

HELSINGIN



SENIORISÄÄTIÖ

Omaistyytyväisyyskyselyn tulokset 2025



## Omaistyytyväisyyskyselyn tulokset 2025

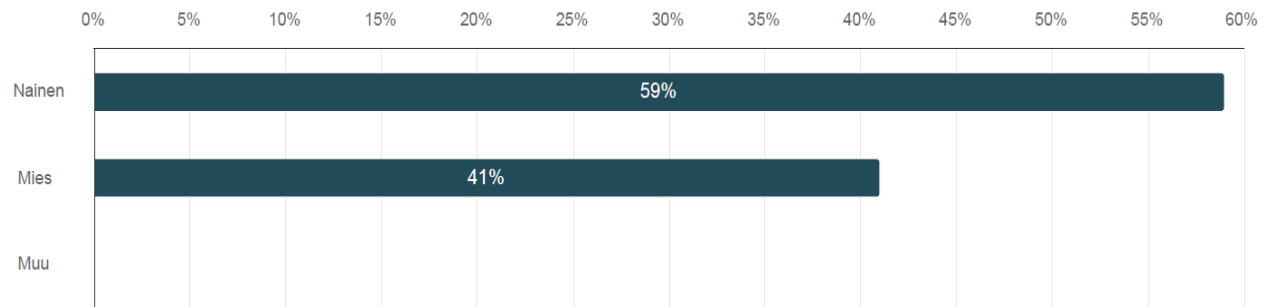
- Asiakas-/omaistyytyväisyys säilyy vähintään edellisen vuoden (2024) tasolla. Ei kuitenkaan toteutunut. Vuoden 2025 asiakastyytyväisyystulokset muodostuivat poikkeuksellisessa tilanteessa, sillä alkuvuodesta Helsingin Seniorisäätiöön siirtyi liikkeenluovutuksella lähes satapaikkainen Hopeatien palvelutalo sekä 87 uutta työntekijää.
- Vastaajien määrä oli historiallisesti suurin, mikä kertoo kyselyn tavoittavuuden lisääntymisestä, mutta samalla se heijastaa uuden yksikön ja henkilöstön mukanaan tuomaa vaihtelua tyytyväisyyskokemuksiin.
- Täysin edellisvuoden tasoa ei saavutettu, sillä vuonna 2025 tyytyväisten osuus oli 79 %, kun vuonna 2024 vastaava luku oli 87 %.
- On kuitenkin perusteltua todeta, että suurten rakenteellisten muutosten keskellä nykyinen tulos on kokonaisuutena varsin tyydyttävä ja osoittaa vahvaa perustasoa asiakkaiden kokemassa hoidossa ja ohjauksessa
- On myös tärkeää huomioida, että tämänkaltaiset muutokset vaativat aina aikaa ennen kuin toiminta vakiintuu ja henkilöstö sekä asukkaat kokevat kuuluvansa osaksi yhteistä toimintakulttuuria. Perehtyminen uusiin toimintatapoihin, yhteisiin käytäntöihin ja arvoihin ei tapahdu hetkessä, ja tämä vaihe heijastuu väistämättä asiakaskokemukseen. Jatkossa on kuitenkin tärkeää suunnata tavoitteellista kehittämistyötä siihen, että asiakastyytyväisyys saadaan palautettua vähintään vuoden 2024 tasolle.



# Omaistyytyväisyyskyselyn tulokset 2025

## Sinun sukupuolesi

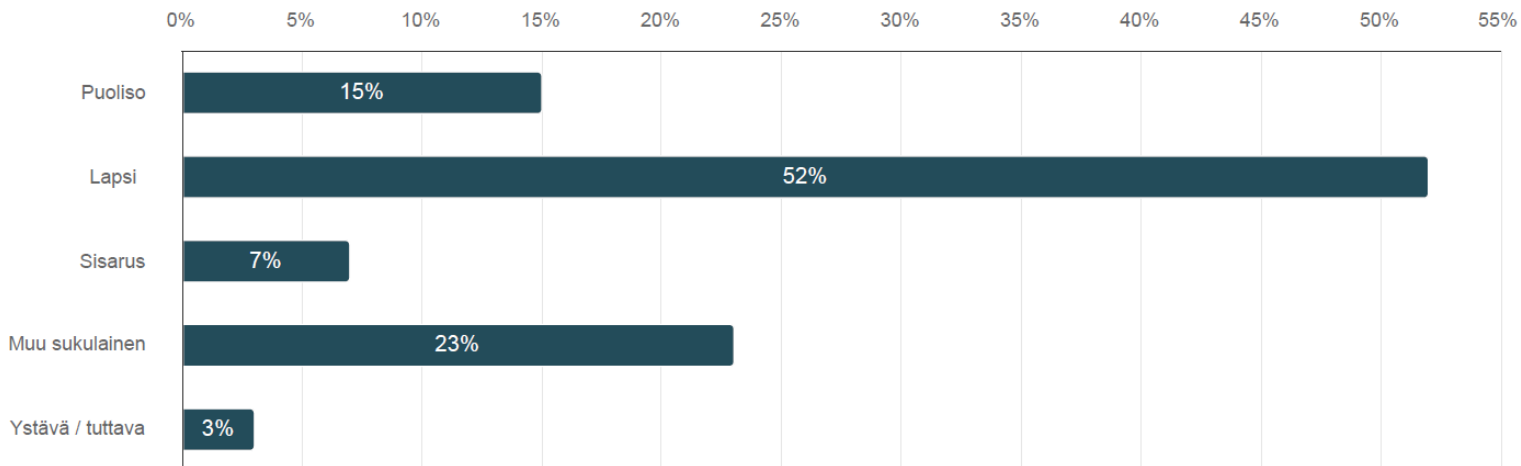
Vastaajien määrä: 325



|        | n   | Prosentti |
|--------|-----|-----------|
| Nainen | 192 | 59,1%     |
| Mies   | 133 | 40,9%     |
| Muu    | 0   | 0,0%      |

### Suhteesi läheiseesi

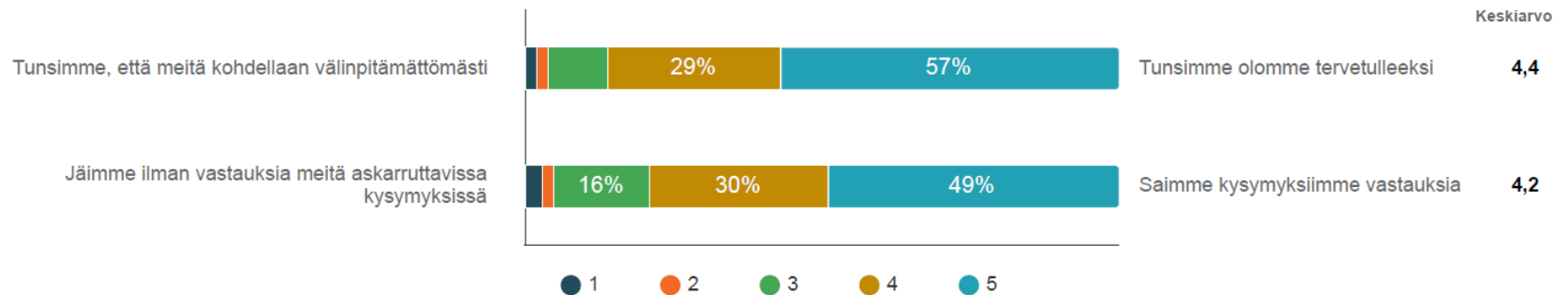
Vastaajien määrä: 325



|                  | n   | Prosentti |
|------------------|-----|-----------|
| Puoliso          | 48  | 14,7%     |
| Lapsi            | 171 | 52,6%     |
| Sisarus          | 22  | 6,8%      |
| Muu sukulainen   | 74  | 22,8%     |
| Ystävä / tuttava | 10  | 3,1%      |

Mikä oli kokemuksesi tuodessasi läheisesi Helsingin Seniorisäätiön hoivayksikköön? Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta. Jos et ole ollut mukana prosessissa, ohita kysymys.

Vastaajien määrä: 284

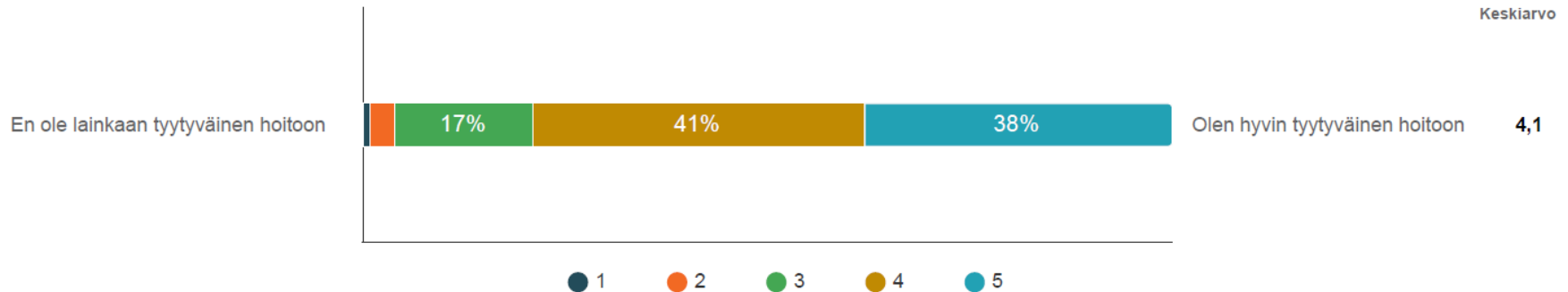


|                                                            | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     |                                 | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|---------------------------------|----------|-----------|----------|
| Tunsimme, että meitä kohdellaan välinpitämättömästi        | 4    | 6    | 29    | 82    | 158   | Tunsimme olomme tervetulleeksi  | 279      | 4,4       | 5,0      |
|                                                            | 1,4% | 2,2% | 10,4% | 29,4% | 56,6% |                                 |          |           |          |
| Jäimme ilman vastauksia meitä askarruttavissa kysymyksissä | 8    | 6    | 45    | 85    | 137   | Saimme kysymyksiimme vastauksia | 281      | 4,2       | 4,0      |
|                                                            | 2,8% | 2,1% | 16,0% | 30,3% | 48,8% |                                 |          |           |          |
| Yhteensä                                                   | 12   | 12   | 74    | 167   | 295   |                                 | 560      | 4,3       | 5,0      |



Arviosi läheisesi hoidosta hoivayksikössä? Valitse numerojanalta mieleisesi vaihtoehto.

Vastaajien määrä: 325

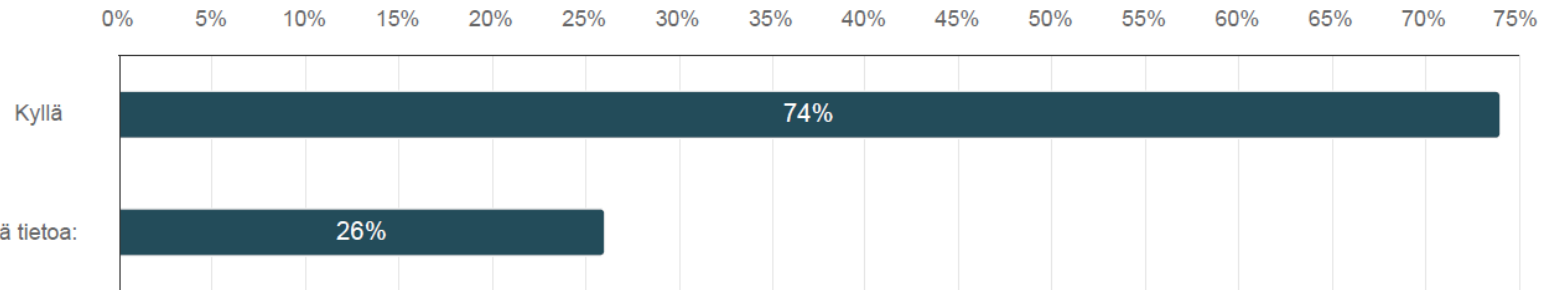


|                                     | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     |                                | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|-------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|--------------------------------|----------|-----------|----------|
| En ole lainkaan tyytyväinen hoitoon | 2    | 11   | 56    | 133   | 123   | Olen hyvin tyytyväinen hoitoon | 325      | 4,1       | 4,0      |
|                                     | 0,6% | 3,4% | 17,2% | 40,9% | 37,9% |                                |          |           |          |
| Yhteensä                            | 2    | 11   | 56    | 133   | 123   |                                | 325      | 4,1       | 4,0      |



## Saatko mielestäsi riittävästi tietoa läheisesi hoidosta?

Vastaajien määrä: 322



|                             | n   | Prosentti |
|-----------------------------|-----|-----------|
| Kyllä                       | 238 | 73,9%     |
| En, haluaisin lisää tietoa: | 84  | 26,1%     |



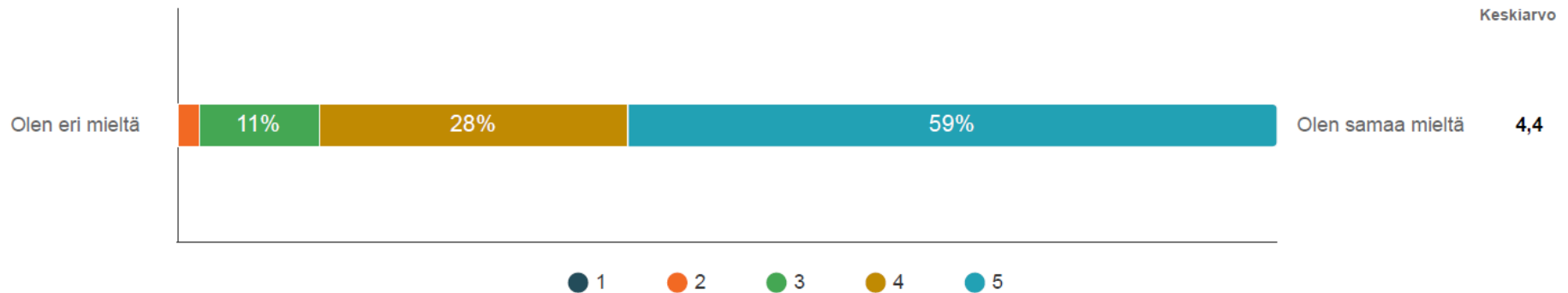
## Saatko mielestäsi riittävästi tietoa läheisesi hoidosta?

| Vastausvaihtoehdot          | Teksti                                                                                                               |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En, haluaisin lisää tietoa: | Haluan tavata hoitavan lääkärin ja keskustella lääkityksestä ja lääkkeenaanosta                                      |
| En, haluaisin lisää tietoa: | Arjen sujumisesta                                                                                                    |
| En, haluaisin lisää tietoa: | haluaisin lisää tietoa lääkityksestä, labratuloksista ym                                                             |
| En, haluaisin lisää tietoa: | Useammin tietoa terveydentilasta ja voinnista jos niissä jotain muutoksia. Verikokeet ja lääkitys, lääkärin käynnit. |
| En, haluaisin lisää tietoa: | voinnin viikottaiset vaihtelut, virkeys                                                                              |
| En, haluaisin lisää tietoa: | Rokotukset ja terveydentilasta.                                                                                      |
| En, haluaisin lisää tietoa: | Lääkityksen muutoksista, rokotuksista                                                                                |
| En, haluaisin lisää tietoa: | hyvinvoinnista ja viihtyvyydestä                                                                                     |
| En, haluaisin lisää tietoa: | Miten sopeutunut                                                                                                     |
| En, haluaisin lisää tietoa: | Päivittäisestä voinnista ja varsinkin jos on jotain poikkeavaa.                                                      |
| En, haluaisin lisää tietoa: | Lääkärin käynnit jääneet epäselväksi, käykö säännöllisesti vai pyynnöstä. Ja mistä yksiköstä lääkäri on.             |
| En, haluaisin lisää         | mm. kaikista lääkityksen muutosten PERUSTEISTA                                                                       |



Koen, että hoivayksikkö on turvallinen asuinpaikka läheiselleni. Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta.

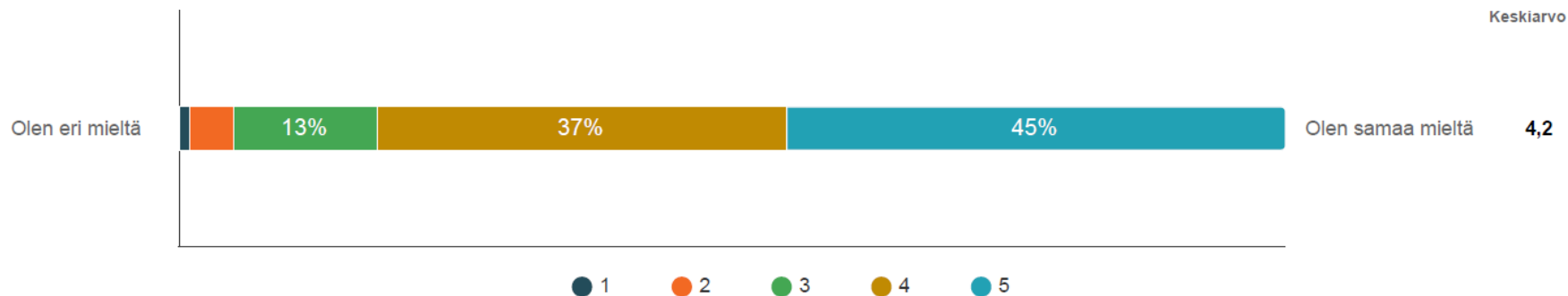
Vastaajien määrä: 325



|                 | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     |                   | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|-----------------|------|------|-------|-------|-------|-------------------|----------|-----------|----------|
| Olen eri mieltä | 1    | 6    | 35    | 91    | 192   | Olen samaa mieltä | 325      | 4,4       | 5,0      |
|                 | 0,3% | 1,8% | 10,8% | 28,0% | 59,1% |                   |          |           |          |
| Yhteensä        | 1    | 6    | 35    | 91    | 192   |                   | 325      | 4,4       | 5,0      |

Olen tyytyväinen hoivayksikön tilojen siisteyteen. Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta.

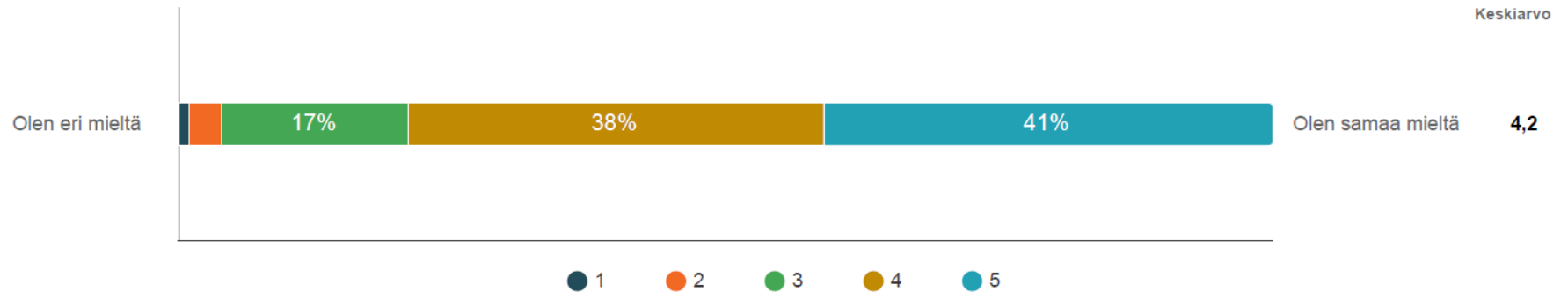
Vastaajien määrä: 321



|                 | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     |                   | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|-----------------|------|------|-------|-------|-------|-------------------|----------|-----------|----------|
| Olen eri mieltä | 3    | 12   | 42    | 120   | 144   | Olen samaa mieltä | 321      | 4,2       | 4,0      |
|                 | 0,9% | 3,7% | 13,1% | 37,4% | 44,9% |                   |          |           |          |
| Yhteensä        | 3    | 12   | 42    | 120   | 144   |                   | 321      | 4,2       | 4,0      |

Olen tyytyväinen ruokaan ja ravitsemukseen hoitoyksikössä. Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta.

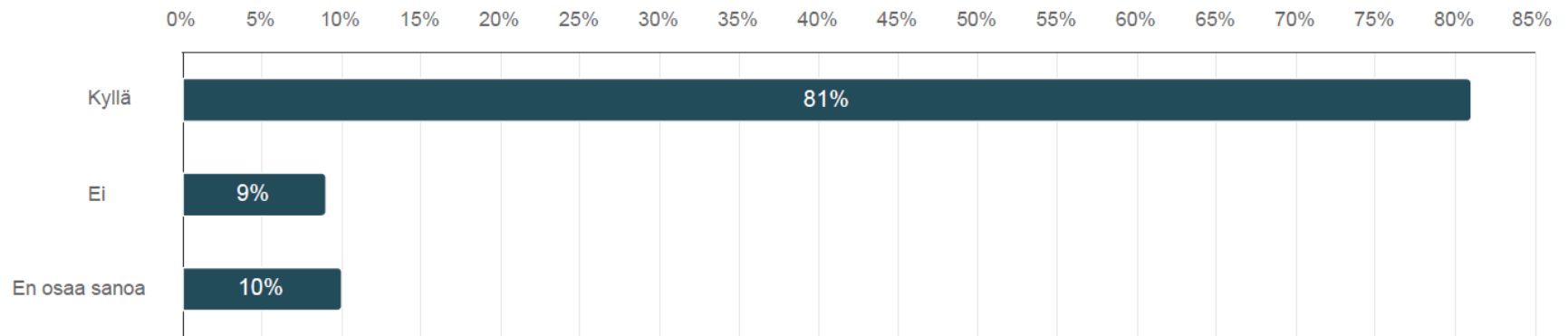
Vastaajien määrä: 314



|                 | 1    | 2    | 3     | 4     | 5     |                   | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|-----------------|------|------|-------|-------|-------|-------------------|----------|-----------|----------|
| Olen eri mieltä | 2    | 9    | 53    | 120   | 130   | Olen samaa mieltä | 314      | 4,2       | 4,0      |
|                 | 0,6% | 2,9% | 16,9% | 38,2% | 41,4% |                   |          |           |          |
| Yhteensä        | 2    | 9    | 53    | 120   | 130   |                   | 314      | 4,2       | 4,0      |

### Saatko itse tarpeeksi aikaa henkilökunnalta ja kuunnellaanko sinua?

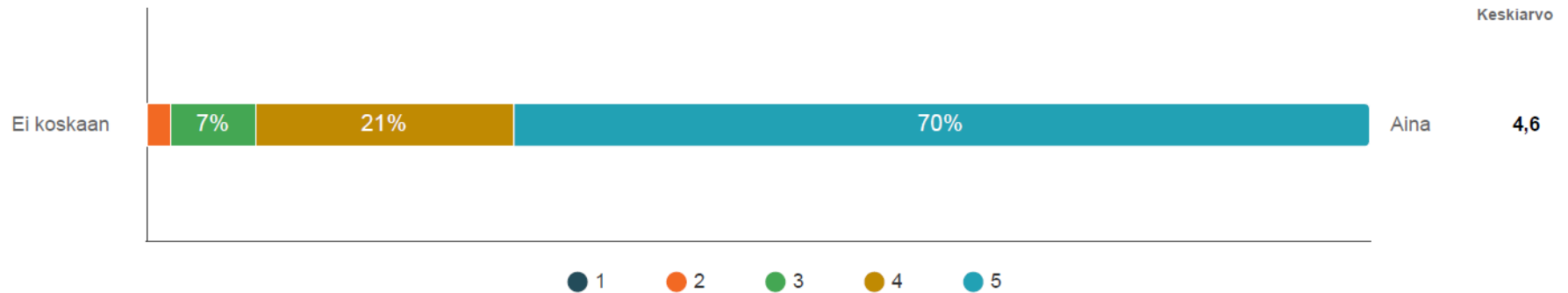
Vastaajien määrä: 324



|               | n   | Prosentti |
|---------------|-----|-----------|
| Kyllä         | 264 | 81,5%     |
| Ei            | 29  | 8,9%      |
| En osaa sanoa | 31  | 9,6%      |

Tunnen itseni tervetulleeksi ja minua tervehditään, kun tulen katsomaan läheistäni. Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta.

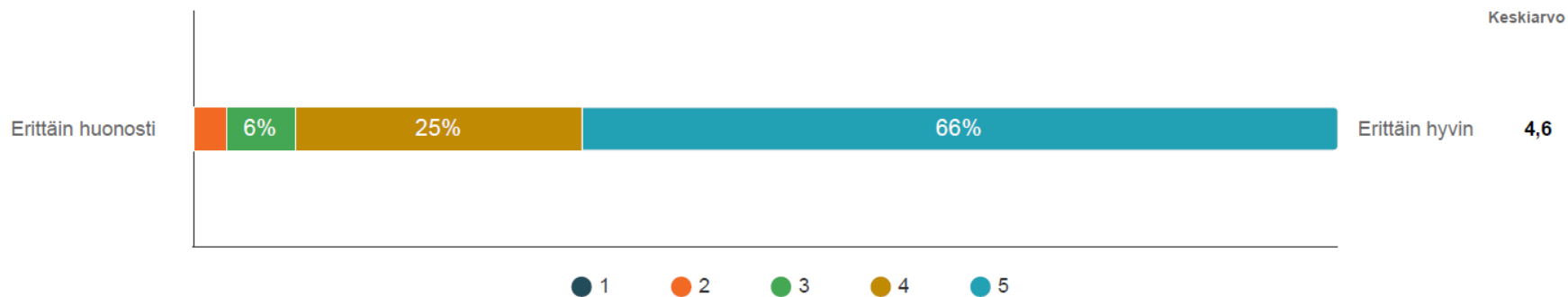
Vastaajien määrä: 322



|            | 1    | 2    | 3    | 4     | 5     |      | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|------------|------|------|------|-------|-------|------|----------|-----------|----------|
| Ei koskaan | 0    | 8    | 21   | 67    | 226   | Aina | 322      | 4,6       | 5,0      |
|            | 0,0% | 2,5% | 6,5% | 20,8% | 70,2% |      |          |           |          |
| Yhteensä   | 0    | 8    | 21   | 67    | 226   |      | 322      | 4,6       | 5,0      |

Miten henkilökunta kohtelee sinua vierailijana tai omaisena? Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta,

Vastaajien määrä: 321

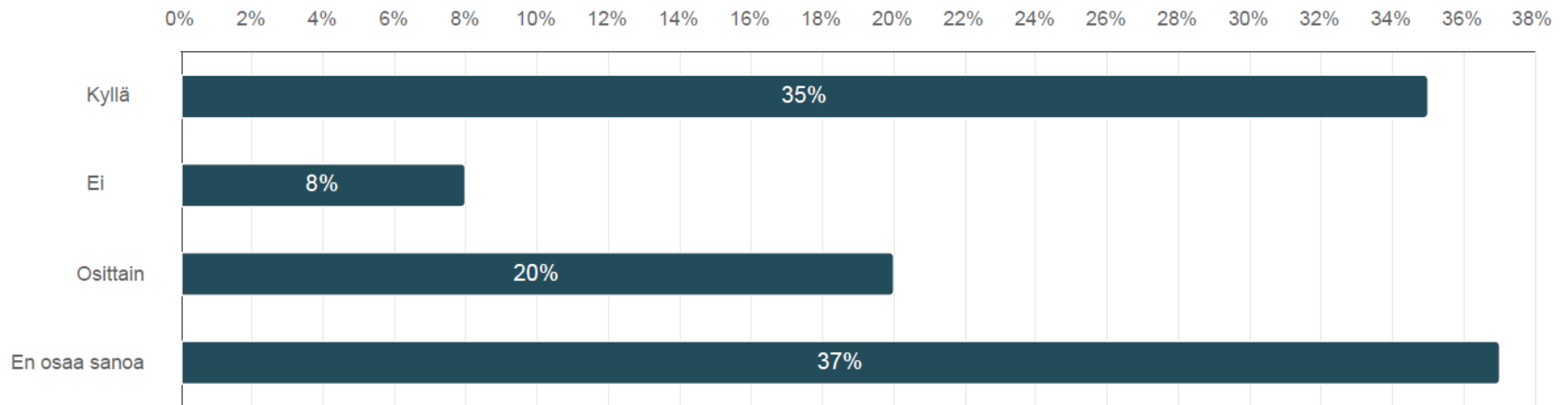


|                   | 1    | 2    | 3    | 4     | 5     |                | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|-------------------|------|------|------|-------|-------|----------------|----------|-----------|----------|
| Erittäin huonosti | 0    | 8    | 19   | 81    | 213   | Erittäin hyvin | 321      | 4,6       | 5,0      |
|                   | 0,0% | 2,5% | 5,9% | 25,2% | 66,4% |                |          |           |          |
| Yhteensä          | 0    | 8    | 19   | 81    | 213   |                | 321      | 4,6       | 5,0      |



Ottaako henkilökunta mielestäsi arjessa tarpeeksi huomioon läheisesi elämänhistoriaa, aiempia tottumuksia ja kiinnostuksen kohteita?

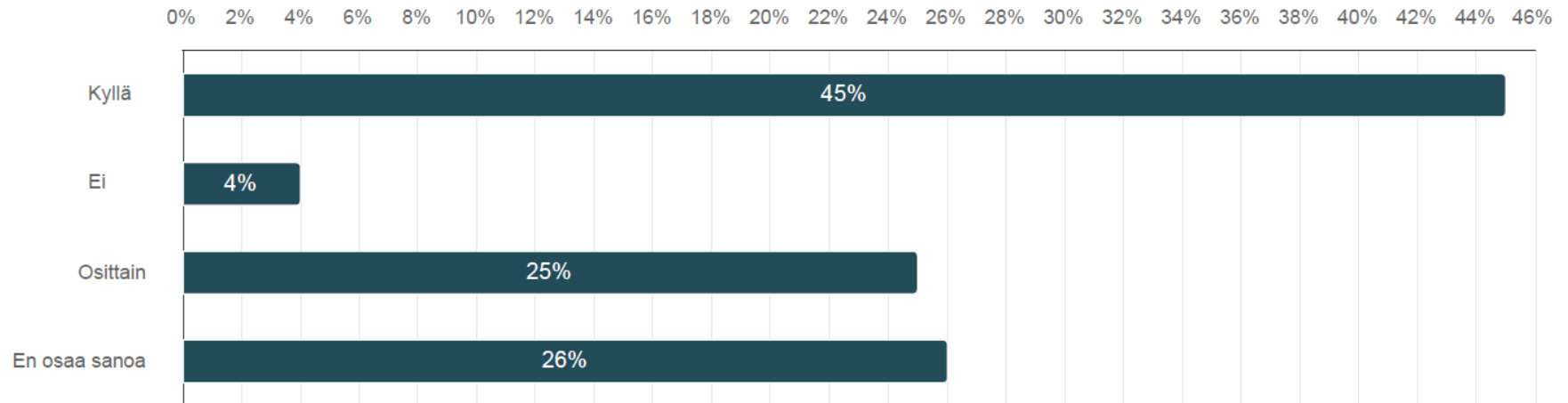
Vastaajien määrä: 323



|               | n   | Prosentti |
|---------------|-----|-----------|
| Kyllä         | 113 | 35,0%     |
| Ei            | 26  | 8,1%      |
| Osittain      | 65  | 20,1%     |
| En osaa sanoa | 119 | 36,8%     |

**Saako läheisesi mielestäsi elää hoivayksikössään omannäköistä elämää (saako esim. nukkua, herätä, syödä, liikkua milloin itse haluaa)?**

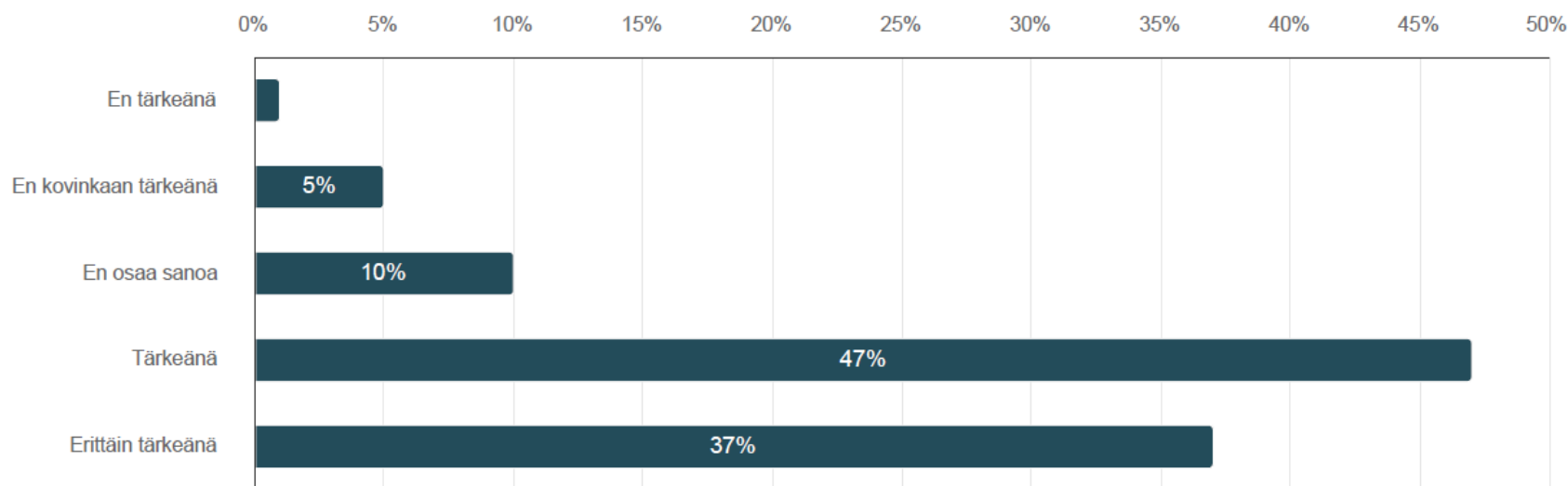
Vastaajien määrä: 322



|               | n   | Prosentti |
|---------------|-----|-----------|
| Kyllä         | 145 | 45,0%     |
| Ei            | 13  | 4,0%      |
| Osittain      | 80  | 24,9%     |
| En osaa sanoa | 84  | 26,1%     |

Helsingin Seniorisäätiöllä on sertifioitu Ekokompassi sertifikaatti. Sertifikaatti myönnetään ansiokkaasta ympäristöasioiden hoitamisesta ja kehittamisestä Ekokompassi-ympäristöjärjestelmän mukaisesti. Kuinka tärkeänä pidät, että Seniorisäätiössä toimitaan ympäristövastuullisesti?

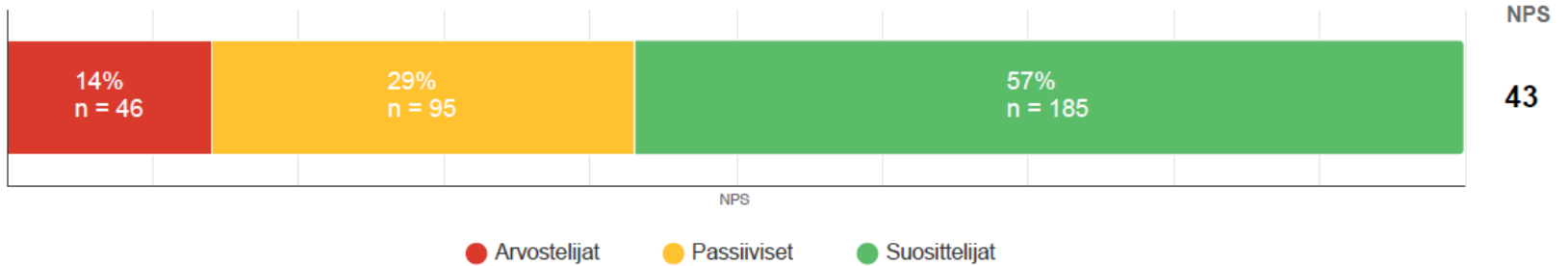
Vastaajien määrä: 327



|                       | n   | Prosentti |
|-----------------------|-----|-----------|
| En tärkeänä           | 3   | 0,9%      |
| En kovinkaan tärkeänä | 16  | 4,9%      |
| En osaa sanoa         | 33  | 10,1%     |
| Tärkeänä              | 154 | 47,1%     |
| Erittäin tärkeänä     | 121 | 37,0%     |

Kuinka todennäköisesti suosittelet Helsingin Seniorisäätiön palveluita tuttavillesi/läheisillesi? Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta.

Vastaajien määrä: 326



| Arvostelijat |      |      |      |      |      | Passiiviset |       | Suositelijat |       |
|--------------|------|------|------|------|------|-------------|-------|--------------|-------|
| 1            | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7           | 8     | 9            | 10    |
| n = 46       |      |      |      |      |      | n = 95      |       | n = 185      |       |
| 14,1%        |      |      |      |      |      | 29,1%       |       | 56,8%        |       |
| 3            | 7    | 5    | 8    | 11   | 12   | 24          | 71    | 78           | 107   |
| 0,9%         | 2,1% | 1,5% | 2,5% | 3,4% | 3,7% | 7,4%        | 21,8% | 23,9%        | 32,8% |

| Yhteensä   |     |           |
|------------|-----|-----------|
| Vastauksia | NPS | Keskiarvo |
| 326        | 43  | 8,3       |