



Kohti kansallista vanhushpalvelujen asiakastytyväisyyskyselyä – miten asiakaspalautetta kerättiin vuonna 2020?

PÄÄLÖYDÖKSET

- Palautteen kerääminen ympärivuorokautisen hoidon asiakkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä on vähentynyt vuosina 2018–2020. Sen sijaan kotihoidossa palautteen kerääminen asiakkailta ja läheisiltä on lisääntynyt.
- Yksityisen ja julkisen sektorin erot palautteen keräämisessä ovat pieniä kotihoidossa, mutta suuria ympärivuorokautisessa hoidossa. Yksityiset ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköt keräävät palautetta aktiivisimmin.
- Asiakastytyväisyystieto on osa omavalvontaa. Lähes kaikissa toimintayksiköistä omavalvonnan toteutumisen seurannasta vastaa toimintayksikön johtaja. Omavalvontasuunnitelmien toteutumista on seurattava säännöllisesti, mutta näin ei tehnyt viisi prosenttia toimintayksiköistä.
- Toimintayksiköissä on käytössä paljon erilaisia sähköisiä asiakaspalautejärjestelmiä. Monissa paikoissa asiakaspalautetta kerätään pelkästään paperikyselyin tai vaapaamuotoisilla palautelomakkeilla. Asiakastytyväisyystiedon hajanaisuus vaikeuttaa tiedon alueellista ja kansallista hyödyntämistä.

Vanhushpalvelujen laatu on viime vuosina noussut esille, kun julkisuuteen on tullut laiminlyönnejä vanhusten hoivassa. Esiin tulleet ongelmat ovat käynnistäneet vanhushpalvelulain (980/2012) uudistustyön. Lakiuudistuksen ensimmäisessä vaiheessa vanhushpalvelulakiin kirjattiin asteittain nouseva ympärivuorokautisen hoidon henkilöstön vähimmäismitoitus (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020). Toisessa vaiheessa lakiin tehdään kotihoidon kehittämistä koskevia toimenpiteitä. Uutena asiana hallitus esittää lakiin kansallisen vanhushpalvelujen asiakastytyväisyystiedon keräämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.) Lakiuudistusten tavoitteena on parantaa vanhushpalvelujen laatua ja saatavuutta sekä taata riittävä henkilöstö vanhushpalveluissa.

Väestön ikääntyessä ja palvelujärjestelmää kehitettäessä on ajankohtaisempaa kuin koskaan seurata, miten muutokset heijastuvat asiakkaiden hyvinvointiin ja palvelutyytyväisyyteen. Asiakastytyväisyystietoa kerätessä on kuitenkin huomioitava, että vanhushpalvelut eroavat esimerkiksi terveydenhuollon käyntiperusteisesta asiakastytyväisyyden arvioinnista. Vanhushpalvelut, kuten monet muut sosiaalipalvelut, eivät ole yksittäinen palvelutapahtuma tai -käynti, vaan kyse on säännöllisistä, loppuelämän kestävästä palveluista (Willis, Evandrou, Pathak & Khambhaita 2016). Etenkin ympärivuorokautisessa hoidossa palvelu kattaa kaiken asumisesta, ruuasta, hygieniasta ja lääkkeistä aina virkistystoimintaan asti.

Vanhushpalvelulaki velvoittaa palveluntuottajia kuulemaan asiakkaiden näkemyksiä saamastaan palvelusta osana omavalvontaa. Toimintayksikköjen on seurattava palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden toteutumista. Toimintayksiköissä on laadittava omavalvontasuunnitelma ja sen toteutumista tulee seurata vanhushpalvelujen asiakkailta, sekä heidän läheisiltään ja henkilöstöltä kerättävän palautteen avulla. Myös kuntien tulee kerätä palautetta kunnan sosiaalipalvelujen riittävyyden ja laadun arvioimiseksi. (Vanhushpalvelulaki, 6 ja 23 §.)

Tällä hetkellä kerättyä tietoa ei kuitenkaan käytetä tehokkaasti vanhushpalvelujen kehittämiseen, eikä asiakastytyväisyystietoa kerätä valtakunnallisesti yhteen. Suomesta puuttuu edelleen kansallinen, samansisältöistä ja vertailukelpoista tietoa tuottava vanhushpalvelujen asiakaskysely. Tietoa on kerätty vain pilottiluonteisesti eri tietosisällöin, toimintamallein ja välinein. Sen sijaan Ruotsissa kansallisen vanhushpalvelujen asiakaskyselyn asema on vakiintunut ja siellä tietoa kerätään kaikilta kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon piirissä olevilta iäkkäiltä joka vuosi (Socialstyrelsen 2021).

THL selvitti osana Vanhushpalvelujen tila -seurantaa asiakaspalautteiden keräämistä ja siihen liittyvien omavalvontatehtävien hoitamista kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa hoidossa. Tulokset kuvaavat tilannetta vanhushpalveluissa seuranta-ajalla vuosina 2014–2020.

Palautteen kerääminen ympärivuorokautisessa hoidossa on vähentynyt

Vanhushpalvelulain mukaan toimintayksikköjen tulee kerätä palautetta palvelujen koetusta laadusta ja riittävyydestä palvelujensa kehittämiseksi. Lain velvoite toteutui toimintayksiköissä vaihtelevasti vuonna 2020. Ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköistä 67 prosenttia oli kerännyt kirjallista palautetta asiakkailta, 73 prosenttia läheisiltä ja 56 prosenttia henkilöstöltä. Kotihoidossa vastaavasti palautetta keräsi asiakkailta 70 prosenttia, läheisiltä 51 prosenttia ja henkilöstöltä 49 prosenttia toimintayksiköistä.

Kuviossa 1 on esitetty, miten palautteen kerääminen on kehittynyt kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa hoidossa seitsemän seurantavuoden aikana. Palautteen kerääminen

Suvi Leppäaho
THL

Sari Kehusmaa
THL

Hanna Alastalo
THL

Sini Siltanen
THL

Näin tutkimus tehtiin:

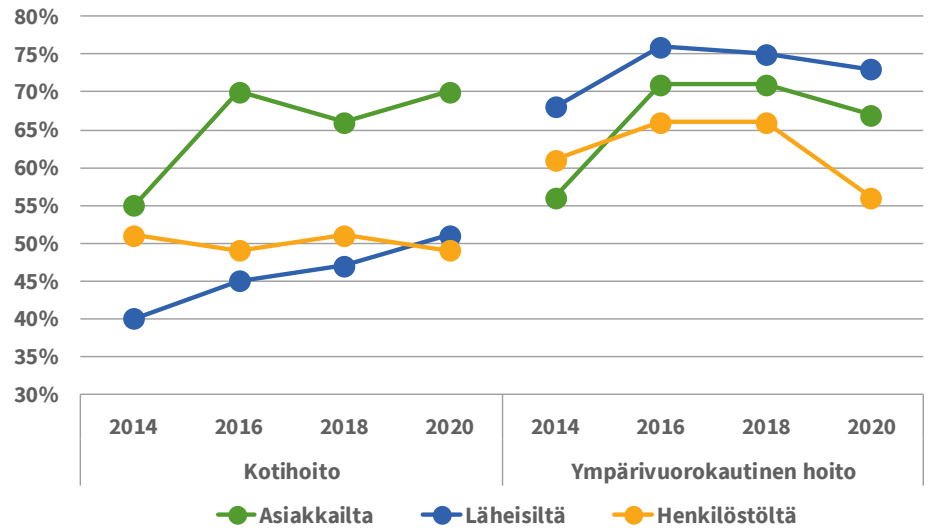
THL on toteuttanut Vanhushpalvelujen tila -seuranta ympärivuorokautisen hoidon ja kotihoidon toimintayksiköissä vuodesta 2013 alkaen. Tiedonkeruuseen kuuluu myös kysely kunnille, kuntayhtymille ja yhteistoiminta-alueille.

Julkaisussa esitetyt tulokset kuvaavat tilannetta kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa hoidossa seuranta-ajalla vuosina 2014–2020. Tuorein julkaisussa käytetty aineisto on kerätty marraskuussa 2020. Seurannan perustieto -kyselylomakkeelle vastasi tuolloin 993 kotihoidon ja 1 941 ympärivuorokautisen hoidon toimintayksikköä. Näistä 56 prosenttia oli julkisen sektorin ja 44 prosenttia yksityisen sektorin toimijoita. Yhteensä 93 prosenttia kaikista toimintayksiköistä osallistui seurantaan.

Lisätietoa seurannasta:
thl.fi/vanhushpalvelujentila

Ympärivuorokautisessa hoidossa on vähentynyt seurannan kahden viimeisen vuoden aikana. Kotihoidossa palautteen kerääminen on lisääntynyt asiakkailta ja heidän läheisiltään.

Ympärivuorokautisessa hoidossa moni asiakas sairastaa edennyttä muistisairautta ja todennäköisesti tästä syystä palautetta kerättiin useimmin asiakkaan läheisiltä. Kotihoidossa asiakkaiden kognitiivinen toimintakyky on parempi ja palautetta kerättiin useimmin asiakkaalta itseltään.



Lähde: Vanhushpalvelujen tila 2020, THL

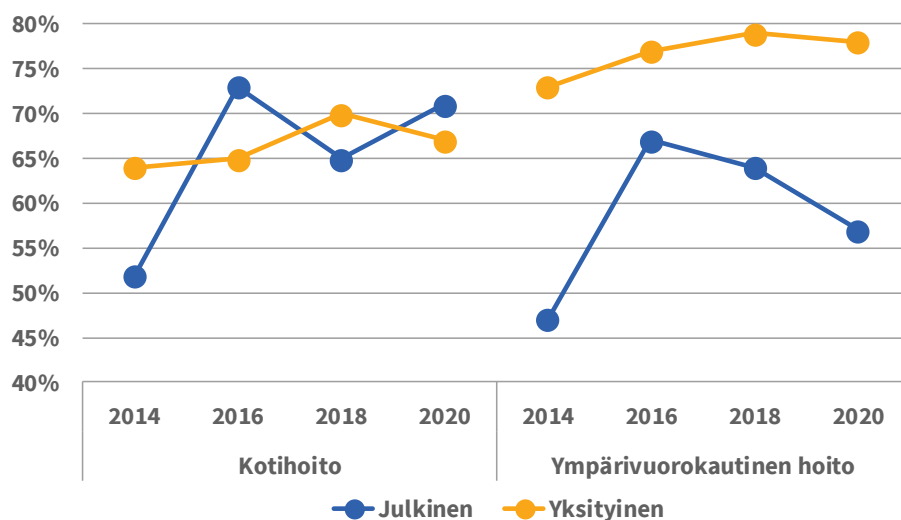
Kuvio 1. Kirjallista palautetta asiakkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä keränneiden toimintayksiköiden osuus kaikista toimintayksiköistä vuosina 2014–2020.

Yksityiset ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköt keräävät palautetta aktiivisesti

Kokonaisuutena katsoen yksityisen ja julkisen sektorin erot palautteen keräämisessä ovat pieniä kotihoidossa, mutta suuria ympärivuorokautisessa hoidossa. Erot näkyvät samanlaisina niin asiakkailta, läheisiltä kuin henkilöstöltä kerättävässä palautteessa.

Kuviossa 2 on kuvattu asiakaspalautteen keräämistä sektoreittain. Yksityisellä sektorilla asiakaspalautteen kerääminen on pysynyt lähes samalla tasolla koko seuranta-ajan. Julkisen sektorin toimintayksiköissä palautteen kerääminen on vaihdellut vuosittain. Vuonna 2020 kaikkein eniten palautetta keräsivät asiakkailtaan yksityiset ympärivuorokautista hoitoa tarjoavat toimintayksiköt (78%) ja vähiten julkiset ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköt (57%).

THL toteutti loppuvuodesta 2015 vanhushpalvelujen Koettu hoidon laatu asiakkaan näkökulmasta (ASLA) -asiakastytyväisyyskyselyn, johon osallistui 301 toimintayksikköä. Tämän pilottitutkimuksen vaikutus näkyy erityisesti julkisissa toimintayksiköissä, joissa palautteen kerääminen asiakkailta yleistyi selvästi vuodesta 2014 vuoteen 2016.



Lähde: Vanhuspalvelujen tila 2020, THL

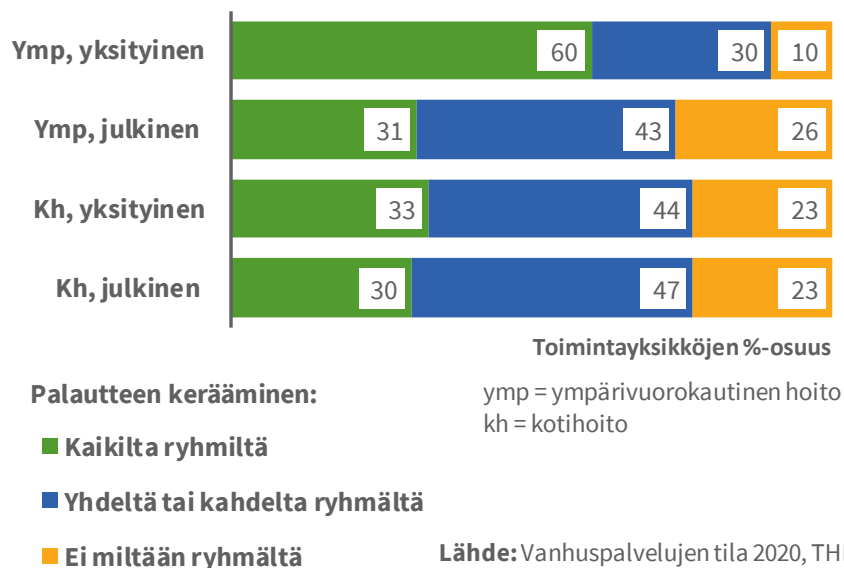
Kuvio 2. Asiakkailta kirjallista palautetta keränneiden julkisten ja yksityisten toimintayksikköjen osuus kaikista toimintayksiköistä vuosina 2014–2020.

Yksityinen ja julkinen sektori erosivat toisistaan myös läheis- ja henkilöstöpalautteen keräämisessä. Vuonna 2020 läheisiltä palautetta keräsi kotihoidossa 51 prosenttia toimintayksiköistä sekä julkisella että yksityisellä sektorilla, kun taas ympärivuorokautisessa hoidossa erot ovat suuria: 83 prosenttia yksityisistä ja vain 63 prosenttia julkisista toimintayksiköistä keräsi palautetta läheisiltä. Henkilöstöltä keräsi palautetta kotihoidossa 51 prosenttia yksityisistä ja 48 prosenttia julkisista toimintayksiköistä. Jälleen ympärivuorokautisessa hoidossa sektorit poikkesivat toisistaan: 44 prosenttia julkisista ja 71 prosenttia yksityisistä toimintayksiköistä keräsi palautetta henkilöstöltä.

Viidesosa toimintayksiköistä ei kerää lainkaan palautetta

Kuviossa 3 ilmenee, kuinka yksityiset ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköt eroavat muista aktiivisina palautteen kerääjinä. Niistä 60 prosenttia keräsi palautetta kaikilta seuratuilta ryhmiltä: asiakkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä. Ainoastaan 10 prosenttia yksityisistä ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköistä ei kerännyt lainkaan palautetta.

Sen sijaan yksityisillä kotihoidon sekä julkisilla kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköillä on samanlaiset käytännöt palautteen keräämisessä. Kolmasosa toimintayksiköistä noudatti vanhuspalvelulain velvoitetta kerätä palautetta kaikissa ryhmissä.



Kuvio 3. Toimintayksiköiden osuus, jotka keräsivät kirjallista palautetta sekä asiakkailta, läheisiltä että henkilöstöltä, osalta heistä tai ei miltään näistä ryhmistä.

Asiakastytyväisyystieto on osa omavalvontaa

Vanhushpalvelujen toimintayksiköillä on velvollisuus toteuttaa omavalvontaa, johon kuuluu palautteen kerääminen palveluja käyttäviltä. Seurantakyselyn mukaan omavalvonnan toteutuminen on tavallisesti toimintayksikön johtajan vastuulla (95 % toimintayksiköistä). Vastuuhenkilön oli jättänyt nimeämättä vain prosentti toimintayksiköistä. Omavalvontaa varten on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka on pidettävä julkisesti nähtävänä. Suunnitelman toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä saadun palautteen perusteella. Yksityisellä sektorilla oli hieman useammin huolehdittu omavalvontasuunnitelman säännöllisestä seurannasta (97 %) julkisiin toimijoihin verrattuna (93 %). Kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon väliset erot olivat pieniä (93 % vs. 95 %). Ainoastaan viisi prosenttia toimintayksiköistä ilmoitti, että ne eivät seuraa suunnitelman toteutumista.

Tehdyn kyselyn perusteella jää kuitenkin epäselväksi, millä menetelmillä seuranta tehdään, mihin toimenpiteisiin toimintayksiköissä on ryhdytty saadun palautteen perusteella ja ovatko toimet vaikuttaneet asiakastytyväisyyteen toimintayksiköissä. Kansallinen asiakaspalautetieto auttaisi seuraamaan asiakastytyväisyyden kehitystä vanhushpalveluissa ja kansalaisille avoin tieto mahdollistaisi toimintayksikköjen vertailun asiakastytyväisyyden perusteella.

Sähköinen tiedonkeruu on edellytys asiakastytyväisyystiedon kansalliselle hyödyntämiselle

Sähköinen tiedonkeruu voi olla haasteellista toteuttaa iäkkäiden kohderyhmässä, mutta on kuitenkin huomioitava, että osa iäkkäistä kykenee palautteen antamiseen avustajan avulla kyselyn toteutustavasta riippumatta. Paperisia kyselyitä voidaan käyttää apuvälineenä tiedonkeruussa, mutta suurempien asiakaspalauteaineistojen analysointi ja raportointi edellyttävät tietojen tallentamista sähköiseen muotoon. Sähköinen tiedonkeruu luo pohjan asiakastytyväisyystiedon laajemmalle hyötykäytölle alueellisella ja kansallisella tasolla.

THL selvitti, millaiset tekniset valmiudet toimintayksiköissä on kerätä asiakastytyväisyystietoa sähköisesti. Toimintayksiköiltä kysyttiin tietoa sähköisistä asiakaspalautejärjestelmistä, joita heillä on käytössään. Valmiina vaihtoehtoina annettiin seuraavia järjestelmiä: Webropol, ePalaute, Roidu, QPro, Happy or Not, Onervahoiva, PSOP, kunnan tai kuntayhtymän oma sähköinen palautejärjestelmä sekä lisäksi jokin muu asiakaspalautejärjestelmä. Vastauksissa oli suurta hajontaa: Lähes 40 prosenttia vastanneista toimintayksiköistä ilmoitti käyttävänsä jotain muuta kuin valmiissa vaihtoehdoissa ollutta asiakaspalautejärjestelmää. Kunnan tai kuntayhtymän oma sähköinen palautejärjestelmä oli käytössä

yleisesti, neljäosassa toimintayksiköistä. Valmiista vaihtoehtoista Webropol-järjestelmä oli käytössä useimmin. Seuraavaksi suosituimpia olivat Roidu ja PSOP-järjestelmät. (Taulukko 1.)

Jokin muu asiakaspalautejärjestelmä -vaihtoehtoon oli mahdollista antaa tarkentava vastaus. Avovastauksissa oli laaja kirjo erilaisia sähköisiä asiakaspalautejärjestelmiä. Näistä useimmin mainittiin Questback, Feedbackly, Google Forms, Surveypal ja Laatuportti. Noin 100 yksityisen sektorin toimintayksikköä ilmoitti käyttävänsä oman palveluntuottajansa asiakaspalautejärjestelmää, joilla kerätään tietoa erillistiedonkeruin tai jatkuvasti verkkosivujen kautta. Noin 500:n toimintayksikön avovastaukseen oli kirjattu, että asiakaspalautetta ei kerätä sähköisellä asiakaspalautejärjestelmällä, vaan esimerkiksi suullisesti, paperisilla lomakkeilla ja sähköpostitse. Avovastauksista ilmenee, että monissa toimintayksiköissä asiakaspalautetietoa ei koota yhteen systemaattisesti.

Taulukko 1. Sähköiset asiakaspalautejärjestelmät vanhuspalveluissa.

Käytössä oleva sähköinen asiakaspalautejärjestelmä	Osuus toimintayksiköistä
Kunnan/kuntayhtymän oma	25 %
Webropol	15 %
Roidu	7 %
PSOP	6 %
QPro	4 %
ePalaute	2 %
Happy or Not	2 %
Onervahoiva	1 %
Muut asiakaspalautejärjestelmät: esim. palveluntuottajan oma, Questback, Feedbackly, Google Forms, Surveypal, Laatuportti	38 %

Lähde: Vanhuspalvelujen tila 2020, THL

Pohdinta

Suomesta puuttuu kansallinen vanhuspalvelujen asiakaskysely, vaikka asiakastytyväisyystietoa tarvitaan niin kunnissa kuin kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköissä palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi. Toimintayksiköillä on myös velvoite seurata omavalvontasuunnitelmien toteutumista asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä kerättävän palautteen avulla (Vanhuspalvelulaki, 6 ja 23 §). Asiakaspalaute on vanhuspalvelujen laatutietoa ja sitä tulee käyttää palvelun kehittämisen työvälineenä.

Seurannan tulosten mukaan palautteen kerääminen toteutuu vaihtelevasti niin ympärivuorokautisessa hoidossa ja kotihoidossa kuin julkisella ja yksityisellä sektorilla. Kahden viimeisen seurantavuoden aikana palautteen kerääminen ympärivuorokautisessa hoidossa on kokonaisuudessaan vähentynyt. Kotihoidossa palautteen kerääminen asiakkailta ja läheisiltä puolestaan lisääntyi. Vuonna 2020 koronavirusepidemia on voinut osaltaan vaikeuttaa palautteen keräämistä ympärivuorokautisessa hoidossa, jossa epidemian vuoksi asetetut rajoitustoimet olivat kaikkein voimakkaimmat.

Vertailussa yksityiset ympärivuorokautisen hoidon toimintayksiköt keräsivät palautetta selvästi aktiivisimmin. Erityisesti yksityiset palvelut nostetaan julkisuudessa herkästi esiin, jos palvelussa on havaittu laatuongelmia. Tämä voi vaikuttaa siihen, että asiakastytyväisyyttä halutaan seurata ja havaita laatuongelmia ajoissa. Yksityisen sektorin palveluissa on myös kilpailua, minkä vuoksi hyvällä asiakastytyväisyydellä voidaan erottautua muista toimijoista. Vanhuspalveluissa ympärivuorokautisen hoidon palveluja on keskittynyt suurille yksityisille palveluntuottajille ja niissä käyttöön otetut palautteen keräämisen käytännöt heijastuvat osaltaan myös tuloksiin.

Noin kaksi kolmesta vanhuspalvelujen toimintayksiköstä kerää asiakkailta palautetta. Laissa asetettu velvollisuus ei siis toteudu kaikilta osin. Lisäksi on epäselvää, missä määrin

asiakaspalautetta tosiasiaissa käytetään hyväksi palvelujen kehittämisessä. Tiedon käyttökelpoisuutta lisää kansallisesti sovittu sisältö ja tulosten vertailumahdollisuus palveluntuottajien välillä. Yhtenevä kansallinen tiedonkeruu varmistaisi, että asiakastytyväisyydestä saadaan vertailukelpoista ja samansisältöistä tietoa säännöllisesti. Kun tietoa kerätään yhtenevästi, palveluille voidaan asettaa tavoitetasoja ja erilaisia toimintakäytäntöjä voidaan vertailla keskenään asiakaspalautteen perusteella.

Palvelun laadun säännöllinen seuranta edellyttää, että toimintayksiköillä on lakisääteinen velvollisuus toimittaa asiakastytyväisyystiedot kansalliseen käyttöön. Vapaaehtoisten asiakaskyselyjen ongelmana on se, että palveluntuottajilla itsellä on valta päättää omien toimintayksiköidensä osallistumisesta. Vapaaehtoisiin asiakaskyselyihin osallistuvat helpommin ne toimintayksiköt, joissa palvelujen laatu on jo korkealla tasolla. Sen sijaan toimintayksiköt, joissa on havaittu laatuongelmia voivat jättää kokonaan keräämättä asiakastytyväisyystietoa. Palveluista vastaavia toimijoita voidaan lainsäädännön keinoin velvoittaa keräämään asiakaspalautetta toiminnan kehittämiseksi, tukemaan asiakkaitaan palautteen annossa ja antamaan tietoa asiakkaistaan kansallista asiakaskyselyä varten. Asiakkaille palautteen anto on aina vapaaehtoista.

THL valmistelee kansallista vanhuspalvelujen asiakastytyväisyystiedonkeruuta Toivo -ohjelman Valtava -hankkeessa. Valtava-hankkeessa on tarkoituksena yhdenmukaistaa ja uudistaa kansallinen sote-tietotuotanto, jolla mahdollistetaan hyvinvointialueiden tiedolla johtaminen ja kansallisten viranomaisten tietopohjainen seuranta-, arviointi-, ohjaus- ja valvontatyö.

Lähteet

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, Vanhuspalvelulaki (980/2012). Saatavilla sähköisesti osoitteessa: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980 (viitattu 17.6.2021).

Socialstyrelsen (2021). Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Saatavilla sähköisesti osoitteessa: www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/ (viitattu 17.6.2021).

Sosiaali- ja terveysministeriö (2020). Vanhuspalvelulain muutokset 1.10.2020. Kuntainfo 10/2020. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: https://stm.fi/documents/1271139/21203212/Kuntainfo+10_2020+vanhuspalvelulain+muutokset+1.10.2020.pdf/9aef1987-5cbd-76a0-10b9-5c9a7a2a2bef/Kuntainfo+10_2020+vanhuspalvelulain+muutokset+1.10.2020.pdf?t=1601379097246 (viitattu 17.6.2021).

Sosiaali- ja terveysministeriö (2021). Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laiksi sosiaalihuoltolain ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain sekä eräiden niihin liittyvien lakien muuttamisesta. Lausuntopyyntönumeron diaarinumero: VN/13519/2021.

Willis R, Evandrou M, Pathak P & Khambhaita P (2016). Problems with measuring satisfaction with social care. Health & social care in the community, 24(5), 587-595.

Tämän julkaisun viite:

Leppäaho S, Kehusmaa S, Alastalo A, Siltanen S (2021). Kohti kansallista vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyskyselyä – miten asiakaspalautetta kerättiin vuonna 2020? Tutkimuksesta tiiviisti 35/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki



Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

978-952-343-689-3 (verkko)
2323-5179 (verkko)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-689-3>