

# Hjälp oss att förbättra servicen – svara på klientenkäten

## Till kännedom för klienter och närstående

Ni får snart besvara enkäten från Institutet för hälsa och välfärd (THL) för att utreda hur nöjda klienterna inom äldreomsorgen är med servicen de får.

Enkäten delas ut till alla klienter inom äldreomsorgen i Finland mellan januari och mars. Ni får den från er egen serviceenhet.

Ytterligare upplysningar om enkäten bifogas till detta meddelande.

Vi vill att klienternas röst hörs i denna enkät. Just ert svar är viktigt för att vi ska få en heltäckande och korrekt bild av kvaliteten på servicen.

Vi hoppas att ni har en möjlighet att delta i vår enkät och hjälpa med att förbättra servicen.

Vi öppnar en telefontjänst när enkäten börjar så att vi kan besvara era frågor om klientenkäten bättre.

Tack för samarbetet,

Suvi Leppäaho, specialplanerare

Pauliina Havakka, specialforskare

Hanna Alastalo, ledande forskare

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

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

Webbsidor: [thl.fi/berattaomdinservice](https://thl.fi/berattaomdinservice)

## Hur besvaras enkäten?

Enligt lagen ska serviceenheterna se till att klienten får information om syftet med enkäten och att han eller hon har en möjlighet att besvara den. Ni får inloggningskoder till THL:s elektroniska enkät från er serviceenhet. En del av enheterna ger även en blankett i pappersform till sina klienter. Tillsammans med enkäterna får ni anvisningar om hur ni ska besvara och returnera dem.

Det är frivilligt att delta i enkäten. Ni kan besvara enkäten endera på egen hand eller tillsammans med en närstående eller assistent. En närstående kan också besvara enkäten i stället för er om ni ger ert tillstånd.

Svaret ska överensstämma med klientens åsikt också när klienten får hjälp med att besvara enkäten eller om enkäten besvaras för klientens räkning.

Enkäten kan besvaras på tre olika språk: finska, svenska och engelska.

## Vilken typ av frågor ställs på blanketten?

Enkäten innehåller drygt tio frågor. Ni kan svara på alla frågor eller välja vilka frågor ni vill och orkar besvara. Frågorna gäller den service ni får och er vardag. Om ni önskar kan ni även lämna fritt formulerade svar. En egen punkt har reserverats för det på blanketten. Det är möjligt att ta en paus i att svara.

## Det är säkert att delta

Alla klienter har en möjlighet att själva eller tillsammans med sin assistent besvara den elektroniska enkäten. Då returneras svaret direkt till THL:s forskare. Då går svaret inte till er serviceenhet. Den elektroniska enkäten har en skyddad förbindelse.

Information om klientens identitet förmedlas inte till Institutet för hälsa och välfärd (THL). THL är en myndighet som förvarar och behandlar information konfidentiellt och med iakttagande av tystnadsplikt och personuppgiftslagen. Alla personer som samlar in och behandlar uppgifterna har tystnadsplikt.

THL publicerar resultaten från enkäten på sin webbplats och sammanställer även andra publikationer från svaren. Serviceproducenterna använder resultaten för att utveckla sin verksamhet. Inga enskilda deltagare kan identifieras i undersökningsresultaten.