



PÄIJÄT-HÄMEEN  
hyvinvointikuntayhtymä

# TULEVAISUUDEN SOSIAALI- JA TERVEYSASEMA

ASUKASKYSELYN TULOKSET

28.6.2017

Maiju Päivä  
Projektisuunnittelija  
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä  
Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti  
044 440 6561  
maiju.paiva@phhyky.fi

# SISÄLLYSLUETTELO

KUVALUETTELO.....	1
TAULUKKOLUETTELO .....	1
JOHDANTO .....	2
VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT .....	3
SOTE-ASEMALLA TARJOTTAVAT LÄHIPALVELUT .....	5
SOTE-ASEMAN VALINTAAN VAIKUTTAVAT OMINAISUUDET .....	10
MIKÄ ON TÄRKEÄÄ SOTE-ASEMALLA? .....	11
TULEVAISUUDEN SOTE-PALVELUT .....	12
HYVIN TOIMIVA TULEVAISUUDEN SOTE-ASEMA ASUKKAAN NÄKÖKULMASTA .....	13
LIITTEET	

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Vastaajien asuinpaikkakunta.....	3
Kuva 2. Vastaajien sukupuoli. ....	4
Kuva 3. Vastaajien ikä. ....	4
Kuva 4. Vastaajien talouden tyyppi. ....	4
Kuva 5. SOTE-asemalla tarjottavat lähipalvelut. ....	8
Kuva 6. TOP 10 lähipalvelut SOTE-asemalla.....	9
Kuva 7. SOTE-aseman valintaan vaikuttavat ominaisuudet. ....	10
Kuva 8. Mikä on tärkeää SOTE-asemalla?.....	11
Kuva 9. Tulevaisuuden SOTE-palvelut.....	12

## TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. SOTE-asemalla tarjottavat lähipalvelut. ....	5
--	---

## JOHDANTO

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (PHHYKY) jäsenkuntien asukkaille toteutettiin touku-kuussa 2017 Tulevaisuuden sosiaali- ja terveysasema -kysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa asukkaiden näkemyksiä ja toiveita mm. kuntien sosiaali- ja terveysasemilla (SOTE-asema) tarjottaviin lähipalveluihin liittyen. Kysely toteutettiin osana laajempaa selvitystä, joka liittyy terveysasemaverkkoon sekä hyvinvointiasemakonseptin toteuttamiseen Päijät-Hämeessä.

Asukaskyselyyn oli mahdollista vastata aikavälillä 5.5.–26.5.2017 joko sähköisesti tai paperilla. Sähköinen kysely oli auki PHHYKY:n nettisivuilla, ja sinne oli linkkejä mm. sosiaalisesta mediasta ja aihetta käsittelevistä uutisista. Paperilomakkeella kyselyyn pääsi vastaamaan yhtymän terveysasemilla, hammashoitoloissa ja sosiaalitoimistoissa sekä Orimattilassa, Asikkalassa ja Lahdessa järjestetyissä kuntalaistilaisuuksissa.

Kyselyyn saatiin yhteensä 1704 vastausta, joista sähköisesti 1304 ja paperilla 400 vastausta. Kyselyn yhteydessä kerättiin lisäksi tietoa vastaajien halukkuudesta osallistua perusterveydenhuollon asiakasraatitoimintaan. Kaikista vastaajista 231 oli kiinnostunut asiakasraatitoiminnasta. Heille lähetettiin kyselyn päätyttyä pyyntö toimittaa vapaamuotoinen hakemus asiakasraatiin. Asiakasraatiin valitaan hakemusten perusteella noin 15 jäsentä, jotka edustavat eri-ikäisiä, miehiä ja naisia, lahtelaisia ja ympäristökuntalaisia, perheellisiä ja yksineläviä, eri ammateissa toimivia/toimineita jne. Asiakasraadin toiminta käynnistyy syksyllä 2017, ja siinä käsitellään mm. kyselyssä esiin nousseita asioita.

Kyselylomakkeella oli monivalinta- ja arviointiasteikkokysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä (kts. liite 1). Kyselyn tulokset käydään seuraavaksi läpi kysymyksittäin. Vastauksia on tarkasteltu myös kolmen ikäryhmän; alle 46 vuotiaat (N=631), 46–64 vuotiaat (N=648) ja yli 64-vuotiaat (N=424) mukaan.

Tulokset on ryhmitelty kysymyksittäin seuraavien väliotsikoiden alle:

Kysymys 1: SOTE-asemalla tarjottavat lähipalvelut

Kysymys 2: SOTE-aseman valintaan vaikuttavat ominaisuudet

Kysymys 3: Mikä on tärkeää SOTE-asemalla?

Kysymys 4: Tulevaisuuden SOTE-palvelut

Kysymys 5: Hyvin toimiva tulevaisuuden SOTE-asema asukkaan näkökulmasta

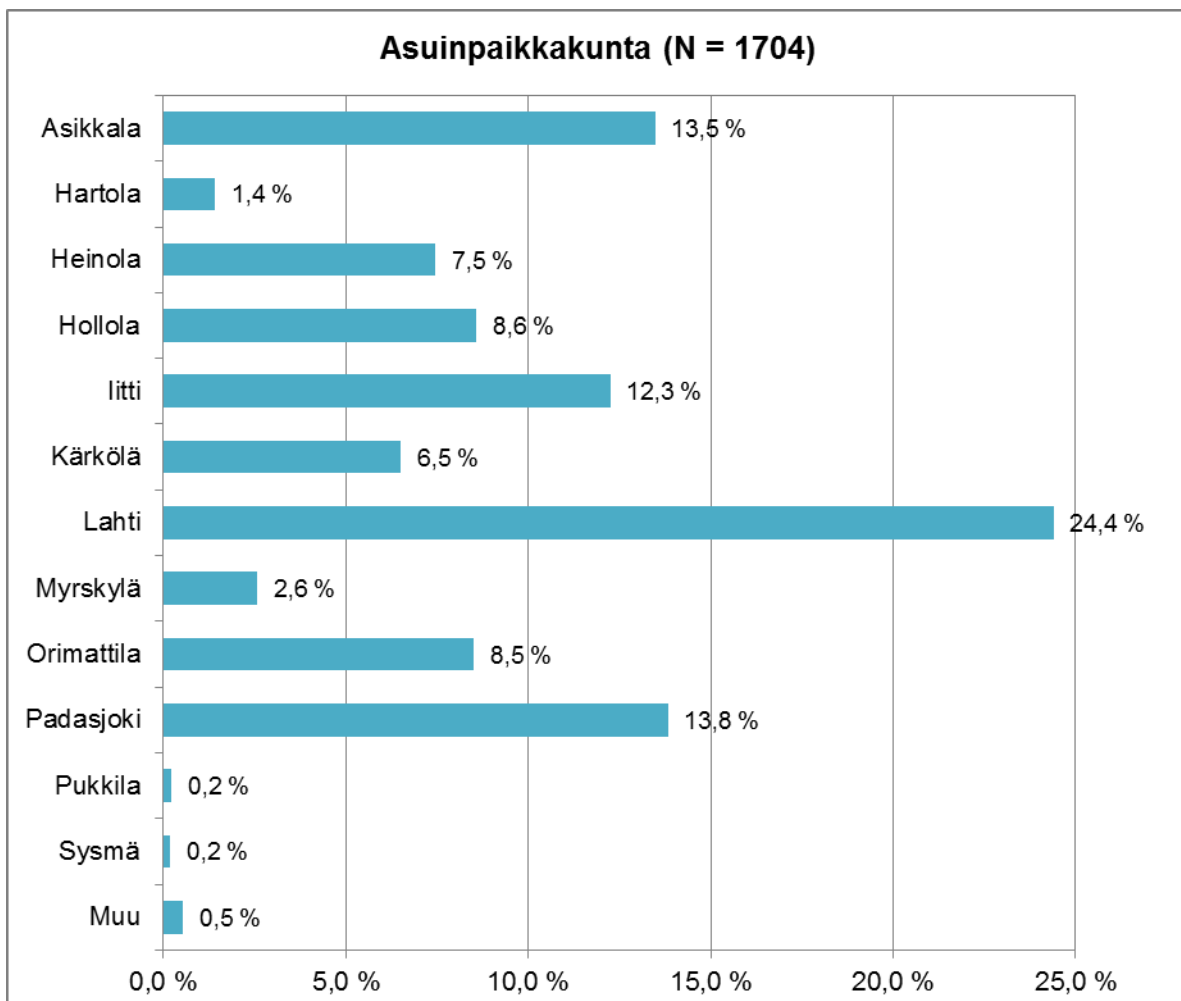
## VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Kuvissa 1-4 on esitetty kaikkien kyselyyn vastanneiden (N=1704) taustatiedot, eli asuinpaikkakunta, sukupuoli, ikä ja talouden tyyppi. Kuten kuvasta yksi nähdään, saatiin kyselyyn vastauksia jokaisesta PHHYKY:n jäsenkunnasta. Määrällisesti eniten vastauksia saatiin Lahdesta (24,4 % vastauksista) ja asukasluvuun suhteutettuna eniten Padasjoelta (75 vastausta per 1000 asukasta). Padasjoen jälkeen aktiivisimmat kunnat olivat litti, Asikkala, Kärkölä ja Myrskylä (22–30 vastausta per 1000 asukasta). Sekä määrällisesti että asukasluvuun suhteutettuna vähiten vastauksia saatiin Sysmästä ja Pukkilasta (1-2 vastausta per 1000 asukasta).

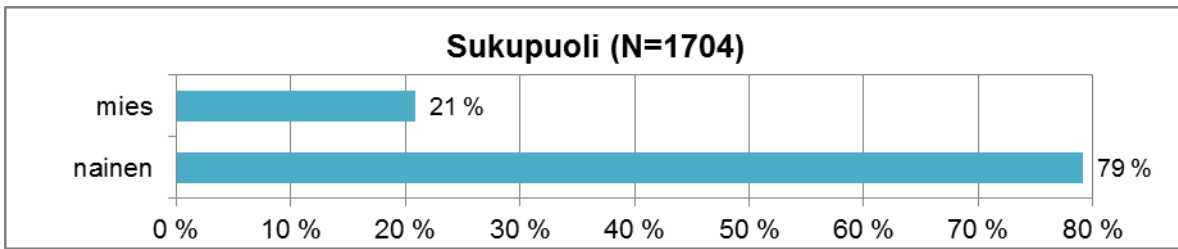
Suurin osa työssäkäyvistä vastaajista mainitsi myös työskentelevänsä Päijät-Hämeen alueella. Päijät-Hämeen kuntien jälkeen eniten mainintoja työpaikkakuntana saivat Kouvola ja pääkaupunkiseutu.

Kuten kuvasta kaksi nähdään, vastasivat naiset kyselyyn aktiivisemmin kuin miehet. Kuvassa kolme on lisäksi tarkasteltu eri ikäryhmien osuutta kaikista vastanneista. Suurimmat ikäryhmät olivat 31–45 sekä 46–64 -vuotiaat. Vastanneista kaiken kaikkiaan 75 % oli alle 65 -vuotiaita ja vastaavasti 25 % 65 vuotta täyttäneitä. Ikäjakaumaa tarkasteltiin myös sähköisesti ja paperilla vastanneiden osalta:

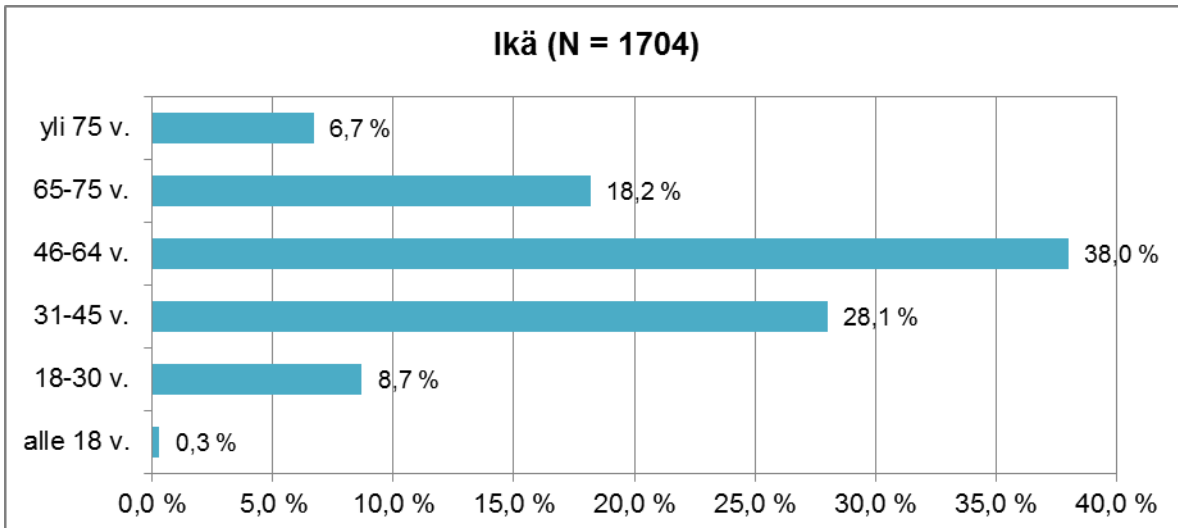
- sähköisesti vastanneista (N=1304) 86 % oli alle 65-vuotiaita ja 14 % 65 vuotta täyttäneitä
- paperilla vastanneista (N=400) 40 % oli alle 65-vuotiaita ja 60 % 65 vuotta täyttäneitä.



Kuva 1. Vastaajien asuinpaikkakunta.

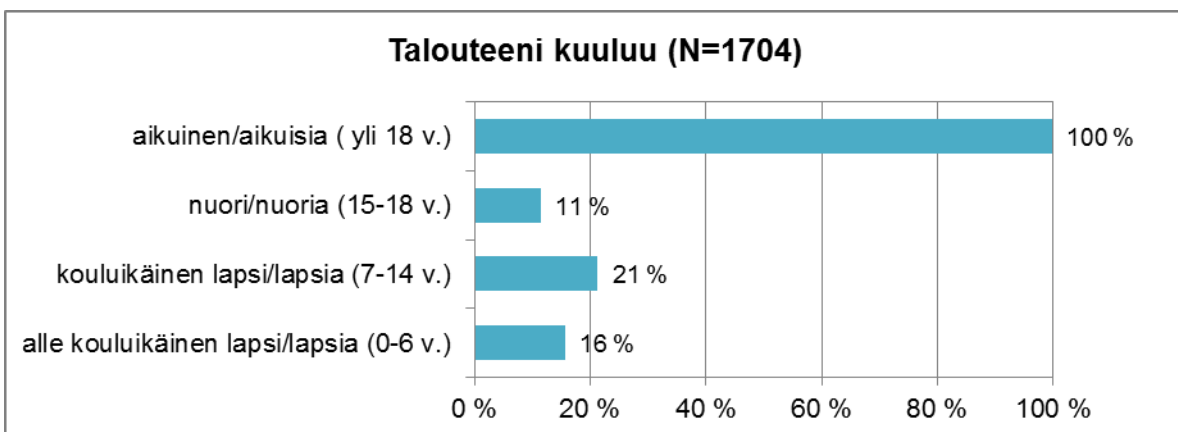


**Kuva 2.** Vastaajien sukupuoli.



**Kuva 3.** Vastaajien ikä.

Kuten kuvasta kolme nähdään, oli lähes 100 % vastaajista yli 18-vuotiaita. Vastaajista 35 %:n (N=593) talouteen kuului myös nuori/nuoria, kouluikäinen lapsi/lapsia ja/tai alle kouluikäinen lapsi/lapsia (kts. kuva 4).



**Kuva 4.** Vastaajien talouden tyyppi.

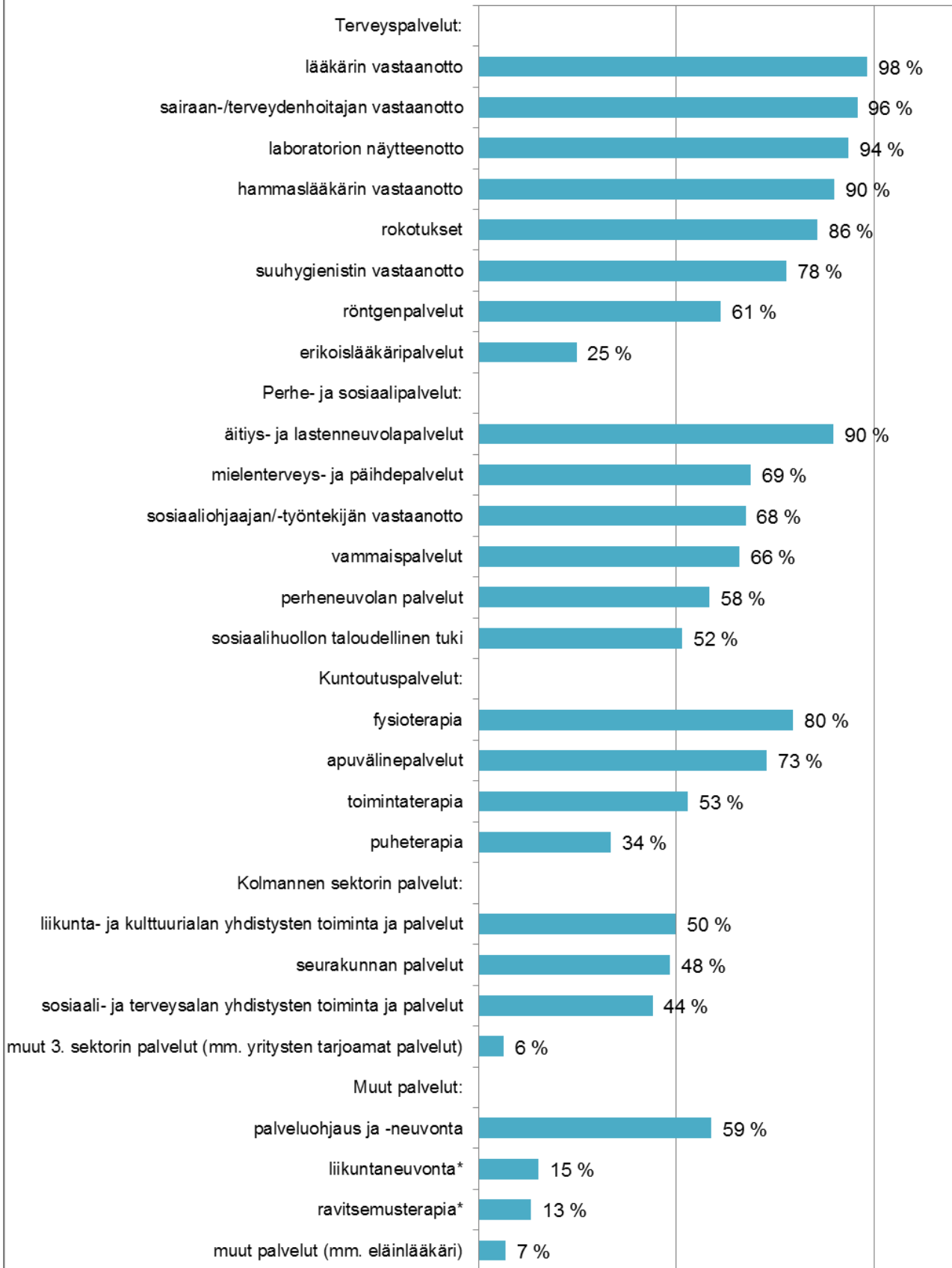


<b>PALVELUT</b>	<b>ASUKKAILTA SAADUT KOMMENTIT</b>
<b>PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT LÄHIPALVELUNA SOTE-ASEMALLA</b>	
<b>äitiys- ja lastenneuvolapalvelut</b>	– vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa ajanvarauksella
<b>perheneuvolan palvelut</b>	– ennaltaehkäisevää palvelua – tarve saada palvelua matalalla kynnyksellä – tiettyinä ajankohtina, esim. 1-2 krt/kk palveluja saatavilla SOTE-aseamalla (riippuu kunnan koosta ja palvelutarpeesta)
<b>mielenterveys- ja päihdepalvelut</b>	– tarve saada palvelua matalalla kynnyksellä – vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa – psykologi, psykiatrinen sairaanhoitaja ja päihdesairaanhoitaja
<b>sosiaaliohjaajan/-työntekijän vastaanotto</b>	– vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa ajanvarauksella
<b>sosiaalihuollon taloudellinen tuki</b>	– vastaanotto esimerkiksi kerran viikossa
<b>vammaispalvelut</b>	– vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa – tietoa palveluista on saatava helposti
<b>KUNTOUTUSPALVELUT LÄHIPALVELUNA SOTE-ASEMALLA</b>	
<b>fysioterapia</b>	– vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa – palvelua niin aktiivi-ikäisten kuin ikääntyneiden tarpeeseen – yksityisten palveluntarjoajien hyödyntäminen
<b>toimintaterapia</b>	– vastaanotto esimerkiksi kerran viikossa – palvelua erityisesti lapsille
<b>puheterapia</b>	– vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa
<b>apuvälinepalvelut</b>	– lähipalveluna sovitut, lainaus ja palautus – vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa – mahdollisuus liikkuvaan palveluun?
<b>KOLMANNEN SEKTORIN PALVELUT LÄHIPALVELUNA SOTE-ASEMALLA</b>	
<b>liikunta- ja kulttuurialan yhdistysten toiminta ja palvelut</b>	– ennaltaehkäisevä rooli – palveluja matalalla kynnyksellä – palveluntarjoajia on olemassa, mutta toiminta vaatii yhteistyötukea esim. SOTE-aseamalla – yhteistyötä on lisättävä ja selkeytettävä – teematapahtumia ja ryhmätoimintaa
<b>sosiaali- ja terveysalan yhdistysten toiminta ja palvelut</b>	– ennaltaehkäisevä rooli – varhaisen tuen palvelut – palveluntarjoajia on olemassa, mutta toiminta vaatii yhteistyötukea esim. SOTE-aseamalla – yhteistyötä on lisättävä ja selkeytettävä – mielenterveys- ja päihde- – Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrinen säätiö, SPR, MLL jne. – teematapahtumia ja ryhmätoimintaa
<b>seurakunnan palvelut</b>	– sairaalapappi
<b>muut kolmannen sektorin palvelut</b>	– ohjausta ja neuvontaa mm. yhdistysten ja järjestöjen toiminnasta ja palveluista – lähimmäispalvelut ja ystävöiminta – arjen tukipalvelut esim. lapsiperheille ja ikääntyneille – ikäihmisten kerhot ja ryhmät – vertaistukipalvelut ja -ryhmät – työllisyyttä edistävät palvelut – maahanmuuttajien palvelut



PALVELUT	ASUKKAILTA SAADUT KOMMENTIT
<b>MUUT PALVELUT LÄHIPALVELUNA SOTE-ASEMALLA</b>	
<b>palveluohjaus ja -neuvonta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakaslähtöinen matalan kynnyksen palvelu</li> <li>- yhdeltä "luukulta"</li> <li>- saatavilla vähintään puhelimitse tai netissä, mielellään kasvotusten</li> <li>- vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa</li> <li>- ajanvarauksella tai ilman</li> <li>- korostuu, jos kaikkia peruspalveluja ei ole saatavilla saman katon alta</li> <li>- mahdollisimman monipuolinen ohjaus ja neuvonta</li> <li>- tärkeä etenkin lapsiperheille ja ikääntyneille</li> </ul>
<b>liikuntaneuvonta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa, mahdollisesti myös liikkuvana palveluna tai etänä</li> <li>- ryhmätoimintana</li> </ul>
<b>ravitsemusterapia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vastaanotto vähintään muutamana päivänä viikossa, mahdollisesti myös liikkuvana palveluna tai etänä</li> <li>- ryhmätoimintana</li> </ul>
<b>muut palvelut</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hoitotarvikejakelu</li> <li>- jalkaterapeutti</li> <li>- vanhusneuvola</li> <li>- omaishoitajien tukipalvelut</li> <li>- kuntouttava työtoiminta / työpajatoiminta</li> <li>- eläinlääkäri</li> <li>- nettipiste</li> </ul>

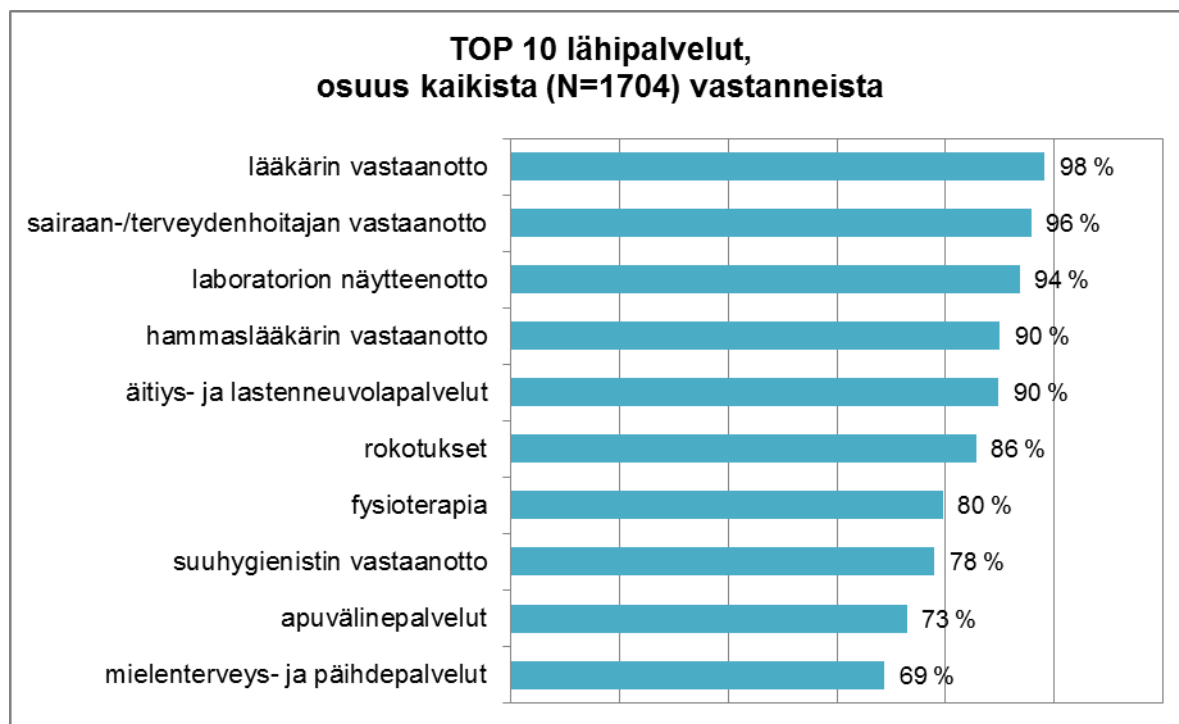
### SOTE-asetalla tarjottavat lähipalvelut, osuus kaikista (N=1704) vastanneista



\*palvelu lisättiin sähköiselle lomakkeelle kyselyn puolessa välissä.

**Kuva 5.** SOTE-asetalla tarjottavat lähipalvelut.

TOP 10 lähipalvelut, eli eniten mainintoja saaneet palvelut, on poimittu erikseen kuvaan kuusi. Kuvasta nähdään, että TOP 10 koostuu terveystalouksista, perhe- ja sosiaalipalveluista sekä kuntoutuspalveluista. Lähes kaikkien vastaajien (98 %) mielestä lääkärin vastaanottoon pitää päästä omassa kotikunnassa. Muita terveystalouksia, joita yli 90 %:n mielestä tulisi tarjota lähipalveluna, ovat sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto, laboratorion näytteenotto sekä hammaslääkärin vastaanotto. Perhe- ja sosiaalipalveluista eniten mainintoja saivat äitiys- ja lastenneuvolapalvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut. Vastaavasti kuntoutuspalveluista eniten mainintoja saivat fysioterapia ja apuvälinepalvelut. Edellä mainittujen lisäksi TOP 10:iin nousivat rokotukset ja suuhygienistin vastaanotto.



**Kuva 6.** TOP 10 lähipalvelut SOTE-asetelmalla.

Eri ikäryhmiä tarkasteltaessa TOP 10 pysyi lähes samana niillä poikkeuksilla, että

- palvelujen keskinäinen järjestys saattoi TOP 10:ssä poiketa hieman eli osuus kaikista vastanneista saattoi vaihdella muutaman prosenttiyksikön verran
- alle 46-vuotiailla apuvälinepalvelujen sijaan TOP 10:iin nousi sosiaaliohjaajan/-työntekijän vastaanotto
- yli 64-vuotiailla laboratorion näytteenotto oli heti toisena lääkärin vastaanoton jälkeen, kun muilla ikäryhmillä lääkärin ja sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto olivat kaksi eniten mainintoja saanutta palvelua
- yli 64-vuotiailla mielenterveys- ja päihdepalvelujen sijaan TOP 10:iin nousi röntgenpalvelut.

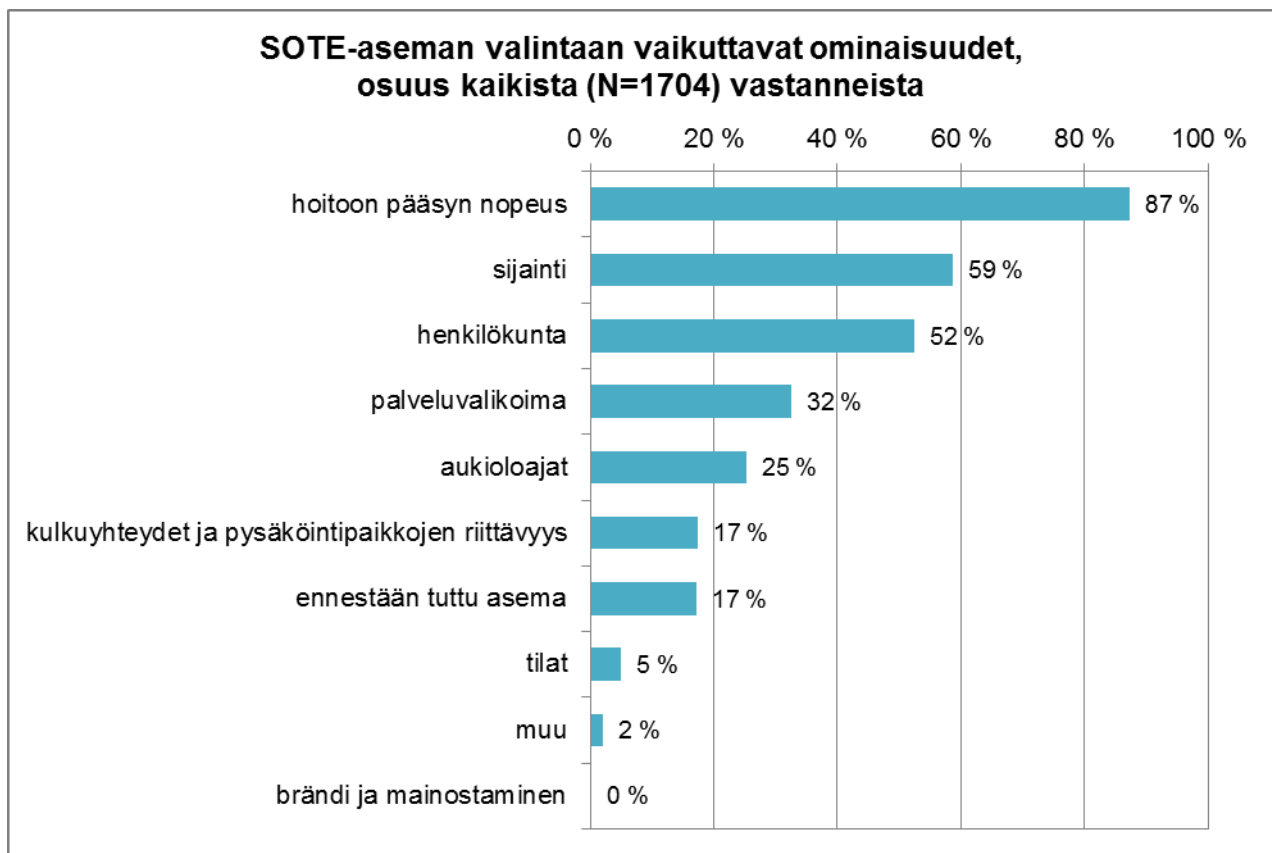
Eri ikäryhmien lisäksi tarkasteltiin lapsiperheiden TOP 10 lähipalveluja. Lapsiperheiden, eli niiden vastaajien (N=502), joiden talouteen kuului alle kouluikäinen lapsi/lapsia ja/tai kouluikäinen lapsi/lapsia, TOP 10 oli samankaltainen kuin alle 46 -vuotiailla, eli apuvälinepalvelujen sijaan TOP 10:iin nousi sosiaaliohjaajan/-työntekijän vastaanotto.

## SOTE-ASEMAN VALINTAAN VAIKUTTAVAT OMINAISUUDET

Vastaajia pyydettiin valitsemaan erilaisia ominaisuuksia sisältävältä listalta kolme itselle tärkeintä ominaisuutta, jotka vaikuttavat SOTE-aseman valintaan. Kuvassa seitsemän näkyy, että TOP 3 ominaisuudet ovat vastausten perusteella:

- 1) hoitoon pääsyn nopeus; 87 % vastaajista
- 2) sijainti; 59 % vastaajista sekä
- 3) henkilökunta (ammattitaito, avuliaisuus, ystävällisyys, tuttuus ym.); 52 % vastaajista.

Muita mainittuja ominaisuuksia (2 %) olivat mm. mahdollisuus omalääkäriin, hoidon laatu ja sen läpinäkyvyys, hoitoketjun selkeys ja eri toimijoiden välinen yhteistyö, julkinen palveluntuottaja sekä mahdollisuus hyödyntää sähköisiä palveluja.

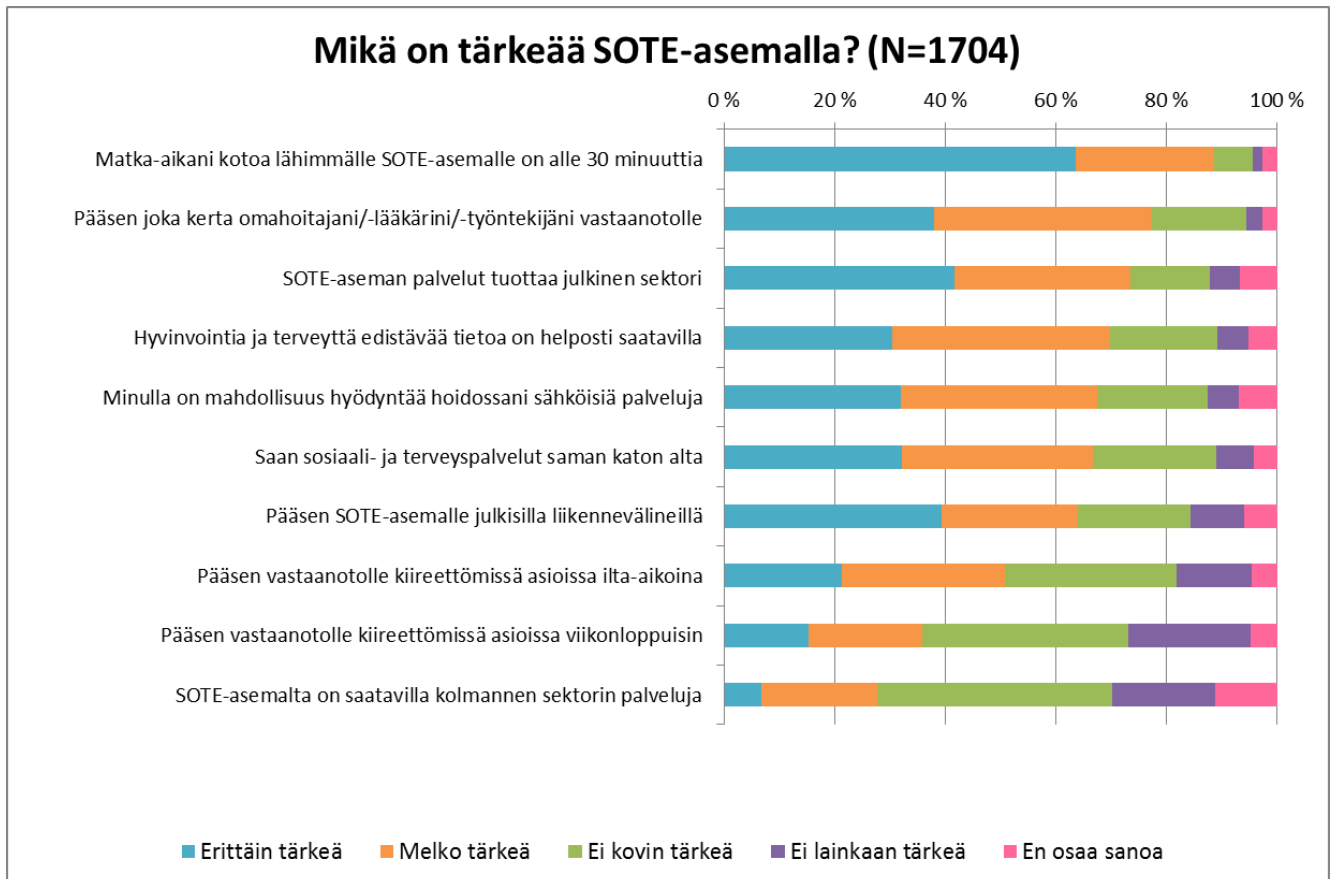


Kuva 7. SOTE-aseman valintaan vaikuttavat ominaisuudet.

Eri ikäryhmiä tarkasteltaessa TOP 3 pysyi samana sillä poikkeuksella, että yli 64-vuotiaat pitivät muista ikäryhmistä poiketen tärkeämpänä henkilökuntaa kuin aseman sijaintia. Myös muiden ominaisuuksien osalta yli 64-vuotiaat poikkesivat jonkin verran. Yli 64-vuotiaille ennestään tuttu asema oli tärkeämpi kuin muille vastaajille (26 % yli 64-vuotiaista vastaajista piti sitä yhtenä kolmesta tärkeimmästä ominaisuudesta). Yli 64-vuotiaille ei sen sijaan aukioloajat olleet niin tärkeät kuin muille ikäryhmille.

## MIKÄ ON TÄRKEÄÄ SOTE-ASEMALLA?

Vastaajia pyydettiin arvioimaan kuvassa kahdeksan lueteltujen asioiden tärkeyttä itselle. Kuvasta nähdään, että selkeä enemmistö vastaajista (89 %) pitää erittäin tai melko tärkeänä sitä, että matka-aika kotoa lähimmälle SOTE-asemalle on alle 30 minuuttia. Enemmistö vastaajista ei pidä kovin tai lainkaan tärkeänä sen sijaan SOTE-asemalta saatavia kolmannen sektorin palveluja tai viikonloppuvastaanottoja kiireettömissä asioissa. Noin puolet vastaajista (51 %) pitää ilta-aikaisia vastaanottoja kiireettömissä asioissa erittäin tai melko tärkeänä, ja vastaavasti noin puolet (45 %) ei kovin tai lainkaan tärkeänä. Muita kuvassa lueteltuja asioita enemmistö vastaajista (64–77 %) pitää erittäin tai melko tärkeänä.



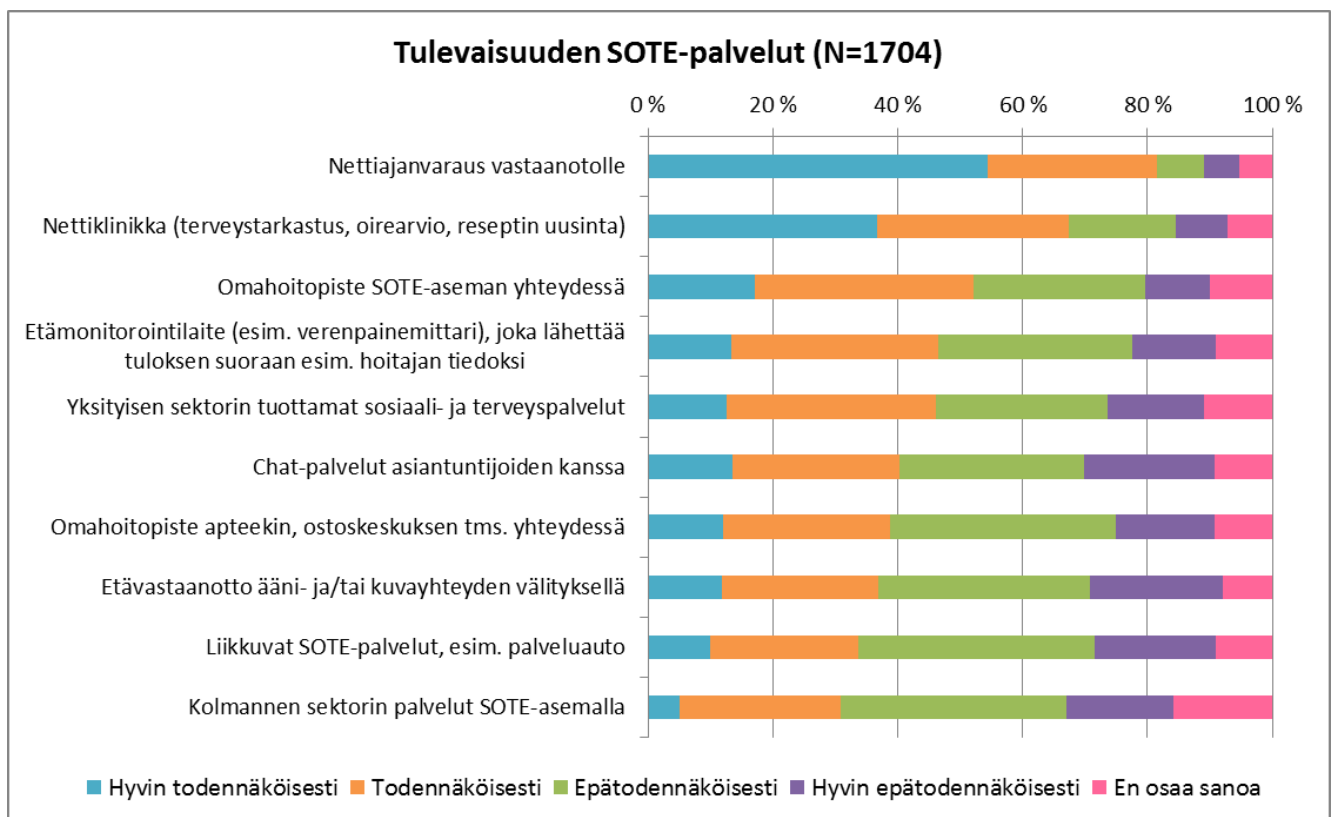
**Kuva 8.** Mikä on tärkeää SOTE-asemalla?

Vastauksia tarkasteltiin myös sähköisesti sekä paperilla vastanneiden kesken. Merkittävin ero oli sähköisten palvelujen hyödyntämisen tärkeydessä. Sähköisesti kyselyyn vastanneista 75 % piti erittäin tai melko tärkeänä sitä, että hoidossa on mahdollisuus hyödyntää sähköisiä palveluja. Vastaavasti paperilomakkeella vastanneista ainoastaan 43 % piti sähköisten palvelujen hyödyntämisen mahdollisuutta tärkeänä.

Eri ikäryhmiä tarkasteltaessa ainoastaan yli 64-vuotiaat poikkesivat jonkin verran kuvan kahdeksan mukaisista tuloksista. He pitivät muita ikäryhmiä jonkin verran tärkeämpänä sitä, että joka kerta pääsee omahoitajan/-lääkäriin/-työntekijän vastaanotolle. Yli 64-vuotiaille ei sen sijaan ollut yhtä tärkeää kuin muille ikäryhmille päästä kiireettömissä asioissa vastaanotolle ilta-aikoina tai viikonloppuisin. Lisäksi 48 % yli 64-vuotiaista piti tärkeänä mahdollisuutta hyödyntää hoidossa sähköisiä palveluja, kun muilla ikäryhmillä vastaava prosentti oli noin 74 %.

## TULEVAISUUDEN SOTE-PALVELUT

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka todennäköisesti he käyttäisivät kuvassa yhdeksän lueteltuja tulevaisuuden SOTE-palveluja. Kuvasta nähdään, että selkeä enemmistö vastaajista (82 %) käyttäisi hyvin todennäköisesti tai todennäköisesti nettiajanvarausta. Enemmistö vastaajista (67 %) käyttäisi hyvin todennäköisesti tai todennäköisesti myös nettiklinikan palveluja. Noin puolet vastaajista käyttäisi hyvin todennäköisesti tai todennäköisesti SOTE-aseman yhteydessä olevaa omahoitopistettä, etämonitorointilaitetta sekä yksityisen sektorin tuottamia sosiaali- ja terveyspalveluja. Kaikkia muita kuvassa lueteltuja palveluja suurin osa vastaajista käyttäisi epätodennäköisesti tai hyvin epätodennäköisesti. Esimerkiksi SOTE-asemalta saatavia kolmannen sektorin palveluja käyttäisi hyvin todennäköisesti tai todennäköisesti ainoastaan kolmannes (31 %) vastaajista. Toisaalta joka kuudes vastaaja ei osannut sanoa käyttäisikö kolmannen sektorin, kuten yhdistysten ja järjestöjen palveluja SOTE-asemalla, joten se lienee vielä melko vieras asia vastaajille.



**Kuva 9.** Tulevaisuuden SOTE-palvelut.

Vastauksia tarkasteltiin myös sähköisesti sekä paperilla vastanneiden kesken. Paperilomakkeella vastanneista noin joka neljäs vastaaja ei osannut sanoa kuinka todennäköisesti käyttäisi kuvassa yhdeksän lueteltuja palveluja. Suurimmalla todennäköisyydellä käytettäisiin SOTE-aseman yhteydessä olevaa omahoitopistettä sekä nettiajanvarausta vastaanotolle. Etämonitorointilaitte, nettiklinikka sekä yksityisen sektorin tuottamat palvelut puolestaan jakoivat paperilomakkeella vastanneita melko tasaisesti eri todennäköisyyksille. Kaikkia muita palveluja käytettäisiin suurella epätodennäköisyydellä. Sähköisesti vastanneiden vastaukset eivät juuri eroa kuvasta yhdeksän.

Eri ikäryhmiä tarkasteltaessa ainoastaan yli 64-vuotiaat poikkesivat jonkin verran kuvan yhdeksän mukaisista tuloksista. Heidän osaltaan tulokset olivat lähes vastaavat kuin paperilomakkeella vastanneilla (paperilomakkeella vastanneista 60 % oli yli 64-vuotiaita).

## HYVIN TOIMIVA TULEVAISUUDEN SOTE-ASEMA ASUKKAAN NÄKÖKULMASTA

Vastaajat saivat halutessaan kuvailla omin sanoin sitä, minkälainen olisi heidän mielestään hyvin toimiva tulevaisuuden SOTE-asema. Kysymykseen saatiin 671 vastausta, joiden perusteella on koottu alla oleva kuvaus tulevaisuuden SOTE-asemasta asukkaan näkökulmasta. Vastauksessa ei ole otettu kantaa SOTE-aseman palveluvalikoimaan, joka olisi *Lähipalvelut* -luvussa kuvatun mukainen.

### ***Tulevaisuuden SOTE-asema on helposti lähestyttävä***

*Tulevaisuuden SOTE-asemalta saa saman katon alta sekä sosiaali- että terveystalvveluja, jotka tuottaa julkinen sektori. Asema palvelee asukkaita vauvasta vaariin. Kiireettömään hoitoon pääsee 1-2 viikon sisällä joustavin aukioloajoin, tarvittaessa myös ilta-aikoina ja viikonloppuisin. Akuuteissa vaivoissa vastaanotolle pääsee saman päivän aikana aseman aukioloaikojen puitteissa.*

*Asiakkaalle kerrotaan avoimesti palvelujen odotusaika, esimerkiksi netissä kerrotaan odotusaika kiireettömälle vastaanotolle (vrk), odotushuoneessa odotusaika vastaanotolle (min) ja puhelimessa odotusaika puhelinpalveluun (min). Puhelinpalvelussa on käytössä takaisinsoitto. Myös toiminnan laadun ja tuloksellisuuden seuranta ja arviointi on läpinäkyvää.*

*Ajanvaraus vastaanotolle on vaivatonta ja sen voi tehdä itselle sopivalla tavalla; kasvotusten, netissä tai puhelimitse. Myös reseptin voi uusida netissä. Tietoa ja opastusta omahoidosta ja palveluista on helposti saatavilla. Palveluohjausta ja -neuvontaa saa SOTE-asemalla yhdeltä luukulta ajanvarauksella tai ilman.*

*SOTE-asema sijaitsee lähellä kotia, maksimissaan 15–30 minuutin matkan päässä. Asemalle pääsee sujuvasti julkisilla liikennevälineillä, ja oman auton saa tarvittaessa pysäköityä tilavalle parkkipaikalle. Opasteet asemalle ovat selkeät, ja tilat ovat siistit ja esteettömät. Odotustilat ovat raikkaat ja aktivoivat, niin lapset kuin aikuiset huomioiden.*

*SOTE-asemalla asiakkaan asiat pyritään hoitamaan oikea-aikaisesti ja kerralla kuntoon. Asiakkaan hoidosta vastaa ystävällinen ja moniammatillinen sote-tiimi, joka on laatinut asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman. Asiakas pääsee halutessaan tutun omalääkäriinsä vastaanotolle. Palvelu on asiakaslähtöistä, inhimillistä ja tasa-arvoista. Asiakas voi halutessaan hyödyntää hoidossaan myös mahdollisimman paljon sähköisiä palveluja, kuten chat-vastaanottoa, mutta ne eivät korvaa kokonaan ihmisen antamaa palvelua. SOTE-aseman palveluja viedään haja-asutusalueille myös liikkuvana palveluna.*

*Kolmannen sektorin tuottamat palvelut, kuten yhdistysten ja järjestöjen toiminta ja palvelut, täydentävät SOTE-asemalla julkisen sektorin palveluja. Asemalla tarjotaan runsaasti ennaltaehkäiseviä sekä hyvinvointia ja terveyttä edistäviä matalan kynnyksen palveluja, ryhmätoimintaa ja teema-tapahtumia. SOTE-aseman yhteydessä sijaitsee myös apteekki.*

*SOTE-aseman toimintaa kehitetään yhdessä eri toimijoiden, henkilökunnan ja asukasraadin kanssa. Asemalla kiinnitetään huomiota toiminnan asiakaslähtöisyyden ohella myös henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämiseen ja viihtyvyyteen.*

## LIITTEET

### LIITE 1: TULEVAISUUDEN SOSIAALI- JA TERVEYSASEMA -KYSELYLOMAKE

1) Valitse alla olevasta listasta ne palvelut, jotka mielestäsi jokaisessa kunnassa tulisi ehdottomasti tarjota lähipalveluna sosiaali- ja terveysasemalla (SOTE-asema).

Voit halutessasi tarkentaa kunkin palvelun sisältöä vaihtoehdon perässä olevalle riville.

**Terveyspalvelut:**

- lääkärin vastaanotto \_\_\_\_\_
- sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto \_\_\_\_\_
- hammaslääkärin vastaanotto \_\_\_\_\_
- suuhygienistin vastaanotto \_\_\_\_\_
- rokotukset \_\_\_\_\_
- erikoislääkäripalveluja \_\_\_\_\_
- laboratorion näytteenotto \_\_\_\_\_
- röntgenpalvelut \_\_\_\_\_

**Perhe- ja sosiaalipalvelut:**

- äitiys- ja lastenneuvolapalvelut \_\_\_\_\_
- perheneuvolan palvelut \_\_\_\_\_
- mielenterveys- ja päihdepalvelut \_\_\_\_\_
- sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän vastaanotto \_\_\_\_\_
- sosiaalihuollon taloudellinen tuki \_\_\_\_\_
- vammaispalvelut \_\_\_\_\_

**Kuntoutuspalvelut:**

- fysioterapia \_\_\_\_\_
- toimintaterapia \_\_\_\_\_
- puheterapia \_\_\_\_\_
- apuvälinepalvelut \_\_\_\_\_

**Kolmannen sektorin palvelut:**

- sosiaali- ja terveysalan yhdistysten/järjestöjen toiminta ja palvelut \_\_\_\_\_
- liikunta- ja kulttuurialan yhdistysten/järjestöjen toiminta ja palvelut \_\_\_\_\_
- seurakunnan palveluja \_\_\_\_\_
- muita kolmannen sektorin palveluja, mitä? \_\_\_\_\_

**Muut palvelut:**

- palveluohjaus ja -neuvonta \_\_\_\_\_
- liikuntaneuvonta \_\_\_\_\_
- ravitsemusterapia \_\_\_\_\_
- muita palveluja, mitä? \_\_\_\_\_

2) Valitse alla olevasta listasta kolme itsellesi tärkeintä ominaisuutta, jotka vaikuttavat sosiaali- ja terveysaseman valintaasi.

- palveluvalikoima
- hoitoon pääsyn nopeus
- aukioloajat
- henkilökunta (avuliaisuus, ystävällisyys, ammattitaito, tuttuus ym.)
- ennestään tuttu asema
- brändi ja mainostaminen
- tilat (kunto, siisteys, selkeät opasteet, esteettömyys ym.)
- sijainti
- kulkuyhteydet ja pysäköintipaikkojen riittävyys
- muu, mikä? \_\_\_\_\_



**3) Arvioi seuraavien asioiden tärkeyttä itsellesi**

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa
Saan sosiaali- ja terveyspalvelut saman katon alta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SOTE-aseman palvelut tuottaa julkinen sektori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SOTE-asemalta on saatavilla kolmannen sektorin palveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsen vastaanotolle kiireettömissä asioissa ilta-aikoina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsen vastaanotolle kiireettömissä asioissa viikonloppuisin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsen joka kerta omahoitajani/-lääkäriini/-työntekijäni vastaanotolle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matka-aikani kotoa lähimmälle SOTE-asemalle on alle 30 minuuttia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsen SOTE-asemalle julkisilla liikennevälineillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvinvointia ja terveyttä edistävää tietoa on helposti saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on mahdollisuus hyödyntää hoidossani sähköisiä palveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4) Arvioi, kuinka todennäköisesti käyttäisit seuraavia palveluja**

	Hyvin todennäköisesti	Todennäköisesti	Epätodennäköisesti	Hyvin epätodennäköisesti	En osaa sanoa
Omahoitopiste SOTE-aseman yhteydessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omahoitopiste apteekin, ostoskeskuksen tms. yhteydessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etämonitorointilaite (esim. verenpainemittari), joka lähettää tuloksen suoraan esim. hoitajan tiedoksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettiajanvaraus vastaanotolle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettiklinikka (terveystarkastus, oirearvio, reseptin uusinta ym.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etävastaanotto ääni- ja/tai kuvayhteyden välityksellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat-palvelut asiantuntijoiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikkuvat SOTE-palvelut, esim. palveluauto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksityisen sektorin tuottamat sosiaali- ja terveyspalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kolmannen sektorin tuottamat palvelut SOTE-asemalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5) Kuvaile omin sanoin sitä, minkälainen olisi mielestäsi hyvin toimiva tulevaisuuden SOTE-asema.**

**6) Taustatiedot**

- Ikä  alle 18 v.  18–30 v.  31–45 v.  46–64 v.  65–75 v.  yli 75 v.
- Sukupuoli  nainen  mies
- Asuinpaikkakunta  Asikkala  Hartola  Hollola  Iitti  Kärkölä  
 Lahti  Myrskylä  Orimattila  Padasjoki  Pukkila  
 Heinola  Sysmä  Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- Työpaikkakunta \_\_\_\_\_
- Talouteeni kuuluu  aikuinen/aikuisia (yli 18 v.)  nuori/nuoria (15–18 v.)  
 kouluikäinen lapsi/lapsia (7-14 v.)  alle kouluikäinen lapsi/lapsia (0-6 v.)

**Kiitos vastauksistasi!****Mikäli haluat osallistua arvontaan, niin jätä alle yhteystietosi.****Entä haluaisitko olla mukana kehittämässä Tulevaisuuden SOTE-asemaa osallistumalla asiakasraatiin?**

Mikäli olet kiinnostunut perusterveydenhuollon asiakasraatitoiminnasta, niin jätä alle yhteystietosi. Yhteystietojen jättäminen ei velvoita sinua vielä mihinkään.

**Yhteystiedot:**

- osallistun arvontaan
- olen kiinnostunut asiakasraatitoiminnasta

Nimi \_\_\_\_\_

Katuosoite \_\_\_\_\_

Postinumero ja -toimipaikka \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite \_\_\_\_\_

Puhelinnumero \_\_\_\_\_

**Palaute lomake palautelaatikkoon tai postitse osoitteeseen:**

Päijät-Hämeen keskussairaala  
 Potilasturvallisuuskoordinaattori  
 Keskussairaalankatu 7  
 15850 Lahti