

Kerro palvelustasi

Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta 2024

Kysely kotihoidon asiakkaille



Hyvä kotihoidon asiakas

Tämä on vanhuspalvelujen asiakaskysely.
Pyydämme sinua ystävällisesti vastaamaan kyselyyn.
Kyselyn toteuttaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).
Kyselyn saavat kaikki vanhuspalvelujen asiakkaat Suomessa.

Voit vastata kyselyyn itse
tai voit vastata yhdessä läheisen tai avustajan kanssa.
Voit myös pyytää, että läheinen täyttää kyselyn puolestasi.
Vastauksen tulee olla sinun mielipiteesi myös silloin,
kun joku auttaa sinua vastaamisessa
tai vastaa kyselyyn puolestasi.

Kyselyyn osallistuminen on täysin vapaaehtoista.
Voit itse päättää, haluatko vastata kyselyyn.
Vastaaminen tai vastaamatta jättäminen
ei vaikuta siihen, millaista palvelua saat.

Voit vastata kyselyyn paperilla tai sähköisesti.
Kyselylomakkeen mukana on ohje, miten palautat kyselyn.

Mitä kyselyssä kysytään?

Kysely sisältää vähän yli 10 kysymystä.
Voit vastata kaikkiin kysymyksiin tai voit valita,
mihin kysymyksiin haluat ja jaksat vastata.
Kysymykset liittyvät saamaasi palveluun ja arkielämään.
Emme kysy sinun nimeäsi tai muita henkilötietojasi.
Emme pysty tunnistamaan, kuka sinä olet.

Miksi kysely tehdään?

Kysely tuottaa tietoa vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyydestä
ja auttaa kehittämään palveluja.

Yhdistämme vastaukset palveluyksikön tietoihin.
Tutkimme, miten yksikön toimintatavat
vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen.
Kaikki vastaukset kootaan yhteen,
ja niistä tehdään julkaisuja.
Julkaisuista ei pysty tunnistamaan
yksittäisen vastaajan vastauksia.

Voit tutustua tuloksiin THL:n verkkosivuilla esimerkiksi läheisesi kanssa.
Myös sinun palveluyksikkösi voi hyödyntää kyselyn tuloksia.

Onko sinulla kysyttävää?

Löydät lisätietoa osoitteesta thl.fi/kerropalvelustasi

Jos sinulla on kysyttävää kyselystä, voit ottaa yhteyttä meihin sähköpostilla tai puhelimella.

Sähköposti: kerropalvelustasi@thl.fi

Puhelinnumero: **029 524 6188**

Puhelin on avoinna maanantaista keskiviikkoon klo 9–11.

Sari Kehusmaa, johtava asiantuntija (vastuututkija)

Suvi Leppäaho, projektikoordinaattori

Pauliina Havakka, erikoistutkija

Hyvinvointivaltion tutkimus ja uudistaminen -yksikkö, THL



**Kiitos, että osallistut kyselyyn.
Tervetuloa vastaamaan.**



Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta 2024

Kysely kotihoidon asiakkaille

Voit vastata joko paperiseen tai sähköiseen kyselyyn.
Sähköisen kyselyn verkko-osoite ja kirjautumistunnus ovat:

linkki: tutkimus.thl.fi/tunnukset/kerro24/ _____

kirjautumistunnus: _____

Kyselyyn vastaaminen

1. Miten vastaat kyselyyn?

Ohje: valitse yksi vaihtoehto.

- Itsenäisesti ilman muiden apua
- Läheisen kanssa
- Tutun hoitajan kanssa
- Muun hoitajan tai avustajan kanssa
- Kysymyksiin vastasi asiakkaan luvalla läheinen

Ohje: läheinen vastaa kysymyksiin
asiakkaan mielipiteen mukaan.

Palvelu ja avun saaminen

Ohje: valitse jokaisen kysymyksen kohdalla yksi vaihtoehto.

2. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

Ohje: valitse sopiva numero väliltä 0–10.
0 tarkoittaa, että et suosittelisi palvelua ollenkaan.
10 tarkoittaa, että suosittelisit palvelua lämpimästi.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

En
suosittelisi

Suosittelisin
lämpimästi

3. Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa.



Täysin eri mieltä



Melko eri mieltä



Ei samaa eikä eri mieltä



Melko samaa mieltä



Täysin samaa mieltä

4. Saan tarpeeksi apua ja palvelua.



Täysin eri mieltä



Melko eri mieltä



Ei samaa eikä eri mieltä



Melko samaa mieltä



Täysin samaa mieltä

5. Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle.



Täysin eri mieltä



Melko eri mieltä



Ei samaa eikä eri mieltä



Melko samaa mieltä



Täysin samaa mieltä

6. Rahani riittävät palveluihin, joita tarvitsen.

Ohje: palveluilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, kuten kotihoitoa, palveluasumista, siivous- ja ateriapalveluja, turva- ja kuljetuspalveluja sekä lääkärikäyntejä.



Täysin eri mieltä



Melko eri mieltä



Ei samaa eikä eri mieltä



Melko samaa mieltä



Täysin samaa mieltä

Yksinäisyys

7. Kärsitkö yksinäisyydestä?

Ohje: valitse yksi vaihtoehto.

- En koskaan
- Harvoin
- Usein
- Koko ajan

Turvallisuus

8. Minulla on turvallinen olo.

Ohje: valitse yksi vaihtoehto.



Täysin eri
mieltä



Melko eri
mieltä



Ei samaa eikä
eri mieltä



Melko samaa
mieltä



Täysin samaa
mieltä

Virkistys ja ulkoilu

Ohje: valitse jokaisen kysymyksen kohdalla yksi vaihtoehto.

9. Minulle on tarjolla tarpeeksi sellaista virkistystoimintaa, josta pidän.

Ohje: esimerkiksi päiväkeskustoiminta, ohjattu liikunta, ryhmätoiminta tai ystävätoiminta.



Täysin eri
mieltä



Melko eri
mieltä



Ei samaa eikä
eri mieltä



Melko samaa
mieltä



Täysin samaa
mieltä

10. Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein.

Ohje: ulkoilu esimerkiksi yksin, läheisen, hoitajan tai muun avustajan kanssa.



Täysin eri mieltä



Melko eri mieltä



Ei samaa eikä eri mieltä



Melko samaa mieltä



Täysin samaa mieltä

Ruoka ja ateriapalvelu

11. Olen tyytyväinen ruokaan ja ateriapalveluun.

Ohje: valitse yksi vaihtoehto.

Jätä tämä kohta tyhjäksi, jos sinulla ei ole ateriapalvelua.



Täysin eri mieltä



Melko eri mieltä



Ei samaa eikä eri mieltä



Melko samaa mieltä



Täysin samaa mieltä

Etäpalvelu

12. Olen tyytyväinen saamaani etäpalveluun.

Ohje: valitse yksi vaihtoehto.

Jätä tämä kohta tyhjäksi, jos sinulla ei ole etäpalvelua.

Etäpalvelulla tarkoitetaan, että hoitaja on sinuun yhteydessä esimerkiksi kuvapuhelimella, videoyhteydellä tai tablettitietokoneella.



Täysin eri mieltä



Melko eri mieltä



Ei samaa eikä eri mieltä



Melko samaa mieltä



Täysin samaa mieltä

