



Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen
asiakastyytyväisyyden seuranta 2026

Näin Kerro palvelustasi -asiakaskysely toteutetaan toimintayksikössänne

Toimintaohje toimintayksikön yhteyshenkilölle



Sisällysluettelo

Kyselyn tausta: Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta	2
Lakisääteisen seurannan tausta ja tavoitteet	2
Seurannan aikataulu	3
Kyselyyn vastaaminen	6
Ketkä kyselyyn osallistuvat?	6
Mitä kyselyjä seurantaan kuuluu?	7
Kyselyt	7
Kysymyskortit	8
Kuka voi tukea asiakasta vastaamisessa?	8
Puolesta vastaaminen	8
Miten muistisairasta asiakasta voi tukea vastaamisessa?	8
Missä tilanteissa asiakas ei osallistu kyselyyn?	9
Tiedottaminen ja perehdyttäminen ennen kyselyä	10
Asiakkaiden ja läheisten tiedottaminen	10
Henkilökunnan perehdyttäminen	10
Tiedonkeruun kulku	11
Sähköinen ja paperinen kysely	11
Vastausohjeet asiakkaalle	13
Kirjautuminen sähköiseen kyselyyn	14
Ohjeita kirjautumistunnusten käyttöön	15
Mitä jos vastaaminen sähköiseen kyselyyn keskeytyy?	15
Ohjeita kyselystä kertomiseen asiakkaille	15
Asiakkaan anonymiteetin kunnioittaminen	16
Vastausten palautumisen seuranta	17
Ohjeita vastausten tallentajalle	17
Miten toimin, jos asiakkaan vastaus paperisessa kyselyssä on epäselvä?	17
Tiedonkeruun jälkeen	19
Lisätietoa kyselystä	19

Kyselyn tausta: Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta

Lakisääteisen seurannan tausta ja tavoitteet

Kansallisesta vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seurannasta ja asiakaskyselystä säädetään vanhuspalvelulaissa. Kyselyn kansallisesta toteutuksesta vastaa kahden vuoden välein Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Toimintayksiköillä on velvoite huolehtia, että heidän asiakkailleen on mahdollisuus vastata asiakaskyselyyn. Kyselyn kohderyhmään kuuluvat kaikki iäkkäät asiakkaat säännöllisessä kotihoidossa ja pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.

Vuonna 2026 kysely toteutetaan 14.1.–31.3. koko Manner-Suomessa. Tiedonkeruun ohjeistus toimintayksiköille on kuvattu tässä toimintaohjeessa.

Kysely on tehty aiemmin kaksi kertaa: vuonna 2022 pilottina ja 2024 ensimmäisenä lakisääteisenä kyselynä.

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 § Omaevalvonta	Toimintayksikön omaevalvontasuunnitelman 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 tietojohtamisen tueksi. Palveluntuottajat ja toimintayksiköt saavat omia palvelujaan koskevat tulokset käyttöönsä ja kehittämistyönsä tueksi.
- tukea kansallista päätöksentekoa tarjoamalla tietoa iäkkäiden asiakkaiden kokemasta palvelujen laadusta ja tyytyväisyydestä.

Seurannan aikataulu

Oheiseen taulukkoon on koottu tietoa tiedonkeruuseen liittyvistä toimista ja viestinnästä.

Taulukko 2. Tiedonkeruuseen liittyvät toimet ja viestintä.

Ajankohta	Toteutusvaiheet
Elokuu 2025	Yhteyshenkilön nimeäminen toimintayksiköissä. THL tekee syksyllä 2025 Vanhuspalvelujen tila -seurannan yhteystietojen tarkistuksen. Tässä yhteydessä palveluntuottaja nimeää yksiköilleen yhteyshenkilöt, joille THL toimittaa Kerro palvelustasi -kyselyn ohjeistuksen ja sähköisen kyselyn kirjautumistunnukset. Myöhemmin tulleista yhteyshenkilömuutoksista tulee ilmoittaa osoitteeseen kerropalvelustasi(a)thl.fi .
Lokakuu 2025	Tiedonkeruun ohjeistus sekä asiakkaille ja heidän läheisilleen jaettavat tiedotemateriaalit julkaistaan osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet . Palveluntuottajat ja toimintayksiköt saavat tästä tiedon sähköpostitse.
Joulukuu 2025	Toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset sähköiseen kyselyyn toimitetaan sähköpostitse toimintayksiköiden yhteyshenkilöille. Palveluntuottajien erillispyynnöstä voidaan toimittaa kooste kaikista palveluntuottajan toimintayksikkökohtaisista kirjautumistunnuksista. Tätä koontia voi hyödyntää esimerkiksi tilanteissa, joissa palveluntuottaja keskittää paperisten kyselylomakkeiden tulostuksia ja tallennuksia. Koostetta voi pyytää osoitteesta kerropalvelustasi(a)thl.fi .

14.1.–31.3.2026	Tiedonkeruun toteutus yksiköissä. Kerro palvelustasi -kyselyn voi jakaa asiakkaille aikaisintaan 14.1., jolloin sähköinen kysely avautuu. Sähköinen kysely sulkeutuu 31.3. Myös kaikki paperille annetut vastaukset tulee tallentaa sähköiseen kyselyyn ko. päivämäärään mennessä.
Tammikuu 2026	Palveluntuottajilla on mahdollisuus seurata yksiköidensä tiedonkeruun etenemistä THL:n verkkopalvelussa. THL lähettää tähän tarvittavat kirjautumistunnukset sähköpostilla palveluntuottajan yhteyshenkilöille. Tämän pohjalta palveluntuottajat voivat muistuttaa yksiköitä tiedonkeruusta.
Maaliskuu– toukokuu 2026	Palautekysely: palveluntuottajilta ja toimintayksiköiltä kerätään palaute tiedonkeruun kehittämiseksi.
Syksy 2026	Toimintayksikkökohtaiset ja kansalliset tulokset julkaistaan. Palveluntuottajat ja yksiköt saavat omat tuloksensa käyttöönsä.

Kuvioon 1 on koottu tiedonkeruun päävaiheet muistilistaksi toimintayksikön yhteyshenkilölle. Näitä eri vaiheita kuvataan tarkemmin tässä toimintaohjeessa.

Kuvio 1. Muistilista toimintayksikön yhteyshenkilölle tiedonkeruun toteuttamiseen.

1**Tarkistakaa osallistumisen kriteerit**

- Varmistakaa, että yksikkönne ja asiakkaanne täyttävät osallistumisen kriteerit.

2**Tiedottakaa asiakkaita ja heidän läheisiään**

- Kertokaa tulevasta kyselystä asiakkaille ja heidän läheisilleen hyvissä ajoin. Voitte käyttää omia tai THL:n valmiita tiedotusmateriaaleja.

3**Suunnitelkaa kyselyn toteutus**

- Sähköinen kysely on auki 14.1.–31.3.2026. Valitkaa tiedonkeruuajalta ajankohta, jolloin kysely toteutetaan.
- Päätäkää, vastaavatko asiakkaanne kyselyyn sähköisesti vai tarjotaanko heille lisäksi paperinen kyselylomake. Sähköinen vastaamistapa tulee tarjota kaikille asiakkaille.
- Suunnitelkaa tiedonkeruu niin, että asiakkaat voivat vastata kyselyyn luottamuksellisesti.

4**Perehdyttäkää henkilökunta**

- Varmistakaa, että henkilökunnallanne on riittävästi tietoa kyselystä. Sopikaa henkilökunnan roolit ja vastuut tiedonkeruussa.
- Nimetkää yhteyshenkilö yksikössä, jolta asiakkaat ja läheiset voivat kysyä lisätietoa kyselystä.

5**Valmistelkaa tiedonkeruumateriaalit**

- Tulostakaa asiakkaille jaettavat kyselyt ja vastausohjeet. Materiaalit voi ladata THL:n verkkosivuilta.
- Liittäkää kirjautumistunnukset paperiseen kyselyyn ja vastausohjeeseen sähköistä vastaamista varten. THL toimittaa kirjautumistunnukset teille sähköpostitse.
- Kyselyn voi toteuttaa myös pelkästään sähköisesti, esimerkiksi tabletilla.

6**Toimittakaa kyselyt ja vastausohjeet asiakkaille**

- Liittäkää kyselyn mukaan vastausohje, jossa kerrotaan, miten ja mihin mennessä ja kenelle kysely palautetaan.
- Käykää ohjeet tarvittaessa myös suullisesti läpi asiakkaan kanssa.
- Huolehtikaa, että asiakas saa tukea vastaamiseen ensisijaisesti läheiseltä ja tarvittaessa muulta avustajalta tai hoitajalta.

7**Huolehtikaa asiakasvastausten tallentamisesta**

- Tallentakaa paperilla kerätyt vastaukset sähköiseen kyselyyn 31.3.2026 mennessä.

Kyselyyn vastaaminen

Ketkä kyselyyn osallistuvat?

Seurannalla halutaan luoda kattava kuva vanhuspalvelujen piirissä olevien asiakkaiden tilanteesta ja asiakastyytyväisyydestä. Kohderyhmään kuuluvat säännölliset ja pitkäaikaiset asiakkaat, joiden palveluntarve on pysyvää. Kyselyyn osallistuvat toimintayksiköt ja asiakkaat, jotka täyttävät taulukossa 3 kuvatut kriteerit.

Taulukko 3. Kyselyyn osallistumisen kriteerit toimintayksiköillä ja asiakkailla.

Kerro palvelustasi -kyselyyn <u>osallistuvat toimintayksiköt</u> , (kaikkien seuraavien kohtien tulee toteutua)
1. jotka osallistuivat Vanhuspalvelujen tila -seurannan henkilöstömitoituksen ja/tai kotihoitoon riittävyys seurantaan lokakuussa 2025. Lokakuun jälkeen toimintansa aloittavat uudet yksiköt eivät osallistu Kerro palvelustasi -kyselyyn vuonna 2026. 2. joissa on vähintään yksi osallistumisen kriteerit täyttävä asiakas tiedonkeruuhetkellä (ks. asiakaskriteerit alla). 3. jotka ovat palvelutyypiltään: • ympärivuorokautista palveluasumista tai muuta ympärivuorokautista hoitoa, jota koskee vanhuspalvelulain mukainen henkilöstömitoitus. • kotihoitoa, joka voi olla yksityisasuntoon tai yhteisölliseen asumiseen annettavaa kotihoitoa. • tai molempia edellä mainituista, eli yksikössä on sekä ympärivuorokautista palveluasumista että kotihoitoa saavia asiakkaita.
Kerro palvelustasi -kyselyyn <u>vastaa asiakas</u> , joka on (kaikkien seuraavien kohtien tulee toteutua)
1. vähintään 65-vuotias. 2. tiedonkeruuhetkenä toimintayksikköne 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. kotihoidon (sosiaalihuoltolaki 19 a §) säännöllinen tai ympärivuorokautisen palveluasumisen (sosiaalihuoltolaki 21 c §) pitkäaikainen asiakas. Tilapäiset ja lyhytaikaiset asiakkaat eivät vastaa kyselyyn. • säännöllinen kotihoito: asiakkaalle on laadittu asiakassuunnitelma ja/tai asiakkaalle on toteutunut kotihoidon kotikäynti vähintään kuutena päivänä tiedonkeruuta edeltävän 60 vuorokauden sisällä. Pelkästään kotihoidon tukipalvelua, kuten siivous-, ateriat- ja asiointipalvelua saavat asiakkaat eivät vastaa kyselyyn. • 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.

Esimerkiksi yksiköt, jotka tarjoavat ainoastaan lyhytaikaishoitoa, kuten arviointijaksoja, kuntoutusta, intervallihoitoa tai omaishoidon vapaan aikaista sijaishoitoa, eivät osallistu kyselyyn. Jos tällaisessa yksikössä on yksittäisiä asiakkaita, jotka jonottavat paikkaa toiseen yksikköön ja joille on tehty pitkäaikaishoidon päätös, ei myöskään heidän kuulu vastata kyselyyn.

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?

Kyselyt

Seurantaan kuuluu kaksi kyselyä, jotka ovat suunnattu kotihoitoa ja ympärivuorokautista palveluasumista saaville asukkailla. Yhteisöllisen asumisen asukkaat vastaavat kotihoidon kyselyyn.

Taulukko 4. Seurantaan kuuluvat kyselyt.

Kyselyt	Kysymysten määrä
Kysely kotihoidon asukkailla	14
Kysely ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkailla	12

Kyselyn avulla selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelun laadusta sekä vastaako se asiakkaiden tarpeita. Kyselylomakkeet julkaistaan joulukuussa 2025 osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet. Kyselyt ovat saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Kyselyissä ei ole pakollisia kysymyksiä. Asiakkaat vastaavat kyselyyn oman toimintakykynsä ja jaksamisensa mukaan, 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?

On tärkeää, että myös muistisairaatt asiakkaat voivat osallistua kyselyyn mahdollisuuksien mukaan, jotta heidän näkemyksensä tulevat huomioiduksi tuloksissa. 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 5. Muistisairaasi 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 esimerkiksi jatkaa kyselyyn vastaamista seuraavana päivänä. 6. Keskeytä kyselyyn vastaaminen asiakkaan kanssa, jos hänen jaksamisensa hiipuu, ja hän ei halua jatkaa kyselyn täyttämistä myöhemmin. Voit tallentaa tähän asti annetut vastaukset sähköiseen kyselyyn, jos asiakas antaa siihen luvan. 7. Pyri luomaan kiireetön tunnelma ja anna asiakkaalle riittävästi aikaa 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 vapaaehtoista.
- Asiakas on saattohoidossa.
- Asiakas ei kykene vastaamaan kyselyyn edes avustettuna.

Osallistuminen perustuu aina asiakaskohtaiseen arvioon, jonka voi tehdä toimintayksikön edustaja tai läheinen. Jos asiakkaan kyvystä vastata kyselyyn ollaan epävarmoja, vastaamista voi kokeilla asiakkaan suostumuksella. Kyselyssä ei ole pakollisia kysymyksiä, joten myös vastaukset muutama kysymykseen voidaan tallentaa kyselyyn. Vastaamisen voi keskeyttää milloin tahansa, jos se ei onnistu tai asiakas toivoo keskeytystä.

Asiakas itse on aina ensisijainen vastaaja. Asiakas voi kuitenkin luovuttaa kyselyyn vastaamisen omalle läheiselleen. Edellytyksenä on, että asiakas kykenee antamaan suullisen suostumuksen puolesta vastaamiselle. Kyselyä ei voi toimittaa suoraan läheiselle ilman asiakkaan suostumusta.

Niissä tilanteissa, kun asiakas ei kykene päättämään omasta osallistumisestaan tai antamaan suostumusta läheisensä vastaamiselle, ei asiakas tai läheisensä voi osallistua kyselyyn.

Tiedottaminen ja perehdyttäminen ennen kyselyä

Asiakkaiden ja läheisten tiedottaminen

Toimintayksiköt voivat tiedottaa ennakolta omia asiakkaitaan ja heidän läheisiään Kerro palvelustasi -kyselystä. THL julkaisee tiedotemateriaaleja lokakuussa 2025 osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet. Materiaaleihin kuuluvat ennen kyselyä asiakkaille tai heidän läheisilleen toimitettava tiedote, mainoskuva ja -video kyselystä toimintayksikön infonäytölle ja tulostettava mainosjuliste yksikön ilmoitustaululle tai oveen.

Yksiköt voivat myös käyttää tiedottamisessa omia viestintämateriaalejaan. Tiedottamisessa voi hyödyntää yksiköille tuttuja viestintäkanavia.

Henkilökunnan perehdyttäminen

Toimintayksikön henkilökunnan on hyvä varautua siihen, että asiakkailta tai heidän läheisiltään voi tulla tiedusteluja kyselystä. Perustiedot kyselyn toteutuksesta auttavat kysymyksiin vastaamisessa. Lisäksi henkilökunnalla tulee olla tieto siitä, kuka henkilö koordinoi kyselyä omassa yksikössä, ja jolta saa tarvittaessa lisätietoa. Kyselyn toteutusta voi käydä läpi henkilökunnan kanssa esimerkiksi yhteisessä kokouksessa, jossa käsitellään myös henkilökunnan roolit ja mahdolliset vastuut tiedonkeruussa.

Perehdytyksessä tulee varmistaa, että tiedonkeruun koko prosessissa huomioidaan se, että asiakkailla on turvallista ja luottamuksellista vastata kyselyyn. Asiakkaiden yleisenä huolena on, että annettu vastaus voisi vaikuttaa heidän saamaansa palveluun. Kokemus vastaamisen luottamuksellisuudesta syntyy muun muassa siitä, miten henkilökunta käsittelee kyselylomakkeita, voiko kyselyn palauttaa suljetussa kirjekuoressa ja onnistuuko kyselyn palauttaminen muulle kuin tutulle hoitajalle.

Henkilökunta voi tarvita perehdytystä niihin tilanteisiin, joissa he vievät kyselyn asiakkaalle ja avustavat asiakasta kyselyyn vastaamisessa läheisten tai muiden avustajien puuttuessa. Tähän on saatavilla THL:n tuottamia tukimateriaaleja. Lisäksi saatavilla on vastaamisen tukihenkilölle suunnattuja materiaaleja muistisairaiden asiakkaiden sekä näkö- ja kuulo-ongelmista kärsivien asiakkaiden tukemiseen. Materiaalit julkaistaan osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet.

Tiedonkeruun kulku

Kaikki tiedonkeruumateriaalit ja -ohjeet julkaistaan kootusti osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet. Poikkeuksena ovat kirjautumistunnukset sähköiseen kyselyyn, jotka toimintayksiköt saavat sähköpostitse joulukuussa 2025.

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 14.1.–31.3.2026.

Toimintayksiköt voivat valita tiedonkeruuajalta ajankohdan, jolloin kysely toteutetaan omassa yksikössä.

Sähköinen kysely sulkeutuu 31.3.2026, eikä vastauksia pääse enää sen jälkeen tallentamaan. Jos toimintayksikkö kerää vastauksia paperisilla kyselyillä, on tällöin huomioitava vastausten palauttamiseen ja tallentamiseen tarvittava aika ennen kyselyn sulkeutumista. 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 6. Sähköinen ja paperinen kysely.

Sähköinen kysely	Paperinen kysely
Sähköisen kyselyn kirjautumistunnukset ovat toimintayksikkökohtaiset. Ne toimitetaan yksiköiden yhteyshenkilöille sähköpostitse. - Suosittelemme, että mahdollisimman monen asiakkaan kohdalla hänen läheistään pyydetään auttamaan sähköisessä vastaamisessa. - Sähköiset vastaukset palautuvat suoraan THL:ään.	Paperille tulostettavat kyselyt julkaistaan osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet. - 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 7. Tiedonkeruun toteutusvaihtoehdot toimintayksiköissä.

Vaihtoehto 1: asiakkaat vastaavat sähköiseen kyselyyn	
- Antakaa asiakkaille sähköpostitse saamanne sähköiseen kyselyyn tarvittavat kirjautumistunnukset. Tarvittaessa voitte jakaa asiakkaille vastausohjeen ”Näin vastaat sähköiseen kyselyyn”, johon olette merkinneet kirjautumistunnukset. - Huolehtikaa, että asiakkaat saavat tarvittaessa tukea vastaamiseen läheiseltä tai avustajalta. - Asiakkaat vastaavat sähköiseen kyselyyn ja vastaukset palautuvat suoraan THL:ään.	Yksikön saama sähköposti (kaksiosainen): Sähköiseen kyselyyn kirjautuminen Sähköistä vastaamista ja vastausten tallentamista varten tarvitsette toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset (verkko-osoite + kirjautumistunnus) sähköiseen kyselyyn. Tämä sähköposti sisältää toimintayksikkökohtaisen verkko-osoitteen kyselyyn. Saatte toimintayksikkönne kirjautumistunnuksen eri sähköpostiviestillä pian tämän saateviestin jälkeen. Muistakaa tarkistaa sähköpostinne roskapostikansio, jos viestiä kirjautumistunnuksesta ei näy. yksikön verkko-osoite kotihoidon asiakaskyselyyn on: kerro26.thl.fi/xxxxx Sähköinen kysely avautuu 14.1.2026. Asiakkaille jaettava vastausohje: Näin vastaat sähköiseen kyselyyn Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytytyväisyyden seuranta 2026 - Kirjoita Internet-selaimeen osoitteeksi: kerro26.thl.fi/ - Kirjoita kirjautumissivulle kirjautumistunnus:

Vaihtoehto 2: asiakkaat voivat valita, vastaavatko he sähköiseen kyselyyn vai paperiseen kyselyyn

1. Kirjatkaa sähköpostitse saamanne, sähköiseen kyselyyn tarvittavat kirjautumistunnukset kyselylomakkeelle ja vastausohjeeseen ”Näin vastaat sähköiseen tai paperiseen kyselyyn”. Tulostakaa materiaalit asiakkaille.
2. Antakaa asiakkaille paperinen kysely ja vastausohje.
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.

Yksikön saama sähköposti (kaksiosainen):

Sähköiseen kyselyyn kirjautuminen

Sähköistä vastaamista ja vastausten tallentamista varten tarvitsette toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset (verkko-osoite + kirjautumistunnus) sähköiseen kyselyyn.

Tämä sähköposti sisältää toimintayksikkökohtaisen verkko-osoitteen kyselyyn. Saatte toimintayksikkönne kirjautumistunnuksen eri sähköpostiviestillä pian tämän saateviestin jälkeen. Muistakaa tarkistaa sähköpostinne roskapostikansio, jos viestiä kirjautumistunnuksesta ei näy.

yksikön verkko-osoite kotihoidon asiakaskyselyyn on:

kerro26.thl.fi/xxxxx

Sähköinen kysely avautuu 14.1.2026.

Asiakkaille jaettava kysely:



Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytytyväisyyden seuranta 2026 Kysely kotihoidon asiakkaille

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

verkko-osoite: kerro26.thl.fi/

kirjautumistunnus:

Asiakkaille jaettava vastausohje:

Näin vastaat sähköiseen tai paperiseen kyselyyn Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytytyväisyyden seuranta 2026

Vastaa kyselyyn vain kerran. Esimerkiksi jos vastaat sähköiseen kyselyyn, älä palauta paperilomaketta. Valitse jompikumpi vastausvaihtoehtoista:

Vaihtoehto 1: Vastaa sähköiseen kyselyyn

1. Kirjoita Internet-selaimen osoitteeksi:
kerro26.thl.fi/

2. Kirjoita kirjautumissivulle kirjautumistunnus:

Vastausohjeet asiakkaille

Kyselyn mukana on asiakkaille jaettava vastausohje, jotta asiakkaille on selkeää, miten, kenelle/mille taholle ja mihin mennessä kysely palautetaan. Lisäksi henkilökunta voi kertoa asiasta suullisesti.

Asiakkaille jaettavista kyselyn vastausohjeista on tehty kaksi vaihtoehtoa, joista toimintayksikkö valitsee toteutustapansa mukaan jommankumman. Kyselyn vastausohjeet julkaistaan joulukuussa 2025 osoitteessa

thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet.

Taulukko 8. Kyselyn vastausohjeet asiakkaille.

Kyselyn vastausohjeet asiakkaille toimintayksikön toteutustavan mukaan
1. Vastausohje asiakkaalle ”Näin vastaat sähköiseen kyselyyn” Tämä vastausohje jaetaan asiakkaille, jotka vastaavat sähköiseen kyselyyn, eikä paperista kyselyä ole tarjolla.
2. Vastausohje asiakkaalle ”Näin vastaat sähköiseen tai paperiseen kyselyyn” Tämä vastausohje jaetaan asiakkaille, joille jaetaan paperinen kysely, johon on merkitty myös sähköisen kyselyn kirjautumistunnukset. Asiakkaat voivat valita paperilomakkeelle vastaamisen ja sähköisen vastaamisen välillä.

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 kirjaudutaan kirjautumistunnuksilla (verkko-osoite 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 2025.

- Kotihoidon yksiköt saavat toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset kotihoidon kyselyyn
- Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköt saavat toimintayksikkökohtaiset kirjautumistunnukset ympärivuorokautisen palveluasumisen kyselyyn
- Yhdistelmäyksiköt, joissa on ympärivuorokautista ja ei-ympärivuorokautista 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.

Hyvä tietää kirjautumistunnuksista:

- 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. Tietoturvasyistä sähköisessä kyselyssä ei ole käytössä välitallennusta. Kun sähköiseen kyselyyn kirjautuu uudelleen, on vastausten täyttäminen aloitettava alusta. Sen jälkeen, kun sähköisen kyselyn lopussa on painettu lähetä -painiketta, ei vastaamista pääse enää jatkamaan tai muuttamaan vastauksia.

Ohjeita kyselystä kertomiseen asiakkaille

Henkilökunnan toimittaessa kyselyn asiakkaille, voi asiakkaalle antaa suullisesti tietoa kyselyn taustasta, tarkoituksesta ja tulosten hyödyntämisestä kirjallisten materiaalien ohella.

Henkilökunta voi kertoa asiakkaille esimerkiksi, että:

- Kysely on tarkoitettu kotihoidon ja hoivakotien asiakkaille koko Suomessa. Sen toteuttaa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

- Kyselyn tarkoitus on selvittää asiakkaiden kokemuksia palvelun laadusta. Kyselyn teemat liittyvät esimerkiksi palvelun riittävyteen, toiveiden huomiointiin, turvallisuuden ja yksinäisyyden kokemuksiin, toiminnalliseen arkeen ja ruoan laatuun. Tärkeää on, että asiakkaiden ääni ja oma kokemus tulee kyselyssä näkyväksi.
- Vastaaminen on vapaaehtoista. Se, että asiakas vastaa tai ei vastaa kyselyyn, ei vaikuta saatuun palveluun.
- Kyselyyn vastataan nimettömänä ja tulokset koostetaan niin, että yksittäinen vastaaja ei ole siitä tunnistettavissa.
- Tulokset koostetaan THL:n raportointipalveluun ja ne ovat kaikkien aiheesta kiinnostuneiden käytössä. Raportointipalvelusta voi käydä katsomassa myös oman yksikön tulokset.
- Tulosten avulla myös oma palveluntuottaja voi kehittää ja parantaa palvelujen laatua. Palveluntuottajat voivat tunnistaa vahvuusalueita, joissa palvelussa on onnistuttu ja vastaavasti alueita, joissa on vielä parannettavaa.

Lisäksi asiakkaalle kannattaa kertoa konkreettisia esimerkkejä siitä, miten oman yksikön tuloksista kerrotaan heille tai mihin tuloksia hyödynnetään. Asiakkaat voivat motivoitua vastaamaan kyselyyn, jos kokevat vastaamisella olevan merkitystä ja esimerkiksi arkea parantavia toimenpiteitä.

Asiakkaille kannattaa kertoa kirjallisen vastausohjeen ohella suullisesti, miten kyselyyn vastaaminen tapahtuu, minne ja miten kysely palautetaan ja mihin mennessä kysely tulee palauttaa.

Kyselyn antamisesta asiakkaalle ja asiakkaan tukemisesta vastaamisessa on tehty muistilista, jota henkilökunta voi silmäillä ennen asiakkaan luo menoa ja siellä ollessaan. Lisäksi vastaamisessa tukevalle henkilölle on tehty ohjeet, joiden avulla asiakkaalle voi tarvittaessa avata eri kysymysten sisältöä. Se voi auttaa kysymysten ymmärrettävyyttä. Nämä materiaalit julkaistaan joulukuussa 2025 osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet.

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. Vastaukset tulee käsitellä luottamuksellisesti koko tiedonkeruuprosessin ajan.

- **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 määritetty, voi vastaus eksyä henkilöiden käsiin, joiden ei ole tarkoituksenmukaista nähdä asiakkaan vastauksia.
- 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 2026. 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 toimintayksikkökohtaisilla kirjautumistunnuksilla. Toisinaan vastauksissa on epäselvyyksiä, joita voi tulkita monin tavoin. Jos epäselvää kohtaa ei voida tarkistaa enää asiakkaalta itseltään, käyttäkää apunanne seuraavia esimerkkitilanteita.

- Asiakas on palauttanut tyhjän paperisen kyselyn. Tallennanko sen sähköiseen kyselyyn?

Tyhjää kyselyä 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 kyselyn loppuun.

Tiedonkeruun jälkeen

Palveluntuottajat ja toimintayksiköt saavat omat tuloksensa käyttöönsä. Toimintayksikkökohtaiset tulokset julkistetaan THL:n 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 asiakastyytyväisyyteen.

Lisätietoa kyselystä

Löydät lisätietoa osoitteesta thl.fi/kerropalvelustasi.

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

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

Puhelinnumero: 029 524 6188.

Puhelin on avoinna tiedonkeruuaikana maanantaisin ja keskiviikkoisin klo 9–11.

