

Ajatuspaja Toivon kyselyraportti 4/2024

1.11.2024

VTM, toiminnanjohtaja Sini Ruuhonen

Ohjelmapäällikkö Jeremias Nurmela

Kyselyraportti 4/2024: Sote-palvelut

Sisällys

Johdanto.....	2
Sote-palveluja tulee kansalaisten mielestä tehostaa ja uudistaa.....	3
Digitaalisiin sote-palveluihin suhtaudutaan myönteisesti	5
Puolet suomalaisista kokee sote-palvelut toimiviksi – ja puolet ei	6
Kokemukset palvelujen toimivuudesta vaihtelevat	12
Yli 70-vuotiaiden keskuudessa ollaan tyytyväisimpiä terveysasemapalveluihin	13
Suun terveydenhuolto jakoi käyttäjien kokemukset.....	14
Neuvolat keräävät kiitosta – myös heiltä, jotka eivät palveluja todennäköisesti itse käytä .	14
Opiskelijat ja nuoret selkeästi tyytymättömiä mielenterveyspalveluihin.....	15
Yhteenveto.....	16

Johdanto

Ajatuspaja Toivo toteutti tutkimuksen kansalaisten mielipiteistä liittyen sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tutkimuksessa kysyttiin kansalaisten kokemuksesta sosiaali- ja terveyspalveluiden toimivuudesta ja kuinka sote-palveluiden kasvavaan rahoitustarpeeseen tulisi vastata.

Julkisuudessa on käyty repivääkin keskustelua sote-palveluiden tilasta. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli syventää ymmärrystä kansalaisten kokemuksista sekä palvelujen laatuun että kehitystarpeisiin liittyen.

Kyselyssä selvitettiin suomalaisten näkemyksiä seuraaviin aiheisiin:

1. Hyvinvointialueiden rahoitus sekä talouden ja toiminnan sopeuttaminen
2. Halukkuus käyttää nykyistä enemmän digitaalisia sote-palveluja
3. Kokemus sote-palvelujen toimivuudesta tällä hetkellä omalla hyvinvointialueella
4. Toimiviksi koetut sote-palvelut
5. Toimimattomiksi koetut sote-palvelut

Tutkimuksen vastausten perusteella kokemukset vaihtelevat. Osa suomalaisista kokee terveysasemat toimiviksi ja osa taas toimimattomiksi. Kokemus vaihtelee jonkin verran vastaajien iän, työmarkkinastatuksen ja puoluekannatuksen välillä. Jotkut palvelut, kuten mielenterveyspalvelut koetaan lähes poikkeuksetta toimimattomiksi, kun taas neuvolapalvelut koetaan toimiviksi myös heidän piirissänsä, jotka eivät todennäköisesti käytä palveluita.

Sote-palveluiden rahoituksen lisäämistä koskevassa kysymyksessä suosituimmaksi vastaukseksi nousi haluttomuus maksaa enempää veroja sote-palvelujen rahoittamiseksi. Sen sijaan sote-palveluja tulisi tehostaa tai osasta palveluja luopua. Hallituspuolueiden kannattajat olivat haluttomampia maksamaan lisää veroja hyvinvointialueiden rahoituksen lisäämiseksi.

Tutkimuksen toteutus

Verian Oy toteutti Ajatuspaja Toivon toimeksiannosta kyselyn Manner-Suomessa asuvien täysi-ikäisten keskuudessa. Kysely toteutettiin väestövastaavassa internetpaneelissa 27.9.-3.10.2024.

Kyselytutkimuksen aineistoksi kerättiin 2137 henkilön vastaukset. Kyseessä on Verianin yhteistyökumppani Kantar Media Finlandin vastaajaneeli, jossa tiedonsiirrossa hyödynnetään internetiä. Tulosten tilastollinen virhemarginaali on noin $\pm 2,1$ prosenttiyksikköä.

Sote-palveluja tulee kansalaisten mielestä tehostaa ja uudistaa

Vastaajista suurin osa (36 %) kertoi näkemyksensä, ettei haluaisi maksaa enempää veroja sote-palvelujen rahoittamiseksi. Sen sijaan sote-palveluja tulisi tehostaa tai osasta palveluja luopua.

Toiseksi suurin vastaajien joukko (29 %) oli sitä mieltä, että sote-palveluista huolehtiminen edellyttää jatkossa sekä lisärahoitusta että palvelujen tehostamista.

Viidennes (19 %) olisi valmis maksamaan lisää veroja tai asiakasmaksuja, jotta hyvinvointialueiden rahoitus vahvistuisi ja palvelujen laadun heikkenemiseltä ja karsimiselta voitaisiin välttyä.

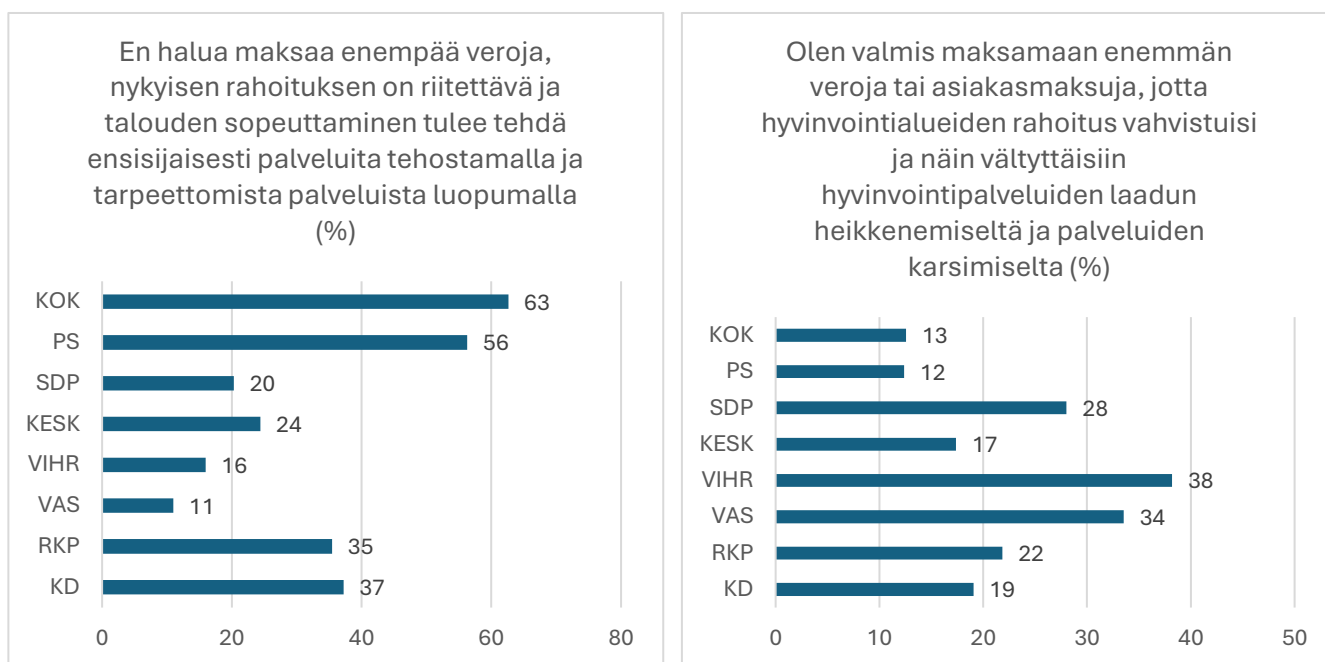
Joka kymmenes (11 %) vastaaja näki hyvinvointialueiden alijäämän ongelmana, joka kuuluu valtion hoidettavaksi. Kysymyksessä ei tarkemmin määritelty valtion keinoja. Viisi prosenttia vastaajia ei osannut kertoa kantaansa.



Hallituspuolueiden kannattajat ovat sote-palveluiden tehostamisen ja karsimisen kannalla – oppositiopuolueiden kannattajilla on halua korottaa veroja ja lisätä rahoitusta

Yli kolmasosa (36 %) kaikista vastaajista oli siis sitä mieltä, että taloudellisen tasapainon saavuttamiseksi sosiaali- ja terveystaloutta tulee tehostaa tai karsia ennemminkin kuin lisätä niiden rahoitusta.

Hallituspuolueiden kannattajilla oli enemmän halukkuutta palvelujen tehostamiseen kuin lisärahoitukseen verrattuna oppositiopuolueiden kannattajiin. Kokoomuksen kannattajista tehostamisen kannalla oli 63 % vastaajista. Samoin perussuomalaisten kannattajista 56 % oli tätä mieltä. Keskustan kannattajat ovat selvästi lähempänä SDP:n, vihreiden ja vasemmistoliiton kannattajia tässä kysymyksessä.



Vihreiden kannattajat olivat halukkaimpia maksamaan lisää veroja tai asiakasmaksuja, jotta hyvinvointialueiden rahoitus vahvistuisi ja palveluihin ei tarvitsisi tehdä muutoksia.

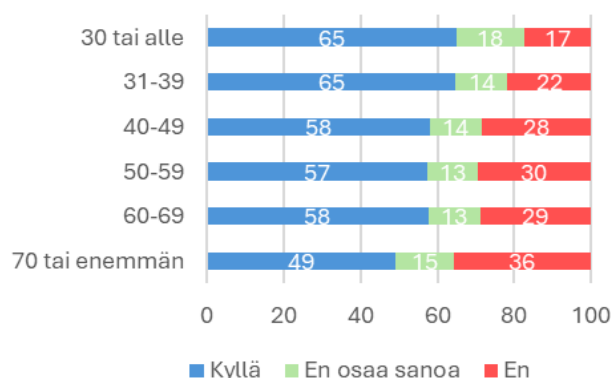
Vihreiden kannattajista 36 % valitsi tämän vaihtoehdon. Vasemmistoliiton kannattajista joka kolmas (34 %) oli samalla kannalla ja SDP:n kannattajista 28 %. Kokoomuksen, perussuomalaisten ja keskustan kannattajista selvästi harvemmat olivat verotuksen tai asiakasmaksujen kiristämisen kannalla.

Digitaalisiin sote-palveluihin suhtaudutaan myönteisesti

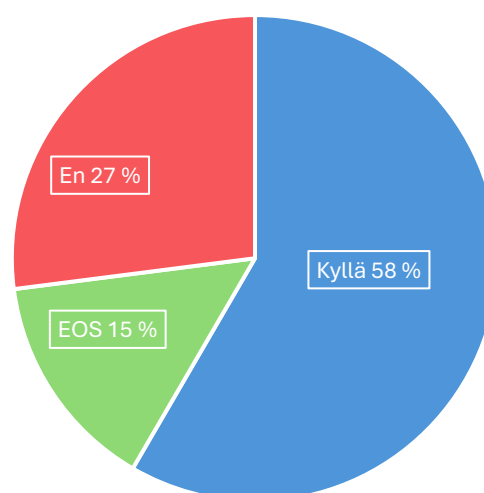
Suurin osa vastaajista (58 %) olisi halukas käyttämään nykyistä enemmän digitaalisia sosiaali- ja terveystalvaeluja. Joka neljäs (27 %) vastaajista ei haluaisi lisätä digipalvelujen käyttöä ja 15 % vastaajista ei osannut vastata kysymykseen.

Olisitko halukas käyttämään nykyistä enemmän digitaalisia palveluita osana sosiaali- ja terveystalvaeluitasi?

Vastaajat ikäryhmittäin (%)



Kaikki vastaajat (N=2137)

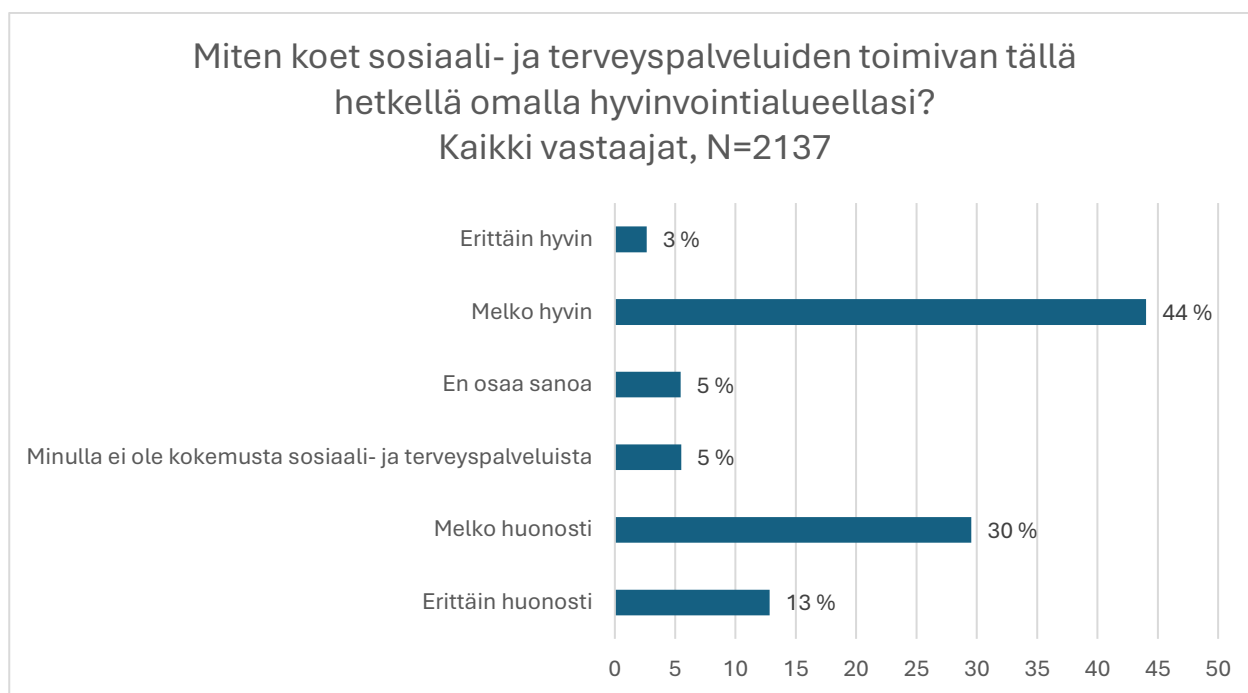


Yli 70-vuotiaistakin digitaalisiin sote-palveluihin suhtautuu useampi myönteisesti kuin kielteisesti

Sote-palvelujen digitalisaation vaikeuksia perustellaan toisinaan sillä, että ikäihmisillä ei ole edellytyksiä omaksua uutta tekniikka. Kun vastauksia tarkastellaan ikäryhmittäin, huomataan, että digimyönteisyys on suurempaa nuoremmissa ikäryhmissä kuin vanhemmissa. Silti kuitenkin myös yli 70-vuotiaiden joukossa suurempi osa vastaajista suhtautuu digipalvelujen lisäämiseen myönteisesti (49 %) kuin kielteisesti (36 %).

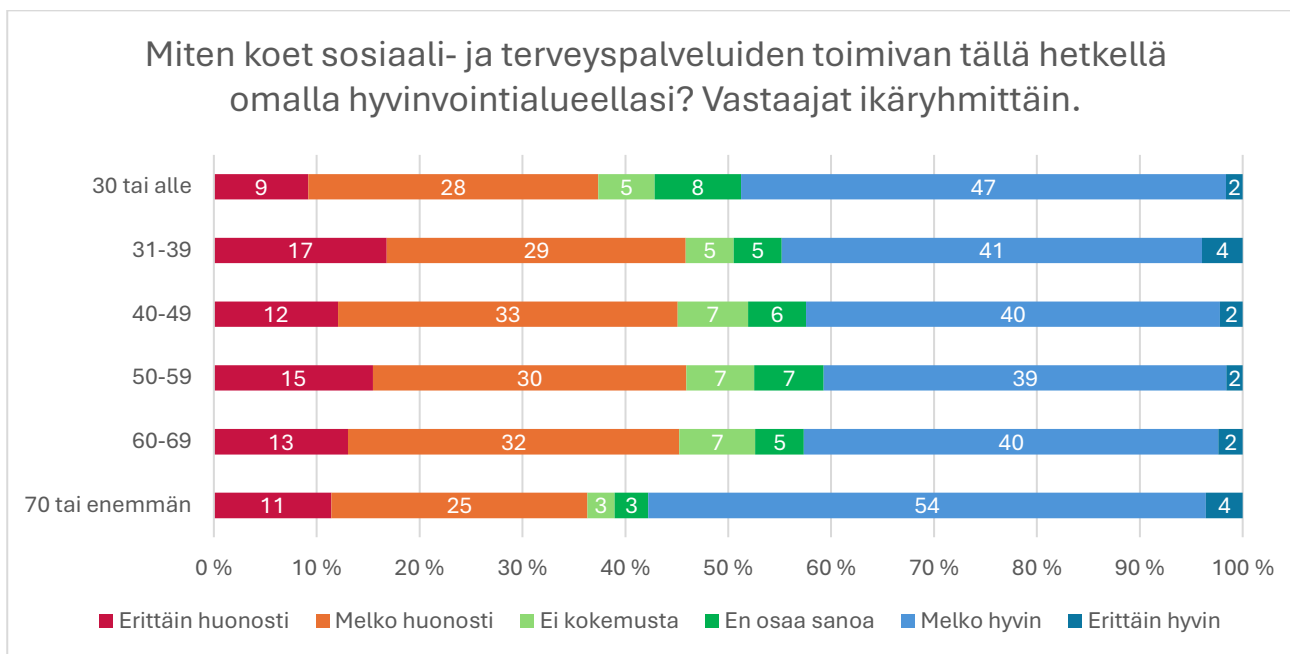
Puolet suomalaisista kokee sote-palvelut toimiviksi – ja puolet ei

Kyselyssä pyydettiin vastaajien mielipidettä siitä, kuinka toimivina he pitävät sosiaali- ja terveyspalveluja omalla hyvinvointialueellaan. Vastaukset jakaantuivat myönteisten ja kielteisten kokemusten kesken puoliksi.

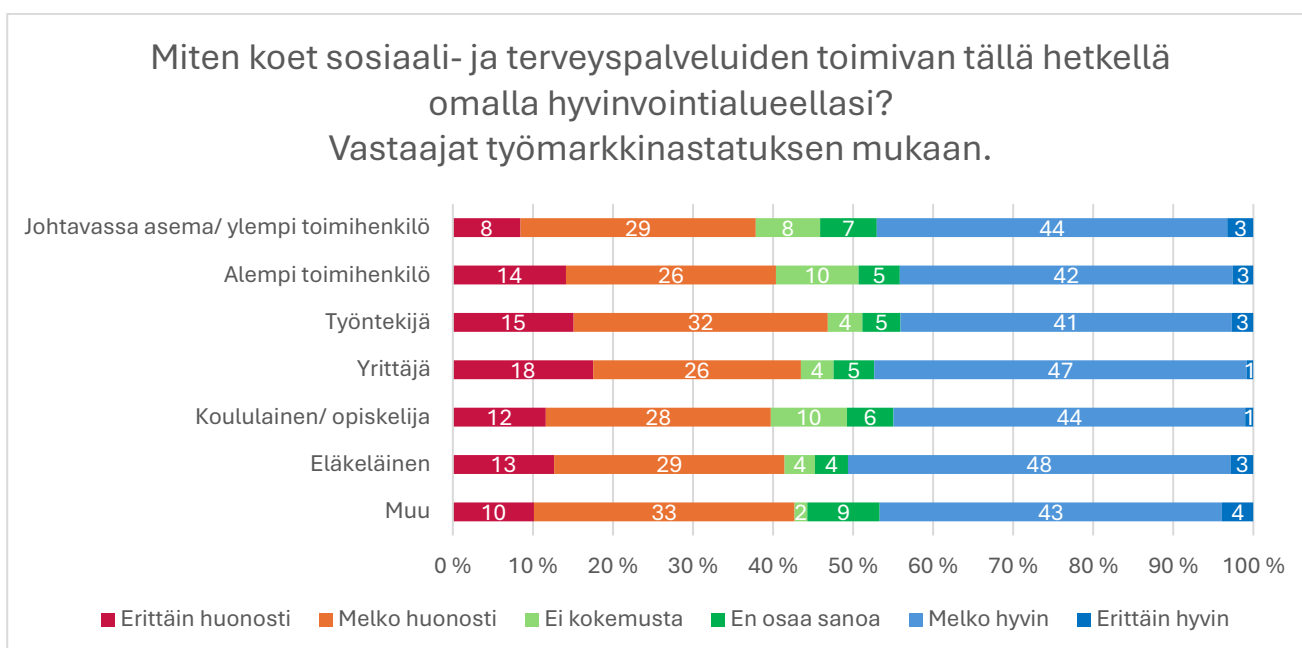


Suurin osa vastaajista (44 %) kertoi pitävänsä oman hyvinvointialueensa palveluja melko hyvin toimivina. Toiseksi suurin joukko vastaajista (30 %) kertoi palvelujen toimivan melko huonosti. Vain marginaalinen joukko (3 %) koki palvelujen olevan erittäin hyvällä tasolla, kun taas 13 % vastaajista valitsi kokemuksekseen erittäin huonon. Joka kymmenes vastaaja ei kertoi, ettei hänellä ole kokemusta palveluista tai ei osannut sanoa kantaansa.

Vastausten tarkastelu ikäryhmittäin kertoo, että sote-palvelut koetaan toimivimmaksi kaikkein ikääntyneimpien eli 70-vuotiaiden ja sitä vanhempien vastaajien joukossa. Tässä vastaajajoukossa myönteisesti suhtautui 58 % ja kriittisesti 36 % vastaajista.

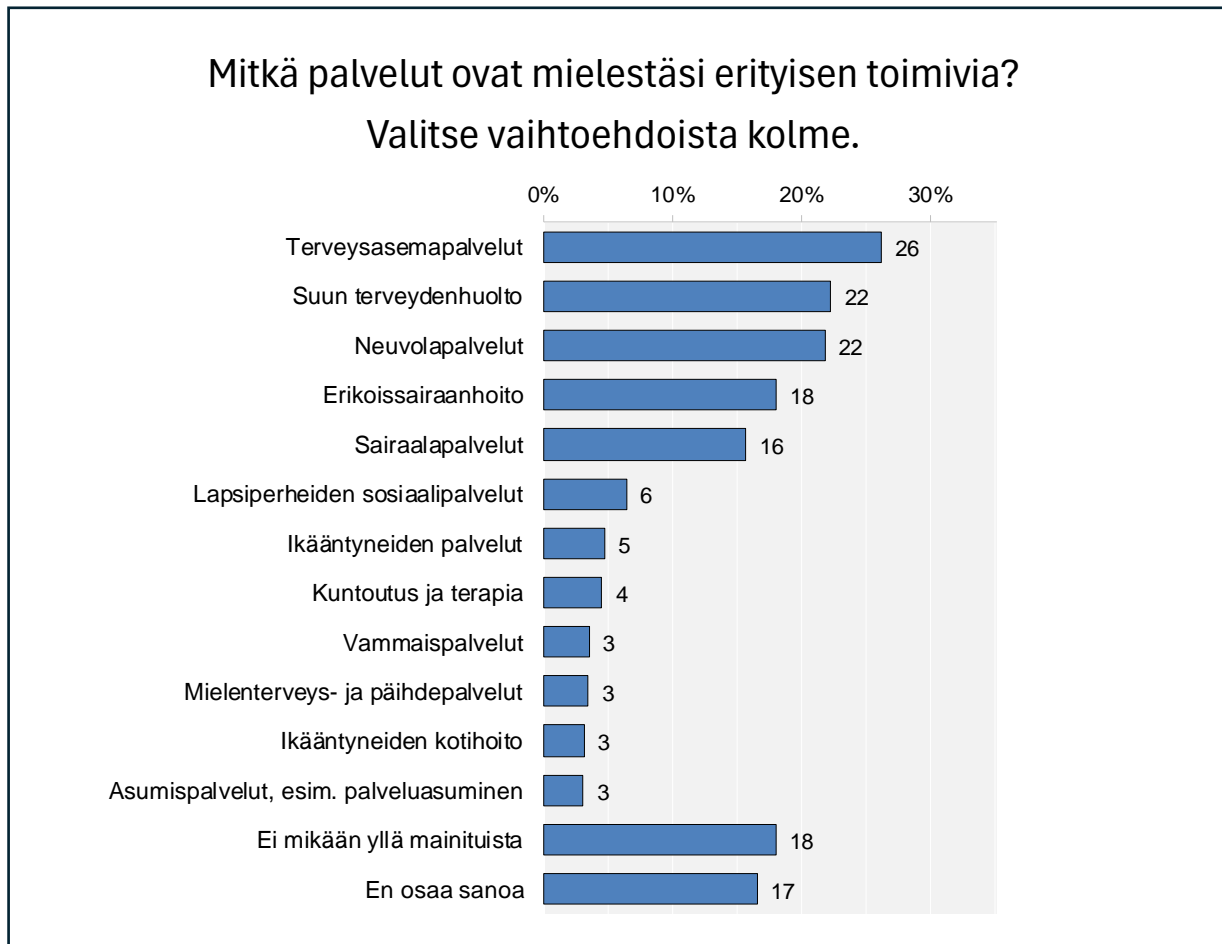


Vastaajien ammattiryhmällä ei ole kovin suurta merkitystä siinä, kuinka sote-palvelujen toimivuus omalla hyvinvointialueella koetaan. Tyytyväisimpiä ovat kuitenkin eläkeläiset, joista yli puolet (51 %) kertoo sote-palvelujen toimivan melko tai erittäin hyvin.



Terveysasemat, suun terveydenhuolto ja neuvolat toimivimpia

Kyselyssä selvitettiin, mitkä sosiaali- ja terveysterveystoimet vastaajat kokivat erityisen toimiviksi. Vastaajat saivat valita kolme palvelua, jotka heidän mielestään toimivat parhaiten.



Terveysasemapalvelut saivat eniten mainintoja, joka neljäs (26 %) vastaaja valitsi tämän palvelun yhdeksi kolmesta toimivimmasta. **Suun terveydenhuolto** ja **neuvolapalvelut** olivat yhtä suosittuja, molemmat saivat 22 % maininnoista. Molempien palveluiden korkeat mainintaprosentit kertovat siitä, että näiden palveluiden toimivuuteen luotetaan melko laajasti hyvinvointialueilla.

Erikoissairaanhoito (18 %) ja **sairaalapalvelut** (16 %) olivat myös vahvasti edustettuina, mikä viittaa siihen, että erikoistuneemmat terveysterveystoimet koetaan alueellisesti toimiviksi. Luottamus erikoissairaanhoitoon ja sairaalapalveluihin on tärkeää, sillä ne ovat usein ratkaisevassa roolissa vakavien sairauksien ja hoitotarpeiden kohdalla.

Muita palveluita, kuten **lapsiperheiden sosiaalipalvelut** (6 %), **ikäntyneiden palvelut** (5 %) sekä **kuntoutus ja terapia** (4 %), mainittiin huomattavasti harvemmin, mikä saattaa viitata

siihen, että näissä palveluissa koetaan olevan enemmän parannettavaa tai niiden tarpeet eivät ole yhtä yleisiä vastaajien keskuudessa.

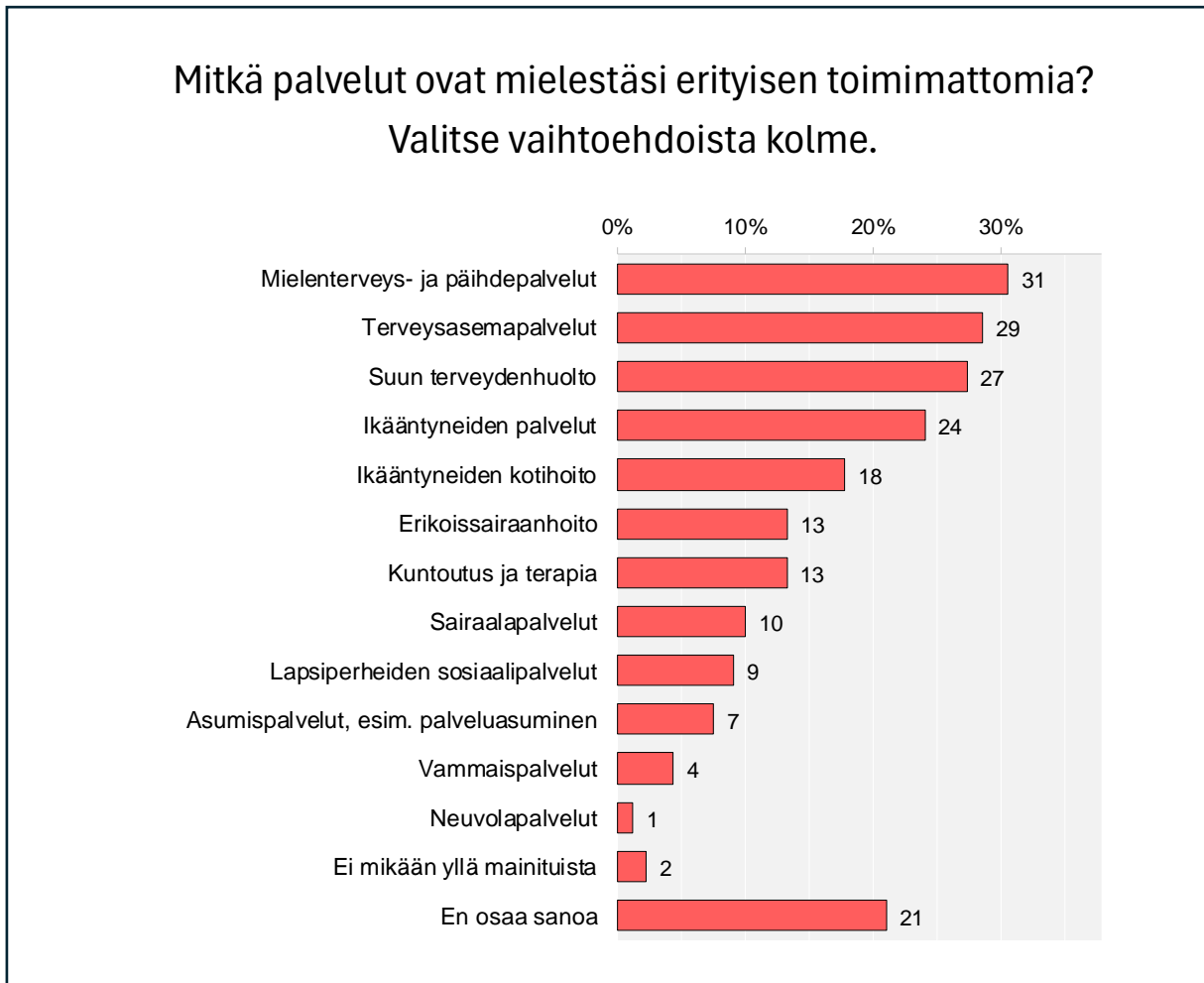
Vammaispalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, ikääntyneiden kotihoito sekä **asumispalvelut** (esim. palveluasuminen) saivat kaikki 3 % maininnoista, mikä osoittaa, että nämä palvelut koetaan toimiviksi vain pienessä osassa vastaajakuntaa.

Huomionarvoista on, että 17 % vastaajista ilmoitti, ettei osaa sanoa, mitkä palvelut toimivat parhaiten, ja 3 % valitsi, ettei mikään yllä mainituista palveluista ollut erityisen toimiva. Tämä voi viitata siihen, että osalla vastaajista ei ollut riittävästi tietoa tai kokemusta palveluista, tai he eivät kokeneet minkään palvelun erottuvan erityisen positiivisesti.

Kokonaisuutena terveydenhuoltopalvelut – etenkin perusterveydenhuolto, suun terveydenhuolto ja neuvolat – nousevat esiin palveluina, jotka koetaan laajalti hyvin toimiviksi. Toisaalta erityisempiin ryhmiin kohdistuvien palveluiden, kuten ikääntyneiden ja vammaisten palveluiden, maininnat ovat vähäisempiä.

Mielenterveyspalvelut toimivat huonoiten

Kyselyssä selvitettiin, mitkä sosiaali- ja terveyspalvelut (sote-palvelut) heidän omalla hyvinvointialueellaan koetaan erityisen toimimattomiksi. Vastaajat valitsivat kolme palvelua, jotka heidän mielestään eivät toimi toivotulla tavalla. Toimimattommiksi koettiin mielenterveyspalvelut.



Mielenterveys- ja päihdepalvelut saivat eniten mainintoja toimimattomina palveluina, sillä lähes kolmannes (31 %) vastaajista valitsi tämän vaihtoehdon. Tämä osoittaa, että mielenterveyspalveluiden saatavuudessa, laadussa tai resursseissa on merkittäviä haasteita. Koska mielenterveysongelmat ovat yleistyneet ja hoidon tarve kasvanut, tämä tulos viestii siitä, että nykyiset palvelut eivät riitä vastaamaan kasvavaan kysyntään tai että palvelujen saatavuudessa tai laadussa on ongelmia.

Vaikka **terveysasemapalvelut** saivat aiemmassa kuviossa kiitosta toimivuudestaan, ne ovat tässä toiseksi eniten mainittuina toimimattomien palveluiden joukossa. Vastaajista 29 % koki niiden olevan riittämättömiä.

Suun terveydenhuolto on kolmannella sijalla, 27 % vastaajista katsoi sen olevan erityisen toimimaton. Tuloksista ei voida päätellä, liittyykö toimimattomuuden kokemus hoitoon pääsyyn vai hoidon laatuun.

Ikääntyneiden palvelut (24 %) ja **ikäntyneiden kotihoito** (18 %) keräsivät myös paljon mainintoja toimimattomina palveluina. Ikääntyneiden määrä kasvaa, ja resurssien riittävyys on jatkuva haaste. Puutteet näissä palveluissa vaikuttavat ikääntyneiden elämänlaatuun ja heidän kykyynsä asua kotona mahdollisimman pitkään.

Erikoissairaanhoito ja **kuntoutus- ja terapiapalvelut** saivat molemmat 13 % maininnoista. Toimimattomuuden kokemus on selvästi alemmalla tasolla erikoissairaanhoidossa kuin terveydenhuollossa, mutta tässäkin on varmasti alueellista vaihtelua. Kuntoutus- ja terapiapalveluiden puutteet voivat liittyä vaikeuksiin saada riittävästi tukea toipumiseen esimerkiksi leikkauksen jälkeen.

Sairaalapalvelut saivat 10 % maininnoista toimimattomina palveluina. Sairaalat tarjoavat monimutkaisia ja vaativia hoitoja, ja vain pieni osa vastaajista kokee, että sairaaloiden toimivuudessa on parantamisen varaa.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja **asumispalvelut**, kuten palveluasuminen, saivat myös mainintoja, mutta niiden osuus jäi pienemmäksi. Tämä viittaa siihen, että ongelmat näissä palveluissa eivät ole yhtä yleisiä kuin esimerkiksi terveysasemapalveluissa tai mielenterveyspalveluissa.

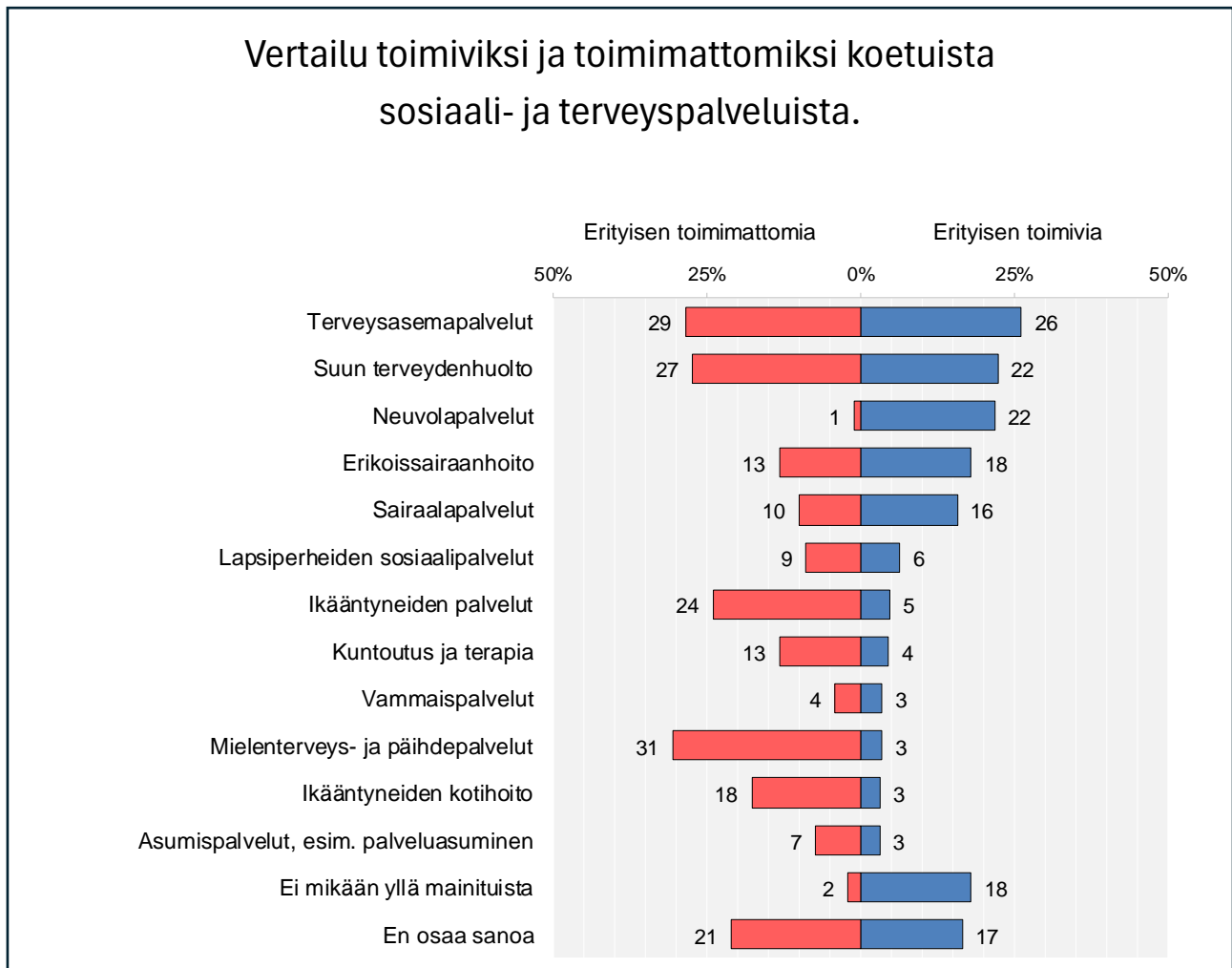
Neuvolapalvelut ja **vammaispalvelut** saivat vain vähän mainintoja (1 % ja 4 %). Tämä osoittaa, että nämä palvelut koetaan suhteellisen toimiviksi. Toisaalta palvelujen tarve rajautuu tiettyihin väestöryhmiin.

Joka viides (21 %) vastaaja valitsi vaihtoehdon "en osaa sanoa", mikä viittaa siihen, että kaikki vastaajat eivät ole perehtyneet kaikkiin palveluihin riittävän hyvin, jotta voisivat arvioida niiden toimivuutta.

Yhteenvetona erityisesti mielenterveys- ja päihdepalvelut, terveysasemapalvelut, sekä suun terveydenhuolto koetaan alueellisesti toimimattomiksi ja vaativat merkittävää kehittämistä. Ikääntyneiden palvelut ja kotihoito ovat myös selkeä kehityskohde. Toisaalta neuvola- ja vammaispalvelut nähdään laajalti toimivina, mikä voi viitata siihen, että näissä palveluissa on onnistuttu vastaamaan väestön tarpeisiin.

Kokemukset palvelujen toimivuudesta vaihtelevat

Edellä esitettiin, millaisia valintoja vastaajat tekivät, kun heiltä kysyttiin kolmea toimivaa ja kolmea toimimatonta sote-palvelua annetuista vaihtoehtoista. Tulokset ovat ristiriitaisia etenkin terveysasemapalvelujen ja suun terveydenhuollon osalta. Molemmat palvelut keräsivät sekä ruusuja että risuja.



Kyselyn perusteella on ilmeistä, että terveysasemapalvelujen käyttäjäkokemuksissa on suuria eroja alueittain ja todennäköisesti yksiköittäin. Osa (26 %) terveyskeskusasiakkaista kokee saamansa palvelun toimivana, kun taas lähes samansuuruinen osa (29 %) kertoo juuri saman palvelun olevan toimimaton.

Terveysasemien kohdalla yhtäaikaaisesti esiintyvä kokemus palveluiden toimivuudesta ja toimimattomuudesta viittaa siihen, että vaikka yleensä terveysasemien tarjoamat

perusterveydenhuollon palvelut koetaan yleisesti luotettaviksi ja toimiviksi, terveysasemapalveluiden laatu ja saatavuus vaihtelevat alueittain.

Terveysasemat ovat usein ihmisten ensisijainen kontakti terveydenhuoltoon, ja niiden toimivuus on keskeistä, kun arvioidaan koko terveydenhuoltojärjestelmän tehokkuutta. Suuri osuus vastaajista arvostaa näiden palveluiden saatavuutta ja laadukkuutta, mikä voi tarkoittaa, että perusterveydenhuollon haasteet, kuten pitkät odotusajat tai resurssipula, vaihtelevat olennaisesti.

Samanlainen tilanne on suun terveydenhuollon osalta. Vastaajista 22 % kertoo hammashoidon kuuluvan kolmen toimivimman palvelun joukkoon, kun toisaalta 27 % vastaajista kokee suun terveydenhuollon toimimattomaksi.

Suun terveydenhuollon osalta vahva kokemus toimivuudesta ja toimimattomuudesta saattaa viitata siihen, että palvelut ovat saavutettavissa ja vastaavat väestön tarpeisiin joillain alueilla ja toisaalla taas saatavuudessa on usein haasteita.

Pohdintaa: Kyselyn perusteella näyttää ilmeiseltä, että sote-palveluista ei ole syytä puhua yhtenäisesti onnistuneina tai epäonnistuneina. Palvelukokemukset tietenkin vaihtelevat yksilötasollakin, mutta näin selvä jakautuminen kokemuksessa kertoo siitä, että Suomessa on alueita, joilla terveysasemat ja suun terveydenhuolto toimivat – ja alueita, joilla ne eivät toimi. Vaihtelua on todennäköisesti myös hyvinvointialueiden sisällä eri yksiköiden välillä.

Suomessa tulisi löytää ne käytännöt, joiden myötä terveysasemien käyttäjäkokemukset ovat hyviä ja monistaa näitä onnistumisia muuallekin. Samoin suun terveydenhuollon osalta.

Yli 70-vuotiaiden keskuudessa ollaan tyytyväisimpiä terveysasemapalveluihin

Kiinnostavaa on, että yli 70-vuotaista kyselyyn vastanneista 43 % mainitsi terveysasemien kuuluvan kolmen toimivan sote-palvelun joukkoon. Vastaavasti samasta joukosta vain 23 % valitsi terveysasemapalvelut toimimattomaksi palveluksi.

Kaikissa nuoremmissa ikäryhmissä terveysasemapalvelut mainittiin hieman useammin toimimattomien kuin toimivien sote-palvelujen joukossa. Tarkemmat tiedot tästäkin löytyvät Ajatuspaja Toivon [verkkosivuilla](#) Kyselyraportin 4/2024 ohessa julkaistusta data-aineistosta xsl-muodossa.

Työikäiset (vastaajat ikäryhmissä 30–69-vuotiaat) mainitsevat terveysasemat useiten toimimattomina, vaikka juuri tästä ikäluokasta kuulutaan valtaosin työterveyshuollon piiriin, ja asiointitarvetta terveysasemilla on sen myötä vähemmän. Toisaalta asiointikokemukset tässä ikäluokassa voivat syntyä myös omien lasten tai vanhempien kautta.

Samat tulokset nousevat esiin, kun vastauksia tarkastellaan työmarkkinastatuksen mukaan. Johtajista, alemmista toimihenkilöistä ja työntekijöistä vähän alle kolmannes (28–31 %) kertoi terveysasemien kuuluvan toimimattomiin sote-palveluihin. Työntekijöistä vain 17 % mainitsi toimivina palveluina.

Pohdintaa: Vaikuttaa siltä, että ne, jotka palveluja eniten käyttävät eli ikäihmiset/eläkeläiset, ovat tyytyväisempiä terveysasemien palveluihin kuin he, jotka todennäköisesti hoitavat oman terveydenhuoltonsa työterveyden kautta.

Suun terveydenhuolto jakoi käyttäjien kokemukset

Kuten soteasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut keräsivät mainintoja sekä toimivuudesta että toimimattomuudesta. Suurempi osuus vastaajista oli sitä mieltä, että suun terveydenhuollon palvelut ovat erityisen toimimattomia, kuin toimivia.

Kun piti nimetä kolme toimimattominta ja toimivaa palvelua, kaikista vastaajista 27 % koki suun terveydenhuollon palveluiden olevan erityisen toimimattomia ja 22 % vastasi palveluiden olevan erityisen toimivia.

Erityisen usein mainintoja palveluiden toimimattomuudesta oli 50–59-vuotiailla, joista 36 % mainitsi palvelut erityisen toimimattomiksi.

Ammattiryhmistä erityisesti yrittäjät nimesivät usein suun terveydenhuollon erityisen toimimattomaksi (33 %). Toisaalta yrittäjät nimesivät suun terveydenhuollon myös kaikista useimmin erityisen toimivaksi palveluksi (32 %).

Suun terveydenhuollon toimivuuden kokemuksessa ei ole erotettavissa selkeää muutosta vastaajien iän mukaan. Vaikuttaakin todennäköiseltä, että suun terveydenhuollon palvelukokemus vaihtelee paikallisista olosuhteista.

Neuvolat keräävät kiitosta – myös heiltä, jotka eivät palveluja todennäköisesti itse käytä

Siinä missä terveysasemat ja suun terveydenhuollon palvelut keräsivät vastaajilta sekä myönteistä että kielteistä palautetta, neuvolapalvelut koettiin hyvin yksituumaisesti toimivaksi palveluksi.

Neuvolapalvelut keräsivät mainintoja toimivina palveluina kaikissa ammattiryhmissä johtavista toimihenkilöistä opiskelijoihin. Niin ikään eri ikäryhmissä mainintoja kertyi, sillä

toimivuuden puolesta mainintoja kertyi myös vanhemmissa ikäryhmissä, jotka todennäköisesti eivät itse palveluja käytä.

Neuvolapalvelut, jotka tarjoavat tärkeää tukea lapsiperheille, ovat perinteisesti olleet Suomen sote-järjestelmän vahvoja osa-alueita. Se, että niin moni valitsi neuvolapalvelut toimivien palveluiden joukkoon, korostaa niiden merkitystä sekä äitiys- että lastenneuvolatoiminnassa, joka edistää lasten hyvinvointia ja perheiden terveyttä.

Pohdintaa: Vaikuttaa siltä, että mielikuva neuvolapalveluista on myönteinen ja ihmisten kokemus niiden toimivuudesta perustuu ainakin jossain määrin jostain muusta kuin omasta viime aikaisesta käyttäjäkokemuksesta syntyneeseen käsitykseen.

Jos neuvolapalvelujen osalta on näin, todennäköisesti myös muiden sote-palvelujen osalta ihmisten käsitys palvelujen toimivuudesta perustuu muuhunkin kuin heidän omaan asiakkuuteensa.

Opiskelijat ja nuoret selkeästi tyytymättömiä mielenterveyspalveluihin

Kokemus mielenterveys- ja päihdepalveluista on läpi ikä- ja ammattiryhmien toimimaton. Kaikista vastaajista 31 % nimesi mielenterveyspalvelut erityisen toimimattomiksi, kun piti valita kolme erityisen toimimatonta palvelua. Vain 3 % nimesi mielenterveys- ja päihdepalvelut erityisen toimiviksi.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden kohdalla kokemus palveluiden toimimattomuudesta on sitä suurempaa, mitä nuoremasta vastaajasta on kyse. Kun yli 70-vuotiaista 14 % nimesi mielenterveys- ja päihdepalvelut erityisen toimimattomiksi, alle 31-vuotiaiden kohdalla luku oli 49 %.

Ammattiryhmittäin kokemus palveluiden toimimattomuudesta jakautui tasaisemmin. Työssäkäyvien, eli johtajien, ylempien toimihenkilöiden ja työntekijöiden keskuudessa mielenterveys- ja päihdepalvelut nimesi erityisen toimimattomiksi 34–35 % vastaajista. Opiskelijoista puolestaan 52 % nimesi palvelut erityisen toimimattomiksi. Yrittäjistä 20 % ja eläkeläisistä 18 % kokivat palvelut erityisen toimimattomiksi - selkeästi vähemmän kuin muut ammattiryhmät.

Pohdintaa: Mielenterveys ja päihdepalveluiden osalta yksipuolisesti negatiivinen kokemus palveluiden toimimattomuudesta erottuu muista palveluista ja toimimattomuuden kokemus painottuu nuorten ikäryhmien piiriin. Kokemus voi johtua joko palveluiden saatavuuden vähäisyydestä tai palveluiden laadusta.

Tulokset tukisivat johtopäätöstä siitä, että mielenterveys- ja päihdepalveluiden saatavuuteen ja toimivuuteen olisi syytä panostaa, erityisesti nuorempien ikäluokkien keskuudessa, kuten yhteiskunnallisessa keskustelussa on usein todettu.

Yhteenveto

Tässä kyselytutkimuksessa tutkittiin täysi-ikäisten kansalaisten näkemyksiä sosiaali- ja terveyspalveluista ja niiden rahoituksesta.

Kyselyn perusteella kansalaiset eivät tue hyvinvointialueiden lisärahoittamista joko ollenkaan tai edellyttävät sen rinnalla palveluiden tehostamista. **Kyselyn vastaukset osoittavat kansalaisten edellyttävän hyvinvointialueilta toimenpiteitä taloudellisen tilansa parantamiseksi sopeuttamistoimin.**

Vain pieni vähemmistö kyselyyn vastanneista ei kannattanut hyvinvointialueiden sopeuttamistoimia ja viidesosa vastaajista oli valmis maksamaan lisää veroja tai asiakasmaksuja palveluiden karsimiselta välttyäkseen.

Enemmistö vastaajista olisi valmiita käyttämään enemmän digitaalisia palveluita.

Digitaalisia palveluita tarjoamalla olisi vastausten perusteella mahdollista tosiasiallisesti vastata palveluiden saatavuushaasteisiin.

Tutkimuksen perusteella **kokemus palveluiden toimivuudesta vaihtelee merkittävästi palvelukohtaisesti.** Saman palvelun, kuten terveysasemien, osalta oli merkittävä osuus vastaajia, jotka kokevat palvelun erityisen toimivaksi ja toisaalta merkittävä osuus vastaajia, jotka sanoivat saman palvelun olevan erityisen toimimaton. Erot voivat johtua lukuisista eri seikoista liittyen palveluiden paikalliseen saatavuuteen ja palvelukokemukseen.

Parempien palvelukokemusten saavuttaminen edellyttää toiminnallisia uudistuksia. Niiltä alueilta ja yksiköistä, joissa kokemus palveluista koetaan toimivaksi, tulisi levittää toimintamalleja niille alueille ja yksikköihin, joissa palvelut koetaan toimimattomiksi.

Kaksi palvelua erottuvat kokemukseltaan muiden joukosta: toimivana koettiin neuvolapalvelut ja toimimattomina mielenterveys- ja päihdepalvelut. Tulokset tukevat johtopäätöstä, jossa mielenterveys- ja päihdepalveluita tulisi kehittää ja kehittämisen tulisi erityisesti keskittyä nuorempiin ikäryhmiin.