

DIGIPALVELUT EIVÄT TAVOITA PÄIHDEHOIDON ASIAKASKUNTAA

Digiloikkaan on hypätty vauhdilla, erityisesti terveiden, nuorten ja osaavien ihmisten johdolla.

Tuuli Pitkänen & Jouni Tourunen

Päihdehoidon asiakaskunnan keskuudessa on paljon niitä, joille digipalvelut eivät ole arkea. A-klinikkasäätiön palvelutoiminnassa on kolmena keväänä toteutettu asiakastytyväisyyskysely niin, että vastaukset ovat vertailukelpoisia. Kyselyyn on vastannut vuosittain yli tuhat asiakasta. Vuonna 2017 vastauksia tuli 1 081 henkilöltä.

Asiakastytyväisyyskyselyn yhteyteen on liitetty joka vuosi vapaaehtoisia lisäkysymyksiä jostakin ajankohtaisesta tutkimusteemasta. Tänä vuonna kysymykset koskivat digitaalisten palveluiden käyttöä, tulojen riittävyyttä ja koettua hyvinvointia.

TYTYVÄISYYS PALVELUIHIN SÄILYNUT VAKAANA

A-klinikkasäätiön asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa palveluun kokonaisuutena on pysynyt vuodesta 2015 lähtien muuttumattomana: keskiarvo asteikolla 1–5 oli kaikkina kolmena vuotena 4,1. Yhteenkään yhdeksästä kysymyksestä ei ole tullut muutosta.

Kysymykset koskivat palvelujen piiriin pääsyn sujuvuutta, asiakkaan tarpeiden ja läheisten huomiointia, tarvittavan avun ja tuen sekä vertais-

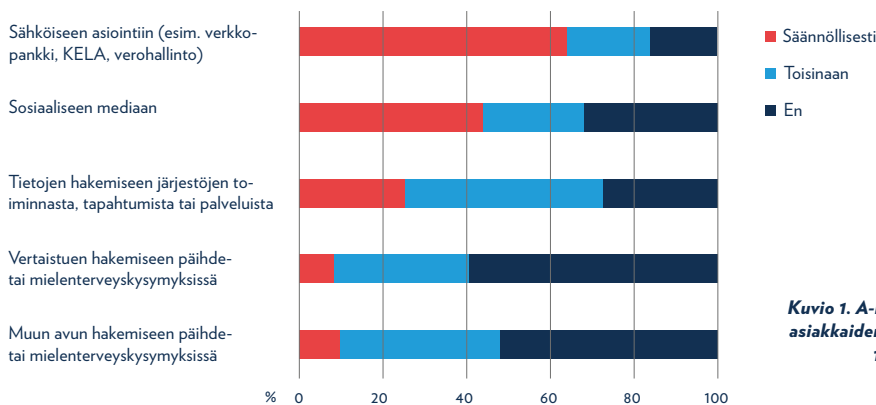
tuen saantia, lääkehoitoa, yhteistyön sujuvuutta henkilökunnan kanssa, henkilökunnan ammattitaitoa ja kokonaisarviota palvelusta.

OSA NUORISTAKAAN EI KÄYTÄ DIGIPALVELUITA

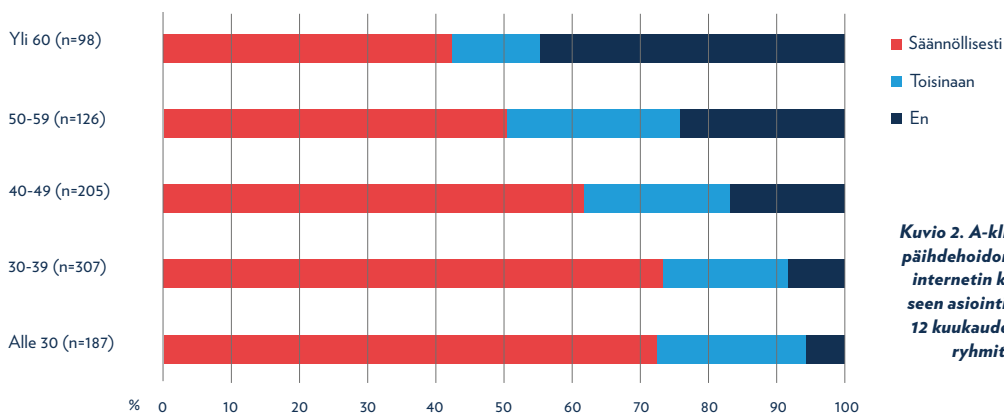
Suurin osa asiakastytyväisyyskyselyn vastaajista oli käyttänyt sähköistä asiointia, mutta alle puolet vastanneista oli hakenut apua päihde- tai mielenterveyskysymyksiin verkosta (kuvio 1).

Joka neljäs (27 %) vastaaja vastasi kaikkiin viiteen digipalvelua koskevaan kysymykseen käyttäneensä palveluita korkeintaan toisinaan. Vastanneista lähes joka kymmenes (9 %) ei ollut käyttänyt mitään kysytyistä digipalveluista viimeisten 12 kuukauden aikana. Vaikka suurin osa vastanneista (73 %) oli käyttänyt säännöllisesti vähintään yhtä digipalvelua, merkittävälle osalle päihdepalveluiden asiakkaista digipalveluiden käyttö ei kuulunut arkeen.

Digipalveluita vain toisinaan tai ei ollenkaan käyttäneistä merkittävä osa oli yli 60-vuotiaita (kuvio 2). Kuitenkin myös nuorissa ikäluokissa oli henkilöitä, jotka eivät käyttäneet digipalveluita kuin korkeintaan satunnaisesti.



Kuvio 1. A-klinikkasäätön päihdehoidon asiakkaiden internetin käyttö viimeisten 12 kuukauden aikana (n=938).



Kuvio 2. A-klinikkasäätön päihdehoidon asiakkaiden internetin käyttö sähköiseen asiointiin viimeisten 12 kuukauden aikana ikäryhmittäin (n=938).

INTERNETPALVELUT VOIVAT LISÄTÄ SYRJÄYTYMISTÄ

Internetin käytön lisääntyminen tuo enenevässä määrin muutoksia myös päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Internet tarjoaa paljon mahdollisuuksia, mutta toimintojen siirtyminen nettiin voi myös lisätä syrjäytymistä.

Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella perinteisiä palveluja käyttäneet asiakkaat olivat tyytyväisiä nykyisiin asiakaskohtaamisiin sisältäviin palveluihin ja asiakkaiden joukossa oli paljon henkilöitä, joille digipalvelut eivät olleet arkea.

Asiakastytyväisyyskyselyn yhteydessä saadut tulokset vastasivat hyvin Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelmassa talvella 2015–2016 toteutetun MIPA-hyvinvointikyselyn tuloksia. Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tavoittamien kansalaisten joukossa on kaikkiaan paljon ihmisiä, joille

digipalvelujen käyttö ei ole arkipäiväistä toimintaa.

MIPA-tutkimuksen perusteella erityisesti henkilöt, jotka kokivat yksinäisyyttä ja yhdenvertaisuuden ja yhteenkuulumisen puutetta, eivät käyttäneet internetiä säännöllisesti. Nämä näkökohdat ovat tärkeä ottaa huomioon terveyspalveluja suunniteltaessa sekä erityisesti siirrettäessä yhteiskunnan tarjoamia palveluita verkkoon.

AIHEESTA LISÄÄ:

Tuuli Pitkänen, Mirka Elovainio, Suvi Jokelainen & Jouni Tourunen: Ihmisten äänellä: Järjestöjen tavoittamien kansalaisten hyvinvoinnin vajeet ja palvelun tarpeet. Raporttisarja 65, A-klinikkasäätö 2017. Myös internetissä.

Tuuli Pitkänen työskentelee vanhempana tutkijana ja Jouni Tourunen tutkimuspäällikkönä A-klinikkasäätöissä.