

Kysely sosiaali-, terveyspalveluiden käytöstä Pirkanmaalla

Liikkuvat palvelut

Kyselyraportti 20.8.2024



Sisällys

1. Yhteenveto
2. Tausta ja toteutus
3. Tulokset
4. Liitteet

Yhteenveto

Suuri vastaajamäärä mahdollistaa kohderyhmäkohtaisia tarkasteluja

- Kysely oli avoinna 24.6. -22.7.2024 ja siihen pystyi vastaamaan verkossa tai paperilomakkeella sosiaali- ja terveysasemalla.
- Kyselyyn vastasi 2099 henkilöä (verkkolomakkeella 1798). 30-79- vuotiaita vastaajia noin 80%. Alle 18-vuotiaita vastaajia oli vain 2 kpl.
- Vastauksia tuli kaikista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista. Eniten vastaajia oli Tampereelta (16%).

Vähän kokemusta, mutta paljon toiveita liikkuvista palveluista

- Yli 80-vuotiailla yli 50% vastaajista on säännöllinen tarve sosiaali- ja terveyspalveluille ja he antavat parhaan arvosanan (7,32 vs. ka. 7,11).
- Suurin osa vastaajista (83,8%) ei ole käyttänyt palveluita Liikkuvien palveluiden pilottipaikkakunnilla. Pilottipaikkakunnilla palveluita käyttäneiden asiakkaiden vastaukset eivät merkitsevästi eroa kokonaistuloksista.
- Suurin osa vastaajista (63%) on sitä mieltä, että muutokset heikentävät oleellisesti palvelujen käyttöä (ei merkittävää eroa ikäryhmien välillä).
- Mitä nuorempi vastaajajoukko, sen monipuolisempia palveluita halutaan saada liikkuvina lähipalveluina.
- Vastaajat pitävät laboratoriota (63%), lääkäripalveluita (61%) ja sairaanhoitajan palveluita (60%) tärkeimpinä liikkuvina lähipalveluina. Nuorten vastaajien joukossa (alle 18- vuotiaat sekä 18-29- vuotiaat) pidetään tärkeänä myös mielenterveys- ja päihdepalveluita.
- Vastaajille tärkeintä sosiaali- ja terveyspalveluissa on asiantunteva henkilökunta (4,81), palveluiden saatavuus (4,77) sekä palveluiden läheisyys (4,59). Vähiten tärkeintä (2,88) on mahdollisuus hoitaa asiat verkossa (18-34-v. 3,26). Tutun henkilökunnan merkitys kasvaa iän myötä ja yli 80-vuotialla keskiarvo on korkein (4,43).

Avoimissa palautteissa huolenaiheita ja toiveita

- Asiakkaiden kokemukset terveyspalveluista keskittyvät pitkälti palveluiden saatavuuteen, saavutettavuuteen ja laatuun. Suurimmat huolenaiheet liittyvät palveluun pääsyyn, asiointimatkojen pituuteen ja terveyspalveluiden säilyttämiseen paikallisesti. Digitaalisten palveluiden parantaminen ei yksinään riitä, vaan fyysisten palvelupisteiden säilyttäminen lähellä asuinpaikkaa on monille tärkeää.
- Asiakkaat arvostavat henkilökohtaista hoitoa ja kontaktia. Asiakkaat toivovat, että hoidon laatu säilyy korkeana, yksilölliset tarpeet huomioidaan ja terveyspalvelut ovat joustavia sekä mukautuvia heidän yksilöllisiin elämäntilanteisiinsa. Mielenterveys- ja sosiaalipalvelut ovat tärkeä osa kokonaisuutta, mutta niiden resursointiin ja saavutettavuuteen liittyy edelleen haasteita, jotka kaipaavat parannusta.



Tausta ja toteutus

Kyselyn toteutus

- Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen verkosto on muuttumassa.
- Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkailta kerättiin asukaskyselyllä mielipiteitä hyvinvointialueen palveluverkosta ja sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisestä liikkuvina palveluina. Kyselyyn vastattiin nimettömänä. Kyselyn tuloksia käytetään päätöksenteon tukena ja suunnitelmien kehittämisessä.
- Kysely oli avoinna 24.6.- 22.7.
- Kyselyyn pystyi vastaamaan verkossa tai paperilomakkeella.
- Jaossa somekanavissa (X, Instagram, Facebook), nettisivuilla sekä info-näytöillä.
- Mediatiedote, uutinen intrassa ja verkkosivuilla.
- Lomakejakelu sote-asevilla, sairaaloiden auloissa, lähitoreilla, ikäihmisten, mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaiden ja vammaisten asumisyksiköissä, kotihoidon asiakkaille.

Kyselyn sisältö

1. Oma kokemus palveluista

- Kun mietit omia kokemuksiasi liittyen sosiaali- ja terveydenhuoltoon Pirkanmaan alueella, minkä kouluarvosanan antaisit palveluista?
- Miten oletat edellä kuvattujen suunniteltujen ja jo päätettyjen muutosten vaikuttavan omaan tai läheisesi sosiaali- ja terveystalveluiden käyttöön?

2. Minulle tärkeintä sosiaali- ja terveystalveluissa

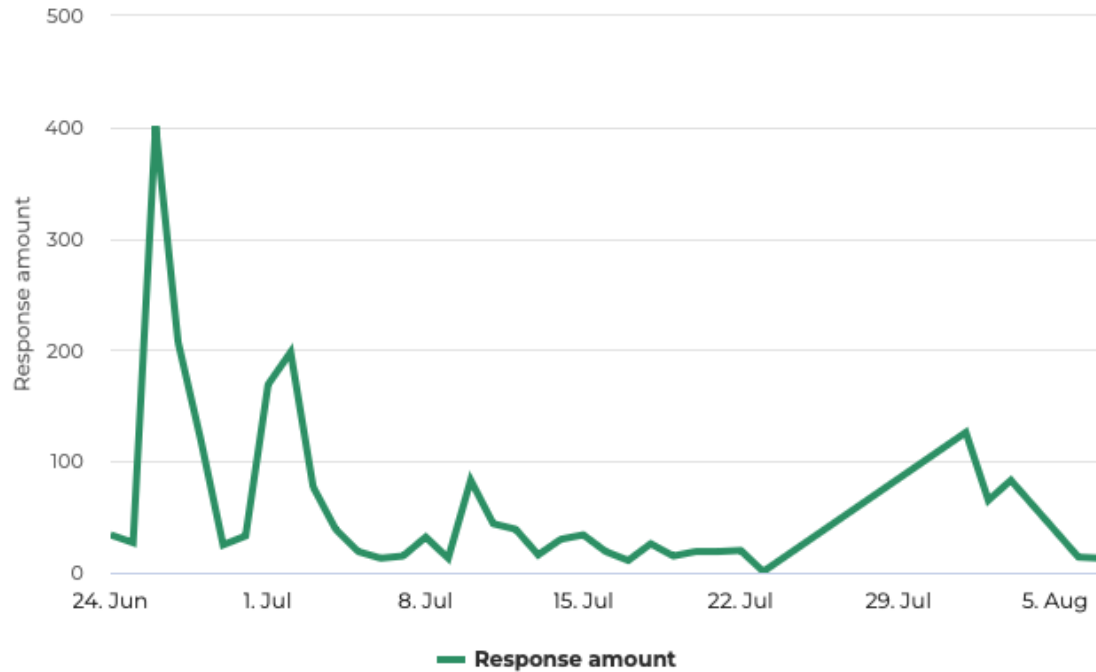
- Arvioi asteikolla 1-5, mikä sinulle on tärkeintä sosiaali- ja terveystalveluissa
- Mitä talveluita alueen asukkaille on tärkeintä saada liikkuvina lähipalveluina?
- Mitä muuta haluat kertoa aiheeseen liittyen

- Asiantunteva henkilökunta
- Odotusaikojen pituus
- Joustavat asiointiajat
- Mahdollisuus hoitaa asiat verkossa
- Oikea ratkaisu palveluntarpeeseen
- Talveluiden saatavuus
- Talveluiden läheisyys
- Talveluvalikoima
- Tuttu henkilökunta

3. Taustatiedot

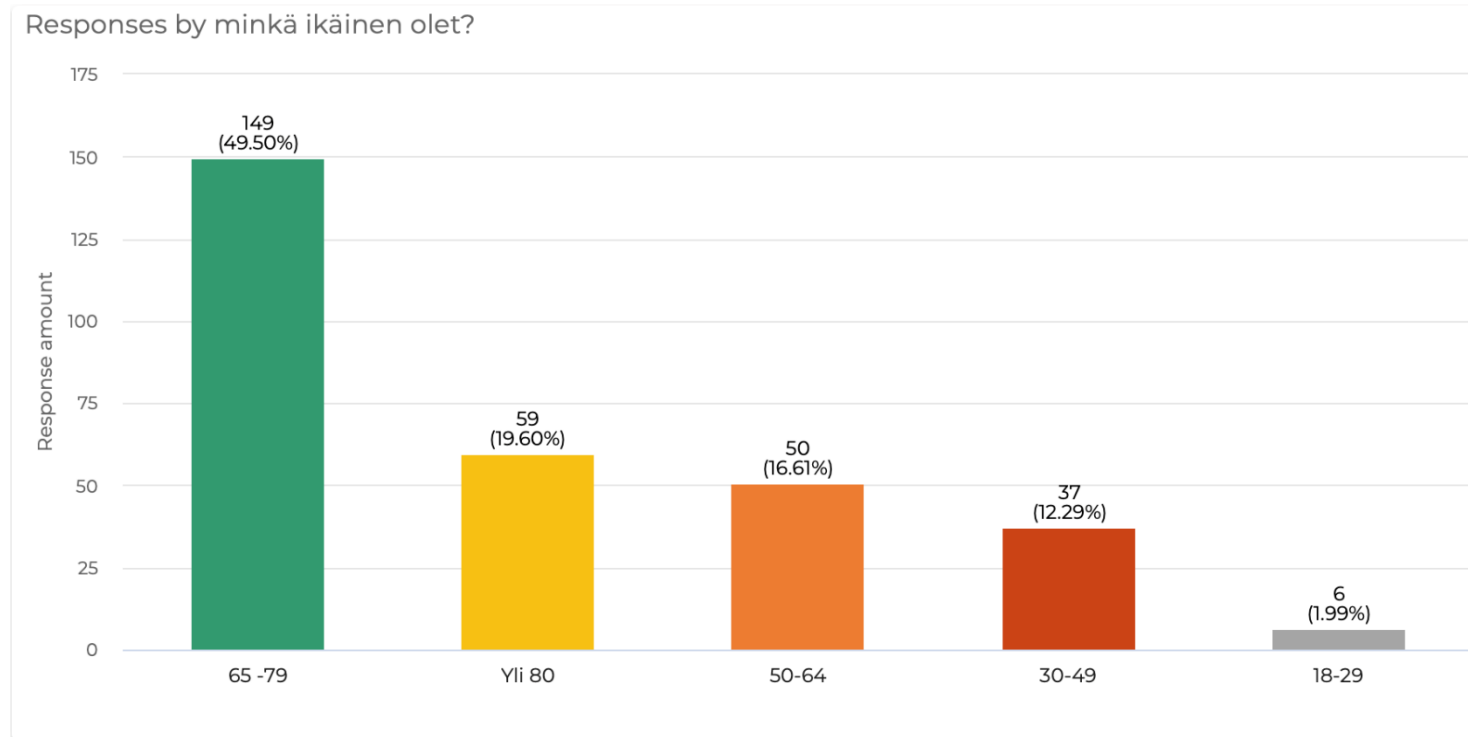
- Minkä ikäinen olet?
- Missä asut?
- Oletko käyttänyt talveluitamme Liikkuvien talveluiden -pilottipaikkakunnilla? (Punkalaidun, Kuru, Luopioinen)
- Mikä seuraavista kuvaa parhaiten sosiaali- ja terveystalveluiden käyttöäsi?

Vastausmäärä



- Kyselyyn vastasi 2099 vastaajaa
- Verkkolomakkeen kautta tuli 1798 vastausta.
- Paperisen vastauslomakkeen avulla vastasi 301 vastaajaa.

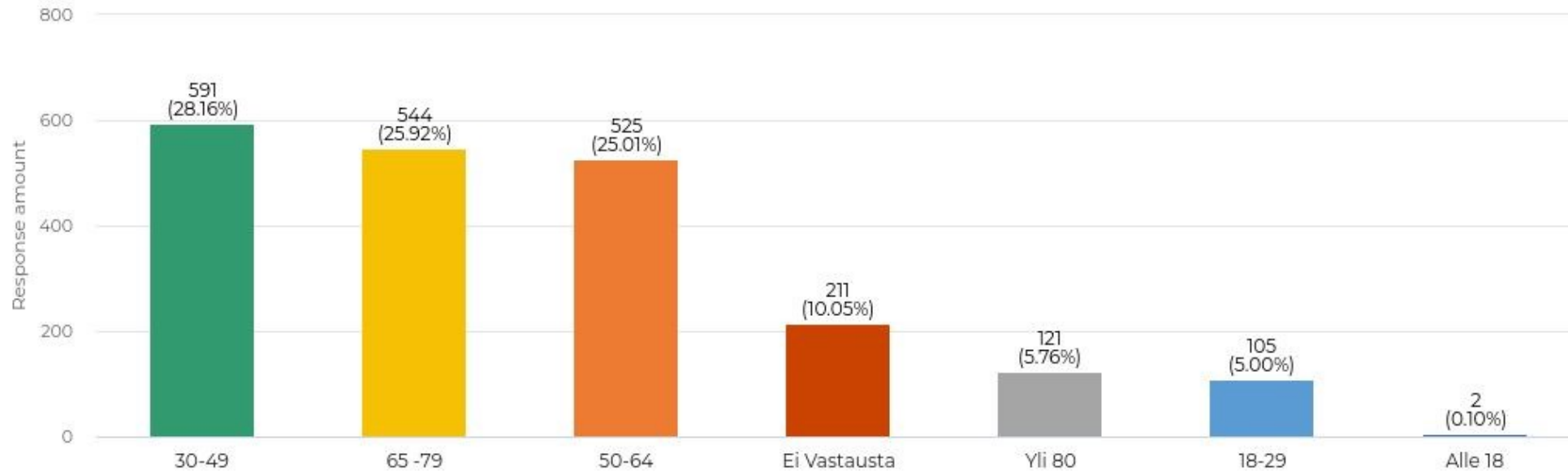
Paperilomakkeella vastanneiden ikäjakauma



- Eniten vastauksia paperilomakkeella antoi 65-79-vuotiaiden ikäryhmä.
- Nuoremmat vastaajaryhmät antoivat paperilomakevastauksia vähiten.

Vastaajien taustatiedot

Minkä ikäinen olet?



- Kolmen eniten vastauksia antaneen ikäryhmän vastausmäärät jakaantuivat tasaisesti.
- Eniten vastauksia tuli 30-49 vuotialta (28,16%), 65-79 vuotialta (25,92%) sekä 50-64 vuotialta (25,01%).
- Nuoremmilta vastaajilta (18-29- sekä alle 18-vuotiaat) tuli n. 5% vastauksista.

Vastaajien taustatiedot

Minkä ikäinen olet?

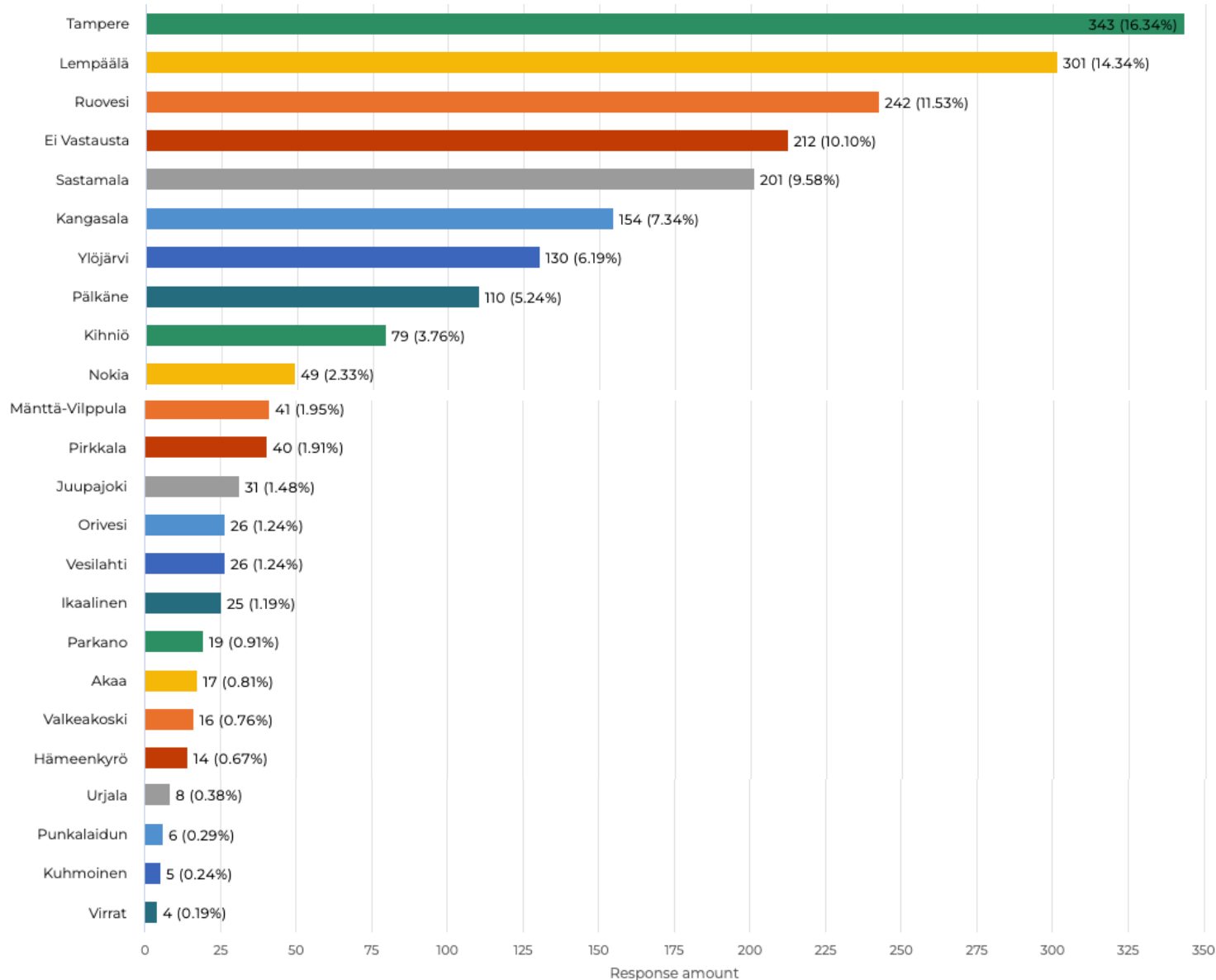
Ikäryhmä	Väestö	%-osuus	Vastaajat	Vastausmäärä
alle 18	96 630	18,1 %	0,10 %	2
18-29	76657	14,4 %	5,00 %	105
30-49	145672	27,3 %	28,16 %	591
50-64	94 448	17,7 %	25,01 %	525
65-79	88 379	16,6 %	25,92 %	544
yli 80	30 885	5,8 %	5,76 %	121

- Vanhemmat ikäryhmät ovat kyselyssä ylliedustettuina suhteessa hyvinvointialueen asukkaiden ikäjakaumaan.
- Erityisen suuri aliedustus on taas nuorten vastaajien keskuudessa.

Vastaajien taustatiedot

Missä asut?

- Eniten vastauksia tuli Tampereelta (343 kpl), Lempäälästä (301 kpl) ja Ruovedeltä (242 kpl).
- 212 vastaajaa ei ilmoittanut asuinpaikkakuntaa.
- Vastauksia saatiin kaikista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista.



Vastaajien taustatiedot

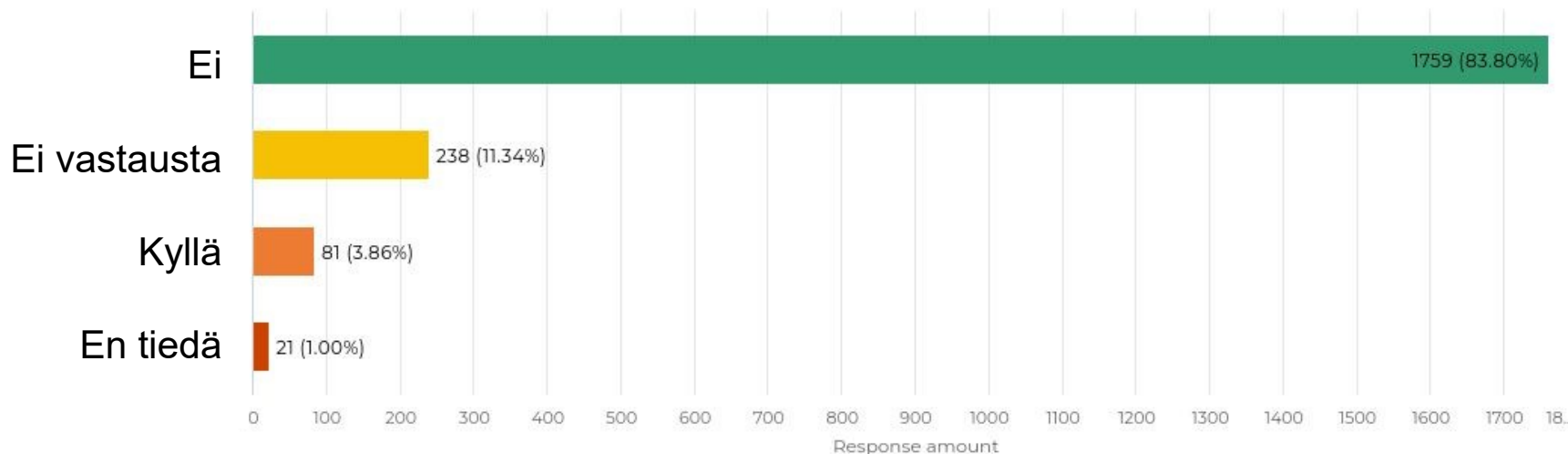
Missä asut?

- Suhteessa paikkakuntien asukasmäärään tietyt kunnat ovat yli- tai aliedustettuina kyselyvastauksissa.
- Mm. Tampere, Nokia ja Valkeakoski ovat aliedustettuina kyselyssä.
- Lempäälä, Sastamala, Pälkäne, Kihniö ja Ruovesi ovat yliedustettuina kyselyssä.

Paikkakunta	Asukasmäärä	Osuus	Vastaajat	Vastausmäärä
Tampere	249009	46,75 %	16,34 %	343
Nokia	35346	6,64 %	2,33 %	49
Ylöjärvi	33607	6,31 %	6,19 %	130
Kangasala	32959	6,19 %	7,34 %	154
Lempäälä	24580	4,61 %	14,34 %	301
Sastamala	23734	4,46 %	9,58 %	201
Valkeakoski	20703	3,89 %	0,76 %	16
Pirkkala	20405	3,83 %	1,91 %	40
Akaa	16473	3,09 %	0,81 %	17
Hämeenkyrö	10257	1,93 %	0,67 %	14
Mänttä-Vilppula	9360	1,76 %	1,95 %	41
Orivesi	8935	1,68 %	1,24 %	26
Ikaalinen	6804	1,28 %	1,19 %	25
Virrat	6395	1,20 %	0,19 %	4
Pälkäne	6347	1,19 %	5,24 %	110
Parkano	6240	1,17 %	0,91 %	19
Urjala	4569	0,86 %	0,38 %	8
Vesilahti	4501	0,84 %	1,24 %	26
Ruovesi	4114	0,77 %	11,53 %	242
Punkalaidun	2675	0,50 %	0,29 %	6
Kuhmoinen	2119	0,40 %	0,24 %	5
Kihniö	1771	0,33 %	3,76 %	79
Juupajoki	1768	0,33 %	1,48 %	31
Ei vastausta			10,10 %	212
YHTEENSÄ	532671	100,00 %	100,00 %	2099

Vastaajien taustatiedot

Oletko käyttänyt palveluitamme Liikkuvien palveluiden - pilottipaikkakunnilla? (Punkalaidun, Kuru, Luopioinen)

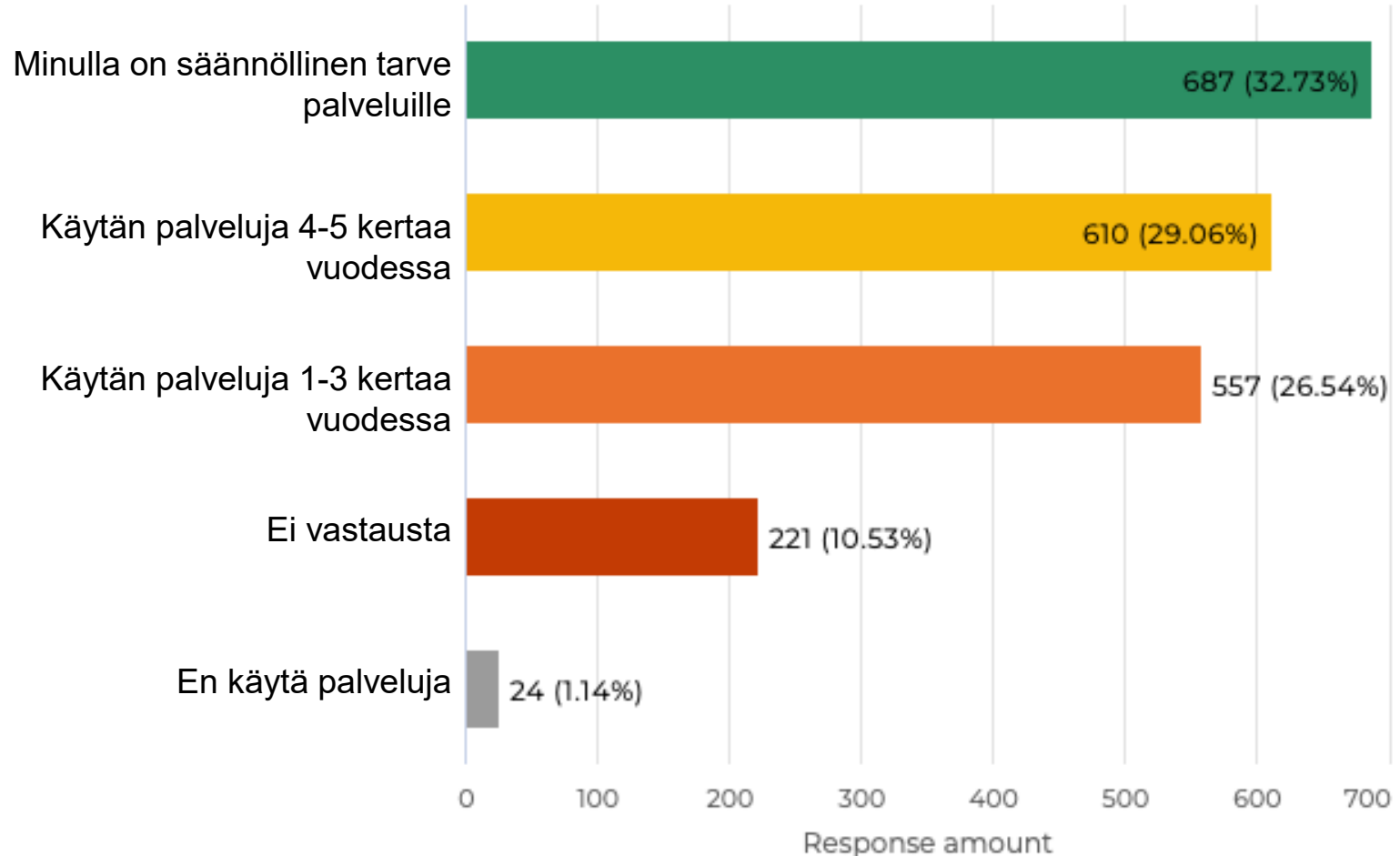


- Suurin osa vastaajista (83,8%) ei ole käyttänyt palveluita Liikkuvien palveluiden pilottipaikkakunnilla.
- Pilottipaikkakunnilla palveluita käyttäneiden vastaajien vastaukset eivät merkittävästi eroa kokonaistuloksista. Avoimissa palautteissa pilottipaikkakuntien vastaajat nostivat esiin erityisesti tarpeen säilyttää lähipalvelut.

Vastaajien taustatiedot

Mikä seuraavista kuvaa parhaiten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöäsi?

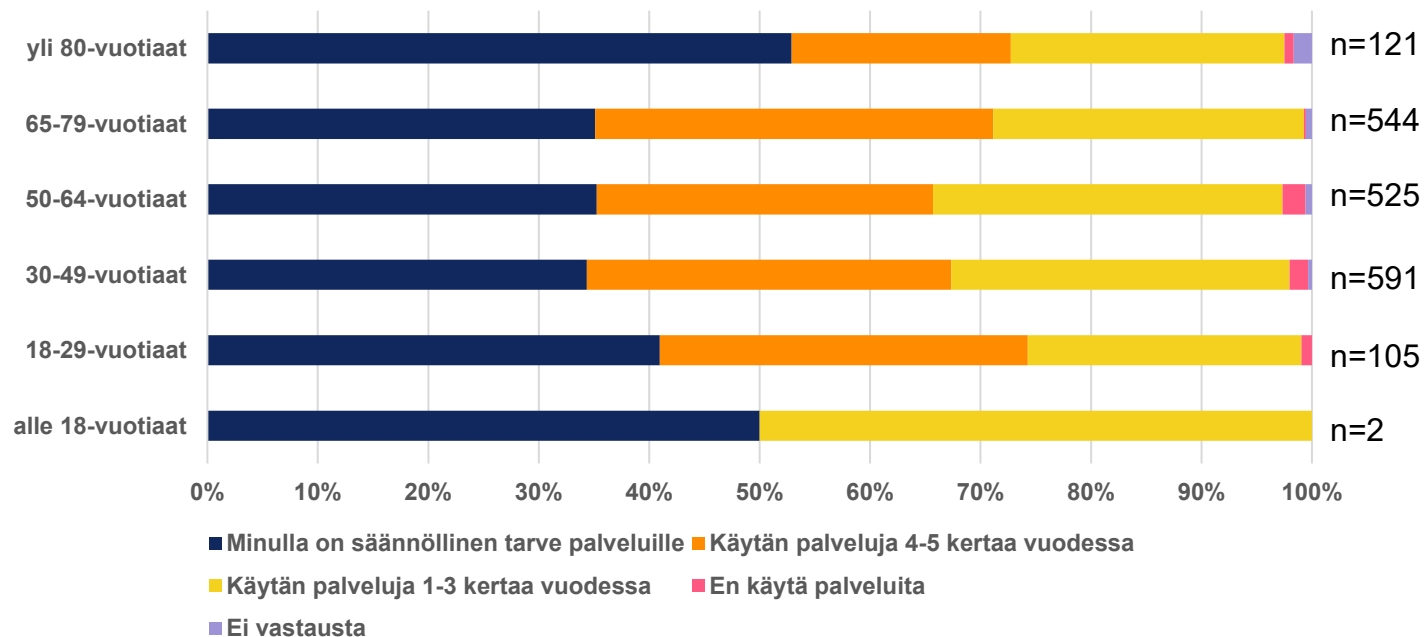
- Vastaukset jakautuvat suhteellisen tasaisesti eri sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjäryhmien välillä.
- 221 vastaajaa ei ole vastannut kysymykseen.
- Sellaiset asiakkaat, jotka eivät hyödynnä palveluita, eivät ole myöskään vastanneet kyselyyn.



Vastaajien taustatiedot

Mikä seuraavista kuvaa parhaiten sosiaali- ja terveystalveluiden käyttöäsi?

- Yli 80-vuotiaiden ikäryhmässä yli 50% vastaajilla on säännöllinen tarve palveluille.
- Alle 18-vuotiaiden ikäryhmässä huomioitava pieni vastausmäärä.



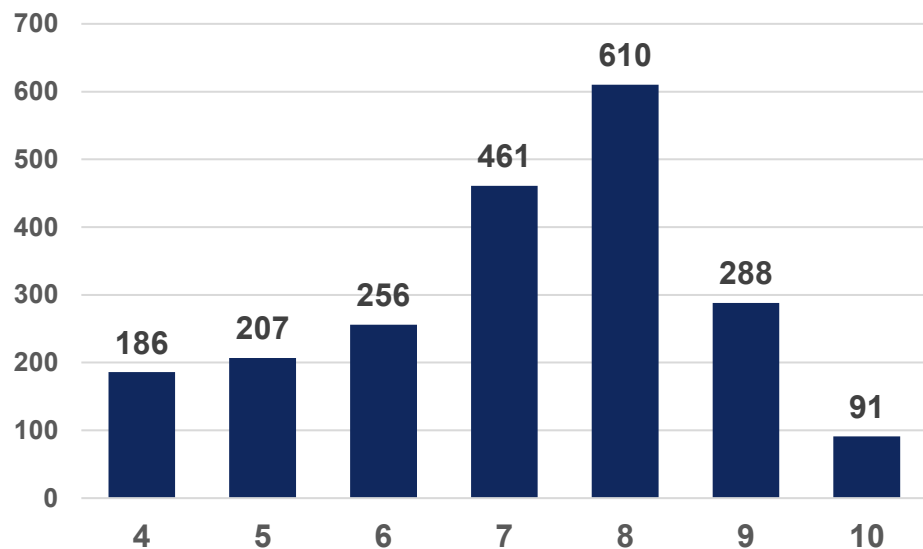
	alle 18-vuotiaat	18-29-vuotiaat	30-49-vuotiaat	50-64-vuotiaat	65-79-vuotiaat	yli 80-vuotiaat
Minulla on säännöllinen tarve palveluille	50 %	41 %	34 %	35 %	35 %	53 %
Käytän palveluja 4-5 kertaa vuodessa	0 %	33 %	33 %	30 %	36 %	20 %
Käytän palveluja 1-3 kertaa vuodessa	50 %	25 %	31 %	32 %	28 %	25 %
En käytä palveluita	0 %	1 %	2 %	2 %	0 %	1 %
Ei vastausta	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	2 %



Tulokset

Oma kokemus palveluista

Kun mietit omia kokemuksiasi liittyen sosiaali- ja terveydenhuoltoon Pirkanmaan alueella, minkä kouluarvosanan antaisit palveluista?



Kouluarvosanat vastausmäärittäin

Keskiarvo 7,11

- Vastaajien arviot palveluihin liittyen jakoutuivat. Suosituin arvosana oli 8, jonka antoi 29% vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 7,11.
- Parhaimmat arviot (8,0) antavat alle 18-vuotiaat vastaajat, mutta pienen vastausmäärän takia ei tulosta voida pitää luotettavana. Toiseksi parhaan arvion (7,32) antavat yli 80-vuotiaat vastaajat.
- Heikoimman arvion (7,02) antavat 50-64 –vuotiaat vastaajat. Voidaan kuitenkin todeta, että vastaukset eivät eroa merkittävästi eri vastaajaryhmien välillä.

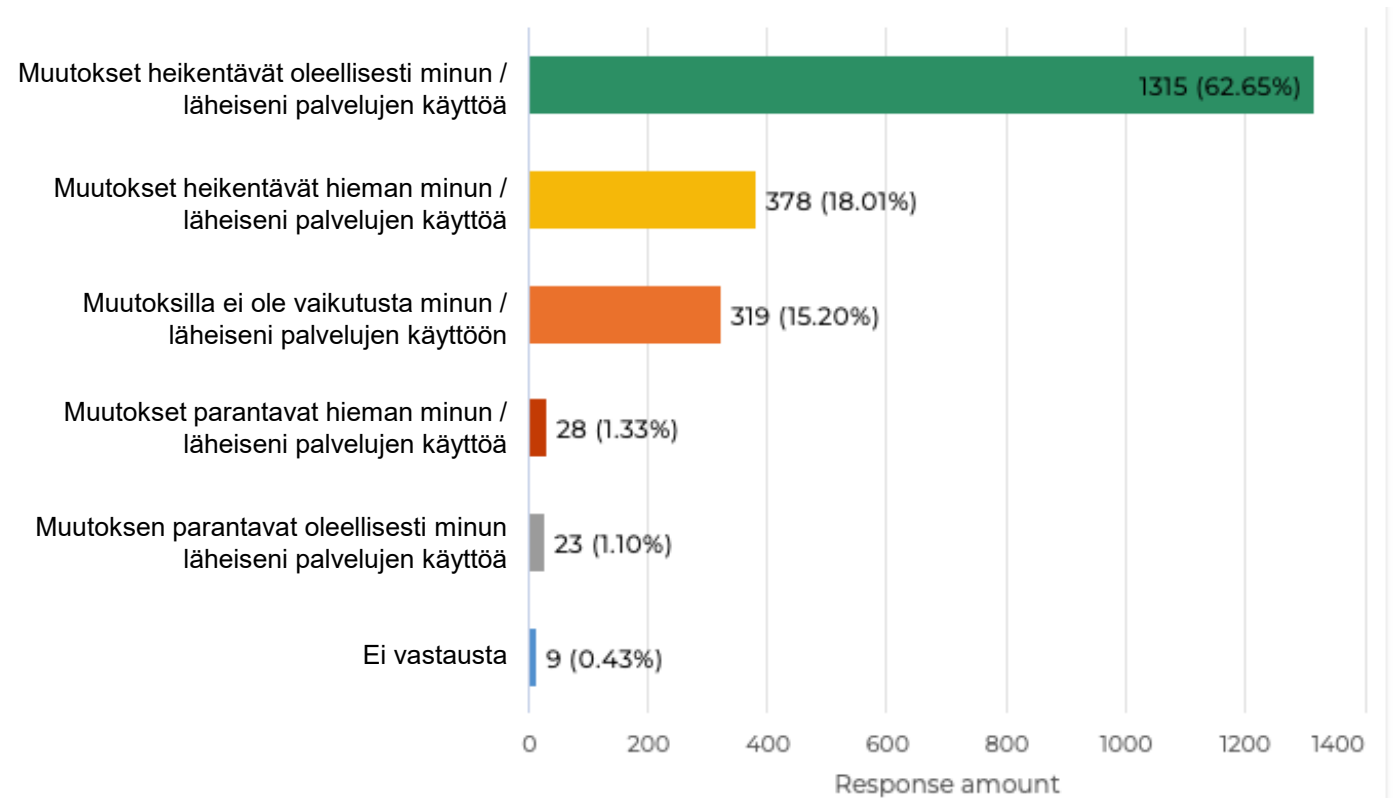
Minkä ikäinen olet?	Palautemäärä	Arvosana
alle 18	2	8,00
18-29	105	7,04
30-49	591	7,10
50-64	525	7,02
65 -79	544	7,12
yli 80	121	7,32
ei vastausta	211	7,24

10 = erinomainen
9 = kiitettävä
8 = hyvä
7 = tyydyttävä
6 = kohtalainen
5 = välttävä
4 = heikko

Oma kokemus palveluista

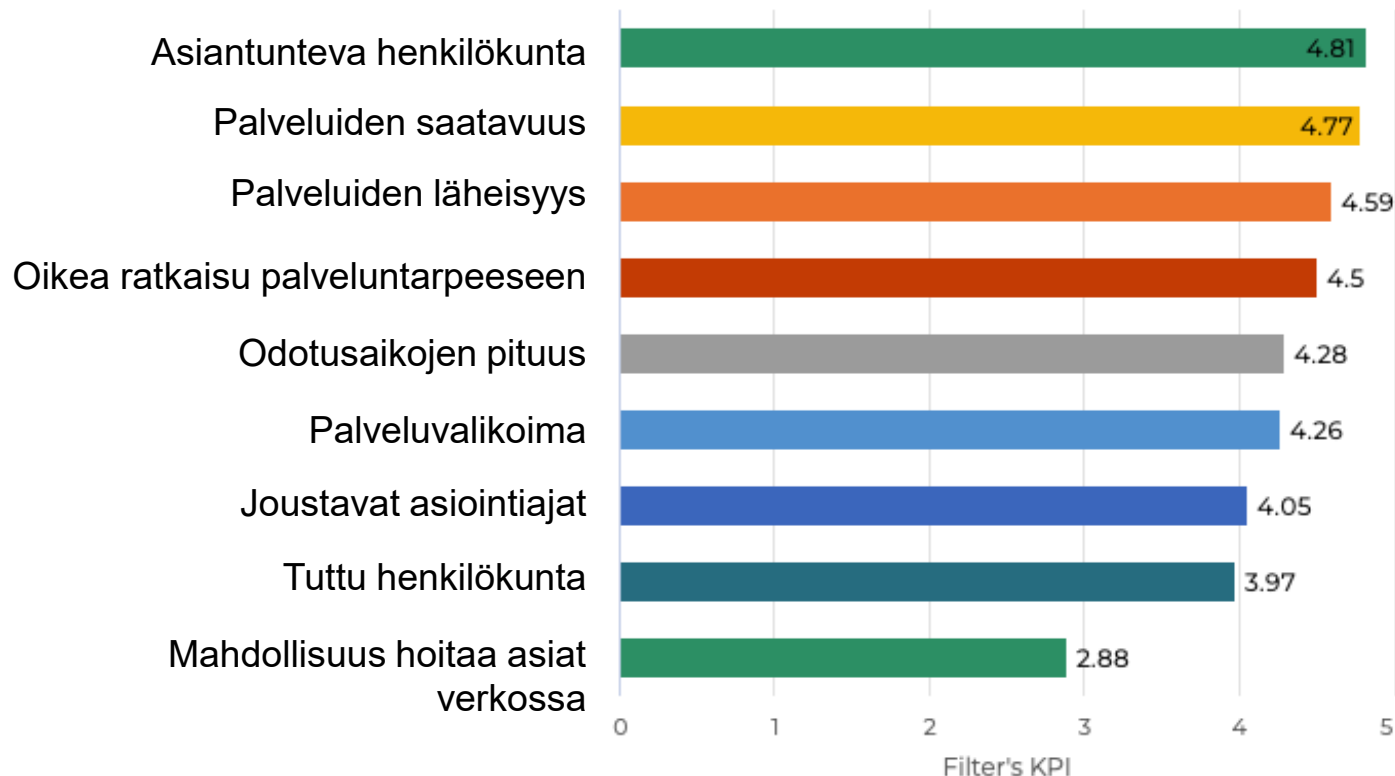
Miten oletat edellä kuvattujen suunniteltujen ja jo päätettyjen muutosten vaikuttavan omaan tai läheisesi sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön?

- Suurin osa vastaajista (63%) on sitä mieltä, että muutokset heikentävät oleellisesti palvelujen käyttöä.
- 15% vastaajista on sitä mieltä, että muutoksilla ei ole vaikutusta palvelujen käyttöön.
- Vastauksissa ei ole merkittävää eroa eri ikäryhmien välillä.



Minulle tärkeintä sosiaali- ja terveystalveluissa

Arvioi asteikolla 1-5, mikä sinulle on tärkeintä sosiaali- ja terveystalveluissa
(1 = ei tärkeää, 5 = erittäin tärkeää)



- Vastaajille tärkeintä sosiaali- ja terveystalveluissa on **asiantunteva henkilökunta (4,81) palveluiden saatavuus (4,77), sekä palveluiden läheisyys (4,59)**.
- Suurinta osaa vertailukohteista pidetään tärkeinä sosiaali- ja terveystalveluissa. Ainoastaan **mahdollisuus hoitaa asiat verkossa (2,88)** on vastaajille selkeästi merkityksellisempi muihin vertailukohteisiin verrattuna.

Minulle tärkeintä sosiaali- ja terveystalveluissa

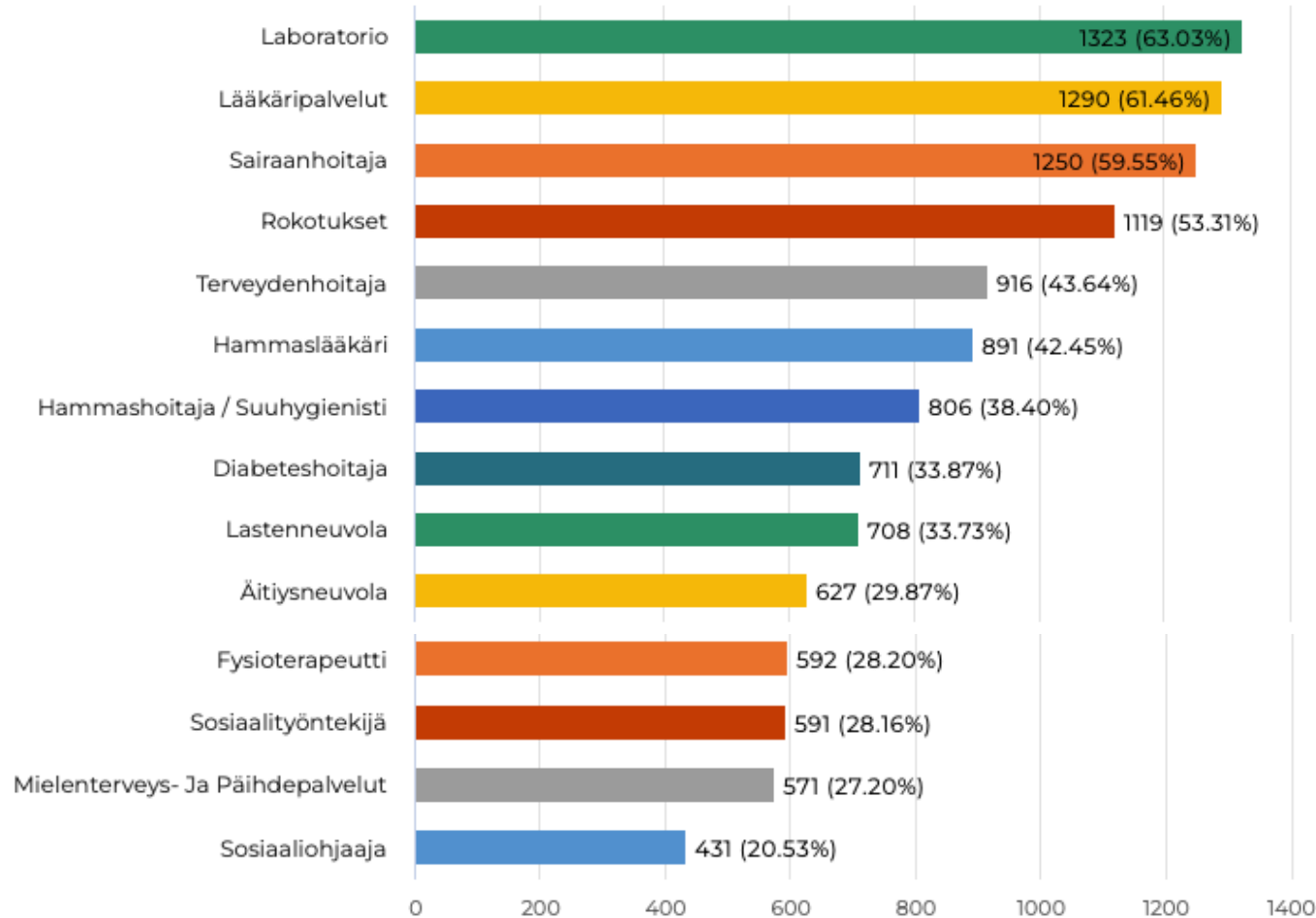
Arvioi asteikolla 1-5, mikä sinulle on tärkeintä sosiaali- ja terveystalveluissa
(1 = ei tärkeää, 5 = erittäin tärkeää)

	alle 18-vuotiaat	18-29-vuotiaat	30-49-vuotiaat	50-64-vuotiaat	65-79-vuotiaat	yli 80-vuotiaat	KAIKKI VASTAAJAT
Asiantunteva henkilökunta	5	4,84	4,79	4,83	4,82	4,69	4,81
Palveluiden saatavuus	5	4,81	4,78	4,77	4,77	4,72	4,77
Palveluiden läheisyys	5	4,4	4,59	4,62	4,6	4,55	4,59
Oikea ratkaisu palveluntarpeeseen	5	4,61	4,5	4,52	4,48	4,44	4,5
Odotusaikojen pituus	4,5	4,38	4,29	4,22	4,32	4,24	4,28
Palveluvalikoima	5	4,18	4,14	4,26	4,37	4,38	4,26
Joustavat asiointiajat	3,5	3,81	3,94	4,17	4,09	4,1	4,05
Tuttu henkilökunta	2,5	3,51	3,75	3,96	4,21	4,43	3,97
Mahdollisuus hoitaa asiat verkossa	2,5	3,26	3,06	2,86	2,69	2,28	2,88
	n=2	n=105	n=591	n=525	n=544	n=121	n=2099

- Kaikki ikäryhmät pitävät **asiantuntevaa henkilökuntaa (4,81)**, **palveluiden saatavuutta (4,77)** ja **palveluiden läheisyyttä (4,59)** tärkeinä sosiaali- ja terveystalveluissa.
- Eri ikäryhmien vastauksissa ei ole suurta eroavaisuutta kaikkien vastaajien keskiarvoihin verrattuna.
- Yli 80-vuotiaat pitävät tärkeimpänä palveluiden saatavuutta.
- **Tuttu henkilökunta** on 65-79- ja yli 80-vuotiaiden ikäryhmissä tärkeämpää verrattuna muihin ikäryhmiin.

Minulle tärkeintä sosiaali- ja terveystalvveluissa

Mitä palveluita alueen asukkaille on tärkeintä saada liikkuvina lähitalvveluina?



- Vastaaajat pitävät **laboratoriota (63%), lääkäritalvveluita (61%) ja sairaanhoidtajan talvveluita (60%)** tärkeimpinä liikkuvina lähitalvveluina.
- Vähiten tärkeinä liikkuvina lähitalvveluina pidetään **mielenterveys- ja päihdepalvveluita (27%) sekä sosiaaliohjaajan talvveluita (21%)**. Nuoret vastaaajat pitävät kuitenkin kyseisiä talvveluita paljon vanhempia ikäryhmiä tärkeämpinä.

Minulle tärkeintä sosiaali- ja terveyspalveluissa

Mitä palveluita alueen asukkaille on tärkeintä saada liikkuvina lähipalveluina?

	alle 18-vuotiaat	18-29-vuotiaat	30-49-vuotiaat	50-64-vuotiaat	65-79-vuotiaat	yli 80-vuotiaat	KAIKKI VASTAAJAT
Laboratorio		64 %	67 %	72 %	70 %	60 %	63 %
Lääkäripalvelut		64 %	65 %	68 %	69 %	59 %	61 %
Sairaanhoitaja	100 %	73 %	67 %	65 %	63 %	53 %	60 %
Rokotukset	50 %	60 %	51 %	61 %	62 %	55 %	53 %
Terveydenhoitaja	100 %	52 %	46 %	48 %	48 %	43 %	44 %
Hammaslääkäri	50 %	50 %	48 %	45 %	46 %	38 %	42 %
Hammashoitaja / Suuhygienisti	50 %	46 %	48 %	41 %	38 %	29 %	38 %
Diabeteshoitaja		40 %	34 %	40 %	39 %	25 %	34 %
Lastenneuvola	100 %	57 %	49 %	34 %	26 %	15 %	34 %
Äitiysneuvola		50 %	42 %	30 %	25 %	16 %	30 %
Fysioterapeutti		34 %	27 %	35 %	31 %	26 %	28 %
Sosiaalityöntekijä		44 %	33 %	33 %	26 %	21 %	28 %
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	100 %	61 %	33 %	33 %	21 %	12 %	27 %
Sosiaaliohjaaja		34 %	26 %	25 %	15 %	17 %	21 %
KESKIARVO	79 %	52 %	45 %	45 %	41 %	33 %	40 %

n=2

n=105

n=591

n=525

n=544

n=121

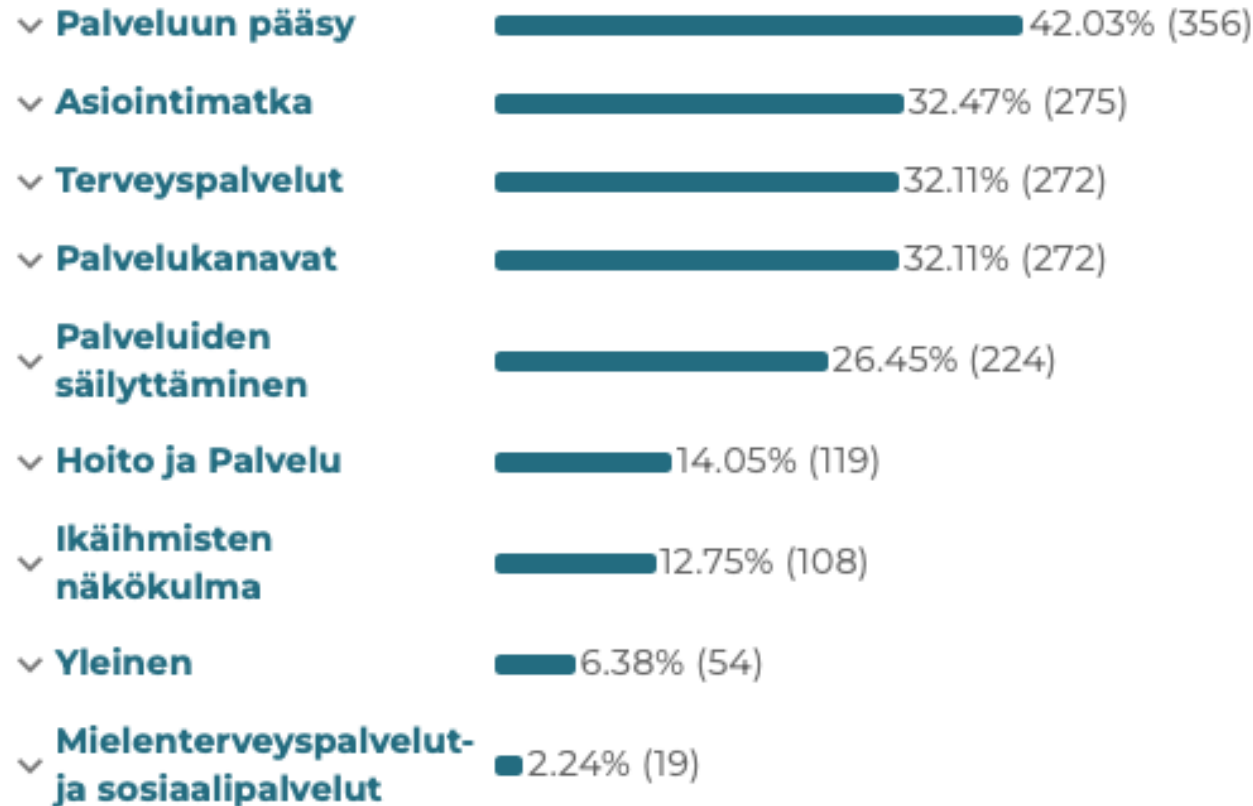
n=2099

- Tärkeimpinä lähipalveluina pidetään **laboratorio, lääkäri- ja sairaanhoitajan palveluita**.
- **Nuorten vastaajien joukossa** (alle 18- vuotiaat sekä 18-29- vuotiaat) pidetään tärkeänä myös **mielenterveys- ja päihdepalveluita**.
- Mitä nuorempi vastaajajoukko, sen monipuolisempia palveluita halutaan saada liikkuvina lähipalveluina.

Minulle tärkeintä sosiaali- ja terveystalveluissa

AVOIMET PALAUTTEET

Mitä asioita tässä esitetyn suunnitelman kehittämässä pitää ottaa huomioon sinun palvelutarpeidesi kannalta?



Useimmin avoimissa vastauksissa esille nousseet teemat

Vastajat nostavat esiin huolenaiheita **terveystalveluiden saatavuudesta ja laadusta**.

Vastauksissa mainitaan **pitkät asiointimatkat terveystalveluihin**, erityisesti vanhusten ja vähävaraisten näkökulmasta. Lisäksi mainitaan huoli julkisen liikenteen toimivuudesta erityisesti syrjäseuduilla. Monet toivovat **palvelujen säilyvän lähellä asuinpaikkaa**.

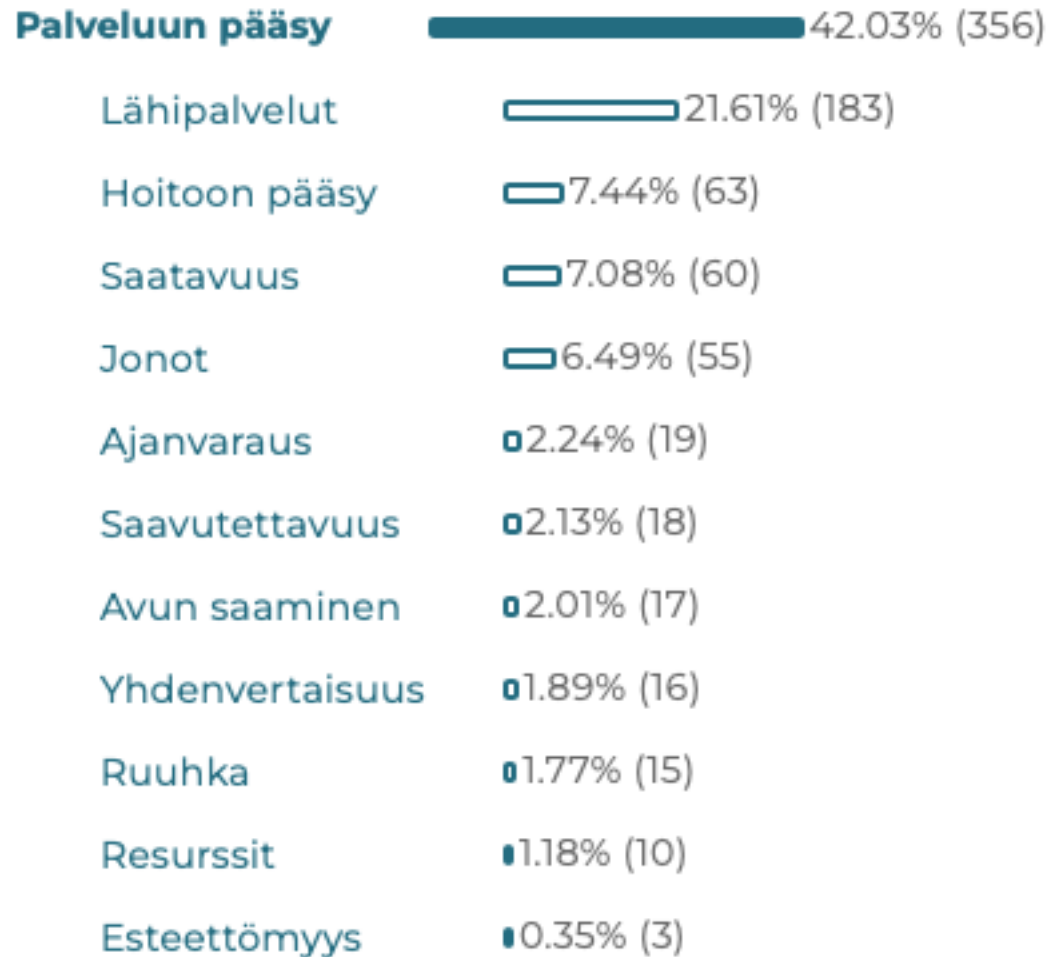
Vastauksissa nostetaan esiin **huoli liikkuvien talveluiden toimivuudesta ja jatkuvuudesta**.

Asiakkaat kaipaavat **jatkuvuutta hoitosuhteissa ja tuttua henkilökuntaa**.

Verkkoasiointi koetaan hankalaksi ja puhelinpalveluiden odotusajat ovat liian pitkiä.

Avoin palaute

Palveluun pääsy



Asiakaspalautteessa korostuu **tarve säilyttää lähipalvelut lähellä asukkaita**, erityisesti **ikäihmisten** ja **liikuntarajoitteisten** osalta.

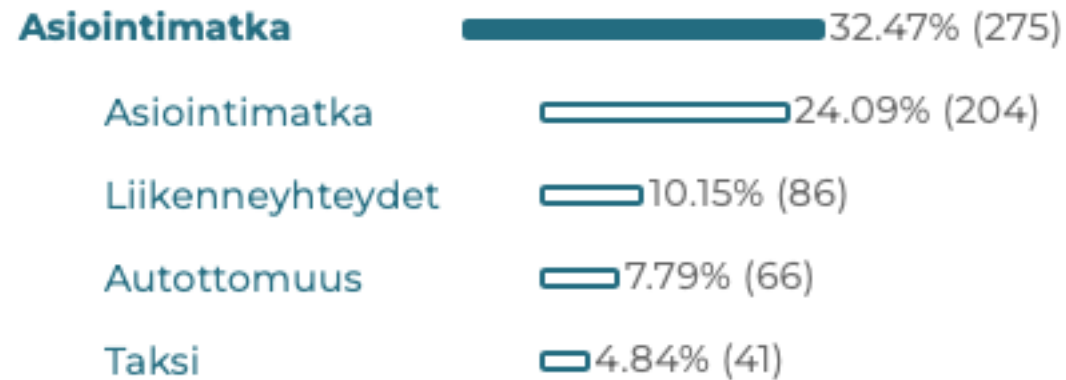
Hoitoon pääsy on vastaajille myös suuri huolenaihe. Monet asiakkaat kokevat, että he eivät pääse tarpeeksi nopeasti lääkäriin tai muuhun terveydenhuoltoon, mikä aiheuttaa heille stressiä ja mahdollisesti terveysongelmien pahenemista.

Vastaajat mainitsevat **monimutkaisten ajanvarausjärjestelmien** lisäävän turhautumista.

Lisäksi korostetaan **tarvetta säilyttää tutut lääkärit ja hoitajat** sekä varmistaa palveluiden **jatkuvuus** ja **laatu**.

Avoin palaute

Asiointimatka

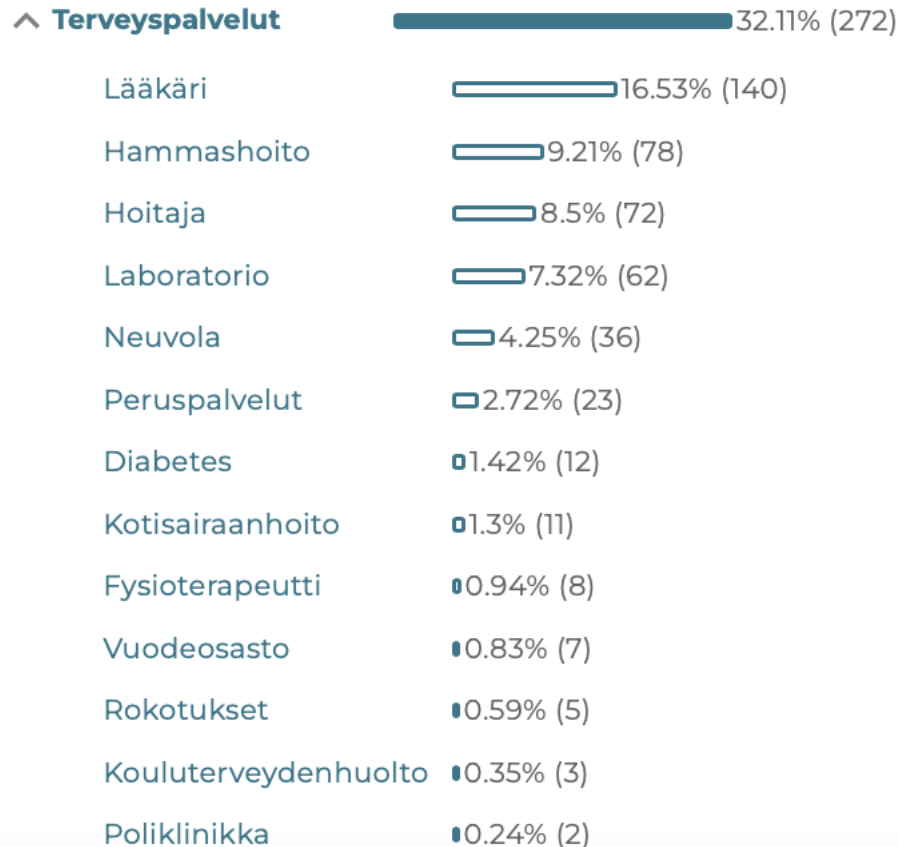


Asiointimatkan pituus on toinen merkittävä huolenaihe. Tämä ongelma korostuu erityisesti maaseudulla ja syrjäseuduilla asuvien ihmisten keskuudessa, joilla ei välttämättä ole autoa tai mahdollisuutta käyttää julkista liikennettä. Monille pitkä matka terveystalveluihin tarkoittaa kustannuksia. Erityisesti ikäihmiset ja liikuntarajoitteiset kokevat pitkien asiointimatkojen olevan este hoidon saamiselle.

Asiointimatka ei ole vain fyysinen ongelma, vaan se heijastuu myös terveystalveluiden käyttöön. Monet asiakkaat saattavat lykätä hoitoon hakeutumista, koska matka on liian pitkä tai hankala, mikä voi johtaa vakavampiin terveysongelmiin myöhemmin.

Avoin palaute

Terveyspalvelut

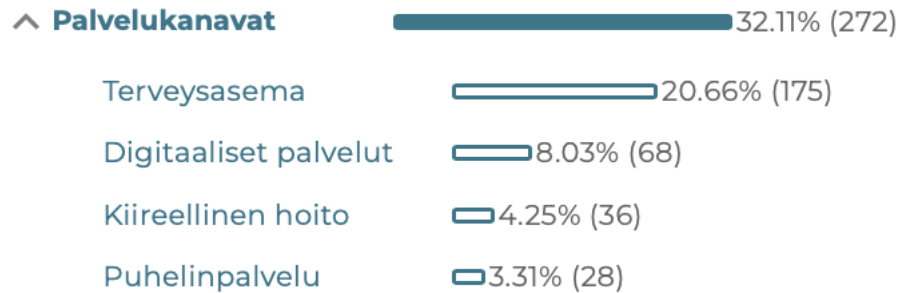


Terveyspalveluiden saatavuus ja laatu ovat merkittävässä asemassa asiakkaiden palautteissa. Asiakkaat ovat huolissaan siitä, että terveyspalvelut (lääkäri, hammaslääkäri, laboratoriopalvelut) keskitetään suuriin keskuksiin, mikä voi johtaa siihen, että paikalliset palvelut vähenevät tai häviävät kokonaan. Erityisesti pienillä paikkakunnilla paikallisen terveyskeskuksen säilyttämistä pidetään tärkeänä.

Laadukkaat terveyspalvelut ovat asiakkaille tärkeitä, ja he toivovat, että **hoidon laatu ei kärsisi, vaikka palvelut keskitetään**. Monissa vastauksissa korostetaan tarvetta säilyttää erityisesti ikääntyneille ja pitkäaikaissairaille suunnatut palvelut lähellä heidän asuinpaikkaansa.

Avoin palaute

Palvelukanavat



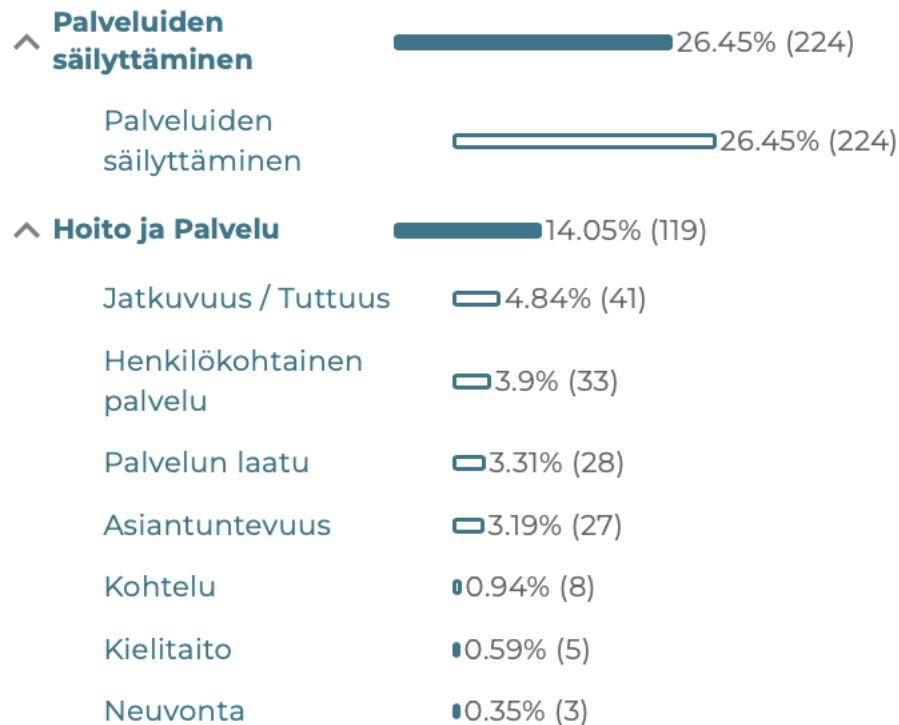
Lähi-terveysasemien säilyttämistä pidetään elintärkeänä ja monella vastaajalla on huoli siitä, että palvelut karkaavat pois asuinalueelta.

Digitaalisten kanavien hyödyntäminen on keskeinen huolenaihe erityisesti teknologian käyttöön vähemmän tottuneiden asiakkaiden keskuudessa. Monet asiakkaat kokevat, että **digipalvelut eivät ole riittävä korvike henkilökohtaiselle palvelulle**, ja he toivovat, että vaihtoehtoiset palvelukanavat (puhelin ja henkilökohtainen asiointi) **säilyisivät**.

Käyttäjystävällisyyden puute ja monimutkaisuus mainitaan ongelmina, jotka tekevät digipalveluiden käytöstä hankalaa. Erityisesti vanhemmat ihmiset kokevat vaikeuksia digitaalisten palvelujen käytössä.

Avoin palaute

Palveluiden säilyttäminen / Hoito ja palvelu



Palveluiden säilyttäminen lähellä asuinpaikkaa on erityisen tärkeää monille asiakkaille. Asiakkaat pelkäävät, että paikallisten palvelupisteiden sulkeminen johtaa siihen, että he joutuvat matkustamaan pitkiä matkoja saadakseen tarvitsemaansa hoitoa. Lähipalveluiden säilyttämistä pitävät tärkeinä erityisesti vanhukset, lapsiperheet ja muut erityisryhmät.

Asiakkaat kokevat, että **palveluiden keskittäminen voi tehdä hoitoon pääsyn vaikeammaksi**, mikä heikentää heidän mahdollisuuksiaan saada laadukasta terveydenhuoltoa.

Asiakkaat arvostavat **hyvää hoitoa ja henkilökohtaista palvelua**, ja he toivovat, että terveydenhuollon henkilöstö olisi osaavaa ja ystävällistä.

Vastauksissa korostetaan **jatkuvuuden merkitystä hoitosuhteissa**. Vastaajat mainitsivat, että **tutun lääkärin tai hoitajan kanssa asiointi parantaa hoidon laatua**, koska hoitohenkilökunta tuntee heidän terveydentilansa paremmin. Tämä luo turvallisuuden tunnetta ja parantaa asiakaskokemusta.

Avoim palaute

Ikäihmisten näkökulma



Ikäihmisten näkökulma korostuu vastauksissa, joissa käsitellään terveyspalveluiden saavutettavuutta ja laatua. Monet ikääntyneet kokevat, että heidän erityistarpeensa, kuten **liikuntarajoitteet ja teknologian käytön haasteet eivät aina tule huomioiduksi**

Ikäihmiset toivovat erityisesti, että **heidän lähellään säilyy fyysisiä palvelupisteitä**, joissa he voivat asioida henkilökohtaisesti. Tämä on tärkeää erityisesti niille, joilla ei ole läheisiä tai omaisia, jotka voisivat auttaa digipalvelujen käytössä tai kuljettaa heitä pitkiä matkoja hoitoon.

Avoin palaute

Yhteenvedo

- Asiakkaiden kokemukset terveystalvueluista keskittyvät pitkälti **palveluiden saatavuuteen, saavutettavuuteen ja laatuun**.
- Suurimmat huolenaiheet liittyvät **palveluun pääsyyn, asiointimatkojen pituuteen ja terveystalvueluiden säilyttämiseen paikallisesti**.
- Asiakkaat arvostavat **henkilökohtaista hoitoa ja kontaktia**.
- Vastaajat toivovat, että heidän **erityistarpeensa otetaan paremmin huomioon** erityisesti ikääntyneiden ja syrjäseuduilla asuvien osalta.
- **Digitaalisten palveluiden parantaminen** ei yksinään riitä, vaan **fyysisten palvelupisteiden säilyttäminen** lähellä asuinpaikkaa on monille tärkeää.
- Asiakkaat toivovat, että **hoidon laatu säilyy korkeana ja että heidän yksilölliset tarpeensa huomioidaan**.
- **Mielenterveys- ja sosiaalipalvelut** ovat tärkeä osa kokonaisuutta, mutta niiden resursointiin ja saavutettavuuteen liittyy edelleen haasteita.
- Kaiken kaikkiaan asiakaspalautteet heijastavat tarvetta **monipuolisille, helposti saavutettaville ja laadukkaille terveystalvueluille**, jotka ovat sekä fyysisesti että digitaalisesti kaikkien ulottuvilla. Asiakkaiden toiveet ja huolenaiheet liittyvät pitkälti siihen, että he haluavat terveystalvueluiden olevan joustavia ja mukautuvia heidän yksilöllisiin elämäntilanteisiinsa.



Liitteet



Kysely

Kysely (1/9)




Kysely sosiaali-, terveyspalveluiden käytöstä Pirkanmaalla

Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen verkosto on muuttumassa. Tällä kyselyllä kerätään asukkaiden ajatuksia ja kehitysehdotuksia tehdyistä suunnitelmista ja päätöksistä. Kyselyyn vastataan nimettömänä. Kyselyn tuloksia käytetään päätöksenteon tukena ja suunnitelmien kehittämisessä. Kyselyyn voi vastata 22.7.2024 saakka.

Kysely (2/9)

Oma kokemus palveluista

Kun mietit omia kokemuksiasi liittyen sosiaali- ja terveydenhuoltoon Pirkanmaan alueella, minkä kouluarvosanan antaisit palveluista? * 

Heikko

Erinomainen

4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	----

Kysely (3/9)

Mielipiteesi palvelujen verkoston suunnitelmasta

Palvelujen verkostosta on Pirhassa tehty päätöksiä sote- ja lähiasemista seuraavasti:

Sote-aseilla tarjotaan laaja valikoima perustason sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja:

- Akaa
- Hervanta, Tampere
- Hatanpää
- Hämeenkyrö
- Kangasala
- Lempäälä
- Nokia
- Lielähti, Tampere
- Linnainmaa, Tampere
- Nokia
- Mänttä-Vilppula
- Parkano
- Pirkkala
- Orivesi
- Tammelakeskus, Tampere
- Tesoma, Tampere
- Tipotie, Tampere
- Valkeakoski
- Virrat
- Ylöjärvi

Lähiasemilla palvelutarjoama voi vaihdella:

- Ikaalinen
- Ruutana
- Kangasala
- Vatiala
- Kangasala
- Kuhmoinen
- Pälkäne
- Koukkuniemi, Tampere
- Mehiläinen Hervanta, Tampere
- Mehiläinen keskusta, Tampere
- Peltolampi, Tampere (valmistuu n. vuonna 2028)
- Urjala

Kysely (4/9)

Miten oletat edellä kuvattujen suunniteltujen ja jo päätettyjen muutosten vaikuttavan omaan tai läheisesi sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön? *

Muutokset heikentävät oleellisesti minun / läheiseni palvelujen käyttöä.

Muutokset heikentävät hieman minun / läheiseni palvelujen käyttöä.

Muutoksilla ei ole vaikutusta minun / läheiseni palvelujen käyttöön.

Muutokset parantavat hieman minun / läheiseni palvelujen käyttöä.

Muutokset parantavat oleellisesti minun / läheiseni palvelujen käyttöä.

Kysely (5/9)

Minulle tärkeintä sosiaali- ja terveystalvuuissa

Arvioi asteikolla 1-5, mikä sinulle on tärkeintä sosiaali- ja terveystalvuuissa

(1 = ei tärkeää, 5 = erittäin tärkeää)

	1	2	3	4	5
Asiantunteva henkilökunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Odotusaikojen pituus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavat asiointiajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus hoittaa asiat verkossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oikea ratkaisu palveluntarpeeseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden läheisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluvalikoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuttu henkilökunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kysely (6/9)

Mitä palveluita alueen asukkaille on tärkeintä saada liikkuvina lähipalveluina?

Sairaanhoidaja

Laboratorio

Terveystenhoitaja

Rokotukset

Lääkäripalvelut

Mielensterveys- ja päihdepalvelut

Hammaslääkäri

Diabeteshoitaja

Hammashoitaja / suuhygienisti

Fysioterapeutti

Lastenneuvola

Sosiaalityöntekijä

Äitiysneuvola

Sosiaaliohjaaja

Kysely (7/9)

Mitä muuta haluat kertoa aiheeseen liittyen

Kirjoita tähän, mitä asioita tässä esitetyn suunnitelman kehittämisessä pitää ottaa huomioon sinun palvelutarpeidesi kannalta?

Kysely (8/9)

Taustatiedot

Minkä ikäinen olet? *

Missä asut? *

Oletko käyttänyt palveluitamme Liikkuvien palveluiden -pilottipaikkakunnilla? (Punkalaidun, Kuru, Luopioinen)

Kyllä

Ei

En tiedä

Kysely (9/9)

Mikä seuraavista kuvaa parhaiten sosiaali- ja terveysten palveluiden käyttöäsi?

Minulla on säännöllinen tarve palveluille.

Käytän palveluja 4–5 kertaa vuodessa.

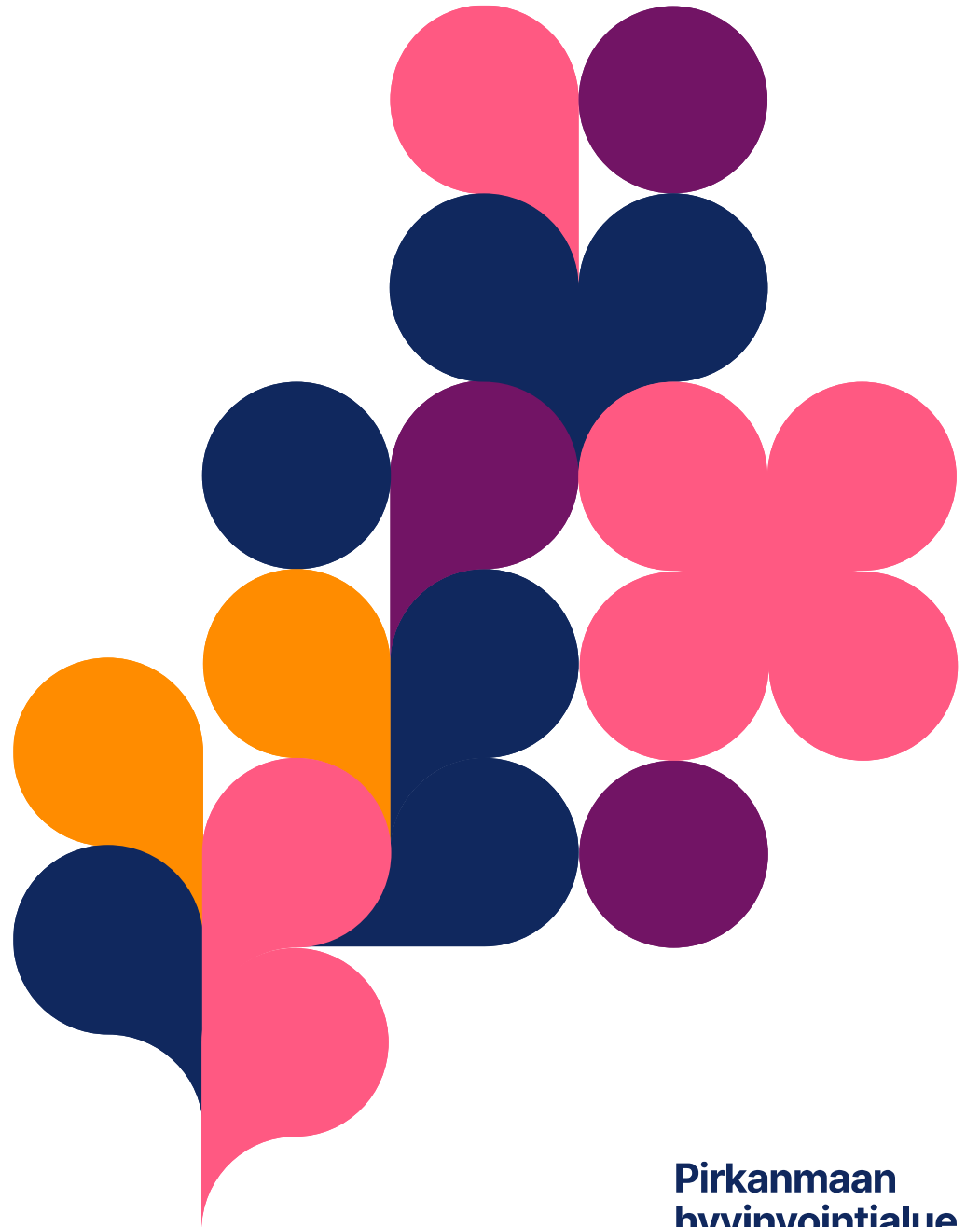
Käytän palveluja 1–3 kertaa vuodessa.

En käytä palveluja.

Kiitos!

Yhteistyössä:

Lumoa ja Futurelab



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**