



Asiakastyytyväisyys kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

Tuloksia ensimmäisestä kansallisesta vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyskyselystä

Suvi Leppäaho, projektikoordinaattori

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Kerro palvelustasi -kysely on tulossa jäädäkseen

- **Vanhuspalvelulaki on uudistunut:** kansallinen seuranta THL:n tehtäväksi vuoden 2023 alussa.
 - Vanhuspalveluyksiköille velvoittavaa osallistua kansalliseen kyselyyn v. 2024 alkaen
- **Pilottitiedonkeruu** toteutettiin maaliskesäkuussa 2022 Manner-Suomen vanhuspalveluyksiköissä. Lähes **42 000** säännöllisen kotihoidon ja pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasta vastasi pilottikyselyyn.

Vanhuspalvelulaki
980/2012

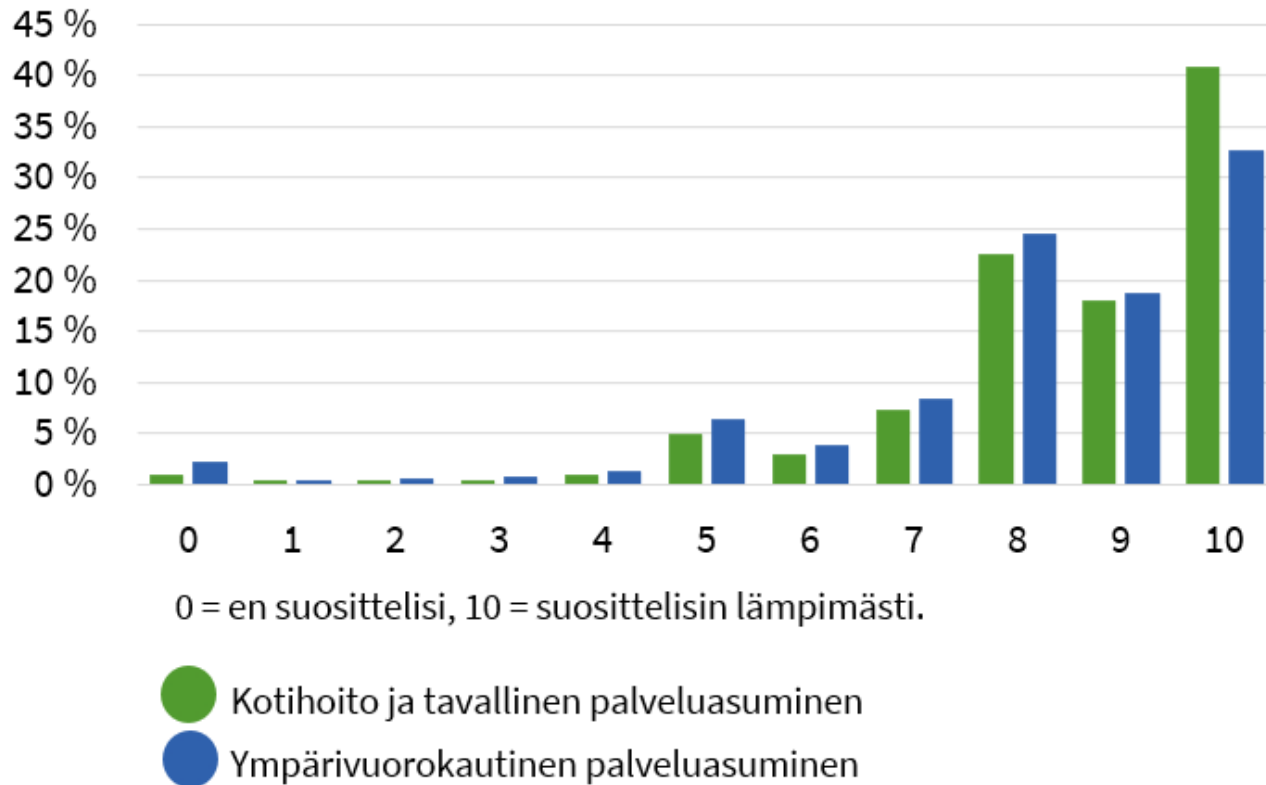


23 § Omavalvonta

24 a § Palvelujen laadun seuranta

Asiakkaat suosittelisivat mielellään saamaansa palvelua

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?



Kerro palvelustasi, THL 2022

Keskiarvo

8,5 kotihoito ja tavallinen palveluasuminen

8,1 ympärivuorokautinen palveluasuminen

NPS-luku (Net Promoter Score)

48 kotihoito ja tavallinen palveluasuminen

36 ympärivuorokautinen palveluasuminen

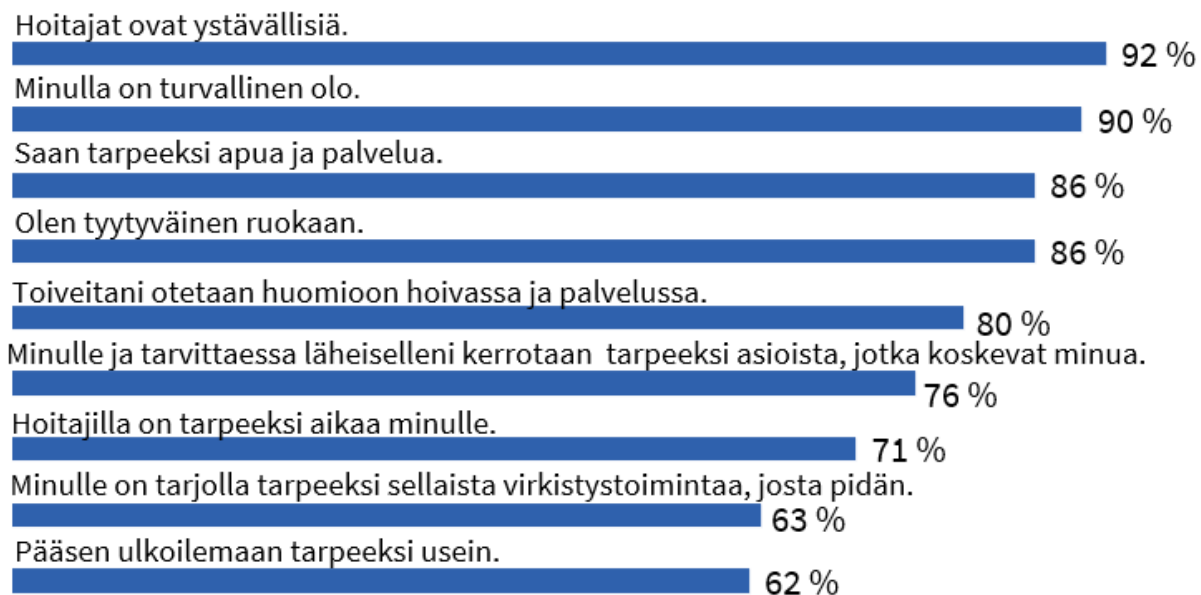


Suosittelijat - **Arvostelijat** = NPS
%-osuus %-osuus

Mitä iso kuva kertoo?

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

väittämän kanssa melko tai täysin samaa mieltä olevien asukkaiden osuus



Täysin eri mieltä



Melko eri mieltä



Ei samaa eikä eri mieltä



Melko samaa mieltä

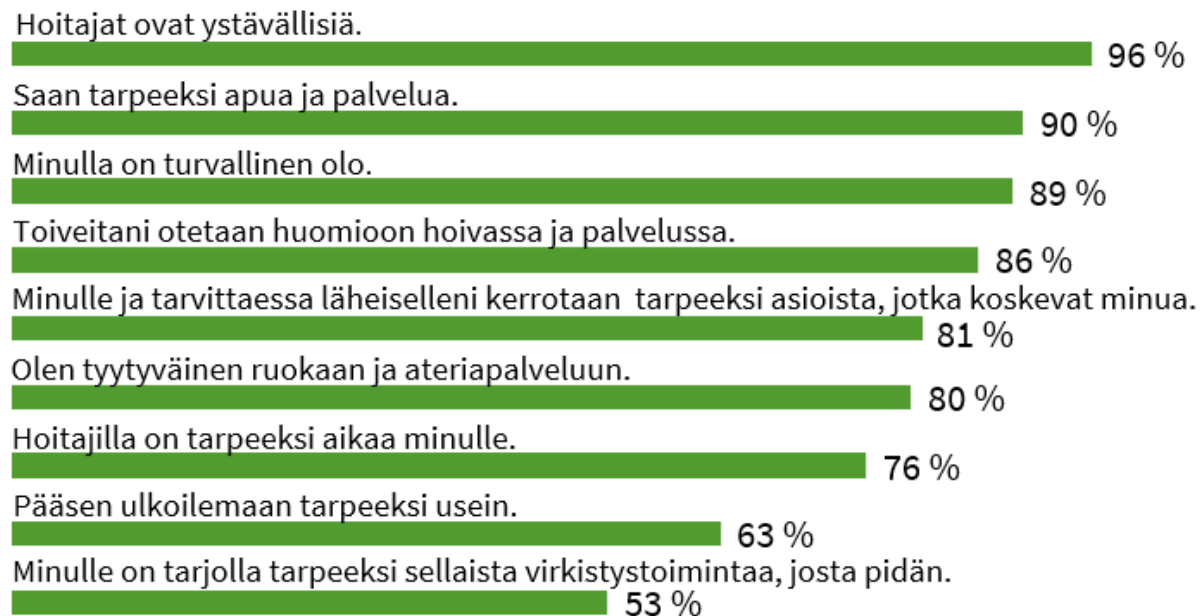


Täysin samaa mieltä



Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen (nyk. yhteisöllinen asuminen)

väittämän kanssa melko tai täysin samaa mieltä olevien asiakkaiden osuus



Luotan hoitajiin.



Kun tarvitsen apua, saan sitä nopeasti.



Hoitajat noudattavat sovittuja aikoja.



Olen tyytyväinen nykyiseen elämään.



Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä toiveiden huomioimiseen hoivassa ja palvelussa

Väittämän kanssa melko tai täysin samaa mieltä ovat asiakkaat

Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa



86 %

80 %

Minulle ja tarvittaessa läheiselleni kerrotaan tarpeeksi asioista, jotka koskevat minua

81 %

76 %

-  Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen
-  Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

- Asiakkaan toivomukset on otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon palvelussa, jotta asiakkaalla on mahdollisuus elää omannäköistä elämäänsä.
- Ensi sijassa asiakkaan itsensä ja tarvittaessa hänen läheisensä on oltava tietoisia asiakkaan arkeen ja palveluun kuuluvista asioista.

Osallisuus avopalautteiden valossa

Omannäköistä elämää

”Olen yleisesti ottaen ollut tyytyväinen kaikkeen. Kaikki toiveeni ovat toteutuneet. Ollaan vaimon kanssa tyytyväisiä ja molemmilla on täällä turvallinen olo.”

*”Minulla on kaikkea mitä voin toivoa, en osaa esittää lisätoiveita. Ihminen haluaa olla **subjekti eikä pelkkä objekti**. On mukavaa kun voi tuoda omia huonekaluja, tauluja ja tavaroita”*

*”Toivon enemmän yhteistä keskustelua ja kuuntelua, enemmän yhteistä päätöksentekoa. **Toivon saavani ohjausta sen sijaan että aina kerrotaan mitä tehdään ja miten tehdään, haluan vaikuttaa.**”*



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

Tiedonkulun onnistumisia ja heikkouksia

”Minulle kaikki asiat on kerrottu niin, että olen ne ymmärtänyt. Ja se on tärkeää. Olen pärjännyt hyvin. Asiat ovat tasapainossa.”

”Tiedonkulku hoitajien ja omaisten kanssa heikkoa. Omainen ei tiedä keneltä kysyä ja kenellä on aikaa vastata.”

”Tykkään hoitajista, jotka juttelevat kanssani ja kyselevät kuulumisia ja toiveitani, sekä vaihtaa parempaan asentoon. Olen kiitollinen kaikesta siitä. Toivon vielä, että omaisilleni kerrotaan enemmän hoidostani, koska en itse voi kertoa niistä sillä tavalla, kun en muista.”

Virkistystoiminnassa ja ulkoilumahdollisuuksissa on parannettavaa

Väittämän kanssa melko tai täysin samaa mieltä olevat asiakkaat

Minulle on tarjolla tarpeeksi sellaista virkistystoimintaa, josta pidän



53 %

63 %

Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein

63 %

62 %

-  Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen
-  Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

- Moni asiakas on vailla ulkoilua ja mielekästä virkistystoimintaa
- Kotihoidon asiakkailla esimerkiksi päiväkeskustoiminta, ohjattu liikunta, ryhmä- tai ystävätoiminta
- Toiminnallinen arki on osa mielen hyvinvointia ja toimintakyvyn ylläpitoa

Yli viidesosa asiakkaista kärsii yksinäisyydestä usein tai koko ajan

Toiminnallinen arki avopalautteiden valossa

Ulkoilua ja tekemistä liian harvoin

”Kaipaen todella paljon ulkoiluttajaa. Olen päässyt viimeisen kahden vuoden aikana kerran tunniksi ulkoilemaan.”

”**Ennen korona-aikaa** virkistystoimintaa oli enemmän, mutta ei silloinkaan riittävästi. Mukavaa tekemistä yhdessä muitten asukkaiden kanssa tarvitaan. Se lisää yhteisöllisyyttä ja mielialakin kohentuu.”

”Ei ole ulkoiltu **talviaikaan**.”

”**En halua** ulkoilla, toivon että sitä kunnioitetaan. Olen jo vanha enkä enää jaksa niin touhuta.”



”Toivoisin enemmän virikkeitä jotta ajan saisi kulumaan ja ettei olisi aina niin yksinäistä ja päivät samanlaisia kaikki.”

Merkityksellistä ja yksilöllistä tekemistä

”Aika tulee pitkäksi, kun ei ole mitään tekemistä. **Kotona** olisi niin paljon tekemistä.”

”Virkistykseksi haluaisin jotain **nikkarointihommaa**, pientä puuhastelua ettei tulisi aika niin pitkäksi.”

”Joukossa on toimiviakin henkilöitä kun heidän kanssaan hommataan jotain. Vaikka **pieniä siivoushommia tai järjestelyitä** tai muita pikku askareita. Jos ei muuta niin käveleskellään käytävillä käsikynkkää ja jutellaan, vaikka vastaukset ovat välillä mitä sattuu.”

Enemmän aikaa hoitajien kanssa

Väittämän kanssa melko tai täysin samaa mieltä olevat asiakkaat

Hoitajat ovat ystävällisiä



96 %

92 %

Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle

76 %

71 %

-  Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen
-  Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

- Asiakkaat ovat kaikkein tyytyväisimpiä hoitajien ystävällisyyteen, mutta kaipaavat enemmän yhteistä aikaa heidän kanssaan
- Yhteinen aika hoitajien kanssa on monille tärkeä sosiaalinen tapahtuma
- Asiakkaat ymmärtävät aikataulujen viiveet hoitajien kiireen ja asiakkaiden priorisoinnin kautta

Henkilöstö ja yhteinen aika avopalautteiden valossa

Kohtaamisia henkilöstön kanssa

”Hoitajat ovat olleet ystävällisiä ja hymyileviä. Kanssani on tanssittu ja laulettu.”

”**En ole tyytyväinen kaikkiin hoitajiin**, kaikki eivät ole ystävällisiä. Toiset ovat hyvinkin ystävällisiä.”

”Nuorten hoitajien ajatukset on kovin erilaiset kuin omani. Keskustelu ei suju, kenties **sukupolvien välinen kuilu**.”

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

”Odottelen joka päivä, että ystävällinen hoitaja saapuu. **Päivä on pelastettu** kun saa hetken jutella hoitajan kanssa.”



Minusta täällä on hyvä palvelu. Isot kiitokset hoitajille, kun jaksavat meitä, kun olemme känkkäränkkiä.

”Kiitos hoitajista, että minua joka päivä käyvät katsomassa ja että saa muutaman sanan jutella.”

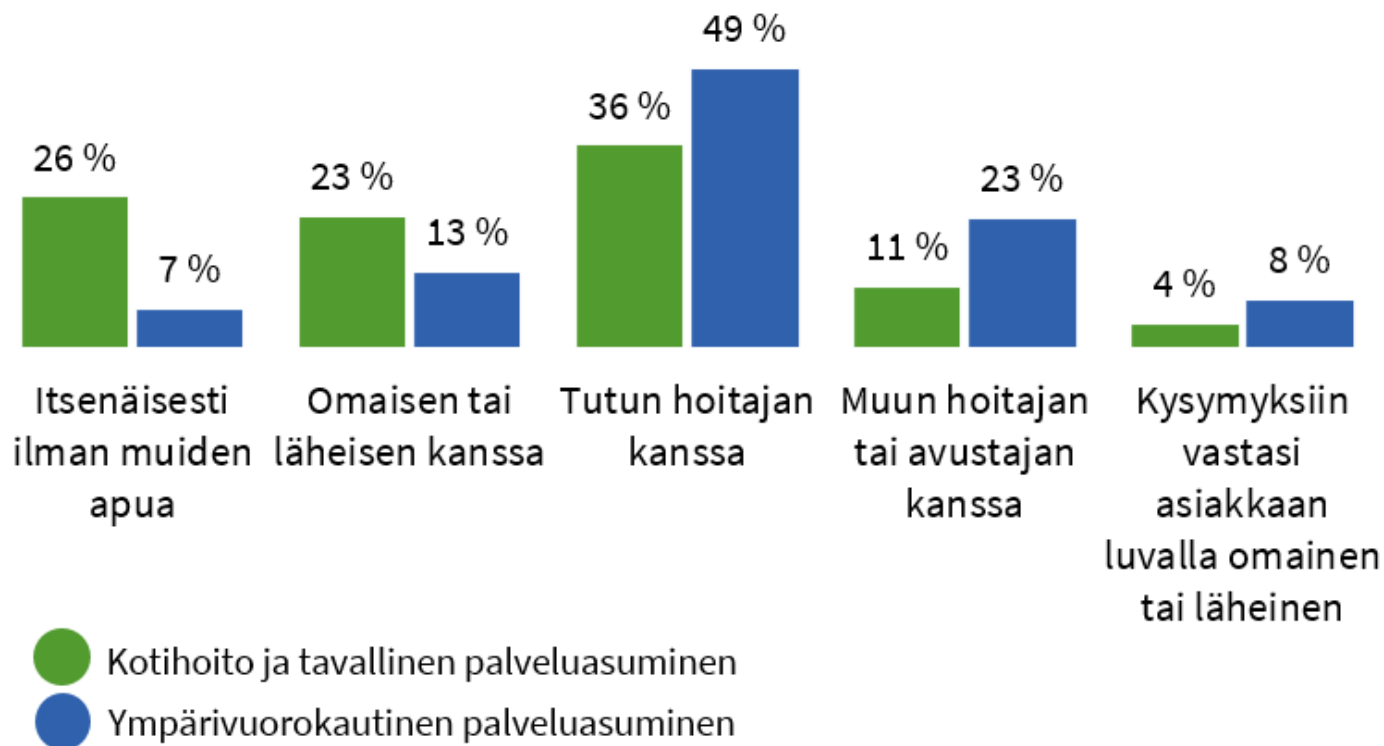
”Toivon, että hoitajalla olisi **aikaa rauhallisesti keskustella kanssani**. Kaikilla meillä on oma, arvokas elämämme ja toivon, että sitä kunnioitetaan.”

”Olisi kiva jos olisi enemmän aikaa pysähtyä ja jutella, eikä aina olisi kova vauhti. **Sama(t) hoitaja**. Ei vaan sanoa päivää ja näkemiin.”

”Tiedän että hoitajilla on kiire mutta **minulle on silti tarpeeksi aikaa**”.

Asiakkaat tarvitsevat tukea vastaamiseen

Miten vastaat kyselyyn?



Kerro palvelustasi, THL 2022

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

Muistisairaat asiakkaat vastaajina

Asiakkaiden osuus, joilla ei ole mittarin CPS-mittarin tunnistamia häiriöitä kognitiivisissa toiminnoissa:

- Ympäri vuorokautinen hoito 4 %
- Kotona asuvien palvelut 25 % (lähde: RAI-tietokanta)

Lähtökohtaisesti asiakkaan muistisairaus ei ole este kyselyyn osallistumiselle.

Yleisiä huolenaiheita/kysymyksiä:

- Muistisairaus vaikeuttaa vastaamista
- Vastausten luotettavuus – rajanveto kuka voi osallistua
- Vastaamisessa auttavan henkilön näkemys vs. asiakkaan oma näkemys

Ammattilaisten ja läheisten tekemä tapauskohtainen harkinta

Lyhennetty kyselyvaihtoehto saatavilla.

- Kuusi kysymystä, ei pakollisia kysymyksiä
- 38 % vastasi lyhennettyyn kyselyyn
- Kysymyskortit (yksi kysymys per sivu)



Vastausaktiivisuus hyvinvointialueilla ja Helsingissä

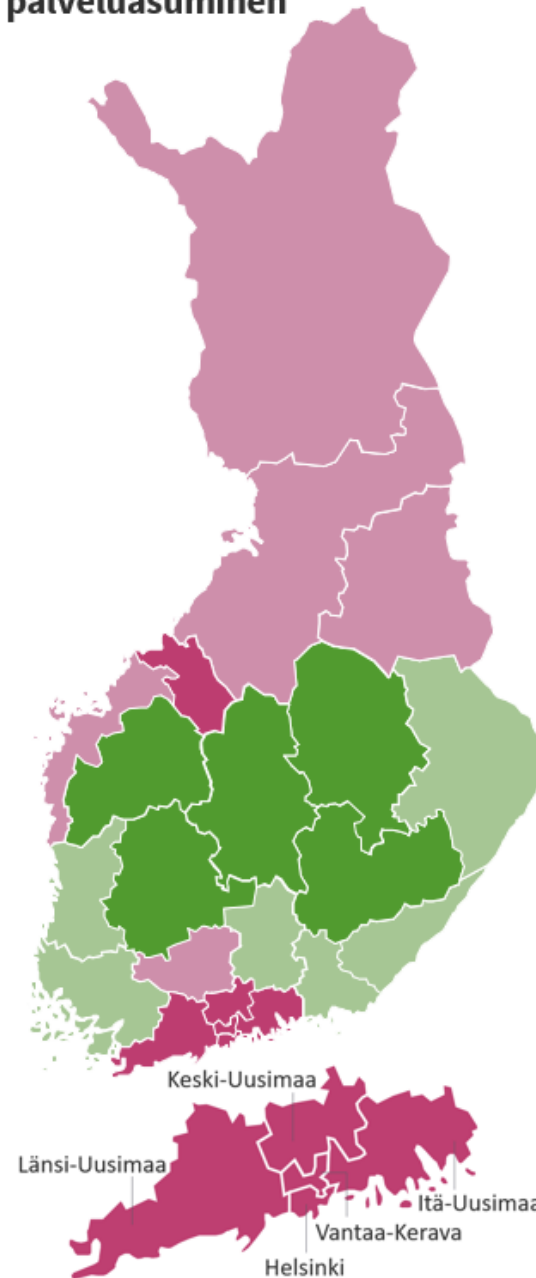
Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen

- Vastausaktiivisuus **30 %**
- Korkein vastausaktiivisuus on Pohjois-Savossa, 44 %
- Matalin vastausaktiivisuus on Keski-Pohjanmaalla ja Länsi-Uudellamaalla, 17 %

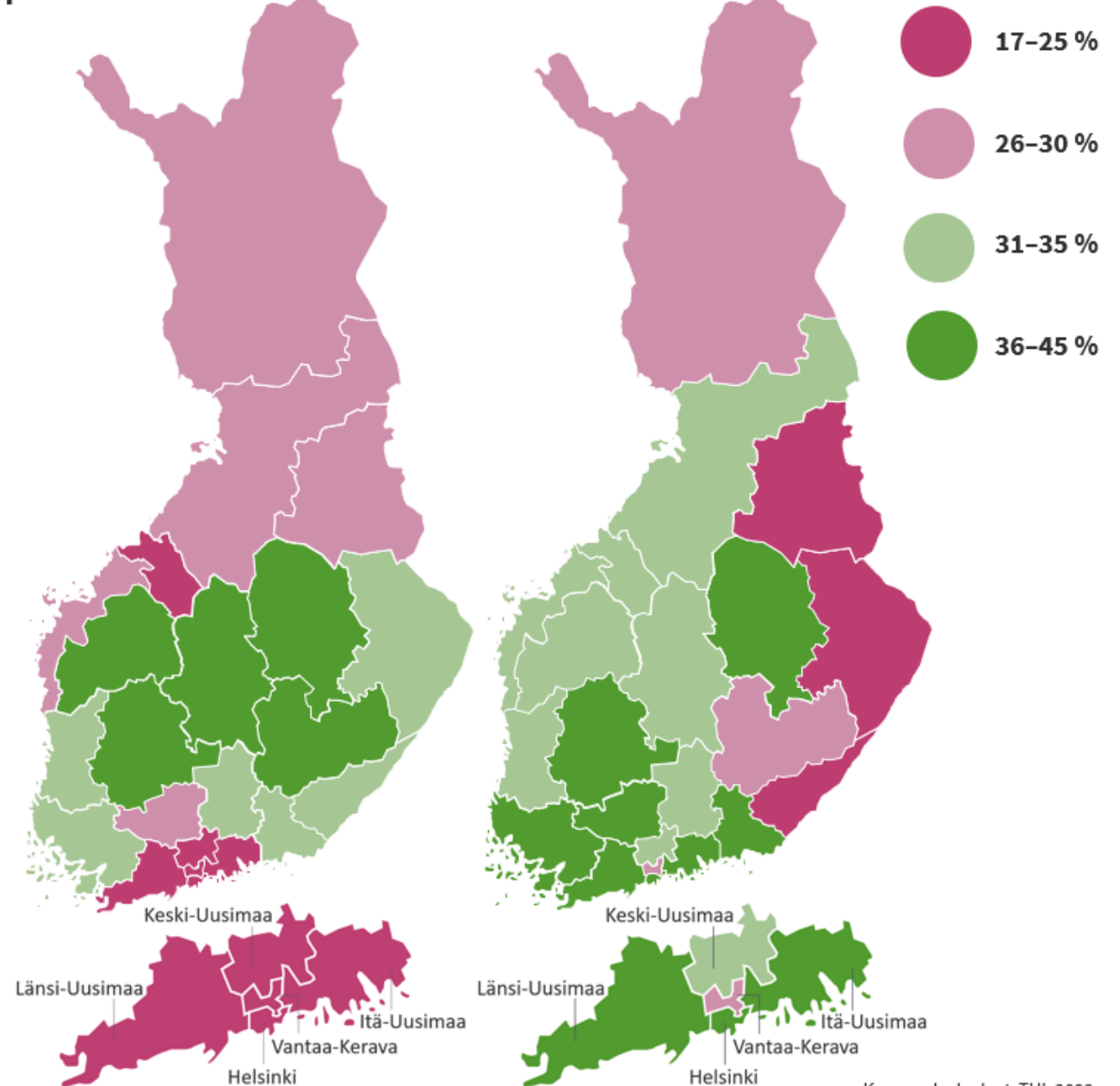
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

- Vastausaktiivisuus **35 %**
- Korkein vastausaktiivisuus on Kanta-Hämeessä, 45 %
- Matalin vastausaktiivisuus on Kainuussa ja Etelä-Karjalassa, 23 %

Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen



Ympäri vuorokautinen palveluasuminen



Kannattaa tutustua kansallisiin tuloksiin!

Kaikki yksiköt ja palveluntuottajat ovat saaneet omat tuloksensa vertailutietoineen.

Vuodesta 2024 alkaen raportoidaan yksikkötasolla.

THL on koonnut yhteen parhaat asiakasarviot saaneet vanhuspalvelujen toimintayksiköt:

- **TOP10 – koko maan parhaat** asiakasarviot saaneet yksiköt
- **Alueellisesti parhaat** asiakasarviot saaneet yksiköt

TOP 10 – koko maan parhaat asiakasarviot, ympäri vuorokautinen palveluasuminen

* Yksikkö	Palveluntuottaja	Sijainti	Vastaukset	
1	Palvelukeskus Marjapaikka	Muonion kunta	Muonio	13
2	Tupahoiva	Tupahoiva Oy	Sastamala	13
3	Mariankoti ryhmäkoti 4	Helsingin Seniorisäätiö	Helsinki	12
4	Mariahemmet	Föreningen för Mariahemmet r.f.	Pietarsaari	10
5	Attendo Kalmari	Attendo Hoivakoti Misteli Oy	Saarjärvi	14
6	Attendo Haga	Attendo Oy	Uusikaarlepyy	11
7	Kaukolankoti	Laitilan kaupunki	Laitila	17
8	Folkhälsanhuset i Vanda	Folkhälsan Vålfärd Ab	Vantaa	11
9	Palvelutalo Onnela	Loviisan kaupunki	Loviisa	17
10	Esperi Hoivakoti Niittykukka	Hoitokoti Niittykukka Oy	Koski Tl	11



Keskeiset tulokset verkkosivulla:
thl.fi/kerropalvelustasi

Lisätietoa Kerro palvelustasi -kyselystä

Suvi Leppäaho, projektikoordinaattori

Sari Kehusmaa, johtava asiantuntija (vastuututkija)

Pauliina Havakka, erikoistutkija

Sähköposti: etunimi.sukunimi@thl.fi tai
kerropalvelustasi@thl.fi

Verkkosivut: thl.fi/kerropalvelustasi

Ei ole moittimista.

Kaikki ovat oikkuni hyväksyneet.

