asukkailla on keskimäärin hyvät mahdollisuudet hyödyntää uusia digitaalisia sote-palveluja, mutta osa asukkaista tarvitsee tähän erityistä tukea.• Kommenteissa ja lausunnoissa korostuivat palvelujen saatavuus ja alueellisesti kattava palvelujen verkosto. Myönteisinä asioina nähtiin mm. laajan aukioloajan akuuttivastaanotot ja palvelujen monipuolistuminen, ja kielteisinä huoli resurssien (henkilöstö, rahoitus) riittävydestä sekä palvelujen saatavuudesta.

Palvelujen verkoston osallisuusselvitys

	1 Aiemmat selvitykset		2 Palvelujen verkoston osallisuuskyselyt			3 Laaja kuulemiskierros			
Selvityskysymys	1.1 Strategisten dokumenttien osallisuustyö	1.2-1.5 Aiemmat omat selvitykset	2.1 Asukas-paneeli	2.2 Henkilöstö-paneeli	2.3 Syventävät asukas-haastattelut	3.1 Kuntien ym. lausunnot (lausunto-palvelu.fi)	3.2 Lautakunnat ja vaikuttamistoimielimet	3.3 Otakantaa.fi, palaute ja asukasillat	3.4 Screen.io (ml. seminaari)
Palvelujen verkoston kehittäminen									
Esitysluonnoksen laaja kommenttikierros: näkemykset palvelujen verkoston kehittämisen esityksestä						x kpl lausuntoa kunnilta, hva:lta, järjestöiltä ja elinkeino-elämästä	X kpl lausuntoa	Yli 150 kommenttia ja asukasiltojen kysymykset	Kysymykset ja kommentit
Sote-palveluissa asioiminen									
Hyvinvointialueen palvelujen käyttö	Palvelustrategian osallisuustyö	LaNuPe-selvitys, monikielinen väestö -selvitys	1000 asukkaan tutkimus	Yli 1500 vastausta henkilöstöltä	Puhelin-haastattelut				Kysymykset ja kommentit
Sote-palvelujen eri asiointikanavien hyödyntäminen	Palvelustrategian osallisuustyö	LaNuPe-selvitys, monikielinen väestö -selvitys	1000 asukkaan tutkimus	Yli 1500 vastausta henkilöstöltä					Kysymykset ja kommentit
Mikä on tärkeintä sote-palveluissa?	Palvelustrategian osallisuustyö	LaNuPe-selvitys, monikielinen väestö -selvitys	1000 asukkaan tutkimus	Yli 1500 vastausta henkilöstöltä					Kysymykset ja kommentit
Digitaaliset palvelut									
Aiempi digitaalinen asiointi muualla kuin sotessa (verkkopankki, Vero, Kela ym.)	Palvelustrategian osallisuustyö	Digiasioinnin selvitys	1000 asukkaan tutkimus	Yli 1500 vastausta henkilöstöltä	Puhelin-haastattelut				Kysymykset ja kommentit
Aiempi digitaalinen asiointi sosiaali- ja terveyspalveluissa	Palvelustrategian osallisuustyö	Digiasioinnin selvitys	1000 asukkaan tutkimus	Yli 1500 vastausta henkilöstöltä	Puhelin-haastattelut				Kysymykset ja kommentit
Mikä on tärkeintä digitaalisissa sote-palveluissa?	Palvelustrategian osallisuustyö	Digiasioinnin selvitys	1000 asukkaan tutkimus	Yli 1500 vastausta henkilöstöltä	Puhelin-haastattelut				Kysymykset ja kommentit
Asenteet, huolet, houkuttavat tekijät ja tuen tarve digitaaliseen asiointiin liittyen	Palvelustrategian osallisuustyö	Digiasioinnin selvitys	1000 asukkaan tutkimus	Yli 1500 vastausta henkilöstöltä	Puhelin-haastattelut				Kysymykset ja kommentit
Liikkuvat palvelut									
Aiempi liikkuvissa palveluissa asiointi	Palvelustrategian osallisuustyö	Liikkuvien palvelujen selvitys	1000 asukkaan tutkimus	Yli 1500 vastausta henkilöstöltä					Kysymykset ja kommentit
Mikä on tärkeintä liikkuvissa palveluissa?	Palvelustrategian osallisuustyö	Liikkuvien palvelujen selvitys	1000 asukkaan tutkimus	Yli 1500 vastausta henkilöstöltä					Kysymykset ja kommentit

Tiivistelmä

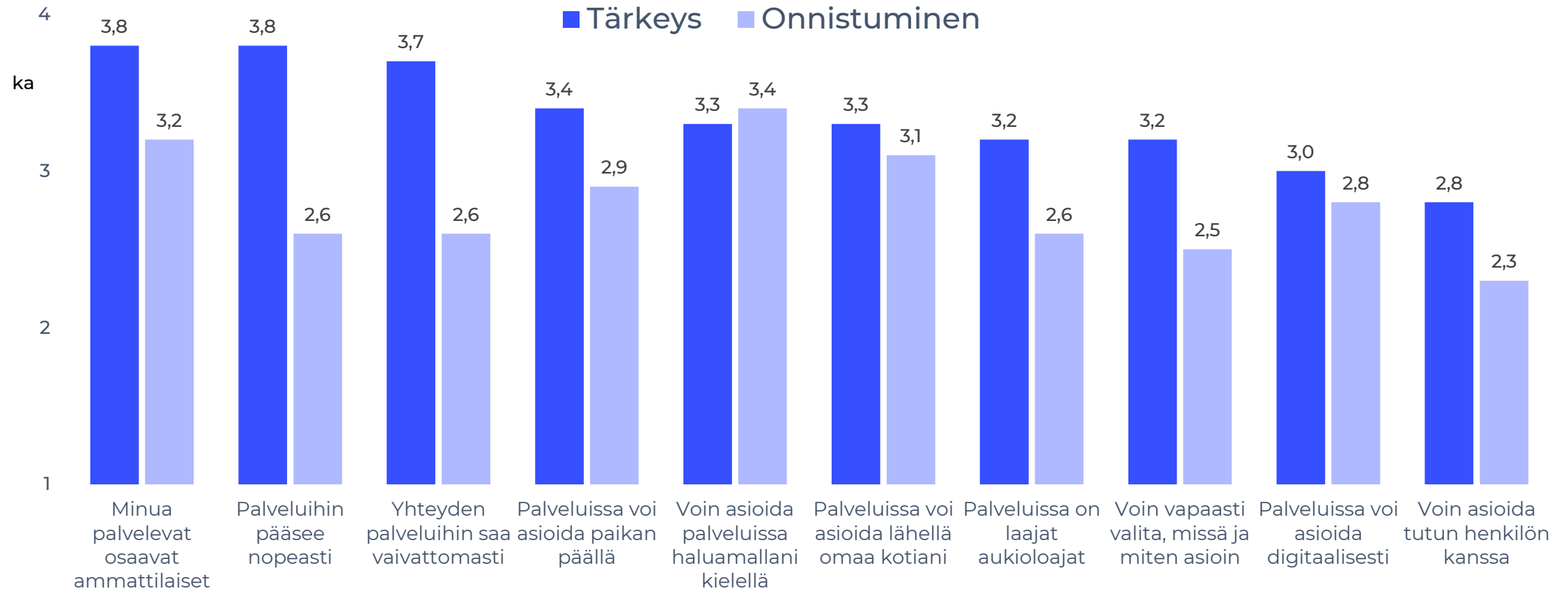
Keskeiset löydökset, jotka esitellään tarkemmin myöhemmin esityksessä.



Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Asukkaat

Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita sosiaali- ja terveystalvveluiden käytössä? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä
Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen palvelujen järjestämisessä? 4=Erittäin hyvin, 3=Melko hyvin, 2=Melko huonosti, 1=Erittäin huonosti

Kaikki vastaajat, n=1000

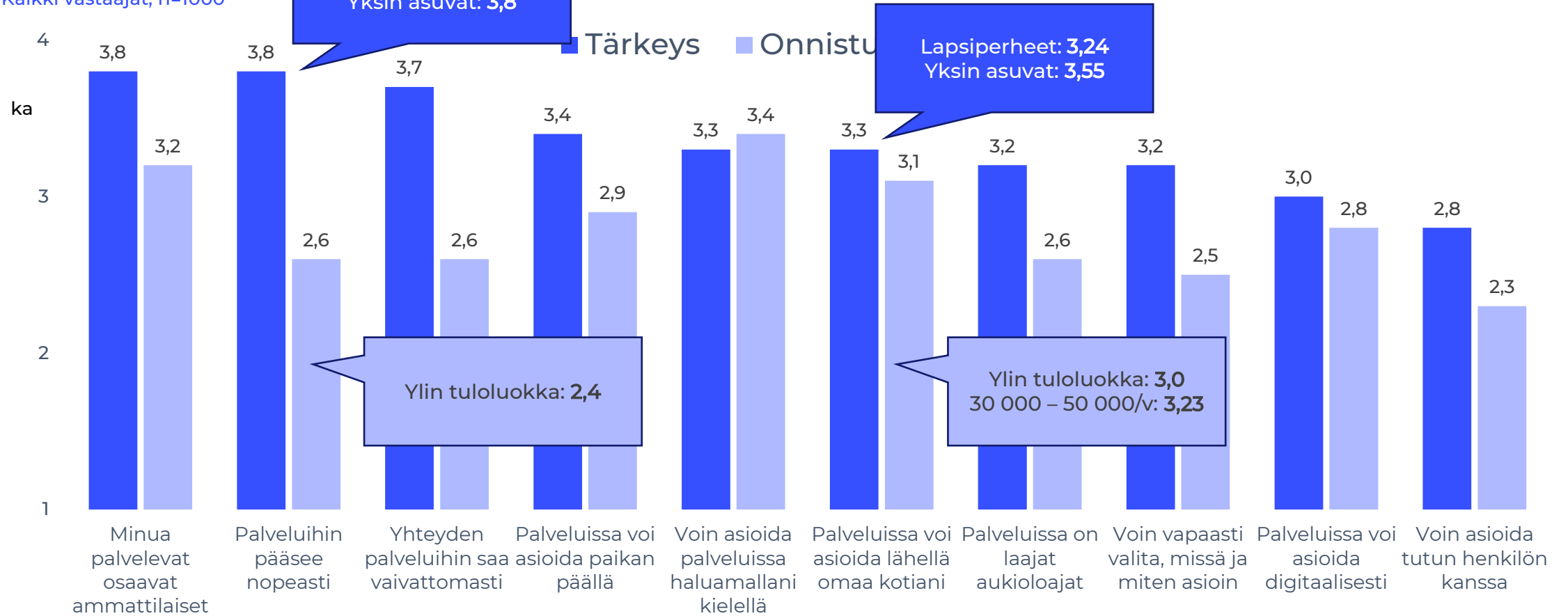


Erotus	-0,6	-1,2	-1,1	-0,5	0,1	-0,2	-0,6	-0,7	-0,2	-0,5
--------	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	------

Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Asukkaat

Kuinka tärkeänä pidät yleisesti palvelujen käytössä? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä
 Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan palvelujen järjestämisessä? 4=Erittäin hyvin, 3=Melko hyvin, 2=Melko huonosti, 1=Erittäin huonosti

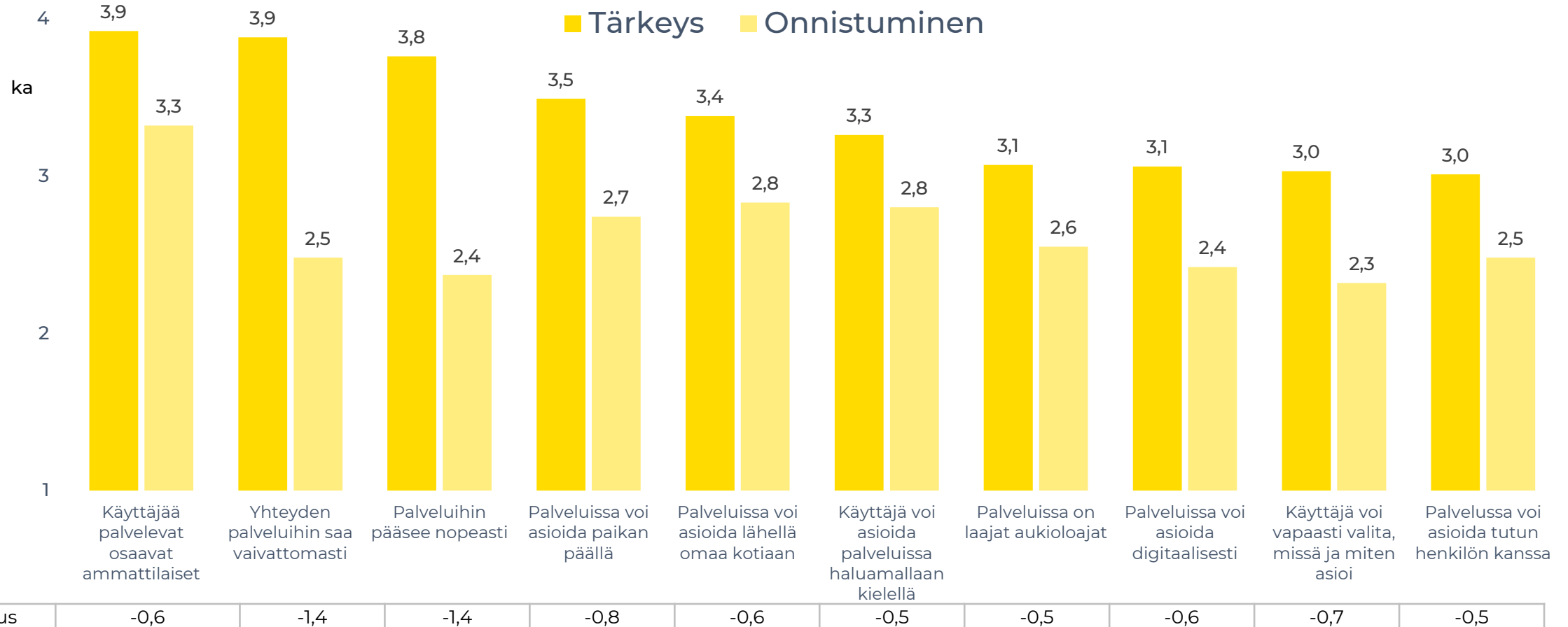
Kaikki vastaajat, n=1000



Erotus	-0,6	-1,2	-1,1	-0,5	0,1	-0,2	-0,6	-0,7	-0,2	-0,5
--------	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	------

Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Henkilöstö

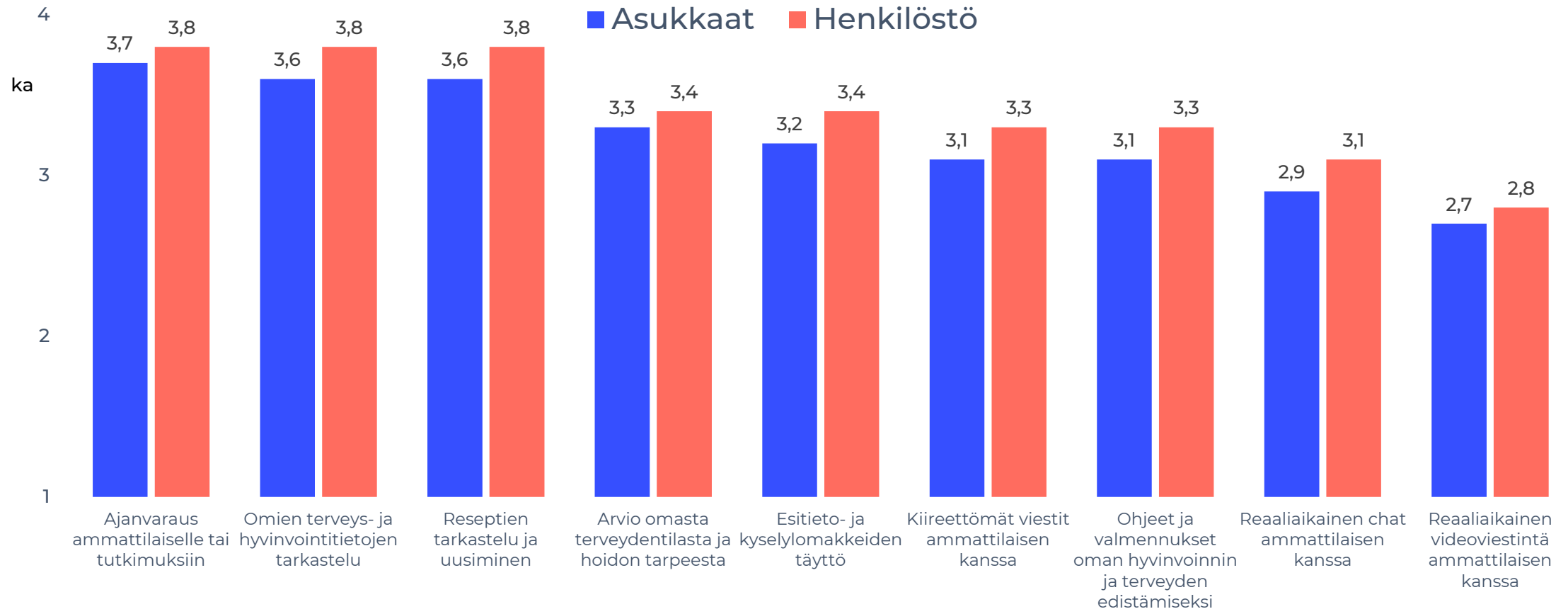
Kaikki vastaajat, n=1520



Asioiden tärkeys digiasioinnissa | Aukkaat vs. henkilöstö

Miten tärkeinä koet seuraavat toiminnot sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisessa asiointissa?
4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä

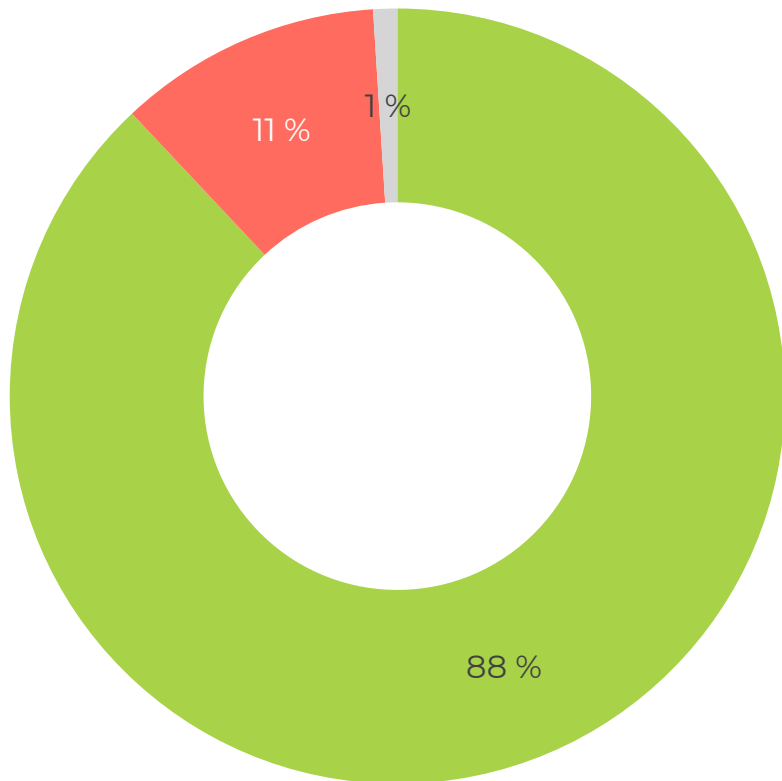
Kaikki vastaajat: Aukkaat n=1000 | Henkilöstö n=1520



Asioinut digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana

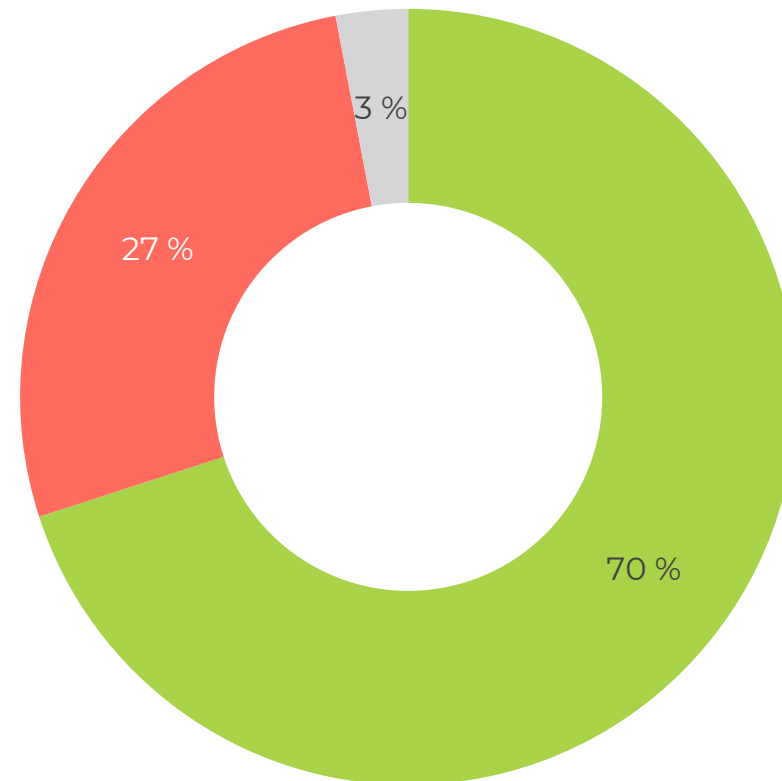
Oletko asioinut digitaalisesti **muissa kuin sosiaali- ja terveysterveystoimissa** viimeisen vuoden aikana (esim. verkkopankki tai sosiaalinen media)?

Kaikki vastaajat, n=1000



Oletko asioinut digitaalisesti **sosiaali- ja terveysterveystoimissa** viimeisen vuoden aikana (esim. verkkosivu tai älypuhelinsovellus)?

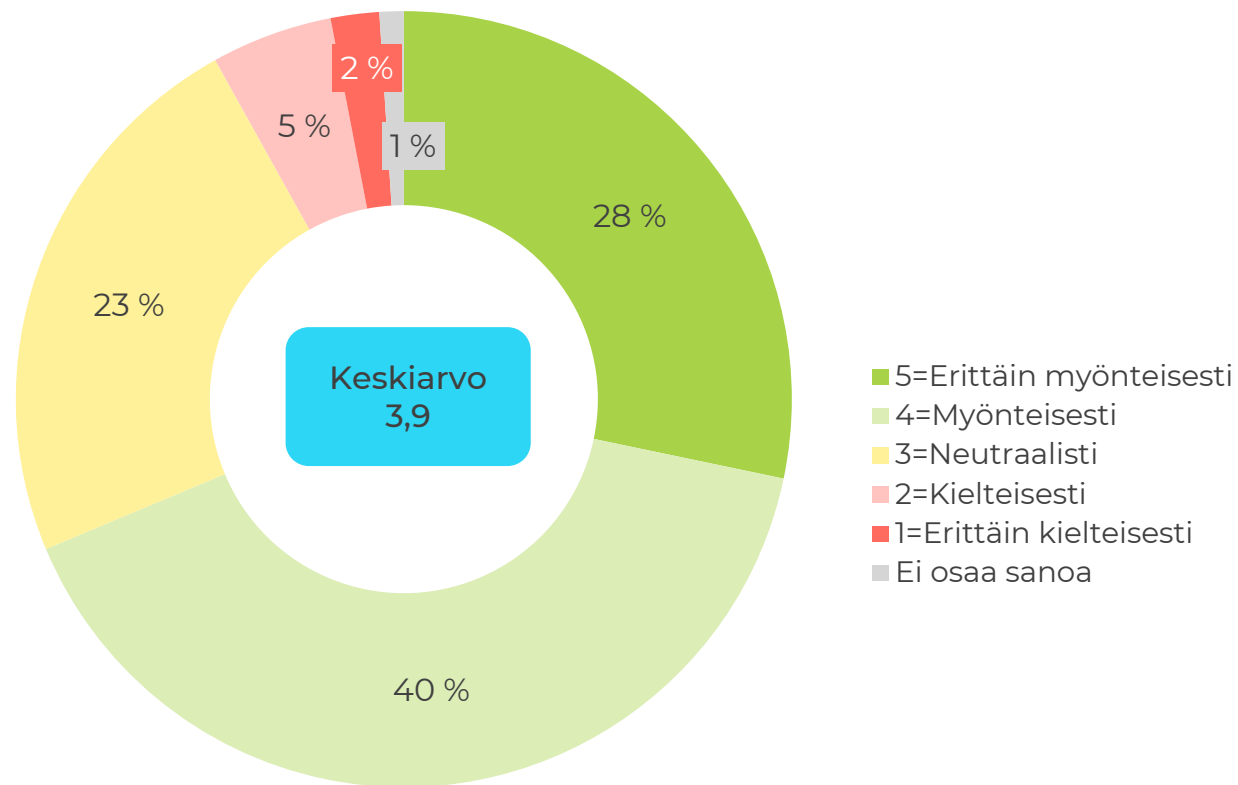
Kaikki vastaajat, n=1000



Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveystalveissa yleisesti?

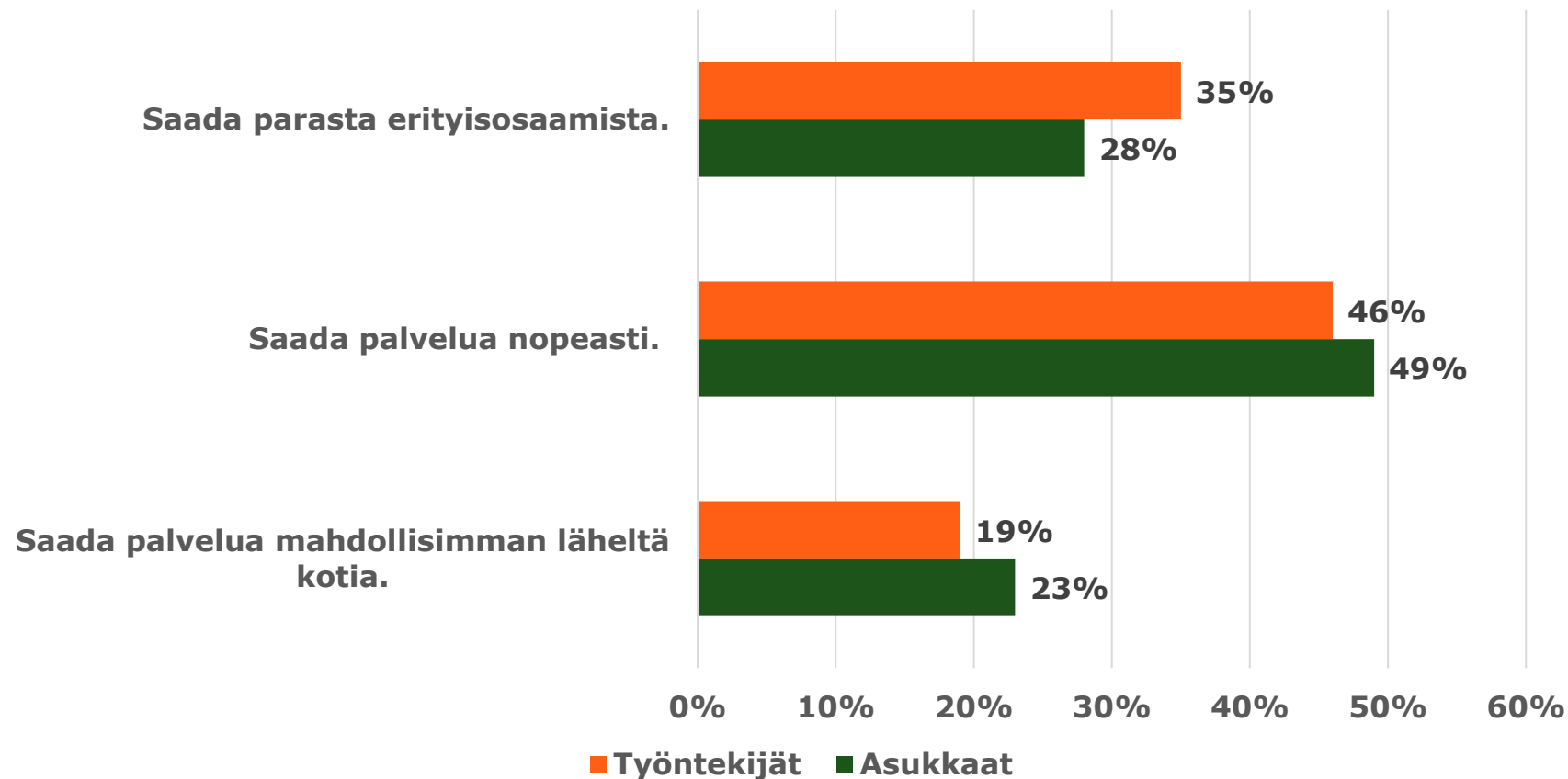
Kaikki vastaajat, n=1000



Teema 3. Palveluiden järjestäminen

”Mikä seuraavista vaihtoehtoista on sinun mielestäsi tärkeintä lasten, nuorten ja perheiden palveluissa?”

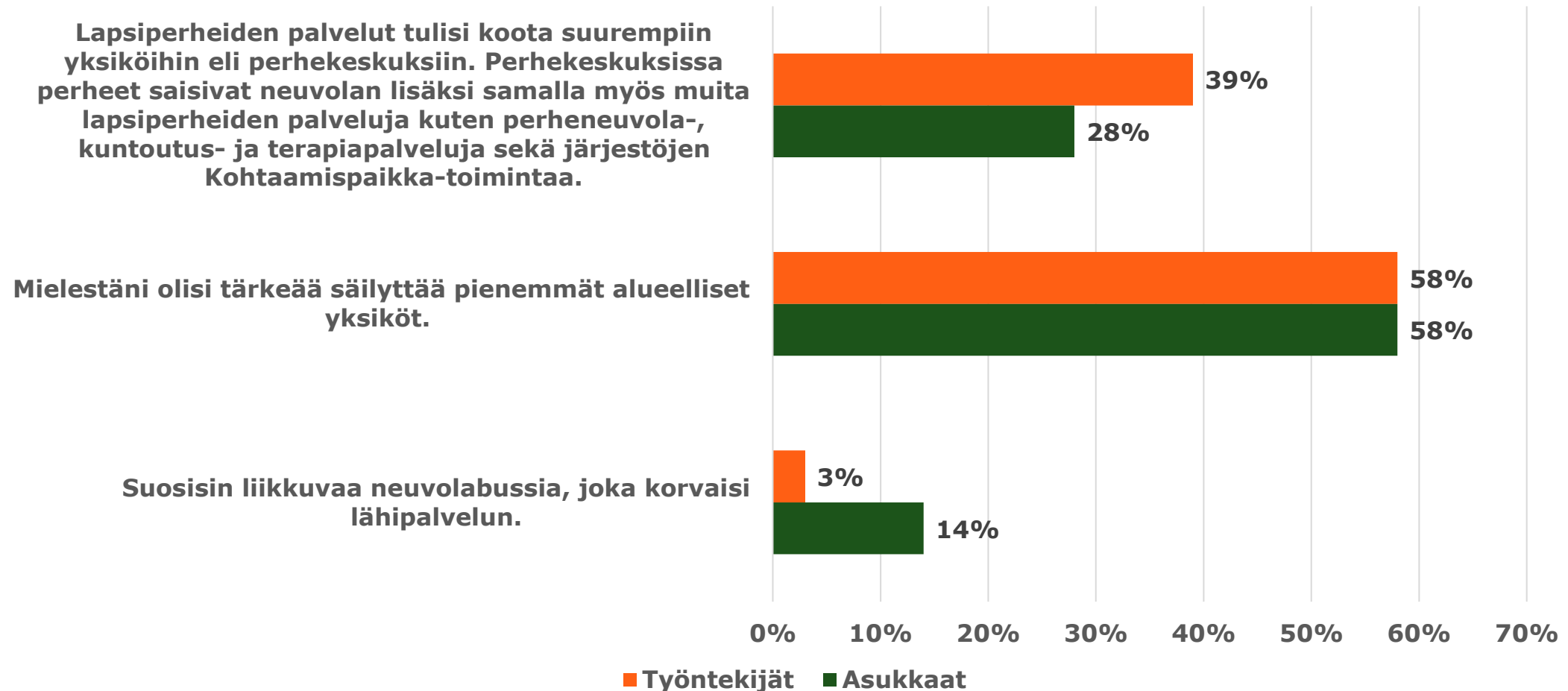
Suurimman osan mielestä tärkeintä olisi saada palvelua nopeasti.



Teema 3. Palveluiden järjestäminen

”Mikä mielestäsi olisi paras ratkaisu järjestää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen neuvolapalvelut?”

Suurimman osan mielestä olisi tärkeää säilyttää pienemmät alueelliset yksiköt.



Yhteenveto toistuvista teemoista

Esityksen vahvuudet

- Laajentuneet aukioloajat
- Digitaaliset palvelut
- Akuuttivastaanotot
- Monipuolistuvat palvelut
- Perustason palvelujen parantuminen

Esityksen heikkoudet

- Konkreettisten toimenpiteiden puute
- Resurssien käytön epäselvyys
- Henkilöstöressurssien haasteet
- Palveluiden saatavuuden heikkeneminen
- Yleisluontoisuus ja abstraktius

Mitä esitykseen tarvitaan lisää

- Konkreettisia toimenpiteitä
- Alueellisten erityispiirteiden huomiointi
- Saavutettavuuden ja liikkuvuuden huomiointi
- Inhimillisyyttä
- Osallistumista ja viestintää



Keskeiset löydökset

- Kuntien lausunnoissa korostuivat mm. seuraavat asiat:
 - Huoli siitä, että kunnissa nyt fyysisesti sijaitsevat palvelut saataisiin nykyistä kauempaa
 - Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden tärkeys ja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden palveluiden saatavuus
 - Laajan aukioloajan akuuttivastaanottojen lisääminen nähtiin positiivisena
 - Eesityksen konkreettisuutta toisaalta moitittiin ja toisaalta kiiteltiin
- Useampi kunta totesi lausunnoissaan, että monet nykyisistä palveluista eivät kunnan alueella muutu
- Kunnat hyväksyivät lausunnoissaan esityksen.
 - Poikkeuksena tästä Inkoo, joka ilmaisi ehdottoman vaatimuksen siitä, että nykyiset terveysasemapalvelut säilytetään kunnan alueella.

1. Aiemmat selvitykset

- 1.1 Raportti palvelustrategian osallisuustyön tuloksista
- 1.2 Tulevaisuuden palvelut lapsille, nuorille ja perheille -selvitys
- 1.3 Kysely monikieliselle väestölle
- 1.4 Digitaalisen asiointin selvitys
- 1.5 Liikkuvien palvelujen selvitys



1.1 Palvelustrategian osallisuus

Raportti tuloksista



Tiivistelmä keskeisistä löydöksistä

Sammanfattning av de viktigaste fynden

- **Palvelujen saatavuutta** tulisi asukkaiden ja henkilöstön mielestä parantaa. Tämä voisi tarkoittaa lyhyempiä odotusaikoja ja laajempia aukioloaikoja.
- **Mahdollisuus asioida tutun ammattilaisen kanssa** koettiin tärkeäksi osaksi palveluja.
- Enemmistö vastaajista toivoisi **lisää sähköisiä yhteydenottokanavia** ja olisi valmis käyttämään niitä.
- Hyvinvointialueen ja kunnan palvelut muodostavat asukkaille **yhtenäisen kokonaisuuden**, joka edistää hyvää elämää.
- Enligt invånarna och personalen bör tillgången på tjänster förbättras. Detta kunde innebära kortare väntetider och längre öppettider.
- Möjligheten att sköta ärenden med samma bekanta yrkesutbildade person upplevdes som en viktig del av tjänsterna.
- Majoriteten av de som svarade vill ha fler elektroniska kontaktkanaler och är redo att använda dem.
- För invånarna bildar välfärdsområdets och kommunens tjänster en enhetlig helhet som främjar ett gott liv.

Tule sinäkin suunnittelemaan tulevaisuuden palveluja! Kom med och planera framtidens tjänster!

Kutsuimme hyvinvointialueen asukkaat, henkilöstön, luottamushenkilöt ja keskeisimmät kumppanit suunnittelemaan kanssamme tulevaisuuden hyvinvointialueen palveluja.

Vi bjöd in invånarna i Västra Nylands välfärdsområde, hela vår personal, förtroendevalda och våra viktigaste samarbetspartner att planera framtidens tjänster i välfärdsområdet med oss.



Mitä asukkaat ja henkilöstö toivovat palveluiltamme?

Lasten ja nuorten hyvinvointi

Matalan kynnyksen mielenterveyspalveluja lapsille ja nuorille

Vanhemmille enemmän vastuuta omista lapsistaan

Asumispalveluja kasvukeskuksiin

Palvelujen sijainti

Ei palvelujen keskittämistä suuriin toimipisteisiin

Palvelut omalla äidinkielellä lähelle

Yksinkertainen yhteydenotto

Parempi saatavuus peruspalveluihin

Laajemmat aukioloajat

Mahdollisuus hoitaa asioita saman ammattilaisen kanssa

Lisää sähköisiä yhteydenottokanavia ja etäpalveluja

Enemmän mahdollisuuksia valita

Palvelusetelin tai muun vastaavan toimintamallin käytön lisääminen

Vammaispalvelujen henkilökohtainen budjetti

Mikä Hyvinvointialuepeli? Vad är Välfärdsområdesspelet?

Kuvaus

- Webropol-pohjainen pelillistetty kysely, jossa pelaaja vastaa eri ilmiötä koskeviin kysymyksiin
- Pelin 17 kysymykseen vastattiin kuin vaalikoneessa.
- Peli ilmoittaa lopuksi käyttäjän suunnitteleman hyvinvointialueen "pistemäärät" seuraavissa kategorioissa 1) Resurssien kulutus 2) Uudistaminen 3) Teknologian käyttö
- Peli oli avoinna 31.3. – 4.5.2023

Beskrivning

- En Webropol-baserad enkät i spelformat, där spelaren svarar på frågor som gäller olika fenomen.
- Spelets 17 frågor besvarades som i en valkompass.
- Till sist ser användaren hur välfärdsområdet som planerades enligt hens svar skulle fungera i praktiken. Poäng ges i följande kategorier: 1) Resursförbrukning 2) Förnyelse 3) Användning av teknologi
- Spelet var öppet 31.3 – 4.5.2023



Ilmiöt Fenomen

Ilmiö 1: Väestön ikääntyminen

Fenomen 1: Den åldrande befolkningen

Ilmiö 2: Lasten ja nuorten hyvinvointi

Fenomen 2: Barns och ungas välbefinnande

Ilmiö 3: Väestön monimuotoisuus

Fenomen 3: Befolkningens mångfald

Ilmiö 4: Digitaalinen hyvinvointi

Fenomen 4: Digitalt välbefinnande

Ilmiö 5: Vammaisten henkilöiden palvelut yksilöllistyvät

Fenomen 5: Tjänsterna för personer med funktionsnedsättning individualiseras

Ilmiö 6: Turvallisuuden tunne

Fenomen 6: Känsla av trygghet

Hyvinvointialuepelin tulokset: tiivistelmä

Resultaten av välfärdsområdesspelet: sammanfattning

70 %

on sitä mieltä, että hyvinvointialueen palvelujen aukioloaikojen tulisi jossakin määrin laajentua iltoihin ja viikonloppuihin

anser att öppettiderna för välfärdsområdets tjänster måste utvidgas så att man kan sköta ärenden även under kvällar eller veckoslut

70 %

on täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että palveluissa tulisi voida pääsääntöisesti asioida tutun työntekijän kanssa

anser att man i huvudsak ska kunna sköta ärenden i tjänsterna med samma bekanta yrkesutbildade person.

70 %

kannattaa palvelusetelin käytön laajentamista osana hyvinvointialueen palveluja

anser att möjligheten att använda servicesedel bör utökas som en del av välfärdsområdets tjänster.

50 %

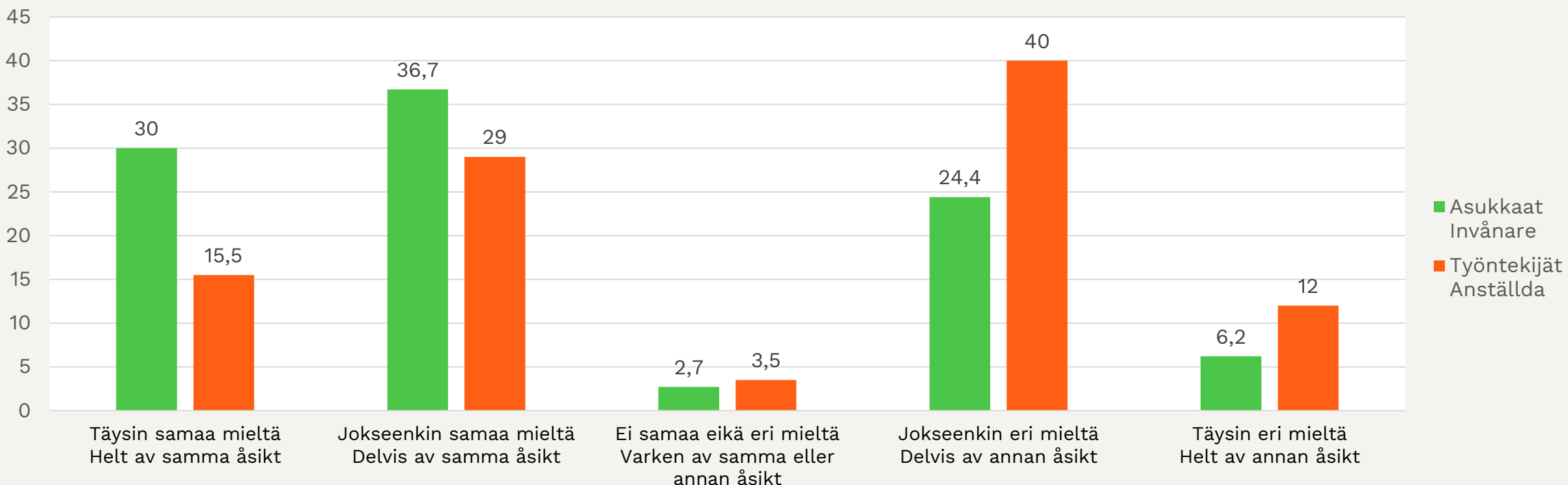
on sitä mieltä, että sähköisiä yhteydenottokanavia tulisi lisätä merkittävästi

anser att användningen av elektroniska kontaktkanaler bör ökas kraftigt i tjänsterna.

Tulisiko palveluihin päästä ilman jonottamista? Borde det vara möjligt att få tillgång till tjänsterna utan att köa?

Tulisiko hyvinvointialueen palveluihin päästä saman tien, riippumatta siitä, onko palveluntarve äkillinen vai "kiireetön"?

I välfärdsområdet bör man genast få tillgång till tjänsterna, oberoende av om servicebehovet är plötsligt eller "icke-brådskande"?

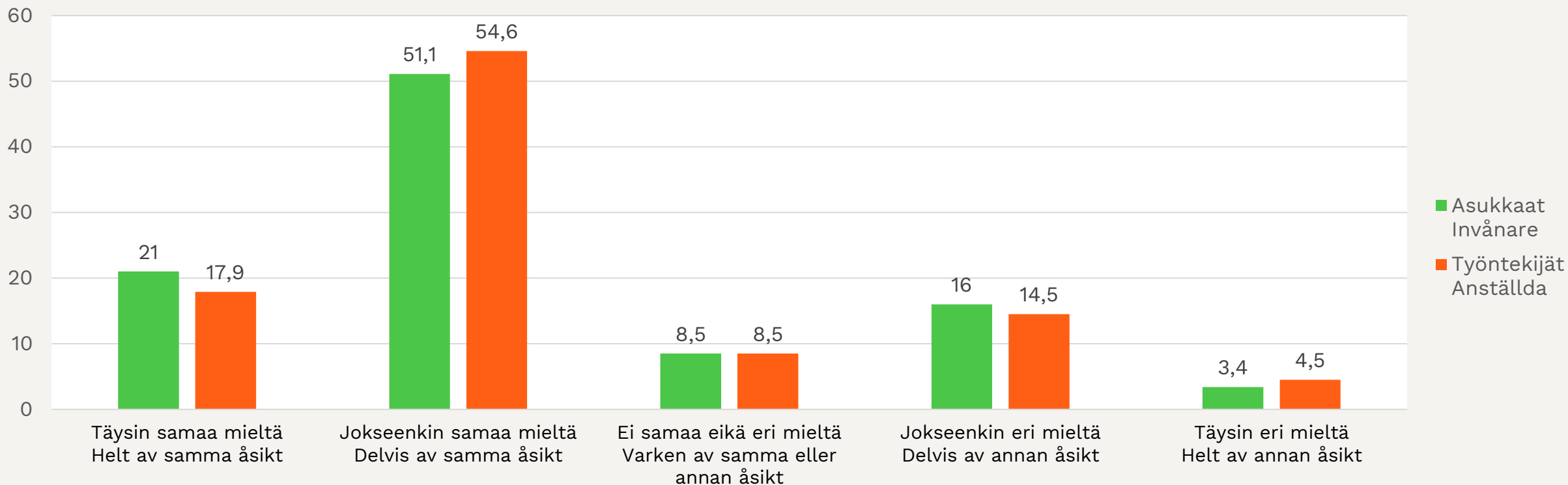


Hoidon jatkuvuus: asukkaat ja työntekijät

Kontinuitet i vården: invånare och anställda

Palveluissa tulisi voida asioida pääasiallisesti saman tutun ammattilaisen kanssa, vaikka se toisinaan tarkoittaisi, että palveluun pääsisi hieman hitaammin.

I tjänsterna ska man i huvudsak kunna sköta ärenden med samma bekanta yrkesutbildad person, även om det ibland skulle innebära att man skulle få tillgång till tjänsten lite långsammare.

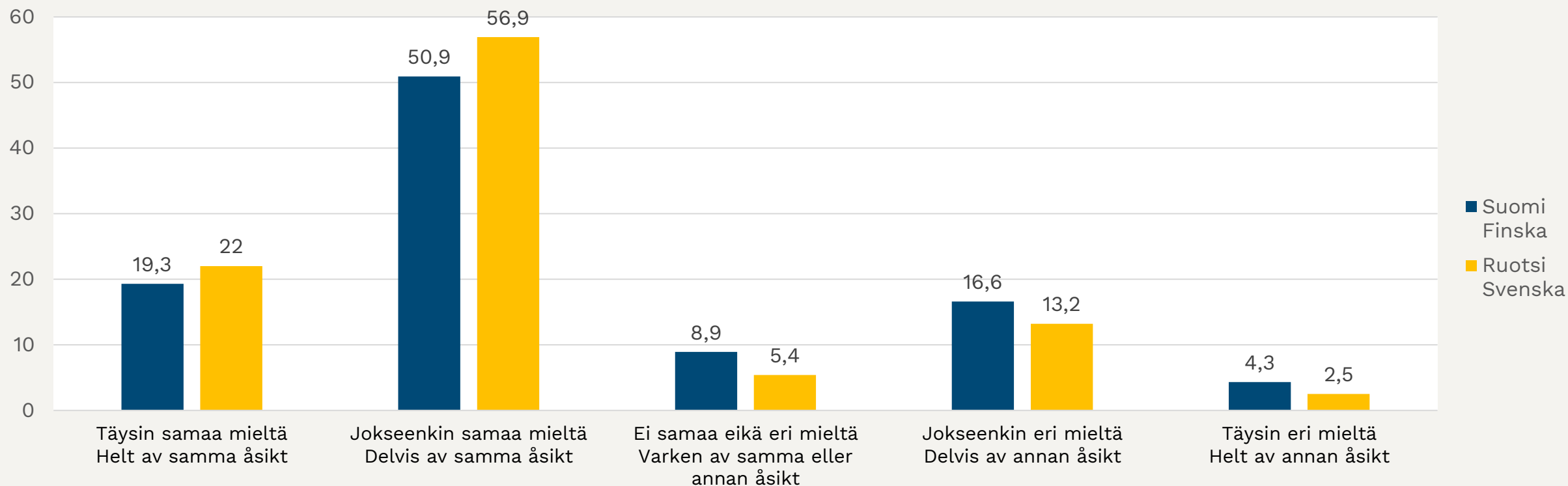


Hoidon jatkuvuus: ruotsin- ja suomenkieliset vastaajat

Kontinuitet i vården: deltagare som har svenska eller finska som modersmål

Palveluissa tulisi voida asioida pääasiallisesti saman tutun ammattilaisen kanssa, vaikka se toisinaan tarkoittaisi, että palveluun pääsisi hieman hitaammin.

I tjänsterna ska man i huvudsak kunna sköta ärenden med samma bekanta yrkesutbildad person, även om det ibland skulle innebära att man skulle få tillgång till tjänsten lite långsammare.

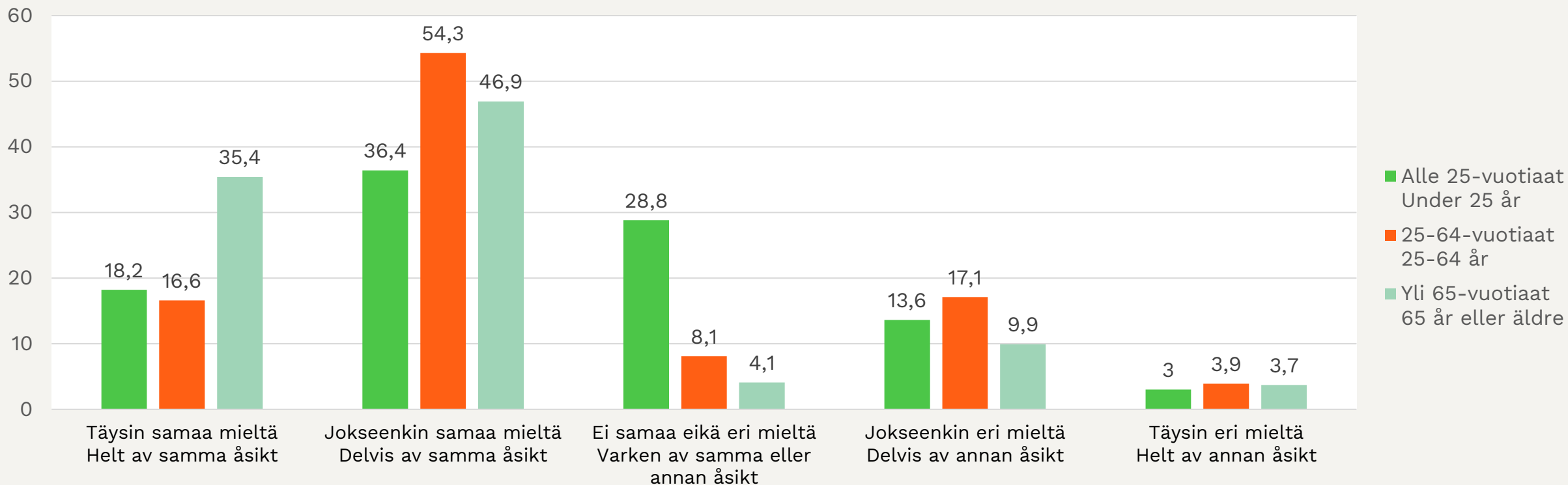


Hoidon jatkuvuus: ikäryhmät

Kontinuitet i vården: åldersgrupper

Palveluissa tulisi voida asioida pääasiallisesti saman tutun ammattilaisen kanssa, vaikka se toisinaan tarkoittaisi, että palveluun pääsisi hieman hitaammin.

I tjänsterna ska man i huvudsak kunna sköta ärenden med samma bekanta yrkesutbildad person, även om det ibland skulle innebära att man skulle få tillgång till tjänsten lite långsammare.

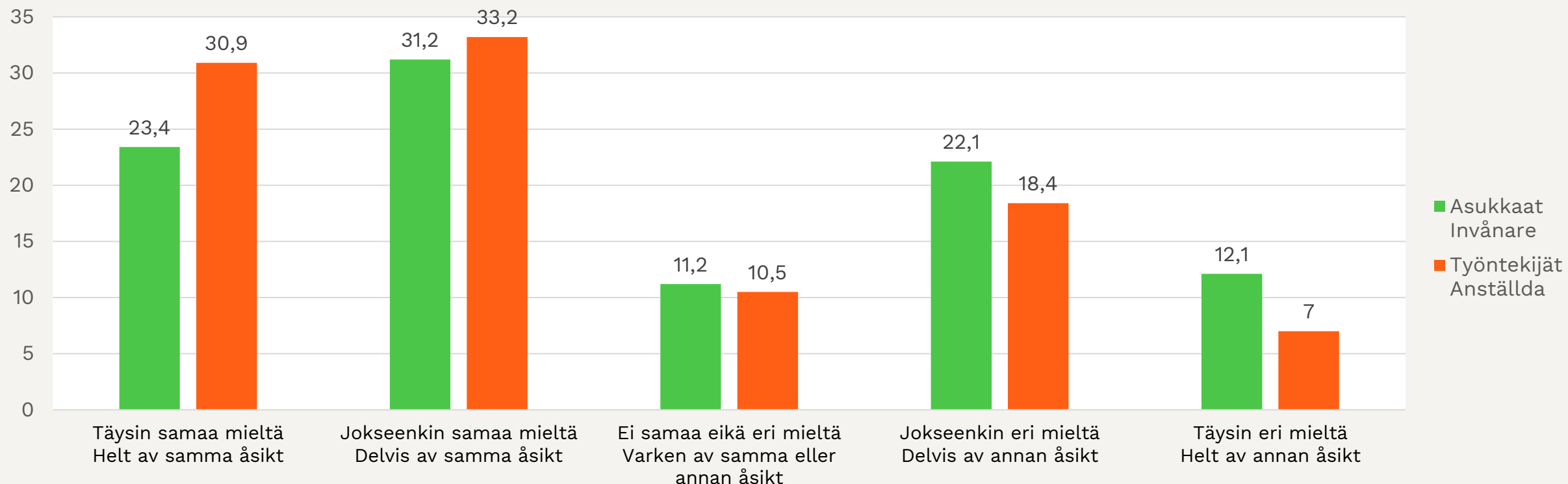


Sähköiset yhteydenottokanavat: asukkaat ja työntekijät

Elektroniska kontaktkanaler: invånare och anställda

Hyvinvointialueen palveluissa sähköisten yhteydenottokanavien, kuten chat-viestien tai älypuhelinsovellusten, käyttöä tulisi voimakkaasti lisätä.

I välfärdsområdets tjänster bör användningen av elektroniska kontaktkanaler, såsom chattmeddelanden eller smarttelefonapplikationer, ökas kraftigt.

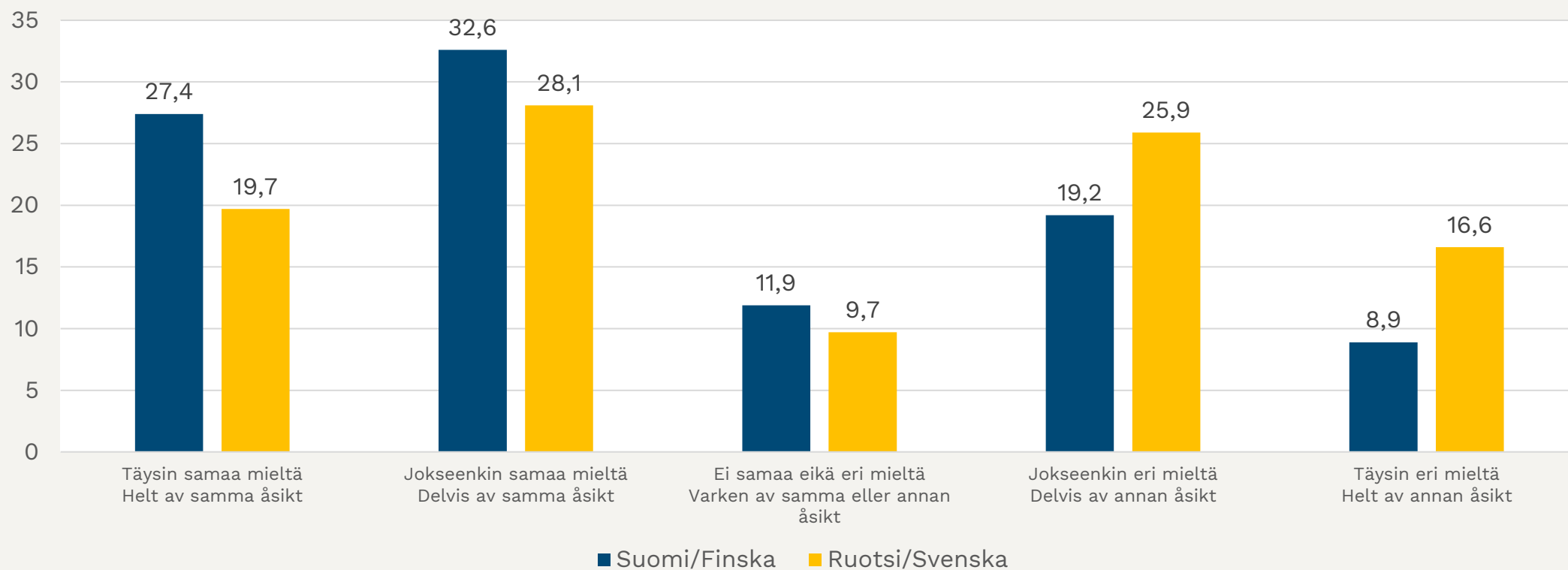


Sähköiset yhteydenottokanavat: ruotsin- ja suomenkieliset vastaajat

Elektroniska kontaktkanaler: deltagare som har svenska eller finska som modersmål

Hyvinvointialueen palveluissa sähköisten yhteydenottokanavien, kuten chat-viestien tai älypuhelinsovellusten, käyttöä tulisi voimakkaasti lisätä.

I välfärdsområdet tjänster bör användningen av elektroniska kontaktkanaler, såsom chattmeddelanden eller smarttelefonapplikationer, ökas kraftigt.

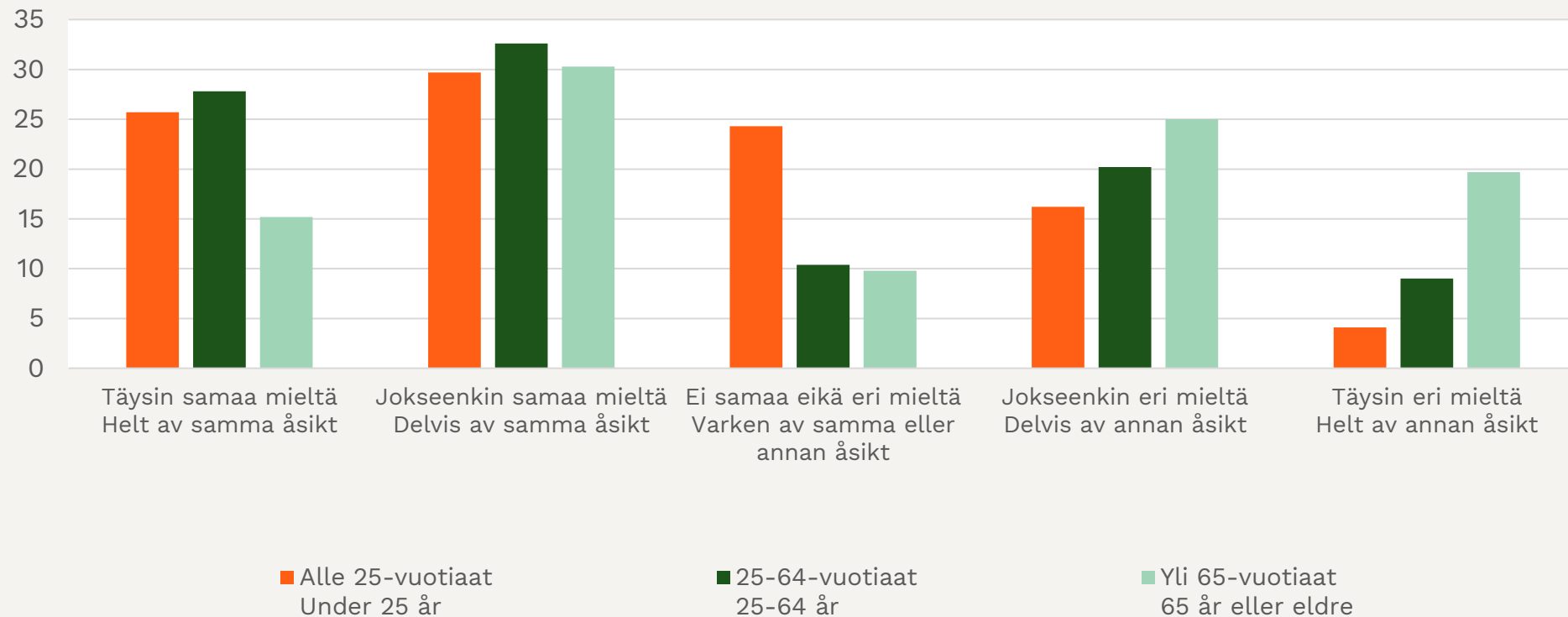


Sähköiset yhteydenottokanavat: ikäryhmät

Elektroniska kontaktkanaler: åldersgrupper

Hyvinvointialueen palveluissa sähköisten yhteydenottokanavien, kuten chat-viestien tai älypuhelinsovellusten, käyttöä tulisi voimakkaasti lisätä.

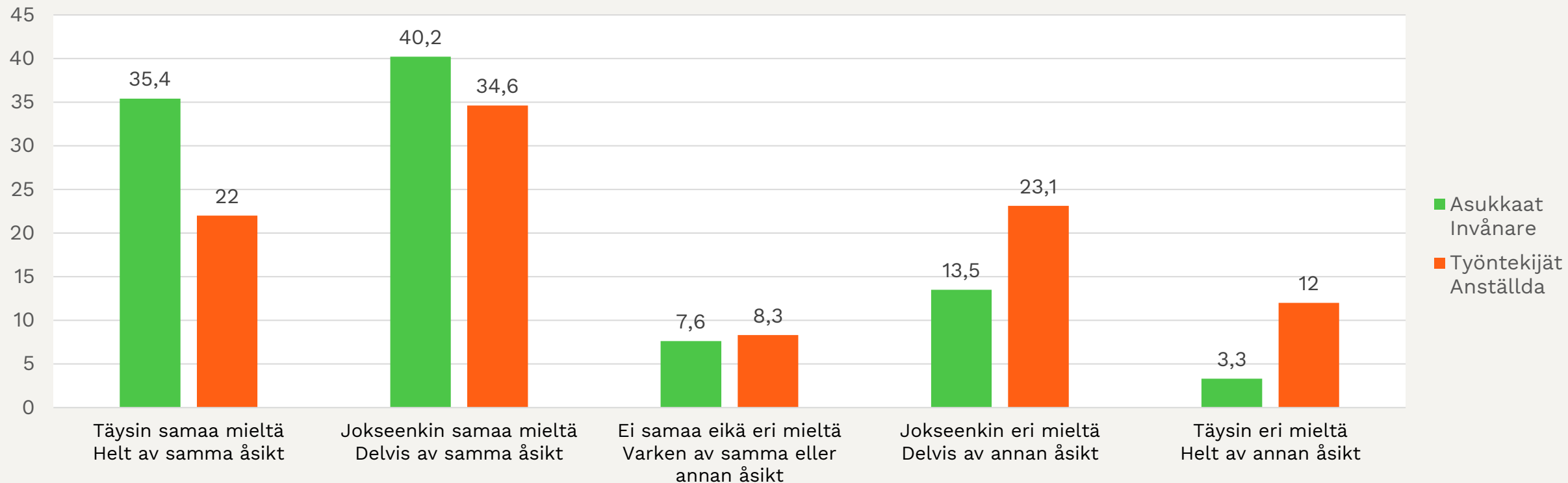
I välfärdsområdets tjänster bör användningen av elektroniska kontaktkanaler, såsom chattmeddelanden eller smarttelefonapplikationer, ökas kraftigt.



Aukioloajat Öppetider

Hyvinvointialueen palvelujen aukioloaikojen on laajennuttava, jotta palveluissa voi asioida myös iltaisin tai viikonloppuisin.

Öppettiderna för välfärdsområdets tjänster måste utvidgas så att man kan sköta ärenden i tjänsterna även under kvällar eller veckoslut.

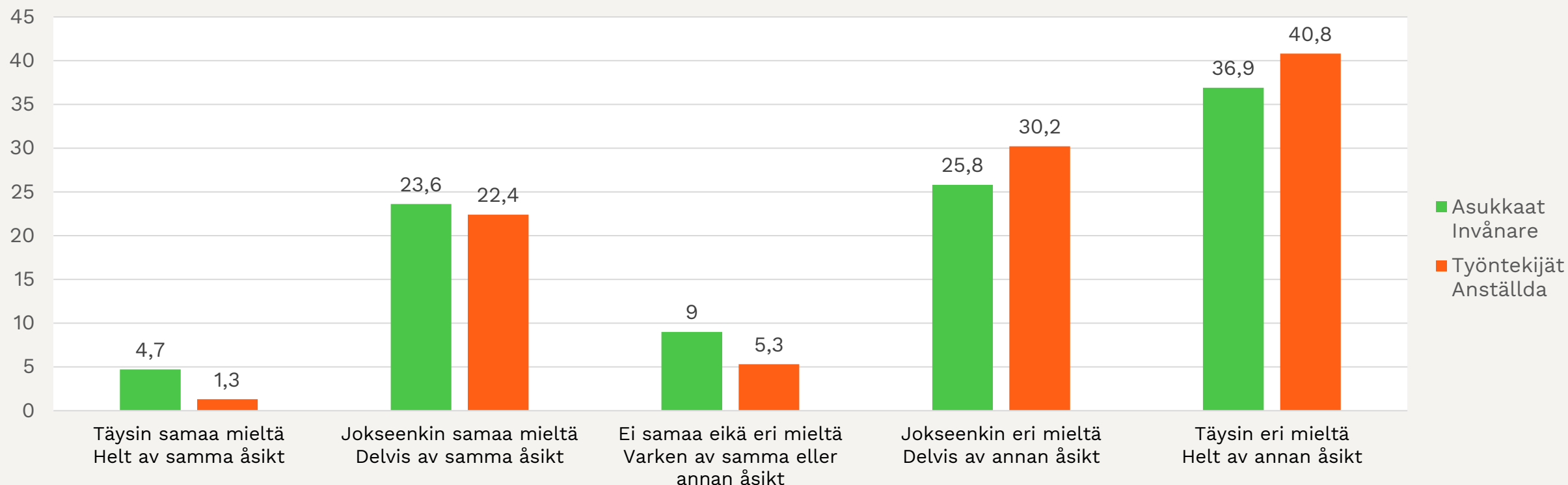


Toimipisteen sijainti

Verksamhetställets läge

Olen valmis matkaamaan hieman kauempana olevaan toimipisteeseen, jotta saan varmasti ruotsinkielistä palvelua. (Huom. Tämä kysymys esitetty vain heille, jotka valitsivat äidinkielekseen ruotsin)

Jag är beredd att åka till ett verksamhetsställe lite längre bort för att säkert få service på svenska. (OBS. Denna fråga ställdes endast till de som valde svenska som modersmål)

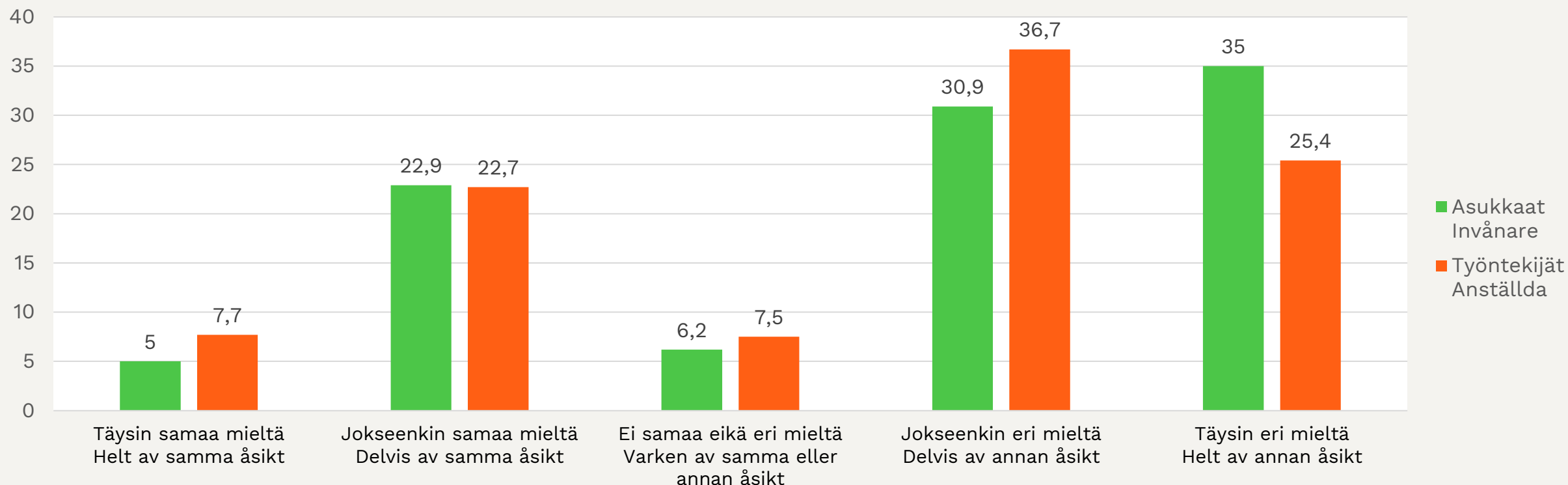


Palveluiden keskittäminen

Koncentrera tjänsterna

Palveluja on hyvä keskittää suurempiin toimipisteisiin, vaikka tämä tarkoittaisi, että osalla asukkaista matka palveluihin pitenisi.

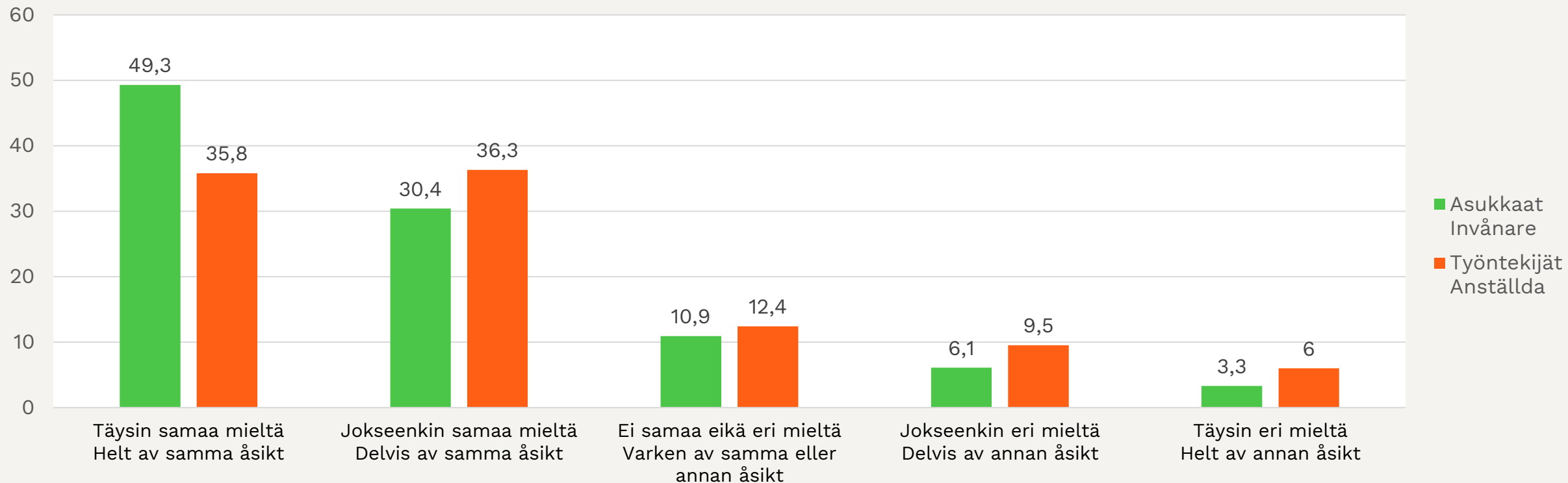
Det är bra att koncentrera tjänsterna till större verksamhetsställen, även om detta skulle innebära att en del av invånarna skulle resa längre till tjänsterna.



Palveluseteli Servicesedel

Palvelusetelin käytön mahdollisuutta tulisi lisätä useimmissa palveluissa.

Möjligheten att använda servicesedel bör utökas i de flesta tjänster.

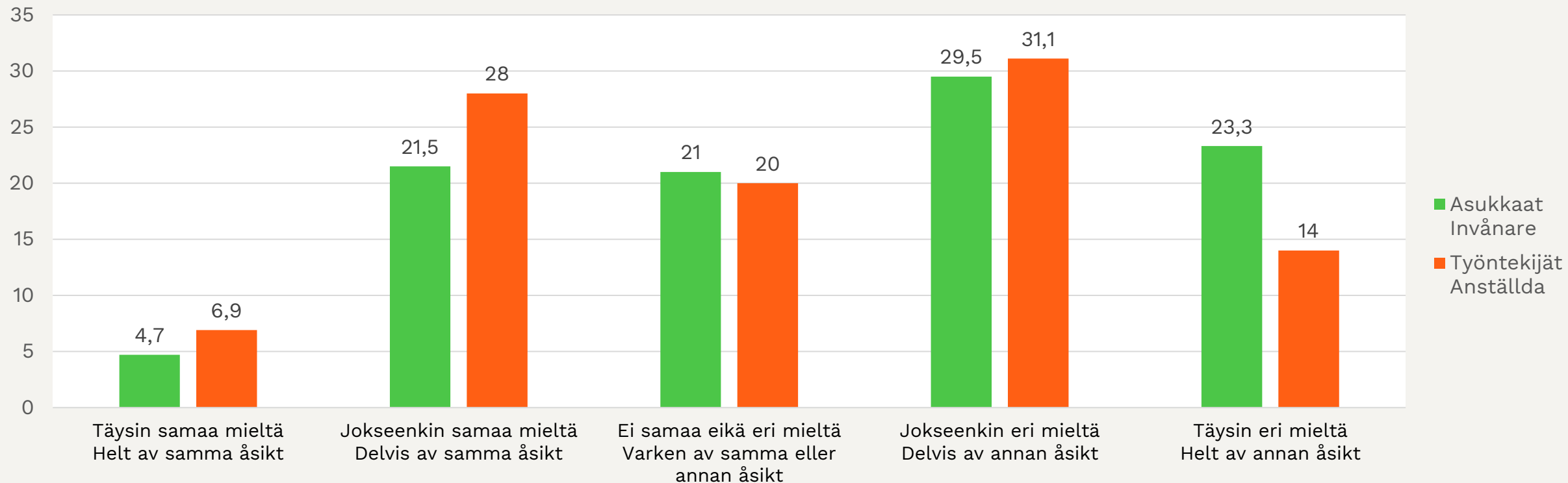


Omat ikääntyvät läheiset

Mina egna äldre närstående

Voin itse ajatella ottavani tulevaisuudessa enemmän vastuuta omien ikääntyneiden läheisteni hoivasta.

Jag kan själv tänka mig att i framtiden ta ett större ansvar för vården av mina egna äldre närstående.

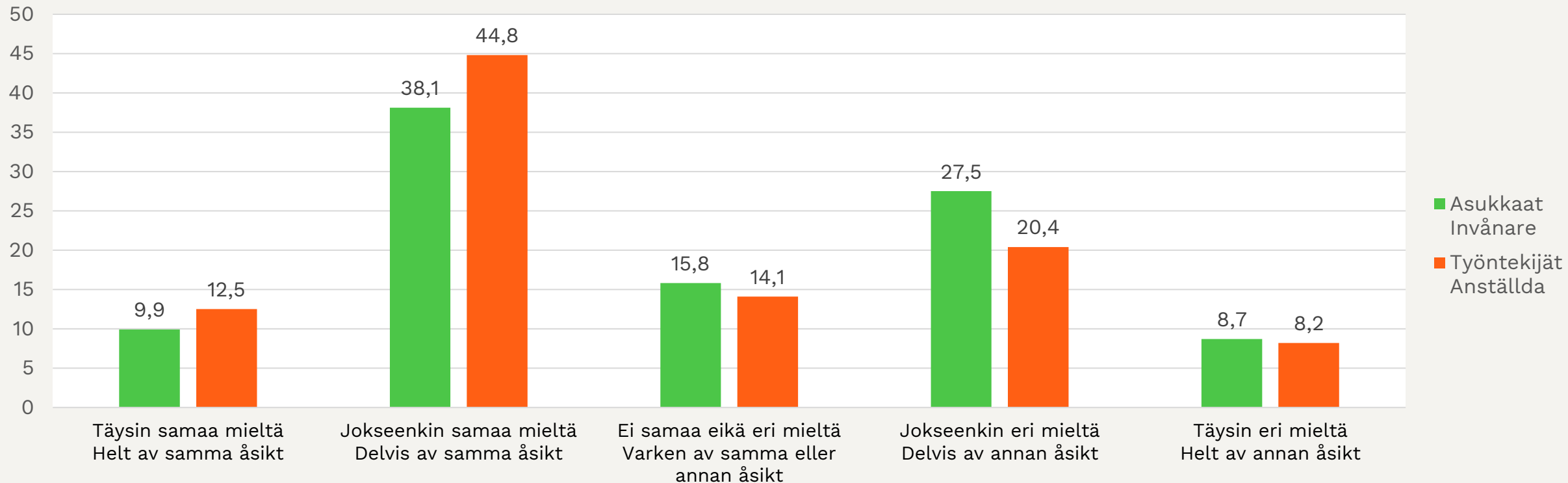


Kotiin vietävät palvelut

Tjänster som tillhandahålls i hemmet

Sairaalassa annettavaa hoitoa on tärkeää kehittää entistä enemmän kotiin vietäviksi palveluiksi.

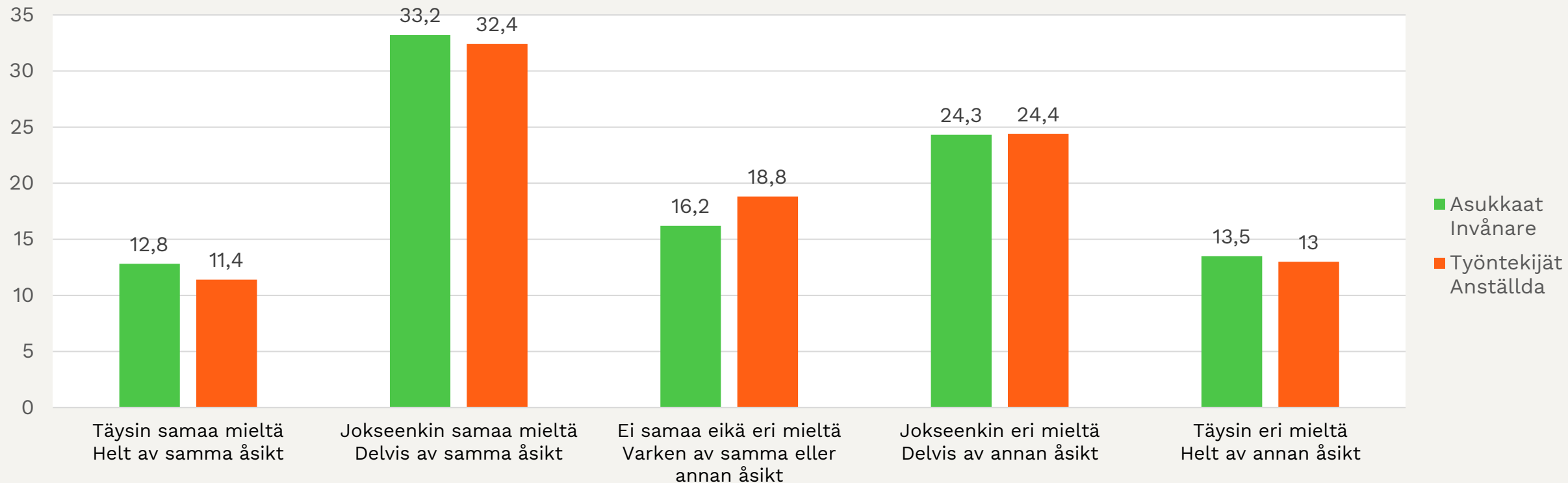
Det är viktigt att vården som ges på sjukhus i allt högre grad utvecklas till tjänster som tillhandahålls i hemmet.



Asumispalvelut Boendeservicen

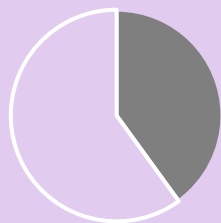
Ikääntyneiden asumispalveluja tulee keskittää kasvukeskuksiin.

Boendeservicen för äldre bör koncentreras till tillväxtcentrum.



Miten hyvinvointialueesi voisi paremmin tukea lasten ja nuorten hyvinvointia?

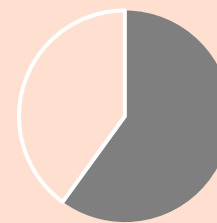
Hur kan ditt välfärdsområde bättre stödja barns och ungas välbefinnande?



+40 %

on täysin samaa mieltä siitä, että vanhempien tulisi ottaa jatkossa enemmän vastuuta omien lastensa hyvinvoinnista.

är helt av samma åsikt om att föräldrarna i fortsättningen borde ta större ansvar för sina egna barns välbefinnande.



+60 %

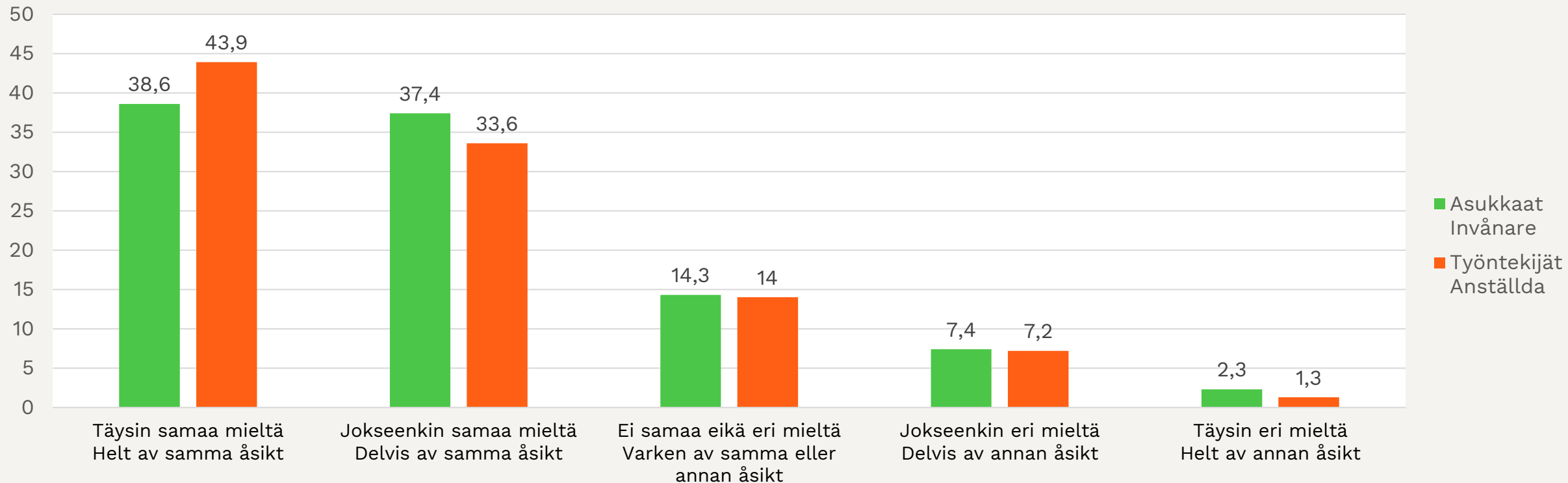
on täysin samaa mieltä siitä, että matalan kynnyksen mielenterveyspalvelujen lisääminen olisi hyvä keino ratkaista lasten ja nuorten ongelmia.

är helt av samma åsikt om att ökandet av mentalvårdstjänster med låg tröskel är ett bra sätt att lösa barns och ungas problem.

Vastuu lasten hyvinvoinnista Ansvar för barns välbefinnande

Vanhempien tulisi ottaa jatkossa enemmän vastuuta omien lastensa hyvinvoinnista.

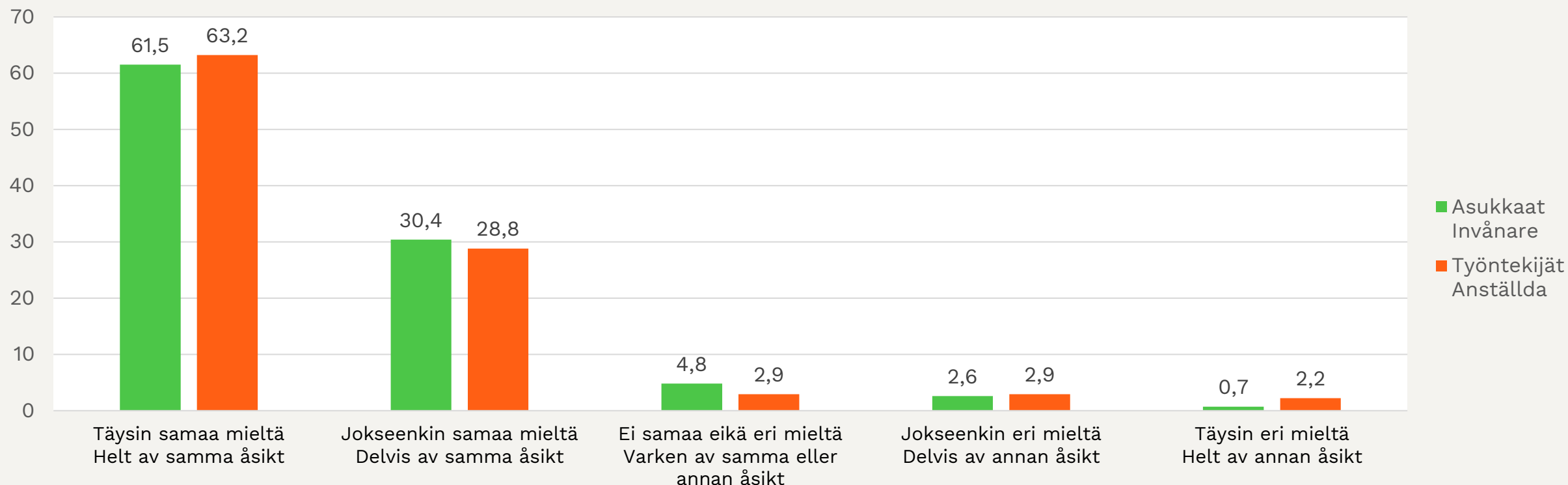
Föräldrarna borde i fortsättningen ta större ansvar för sina egna barns välbefinnande.



Matalan kynnyksen mielenterveyspalvelut Mentalvårdstjänsterna med låg tröskel

Matalan kynnyksen mielenterveyspalvelujen lisääminen olisi hyvä keino ratkaista lasten ja nuorten ongelmia.

Att öka mentalvårdstjänsterna med låg tröskel skulle vara ett bra sätt att lösa barns och ungas problem.

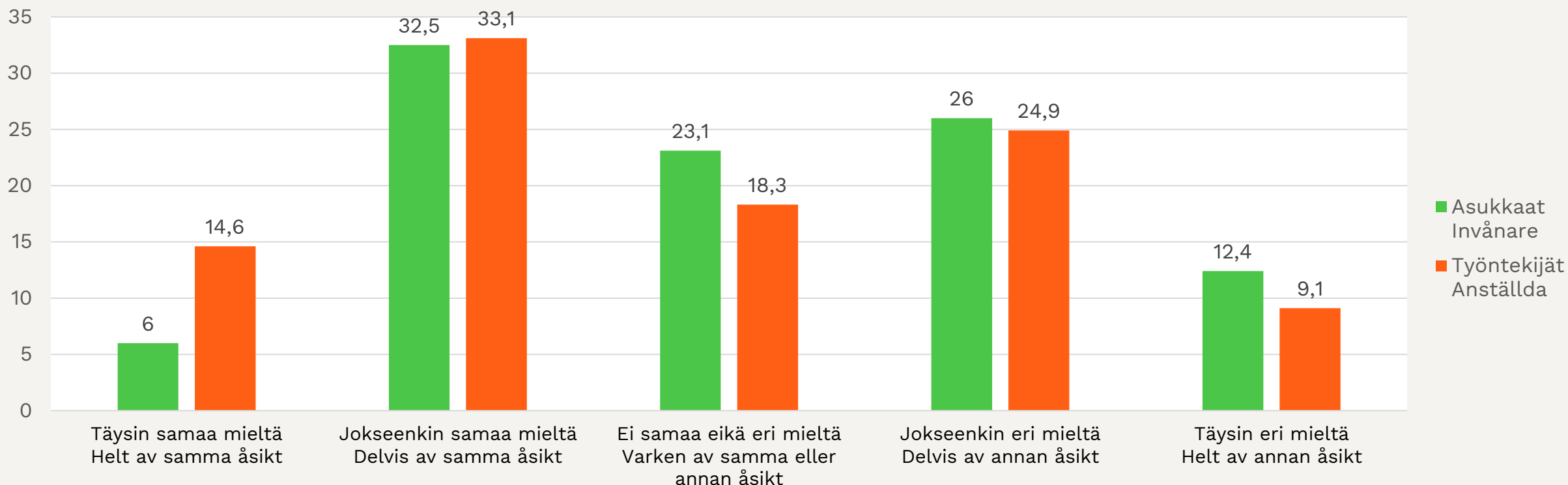


Monikielinen väestö

Den flerspråkiga befolkningen

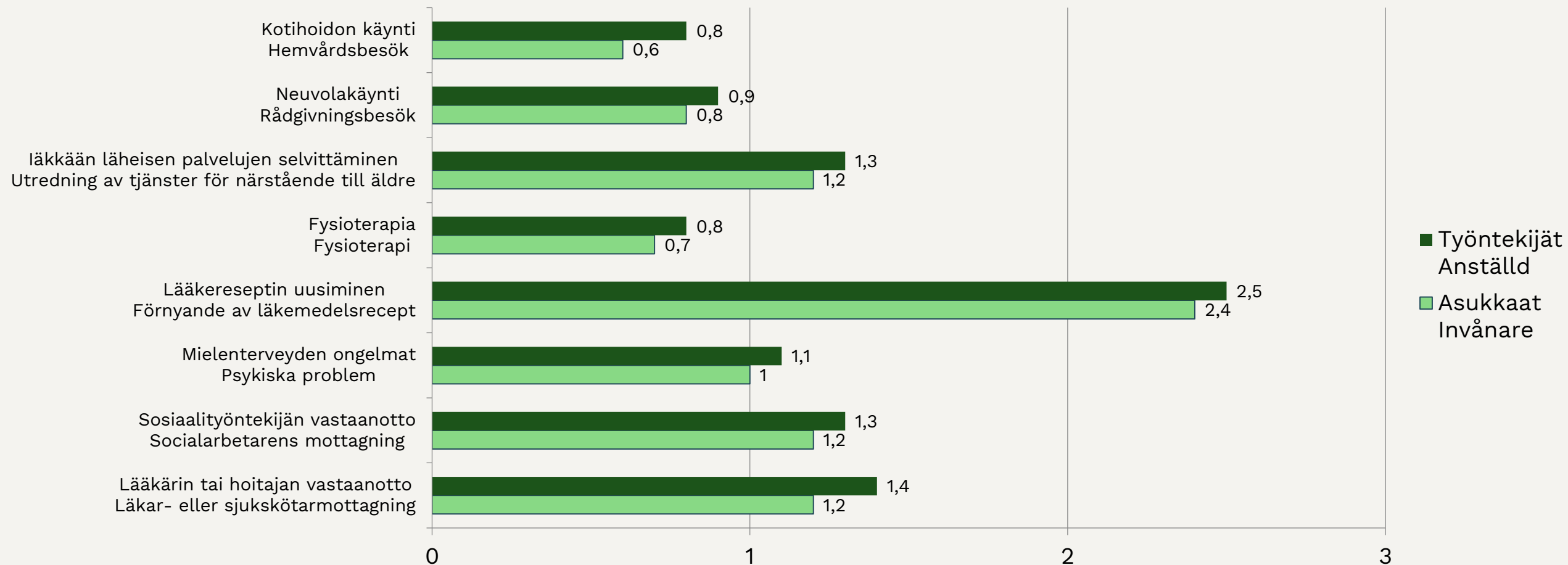
Hyvinvointialueen tulisi huomioida monikielinen väestö tarjoamalla entistä enemmän palveluja asiakkaan omalla kielellä, vaikka se olisi muu kuin suomi tai ruotsi.

Välfärdsområdet bör beakta den flerspråkiga befolkningen genom att erbjuda fler tjänster på klientens eget språk, även om det är något annat än finska eller svenska.



Etäpalvelujen käyttö: asukkaat ja työntekijät

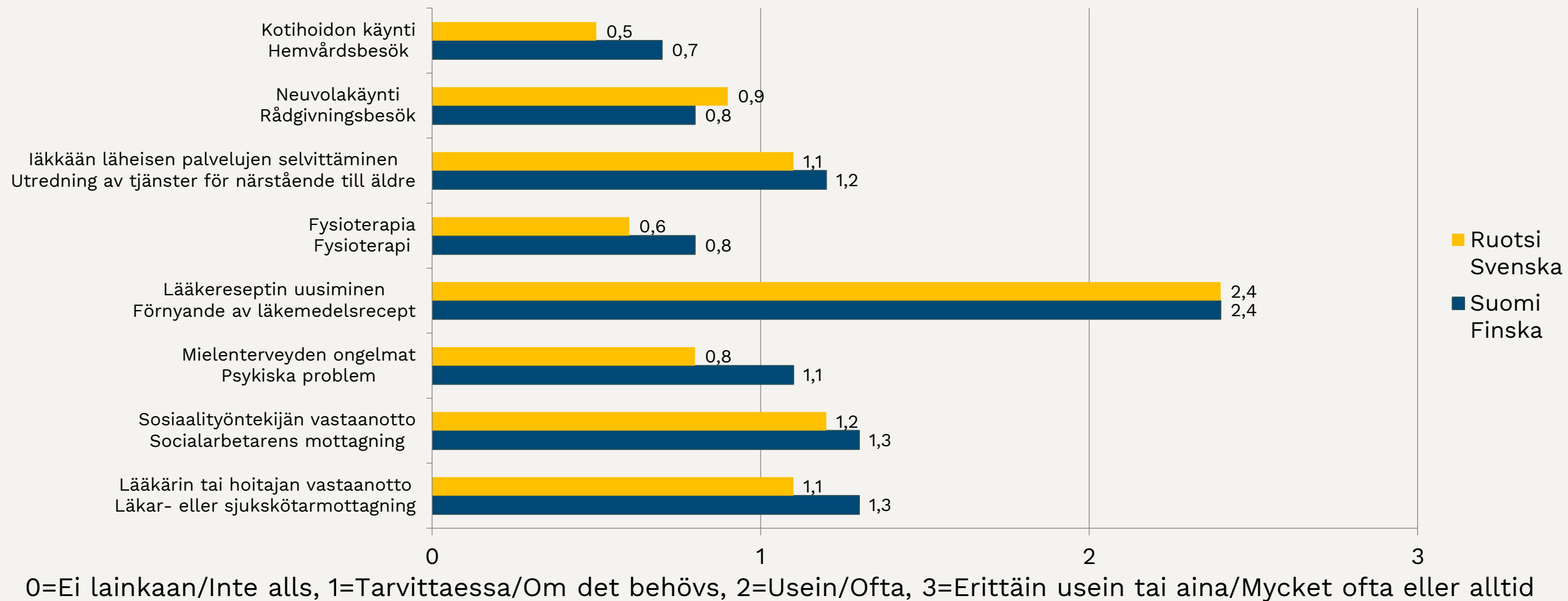
Användning av distanstjänster: invånare och anställda



0=Ei lainkaan/Inte alls, 1=Tarvittaessa/Om det behövs, 2=Usein/Ofta, 3=Erittäin usein tai aina/Mycket ofta eller alltid

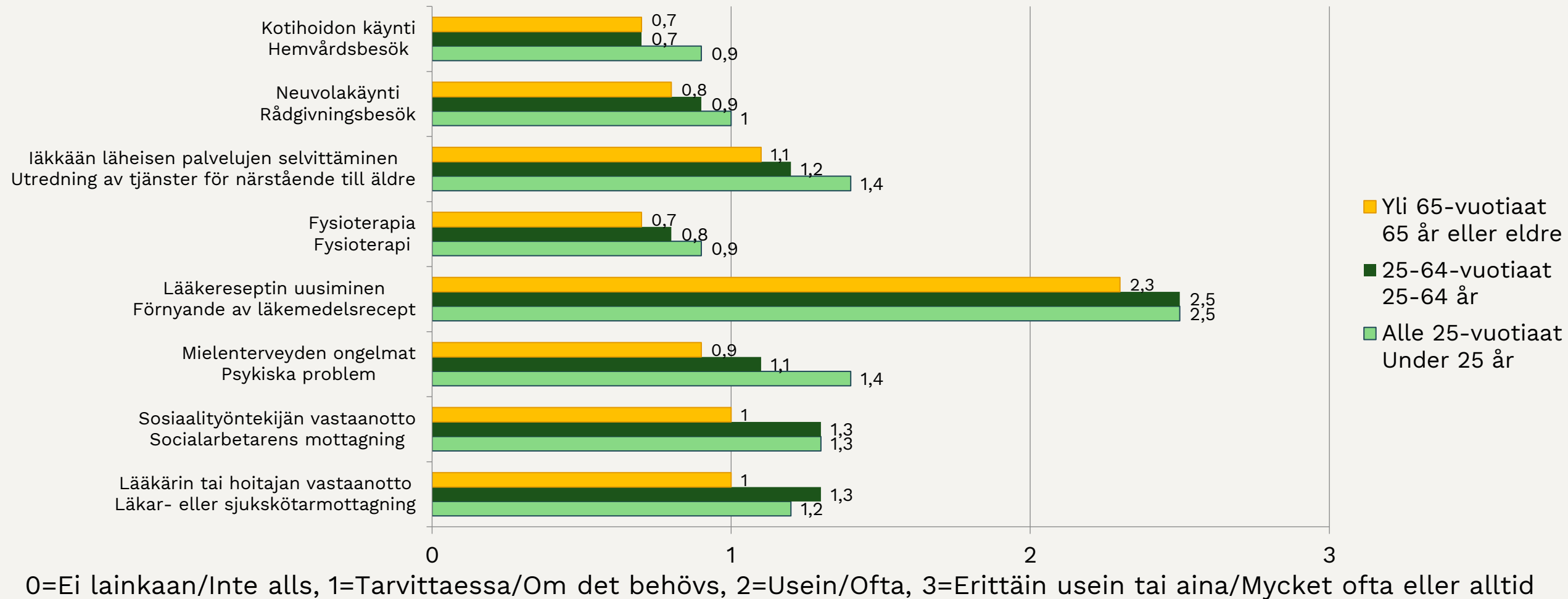
Etäpalvelujen käyttö: ruotsin- ja suomenkieliset vastaajat

Användning av distanstjänster: deltagare som har svenska eller finska som modersmål



Etäpalvelujen käyttö: ikäryhmät

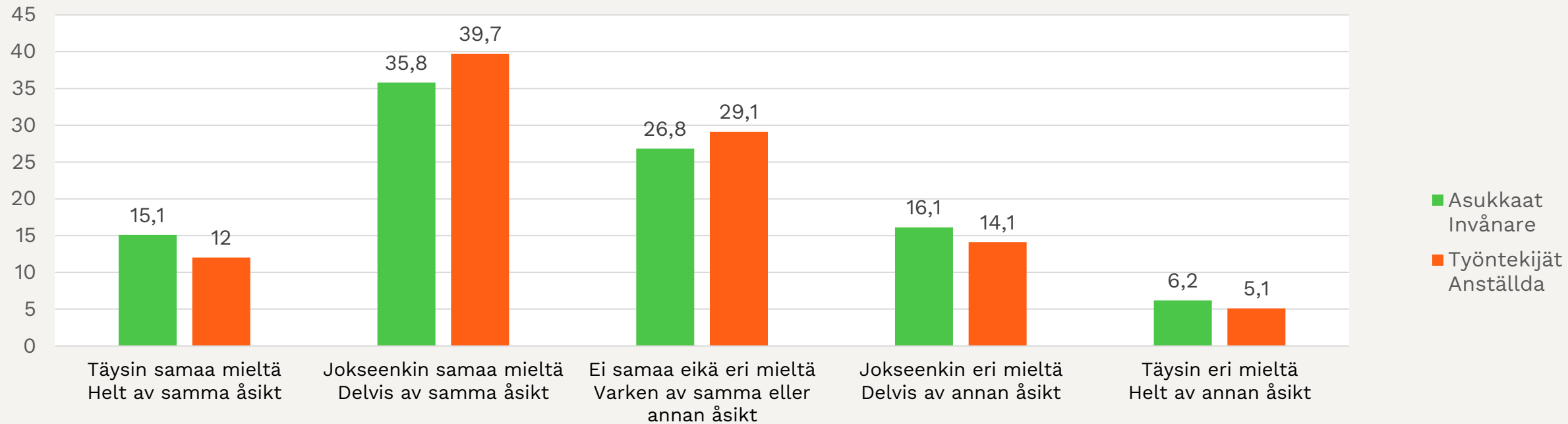
Användning av distansjänster: åldersgrupper



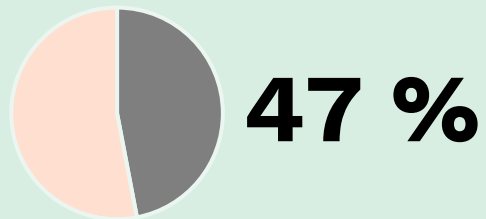
Vammaispalvelut Funktionshinderservice

Vammaispalveluissa tulisi ottaa käyttöön henkilökohtainen budjetti, jonka palvelun käyttäjä voi hyödyntää haluamallaan tavalla hyvinvoinnin edistämiseksi.

Inom tjänsterna för personer med funktionsnedsättning bör man ta i bruk en personlig budget som användaren kan använda på önskat sätt för att främja sitt välbefinnande.

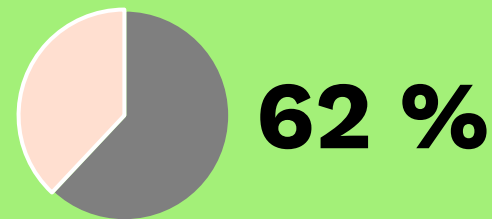


Miten hyvinvointialueesi vahvistaa tunnetta turvallisuudesta? Hur stärker ditt välfärdsområde känslan av trygghet?



Pelaajista on täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa: ”Minusta tuntuu siltä, että voin luottaa julkiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon.”

Av spelarna är helt av annan åsikt eller delvis av annan åsikt om påståendet: Jag har en känsla av att jag kan lita på den offentliga social- och hälsovården och räddningsväsendet.



Pelaajista on täysin samaa mieltä tai jokseenkin mieltä väitteen kanssa: ”Tiedän, mistä saan apua, jos minun tai läheiseni terveys, hyvinvointi tai turvallisuus on uhattuna.”

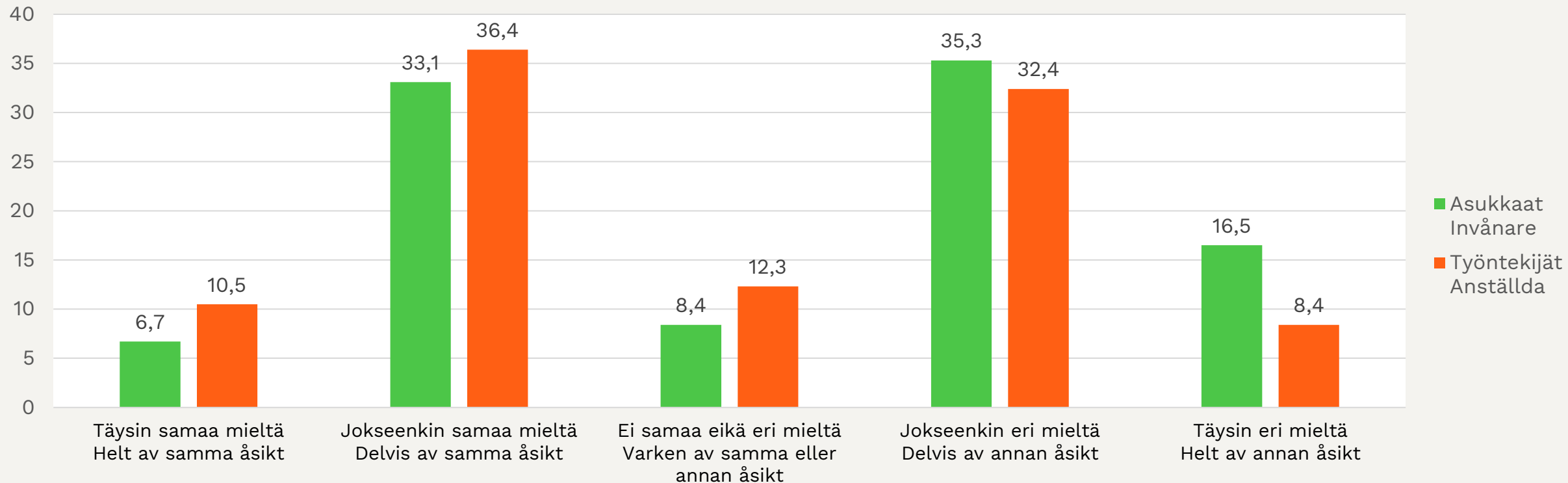
Av spelarna är helt av samma åsikt eller delvis av samma åsikt om påståendet: Jag vet var jag får hjälp om min eller min närståendes hälsa, välfärd eller trygghet är hotad.

Turvallisuus

Trygghet

Minusta tuntuu siltä, että voin luottaa julkiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon.

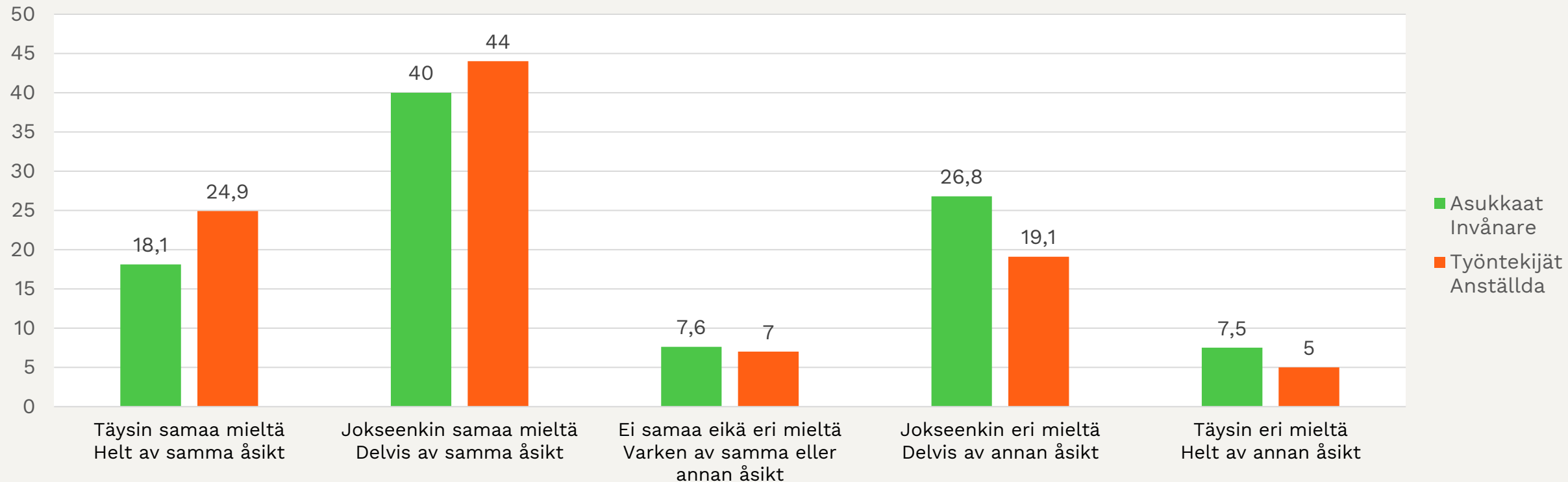
Jag har en känsla av att jag kan lita på den offentliga social- och hälsovården och räddningssystemet.



Tiedän, mistä saan apua Jag vet var jag får hjälp

Tiedän, mistä saan apua, jos minun tai läheiseni terveys, hyvinvointi tai turvallisuus on uhattuna.

Jag vet var jag får hjälp om min eller min närståendes hälsa, välfärd eller trygghet är hotad.



Hyvinvointialueen palveluja käyttävien asukkaiden haastattelut

Intervjuer med invånare som använder
välståndsområdets tjänster

Hyvinvointialueen palveluja käyttävien asukkaiden haastattelut

Intervjuer med invånare som använder välfärdsområdets tjänster

Yli/över **100**

palveluja käyttävää
asukasta mukana
ryhmähaastatteluissa

invånare som
använder tjänster
deltog i
gruppintervjuer

Haastatteluja tehtiin
Intervjuer gjordes i

9 kpl/st

**ikäntyneiden
palveluissa**
i tjänster för äldre

11 kpl/st

**lasten, nuorten ja
perheiden palveluissa**
i tjänster för barn, unga
och familjer

8 kpl/st

vammaispalveluissa
i funktionshindersservicen

3 kpl/st

**Yhteisten sote-
palvelujen
palvelualueelta**
i serviceområdet för
gemensamma social- och
hälsovårdstjänster

**”Ikäihmisten kohtaamispaikat
pitäisi säilyttää.”**

*Ryhmäkeskustelu palvelukeskuksessa
Gruppdiskussion på en servicecentral*

**”Voisipa tekstiviestillä varata
lääkäriaajan tai olla chat-palvelulla
yhteydessä.”**

*Ryhmäkeskustelu vammaispalveluiden tuetun asumisen toiminnassa
Gruppdiskussion på stödboende för personer med funktionsnedsättning*

**”Det är viktigt att det känns tryggt och
bekant när man går till läkare.”**

*Ryhmäkeskustelu vammaispalveluiden tuetun asumisen toiminnassa
Gruppdiskussion på stödboende för personer med funktionsnedsättning*

Mikä on palvelujemme käyttäjien mielestä tärkeää?

Vad är viktigt enligt de invånare som använder våra tjänster?

HYVINVOINTIALUEEN VASTUULLA OLEVAT ASIAT, JOTKA OVAT ASUKKAILLEMME TÄRKEITÄ

Kuljetus-
palvelut

Kohtaamis-
paikat

Päivä-
toiminta

Mielen-
terveys-
palvelut

Lasten-
suojelu

Esteettömät
tilat

Kotihoito

Apuvälineet

HYVINVOINTIALUEEN KUMPPANEIDEN VASTUULLA OLEVAT ASIAT, JOTKA OVAT ASUKKAILLEMME TÄRKEITÄ

Päiväkodit ja
koulut

Uimahallit

Järjestöjen
toiminta

Seura-
kunnan
toiminta

Kirjastot

Esteettömät
tilat

Liikunta-
palvelut

Pyörätiet ja
julkinen
liikenne

Haastattelujen kooste: ikääntyneet henkilöt

Hyvinvoinnille tärkeät asiat arjessa

- Läheiset, rakkaat, perhe
- Fyysinen toimintakyky, oma toimijuus, terveys
- Toimiva arki
- Raha
- Palveluihin pääsy
- Riittävä uni, monipuoliset ateriat

Huolia ja pelkoja hyvinvointiin ja terveyteen liittyen

- Yksinäisyys
- Hintojen ja asiakasmaksujen nousu
- Digimaailma, ihminen ei selviä etähoidolla
- Hoitopaikkatilanne ja jonot
- Hoitajien aika vastata asukkaiden tarpeisiin, saako varmasti hoitoa, jos tarvitsee
- Ettei saisi asua omassa kodissa
- Ikä- ja vammaissyrjintä
- Itsemääräämisoikeuden menetys
- Palveluita saa liian myöhään, kriteerit liian tiukat

Hyvinvoinnille erityisen tärkeät palvelut

- Ikäihmisten kohtaamispaikat, vanhusten ryhmät
- Päivätoiminta
- Apuvälinelainaamo
- Lääkärin ja hammaslääkärin tapaaminen säännöllisesti ja tarvittaessa
- Toimintaterapeutin käynnit
- Asumispalvelu
- Kotihoito

Tukea, jota tarvitsisi enemmän

- Palveluihin liian pitkät jonot
- Psykkisen tuen saaminen vaikeaa
- Arjen pienissä asioissa tarvitsisi enemmän apua, esim. kauppa- ja ulkoiluapu, IT-tuki
- Omaishoitajan työnohjaus
- Enemmän järjestettyä toimintaa ja ohjelmaa
- Yksinäisyyteen tulisi puuttua
- Tietoa asukkaille enemmän selkokielellä suomeksi ja ruotsiksi

Haastattelujen kooste: vammaiset henkilöt

Hyvinvoinnille tärkeät asiat arjessa

- Perhe, ystävät, tukihenkilöt
- Kotilomat, oma koti
- Harrastukset, käsityöt, luova toiminta
- Opiskelumahdollisuudet
- Työkokeilut
- Riittävä uni, liikunta
- Taksin sujuva toiminta
- Toimintakyky, fyysinen ja henkinen

Huolia ja pelkoja hyvinvointiin ja terveyteen liittyen

- Ettei saisi apua, kun tarvitsisi
- Kova melu häiritsee
- Palveluiden saanti vaikeutuu, ei pääse harrastuksiin tai ei saa itse päättää, mitä tekee asuntolassa
- Hintojen/vuokran nousu, eläkkeen pieneneminen

Hyvinvoinnille erityisen tärkeät palvelut

- Avustajapalvelu, henkilökohtainen apu
- Esteettömyys erityisen tärkeää
- Kulkukeskuksen ja kuljetuspalvelujen toiminta
- Kotiin tuotavat palvelut
- Psykologin palvelut
- Edunvalvonta
- Apuvälineet, kotiin tehtävät muutokset
- Oma asunto
- Sosiaalityöntekijän palvelut
- Ruokalistan päättäminen ja ruuan valmistaminen ohjaajan kanssa

Tukea, jota tarvitsisi enemmän

- Tarvitsisi enemmän henkilökohtaisen avustajan tunteja
- Aina tuttu taksinkuljettaja
- Kuljetuspalvelujen matkamäärät vähäiset, monista asioista joutuu luopumaan
- Kuljetuspalvelu ei toimi kunnolla, harrastuksia jää väliin
- Omaishoitoa ei tueta riittävästi
- Fysioterapia
- Vaikea saada lääkäriaikoja
- Kehitysvamma-alan asiantuntijat (esim. seksuaalineuvoja, AAC-ohjaaja)

Haastattelujen kooste: lapset, nuoret ja perheet

Hyvinvoinnille tärkeät asiat arjessa

- Liikunta, harrastaminen, ruokarytmi, uni
- Raha, koulutus, työpaikka, palvelut lähellä
- Ihmissuhteet, tukiverkko
- Oma aika
- Matalan kynnyksen kohtaamispaikat ovat tärkeitä

Huolia ja pelkoja hyvinvointiin ja terveyteen liittyen

- Päiväkoti- ja kouluasiat jännittää
- Mielensterveyspalveluiden tilanne on tosi huolestuttava
- Univaikeudet
- Maailman tilanne
- Ruuan hinta

Hyvinvoinnille erityisen tärkeät palvelut

- Neuvola
- Kotipalvelu
- Kohtaamiskahvilat ja –paikat (mummon ja vaarin tupa)
- Synnytysvalmennus
- Lastensuojelu
- Mielensterveys- ja päihdepalvelut
- Matalan kynnyksen palvelut, esim. perhekerhot
- Vauvaperheille suunnattu toiminta
- Asukaspuistot, liikuntapalvelut

Tukea, jota tarvitsisi enemmän

- Terapia
- Mielensterveys- ja päihdepalvelut
- Koulukiusaamiseen apua
- Jonot palveluihin liian pitkät
- Pieniin arjen asioihin tukipalvelua
- Tarvitsisi apua uniongelmiin
- Hammaslääkäri
- Tukiperhe
- Perhepäivähoito
- Päiväkotipaikka
- Aktiivisempi oppilashuolto
- Henkilökohtaisempaa palvelua

Haastattelujen kooste: yhteiset sosiaali- ja terveystalvet

Hyvinvoinnille tärkeitä asiat arjessa

- Pysyvyys
- Sujuva arki
- Tieto siitä, että saa apua, kun sitä tarvitsee
- Kunnioittava kohtaaminen, ettei olisi heittopussina
- Yleinen ympäristön siisteys ja turvallisuus
- Yhdenvertaiset talvet

Huolia ja pelkoja hyvinvointiin ja terveyteen liittyen

- Jatkuva muutos ja epätietoisuus
- Henkilökunta vaihtuu ja aikoja perutaan tai siirretään kauas, ihmisiä jätetään tyhjän päälle
- Kelan toiminta epäselvää, kukaan ei auta tulkitsemaan päätöksiä
- Talvetissa epäreilua kohtaamista, osalle huudetaan ja osalle ollaan lempeitä ja apu on konkreettista
- Työkyvyttömillä pelkona, ettei ketään kiinnosta enää heidän hyvinvointinsa

Hyvinvoinnille erityisen tärkeitä talvet

- Kaikki matalan kynnyksen talvet, esim. talousneuvola ja kokemusasiantuntijan vastaanotto
- Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, niitä ei saa siirtää Kelalle
- Vammaistalvet ja terapiat
- Manna-avun puotikortti ruoka-apua varten
- Nopea asuttamisen malli on tuonut nopeaa helpotusta
- Sosiaalisen kuntoutuksen matalan kynnyksen toiminta

Tukea, jota tarvitsisi enemmän

- Peliriippuvuuteen ja addiktioihin ei saa apua, odotusajat liian pitkiä
- Apua hakemuksien täyttämiseen
- Enemmän vertaistukea ja tukihenkilöitä
- Soittolupauksista tulisi pitää kiinni
- Yhteistyö lastensuojelun ja koulun kanssa ei toimi
- Perhekuntoutusta ja työhön kuntoutusta tarvittaisiin enemmän
- Espoon katkaisuhoidoasemalla liian vähän asiakaspaikkoja
- Ajokortin uusimista varten ei saa varattua lääkärintarkastusta

Haastattelujen kooste: yhteydenottokanavat

Millä tavalla toivoisit saavasi yhteyttä ammattilaiseen, silloin kun tarvitset apua tai tukea?

Ikääntyneet

- Soittamalla
- Nopeasti, henkilökohtaisesti
- Suoralla numerolla
- Tarvittaisiin joka kotiin tiedotelehtinen, missä kaikki tarvittavat yhteystiedot
- Ruotsiksi
- Yksi numero, josta saa kaiken avun
- Kiertävät terveystiedot
- Sähköpostilla kiireetöntä neuvontaa
- Maksuttomat numerot

”Myös säännölliset soitot ammattilaisilta olisi loistava asia, ei aina oma yhteydenotto.”

Lapset, nuoret, perheet

- Paniikkinappula
- WhatsApp, TikTok
- Puhelu-/viestipalvelupäivystys (esim. botti tai chat LUVN-sivuilla)
- Helppo saatavuus
- Ilman jonoja
- Eri mahdollisuudet (digi vs. perinteiset)
- Tieto palveluista pitäisi saada helpommin, tarvitaan sivu, missä kaikki mahdollinen apu/tuki
- Takaisinsoitto ei ole aina hyvä

”Neuvolan neuvontanumero on ollut paras, saa nopeasti yhteyden.”

Vammaiset henkilöt

- Soittamalla tai paikan päällä
- Matalalla kynnyksellä, saman päivän aikana
- Ei sähköpostilla
- Palveluita on paljon, ja ne menee päällekkäin ja sekaisin, pitäisi olla selkeämpää
- Teams on parempi kuin puhelu, kun saa kasvot

Yhteisten sote-palvelujen asiakkaat

- Maksuttomat numerot/WhatsApp, prepaid-liittymistä ei saa yhteyttä 029-numeroihin!

”Pitäisi olla tietoa palveluista ja puhelinnumerot, että kerrotaan, mitä kaikkea apua on saatavissa.”

Haastattelujen kooste: Muita ideoita tai terveisiä sote-palvelujen kehittämiseen!

Ikääntyneet

- Yksinäisyyden ongelmaan tulee puuttua
- Taiteeseen liittyviä palveluita pitäisi kehittää
- Vähemmän sijaisia, työntekijöiden vaihtuvuus pysäytettävä
- Tarvitaan joku, jolla kokonaiskuva ja vastuu hoidosta
- Kuljetuspalveluiden ja päivystyspalveluiden parantaminen
- Lisää ryhmätoimintaa
- Kotisairaala 24/7

”Palvelut tulee saada läheltä hyvinvointialueiden rajoista riippumatta”

Lapset, nuoret, perheet

- Sosiaalihuollon ja koulujen yhteistyön kehittäminen
- Läpileikkaava kommunikointi ruohonjuuritasolta ylös päättäjille
- Alaikäisten päihdepalvelut
- Oma työntekijä, henkilökohtaisempi palvelu
- Avoimuus ja hyvä kohtaaminen tärkeää
- Työntekijöiden pitää tietää isoista lakimuutoksista
- Huomio varhaisiin tukitoimiin, esim. tunteet, käytös, oppiminen

”On tärkeää, että palvelut ovat helposti lähestyttäviä: lapsen oma työntekijä tuntee meidät perheenä.”

Vammaiset henkilöt

- Kehitysvamma-alan osaamista terveyspalveluihin
- Enemmän harrastustoimintaa
- Vakitaksioikeus
- Tukihenkilötoimintaa helpommin
- Esteettömyys ei toteudu
- Palvelustrategian tulee vaikuttaa käytäntöön
- Vammaisten henkilöiden työllistymistä pitäisi tukea
- Tiimilääkärimallia voisi laajentaa

Yhteisten sote-palvelujen asiakkaat:

- Perhekeskuksen ja aikuissosiaalityön yhteistyö: peke olisi hyvä paikka tiedottaa aikuissosiaalityön palveluista
- Miepä-palveluissa stigman vähentäminen ja juurisyiden selvittäminen!

”On panostettava mielenterveyspalveluihin ja hoitoon pääsyyn.”

2.1 Palvelujen verkoston osallisuustyö Asukaspaneeli



Asukkaat

Tutkimuksen perustiedot



TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tämän tutkimuksen on tehnyt Iro Research Oy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimeksiannosta.

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää alueen asukkaiden näkemyksiä, toiveita ja kokemuksia sekä jakelukanavamahdollisuuksia sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta



KOHDERYHMÄ JA OTOS

Tutkimushaastatteluja tehtiin yhteensä 1000 hyvinvointialueella asuvien täysi-ikäisten henkilöiden keskuudessa.



TIEDONKERUUMENETELMÄ

Tutkimuksen tiedonkeruu tehtiin Iro NetPaneelistä, jota täydennettiin puhelinrekrytoinnein ns. muun kielisten osalta..



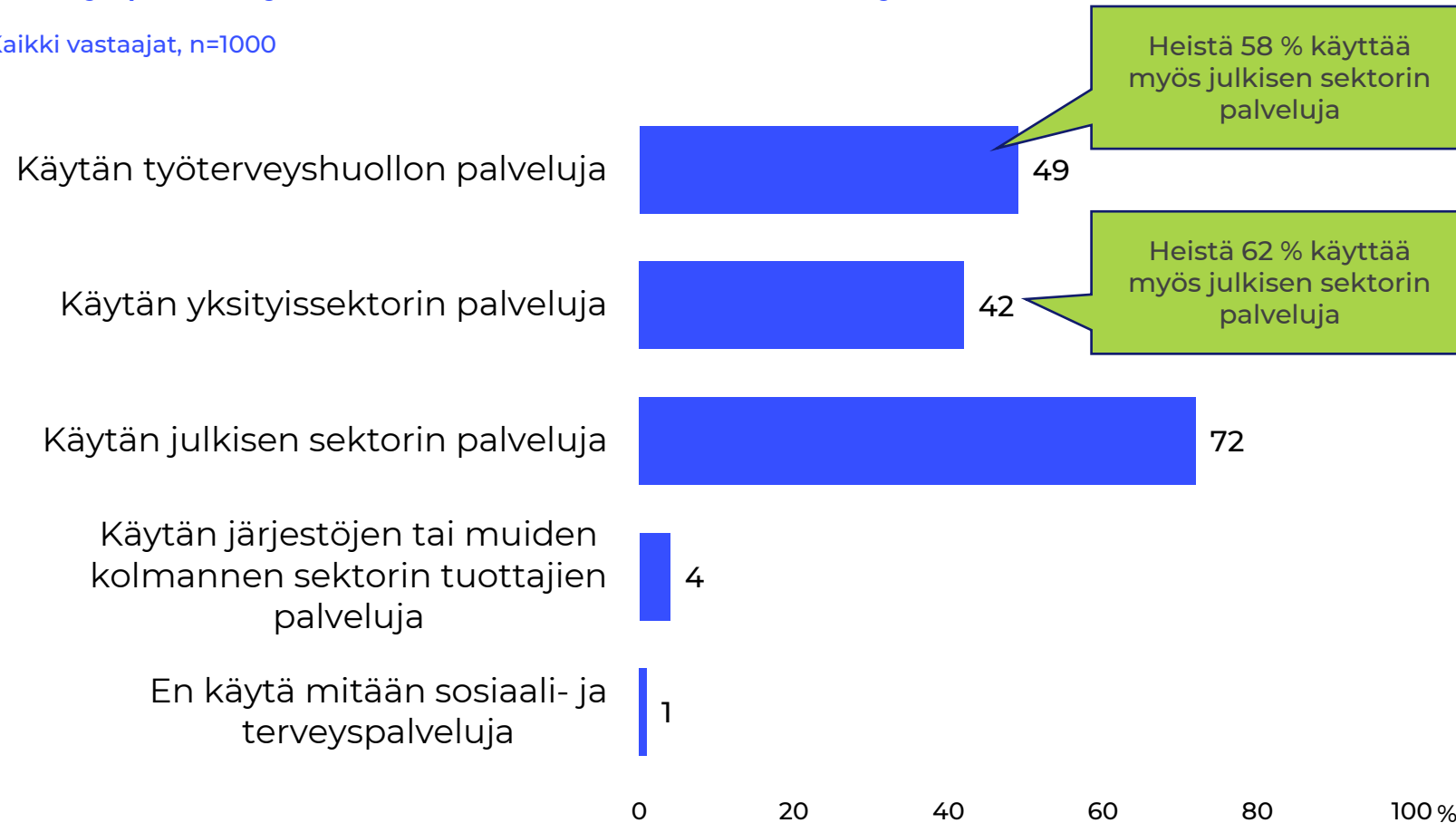
TIEDONKERUUAIKA/-AIKATAULU

Tutkimushaastattelut tehtiin 2. – 28.3. 2024.

Sote-palvelujen käyttäminen

Mitkä seuraavista vaihtoehtoista kuvaavat parhaiten sitä, miten käytät tällä hetkellä sosiaali- ja terveyspalveluja? Voit valita useita vaihtoehtoja.

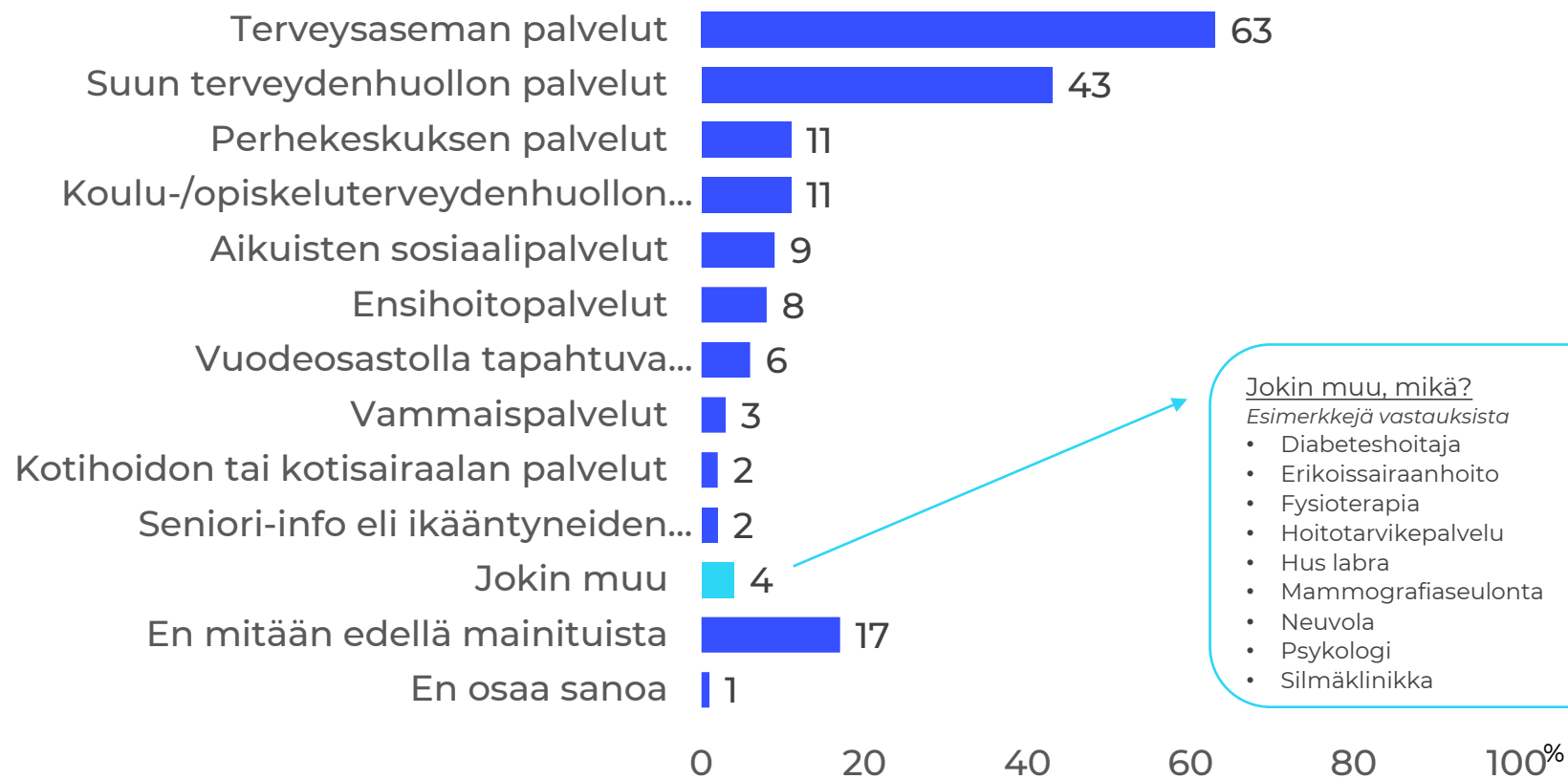
Kaikki vastaajat, n=1000



Hyvinvointialueen palveluiden käyttäminen

Oletko itse käyttänyt joitakin seuraavista Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluista viimeisen vuoden aikana? Valitse kaikki, joita olet käyttänyt.

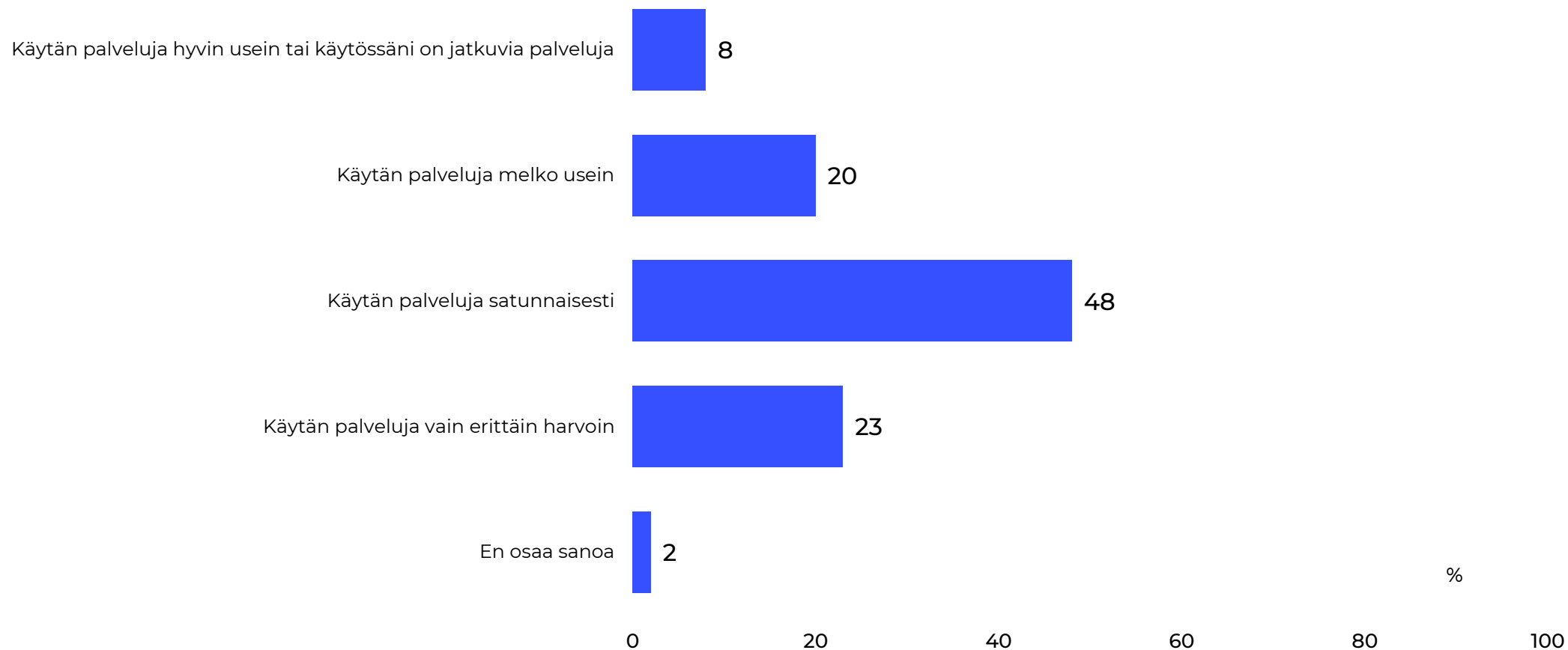
Kaikki vastaajat, n=1000



Hyvinvointialueen sote-palveluiden käyttämisen useus

Miten usein käytät hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalveluja? Valitse vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten tämänhetkistä tilannettasi.

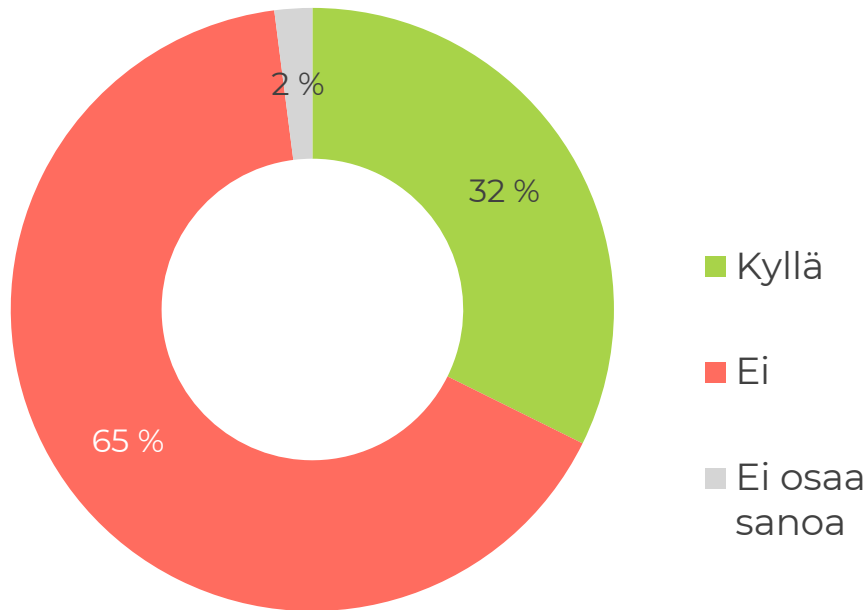
Sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjät, n=876



Asiointi sote-palveluissa jonkun muun puolesta

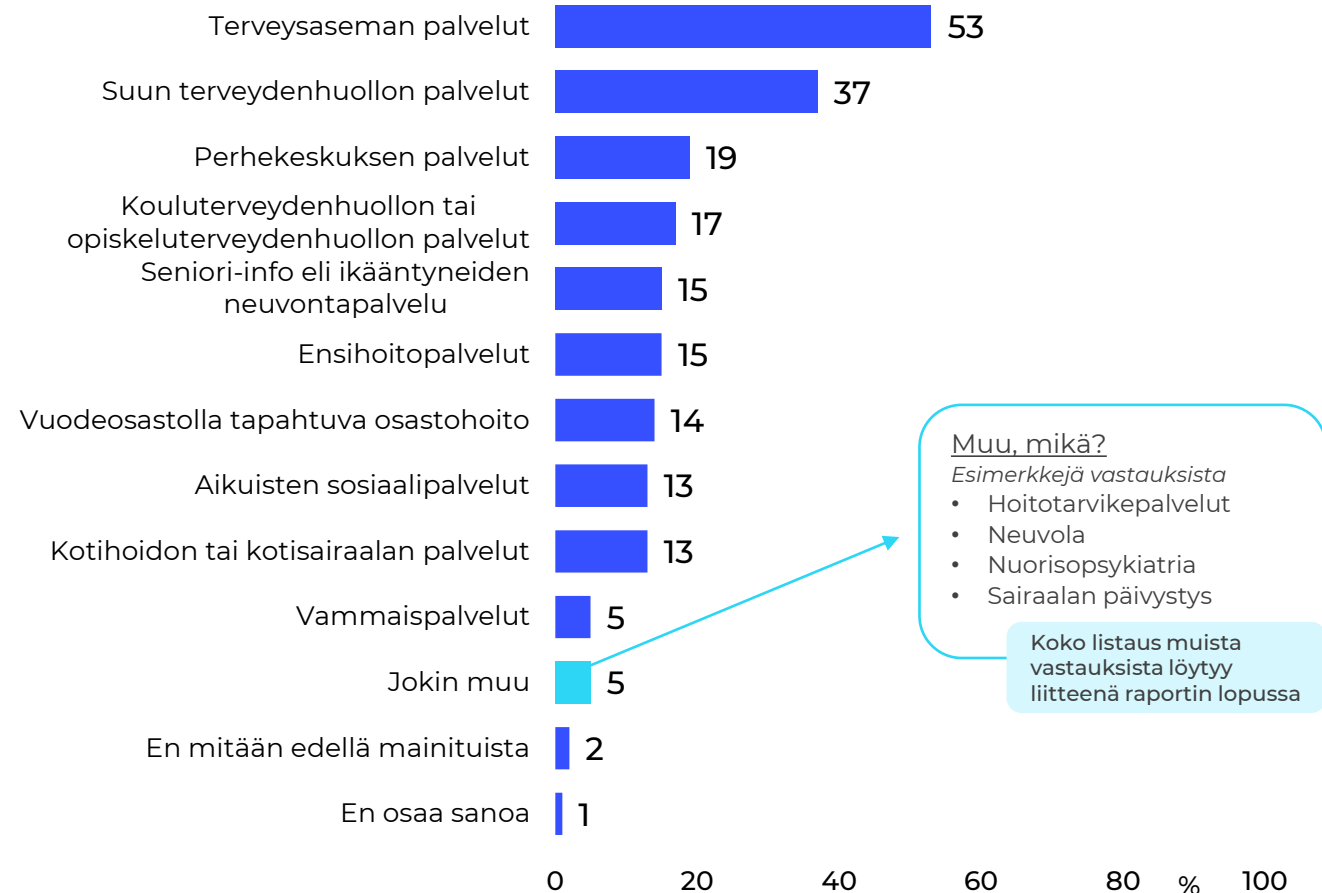
Oletko asiointin viimeisen vuoden aikana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa esimerkiksi lapsen, vammaisen tai iäkkään perhejäsenen puolesta?

Kaikki vastaajat, n=1000



Missä seuraavista palveluista olet asiointin toisen henkilön puolesta viimeisen vuoden aikana? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Asiointin toisen puolesta, n=324



Taustatiedot

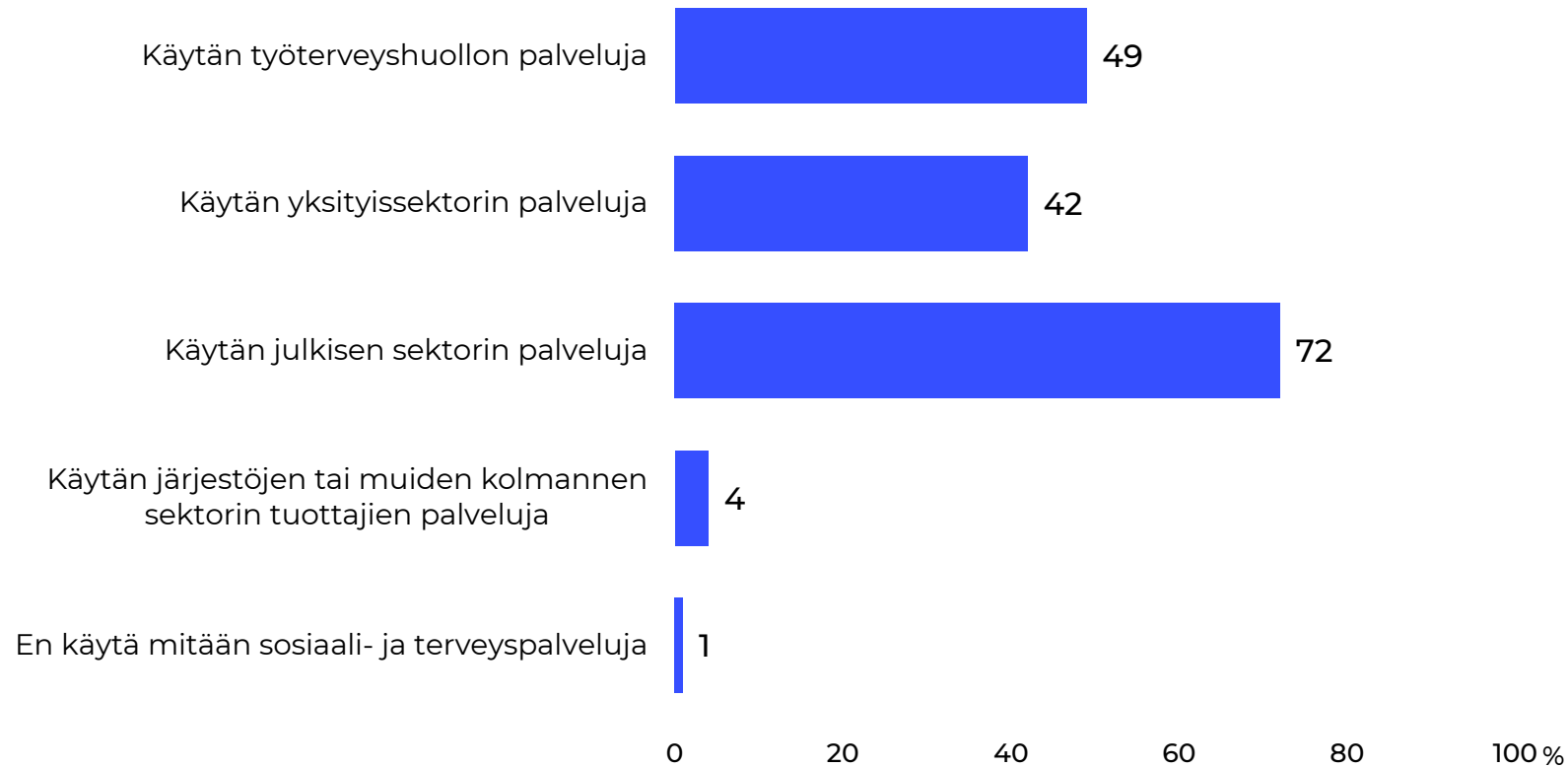
Tietoa jolla on tarkoitus.

Sote-palvelujen käyttäminen

1/2

Mitkä seuraavista vaihtoehtoista kuvaavat parhaiten sitä, miten käytät tällä hetkellä sosiaali- ja terveystalveluja? Voit valita useita vaihtoehtoja.

Kaikki vastaajat, n=1000

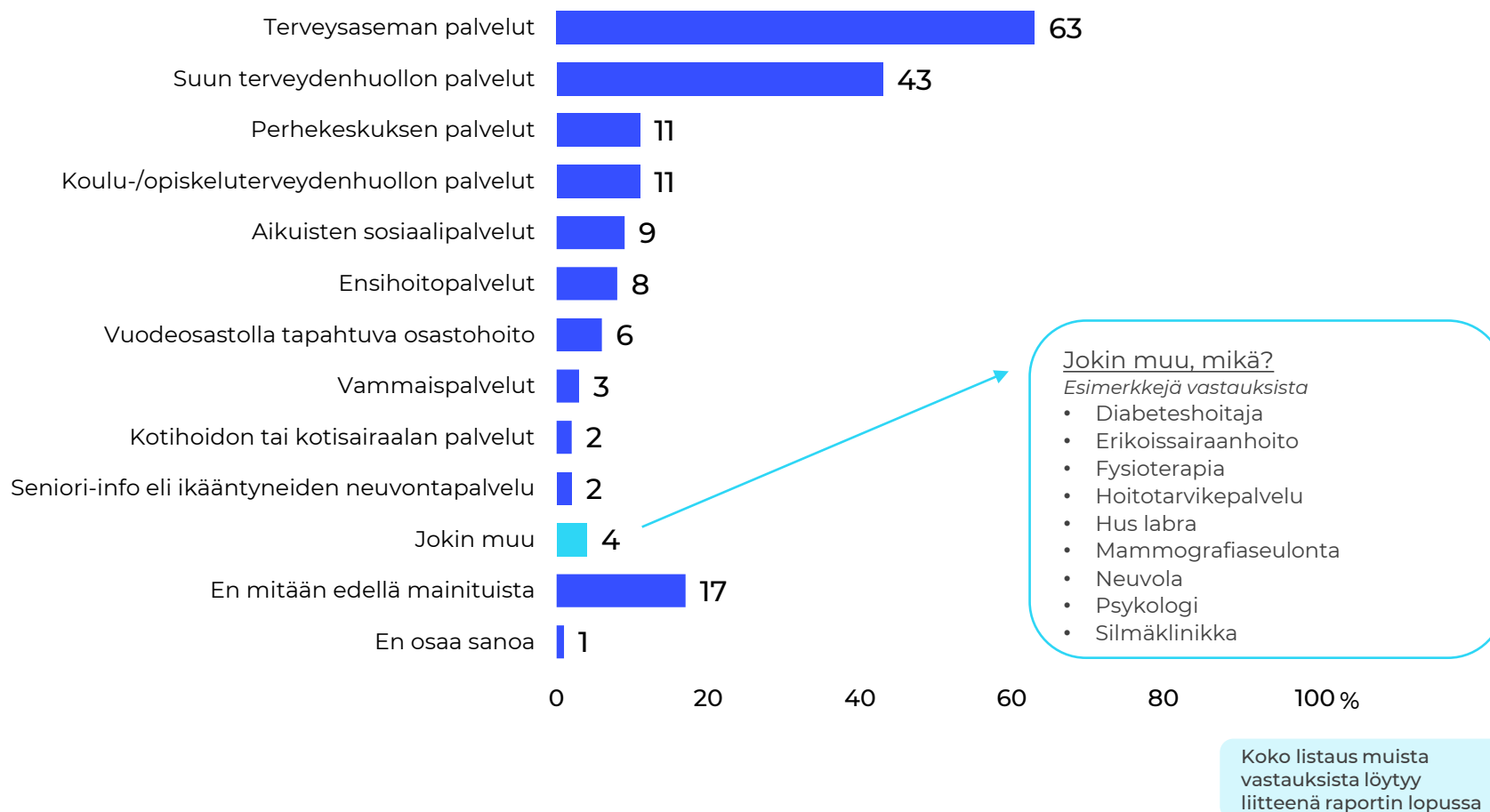


- Lähes joka toinen vastaaja käyttää työterveyshuollon palveluja ja runsaat 40 % yksityissektorin palveluja.
- Julkisen sektorin palveluja käyttää lähes kolme neljästä vastaajasta.

Hyvinvointialueen palveluiden käyttäminen

Oletko itse käyttänyt joitakin seuraavista Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluista viimeisen vuoden aikana? Valitse kaikki, joita olet käyttänyt.

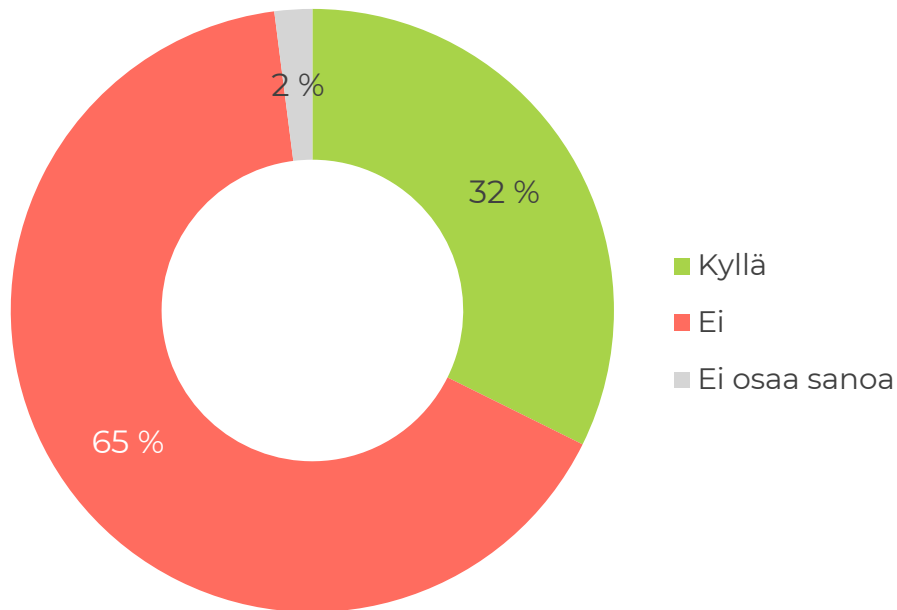
Kaikki vastaajat, n=1000



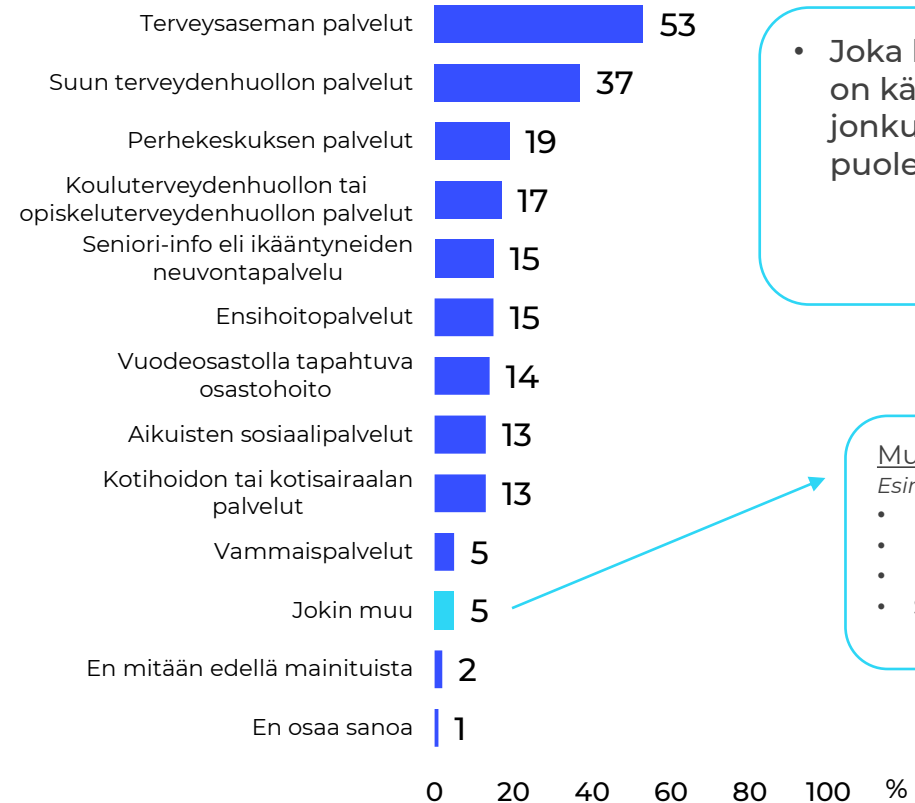
- Kaksi kolmesta on käyttänyt viimeisen vuoden aikana terveysasemien palveluja ja runsaat 40 % suun terveydenhuollon palveluja.
- Joka kymmenes on käyttänyt perhekeskuksen, kouluterveydenhuollon ja aikuisten sosiaalipalveluja.
- Ensihoidossa on ollut 8 % ja vuodeosastolla 6 % vastaajista.
- 17 % ei ole käyttänyt mitään edellä mainituista hyvinvointialueen palveluista.

Asiointi sote-palveluissa jonkun muun puolesta

Oletko asioinut viimeisen vuoden aikana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa esimerkiksi lapsen, vammaisen tai iäkkään perhejäsenen puolesta?
Kaikki vastaajat, n=1000



Missä seuraavista palveluista olet asioinut toisen henkilön puolesta viimeisen vuoden aikana? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.
Asioinut toisen puolesta, n=324



- Joka kolmas vastaaja on käyttänyt palveluja jonkun toisen henkilön puolesta.

Muu, mikä?

Esimerkkejä vastauksista

- Hoitotarvikepalvelut
- Neuvola
- Nuorisopsykiatria
- Sairaalan päivystys

Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

Syyt olla käyttämättä hyvinvointialueen palveluja

Mitkä ovat pääasialliset syyt sille, että et ole käyttänyt hyvinvointialueen palveluja? Voit valita useita vaihtoehtoja.

Ei ole käyttänyt sosiaali- ja terveystalveluja, n=119

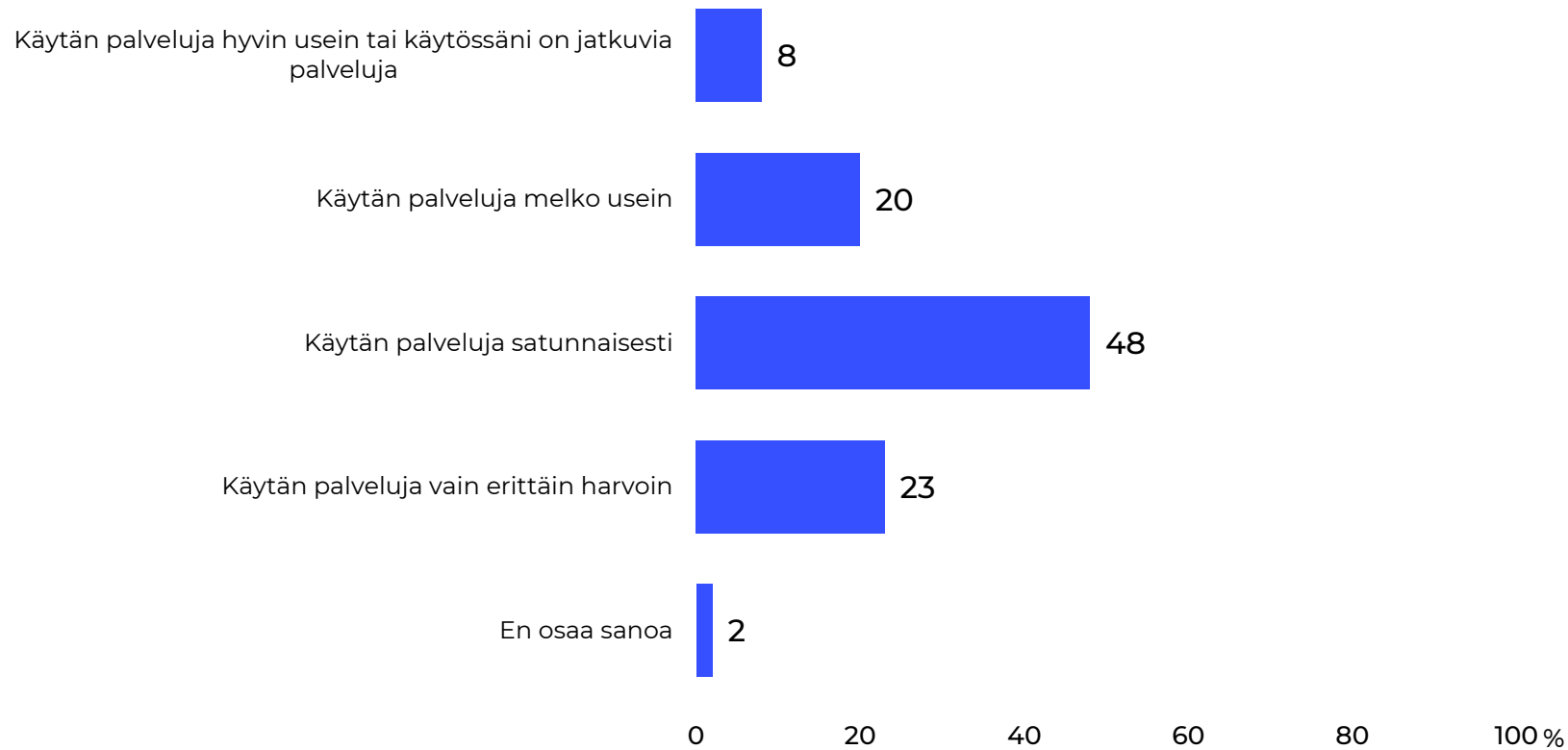


- Suurimmat syyt olla käyttämättä palveluja ovat palvelujen tarpeettomuus sekä se, että palveluihin ei pääse tarpeeksi nopeasti ja niihin on myös hankala saada yhteyttä.

Hyvinvointialueen sote-palveluiden käyttämisen useus

Miten usein käytät hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalveluja? Valitse vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten tämänhetkistä tilannettasi.

Sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjät, n=876



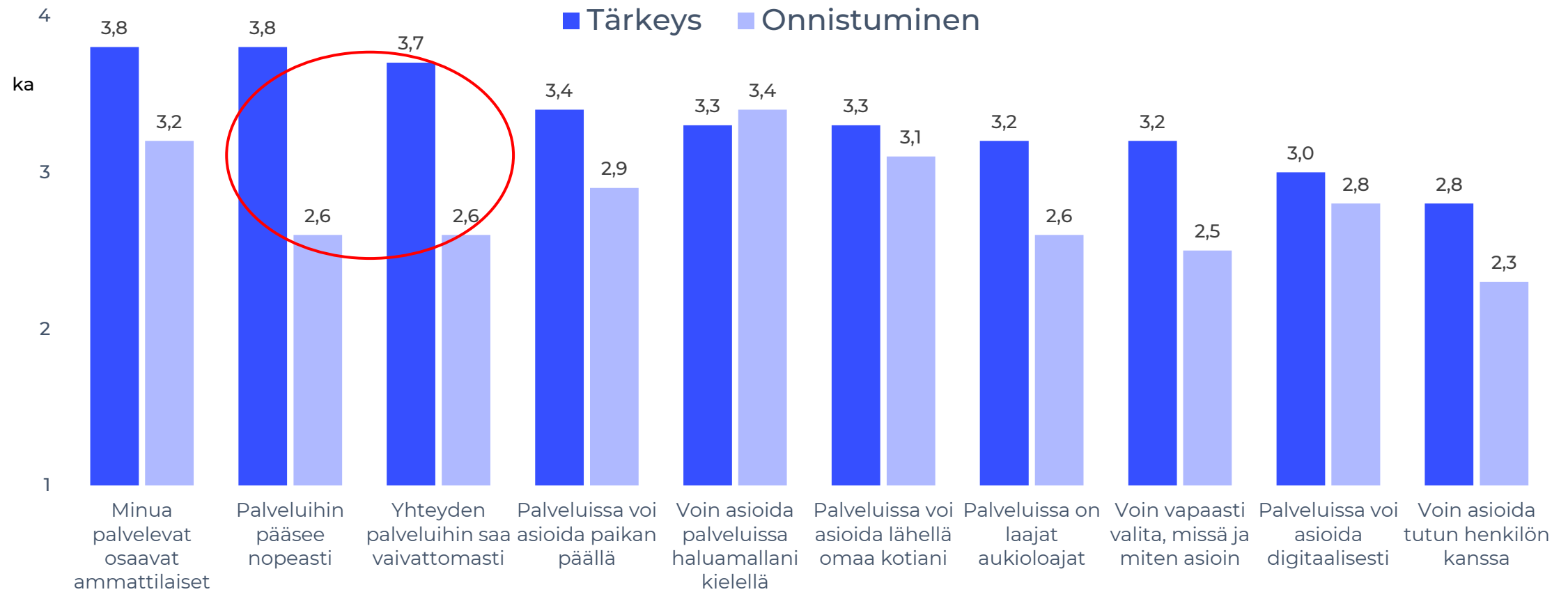
- Lähes joka toinen käyttää palveluja satunnaisesti ja joka neljäs vain erittäin harvoin. Joka viides puolestaan käyttää palveluja melko usein ja 8 % hyvin usein.

Mikä on tärkeintä sote-palveluissa?

Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Asukkaat

Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita sosiaali- ja terveystalveluiden käytössä? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä
Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen palvelujen järjestämisessä? 4=Erittäin hyvin, 3=Melko hyvin, 2=Melko huonosti, 1=Erittäin huonosti

Kaikki vastaajat, n=1000

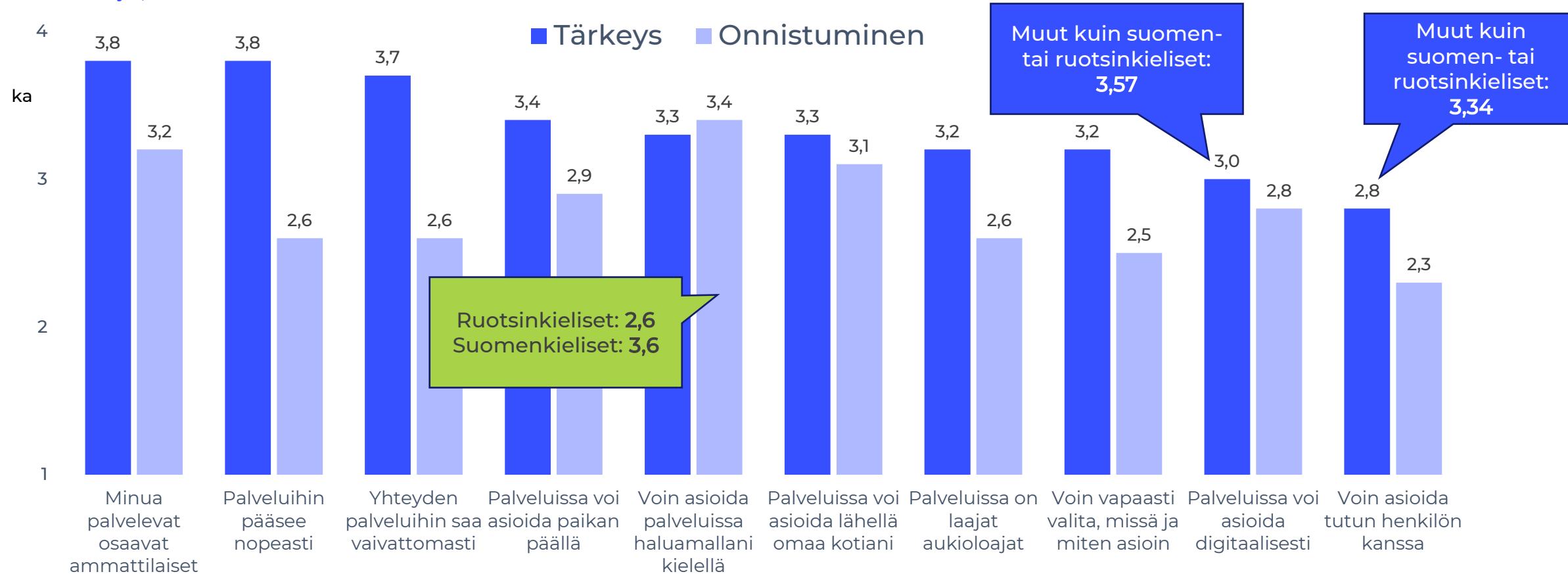


Erotus	-0,6	-1,2	-1,1	-0,5	0,1	-0,2	-0,6	-0,7	-0,2	-0,5
--------	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	------

Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Asukkaat

Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita sosiaali- ja terveystalveluiden käytössä? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä
Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen palvelujen järjestämisessä? 4=Erittäin hyvin, 3=Melko hyvin, 2=Melko huonosti, 1=Erittäin huonosti

Kaikki vastaajat, n=1000

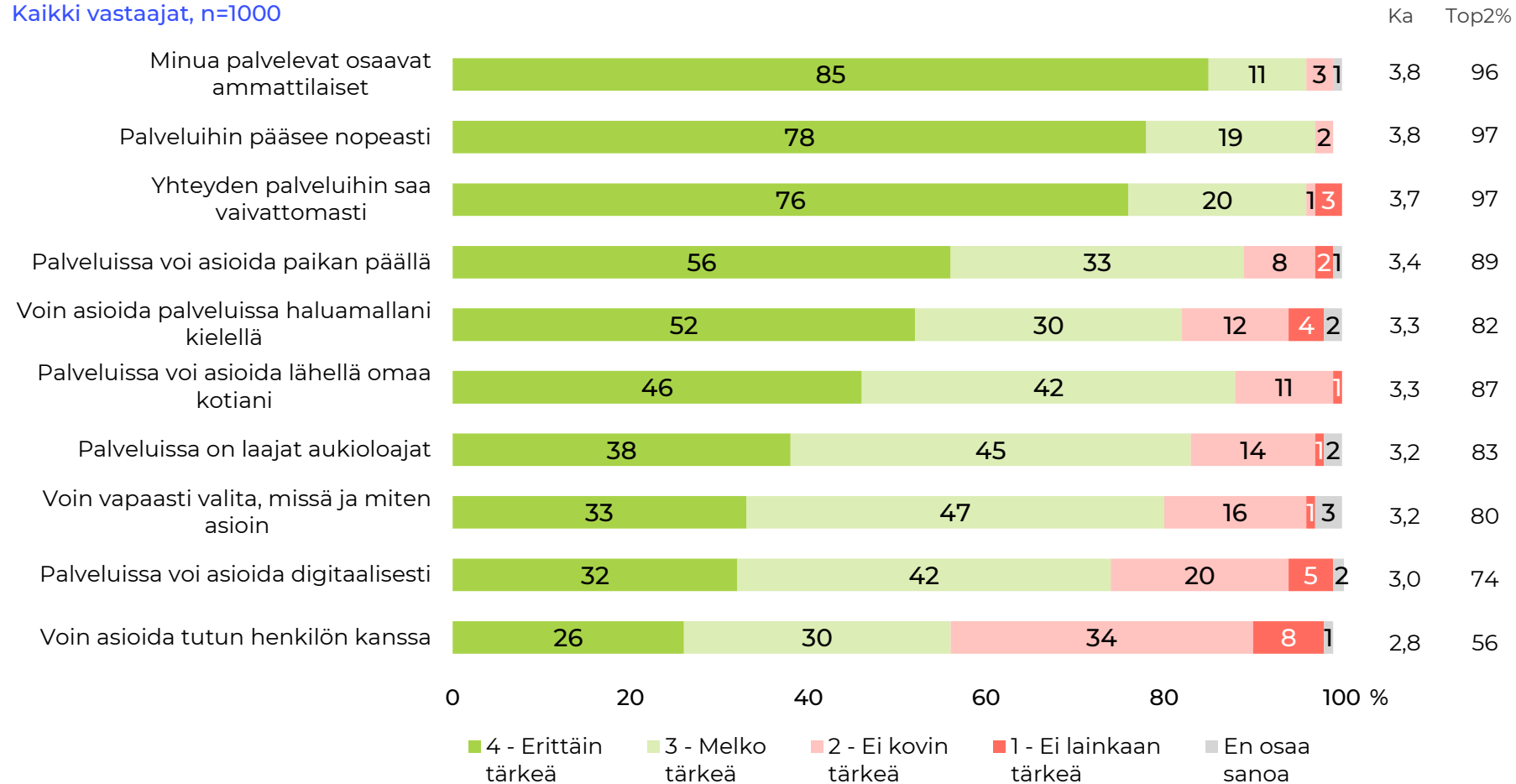


Erotus	-0,6	-1,2	-1,1	-0,5	0,1	-0,2	-0,6	-0,7	-0,2	-0,5
--------	------	------	------	------	-----	------	------	------	------	------

Asioiden tärkeys sote-palvelujen käytössä

Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita sosiaali- ja terveystalveluiden käytössä?

Kaikki vastaajat, n=1000

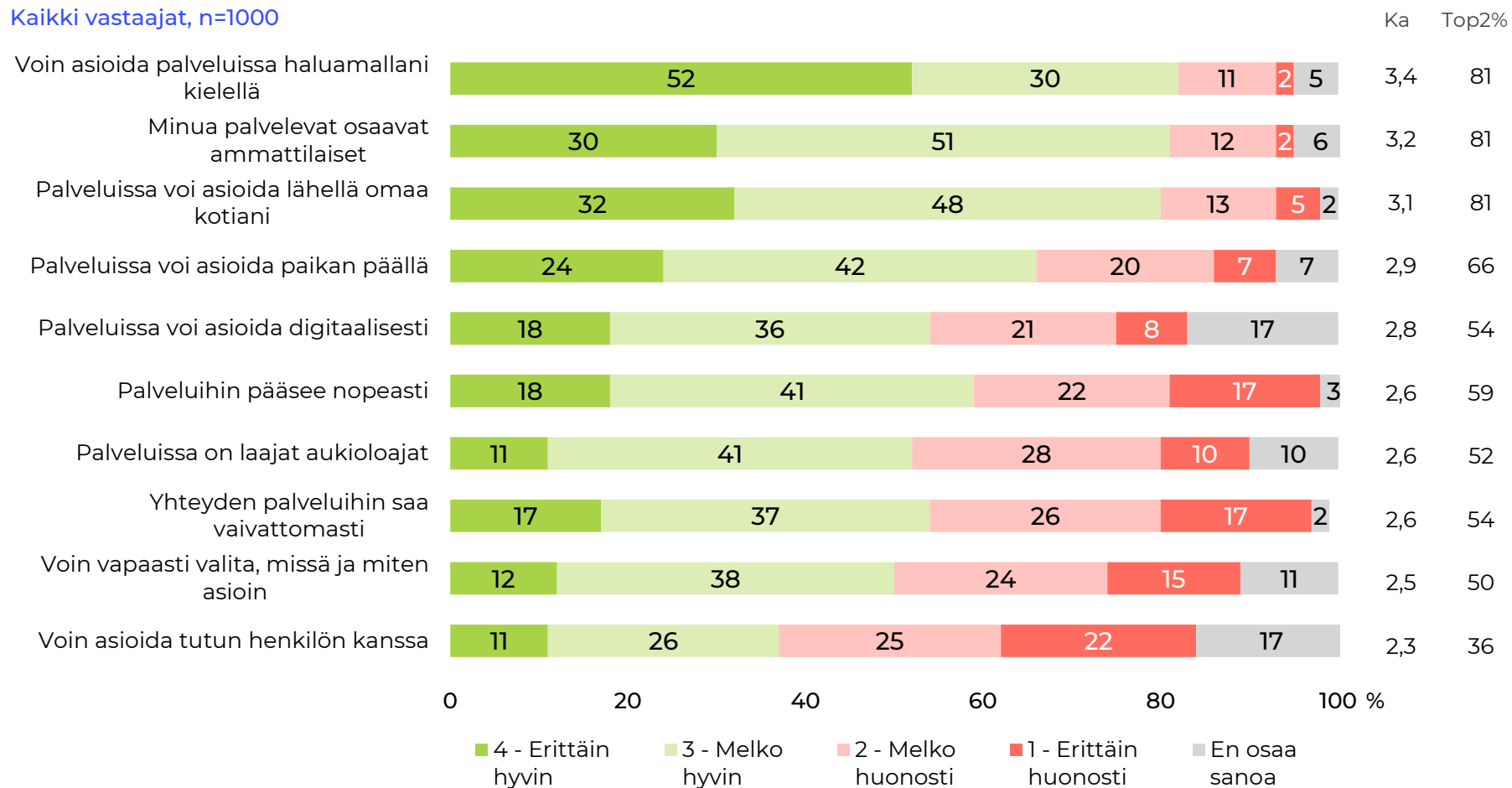


- Sotepalvelujen käytössä tärkeintä on että palveluja tarjoavat ammattilaiset, palveluihin pääsee nopeasti ja niihin saa yhteyden vaivattomasti.
- Tutun henkilön kanssa asioinnilla ei ole yhtä suurta merkitystä, vaikkakin runsas puolet pitää sitä tärkeänä.
- Paikan päällä asiointia pidetään selvästi tärkeämpänä kuin digitaalista asiointimahdollisuutta.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuminen asioissa

Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen palvelujen järjestämisessä?
Arvioi kutakin kohtaa niiden palvelujen osalta, joita olet itse käyttänyt viimeisen vuoden aikana.

Kaikki vastaajat, n=1000

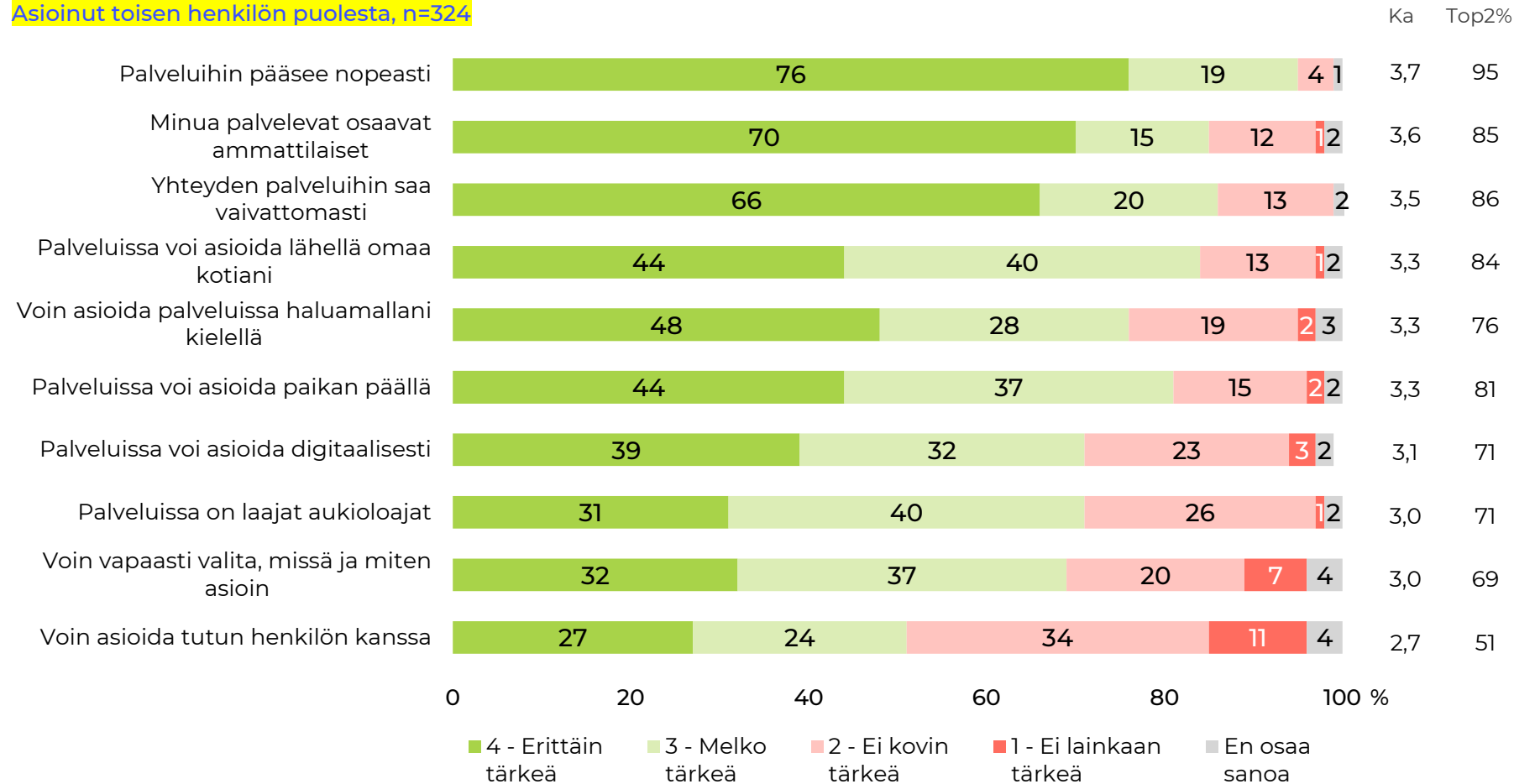


- Hyvinvointialue on onnistunut palveluissa parhaiten asiointikielen, ammattilaisten palvelun ja asiointin läheisyyden osalta.
- Heikoimmin on arvioitu mahdollisuus asioida tutun henkilön kanssa.

Asioiden tärkeys toisen puolesta asioidessa

Mitkä seuraavista asioista ovat sinulle tärkeitä, kun asioit sosiaali- ja terveystalveissa toisen puolesta?

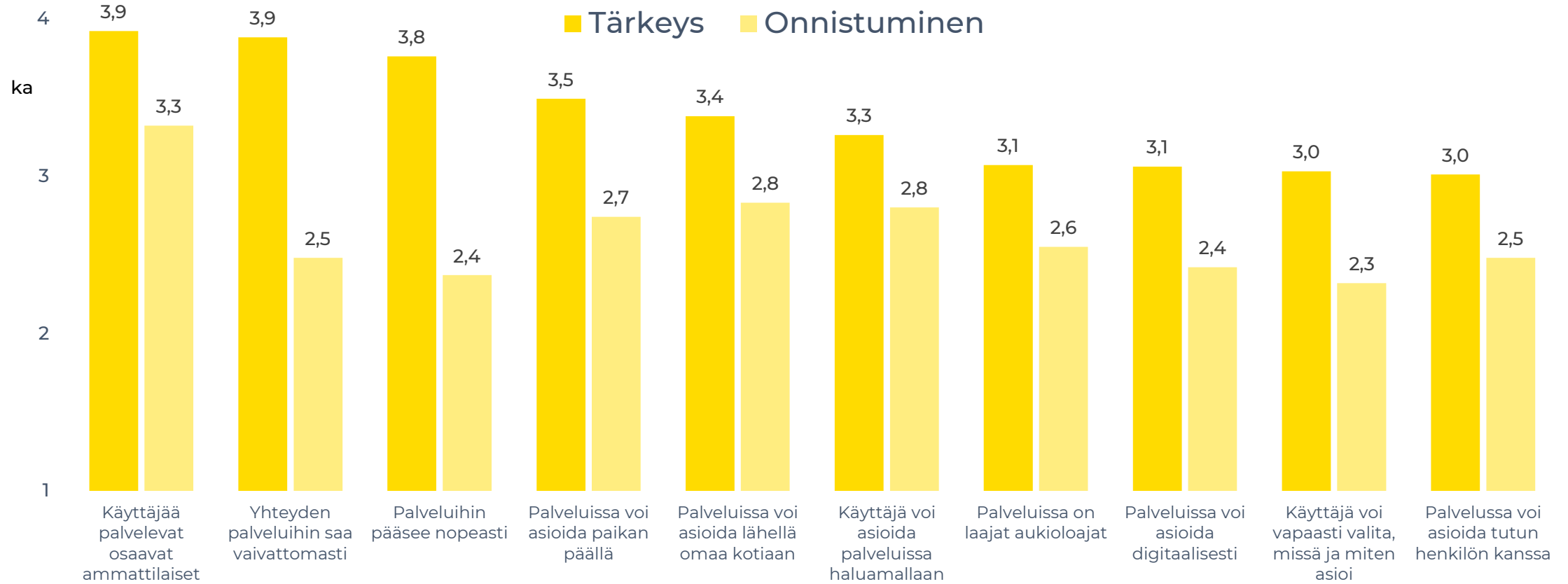
Asioinut toisen henkilön puolesta, n=324



- Myös toisen henkilön puolesta asioivilla sotepalvelujen käytössä tärkeintä on että palveluja tarjoavat ammattilaiset, palveluihin pääsee nopeasti ja niihin saa yhteyden vaivattomasti.
- Tutun henkilön kanssa asioinnilla ei ole yhtä suurta merkitystä vaikkakin runsas puolet pitää sitä tärkeänä.

Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Henkilöstö

Kaikki vastaajat, n=1520



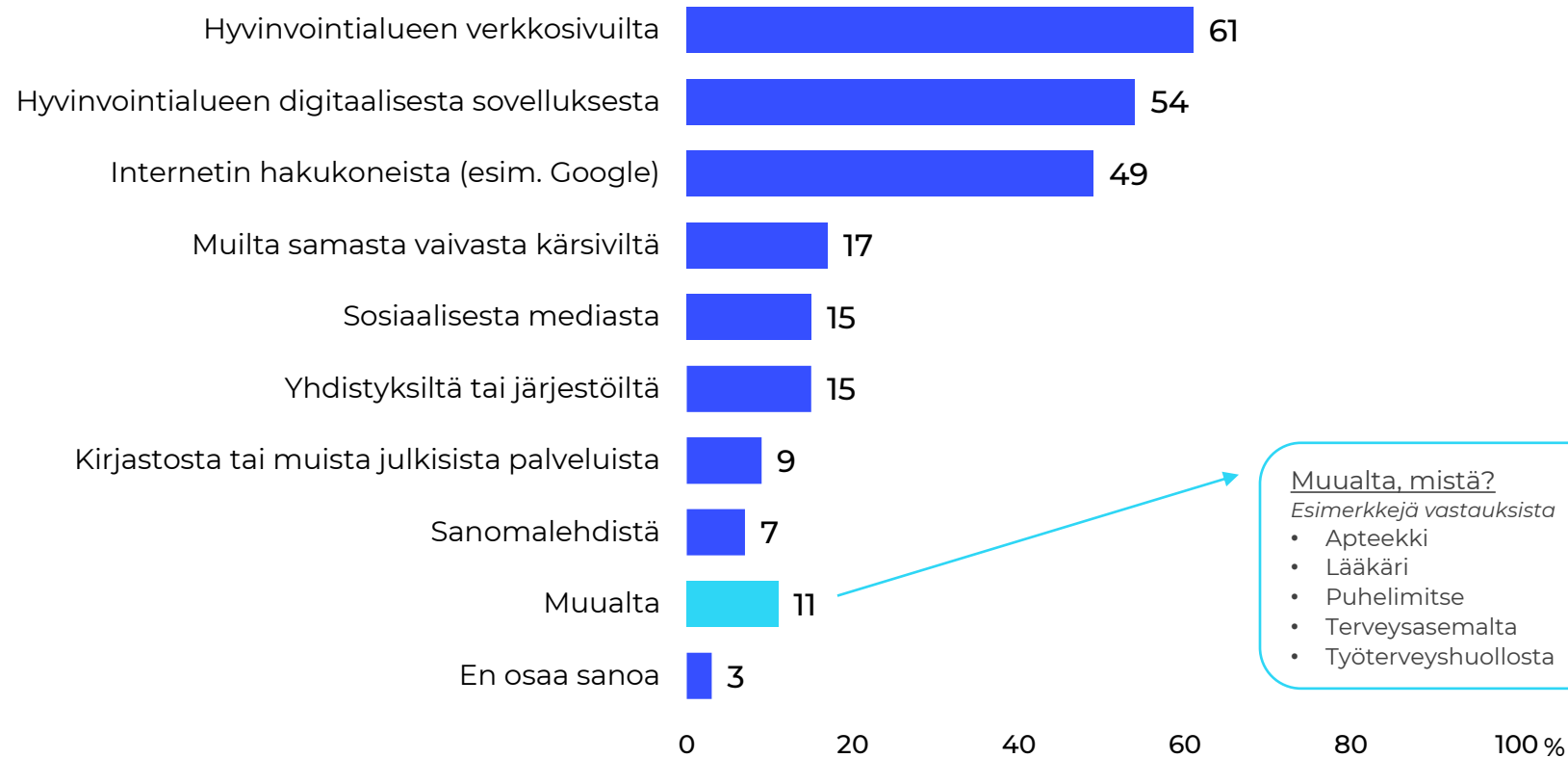
Eritys	-0,6	-1,4	-1,4	-0,8	-0,6	-0,5	-0,5	-0,6	-0,7	-0,5
--------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Mitkä olisivat sinulle mieluisimmat tavat käyttää sote- palveluja?

Parhaat tiedonsaantikanavat

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Sinua huolettaa, koska olet huomannut terveydentilassasi muutoksen. Mistä haluaisit mieluiten saada tietoa vaivasta ja sen omahoidosta? Valitse korkeintaan viisi sinulle mieluisinta vaihtoehtoa.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjät, n=876



Muualta, mistä?

Esimerkkejä vastauksista

- Apteekki
- Lääkäri
- Puhelimitse
- Terveysasemalta
- Työterveyshuollosta

Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

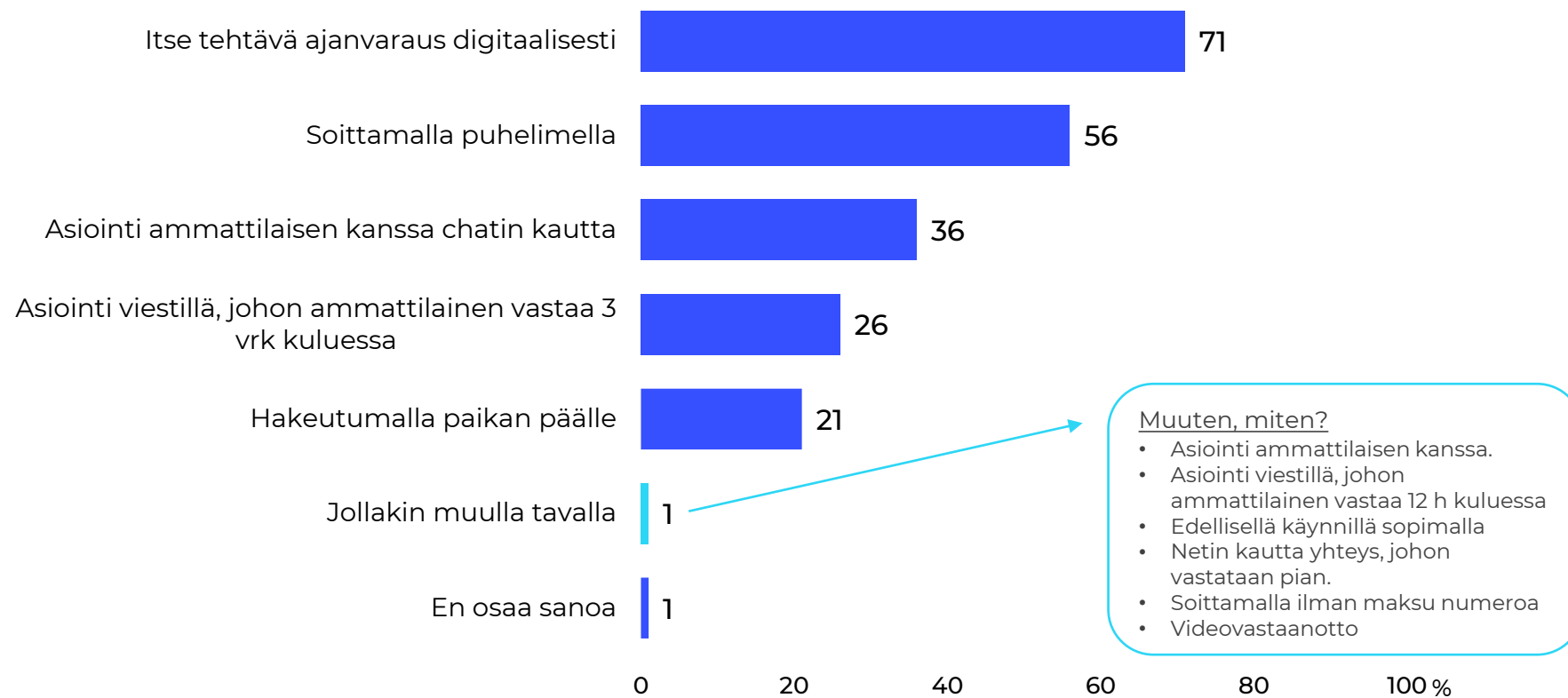
- Hyvinvointialueen verkkosivut ja digitaalinen sovellus sekä hakukoneet verkossa ovat parhaat tiedonsaantikanavat.

Parhaat yhteydenottokanavat seurantakäyntiä varten

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Haluat varata pitkäaikaisen sairauden seurantakäynnin.

Mikä seuraavista olisi sinulle mieluisin tapa ottaa yhteyttä palveluihin? Valitse korkeintaan kolme sinulle mieluisinta vaihtoehtoa.

Sosiaali- ja terveystieteiden käyttäjät, n=876



Muuten, miten?

- Asiointi ammattilaisen kanssa.
- Asiointi viestillä, johon ammattilainen vastaa 12 h kuluessa
- Edellisellä käynnillä sopimalla
- Netin kautta yhteys, johon vastataan pian.
- Soittamalla ilman maksu numeroa
- Videovastaanotto

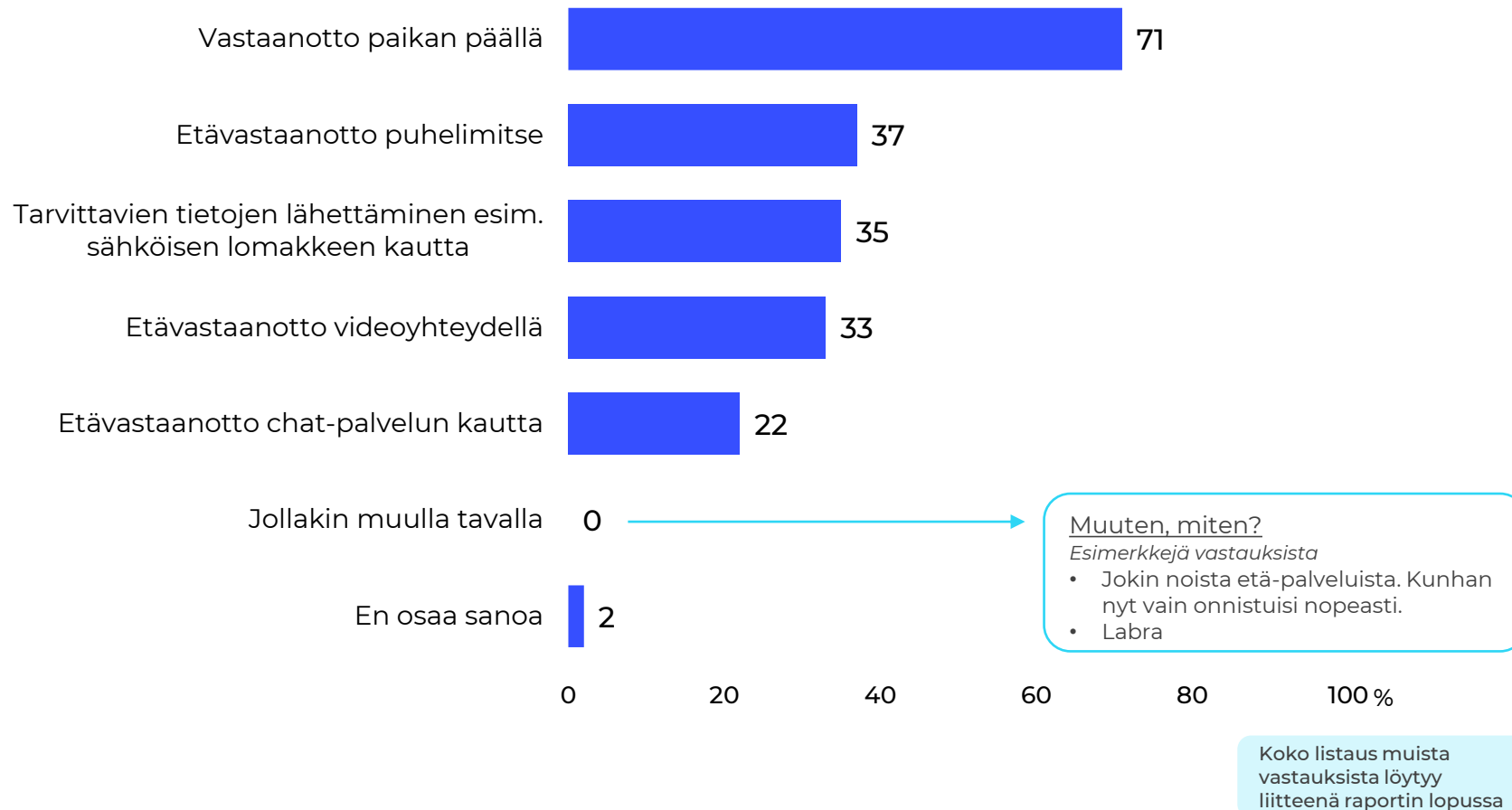
Listaus vastauksista löytyy myös liitteenä raportin lopussa

- Seurantakäyntiin liittyen suosituin yhteydenottokanava on itse tehtävä ajanvaraus digitaalisesti. Toiseksi suosituin on puhelimitse asiointi.

Parhaat tavat hoitaa pitkäaikaissairauden seurantakäynti

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Mikä olisi sinulle mieluisin tapa hoitaa pitkäaikaisen sairauden seurantakäynti?
Valitse korkeintaan kolme sinulle mieluisinta vaihtoehtoa.

Sosiaali- ja terveystieteiden käyttäjät, n=876

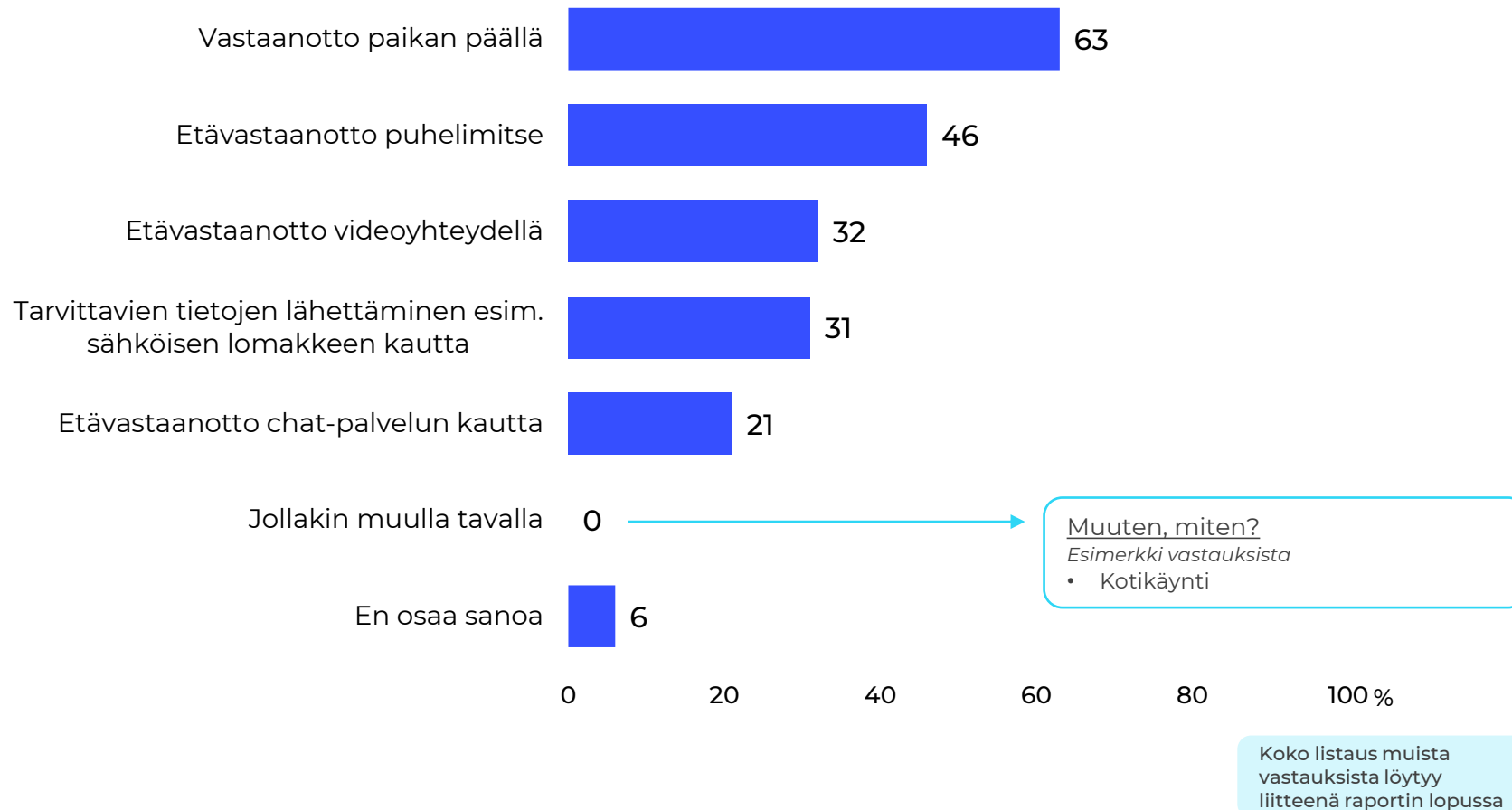


- Pitkäaikaissairauden seurantakäynnin osalta suosituimpana pidetään paikan päällä tapahtuvaa vastaanottoa. Noin joka kolmas suosisi myös etävastaanottoa puhelimitse, sähköisellä lomakkeella lähetettäviä tietoja sekä etävastaanottoa videoyhteydellä.

Parhaat tavat asioida sosiaalipalveluissa

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Asioit sosiaalipalveluissa, jossa ammattilainen haastattelee sinua. Mikä olisi sinulle mieluisin tapa hoitaa asia? Valitse korkeintaan kolme sinulle mieluisinta vaihtoehtoa.

Sosiaali- ja terveystieteiden käyttäjät, n=876



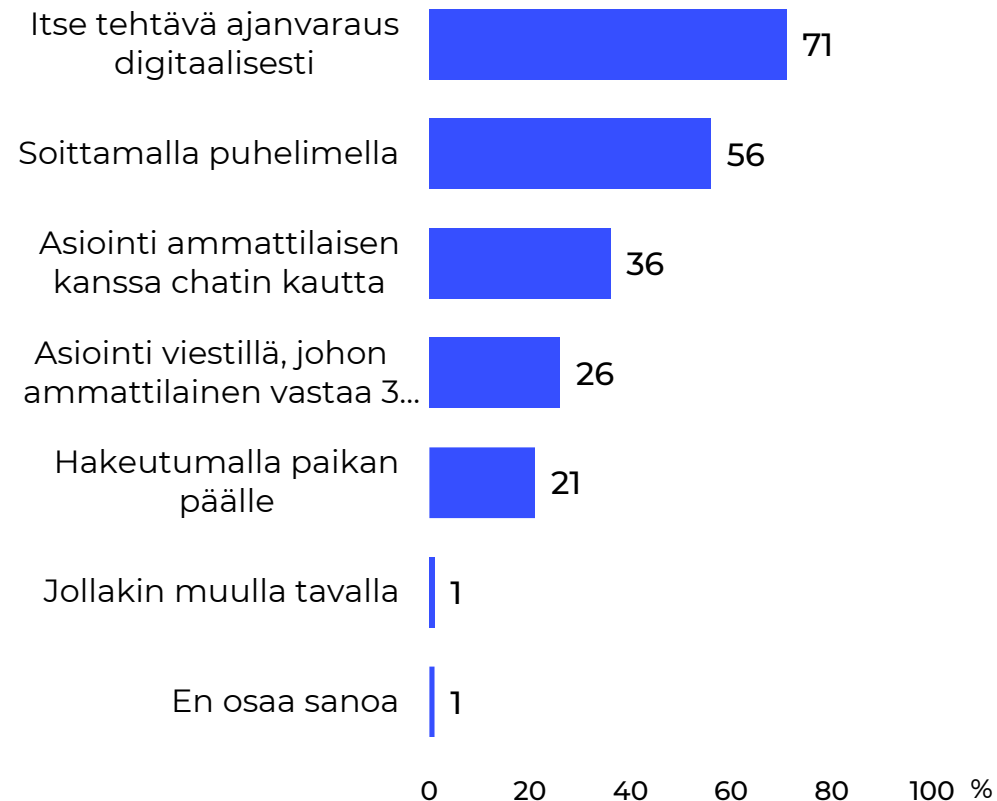
- Myös sosiaalipalvelujen osalta vastaanotto paikanpäällä koetaan suosituimmaksi, mutta lähes puolet valitsisi myös etävastaanoton puhelimitse. Kolmasosalle etävastaanotto ja sähköisellä lomakkeella asiointi olisi sopiva vaihtoehto.

Parhaat yhteydenottokanavat | Asukkaat vs. henkilöstö

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Haluat varata pitkäaikaisen sairauden seurantakäynnin. Mikä seuraavista olisi sinulle mieluisin tapa ottaa yhteyttä palveluihin? Valitse korkeintaan kolme sinulle mieluisinta vaihtoehtoa.

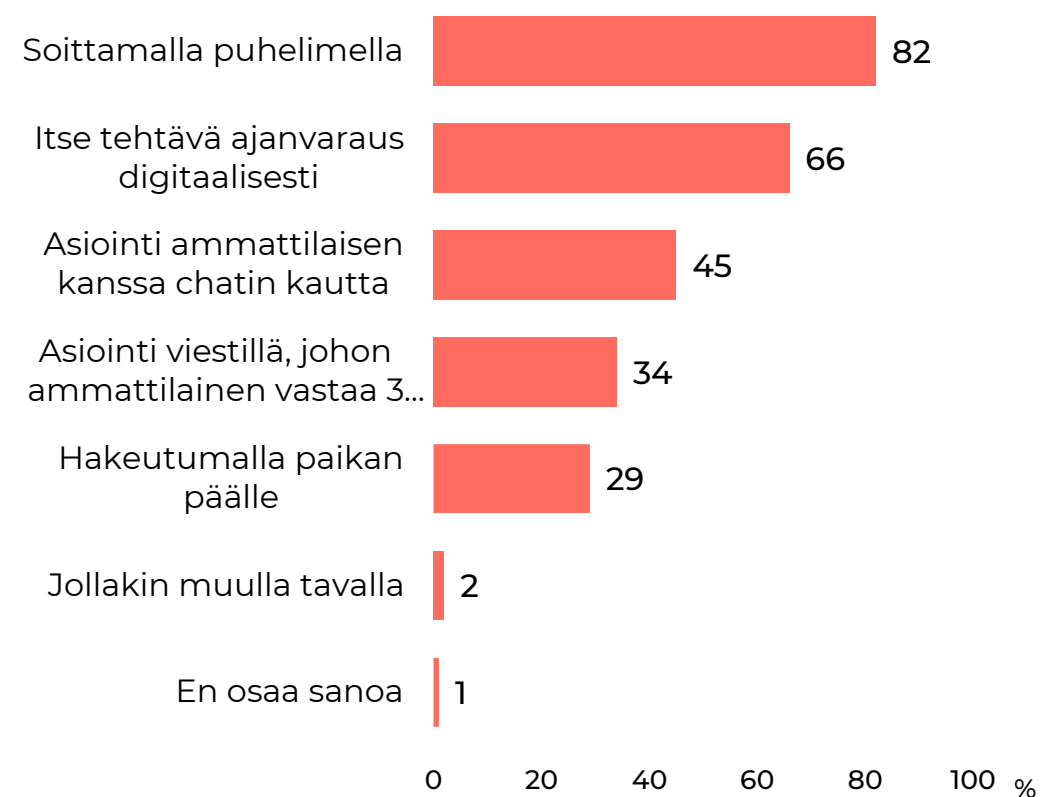
Asukkaat

Asukkaat: Sosiaali- ja terveystieteiden käyttäjät, n=876



Henkilöstö

Henkilöstö: Kaikki vastaajat n=1520



Palvelujen sijoittelu ja kulkeminen palveluihin

Paras tapa sijoitella toimipaikkoja | Asukkaat

Mikä on mielestäsi paras tapa sijoitella sosiaali- ja terveystalvelujen toimipaikkoja?

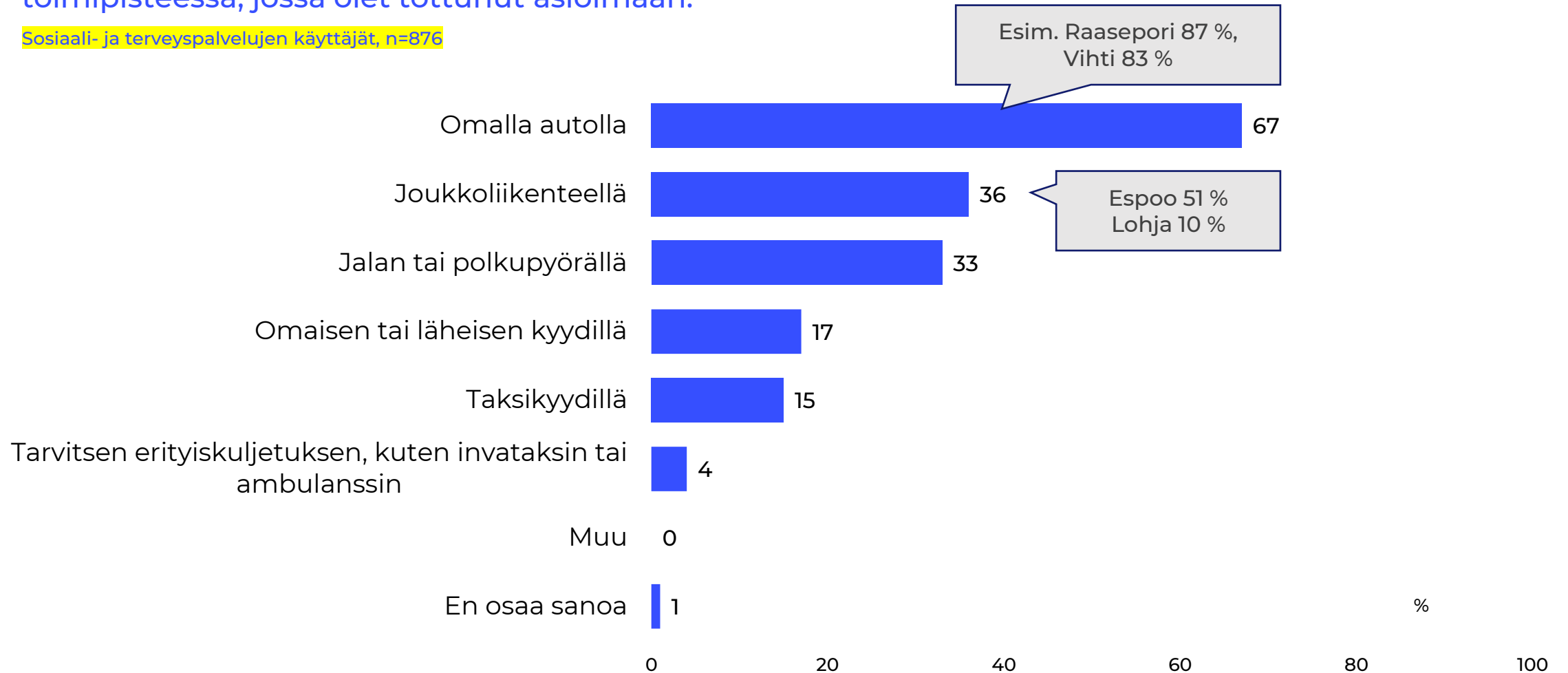
Kaikki vastaajat, n=1520



Toimipisteeseen kulkeminen | Asukkaat

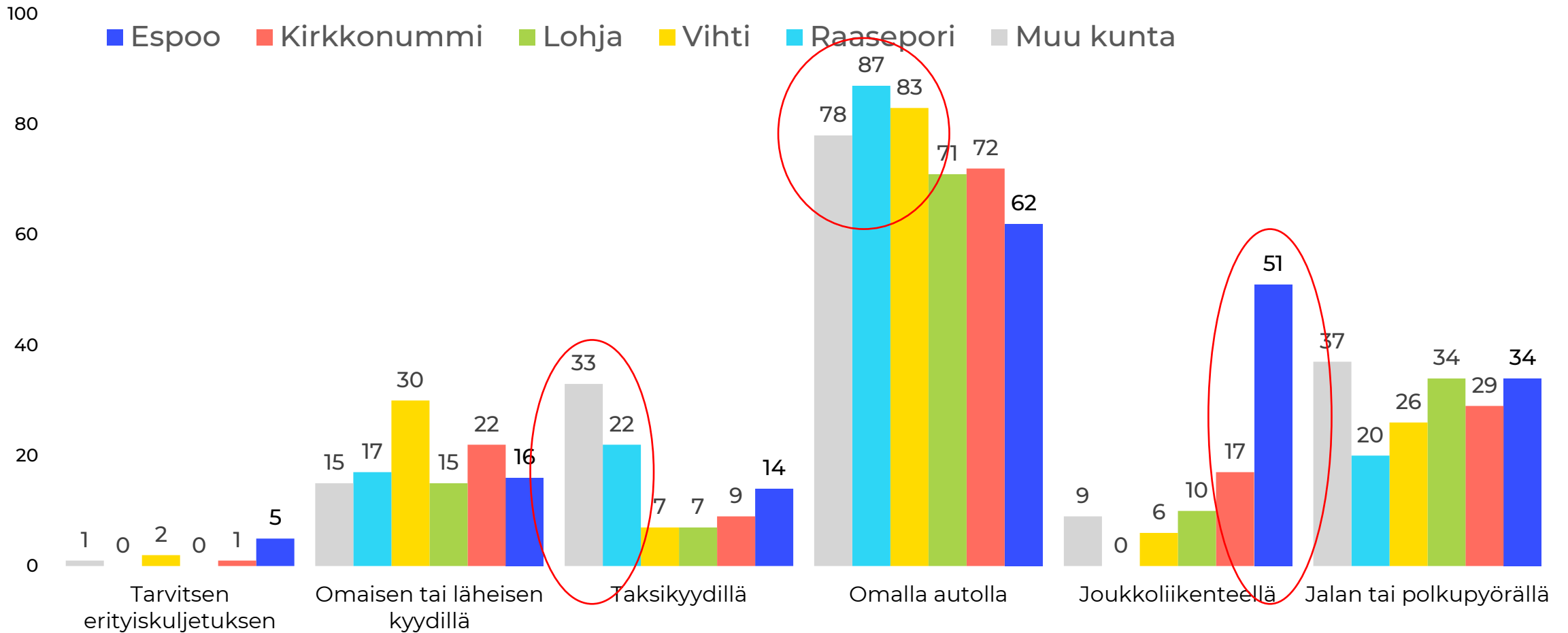
Kuvittele seuraavaa tilannetta: Asiasi vaatii toimipisteessä asioimista, kuten laboratorionkäyntiä tai ammattilaisen tapaamista kasvotusten. Miten kuljet yleensä matkan? Kuvittele, että asioit siinä toimipisteessä, jossa olet tottunut asioimaan.

Sosiaali- ja terveystieteiden käyttäjät, n=876



Toimipisteeseen kulkeminen

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Asiasi vaatii toimipisteessä asioimista, kuten laboratoriokäyntiä tai ammattilaisen tapaamista kasvotusten. Miten kuljet yleensä matkan? Kuvittele, että asioit siinä toimipisteessä, jossa olet tottunut asioimaan. (%)

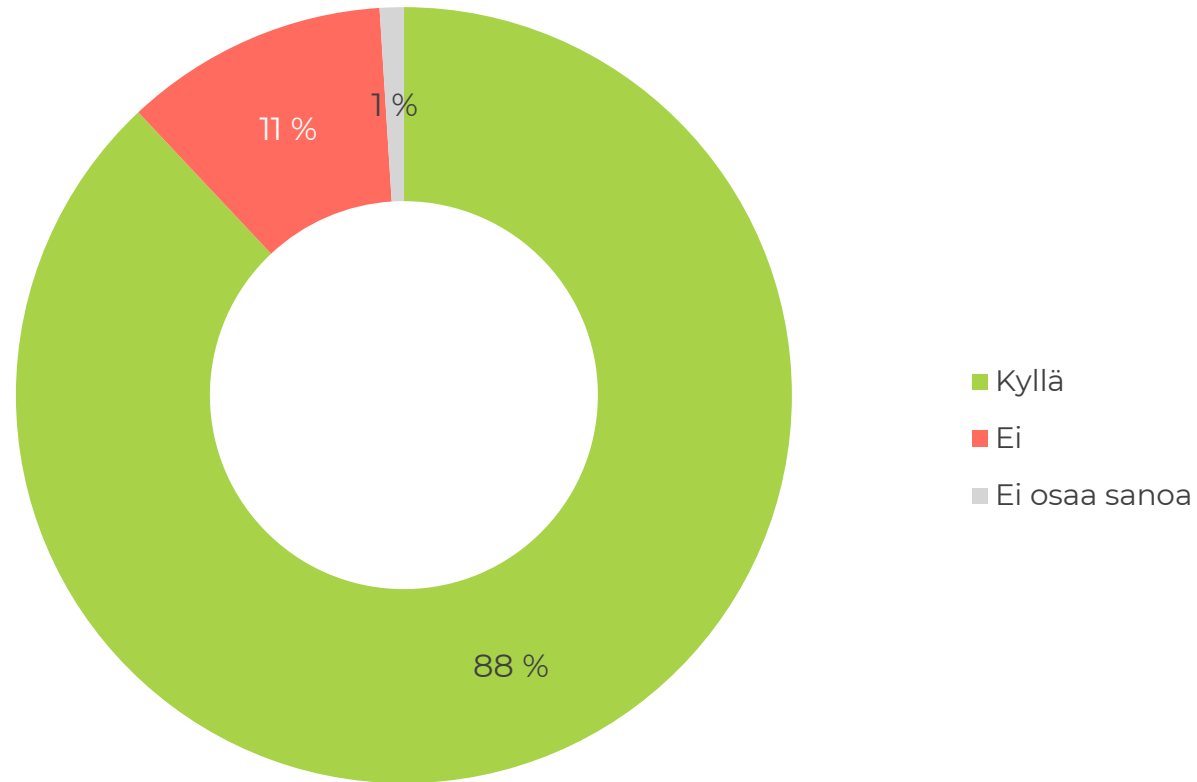


Digitaalinen asiointi muissa kuin sote-palveluissa

Asioinut digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana

Oletko asioinut digitaalisesti muissa kuin sosiaali- ja terveystalveissa viimeisen vuoden aikana (esim. verkkopankki tai sosiaalinen media)?

Kaikki vastaajat, n=1000

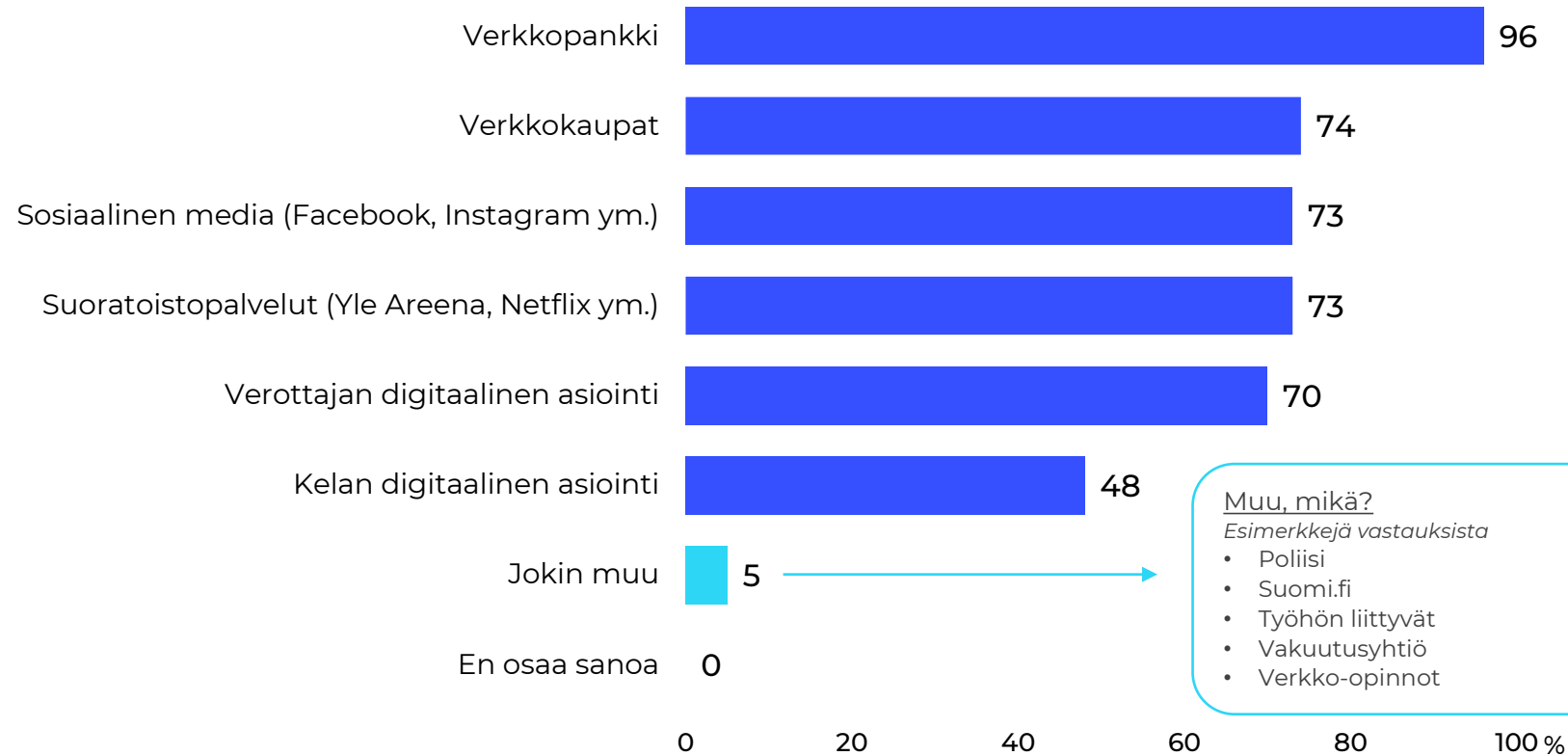


- Lähes 90 % vastaajista on asioinut jossain muussa kuin sotepalvelussa digitaalisesti.

Käytetyt digitaalisen asiointin kanavat

Mitä seuraavista digitaalisen asiointin kanavista olet käyttänyt? Valitse kaikki, joita olet käyttänyt.

Käyttänyt digitaalisen asiointin kanavia viimeisen 12 kk aikana, n=891



Muu, mikä?

Esimerkkejä vastauksista

- Poliisi
- Suomi.fi
- Työhön liittyvät
- Vakuutusyhtiö
- Verkkoo-piinnot

Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

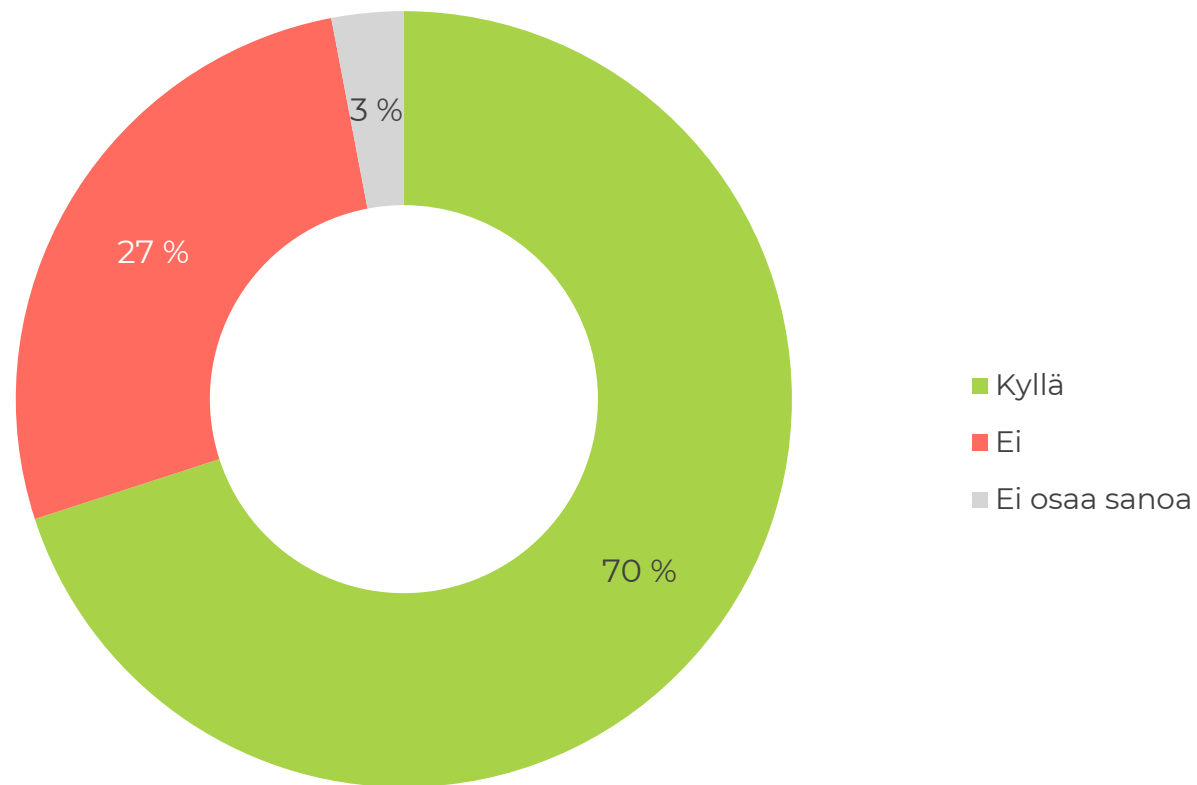
- Verkkopankki on ylivoimaisesti suosituin digitaalinen palvelu.

Digitaalinen asiointi sote- palveluissa

Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana

Oletko asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveystalveluissa viimeisen vuoden aikana (esim. verkkosivu tai älypuhelinsovellus)?

Kaikki vastaajat, n=1000

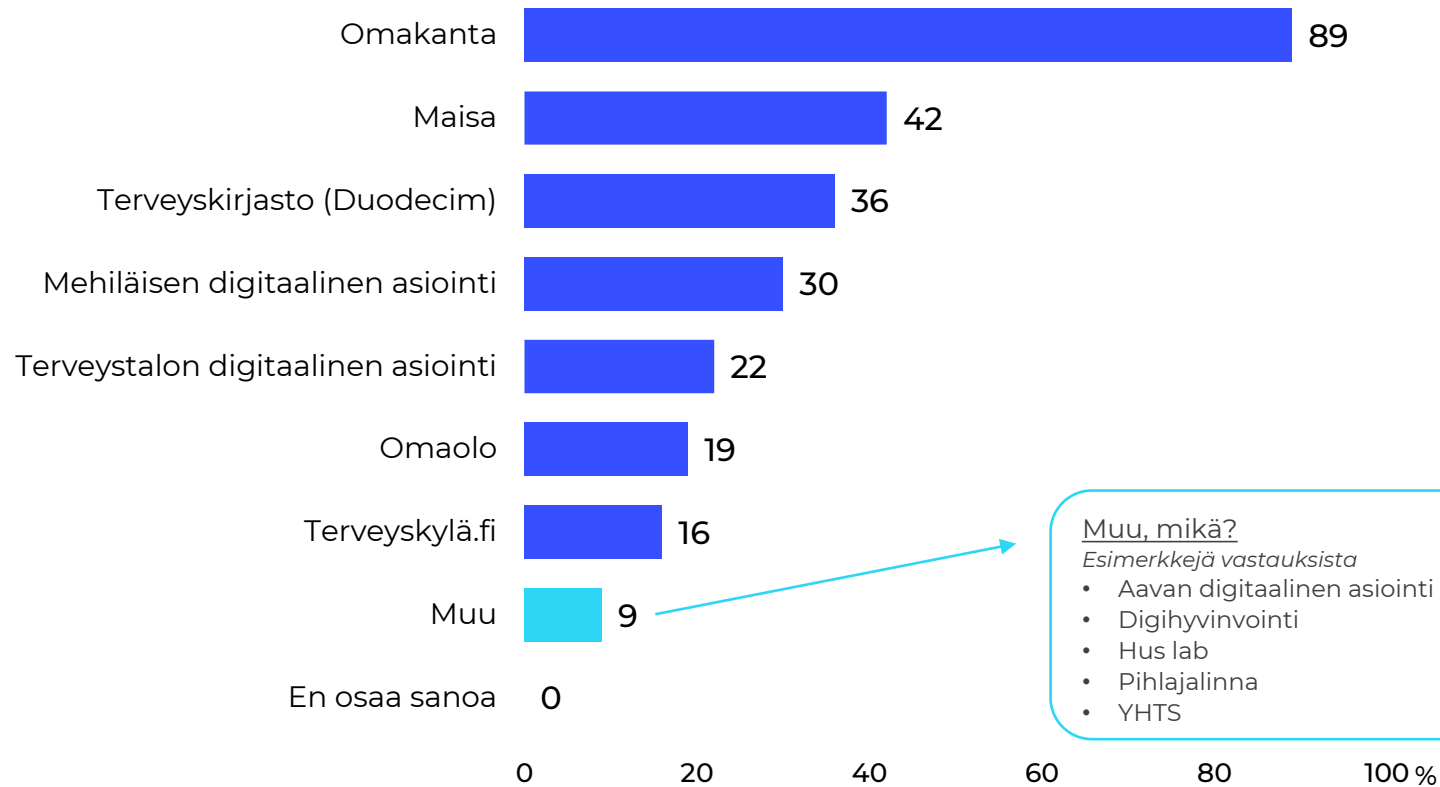


- Sote-palveluissa digitaalisesti on asioinut 70 %.

Käytetyt digitaalisen asiointin kanavat

Mitä seuraavista digitaalisen asiointin kanavista olet käyttänyt? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveystalossa viimeisen 12 kk aikana, n=699



Muu, mikä?

Esimerkkejä vastauksista

- Aavan digitaalinen asiointi
- Digihyvintointi
- Hus lab
- Pihlajalinna
- YHTS

Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

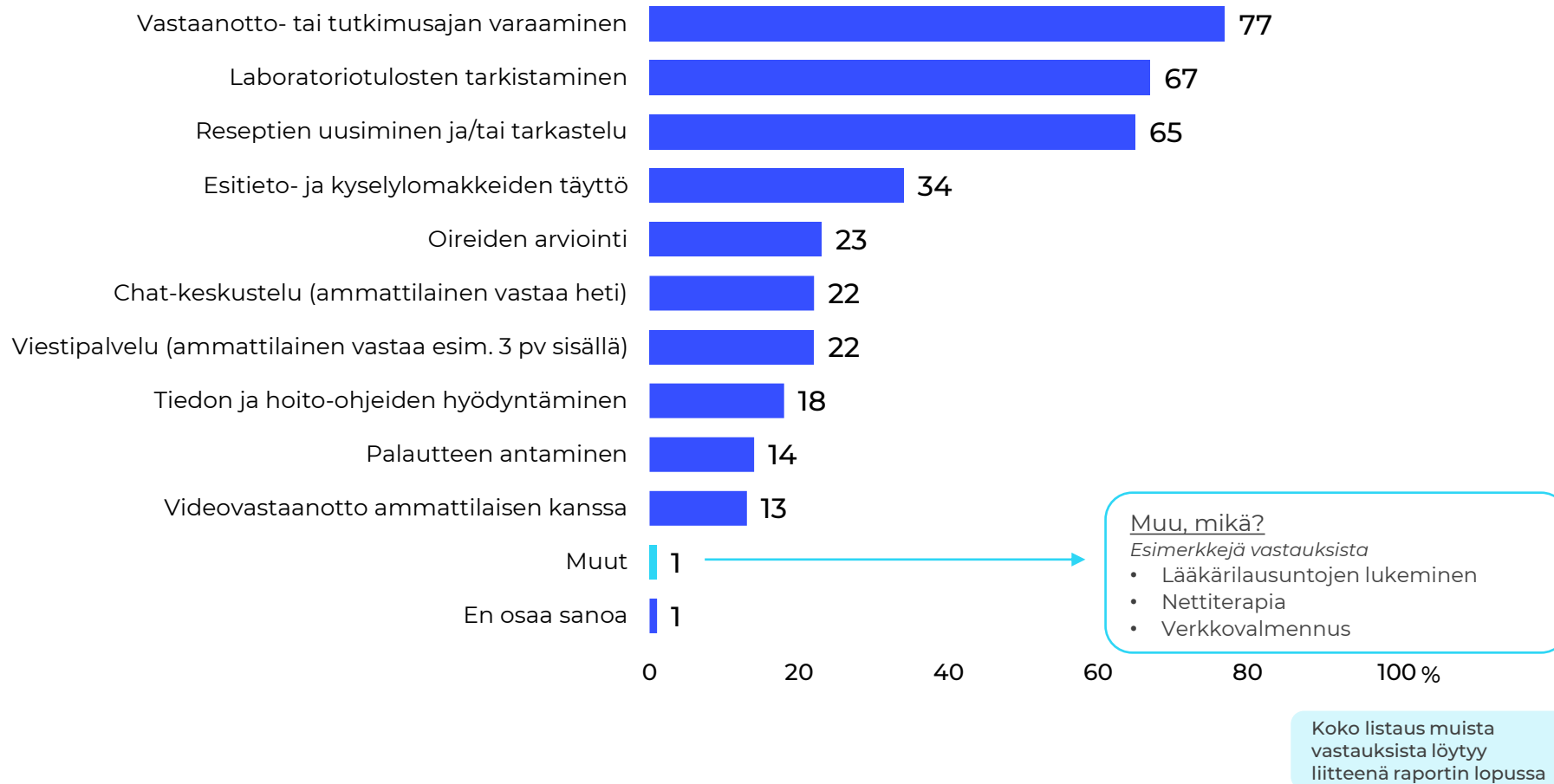
- Ylivoimaisesti käytetyin digitaalinen asiointikanava on Omakanta.

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

1/2

Millaisia sosiaali- ja terveystalvija olet käyttänyt digitaalisen asiointikanavan kautta? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveystalvija viimeisen 12 kk aikana, n=699



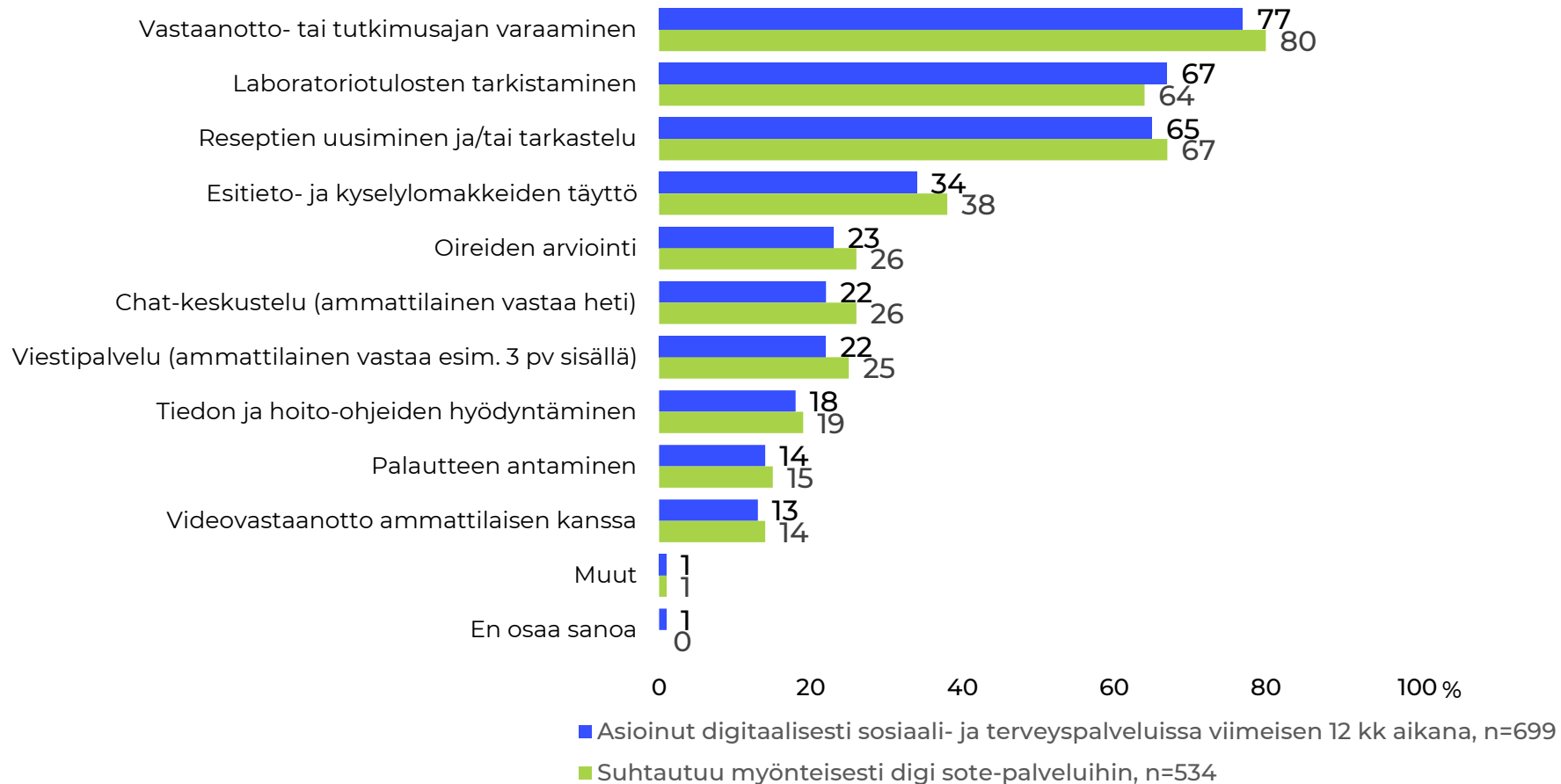
- Suosituimmat digitaaliset sote-palvelut ovat ajanvaraus, laboratoriotulosten tarkistaminen sekä reseptien uusiminen tai niiden tarkastelu.

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

2/2

Millaisia sosiaali- ja terveystalvija olet itse käyttänyt digitaalisen asiointikanavan kautta? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveystalvija viimeisen 12 kk aikana

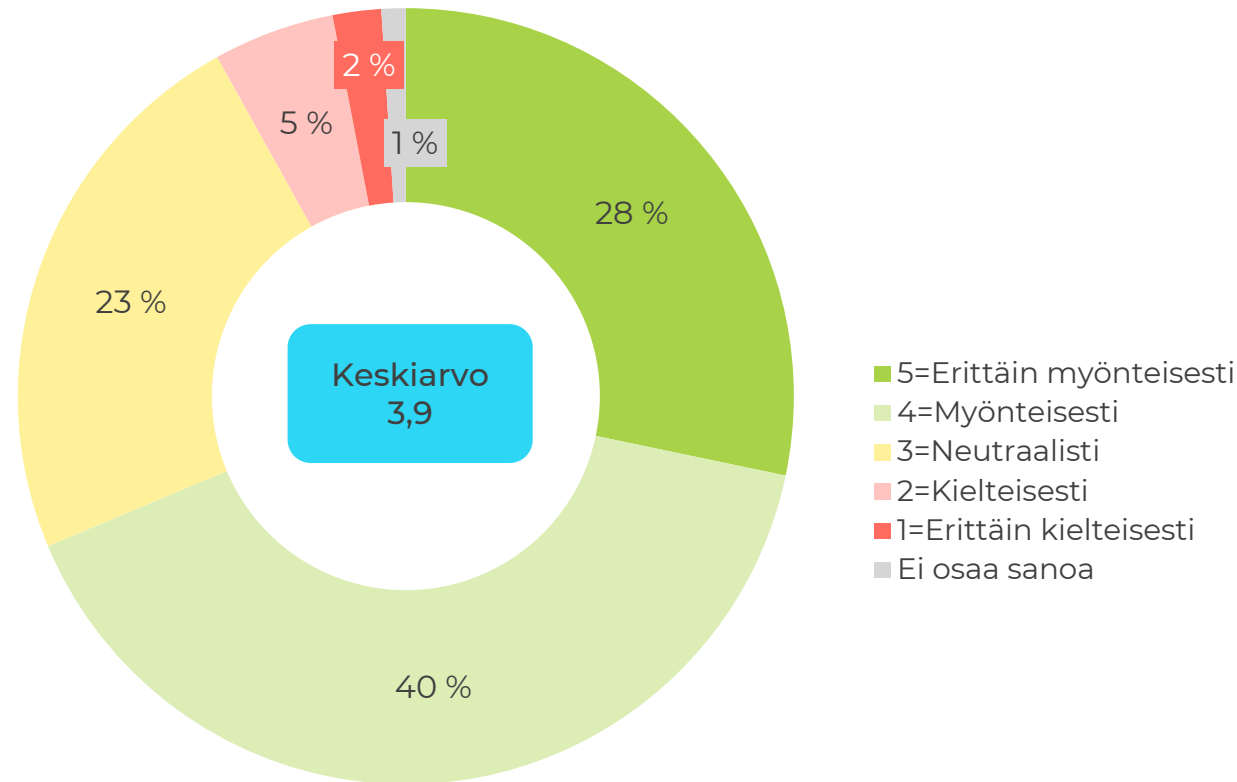


- Myönteinen suhtautuminen digitaalisiin sote-palveluihin näyttää lisäävän digitaalista asiointia näissä palveluissa.

Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveystalvissa yleisesti?

Kaikki vastaajat, n=1000

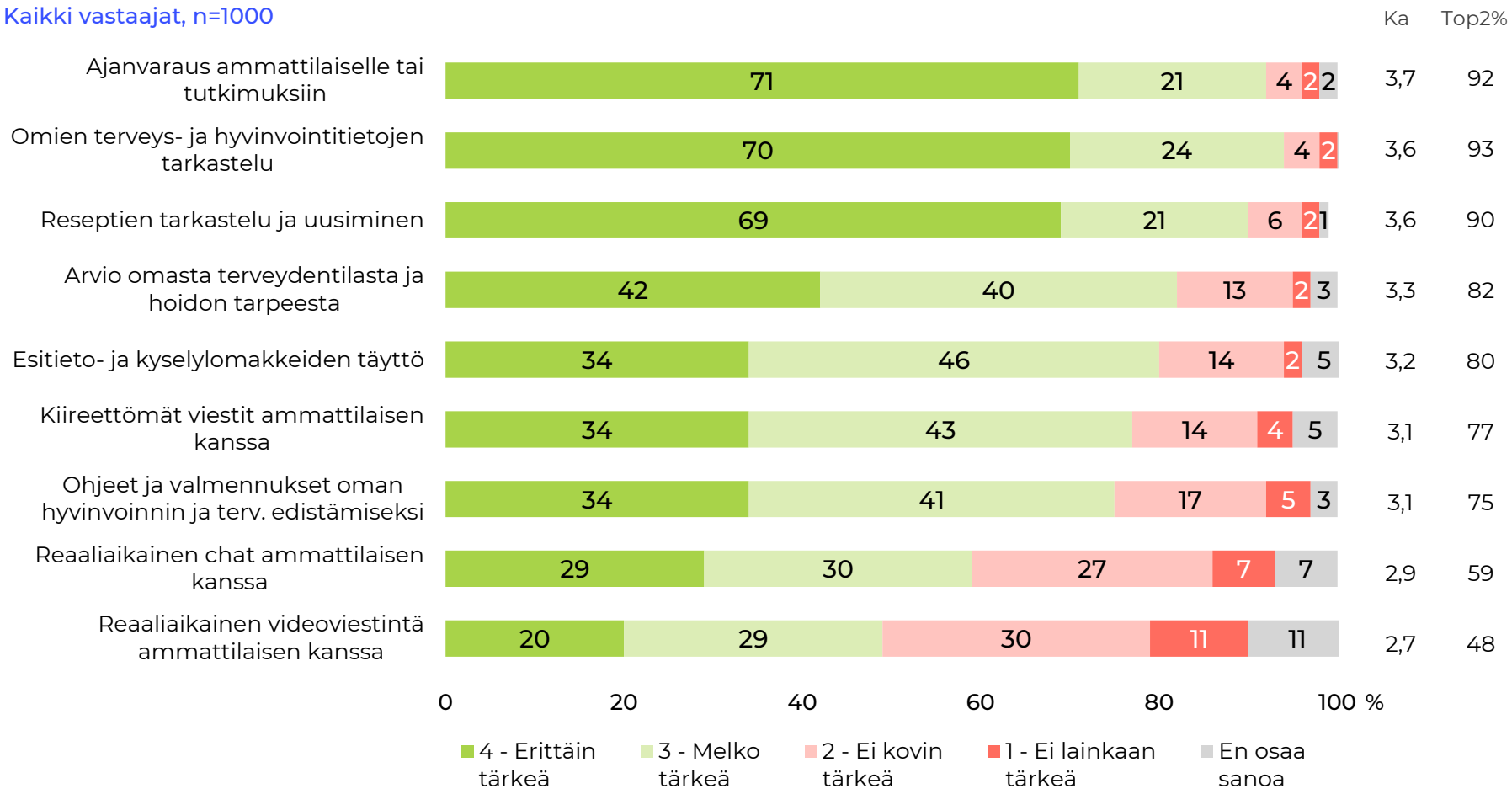


- Digitaalisiin sotepalveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti. Vain 7 % suhtautuu niihin kielteisesti.

Asioiden tärkeys digitaalisessa asiointissa

Miten tärkeinä koet seuraavat toiminnot sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisessa asiointissa?

Kaikki vastaajat, n=1000

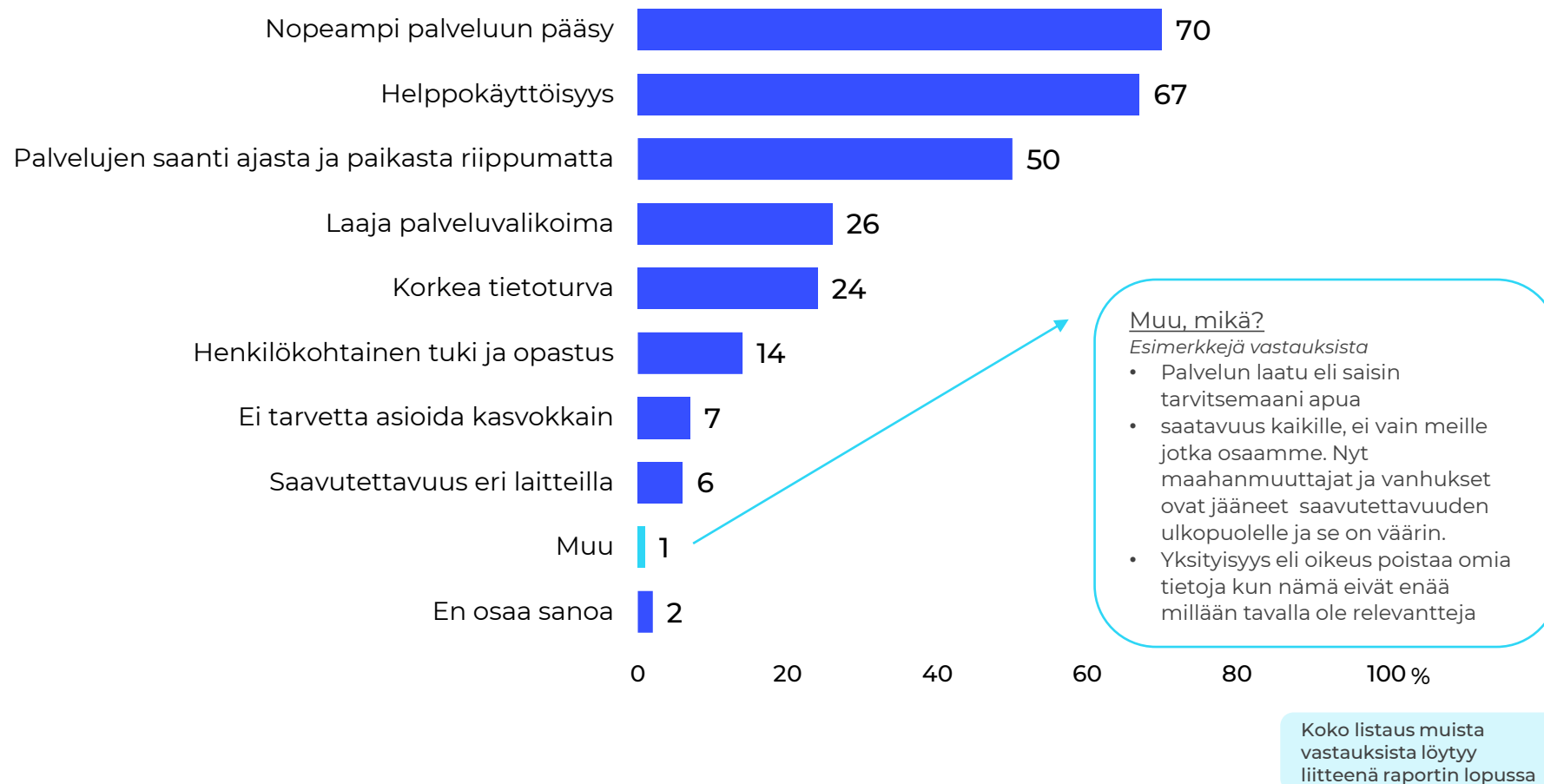


- Sote-palvelujen digitaalisessa asiointissa tärkeintä ovat ajanvaraus, omien tietojen tarkastelu sekä reseptien tarkastelu ja uusiminen.
- Vähemmän tärkeinä pidetään reaaliaikaista chattia tai videoviestintää ammattilaisen kanssa.

Tärkeimmät positiiviset vaikuttimet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa

Mitkä olisi sinulle tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttaisivat positiivisesti päätökseesi käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa?
Valitse korkeintaan kolme tärkeintä.

Kaikki vastaajat, n=1000



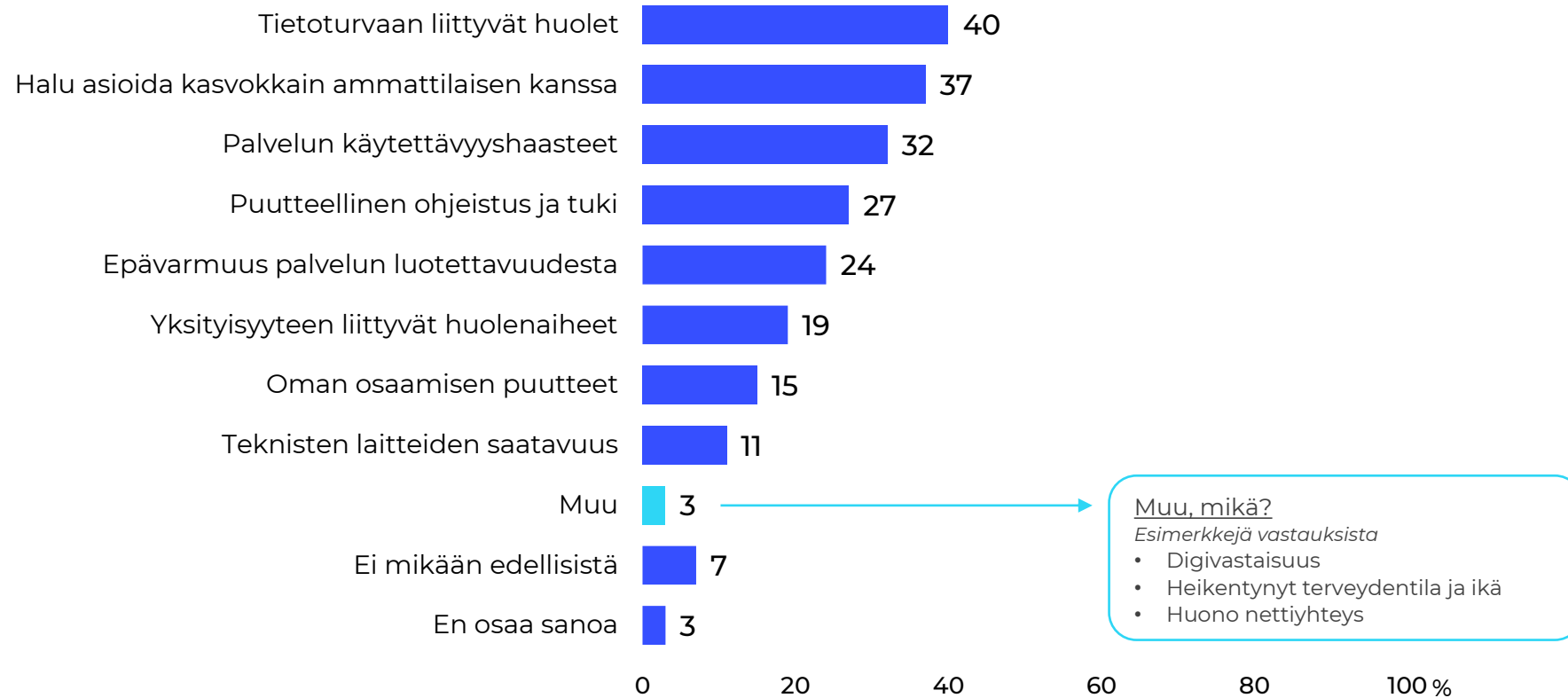
- Digitaalisten palvelujen käytön motiiveja ovat ennen kaikkea nopeampi palveluun pääsy sekä helppokäyttöisyys.

Asiakkaiden keskuudessa suurimmat esteet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa

1/2

Mitkä ovat tärkeimmät seikat, jotka voisivat estää sinua käyttämästä digitaalista asiointia sote-palveluissa?
Valitse korkeintaan kolme tärkeintä

Kaikki vastaajat, n=1000



Muu, mikä?

Esimerkkejä vastauksista

- Digivastaisuus
- Heikentynyt terveydentila ja ikä
- Huono nettiyhteys

Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

- Suurimmat digitaalisten palvelujen käytön esteet ovat tietoturvaan liittyvät huolet, halu asioida kasvokkain sekä käytettävyyshaasteet.

Tarvittu tuki digitaalisten sote-palvelujen käytössä

Minkälaista tukea tarvitsisit digitaalisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käytössä? Voit valita useita vaihtoehtoja.

Kaikki vastaajat, n=1000

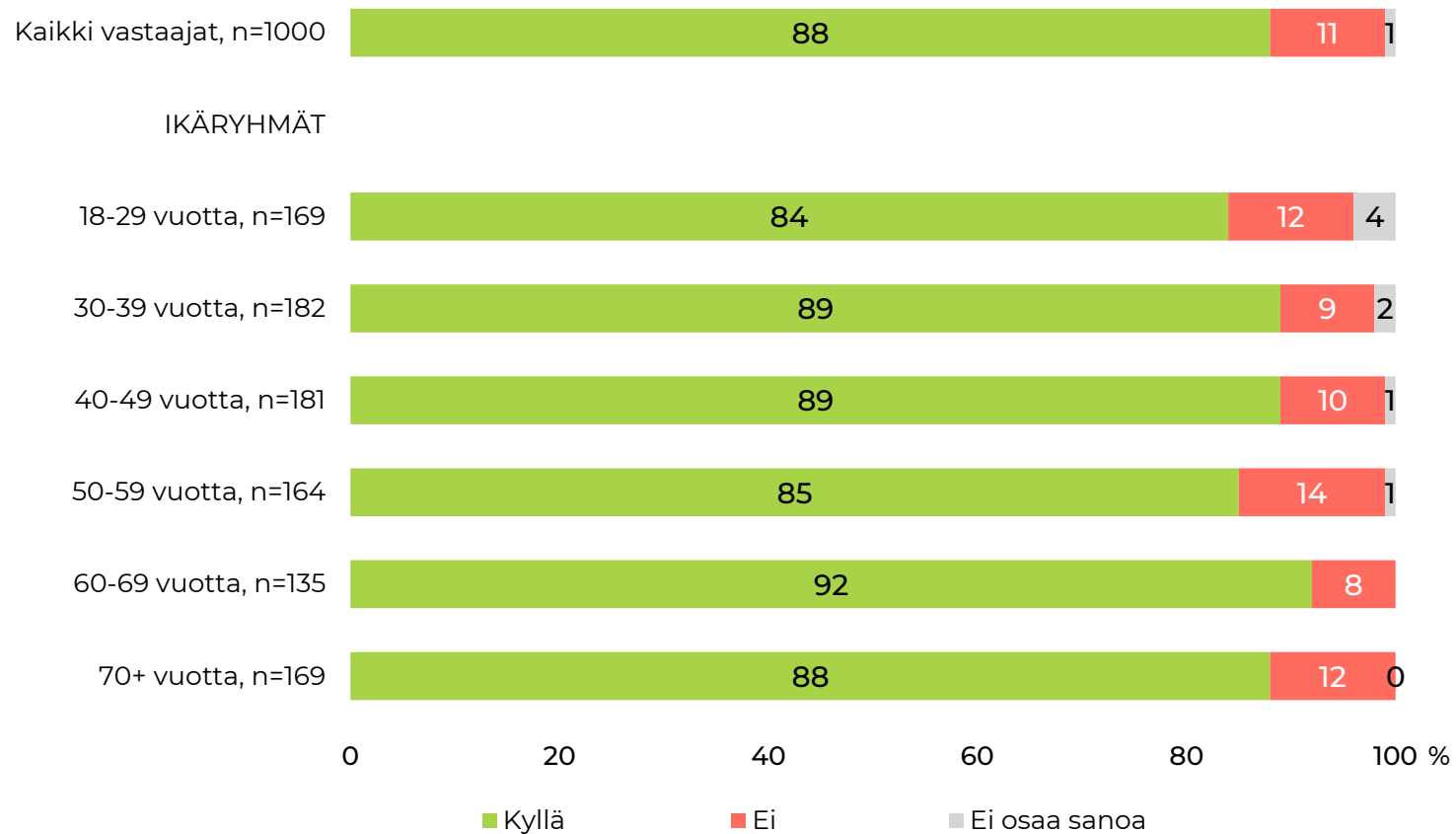


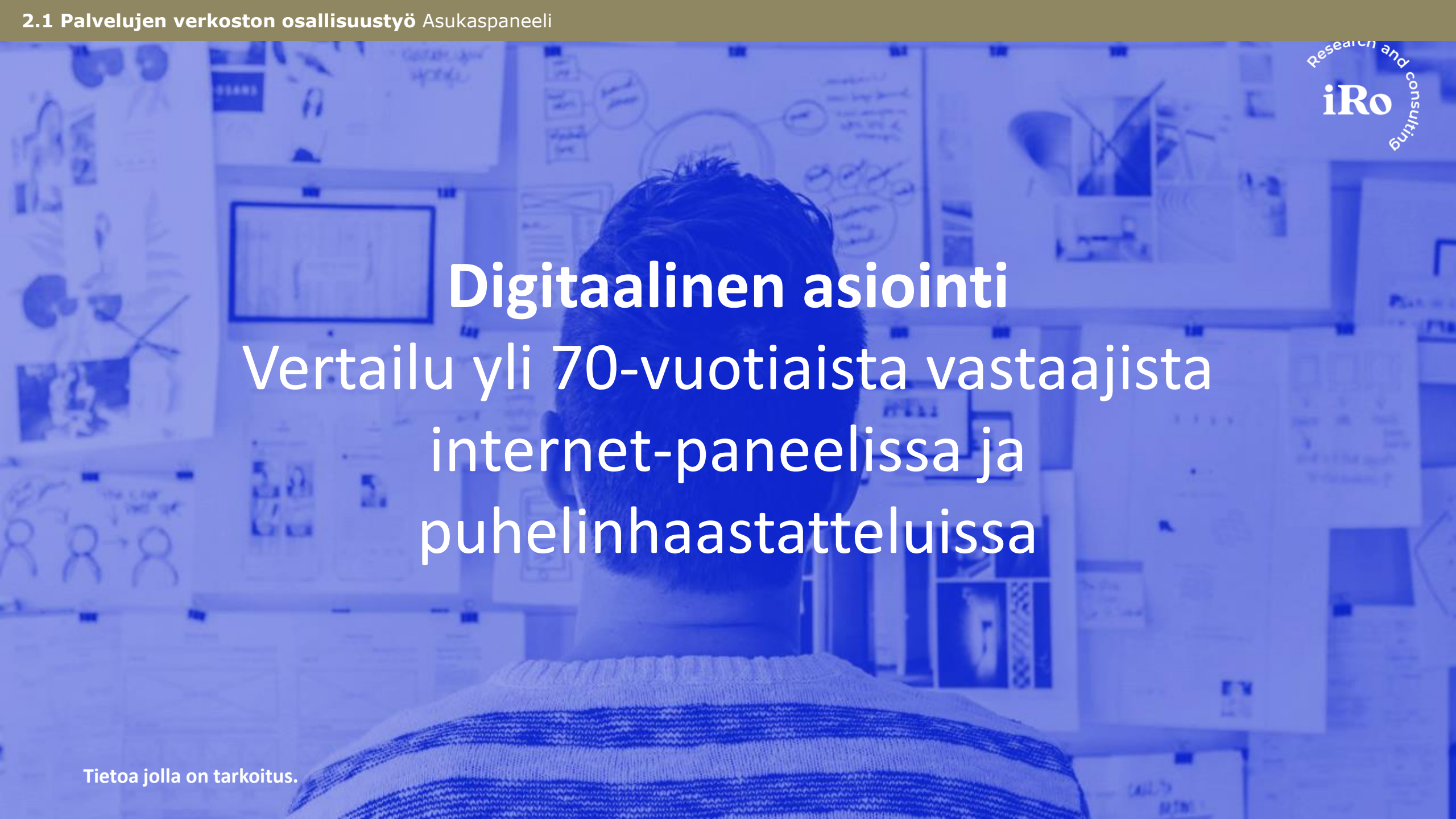
- Neljä kymmenestä ei koe tarvitsevansa tukea digitaalisessa asiointissa.
- Tukea kuitenkin kaivattaisiin käyttöohjeiden ja helppokäyttöisyyden muodossa.

Asioinut digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana

Oletko asioinut digitaalisesti muissa kuin sosiaali- ja terveystalveissa viimeisen vuoden aikana (esim. verkkopankki tai sosiaalinen media)?

Kaikki vastaajat





Digitaalinen asiointi

Vertailu yli 70-vuotiaista vastaajista internet-paneelissa ja puhelinhaastattelussa

Yhteenveto

1/2

Yli 70-vuotiaille asukkaille tehtiin täydentävät puhelinhaastattelut

- Tässä raportin osiossa vertaillaan tutkimukseen osallistuneita yli 70-vuotiaita länsiuusimaalaisia vastaajia.
- Koska alkuperäinen asukaspaneeli toteutettiin internet-paneelina, johon oli mahdollista vastata vain tietokoneella tai älylaitteella, ei erityisesti tässä ikäryhmässä voida pitää pelkän internet-paneelin tuloksia luotettavasti ikäryhmän näkemyksiä kuvaavana.
- Tästä syystä tutkimusta täydennettiin sattumanvaraisesti väestökisteritiedoista poimittujen 100 länsiuusimaalaisen yli 70-vuotiaan henkilön puhelinhaastattelulla. Puhelinhaastatteluissa kysyttiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käytöstä, digitaalisista palveluista ja liikkuvista palveluista. Haastattelut toteutettiin huhtikuussa 2024.
- Haastatelluilla henkilöillä sote-palvelujen käyttö eri sektoreissa (julkinen, yksityinen, kolmas sektori) vastasi keskeisiltä osin internetpaneelin vastaajia. Haastatellut asuivat alueen eri kunnissa. Demografisilta taustatiedoiltaan puhelimitse haastatellut vastasivat internetpaneelin vastaajia sillä erotuksella, että puhelinhaastattelut tehtiin suomen kielellä.



Yhteenveto

2/2 

Keskeiset huomiot

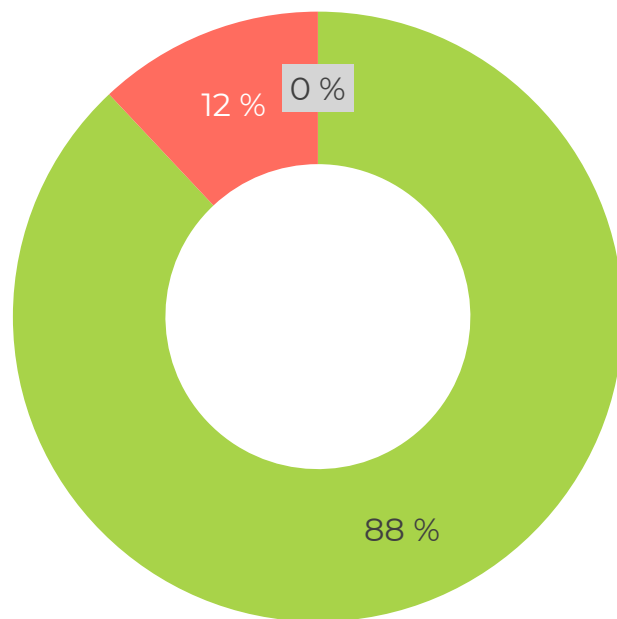
- Internetpaneelin vastaajat ja puhelimitse haastateltavat yli 70-vuotiaat olivat yhtä kokeneita digitaalisessa asiointissa, kun kysyttiin muista kuin sote-palveluista. Esimerkiksi verkkopankkia olivat käyttäneet lähes 90 % kaikista vastaajista.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisia palveluja olivat käyttäneet yli puolet kaikista yli 70-vuotiaista vastaajista, ja internetpaneelin vastaajilla näiden käyttö oli vain hieman yleisempää.
- Helppokäyttöisyys, nopeampi palveluihin pääsy ja ajasta ja paikasta riippumaton asiointi olivat sekä internetpaneelin että puhelinhaastattelujen vastaajien mielestä tärkeimmän positiiviset asiat, jotka houkuttelevat digitaalisten palvelujen käyttäjäksi.
- Puhelimitse haastatellut vastaajat suhtautuivat keskimäärin hieman harvemmin positiivisesti digitaalisen asiointin lisäämiseen. Suurin osa vastaajista suhtautui palveluihin melko positiivisesti tai neutraalisti.
- Puhelimitse haastatellut pitivät myös erilaisia soten digitaalisen asiointin toimintoja keskimäärin vähemmän tärkeinä kuin internetpaneelin vastaajat.
- Puhelinhaastattelujen vastaajilla mahdollisina digitaalista asiointia estävinä tekijöinä erottuivat selkeämmin oman osaamisen puutteet. Sen sijaan laitteiden huono saatavuus näkyi vastauksissa vain hyvin harvoin.
- Keskeiset tuen tarpeet liittyivät kaikilla vastaajilla riittävän helppokäyttöisiin sovelluksiin sekä kattaviin käyttöohjeisiin. Puhelinhaastattelujen vastaajien mielestä läsnä ja puhelimitse saatava tuki oli tärkeämpää kuin internetpaneelin vastaajilla.



Asioinut digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana

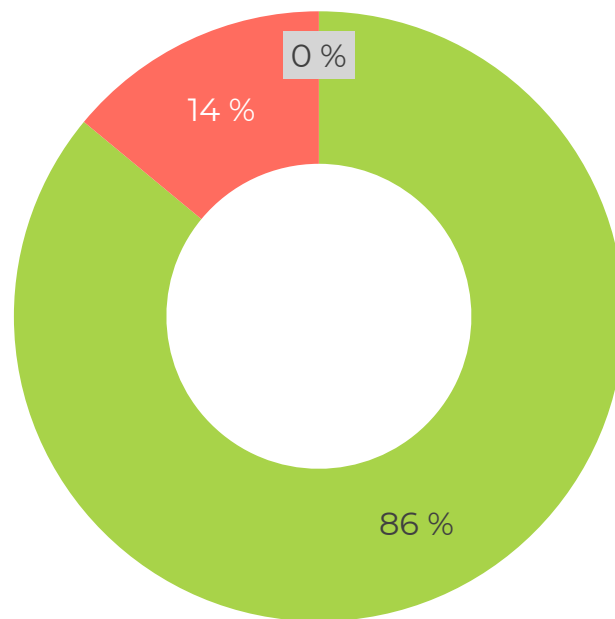
Oletko asioinut digitaalisesti muissa kuin sosiaali- ja terveystalveissa viimeisen vuoden aikana (esim. verkkopankki tai sosiaalinen media)?

Paneeli, n=169



■ Kyllä
■ En
■ En osaa sanoa

Puhelin, n=100



■ Kyllä
■ En
■ En osaa sanoa

EROTUS

Kyllä **-2**

En **+2**

En osaa sanoa **0**

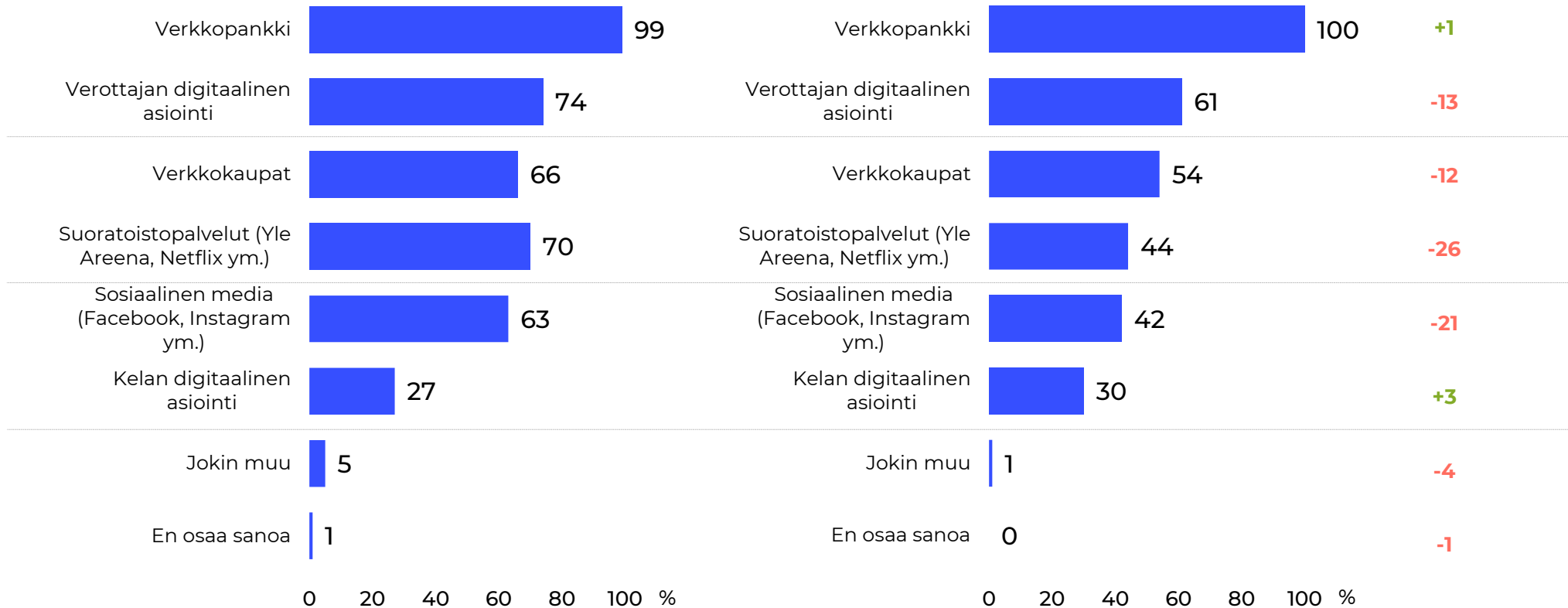
Käytetyt digitaalisen asiointin kanavat

Mitä seuraavista digitaalisen asiointin kanavista olet käyttänyt? Valitse kaikki joita olet käyttänyt.

Paneeli | Käyttänyt digitaalisen asiointin kanavia, n=149

Puhelin | Käyttänyt digitaalisen asiointin kanavia, n=86

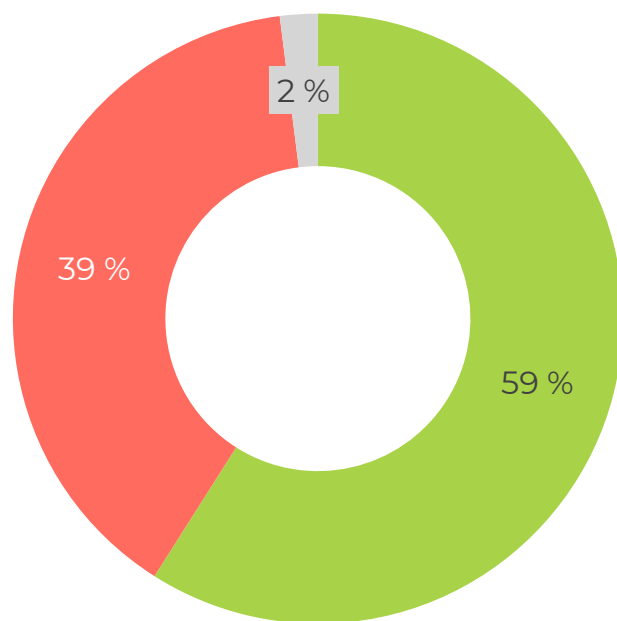
EROTUS



Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana

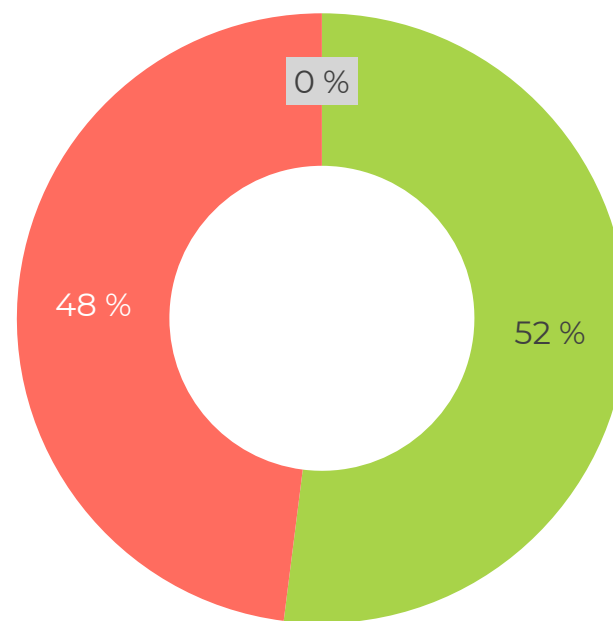
Oletko asioinut digitaalisesti muissa kuin sosiaali- ja terveystalv palveluissa viimeisen vuoden aikana (esim. verkkopankki tai sosiaalinen media)?

Paneeli, n=169



■ Kyllä
■ En
■ En osaa sanoa

Puhelin, n=100



■ Kyllä
■ En
■ En osaa sanoa

EROTUS

Kyllä **-7**

En **+9**

En osaa sanoa **-2**

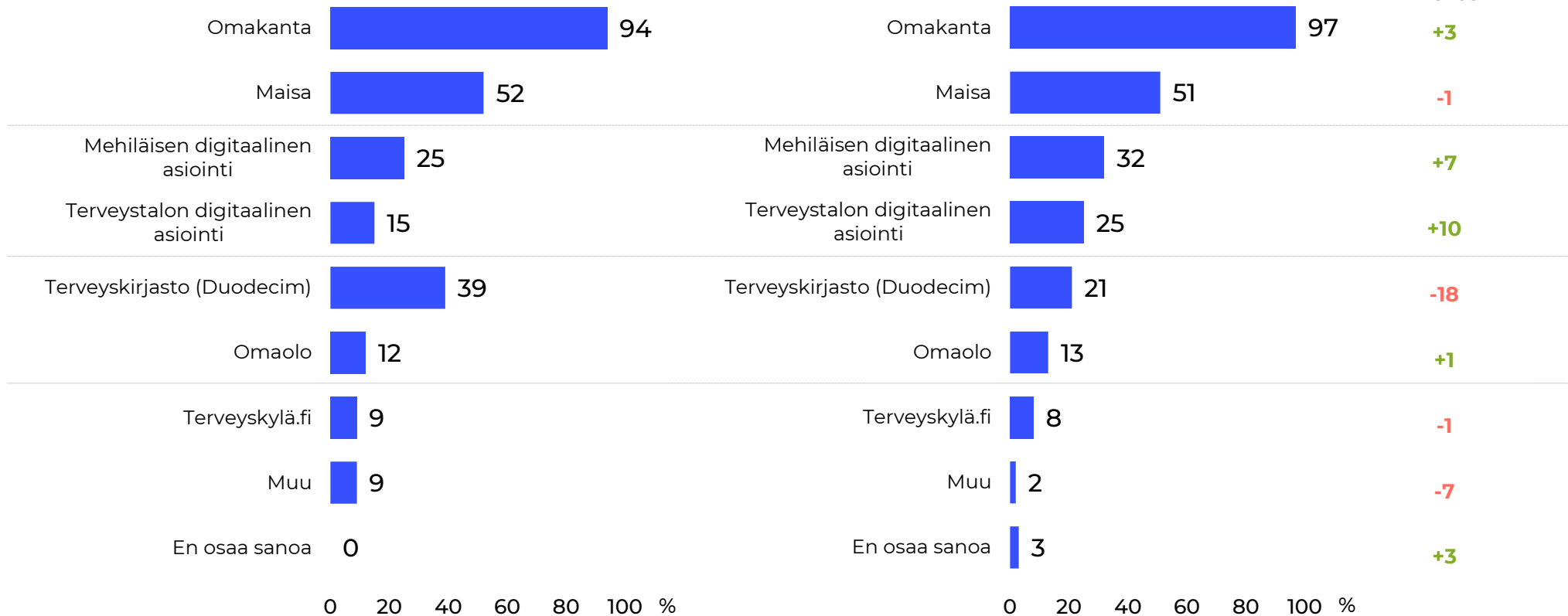
Käytetyt digitaalisen asiointin kanavat

Mitä seuraavista digitaalisen asiointin kanavista olet käyttänyt? Valitse kaikki joita olet käyttänyt.

Paneeli | **Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa, n=99**

Puhelin | **Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa, n=52**

EROTUS



Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

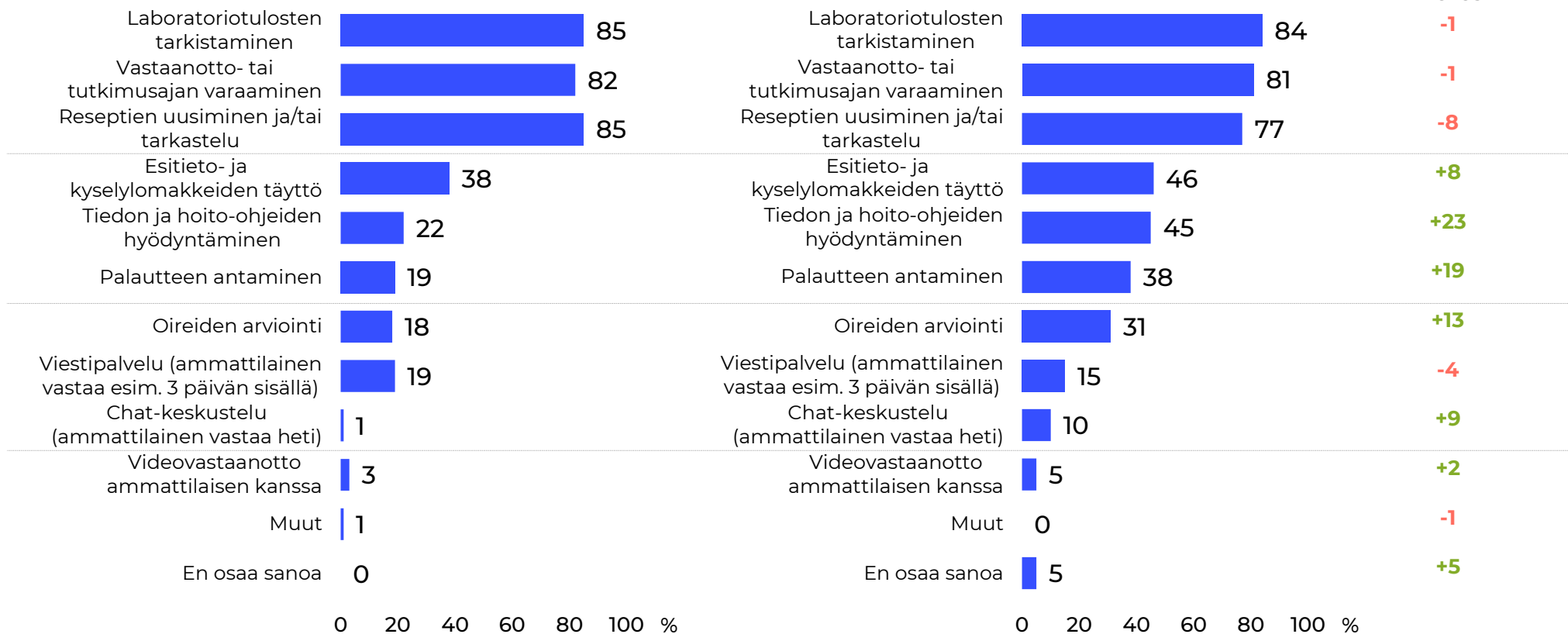
1/2

Millaisia sosiaali- ja terveystalv palveluja olet käyttänyt digitaalisen asiointikanavan kautta? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Paneeli | **Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa, n=99**

Puhelin | **Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa, n=52**

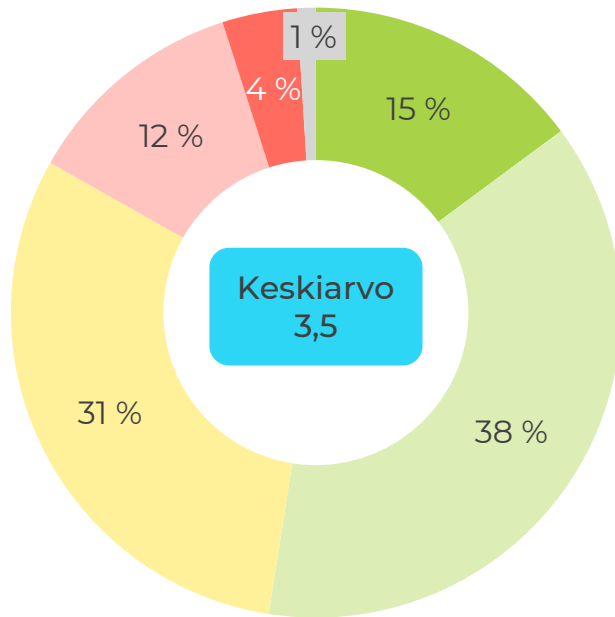
EROTUS



Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

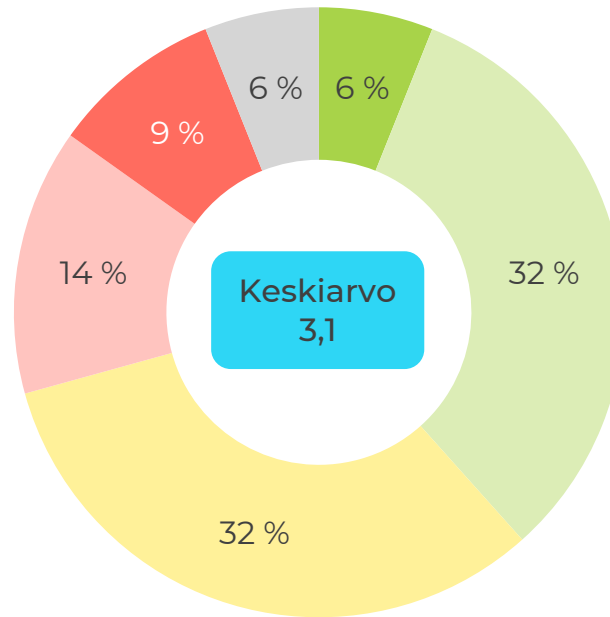
Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa yleisesti?

Paneeli, n=169



- 5=Erittäin myönteisesti
- 4=Myönteisesti
- 3=Neutraalisti
- 2=Kielteisesti
- 1=Erittäin kielteisesti
- Ei osaa sanoa

Puhelin, n=100



- 5=Erittäin myönteisesti
- 4=Myönteisesti
- 3=Neutraalisti
- 2=Kielteisesti
- 1=Erittäin kielteisesti
- Ei osaa sanoa

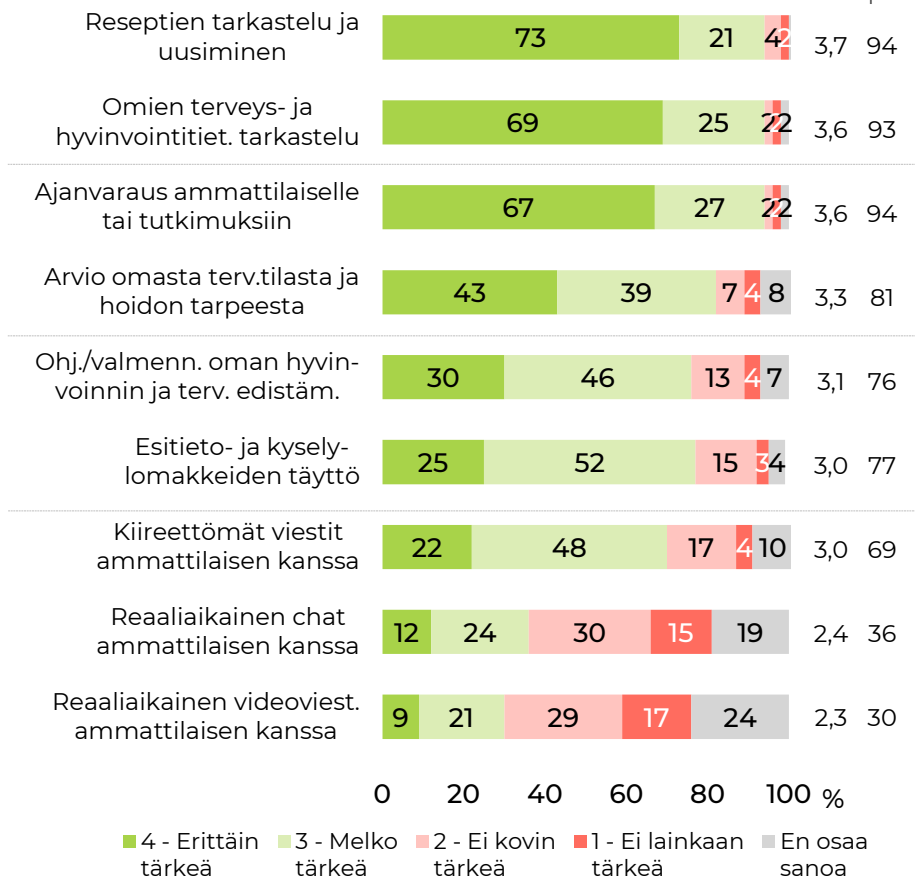
	EROTUS
Erittäin myönteisesti	-9
Myönteisesti	-6
Neutraalisti	+1
Kielteisesti	+2
Erittäin kielteisesti	+5
En osaa sanoa	+5
Keskiarvo	-0,4

Asioiden tärkeys digiasioinnissa

Miten tärkeinä koet seuraavat toiminnot sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisessa asiointissa?

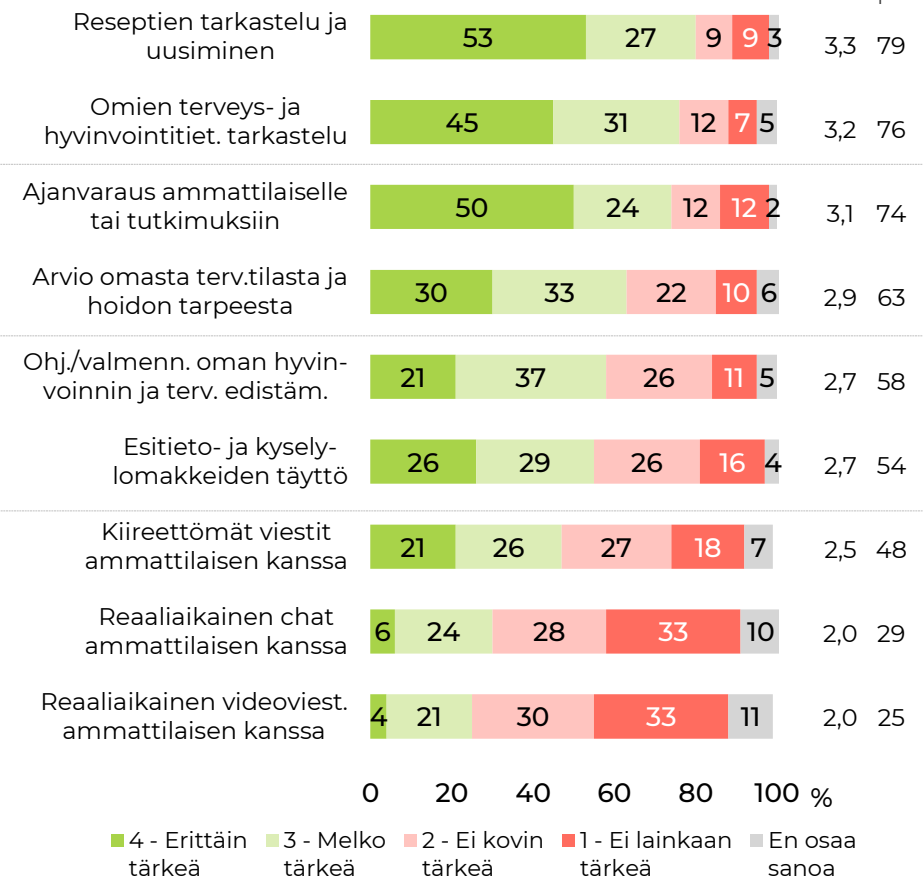
Paneeli, n=169

Ka Top2%



Puhelin, n=100

Ka Top2%



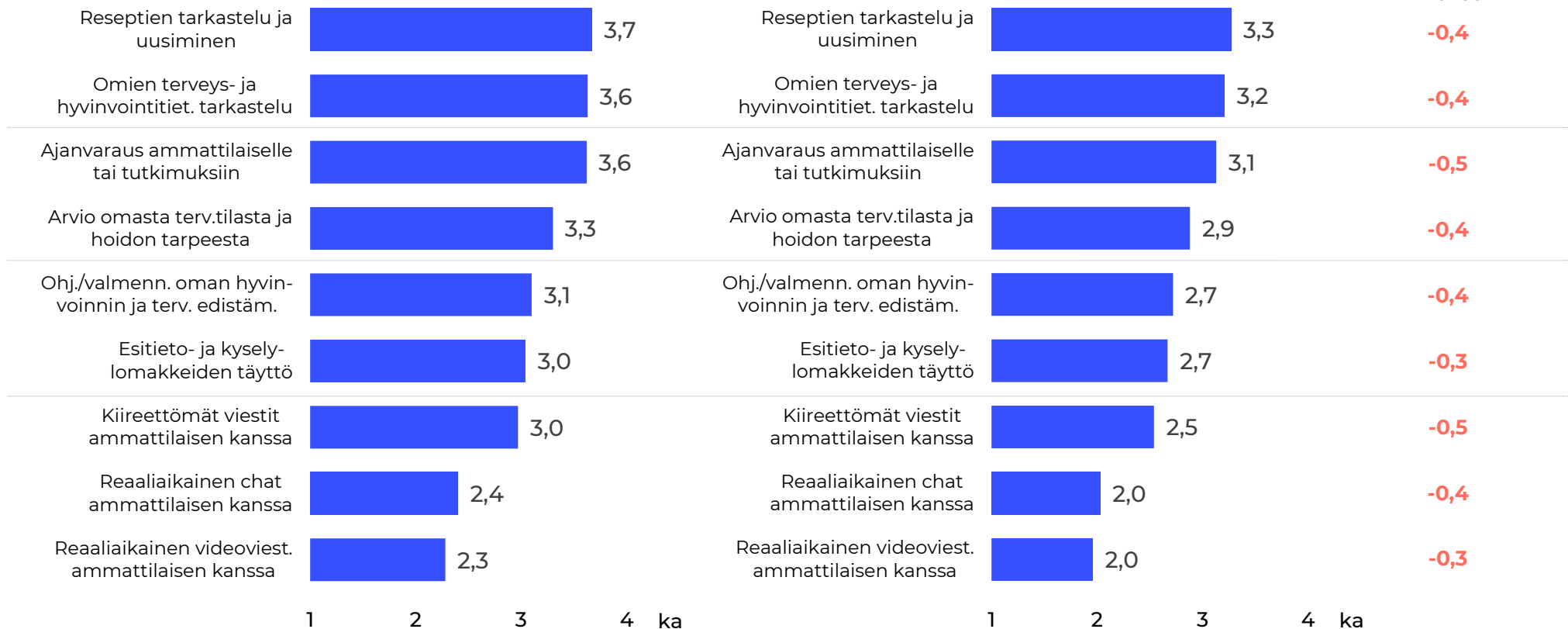
Asioiden tärkeys digiasioinnissa | Keskiarvot

Miten tärkeinä koet seuraavat toiminnot sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisessa asiointissa?
4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä

Paneeli, n=169

Puhelin, n=100

EROTUS



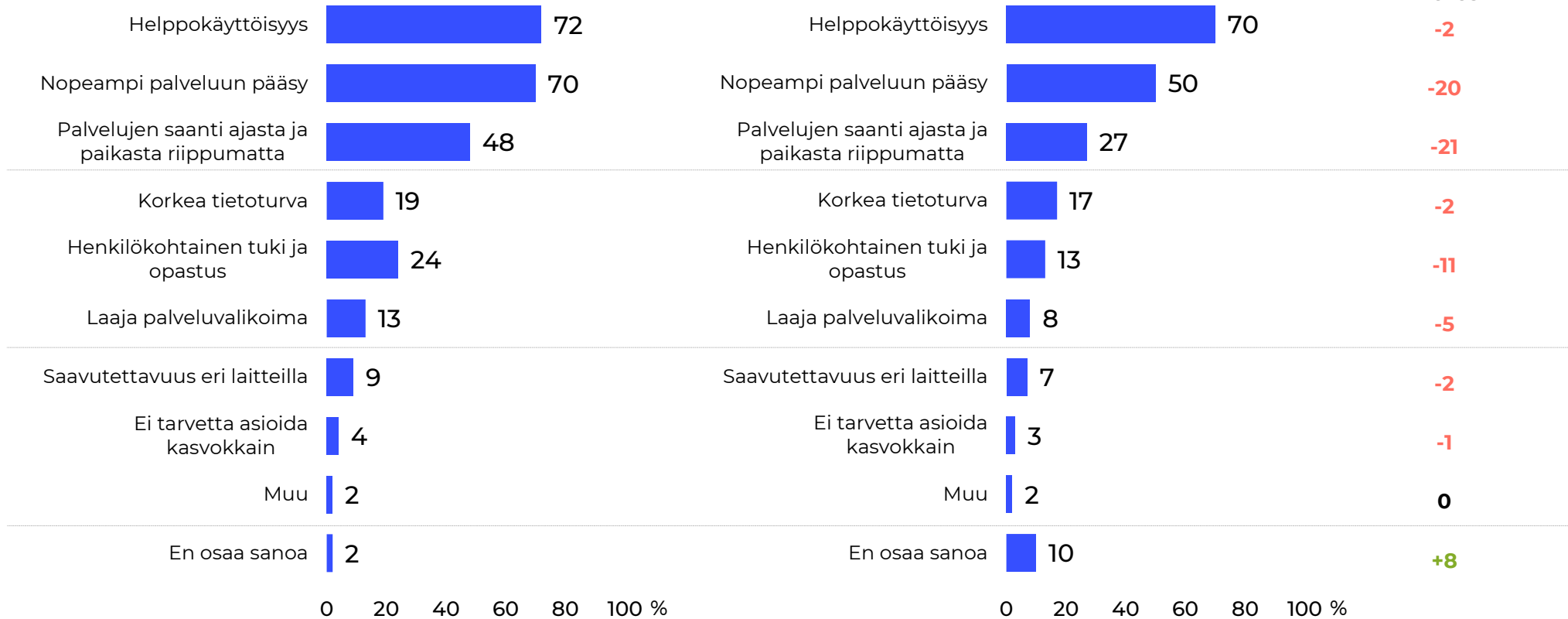
Tärkeimmät positiiviset vaikuttimet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa

Mitkä olisivat sinulle tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttaisivat positiivisesti päätökseesi käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa?
Valitse korkeintaan kolme tärkeintä.

Paneeli, n=169

Puhelin, n=100

EROTUS

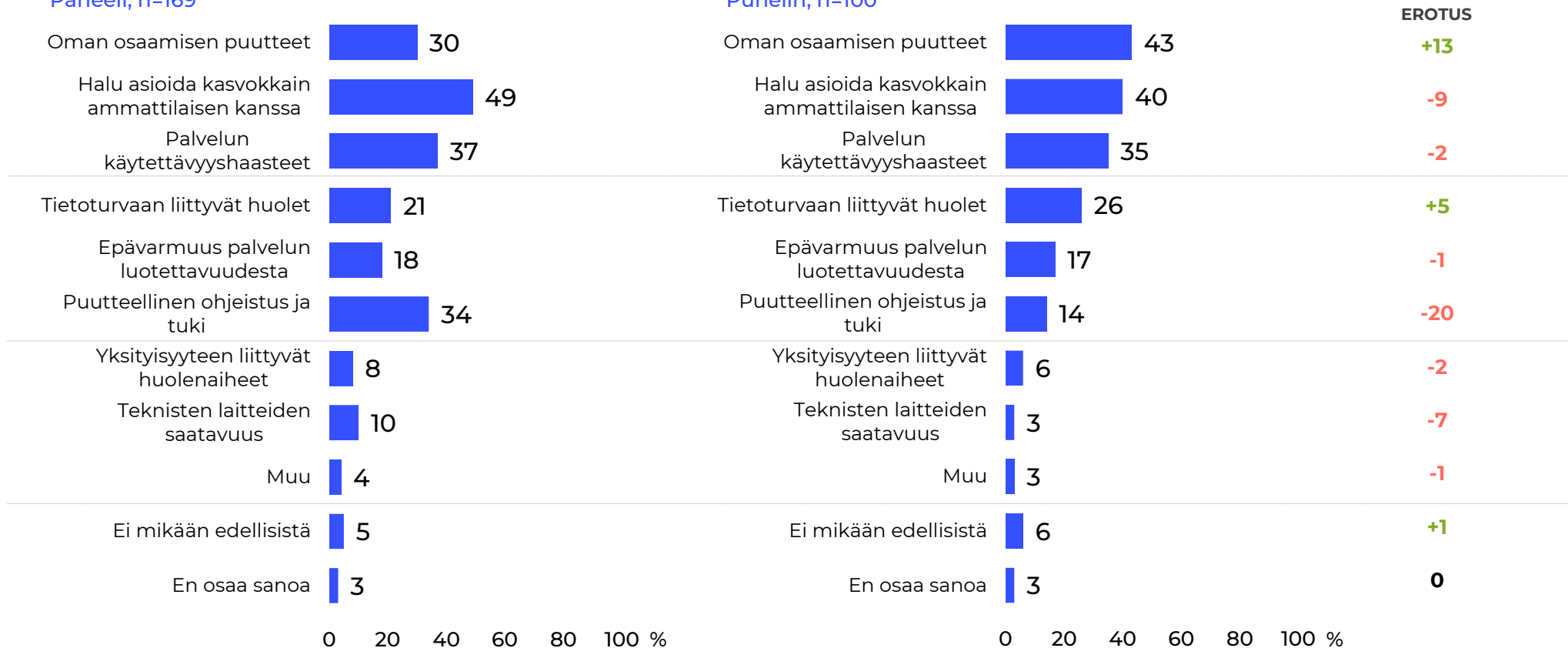


Asiakkaiden keskuudessa suurimmat esteet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa

Mitkä ovat tärkeimmät seikat, jotka voisivat estää sinua käyttämästä digitaalista asiointia sote-palveluissa?
Valitse korkeintaan kolme tärkeintä

Paneeli, n=169

Puhelin, n=100



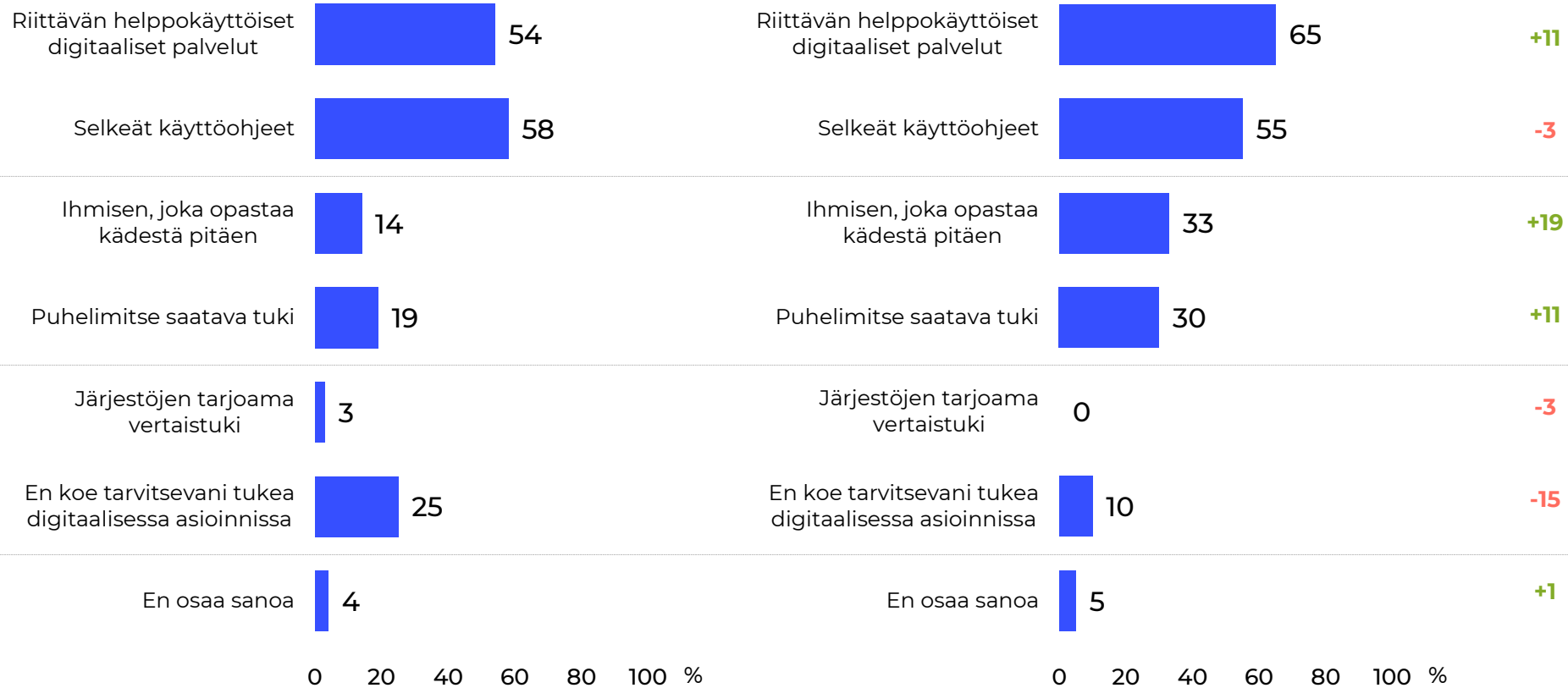
Tarvittu tuki digitaalisten sote-palvelujen käytössä

Minkälaista tukea tarvitsisit digitaalisten sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen käytössä? Voit valita useita vaihtoehtoja.

Paneeli, n=169

Puhelin, n=100

EROTUS

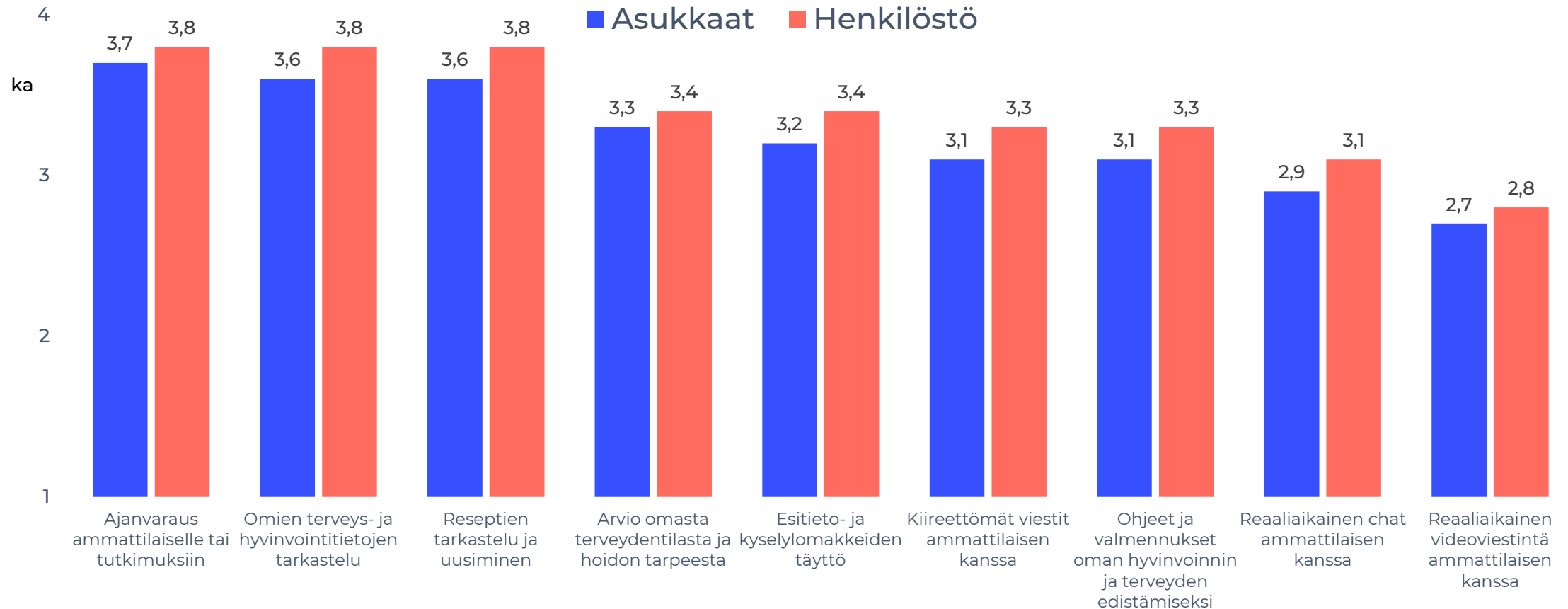


Mikä on tärkeää digitaalisessa asiointinnissa?

Asioiden tärkeys digiasioinnissa | Aukkaat vs. henkilöstö

Miten tärkeinä koet seuraavat toiminnot sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisessa asiointissa?
4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Et kovin tärkeä, 1=Et lainkaan tärkeä

Kaikki vastaajat: Aukkaat n=1000 | Henkilöstö n=1520



Tärkeimmät positiiviset vaikuttimet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa | Asukkaat vs. henkilöstö

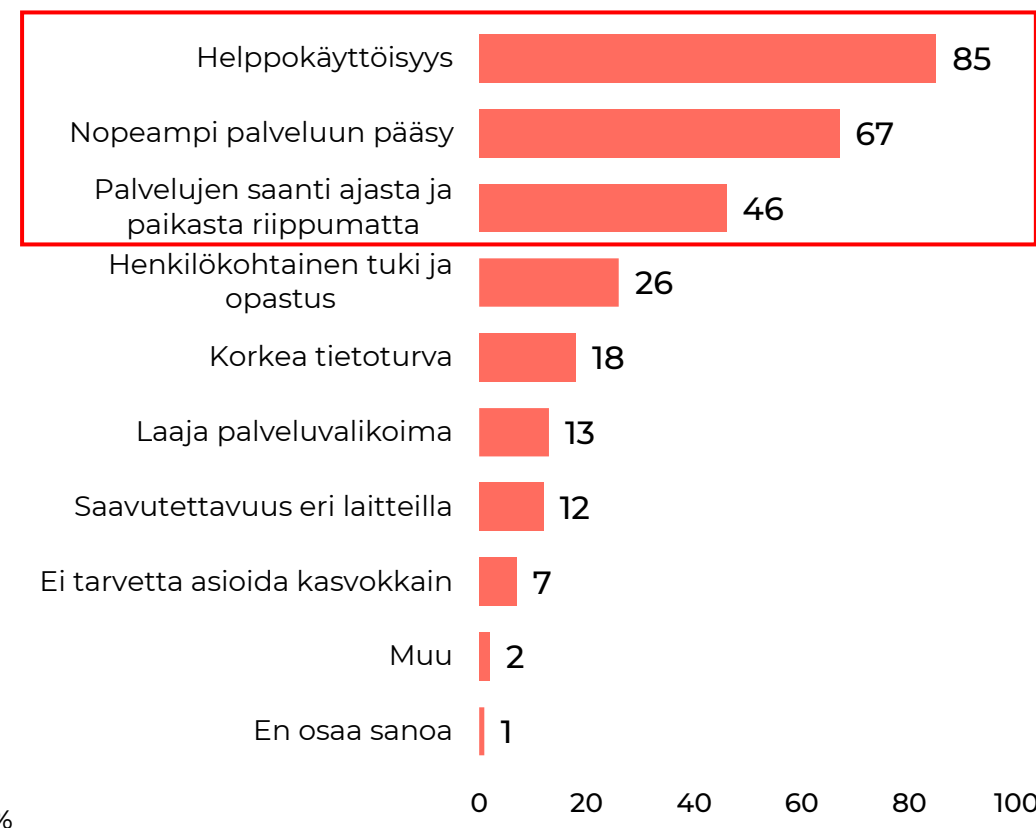
Mitkä olisi sinulle tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttaisivat positiivisesti päätökseesi käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa? Valitse korkeintaan kolme tärkeintä.

Asukkaat: Kaikki vastaajat, n=1000



Mitkä olisivat mielestäsi tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttaisivat positiivisesti asiakkaidesi päätökseen käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa? Valitse korkeintaan kolme tärkeintä.

Henkilöstö: Kaikki vastaajat n=1520



Asiakkaiden keskuudessa suurimmat esteet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa | Asukkaat vs. henkilöstö

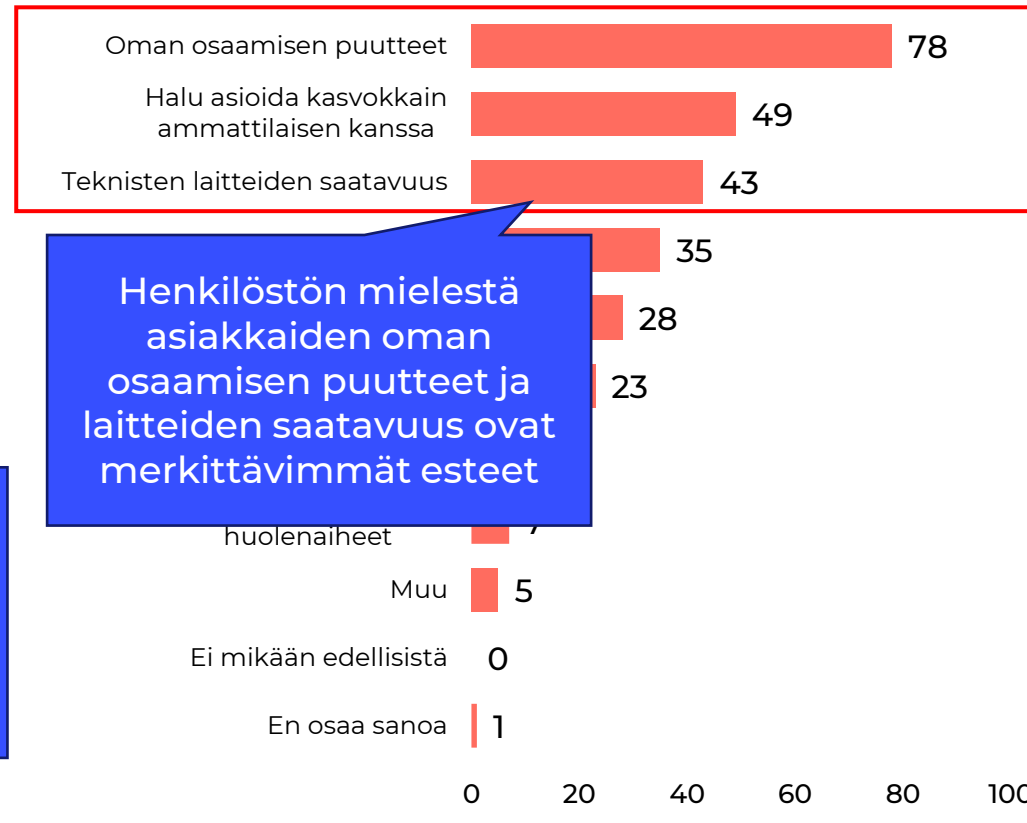
Mitkä ovat tärkeimmät seikat, jotka voisivat estää sinua käyttämästä digitaalista asiointia sote-palveluissa? Valitse korkeintaan kolme tärkeintä

Asukkaat: Kaikki vastaajat, n=1000



Mitkä ovat tärkeimmät seikat, jotka voisivat estää **asiakkaitasi** käyttämästä digitaalista asiointia sosiaali- ja terveyspalveluissa? Valitse korkeintaan kolme tärkeintä.

Henkilöstö: Kaikki vastaajat n=1520

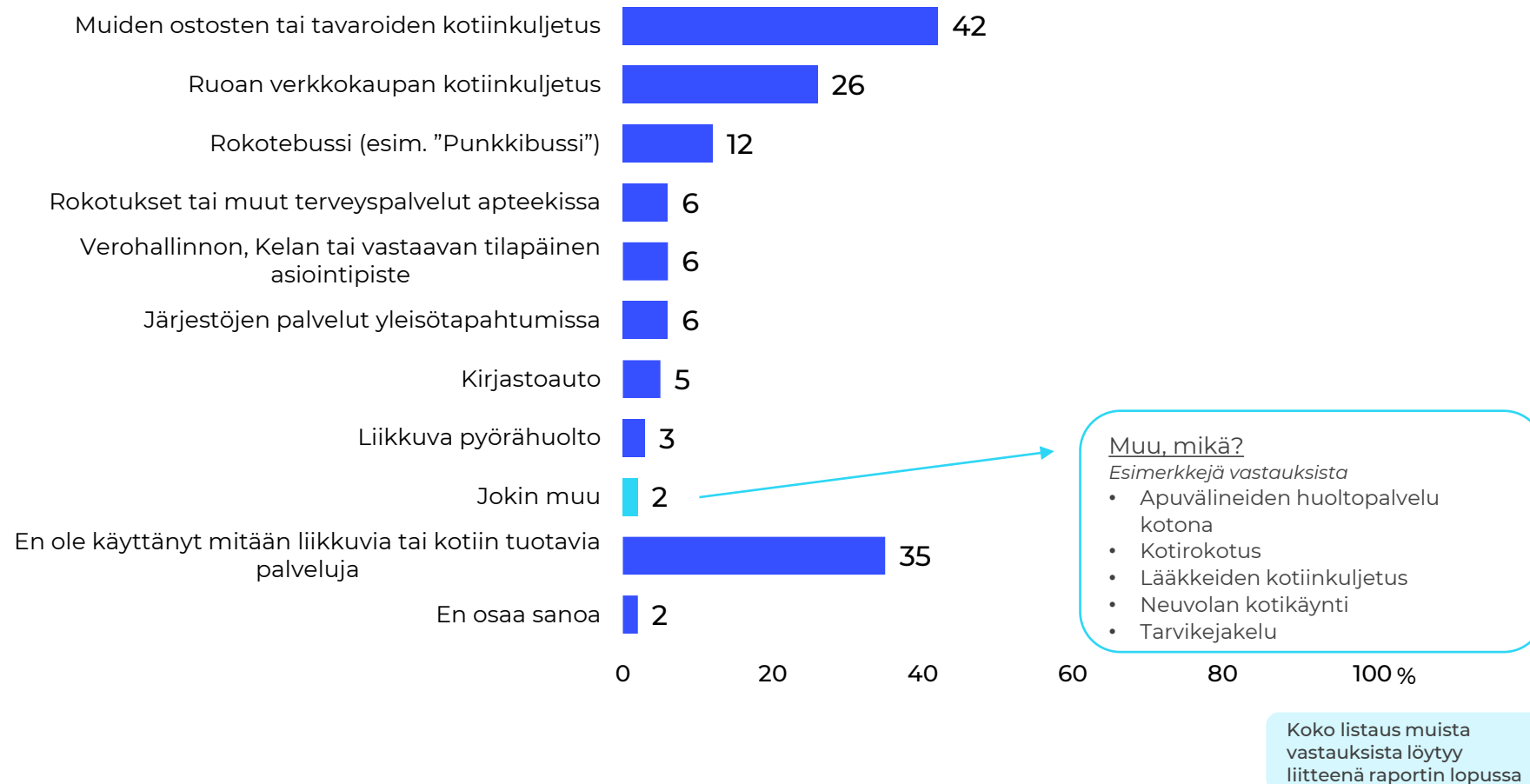


Liikkuvat palvelut

Liikkuvien palveluiden hyödyntäminen viimeisen 12 kk aikana

Oletko viimeisen vuoden aikana hyödyntänyt jotakin seuraavista liikkuvista tai kotiin tuotavista palveluista? Voit valita useita vaihtoehtoja.

Kaikki vastaajat, n=1000

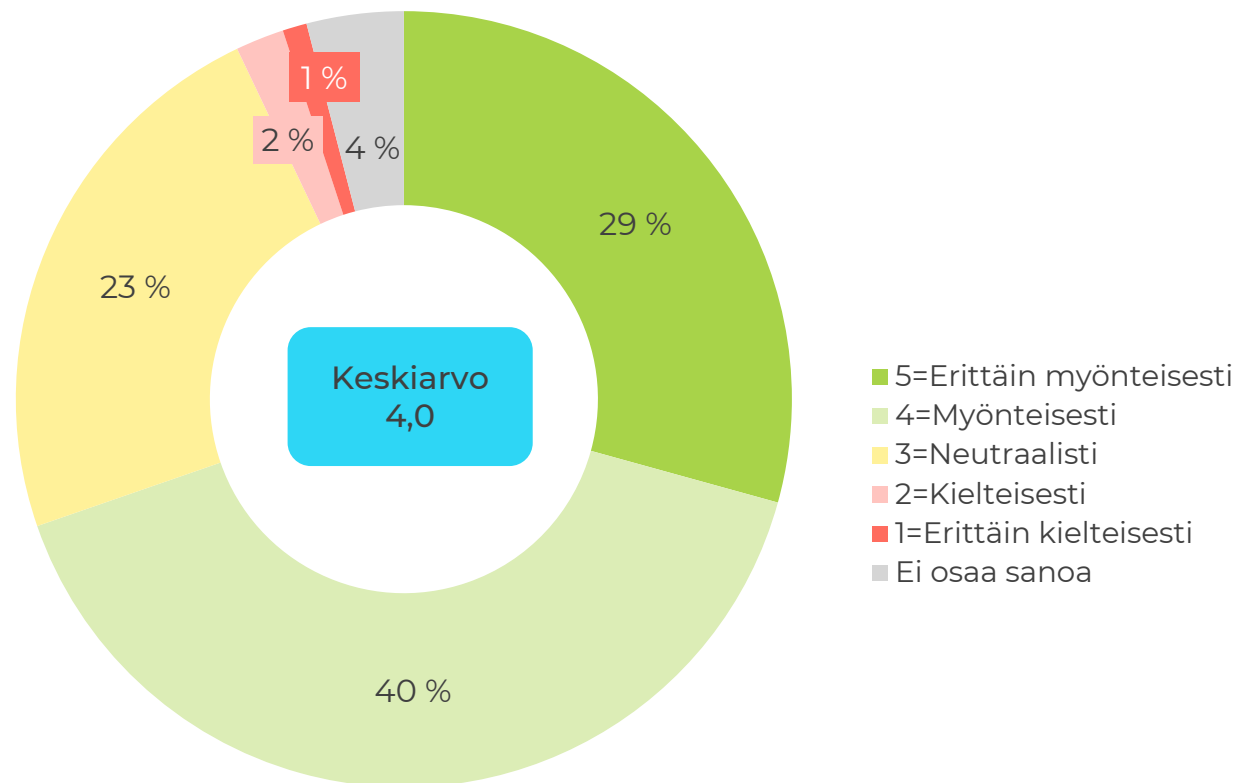


- Runsas kolmannes ei ole käyttänyt mitään liikkuvia tai kotiin tuotavia palveluja.
- Näitä palveluja käyttävistä yleisimpiä ovat ruuan ja ennen kaikkea tavaroiden kotiinkuljetus.

Liikkuviin sote-palveluihin suhtautuminen

Miten suhtaudut kotiin tai kodin lähelle tuotaviin liikkuviin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin yleisesti?

Kaikki vastaajat, n=1000



- Liikkuviin sote-palveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti.

Tärkeimmät liikkuvat sote-palvelut

Jos käytössäsi olisi nykyistä enemmän kotiin tai kodin lähelle tuotavia liikkuvia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, minkälaisia palveluja näiden tulisi mielestäsi sisältää? Valitse korkeintaan viisi sinulle tärkeintä palvelua.

Kaikki vastaajat, n=1000

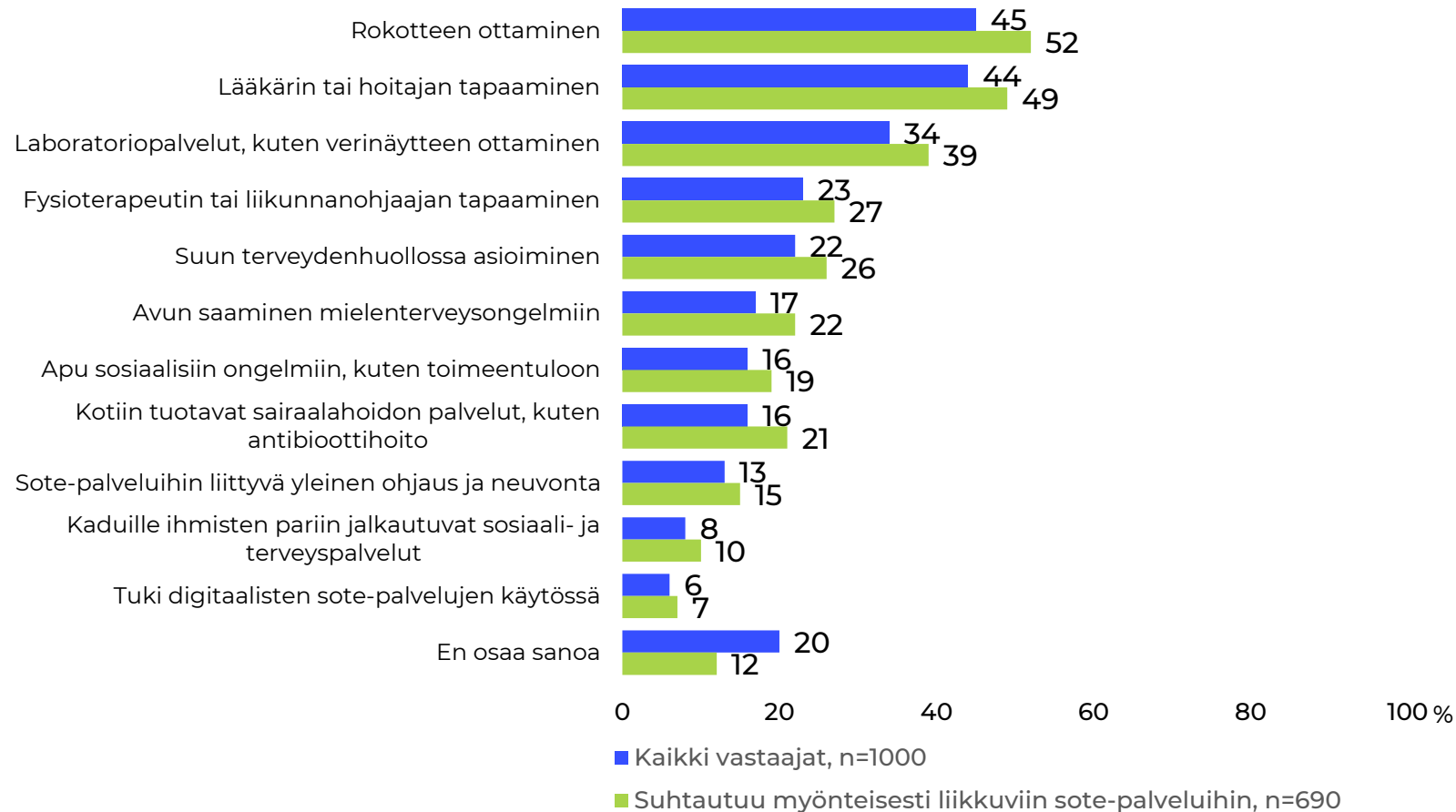


- Tärkeimpinä liikkuvina sote-palveluina pidetään rokotteiden ottamista ja lääkärin tai hoitajan tapaamista sekä laboratoriopalveluja.

Tärkeimmät liikkuvat sote-palvelut

Jos hyvinvointialue tarjoaisi nykyistä enemmän kotiin tai kodin lähelle tuotavia liikkuvia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, minkälaisia palveluja näiden tulisi mielestäsi sisältää? Valitse korkeintaan viisi sinulle tärkeintä palvelua.

Kaikki vastaajat



2.2 Palvelujen verkoston osallisuustyö Henkilöstöpaneeli



Yhteenveto

1/4

ASIOIDEN TÄRKEYS SOTE-PALVELUISSA VS. ONNISTUMINEN

- Henkilöstö pitää tärkeimpinä asioina sotepalvelujen käyttäjien kannalta osaavien ammattilaisten tarjoamaa palvelua, vaivatonta yhteyttä palveluihin ja nopeaa palveluihin pääsyä. Sen sijaan laajoja aukioloaikoja, digitaalista asiointia, vapaata asiointivalintaa sekä asiointia tutun henkilön kanssa pidetään vähemmän tärkeinä, mutta kuitenkin merkityksellisinä.
- Parhaiten hyvinvointialueen koetaan onnistuneen ammattilaisuuden osalta, mutta muut asiat jäävät heikommalle tai jopa huonolle tasolle.
- Suurimmat erot tärkeyden ja toteutuneen välillä ovat vaivattomaan yhteyden saamisen ja nopean palveluihin pääsyn osalta, joissa erot ovat varsin suuret.

PARHAAT TIEDONSAANTIKANAVAT

- Parhaiten tietoa asiakkaat voivat saada oman terveydentilan muutokseen hyvinvointialueen verkkosivuilta ja sen digitaalisesta sovelluksesta.



Yhteenveto

2/4

SEURANTAKÄYNNIT JA ASIOINTI

- Seurantakäyntiin parhaat yhteydenottokanavat ovat puhelin ja itse tehtävä ajanvaraus digitaalisesti.
- Pitkäaikaissairauden seurantakäyntiin selvästi parhaana pidetään vastaanottoa paikan päällä.
- Niin ikään parhaana tapana asioida sosiaalipalveluissa on paikan päällä tapahtuva vastaanotto.

TYÖMATKAT

- Lähes kolme neljästä kulkee työmatkat omalla autolla.

TOIMIPAIKKOJEN SIOITTELU

- Parhaana tapana sijoitella sotepalvelujen toimipaikkoja on pitää palvelut sijainniltaan lähellä toisiaan samoissa asiointipisteissä. Toiseksi eniten kannatusta saa asiointipisteiden sijoittelu pieniin yksiköihin, vaikka eri osoitteisiin. Sen sijaan liikkuvat palvelut eivät saa juurikaan kannatusta.



Yhteenveto

3/4

DIGITAALINEN ASIOINTI

- 95 % henkilöstöstä on asioinut digitaalisissa palveluissa.
- Lähes kaikki ovat asioineet verkkopankissa ja lähes 90 % sosiaalisessa mediassa, suoratoistopalveluissa, vero.fi:ssä ja verkkokaupoissa.
- Runsas 80 % henkilöstöstä on asioinut digitaalisesti sotepalveluissa.
- Käytetyin digitaalinen sotepalvelun kanava on Omakanta ja toiseksi käytetyin Mehiläisen digitaalinen asiointi.
- Digitaalisista palveluista käytetyimmät ovat ajanvaraus, laboratoriotulosten tarkistaminen ja reseptien uusiminen.
- Joka toisella vastaajalla omaan työhön liittyy digitaalisten kanavien käyttöä.
- Digitaalisiin sotepalveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti.

ASIOIDEN TÄRKEYS DIGITAALISESSA ASIOINNISSA

- Tärkeimpinä toimintoina pidetään reseptien uusimista, omien tietojen tarkastelua sekä ajanvarausta.



Yhteenveto

4/4 

DIGITAALISEN ASIOINNIN VAIKUTTIMIT JA ESTEET

- Tärkeimmät syyt asiakkaille digitaalisten sotepalvelujen käyttöön ovat helppokäyttöisyys ja nopeampi palveluun pääsy.
- Suurimpana esteenä pidetään oman osaamisen puutetta, mutta esteinä pidetään myös halua asioida kasvokkain, teknisten laitteiden saatavuutta sekä palvelun käytettävyyshaasteita.
- Helppokäyttöiset palvelut ja selkeät käyttöohjeet ovat tärkeimpinä pidetyt tuet asiakkaille.

LIKKUVAT PALVELUT

- Runsas 60 % vastaajista on hyödyntänyt liikkuvia tai kotiin tuotavia palveluja. Suosituin palvelu on kotiinkuljetus.
- Liikkuvista sotepalveluista suosittummat ovat lääkärin tai hoitajan tapaaminen, apu mielenterveysongelmiin, rokotteen ottaminen, laboratoriopalvelut sekä myös kotiin tuotava sairaanhoitopalvelu.
- Liikkuviin sotepalveluihin suhtaudutaan hyvin myönteisesti.



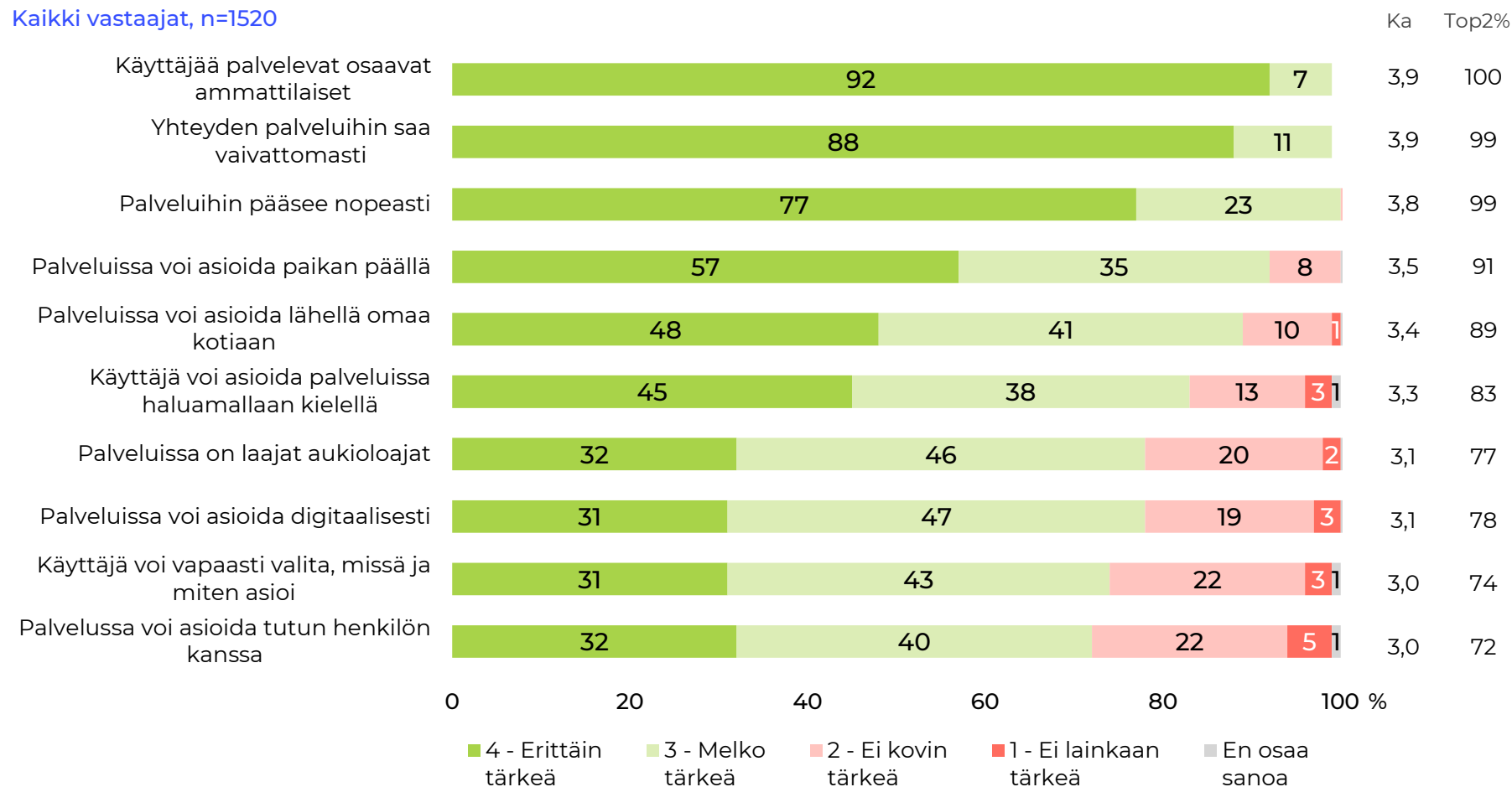
Palvelut

Tietoa jolla on tarkoitus.

Asioiden tärkeys sotepalvelujen käyttäjän kannalta

Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita sosiaali- ja terveystalveluiden käyttäjän kannalta?

Kaikki vastaajat, n=1520

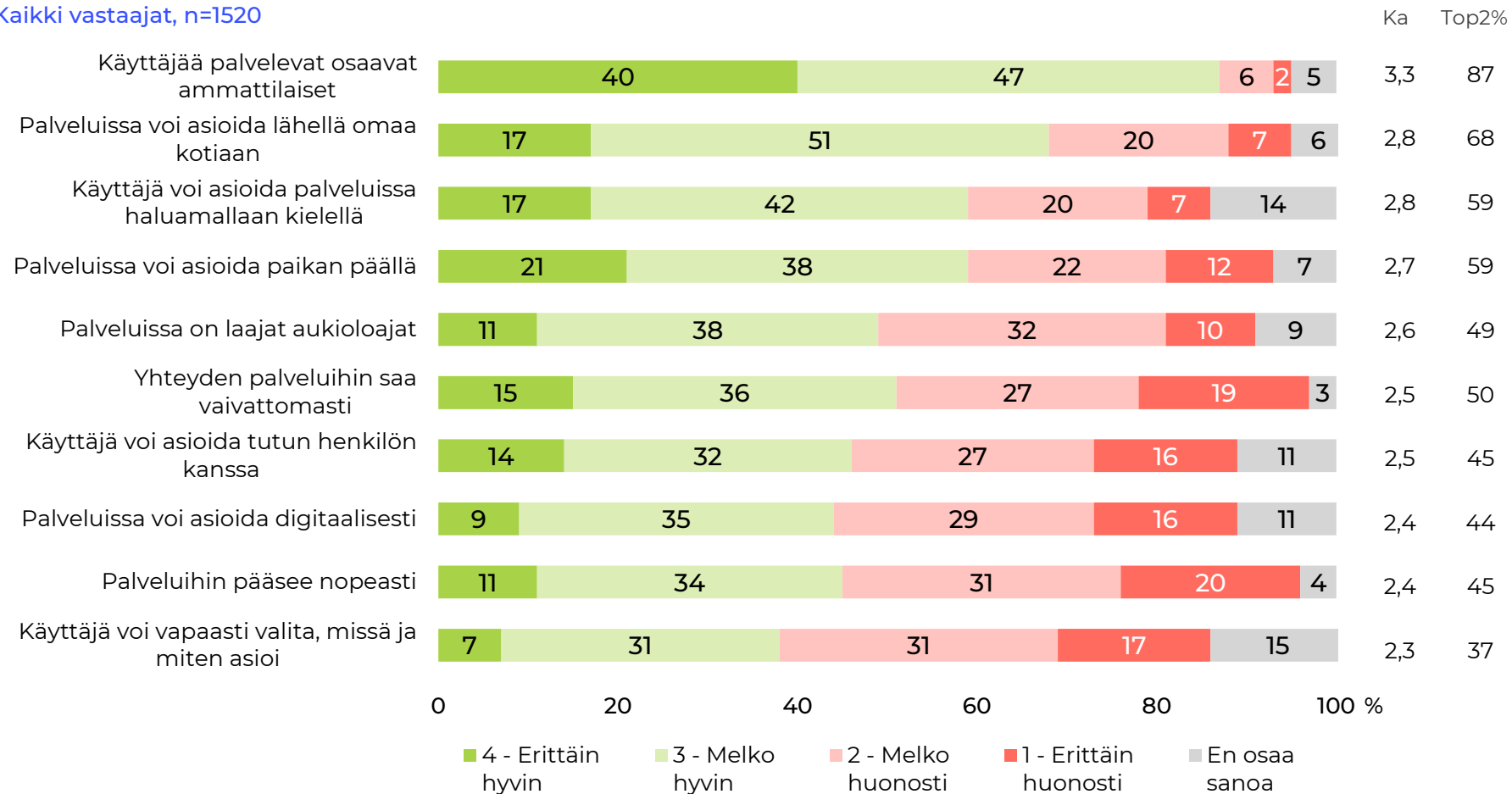


- Henkilöstö pitää tärkeimpinä asioina sotepalvelujen käyttäjien kannalta ammattilaisten tarjoamaa palvelua, vaivatonta yhteyttä palveluihin ja nopeaa palveluihin pääsyä. Sen sijaan laajoja aukioloaikoja, digitaalista asiointia, vapaata asiointivalintaa sekä asiointia tutun henkilön kanssa pidetään vähemmän tärkeinä, mutta kuitenkin merkityksellisinä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuminen asioissa

Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen palvelujen järjestämisessä?
Arvioi kutakin kohtaa niiden palvelujen osalta, joiden parissa olet itse työskennellyt viimeisen vuoden aikana

Kaikki vastaajat, n=1520

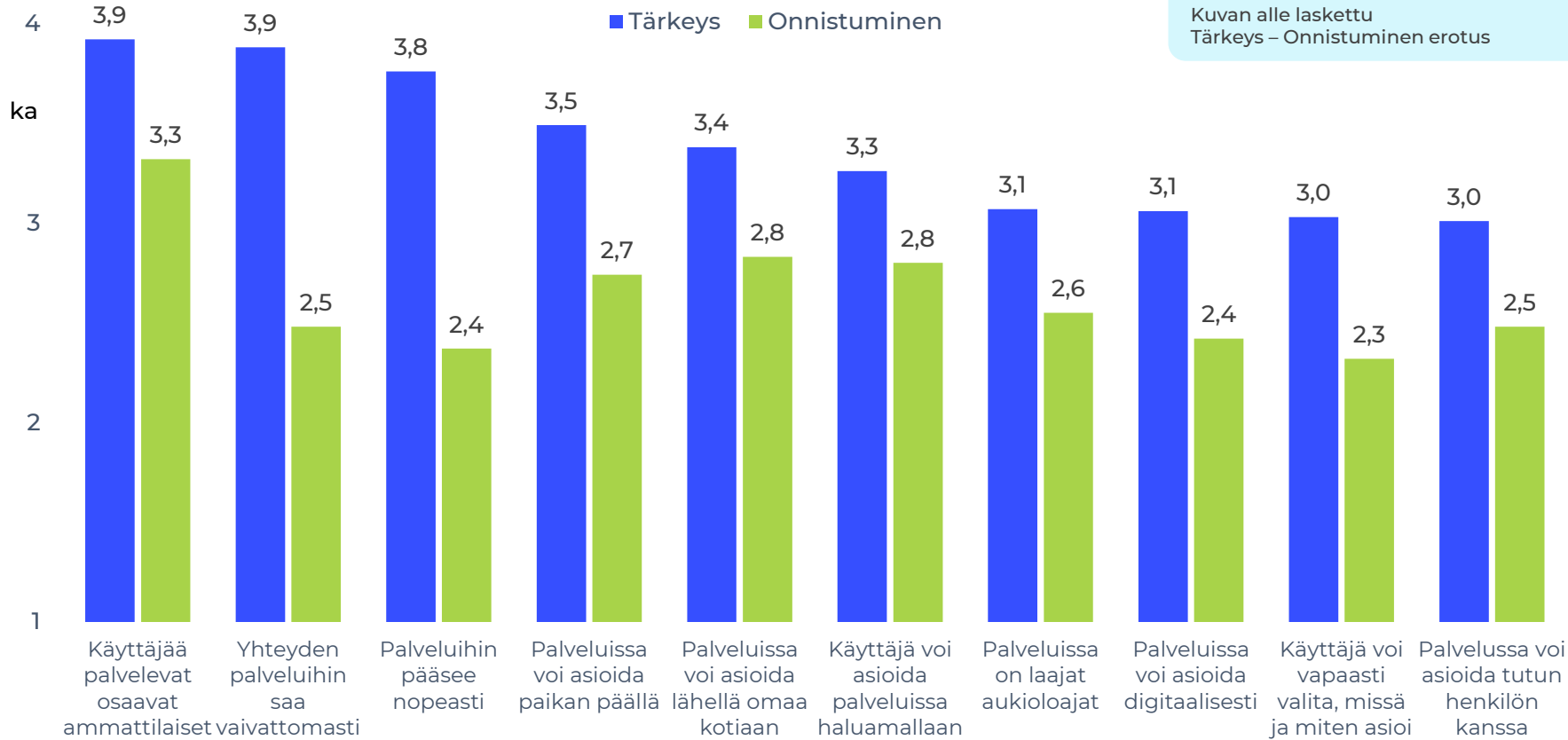


- Parhaiten hyvinvointialueen koetaan onnistuneen ammattilaisuuden osalta, mutta muut asiat jäävät heikommalle tai jopa huonolle tasolle.

Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Keskiarvot

Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjän kannalta? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=EI kovin tärkeä, 1=EI lainkaan tärkeä
Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen palvelujen järjestämisessä? 4=Erittäin hyvin, 3=Melko hyvin, 2=Melko huonosti, 1=Erittäin huonosti

Kaikki vastaajat, n=1520



Sortattu tärkeyden mukaan

Kuvan alle laskettu

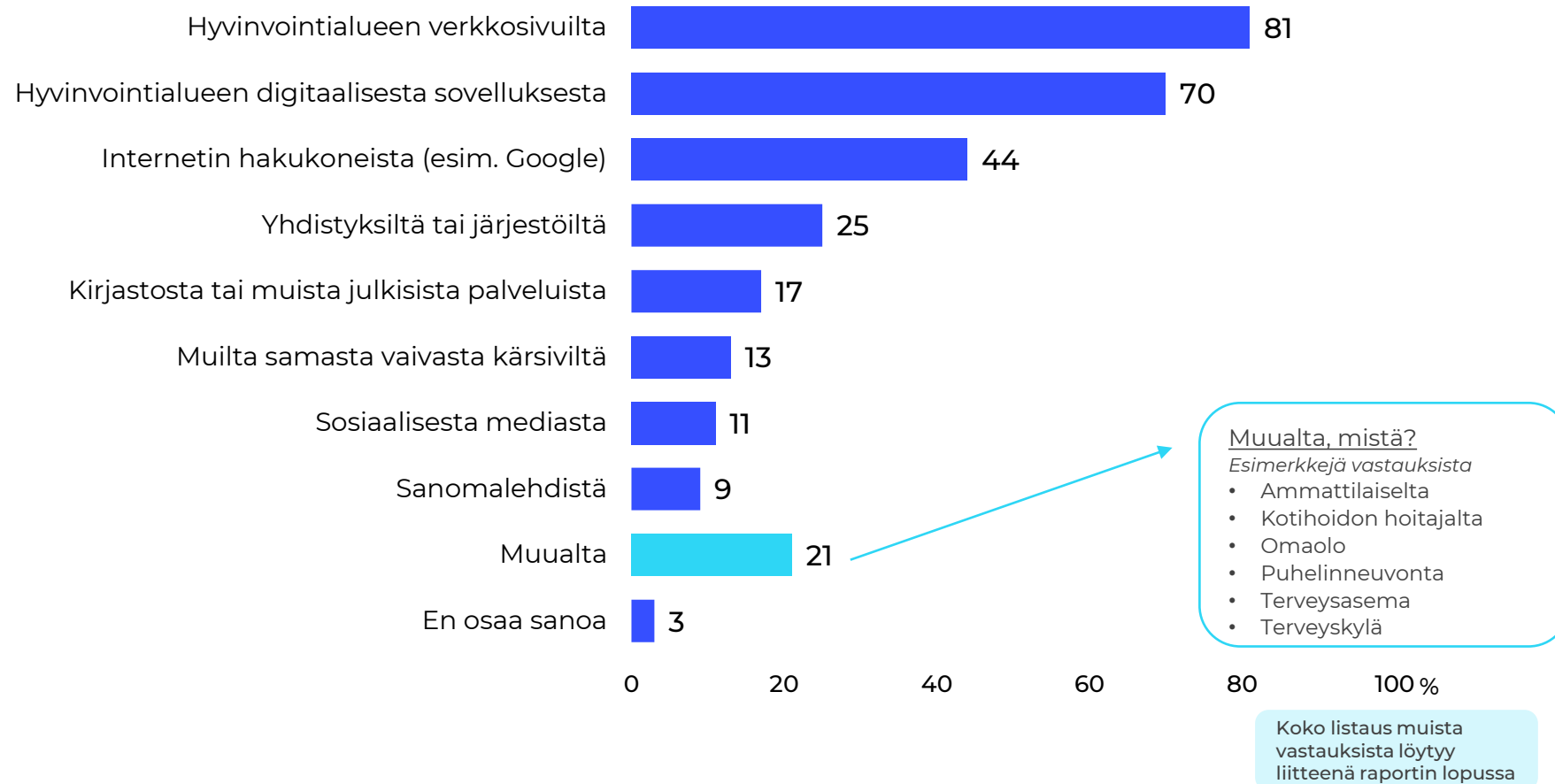
Tärkeys - Onnistuminen erotus

- Suurimmat erot tärkeyden ja toteutuneen välillä ovat vaivattomaan yhteyden saamisen ja nopean palveluihin pääsyn osalta, joissa erot ovat varsin suuret.

Erotus	-0,6	-1,4	-1,4	-0,8	-0,6	-0,5	-0,5	-0,6	-0,7	-0,5
--------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Parhaat tiedonsaantikanavat

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Asiakastasi huolettaa, koska hän on huomannut terveydentilassaan muutoksen. Mistä kautta hänen tulisi voida löytää tietoa vaivasta ja sen omahoidosta? Valitse korkeintaan viisi mielestäsi parasta vaihtoehtoa. Kaikki vastaajat, n=1520



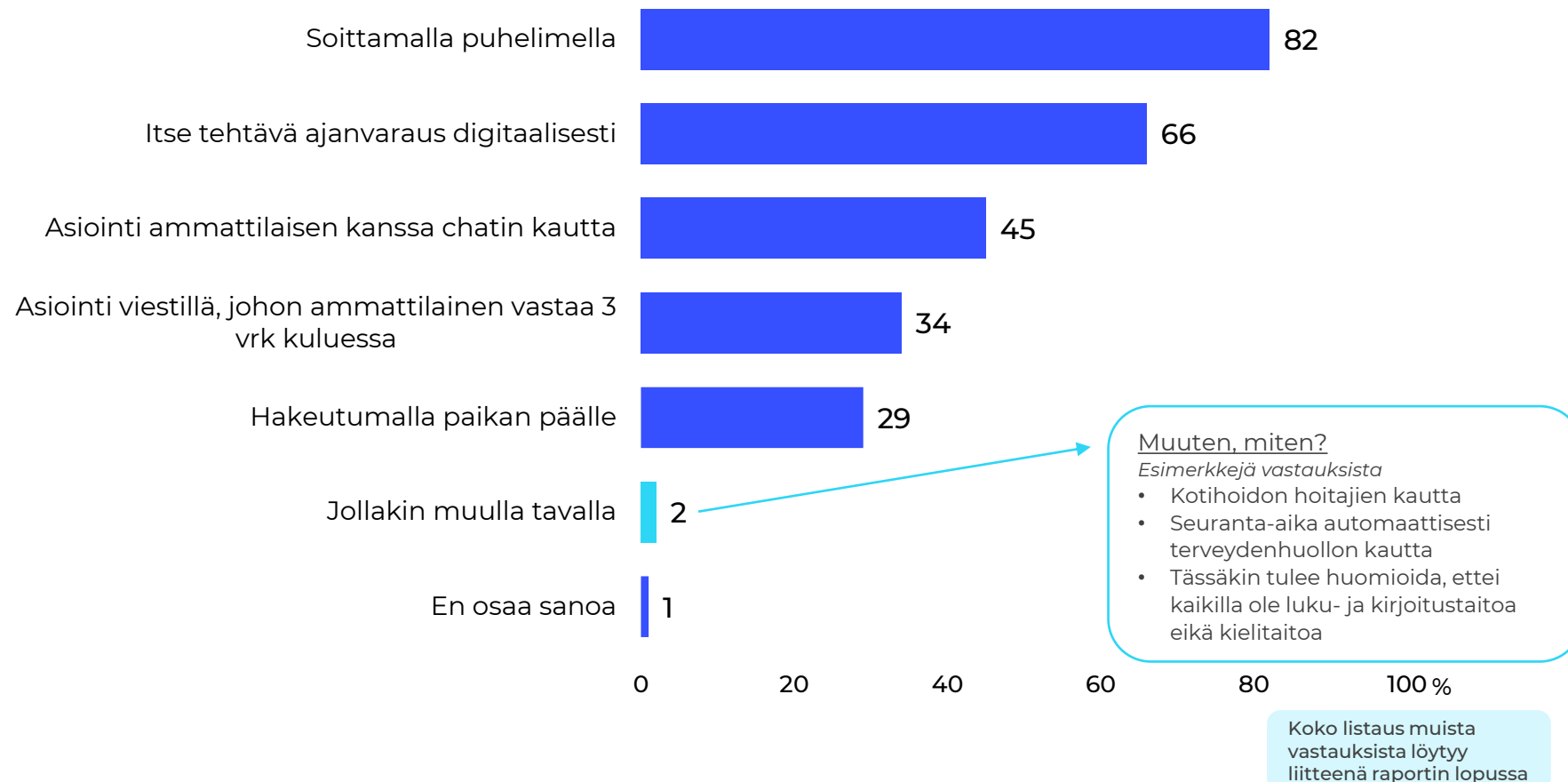
- Parhaiten tietoa asiakkaat voivat saada oman terveydentilan muutokseen hyvinvointialueen verkkosivuilta ja sen digitaalisesta sovelluksesta.

Parhaat yhteydenottokanavat seurantakäyntiä varten

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Asiakkaasi haluaa varata pitkäaikaisen sairauden seurantakäynnin.

Mitkä olisivat mielestäsi asiakkaan kannalta parhaat tavat olla yhteydessä palveluihin? Valitse korkeintaan kolme mielestäsi parasta vaihtoehtoa.

Kaikki vastaajat, n=1520

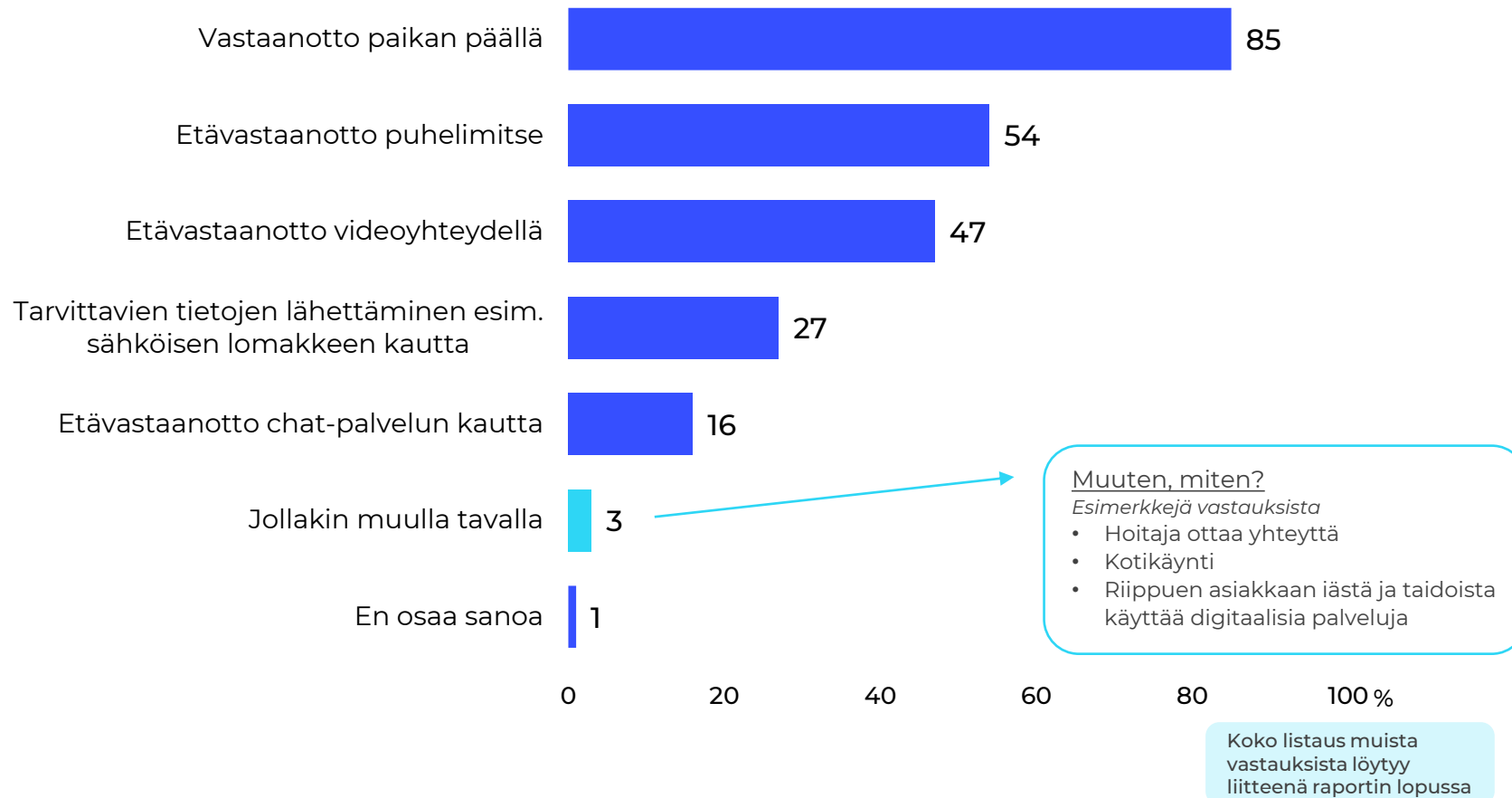


- Seurantakäyntiin parhaat yhteydenottokanavat ovat puhelin ja itse tehtävä ajanvaraus digitaalisesti.

Parhaat tavat hoitaa pitkäaikaissairauden seurantakäynti

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Mikä olisi mielestäsi paras tapa, jolla asiakkaasi voisi hoitaa pitkäaikaisen sairauden seurantakäynnin? Valitse korkeintaan kolme mielestäsi parasta vaihtoehtoa.

Kaikki vastaajat, n=1520

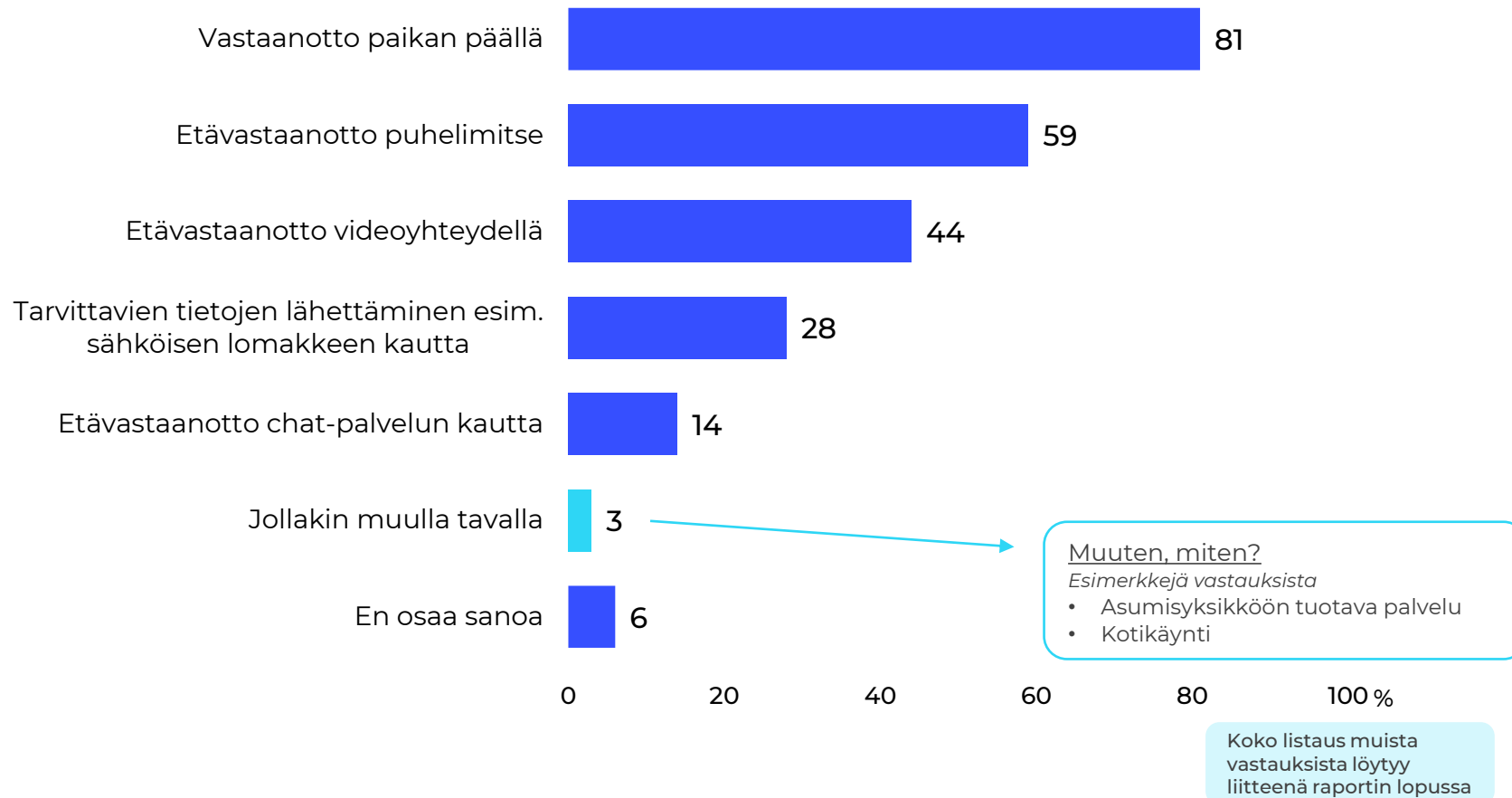


- Pitkäaikaissairauden seurantakäyntiin selvästi parhaana pidetään vastaanottoa paikan päällä.

Parhaat tavat asioida sosiaalipalveluissa

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Mikä olisi mielestä paras tapa, jolla asiakkaasi voisi asioida sosiaalipalveluissa?
Valitse korkeintaan kolme mielestäsi parasta vaihtoehtoa.

Kaikki vastaajat, n=1520



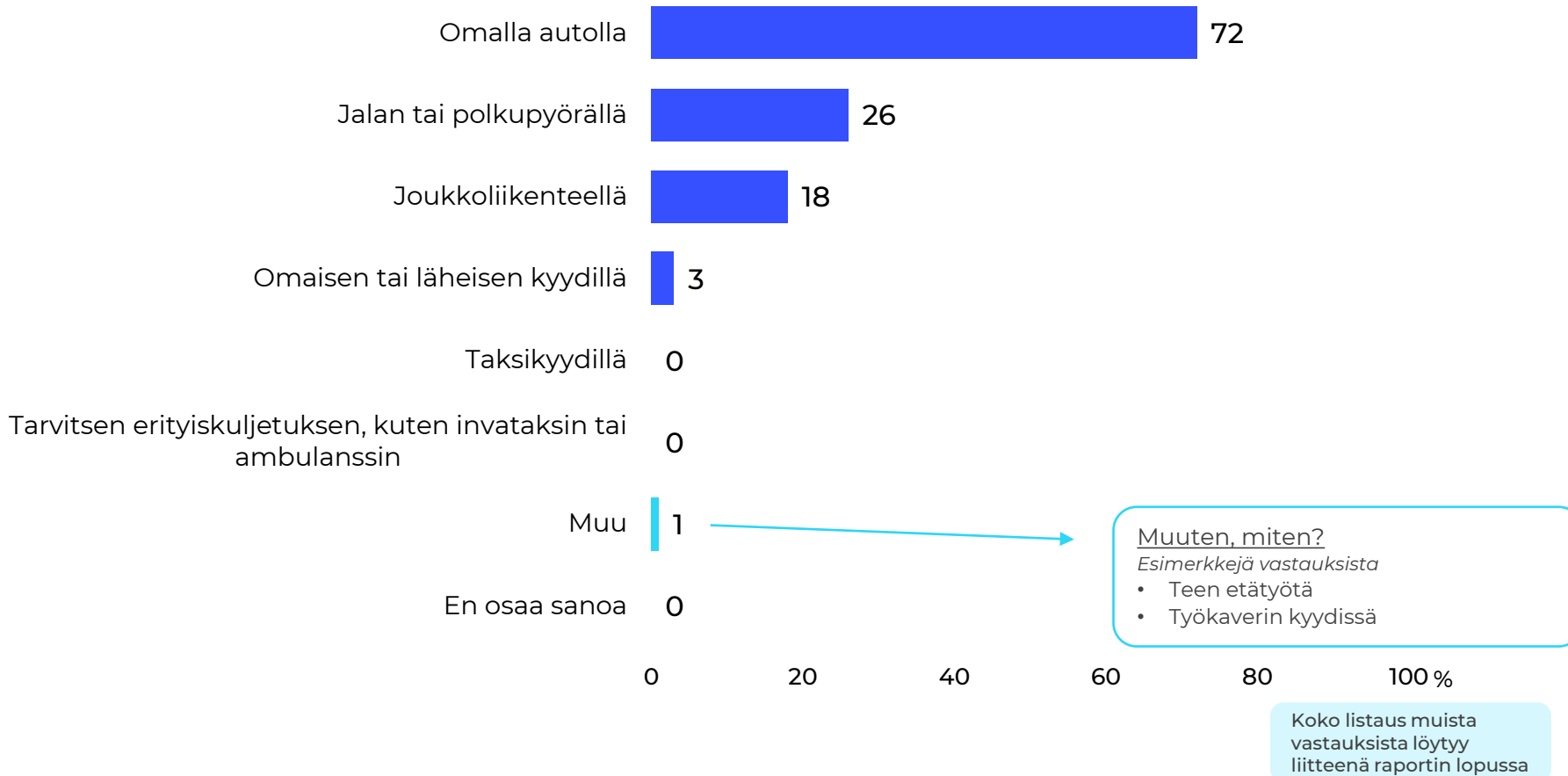
- Niin ikään parhaana tapana asioida sosiaalipalveluissa on paikan päällä tapahtuva vastaanotto.

Työmatkat, toimipaikat

Työmatkojen kulkeminen

Miten kuljet työmatkasi? Kuvittele tyypillistä työpäivääsi.

Kaikki vastaajat, n=1520



- Lähes kolme neljästä kulkee työmatkat omalla autolla.

Paras tapa sijoitella toimipaikkoja

Mikä on mielestäsi paras tapa sijoitella sosiaali- ja terveystalvelujen toimipaikkoja?

Kaikki vastaajat, n=1520



- Parhaana tapana sijoitella sotepalvelujen toimipaikkoja on pitää palvelut sijainniltaan lähellä toisiaan samoissa asiointipisteissä. Toiseksi eniten kannatusta saa asiointipisteiden sijoittelu pieniin yksiköihin, vaikka eri osoitteisiin. Sen sijaan liikkuvat palvelut eivät saa juurikaan kannatusta.

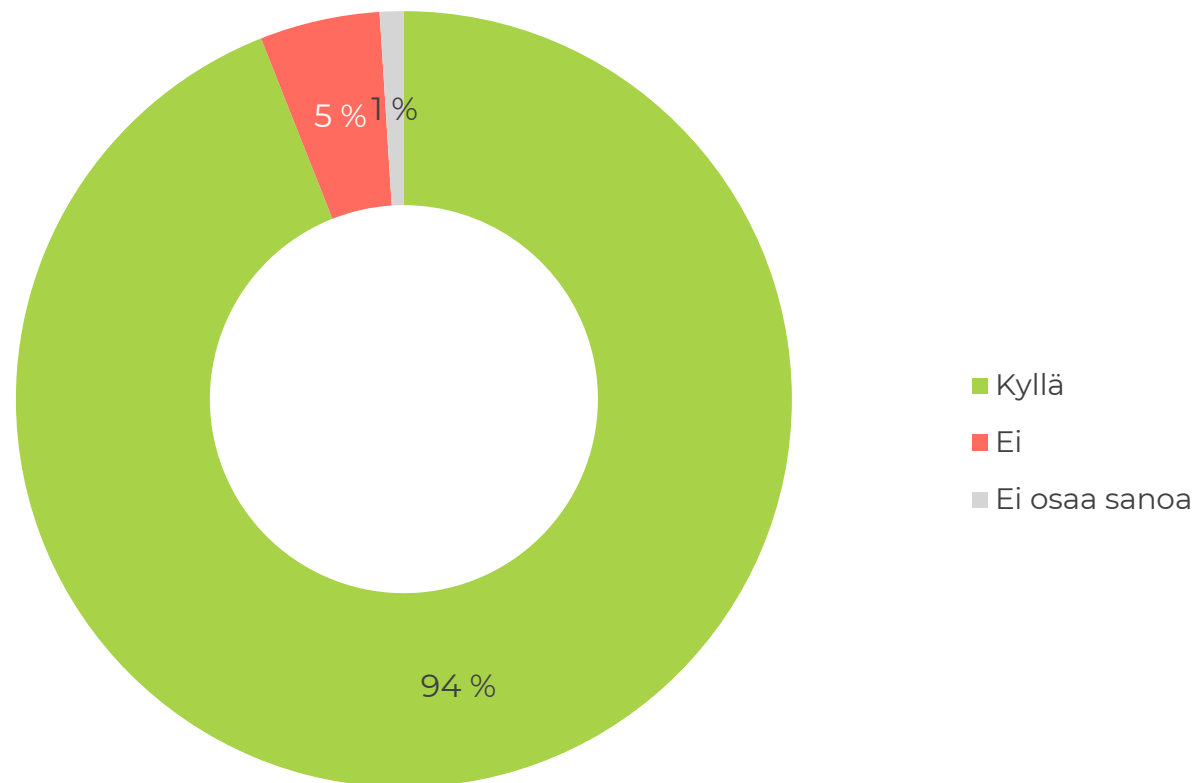
Digitaalinen asiointi

Tietoa jolla on tarkoitus.

Asioinut digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana

Oletko itse asioinut digitaalisesti muissa kuin sosiaali- ja terveystalveissa viimeisen vuoden aikana (esim. verkkopankki tai sosiaalinen media)?

Kaikki vastaajat, n=1520

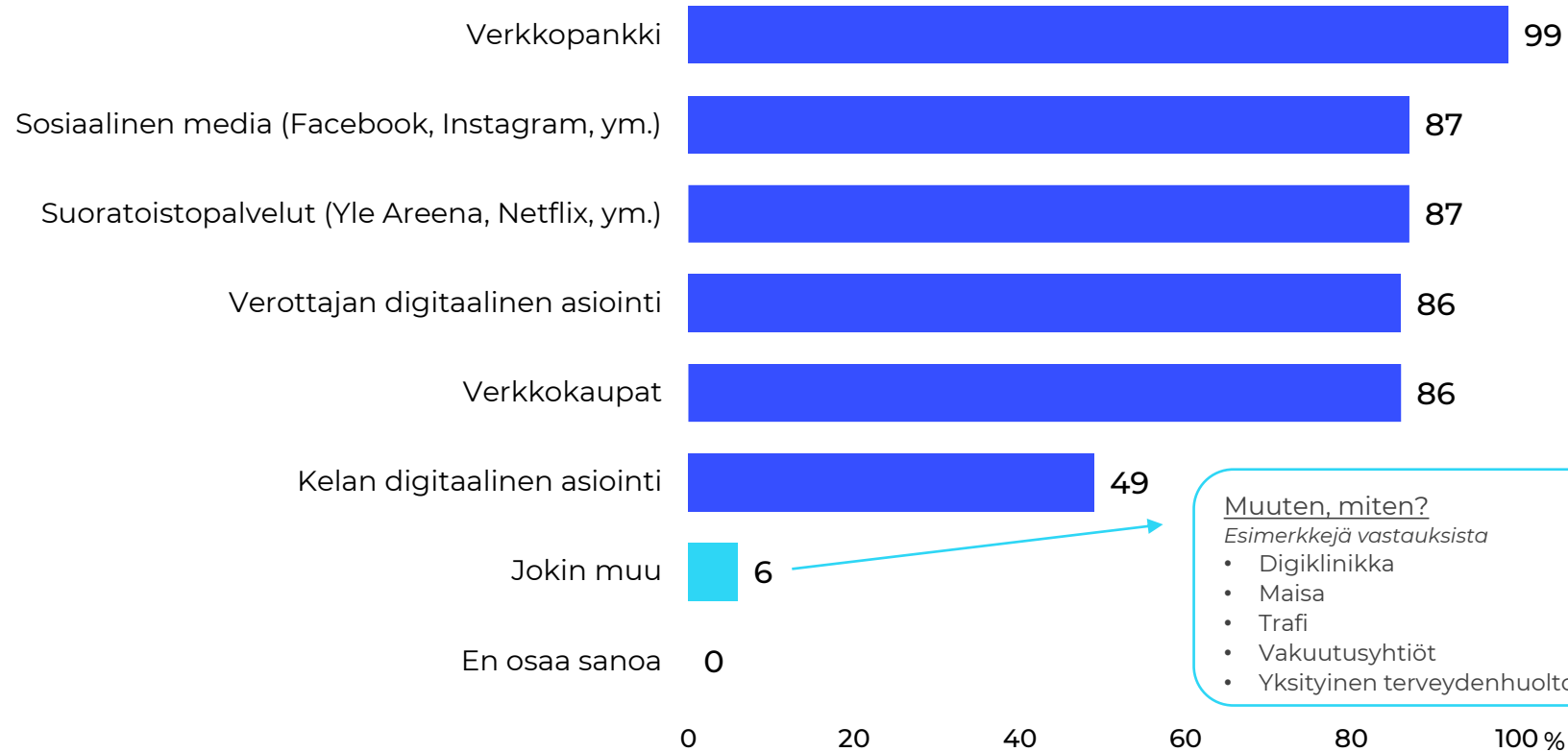


- 95 % henkilöstöstä on asioinut digitaalisissa palveluissa.

Käytetyt digitaalisen asiointin kanavat

Mitä seuraavista digitaalisen asiointin kanavista olet käyttänyt?

Digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana asioineet, n=1426



Muuten, miten?

Esimerkkejä vastauksista

- Digiklinikka
- Maisa
- Trafi
- Vakuutusyhtiöt
- Yksityinen terveydenhuolto

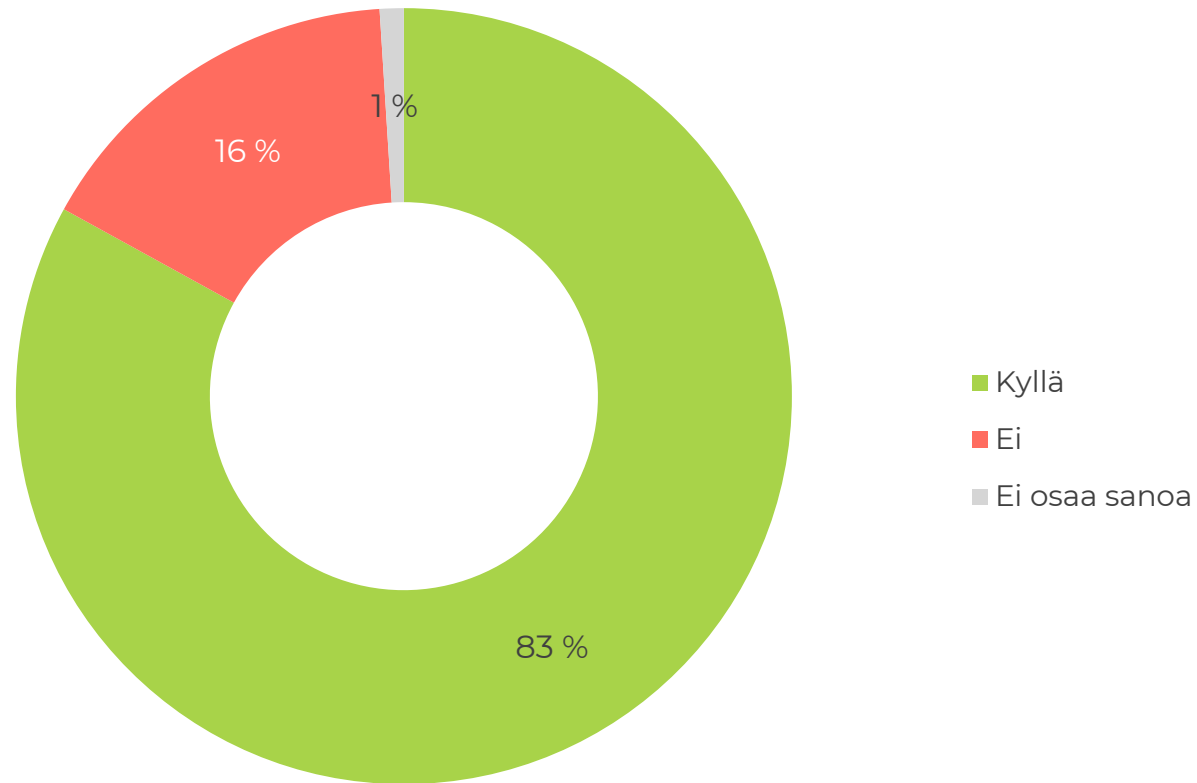
Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

- Lähes kaikki ovat asioineet verkkopankissa ja lähes 90 % sosiaalisessa mediassa, suoratoistopalveluissa, vero.fi:ssä ja verkkokaupoissa.

Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana

Oletko itse asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa viimeisen vuoden aikana (esim. verkkosivu tai älypuhelinsovellus)?

Kaikki vastaajat, n=1520

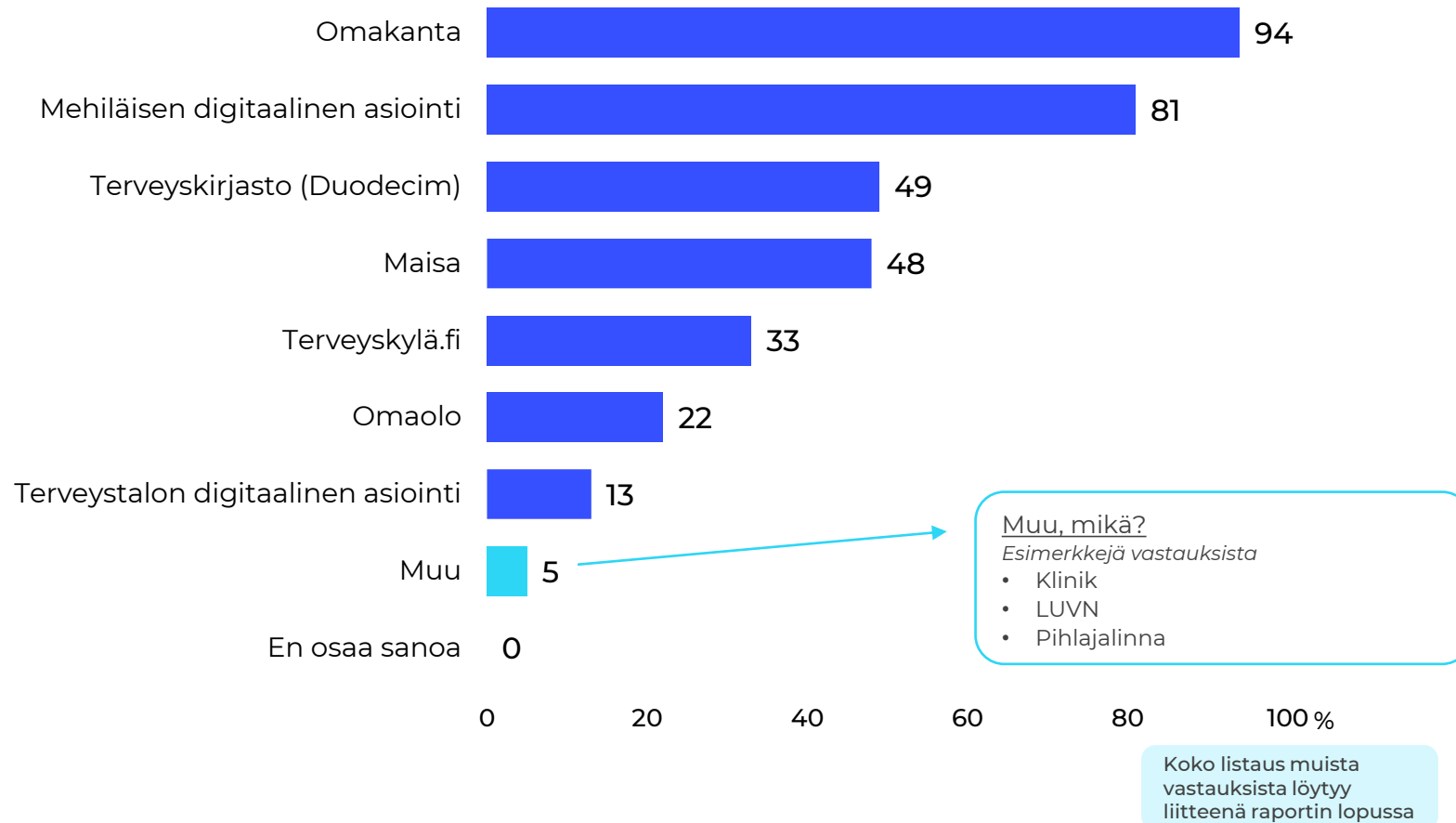


- Runsas 80 % henkilöstöstä on asioinut digitaalisesti sote-palveluissa.

Käytetyt digitaalisen asiointin kanavat

Mitä seuraavista digitaalisen asiointin kanavista olet käyttänyt? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

Digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana asioineet, n=1269

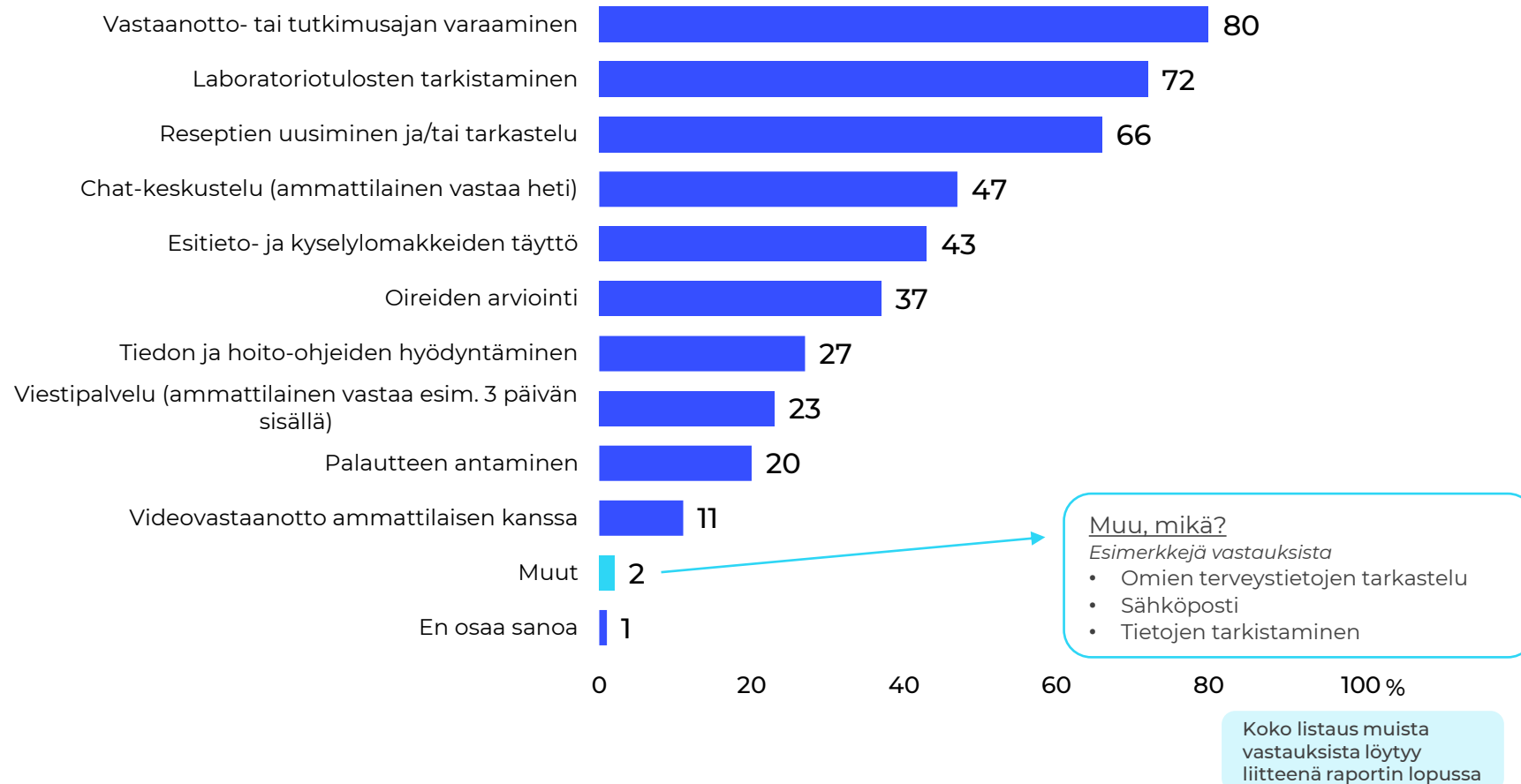


- Käytetyin digitaalinen sotepalvelun kanava on Omakanta ja toiseksi käytetyin Mehiläisen digitaalinen asiointi.

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

Millaisia sosiaali- ja terveystalvija olet itse käyttänyt digitaalisen asiointikanavan kautta? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana asioineet, n=1269

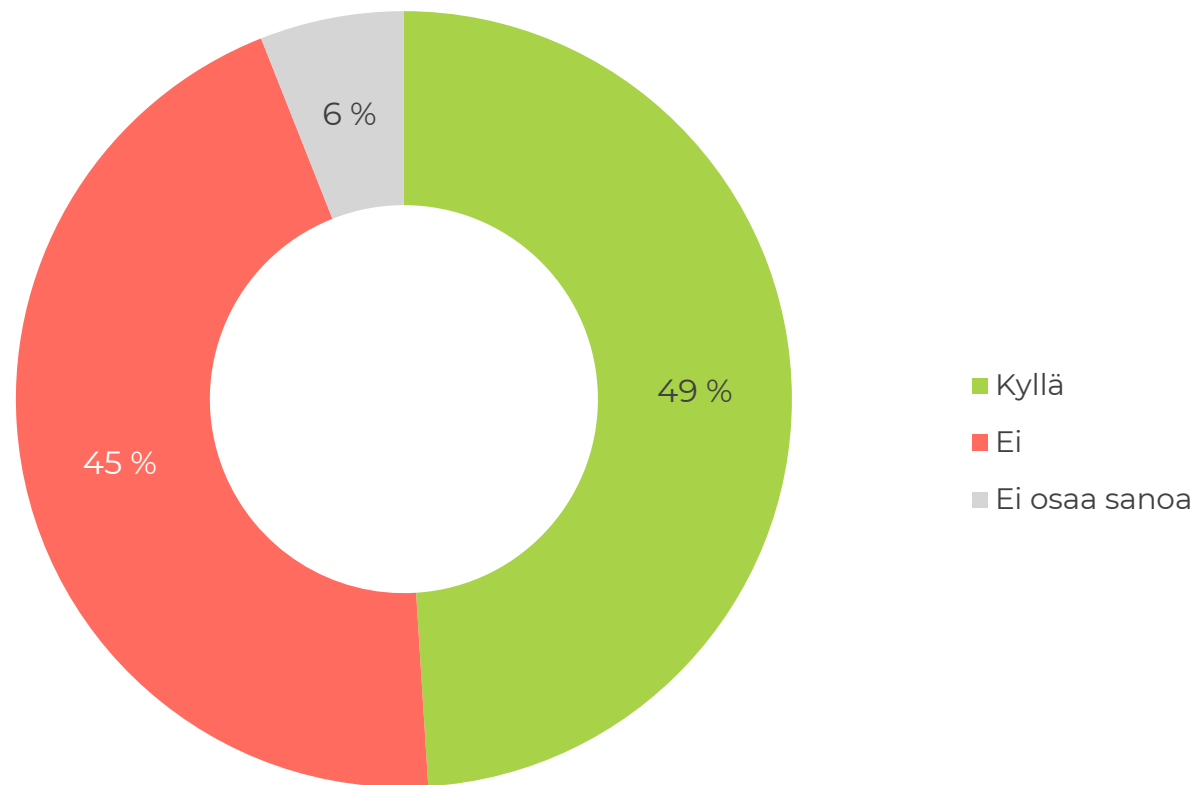


- Digitaalisista palveluista käytetyimmät ovat ajanvaraus, laboratoriotulosten tarkistaminen ja reseptien uusiminen.

Työhön liittyy/on liittynyt digitaalisten kanavien käyttöä

Onko työhösi koskaan sisältynyt sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten asiointikanavien käyttöä, kuten asiakkaiden yhteydenottoihin vastaamista?
Voit huomioida tässä kysymyksessä kaiken työkokemuksen, jota sinulle on urallasi kertynyt.

Kaikki vastaajat, n=1520

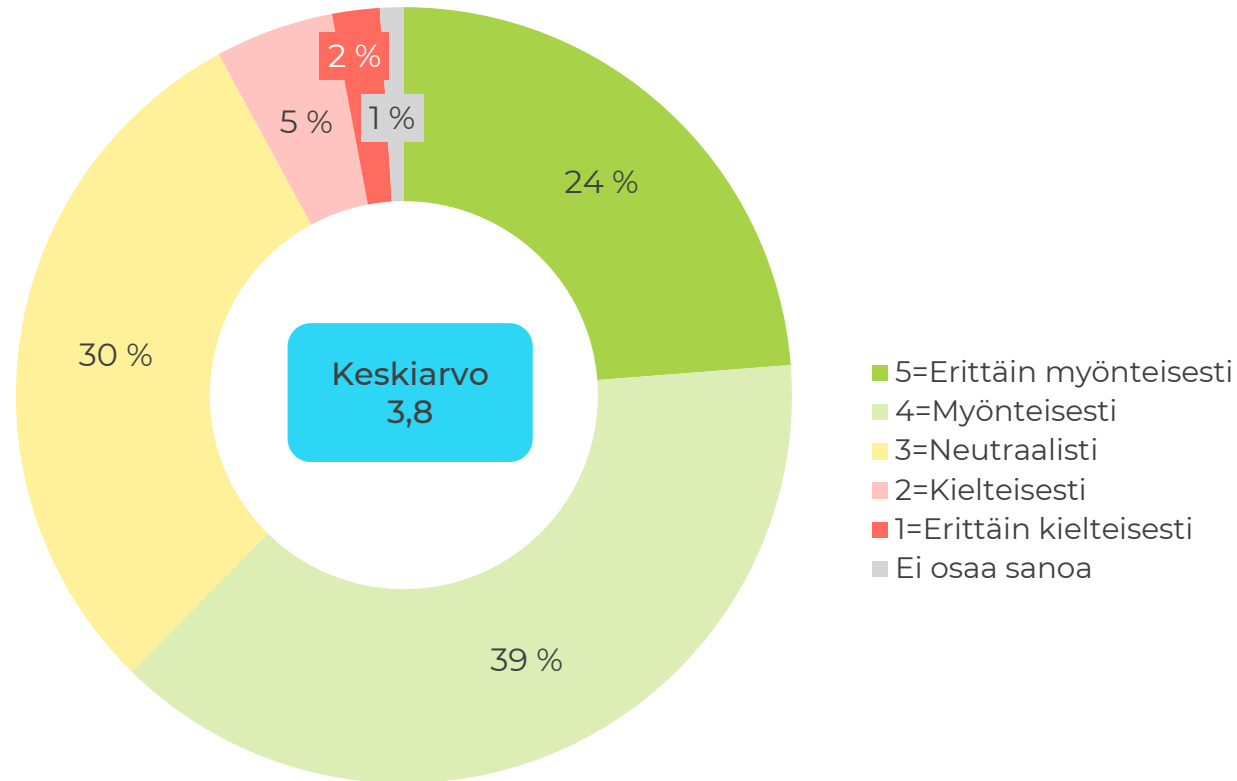


- Joka toisella vastaajalla omaan työhön liittyy digitaalisten kanavien käyttöä.

Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveystalveissa yleisesti?

Kaikki vastaajat, n=1520

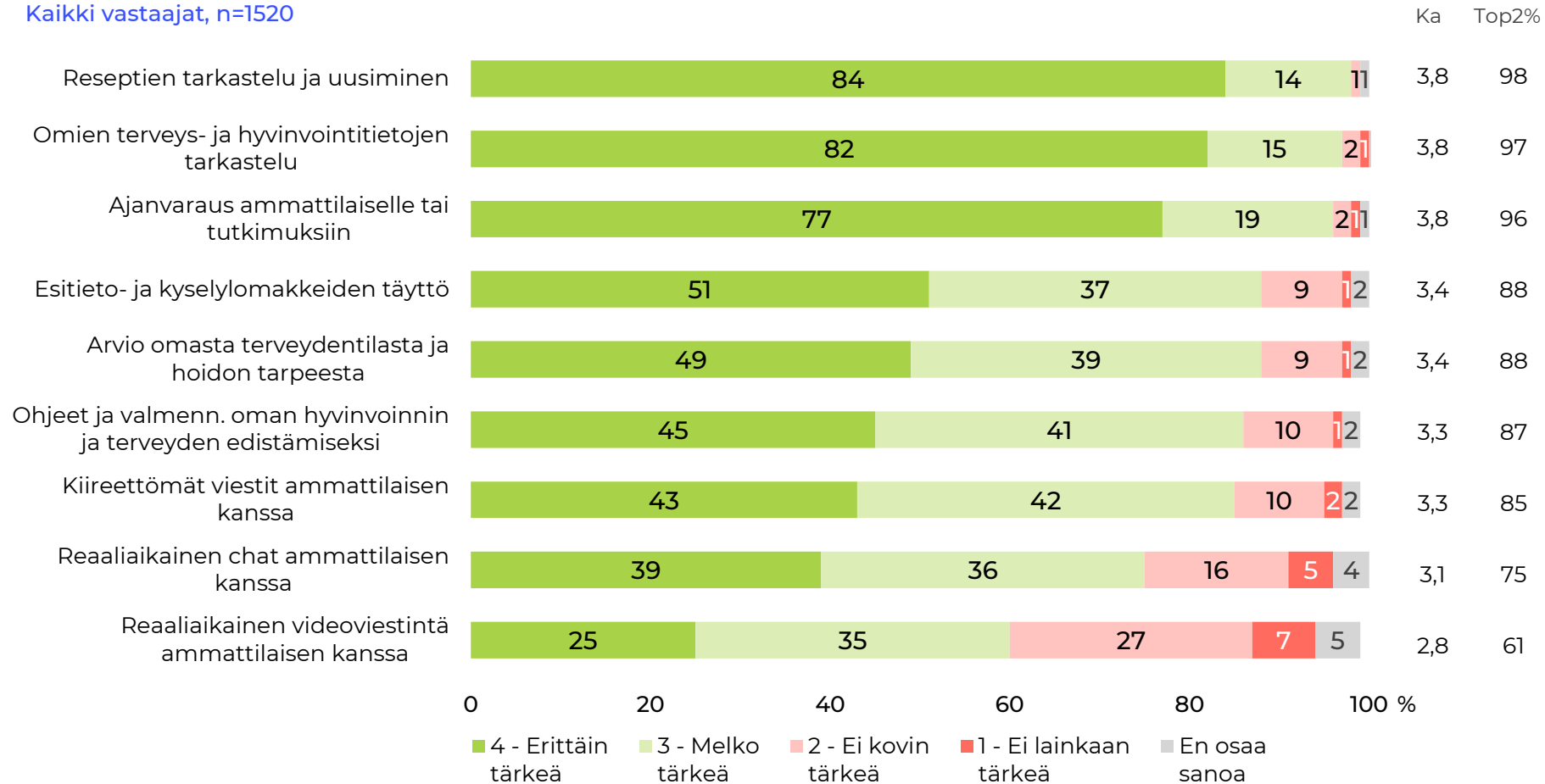


- Digitaalisiin sotepalveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti.

Asioiden tärkeys

Miten tärkeinä koet seuraavat toiminnot digitaalisten sosiaali- ja terveystietopalveluiden käyttäjän kannalta?

Kaikki vastaajat, n=1520

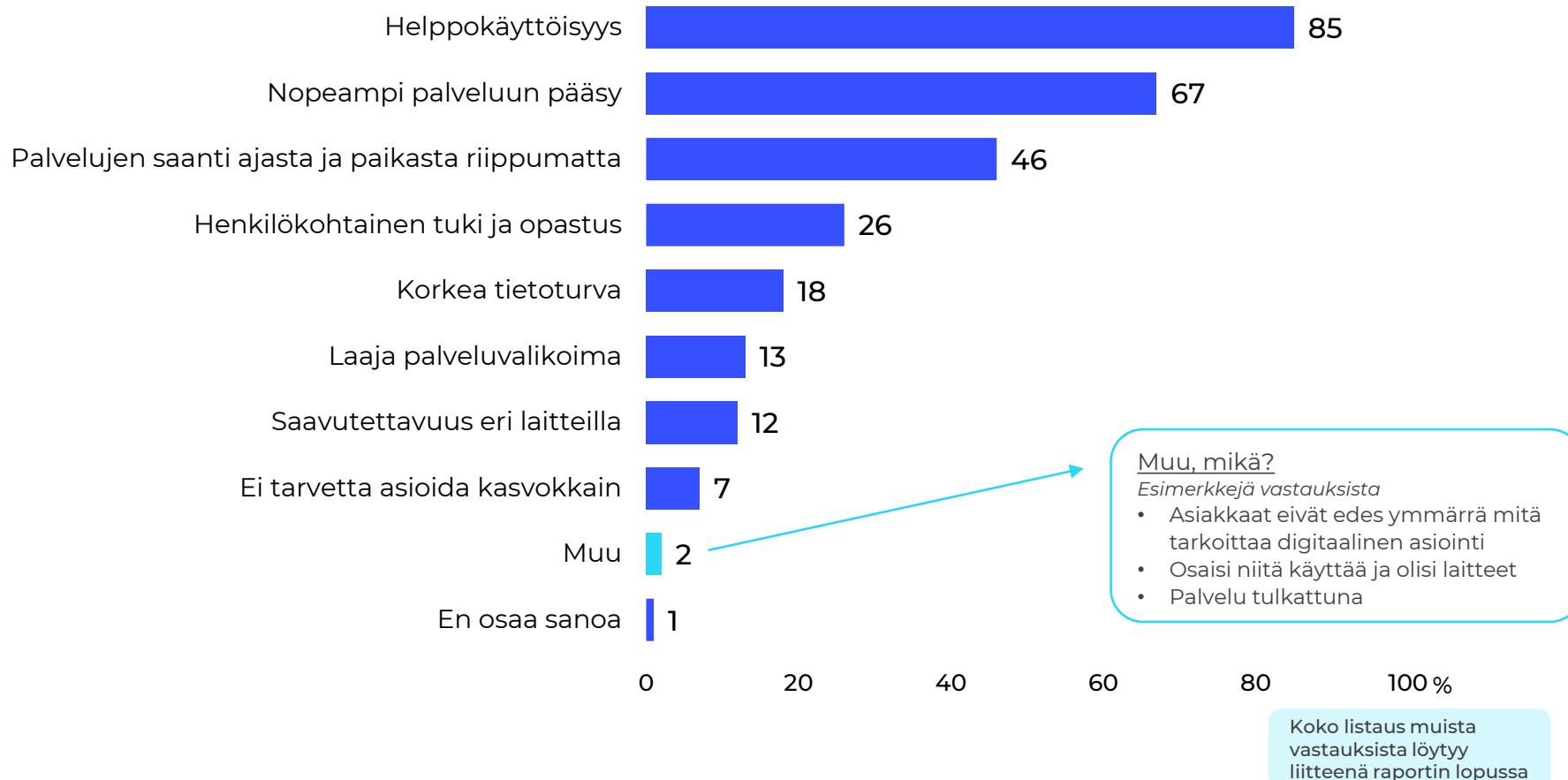


- Tärkeimpinä toimintoina pidetään reseptien uusimista, omien tietojen tarkastelua sekä ajanvarausta.

Henkilöiden mielestä asiakkaiden tärkeimmät positiiviset vaikuttimet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa

Mitkä olisivat mielestäsi tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttaisivat positiivisesti asiakkaidesi päätökseen käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa?
Valitse korkeintaan kolme tärkeintä.

Kaikki vastaajat, n=1520

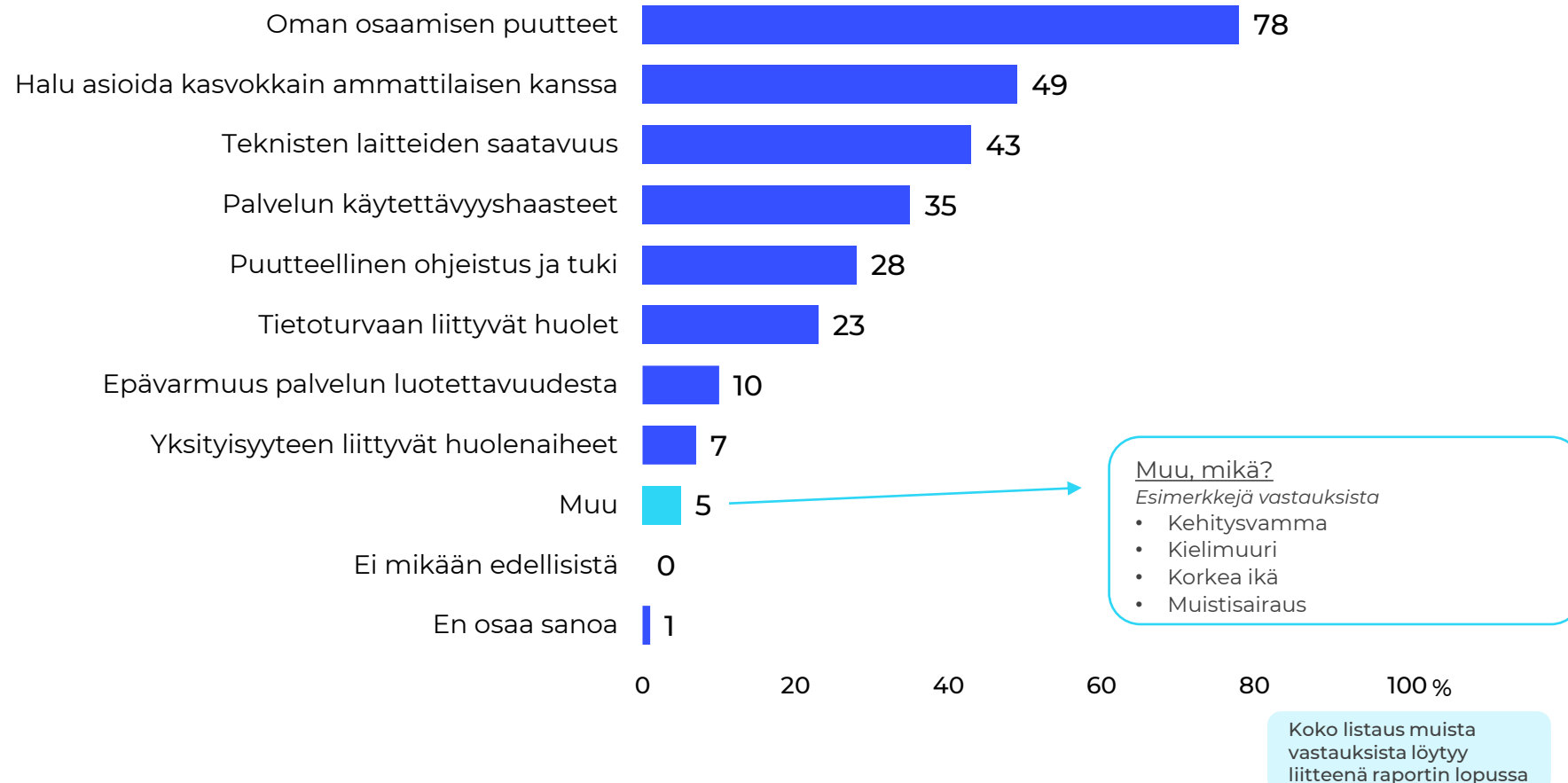


- Tärkeimmät syyt asiakkaille digitaalisten sotepalvelujen käyttöön ovat helppokäyttöisyys ja nopeampi palveluun pääsy.

Henkilöiden mielestä asiakkaiden suurimmat esteet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa

Mitkä ovat tärkeimmät seikat, jotka voisivat estää asiakkaitasi käyttämästä digitaalista asiointia sosiaali- ja terveyspalveluissa?
Valitse korkeintaan kolme tärkeintä

Kaikki vastaajat, n=1520

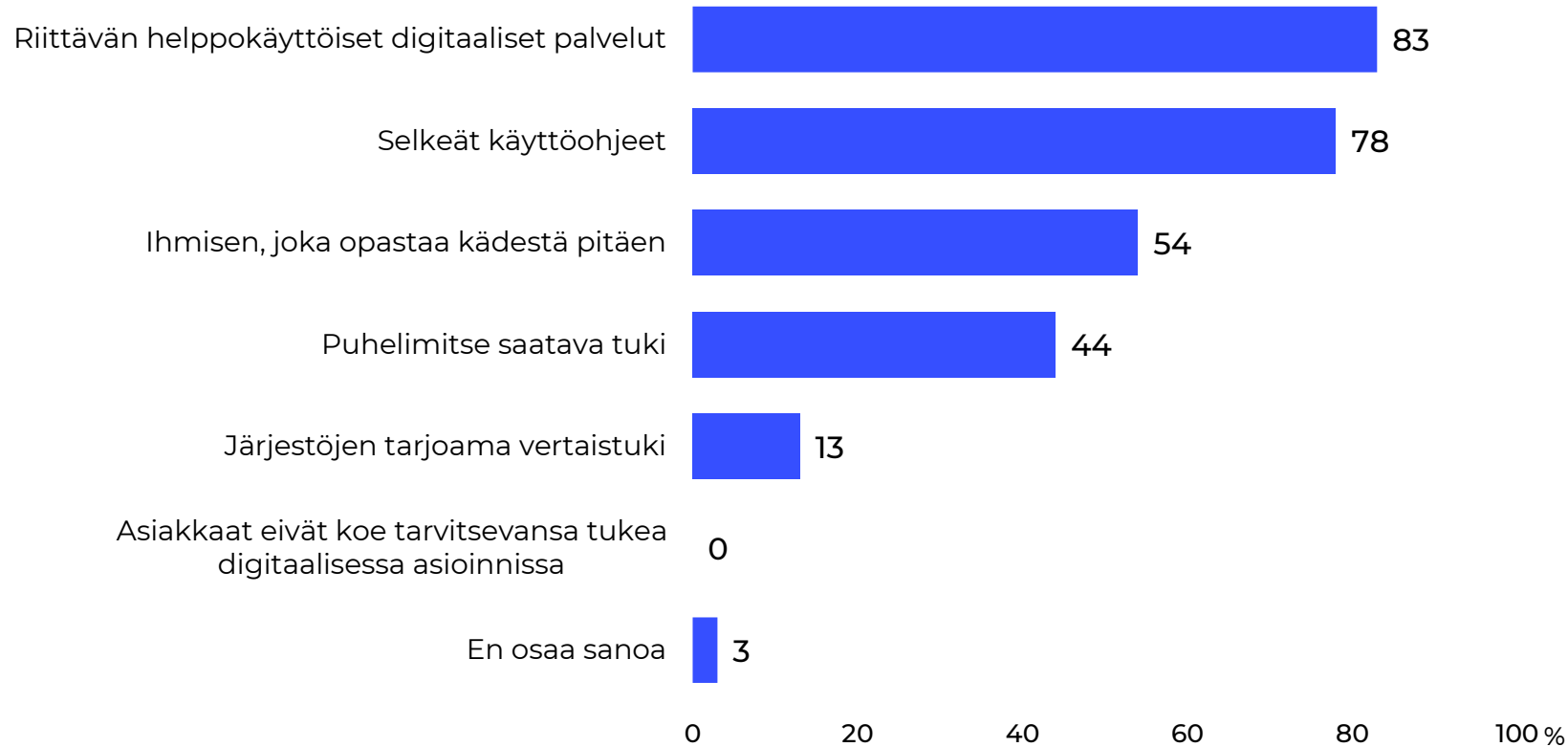


- Suurimpana esteenä pidetään oman osaamisen puutetta, mutta esteinä pidetään myös halua asioida kasvokkain, teknisten laitteiden saatavuutta sekä palvelun käytettävyyshaasteita.

Henkilöiden mielestä asiakkaille tarjottava tuki digitaalisten sote-palvelujen käytössä

Minkälaista tukea asiakkaille tulisi mielestäsi tarjota digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen käytössä? Voit valita useita vaihtoehtoja.

Kaikki vastaajat, n=1520



- Helppokäyttöiset palvelut ja selkeät käyttöohjeet ovat tärkeimpinä pidetyt tuet asiakkaille.

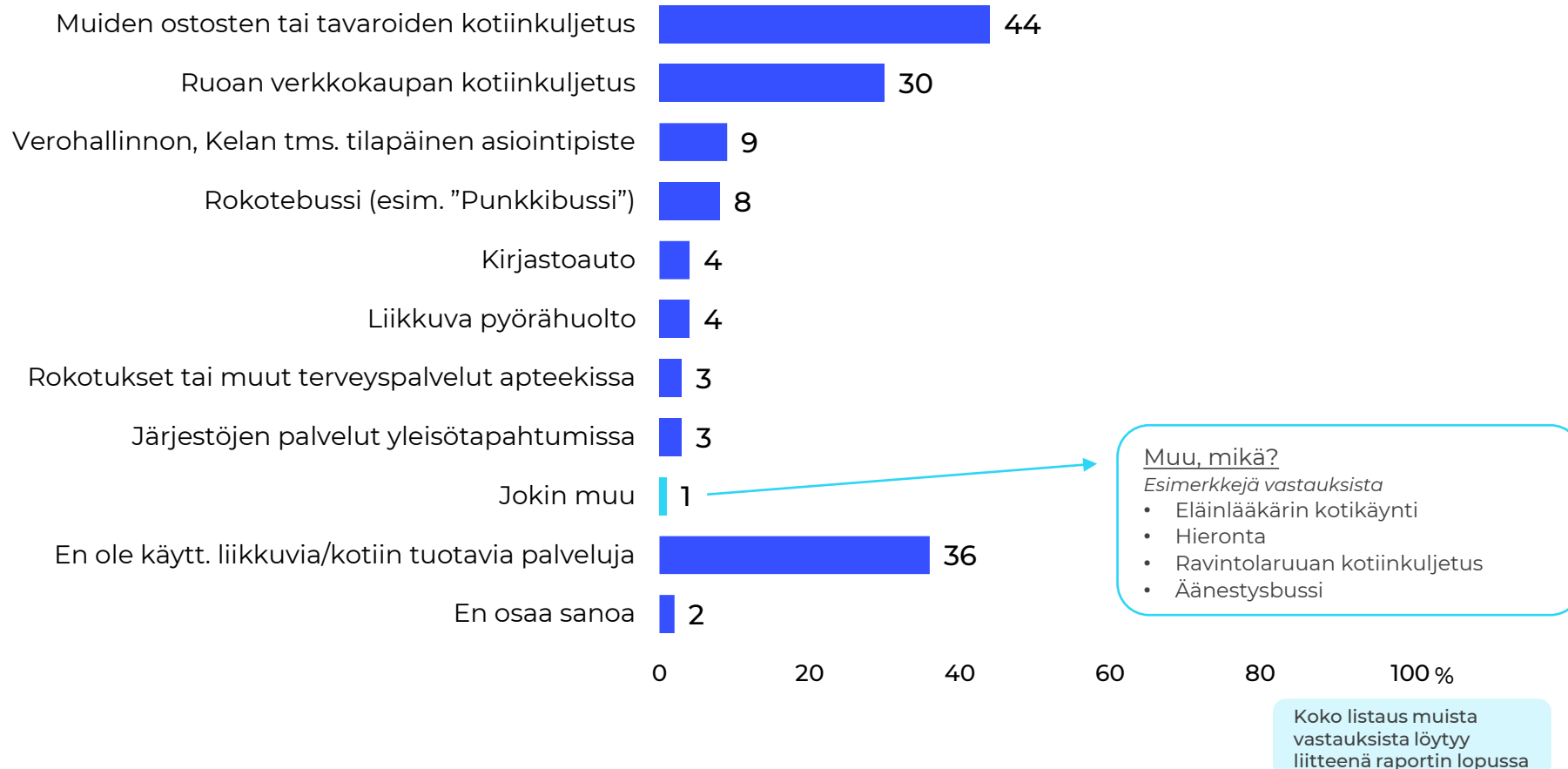
Liikkuvat palvelut

Tietoa jolla on tarkoitus.

Liikkuvien palveluiden hyödyntäminen viimeisen 12 kk aikana

Oletko viimeisen vuoden aikana itse hyödyntänyt jotakin seuraavista liikkuvista tai kotiin tuotavista palveluista? Voit valita useita vaihtoehtoja.

Kaikki vastaajat, n=1520

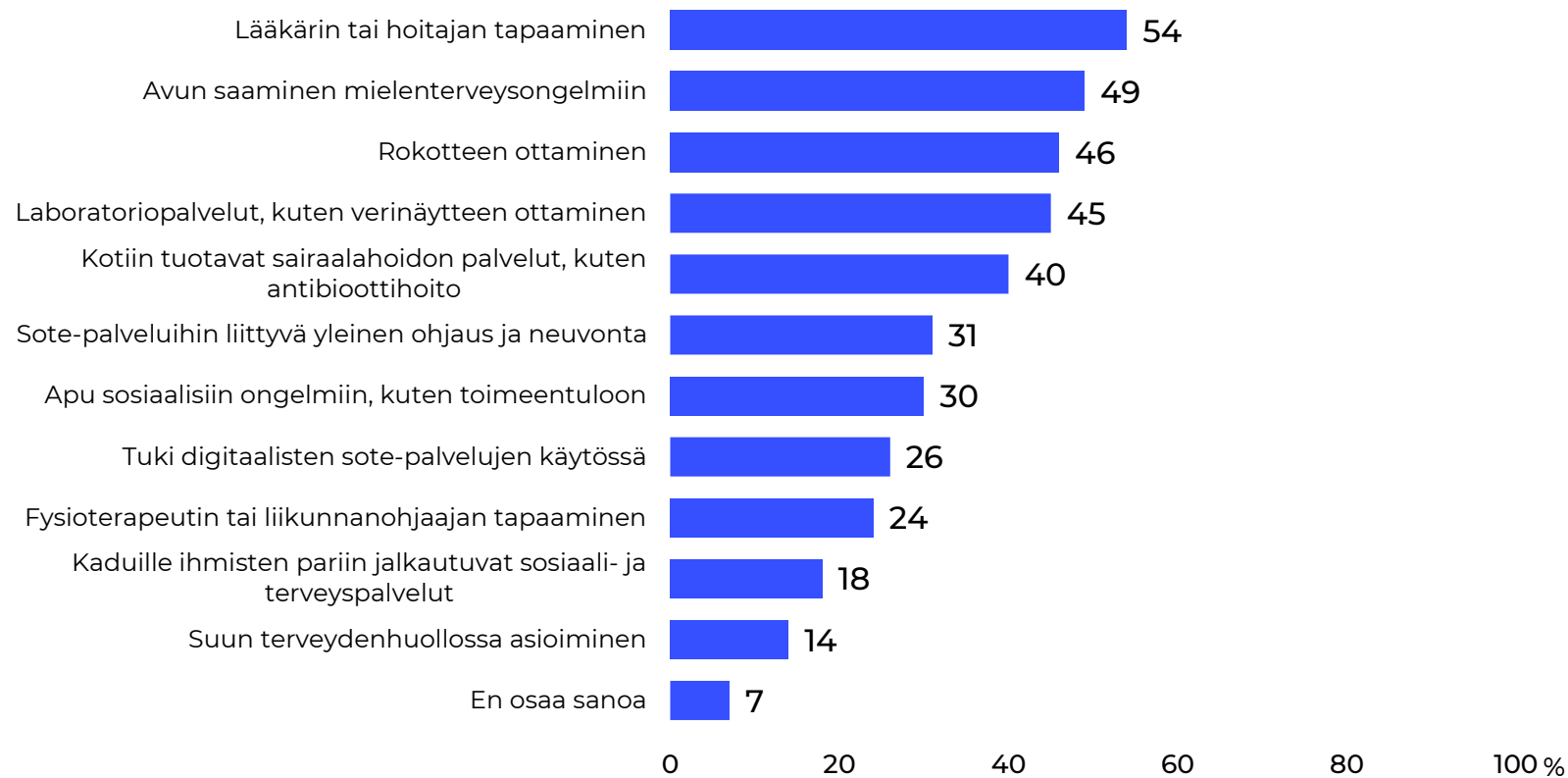


- Runsas 60 % vastaajista on hyödyntänyt liikkuvia tai kotiin tuotavia palveluja. Suosituin palvelu on kotiinkuljetus.

Tärkeimmät liikkuvat sote-palvelut

Jos hyvinvointialue tarjoaisi nykyistä enemmän kotiin tai kodin lähelle tuotavia liikkuvia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, minkälaisia palveluja näiden tulisi mielestäsi sisältää? Valitse korkeintaan viisi sinulle tärkeintä palvelua.

Kaikki vastaajat, n=1520

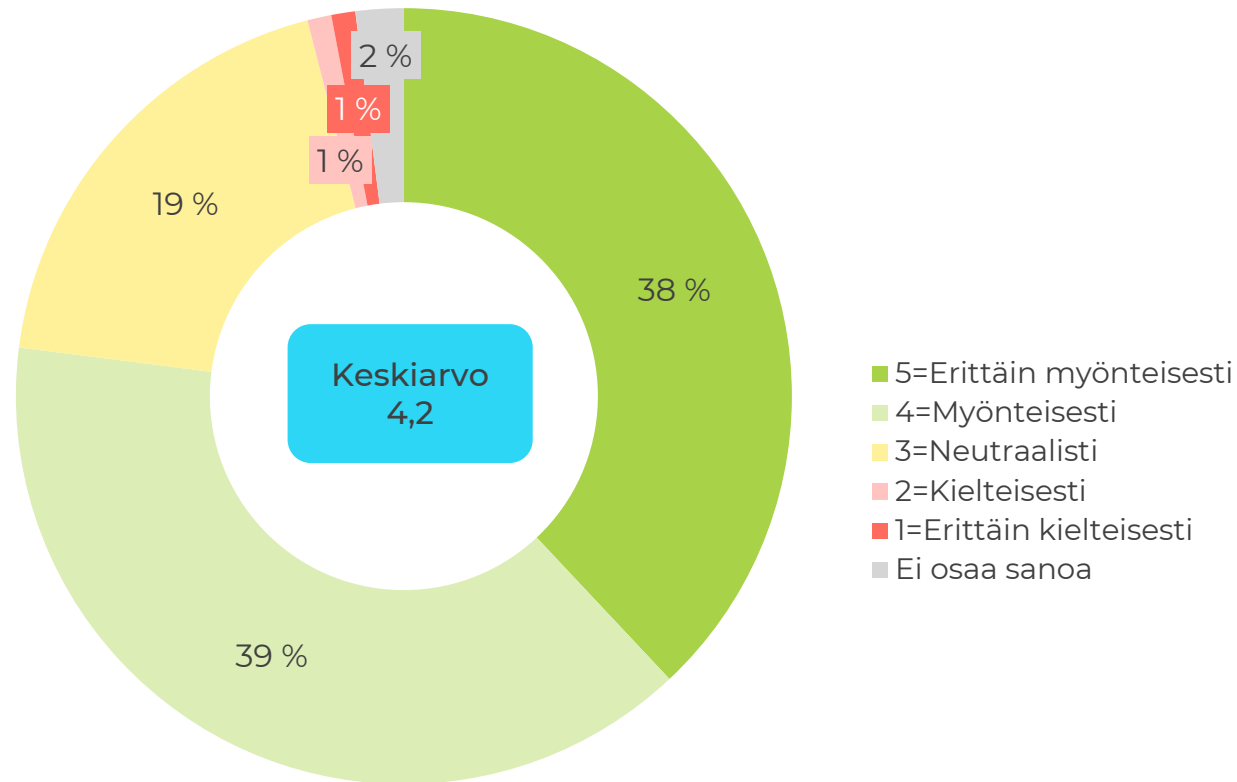


- Liikkuvista sote-palveluista suosituimmat ovat lääkärin tai hoitajan tapaaminen, apu mielenterveysongelmiin, rokotteen ottaminen, laboratoriopalvelut sekä myös kotiin tuotava sairaanhoitopalvelu.

Liikkuviin sote-palveluihin suhtautuminen

Miten suhtaudut kotiin tai kodin lähelle tuotaviin liikkuviin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin yleisesti?

Kaikki vastaajat, n=1520



- Liikkuviin sote-palveluihin suhtaudutaan hyvin myönteisesti.

1.2 Tulevaisuuden palvelut lapsille, nuorille ja perheille

Raportti tuloksista





Tulevaisuuden palvelut –pelin raportti

Mikä Tulevaisuuden palvelut -peli?

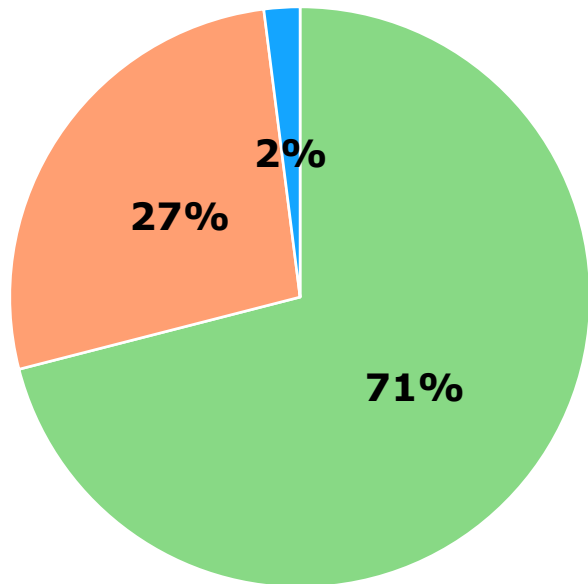
- Webropol-pohjainen pelillistetty kysely, jossa pelaaja vastaa eri teemoja koskeviin kysymyksiin
- Yhteensä 19 pelikysymystä + 4 taustatietokysymystä
- Peli ilmoittaa lopuksi käyttäjän saamat ”pistemäärät” seuraavissa kategorioissa
 1. Osallisuus ja viestintä
 2. Digitaaliset palvelut
 3. Palvelujen järjestäminen
 4. Aukioloajat
 5. Matalan kynnyksen palvelut
- Peli oli avoinna 24.11.-8.12.2023



Pelaajien taustatiedot

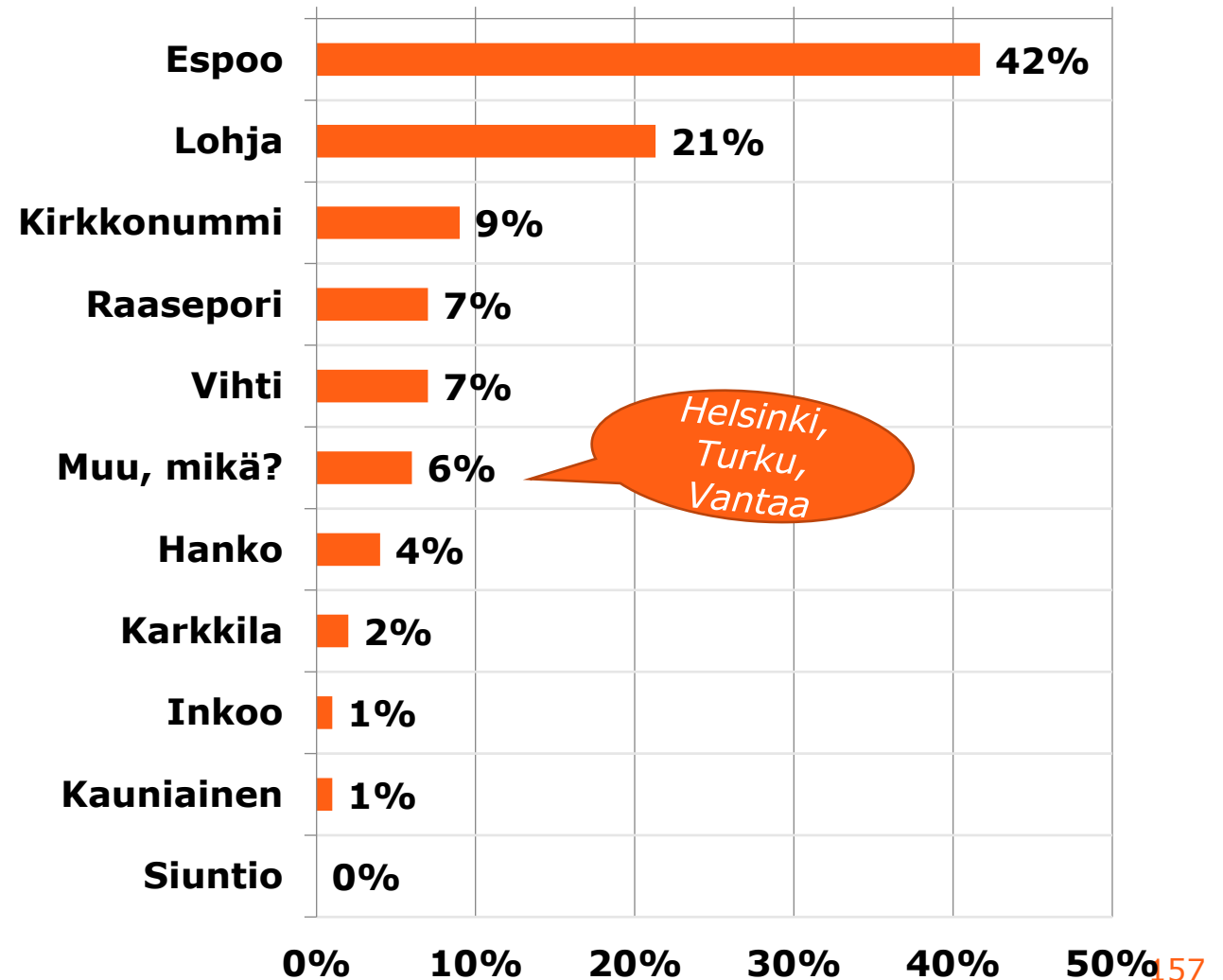
Raportti 11.12.2023

Vastaajia yhteensä 216, joista suurin osa on hyvinvointialueen asukkaita.



- Asun Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella
- Olen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen työntekijä
- Olen vain kiinnostunut pelistä

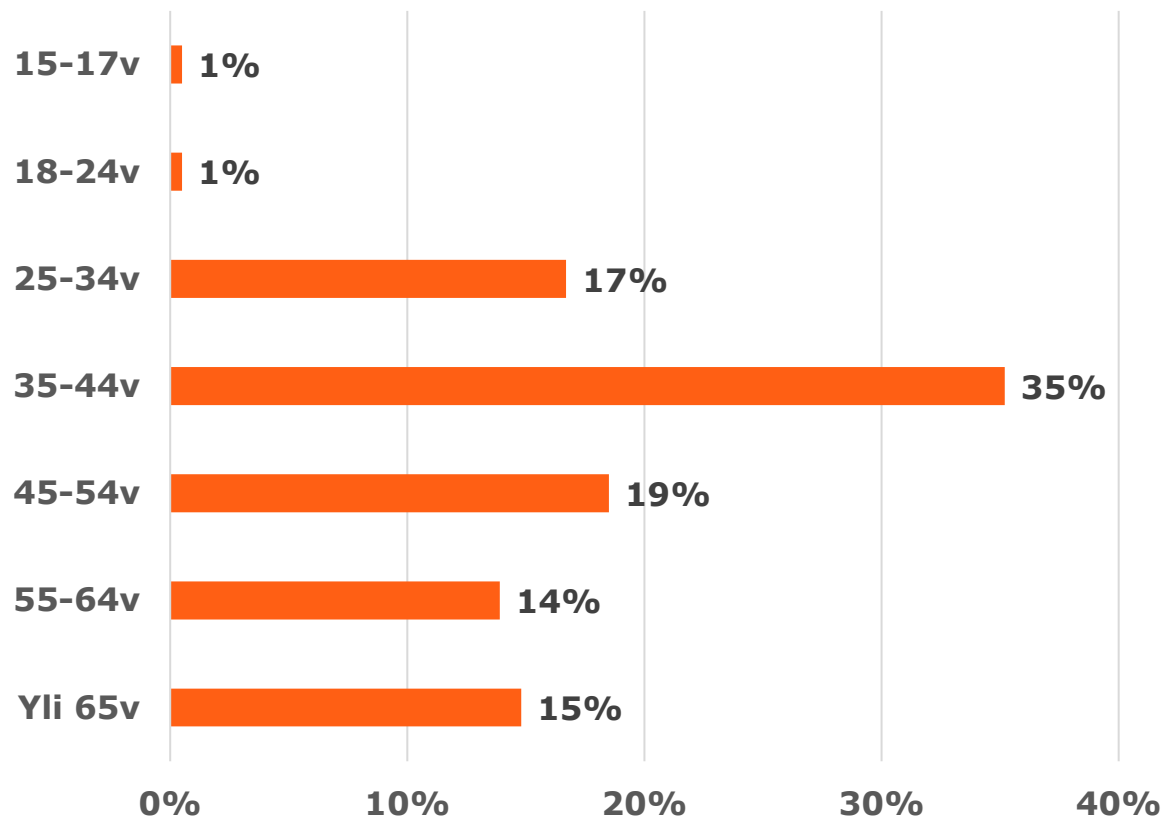
Vastaajia lähes kaikista alueen kunnista



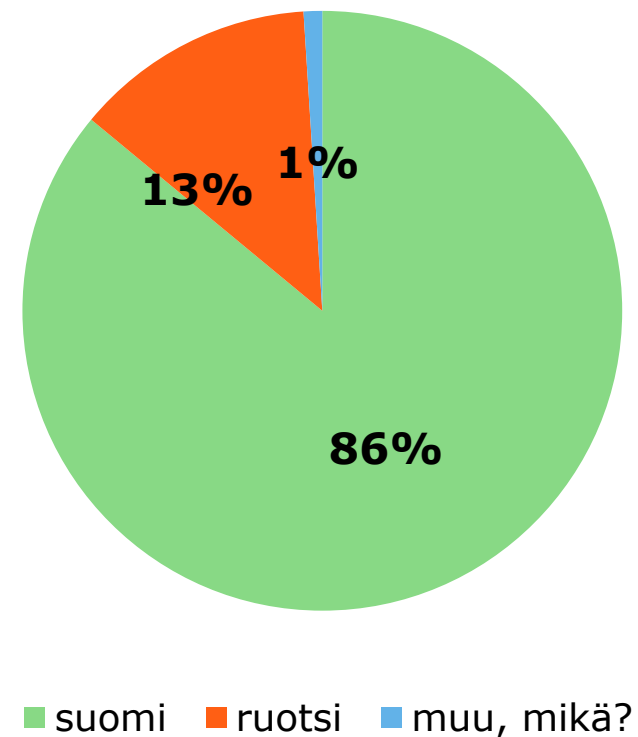
Pelaajien taustatiedot

Raportti 11.12.2023

Suurin osa vastaajista 35-44-vuotiaita



Suurin osa vastaajista puhuu äidinkielenään suomea



Yhteenveto

Raportti 11.12.2023

Teema 1. Osallisuus ja viestintä

Suurin osa ajattelee, että on tärkeää, että **asiakkaat saavat kattavat infopaketit, ja löytävät helposti yhteystiedot** esim. järjestöjen ja kuntien palveluihin.

Sekä työntekijöiden, että asukkaiden mielestä **neuvonta olisi paras toiminto opiskeluhuollon chat-palveluun.**



Teema 2. Digitaaliset palvelut

Asukkaiden mielestä **sähköinen ajanvaraus, kiireetön viesti ja esitietolomakkeet** olisivat hyödyllisimmät digiasioinnin toiminnallisuudet lasten, nuorten ja perheiden palveluissa.

Sen sijaan chatbottia ei nähty hyödyllisenä.



Teema 3. Palvelujen järjestäminen

Sekä asukkaiden että työntekijöiden mielestä on tärkeämpää saada **palvelua nopeasti** kuin mahdollisimman läheltä kotia tai parasta erityisosaamista.



Teema 4. Aukioloajat

Asukkaiden vastaukset jakaantuivat melko tasan (kyllä/ei) sen osalta, tulisiko lapsiperheille tarjota sosiaali- ja terveyspalveluja iltaisin ja viikonloppuisin.



Teema 5. Matalan kynnyksen palvelut

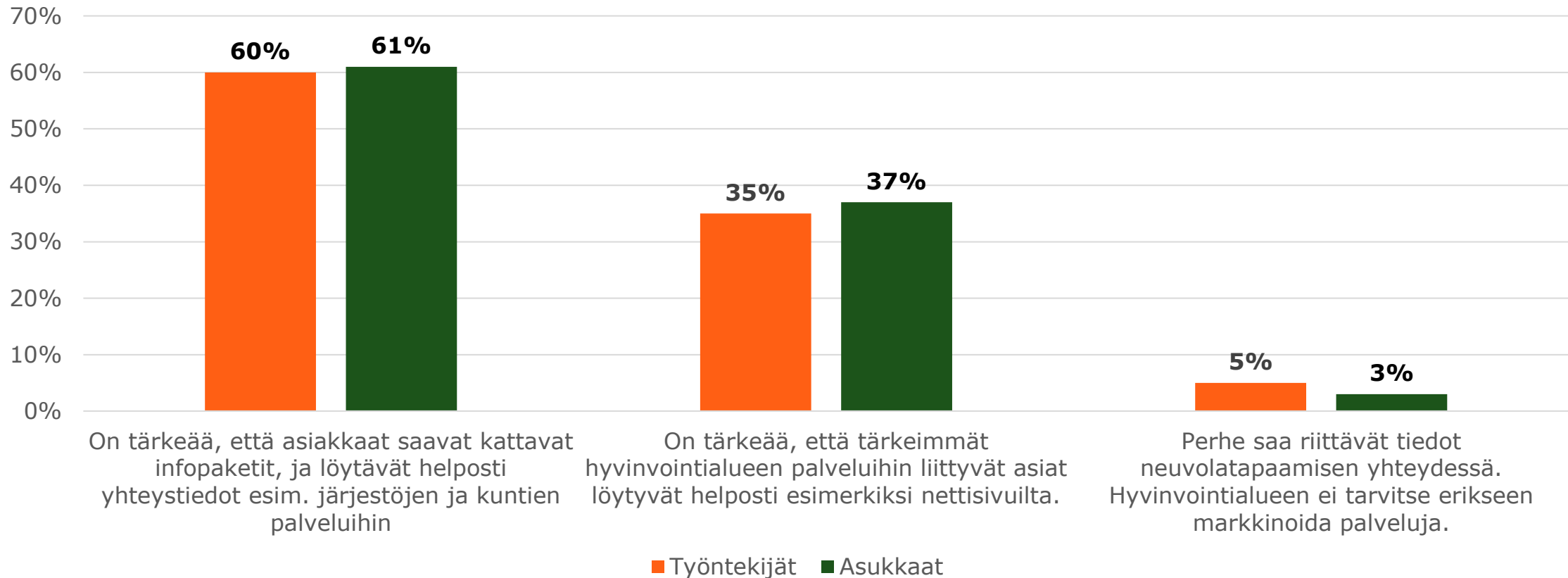
Suurin osa ajattelee, että Kohtaamispaikka-toiminta tukee muunlaista ammattilaisten tarjoamaa apua.



Teema 1. Osallisuus ja viestintä

”Virtasen perhe kävi neuvolassa, ja käynti meni hyvin. Neuvolakäynnin yhteydessä ilmeni, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on tarjolla monenlaista tukea pikkulapsiperheille heidän arkensa sujuvoittamiseksi. Pitäisikö hyvinvointialueen lisätä pikkulapsiperheiden palveluihin liittyvää tiedottamista?”

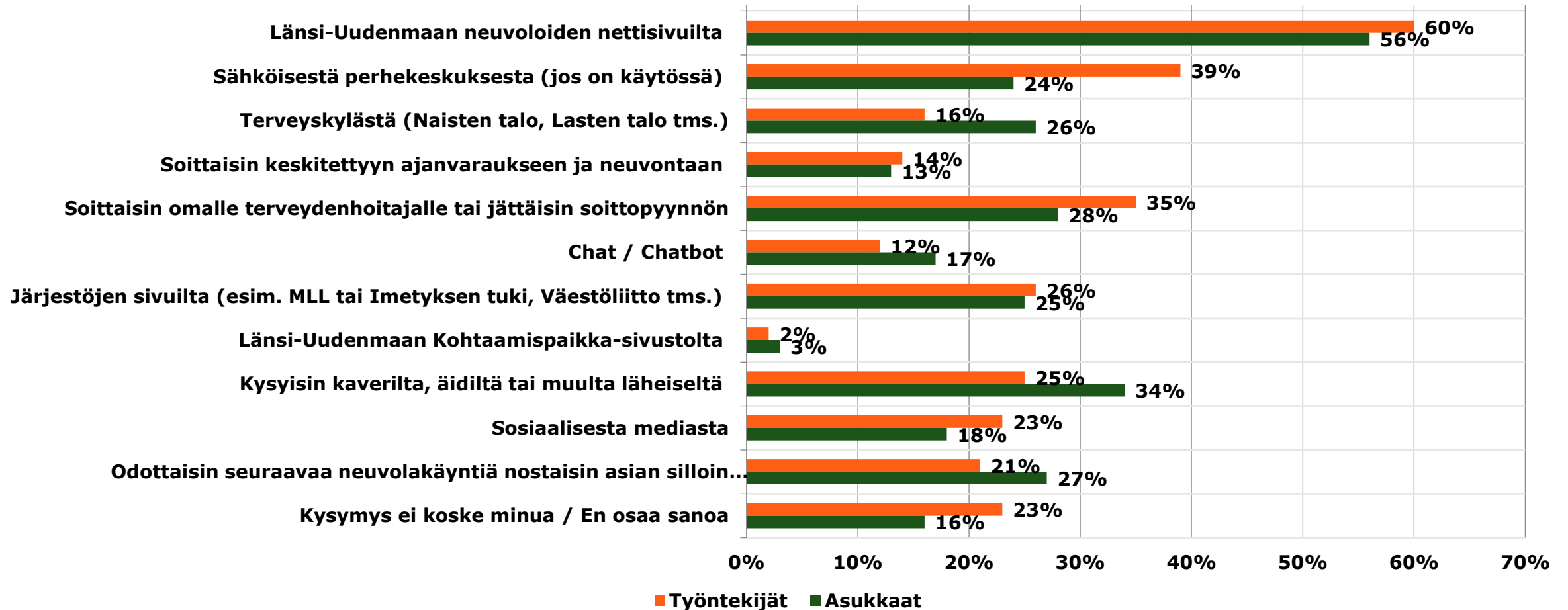
Suurin osa ajattelee, että on tärkeää, että asiakkaat saavat kattavat infopaketit, ja löytävät helposti yhteystiedot esim. järjestöjen ja kuntien palveluihin.



Teema 1. Osallisuus ja viestintä

”Mistä etsisit mieluiten tietoa neuvolapalveluista, raskausajan oireista tai lapsen kasvusta ja kehityksestä? Voit valita useamman vaihtoehdon?”

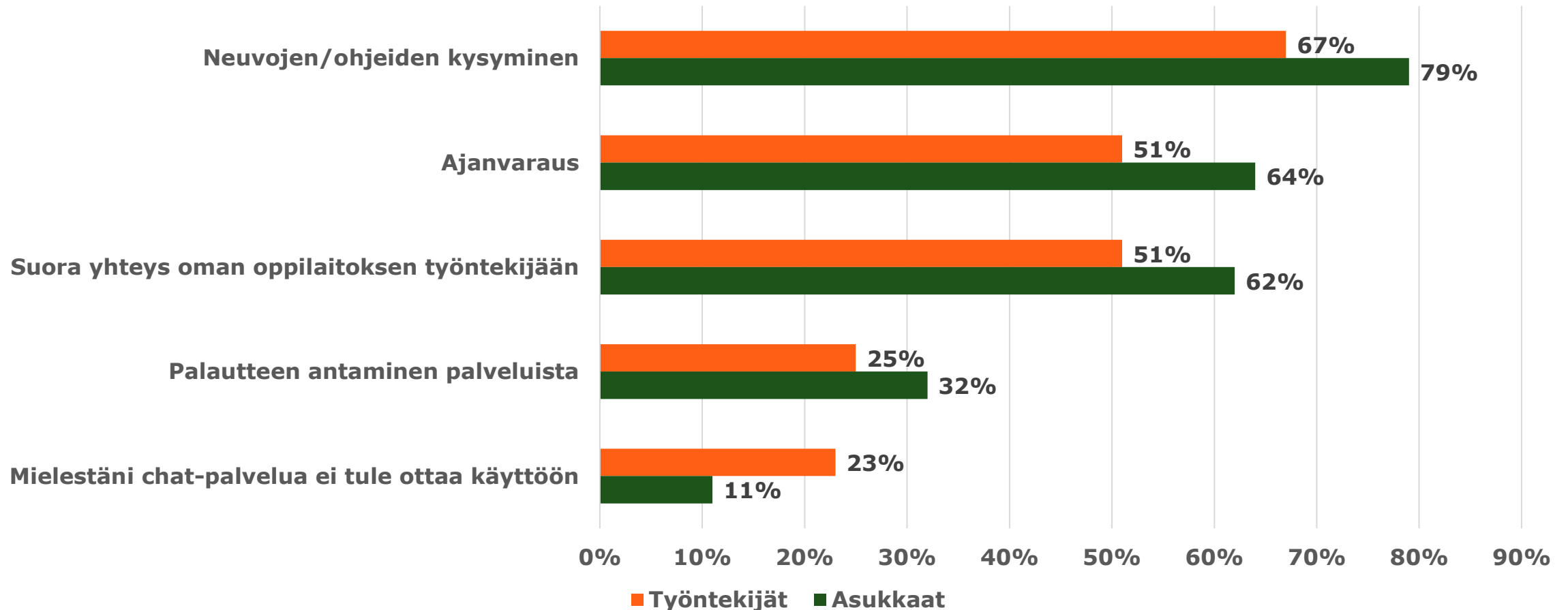
Suurin osa etsisi mieluiten tietoa Länsi-Uudenmaan neuvoloiden nettisivuilta.



Teema 1. Osallisuus ja viestintä

”Jasminin koulun opiskeluhuollossa otetaan käyttöön chat-palvelu perheiden ja koulun väliseen yhteydenpitoon. Mitkä palvelut olisivat mielestäsi tärkeimpiä saada toimimaan kyseiseen chattiin? Voit valita useamman vaihtoehdon.”

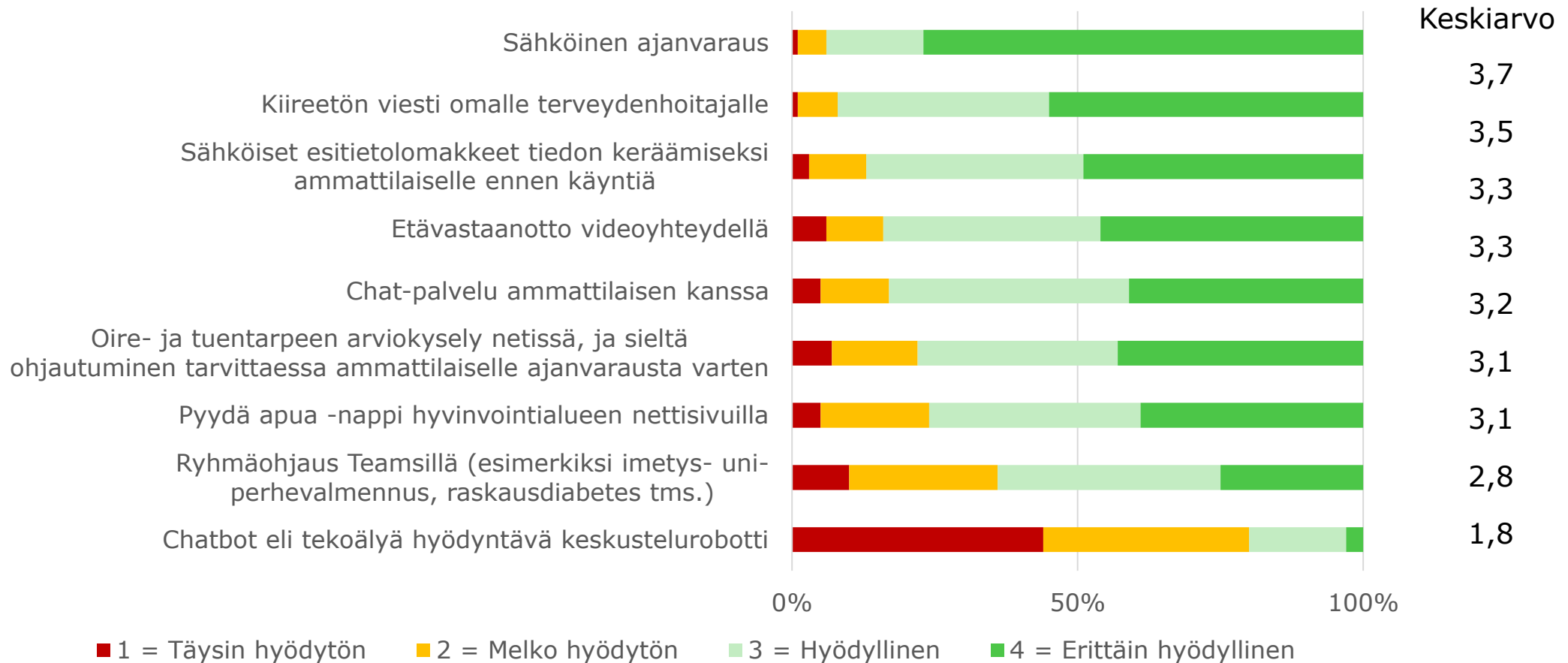
Sekä työntekijöiden että asukkaiden mielestä neuvonta olisi paras toiminto chat-palvelussa.



Teema 2. Digitaaliset palvelut

”Kuinka hyödyllisenä pidät seuraavia toiminnallisuuksia lasten, nuorten ja perheiden palveluissa?”

Asukkaiden mielestä sähköinen ajanvaraus olisi hyödyllisin toiminnallisuus.

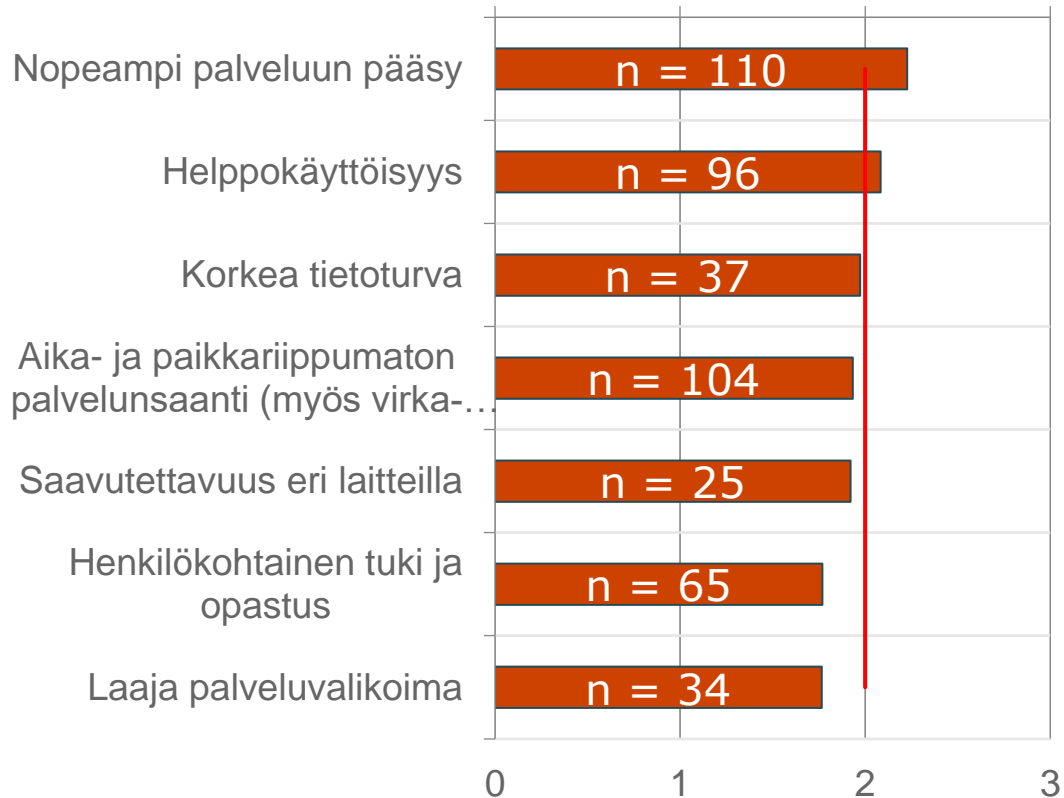


Teema 2. Digitaaliset palvelut

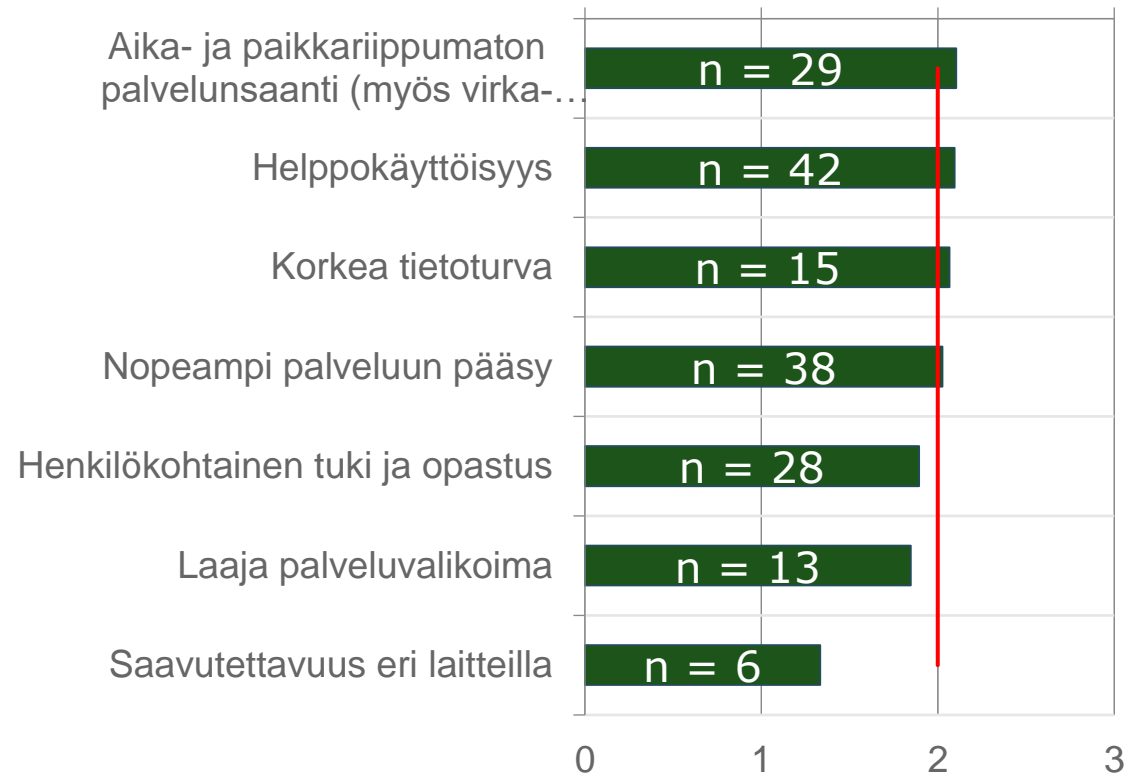
Mitkä olisivat sinulle tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttaisivat positiivisesti päätökseesi käyttää digitaalisia lasten, nuorten ja perheiden palveluja? Valitse kolme (3) tärkeintä:

Asukkaille tärkeintä olisi nopeampi palveluun pääsy, ja työntekijöille aika- ja paikkariippumaton palvelunsaanti.

Asukkaat



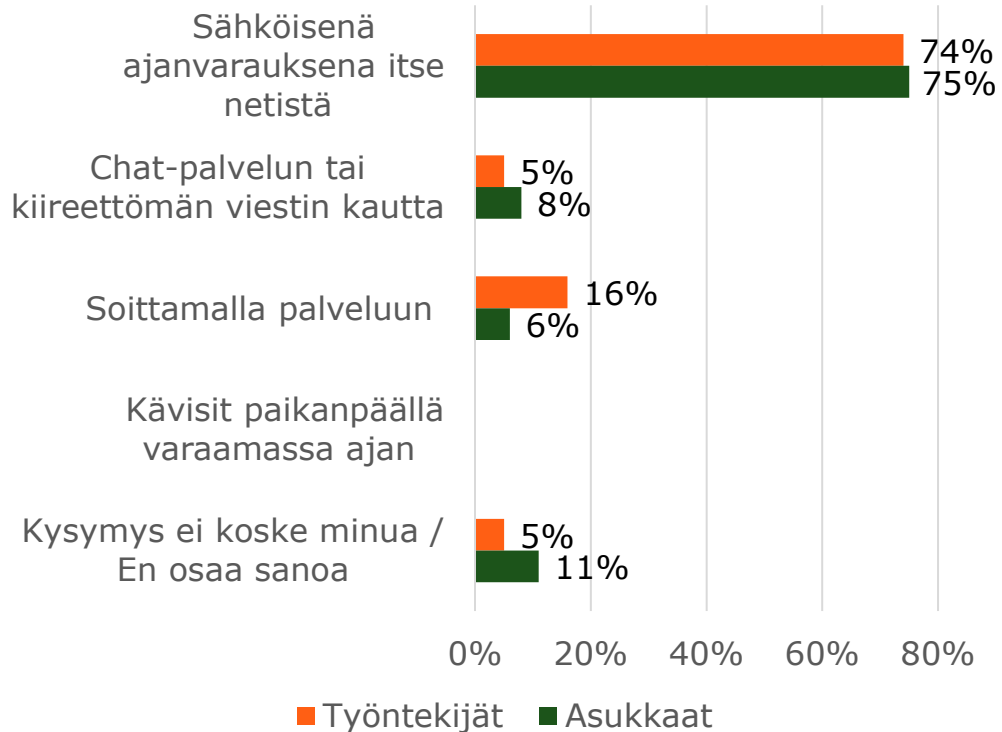
Työntekijät



Teema 2. Digitaaliset palvelut

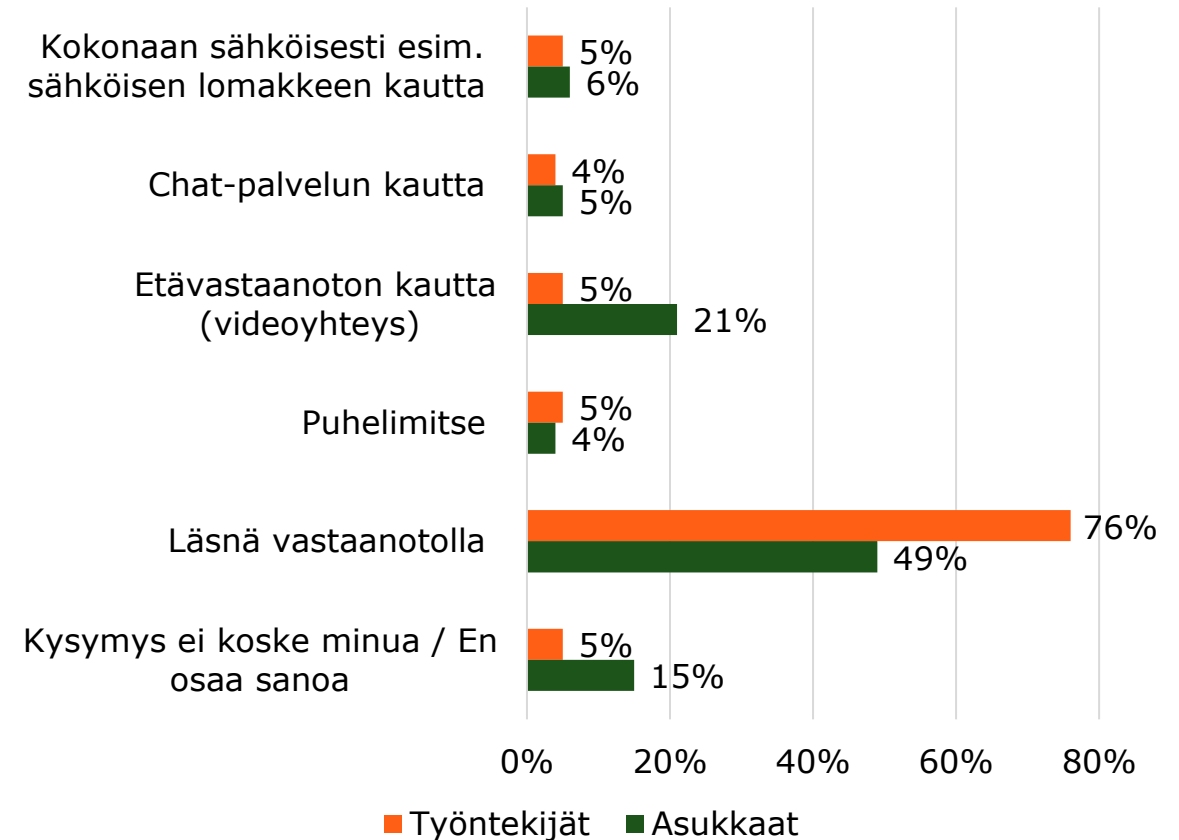
”Kuvittele, että tarvitsisit ajan vastaanotolle (esim. ehkäisy- ja seksuaaliterveysneuvonta). Mikä olisi sinulle mieluisin tapa ottaa yhteyttä?”

Suurin osa varaisi ajan mieluiten sähköisenä ajanvarauksena itse netistä.



”Mikä olisi sinulle mieluisin tapa hoitaa kyseinen käynti?”

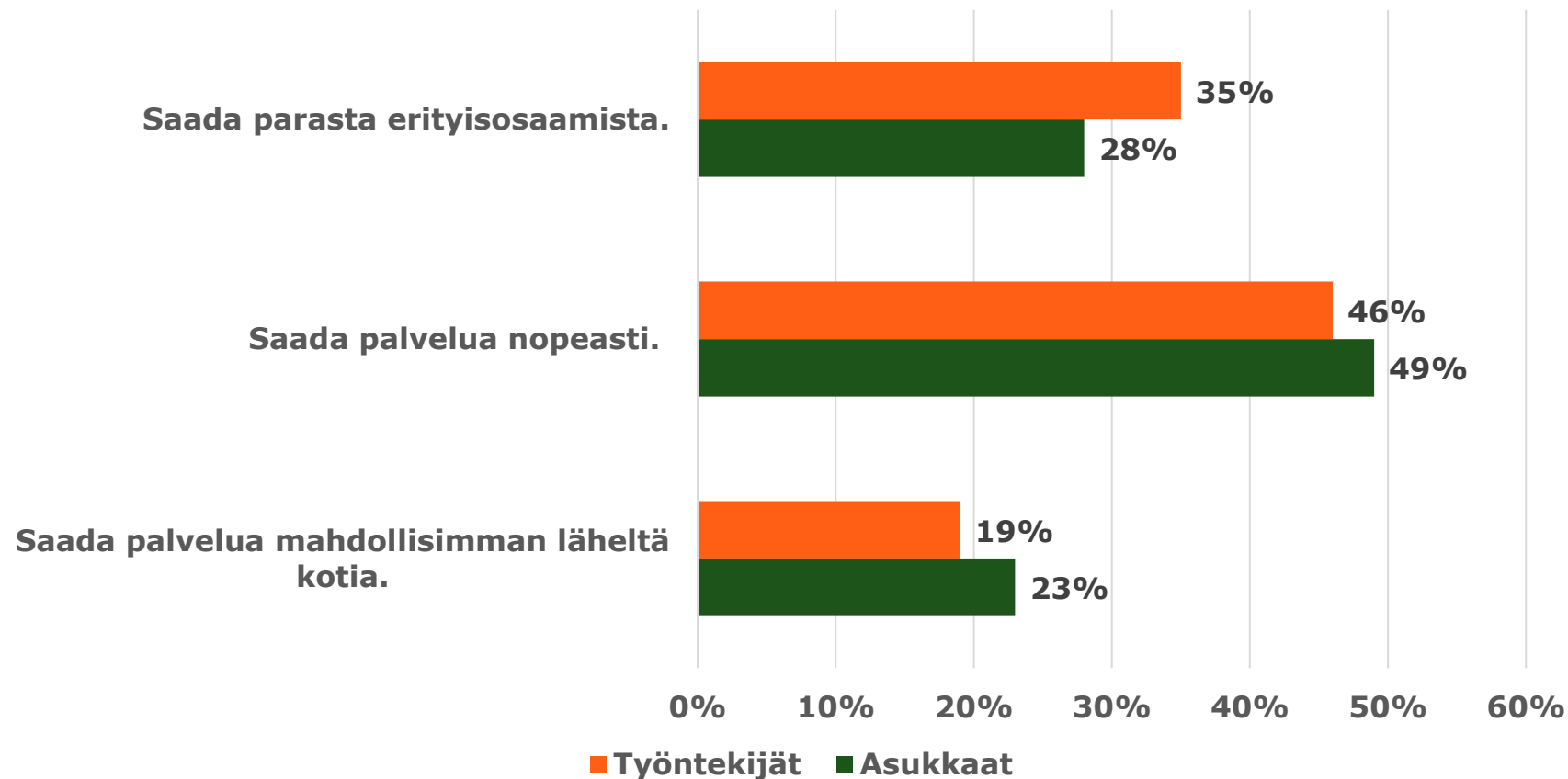
Suurin osa menisi mieluiten läsnä vastaanotolle. Moni asukkaista hoitaisi käynnin etävastaanoton kautta.



Teema 3. Palveluiden järjestäminen

”Mikä seuraavista vaihtoehtoista on sinun mielestäsi tärkeintä lasten, nuorten ja perheiden palveluissa?”

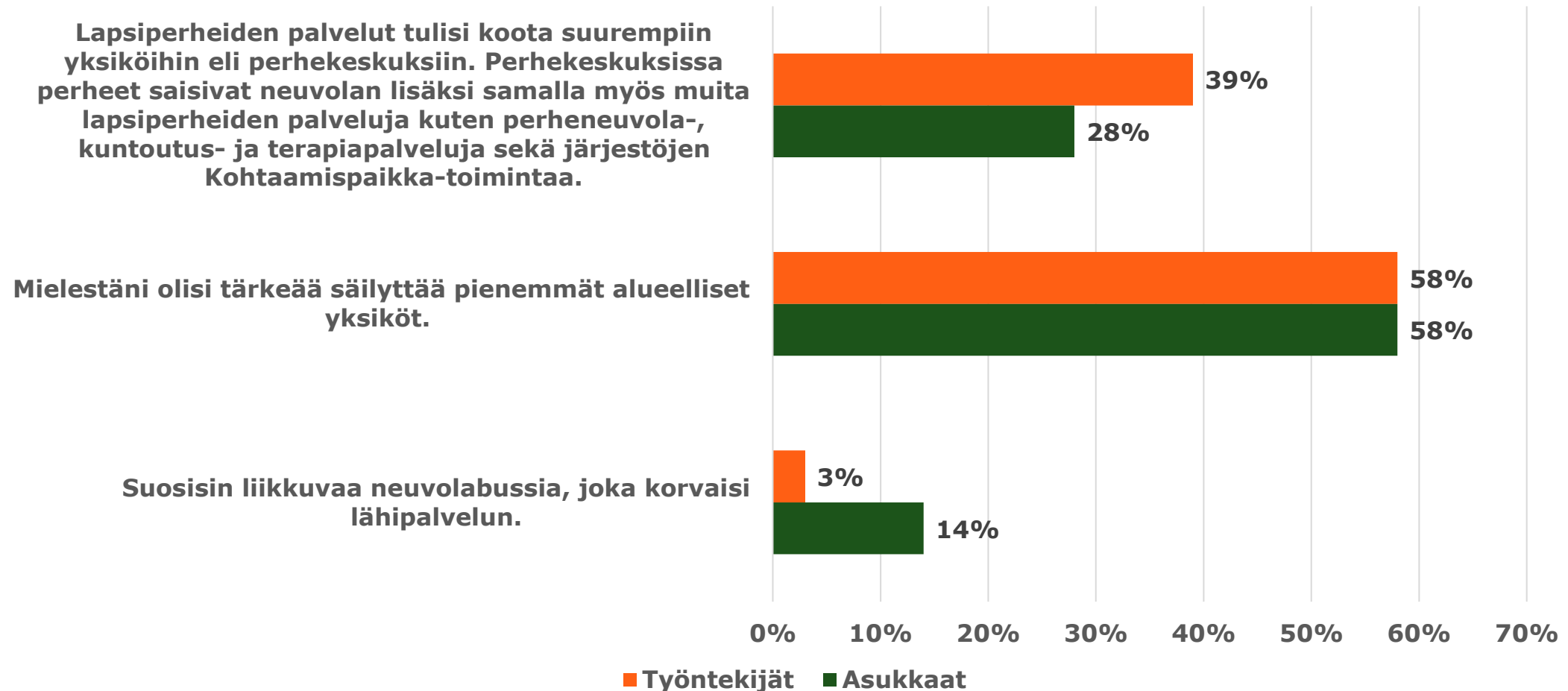
Suurimman osan mielestä tärkeintä olisi saada palvelua nopeasti.



Teema 3. Palveluiden järjestäminen

”Mikä mielestäsi olisi paras ratkaisu järjestää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen neuvolapalvelut?”

Suurimman osan mielestä olisi tärkeää säilyttää pienemmät alueelliset yksiköt.



1.3 Kysely monikieliselle väestölle



Kysely

- Kysely toteutettiin 7-8/23 Webropol kyselytyökalulla.
- Kyselyä markkinoitiin mm. mainonnalla LUVN:n some-kanavissa ja järjestöverkostojen kautta.

Kohderyhmä

1. LUVN-alueella asuvat venäjää ymmärtävät asukkaat
2. LUVN-alueella asuvat arabiaa ymmärtävät asukkaat
3. LUVN-alueella asuvat monikieliset asukkaat, jotka ymmärtävät selkeää suomea

Vastaajia oli yhteensä 265

- Venäjänkielinen kysely 124 vastaajaa
- Arabiankielinen kysely 76 vastaajaa
- Suomenkielinen kysely 65 vastaajaa.

Huom! Suomen kielinen kysely edustaa otokseltaan monikielisen väestön sijaan LUVN-koko väestöä.

Keskeisimmät tulokset

Viestin kohdentaminen suomeksi vain monikielisiin asukkaille on haastavaa. →

Suurin osa vastaajista toivoi tietoa tekstinä, mutta samalla 23-29% ei haluaisi tietoa ollenkaan tekstimuotoisena. →

Arabiankielisten vastaajien mielestä videot ovat paras tapa – venäjänkieliset toivoivat tekstiä ja kuvia. →

Arabiankielisistä vastaajista kaksi kolmasosaa tiesi, mistä saisi apua kun taas venäjänkielisistä vain 41%. →

Venäjänkielisistä 93% toivoi tietoa siitä, miten pääsee lääkärille tai hoitajalla. →

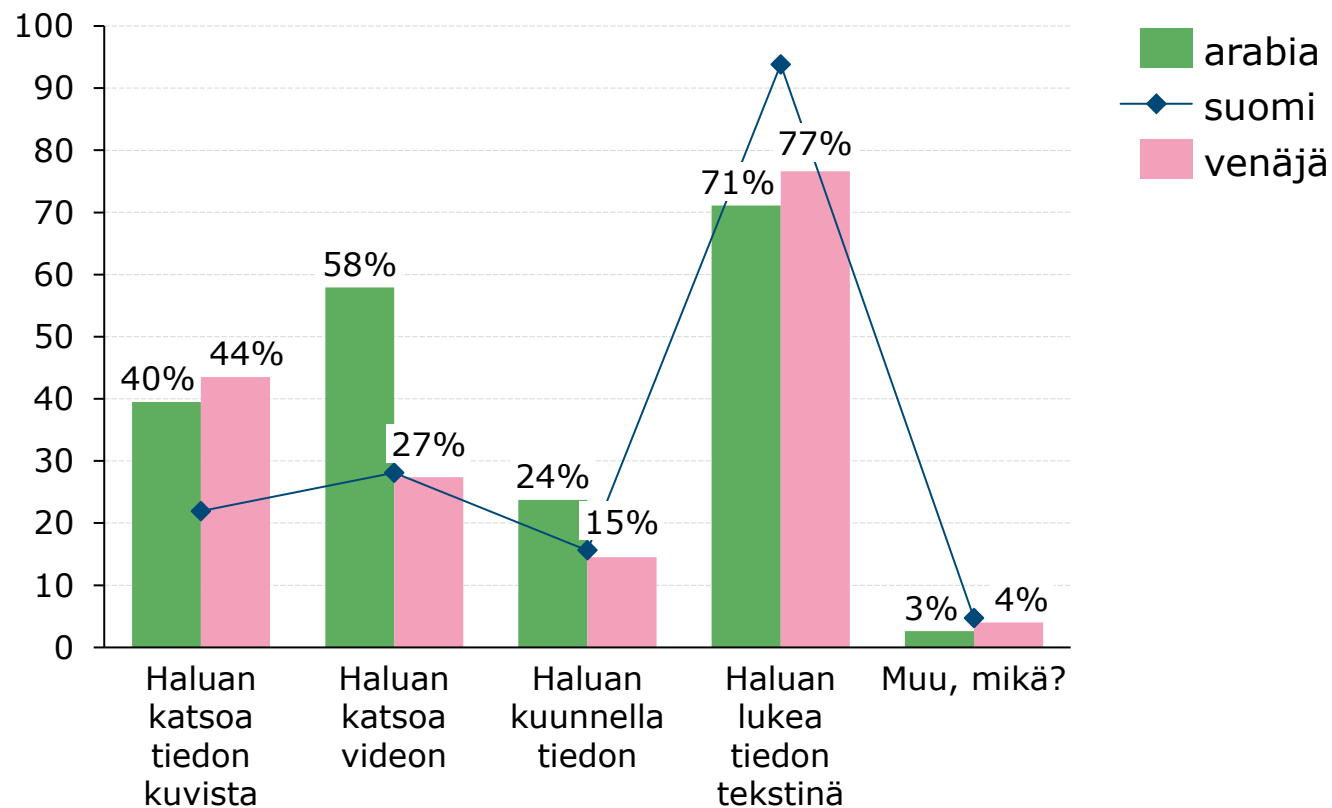
Suosituimmat digiyhteydenottojen kanavat olivat LiveChat, ChatBot, sähköposti ja räätälöity verkkotyökalu. →

Anonyymilla ja ilman kirjautumista tapahtuvalla asioinnilla oli palvelun laadun näkökulmasta ennakoitua pienempi merkitys asiakkaalle. →

Suurempi osa sekä venäjän että arabian kieliseen kyselyyn vastanneista oli käyttänyt nettiselainta mobiilissa kuin suomen kieliseen kyselyyn vastanneista. →

Suurin osa vastaajista toivoi tietoa tekstinä, mutta samalla 23-29% ei haluaisi tietoa ollenkaan tekstimuotoisena

Kysymys: Internetsivuillemme tulee tietoa esimerkiksi lääkärille tai hoitajalle pääsystä ja hyvinvoinnista. Valitse kaikki, joita haluat käyttää.

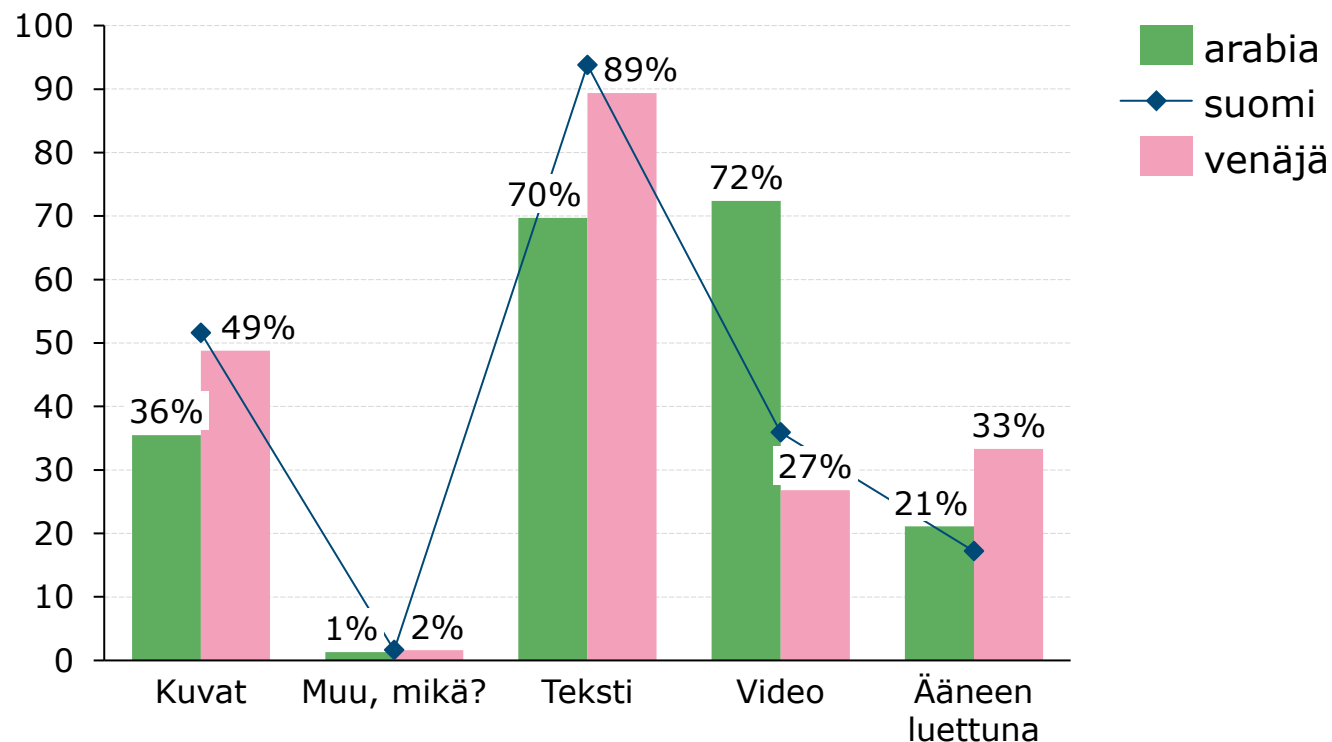


Nostot

1. Noin kolme neljästä (71-77%) arabian- ja venäjänkielisestä haluaisi nettisivuille tietoa tekstinä
2. Lähes 60% arabiankielisistä toivoo tietoa videomuodossa
3. Sekä arabian että venäjänkielisistä vastaajista noin kaksi viidestä (40-44%) haluaa tiedon kuvina
4. Vieraskieliset, jotka pystyivät vastaamaan kyselyyn suomeksi halusivat vähemmän tietoa kuvina ja enemmän tekstinä

Arabiankielisten vastaajien mielestä videot ovat paras tapa – venäjänkieliset toivoivat tekstiä ja kuvia

Kysymys: Mikä näistä on paras tapa kertoa asioita internetsivulla? Valitse 2 parasta.

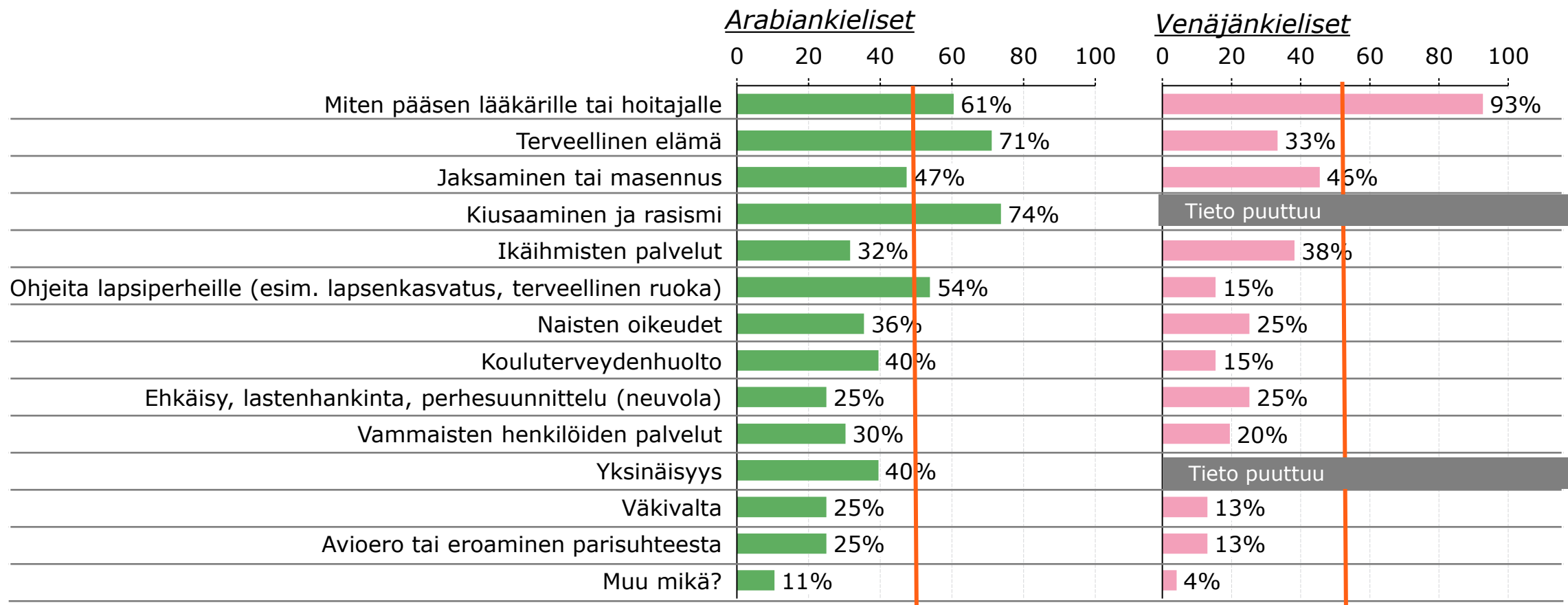


Nostot

1. Venäjänkielisten keskuudessa teksti oli suosituin tapa viestiä – kuvia toivoi puolet vastanneista
2. Arabiankielisten keskuudessa videot (72%) olivat suosituimpia kuin teksti (70%)
3. Venäjänkielisistä myös yksi kolmas osa toivoi ääneen luettuja sisältöjä

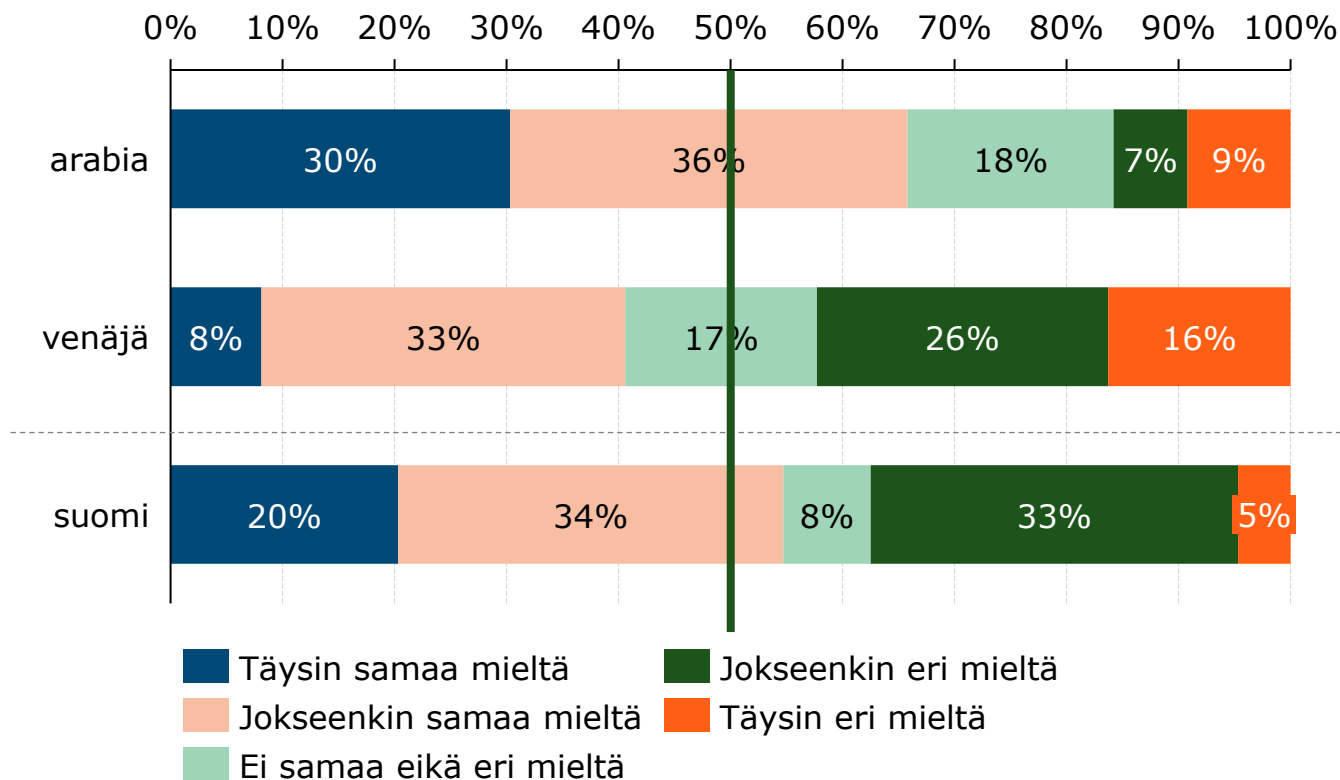
Venäjänkielisistä 93% toivoi tietoa siitä, miten pääsee lääkärille tai hoitajalla

Kysymys: Mistä aiheista haluat tietoa? Valitse kaikki, joista haluat tietoa.



Arabiankielisistä vastaajista kaksi kolmasosaa tiesi, mistä saisi apua kun taas venäjänkielisistä vain 41%

Kysymys: Tiedän, mistä saan apua, jos minun tai läheiseni terveys, hyvinvointi tai turvallisuus on uhattuna.

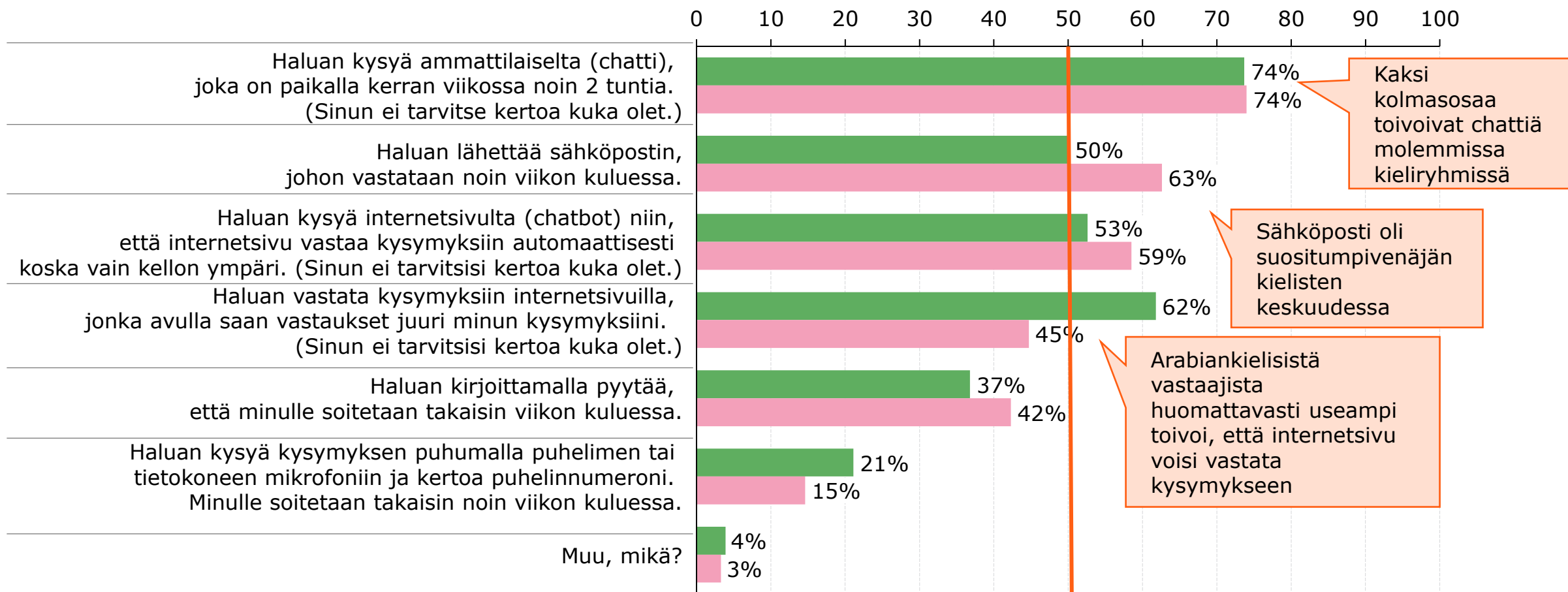


Nostot

1. Arabiankielisistä kaksi kolmas osaa on joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa
2. Venäjänkielisistä jopa noin joka kuudes oli täysin eri mieltä väittämän kanssa ja 42% jokseenkin tai täysin eri mieltä
3. Suomeksi kyselyyn vastanneista joka kolmas oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa

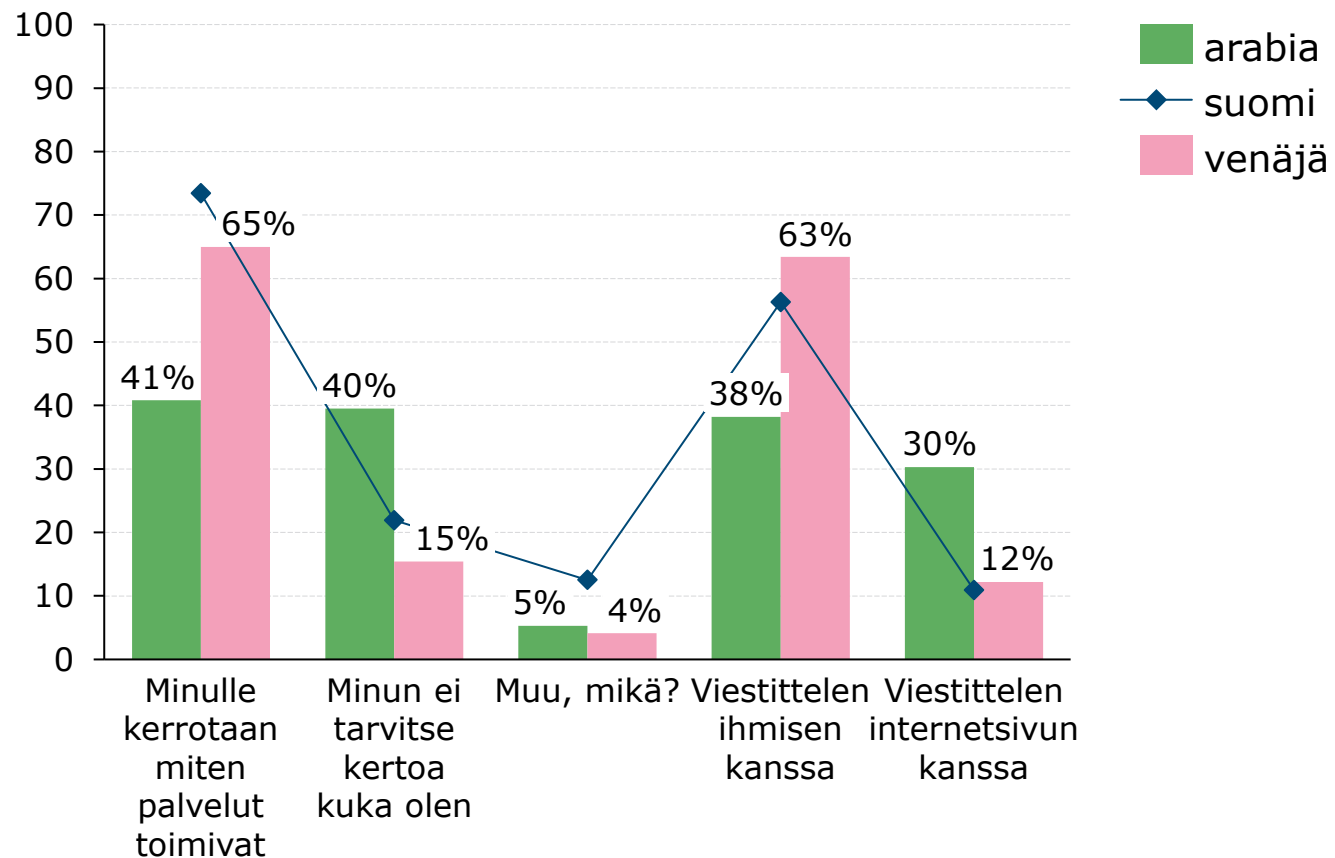
LiveChat on vastaajista selkeästi paras kanava – myös yli puolet vastaajista toivovat s-postia ja ChatBottia

Kysymys: Miten haluat tietoa, jos et löydä sitä internetsivuilta? Valitse 3 parasta.



Venäjänkielisille vastaajille on tärkeää tietää, miten palvelut toimivat ja ihmisen kanssa viestittely

Kysymys: Mikä sinulle on erityisen tärkeää internetsivuissa ja verkon kautta toteutetuissa palveluissa? Valitse niin monta kuin haluat.



Nostot

1. Lähes kaksi kolmesta venäjänkielisistä vastaajista haluavat viestitellä ihmisen kanssa ja tietää, miten palvelut toimivat
2. Arabiankielisille merkittävän tärkeäksi nousi anonyymi palvelujen käyttö – vain 15% venäjänkielisistä nosti anonyymiteetin tärkeäksi
3. Arabiankielisistä vastaajista joka kolmas koki tärkeäksi viestillä internetsivujen kanssa – hieman useampi vastaaja koki viestittelyn ihmisen kanssa tärkeäksi

Miten voimme auttaa sinua parhaiten internetsivuillamme?

Arabia

- 23 avovastausta, joista 14 käsitteli laajojen, selkeiden ja saavutettavien verkkosivujen kieliversioiden tuottamista.
- Tärkeinä pidettiin:
 - Yhteystiedot selkeästi, etenkin puhelinnumero
 - Selkeä ja yksinkertainen kieli
 - Videot ja kuvat
 - Koko sivuston käännettämistä

Venäjä

- Venäjänkielisiä vastauksia tuli kolme. Niissä toivottiin mm. mahdollisuutta ottaa yhteyttä venäjäksi ja venäjänkielisiä verkkosivuja.

Miten haluat olla yhteydessä hoitajaan, lääkäriin, sosiaalityöntekijään tai muuhun ammattilaiseen?

Arabia

- Avovastauksia oli 26 ja niissä korostuivat asioiminen puhelimitse, paikanpäällä ja livechat.

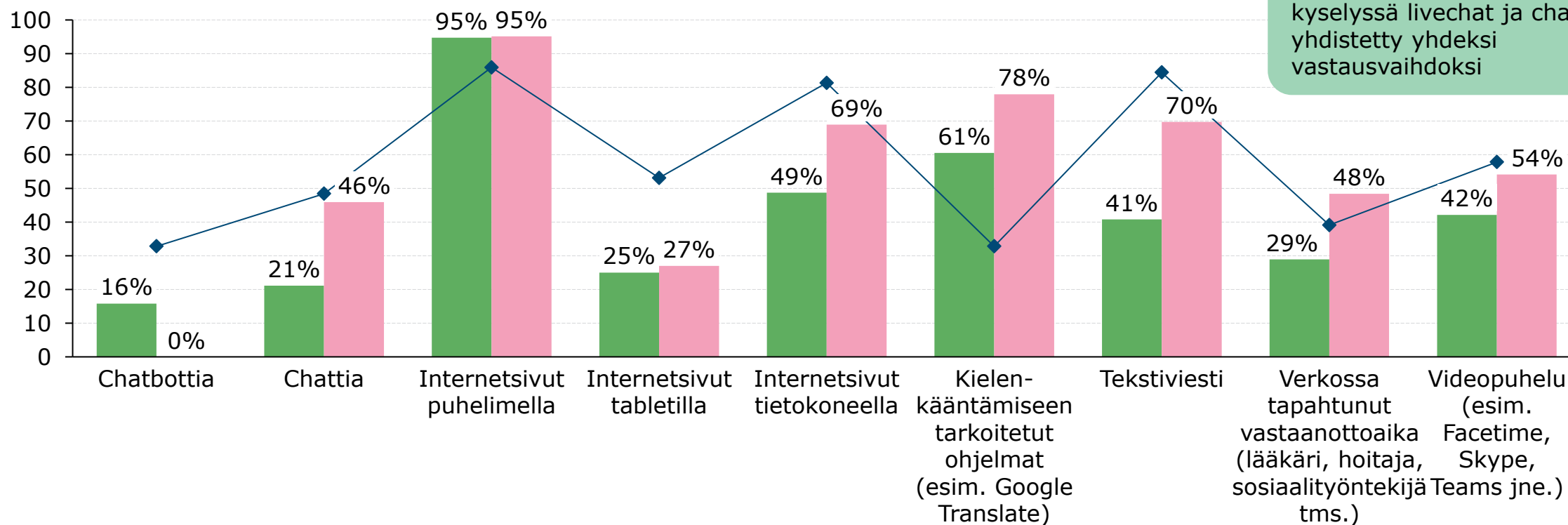
Venäjä

- Avovastauksia oli 4 ja niissä mainittiin chatissä, puhelimitse tai sähköpostilla asioiminen.

Lähes kaikki vastanneet käyttävät internetsivuja puhelimella – venäjänkieliset vastaajat käyttävät digiä monipuolisemmin

Kysymys: Mitä laitteita tai sovelluksia käytät? Valitse kaikki, joita olet käyttänyt viimeisen vuoden aikana.

arabia suomi venäjä

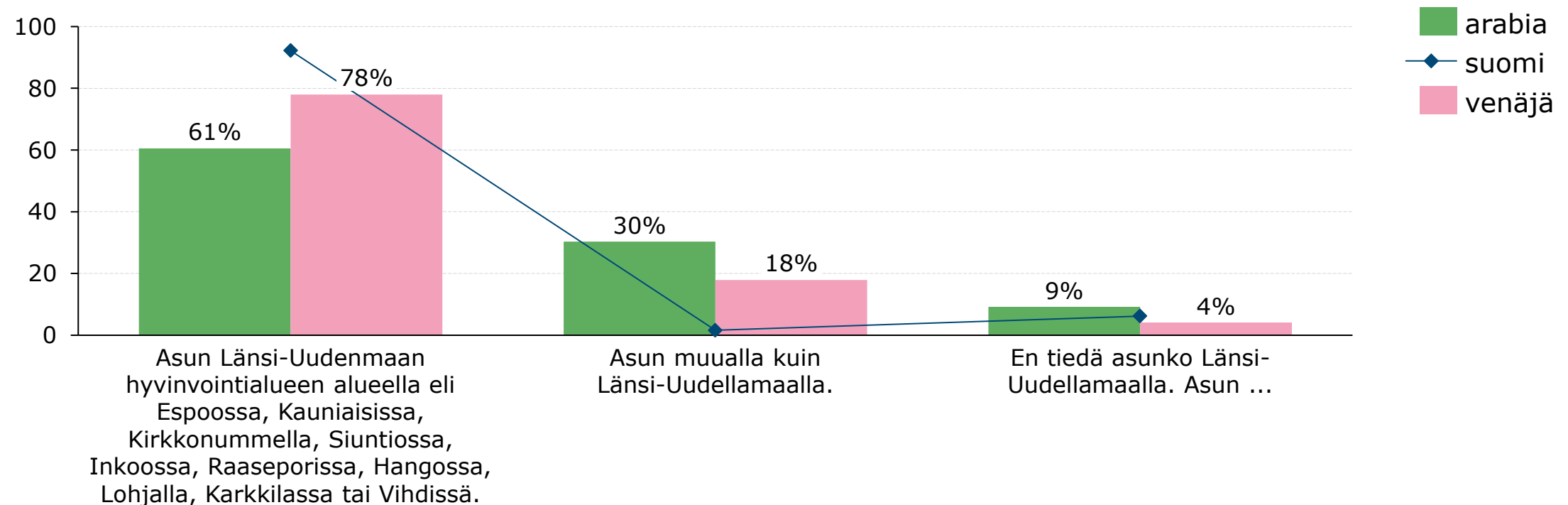




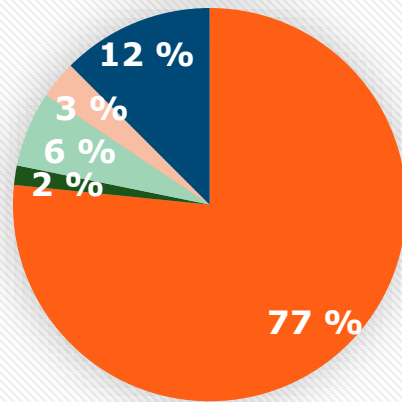
Vastaajien taustatiedot

Osa vastaajista asuu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ulkopuolella – osa ei tiedä asuuko Länsi-Uudellamaalla

Kysymys: Missä asut?

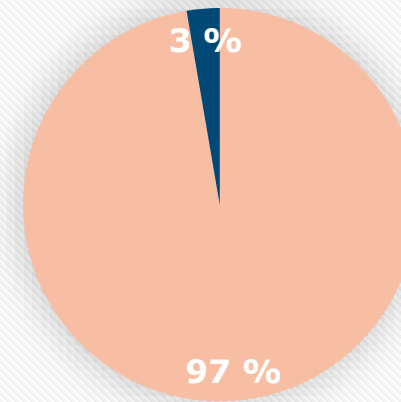


10. Suomen kielinen kysely: Mikä äidinkieleni on?



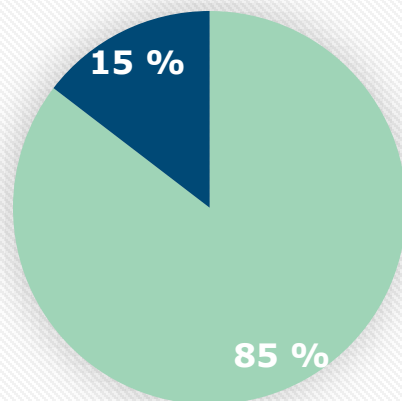
■ suomi tai ruotsi ■ englanti ■ venäjä ■ arabia ■ Muu, mikä?

10. Arabian kielinen kysely: Mikä äidinkieleni on?



■ arabia ■ Muu, mikä?

10. Venäjän kielinen kysely: Mikä äidinkieleni on?

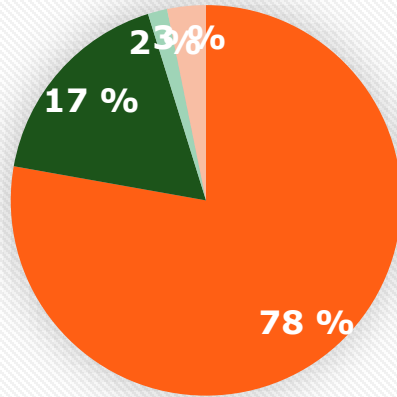


■ venäjä ■ Muu, mikä?

Huom! Venäjänkieliseen kyselyyn vastanneista 18 vastasi "muu" ja heistä **16 ilmoitti kieleksi ukraina.**

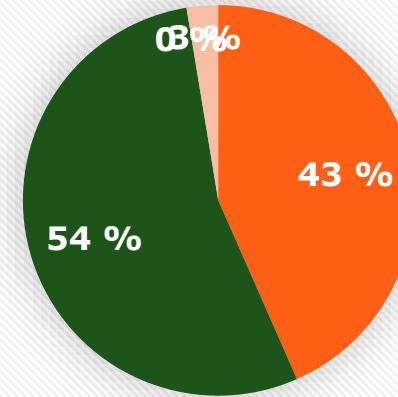


11. Suomenkielinen kysely: Mikä on sukupuolesi?



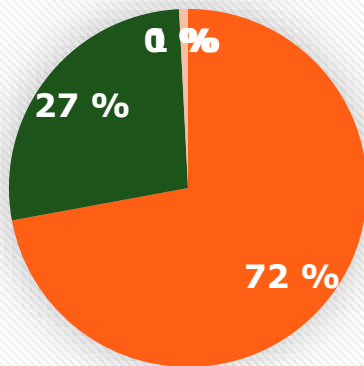
■ Nainen ■ Mies ■ Muu ■ En halua kertoa

11. Arabian kielinen kysely: Mikä on sukupuolesi?



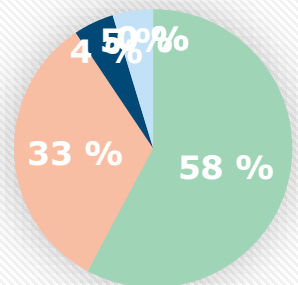
■ Nainen ■ Mies ■ Muu ■ En halua kertoa

11. Venäjän kielinen kysely: Mikä on sukupuolesi?



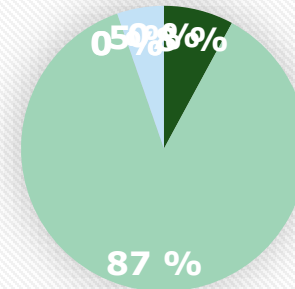
■ Nainen ■ Mies ■ Muu ■ En halua kertoa

12. Suomenkielinen kysely: Kuinka vanha olet?



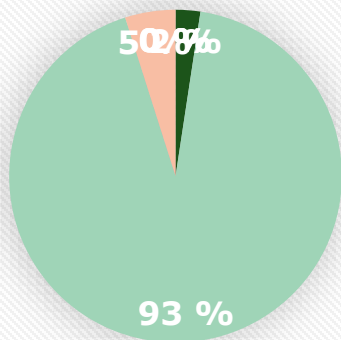
- 13-17-vuotias
- 18-24-vuotias
- 25-64-vuotias
- 65-74-vuotias
- Yli 75-vuotias
- En halua kertoa

12. Arabian kielinen kysely: Kuinka vanha olet?



- 13-17-vuotias
- 18-24-vuotias
- 25-64-vuotias
- 65-74-vuotias
- Yli 75-vuotias
- En halua kertoa

12. Venäjän kielinen kysely: Kuinka vanha olet?



- 13-17-vuotias
- 18-24-vuotias
- 25-64-vuotias
- 65-74-vuotias
- Yli 75-vuotias
- En halua kertoa

1.4 Digitaalisen asiainnin selvitys

Asukkaiden ja
henkilöstöraadin
kyselyiden tulokset



Asukkaiden raati

Kysely digitaalisen asiointin edistämisestä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteutettiin **asukkaiden raadille** sekä muille alueen keskeisille sidosryhmille.

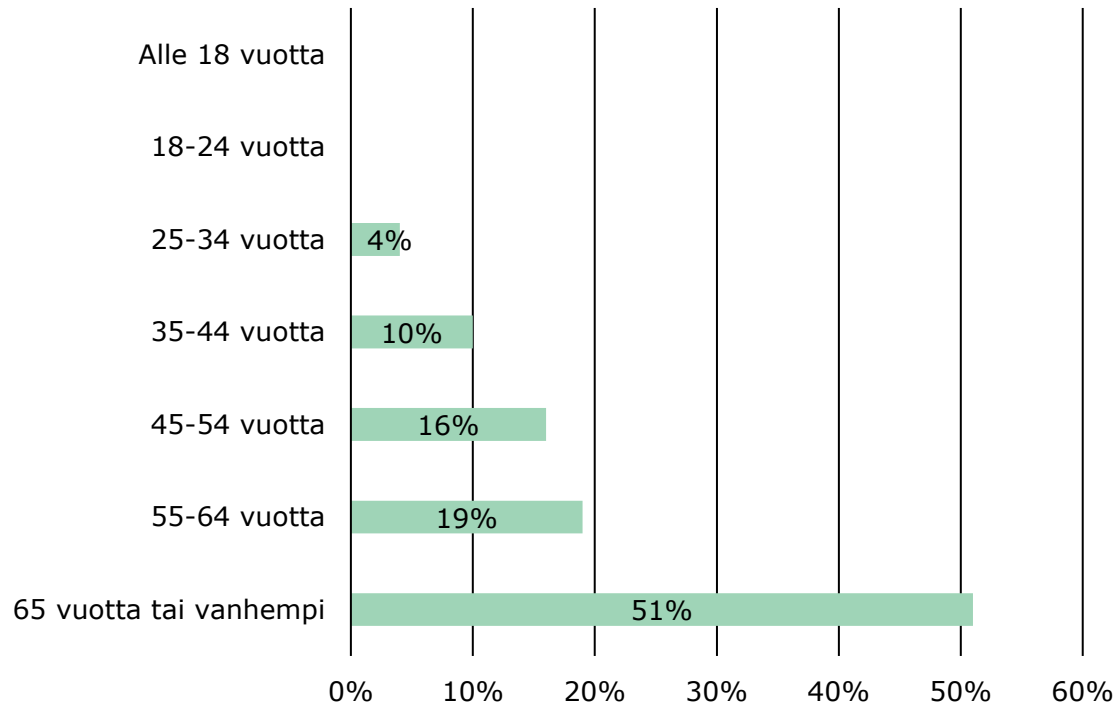
Kyselyn tavoitteena oli kuulla asukkaiden raadin jäsenten näkemyksiä digitaalisen asiointin laajemmasta käyttöönotosta ja sen tulevaisuuden suunnasta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Asukkaiden raadin osalta kysely sulkeutui 3.11.2023.

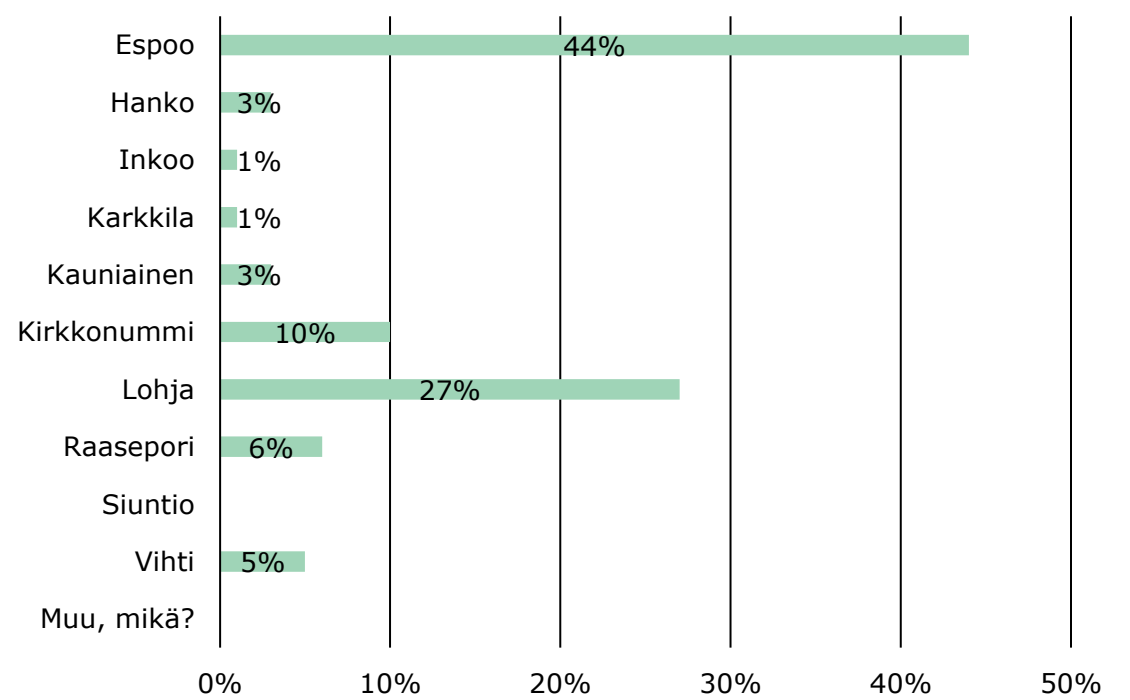


Ikä ja kotikunta - Kuvaajat

Ikä



Kotikunta



Ikä ja kotikunta - Taulukot

Ikä

	Henkilöiden määrä	Prosentti
Alle 18 vuotta	0	0,0%
18-24 vuotta	0	0,0%
25-34 vuotta	3	3,8%
35-44 vuotta	8	10,3%
45-54 vuotta	12	15,4%
55-64 vuotta	15	19,2%
65 vuotta tai vanhempi	40	51,3%

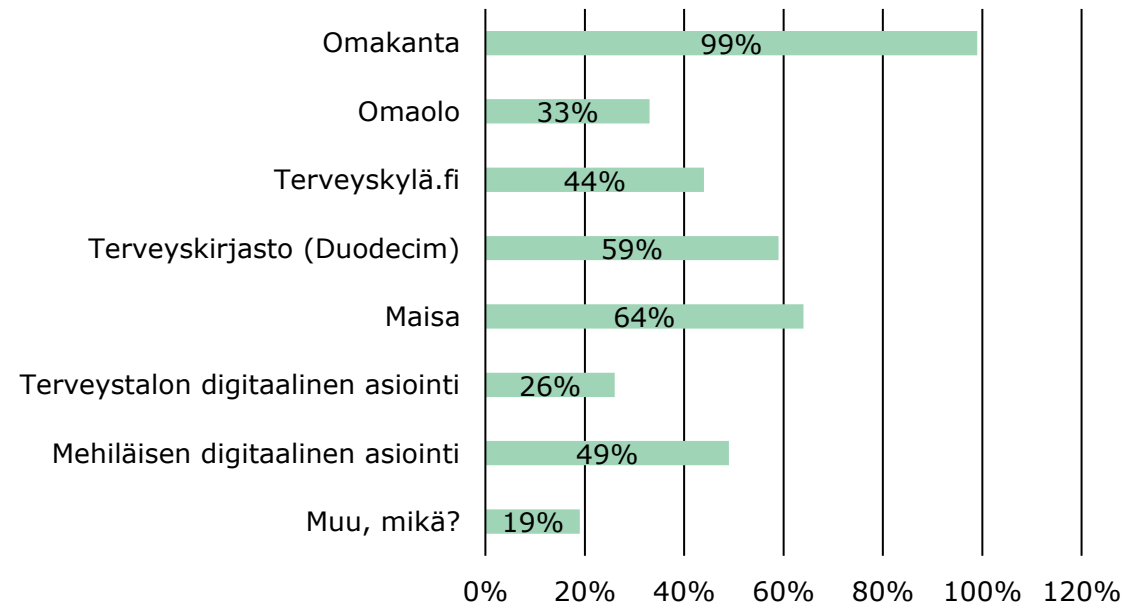
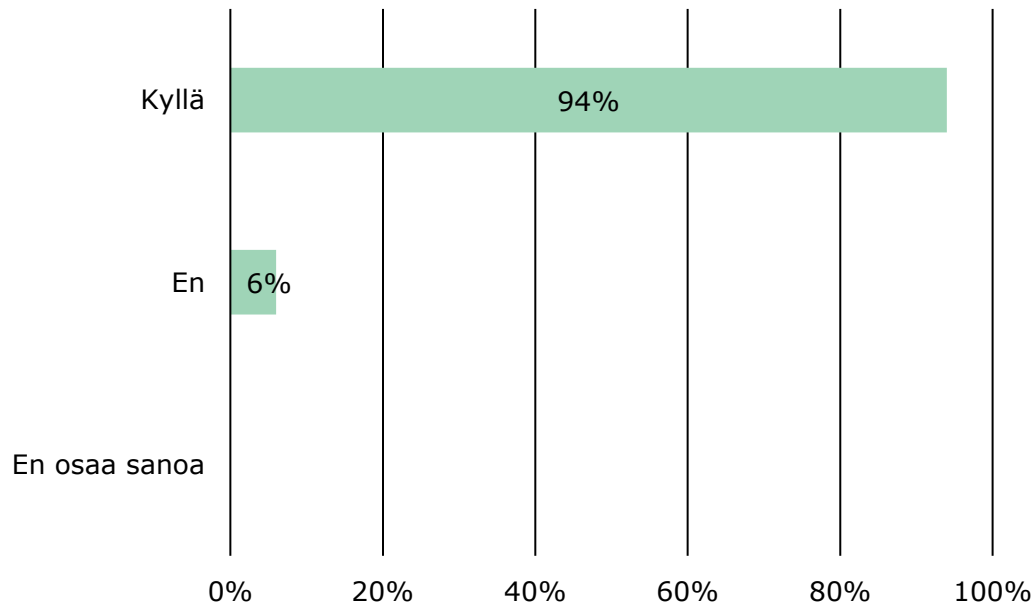
Kotikunta

	Henkilöiden määrä	Prosentti
Espoo	34	43,6%
Hanko	2	2,6%
Inkoo	1	1,3%
Karkkila	1	1,3%
Kauniainen	2	2,6%
Kirkkonummi	8	10,2%
Lohja	21	26,9%
Raasepori	5	6,4%
Siuntio	0	0,0%
Vihti	4	5,1%
Muu, mikä?	0	0,0%

Digitaalisten asiointikanavien aikaisempi käyttö - Kuvaajat

Oletko käyttänyt digitaalisia asiointikanavia (esim. verkkosivusto, mobiilisovellus) sote-palveluissa viimeisen kahden (2) vuoden aikana?

Mitä digitaalisia asiointikanavia olet käyttänyt? (Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot)*



Digitaalisten asiointikanavien aikaisempi käyttö - Taulukot

Oletko käyttänyt digitaalisia asiointikanavia (esim. verkkosivusto, mobiilisovellus) sote-palveluissa viimeisen kahden (2) vuoden aikana?

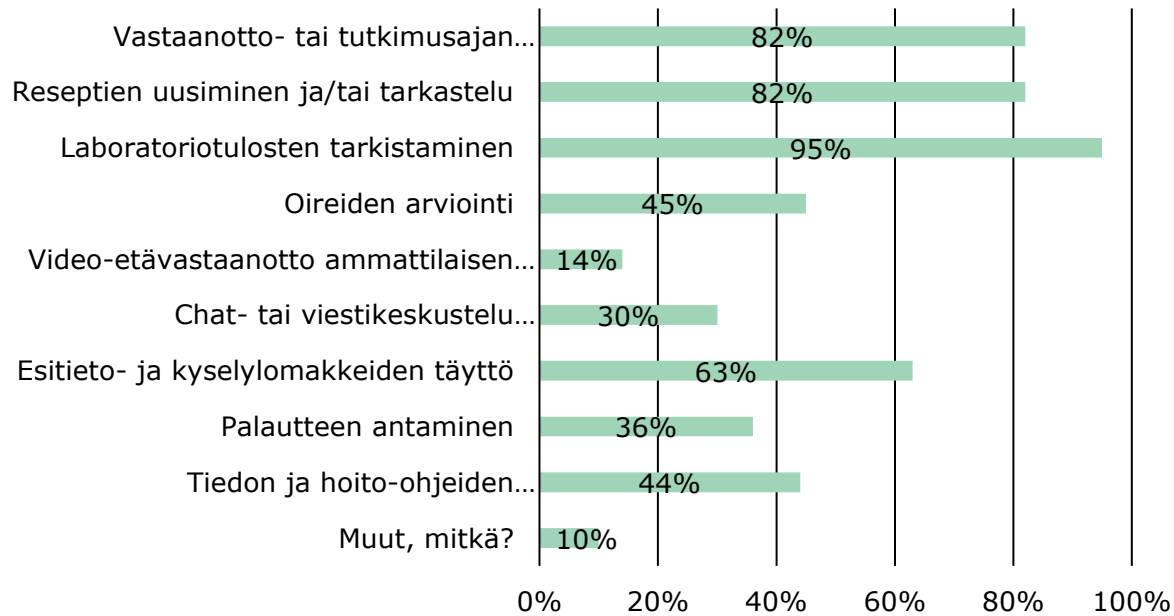
	Henkilöiden määrä	Prosentti
Kyllä	73	93,6%
En	5	6,4%
En osaa sanoa	0	0,0%

Mitä digitaalisia asiointikanavia olet käyttänyt? (Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot)*

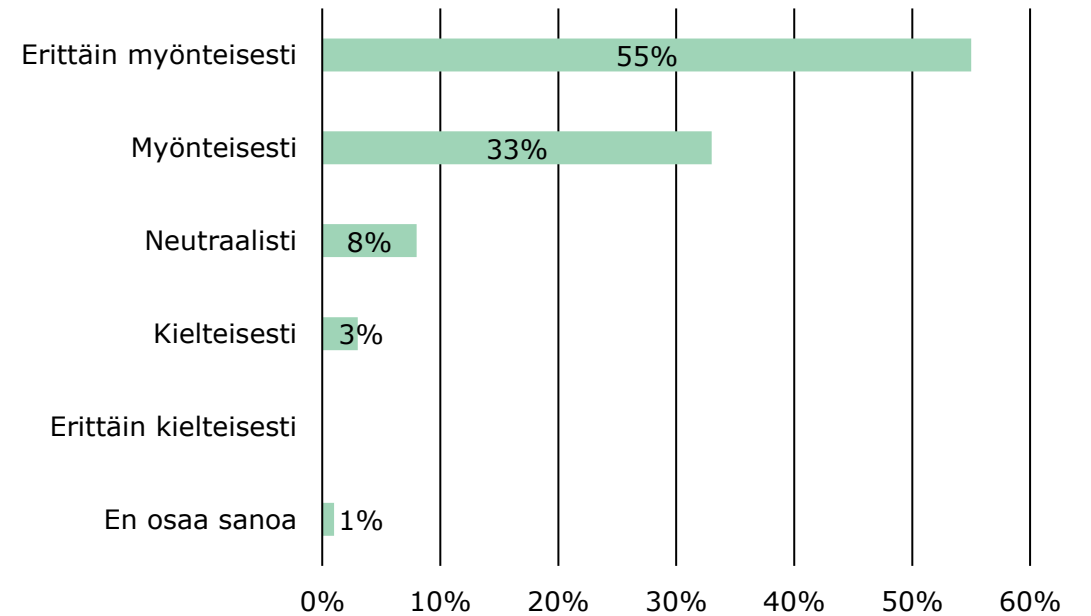
	Henkilöiden määrä	Prosentti
Omakanta	72	98,6%
Omaolo	24	32,9%
Terveyskylä.fi	32	43,8%
Terveyskirjasto (Duodecim)	43	58,9%
Maisa	47	64,4%
Terveystalon digitaalinen asiointi	19	26,0%
Mehiläisen digitaalinen asiointi	36	49,3%
Muu, mikä?	14	19,2%

Sote-palvelut digitaalisten asiointikanavien kautta - Kuvaajat

Millaisia sote-palveluja olet käyttänyt digitaalisen asiointikanavan kautta?
(Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot)



Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sote-palveluissa yleisesti?



Vastaajien määrä: 73

Sote-palvelut digitaalisten asiointikanavien kautta - Taulukot

Millaisia sote-palveluja olet käyttänyt digitaalisen asiointikanavan kautta? (Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot) *

	Henkilöiden määrä	Prosentti
Vastaanotto- tai tutkimusajan varaaminen	60	82,2%
Reseptien uusiminen ja/tai tarkastelu	60	82,2%
Laboratoriotulosten tarkistaminen	69	94,5%
Oireiden arviointi	33	45,2%
Video-etävastaanotto ammattilaisen kanssa	10	13,7%
Chat- tai viestikeskustelu ammattilaisen kanssa	22	30,1%
Esitieto- ja kyselylomakkeiden täyttö	46	63,0%
Palautteen antaminen	26	35,6%
Tiedon ja hoito-ohjeiden hyödyntäminen	32	43,8%
Muut, mitkä?	7	9,6%

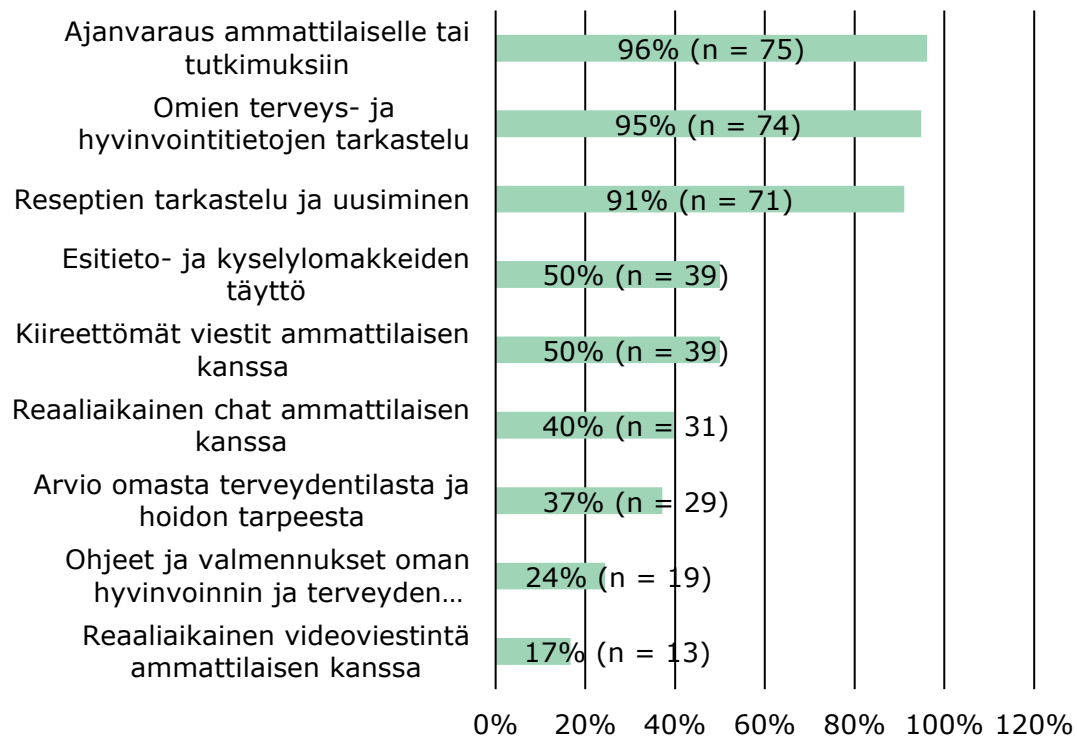
Vastaajien määrä: 73

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sote-palveluissa yleisesti?

	Henkilöiden määrä	Prosentti
Erittäin myönteisesti	43	55,1%
Myönteisesti	26	33,3%
Neutraalisti	6	7,7%
Kielteisesti	2	2,6%
Erittäin kielteisesti	0	0,0%
En osaa sanoa	1	1,3%

Mitkä toiminnallisuudet koet tärkeimmiksi sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisessa asiointissa? – Kuvaaja ja taulukko

Mitkä toiminnallisuudet koet tärkeimmiksi sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisessa asiointissa? Valitse viisi (5) tärkeintä.

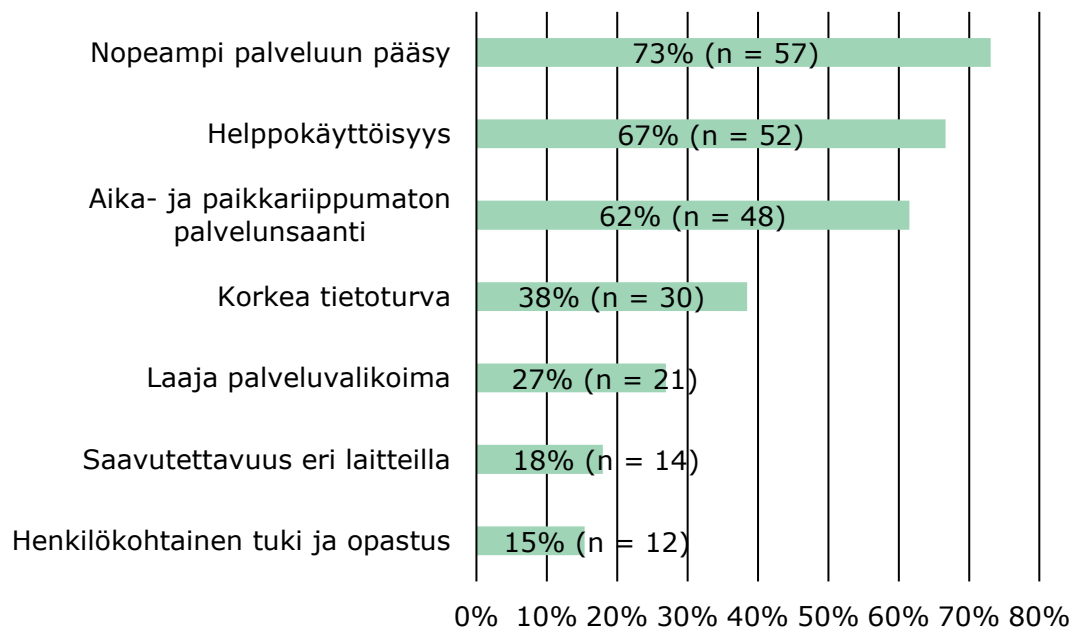


Toiminnallisuus	1	2	3	4	5
Omien terveys- ja hyvinvointitietojen tarkastelu	47.3%	8.1%	14.9%	8.1%	21.6%
Ohjeet ja valmennukset oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi	10.5%	10.5%	10.5%	31.6%	36.9%
Arvio omasta terveydentilasta ja hoidon tarpeesta	13.8%	37.9%	17.3%	17.2%	13.8%
Reseptien tarkastelu ja uusiminen	12.7%	40.8%	18.3%	19.7%	8.5%
Esitieto- ja kyselylomakkeiden täyttö	10.2%	10.3%	15.4%	38.5%	25.6%
Kiireettömät viestit ammattilaisen kanssa	12.8%	15.4%	20.5%	20.5%	30.8%
Reaaliaikainen chat ammattilaisen kanssa	9.7%	12.9%	41.9%	22.6%	12.9%
Reaaliaikainen videoviestintä ammattilaisen kanssa	15.4%	7.7%	38.4%	15.4%	23.1%
Ajanvaraus ammattilaiselle tai tutkimuksiin	18.7%	20.0%	20.0%	20.0%	21.3%

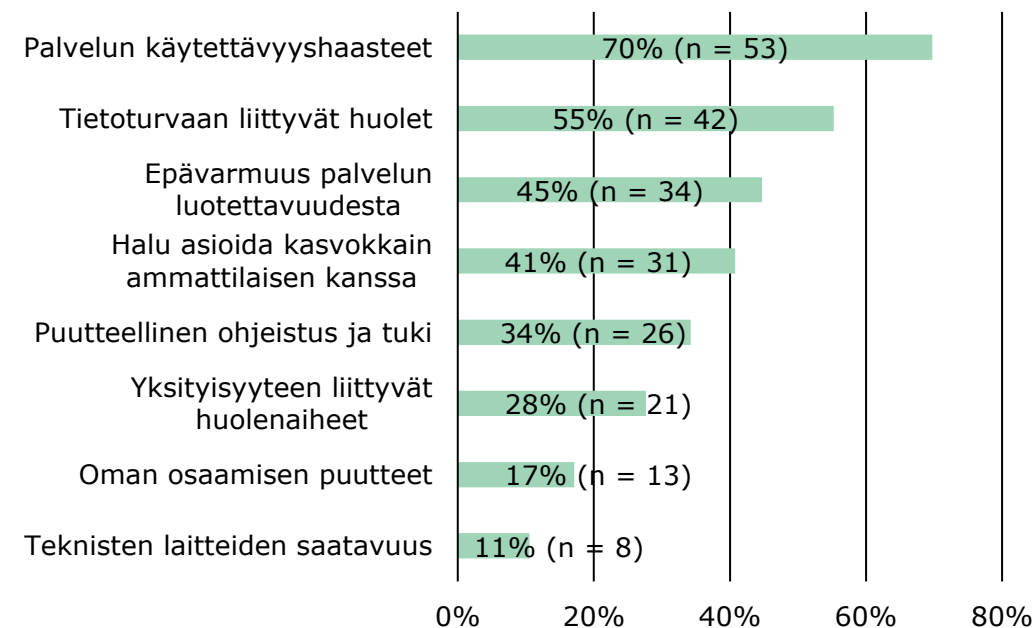
Vastaajien määrä: 78

Tärkeimmät tekijät digitaalisten asiointikanavien käytön kannalta - Kuvaajat

Mikä olisi sinulle tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttaisivat positiivisesti päätökseesi käyttää tulevaisuuden digitaalista asiointiratkaisua sote-palveluissa? Valitse kolme (3) tärkeintä.



Mitkä ovat tärkeimmät seikat, jotka voisivat estää sinua käyttämästä digitaalista asiointiratkaisua sote-palveluissa? Valitse kolme (3) tärkeintä.



Vastaajien määrä: 76

Tärkeimmät tekijät digitaalisten asiointikanavien käytön kannalta - Taulukot

Mikä olisi sinulle tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttaisivat positiivisesti päätökseesi käyttää tulevaisuuden digitaalista asiointiratkaisua sote-palveluissa? Valitse kolme (3) tärkeintä.

	1	2	3
Helppokäyttöisyys	48,1%	25,0%	26,9%
Nopeampi palveluun pääsy	42,1%	43,9%	14,0%
Laaja palveluvalikoima	4,8%	42,8%	52,4%
Korkea tietoturva	36,7%	23,3%	40,0%
Aika- ja paikkariippumaton palvelunsaanti	27,1%	33,3%	39,6%
Henkilökohtainen tuki ja opastus	25,0%	16,7%	58,3%
Saavutettavuus eri laitteilla	7,1%	42,9%	50,0%

Mitkä ovat tärkeimmät seikat, jotka voisivat estää sinua käyttämästä digitaalista asiointiratkaisua sote-palveluissa? Valitse kolme (3) tärkeintä. *

	1	2	3
Tietoturvaan liittyvät huolet	47,6%	11,9%	40,5%
Oman osaamisen puutteet	23,1%	23,1%	53,8%
Teknisten laitteiden saatavuus	12,5%	75,0%	12,5%
Palvelun käytettävyyshaasteet	49,1%	22,6%	28,3%
Epävarmuus palvelun luotettavuudesta	20,6%	50,0%	29,4%
Yksityisyyteen liittyvät huolenaiheet	19,0%	42,9%	38,1%
Puutteellinen ohjeistus ja tuki	7,7%	69,2%	23,1%
Halu asioida kasvokkain ammattilaisen kanssa	41,9%	19,4%	38,7%

Henkilöstöraati

Kysely digitaalisen asiointin edistämisestä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteutettiin **henkilöstöraadille** sekä muille hyvinvointialueen keskeisille sidosryhmille.

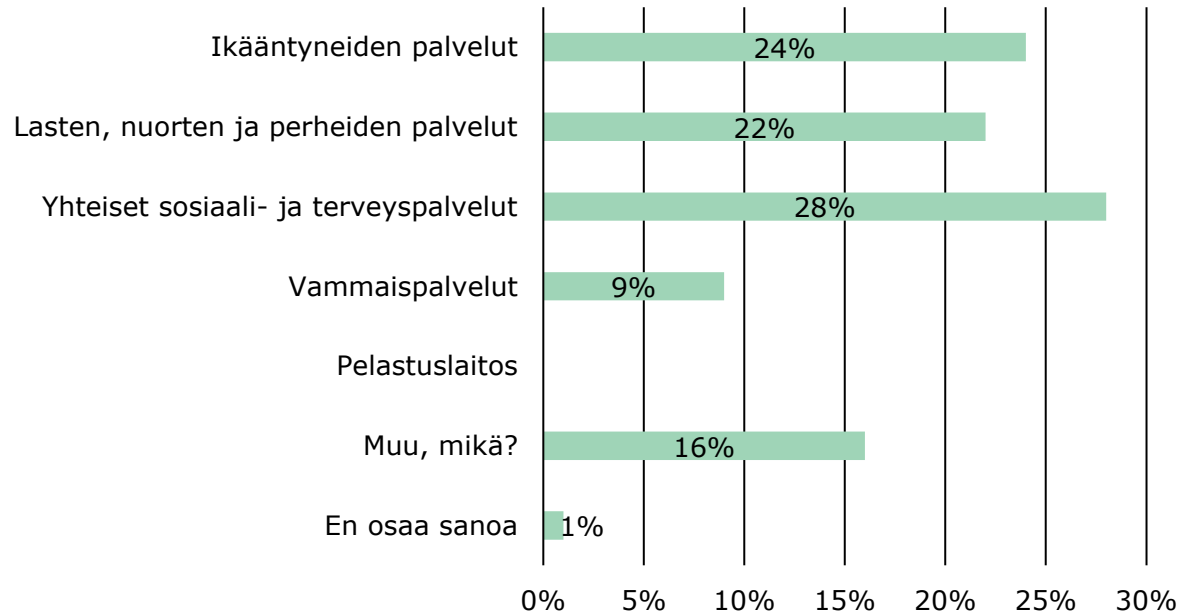
Kyselyn tavoitteena oli kuulla henkilöstöraadin jäsenten näkemyksiä digitaalisen asiointin laajemmasta käyttöönotosta ja sen tulevaisuuden suunnasta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Henkilöstöraadin osalta kysely sulkeutui 3.11.2023.



Palvelualue ja palvelulinja – Kuvaaja ja taulukko

Millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueella työskentelet?



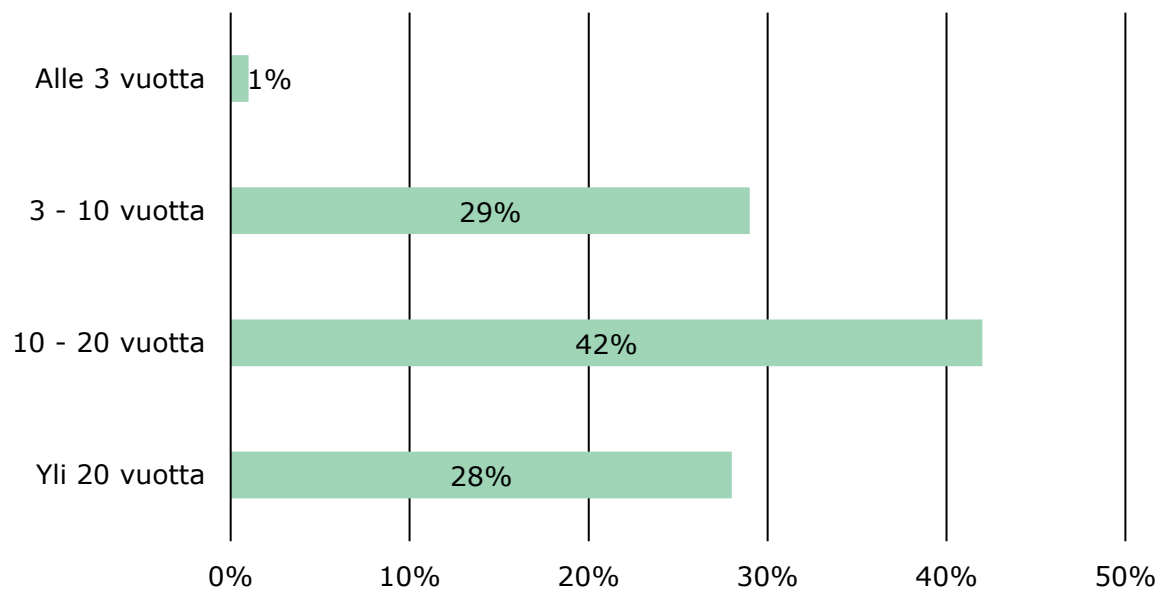
Millä palvelulinjalla työskentelet?

Palvelualue	Palvelulinja	Henkilöiden määrä
Yhteiset sos.- ja terveystyöskentelet	Avosairaanhoido	9
Yhteiset sos.- ja terveystyöskentelet	Suun terveydenhuollon palvelut	2
Yhteiset sos.- ja terveystyöskentelet	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	3
Yhteiset sos.- ja terveystyöskentelet	Kuntoutuspalvelut	1
Yhteiset sos.- ja terveystyöskentelet	Aikuisten sosiaalipalvelut	7
Ikääntyneiden palvelut	Neuvonta, ohjaus ja arviointi	1
Ikääntyneiden palvelut	Kotona asumista tukevat palvelut	10
Ikääntyneiden palvelut	Asumispalvelut	3
Ikääntyneiden palvelut	Sairaalapalvelut	6
LANUPE-palvelut	Ehkäisevän ja varhaisen tuen palvelut	8
LANUPE-palvelut	Lasten ja nuorten kohdennettut palvelut	4
LANUPE-palvelut	Lasten ja nuorten erityisen tuen palvelut	4
LANUPE-palvelut	Perhekeskusalue	1
Yhteiset sos.- ja terveystyöskentelet	Muu, mikä?	1
	En osaa sanoa	1

Vastaajien määrä: 83

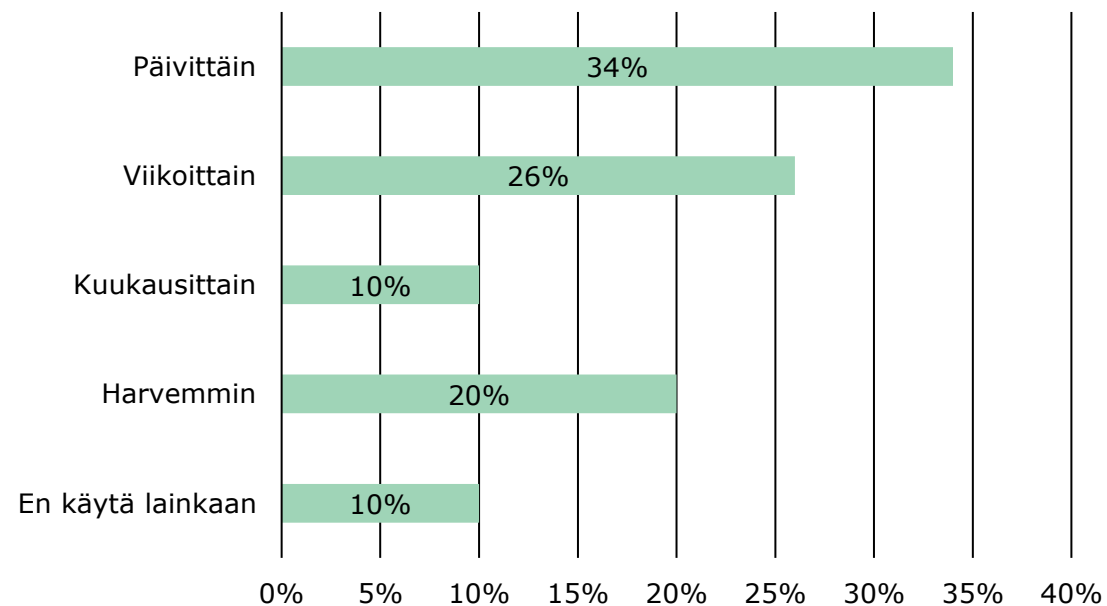
Taustatiedot ja nykyiset kokemuksesi - Kuvaajat

Kuinka monta vuotta olet työskennellyt sosiaali-, terveys- tai pelastusalalla?



Vastaajien määrä: 82

Kuinka usein käytät tällä hetkellä digitaalisen asiointin ratkaisua työtehtävissäsi?



Vastaajien määrä: 81

Taustatiedot ja nykyiset kokemuksesi - Taulukot

Kuinka monta vuotta olet työskennellyt sosiaali-, terveys- tai pelastusalalla?

	Henkilöiden määrä	Prosentti
Alle 3 vuotta	1	1,2%
3 - 10 vuotta	24	29,3%
10 - 20 vuotta	34	41,5%
Yli 20 vuotta	23	28,0%

Vastaajien määrä: 82

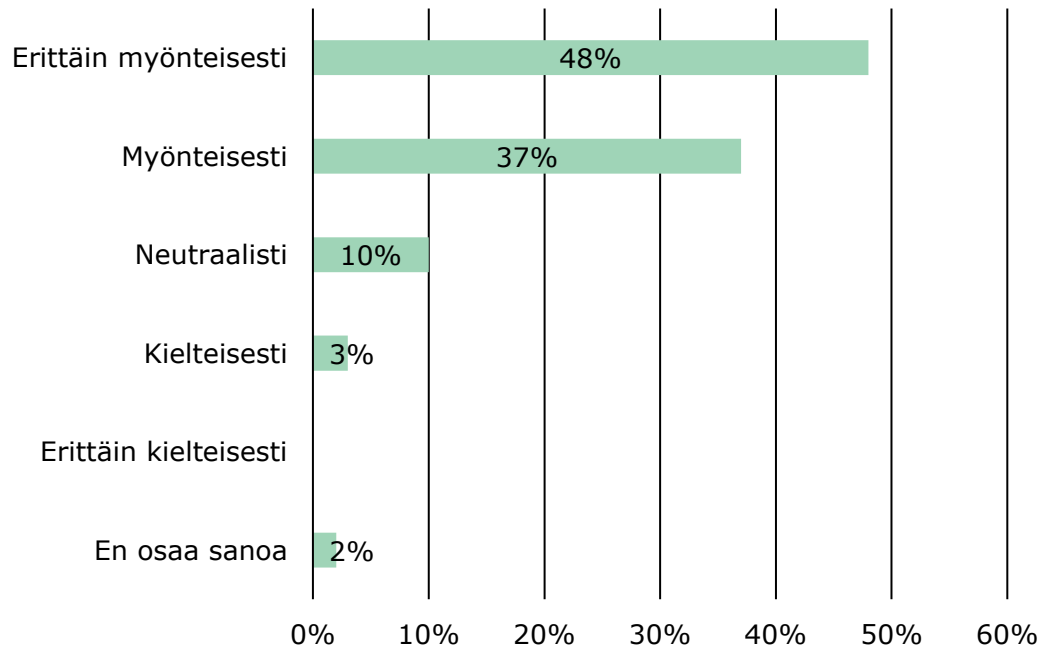
Kuinka usein käytät tällä hetkellä digitaalisen asiointin ratkaisua työtehtävissäsi?

	Henkilöiden määrä	Prosentti
Päivittäin	28	34,6%
Viikoittain	21	25,9%
Kuukausittain	8	9,9%
Harvemmin	16	19,7%
En käytä lainkaan	8	9,9%

Vastaajien määrä: 81

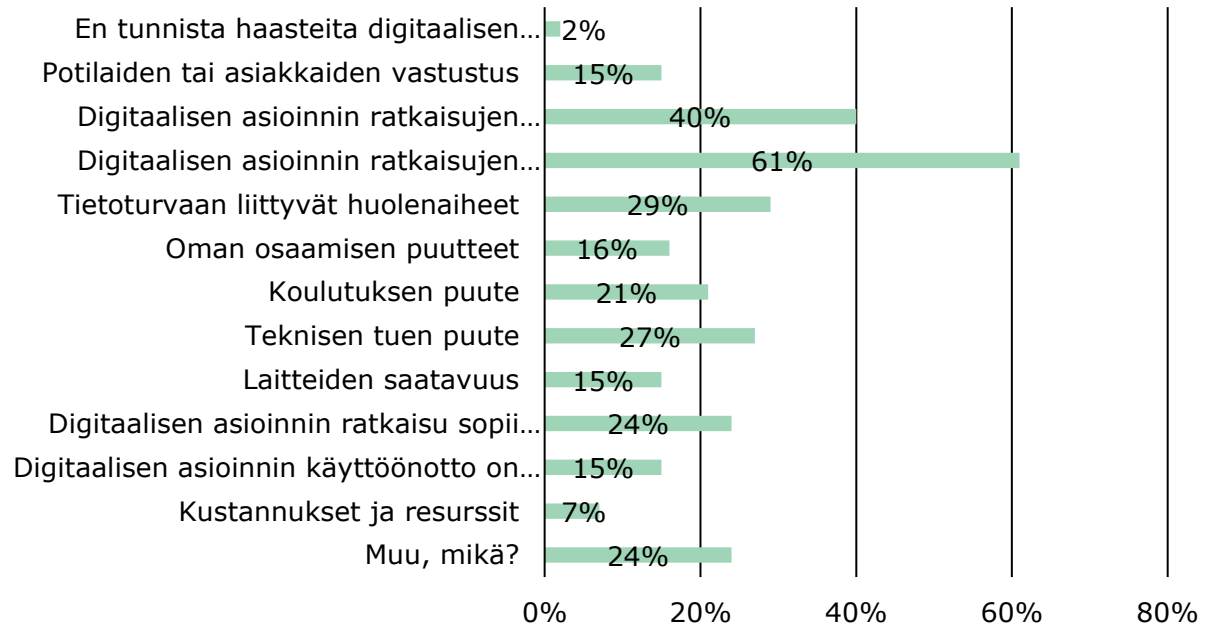
Digitaalisen asioinnin käyttö - Kuvaajat

Miten suhtaudut yleisesti digitaalisen asioinnin hyödyntämiseen osana työtäsi?



Vastaajien määrä: 83

Mitkä ovat keskeisimmät haasteet tai esteet digitaalisen asioinnin ratkaisujen käytössä työssäsi? (Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot)*



Vastaajien määrä: 82

Digitaalisen asioinnin käyttö - Taulukot

Miten suhtaudut yleisesti digitaalisen asioinnin hyödyntämiseen osana työtäsi?

	Henkilöiden määrä	Prosentti
Erittäin myönteisesti	40	48,2%
Myönteisesti	31	37,4%
Neutraalisti	8	9,6%
Kielteisesti	2	2,4%
Erittäin kielteisesti	0	0,0%
En osaa sanoa	2	2,4%

Vastaajien määrä: 83

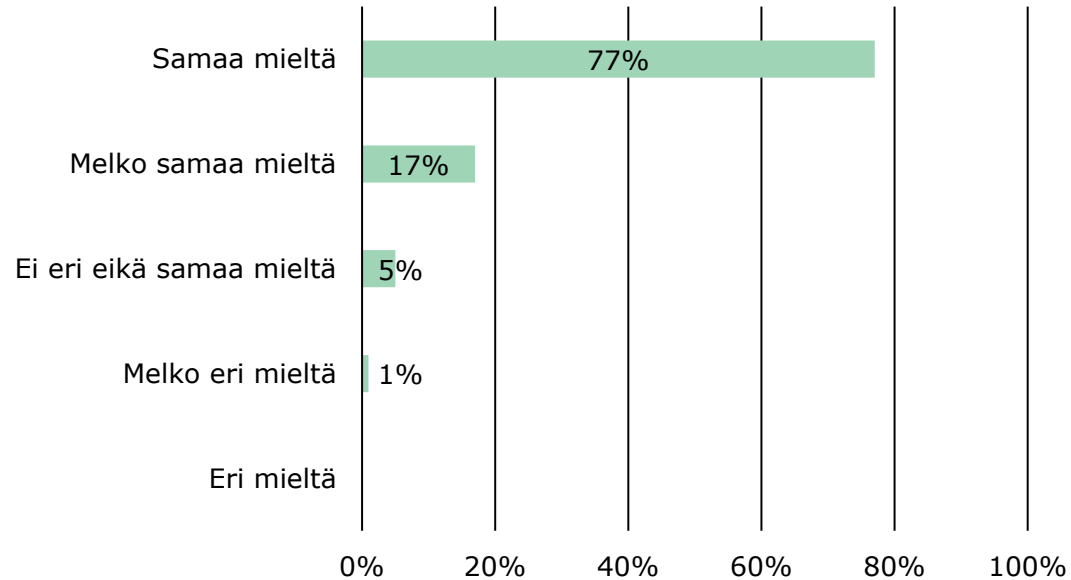
Mitkä ovat keskeisimmät haasteet tai esteet digitaalisen asioinnin ratkaisujen käytössä työssäsi? (Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot)*

	Henkilöiden määrä	Prosentti
En tunnista haasteita digitaalisen asioinnin ratkaisujen käytössä	2	2,4%
Potilaiden tai asiakkaiden vastustus	12	14,6%
Digitaalisen asioinnin ratkaisujen saatavuus	33	40,2%
Digitaalisen asioinnin ratkaisujen käytettävyys	50	61,0%
Tietoturvaan liittyvät huolenaiheet	24	29,3%
Oman osaamisen puutteet	13	15,9%
Koulutuksen puute	17	20,7%
Teknisen tuen puute	22	26,8%
Laitteiden saatavuus	12	14,6%
Digitaalisen asioinnin ratkaisu sopii huonosti nykyisiin toimintatapoihin	20	24,4%
Digitaalisen asioinnin käyttöönotto on hankalaa nykyisen työkuorman vuoksi	12	14,6%
Kustannukset ja resurssit	6	7,3%
Muu, mikä?	20	24,4%

Vastaajien määrä: 82

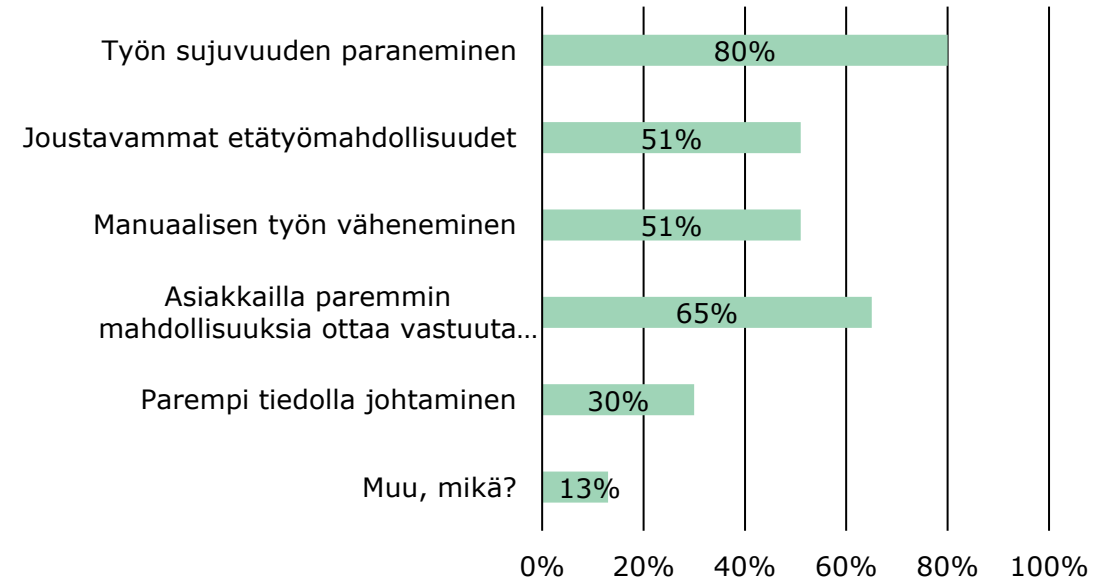
Digitaalisen asiointin kehittäminen - Kuvaajat

Mitä mieltä olet väittämästä: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kannattaa kehittää digitaalista asiointia.



Vastaajien määrä: 82

Mitä hyötyjä digitaalisella asiointilla tulisi mielestäsi tavoitella ammattilaisen näkökulmasta? Valitse korkeintaan 3 tärkeintä. *



Vastaajien määrä: 83

Digitaalisen asiointin kehittäminen - Taulukot

Mitä mieltä olet väittämästä: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kannattaa kehittää digitaalista asiointia.

	Henkilöiden määrä	Prosentti
Samaa mieltä	63	76,8%
Melko samaa mieltä	14	17,1%
Ei eri eikä samaa mieltä	4	4,9%
Melko eri mieltä	1	1,2%
Eri mieltä	0	0,0%

Vastaajien määrä: 82

Mitä hyötyjä digitaalisella asiointilla tulisi mielestäsi tavoitella ammattilaisen näkökulmasta? Valitse korkeintaan 3 tärkeintä. *

	Henkilöiden määrä	Prosentti
Työn sujuvuuden paraneminen	66	79,5%
Joustavammat etätömahdollisuudet	42	50,6%
Manuaalisen työn väheneminen	42	50,6%
Asiakkailla paremmin mahdollisuuksia ottaa vastuuta omasta hoidostaan tai hyvinvoinnistaan	54	65,1%
Parempi tiedolla johtaminen	25	30,1%
Muu, mikä?	11	13,3%

Vastaajien määrä: 83

1.5 Liikkuvien palvelujen selvitys

- Selvitysprojektissa selvitettiin LUVN:n liikkuvien palveluiden tarpeita, fasilitoitiin monialainen ideointi ja tuotettiin syntyneiden ideoiden arviointi palvelustrategian ja valtionapukelpoisuuden näkökulmasta.
- RRP-hankkeessa on varattu 427 000 euroa liikkuvan palvelun selvitystä ja pilotteja varten.
- Liikkuvia palveluita on Suomessa kokeiltu ja otettu käyttöön paljon. Selvityksessä on hyödynnetty mm. [Innokylää](#) ja [TAMK:in](#) vastaavan tyyppistä selvitystä. Selvityksessä tunnistettiin [kuusi liikkuvan palvelun tyyppiä](#), jotka eroavat toisistaan esim. palvelutarpeen keston, kohderyhmän ja palvelun tavoitteen näkökulmasta. ([kts. dia](#))
- Palvelustrategia rajaa liikkuvien palveluiden kohderyhmän henkilöihin, "joiden toiminta kyky on alentunut tai joiden perhe- tai elämäntilanne vaatii kotiin tuotettavaa palvelua."



Tarpeet ja ideat Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Linja	Tarve	Idea
Lasten ja nuorten ehkäisevän ja varhaisen tuen palvelut	Nuorille jalkautuva ehkäisybussi, joka jalkautuu etenkin päihdeasiakkaiden luokse (esim. kauppakeskukset, puistot) ennaltaehkäisemään ei-toivottuja raskauksia.	Ehkäisybussi, jossa toimenpidemahdollisuus ja APTJ. Kohderyhmänä mm. päihteidenkäyttäjät.
	Koulupudokkaat ja kotiin jääneet opiskelijat, sekä heidän perheensä tarvitsevat tukea. Huoltajat tarvitsisivat mahdollisesti MTP-palveluita.	Jalkautuva moniammatillinen tiimi sekä vertaistyhmiä sekä nuorille että huoltajille.
	Haja-asutusalueella palvelut yleensä (esim. Raaseporissa), mutta myös ennaltaehkäisevien palvelujen jalkauttaminen.	Teemoitettu info-vastaanotto, jossa vaihtuvat asiantuntijat. Yhteistyötä voisi tehdä järjestöjen kanssa ja infoja voisi olla esim. 1 per kuukausi per paikkakunta.
Lasten ja nuorten kohdennetut palvelut	Perhesosiaalityön alainen Moniku-toiminta voisi olla liikkuvana järjestettävää.	Moniku-toiminta kohdentuu tällä hetkellä kaikille monikielisille neuvolan kautta. Voisiko toimintaa kohdentaa enemmän kielen kehityksen tukemiseen? Miten varmistetaan, että löydetään juuri eniten tukea tarvitsevat perheet? Palvelu voisi jalkautua paikkoihin, joissa monikieliset perheet kokoontuvat kuten esim. kohtaamispaikat tai uskonnollisten yhteisöjen tilat.
	Ryhmävastaanotto liikkuvana palveluna.	Nykyisten ryhmävastaanottojen jalkauttaminen liikkuvana palveluna. Tunnistettu puheterapia ja NEPSY-ryhmät sekä eron ensiapuryhmät.

Tarpeet ja ideat Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut

Linja	Tarve	Idea
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Uusien asiakasryhmien tavoittaminen suonensisäisten huumeiden käyttäjien terveysneuvontaan	Anonyymi puhtaiden käyttövälineiden toimittaminen postiosoitteeseen. Palvelun voisi toteuttaa luomalla intraan tilausnapin. Varsinaisen liikkuvan palvelun haaste on se, että se ei tavoita asiakkaita erityisen tehokkaasti.
	Laki matalan kynnyksen päiväkeskuksista velvoittaa syksystä alkaen järjestämään jonkinlaista päiväkeskustoimintaa hyvinvointialueilla. Järjestöjen kanssa voitaisiin järjestää laaja-alaisempaa palvelua järjestöjen toimipisteissä liikkuvana palveluna.	Päiväkeskuksessa asiakkaita houkuttelevaa toimintaa matalalla kynnyksellä anonyymisti. Esimerkiksi apua sosiaalipalveluiden saamiseen, vertaistuki, peseytymismahdollisuudet. Tällaisella palvelulla tavoitettaisiin uusia asiakkaita palveluiden äärelle. Terveysneuvonnan ja muiden palveluiden tuominen samaan tuttuun paikkaan. Esimerkiksi neulanvaihto, rokotukset, MTP:n tai AA:n ryhmät samoissa tiloissa.
	Avohoidon palveluille tarve liikkuvina palveluina erityisesti haja-asutusalueilla.	Sote-bussi, jossa tarjottaisiin neuvontaa ja hoitoon ohjausta. Samassa bussissa voisi suun terveydenhuollon, sosiaalipalveluiden ja avosairaanhoidon palveluita.
Avosairaanhoito	Rokotusten toteuttaminen liikkuvana palveluna	Kausirokotuspalvelun voisi toteuttaa samaan tyyliin kuin punkkibussin esim. influenssabussi. Riskiryhmille voisi tarjota hepatiitti rokotuksia.
	Sairaanhoitajien tietyt pitkäaikaissairauksien seurantapalvelut	Kaksikerroksinen bussi, jossa alakerrassa suljettu tila vastaanotoille, yläkerrassa toimisto. Bussissa voisi toteuttaa mittauksia, kausirokotuksia ja kuntoutuksen apuvälinelainausta sekä säätöjä.

Tarpeet ja ideat Yhteiset sosiaali- ja terveystalvet

Linja	Tarve	Idea
Suun terveydenhuolto	Suun terveydenhuollon toteuttaminen syrjäisemmillä seuduilla.	Bussi, jossa tuotettaisiin muitakin palveluita tai esimerkiksi pop up -hammashoitola pitemmäksi ajaksi. Yhtenä kohderyhmänä PPT-asiakkaat, kuten ikääntyneet, joille tehtäisiin suuhygienistin hoidontarpeen arvioita yhteistyössä Ikääntyneiden asumispalveluiden ja kotihoidon kanssa. Toinen kohderyhmä olisivat 1-3-vuotiaiden yhteisvastaanotto neuvolan kanssa.
Aikuisten sosiaalipalvelut	Tarve liikkuville palveluille etenkin lounaisella ja luoteisella alueella	PPT-bussi, jossa edustettuna esim. Kela, TE-toimisto yms. Bussissa jaettaisiin esitteitä, neuvottaisiin lomakkeiden kanssa ja ohjattaisiin eteenpäin.
	Neuvontapalveluiden tarvetta henkilöille, joilla ei mahdollista käyttää digitaalisia palveluita.	-
	Etsivä sosiaalityö (laissa 1.7.2023 alkaen)	Käytiin keskustelua palveluihin ohjaamisen tärkeydestä.
	Osallisuutta lisäävät palvelut, ruoka-apu	(Tähän rahoitushakemus lähtenyt STM:n)

Tarpeet ja ideat Pelastuslaitos

Linja	Tarve	Idea
Ensihoito	Ensihoitoa työllistävät mielenterveyspotilaat, laaja-alaiset moniongelmaiset potilaat (mm. päihdeongelmat).	Ensihoidon rinnalla kulkeva mielenterveyspalvelu kun palvelutarve on suurin eli viikonloppuisin ja pyhäpäivinä.

Tarpeet ja ideat Ikääntyneiden palvelut

Linja	Tarve	Idea
Seniori-info	Palvelu asunnottomuuden riskissä oleville.	Syntyi pohdintaa siitä, olisiko asunnottomuuden riski linkitettävissä huoli-ilmoitukseen Seniori-infossa ja tulisiko henkilöillä olla oma sosiaalityöntekijä tai tukihenkilö.
	Sekä senioreiden hyvinvoinnin että kustannustehokkuuden näkökulmasta tunnistetaan tarve psykososiaaliselle tuelle (yksinäisyyden ja osattomuuden riski).	Keskusteleva, tavoitteellinen ja arvioiva kotiin jalkautuva palvelu, jonka avulla myös vahvistetaan henkilöstön MTP-osaamista.
Sairaalapalvelut	Liikkuva sairaala voisi toimia alustana myös muille toiminnallisuuksille/käyttäjille. Esim. samassa yksikössä voisi olla MTP-asiakkaiden tai vaikka kotona pärjäämättömien ikäihmisten akuuttia palvelutarpeen arviointia.	Tarvitaan matalamman kynnyksen sosiaali- ja kriisipäivystys ratkomaan asiakkaiden ongelmia. Tällaiselle palvelulle tarve esim. muistihäiriöasiakkaille. Palvelua saisi vuorokauden sisällä.

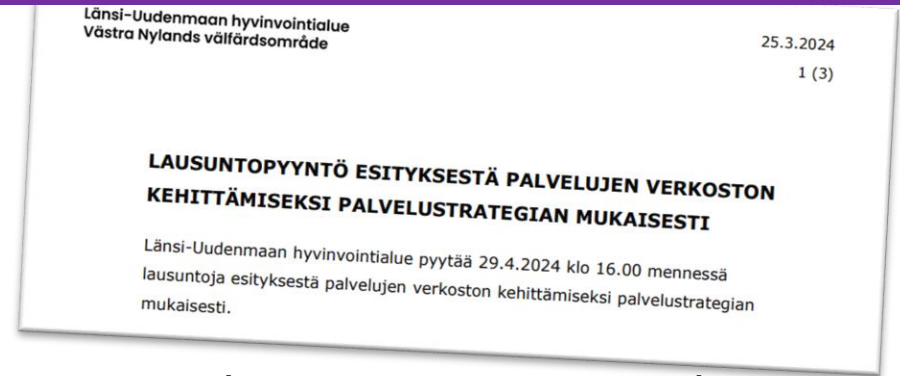
Tarpeet ja ideat Vammaispalvelut

Linja	Tarve	Idea
Vammaispalvelut	Pitkien välimatkojen alueilla olisi tarve liikkuville pankkipalveluille. Asiakkaiden raha-asioiden hoitaminen on ollut haasteellista.	Ongelmaa voitaisiin lähteä ratkomaan saattajapalvelulla. Resursseilla ei tarvitsisi olla sote-alan erityisosaamista. Tunnistettiin myös mahdollisuus yhteistyöhön 3. sektorin kanssa. Kyse on kasvavasta ongelma, joka sitoo ikääntyneiden kotihoidon lähihoitajaresurssia. Ongelmaa on nyt ratkottu jonkun verran esim. käyttämällä Gubbe-palvelua ja vastaavia.
	Kausirokotukset liikkuvana palveluna.	Kts. Ysöten tarpeet ja ideat

3.1 Kuntien lausunnot ja muut lausuntopalvelu.fi – palveluun saapuneet lausunnot



Tausta



- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue pyysi 29.4. klo 16 mennessä lausuntoja seuraavilta tahoilta: Espoon kaupunki, Hangon kaupunki, Inkoon kunta, Karkkilan kaupunki, Kauniaisten kaupunki, Kirkkonummen kunta, Lohjan kaupunki, Raaseporin kaupunki, Siuntion kunta, Vihdin kunta, HUS-yhtymä, Helsingin kaupunki, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Varsinais-Suomen hyvinvointialue ja Uudenmaan liitto.
- Lausuntopalvelu.fi –palvelussa esityksestä pystyivät lausumaan kaikki organisaatiot ja alueen asukkaat.
- Lausunto pyydettiin antamaan seuraavien osa-alueiden osalta: terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut, perhekeskuspalvelut, sairaalapalvelut, ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut, pelastus- ja ensihoitopalvelut ja muut esitykseen liittyvät kommentit.

Yhteenveto

- Espoon kaupunki, Hangon kaupunki, Inkoon kunta, Karkkilan kaupunki, Kauniaisten kaupunki, Kirkkonummen kunta, Lohjan kaupunki, Raaseporin kaupunki, Siuntion kunta, Vihdin kunta ja HUS-yhtymä ovat antaneet lausuntonsa
- Hyvinvointialueen lautakunnat ja vaikuttamistoimielimet ovat antaneet lausuntonsa
- Muut hyvinvointialueet ovat päättäneet, etteivät lausu tai erityisesti kommentoi
- Lisäksi saatu lausuntoja yhdistyksiltä, järjestöiltä ja yksityishenkilöiltä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

25.3.2024

1 (3)

**LAUSUNTOPYYNTÖ ESITYKSESTÄ PALVELUJEN VERKOSTON
KEHITTÄMISEKSI PALVELUSTRATEGIAN MUKAISESTI**

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue pyytää 29.4.2024 klo 16.00 mennessä lausuntoja esityksestä palvelujen verkoston kehittämiseksi palvelustrategian mukaisesti.

Keskeiset löydökset

- Kuntien lausunnoissa korostuivat mm. seuraavat asiat:
 - Huoli siitä, että kunnissa nyt fyysisesti sijaitsevat palvelut saataisiin nykyistä kauempaa
 - Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden tärkeys ja erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden palveluiden saatavuus
 - Laajan aukioloajan akuuttivastaanottojen lisääminen nähtiin positiivisena
 - Esityksen konkreettisuutta toisaalta moitittiin ja toisaalta kiiteltiin
- Useampi kunta totesi lausunnoissaan, että monet nykyisistä palveluista eivät kunnan alueella muutu
- Kunnat hyväksyivät lausunnoissaan esityksen.
 - Poikkeuksena tästä Inkoo, joka ilmaisi ehdottoman vaatimuksen siitä, että nykyiset terveysasemapalvelut säilytetään kunnan alueella.

Karkkilan kaupunki, kaupunginhallitus 15.4.2024 § 105

- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut:** Karkkilan kaupunki kannattaa Karkkilan terveysaseman säilyttämistä ja toivoo sen toiminnan laajentamista. Kaupunki on huolissaan siitä, että osa mielenterveys- ja päihdepalveluista sekä kuntoutuksen palveluista ja aikuisten sosiaalipalveluista siirtyy Nummelaan.
- **Perhekeskuspalvelut:** kaupunki pitää tärkeänä, että tarvittavat palvelut ovat saatavilla myös lähipalveluna Karkkilassa.
- **Sairaalapalvelut:** kaupunki haluaa lisätietoja siitä, miten vuodeosaston muuttaminen arviointiyksiköksi vaikuttaa karkkilalaisten palveluihin.
- **Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut:** kaupunki toivoo lisätietoja suunnitellusta "korttelikehittämisestä" vammaisten asumispalveluissa.
- **Pelastus- ja ensihoitopalvelut:** kaupunki toteaa, että pelastus- ja ensihoitopalvelujen palveluverkkoa tulee ylläpitää niin, että toiminta voidaan aloittaa aluevaltuuston päättämän palvelutasopäätöksen mukaisissa ajoissa.
- **Muut kommentit:** Karkkilan kaupunki toivoo sujuvaa yhteistyötä ja vuoropuhelua Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa tasavertaisina kumppaneina. Kaupunki korostaa, että palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa tulee huomioida alueen erityispiirteet. Kaupunki toivoo myös, että hyvinvointialueen ja kuntien välistä viestintää ja yhteistyötä edelleen kehitetään. Kaupunki on valmis tarkastelemaan mahdollisuuksiaan kiinteistöjen, tonttivarannon ja maakäytöllisten ratkaisujen osalta, jos hyvinvointialueen puolelta tarvetta ilmenee. Kaupunki toivoo, että suunnitelmissa on säilyttää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella alueellisesti kattava palvelujen verkosto. Kaupunki korostaa, että Karkkilan terveysasema on yksi hyvinvointialueen nykyaikaisimmista ja ajan vaatimukset täyttävistä terveysasemista. Kaupunki toivoo, että LUVN tarkastelisi SOTEPE-palveluiden kokonaisuutta myös yli maakuntarajojen. Karkkilan sijainti mahdollistaa Länsi-Uudenmaan pohjoisen osan väestön palvelemisen yli kuntarajojen.

Kauniaisten kaupunki, kaupunginhallitus

15.4.2024 § 55

- **Yleinen näkökulma:** Kaupunki keskittyy lausunnossaan Kauniaisten näkökulmasta keskeisimpiin vaikutuksiin, joita ehdotuksella on. Kaupunki korostaa palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden tärkeyttä ja huomioi erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden palveluiden saatavuuden.
- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut:** Esityksellä ei ole merkittävää vaikutusta alueen asukkaiden palveluiden saavutettavuuteen. Kaupunki korostaa palveluiden integroinnin varmistamista ja palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden takaamista.
- **Perhekeskuspalvelut:** Kaupunki pitää perhekeskusten kehittämistä positiivisena ja kannatettavana lähestymistapana. Kaupunki korostaa saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden huomioimista alueen kuntien välillä.
- **Sairaalapalvelut:** Kattavat sairaalapalvelut ovat keskeinen tekijä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä kunnassa.
- **Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut:** Kaupunki korostaa palveluiden kustannustehokkuutta, saatavuutta ja laatua. Kaupunki korostaa myös palveluiden kohdentamisen ja räätälöimisen tärkeyttä kuntien palveluntarvetta vastaavaksi.
- **Pelastus- ja ensihoitopalvelut:** Kaupunki korostaa pelastustoimen ja ensihoidon yhteistyön ja synergian varmistamista.
- Kaupunki toivoo, että palveluverkkouudistus vastaa kunnan ja hyvinvointialueen yhdessä tunnistettua tahtotilaa ja tavoitetta. Kaupunki toivoo myös, että kunnan ja hyvinvointialueen välistä yhteistyötä tiivistetään entisestään.

Vihdin kunta, kunnanhallitus

22.4.2024 § 101

- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut:** Esitys palvelujen verkoston kehittämiseksi on kattava. Nummelan terveysasema turvaa vihtiläisten perusmuotoiset sotepalvelut. Akuuttivastaanottotoiminnan aloittamista Nummelassa klo 8-20 on edistettävä pikaisesti. Uudelle hyvinvointikeskukselle Vihdin kunta voi osoittaa useampia tonttivaihtoehtoja Etelä-Nummelan alueelta.
- **Perhekeskuspalvelut:** Myrskylänmäen toimipiste on tärkeää säilyttää Nummelaan suunnitellun alueen uuden perhekeskuksen lisäksi. Nummelan uusi perhekeskus voidaan sijoittaa Etelä-Nummelan alueelle uuden hyvinvointikeskuksen yhteyteen.
- **Sairaala- ja asumispalvelut:** Vihdissä väestörakenne painottuu tilastollisesti muuta Länsi-Uusimaata merkittävästi voimakkaammin ikäihmisiin nyt ja tulevaisuudessa, mikä pitää huomioida vuodeosastokapasiteettia suunniteltaessa. Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut ovat tärkeää säilyttää lähipalveluna.
- **Pelastus- ja ensihoitopalvelut:** Nummelan paloasema tulee säilymään. Nykyinen paloasemakiinteistö on ominaisuuksiltaan toimiva ja sijainniltaan erinomainen.
- **Muut kommentit:** Nummelan hyvinvointikeskuksen rakentamisen suunnittelua ja toteutusta on edistettävä nopeasti ja aktiivisesti yhteistyössä kunnan ja hyvinvointialueen kesken. Uusien tilaratkaisujen tulee olla monikäyttöisiä, ja niitä tulee voida hyödyntää myös paikallisten järjestöjen toimesta. Saavutettavuusanalyysissä arviointia on tehty pääosin perustuen asiakkaan mahdollisuuteen käyttää omaa autoa tai julkiseen liikenteeseen sen vilkkaimpina toiminta-aikoina, eikä näin ollen saada kattavaa kuvaa palveluiden saavutettavuudesta. Lisäksi Vihdin kunta haluaa ottaa kantaa opiskeluhuollon palveluiden riittävän resursoinnin puolesta. Hyvinvointialueen tulee järjestää lainmukainen henkilöstöresurssi kuraattori-, terveydenhoitaja ja psykologipalveluihin.

Hangon kaupunki, kaupunginhallitus

22.4.2024 § 99

- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut:** Hangon kaupunki korostaa, että terveysasemapalvelujen, laboratoriapalveluiden ja suun terveydenhuollon palveluiden tulee jatkua Hangossa. Kaupunki painottaa, että palveluiden digitalisointi ei saa tapahtua palveluiden saavutettavuuden, laadun tai inhimillisyyden kustannuksella. Mielenterveys- ja päihdepalvelut, sekä vastaanottopalvelut ilman ajanvarausta, tulee toteuttaa lähipalveluna. Erityisesti riskiryhmiin kuuluvien ennaltaehkäisevien palveluiden saatavuus tulee turvata. Kuntoutuksen palvelut, tulee jatkossakin jäädä Hankoon lähipalveluna. Kaupunki vaatii, että perustason hammaslääkäri-, suuhygienisti- ja erikoishammaslääkäripalveluita tarjotaan Hangon kaupungin alueella jatkossakin lähipalveluna. Kaupunki korostaa, että vahvat perustason palvelut, ennaltaehkäisevä työ sekä varhainen tuki, hyvä saavutettavuus ja matalan kynnyksen sosiaalipalvelut ovat tärkeitä.
- **Perhekeskuspalvelut:** Esitys on monelta osin epäselvä ja kaivataan enemmän konkretiaa siitä, mitkä palvelut suunnitellaan jääviksi ja mitä suunnitellaan siirrettävän pois. Kaupunki vaatii, että Hangossa tarjotaan jatkossakin laajat palvelut kuten neuvola, perheneuvola, lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut, lasten kuntoutuspalvelut, perhesosiaalityö, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut ja perhekeskuksen lääkäripalvelut.
- **Sairaalapalvelut:** Hangon kaupunki vaatii, että Hangossa tarvitaan jatkossakin perusterveydenhuollon osasto, missä on akuutin sairauden tai toimintakyvyn alentamisen vaativia hoito- ja kuntoutuspalveluita sekä palliatiivista hoitoa.
- **Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut:** Esityksessä jää epäselväksi, miten tullaan toteuttamaan Novan osittainen muutos yhteisölliseksi asumiseksi. Katsotaan tärkeäksi, että kolme asumispalveluyksikköä voivat jatkaa toimintaansa. Novan muuttaminen osittain yhteisölliseksi asumiseksi, vähentää ympärivuorokautisen hoidon paikkoja. Novan sijainti ei ole optimaalinen ehdotettuun yhteisölliseen asumiseen, koska se sijaistee kaukana keskustasta ja palveluista. Hyvinvointialueen palvelustrategiassa todetaan, että asumisyksiköt sijoitetaan keskuksiin, mikä ei tämän esityksen myötä toteudu. Vähentämisen sijaan Hankoon tarvitaan keskeisesti sijaitseva uusi asumisyksikkö, jossa on sekä yhteisöllistä että ympärivuorokautista asumista.
- **Pelastus ja ensihoitopalvelut:** On erittäin tärkeä, että Hangossa oma pelastus- ja ensihoitopalvelupiste ja että Lappohjan sopimuspalokunta jatkaa niin kuin esityksessä esitetään. Ambulanssipalveluiden saatavuutta on lisättävä.
- Hangossa on tärkeää turvata laadukkaat ja monipuoliset perus- ja erityispalvelut kaikille asukkaille. Hangon vetovoimaisuus ja elinvoimaisuus ovat riippuvaisia paikallisesti järjestetyistä sote-palveluista. Palveluiden digitalisointi on haasteellista tietyille väestöryhmille, ja tämä on otettava huomioon palveluita kehitettäessä. Palveluiden leikkausten kokonaisvaikutus tulee arvioida, jotta voidaan taata terveydenhuollon palvelutason säilyminen tulevaisuudessa.
- Kaupunki ja sen asukkaat ovat huolissaan siitä, että sote-palvelut saattavat huonontua ja siirtyä muualle. Kaupunki pitää tärkeänä, että Hangon sote-palvelut jatkuvat paikallisena, laadukkaana, monipuolisena ja saavutettavana.

Tiivistelmän laatimisessa on käytetty hyvinvointialueen tekoälytyökalua. Asiantuntija on tarkistanut tiivistelmän ja vahvistaa, että se vastaa alkuperäistä aineistoa.

Inkoon kunta, kunnanhallitus 22.4.2024 § 107

- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut** Kunta on huolissaan, että tiettyjä palveluja ei tarjottaisi fyysisesti Inkoossa. Kunta korostaa, että asiakkaille tärkeimpiä palveluja on tarjottava lähiterveysasemalla. Kunta on huolissaan Inkoon terveysaseman tilojen tarpeen arvioimisesta. Kunta on suunnitellut terveystalouden (TK) korjausta tai uudisrakennusta. Kunta katsoo, että LUVN:n tulee yhdessä kunnan kanssa aloittaa yhteisen tilojen suunnittelu pian. Suun terveydenhuollon palvelut toimivat TK:n yhteydessä, ja kunta kehottaa LUVN:a selvittämään, voitaisiinko aloittaa yhteistyö yksityisten toimijoiden kanssa, jotka harjoittavat suun terveydenhuoltoa samassa korttelissa. LUVN ei voi lähteä suunnittelussaan siitä, että inkoolaiset voivat mennä palveluihin autolla.
- **Perhekeskuspalvelut** Kunta on huolissaan lasten ja perheiden terveyspalveluiden mahdollisesta supistumisesta ja korostaa perheiden tarpeiden huomioimista palveluverkoston kehittämisessä. Esitetään huoli yhteisten tilojen hallinnoinnista ja korostaa yhteistyön tarvetta erityisesti perhetyön ja perhekeskusten tilakysymysten osalta. Kunta korostaa, että sen myönteisen kehityksen edellytys on tasavertaisten palveluiden tarjoaminen. Kunta on huolissaan, että nykyisessä verkoston kehittämislunoksessa ei ole kehittämisehdotusta, joka vahvistaisi lähipalveluita Inkoon perhekeskuspalveluiden osalta. On tärkeää huomioida, että kunnassa valtaosa lapsista tarvitsee palveluita ruotsiksi.
- **Sairaalapalvelut** On tärkeää, että Raaseporin sairaalalle kehitetään kestävä profiili, jossa huomioidaan koko hoitoketju. Ympäri vuorokautinen perusterveydenhuollon päivystys on lähellä kuntalaisia. Hoidon saavutettavuus tulee taata asuinkunnasta riippumatta. Alue on kaksikielinen, ja Raaseporin sairaalalla on tärkeä rooli hoidon tarjoamisessa molemmilla kielillä.
- Päätöksenteossa on huomioitava alueen laajuus. Sekä joukkoliikenteen että taksin saatavuus on rajallinen. Talousarviokehityksen ja HUSin palveluverkon valmistelu aiheuttavat huolta. On tärkeää tasapainottaa taloutta, mutta samalla varmistaa potilasturvallisuus ja yhtäläinen hoitoon pääsy. Tämä korostaa Lohjan yhteispäivystyksen ja synnytysosaston merkitystä. On huoli siitä, aiotaanko Lohjan sairaalan synnytysosasto sulkea.
- **Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut:** Palveluiden saatavuus omalla äidinkielellä pitää taata palveluasumistoiminnassa. Kunnan asukkaat ovat peräänkuuluttaneet uusien asumismuotojen mahdollistamisen kuntaan. Asumisyksiköitten ja mallien kehittäminen olisi mahdollista Inkoossa. Tarvittavan avun saanti ikääntyneille ja vammaisille on turvattava. Inkooseen sopii liikkuvien palveluiden toimintaa, koska kunta koostuu useista kylistä ja niiden etäisyys keskustan palveluista ei mahdollista jalan. Asumispalveluiden kehittäminen vaatii tehokkaampaa rajapintatyötä hyvinvointialueelta kunnan kanssa.
- **Inkoon kunta ei hyväksy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen esitystä palvelujen verkoston kehittämiseksi sen nykyisessä muodossaan.** Kunta toivoo selkeämpää esitystä, jossa ilmenee mitkä palvelut jäävät kuntaan. Kunta on huolissaan, että esityksessä ei huomioida tarpeeksi hyvin toimia, jotka ratkaisisivat nykyiset henkilöstön saatavuusongelmat. Esityksessä ei ole huomioitu tarpeeksi hyvin kunnan ominaispiirteitä. Kunnan ehdoton vaatimus on, että kunnassa säilyvät nykyiset terveyskeskuspalvelut. Kunta toivoo pääsevänsä LUVN:n kanssa sopimukseen terveyskeskuksen peruskorjauksesta ja siihen liittyvästä pitkäaikaisesta vuokrasopimuksesta.
- Inkoolla on strategisena tavoitteena kehittää kuntakeskuksen asuntotarjontaa ja hankkeen yhteyteen sopisi kehittää myös yhteisöllistä tai eri tavoin tuettua palveluasumista erilaisiin tarpeisiin.

Kirkkonummen kunta, kunnanhallitus

29.4.2024 § 134

- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut** On hienoa, että uusi Kirkkonummen hyvinvointikeskus kattavine palveluineen jatkaa toimintaansa ja että akuuttivastaanoton ym. käytäntöä laajennetaan myös muille esitetyllä tavalla. Palveluiden verkoston kehittämisen periaatteet on esitetty esitysluonnoksessa, mutta liikkuvien palveluiden, lähiterveysasemien ja muiden toimipisteiden väliset erot tulisi konkretisoida tarkemmin päätöksenteossa. Masalan ja Veikkolan alueen väestönkehitys on positiivinen, joten lähiterveysaseman palveluiden kattavuus on tärkeää. Kunta on maantieteellisesti laaja, joten liikkuvien palvelujen tarve korostuu. Monin osin palveluiden toteutustapa jää epäselväksi. Esim. aikuisten sosiaalipalvelut ym. todetaan sijoittuvan jatkossa suurempiin ja vahvempiin yksiköihin, mutta samalla todetaan, että palveluita tarjotaan lähipalveluna koko alueella. Tämänkaltaisten kirjausten osalta toivotaan konkretiaa ja varmuutta siitä, että palvelut ovat saavutettavissa.
- **Perhekeskuspalvelut** Positiivisena asiana on perhekeskuksen muodostuminen Kirkkonummen keskustaan ja perhekeskuksen alueellisen toimipisteen muodostuminen Masalaan. Veikkolan neuvolapalveluiden suunnitteilla oleva siirto Nummelan uuteen perhekeskukseen ei ole asiakkaiden näkökulmasta tarkoituksenmukaista. Keskustassa ja Masalassa asuvien saadessa palvelua lähellä olevilta tutuilta tuottajilta, Veikkolan asukkaiden joutuvat tutustumaan uusiin palvelujen tarjoajiin
- **Sairaalapalvelut** Väestön ikääntyminen on voimakasta lähivuosina, mikä on huomioitava vuodeosastokapasiteettia suunniteltaessa.
- **Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut** Kunta korostaa ikääntyneiden ja vammaisten asumispalveluiden säilyttämistä lähipalveluna, sillä väestön ikääntyminen on voimakasta. Kunta on varautunut osoittamaan tontteja erityisryhmien asuntojen toteuttamiseksi ja toivoo ennakoivaa vuorovaikutusta hyvinvointialueen kanssa. Kunta katsoo, että palveluverkkosuunnitelmassa on onnistuneesti integroitu ympärivuorokautinen palveluasuminen taajamien keskelle ja aikoo edistää nk. välimuodon asumisen ratkaisujen syntymistä.
- **Pelastus- ja ensihoitopalvelut** Kirkkonummella on yksi LUVN:n paloasema ja suunnitelmissa on kaksi muuta. Masalaan on kaavoitettu paikka paloasemalle, jolla on hyvät yhteydet Espooseen. Veikkolaan on myös suunnitteilla paloasema, jonka toteutus edellyttää nykyisen eritasoliittymän uudistamista. Kirkkonummella on useita vapaapalokuntia, joiden toimintavalmiudesta on tärkeä huolehtia.
- **Muut esitykseen liittyvät kommentit** Kuntien omistamien hyvinvointialueen käytössä olevien tilojen väliaikaiset vuokrasopimukset päättyvät vuoden 2025 (optio 2026) lopussa. Neuvottelut hyvinvointialueen kanssa kunnan omistuksessa olevien kiinteistöjen pitkäaikaisesta vuokrasopimuksesta on syytä käydä kuluvan vuoden aikana. Hyvinvointialueen palvelujen verkoston kehittämisen suunnitelma ei ota mitään kantaa kuntouttavaan työtoimintaan. Kunnan mukaan kuntouttava työtoiminta tulisi jatkossakin järjestää lähipalveluna.

Raaseporin kaupunki, kaupunginhallitus

29.4.2024 § 164

- Staden framhåller att förslaget om utveckling av tjänstenätet nu är tydligare och tar större hänsyn till behovet av konsekvensanalyser och regionala skillnader. Staden uppmärksammar också välfärdsområdets förbättrade kommunikation med invånarna, vilket är nödvändigt för att undvika kaos under förändringar.
- Raseborg betonar betydelsen av att beakta den demografiska utvecklingen i samhället men varnar för att förlita sig enbart på statistik och nuvarande kalkyler för planering av samhällsservice. Staden påpekar att oväntade faktorer, som befolkningsrörelser och större investeringar, kan påverka den faktiska utvecklingen och att huvudstadsregionens tillväxt västerut troligen fortsätter.
- Staden betonar vikten av kontinuerlig utveckling och utvärdering av servicebehov och är intresserad av fortsatt konstruktivt samarbete med välfärdsområdet för att tillgodose invånarnas vård- och socialtjänstbehov. Raseborg erbjuder bland annat yrkesutbildning, goda nätverk och digital infrastruktur, samt fastigheter anpassade för social- och hälsovårdsbehov. Staden betonar vikten av att inte överföra kostnader från välfärdsområdet till invånare eller andra myndigheter och framhåller att bästa resultaten uppnås genom gemensamt problemlösning och öppen kommunikation.
- Staden framhåller också behovet av att beakta utvecklingen av svenskspråkig vård och att förhandsbedöma språkliga konsekvenser innan beslut fattas. Raseborg betonar särskilt vikten av en dygnet runt-jour på Raseborgs sjukhus, mobila närservicetjänster, lösning av transportutmaningar och behovet av att svara på obesvarade frågor om viktiga servicetjänster.
- I sitt utlåtande lyfter staden fram att Raseborgs sjukhus bör behålla sin jourverksamhet dygnet runt och att Lojo sjukhus bör behålla sin samjour och förlossningsavdelning. Staden betonar vikten av att vårdtjänster är tillgängliga på både svenska och finska och att patienternas säkerhet och jämlik tillgång till vård måste garanteras, oavsett var i regionen de bor. Staden framhåller även att beredskapsfrågor, som tillgången på ambulanser, är viktiga att beakta.
- Slutligen understryker staden vikten av att boendetjänster för äldre och personer med funktionsnedsättning utvecklas på ett hållbart sätt och att den fysiska dagverksamheten för äldre bevaras. För räddningstjänsterna är samarbetet med de frivilliga brandkårerna avgörande för säkerheten i Raseborgs vidsträckt område, och staden önskar att förhållandena för Bromarv FBK förbättras utan att det innebär en stor ekonomisk börda för dem.

Lohjan kaupunki, kaupunginhallitus 29.4.2024 § 181

- Lohjan kaupunki haluaa, että hyvinvointialueen palveluverkkosuunnittelussa huomioidaan kuntalaisten palaute, aikaisemmat palvelustrategian päätökset ja vaikutusarvioinnit. Kaupunki korostaa, että kehitystoimista ja uudistuksista on tehtävä vaikuttavuusarvioinnit.
- Terveysasemapalveluiden osalta Lohja suhtautuu myönteisesti laajennettuun toiminta-aikaan keskustan terveysasemalla. Pusulan terveysaseman osalta kaupunki toivoo hyvinvointialueen jatkavan Mehiläisen palveluntuotantotapaa. Kaupunki ilmaisee huolensa Pusulan palveluiden tulevaisuudesta ja mahdollisista kiinteistökustannuksista, jos toiminta supistuu.
- Karjalohjan ja Sammatin terveysasemien lakkauttamisen myötä palveluiden saavutettavuus heikentyy. Kaupunki ehdottaa monituottajamallin hyödyntämistä ja palvelujen säilyttämistä nykyisellään.
- Suun terveydenhuollossa Lohja tukee suurempiin yksiköihin keskittämistä, mutta korostaa joukkoliikenteen ja ajanvarausjärjestelmien kehittämisen tärkeyttä.
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä kuntoutuspalvelut keskitetään suurempiin yksiköihin, mutta Lohja haluaa varmistaa, että palveluiden saatavuus ei heikennä ja että jalkautuva toiminta säilytetään.
- Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalveluissa kaupunki painottaa tarvetta ylläpitää ja kehittää nykyisiä palveluyksiköitä. Erityisesti Pentinkulman alueen kehittäminen on Lohjalle tärkeä.
- Pelastus- ja ensihoitopalveluissa kaupunki katsoo, että nykyinen malli toimii hyvin ja korostaa vapaapalokuntien toiminnan turvaamista.
- Hallinnollisten tilojen osalta Lohja haluaa, että hyvinvointialue hyödyntää kuntien vapautuvia tiloja.
- Kaupunki ilmaisee huolensa siitä, että palveluverkkomuutokset vaikeuttavat arkea, lisäävät liikkumisen tarvetta ja voivat heikentää alueen elinvoimaa.
- Hyvinvointialueen palveluiden keskittämisen vaikutuksia tulisi arvioida myös ympäristön, elinkeinoelämän ja liikenteen näkökulmista.
- Lohja korostaa, että TE-palveluiden siirtyminen kunnille vaatii hyvinvointialueen ja kuntien yhteistyön tiivistämistä.
- Lohja toivoo, että palveluverkon kehittämisessä huomioidaan myös alueelliset erityispiirteet, kuten Länsiradan tuomat muutokset väestönkasvuun ja elinvoimaan.
- Kaupunki korostaa, että päätösten vaikutusten ennakoarvioinnissa tulisi ottaa huomioon asukkaiden näkökulma ja eri ratkaisujen vaikutukset heihin.

Espoon kaupunki, kaupunginhallitus

29.4.2024 § 101

- Espoo pitää hyvänä pääperiaatteita, joita palveluverkon suunnittelussa on esitetty.
- Vieraskielisten palveluiden järjestämiseen on kohdennettava riittävästi resursseja. On toivottavaa, että kolmikielisyys näkyy myös hyvinvointialueen palveluissa, kuten se on käytössä myös Espoon kaupungilla.
- Espoon suurimmat kaupunginosat ovat suurempia kuin osa hyvinvointialueen kunnista. Väestön painopisteet ja kehitys tulee ottaa lähtökohdaksi hyvinvointialueen palveluverkkosuunnittelussa. Merkittävä osa kasvusta on tarkoitus ohjata runkoyhteyksien varrelle. Hyvinvointipalveluiden verkon kehittämisen tulee tukea palveluiden kestävästä saavutettavuutta niin, että palvelut sijoittuvat hyvien joukkoliikenneyhteyksien ja -solmukohtien ääreen.
- Palveluiden suunnittelussa on pyrittävä huomioimaan kuntalaisilla joustavat palveluketjut toimijoiden välillä eli esimerkiksi opiskelijahuoltopalvelut tulee jatkossakin järjestää lain edellyttämällä tavalla yhteisöllisenä opiskelijahuoltona oppilaitoksessa tai sen välittömässä läheisyydessä. Yhteistyö ja tilannekuvan luominen yhdessä kaupungin kanssa on näiltä osin tärkeää.
- Espoo tuottaa itse niitä koskevat väestöennusteet, sillä Tilastokeskuksen tiedot ovat virheellisiä suurten kaupunkien osalta. Ero Tilastokeskuksen ennusteen ja Espoon kaupungin ennusteen välillä on merkittävä, ja nämä tiedot tulee ottaa huomioon palveluverkkoa suunniteltaessa.
- LUVN:n ja Espoon tulee tehdä tiivistä yhteistyötä toimitilaverkon kehittämisessä. Yhteistyöllä varmistetaan parhaan saavutettavuuden alueilla tarvittavat hyvinvointialueen tilavaraukset ja tilaverkoston kehittäminen
- Palveluverkkosuunnitelmassa oli esitetty alustavasti erityisesti joidenkin terveysasemien poistumista käytöstä (Leppävaaran, Kivenlahden ja Matinkadun terveysasema). Hyvinvointialueen tulee ylläpitää yhdessä kaupungin kanssa myös pitkän tähtäimen suunnitelmaa tarvittavien tonttien varmistamiseksi toimitilaverkon tarpeisiin. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tulee sitoutua hankkeisiin ja suunnitteluun alusta lähtien.
- Hyvinvointialueen palveluverkkoluonnoksessa mainitaan, että hyvinvointialueen hallinnon toimitilat keskittyvät Espooseen. Yhtenä vaihtoehtona on toimitilojen sijoittuminen Espoolaisten taloon. Kaupunki odottaa hyvinvointialueen päätöstä asiasta ja sitoutumista hankkeeseen mahdollisimman pian, jotta voidaan varmistaa molempien osapuolten tilatarpeet ja tavoitteet tilaratkaisuille.
- Palveluverkkoluonnoksesta puuttui kokonaan maininta Espoon kaupungin rakennuttamasta Matinkylän uudesta paloasemasta. Neuvottelut paloaseman siirtymiseen hyvinvointialueelle ovat jo käynnissä.

Siuntion kunta, kunnanhallitus 29.4.2024 § 84

- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut** Esityksessä ei mainita Siuntion lähiterveysaseman osalta pysyviä mtp-palveluja, fysioterapiaa tai aikuisten sosiaalipalveluita. Tämä on siuntiolaisten kannalta huononnut, jos palvelut järjestetään jatkossa Lohjalla, Kirkkonummella tai Inkoossa. Kuntia ei kohdella terveysasemapalvelujen osalta esityksessä yhdenvertaisesti. Peruspalvelut tulee järjestää vaarantamatta ihmisten kykyä hakeutua palveluiden piiriin. Esitys vaatii merkittäviä muutoksia. Siuntion kunta on ollut valmis toteuttamaan vuokrattavan sote-keskuksen keskeiselle paikalle kuntakeskukseen, mutta esityksessä ei ole mainintaa Siuntion tilojen tarveselvityksestä.
- **Perhekeskuspalvelut** Esitetään huoli lasten ja perheiden terveyspalveluiden mahdollisesta supistumisesta, sillä perhepalveluiden parantaminen on tärkeää alueen vetovoiman ja pitovoiman kannalta. Neuvolapalveluiden integroiminen osaksi perhekeskusten toimintaa on kannatettavaa. Saavutettavuuden heikkeneminen johtaa alueelliseen eriarvoistumiseen, ja esityksen mukaisessa perhekeskustoiminnan kehittämisessä tulee huomioida saavutettavuus ja yhdenvertaisuus alueen kuntien välillä. On tärkeää turvata tarvittavat perhepalvelut lähipalveluna sekä suomeksi ja ruotsiksi. Opiskeluhuoltopalveluita tulee kehittää, sillä psykologipula on merkittävä riski.
- **Sairaalapalvelut** Esitys herättää kysymyksen, onko muualla kapasiteettia hoitaa lakkautettaviksi suunnitelluilla Nummelan ja Siuntion vuodeosastoilla hoidettavia potilaita. Esityksessä ei huomioida paikallisten järjestöjen tuottamia palveluja, jotka ovat olleet merkittävä osa palvelua. Kunta esittää Siuntion vuodeosaston säilyttämistä osana uutta sote-kampusta tai vähintäänkin muuttamista arviointiyksiköksi. Siuntio toivoo hyvinvointialueen vaikuttavan siihen, että Raaseporin ja Lohjan sairaaloiden nykypalvelut turvataan. Kunta vaatii, että Siuntion terveysasemalla on jatkossa saatavilla laboratorion palvelut. Kunta vaatii tarkempia vaikutusten ennakoarvioinnin tekemistä ja kuntien lausunnon pyytämistä ennen muutosten eteenpäinviemistä.
- **Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut** Esityksessä jää epäselväksi, onko ruotsinkielisille riittävästi asumispalveluja jatkossa. Villa Charlotan säilyminen on tärkeää siuntiolaisten vanhusten yhteisön säilymiselle. Kunta katsoo, että ympärivuorokautista asumispalvelua tulee tuottaa riittävästi hyvinvointialueen omana palveluna. Yhteisöllistä asumista ei voi nähdä suorana vaihtoehtona asumispalveluille tai millekään muulle sote-palvelulle. Palveluverkon supistaminen on lyhytnäköistä ja johtaa kulujen nousuun.
- **Pelastus- ja ensihoitopalvelut** Kunta toteaa, että on tärkeää, että keskitettäessä tehdään vaikutusarviointi ensivaste- ja sairaankuljetuskaluston sekä henkilöresurssien riittävydestä.
- Henkilöstön osalta palveluverkossa tulee huomioida kohtuulliset työmatkat. Ennen mahdollisia siirtopäätöksiä tulee selvittää henkilökunnan halua siirtyä toiseen toimipaikkaan. Siuntion väestön odotetaan kasvavan, joten palveluiden supistaminen ei tunnu järkevältä. Keskittämisestä tulevat ”säästöt” tulisi määritellä kokonaisvaltaisemmin ennen etenemistä. Kunta haluaa täsmentää, miten päätöksenteko lopullisten päätösten osalta tehdään. Kunta haluaa tietää, onko viranhaltijoilla oikeus sulkea toimipisteitä tai lakkauttaa niitä ja kuullaanko kuntia muutoksissa.

HUS-yhtymä, Asiakkuushallinta

- HUS-yhtymä ja hyvinvointialue ovat tehneet yhteistyötä Raaseporin sairaalan kehittämiseksi. Tulevaisuudessa palveluketjujen turvaaminen edellyttää uusien ratkaisujen ja teknologian käyttöä sekä hoidon kokonaisvaikuttavuuden tarkastelua. Yhtenäiset palveluketjut ovat tärkeitä asiakaskokemuksen kannalta, ja yksittäisten erillISRatkaisujen välttäminen voi estää kokonaiskustannusten nousun ja hoidon viivästymisen.
- Digitaalisten palveluiden integraatio on tärkeää HUS-yhtymän tehokkuuden kannalta, ja tiedonkulun sujuvuus on otettava huomioon tulevaisuuden järjestelmähankkeissa. Perhekeskuspalveluiden uudistuksissa avainasemassa on HUSin ja Länsi-Uudenmaan välisen yhteistyön jatkuminen.
- Sairaalapalveluissa osastotoiminnan yhteensovittaminen ja yhteistyön jatkaminen on tärkeää palveluverkon kattavuuden ja kustannustehokkuuden varmistamiseksi. Potilaan osastohoidon ja kotiutuksen sujuvuus sekä kuntoutuspalveluiden asianmukainen huomioiminen ovat olennaisia. Kuntoutumisen edistäminen ja eKonsultaatio-palveluiden kehittäminen ovat myös tärkeitä.
- Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalveluiden osalta on tärkeää, että hyvinvointialueella säilyy näkyvyys ja vaikuttamismahdollisuus palveluiden sisältöön, ja tämä tulee huomioida kilpailutuksissa ja palveluntuottajien sopimuksissa.
- Pelastus- ja ensihoitopalveluiden osalta toivotaan jatkuvaa vuoropuhelua ja yhteistyötä tehokkaiden palveluiden järjestämiseksi.
- HUS ja hyvinvointialue ovat taloudellisesti ja toiminnallisesti sidoksissa toisiinsa, joten yhteistyö on tärkeää hoitopolkujen ja tehokkaan toiminnan turvaamiseksi. HUS sitoutuu edistämään selkeiden prosessien rakentamista ja yhteistyötä. Oikea-aikaisen ja sujuvan hoitopolun sekä erikoissairaanhoidon tarkoituksenmukaisen käytön turvaamiseksi tarvitaan tiivistä yhteistyötä. Digitaaliset palvelut ja tietojärjestelmähankkeet ovat kehittämisen kannalta merkittäviä. Kehittämistyön edetessä HUS toivoo hyvinvointialueelta näkemyksiä erikoissairaanhoidolta. Yleisesti ottaen palvelujen verkoston kehittämisesitys voidaan yhteensovittaa HUS-yhtymän suunnittelemiin palveluverkon muutoksiin.

Muut hyvinvointialueet

- **Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen aluehallitus** päätti kokouksessaan 16.4.2024 § 83 todeta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen lausuntopyyntöön koskien esitystä palvelujen verkoston kehittämiseksi seuraavaa: "Vantaan ja Keravan hyvinvointialue päättää todeta, ettei aluehallituksella ole huomautettavaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen esitykseen palvelujen verkoston kehittämisestä."
- **Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen pelastusjohtaja** toteaa hyvin toimivan naapurialueiden yhteistyön olevan jatkossakin tärkeää. Näin voidaan tukeutua toiminnassa lähimmän yksikön hälyttämisen periaatteisin jatkossakin. Suunnittelemme palveluverkkoa hyödyntäen raja-alueilla LUVN pelastuslaitoksen palveluverkkoa ja toivomme yhteistyötä muutostilanteissa.
- **Varsinais-Suomen hyvinvointialue** on todennut, ettei se lausu asiasta.

Lausunnot yhdistyksiltä, järjestöiltä ja yksityishenkilöiltä

- Hyvinvointiala HALI ry
- Pusulan aluetoimintakunta
- Svenska hörselförbundet rf
- Hiiden omaishoitajat ry
- Helsingin ja Uudenmaan näkövammaiset ry
- FDUV
- Sammatin aluetoimikunta
- Mannerheimin Lastensuojeluliiton Sammatin yhdistys
- Sammatin Martat ry
- Eläkeliiton Karjalohjan yhdistys ry
- Karjalohjan Aluetoimikunta
- Etelä-Espoon eläkeläiset ry
- Samfundet Folkhälsan i svenska Finland rf
- Vihdin nuorisovaltuusto
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen pääluottamusmiehet
- Elli Syvähuoko-Siusluoto
- Stina-Maarit Elo
- Olli Kilpinen
- Jaakko Väätäinen

3.2 Lautakuntien ja vaikuttamis- toimielinten lausunnot



Lautakuntien kokoukset, joissa lausunnot annettiin

- Tulevaisuus- ja kehittämislautakunta 8.4.2024 § 26
- Palvelut ja resurssit -lautakunta 9.4.2024 § 17
- Kansalliskielilautakunta 10.4.2024 § 17
- Valmius- ja turvallisuuslautakunta 11.4.2024 § 3

Tulevaisuus- ja kehittämislautakunta

- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut:** Lautakunta näkee lähiterveysasemat keinona vastata kasvavaan palvelutarpeeseen. Suun terveydenhuollon osalta ennaltaehkäisevien tarkastusten tarjonnan riittävyys on tärkeää. Lautakunta näkee mahdollisena uhkana mielenterveys- ja päihdepalvelujen sekä aikuisten sosiaalipalvelujen keskittämisen.
- **Perhekeskuspalvelut:** Lautakunta korostaa toimivien lähipalvelujen tärkeyttä lapsen oikeuksien, osallisuuden ja hyvinvoinnin näkökulmasta. Neuvolapalvelujen siirtyminen perhekeskuksiin voi olla hyvä asia palvelun laadun ja verkostoyhteistyön kannalta, mutta saattaa heikentää palvelun saavutettavuutta joillekin perheille.
- **Sairaalapalvelut:** Lautakunta pitää positiivisena sitä, että yhteistyötä HUSin kanssa sairaalapalvelujen kehittämisessä on korostettu esityksessä.
- **Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut:** Lautakunta katsoo, että palvelujen verkoston kehittämisessä tulisi huomioida nykyistä paremmin se, kuinka ikääntyneiden lisääntyneeseen ympärivuorokautiseen palveluasumisen tarpeeseen vastataan.
- **Pelastus- ja ensihoitopalvelut:** Lautakunta nostaa huolenaiheeksi sen, että pelastus- ja ensihoidon kustannusvaikutuksia ja palvelutarpeen kasvua ei ole riittävästi huomioitu esityksessä.
- **Muut esitykseen liittyvät kommentit:** Lautakunta katsoo, että henkilöstövaikutusten arviointia tulee tasmentää. Palveluverkon suunnittelussa tulee kiinnittää huomiota palveluiden saavutettavuuteen ja saatavuuteen, digitaalisten palvelujen laajentumiseen, etäyhteyksien hyödyntämiseen ja kielellisten oikeuksien toteutumiseen molempien kotimaisten kielten osalta sekä erityisryhmien, kuten kielivähemmistöjen ja luku- ja kirjoitustaidottomien palvelujen turvaamiseen. Lautakunta korostaa tiivistä yhteistyötä alueen kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa palveluverkon tiiviin integroimisen mahdollistajana.

Palvelut ja resurssit -lautakunta

- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut:** Lautakunta pitää hyvänä, että palveluverkkouudistuksessa kehitetään perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon rajapintaa. He suosittelevat, että terveysasema-termi tulisi muuttaa sote-keskus -termiksi.
- **Perhekeskuspalvelut:** Lautakunta edellyttää, että lasten ja nuorten palveluita suunniteltaessa, järjestettäessä ja niistä päätettäessä on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu.
- **Sairaalapalvelut:** Lautakunta toteaa, että vuodeosastopaikkojen osalta muutosten merkitystä on vaikea hahmottaa palveluverkkoluonnoksen pohjalta.
- **Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut:** Lautakunta pitää tärkeänä, että ikääntyneiden ja vammaisten asumispalveluiden järjestämisessä otetaan huomioon omaisten mahdollisuus päästä vierailemaan omaisen luona.
- **Pelastus- ja ensihoitopalvelut:** Alueellinen ensihoidon saatavuus tulee turvata.
- Muut esitykseen liittyvät kommentit: Lautakunta toteaa, että laadukkaat palvelut ja toimiva palvelujen verkosto edellyttää osaavia ammattilaisia. Palveluverkoston tulee tukea veto- ja pitovoiman edistämistä ja houkutella osaavia ammattilaisia.

Valmius- ja turvallisuuslautakunta

- **Terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut:**

Asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus tulee huomioida palvelujen suunnittelussa ja toiminnassa. Haavoittuvassa asemassa olevien asumisratkaisuihin kiinnitetään erityistä huomiota turvallisuusnäkökohtiin.

- **Perhekeskuspalvelut, sairaalapalvelut, ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut:**

Asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus tulee huomioida palvelujen suunnittelussa ja toiminnassa.

- **Pelastus- ja ensihoitopalvelut:**

Valmius- ja turvallisuustoimenpiteitä ja palveluverkkoa tulee kehittää monipuolisesti ja kokonaisvaltaisesti. Toimintaympäristöjen muuttuessa tulee varmistaa turvallinen toiminta ja henkilöstön ajantasainen osaaminen

toimia huomioiden turvallisuusnäkökohdat.

- Yhteistyötä eri viranomaisten, organisaatioiden ja asukkaiden välillä on parannettava, ja resurssit on varmistettava niin henkilöstön kuin varusteiden ja kaluston osalta.
- Ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin, kuten riskianalyysiin, turvallisuuskoulutukseen ja tiedotuskampanjoihin, tulee panostaa.
- Uusia teknologisia ratkaisuja on otettava käyttöön tiedonkulun ja hälytysten tehokkuuden parantamiseksi.
- Palveluverkon on toimittava myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, ja asukkaita kannustetaan osallistumaan valmius- ja turvallisuustoimiin.
- Sopimuspalokuntien rooli on toiminnassa tärkeää yhteistyötä tulee

kehittää. Palveluverkkoa tukee hyvä yhteistyö kuntien ja kaupunkien pelastuslaitosten kanssa. HUS-yhtymän järjestämisvastuulla olevan ensihoitopalvelun palveluverkkoa tulee kehittää yhdessä pelastustoimen palveluverkon kehittämisen kanssa.

- **Muut esitykseen liittyvät**

kommentit: Palveluverkoston suunnittelussa tulee huomioida myös toiminta normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Kansalliskielilautakunta

- Lausunnossa ilmaistaan huoli siitä, että ehdotuksen arvioiduissa seurauksissa ei mainita kielivaikutuksia. Vaaditaan ehdotusta, jossa otetaan huomioon myös kielivaikutukset koko palveluverkossa.
- Oikeus saada palvelua ruotsiksi niille, jotka puhuvat ruotsia äidinkielenään, tai asiakkaan/potilaan valitsemalla kielellä (suomi tai ruotsi), ei saa johtaa kohtuuttoman pitkään matkaan palveluihin.
- Kielioikeuksien seuraukset on otettava huomioon palvelun kehittämisessä. Jos esimerkiksi palveluiden etäisyys kasvaa, myös kielellisen palvelun laatu voi heikentyä.
- Kielellisten oikeuksien toteutuminen on myös edellytys muiden oikeuksien toteutumiselle, kuten potilaan itsemääräämisoikeudelle ja oikeudelle saada tietoa.
- Sairaalapalveluiden tulisi olla saatavilla molemmilla kansallisilla kielillä.
- Kun järjestetään vanhusten ja vammaisten asumispalveluja, on erityisen tärkeää, että he saavat asua muiden kanssa, jotka puhuvat heidän omaa kieltään, ja että myös henkilökunta hallitsee kielen.
- Kaikissa hyvinvointialueen palveluissa, sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä pelastuspalveluissa ja esisairaanhoidon palveluissa tulisi taata kaksikielisen henkilöstön saatavuus.
- Hallinnon järjestämisessä tulisi pyrkiä sellaiseen aluejakoon, joka turvaa suomen- ja ruotsinkielisen väestön mahdollisuudet saada palveluja omalla kielellään samoin perustein.
- On tärkeää varoittaa henkilöstön siirtymisestä ja ymmärtää, että henkilöstö ei välttämättä muuta työn perässä toiselle paikkakunnalle, vaan löytää muita työllistymisvaihtoehtoja. Kielellisten oikeuksien toteutuminen on siten vaarassa.

Vaikuttamistoimielinten kokoukset, joissa lausunnot annettiin

- Nuorisovaltuusto 9.4.2024 § 24
- Vammaisneuvosto 10.4.2024 § 8
- Vanhusneuvosto 11.4.2024 § 27

Nuorisovaltuusto

- Palvelut tulee taata myös niillä alueilla, joissa julkinen liikenne ei ole toimivalla tasolla
- Lasten suunterveydenhuollon ja muiden palvelujen tulee olla lähellä tai tarjota mahdollisuus kotona tapahtuvaan hoitoon.
- Perhekeskuksia suunnitellessa nuorisovaltuusto pitää tärkeänä, että alueen muut toimijat sekä kuntakohtaiset toimintatavat otetaan huomioon. Esimerkkinä Lohjan nuorisokeskus, joka kattaa myös nuorten perheneuvolan.
- Perhekeskuspalvelujen tulee olla saavutettavia ja laadukkaita, erityisesti pienten lasten neuvolapalveluiden tulee olla lähellä.
- Nuorisovaltuusto painottaa, että kehittämisessä tulee huomioida myös lastensuojelun stigman poistamista ja lastensuojelun työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämistä.
- LUVN tulee vaikuttaa HUS-yhtymään, ettei synnytysosastoja lakkauteta.
- Sairaalapalvelujen tulee olla vaivatonta, saavutettavaa ja potilasturvallisuuden vuoksi lääkäreiden taustat tulisivat selvittää. Akuuttipäivystyksiä tulee olla useammassa toimipisteessä.
- Ikääntyneiden ja vammaisten palveluissa tulee kiinnittää huomio hoitohenkilökunnan riittävyyteen ja ammattitaitoon. Vammaisille nuorille tulee taata esteetön asumis- ja opiskeluympäristö.
- Pelastus- ja ensihoitopalveluiden saatavuus on taattava asuinpaikasta riippumatta. Ambulanssipalveluita on lisättävä. Koulujen onnettomuuksissa toimimista ja kriisiviestintää täytyy tukea vahvemmin.
- Kaikkien palveluiden saatavuus molemmilla kotimaisilla kielillä ja täysin esteettömästi on ehdottoman tärkeää!

Vammaisneuvosto

- Vammaisneuvoston lausunto tuo esiin vammaisten ja toimintaesteisten henkilöiden tarpeita palveluverkkosuunnittelussa. Korostetaan, että palvelujen tulee olla kaikkien saavutettavissa ja esteettömiä, mukaan lukien digipalvelut. Neuvosto on huolissaan siitä, etteivät kaikki palvelut ymmärrä vammaisuuden haasteita, kuten mielenterveystyössä tai talousneuvonnassa. Arvostellaan, että vaikutusarvioinnit on tehty pääasiassa autoilevien näkökulmasta, jättäen huomiotta toimintaesteisten tarpeet.
- Erityisesti huomautetaan, että monet vammaiset ja toimintaesteiset henkilöt ovat riippuvaisia kotiin tuotavista tukipalveluista ja apuvälineistä, ja että joukkoliikenteen ja Kelan taksien saatavuudella on suuri merkitys palveluiden käytettävyydelle. Vammaisneuvosto korostaa yhteistyön tarvetta eri toimijoiden, kuten kuntien, HUSin ja Kelan, kanssa toimivien kokonaisuuksien luomiseksi ja vaatii, että vammaisneuvoston asiantuntemusta hyödynnetään palveluja kehitettäessä.
- Yksittäisten palvelualueiden kommentit:
 - Terveyspalvelujen ruuhkautuminen ja saavutettavuus ovat huolenaiheita. Esimerkiksi Karjalohjan ja Samatkan hyvin toimivat lähiterveysasemat ovat vaarassa lopettaa, ja tämä lisää kuljetuskustannuksia asiakkaille.
 - Suun terveydenhuollossa korostetaan tarvetta esteettömille ja erityistarpeita huomioiville palveluille.
- Aikuisten sosiaali- ja kuntoutuspalveluiden keskittäminen vaikeuttaa palveluiden saavuttamista.
- Liikkuvien ja digitaalisten palveluiden kehittämisessä vaaditaan huomioimaan toimintaesteisten tarpeet ja tarjota vaihtoehtoja digitaidottomille.
- Perhekeskusten tulee olla esteettömiä ja saavutettavia kaikille, myös toimintarajoitteisille.
- Sairaalapalveluiden tulee olla riittävän lähellä potilaita ja huomioida kuntoutusta tarvitsevat sekä saattohoidon tarpeet.
- Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalveluiden tulee vastata yksilöllisiä tarpeita ja tukea itsenäistä elämää.
- Pelastus- ja ensihoitopalveluiden resurssipulaa ja palveluvalmiuden puutteita pidetään vakavana ongelmana.
- Vammaisneuvosto vaatii kattavampaa vaikutusten arviointia, huomioimaan kielikysymyksen sekä kunnolla kehitettäviä vammaispalveluja. Esteettömyyden ja saavutettavuuden osalta muistutetaan uusista säädöksistä ja vaaditaan, että kaikki palvelut ovat esteettömiä ja saavutettavia, mukaan lukien digitaaliset palvelut sekä turvallisuusnäkökohdat.

Vanhusneuvosto

- Palveluverkoston kehittämistä ja palvelujen saavutettavuutta perustellaan arvioimalla palvelujen tarvetta suhteessa alueelliseen väestökehitykseen, maantieteellisiin etäisyyksiin sekä vertaamalla ehdotuksia nykyisiin käytäntöihin. Linjaukset ovat oikeansuuntaisia; Länsi-Uudellamaalla etäisyydet ovat kohtuullisen lyhyitä.
- Laadun varmistamiseksi ja kustannustehokkuuden vuoksi pieniä ja haavoittuvia toimipisteitä kannattaa yhdistää suuremmiksi yksiköiksi. Toimipisteet pitää olla saavutettavissa julkista liikennettä käyttäen.
- Yhteistyön kehittäminen erilaisten terveysasemien välillä olisi myös palvelujen saatavuutta parantavaa. Palvelujen laatu ja saatavuus ovat palveluverkon kehittämisessä keskeistä.
- Kaikkien terveysasemien pitäisi nopealla aikataululla siirtyä omalääkäri/tiimimalliin. Ajanvaraus puhelimitse pitää saada viipymättä kuntoon.
- Vanhusneuvosto toivoo hyvinvointialueen käyvän neuvotteluja ja konsultointia asukkaiden sekä HUS-yhtymän kanssa Lohjan ja Raaseporin sairaaloiden osalta. Lisäksi olisi tärkeää, että hyvinvointialue käy keskusteluja HUS-yhtymän kanssa erikoissairaanhoidopoliklinikoiden ja diagnostiikkatoimintojen säilyttämisestä Raaseporin sairaalassa.
- Ns. Hybridimalli eli yhteisöasuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen saman katon alle sijoitettuina on tarkoituksenmukaista ja kustannustehokasta huomioiden iäkkäiden palvelutarpeen kasvu.
- Hyvinvointialueen tulee vaikuttaa HUS-Yhtymään siten, että Karjalohjan ja Sammatin vapaapalokunnan ensivastetta ei lopeteta.
- Palvelukeskusten toiminta pitää organisoida yhteisvastuullisesti kattavaksi toiminnaksi hyvinvointialueen, kunnan ja järjestöjen kanssa.
- Digitaalisia palveluja pitää kehittää mm. lääkäripalveluissa, kotihoidossa ja kotikuntoutuksessa. Rinnalla pitää aina olla suorien kontaktien mahdollisuus kuten suunnitelmassa luvataan.
- Hyvinvointialueella, jossa ruotsinkielinen väestö tulee varmistaa, että palveluja saadaan myös omalla äidinkielellä.
- Yksinasuvien vanhusten määrä lisääntyy, eikä heistä osa kuulu minkään palvelun piiriin. Vanhusneuvosto esittää, että hyvinvointialue aloittaa yhteistyössä kuntien kanssa etsivän vanhustyön.

3.3 Otakantaa.fi, palaute ja asukasillat



Tausta

- Alueen asukkailla on ollut mahdollisuus kommentoida palvelujen verkoston esitystä Otakantaa.fi –palvelussa 25.3. - 29.4. välisenä aikana. Otakantaa.fi on kansalaisten, järjestöjen ja viranomaisten keskinäistä vuoropuhelua ja osallistumista tehostava verkkopalvelu.
 - Kommentteja oli 29.4. mennessä tullut yhteensä 190 kappaletta
- Lisäksi materiaaliin on koostettu hyvinvointialueen järjestämien **asukasiltojen usein kysytyt kysymykset** vastauksineen.
- Hyvinvointialueen **palautepalveluun** on saapunut useita palvelujen verkoston esitystä kommentoivia palautteita. Näistä on koostettu tiivistelmä.

Palvelujen verkoston kehittämisestä

an hyvinvointialue - Västra Nylands välfärdsområde  Jaa

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Västra Nylands välfärdsområde

Palvelujen
esitystä (161) 6

Palvelujen verkoston ensimmäinen viranhaltijaesitys on valmistunut, ja luonnos julkaistiin 20.3.2024.

Hyvinvointialueen tärkein tavoite on perustason palvelujen parantaminen. Palvelutarpeen kasvu edellyttää kuntakeskusten ulkopuolella myös tulevaisuudessa. Hyvinvointialueen tehtävä on varmistaa laadukkaat palvelut tulevaisuudessa. Rajalliset resurssit on käytettävä niin, että ne tuottavat mahdollisimman paljon terveystuloksia ja hyvinvointia alueemme asukkaille.

Demografiset muutokset muuttavat palvelutarvetta epätasaisesti hyvinvointialueella. Länsi-Uudestamaasta tulee väestönsä väkiväisempi. Väestö ikääntyy nopeasti, ja samanaikaisesti syntyvyys laskee suurimmassa osassa alueen kunnissa. Vanhustyön ja terveydenhuollon kiinteistöt ovat heikossa kunnossa, ja henkilöstölle sekä kiinteistöissä asioiville on haastavaa. Tulevat investoinnit on pidettävä kohtuullisina tiukassa taloustilanteessa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaat, henkilöstö, alueen kunnat ja muut sidosryhmät pyydetään osallistumaan keskusteluun tulevaisuuden palvelujen verkostosta. Voit kommentoida esitystä 29.4. asti.

Tutustu esitykseen palvelujen verkoston kehittämisestä:

[Esitysluonnos palvelujen verkoston kehittämisestä palvelustrategian mukaisesti](#)

[Palvelujen verkoston kehittämisen esitysluonnoksen arvioidut vaikutukset](#)

[Utkast till förslag om utveckling av nätverket av tjänster i enlighet med servicestrategin](#)

[De uppskattade konsekvenserna av förslaget](#)



Kyselystä

- Asukkaiden oli mahdollista vastata otakantaa.fi-palvelussa kyselyyn, jossa oli kolme pakollista kysymystä. Vastaukset annettiin avovastauksina.
- Kysymykset olivat seuraavat:
 - **Mitkä ovat esityksen vahvuudet?**
 - **Mitkä ovat esityksen heikkoudet?**
 - **Mitä esitykseen tarvittaisiin lisää?**

Yhteenveto vastauksista



Yhteenveto toistuvista teemoista

Esityksen vahvuudet

- Laajentuneet aukioloajat
- Digitaaliset palvelut
- Akuuttivastaanotot
- Monipuolistuvat palvelut
- Perustason palvelujen parantuminen

Esityksen heikkoudet

- Konkreettisten toimenpiteiden puute
- Resurssien käytön epäselvyys
- Henkilöstöressurssien haasteet
- Palveluiden saatavuuden heikkeneminen
- Yleisluontoisuus ja abstraktius

Mitä esitykseen tarvitaan lisää

- Konkreettisia toimenpiteitä
- Alueellisten erityispiirteiden huomiointi
- Saavutettavuuden ja liikkuvuuden huomiointi
- Inhimillisyyttä
- Osallistumista ja viestintää



Esityksen vahvuudet

- **Laajentuneet aukioloajat:** Esityksessä mainitaan, että terveysasemien laajentuneet aukioloajat mahdollistavat asiakkaiden paremman ja joustavamman pääsyn palveluiden piiriin, erityisesti niiden, joiden on vaikea sovittaa terveysasemakäyntejä työaikojen puitteisiin.
- **Digitaaliset palvelut:** Esityksessä korostetaan digitaalisten palvelujen merkitystä, jotka voivat helpottaa asiakkaan pääsyä terveysneuvontaan ja tukea omatoimista terveydenhoitoa, sekä tarjota uusia tapoja hoitosuhteiden ylläpitämiseen.
- **Akuuttivastaanotot:** Esityksen vahvuutena pidetään akuuttivastaanottojen lisäämistä, joka tarjoaa nopean pääsyn hoitoon akuuttien terveysongelmien ilmetessä, ja voi siten lievittää erikoissairaanhoidon kuormitusta.
- **Monipuolistuvat palvelut:** Vastaajat näkevät esityksessä vahvuutena palvelujen monipuolistumisen, joka mahdollistaa yksilöllisemmät ja kohdennetut terveyspalvelut eri asiakasryhmille.
- **Perustason palvelujen parantaminen:** Esityksessä painotetaan perustason terveyspalvelujen parantamisen tärkeyttä, joka voi vähentää tarvetta kalliimmille erikoissairaanhoidon palveluille ja edistää väestön terveyttä kokonaisvaltaisesti.

Esityksen vahvuudet



Analyysin perusteella vastauksista paistaa selkeästi läpi tyytymättömyys ja huoli palveluiden tulevaisuudesta. Monet vastaajat kokevat, että esityksen vahvuuksia on vaikea löytää tai niitä ei ole lainkaan. Erityisen suuri huoli näyttäisi olevan pienempien paikkakuntien ja haja-asutusalueiden palveluiden heikkenemisestä, ja monet näkevät, että palvelut keskittyvät liikaa kaupunkialueille ja asutuskeskuksiin.

Joitakin yksittäisiä positiivisia kommentteja löytyy, kuten laajenevat aukioloajat ja mahdollisesti paranevat digitaaliset palvelut. Kuitenkin nämäkin vahvuudet nähdään lähinnä hyödyttävän isompia paikkakuntia, ja pienemmillä alueilla asuvat kokevat jäävänsä heikompaan asemaan.

Avoimuus ja pyrkimys parantaa perustason palveluita mainitaan joissakin vastauksissa, mutta nämäkin positiiviset maininnat ovat harvoja ja niitä varjostaa epäily siitä, toteutuvatko suunnitelmat käytännössä.

Yhteenvedona voidaan todeta, että vastausten perusteella esityksen vahvuuksia ei koeta riittäviksi tai niiden nähdään kohdistuvan epätasaisesti, suosien suuria keskuksia pienempien alueiden kustannuksella. Vastaajat ilmaisevat huolta palveluiden saatavuudesta ja laadusta.

Vahvuudet - poimintoja vastauksista

- **"Vaikea nähdä vahvuuksia asiakkaan näkökulmasta palvelujen saatavuuden heikentyessä huomattavasti."**
- **"Vahvuudet taitanevat keskittyä vain isoihin kaupunkeihin, jotta niistä tulee vahvoja niin riistetään periferian palvelut ja eriarvoistetaan veronmaksajia."**
- **Terveysasemien aukiolojen pidentyminen iltoihin ja viikonloppuihin, mutta vain suuremmissa keskittymissä."**
- **"Hyvää on myös digitaaliset palvelut, joita jo nyt hyödynnetään (esimerkiksi nykyisinkin moni asia hoituu puhelimitse)."**
- **"Perusterveydenhuollon akuuttivastaanottojen lisääminen ja aukiolon pidentäminen. Jo ennen NS. Akuuttia hoitoa annettiin terkkareissa eikä potilaat valuneet erikoissairaanhoidon."**

Esityksen heikkoudet

- **Konkreettisten toimenpiteiden puute:** Vaikka esityksessä tunnistetaan tarve palvelujen kehittämiseksi, ei selkeitä askelmerkkejä niiden toteuttamiseksi ole esitetty.
- **Resurssien käytön epäselvyys:** Esitys ei tarjoa selkeää suunnitelmaa siitä, miten rajallisia resursseja aiotaan käyttää tehokkaasti.
- **Henkilöstöresurssien haasteet:** Esitys ei ota kattavasti kantaa siihen, miten osaava henkilökunta aiotaan houkutella ja pitää yllä.
- **Palveluiden saatavuuden heikkeneminen:** Monet vastaajat kokevat, että esitys keskittää palveluita liikaa suuriin keskuksiin ja jättää pienemmät paikkakunnat sekä syrjäseutujen asukkaat heikompaan asemaan.
- **Yleisluontoisuus ja abstraktius:** Esityksen koetaan jäävän liian yleisluontoiseksi ja abstraktiksi, jolloin sen toteuttaminen käytännössä vaikeutuu.



Esityksen heikkoudet

Analyysin perusteella vastauksista ilmenee huoli ja pettymys esityksen tuomiin muutoksiin. Monet vastaajat ilmaisevat selkeästi epäilyksensä esityksen kykyä vastata nykyisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin. Konkreettisten toimenpiteiden puuttuminen, resurssien käytön epämääräisyys ja henkilöstön houkuttelemisen sekä säilyttämisen haasteet ovat usein mainittuja heikkouksia.

Lisäksi esityksen koetaan jättävän pienet paikkakunnat ja haja-asutusalueet palveluiden suhteen heitteille, mikä herättää pelkoa palveluiden keskittymisestä vain suuriin keskuksiin. Tämä nähdään uhkana erityisesti niille, jotka eivät pysty helposti matkustamaan palveluiden perässä pitkiä matkoja, kuten vanhuksille, lapsiperheille, mielenterveys- ja päihdepalvelujen käyttäjille sekä autottomille.

Vaikka esityksessä puhutaan palveluiden kehittämisen tarpeesta, vastausten perusteella tämä tavoite jää hahmottomaksi ja abstraktiksi, ja huoli siitä, miten suunnitelmat käytännössä toteutuvat, on ilmeinen. Vastaajat ilmaisevat myös huolta siitä, että uudistukset lisäävät epätasa-arvoa palveluiden saannissa ja heikentävät asiakkaan mahdollisuutta saada tarvitsemiaan palveluja.

Yhteenvedona voidaan todeta, että vastausten perusteella esityksen heikkoudet herättävät vastaajissa merkittävää epävarmuutta ja tyytymättömyyttä palveluiden tulevaisuuden suhteen. Asiakkaan tarpeet ja lähipalveluiden tärkeys näyttävät jäävän huomioimatta, ja esityksen pelätään johtavan palveluiden heikkenemiseen ja saatavuuden vähenemiseen.

Heikkoudet - poimintoja vastauksista

- "Autottomat palvelujen tarvitsijat on unohdettu kokonaan. Tämä vaikuttaa erityisesti lapsiperheiden, mielenterveys- ja päihdepalveluja käyttävien sekä vanhuksien todelliseen mahdollisuuteen palvelujen saavutettavuudessa."
- "On huomattava että autottomuus on yleistä vähävaraisilla asiakkailla, joiden kohdalla mm. hammashoidon, mielenterveyspalvelujen ja kuntoutuksen saatavuus on ensiarvoisen tärkeää."
- "Kun päivystysverkkoa ollaan harventamassa, mihin oletetaan osan nykyisiin yöpäivystykseen hakeutujista katoavan? Henkilökunnan kohdalla olisi aiheellista tutkia todellista siirtymishalukkuutta kauempana sijaitseviin keskitettyihin työpaikkoihin."
- "Esitys ei käsittele riittävästi osaavan henkilöstön houkuttelemisen ja säilyttämisen haasteita. Vaikka mainitaan tarve osaavalle henkilöstölle, ei esitetä konkreettisia toimenpiteitä, kuten rekrytointikampanjoita, koulutusohjelmia tai työolojen parantamista, jotka voisivat auttaa tämän tavoitteen saavuttamisessa."
- "Liikaa kysymyksiä vielä, mitä Siuntioon on oikeastaan jäämässä. Pitäisi saada paremmin tietoa että tämän esityksen voisi 'allekirjoittaa'. Tietyt palvelut on tarkoitettu lähellä tarjottaviksi, ihminen ei saa jäädä hädässä yksin. Alueen asukkaat tulee kohdata tasapuolisesti."

Mitä esitykseen tarvittaisiin lisää

- **Konkreettiset toimenpiteet:** Vastaajat kaipaavat selkeitä, käytännönläheisiä toimenpiteitä palveluiden kehittämiseksi ja toteuttamiseksi.
- **Alueelliset erityispiirteet:** Tulee ottaa huomioon alueelliset erot, kuten julkisen liikenteen saatavuus ja monikulttuurisuuden huomioiminen palveluissa.
- **Saavutettavuus ja liikkuvuus:** Palveluiden saavutettavuuden parantaminen erityisesti autottomille ja heikommassa asemassa oleville asiakkaille.
- **Inhimillisuus:** Päätöksenteossa tulee korostaa inhimillisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä taloudellisten näkökulmien sijaan.
- **Osallistuminen ja viestintä:** Asiakkaiden ja henkilöstön osallistumismahdollisuuksien parantaminen ja avoimempi viestintä muutoksista.



Mitä esitykseen tarvittaisiin lisää

Analyysin perusteella vastauksista voidaan havaita, että useat vastaajat kaipaavat esitykseen lisää konkreettisia tietoja ja selkeyttä. Monikulttuurisuuden huomioon ottaminen, kiinteistöjen kunnostustarpeet, turvallisuusnäkökohdat, osallistumismahdollisuudet ja taloudelliset vaikutukset ovat keskeisiä teemoja, joiden käsittelyä toivotaan syvennettävän.

Vastaajat korostavat myös tarvetta uudelleen arvioida terveysasemien sijainteja, erityisesti alueilla, joissa julkinen liikenne ei ole riittävää tai Kela-taksien saatavuus on heikkoa. Vastausten perusteella tuntuu, että monissa ehdotuksissa on keskitytty liiaksi hallinnollisiin ja taloudellisiin näkökulmiin unohtaen asiakkaiden todelliset tarpeet ja arjen haasteet.

Esitykseen kaivataan lisäksi selkeämpiä suunnitelmia siitä, miten taataan hoitoon pääsy ja palvelujen saatavuus myös niillä alueilla, joilta palveluita ollaan mahdollisesti karsimassa. Vastaajat ilmaisevat huolensa siitä, että peruspalveluiden heikkeneminen voi johtaa pitkällä tähtäimellä lisääntyneeseen erikoissairaanhoidon tarpeeseen ja kustannusten nousuun.

Yhteenvedona voidaan todeta, että vastausten perusteella palvelujen verkoston kehittämistä tulee tehdä huolellisesti harkiten, jotta voidaan varmistaa palveluiden tasa-arvoinen saatavuus ja asiakkaiden tarpeiden huomioon ottaminen. Vastaajat toivovat, että palveluiden kehittämisessä otetaan paremmin huomioon alueelliset erityispiirteet ja inhimilliset tekijät.

Poimintoja vastauksista

- "Lisätietoa ja selkeyttä kaivataan erityisesti monikulttuurisuuden huomioimiseen, kiinteistöjen kunnostukseen ja turvallisuuteen sekä osallistumiseen ja taloudellisiin näkökohtiin."
- "Aika- ja saavutettavuusarviointeihin autottomuus alueilla, joissa julkinen liikenne ei toimi riittävästi. Kela-taksien riittävyys kauempana taajamista."
- "Joustavuutta ja järjen käyttöä päättäjille. Ajatelkaa meidän asemaamme jotka täällä syrjäkylillä asuvat ilman kulkuneuvoa mm Sammatti ja Karjalohja."
- "Aika- ja saavutettavuusarviointeihin autottomuus alueilla, joissa julkinen liikenne ei toimi riittävästi. Kela-taksien riittävyys kauempana taajamista."
- "Peruspalveluita tulisi selkeästi vahvistaa eikä viedä niitä kauemmas ihmisistä, näin ajattelen täältä Siuntiosta käsin. Peruspalveluita ovat mielestäni lääkäri, hammaslääkäri ja hoitajalle pitää päästä, mikä sitten tarve on. Onko se fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen. Kuntoutuspalvelut kannattaa myös turvata ja ennaltaehkäisevään toimintaan panostaa. Lapsille ja koululaisille neuvola on tärkeä. Näin näen asiat siuntiolaisena, olemme aika heikkojen julkisten yhteyksien päässä täällä. Tasapuolisuus pitää alueen asukkaiden kesken muistaa."

Palautekanavaan tulleet kommentit (n. 80 kpl)

Hyvinvointialueen palautepalveluun on saapunut Lohjan alueelta noin 80 kommenttia, jotka liittyvät palvelujen verkoston esitykseen.

Tiivistelmä kommentaista

Karjalohjan ja Sammatin terveyskeskusten mahdollinen lopettaminen on herättänyt voimakasta vastustusta paikallisten asukkaiden keskuudessa.

Erytisesti iäkkäät asukkaat, lapsiperheet ja ne, joilla ei ole käytettävissään autoa tai jotka asuvat alueilla, joilla julkinen liikenne on puutteellista, kokevat lopettamispäätöksen erityisen ongelmallisena.

Kommentoijat nostavat esiin myös huolen siitä, että terveyskeskusten lakkauttaminen lisää ruuhkia Lohjan keskustan terveyspalveluissa, heikentäisi ensiavun saatavuutta ja vähentäisi alueen vetovoimaisuutta.

Monet kommentoijat ovat huolissaan siitä, että terveyskeskusten lakkauttaminen voisi johtaa kylien autioitumiseen ja paikallisten palvelujen, kuten apteekkien, katoamiseen.

Monet kommentoijat korostavat, että terveyskeskukset ovat tarjonneet laadukkaita ja ensiluokkaisia palveluja, ja niiden säilyttäminen on tärkeää sekä asukkaiden hyvinvoinnin että alueen elinvoimaisuuden kannalta.

Kritiikkiä esitetään myös päätöksenteon lyhytnäköisyydestä ja siitä, ettei säästöjä todellisuudessa saavuteta, kun otetaan huomioon lisääntyvät kuljetuskustannukset ja mahdollisesti kasvavat terveysmenot, kun ihmiset eivät saa ajoissa tarvitsemaansa hoitoa.

Kommentoijat vaativat päättäjiä ottamaan järjen käteen ja miettimään päätöksen seurauksia kokonaisvaltaisesti.

Yhteenveto

Yhteenvetona voidaan sanoa, että vastustus terveyskeskusten lakkauttamista kohtaan on vahvaa ja perustuu huoleen paikallisten asukkaiden terveyspalveluiden saavutettavuudesta sekä kylien tulevaisuudesta. Paikalliset asukkaat toivovat, että ainakin yksi terveyskeskus säilytetään toiminnassa.

3.3 Asukastilaisuuksien kysymykset



Kysymyksiä ja vastauksia palvelujen verkostosta

Lähi-terveysasema

Mitä palveluita lähi-terveysasema tarjoaa?

Lähi-terveysasemilla tarjottaisiin pysyvästi hoitajien ja lääkärin vastaanottoja sekä tarvittaessa kuntoutuspalveluita, mielenterveys- ja päihdepalveluita, suun terveydenhuollon palveluita ja sosiaalipalveluita.

Lähi-terveysasemien ja terveysasemien toiminta sovitettaisiin yhteen niin, että jokainen hyvinvointialueen asukas saa tarvitsemansa palvelut mahdollisimman läheltä. Laboratoriopalveluita tarjottaisiin alueellisesti kattavasti tarvittaessa liikkuvan näytteenoton avulla.

Ennen mahdollista muutosta lähi-terveysasemaksi laaditaan toimeenpanosuunnitelma, jossa arvioidaan lähi-terveysaseman alueen väestön palvelutarve, kuvataan lähi-terveysasemalla tuotettavat palvelut ja arvioidaan, miten niillä ja lähiseudun terveysasemien yhteensovitetuilla palveluilla vastataan väestön palvelutarpeeseen.

Millaiset aukioloajat lähi-terveysasemalla olisi?

Lähi-terveysasema olisi auki päivittäin virka-aikaan tai harvemmin. Palveluita voitaisiin tarjota säännöllisesti tai niitä voidaan tuoda paikalle asiakkaiden tarpeen mukaan. Laajat digitaaliset palvelut täydentäisivät lähipalveluita.

Suun terveydenhuolto

Minkä tasoista suun terveydenhuoltoa pienissä kunnissa saa jatkossa?

Suun terveydenhuollon palveluita on tarkoitus koota suurempiin yksiköihin. Lisäksi lähi-terveysasemilla ja muissa alueen toimipisteissä voitaisiin tarjota esimerkiksi suun terveystarkastuksia.

Miten koululaisten suun terveydenhuolto järjestetään?

Koululaisten suun terveydenhuollon palveluja tarjottaisiin suurempiin yksiköihin kootuissa hammashoitoloissa. Lisäksi koululaisille voitaisiin tarjota palveluja lähi-terveysasemilla ja rajatusti myös liikuteltavien yksiköiden avulla. Lähi-terveysasemilla ja liikuteltavilla yksiköillä tarjottavat palvelut olisivat suurempia yksiköitä suppeammat.

Ikääntyneiden palvelut

Miten vanhusten kotihoito hoidetaan jatkossa?

Kotihoidon toimintaan ei ehdoteta muutoksia palvelujen verkoston esityksessä. Länsi-Uudellamaalla kehitetään kotihoidon toimintaa jatkuvasti, ja esimerkiksi liikkuvan sairaalan (LiiSa) toimintaa laajennetaan koko alueella.

Hoidon jatkuvuus

Miten aiotte turvata hoidon jatkuvuuden?

Hoidon jatkuvuus on tärkeä osa laadukkaita palveluja. Osalla alueemme terveysasemista on jo käytössä

tiimimalli, jossa paljon palveluja tarvitseville asiakkaille nimetään oma yhteyshenkilö. Lisäksi alueellamme käynnistyy pian ammatinharjoittajamallin kokeilu, jossa kokeneet yleislääkärit vastaavat oman väestönsä palveluista. Yksi tämän kokeilun tavoitteista on nimenomaan hoidon jatkuvuuden paraneminen.

Hyvinvoinnin edistäminen

Miksi ette mainitse palvelujen verkoston esityksessä ennaltaehkäisevästä terveydenhuollosta mitään?

Perustason palvelujen parantaminen on tärkein tavoitteemme, kun uudistamme palvelujen verkostoa. Kehittämällä tavoitellaan laadukkaita lähipalveluja ja aiempaa nopeampaa palveluihin pääsyä, mikä koskee myös ennaltaehkäiseviä palveluja.

Palveluverkkoesityksen vaikutusten arviot

Miksi vaikutusten arvioissa ei mainita kielellisten oikeuksien toteutumista?

Vaikutusten arvioinnissa on keskitytty palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen sekä muun muassa henkilöstövaikutuksiin yleisellä tasolla. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella säilytetään alueellisesti kattava palvelujen verkosto, mikä tukee myös kielellisten oikeuksien toteutumista. Palvelutarpeen kasvu edellyttää lähipalveluita kuntakeskusten ulkopuolella myös tulevaisuudessa.

Kysymyksiä ja vastauksia palvelujen verkostosta

Palveluissa asiointi

Miten aiotte kehittää takaisinsoittopalvelua?

Takaisinsoittopalvelu ei näkemyksemme mukaan palvele asukkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla. Siksi takaisinsoittopalvelua on tarkoitus uudistaa tulevaisuudessa. Sote-uudistukseen liittyviä puhelinumerojen muutoksia on hyvinvointialueella vielä jonkin verran jäljellä. Puhelinpalvelujen toiminnan muutokset on suunniteltava ja toteutettava huolellisesti, jotta voimme varmistaa, että asukkaamme saavat yhteyden palveluihimme.

Talous ja hallinto

Mistä hyvinvointialueen haastava taloustilanne johtuu?

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valtion rahoitus vuonna 2024 on yhteensä 1,77 miljardia euroa. Hyvinvointialueille kunnista siirtyneiden palvelujen rahoitus ei vastannut niitä kustannuksia, joita palvelujen järjestämisestä syntyi. Samanaikaisesti valtiontalouden tilanne on tiukka, ja hyvinvointialueet joutuvat säästämään.

Laki velvoittaa hyvinvointialueita tasapainoiseen talouteen. Pyrimme Länsi-Uudellamaalla vähentämään kustannuksia noin 50 miljoonaa euroa vuonna 2024 sellaisilla keinoilla, jotka vaikuttavat mahdollisimman vähän asukkaiden palveluihin. Talouden tasapainon saavuttamisen osalta tilanne on alueellamme yksi maan parhaista.

Opiskeluhoolto

Miten aiotte saada lisää koulupsykologeja?

Olemme onnistuneet sote-uudistuksen jälkeen parantamaan huomattavasti opiskeluhoillon työtilannetta. Olemme rekrytoineet alueellemme 24 uutta koulupsykologia ja 13 koulukuraattoria omaan henkilöstöömme. Useammalla alueemme nuorella on nyt mahdollisuus tavata koulupsykologi tai -kuraattori kuin aiemmin.

Meillä on käytössä myös keskitetty psykologipalvelu niille oppilaitoksille, joilla ei ole omaa nimettyä psykologia.

Yhdenvertaisuus

Miten hyvin lähipalvelut toteutuvat jatkossa koko alueella?

Palvelutarpeen kasvu edellyttää lähipalveluita kuntakeskusten ulkopuolella myös tulevaisuudessa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella säilytetään alueellisesti kattava palvelujen verkosto, jota tukevat laajat digitaaliset palvelut. Alueellamme lähipalveluja tukisivat esimerkiksi lähiterveysasemat.

Valtaosa alueemme palveluista tuodaan asiakkaille kotiin. Esimerkiksi kotihoito tekee vuosittain yli 2,1 miljoonaa käyntiä länsiusuomaalaisiin koteihin.

Pelastuslaitos

Millaiset väestönsuojelutilat hyvinvointialueella on?

Väestönsuojia on Länsi-Uudellamaalla vuoden 2023 selvityksen perusteella 4032 kpl, joissa on yhteensä noin 460 000 suojapaikkaa. Suojapaikkoja riittää siis noin 96 %:lle Länsi-Uudenmaan väestöstä.

Väestönsuojalla tarkoitetaan rakennukseen tai sen yhteyteen tehtyä erillistä tilaa tai erillistä rakennusta, joka on tarkoitettu ensisijaisesti antamaan suojaa väestölle sotilaallista uhkaa vastaan siellä, missä ihmiset asuvat, liikkuvat ja käyvät töissä.

Väestönsuojasta ja sen kunnosta vastaa rakennuksen omistaja. Pelastuslain mukaan väestönsuoja pitää tarkastaa 10 vuoden välein. Väestönsuojat on jaettu eri suojaluokkiin niiden rakentamisvuosien mukaan.

Väestönsuoja turvaa räjähdys- ja sirpalevaikutuksilta, rakennusten sortumilta, paineaalloilta, ionisoivalta säteilyltä ja kemiallisilta taisteluseiltilta. Väestönsuojia on eri kokoisia: talokohtaisista suojista suuriin kalliosuojiiin.

Yleisesti Suomessa on tällä hetkellä noin 52 000 väestönsuojaa, joissa on noin 4,2 miljoonaa väestönsuojapaikkaa. Pääosa suojista, noin 85 %, on asuin- ja liikekiinteistöjen yhteydessä olevia yksityisiä, talokohtaisia teräsbetonisuojia. Myös useamman kiinteistön yhteisiä kalliosuojia on käytössä.

Kysymyksiä ja vastauksia palvelujen verkostosta

Kuntakohtaisia kysymyksiä ja vastauksia

Onko Inkoon saaristossa asuvilla samat oikeudet terveyspalveluihin kuin muilla kuntalaisilla?

Terveysasemapalvelut ovat samat saaristossa ja mantereella asuville.

Mitä tapahtuu Kauniaisissa käytössä olevalle digitaaliselle asiointikanavalle Maisalle?

Olemme päättäneet luopua Kauniaisissa käytössä olevasta asiakas ja potilastietojärjestelmästä Apotista ja samalla digitaalisesta asiointikanavasta Maisasta. Maisa säilyy kuitenkin käytössä HUS:n erikoissairaanhoidossa.

Hyvinvointialueellamme on yksitoista erillistä asiakas- ja potilastietojärjestelmää, mikä aiheuttaa useita haasteita palveluissa työskentelevälle henkilöstölle ja palvelujen asiakkaille.

Kilpailutamme yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmien kokonaisuuden vuonna 2024. Toteutamme kilpailutuksen yhteistyössä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa. Asukkaitamme käytössä tulevat jatkossa olemaan entistä laadukkaammat digitaalisen asiointin palvelut.

3.4 Screen.io -palveluun saapuneet kysymykset



Screen.io –palveluun saapuneet kysymykset

Valtuustoryhmien kysymykset vastauksineen löytyvät oheismateriaalista erillisenä liitteenä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Kiitos, tack!

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

