

Helsingfors social-, hälsovårds och räddningssektors invånarenkät 2024

Sammanfattning

Helsingfors



Enkätens bakgrund och syften

- Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor förbereder en ny servicestrategi. Sektorn lät göra en invånarenkät i oktober 2024. Syftet med enkäten var att beakta invånarperspektivet som dataunderlag för servicestrategin samt att göra invånarna delaktiga.
- Företaget Digitalist Oy, som konkurrensutsatts av staden, var samarbetspartner i att utforma och analysera enkäten. Målsättningen var att 2000 helsingforsbor svarar.
- Sammanlagt 2604 helsingforsbor besvarade enkäten, varav 2403 personer svarade elektroniskt och 201 personer på papper. Det fanns 123 svenskspråkiga respondenter. Enkäten fanns elektroniskt på finska, svenska, engelska, ryska, somali och arabiska. Dessutom samlades in kompletterande uppgifter på pappersblanketter på svenska, finska och engelska i Helsingfors-info och Senior-info.
- Delaktigheten för personer i utsatt position tryggades genom besök på serviceställena och i stadens lokaler på olika håll. 15 personer deltog i att besöka sammanlagt 28 olika platser.
- Omfattande information och kommunikation om enkäten, med hjälp av organisationer, råd, ungdomsföreningar, utvecklingsgrupper och erfarenhetsexperter.



Respondenternas bakgrund

Utmärkt regional representativitet!

Svarsantal: 2604 helsingforsbor

Kön	av respondenterna	Av helsingforsare
Kvinna	76,6%	52%
Man	19,9%	48%
Annan	0,9%	
Jag vill inte ange det	2,6%	

Proportionen män och unga bland de svarade är för låg. Över 65-åringar överrepresenterade.

Åldersgrupp	av respondenterna	Av helsingforsare
Under 18 år	0,5%	
18–29-åring	6,3%	16 – 29=19 %
30 – 49 -åring	23,2%	32%
50 – 64 -åring	25,4%	17%
65 – 75 -åring	30,0%	65+ = 18%
Över 75 år	14,4%	

Område	av respondenterna	Av helsingforsare
Södra stordistriktet	16,8%	18%
Västra stordistriktet	19,64%	17%
Mellersta stordistriktet	17,1%	15%
Norra stordistriktet	6,0%	7%
Nordöstra stordistriktet	12,8%	15%
Sydöstra stordistriktet	9,0%	9%
Östra stordistriktet	18,9%	17%
Östersunds stordistriktet	0%	0%

Modersmål	Av respondenterna	Av helsingforsare
Suomi	88,0%	75%*
Ruotsi	4,7%	5,5%
Englanti	0,9%	1,5%
Venäjä	1,4%	3,1%
Somali	2,5%	2,1%
Arabia	0,5%	1,5%
Muu	2,0%	

Servicebehov	%
Tillfälligt behov	80,7%
Fortsatt-/Långvarigt behov	19,3%

Förfrågan besvarades av 123 svenskspråkiga. Bland dem fanns respondenter med stort servicebehov flera än bland respondenter i övriga språkgrupper (25 %).

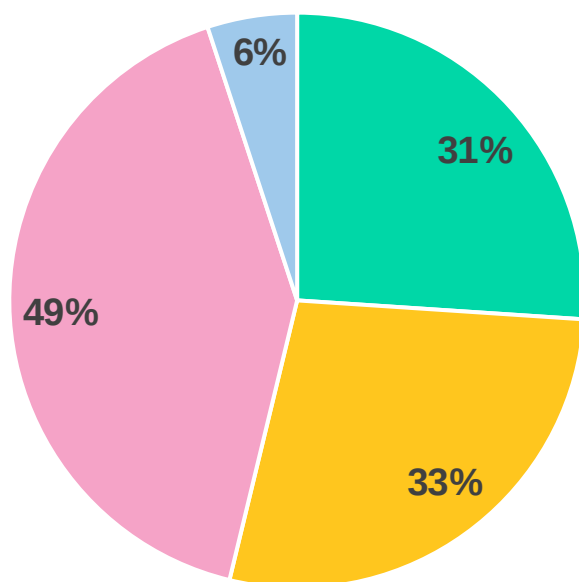
Utnyttjande av service**	%
Utnyttjat privat service	48,6%
Utnyttjat arbetshälsovård	33,4%
Utnyttjat enbart offentlig service	30,9%

**Utnyttjat minst en gång under de senaste 12 månaderna

De som har stort servicebehov och de som använder service sporadiskt nåddes i en passlig proportion!

Användning av tjänsterna

- 94% av de tillfrågade hade anlitat någon offentlig social- och hälsovårdstjänst under de senaste 12 månaderna.
- Det finns mycket överlappning mellan offentliga och privata tjänster.



N=2584

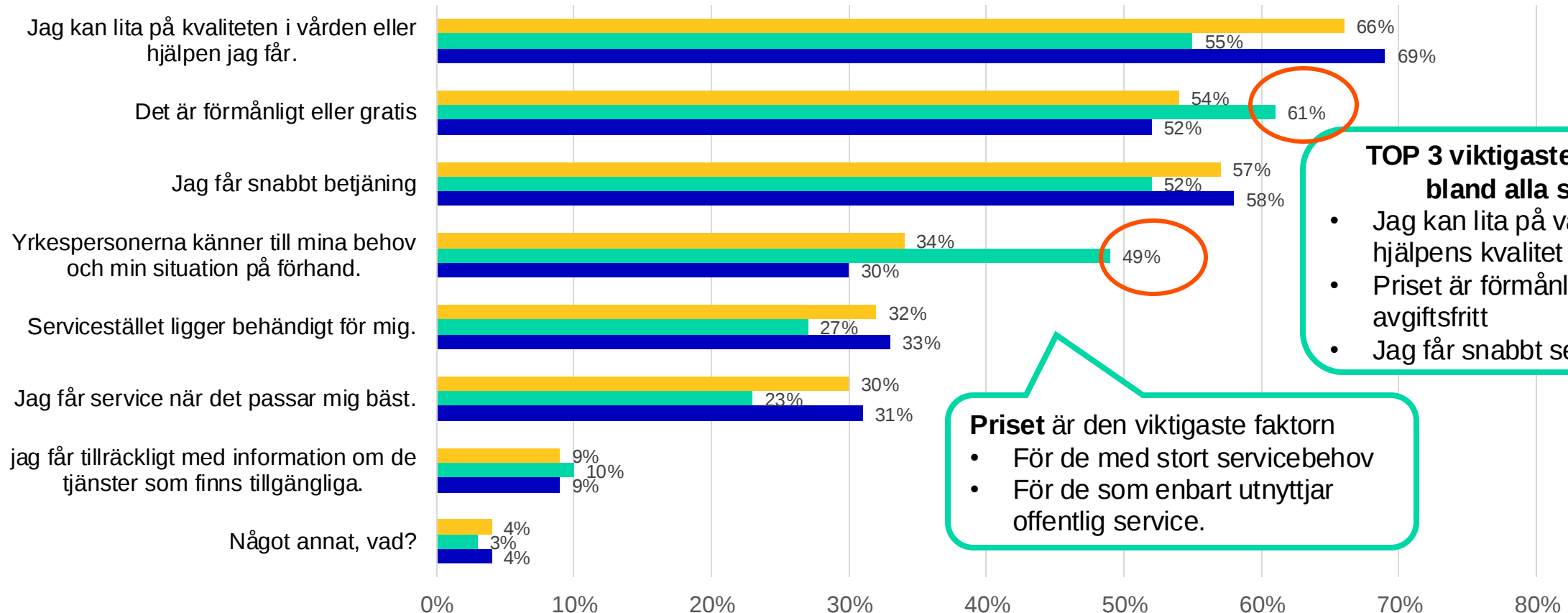
Helsingfors

I jämförelse med andra grupper betonas:

- Pensionärer som behöver många tjänster
 - Prisets betydelse för tjänsten
 - Besöker helst personligen, sämre digikunskaper
 - Det är inte så viktigt att bli betjänad vid den lämpligaste tidpunkten
- 30 - 64-åringar, bästa digitala kunskaperna
 - Uppskattar de omfattande öppettiderna samt att tjänsten kan nås smidigt med kollektivtrafik
 - Minst besök på plats
- Pensionärer
 - Uppskattar förtroende för vårdens eller hjälpens kvalitet
 - Priset har mindre betydelse
- Personer som behöver service sporadiskt
 - Uppskattar förtroendet för vårdens eller hjälpens kvalitet och att få service när det passar bäst
 - Priset har mindre betydelse

Viktigast inom servicen

När det gäller social- och hälsovårdstjänster är det viktigaste för mig att... (Välj högst tre viktigaste.)



TOP 3 viktigaste faktorerna bland alla svarare

- Jag kan lita på vårdens och hjälpens kvalitet
- Priset är förmånligt eller avgiftsfritt
- Jag får snabbt service

Priset är den viktigaste faktorn

- För de med stort servicebehov
- För de som enbart utnyttjar offentlig service.

N=2584

Viktigt vid service på plats och ställe

Hur viktiga är följande påståenden för dig när du besöker social- och hälsovårdstjänsterna?

Man når våra tjänster lätt med kollektivtrafiken.

Servicen finns nära mitt bostadsområde.

Jag kan sköta flera ärenden på ett ställe på samma gång.

73 % av arbetstagare anser att tillgängligheten till service kvällstid viktigt.

Servicen är öppen kvällstid.

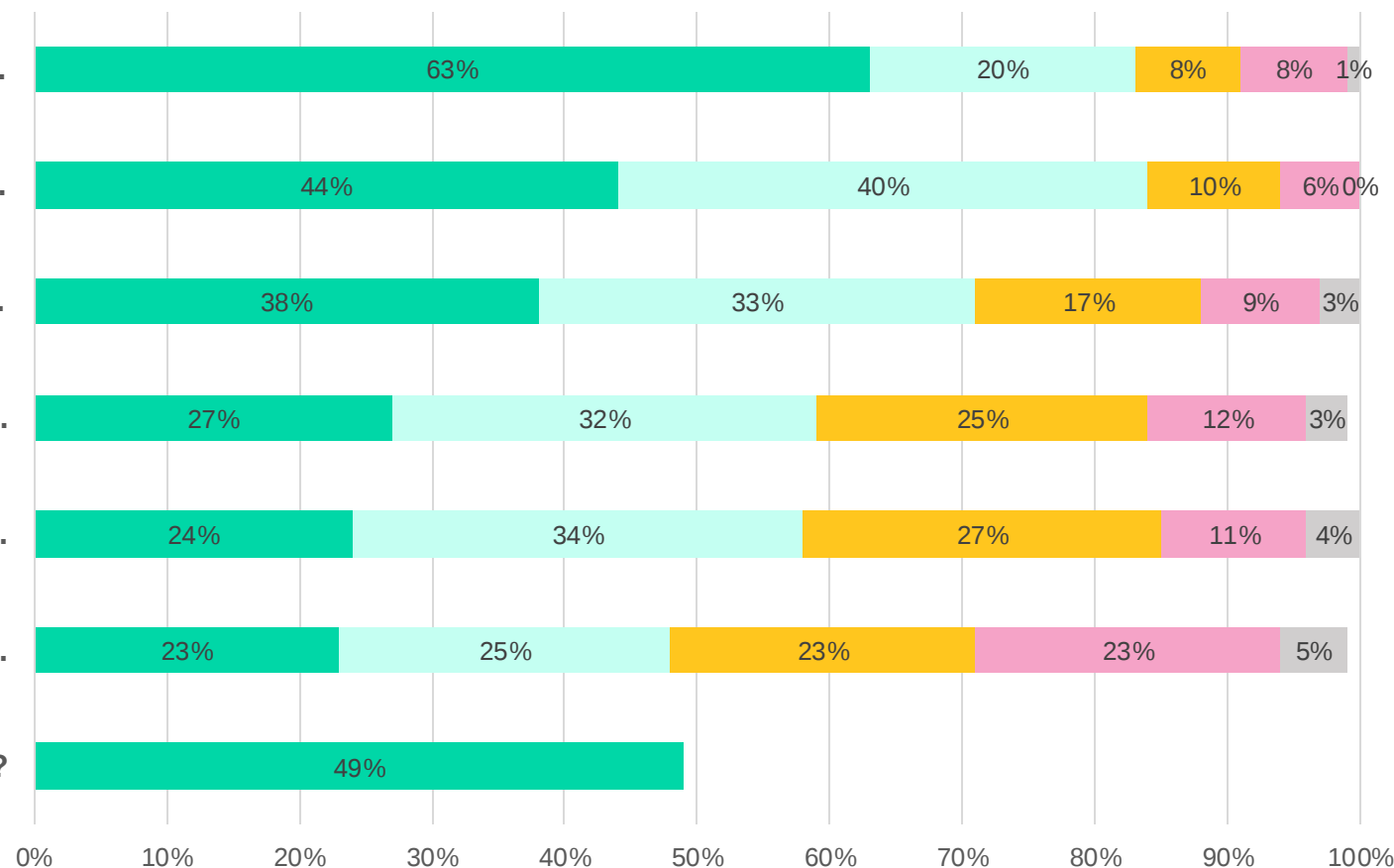
Servicen är öppen på veckoslut.

Våra lokaler är tillgängliga.

Annat, vad? N=484

Som viktigt upplevdes servicens kontinuitet, vårdens tillgänglighet, personalens kompetens, attityd och språkkunskap.

Annat, vad?



■ Mycket viktigt

■ Ganska viktigt

■ Aningen viktigt

■ Inte alls viktigt

■ Kan inte säga

Helsingfors

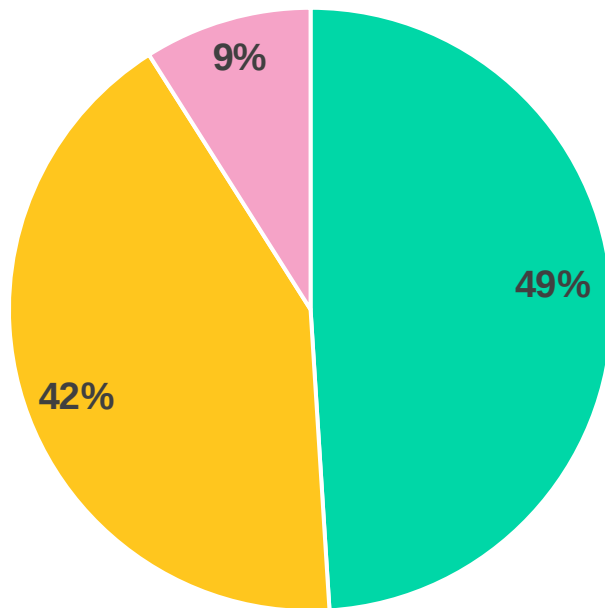
Påståenden är presenterade i rangordning enligt medeltal

N=2584

Önskan och förmåga att utnyttja digitala tjänster

Motivation/önskan att utnyttja digitala tjänster

Betrakta dig själv som användare av social- och hälsovårdstjänster. Vilket av följande påstående beskriver dig bäst?



N=2581

■ Jag föredrar besök på plats.

■ För mig spelar det ingen roll om besöken är fysiska eller i den digitala tjänsten, om båda sätten passar in i mitt aktuella behov.

■ Jag föredrar att sköta ärenden självständigt i den digitala tjänsten, om den digitala tjänsten passar mitt aktuella behov.

I gruppen framträder:

→ De som har stort servicebehov (57%)
Över 75-åringar (74%)

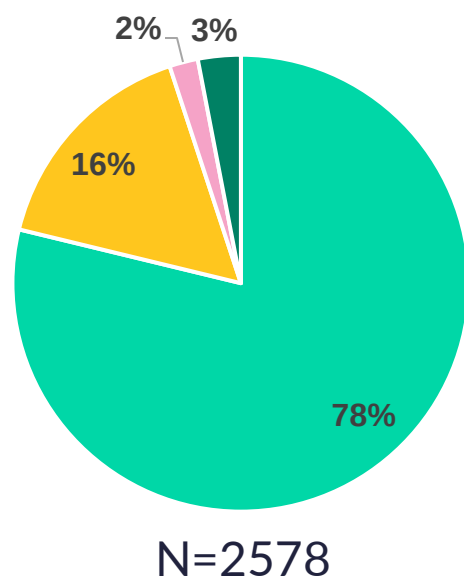
→ Åldersgruppen 30 – 49 år (54%)
De som utnyttjar arbetshälsovård (49%)

→ Åldersgruppen 30 – 49 år (13%)

Förmåga att använda digitala tjänster

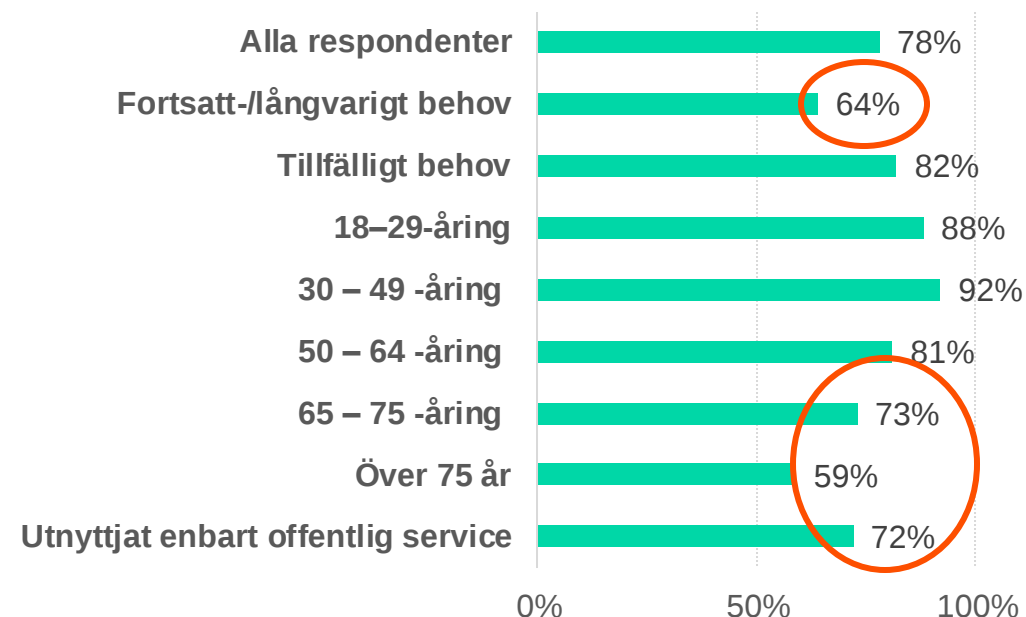
Betrakta dig själv som användare av digitala social- och hälsovårdstjänster. Vilket av följande påståenden beskriver dig bäst?

- Jag kan använda digitala tjänster utan begränsningar.
- Jag vet inte alltid hur man använder digitala tjänster.
- Jag har vissa fysiska begränsningar som försvårar användningen av digitala tjänster.
- Jag har betydande begränsningar som hindrar användningen av digitala tjänster. (t.ex. jag har inte nödvändig utrustning eller ett hälsoproblem)



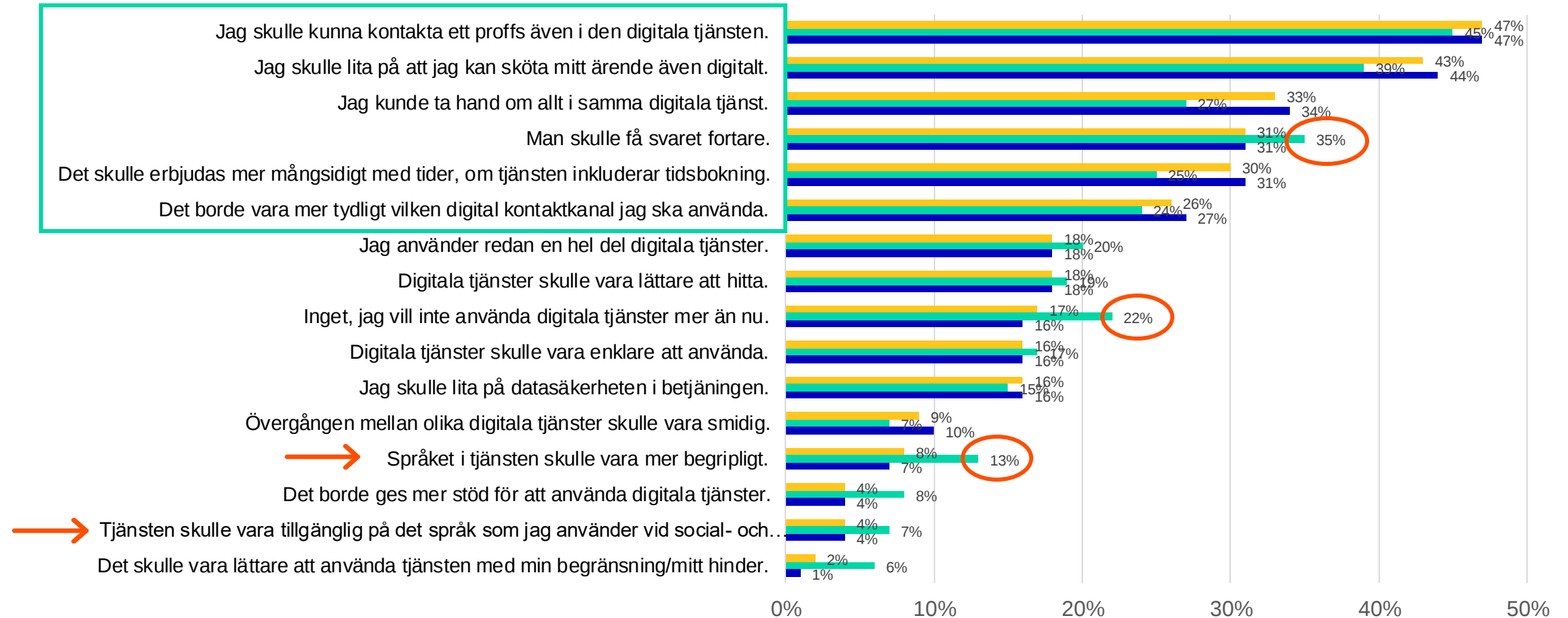
"Jag kan använda digitala tjänster utan begränsningar"

Andelen svar per svarsgrupp:



Vad ökade på användning av digitala tjänster?

Vad skulle få dig att använda fler digitala tjänster inom social- och hälsovården i Helsingfors? Välj minst ett och högst fem av de viktigaste.

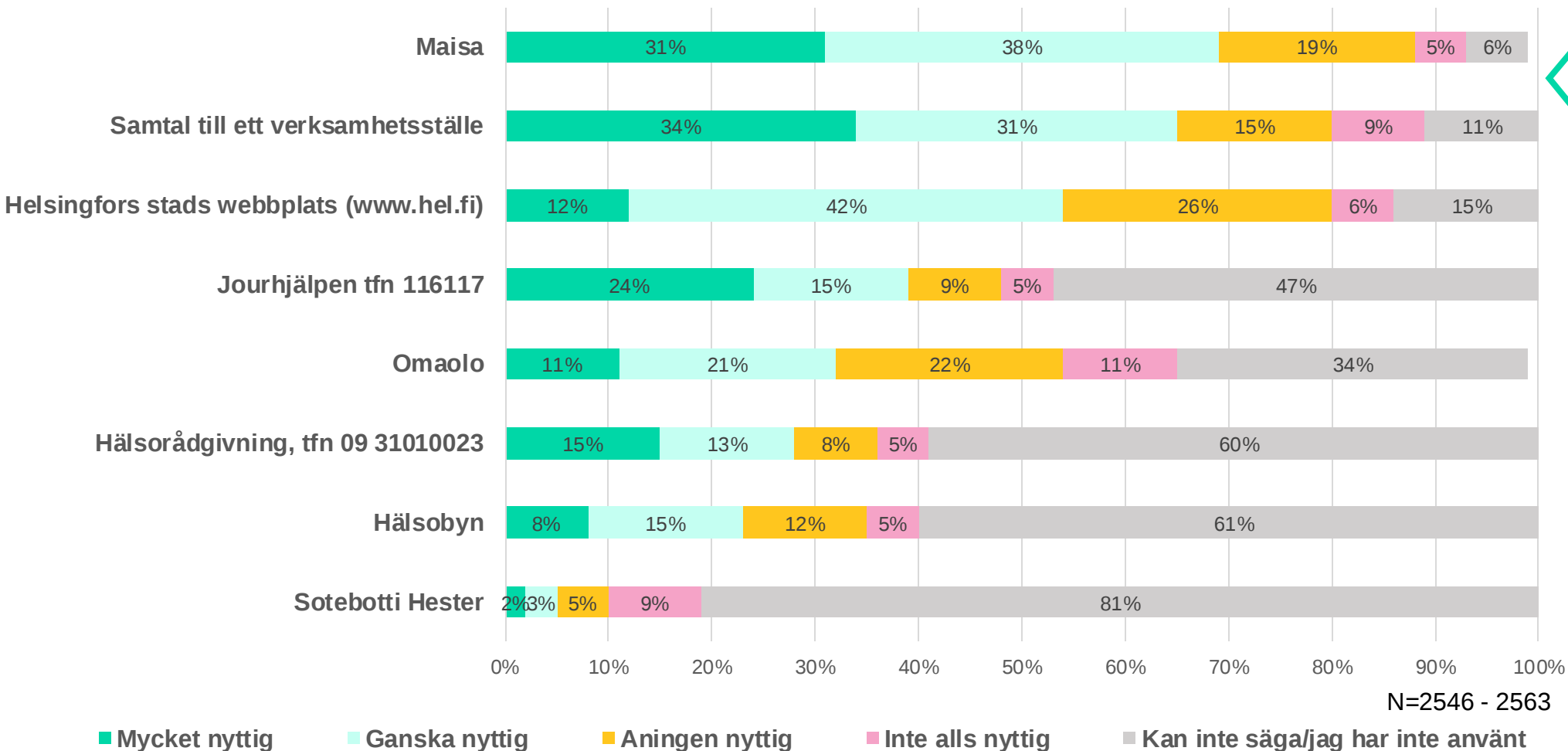


Kontaktagande- och kommunikationskanal

Helsingfors

Utvärdering av kanalernas nytta

Hur nyttiga anser du att följande sätt för information och kontakt från Helsingfors stads social- och hälsovården är?
(t.ex. om du har fått hjälp eller fått en lösning på dina behov)



Maisa och telefontjänst är de mest kända och nyttigaste kanalerna. Utmaningar orsakar svar på Maisa meddelanden och dröjsmål i uppringningen.

Många kanaler är okända eller syftet oklart för respondenterna.

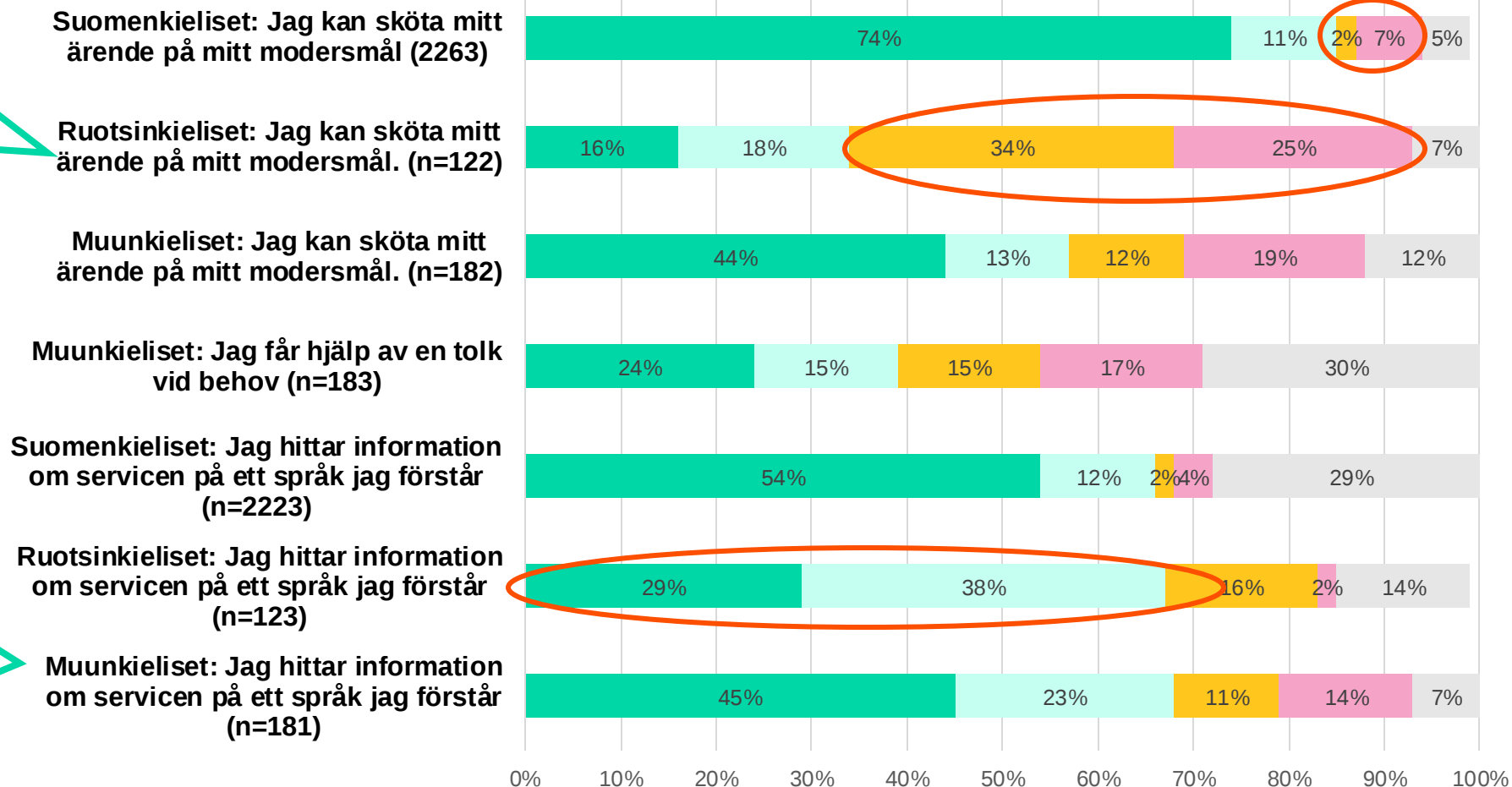
Temor relaterade till språkkunskap

Helsingfors

Påståenden relaterade till språkkompetens

59 % av de svenskspråkiga respondenterna (n=123) upplevde att de inte kan sköta sina ärenden på sitt modersmål.

Av respondenter med övriga språk upplevde 68% att de hittade information om service på ett språk de förstår.



Här: Övriga språk = modersmålet annat än finska eller svenska. N=2520-2568

Helsingforsbornas förslag för att utveckla servicen

Sammanställt baserat på de öppna svaren (n=1057)

Helsingfors

Helsingforsbornas förslag för utveckling av social- och hälsovårdstjänsterna

Återgång till egenläkarmodellen önskades.

- Egenläkare nämndes i ca. 18 % av svaren.

Hälsostationerna samt service för barn och äldre önskas vara nära.

- Nära läge och vid bra trafikförbindelser upplevs som viktigt.
- Personalen upplevs trivas och hållas bättre vid mindre enheter.

Service önskas på båda nationalspråken.

- Både finskspråkiga och svenskspråkiga respondenter upplever att de inte alltid får service på sitt modersmål.

Sensitivt bemötande av klienter är viktigt.

- Rasism, förutfattade meningar och likgiltighet får inte inverka på servicen.

"Inte för stora enheter. Egen läkare/skötare; värst e att alltid behöva börja från början när man träffar läkaren."

"Det ska vara möjligt att få service (t.ex boka tid) och få råd på ett "hälsocentral" nära hemmet utan att behöva ringa eller använda digitala kanaler. Alla lokala hälsocentral behöver inte ha full service med att ta den första kontakten skall vara hur enkelt som helst."

"Anställ personal så att staden faktiskt kan uppfylla rätten till service på de båda inhemska språken."

"Mielestäni sosiaali- ja terveystalveluissa on asiointityypistä huolimatta tärkeää, että minut kohdataan asiantuntevasti ja sensitiivisesti. --- Oletan, että sosiaali- ja terveystalveluissa minun kokonaistilanteeni huomioidaan vaikkei minulla olisi jatkuvaa asiakkuutta jossain palvelussa."

Sammandrag av resultaten

Sammanfattning av resultaten

Rollerna för de olika kontaktkanalerna och digitala tjänsterna är inte tydliga för alla, och det finns många kanaler. Mer kommunikation och vägledning om när en viss kanal ska användas.

Digitala kanaler är funktionella och många vill använda dem när det inte är nödvändigt att mötas ansikte mot ansikte.

Kontaktkanaler, digitala tjänster och personliga möten bör bilda en sömlös och övergripande service.

Vissa av svarandena tyckte att det var svårt att få tillgång till tjänsten på grund av fördröjningar i kontaktkanalerna.

Svaren visar att upplevelsen av olika tjänster avsevärt påverkas av enskilda möten med en expert, oberoende av kanal.

Invånarna svarade noggrant på enkäten. På de olika frågorna gavs sammanlagt 6650 öppna kommentarer/respons. Alla återkopplingar granskas noga och används av experter för att utveckla verksamheten och tjänsterna - t.ex. för att utarbeta en servicestrategi och utveckla digitala tjänster, kontaktkanaler och servicenätverk.

