



# Asiakastyytyväisyys kotihoidossa

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

28.10.2026

Anu Kinnunen



# THL:n kerro palveluistasi kysely

Toteutettiin tammi-maaliskuu 2026 aikana.



# Suositteluhalukkuus NPS

## Suositteluhalukkuus (NPS) alueilla vuonna 2026

Näytä kartalla:

Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen ▼

## Suositteluhalukkuus (NPS) alueilla vuonna 2026



NPS-luvun mahdollinen vaihteluväli on -100–100. Kartan väriasteikko on rajattu välille 15–60, jotta alue-erot näkyvät paremmin. Mitä tummempi väri, sitä suurempi suositteluhalukkuus.



# Kanta-Häme: alueen parhaat asiakasarviot

Yksikkö\*/palveluntuottaja/sijaintikunta/vastaukset\*\*

## Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen

Kotihoito, Riihimäki, Pohjoinen alue / Kanta-Hämeen hyvinvointialue / Riihimäki / 23

Attendo Kotihoito Riihimäki / Attendo Etelä-Suomen Kotihoito Oy / Riihimäki / 49

## Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

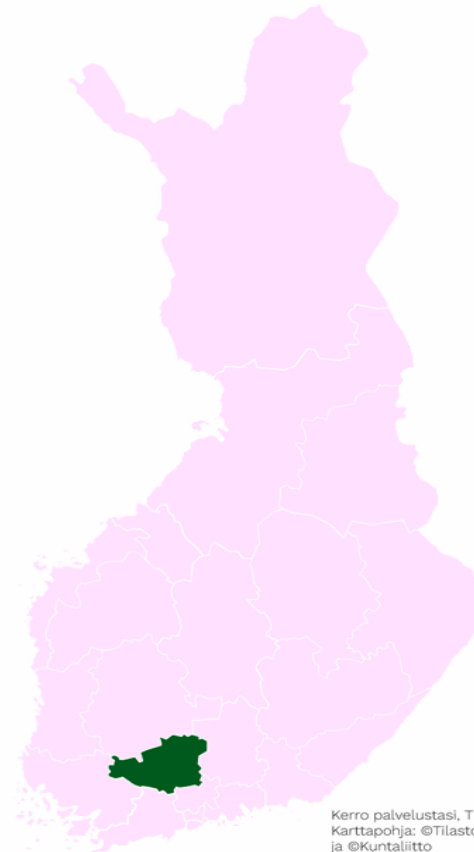
Attendo Retonkihoivi / Attendo Oy / Forssa / 30

Hyvinvointikoti Hellä / Ikifit Oy / Hämeenlinna / 20



\* Yksiköt ovat satunnaisjärjestyksessä

\*\* Asiakasvastausten lukumäärä kysymyksissä, johon tulokset perustuvat



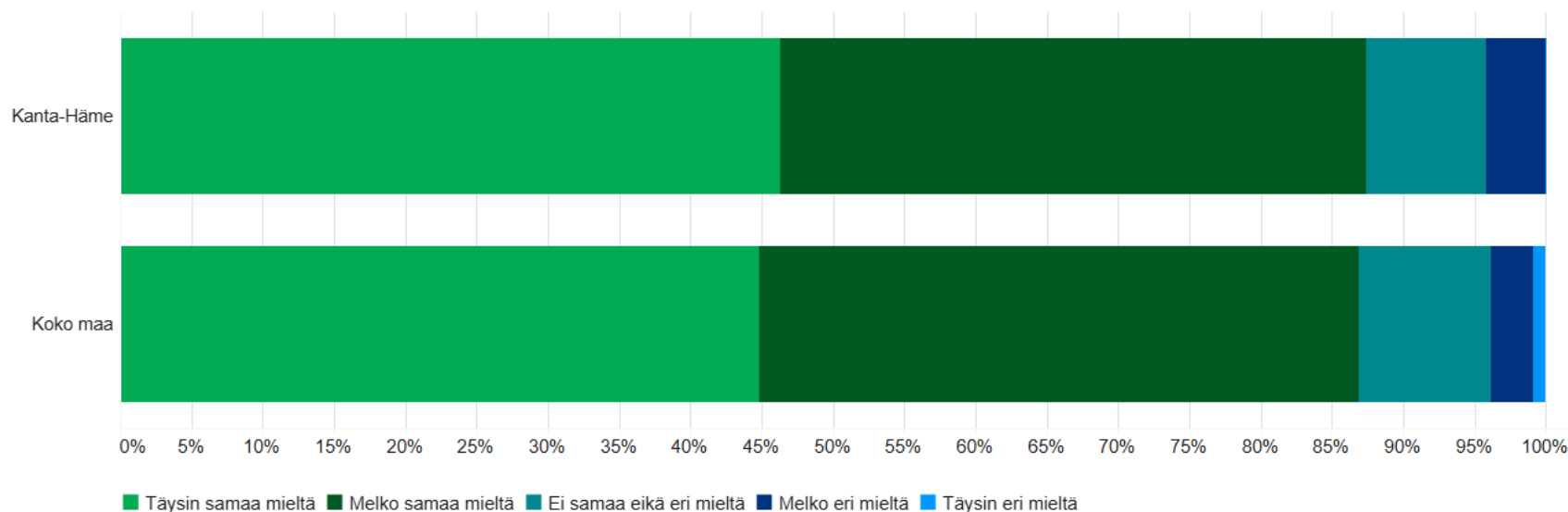
Kerro palvelustasi, THL  
Karttapohja: @Tilastokeskus  
ja @Kuntaliitto

# Toiveeni otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa

## Väittämät

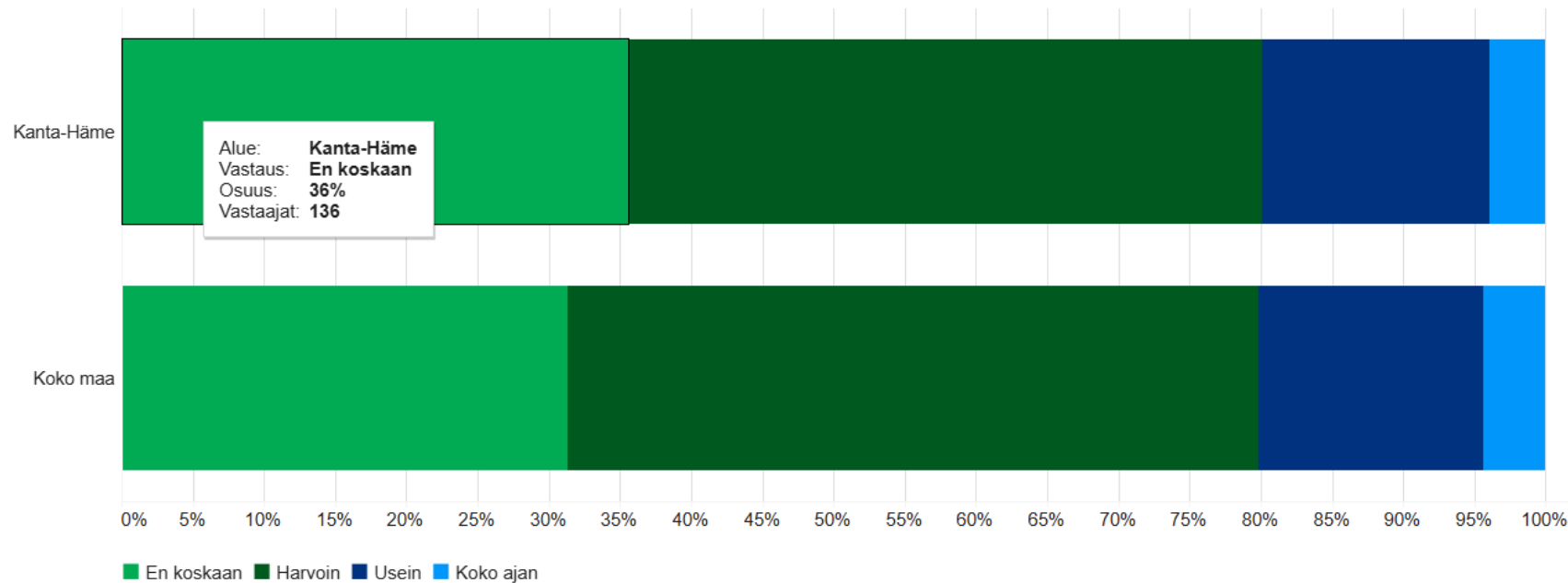
Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa

Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa



# Yksinäisyyden kokemus

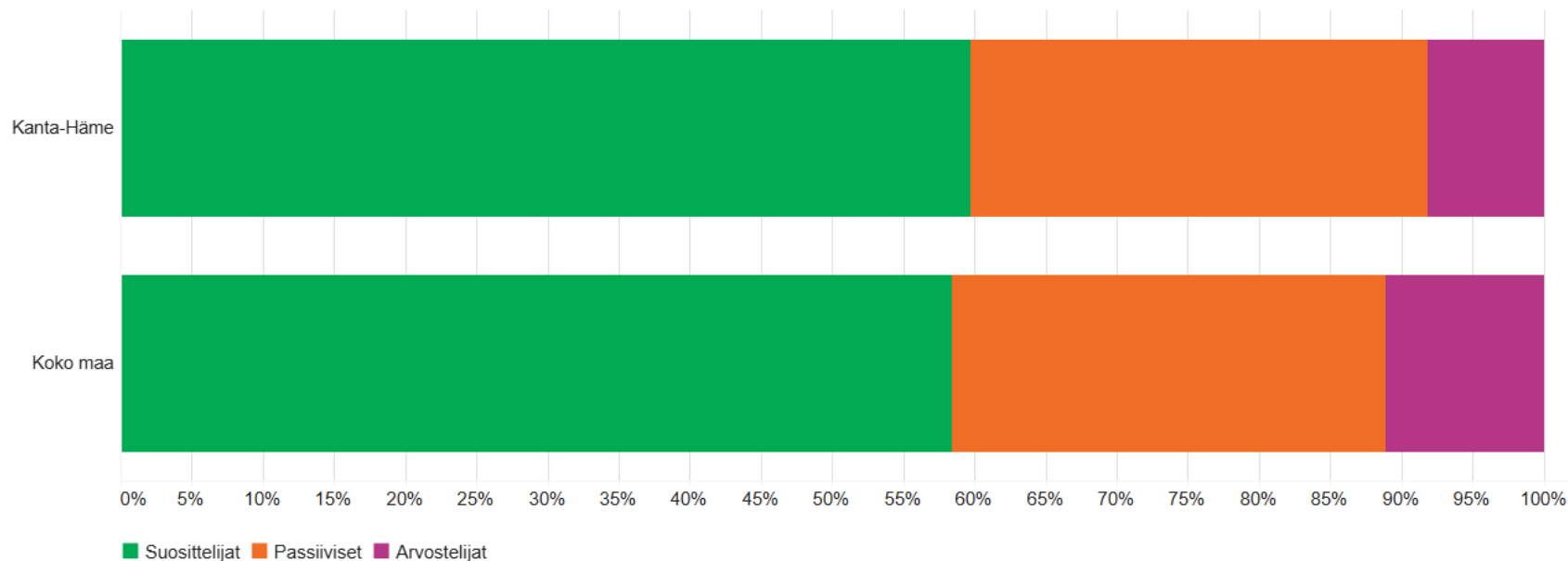
Kärsitkö yksinäisyydestä?



# Palvelun suositteluhaluukkuus

Palvelun suositteluhaluukkuus: vastausten jakautuminen suosittelijoihin (9-10), passiivisiin (7-8) ja arvostelijoihin (0-6)

Lisätietoa palvelun suositteluhaluukkuudesta on sivun yläreunassa avautuvassa infossa.



# Asiakastyytyväisyys

## Oma Hämeen oman jatkuvan asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset





Tulosalueraportti:



## Kotihoito - 01.01.2026 - 30.09.2026

NPS-tulos edellinen kuukausi (vastausasteikko 0-10)



Kysymys

Vastausmäärä

NPS

Tavoitetaso

Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi?

348

46.26

60

Mikä vaikutti kokemukseesi eniten / Miksi ajattelet näin?

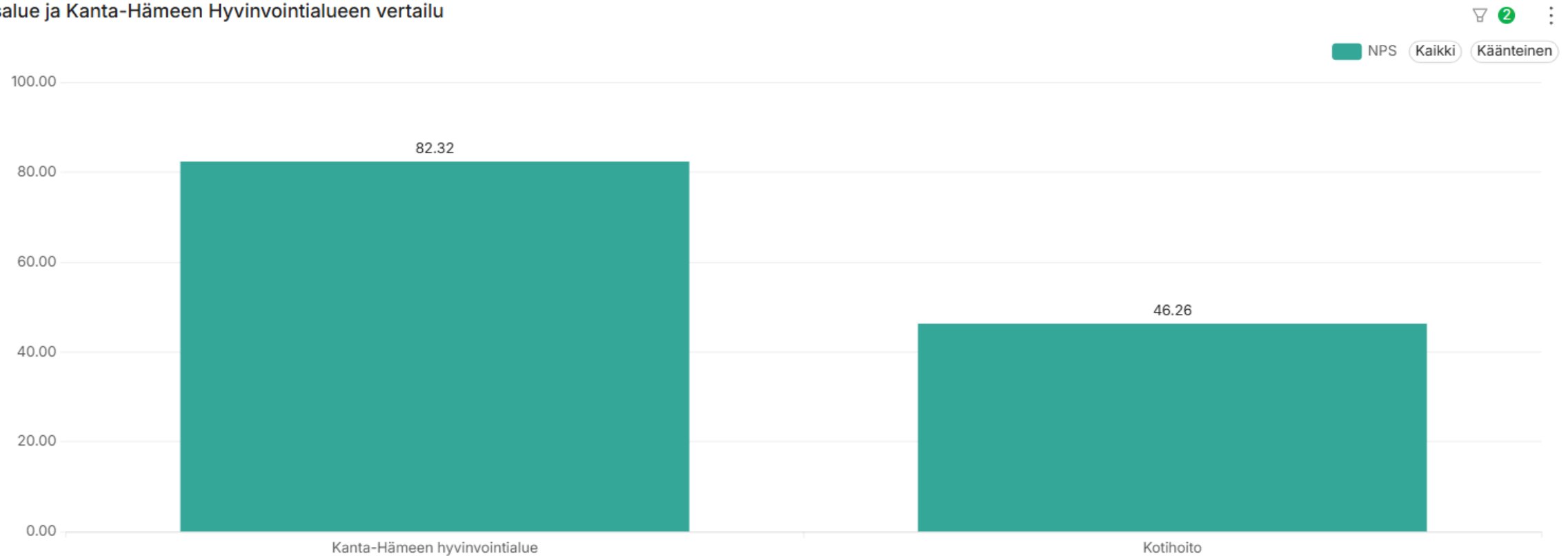
226

N/A

N/A

# NPS hva / kh

Tulosalue ja Kanta-Hämeen Hyvinvointialueen vertailu



Väittämät edellinen kuukausi (vastausasteikko Täysin eri mieltä = 1, Täysin samaa mieltä = 5)



| Kysymys                                                                | Vastausmäärä | Keskiarvo | Arvojen 5 osuus (%) | OKR-mittarin tavoitetaso |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|---------------------|--------------------------|
| Sain apua, kun sitä tarvitsin.                                         | 4            | 4.50      | 50.00               | 90                       |
| Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.       | 340          | 4.31      | 52.35               | N/A                      |
| Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.   | 337          | 4.22      | 48.37               | 90                       |
| Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.                               | 5            | 3.40      | 40.00               | 90                       |
| Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.                 | 335          | 4.30      | 52.54               | N/A                      |
| Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.                     | 334          | 4.56      | 67.96               | N/A                      |
| Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.                          | 338          | 4.41      | 57.99               | 90                       |
| Minulle jäi hyvä mieli kohtaamisestani ammattilaisten kanssa.          | 334          | 4.50      | 64.07               | N/A                      |
| Eri ammattilaisten välinen yhteistyö näkyi minulle sujuvana palveluna. | 4            | 3.75      | 25.00               | 80                       |
| Kanssani on sovittu hoitoani / palveluani koskevat tavoitteet.         | 37           | 4.51      | 70.27               | 90                       |

Kysymykset, joissa vastaajamäärä on suuri (yli 300), keskiarvo kaikissa yli 4



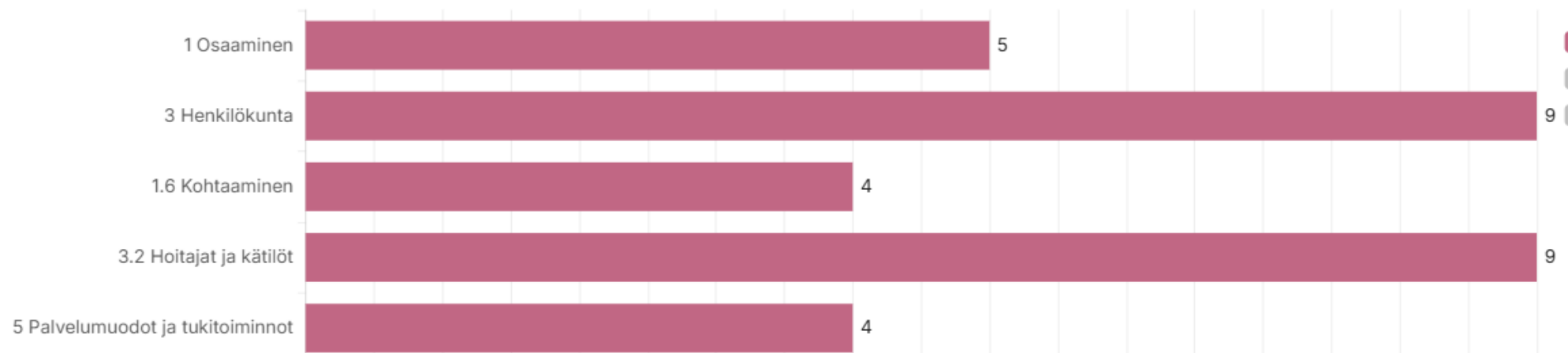
# Positiiviset palautteet top 4

Aihe- ja sentimenttianalyysi kappalemäärät



# Negatiiviset palautteet top 5

Aihe- ja sentimenttialyysi kappalemäärät



Negatiivisten palautteiden määrä huomattavasti pienempi kuin positiivisten

# Asiakastyytyväisyyskyselyiden toteutuksen haasteet kotihoidossa

---

- Vastausprosentit jäävät pieneksi 13- 16% kotihoidon asiakkaista, kyselyt eivät kerro totuutta palveluista.
- Kyselyiden toteutuksen haasteet
  - Suurin osa kotihoidon asiakkaista ei kykene omatoimisesti vastaamaan QR-koodillisiin sähköisesti toteutettaviin kyselyihin.
  - Kaikilla ei ole läheisiä joiden kanssa täyttää lomakkeet.
  - Sovittu hva:lla ettei tuttu hoitaja täytä asiakkaan kanssa sähköistä lomaketta (luotettavuus). Käytetään esimerkiksi opiskelijoita, jos on harjoittelussa.
  - Paperiset lomakkeet ovat vaihtoehto, mutta resurssia vastausten syöttämiseen sähköiseen järjestelmään ei tiimeissä ole.
  - Päällekkäiset kyselyt (THL kerro palveluistasi kysely 2 vuoden välein) ja hva:n oma jatkuvasti auki oleva kysely, joka sovitettu toteutettavan kotihoidossa noin 2 x vuodessa hoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä.
  - Vaatii lähijohtajalta jatkuvaa muistuttamista, että kyselyitä viedään säännöllisesti asiakkaille



# Toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi mm.

---

- Kiinnitetään huomiota asiakas/reitti lista suunnitteluun. Mahdollisimman paljon samojen hoitajien käyntejä, ns. 5 tutuimman hoitajan osuus.
- Työt tehdään asiakkaan äärellä (RAI, hoitosuunnitelma, eri tilauksia) mahdollisuuksien mukaan.
- Asiakkaan ja (läheisen) osallisuus hoidon suunnittelussa ja arvioinnissa.
- Eri teemoja nostetaan kuntoutus, ravitsemus jne.. OKR tavoitteisiin.

