



# Alueellisia tuloksia vanhushpalvelujen asiakastyytyväisyydestä – kotihoidon ateriapalvelussa on eniten parannettavaa

## PÄÄLÖYDÖKSET

- Kotihoidon asiakkaat antoivat ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaita myönteisempiä arvioita palvelun riittävydestä, hoitajien ystävällisyydestä ja toiveiden huomioimisesta palvelussa. Turvallisuuden kokemuksesta annetut arviot olivat samalla tasolla palveluissa.
- Poikkeuksena on asiakkaiden kokemukset ruoasta ja ateriapalvelusta, johon oli enemmän tyytymättömyyttä kotihoidossa.
- Hyvinvointialueittaiset tulokset antavat suuntaa siitä, millä alueilla on vielä parannettavaa ja millä alueilla tulokset olivat myönteisiä verrattuna koko maan keskiarvoon. Esimerkiksi Keski-Pohjanmaalla oli monilta osin palveluihinsa tyytyväisiä asiakkaita enemmän kuin koko maassa keskimäärin.
- Vaikka yhteensä 42 000 asiakasta osallistui kyselyyn, on vastausaktiivisuus ollut heikkoa osalla alueista. Lakisääteisen tiedonkeruun odotetaan lisäävän vastausaktiivisuutta vuodesta 2024 alkaen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille vuoden 2023 alussa. Hyvinvointialueiden perustamisajatuksena on ollut taata yhdenvertaiset palvelut kaikille asuinpaikasta riippumatta. Tavoitteena on palvelujen laadun ja saatavuuden yhdenvertaisuus ja riittävien henkilöstön, erityisasiantuntemuksen ja muiden voimavarojen varmistaminen kaikilla alueilla. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021.)

Muutoksen myötä myös vanhushpalvelujen järjestämisessä alueen asukaille on tapahtunut vastuunvaihtoa. Palvelujen järjestämisvelvoitteen lisäksi olennaisena osana hyvinvointialueiden tehtäviin kuuluu palvelujen laadun ja riittävyden arviointi alueellaan. Arvioinnissa tulee hyödyntää säännöllisesti kerättyä palautetta asiakkailta itseltään, heidän läheisiltään ja hyvinvointialueen henkilöstöltä. (Vanhushpalvelulaki 980/2012, 6 §.) Asiakaskokemukseen liittyviä laatuindikaattoreita valmistellaan vuonna 2024 julkaistavaan ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi annettuun laatusuositukseen. Tavoitteena on yhdenmukaistaa tietopohjaa, jota alueet tarvitsevat sosiaali- ja terveydenhuollon johtamiseen.

THL toteutti keväällä 2022 ensimmäisen kansallisen Kerro palvelustasi -kyselyn, jolla tutkittiin säännöllisen kotihoidon ja pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden tyytyväisyyttä saamiinsa palveluihin. Lähes 42 000 asiakasta vastasi kyselyyn. Vuodesta 2024 alkaen kysely toteutetaan kahden vuoden välein kaikissa vanhushpalveluyksiköissä (Vanhushpalvelulaki 980/2012, 24 a §).

Tässä julkaisussa kuvataan, kuinka tyytyväisiä kotihoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat olivat saamiinsa palveluihinsa ennen hyvinvointialueiden aloittamista. Tulokset kuvaavat tilannetta koko maassa sekä 21 hyvinvointialueella ja Helsingissä sekä sitä, miten alueiden tulokset suhteutuvat koko maan keskiarvoon. Tuloksiin sisältyvät sekä julkisen että yksityisen sektorin tuottamat palvelut.

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa tässä julkaisussa asiakkaan kokemusta palvelun riittävydestä, hoitajien ystävällisyydestä, turvallisuudesta, toiveiden huomioimisesta sekä tyytyväisyyttä ruokaan ja ateriapalveluun. Nämä viisi kysymystä on kysytty systemaattisesti kaikilta tutkimukseen osallistuneilta asiakkailta väittämän muodossa. Asiakkaat valitsivat vastauksen viiden vaihtoehdon joukosta joko ollen samaa tai eri mieltä väittämän kanssa (1= Täysin eri mieltä, 2 = Melko eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Melko samaa mieltä ja 5 = Täysin samaa mieltä). Tuloksissa on yhdistetty melko ja täysin samaa mieltä -vastaukset samaan luokkaan. Tulokset kuvaavat näin ollen palveluunsa tyytyväisten asiakkaiden osuutta joko alueen vastaajien joukossa tai kaikkien vastaajien joukossa koko maassa.

## Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamansa palvelun riittävyteen

Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus huolehtia ikäihmisten tarpeisiin nähden riittävien palvelujen järjestämisestä. Palvelutarpeen selvittäminen tehdään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen, asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä yhteistyönä. Kun palvelutarve on todettu, määritellään asiakassuunnitelmaan sisällöllisesti, ajallisesti ja määrällisesti asiakkaan tarvetta vastaavat palvelut. Palvelutarpeen muuttuessa on asiakassuunnitelmaa päivitettävä. (Vanhushpalvelulaki 980/2012, 13, 14 & 16 §.)

lökkään tai läheisen oma näkemys tarvittavasta palvelusta voi erota palvelutarvearviosta ja sen perusteella myönnettyistä palveluista. Jatkossa hyvinvointialueet määrittävät sen kynnyksen, jolla julkisten palvelujen piiriin pääsee. Jotta palvelutarvetta arvioidaan koko maassa yhtenäisellä tavalla, lisättiin vanhushpalvelulakiin velvollisuus arvioida palvelutarvetta RAI-järjestelmällä. Nyt julkaistavassa seurannassa ovat mukana vain palveluja saavat henkilöt. On kuitenkin mahdollista, että palveluihin pääsy vaihtelee alueittain.

**Suvi Leppäaho**  
THL

**Sari Kehusmaa**  
THL

**Timo Karttunen**  
THL

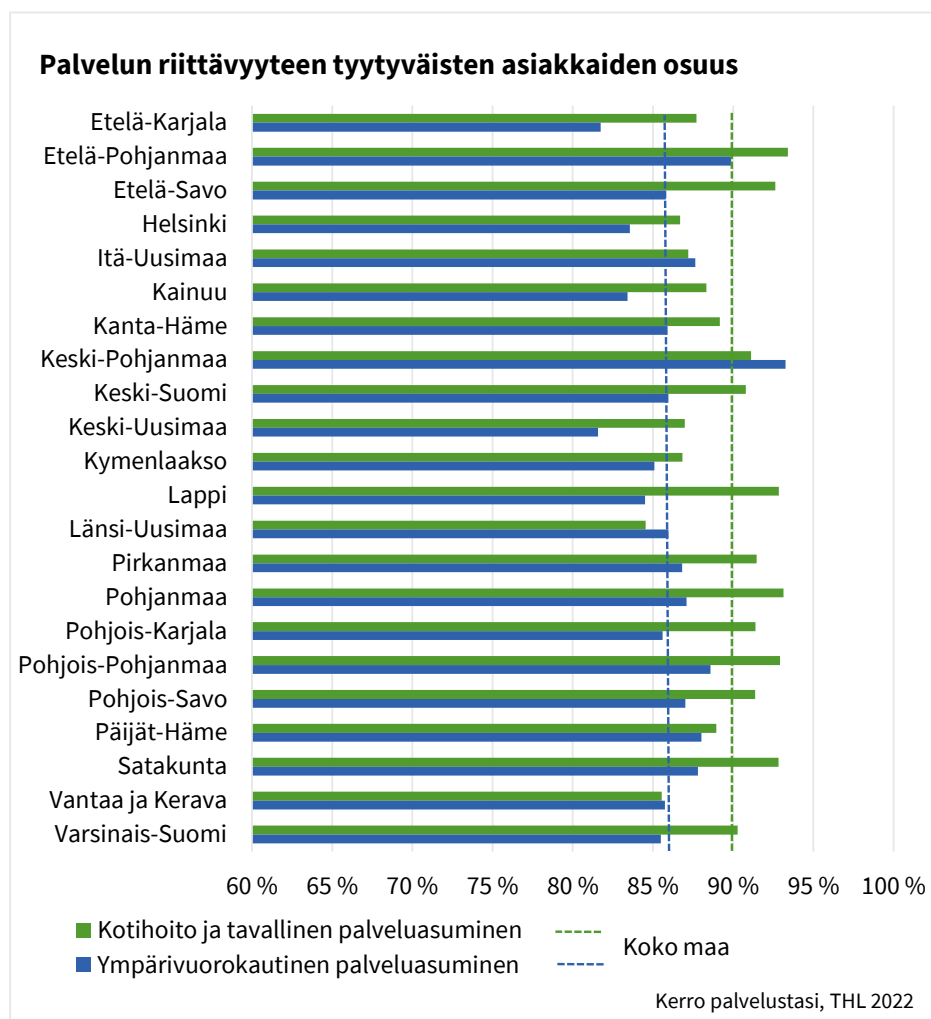
**Pauliina Havakka**  
THL

Palvelun riittävyttä mitattiin Kerro palvelustasi -kyselyssä väittämällä ”Saan tarpeeksi apua ja palvelua”. Tästä johdetut tulokset kuvaavat asiakkaan subjektiivista kokemusta siitä, täyttääkö palvelu ja avunsaanti hänen tarpeensa vai jääkö palvelutarpeita täyttymättä. Palvelun riittävyteen voi sisältyä esimerkiksi kotihoidossa kokemus siitä, onko kotihoidon käyntejä riittävän usein, ovatko ne kestoiltaan sopivia ja kattavatko ne sisällöllisesti asiakkaan tarpeenmukaiset hoitotoimet.

Kuviossa 1 on esitetty hyvinvointialueittaiset tulokset palvelunsa riittävänä kokevien asiakkaiden osuudesta. Palveluihinsa tyytyväisten asiakkaiden osuus on hyvällä tasolla koko maassa, sillä keskimäärin 90 prosenttia kotihoidon ja tavallisen palveluasuminen (nyk. yhteisöllisen asumisen) ja 86 prosenttia ympärivuorokautisen palveluasuminen asiakkaista pitivät saamiaan palveluja riittävänä. Tulosten perusteella kotihoidon asiakkaat ovat valtakunnallisesti tyytyväisempiä palveluunsa kuin ympärivuorokautisen hoidon asiakkaat.

Alueellisesti tyytyväisyys palvelun riittävyteen vaihteli melko vähän. Heikoimmillaan palvelun riittävyteen tyytyväisten osuus oli kotihoidossa 85 ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 82 prosenttia vastaajista. Molemmissa palveluissa suurin palvelun riittävyteen tyytyväisten osuus oli 93 prosenttia vastaajista. Kotihoidon palvelun riittävyden heikoin alueellinen tulos oli Länsi-Uudellamaalla ja ympärivuorokautisen hoidon Etelä-Karjalassa ja Keski-Uudellamaalla.

Alueiden keskiarvon ero valtakunnalliseen keskiarvoon eri kysymyksissä on kuvattu taulukoissa 1 ja 2.



Kuvio 1. Palvelun riittävyteen tyytyväisten asiakkaiden osuus alueilla ja koko maassa (Lähde: Kerro palvelustasi, THL 2022).

## Hoitajien ystävällisyyteen tyytyväisten asiakkaiden osuus on erinomainen kaikilla alueilla

Asiakkaiden kokemusta hoitajien ystävällisyydestä selvitettiin väittämällä ”*Hoitajat ovat ystävällisiä*”. Väittämä kuvaa asiakkaiden kokemusta esimerkiksi hoitajien taidoista kohdata ja huomioida asiakkaat. Ystävällisyyteen kuuluu myötätunnon, kiinnostuksen ja välittämisen osoittamista elein ja teoin. Kyselyn avovastauksista kävi ilmi, että kohtaamiset henkilökunnan kanssa ovat merkityksellisiä monille iäkkäille, sillä esimerkiksi kotona asuville kyse voi olla jopa päivän ainoasta sosiaalisesta tapahtumasta.

Kerro palvelustasi -kyselyn parhaat tulokset saatiin hoitajien ystävällisyydestä. Kotihoidon asiakkaat olivat hieman tyytyväisempiä hoitajien ystävällisyyteen. Koko maan tasolla hoitajien ystävällisyyteen tyytyväisiä oli 96 kotihoidon ja 92 prosenttia ympärivuorokautisen hoidon asiakkaista. Kaikilla alueilla keskiarvo oli vähintään 90 prosenttia: parhaimmillaan kotihoidossa jopa 98 ja ympärivuorokautisessa hoidossa 95 prosenttia. Alueiden tulokset eivät juurikaan poikenneet koko maan keskiarvosta. Kotihoidon osalta aineistosta erottuu Vantaa-Keravan alue, jossa kokemus hoitajien ystävällisyydestä oli matalin. Ympärivuorokautisen hoidon heikoin tulos oli Etelä-Savossa, Keski-Uudellamaalla ja Pohjois-Karjalassa. (Kuvio 2.)



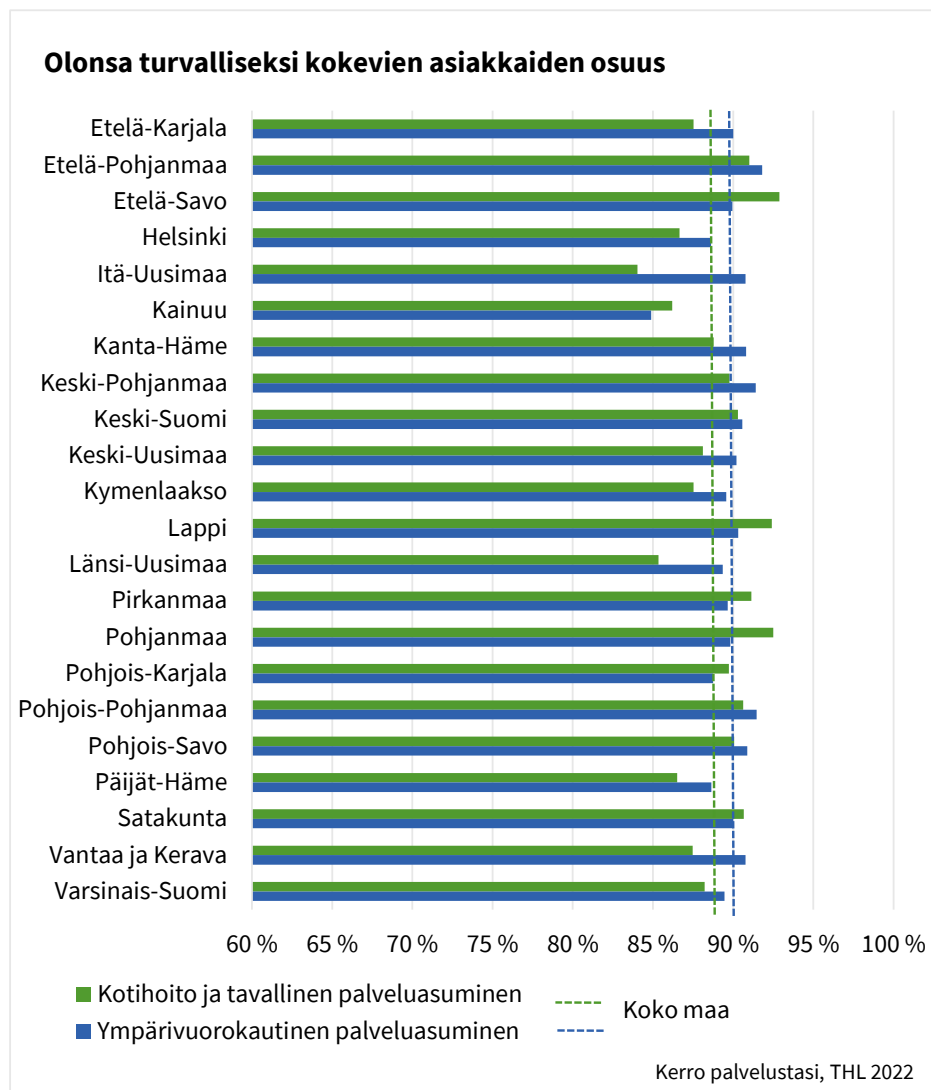
Kuvio 2. Hoitajien ystävällisyyteen tyytyväisten asiakkaiden osuus alueilla ja koko maassa (Lähde: Kerro palvelustasi, THL 2022).

## Turvallisuuden kokemus on samalla tasolla kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

Turvallisuuden kokemusta mitattiin kyselyssä väittämällä ”*Minulla on turvallinen olo*”. Asiakkaan turvallisuuden tunteeseen vaikuttavat vahvasti olemassa olevat turvaverkostot:

onko asiakkaalla läheistä henkilöä keneen ottaa yhteyttä sekä saako hän henkilöstöltä ja läheisiltä apua tarpeen tullen. Turvallisuuden tunne on myös sidoksissa laajempiin asuin- ympäristöön ja yhteiskuntaan liittyviin tekijöihin.

Koko maan tasolla turvallisuuden kokemus ei poikennut toisistaan kotihoidossa (keskiarvo 89 %) ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa (keskiarvo 90 %). Alueellinen keskiarvo turvallisuuden kokemuksesta vaihteli kotihoidossa 84 prosentista 93 prosenttiin ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 85:stä 92 prosenttiin. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa lähes kaikkien alueiden tulos oli hyvin lähellä valtakunnallista keskiarvoa, heikoin turvallisuuden kokemus oli Kainuussa. Kotihoidon alueiden tuloksissa oli enemmän vaihtelua. Matalin vastaajien turvallisuuden kokemus oli Itä-Uudellamaalla. (Kuvio 3.)

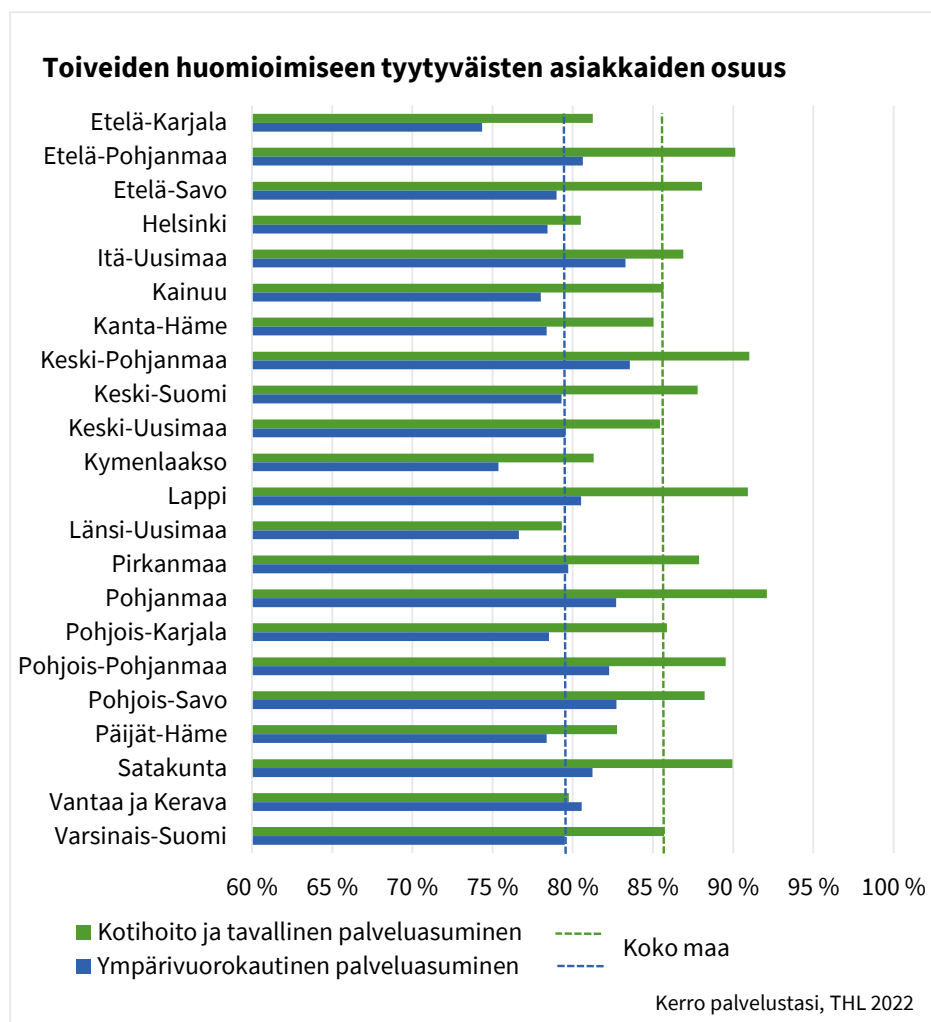


Kuvio 3. Olonsa turvalliseksi kokevien asiakkaiden osuus alueilla ja koko maassa (Lähde: Kerro palvelustasi, THL 2022).

### Toiveiden huomioiminen toteutuu paremmin kotihoidossa

Asiakkailta selvitettiin ”*Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa*” -väittämällä heidän kokemustaan esimerkiksi yksilöllisten toiveiden huomioimisesta palvelussa ja mahdollisuudesta oman näköiseen elämään palvelun piirissä. Asiakkaiden antamien avopalautteiden mukaan heidän toiveensa olivat pääosin hyvin arkisia: esimerkiksi osallistumista kodinhoidollisiin askareisiin, virkistystoimintaan ja ulkoiluun. Avovastausten perusteella yksilölliset toiveet voivat liittyä esimerkiksi mahdollisuuteen rytmittää päivä itselle sopivaksi ruokailun ja unen ajoituksen suhteen.

Toiveiden huomioimisessa oli niin alueellista kuin palvelutyyppin mukaista vaihtelua. Koko maan tasolla kotihoidossa oli ympärivuorokautista palveluasumista enemmän toiveiden huomioimiseen tyytyväisiä asiakkaita (86 vs. 80 %). Kotihoidossa alueelliset keskiarvot vaihtelivat 79 prosentista 92 prosenttiin. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa toiveita huomioitiin heikommin, sillä tyytyväisten asiakkaiden osuus alueilla vaihteli 74 prosentista 84 prosenttiin. Kotihoidossa heikoimmat tulokset toiveiden huomioimisesta olivat Länsi-Uudellamaalla ja ympärivuorokautisessa hoidossa Etelä-Karjalassa. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Toiveiden huomioimiseen tyytyväisten asiakkaiden osuus alueilla ja koko maassa (Lähde: Kerro palvelustasi, THL 2022).

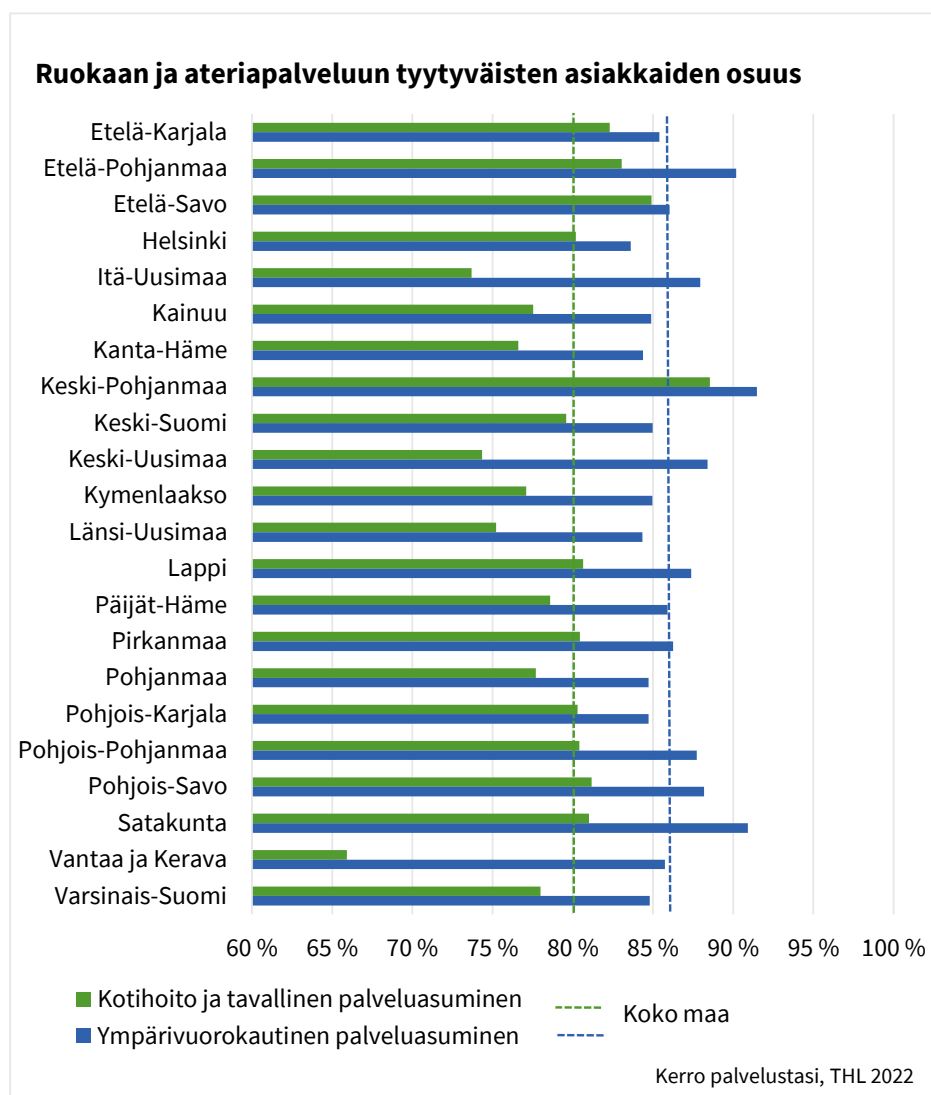
## Ruokaan ja ateriapalveluun tyytyväisyydessä on selvää alueellista vaihtelua

Ikäihmisten ravitsemustila, ruokailu ja ravinnonsaanti ovat olennaisesti yhteydessä terveydentilaan ja toimintakykyyn. Lisäksi ne voivat suojata esimerkiksi muistin heikentymiseltä (Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020).

Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden tyytyväisyyttä selvitettiin väittämällä ”Olen tyytyväinen ruokaan”, kun taas kotihoidon asiakkailta, joilla oli ateriapalvelu käytössä väittämällä ”Olen tyytyväinen ruokaan ja ateriapalveluun”. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa päivän ateriat kuuluvat kiinteästi asiakkaan saamaan palveluun. Hoivakodin käytänteiden mukaan ateriat syödään joko yhteisöllisesti asukkaiden kesken tai kukin asukas omassa huoneessaan. Arvio ruoasta voi kuvastaa asiakkaiden kokemuksia ruoan laadusta, mausta, riittävydestä, ruokailujen järjestämisestä sekä muista ruokailuun liittyvistä käytänteistä. Kotihoidon asiakkaalle ateriapalvelu on tukipalvelua, joka voidaan tuottaa palvelun järjestäjän toimesta tai ostaa ostopalveluna toiselta tuottajalta.

Asiakkaiden arvio ruoasta ja ateriapalvelusta tuo ilmi myös asiakasnäkökulman esimerkiksi ruoan jakelun onnistumisesta. Aterioita voidaan esimerkiksi toimittaa samalla kertaa useiden päivien tarpeeseen.

Muista tuloksista poiketen kotihoidon asiakkaat kokivat ympärivuorokautisen palvelun asiakkaita enemmän parannettavaa ruoassa ja ateriapalvelussa (tyytyväisten osuus kotihoidossa 80 % vs. ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 86 %). Lisäksi kotihoidossa alueiden välillä oli paljon vaihtelua: kotihoidossa ruokaan ja ateriapalveluun tyytyväisten asiakkaiden osuus alueilla vaihteli 66:sta 89 prosenttiin. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa alueelliset erot olivat maltillisempia, sillä vaihtelua oli 84 prosentista 91 prosenttiin. Heikoin tyytyväisyys ruokaan ja aterioihin oli Vantaa-Keravan alueella, jossa tulos oli poikkeuksellisen huono kotihoidon osalta. Päinvastoin poikkeavan hyvän tuloksen kotihoidon aterioista sai Keski-Pohjanmaan alue. Ympärivuorokautisen palveluasumisen aineistossa korostuvat Keski-Pohjanmaa, Satakunta ja Etelä-Pohjanmaa, joissa ruokaan tyytyväisten vastaajien osuus oli suurin. (Kuvio 5.)



**Kuvio 5. Ruokaan ja ateriapalveluun tyytyväisten asiakkaiden osuus alueilla ja koko maassa (Lähde: Kerro palvelustasi, THL 2022).**

### Alueiden keskiarvon ero koko maan keskiarvoon

Asiakastytytyväisyyden aluekohtaisia keskiarvoja verrattuna koko maan keskiarvoon on koottu yhteenvedoksi taulukoihin 1 ja 2. Tulokset antavat aluekohtaista tietoa siitä, millä asiakastytytyväisyyden osa-alueilla alueet joko alittavat tai ylittävät valtakunnan keskiarvon

tai ovat samalla tasolla sen kanssa. Taulukoissa on myös ilmoitettu, eroaako alueen tulos tilastollisesti merkitsevästi koko maan keskiarvosta.

Esimerkiksi Etelä-Pohjanmaalla, Etelä-Savossa, Keski-Pohjanmaalla ja Lapissa kotihoidon tulokset ovat hyvällä tasolla, eikä alueen keskiarvo alita millään osa-alueella valtakunnallista keskiarvoa. Kauimmaksi valtakunnan keskiarvosta jäävät puolestaan Länsi-Uusimaa sekä Vantaa ja Kerava. (Taulukko 1.)

**Taulukko 1. Palveluun tyytyväisten asiakkaiden osuus kotihoidossa ja tavallisessa palveluasumisessa: alueiden keskiarvon ero valtakunnalliseen keskiarvoon, prosenttiyksikköä (Lähde: Kerro palvelustasi, THL 2022)**

Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen					
	Palvelujen riittävyys	Hoitajien ystävällisyys	Turvallisuus	Toiveiden huomiointi	Ruoka ja ateriapalvelu
Etelä-Karjala	- 3 *	- 2	- 2	- 5 **	+ 3
Etelä-Pohjanmaa	+ 3 **	+ 1	+ 2	+ 4 **	+ 3
Etelä-Savo	+ 2 *	0	+ 4 **	+ 2	+ 5 **
Helsinki	- 4 **	- 1 *	- 3 **	- 6 **	+ 1
Itä-Uusimaa	- 3 *	0	- 5 **	+ 1	- 6
Kainuu	- 2	+ 1	- 3 **	- 1	- 2
Kanta-Häme	- 1	- 1	- 1	- 1	- 3
Keski-Pohjanmaa	+ 1	0	0	+ 5 *	+ 9 **
Keski-Suomi	0	0	+ 1	+ 1	0
Keski-Uusimaa	- 3	- 2	- 1	- 1	- 5
Kymenlaakso	- 4 **	- 1	- 2	- 5 **	- 3
Lappi	+ 2 **	+ 1	+ 3 **	+ 5 **	+ 1
Länsi-Uusimaa	- 6 **	- 2	- 4	- 7 **	- 4
Pirkanmaa	+ 1	+ 1 *	+ 2 **	+ 1	+ 1
Pohjanmaa	+ 3	+ 2 **	+ 3	+ 6 **	- 2
Pohjois-Karjala	+ 1	- 1	0	- 1	+ 1
Pohjois-Pohjanmaa	+ 3 **	+ 1 **	+ 1	+ 3 **	+ 1
Pohjois-Savo	+ 1	0	+ 1	+ 2	+ 2
Päijät-Häme	- 1	0	- 3	- 4	- 1
Satakunta	+ 2 *	+ 1	+ 1	+ 4 **	+ 1
Vantaa ja Kerava	- 5	- 5 *	- 2	- 7 *	- 14 **
Varsinais-Suomi	0	+ 1	- 1	- 1	- 2

*Numeerinen arvo ilmaisee alueen keskiarvon eron valtakunnalliseen keskiarvoon prosenttiyksikkönä. Esimerkiksi + 2 tarkoittaa sitä, että alueen tulos on 2 prosenttiyksikköä suurempi kuin valtakunnallinen keskiarvo. Tilastollinen merkitsevyys: \* merkitsevä 5 % tasolla, \*\* merkitsevä 1 % tasolla. Merkitsevyydet on laskettu huomioimalla, että kysely toteutettiin toimintayksiköiden sisällä.*

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa esiin nousee Keski-Pohjanmaa, jossa alueen tulokset ylittävät monilla osa-alueilla valtakunnallisen keskiarvon. Kainuussa ja Etelä-Karjalassa tulokset alittavat monilla osa-alueilla keskiarvon, mutta erot eivät olleet kuitenkaan tilastollisesti merkitseviä. (Taulukko 2.)

**Taulukko 2. Palveluun tyytyväisten asiakkaiden osuus ympärivuorokautisessa palveluasumisessa: alueiden keskiarvon ero valtakunnalliseen keskiarvoon, prosenttiyksikköä (Lähde: Kerro palvelustasi, THL 2022).**

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen					
	Palvelujen riittävyys	Hoitajien ystävällisyys	Turvallisuus	Toiveiden huomiointi	Ruoka ja ateriapalvelu
Etelä-Karjala	- 4	- 1	0	- 5	- 1
Etelä-Pohjanmaa	+ 4 **	+ 1	+ 2	+ 1	+ 4 **
Etelä-Savo	0	- 2	0	- 1	0
Helsinki	- 3 *	- 1	- 1	- 1	- 3 *
Itä-Uusimaa	+ 1	+ 2	+ 1	+ 4	+ 2
Kainuu	- 3	0	- 5	- 2	- 1
Kanta-Häme	0	0	+ 1	- 1	- 2
Keski-Pohjanmaa	+ 7 **	+ 3	+ 1	+ 4	+ 5 *
Keski-Suomi	0	0	+ 1	0	- 1
Keski-Uusimaa	- 5	- 2	0	0	+ 2
Kymenlaakso	- 1	0	0	- 4 *	- 1
Lappi	- 2	- 1	0	+ 1	+ 1
Länsi-Uusimaa	0	0	- 1	- 3	- 2
Pirkanmaa	+ 1	+ 1	0	0	0
Pohjanmaa	+ 1	+ 1	0	+ 3	- 1
Pohjois-Karjala	- 1	- 2	- 1	- 1	- 1
Pohjois-Pohjanmaa	+ 2 *	+ 2 *	+ 2	+ 3 *	+ 2
Pohjois-Savo	+ 1	+ 1	+ 1	+ 3 *	+ 2
Päijät-Häme	+ 2	0	- 1	- 1	0
Satakunta	+ 2	+ 1	0	+ 2	+ 5 **
Vantaa ja Kerava	0	+ 1	+ 1	+ 1	0
Varsinais-Suomi	- 1	- 1	0	0	- 1

*Numeerinen arvo ilmaisee alueen keskiarvon eron valtakunnalliseen keskiarvoon prosenttiyksikkönä. Esimerkiksi + 2 tarkoittaa sitä, että alueen tulos on 2 prosenttiyksikköä suurempi kuin valtakunnallinen keskiarvo. Tilastollinen merkitsevyys: \* merkitsevä 5 % tasolla, \*\* merkitsevä 1 % tasolla. Merkitsevyydet on laskettu huomioimalla, että kysely toteutettiin toimintayksiköiden sisällä.*

## Vastausaktiivisuutta on lisättävä alueilla

Vuoden 2022 Kerro palvelustasi -kysely toimi pilottina säännölliselle kansalliselle vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seurannalle. Osallistuminen oli toimintayksiköille ja palveluntuottajille vapaaehtoista. Vuodesta 2024 alkaen kysely on lakisääteinen ja toimintayksikköjä velvoittava. Toimintayksiköiden on tarjottava asiakkailleen vastausmahdollisuus kansalliseen asiakaskyselyyn sekä huolehdittava siitä, että heidän asiakkaansa saavat tietoa siitä, miten tuloksia julkaistaan. (Vanhuspalvelulaki 980/2012, 24a §.)

Kotihoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen alueellinen vastausmäärä on esitetty kartassa 1. Kokonaisuudessaan tutkimukseen osallistui 30 prosenttia kyselyn kohderyhmään kuuluvista kotihoidon ja tavallisen palveluasumisen asiakkaista. Kotihoidossa eniten vastaajia oli Pohjois-Savossa, jossa vastausaktiivisuus kohosi 44 prosenttiin. Heikoin vastausaktiivisuus oli Keski-Pohjanmaalla ja Länsi-Uudellamaalla, molemmissa 17 prosenttia. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa vastausaktiivisuus oli hieman kotihoitoa parempi, koko maan tasolla 35 prosenttia. Eniten vastaajia oli Kanta-Hämeessä, jossa vastausaktiivisuus oli 45 prosenttia. Vähiten vastauksia saatiin puolestaan Kainuusta ja Etelä-Karjalasta, joissa 23 prosenttia kyselyn kohderyhmään kuuluvista asukkaista osallistui kyselyyn. (Kartta 1.)



## Näin tutkimus tehtiin:

Kerro palvelustasi -kysely toteutettiin ensimmäisen kerran kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa keväällä 2022. THL lähetti tiedonkeruuhjeet ja -materiaalit kaikkiin Manner-Suomen yli 2 800 vanhuspalveluyksikköön, joissa oli säännöllisiä tai pitkäaikaisia iäkkäitä asiakkaita. Toimintayksiköt tunnistettiin Vanhuspalvelujen tila seurannan aineistosta.

Tiedonkeruu toteutettiin yhteistyössä toimintayksiköiden ja palveluntuottajien kanssa, koska kansallista rekisteriä vanhuspalvelujen asiakkaista ei ole. Yksiköt jakoivat kyselyt omille asiakkailleen THL:n antamien ohjeiden mukaan.

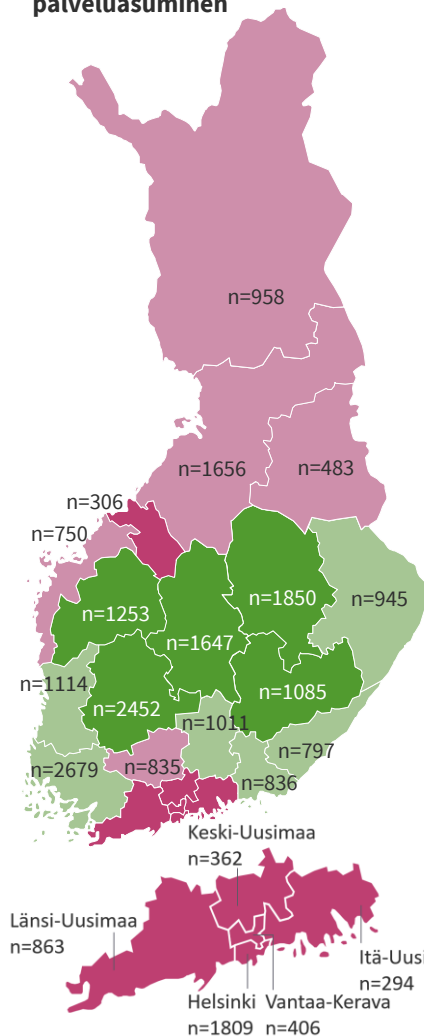
Asiakkaat vastasivat joko paperiseen tai sähköiseen kyselyyn. Yksiköt vastasivat paperisten lomakkeiden tallentamisesta, jos asiakas ei kyennyt itse tai yhdessä läheisensä kanssa vastaamaan suoraan sähköiseen kyselyyn. Tiedonkeruu oli avoinna 14.3.–15.6.2022.

Kyselyyn vastasi kokonaisuudessaan 41 839 asiakasta, joista 24 391 oli kotihoidon ja tavallisen palveluasumisen ja 17 448 ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaita.

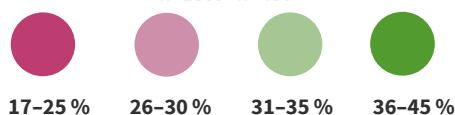
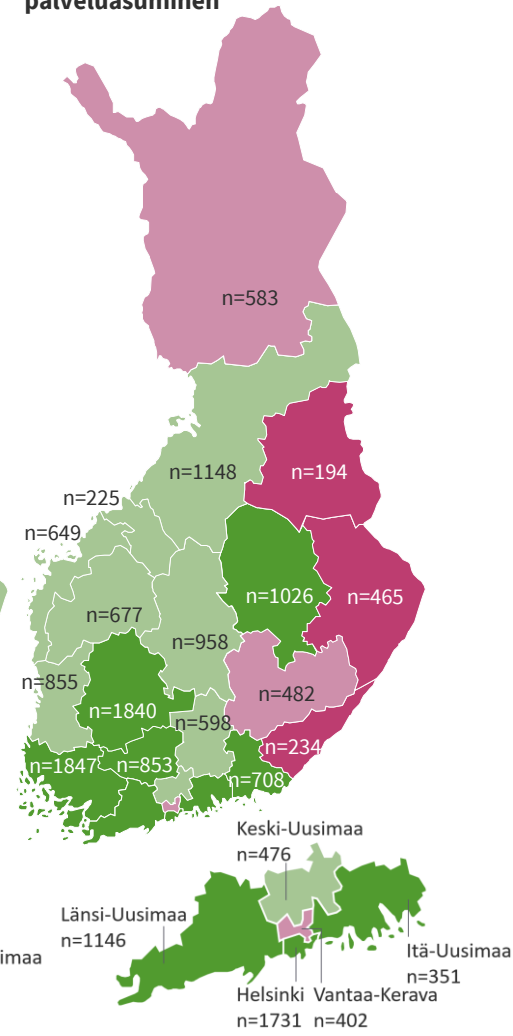
Ensimmäinen lakisäateinen tiedonkeruu alkaa tammikuussa 2024 ja toteutuu jatkossa kahden vuoden välein.

Lisätietoa verkkosivuilla:  
[thl.fi/kerropalvelustasi](https://thl.fi/kerropalvelustasi)

### Kotihoito ja tavallinen palveluasuminen



### Ympärivuorokautinen palveluasuminen



Kerro palvelustasi, THL 2022  
Karttapohja:  
©Tilastokeskus 2022 ja ©Kuntaliitto 2022

Kartta 1. Kerro palvelustasi -kyselyn vastausprosentit hyvinvointialueilla ja Helsingissä (Lähde: Kerro palvelustasi, THL 2022).

## Pohdinta

Vanhuspalveluissa ollaan muodostamassa laatusuosituksia varten indikaattoreita, joilla palvelun tuottajat, asiakkaat ja heidän läheisensä voivat seurata, millaisia kokemuksia oman alueen palvelujen käyttäjillä on. Tässä julkaisussa esitetty tarkastelu on tehty osana laatuindikaattorien muodostamista.

Esitetyt tulokset kuvaavat asiakkaiden kokemuksia viidessä palvelun onnistumista mittavassa kysymyksessä, joihin asiakkaat vastasivat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Useimmissa kysymyksissä kotihoidon tulokset olivat ympärivuorokautista asumista myönteisempiä. Vaikka koko maata tarkastellen tulokset ovat varsin hyviä, parannettavaakin löytyi. Tuloksissa on tunnistettavissa alueita, joille on kumuloitunut monille osa-alueille maan keskiarvoa heikompia tuloksia. Näillä alueilla olisi syytä tarkastella, onko toimintakäytännöissä parannettavaa. Alueelliset erot ovat vahvimpia niissä kysymyksissä, joissa alueellisilla tekijöillä ja ratkaisuilla on todennäköisemmin yhteys tuloksiin. Esimerkiksi kotihoidon ateriapalvelun onnistuminen on vahvasti sidoksissa alueella tehtyihin ratkaisuihin, kun taas hoitajien ystävällisyys on epäsuoremmin yhteydessä alueellisiin tekijöihin.

Heikoimmat arviot asiakkaat antoivat ateriapalvelusta ja ruuasta. Erityisesti kotihoidon ateriapalveluun on koko maassa kiinnitettävä huomiota. Koska osa ateriapalvelusta tuotetaan ostopalveluina, on hyvinvointialueiden vastuulla myös seurata ulkoistetun palvelun laatua.

Aineisto ei anna yksiselitteistä vastausta siihen, miksi asiakastyytyväisyys poikkeaa kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tai siihen, mistä alueelliset erot tuloksissa johtuvat. Aluekohtaiset tulokset antavat suuntaa siitä, millä asiakastyytyväisyyden osa-alueilla alueet ovat onnistuneet ja millä eivät verrattuna valtakunnallisiin tuloksiin. Pilottikyselyn tulosten mukaan alueiden välillä on nähtävissä eroja. On kuitenkin huomiotava, että vastausaktiivisuus jäi monella alueella matalaksi, mistä johtuen alueellista vertailua on tehtävä harkiten. Koska pilottitutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista toimintayksiköille, on myös mahdollista, että tiedonkeruusta jättäytyi pois yksiköitä, joissa on laatuongelmia, joiden ei toivottu tulevan ilmi asiakkaiden vastauksissa. Vastausprosenttien odotetaan paranevan ensimmäisessä lakisääteisessä tiedonkeruussa vuonna 2024, jolloin yhä useampien toimintayksiköiden on osallistuttava tiedonkeruun toteutukseen.

Kerro palvelustasi -kyselyn tulokset raportoidaan jatkossa THL:n avoimessa raportointipalvelussa alueellisella ja toimintayksikkökohtaisella tasolla. Tieto on tarkoitettu tiedolla johtamisen tueksi alueiden johdolle ja palveluista vastaaville esihenkilöille. Raportointipalvelussa mahdollistuu oman alueen tai yksikön tulosten vertailu muihin vastaaviin palveluihin ja suhteessa valtakunnalliseen keskiarvoon. Seurantatiedon kertyessä voi myös seurata oman alueen tai yksikön tulosten muutosta ajassa.

---

## Lähteet

Laki hyvinvointialueesta (611/2021).

Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2020). Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus. Ohjaus 4/2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-472-1> (luettu 1.6.2023)

Vanhuspalvelulaki, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012)

---

## Muuta kirjallisuutta

Saske, S, Karttunen, T, Kehusmaa, S, Alastalo, H, Josefsson, K (2023) Vanhuspalvelujen tila 2022: Kolmasosa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköistä täytti 0,7 mitoituksen jo marraskuussa 2022. Tilastoraportti 12/2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

### Tämän julkaisun viite:

Leppäaho S, Kehusmaa S, Karttunen T, Havakka P (2023) Alueellisia tuloksia vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyydestä – kotihoidon ateriapalvelussa on eniten parannettavaa. Tutkimuksesta tiiviisti 41/2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki



### Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-408-135-1 (verkko)

ISSN 2323-5179 (verkko)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-135-1>