



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU

ELOISA

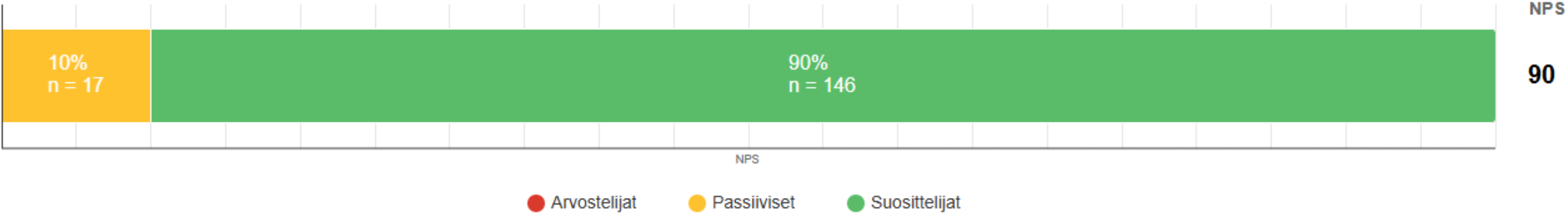
**Etelä-Savon
hyvinvointialue**

Kestävän kasvun Eloisa

Asiakaskysely hankkeen lopussa 2025



NPS



Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 0							n = 17		n = 146	
0,0%							10,4%		89,6%	
0	0	0	0	0	0	0	2	15	34	112
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	9,2%	20,9%	68,7%

Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
163	90	9,6

Avoimet palautteet, monipuolinen hyöty

- Tukipuhelut koettiin erittäin tärkeiksi ja tarpeellisiksi. Ne tarjosivat matalan kynnyksen tukea, neuvoja, henkistä tukea ja ohjeita omaishoitotilanteessa sekä sen päättymisen jälkeen.
- Puhelut auttoivat järjestämään asioita ja tukivat jaksamista. Palvelu avarsi tietoa omaishoitajien oikeuksista ja mahdollisuuksista.
- Moni kertoi saaneensa monipuolista apua ja voineensa kysyä mitä tahansa. Tukipuhelut tarjosivat tietoa, neuvoja, apua; terveysasioissa, rokotusasioissa, ajanvarauksia, Kelan etuuksissa, omaishoitajan kursseissa, kuljetusjärjestelyissä ja ohjeita arjen haasteisiin.
- Tukipuhelut tarjosivat myös kannustusta, tukea omaan hyvinvointiin, motivointia uusiin harrastuksiin sekä turvaverkon.

Avoimet palautteet, asiakaslähtöisyys

- Tukipuhelut tarjosivat tukea oikeaan aikaan, erityisesti omaishoitajuuden alkuvaiheessa ja vaikeissa elämäntilanteissa.
- Tukipuhelut nähtiin arvokkaana keinona tukea omaishoitajia ja ehkäistä laitoshoidoa. Palvelu koettiin kuin omahoitaja-malliksi, jossa ei tarvitse selittää alusta alkaen asioita.
- Tukipuheluiden avulla asioiden hoitaminen onnistui ilman digilaitteita, joka toi varmuutta ja helpotti yhteydenottoa.
- Matalan kynnyksen yhteyden hoitajan kanssa ilman pompottelua eri tahojen välillä. Koettiin kustannustehokkaaksi ja asiakaslähtöiseksi tueksi, joka helpotti asioiden hoitoa ja vähensi kuormitusta.

*kyllä nää on ollut
hyödyllisiä, kuvioita saatu
yhdessä eteenpäin, on ollut
apua. omaishoitajuuden
myötä sosiaaliset kontaktit
vähenee, keskustelutuen
merkitys korostuu*

Avoimet palautteet, henkinen merkitys

- Auttoivat purkamaan tunteita ja vähensivät yksinäisyyttä. Toivat turvaa, rohkaisua ja voimaa jaksaa arjessa. Puhelut toivat tunteen, että joku välittää ja toivat lohtua vaikeina hetkinä.
- Moni kertoi odottaneensa soittoja ja koki ne piristäväksi osaksi päivää. Puhelut koettiin erityisen tärkeäksi omaishoitajuuden alkuvaiheessa ja kriisitilanteissa.
- Useat mainitsivat, että oma hyvinvointi jää helposti taka-alalle, ja puhelut auttoivat muistamaan oman jaksamisen.

Tukipuhelut on ollut apuna ja tukena monipuolisesti omaishoitoon liittyvissä ja omassa henkilökohtaisessa tsemppaamisessa. Oma minä tuppaa aina jäämään omaishoitotyössä, on hyvä kun herätellään kuinka sinä itse voit!

Kauhean ihana kun saa purkaa itseään, tosi hyödyllisiä soittoja.

Avoimet palautteet, vuorovaikutus ja kohtaaminen

- Kiitosta annettiin puheluissa lämpimästä ja rauhoittavasta äänestä, empaattisesta, kuuntelevasta ja selkeästä otteesta ja siitä, että keskustelut olivat luottamuksellisia ja rauhoittavia.
- Moni korosti luottamusta ja sitä, että hoitaja kohteli ihmistä yksilönä.
- Kiitosta annettiin ammattitaidosta, vastaanottavaisuudesta ja siitä, että sama henkilö soitti säännöllisesti; tämä loi jatkuvuutta sekä luottamussuhteen. Keskustelut koettiin ystävällisiksi ja kokonaisvaltaisiksi.
- Puhelut koettiin yksilöllisiksi ja miellyttäviksi, matalan kynnyksen tueksi.

Erittäin hyvä palvelu. Olen saanut paljon apua ja monet itkut vuodattanut. Hoitaja on ollut erittäin empaattinen, selväsanainen ja ymmärtävä. Kiitos!

Avoimet palautteet, tulevaisuus



- Useat asiakkaat ilmaisivat huolta palvelun laadun ja henkisen tuen säilymisestä siirtymävaiheessa. Harmittelua tuotiin ilmi siitä, että tuttu hoitaja ja suora yhteys hoitajalle poistuvat.
- Toiveina on, että palvelu jatkuu yhtä laadukkaana ja helposti saavutettavana.

Yhteenveto

- Tukipuhelut tarjosivat monipuolista apua ja tietoa.
- Henkinen tuki oli yksi tärkeimmistä elementeistä.
- Sama hoitaja ja jatkuvuus loivat luottamusta.
- Palvelu koettiin asiakaslähtöiseksi ja kustannustehokkaaksi.
- Palvelu sai erittäin positiivista palautetta ja kiitosta. Puhelut koettiin arvokkaaksi, tarpeelliseksi ja suosittelemisen arvoiseksi. Moni kertoi, ettei halua edes ajatella, miten asiat olisivat sujuneet ilman tätä tukea.

Olen todella kiitollinen henkilölle joka jaksoi huolehtia minusta puheluiden myötä. Kun ihminen joutuu henkiseen ahdistukseen eikä ymmärrä kaikkia asioita hoitaa, sain teiltä siihenkin apuja. Joten iso kiitos