



Berätta om din service – Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen 2026

Så här genomförs enkäten Berätta om din service vid er verksamhetsenhet

Anvisning till verksamhetsenhetens
kontaktperson



Innehållsförteckning

Enkätens bakgrund: Berätta om din service – Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen	2
Bakgrund och mål för den lagstadgade uppföljningen	2
Tidtabell för uppföljningen	3
Svara på enkäten	6
Vilka deltar i enkäten?	6
Vilka enkäter ingår i uppföljningen?	7
Enkäter	7
Frågekort	7
Vem kan hjälpa klienten med att besvara enkäten?	8
Att svara för någon annans räkning	8
Hur kan en minnessjuk klient få stöd i att svara?	8
I vilka situationer ska man avstå från enkäten?	9
Information och introduktion före enkäten	10
Information till klienter och deras närstående	10
Personalens introduktion	10
Datainsamlingens förlopp	11
Elektronisk enkät och pappersenkät	11
Svarsanvisningar till klienten	13
Inloggning till den elektroniska enkäten	14
Anvisningar för användningen av inloggningskoder	15
Vad händer om besvarandet av den elektroniska enkäten avbryts?	15
Anvisningar för att informera klienterna om enkäten	15
Respekt för klientens anonymitet	17
Uppföljning av returneringen av svaren	17
Anvisningar för den som registrerar svar	17
Hur ska jag göra om klientens svar på pappersenkäten är otydligt?	17
Efter datainsamlingen	19
Ytterligare upplysningar om enkäten	19

Enkätens bakgrund: Berätta om din service – Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen

Bakgrund och mål för den lagstadgade uppföljningen

Den nationella uppföljningen av klientnöjdheten inom äldreomsorgen och klientenkäten regleras i äldreomsorgslagen. Institutet för hälsa och välfärd (THL) ansvarar för att enkäten genomförs vartannat år. Verksamhetsenheterna är skyldiga att se till att deras klienter har möjlighet att besvara klientenkäten. I enkätens målgrupp ingår alla äldre klienter som omfattas av regelbunden hemvård och långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg.

År 2026 genomförs enkäten **14.1–31.3.** i hela Fastlandsfinland. Anvisningar för datainsamlingen till verksamhetsenheterna beskrivs i denna anvisning.

Enkäten har tidigare genomförts två gånger: som pilot år 2022 och som den första lagstadgade datainsamlingen år 2024.

Tabell 1. Viktig lagstiftning gällande klientrespons.

Äldreomsorgslagen 980/2012	Innehåll
6 § Utvärdering av servicens tillräcklighet och kvalitet	För utvärderingen av servicens kvalitet och tillräcklighet ska välfärdsområdet regelbundet inhämta synpunkter från dem som anlitat servicen och från deras anhöriga och närstående samt från de anställda i välfärdsområdet.
23 § Egenkontroll	Genomförandet av verksamhetsenhetens plan för egenkontroll ska följas utifrån de synpunkter som regelbundet inhämtas från de äldre personer som tillhandahålls service, från deras anhöriga och närstående och från de anställda vid verksamhetsenheten.
24 a § Uppföljning av tjänsternas kvalitet	THL genomför en riksomfattande klientenkät vartannat år. Verksamhetsenheten ska se till att klienten har en möjlighet att besvara enkäten. Dessutom ser enheten till att klienten får på ett för klienten lämpligt sätt information om enkätens syfte och om att informationen publiceras så att klienten inte går att identifiera.

Målet med enkäten Berätta om din service är att

- följa upp kvaliteten på äldreomsorgen ur klientnöjdhetens perspektiv.
- producera jämförelsedata om klientnöjdheten inom äldreomsorgen på nationell, regional och verksamhetsenhetsspecifik nivå. Resultaten rapporteras i en rapporteringstjänst som är tillgänglig för alla.
- producera information om klientnöjdhet som stöd för den kunskapsbaserade ledningen inom välfärdsområdena, serviceproducenterna och verksamhetsenheterna. Serviceproducenterna och verksamhetsenheterna får tillgång till resultaten som gäller den egna servicen och som stöd för sitt utvecklingsarbete.
- stödja det nationella beslutsfattandet genom att tillhandahålla information om den servicekvalitet och nöjdhet som äldre klienter upplever.

Tidtabell för uppföljningen

I nedanstående tabell finns information om åtgärder och kommunikation i anslutning till datainsamlingen.

Tabell 2. Åtgärder och kommunikation i anslutning till datainsamlingen.

Tidpunkt	Steg i genomförandet
Augusti 2025	Utnämning av kontaktperson vid verksamhetsenheterna. THL kontrollerar under hösten 2025 kontaktuppgifterna för uppföljningen av äldreomsorgen. I samband med detta utser serviceproducenten kontaktpersoner för sina enheter, till vilka THL skickar anvisningarna för enkäten Berätta om din service och inloggningskoderna för den elektroniska enkäten. Senare ändringar i kontaktpersonerna meddelas till kerropalvelustasi(a)thl.fi.
Oktober 2025	Anvisningarna för datainsamlingen samt informationsmaterialet som delas ut till klienter och deras närstående publiceras på adressen thl.fi/berattaomdinservice/anvisningar . Serviceproducenterna och verksamhetsenheterna informeras om detta per e-post.
December 2025	Verksamhetsenheternas inloggningskoder till den elektroniska enkäten skickas per e-post till kontaktpersonerna vid verksamhetsenheterna. På separat begäran av serviceproducenterna kan en förteckning över alla serviceproducentens inloggningskoder per verksamhetsenhet skickas. Listan kan utnyttjas till exempel i situationer där serviceproducenten centraliserar

	utskriften av pappersenkäter och registreringen av svaren från dem. Förteckningen kan begäras från adressen kerropalvelustasi(a)thl.fi.
14.1.–31.3.2026	Datainsamlingen genomförs vid enheterna. Enkäten Berätta om din service kan delas ut till klienterna tidigast den 14 januari, då den elektroniska enkäten öppnas. Den elektroniska enkäten stängs den 31 mars. Alla svar som skrivits på pappersenkäter ska också registreras i den elektroniska enkäten inom denna tidsfrist.
Januari 2026	Serviceproducenterna har möjlighet att följa upp hur datainsamlingen framskrider i deras enheter via THL:s webbtjänst. THL skickar de inloggningskoder som behövs för detta per e-post till serviceproducentens kontaktpersoner. Utifrån detta kan serviceproducenterna påminna enheterna om datainsamlingen.
Mars–maj 2026	Responsenkäten: respons samlas in från serviceproducenterna och verksamhetsenheterna för att datainsamlingen ska kunna utvecklas.
Höst 2026	Resultaten för verksamhetsenheterna och de nationella resultaten publiceras. Serviceproducenterna och enheterna får tillgång till sina egna resultat.

Figur 1 sammanfattar de viktigaste stegen i datainsamlingen som en checklista för kontaktpersonen vid verksamhetsenheten. Dessa olika steg beskrivs närmare i denna anvisning.

Figur 1. Checklista för kontaktpersonen vid verksamhetsenheten för genomförandet av datainsamlingen.

- 1 Kontrollera deltagandekriterierna**
 - Se till att er enhet och era klienter uppfyller deltagandekriterierna.
- 2 Informera klienter och deras närstående**
 - Informera klienterna och deras närstående i god tid om den kommande enkäten. Ni kan använda egna informationsmaterial eller THL:s färdiga informationsmaterial.
- 3 Planera genomförandet av enkäten**
 - Den elektroniska enkäten är öppen 14.1–31.3.2026. Välj en tidpunkt under datainsamlingsperioden då enkäten genomförs.
 - Besluta om klienterna svarar på enkäten elektroniskt eller om de även erbjuds en pappersenkät. Alla klienter ska erbjudas möjlighet att svara elektroniskt.
 - Planera datainsamlingen så att klienterna kan svara på enkäten konfidentiellt.
- 4 Introducera personalen**
 - Säkerställ att personalen har tillräcklig information om enkäten. Planera personalens roller och ansvar inför datainsamlingen.
 - Nämn en kontaktperson i enheten som kan svara på frågor om enkäten från klienter och deras närstående.
- 5 Förbered material för datainsamlingen**
 - Skriv ut enkäter och svarsanvisningar som ska delas ut till klienterna. Materialet kan laddas ner från THL:s webbplats.
 - Bifoga inloggningskoder till den pappersenkäten och svarsanvisningen för elektroniskt svarande. THL skickar inloggningsuppkoderna till er via e-post.
 - Enkäten kan även genomföras enbart elektroniskt, till exempel med en surfplatta.
- 6 Dela ut enkäten och svarsanvisningar till klienterna**
 - Bifoga svarsanvisningar till enkäten där det framgår hur, senast när och till vem enkäten ska returneras.
 - Gå igenom anvisningarna med klienten muntligt om det behövs.
 - Se till att klienten får stöd att besvara enkäten – i första hand från en närstående, och vid behov från annan assistent eller vårdpersonal.
- 7 Se till att klienternas svar registreras**
 - Registrera de svar som samlats in på papper i den elektroniska enkäten senast 31.3.2026.

Svara på enkäten

Vilka deltar i enkäten?

Syftet med datainsamlingen är att skapa en heltäckande bild av klienternas situation och klientnöjdhet inom äldreomsorgen. Till målgruppen hör regelbundna och långvariga klienter som har ett permanent servicebehov. De verksamhetsenheter och klienter som uppfyller kriterierna i tabell 3 deltar i enkäten.

Tabell 3. Kriterier för deltagande i enkäten för verksamhetsenheter och klienter.

Till enkäten Berätta om din service <u>deltar de verksamhetsenheter</u> , (alla följande punkter måste uppfyllas):
1. som deltog i uppföljningen av persondimensionering och/eller hemvårdens tillräcklighet i uppföljningen av äldreomsorgen under oktober 2025. Nya enheter som inleder sin verksamhet efter oktober deltar inte i enkäten Berätta om din service 2026. 2. där det vid tidpunkten för datainsamlingen finns minst en klient som uppfyller deltagandekriterierna (se klientkriterier nedan). 3. vars servicetyp är: • serviceboende med heldygnsomsorg eller annan heldygnsvård som omfattas av personaldimensionering enligt äldreomsorgslagen. • hemvård som kan vara hemvårdsservice som ges i en privatbostad eller i ett gemenskapsboende. • eller båda ovan nämnda, dvs. inom enheten finns både klienter med serviceboende med heldygnsomsorg och klienter med hemvård.
Enkäten Berätta om din service <u>besvaras av klienten</u> som är (alla följande punkter måste uppfyllas)
1. minst 65 år. 2. vid tidpunkten för datainsamlingen klient vid er verksamhetsenhet och servicen har pågått under minst en månad. Alla nya klienter svarar inte på enkäten, utan endast de som har varit klienter i minst en månad vid tidpunkten som ni har valt för datainsamlingen. 3. klient inom regelbunden hemvård (19 a § i socialvårdslagen) eller i långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg (21 c § i socialvårdslagen). Tillfälliga och kortvariga klienter besvarar inte enkäten. • regelbunden hemvård: En klientplan har utarbetats för klienten och/eller klienten har fått hemvård i form av hembesök minst sex dagar under de 60 dagar som föregår datainsamlingen. Klienter som enbart får stödtjänster inom hemvården, såsom städ-, måltids- eller ärendeservice, besvarar inte enkäten. • långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg: klienten har fått ett beslut om långtidsvård eller vården kan antas fortsätta i åtminstone tre månader. Alternativt har klienten ingått ett hyresavtal vid serviceenheten och behöver vård i dygnet runt.

Exempelvis enheter som enbart erbjuder kortvarig vård, såsom bedömningsperioder, rehabilitering, intervallvård eller avlösning under närståendes ledighet, deltar inte i enkäten. Om det i en sådan enhet finns enskilda klienter som väntar på en plats i en annan enhet och som har fått ett beslut om långtidsvård, ska inte heller dessa klienter besvara enkäten.

Det är helt frivilligt för klienten att delta i enkäten. I regel kan klienten själv besluta om sitt eget deltagande och till exempel intressebevakarens eller en närståendes samtycke är inte nödvändigt. I situationer då klienten inte kan besluta om sitt eget deltagande, till exempel på grund av en minnessjukdom, deltar klienten inte i enkäten.

Vilka enkäter ingår i uppföljningen?

Enkäter

I uppföljningen ingår två enkäter som riktar sig till klienter som får hemvård och serviceboende med heldygnsomsorg. Invånare i gemenskapsboende besvarar hemvårdens enkät.

Tabell 4. Enkäter i uppföljningen.

Enkäter	Antal frågor
Enkät för klienter inom hemvården	14
Enkät för invånare på serviceboende med heldygnsomsorg	12

Med hjälp av enkäten utreds klienternas erfarenheter av servicens kvalitet samt om den motsvarar klienternas behov. Enkäterna publiceras i december 2025 på adressen thl.fi/berattaomdinservice/anvisningar. Enkäterna finns på finska, svenska och engelska.

Enkäten innehåller inga obligatoriska frågor. Klienterna besvarar enkäten enligt sin funktionsförmåga och ork, och kan därför välja att svara endast på de frågor de orkar med.

Frågekort

Det har gjorts frågekort att underlätta besvarandet. Frågekorten är i synnerhet avsedda för situationer där man går igenom frågorna genom att diskutera med

klienten. På dem finns varje fråga på en egen sida och dessutom är sidorna i vågrätt läge. Det gör det lättare att läsa och se frågorna och svarsalternativen.

Vem kan hjälpa klienten med att besvara enkäten?

Klienterna kan besvara enkäten antingen på egen hand eller med hjälp. I första hand fungerar de närstående som hjälp för klienterna med att svara. Enheten kan också använda till exempel studerande, frivilliga eller andra assistenter som hjälp med att svara. En bekant vårdare kan hjälpa till att besvara enkäten endast i situationer där det inte finns någon närstående eller annan person som kan hjälpa. För klienter med minnessjukdom kan till exempel en bekant assisterande vårdare dock hjälpa till att få svar och tolka svaren. Svaret ska representera klientens åsikt också när klienten får hjälp med att svara eller enkäten besvaras för klientens räkning.

Att svara för någon annans räkning

Om klienten inte ens med stöd kan besvara enkäten, kan en anhörig, närstående eller vän som känner honom eller henne väl besvara enkäten på klientens vägnar. Med detta avses en person som hör till klientens närmaste krets och som känner till den aktuella vardagsservice som klienten får. För att kunna svara på någon annans vägnar krävs muntligt godkännande av klienten. En person som hör till personalen kan inte besvara enkäten för klientens räkning.

Hur kan en minnessjuk klient få stöd i att svara?

Det är viktigt att även klienter med minnessjukdom kan delta i enkäten i den mån det är möjligt, så att deras åsikter tas i beaktande i resultaten. Utgångspunkten är att klientens minnessjukdom inte är ett hinder för att delta i enkäten, och en stor del av klienterna inom äldreomsorgen har en minnessjukdom. En klient med minnessjukdom kan dock behöva mer stöd för att kunna besvara den. Det finns inga obligatoriska frågor i enkäterna så klienten kan endast besvara en del av frågorna som klienten kan besvara.

Tabell 5. Stöd för en minnessjuk klient när enkäten besvaras.

Så här stöder du en minnessjuk klient när enkäten besvaras
1. Bekanta dig med enkäten på förhand och sök vid behov mer information. Mer information om enkäten får du på adressen thl.fi/berattaomdinservice. 2. Var beredd på att diskutera de teman som frågorna bygger på med klienten. 3. Reservera ett lugnt utrymme för att besvara enkäten. I det reserverade utrymmet får det inte finnas några störande faktorer som försvårar koncentrationen. 4. Se till att klienten är så pigg att han eller hon orkar gå igenom enkäten och svara på frågorna. 5. Se till att hålla tillräckligt med pauser när frågorna besvaras. Frågorna kan till exempel gås igenom ett tema i taget. Ni kan fortsätta besvara enkäten till exempel följande dag. 6. Avbryt besvarandet av enkäten om klientens ork tryter och han eller hon inte vill fortsätta fylla i den senare. Du kan registrera de svar som hittills getts i den elektroniska enkäten om klienten ger sitt tillstånd till det. 7. Försök skapa en lugn stämning och ge klienten tillräckligt med tid att besvara enkäten. 8. Lyssna på och anteckna klientens åsikt, håll din egen åsikt utanför.

I vilka situationer ska man avstå från enkäten?

I dessa särskilda situationer deltar klienten inte i enkäten:

- Klienten vägrar delta i enkäten. Det är frivilligt för klienten att delta.
- Klienten får palliativ vård.
- Klienten kan inte besvara enkäten ens om han eller hon får hjälp.

Deltagandet baseras alltid på en individuell bedömning, som kan göras av en representant för verksamhetsenheten eller en närstående. Om det råder osäkerhet kring klientens förmåga att besvara enkäten, kan man försöka med klientens samtycke. Enkäten innehåller inga obligatoriska frågor, så kan även svar på enstaka frågor sparas. Det är möjligt att avbryta svarandet när som helst, om det inte lyckas eller om klienten önskar avbryta.

Klienten själv är alltid den primära svaranden. Klienten kan dock överlåta svarandet till en närstående. Förutsättningen är att klienten kan ge ett muntligt samtycke till att någon annan svarar på hens vägnar. Enkäten kan inte skickas direkt till en anhörig utan klientens samtycke.

Om klienten inte kan fatta beslut om sitt deltagande eller ge sitt samtycke till att en närstående svarar, kan varken klienten eller den närstående delta i enkäten.

Information och introduktion före enkäten

Information till klienter och deras närstående

Verksamhetsenheterna kan i förväg informera sina klienter och deras närstående om enkäten Berätta om din service. THL publicerar informationsmaterial i oktober 2025 på adressen thl.fi/berattaomdinservice/anvisningar. Materialet omfattar ett informationsblad som ges till klienter eller deras närstående före enkäten, en reklambild och -video om enkäten för enhetens informationsskärm samt en utskrivbar reklamaffisch för enhetens anslagstavla eller dörr.

Enheterna kan också använda sina egna material för att informera. De kan använda de kommunikationskanaler som är bekanta för enheten.

Personalens introduktion

Personalen vid verksamhetsenheten bör vara förberedd på att klienter eller deras närstående kan komma att ställa frågor om enkäten. Grundläggande information om hur enkäten genomförs hjälper personalen att besvara dessa frågor. Dessutom bör personalen veta vem som ansvarar för att koordinera enkäten inom enheten och vem man kan vända sig till för mer information. Genomförandet av enkäten kan gås igenom med personalen till exempel vid ett gemensamt möte, där även roller och eventuella ansvar i datainsamlingen behandlas.

Vid introduktionen bör det säkerställas att det under hela datainsamlingsprocessen tas hänsyn till att klienterna har möjlighet att svara på enkäten på ett tryggt och konfidentiellt sätt. En vanlig oro bland klienter är att deras svar kan påverka den service de får. Upplevelsen av konfidentialitet skapas bland annat genom hur personalen hanterar enkätformulären, om enkäten kan lämnas in i ett förseglat kuvert och om det är möjligt att lämna in enkäten till någon annan än den vanliga vårdaren.

Personalen kan behöva introduktion inför situationer där de överlämnar enkäten till klienten och hjälper klienten att besvara den, särskilt när närstående eller andra assistenter saknas. För detta finns stödmaterial från THL. Det finns även särskilt stödmaterial för stödpersoner som hjälper klienter med minnessjukdomar eller med syn- och hörselnedsättningar. Materialen publiceras på thl.fi/berattaomdinservice/anvisningar.

Datainsamlingens förlopp

Datainsamlingsmaterial och -anvisningar publiceras på adressen thl.fi/berattaomdinservice/anvisningar. Ett undantag gäller inloggningskoderna till den elektroniska enkäten, som verksamhetsenheterna får per e-post i december 2025.

Verksamhetsenheterna ansvarar för att informera sina egna klienter och ge enkäterna till dem. Om en klient får service av flera aktörer ansvarar den huvudsakliga serviceproducenten för att ge klienten enkäten.



Den elektroniska enkäten är öppen 14.1.–31.3.2026.

Verksamhetsenheterna kan välja en tidpunkt under insamlingsperioden då enkäten genomförs inom den egna enheten.

Den elektroniska enkäten stängs den 31.3.2026, och det är inte längre möjligt att spara svar efter detta datum. Om verksamhetsenheten samlar in svar med pappersenkäter, måste man då ta hänsyn till den tid som behövs för att returnera och registrera svaren innan enkäten stängs. Det är viktigt att klienterna får enkäten i god tid och har tillräckligt med tid att svara.

Elektronisk enkät och pappersenkät

Verksamhetsenheten kan välja

1. om klienterna och/eller deras assistenter endast ska svara elektroniskt eller
2. om klienterna och/eller deras assistenter ges möjlighet att välja mellan att svara på papper och elektroniskt (Tabell 6).



Bifogat pappersenkäterna finns även inloggningskoderna till den elektroniska enkäten.

Alla klienter ska ha möjlighet att själv eller tillsammans med sin assistent besvara den elektroniska enkäten. Då returneras svaret direkt till THL.

Tabell 6. Elektronisk enkät och pappersenkät.

Elektronisk enkät	Pappersenkät
Inloggningskoderna för den elektroniska enkäten är verksamhetsenhetsspecifika. De skickas per e-post till enheternas kontaktpersoner. - Vi rekommenderar att man frågar närstående till så många klienter som möjligt om hjälp med att besvara den elektroniskt. - De elektroniska svaren returneras direkt till THL.	Enkäter som skrivs ut på papper publiceras på adressen thl.fi/berattaomdinservice/anvisningar. - Vid sidan av den elektroniska enkäten har det gjorts enkäter som verksamhetsenheterna kan skriva ut för klienternas bruk. THL skickar inte material för datainsamling i pappersform till enheterna. - Verksamhetsenheten ansvarar för att registreringen av svaren i pappersform i den elektroniska enkäten. Svaren kan sparas till exempel inom serviceproducenten. Då ska man dock se till att klientsvaren sparas med varje verksamhetsenhets egna inloggningskoder. - Pappersenkäter kan inte returneras till THL.

Tabell 7. Alternativa sätt att genomföra datainsamlingen vid verksamhetsenheterna.

Alternativ 1: klienterna besvarar den elektroniska enkäten	
- Ge klienterna de inloggningskoder som behövs för att svara på den elektroniska enkäten och som ni har fått per e-post. Vid behov kan ni dela ut svarsanvisningen "Så här svarar du på den elektroniska enkäten", där ni har antecknat inloggningskoderna. - Se till att klienterna vid behov får hjälp av en närstående eller assistent med att svara. - Klienterna besvarar den elektroniska enkäten och svaren returneras direkt till THL.	E-postmeddelandet som enheten får (tvådelat): Inloggning till den elektroniska enkäten För att kunna svara elektroniskt och spara svaren behöver ni verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder (webbadress + inloggningskod) för den elektroniska enkäten. Detta e-postmeddelande innehåller en verksamhetsenhetsspecifik webbadress till enkäten. Ni kommer att få inloggningskoden för er verksamhetsenhet i ett annat e-postmeddelande strax efter detta meddelande. Kom ihåg att kontrollera skräppostmappen ifall ni inte ser något meddelande om inloggningskoden. enhetens webbadress till klientenkäten för hemvården är: kerro26.thl.fi/xxxxx Den elektroniska enkäten öppnas 14.1.2026. Svarsanvisning som delas ut till klienterna: Så här svarar du på den elektroniska enkäten Berätta om din service – Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen 2026 1. Skriv in adressen i din webbläsare: kerro26.thl.fi/ 2. Skriv in inloggningskoden på inloggningssidan:

Alternativ 2: klienterna kan välja om de besvarar den elektroniska enkäten eller pappersenkäten

1. Anteckna de inloggningskoder för den elektroniska enkäten som ni har fått per e-post på enkätformuläret och i svarsanvisningen "Så här svarar du på den elektroniska enkäten eller pappersenkäten". Skriv ut materialet för klienterna.
2. Ge klienterna en pappersenkät och svarsanvisningen.
3. Se till att klienterna vid behov får hjälp av en närstående eller assistent för att svara.
4. En del av klienterna besvarar den elektroniska enkäten och svaren returneras direkt till THL.
5. En del av klienterna returnerar enkäten i pappersform till den instans som ni har angett i anvisningen. Verksamhetsenheten ansvarar för att svaren i pappersform behandlas på behörigt sätt (t.ex. utan personuppgifter) och sparas i den elektroniska enkäten. Till slut har alla svar registrerats i den elektroniska enkäten.

E-postmeddelandet som enheten får (tvådelat):

Inloggning till den elektroniska enkäten

För att kunna svara elektroniskt och spara svaren behöver ni verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder (webbadress + inloggningskod) för den elektroniska enkäten.

Detta e-postmeddelande innehåller en verksamhetsenhetsspecifik webbadress till enkäten. Ni kommer att få inloggningskoden för er verksamhetsenhet i ett annat e-postmeddelande strax efter detta meddelande. Kom ihåg att kontrollera skräppostmappen ifall ni inte ser något meddelande om inloggningskoden.

enhetens webbadress till klientenkäten för hemvården är:

kerro26.thl.fi/xxxxx

Den elektroniska enkäten öppnas 14.1.2026.

Enkät som delas ut till klienterna:

Berätta om din service – Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen 2026

Enkät för klienter inom hemvården

Du kan svara antingen på ett papper eller på en elektronisk enkät. Den elektroniska enkätens webbadress och inloggningskod är:

webbadress: kerro26.thl.fi/

Inloggningskod:

Svarsanvisning som delas ut till klienterna:

Så här svarar du på en elektronisk enkät eller en pappersenkät

Berätta om din service – Nationell uppföljning av klientnöjdheten inom äldreomsorgen 2026

Besvara enkäten endast en gång. Till exempel, om du besvarar den elektroniska enkäten, lämna inte in pappersenkäten. Välj ett av de två svarsalternativen:

Alternativ 1: Jag svarar på enkäten elektroniskt

1. Skriv in adressen i din webbläsare:

kerro26.thl.fi/

2. Skriv in inloggningskoden på inloggningssidan:

Svarsanvisningar till klienten

En svarsanvisning delas ut till klienterna tillsammans med enkäten för att det ska vara tydligt hur, till vem och senast när enkäten ska returneras. Personalen kan också ge muntlig information.

Det finns två alternativa svarsanvisningar som delas ut till klienterna.

Verksamhetsenheten väljer någondera utifrån hur enkäten genomförs. Enkäterna publiceras i december 2025 på adressen thl.fi/berattaomdinservice/anvisningar.

Tabell 8. Svarsanvisningar till klienterna.

Svarsanvisningar till klienterna enligt hur verksamhetsenheten genomför enkäten
1. Svartsanvisning till klienten "Så här svarar du på den elektroniska enkäten" Denna svartsanvisning delas ut till klienter som besvarar den elektroniska enkäten och ingen pappersenkät erbjuds.
2. Svartsanvisning till klienten "Så här svarar du på den elektroniska enkäten eller pappersenkäten" Denna svartsanvisning delas ut till klienter som får en pappersenkät där även inloggningskoderna till den elektroniska enkäten har antecknats. Klienterna kan välja att svara antingen med pappersformuläret eller elektroniskt.

Enheterna kan precisera svartsanvisningarna till exempel i fråga om returneringen av pappersenkäten och vem klienten kan kontakta vid sin egen enhet om han eller hon har frågor om till exempel returen av enkäten i pappersform.

Inloggning till den elektroniska enkäten

Man loggar in i den elektroniska enkäten med inloggningskoder (webbadress och inloggningskod) som är **verksamhetsenhetsspecifika**. Med hjälp av de verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoderna identifieras enheten från vilket svaret har getts.

Det finns två enkäter: 1) enkäten för klienter inom hemvården och 2) enkäten för klienter inom serviceboende med heldygnsomsorg. Inloggningskoderna skickas till verksamhetsenheterna per e-post i december 2025.

- Hemvårdens enheter får verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder till hemvårdens enkät
- Enheterna för serviceboende med heldygnsomsorg får verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder för enkäten för serviceboende med heldygnsomsorg
- Kombinationsenheter (hybridenheter) har klienter som får heldygnsomsorg och icke-heldygnsomsorg får verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder för både hemvård och serviceboende med heldygnsomsorg.

Anvisningar för användningen av inloggningskoder

Alla klienter vid verksamhetsenheten besvarar enkäten med samma verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoder. Undantaget är kombinationsenheter (hybridenheter) där det finns både deltagare som får enkäten för hemvården och de som får enkäten för serviceboende med heldygnsomsorg. Dessa enkäter har egna inloggningskoder.

Bra att veta om inloggningskoder:

- Inloggningskoderna delas ut i första hand till klienten själv eftersom man med enkäten utreder klientens erfarenheter av den service han eller hon har fått.
- Om klienten inte kan svara med hjälp kan en av hans eller hennes närstående fungera som ställföreträdande deltagare med klientens tillstånd. Inloggningskoder kan alltså inte delas ut till flera av klientens närstående.
- Klienten får besvara enkäten endast en gång under datainsamlingen.
- Verksamhetsenheterna ansvarar för utdelningen av inloggningskoder till klienterna. THL delar inte ut inloggningskoder direkt till klienterna eftersom deras klientrelation till respektive enhet inte kan säkerställas.
- Om ni ger klienten enkäten i pappersform ska ni i samband med den också bifoga anvisningar och inloggningskoder till den elektroniska enkäten. På så sätt kan klienten om han eller hon så önskar svara elektroniskt till exempel med en närstående.

Vad händer om besvarandet av den elektroniska enkäten avbryts?

Om besvarandet av den elektroniska enkäten är på hälft och man vill fortsätta senare, lönar det sig att anteckna svaren till exempel på papper och logga ut ur den elektroniska enkäten. Av informationssäkerhetsskäl används ingen mellanlagring i den elektroniska enkäten. När du loggar in på nytt i den elektroniska enkäten måste man börja om med att fylla i svaren. Efter att man har klickat på Skicka i slutet av den elektroniska enkäten, kan man inte längre fortsätta eller ändra svaren.

Anvisningar för att informera klienterna om enkäten

När personalen överlämnar enkäten till klienterna kan de, som komplement till det skriftliga materialet, muntligen informera om enkätens bakgrund, syfte och hur resultaten används.

Personalen kan till exempel berätta för klienterna att:

- Enkäten är avsedd för klienter inom hemvård och serviceboenden i hela Finland. Den genomförs av Institutet för hälsa och välfärd (THL).
- Syftet med enkäten är att kartlägga klienternas upplevelser av servicekvaliteten. Teman i enkäten handlar till exempel om servicens tillräcklighet, hänsyn till önskemål, upplevelser av trygghet och ensamhet, vardagsaktiviteter och matens kvalitet. Det är viktigt att klienternas röst och egen erfarenhet synliggörs i enkäten.
- Att svara är frivilligt. Det påverkar inte den service som klienten får, oavsett om hen väljer att svara eller inte.
- Enkäten besvaras anonymt och resultaten behandlas så att enskilda svarande inte kan identifieras.
- Resultaten sammanställs i THL:s rapporteringstjänst och är tillgängliga för alla som är intresserade. I rapporteringstjänsten kan man även se resultaten för den egna enheten.
- Med hjälp av resultaten kan även den egna serviceproducenten utveckla och förbättra kvaliteten på servicen. Serviceproducenterna kan identifiera styrkor där servicen fungerar väl samt områden där det finns förbättringspotential.

Det är också bra att ge konkreta exempel på hur resultaten från den egna enheten kommuniceras till klienterna eller hur resultaten används. Klienterna kan bli mer motiverade att svara om de upplever att deras svar har betydelse och kan leda till förbättringar i vardagen.

Utöver den skriftliga svarsanvisningen är det bra att muntligen förklara hur enkäten besvaras, var den ska lämnas in och hur den ska returneras och när den senast ska lämnas in.

En checklista har tagits fram för personalen om hur enkäten överlämnas till klienten och hur klienten kan stödjas i att besvara den. Personalen kan gå igenom listan före besöket och även under besöket. Dessutom finns det särskilda instruktioner för den som stödjer klienten i att svara, som kan hjälpa till att förklara innehållet i olika frågor. Det kan underlätta förståelsen av frågorna. Dessa material publiceras i december 2025 på adressen thl.fi/berattaomdinservice/anvisningar.

Respekt för klientens anonymitet

Klientens möjlighet att svara anonymt ska respekteras. För många klienter är det viktigt att de kan svara konfidentiellt och så att de inte kan identifieras. Många klienter oroar sig också för att svaret kan påverka den service de får.

Det säkraste sättet att svara anonymt är att klienten svarar direkt på den elektroniska enkäten. Då returneras svaret direkt till THL.

Om pappersenkäter skrivs ut åt klienterna, ansvarar verksamhetsenheten för att registrera dem i den elektroniska enkäten. Då är det också bra om personalen sinsemellan kommer överens om god praxis för returnering och registrering av svaren i pappersform. Svaren ska behandlas konfidentiellt under hela datainsamlingsprocessen.

- **Klientens personuppgifter ska inte antecknas på pappersenkäten.** Klienten ska ha möjlighet att returnera enkäten i pappersform så att klientens personuppgifter inte finns antecknade på den. Vi rekommenderar att man reserverar returkuvert för pappersenkäter.
- Kom överens om den instans eller person som klienten ska returnera pappersenkäten till och anteckna det i den svarsanvisning som klienten får. Om detta inte har fastställts, kan svaret hamna i händerna på personer för vilka det inte är ändamålsenligt att se klientens svar.
- Klienternas pappersenkäter förvaras i ett låst skåp tills de har registrerats i den elektroniska enkäten. Därefter rekommenderar vi att svaren förstörs (t.ex. dokumentförstörare eller förstöring av dataskyddat papper).

Uppföljning av returneringen av svaren

Under datainsamlingen serviceproducenterna kan kontrollera svarssituationen inom sina enheterna regelbundet genom att logga in i THL:s webbtjänst. Serviceproducenterna får inloggningskoderna per e-post i januari 2026. En stegvis inloggningsanvisning för att kontrollera svarssituationen publiceras i början av datainsamlingen på adressen thl.fi/berattaomdinservice/anvisningar.

Anvisningar för den som registrerar svar

Hur ska jag göra om klientens svar på pappersenkäten är otydligt?

Klienterna har möjlighet att fylla i sitt svar på en pappersenkät, varefter en annan person kan registrera svaret i den elektroniska enkäten. Registrering görs med verksamhetsenhetsspecifika inloggningskoderna. Ibland finns det oklarheter i

svaren som kan tolkas på många sätt. Om man inte längre kan kontrollera den oklara punkten med klienten själv, kan ni ta hjälp av följande exempelsituationer.

- Klienten har returnerat en tom pappersenkät. Ska jag registrera den i den elektroniska enkäten?

En tom enkät ska inte registreras i den elektroniska enkäten.

- Klienten har inte svarat på alla frågor i pappersenkäten. Kan den ändå registreras i den elektroniska enkäten?

Det finns inga obligatoriska frågor i enkäten. De punkter som klienten ha svarat på ska registreras i den elektroniska enkäten.

- Klienten har valt flera alternativ i pappersenkäten, även om anvisningen var att välja endast ett alternativ. Hur registrerar jag svaret?

Registrera inte ett oklart svar.

- Klienten har gjort en anteckning mellan olika alternativ i pappersenkäten och det är inte tydligt vilket alternativ anteckningen gäller. Hur registrerar jag svaret?

Registrera inte svaret i fråga.

- Klienten har skrivit ett öppet svar med otydlig handstil och det går inte att läsa. Hur registrerar jag svaret?

Registrera de delar av svaret du kan tyda, anteckna de oklara delarna av texten med tre x. Till exempel "Servicen är xxx och trevliga skötare besöker mig".

- Klienten har skrivit öppen respons på olika ställen på blanketten. Hur sparas det öppna svaret?

Registrera klientens alla öppna svar på stället som har reserverats för öppen respons.

Efter datainsamlingen

Serviceproducenterna och verksamhetsenheterna får tillgång till sina egna resultat. I fortsättningen offentliggörs de enhetsspecifika resultaten i rapporteringstjänsten där de är öppet tillgängliga för alla. Resultaten kan jämföras med resultat från andra enheter samt regionalt och nationellt. Resultaten från verksamhetsenheterna rapporteras så att svaren från enskilda deltagare inte framgår. Vi gör också andra publikationer om resultaten till exempel i THL:s publikationsserier.

Vi förenar klientsvaren med svaren som verksamhetsenheterna ger under datainsamlingen ”Uppföljning av äldreomsorgslagen”. Med hjälp av denna information kan vi granska sambandet mellan enhetens verksamhetssätt, ledning och personaldimensionering samt klientnöjdheten.

Ytterligare upplysningar om enkäten

Du hittar mera information på adressen thl.fi/berattaomdinservice.

Om du har frågor om enkäten, kan du ta kontakt med oss via e-post eller telefon.

E-post: [kerropalvelustasi\(a\)thl.fi](mailto:kerropalvelustasi(a)thl.fi)

Telefonnummer: 029 524 6188.

Telefonen är öppen måndagar och onsdagar kl. 9–11 under datainsamlingstiden.

