

# Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa

## Suunnittelu, toteutus ja tulokset

Satu Viertiö  
Anna-Mari Laitinen  
Kristiina Kuussaari  
Airi Partanen  
Marjut Grainger  
Sebastian Therman  
Maria Heiskanen  
Jaana Suvisaari



Raportti 8/2022

Satu Viertiö, Anna-Mari Laitinen, Kristiina Kuussaari, Airi Partanen, Marjut Grainger, Sebastian Therman, Maria Heiskanen, Jaana Suvisaari

# Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa

Suunnittelu, toteutus ja tulokset



Terveyden ja  
hyvinvoinnin laitos

© Kirjoittaja(t) ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Kannen kuva: Katri Lehtola, Keksi

ISBN 978-952-343-900-9 (verkkojulkaisu)

ISSN 1798-0089 (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-900-9>

Helsinki, 2022

## Esipuhe

Tämä raportti kuvaa ensimmäisen kansallisen mielenterveys- ja päihdepalveluihin suunnatun asiakaspalautekyselyn suunnittelun ja toteuttamisen ja esittelee sen tulokset.

Sekä Mielenterveysstrategiassa vuosille 2020–2030 että Päihde- ja riippuvuusstrategiassa vuoteen 2030 on yhtenä painopisteenä palvelujen kehittäminen ihmisten tarpeita vastaaviksi sekä niiden laadun, saavutettavuuden ja saatavuuden varmistaminen. Koska asiakaspalautea ei mielenterveys- ja päihdepalveluissa ole aikaisemmin kerätty yhtenevästi koko Suomen alueella, mielenterveysstrategiassa mainittuja palvelujen ominaisuuksia ei ole voitu mitata. Tällä hetkellä kerätty tieto mielenterveys- ja päihdepalveluissa on epäyhtenäistä ja puutteellista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on tuonut esiin tarpeen kansallisesti yhteneväälle, vertailukelpoiselle ja ajantasaiselle asiakaspalaute tiedolle. Tietoa tarvitaan tulevien hyvinvointialueiden palvelujen järjestämisen kansallisessa ja alueellisessa ohjauksessa ja arvioinnissa. Tieto asiakaskokemuksesta tukee myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon kehittämistä. Yhtenäinen tiedonkeruu mahdollistaa palvelujen alueellisen vertailun.

Tämän hankkeen tavoitteena on saada tietoa siitä, millainen on mielenterveys- ja päihdepalveluja käyttävien asiakkaiden kokemus saamastaan hoidosta koko Suomen kattavasti. Toisena tavoitteena on tiedon kerääminen hyvinvointialueiden päättäjille, jotta palveluja voidaan kehittää edelleen.

Kiitämme lämpimästi kaikkia asiakaspalautekyselyyn osallistuneita hoitopaikkoja ja kyselyyn vastanneita asiakkaita sekä kyselylomakkeen suunnittelutyöpajoihin osallistuneita hoitopaikkojen työntekijöitä ja kokemusasiantuntijoita. Kiitos yhteistyöstä myös THL:n lomakepalvelun Juha Oksaselle ja viestinnän Eeva-Liisa Kalloselle ja Malena Kumpulaiselle sekä Tikkurilan Kopiopalvelulle. Erityiskiitos THL:n kehittämispäällikkö Salla Sainiolle, jonka kokemus erilaisista asiakaspalautteisiin liittyvistä tiedonkeruista on ollut meille korvaamatonta.

Helsingissä 26.8.2022

Satu Viertiö, Anna-Mari Laitinen, Kristiina Kuussaari, Airi Partanen, Marjut Grainger, Sebastian Therman, Maria Heiskanen ja Jaana Suvisaari

## Tiivistelmä

Satu Viertiö ym. Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Suunnittelu, toteutus ja tulokset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 8/2022. 97 sivua. Helsinki 2022. ISBN 978-952-343-900-9 (verkkojulkaisu)

Ensimmäinen kansallinen mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakaspalautekysely toteutettiin kahden viikon aikana marraskuussa 2021. Kyselyyn osallistui 435 hoitopaikkaa, jotka antoivat hoitoa joko mielenterveys- tai päihdeongelmiin tai molempiin. Avohoidossa kyselyyn vastasi 8820 ja laitoshoidossa 1118 eli yhteensä 9938 asiakasta ja potilasta. Kyselyyn osallistui hoitopaikkoja kaikista paitsi yhdestä sairaanhoitopiiristä.

Kyselyn tulosten mukaan asiakkailla ja potilailla on suurimmaksi osaksi varsin hyvä kokemus palveluista sekä avo- että laitoshoidossa. Eroja hoitopaikkatyyppien ja yksittäisten väittämien välillä kuitenkin löytyi. Myönteisimmät kokemukset sekä avo- että laitoshoidossa olivat hoitopaikassa saatuun kohteluun liittyvissä väittämässä. Kokemukset olivat sekä avo- että laitoshoidossa vähiten myönteisiä tiedonsaannista verstaistuesta, arkeen tukea tuovien järjestöjen toiminnasta, oikeuksista potilaana, sairaudesta, hoidon sisällöstä ja lääkehoidosta sekä läheisten mukaan ottamisesta hoitoon. Laitoshoidossa kokemus turvallisuudesta hoidon aikana oli heikompi kuin avohoidossa.

Avohoidossa ja -kuntoutuksessa yhdistettyä mielenterveys- ja päihdehoitoa (miepä) antavien hoitopaikkojen asiakkaat olivat useammin valmiita suosittelemaan hoitoa muille samassa tilanteessa oleville, kuin pelkkää mielenterveys- tai päihdehoitoa antavien hoitopaikkojen asiakkaat. Laitosmuotoisissa päihdehoidon ja kuntoutuksen hoitopaikoissa vastanneet asiakkaat suosittelisivat hoitoa todennäköisemmin kuin psykiatrisessa laitoshoidossa olevat.

Tuloksista kävi myös ilmi, että yllättävän usein hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa ei ollut joko tehty tai asiakakalla tai potilaalla ei ollut siitä tietoa. Avohoidon etävastaa-  
ntotolla asioineiden kokemukset olivat vähemmän myönteisiä kuin hoitopaikassa asioineiden. Tahdosta riippumattomassa hoidossa olleiden kokemukset olivat vähemmän myönteisiä kuin muiden psykiatrisessa sairaalahoidossa olleiden potilaiden.

Kysely tehtiin poikkeusaikana, keskellä koronaviruspandemiaa. Ei ole tiedossa, miten tämä on vaikuttanut tuloksiin, koska vertailuaineistoa ei ole. Nyt toteutetun kyselyn perusteella mielenterveys- ja päihdepalvelujen keskeisimmät kehittämistarpeet liittyvät tiedon antamiseen sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelmaprosessin kehittämiseen sellaiseksi, että suunnitelma on potilaan/asiakkaan tiedossa ja hänen tarpeensa huomioiva. Lisäksi koettua turvallisuutta laitoshoidossa tulisi pystyä parantamaan.

**Avainsanat:** asiakaskokemus, asiakaspalautekysely, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut, miepä-palvelut, riippuvuuspalvelut, avopalvelut, laitospalvelut

## Sammandrag

Satu Viertiö, ym. Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Suunnittelu, toteutus ja tulokset. [Nationell klientresponsenkät inom mentalvårds- och missbrukstjänsterna. Planering, genomförande och resultat]. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 8/2022. 97 sidor. Helsingfors, Finland 2022. ISBN 978-952-343-900-9 (nätpublikation)

Den första nationella klientresponsenkäten om mentalvårds- och missbrukstjänster genomfördes under två veckor i november 2021. I enkäten deltog 435 vårdplatser som gav vård för antingen psykiska problem eller missbruksproblem eller båda. Inom öppenvården svarade 8820 och inom institutionsvården 1118, dvs. sammanlagt 9938 klienter och patienter. I enkäten deltog vårdplatser från alla sjukvårdsdistrikt utom ett.

Enligt enkätresultaten har klienterna och patienterna till största delen en mycket god erfarenhet av tjänsterna både inom öppenvården och institutionsvården. Det fanns dock skillnader mellan vårdplatstyperna och enskilda påståenden. De mest positiva erfarenheterna både inom öppenvården och institutionsvården berörde påståendena om bemötandet på vårdplatsen. Erfarenheterna inom både öppenvården och institutionsvården var minst positiva vad gällde tillgången till information om kamratstöd, verksamheten i organisationer som ger stöd i vardagen, rättigheterna som patient, sjukdomen, vårdens innehåll och läkemedelsbehandlingen samt om att inkludera närstående i vården. Inom institutionsvården var upplevelsen av trygghet under vården sämre än inom öppenvården.

Inom öppenvården och -rehabiliteringen var klienterna på vårdplatserna som tillhandahåller kombinerad mentalvård och missbruksvård oftare beredda att rekommendera vården till andra i samma situation än klienterna på vårdplatserna som ger enbart mentalvård eller missbruksvård. Klienter som svarat från vårdplatser för missbruksvård och rehabilitering i institutionsform skulle med större sannolikhet rekommendera vården än klienter i psykiatrisk institutionsvård.

Av resultaten framgick också att en vård- och rehabiliteringsplan förvånansvärt ofta antingen inte hade gjorts upp eller att klienten eller patienten inte hade kännedom om den. Erfarenheterna hos dem som besökte distansmottagningen inom öppenvården var mindre positiva än hos dem som besökte vårdplatsen. Erfarenheterna hos personer som fått vård oberoende av sin vilja var mindre positiva än hos andra patienter som fått psykiatrisk sjukhusvård.

Enkäten gjordes under undantagsförhållanden, mitt i coronaviruspandemin. Det är oklart hur detta har påverkat resultaten, eftersom det inte finns något jämförelsematerial. På basen av den enkät som nu genomförts har de viktigaste utvecklingsbehoven inom mentalvårds- och missbrukstjänsterna att göra med att ge information och utveckla processen för vård- och rehabiliteringsplanen så att patienten/klienten känner till planen och att planen beaktar patientens behov. Dessutom borde den upplevda tryggheten inom institutionsvården förbättras.

**Nyckelord:** klientupplevelse, klientresponsenkät, mentalvårdstjänster, missbruks-tjänster, kombinerad mental- och missbruksvård, beroendetjänster, öppenvårdstjänster, institutionstjänster

## Abstract

Satu Viertiö, ym. Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Suunnittelu, toteutus ja tulokset. [National customer feedback survey in mental health and substance abuse services. Planning, implementation and results]. Finnish Institute for Health and Welfare (THL). Report 8/2022. 97 pages. Helsinki, Finland 20XX. ISBN 978-952-343-900-9

The first national customer feedback survey assessing mental health and substance abuse services was conducted in November 2021. In total, 435 mental health and/or substance abuse service providers responded to the survey. A total of 9,938 service users responded to the survey, 8,820 representing outpatient services and 1,118 from institutional care. All but one hospital district participated in the survey.

Service users generally reported positive experiences of both outpatient and institutional care services. However, differences between the types of care and individual statements were found. The most positive experiences in both outpatient and institutional care related to participant statements of how they were approached at the place of care. The least positive experiences from both outpatient and institutional care patients related to access to information about peer support, the activities of organisations offering support in everyday life, patient rights, information regarding their diagnosis, treatment and medication and including family members in treatment planning. Participants reported a sense of safety during the treatment period less favourably in the context of institutional services, compared to outpatient services.

Participants with experience of integrated services combining support for both rehabilitative mental health and substance abuse issues were more likely to recommend these services to others in a similar situation, compared to participants with experience of services providing stand-alone mental health or substance abuse services. Participants with experience of institutional rehabilitative or substance abuse services were more likely to recommend these services to others, compared to those with experience of psychiatric institutional care.

Results from this survey revealed a surprising lack of or lack of awareness of, treatment and rehabilitation plans. Participants experiences of remote appointments were less favourable in comparison to in-person contacts. Furthermore, participants with experience of involuntary treatment reported less favourable experiences compared to those with experience of voluntary psychiatric hospital care.

The survey was conducted during an exceptional period, that is in the middle of the coronavirus pandemic. It remains unclear how this may potentially have impacted results, as reference material is not available. However, with this taken into account, key development needs within mental health and substance abuse services can be related to a need for improvements in information sharing and co-development of care and rehabilitation plans. Additionally, patient perceived safety in institutional care needs attention.



**Keywords:** customer experience, customer feedback survey, mental health services, substance use treatment services, integrated mental health and substance use treatment services, addiction services, outpatient services, institutional services

## Sisälllys

|  |    |
|--|----|
| Esipuhe.....   | 3  |
| Tiivistelmä .....  | 4  |
| Sammandrag.....  | 5  |
| Abstract.....  | 7  |
| Sisälllys.....   | 9  |
| 1 Johdanto .....   | 11 |
| 1.1 Tausta.....  | 11 |
| 1.1.1 Kansallinen mielenterveysstrategia 2020–2030 .....   | 12 |
| 1.1.2 Päihde- ja riippuvuusstrategia vuoteen 2030.....   | 13 |
| 1.1 Mielenterveys- ja päihdepalvelujärjestelmä .....   | 14 |
| 2 Aineisto ja menetelmät.....  | 15 |
| 2.1 Kyselylomakkeen kehittäminen.....  | 15 |
| 2.1.1 Kansalliset väittämät.....   | 15 |
| 2.1.2 Suomalaiset mielenterveys- ja päihdepalveluissa käytetyt<br>asiakaspalautemenetelmät .....   | 17 |
| 2.1.3 Kansainväliset mielenterveyspalvelujen asiakaspalautekyselyt .....                           | 18 |
| 2.1.4 Työpajoissa valitut väittämät.....   | 19 |
| 2.2 Paperilomake ja sähköinen kysely .....   | 20 |
| 2.3 Osoiterekisterin kerääminen ja tulosraporttien lähettäminen hoitopaikkoihin....                | 21 |
| 2.4 Viestintä.....   | 24 |
| 3 Tulokset.....  | 26 |
| 3.1 Avohoito .....   | 28 |
| 3.1.1 Mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut ja yhdistetyt mielenterveys- ja<br>päihdepalvelut..... | 30 |
| 3.1.2 Hoitosuunnitelman tekeminen hoitopaikkatyypeittäin avohoidossa .....                         | 31 |
| 3.1.3 Asiakaskokemus avohoidon etävastaanotoilla .....   | 31 |
| 3.2 Laitoshoito .....  | 33 |
| 3.2.1 Psykiatrinen sairaalahoito sekä laitosmuotoinen päihdehoito ja kuntoutus                     | 35 |
| 3.2.2 Hoitosuunnitelman tekeminen hoitopaikkatyypeittäin laitoshoidossa .....                      | 35 |
| 3.2.3 Tahdosta riippumattoman hoidon vaikutus asiakaskokemukseen.....                              | 36 |
| 3.3 Hoitopaikkojen palaute .....   | 37 |
| 4 Yhteenveto .....   | 38 |
| 4.1 Yhteenveto tuloksista.....   | 38 |
| 4.2 Yhteenveto hankkeesta .....  | 40 |
| 5 Pohdinta .....   | 41 |
| Lähteet .....  | 44 |
| Liitteet .....   | 45 |

# 1 Johdanto

Vuoden 2020 alussa julkaistiin Mielenterveysstrategia (Vorma ym. 2020), joka sisältää mielenterveystyön painopisteet vuoteen 2030 asti. Yksi strategian viidestä painopisteestä on ihmisten tarpeiden mukaiset, laaja-alaiset palvelut. Päihde- ja riippuvuusstrategia (Kotovirta ym. 2021) julkaistiin vuonna 2021 ja sen yhtenä painopisteenä on ehkäisevän päihdetyön ja päihde- ja riippuvuuspalvelujen laadun ja saatavuuden varmistaminen. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on ollut jo vuosia pyrkimys palvelujen integraatioon (Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009). Integroidussa hoidossa mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivä potilas saa molempiin ongelmiin hoitoa samasta hoitopaikasta tai samasta hoitotiimistä.

Vuoden 2023 alusta voimaan tuleva sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa palvelujen järjestämistä vastuu siirtyy tuleville 21 hyvinvointialueelle. Uudistuksen tarkoituksena on vahvistaa perustason palveluja ja siirtää painopistettä ehkäisevään työhön. Hyvinvointialueet tulevat tarvitsemaan menetelmiä palvelujensa arviointiin.

Asiakaskokemuksista mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluista ei ole aikaisemmin kerätty kansallisesti tietoa Suomesta. Tässä hankkeessa toteutettiin ensimmäistä kertaa kansallinen mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakaspalautekysely. Hankkeessa kehitettiin yhtenäinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalvelujen arviointiin. Laajan yhteyshenkilöverkoston tuella kysely toteutettiin koko Suomessa 1.-14.11.2021. Toteuttamalla kansallinen, yhtenäinen asiakaskokemuskysely samaan aikaan koko Suomen alueella saatiin vertailukelpoista tietoa asiakaskokemuksista erityyppisissä palveluissa.

## 1.1 Tausta

Asiakaspalautteen kerääminen liittyy potilaskeskeiseen lähestymiseen hoidossa. Sen juuret länsimaissa ovat 1970-luvulla, kun alettiin kiinnittämään huomiota ihmisoi-keusrikkomuksiin hoitopaikoissa (Hoffman ym. 2011). Vaikka kyselyjen aloittamisen taustalla on ollut niinkin perustavanlaatuisen tarve kuin ihmisarvoisen kohtelun saaminen, nykyään kyselyjä tehdään myös hoidon yleisen laadun kartoittamiseksi ja varmistamiseksi. Päihdepalvelujen asiakaspalautteita on tutkittu vähemmän kuin mielen-terveyspalvelujen (Hinsley ym. 2019).

Asiakaspalautteen keräämisessä on syytä erottaa asiakaskokemus ja asiakastytyväisyys. Asiakastytyväisyys on subjektiivinen mielipide saadusta palvelusta verrattuna asiakkaan omiin odotuksiin. Asiakaskokemus taas mitataan useissa hoitoon liit-tyvissä väittämissä, jotka yksityiskohtaisesti kuvaavat saatua hoitoa (Fernandes ym. 2021).

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa kerätään tällä hetkellä asiakaspalautetta lukuisia eri tiedonkeruun lomakkeita ja tapoja käyttäen. Kansallisesti yhtenäinen lomake ja tiedonkeruun tapa mahdollistaisi palvelujen vertailun niin ammattilaisille kuin asiakkaillekin.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos toteuttaa tällä hetkellä kansallisia asiakaspalauttekyseilyjä muutamalla terveydenhuollon alueella: terveysasemilla, synnytyssairaloissa, hammashoitoloissa ja neuvoloissa. Vanhuspalvelujen ympärivuorokautisessa hoidossa ja kotihoidossa on kerätty palautetta vuodesta 2014 alkaen (Leppäaho ym. 2021). Sosiaali- ja terveysministeriön kohdistama mielenterveysstrategiaan liittyvä rahoitus mahdollisti kansallisen tiedonkeruun myös mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun asiakaspalautetta kerättiin yhtäläisesti aikuisten mielenterveys- ja päihdehoitopaikoissa sekä avo- että laitoshoidossa koko Suomen alueella.

### 1.1.1 Kansallinen mielenterveysstrategia 2020–2030

Kansallisen mielenterveysstrategian (Vorma ym. 2020) tavoitteena on turvata mielenterveystyön jatkuvuus ja tavoitteellisuus vuoteen 2030 asti. Strategia tunnistaa mielenterveyden merkityksen muuttuvassa maailmassa.

Strategian painopisteitä on viisi:

1. Mielenterveys pääomana
2. Lasten ja nuorten mielenterveyden rakentuminen arjessa
3. Mielenterveystoimet
4. Ihmisten tarpeiden mukaiset laaja-alaiset palvelut
5. Hyvä mielenterveysjohtaminen

Näistä painopisteistä ihmisten tarpeiden mukaiset, laaja-alaiset palvelut ovat pohjana asiakaspalauttekyseilyn toteuttamiselle mielenterveyspalveluissa ja integraation mukaisesti myös päihde- ja riippuvuuspalveluissa.

Mielenterveysstrategiassa mainitaan, että palvelujen tulee olla asiakaslähtöisiä, saavutettavia, oikea-aikaisia, laadukkaita ja vaikuttavia. Niiden tulee olla myös joustavia, yhteensovittavia, hoidon jatkuvuutta tukevia ja kuntoutusta edistäviä. Niiden suunnittelussa otetaan erityisesti huomioon ryhmät, jotka muuten olisivat vaarassa jäädä eriarvoiseen asemaan, sekä omaiset ja läheiset. Niissä pidetään yllä henkilöstön ammattitaitoa ja työhyvinvointia. Vakavia psyykkisiä sairauksia ja päihdehäiriöitä sairastavien ihmisten fyysisen terveyden hoito tulee toteutua yhdenvertaisesti muun väestön kanssa.

Yksi ehdotus, joka mielenterveysstrategiassa mainitaan tavoitteiden saavuttamiseksi, on että palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa otetaan huomioon käyttäjien näkemykset. Asiakaspalauttekyseily, jossa kaikille asiakkaille annetaan mahdollisuus vastata anonymisti, on keskeisin keino saada selville todellinen asiakaskokemus.

### 1.1.2 Päihde- ja riippuvuusstrategia vuoteen 2030

Päihde- ja riippuvuusstrategia (Kotovirta ym. 2021) julkaistiin vuonna 2021. Sen tavoitteena on ehkäistä ja vähentää alkoholin, tupakka- ja nikotiinutuotteiden sekä huumausaineiden käytöstä ja rahapelaamisesta aiheutuvia riskejä, haittoja ja ongelmia kaikissa ikäryhmissä. Mielenterveysstrategian tavoin Päihde- ja riippuvuusstrategia linjaa toimintaa vuoteen 2030 asti.

Päihde- ja riippuvuusstrategian painopisteitä on viisi:

1. Vahvistetaan päihteitä käyttävien, riippuvuushaittoja kokevien ja päihdepalveluiden piirissä olevien ihmisten sekä heidän läheistensä oikeuksien toteutumista
2. Vahvistetaan yhteistyötä, tiedonkulkua, asiantuntemusta ja tietoperustaa
3. Tehostetaan alkoholi-, tupakka- ja nikotiini-, huumausaine- ja rahapelipoliittisia toimia
4. Varmistetaan ehkäisevän päihdetyön ja päihde- ja riippuvuuspalveluiden laatu, saavutettavuus ja saatavuus
5. Varmistetaan päihde- ja riippuvuusasiantuntemus ja yhteistyö valtioneuvostotasolla

Kaikilla päihde- ja riippuvuusongelmista kärsivillä on oikeus laadukkaisiin ja tarpeenmukaisiin palveluihin. Palvelujen laatuun liittyvä näkökulma on nostettu esiin päihde- ja riippuvuusstrategian painopisteessä neljä, jonka toimeenpanossa pyritään tarpeenmukaisten päihde- ja riippuvuuspalvelujen laadun, saavutettavuuden ja saatavuuden varmistamiseen. Painopiste sisältää useita yksityiskohtaisempia päihde- ja riippuvuuspalveluita koskevia tavoitteita päihdeongelmista kärsivien ja heidän läheistensä monipuolisten palvelujen ja palveluketjujen toteuttamiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa tulisi huomioida erityisesti se, että päihdepalvelujen koordinoitua vahvistetaan. Tähän liittyy myös päihde- ja mielenterveyspalvelujen tiiviimpi integrointi toisiinsa.

Strategiassa todetaan, että laadun ja vaikuttavuuden arviointia tulisi kehittää sekä kansallisella, alueellisella että paikallisella tasolla (Kotovirta ym. 2021). Erilaiset asiakaspalautekyselyt ovat yksi mahdollinen palvelujen laadun mittari. Laadukkaat palvelut liittyvät myös päihde- ja riippuvuusstrategian ensimmäiseen painopisteeseen, jossa korostetaan päihteitä käyttävien, riippuvuushaittoja kokevien ja päihdepalvelujen piirissä olevien henkilöiden oikeuksien toteutumista. Yksityiskohtaisemmissa tavoitteissa painotetaan muun muassa päihdeongelmiin ja riippuvuuksiin liittyvän kielteisen leiman ja ennakkoluulojen vähentämistä ja syrjimättömyyden edistämistä sekä päihteitä käyttävien ja riippuvuuksiinsa tukea tarvitsevien asiakkaiden ja potilaiden sekä heidän läheistensä kunnioittavaa kohtaamista.

## 1.1 Mielenterveys- ja päihdepalvelujärjestelmä

Sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmä on läpikäymässä suurta muutosta, kun sosiaali- ja terveydenhuollon perustason ja erityistason palvelujen järjestämisvastuu siirtyy uusille hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta. Asiakaspalautekyselyn toteuttamisaikana marraskuussa 2021 vastuu mielenterveys- ja päihdepalvelujen järjestämisestä oli kunnilla.

Mielenterveys- ja päihdepalveluja tuotetaan sekä perus- että erityistasolla. Mielenterveyspalveluissa perustasolla tarkoitetaan perusterveydenhuoltoa, kuten terveyskeskuksia, opiskeluterveydenhuoltoa ja työterveyshuoltoa. Erityistasolla tarkoitetaan psykiatrasta erikoissairaanhoidoa eli psykiatrian erikoisan mukaisen tutkimus-, hoito- ja kuntoutuspalvelujen kokonaisuutta.

Päihdepalveluissa vastataan päihderiippuvuuksien lisäksi myös muiden toiminnallisten riippuvuuksien aiheuttamiin ongelmiin. Palveluja tuottivat kuntien lisäksi sairaanhoitopiirit, yksityiset palveluntuottajat ja kolmannen sektorin toimijat eli erilaiset järjestöt.

Päihde- ja riippuvuusongelmia hoidetaan perusterveydenhuollon lisäksi myös sosiaalihuollon toimipisteissä. Perustason palveluina toteutettaviin päihdehuollon erityispalveluihin sisältyy avomuotoisia A-klinikoita ja nuorisoasemia, ympärivuorokautisia selviämisen-, katkaisu- ja kuntoutuspalveluita, asumispalveluita, matalan kynnyksen haittojen vähentämiseen tähtääviä palveluja kuten huumeiden käyttäjien sosiaali- ja terveysneuvontapisteitä sekä arjen tukea antavia päiväkeskuksia tai muuta vertaistukea antavaa toimintaa. Päihdeongelmia ja -sairauksia hoidetaan myös erikoissairaanhoidossa.

Mielenterveys- ja päihdeongelmista toipumiseen tarvitaan lisäksi usein myös muuta arjen apua ja tukea, kuten itsehoitoa tukevia verkkopalveluja, vertaistukea sekä läheisten tukea. Mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivien läheiset voivat tarvita myös tukea omalle jaksamiselleen.

Laitoshoido tarkoittaa sairaalassa tai hoitolaitoksessa tapahtuvaa hoitoa tai kuntoutusta, joka sisältää asiakkaiden tai potilaiden hoidon, ylläpidon ja huolenpidon ympärivuorokautisesti. Avohoidolle tunnusomaista on se, että asiakas on hoidossa, mutta asuminen ja hoidon järjestäminen on omaehtoista. Palvelujärjestelmään kuuluu olennaisena osana sekä hoito, kuntoutus että ehkäisevä työ ja niitä tapahtuu palvelujärjestelmän eri tasoilla.

# 2 Aineisto ja menetelmät

## 2.1 Kyselylomakkeen kehittäminen

Koska aiemmin ei ole kerätty tietoa mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakaskokemuksista kansallisesti yhteisellä lomakkeella, alkoi kyselylomakkeen kehittäminen niiden aiheiden keräämisellä, joista lomakkeessa tulisi kysyä. Aloitusvaiheessa selvitettiin jo aiemmin Suomessa ja muualla maailmassa käytössä olevia asiakaspalautekyselyjä ja kartoitettiin niissä käsitellyjä aiheita. Osa aiheista saatiin Sosiaali- ja terveysministeriön Virta-hankkeen alaisuudessa työskennelleen työryhmän vuosina 2020–2021 määrittelemistä, kaikissa sote-palveluissa esitettävistä seitsemästä väittämästä yhtenäisen asiakaspalautteen keräämiseksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tekemä selvitys työryhmän työstä on luettavissa THL:n verkkosivulta Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen (thl.fi-verkkosivu).

Jotta kyselylomakkeeseen saataisiin mukaan mielenterveys- ja päihdepalveluissa tarvittavat erityiset aiheet, järjestettiin työpajoja, joihin osallistui hoitopaikkojen työntekijöitä ja kokemusasiantuntijoita. Työpajasarja sisälsi neljä työpajaa, joissa oli etukäteen suunnitellut laajemmat teemat. Käytyjen pienryhmäkeskustelujen pohjalta työstettiin kysymysehdotuksia, joita kommentointiin ja joista THL:n työryhmä työsti lopulliset kysymykset.

### 2.1.1 Kansalliset väittämät

THL toteuttaa koko maan laajuisia asiakaspalautekyselyjä noin kahden vuoden välein. Kyselyjä on tehty muun muassa terveysasemilla, synnytyssairaaloissa, hammashoitoiloissa ja neuvoloissa. THL järjestää kyselyt yhdessä kuntien ja kuntayhtymien kanssa. Hoitopaikkojen osallistuminen kyselyihin on maksutonta, mutta yksiköissä tulee varata esimerkiksi työaikaa kyselyjen toteuttamiseen.

THL valmisteli keväällä 2018 työpaperin Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset (Peränen ja Sainio, 2018). Siinä esitellään ehdotukset kansallisesti yhtenevän asiakaspalautetiedon keruun malliksi. Työtä tehdään sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta.

Tavoitteena on yhtenäistää sote-asiakaspalautetiedon keruuta koko maassa. Lisäksi tavoitteena on tukea palveluntuottajia ja tulevia hyvinvointialueita seuraamaan ja hyödyntämään asiakkailta saatavaa palautetta nykyistä systemaattisemmin.

Asiakaspalautekyselyyn vastaamalla palvelujen käyttäjillä on mahdollisuus vaikuttaa palvelujen kehittämiseen. Lopullisena tavoitteena on kerätä palautetta kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista, mutta kunkin alueen oman aikataulun mukaan.

THL:n kaikissa kansallisissa asiakaspalautekyselyissä tulee olla seitsemän yhteiseksi valittua väittämää. Osa väittämistä on myös Sosiaali- ja terveydenhuollon

kustannusvaikuttavuusmittaristossa (KUVA). Väittämien tulee olla samassa järjestyksessä jokaisessa kyselyssä. Väittämät ovat:

- Saatavuus: Sain apua, kun sitä tarvitsin
- Kohtaaminen: Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti (KUVA)
- Osallistuminen: Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (KUVA)
- Turvallisuus: Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana
- Tiedon saanti: Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu
- Tiedon ymmärrettävyys: Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää
- Hyödyllisyys: Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi (KUVA)

Asiakkaat arvioivat väittämiä asteikolla 1–5 (Likertin asteikko):

- täysin eri mieltä (1)
- osittain eri mieltä (2)
- ei samaa eikä eri mieltä (3)
- osittain samaa mieltä (4)
- täysin samaa mieltä (5)

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen kyselylomakkeeseen otettiin myös vaihtoehto ”Ei koske minua”, koska kaikki väittämät eivät todennäköisesti ole relevantteja jokaiselle asiakkaalle ja potilaalle erilaisista ongelmien luonteesta ja hoidon vaiheesta johtuen.

Kansallisiin kyselyihin tulee liittää myös kysymys nettosuositeluindeksistä (Krol ym. 2015). Nettosuositeluindeksi eli *net promoter score* (NPS) on menetelmä, jota käytetään asiakaskokemuksen mittaamiseen. Asiakas vastaa asteikolla 0 (en suosittele) – 10 (suositteisin lämpimästi) kysymykseen ”Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?”

Tulos muodostetaan luokittelemalla asiakkaiden antamat vastaukset seuraavasti:

- 0–6 = arvostelijat
- 7–8 = passiiviset
- 9–10 = suosittelevat

Nettosuositeluindeksi saadaan vähentämällä 9–10 vastanneiden prosenttiosuudesta 0–6 vastanneiden prosenttiosuus. 7 tai 8 vastanneiden tuloksia ei siis lasketa indeksiin. Hoitopaikan saama NPS-tulos asettuu skaalalle –100–100. Jos kaikki muuten kuin 7 tai 8 vastanneet ovat vastanneet 9 tai 10, NPS-tulos on 100. Jos taas kaikki muut kuin 7 tai 8 vastaukset ovat välillä 0–6, NPS-tulos on –100.

Asiakkaalla tulee olla myös mahdollisuus antaa avointa palautetta. Se tuottaa tietoa, jota ei osattu etukäteen kysyä.



### 2.1.2 Suomalaiset mielenterveys- ja päihdepalveluissa käytetyt asiakaspalautemenetelmät

Suomen mielenterveys- ja päihdepalveluissa on tähän asti kysytty asiakaspalautetta lukuisilla eri tiedonkeruun tavoilla ja lomakkeilla. Käytännössä jokaisella sairaalalla, sairaanhoitopiirillä, kunnalla ja kuntayhtymällä on oma palautteenkeruujärjestelmänsä ja niihin on valittu vaihteleva määrä aiheita, joista palautetta kysytään.

Syksyllä 2020 kerättiin verkkosivuilta tietoa sairaaloissa, sairaanhoitopiireissä ja kuntayhtymissä käytettävistä asiakaspalautekyselyistä, jolloin muodostui kuva hyvin vaihtelevista tavoista kysyä palautetta. Kyselyt vaihtelivat sisällöltään suuresti, muutamana väittämän kyselyistä yli 20 väittämää sisältäviin. Oli myös kyselyjä, joissa kysyttiin vain nettosuositeluindeksiä, eli onko asiakas valmis suosittelemaan palvelua läheiselleen tai ystävälleen. Joillakin verkkosivuilla oli mahdollista antaa palautetta vain sanallisesti. Useissa hoitopaikoissa käytettiin THL:n kansallisissa kyselyissä aiemmin käytössä ollutta niin sanottua ”11-mittaria” eli 11 väittämää, joko sellaiseenaan tai kyselyn osana.

Liitteeseen 1 on koottu asiakaspalautekyselyissä käytettyjä väittämiä ja kysymyksiä aiheittain. Taulukkoa on käytetty uuden kyselylomakkeen suunnittelun pohjana. Yleisimmät aiheet kyselyissä olivat:

- osallistuminen oman hoidon/asian päätöksentekoon,
- turvallisuuden tunne,
- tiedon saanti: riittävyys ja/tai ymmärrettävyys,
- henkilökunnan ammattitaito ja hoidon laatu,
- kohtelu ja
- suositteleminen muille eli nettosuositeluindeksi.

Silloin kun palautetta kerätään satunnaisesti, eli asiakasta ei erikseen kehoiteta vastaamaan kyselyyn, palautteen antajilla on todennäköisesti joko erittäin hyvä tai erittäin huono kokemus palvelusta. Tällöinkin toki saadaan selville asiakaskokemuksia, mutta ei kattavaa kuvaa siitä, millainen kokemus on koko asiakasjoukolla. Kaikkia asiakkaita ei kuitenkaan todennäköisesti saada koskaan vastaamaan kyselyyn.

Syksyllä 2020 kartoitettiin myös Suomessa päihdepalveluja tarjoavien tahojen käyttämiä asiakaspalautekyselyjä. Eri kunnat ja päihdehoitopaikat keräsivät vaihtelevasti asiakaspalautetta: joissain säännöllisesti ja toisaalla satunnaisemmin. Asiakaspalautetta kerättiin niin paperisilla lomakkeilla kuin kotona tai asiakastilojen tietokoneilla vastattavilla lomakkeilla sekä painalluslaitteilla.

Kyselyissä kysytyt asiat koskivat esimerkiksi

- hoidon tai palvelun saatavuutta ja oikea-aikaisuutta,
- asiakkaan kohtaamista,
- asiakkaan osallistumista omaan hoitoon tai asiaan liittyvään päätöksentekoon,
- turvallisuuden tunnetta,

- hoidon tai palvelun hyödyllisyyttä,
- tiedon saantia ja sen ymmärrettävyyttä,
- tuen saamista työntekijöiltä sekä
- palvelun sujuvuutta tai eri tahojen yhteistyön onnistumista.

Kyselyissä oli lisäksi erilaisia yleisiä elämänlaatua kuvaavia mittareita (kuten Euro-His8) ja joissain kysyttiin elämässä tapahtuneista muutoksista palvelussa olon aikana liittyen sekä yleisesti hyvinvointiin ja esimerkiksi suhteessa perheeseen. Kyselyissä oli mukana myös päihteiden käytössä tapahtuneita muutoksia esimerkiksi suhteessa tavoitteeseen. Joissain palveluissa käytettiin THL:n kansallisissa kyselyissä ollutta ”11-mittaria”. Nettosuositeluindeksi oli mukana joissakin kyselyissä.

### 2.1.3 Kansainväliset mielenterveyspalvelujen asiakaspalautekyselyt

Mielenterveyspalveluihin on kehitetty lukuisia asiakaskokemuskyselyitä. Aikuisten mielenterveyspalveluihin soveltuvista on julkaistu systemaattinen kirjallisuuskatsaus vuonna 2020. Systemaattisen kirjallisuushaun perusteella katsaukseen valikoitui 75 kyselyä, joista oli löydettävissä englanninkielinen tieteellinen julkaisu. Näissä menetelmissä oli yhteensä 1932 erillistä kysymystä. Kyselyistä tehtiin sisällönanalyysi ja laatuanalyysi. (Fernandes ym. 2020)

Systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen valituista menetelmistä 67 (89 %) oli kehitetty mielenterveyspalveluihin. Geneerisiä mutta mielenterveyspalveluihin soveltuvia kyselyitä oli kahdeksan. Kaikista kyselyistä 24 (32 %) oli suunniteltu käytettäväksi sairaalahoidossa tai kuntouttavassa laitoshoidossa, ja niistä 17 (23 % kaikista) oli arvioitu soveltuvan sekä laitos- että avohoitoon. Kuusi kyselyä oli kehitetty yksittäiselle potilasryhmälle, kuten skitsofreniaa sairastaville, ja 39 prosenttia oli tarkoitettu täytettäväksi tietynä ajankohtana, kuten juuri ennen sairaalahoidon päättymistä tai viikko uloskirjoituksen jälkeen. (Fernandes ym. 2020)

Kyselyt olivat pituudeltaan hyvin vaihtelevia. Lyhimmässä oli viisi, pisimmässä 84 väittämää. Sisällönanalysissä tunnistettiin seitsemän keskeistä asiakaskokemuksen osa-aluetta:

- vuorovaikutussuhteet (*interpersonal relationships*)
- kunnioitus ja inhimillinen arvokkuus (*respect and dignity*)
- hoitoon pääsy ja hoidon koordinaatio (*access and care coordination*)
- lääkehoito (*drug therapy*)
- tiedon saanti (*information*)
- psykososiaalinen hoito (*psychological care*)
- hoitoympäristö (*care environment*).

Näiden lisäksi joissain kyselyissä kysymykset kartoittivat pikemminkin hoitoon tyytyväisyyttä kuin asiakaskokemusta (Fernandes ym. 2020).

Tarkempi perehtyminen systemaattiseen katsaukseen valittuihin mittareihin osoitti, että yksikään niistä ei sellaisenaan soveltunut mielenterveys- ja

päihdepalvelujen asiakaskokemusten arviointiin Suomessa. Useimmissa mittareissa väittämät heijastivat ainakin osittain paikallisen hoitojärjestelmän tarjoamia hoitovaihtoehtoja, kun taas geneeristen mittareiden väittämät olivat osittain päällekkäisiä suomalaisten kaikissa palveluissa käytettäväksi sovittujen väittämien kanssa.

Joissain maissa asiakaspalautteen keräämisessä on vakiintunut käytäntö. Australiassa on kehitetty *Your Experience of Service (YES) Survey* -kyselyperhe mielenterveyspalveluihin (Australian Mental Health Outcomes and Classification Network 2022). Kyselystä on saatavissa pidempi ja lyhyempi ja perusterveydenhuollon mielenterveyspalveluihin soveltuva oma versio. Vastaamisessa arvioitava ajanjakso on viimeiset 3 kuukautta. Kyselyjen käytännön toteuttamisessa on osavaltiokohtaisia eroja.

Iso-Britanniassa on toteutettu asiakaskokemuskysely (*Community Mental Health Survey*) psykiatrisen erikoissairaanhoidon avohoidon asiakkaille vuodesta 2004 alkaen lähes vuosittain siten, että kenttätutkijat lähestyvät palveluissa tietynä ajankohdана asiakkaina olleita. Kyselyn sisältö on tavanomaista asiakaskokemuskyselyä laajempi ja sisältää tietoja saadusta hoidosta ja henkilön mielenterveysongelmista. Asiakaskokemusten osalta arvioitava ajanjakso on osassa kysymyksistä 12 kuukautta, osassa tarkkaa ajanjaksoa ei ole annettu. (Care Quality Commission 2022).

Kansainvälisiä kyselyjä hyödynnettiin osaltaan sekä keskeisten osa-alueiden että mahdollisten väittämien tunnistamiseen työpapajatyöskentelyä varten.

#### 2.1.4 Työpajoissa valitut väittämät

Kansallisten väittämien lisäksi valittiin uuteen kyselyyn mielenterveys- ja päihdepalvelujen erityispiirteet huomioonottavat väittämät. Jotta hoitopaikkojen työntekijät ja asiakkaat pääsisivät mukaan kehittämään kyselylomaketta, järjestettiin neljä työpajaa maaliskuun-toukokuun 2021 – koronapandemian vuoksi virtuaalisesti Microsoft Teams-sovelluksella. Työpajoihin osallistui THL:n työntekijöiden lisäksi keskimäärin 25 työntekijää mielenterveys- ja/tai päihdehoitoa antavista hoitopaikoista lähes koko Manner-Suomen alueelta sekä seitsemän kokemusasiantuntijaa.

Työpajojen suunnittelussa ja toteuttamisessa käytettiin digitaalista Howspace-alustaa, jossa liitteessä 1 olevia työpajoissa käsiteltäviä aiheita esiteltiin osallistujille etukäteen. He saivat kirjoittaa alustalle omia näkemyksiään siitä, kokivatko he aiheet tarpeellisiksi ja tärkeiksi, ja asiakaspalautteen keräämisestä yleensäkin.

Työpajoissa osallistujat jaettiin useimmiten kolmeen ryhmään, joista kukin sai käsiteltäväkseen kaksi aihekokonaisuutta, joista ryhmän jäsenet keskustelivat THL:n työntekijän toimiessa ryhmän vetäjänä. Ryhmien jälkeen kaikki työpajaan osallistuvat keskustelivat yhdessä kunkin ryhmän ajatuksista. Keskustelut kirjattiin Howspace-alustalle.

Kyselylomake ei saa olla liian pitkä, jotta asiakkaat ovat motivoituneita vastamaan siihen, mutta kuitenkin tarpeeksi pitkä, jotta siinä olisi mahdollisimman

kattavasti aiheita hoitoon liittyvistä asioista. Lomakkeen maksimipituudeksi päätettiin yksi A4-arkki kaksipuoleisena, joten väittämiä mahtui mukaan noin 20.

Työpajoissa päästiin yhteisymmärrykseen kyselylomakkeen tärkeimmistä asiakokonaisuuksista. THL:n hanketiimin jäsenet tekivät väittämien viimeistelyn sekä niiden lopulliset valinnat. Tärkeiksi asioiksi nousivat muun muassa kunnioittava kohtelu, tiedon saanti hoidosta ja lääkehoidosta sekä vertaistuesta ja arkeen tukea antavista järjestöistä, oikeuksista potilaana/asiakkaana ja läheisten mukaan ottamisesta.

Joitakin väittämiä täytyi jättää pois rajallisen tilan vuoksi. Avohoitoon kohdistuvassa kyselyssä päädyttiin 17 uuteen väittämään kansallisten väittämien lisäksi. Laitoshoidon kyselyyn lisäväittämiä tuli 16. Suurin osa väittämistä on samoja avo- ja laitoshoidon lomakkeissa. Neljännessä työpajassa valmis lomake esiteltiin työpajoihin osallistuneille.

Työpajoissa keskusteltiin myös siitä, tarvitaanko omat kyselylomakkeet mielen-terveys- ja päihdepalveluihin, ja melko yhtenäinen mielipide oli, että samaa lomaketta voi käyttää molemmissa. Sen sijaan avohoitoon ja laitoshoittoon päätettiin tehdä omat lomakkeensa. Lomakkeet ovat liitteinä 2 ja 3.

Työpajoihin osallistuneiden ammattilaisten edustamia hoitopaikkoja pyydettiin mukaan syyskuussa 2021 toteutettuun pienimuotoiseen pilottikyselyyn. Pilottiin osallistui neljä hoitopaikkaa, yksi mielen-terveys- ja yksi päihdehoitopaikka sekä avo- että laitoshoidosta. Pilotti kesti viikon ja hoitopaikkojen yhteyshenkilöt haastateltiin sen jälkeen, jotta kuultiin heidän kokemuksiaan siitä, miten henkilökunta ja asiakkaat olivat kyselyyn suhtautuneet, aiheuttiko se kuormittumista ja miten kysely ylipäättään oli sujunut. Kokemukset olivat pääosin myönteisiä, ja niistä saatiin oppia myös varsinaisen kyselyn toteuttamiseen.

## 2.2 Paperilomake ja sähköinen kysely

Kyselyn teknistä toteutusta ryhdyttiin valmistelemaan yli vuosi ennen suunniteltua tiedonkeruuajankohtaa. Yhteistyökumppani paperilomakkeiden ulkonäön viimeistelyssä, painamisessa, lähettämisessä hoitopaikkoihin ja täytettyjen lomakkeiden talentamisessa oli Tikkurilan Kopiopalvelu Oy (TKP). Lomakkeiden suunnittelu piti ottaa huomioon jo väittämien määrää valitessa, koska kyselyn piti mahtua A4-kokoisen arkin kahdelle puolelle standarditaittopohjaa hyödyntäen.

THL:n lomakepalvelu suunnitteli ja toteutti kyselyn sähköisen vastaamisen. Asiakkaalla oli mahdollisuus vastata kyselyyn suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi, joten sähköinenkin lomake tehtiin kolmella kielellä. Käännökset ruotsiksi ja englanniksi tehtiin käännöstoimistossa. THL:n Mielen-terveystiimin erikoistutkija Sebastian Therman, erityisasiantuntija Johanna Cresswell-Smith ja suunnittelija Tina Stenberg tarkistivat käännökset.

Sekä sähköisesti että paperilomakkeella vastaavan tulee voida luottaa siihen, että hän vastaa anonyymisti. Kansallisesti kerättävää palautetta ei kytketä asiakkaan

henkilötietoihin, mikä on tärkeää luottamuksen säilyttämiseksi: myös kielteistä palautetta on tärkeää voida antaa ilman, että palaute henkilöityy asiakkaaseen.

Jokaiselle sähköisesti vastanneelle annettiin asiointikäynnin jälkeen tunnistetarra, jossa oli hoitopaikan ilmoittava viivakoodi, käyttäjätunnus ja salasana. Viivakoodi tarrassa kertoi vain hoitopaikan, ei vastaajaa. Käyttäjätunnus ja salasana olivat sattumanvaraisesti valitut jokaiselle vastaajalle. Tunnuksilla pystyi vastaamaan vain keran.

Kyselyssä ei kysytty henkilötietoja, joten vastauksia ei voida jäljittää vastaajaan. Tunnuksia ei voi myöskään liittää laitteeseen, jolla niihin on vastattu, eikä päätelaitteiden IP-osoitteita tai muita tietoja tallennettu järjestelmään. Vastauksia ei siten voida yhdistää vastaajaan millään tavalla. Myöskään käyntitietoja ei voida yhdistää vastaukseen millään tavalla. Käyttäjätunnus liittyi yksinomaan hoitopaikkaan, eikä yksilöi vastaajia. Se ainoastaan erotteli vastaukset hoitopaikan sisällä toisistaan.

Kansallisen asiakaspalautteen tulee kuitenkin olla yhdistettävissä ainakin seuraaviin asioihin:

- palvelutuottajaan
- palvelupisteeseen
- palveluun ja palvelutapahtumaan/palvelukokonaisuuteen
- asioinnin kanavaan: toimipiste, netti, chat&video, puhelin
- asioinnin ajankohtaan.

Koska jokaiselle vastaajalle tuli oma käyttäjätunnus ja salasana, hoitopaikoilta pyydettiin arvio asiakkaiden määrästä kahden viikon kyselyaikana. Tämä osoittautui vaikeaksi tehtäväksi, ja joihinkin hoitopaikkoihin lähetettiin liikaa käyttäjätunnuksia ja paperilomakkeita, kun taas toisiin niitä jouduttiin lähettämään lisää kyselyn aikana. Tämä toi lisätyötä sekä TKP:lle, THL:n lomakepalvelulle, että kyselyn koordinoiville THL:n muille työntekijöille.

## 2.3 Osoiterekisterin kerääminen ja tulosraporttien lähettäminen hoitopaikkoihin

Kattavan osoiterekisterin muodostaminen oli tärkeää, jotta kyselyyn osallistuvia hoitopaikkoja saataisiin joka puolelta Suomea. Suomessa ei kuitenkaan ole toistaiseksi kattavaa rekisteriä, joka sisältäisi ajantasaiset tiedot kaikista sosiaali- ja terveydenhuollon hoitopaikoista ja josta olisi voinut poimia mielenterveys- ja päihdehoitoa toteuttavat hoitopaikat. Osoiterekisteri jouduttiin tekemään erikseen tätä selvitystä varten.

Loppuvuodesta 2020 lähetettiin sairaanhoitopiirien ja isojen kaupunkien kirjaimoihin kirje (liite 4) ja Webropol-kysely, jolla yritettiin kartoittaa, millä eri tavoilla asiakaspalautetta hoitopaikoissa kerätään. Samalla olisi saatu hoitopaikkojen

osoitteita. Valitettavasti vastauksia tuli vain muutama kymmen, joten tällä tavoin hoitopaikkojen haravoiminen ei onnistunut. Näiden vastausten pohjalta lähetettiin kuitenkin kutsut työpajoihin.

Hoitopaikat päädyttiin etsimään sairaanhoitopiirien, kuntayhtymien ja kuntien verkkosivuilta. Hoitopaikkoihin lähetettiin kesäkuussa 2021 sähköpostiviesti, jossa kerrottiin tulevasta asiakaspalautekyselystä ja toivottiin siihen ilmoittautumista Webropol-kyselyllä. 16.8.2021 mennessä tuli 193 ilmoittautumista. Tämä ei ollut lähelläkään tavoiteltua määrää, joten niihin hoitopaikkoihin, jotka eivät olleet vielä ilmoittautuneet, otettiin yhteyttä henkilökohtaisesti.

Uuden sähköposti- ja puhelinsoittokierroksen päätteeksi hoitopaikkojen määräksi tuli 435. Hoitopaikkoja tuli vielä kymmeniä lisää ilmoittautumisajan jälkeen, kun tieto kyselystä oli levinnyt. Toisaalta jotkut hoitopaikat joutuivat perumaan osallistumisensa erilaisista syistä, kuten henkilökuntavajauksen takia. Lopullinen kyselyyn osallistuvien hoitopaikkojen määrä oli 435.

Maaliskuussa 2022 lähetettiin tulosraportti niihin hoitopaikkoihin, joista oli tullut vähintään 10 vastausta. Siinä hoitopaikan tuloksia pystyi vertaamaan muihin saman tyyppisten hoitopaikkojen vastauksiin. Hoitopaikkojen keräämisen ja vastausten käsittelyn eri vaiheet on esitetty kuviossa 1. Kuviossa mainittu palautekysely asiakaspalautekyselyn järjestämisestä lähetettiin kyselyn jälkeen hoitopaikkojen yhteyshenkilöille.

Joulukuussa 2020 lähetettiin sähköpostia sairaanhoitopiiriin ja suurten kaupunkien kirjaamoihin, saatiin 23 vastausta.

Kesäkuussa 2021 hoitopaikkojen yhteystietojen kerääminen verkkosivuilta, yhteydenotot sähköpostilla. 193 hoitopaikkaa ilmoittautui Webropol-kyselyllä.

Elo-lokakuussa 2021 yhteydenotot hoitopaikkoihin puhelimitse ja sähköpostilla. Yhteensä 435 hoitopaikkaa ilmoittautui.

Poisjääntejä eri syiden takia eri vaiheissa. Lokakuussa 2021 vastaustunnukset lähetettiin 418 hoitopaikkaan.

Ilmoittautumisajan umpeutumisen jälkeen mukaan tuli 17 uutta hoitopaikkaa. Marraskuussa 2021 yhteensä 435 hoitopaikkaa osallistui kyselyyn.

Samana palveluntuottajan eri hoitopaikkoja yhdistettiin, jos kyselyn vastausmäärä jäi alle 10/hoitopaikka.

Maaliskuussa 2022 tulosraportti lähetettiin 334 hoitopaikkaan:  
MT = 136, MTPP = 64, PP = 65  
Raporttia ei lähetetty 93 hoitopaikkaan (alle 10 vastausta):  
MT = 41, MTPP = 8, PP = 20

Palautekyselyyn vastasi 127 hoitopaikkaa.

Kuvio 1. Hoitopaikkojen osoiterekisterin keräämisen vaiheet (MT = mielenterveyspalvelu, MTPP = miestä-palvelu, PP = päihdepalvelu).

## 2.4 Viestintä

Viestintä on erityisen tärkeää projektissa, johon osallistuu useita organisaatioita. Kyselystä viestittiin hoitopaikkoihin ensimmäisen kerran loppuvuodesta 2020. Sairaanhoidopiirien kirjaamojen kautta lähetettiin tietoa siitä, että asiakaskysely tullaan toteuttamaan vuoden 2021 marraskuussa ja että työpajoihin tarvitaan osallistujia.

Seuraavaksi asiakaspalautteen keruusta lähetettiin tietoa hoitopaikkoihin, joiden yhteystiedot oli kerätty verkkosivuilta. Viestin mukana lähetettiin kirje, jossa selitettiin projektin tausta ja tarkoitus. Hoitopaikkoja pyydettiin ilmoittautumaan Webropol-lomakkeella ja ilmoittamaan samalla yhteyshenkilö. Kyselyssä pyydettiin myös arvioimaan asiakasmäärä marraskuun kahden ensimmäisen viikon aikana ja se, tarvittiinko myös ruotsin- ja englanninkielisiä lomakkeita. Hoitopaikkoja pyydettiin myös arvioimaan, kuinka moni asiakkaista vastaa mieluummin paperilomakkeella kuin sähköisesti.

Hoitopaikkojen ilmoittamiin yhteyshenkilöihin pidettiin yhteyttä sähköpostiviestein ja puhelimitse. Kun kyselyn alkuun oli muutama viikko, sähköpostiviestein oltiin yhteydessä viikoittain. Yhteyshenkilöitä rohkaistiin olemaan myös THL:een päin yhteydessä aina, kun heille tuli jotain kysyttävää, ja näitä viestejä vastaanotettiin myös runsaasti. Hankkeen verkkosivulle <https://thl.fi/aspalmiepa> kerättiin hoitopaikoista tulevia mahdollisia ongelmakohtia koskevia kysymyksiä ”Usein kysytyt kysymykset”-sivulle.

Viisi suomenkielistä ja kaksi ruotsinkielistä tiedotustilaisuutta pidettiin videoneuvotteluna elo-lokakuussa 2021. Yhteyshenkilöille annettiin tilaisuuksissa ohjeita kyselyn toteuttamiseen hoitopaikassa. Painotettiin muun muassa sitä, että asiakas ei saa täyttää kyselyä vastaanoton aikana, jotta anonymiteetti säilyy. Samasta syystä myös täytettyjen vastauslomakkeiden käsittelystä annettiin tarkat ohjeet.

Kyselyä ohjeistettiin tarjoamaan jokaiselle asiakkaalle kyselyn toteuttamisen aikana, paitsi, jos asiakas oli liian päihtynyt tai oireidensa vuoksi kykenemätön vastaamaan. Jos vastaanotto toteutettiin etäyhteydellä, kyselyyn vastaamiseen annettiin omat ohjeet. Videoyhteydessä asiakkaalle näytettiin tarra, jossa oli henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana, jos hän halusi vastata sähköisesti. Puhelinvastaanotolla tunnukset luettiin asiakkaalle. Jos asiakas halusi vastata paperilomakkeella, asiakkaan kotiin lähetettiin lomake ja vastauskuori, joka meni postitse suoraan tallennukset tekevään paikkaan. Jos kyselyyn vastattiin kotikäynnin aikana, asiakas täytti kyselyn, sulki sen kuoreen ja antoi työntekijälle vietäväksi sellaisenaan hoitopaikan palautuslaatikkoon.

Kyselyn aikana pidettiin päivittäistä tukiklinikkaa, joka tosin osoittautui melko tarpeettomaksi – etukäteistiedottaminen hoitopaikkoihin oli ilmeisesti onnistunut hyvin.

THL:n sometileillä Facebook, Twitter ja Instagram julkaistiin ennen kyselyä ja kyselyn aikana päivityksiä kyselystä. Mielenterveyden keskusliitto, A-klinikkasäätiö,



Psykiatrian tutkimussäätiö ja Suomen Psykiatrit Facebook-ryhmä julkaisivat samat päivitykset omilla someileillään ja osa niistä myös muuta tietoa kyselystä uutiskirjeissään ja verkkosivuillaan ennen kyselyn alkua. Kyselystä tiedotettiin myös Psykiatripäivillä.

THL:n viestintäammattilaiset auttoivat asiakkaille ja hoitopaikoille suunnattujen infokirjeiden suunnittelussa (liitteet 5 ja 6). Samoin saatiin apua julisteen suunnittelussa, jonka hoitopaikat saivat hankkeen verkkosivulta tulostettavaksi ja ripustettavaksi hoitopaikan seinälle ennen kyselyn alkua.

## 3 Tulokset

Kyselyyn osallistuneet mielenterveyshoitopaikat ovat psykiatristen sairaaloiden osastoja, yleissairaaloiden psykiatrisia osastoja, erikoissairaanhoidon psykiatrisia poliklinikoita ja perusterveydenhuollon mielenterveysyksiköitä. Perusterveydenhuollon hoitopaikat otettiin mukaan, jos niissä oli enemmän mielenterveyteen erikoistuneita työntekijöitä kuin esimerkiksi yksi depressio- tai mielenterveyshoitaja. Jos terveysasema, jossa oli vain yksittäinen hoitaja mielenterveysasiakkaita varten, oli osa laajempaa mielenterveysyksikköä kunnan tai kuntayhtymän alueella, se otettiin mukaan, jos hoitopaikasta niin toivottiin.

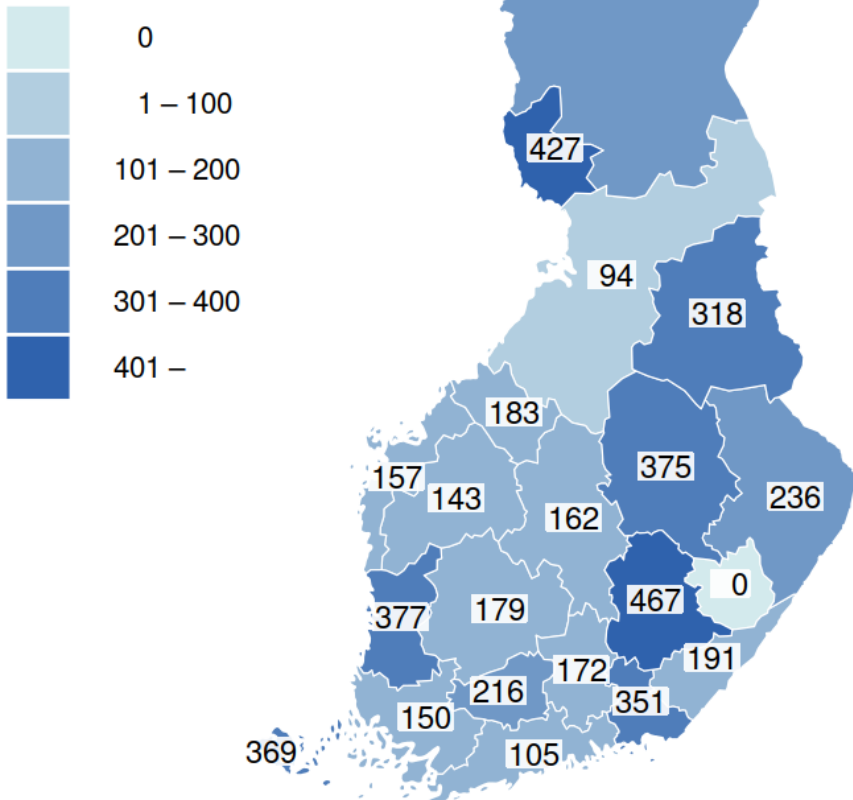
Päihdehoidon hoitopaikat olivat ympärivuorokautista hoitoa antavia selviämisen, katkaisu- ja kuntoutuslaitoksia, päihde- ja riippuvuushoitopoliklinikoita, päihderiippuvuutta sairastaville tarkoitettuja äitiyspoliklinikoiden HAL-poliklinikoita ja ensikohteja. Kolmantena hoitopaikkatyypinä oli sekä mielenterveys- että päihdehoitoa antavat perusterveydenhuollon miepä-palvelut.

Kuviosta 2 nähdään, miten vastausaktiivisuus vaihteli sairaanhoitopiireittäin. Lukumäärissä on yhdistetty avo- ja laitoskyselyihin vastanneiden määrät ja luku on vastaajien määrä kunkin sairaanhoitopiirin 100 000 asukasta kohti. Vastanneiden väestöön suhteutettu osuus oli korkein Etelä-Savon ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiireissä ja seuraavaksi korkein Satakunnan, Pohjois-Savon, Kainuun ja Lapin sairaanhoitopiireissä. Itä-Savon sairaanhoitopiiri ei osallistunut kyselyyn.

Vastauksia tuli avohoidon palveluista yhteensä 8820 ja laitoshoidon palveluista 1118. Koska kysely oli tarkoitettu vain täysi-ikäisille, alle 18-vuotiaiden vastaukset poistettiin.

Tulokset on esitetty liitteissä frekvenssitaulukoina ja merkitsevyyttesteinä on käytetty khiin neliö -, Kruskal-Wallis ja Mann-Whitneyn testejä.

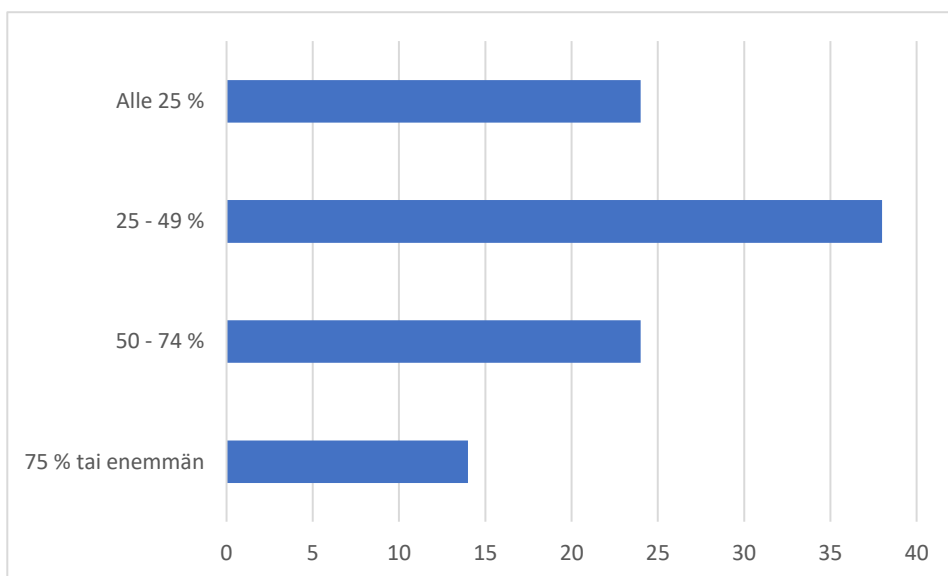
### Vastaajia 100 000 asukasta kohti



Kuvio 2. Asiakaspalautekyselyn vastaajatiheys sairaanhoitopiireittäin.

### 3.1 Avohoito

Avohoidon mielenterveyspalveluista antoi palautetta 4927 vastaajaa. Avohoidon yhdistetyistä mielenterveys- ja päihdepalveluista (miepä-palvelut) saatiin 2533 vastausta ja päihdepalveluista 1360 vastausta. Vastausprosentit laskettiin sen mukaan, kuinka monta käyttämätöntä käyttäjätunnusta hoitopaikka palautti täytettyjen kyselylomakkeiden mukana. Kaikista hoitopaikoista ei saatu tätä tietoa, koska niitä pyydettiin vasta sen jälkeen, kun osa paikoista oli jo ehtinyt tuhota käyttäjätunnukset. Noin kolmasosasta avohoidon vastauksia ei pystytty laskemaan vastausprosenttia. Yleisin vastausprosentti hoitopaikoissa on 25 ja 49 välillä. Vastausprosenttien jakauma näkyy kuviossa 3.



**Kuvio 3. Avohoidon hoitopaikkakohtaiset vastausprosentit.**

Taulukossa 1 avohoidon lomakkeen väittämät ovat järjestyksessä siten, että ensin on parhaimman keskiarvon saanut väittämä. Parhaimmat keskiarvot saivat väittämät, jotka koskivat kohtelua hoitopaikassa, kuten kokemukset siitä, että on tullut kunnioitavasti kohdatuksi ja että on tullut hyväksytyksi sellaisena kuin on. Myös kaikki kansalliset väittämät, kuten hoidon/palvelun kokeminen hyödylliseksi ja hoitoa koskevien päätösten tekeminen yhteistyössä potilaan/asiakkaan kanssa, olivat korkeimpien keskiarvojen joukossa. Alhaisimmat keskiarvot saivat väittämät, jotka koskivat tiedon saantia, läheisten hoitoon mukaan ottamista sekä kokemus siitä, onko hoito helpottanut jokapäiväistä elämää.

Taulukko 1. Avohoidon lomakkeen väittämät keskiarvojärjestyksessä

| Väittämä  | Keskiarvo |
|---|-----------|
| Minut on hyväksytty sellaisena kuin olen  | 4,69      |
| Minut on kohdattu kunnioittavasti   | 4,67      |
| Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi  | 4,58      |
| Hoidoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani                  | 4,55      |
| Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää                            | 4,53      |
| Olen pystynyt kertomaan avoimesti ongelmistani                                      | 4,51      |
| Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti                     | 4,51      |
| Sain apua, kun sitä tarvitsin   | 4,50      |
| Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana                                     | 4,49      |
| Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu  | 4,47      |
| Olen saanut tarvittaessa yhteyden hoitopaikkaani helposti                           | 4,46      |
| Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja                       | 4,42      |
| Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen                                  | 4,38      |
| Hoitopaikkaan on minun kannaltani hyvät kulkuyhteydet                               | 4,36      |
| Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa                          | 4,33      |
| Hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä kanssani  | 4,31      |
| Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen  | 4,28      |
| Olen saanut riittävästi tietoa lääkehoidostani                                      | 4,26      |
| Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitooni sisältyy                        | 4,26      |
| Omat tavoitteeni huomioitiin  | 4,26      |
| Hoito on helpottanut jokapäiväistä elämääni   | 4,23      |
| Olen saanut riittävästi tietoa sairaudestani tai oireistani                         | 4,18      |
| Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut                          | 4,14      |
| Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana                               | 4,00      |
| Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea antavista järjestöjen palveluista | 3,81      |
| Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada saman tilanteen kokeneilta         | 3,61      |

### 3.1.1 Mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut ja yhdistetyt mielenterveys- ja päihdepalvelut

Kun verrataan kaikkia kolmea avohoidon hoitopaikkatyyppiä keskenään, yhdistettyjen mielenterveys- ja päihdepalvelujen vastaajilla oli paras asiakaskokemus useimmissa väittämässä. Väittämässä ”Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut” oli mielenterveyspalvelujen asiakkaiden kokemukset myönteisimpiä ja väittämässä ”Hoito on helpottanut jokapäiväistä elämääni” ja ”Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen” olivat päihdepalvelujen asiakkaiden kokemukset myönteisimpiä. Eri hoitopaikkatyyppien vastausjakaumat kaikkiin kyselyyn väittämiin ja taustamuuttujiin on esitelty liitteen 7 taulukoissa.

Verrattaessa miepä-hoitopaikkoja vain mielenterveyshoitoa antaviin, miepä-hoitopaikkojen vastaajat raportoivat parempaa asiakaskokemusta suurimmassa osassa väittämiä. Suurimmat erot olivat väittämässä ”Olen pystynyt kertomaan avoimesti ongelmistani”, ”Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana”, ”Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen” ja ”Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitoni sisältää”. Väittämässä ”Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut”, vain mielenterveyshoitoa antavien paikkojen asiakkaat olivat myönteisempiä.

Vain mielenterveyshoitoa antavien paikkojen vastaajat olivat myönteisempiä kuin päihdehoitoa antavien paikkojen vastaajat useimmissa väittämässä. Suurimmat erot olivat väittämässä ” Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani”, ” Minut on kohdattu kunnioittavasti”, ” Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti”, ” Minut on hyväksytty sellaisena kuin olen” ja ”Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen”. Päihdehoitoa antavien hoitopaikkojen vastaajat olivat huomattavasti myönteisempiä väittämässä ” Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada tilanteen kokeneilta” ja ” Hoito on helpottanut jokapäiväistä elämääni”.

Miepä-hoitopaikkojen vastaajat raportoivat parempaa asiakaskokemusta kuin päihdehoitopaikkojen vastaajat useimmissa väittämässä. Suurimmat erot olivat väittämässä ” Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani”, ” Minut on kohdattu kunnioittavasti”, ” Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti”, ” Olen pystynyt kertomaan avoimesti ongelmistani” ja ” Minut on hyväksytty sellaisena kuin olen”. Päihdehoitopaikkojen vastaajat olivat miepä-hoitopaikkojen asiakkaita myönteisempiä väittämässä ”Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada tilanteen kokeneilta” ja ”Hoito on helpottanut jokapäiväistä elämääni”.

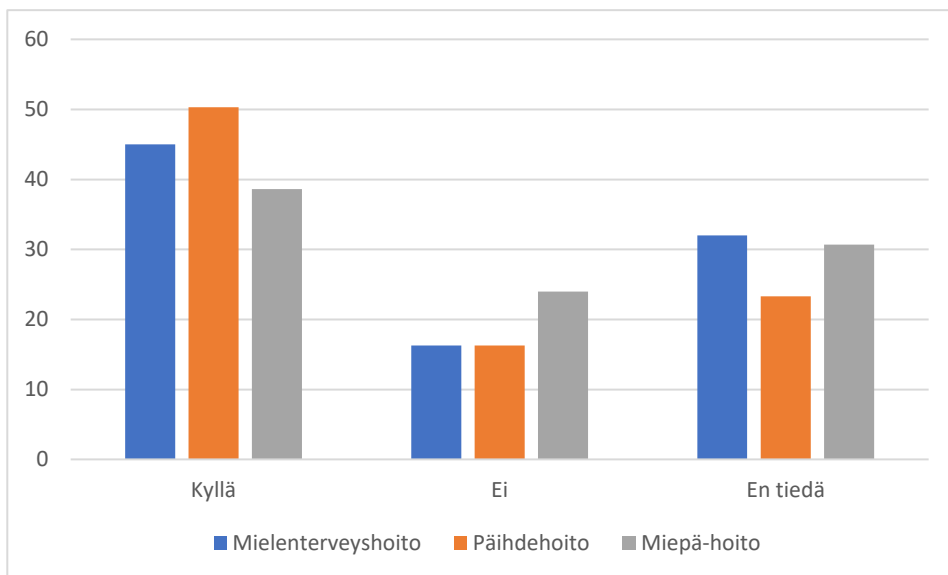
Tässä kyselyssä nettosuositte luindeksi (NPS) kysyttiin muodossa: ”Kuinka todennäköisesti suositte lisit saamaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa?”. Vain mielenterveyshoitoa antavien avohoitopaikkojen nettosuositte luindeksin keskiarvo oli 59,8 (hoitopaikkojen vaihteluväli -100–100), miepä-hoitopaikkojen 65,6 (vaihteluväli 21,7–100) ja päihdehoitopaikkojen 46,7 (vaihteluväli -16,7–100).

Liitteessä 8 on NPS-indeksit minimi- ja maksimiarvoineen hoitopaikkatyypeittäin sairaanhoitopiireissä. Vain mielenterveyshoitoa antavien hoitopaikkojen NPS-indeksi vaihteli välillä 6,3–75,6, miepä-palvelujen välillä 51,4–91,7 ja päihdepalvelujen välillä 7,9–75,4. Kaikista sairaanhoitopiireistä ei saatu tuloksia jokaisesta hoitopaikkatyyppistä, ja siinä tapauksessa taulukossa on tyhjä solu.

Liitteessä 9 on kaikkien NPS-kysymyksessä annettujen pistemäärien keskiarvot hoitopaikkatyypeittäin sairaanhoitopiireissä ja suluissa on pienin ja suurin annettu pistemäärä.

### 3.1.2 Hoitosuunnitelman tekeminen hoitopaikkatyypeittäin avohoidossa

Kaikista vastanneista päihdepalvelujen asiakkaista 50 prosenttia ilmoitti, että heille on tehty hoitosuunnitelma, mutta mielenterveyspalvelujen asiakkaista (45 %) ja miepä-palvelujen asiakkaista (38 %) harvempi (kuvio 4). Tieto puuttui 9–11 prosentissa vastauksista. Huomionarvoista on, että mielenterveyspalveluissa ja miepä-palveluissa noin kolmannes ja päihdepalveluissa noin neljännes vastaajista ilmoittaa, ettei tiedä, onko hoitosuunnitelma tehty.

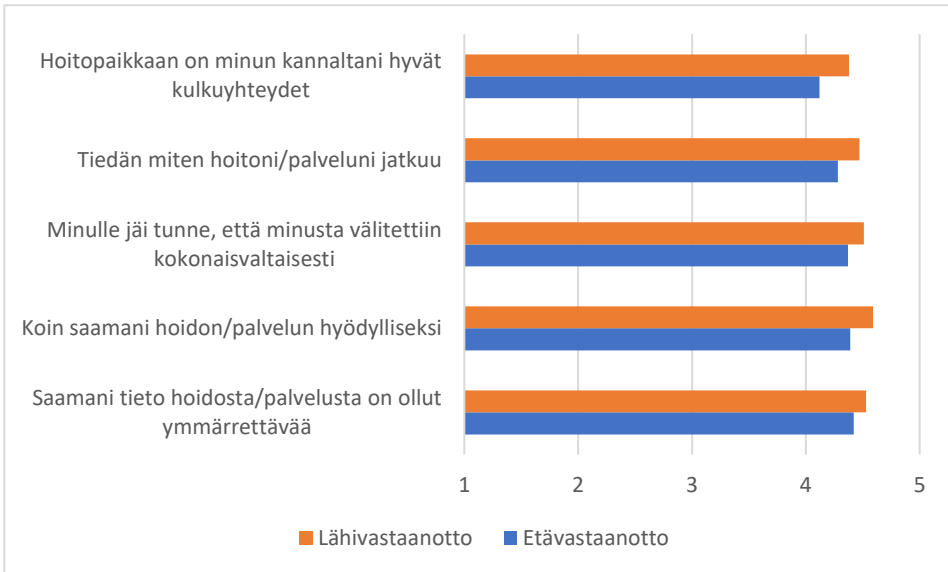


Kuvio 4. Asiakkaiden ilmoittama hoitosuunnitelman tekeminen avohoidossa hoitopaikan mukaan (%).

### 3.1.3 Asiakaskokemus avohoidon etävastaanotoilla

Avohoidon asiakkaista 6 prosenttia vastasi kyselyyn etävastaanotolla. Kyselylomakkeen ensimmäiseen kahdeksaan väittämään pyydettiin antamaan palautetta kyseisestä käynnistä ja loppuihin väittämiin nykyisestä hoitojaksosta kyseisessä hoitopaikassa.

Viidessä kahdeksasta kyseistä käyntiä koskevassa väittämässä etävastaanoton asiakkaat olivat kriittisempiä kuin paikan päällä olleiden. Nämä olivat (ensin etävastaanoton keskiarvo) ”Hoitopaikkaan on minun kannaltani hyvät kulkuyhteydet” (4,12 vs. 4,38), ”Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu” (4,28 vs. 4,48), ”Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti” (4,37 vs. 4,52), ”Koin saamani palvelun hyödylliseksi” (4,39 vs. 4,59), ”Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää” (4,43 vs. 4,54). (kuvio 5).



**Kuvio 5. Väittämät, joiden keskiarvoissa oli eniten eroa lähivastaanotolla ja etävastaanotolla vastanneiden välillä.**

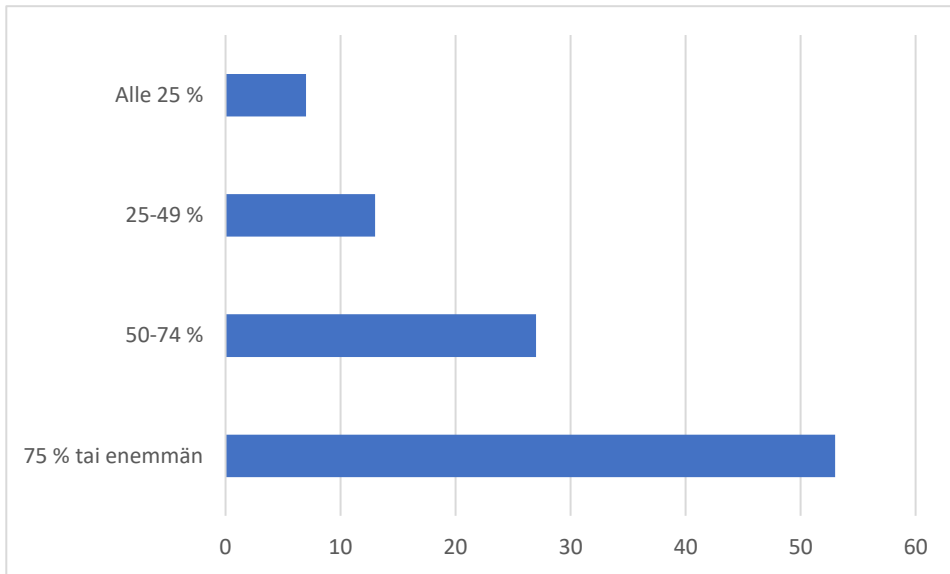
Väittämissä, jotka koskivat koko nykyistä hoitajaksoa kyseisessä hoitopaikassa, erot ryhmien välillä olivat pienempiä. Suurimmat erot löytyivät väittämissä (ensin etävastaanoton keskiarvo) ”Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada saman tilanteen kokeneilta” (3,40 vs. 3,62) ja ”Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja” (4,28 vs. 4,46). Pienempi ero löytyi väittämissä ”Olen saanut tarvittaessa yhteyden hoitopaikkaan helposti” (4,36 vs. 4,46), ”Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen” (4,17 vs. 4,28), ”Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana” (3,85 vs. 3,98) sekä ”Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa” (4,21 vs. 4,33). Kaikissa näissä väittämissä paikan päällä hoitoa saaneilla oli parempi asiakaskokemus.

Myös muissa väittämissä paitsi yhdessä, etävastaanotolla vastanneet kokivat palvelun huonommaksi, mutta erot eivät olleet merkitseviä. NPS-indeksin keskiarvo oli etäyhteydellä asioineilla 8,5 ja lähivastaanotolla käyneillä 8,8.



### 3.2 Laitoshoito

Mielenterveyden laitospalveluista antoi palautetta 731 vastaajaa ja päihdehoidon laitospalveluista 387 vastaajaa. Laitoshoidon asiakkaiden palaute oli kielteisempää kuin avohoidon asiakkaiden. Laitoshoidossa vastaushalukkuus oli suurempaa kuin avohoidossa. Yli puolessa hoitopaikoista vastausprosentti oli yli 75. Vastausprosenttien jakauma näkyy kuviossa 6.



Kuvio 6. Laitoshoidon hoitopaikkakohtaiset vastausprosentit.

Taulukossa 2 laitoshoidon lomakkeen väittämät ovat järjestyksessä siten, että ensin on parhaimman keskiarvon saanut väittämä. Samoin kuin avohoidossa, myös laitoshoidossa korkeimmat keskiarvot saivat kansalliset väittämät sekä väittämät, jotka liittyivät kohteluun. Alhaisimmat keskiarvot saivat väittämät, jotka liittyivät tiedon saantiin. Kansallisista väittämistä ainoastaan kokemus turvallisuuden tunteesta hoidon aikana oli pienimpien keskiarvon saaneiden väittämien joukossa laitoshoidossa.

Taulukko 2. Laitoshoidon lomakkeen väittämät keskiarvojärjestyksessä

| Väittämä   | Keskiarvo |
|--|-----------|
| Minut on kohdattu kunnioittavasti  | 4,31      |
| Olen halutessani voinut kertoa avoimesti ongelmistani                                | 4,29      |
| Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi   | 4,29      |
| Sain apua, kun sitä tarvitsin  | 4,24      |
| Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää                             | 4,18      |
| Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja                        | 4,17      |
| Henkilökunnalla on ollut aikaa keskustella kanssani, kun koen siihen tarvetta        | 4,17      |
| Henkilökunta on huomionut yksilölliset tarpeeni                                      | 4,14      |
| Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti                      | 4,06      |
| Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu   | 4,06      |
| Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa                           | 4,02      |
| Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani                   | 3,98      |
| Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen                                   | 3,93      |
| Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen   | 3,92      |
| Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut                           | 3,90      |
| Omat tavoitteeni huomioitiin   | 3,90      |
| Hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä kanssani   | 3,88      |
| Olen saanut riittävästi tietoa lääkehoidostani                                       | 3,85      |
| Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitooni sisältyy                         | 3,83      |
| Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana                                      | 3,82      |
| Olen päässyt tapaamaan lääkäriä, kun olen sitä tarvinnut                             | 3,80      |
| Olen saanut riittävästi tietoa sairaudestani tai oireistani                          | 3,77      |
| Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana                                | 3,67      |
| Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea ja sisältöä antavaista palveluista | 3,56      |
| Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada saman tilanteen kokeneilta          | 3,51      |

### 3.2.1 Psykiatrinen sairaalahoito sekä laitosmuotoinen päihdehoito ja kuntoutus

Kun verrataan psykiatrissa sairaalahoitoa ja laitospäihdehoitoa keskenään, päihdepalvelujen asiakkaat raportoivat paremmasta asiakaskokemuksesta melkein kaikissa lomakkeen väittämässä. Eri hoitopaikkatyyppien vastausjakaumat kaikkiin kyselyn väittämiin ja taustamuuttujiin on esitelty liitteen 10 taulukoissa.

Ylivoimaisesti suurin ero hoitopaikkatyyppien välillä oli väittämässä ”Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada saman tilanteen kokeneilta”. Seuraavaksi suurimmat erot olivat väittämässä ”Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi”, ”Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea ja sisältöä antavaista palveluista” ja ”Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen”

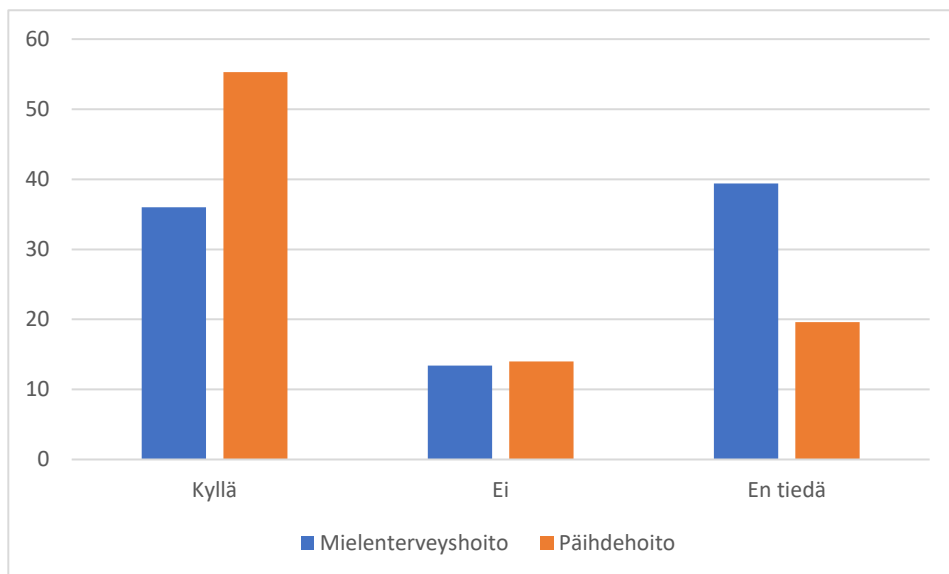
Vain väittämässä ”Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut” raportoitiin mielenterveyspalveluissa parempi asiakaskokemus.

Psykiatrisen laitoshoidon nettosuositeluindeksin keskiarvo oli huomattavasti alhaisempi kuin muissa hoitopaikkatyyppissä, eli 13,0 (hoitopaikkojen vaihteluväli -100,0–100,0). Päihdelaitoshoidossa NPS oli 47,3 (vaihteluväli -50,0–92,3). Liitteessä 11 on koko laitoshoidon NPS-indeksit minimi- ja maksimiarvoineen sairaanhoitopiireissä. Tulosten tulkinnassa on huomioitava, että useasta sairaanhoitopiiristä on ollut käytettävissä vain yhden hoitopaikan tiedot.

Liitteessä 12 on kaikkien NPS-kysymyksessä annettujen pistemäärien keskiarvot ja suluissa on pienin ja suurin annettu pistemäärä. Sekä liitteessä 11 että 12 on ilmoitettu myös psykiatrisessa sairaalahoidossa olleiden osuus kaikista vastanneista.

### 3.2.2 Hoitosuunnitelman tekeminen hoitopaikkatyypeittäin laitoshoidossa

Kaikista vastanneista laitosmuotoisen päihdepalvelujen asiakkaista 55 prosenttia ilmoitti, että heille on tehty hoitosuunnitelma. Mielenterveyspalvelujen asiakkaista näin ilmoitti huomattavasti harvempi, eli 36 prosenttia. Kuten avohoidossa, myös laitoshoidon asiakkaista iso osa eli mielenterveyshoidossa lähes 40 prosenttia ja päihdehoidon asiakkaista viidennes ei osannut sanoa, onko hoitosuunnitelma tehty vai ei. (kuvio 7). Tieto puuttui 11 prosentissa vastauksista.

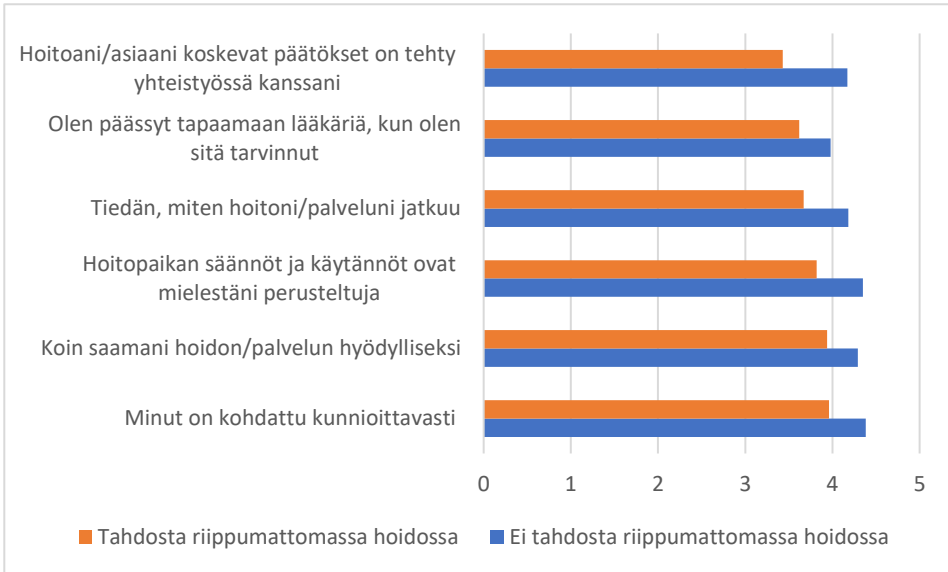


Kuvio 7. Asiakkaiden ilmoittama hoitosuunnitelman tekeminen laitoshoidossa hoitopaikan mukaan (%).

### 3.2.3 Tahdosta riippumattoman hoidon vaikutus asiakaskokemukseen

Psykiatrisessa laitoshoidossa olevista 287 vastaajaa eli 39,3 prosenttia ilmoitti olevansa tahdosta riippumattomassa hoidossa. Tahdosta riippumattomassa hoidossa oleva on lähtökohdaltaan erilaisessa asemassa kuin vapaaehtoisesti hoidossa oleva. Tästä johtuen suhtautuminen hoitoon ja hoitohenkilökuntaan saattaa olla erilainen, ja sen vuoksi heidän asiakaskokemustaan on tarkasteltu erikseen.

Tahdosta riippumattomassa hoidossa olevien asiakaskokemus oli lähes kaikissa väittämässä huonompaa kuin muilla. Suurimmat erot tahdosta riippumattomassa hoidossa olevien ja vapaaehtoisesti hoidossa olevien välillä olivat väittämässä (ensin tahdosta riippumattomassa hoidossa olevien keskiarvo): ”Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani” (keskiarvo 3,43 vs. 4,17), ”Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi” (3,94 vs. 4,29), ”Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu” (3,67 vs. 4,18), ”Minut on kohdattu kunnioittavasti” (3,96 vs. 4,38), ”Olen päässyt tapaamaan lääkäriä, kun olen sitä tarvinnut” (3,62 vs. 3,98), ”Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja” (3,82 vs. 4,35) (kuvio 8).



Kuvio 8. Väittämät, joiden keskiarvoissa oli eniten eroa tahdosta riippumattomassa hoidossa olevien ja vapaaehtoisesti hoidossa olevien välillä.

### 3.3 Hoitopaikkojen palaute

Kyselyyn osallistuneille hoitopaikoille lähetettiin joulukuussa 2021 palautekysely. Kyselyssä tiedusteltiin henkilökunnan kokemuksia asiakaspalautekyselyn järjestämisestä hoitopaikoissa. Kyselyyn vastasi 127 yhteyshenkilöä.

Kun yhteyshenkilöiltä kysyttiin, miten THL oli onnistunut kyselyn toteuttamisessa ja järjestämisessä, 84–94 prosenttia vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että yhteistyö THL:n kanssa oli sujuvaa, tieto materiaaleista ja ohjeet kyselyn toteuttamiseksi olivat riittävät, materiaalit tulivat riittävän ajoissa ja että asiakasohje oli riittävä.

Tiedusteltiin myös vastaajien arviota siitä, miten kysely heidän mielestään onnistui hoitopaikassa. Vastaajista 80 prosenttia oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että henkilökunta oli tietoinen kyselystä ja sitoutunut sen toteuttamiseen ja 64 prosenttia oli sitä mieltä, että henkilökunta muisti antaa informaatiota kyselystä kaikille asiakkaille. 18 prosenttia vastasi, että kysely kuormitti henkilökuntaa liikaa.

Kyselyyn vastaamisen aika, kaksi viikkoa, oli suurimman osan (71 %) mielestä sopiva. Suurin osa (82 %) ei kokenut, että kyselyyn olisi pitänyt voida vastata muullakin kielellä kuin suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Muina kielinä, joita olisi voinut olla, mainittiin saamen kielet, venäjä, viro, somali ja arabia.

Suurimmassa osassa hoitopaikkoja (68 %) asiakkaille ei tarjottu mahdollisuutta vastata paikan päällä käyttäen yksikön tarjoamia sähköisiä laitteita, esim. tablettia tai tietokonetta.

## 4 Yhteenveto

Kansainvälisessä kirjallisuudessa erotetaan mittarit asiakaskokemuksen mittaamiseen eli *patient-reported experience measures* (PREM) ja mittarit hoidon vaikuttavuudelle eli *patient-reported outcome measures* (PROM) (de Bienassis ym. 2022). Vaikka potilaiden ilmoittama hoidon vaikuttavuus, pikemminkin kuin potilastyytyväisyys, on yhteydessä hoidon laatuun (Aimola ym. 2019), parempi asiakaskokemus on yhteydessä hoidossa pysymiseen ja koettuun hoidon vaikuttavuuteen (Katz ym. 2020). Tässä raportissa esiteltyyn kyselyyn saatiin mukaan paitsi asiakaskokemusta, myös hoidon vaikuttavuutta mittaavia väittämiä, kuten ”Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen” ja ”Hoito on helpottanut jokapäiväistä elämääni”.

Positiivisella asiakaskokemuksella terveydenhuollossa on suora yhteys hoidon vaikuttavuuteen ja se voi myös pienentää hoidon kustannuksia (NHS England, 2013). Se, että asiakaspalautekyselyistä saadun tiedon avulla parannetaan palvelujen laatua ja sitä kautta saadaan parempaa hoidon vaikuttavuutta ja alennetaan hoidon kustannuksia, vaatii kuitenkin aikaa.

Sairaalapäivystysten asiakaspalautteen keräämistä on tutkittu ja todettu, että saatujen palautteiden käsitteleminen vaihtelee yksiköittäin (Tiirinki ym. 2021). Myös palautteiden käsittelemiseen hoitopaikassa tarvitaan mahdollisesti yhteneväiset ohjeet. Kun kehittämistarpeet tunnistetaan ja palveluja kehitetään niiden mukaan, on asiakaspalautekyselyjen tavoite saavutettu.

### 4.1 Yhteenveto tuloksista

Hoitopaikoista saatu palaute oli suurimmaksi osaksi myönteistä. Avohoidossa asiakaspalaute oli kriittisempää mielenterveyspalvelujen puolella tiedonsaannissa, sekä vertaistuesta ja arkeen tukea antavien järjestöjen toiminnasta, että oikeuksista potilaana, sairaudesta, hoidon sisällöstä ja lääkehoidosta. Myös läheisten mukaan otto, silloin kun asiakas on sitä toivonut, oli huonoimpien kokemusten joukossa. Päihdepalvelujen avohoidon puolella kriittisyys näkyi samoissa väittämissä ja lisäksi siinä, onko päätökset hoidosta tehty yhteistyössä.

Laitoshoidon puolella eniten ongelmia oli tiedonsaannissa vertaistuesta ja arkeen tukea antavien järjestöjen toiminnasta, mutta myös muussa tiedonsaannissa. Päihdehoidon puolella taas vertaistuesta koettiin saadun tietoa, mutta arkeen tukea antavista järjestöistä ei yhtä paljon. Myös läheisten mukaan ottamisessa, lääkärin tapaamisessa ja tiedon saamisessa potilaan/asiakkaan oikeuksista koettiin päihdehoitopalveluissa enemmän ongelmia kuin muissa asioissa. Sekä psykiatrisessa laitoshoidossa että laitospäihdehoidossa turvallisuuden kokeminen hoidon aikana koettiin puutteelliseksi.

Hoitosuunnitelman tekeminen on osa hyvää hoitoa ja myös lainsäädännön asettama velvoite. Hoitosuunnitelman tekeminen ei kyselyyn vastanneiden asiakkaiden

mukaan toteutunut läheskään odotetulla tavalla. Päihdepalveluissa, sekä avo- että laitoshoidossa, hoitosuunnitelma oli kuitenkin tehty useammin kuin mielenterveyspalveluissa. Jatkossa on tärkeä selvittää, onko ensisijainen ongelma hoitosuunnitelmien puutteellinen laatiminen vai se, että asiakkaat eivät ole ymmärtäneet prosessia eivätkä ole saaneet kirjallisena omaa hoitosuunnitelmaansa. On mahdollista, että ensisijainen ongelma on tiedon saannin puutteissa, jotka ilmenivät asiakaspalautteessa laajemmin. Jotta asiakas voisi sitoutua hoitoonsa, hänen tulisi tuntea hoitosuunnitelmansa ja kokea, että se on laadittu yhteistyössä hänen kanssaan.

Asiakaskokemus avohoidon etävastaanotolla koettiin huonommaksi kuin lähivastaanotolla. Ero etä- ja lähikäyntien välillä oli suurempi niissä väittämissä, joissa kysyttiin kokemusta juuri kyseisestä käynnistä eikä koko hoitotapausta kyseissä hoitopaikassa. Etänä asioineet kokivat varsinkin palvelujen hyödyllisyyden vähäisemmäksi eivätkä kokeneet yhtä hyvin tietävänsä, miten heidän hoitonsa tulee jatkumaan. He kokivat myös harvemmin, että heistä välitettiin kokonaisvaltaisesti. Se, että kulkuyhteydet hoitopaikkaan koettiin huonommiksi, ei liene yllätys – osa etäyhteydellä asioineista on saattanut olla etäasiakkaita jo ennen koronapandemiaa hankalien kulkuyhteyksien vuoksi.

Tahdosta riippumattomassa hoidossa oli hieman yli neljännes psykiatrisessa laitoshoidossa olevista, ja he raportoivat lähes kaikissa väittämissä huonompaa asiakaskokemusta kuin muut.

Nettosuositteluindeksin mukaan avohoidon asiakkaista paras asiakaskokemus oli miepä-palveluissa ja huonoin päihdepalveluissa. Laitoshoidon puolella päihdepalvelujen asiakkailla oli huomattavasti parempi kokemus kuin psykiatrisen laitoshoidon potilailla.

Nettosuositteluindeksissä joko 9 tai 10, eli parhaimmat arvosanat, antoi avohoidon asiakkaista 68 prosenttia ja laitoshoidon asiakkaista 46 prosenttia. Nämä ovat huomattavasti suuremmat luvut kuin Ison-Britannian kansallisen terveyspalvelun (*NHS eli National Health Service*) vuosittain toteuttamassa väestön terveystutkimuksessa vuoden 2020 mielenterveyspalvelujen (psykiatriset sairaalat eivät ole mukana) asiakaspalautekyselyssä annettu (31 %) (NHS Community Mental Health Survey, 2021).

Hoitopaikkojen palaute kyselyyn oli suurimmaksi osaksi myönteistä, mutta varsinkin hoitopaikkojen henkilökunnan informoimiseen kannattaa tulevaisuudessa kiinnittää entistäkin enemmän huomiota. Kysely ei saa myöskään kuormittaa henkilöstöä liikaa.

## 4.2 Yhteenveto hankkeesta

Tämä oli ensimmäinen kerta, kun asiakaskokemusta kerättiin mielenterveys- ja päihdehoidosta kansallisesti samaan aikaan, samanlaisella kyselylomakkeella. THL on kerännyt asiakaskokemusta muutamilla terveydenhuollon alueilla ja niiden toteuttamisesta ja toteuttajilta saatu arvokas tieto auttoi myös tämän kyselyn järjestämisessä. Aiemmat kyselyt oli kuitenkin toteutettu jonkin verran erilaisella konseptilla, joten oli asioita, joita piti luoda tätä kyselyä varten. Niistä kaikista tuli hyvää oppia.

Lomakkeen suunnitteluprosessiin haluttiin ehdottomasti ottaa mukaan sekä hoitopaikkojen henkilöstöä että kokemusasiantuntijoita. Tuoreen katsausartikkelin (Fernandes ym. 2020) mukaan tämä on yleinen toimintapa, koska 75 prosentissa tapauksista potilaat olivat olleet jossain määrin mukana kyselyjen suunnittelussa. Tämä vastaa myös kyselyn toteuttamisen jälkeen julkaistun OECD:n raportin suositusta (de Bienassis ym. 2022).

Vaikka kysely suurelta osaltaan sujui hyvin ja vastauksia saatiin melko kattavasti koko maan alueelta, joistakin asioista opittiin tulevaisuuden kyselyjä varten. Oli tiedossa, että hoitopaikkarekisterin kerääminen tulee olemaan suuri työ. Sähköpostin lähettäminen sairaanhoitopiirien ja isojen kaupunkien kirjaamoihin ei tuottanut toivottua tulosta. Henkilökohtainen yhteydenotto puhelimitse sairaanhoitopiirien, kuntien ja kuntayhtymien mielenterveys- ja päihdepalveluista vastaaville olisi tuonut paremman tuloksen nopeammin.

Aiemmissa THL:n toteuttamissa kansallisissa asiakaspalautekyselyissä yhteyshenkilöverkoston muodostaminen oli todettu toimivaksi järjestelyksi. Yhteyshenkilö on tärkeä linkki THL:n ja hoitopaikan välillä. Alun perin ajatuksena oli, että yhteyshenkilö olisi hoitopaikassa hoitotyötä tekevä henkilö, joka tietää hoitopaikan tilanteen ja jokapäiväiset rutiinit hyvin, ja useimmissa tapauksissa näin olikin. Useassa kunnassa kuitenkin haluttiin yhteyshenkilöksi ylempänä organisaatiossa oleva, jolla saattoi olla useita hoitopaikkoja vastuullaan. Tällöin yhteyshenkilö ei voi tietää kaikkien hoitopaikkojen päivittäistä tilannetta, mikä saattoi aiheuttaa ongelmia tiedonkulussa THL:n hankeryhmän ja hoitopaikan välillä.

Tämän asiakaskyselyn vastaaminen toteutettiin hieman eri tavalla kuin aiemmat kansalliset kyselyt. Muissa kyselyissä käytössä on ollut vain yksi hoitopaikan tunnistava koodi. Nyt jokainen vastaaja sai oman käyttäjätunnuksen ja salasanan, jotka hänen täytyi antaa sähköisessä vastaamisessa. Paperilomakkeella vastatessa asiakas ei syöttänyt koodeja, mutta henkilökunnan täytyi muistaa laittaa jokaiseen lomakkeeseen tarra, jossa nämä koodit olivat. Vastaajalle tästä ei tullut suurta vaivaa, mutta sekä THL:n lomakepalvelulle, hanketiimille että Tikkurilan Kopiopalvelulle järjestely aiheutti jonkin verran lisätyötä.



## 5 Pohdinta

Asiakaskysely toteutettiin poikkeusaikana, kun koronaviruspandemian alusta oli jo puolitoista vuotta. Hoitoa toteutettiin useammin etäyhteyksillä kuin aikaisemmin. Tämä on saattanut vaikuttaa asiakaskokemukseen, mutta varmasti sitä ei tiedetä, koska ei ole olemassa vertailuaineistoa koronapandemiaa edeltävältä ajalta. Kyselyssä etävastaanotolla käyneet kuitenkin antoivat kielteisempää palautetta saamastaan hoidosta kuin lähivastaanotolla käyneet. Vastaava havainto on tehty myös Iso-Britanniassa (Care Quality Commission 2022).

Kun verrataan tätä kyselyä muihin kansallisiin sote-palveluissa tehtyihin asiakaspalautekyselyihin, tulokset ovat huolestuttavammat. Terveysasemakyselyssä vuonna 2020 nettosuositeluindeksi oli 74 eli suurempi kuin mielenterveys- ja päihdepalveluissa annetut. Korkeimmat – ja suuruusluokaltaan samanlaiset – arviot annettiin niin mielenterveys- ja päihdepalveluissa kuin terveysasemien kyselyssä kohteluun liittyvissä väittämässä. Koska tarkkaa tietoa vastausaktiivisuudesta ei ole, tulokset eivät ole suoraan vertailukelpoisia.

Terveysasemien asiakkaat kokivat useimmiten, että päätökset hoidosta tehtiin yhteistyössä. Mielenterveyden avopalveluissa ja miepä-palveluissa näin koettiin yhtä usein mutta päihdepalveluissa harvemmin. Myös laitospalveluissa koettiin harvemmin, että päätöksiä hoidosta tehtiin yhteistyössä.

Psykiatrisen sairaalahoidon asiakkaat raportoivat huonommasta kokemuksesta kuin avohoidon asiakkaat. Osittain tämä voi johtua siitä, että runsas neljännes laitoshoidon asiakkaista oli tahdosta riippumattomassa hoidossa. Tahdosta riippumattomassa hoidossa olevien potilaiden kielteinen kokemus hoidosta voi vaikuttaa heidän luottamukseensa ja hoitosuhteeseen myöhemmin avohoidossa (Jones ym. 2021). Hoidon aikaiset pakkotoimet ovat potilaiden näkökulmasta erityisen kielteisiä kokemuksia (Chieze ym. 2019). Näitä emme kyselyssä kartoittaneet. Psykiatrisessa sairaalahoidossa olevien potilaiden asiakaskokemukset toivat kuitenkin esiin ilmeisiä kehittämistarpeita.

Tuloksia tarkasteltaessa täytyy ottaa huomioon, että ne kertovat asiakaskokemuksesta vain vastaajien keskuudessa. Osa asiakkaista ei käyttänyt mahdollisuutta vastata kyselyyn. Usein kyselyihin vastaavat he, jotka ovat erityisen tyytyväisiä tai tyytymättömiä, mutta kansallisen kyselyn etuihin kuuluu juuri se, että koska kyselyä tarjotaan jokaiselle asiakkaalle, saadaan selville suurimman osan kokemus.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa päätökseen vastaamisesta tai vastaamatta jättämisestä voi vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan toimintakyky tai tilanne laajemmin. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaiden elämäntilanteiden variaation huomioiden on mahdollista, että haavoittuvimmassa asemassa olevat asiakkaat ovat vastanneet harvemmin kuin vakaammassa tilanteessa olevat.

Myöskään he, joilla ei ole ajankohtaista hoitokontaktia hoitopaikkaan, eivät pystyneet antamaan mielipidettään hoidosta. Syitä, jonka vuoksi he ovat jääneet tai jättäytyneet hoitojärjestelmän ulkopuolella, voi olla monia ja olisi arvokasta saada ne selville. Tähän tarvitaan oma erillinen tutkimuksensa, joka vaatii erilaisen tutkimusasetelman.

Kyselystä jäi pois monien suurten kaupunkien, kuten Espoon, Turun, Oulun ja Vantaan peruspalvelut. Yksi sairaanhoitopiiri jäi kokonaan pois. Jotkut hoitopaikat jäivät pois, koska ne olivat juuri toteuttaneet oman asiakaspalautekyselyn, eikä asiakkaita olisi saatu motivoitua uuteen kyselyyn lyhyen ajan sisällä. Saattaa olla myös hoitopaikkoja, jotka eivät saaneet tietoa mahdollisuudesta osallistua kyselyyn. Kansallinen ja ajantasainen sosiaali- ja terveydenhuollon toimipaikkarekisteri varmistaisi sen, että kaikki hoitopaikat saisivat tiedon.

Alueilla oli myös erilaisia ohjausmalleja palvelujen suhteen, joillakin alueilla voitiin päätös koko alueen palvelujen mukaantulosta tehdä ylätasolla, ja joillakin alueilla päätökset tehtiin kunta- tai hoitopaikkatasolla, eli päätös osallistumisesta saattoi olla yksittäisestä henkilöstä kiinni.

Kansallisen asiakaspalautekyselyn tavoitteena on saavuttaa lähes täydellinen osallistuminen koko Suomen alueella. Tästä jäätiin tällä kertaa, vaikka hoitopaikkoja saatiinkin mukaan lähes koko valtakunnan alueelta. Tulosten vertaaminen sairaanhoitopiireittäin, tulevaisuudessa hyvinvointialueittain, ei siis tuota aivan sitä tietoa, mitä kyselyltä alun perin toivottiin.

Ensimmäinen kansallinen asiakaspalautekysely tuotti paljon tietoa, joista kaikkea ei tässä julkaisussa pystytä raportoimaan, vaan monista aiheista tehdään erilliset analyysit ja julkaisut. Jatkotutkimuksen kohteena ovat esimerkiksi kyselylomakkeiden psykometriset ominaisuudet ja se, miten hoidon kesto vaikuttaa asiakaskokemukseen. Myös kyselyssä saatujen avoimien palautteiden analysointi on yksi tärkeä tulevaisuuden tehtävä, koska siinä saadaan tietoa, josta ei olla osattu etukäteen kysyä.

Tarvitaan tarkempaa tutkimusta myös eri palvelumuotojen välisistä eroista, esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalvelut, avo- ja laitoshoido tai kasvokkaiset kohtaamiset ja etäasiointi.

Kysely herätti myös kysymyksiä asioista, joita ei tässä kyselyssä selvitetty ja joita varten täytyy tehdä tarkempi tutkimus. Ei ole tietoa esimerkiksi siitä, mistä syystä oltiin hoidossa, ja miten tämä ehkä on vaikuttanut tuloksiin. Kyselyä ei suunnattu lapsille ja nuorille, joille tulisikin tulevaisuudessa kehittää oma kyselynsä.

Aineistosta tullaan tekemään psykometrinen analyysi, jotta saadaan selville, oliko kyselyssä mahdollisesti useita samaa asiaa koskevia väittämiä tai huonosti toimivia väittämiä. Analyysin tuloksena saadaan lomakkeista mahdollisesti lyhyempiä ja vastaajaystävällisempiä.

Kyselyn toteuttamisen jälkeen julkaistiin OECD-raportti, jossa suositeltiin keskeisimmiksi asiakaskokemuksen kyselyväittäviksi kokemusta kunnioittavasta kohteesta, kokemusta siitä, että henkilökunnalla oli riittävästi aikaa asiakkaalle, kokemusta

siitä, että henkilökunta selitti asioita ymmärrettävästi sekä kokemusta siitä, että päätökset tehtiin yhteistyössä asiakkaan kanssa (de Bienassis ym. 2022). Nämä teemat huomioitiinkin toteutetussa kyselyssä hyvin.

Asiakas- ja potilaskeskeisyys on paras lähtökohta sosiaali- ja terveydenhoidossa. Ensimmäisen kansallisen asiakaspalautekyselyn toteuttaminen mielenterveys- ja päihdepalveluissa tuotti tietoa ja kokemusta, jota toivottavasti käytetään hoidon kehittämässä ja kansallisissa kyselyissä tulevana vuosina.

## Lähteet

- Vorma, H., Rotko, T., Larivaara, M., Kosloff, A. (2020). Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2020:6. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4139-7>
- Kotovirta, E., Markkula J., Paavola, M., Honkanen, R., Tuominen I. (2021): Päihde- ja riippuvuusstrategia. Yhteiset suuntaviivat vuoteen 2030. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2021:17. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9891-9>
- Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. Mieli 2009 – työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihde-työn kehittämiseksi vuoteen 2015. Helsinki 2009. 46 s. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2009:3 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-2768-1>
- Hoffman B., Tomes N., Grob R., Schlesinger M. (2011) Patients as policy actors: a century of changing markets and missions. Piscataway: Rutgers University Press. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt5hj15t>
- Hinsley K., Kelly P.J., Davis E. (2019). Experiences of patient-centred care in alcohol and other drug treatment settings: A qualitative study to inform design of a patient-reported experience measure. *Drug and Alcohol Review* 38;664–673. <https://doi.org/10.1111/dar.12965>
- Fernandes S., Fond G., Zendjijian XY., Baumstarck K., Lançon C., Berna F., Schurhoff F., Aouizerate B., Henry C., Etain B., Samalin L., Leboyer M., Llorca P.M., Coldefy M., Auquier P., Boyer L.; French PREMIUM Group (2020). Measuring the Patient Experience of Mental Health Care: A Systematic and Critical Review of Patient-Reported Experience Measures. *Patient Prefer Adherence* 14:2147–2161. <https://doi.org/10.2147/PPA.S255264>
- Leppäaho S., Kehusmaa S., Alastalo A., Siltanen S. (2021). Kohti kansallista vanhuspalvelujen asiakastytyväisyysselvitystä – miten asiakaspalautetta kerättiin vuonna 2020? *Tutkimuksesta tiiviisti* 35/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <https://www.julkari.fi/handle/10024/142763>
- THL verkkosivu: Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalautte/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>
- Peränen, N., Sainio, S. (2018). Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset: Projektin loppuyhteenveto. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019081424200>
- Krol M.W., de Boer D., Delnoij D.M., Rademakers J.J. (2015) The Net Promoter Score – an asset to patient experience surveys? *Health Expect.* 18 (6):3099–109. <https://doi.org/10.1111/hex.12297>
- Australian Mental Health Outcomes and Classification Network (2022). Your Experience of Service Surveys. <https://www.amhcn.org/your-experience-service-surveys>
- Care Quality Commission (2022). Community mental health survey. <https://www.cqc.org.uk/publications/surveys/community-mental-health-survey-2021>
- de Bienassis K., Kristensen S., Hewlett E., Roe D., Mainz J., Klazinga N. (2022). Patient-reported indicators in mental health care: towards international standards among members of the OECD. *Int J Qual Health Care* 34 (Suppl. 1): ii7–ii12. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab020>
- Aimola L., Gordon-Brown J., Etherington A., Zaleska K., Cooper S., Crawford M.J. (2019). Patient-reported experience and quality of care for people with schizophrenia. *BMC Psychiatry* 9;19(1):17. <https://doi.org/10.1186/s12888-018-1998-y>
- Katz I.R., Resnick S., Hoff R. (2021) Associations between patient experience and clinical outcomes in general mental health clinics: Findings from the veterans’ outcomes assessment survey. *Psychiatry Res.* 295:113554. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113554>
- NHS England (2013). Domain 4: Ensuring that people have a positive experience of care. <https://digital.nhs.uk/data-and-information/areas-of-interest/hospital-care/quality-accounts/domain-4-ensuring-people-have-a-positive-experience-of-care>
- Tiirinki H., Reissell E., Nuorteva L. (2021). Sairaala-päivystysten nykytila – kuormittuminen, työhyvinvointi, asiakaspalautteet sekä toiminnan kehittäminen. *Tutkimuksesta tiiviisti* 30/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-667-1>
- NHS England (2021). Community Mental Health Survey. Statistical release. NHS Patient Survey Programme. <https://nhssurveys.org/wp-content/surveys/05-community-mental-health/04-analysis-reporting/2020/Statistical%20release.pdf>
- Jones N, Gius BK, Shields M, Collings S, Rosen C, Munson M. (2021) Investigating the impact of involuntary psychiatric hospitalization on youth and young adult trust and help-seeking in pathways to care. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol.* 56(11):2017–2027. <https://doi.org/10.1007/s00127-021-02048-2>
- Chieze M, Hurst S, Kaiser S, Sentissi O. (2019) Effects of Seclusion and Restraint in Adult Psychiatry: A Systematic Review. *Front Psychiatry.* 16;10:491 <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00491>

## Liitteet

- Liite 1. Suomessa käytettyjä asiakaspalautekyselyjen aiheita.
- Liite 2. Suomenkielinen avohoidossa käytetty kyselylomake.
- Liite 3. Suomenkielinen laitoshoidossa käytetty kyselylomake.
- Liite 4. Saatekirje sairaanhoitopiireille.
- Liite 5. Infokirje hoitopaikkojen asiakkaille
- Liite 6. Infokirje hoitopaikkojen henkilökunnalle.
- Liite 7. Hoitopaikkatyyppien vastausjakaumat avohoidossa.
- Liite 8. NPS-indeksit avohoidossa.
- Liite 9. NPS-tulosten keskiarvot avohoidossa.
- Liite 10. Hoitopaikkatyyppien vastausjakaumat laitoshoidossa.
- Liite 11. NPS-indeksit laitoshoidossa.
- Liite 12. NPS-tulosten keskiarvot laitoshoidossa.

**Liite 1. Suomalaisissa mielenterveys- ja päihdehoitopaikoissa käytettyjä asiakaspalautekyselyjen aiheita.**

| <b>Mitattava asia</b>                            | <b>Perustelu valinnalle</b>  | <b>Esimerkkiväittäjä</b>   |
|--|--|--|
| Saatavuus: hoito/palvelu oikea-aikaista          | Palvelujen heikko saatavuus on tunnistettu laajaksi, rakenteelliseksi ongelmaksi. Kansallisissa asiakaspalautekyselyissä tällä hetkellä eniten negatiivista palautetta tuottava asia.  | ”Sain tarvitsemani hoidon/palvelun, kun sitä tarvitsin”<br>”Päysin hoitoon/tutkimukseen /palveluun riittävän nopeasti”<br>”Yhteyden saaminen oli joustavaa ja nopeaa”<br>”Sain yhteyden tutkimus-/ hoitopaikkaan nopeasti ja vaivattomasti”<br>”Olen saanut palvelua riittävän nopeasti”   |
| Asiakkaan kohtaaminen                            | Asiakkaat toivovat nykyistä yksilöllisempää ja kokonaisvaltaisempaa kohtaamista, ei vain yksittäisen asian tai terveysongelman selvittämistä.  | ”Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti”<br>”Sain yksilöllistä palvelua hoidon tai tutkimuksen aikana”<br>”Henkilökunta kohtelee minua hyvin”<br>”Koen tulevani kohdatuksi palveluissa”   |
| Osallistuminen oman hoidon/asian päätöksentekoon | Keskeinen asia, joka ei tutkimustiedon mukaan toteudu vielä kovin hyvin. (Finsote)   | ”Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani”<br>”Sain osallistua hoitoni suunnitteluun”<br>”Koen että minua kuunnellaan”<br>”Olen osallistunut tavoitteiden laatimiseen”<br>”Suunnitelma arvioidaan yhdessä kanssani”<br>”Olen voinut osallistua palveluni suunnitteluun”   |
| Turvallisuuden tunne                             | Turvallisuus-käsite kattaa hoidon ja palvelun fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden. Kysymys soveltuu hyvin eri palveluihin.  | ”Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana”  |
| Hoidon/palvelun hyödyllisyys                     | Lopputuotemittari. Vaikka asiakaspalautekyselyssä ei pystytä arvioimaan vaikuttavuutta sen perimmäisessä tarkoituksessa, voidaan mitata palvelun hyödyllisyyttä: saiko asiakas asiansa hoidettua kuten oli odottanut, oliko palvelutapahtumasta odotusten mukaista hyötyä. | ”Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi”<br>”Hoidosta/tutkimuksesta/palvelusta oli minulle selkeästi hyötyä”<br>”Koen, että saamani hoito /tutkimus/palvelu oli hyödyllistä ja edisti arjessa selviytymistäni”<br>”Hoidosta tai tutkimuksesta oli minulle apua”<br>”Olen edennyt toteutuneen päihdehoidon aikana päihdekäyttölleni asettamissani muutostavoitteissa” |

| Mitattava asia  | Perustelu valinnalle   | Esimerkkiväittäjä  |
|---|--|--|
|   |  | <p>”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”</p> <p>”Olen tyytyväisempi arkeeni ja elämäni kuin kuukausi sitten”</p> <p>”Palvelu on auttanut minua pääsemään elämässäni eteenpäin”</p>  |
| Tiedon saanti: riittävyys ja/tai ymmärrettävyys                           | <p>Tiedon saanti ja kulku on asiakaspalautekyselyiden hyvin yleinen moniin palveluihin liittyvä ongelmakohta. Asiakkaan näkökulmasta ymmärrettävä ja riittävä tieto on keskeinen turvallisuutta ja luottamusta lisäävä asia. Se on myös pohja sille, että asiakas voi hoitaa itseään ja asioitaan hyvin.</p> | <p>”Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää”</p> <p>”Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli riittävä”</p> <p>”Sain tietoa hoidostani/palveluistani ja niiden vaikutuksesta”</p> <p>”Sain tietoa lääkkeistäni ja niiden vaikutuksesta”</p> <p>”Sain ymmärrettävää tietoa jatkohoidostani”</p> <p>”Palvelusta oli helppo saada tietoa”</p> <p>”Olen tyytyväinen ennakkoon saamaani informaatioon kuten ajanvarauskirjeeseen ja etukäteisohjeisiin”</p> <p>”Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa”</p> |
| Tuen saanti: yksilöllinen ja tarpeita vastaava tuen/ohjauksen saanti      | <p>Eryteisesti pitkäaikaissairaille ja heidän omaisilleen merkittävä asia. Eryteisen tärkeä mittari sosiaalipalveluissa.</p>   | <p>”Sain tarpeitani vastaavaa tukea”</p> <p>”Saan työntekijöiltä riittävästi tukea”</p> <p>”Saamani palvelu on vastannut tarpeitani”</p>   |
| Integraatio: palvelun sujuvuus ja/tai eri tahojen yhteistyön onnistuminen | <p>Keskeinen tavoite sote-uudistuksessa, jota tulee seurata. Asia, jossa on tällä hetkellä asiakkaan näkökulmasta ongelmia.</p>  | <p>”Yhteistyö minua /asiaani hoitavien tahojen välillä on sujunut hyvin”</p>   |
| Hoidon sujuvuus hoitopaikassa   | -  | <p>”Hoitoni toteutui sujuvasti”</p> <p>”Hoitoni tai tutkimukseni toteutui aikataulun mukaisesti ilman turhaa odottelua”</p> <p>”Hoitoni tai tutkimukseni eteni sujuvasti”</p> <p>”Hoitoni oli hyvin suunniteltu ja toteutettu hoitajien sekä lääkäreiden toimesta”</p> <p>”Hoito/tutkimus/palvelu toteutui sovitun aikataulun mukaisesti”</p>  |
| Yksityisyyden kunnioittaminen   |  | <p>”Yksityisyyttäni suojattiin riittävästi”</p> <p>”Yksityisyyttäni ja intymiteettisuojaani kunnioitettiin”</p> <p>”Yksityisyyttäni kunnioitettiin”</p> <p>”Hoitoa tai tutkimusta koskevissa asioissani noudatettiin salassapitoa”</p>   |
| Palvelu omalla äidinkielellä  |  | <p>”Sain palvelua omalla äidinkielelläni”</p>  |

| Mittattava asia               | Perustelu valinnalle | Esimerkkiväittäjä  |
|-------------------------------|----------------------|--|
| Ammattitaito ja hoidon hyvyys |                      | <p>”Saamani hoito/palvelu oli hyvää”</p> <p>”Palvelu sairaalassa oli hyvää ja asianmukaista”</p> <p>”Tunsin voivani luottaa henkilökunnan ammattitaitoon”</p> <p>”Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista”</p> <p>”Koen että työntekijät tekevät työnsä hyvin”</p> <p>”Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa”</p>  |
| Kohtelu                       |                      | <p>”Mielipiteitäni ja arvojani kunnioitettiin”</p> <p>”Saattajani/läheiseni kohtelu oli ystävällistä”</p> <p>”Henkilökunta kohteli minua hyvin”</p> <p>”Henkilökunta kohteli minua asiallisesti / ystävällisesti”</p> <p>”Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani”</p> <p>”Lääkärit/hoitohenkilöstö kuuluivat minua”</p>   |
| Oireiden lievittäminen        |                      | <p>”Sain lievitystä oireisiini, kun siihen oli tarvetta”</p> <p>”Kipujani ja oireitani hoidettiin riittävästi”</p>   |
| Hoitopaikan tilat             |                      | <p>”Tilat olivat viihtyisät”</p> <p>”Tilat olivat toimivat ja viihtyisät”</p>  |
| Ajanvaraus                    |                      | <p>”Ajan varaaminen oli joustavaa ja nopeaa”</p>   |
| Jatkohoito                    |                      | <p>”Tiedän, miten hoitoni etenee jatkossa”</p> <p>”Sain hyvät jatkohoito-ohjeet”</p> <p>”Sain hyvät kotihoito-ohjeet”</p> <p>”Sain kirjallisena jatkohoito-ohjeet”</p> <p>”Sain selkeät ohjeet, mihin otan tarvittaessa yhteyttä”</p> <p>”Tiedän miten hoitoni etenee jatkossa (esim. kotihoito-ohjeet, kontrolliaika jne..)”</p> <p>”Saamani ohjaus ja jatkohoito-ohjeet olivat hyvät”</p> <p>”Olin koko ajan osallisena kotiutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa”</p> |
| Läheiset mukana               |                      | <p>”Läheisilläni oli mahdollisuus keskustella henkilöstön/lääkärin kanssa riittävästi”</p> <p>”Läheiseni tai perheeni huomioitiin riittävästi”</p>   |
| Suositteleminen muille        |                      | <p>”Suositteletko samaasi palvelua ystävällesi tai läheisellesi?”</p> <p>”Voin suositella tätä sairaalaa/hoitopaikkaa läheisilleni”</p>  |



| Mitattava asia                     | Perustelu valinnalle | Esimerkkiväittäjä  |
|------------------------------------|----------------------|--|
|                                    |                      | <p>”Saamani hoito / Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä muille”</p> <p>”Koen, että saamani palvelu/hoito oli niin hyvää, että voin suositella hoitopaikkaa läheiselleni vastaavassa tilanteessa”</p>   |
| Käyntitiheys                       | Avohoidossa          | ”Onko käyntitiheys sopiva”   |
| Elämäntilanne, terveys ja ongelmat |                      | <p>”Millaiseksi arvioitte elämänlaatunne (kahden edeltäneen viikon aikana)?”</p> <p>”Kuinka tyytyväinen olette terveyteenne (kahden edeltäneen viikon aikana)?”</p> <p>”Onko Teillä riittävästi tarmoa arkipäivän elämäänne varten?” ”Onko Teillä tarpeeksi rahaa tarpeisiinne nähden?”</p> <p>”Kuinka tyytyväinen olette kykyynne selviytyä päivittäisistä toiminnoistanne?”</p> <p>”Kuinka tyytyväinen olette itseenne?”</p> <p>”Kuinka tyytyväinen olette ihmissuhteisiinne?”</p> <p>”Kuinka tyytyväinen olette asuinalueenne olosuhteisiin?”</p> |

## Liite 2. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakaspalaute: laitoshoido

### 1. Anna palautetta nykyisestä / ajankohtaisesta hoito/kuntoutusjaksostasi.

| Valitse sopivin vaihtoehto  | Täysin eri mieltä        | Osittain eri mieltä      | Ei samaa eikä eri mieltä | Osittain samaa mieltä    | Täysin samaa mieltä      | Ei koske minua           |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sain apua, kun sitä tarvitsin   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen kokenut oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Minut on kohdattu kunnioittavasti   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Henkilökunnalla on ollut aikaa keskustella kanssani, kun koen siihen tarvetta   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen halutessani voinut kertoa avoimesti ongelmistani   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen päässyt tapaamaan lääkäriä, kun olen sitä tarvinnut  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut riittävästi tietoa lääkehoidostani  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut riittävästi tietoa sairaudestani tai oireistani   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitoni sisältää   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada saman tilanteen kokeneilta   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea ja sisältöä antavista palveluista (esim. mielenterveys-, päihde- ja riippuvuusyhdistykset ja palvelut, kuten päivätoiminta ja verkko- ja puhelintuki) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Henkilökunta on huomionnut yksilölliset tarpeeni  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 2. Onko sinulle tehty hoito / kuntoutussuunnitelma?

Kyllä  Ei  En tiedä

## 3. Hoito / kuntoutussuunnitelma tehtiin niin, että

| Valitse sopivin vaihtoehto                   | Täysin eri mieltä        | Osittain eri mieltä      | Ei samaa eikä eri mieltä | Osittain samaa mieltä    | Täysin samaa mieltä      | Ei koske minua           |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Omat tavoitteeni huomioitiin                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä kanssani | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 4. Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa?

| En suosittelisi          |                          |                          |                          |                          |                          | Suosittelisin lämpimästi |                          |                          |                          |                          |  |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 0                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

## 5. Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

---

---

---

---

## 6. Kuinka pitkään hoito / kuntoutusjakso on kestänyt tässä hoitoyksikössä?

1–7 päivää  8–30 päivää  1–6 kuukautta  yli 6 kuukautta

## 7. Oletko tahdosta riippumattomassa hoidossa? Kysymys koskee psykiatrisessa sairaalahoidossa olevia potilaita

Kyllä  Ei

## 8. Syntymävuotesi

\_\_\_\_\_

## 9. Sukupuoli

Mies  Nainen  Muu  En halua sanoa

## 10. Koulutus

Kansa- tai peruskoulu  Ammattikoulutasoinen koulutus tai yo-tutkinto  
 Opistotasoinen koulutus tai alempi korkeakoulututkinto  Ylempi korkeakoulututkinto

**KIITOS !**

### Liite 3. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakaspalautte: avohoito

#### 1. Anna palautetta tästä käynnistä.

| Valitse sopivin vaihtoehto   | Täysin eri mieltä        | Osittain eri mieltä      | Ei samaa eikä eri mieltä | Osittain samaa mieltä    | Täysin samaa mieltä      | Ei koske minua           |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sain apua, kun sitä tarvitsin                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hoitopaikkaan on minun kannaltani hyvät kulkuyhteydet              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 2. Anna palautetta nykyisestä hoitajaksostasi tässä hoitopaikassa.

| Valitse sopivin vaihtoehto  | Täysin eri mieltä        | Osittain eri mieltä      | Ei samaa eikä eri mieltä | Osittain samaa mieltä    | Täysin samaa mieltä      | Ei koske minua           |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Minut on kohdattu kunnioittavasti   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Minut on hyväksytty sellaisena kuin olen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen pystynyt kertomaan avoimesti ongelmistani  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hoito on helpottanut jokapäiväistä elämääni   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut tarvittaessa yhteyden hoitopaikkaani helposti   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut riittävästi tietoa lääkeshoidostani   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut riittävästi tietoa sairaudestani tai oireistani   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitoni sisältää   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada tilanteen kokeneilta   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea antavista järjestöjen palveluista (esim. mielenterveys-, päihde- ja riippuvuusyhdistykset ja palvelut, kuten päivätoiminta ja verkko- ja puhelintuki) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 3. Onko sinulle tehty hoito / kuntoutussuunnitelma?

Kyllä  Ei  En tiedä

### 4. Hoito/kuntoutussuunnitelma tehtiin niin, että

| Valitse sopivin vaihtoehto                   | Täysin eri mieltä        | Osittain eri mieltä      | Ei samaa eikä eri mieltä | Osittain samaa mieltä    | Täysin samaa mieltä      | Ei koske minua           |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Omat tavoitteeni huomioitiin                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä kanssani | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 5. Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaa palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa?

| En suosittelisi          |                          |                          |                          |                          |                          | Suosittelisin lämpimästi |                          |                          |                          |                          |  |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 0                        | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

### 6. Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?

---

---

---

---

### 7. Asioitko tällä käynnillä

Paikan päällä  Etäyhteydellä / puhelimella

### 8. Kuinka kauan hoito / kuntoutusjaksoi nykyisessä hoitopaikassa on kestänyt?

Ensimmäinen käynti  Alle kuukauden  1–3 kuukautta  4–12 kuukautta  
 1–5 vuotta  Yli 5 vuotta

### 9. Syntymävuotesi

\_\_\_\_

### 10. Sukupuoli

Mies  Nainen  Muu  En halua sanoa

### 11. Koulutus

Kansa- tai peruskoulu  Ammattikoulutasoinen koulutus tai yo-tutkinto  
 Opistotasoinen koulutus tai alempi korkeakoulututkinto  Ylempi korkeakoulututkinto

**KIITOS !**

7.12.2020

## Liite 4. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakaspalautekysely

Hyvä vastaanottaja,

THL on käynnistämässä kansallisesti yhtenäisten asiakaspalautekyselyjen kehittämisen mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Työtä tehdään yhteistyössä alan toimijoiden kanssa ja osana kansallisen mielenterveysstrategian toimeenpanoa. Kutsomme teidät vastaamaan kyselyyn, jossa kartoitamme nykyisiä tapoja kerätä asiakaspalautetta. Pyydämme teitä myös nimeämään organisaatiostanne henkilön, joka olisi kiinnostunut osallistumaan työpajoihin, joita järjestämme asiakaspalautekyselyjen kehittämiseksi.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa kerätään tällä hetkellä asiakaspalautetta lukuisia eri tiedon keruun lomakkeita ja tapoja käyttäen. Kansallisesti yhtenäinen lomake ja tiedonkeruun tapa mahdollistaisi palvelujen vertailun niin ammattilaisille kuin asiakkaillekin.

Asiakaspalautekyselyn pohjana on kaikille sote-palveluille yhteisiksi sovitut kysymykset. Tällä THL:n nettisivulla on tietoa asiakaspalautekyselyistä: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute>

Tässä työssä määrittelemme ne erityiskysymykset, joita tarvitaan psykiatrasta sairaalahoitoa, päihdepalveluita ja mielenterveyden avopalveluita varten. Kyselyt tulevat palvelujärjestelmän vapaaseen käyttöön, mutta laadukkaan vertailun varmistamiseksi toteutetaan myös erillisiä tiedonkeruita, joissa tavoitteena on saada kaikki tietynä aikana palveluja käyttävät vastaamaan.

**Toivomme, että tämä kirje ja Webropol-kysely tavoittavat alueenne psykiatrasta sairaalahoitoa, päihdepalveluita ja mielenterveyden avohoitopalveluita tuottavat tahot.** Siinä tapauksessa, että hankitte päihde- tai mielenterveyspalveluja yksityisiltä tai kolmannen sektorin palveluntuottajilta, pyydämme että lähetätte vastauspyynnön eteenpäin myös näitä hoitopalveluja tuottaville palveluntuottajille.

Yhtenäisen kansallisen asiakaspalautteen kehittämiseksi tulemme järjestämään työpajoja, joissa hoitojärjestelmässä työskentelevät ja kokemusasiantuntijat kehittävät yhdessä THL:n työntekijöiden kanssa asiakaspalautelomakkeita. Työpajat järjestetään Teams-kokouksina, joista ensimmäinen on yhteinen mielenterveys- ja päihdepalveluille. Pyydämme Webropol-kyselyssä teitä nimeämään yksiköstänne henkilön, jonka työtehtäviin asiakaspalautetiedon kerääminen ja kehittäminen kuuluu ja joka olisi kiinnostunut osallistumaan työpajoihin. Työpajat järjestetään tammi-toukokuussa 2021.

Kyselyyn vastaamisen menee aikaa noin viisi minuuttia.

Lisätietoja antaa tarvittaessa erikoistutkija Satu Viertiö [satu.viertio@thl.fi](mailto:satu.viertio@thl.fi)

Ystävällisin terveisin

Satu Viertiö  
erikoistutkija  
THL  
Mielenterveysyksikkö



# Auta meitä parantamaan palveluamme – vastaa kyselyyn

Haluaisimme tietää, miten asiointisi sujui: saitko avun ongelmaasi, kuunneltiin sinua, saitko selkeät toimintaohjeet?

Haluamme juuri sinun näkemyksesi, koska sinä olet meille tärkeä.

Vastauksesi käsitellään nimettömästi ja luottamuksellisesti.

Kyselyn täyttämiseen menee 5-10 minuuttia.

Vastaa kyselyyn kahden viikon sisällä asiointistasi osoitteessa [thl.fi/aspalmiepa](https://thl.fi/aspalmiepa)

## Haluatko tietää lisää?

Yhteyshenkilö hoitopaikassasi

Nimi ja tehtävänimike:

Sähköpostiosoite:

Puhelinnumero:

Toteutamme kyselyn yhteistyössä THL:n kanssa. Käytämme kyselyn tuloksia omien palvelujemme arvioinnissa ja kehittämisessä. THL analysoi tulokset valtakunnallisesti ja käyttää tietoa tutkimuksessa ja palvelujen arvioinnissa. Kyselyn tulokset julkaistaan THL:n raporttina.

**Yhteyshenkilö THL:ssä:** Erikoistutkija Satu Viertio, puh. 029 524 8784, [satu.viertio@thl.fi](mailto:satu.viertio@thl.fi)



# Asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluihin 1.- 14.11.2021

Tämä on ensimmäinen kansallinen asiakaspalautekysely aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Kysely on osa Mielenterveysstrategiaa 2020-30.

Analysoimme tulokset ja annamme ne käyttöönnne, joten saatte luotettavaa ja valtakunnallisesti vertailukelpoista tietoa asiakkaiden näkemyksistä ja tyytyväisyydestä palveluihinne.

Kyselyn tuloksia hyödynnetään myös Mielenterveysstrategian arviointityössä.

## Miten ja missä kysely tehdään?

Kysely toteutetaan kaikissa aikuisten mielenterveys- päihde- ja riippuvuuspalveluissa, lukuun ottamatta asumispalveluja ja päivätoimintaa. Käytännön järjestelyt on hyvä tehdä niin, että asiakkaat ja potilaat saavat kyselystä tietoa jo ilmoittautumisen yhteydessä. Jos teillä on aulatiloiissa päätelaitteita vastaanamiseen, voitte hyödyntää esimerkiksi opiskelijoita opastamaan vastausten antamisessa.

## Ketkä vastaavat kyselyyn?

Kertokaa kyselystä kaikille henkilöille, jotka asioivat vastaanotolla 1.-14.11.2021. Mikäli vastaanotto toteutui puhelimitse tai videoyhteydellä, lähetäkää potilaalle tieto kyselystä sähköpostitse tai näyttämällä videoyhteydessä nettiosoite ja käyttäjätunnukset.

## Mitä kerrotte kyselystä?

Kannustakaa asiakasta vastaamaan kyselyyn kertomalla, että kyselyn tarkoituksena on parantaa toimintaa ja kehittää palveluja. Korostakaa sitä, että juuri hänen vastauksensa on erittäin arvokas, koska kukaan muu ei voi tietää, millainen kokemus vastaanotto-ikänti on hänelle.

- Jos asiakas ilmoittautuu henkilökohtaisesti, kertokaa kyselystä ja antakaa vastausohjeet ilmoittautumisen yhteydessä.
- Jos asiakas ilmoittautuu automaattilla tai ilmoittautumista ei ole, kertokaa kyselystä ja antakaa vastausohjeet vastaanottokäynnin päätteeksi.

## Miten asiakas vastaa kyselyyn?

Asiakas vastaa kyselyyn ensisijaisesti netin kautta osoitteessa [thl.fi/aspalmiepa](https://thl.fi/aspalmiepa)

- Antakaa asiakkaalle kyselyn vastausohje.
  - Asiakas täyttää kyselyn heti vastaanottokäynnin jälkeen terveysaseman tiloissa olevalla asiakaspäätteellä.
  - Asiakas täyttää kyselyn kotonaan tai muualla käytössään olevalla tietokoneella, tabletilla tai puhelimella.
- Jos asiakas ei halua tehdä kyselyä netissä, antakaa hänelle vastausohjeen lisäksi paperilomake vastaanottokäynnin päätteeksi.
  - Pyytäkää häntä täyttämään paperilomake heti ja jättämään lomake asiakastiloissanne näkyvällä paikalla olevaan palaute-laatikoon. Palautelaatikon voi tehdä esimerkiksi kopiopaperilaatikosta.

## Kyselyyn vastaamisen seuranta

Seuraamme netin kautta annettujen vastausten kertymistä kyselyn aikana. Jos näyttää siltä, että vastausten määrä jää hyvin pieneksi, otamme yhteyttä teihin ja voimme pohtia yhdessä, miten vastauksia voisi saada lisää.

## Lisätietoja

Erikoistutkija Satu Viertio, puh. 029 524 8784, [satu.viertio@thl.fi](mailto:satu.viertio@thl.fi)

Korkeakouluharjoittelija Anna-Mari Laitinen, puh. 029 524 8419, [anna-mari.laitinen@thl.fi](mailto:anna-mari.laitinen@thl.fi)

Tutkimusprofessori Jaana Suvisaari puh. 029 524 8539, [jaana.suvisaari@thl.fi](mailto:jaana.suvisaari@thl.fi)



# Liite 7. Hoitopaikkatyyppien vastausjakaumat avohoidossa

## Sisällysluettelo

|   |    |
|---|----|
| 1. Anna palautetta tästä käynnistä .....  | 2  |
| 1.1. Sain apua, kun sitä tarvitsin .....  | 2  |
| 1.2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti .....  | 2  |
| 1.3. Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani.....  | 3  |
| 1.4. Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi .....   | 3  |
| 1.5. Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana .....  | 4  |
| 1.6. Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu .....   | 4  |
| 1.7. Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää.....  | 5  |
| 1.8. Hoitopaikkaan on minun kannaltani hyvät kulkuyhteydet .....  | 5  |
| 2. Anna palautetta nykyisestä hoitojaksostasi tässä hoitopaikassa .....   | 6  |
| 2.1. Minut on kohdattu kunnioittavasti.....   | 6  |
| 2.2. Minut on hyväksytty sellaisena kuin olen .....   | 6  |
| 2.3. Olen pystynyt kertomaan avoimesti ongelmistani.....  | 7  |
| 2.4. Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen.....  | 7  |
| 2.5. Hoito on helpottanut jokapäiväistä elämääni .....  | 8  |
| 2.6. Olen saanut tarvittaessa yhteyden hoitopaikkaani helposti .....  | 8  |
| 2.7. Olen saanut riittävästi tietoa lääkehoidostani .....   | 9  |
| 2.8. Olen saanut riittävästi tietoa sairaudestani tai oireistani .....  | 9  |
| 2.9. Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitoni sisältää.....   | 10 |
| 2.10. Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa .....  | 10 |
| 2.12. Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana .....   | 11 |
| 2.13. Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada tilanteen kokeneilta .....   | 11 |
| 2.14. Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea antavista järjestöjen palveluista .....                                 | 12 |
| 2.15. Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja .....   | 12 |
| 2.17. Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen .....  | 13 |
| 2.18. Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut.....   | 13 |
| 4. Onko sinulle tehty hoito / kuntoutussuunnitelma?.....  | 14 |
| 5. Hoito/kuntoutussuunnitelma tehtiin niin, että .....  | 14 |
| 5.1. Omat tavoitteeni huomioitiin .....   | 14 |
| 5.2. Hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä kanssani.....  | 15 |
| 6. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa? ..... | 16 |
| 7. Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? [vapaasti kirjoitettava vastaus, ei taulukkoa].....                                       | 16 |
| 8. Asioitko tällä käynnillä.....  | 17 |
| 9. Kuinka kauan hoito / kuntoutusjaksosi nykyisessä hoitopaikassa on kestänyt? .....  | 17 |
| 10. Ikä.....  | 18 |
| 11. Sukupuoli.....  | 18 |
| 12. Koulutus .....  | 19 |

# 1. Anna palautetta tästä käynnistä

## 1.1. Sain apua, kun sitä tarvitsin

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|--|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.   | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 138                        | 2,8   | 75   | 3,0   | 57             | 4,2   | 270      | 3,1   |
| Osittain eri mieltä      | 187                        | 3,8   | 68   | 2,7   | 88             | 6,5   | 343      | 3,9   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 129                        | 2,6   | 53   | 2,1   | 64             | 4,7   | 246      | 2,8   |
| Osittain samaa mieltä    | 996                        | 20,2  | 458  | 18,1  | 298            | 21,9  | 1 752    | 19,9  |
| Täysin samaa mieltä      | 3 387                      | 68,7  | 1 840  | 72,6  | 800            | 58,8  | 6 027    | 68,3  |
| Ei koske minua           | 59                         | 1,2   | 23   | 0,9   | 30             | 2,2   | 112      | 1,3   |
| Tieto puuttuu            | 31                         | 0,6   | 16   | 0,6   | 23             | 1,7   | 70       | 0,8   |
| Yhteensä                 | 4 927                      | 100,0 | 2 533  | 100,0 | 1 360          | 100,0 | 8 820    | 100,0 |

## 1.2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|--|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.   | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 148                        | 3,0   | 75   | 3,0   | 69             | 5,1   | 292      | 3,3   |
| Osittain eri mieltä      | 161                        | 3,3   | 58   | 2,3   | 78             | 5,7   | 297      | 3,4   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 149                        | 3,0   | 65   | 2,6   | 87             | 6,4   | 301      | 3,4   |
| Osittain samaa mieltä    | 916                        | 18,6  | 414  | 16,3  | 311            | 22,9  | 1 641    | 18,6  |
| Täysin samaa mieltä      | 3 499                      | 71,0  | 1 895  | 74,8  | 782            | 57,5  | 6 176    | 70,0  |
| Ei koske minua           | 20                         | 0,4   | 4  | 0,2   | 12             | 0,9   | 36       | 0,4   |
| Tieto puuttuu            | 34                         | 0,7   | 22   | 0,9   | 21             | 1,5   | 77       | 0,9   |
| Yhteensä                 | 4 927                      | 100,0 | 2 533  | 100,0 | 1 360          | 100,0 | 8 820    | 100,0 |

### 1.3. Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 144                        | 2,9          | 72   | 2,8          | 93             | 6,8          | 309          | 3,5          |
| Osittain eri mieltä      | 119                        | 2,4          | 55   | 2,2          | 94             | 6,9          | 268          | 3,0          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 134                        | 2,7          | 46   | 1,8          | 78             | 5,7          | 258          | 2,9          |
| Osittain samaa mieltä    | 707                        | 14,3         | 320  | 12,6         | 262            | 19,3         | 1 289        | 14,6         |
| Täysin samaa mieltä      | 3 734                      | 75,8         | 1 972  | 77,9         | 778            | 57,2         | 6 484        | 73,5         |
| Ei koske minua           | 54                         | 1,1          | 47   | 1,9          | 31             | 2,3          | 132          | 1,5          |
| Tieto puuttuu            | 35                         | 0,7          | 21   | 0,8          | 24             | 1,8          | 80           | 0,9          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

### 1.4. Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 141                        | 2,9          | 77   | 3,0          | 60             | 4,4          | 278          | 3,2          |
| Osittain eri mieltä      | 131                        | 2,7          | 40   | 1,6          | 51             | 3,8          | 222          | 2,5          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 135                        | 2,7          | 61   | 2,4          | 54             | 4,0          | 250          | 2,8          |
| Osittain samaa mieltä    | 809                        | 16,4         | 370  | 14,6         | 213            | 15,7         | 1 392        | 15,8         |
| Täysin samaa mieltä      | 3 661                      | 74,3         | 1 954  | 77,1         | 933            | 68,6         | 6 548        | 74,2         |
| Ei koske minua           | 18                         | 0,4          | 12   | 0,5          | 20             | 1,5          | 50           | 0,6          |
| Tieto puuttuu            | 32                         | 0,6          | 19   | 0,8          | 29             | 2,1          | 80           | 0,9          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 1.5. Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 152                        | 3,1          | 82   | 3,2          | 61             | 4,5          | 295          | 3,3          |
| Osittain eri mieltä      | 184                        | 3,7          | 58   | 2,3          | 71             | 5,2          | 313          | 3,5          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 183                        | 3,7          | 76   | 3,0          | 84             | 6,2          | 343          | 3,9          |
| Osittain samaa mieltä    | 934                        | 19,0         | 412  | 16,3         | 260            | 19,1         | 1 606        | 18,2         |
| Täysin samaa mieltä      | 3 400                      | 69,0         | 1 860  | 73,4         | 826            | 60,7         | 6 086        | 69,0         |
| Ei koske minua           | 31                         | 0,6          | 20   | 0,8          | 27             | 2,0          | 78           | 0,9          |
| Tieto puuttuu            | 43                         | 0,9          | 25   | 1,0          | 31             | 2,3          | 99           | 1,1          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 1.6. Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 138                        | 2,8          | 75   | 3,0          | 55             | 4,0          | 268          | 3,0          |
| Osittain eri mieltä      | 185                        | 3,8          | 75   | 3,0          | 73             | 5,4          | 333          | 3,8          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 211                        | 4,3          | 94   | 3,7          | 79             | 5,8          | 384          | 4,4          |
| Osittain samaa mieltä    | 1 043                      | 21,2         | 449  | 17,7         | 302            | 22,2         | 1 794        | 20,3         |
| Täysin samaa mieltä      | 3 275                      | 66,5         | 1 797  | 70,9         | 813            | 59,8         | 5 885        | 66,7         |
| Ei koske minua           | 28                         | 0,6          | 12   | 0,5          | 10             | 0,7          | 50           | 0,6          |
| Tieto puuttuu            | 47                         | 1,0          | 31   | 1,2          | 28             | 2,1          | 106          | 1,2          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 1.7. Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 130                        | 2,6          | 83   | 3,3          | 50             | 3,7          | 263          | 3,0          |
| Osittain eri mieltä      | 158                        | 3,2          | 49   | 1,9          | 62             | 4,6          | 269          | 3,0          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 183                        | 3,7          | 67   | 2,6          | 62             | 4,6          | 312          | 3,5          |
| Osittain samaa mieltä    | 934                        | 19,0         | 417  | 16,5         | 274            | 20,1         | 1 625        | 18,4         |
| Täysin samaa mieltä      | 3 450                      | 70,0         | 1 883  | 74,3         | 870            | 64,0         | 6 203        | 70,3         |
| Ei koske minua           | 26                         | 0,5          | 14   | 0,6          | 16             | 1,2          | 56           | 0,6          |
| Tieto puuttuu            | 46                         | 0,9          | 20   | 0,8          | 26             | 1,9          | 92           | 1,0          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 1.8. Hoitopaikkaan on minun kannaltani hyvät kulkuyhteydet

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 226                        | 4,6          | 116  | 4,6          | 101            | 7,4          | 443          | 5,0          |
| Osittain eri mieltä      | 257                        | 5,2          | 144  | 5,7          | 73             | 5,4          | 474          | 5,4          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 236                        | 4,8          | 98   | 3,9          | 81             | 6,0          | 415          | 4,7          |
| Osittain samaa mieltä    | 743                        | 15,1         | 351  | 13,9         | 240            | 17,6         | 1 334        | 15,1         |
| Täysin samaa mieltä      | 3 269                      | 66,3         | 1 692  | 66,8         | 779            | 57,3         | 5 740        | 65,1         |
| Ei koske minua           | 146                        | 3,0          | 100  | 3,9          | 58             | 4,3          | 304          | 3,4          |
| Tieto puuttuu            | 50                         | 1,0          | 32   | 1,3          | 28             | 2,1          | 110          | 1,2          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2. Anna palautetta nykyisestä hoitajaksostasi tässä hoitopaikassa

### 2.1. Minut on kohdattu kunnioittavasti

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 129                        | 2,6          | 66   | 2,6          | 54             | 4,0          | 249          | 2,8          |
| Osittain eri mieltä      | 108                        | 2,2          | 32   | 1,3          | 71             | 5,2          | 211          | 2,4          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 75                         | 1,5          | 34   | 1,3          | 58             | 4,3          | 167          | 1,9          |
| Osittain samaa mieltä    | 501                        | 10,2         | 207  | 8,2          | 223            | 16,4         | 931          | 10,6         |
| Täysin samaa mieltä      | 4 061                      | 82,4         | 2 165  | 85,5         | 916            | 67,4         | 7 142        | 81,0         |
| Ei koske minua           | 12                         | 0,2          | 6  | 0,2          | 13             | 1,0          | 31           | 0,4          |
| Tieto puuttuu            | 41                         | 0,8          | 23   | 0,9          | 25             | 1,8          | 89           | 1,0          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

### 2.2. Minut on hyväksytty sellaisena kuin olen

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 132                        | 2,7          | 73   | 2,9          | 51             | 3,8          | 256          | 2,9          |
| Osittain eri mieltä      | 86                         | 1,7          | 22   | 0,9          | 61             | 4,5          | 169          | 1,9          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 97                         | 2,0          | 33   | 1,3          | 49             | 3,6          | 179          | 2,0          |
| Osittain samaa mieltä    | 482                        | 9,8          | 192  | 7,6          | 171            | 12,6         | 845          | 9,6          |
| Täysin samaa mieltä      | 4 078                      | 82,8         | 2 174  | 85,8         | 989            | 72,7         | 7 241        | 82,1         |
| Ei koske minua           | 12                         | 0,2          | 8  | 0,3          | 13             | 1,0          | 33           | 0,4          |
| Tieto puuttuu            | 40                         | 0,8          | 31   | 1,2          | 26             | 1,9          | 97           | 1,1          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1360</b>    | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

### 2.3. Olen pystynyt kertomaan avoimesti ongelmistani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 112                        | 2,3          | 71   | 2,8          | 73             | 5,4          | 256          | 2,9          |
| Osittain eri mieltä      | 188                        | 3,8          | 62   | 2,4          | 73             | 5,4          | 323          | 3,7          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 146                        | 3,0          | 55   | 2,2          | 78             | 5,7          | 279          | 3,2          |
| Osittain samaa mieltä    | 1 012                      | 20,5         | 417  | 16,5         | 286            | 21,0         | 1 715        | 19,4         |
| Täysin samaa mieltä      | 3 400                      | 69,0         | 1 888  | 74,5         | 807            | 59,3         | 6 095        | 69,1         |
| Ei koske minua           | 17                         | 0,3          | 11   | 0,4          | 14             | 1,0          | 42           | 0,5          |
| Tieto puuttuu            | 52                         | 1,1          | 29   | 1,1          | 29             | 2,1          | 110          | 1,2          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

### 2.4. Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 143                        | 2,9          | 69   | 2,7          | 64             | 4,7          | 276          | 3,1          |
| Osittain eri mieltä      | 169                        | 3,4          | 58   | 2,3          | 81             | 6,0          | 308          | 3,5          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 313                        | 6,4          | 124  | 4,9          | 129            | 9,5          | 566          | 6,4          |
| Osittain samaa mieltä    | 1 214                      | 24,6         | 613  | 24,2         | 352            | 25,9         | 2 179        | 24,7         |
| Täysin samaa mieltä      | 2 956                      | 60,0         | 1 613  | 63,7         | 673            | 49,5         | 5 242        | 59,4         |
| Ei koske minua           | 72                         | 1,5          | 23   | 0,9          | 28             | 2,1          | 123          | 1,4          |
| Tieto puuttuu            | 60                         | 1,2          | 33   | 1,3          | 33             | 2,4          | 126          | 1,4          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.5. Hoito on helpottanut jokapäiväistä elämääni

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 146                        | 3,0          | 72   | 2,8          | 58             | 4,3          | 276          | 3,1          |
| Osittain eri mieltä      | 228                        | 4,6          | 95   | 3,8          | 56             | 4,1          | 379          | 4,3          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 505                        | 10,2         | 222  | 8,8          | 85             | 6,3          | 812          | 9,2          |
| Osittain samaa mieltä    | 1 586                      | 32,2         | 798  | 31,5         | 332            | 24,4         | 2 716        | 30,8         |
| Täysin samaa mieltä      | 2 289                      | 46,5         | 1 257  | 49,6         | 769            | 56,5         | 4 315        | 48,9         |
| Ei koske minua           | 103                        | 2,1          | 55   | 2,2          | 29             | 2,1          | 187          | 2,1          |
| Tieto puuttuu            | 70                         | 1,4          | 34   | 1,3          | 31             | 2,3          | 135          | 1,5          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.6. Olen saanut tarvittaessa yhteyden hoitopaikkaani helposti

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 148                        | 3,0          | 63   | 2,5          | 44             | 3,2          | 255          | 2,9          |
| Osittain eri mieltä      | 197                        | 4,0          | 74   | 2,9          | 49             | 3,6          | 320          | 3,6          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 271                        | 5,5          | 120  | 4,7          | 62             | 4,6          | 453          | 5,1          |
| Osittain samaa mieltä    | 935                        | 19,0         | 480  | 18,9         | 255            | 18,8         | 1 670        | 18,9         |
| Täysin samaa mieltä      | 3 132                      | 63,6         | 1 674  | 66,1         | 868            | 63,8         | 5 674        | 64,3         |
| Ei koske minua           | 181                        | 3,7          | 85   | 3,4          | 46             | 3,4          | 312          | 3,5          |
| Tieto puuttuu            | 63                         | 1,3          | 37   | 1,5          | 36             | 2,6          | 136          | 1,5          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |



## 2.7. Olen saanut riittävästi tietoa lääkähoidostani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 143                        | 2,9          | 63   | 2,5          | 58             | 4,3          | 264          | 3,0          |
| Osittain eri mieltä      | 280                        | 5,7          | 92   | 3,6          | 85             | 6,3          | 457          | 5,2          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 340                        | 6,9          | 145  | 5,7          | 89             | 6,5          | 574          | 6,5          |
| Osittain samaa mieltä    | 1 069                      | 21,7         | 486  | 19,2         | 265            | 19,5         | 1 820        | 20,6         |
| Täysin samaa mieltä      | 2 375                      | 48,2         | 1 181  | 46,6         | 614            | 45,1         | 4 170        | 47,3         |
| Ei koske minua           | 654                        | 13,3         | 527  | 20,8         | 214            | 15,7         | 1395         | 15,8         |
| Tieto puuttuu            | 66                         | 1,3          | 39   | 1,5          | 35             | 2,6          | 140          | 1,6          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.8. Olen saanut riittävästi tietoa sairaudestani tai oireistani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 161                        | 3,3          | 59   | 2,3          | 70             | 5,1          | 290          | 3,3          |
| Osittain eri mieltä      | 308                        | 6,3          | 137  | 5,4          | 87             | 6,4          | 532          | 6,0          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 433                        | 8,8          | 203  | 8,0          | 115            | 8,5          | 751          | 8,5          |
| Osittain samaa mieltä    | 1 399                      | 28,4         | 645  | 25,5         | 325            | 23,9         | 2 369        | 26,9         |
| Täysin samaa mieltä      | 2 267                      | 46,0         | 1 206  | 47,6         | 616            | 45,3         | 4 089        | 46,4         |
| Ei koske minua           | 287                        | 5,8          | 236  | 9,3          | 111            | 8,2          | 634          | 7,2          |
| Tieto puuttuu            | 72                         | 1,5          | 47   | 1,9          | 36             | 2,6          | 155          | 1,8          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.9. Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitooni sisältää

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 145                        | 2,9          | 68   | 2,7          | 62             | 4,6          | 275          | 3,1          |
| Osittain eri mieltä      | 292                        | 5,9          | 107  | 4,2          | 87             | 6,4          | 486          | 5,5          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 354                        | 7,2          | 171  | 6,8          | 84             | 6,2          | 609          | 6,9          |
| Osittain samaa mieltä    | 1 442                      | 29,3         | 632  | 25,0         | 337            | 24,8         | 2 411        | 27,3         |
| Täysin samaa mieltä      | 2 478                      | 50,3         | 1 361  | 53,7         | 702            | 51,6         | 4 541        | 51,5         |
| Ei koske minua           | 148                        | 3,0          | 152  | 6,0          | 51             | 3,8          | 351          | 4,0          |
| Tieto puuttuu            | 68                         | 1,4          | 42   | 1,7          | 37             | 2,7          | 147          | 1,7          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.10. Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 174                        | 3,5          | 80   | 3,2          | 67             | 4,9          | 321          | 3,6          |
| Osittain eri mieltä      | 257                        | 5,2          | 121  | 4,8          | 83             | 6,1          | 461          | 5,2          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 304                        | 6,2          | 145  | 5,7          | 122            | 9,0          | 571          | 6,5          |
| Osittain samaa mieltä    | 1 007                      | 20,4         | 436  | 17,2         | 270            | 19,9         | 1 713        | 19,4         |
| Täysin samaa mieltä      | 2 885                      | 58,6         | 1 514  | 59,8         | 723            | 53,2         | 5 122        | 58,1         |
| Ei koske minua           | 238                        | 4,8          | 195  | 7,7          | 61             | 4,5          | 494          | 5,6          |
| Tieto puuttuu            | 62                         | 1,3          | 42   | 1,7          | 34             | 2,5          | 138          | 1,6          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.11. Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 259                        | 5,3          | 111  | 4,4          | 109            | 8,0          | 479          | 5,4          |
| Osittain eri mieltä      | 412                        | 8,4          | 156  | 6,2          | 132            | 9,7          | 700          | 7,9          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 727                        | 14,8         | 317  | 12,5         | 171            | 12,6         | 1 215        | 13,8         |
| Osittain samaa mieltä    | 1 140                      | 23,1         | 600  | 23,7         | 314            | 23,1         | 2 054        | 23,3         |
| Täysin samaa mieltä      | 2 098                      | 42,6         | 1 174  | 46,3         | 554            | 40,7         | 3 826        | 43,4         |
| Ei koske minua           | 209                        | 4,2          | 129  | 5,1          | 49             | 3,6          | 387          | 4,4          |
| Tieto puuttuu            | 82                         | 1,7          | 46   | 1,8          | 31             | 2,3          | 159          | 1,8          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.12. Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada tilanteen kokeneilta

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 496                        | 10,1         | 239  | 9,4          | 102            | 7,5          | 837          | 9,5          |
| Osittain eri mieltä      | 553                        | 11,2         | 211  | 8,3          | 96             | 7,1          | 860          | 9,8          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 834                        | 16,9         | 411  | 16,2         | 173            | 12,7         | 1 418        | 16,1         |
| Osittain samaa mieltä    | 1 024                      | 20,8         | 530  | 20,9         | 306            | 22,5         | 1 860        | 21,1         |
| Täysin samaa mieltä      | 1 392                      | 28,3         | 721  | 28,5         | 539            | 39,6         | 2 652        | 30,1         |
| Ei koske minua           | 532                        | 10,8         | 363  | 14,3         | 109            | 8,0          | 1 004        | 11,4         |
| Tieto puuttuu            | 96                         | 1,9          | 58   | 2,3          | 35             | 2,6          | 189          | 2,1          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.13. Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea antavista järjestöjen palveluista

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 358                        | 7,3          | 152  | 6,0          | 105            | 7,7          | 615          | 7,0          |
| Osittain eri mieltä      | 475                        | 9,6          | 187  | 7,4          | 99             | 7,3          | 761          | 8,6          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 649                        | 13,2         | 305  | 12,0         | 187            | 13,8         | 1 141        | 12,9         |
| Osittain samaa mieltä    | 1 106                      | 22,4         | 556  | 22,0         | 325            | 23,9         | 1 987        | 22,5         |
| Täysin samaa mieltä      | 1 653                      | 33,5         | 896  | 35,4         | 503            | 37,0         | 3 052        | 34,6         |
| Ei koske minua           | 603                        | 12,2         | 387  | 15,3         | 98             | 7,2          | 1 088        | 12,3         |
| Tieto puuttuu            | 83                         | 1,7          | 50   | 2,0          | 43             | 3,2          | 176          | 2,0          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.14. Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 128                        | 2,6          | 54   | 2,1          | 80             | 5,9          | 262          | 3,0          |
| Osittain eri mieltä      | 89                         | 1,8          | 41   | 1,6          | 71             | 5,2          | 201          | 2,3          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 474                        | 9,6          | 220  | 8,7          | 95             | 7,0          | 789          | 8,9          |
| Osittain samaa mieltä    | 698                        | 14,2         | 322  | 12,7         | 234            | 17,2         | 1 254        | 14,2         |
| Täysin samaa mieltä      | 2 986                      | 60,6         | 1 502  | 59,3         | 766            | 56,3         | 5 254        | 59,6         |
| Ei koske minua           | 429                        | 8,7          | 327  | 12,9         | 71             | 5,2          | 827          | 9,4          |
| Tieto puuttuu            | 123                        | 2,5          | 67   | 2,6          | 43             | 3,2          | 233          | 2,6          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 2.15. Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|--|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.   | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 181                        | 3,7   | 87   | 3,4   | 72             | 5,3   | 340      | 3,9   |
| Osittain eri mieltä      | 216                        | 4,4   | 86   | 3,4   | 44             | 3,2   | 346      | 3,9   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 473                        | 9,6   | 193  | 7,6   | 95             | 7,0   | 761      | 8,6   |
| Osittain samaa mieltä    | 1 316                      | 26,7  | 615  | 24,3  | 295            | 21,7  | 2 226    | 25,2  |
| Täysin samaa mieltä      | 2 583                      | 52,4  | 1 439  | 56,8  | 777            | 57,1  | 4 799    | 54,4  |
| Ei koske minua           | 91                         | 1,8   | 67   | 2,6   | 42             | 3,1   | 200      | 2,3   |
| Tieto puuttuu            | 67                         | 1,4   | 46   | 1,8   | 35             | 2,6   | 148      | 1,7   |
| Yhteensä                 | 4 927                      | 100,0 | 2 533  | 100,0 | 1 360          | 100,0 | 8 820    | 100,0 |

## 2.16. Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|--|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.   | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 121                        | 2,5   | 49   | 1,9   | 73             | 5,4   | 243      | 2,8   |
| Osittain eri mieltä      | 80                         | 1,6   | 56   | 2,2   | 32             | 2,4   | 168      | 1,9   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 598                        | 12,1  | 264  | 10,4  | 160            | 11,8  | 1 022    | 11,6  |
| Osittain samaa mieltä    | 432                        | 8,8   | 186  | 7,3   | 161            | 11,8  | 779      | 8,8   |
| Täysin samaa mieltä      | 1 673                      | 34,0  | 664  | 26,2  | 445            | 32,7  | 2 782    | 31,5  |
| Ei koske minua           | 1 938                      | 39,3  | 1 251  | 49,4  | 442            | 32,5  | 3 631    | 41,2  |
| Tieto puuttuu            | 85                         | 1,7   | 63   | 2,5   | 47             | 3,5   | 195      | 2,2   |
| Yhteensä                 | 4 927                      | 100,0 | 2 533  | 100,0 | 1 360          | 100,0 | 8 820    | 100,0 |

### 3. Onko sinulle tehty hoito / kuntoutussuunnitelma?

|                 | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|-----------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                 | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Kyllä           | 2 215                      | 45,0         | 977  | 38,6         | 684            | 50,3         | 3 876        | 43,9         |
| Ei              | 804                        | 16,3         | 607  | 24,0         | 222            | 16,3         | 1 633        | 18,5         |
| En tiedä        | 1 575                      | 32,0         | 777  | 30,7         | 317            | 23,3         | 2 669        | 30,3         |
| Tieto puuttuu   | 333                        | 6,8          | 172  | 6,8          | 137            | 10,1         | 642          | 7,3          |
| <b>Yhteensä</b> | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

### 4. Hoito/kuntoutussuunnitelma tehtiin niin, että

#### 4.1. Omat tavoitteeni huomioitiin

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 157                        | 3,2          | 69   | 2,7          | 67             | 4,9          | 293          | 3,3          |
| Osittain eri mieltä      | 112                        | 2,3          | 50   | 2,0          | 71             | 5,2          | 233          | 2,6          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 437                        | 8,9          | 184  | 7,3          | 95             | 7,0          | 716          | 8,1          |
| Osittain samaa mieltä    | 709                        | 14,4         | 274  | 10,8         | 240            | 17,6         | 1 223        | 13,9         |
| Täysin samaa mieltä      | 2 037                      | 41,3         | 996  | 39,3         | 576            | 42,4         | 3 609        | 40,9         |
| Ei koske minua           | 773                        | 15,7         | 538  | 21,2         | 131            | 9,6          | 1 442        | 16,3         |
| Tieto puuttuu            | 702                        | 14,2         | 422  | 16,7         | 180            | 13,2         | 1 304        | 14,8         |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 4.2. Hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä kanssani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|--|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.   | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 156                        | 3,2   | 74   | 2,9   | 71             | 5,2   | 301      | 3,4   |
| Osittain eri mieltä      | 93                         | 1,9   | 39   | 1,5   | 69             | 5,1   | 201      | 2,3   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 388                        | 7,9   | 162  | 6,4   | 94             | 6,9   | 644      | 7,3   |
| Osittain samaa mieltä    | 605                        | 12,3  | 239  | 9,4   | 223            | 16,4  | 1 067    | 12,1  |
| Täysin samaa mieltä      | 2 221                      | 45,1  | 1 039  | 41,0  | 587            | 43,2  | 3 847    | 43,6  |
| Ei koske minua           | 770                        | 15,6  | 545  | 21,5  | 134            | 9,9   | 1 449    | 16,4  |
| Tieto puuttuu            | 694                        | 14,1  | 435  | 17,2  | 182            | 13,4  | 1 311    | 14,9  |
| Yhteensä                 | 4 927                      | 100,0 | 2 533  | 100,0 | 1 360          | 100,0 | 8 820    | 100,0 |

## 5. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa?

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|--|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.   | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| En suosittelisi          | 49                         | 1,0   | 10   | 0,4   | 36             | 2,6   | 95       | 1,1   |
| 1                        | 15                         | 0,3   | 9  | 0,4   | 18             | 1,3   | 42       | 0,5   |
| 2                        | 26                         | 0,5   | 10   | 0,4   | 23             | 1,7   | 59       | 0,7   |
| 3                        | 40                         | 0,8   | 20   | 0,8   | 21             | 1,5   | 81       | 0,9   |
| 4                        | 39                         | 0,8   | 15   | 0,6   | 16             | 1,2   | 70       | 0,8   |
| 5                        | 134                        | 2,7   | 66   | 2,6   | 51             | 3,8   | 251      | 2,8   |
| 6                        | 131                        | 2,7   | 51   | 2,0   | 39             | 2,9   | 221      | 2,5   |
| 7                        | 294                        | 6,0   | 131  | 5,2   | 86             | 6,3   | 511      | 5,8   |
| 8                        | 779                        | 15,8  | 357  | 14,1  | 200            | 14,7  | 1 336    | 15,1  |
| 9                        | 1 052                      | 21,4  | 559  | 22,1  | 266            | 19,6  | 1 877    | 21,3  |
| Suosittelisin lämpimästi | 2 275                      | 46,2  | 1 254  | 49,5  | 547            | 40,2  | 4076     | 46,2  |
| Tieto puuttuu            | 93                         | 1,9   | 51   | 2,0   | 57             | 4,2   | 201      | 2,3   |
| Yhteensä                 | 4 927                      | 100,0 | 2 533  | 100,0 | 1 360          | 100,0 | 8 820    | 100,0 |

## 6. Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? [vapaasti kirjoitettava vastaus, ei taulukkoa]



## 7. Asioitko tällä käynnillä

|                                | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                                | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Paikan päällä                  | 4 450                      | 90,3         | 2 295  | 90,6         | 1 259          | 92,6         | 8 004        | 90,7         |
| Etäyhteydellä /<br>puhelimella | 302                        | 6,1          | 148  | 5,8          | 35             | 2,6          | 485          | 5,5          |
| Tieto puuttuu                  | 175                        | 3,6          | 90   | 3,6          | 66             | 4,9          | 331          | 3,8          |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2 533</b>                                     | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 8. Kuinka kauan hoito / kuntoutusjaksosi nykyisessä hoitopaikassa on kestänyt?

|                    | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------|----------------------------|--------------|--|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                    | lkm.                       | %            | lkm.   | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Ensimmäinen käynti | 292                        | 5,9          | 180  | 7,1          | 44             | 3,2          | 516          | 5,9          |
| Alle kuukauden     | 330                        | 6,7          | 162  | 6,4          | 85             | 6,3          | 577          | 6,5          |
| 1–3 kk             | 852                        | 17,3         | 507  | 20,0         | 186            | 13,7         | 1 545        | 17,5         |
| 4–12 kk            | 1 052                      | 21,4         | 561  | 22,1         | 261            | 19,2         | 1 874        | 21,2         |
| 1–5 vuotta         | 1 581                      | 32,1         | 688  | 27,2         | 419            | 30,8         | 2 688        | 30,5         |
| Yli 5 vuotta       | 672                        | 13,6         | 350  | 13,8         | 277            | 20,4         | 1 299        | 14,7         |
| Tieto puuttuu      | 148                        | 3,0          | 85   | 3,4          | 88             | 6,5          | 321          | 3,6          |
| <b>Yhteensä</b>    | <b>4 927</b>               | <b>100,0</b> | <b>2533</b>                                      | <b>100,0</b> | <b>1 360</b>   | <b>100,0</b> | <b>8 820</b> | <b>100,0</b> |

## 9. Ikä

|   | lkm.  | Medi-<br>aani | Keski-<br>arvo | Keski-<br>hajonta | Pienin<br>arvo | Suurin<br>arvo |
|---|-------|---------------|----------------|-------------------|----------------|----------------|
| Mielenterveyspalvelut                       | 4 927 | 37            | 39,91          | 15,47             | 18             | 96             |
| Yhdistetyt mielenterveys- ja päihdepalvelut | 2 533 | 41            | 43,37          | 16,15             | 18             | 87             |
| Päihdepalvelut                              | 1 360 | 40            | 41,79          | 13,03             | 18             | 83             |
| Yhteensä                                    | 8 820 | 39            | 41,19          | 15,42             | 18             | 96             |

## 10. Sukupuoli

|                | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|----------------|----------------------------|-------|--|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                | lkm.                       | %     | lkm.   | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Mies           | 1 589                      | 32,3  | 867  | 34,2  | 818            | 60,1  | 3 274    | 37,1  |
| Nainen         | 3 067                      | 62,2  | 1 575  | 62,2  | 462            | 34,0  | 5 104    | 57,9  |
| Muu            | 92                         | 1,9   | 17   | 0,7   | 7              | 0,5   | 116      | 1,3   |
| En halua sanoa | 104                        | 2,1   | 39   | 1,5   | 18             | 1,3   | 161      | 1,8   |
| Tieto puuttuu  | 75                         | 1,5   | 35   | 1,4   | 55             | 4,0   | 165      | 1,9   |
| Yhteensä       | 4 927                      | 100,0 | 2 533  | 100,0 | 1 360          | 100,0 | 8 820    | 100,0 |

## 11. Koulutus

|  | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Yhdistetyt<br>mielenterveys ja<br>päihdepalvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--|----------------------------|-------|--|-------|----------------|-------|----------|-------|
|  | lkm.                       | %     | lkm.   | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Kansa- tai peruskoulu  | 933                        | 18,9  | 535  | 21,1  | 470            | 34,6  | 1 938    | 22,0  |
| Ammattikoulutasoinen<br>koulutus tai yo-tutkinto             | 2 533                      | 51,4  | 1 288  | 50,8  | 573            | 42,1  | 4 394    | 49,8  |
| Opistotasoinen<br>koulutus tai alempi<br>korkeakoulututkinto | 945                        | 19,2  | 488  | 19,3  | 162            | 11,9  | 1 595    | 18,1  |
| Ylempi<br>korkeakoulututkinto                                | 414                        | 8,4   | 176  | 6,9   | 83             | 6,1   | 673      | 7,6   |
| Tieto puuttuu  | 102                        | 2,1   | 46   | 1,8   | 72             | 5,3   | 220      | 2,5   |
| Yhteensä   | 4 927                      | 100,0 | 2 533  | 100,0 | 1 360          | 100,0 | 8 820    | 100,0 |

**Liite 8. Nettosuositeluindeksit (NPS) minimeineen ja maksimeineen sairaanhoitopiireittäin avohoidon hoitopaikkatyypeissä (MT=mielenterveyspalvelu, MTPP=mielenterveys- ja päihdepalvelu, PP=päihdepalvelu).**

| Sairaanhoitopiiri   | MT<br>NPS (min–max) | MTPP<br>NPS (min–max) | PP<br>NPS (min–max) |
|---------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| Ahvenanmaa          | 39,5 (26,7–52,2)    | –                     | –                   |
| Etelä-Karjala       | –                   | 51,4 (50,0–52,8)      | –                   |
| Etelä-Pohjanmaa     | 70,0 (50,0–87,0)    | –                     | 49,0 (31,3–66,7)    |
| Etelä-Savo          | 70,8 (63,5–83,3)    | 73,3 (50,0–90,9)      | 26,7 (0,0–53,3)     |
| Helsinki ja Uusimaa | 43,1 (0,0–100,0)    | 75,1 (64,0–85,7)      | 52,1 (7,9–100,0)    |
| Kainuu              | –                   | 74,0 (63,5–83,8)      | –                   |
| Kanta-Häme          | 53,2 (20,0–76,9)    | 78,9 (78,9–78,9)      | 43,3 (43,3–43,3)    |
| Keski-Pohjanmaa     | 66,0 (66,0–66,0)    | 91,7 (91,7–91,7)      | 57,9 (57,9–57,9)    |
| Keski-Suomi         | 6,3 (–100,0–60,5)   | 54,3 (21,7–72,2)      | 7,9 (–3,0–18,8)     |
| Kymenlaakso         | –                   | 72,4 (46,2–81,3)      | 23,3 (–8,3–54,6)    |
| Lappi               | 64,3 (45,9–87,5)    | –                     | 16,2 (16,2–16,2)    |
| Länsi-Pohja         | 75,6 (16,7–100,0)   | –                     | 61,4 (57,1–65,6)    |
| Pirkanmaa           | 54,4 (0,0–100,0)    | 65,1 (50,0–81,8)      | 54,7 (–14,3–100,0)  |
| Pohjois-Karjala     | 55,2 (30,4–80,0)    | 62,7 (41,5–82,8)      | –                   |
| Pohjois-Pohjanmaa   | 70,1 (50,0–92,3)    | 64,5 (46,2–87,0)      | 49,4 (33,3–72,7)    |
| Pohjois-Savo        | 65,8 (26,3–95,0)    | 65,8 (65,4–66,2)      | 75,4 (69,4–80,0)    |
| Päijät-Häme         | 68,2 (44,4–100,0)   | 86,7 (62,5–100,0)     | 29,2 (–16,7–75,0)   |
| Satakunta           | 67,4 (33,3–79,2)    | 66,3 (53,3–92,0)      | 57,1 (50,7–66,7)    |
| Vaasa               | 72,0 (63,6–85,7)    | 77,1 (68,8–85,5)      | 56,4 (56,4–56,4)    |
| Varsinais-Suomi     | 60,8 (38,5–78,3)    | 70,6 (56,8–85,7)      | 57,0 (20,9–79,5)    |

**Liite 9. Nettosuosittelemuindeksien (NPS) keskiarvot (suluissa pienimmät ja suurimmat annetut pisteet) avohoidon hoitopaikkatyypeissä (MT=mielenterveyspalvelu, MTPP=mielenterveys- ja päihdepalvelu, PP=päihdepalvelu) sairaanhoitopiireittäin.**

| Sairaanhoitopiiri   | MT<br>NPS keskiarvo (min–max) | MTPP<br>NPS keskiarvo (min–max) | PP<br>NPS keskiarvo (min–max) |
|---------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Ahvenanmaa          | 8,1 (0–10)                    | –                               | –                             |
| Etelä-Karjala       | –                             | 8,9 (1–10)                      | 8,7 (1–10)                    |
| Etelä-Pohjanmaa     | 9,2 (0–10)                    | –                               | 7,5 (0–10)                    |
| Etelä-Savo          | 8,9 (0–10)                    | 9,1 (0–10)                      | 8,1 (2–10)                    |
| Helsinki ja Uusimaa | 8,3 (0–10)                    | 9,1 (1–10)                      | 8,1 (0–10)                    |
| Kainuu              | –                             | 9,1 (0–10)                      | –                             |
| Kanta-Häme          | 8,7 (0–10)                    | 9,3 (7–10)                      | 7,9 (0–10)                    |
| Keski-Pohjanmaa     | 8,9 (0–10)                    | 9,5 (7–10)                      | 8,7 (2–10)                    |
| Keski-Suomi         | 8,7 (0–10)                    | 8,7 (2–10)                      | 6,9 (0–10)                    |
| Kymenlaakso         | 9,3 (5–10)                    | 8,6 (0–10)                      | 7,2 (0–10)                    |
| Lappi               | 9,0 (0–10)                    | –                               | 8,4 (0–10)                    |
| Länsi-Pohja         | 9,3 (0–10)                    | –                               | 8,6 (0–10)                    |
| Pirkanmaa           | 8,8 (0–10)                    | 8,9 (0–10)                      | 8,2 (0–10)                    |
| Pohjois-Karjala     | 8,9 (6–10)                    | 8,6 (0–10)                      | –                             |
| Pohjois-Pohjanmaa   | 9,0 (0–10)                    | 9,1 (3–10)                      | 8,8 (6–10)                    |
| Pohjois-Savo        | 8,9 (0–10)                    | 9,0 (4–10)                      | 9,2 (5–10)                    |
| Päijät-Häme         | 8,5 (0–10)                    | 9,3 (5–10)                      | 7,1 (0–10)                    |
| Satakunta           | 9,0 (0–10)                    | 9,0 (2–10)                      | 8,5 (0–10)                    |
| Vaasa               | 8,8 (5–10)                    | 9,4 (5–10)                      | 8,5 (0–10)                    |
| Varsinais-Suomi     | 8,7 (0–10)                    | 9,0 (0–10)                      | 8,5 (0–10)                    |

# Liite 10. Hoitopaikkatyyppien vastausjakaumat laitoshoidossa

## Sisällysluettelo

|   |    |
|---|----|
| 1. Anna palautetta nykyisestä / ajankohtaisesta hoito/kuntoutusjaksostasi .....   | 2  |
| 1.1. Sain apua, kun sitä tarvitsin .....  | 2  |
| 1.2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti .....  | 2  |
| 1.3. Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani.....  | 3  |
| 1.4. Olen kokenut oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana .....  | 3  |
| 1.5. Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu .....   | 4  |
| 1.6. Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää.....  | 4  |
| 1.7. Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi .....   | 5  |
| 1.8. Minut on kohdattu kunnioittavasti .....  | 5  |
| 1.9. Henkilökunnalla on ollut aikaa keskustella kanssani, kun koen siihen tarvetta .....  | 6  |
| 1.10. Olen halutessani voinut kertoa avoimesti ongelmistani.....  | 6  |
| 1.11. Olen päässyt tapaamaan lääkäriä, kun olen sitä tarvinnut .....  | 7  |
| 1.12. Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana .....   | 7  |
| 1.13. Olen saanut riittävästi tietoa lääkehoidostani .....  | 8  |
| 1.14. Olen saanut riittävästi tietoa sairaudestani tai oireistani .....   | 8  |
| 1.15. Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitoni sisältyy.....  | 9  |
| 1.16. Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa .....  | 9  |
| 1.17. Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada saman tilanteen kokeneilta .....   | 10 |
| 1.18. Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea ja sisältöä antavista palveluista<br>(esim. mielenterveys-, päihde- ja riippuvuusyhdistykset ja palvelut, kuten päivätoiminta<br>ja verkko- ja puhelintuki) ..... | 10 |
| 1.19. Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja .....   | 11 |
| 1.20. Henkilökunta on huomionnut yksilölliset tarpeeni .....  | 11 |
| 1.21. Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen.....   | 12 |
| 1.22. Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen .....  | 12 |
| 1.23. Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut.....   | 13 |
| 2. Onko sinulle tehty hoito / kuntoutussuunnitelma? .....   | 13 |
| 3. Hoito/kuntoutussuunnitelma tehtiin niin, että .....  | 14 |
| 3.1. Omat tavoitteeni huomioitiin .....   | 14 |
| 3.2. Hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä kanssani.....  | 14 |
| 4. Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi,<br>jos hän olisi samassa tilanteessa? .....   | 15 |
| 5. Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? [vapaasti kirjoitettava vastaus, ei taulukkoa] .....  | 15 |
| 6. Kuinka pitkään hoito / kuntoutusjaksosi on kestänyt tässä hoitoyksikössä? .....  | 16 |
| 7. Oletko tahdosta riippumattomassa hoidossa?<br>Kysymys koskee psykiatrisessa sairaalahoidossa olevia potilaita .....  | 16 |
| 8. Ikä .....  | 17 |
| 9. Sukupuoli .....  | 17 |
| 10. Koulutus .....  | 18 |

# 1. Anna palautetta nykyisestä / ajankohtaisesta hoito/kuntoutusjaksostasi

## 1.1. Sain apua, kun sitä tarvitsin

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 44                         | 6,0          | 5              | 1,3          | 49           | 4,4          |
| Osittain eri mieltä      | 56                         | 7,7          | 25             | 6,5          | 81           | 7,2          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 41                         | 5,6          | 12             | 3,1          | 53           | 4,7          |
| Osittain samaa mieltä    | 186                        | 25,4         | 97             | 25,1         | 283          | 25,3         |
| Täysin samaa mieltä      | 375                        | 51,3         | 243            | 62,8         | 618          | 55,3         |
| Ei koske minua           | 20                         | 2,7          | 2              | 0,5          | 22           | 2,0          |
| Tieto puuttuu            | 9                          | 1,2          | 3              | 0,8          | 12           | 1,1          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>731</b>                 | <b>100,0</b> | <b>387</b>     | <b>100,0</b> | <b>1 118</b> | <b>100,0</b> |

## 1.2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 56                         | 7,7          | 8              | 2,1          | 64           | 5,7          |
| Osittain eri mieltä      | 67                         | 9,2          | 27             | 7,0          | 94           | 8,4          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 58                         | 7,9          | 21             | 5,4          | 79           | 7,1          |
| Osittain samaa mieltä    | 215                        | 29,4         | 117            | 30,2         | 332          | 29,7         |
| Täysin samaa mieltä      | 315                        | 43,1         | 211            | 54,5         | 526          | 47,0         |
| Ei koske minua           | 9                          | 1,2          | 1              | 0,3          | 10           | 0,9          |
| Tieto puuttuu            | 11                         | 1,5          | 2              | 0,5          | 13           | 1,2          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>731</b>                 | <b>100,0</b> | <b>387</b>     | <b>100,0</b> | <b>1 118</b> | <b>100,0</b> |

### 1.3. Hoitoani/asiaani koskevat päätökset on tehty yhteistyössä kanssani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 57                         | 7,8   | 13             | 3,4   | 70       | 6,3   |
| Osittain eri mieltä      | 86                         | 11,8  | 24             | 6,2   | 110      | 9,8   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 79                         | 10,8  | 34             | 8,8   | 113      | 10,1  |
| Osittain samaa mieltä    | 179                        | 24,5  | 98             | 25,3  | 277      | 24,8  |
| Täysin samaa mieltä      | 311                        | 42,5  | 214            | 55,3  | 525      | 47,0  |
| Ei koske minua           | 10                         | 1,4   | 0              | 0,0   | 10       | 0,9   |
| Tieto puuttuu            | 9                          | 1,2   | 4              | 1,0   | 13       | 1,2   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

### 1.4. Olen kokenut oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 69                         | 9,4   | 23             | 5,9   | 92       | 8,2   |
| Osittain eri mieltä      | 84                         | 11,5  | 28             | 7,2   | 112      | 10,0  |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 92                         | 12,6  | 47             | 12,1  | 139      | 12,4  |
| Osittain samaa mieltä    | 190                        | 26,0  | 95             | 24,5  | 285      | 25,5  |
| Täysin samaa mieltä      | 268                        | 36,7  | 180            | 46,5  | 448      | 40,1  |
| Ei koske minua           | 11                         | 1,5   | 6              | 1,6   | 17       | 1,5   |
| Tieto puuttuu            | 17                         | 2,3   | 8              | 2,1   | 25       | 2,2   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |



## 1.5. Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 47                         | 6,4   | 12             | 3,1   | 59       | 5,3   |
| Osittain eri mieltä      | 71                         | 9,7   | 21             | 5,4   | 92       | 8,2   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 74                         | 10,1  | 23             | 5,9   | 97       | 8,7   |
| Osittain samaa mieltä    | 196                        | 26,8  | 119            | 30,7  | 315      | 28,2  |
| Täysin samaa mieltä      | 319                        | 43,6  | 205            | 53,0  | 524      | 46,9  |
| Ei koske minua           | 13                         | 1,8   | 3              | 0,8   | 16       | 1,4   |
| Tieto puuttuu            | 11                         | 1,5   | 4              | 1,0   | 15       | 1,3   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

## 1.6. Saamani tieto hoidosta/palvelusta on ollut ymmärrettävää

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 52                         | 7,1   | 9              | 2,3   | 61       | 5,5   |
| Osittain eri mieltä      | 54                         | 7,4   | 15             | 3,9   | 69       | 6,2   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 60                         | 8,2   | 17             | 4,4   | 77       | 6,9   |
| Osittain samaa mieltä    | 189                        | 25,9  | 94             | 24,3  | 283      | 25,3  |
| Täysin samaa mieltä      | 351                        | 48,0  | 246            | 63,6  | 597      | 53,4  |
| Ei koske minua           | 8                          | 1,1   | 4              | 1,0   | 12       | 1,1   |
| Tieto puuttuu            | 17                         | 2,3   | 2              | 0,5   | 19       | 1,7   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

## 1.7. Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 42                         | 5,7   | 7              | 1,8   | 49       | 4,4   |
| Osittain eri mieltä      | 57                         | 7,8   | 13             | 3,4   | 70       | 6,3   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 65                         | 8,9   | 9              | 2,3   | 74       | 6,6   |
| Osittain samaa mieltä    | 165                        | 22,6  | 65             | 16,8  | 230      | 20,6  |
| Täysin samaa mieltä      | 385                        | 52,7  | 291            | 75,2  | 676      | 60,5  |
| Ei koske minua           | 9                          | 1,2   | 1              | 0,3   | 10       | 0,9   |
| Tieto puuttuu            | 8                          | 1,1   | 1              | 0,3   | 9        | 0,8   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

## 1.8. Minut on kohdattu kunnioittavasti

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 45                         | 6,2   | 7              | 1,8   | 52       | 4,7   |
| Osittain eri mieltä      | 50                         | 6,8   | 16             | 4,1   | 66       | 5,9   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 53                         | 7,3   | 12             | 3,1   | 65       | 5,8   |
| Osittain samaa mieltä    | 146                        | 20,0  | 72             | 18,6  | 218      | 19,5  |
| Täysin samaa mieltä      | 414                        | 56,6  | 274            | 70,8  | 688      | 61,5  |
| Ei koske minua           | 7                          | 1,0   | 3              | 0,8   | 10       | 0,9   |
| Tieto puuttuu            | 16                         | 2,2   | 3              | 0,8   | 19       | 1,7   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

## 1.9. Henkilökunnalla on ollut aikaa keskustella kanssani, kun koen siihen tarvetta

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 42                         | 5,7   | 13             | 3,4   | 55       | 4,9   |
| Osittain eri mieltä      | 65                         | 8,9   | 21             | 5,4   | 86       | 7,7   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 38                         | 5,2   | 21             | 5,4   | 59       | 5,3   |
| Osittain samaa mieltä    | 184                        | 25,2  | 115            | 29,7  | 299      | 26,7  |
| Täysin samaa mieltä      | 370                        | 50,6  | 212            | 54,8  | 582      | 52,1  |
| Ei koske minua           | 17                         | 2,3   | 3              | 0,8   | 20       | 1,8   |
| Tieto puuttuu            | 15                         | 2,1   | 2              | 0,5   | 17       | 1,5   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

## 1.10. Olen halutessani voinut kertoa avoimesti ongelmistani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 39                         | 5,3   | 7              | 1,8   | 46       | 4,1   |
| Osittain eri mieltä      | 45                         | 6,2   | 15             | 3,9   | 60       | 5,4   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 54                         | 7,4   | 22             | 5,7   | 76       | 6,8   |
| Osittain samaa mieltä    | 148                        | 20,2  | 97             | 25,1  | 245      | 21,9  |
| Täysin samaa mieltä      | 405                        | 55,4  | 241            | 62,3  | 646      | 57,8  |
| Ei koske minua           | 21                         | 2,9   | 4              | 1,0   | 25       | 2,2   |
| Tieto puuttuu            | 19                         | 2,6   | 1              | 0,3   | 20       | 1,8   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

### 1.11. Olen päässyt tapaamaan lääkäriä, kun olen sitä tarvinnut

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 62                         | 8,5   | 23             | 5,9   | 85       | 7,6   |
| Osittain eri mieltä      | 94                         | 12,9  | 48             | 12,4  | 142      | 12,7  |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 77                         | 10,5  | 53             | 13,7  | 130      | 11,6  |
| Osittain samaa mieltä    | 154                        | 21,1  | 80             | 20,7  | 234      | 20,9  |
| Täysin samaa mieltä      | 305                        | 41,7  | 154            | 39,8  | 459      | 41,1  |
| Ei koske minua           | 23                         | 3,1   | 26             | 6,7   | 49       | 4,4   |
| Tieto puuttuu            | 16                         | 2,2   | 3              | 0,8   | 19       | 1,7   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

### 1.12. Olen saanut tietoa oikeuksistani potilaana/asiakkaana

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 74                         | 10,1  | 25             | 6,5   | 99       | 8,9   |
| Osittain eri mieltä      | 100                        | 13,7  | 39             | 10,1  | 139      | 12,4  |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 109                        | 14,9  | 64             | 16,5  | 173      | 15,5  |
| Osittain samaa mieltä    | 182                        | 24,9  | 89             | 23,0  | 271      | 24,2  |
| Täysin samaa mieltä      | 232                        | 31,7  | 164            | 42,4  | 396      | 35,4  |
| Ei koske minua           | 17                         | 2,3   | 4              | 1,0   | 21       | 1,9   |
| Tieto puuttuu            | 17                         | 2,3   | 2              | 0,5   | 19       | 1,7   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

### 1.13. Olen saanut riittävästi tietoa lääkehoidostani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 61                         | 8,3   | 14             | 3,6   | 75       | 6,7   |
| Osittain eri mieltä      | 97                         | 13,3  | 40             | 10,3  | 137      | 12,3  |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 65                         | 8,9   | 37             | 9,6   | 102      | 9,1   |
| Osittain samaa mieltä    | 207                        | 28,3  | 102            | 26,4  | 309      | 27,6  |
| Täysin samaa mieltä      | 267                        | 36,5  | 170            | 43,9  | 437      | 39,1  |
| Ei koske minua           | 22                         | 3,0   | 21             | 5,4   | 43       | 3,8   |
| Tieto puuttuu            | 12                         | 1,6   | 3              | 0,8   | 15       | 1,3   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

### 1.14. Olen saanut riittävästi tietoa sairaudestani tai oireistani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 62                         | 8,5   | 17             | 4,4   | 79       | 7,1   |
| Osittain eri mieltä      | 95                         | 13,0  | 42             | 10,9  | 137      | 12,3  |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 94                         | 12,9  | 46             | 11,9  | 140      | 12,5  |
| Osittain samaa mieltä    | 188                        | 25,7  | 98             | 25,3  | 286      | 25,6  |
| Täysin samaa mieltä      | 242                        | 33,1  | 167            | 43,2  | 409      | 36,6  |
| Ei koske minua           | 30                         | 4,1   | 15             | 3,9   | 45       | 4,0   |
| Tieto puuttuu            | 20                         | 2,7   | 2              | 0,5   | 22       | 2,0   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

### 1.15. Olen saanut riittävästi tietoa siitä, mitä hoitooni sisältää

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 60                         | 8,2   | 16             | 4,1   | 76       | 6,8   |
| Osittain eri mieltä      | 88                         | 12,0  | 36             | 9,3   | 124      | 11,1  |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 82                         | 11,2  | 37             | 9,6   | 119      | 10,6  |
| Osittain samaa mieltä    | 231                        | 31,6  | 120            | 31,0  | 351      | 31,4  |
| Täysin samaa mieltä      | 242                        | 33,1  | 170            | 43,9  | 412      | 36,9  |
| Ei koske minua           | 12                         | 1,6   | 4              | 1,0   | 16       | 1,4   |
| Tieto puuttuu            | 16                         | 2,2   | 4              | 1,0   | 20       | 1,8   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

### 1.16. Yhteistyö minua hoitavien tahojen välillä on ollut sujuvaa

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 42                         | 5,7   | 13             | 3,4   | 55       | 4,9   |
| Osittain eri mieltä      | 65                         | 8,9   | 32             | 8,3   | 97       | 8,7   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 84                         | 11,5  | 42             | 10,9  | 126      | 11,3  |
| Osittain samaa mieltä    | 184                        | 25,2  | 101            | 26,1  | 285      | 25,5  |
| Täysin samaa mieltä      | 322                        | 44,0  | 191            | 49,4  | 513      | 45,9  |
| Ei koske minua           | 17                         | 2,3   | 3              | 0,8   | 20       | 1,8   |
| Tieto puuttuu            | 17                         | 2,3   | 5              | 1,3   | 22       | 2,0   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

1.17. Olen saanut tietoa vertaistuesta, jota voi saada saman tilanteen kokeneilta

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 142                        | 19,4  | 17             | 4,4   | 159      | 14,2  |
| Osittain eri mieltä      | 94                         | 12,9  | 20             | 5,2   | 114      | 10,2  |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 127                        | 17,4  | 32             | 8,3   | 159      | 14,2  |
| Osittain samaa mieltä    | 147                        | 20,1  | 102            | 26,4  | 249      | 22,3  |
| Täysin samaa mieltä      | 148                        | 20,2  | 207            | 53,5  | 355      | 31,8  |
| Ei koske minua           | 50                         | 6,8   | 7              | 1,8   | 57       | 5,1   |
| Tieto puuttuu            | 23                         | 3,1   | 2              | 0,5   | 25       | 2,2   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

1.18. Olen saanut tietoa minulle sopivista arkeen tukea ja sisältöä antavista palveluista (esim. mielenterveys-, päihde- ja riippuvuusyhdistykset ja palvelut, kuten päivätoiminta ja verkko- ja puhelintuki)

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 90                         | 12,3  | 23             | 5,9   | 113      | 10,1  |
| Osittain eri mieltä      | 85                         | 11,6  | 38             | 9,8   | 123      | 11,0  |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 139                        | 19,0  | 57             | 14,7  | 196      | 17,5  |
| Osittain samaa mieltä    | 171                        | 23,4  | 108            | 27,9  | 279      | 25,0  |
| Täysin samaa mieltä      | 177                        | 24,2  | 150            | 38,8  | 327      | 29,2  |
| Ei koske minua           | 53                         | 7,3   | 9              | 2,3   | 62       | 5,5   |
| Tieto puuttuu            | 16                         | 2,2   | 2              | 0,5   | 18       | 1,6   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

### 1.19. Hoitopaikan säännöt ja käytännöt ovat mielestäni perusteltuja

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 35                         | 4,8   | 7              | 1,8   | 42       | 3,8   |
| Osittain eri mieltä      | 64                         | 8,8   | 31             | 8,0   | 95       | 8,5   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 75                         | 10,3  | 25             | 6,5   | 100      | 8,9   |
| Osittain samaa mieltä    | 154                        | 21,1  | 94             | 24,3  | 248      | 22,2  |
| Täysin samaa mieltä      | 377                        | 51,6  | 227            | 58,7  | 604      | 54,0  |
| Ei koske minua           | 14                         | 1,9   | 2              | 0,5   | 16       | 1,4   |
| Tieto puuttuu            | 12                         | 1,6   | 1              | 0,3   | 13       | 1,2   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

### 1.20. Henkilökunta on huomionnut yksilölliset tarpeeni

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 44                         | 6,0   | 12             | 3,1   | 56       | 5,0   |
| Osittain eri mieltä      | 48                         | 6,6   | 27             | 7,0   | 75       | 6,7   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 60                         | 8,2   | 23             | 5,9   | 83       | 7,4   |
| Osittain samaa mieltä    | 212                        | 29,0  | 102            | 26,4  | 314      | 28,1  |
| Täysin samaa mieltä      | 336                        | 46,0  | 215            | 55,6  | 551      | 49,3  |
| Ei koske minua           | 13                         | 1,8   | 2              | 0,5   | 15       | 1,3   |
| Tieto puuttuu            | 18                         | 2,5   | 6              | 1,6   | 24       | 2,1   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |



### 1.21. Olen saanut tukea omien voimavarojeni käyttämiseen

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 46                         | 6,3          | 17             | 4,4          | 63           | 5,6          |
| Osittain eri mieltä      | 55                         | 7,5          | 22             | 5,7          | 77           | 6,9          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 119                        | 16,3         | 46             | 11,9         | 165          | 14,8         |
| Osittain samaa mieltä    | 193                        | 26,4         | 125            | 32,3         | 318          | 28,4         |
| Täysin samaa mieltä      | 268                        | 36,7         | 170            | 43,9         | 438          | 39,2         |
| Ei koske minua           | 18                         | 2,5          | 3              | 0,8          | 21           | 1,9          |
| Tieto puuttuu            | 32                         | 4,4          | 4              | 1,0          | 36           | 3,2          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>731</b>                 | <b>100,0</b> | <b>387</b>     | <b>100,0</b> | <b>1 118</b> | <b>100,0</b> |

### 1.22. Olen saanut hoidosta toivoa tulevaisuuteen

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 74                         | 10,1         | 13             | 3,4          | 87           | 7,8          |
| Osittain eri mieltä      | 60                         | 8,2          | 25             | 6,5          | 85           | 7,6          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 105                        | 14,4         | 36             | 9,3          | 141          | 12,6         |
| Osittain samaa mieltä    | 186                        | 25,4         | 105            | 27,1         | 291          | 26,0         |
| Täysin samaa mieltä      | 276                        | 37,8         | 204            | 52,7         | 480          | 42,9         |
| Ei koske minua           | 12                         | 1,6          | 2              | 0,5          | 14           | 1,3          |
| Tieto puuttuu            | 18                         | 2,5          | 2              | 0,5          | 20           | 1,8          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>731</b>                 | <b>100,0</b> | <b>387</b>     | <b>100,0</b> | <b>1 118</b> | <b>100,0</b> |

### 1.23. Läheiseni on otettu mukaan hoitoon, kun olen sitä toivonut

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|--------------------------|----------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                          | lkm.                       | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Täysin eri mieltä        | 36                         | 4,9          | 20             | 5,2          | 56           | 5,0          |
| Osittain eri mieltä      | 43                         | 5,9          | 27             | 7,0          | 70           | 6,3          |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 96                         | 13,1         | 82             | 21,2         | 178          | 15,9         |
| Osittain samaa mieltä    | 110                        | 15,0         | 56             | 14,5         | 166          | 14,8         |
| Täysin samaa mieltä      | 306                        | 41,9         | 90             | 23,3         | 396          | 35,4         |
| Ei koske minua           | 120                        | 16,4         | 108            | 27,9         | 228          | 20,4         |
| Tieto puuttuu            | 20                         | 2,7          | 4              | 1,0          | 24           | 2,1          |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>731</b>                 | <b>100,0</b> | <b>387</b>     | <b>100,0</b> | <b>1 118</b> | <b>100,0</b> |

### 2. Onko sinulle tehty hoito / kuntoutussuunnitelma?

|                 | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|-----------------|----------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                 | lkm.                       | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Kyllä           | 263                        | 36,0         | 214            | 55,3         | 477          | 42,7         |
| Ei              | 98                         | 13,4         | 54             | 14,0         | 152          | 13,6         |
| En tiedä        | 288                        | 39,4         | 76             | 19,6         | 364          | 32,6         |
| Tieto puuttuu   | 82                         | 11,2         | 43             | 11,1         | 125          | 11,2         |
| <b>Yhteensä</b> | <b>731</b>                 | <b>100,0</b> | <b>387</b>     | <b>100,0</b> | <b>1 118</b> | <b>100,0</b> |

### 3. Hoito/kuntoutussuunnitelma tehtiin niin, että

#### 3.1. Omat tavoitteeni huomioitiin

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 52                         | 7,1   | 22             | 5,7   | 74       | 6,6   |
| Osittain eri mieltä      | 39                         | 5,3   | 11             | 2,8   | 50       | 4,5   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 108                        | 14,8  | 37             | 9,6   | 145      | 13,0  |
| Osittain samaa mieltä    | 122                        | 16,7  | 75             | 19,4  | 197      | 17,6  |
| Täysin samaa mieltä      | 206                        | 28,2  | 173            | 44,7  | 379      | 33,9  |
| Ei koske minua           | 66                         | 9,0   | 26             | 6,7   | 92       | 8,2   |
| Tieto puuttuu            | 138                        | 18,9  | 43             | 11,1  | 181      | 16,2  |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

#### 3.2. Hoidon sisällöstä sovittiin yhdessä kanssani

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Täysin eri mieltä        | 51                         | 7,0   | 19             | 4,9   | 70       | 6,3   |
| Osittain eri mieltä      | 49                         | 6,7   | 24             | 6,2   | 73       | 6,5   |
| Ei samaa eikä eri mieltä | 87                         | 11,9  | 35             | 9,0   | 122      | 10,9  |
| Osittain samaa mieltä    | 120                        | 16,4  | 80             | 20,7  | 200      | 17,9  |
| Täysin samaa mieltä      | 217                        | 29,7  | 162            | 41,9  | 379      | 33,9  |
| Ei koske minua           | 59                         | 8,1   | 31             | 8,0   | 90       | 8,1   |
| Tieto puuttuu            | 148                        | 20,2  | 36             | 9,3   | 184      | 16,5  |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

#### 4. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi, jos hän olisi samassa tilanteessa?

|                          | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--------------------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                          | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| En suosittelisi          | 59                         | 8,1   | 6              | 1,6   | 65       | 5,8   |
| 1                        | 14                         | 1,9   | 1              | 0,3   | 15       | 1,3   |
| 2                        | 12                         | 1,6   | 6              | 1,6   | 18       | 1,6   |
| 3                        | 19                         | 2,6   | 1              | 0,3   | 20       | 1,8   |
| 4                        | 20                         | 2,7   | 5              | 1,3   | 25       | 2,2   |
| 5                        | 50                         | 6,8   | 12             | 3,1   | 62       | 5,5   |
| 6                        | 28                         | 3,8   | 12             | 3,1   | 40       | 3,6   |
| 7                        | 75                         | 10,3  | 23             | 5,9   | 98       | 8,8   |
| 8                        | 132                        | 18,1  | 89             | 23,0  | 221      | 19,8  |
| 9                        | 131                        | 17,9  | 83             | 21,4  | 214      | 19,1  |
| Suosittelisin lämpimästi | 162                        | 22,2  | 138            | 35,7  | 300      | 26,8  |
| Tieto puuttuu            | 29                         | 4,0   | 11             | 2,8   | 40       | 3,6   |
| Yhteensä                 | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

#### 5. Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? [vapaasti kirjoitettava vastaus, ei taulukkoa]

## 6. Kuinka pitkään hoito / kuntoutusjaksosi on kestänyt tässä hoitoyksikössä?

|                 | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|-----------------|----------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                 | lkm.                       | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| 1–7 päivää      | 191                        | 26,1         | 151            | 39,0         | 342          | 30,6         |
| 8–30 päivää     | 264                        | 36,1         | 141            | 36,4         | 405          | 36,2         |
| 1–6 kk          | 184                        | 25,2         | 74             | 19,1         | 258          | 23,1         |
| Yli 6 kk        | 54                         | 7,4          | 8              | 2,1          | 62           | 5,5          |
| Tieto puuttuu   | 38                         | 5,2          | 13             | 3,4          | 51           | 4,6          |
| <b>Yhteensä</b> | <b>731</b>                 | <b>100,0</b> | <b>387</b>     | <b>100,0</b> | <b>1 118</b> | <b>100,0</b> |

## 7. Oletko tahdosta riippumattomassa hoidossa?

Kysymys koskee psykiatrisessa sairaalahoidossa olevia potilaita

|                 | Mielenterveys-<br>palvelut |              | Päihdepalvelut |              | Yhteensä     |              |
|-----------------|----------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                 | lkm.                       | %            | lkm.           | %            | lkm.         | %            |
| Kyllä           | 287                        | 39,3         | 6              | 1,6          | 293          | 26,2         |
| Ei              | 378                        | 51,7         | 257            | 66,4         | 635          | 56,8         |
| Tieto puuttuu   | 66                         | 9,0          | 124            | 32,0         | 190          | 17,0         |
| <b>Yhteensä</b> | <b>731</b>                 | <b>100,0</b> | <b>387</b>     | <b>100,0</b> | <b>1 118</b> | <b>100,0</b> |

## 8. Ikä

|                       | lkm. | Medi-<br>aani | Keski-<br>arvo | Keski-<br>hajonta | Pienin<br>arvo | Suurin<br>arvo |
|-----------------------|------|---------------|----------------|-------------------|----------------|----------------|
| Mielenterveyspalvelut | 683  | 37            | 39,84          | 17,64             | 18             | 91             |
| Päihdepalvelut        | 365  | 40            | 40,49          | 12,58             | 18             | 75             |
| Yhteensä              | 1048 | 38            | 40,68          | 16,05             | 18             | 91             |

## 9. Sukupuoli

|                | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|----------------|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|                | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Mies           | 324                        | 44,3  | 274            | 70,8  | 598      | 53,5  |
| Nainen         | 362                        | 49,5  | 100            | 25,8  | 462      | 41,3  |
| Muu            | 5                          | 0,7   | 1              | 0,3   | 6        | 0,5   |
| En halua sanoa | 23                         | 3,1   | 6              | 1,6   | 29       | 2,6   |
| Tieto puuttuu  | 17                         | 2,3   | 6              | 1,6   | 23       | 2,1   |
| Yhteensä       | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

## 10. Koulutus

|  | Mielenterveys-<br>palvelut |       | Päihdepalvelut |       | Yhteensä |       |
|--|----------------------------|-------|----------------|-------|----------|-------|
|  | lkm.                       | %     | lkm.           | %     | lkm.     | %     |
| Kansa- tai peruskoulu  | 226                        | 30,9  | 142            | 36,7  | 368      | 32,9  |
| Ammattikoulutasoinen<br>koulutus tai yo-tutkinto             | 300                        | 41,0  | 181            | 46,8  | 481      | 43,0  |
| Opistotasoinen<br>koulutus tai alempi<br>korkeakoulututkinto | 106                        | 14,5  | 37             | 9,6   | 143      | 12,8  |
| Ylempi<br>korkeakoulututkinto                                | 69                         | 9,4   | 13             | 3,4   | 82       | 7,3   |
| Tieto puuttuu  | 30                         | 4,1   | 14             | 3,6   | 44       | 3,9   |
| Yhteensä   | 731                        | 100,0 | 387            | 100,0 | 1 118    | 100,0 |

**Liite 11. Nettosuositteluindeksit (NPS) minimeineen ja maksimeineen sairaanhoitopiireittäin laitoshoidossa.**

| Sairaanhoitopiiri   | NPS laitoshoidossa (min–max) | Psykiatrisessa sairaalahoidossa olevien osuus (%) |
|---------------------|------------------------------|---|
| Ahvenanmaa          | –                            | –   |
| Etelä-Karjala       | 28,3 (16,7–40,0)             | 41,2 %  |
| Etelä-Pohjanmaa     | -50,0                        | 0 %   |
| Etelä-Savo          | 91,7                         | 66,7 %  |
| Helsinki ja Uusimaa | 46,6 (6,7–100,0)             | 59 %  |
| Kainuu              | -33,3                        | 100 %   |
| Kanta-Häme          | 50,0                         | 100 %   |
| Keski-Pohjanmaa     | 50,0                         | 100 %   |
| Keski-Suomi         | 8,1 (-16,7–50,0)             | 59,3 %  |
| Kymenlaakso         | 26,7                         | 64,6 %  |
| Lappi               | 22,2                         | 100 %   |
| Länsi-Pohja         | 50,0                         | 0 %   |
| Pirkanmaa           | 36,6 (7,2–60,0)              | 73,5 %  |
| Pohjois-Karjala     | 76,9                         | 72,3 %  |
| Pohjois-Pohjanmaa   | 25,3 (-26,1–50,0)            | 71,2 %  |
| Pohjois-Savo        | 32,5 (-100,0–90,0)           | 41,1 %  |
| Päijät-Häme         | 66,7                         | 0 %   |
| Satakunta           | 69,7 (50,0–92,3)             | 64,1 %  |
| Vaasa               | 54,5                         | 72,5 %  |
| Varsinais-Suomi     | 35,1 (3,6–66,7)              | 83 %  |



**Liite 12. Nettosuosittelemuindeksien keskiarvot (suluissa pienimmät ja suurimmat annetut pisteet) laitoshoidossa sairaanhoitopiireittäin.**

| Sairaanhoitopiiri   | Nettosuosittelemuindeksi<br>laitoshoidossa (min–max) | Psykiatrisessa<br>sairaalahoidossa olevien<br>osuus vastanneista (%) |
|---------------------|--|--|
| Ahvenanmaa          | –  | –  |
| Etelä–Karjala       | 8,0 (2–10)   | 41,2 %   |
| Etelä–Pohjanmaa     | 4,8 (0–8)  | 0 %  |
| Etelä–Savo          | 8,2 (0–10)   | 66,7 %   |
| Helsinki ja Uusimaa | 7,4 (0–10)   | 59 %   |
| Kainuu              | 4,7 (0–9)  | 100 %  |
| Kanta–Häme          | 7,3 (0–10)   | 100 %  |
| Keski–Pohjanmaa     | 8,0 (1–10)   | 100 %  |
| Keski–Suomi         | 7,6 (2–10)   | 59,3 %   |
| Kymenlaakso         | 7,6 (0–10)   | 64,6 %   |
| Lappi               | 7,4 (0–10)   | 100 %  |
| Länsi–Pohja         | 7,5 (0–10)   | 0 %  |
| Pirkanmaa           | 7,0 (0–10)   | 73,5 %   |
| Pohjois–Karjala     | 8,3 (0–10)   | 72,3 %   |
| Pohjois–Pohjanmaa   | 7,5 (1–10)   | 71,2 %   |
| Pohjois–Savo        | 8,8 (0–10)   | 41,1 %   |
| Päijät–Häme         | 9,0 (7–10)   | 0 %  |
| Satakunta           | 7,9 (0–10)   | 64,1 %   |
| Vaasa               | 7,6 (0–10)   | 72,5 %   |
| Varsinais–Suomi     | 7,4 (0–10)   | 83 %   |