

# Suurten kaupunkien terveysasemavertailu 2015

**Kuntaliiton vertailututkimus (toteutus TNS gallup)**

Erityisasiantuntija Anu Nemlander, puh. 050 563 6180

Erityisasiantuntija Hannele Häkkinen, puh. 050 375 2164

**Julkaistavissa 17.4.2015 klo 10.**



# Terveyskeskusten avosairanhoidon vastaanottojen asiakastyytyväisyysmittaus 2014



# Tutkimuksen tausta

- Tutkimuksen tavoitteena on kuvata terveyskeskusten avosairaanhoidon vastaanottojen asiakastyytyvyyttä ja verrata eri kaupunkien tuloksia keskenään.
- Vuonna 2014 tutkimuksessa olivat mukana Helsinki, Espoo, Jyväskylä, Kouvola, Kuopio, Lahti, Oulu, Turku, Vantaa, Hämeenlinna, Tampere ja Eksote.
- Tutkimus toteutettiin jakamalla THL:n kyselylomake asiakkaille terveyskeskuksessa tai terveysasemalla käynnin yhteydessä.
- Tutkimuksessa tuloksia on verrattu Suurten kaupunkien yhteistulokseen 2014 sekä vastaaviin vuosien 2012 ja 2010 tuloksiin niiltä osin, kun vertailua on voitu tehdä.



# Laskentaperusteet; indeksi ja summamuuttujat

- Tutkimuksessa esitettyjen tuloksien %-osuudet on laskettu 5-portaisesta asteikolla siten, että tyytymättömien %-osuuteen on laskettu mukaan vaihtoehdot 1=Erittäin huono ja 2=Huono. Täysin tyytyväisten %-osuus on laskettu vaihtoehdon 5=Erinomainen antaneista vastaajista.
- Kokonaisindeksi on laskettu kysymyksistä 1-7, 8-15 ja 18
- Summamuuttujat on laskettu seuraavista kysymyksistä:
  - Yhteydenotto terveystasemalle: kysymykset 1-3
  - Ilmoittautuminen terveystasemalle: kysymykset 4-7
  - Lääkärin vastaanotto: kysymyksistä 8-15 lääkärin vastaanottoa koskevat kysymykset
  - Terveystasemajohtajan vastaanotto: kysymyksistä 8-15 terveystasemajohtajan vastaanottoa koskevat kysymykset
  - Muu vastaanotto tai tutkimus: kysymyksistä 8-15 muuta vastaanottoa koskevat kysymykset

# Tulosten tulkinnassa käytetyt kriteerit

## Keskiarvotulosten tulkinta asteikolla 1-5:

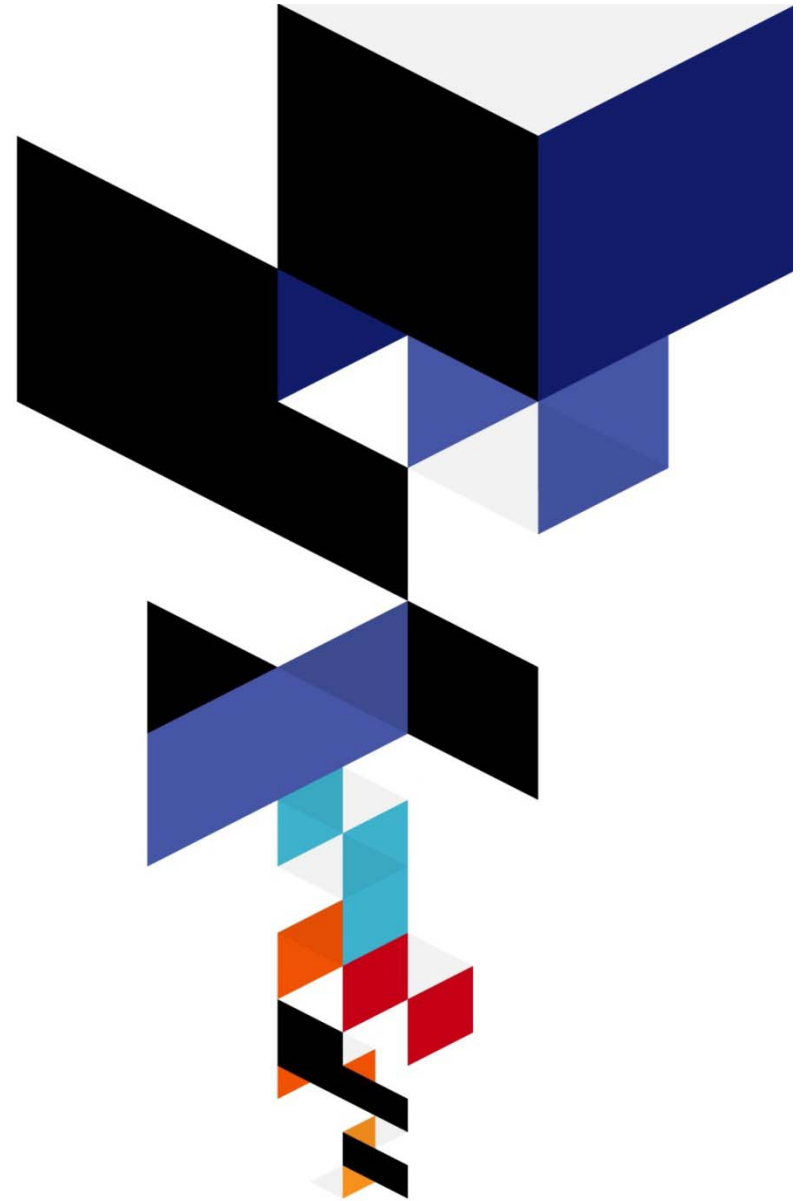
### **Kokemusten osalta (kokonaisarvio, toiminnan osa-alueet):**

- **keskiarvotulos 4,2 tai sitä parempi - merkitsee erittäin hyvää toiminnan tasoa**
- **keskiarvo 3,6-4,1 se merkitsee hyvätasoista toimintaa, jossa on kuitenkin löydettävissä selkeitä kehittämisalueita**
- **keskiarvo 3,0-3,6 arvio merkitsee kohtalaista toiminnan tasoa jossa on kuitenkin kehitettävää**
- **alle 3,0 arvio merkitsee toiminnan tasoa jossa on paljon kehitettävää**

# Yhteenveto

- Terveyskeskusten avosairaanhoidon vastaanottojen palvelun katsottiin olevan kehumisen arvoista hieman koko maata enemmän Espoossa, Jyväskylässä, Kouvolassa, Turussa ja Hämeenlinnassa. Vantaalla, Kuopiossa, Lahdessa, Oulussa, Tampereella ja Eksotessa kehuja annetaan muuta maata vähemmän.
- Kokonaisindeksillä mitattuna potilastyytyväisyys on koko maata hieman paremmalla tasolla Espoossa, Helsingissä ja Jyväskylässä.
- Keskeisin kehittämiskohde koko maassa sekä kaupungeittainkin on edelleen puhelinyhteyden saaminen terveysasemalle. Odotusaika on myös yleinen moitteen aihe ja etenkin lääkärin vastaanotolle ja muulle vastaanotolle odotusaika koetaan liian pitkäksi. Tyytymättömyyttä esiintyy myös terveysneuvonnassa ja vastaanottoajan pituudessa niin hoitajan kuin lääkärinkin vastaanotolla.
- Toiminnan vahvuuksia ovat erityisesti ammattitaito ja käytös. Myös vuorovaikutusta kehdutaan ja tiedonsaanti koetaan hyväksi.
- Henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä koettiin parhaimmaksi Jyväskylässä, Kuopiossa, Oulussa, Tampereella, Turussa ja Hämeenlinnassa.

# 1 Taustat



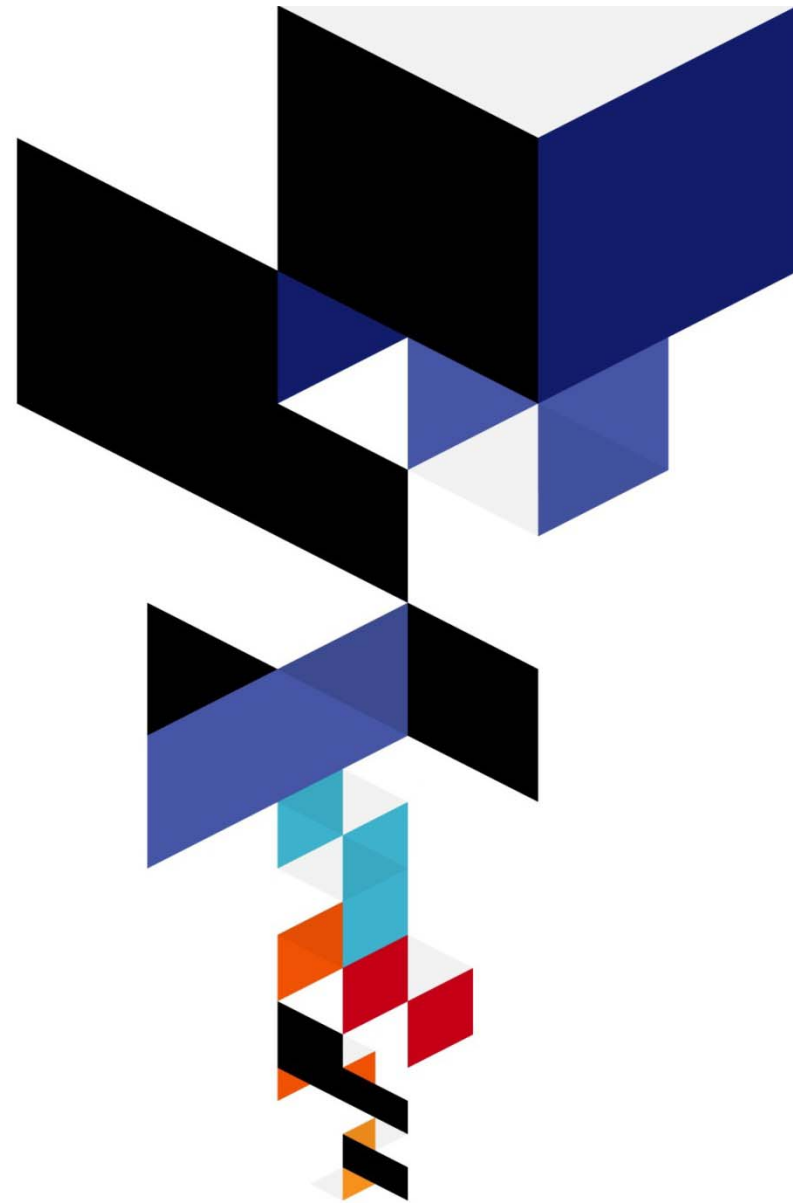
# Tutkimukseen vastanneiden taustatiedot kaupungeittain

	Suuret kaupungit yhteensä	Kuopio	Jyväskylä	Helsinki	Hämeenlinna	Vantaa	Tampere	Eksote	Lahti	Oulu	Turku	Kouvola	Espoo
<b>Millä vastaanotolla kävitte</b>													
N=	7686	379	844	1899	364	388	492	585	292	561	859	251	772
Lääkärin vastaanotto	54	76	51	49	55	58	60	51	37	52	60	61	58
Terveydenhoitajan vastaanotto	56	32	57	58	57	66	50	60	76	66	48	45	51
Muu vastaanotto	8	11	5	6	9	7	4	12	12	9	7	16	10
<b>Tapaattekko saman lääkärin</b>													
N=	6801	352	736	1702	336	347	432	507	198	511	774	230	676
Kyllä	49	68	62	47	63	47	65	39	19	26	66	48	27
<b>Tapaattekko saman terveydenhoitajan</b>													
N=	5896	284	636	1476	292	307	348	511	233	460	566	201	582
Kyllä	43	71	57	40	72	37	58	45	38	21	41	34	26
<b>Lääkäriissä käyntien lukumäärä</b>													
N=	7625	379	833	1896	361	386	482	586	269	558	848	252	775
0-3 kertaa	66	57	67	69	66	69	67	66	75	66	64	53	66
4-6 kertaa	24	30	24	23	24	21	24	24	16	25	27	34	23
ylli 6 kertaa	10	13	9	8	9	10	9	11	10	10	10	13	11
<b>I käloukka</b>													
N=	7621	368	835	1867	359	385	486	608	291	558	849	255	760
alle 15v	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1
16-24	7	6	8	9	4	12	5	4	5	6	5	3	4
25-34	12	16	12	14	7	11	10	8	8	14	12	9	12
35-44	10	13	14	9	9	12	8	10	10	9	8	10	10
45-54	9	10	11	9	10	11	8	8	7	10	8	7	13
55-64	16	21	17	12	16	15	17	19	14	16	15	19	16
65+	46	34	37	45	54	37	52	49	55	44	51	52	46
<b>Sukupuoli</b>													
N=	7637	370	841	1864	360	381	496	607	295	555	842	254	772
Nainen	66	65	67	66	64	71	64	65	63	66	64	66	67
Mies	34	35	33	34	36	29	36	35	37	34	36	34	33
<b>Korkein tutkinto</b>													
N=	7488	368	823	1845	344	385	475	580	289	551	832	249	747
Kansa- tai peruskoulu	22	23	21	17	25	19	27	31	31	22	24	30	13
Ammattikoulu tai yo-tutkinto	36	36	36	34	40	41	34	36	36	36	39	35	31
Opistotaso tai amm.korkeakoulu	25	28	26	24	24	27	23	25	24	28	21	27	28
Yliopistotutkinto tms.	18	12	17	25	11	13	16	8	9	14	16	8	28
<b>Äidinkieli</b>													
N=	7077	342	771	1768	314	355	440	544	281	517	792	245	708
Suomi	95	100	99	91	99	96	99	99	99	100	94	100	89
Ruotsi	3	0	0	7	1	3	0	0	0	0	5	0	8
Muu	1	0	1	3	0	1	1	1	1	0	1	0	3



# 2

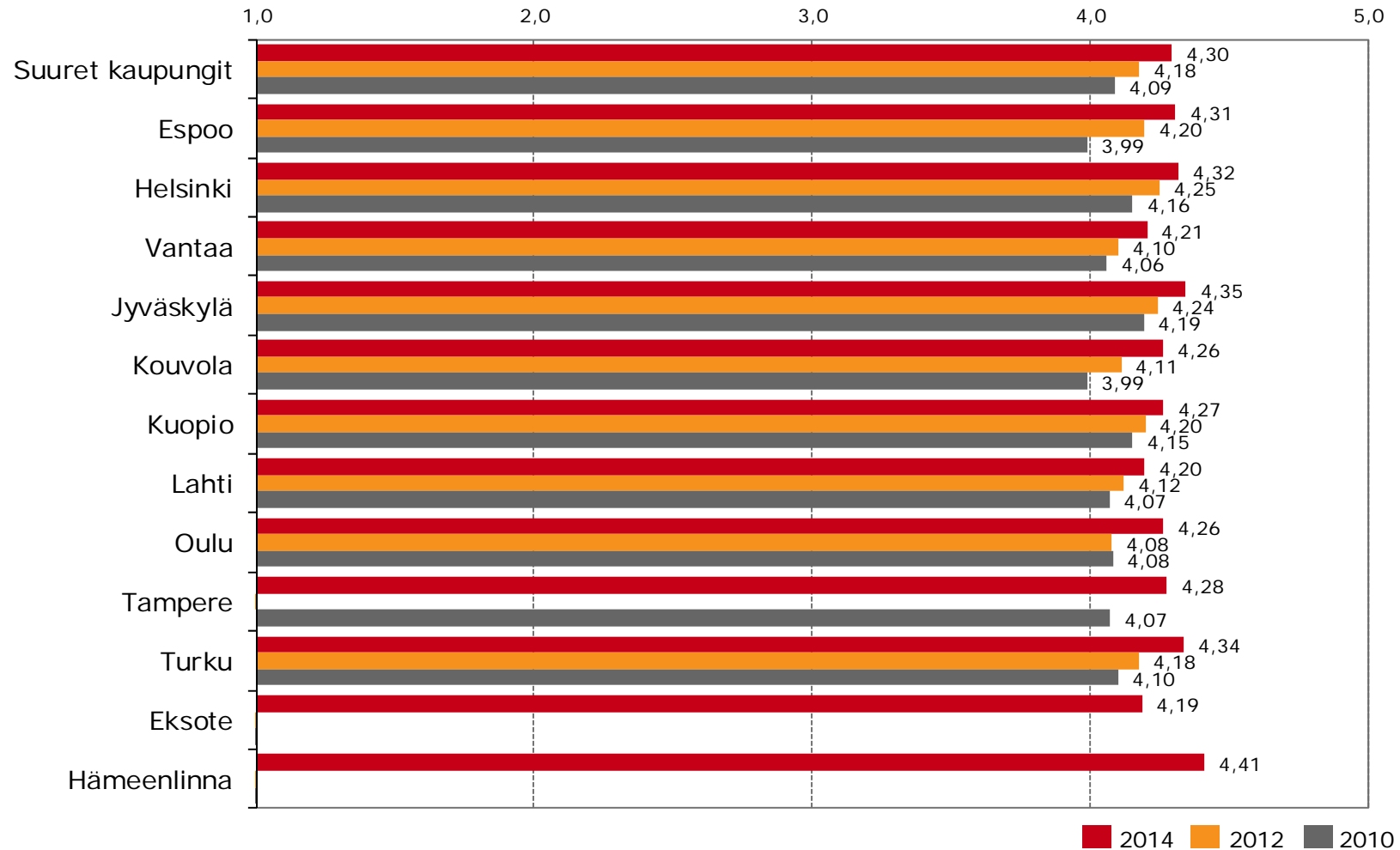
## Palvelun arviointi



# Kokonaisindeksi – kaupungeittain

(Laskettu n-määrillä painotettuna kysymyksistä 1-7, 8-15, 18)

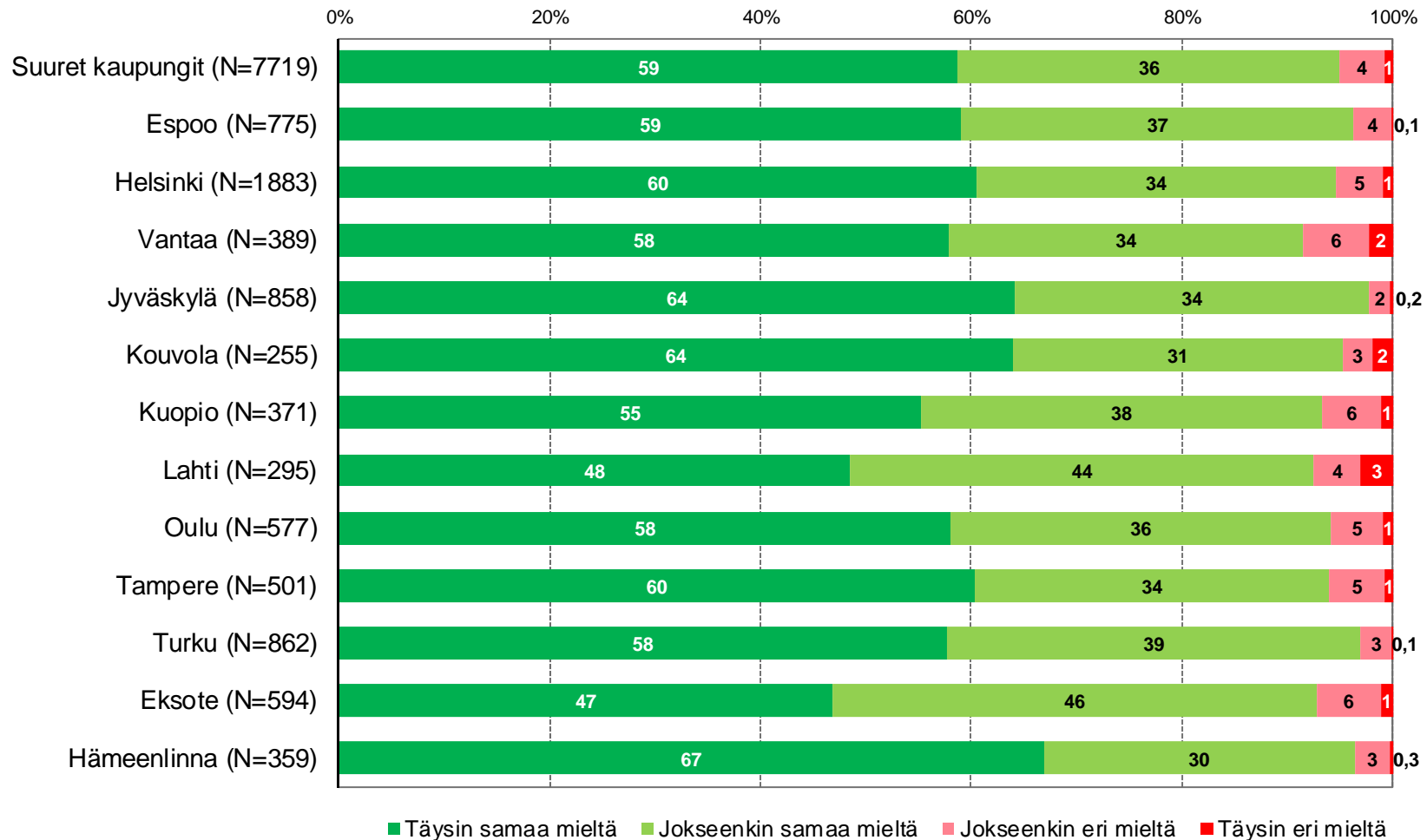
Keskiarvot asteikolla 1 - 5



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Hoidon arviointi – kaupungeittain

19a. Palvelu terveysasemalla oli niin hyvää, että voin kehua sitä perheelleni ja ystäväilleni



# 3

## Toiminnan vahvuudet kaupungeittain



# Vahvuudet – kaupungeittain

(Tyytyväisten osuus suurempi kuin kaupunkien yhteistuloksessa)

## Yhteydenotto ja ilmoittautuminen

1. Puhelinyhteyden saaminen terveysasemalle
2. Puheluun vastanneen henkilökunnan käytös
3. Puhelimeen vastanneen henkilökunnan ammattitaito
4. Odotusaika ilmoittautumisessa
5. Henkilökunnan käytös ilmoittautumisessa
6. Ilmoittautumisen/toimistossa asioimisen sujuvuus
7. Tiedonsaanti ilmoittautumisessa

	Espoo	Helsinki	Vantaa	Jyväskylä	Kouvola	Kuopio	Lahti	Oulu	Tampere	Turku	Eksote	Hämeenlinna
1.	↑	↑		↑		↑				↑		↑
2.		↑		↑	↑	↑				↑		↑
3.	↑	↑		↑	↑	↑						↑
4.				↑	↑	↑			↑	↑		↑
5.	↑	↑		↑	↑					↑		↑
6.				↑	↑	↑			↑	↑		↑
7.		↑		↑	↑	↑				↑		↑

## Lääkärin vastaanotto

- 8.1. Odotusaika lääkärin vastaanotolle
- 9.1. Käytös lääkärin vastaanotolla
- 10.1. Ammattitaito lääkärin vastaanotolla
- 11.1. Tiedon saanti lääkärin vastaanotolla
- 12.1. Jatkoahoito-ohjeet lääkärin vastaanotolla
- 13.1. Terveysneuvonta lääkärin vastaanotolla
- 14.1. Vuorovaikutus lääkärin vastaanotolla
- 15.1. Vastaanottoajan pituuden riittävyys lääkärin vastaanotolla
- 18a.1. Tyytyväisyys saatuun hoitoon lääkärin vastaanotolla

	Espoo	Helsinki	Vantaa	Jyväskylä	Kouvola	Kuopio	Lahti	Oulu	Tampere	Turku	Eksote	Hämeenlinna
8.1.	↑	↑		↑					↑	↑		↑
9.1.	↑	↑		↑					↑	↑		↑
10.1.		↑		↑						↑		↑
11.1.	↑	↑		↑						↑		↑
12.1.	↑	↑		↑				↑		↑		↑
13.1.		↑	↑	↑						↑		↑
14.1.	↑	↑	↑	↑				↑		↑		↑
15.1.	↑	↑	↑	↑				↑		↑		↑
18a.1.	↑	↑	↑					↑		↑		↑

## Hoitajan vastaanotto

- 8.2. Odotusaika hoitajan vastaanotolle
- 9.2. Käytös hoitajan vastaanotolla
- 10.2. Ammattitaito hoitajan vastaanotolla
- 11.2. Tiedon saanti hoitajan vastaanotolla
- 12.2. Jatkoahoito-ohjeet hoitajan vastaanotolla
- 13.2. Terveysneuvonta hoitajan vastaanotolla
- 14.2. Vuorovaikutus hoitajan vastaanotolla
- 15.2. Vastaanottoajan pituuden riittävyys hoitajan vastaanotolla
- 18a.2. Tyytyväisyys saatuun hoitoon terveydenhoitajan vastaanotolla

	Espoo	Helsinki	Vantaa	Jyväskylä	Kouvola	Kuopio	Lahti	Oulu	Tampere	Turku	Eksote	Hämeenlinna
8.2.		↑		↑					↑	↑		↑
9.2.	↑	↑	↑	↑					↑	↑		↑
10.2.		↑	↑	↑						↑		↑
11.2.	↑	↑		↑			↑			↑		↑
12.2.	↑	↑		↑						↑		↑
13.2.	↑	↑		↑					↑	↑		↑
14.2.	↑	↑	↑	↑						↑		↑
15.2.	↑	↑	↑	↑								↑
18a.2.	↑	↑	↑	↑						↑		↑



# Vahvuudet – kaupungeittain

(Tyytyväisten osuus suurempi kuin kaupunkien yhteistuloksessa)

## Muu vastaanotto

8.3. Odotusaika muu vastaanotto

9.3. Käytös muu vastaanotto

10.3. Ammattitaito muu vastaanotto

Espoo	Helsinki	Vantaa	Jyväskylä	Kouvola	Kuopio	Lahti	Oulu	Tampere	Turku	Eksote	Hämeenlinna
		↑			↑	↑	↑		↑	↑	
	↑		↑				↑		↑		
	↑		↑	↑			↑				

## Ulkoiset olosuhteet

16. Toimitilojen viihtyisyys

17. Liikkuminen terveysasemalla: opasteet ja ohjeet

Espoo	Helsinki	Vantaa	Jyväskylä	Kouvola	Kuopio	Lahti	Oulu	Tampere	Turku	Eksote	Hämeenlinna
			↑	↑		↑		↑		↑	↑
	↑			↑				↑		↑	↑

## Palvelu äidinkielellä

18b. Henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä

19a. Palvelu terveysasemalla oli niin hyvää, että voin kehua sitä perheelleni ja ystäväilleni

Espoo	Helsinki	Vantaa	Jyväskylä	Kouvola	Kuopio	Lahti	Oulu	Tampere	Turku	Eksote	Hämeenlinna
			↑		↑		↑	↑	↑		↑
↑	↑		↑	↑				↑			↑

# Vahvuudet kaupungeittain (Tyytyväisten osuus suurempi kuin kaupunkien yhteistuloksessa)

**Helsinki:** Puhelinyhteyden saaminen terveysasemalle, puheluun vastanneen henkilökunnan käytös, puheluun vastanneen henkilökunnan ammattitaito, henkilökunnan käytös ilmoittautumisessa, tiedonsaanti ilmoittautumisessa, odotusaika lääkärin vastaanotolle, käytös lääkärin vastaanotolla, ammattitaito lääkärin vastaanotolla, tiedonsaanti lääkärin vastaanotolla, jatkohoito-ohjeet lääkärin vastaanotolla, terveysneuvonta lääkärin vastaanotolla, vuorovaikutus lääkärin vastaanotolla, vastaanottoajan pituus lääkärin vastaanotolla, hoidon arviointi lääkärin vastaanotolla, odotusaika terveydenhoitajan vastaanotolle, käytös terveydenhoitajan vastaanotolla, ammattitaito terveydenhoitajan vastaanotolla, tiedonsaanti terveydenhoitajan vastaanotolla, jatkohoito-ohjeet terveydenhoitajan vastaanotolla, terveysneuvonta terveydenhoitajan vastaanotolla, vuorovaikutus terveydenhoitajan vastaanotolla, vastaanottoajan pituus terveydenhoitajan vastaanotolla, hoidon arviointi terveydenhoitajan vastaanotolla, käytös muulla vastaanotolla, ammattitaito muulla vastaanotolla, liikkuminen terveysasemalla

**Espoo:** Puhelinyhteyden saaminen terveysasemalle, puhelimeen vastanneen henkilökunnan ammattitaito, henkilökunnan käytös ilmoittautumisessa, odotusaika lääkärin vastaanotolle, käytös lääkärin vastaanotolla, tiedonsaanti lääkärin vastaanotolla, jatkohoito-ohjeet lääkärin vastaanotolla, vuorovaikutus lääkärin vastaanotolla, vastaanottoajan pituus lääkärin vastaanotolla, hoidon arviointi lääkärin vastaanotolla, käytös terveydenhoitajan vastaanotolla, tiedonsaanti terveydenhoitajan vastaanotolla, jatkohoito-ohjeet terveydenhoitajan vastaanotolla, terveysneuvonta terveydenhoitajan vastaanotolla, vuorovaikutus terveydenhoitajan vastaanotolla, vastaanottoajan pituus terveydenhoitajan vastaanotolla, hoidon arviointi terveydenhoitajan vastaanotolla

**Vantaa:** Terveysneuvonta lääkärin vastaanotolla, vuorovaikutus lääkärin vastaanotolla, vastaanottoajan pituus lääkärin vastaanotolla, hoidon arviointi lääkärin vastaanotolla, käytös hoitajan vastaanotolla, ammattitaito hoitajan vastaanotolla, vuorovaikutus hoitajan vastaanotolla, vastaanottoajan pituus hoitajan vastaanotolla, hoidon arviointi hoitajan vastaanotolla, odotusaika muulla vastaanotolla

**Jyväskylä:** Puhelinyhteyden saaminen terveysasemalle, puheluun vastanneen henkilökunnan käytös, puheluun vastanneen henkilökunnan ammattitaito, odotusaika ilmoittautumisessa, henkilökunnan käytös ilmoittautumisessa, ilmoittautumisen sujuvuus, tiedonsaanti ilmoittautumisessa, odotusaika lääkärin vastaanotolle, käytös lääkärin vastaanotolla, ammattitaito lääkärin vastaanotolla, tiedonsaanti lääkärin vastaanotolla, jatkohoito-ohjeet lääkärin vastaanotolla, terveysneuvonta lääkärin vastaanotolla, vuorovaikutus lääkärin vastaanotolla, vastaanottoajan pituus lääkärin vastaanotolla, odotusaika terveydenhoitajan vastaanotolle, käytös terveydenhoitajan vastaanotolla, ammattitaito terveydenhoitajan vastaanotolla, tiedonsaanti terveydenhoitajan vastaanotolla, jatkohoito-ohjeet terveydenhoitajan vastaanotolla, terveysneuvonta terveydenhoitajan vastaanotolla, vuorovaikutus terveydenhoitajan vastaanotolla, vastaanottoajan pituus terveydenhoitajan vastaanotolla, hoidon arviointi terveydenhoitajan vastaanotolla, käytös muulla vastaanotolla, ammattitaito muulla vastaanotolla, toimitilojen viihtyisyys, henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä



# Vahvuudet kaupungeittain (Tyytyväisten osuus suurempi kuin kaupunkien yhteistuloksessa)

**Kouvola:** Puheluun vastanneen henkilökunnan käytös, puheluun vastanneen henkilökunnan ammattitaito, odotusaika ilmoittautumisessa, henkilökunnan käytös ilmoittautumisessa, ilmoittautumisen sujuvuus, tiedonsaanti ilmoittautumisessa, ammattitaito muulla vastaanotolla, toimitilojen viihtyisyys, liikkuminen terveysasemalla

**Kuopio:** Puhelinyhteyden saaminen terveysasemalle, puheluun vastanneen henkilökunnan käytös, puheluun vastanneen henkilökunnan ammattitaito, odotusaika ilmoittautumisessa, ilmoittautumisen sujuvuus, tiedonsaanti ilmoittautumisessa, odotusaika muulla vastaanotolla, henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä

**Lahti:** Tiedonsaanti terveydenhoitajan vastaanotolla, odotusaika muulle vastaanotolle, tiedonsaanti muulla vastaanotolla, toimitilojen viihtyisyys

**Oulu:** Jatkoahoito-ohjeet lääkärin vastaanotolla, vuorovaikutus lääkärin vastaanotolla, vastaanottoaika lääkärin vastaanotolla, hoidon arviointi lääkärin vastaanotolla, odotusaika muulle vastaanotolle, käytös muulla vastaanotolla, ammattitaito muulla vastaanotolla, henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä

**Tampere:** Odotusaika ilmoittautumisessa, ilmoittautumisen sujuvuus, odotusaika lääkärin vastaanotolle, käytös lääkärin vastaanotolla, odotusaika terveydenhoitajan vastaanotolle, käytös hoitajan vastaanotolla, terveysneuvonta hoitajan vastaanotolla, toimitilojen viihtyisyys, liikkuminen terveysasemalla, henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä

**Turku:** Puhelinyhteyden saaminen terveysasemalle, puheluun vastanneen henkilökunnan käytös, odotusaika ilmoittautumisessa, henkilökunnan käytös ilmoittautumisessa, ilmoittautumisen sujuvuus, tiedonsaanti ilmoittautumisessa, odotusaika lääkärin vastaanotolle, käytös lääkärin vastaanotolla, ammattitaito lääkärin vastaanotolla, tiedonsaanti lääkärin vastaanotolla, jatkoahoito-ohjeet lääkärin vastaanotolla, terveysneuvonta lääkärin vastaanotolla, vuorovaikutus lääkärin vastaanotolla, vastaanottoajan pituus lääkärin vastaanotolla, hoidon arviointi lääkärin vastaanotolla, odotusaika terveydenhoitajan vastaanotolle, käytös terveydenhoitajan vastaanotolla, ammattitaito terveydenhoitajan vastaanotolla, tiedonsaanti terveydenhoitajan vastaanotolla, jatkoahoito-ohjeet terveydenhoitajan vastaanotolla, terveysneuvonta terveydenhoitajan vastaanotolla, vuorovaikutus terveydenhoitajan vastaanotolla, hoidon arviointi terveydenhoitajan vastaanotolla, odotusaika muulla vastaanotolla, käytös muulla vastaanotolla, henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä

**Eksote:** Odotusaika muulla vastaanotolla, toimitilojen viihtyisyys, liikkuminen terveysasemalla





# Vahvuudet kaupungeittain (Tyytyväisten osuus suurempi kuin kaupunkien yhteistuloksessa)

**Hämeenlinna:** Puhelinyhteyden saaminen terveysasemalle, puheluun vastanneen henkilökunnan käytös, puheluun vastanneen henkilökunnan ammattitaito, odotusaika ilmoittautumisessa, henkilökunnan käytös ilmoittautumisessa, ilmoittautumisen sujuvuus, tiedonsaanti ilmoittautumisessa, odotusaika lääkärin vastaanotolle, käytös lääkärin vastaanotolla, ammattitaito lääkärin vastaanotolla, tiedonsaanti lääkärin vastaanotolla, jatkohoito-ohjeet lääkärin vastaanotolla, terveysneuvonta lääkärin vastaanotolla, vuorovaikutus lääkärin vastaanotolla, vastaanottoajan pituus lääkärin vastaanotolla, hoidon arviointi lääkärin vastaanotolla, odotusaika terveydenhoitajan vastaanotolle, käytös terveydenhoitajan vastaanotolla, ammattitaito terveydenhoitajan vastaanotolla, tiedonsaanti terveydenhoitajan vastaanotolla, jatkohoito-ohjeet terveydenhoitajan vastaanotolla, terveysneuvonta terveydenhoitajan vastaanotolla, vuorovaikutus terveydenhoitajan vastaanotolla, vastaanottoajan pituus terveydenhoitajan vastaanotolla, hoidon arviointi terveydenhoitajan vastaanotolla, toimitilojen viihtyisyys, liikkuminen terveysasemalla, henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä



# 4

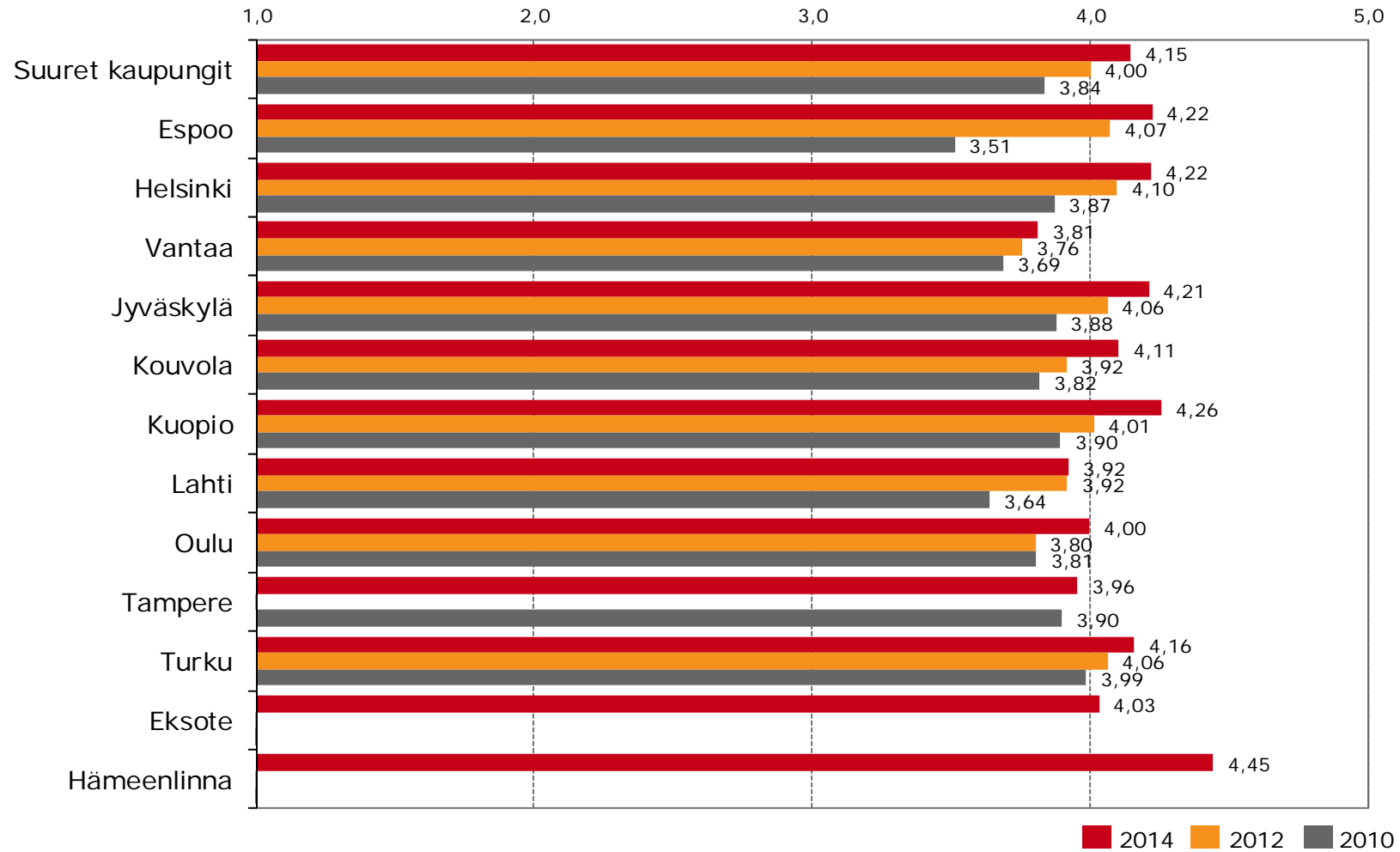
## Yhteydenotto ja ilmoittautuminen



# Summamuuttuja – kaupungeittain

Yhteydenotto terveystasemalle

Keskiaivot asteikolla 1 - 5

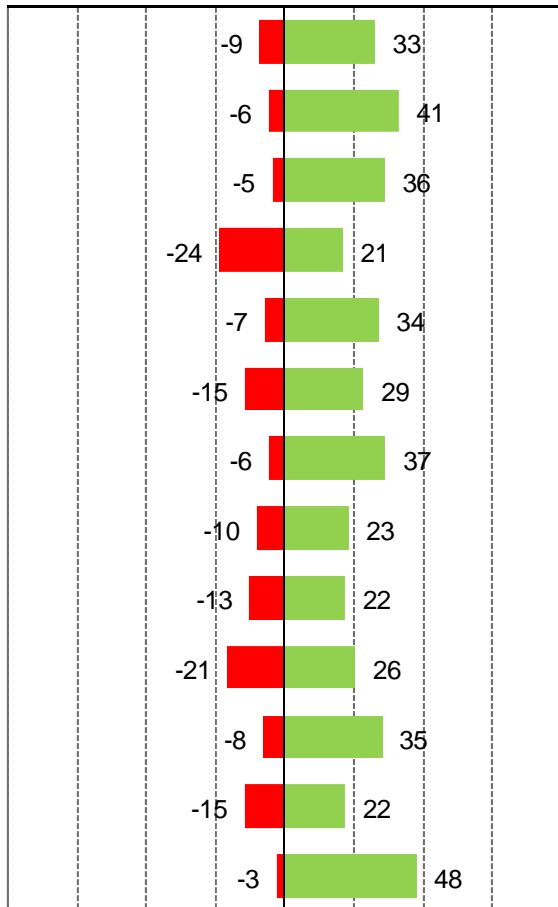


Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Yhteydenotto – kaupungeittain

## 1. Puhelinyhteyden saaminen terveysasemalle

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100

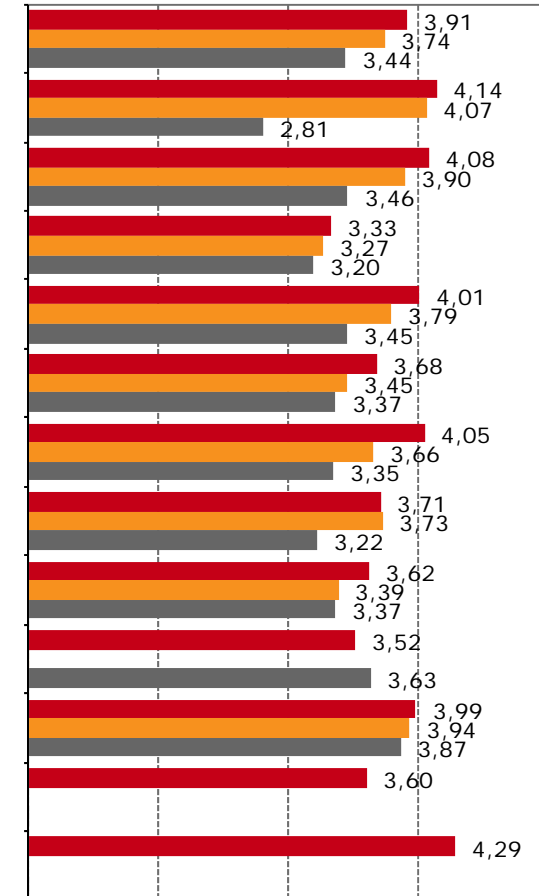


Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Keskisarvot asteikolla 1 - 5

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010

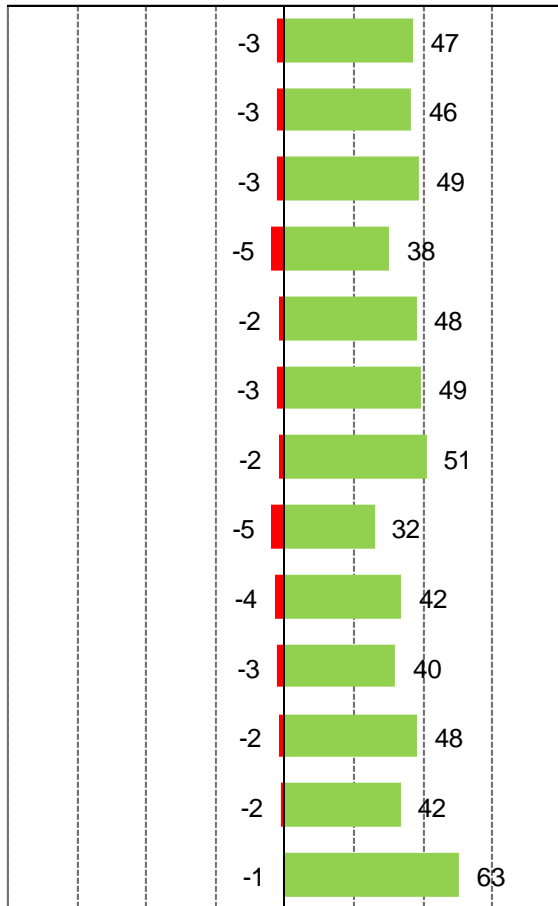


Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Yhteydenotto – kaupungeittain

## 2. Puheluun vastanneen henkilökunnan käytös

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100

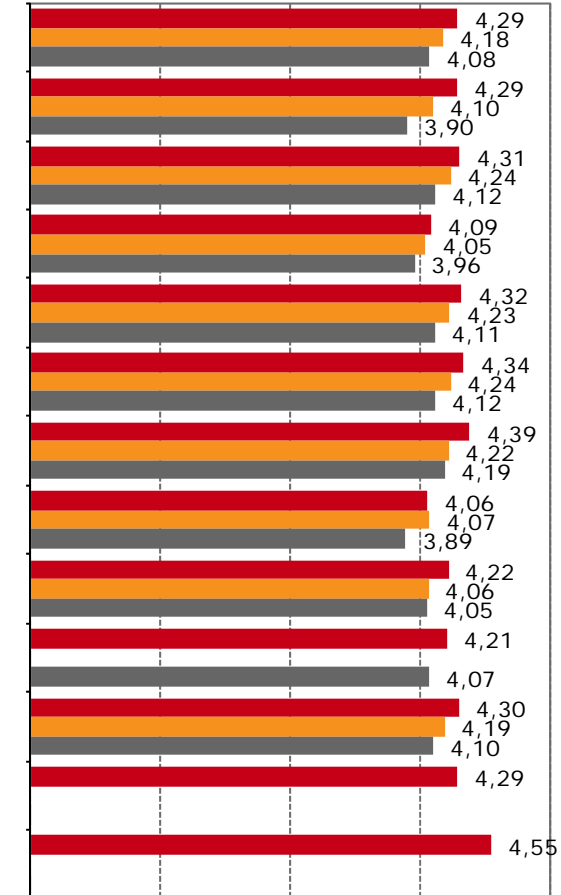


Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

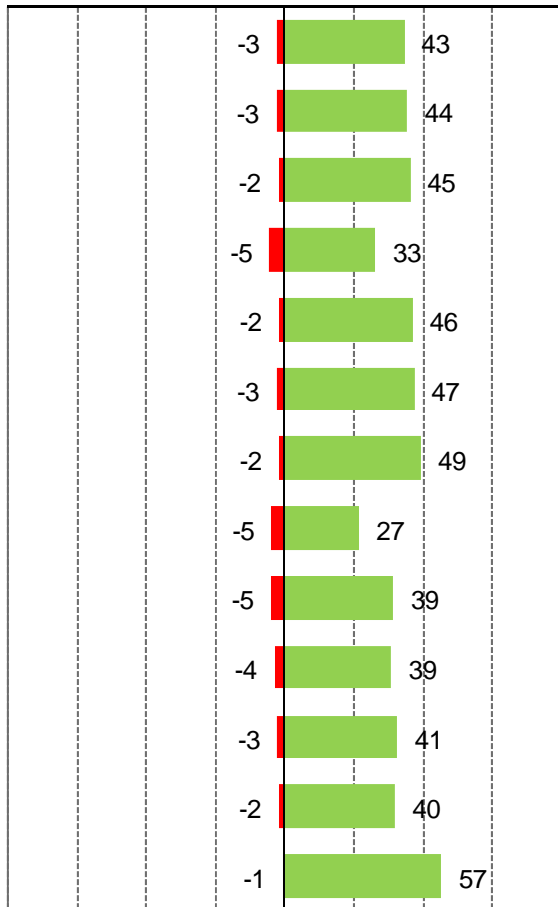
21

# Yhteydenotto – kaupungeittain

## 3. Puheluun vastanneen henkilökunnan ammattitaito

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Suuret kaupungit (N=6757)

Espoo (N=679)

Helsinki (N=1705)

Vantaa (N=292)

Jyväskylä (N=769)

Kouvola (N=233)

Kuopio (N=354)

Lahti (N=216)

Oulu (N=493)

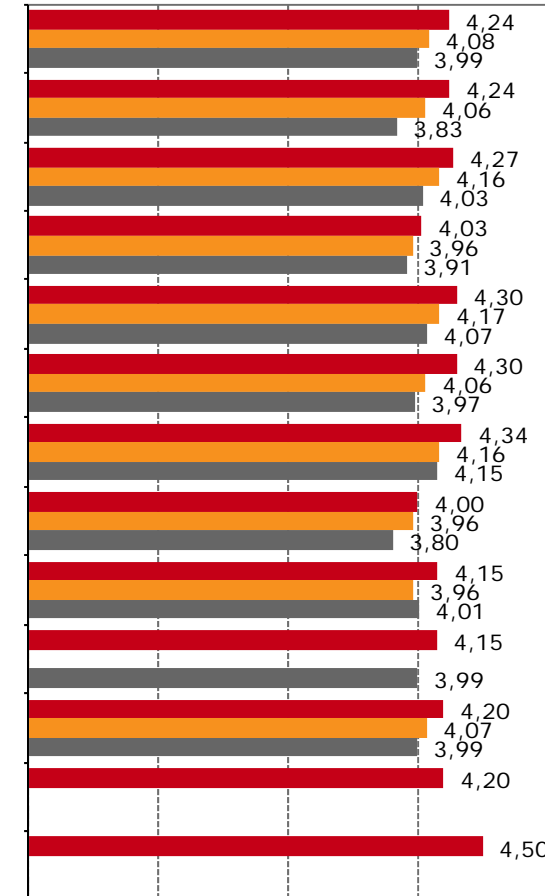
Tampere (N=418)

Turku (N=758)

Eksote (N=526)

Hämeenlinna (N=314)

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

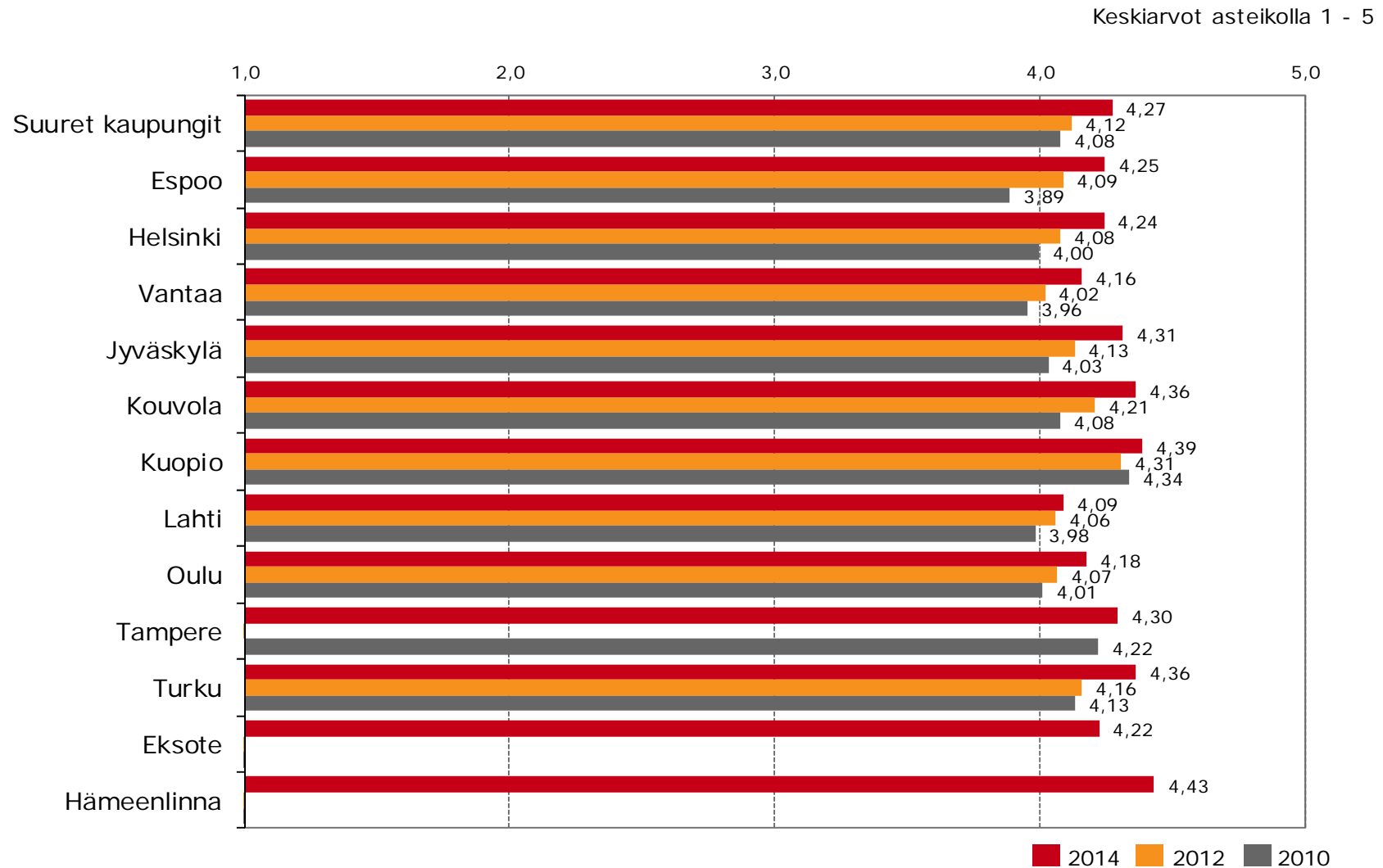
© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

22

# Summamuuttuja – kaupungeittain

## Ilmoittautuminen

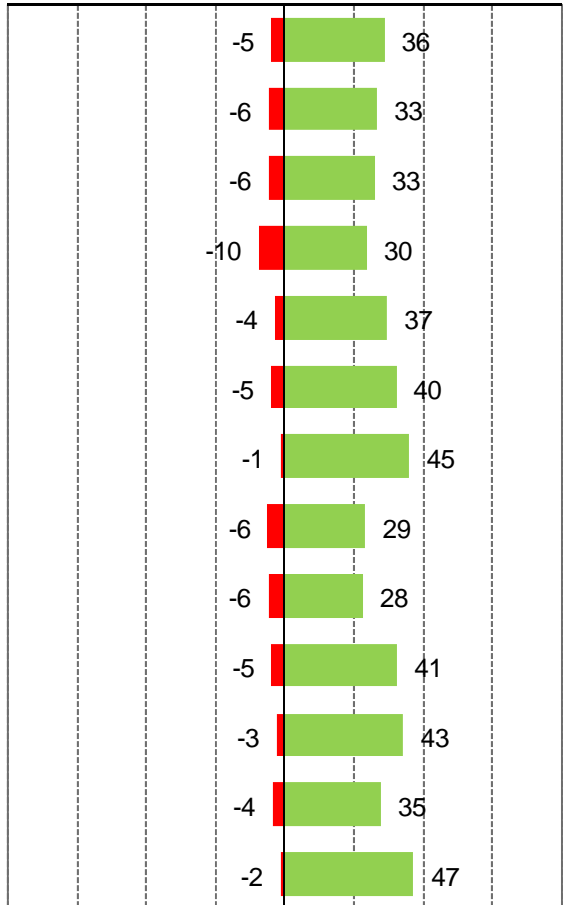


Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Ilmoittautuminen – kaupungeittain

## 4. Odotusaika ilmoittautumisessa

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100

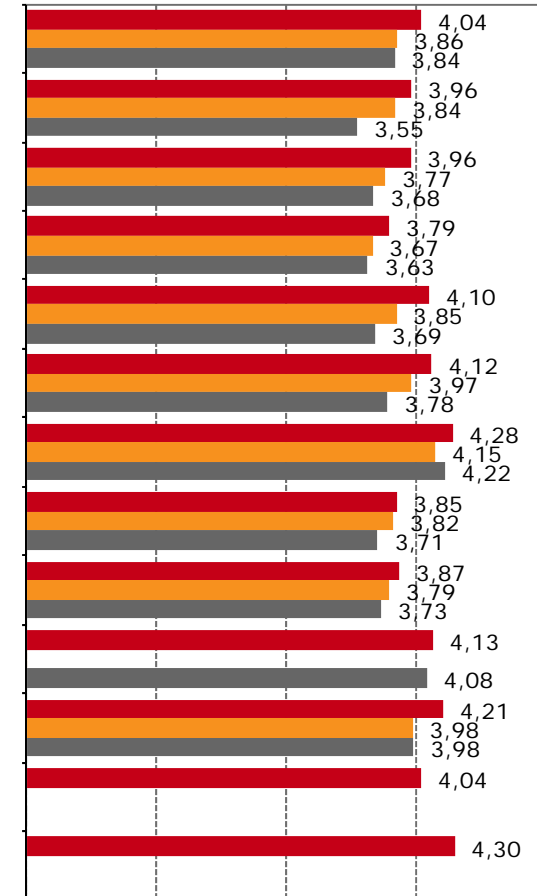


Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

24

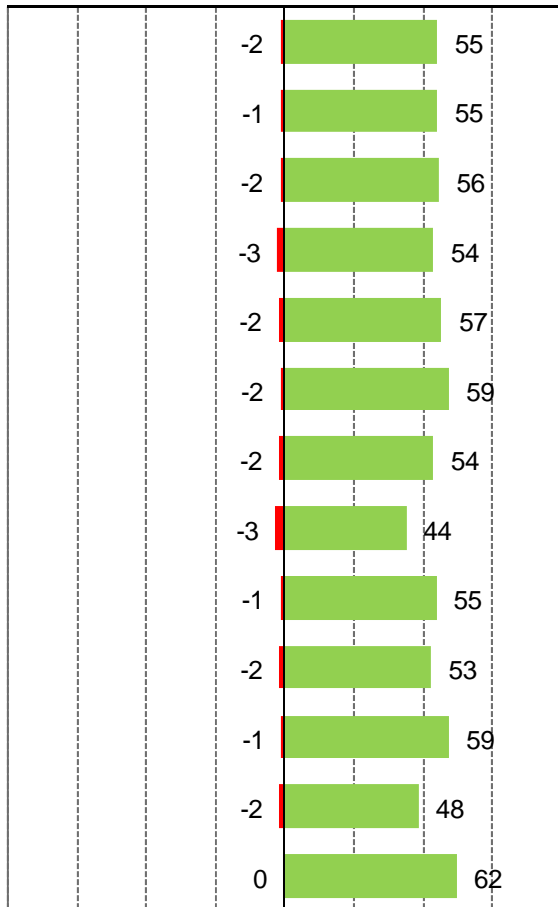


# Ilmoittautuminen – kaupungeittain

## 5. Henkilökunnan käytös ilmoittautumisessa

Keskiaarvot asteikolla 1 - 5

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100

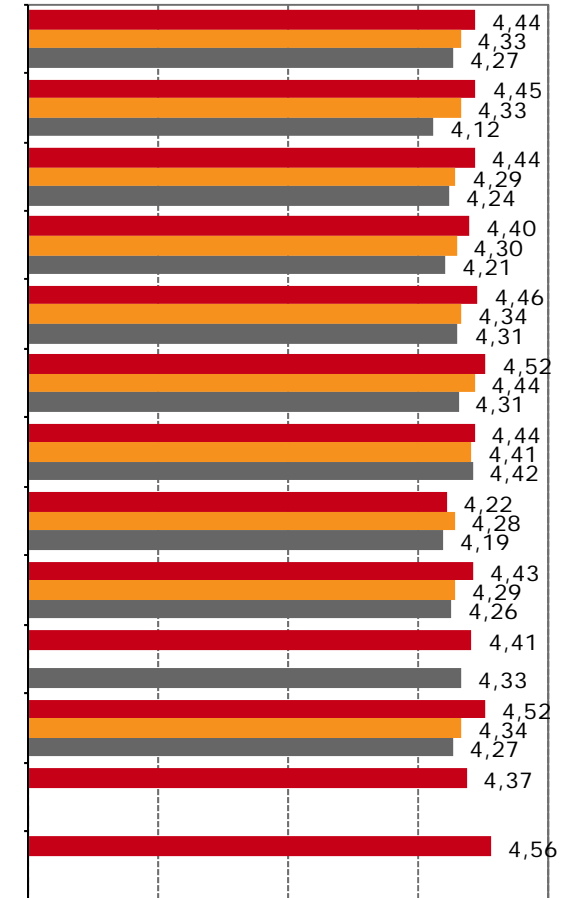


Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Suuret kaupungit (N=6932)  
 Espoo (N=673)  
 Helsinki (N=1625)  
 Vantaa (N=349)  
 Jyväskylä (N=739)  
 Kouvola (N=254)  
 Kuopio (N=373)  
 Lahti (N=251)  
 Oulu (N=527)  
 Tampere (N=441)  
 Turku (N=805)  
 Eksote (N=562)  
 Hämeenlinna (N=333)

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



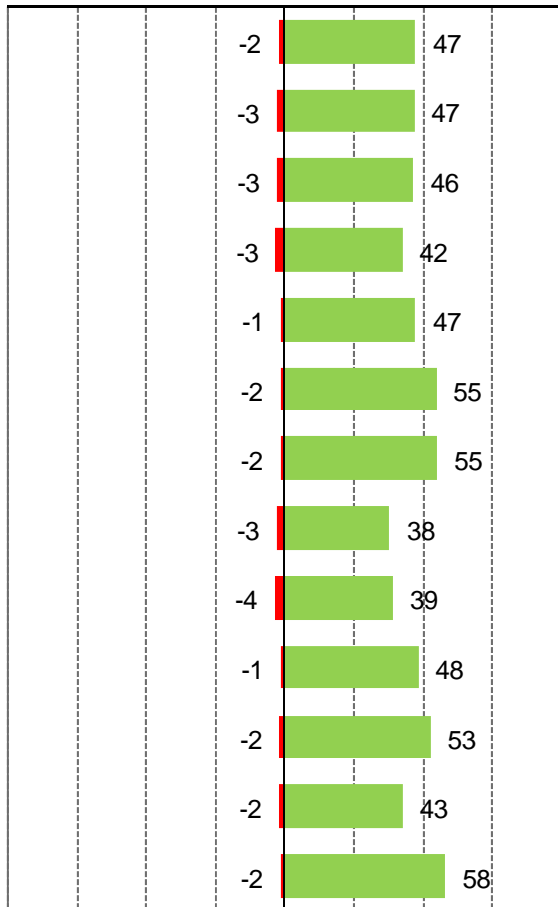
Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Ilmoittautuminen – kaupungeittain

## 6. Ilmoittautumisen/toimistossa asioimisen sujuvuus

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

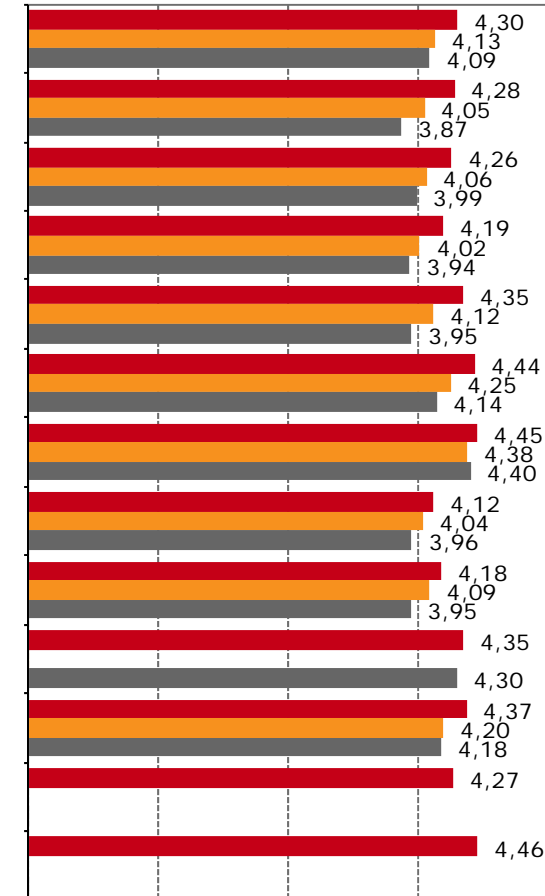
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

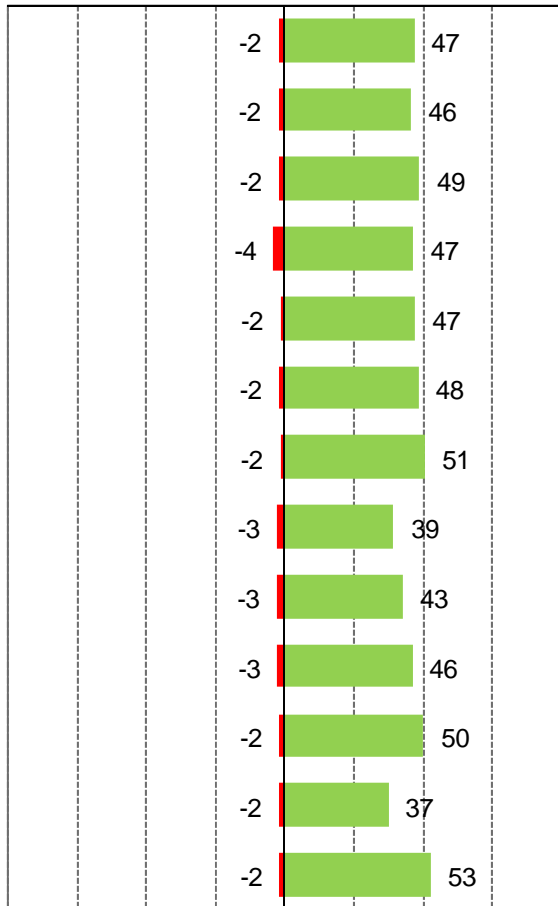
26

# Ilmoittautuminen – kaupungeittain

## 7. Tiedonsaanti ilmoittautumisessa

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

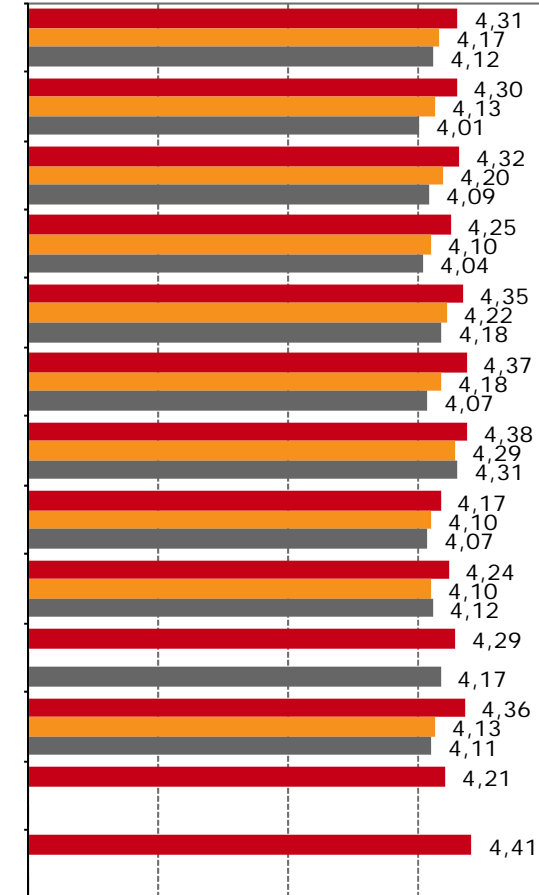
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

27

# Summamuuttuja – kaupungeittain

## Yhteydenotto ja ilmoittautuminen

Keskiarvot asteikolla 1 - 5



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# 5

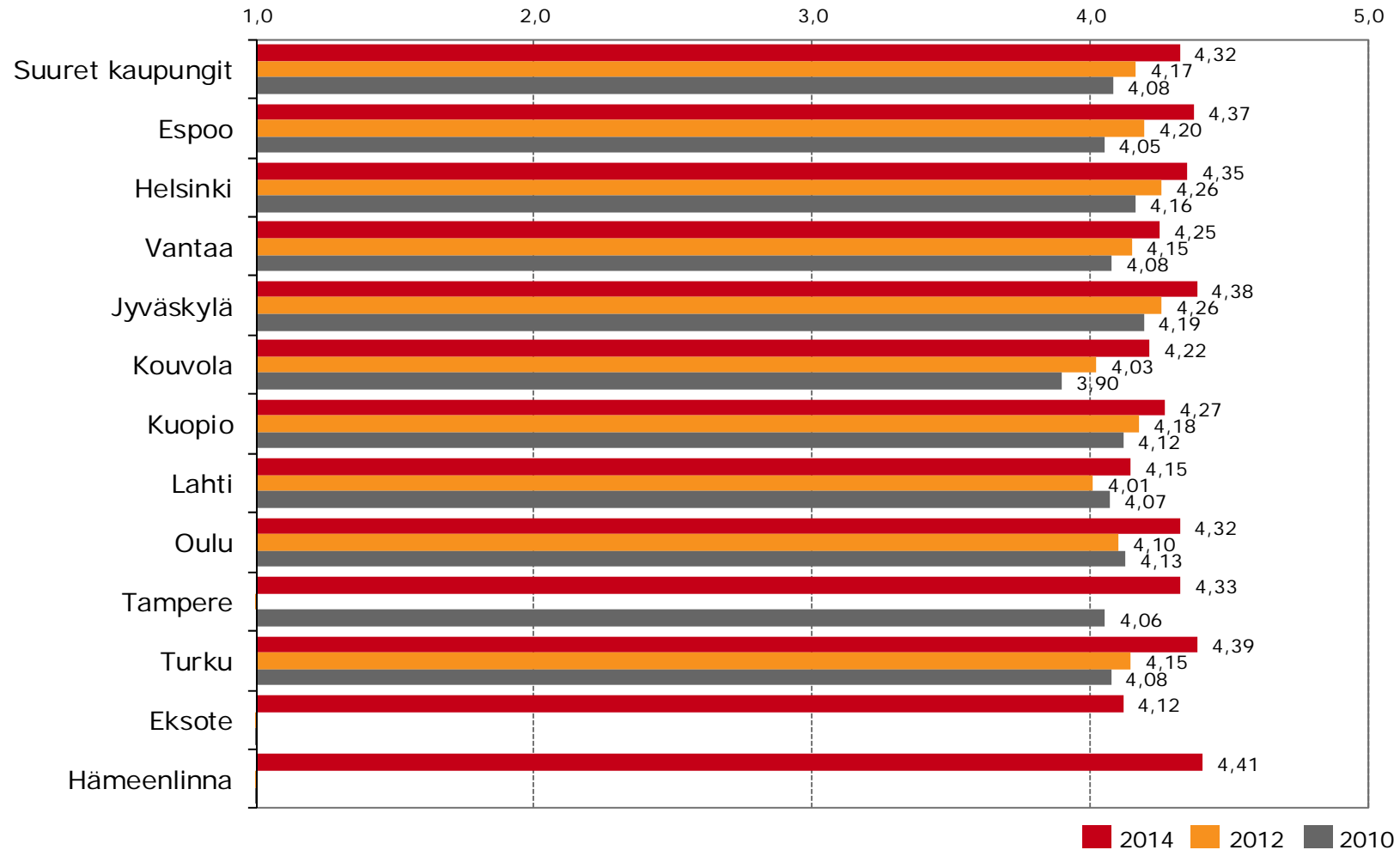
## Lääkärin vastaanotto



# Summamuuttuja – kaupungeittain

## Lääkärin vastaanotto

Keskiarvot asteikolla 1 - 5



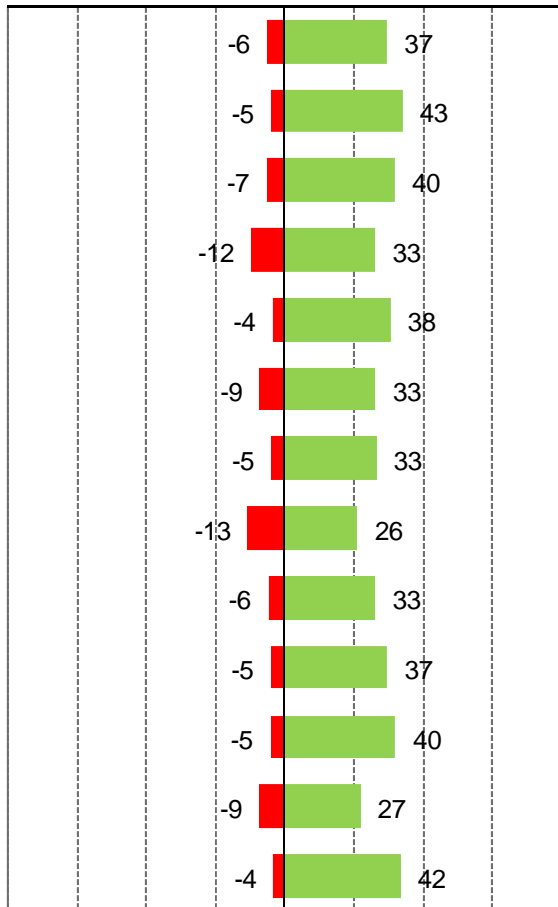
Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Odotusaika – kaupungeittain

## 8.1. Odotusaika lääkärin vastaanotolle

Keskisarvot asteikolla 1 - 5

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Suuret kaupungit (N=5987)

Espoo (N=604)

Helsinki (N=1417)

Vantaa (N=302)

Jyväskylä (N=652)

Kouvola (N=210)

Kuopio (N=350)

Lahti (N=171)

Oulu (N=436)

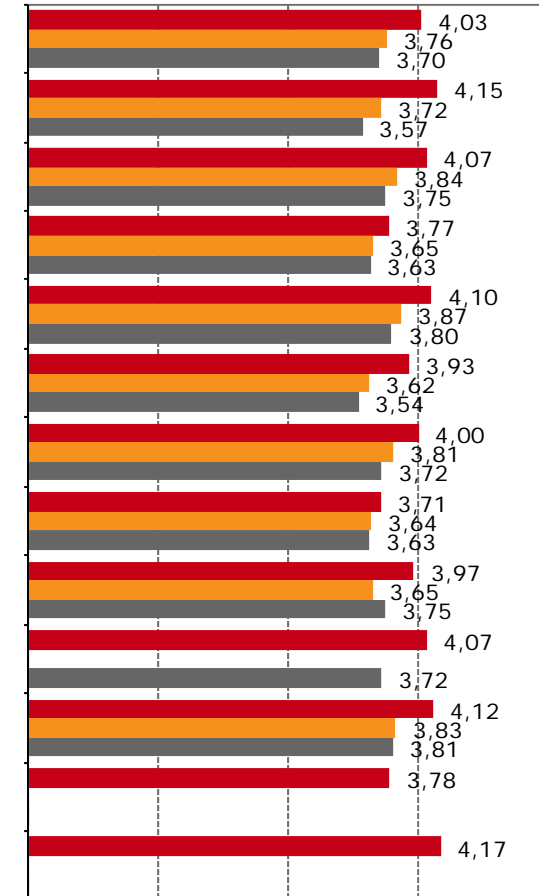
Tampere (N=380)

Turku (N=707)

Eksote (N=457)

Hämeenlinna (N=301)

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

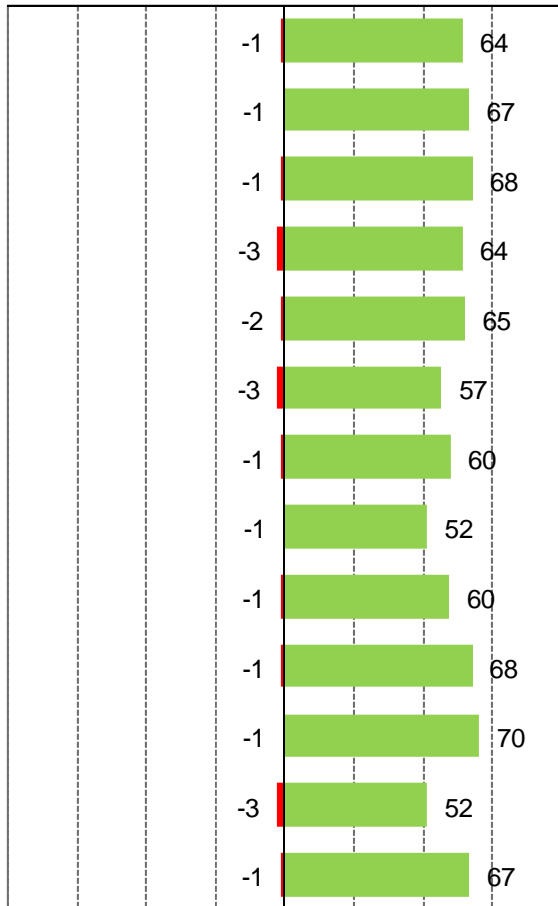
31

# Käytös – kaupungeittain

## 9.1. Käytös lääkärin vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

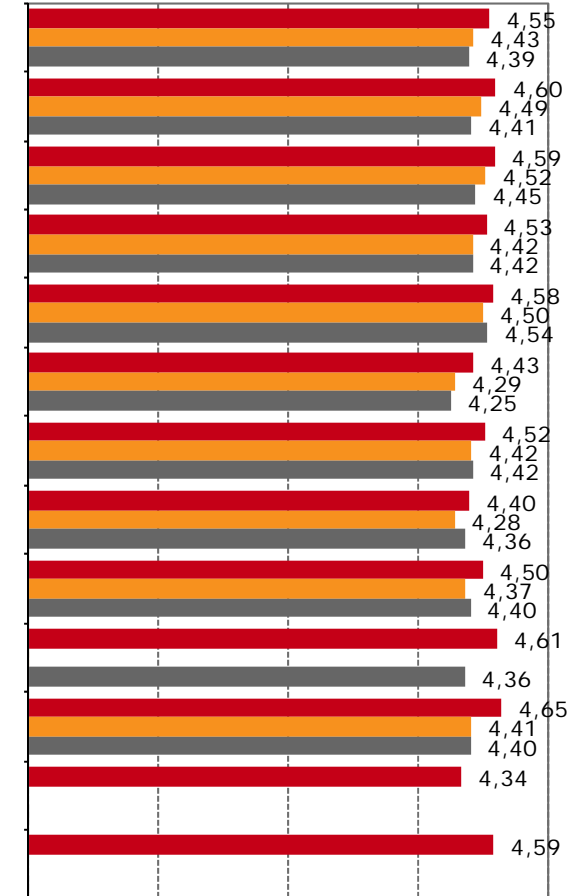
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

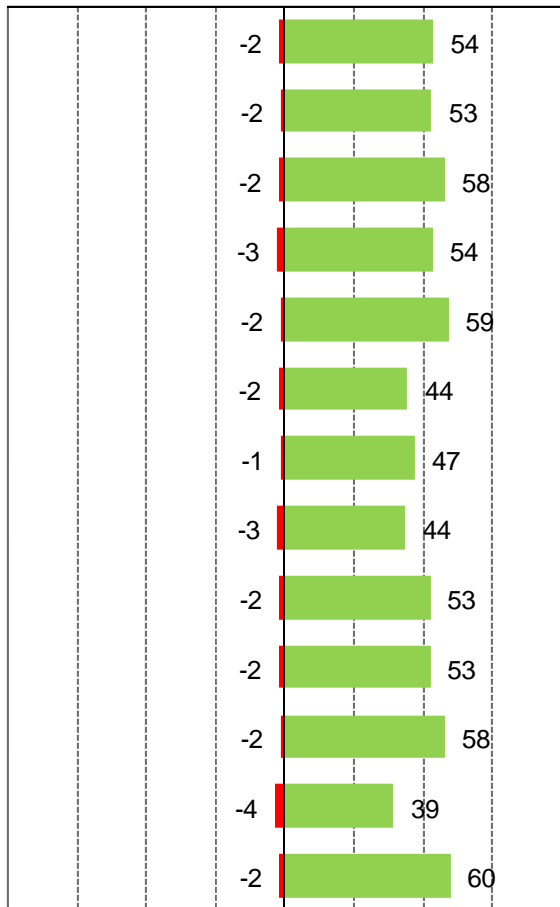


# Ammattitaito – kaupungeittain

## 10.1. Ammattitaito lääkärin vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Suuret kaupungit (N=6069)

Espoo (N=613)

Helsinki (N=1440)

Vantaa (N=297)

Jyväskylä (N=649)

Kouvola (N=209)

Kuopio (N=347)

Lahti (N=181)

Oulu (N=451)

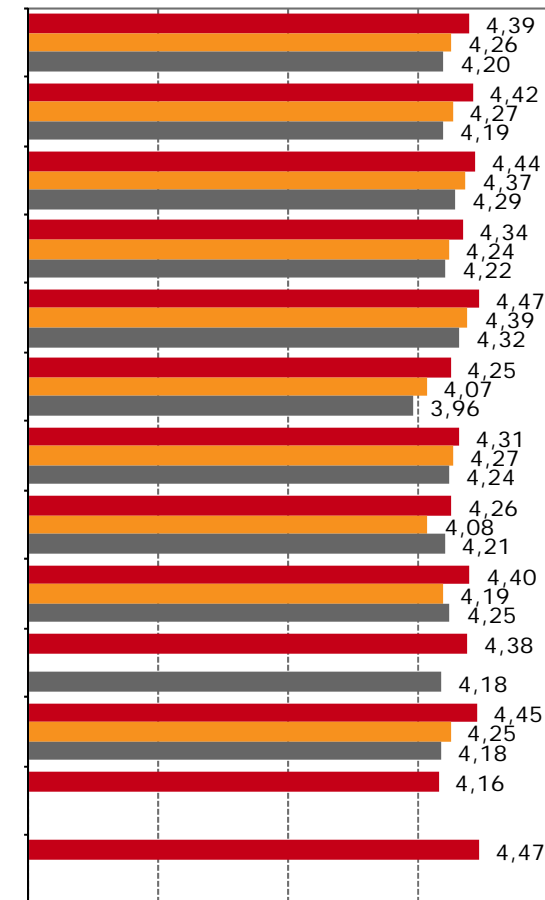
Tampere (N=392)

Turku (N=725)

Eksote (N=462)

Hämeenlinna (N=303)

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

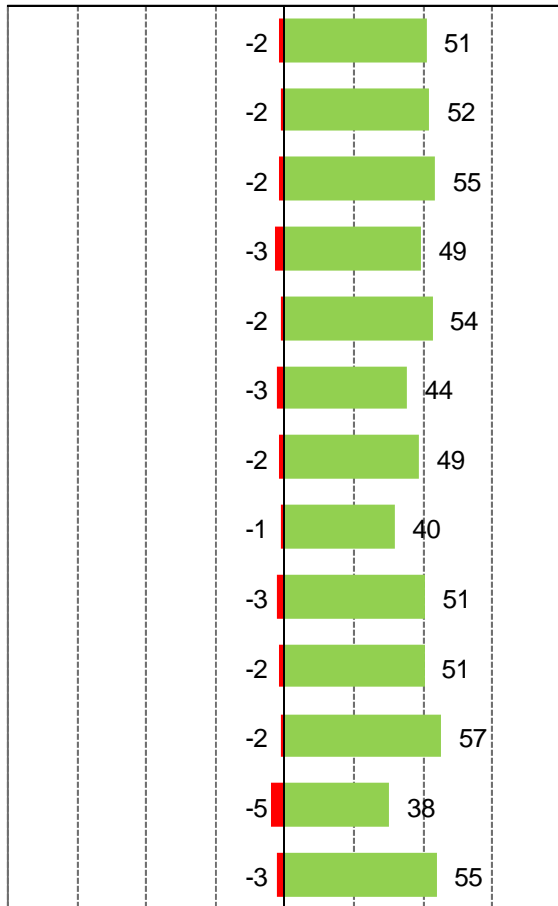
33

# Tiedon saanti – kaupungeittain

## 11.1. Tiedon saanti lääkärin vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

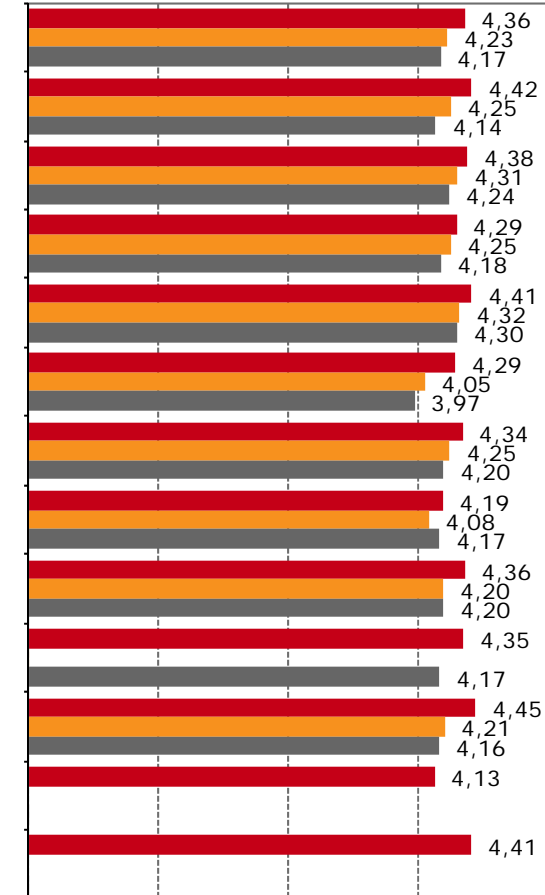
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

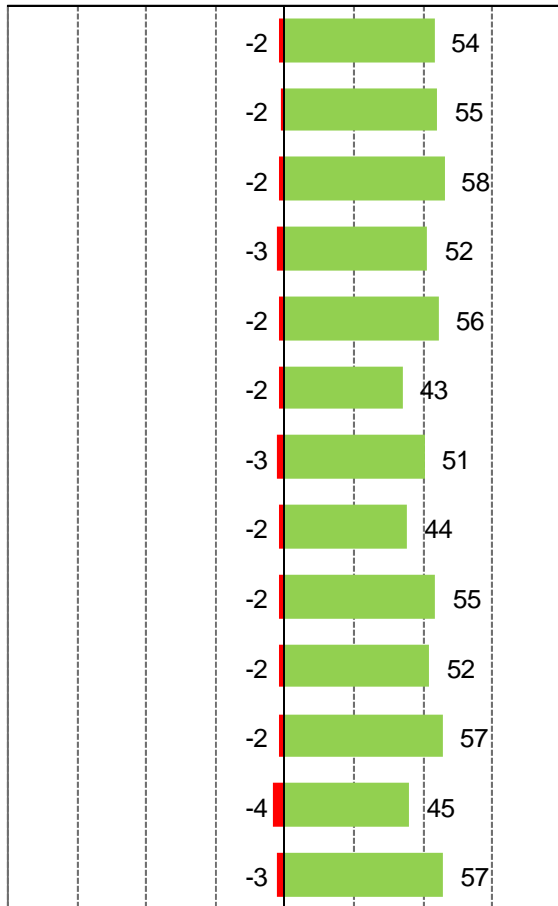
34

# Jatkohoito-ohjeet – kaupungeittain

## 12.1. Jatkohoito-ohjeet lääkärin vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

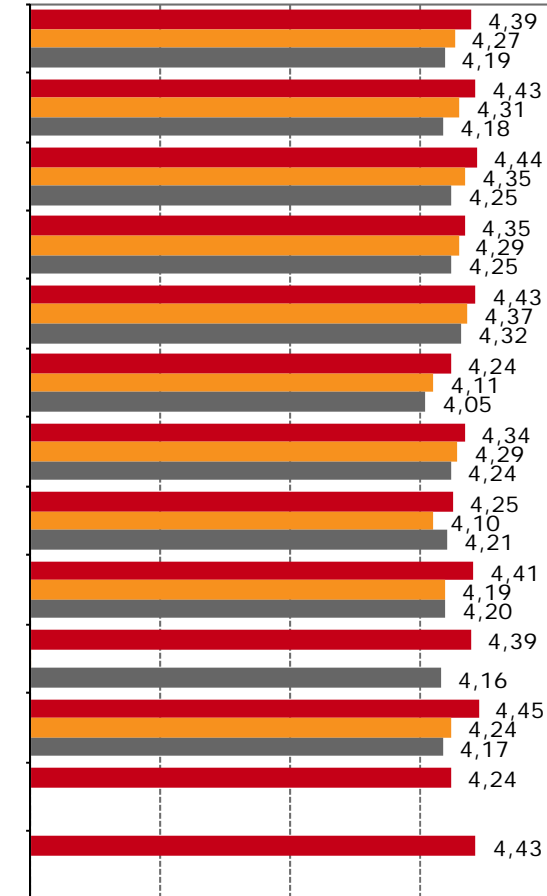
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

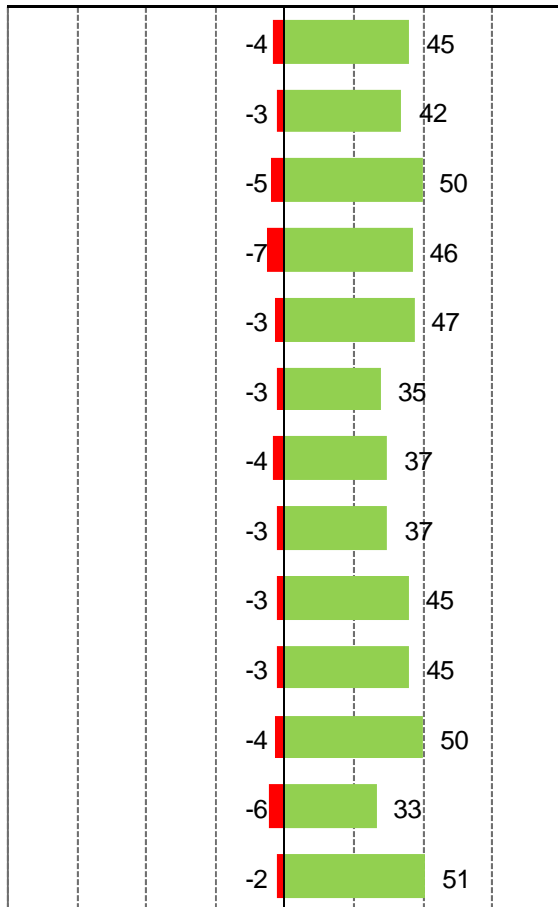
35

# Terveysneuvonta – kaupungeittain

## 13.1. Terveysneuvonta lääkärin vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

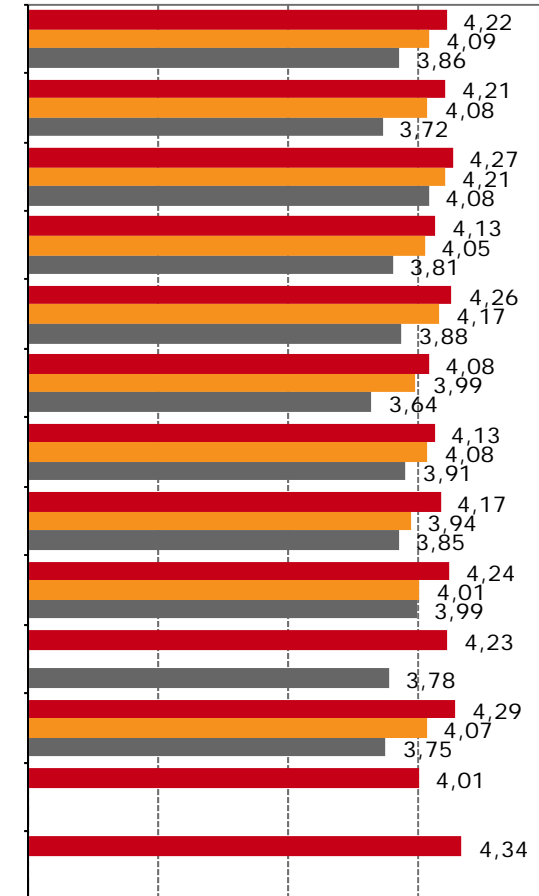
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

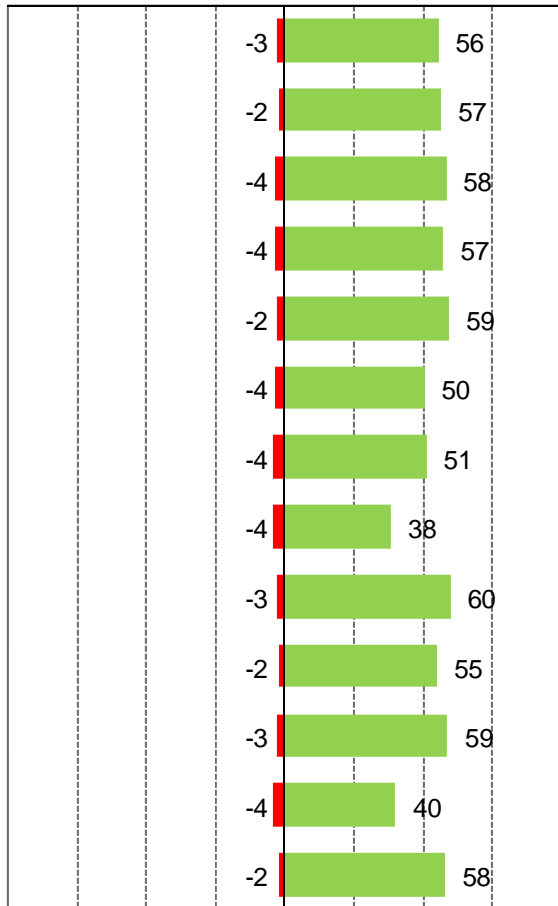
36

# Vuorovaikutus – kaupungeittain

## 14.1. Vuorovaikutus lääkärin vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

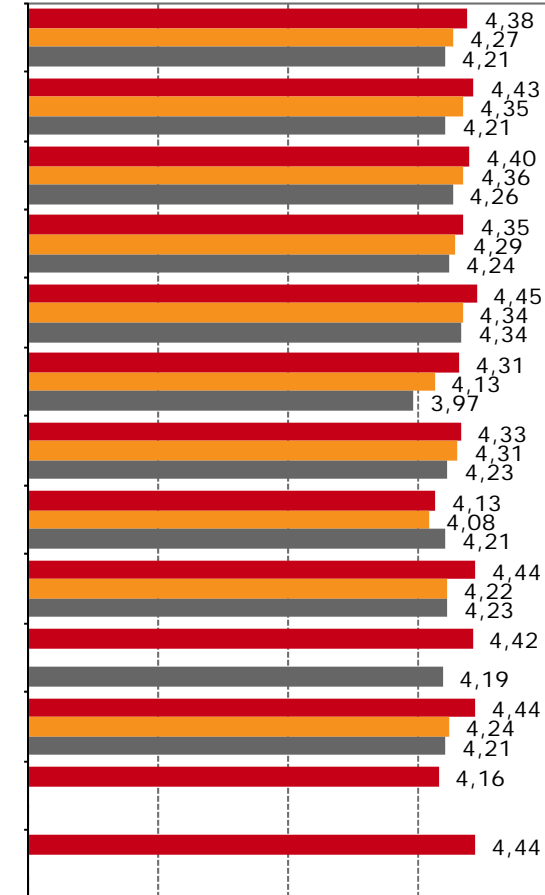
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

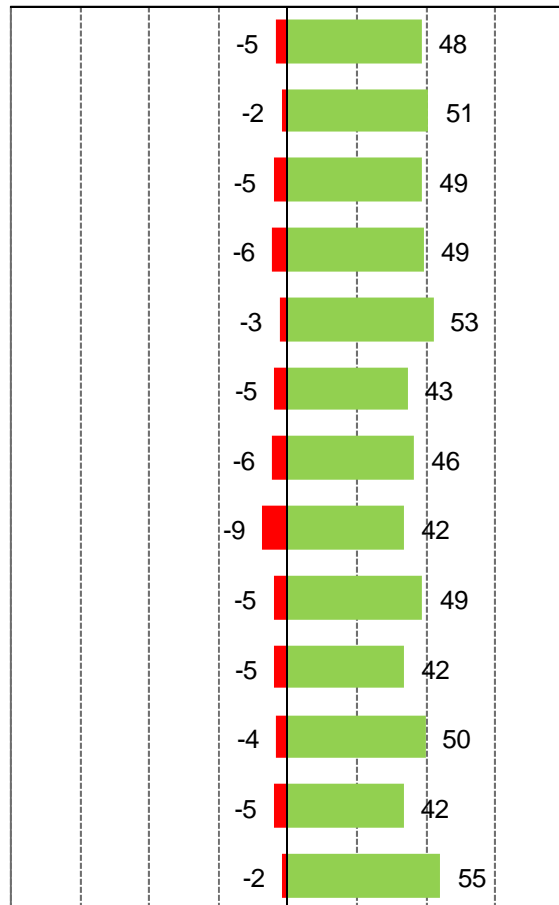
37

# Vastaanottoajan pituus – kaupungeittain

## 15.1. Vastaanottoajan pituuden riittävyys lääkärin vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

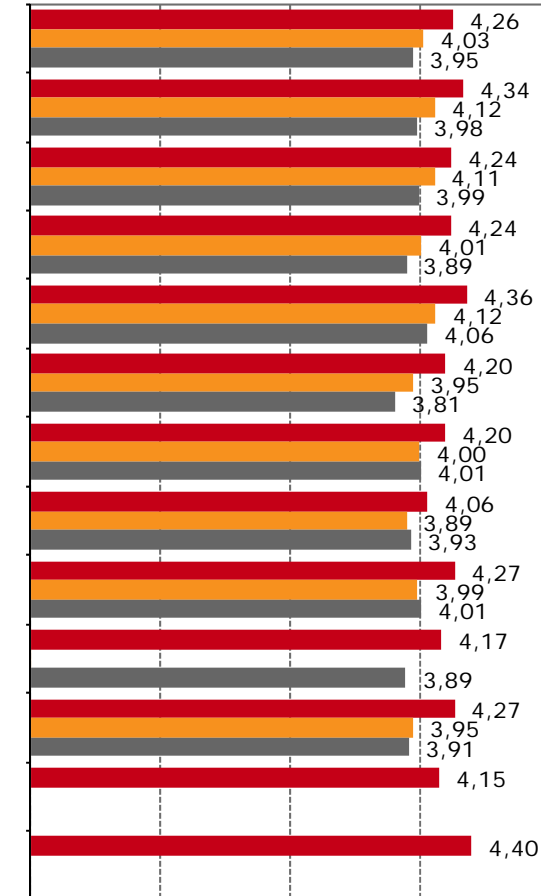
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

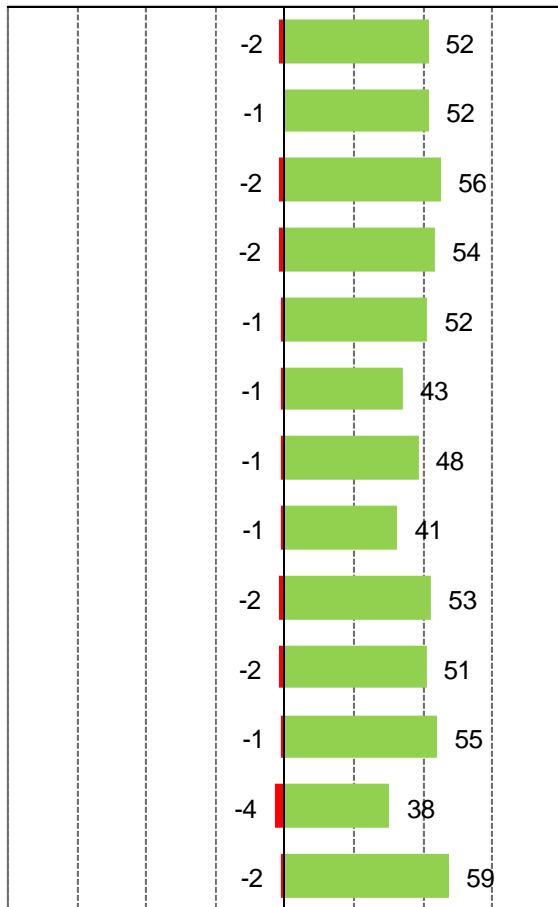
38

# Hoidon arviointi – kaupungeittain

## 18a.1. Tyytyväisyys saatuun hoitoon lääkärin vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

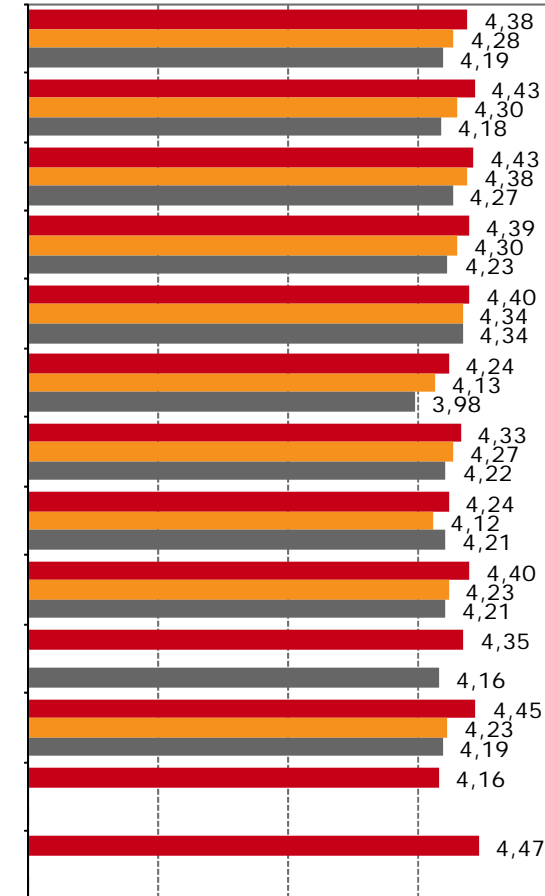
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



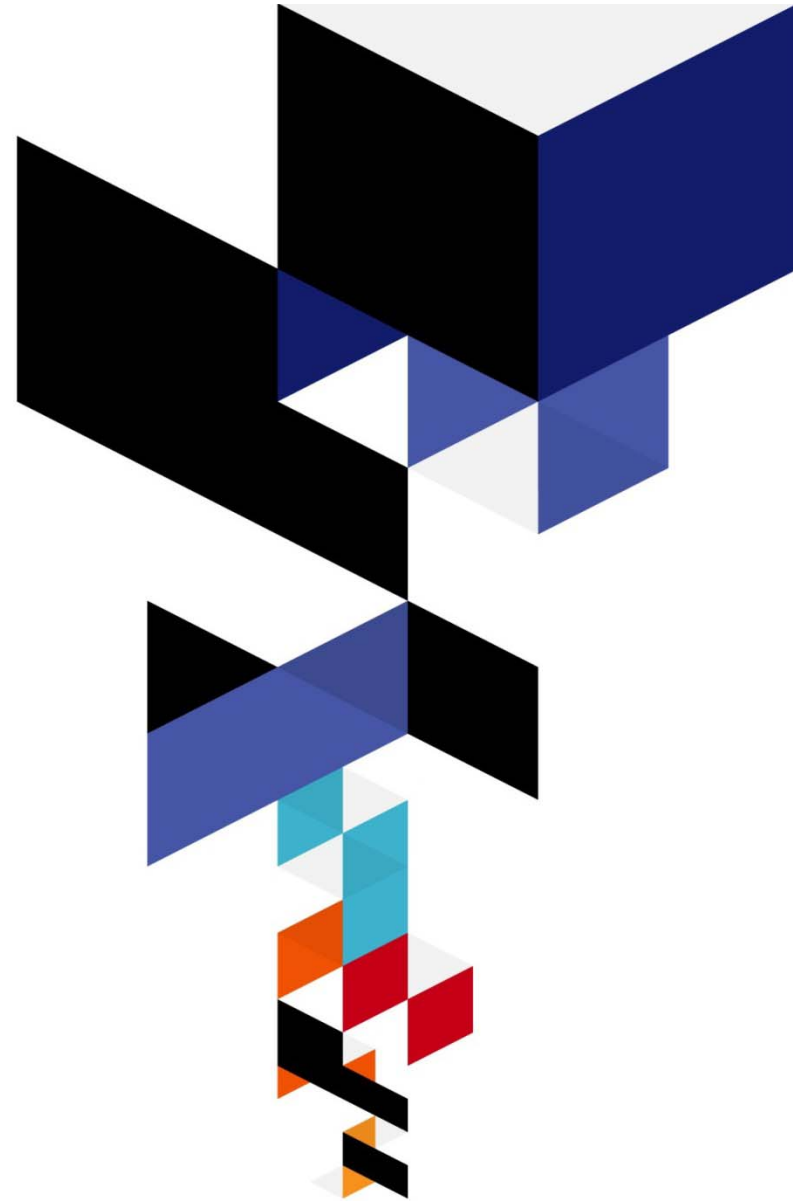
2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# 6

## Terveyden-/sairaanhoidajan vastaanotto

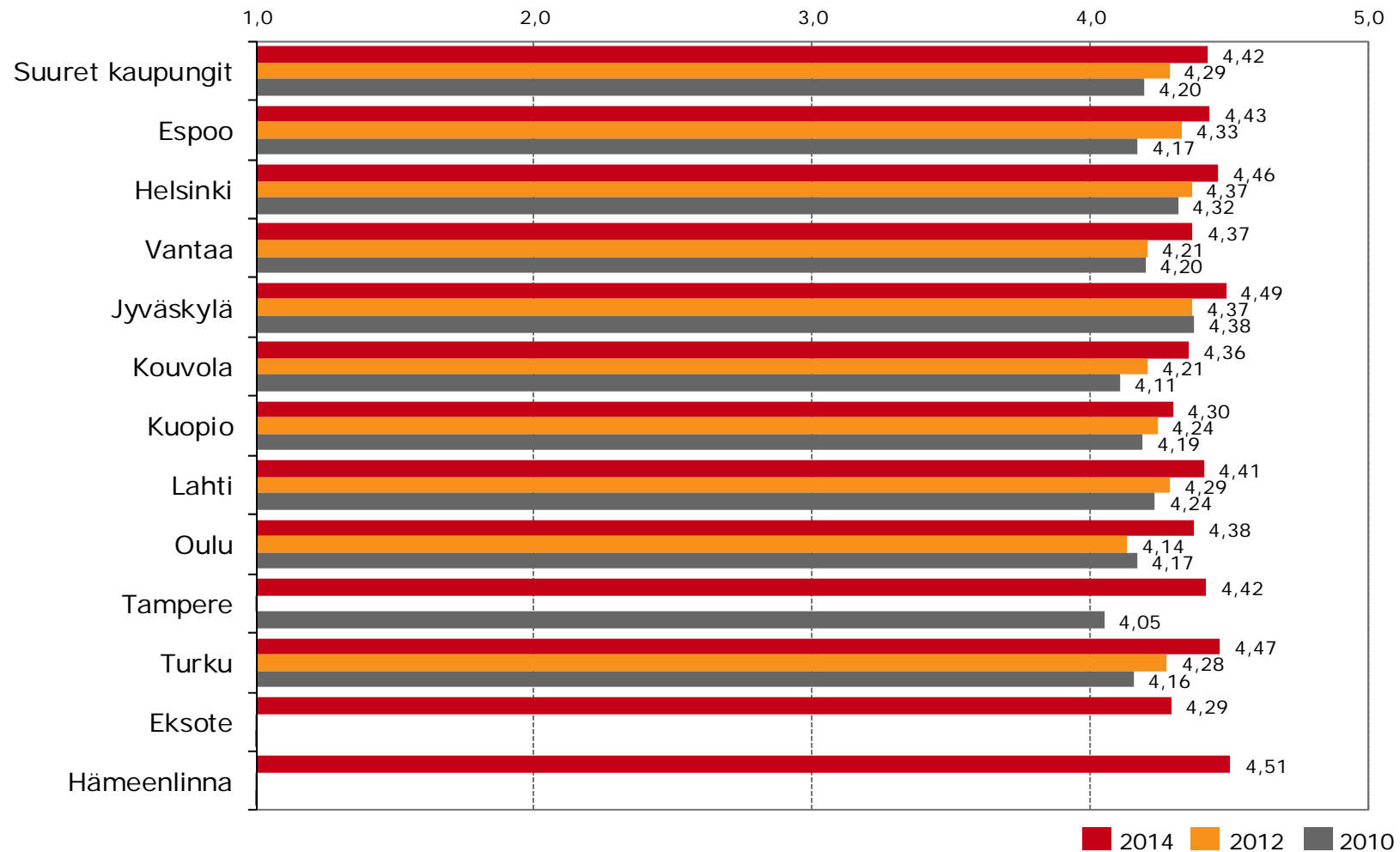




# Summamuuttuja – kaupungeittain

## Hoitajan vastaanotto

Keskiarvot asteikolla 1 - 5



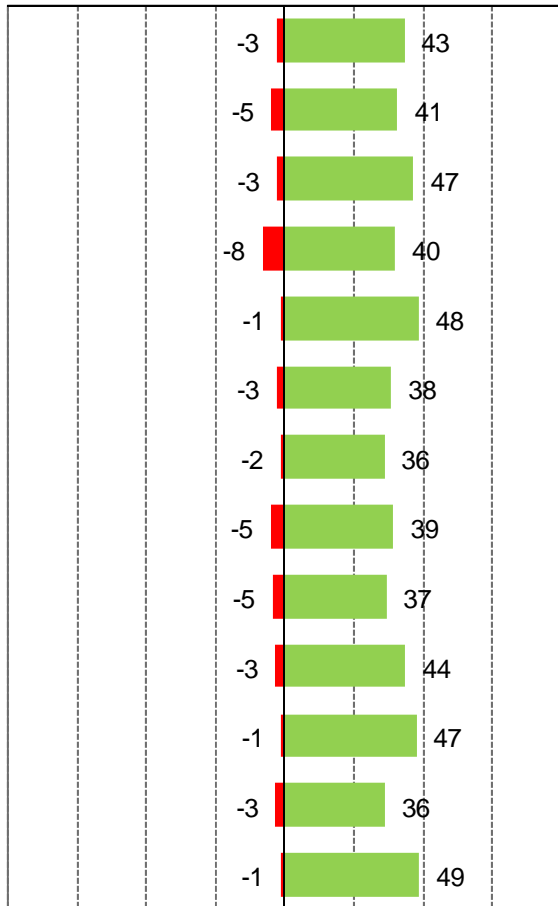
Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Odotusaika – kaupungeittain

## 8.2. Odotusaika hoitajan vastaanotolle

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

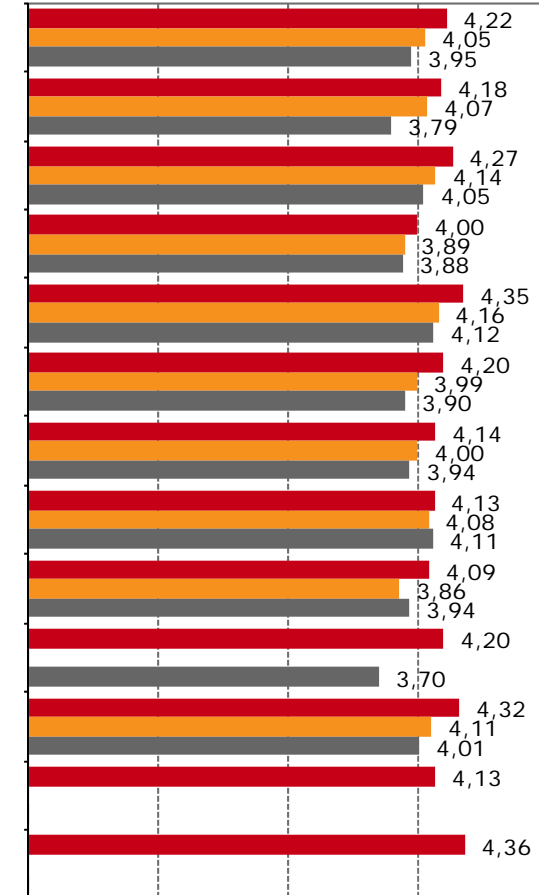
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

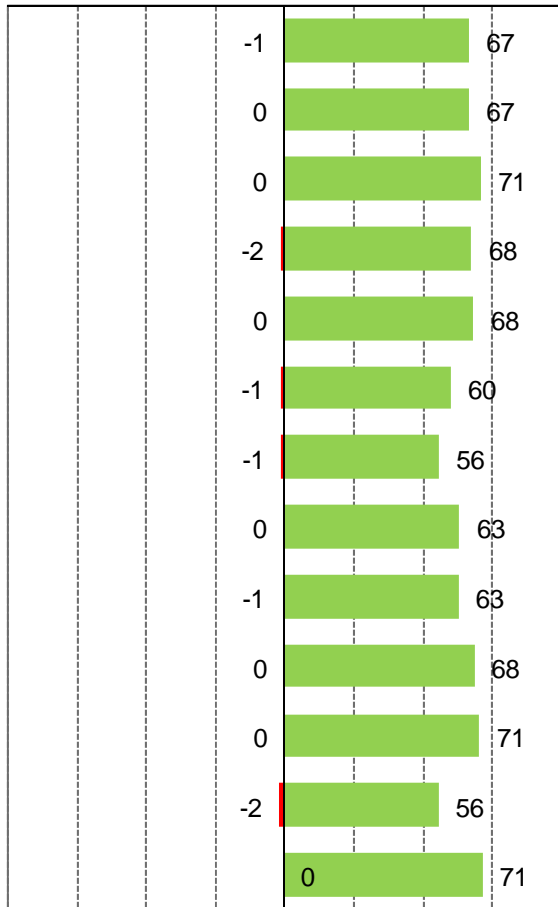
42

# Käytös – kaupungeittain

## 9.2. Käytös hoitajan vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Suuret kaupungit (N=6157)

Espoo (N=594)

Helsinki (N=1520)

Vantaa (N=333)

Jyväskylä (N=672)

Kouvola (N=210)

Kuopio (N=274)

Lahti (N=256)

Oulu (N=499)

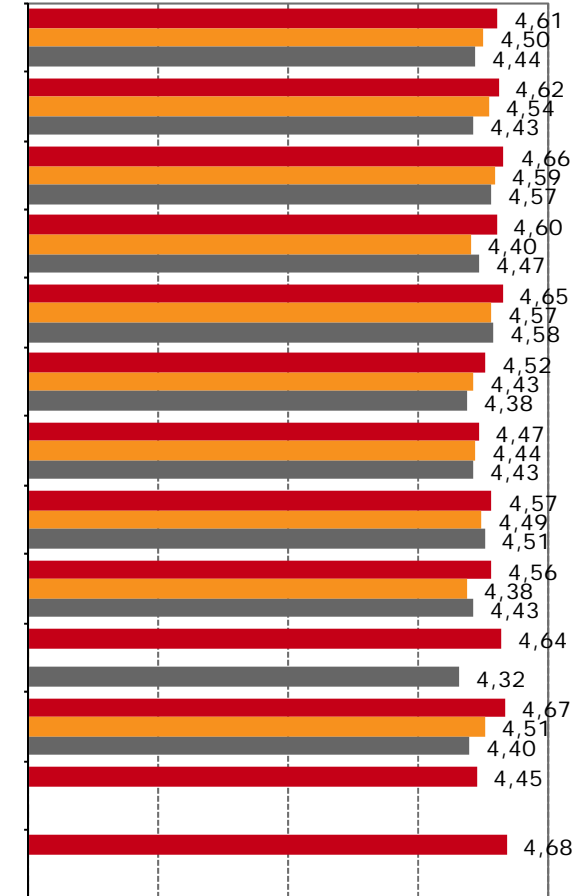
Tampere (N=374)

Turku (N=631)

Eksote (N=493)

Hämeenlinna (N=301)

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

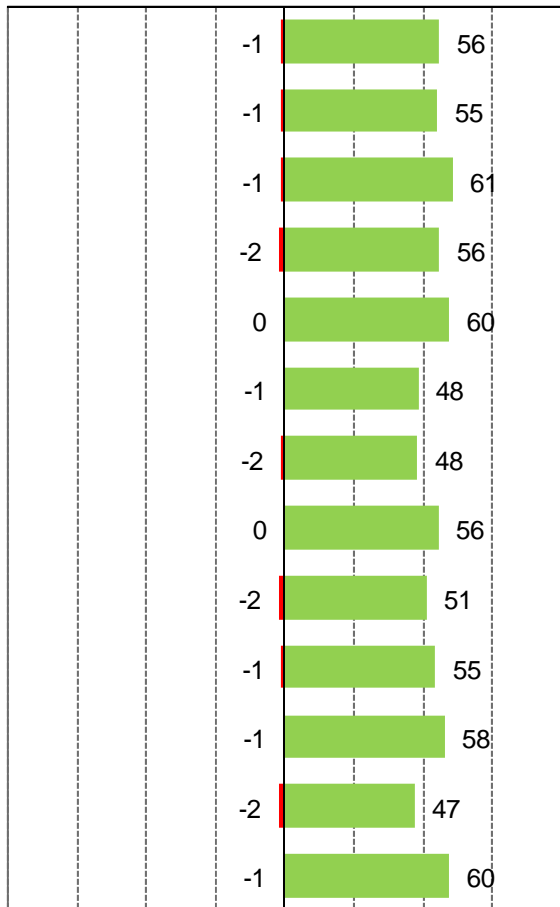
43

# Ammattitaito – kaupungeittain

## 10.2. Ammattitaito hoitajan vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Suuret kaupungit (N=5986)

Espoo (N=575)

Helsinki (N=1471)

Vantaa (N=330)

Jyväskylä (N=667)

Kouvola (N=199)

Kuopio (N=256)

Lahti (N=248)

Oulu (N=499)

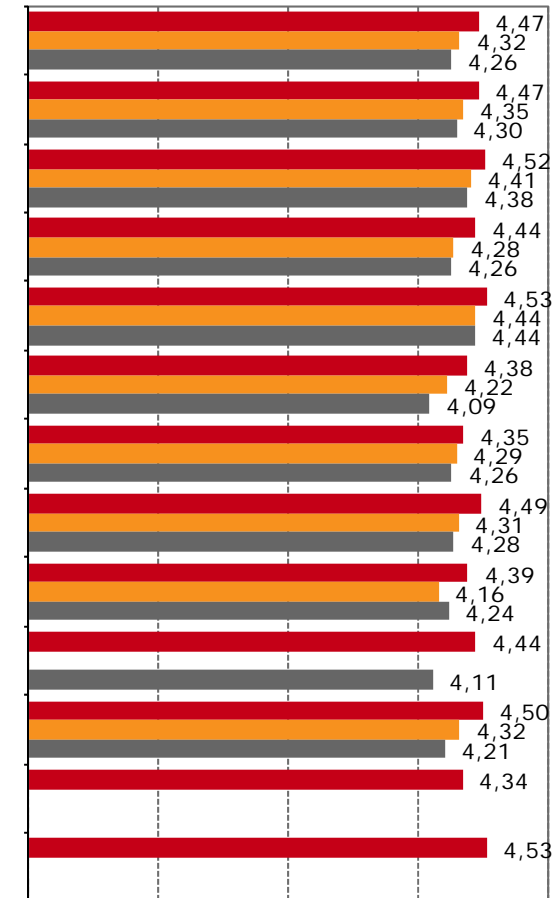
Tampere (N=363)

Turku (N=615)

Eksote (N=474)

Hämeenlinna (N=289)

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

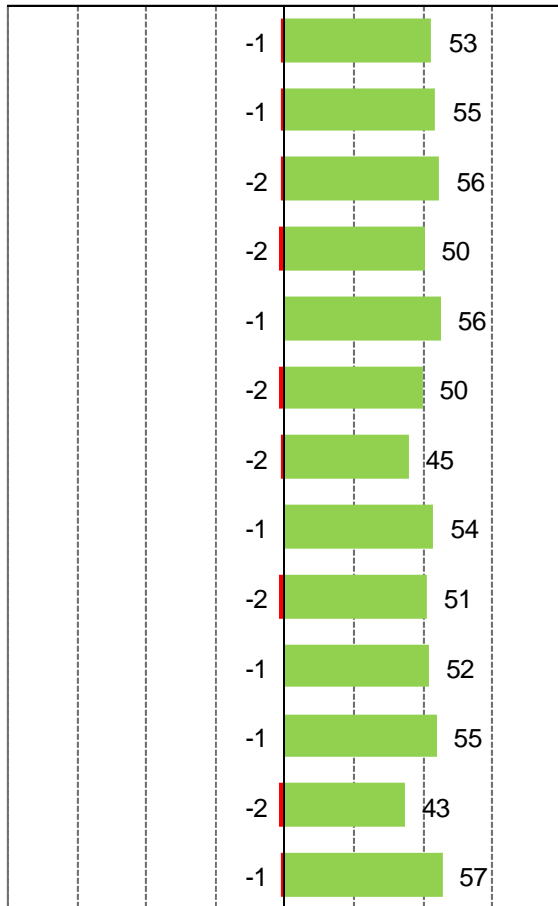
44

# Tiedon saanti – kaupungeittain

## 11.2. Tiedon saanti hoitajan vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Suuret kaupungit (N=5835)

Espoo (N=551)

Helsinki (N=1448)

Vantaa (N=317)

Jyväskylä (N=653)

Kouvola (N=195)

Kuopio (N=255)

Lahti (N=238)

Oulu (N=489)

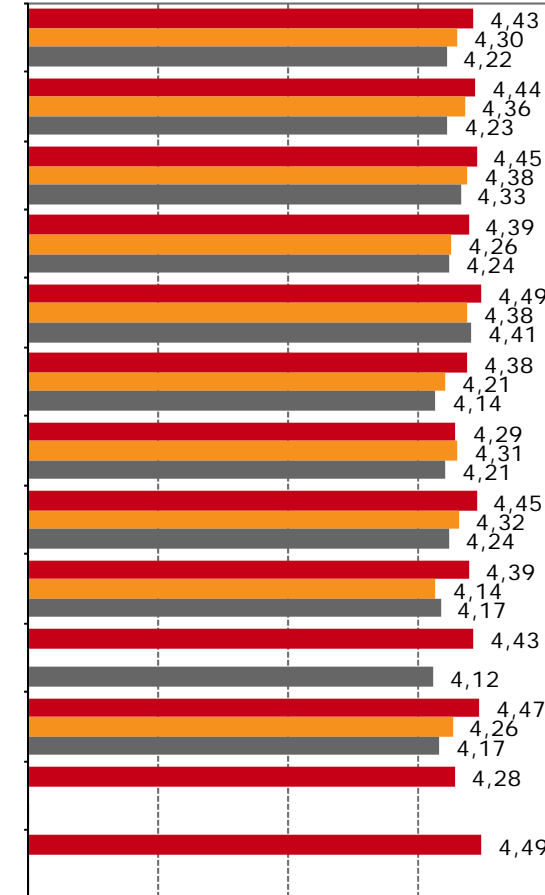
Tampere (N=353)

Turku (N=596)

Eksote (N=457)

Hämeenlinna (N=283)

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

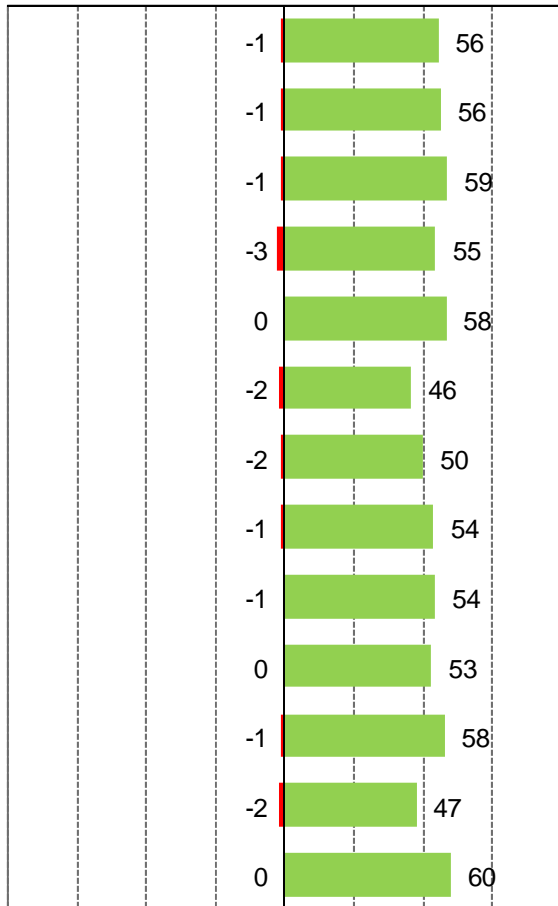
45

# Jatkohoito-ohjeet – kaupungeittain

## 12.2. Jatkohoito-ohjeet hoitajan vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

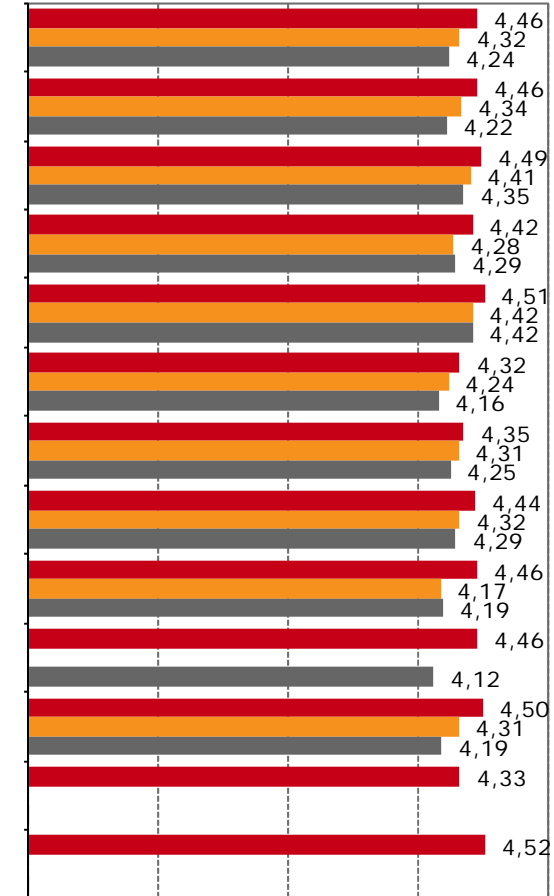
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

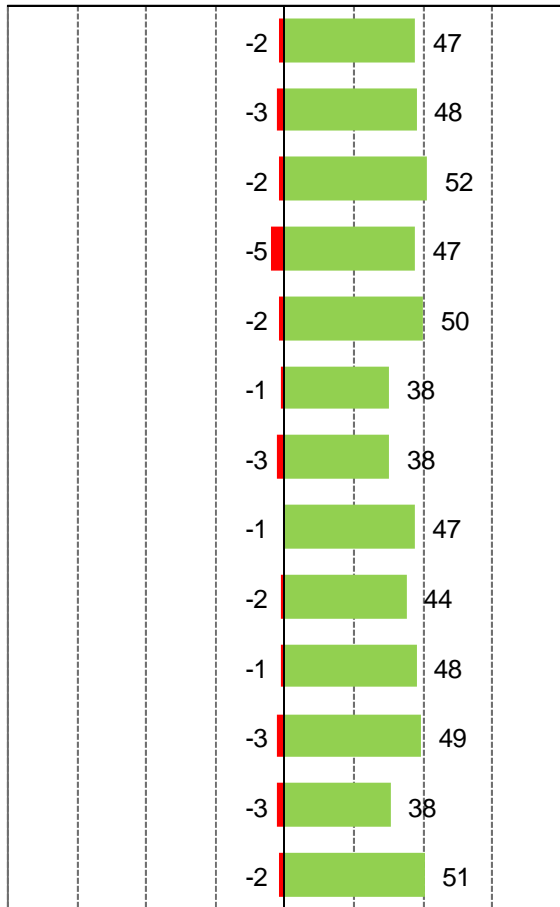
proj.nro 220105984

46

# Terveysneuvonta – kaupungeittain

## 13.2. Terveysneuvonta hoitajan vastaanotolla

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100

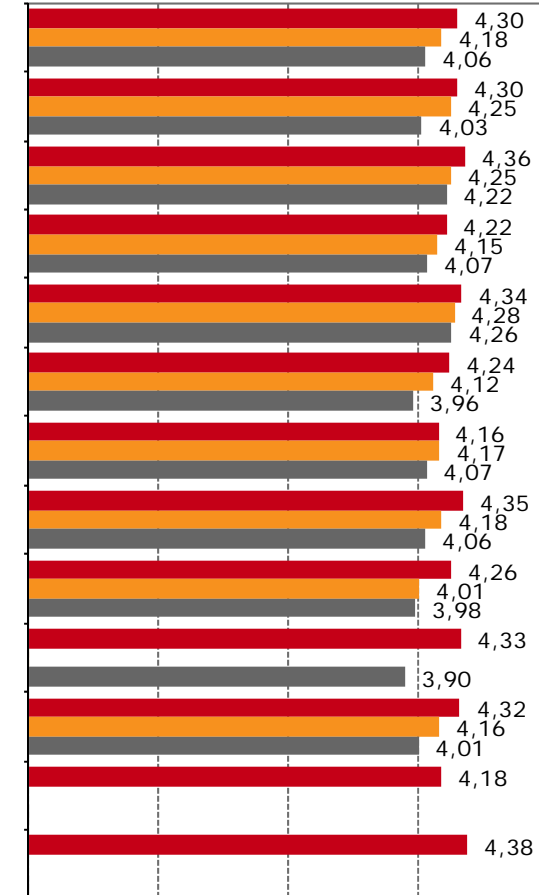


Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



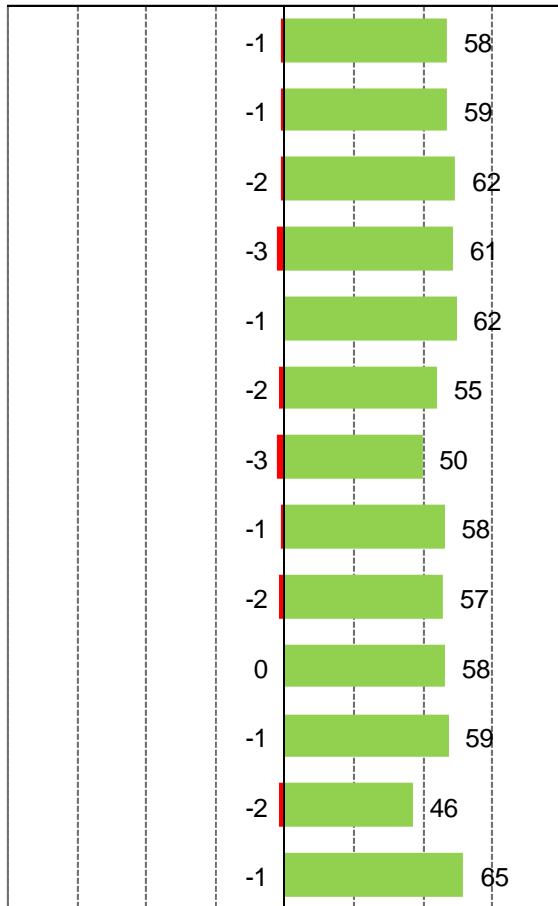
Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Vuorovaikutus – kaupungeittain

## 14.2. Vuorovaikutus hoitajan vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100

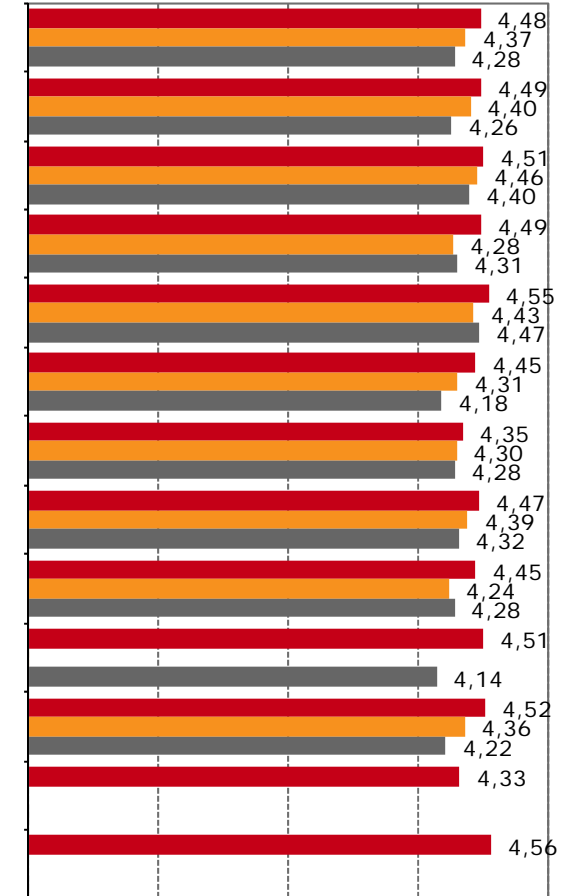


Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Suuret kaupungit (N=5806)  
 Espoo (N=558)  
 Helsinki (N=1439)  
 Vantaa (N=313)  
 Jyväskylä (N=646)  
 Kouvola (N=202)  
 Kuopio (N=254)  
 Lahti (N=239)  
 Oulu (N=495)  
 Tampere (N=344)  
 Turku (N=576)  
 Eksote (N=455)  
 Hämeenlinna (N=285)

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

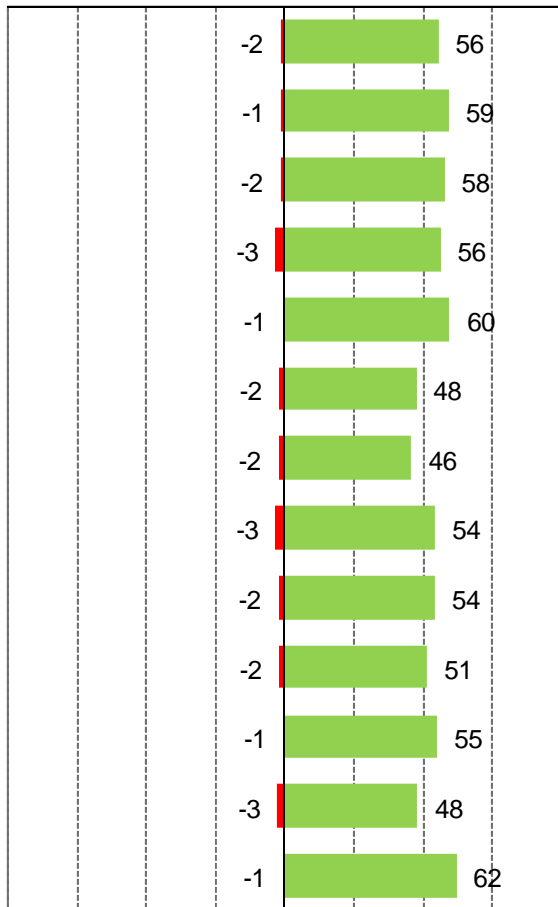


# Vastaanottoajan pituus – kaupungeittain

## 15.2. Vastaanottoajan pituuden riittävyys hoitajan vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

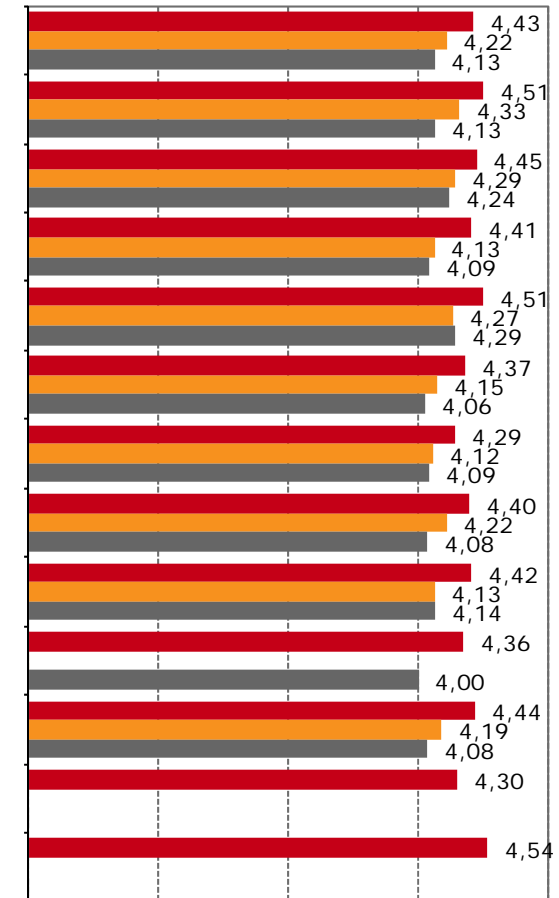
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

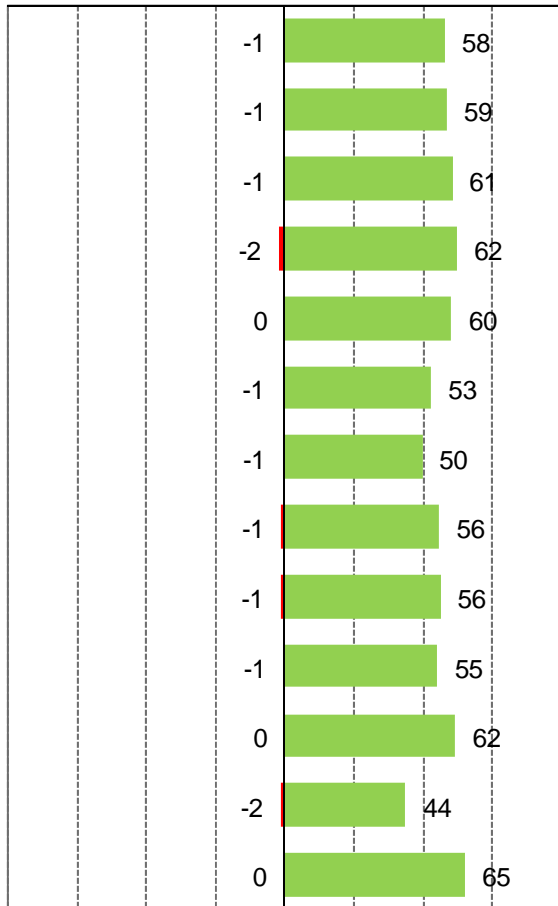
49

# Hoidon arviointi – kaupungeittain

## 18a.2. Tyytyväisyys saatuun hoitoon terveydenhoitajan vastaanotolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

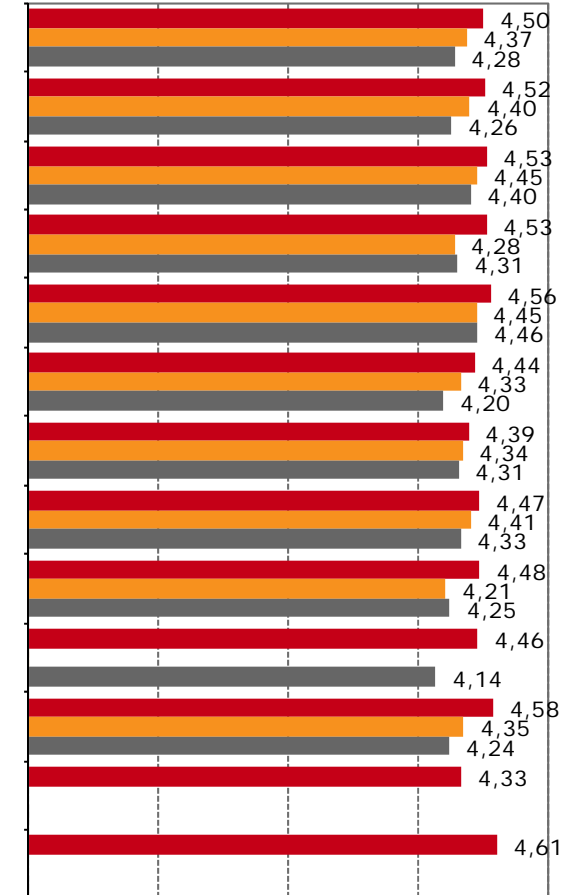
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# 7

## Muu vastaanotto



# Summamuuttuja – kaupungeittain

## Muu vastaanotto

Keskiarvot asteikolla 1 - 5



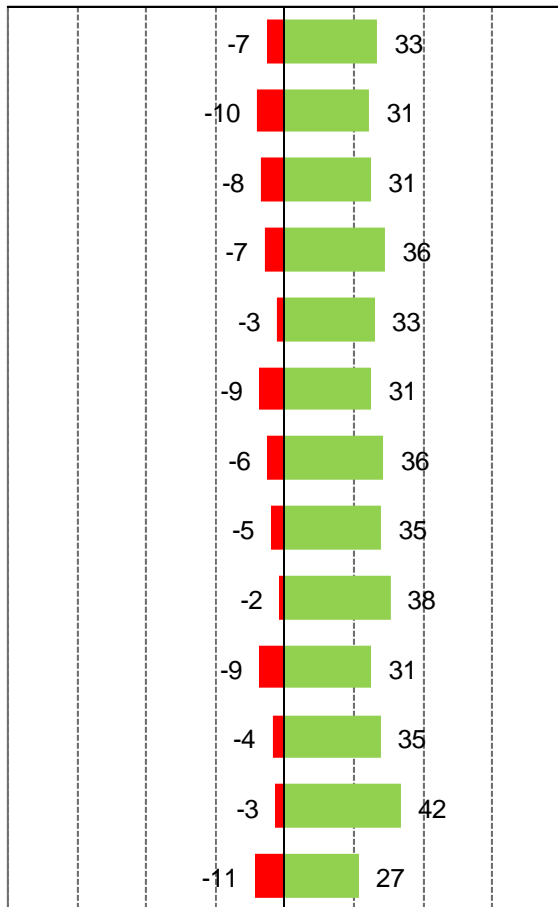
Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Odotusaika – kaupungeittain

## 8.3. Odotusaika muulle vastaanottolle

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

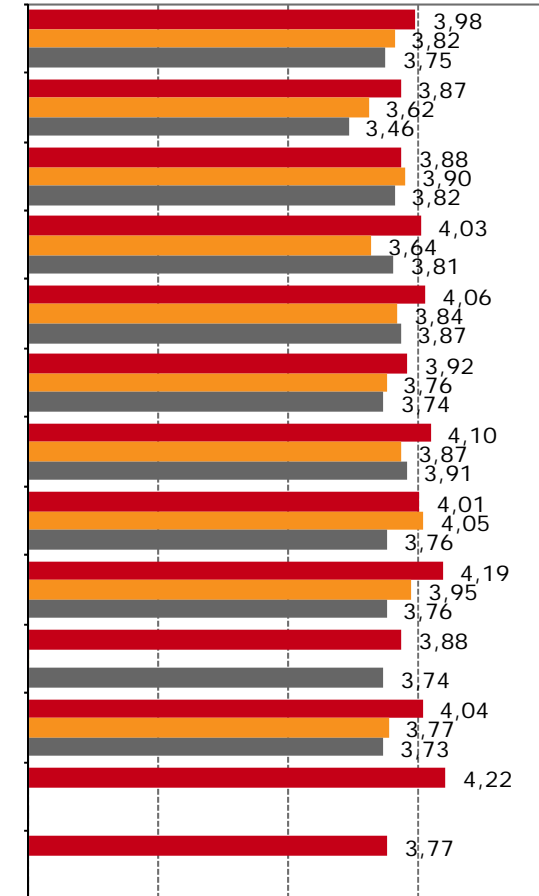
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010

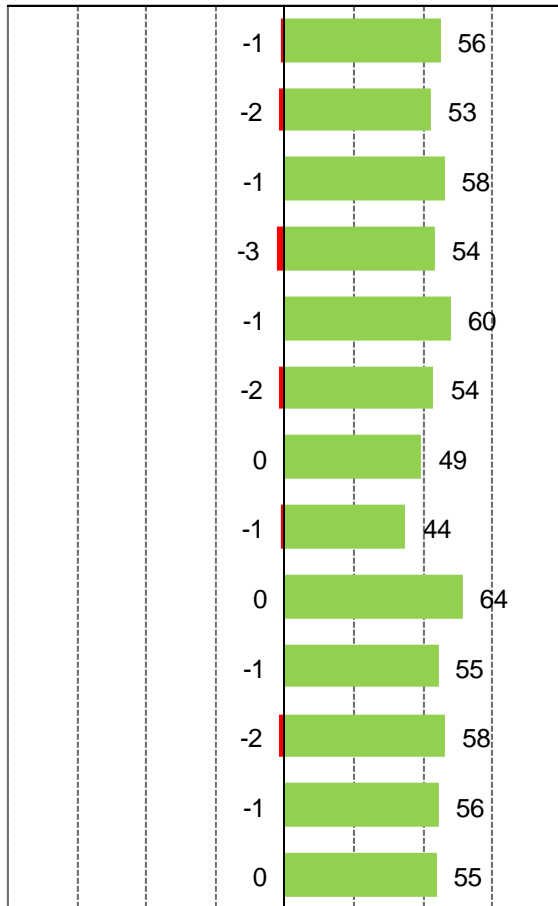


Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Käytös – kaupungeittain

## 9.3. Käytös muulla vastaanotolla

-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100

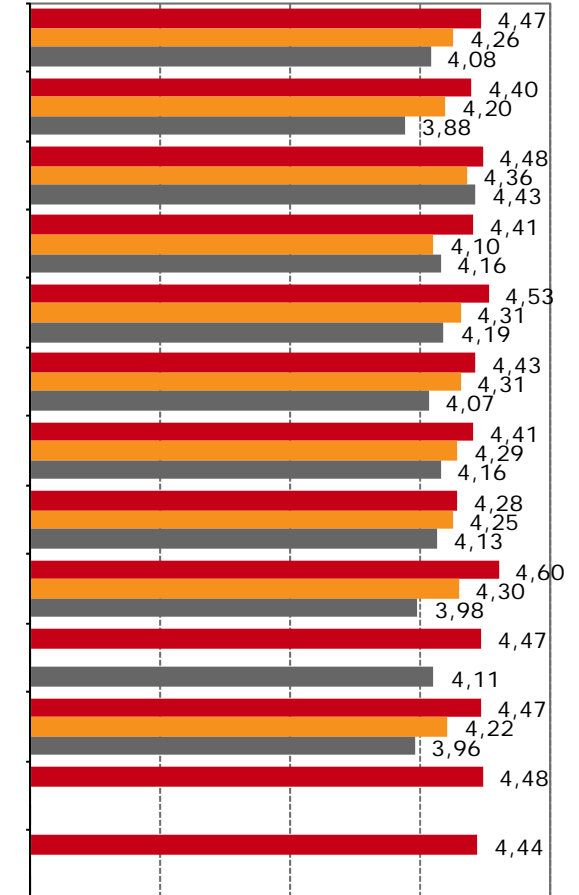


Erittäin /melko huono %

Erinomainen

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

© TNS 25.3.2015

proj.nro 220105984

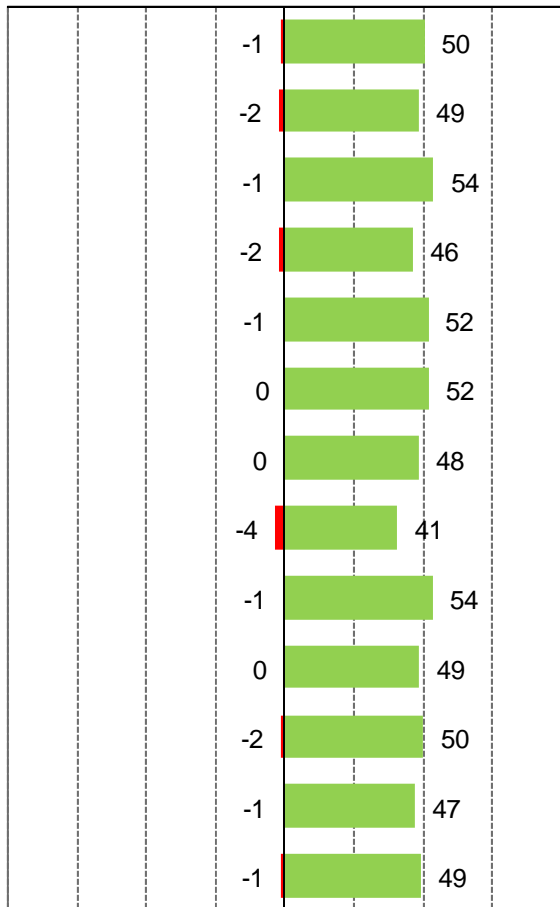
54

# Ammattitaito – kaupungeittain

## 10.3. Ammattitaito muulla vastaantolla

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

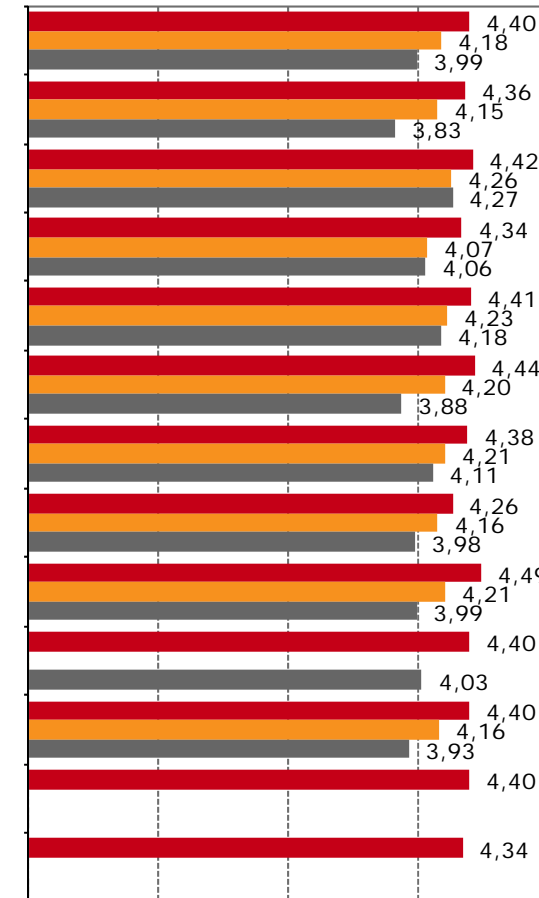
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



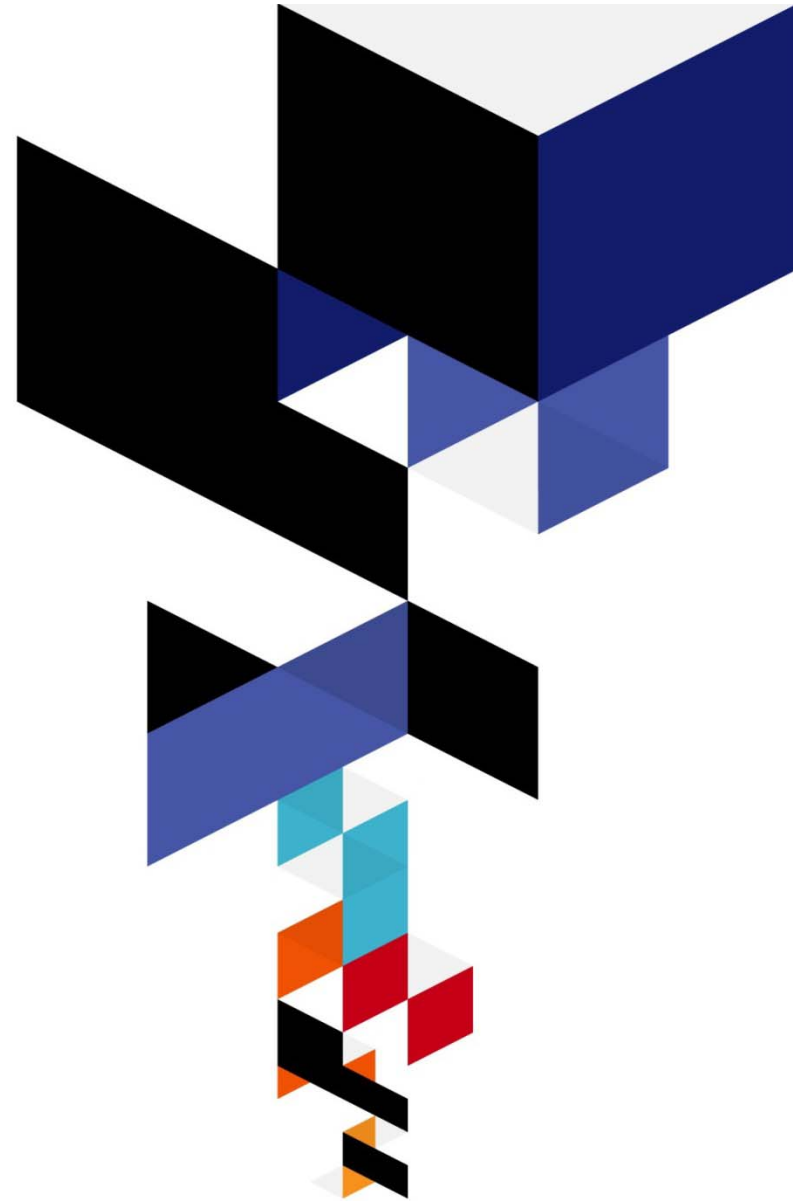
2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# 8

## Ulkoiset olosuhteet ja henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä



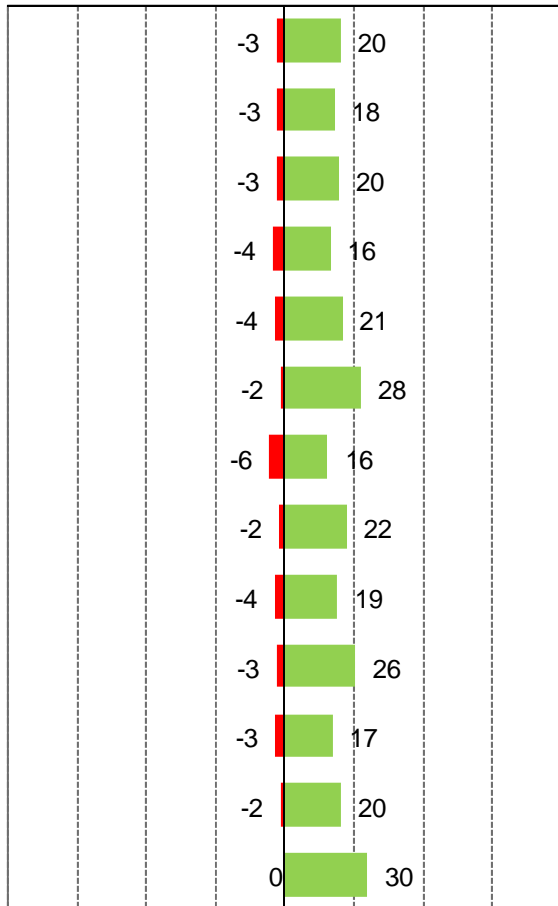


# Ulkoiset olosuhteet– kaupungeittain

## 16. Toimitilojen viihtyisyys

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

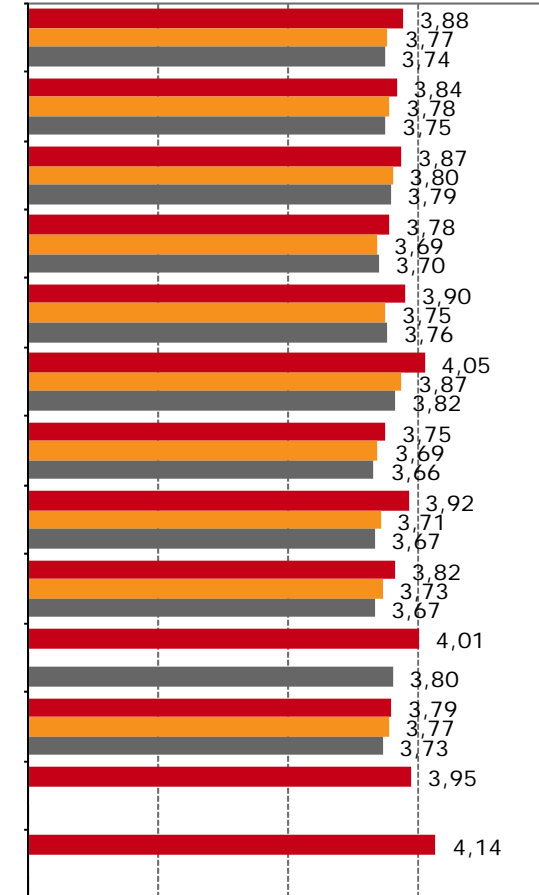
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



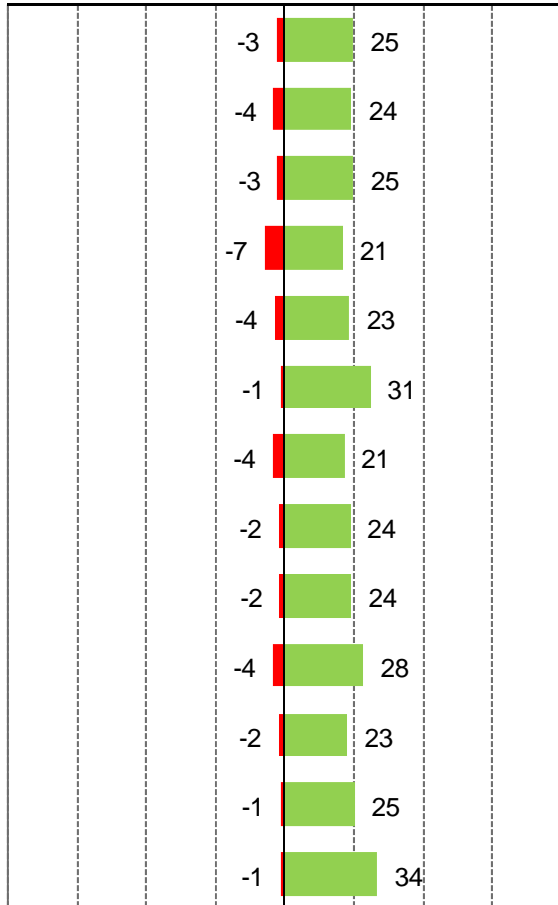
Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Ulkoiset olosuhteet– kaupungeittain

## 17. Liikkuminen terveysasemalla: opasteet ja ohjeet

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

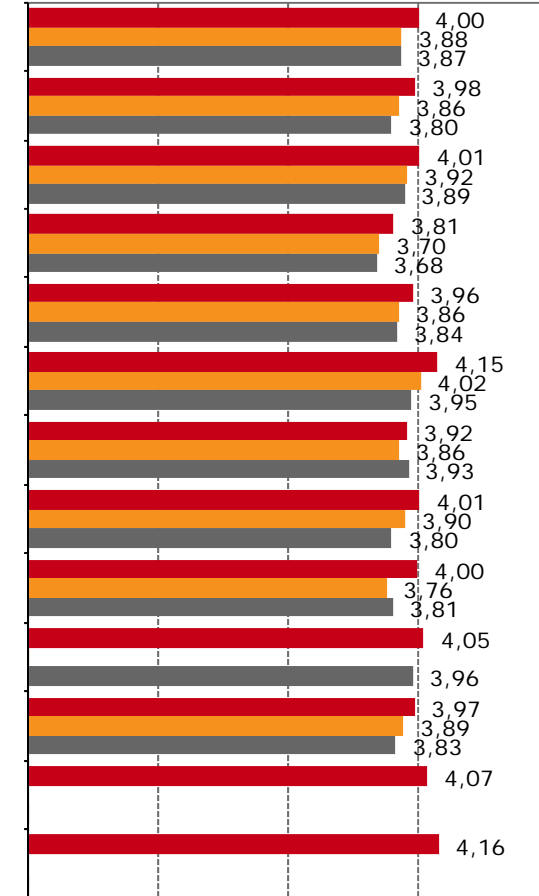
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



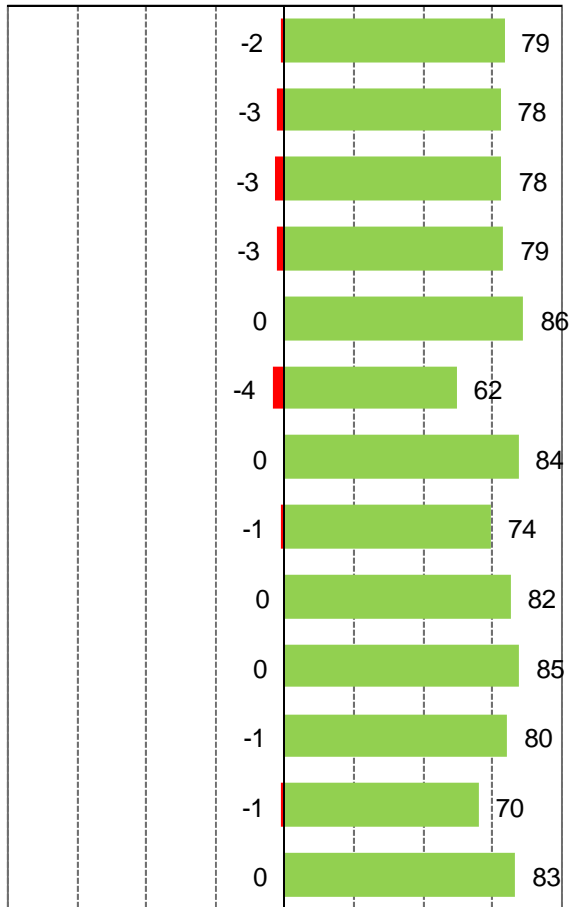
Terveyskeskusten avosairaanhoidon

# Ulkoiset olosuhteet– kaupungeittain

## 18b. Henkilökunnan kyky palvella äidinkielellä

Keskiarvot asteikolla 1 - 5

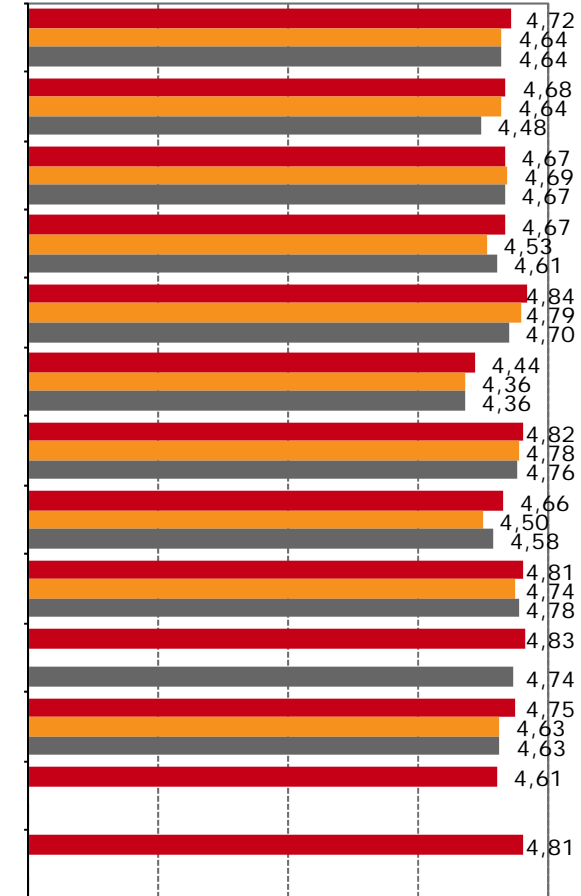
-100 -75 -50 -25 0 25 50 75 100



Erittäin /melko huono %

Erinomainen

1,0 2,0 3,0 4,0 5,0



2014 2012 2010



Terveyskeskusten avosairaanhoidon