



Sosiaali- ja terveysministeriö kansalaiskysely

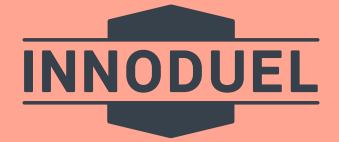
Tulosraportti
14.7.2023



Yhteys: Jussi Simolin, Innoduelin TJ
040 747 1793



Mitä?, Miksi?, Miten?

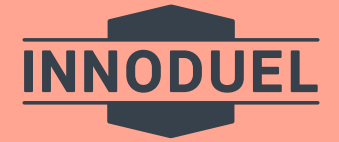


Mitä: Osallistetaan kansalaisia sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvien digitaalisten palveluiden kehittämisessä ajalla 7.6.-14.7.2023. Kartoitetaan yhteisön näkemystä siitä, mihin suuntaan palveluita pitäisi viedä.

Miksi: Kansalaisille suunnattuja palveluita kehittäessä on tärkeää kuulla loppukäyttäjän näkemyksiä nykytilasta ja toiveita tulevasta. Ottamalla kansalaiset mukaan yhteiseen päätöksentekoon ja kehittämiseen luodaan kokemus osallisuudesta sekä siitä, että palveluihin on mahdollista vaikuttaa.

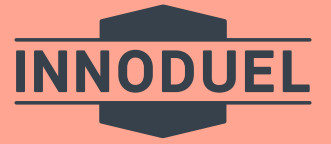
Miten: Kansalaiset kutsutaan kertomaan näkemyksiään avoimiin kysymyksiin. He saavat arvioida muiden tuottamia vastauksia parivertailun muodossa ja lisätä omia näkemyksiään, jotka alkavat myös osallistua vertailuun. Kansalaisille tiedotetaan kyselystä monikanavaisesti.

Esitetyt avoimet kysymykset



Teema	Kysymys
Nykytila+	Mikä nykyisissä sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisissa palveluissa on hyvää?
Nykytila-	Mikä nykyisissä sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisissa palveluissa kaipaa korjaamista tai täydentämistä?
Ihmekysymys	On vuosi 2030 ja hyvinvointialueen digitaaliset palvelut toimivat lähes täydellisesti omasta näkökulmastasi. Minkälaisia havaintoja teet palveluista?
Radikaalitkin muutokset	Millaisia radikaalejakin muutoksia haluaisit nähdä sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisissa palveluissa vuoteen 2040 mennessä?

Osallistumisaktiivisuus



Osallistuminen 7.6-14.7.2023		Lopullinen aktiivisuus		
Teema:	Vertailuun osallistuneita yhteensä:	Vastauksia yhteensä:	Vastauksia parivertailussa:	Parivertailuja yhteensä:
Digipalveluissa hyvää	1552	1161	48	7384
Digipalveluissa kehitettävää	1028	960	90	5076
Digipalveluihme	933	767	67	4616
Radikaalitkin Muutokset	905	571	55	4474
	4418	3459	260	21550

PRIORISOIDUT VASTAUKSET

STM 2023 digipalveluissa hyvää (n=7349)

1. Digitaaliset ajanvarausjärjestelmät helpottavat vapaiden aikojen varaamista eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.
2. Se on hyvä vaihtoehto asiointille silloin, kun ei ole aikaa ja välttämätöntä tarvetta käydä paikan päällä.
3. Sähköinen resepti helpottaa arkeani, sillä voin tarkistaa ja uusia reseptini vaivattomasti.

STM 2023 digipalveluihme (n=4581)

1. Hoidan helposti useimmat asiani digitaalisesti ja voin luottaa, että saan nopeasti yhteyden oikeaan ammattihenkilöön, jolla aikaa minulle.
2. Digipalveluiden kehittyttyä ammattilaisten aikaa vapautuu sellaisten vastaanottojen toteuttamiseen, jotka vaativat kasvokkain asiointia.
3. Hoitohenkilökunnalla on enemmän aikaa henkilökohtaiseen asiakkaan kohtaamiseen, koska tietotekniikka tukee hoitoprosessia.

STM 2023 digipalveluissa korjattavaa (n=5046)

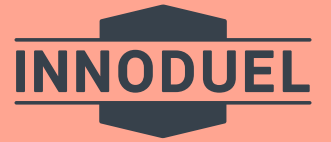
1. Asiakslähtöisyys: asiakkaan ei tarvitse tuntea organisaatorakennetta saadaakseen palvelua. Palvelut pitäisi siis olla asiakslähtöisiä.
2. Sama ohjelma pitäisi olla kaikkialla käytössä. Jos ei onnistu ainakin niiden tulisi keskustella sujuvasti keskenään ja tietojen päivityä.
3. Koko palvelupolku pitäisi miettiä uudelleen, ei vain liimata päälle digitaalista ulottuvuutta vanhaan toimintamalliin

STM 2023 - Radikaalitkin muutokset (n=4449)

1. Digipalvelut ovat selkeät ja helppokäyttöiset, vaikka ikä tai kognitiivinen suoriutumisen ei olisi huippuluokkaa.
2. Jokaisella kansalaisella on itselleen ja omalle toimintakyvyille sopiva tapa asioida sotepalveluissa.
3. Potilas näkee digitaalisesti oman asiakassuunnitelman, joka kattaa hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman sekä valmiin etuusehdotuksen.

Innoduel parivertailussa kolme parhaiten menestynyttä vastausta per kysymys (n=vertailujen määrä per kysymys)

Digipalveluissa hyvää top-10



STM 2023 digipalveluissa hyvää

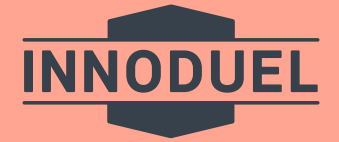
1. Digitaaliset ajanvarausjärjestelmät helpottavat vapaiden aikojen varaamista eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.
2. Se on hyvä vaihtoehto asiointille silloin, kun ei ole aikaa ja välttämätöntä tarvetta käydä paikan päällä.
3. Sähköinen resepti helpottaa arkeani, sillä voin tarkistaa ja uusia reseptini vaivattomasti.
4. Juuri tuo saavutettavuus, ei tarvitse olla kesken työpäivän puhelimesta tai odotella takaisinsoittoa. Saa apua ongelmiin myös ilta aikaan
5. Sähköinen lääkemääräys eli resepti on ehdottoman hyvä ratkaisu
6. Omakannassa on helppo tarkastaa ja uusia reseptit
7. On hyvä, että OmaKannasta voi tarvittaessa katsoa epikriisit, sillä aina käynnistä ei muista kaikkia asioita.
8. Näkee laboratoriokokeiden vastaukset niiden valmistauduttua ja voi vertailla niitä vanhempiin tuloksiin.
9. Mahdollisuus ottaa yhteyttä terveystalouteen jonottamatta puhelimesta.
10. Digiklinikat. Lyhyet asiat voi hoitaa helpommin ilman päivystysten ruuhkauttamista.

Innoduel parivertailun top-10 parhaiten menestynyttä vastausta kysymykseen:

Mikä nykyisissä sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisissa palveluissa on hyvää?

Linkki kaikkiin vastauksiin:

Digipalveluissa kehitettävää top-10



STM 2023 digipalveluissa korjattavaa

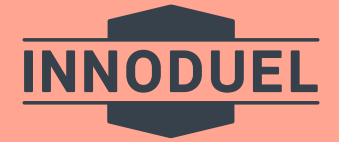
1. Asiakslähtöisyys: asiakkaan ei tarvitse tuntea organisaatorakennetta saadaakseen palvelua. Palvelut pitäisi siis olla asiakslähtöisiä.
2. Koko palvelupolku pitäisi miettiä uudelleen, ei vain liimata päälle digitaalista ulottuvuutta vanhaan toimintamalliin
3. Sama ohjelma pitäisi olla kaikkialla käytössä. Jos ei onnistu ainakin niiden tulisi keskustella sujuvasti keskenään ja tietojen päivittyä.
4. Kaikilla kansalaisilla ei ole mahdollisuutta tai kykyä käyttää digitaalisia palveluja: eriarvoisuuden lisääntyminen, syrjäytyminen
5. Kerran kirjattujen tietojen hyödyntäminen. Esim. päivystysapu 11617 kirjaa, mutta päivystyksessä tietoja ei käytetäkään, vaan kysellään taas
6. Eri alueilla on erilaiset tietotekniset järjestelmät.
7. On paljon irrallisia järjestelmiä, vaikka periaatteessa kaikki pitäisi nähdä OmaKannasta, olen kokenut, että tieto on silti hajautettuna.
8. Aina ei tiedä, mitä kautta yhteydenotto pitäisi tehdä.
9. Tieto ei liiku riittävästi eri palveluntuottajien välillä ja tämä hidastaa palvelua vastaanotolla tai muuten asioidessani.
10. Palveluiden kehittäminen organisaatio- tai hankelähtöisesti pirstoo palvelut irrallisiin osiin. Haluan yhden luukun asiakaspalvelun.

Innoduel parivertailun top-10 parhaiten menestynyttä vastausta kysymykseen:

Mikä nykyisissä sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisissa palveluissa kaipaa korjaamista tai täydentämistä?

Linkki kaikkiin vastauksiin:

Digipalveluihme top-10



STM 2023 digipalveluihme

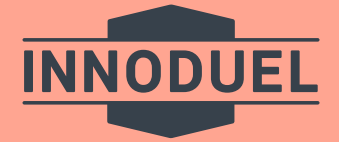
1. Hoidan helposti useimmat asiani digitaalisesti ja voin luottaa, että saan nopeasti yhteyden oikeaan ammattihenkilöön, jolla aikaa minulle.
2. Hoitohenkilökunnalla on enemmän aikaa henkilökohtaiseen asiakkaan kohtaamiseen, koska tietotekniikka tukee hoitoprosessia.
3. Digipalveluiden kehittyä ammattilaisten aikaa vapautuu sellaisten vastaanottojen toteuttamiseen, jotka vaativat kasvokkain asiointia.
4. Vaikka digitaalisia palveluja on, asiakkaalla on aina vaihtoehtona palvelu asiantuntijan kanssa. Asiat voivat olla monimutkaisia.
5. Digitaalisten palveluiden avulla pääsen vaivattomasti keskusteluyhteyteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa
6. Digitaaliset palvelut ovat yhdessä paikassa saatavilla, ei tarvitse surffaila netissä eri sivuilla etsimässä niitä.
7. Minun ei tarvitse keskittyä palveluiden etsimiseen ja käyttämiseen. Voin keskittyä asiani hoitamiseen.
8. Toiveissa on, että asiakas saisi palvelun ja ratkaisun yhdellä yhteydenotolla, ilman surffaamista eri sivuille ja sovelluksiin.
9. Digitaalisten palveluiden avulla pääsen vaivattomasti keskusteluyhteyteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon työntekijöiden kanssa.
10. Terveysasemat keskittyvät fyysisen hoidon tarpeeseen eivätkä ruuhkaudu reseptinuosijoista ja erilaisten todistustenhakijoista.

Innoduel parivertailun top-10 parhaiten menestynyttä vastausta kysymykseen:

On vuosi 2030 ja hyvinvointialueen digitaaliset palvelut toimivat lähes täydellisesti omasta näkökulmastasi. Minkälaisia havaintoja teet palveluista?

Linkki kaikkiin vastauksiin:

Radikaalitkin muutokset top-10



STM 2023 - Radikaalitkin muutokset

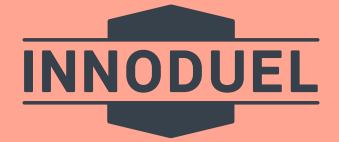
1. Digipalvelut ovat selkeät ja helppokäyttöiset, vaikka ikä tai kognitiivinen suoriutuminen ei olisi huippuluokkaa.
2. Jokaisella kansalaisella on itselleen ja omalle toimintakyvylle sopiva tapa asioida sotepalveluissa.
3. Potilas näkee digitaalisesti oman asiakassuunnitelman, joka kattaa hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman sekä valmiin etuusehdotuksen.
4. Paljon palveluja tarvitseville on omat suorat henkilökohtaiset linjat palveluihin.
5. Kokonaisasiointitarpeen vähenemisen. Dataa käytetään ennaltaehkäisyyn niin vaikuttavasti, ettei "korjaavia" palveluita tarvita.
6. Olisi hyvä jos olisi valtakunnallisesti yksi potilastietojärjestelmä, joka on tietoturvallinen, nopeasti tieto sieltä löydettävissä
7. Voin asioida digitaalisessa sotekeskuksessa ja tarvittaessa kohdata ammattihenkilöä läsnäpalvelussa.
8. Sairaus- tai palveluhistoriani löytyy helposti, eikä vastuu olennaisten asioiden välittämisestä ja muistamisesta jää minulle.
9. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattilaisten toiminta samassa rekisterissä ja yhteistyö on tehokasta ja tietoturvallista
10. Asioin digitaalisessa sotekeskuksessa ja tarvittaessa kohtaan sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä läsnäpalvelussa.

Innoduel parivertailun top-10 parhaiten menestynyttä vastausta kysymykseen:

Millaisia radikaalejakin muutoksia haluaisit nähdä sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisissa palveluissa vuoteen 2040 mennessä?

Linkki kaikkiin vastauksiin:

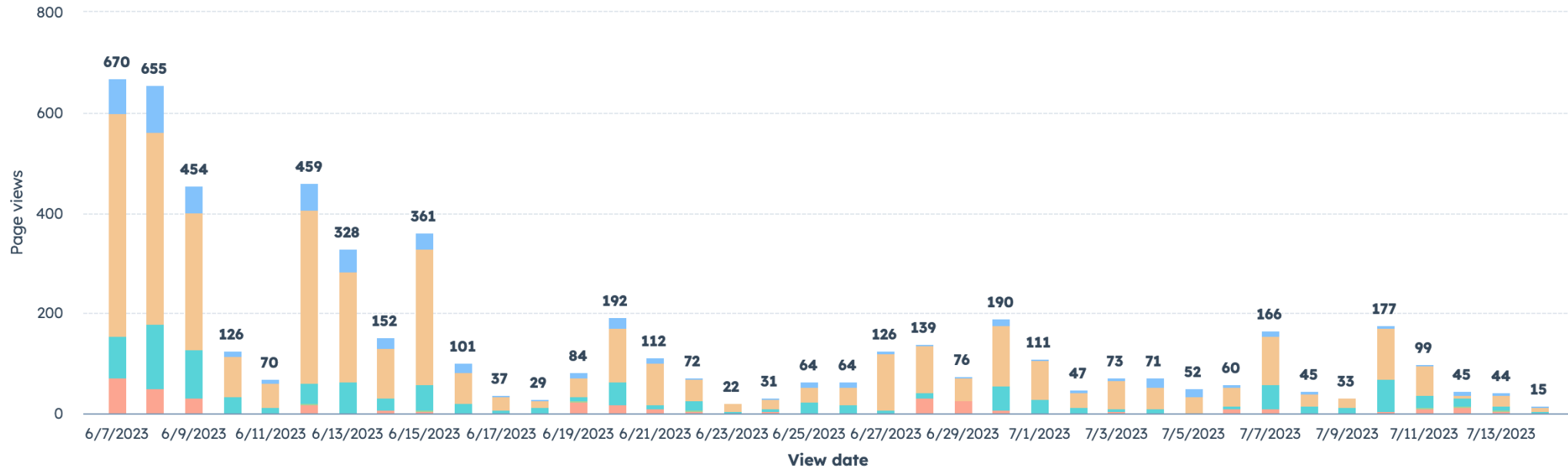
Aktiivisuus osallistumisilla 7.6.-14.7.2023



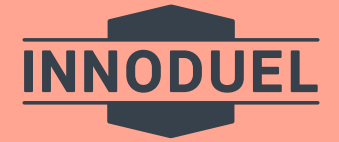
Page views

Style: Column

● Direct traffic ● Referrals ● Organic social ● Organic search ● Email marketing ● Other campaigns



Osallistumissivun analytiikkaa 14.7.2023



Page metrics

PAGE VIEWS

5,652

▲ 544.47%

TOTAL FORM SUBMISSIONS

0

NEW CONTACTS

0

NEW CUSTOMERS

0

BOUNCE RATE

90.36%

▲ 3.38%

TIME PER PAGE VIEW

2.8 minutes

▲ 1.13%

EXITS PER PAGE VIEW

80.8%

▲ 8.85%

ENTRANCES

4,564

▲ 618.74%



Jussi Simolin

jussi.simolin@innoduel.com

+358 40 747 1793

The INNODUEL logo, consisting of the word "INNODUEL" in a bold, sans-serif font, centered between two horizontal lines. Above and below the lines are stylized, light grey shapes that resemble the top and bottom of a hexagon.

Digital Co-Creation Tool

c/o Maria 01
*- A Community House For Ambitious
Tech Startups*

Lapinlahdenkatu 16
00180 Helsinki, Finland

contact@innoduel.com