

Käyttökokemukset digitaalisista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista

Tämä kysely pyrkii selvittämään **yli 75-vuotiaiden** kansalaisten digitaalisten sosiaali- ja terveystalveluiden käyttöä ja käyttökokemuksia.

Kysely toteutetaan osana **Valtioneuvoston** digitaalisten palveluiden vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuollossa tutkivaa hanketta. Hanketta toteuttaa Helsingin ja Oulun yliopistot sekä Nordic Healthcare Group.

Digitaalisilla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla tarkoitetaan Internetillä tai mobiililaitteella käytettäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kuten Omakanta, Maisa, Omaolo tai sähköiset ajanvarausjärjestelmät.

Vastaa kyselyyn nimettömänä.

Vastausaika on 31.3.2023 saakka. Postita täytetty kyselylomake Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry:lle [valmiiksi maksetussa vastauskuoressa](#).

Halutessasi voit myös skannata kyselylomakkeen sähköpostilla osoitteeseen suvi.hiltunen@valli.fi

Käyttökokemukset digitaalisista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista

Taustatiedot

1) Ikäsi

- 75-79 vuotta
- 80-84 vuotta
- 85-89 vuotta
- 90-94 vuotta
- 95-99 vuotta
- 100 vuotta täyttänyt

2) Sukupuolesi

- nainen
- mies
- muu
- en halua kertoa

3) Asuinpaikkakuntasi

4) Minulla on jokin rajoite (esim. näkö, kuulo, liikerajoitukset, vapina, taloudellinen tilanne) joka rajoittaa digipalveluiden käyttöä.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, siirry kysymykseen 5.

Jos vastasit kyllä, millainen rajoite sinulla on

- jokin aistirajoite, esim. näkö- tai kuulorajoite
- liikerajoitus tai vamma, joka estää digilaitteiden käytön
- taloudellinen tilanteeni rajoittaa digilaitteiden hankkimista / ylläpitoa

Älylaitteiden ja Internetin käyttö

5) Käytän digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (esim. Omakanta, Maisa, sähköinen asiointi).

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, mistä johtuu, että et käytä digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita?

- En osaa käyttää digitaalisia palveluita
- Digitaalisten palvelujen käyttö on minusta hankalaa
- Digilaitteiden käyttö on minusta hankalaa
- Minulla ei ole tietoliikenneyhteyttä ja/tai digilaitetta
- En ymmärrä digitaalisissa palveluissa käytettävää kieltä
- Digitaalisia palveluja ei yleensä löydy äidinkielelläni
- En pysty tunnistautumaan digitaalisiin palveluihin
- En uskalla käyttää digitaalisia palveluita, koska en luota niihin tai pelkään joutuvani huijatuksi
- En halua käyttää lainkaan digitaalisia palveluja
- Jokin muu syy, mikä? _____

Jos vastasit kysymykseen 5 ei, voit lopettaa kyselyn tähän. Kiitos vastauksistasi!

Jos vastasit kysymykseen 5 kyllä, voit siirtyä seuraavaan kysymykseen.

6) Käytätkö internetiä

	käytän itse	käytän toisen avustamana tai joku muu käyttää puolestani	en käytä
Sähköiseen asiointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietojen hakemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Arvioi, miten hyvin osaat käyttää internetiä?

	Kyllä	Ei
Osaan avata haluamani verkkosivun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan yhdistää laitteeni verkkoyhteyteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakusanojen valitseminen on minulle helppoa, kun etsin tietoa internetistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan täyttää sähköisen lomakkeen (esim. veroilmoitus, passihakemus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän, miten mobiililaitteelle ladataan sovelluksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Arvioi tietoturvaosaamistasi

	Kyllä	Ei
Osaan tunnistaa tietoturvaan liittyviä riskejä (esim. saman salasanan käyttö useassa paikassa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tunnistaa huijausyrityksiä (esim. yllättävä sähköposti lottovoitosta tai sijoitusneuvoksi naamioitu rahankeräys)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan tunnistaa huijausyrityksiä (esim. yllättävä sähköposti lottovoitosta tai sijoitusneuvoksi naamioitu rahankeräys)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kokemukset digitaalisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttämisestä

9) Mitä mieltä olet seuraavista sähköisiä palveluita koskevista väittämistä?

	täysin eri mieltä	eri mieltä	ei samaa mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä
henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata sähköisellä yhteydenotolla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tarvitsemiani palveluita ei ole saatavilla sähköisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
minua huolestuttaa henkilökohtaisten tietojeni turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tietoliikenneyhteydet ovat liian heikot alueellani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tarvitsen opastusta sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluiden käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	täysin eri mieltä	eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä
ammattilaiset, joiden kanssa asioin sähköisesti, ovat osaavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vuorovaikutus on luontevaa sähköisesti sote-ammattilaisen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Kuinka monta kertaa olet hoitanut asiointikäynnin sähköisesti (esim. videoyhteydellä tai chatin välityksellä) seuraavien ammattilaisten kanssa 12 viime kuukauden aikana?

	en kertaakaan	yhden kerran	useammin kuin kerran
lääkäri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoitaja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
muu sosiaali tai terveydenhuollon ammattilainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12) Kuvaa halutessasi lyhyesti kokemuksiasi sähköisestä asiointikäynnistäsi sote-ammattilaisen kanssa (ei pakollinen)

13) Oletko käyttänyt seuraavia sähköisiä sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja 12 viime kuukauden aikana? Jos olet, arvioi palvelun laatua kouluarvosanalla (4-10)

	Koulu- arvosana		
	Kyllä	En	
Omakanta (esim. omat lääkeresepit ja terveystiedot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Omaolo, Terveydenhuollon oirearvioinnit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Omaolo, Hyvinvointitarkastus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Terveyskylä.fi (esim. Diabetestalo ja Mielenterveystalo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Oman kunnan tai alueen sähköinen palvelu (esim. Hyvis.fi, Maisa, Miunpalvelut, NettiRassi, Oulun omahoito tai Virtu.fi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Oman työterveyshuollon sähköinen palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Etäkotihoiton palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Kelan palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Sosiaalineuvonnan chat-palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Seniори-infon sähköiset palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Sähköiset sosiaalihuollon hakemukset (esim. toimeentulohakemus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Sähköinen yhteydenotto sosiaalityöntekijään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Muu sähköinen sosiaalihuollon palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Terveydenhuollon etävastaanotto lääkärin tai hoitajan kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____

			Koulu- arvosana
	Kyllä	En	
Sosiaalipalveluiden etävastaanotto sosiaaliohjaajan tai - työntekijän kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____

14) Oletko tehnyt seuraavia asioita mobiililaitteella, tietokoneella tai älyteknologiaa hyödyntäen 12 viime kuukauden aikana?

	en	en mutta olisin kiinnostunut	kyllä
etsinyt tietoa oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sairauksista, niiden oireista tai hoidosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tehnyt riskitestejä, oirearvioita, terveystarkastuksen tai kirjallisen arvion omasta toimintakyvystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tehnyt hyvinvointitarkastuksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
etsinyt tietoa terveys- tai sosiaalipalveluista alueellani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tehnyt ajanvarauksen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hakenut sosiaalipalvelua tai toimeentulotukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pyytänyt lääkemääräyksen uusimista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
käyttänyt älyturvarannekettä, automaattisesti apua hälyttävää laitetta tai muuta itsenäistä asumista tukevaa älyteknologiaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	en	en mutta olisin kiinnostunut	kyllä
tarkastellut ammattilaisten minusta kirjaamia potilas- tai asiakastietoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saanut laboratoriotestien tai muiden tutkimusten tuloksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saanut oman hoito- tai palvelusuunnitelman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
toimittanut omia mittaustuloksia tai muita asiakkuuteen liittyviä tietoja ammattilaiselle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saanut ohjeita ammattilaisilta esim. testitulosten tai toimittamieni seurantatietojen perusteella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
käyttänyt sovellusta, joka tukee sairauden tai oireiden seurantaa tai hoitoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kerännyt omaa terveystietoa (esim. verenpaine, pulssi) johonkin sähköiseen laitteeseen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kehittämisehdotukset ja -toiveet

Voit halutessasi vastata vielä seuraaviin avoimiin kysymyksiin, joiden tavoitteena on kartoittaa käyttäjien ehdotuksia digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseksi.

15) Miten toivoisit digitaalisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kehitettävän, jotta ne palvelisivat tarpeitasi paremmin ja pystyisit hyödyntämään niitä enemmän?

16) Millaisia sosiaali- tai terveysasioita hoitaessasi käyttäisit teknologiaa mieluiten?

17) Mitkä tekijät tukisivat ja helpottaisivat digitaalisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöäsi?