

Kysymyksiä asukkaille osana strategian ja osallistumisen ohjelman valmistelua

Demokratia-teemaryhmässä kootaan alueiden käyttämiä kysymyksiä, joiden avulla on kartoitettu asukkaiden näkemyksiä osana hyvinvointialueen strategian tai osallistumisen ohjelman laatimista. Kysymyksiä kerätään yhteiseksi hyödyksi ja vertaisoppimisen tueksi.

Asukkaiden näkemyksiä on kartoitettu erilaisin menetelmin, mm. :

- Erätaukokeskustelu
- Verkkodialogi
- Työpajat
- Kyselyt
- Nettiaivoriihi



Alueiden käyttämiä osallisuuteen ja osallistumiseen liittyviä kysymyksiä asukkaille

- Hyvinvointialueelle siirryttäessä tarvitsen tietoa erityisesti seuraavista palveluista... (avovastaus)
- Miten haluaisit olla mukana hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä? (avovastaus)

Vaikuttamistoimielimiltä kysytty työpajoissa:

- Kun alueelliset vaikuttamistoimielimet aloittavat toimintansa, niin luodaan uusi rakenne -> Mitä mahdollisuuksia muutos tuo mukanaan? Mitä haasteita muutos tuo mukanaan? (avo)
- Millä varmistetaan lain §32, "hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan" -> Mitä hyviä käytäntöjä on nyt paikallisesti ja miten niitä tulisi kehittää edelleen? (avo)
- Miten alueelliset vaikuttamistoimielimet edistävät alueen kuntalaisten osallisuutta ja kuulluksi tulemistä? (avo)

Alueiden käyttämiä kysymyksiä asukkaille liittyen strategiaan, arvoihin ja kehittämiseen



- Minkä tekijöiden painoarvoa pitäisi nostaa? Minkä tekijöiden painoarvoa pitäisi vähentää?
- Mistä tulisi luopua kokonaan?
- Mitä kokonaan uutta tulisi luoda?
- Mitkä asiat tulee nostaa hyvinvointialueen tärkeimmiksi tavoitteiksi?
- Miten sosiaali- ja terveystoimen sekä pelastustoimen palveluja tulisi mielestäsi kehittää?
- Mikä on mielestäsi hyvin sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluissa? Minkä pitäisi mielestäsi muuttua? Millä tavoin?
- Mihin arvoihin hyvinvointialueen toiminnan pitäisi mielestäsi perustua? Nimeä kolme keskeisintä arvoa.
- Mitä terveisiä sinulla on hyvinvointialueelle?
- Miten ihmisten hyvinvointia voidaan tukea parhaiten? Vaihtoehtoina:
 - saavutettavat palvelut
 - nopea ja oikea-aikainen palvelu
 - ikääntyneiden palvelut
 - ehkäisevät palvelut
 - yhdenvertaiset palvelut
 - moniammatillinen yhteistyö
 - hyvinvoivat työntekijät
- Hyvinvointia tukevat palvelut tulevaisuudessa (mikä keskeistä?)
Vaihtoehtoina:
 - sujuva pääsy palveluihin
 - henkilöstön määrystä huolehtiminen
 - pysyvä hoitosuhde
 - matalan kynnyksen palvelut
 - yhdenvertaiset palvelut

Esimerkki

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kysely asukkaiden ja järjestöjen tulevaisuuden odotuksista

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella toteutettiin keväällä 2022 asukas- ja järjestökysely, jonka tavoitteena oli kartoittaa asukkaiden ja järjestöjen odotuksia ja toiveita tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimeen liittyen. Kyselyllä kartoitettiin myös asukkaiden toiveista osallistua hyvinvointialueen kehittämiseen.



1. Millaisia odotuksia ja toiveita sinulla on tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalveluille ja pelastustoimen palveluille? Voit pohtia esimerkiksi millaisia palvelujen tulisi olla tai miten niiden tulisi mielestäsi toimia esimerkiksi viiden vuoden kuluttua?

2. Mitkä ovat mielestäsi sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen palvelujen onnistumisen kannalta tärkeimmät asiat?

Hyvinvointialueen palveluja ovat jatkossa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä pelastustoimen palvelut (mm. ensihoito- ja pelastustoiminta).

Valitse 3-5 vaihtoehtoa.

- Asiakas saa yhteyden palveluihin helposti ja nopeasti
- Asiakas pääsee tarvitsemaansa palveluun nopeasti
- Asiakas kokee tulleen autetuksi palvelutilanteessa
- Asiakkaan saama ohjaus ja neuvonta on selkeää
- Asiakkaan elämäntilanne huomioidaan kokonaisuutena
- Asiakas kokee tulevansa arvostetuksi ja kuulluksi palvelutilanteessa
- Palvelut sijaitsevat lähellä asiakkaan asuinpaikkaa
- Palvelut sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien varrella
- Palvelut ovat keskitetty lähelle toisiaan
- Sähköinen asiointi ja etäpalvelut ovat käytössä laajasti
- Henkilöstö on osaavaa ja ammattitaitoista
- Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan asiaa hoitavien ammattilaisten välillä on sujuvaa
- Asiakkaan on mahdollista valita palveluntuottaja eri vaihtoehdoista
- Asiakkaan asiat hoidetaan kustannustehokkaasti
- Muu, mikä?

Esimerkki

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kysely asukkaiden ja järjestöjen tulevaisuuden odotuksista



3. Millä tavoin haluaisit osallistua hyvinvointialueen kehittämiseen tulevaisuudessa?

Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Valitse 1-3 vaihtoehtoa.

- Vastaamalla kyselyihin
- Antamalla asiakaspalautetta käytetyistä palveluista
- Tuomalla esiin ideoita ja kehitystarpeita sähköisesti
- Toimimalla palvelujen käyttäjän roolissa ns. kehittäjäasiakkaana tai kokemusasiantuntijana
- Osallistumalla palvelujen kehittämiseen yhdessä ammattilaisten kanssa esim. työpajoissa
- Osallistumalla oma-aloitteisesti, esimerkiksi tekemällä aloitteen aluevaltuustolle
- Osallistumalla hyvinvointialueen asukasraatiin tai –paneeliin
- Osallistumalla hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimeen (mm. vammaisneuvostoon, nuorisovaltuustoon, vanhusneuvostoon)
- Muu, mikä?
- En halua olla mukana hyvinvointialueen kehittämisessä

4. Uudistuksen myötä Vantaan ja Keravan asukkaiden sosiaali- ja terveystoimet sekä pelastustoimi siirtyvät hyvinvointialueen vastuulle 1.1.2023.

Mitä ajatuksia Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ja käynnissä oleva uudistus herättää? Sana on vapaa.

Esimerkki

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen henkilöstön arvokysely

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella toteutettiin keväällä 2022 henkilöstökysely, jonka tavoitteena oli kartoittaa henkilöstön näkemyksiä hyvinvointialueen arvoista ja arvopohjasta. Kysely toteutettiin osana projektia, jonka tavoitteena oli mahdollistaa henkilöstön osallistuminen uuden organisaation arvojen, mission ja strategian muotoiluun.



1. Perustiedot

- Nykyinen organisaatio: Keravan sosiaali- ja terveydenhuolto, Vantaan sosiaali- ja terveydenhuolto, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, joku muu
- Ikä: Alle 20 vuotta, 20–29 vuotta, 30–39 vuotta, 40–49 vuotta, 50-59 vuotta, 60 vuotta tai enemmän
- Tehtävän taso: johtaja tai päällikkö, hallinnolliset tehtävät, asiakastyötä tekevät

2. Mikä sinulle on tärkeää työssäsi?

20-30 kpl väittämiä, joihin vastataan asteikolla 1-5 (ei lainkaan tärkeä – erittäin tärkeä), mm.:

- Minulle on tärkeää edetä urallani
- Minulle on tärkeää, että nautin töissä viettämästäni ajasta
- Minulle on tärkeää, että saan työskennellä vaihtuvien haasteiden parissa
- Minulle on tärkeää, että saan itse määritellä, miten käytän työaikaani
- Minulle on tärkeää, että saan tehdä omia päätöksiä työhöni liittyen
- Minulle on tärkeää edistää kestävää kehitystä
- Minulle on tärkeää, että työpaikkani toiminta on vastuullista
- Minulle on tärkeää tehdä työssäni asioita, jotka edistävät tasa-arvoa
- Minulle on tärkeää, että työpaikallani edistetään yhteiskunnan turvallisuutta

...

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen henkilöstön arvokysely

3. Mitkä arvot toteutuvat tällä hetkellä työssäsi?

Valitse listasta 3 arvoa, jotka mielestäsi toteutuvat tällä hetkellä työssäsi (muu, mikä?).

Vastausvaihtoehtoina mm.:

- Jatkuva oppiminen
- Vastuullisuus
- Inhimillisuus
- Yhteisöllisyys
- Turvallisuus
- Osallisuus

...

4. Mitä arvoja haluat toteuttaa työssäsi tulevaisuudessa?

Valitse listasta 3 arvoa, joita haluaisit toteuttaa ja nähdä työssäsi tulevaisuudessa (muu, mikä?).

Vastausvaihtoehtoina mm.:

- Jatkuva oppiminen
- Vastuullisuus
- Inhimillisuus
- Yhteisöllisyys
- Turvallisuus
- Osallisuus

...

Avoin kysymys: Kuvaa alle muutamalla lauseella, miten haluat valitsemiesi arvojen näkyvän konkreettisesti päivittäisessä työssäsi?

5. Miksi olemme olemassa?

Avoin kysymys: Kuvaa alle muutamalla lauseella, mikä on mielestäsi tulevan hyvinvointialueen tärkein tehtävä?



Esimerkki

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asukaskysely chat- palvelun kehittämiseen

1. Missä sosiaali- ja terveyspalveluissa näkisit tarvetta erityisesti chatille?

**Voit valita useamman
vaihtoehdon.**

- Terveyspalvelut
- Sosiaalipalvelut
- Perhekeskus
- Vammaispalvelut
- Ikäpalvelut
- Mielen-terveyspalvelut
- Päihdepalvelut
- Fysioterapia
- Suun terveys
- Yleisneuvonta ja palveluohjaus
- Muualla, missä:
- En missään

2. Koetko jossain sosiaali- ja terveyspalveluissa asioinnin chatin kautta vaihtoehdoksi puhelulle?

- Kyllä, missä asioissa: _____
- Ehkä
- En

3. Koetko jossain sosiaali- ja terveyspalveluissa asioinnin chatin kautta vaihtoehdoksi käynnille?

- Kyllä, missä asioissa: _____
- Ehkä
- En

4. Mihin aikaan asioisit todennäköisemmin chatissa? Voit valita useamman vaihtoehdon

- 7:30-12
- 12-16 16-19
- 19-22
- 22-7:30
- En asioisi chatissa

5. Mitä asioita mielestäsi tulisi huomioida sujuvassa sosiaali- ja terveysalan chatissa? _____

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asukaskysely chat-palvelun kehittämiseen



6. Kuinka tärkeänä näet, että chat-palvelussa ... (Asteikolla 1 = ei lainkaan tärkeää – 5 = erittäin tärkeää)

- Chatbot eli virtuaalinen robotti hoitaa osan asioista
- Voin kysyä nimettömästi yleisneuvontaa
- Pystyn hoitamaan koko asiani chatissa tunnistautuneena
- Voin asioida läheiseni puolesta
- On videopuhelu mahdollisuus
- Voin lähettää tai vastaanottaa liitetiedostoja ja kuvia
- Ammatilainen on tavoitettavissa 24/7
- Saan antaa palvelusta palautetta
- Asiointi on maksutonta minulle

7. Kuinka tuttuja sosiaali- ja terveysalan sähköiset palvelut ovat sinulle? (olen käyttänyt, olen kuullut, en tunne)

Esim.

- Omaolo
- Koronavilkku
- Sähköinen ajanvaraus

8. Oletko käyttänyt chat-palvelua jossain palveluissa (muut terveystalvelut, verkkokaupat, virastot tms.)?

- Kyllä, missä palveluissa _____
- En
- En tiedä

9. Millä laitteella asioisit mieluiten sähköisissä sosiaali- ja terveystalveluissa? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Älypuhelin
- Tabletti
- Tietokone
- En asioisi sähköisesti

10. Mitä muita ajatuksia chat-palvelu herättää _____

11. Haluatko mukaan kehittämään chat-palvelua?

- Kyllä, haluan olla mukana kehittämässä tulevan hyvinvointialueen chat-palvelua.
- Ei kiitos. Vastaan vain kyselyyn