

Vanhusneuvoston kokous

4.12.2024

Helsinki



SKH:n Digikehittämisen valmisteluprosessi

Digiprojektipäällikkö Anne Tiihonen 04.12.2024

Esityksen sisältö

1. Idea, tarve ja valmisteluvaihe
2. Arviointi ja esiselvitys
3. Sote-tason arviointi
4. Päätöksenteko ja toteutus
5. Eettisten riskien tarkastus
6. Miksi prosessi on tärkeä
7. Yleiset SOTEPE-digitaaliset palvelut
8. Seniorikeskusten digilaitteita mm.
9. Seniori- ja hoivapalveluiden ratkaisuja

Idea ja valmisteluvaihe

- Prosessi alkaa tarpeesta, joka voi parantaa asiakaskokemusta, työn sujuvuutta tai hyvinvointia.
- Ideat kerätään lomakkeilla, sähköpostilla tai muilla käytettävillä kanavilla.
- Valmistelussa arvioidaan:
 - Onko vastaavia projekteja jo tehty? – niiden kokemukset
 - Tarvittavat resurssit ja rahoitusmahdollisuudet
 - Tietosuoja, yksityisyys (DPIA) ja kypsyys
 - Eettisyys

Arviointi ja esiselvitys

Idean vaikutukset:

- Asiakaskokemus, henkilöstön hyvinvointi ja tuottavuus.
- Mahdollisuudet laajentaa muille sektoreille.

Esiselvityksessä:

- Selvennetään rahoitus- ja toteutusmahdollisuudet.
- Tarkastellaan riskejä ja mahdollisia esteitä.
- Digiitiimi arvioi idean ja tekee päätöksen etenemisestä.

Päätöksenteko ja toteutus

Päätös:

- Ideat hyväksytään, hylätään tai tallennetaan myöhempää käsittelyä varten.

Toteutuksessa:

- Hyväksytyt ideat siirtyvät käytäntöön.
- Järjestetään tarvittavat hankinnat ja resurssit.
- Vaikutuksia seurataan ja arvioidaan jatkuvasti.



Eettisten riskien tarkistus

Tietosuoja ja yksityisyys:

- Onko henkilötiedot suojattu?
- Fyysinen ja psyykinen hyvinvointi
- Voiko idea aiheuttaa haittaa?

Itsemääräämisoikeus:

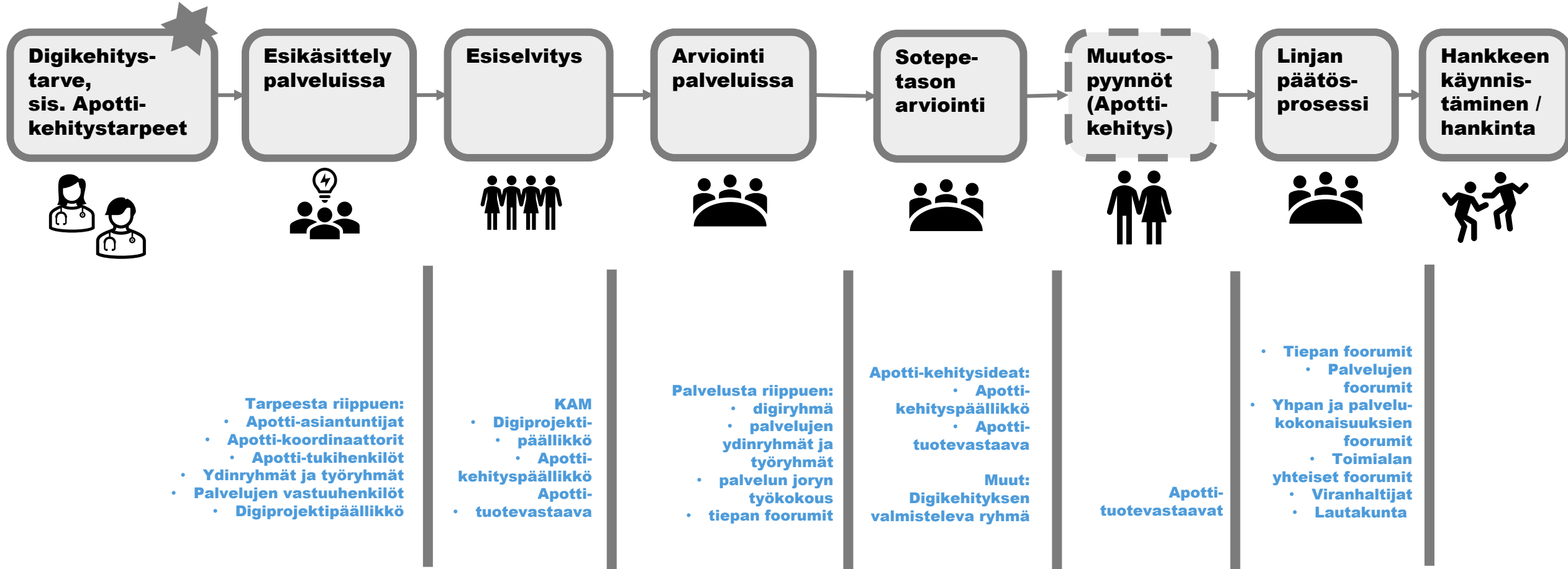
- Onko osallistuminen vapaaehtoista?

Syrjimättömyys:

- Onko idea tasa-arvoinen ja inklusiivinen?



Digikehittämisen valmisteluprosessi pähkinänkuoressa



Miksi tämä prosessi on tärkeä?

- Varmistaa, että kehitystyö on suunnitelmallista, vaikuttavaa ja tietoturvallista.
- Parantaa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia.
- Mahdollistaa resurssien tehokkaan käytön ja eettisesti kestävän kehityksen.
- Luo pohjan pitkäjänteiselle ja vastuulliselle toiminnalle.



Yleiset SOTEPE-digitaaliset palvelut 1/2

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala (SOTEPE) tarjoaa useita digitaalisia palveluita asukkailleen. Tässä on luettelo keskeisistä digipalveluista:

- **Sotebotti Hester:** Chatbot, joka tarjoaa tietoa ja neuvontaa kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluista suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- **Omaolo-palvelu:** Verkkopalvelu, jossa voit arvioida oireitasi ja saada suosituksia hoitotoimista.
- **Maisa-asiakasportaali:** Sähköinen asiointipalvelu, jossa voit tarkastella terveystietojasi, varata aikoja ja viestiä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.
- **Sähköinen ajanvaraus:** Mahdollisuus varata aikoja terveydenhuollon palveluihin verkossa.
- **Sähköinen resepti:** Reseptien uusiminen ja tarkastelu sähköisesti.
- **Etävastaanotot:** Mahdollisuus osallistua terveydenhuollon vastaanotoille etäyhteyden kautta.
- **Palvelusetelijärjestelmä:** Sähköinen järjestelmä, jonka kautta voit hakea ja hallinnoida palveluseleitä.
- **Digipalveluopas:** Opas, joka auttaa kaupungin organisaatiota ja sen yhteistyökumppaneita noudattamaan yhteisiä periaatteita ja käyttämään sopivia työkaluja digitaalisten palveluiden suunnittelussa ja rakentamisessa.

Yleiset SOTEPE-digitaaliset palvelut 2/

Digituki palvelukeskuksissa

- Useimmissa palvelukeskuksissa on tarjolla maksutonta digitukea, joissa koulutetut vapaaehtoiset ja työntekijät auttavat esimerkiksi tietokoneiden, tablettien ja älypuhelimien käytössä. Voit varata ajan digitukeen palvelukeskuksen neuvontanumerosta.

Kotidigituki

- Helsinki Missio tarjoaa koulutettujen vapaaehtoisten kautta digitukea myös kotona tai etänä. Voit saada opastusta esimerkiksi tietokoneen, tabletin, puhelimen tai television käytön opetteluun. Opastus on maksutonta.

Seniори-info

- Seniори-info on helsinkiläisille senioreille tarkoitettu neuvontapalvelu, joka tarjoaa tietoa ja ohjausta erilaisista palveluista, mukaan lukien digipalvelut. Voit ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai käymällä paikan päällä.

Helsingin kaupungin digituki

- Helsingin kaupunki tarjoaa maksutonta digitukea puhelimitse, chatissa, palvelupisteissä ja kotona. Voit saada apua tietokoneen, tabletin, puhelimen tai asiointipalveluiden käyttöön. Lisätietoja löydät kaupungin digitukisivustolta.
- Muun muassa näiden palveluiden avulla Helsingin seniorikeskukset tukevat ikääntyneiden digitaalista osallisuutta ja helpottavat arkea teknologian avulla.



Esimerkkejä joistakin digilaitteista

Sävelsirku:

- Musiikkiin ja viihteeseen perustuva digitaalinen ratkaisu - käytössä kaikissa seniorikeskuksissa. Tukee asukkaiden hyvinvointia ja aktivointia.

Yetitablet (3 kpl)

- Suurikokoinen tabletti, joka mahdollistaa helpon käytön yhteydenpitoon, peleihin ja muihin aktiviteetteihin.

Careium CareIP Mobile hälytyspainike (Elliot tai Enzo), joka liittyy Elsi-äylattiaan.

- Parantaa turvallisuutta ja hälytysjärjestelmien käytettävyyttä.

Elsi Smart Floor / äylattia

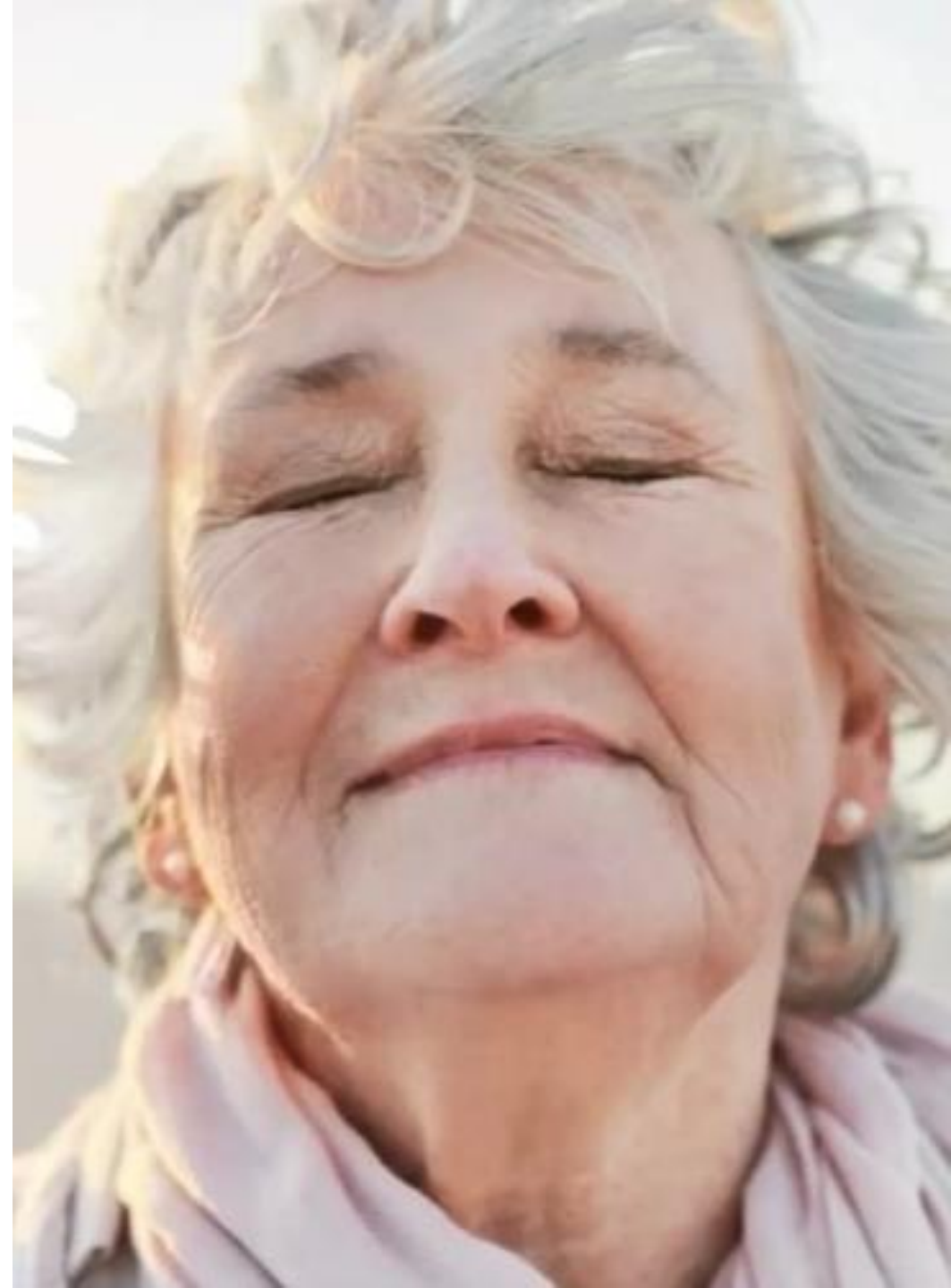
- Havaitsee liikkeitä ja poikkeamat, tukee turvallisuutta sekä avun hälyttämistä tarpeen tullen.

OiOi (interaktiivinen seinä)

- Interaktiivinen digitaalinen näyttö, joka tarjoaa virikkeitä ja aktivointia ryhmätoimintaan.

Älyvalot

- Valaistusratkaisu, joka mukautuu asukkaiden tarpeisiin ja parantaa asumismukavuutta.



Seniори- ja hoivapalveluiden ratkaisuja 1/ 2

Kotihoitopalvelut

- Henkilökohtainen kotihoito: Apua päivittäisiin toimiin, kuten peseytymiseen, pukeutumiseen ja lääkityksen valvontaan.
- Kotisairaanhoido: Terveysthuollon palvelut, kuten haavahoito, verenpaineen seuranta ja lääkehoito.
- Etähoito: Videoyhteyden avulla tapahtuva seuranta ja konsultointi.

Ruoan toimituspalvelut

- Menukat: Pakastettujen aterioiden kotiinkuljetus ja lämminruoan valmistus helppokäyttöisellä laitteella.
- Kotiateriapalvelu: Kaupungin toimittamat lämpimät ateriat kotiin päivittäin tai pakastettuina viikoksi kerrallaan.
- Kauppapalvelusovellukset: Mahdollisuus tilata päivittäistavaraa kotiin esimerkiksi Mehiläisen tai Miilsin kautta.



Seniори- ja hoivapalveluiden ratkaisuja 2/ 2

Lääkkeiden toimitus ja hallinta

- Evondos-lääkeautomaatti: Automaattinen lääkejakelujärjestelmä, joka muistuttaa lääkkeen otosta ja annostelee sen oikeaan aikaan.
- Kotiin toimitettavat lääkkeet: Apteekkien järjestämä lääkkeiden toimitus suoraan kotiin.

Teknologia- ja turvallisuuspalvelut

- Turvapuhelin ja -ranneke: Mahdollistaa nopean avunsaannin hätätilanteissa. Turvaratkaisut, kuten hoitajakutsu, ovianturit, GPS-kellot.

Virkistys ja hyvinvointi

- Liikuntapalvelut kotiin: Rääätälöidyt harjoitteet ja fysioterapia kotiin.
- Kulttuuri kotiin: Etäyhteydellä tai suoraan kotiin tuotavaa ohjelmaa, kuten musiikkiesityksiä, luentoja, konsertteja.



Haluatko saada ideasi esille? Ota rohkeasti yhteyttä!

Voit olla yhteydessä minuun, jos sinulla on idea, joka voisi parantaa senioripalveluita tai tuoda uusia ratkaisuja Helsingin kaupungin asukkaille.

Idea voi olla pieni kehitysehdotus tai suuri innovaatio – kaikki ideat ovat tervetulleita!

Mieti ennen yhteydenottoa muutamaa perusasiaa:

- Kerro lyhyesti, mistä ideassa on kyse ja miksi idea olisi tarpeen?
- Onko palvelu uusi, teknologiaratkaisu tai parannusehdotus nykyiseen toimintaan?
- Perustele, millaista ongelmaa tai haastetta ideasi ratkaisee.
- Mikä tekee ideasta tärkeän tai ajankohtaisen?
- Miten idea palvelisi senioreita?
- Pohdi, miten ideasi voisi parantaa senioreiden arkea, lisätä hyvinvointia tai helpottaa heidän palveluiden käyttöä.

Miksi kannattaa ottaa yhteyttä?

Minun tehtäväni on edistää uusia digitaalisia ratkaisuja, jotka tekevät palveluista entistä parempia ja saavutettavampia. Kaikki ideat käsitellään huolella. Yhdessä voimme tehdä Helsingin senioripalveluista entistä toimivampia.



Ketterä ja vastuullinen uudistaminen

Helsinki on vahva innovaatioiden kaupunki, jossa edistys ja vastuullisuus kulkevat käsi kädessä. Yhdistämme ketteryyden ja perusteellisuuden viedäksemme eteenpäin innovaatioita, jotka vastaavat tulevaisuuden tarpeisiin, ovat lainmukaisia ja huolellisesti suunniteltuja, mutta ennen kaikkea vastaavat aidosti käyttäjien tarpeisiin.

Anne Tiihonen
Digiprojektipäällikkö
anne.tiihonen@hel.fi
+358 40 7568426

Helsingin kaupunki - City of Helsinki
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
Käyntiosoite: Toinen Linja 4A / 9.krs, 00530 Helsinki
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut | Helsingin kaupunki

Kerro palvelustasi – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta 2024 ja vertailu 2022

Kotihoito ja Seniorikeskukset

Heli Koskisuo ja Suvi Kohonen

4.12.2024

Vanhusneuvosto

Helsinki

Yhteenveto tuloksista

- **Kerro palvelustasi -kysely toteutettiin 10.1.–27.3.2024 välisenä aikana.**
- Koko maassa kyselyyn vastasi lähes 24 000 asiakasta kotihoidosta ja yhteisöllisestä asumisesta sekä 19 000 asukasta ympärivuorokautisesta palveluasumisesta.
- Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta perustuu vanhuspalvelulakiin (24 a §) ja se on toimintayksiköitä velvoittavaa.
- Kysely sisältää kotihoidon asiakkaille 14 kysymystä ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaille 12 kysymystä. Suurin osa kysymyksistä on samoja molemmille palveluille.
- Tuloksien perusteella saadaan tietoa ja pystytään kehittämään yksiköitä.

Tulosten lukeminen

- Esitys sisältää Helsingin kaupungin Kotihoidon ja Helsingin Seniorikeskusten asiakastyytyväisyys seurannan tulokset. Koko maan vertailutuloksissa ilmoitetaan hyvinvointialueiden oman toiminnan tulokset.
- THL on raportoinut tulokset palveluntuottajan (Helsingin kaupungin tuottamat palvelut) ja koko maan tasolla. Lisäksi olemme saaneet erikseen tulokset jokaisesta tiedonkeruuseen osallistuneesta yksiköstä. Tulokset on esitetty prosenttiosuuksina. Lisäksi taulukosta löytyy tieto, kuinka monta vastausta kuhunkin kysymykseen on saatu. Avointa palautetta ei raportoida yksikkö- tai palveluntuottajatasolla.
- Koko maan tuloksissa THL ilmoittaa hyvinvointialueen tuloksena hyvinvointialueen oman tuotannon ja yksityisen tuotannon tulokset yhtenä lukuna.

Vastausmäärät

Vastausmäärät kyselyssä		
Kotihoito 2024	Helsinki	1 538
	Koko maa	23 042
Kotihoito 2022	Helsinki	1 398
	Koko maa	23097
Seniorikeskus 2024	Helsinki	975
	Koko maa	18 239
Seniorikeskus 2022	Helsinki	985
	Koko maa	17448

Vuonna 2022 vaihtoehtona oli pitkä ja lyhyt kyselylomake. Vuonna 2024 käytössä vain pitkä kyselylomake.

Miten vastaat kyselyyn?

THL Kerro palvelustasi	Miten vastaat kyselyyn?	Itsenäisesti ilman muiden apua	Läheisen kanssa	Tutun hoitajan kanssa	Muun hoitajan tai avustajan kanssa	Kysymyksiin vastasi asiakkaan luvalla läheinen	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	38 %	27 %	23 %	7 %	4 %	1 578
	Koko maa	27 %	27 %	32 %	10 %	4 %	23 042
Kotihoito 2022	Helsinki	35 %	25 %	28 %	8 %	4 %	1398
	Koko maa	26 %	23 %	36 %	11 %	4 %	23097
Seniorikeskus 2024	Helsinki	7 %	11 %	33 %	46 %	3 %	904
	Koko maa	6 %	16 %	34 %	26 %	8 %	18 116
Seniorikeskus 2022	Helsinki	15 %	13 %	35 %	32 %	5 %	935
	Koko maa	7 %	13 %	49 %	23 %	8 %	17010

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

THL Kerro palvelustasi	Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?	NPS	Keskiarvo	Vastausten määrä
Kotihoito 2024	Helsinki	40	8,3	980
	Koko maa	48	8,5	16300
Kotihoito 2022	Helsinki	36	8,2	1549
	Koko maa	46	8,5	23069
Seniorikeskus 2024	Helsinki	19	7,6	871
	Koko maa	36	8,2	17795
Seniorikeskus 2022	Helsinki	18	7,7	516
	Koko maa	36	8,1	8244

**NPS on asiakastyytyväisyyden mittari.
Asiakkaat vastaavat palvelun
suosittelukysymykseen asteikolla 0–10.**

Toiveeni otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa.

THL Kerro palvelustasi	Toiveeni otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	2 %	5 %	11 %	47 %	35 %	1 625
	Koko maa	1 %	3 %	9 %	43 %	44 %	23 632
Kotihoito 2022	Helsinki	2 %	5 %	12 %	37 %	43 %	1539
	Koko maa	1 %	3 %	9 %	34 %	53 %	23967
Seniorikeskus 2024	Helsinki	3 %	8 %	16 %	45 %	28 %	919
	Koko maa	2 %	5 %	12 %	42 %	39 %	18 136
Seniorikeskus 2022	Helsinki	3 %	6 %	14 %	39 %	38 %	957
	Koko maa	2 %	5 %	14 %	37 %	43 %	17185

Saan tarpeeksi apua ja palvelua.

THL Kerro palvelustasi	Saan tarpeeksi apua ja palvelua.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	1 %	6 %	10 %	41 %	43 %	1 629
	Koko maa	1 %	4 %	6 %	35 %	54 %	23 705
Kotihoito 2022	Helsinki	1 %	6 %	7 %	37 %	49 %	1537
	Koko maa	1 %	3 %	5 %	32 %	58 %	24149
Seniorikeskus 2024	Helsinki	2 %	8 %	12 %	37 %	41 %	934
	Koko maa	1 %	4 %	8 %	35 %	52 %	18 239
Seniorikeskus 2022	Helsinki	3 %	6 %	10 %	35 %	46 %	972
	Koko maa	2 %	4 %	8 %	33 %	53 %	17298

Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle.

THL Kerro palvelustasi	Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	4 %	11 %	13 %	39 %	33 %	1 631
	Koko maa	3 %	10 %	11 %	36 %	33 %	23 652
Kotihoito 2022	Helsinki	4 %	13 %	13 %	38 %	34 %	1 056
	Koko maa	4 %	10 %	10 %	36 %	40 %	18 850
Seniorikeskus 2024	Helsinki	7 %	14 %	16 %	36 %	27 %	930
	Koko maa	4 %	11 %	13 %	38 %	33 %	18 151
Seniorikeskus 2022	Helsinki	8 %	15 %	12 %	36 %	29 %	541
	Koko maa	4 %	12 %	12 %	38 %	34 %	8 381

Rahani riittävät palveluihin, joita tarvitsen.

THL Kerro palvelustasi	Rahani riittävät palveluihin, joita tarvitsen.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	5 %	9 %	15 %	35 %	37 %	1 600
	Koko maa	4 %	9 %	15 %	33 %	39 %	22 280

Oletko jäänyt ilman palveluita, joita tarvitset, koska rahasi eivät ole riittäneet palveluihin? 2022

	Koko maa	Helsinki
En koskaan	85 %	79 %
Joskus	13 %	17 %
Usein	2 %	3 %
Vastausten lukumäärä	16590	1013

Kärsitkö yksinäisyydestä?

THL Kerro palvelustasi	Kärsitkö yksinäisyydestä?	En koskaan	Harvoin	Usein	Koko ajan	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	30 %	49 %	17 %	4 %	1608
	Koko maa	29 %	48 %	18 %	5 %	23542
Kotihoito 2022	Helsinki	29 %	50 %	16 %	5 %	1053
	Koko maa	33 %	45 %	17 %	5 %	16795
Seniorikeskus 2024	Helsinki	35 %	42 %	16 %	7 %	975
	Koko maa	34 %	44 %	17 %	5 %	18110
Seniorikeskus 2022	Helsinki	36 %	41 %	18 %	6 %	532
	Koko maa	33 %	44 %	18 %	5 %	8306

Minulla on turvallinen olo.

THL Kerro palvelustasi	Minulla on turvallinen olo.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	2 %	7 %	9 %	36 %	46 %	1 614
	Koko maa	1 %	5 %	7 %	35 %	52 %	23 616
Kotihoito 2022	Helsinki	2 %	5 %	7 %	34 %	52 %	1549
	Koko maa	1 %	4 %	6 %	29 %	60 %	24016
Seniorikeskus 2024	Helsinki	2 %	5 %	8 %	30 %	54 %	931
	Koko maa	1 %	3 %	6 %	27 %	63 %	18 154
Seniorikeskus 2022	Helsinki	3 %	4 %	7 %	25 %	62 %	969
	Koko maa	1 %	3 %	6 %	25 %	65 %	17246

Minulla on tarjolla tarpeeksi sellaista virkistystoimintaa, josta pidän.

THL Kerro palvelustasi	Minulla on tarjolla tarpeeksi sellaista virkistystoimintaa, josta pidän.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	9 %	11 %	24 %	31 %	25 %	1 515
	Koko maa	10 %	12 %	25 %	29 %	25 %	22 747
Kotihoito 2022	Helsinki	10 %	11 %	29 %	24 %	25 %	984
	Koko maa	10 %	11 %	26 %	26 %	27 %	16139
Seniorikeskus 2024	Helsinki	8 %	14 %	19 %	34 %	27 %	907
	Koko maa	5 %	12 %	19 %	35 %	30 %	18 038
Seniorikeskus 2022	Helsinki	7 %	15 %	15 %	34 %	29 %	538
	Koko maa	6 %	12 %	19 %	33 %	30 %	8295

Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi.

THL Kerro palvelustasi	Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	18 %	15 %	18 %	24 %	26 %	1 548
	Koko maa	13 %	13 %	17 %	24 %	33 %	23 005
Kotihoito 2022	Helsinki	17 %	14 %	20 %	22 %	27 %	983
	Koko maa	11 %	11 %	15 %	23 %	49 %	16365
Seniorikeskus 2024	Helsinki	12 %	16 %	17 %	25 %	31 %	907
	Koko maa	8 %	13 %	18 %	29 %	33 %	18 038
Seniorikeskus 2022	Helsinki	14 %	19 %	14 %	28 %	26 %	522
	Koko maa	9 %	13 %	16 %	27 %	35 %	8300

Olen tyytyväinen ruokaan ja ateriapalveluun.

THL Kerro palvelustasi	Olen tyytyväinen ruokaa ja ateriapalveluun.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	5 %	8 %	15 %	30 %	41 %	830
	Koko maa	4 %	7 %	13 %	29 %	47 %	13 323
Kotihoito 2022	Helsinki	2 %	6 %	11 %	32 %	50 %	759
	Koko maa	3 %	3 %	11 %	28 %	32 %	14601

Olen tyytyväinen ruokaan.

THL Kerro palvelustasi	Olen tyytyväinen ruokaan.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Seniorikeskus 2024	Helsinki	4 %	7 %	8 %	33 %	49 %	944
	Koko maa	3 %	5 %	7 %	28 %	58 %	18 224
Seniorikeskus 2022	Helsinki	5 %	7 %	7 %	29 %	52 %	966
	Koko maa	3 %	5 %	6 %	26 %	60 %	17239

Olen tyytyväinen saamaani etäpalveluun.

THL Kerro palvelustasi	Olen tyytyväinen saamaani etäpalveluun.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	5 %	4 %	26 %	30 %	35 %	462
	Koko maa	5 %	4 %	31 %	26 %	33 %	4 985
Kotihoito 2024	Helsinki	5 %	10 %	13 %	43 %	29 %	1 045
	Koko maa	4 %	8 %	12 %	38 %	38 %	16 685

Olen tyytyväinen nykyiseen elämäni.

THL Kerro palvelustasi	Olen tyytyväinen nykyiseen elämäni.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastausten lukumäärä
Kotihoito 2024	Helsinki	5 %	11 %	16 %	39 %	29 %	1 599
	Koko maa	4 %	9 %	14 %	39 %	34 %	23 423
Seniorikeskus 2024	Helsinki	7 %	13 %	15 %	34 %	31 %	932
	Koko maa	6 %	10 %	14 %	35 %	36 %	18 139

Tuloksia käytetään palvelun kehittämiseen

- Vastaukset vaihtelevat niin, että mikään yksikkö ei ole kaikessa huonoin tai parhain.
- Helsinki on vastausten mukaan vaihtelevasti parempi tai huonompi kuin koko maa.
- Palvelun laatua koskevia tuloksia arvioidaan ja sen perusteella laaditaan kotihoitoyksikön tai seniorikeskuksen oma suunnitelma tai jossakin kysymyksissä koko palvelua koskeva kehittämissuunnitelma.
- Osa kysymyksistä antaa tietoa asiakkaiden elämäntilanteesta, näitä näkökulmia pyritään myös huomioimaan palveluja kehitettäessä.
- Helsingin kaupungin kotihoidon paras lähipalvelualue oli Muurimestari

Muurimestari 1, Helsingin paras lähipalvelualue

- THL ilmoittaa:
- Läntinen kotihoito, Muurimestari 1 lähipalvelualue parhaat asiakasarviot saaneiden yksiköiden joukossa / Kerro palvelustasi 2024
- Yksikkönne Läntinen kotihoito, Muurimestari 1 lähipalvelualue on sijoittunut **oman alueen (= Helsinki)** parhaat asiakasarviot saaneiden yksiköiden joukkoon.
- Tiedot julkaistaan 10.10.2024 mediatiedotteessa ja THL:n verkkosivuilla.
- **Lämpimät onnittelut Muurimestari 1 henkilökunnalle**
- Keskusteluun miten tulos saavutettiin

THL-kerro palvelustasi valtakunnalliset tulokset

Helsinki

Valtakunnallinen vertailu 1/2

Taulukko 5. Palvelun suositteluindeksi ja palvelun suositteluhalukkuuden keskiarvo alueilla vuonna 2024

Kotihoito ja yhteisöllinen asuminen			Ympäri vuorokautinen palveluasuminen		
Alue	NPS-luku	keskiarvo	Alue	NPS-luku	keskiarvo
Koko maa	46	8,5	Koko maa	36	8,2
Etelä-Pohjanmaa	60	8,9	Vantaa ja Kerava	45	8,4
Keski-Pohjanmaa	58	8,8	Keski-Pohjanmaa	43	8,3
Kainuu	58	8,8	Pohjois-Pohjanmaa	43	8,3
Pohjois-Pohjanmaa	54	8,7	Etelä-Savo	42	8,3
Pohjanmaa	54	8,7	Etelä-Pohjanmaa	41	8,4
Lappi	53	8,6	Keski-Suomi	40	8,3
Satakunta	53	8,6	Satakunta	40	8,3
Pohjois-Savo	49	8,5	Pohjanmaa	40	8,3
Vantaa ja Kerava	48	8,5	Pohjois-Karjala	38	8,3
Pohjois-Karjala	47	8,5	Itä-Uusimaa	38	8,2
Varsinais-Suomi	46	8,4	Pohjois-Savo	38	8,2
Keski-Uusimaa	46	8,5	Pirkanmaa	37	8,2
Etelä-Savo	44	8,4	Lappi	37	8,1
Keski-Suomi	44	8,4	Varsinais-Suomi	35	8,1
Pirkanmaa	42	8,4	Länsi-Uusimaa	34	8,1
Itä-Uusimaa	42	8,4	Keski-Uusimaa	34	8,2
Päijät-Häme	41	8,4	Kanta-Häme	32	8,1
Kymenlaakso	40	8,3	Helsinki	30	7,9
Kanta-Häme	40	8,4	Päijät-Häme	27	7,9
Länsi-Uusimaa	39	8,3	Kymenlaakso	26	7,9
Helsinki	35	8,2	Kainuu	24	7,9
Etelä-Karjala	30	8,1	Etelä-Karjala	22	7,9

- Valtakunnallisessa vertailussa Helsingin hyvinvointialueen kotihoito oli toiseksi viimeinen. Seniorikeskuksien vertailussa Helsingin HVA viidenneksi viimeinen.
- Keskiarvossa erot ovat kohtalaisen pieniä parhaimman ja huonoimman välillä.
- Tulostettavat kyselylomakkeet ovat saatavilla osoitteessa thl.fi/kerropalvelustasi/ohjeet

Valtakunnallinen vertailu 2/2

- Kotihoidon valtakunnalliset tulokset sisältävät kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen tulokset.
- Yhteenvedona voi todeta, että kotihoidon tulokset olivat laskeneen kautta linjan verrattuna vuoden 2022 tuloksiin valtakunnallisissa tuloksissa.
- Vuoden 2022 kysely tehtiin kunnallisten sote-organisaatioiden kotihoidoissa.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2024) on julkaissut yhdessä Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:n ja Suomen Kuntaliiton kanssa **laatusuosituksen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi vuosille 2024–2027**. Suositus sisältää laatuindikaattoreita iäkkäiden palvelujen laadun seurantaan, joista asiakastyytyväisyyden osalta mukana ovat palvelun suosittelemuus (NPS), avun saannin riittävyys, toiveiden huomiointi ja yksinäisyyden kokemus.
- Lisätietoja kts.linkit alla:
- [Vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyys vuosina 2022 ja 2024 – mikä on muuttunut? \(julkari.fi\)](#)
- [Vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyys vuosina 2022 ja 2024 \(julkari.fi\)](#)

Helsinki

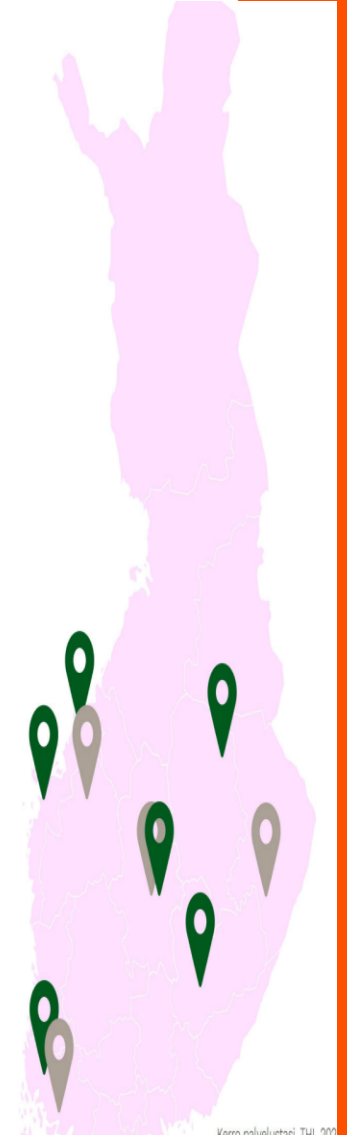
TOP 10 – koko maan parhaat asiakasarviot, kotihoito ja yhteisöllinen asuminen

Yksikkö *	Palveluntuottaja	Sijainti	Vastaukset **
Attendo Telkänpesä ja kotihoito	Attendo Telkänhoiva Oy	Jyväskylä	21
Palvelutalo Tainiola	Mynämäen palvelutalosaatiö	Mynämäki	22
Kotipalvelut, Viitahelmi	Viitahoiva Oy	Jyväskylä	22
Geriwell	GerWell Oy (nyk. Vivo Hoiva GeriWell Oy)	Mikkeli	24
Folkhälsans hemtjänst i Vasa	Folkhälsan Valfärd Ab	Vaasa	31
Kotihoito, Rääkkylä	Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Rääkkylä	22
Kotihoito, Rautavaara	Pohjois-Savon hyvinvointialue	Rautavaara	25
Kotihoito, Turku / Maaria-Paattinen	Varsinais-Suomen hyvinvointialue	Turku	41
Kotihoito, Alahärmä	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	Kauhava	66
Kotihoito, Kruunupyö	Pohjanmaan hyvinvointialue	Kruunupyö	72



* Yksiköt ovat satunnaisjärjestyksessä

** Asiakasvastausten lukumäärä kysymyksissä, johon tulokset perustuvat



Kiitos kaikille kyselyyn osallistuneille

Helsinki