



Hammashoitoloiden  
asiakaspalautekysely  
2024

Infotilaisuus  
tuloksista 8.4.2025

Terveyden ja  
hyvinvoinnin laitos

# Asiakaspalautekyselyt

- THL toteuttaa perusterveydenhuollon asiakaspalautekyselyjä yhteistyössä hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien kanssa. Kyselyt täydentävät alueilla toteutettavia asiakaspalautetiedonkeruita.
- Tarkoituksena on tuottaa vertailukelpoista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisissä sote-palveluissa. THL analysoi tulokset ja julkaisee niistä yhteenvetoja sekä tietokantaraportteja.
- Kyselyjen tuloksia käytetään palvelujen kehittämiseen sekä THL:n omissa ja THL:n ohjauksen alaisissa tutkimuksissa sekä kansallisessa palvelujen arvioinnissa.
- Kaikissa kyselyissä kansalliset aspa-mittarit sekä substanssikysymykset



# Aineiston kuvailu 1/3

- Kysely toteutettu kansallisesti vuosina 2014, 2016, 2018 ja 2021 (THL ja kunnat)
- Vuoden 2024 kysely toteutettiin marras-joulukuussa
  - Kysely hieman lyhentynyt edellisestä kerrasta
  - Osa mittareista samoja kuin aiemmissa kyselyissä, mutta nyt mukana kansalliset asiakaspalauteväittämät
  - Vastaaminen sähköisesti THL:n vastausympäristössä tai paperilomakkeella
- Kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa THL:n ja hyvinvointialueiden yhteistyönä
- Kaikki hyvinvointialueet sekä Helsinki osallistuivat kyselyyn
  - Myös hyvinvointialueiden sisällä kysely toteutettiin laajasti

# Aineiston kuvailu 2/3

- Vastauksia saatiin n. 17 500
  - Vastausmäärä suurempi kuin koskaan aiemmin
  - Huom. Vastausmäärien vaihtelu hyvinvointialueilla
    - Vastausmäärät vaihtelevat jonkin verran eri hyvinvointialueilla, mikä tulee huomioida tuloksia tarkasteltaessa
      - Vastauksia on väestömäärään suhteutettuna keskimääräistä enemmän Päijät-Hämeen, Keski-Suomen ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueilta
      - Vastausten määrä jäi suhteessa väestömäärään alhaiseksi Länsi-Uudenmaan sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueilla

# Aineiston kuvailu 3/3

- Vastaajien keski-ikä 54 vuotta
- Alle 50-vuotiaita vastaajia oli n. 5800
- Noin kolmannes vastaajista käynyt hammashoitolassa vähintään 3 kertaa viimeisen vuoden aikana
- Kyselyyn vastaajista suurin osa suomenkielisiä (n 15 377) ja ruotsinkielisiä (n 724)
  - Äidinkielenään muita kieliä puhuvia n 215



# Päätulokset

# Avoimet vastaukset

- Avoimia vastauksia hieman yli 13 000
- Positiivista palautetta n. 90 %
  - Positiivisista palautteista nousee esiin henkilökunnan ammattitaito, hyvä kohtaaminen, pelon ja kivun hoito, saatavuus ja hoitoon pääsy
- Negatiivisista palautteista nousee esiin mm. saatavuuteen sekä pelon ja kivun hoitoon liittyviä haasteita. Lisäksi yksittäisiä hoidon epäonnistumisia.

# Suositteluindeksi NPS

- Suun terveydenhuoltoon ollaan erittäin tyytyväisiä kaikilla hyvinvointialueilla
  - Koko maan NPS 86
  - Kaikilla alueilla NPS väh. 80
  - Paras NPS Etelä-Pohjanmaa NPS 90
- NPS-tulokseen ei vaikuta se, kuinka usein suun terveydenhuollon palveluita on käyttänyt eikä se, onko kyse kiireettömästä vai kiireellisestä käynnistä
- Vertailu: terveysasemien asiakaspalautekyselyssä 2024 NPS 68, neuvoloiden asiakaspalautekyselyssä 2024 NPS 82
  - Kyselyjen tuloksia voi verrata keskenään, koska kansalliset väittämät samat
  - Huom. eri ajankohdat tiedonkeruilla

# NPS-tulos eri ammattilaisten vastaanotoilla

- Hammaslääkäri-hammashoitaja -työpari: NPS koko maa 86
- Suuhygienisti: NPS koko maa 89
- Hammashoitaja: NPS koko maa 82

# Saatavuus

- *Sain apua, kun sitä tarvitsin*, koko maa ka 4,8
- *Ajan varaaminen oli joustavaa ja nopeaa*, koko maa ka 4,2
  - Vaihteluväli hyvinvointialueittain: ka 3,7 – 4,5
- *Hoitokäyntiin oli varattu riittävästi aikaa*, koko maa ka 4,8

Avoimista palautteista:

- Monilla hyvinvointialueilla edelleen hoidon saatavuudessa ongelmia, pitkiä jonotusaikoja ja pitkiä hoitovälejä (ei kuitenkaan kaikilla alueilla)

# Kustannukset

- *Minulle kerrottiin selkeästi ja ymmärrettävästi hoidon hinnoista ja maksujärjestelyistä, koko maa ka 3,5*
  - *Hoidosta aiheutuneet kustannukset olivat kohtuulliset, koko maa ka 4,2*
  - 20 prosenttia vastaajista koki, että hoidon hinnoista ja maksujärjestelyistä ei kerrottu selkeästi ja ymmärrettävästi
  - Ei kuitenkaan nouse merkittävästi esiin avoimissa palautteissa
- Suun terveydenhuollon potilaalle koituvat kustannukset yleisellä tasolla huomattavasti suurempia kuin muussa perusterveydenhuollossa (toimenpidelaskutus)



# Kiireellinen hoito ja ensiapuhoito

- 24 % kaikista vastauksista koski kiireellistä hoitoa tai ensiapuhoitoa
- Kiireelliseen hoitoon ollaan vähintään yhtä tyytyväisiä kuin kiireettömään hoitoon
  - Myös vuosina 2018 ja 2021 sama ilmiö
  - Ajanvaraukseen ollaan tyytyväisempiä kiireellisessä hoidossa (ka 4,4 vs kiireettömässä hoidossa ka 4,1)
  - Pelon ja kivun hoito onnistuu kiireellisessä hoidossa yhtä hyvin kuin kiireettömässä hoidossa
- Avoimista palautteista: kiirevastaanotolle pääsee nopeasti

# Pelon ja kivun hoito

- *Hammashoitopelkoni otettiin huomioon* koko maan ka 4,4 (tässä tarkastellaan niiden vastaajien joukkoa, jotka olivat kokeneet hammashoitopelkoa, n 3414)
  - Ei yhteyttä ikään
- *Hoitooni liittyvä kipu otettiin huomioon ja sain tarvittavan kivunlievityksen*, koko maan ka 4,6
- Avoimissa vastauksissa paljon mainintoja kivun ja pelon kokemuksista ja niiden hyvästä hoidosta
  - Yksittäisiä avoimia vastauksia myös pelon ja/tai kivun hoidon epäonnistumisesta

