



Näin Kerro palvelustasi -asiakaskysely toteutetaan toimintayksikössä

Toimintaohje yhteyshenkilölle
toimintayksikössä

Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen
asiakastyytyväisyyden seuranta 2024

Sisällysluettelo

Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seuranta	2
Seurannan aikataulu.....	3
Asiakkaiden ja läheisten tiedottaminen seurannasta	4
Kyselyyn vastaaminen	5
Ketkä kyselyyn osallistuvat?.....	5
Mitä kyselyjä seurantaan kuuluu?	6
Kuka voi tukea asiakasta vastaamisessa?.....	7
Puolesta vastaaminen	7
Miten muistisairasta asiakasta voi tukea vastaamisessa?.....	7
Missä tilanteissa asiakas ei osallistu kyselyyn?.....	8
Tiedonkeruun kulku.....	8
Sähköinen ja paperinen kysely.....	9
Vastausohjeet asiakkaalle	10
Kirjautuminen sähköiseen kyselyyn.....	11
Ohjeita kirjautumistunnusten käyttöön	12
Mitä jos vastaaminen sähköiseen kyselyyn keskeytyy?.....	12
Asiakkaan anonymiteetin kunnioittaminen	12
Vastausten palautumisen seuranta.....	13
Ohjeita vastausten tallentajalle	13
Tiedonkeruun jälkeen.....	14
Lisätietoa kyselystä.....	14

Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta

Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta on vanhuspalvelulain uudistukseen sisältyvä kysely, johon velvoittava lainsäädäntö on tullut voimaan vuoden 2023 alussa. Ensimmäinen lakisääteinen tiedonkeruu käynnistyy toimintayksiköissä tammikuussa 2024, jota koskeva ohjeistus on annettu tässä toimintaohjeessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) vastaa kyselyn toteutuksesta. Vanhuspalvelujen toimintayksiköillä on velvoite huolehtia, että heidän asiakkailtaan on mahdollisuus vastata Kerro palvelustasi -asiakaskyselyyn.

Kyselyn kohderyhmään kuuluvat kaikki iäkkäät asiakkaat säännöllisen kotihoidon ja pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä. Kysely toteutetaan **10.1.–27.3.2024** julkisissa ja yksityisissä palveluissa koko Manner-Suomessa. Jatkossa tiedonkeruu toteutetaan joka toinen vuosi.

Taulukko 1. Keskeinen asiakaspalautteeseen liittyvä lainsäädäntö

Vanhuspalvelulaki 980/2012	Sisältö
6 § Palvelujen riittävyyden ja laadun arviointi	Palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi hyvinvointialueen on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä hyvinvointialueen henkilöstöltä.
23 § Omavalvonta	Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.
24 a § Palvelujen laadun seuranta	THL toteuttaa valtakunnallisen asiakaskyselyn joka toinen vuosi. Toimintayksikön on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus antaa vastauksensa kyselyyn. Lisäksi yksikkö huolehtii, että asiakas saa hänelle soveltuvalla tavalla tiedot kyselyn tarkoituksesta sekä tietojen julkaisemisesta niin, ettei asiakas ole niistä tunnistettavissa.

Kerro palvelustasi -kyselyn tavoitteena on

- seurata vanhuspalvelujen laatua asiakastyytyväisyyden näkökulmasta.
- tuottaa vertailutietoa vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyydestä kansallisella, alueellisella ja toimintayksikkökohtaisella tasolla. Tulokset raportoidaan kaikille avoimessa raportointipalvelussa.
- tuottaa asiakastyytyväisyystietoa hyvinvointialueiden, palveluntuottajien ja toimintayksiköiden tietojohdamisen tueksi. Palveluntuottajat ja toimintayksiköt saavat omia palvelujaan koskevat tulokset käyttöönsä ja kehittämistyönsä tueksi.
- tukea kansallista päätöksentekoa asiakastyytyväisyystiedolla.

THL toteutti keväällä 2022 ensimmäisen kansallisen Kerro palvelustasi -kyselyn, johon vastasi lähes 42 000 asiakasta. Kyseessä oli pilotti jatkuvalla asiakastyytyväisyyden seurannalle. Tulokset on raportoitu seurannan [verkkosivulla](#) ja toimintayksikkö- ja palveluntuottajakohtaiset tulokset on lähetetty osallistujille syksyllä 2022.

Seurannan aikataulu

Oheiseen taulukkoon on koottu tietoa tiedonkeruuseen liittyvistä toimista ja viestinnästä.

Taulukko 2. Tiedonkeruuseen liittyvät toimet ja viestintä.

Ajankohta	Toteutusvaiheet
Elokuu 2023	Yhteyshenkilön nimeäminen toimintayksiköissä. THL teki syksyllä Vanhuspalvelujen tila -seurannan yhteystietojen tarkistuksen. Tässä yhteydessä palveluntuottaja nimesi yksiköilleen yhteyshenkilöt, joille THL toimittaa Kerro palvelustasi -kyselyn ohjeistuksen ja sähköisen kyselyn kirjautumistunnukset. Jos palveluntuottaja haluaa muuttaa nimeämänsä yhteyshenkilön myöhemmin, tulee muutoksissa ottaa yhteyttä osoitteeseen kerropalvelustasi(a)thl.fi.
Lokakuu 2023	Tiedonkeruun ohje sekä asiakkaiden ja läheisten tiedotemateriaalit julkaistaan THL:n verkkosivuilla . Palveluntuottajat ja toimintayksiköt saavat tästä tiedon sähköpostitse.
31.10.2023	Infotilaisuus verkossa Kerro palvelustasi -kyselyn toteuttamisesta. Tapahtuman kohderyhmänä ovat tiedonkeruusta vastaavat henkilöt toimintayksiköissä. Tilaisuudessa käydään läpi tiedonkeruun toteutusmallia sekä palveluntuottajien ja toimintayksiköiden etukäteen esittämiä kysymyksiä.

Joulukuu 2023	<p>Toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset sähköiseen kyselyyn toimitetaan sähköpostitse toimintayksiköiden yhteyshenkilöille.</p> <p>Palveluntuottajien erillispyynnöstä voidaan lähettää listaus kaikista palveluntuottajan toimintayksikkökohtaisista kirjautumistunnuksista. Listausta voi hyödyntää esimerkiksi niissä tilanteissa, joissa palveluntuottaja keskittää paperisten kyselylomakkeiden tulostuksia ja tallennuksia. Pyynnön voi lähettää osoitteeseen kerropalvelustasi(a)thl.fi.</p>
10.1.–27.3.2024	<p>Tiedonkeruun toteutus toimintayksiköissä.</p> <p>Sähköinen kysely sulkeutuu 27.3. Yksiköiden tulee tallentaa kaikki paperille annetut vastaukset sähköiseen kyselyyn ko. päivämäärään mennessä.</p>
Tammikuu 2024	<p>Palveluntuottajan yhteyshenkilölle lähetetään kirjautumistunnukset THL:n verkkopalveluun, jossa on mahdollisuus seurata ajantasaisesti palveluntuottajan kaikkien toimintayksiköiden asiakasvastausten tallentumista sähköiseen kyselyyn. Palveluntuottajien on mahdollista muistuttaa yksiköitä tiedonkeruusta.</p>
Maaliskuu–huhtikuu 2024	<p>Palautekysely avautuu: palveluntuottajilta ja toimintayksiköiltä kerätään palaute tiedonkeruun kehittämiseksi.</p>
Syysy 2024	<p>Toimintayksikkökohtaiset ja kansalliset tulokset julkaistaan. Palveluntuottajat ja yksiköt saavat omat tuloksensa käyttöönsä. Tuloksia voi verrata esimerkiksi alueellisiin ja valtakunnallisiin tuloksiin.</p>

Asiakkaiden ja läheisten tiedottaminen seurannasta

Toimintayksiköt voivat tiedottaa asiakkaita ja heidän läheisiään Kerro palvelustasi -kyselystä ennakoita. THL julkaisee tiedotemateriaaleja lokakuussa 2023 osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet. Yksiköt voivat myös käyttää tiedottamisessa omia viestintämateriaalejaan. Tiedottamisessa voi hyödyntää yksiköille tuttuja viestintäkanavia.

Kyselyyn vastaaminen

Ketkä kyselyyn osallistuvat?

Seurannalla halutaan luoda kattava kuva vanhushpalvelujen piirissä olevien asiakkaiden tilanteesta ja asiakastyytyvyydestä. Kohderyhmään kuuluvat säännölliset ja pitkäaikaiset asiakkaat, joiden palveluntarve on pysyvää.

Vuonna 2024 Kerro palvelustasi -kyselyyn osallistuvat toimintayksiköt, jotka (molempien seuraavien kohtien tulee toteutua)

- 1) osallistuivat Vanhushpalvelujen tila -seurannan henkilömitoituksen ja/tai kotihoidon riittävyyden seurantaan lokakuussa 2023. Lokakuun jälkeen toimintansa aloittavat uudet yksiköt eivät osallistu Kerro palvelustasi -kyselyyn vuonna 2024.
- 2) ovat palvelutyypiltään:
 - ympärivuorokautista palveluasumista tai muuta ympärivuorokautista hoitoa, jota koskee vanhushpalvelulain mukainen henkilöstömitoitus.
 - kotihoitoa, joka voi olla yksityisasuntoon tai yhteisölliseen asumiseen annettavaa kotihoidon palvelua.
 - tai molempia edellä mainitusta, eli yksikössä on sekä ympärivuorokautista palveluasumista että kotihoitoa saavia asiakkaita.

Kerro palvelustasi -kyselyyn vastaa asiakas, joka on (kaikkien seuraavien kohtien tulee toteutua)

- 1) vähintään 65-vuotias.
- 2) tiedonkeruuhetkenä toimintayksikkönne asiakkaana ja palvelu on jatkunut vähintään yhden kuukauden. Kaikki tiedonkeruun aikana aloittavat uudet asiakkaat eivät vastaa kyselyyn, vaan ainoastaan ne, jotka ovat olleet valitsemananne tiedonkeruuhetkenä asiakkaananne vähintään yhden kuukauden.
- 3) säännöllisen kotihoidon tai pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakas. Eli tilapäiset ja lyhytaikaiset asiakkaat eivät vastaa kyselyyn.
 - säännöllinen kotihoito: asiakkaalle on laadittu asiakassuunnitelma ja/tai asiakas saa kotihoitoa vähintään kerran viikossa.
 - pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen: asiakkaalle on tehty pitkäaikaishoidon päätös tai hoidon voidaan olettaa jatkuvan ainakin kolme kuukautta. Vaihtoehtoisesti asiakas on tehnyt vuokrasopimuksen palveluyksikköön ja hoidon tarve on ympärivuorokautista.

Kyselyyn osallistuminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Lähtökohtaisesti asiakas voi päättää omasta osallistumisestaan itse, eikä siihen tarvita esimerkiksi edunvalvojan tai läheisen suostumusta. Niissä tilanteissa kun asiakas ei kykene päättämään omasta osallistumisestaan esimerkiksi muistisairauden vuoksi, ei asiakas osallistu kyselyyn.

Mitä kyselyjä seurantaan kuuluu?

Seurantaan kuuluu kaksi kyselyä, jotka ovat suunnattu kotihoitoa ja ympärivuorokautista palveluasumista saaville asiakkaille. Kyselyistä tehdyt kysymyskortit ovat myös käytettävissä vastaamisen tukena.

Kyselyn avulla selvitetään asiakkaiden kokemuksia palveluiden laadusta sekä vastaavatko ne asiakkaiden tarpeita. Kyselylomakkeet julkaistaan joulukuussa 2023 osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet. Kyselyt ovat saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Taulukko 3. Seurantaan kuuluvat kyselyt

Kyselyt	Kysymysten määrä
Kysely kotihoidon asiakkaille <ul style="list-style-type: none"> Kysymyskortit vastaamisen tueksi kotihoidon asiakkaille 	14
Kysely ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaille <ul style="list-style-type: none"> Kysymyskortit vastaamisen tueksi ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaille 	12

Kyselyiden alkupuolella on kysymykset, jotka sisältyvät vuodenvaihteessa 2023–24 julkaistavan ikääntyneiden laatusuosituksen laatuindikaattoreihin. Lisäksi kyselyissä on muita kysymyksiä, joihin asiakkaiden toivotaan vastaavan oman toimintakykynsä ja jaksamisensa mukaan. Kyselyissä ei ole pakollisia kysymyksiä, joten asiakas voi vastata halutessaan vain osaan kysymyksistä.

Kysymyskortit

Kyselyistä on tehty kysymyskortit helpottamaan vastaamista. Kysymyskortit on tarkoitettu etenkin tilanteisiin, joissa kysymyksiä käydään läpi asiakkaan kanssa keskustellen.

Niissä kukin kysymys on omalla sivullaan, jonka lisäksi sivut on aseteltu vaakasuoraan. Tällöin kysymykset ja niiden vastausvaihtoehdot ovat helpommin luettavissa ja nähtävissä.

Kuka voi tukea asiakasta vastaamisessa?

Asiakkaat voivat vastata kyselyyn joko itse tai tuettuna. Ensi sijassa läheiset toimivat asiakkaiden vastaamistukena. Yksikkö voi käyttää vastaamisen tukena myös esimerkiksi opiskelijoita, vapaaehtoisia tai muita avustajia. Tuttu hoitaja voi auttaa kyselyyn vastaamisessa vain niissä tilanteissa, kun läheisen tai muun avustajan apua ei ole saatavilla. Esimerkiksi muistisairaiden asiakkaiden kohdalla vastaamisessa avustavan hoitajan tuttuus voi kuitenkin auttaa vastausten saamisessa ja tulkinnessa. Annetun vastauksen tulee edustaa asiakkaan mielipidettä myös silloin, kun häntä avustetaan vastaamisessa tai kyselyyn vastataan hänen puolestaan.

Puolesta vastaaminen

Jos asiakas ei kykene vastaamaan kyselyyn edes tuettuna, voi hänet hyvin tunteva omainen, läheinen tai ystävä vastata kyselyyn hänen puolestaan. Tällä tarkoitetaan asiakkaan lähipiiriin kuuluvaa henkilöä, joka tuntee asiakkaan sen hetkisen arjen palvelujen piirissä. Puolesta vastaaminen edellyttää asiakkaan suullista hyväksyntää. Henkilökuntaan kuuluva henkilö ei voi vastata kyselyyn asiakkaan puolesta.

Miten muistisairasta asiakasta voi tukea vastaamisessa?

Lähtökohtaisesti asiakkaan muistisairaus ei ole este kyselyyn osallistumiselle ja suurella osalla vanhuspalvelujen asiakkaista onkin muistisairaus. Muistisairas asiakas voi tarvita enemmän tukea vastaamiseen. Kyselyissä ei ole pakollisia kysymyksiä, joten asiakas voi vastata vain osaan kysymyksistä, joihin hän kykenee antamaan vastauksen.

Taulukko 4. Muistisairaana asiakkaan tukeminen vastaamisessa.

Näin tuet muistisairasta asiakasta vastaamisessa

- 1) Tutustu ennakolta kyselylomakkeeseen ja hae tarvittaessa lisätietoa. Saat lisätietoa kyselystä osoitteesta thl.fi/kerropalvelustasi.
- 2) Varaudu keskustelemaan asiakkaan kanssa kyselyn teemoista, joiden ympärille kysymykset rakentuvat.
- 3) Varaa rauhallinen tila kyselyyn vastaamista varten. Varatussa tilassa ei saisi olla ylimääräisiä häiriötekijöitä, jotka vaikeuttavat keskittymistä.
- 4) Pidä huoli siitä, että asiakkaan vireystila on sellainen, että hän jaksaa käydä kyselyä läpi ja vastata kysymyksiin.
- 5) Huolehdi riittävästä tauoista kysymyksiin vastaamisessa. Kysymyksiä voi käydä esimerkiksi teema kerrallaan läpi. Voitte myös jatkaa kyselyyn vastaamista esimerkiksi seuraavana päivänä.

- 6) Keskeytä kyselyyn vastaaminen asiakkaan kanssa, jos hänen jaksamisensa hiipuu, ja hän ei halua jatkaa kyselyn täyttöö myöhemmin. Voit tallentaa tähän asti annetut vastaukset sähköiseen kyselyyn, jos asiakas antaa siihen luvan.
- 7) Pyri luomaan kiireetön tunnelma ja anna asiakkaalle riittävästi aikaa kyselyyn vastaamiseen.
- 8) Kuule ja kirjaa asiakkaan näkemys, pidä oma mielipiteesi tästä erillään.

Missä tilanteissa asiakas ei osallistu kyselyyn?

Näissä erityistilanteissa asiakas ei osallistu kyselyyn:

- Asiakas kieltäytyy osallistumasta kyselyyn. Osallistuminen on asiakkaalle aina vapaaehtoista.
- Asiakas on saattohoidossa.
- Asiakas ei kykene vastaamaan kyselyyn edes avustettuna. Tämä perustuu toimintayksikön edustajan tai läheisen tekemään tapauskohtaiseen harkintaan. Asiakkaan suostumuksella hänen läheisensä voi vastata kyselyyn hänen puolestaan.

Tiedonkeruun kulku

Tiedonkeruumateriaalit ja -ohjeet julkaistaan osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet.

Toimintayksiköt vastaavat omien asiakkaidensa tiedottamisesta ja kyselyjen toimittamisesta heille. Jos asiakas saa palvelua useammalta toimijalta, vastaa palvelun pääasiallinen tuottaja kyselyn antamisesta asiakkaalle.

Sähköinen kysely on avoinna 10.1.–27.3.2024. Tämän jälkeen sähköinen kysely sulkeutuu, eikä vastauksia pääse enää tallentamaan.

Jos toimintayksikkö kerää vastauksia paperisilla kyselyillä, on tällöin huomioitava vastausten palauttamiseen ja tallentamiseen tarvittava aika ennen sähköisen kyselyn sulkeutumista.

Toimintayksiköt voivat valita tiedonkeruujalta ajankohdan, jolloin kysely toteutetaan. On tärkeää, että asiakkaat saavat kyselyn ajoissa ja heillä on riittävästi aikaa vastata siihen.

Sähköinen ja paperinen kysely

Toimintayksikössä voidaan valita

- 1) vastaavatko asiakkaat ja/tai heidän avustajansa pelkästään sähköisesti vai
- 2) annetaanko asiakkaille ja/tai heidän avustajilleen mahdollisuus valita paperisen ja sähköisen vastaamisen välillä (Taulukko 6).

Kirjautumistunnukset sähköiseen kyselyyn liitetään myös paperisiin kyselyihin. Kaikilla asiakkailla tulee olla mahdollisuus vastata itse tai avustajansa kanssa sähköiseen kyselyyn, jolloin vastaus palautuu suoraan THL:ään.

Taulukko 5. Sähköinen ja paperinen kysely.

Sähköinen kysely	Paperinen kysely
<p>Sähköisen kyselyn kirjautumistunnukset ovat toimintayksikkökohtaiset. Ne toimitetaan yksiköiden yhteyshenkilöille sähköpostitse.</p> <ul style="list-style-type: none">• Suosittelemme, että mahdollisimman monen asiakkaan kohdalla hänen läheistään pyydetään auttamaan sähköisessä vastaamisessa.• Sähköiset vastaukset palautuvat suoraan THL:ään.	<p>Paperille tulostettavat kyselyt ovat osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sähköisen kyselyn rinnalle on tehty kyselyt, joita voidaan toimintayksiköissä tulostaa asiakkaiden käyttöön. THL ei toimita yksiköihin paperisia tiedonkeruumateriaaleja.• Toimintayksikkö vastaa paperilla olevien vastausten tallentamisesta sähköiseen kyselyyn. Vastausten tallentamista voi keskittää esimerkiksi palveluntuottajan sisällä. Tällöin on huolehdittava siitä, että asiakasvastaukset tallennetaan kunkin toimintayksikön omilla kirjautumistunnuksilla.• Paperisia kyselyjä ei voi palauttaa THL:ään.

Taulukko 6. Tiedonkeruun toteutusvaihtoehdot toimintayksiköissä.

Vaihtoehto 1: Asiakkaat vastaavat sähköiseen kyselyyn
<ol style="list-style-type: none">1) Antakaa asiakkaille sähköiseen kyselyyn tarvittavat toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset. Tarvittaessa voitte jakaa asiakkaille ohjeen sähköiseen kyselyyn vastaamisesta, johon olette liittäneet kirjautumistunnukset.2) Huolehtikaa, että asiakkaat saavat tarvittaessa tukea vastaamiseen läheiseltä tai avustajalta.3) Asiakkaat vastaavat sähköiseen kyselyyn ja vastaukset palautuvat suoraan THL:ään.
Vaihtoehto 2: Asiakkaat voivat valita, vastaavatko he sähköiseen kyselyyn vai paperiseen kyselyyn
<ol style="list-style-type: none">1) Kirjatkaa sähköiseen kyselyyn tarvittavat toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset kyselylomakkeelle sille varatulle paikalle. Tulostakaa kyselyt asiakkaille.2) Antakaa asiakkaille paperinen kysely sekä ohje paperiseen ja sähköiseen kyselyyn vastaamisesta.3) Huolehtikaa, että asiakkaat saavat tarvittaessa tukea vastaamiseen läheiseltä tai avustajalta.4) Osa asiakkaista vastaa sähköiseen kyselyyn ja vastaukset palautuvat suoraan THL:ään.5) Osa asiakkaista palauttaa paperisen kyselyn vastausohjeessa ilmoittamallenne taholle. Toimintayksikön vastuulla on huolehtia, että paperiset vastaukset käsitellään asianmukaisesti (esim. ilman henkilötietoja) ja tallennetaan sähköiseen kyselyyn. Lopulta kaikki vastaukset on tallennettu sähköiseen kyselyyn.

Vastausohjeet asiakkaalle

Asiakkaille jaettavista kyselyn vastausohjeista on tehty kaksi vaihtoehtoa, joista toimintayksikkö valitsee toteutustapansa mukaan jommankumman. Kyselyn vastausohjeet julkaistaan joulukuussa 2023 osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet.

Taulukko 7. Kyselyn vastausohjeet asiakkaille.

Kyselyn vastausohjeet asiakkaille toimintayksikön toteutustavan mukaan
<p>1. Vastausohje asiakkaalle ”Näin vastaat sähköiseen kyselyyn”</p> <p>Tämä vastausohje jaetaan asiakkaille, jotka vastaavat sähköiseen kyselyyn, eikä paperista kyselyä ole tarjolla.</p> <p>→ Käyttäkää tätä vastausohjetta, kun olette valinneet toteutusvaihtoehdon 1 (Asiakkaat vastaavat sähköiseen kyselyyn) taulukossa 6.</p>
<p>2. Vastausohje asiakkaalle ”Näin vastaat sähköiseen tai paperiseen kyselyyn”</p> <p>Tämä vastausohje jaetaan asiakkaille, jotka voivat valita, vastaatko he sähköiseen vai paperiseen kyselyyn.</p> <p>→ Käyttäkää tätä vastausohjetta, kun olette valinneet toteutusvaihtoehdon 2 (Asiakkaat voivat valita, vastaavatko he sähköiseen kyselyyn vai paperiseen kyselyyn) taulukossa 6.</p>

Yksiköt voivat tehdä vastausohjeisiin täsmennyksiä esimerkiksi paperisen kyselyn palauttamisesta ja siitä, keneen asiakas voi omassa yksikössään ottaa yhteyttä, jos hänellä on kysyttävää esimerkiksi paperisen kyselyn palauttamisesta.

Kirjautuminen sähköiseen kyselyyn

Sähköiseen kyselyyn kirjaututaan kirjautumistunnuksilla (linkki ja kirjautumistunnus), jotka ovat **toimintayksikkökohtaiset**. Toimintayksikkökohtaisten kirjautumistunnusten avulla tunnistetaan, mistä yksiköstä vastaus on annettu.

Kyselyitä on kaksi: 1) kysely kotihoidon asiakkaille ja 2) kysely ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaille. Kirjautumistunnukset lähetetään toimintayksiköihin sähköpostitse joulukuussa 2023.

- Kotihoidon yksiköt saavat toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset kotihoidon kyselyyn
- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksiköt saavat toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset ympärivuorokautisen palveluasumisen kyselyyn
- Yhdistelmäyksiköt, joissa on ympärivuorokautista ja ei-ympäri vuorokautista palvelua saavia asiakkaita, saavat toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset sekä kotihoidon että ympärivuorokautisen palveluasumisen kyselyyn.

Ohjeita kirjautumistunnusten käyttöön

- **Toimintayksikön kaikki asiakkaat vastaavat käyttäen samoja toimintayksikkökohtaisia kirjautumistunnuksia.** Poikkeuksena ovat yhdistelmäyksiköt, joissa on vastaajia sekä kotihoidon että ympärivuorokautisen palveluasumisen kyselyyn. Näissä kyselyissä on omat kirjautumistunnuksensa.
- Kirjautumistunnukset jaetaan ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, koska kyselyllä selvitetään asiakkaan kokemuksia hänen saamastaan palvelusta. **Jos asiakas ei kykene vastaamaan tuettuna, voi yksi hänen läheisensä toimia sijaisvastaajana asiakkaan luvalla. Eli kirjautumistunnuksia ei voi jakaa useammalle asiakkaan läheisistä.**
- Asiakas saa vastata kyselyyn vain kerran tiedonkeruun aikana.
- Toimintayksiköt vastaavat kirjautumistunnusten jaosta asiakkaille. THL:stä ei jaeta kirjautumistunnuksia suoraan asiakkaille, koska heidän asiakkuuttaan ko. yksikköön ei pystytä varmistamaan.
- Jos annatte asiakkaalle paperisen kyselyn, liittäkää siihen myös kirjautumistunnukset sähköiseen kyselyyn ja vastausohje. Näin asiakas voi halutessaan vastata sähköisesti esimerkiksi läheisensä kanssa.

Mitä jos vastaaminen sähköiseen kyselyyn keskeytyy?

Jos vastaaminen sähköiseen kyselyyn jää kesken ja sitä halutaan jatkaa myöhemmin, kannattaa vastaukset kirjata esimerkiksi paperille ja kirjautua ulos sähköisestä kyselystä. Tietosuojasysteemin sähköisessä kyselyssä ei ole käytössä välitallennusta. Kun sähköiseen kyselyyn kirjautuu uudelleen, on vastausten täyttämisen aloitettava alusta. Sen jälkeen, kun sähköisen kyselyn lopussa on painettu lähetä -painiketta, ei vastaamista pääse enää jatkamaan tai muuttamaan vastauksia.

Asiakkaan anonymiteetin kunnioittaminen

Asiakkaan mahdollisuutta vastata anonymisti tulee kunnioittaa. Monille asiakkaille on tärkeää, että he voivat vastata luottamuksellisesti ja siten, että häntä ei voida tunnistaa vastauksen antajaksi. Monilla asiakkailla on myös huolena, että annettu vastaus voi vaikuttaa hänen saamaansa palveluun.

Asiakkaan vastaaminen anonymisti toteutuu varmimmin siten, että asiakas vastaa suoraan sähköiseen kyselyyn. Tällöin vastaus palautuu suoraan THL:ään.

Jos asiakkaiden käyttöön tulostetaan paperisia kyselyjä, vastaa toimintayksikkö niiden tallentamisesta sähköiseen kyselyyn. Tällöin myös hyvät toimintatavat paperisten vastausten palauttamisen ja tallentamisen suhteen on hyvä sopia henkilöstön kesken.

- **Paperisiin kyselyihin ei tule kirjata asiakkaan henkilötietoja.** Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus palauttaa paperinen kysely siten, että siihen ei ole kirjattuna hänen henkilötietojaan. Suosittelemme varaamaan paperisille kyselyille palautuskirjekuoren.
- Sopikaa ja kirjatkaa asiakkaalle annettavaan kyselyn vastausohjeeseen se taho tai henkilö, jolle asiakas palauttaa paperisen kyselyn. Jos tätä ei ole määritelty, voi vastaus eksyä henkilöiden käsiin, joiden ei ole tarkoituksenmukaista nähdä asiakkaan vastauksia.
- Suosittelemme, että asiakkaiden paperisia vastauksia säilytetään lukollisessa kaapissa, kunnes ne on tallennettu sähköiseen kyselyyn. Tämän jälkeen suosittelemme paperivastausten tuhoamista (esim. silppuri tai tietosuojapaperien hävitys).

Vastausten palautumisen seuranta

Tiedonkeruun aikana palveluntuottajat voivat tarkistaa yksiköidensä vastaustilanteen ajantasaisesti kirjautumalla THL:n verkkopalveluun. Palveluntuottajat saavat kirjautumistunnukset sähköpostitse tammikuussa 2024. Vaiheittainen kirjautumisohje vastaustilanteen tarkistamiseen julkaistaan tiedonkeruun alkaessa osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet.

Ohjeita vastausten tallentajalle

Miten toimin, jos asiakkaan vastaus paperisessa kyselyssä on epäselvä?

Asiakkailla on mahdollisuus täyttää vastauksensa paperiseen kyselyyn, jonka jälkeen toinen henkilö voi toimia vastauksen tallentajana sähköiseen kyselyyn. Tallennus tehdään samoilla toimintayksikkökohtaisilla kirjautumistunnuksilla. Toisinaan vastauksissa on epäselvyyksiä, joita voi tulkita monin tavoin. Jos epäselvää kohtaa ei voida tarkistaa enää asiakkaalta itseltään, käyttäkää apunanne seuraavia esimerkkitalanteita.

- Asiakas on palauttanut tyhjän paperisen kyselyn. Tallennanko sen sähköiseen kyselyyn? Vastausta ei tule tallentaa sähköiseen kyselyyn.
- Asiakas ei ole vastannut kaikkiin kysymyksiin paperisessa kyselyssä. Voiko sen silti tallentaa sähköiseen kyselyyn? Kyselyssä ei ole pakollisia kysymyksiä. Sähköiseen kyselyyn tulee tallentaa ne kohdat, joihin asiakas on vastannut.
- Asiakas on valinnut useita vaihtoehtoja paperisessa kyselyssä, vaikka ohjeena oli valita vain yksi vaihtoehto. Miten tallennan vastauksen? Jätä kyseinen epäselvä vastaus tallentamatta.

- Asiakas on tehnyt merkinnän eri vaihtoehtojen välille paperisessa kyselyssä, eikä merkintä kohdistu selvästi kumpaankaan vaihtoehtoon. Miten tallennan vastauksen? Jätä kyseinen vastaus tallentamatta.
- Asiakas on kirjoittanut avovastauksen epäselvällä käsiällä, eikä siitä saa selvää. Miten tallennan vastauksen? Tallenna vastaus niiltä osin kuin saat selvää. Merkitse epäselvät kohdat tekstiin kolmella x-kirjaimella. Esim. ”Palvelu on xxx ja mukavia hoitajia käy luonani”.
- Asiakas on kirjoittanut avopalautetta eri kohtiin lomakkeessa. Miten avovastaus tallennetaan? Tallenna kaikki asiakkaan avovastaukset avopalautteelle varattuun kohtaan.

Tiedonkeruun jälkeen

Palveluntuottajat ja toimintayksiköt saavat omat tuloksensa käyttöönsä. Jatkossa toimintayksikkökohtaiset tulokset julkistetaan raportointipalvelussa, jossa ne ovat avoimesti kaikkien saatavilla. Tuloksista on saatavilla vertailutietona muiden yksiköiden tulokset sekä alueelliset ja valtakunnalliset tulokset. Toimintayksiköiden tulokset raportoidaan siten, että niistä ei käy ilmi yksittäisten vastaajien antamia vastauksia. Tuloksista tehdään myös muita julkaisuja esimerkiksi THL:n julkaisusarjoissa.

Yhdistämme asiakasvastaukset Vanhuspalvelujen tila -seurannan aineistoon. Sen avulla voimme tarkastella toimintayksikön toimintatapojen, johtamisen ja henkilöstömitoituksen yhteyttä asiakastytyväisyyteen.

Lisätietoa kyselystä

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 tiedonkeruuaikana ma–ke klo 9–11.

Sari Kehusmaa, johtava asiantuntija (vastuututkija)

Suvi Leppäaho, projektikoordinaattori

Pauliina Havakka, erikoistutkija

Hyvinvointivaltion tutkimus ja uudistaminen -yksikkö, THL