

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Hyvinvointialueen palvelut Asukkaat

Maaliskuu 2025

Iro Research

Research and consulting
iRo

Tietoa jolla on tarkoitus.

Tutkimuksen perustiedot



TUTKIMUKSEN TARKOITUS

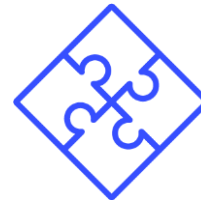
Tämän tutkimuksen on tehnyt Iro Research Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimeksiannosta.

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



KOHDERYHMÄ JA OTOS

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



TIEDONKERUUMENETELMÄ

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



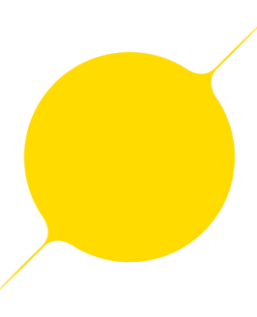
TIEDONKERUUAIKA/-AIKATAULU

Tutkimushaastattelut tehtiin 19.2.–9.3. 2025.

SOTE-PALVELUJEN KÄYTTÄMINEN

- Runsas 40 % käyttää työterveyshuollon palveluja ja vajaat 40 % yksityissektorin palveluja. Julkisen sektorin palveluja käyttää lähes kolme neljästä vastaajasta.
- Työterveyshuollon ja yksityisen sektorin palveluja käyttää nyt aiempaa harvempi, samanaikaisesti mitään sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäviä on nyt aiempaa enemmän.
- Julkisen + työterveyshuollon sekä julkisen + yksityissektorin palveluja yhdistelmänä käyttää kumpaakin noin joka neljäs vastaaja.
- Kaksi kolmesta on käyttänyt viimeisen vuoden aikana terveysasemien palveluja ja 40 % suun terveydenhuollon palveluja. Alle 10 % on käyttänyt perhekeskuksen, kouluterveydenhuollon ja aikuisten sosiaalipalveluja. Joka viides ei ole käyttänyt mitään mainituista hyvinvointialueen palveluista.
- Aiempaa hieman useampi on käyttänyt terveysaseman palveluja. Samoin niiden osuus, jotka eivät ole käyttäneet mitään palveluja, on noussut. Sen sijaan suun terveydenhoidon, perhekeskuksen ja aikuisten sosiaalipalvelujen käyttäjien osuudet ovat laskeneet.
- Joka neljäs vastaaja on käyttänyt palveluja jonkun toisen henkilön puolesta.
- Aiempaa harvempi on asioinut jonkun toisen puolesta sote-palveluissa.
- Suurimmat syyt olla käyttämättä palveluja ovat palvelujen tarpeettomuus sekä se, että palveluihin ei pääse tarpeeksi nopeasti ja niihin on myös hankala saada yhteyttä.
- Palvelujen tarpeettomuus on kasvanut syynä siihen, että sote-palveluja ei ole käytetty. Nopea pääsy palveluihin tai yhteyden saamisen hankaluus ovat nyt aiempaa vähäisempiä syitä.
- 23 % vastaajista käyttää sote-palveluja vähintään melko usein, kun vastaava osuus oli viime vuonna 28 %. Vastaavasti vain erittäin harvoin sote-palveluja käyttävien osuus on noussut 23 %:sta 31 %:iin.

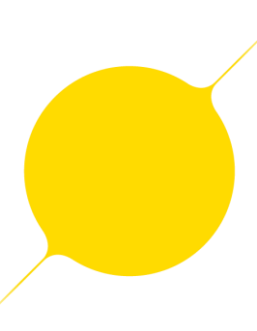




ASIOIDEN TÄRKEYS PALVELUISSA VS. ONNISTUMINEN

- Sotepalvelujen käytössä tärkeintä edelleen 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.
- Suurimmat muutokset palvelujen tärkeydessä ovat paikan päällä asioinnin, tutun henkilön kanssa asioimisen sekä laajojen aukioloaikojen tärkeyden väheneminen. Muutokset ovat kuitenkin hyvin pieniä.
- Hyvinvointialue on onnistunut palveluissa parhaiten asiointikielen, ammattilaisten palvelun ja asioinnin läheisyyden osalta.
- Heikoimmin on arvioitu mahdollisuus asioida tutun henkilön kanssa.
- Onnistumista mittaavat ominaisuudet ovat joko pysyneet ennallaan tai hieman laskeneet, erityisesti digitaalisen asioinnin ja palveluihin nopeasti pääsyn osalta.
- Palvelujen tärkeyden ja toteuman suurimmat puutteet koetaan edelleen nopeassa palveluihin pääsyssä ja vaivattomassa yhteyden saamisessa.
- Asiointimahdollisuus haluamallaan kielellä toteutuu toivotunlaisesti. Tosin ruotsinkielisten kohdalla tärkeyden ja tyytyväisyyden välinen ero on muita suurempi.
- Pelastustoimen palveluissa tärkeimpinä asioina pidetään ammattilaisuutta sekä nopeaa palvelua. Kieli ei ole yhtä tärkeä asia kuin muut kysytyt asiat.





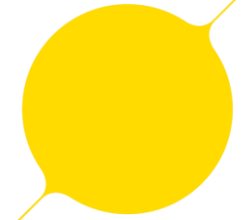
ASIOIDEN TÄRKEYS PALVELUISSA VS. ONNISTUMINEN

- Merkittävä osa vastaajista ei osannut ottaa kantaa pelastustoimen palveluiden onnistumiseen.
- Kaikkiaan pelastustoimeen liittyvien ominaisuuksien erot tyytyväisyyden ja tärkeyden välillä ovat melko suuret, kielikysymystä lukuun ottamatta.
- Myös toisen henkilön puolesta asioivilla sotepalvelujen käytössä tärkeintä on, että palveluja tarjoavat ammattilaiset, palveluihin pääsee nopeasti ja niihin saa yhteyden vaivattomasti.
- Tärkeyden ja tyytyväisyyden väliset erot ovat kaikkiaan pienemmät toisen henkilön puolesta asioinnissa kuin oman asioinnin osalta.
- Hyvinvointialueen palveluista tärkeimpinä pidetään terveysaseman, pelastustoimen, ensihoidon ja suun terveydenhoidon palveluja.
- Omalta kannalta parhaimpina pidetään pelastustoimen ja ensihoidon palvelujen saatavuutta.
- En osaa sanoa -osuudet ovat tässä merkittävän suuret terveysasemien ja suun terveydenhuollon palveluja lukuun ottamatta.
- Palvelujen saatavuuden ja tärkeyden välinen ero on terveysasemien ja suun terveydenhuollon palvelujen saatavuudessa.
- Kysytyistä asioista tärkeimpänä pidetään tiedon saantia hyvinvointialueen palveluista, päätöksenteosta ja osallistumismahdollisuuksista.
- Onnistumista kaikissa kysytyissä asioissa pidetään keskimäärin melko huonona.
- Omaan mielenterveyteen liittyvistä tiedonsaantikanavista itse tehtävää digitaalista ajanvarausta ja puhelimitse asiointia pidetään parhaina.



Yhteenveto

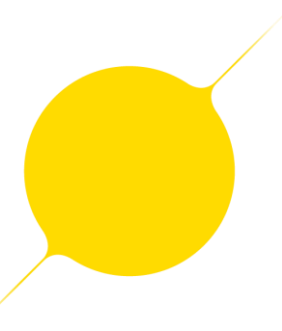
4/6



DIGITAALINEN ASIOINTI

- 85 % vastaajista on asioinut jossain muussa kuin sotepalvelussa digitaalisesti.
- Verkkopankki on ylivoimaisesti suosituin digitaalinen palvelu.
- Kaikkia kysyttyjä digitaalisia asiointikanavia on nyt aiempaa useampi käyttänyt.
- Sote-palveluissa digitaalisesti on asioinut 67 %.
- Ylivoimaisesti käytetyin digitaalinen asiointikanava on Omakanta.
- Sosiaali- ja terveystieteissä digitaalisesti asioineet ovat käyttäneet kaikkia kysyttyjä kanavia aiempaa enemmän.
- Suosituimmat digitaaliset sote-palvelut ovat ajanvaraus, laboratoriotulosten tarkistaminen sekä reseptien uusiminen tai niiden tarkastelu.
- Kaikkia digitaalisia sotepalveluja on käytetty aiempaa enemmän viestipalvelua lukuun ottamatta.
- Myönteinen suhtautuminen digitaalisiin sote-palveluihin näyttää lisäävän digitaalista asiointia näissä palveluissa.
- Digitaalisiin sotepalveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti. Vain 7 % suhtautuu niihin kielteisesti.
- Erittäin myönteisesti digitaalisiin sote-kanaviin suhtautuvien osuus on kasvanut.





ASIOIDEN TÄRKEYS DIGITAALISESSA ASIOINNISSA

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

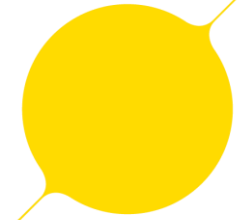
DIGITAALISEN ASIOINNIN VAIKUTTIMET JA ESTEET

- Digitaalisten palvelujen käytön motiiveja ovat ennen kaikkea nopeampi palveluun pääsy sekä helppokäyttöisyys.
- Suurimmat digitaalisten palvelujen käytön esteet ovat käytettävyyshaasteet, halu asioida kasvokkain sekä tietoturvaan liittyvät huolet.
- Palvelun käytettävyyshaasteet ovat kasvaneet viime vuodesta.
- Vajaa puolet vastaajista ei koe tarvitsevänsä tukea digitaalisessa asiointissa, ja heidän osuus on laskenut aiemmasta.
- Tukea kuitenkin kaivattaisiin käyttöohjeiden ja helppokäyttöisyyden muodossa.



Yhteenveto

6/6



LIKKUVAT PALVELUT

- Lähes 40 % ei ole käyttänyt mitään liikkuvia tai kotiin tuotavia palveluja.
- Näistä palveluista yleisimpiä ovat ruuan ja ennen kaikkea tavaroiden kotiinkuljetus.
- Liikkuviin sote-palveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti.
- Tärkeimpinä liikkuvina sote-palveluina pidetään rokotteiden ottamista ja lääkärin tai hoitajan tapaamista sekä laboratoriopalveluja.



Taustatiedot

Tietoa jolla on tarkoitus.

Aineiston rakenne

	Kaikki vastaajat 2025	Kaikki vastaajat 2024
N=	1000	1000
	%	%
SUKUPUOLI		
Nainen	51	51
Mies	49	49
IKÄRYHMÄ		
18-29 vuotta	17	17
30-39 vuotta	18	18
40-49 vuotta	18	18
50-59 vuotta	16	16
60-69 vuotta	13	14
70+ vuotta	17	17

	Kaikki vastaajat 2025	Kaikki vastaajat 2024
N=	1000	1000
	%	%
ASUINKUNTA		
Espoo	68	65
Hanko	1	3
Inkoo	1	0
Karkkila	1	1
Kauniainen	2	3
Kirkkonummi	9	9
Lohja	9	7
Raasepori	3	4
Siuntio	1	2
Vihti	5	5
ÄIDINKIELI		
Suomi	72	71
Ruotsi	12	12
Englanti	1	16
Muu	15	2

	Kaikki vastaajat 2025	Kaikki vastaajat 2024
N=	1000	1000
	%	%
KOULUTUS		
Kansa-, perus- tai keskikoulu	5	4
Ammattikoulu, ammatillinen oppilaitos	17	18
Ylioppilas / lukio	8	12
Opisto tai vastaava ammatillinen tutkinto (alempi korkea-asteen koulutus)	13	12
Ammattikorkeakoulu tai alempi korkeakouluasteen tutkinto (alempi korkeakouluasteen koulutus)	20	21
Yliopisto / korkeakoulu (ylempi korkeakouluasteen koulutus tai tutkija-asteen koulutus)	36	33
Muu	1	1

Aineiston rakenne

	Kaikki vastaajat 2025	Kaikki vastaajat 2024
N=	1000	1000
	%	%
AMMATTIRYHMÄ		
Työntekijä	22	28
Alempi toimihenkilö	8	5
Ylempi toimihenkilö	15	15
Johtavassa asemassa oleva	4	5
Yksityisyrittäjä	5	4
Maanviljelijä	0	2
Opiskelija / koululainen	7	6
Eläkeläinen	26	27
Vanhempainvapaalla	1	1
Työtön	9	5
Muu	2	2

	Kaikki vastaajat 2025	Kaikki vastaajat 2024
N=	1000	1000
	%	%
PERHEEN ELINVAIHE		
Asuu vanhempien luona	4	3
Yksinasuva (ent. yksinäistalous)	26	24
Pariskunta, ei lapsia	15	17
Pariskunta, alle kouluikäisiä lapsia	9	10
Pariskunta, kouluikäisiä lapsia	13	14
Pariskunta, lapset aikuisia, asuvat kotona	4	3
Pariskunta, lapset muuttaneet pois	14	13
Eläkeläinen / eläkeläispariskunta	14	15
Yksinhuoltaja lapsen tai lasten kanssa	3	3
Muu	3	2
PERHEEN KOKO		
1 henkilö	29	28
2 henkilöä	41	39
3 henkilöä	12	15
4 tai enemmän	17	18

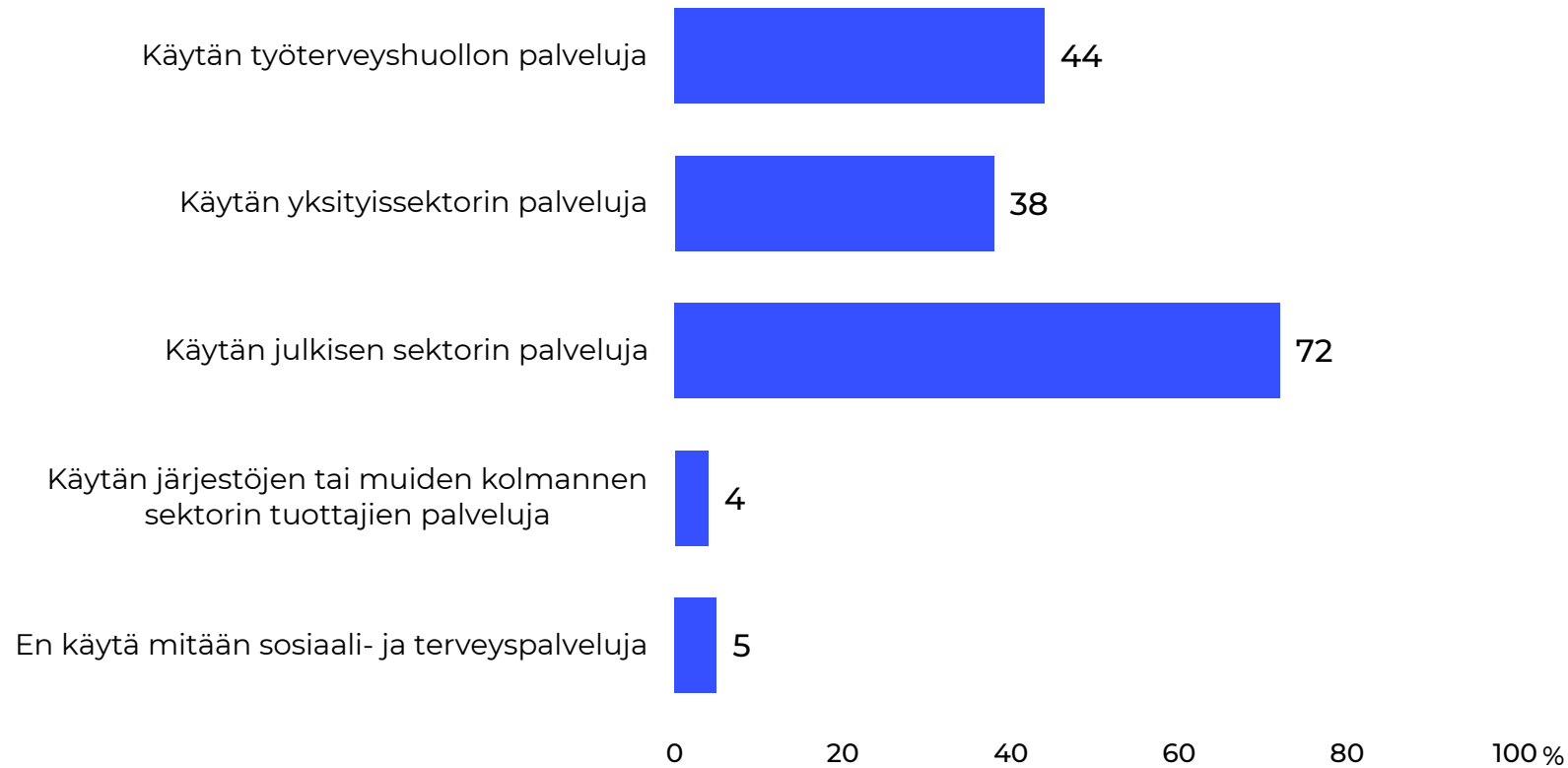
	Kaikki vastaajat 2025	Kaikki vastaajat 2024
N=	1000	1000
	%	%
TALOUDEN BRUTTOVUOSITULOT		
Alle 10 000 €	4	4
10 001 - 20 000 €	6	5
20 001 - 30 000 €	5	7
30 001 - 40 000 €	9	14
40 001 - 50 000 €	8	10
50 001 - 60 000 €	9	7
60 001 - 70000 €	7	7
70 001 - 80 000 €	6	6
80 001 - 100 000 €	10	8
100 001 € tai enemmän	15	17
Ei halua sanoa	20	15

Sote-palvelujen käyttäminen

1/3

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

Kaikki vastaajat, n=1000



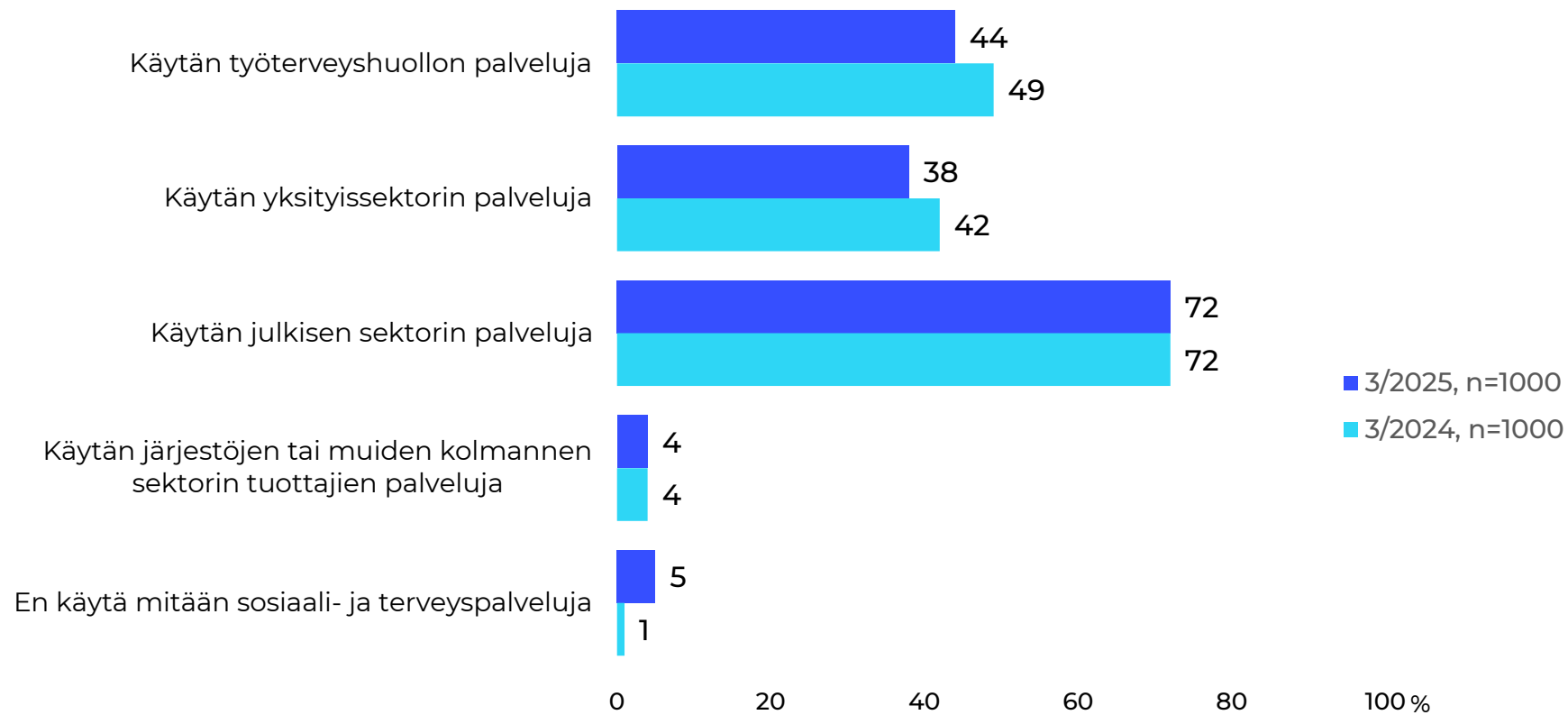
- Runsas 40 % käyttää työterveyshuollon palveluja ja vajaat 40 % yksityissektorin palveluja.
- Julkisen sektorin palveluja käyttää lähes kolme neljästä vastaajasta.

Sote-palvelujen käyttäminen

2/3

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

Kaikki vastaajat



- Työterveyshuollon ja yksityisen sektorin palveluja käyttää nyt aiempaa harvempi, samanaikaisesti mitään sosiaali- ja terveystalveluja käyttäviä on nyt aiempaa enemmän.

Sote-palvelujen käyttäminen

3/3

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

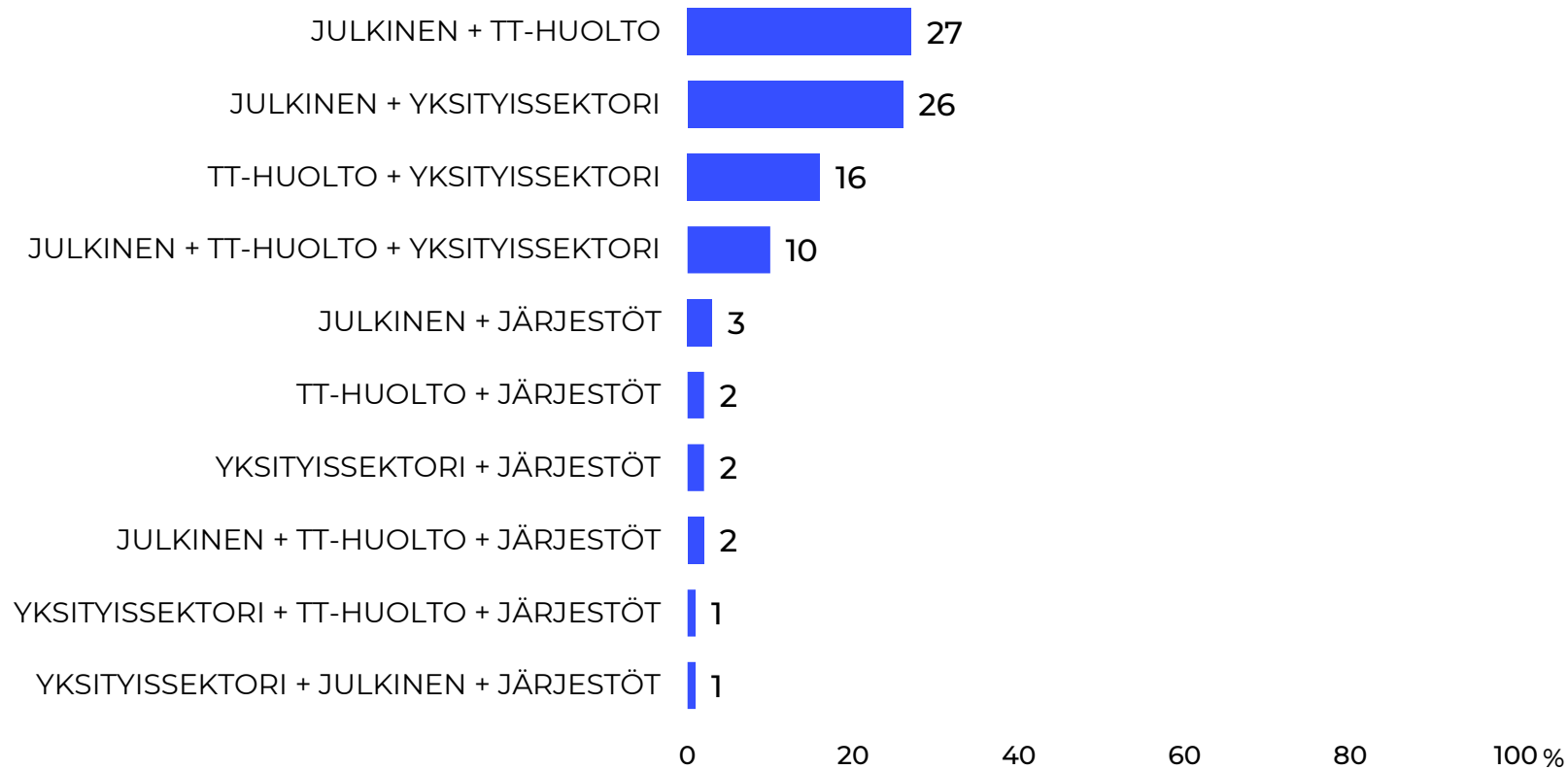
Kaikki vastaajat

	Kaikki vastaajat	KÄYTTÄÄ			
		Työterveys- huollon palveluja	Yksityis- sektorin palveluja	Julkisen sektorin palveluja	Järjestöjen tai muiden kolmannen sektorin tuottajien palveluja
N=	1000	442	383	717	38
	%	%	%	%	%
Käytän työterveyshuollon palveluja	44	100	42	38	61
Käytän yksityissektorin palveluja	38	36	100	37	46
Käytän julkisen sektorin palveluja	72	62	68	100	78
Käytän järjestöjen tai muiden kolmannen sektorin tuottajien palveluja	4	5	5	4	100
En käytä mitään sosiaali- ja terveysterveystoimintoja	5	-	-	-	-

Sote-palvelujen käyttäminen | Nettokäyttö

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

Kaikki vastaajat, n=1000

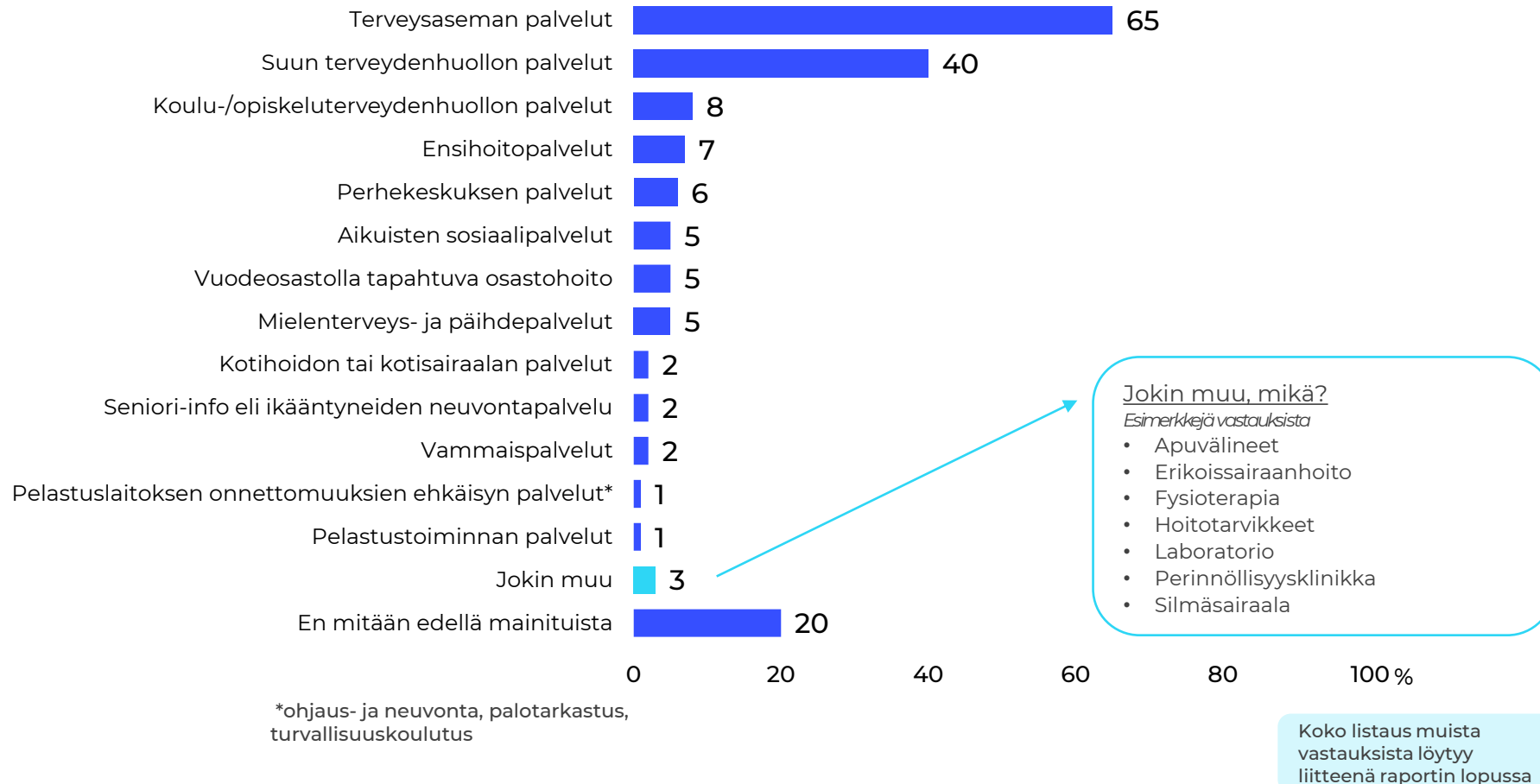


- Julkisen + työterveyshuollon sekä julkisen + yksityissektorin palveluja yhdistelmänä käyttää kumpaakin noin joka neljäs vastaaja.

Hyvinvointialueen palveluiden käyttäminen

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

Kaikki vastaajat, n=1000

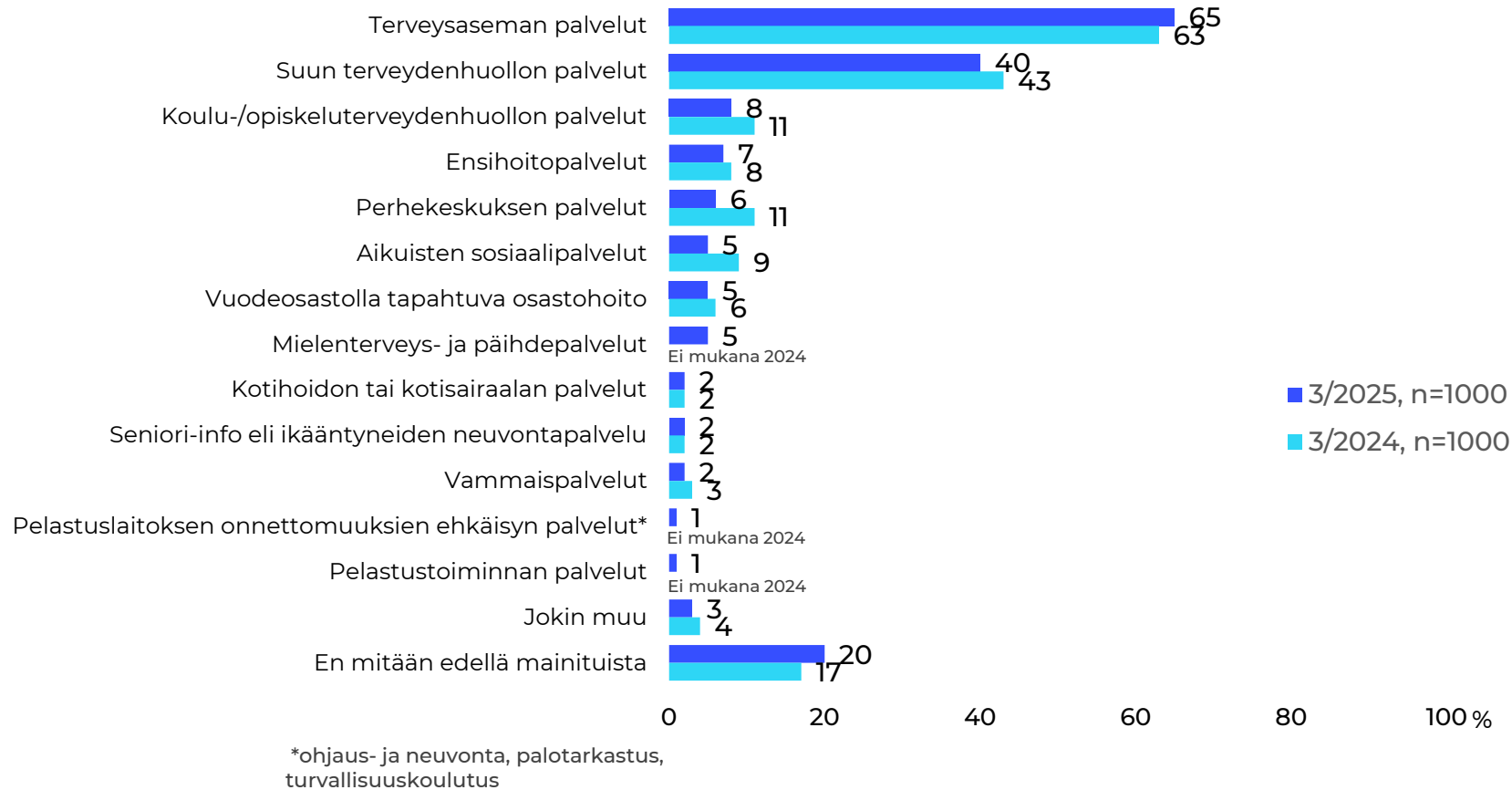


- Kaksi kolmesta on käyttänyt viimeisen vuoden aikana terveysasemien palveluja ja 40 % suun terveydenhuollon palveluja.
- Alle 10 % on käyttänyt perhekeskuksen, kouluterveydenhuollon ja aikuisten sosiaalipalveluja.
- Joka viides ei ole käyttänyt mitään edellä mainituista hyvinvointialueen palveluista.

Hyvinvointialueen palveluiden käyttäminen

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

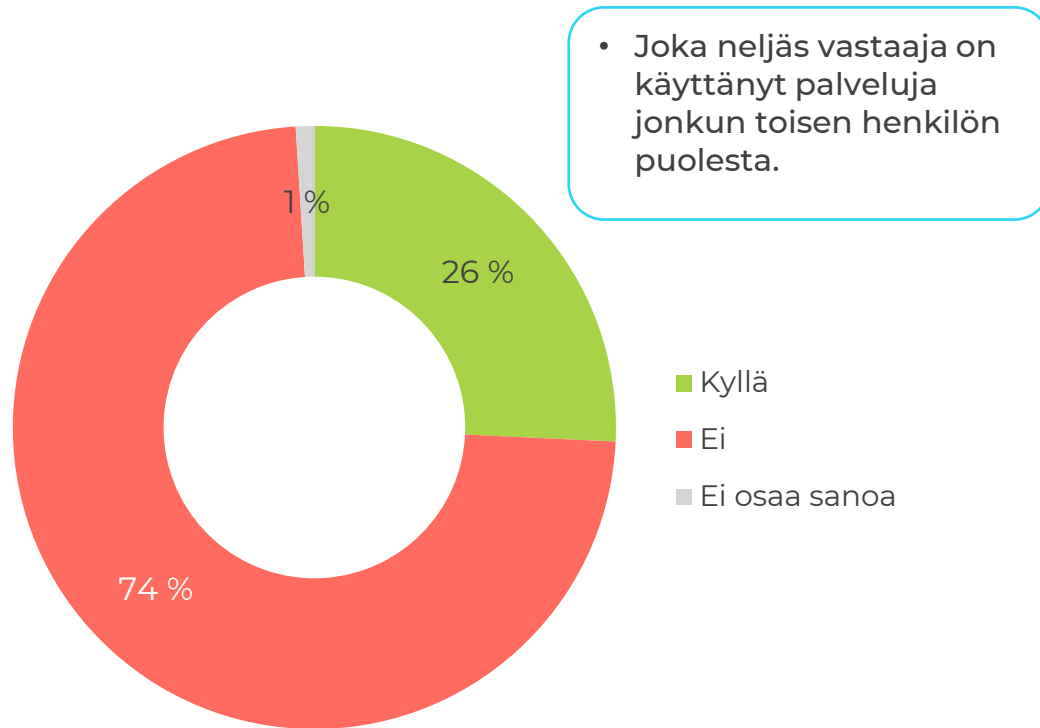
Kaikki vastaajat



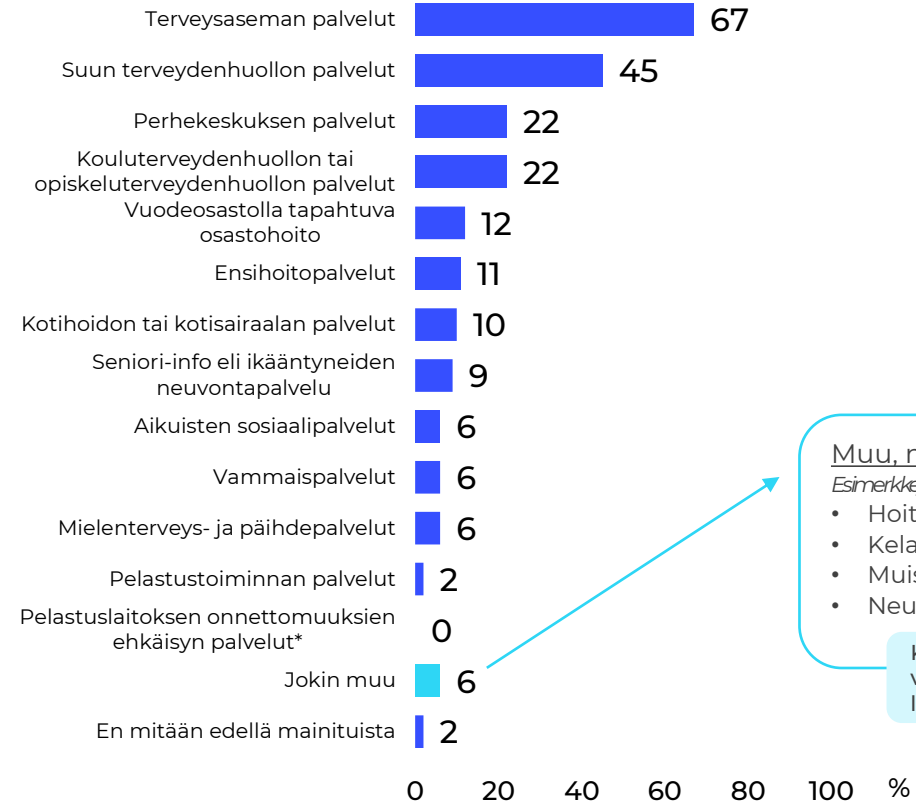
- Aiempaa hieman useampi on käyttänyt terveysaseman palveluja. Samoin niiden osuus, jotka eivät ole käyttäneet mitään palveluja, on noussut. Sen sijaan suun terveydenhoidon, perhekeskuksen ja aikuisten sosiaalipalvelujen käyttäjien osuudet ovat laskeneet.

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=255



Muu, mikä?

Esimerkkejä vastauksista

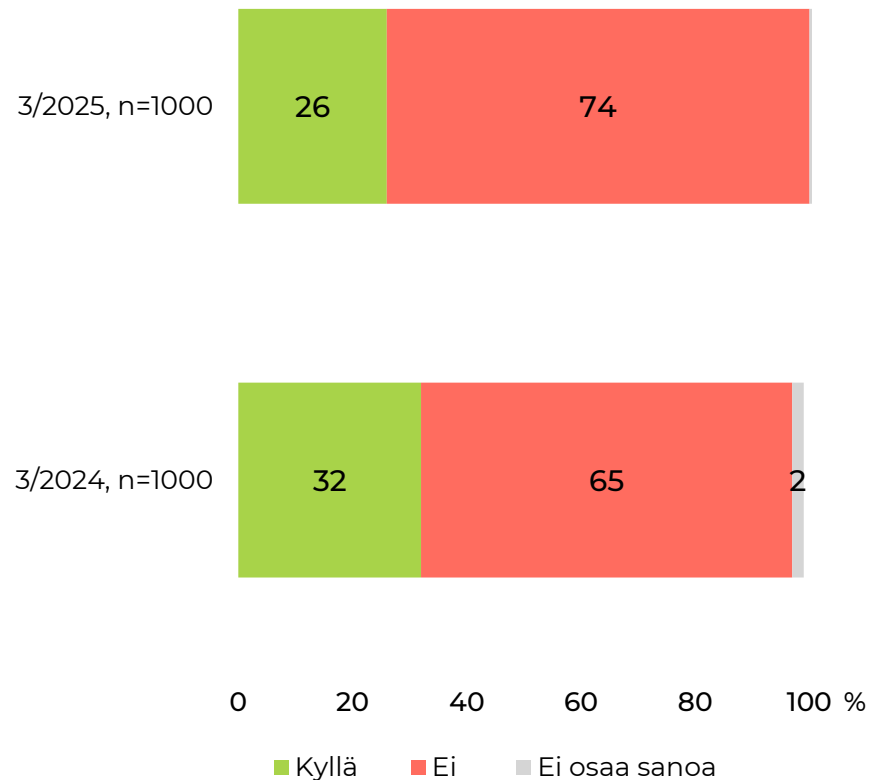
- Hoitotarvikkeet
- Kela-taksi
- Muistikeskus
- Neuvola

Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

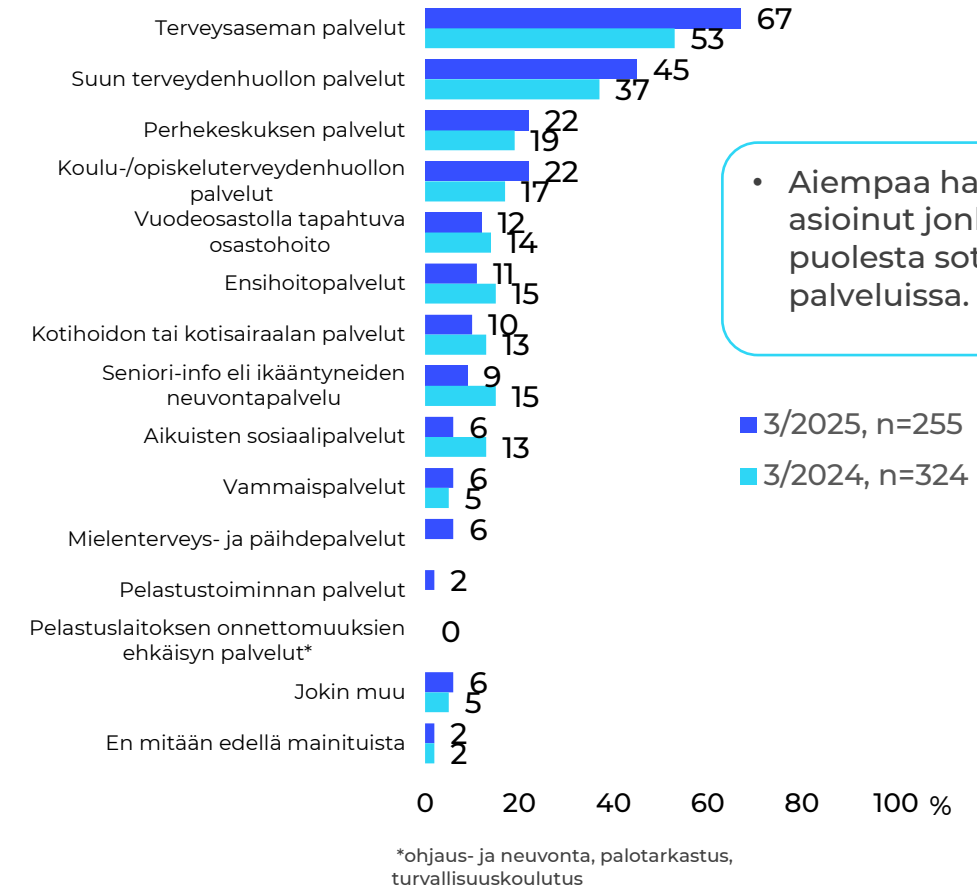
*ohjaus- ja neuvonta, palotarkastus, turvallisuuskoulutus

Asiointi sote-palveluissa jonkun muun puolesta

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



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

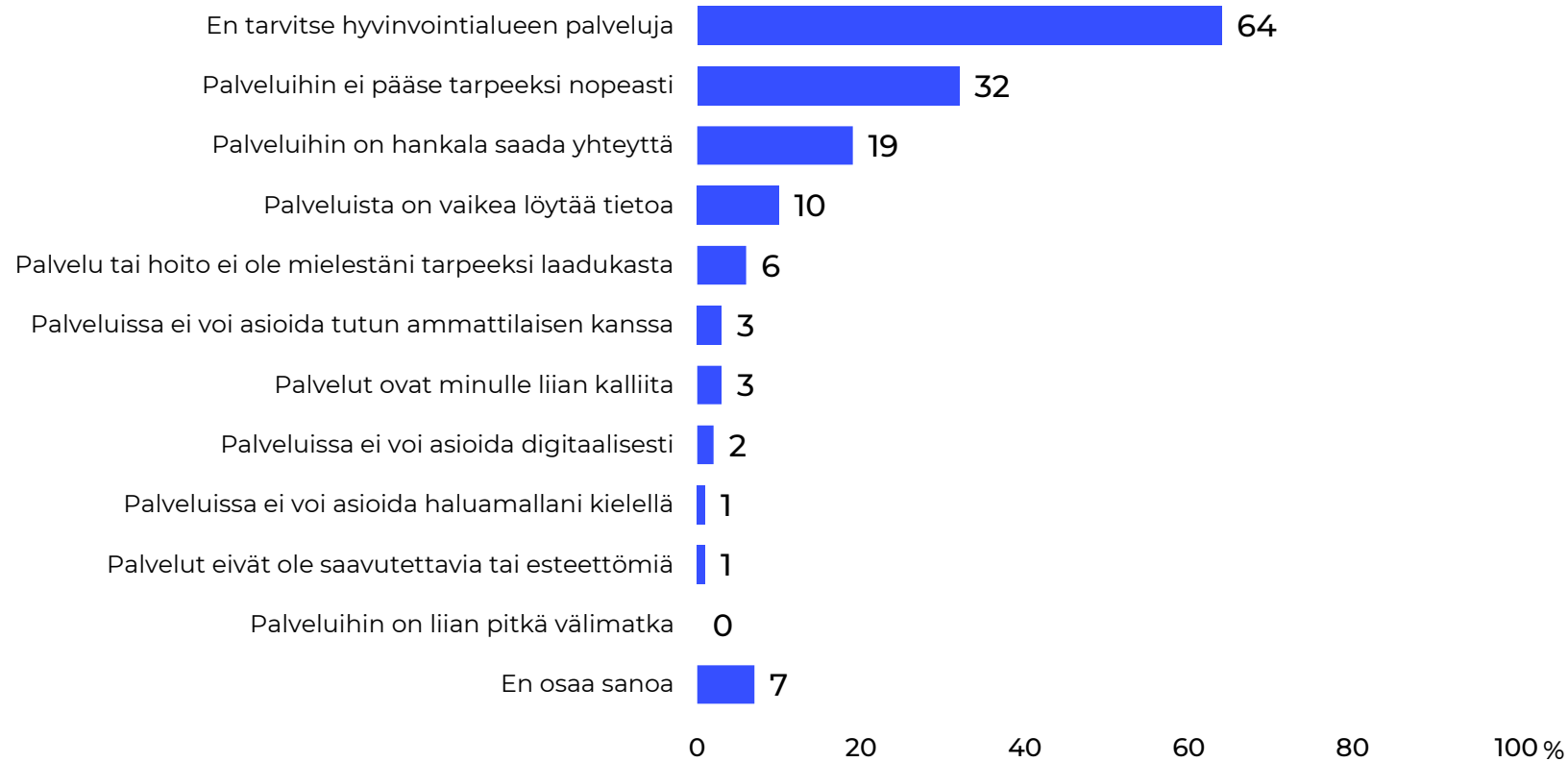


- Aiempaa harvempi on asioinut jonkun toisen puolesta sote-palveluissa.

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 terveysten palveluja, n=160

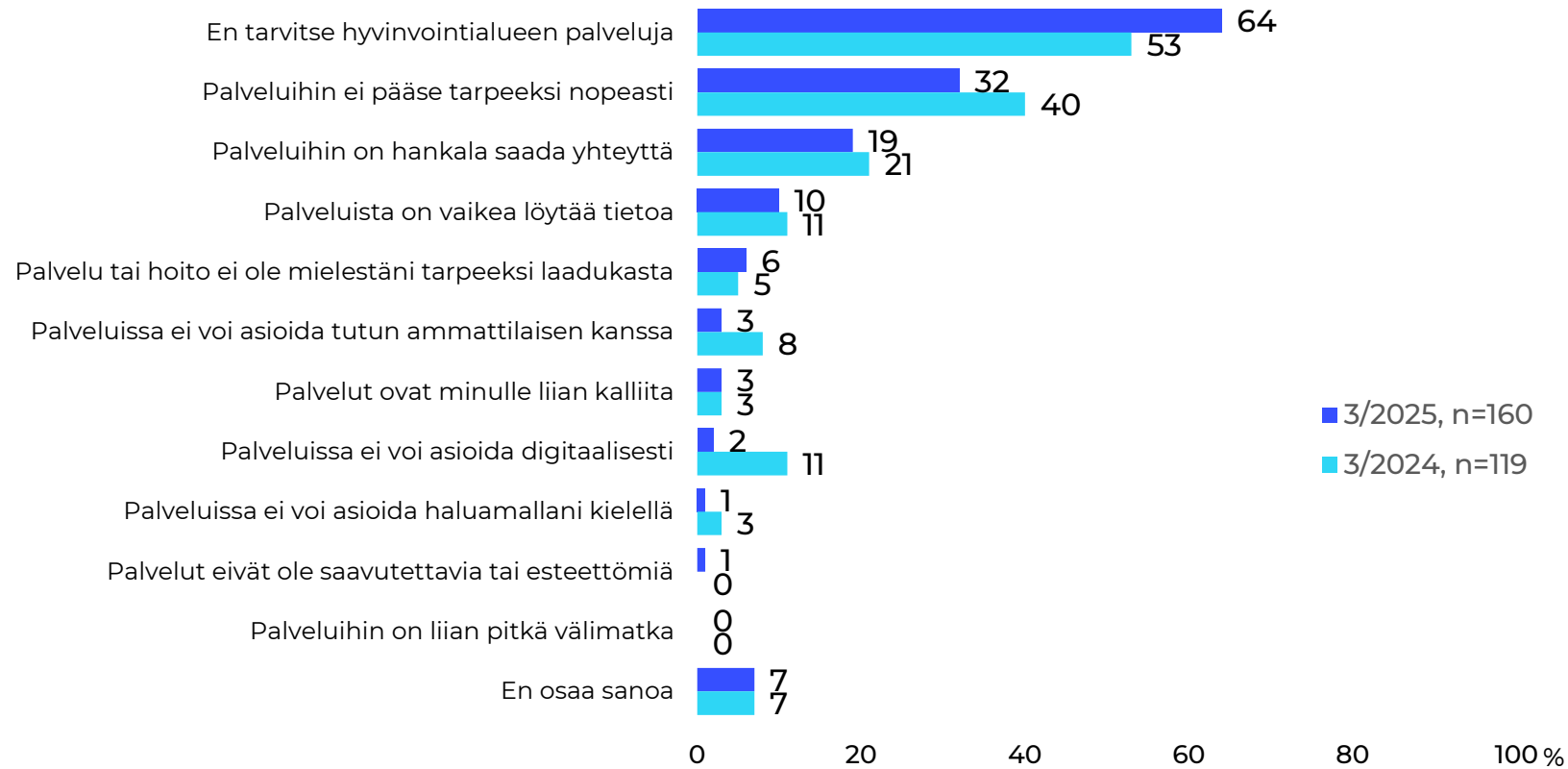


- Suurimmat syyt olla käyttämättä palveluja ovat palvelujen tarpeettomuus sekä se, että palveluihin ei pääse tarpeeksi nopeasti ja niihin on myös hankala saada yhteyttä.

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 terveysten palveluja

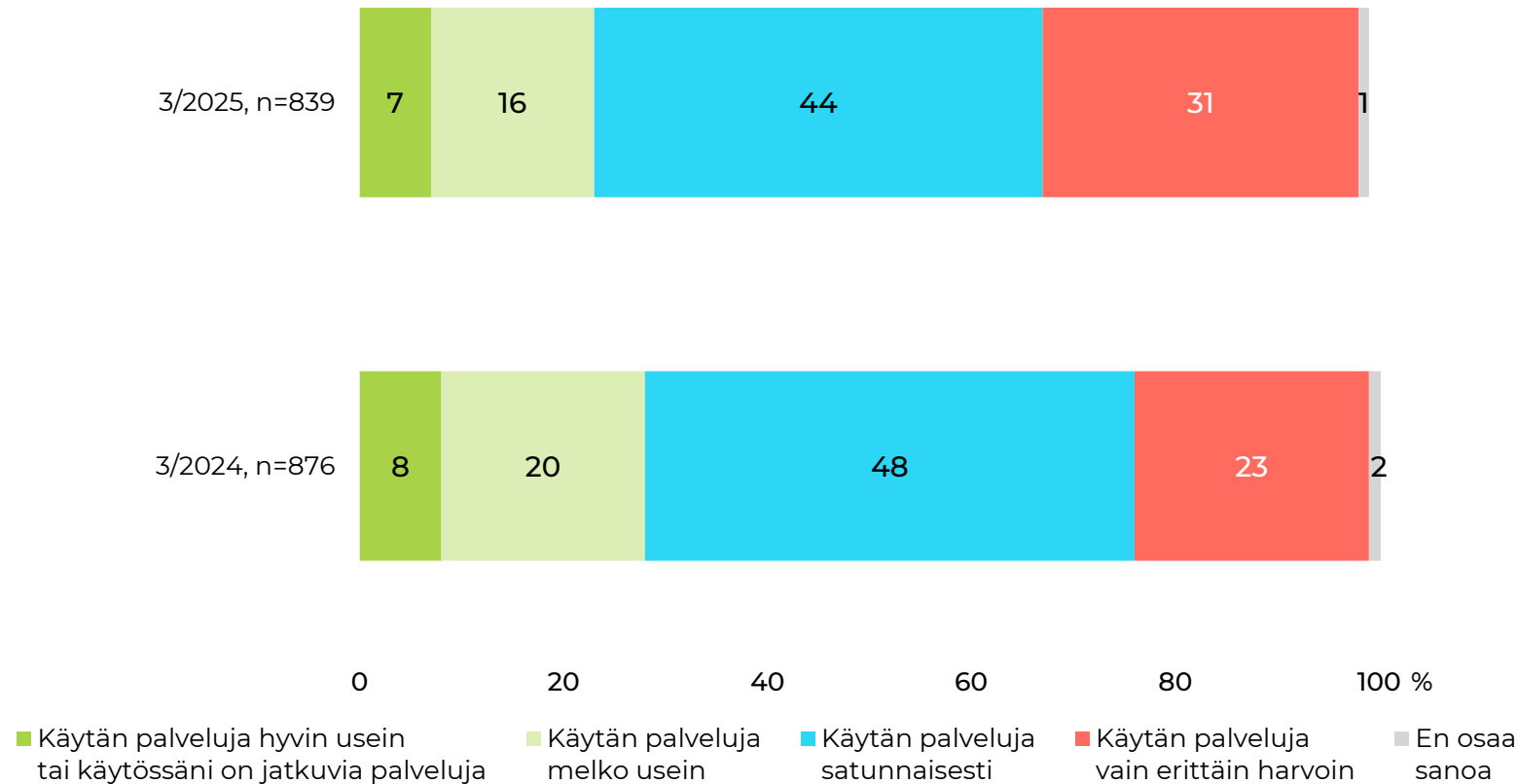


- Palvelujen tarpeettomuus on kasvanut syynä siihen että sote-palveluja ei ole käytetty. Nopea pääsy palveluihin tai yhteyden saamisen hankaluus ovat nyt aiempaa vähäisempiä syitä.

Hyvinvointialueen sote-palveluiden käyttämisen useus

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

Sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjät



- 23 % vastaajista käyttää sote-palveluja vähintään melko usein, kun vastaava osuus oli viime vuonna 28 %. Vastaavasti vain erittäin harvoin sote-palveluja käyttävien osuus on noussut 23 %:sta 31 %:iin.

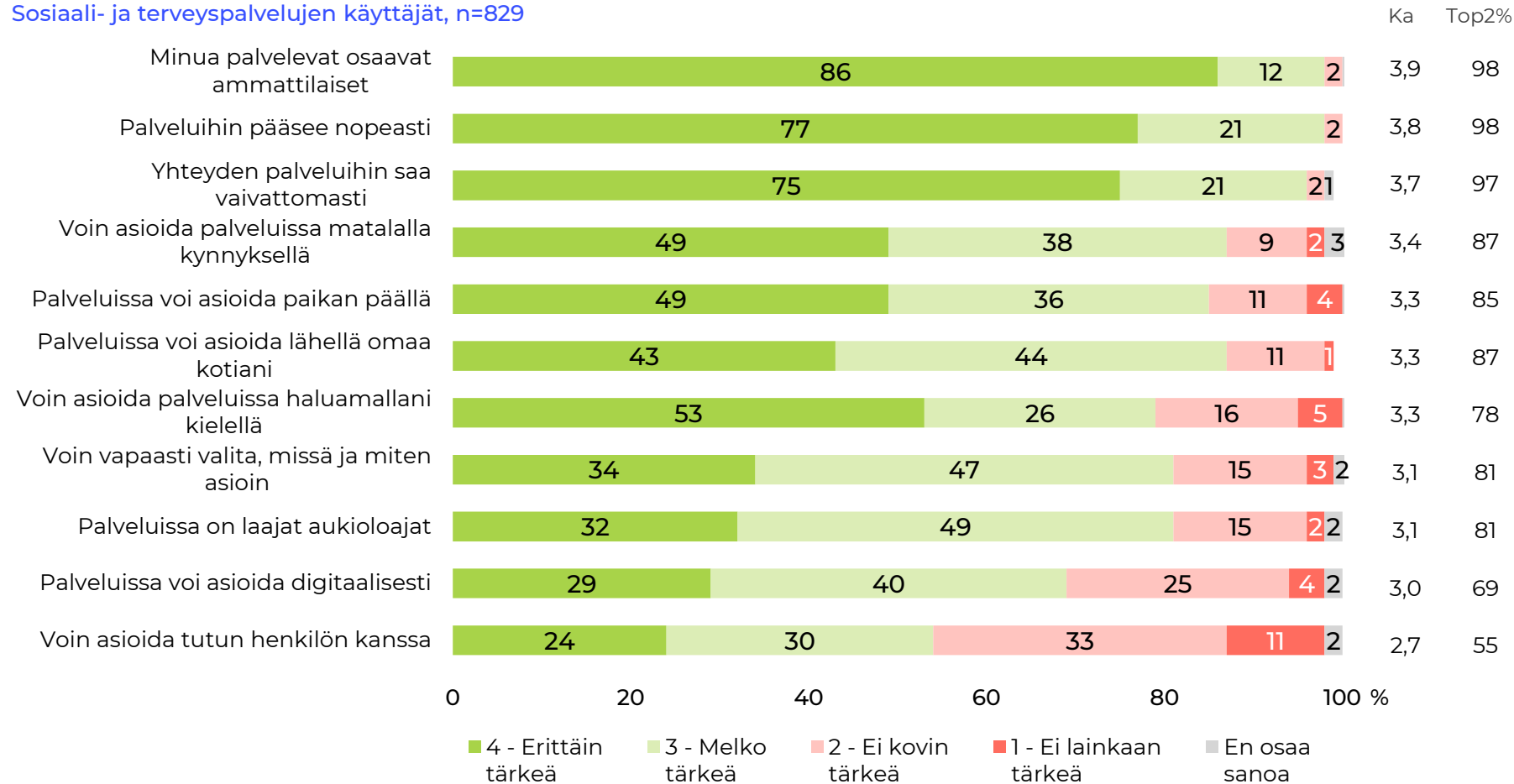
Palvelut

Tietoa jolla on tarkoitus.

Asioiden tärkeys sote-palvelujen käytössä

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita sosiaali- ja terveystalouden käytössä?

Sosiaali- ja terveystalouden käyttäjät, n=829



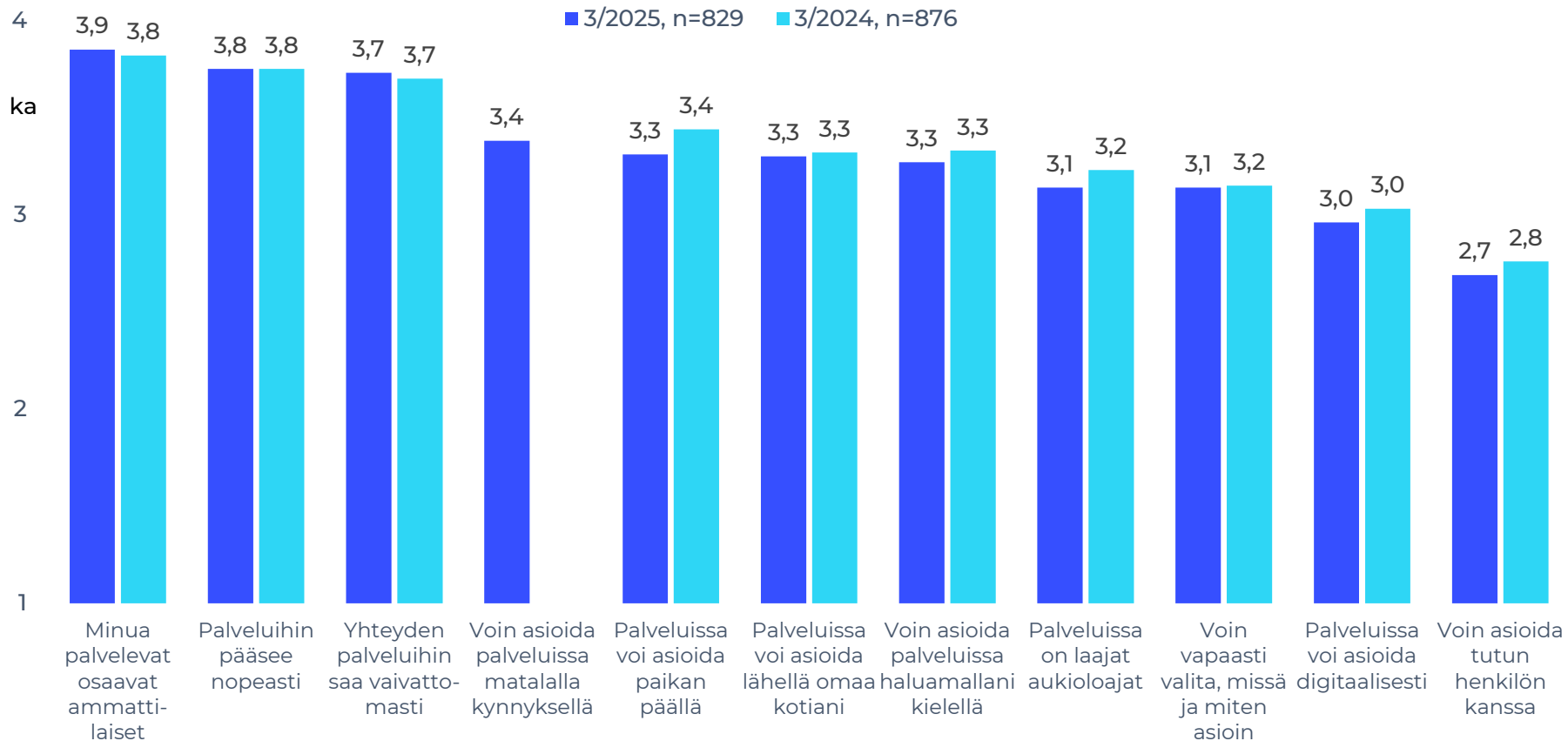
- Sotepalvelujen käytössä tärkeintä edelleen on, että palveluja tarjoavat ammattilaiset, palveluihin pääsee nopeasti ja niihin saa yhteyden vaivattomasti.
- Tutun henkilön kanssa asioinnilla ei ole yhtä suurta merkitystä, vaikkakin runsas puolet pitää sitä tärkeänä.
- Paikan päällä asiointia pidetään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

Asioiden tärkeys sote-palvelujen käytössä

| Keskiarvot | Vuosivertailu

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita sosiaali- ja terveyspalveluiden käytössä? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä

Sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjät



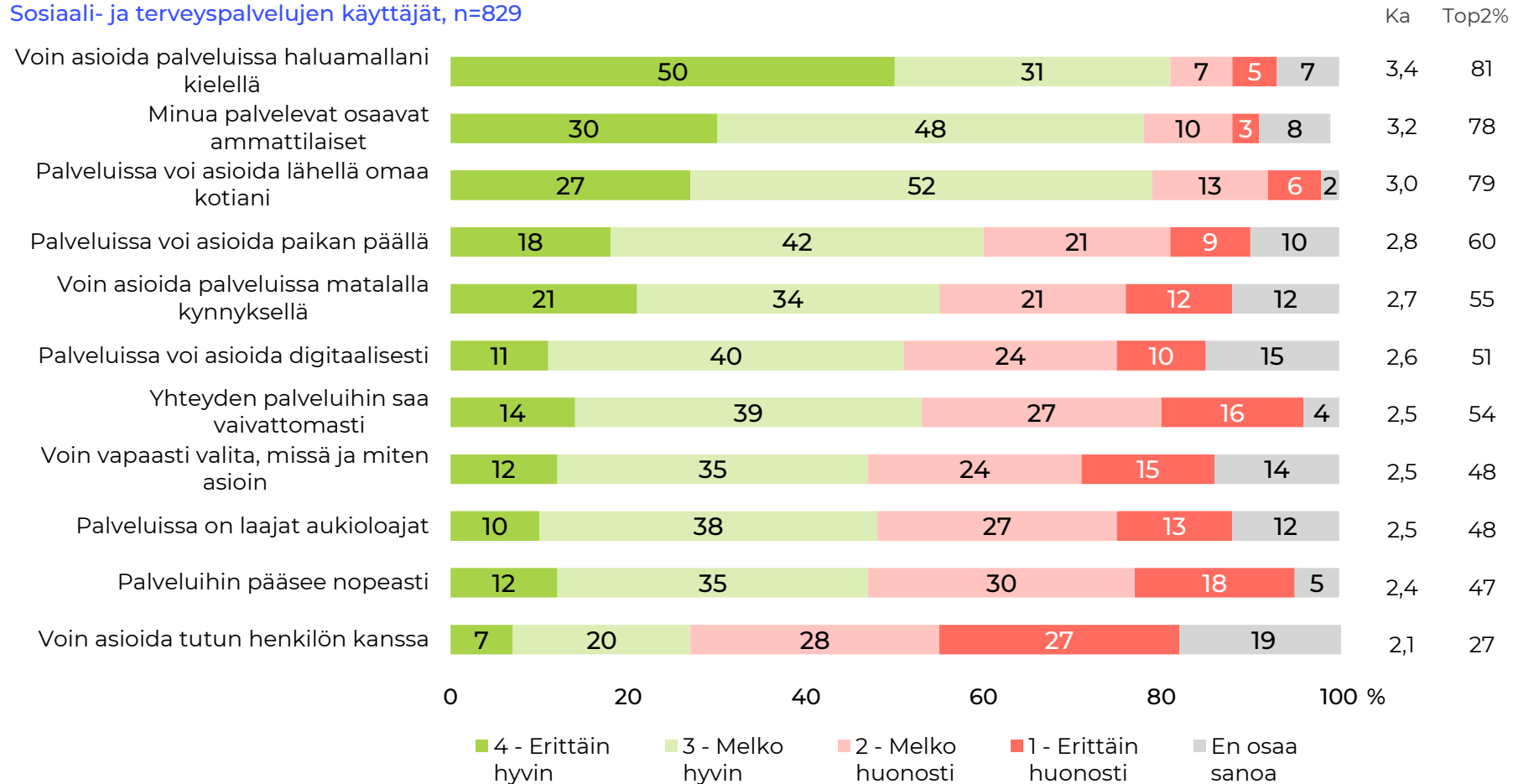
- Suurimmat muutokset palvelujen tärkeydessä ovat paikan päällä asioinnin, tutun henkilön kanssa asioimisen sekä laajojen aukioloaikojen tärkeyden väheneminen. Muutokset ovat kuitenkin hyvin pieniä.

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

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.

Sosiaali- ja terveysten palvelujen käyttäjät, n=829

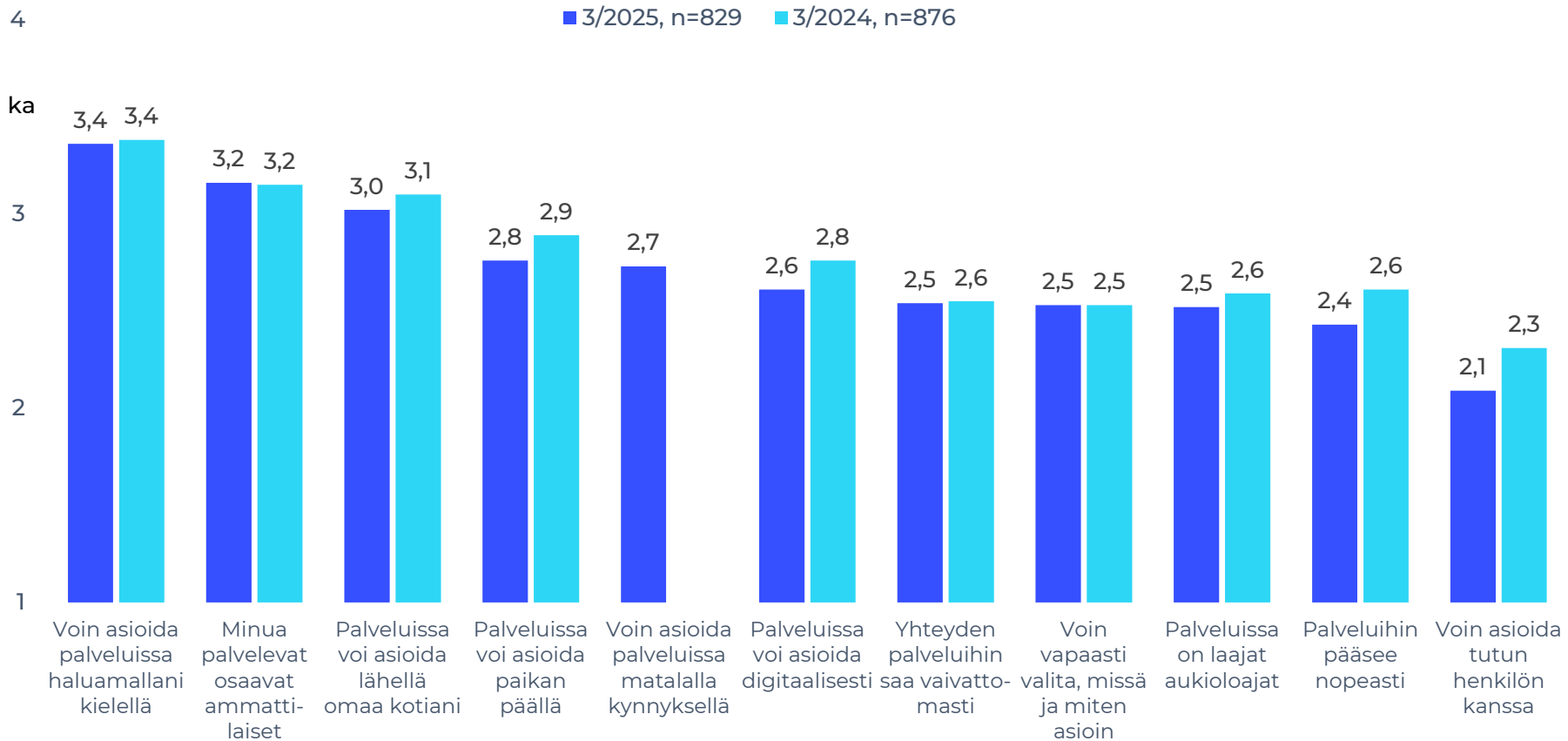


- Hyvinvointialue on onnistunut palveluissa parhaiten asiointikielen, ammattilaisten palvelun ja asiointin läheisyyden osalta.
- Heikoimmin on arvioitu mahdollisuus asioida tutun henkilön kanssa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuminen asioissa | Keskiarvot | Vuosivertailu

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

Sosiaali- ja terveysten palvelujen käyttäjät



- Onnistumista mittaavat ominaisuudet ovat joko pysyneet ennallaan tai hieman laskeneet, erityisesti digitaalisen asioinnin ja palveluihin nopeasti pääsyn osalta.

Erutus	0,0	0,0	0,1	0,1	-	0,2	0,0	0,0	0,1	0,2	0,2
--------	-----	-----	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

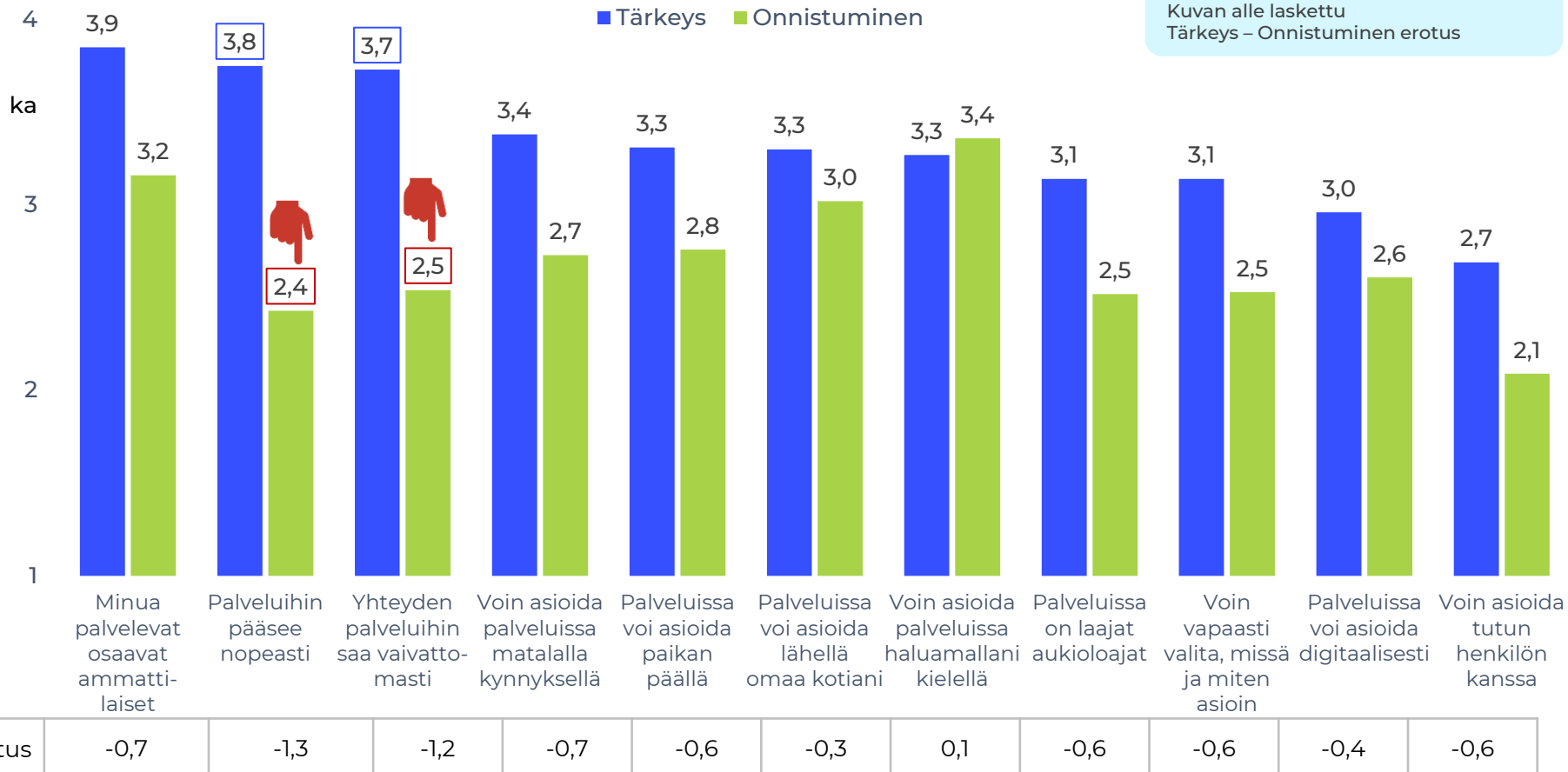
Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Keskiarvot

Kuinka tärkeänä pidät 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

Sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjät, n=829

Sortattu tärkeyden mukaan

Kuvan alle laskettu
Tärkeys – Onnistuminen erotus

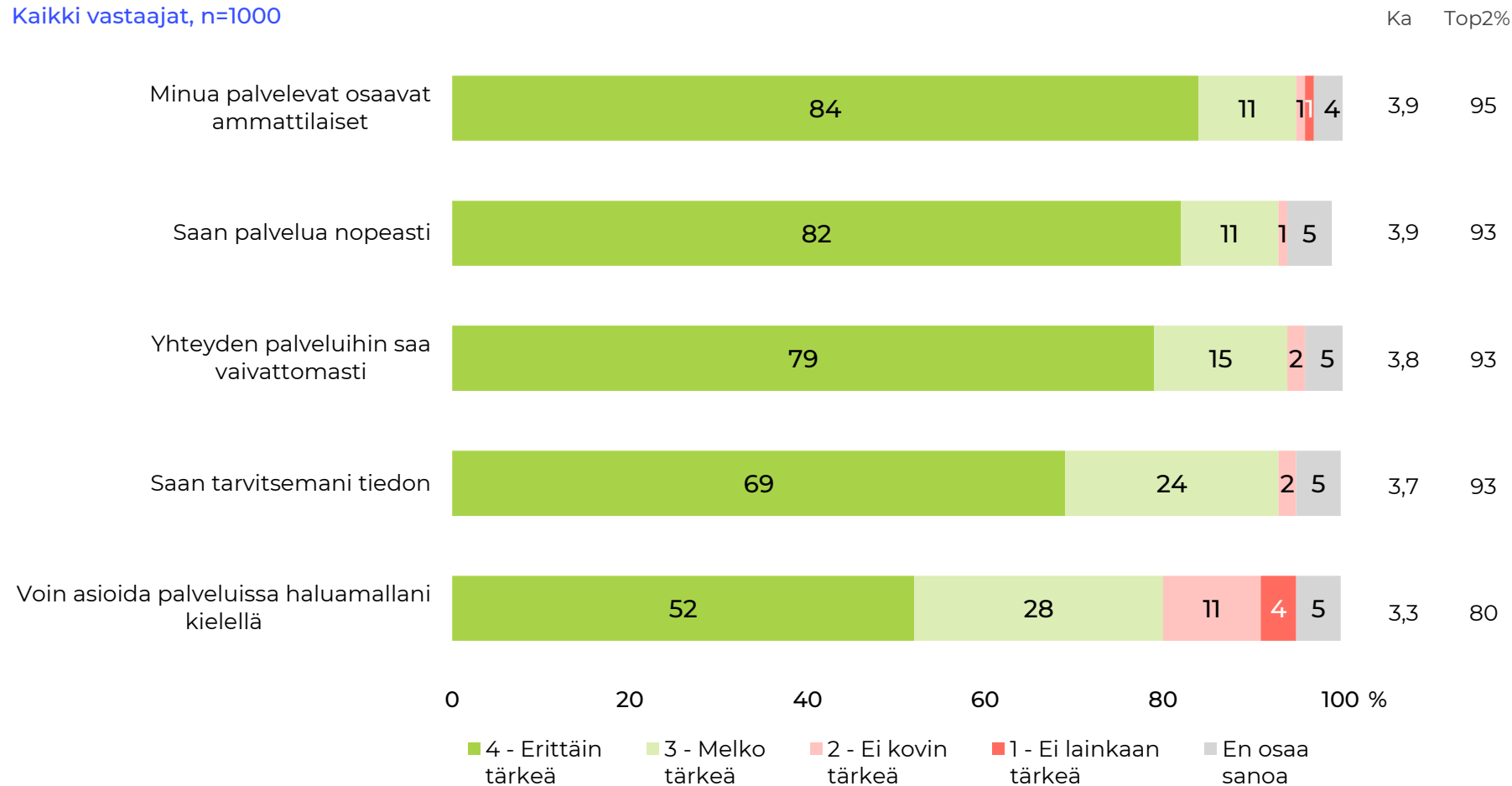


- Palvelujen tärkeyden ja toteuman suurimmat puutteet koetaan edelleen nopeassa palveluihin pääsyssä ja vaivattomassa yhteyden saamisessa.
- Asiointimahdollisuus haluamallaan kielellä toteutuu toivotunlaisesti. Tosin ruotsinkielisten kohdalla tärkeyden ja tyytyväisyyden välinen ero on muita suurempi.

Asioiden tärkeys pelastustoimen palvelujen käytössä

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita pelastustoimen palveluiden käytössä?

Kaikki vastaajat, n=1000

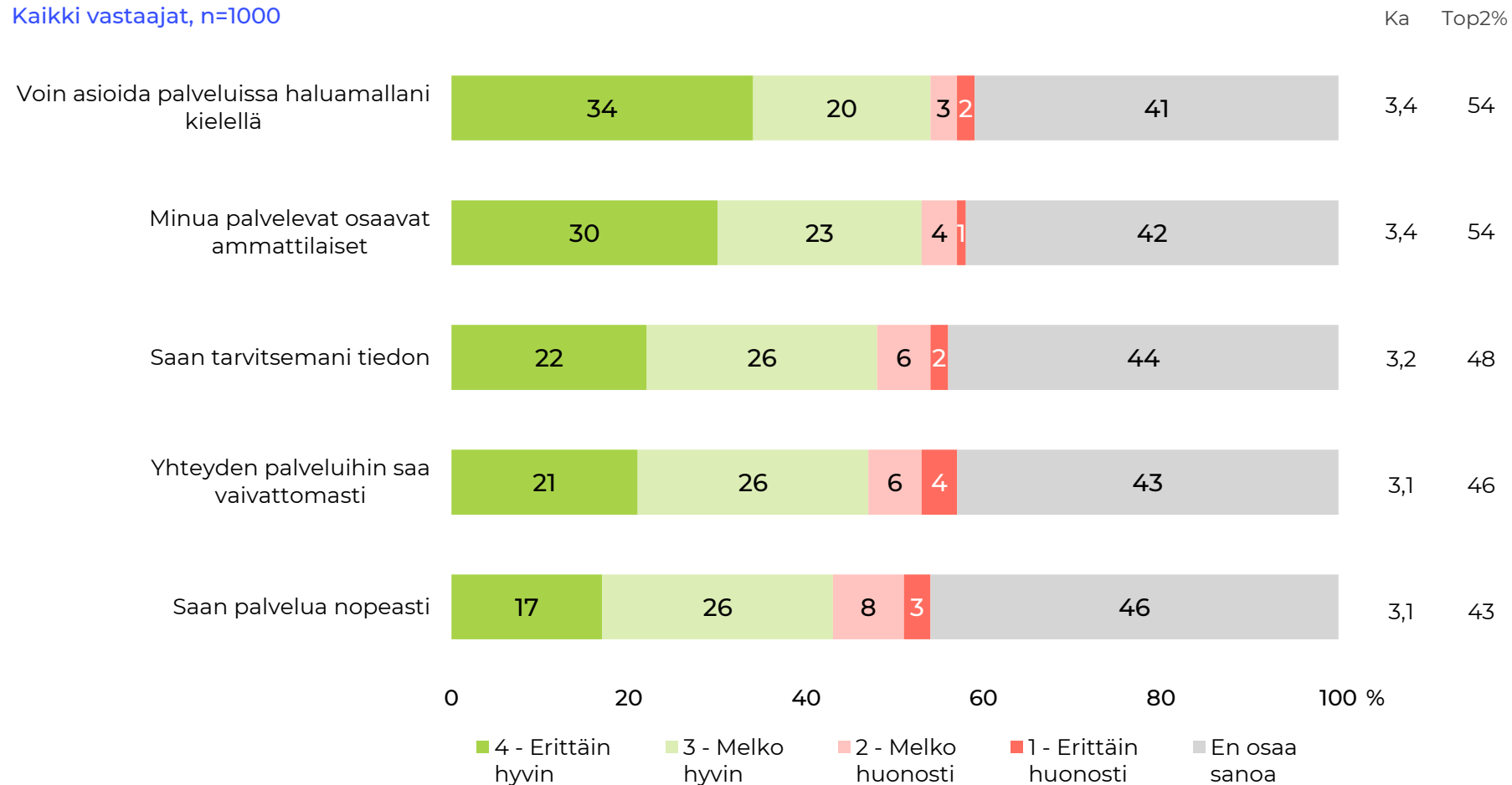


- Pelastustoimen palveluissa tärkeimpinä asioina pidetään ammattilaisuutta sekä nopeaa palvelua. Kieli ei ole yhtä tärkeä asia kuin muut kysytyt asiat.

Onnistuminen pelastustoimen palvelujen järjestämisessä

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

Kaikki vastaajat, n=1000

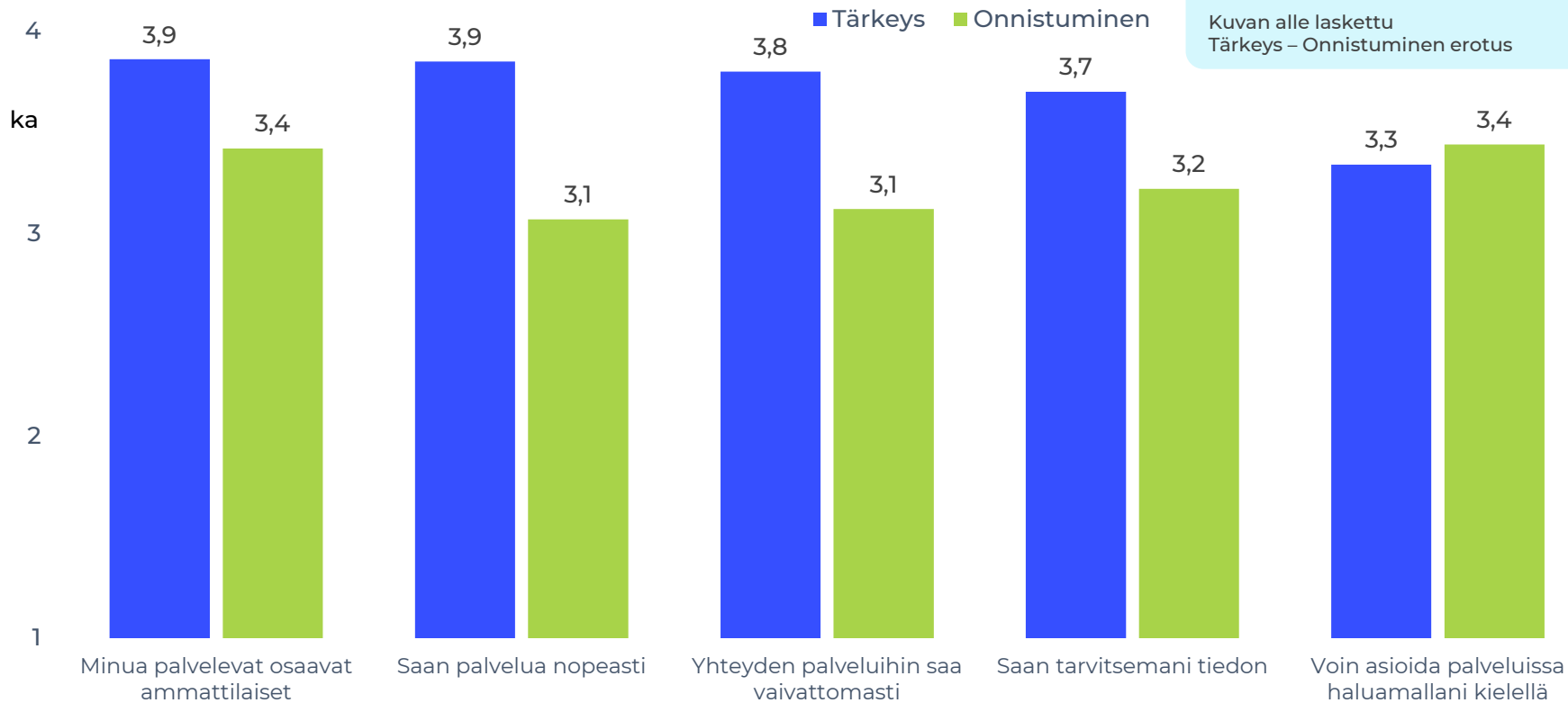


- Merkittävä osa vastaajista ei osannut ottaa kantaa pelastustoimen palveluiden onnistumiseen.

Asioiden tärkeys vs. onnistuminen | Pelastustoimi | Keskiarvot

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita pelastustoimen palveluiden käytössä? 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=1000



Sortattu tärkeyden mukaan
Kuvan alle laskettu
Tärkeys – Onnistuminen erotus

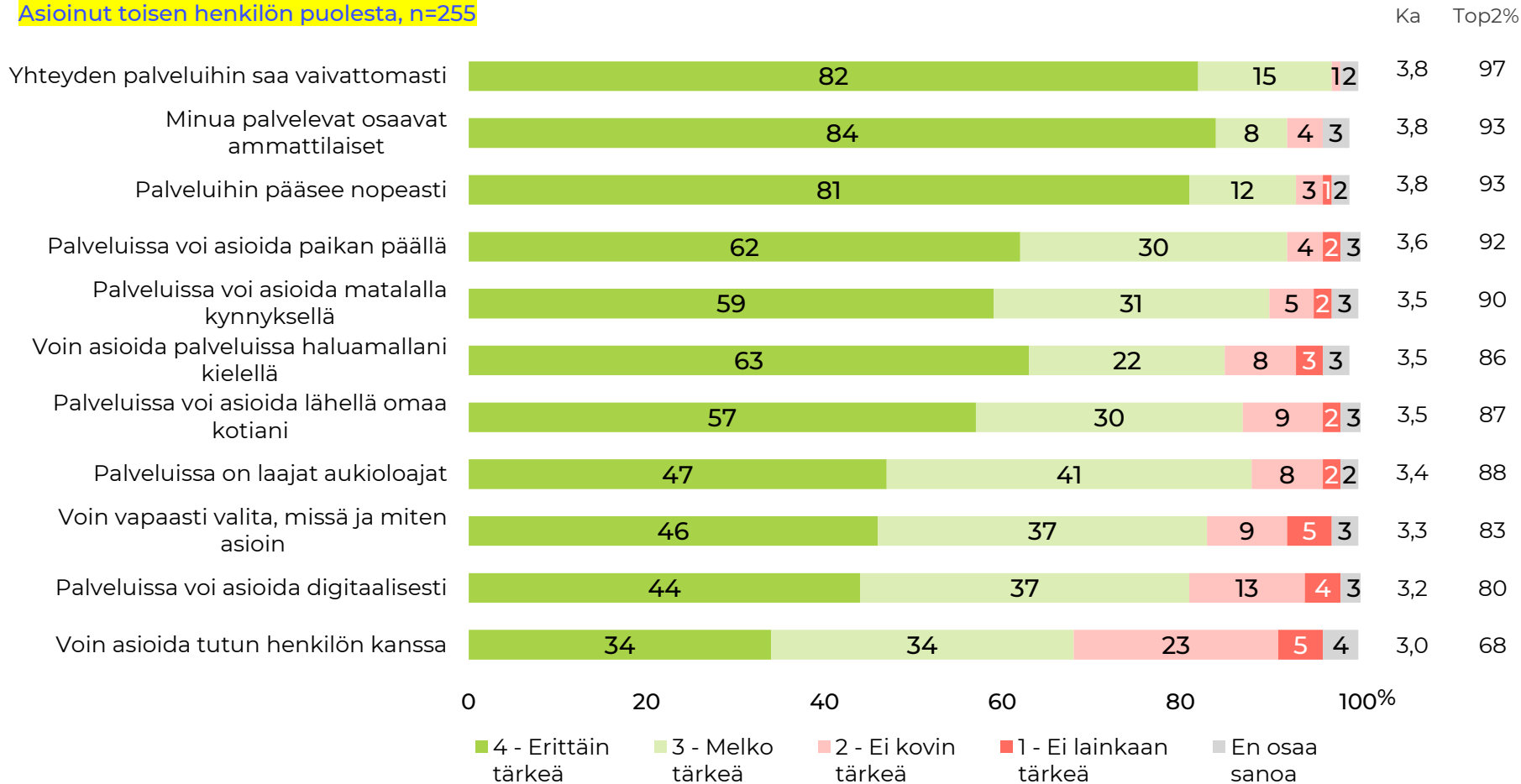
- Kaikkiaan pelastustoimeen liittyvien ominaisuuksien erot tyytyväisyyden ja tärkeyden välillä ovat melko suuret, kieli-kysymystä lukuun ottamatta.

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

Asioiden tärkeys toisen puolesta asioidessa

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

Asioinut toisen henkilön puolesta, n=255



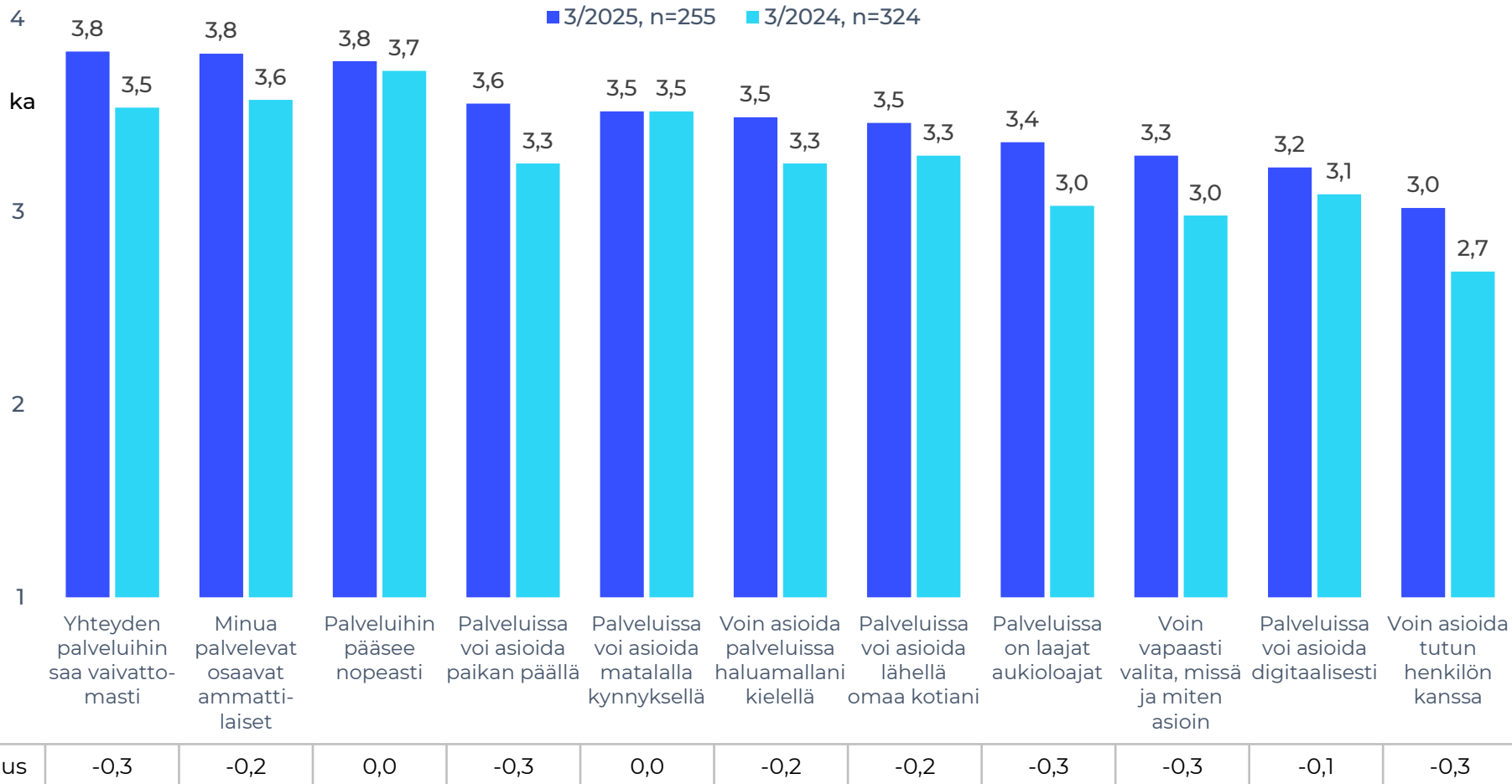
- Myös toisen henkilön puolesta asioivilla sotepalvelujen käytössä tärkeintä on, että palveluja tarjoavat ammattilaiset, palveluihin pääsee nopeasti ja niihin saa yhteyden vaivattomasti.

Asioiden tärkeys toisen puolesta asioidessa

| Keskiarvot | Vuosivertailu

Mitkä seuraavista asioista ovat sinulle tärkeitä, kun asioit sosiaali- ja terveyspalveluissa toisen puolesta? 4=Erittäin tärkeä, 3=Melko tärkeä, 2=Ei kovin tärkeä, 1=Ei lainkaan tärkeä

Asioinut toisen henkilön puolesta

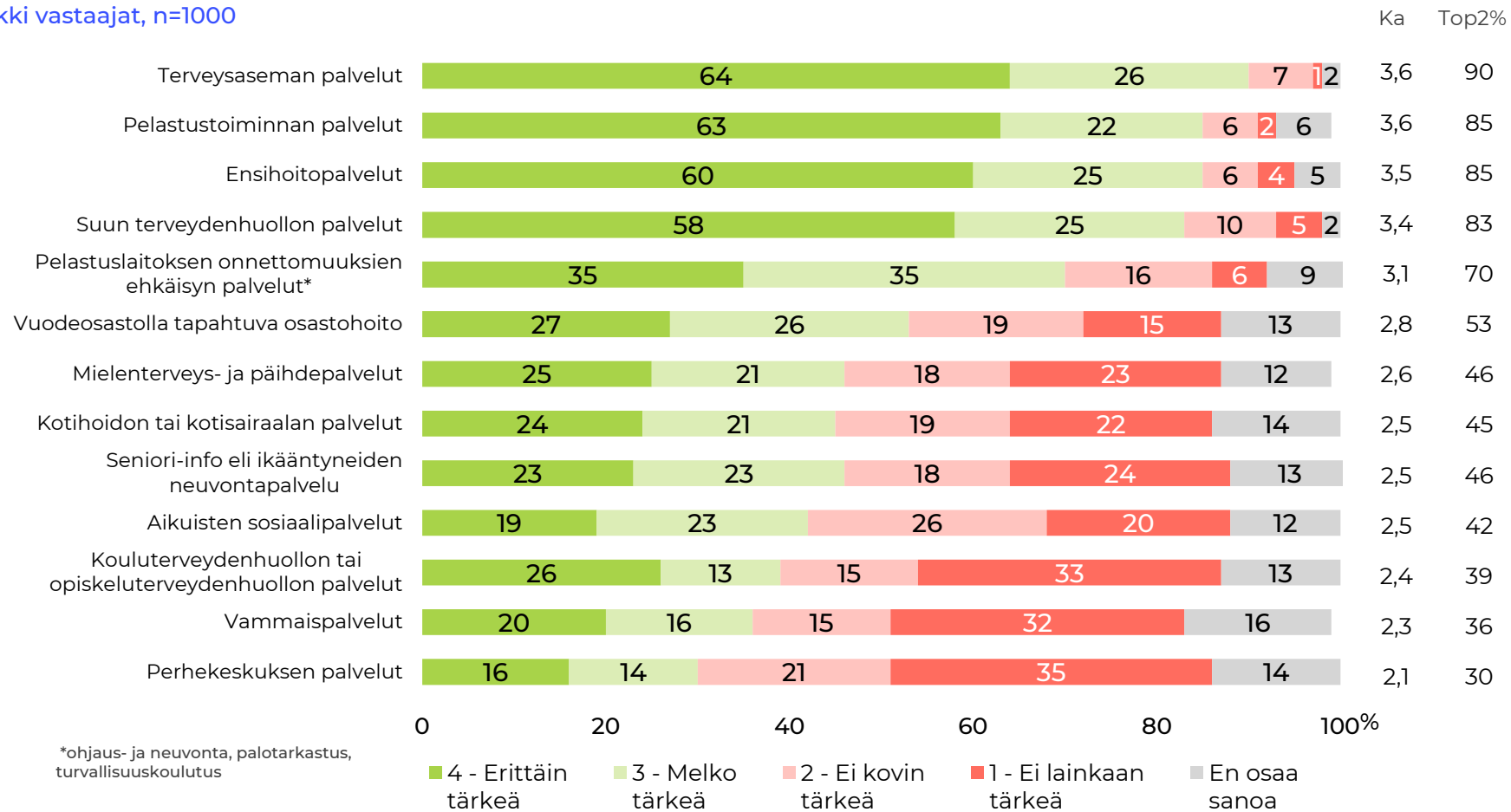


- Tärkeyden ja tyytyväisyyden väliset erot ovat kaikkiaan pienemmät toisen henkilön puolesta asiointissa kuin oman asioinnin osalta.

Palvelujen tärkeys omalta kannalta

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia hyvinvointialueen palveluja itsesi kannalta?

Kaikki vastaajat, n=1000

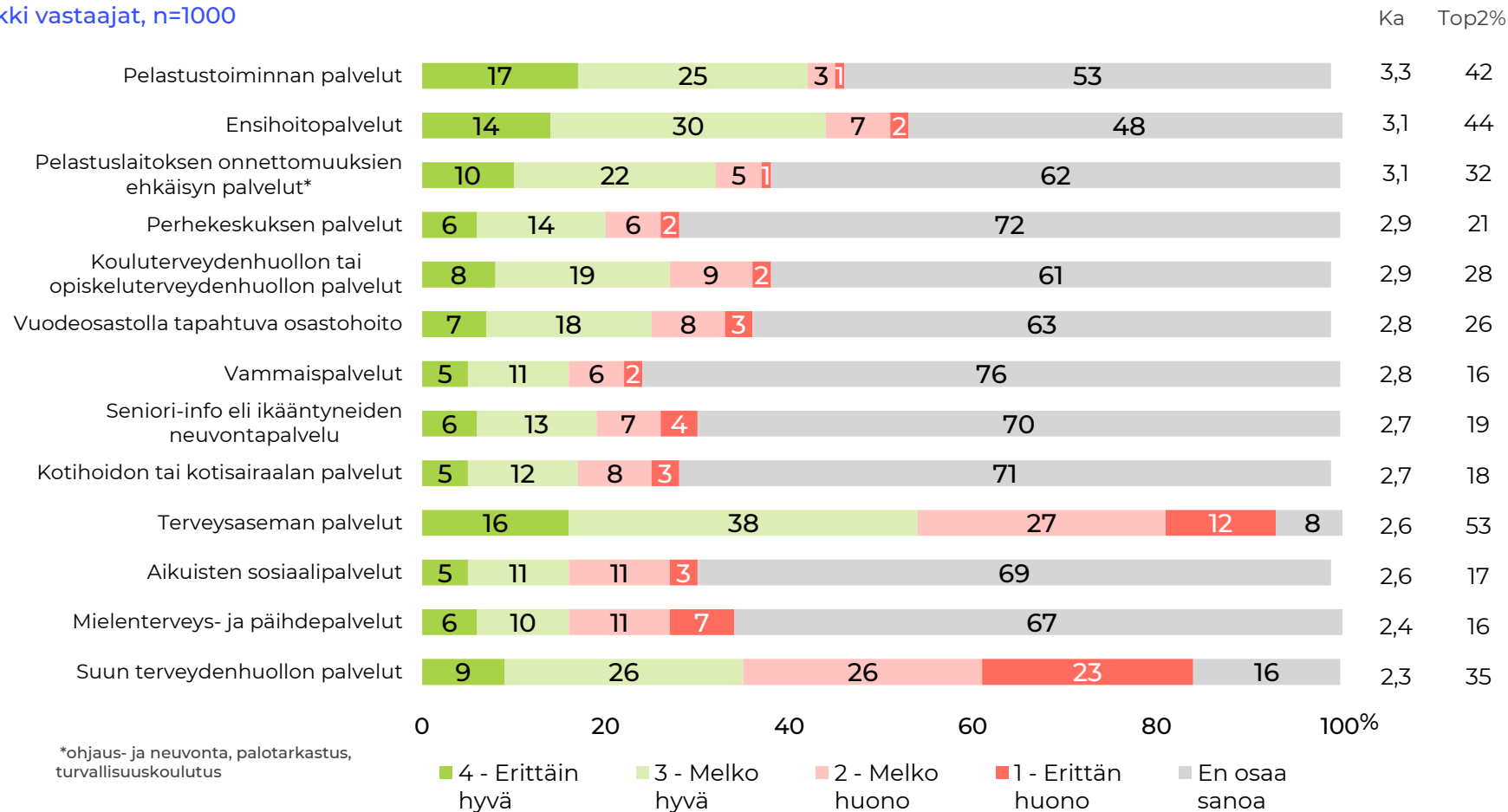


- Hyvinvointialueen palveluista tärkeimpinä pidetään terveysaseman, pelastustoimen, ensihoidon ja suun terveydenhoidon palveluja.

Palvelujen saatavuus omalta kannalta

Minkäläiseksi koet seuraavien hyvinvointialueen palvelujen saatavuuden?

Kaikki vastaajat, n=1000

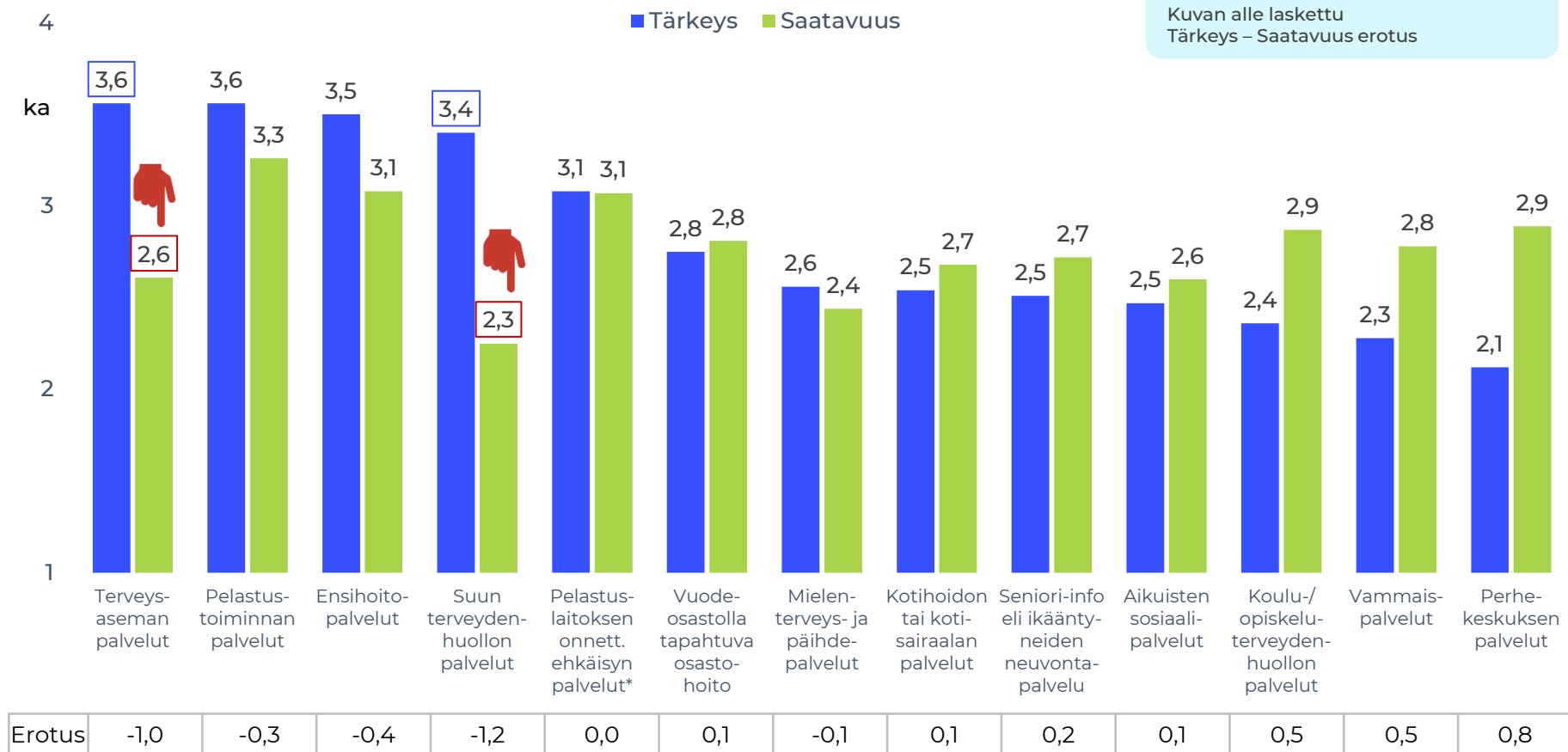


- Omalta kannalta parhaimpina pidetään pelastustoimen ja ensihoidon palvelujen saatavuutta.
- En osaa sanoa -osuudet ovat tässä merkittävän suuret terveysasemien ja suun terveydenhuollon palveluja lukuun ottamatta.

Asioiden tärkeys vs. saatavuus | Keskiarvot

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia hyvinvointialueen palveluja itsesi 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=1000



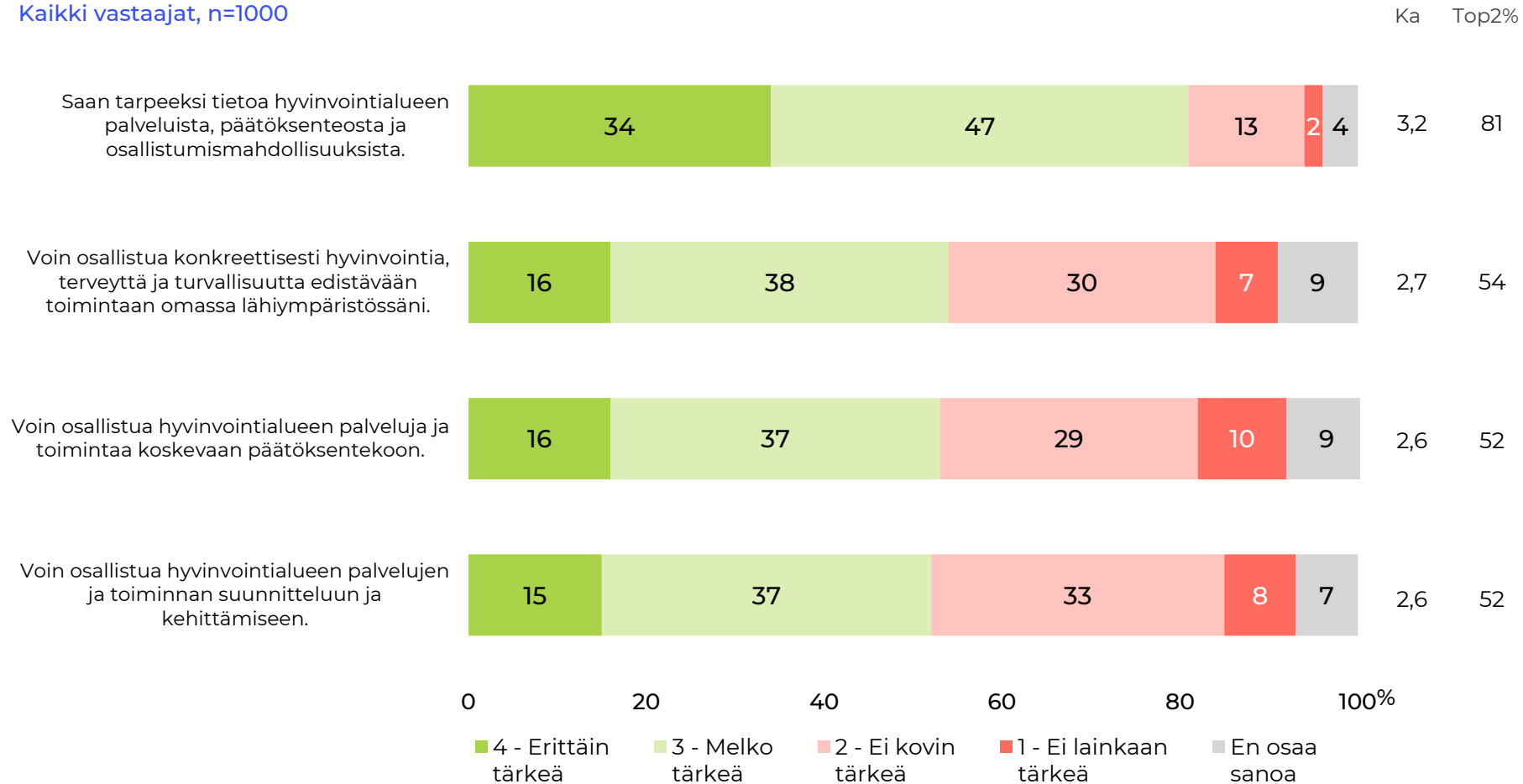
- Palvelujen saatavuuden ja tärkeyden välinen ero on terveysasemien ja suun terveydenhuollon palvelujen saatavuudessa.

*ohjaus- ja neuvonta, palotarkastus, turvallisuuskoulutus

Asioiden tärkeys

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita?

Kaikki vastaajat, n=1000

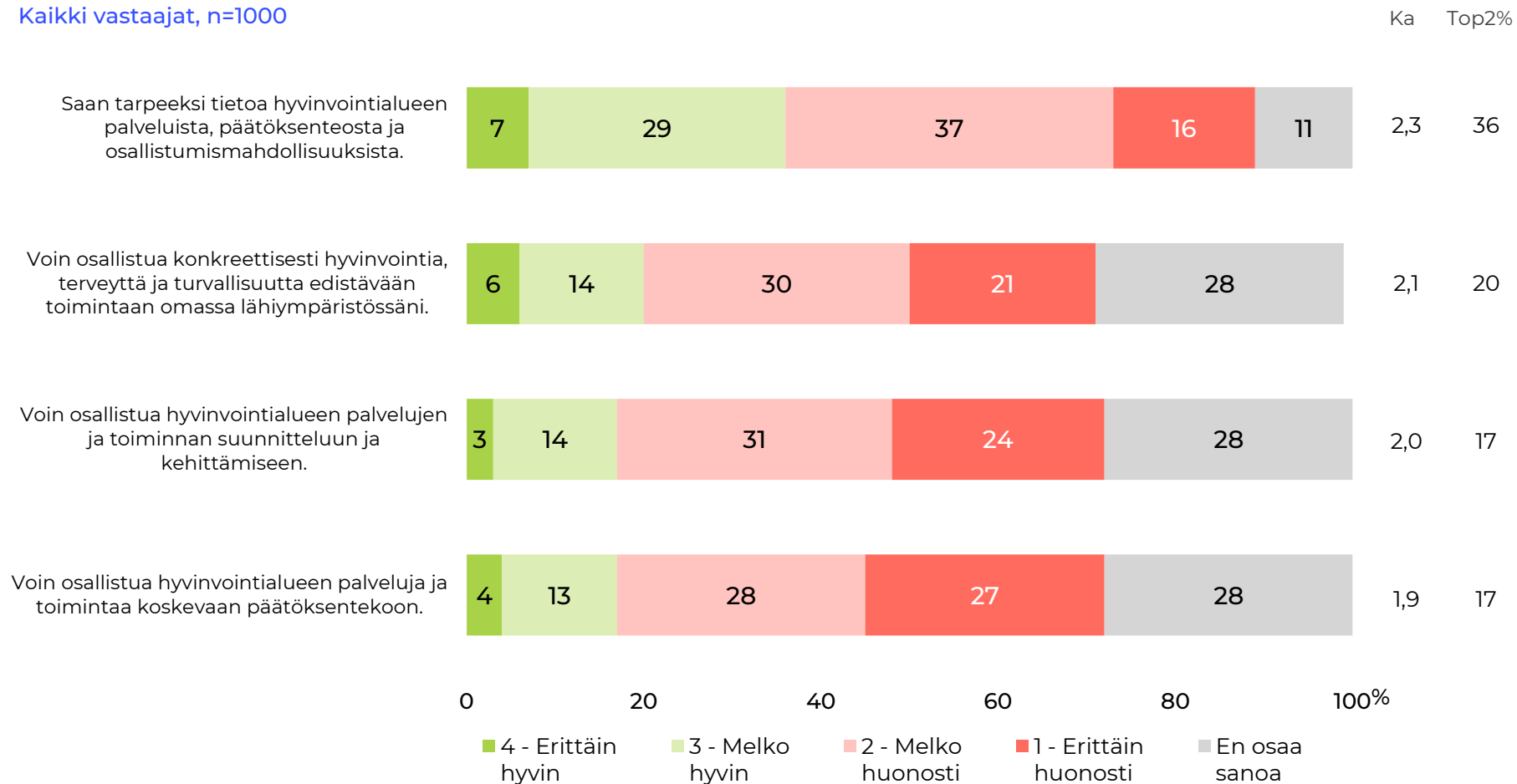


- Kysytyistä asioista tärkeimpänä pidetään tiedon saantia hyvinvointialueen palveluista, päätöksenteosta ja osallistumismahdollisuuksista.

Onnistuminen

Miten hyvin koet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen onnistuneen seuraavissa asioissa?

Kaikki vastaajat, n=1000

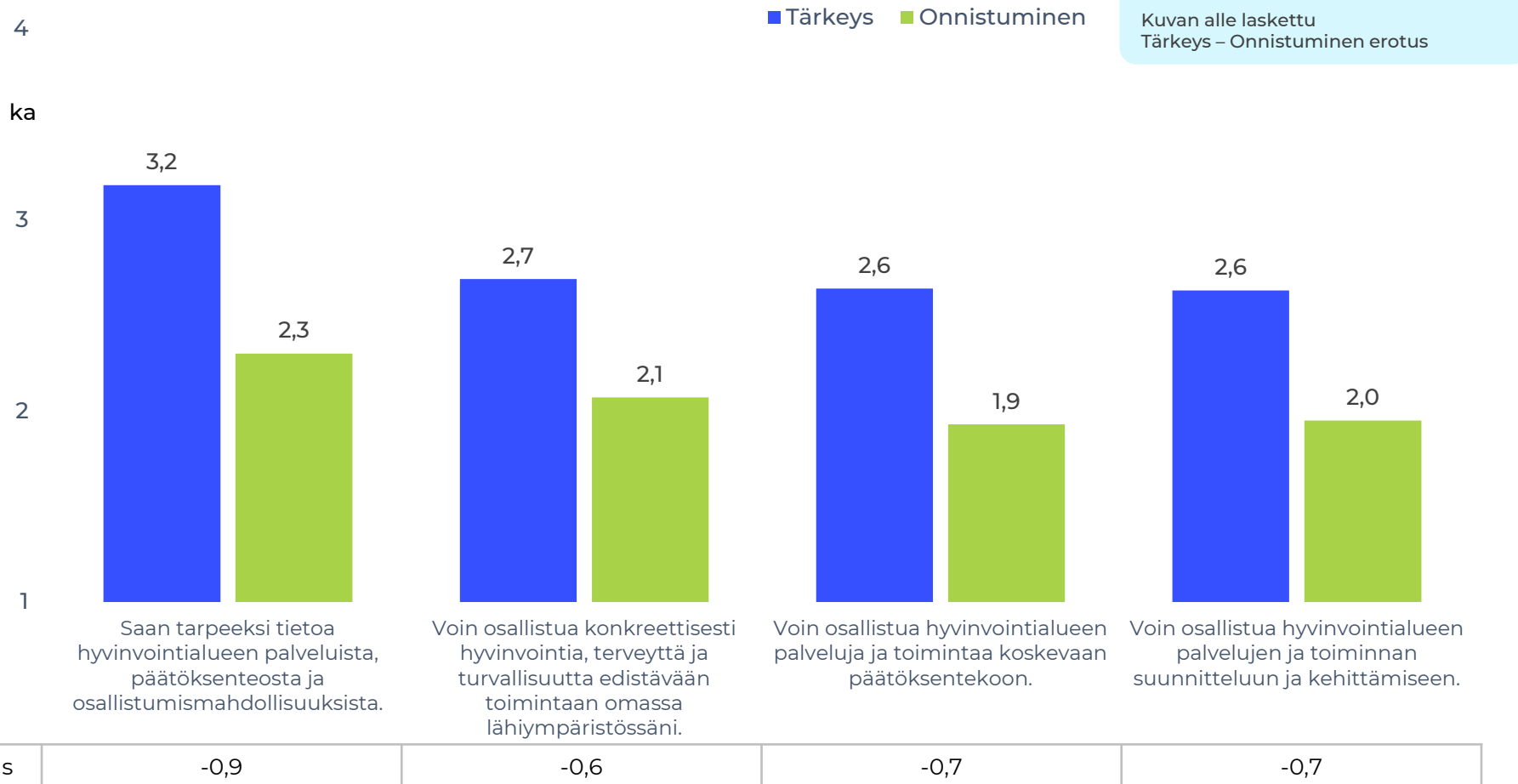


- Onnistumista kaikissa kysytyissä asioissa pidetään keskimäärin melko huonona.

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=1000

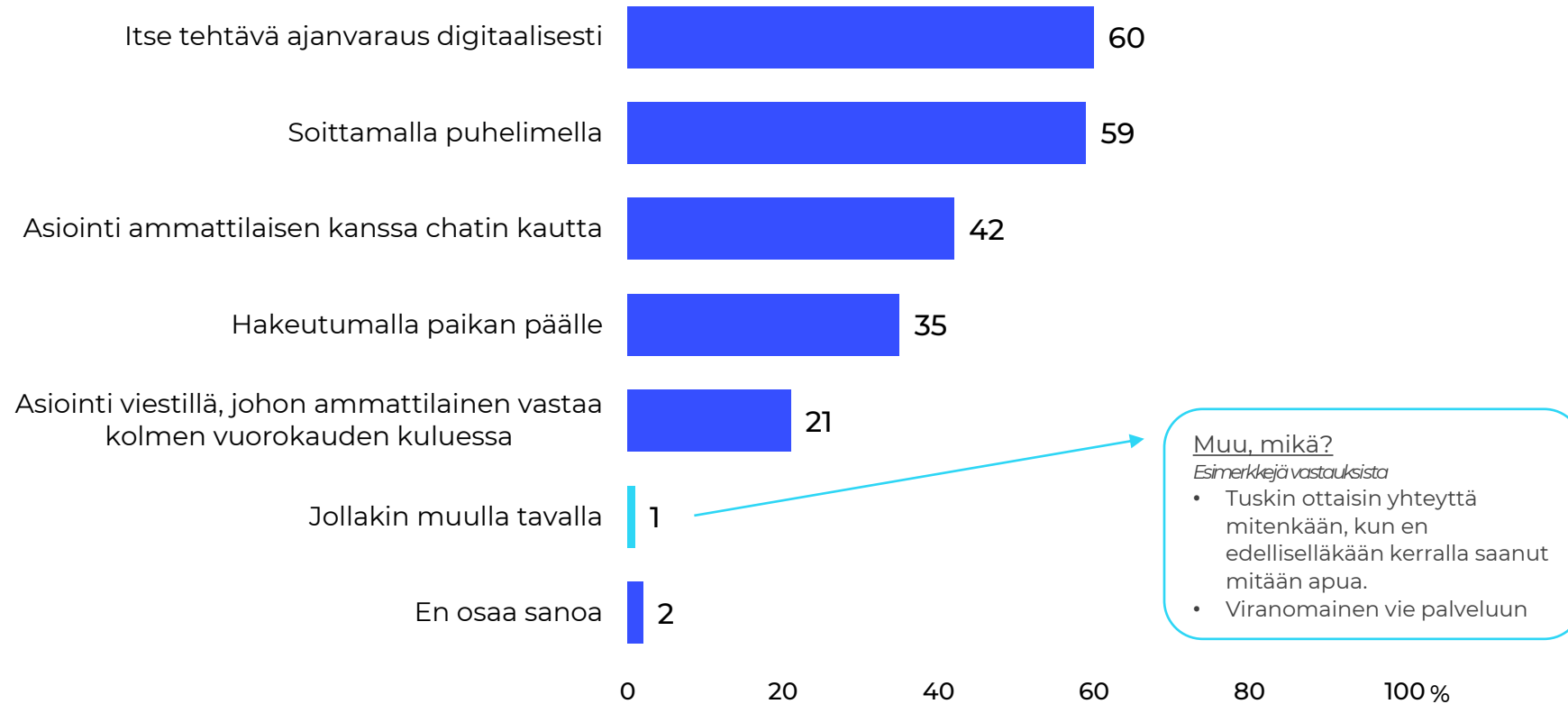


Parhaat tiedonsaantikanavat | Oma mielenterveys

Kuvittele seuraavaa tilannetta: Olet huolissasi mielenterveydestäsi.

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

Kaikki vastaajat, n=1000



Muu, mikä?

Esimerkkejä vastauksista

- Tuskin ottaisin yhteyttä mitenkään, kun en edelliselläkään kerralla saanut mitään apua.
- Viranomainen vie palveluun

Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

- Omaan mielenterveyteen liittyvistä tiedonsaantikanavista itse tehtävää digitaalista ajanvarausta ja puhelimitse asiointia pidetään parhaina.

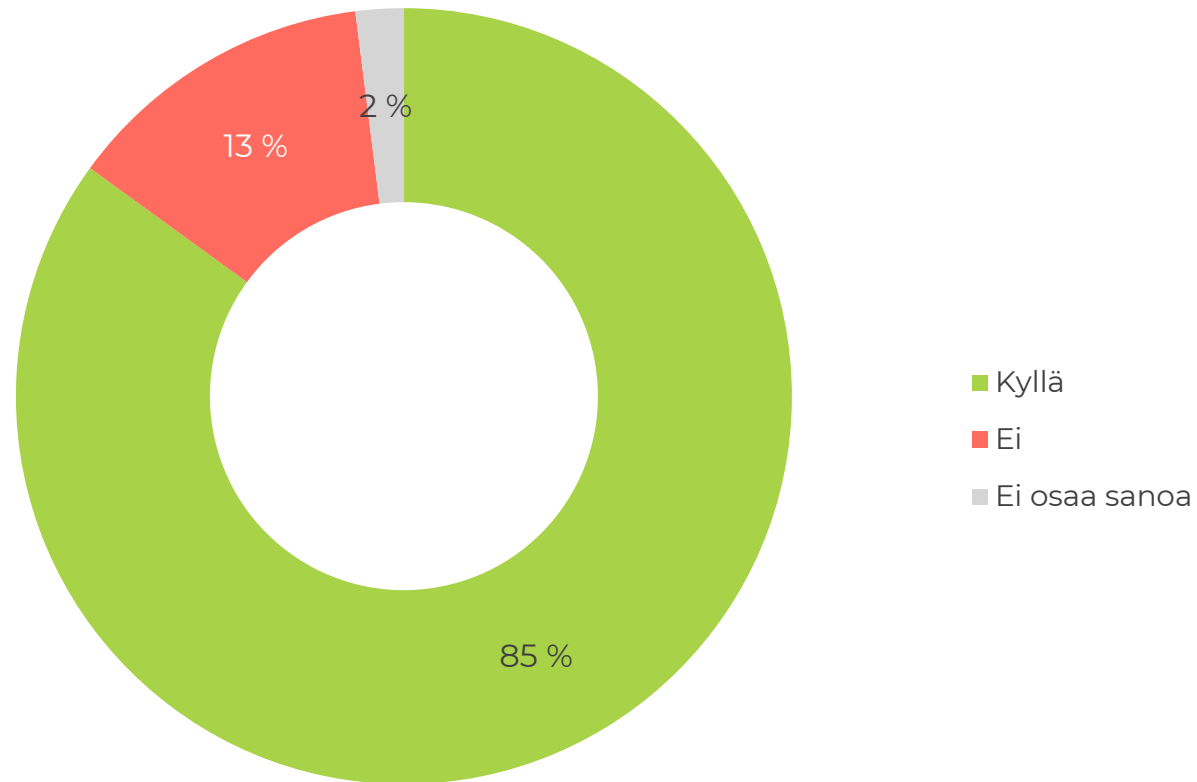
Digitaalinen asiointi

Tietoa jolla on tarkoitus.

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

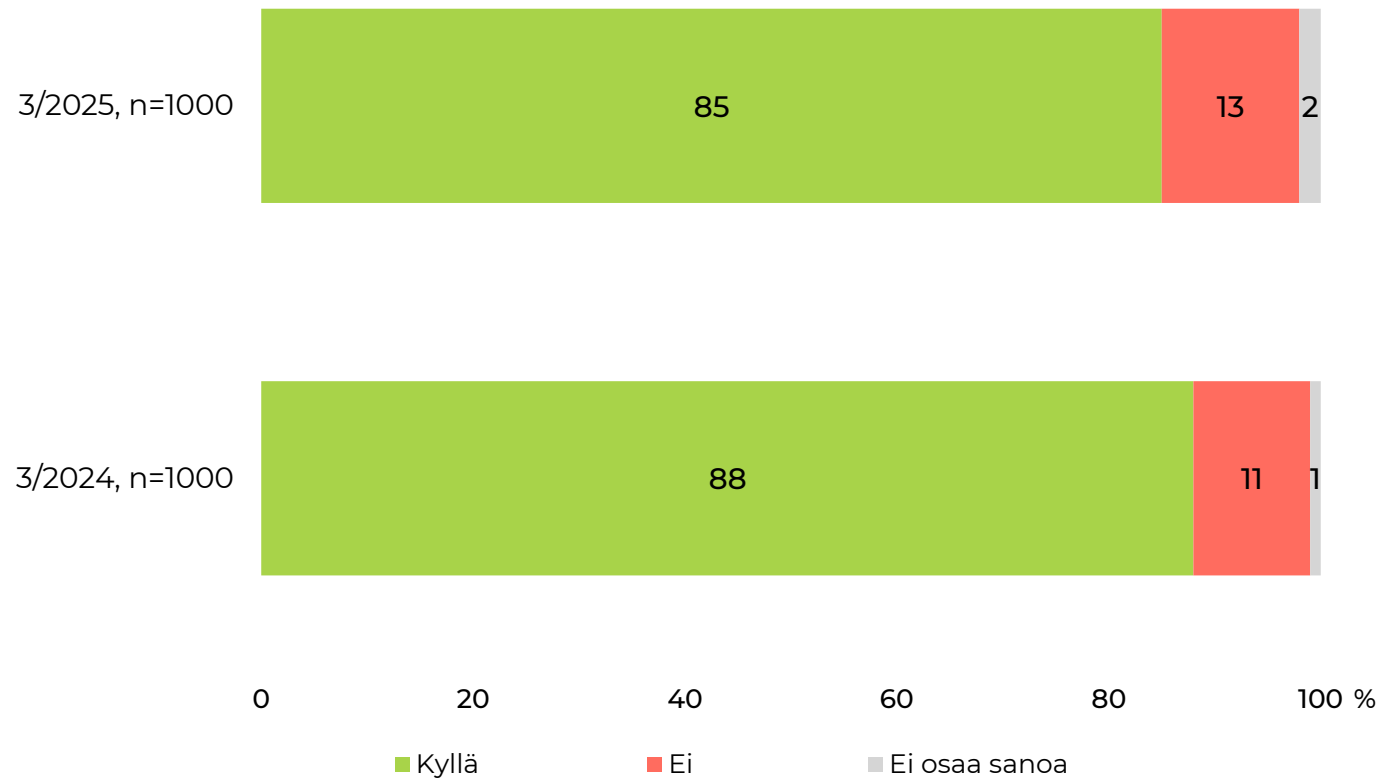


- 85 % vastaajista on asioinut jossain muussa kuin sotepalvelussa digitaalisesti.

Asioinut digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana

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

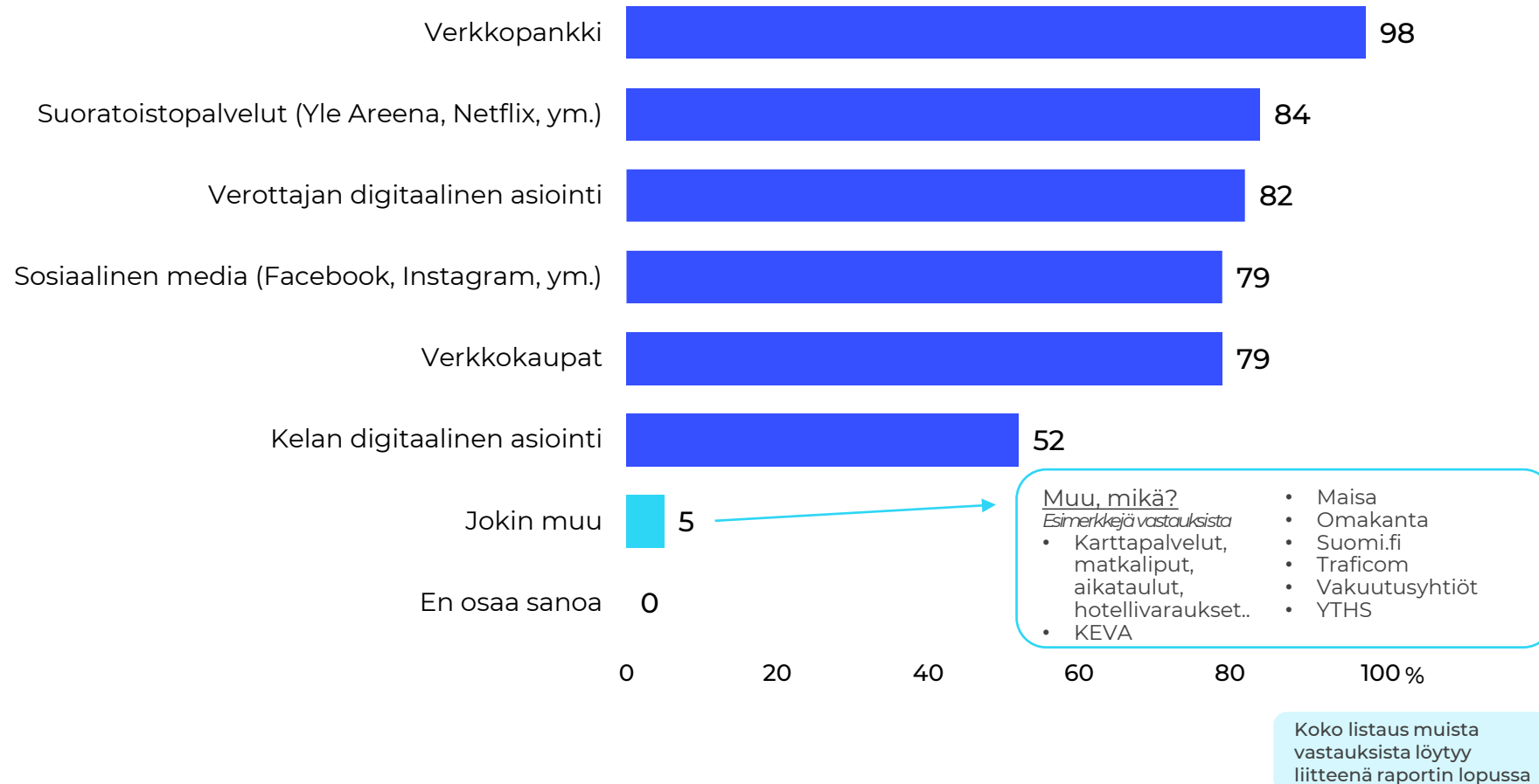
Kaikki vastaajat



Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

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

Käyttänyt digitaalisen asioinnin kanavia viimeisen 12 kk aikana, n=872

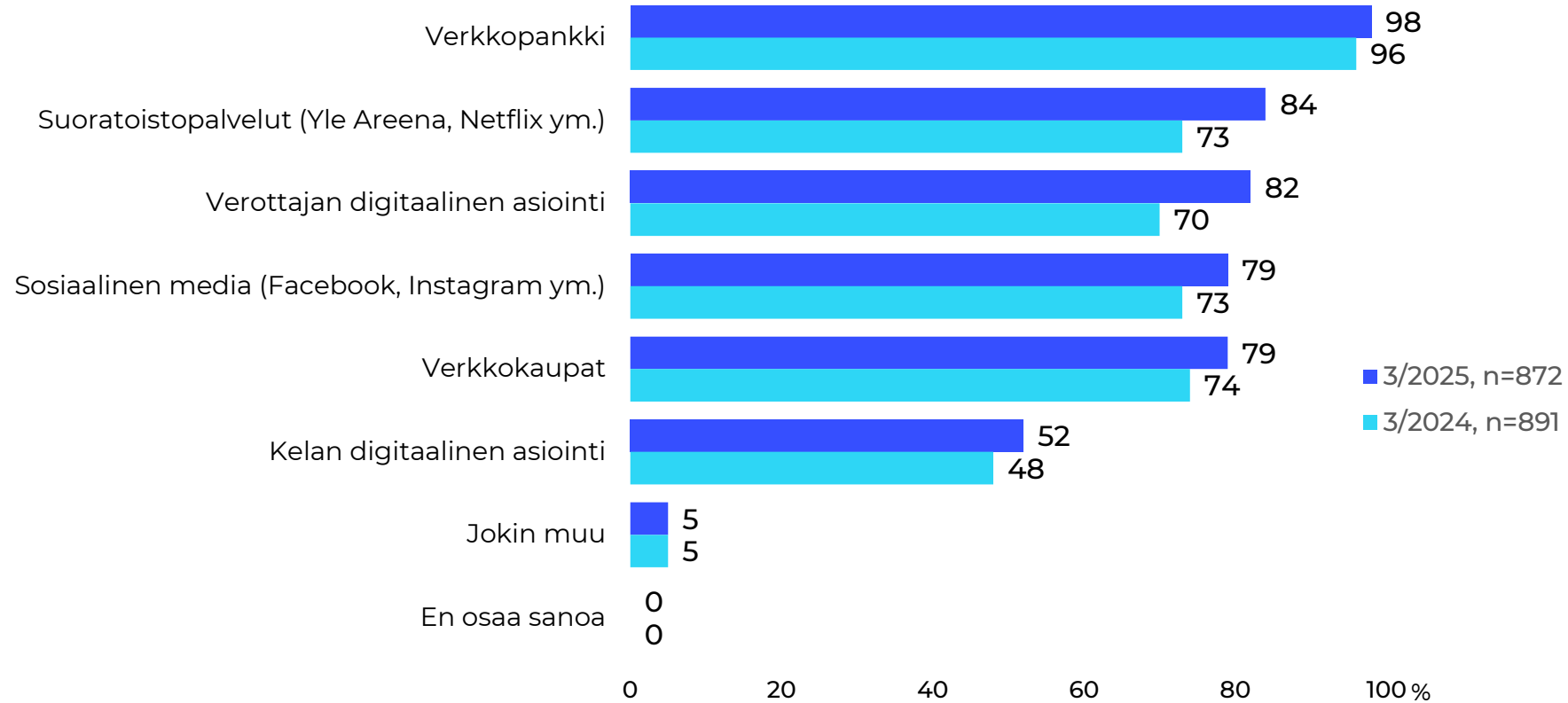


- Verkkopankki on ylivoimaisesti suosituin digitaalinen palvelu.

Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

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

Käyttänyt digitaalisen asioinnin kanavia viimeisen 12 kk aikana

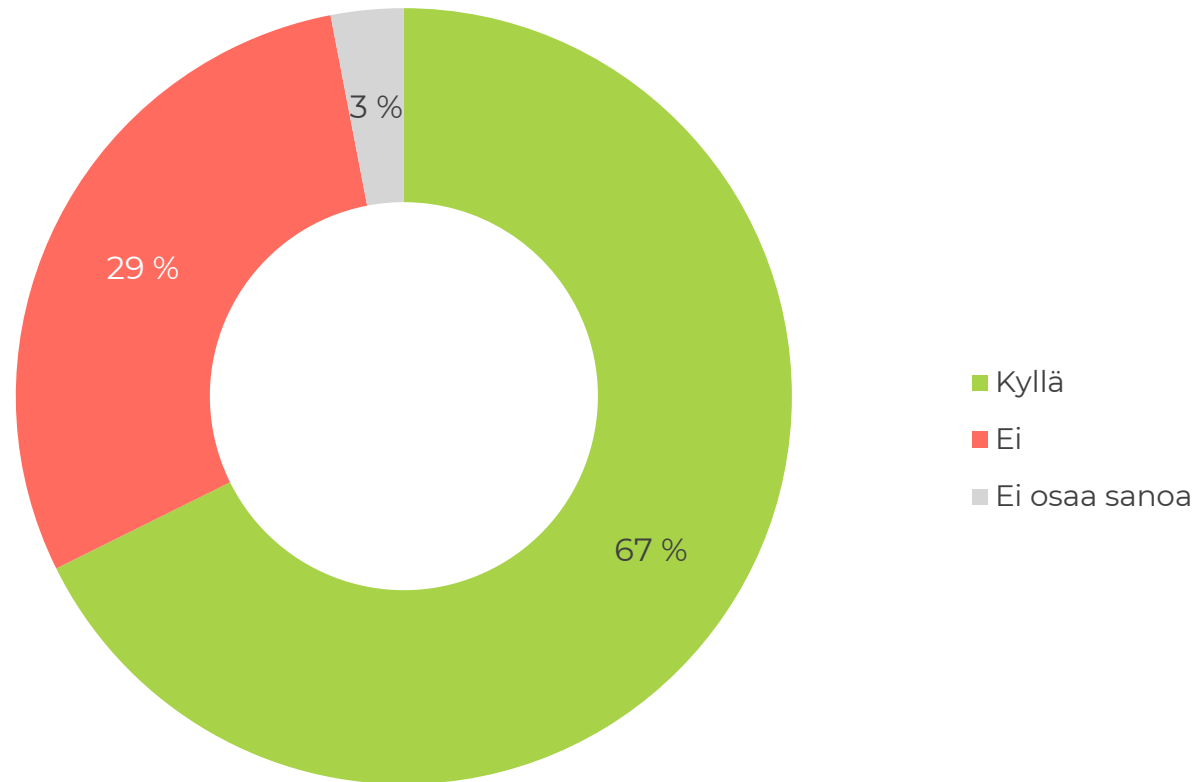


- Kaikkia kysyttyjä digitaalisia asiointikanavia on nyt aiempaa useampi käyttänyt.

Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana

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

Kaikki vastaajat, n=1000

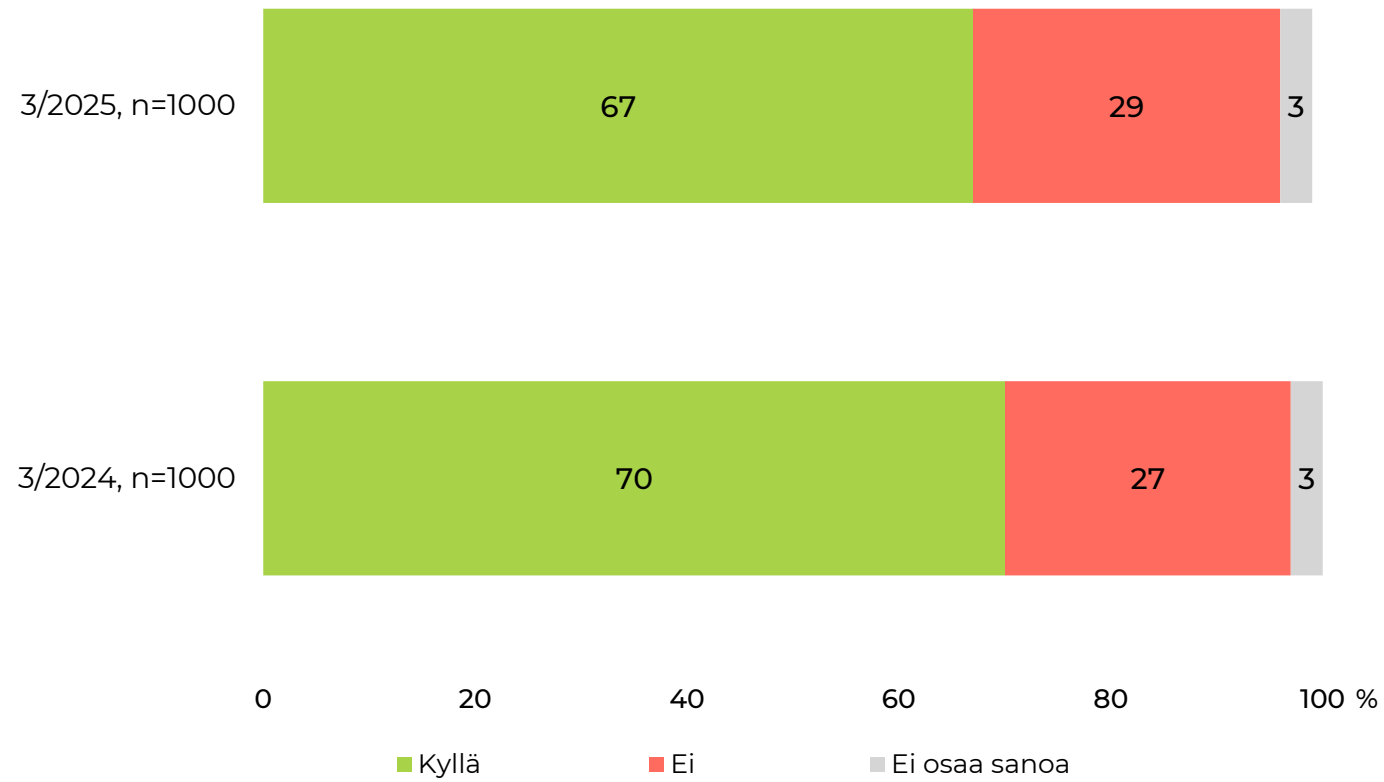


- Sote-palveluissa digitaalisesti on asioinut 67 %.

Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana

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

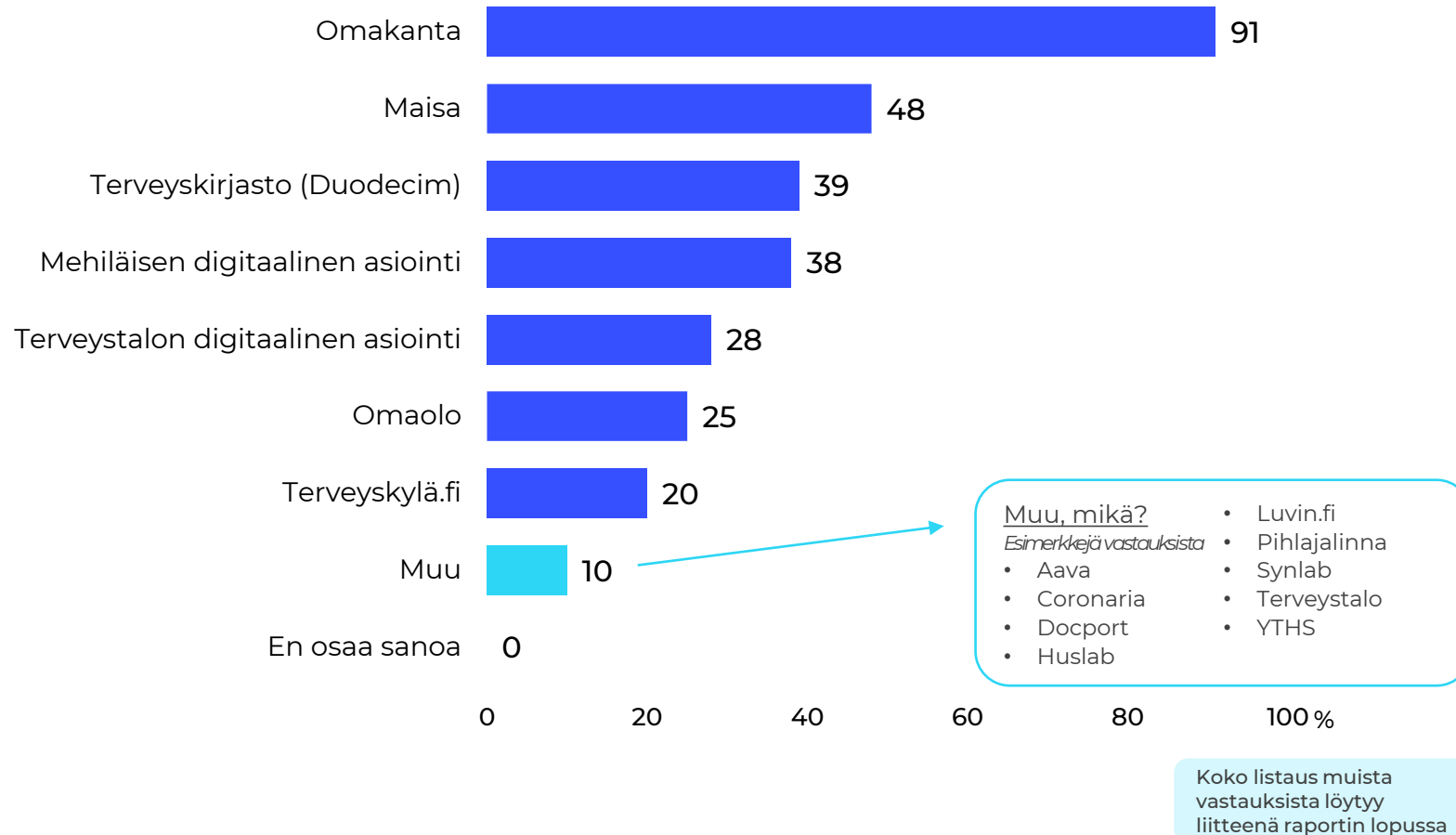
Kaikki vastaajat



Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

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

Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveystalouksissa viimeisen 12 kk aikana, n=675

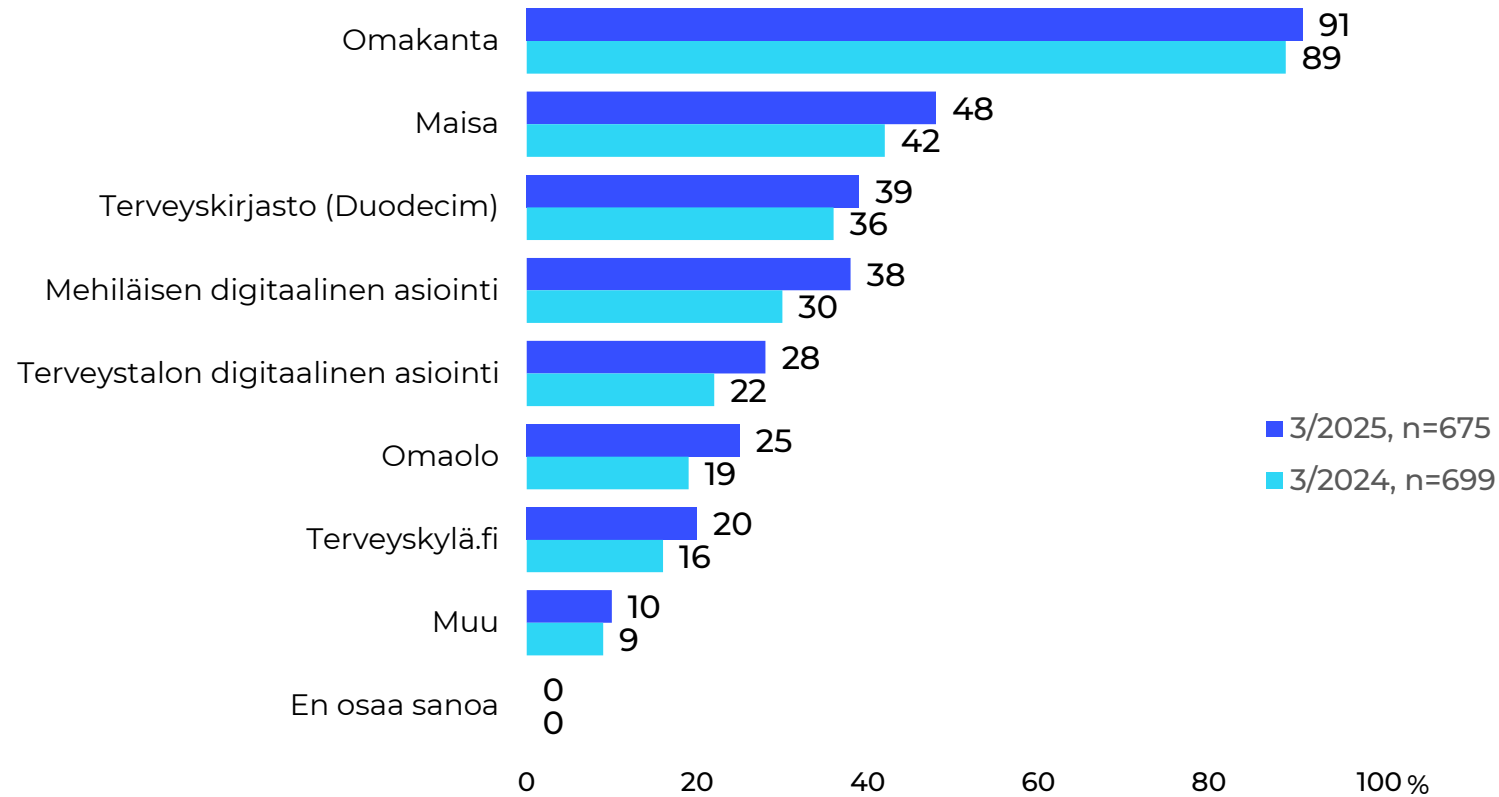


- Ylivoimaisesti käytetyin digitaalinen asiointikanava on Omakanta.

Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

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

Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveystalouksissa viimeisen 12 kk aikana

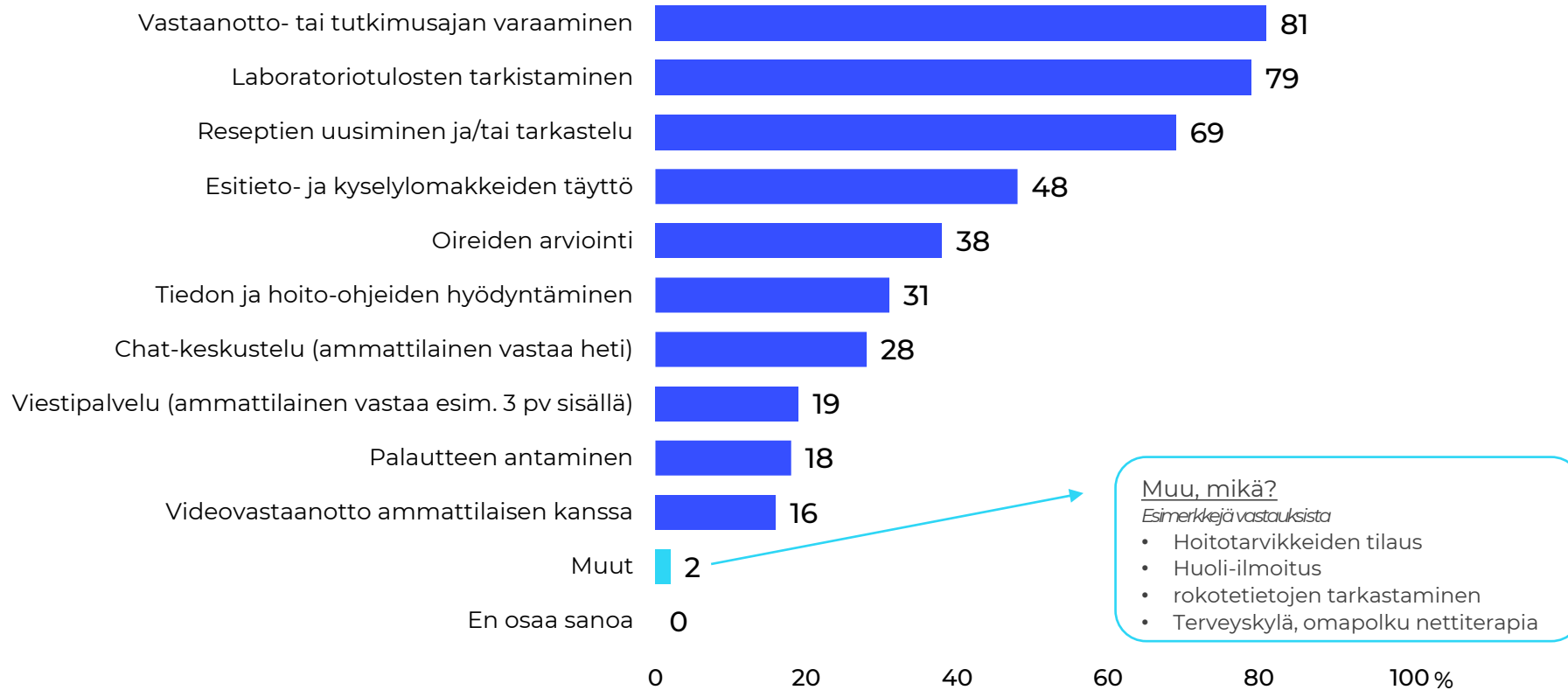


- Sosiaali- ja terveystalouksissa digitaalisesti asioineet ovat käyttäneet kaikkia kysyttyjä kanavia aiempaa enemmän.

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

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

Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveysten palveluissa viimeisen 12 kk aikana, n=675



Muu, mikä?

Esimerkkejä vastauksista

- Hoitotarvikkeiden tilaus
- Huoli-ilmoitus
- rokotetietojen tarkastaminen
- Terveyskylä, omapolku nettiterapia

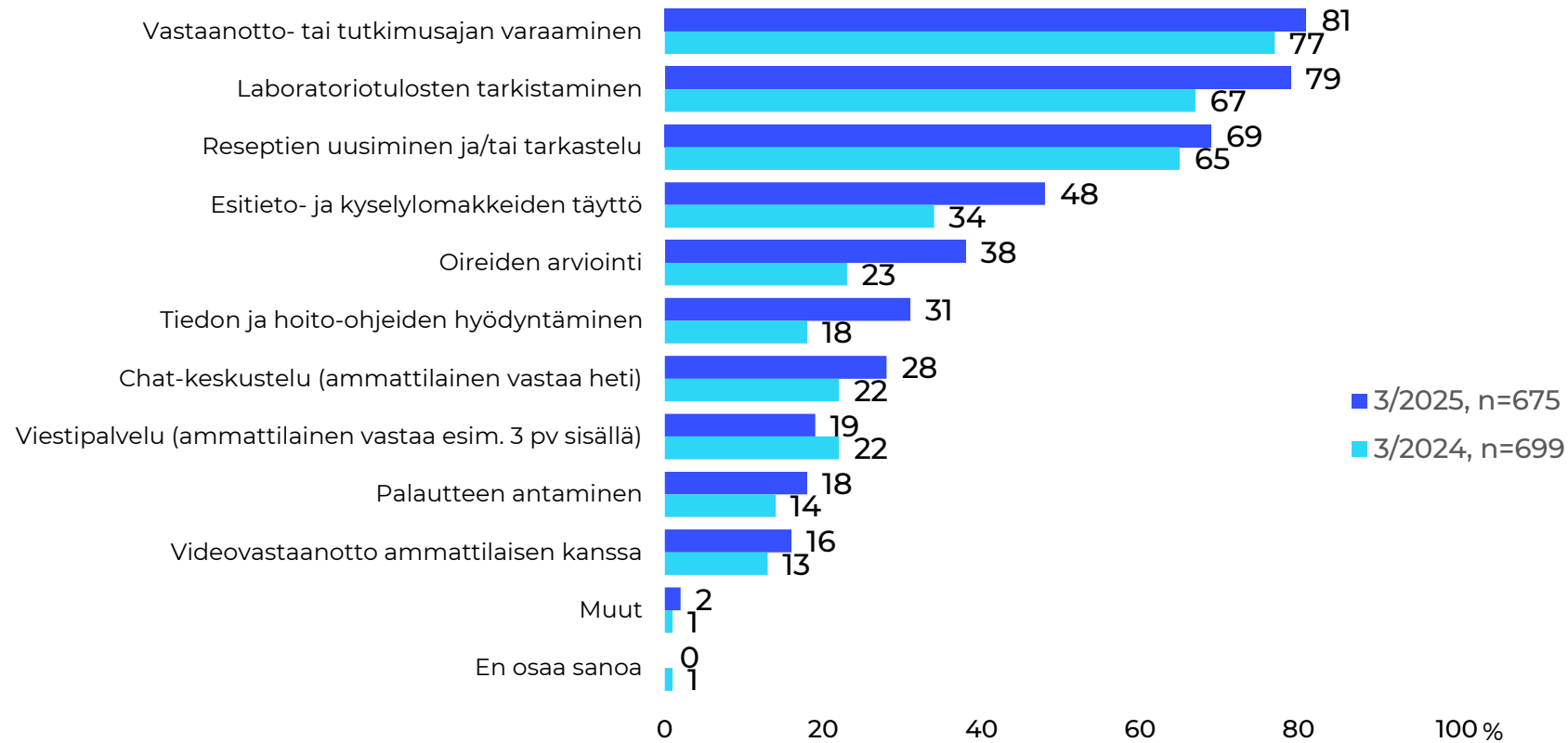
Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

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

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

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

Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveysten palveluissa viimeisen 12 kk aikana

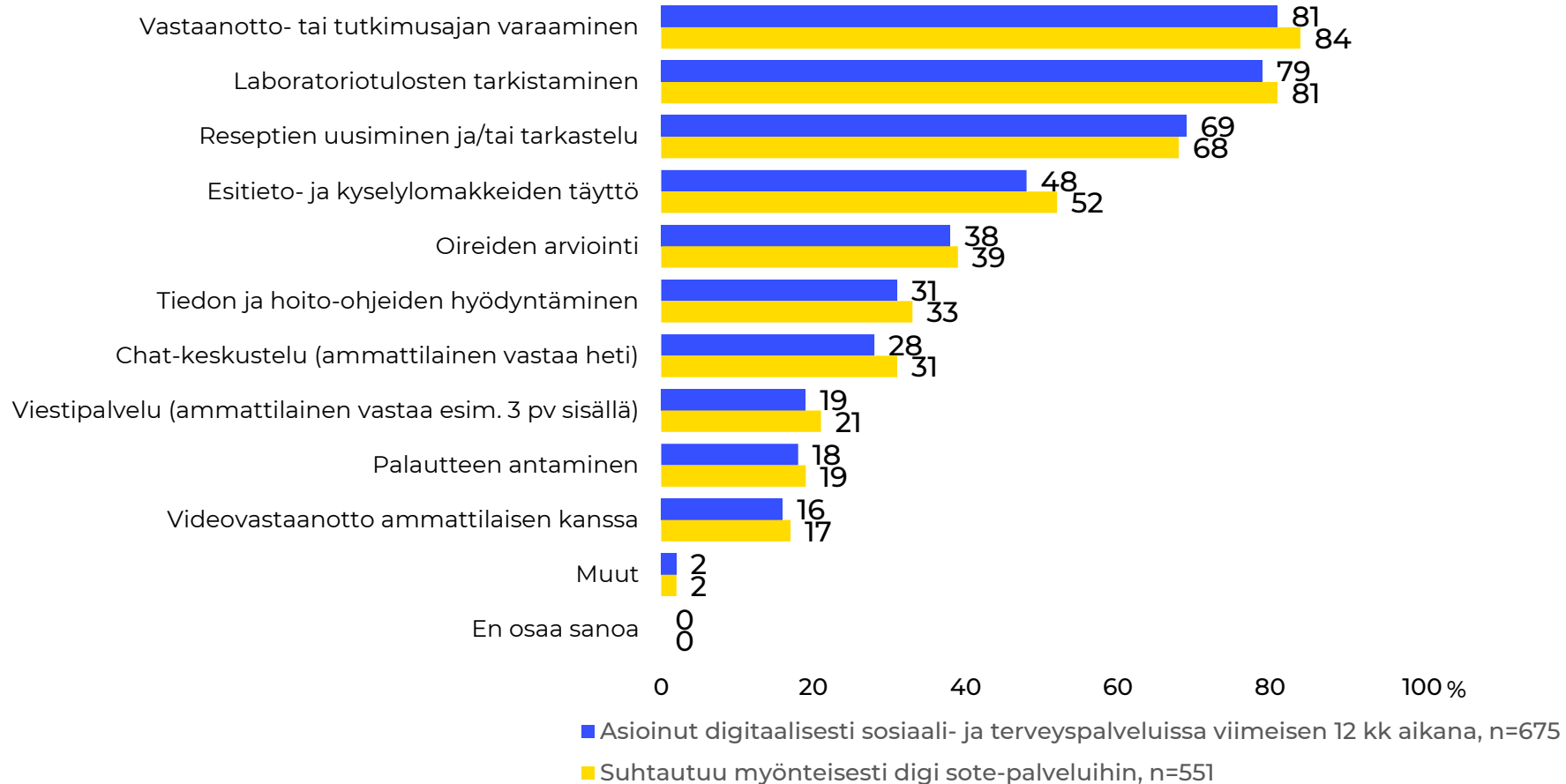


- Kaikkia digitaalisia sote-palveluja on käytetty aiempaa enemmän viestipalvelua lukuun ottamatta.

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

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

Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveystalvuuissa viimeisen 12 kk aikana

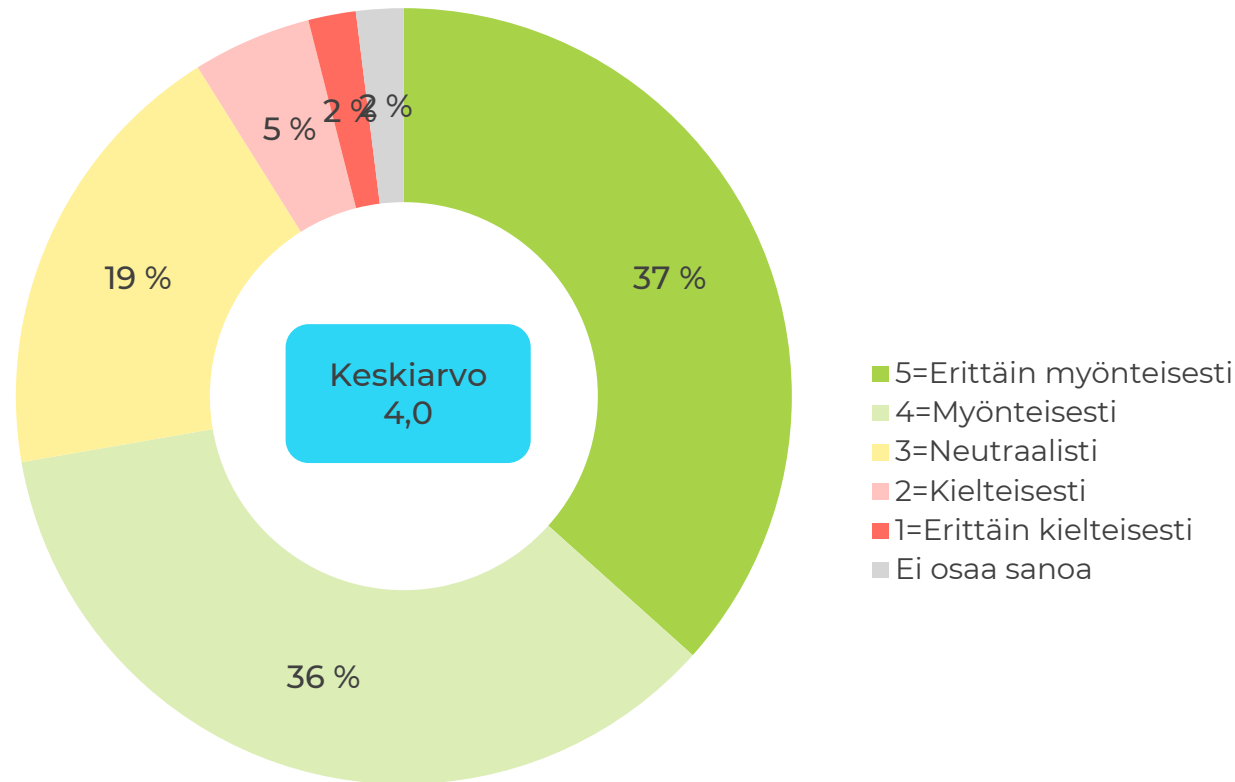


- Myönteinen suhtautuminen digitaalisiin sote-palveluihin näyttää lisäävän digitaalista asiointia näissä palveluissa.

Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveystalveissa yleisesti?

Kaikki vastaajat, n=1000

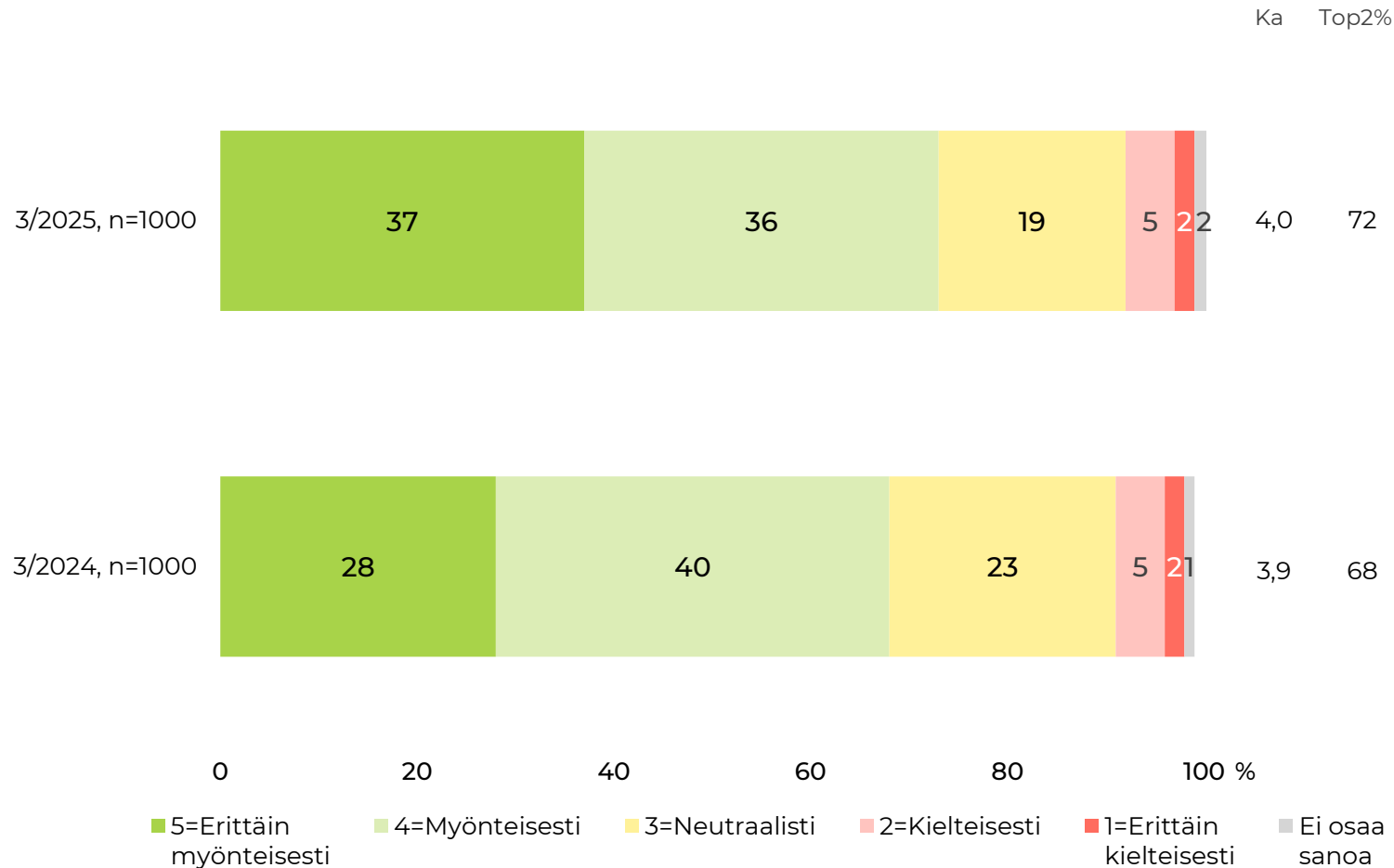


- Digitaalisiin sotepalveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti. Vain 7 % suhtautuu niihin kielteisesti.

Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveystalveissa yleisesti?

Kaikki vastaajat

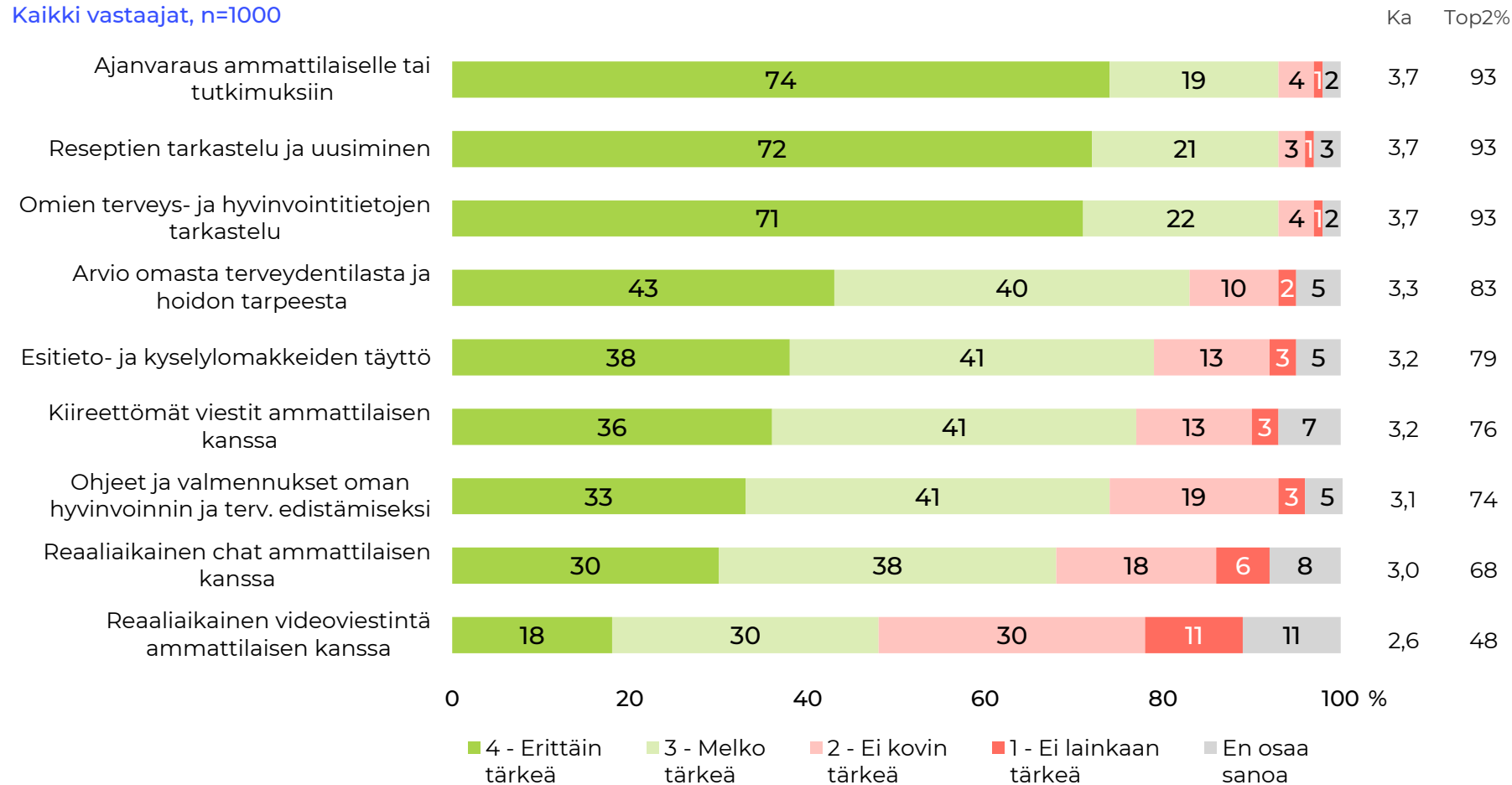


- Erittäin myönteisesti digitaalisiin sote-kanaviin suhtautuvien osuus on kasvanut.

Asioiden tärkeys digitaalisessa asiointissa

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

Kaikki vastaajat, n=1000

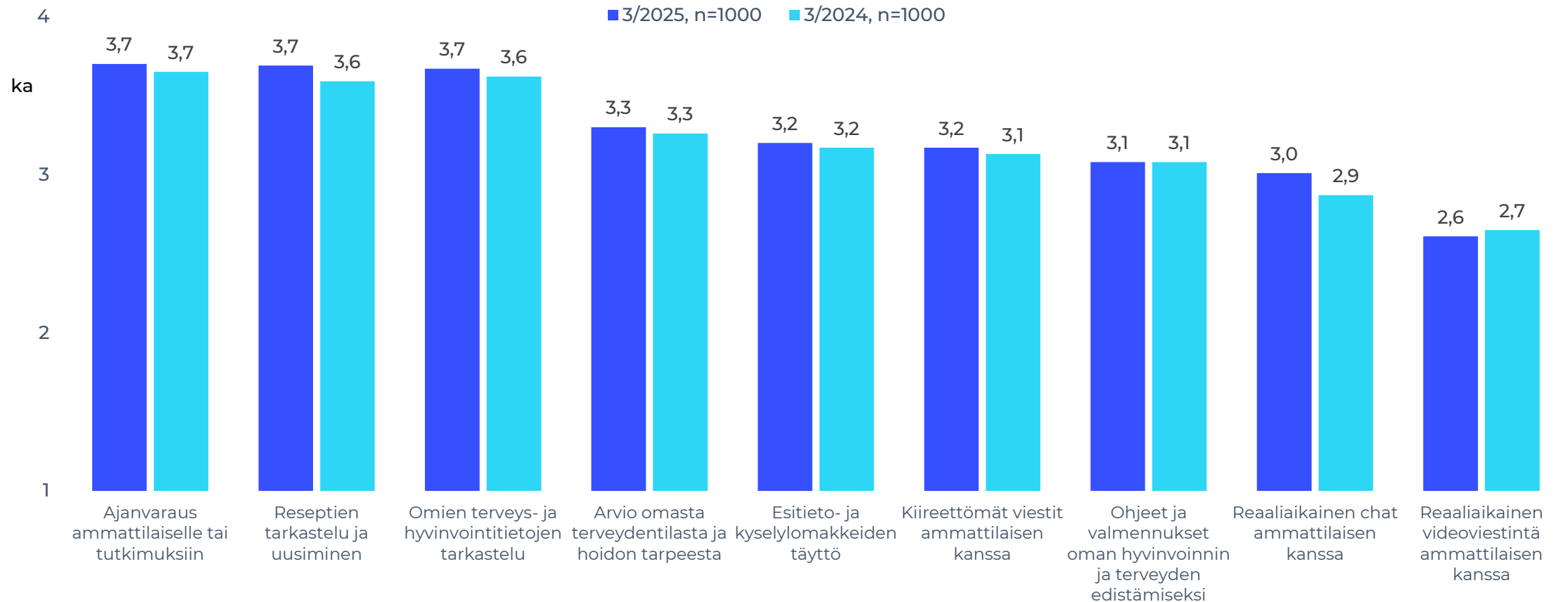


- Sote-palvelujen digitaalisessa asiointissa tärkeintä ovat ajanvaraus, omien tietojen tarkastelu sekä reseptien tarkastelu ja uusiminen.
- Vähemmän tärkeinä pidetään reaaliaikaista chattia tai videoviestintää ammattilaisen kanssa.

Asioiden tärkeys digitaalisessa asiointissa

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

Kaikki vastaajat

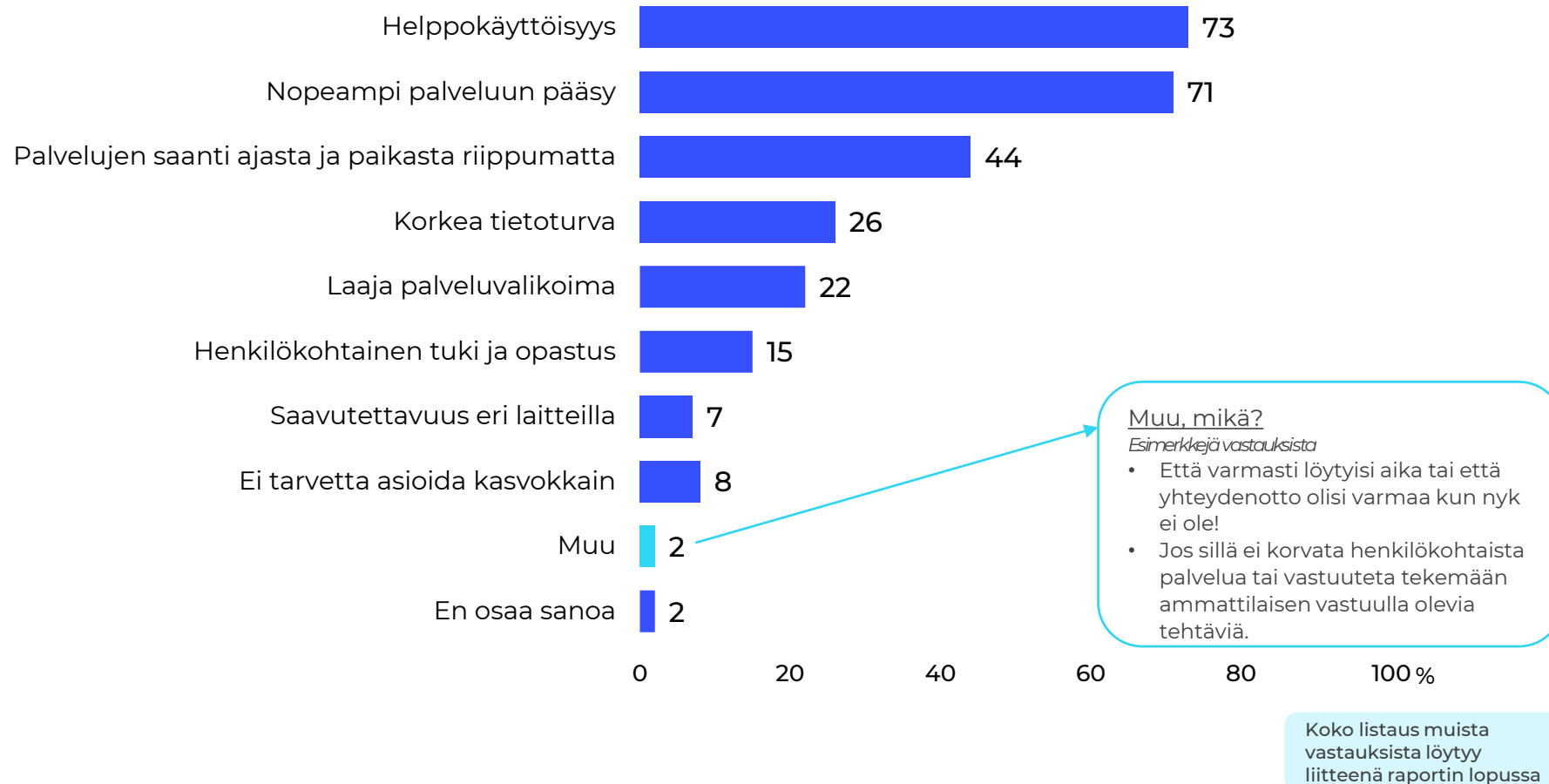


Erotus	-0,1	-0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-0,1	0,0
--------	------	------	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----

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

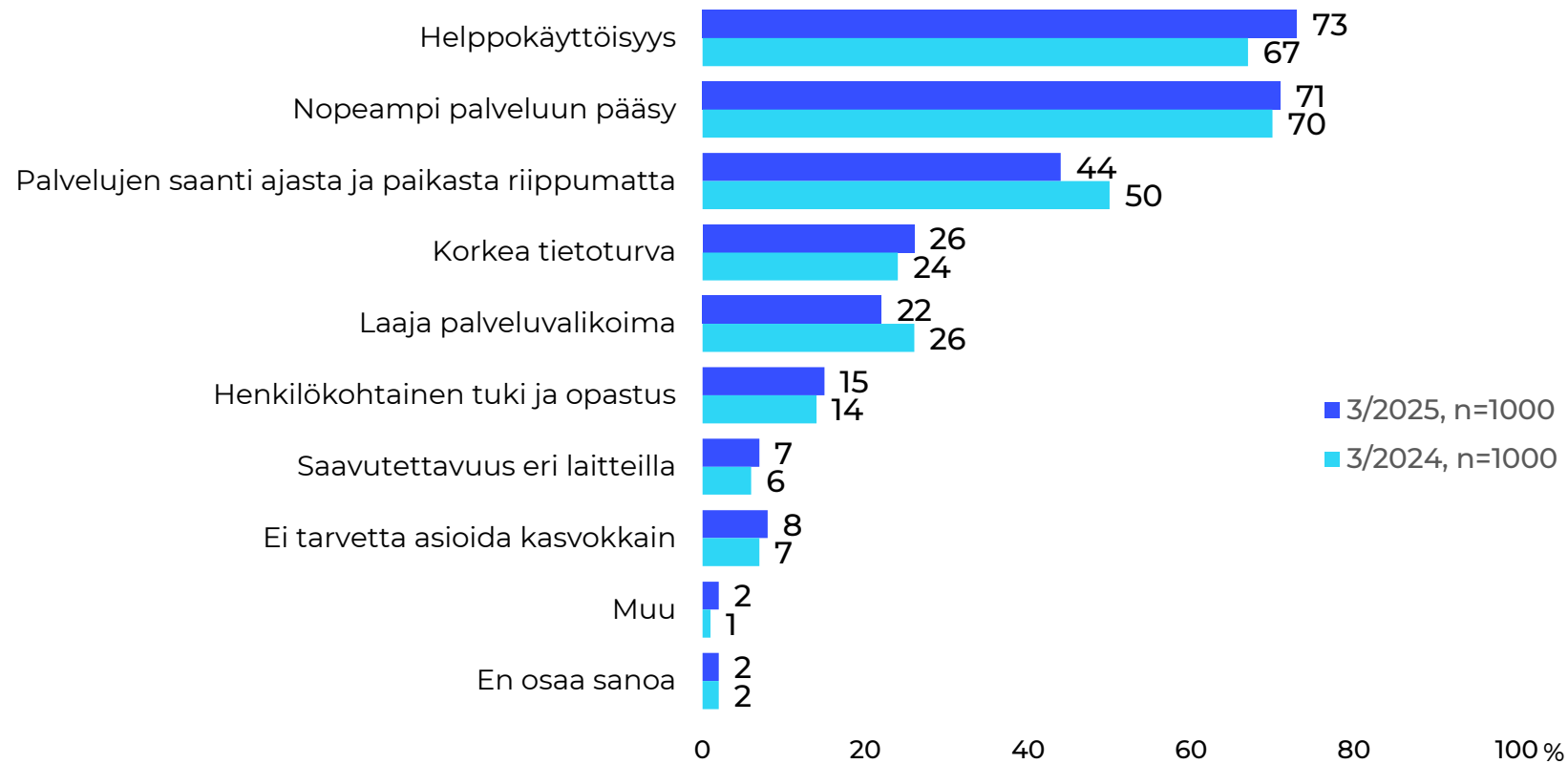


- Digitaalisten palvelujen käytön motiiveja ovat ennen kaikkea nopeampi palveluun pääsy sekä helppokäyttöisyys.

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

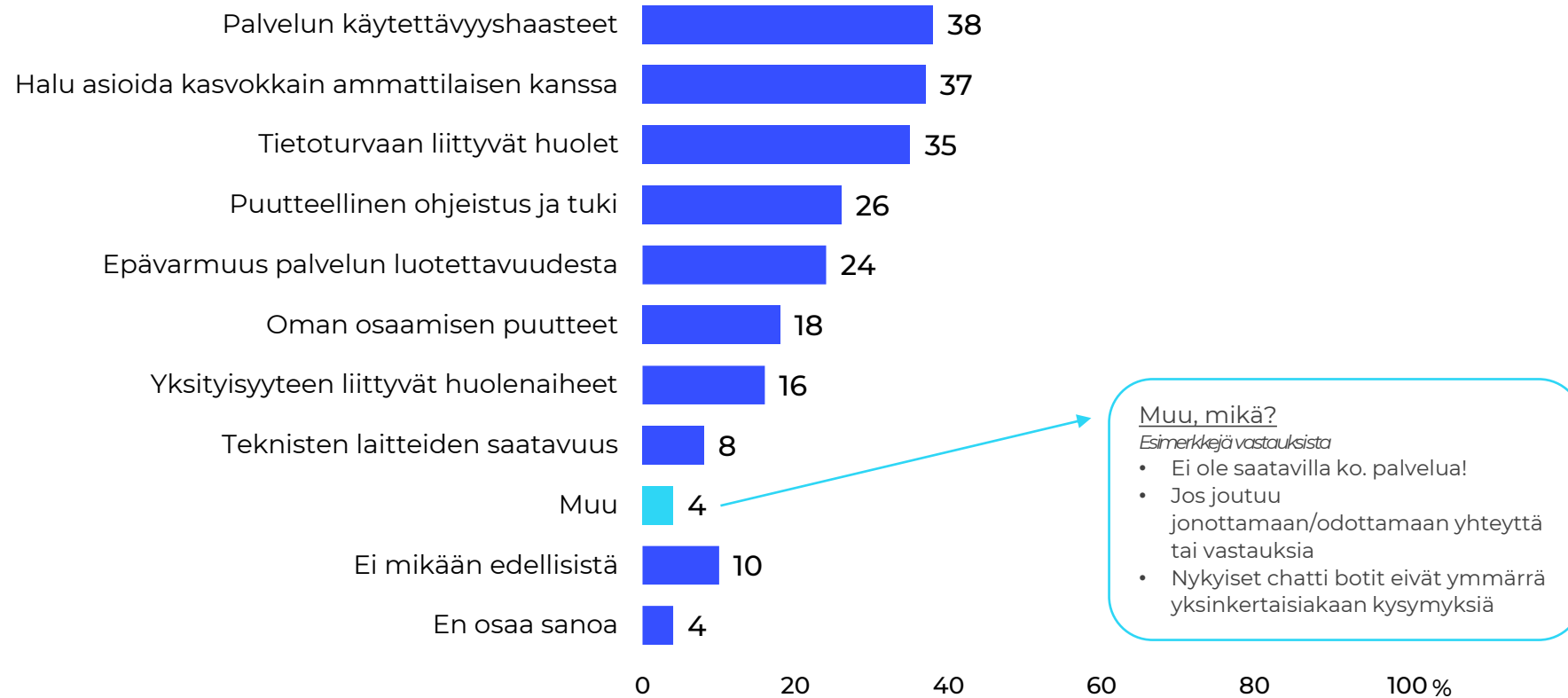


Suurimmat esteet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa

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

- Ei ole saatavilla ko. palvelua!
- Jos joutuu jonottamaan/odottamaan yhteyttä tai vastauksia
- Nykyiset chatit botit eivät ymmärrä yksinkertaisiakaan kysymyksiä

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

Suurimmat esteet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa

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

Valitse korkeintaan kolme tärkeintä

Kaikki vastaajat

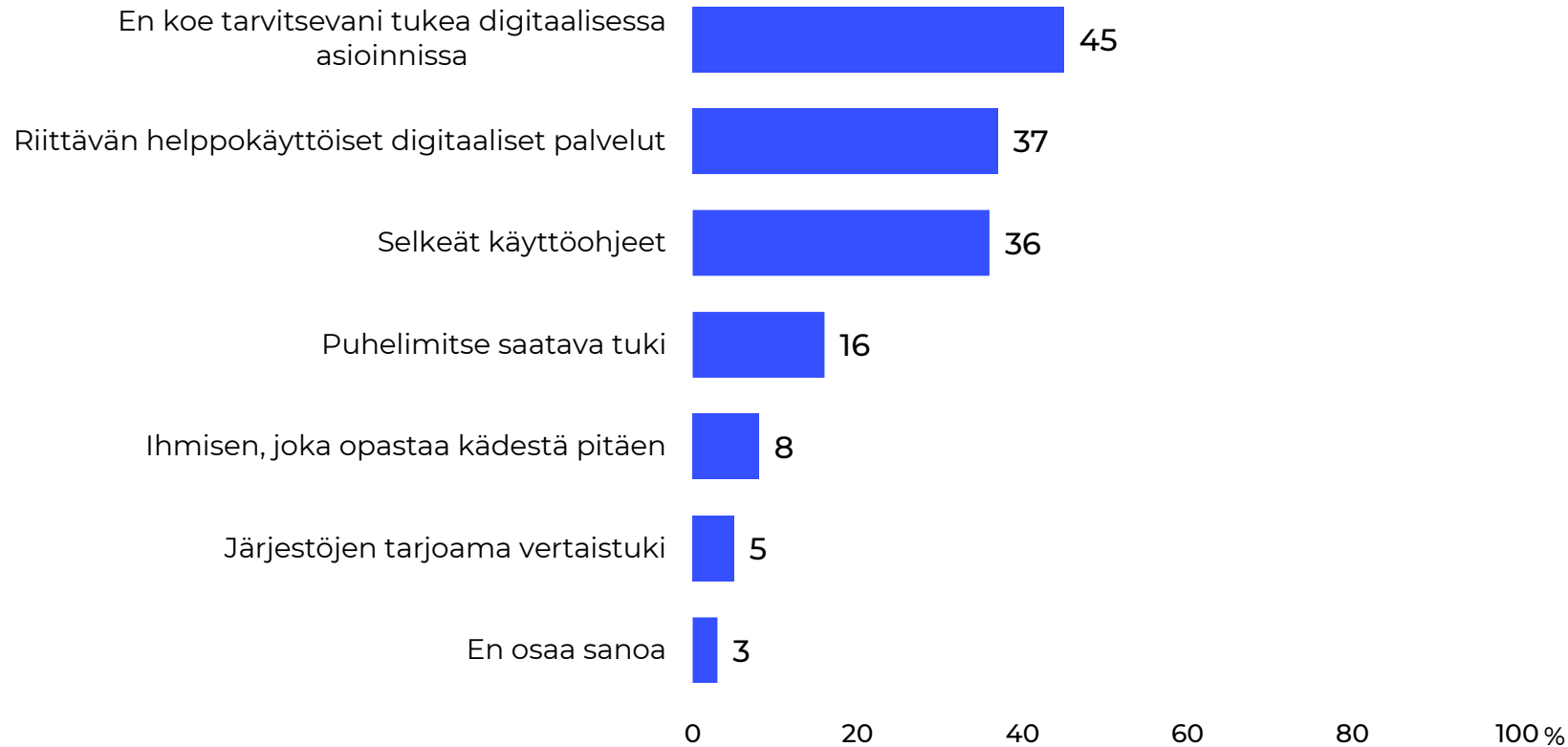


- Palvelun käytettävyyshaasteet ovat kasvaneet viime vuodesta.

Tarvittu tuki digitaalisten sote-palvelujen käytössä

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

Kaikki vastaajat, n=1000

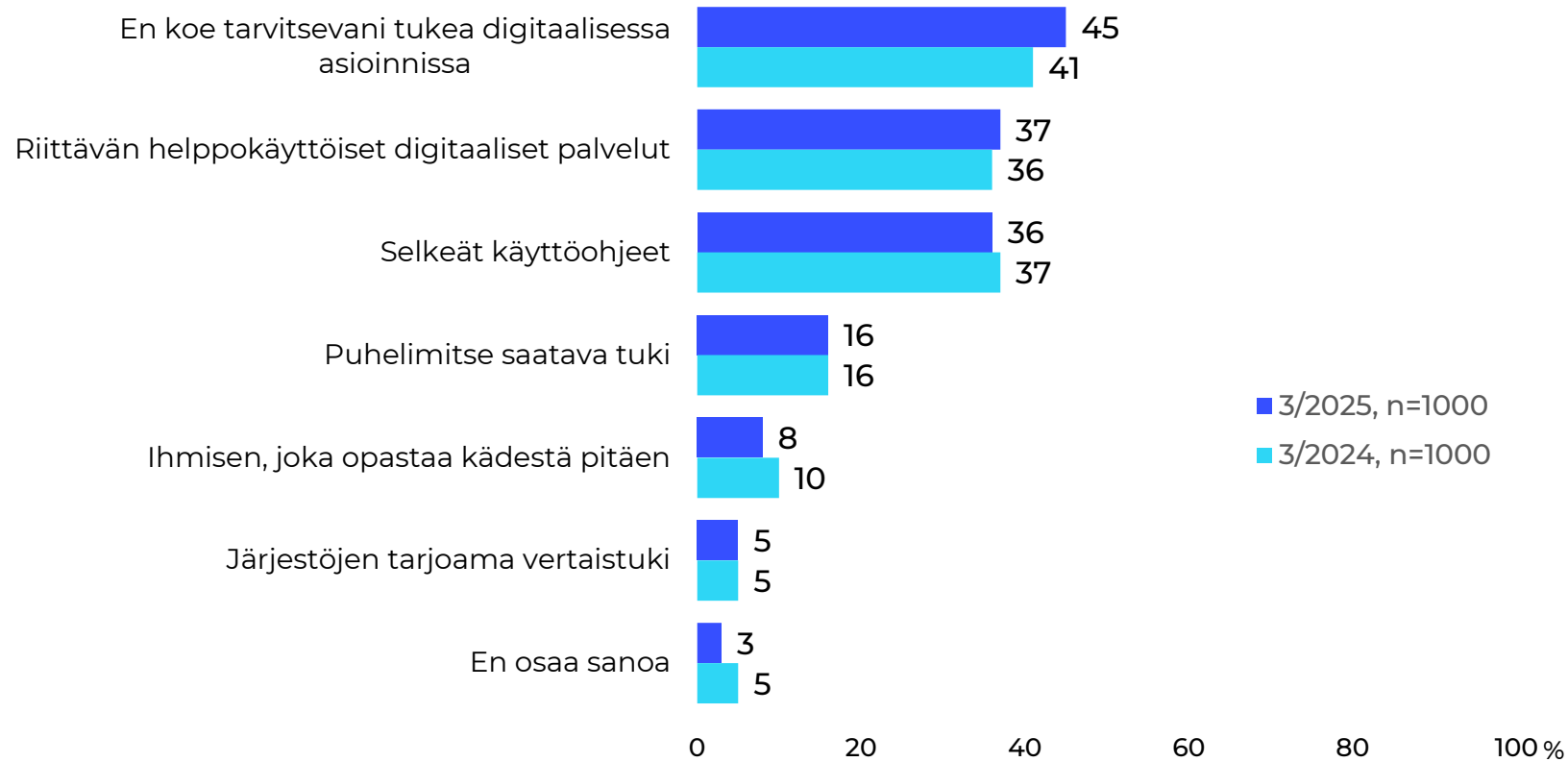


- Vajaa puolet vastaajista ei koe tarvitsevänsä tukea digitaalisessa asiointissa.
- Tukea kuitenkin kaivattaisiin käyttöohjeiden ja helppokäyttöisyyden muodossa.

Tarvittu tuki digitaalisten sote-palvelujen käytössä

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

Kaikki vastaajat



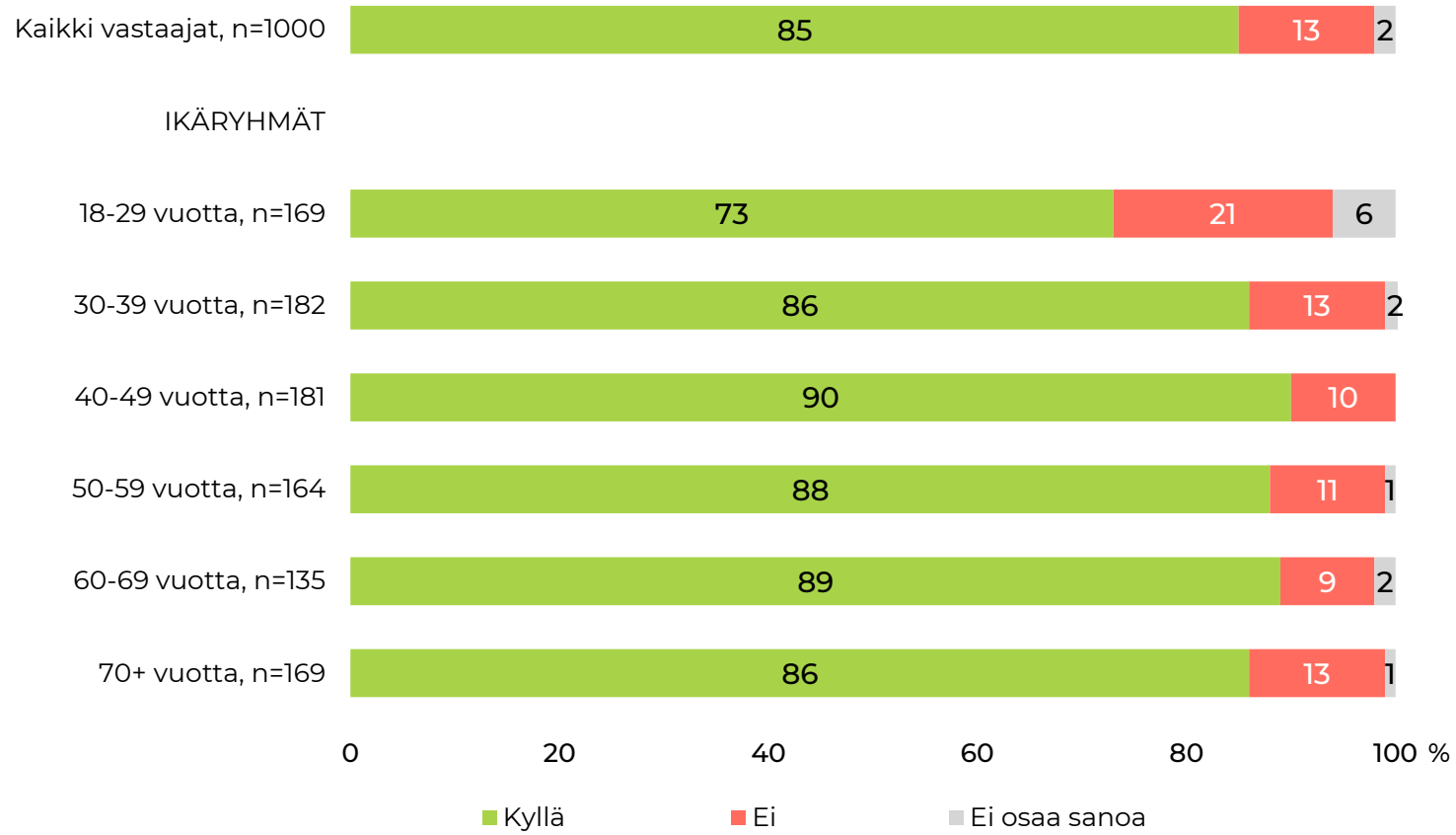
- Aiempaa useampi ei koe tarvitsevansa tukea digitaalisessa asiointissa.

Digitaalinen asiointi -Tulokset ikäryhmittäin

Asioinut digitaalisesti viimeisen 12 kk aikana

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

Kaikki vastaajat



Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

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

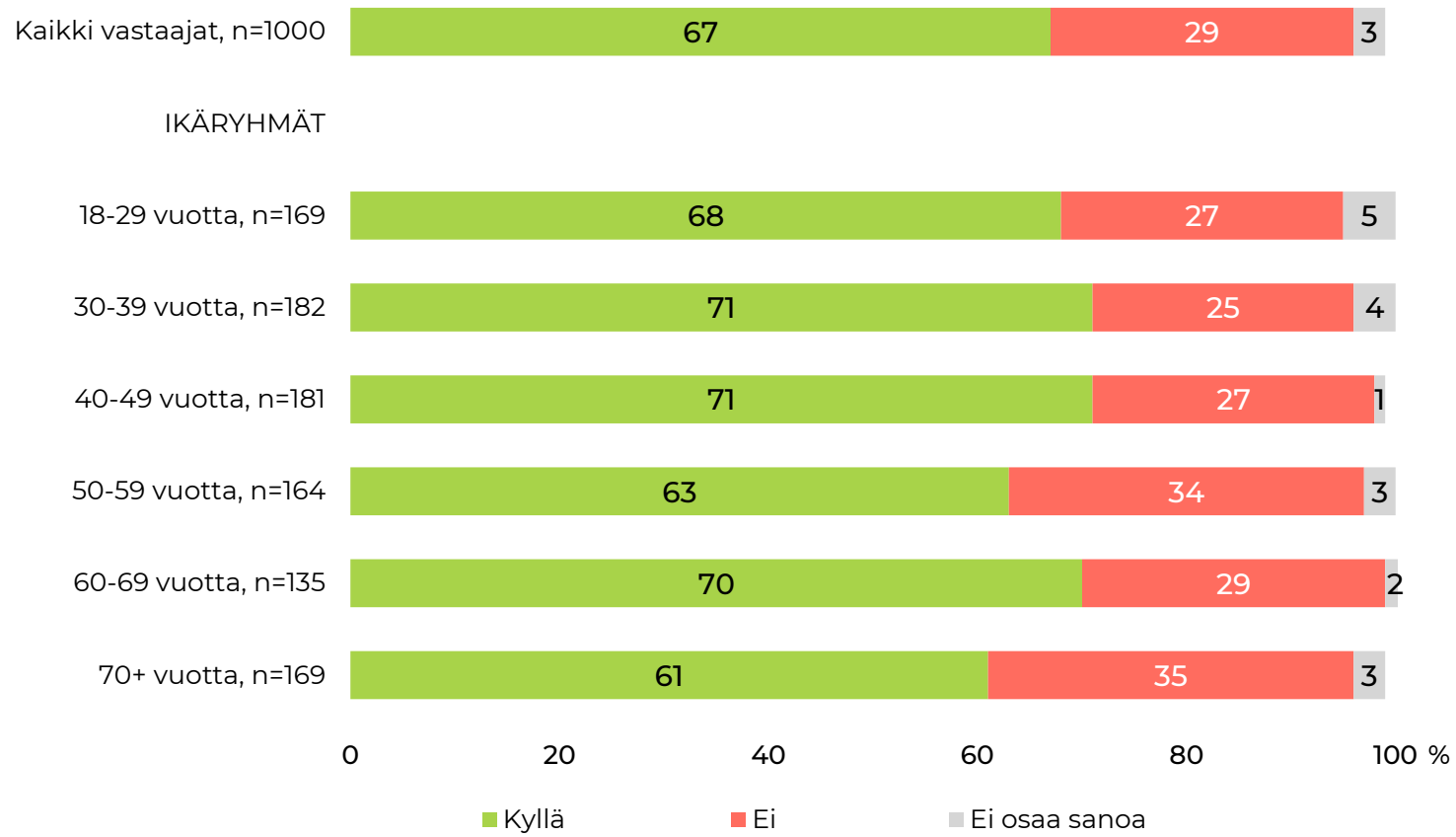
Käyttänyt digitaalisen asioinnin kanavia viimeisen 12 kk aikana

		IKÄRYHMÄT					
	Kaikki vastaajat	18–29 vuotta	30–39 vuotta	40–49 vuotta	50–59 vuotta	60–69 vuotta	70+ vuotta
N=	872	134	159	164	147	123	147
	%	%	%	%	%	%	%
Verkkopankki	98	94	100	99	98	99	100
Suoratoistopalvelut (Yle Areena, Netflix, ym.)	84	82	90	84	86	84	77
Verottajan digitaalinen asiointi	82	58	93	78	92	90	82
Sosiaalinen media (Facebook, Instagram, ym.)	79	81	87	82	80	75	67
Verkkokaupat	79	64	88	87	85	82	67
Kelan digitaalinen asiointi	52	70	69	48	44	48	33
Jokin muu	5	-	4	6	10	6	5
En osaa sanoa	0	-	-	-	-	1	-

Asioinut digitaalisesti sote-palveluissa viimeisen 12 kk aikana

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

Kaikki vastaajat, n=1000



Käytetyt digitaalisen asioinnin kanavat

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

Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveystalouksissa viimeisen 12 kk aikana

		IKÄRYHMÄT					
	Kaikki vastaajat	18–29 vuotta	30–39 vuotta	40–49 vuotta	50–59 vuotta	60–69 vuotta	70+ vuotta
N=	675	115	130	129	103	94	104
	%	%	%	%	%	%	%
Omakanta	91	84	93	90	92	94	96
Maisa	48	28	56	45	47	47	65
Terveyskirjasto (Duodecim)	39	38	44	37	38	33	43
Mehiläisen digitaalinen asiointi	38	36	40	45	45	33	25
Terveystalon digitaalinen asiointi	28	25	30	28	36	26	23
Omaolo	25	33	34	21	18	20	24
Terveyskylä.fi	20	12	33	18	22	15	17
Muu	10	13	9	9	12	11	8
En osaa sanoa	0	-	-	-	1	1	-

Digitaalisesti käytetyt sote-palvelut

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

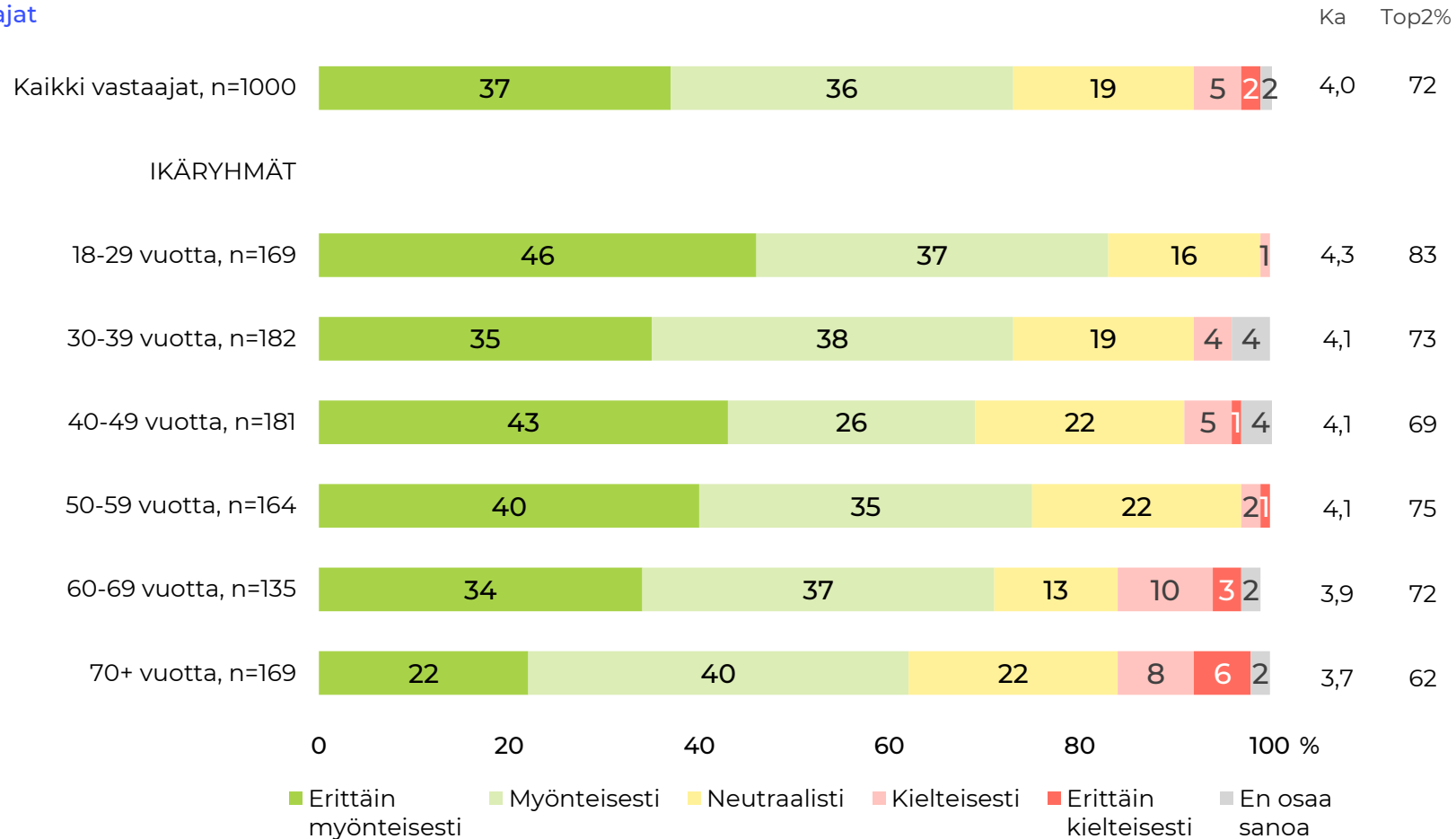
Asioinut digitaalisesti sosiaali- ja terveysten palveluissa viimeisen 12 kk aikana

	Kaikki vastaajat	IKÄRYHMÄT					
		18–29 vuotta	30–39 vuotta	40–49 vuotta	50–59 vuotta	60–69 vuotta	70+ vuotta
N=	675	115	130	129	103	94	104
	%	%	%	%	%	%	%
Vastaanotto- tai tutkimusajan varaaminen	81	68	80	87	86	83	84
Laboratoriotulosten tarkistaminen	79	64	82	81	82	81	84
Reseptien uusiminen ja/tai tarkastelu	69	51	59	75	70	78	81
Esitieto- ja kyselylomakkeiden täyttö	48	33	61	48	47	51	47
Oireiden arviointi	38	43	47	43	32	28	28
Tiedon ja hoito-ohjeiden hyödyntäminen	31	30	40	23	29	29	35
Chat-keskustelu (ammattilainen vastaa heti)	28	29	47	38	33	12	3
Viestipalvelu (ammattilainen vastaa esim. 3 päivän sisällä)	19	19	18	21	21	17	21
Palautteen antaminen	18	16	16	16	21	17	23
Videovastaanotto ammattilaisen kanssa	16	18	26	16	18	10	5
Muut	2	4	-	1	1	3	1
En osaa sanoa	0	-	-	-	-	2	-

Digitaalisten sote-kanavien käyttöön suhtautuminen

Miten suhtaudut digitaalisten asiointikanavien käyttöön sosiaali- ja terveyspalveluissa yleisesti?

Kaikki vastaajat



Asioiden tärkeys | Top2%

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

Kaikki vastaajat

Vastausasteikko: 4=Erittäin tärkeä 3=Melko tärkeä 2=Ei kovin tärkeä 1=Ei lainkaan tärkeä		IKÄRYHMÄT					
	Kaikki vastaajat	18–29 vuotta	30–39 vuotta	40–49 vuotta	50–59 vuotta	60–69 vuotta	70+ vuotta
N=	1000	169	182	181	164	135	169
	%	%	%	%	%	%	%
Omien terveys- ja hyvinvointitietojen tarkastelu	93	91	95	96	95	91	92
Reseptien tarkastelu ja uusiminen	93	94	93	95	97	89	90
Ajanvaraus ammattilaiselle tai tutkimuksiin	93	93	93	92	99	91	90
Arvio omasta terveydentilasta ja hoidon tarpeesta	83	89	83	78	89	77	82
Esitieto- ja kyselylomakkeiden täyttö	79	80	86	72	86	76	74
Kiireettömät viestit ammattilaisen kanssa	76	76	83	72	85	72	68
Ohjeet ja valmennukset oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi	74	84	70	65	72	72	79
Reaaliaikainen chat ammattilaisen kanssa	68	78	74	78	80	52	41
Reaaliaikainen videoviestintä ammattilaisen kanssa	48	66	43	49	57	39	31

Asioiden tärkeys | Ka

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

Kaikki vastaajat

Vastausasteikko: 4=Erittäin tärkeä 3=Melko tärkeä 2=Ei kovin tärkeä 1=Ei lainkaan tärkeä	IKÄRYHMÄT						
	Kaikki vastaajat	18–29 vuotta	30–39 vuotta	40–49 vuotta	50–59 vuotta	60–69 vuotta	70+ vuotta
N=	1000	169	182	181	164	135	169
	ka	ka	ka	ka	ka	ka	ka
Ajanvaraus ammattilaiselle tai tutkimuksiin	3,7	3,7	3,7	3,6	3,8	3,7	3,7
Reseptien tarkastelu ja uusiminen	3,7	3,6	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7
Omien terveys- ja hyvinvointitietojen tarkastelu	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6
Arvio omasta terveydentilasta ja hoidon tarpeesta	3,3	3,5	3,3	3,1	3,3	3,2	3,4
Esitieto- ja kyselylomakkeiden täyttö	3,2	3,2	3,3	3,1	3,2	3,1	3,2
Kiireettömät viestit ammattilaisen kanssa	3,2	3,3	3,3	3,1	3,2	3,1	3,0
Ohjeet ja valmennukset oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi	3,1	3,3	3,1	2,9	3,0	3,1	3,2
Reaaliaikainen chat ammattilaisen kanssa	3,0	3,3	3,2	3,1	3,2	2,7	2,5
Reaaliaikainen videoviestintä ammattilaisen kanssa	2,6	2,9	2,6	2,6	2,8	2,4	2,4

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

	Kaikki vastaajat	IKÄRYHMÄT					
		18–29 vuotta	30–39 vuotta	40–49 vuotta	50–59 vuotta	60–69 vuotta	70+ vuotta
N=	1000	169	182	181	164	135	169
	%	%	%	%	%	%	%
Helppokäyttöisyys	73	71	82	71	68	71	75
Nopeampi palveluun pääsy	71	67	64	73	78	76	71
Palvelujen saanti ajasta ja paikasta riippumatta	44	27	52	52	44	41	46
Korkea tietoturva	26	27	26	24	28	30	21
Laaja palveluvalikoima	22	27	16	18	26	28	17
Henkilökohtainen tuki ja opastus	15	18	15	12	13	9	21
Ei tarvetta asioida kasvokkain	8	10	8	8	7	7	6
Saavutettavuus eri laitteilla	7	5	5	10	9	6	9
Muu	2	3	-	4	1	2	2
En osaa sanoa	2	2	3	1	2	4	3

Suurimmat esteet käyttää digitaalista asiointia sote-palveluissa

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

Valitse korkeintaan kolme tärkeintä

Kaikki vastaajat

		IKÄRYHMÄT					
	Kaikki vastaajat	18–29 vuotta	30–39 vuotta	40–49 vuotta	50–59 vuotta	60–69 vuotta	70+ vuotta
N=	1000	169	182	181	164	135	169
	%	%	%	%	%	%	%
Palvelun käytettävyyshaasteet	38	35	37	47	41	33	34
Halu asioida kasvokkain ammattilaisen kanssa	37	28	40	35	38	35	48
Tietoturvaan liittyvät huolet	35	27	43	37	38	34	28
Puutteellinen ohjeistus ja tuki	26	32	24	18	25	28	32
Epävarmuus palvelun luotettavuudesta	24	21	22	31	29	26	17
Oman osaamisen puutteet	18	28	9	15	9	14	30
Yksityisyyteen liittyvät huolenaiheet	16	8	22	24	16	14	11
Teknisten laitteiden saatavuus	8	17	5	6	6	7	8
Muu	4	2	1	7	3	9	3
Ei mikään edellisistä	10	11	11	7	11	13	8
En osaa sanoa	4	6	2	3	4	4	4

Tarvittu tuki digitaalisten sote-palvelujen käytössä

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

Kaikki vastaajat

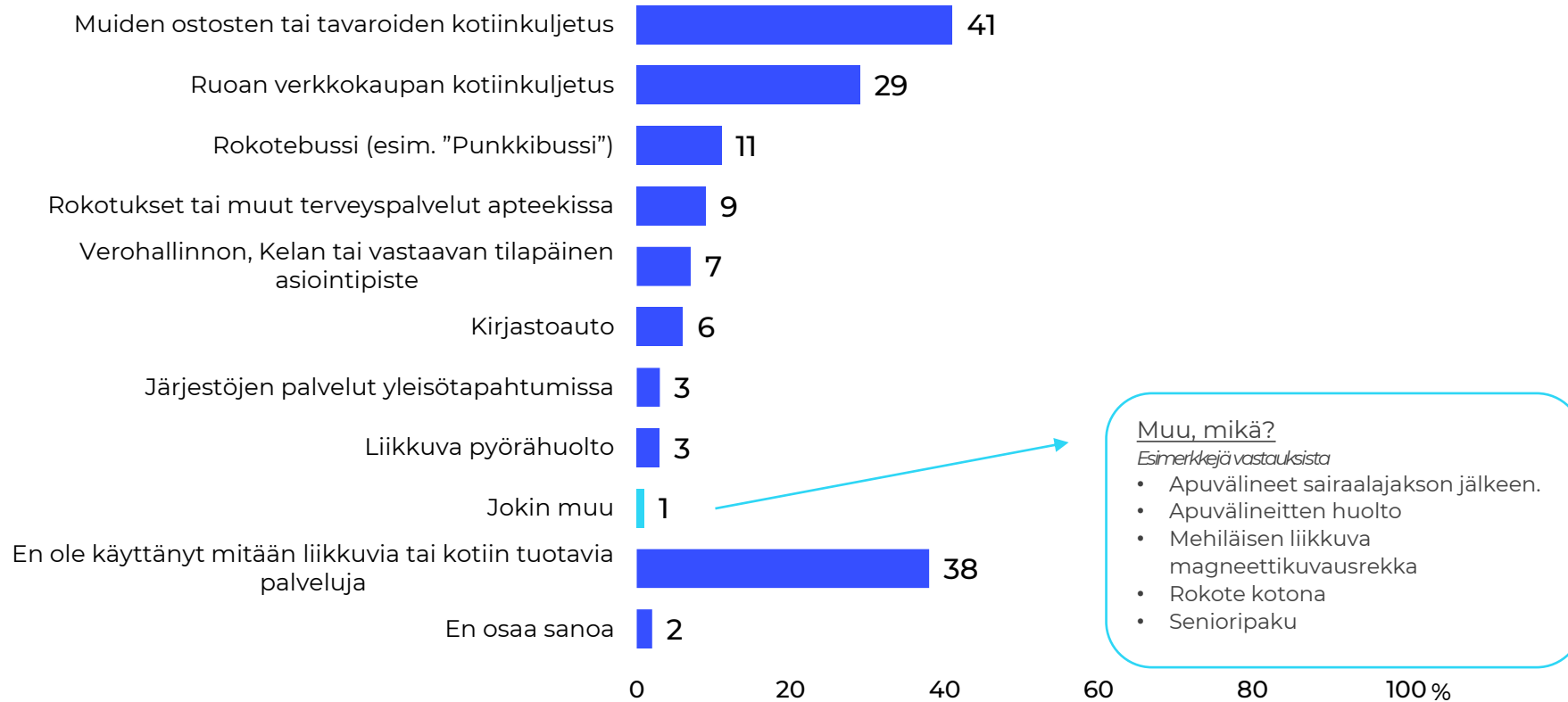
	Kaikki vastaajat	IKÄRYHMÄT					
		18–29 vuotta	30–39 vuotta	40–49 vuotta	50–59 vuotta	60–69 vuotta	70+ vuotta
N=	1000	169	182	181	164	135	169
	%	%	%	%	%	%	%
En koe tarvitsevani tukea digitaalisessa asiointinnissa	45	41	56	48	54	44	26
Riittävän helppokäyttöiset digitaaliset palvelut	37	29	26	41	29	46	56
Selkeät käyttöohjeet	36	42	20	26	33	37	59
Puhelimitse saatava tuki	16	28	9	13	8	14	21
Ihmisen, joka opastaa kädestä pitäen	8	20	7	3	3	5	11
Järjestöjen tarjoama vertaistuki	5	19	2	3	3	0	2
En osaa sanoa	3	2	4	3	4	3	4

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



Muu, mikä?

Esimerkkejä vastauksista

- Apuvälineet sairaalajakson jälkeen.
- Apuvälineitten huolto
- Mehiläisen liikkuva magneettikuvausrekka
- Rokote kotona
- Senioripaku

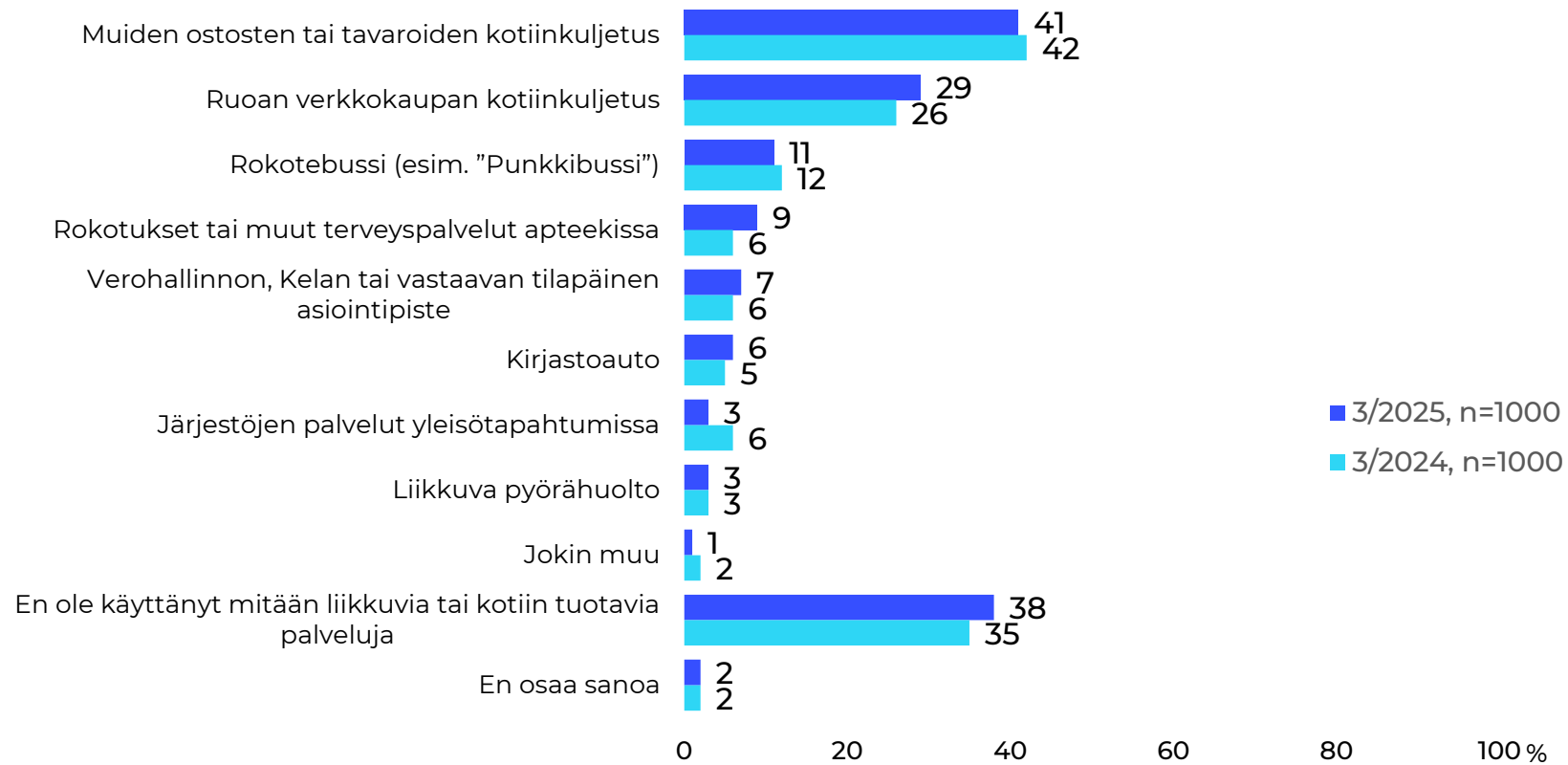
Koko listaus muista vastauksista löytyy liitteenä raportin lopussa

- Lähes 40 % ei ole käyttänyt mitään liikkuvia tai kotiin tuotavia palveluja.
- Näistä palveluista yleisimpiä ovat ruuan ja ennen kaikkea tavaroiden kotiinkuljetus.

Liikkuvien palveluiden hyödyntäminen viimeisen 12 kk aikana

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

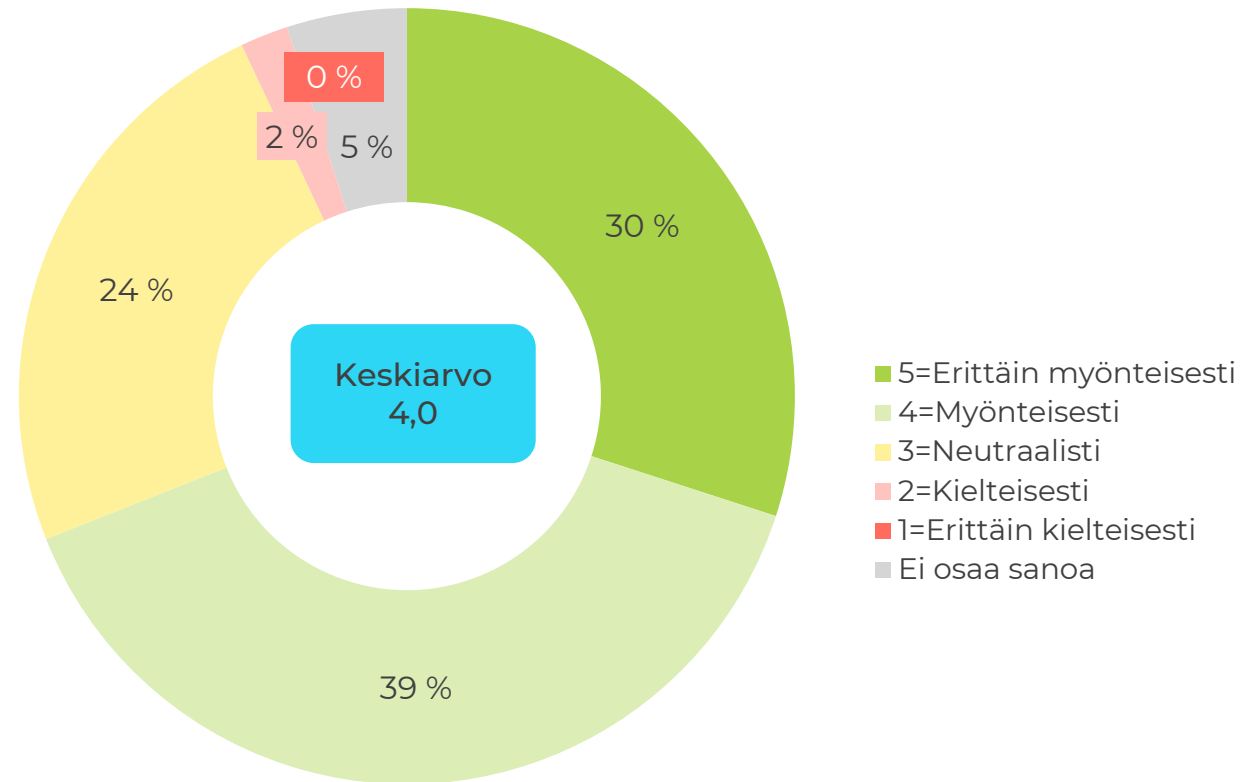
Kaikki vastaajat



Liikkuviin sote-palveluihin suhtautuminen

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

Kaikki vastaajat, n=1000



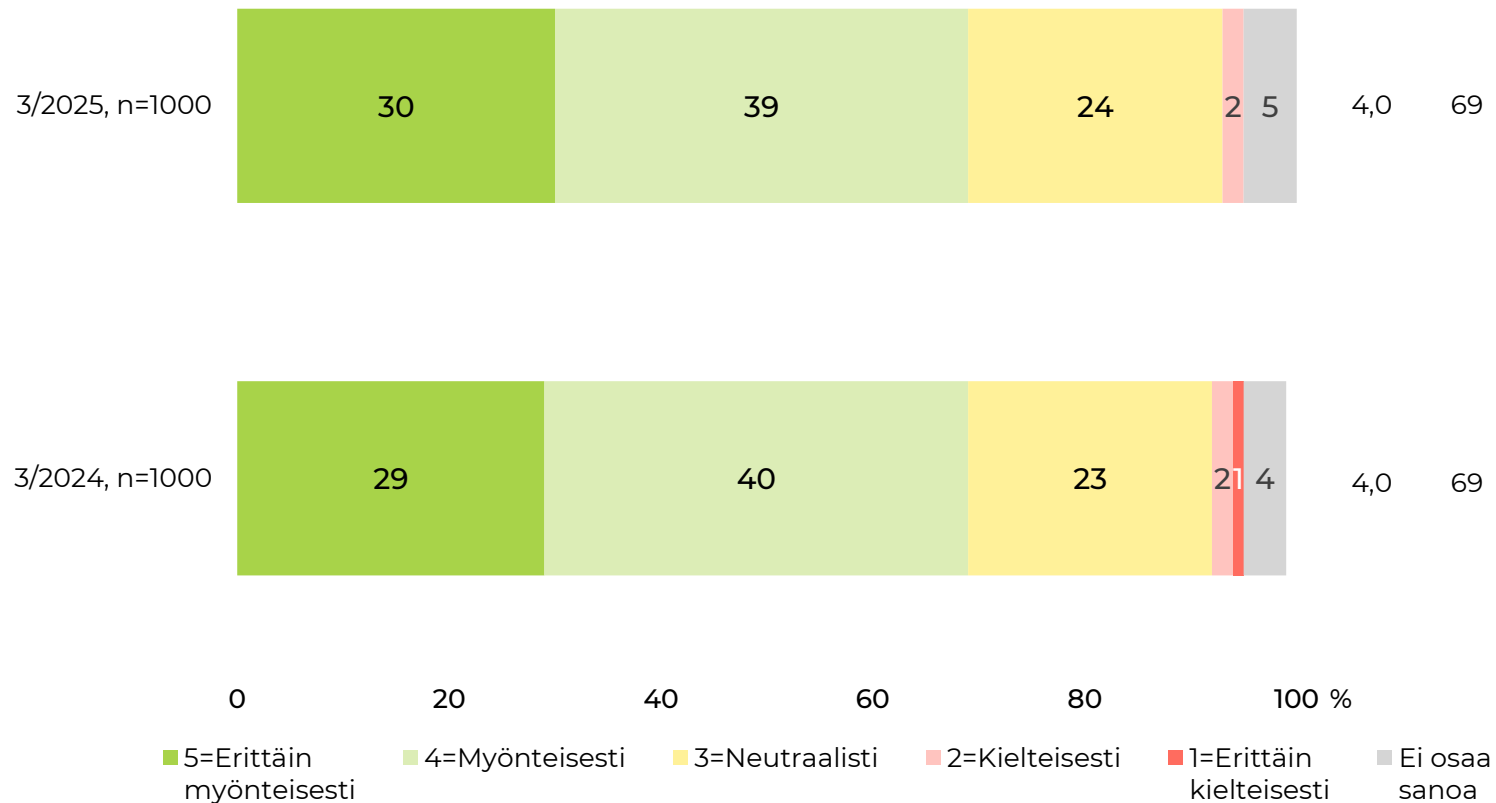
- Liikkuviin sote-palveluihin suhtaudutaan varsin myönteisesti.

Liikkuviin sote-palveluihin suhtautuminen

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

Kaikki vastaajat

Ka Top2%



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

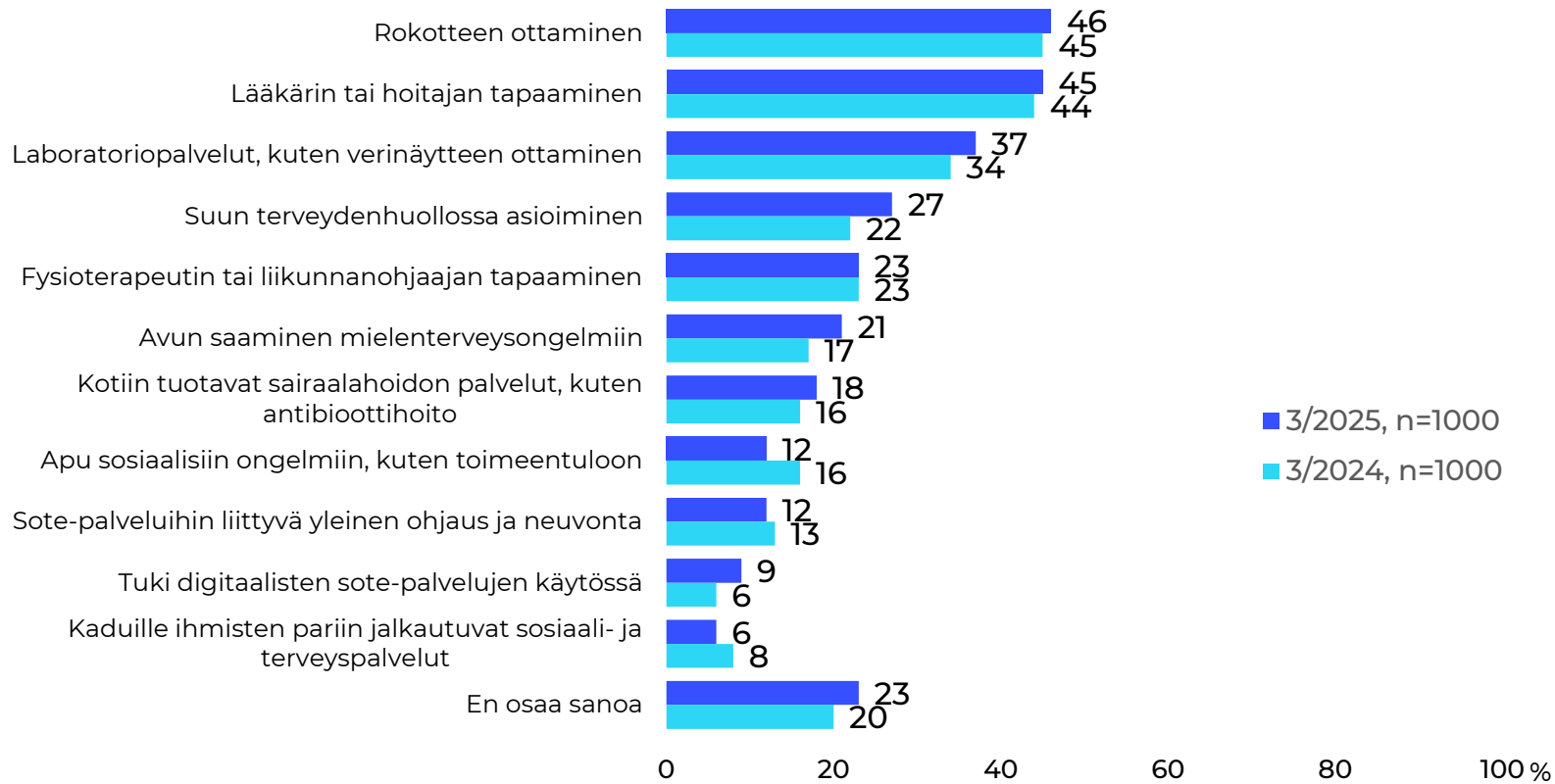


- Tärkeimpinä liikkuvina sote-palveluina pidetään rokotteiden ottamista ja lääkärin tai hoitajan tapaamista sekä laboratoriopalveluja.

Tärkeimmät liikkuvat sote-palvelut

Jos 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.

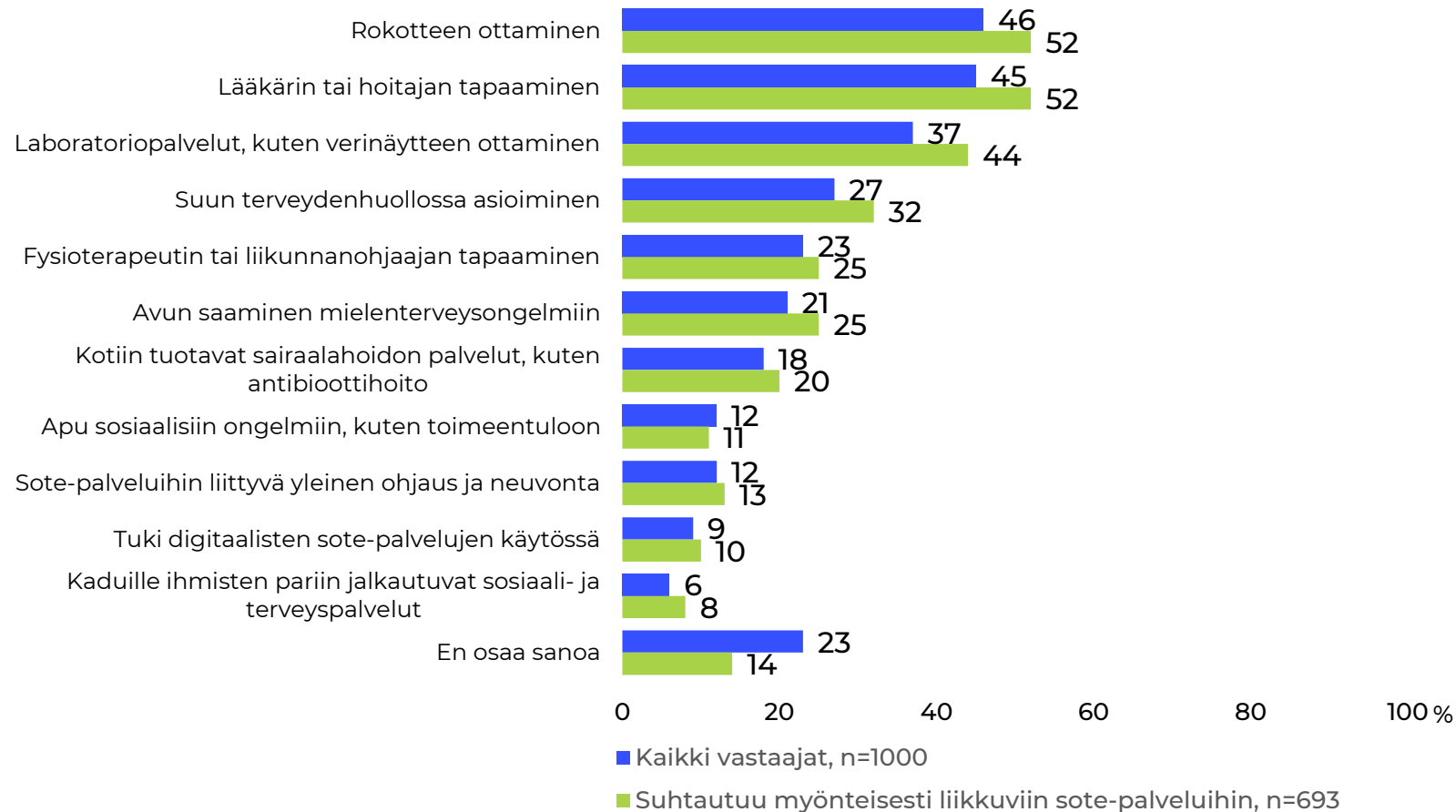
Kaikki vastaajat



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

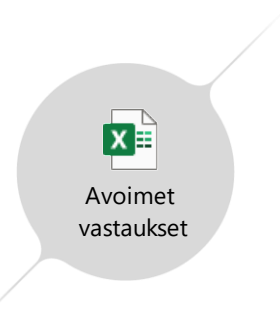




Taulukot

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

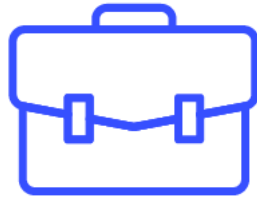
+358 400 964 439

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