



# Klientnöjdheten inom äldreomsorgen 2022

Berätta om din service – Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen

Suvi Leppäaho, Sari Kehusmaa ja Pauliina Havakka

Institutet för hälsa och välfärd

# Enkäten ”Berätta om din service” stärker det nationella kunskapsunderlaget om situationen inom äldreomsorgen



Det har saknats uppgifter på nationell nivå om hur nöjda klienterna inom äldreomsorgen är. I fortsättningen kommer uppgifterna att samlas in regelbundet och enhetligt i hela finländska fastlandet.



Med enkäten följer man upp klientnöjdheten inom hemvården, vanligt serviceboende och serviceboende med heldygnsvård.



Enkätens målgrupp omfattar klienter som får regelbundna och långvariga tjänster och är 65 år fyllda.

# Enheterna måste engagera sig i högre grad för att samla in uppgifter om klientnöjdhet

- Lagstiftningen ändras 2023 och den nationella uppföljningen kommer att bli Institutets för hälsa och välfärd (THL) uppgift.
- Nästa nationella Berätta om din service-enkät genomförs 2024 och därefter med två års mellanrum.
- Enheterna ska se till att klienterna har möjlighet att besvara enkäten.
- Det är fortfarande enheternas uppgift att genomföra egenkontroll och utveckla tjänsterna genom klientresponsen.

Äldreomsorgslagen  
980/2012



23 § Egenkontroll

24 a § Uppföljning av  
tjänsternas kvalitet  
(med början av år 2023)

# Så här genomfördes undersökningen



THL kontaktade alla serviceenheter och serviceproducenter inom äldreomsorgen. Enheterna delade ut enkäterna till sina egna klienter.



Insamlingen av uppgifter var öppen 14.3–15.6.2022. Klienterna svarade antingen på en pappersenkät eller en elektronisk enkät.



Enkäten besvarades av nästan 42 000 klienter.

# Tre enkäter att välja mellan

Enkäten riktad till personer som är klienter inom hemvård och vanligt serviceboende

19 frågor

Enkäten riktad till personer som är klienter i serviceboende med heldygnsomsorg

13 frågor

Förkortad version av enkäten

6 frågor

Språk alternativ: finska, svenska, engelska

The image displays three versions of a survey form titled "Berätta om din service - Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen 2022".

- Left version (Full):** Contains 19 questions. Questions 3, 4, 5, and 6 use a four-point Likert scale with smiley faces. Question 3: "Jag får tillräckligt mycket hjälp och service." Question 4: "Jag får fort hjälp när jag behöver det." Question 5: "Vårdarna har tillräckligt mycket tid för mig." Question 6: "Vårdarna följer de tider vi har kommit överens om." The form also includes a section for "Att svara på frågorna i enkäten" with a question about how the respondent answers, and a section for "Om att rekommendera servicen" with a question about recommending the service.
- Middle version (Intermediate):** Contains 13 questions. It includes the same Likert scale questions as the full version but with a different set of questions. It also includes the "Att svara på frågorna i enkäten" and "Om att rekommendera servicen" sections.
- Right version (Short):** Contains 6 questions. It includes the same Likert scale questions as the full version but with a different set of questions. It also includes the "Om att rekommendera servicen" section.

The forms are branded with the logo of "Institutet för hälsa och välfärd" (thl).

✓ Enkäterna har i huvudsak ett gemensamt innehåll.

✓ Resultaten redovisas separat för hemvården och för serviceboende med heldygnsomsorg. Även svaren på den förkortade versionen av enkäten ingår i resultaten.



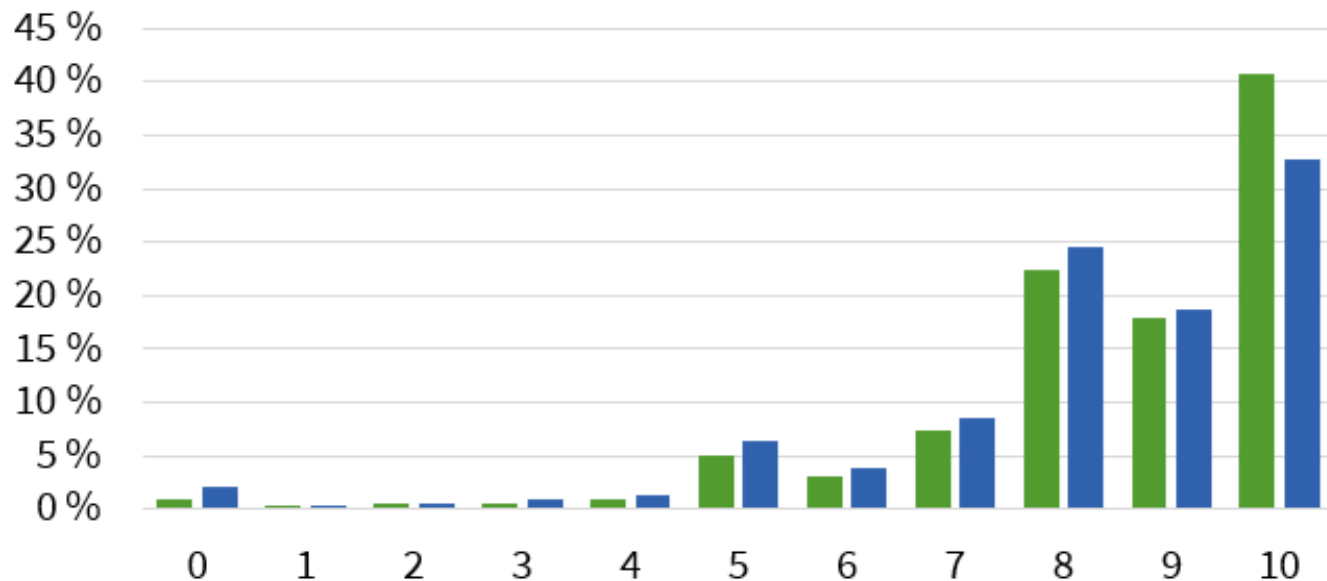
Vårdarna har ofta lite bråttom. Det finns för få vårdare, men de gör sitt jobb med hjärtat, rena änglarna.



## Servicen och vårdarna

# Kunderna skulle gärna rekommendera den service de fått

## Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en närstående eller en vän?



0 = jag skulle inte rekommendera, 10 = jag skulle rekommendera varmt.

- Hemvård och vanligt serviceboende
- Serviceboende med heldygnsomsorg

Berätta om din service, THL 2022

## NPS-värde

**48** hemvård och vanligt serviceboende

**36** serviceboende med heldygnsomsorg

## Medelvärde

**8,5** hemvård och vanligt serviceboende

**8,1** serviceboende med heldygnsomsorg

# Indikator för villigheten att rekommendera tjänsten



**Förespråkare** -  
%-andel



**Kritiker**  
%-andel



**= NPS**

Berätta om din service, THL 2022

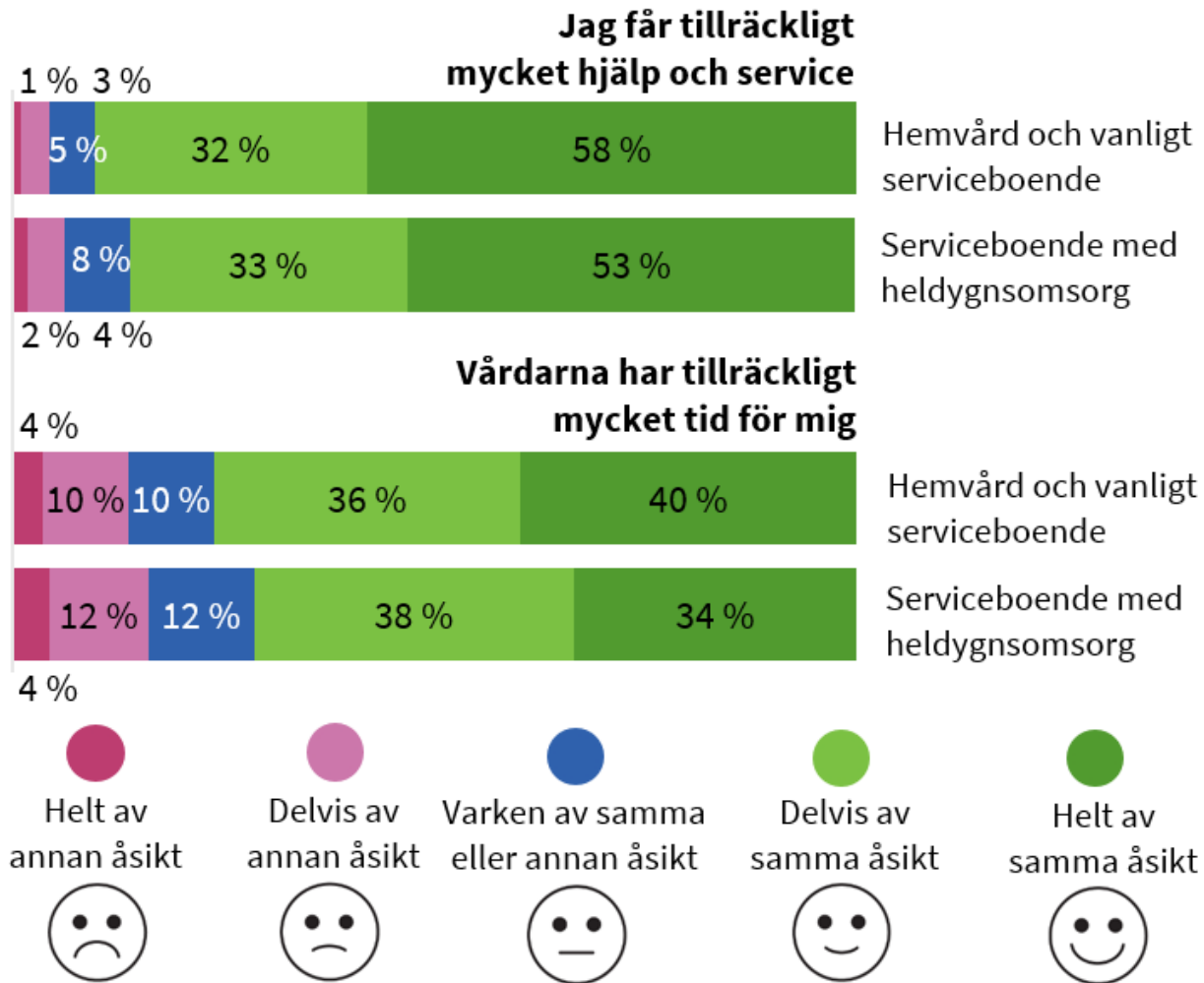
NPS eller  
Net Promoter Score

Hur sannolikt skulle  
du rekommendera  
den service du fick  
för en närstående  
eller en vän?

Klienter svarar på frågan hur sannolikt de skulle rekommendera servicen på en skala 0–10. 0 betyder att klienten inte alls skulle rekommendera den service, och 10 att klienten mycket varmt skulle rekommendera den service. Svarare kategoriseras som förespråkare (9–10), passiva (7–8) och kritiker (0–6). NPS räknas på följande sätt: subtrahera från förespråkarnas procentandel kritikernas procentandel. NPS placerar sig mellan -100 och 100.



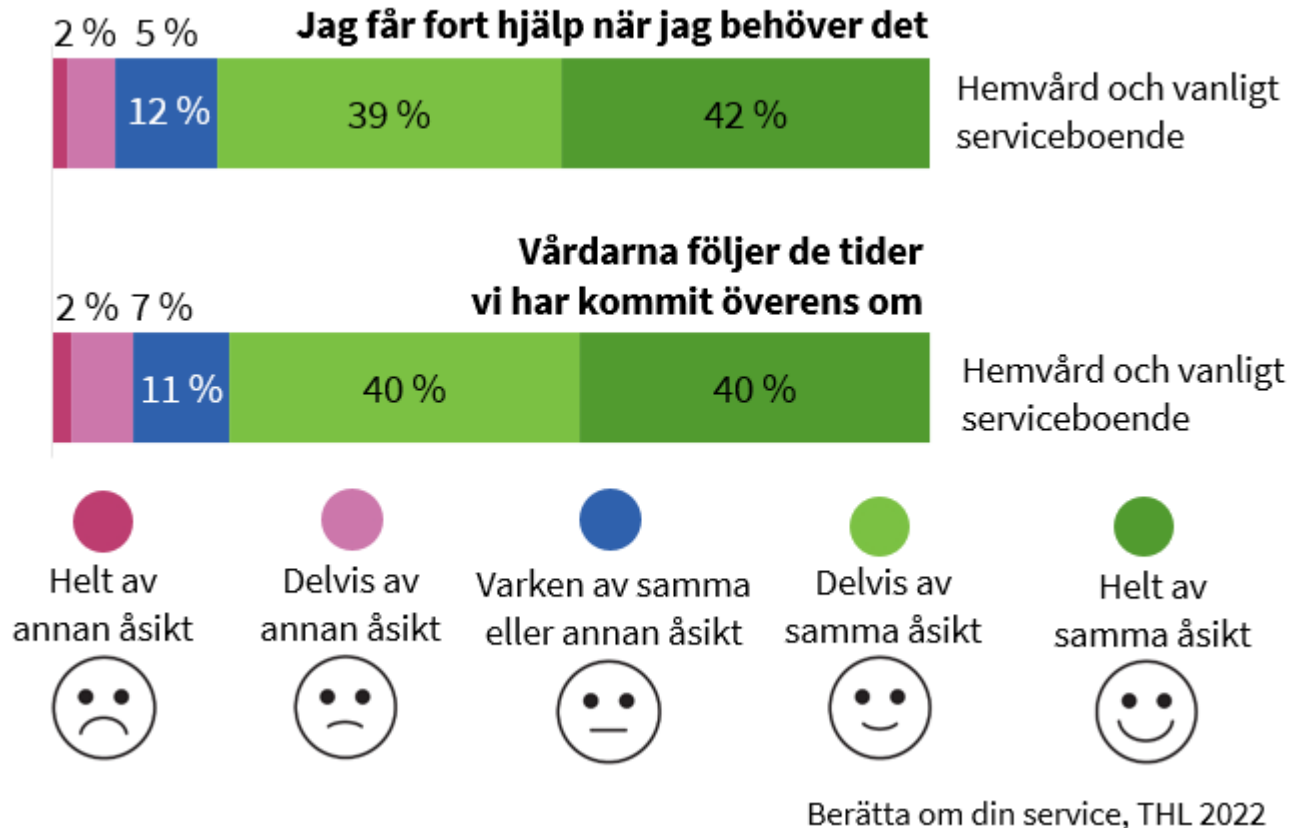
# Klienterna upplever ofta att tillgången till hjälp är tillräcklig, men önskar mer tid tillsammans med vårdarna



- I serviceplanen kommer man överens om tjänster som passar klientens behov.
- Tiden tillsammans med vårdarna är för många en viktig social händelse.

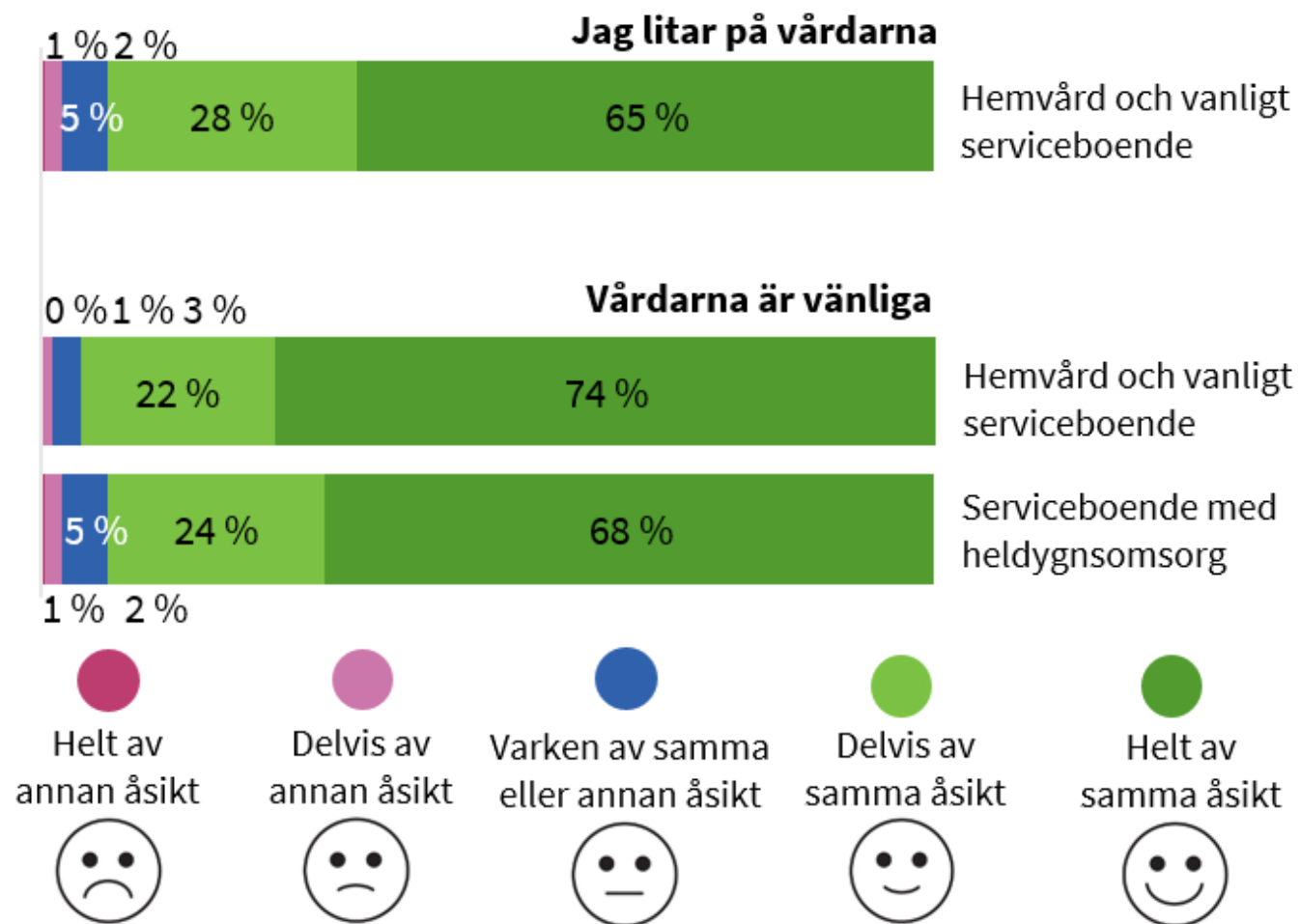
Berätta om din service, THL 2022

# Hemvårdens klienter har förståelse för att hjälpen ibland kan dröja



- Hemvårdens klienter upplever att det går ganska fort att få hjälp och att de överenskomna tiderna följs ganska bra.
- Klienterna har tillgång till säkerhetsteknik som kan användas för att kalla på hjälp vid brådskande behov.
- Klienterna har förståelse för förseningar i tidtabellerna eftersom de vet att vårdarna har bråttom och på grund av att klienterna prioriteras.

# Vårdarnas vänlighet och pålitlighet ligger på en utmärkt nivå

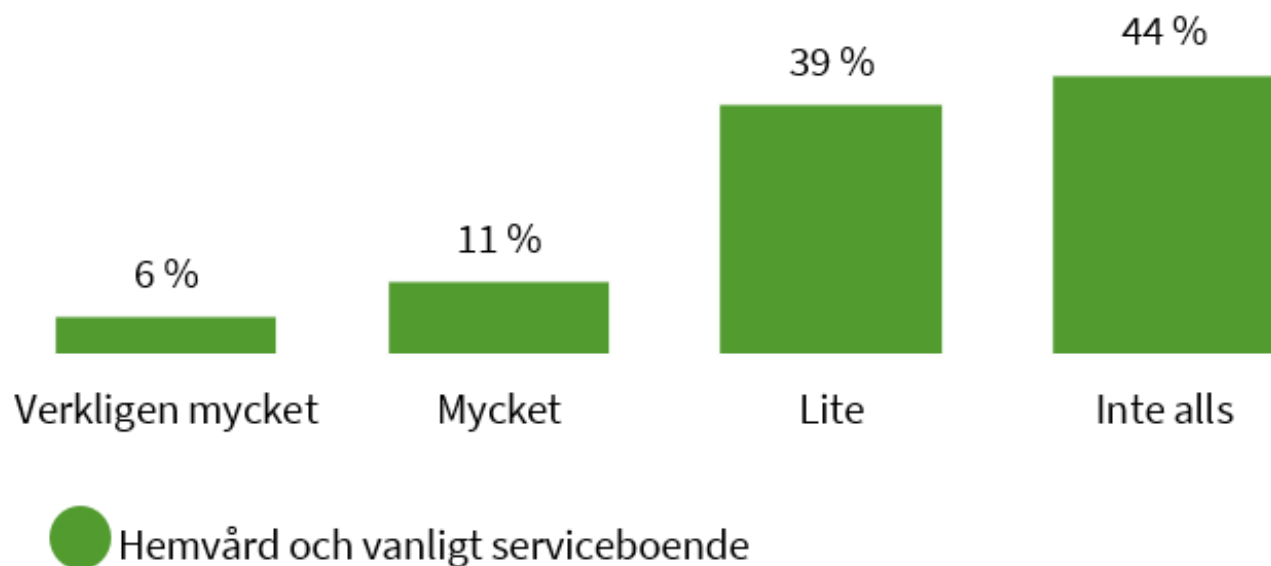


- Klienterna är mest nöjda med vårdarnas vänlighet och pålitlighet.
- Förtroendet för vårdarna bygger ofta på hur erfaren och yrkeskunnig klienten upplever vårdaren.

Berätta om din service, THL 2022

# Många klienter störs av att vårdarna byts ut

## Stör det dig att vårdarna byts ut?

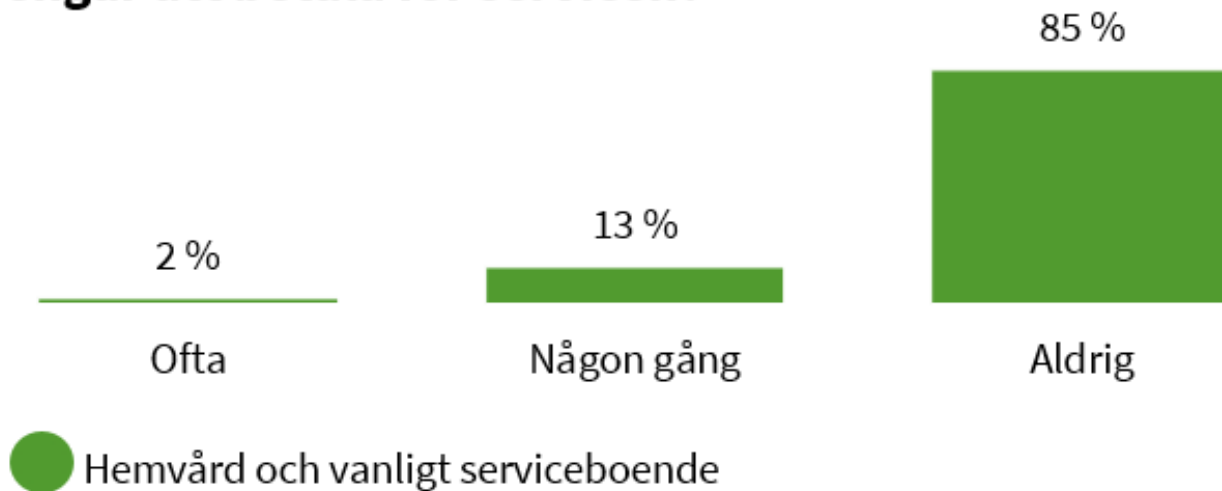


Berätta om din service, THL 2022

- För många är det viktigt att upprätthålla kontakten med en bekant vårdare.
- Det att vårdarna byts ut kan till exempel bero på problem med tillgång till eller kvarhållande av personal.
- Klienternas hem besöks vid alla tider på dygnet året runt och det är därför naturligt att besöken görs av olika vårdare.

# Hemvårdsklienternas pengar räcker inte alltid till för tjänsterna

**Har du blivit utan sådan service du behöver därför att du inte har tillräckligt mycket pengar att betala för servicen?**



Berätta om din service, THL 2022

- För regelbunden hemvård uppbärs en avgift som bestäms enligt servicemängden, klientens betalningsförmåga och familjens storlek.
- Dessutom betalar hemvårdens klienter själva t.ex. för besök på hälsostationer, hemvårdens stödtjänster och läkemedel.



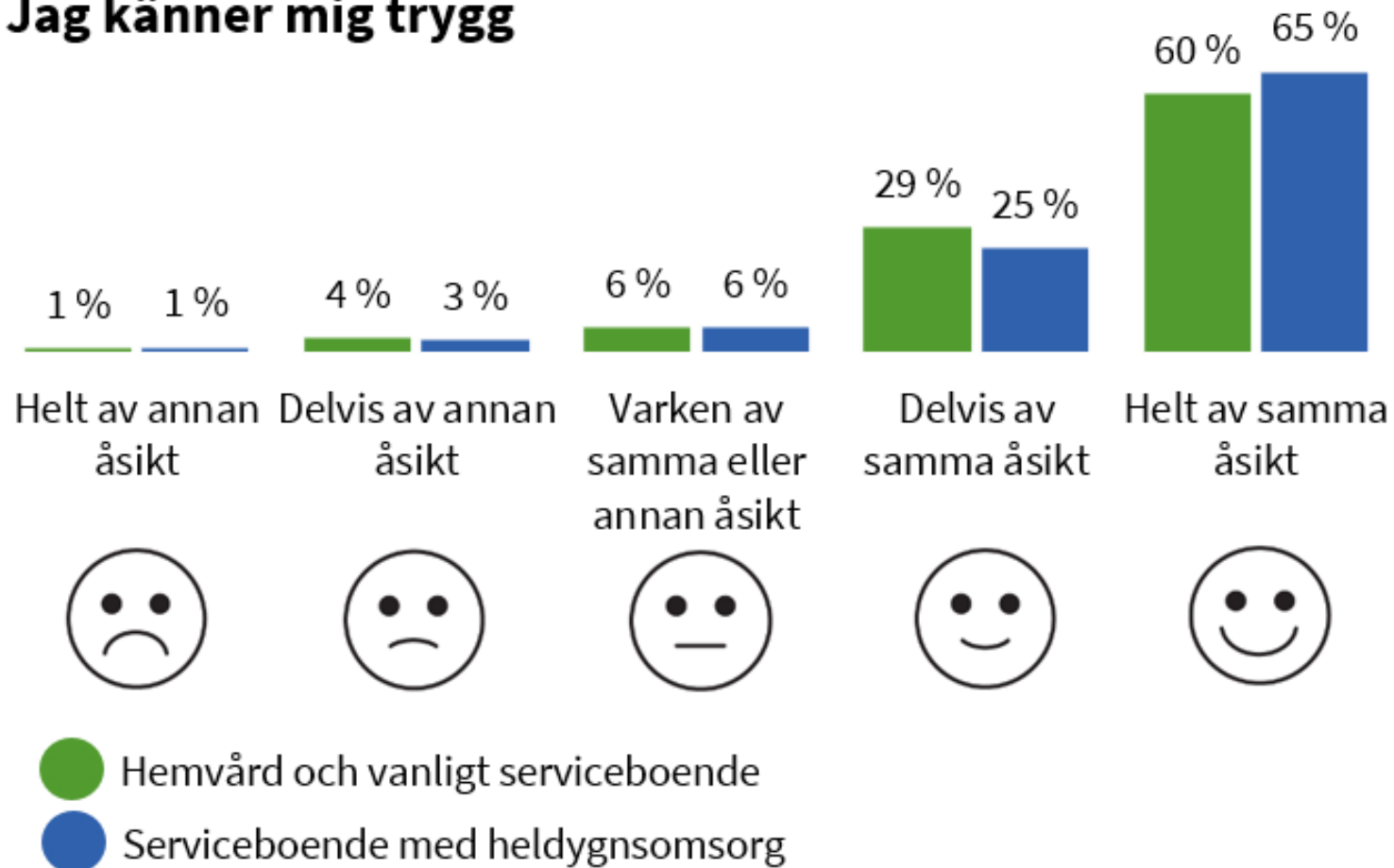
Med hjälp av hemvården får jag bo så länge som möjligt i mitt eget hem. De dagliga besöken ger en trygghetskänsla.



## Trygghet och ensamhet

# Trygghetskänslan är på en god nivå

## Jag känner mig trygg

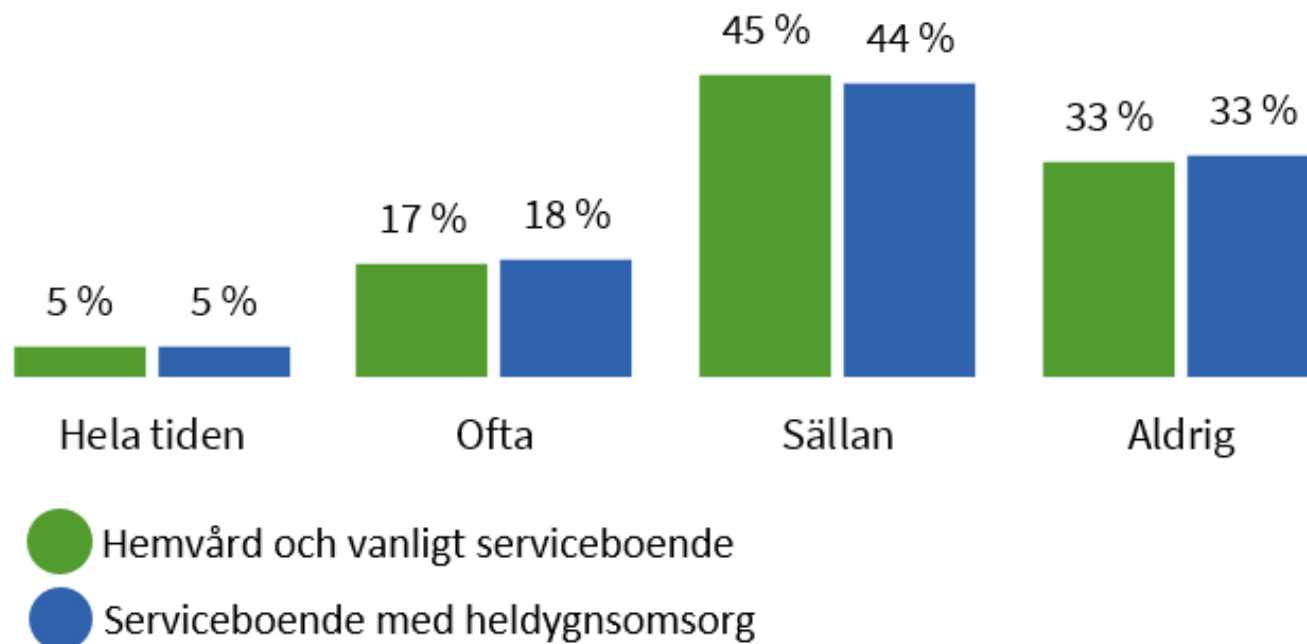


- Trygghetskänslan påverkas av att man vet att man får hjälp vid behov.
- Trygghetskänslan är också bunden till övergripande faktorer i anslutning till boendemiljön och samhället.

Berätta om din service, THL 2022

# En femtedel av klienterna lider av ensamhet ofta eller hela tiden

## Lider du av ensamhet?



Berätta om din service, THL 2022

- Bakom känslan av ensamhet finns faktorer på individnivå och faktorer i anknytning till livssituationen, t.ex. tanke- och handlingsmönster, en begränsad livsmiljö och makens/makans död.
- Ensamhet kan förebyggas t.ex. genom att öka möjligheterna till socialt umgänge.





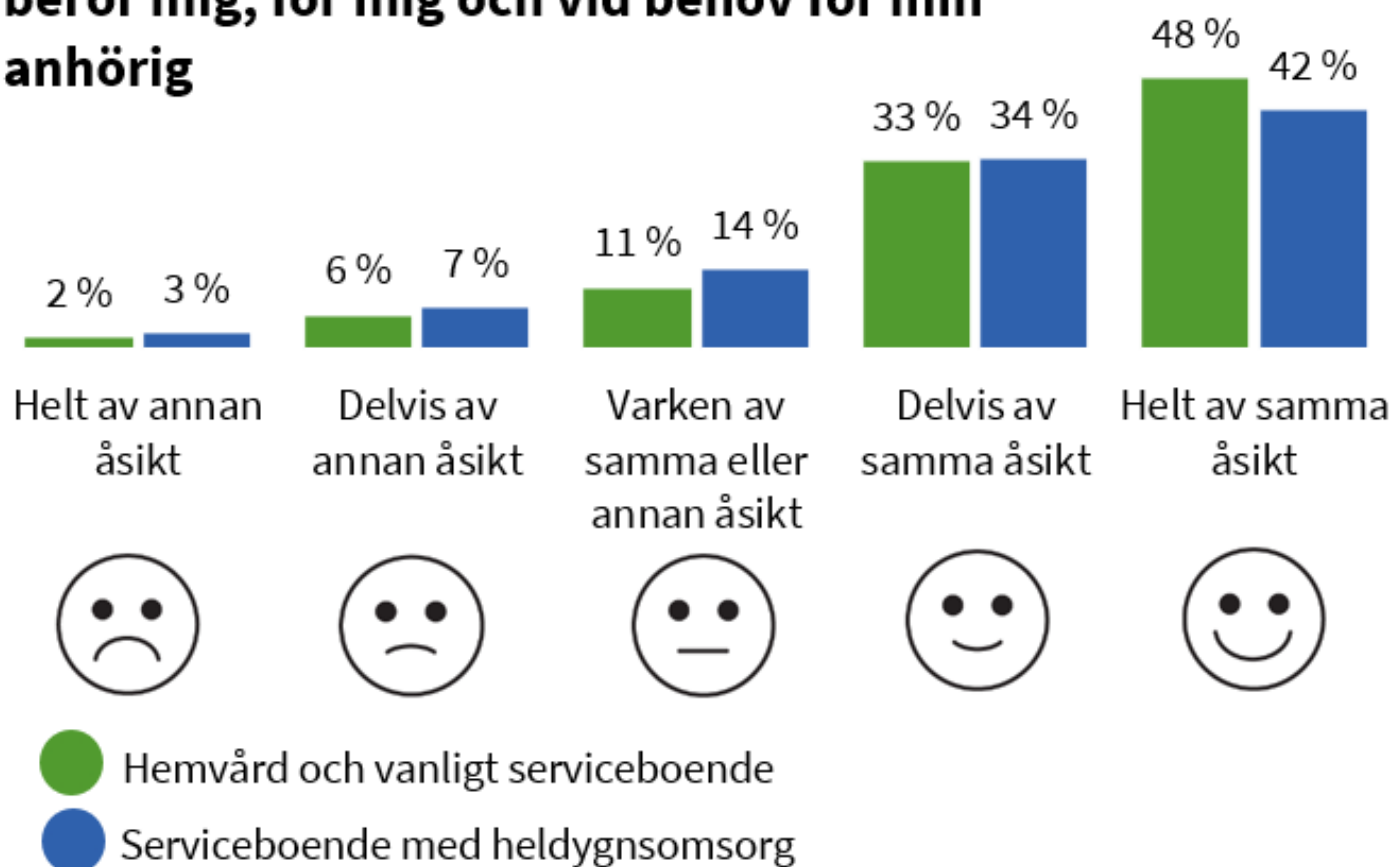
Jag vill bli bemött  
som den jag är,  
med mina egna  
behov, inte som en  
i mängden.



## Delaktighet och rekreation

# Det finns utmaningar med informationsgången

**Man berättar tillräckligt mycket om saker som berör mig, för mig och vid behov för min anhörig**

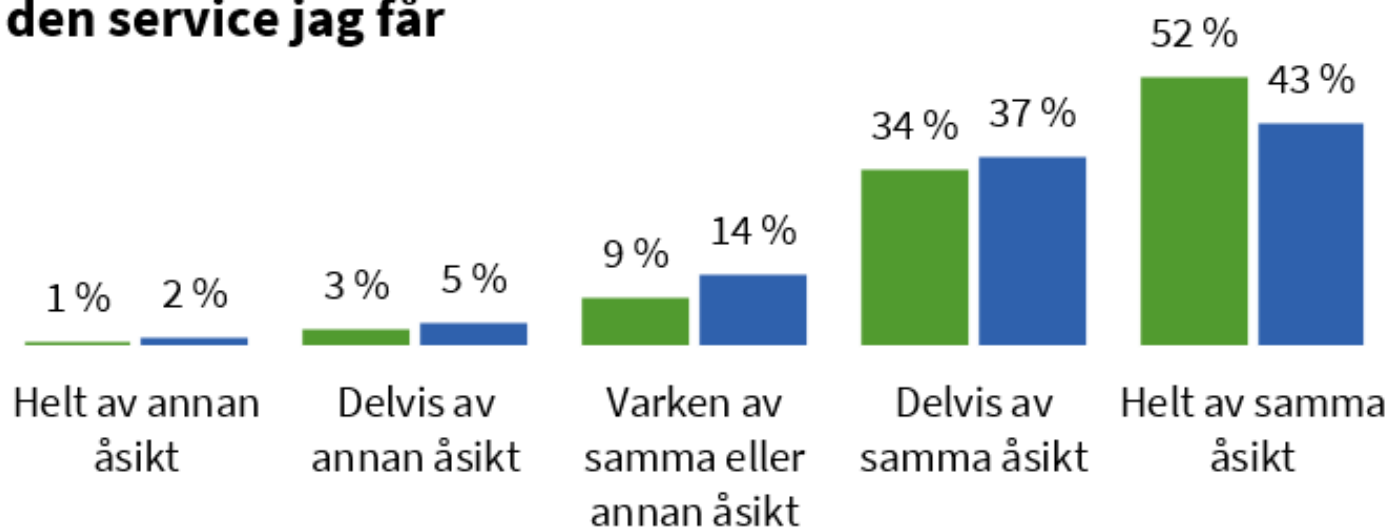




Berätta om din service, THL 2022

- I första hand ska klienten själv och vid behov klientens närstående göras medvetna om sådant som hör till klientens vardag och service.
- Brister i informationsgången kan t.ex. bero på utmaningar i teamarbetet, att vårdare byts ut och att klienten har minnesproblem.

# Klienterna är i huvudsak nöjda med hur deras önskemål har beaktats i vården och servicen

## Mina önskemål beaktas i min vård och den service jag får



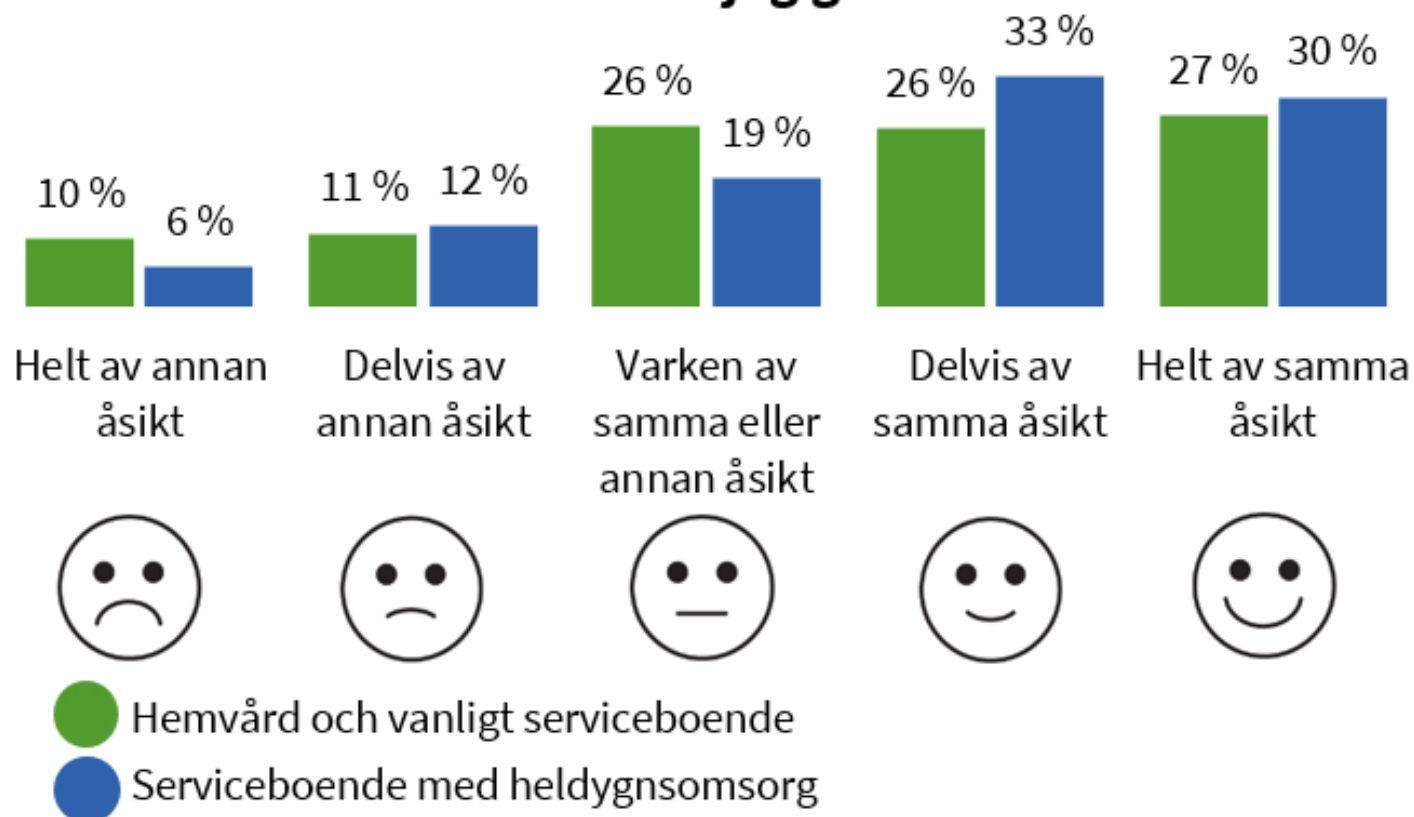
-  Hemvård och vanligt serviceboende
-  Serviceboende med heldygnsomsorg

- Klientens önskemål ska i mån av möjlighet beaktas i servicen så att klienten kan leva sitt liv på det sätt som hon eller han själv önskar.
- Önskemålen kan vara mycket vardagliga eller gälla till exempel klientens kulturella eller religiösa bakgrund.

Berätta om din service, THL 2022

# Rekreationsverksamheten bör förbättras

## Det är tillräckligt mycket rekreationsverksamhet som jag gillar

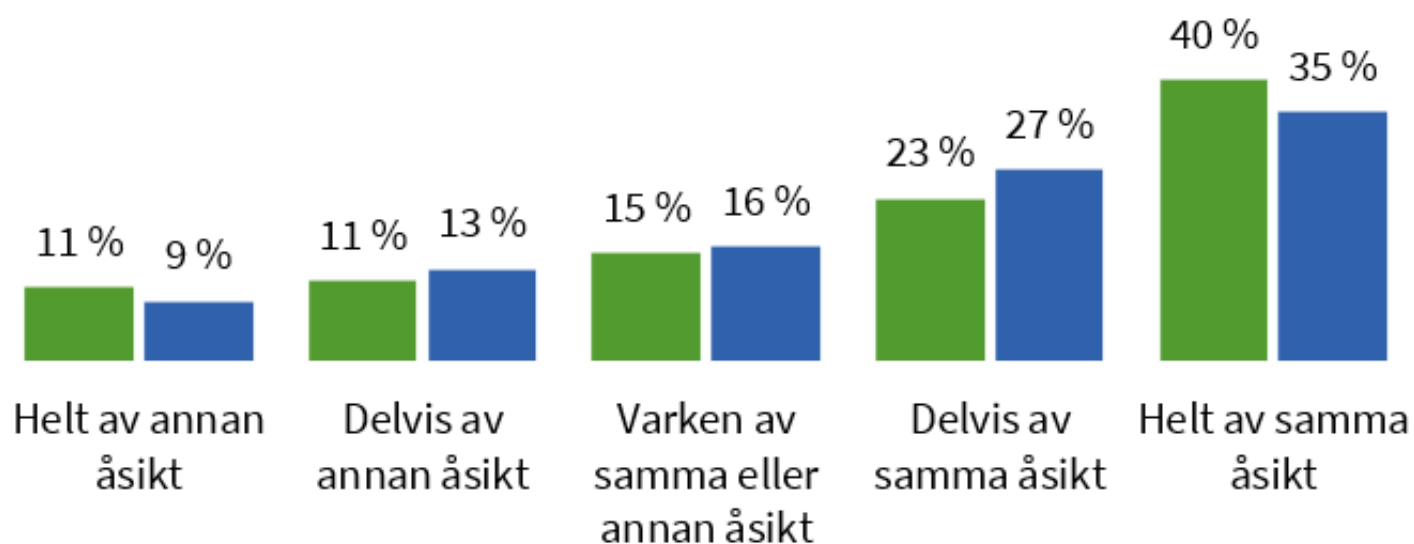


Berätta om din service, THL 2022

- Många klienter upplever att det inte finns någon rekreationsverksamhet som de gillar.
- Invånare på serviceboenden med heldygnsomsorg är nöjdare med rekreationsverksamheten.
- Rekreationsverksamhet som begränsats under coronatiden har inte överallt återställts till den tidigare nivån.

# Möjligheterna att vistas utomhus är otillräckliga

## Jag får komma ut och lufta mig tillräckligt ofta



● Hemvård och vanligt serviceboende

● Serviceboende med heldygnsomsorg

Berätta om din service, THL 2022

- Över en femtedel av klienterna upplever att de inte får komma ut och lufta sig tillräckligt.
- För många äldre personer är utomhusvistelse en källa till välbefinnande och rekreation.
- Aktiva närstående och frivilliga hjälper till att ordna utomhusaktiviteter.



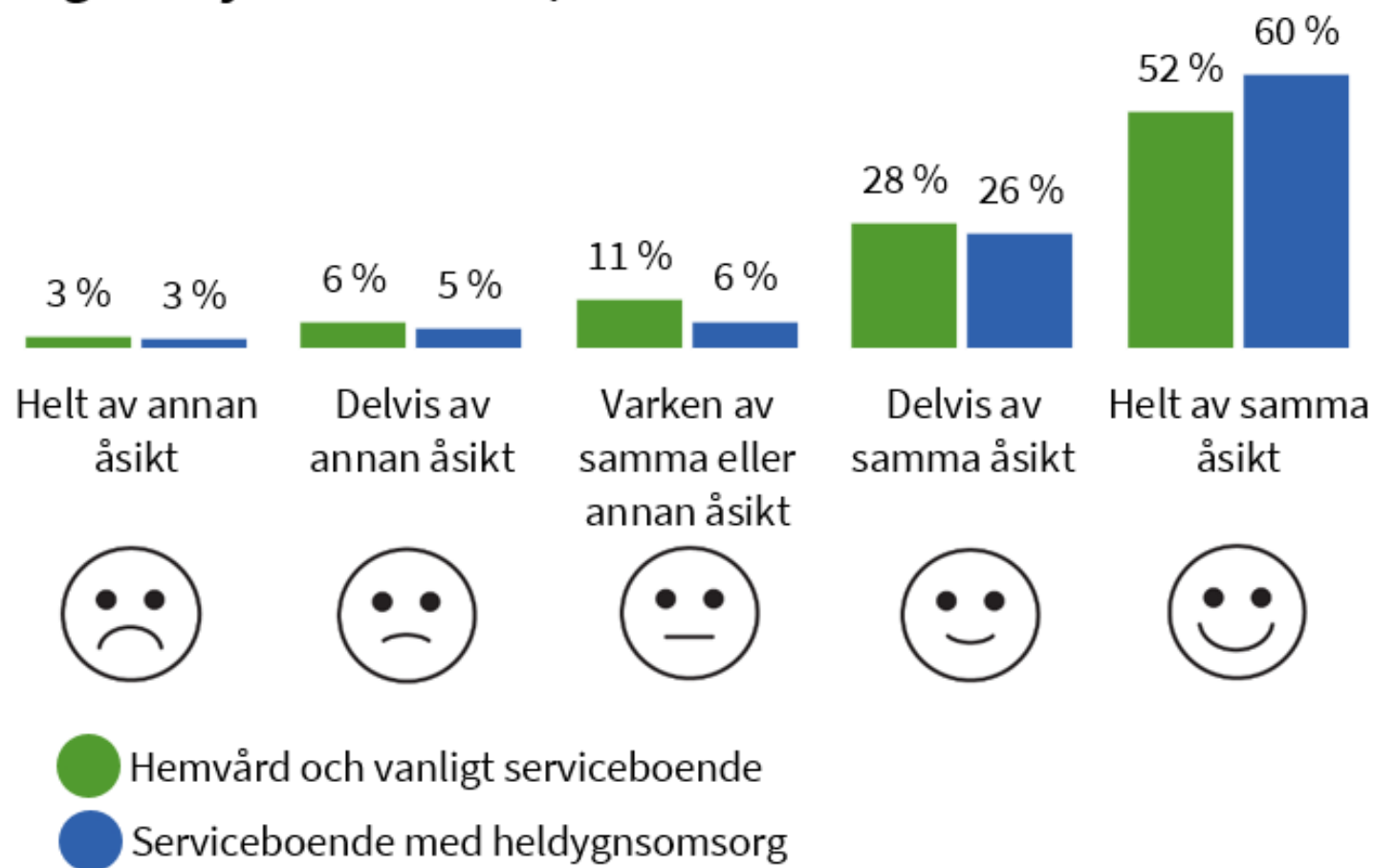
Man kunde satsa mer på matens kvalitet. Nog måste de gamla få riktigt smör.



## Mat och tillfredsställelse med livet

# Hemvårdens måltidsservice bör förbättras

## Jag är nöjd med maten/måltidsservicen

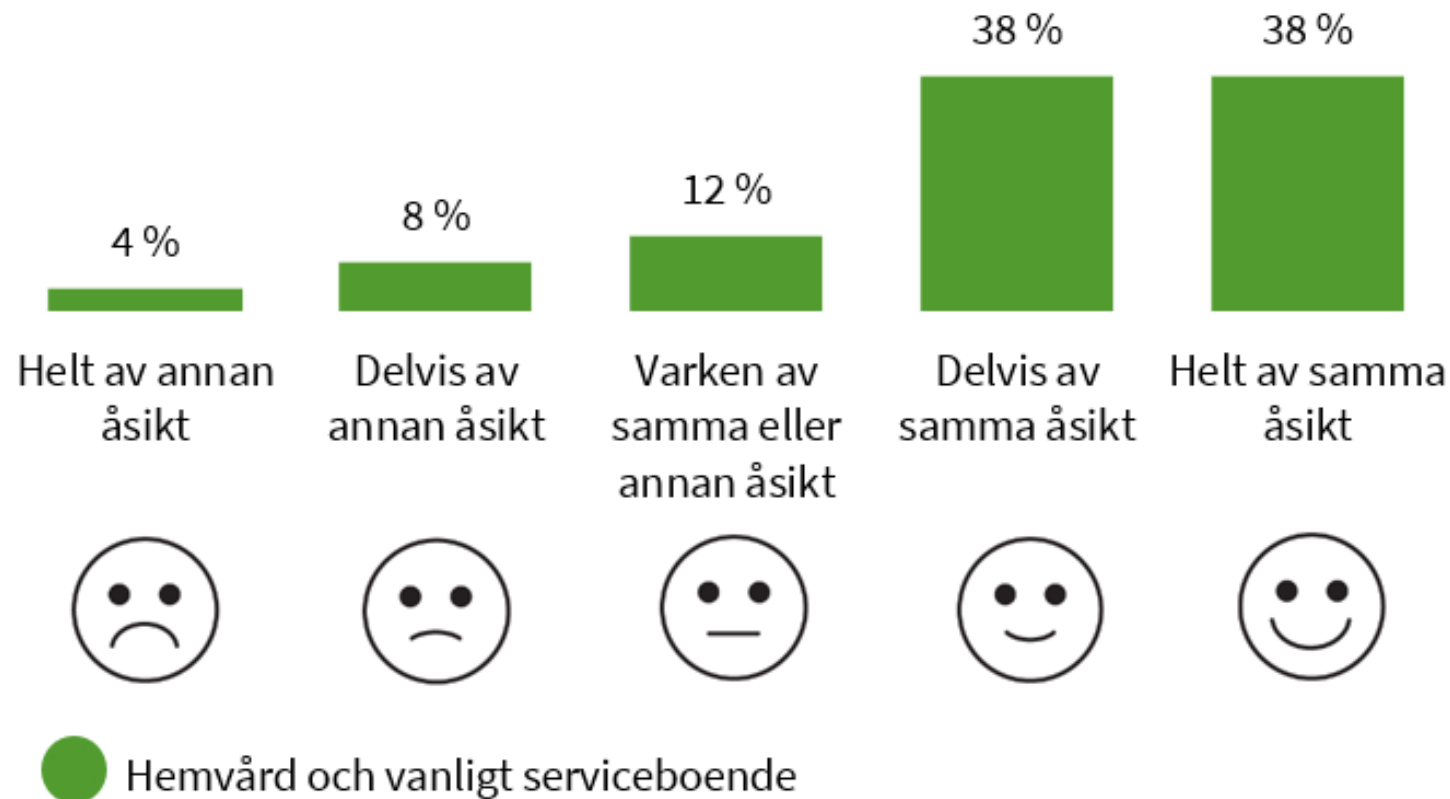


Berätta om din service, THL 2022

- Klienter vid serviceboenden med heldygnsomsorg är nöjdare med maten.
- Måltiderna ingår i heldygnsomsorgen.
- Hemvårdens klienter kan välja att köpa måltidsservice från sin egen enhet eller från någon annan serviceproducenter.

# Tillfredsställelsen med det nuvarande livet är ofta en återspeglning av livshistorien

## Jag är nöjd med mitt liv som det är nu



Berätta om din service, THL 2022

- Hemvårdsklienternas livstillfredsställelse är på en måttlig nivå.
- En positiv livsinställning och resiliens gör det lättare för klienten att acceptera förändringar, såsom ett ökat behov av hjälp eller sjukdomar.





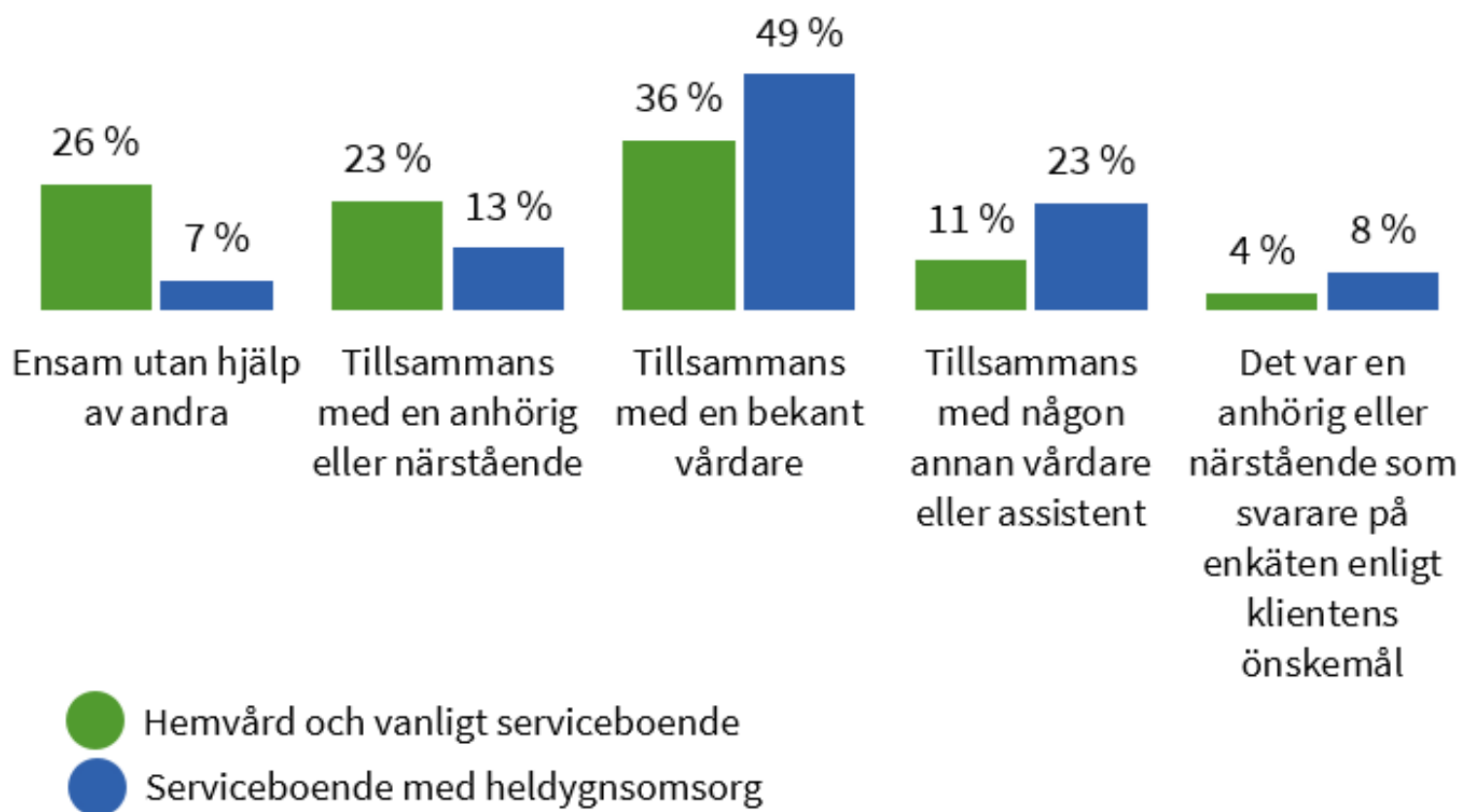
Allt är bra.  
En nöjd åldring.



## Besvarande av enkäten och sammanfattning

# Klienterna behöver hjälp med att svara

## Hur svarar du på enkäten?



- Skillnader i funktionsförmågan hos hemvårdsklienter och klienter i serviceboenden med heldygnsomsorg förklarar delvis skillnaderna i svarssättet.
- Oftast var det en bekant vårdare som hjälpte till med att svara.

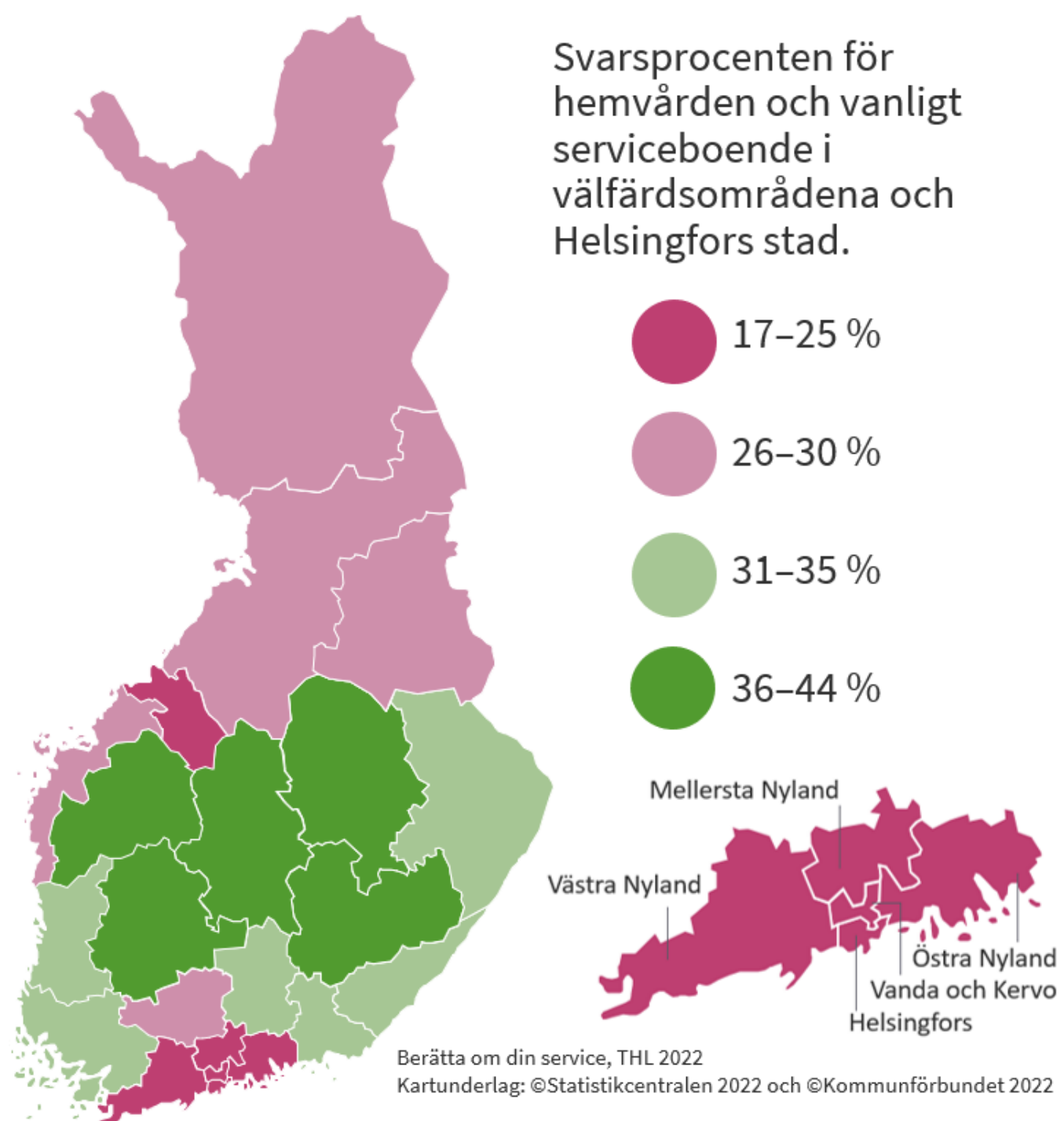
Berätta om din service, THL 2022

# Responsaktivitet inom hemvården och i vanligt serviceboende

Undersökningen omfattas **30 %** av klienterna inom hemvården och i vanligt serviceboende vilka hör till enkätens målgrupp.

Norra Savolax har **högst** responsaktivitet, 44 %.

Mellersta Österbotten och Västra Nyland har **lägst** responsaktivitet, 17 %.

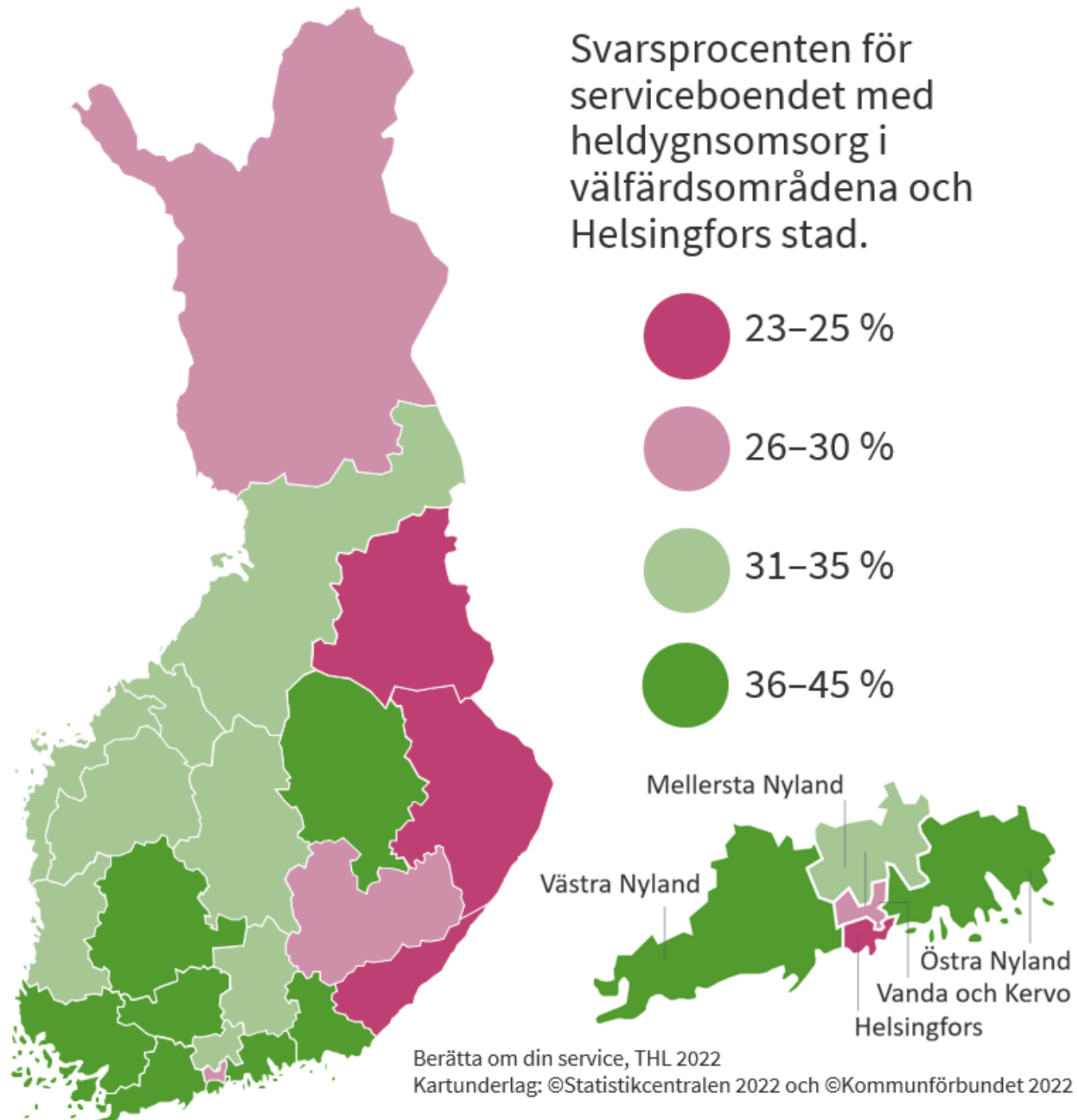


# Responsaktivitet inom serviceboendet med heldygnsomsorg

Undersökningen omfattas **30 %** av klienterna inom serviceboendet med heldygnsomsorg vilka hör till enkätens målgrupp.

Egentliga Tavastland har **högst** responsaktivitet, 45 %.

Kajanaland och Södra Karelen har **lägst** responsaktivitet, 23 %.



# Huvudsakliga observationer

1

Hemvårdens klienter är nöjdare med sin service än de som bor på serviceboende med heldygnsomsorg. En större andel av hemvårdens klienter skulle också rekommendera den service de fått.

2

Klienterna inom äldreomsorgen är mest nöjda med vårdarnas vänlighet och pålitlighet. Däremot är de i större utsträckning missnöjdare med faktorer som rör organiseringen av arbetet, såsom den tid vårdarna spenderar med dem.

3

Kunderna ger flest negativa bedömningar för rekreativ verksamheten och möjligheterna att vistas utomhus.

# Mer information om Berätta om din service -enkäten

## Kontaktuppgifter:

**Sari Kehusmaa**, ledande expert (ansvarig forskare)

## Resten av teamet:

**Suvi Leppäaho**, projektsamordnare

**Pauliina Havakka**, specialforskare

E-post: [namn.efternamn@thl.fi](mailto:namn.efternamn@thl.fi) eller  
[kerropalvelustasi\(a\)thl.fi](mailto:kerropalvelustasi(a)thl.fi)

Webbsidor: [thl.fi/kerropalvelustasi](https://thl.fi/kerropalvelustasi) (på finska)



Det finns inget att klaga på. Alla har accepterat mina egendomligheter.