

Auta meitä parantamaan palveluja – vastaa asiakaskyselyyn

Tiedoksi asiakkaille ja läheisille

Saatte pian vastattavaksenne Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kyselyn, jolla selvitetään vanhuspalvelujen asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän saamiinsa palveluihin.

Kysely jaetaan kaikille vanhuspalvelujen asiakkaille Suomessa tammikuun ja maaliskuun välisenä aikana. Saatte sen omasta palveluyksiköstänne.

Tämän tiedotteen liitteessä on lisätietoa kyselystä.

Haluamme, että asiakkaiden ääni tulee kuulluksi kyselyssä. Juuri teidän vastauksenne on tärkeä, jotta saamme kattavan ja oikean kuvan palvelujen laadusta.

Toivomme, että teillä on mahdollisuus osallistua kyselyymme, ja auttaa parantamaan palveluja.

Kyselyn alkaessa avaamme puhelinpalvelun, jotta voimme vastata asiakaskyselyyn liittyviin kysymyksiinne paremmin.

Yhteistyöterveisin,

Suvi Leppäaho, erikoissuunnittelija
Pauliina Havakka, erikoistutkija
Hanna Alastalo, johtava tutkija

Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta 2026, THL

Sähköposti: [kerropalvelustasi\(a\)thl.fi](mailto:kerropalvelustasi(a)thl.fi)
Verkkosivut: thl.fi/kerropalvelustasi

Miten kyselyyn vastataan?

Laki velvoittaa palveluyksikköjä huolehtimaan, että asiakas saa tiedot kyselyn tarkoituksesta ja hänellä on mahdollisuus antaa vastauksensa kyselyyn. Saatte palveluyksiköstänne kirjautumistunnukset THL:n sähköiseen kyselyyn. Osa yksiköistä antaa myös paperisen lomakevaihtoehdon asiakkailleen. Saatte niiden mukana ohjeet vastaamiseen ja palauttamiseen.

Kyselyyn osallistuminen on teille vapaaehtoista. Voitte vastata kyselyyn yksin tai yhdessä läheisen tai avustajan kanssa. Läheinen voi myös vastata kyselyyn puolestanne, jos annatte siihen luvan.

Vastauksen pitää olla asiakkaan mielipiteen mukainen myös silloin, kun häntä avustetaan vastaamisessa tai kyselyyn vastataan hänen puolestaan.

Kyselyyn voi vastata kolmella eri kielellä: suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi.

Mitä lomakkeella kysytään?

Kysely sisältää vähän yli 10 kysymystä. Voitte vastata kaikkiin kysymyksiin tai voitte valita, mihin kysymyksiin haluatte ja jaksatte vastata. Kysymykset liittyvät saamaanne palveluun ja arkielämäänne. Voitte halutessanne antaa myös vapaamuotoista palautetta. Sille on varattu lomakkeella oma kohta. Kyselyyn vastaamisessa voi pitää välillä taukoa.

Osallistuminen on turvallista

Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus vastata itse tai avustajansa kanssa sähköiseen kyselyyn, jolloin vastaus palautuu suoraan THL:n tutkijoille. Tällöin vastaukset eivät mene palveluyksikköönne. Sähköisessä kyselyssä on suojattu yhteys.

Tieto asiakkaiden henkilöllisyydestä ei välity Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle. THL on viranomainen, joka säilyttää ja käsittelee tietoja luottamuksellisesti salassapitovelvollisuutta ja henkilötietolakia noudattaen. Kaikilla tietoja keräävillä ja käsittelevillä henkilöillä on vaitiolovelvollisuus.

THL julkaisee kyselyn tulokset verkkosivuillaan, ja tekee tuloksista myös muita julkaisuja. Palveluntuottajat käyttävät tuloksia toimintansa kehittämiseen. Yksittäisiä vastaajia ei voida tunnistaa tutkimuksen tuloksista.