

Etelä-Savon Kerro palveluistasi- kyselyn tulokset 2026 Ikääntyneiden palvelut

Lakisääteinen Kerro palveluistasi- asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan joka toinen vuosi. Vastaukset kerättiin ajalla 14.1 -31.3.2026. Kysely toteutui kolmatta kertaa.

Kysely kattaa kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen

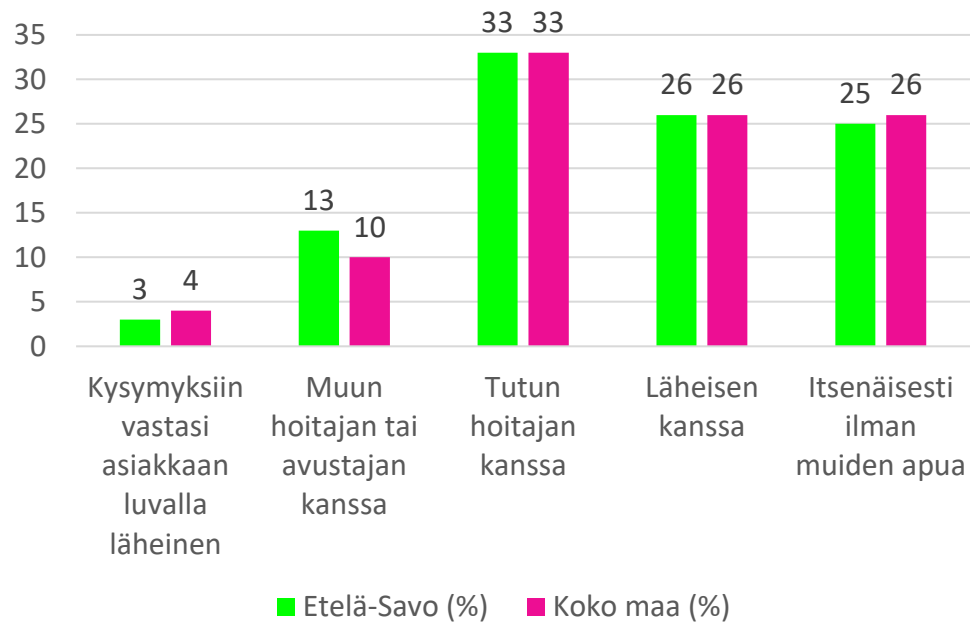
Vastaukset sisältävät sekä Eloisan omat että yksityisten palveluntuottajien asiakkaiden vastaukset Etelä-Savossa. Tuloksia verrataan tässä esityksessä koko maan tuloksiin.

Vastaajien lukumäärä ja kysymyksiin vastaaminen

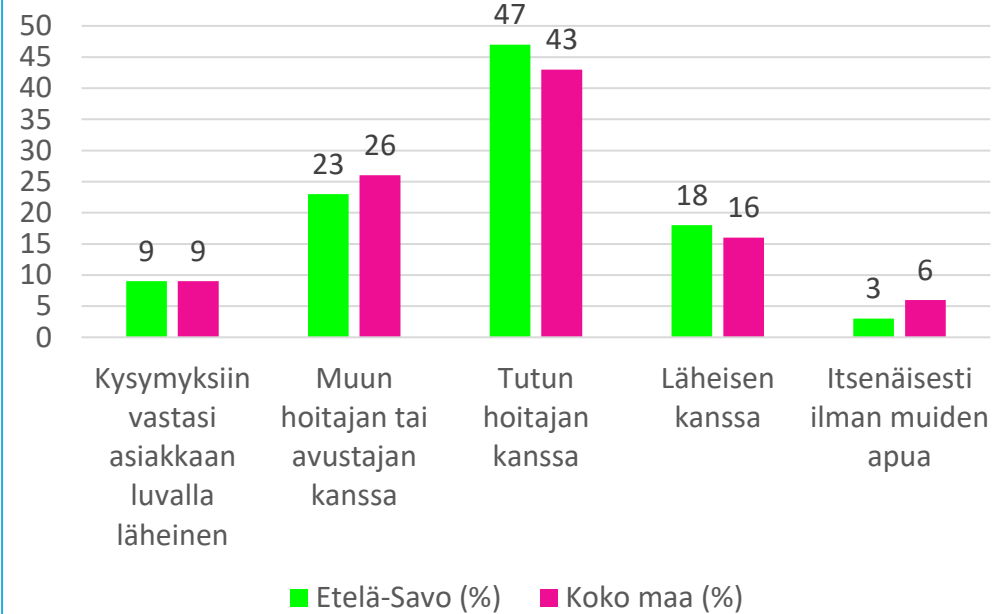
VASTAAJIEN LUKUMÄÄRÄ

	Etelä-Savo	Koko maa
Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen	1091	22480
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	610	18512

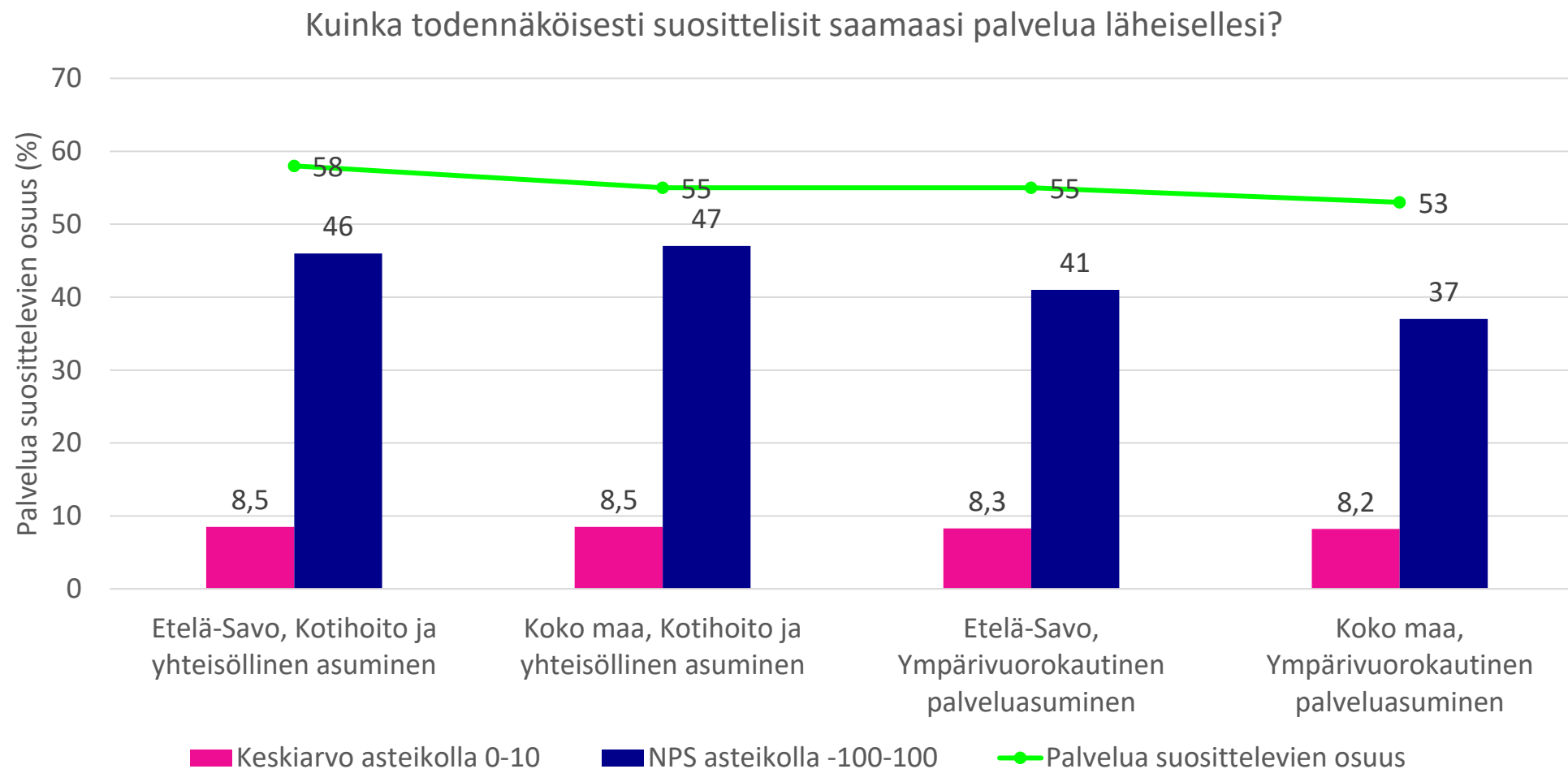
Kysymyksiin vastaaminen kotihoidossa ja yhteisöllisessä asumisessa



Kysymyksiin vastaaminen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa



Vastaajien palvelun suositteluhalukkuus



Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen vrt. koko maa

VÄITTÄMÄ	CSAT Etelä-Savo (%)	CSAT Koko maa (%)	Erotus
Saan tarpeeksi apua ja palvelua	90,3	89,2	+1,1
Minulla on turvallinen olo	90,8	88,1	+2,7
Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa	86,4	86,9	-0,5
Olen tyytyväinen ruokaan ja ateriapalveluun	80,9	76,8	+4,1
Olen tyytyväinen nykyiseen elämään	78,4	75,1	+3,3
Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle	76,8	76,0	+0,8
Rahani riittävät palveluihin, joita tarvitsen	74,0	72,1	+1,9
Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein	61,5	58,0	+3,5
Olen tyytyväinen saamaani etäpalveluun	69,4	61,2	+8,2
Minulle on tarjolla tarpeeksi virkistystoimintaa	54,9	53,3	+1,6

Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen

Vahvuudet

- Turvallisuus
- Avun saaminen
- Toiveiden huomiointi
- Ruoka- ja ateriapalvelut

Kehittämiskohteet

- Virkistystoiminta
- Ulkoilu
- Kokemus henkilöstön ajasta

Vastaajista vain 76,8 % oli samaa mieltä tai melkein samaa mieltä siitä, että hoitajilla oli heille riittävästi aikaa. Silti vastaajat kokivat saavansa pääsääntöisesti riittävästi apua ja palvelua (CSAT 90,3 %).

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen vrt. koko maa

VÄITTÄMÄ	Etelä-Savo %	Koko maa %	Erotus
Minulla on turvallinen olo	91,7	90,0	+1,7
Saan tarpeeksi apua ja palvelua	84,8	85,9	-1,1
Olen tyytyväinen ruokaan	83,9	84,7	-0,8
Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa	79,3	81,0	-1,7
Olen tyytyväinen nykyiseen elämään	69,4	71,0	-1,6
Minulle on tarjolla tarpeeksi virkistystoimintaa	67,4	64,1	+3,3
Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle	66,5	69,2	-2,7
Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein	61,8	62,3	-0,5

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Vahvuudet

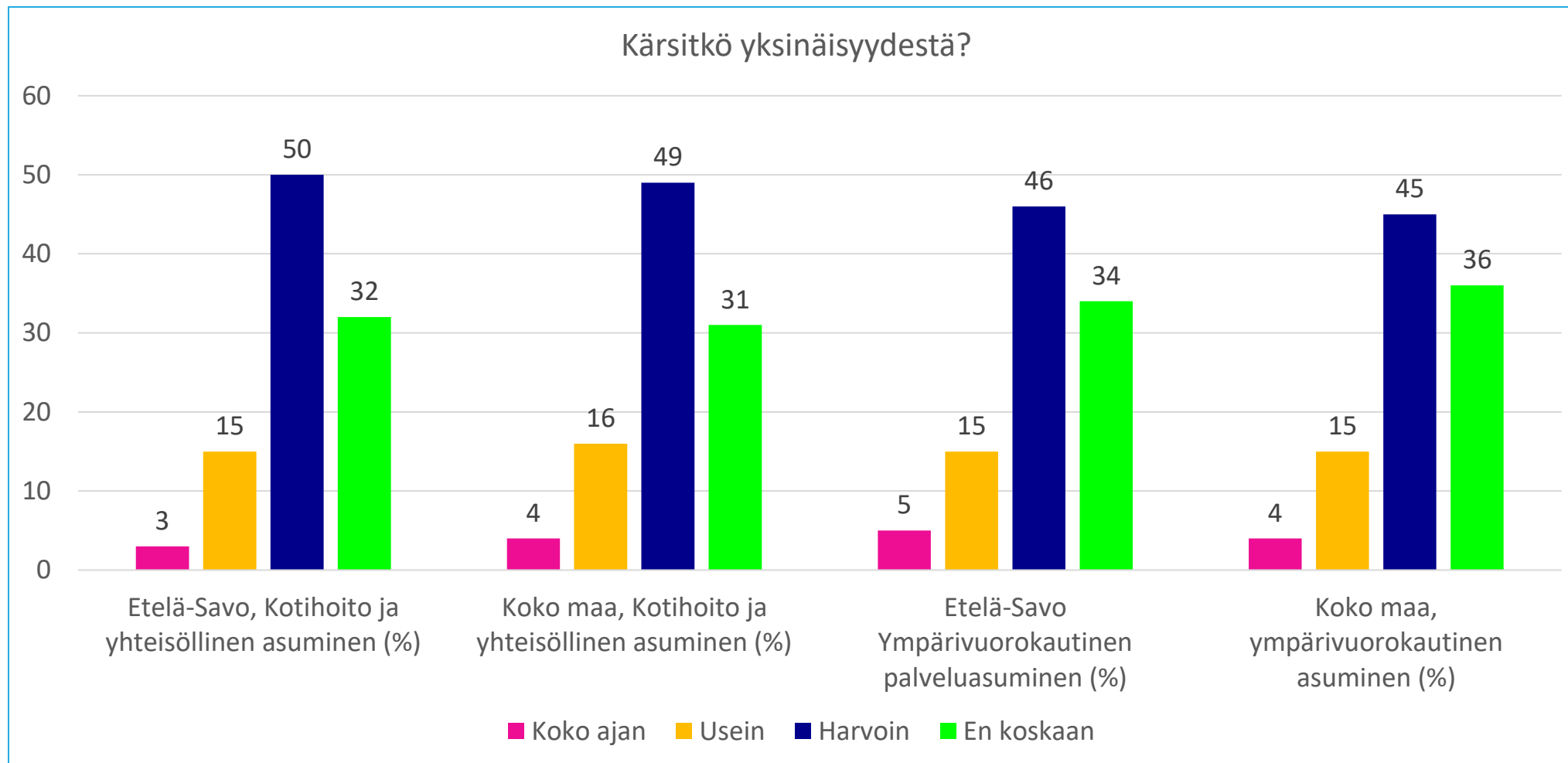
- Turvallisuuden tunne on erinomainen
- Virkistystoiminta ylittää maan keskiarvon reilusti, vaikka kehittämisen varaa vielä on

Kehittämiskohteet

- Hoitajien aika asiakkaalle
- Toiveiden huomiointi
- Elämään tyytyväisyys
- Ulkoilu

Vastaajista vain 66,5% oli samaa mieltä tai melkein samaa mieltä siitä, että hoitajilla oli heille riittävästi aikaa. Kuitenkin lähes 85% vastaajista koki saavansa riittävästi apua ja palvelua (CSAT 84,8 %).

Vastaajien yksinäisyyden kokemus (% vastaajista)



Etelä-Savon kokonaiskuva

- Turvallisuuden tunne on erittäin korkea molemmissa palvelumuodoissa
- Yksinäisyys on hieman maan keskiarvoa vähäisempää
- Asiakkaat kokevat saavansa tarvitsemansa avun
- NPS tukee positiivista kokonaiskuvaa
- Asiakaspalautteen perusteella kehittämiskohteet liittyvät johdonmukaisesti samoihin asioihin: enemmän elämänlaatuun kuin varsinaiseen välttämättömään huolenpitoon ja hoitoon.
- Asiakkaat eivät koe henkilöstöllä olevan riittävästi aikaa heidän kanssaan. Kyse ei välttämättä ole aina resurssivajeesta (kokevat saavansa avun) vaan palvelukokemuksesta, johon voivat vaikuttaa esim.:
 - asiakkaan odotukset
 - kohtaamisen laatu
 - kiireen näkyminen asiakkaalle
 - ajan käytön kohdentuminen työvuorossa
 - vuorovaikutus

Yhteenveto Etelä-Savosta

Vahvuudet

- Turvallisuuden tunne erittäin vahva
- Riittävä apu ja palvelu toteutuvat hyvin
- Kotihoidon asiakaskokemus hieman maan tasoa parempi

Kehittämiskohteet

- Hoitajilla on aikaa asiakkaalle
- Ulkoilun mahdollisuudet
- Virkistystoiminta
- Tyytyväisyys elämään
- Yksinäisyyden vähentäminen

Johtopäätökset

Etelä-Savon asiakaskokemus on kokonaisuutena hyvä ja vähintään valtakunnallisella tasolla.

Asiakkaat kokevat palvelut turvallisiksi ja saavat mielestään tarvitsemansa avun. Perustehtävä toteutuu hyvin.

Suurin kehittämispotentiaali liittyy asiakkaiden arkielämän laatuun.



Etelä-Savo: alueen parhaat asiakasarviot

Yksikkö*/palveluntuottaja/sijaintikunta/vastaukset**

Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen

Kotihoito, Juva / Etelä-Savon hyvinvointialue / Juva / 75

Kotihoito, Pieksämäki / Jäppilän kotihoito ja kotisairaanhoido / Etelä-Savon hyvinvointialue / Pieksämäki / 22

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

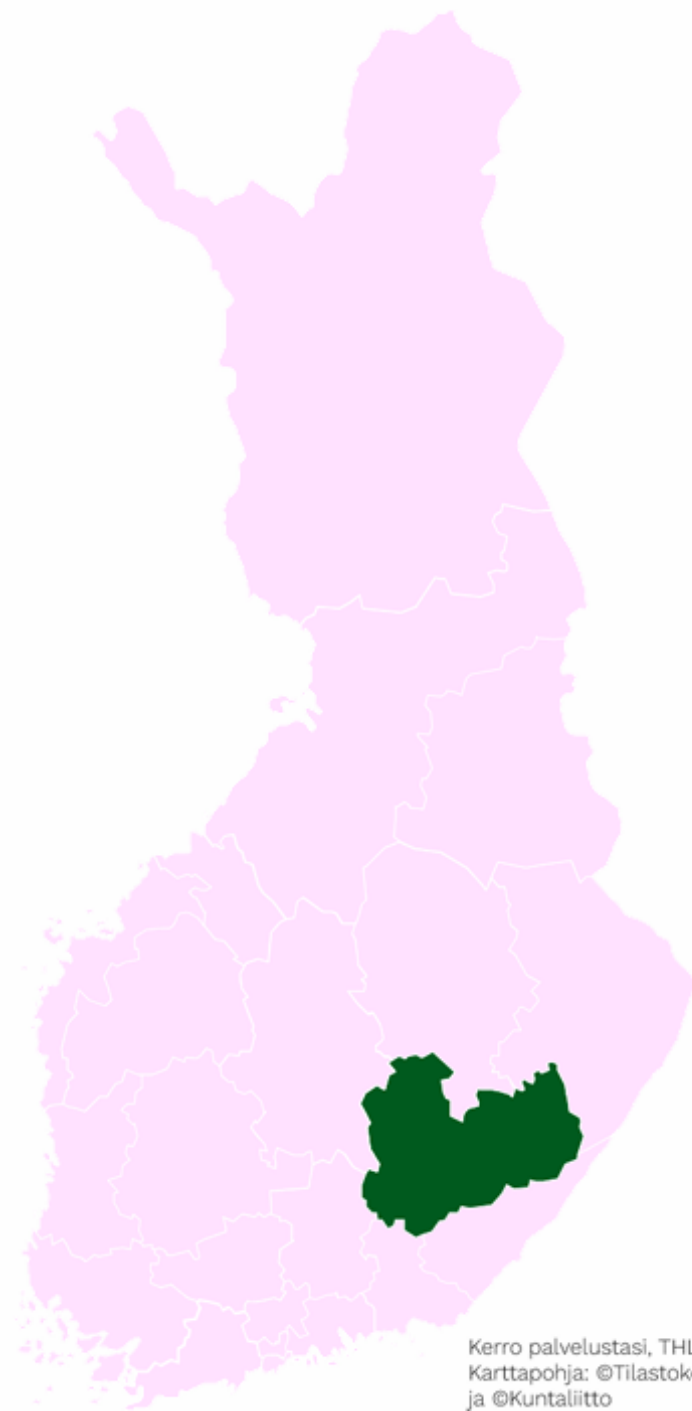
Esperi Hoivakoti Rebekka / Esperi Care Oy / Savonlinna / 27

Attendo Puistokartano / Attendo Oy / Pieksämäki / 19



* Yksiköt ovat satunnaisjärjestyksessä

** Asiakasvastausten lukumäärä kysymyksissä, johon tulokset perustuvat



Kerro palvelustasi, THL
Karttapohja: ©Tilastokeskus
ja ©Kuntaliitto

Lisätietoja

Raportointipalvelut: tulokset vuosilta 2022–2026

- Palveluntuottajille ja yksiköille suunnatussa raportointipalvelussa voi tarkastella yksiköiden, alueiden ja koko maan tuloksia:
<https://raportointi.thl.fi/t/public/views/Vanhuspalvelujenasiakastyytyvaisyyspalveluntuottajille/Etusivu>
- Kansalaisille suunnatussa raportointipalvelussa voi tarkastella valitun alueen yksiköiden tuloksia:
<https://raportointi.thl.fi/t/public/views/Vanhuspalvelujenasiakastyytyvaisyys/Etusivu>
- **Parhaat asiakasarviot saaneet vanhuspalveluyksiköt vuonna 2026:**
<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20261006131730>
- **Verkkouutinen:** <https://thl.fi/-/kotihoiton-asiakastyytyvaisyyden-heikkeneminen-on-taittunut-valtaosa-vanhuspalvelujen-asiakkaista-on-tyytyvaisia-palveluihinsa>