

**Länsi-
Uudenmaan
hyvinvointialue**

**Hyvinvointialueen palvelut
Henkilöstö**

Maaliskuu 2025

Iro Research

Tietoa jolla on tarkoitus.

Tutkimuksen perustiedot



TUTKIMUKSEN TARKOITUS

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

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää alueen henkilökunnan näkemyksiä ja kokemuksia sekä jakelukanava-mahdollisuuksia sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta.



KOHDERYHMÄ JA OTOS

Tutkimukseen vastasivat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen henkilökunta.



TIEDONKERUUMENETELMÄ

Tutkimuksen tiedonkeruu tehtiin hyvinvointialueen henkilökunnalle jaetun tutkimuslinkin välityksellä.



TIEDONKERUUAIKA/-AIKATAULU

Tutkimushaastattelut tehtiin 26.2.–12.3.2025.

ASIOIDEN TÄRKEYS SOTE-PALVELUISSA VS. ONNISTUMINEN

- 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.
- Muutoksia asioiden tärkeydessä ei ole havaittavissa.
- Parhaiten hyvinvointialueen koetaan onnistuneen ammattilaisuuden osalta, mutta muut asiat jäävät heikommalle tai jopa huonolle tasolle. Heikoimmin hyvinvointialueen koetaan onnistuneen nopeassa palveluihin pääsyssä sekä asiointimahdollisuudessa tutun henkilön kanssa.
- Onnistuminen on heikentynyt viime vuodesta laajojen aukioloaikojen, vaivattoman yhteyden saamisen, nopean palveluihin pääsyn sekä tutun henkilön kanssa asioinnin osalta.
- Suurimmat erot tärkeyden ja toteutuneen välillä ovat vaivattoman yhteyden saamisen ja nopean palveluihin pääsyn kohdalla.
- Pelastustoimen palvelujen käyttäjien kannalta tärkeimpinä asioina pidetään ammattilaisten palvelua, nopeaa palvelua, vaivatonta yhteyden sekä tarvittavien tietojen saamista.
- Pelastustoimen onnistumista lähes puolet vastaajista ei ole osannut arvioida. Parhaiten koetaan onnistumista ammattilaisuudessa.



SOTE-PALVELUJEN TÄRKEYS VS. SAATAVUUS

- Oman työn kannalta terveysaseman palveluja pidetään kaikkein tärkeimpänä. Perhekeskuksen ja kouluterveydenhuollon palvelut koetaan muita vähemmän tärkeinä.
- Palvelujen saatavuuden eri osa-alueisiin terveysaseman ja suun terveydenhuollon palveluja lukuun ottamatta ei juurikaan osata ottaa kantaa.
- Suurimmat erot tärkeyden ja saatavuuden ovat terveysaseman, mielenterveys- ja päihdepalvelujen sekä suun terveydenhuollon palvelujen osalta.

HYVINVOINTIALUEESEEN LIITTYVÄT ASIAT

- Kaikkia kysytyjä asioita pidetään vähintään melko tärkeinä. Kaikkein tärkeimpänä pidetään tiedonsaantia hyvinvointialueen palveluista, päätöksenteosta sekä osallistumismahdollisuuksista.
- Onnistumista kysytyissä asioissa voidaan pitää huonona.

PARHAAT YHTEYDENOTTOKANAVAT

- Parhaana yhteydenotto-kanavana mielenterveyteen liittyvissä huolissa pidetään puhelinta.



DIGITAALINEN ASIOINTI

- 91 % henkilöstöstä on asioinut digitaalisissa palveluissa. Asiointi digitaalisissa palveluissa on nyt pienentynyt.
- Lähes kaikki ovat asioineet verkkopankissa ja noin 90 % sosiaalisessa mediassa, suoratoistopalveluissa, vero.fi:ssä ja verkkokaupoissa.
- 83 % henkilöstöstä on asioinut digitaalisesti sote-palveluissa.
- Käytetyin digitaalinen sotepalvelun kanava on Omakanta ja toiseksi käytetyin Mehiläisen digitaalinen asiointi.
- Mehiläistä lukuun ottamatta kaikissa digitaalisissa kanavissa on asioitu viime vuotta enemmän.
- Digitaalisista palveluista käytetyimmät ovat ajanvaraus, laboratoriotulosten tarkistaminen ja reseptien uusiminen.
- Runsaalla 40 %:llä omaan työhön liittyy digitaalisten kanavien käyttöä. Digitaalisten kanavien käyttö työssä on vähentynyt aiemmasta.
- Digitaalisiin sotepalveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti ja suhtautuminen on aiempaa myönteisempää.

ASIOIDEN TÄRKEYS DIGITAALISESSA ASIOINNISSA

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



DIGITAALISEN ASIOINNIN VAIKUTTIMET 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 sote-palveluista suosituimmat ovat avun saaminen mielenterveysongelmiin, lääkärin tai hoitajan tapaaminen, rokotteen ottaminen, laboratoriopalvelut sekä myös kotiin tuotava sairaanhoitopalvelu ja apu sosiaalisiin ongelmiin.
- Avun saamista mielenterveysongelmiin pidetään nyt aiempaa tärkeämpänä liikkuvissa sotepalveluissa.
- Liikkuviin sotepalveluihin suhtaudutaan hyvin myönteisesti, ja myönteisten osuus on noussut aiemmasta.



Taustatiedot

Tietoa jolla on tarkoitus.

Aineiston rakenne

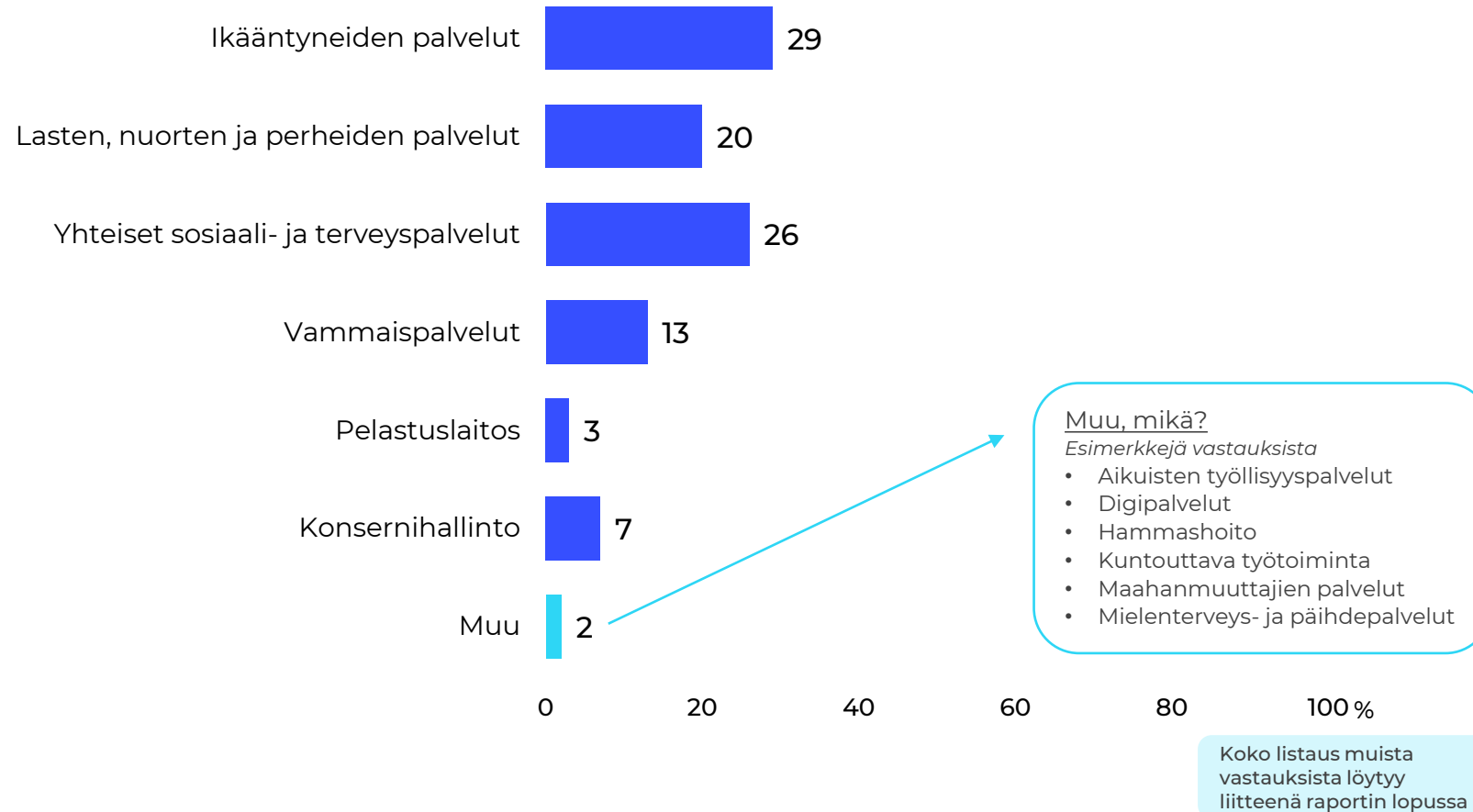
	Kaikki vastaajat 2025	Kaikki vastaajat 2024
N=	1485	1520
	%	%
IKÄRYHMÄ		
Alle 25 vuotta	1	2
25 – 34 vuotta	15	14
35 – 44 vuotta	24	25
45 – 54 vuotta	30	30
55+ vuotta	29	30
KIELI		
Suomi	91	90
Ruotsi	9	10

	Kaikki vastaajat 2025	Kaikki vastaajat 2024
N=	1485	1520
	%	%
TYÖSKENNELLYT SOSIAALI-, TERVEYS-, PELASTUSALALLA		
Alle vuoden	2	3
1 – 2 vuotta	6	5
3 – 5 vuotta	12	11
6 – 10 vuotta	16	15
Yli 10 vuotta	65	66
TOIMIIKO ESIHENKILÖNÄ		
Kyllä	10	11
Ei	90	89

Palvelualue, jolla työskentelee

Millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueella työskentelet?

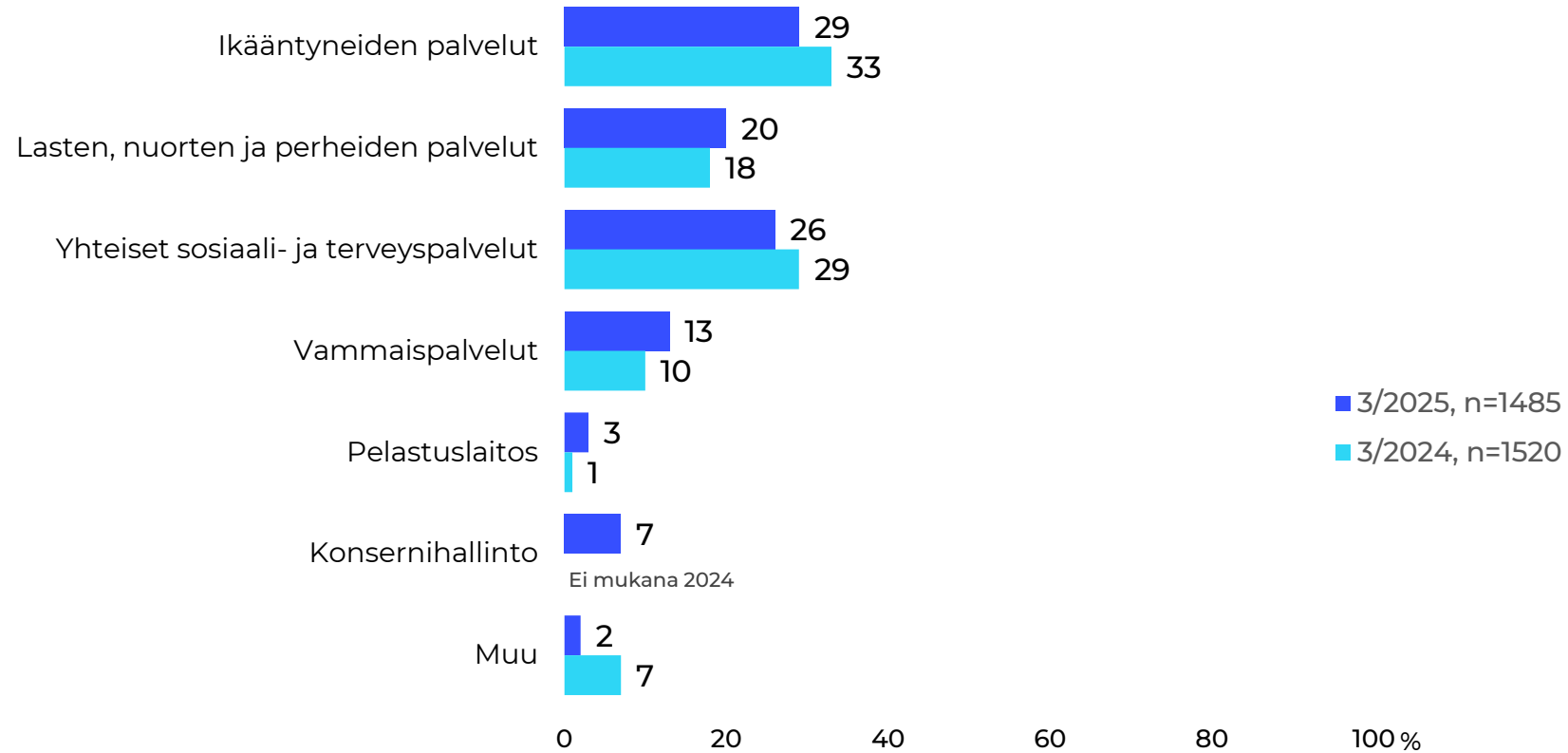
Kaikki vastaajat, n=1485



Palvelualue, jolla työskentelee

Millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueella työskentelet?

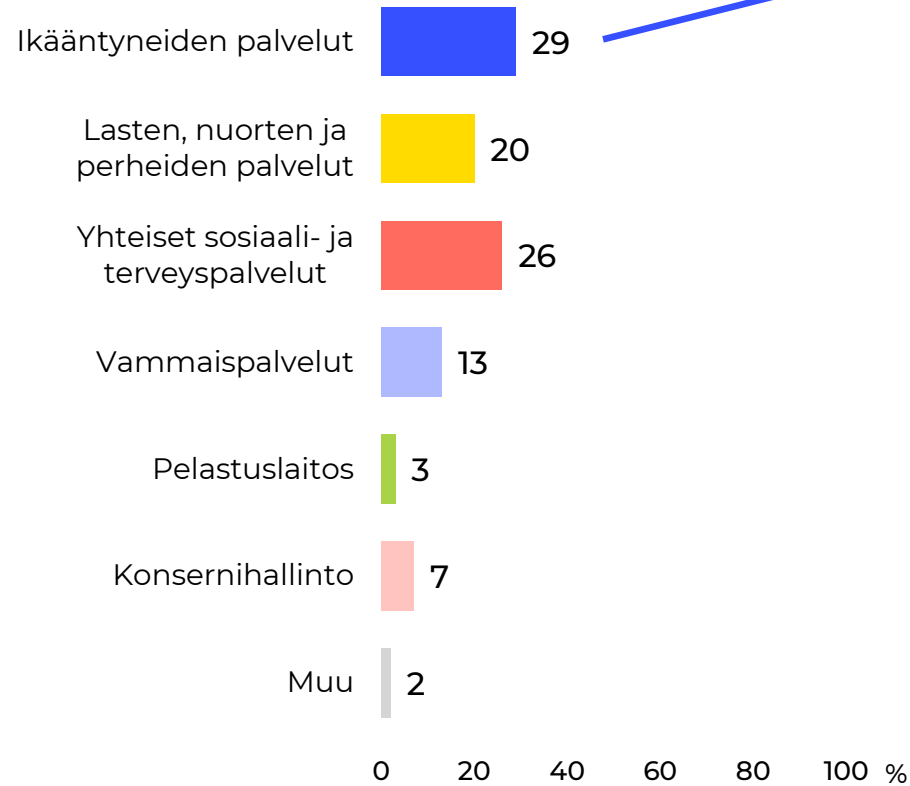
Kaikki vastaajat



Palvelualue, jolla työskentelee | Ikääntyneiden palvelut

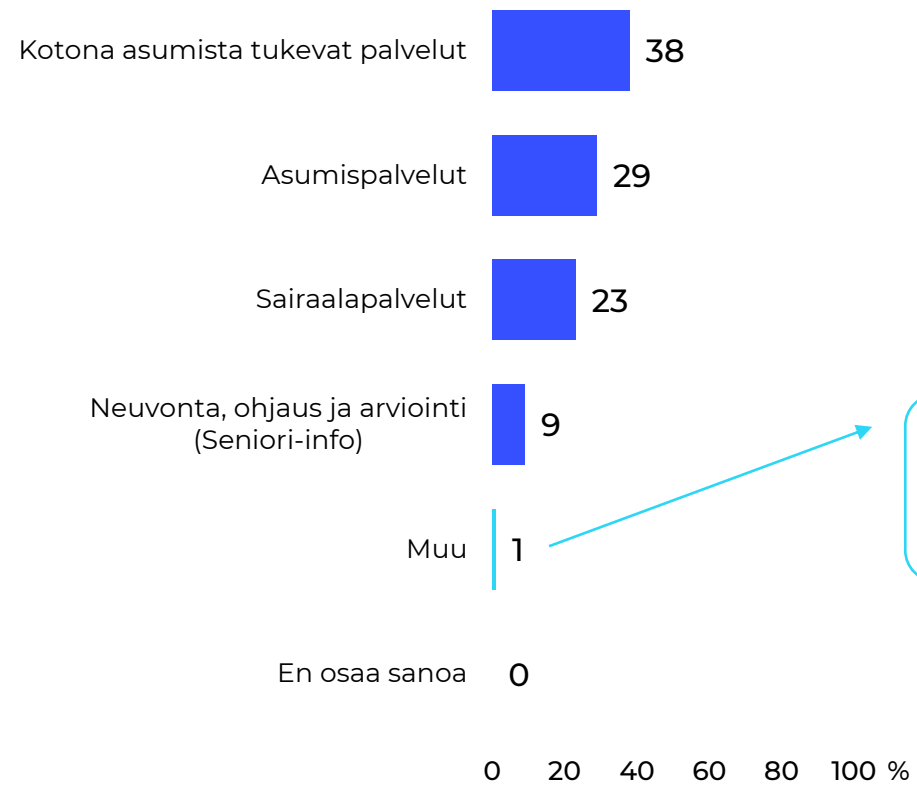
Millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueella työskentelet?

Kaikki vastaajat, n=1485



Millä ikääntyneiden palvelujen palvelulinjalla työskentelet?

Työskentelee ikääntyneiden palveluissa, n=425

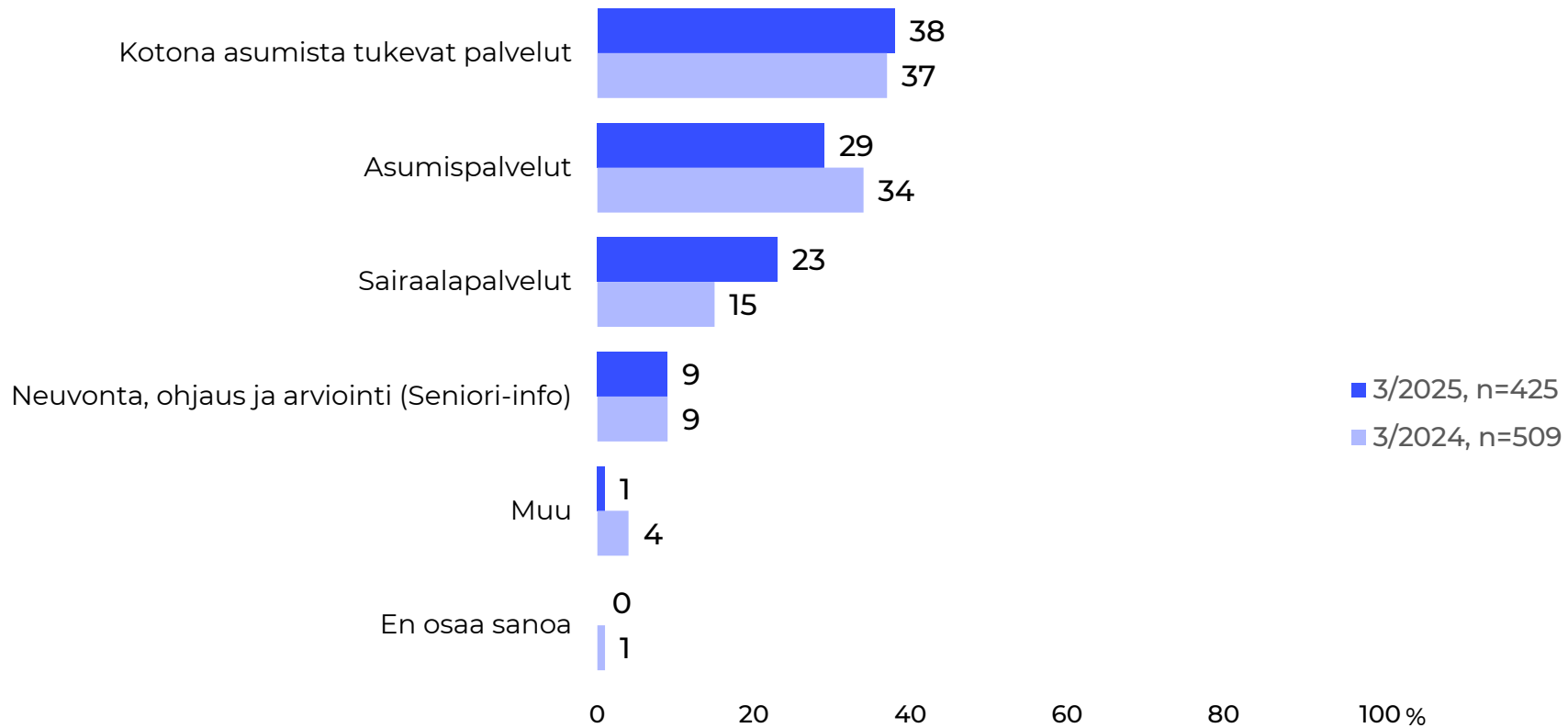


- Muu, mikä?
- Asiantuntija, johdon tuki
 - Fysioterapia
 - Hallinnollinen tuki
 - Vuodeosasto

Palvelualue, jolla työskentelee | Ikääntyneiden palvelut | Vuosivertailu

Millä ikääntyneiden palvelujen palvelulinjalla työskentelet?

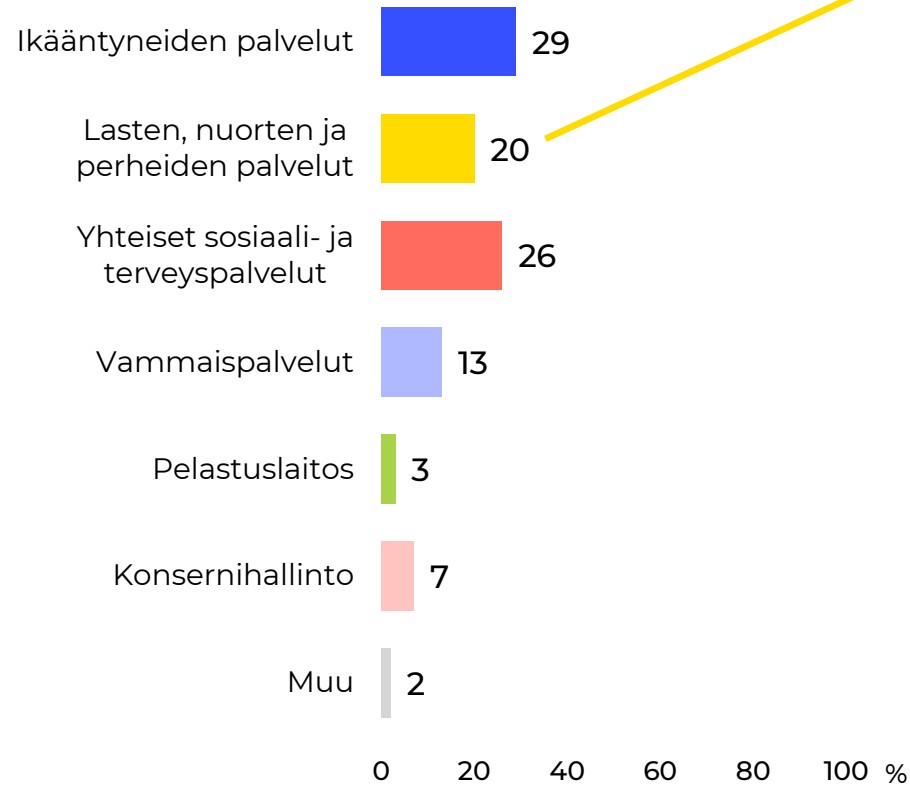
Työskentelee ikääntyneiden palveluissa



Palvelualue, jolla työskentelee | Lasten, nuorten, perheiden palvelut

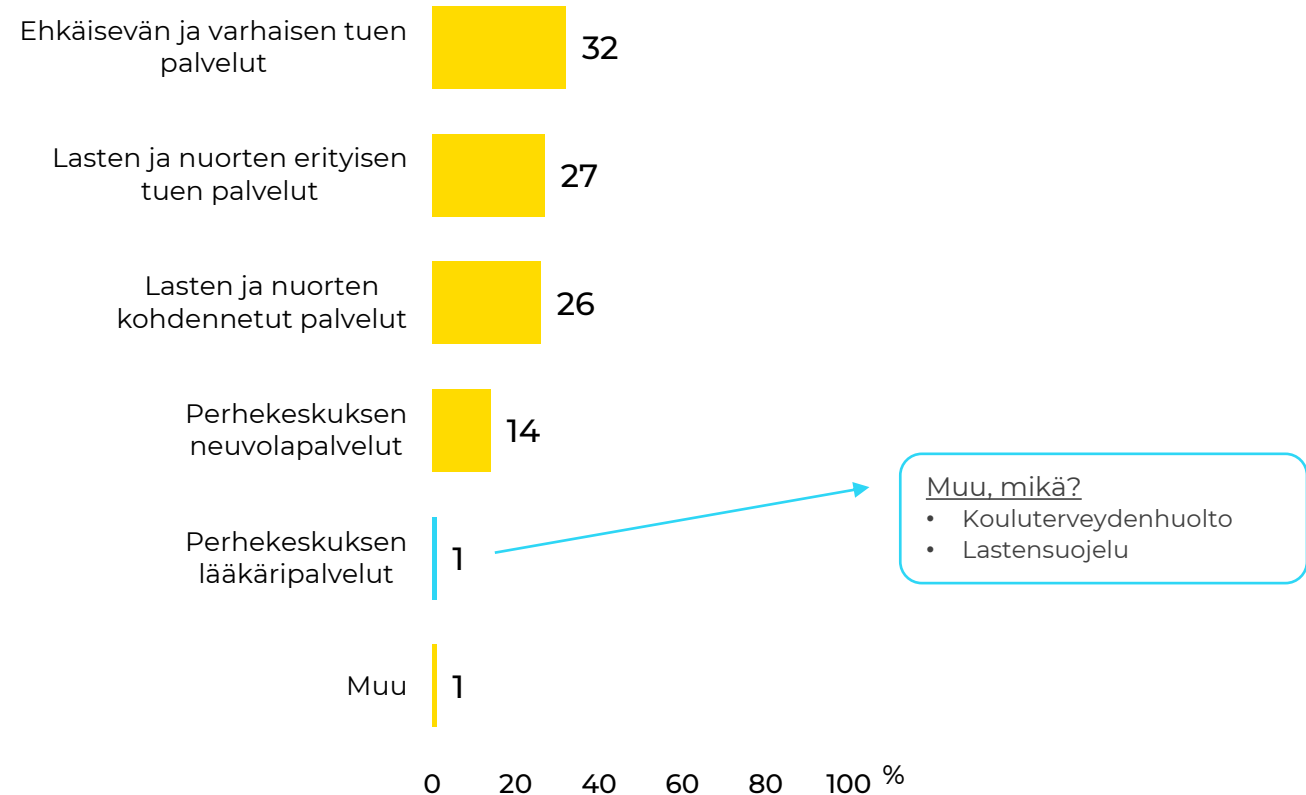
Millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueella työskentelet?

Kaikki vastaajat, n=1485



Millä lasten, nuorten ja perheiden palvelujen palvelulinjalla työskentelet?

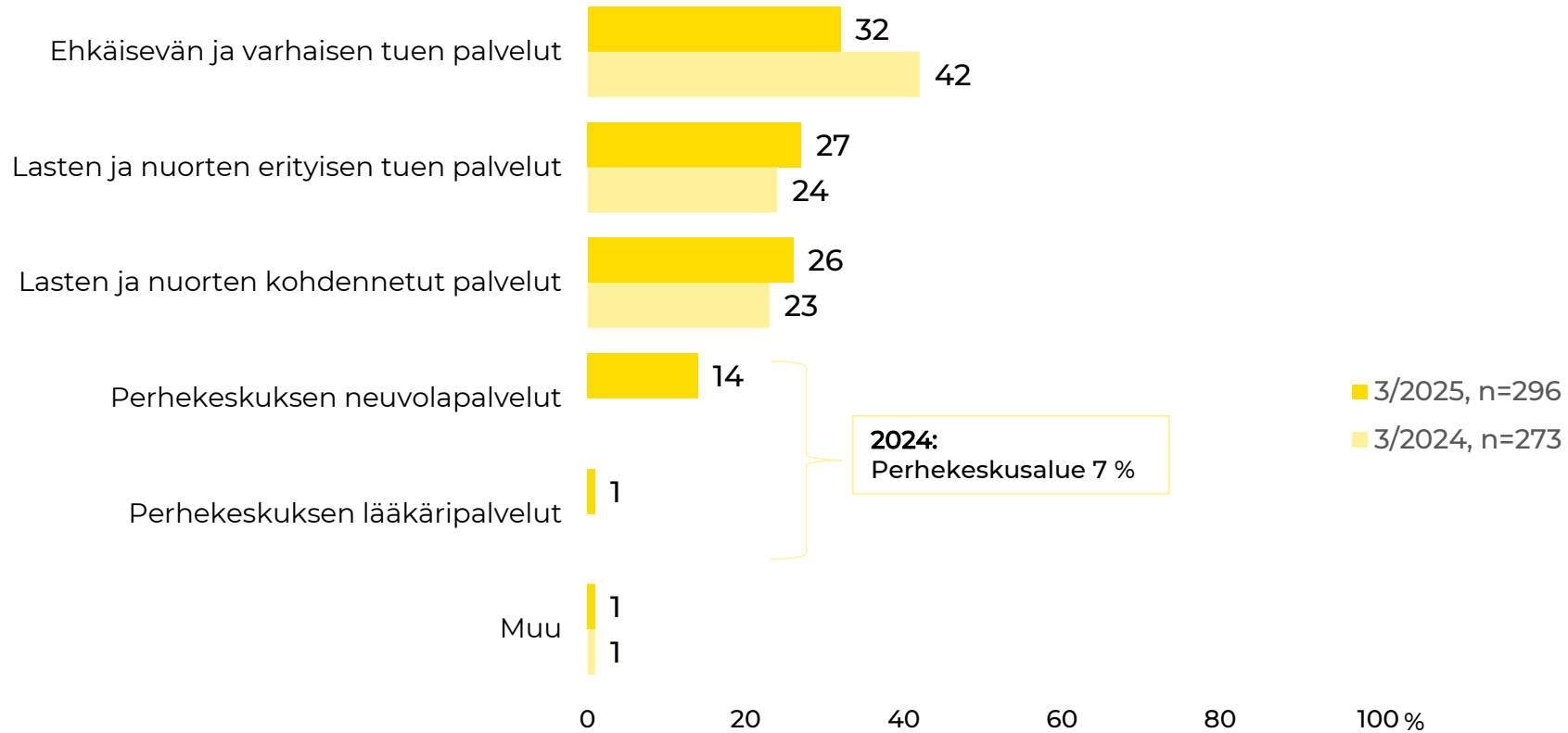
Työskentelee lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, n=296



Palvelualue, jolla työskentelee | Lasten, nuorten, perheiden palvelut | Vuosivertailu

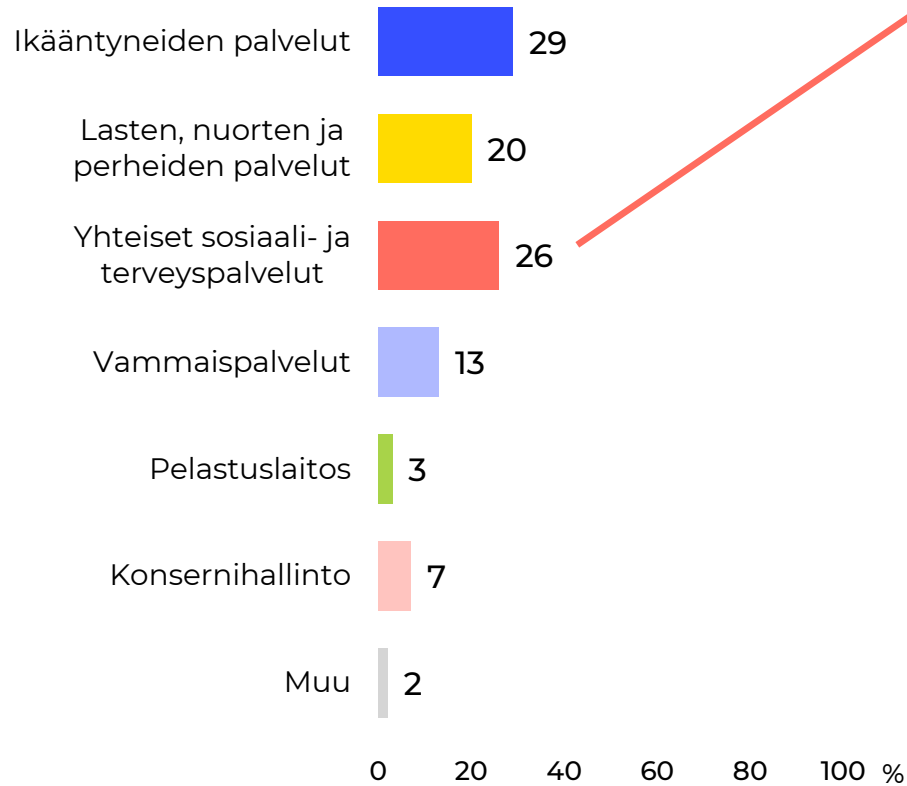
Millä lasten, nuorten ja perheiden palvelujen palvelulinjalla työskentelet?

Työskentelee lasten, nuorten ja perheiden palveluissa

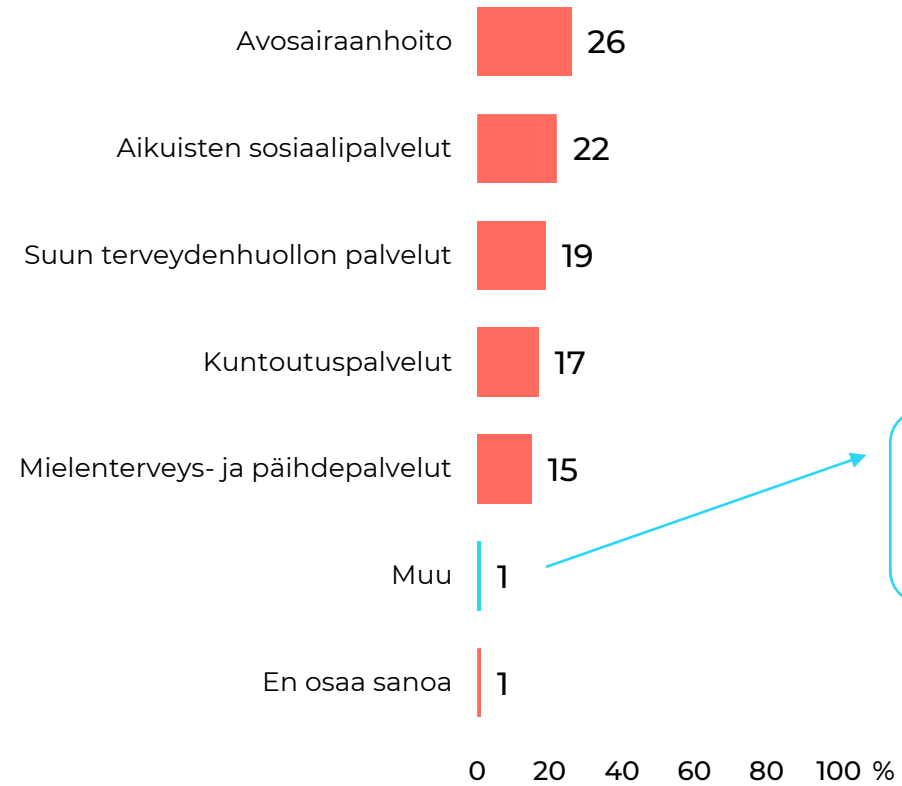


Palvelualue, jolla työskentelee | Sosiaali- ja terveystoimen palvelut

Millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueella työskentelet?
Kaikki vastaajat, n=1485



Millä yhteisten sosiaali- ja terveystoimen palvelulinjalla työskentelet?
Työskentelee yhteisten sosiaali- ja terveystoimen palvelulinjalla, n=380



Muu, mikä?
Esimerkkejä vastauksista

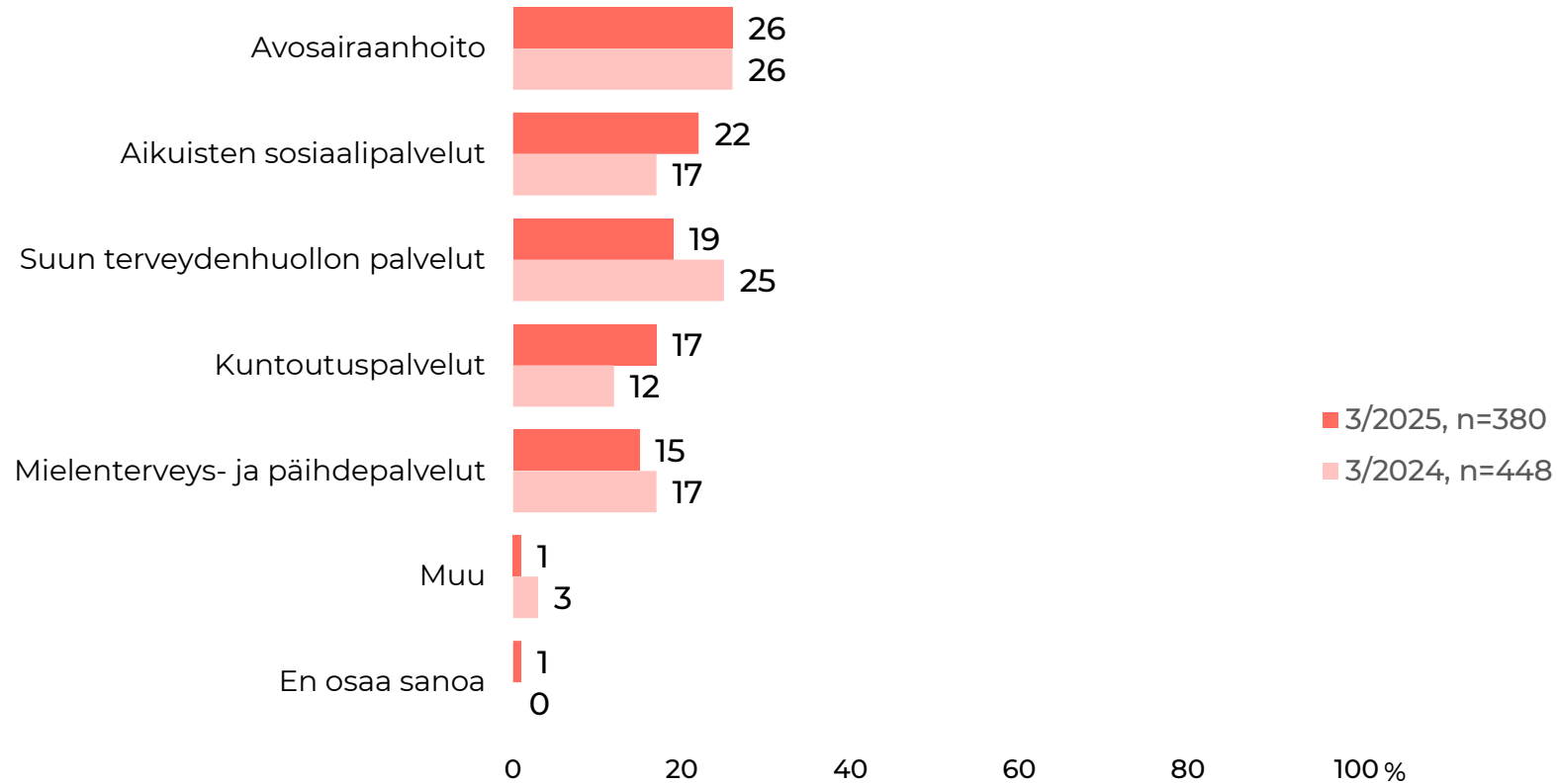
- Neuvola
- Terveystieteiden tutkimuskeskus

Koko lista muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

Palvelualue, jolla työskentelee | Sosiaali- ja terveystyö | Vuosivertailu

Millä yhteisten sosiaali- ja terveystyöjen palvelulinjalla työskentelet?

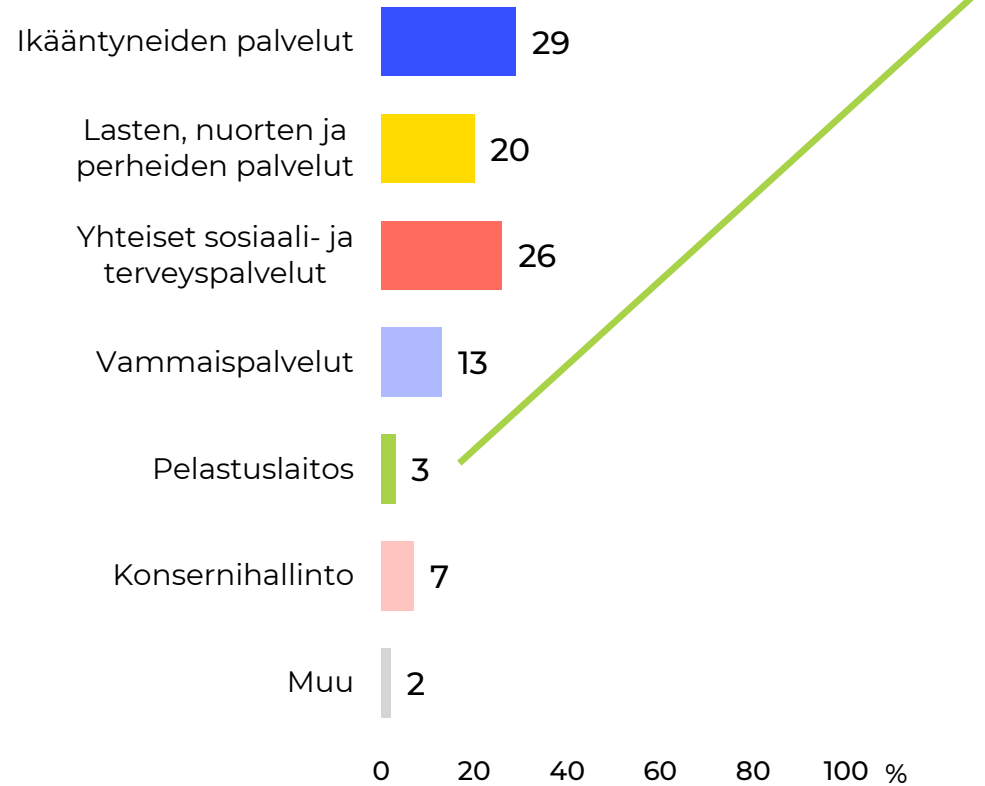
Työskentelee yhteisten sosiaali- ja terveystyöjen palvelulinjalla



Palvelualue, jolla työskentelee | Pelastuslaitoksen palveluyksikkö

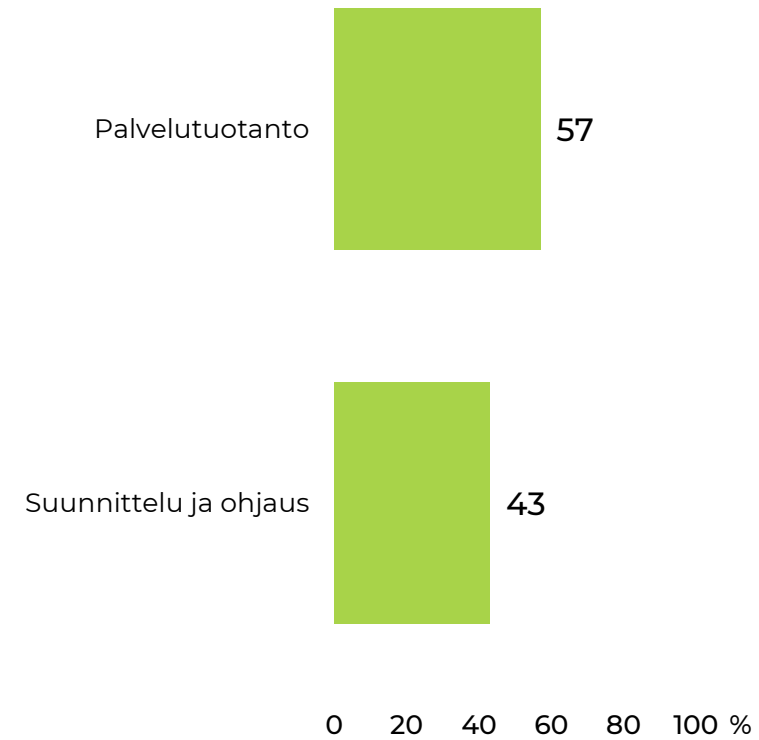
Millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueella työskentelet?

Kaikki vastaajat, n=1485



Missä pelastuslaitoksen palveluyksikössä työskentelet?

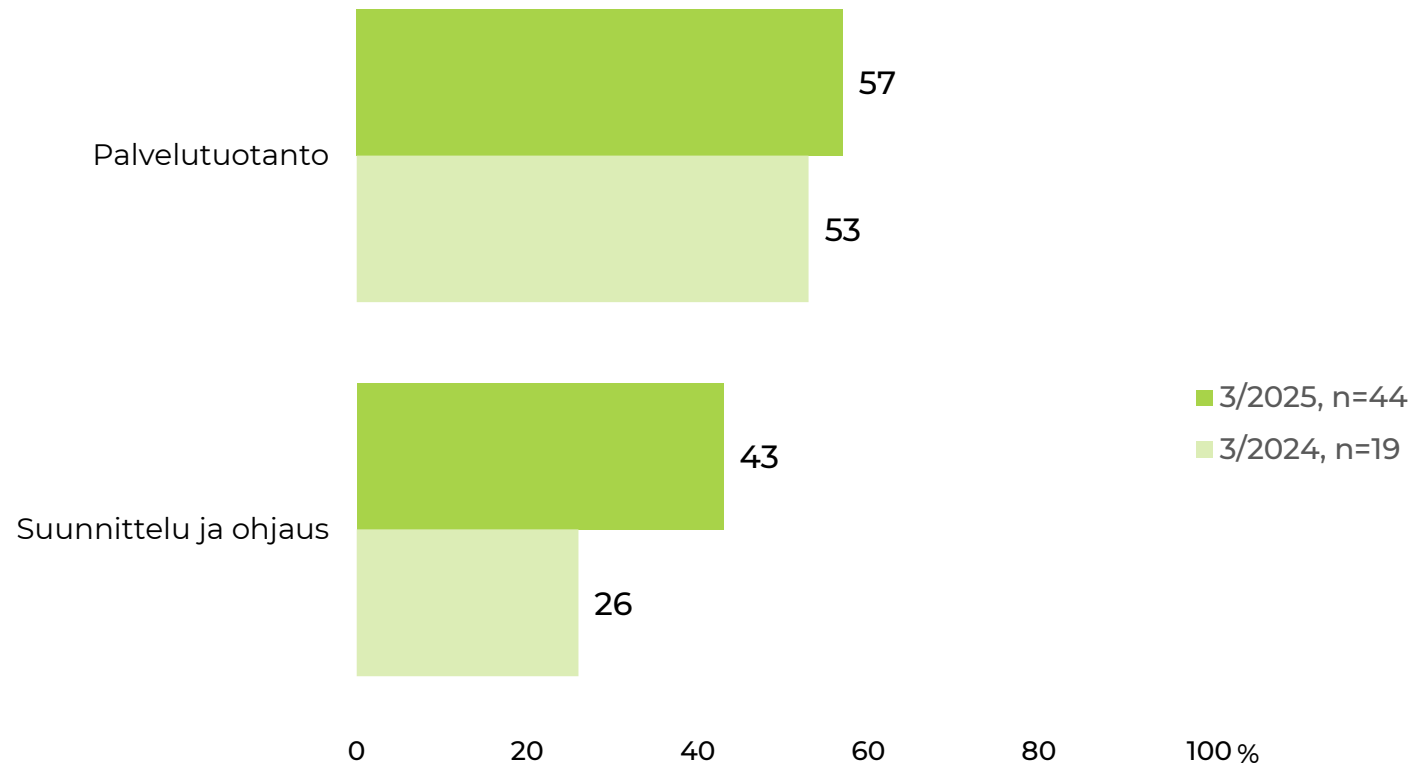
Työskentelee pelastuslaitoksessa, n=44



Palvelualue, jolla työskentelee | Pelastuslaitoksen palveluyksikkö | Vuosivertailu

Missä pelastuslaitoksen palveluyksikössä työskentelet?

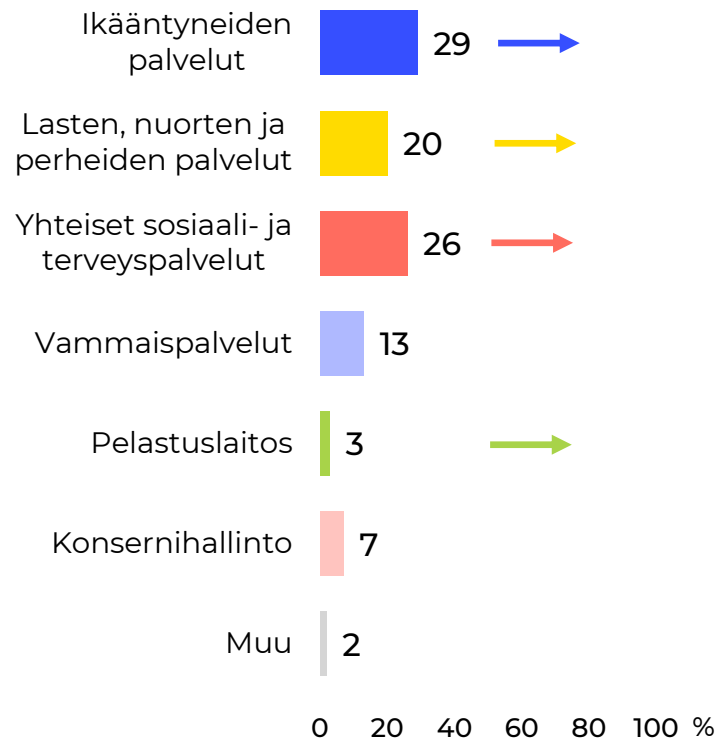
Työskentelee pelastuslaitoksessa



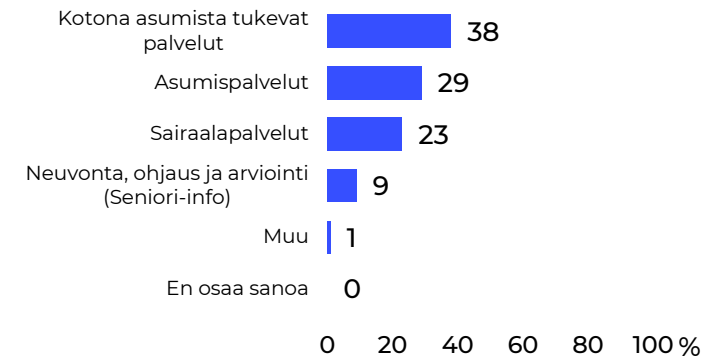
Palvelualue, jolla työskentelee | Yhteenveto

Millä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueella työskentelet?

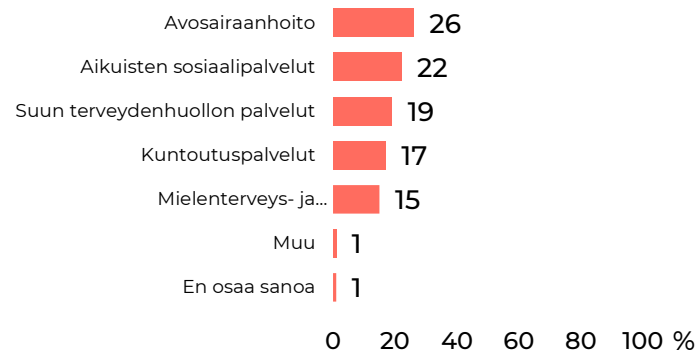
Kaikki vastaajat, n=1485



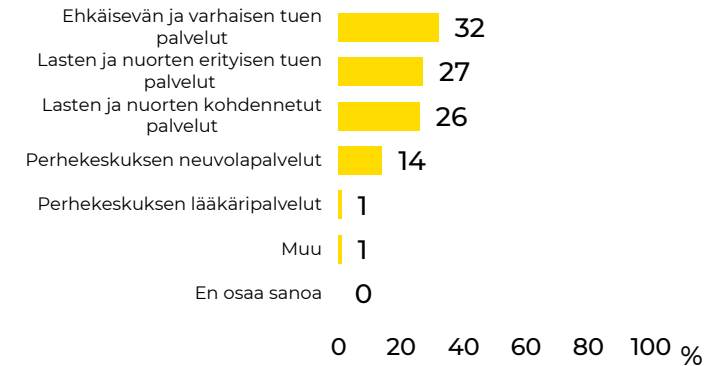
Millä ikäntyneiden palvelujen palvelulinjalla työskentelet? n=425



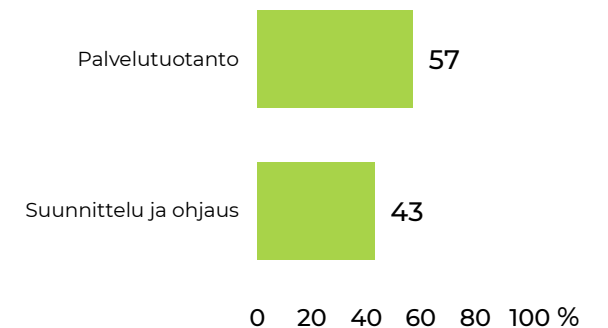
Millä yhteisten sosiaali- ja terveysterveyst palvelulinjalla työskentelet? n=380



Millä lasten, nuorten ja perheiden palvelujen palvelulinjalla työskentelet? n=296



Missä pelastuslaitoksen palveluyksikössä työskentelet? n=44



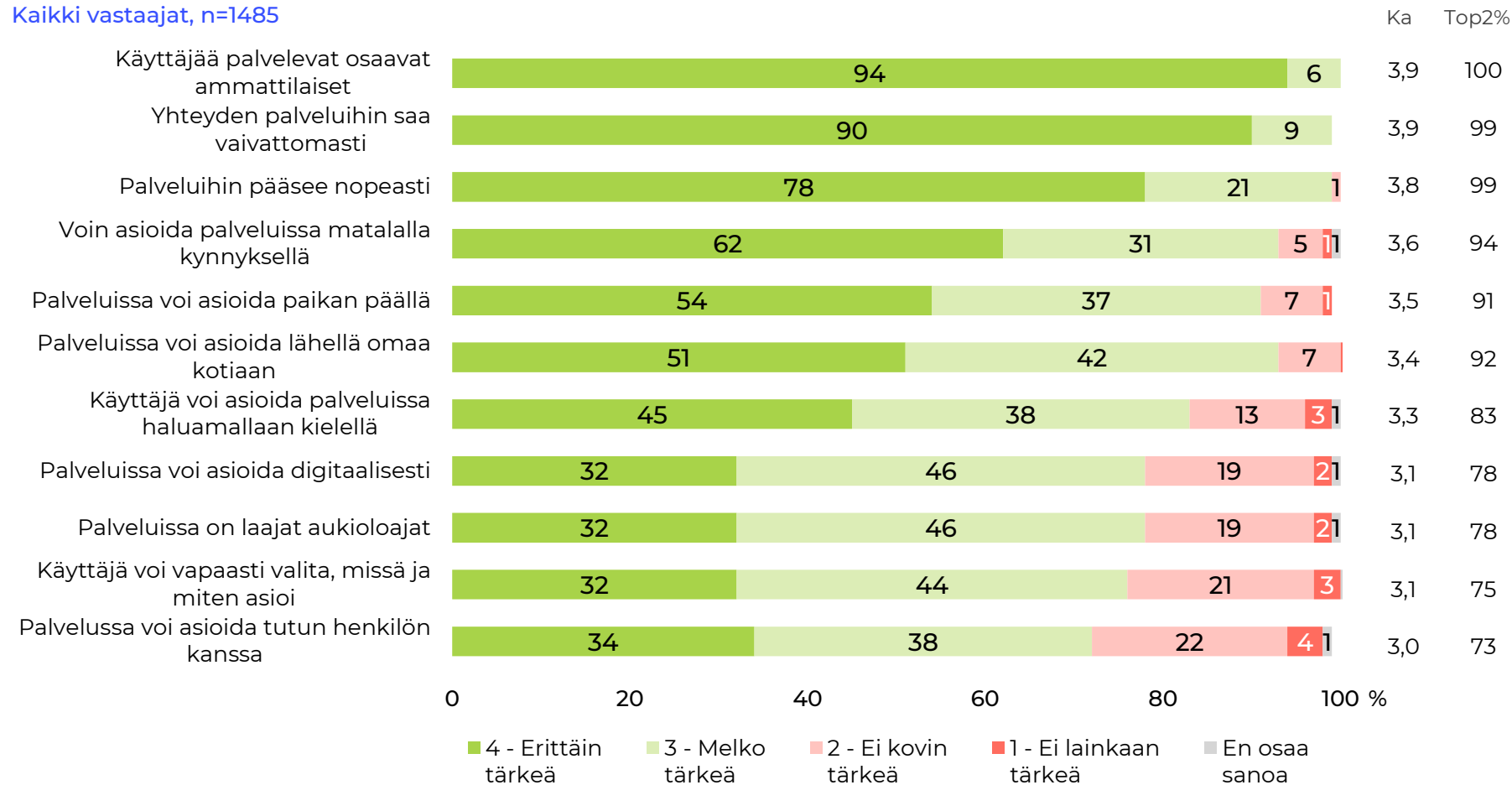
Palvelut

Tietoa jolla on tarkoitus.

Asioiden tärkeys sotepalvelujen käyttäjän kannalta

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

Kaikki vastaajat, n=1485

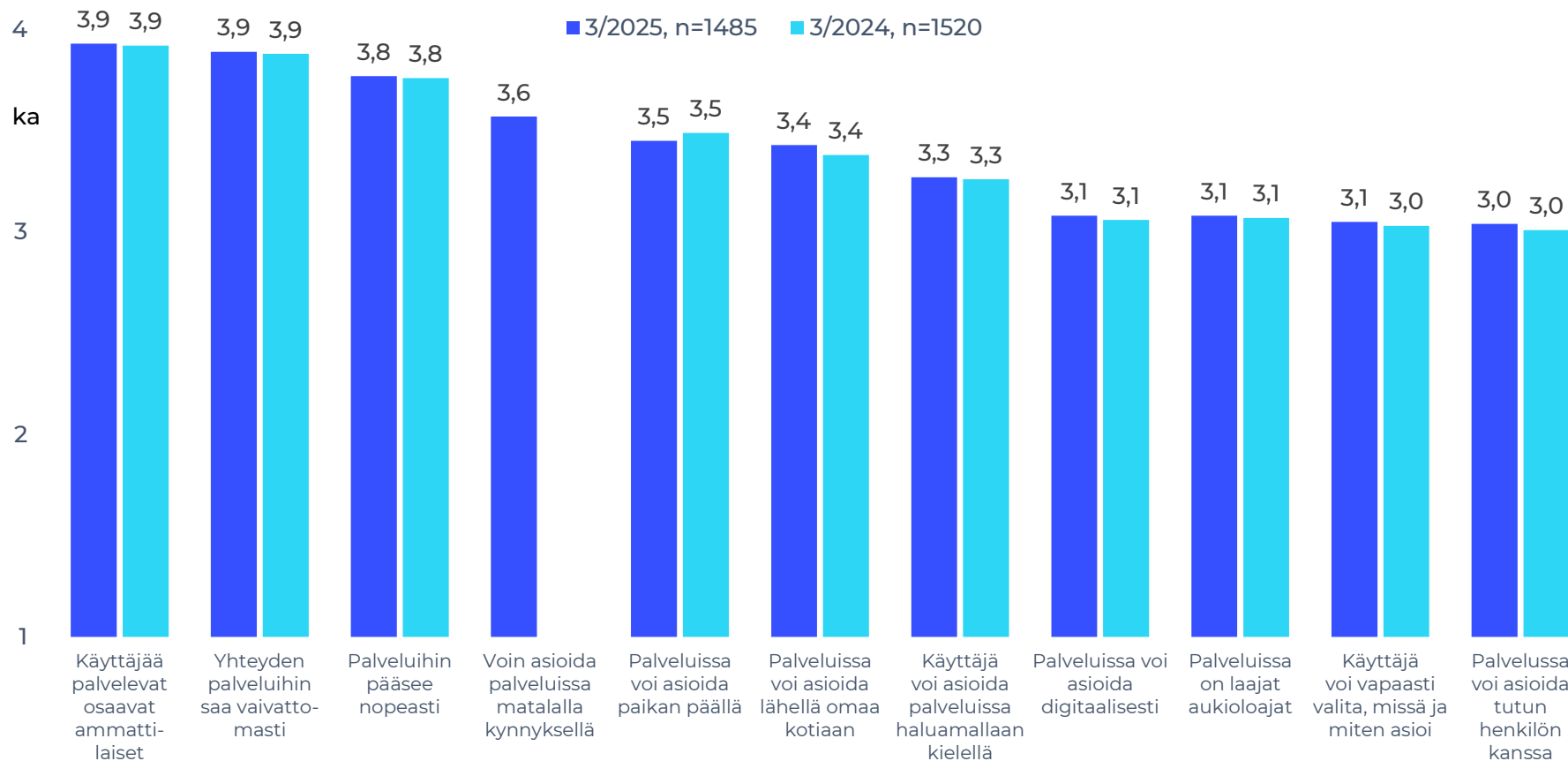


- Henkilöstö pitää tärkeimpinä asioina sotepalvelujen käyttäjien kannalta ammattilaisten tarjoamaa palvelua, vaivatonta yhteyttä palveluihin ja nopeaa palveluihin pääsyä. Sen sijaan laajoja aukioloaikoja, digitaalista asiointia, vapaata asiointivalintaa sekä asiointia tutun henkilön kanssa pidetään vähemmän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

Asioiden tärkeys sotepalvelujen käyttäjän kannalta | Keskiarvot | Vuosivertailu

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

Kaikki vastaajat



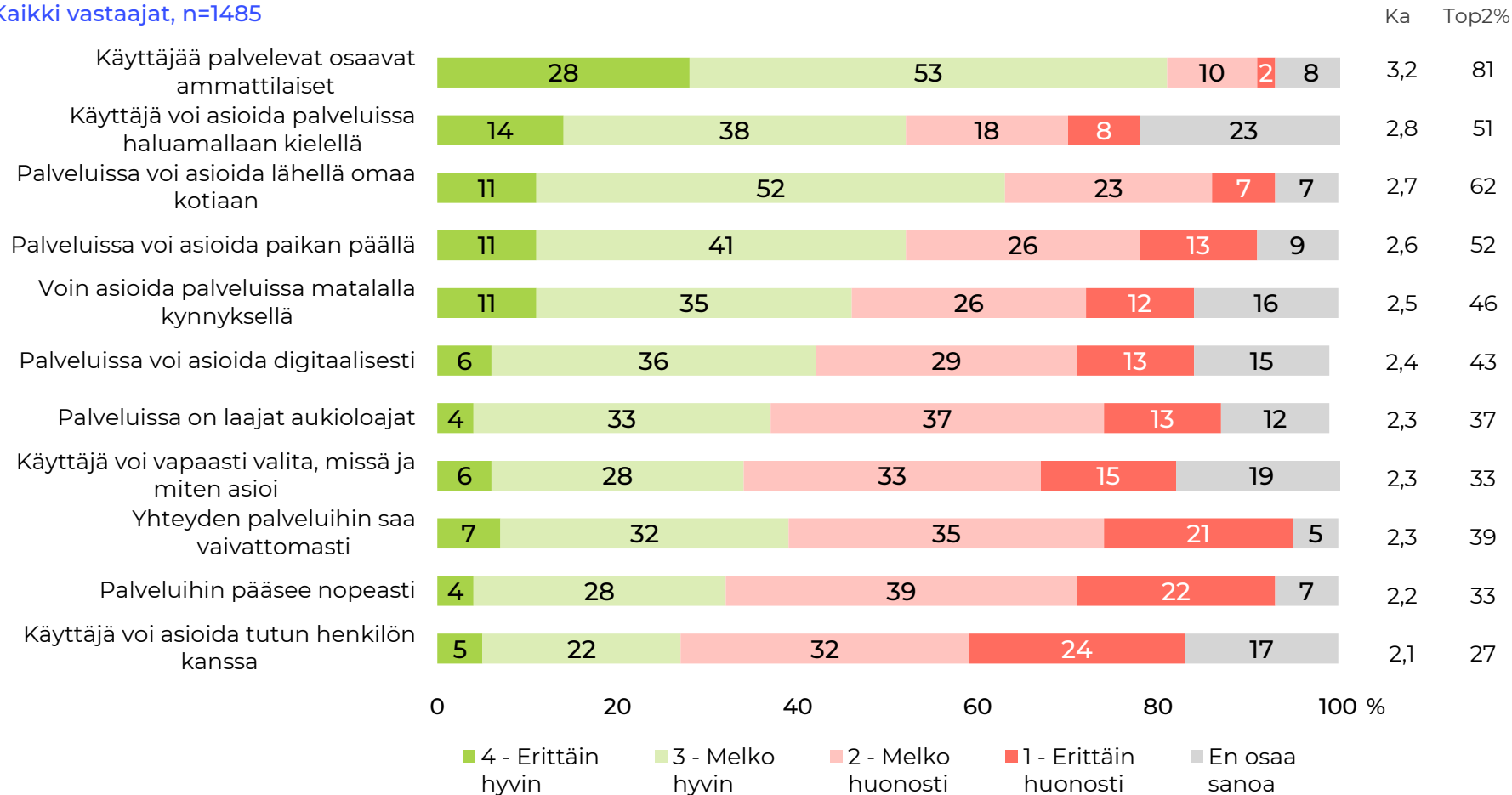
- Muutoksia asioiden tärkeydessä ei ole havaittavissa.

Erotus	0,0	0,0	0,0	-	0,0	-0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
--------	-----	-----	-----	---	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----

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=1485

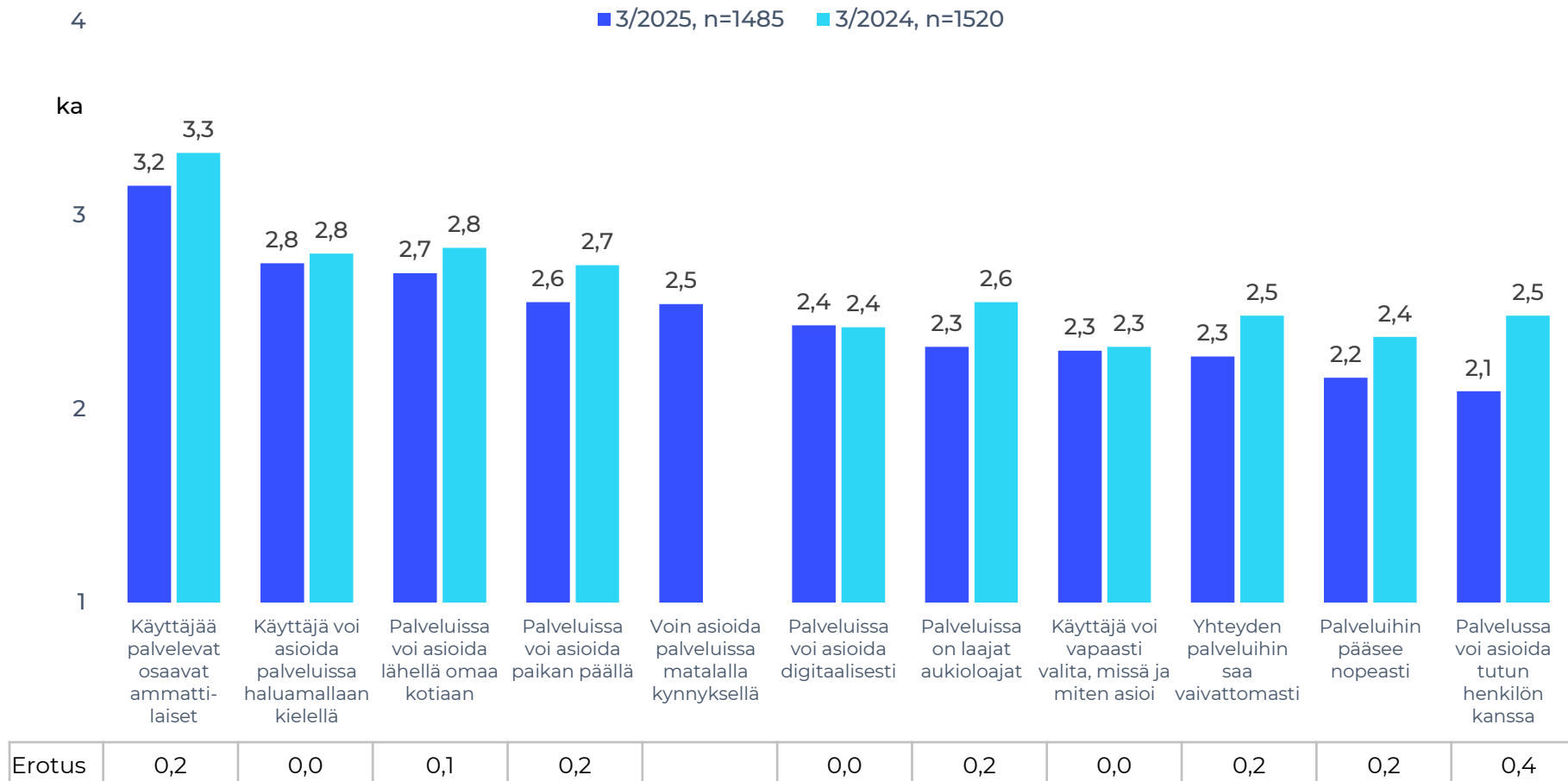


- Parhaiten hyvinvointialueen koetaan onnistuneen ammattilaisuuden osalta, mutta muut asiat jäävät heikommalle tai jopa huonolle tasolle. Heikoimmin hyvinvointialueen koetaan onnistuneen nopeassa palveluihin pääsyssä sekä asiointimahdollisuudessa tutun henkilön kanssa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuminen asioissa | Keskiarvot | Vuosivertailu

Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen palvelujen järjestämisessä? Arvioi kutakin kohtaa niiden palvelujen osalta, joiden parissa olet itse työskennellyt viimeisen vuoden aikana. 4=Erittäin hyvin, 3=Melko hyvin, 2=Melko huonosti, 1=Erittäin huonosti

Kaikki vastaajat

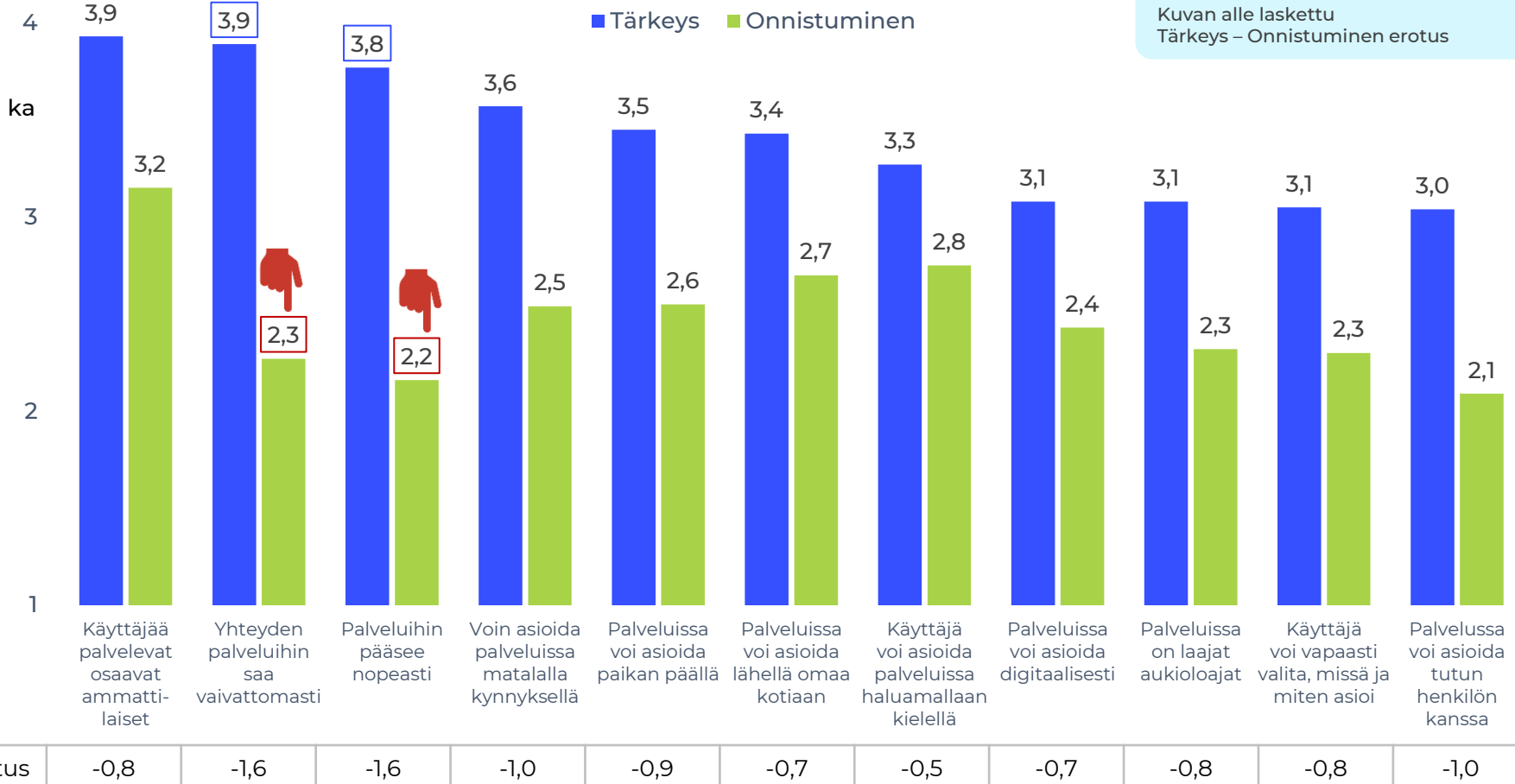


- Onnistuminen on heikentynyt viime vuodesta laajojen aukioloaikojen, vaivattoman yhteyden saamisen, nopean palveluihin pääsyn sekä tutun henkilön kanssa asioinnin osalta.

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=1485

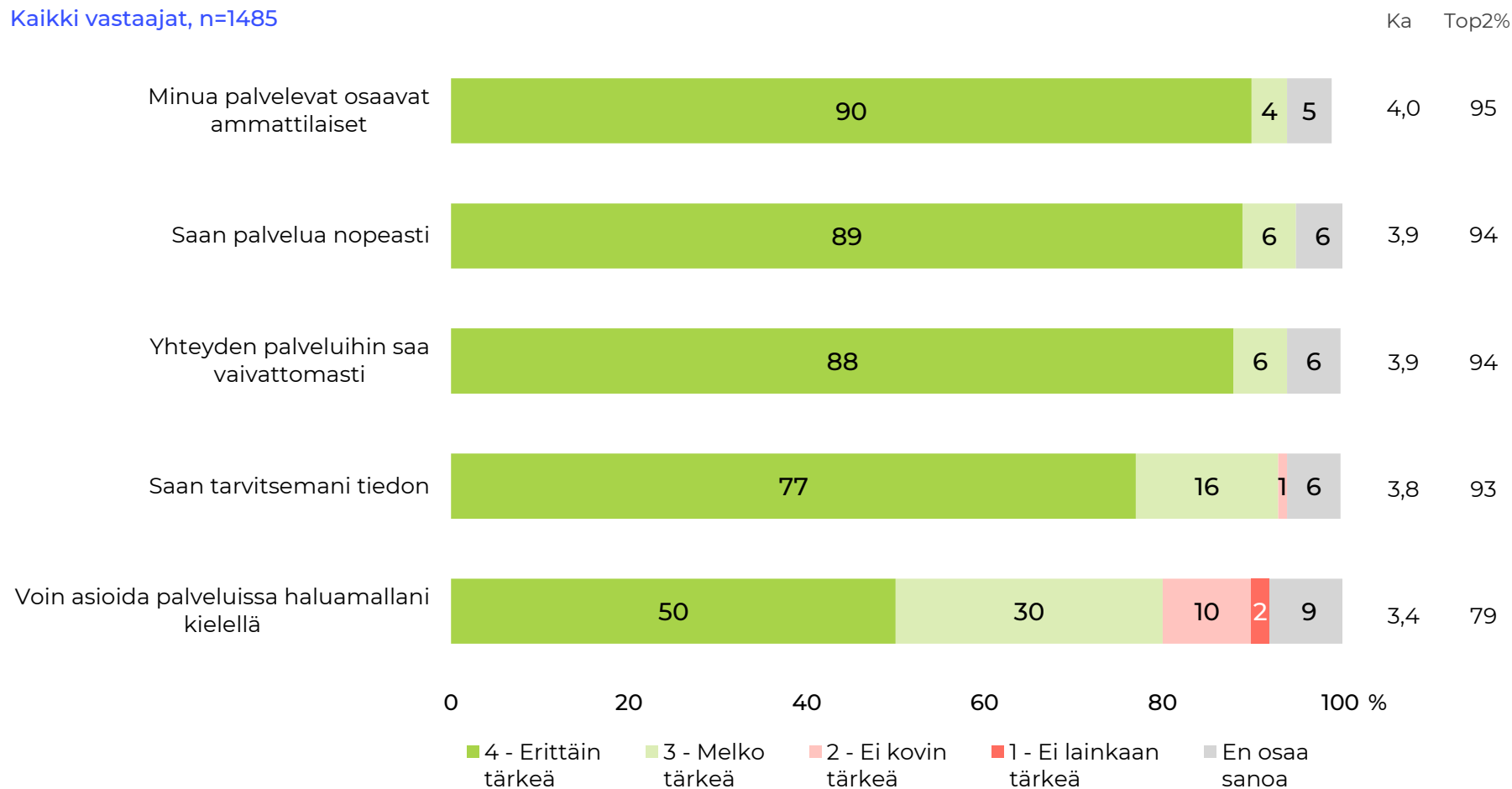


- Suurimmat erot tärkeyden ja toteutuneen välillä ovat vaivattoman yhteyden saamisen ja nopean palveluihin pääsyn kohdalla.

Asioiden tärkeys pelastustoimen palvelujen käyttäjän kannalta

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita pelastustoimen palvelujen käyttäjän kannalta?

Kaikki vastaajat, n=1485

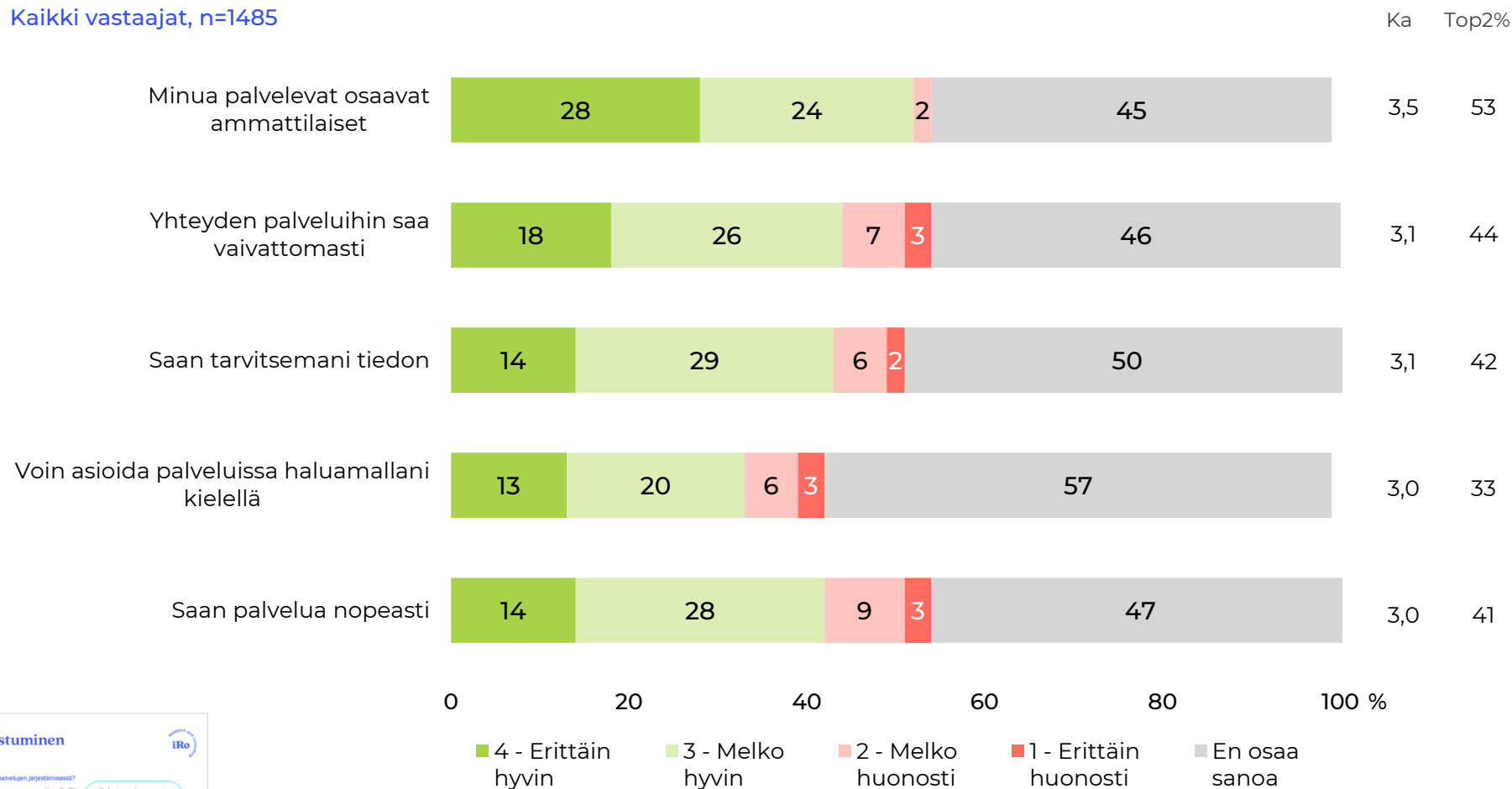


- Pelastustoimen palvelujen käyttäjien kannalta tärkeimpinä asioina pidetään ammattilaisten palvelua, nopeaa palvelua, vaivatonta yhteyden sekä tarvittavien tietojen saamista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuminen pelastustoimen asioiden järjestämisessä

Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen seuraavissa asioissa pelastustoimen palvelujen järjestämisessä?

Kaikki vastaajat, n=1485



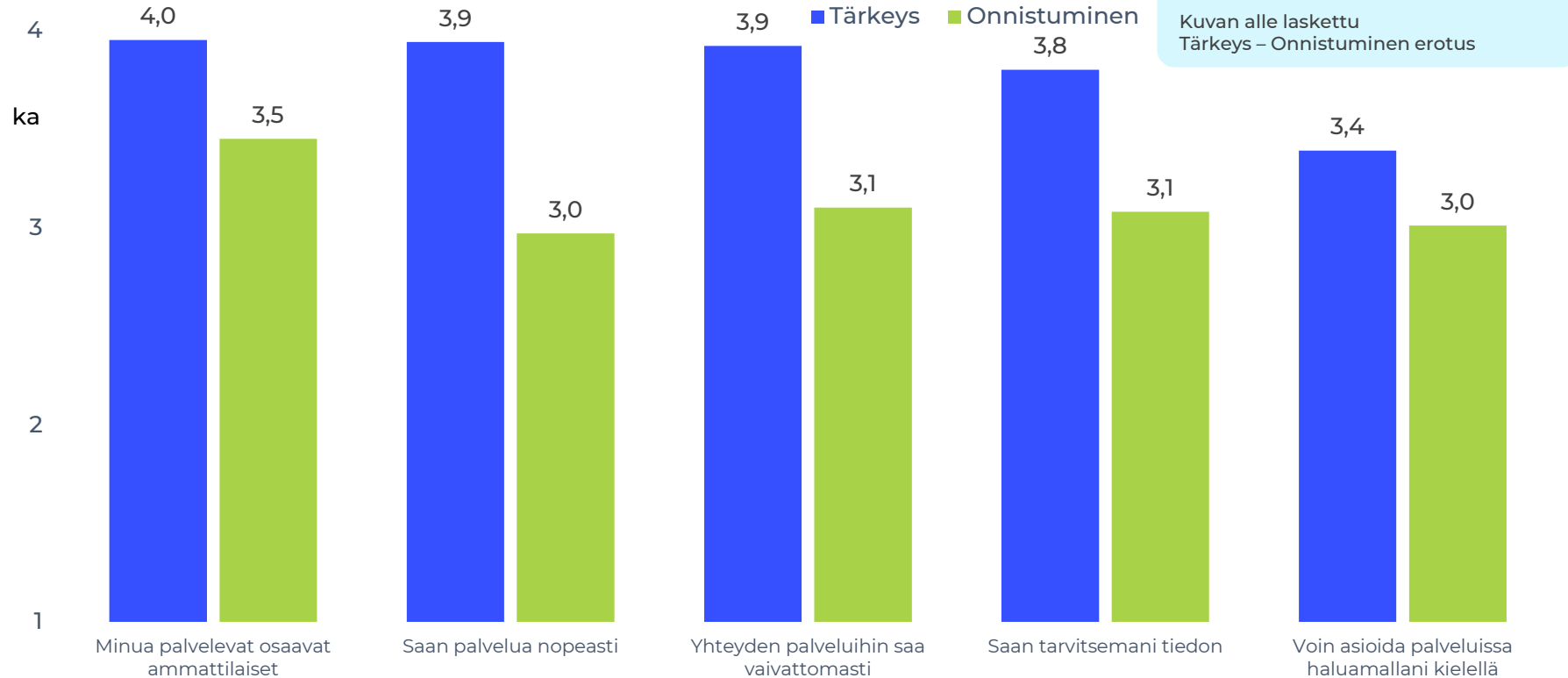
- Pelastustoimen onnistumista lähes puolet vastaajista ei ole osannut arvioida. Parhaiten koetaan onnistumista ammattilaisuudessa.



Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Pelastustoimi | Keskiarvot

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita pelastustoimen palvelujen käyttäjän kannalta? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä
Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen seuraavissa asioissa pelastustoimen palvelujen järjestämisessä? 4=Erittäin hyvin, 3=Melko hyvin, 2=Melko huonosti, 1=Erittäin huonosti

Kaikki vastaajat, n=1485

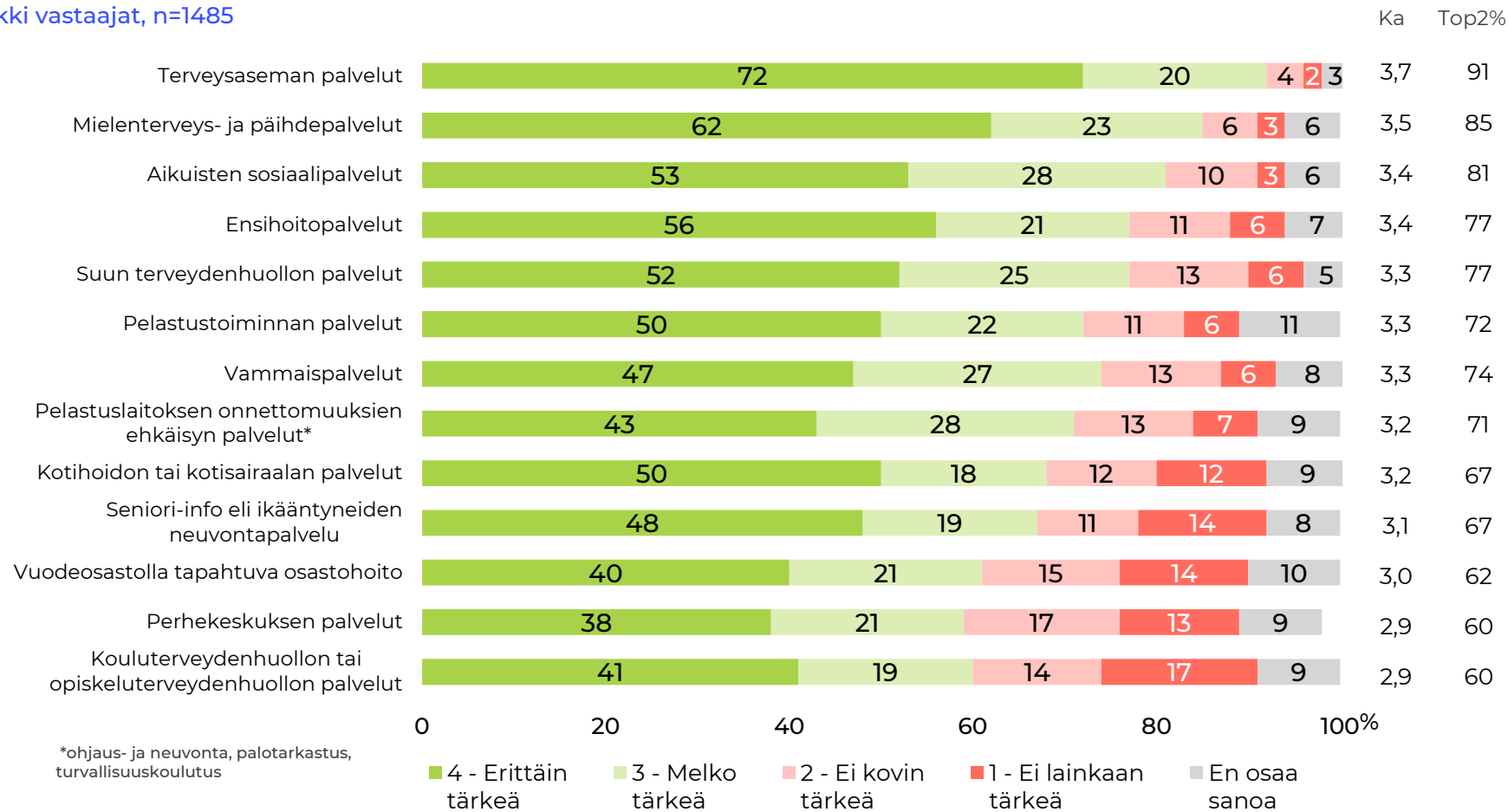


Erotus	-0,5	-1,0	-0,8	-0,7	-0,4
--------	------	------	------	------	------

Palvelujen tärkeys oman työn kannalta

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia hyvinvointialueen palveluja oman työsi kannalta?

Kaikki vastaajat, n=1485

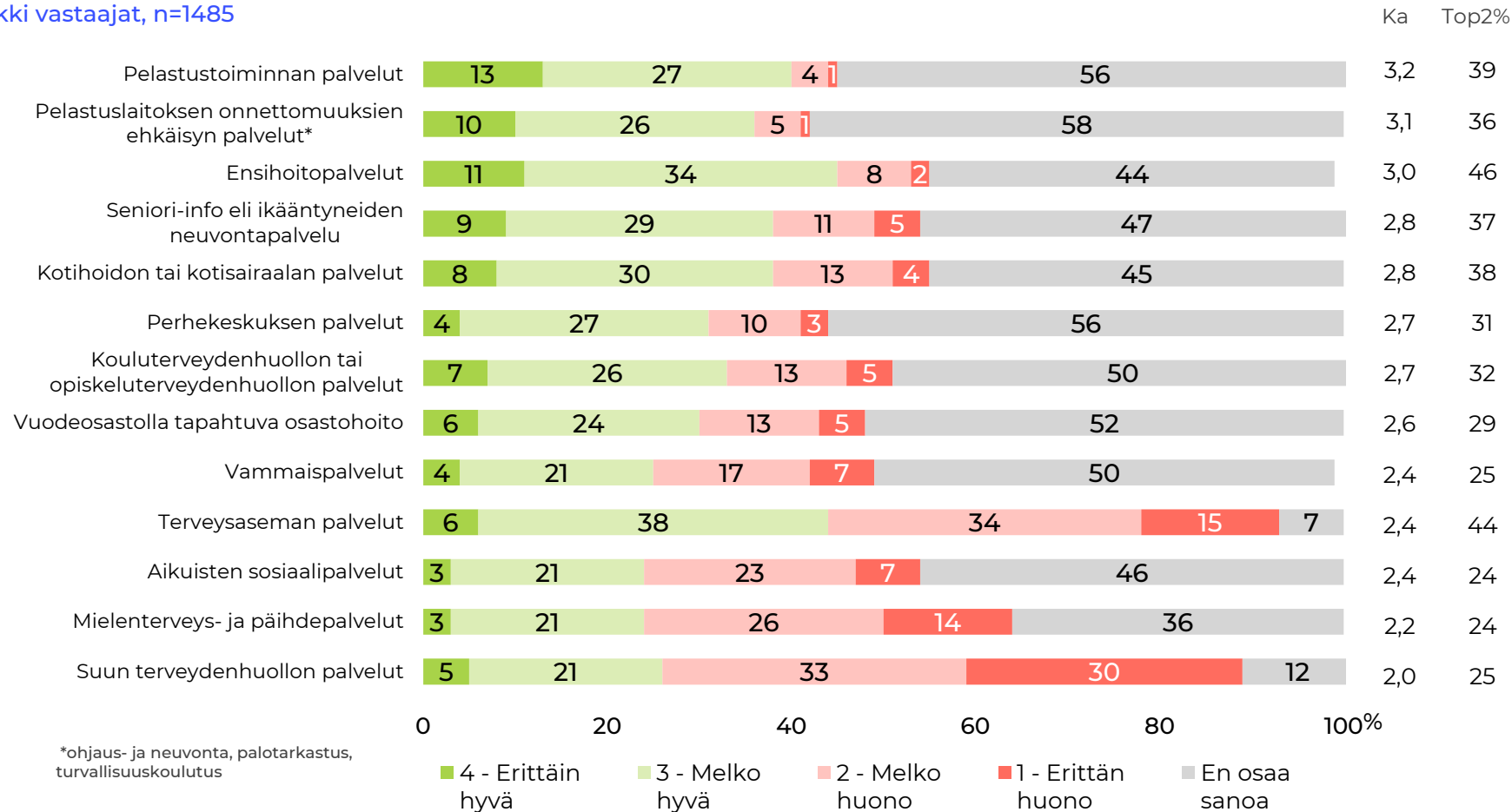


- Oman työn kannalta terveysaseman palveluja pidetään kaikkein tärkeimpänä. Perhekeskuksen ja kouluterveydenhuollon palvelut koetaan muita vähemmän tärkeinä.

Palvelujen saatavuus omalta kannalta

Minkälaiseksi koet seuraavien hyvinvointialueen palvelujen saatavuuden?

Kaikki vastaajat, n=1485

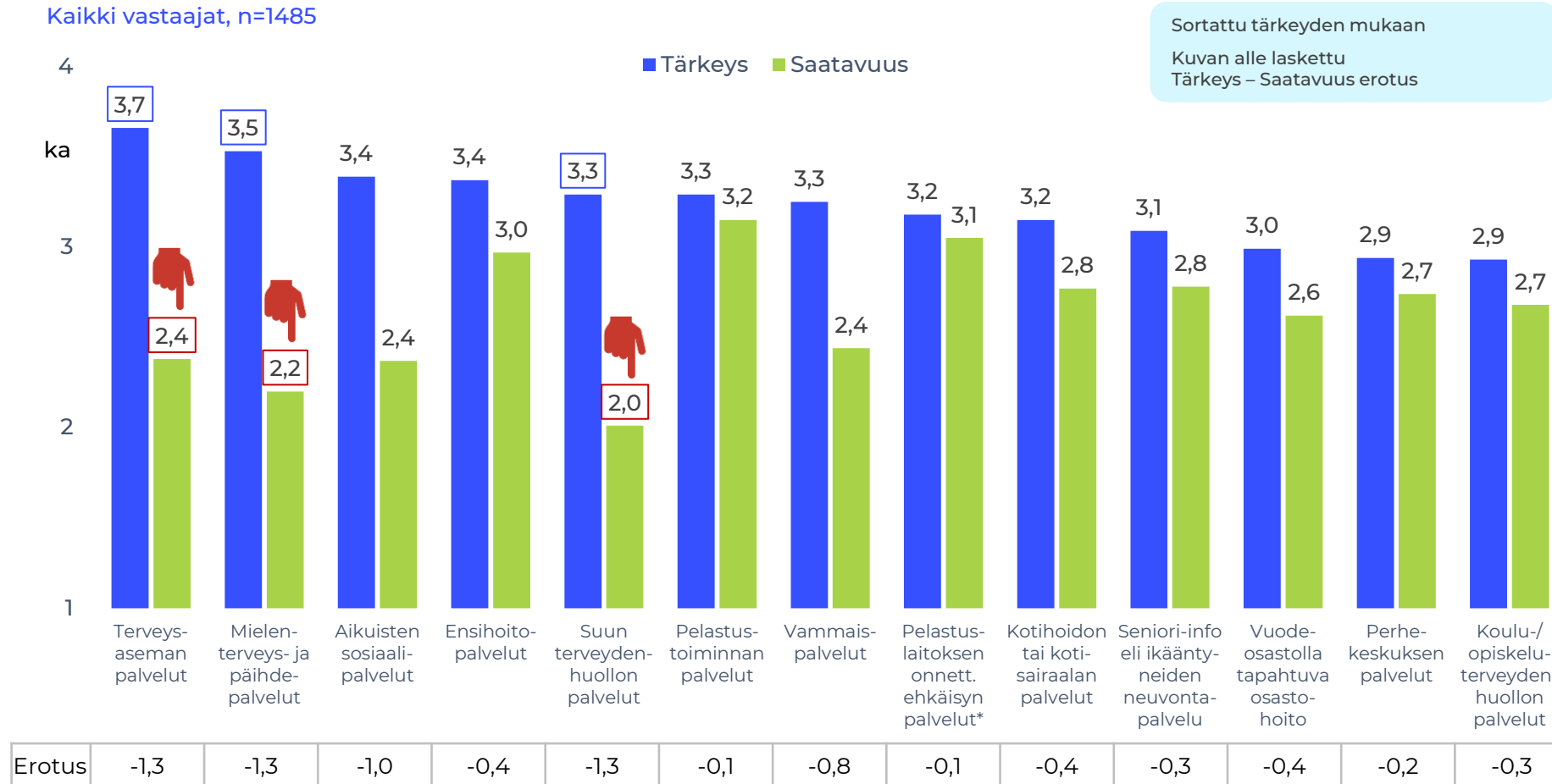


- Palvelujen saatavuuden eri osa-alueisiin terveysaseman ja suun terveyden huollonpalveluja lukuun ottamatta ei juurikaan osata ottaa kantaa.

Palvelujen tärkeys vs. saatavuus | Keskiarvot

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia hyvinvointialueen palveluja oman työsi kannalta? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä
Minkälaiseksi koet seuraavien hyvinvointialueen palvelujen saatavuuden? 4=Erittäin hyvä, 3=Melko hyvä, 2=Melko huono, 1=Erittäin huono

Kaikki vastaajat, n=1485



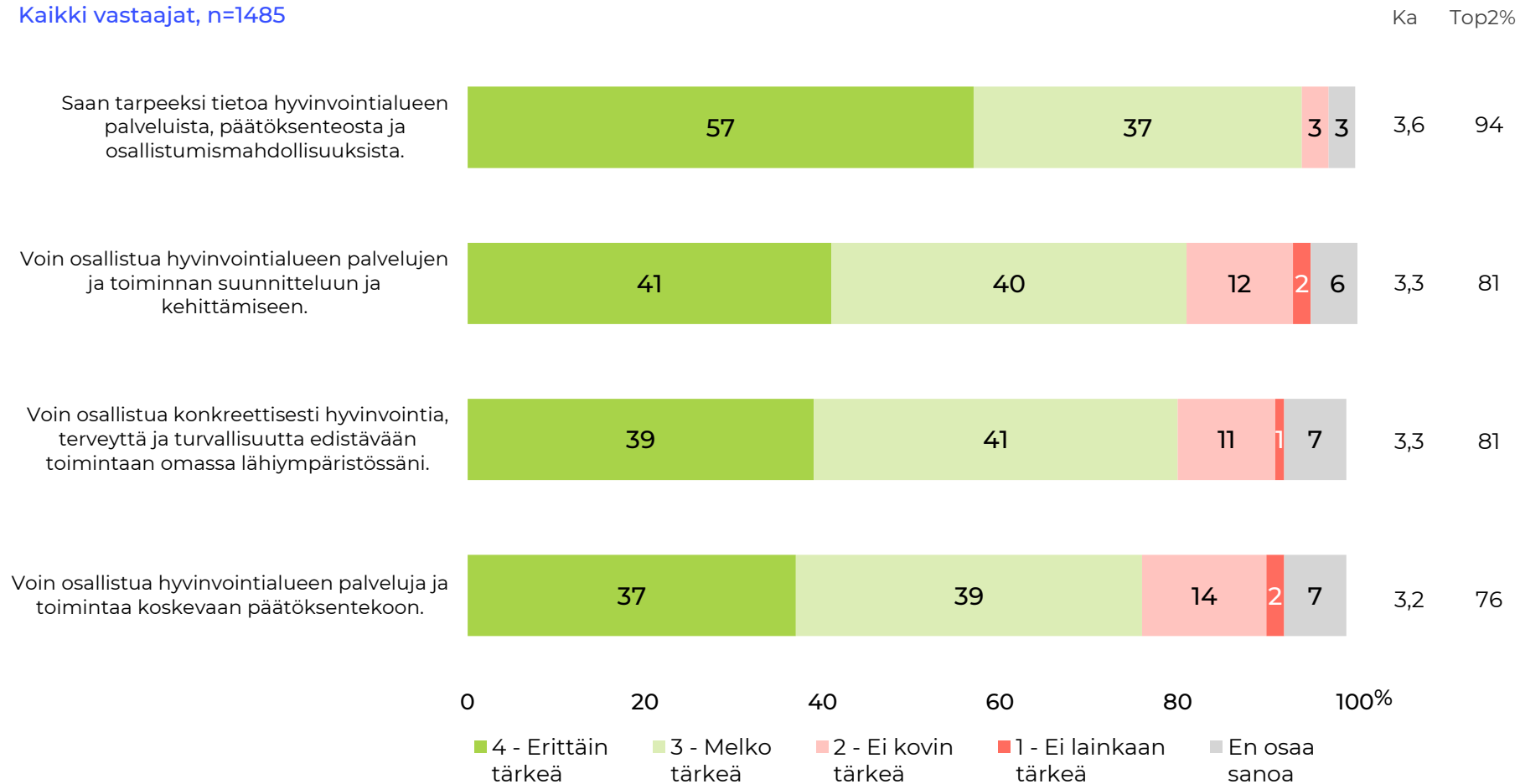
- Suurimmat erot tärkeyden ja saatavuuden ovat terveysaseman, mielenterveys- ja päihdepalvelujen sekä suun terveydenhuollon palvelujen osalta.

*ohjaus- ja neuvonta, palotarkastus, turvallisuuskoulutus

Asioiden tärkeys

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita?

Kaikki vastaajat, n=1485

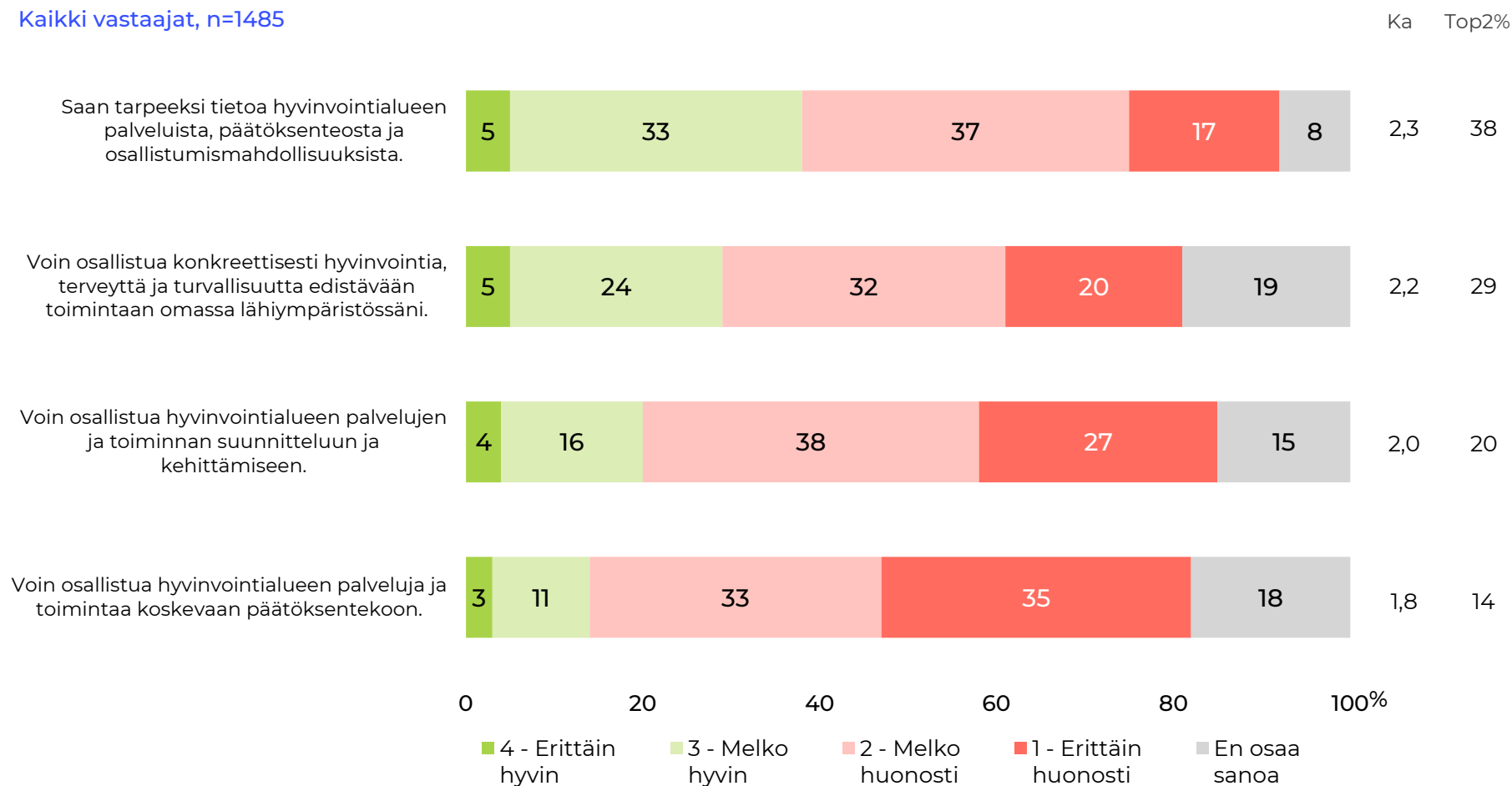


- Kaikkia kysyttyjä asioita pidetään vähintään melko tärkeinä. Kaikkein tärkeimpänä pidetään tiedonsaantia hyvinvointialueen palveluista, päätöksenteosta sekä osallistumismahdollisuuksista.

Onnistuminen

Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen seuraavissa asioissa?

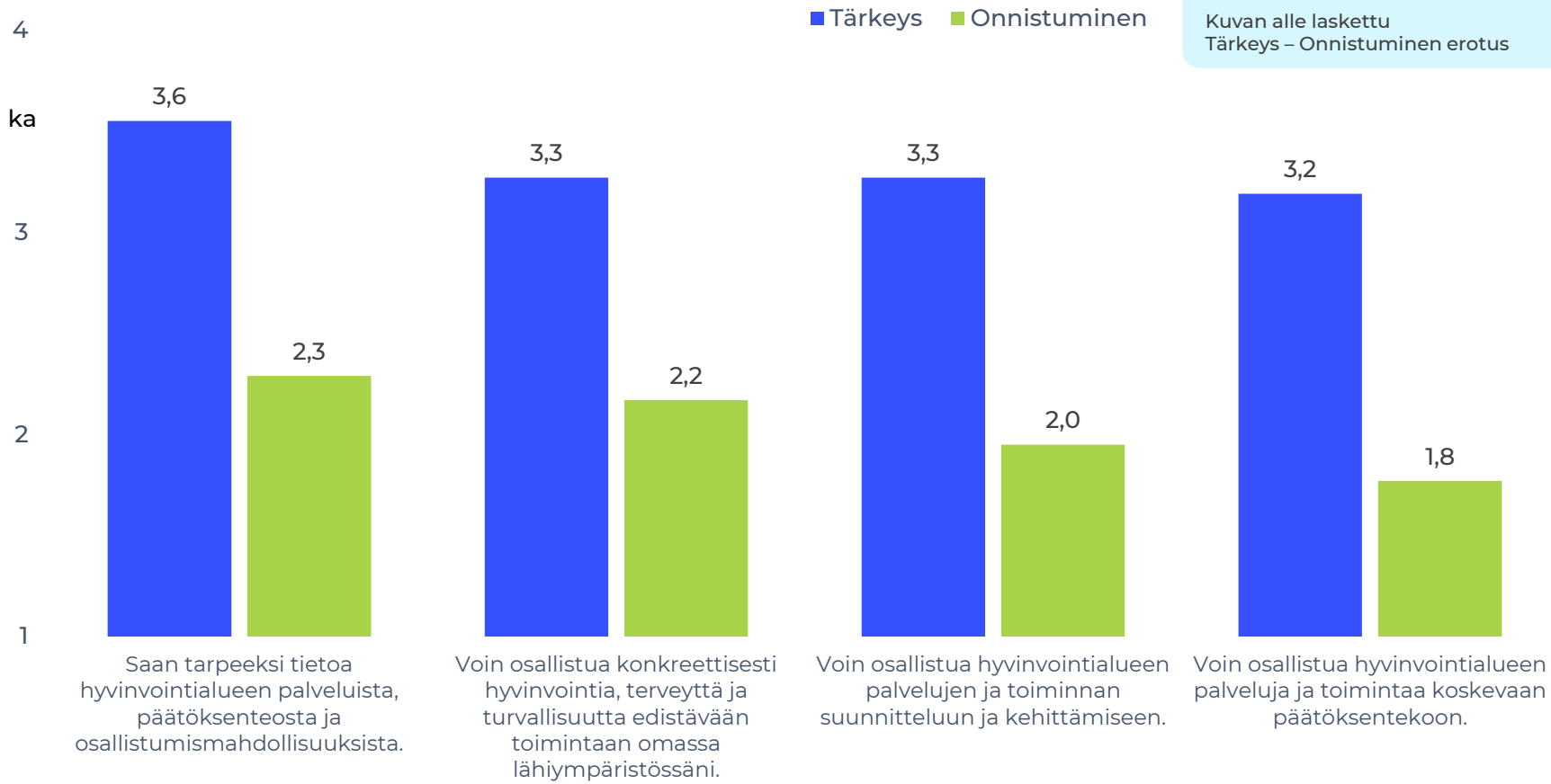
Kaikki vastaajat, n=1485



- Onnistumista kysytyissä asioissa voidaan pitää huonona.

Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Keskiarvot

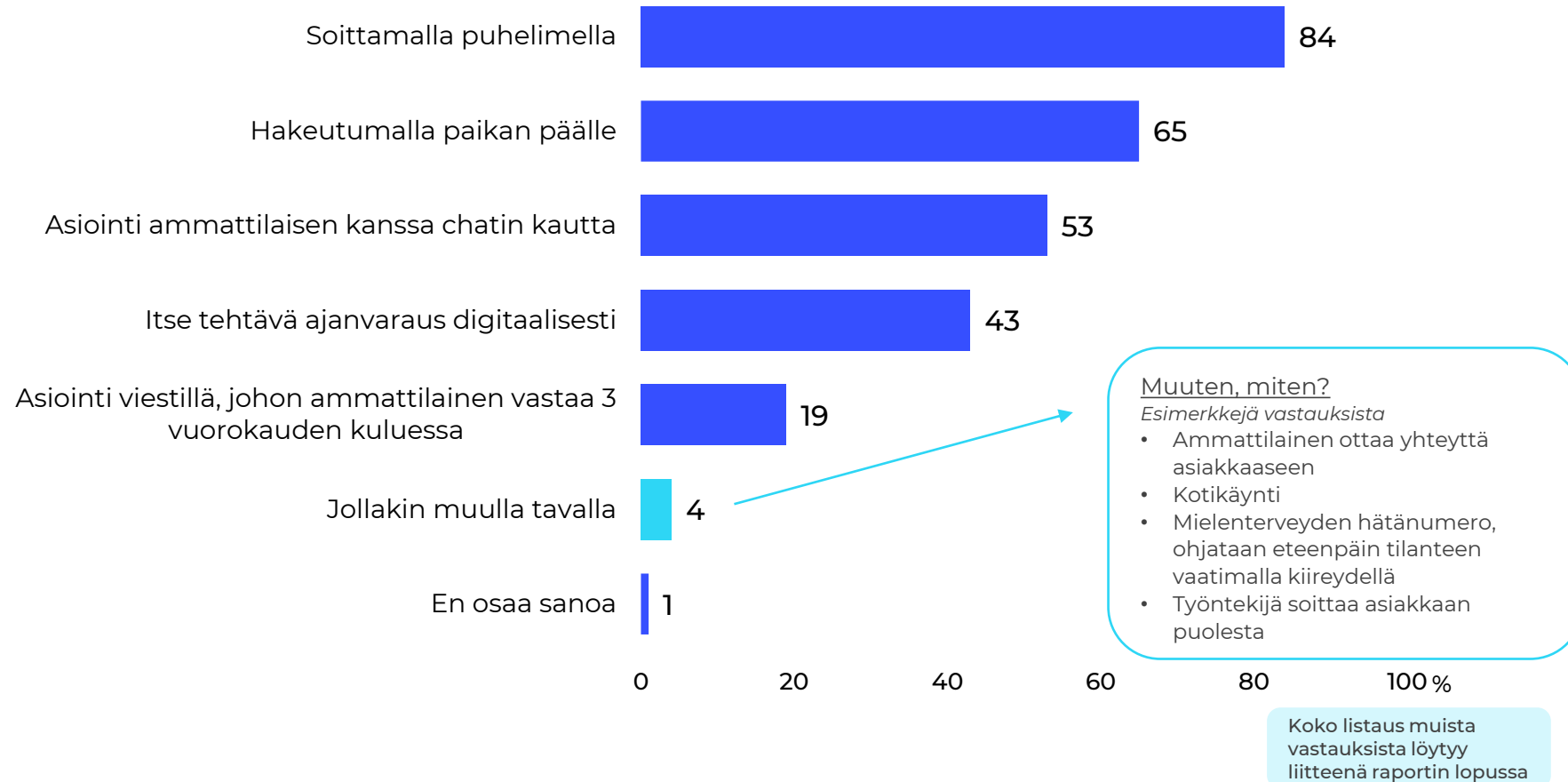
Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä
Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen seuraavissa asioissa?
4=Erittäin hyvin, 3=Melko hyvin, 2=Melko huonosti, 1=Erittäin huonosti
Kaikki vastaajat, n=1485



Parhaat yhteydenottokanavat

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Asiakkaasi on huolissaan mielenterveydestään. Mitkä olisivat mielestäsi asiakkaan kannalta parhaat tavat olla yhteydessä palveluihin? Valitse korkeintaan kolme mielestäsi parasta vaihtoehtoa.

Kaikki vastaajat, n=1485



- Parhaana yhteydenotto-kanavana mielenterveyteen liittyvissä huolissa pidetään puhelinta.

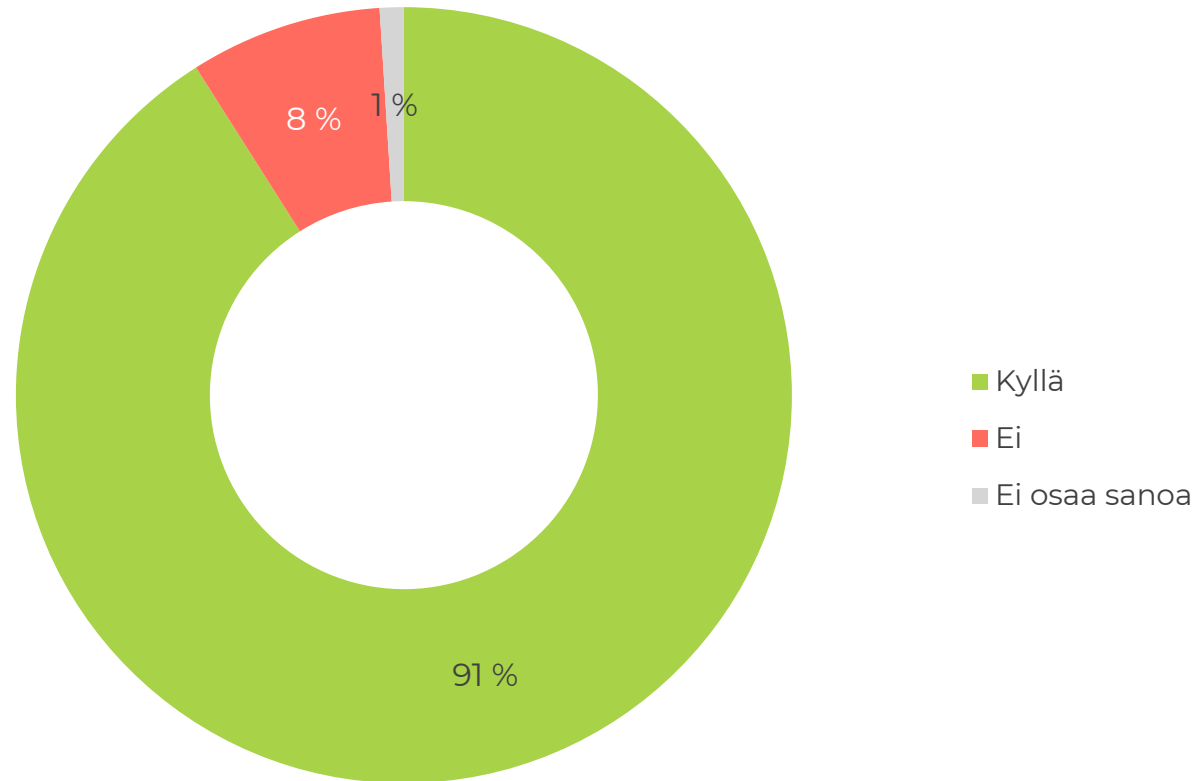
Digitaalinen asiointi

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=1485

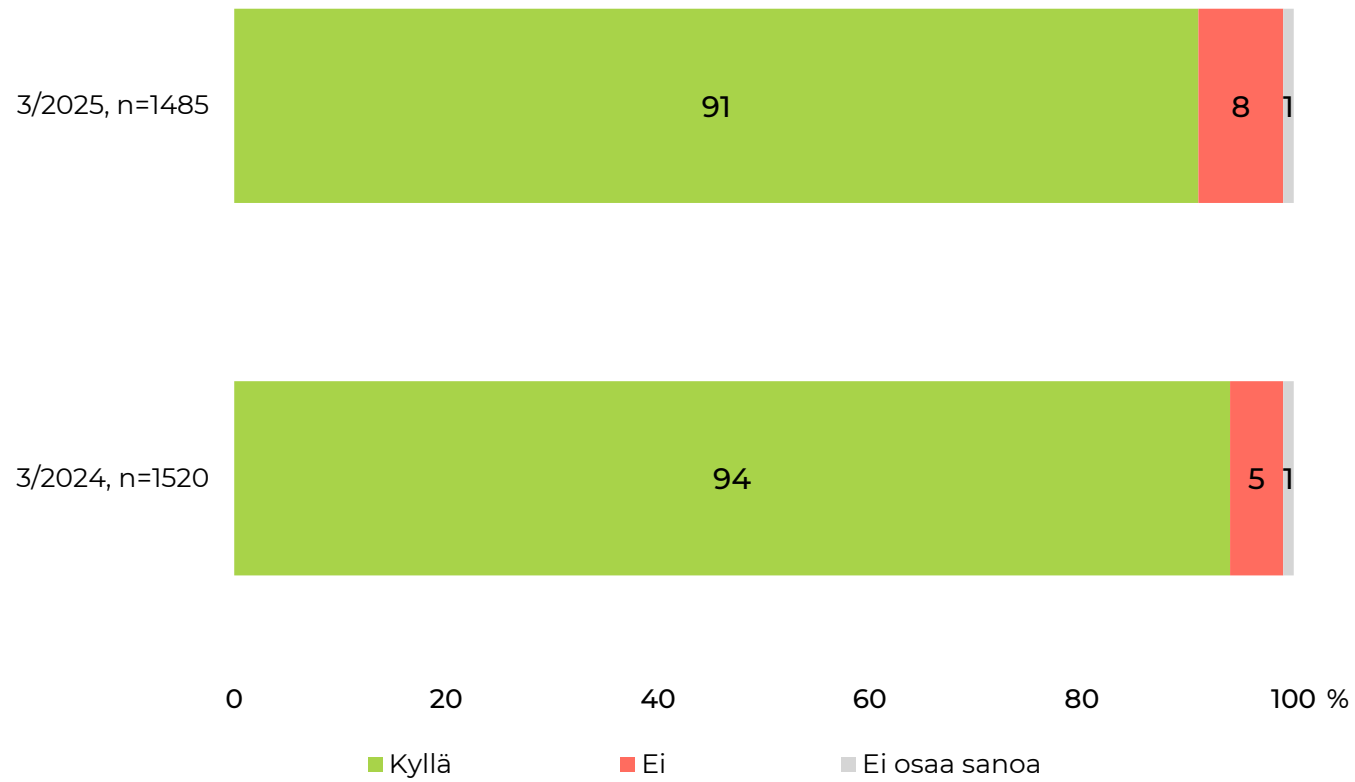


- 91 % henkilöstöstä on asioinut digitaalisissa palveluissa.

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

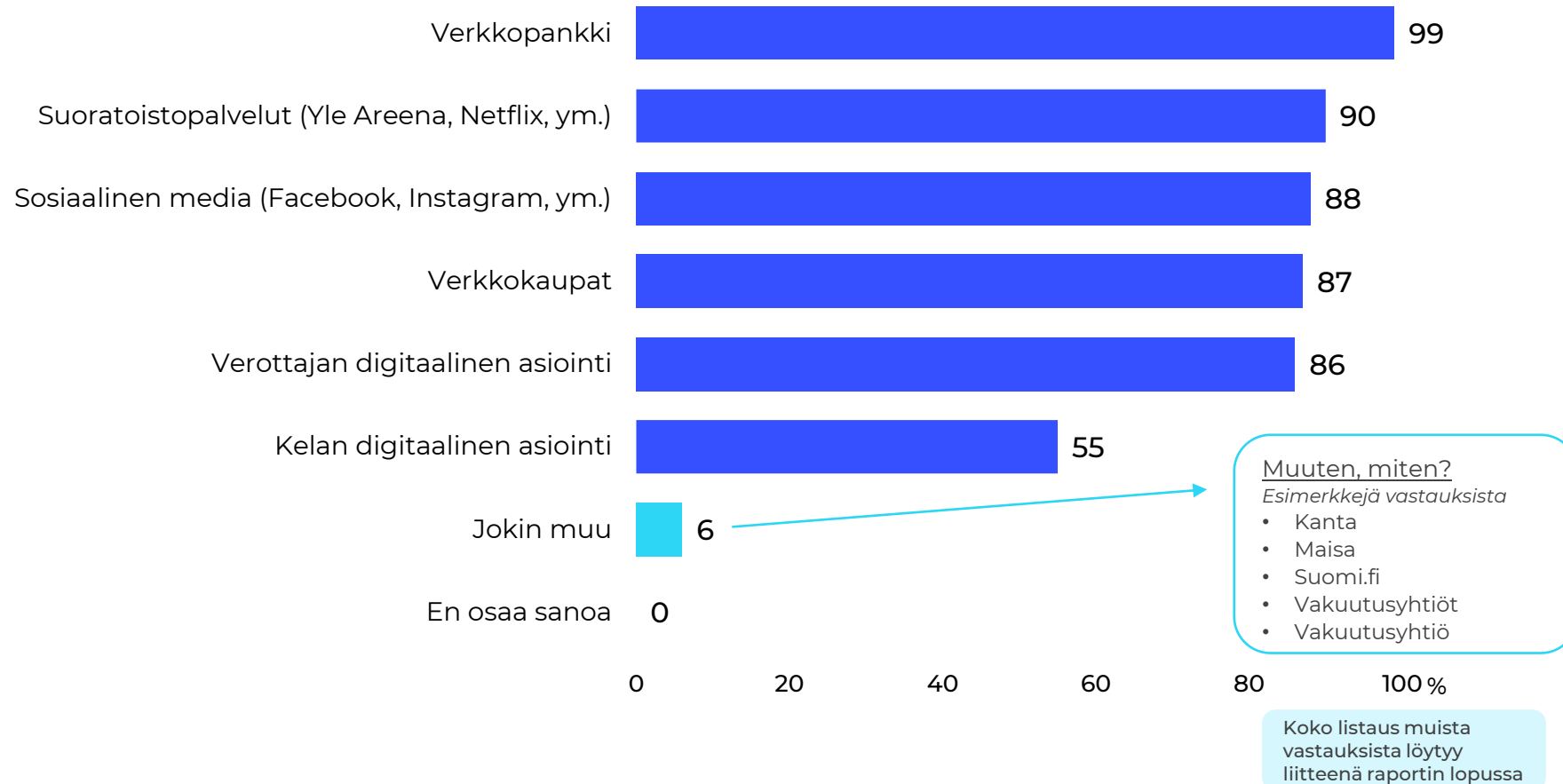


- Asiointi digitaalisissa palveluissa on nyt pienentynyt.

Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

Mitä seuraavista digitaalisen asioinnin kanavista olet käyttänyt?

Digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana asioineet, n=1347

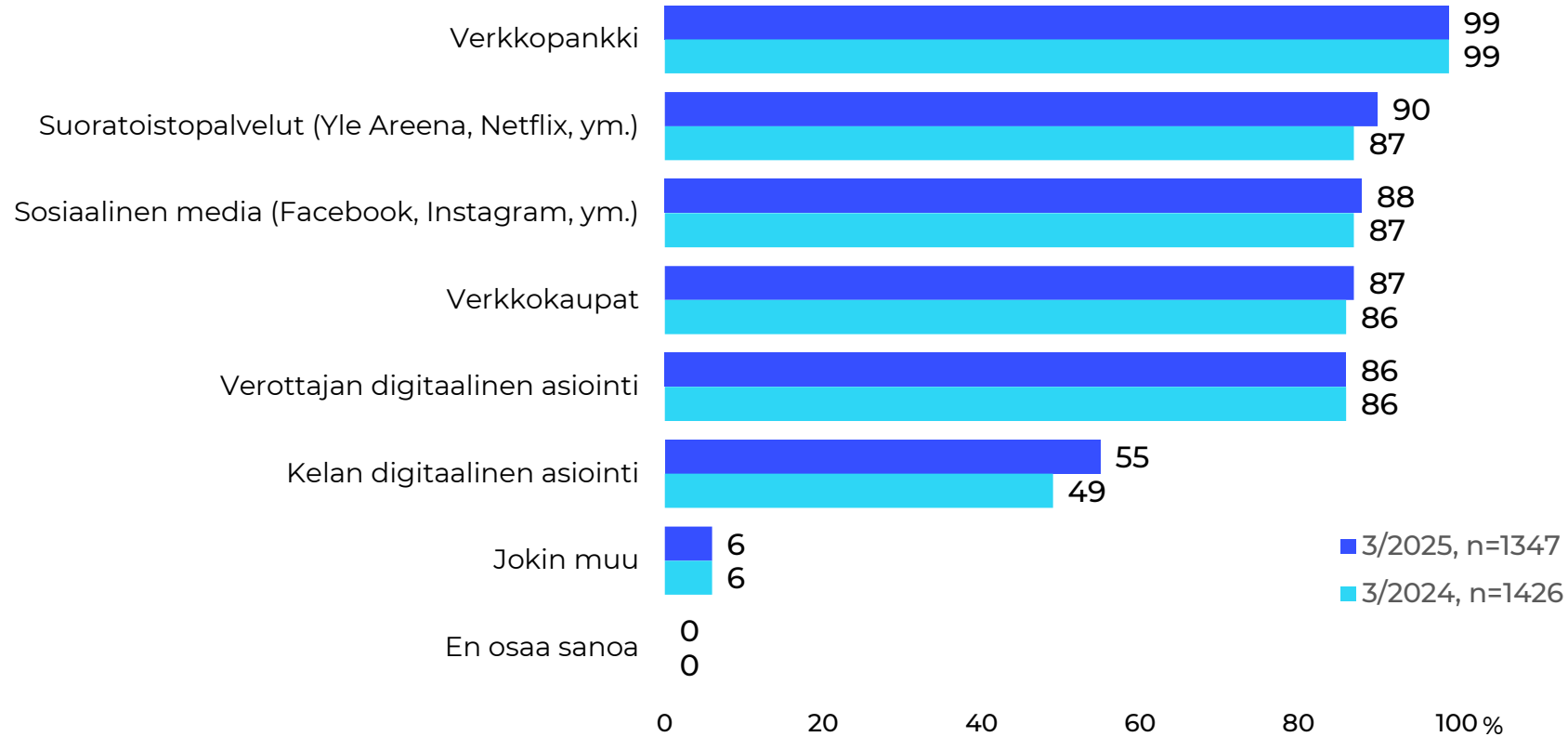


- Lähes kaikki ovat asioineet verkkopankissa ja noin 90 % sosiaalisessa mediassa, suoratoistopalveluissa, vero.fi:ssä ja verkkokaupoissa.

Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

Mitä seuraavista digitaalisen asioinnin kanavista olet käyttänyt?

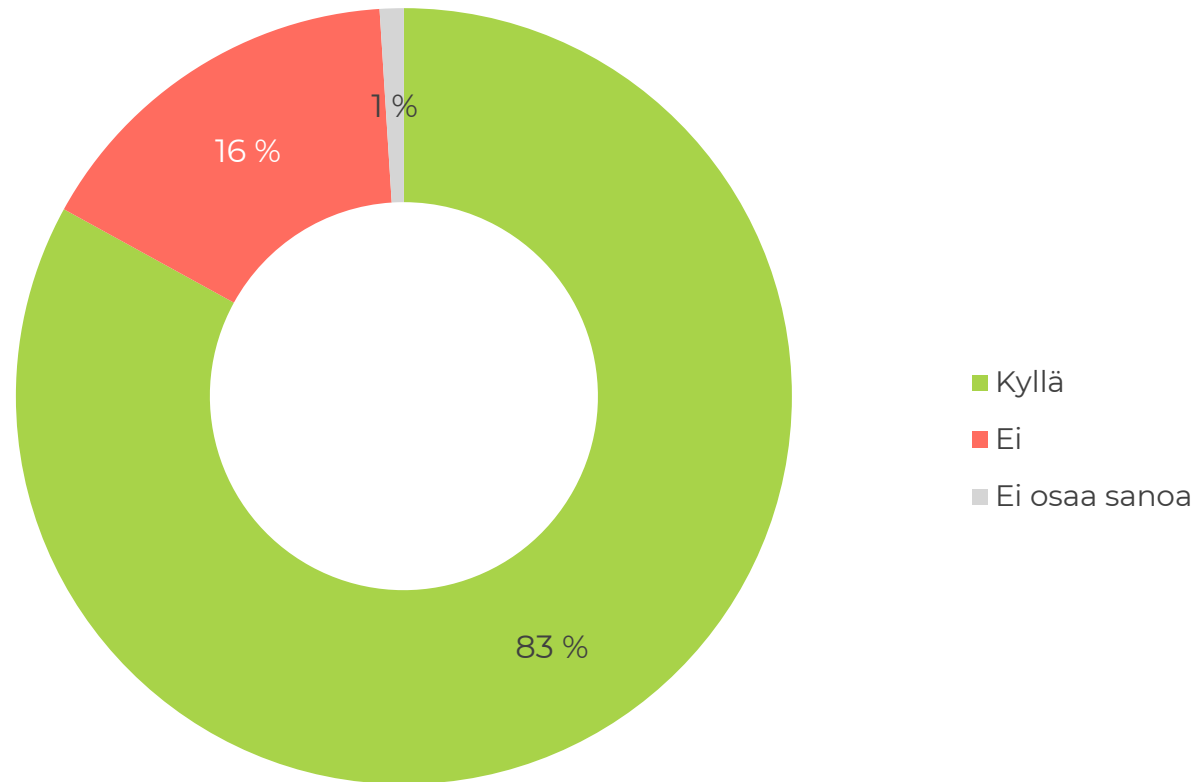
Digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana asioineet



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=1485

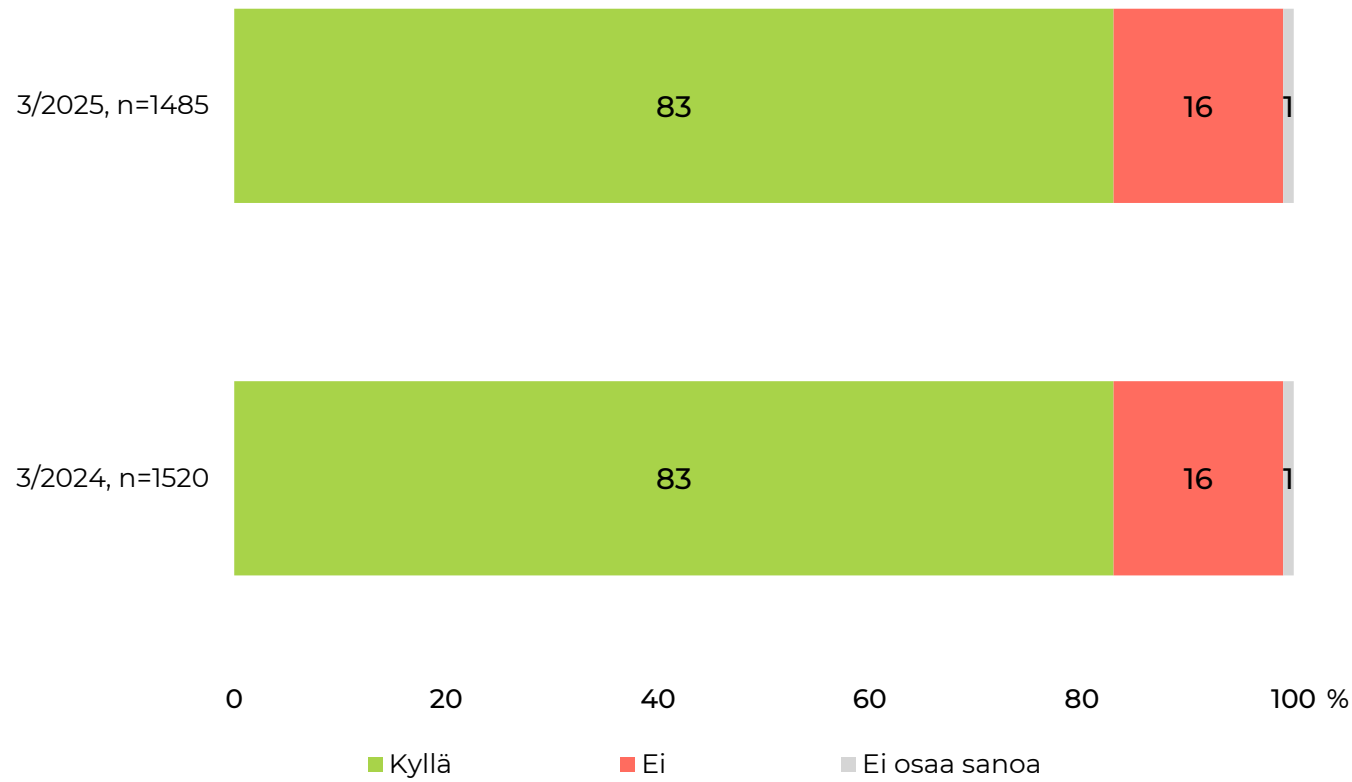


- 83 % henkilöstöstä on asioinut digitaalisesti sote-palveluissa.

Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana

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

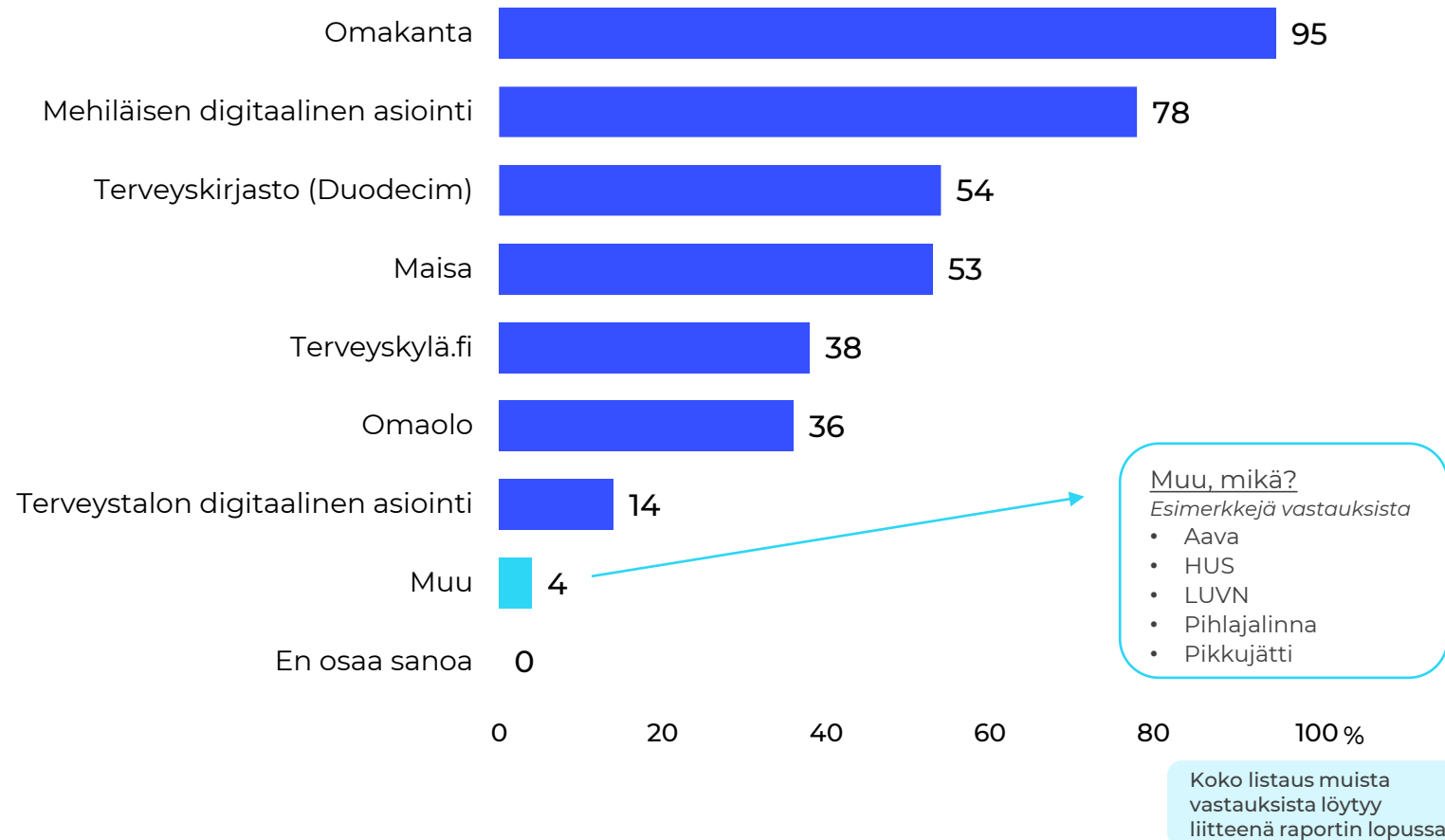
Kaikki vastaajat



Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

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

Digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana asioineet, n=1233

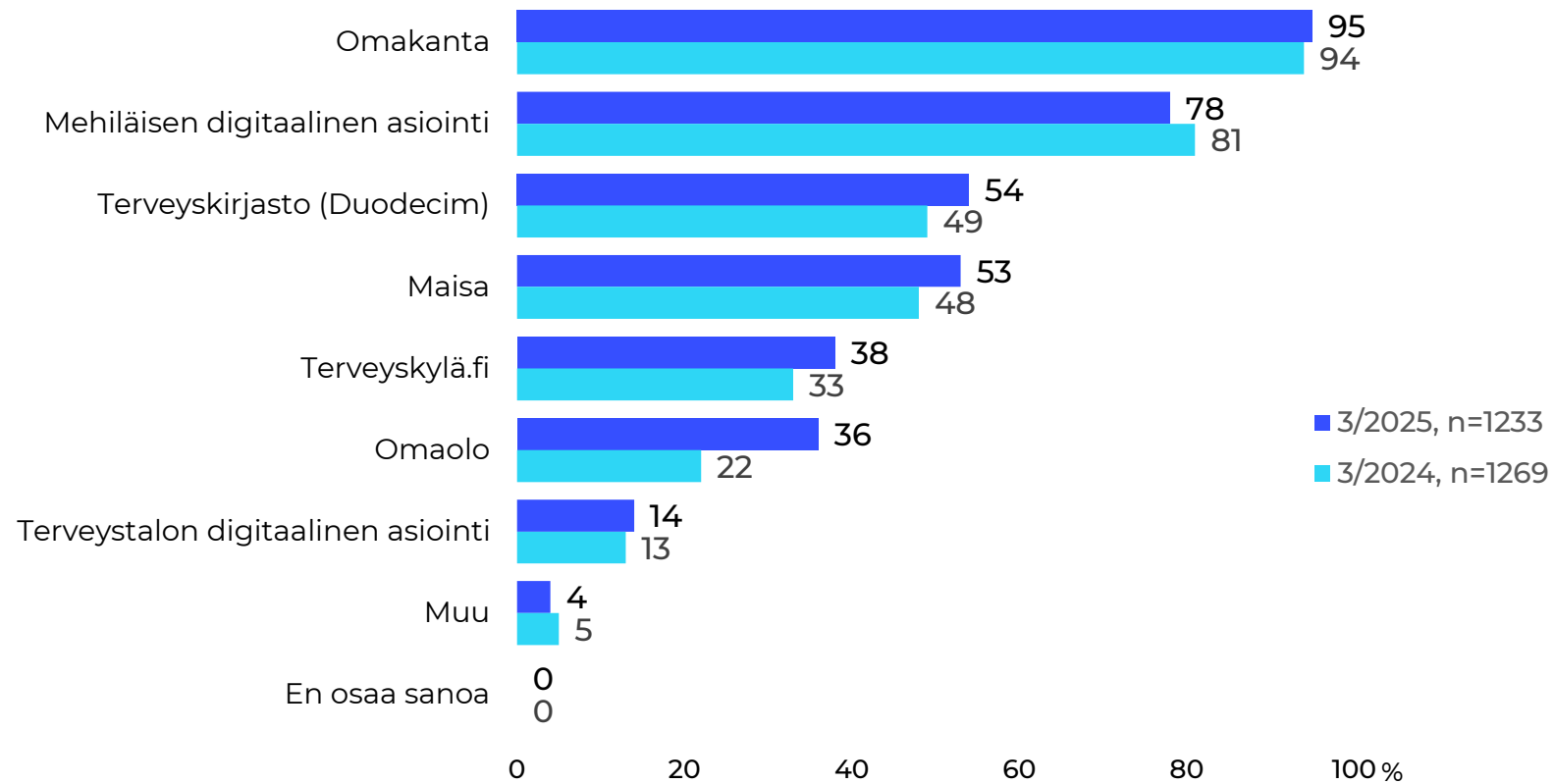


- Käytetyin digitaalinen sotepalvelun kanava on Omakanta ja toiseksi käytetyin Mehiläisen digitaalinen asiointi.

Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

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

Digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana asioineet

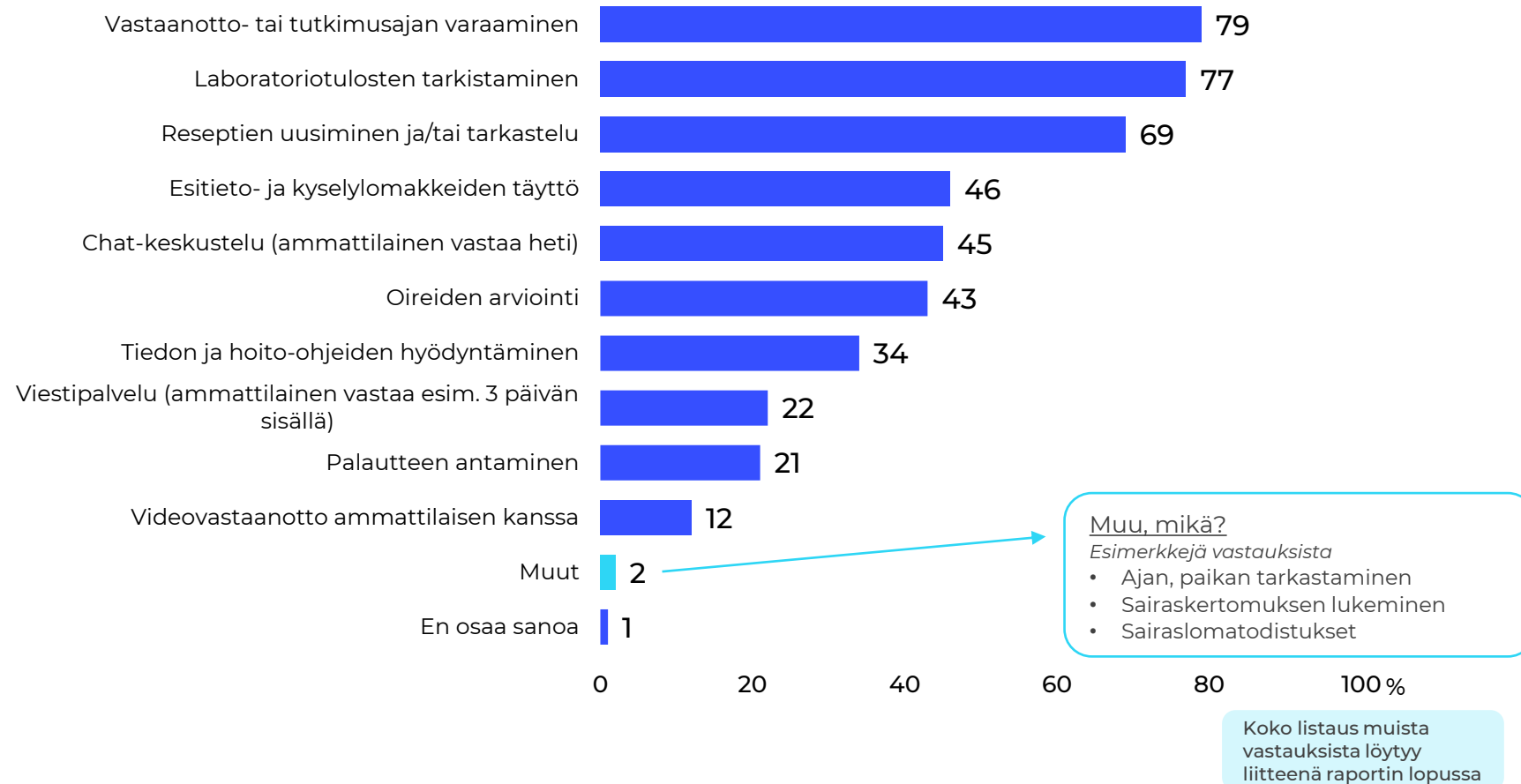


- Mehiläistä lukuun ottamatta kaikissa digitaalisissa kanavissa on asioitu viime vuotta enemmän.

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

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

Digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana asioineet, n=1233

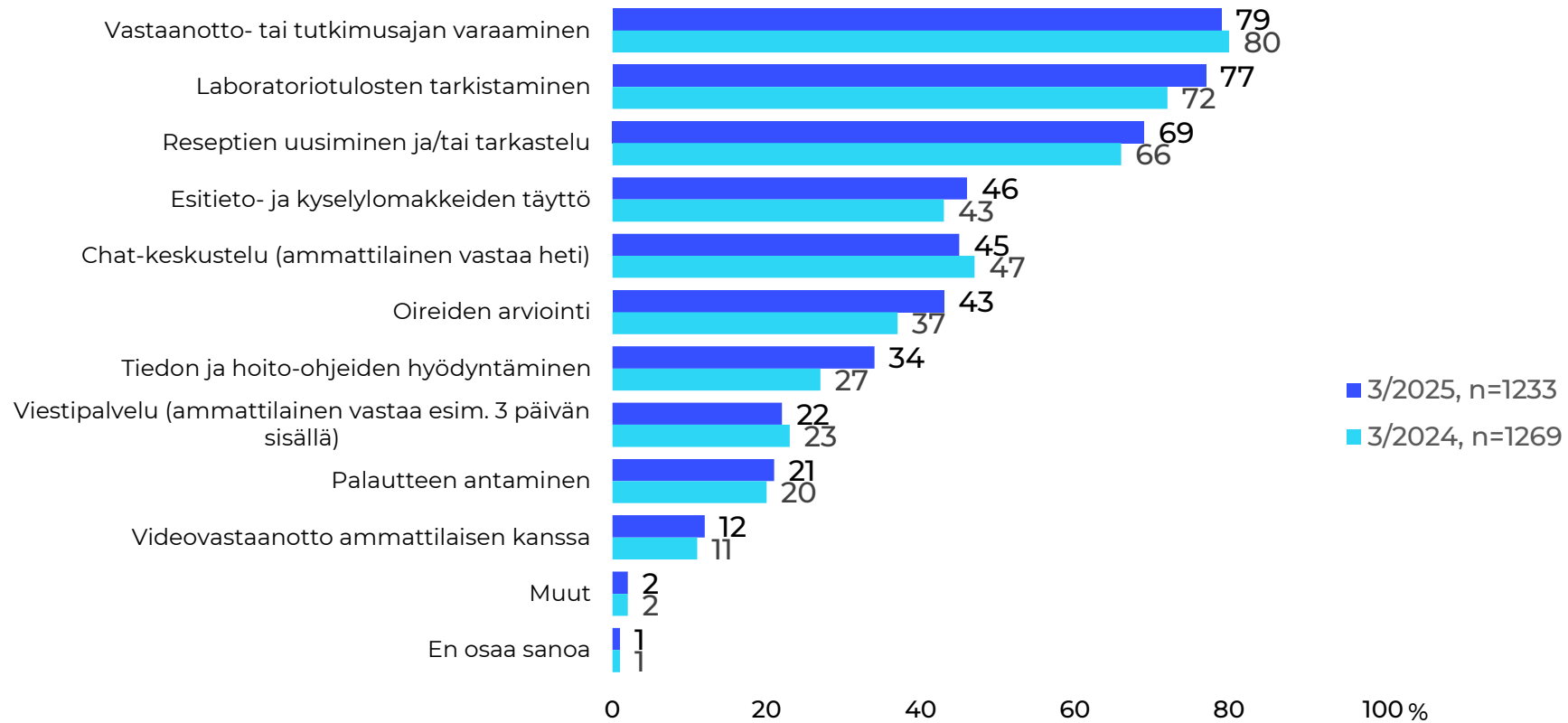


- Digitaalisista palveluista käytetyimmät ovat ajanvaraus, laboratoriotulosten tarkistaminen ja reseptien uusiminen.

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

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

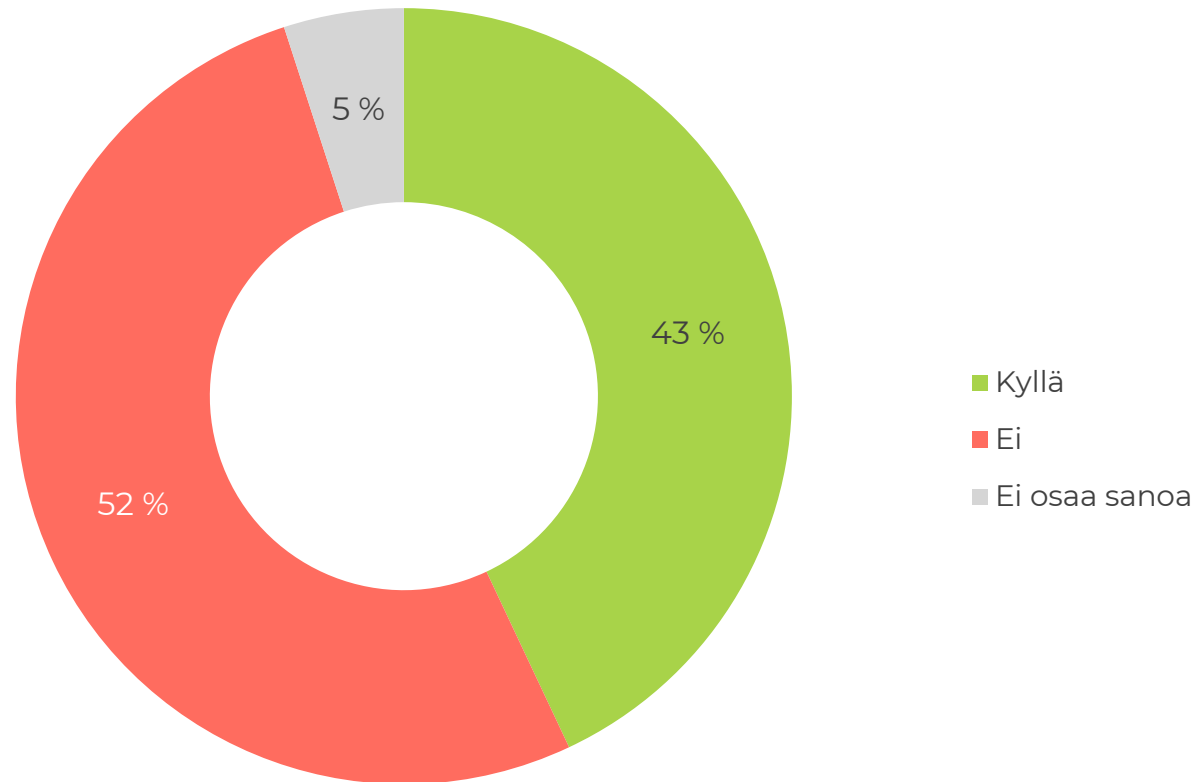
Digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana asioineet



Työhön liittyy/on liittynyt digitaalisten kanavien käyttöä

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

Kaikki vastaajat, n=1485

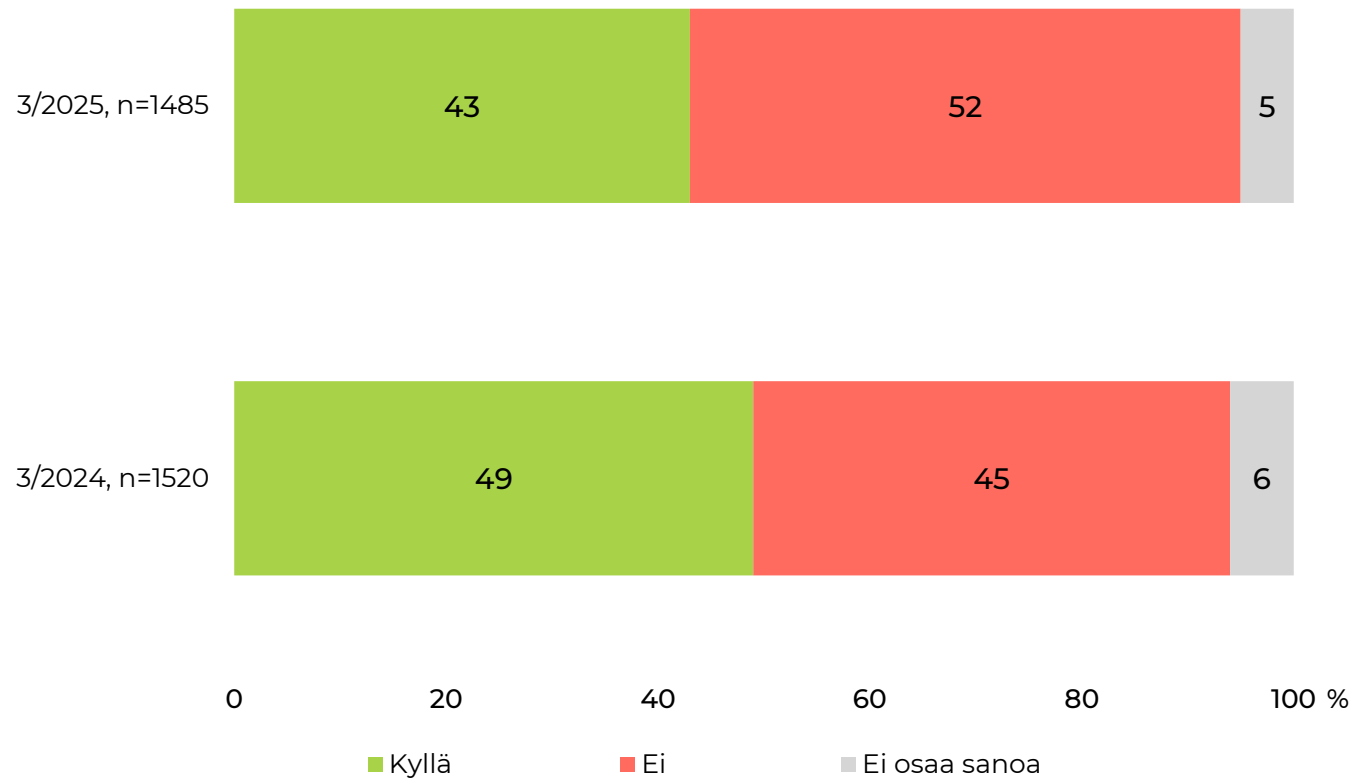


- Runsaalla 40 %:llä omaan työhön liittyy digitaalisten kanavien käyttöä.

Työhön liittyy/on liittynyt digitaalisten kanavien käyttöä

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

Kaikki vastaajat

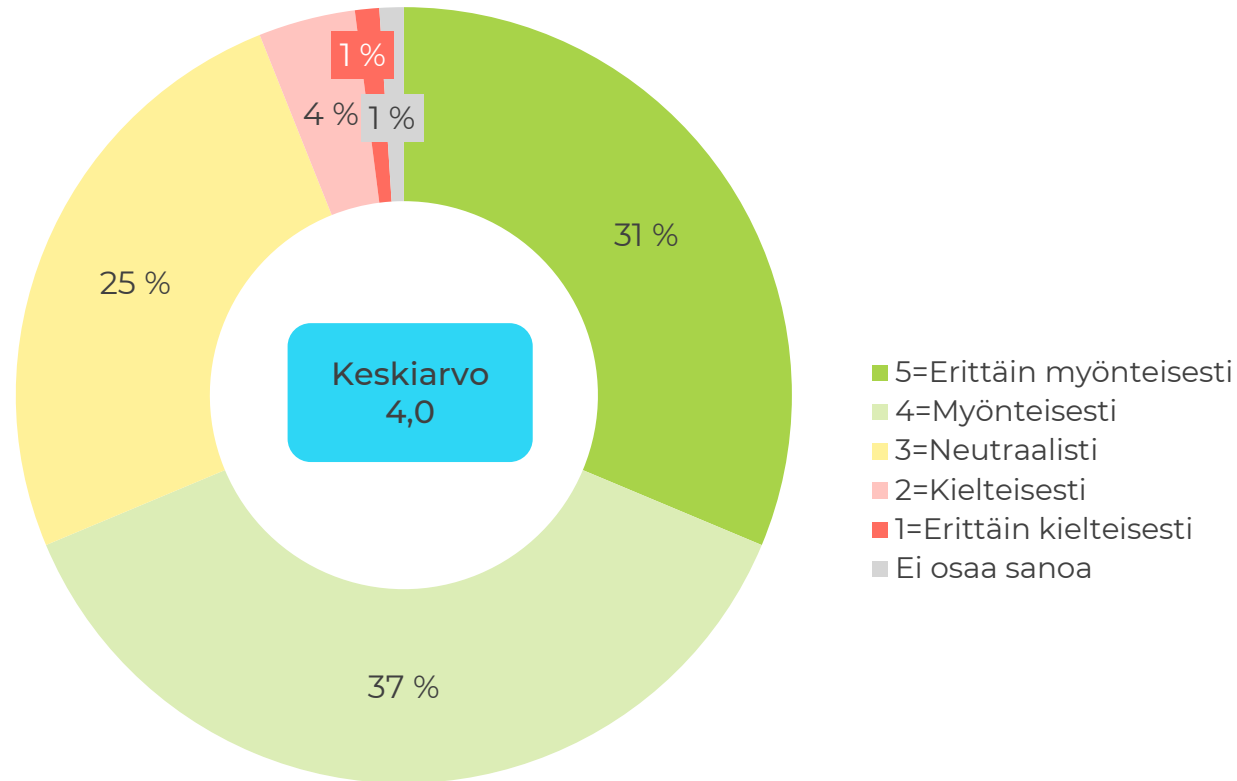


- Nyt aiempaa harvemmallalla omaan työhön liittyy digitaalisten kanavien käyttöä.

Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveystalveissa yleisesti?

Kaikki vastaajat, n=1485

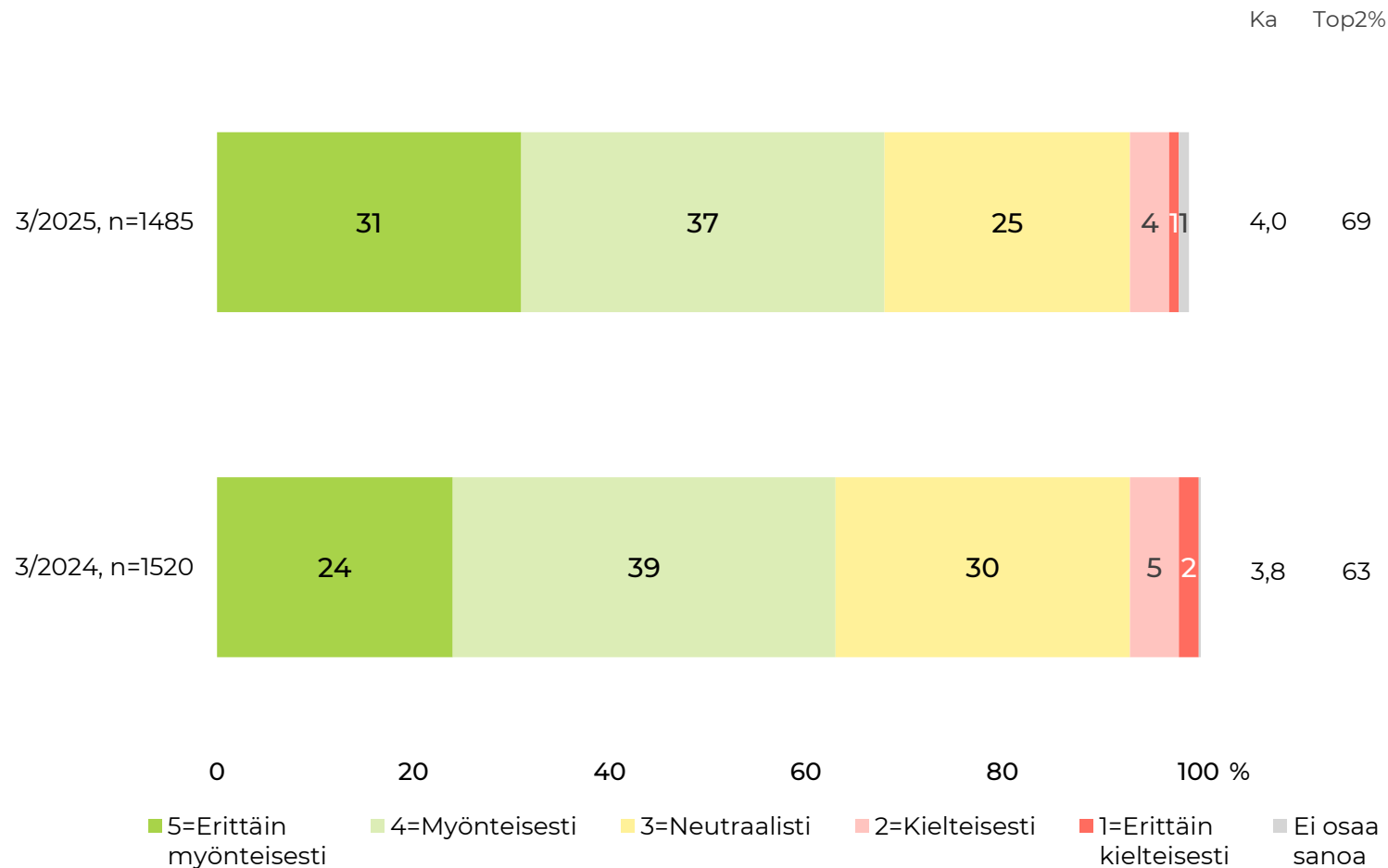


- Digitaalisiin sote-palveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti.

Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveystalveissa yleisesti?

Kaikki vastaajat

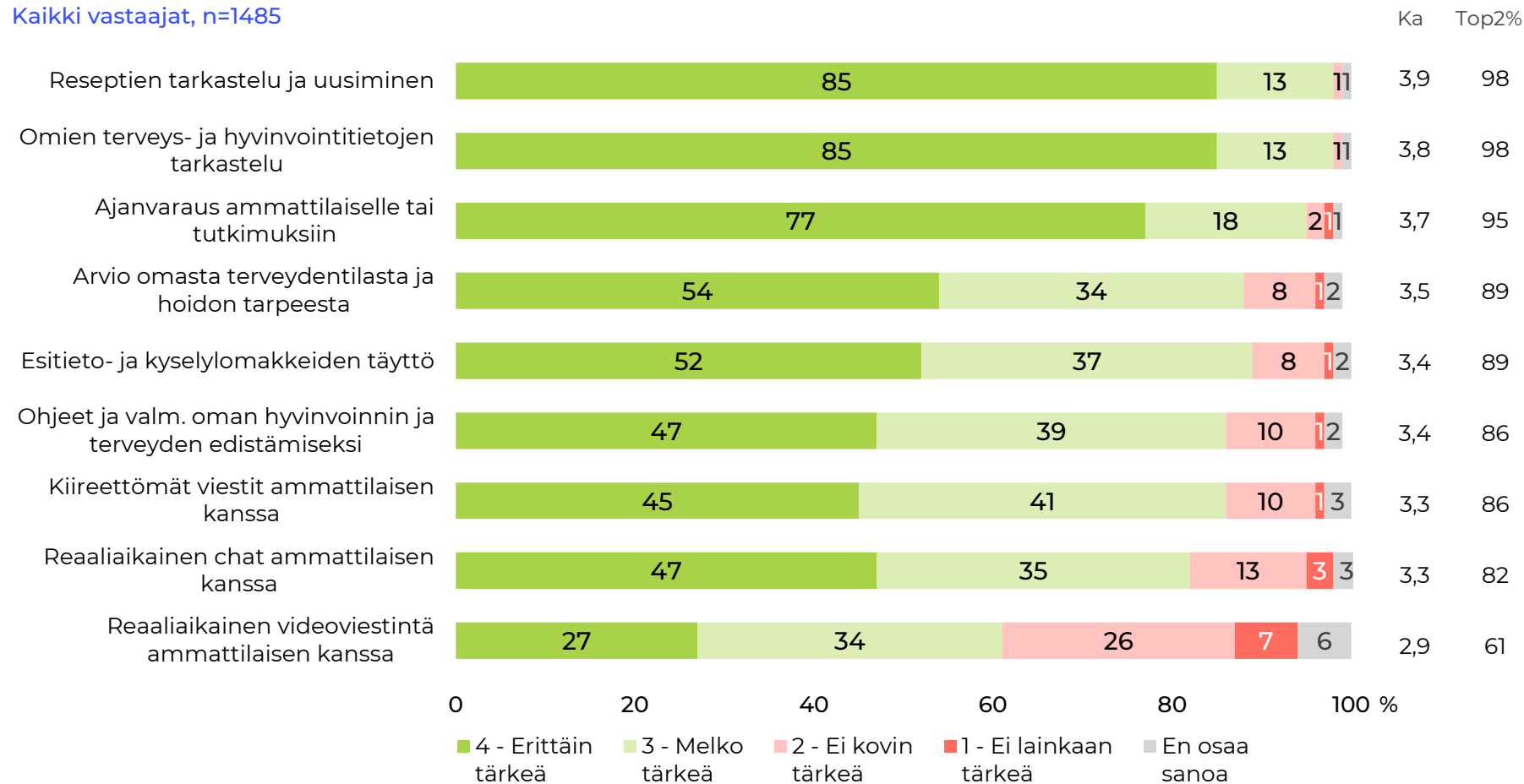


- Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtaudutaan nyt aiempaa hieman myönteisemmin.

Asioiden tärkeys

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

Kaikki vastaajat, n=1485

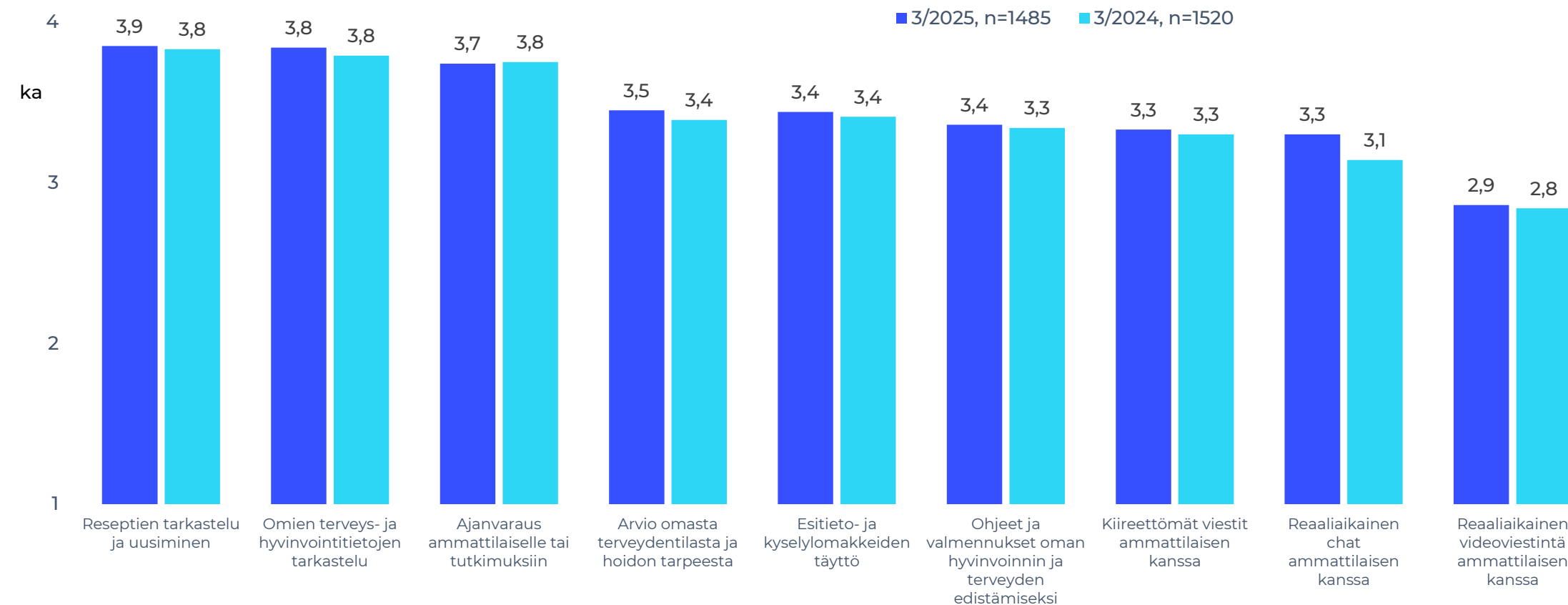


- Tärkeimpinä digitaalisten sote-kanavien toimintoina pidetään reseptien uusimista, omien tietojen tarkastelua sekä ajanvarausta.

Asioiden tärkeys

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

Kaikki vastaajat



Erotus	0,0	0,0	0,0	-0,1	0,0	0,0	0,0	-0,2	0,0
--------	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	------	-----

Asiakkaiden keskuudessa 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=1485

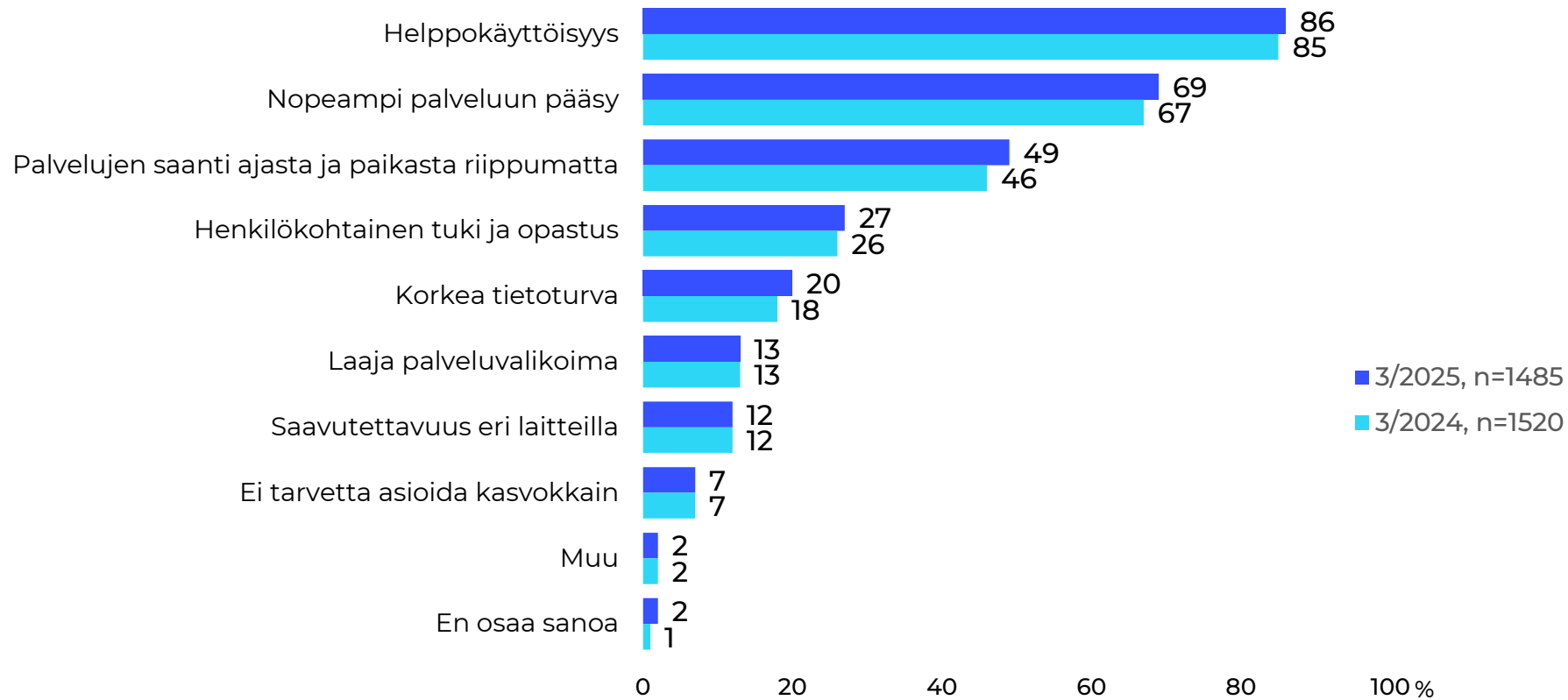


- Tärkeimmät syyt asiakkaille digitaalisten sotepalvelujen käyttöön ovat helppokäyttöisyys ja nopeampi palveluun pääsy.

Asiakkaiden keskuudessa 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.

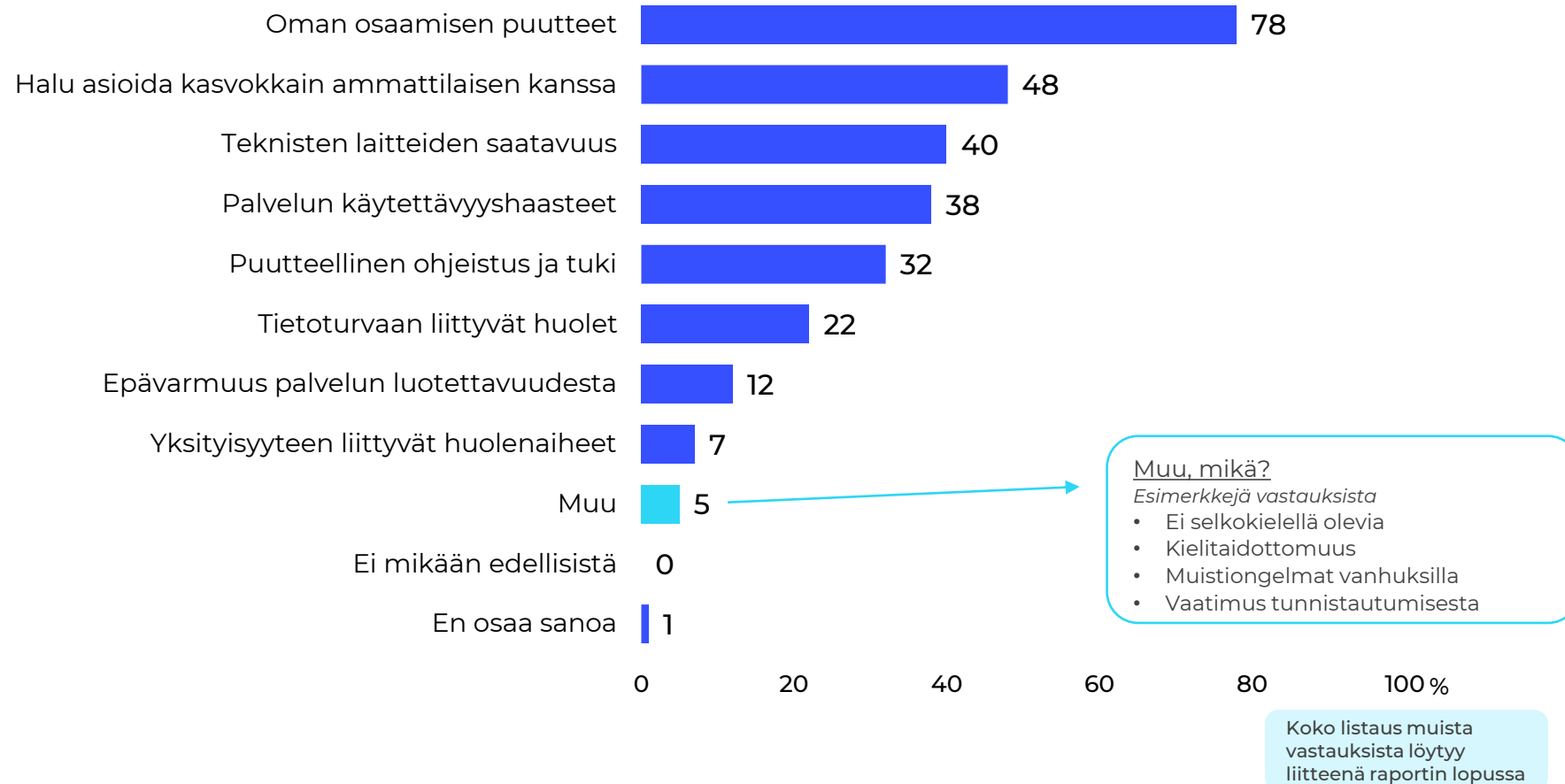
Kaikki vastaajat



Asiakkaiden keskuudessa 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=1485

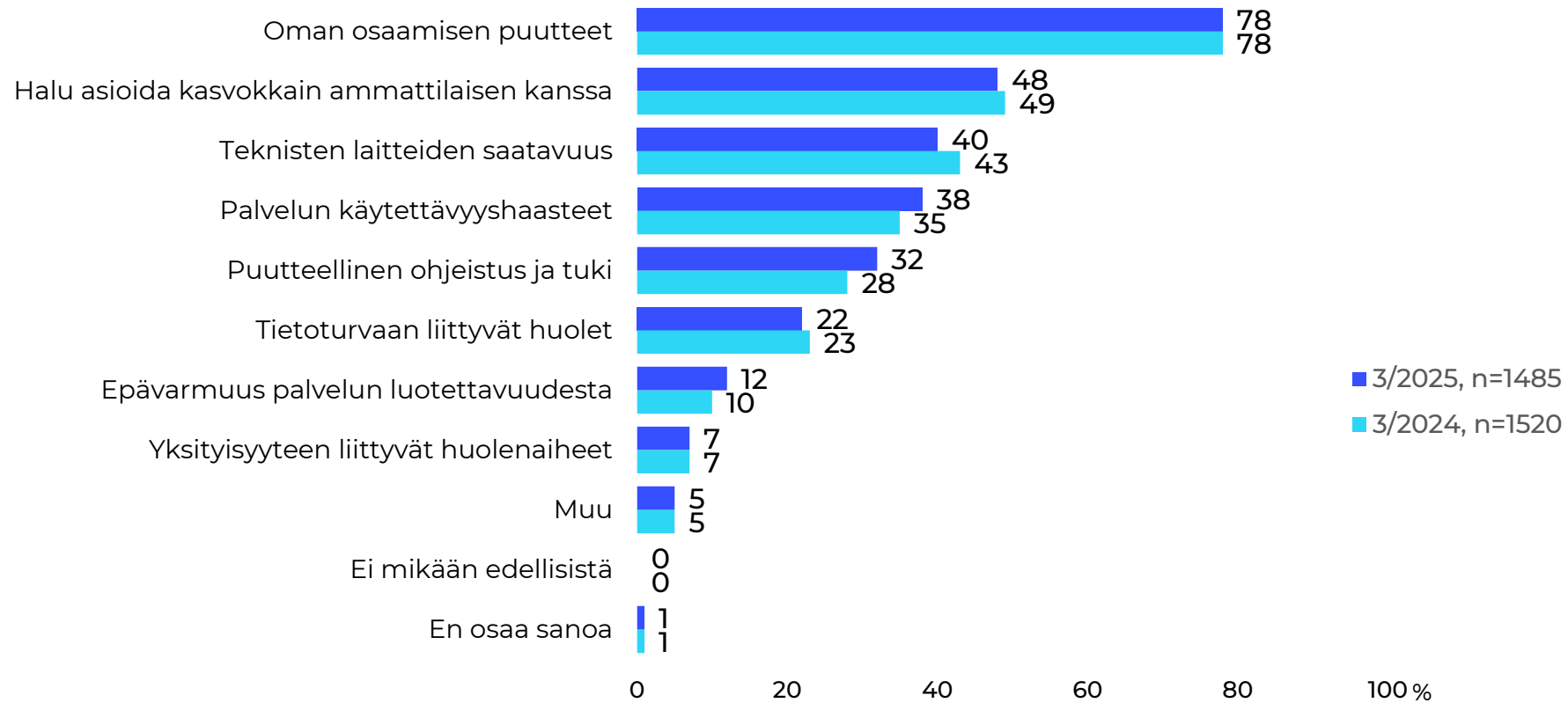


- Suurimpana esteenä pidetään oman osaamisen puutetta, mutta esteinä pidetään myös halua asioida kasvokkain, teknisten laitteiden saatavuutta sekä palvelun käytettävyyshaasteita.

Asiakkaiden keskuudessa 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

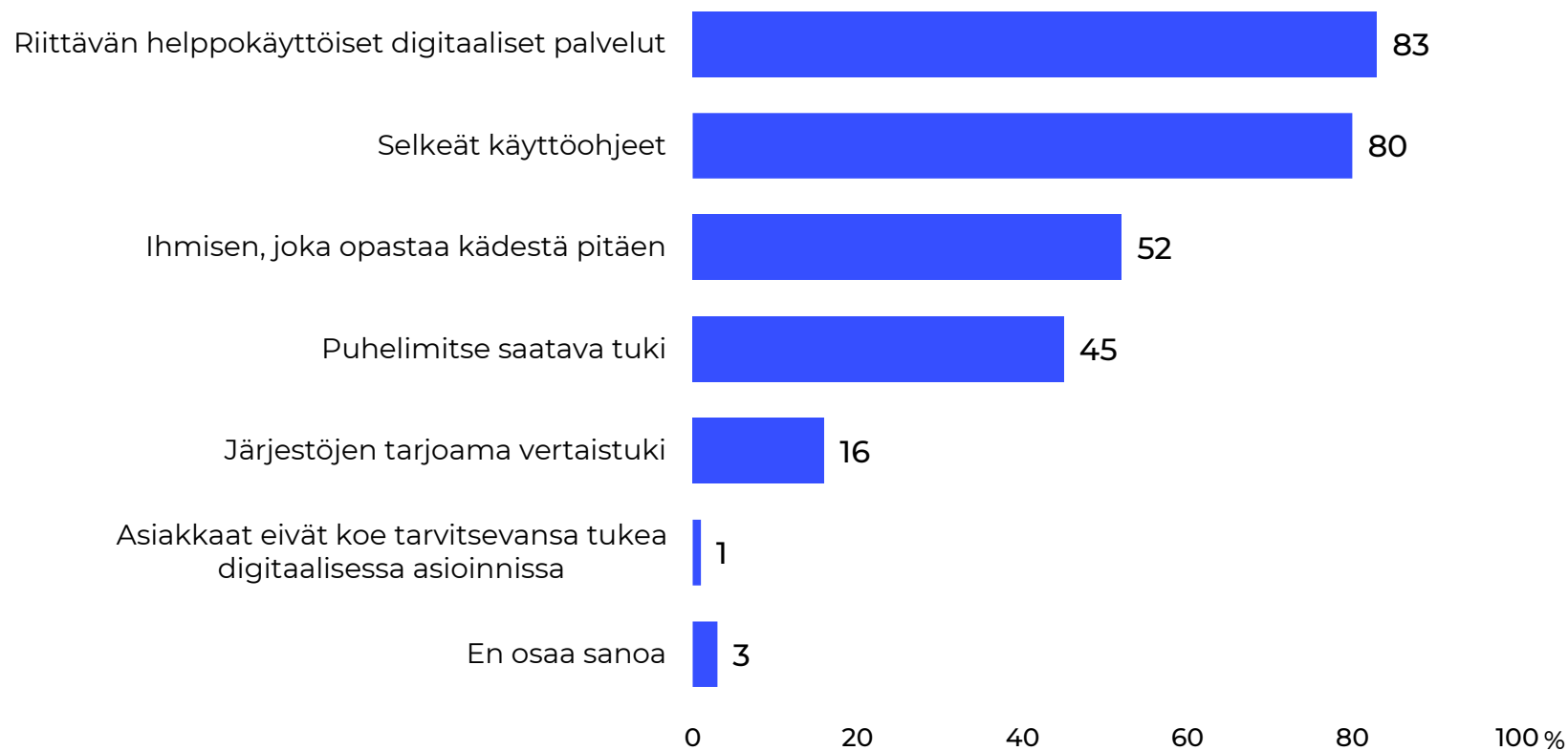
Kaikki vastaajat



Asiakkaille tarjottava tuki digitaalisten sote-palvelujen käytössä

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

Kaikki vastaajat, n=1485

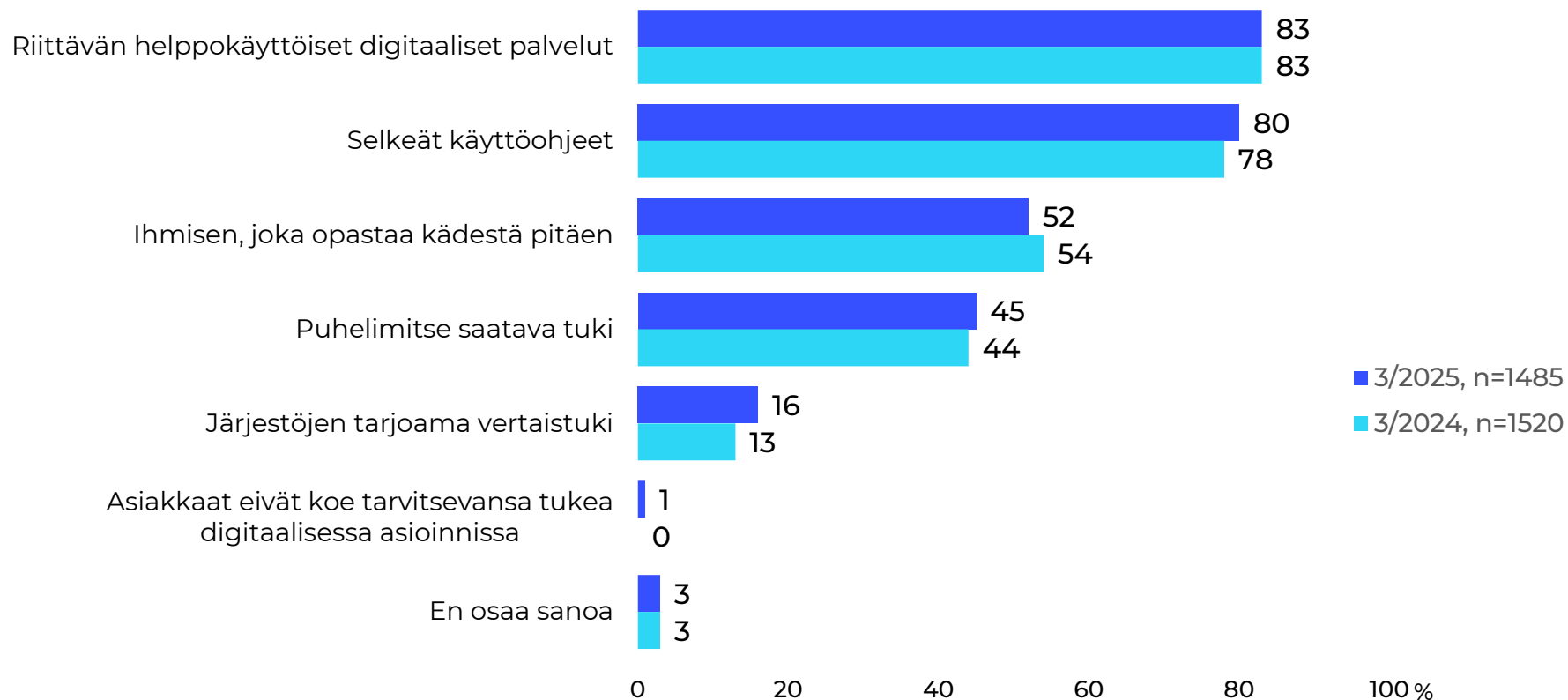


- Helppokäyttöiset palvelut ja selkeät käyttöohjeet ovat tärkeimpinä pidetyt tuet asiakkaille.

Asiakkaille tarjottava tuki digitaalisten sote-palvelujen käytössä

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

Kaikki vastaajat

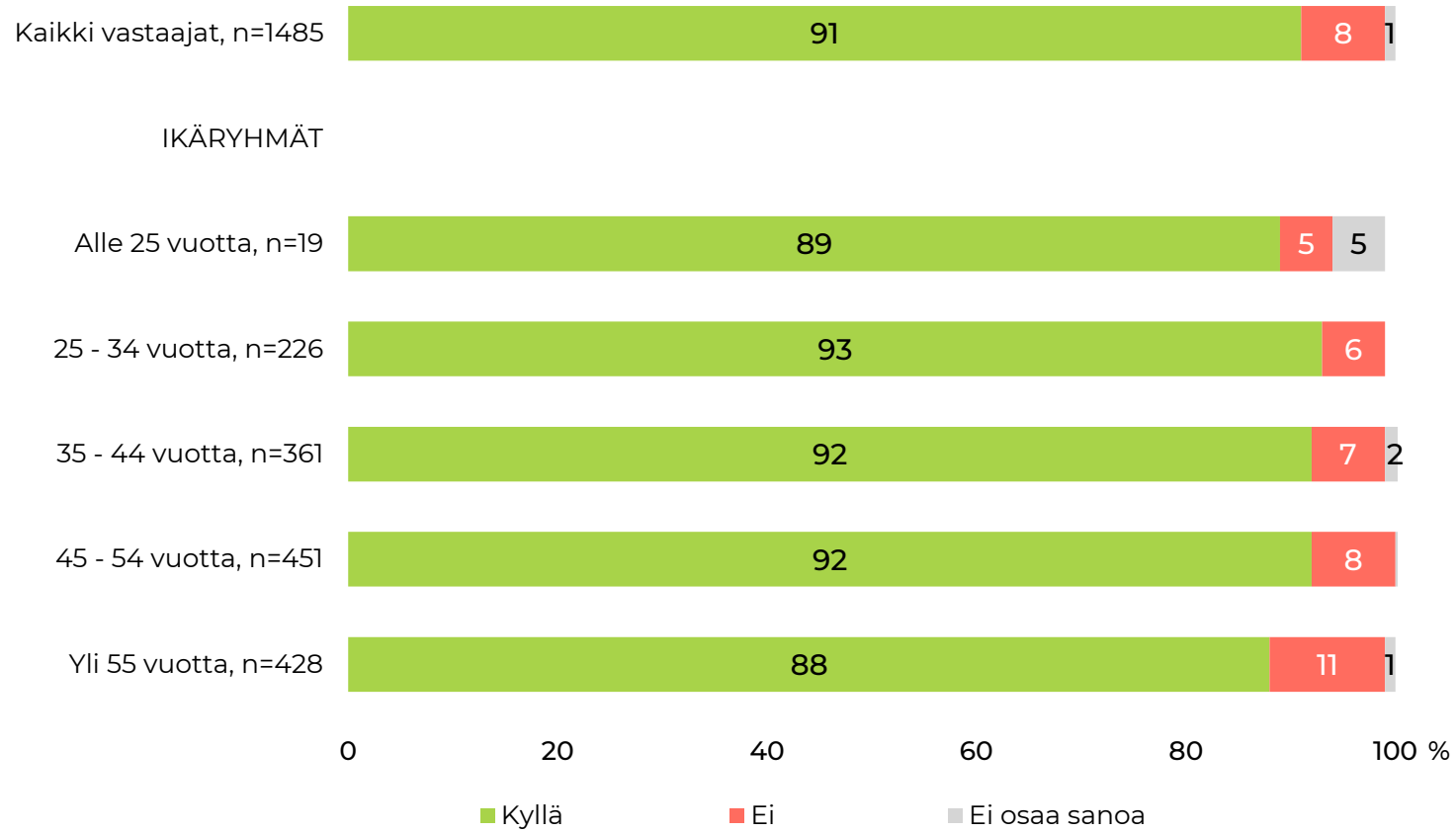


Digitaalinen asiointi -Tulokset ikäryhmittäin

Asioinut digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana

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

Kaikki vastaajat



Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

Mitä seuraavista digitaalisen asioinnin kanavista olet käyttänyt?

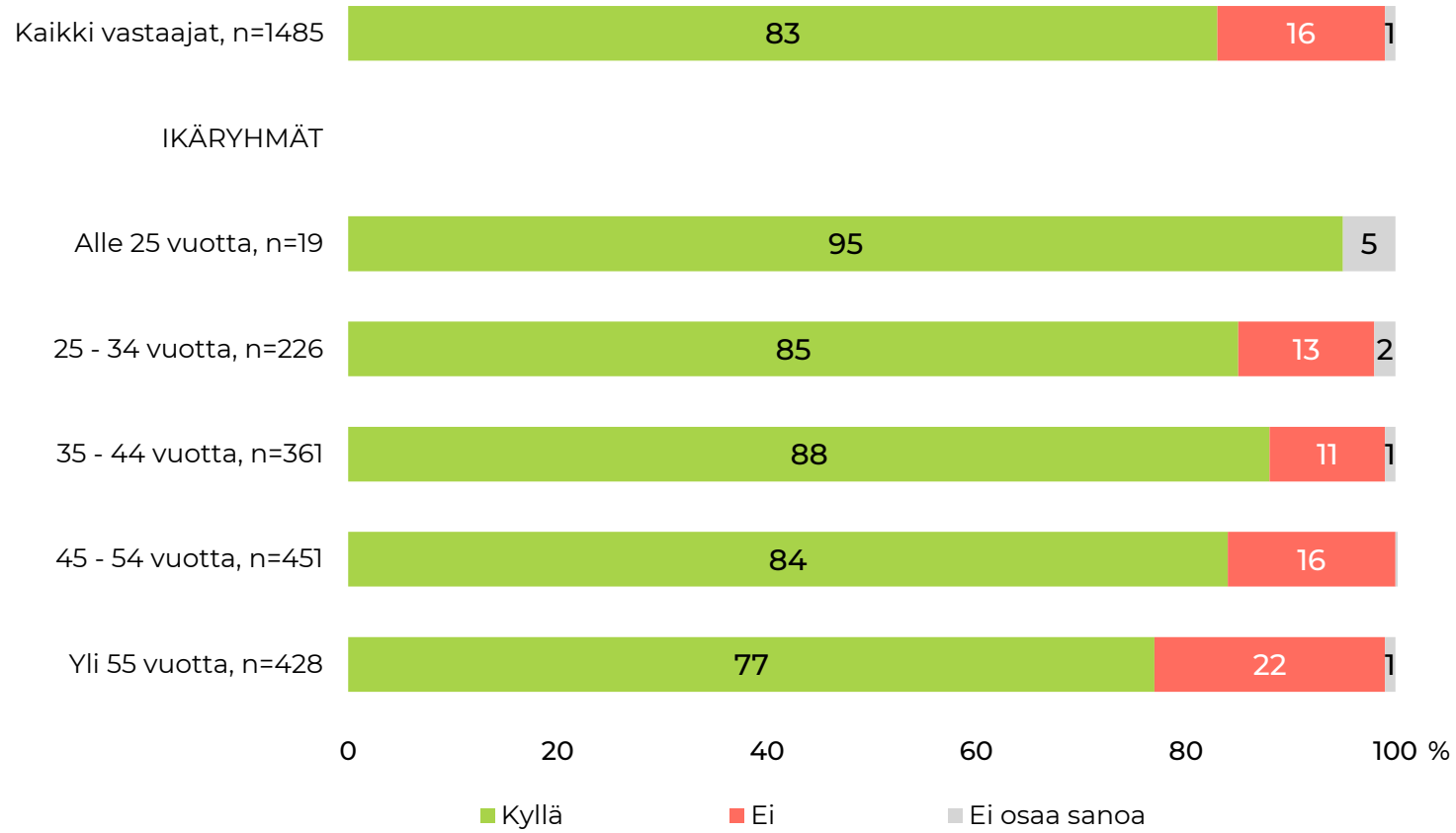
Digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana asioineet

		IKÄRYHMÄ				
	Kaikki vastaajat	Alle 25 vuotta	25–34 vuotta	35–44 vuotta	45–54 vuotta	Yli 55 vuotta
N=	1347	17	211	331	413	375
	%	%	%	%	%	%
Verkkopankki	99	94	97	100	99	99
Suoratoistopalvelut (Yle Areena, Netflix, ym.)	90	100	97	94	91	79
Sosiaalinen media (Facebook, Instagram, ym.)	88	100	96	94	88	78
Verkkokaupat	87	100	92	92	88	76
Verottajan digitaalinen asiointi	86	82	86	89	85	86
Kelan digitaalinen asiointi	55	76	67	58	52	47
Jokin muu	6	-	3	6	6	6
En osaa sanoa	0	-	-	-	0	0

Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana

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

Kaikki vastaajat



Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

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

Digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana asioineet

		IKÄRYHMÄ				
	Kaikki vastaajat	Alle 25 vuotta	25–34 vuotta	35–44 vuotta	45–54 vuotta	Yli 55 vuotta
N=	1233	18	191	318	378	328
	%	%	%	%	%	%
Omakanta	95	100	96	96	96	94
Mehiläisen digitaalinen asiointi	78	72	81	78	80	76
Terveyskirjasto (Duodecim)	54	61	63	54	54	48
Maisa	53	72	59	55	51	50
Terveyskylä.fi	38	33	46	39	40	32
Omaolo	36	28	39	36	36	33
Terveystalon digitaalinen asiointi	14	17	15	16	15	12
Muu	4	6	3	5	6	3
En osaa sanoa	0	-	1	0	-	0

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

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

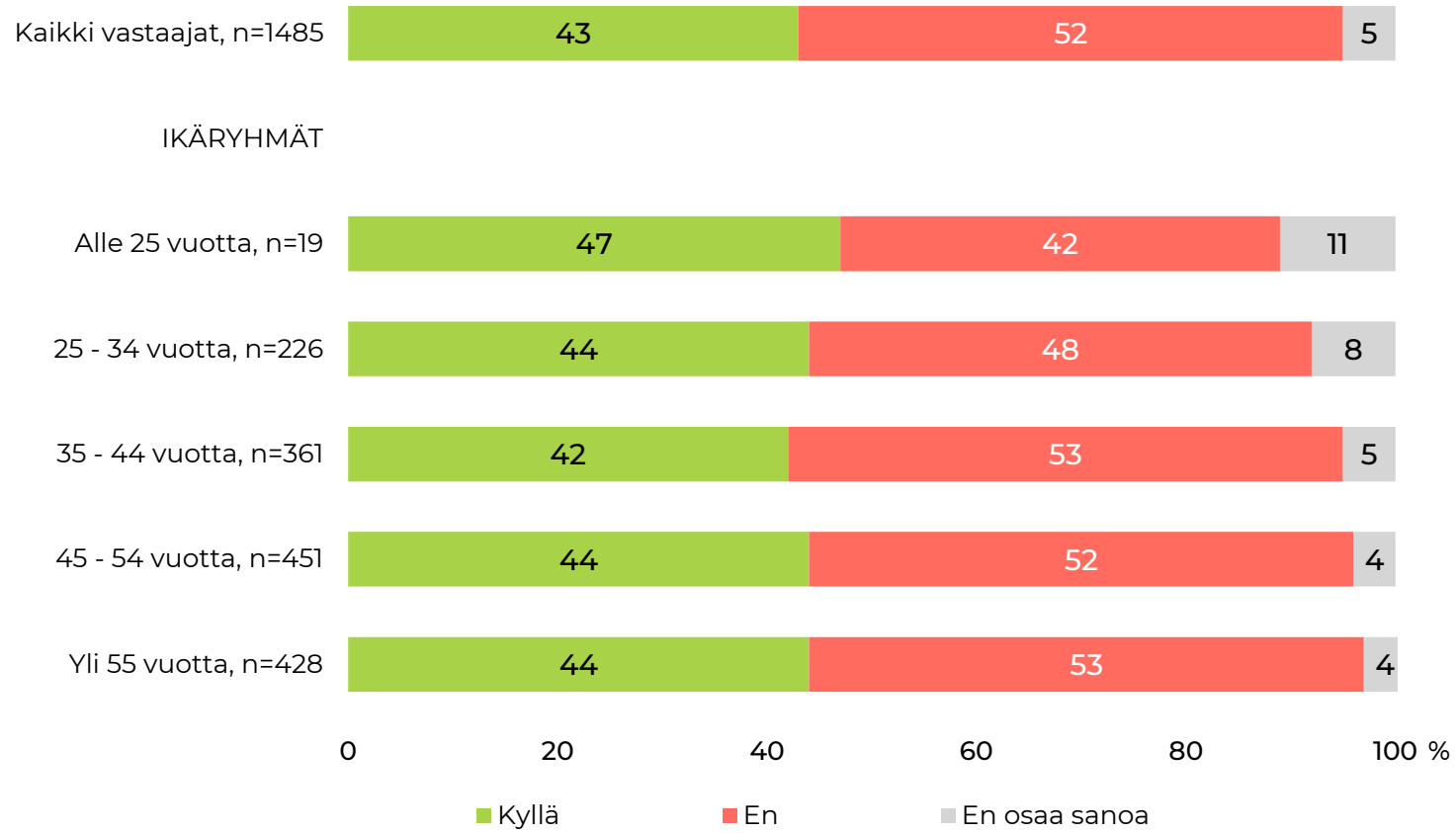
Digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana asioineet

	Kaikki vastaajat	IKÄRYHMÄ				
		Alle 25 vuotta	25–34 vuotta	35–44 vuotta	45–54 vuotta	Yli 55 vuotta
N=	1233	18	191	318	378	328
	%	%	%	%	%	%
Vastaanotto- tai tutkimusajan varaaminen	79	78	83	79	78	79
Laboratoriotulosten tarkistaminen	77	67	74	78	76	80
Reseptien uusiminen ja/tai tarkastelu	69	78	64	62	70	77
Esitieto- ja kyselylomakkeiden täyttö	46	61	53	49	45	41
Chat-keskustelu (ammattilainen vastaa heti)	45	61	62	48	44	30
Oireiden arviointi	43	56	49	45	43	39
Tiedon ja hoito-ohjeiden hyödyntäminen	34	44	34	35	32	33
Viestipalvelu (ammattilainen vastaa esim. 3 päivän sisällä)	22	50	28	23	19	21
Palautteen antaminen	21	28	19	22	24	18
Videovastaanotto ammattilaisen kanssa	12	33	14	10	14	10
Muut	2	6	2	2	2	2
En osaa sanoa	1	-	2	1	1	1

Työhön liittyy/on liittynyt digitaalisten kanavien käyttöä

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

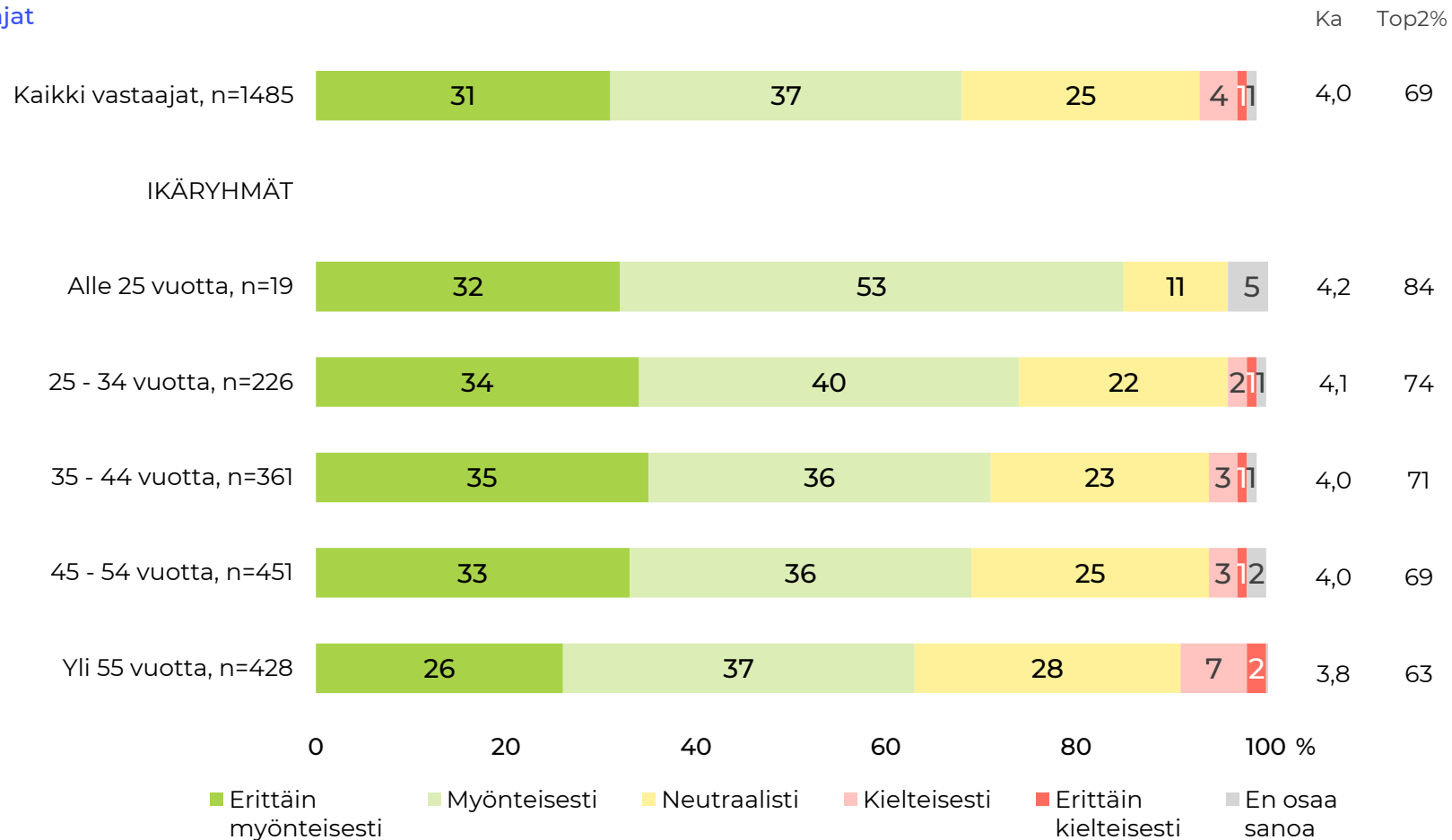
Kaikki vastaajat



Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveystalveluissa yleisesti?

Kaikki vastaajat



Asioiden tärkeys | Top2%

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

Kaikki vastaajat

Vastausasteikko: 4=Erittäin tärkeä 3=Melko tärkeä 2=Ei kovin tärkeä 1=Ei lainkaan tärkeä	IKÄRYHMÄ					
	Kaikki vastaajat	Alle 25 vuotta	25–34 vuotta	35–44 vuotta	45–54 vuotta	Yli 55 vuotta
N=	1485	19	226	361	451	428
	%	%	%	%	%	%
Omien terveys- ja hyvinvointitietojen tarkastelu	98	100	99	98	98	97
Reseptien tarkastelu ja uusiminen	98	100	99	98	99	97
Ajanvaraus ammattilaiselle tai tutkimuksiin	95	100	95	97	97	92
Arvio omasta terveydentilasta ja hoidon tarpeesta	89	100	92	89	86	89
Esitieto- ja kyselylomakkeiden täyttö	89	89	95	91	88	87
Ohjeet ja valmennukset oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi	86	95	91	84	84	88
Kiireettömät viestit ammattilaisen kanssa	86	89	88	88	86	82
Reaaliaikainen chat ammattilaisen kanssa	82	95	86	85	82	75
Reaaliaikainen videoviestintä ammattilaisen kanssa	61	68	67	63	62	56

Asioiden tärkeys | Keskiarvo

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

Kaikki vastaajat

Vastausasteikko: 4=Erittäin tärkeä 3=Melko tärkeä 2=Ei kovin tärkeä 1=Ei lainkaan tärkeä	IKÄRYHMÄ					
	Kaikki vastaajat	Alle 25 vuotta	25–34 vuotta	35–44 vuotta	45–54 vuotta	Yli 55 vuotta
N=	1485	19	226	361	451	428
	ka	ka	ka	ka	ka	ka
Reseptien tarkastelu ja uusiminen	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8
Omien terveys- ja hyvinvointitietojen tarkastelu	3,8	3,9	3,9	3,8	3,8	3,8
Ajanvaraus ammattilaiselle tai tutkimuksiin	3,7	3,8	3,7	3,8	3,8	3,7
Arvio omasta terveydentilasta ja hoidon tarpeesta	3,5	3,7	3,6	3,4	3,4	3,5
Esitieto- ja kyselylomakkeiden täyttö	3,4	3,4	3,6	3,4	3,4	3,4
Ohjeet ja valmennukset oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi	3,4	3,6	3,4	3,3	3,3	3,4
Kiireettömät viestit ammattilaisen kanssa	3,3	3,4	3,5	3,4	3,3	3,3
Reaaliaikainen chat ammattilaisen kanssa	3,3	3,6	3,4	3,4	3,3	3,2
Reaaliaikainen videoviestintä ammattilaisen kanssa	2,9	3,2	3,0	2,9	2,8	2,8

Asiakkaiden keskuudessa 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

		IKÄRYHMÄ				
	Kaikki vastaajat	Alle 25 vuotta	25–34 vuotta	35–44 vuotta	45–54 vuotta	Yli 55 vuotta
N=	1485	19	226	361	451	428
	%	%	%	%	%	%
Helppokäyttöisyys	86	79	88	83	87	85
Nopeampi palveluun pääsy	69	84	76	74	67	63
Palvelujen saanti ajasta ja paikasta riippumatta	49	26	50	48	49	49
Henkilökohtainen tuki ja opastus	27	32	16	27	29	30
Korkea tietoturva	20	5	21	19	18	22
Laaja palveluvalikoima	13	26	16	12	12	14
Saavutettavuus eri laitteilla	12	11	9	12	11	13
Ei tarvetta asioida kasvokkain	7	5	8	9	7	4
Muu	2	5	2	2	2	1
En osaa sanoa	2	-	2	2	2	2

Asiakkaiden keskuudessa 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

	Kaikki vastaajat	IKÄRYHMÄ				
		Alle 25 vuotta	25–34 vuotta	35–44 vuotta	45–54 vuotta	Yli 55 vuotta
N=	1485	19	226	361	451	428
	%	%	%	%	%	%
Oman osaamisen puutteet	78	68	79	76	78	81
Halu asioida kasvokkain ammattilaisen kanssa	48	37	44	52	50	46
Teknisten laitteiden saatavuus	40	47	39	38	39	44
Palvelun käytettävyyshaasteet	38	47	38	37	39	36
Puutteellinen ohjeistus ja tuki	32	16	35	33	31	33
Tietoturvaan liittyvät huolet	22	32	23	23	18	23
Epävarmuus palvelun luotettavuudesta	12	-	12	14	10	12
Yksityisyyteen liittyvät huolenaiheet	7	-	7	6	8	6
Muu	5	5	7	4	6	2
Ei mikään edellisistä	0	5	0	-	0	0
En osaa sanoa	1	-	1	1	1	1

Asiakkaille tarjottava tuki digitaalisten sote-palvelujen käytössä

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

Kaikki vastaajat

	Kaikki vastaajat	IKÄRYHMÄ				
		Alle 25 vuotta	25–34 vuotta	35–44 vuotta	45–54 vuotta	Yli 55 vuotta
N=	1485	19	226	361	451	428
	%	%	%	%	%	%
Riittävän helppokäyttöiset digitaaliset palvelut	83	74	84	84	83	84
Selkeät käyttöohjeet	80	95	85	80	75	81
Ihmisen, joka opastaa kädestä pitäen	52	42	46	46	54	60
Puhelimitse saatava tuki	45	53	46	44	41	49
Järjestöjen tarjoama vertaistuki	16	11	15	15	16	18
Asiakkaat eivät koe tarvitsevänsä tukea digitaalisessa asiointissa	1	5	0	1	0	1
En osaa sanoa	3	-	4	4	3	1

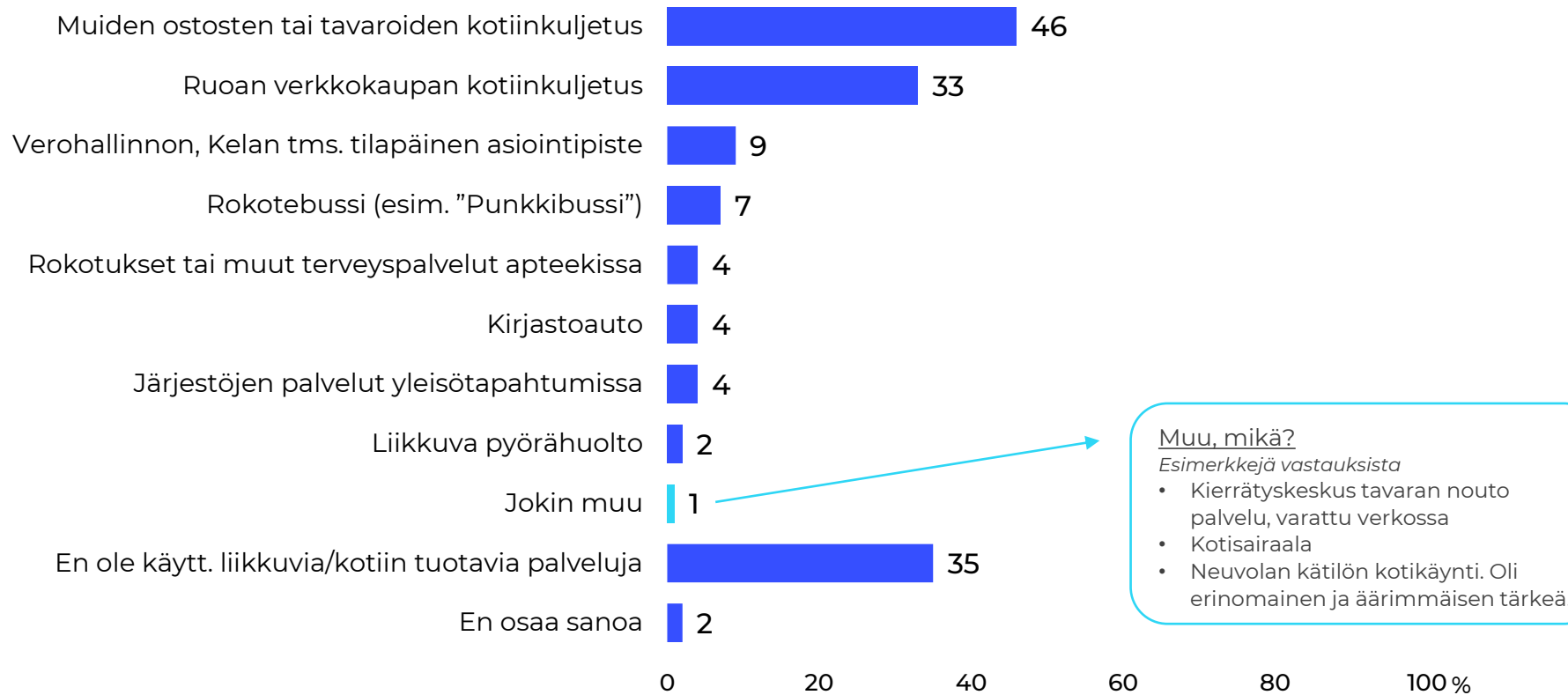
Liikkuvat palvelut

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=1485



Muu, mikä?

Esimerkkejä vastauksista

- Kierrätyskeskus tavarain nouto palvelu, varattu verkossa
- Kotisairaala
- Neuvolan kättilön kotikäynti. Oli erinomainen ja äärimmäisen tärkeä.

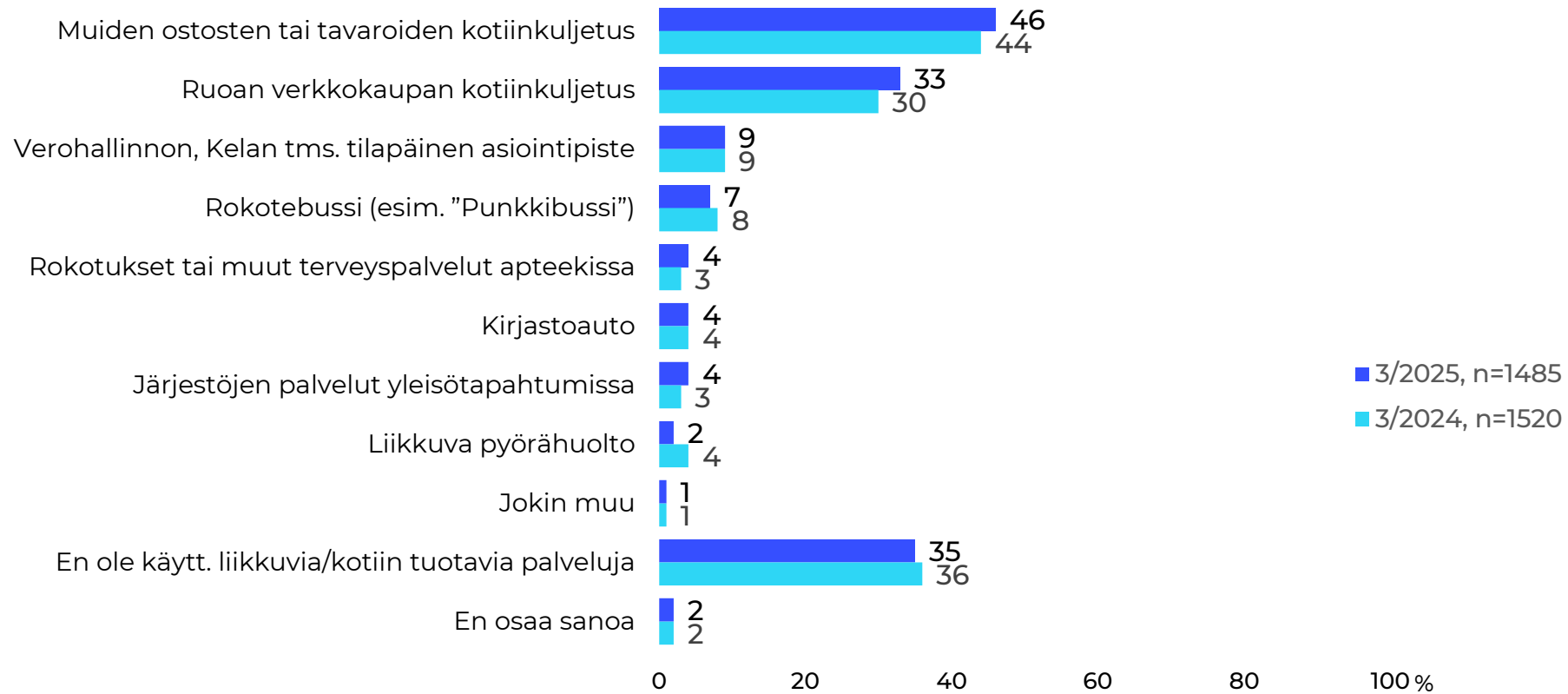
Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

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

Liikkuvien palveluiden hyödyntäminen viimeisen 12 kk aikana

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

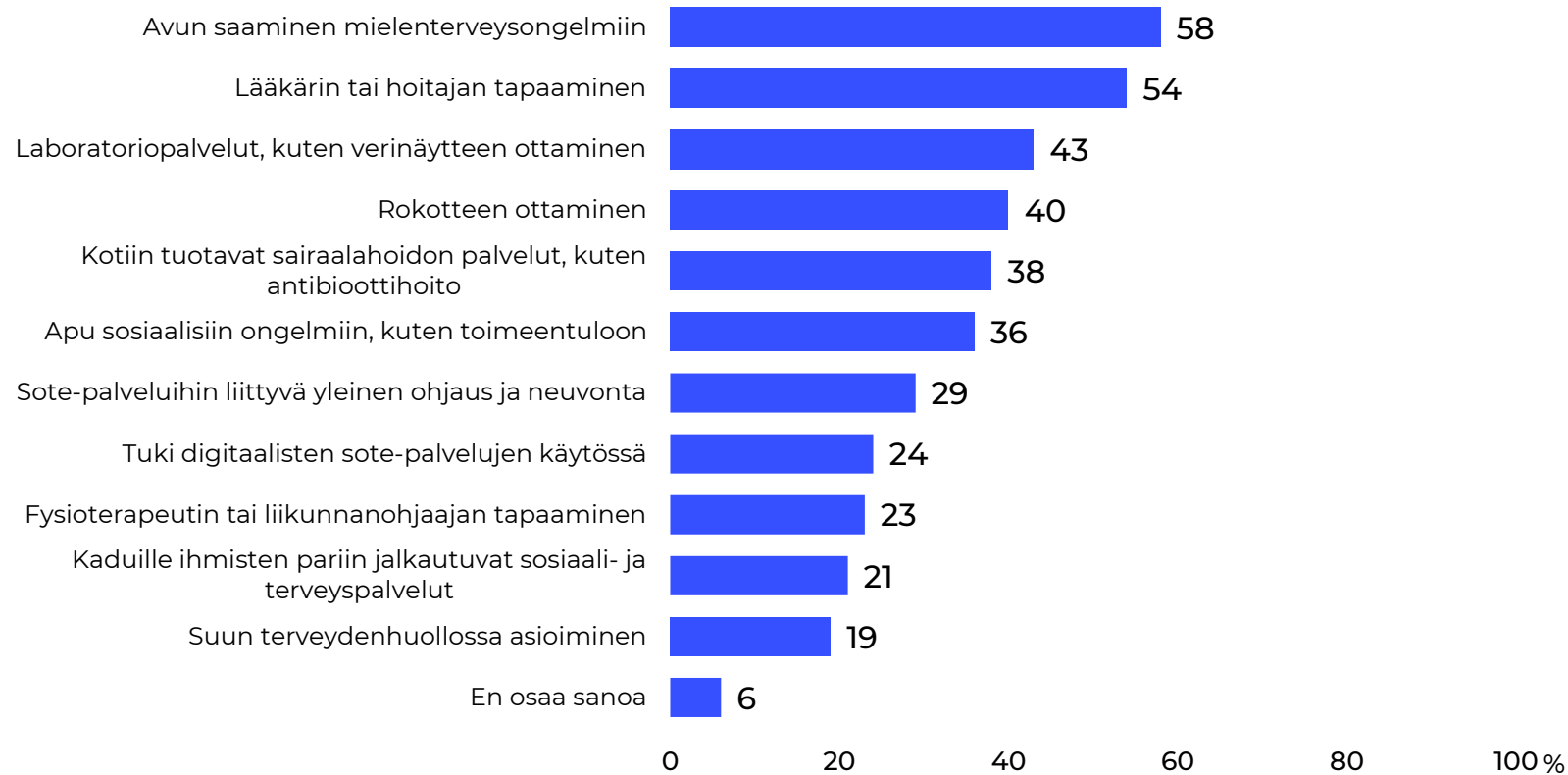
Kaikki vastaajat



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=1485

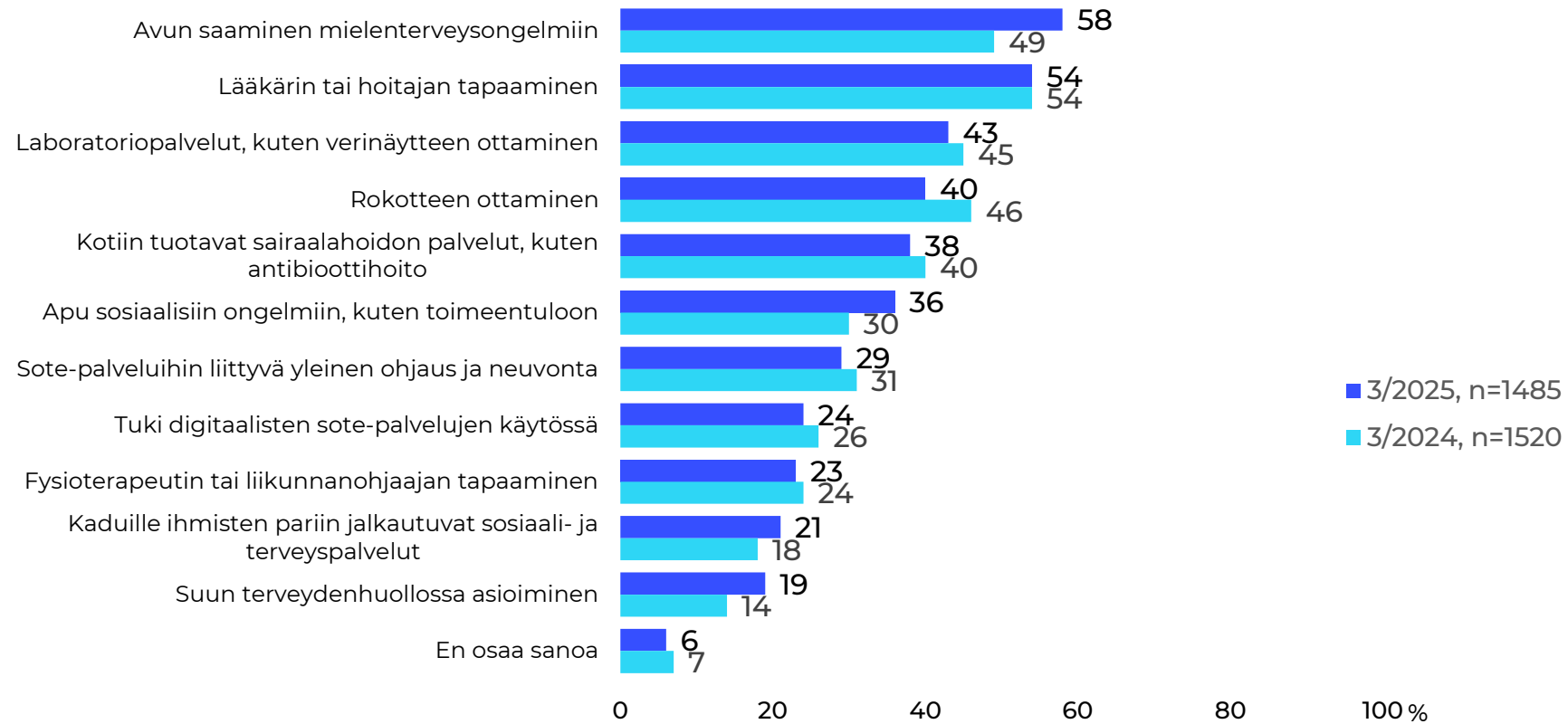


- Liikkuvista sote-palveluista suosituimmat ovat avun saaminen mielenterveysongelmiin, lääkärin tai hoitajan tapaaminen, rokotteen ottaminen, laboratoriopalvelut sekä myös kotiin tuotava sairaanhoitopalvelu ja apu sosiaalisiin ongelmiin.

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

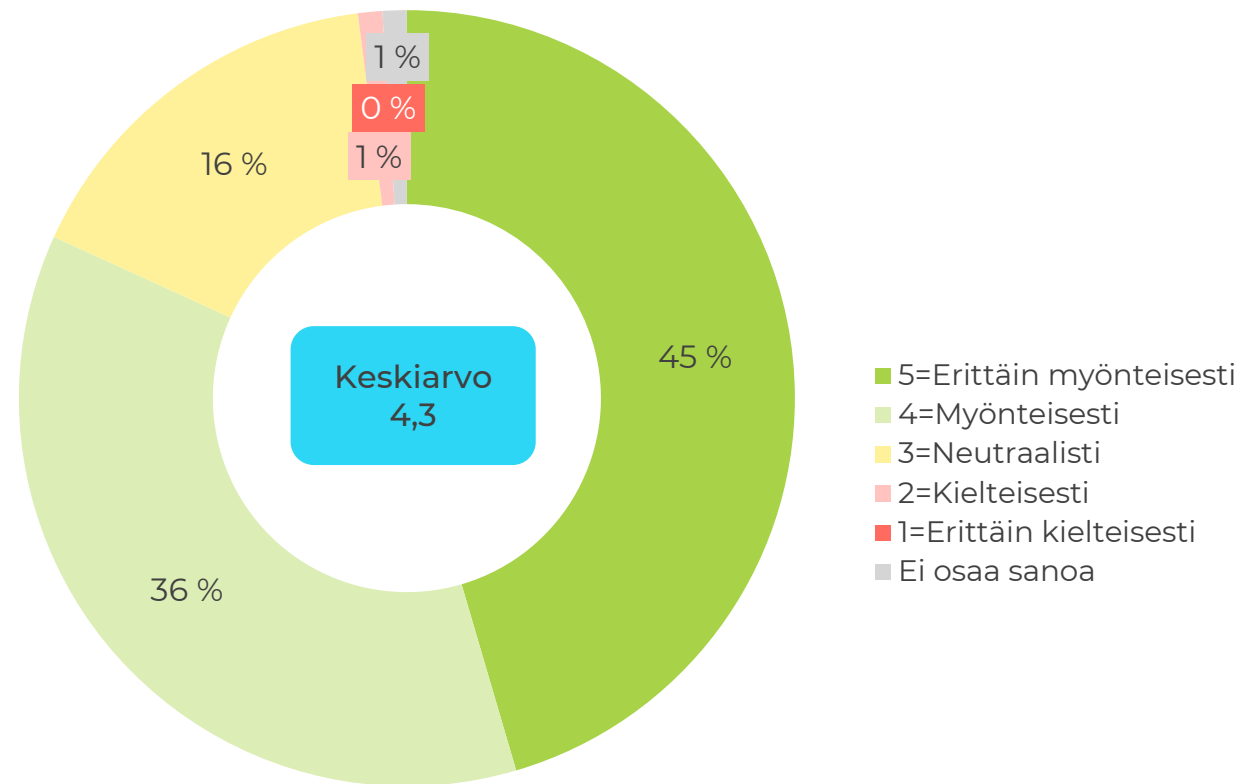


- Avun saamista mielenterveysongelmiin pidetään nyt aiempaa tärkeämpänä liikkuvissa sote-palveluissa.

Liikkuviin sote-palveluihin suhtautuminen

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

Kaikki vastaajat, n=1485

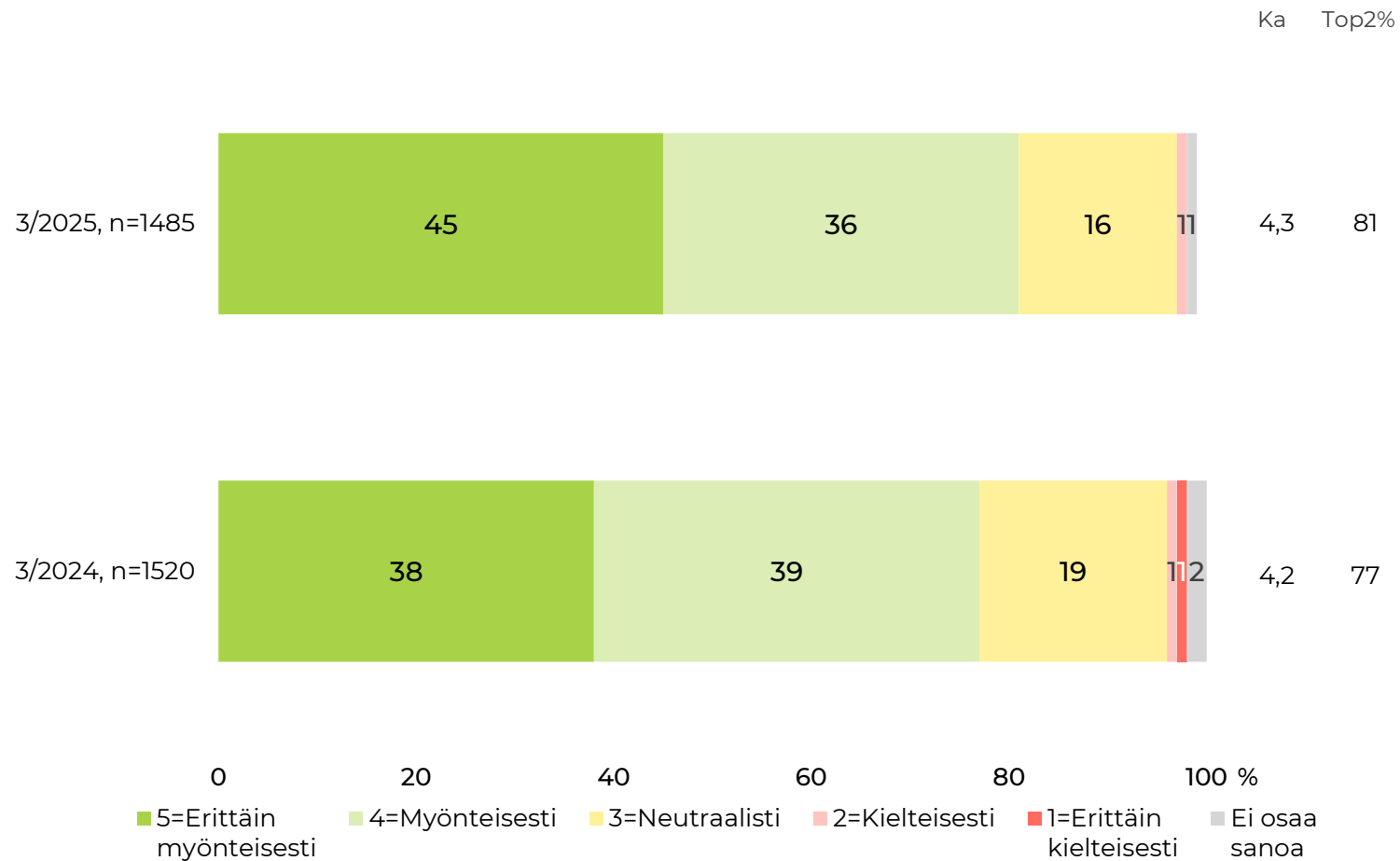


- Liikkuviin sote-palveluihin suhtaudutaan hyvin myönteisesti.

Liikkuviin sote-palveluihin suhtautuminen

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

Kaikki vastaajat



- Liikkuviin sote-palveluihin suhtaudutaan nyt hieman aiempaa myönteisemmin.

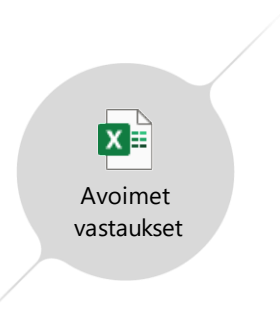
Liitteet



Taulukot

Taulukoissa on väritetty sinisellä ne rivit, jotka kertovat vastaajien lukumäärän.

Kun jokin prosenttiluku on taulukossa kirkkaan vihreällä tai pinkillä alustalla, tarkoittaa se sitä, että kyseinen tulos eroaa merkitsevästi vastaavasta kokonaistuloksesta 99 %:n luottamus-tasolla, eli se voisi olla sattumasta johtuva vain yhdessä tapauksessa sadasta. Vihreällä merkityt eroavat merkitsevästi ylöspäin ja pinkillä merkityt alaspäin. Kun luku on taulukossa vaalealla vihreällä tai pinkillä alustalla, on ero merkitsevä 95 %:n tasolla.



Avoimet vastaukset

Kaksoisklikkaa hiirellä yllä olevia objekteja saadaksesi näkyviin:

- ✓ Taulukot Excel-muodossa
- ✓ Avoimet vastaukset Excel-muodossa

Yhteyshenkilösi



Sylva Vahtera

Asiakkuusjohtaja, VTM

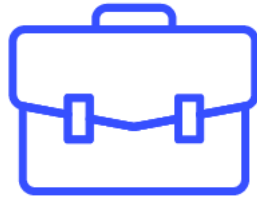
+358 400 964 439

sylva.vahtera@iro.fi

iro.fi

Tutkimustoimisto Iro

Olemme yksi Suomen johtavista tutkimustaloista. Tutkimus on intohimomme, olemme sitoutuneita työhömmе, emmekä pelkää olla luovia. Kokemus ja ratkaisukeskeinen asenteemme takaa laadukkaan ja luotettavan lopputuloksen.



Perustamisvuosi

1990



Liikevaihto

3,5 milj.€



Asiantuntijoita

25



Projekteja vuosittain

≈ 500 kpl



Tutkimushaastatteluja vuodessa

≈ 260 000



Internetpaneelin koko

≈ 50 000