

Tiedoksi vanhusneuvostoille: Vanhuspalvelujen asiakaskysely on lähetetty alueellenne – asiakkaat saavat kyselyn omasta palveluyksiköstään

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on aloittanut sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta kansallisen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seurannan kotihoidossa, tavallisessa palveluasumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.

Seurantaan kuuluu kolme kyselyä, joihin vastaavat säännölliset ja pitkäaikaiset vanhuspalvelujen asiakkaat. Tiedonkeruu on alkanut 14.3. ja jatkuu 13.5.2022 saakka. Palveluyksiköt jakavat kyselyt omille asiakkailleen THL:n ohjeiden mukaan.

THL-tiedote: [Ensimmäinen kansallinen vanhuspalvelujen asiakaskysely alkaa – THL toivoo läheisten auttavan vanhuksia kyselyyn vastaamisessa.](#)

Kyselyllä valmistaudutaan vanhuspalvelulain muutoksiin

Kansallinen asiakastytyväisyyden seuranta sisältyy vanhuspalvelulain uudistukseen. Esityksen mukaan THL toteuttaa vuodesta 2023 alkaen kansallisen kyselyn joka toinen vuosi. Nyt tehtävällä kyselyllä valmistaudutaan lakisääteisen tiedonkeruun toteuttamiseen.

Lisätietoa valtioneuvoston sivuilla: [Vanhuspalvelulain uudistaminen \(toinen vaihe\)](#)

Asiakkaiden ääni kuuluviin

Asiakkaalle vanhuspalvelut ovat keskeinen osa arkielämää ja päivittäisistä toiminnoista selviytymistä. Osalle asiakkaita vanhuspalvelut luovat täysipäiväisen asumis- ja elinympäristön. On siis tärkeää, että asiakas kokee saavansa tarvitsemiaan palveluita riittävästi, ja että hänelle myös annetaan mahdollisuus vaikuttaa ja antaa palautetta palveluista. Kaiken kuntoisten asiakkaiden näkemys on arvokas

Miten vanhusneuvostot voivat edistää sitä, että kunnasta tai alueelta saadaan kattavasti asiakasvastauksia?

THL on lähettänyt tiedonkeruuohjeet palveluntuottajille ja palveluyksiköille. Asiakkaat saavat kyselyt omasta palveluyksiköstään. Vanhusneuvostot voivat esimerkiksi ottaa yhteyttä viranhaltijoihin tai palveluntuottajien vastuuhenkilöihin ja kysyä, että onko asiakaskyselyt jaettu asiakkaille palveluyksiköistä. Kunnan tai alueen vastausaktiivisuuteen vaikuttaa palveluntuottajien ja -yksikköjen halu ja mahdollisuudet kerätä palautetta omilta asiakkailtaan.

Tulokset kehitystyön tueksi

Asiakastytyväisyys on osa vanhuspalvelujen laatutietoa ja sitä käytetään palvelun kehittämisen työvälineenä. Asiakasvastaukset yhdistetään THL:ssä Vanhuspalvelujen tila -seurannan aineistoon. Sen avulla voidaan tarkastella yksikön toimintatapojen, johtamisen ja henkilöstömitoituksen yhteyttä asiakastytyväisyyteen. Palveluntuottajille ja palveluyksiköille lähetetään yhteenveto asiakkaiden vastauksista syksyllä 2022. Yhteenvetoihin liitetään vertailutiedoksi alueelliset ja valtakunnalliset tulokset. Yksikkökohtaiset tulokset raportoidaan myöhemmin myös THL:n verkkosivuilla, jossa ne ovat avoimesti kaikkien saatavilla.

Kiitos huomiostanne!

Lisätietoa seurannasta on osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi

Terveisin,

Sari Kehusmaa, johtava asiantuntija (vastuututkija)

Suvi Leppäaho, projektikoordinaattori

Pauliina Havakka, erikoistutkija

Hyvinvointivaltion tutkimus ja uudistaminen -yksikkö, THL

Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seuranta 2022

Sähköposti: kerropalvelustasi@thl.fi

Nettisivut: thl.fi/kerropalvelustasi