



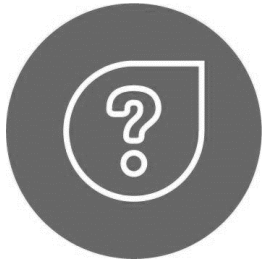
# Vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyys vuonna 2022

Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta

Suvi Leppäaho, Sari Kehusmaa ja Pauliina Havakka

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

# Kerro palvelustasi -kysely vahvistaa kansallista tietopohjaa vanhuspalvelujen tilasta



Tieto vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyydestä on ollut kansallisesti puutteellista. Jatkossa tietoa kerätään säännöllisesti ja yhdenmukaisesti koko Manner-Suomessa.



Kyselyllä seurataan asiakastyytyväisyyttä kotihoidossa, tavallisessa palveluasumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.



Kyselyn kohderyhmään kuuluvat 65 vuotta täyttäneet säännölliset ja pitkäaikaiset asiakkaat palvelujen piirissä.

# Yksiköiden on sitouduttava vahvemmin asiakastytyväisyystiedon keräämiseen

- Lainsäädäntö muuttuu vuonna 2023 ja kansallinen seuranta tulee Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tehtäväksi.
- Seuraava kansallinen Kerro palvelustasi -kysely toteutetaan vuonna 2024 ja tästä eteenpäin kahden vuoden välein.
- Yksiköiden on huolehdittava, että asiakkailta on mahdollisuus vastata kyselyyn.
- Omavalvonta ja palvelujen kehittäminen asiakaspalautteen avulla on edelleen yksiköiden tehtävä.

**Vanhuspalvelulaki  
980/2012**



23 § Omavalvonta

24 a § Palvelujen laadun seuranta  
(vuodesta 2023 alkaen)

# Näin tutkimus tehtiin



THL otti yhteyttä kaikkiin vanhuspalveluyksiköihin ja palveluntuottajiin. Yksiköt jakoivat kyselyt omille asiakkailleen.



Tiedonkeruu oli avoinna 14.3.–15.6.2022.  
Asiakkaat vastasivat joko paperiseen tai sähköiseen kyselyyn.



Kyselyyn vastasi lähes 42 000 asiakasta.

# Kolme kyselyä valittavana

Kysely kotihoidon ja tavallisen palveluasumisen asiakkaille

19 kysymystä

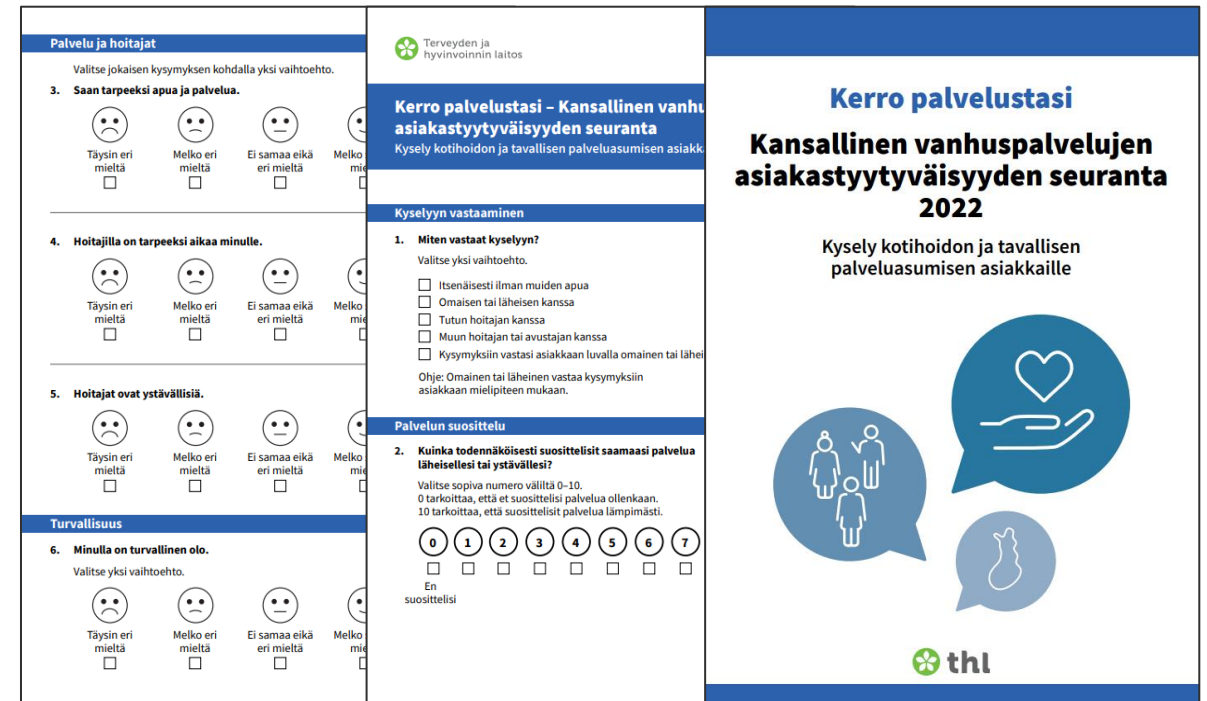
Kysely ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille

13 kysymystä

Lyhennetty kysely

6 kysymystä

Kielivaihtoehdot: suomi, ruotsi, englanti



The image shows a screenshot of a survey form titled "Kerro palvelustasi - Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seuranta 2022". The form is divided into several sections:

- Palvelu ja hoitajat:** Contains questions 3, 4, and 5, each with a 4-point Likert scale ( Täysin eri mieltä, Melko eri mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Melko miellyttävää, Täysin miellyttävää ).
- Turvallisuus:** Contains question 6, also with a 4-point Likert scale.
- Kyselyyn vastaaminen:** Contains question 1, "Miten vastaat kyselyyn?", with a list of options: Itsenäisesti ilman muiden apua, Omaisen tai läheisen kanssa, Tutun hoitajan kanssa, Muun hoitajan tai avustajan kanssa, and Kysymyksiin vastasi asiakkaan luvalla omainen tai läheinen. Below the list is a note: "Ohje: Omainen tai läheinen vastaa kysymyksiin asiakkaan mielipiteen mukaan."
- Palvelun suosittele:** Contains question 2, "Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?", with a 0-10 scale. Below the scale is a note: "Valitse sopiva numero väliltä 0-10. 0 tarkoittaa, että et suosittele palvelua ollenkaan. 10 tarkoittaa, että suosittelet palvelua lämpimästi."

At the bottom right of the form, there is a logo for "thl" (Terveystieteiden tutkimuskeskus).

## Kerro palvelustasi Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seuranta 2022

Kysely kotihoidon ja tavallisen  
palveluasumisen asiakkaille



- ✓ Kyselyissä on pääosin yhteinen tietosisältö.
- ✓ Tulokset raportoidaan erikseen kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Myös lyhennetyn kyselyn vastaukset sisältyvät tuloksiin.



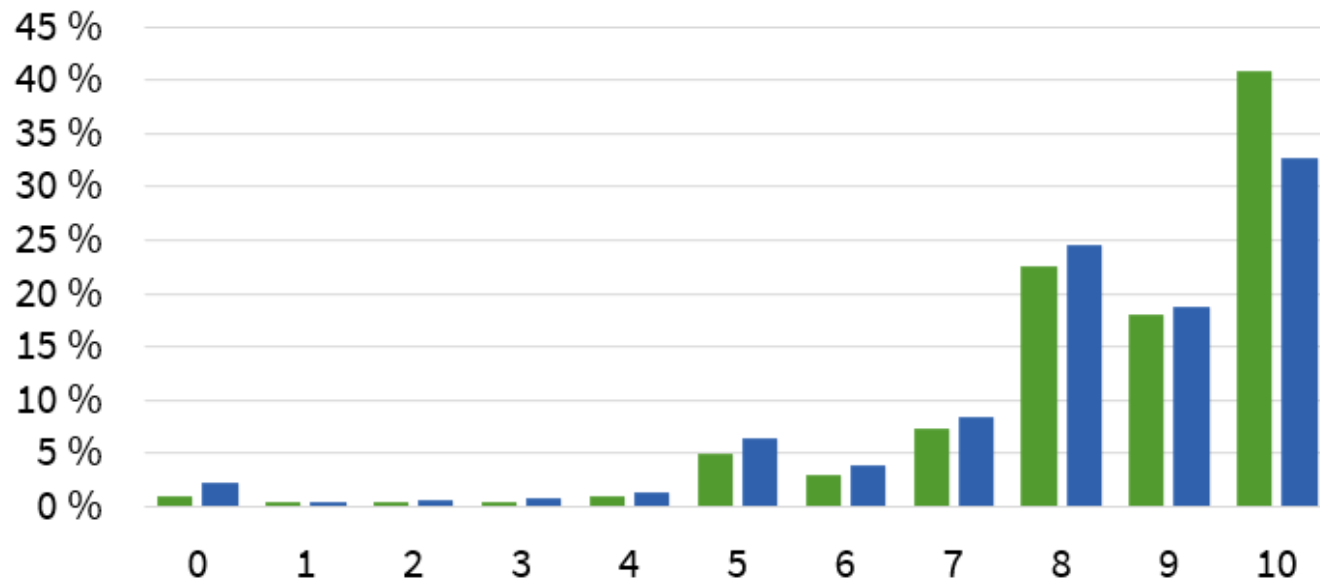
Hoitajilla usein vähän kiire. Hoitajia liian vähän, mutta tekevät työtään sydämellä, suorastaan enkeleitä.



## Palvelu ja hoitajat

# Asiakkaat suosittelisivat mielellään saamaansa palvelua

## Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?



0 = en suosittelisi, 10 = suosittelisin lämpimästi.

- Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Kerro palvelustasi, THL 2022

## NPS-luku

**48** kotihoito ja tavallinen palveluasuminen

**36** ympärivuorokautinen palveluasuminen

## Keskiarvo

**8,5** kotihoito ja tavallinen palveluasuminen

**8,1** ympärivuorokautinen palveluasuminen

# Palvelun suositteluhaluukkuuden mittari



**Suosittelijat** - **Arvostelijat** = **NPS**  
%**-osuus** %**-osuus**



Kerro palvelustasi, THL 2022

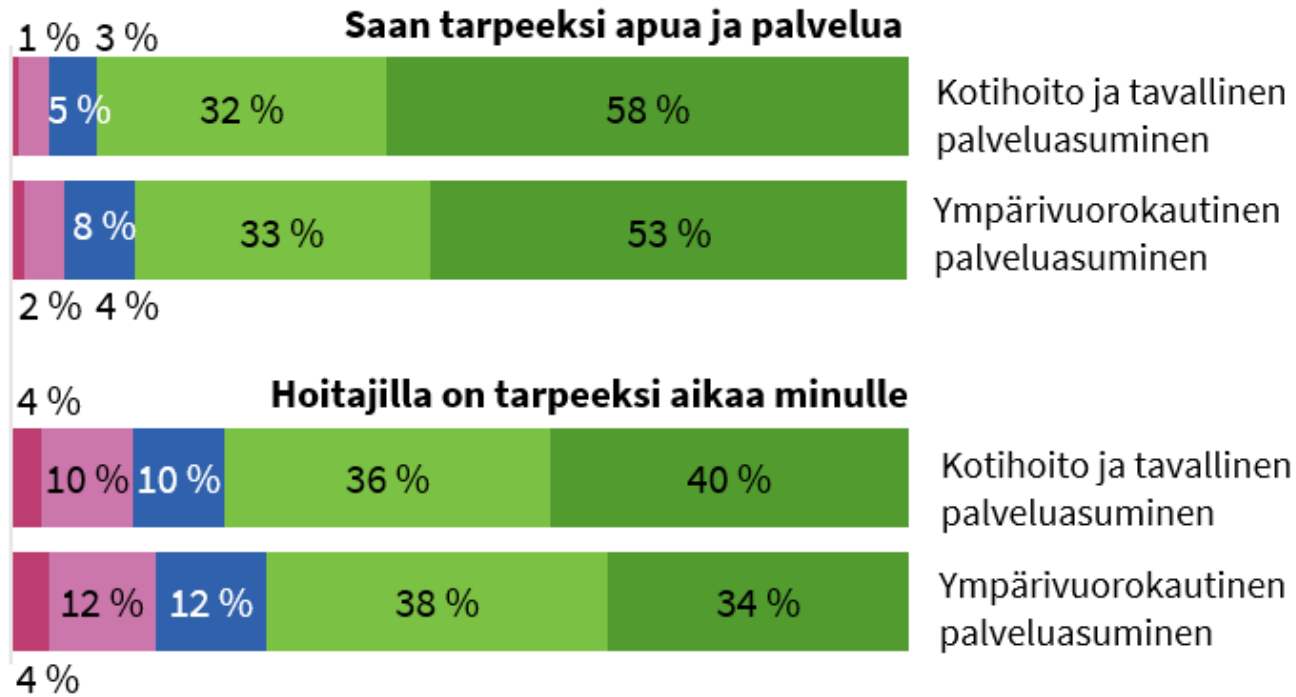
NPS eli  
Net Promoter Score

Kuinka  
todennäköisesti  
suosittelet  
saamaasi palvelua  
läheisellesi tai  
ystävällesi?

Asiakkaat vastaavat palvelun suosittelukysymykseen asteikolla 0–10. 0 tarkoittaa sitä, että asiakas ei suosittelisi palvelua ja 10 puolestaan sitä, että asiakas suosittelisi palvelua lämpimästi. Vastaajat luokitellaan suosittelijoihin (9–10), passiivisiin (7–8) ja arvostelijoihin (0–6). NPS lasketaan vähentämällä suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus. NPS-luku sijoittuu välille -100–100.



# Asiakkaat kokevat avunsaannin usein riittävänä, mutta toivovat hoitajilta enemmän yhteistä aikaa

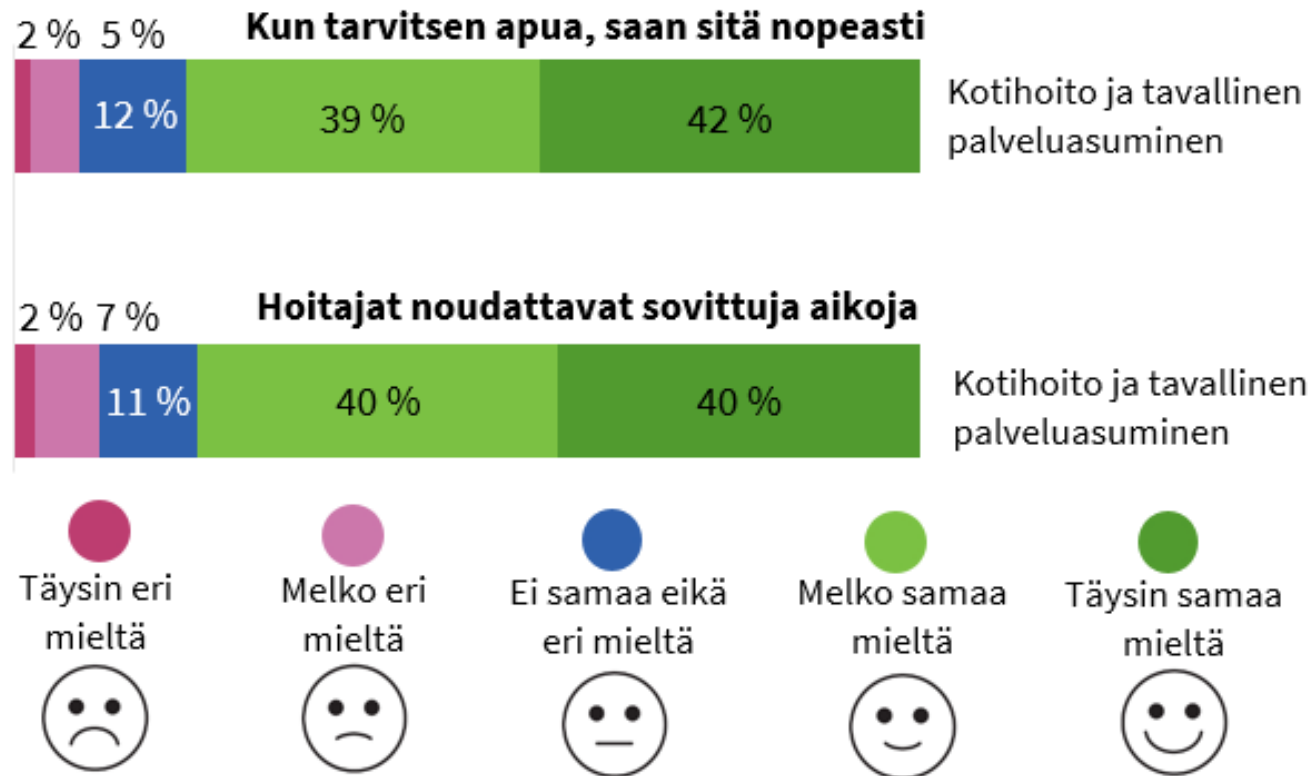


- Asiakkaan tarpeisiin sopivista palveluista sovitaan palvelusuunnitelmassa.
- Yhteinen aika hoitajien kanssa on monille tärkeä sosiaalinen tapahtuma.



Kerro palvelustasi, THL 2022

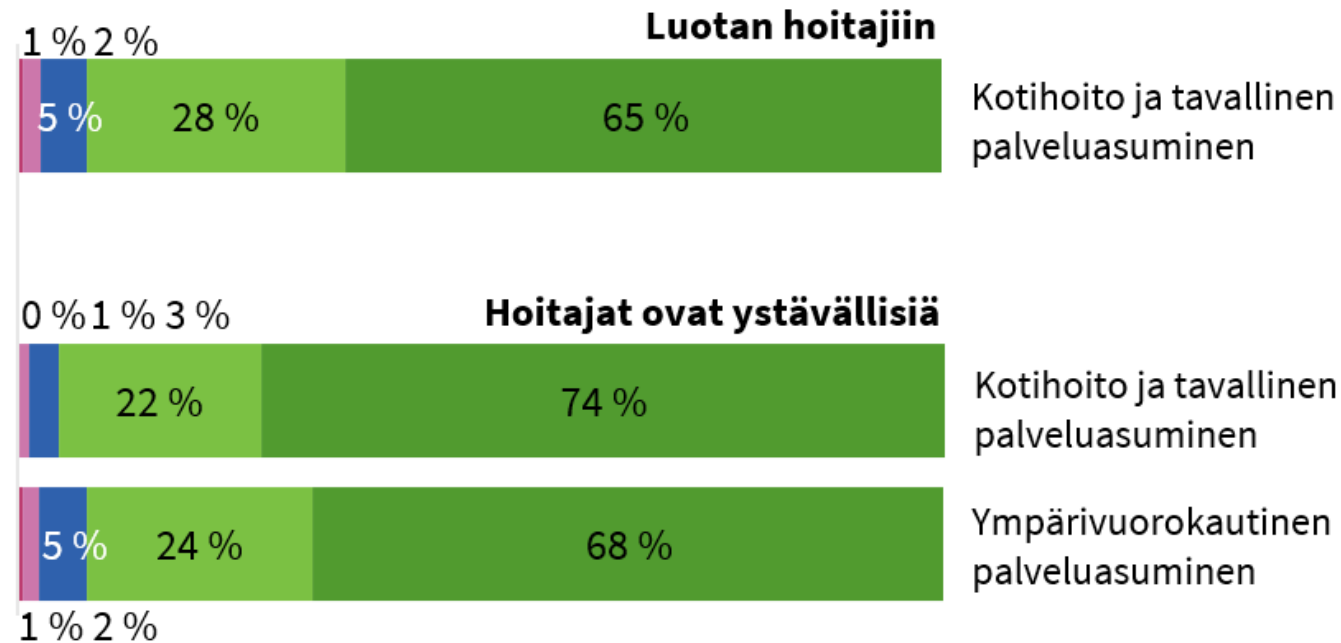
# Kotihoidon asiakkaat suhtautuvat avunsaannin viiveisiin ymmärtäväisesti



Kerro palvelustasi, THL 2022

- Kotihoidon asiakkaat kokevat avunsaannin nopeuden ja sovittujen aikojen noudattamisen melko hyvänä.
- Asiakkaiden käytössä on turvateknologiaa, jolla voi kutsua apua äkilliseen tarpeeseen.
- Asiakkaat ymmärtävät aikataulujen viiveet hoitajien kiireen ja asiakkaiden priorisoinnin kautta.

# Hoitajien ystävällisyys ja luotettavuus ovat erinomaisella tasolla



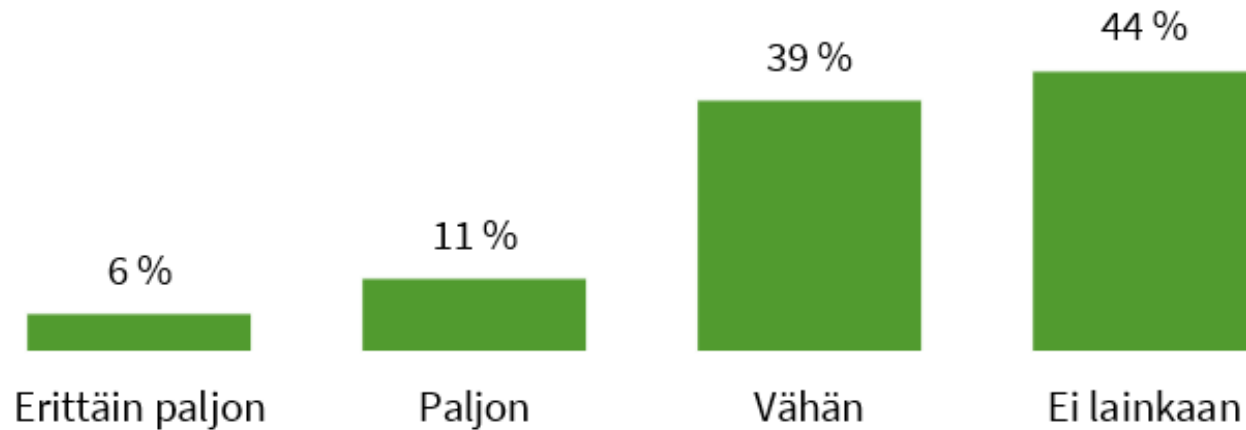
- Asiakkaat ovat kaikkein tyytyväisimpiä hoitajien ystävällisyyteen ja luotettavuuteen.
- Luottamus hoitajia kohtaan rakentuu usein siitä, miten kokeneena ja ammattitaitoisena asiakas kokee hoitajan.



Kerro palvelustasi, THL 2022

# Hoitajien vaihtuvuus häiritsee monia asiakkaita

## Häiritseekö hoitajien vaihtuminen sinua?



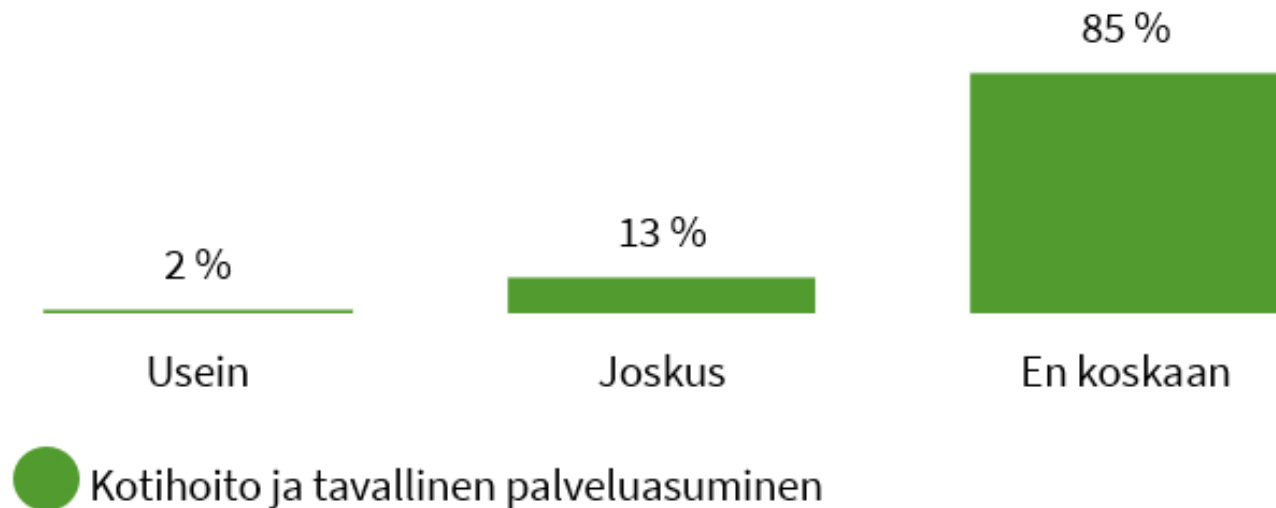
 Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen

Kerro palvelustasi, THL 2022

- Yhteyden säilyminen tutun hoitajan kanssa on monille asiakkaille tärkeää.
- Hoitajien vaihtuvuuden taustalla voi olla esim. henkilöstön saatavuuden ja pysyvyyden ongelmia.
- Asiakkaiden kotona käydään kaikkina vuorokauden aikoina ympäri vuoden, minkä vuoksi hoitajissa on luonnollista vaihtelua.

# Kotihoidon asiakkaiden rahat eivät aina riitä palveluihin

**Oletko jäänyt ilman palveluita, joita tarvitset, koska rahasi eivät ole riittäneet palveluihin?**



Kerro palvelustasi, THL 2022

- Säännöllisestä kotihoidosta peritään maksu, joka määräytyy palvelumäärän, asiakkaan maksukyvyn ja perheeseen mukaan.
- Lisäksi kotihoidon asiakkaat maksavat itse esim. terveysasemakäynneistä, kotihoidon tukipalveluista ja lääkkeistä.



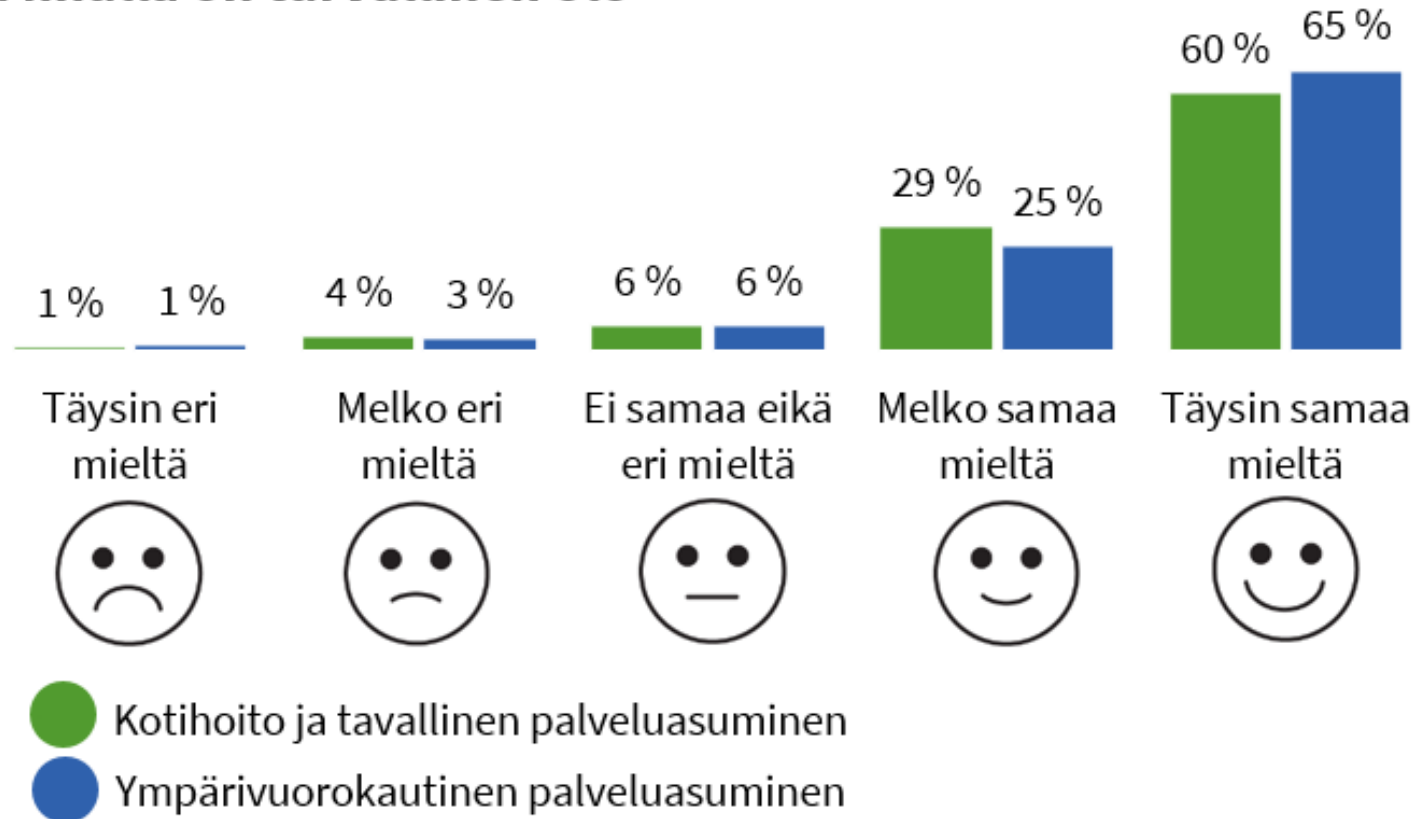
Kotihoidon turvin saan asua niin pitkään kuin mahdollista omassa kodissa. Käynnit päivittäin tuovat turvallisuuden tunnetta.



## Turvallisuus ja yksinäisyys

# Turvallisuuden kokemus on hyvällä tasolla

## Minulla on turvallinen olo

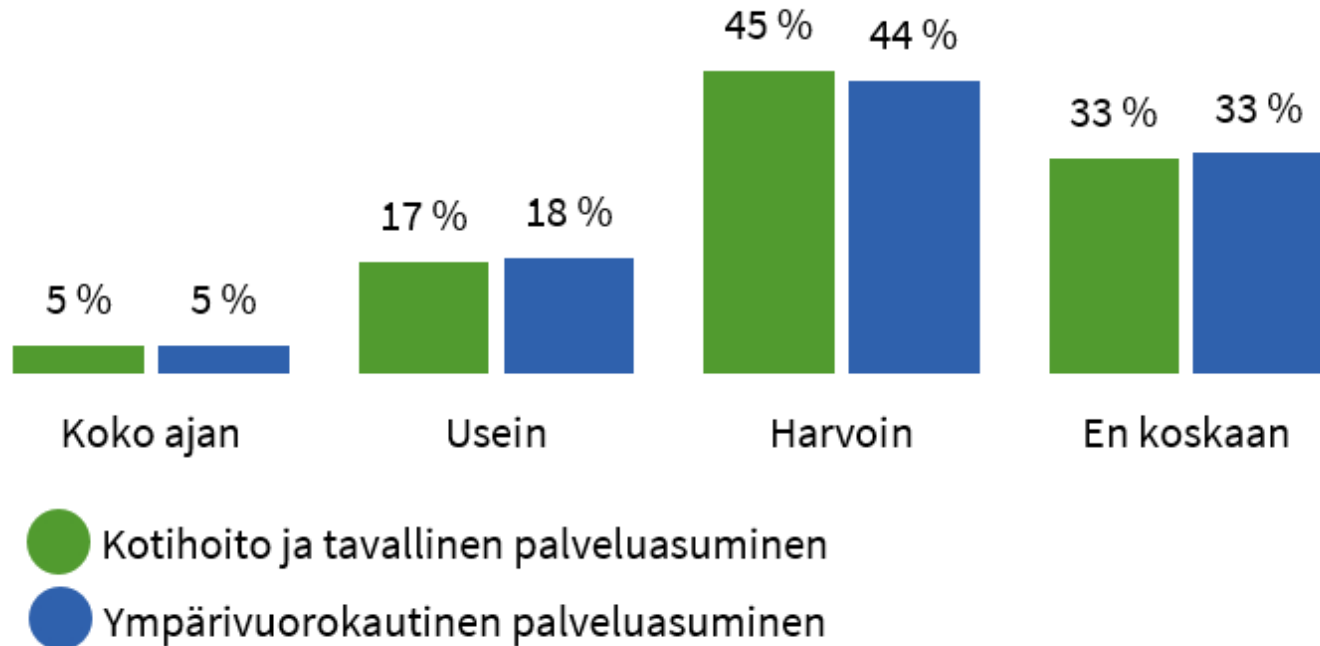


Kerro palvelustasi, THL 2022

- Turvallisuuden kokemukseen vaikuttaa se, että tietää saavansa apua tarvittaessa.
- Turvallisuuden kokemus on myös sidoksissa laajoihin asuinympäristöön ja yhteiskuntaan liittyviin tekijöihin.

# Viidesosa asiakkaista kärsii yksinäisyydestä usein tai koko ajan

## Kärsitkö yksinäisyydestä?



Kerro palvelustasi, THL 2022

- Yksinäisyyden tunteen taustalla on yksilöllisiä ja elämäntilanteeseen liittyviä tekijöitä, kuten ajatus- ja toimintamallit, elämänpiirin kaventuminen ja puolison kuolema.
- Yksinäisyyttä voidaan ehkäistä esim. lisäämällä mahdollisuuksia sosiaaliselle kanssakäymiselle.





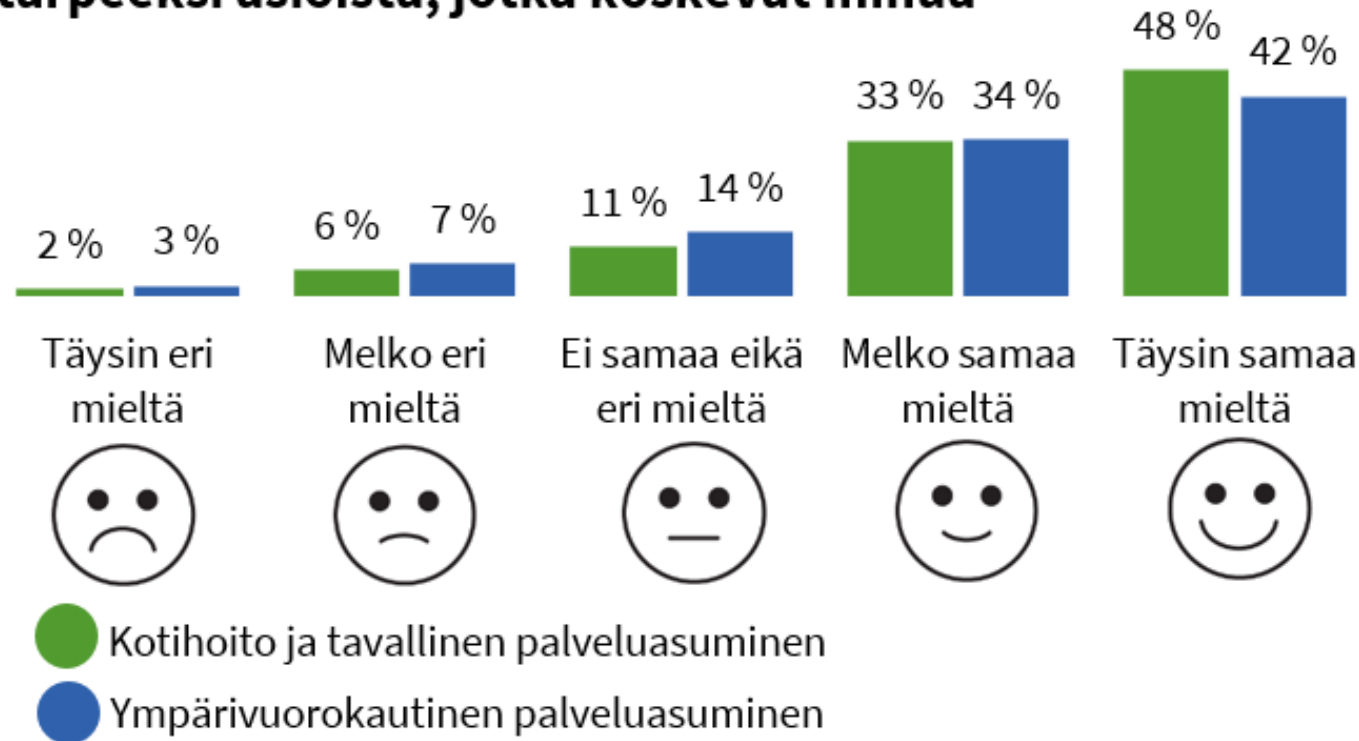
Haluaisin, että  
minut kohdataan  
omana itsenäni  
omine tarpeineni,  
ei massana.



## Osallisuus ja virkistys

# Tiedonkulussa on haasteita

**Minulle ja tarvittaessa läheiselleni kerrotaan tarpeeksi asioista, jotka koskevat minua**

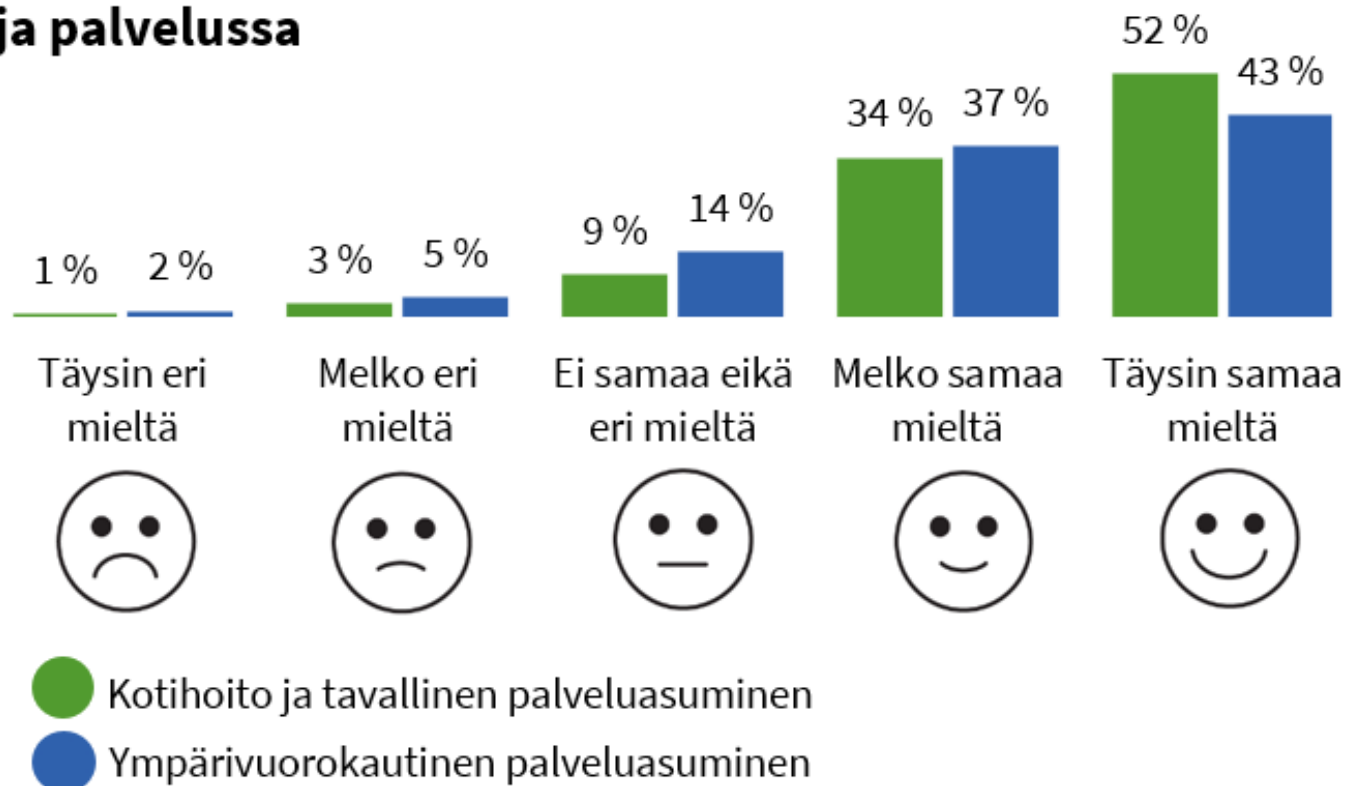


Kerro palvelustasi, THL 2022

- Ensi sijassa asiakkaan itsensä ja tarvittaessa hänen läheisensä on oltava tietoisia asiakkaan arkeen ja palveluun kuuluvista asioista.
- Tiedonkulun katkosten taustalla voivat olla esim. tiimityön haasteet, hoitajien vaihtuvuus ja asiakkaan muistiongelmat.

# Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä toiveiden huomioimiseen hoivassa ja palvelussa

## Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa

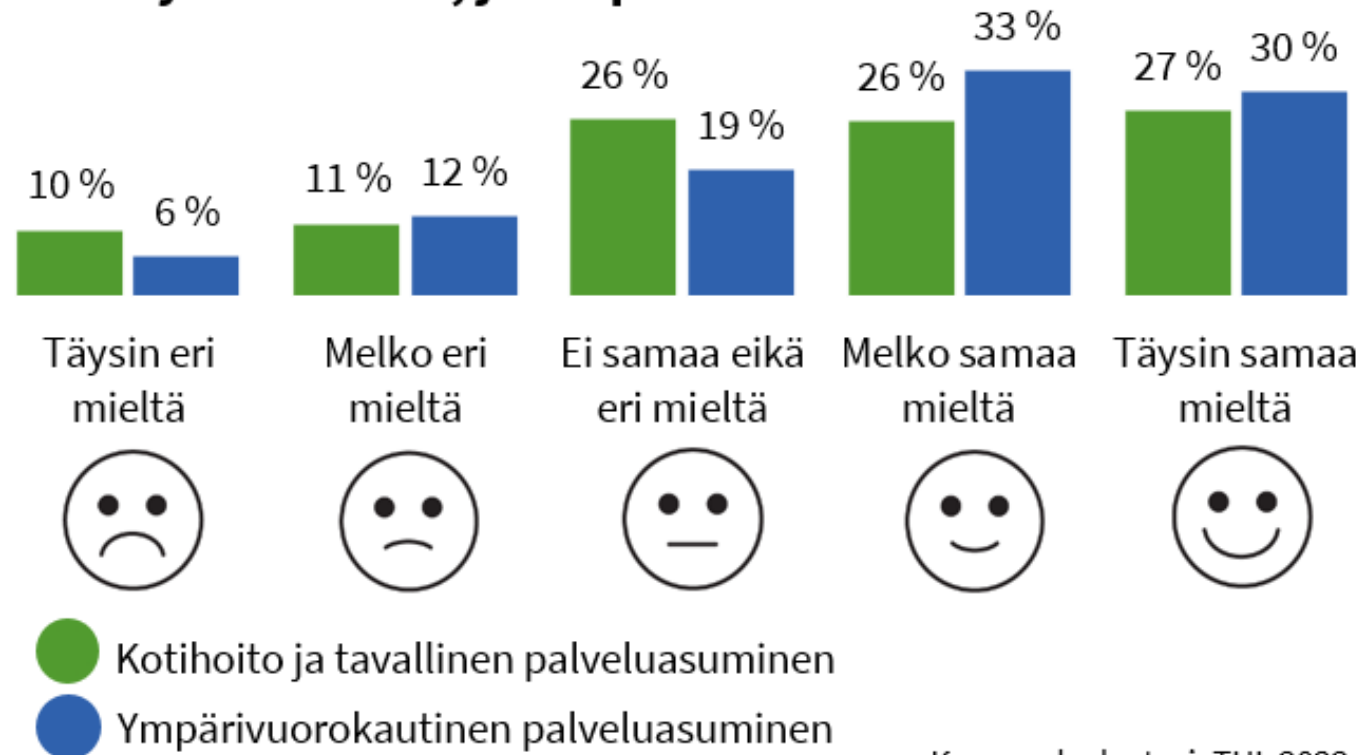


Kerro palvelustasi, THL 2022

- Asiakkaan toivomukset on otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon palvelussa, jotta asiakkaalla on mahdollisuus elää omannäköistä elämäänsä.
- Toiveet voivat olla hyvin arkisia tai liittyä esimerkiksi asiakkaan kulttuuriseen tai uskonnolliseen taustaan.

# Virkistystoiminnassa on parannettavaa

## Minulle on tarjolla tarpeeksi sellaista virkistystoimintaa, josta pidän

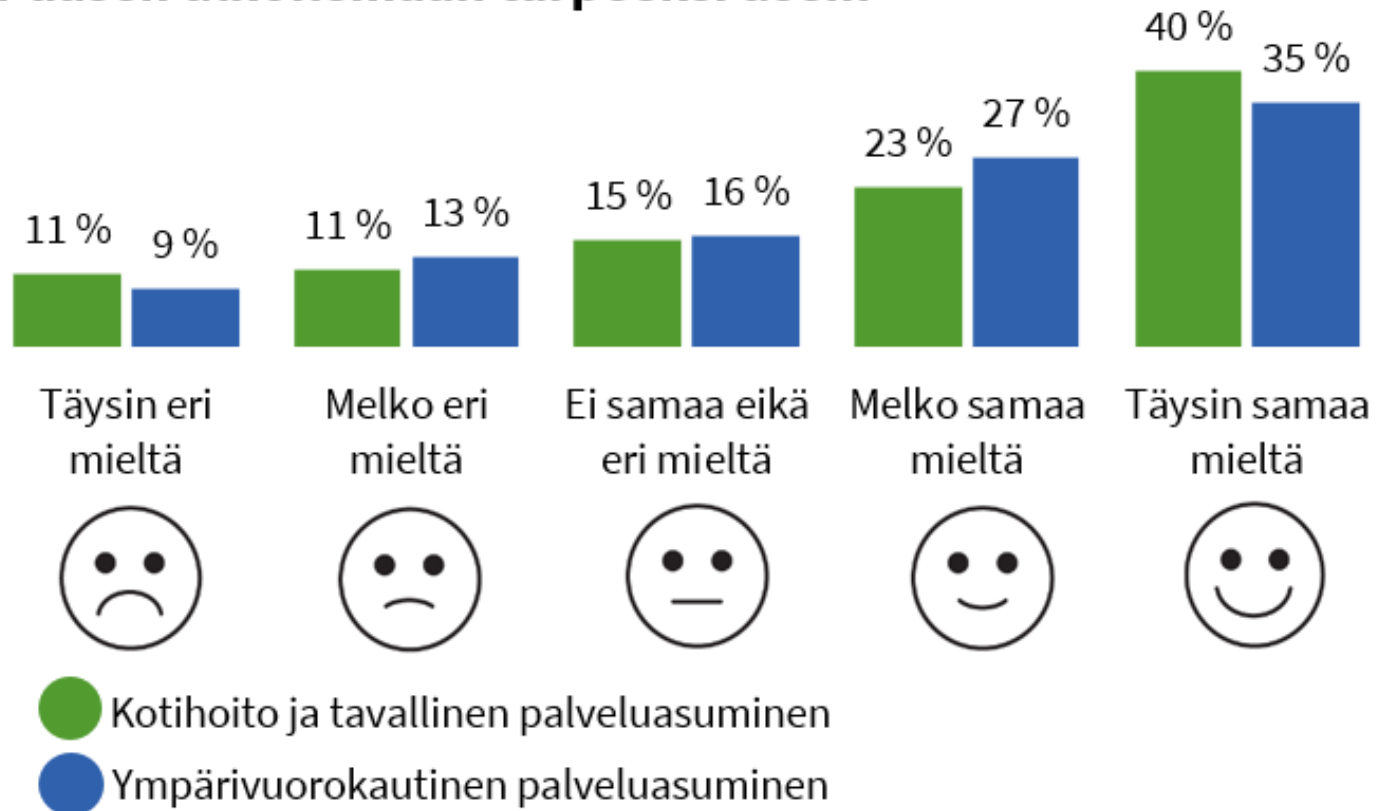


Kerro palvelustasi, THL 2022

- Monet asiakkaat kokevat, että heille mieleistä virkistystoimintaa ei ole tarjolla.
- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaat ovat tyytyväisempiä virkistystoimintaan.
- Korona-aikaan alas ajettua virkistystoimintaa ei ole kaikkialla palautettu entiselle tasolle.

# Ulkoilumahdollisuudet ovat heikot

## Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein



Kerro palvelustasi, THL 2022

- Yli viidesosa asiakkaista kokee, että ei pääse ulkoilemaan riittävästi.
- Ulkoilu tuottaa hyvinvointia ja virkistystä monille iäkkäille.
- Aktiivisista läheisistä ja vapaaehtoisista on apua ulkoilujen järjestämisessä.



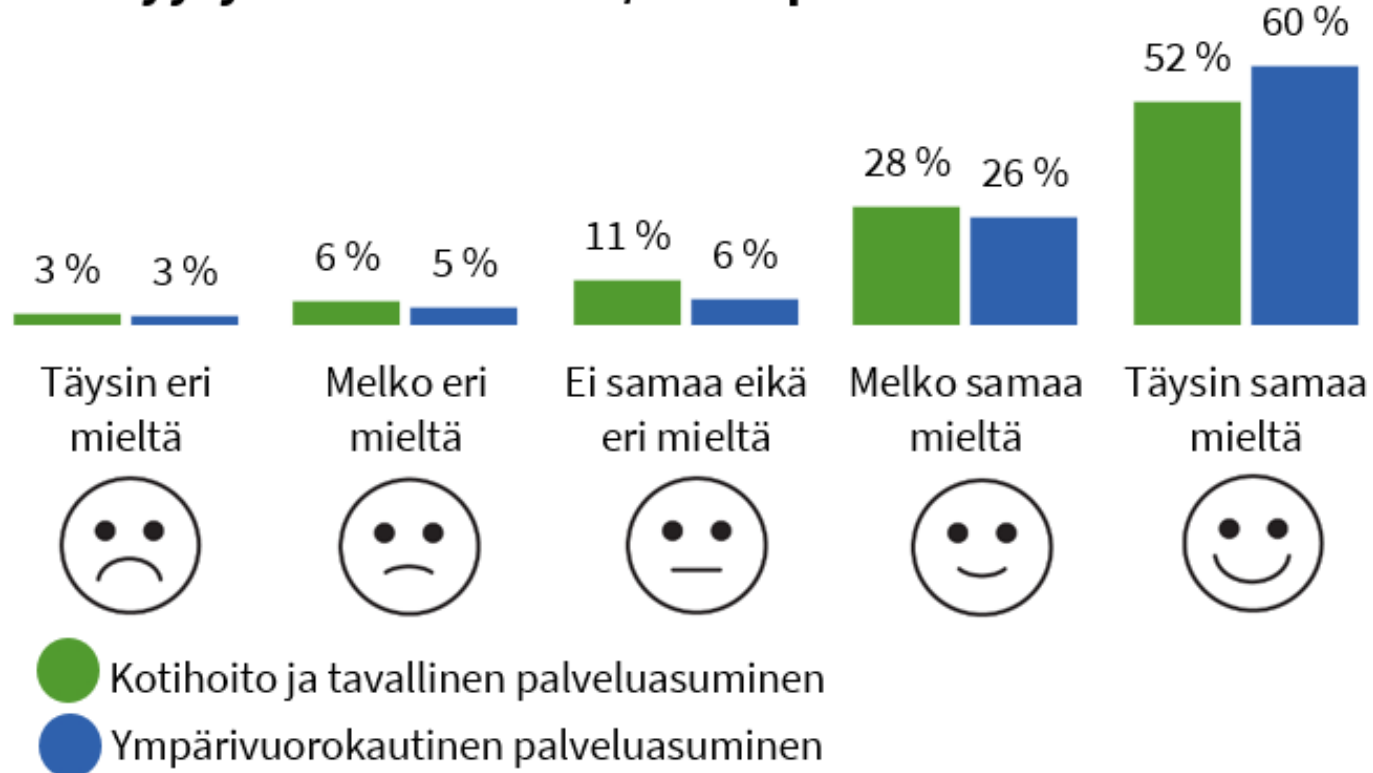
Ruoan laatuun voisi kiinnittää enemmän huomiota. Kyllä oikeaa voita täytyy vanhojen ihmisten saada.



## Ruoka ja tyytyväisyys elämään

# Kotihoidon ateriapalvelussa on parannettavaa

## Olen tyytyväinen ruokaan/ateriapalveluun

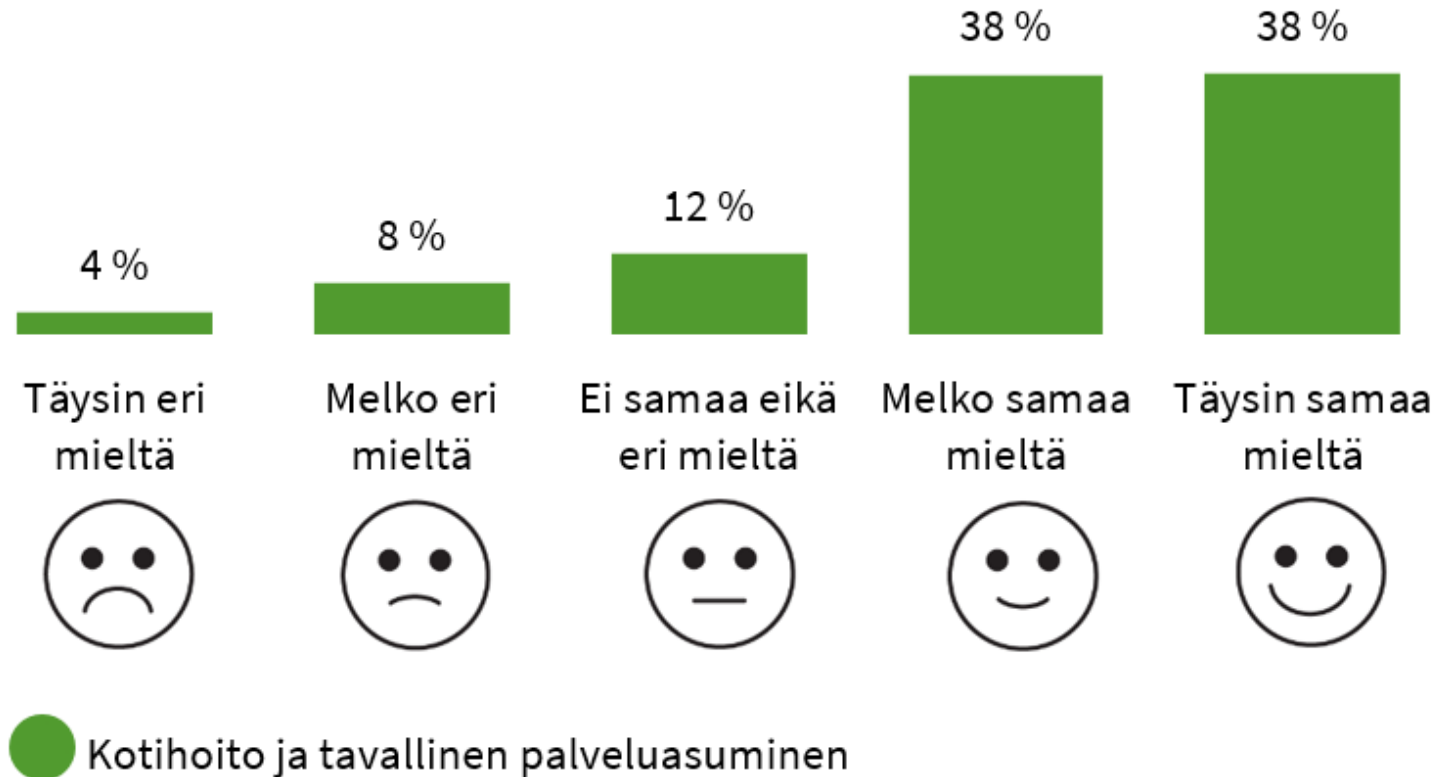


Kerro palvelustasi, THL 2022

- Asiakkaat ovat tyytyväisempiä ruokaan ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.
- Ateriat sisältyvät ympärivuorokautisen hoidon palveluun.
- Kotihoidon asiakkaat voivat halutessaan ostaa ateriapalvelun oman yksikkönsä tai muun palveluntarjoajan kautta.

# Tyytyväisyyttä nykyiseen elämään peilataan usein suhteessa elämänhistoriaan

## Olen tyytyväinen nykyiseen elämäni



- Kotihoidon asiakkaiden elämäntyytyväisyys on kohtuullisella tasolla.
- Asiakkaan myönteinen elämänasenne ja resilienssi auttavat hyväksymään muutoksia, kuten avuntarpeen lisääntymistä ja sairauksia.

Kerro palvelustasi, THL 2022





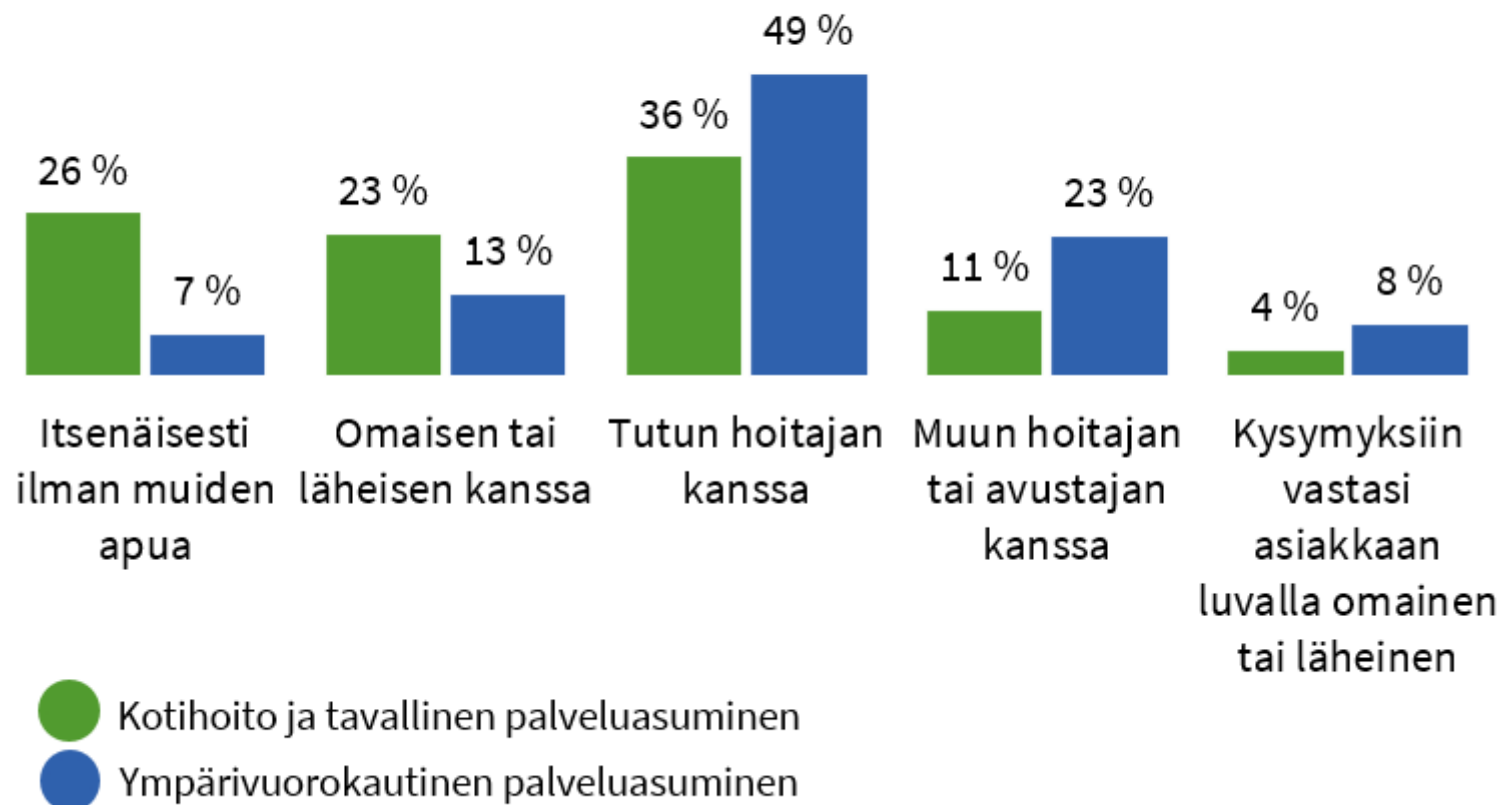
Kaikki on hyvin.  
Tyytyväinen vanhus.



## Kyselyyn vastaaminen ja yhteenveto

# Asiakkaat tarvitsevat tukea vastaamiseen

## Miten vastaat kyselyyn?



Kerro palvelustasi, THL 2022

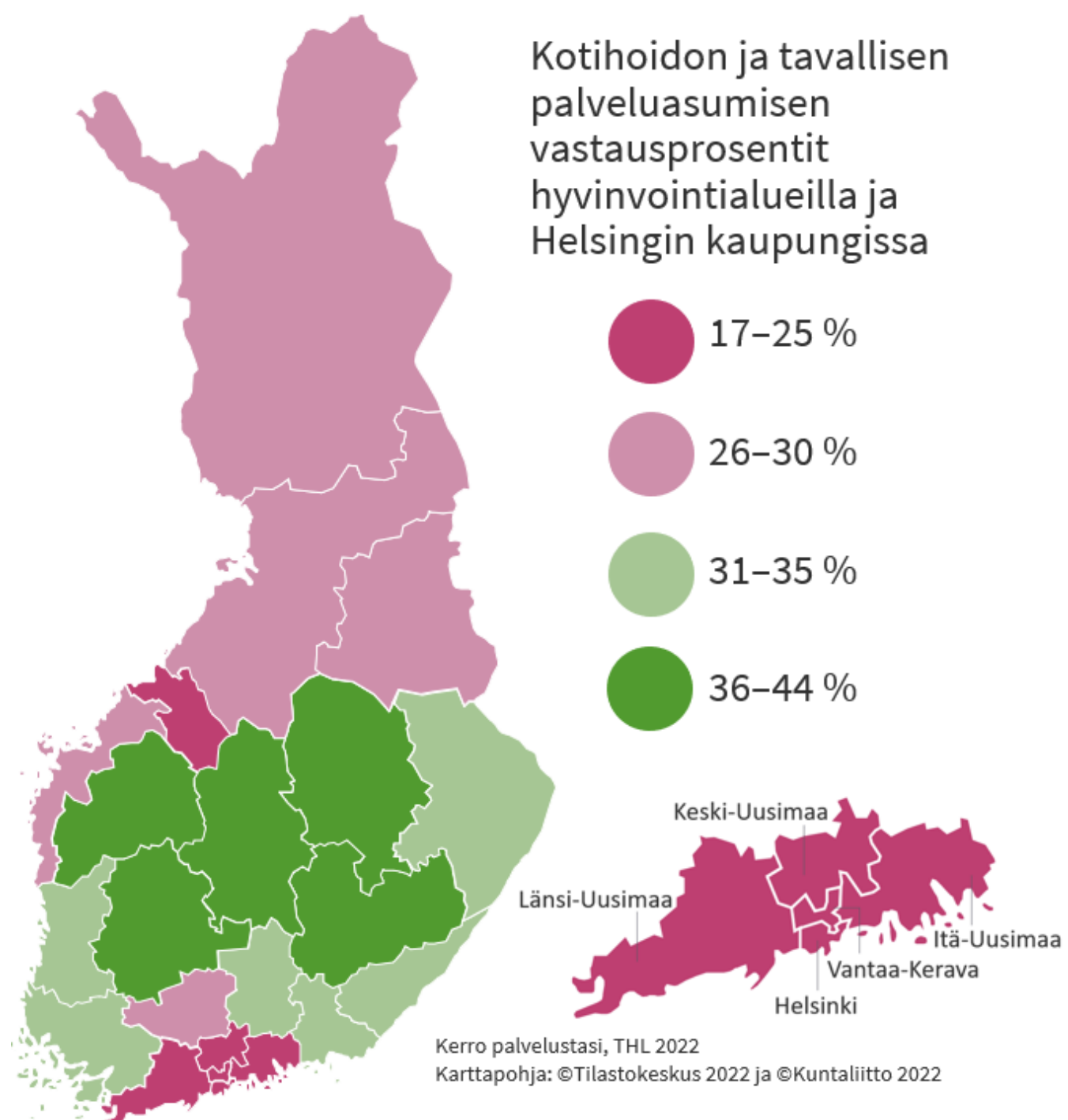
- Asiakkaiden erilainen toimintakyky kotihoitossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa selittävät osin eroja vastaamistavoissa.
- Yleisimmin vastaamistukena oli tuttu hoitaja.

# Kotihoidon ja tavallisen palveluasumisen vastausaktiivisuus

Tutkimus kattaa **30 %** kyselyn kohderyhmään kuuluvista kotihoidon ja tavallisen palveluasumisen asiakkaista.

**Korkein** vastausaktiivisuus on Pohjois-Savossa, 44 %.

**Matalin** vastausaktiivisuus on Keski-Pohjanmaalla ja Länsi-Uudellamaalla, 17 %.

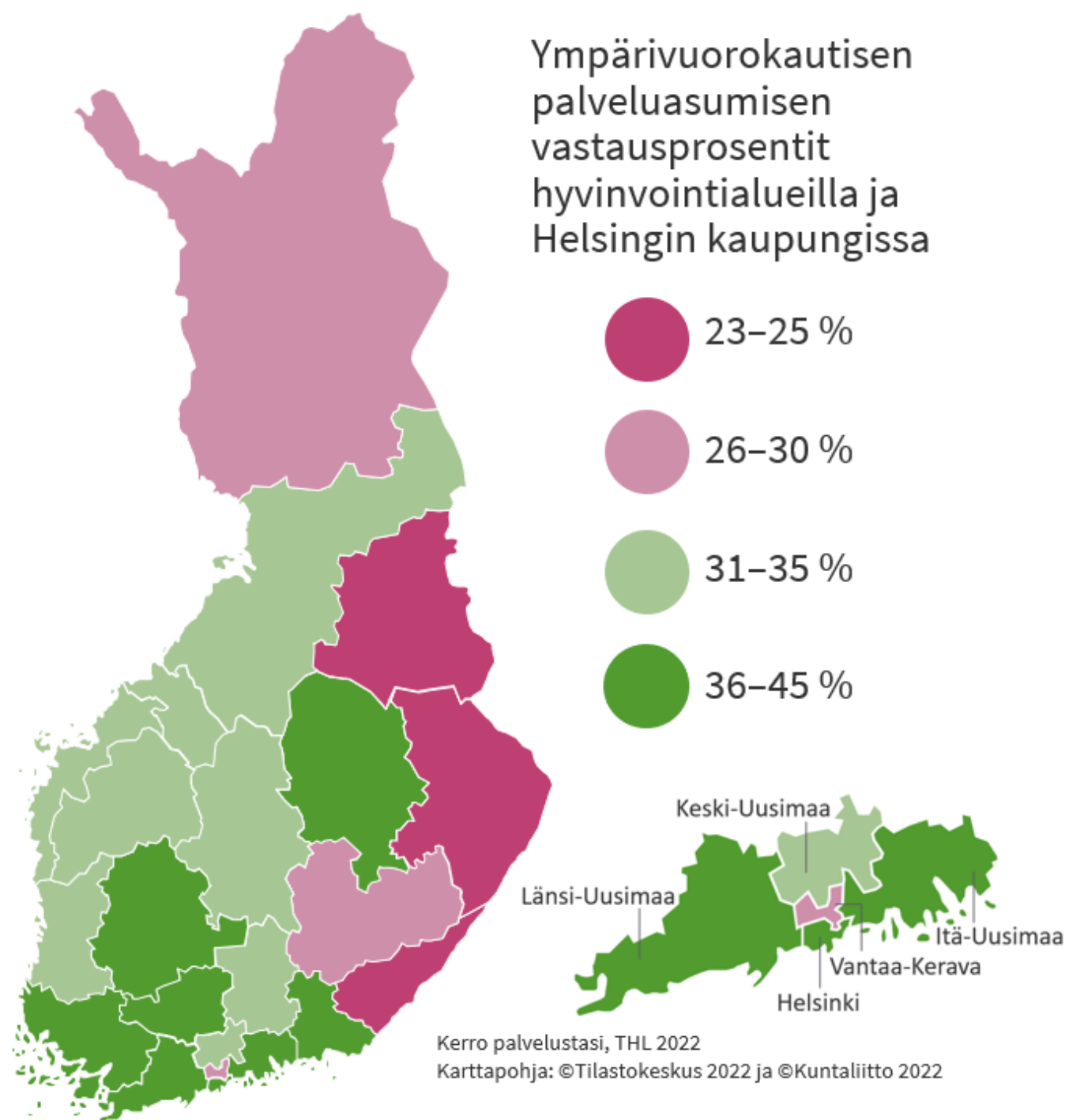


# Ympäri vuorokautisen palveluasumisen vastausaktiivisuus

Tutkimus kattaa **35 %** kyselyn kohderyhmään kuuluvista ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaista.

**Korkein** vastausaktiivisuus on Kanta-Hämeessä, 45 %.

**Matalin** vastausaktiivisuus on Kainuussa ja Etelä-Karjalassa, 23 %.



# Päähavainnot

1

Kotihoidon asiakkaat ovat ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaita tyytyväisempiä palveluihinsa. Useammat kotihoidon asiakkaat myös suosittelisivat saamaansa palvelua.

2

Vanhuspalvelujen asiakkaat ovat kaikkein tyytyväisimpiä hoitajien ystävällisyyteen ja luotettavuuteen. Sen sijaan työn organisointiin liittyviin tekijöihin, kuten hoitajilta saatuun aikaan, ollaan useammin tyytymättömiä.

3

Asiakkaat antavat eniten kielteisiä arvioita virkistystoiminnasta ja ulkoilumahdollisuuksista.

# Lisätietoa Kerro palvelustasi -kyselystä

## Yhteydenotot:

**Sari Kehusmaa**, johtava asiantuntija (vastuututkija)

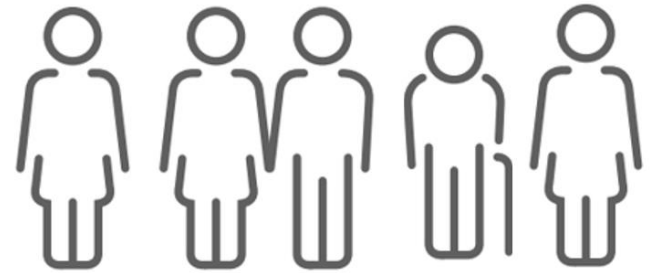
## Muu tiimi:

**Suvi Leppäaho**, projektikoordinaattori

**Pauliina Havakka**, erikoistutkija

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@thl.fi](mailto:etunimi.sukunimi@thl.fi) tai  
[kerropalvelustasi@thl.fi](mailto:kerropalvelustasi@thl.fi)

Verkkosivut: [thl.fi/kerropalvelustasi](https://thl.fi/kerropalvelustasi)



Ei ole moittimista.  
Kaikki ovat oikkuni hyväksyneet.