



Kotihoito toukokuussa 2022: vain puolet kotihoidon työajasta on asiakasaikaa

PÄÄLÖYDÖKSET

- Koko maassa oli laskennallisesti keskimäärin 16985 työntekijää päivittäin kotihoidossa.
- Kotihoidon yksiköissä oli tutkimusjaksolla kirjoilla keskimäärin 72469 asiakasta. Aktiivisia asiakkaita oli keskimäärin 56591.
- Koko maassa valtaosa, 71 prosenttia, kokonaisyhteisöistä oli lähi- ja perushoitajia
- Kotihoidossa kaikesta työajasta noin puolet, 47 prosenttia, oli asiakasaikaa.
- Asiakasajan osuus oli pienempi, jos yksikkö kärsi henkilöstöpuutasta

Näin tutkimus tehtiin:

THL on tehnyt Vanhuspalvelujen tila- seurantaa sähköisinä tiedonkeruina vuodesta 2013. Tiedonkeruuseen kuuluvat kysely palvelujen järjestäjille, asiakastytytyväisyyskysely sekä kyselyt julkisen ja yksityisen sektorin ympärivuorokautisen hoidon ja kotihoidon toimintayksiköille. Tämän julkaisun tiedot perustuvat toukokuussa 2022 toteutettuun toimintayksikkökyselyyn, joka kattoi tiedot kolmen viikon ajalta 2.5-22.5. Julkaisuun valittiin kaikki vastanneet kotihoidon (871), kotisairaanhoidon (5) ja kotipalvelun (42) yksiköt. Yhteensä 918 yksikköä.

THL seuraa ikääntyneiden palveluita ja kartoittaa samalla kotihoidon henkilöstöä ja henkilöstörakennetta sekä palvelun tuottamiseen käytettyä työaika. Seurannassa ovat mukana sekä julkisen että yksityisen sektorin kotihoidon palvelujen tuottajat. Seuranta on osa vanhuspalvelulain toteutumisen arviointia, jota Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) tekee kaksi kertaa vuodessa. Tässä raportissa esitetyt tulokset kuvaavat tilannetta kotihoidossa toukokuussa 2022, jolloin vanhuspalvelulakiin kotihoidon osalta 1.1.2023 voimaan tulevat muutokset olivat vielä eduskuntakäsittelyssä. Tulokset on esitetty hyvinvointialueittain (hyvinvointialueet aloittavat toimintansa 1.1.2023).

Kotihoidon lakimuutosten tavoitteena on parantaa kotiin annettavien palvelujen saatavuutta ja laatua sekä henkilöstön riittävyyttä. Vanhuspalveluilla pyritään parantamaan kotihoidon asiakkaan asemaa kahdella tavalla. Uusien pykälien mukaan mahdollisimman suuri osa kotihoidon työntekijän työajasta käytetään asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön. Lisäksi asiakkaan tulee saada palvelua se tuntimäärä, joka hänelle kuuluu palvelua koskevan päätöksen tai sopimuksen mukaan, jollei hänen muuttuneista olosuhteistaan muuta johdu. Näitä muutoksia ennakoivien THL lisäsi toukokuun 2022 kotihoidon kyselyyn tässä kysymykset asiakasajan määrästä ja aktiivisten asiakkaiden määrästä, joiden vastauksia tässä raportissa esitellään (katso Käsitteiden määritelmät -tietolaatikko). Lisäksi tarkastellaan henkilöstön määrää alueellisesti. THL seuraa vanhuspalvelulain toimeenpanon toteutumista kaksi kertaa vuodessa tehtävillä kyselyillä. Tässä raportissa kuvataan henkilöstön työaika ja henkilöstörakennetta sekä asiakkaita kotihoidossa toukokuussa 2022 hyvinvointialueilla.

Kotihoidon henkilöstön määrässä suurta vaihtelua alueittain

Taulukossa 1 on esitetty tiedot kotihoidon henkilöstöstä ja asiakkaista. Kotihoidon yksiköissä oli seurantajaksolla kirjattuna keskimäärin 72469 asiakasta. Aktiivisia asiakkaita heistä oli keskimäärin 56591. Tämä vastasi 78 prosenttia kaikista kirjatuista asiakkaista. Aktiivisten asiakkaiden osuudessa havaittiin suurta vaihtelua alueiden välillä. Pienin aktiivisten asiakkaiden osuus oli Vantaa ja Kerava alueella 61 prosenttia ja suurin Keski-Uusimaalla 94 prosenttia.

Koko maassa oli laskennallisesti keskimäärin 16985 työntekijää päivittäin kotihoidossa. Vastausten mukaan Itä-Uudellamaalla oli alueista pienin päivittäinen henkilöstömäärä 251 ja Helsingissä suurin 1603. Tarvittavan henkilöstön määrään vaikuttaa tehtävien asiakaskäyntien määrä. Itä-Uusimaalla asiakaskäyntejä tehtiin 1729 ja Helsingissä 8945.

Kim Josefsson

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Sari Kehusmaa

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Käsitteiden määritelmät

Henkilöstömäärä on tässä raportissa niin sanottu laskennallinen henkilöstömäärä. THL ei kysy suoraan henkilöstömäärää tehtäväryhmittäin vaan tehtyjä työtunteja, koska osa-aikatyön, ylitiöiden, lomien ja sairaspousaolojen takia palkattujen henkilöiden määrä ei kerro tarkasti yksikössä tehdyn työn määrästä. Ilmoitetut tunnit kolmen viikon ajalta lasketaan yhteen ja jaetaan yhden kokoaikaisen työntekijän kolmen viikon työajalla eli 114,75 tuntia. Tämä jaetaan vielä 21:llä, jolloin päädytään tässä raportissa käytettyyn laskennalliseen päivittäiseen henkilöstömäärään.

Toukokuussa 2022 THL kysyi ensimmäisen kerran päiväkohtaisesti aktiivisten asiakkaiden määrää. Asiakas määriteltiin aktiiviseksi jos 1) asiakkaan luona oli käyty kyseisenä päivänä joko etä- tai lähikäyntinä 2) asiakkaan luokse oli suunniteltu tehtävän etä- tai lähikäynti, mutta käynti peruuntui yksiköstä johtuvasta syystä.

Kotihoidon toukokuun kyselyssä kysyttiin uutena kysymyksenä myös asiakasajan osuutta kokonaistyöajasta. Asiakasaika määriteltiin siten, että asiakasajaksi lasketaan asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa käytetty työaika. Asiakasaika alkaa, kun asiakkaan luokse saavutaan ja päättyy kun asiakkaan luota lähdetään. Etäyhteydessä / puhelinasiointissa asiakasaika alkaa, kun yhteys asiakkaaseen muodostetaan ja päättyy, kun yhteys katkaistaan. Asiakasaikaa ei ole asiakkaan asioiden hoitaminen ilman asiakasta.

Taulukko 1. Keskimääräinen päivittäinen henkilöstömäärä, päivittäiset asiakaskäynnit ja päivittäinen aktiivisten asiakkaiden osuus hyvinvointialueittain

Hyvinvointialue	Henkilöstö Määrä	Asiakaskäynnit Määrä	Aktiiviset asiakkaat %
Etelä-Karjala	611	4415	91.8
Etelä-Pohjanmaa	898	5605	82.9
Etelä-Savo	603	4642	74.3
Helsinki	1603	8945	75.0
Itä-Uusimaa	251	1729	78.6
Kainuu	361	2711	77.9
Kanta-Häme	577	3919	79.3
Keski-Pohjanmaa	295	1735	66.2
Keski-Suomi	943	6598	78.0
Keski-Uusimaa	265	2057	93.5
Kymenlaakso	445	3544	82.0
Lappi	758	4554	67.0
Länsi-Uusimaa	973	5318	79.3
Pirkanmaa	1451	8174	82.9
Pohjanmaa	544	2746	65.8
Pohjois-Karjala	564	4248	70.8
Pohjois-Pohjanmaa	1428	10145	85.9
Pohjois-Savo	1107	7955	82.3
Päijät-Häme	776	5385	92.1
Satakunta	795	4290	72.7
Vantaa ja Kerava	262	1464	60.6
Varsinais-Suomi	1474	9273	75.1
Koko maa	16985	109454	78.1

Valtaosa kotihoidon henkilöstöstä on lähi- ja perushoitajia

Taulukossa 2 on esitetty henkilöstömäärä hyvinvointialueilla tehtäväryhmittäin. Lisäksi taulukossa on alueittain kunkin tehtäväryhmän henkilöstön osuus prosentteina taulukossa 2 esitettyjen tehtäväryhmien henkilöstön yhteismäärästä. Johtajat-ryhmään on laskettu toimintayksikön johtajat, osastonhoitajat, vastuuhenkilöt, apulaisosastonhoitajat ja tiimivastaavat. Muu sote ryhmään on yhdistetty kaikki lain mukaan ympärivuorokautisen hoidon mitoittamiseen laskettavat henkilöstöryhmät, joita ei ole taulukossa erikseen mainittu. Näitä ryhmiä ovat kodinhoitajat, hoitoapulaiset ja kotiavustajat, fysioterapeutit, toimintaterapeutit sosiaaliohjaajat ja -kasvattajat, geronomit, sosionomit, viriketoiminnanohjaajat ja muut vastaavat ohjaajat, kuntoutuksen ohjaajat ja muu soveltuva sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus. Muu henkilöstö -ryhmässä ovat kaikki sellaiset yksikön työntekijät, jotka eivät sovi muihin ryhmiin.

Taulukon 2 perusteella koko maassa valtaosa, 71prosenttia, kokonaishenkilöstöstä oli lähi- ja perushoitajia. Pohjanmaalla heidän osuutensa oli pienin, 65 prosenttia, ja Etelä-Savossa suurin, 77 prosenttia. Johtajien osuudessa ei ollut juurikaan eroja eri alueilla: heitä oli keskimäärin 7 prosenttia henkilöstöstä. Saira- ja terveydenhoitajien osuus vaihteli Kymenlaakson 9 prosentista Helsingin 17 prosenttiin.

Hoiva-avustajia työskenteli kotihoidossa koko maassa vain 315 eli 2 prosenttia ja muuta henkilöstöä 210 eli 1 prosentti kokonaishenkilöstöstä. Pohjois-Pohjanmaalla työskenteli 49

Erot asiakasmäärissä tilas- tojen välillä

Tämän raportin kokonaisasiakasmäärä 72469 poikkeaa jonkin verran THL:n Avohilmo-rekisteristä saata- vasta asiakasmäärästä. Syitä tähän ovat, että 1) THL:n Vanhuspalvelujen tila -seuranta sisältää asiakkaiden keskiarvotietoja toisin kuin yksittäisten asiakkaiden tiedot sisältävä Avohilmo-rekisteri, jolloin summien laskeminen yksittäisten päivien asiakasmääristä Vanhuspalvelujen tila -seurannassa ei onnistu ilman samojen asiakkaiden laskemista kahdesti 2) Vanhuspalvelujen tila -seurannan kattavuus ei ole 100 prosenttia mm. yksinyrittävien palveluntuottajien puuttumisen ja lievän vastauskadon vuoksi 3) Vanhuspalvelujen tila -seuranta keskittyy pääasiallisesti vain niihin kotihoidon yksiköihin, joissa hoidetaan yli 65-vuotiaita asiakkaita ja joilla hoidontarve johtuu iästä, kun taas Avohilmo sisältää kaikki kotihoidon asiakkaat 4) Vanhuspalvelujen tila -seuranta ei kata ainoastaan tukipalvelua tuottavia yksiköitä tai tukipalvelukäyntejä, mutta tukipalvelua ei ole kaikissa tapauksissa helppo erottaa muusta kotiin vietävästä palvelusta etenkin Avohilmo-rekisterissä.

hoiva-avustajaa, mikä oli 16 prosenttia koko maan kotihoidon hoiva-avustajista. Kokonaishenkilöstöstä hoiva-avustajia oli suurin osuus Kanta-Hämeessä, jossa 26 henkilöä riitti 5 prosentin osuuteen alueen kokonaishenkilöstöstä. Muu sote -ryhmään kuului koko maassa 7 prosenttia kokonaishenkilöstöstä. Alueilla osuus vaihteli Kymenlaakson 2 prosentista Pohjanmaan 14 prosenttiin joskin määrällisesti Varsinais-Suomen 196 henkilöä oli selvästi suurin.

Taulukko 2. Keskimääräinen henkilöstömäärä ja osuus kokonaishenkilöstöstä eri tehtäväryhmissä hyvinvointialueittain

	Johtajat	Sairaana- ja terveydenhoitajat	Lähi- ja perushoitajat	Hoiva-avustajat	Muu sote henkilöstö	Muu henkilöstö
Hyvinvointialue	Määrä %	Määrä %	Määrä %	Määrä %	Määrä %	Määrä %
Etelä-Karjala	38	68	447	9	39	11
	6.1	11.1	73.1	1.4	6.4	1.9
Etelä-Pohjanmaa	57	108	639	11	72	10
	6.3	12.1	71.2	1.3	8.1	1.1
Etelä-Savo	30	63	462	13	35	0
	5.0	10.4	76.6	2.1	5.9	0.0
Helsinki	100	267	1168	7	54	7
	6.2	16.7	72.8	0.5	3.4	0.4
Itä-Uusimaa	15	29	180	4	21	3
	6.0	11.4	71.8	1.4	8.4	1.0
Kainuu	22	47	254	0	37	0
	6.2	13.0	70.4	0.1	10.3	0.0
Kanta-Häme	38	66	419	26	25	2
	6.7	11.5	72.6	4.5	4.4	0.4
Keski-Pohjanmaa	14	54	215	0	12	1
	4.6	18.2	72.9	0.0	4.0	0.2
Keski-Suomi	63	101	643	29	87	21
	6.6	10.7	68.2	3.0	9.3	2.2
Keski-Uusimaa	13	40	199	2	7	5
	5.1	15.1	74.8	0.6	2.6	1.7
Kymenlaakso	37	40	336	7	9	15
	8.3	9.1	75.6	1.6	2.0	3.4
Lappi	48	74	506	28	86	16
	6.4	9.7	66.8	3.8	11.3	2.1
Länsi-Uusimaa	64	121	695	13	69	11
	6.6	12.4	71.4	1.3	7.1	1.1
Pirkanmaa	87	136	1076	13	103	36
	6.0	9.3	74.1	0.9	7.1	2.5
Pohjanmaa	45	67	351	3	74	4
	8.3	12.3	64.5	0.5	13.7	0.8
Pohjois-Karjala	39	76	402	16	30	1
	6.9	13.5	71.2	2.8	5.4	0.2
Pohjois-Pohjanmaa	103	151	986	49	126	12
	7.2	10.6	69.0	3.4	8.8	0.9
Pohjois-Savo	71	125	822	28	55	6
	6.5	11.3	74.2	2.5	5.0	0.6
Päijät-Häme	56	78	572	29	25	15

	7.2	10.1	73.7	3.8	3.2	1.9
Satakunta	62	90	583	7	44	8
	7.8	11.3	73.3	0.9	5.6	1.0
Vantaa ja Ke- rava	21	37	184	7	8	6
	7.9	14.0	70.1	2.8	3.0	2.2
Varsinais- Suomi	85	175	983	15	196	20
	5.8	11.9	66.7	1.0	13.3	1.4
Koko maa	1110	2012	12121	315	1217	210
	6.5	11.8	71.4	1.9	7.2	1.2

Kotihoidon työajasta vain puolet on asiakasaikaa

Koko maassa kaikesta työajasta noin puolet, 47 prosenttia, oli asiakasaikaa. Tehtäväryhmien välillä oli kuitenkin suurta eroa. Johtajien asiakasajan osuus oli pienimmillään Keski-Pohjanmaalla kolme prosenttia ja suurimmillaan Kymenlaaksossa 26 prosenttia. Sairaana ja terveydenhoitajilla alueellinen vaihtelu oli vieläkin suurempaa Helsingin 22 prosentista Kymenlaakson 49 prosenttiin. Lähi- ja perushoitajillakin vaihtelua oli jonkin verran: Vantaa ja Keravan 43 prosentista Päijät-Hämeen 59 prosenttiin. Muu sote ryhmässä asiakasajan osuus oli pienin Päijät-Hämeessä 41 prosenttia ja suurin Keski-Pohjanmaalla 66 prosenttia. Hoiva-avustajien ja muun henkilöstön pieni määrä aiheutti kyseisiin ryhmiin suurta alueellista heilahtelua, minä vuoksi näistä ryhmistä ei pystytä tekemään luotettavia päätelmiä.

Taulukko 3. Asiakasajan osuus prosentteina kokonaistyöajasta eri tehtäväryhmissä hyvinvointialueittain

Hyvinvointialue	Kaikki	Joh- tajat	Sairaana- ja terveydenhoitajat	Lähi- ja perushoitajat	Hoiva- avustajat	Muu sote	Muu henkilöstö
Etelä-Karjala	47.7	19.0	33.6	50.8	86.6	48.4	71.9
Etelä-Pohjanmaa	49.8	20.5	38.9	54.8	63.4	49.4	0.0
Etelä-Savo	51.5	6.9	43.0	55.4	45.8	55.9	ei ole
Helsinki	39.6	3.5	21.3	46.0	28.8	63.0	29.4
Itä-Uusimaa	51.7	9.3	43.2	55.1	41.3	61.0	92.0
Kainuu	50.6	11.2	30.1	56.7	64.8	58.0	ei ole
Kanta-Häme	47.8	21.5	36.0	52.2	41.6	54.5	14.4
Keski-Pohjanmaa	40.1	3.4	26.4	44.4	ei ole	65.9	66.7
Keski-Suomi	47.0	13.4	38.3	51.3	53.8	46.8	50.3
Keski-Uusimaa	52.3	11.6	43.9	57.7	0.0	59.5	20.4
Kymenlaakso	50.7	25.8	49.0	52.0	54.2	48.2	88.1
Lappi	44.7	13.2	29.7	47.9	57.3	52.0	46.2
Länsi-Uusimaa	45.9	16.1	35.9	49.3	77.5	54.0	28.9
Pirkanmaa	46.8	6.1	22.0	53.0	59.0	60.6	10.7
Pohjanmaa	39.2	11.5	25.0	43.9	88.9	41.5	96.8

Pohjois-Karjala	50.2	14.6	35.0	56.1	59.4	52.8	12.0
Pohjois-Pohjanmaa	53.8	20.0	42.5	58.1	73.3	55.6	35.1
Pohjois-Savo	51.5	16.9	28.9	56.7	76.3	57.5	38.9
Päijät-Häme	52.4	13.6	38.9	59.1	60.4	41.3	13.8
Satakunta	43.1	23.5	36.2	45.7	57.9	51.6	20.2
Vantaa ja Ke-rava	40.3	9.1	29.2	43.0	75.1	53.8	73.9
Varsinais-Suomi	43.0	10.6	21.6	48.8	65.0	45.7	42.3
Koko maa	47.0	14.0	31.8	51.8	61.5	52.1	38.1

Asiakasajan osuus oli pienempi, jos yksikkö kärsi henkilöstöpulasta

Seuraavaksi on esitetty asiakasajan osuus prosentteina koko maan tasolla eri tehtäväryhmissä ylitöiden (Taulukko 4) ja vajaalla henkilöstöllä työskentelyn yleisyyden (Taulukko 5) mukaan tarkasteltuna tarkastelutasona koko maa. Mitä useammin yksikössä jouduttiin tekemään ylitöitä tai työskentelemään vajaalla henkilöstöllä, sitä pienempi osuus työntekijöiden työajasta oli asiakastyötä. ”Joka viikko” ja ”Joka päivä tai lähes joka päivä” ryhmät eivät vaikuttaneet eroavan toisistaan. Tulokset olivat samansuuntaisia kaikissa työntekijäryhmissä ja sekä ylitöissä että vajaalla henkilöstöllä työskentelyssä, joskin ylitöissä erot vaikuttivat olevan suurempia.

Taulukko 4. Asiakasajan osuus prosentteina kokonaistyöajasta tehtäväryhmittäin ylitöiden yleisyyden mukaan, koko Suomi

Tehtäväryhmä	Ei lainkaan (109 yksikköä)	Harvemmin kuin joka kuukausi (120 yksikköä)	Joka kuukausi (262 yksikköä)	Joka viikko (319 yksikköä)	Joka päivä tai lähes joka päivä (108 yksikköä)
	%	%	%	%	%
Johtajat	41.9	25.6	13.6	7.5	10.8
Saira- ja terveydenhoitajat	61.4	46.1	33.7	28.5	29.6
Lähi- ja perushoitajat	74.9	58.7	53.6	49.7	50.7
Hoiva-avustajat	99.0	85.7	74.9	51.0	39.6
Muu sote	78.7	63.5	54.2	47.6	48.2
Muu henkilöstö	65.1	54.8	44.4	20.5	31.0
Kaikki	68.3	54.5	49.0	44.4	45.5

Taulukko 5. Asiakasajan osuus prosentteina kokonaistyöajasta tehtäväryhmittäin vajaalla henkilöstöllä työskentelyn yleisyyden mukaan, koko Suomi

Tehtäväryhmä	Ei lainkaan (264 yksikköä)	Harvemmin kuin joka kuukausi (165 yksikköä)	Joka kuukausi (242 yksikköä)	Joka viikko (176 yksikköä)	Joka päivä tai lähes joka päivä (71 yksikköä)
	%	%	%	%	%
Johtajat	25.2	13.9	11.5	9.2	8.4
Sairaana- ja terveydenhoitajat	42.7	36.9	29.8	27.3	27.9
Lähi- ja perushoitajat	60.0	53.0	50.4	49.7	50.3
Hoiva-avustajat	72.4	62.4	71.6	43.8	46.3
Muu sote	66.4	52.7	51.9	44.6	45.7
Muu henkilöstö	47.0	38.9	40.7	18.5	41.9
Kaikki	55.0	48.6	46.0	44.0	45.0

Pohdinta

Henkilöstömäärässä ja asiakasmäärässä sekä -käynneissä oli suurta vaihtelua alueiden välillä. Vaihtelua selittänee alueiden erilaisuus (pinta-ala, väestörakenne), mutta tarkastelu muista selittävästä mahdollisesti palvelurakenteeseen liittyvistä tekijöistä ei tässä tutkimuksessa tehty.

Tulosten perusteella lähi- ja perushoitajat muodostavat kotihoidon henkilöstön kivijalan, jota muut henkilöstötyhmät täydentävät. Lähi- ja perushoitajia oli noin 70 prosenttia henkilöstöstä. Hoiva-avustajien määrä kotihoidossa oli pieni (reilut 300 henkilöä koko maassa), mutta määrä tulee kasvamaan tulevaisuudessa, koska palveluntuottajat haluavat palkata lisää hoiva-avustajia (Kainiemi ym. 2022). Kokonaisuutena eri työntekijäryhmien osuudet koko henkilöstöstä olivat melko samankaltaisia eri hyvinvointialueilla. Sen sijaan asiakasajan osuudessa kokonaistyöajasta oli enemmän vaihtelua alueiden välillä.

Toukokuun kotihoidon kyselyssä 2022 kysyttiin ensimmäistä kertaa aktiivisten asiakkaiden osuutta kaikista kotihoidon asiakkaista. Osuuksissa oli suurta vaihtelua alueiden välillä, ja tuloksia tarkasteltaessa nouseekin esiin pohdintaa siitä, tulkittiinko kysymystä oikein. Muiden THL:n aineistojen perusteella 54 prosenttia kotihoidon asiakkaista oli sellaisia, joiden luona käytiin vähintään kerran päivässä, ja 59 prosenttia kotihoidon asiakkaista sai hoitoa vähintään 3,5 tuntia viikossa (Pesonen ym. 2022 ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022). Edellä mainitut luvut ovat pienempiä kuin tämän raportin tulokset. Vaikuttaa epätodennäköiseltä, että tämän raportin Vanhuspalvelujen tila-aineistossa joillakin alueilla 94 prosenttia kaikista kotihoidon asiakkaista on aktiivisia eli heidän luonaan käydään keskimäärin joka päivä. On mahdollista, että joko tietojärjestelmien tai muun syyn takia yksiköiden on ollut vaikea vastata kysymykseen. Kysymyksen ohjeistusta mietitään tarkasti, jotta kysymys varmasti ymmärretään jatkossa, kuten on tarkoitettu.

Toukokuun kotihoidon kyselyssä 2022 tarkasteltiin niin ikään ensimmäisen kerran sitä, kuinka suuri osuus työajasta on asiakasaikaa eri henkilöstöryhmillä. Koko maan tasolla noin puolet kaikkien työntekijöiden työajasta oli asiakasaikaa. Esimerkiksi lähi- ja perushoitajien työstä noin puolet oli aktiivista asiakasaikaa ja johtajien työstä sitä oli noin 15 prosenttia. Kirjaaminen, asiakkaiden omaisten kanssa keskusteleminen, lääkärikonsultaatiot ja tiedonsiirtopalaverit ovat kaikki tärkeää ja tarpeellista työtä, jota ei kuitenkaan lasketa asiakasajaksi, mikäli työtä ei tehdä asiakkaan luona. Mielenkiintoista on, että alueiden

välillä oli suurehkoa vaihtelua siinä, kuinka työaika jakautui asiakasaikaan ja muuhun työaikaan. Alueita onkin syytä kannustaa keskustelemaan keskenään ja pohtimaan keinoja, joilla omaa asiakasaikaosuutta voisi nostaa korkeammaksi, koska lakikin siihen kannustaa. Asiakasajan alueellisia eroja voivat selittää esimerkiksi erot matka-ajoissa tai monisairaiden asiakkaiden vaatima eri ammattilaisten konsultointi, joita ei lasketa asiakasajaksi, jos työtä ei tehdä asiakkaan luona tai kanssa.

Asiakasajassa havaittiin ylitöiden ja vajaalla henkilöstöllä työskentelyn yhteys asiakasajan osuuteen: vaikutti siltä, että mitä enemmän yksikössä oli kiirettä ja resurssipulaa, sitä pienempi oli asiakasaika. Tälle ilmiölle on useita mahdollisia selityksiä. Henkilöstöpula voi estää tehokkaan työvuorosunnittelun, jolloin matka-ajat voivat olla tavallista pidempiä ja työntekijät eivät välttämättä tunne asiakkaitaan. Johtajien työajasta suuri osa voi mennä sijaisten hankkimiseen, ja sijaisia joudutaan perehdyttämään, mikä on pois sekä sijaisen että perehdyttäjän asiakasajasta. Henkilöstöpulan vallitessa ennakoimattomat tapahtumat, esimerkiksi asiakkaan kaatuminen, voivat sotkea tiukat aikataulut, kun asiakkaan tilannetta ja vointia pitää selvittää eri tahojen kanssa. Lisäksi yhdenkin työntekijän sairastuminen voi johtaa tehottomuutta lisääviin muutoksiin työvuoroissa, jos sijaisia ei ole saatavilla. Toisaalta sekä ylitöiden tekeminen, vajaalla henkilöstöllä työskentely että pienempi asiakasajan osuus voivat kertoa haasteista johtamisessa, jolloin selitys voikin olla enemmän yksikön omissa toimintatavoissa kuin ulkoisissa tekijöissä. Voi myös olla, että henkilöstöpulan vuoksi yksikkö joutuu kierrättämään eri tehtäviä, jolloin uusien asioiden usein toistuva opettelu ja rutiinien puuttuminen voi viedä aikaa asiakastyöltä.

Hyvinvointialueet aloittavat vuoden 2023 alussa ja myös uusittu vanhuspalvelulaki tulee voimaan suurelta osin samaan aikaan. Jatkossa on tärkeää seurata, mihin suuntaan vanhuspalvelut alueilla kehittyvät ja pystyvätkö hyvinvointialueet kasvattamaan esimerkiksi asiakasajan osuutta työajasta tai ylipäätään työntekijöiden määrää vanhuspalveluissa.

Lähteet

Kainiemi Emma, Kauppinen Sari & Kehusmaa Sari (2022). Hoiva-avustajia halutaan palkata lisää – esteen heikko saatavuus. Tutkimuksesta tiiviisti 45/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Pesonen Tiina, Väisänen Visa, Corneliusson Laura, Ruotsalainen Salla, Sinervo Timo & Noro Anja (2022). Asiakkaiden saama hoitoaika suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen ikäihmisten palveluissa - tuloksia Aikamittaushankkeesta. Tutkimuksesta tiiviisti 37/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2022). Iäkkäiden säännöllisten palvelujen RAI-tietokanta. Haettu 15.11.2022 osoitteesta https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/rai/first/fact_rai_first?row=area-670140&row=service-type-81509&row=serviceprovider-198038&column=measure-81469&column=time-581093&fo=1

Tämän julkaisun viite:

Josefsson K, Kehusmaa S (2022) Kotihoito toukokuussa 2022: vain puolet kotihoidon työajasta on asiakasaikaa. Tutkimuksesta tiiviisti 63/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki



Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-408-007-1 (verkko)
ISSN 2323-5179 (verkko)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-007-1>