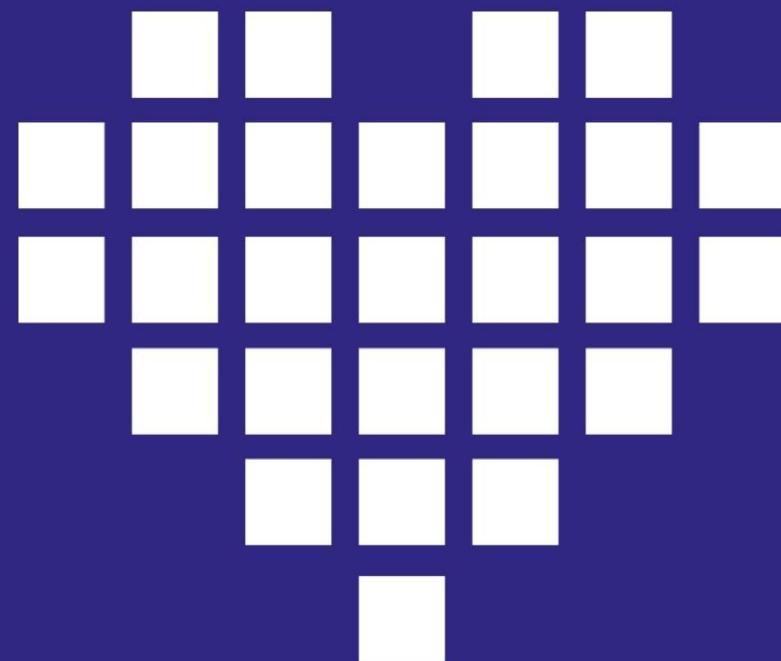


Vammaispalveluiden asiakastyytyväisyyskysely omaishoitajille

Minna Lahnalampi-Lahtinen

Toimialajohtaja

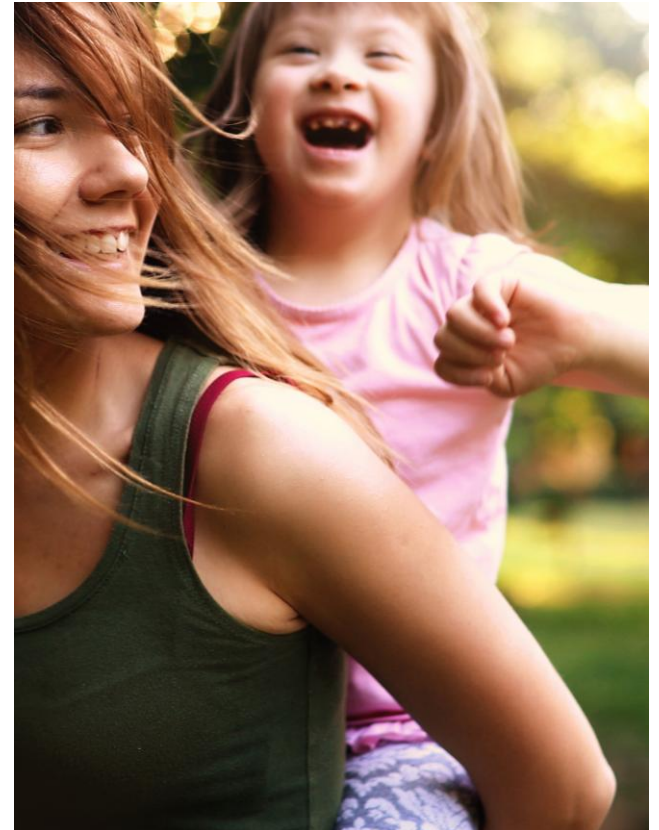
Vammaisten palvelujen ja vanhusten palvelujen toimiala



Johdanto



- Vammaispalveluiden omaishoitajille suunnattu kysely toteutettiin ajalla 9.12.2025–15.1.2026, ja sen tavoitteena oli kerätä omaishoitajien näkemyksiä ja kokemuksia vammaispalveluiden toimivuudesta sekä kehittämistarpeista.
- Kysely toteutettiin nyt ensimmäistä kertaa ja saimme yhteensä 59 vastausta.
- Kysely on tarkoitus toteuttaa jatkossa säännöllisesti vuosittain, jotta omaishoitajien näkemyksiä voidaan seurata ja hyödyntää palveluiden kehittämisessä.





Kysymykset ja vastausten keskiarvo asteikolla 1-5

1. Saan riittävästi tietoa omaishoidon tuesta ja siihen liittyvistä palveluista: 3,0
2. Saamani viestintä on selkeää ja ymmärrettävää (esim. ohjeet, päätökset, aikataulut): 3,1
3. Saan yhteyden vammaispalveluihin silloin, kun tarvitsen tukea tai neuvoja: 3,2
4. Koen, että saan tarvittaessa tukea kriisitilanteissa: 3,1
5. Koen tuleeni kuulluksi ja että minulla on mahdollisuus vaikuttaa omaishoidon järjestelyihin: 3,3
6. Yhteistyö vammaispalvelujen työntekijöiden kanssa on sujuvaa ja kunnioittavaa: 3,6 (korkein)
7. Olen tyytyväinen omaishoidon tuen määrään ja sen oikea-aikaisuuteen: 2,9 (alhaisin)
8. Omaishoidon tukipalvelut eri järjestöjen kanssa ovat toimivia ja riittäviä (esim. vertaistuki, teematapaamiset): 3,0
9. Koen, että omaishoitajana jaksamistani tuetaan riittävästi (esim. ohjaus ja omaishoidon vapaat): 3,0
10. Koen, että omaishoidon tuki tukee läheiseni arkea ja mahdollistaa kotona asumisen: 3,8



Kysymykset ja vastausten prosentuaalinen osuus

- **11. Onko omaishoidon vapaapäivät saatu onnistuneesti järjestymään?**
72 %: onnistuneet järjestymään
28 %: haasteita: puute sopivista paikoista, viivästykset päätöksissä, omat perumiset, palvelusetelin riittämättömyys tai ei tarjolla sopivia vaihtoehtoja.
- **12. Onko teille tarjottu hyvinvointitapaamista?**
18 % saanut tarjouksen
82 % ei ole kuullut/tarjottu
- **13. Miten kehittäisitte hyvinvointitapaamisia?**
63 % Ei tietoa tai kokemusta hyvinvointitapaamisista
Vastauksissa keskeisimmät kehittämistarpeet liittyi tiedottamisen, kutsuprosessien ja omaishoitajien huomioimisen parantamiseen.
- **14. Läheisiltä saadun avun tilanne:**
41 % ei ole pyytänyt apua
10 % pyysi, mutta ei saanut
50 % pyysi ja sai apua



Keskeiset teemat avoimien vastausten osalta



Omaishoitajien kokemuksissa korostuu voimakas huoli palvelujärjestelmän epäjohtonmukaisuudesta ja siitä, ettei heidän ääntään kuulla päätöksenteossa. Aiemmin myönnettyä tukea ei jatketa, vaikka hoidon tarve on edelleen suuri ja hoidettava itse toivoo omaishoitajan jatkavan. Osa kokee, että palveluita tarjotaan malliin, joka ei huomioi yksilöllisiä tilanteita, ja että ehdotetut vaihtoehdot eivät vastaa todelliseen tarpeeseen.



Yhteyden saaminen vammaispalveluihin nousee lähes kaikkien palautteissa kriittiseksi ongelmaksi: puhelinpalvelu ei toimi, viesteihin ei vastata ja takaisinsoittoja ei tule. Päätösten käsittelyajat venyvät kuukausista jopa vuosiin, eikä kielteisiä päätöksiä aina toimiteta kirjallisesti, mikä vaarantaa asiakkaan mahdollisuuden hakea muutosta.



Useat omaishoitajat kuvaavat, että kohtaaminen on byrokraattista ja epäluottamusta herättävää. Osa kokee tulleen kohdelluksi eriarvoisesti, etenkin työssäkäyvät omaishoitajat, joiden tilanne nähdään epäreiluksi.



Keskeiset teemat avoimien vastausten osalta



Jaksamisen tuki koetaan riittämättömäksi, ja lakisääteisiä vapaita on monilla vaikea saada toteutumaan, vaikka sopimus olisi ollut voimassa pitkään. Vapaiden järjestämiseen kaivataan lisää vaihtoehtoja kotona ja kodin ulkopuolella.



Myös palveluiden hinnannousu, laskutukseen liittyvät ongelmat ja järjestelmämuutokset, kuten palkanmaksun siirtyminen ilman tiedottamista lisäävät stressiä. Useat kertovat uupumuksesta, huolesta ja pelosta, että tuki heikkenee entisestään.



Osa mainitsee myös yksittäisiä myönteisiä kokemuksia: kotikäynnit ovat olleet arvokkaita tilanteiden läpikäymiseen, perhehoito toimii joillakin hyvin ja yksittäiset viranhaltijat ovat kohdanneet perheitä ymmärtävästi ja auttaneet eteenpäin.



Silti kokonaiskuva palautteista on selkeä: omaishoitajat kokevat jäävänsä yksin, tietämättömyyden ja epävarmuuden varaan, ja toivovat järjestelmältä tasapuolisuutta, nopeutta, kuulluksi tulemistä sekä kunnioittavampaa ja inhimillisempää kohtelua.

Kiitos!

