

Tarja Kemppainen & Hannu Lyly & Inkerelli Vieltojärvi

Mitä mieltä rovaniemeläiset ovat sosiaali- ja terveyspalveluistaan?

Haastattelimme loka-joulukuussa rovaniemeläisiä terveyskeskuksessa, sosiaalitoimistossa ja Saarenkylän terveysasemalla. Tavoitteenamme oli kerätä pohjatietoa rovaniemeläisten käyttämisestä sosiaali- ja terveyspalveluista sekä tiedottaa kehittäjäasiakastoiminnasta ja rekrytoida toimintaan uusia kehittäjiä. Tiedontuotannon tarpeet liittyvät Rovaniemen kaupungin, Lapin yliopiston ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen yhdessä suunnittelemaan ”Paljon palveluita käyttävien” tutkimus- ja kehittämishankkeeseen, joka on osa rakenteilla olevaa yhteistyöverkostoa ns. tutkimus-sote -keskusta.

Kyselimme asiakkailta ja potilailta, mitä hyvinvointipalveluita he ovat käyttäneet ja millaisia kokemuksia heillä palveluista on. Haastatteluita tehtiin yhteensä 91, joista suurin osa terveysasemilla ja 19 sosiaalitoimistossa. Vastanneista 60 % oli naisia. Ikäjakaumaltaan he olivat 14–88 ja keski-ikä oli 52 vuotta.

Tavoittamistamme kuntalaisista valtaosa oli tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Vain joka kymmenes oli tyytymätön. Sekä sosiaali- että terveyspalveluiden suurin ongelma on palveluiden piiriin pääseminen ja toisaalta se, ettei palveluihin päästä oikeaan aikaan. Silloin kun hätä on suurin ja palveluita eniten tarvittaisiin, koetaan avun saaminen kovin vaikeana.

”Minulla on oma sosiaalityöntekijä, mutta hän ei vastaa soittopyyntöihin. Ei sitä kautta saa yhteyttä!”

”Toimeentulotuen etuuskäsittelijäkierteestä ei pääse pois, ei saa viestejä perille jos oma elämäntilanne muuttuu.”

Kun palveluiden piiriin pääsee, tuntuvat asiat hoituvan paremmin. Omalääkäri ja vakituinen sosiaalityöntekijä koettiin laadukkaina palveluina. Vastaavasti työntekijöiden jatkuva vaihtuminen aiheutti huonoja palvelukokemuksia ja lisäsi tyytymättömyyttä. Omien asioiden kertominen useasti ja monelle eri ammattilaiselle koetaan stressaavana, eikä se edesauta luottamuksellisen asiakas- tai potilassuhteen syntymistä.

Haastatteluihin osallistuneista rovaniemeläisistä erityisesti A-klinikka, fysioterapia ja neuvola saivat kiitosta hyvästä palvelustaan. Kaupungin tarjoamien palveluiden lisäksi oltiin tyytyväisiä mm. seurakunnan palvelutarjontaan. Sen sijaan Kelassa ja työvoimatoimistossa asiointinissa koettiin olevan paljon parantamisen varaa.

”Valitus asumistuesta pitkä prosessi, kahdeksan kuukauden käsittelyaika.”

”Jonotusta, että saa paperin, jolla pääsee toiseen toimistoon jonottamaan.”

Pyysimme vastaajia myös piirtämään henkilökohtaisen palveluiden käyttöä kuvaavan aikajanana viimeiseltä kymmeneltä vuodelta. Vastaajat voidaan jakaa palvelujen käytön

suhteen neljään ryhmään, joita ovat tasaisen vähän tai paljon palveluita käyttävät sekä ne, joiden palvelutarve vähenee tai kasvaa. Paljon palveluita käyttävät kärsivät usein kroonisista sairauksista tai vaikeista elämäntilanteista. Ihmisten palveluiden tarve kasvaa ikääntymisen myötä. Palveluiden tarve puolestaan voi vähetä mm. stressaavasta työelämästä vapautuneilla eläkeläisillä. Äkillinen sairastuminen, sairauden diagnosointi tai kriisi elämässä aiheuttaa äkillisen piikin palvelutarpeissa.

Näidenkin haastatteluiden perusteella on syytä pohtia erityisesti sitä, kuinka paljon on rovaniemeläisiä, jotka tarvitsisivat tai olisivat oikeutettuja saamaan sosiaali- ja terveystalveluita, mutta eivät niitä syystä tai toisesta hae tai saa.

Kirjoittajista asiakaskehittäjä Hannu Lyly ja suunnittelija Inkerelli Vieltojärvi toimivat haastatteluiden aikana Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa ja Tarja Kemppainen projektipäällikkönä Lapin yliopistossa.