

KOTI KOUKKUNIEMESSÄ 5

Asiakastyytyväisyyskysely Koukkuniemen vanhainkodin asukkaille 2014

Tampereen kaupunki
Tilaajaryhmä
Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitäminen
1.8.2014

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	1
2	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TAUSTAA	2
2.1	Ikäihmisten vanhainkotihoito Tampereella	2
2.2	Koukkuniemen vanhainkoti	3
2.2.1	Historiaa.....	3
2.2.2	Nykyisyys	4
2.3	RAI-järjestelmä Koukkuniemessä.....	5
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TOTEUTUS	7
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET	9
4.1	Taustamuuttajat	9
4.2	Hoito.....	11
4.3	Kohtelu	16
4.4	Itsemääräämisoikeus	19
4.5	Vierailut.....	22
4.6	Viihtyisyys, turvallisuus ja ympäristö	23
4.7	Terveiset Tampereen kaupungin päättäjille	25
5	LOPUKSI	26

LÄHTEET

LIITE: Kyselylomake

1 JOHDANTO

Tampereen kaupungissa toimitaan tilaaja-tuottaja -mallin mukaan siten, että tilaajan ja tuottajan roolit on erotettu toisistaan. Palvelujen järjestämisestä vastaa tilaaja, joka pyrkii säännöllisesti seuraamaan ja arvioimaan tilaamiensa palveluiden laatua. (Tampereen kaupunki 2014a.) Tässä raportissa esitellään Koti Koukkuniemessä 5 -asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia. Kysely on osa ikäihmisten palvelujen laadun seuranta ja arviointia. Kyselyä varten haastateltiin yhteensä 85:ä Koukkuniemen vanhainkodin asukasta.

Koti Koukkuniemessä -kyselyitä on aiemmin toteutettu neljä kertaa. Ensimmäisessä kyselyssä (Koti Koukkuniemessä 1) vuonna 2008 kyselyn kohderyhmänä olivat Koukkuniemen vanhainkodin asukkaat. Vuonna 2010 (Koti Koukkuniemessä 2) kohderyhmänä olivat vanhainkodin asukkaiden omaiset ja läheiset. Vuoden 2012 kysely (Koti Koukkuniemessä 3) suunnattiin jälleen vanhainkodin asukkaille ja vuoden 2013 kysely (Koti Koukkuniemessä 4) omaisille ja läheisille.

Koti Koukkuniemessä 5 -kyselyn tarkoituksena on arvioida Koukkuniemen vanhainkodin asukkaiden tyytyväisyyttä saamaansa hoitoon ja palveluihin sekä havaita mahdollisia kehittämiskohteita asukkaiden saaman hoidon ja palveluiden parantamiseksi. Kyselyn toteutti Tampereen kaupungin tilaajaryhmän ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessi. Käytännön toteutuksesta vastasi korkeakouluharjoittelija Heidi Niemelä Tampereen yliopistosta.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TAUSTAA

2.1 Ikäihmisten vanhainkotihoito Tampereella

Tampereella ikäihmisten palvelujen järjestämisestä vastaa ikäihmisten palvelujen lautakunta. Kaupungin konsernihallinnon tilaajaryhmässä toimiva ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessi vastaa palvelujen tilaamisen suunnittelusta ja valmistelusta sekä tilaamiseen liittyvistä tukiprosesseista. Ydinprosessi valmistelee lautakunnan päätettäväksi tulevat asiat. Ikäihmisten palvelut järjestetään hankkimalla ne joko kaupungin omalta tuotannolta tai ulkopuolisilta palveluntuottajilta. (Tampereen kaupunki 2014a.)

Vuoden 2014 alusta lähtien ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessiin kuuluvat ikäihmisten palvelut on jaettu kolmeen palvelukokonaisuuteen, jotka ovat 1) omaehtoisen toiminnan ja ennaltaehkäisevän työn palvelut, 2) kotona asumista tukevat palvelut sekä 3) sairaala- ja pitkäaikaisen laitoshoidon palvelut (IKI 2014). Koukkuniemen vanhainkodin palvelut sijoittuvat sairaala- ja pitkäaikaisen laitoshoidon palvelukokonaisuuteen. Vanhainkodin palvelut ovat Tampereen kaupungin omaa tuotantoa ja niiden tuottamisesta vastaa hyvinvointipalvelujen laitoshoidon tuotantoalue. (Tampereen kaupunki 2014b.)

Sosiaalihuoltolaissa vanhainkotihoitolla tarkoitetaan hoidon, ylläpidon ja kuntouttavan toiminnan järjestämistä jatkuvaa hoitoa antavassa sosiaalihuollon toimintayksikössä (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2010/1378). Tampereella vanhainkotihoitoon siirtymisen edellytyksenä on, että kaikki mahdolliset keinot kotona asumisen tukemiseksi on käytetty (IKI 2014). Pitkäaikaisesta laitoshoidosta vanhainkodissa tai muussa laitoshoidon yksikössä on kyse silloin, kun hoidon arvioidaan kestävän vähintään kolme kuukautta tai kun hoito laitoksessa on kestänyt kolme kuukautta ja sitä on edelleen jatkettava (Tampereen kaupunki 2014c).

Vanhainkodissa asuvalta tamperelaiselta peritään maksukyvyyn mukaan määräytyvä pitkäaikaisen laitoshoidon asiakasmaksu, joka kattaa kaikki vanhainkotihoitoon sisältyvät palvelut. Asiakasmaksu voi olla enintään 85 % asiakkaan kuukausittaisista nettotuloista silloin, kun pitkäaikaisessa laitoshoidossa oleva on yksineläjä, pienempituloinen puoliso tai molemmat puoliset ovat laitoshoidossa. Jos puolisoista suurempituloinen on pitkäaikaisessa laitoshoidossa, asiakasmaksu on 42.5 % puolisoiden yhteenlasketuista tuloista. Asiakasmaksun perimisen jälkeen asiakkaan käyttöön on jätävä kuukausittain vähintään 105 euroa käyttövaroja. (Tampereen kaupunki 2014c.)

Tampereella on käynnissä ikäihmisten palvelujen rakennemuutos. Ikäihmisten pitkäaikaista laitoshoidoa ja siten vanhainkotihoitoa pyritään vähentämään lisäämällä omassa siviilikodissa asumista tukevia palveluja sekä tehostettua palveluasumista. (IKI 2014.) Tampereen kaupungin hyvinvointisuunnitelman mukaisena tavoitteena vuosille 2014–2017 on, että 92 % yli 75-vuotiaista asuu kotona. Lisäksi tavoitteena on, että vähintään 6 % yli 75-vuotiaista ikäihmisistä asuu tehostetussa palveluasumisessa ja enintään 2 % pitkäaikaisessa laitoshoidossa. (Tampereen kaupunki 2013.) Vuoden 2013 lopussa yli 75-vuotiaista ikäihmisistä kotona asui 90.6 %, tehostetussa palveluasumisessa 5.3 % ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa 4.1 %.

2.2 Koukkuniemen vanhainkoti

2.2.1 Historiaa

Koukkuniemen vanhainkoti perustettiin 1.11.1886 Näsijärven rannalle nykyiseen Lapinniemeen. Aluksi vanhainkoti tunnettiin vaivaistalona. Vaivaistalon rakentaminen oli ollut vireiltä jo 1830-luvulta lähtien, mutta sitä oli toistuvasti lykätty varojen puutteen vuoksi. Varat vaivaistalon rakentamiseen saatiin yllättäen, kun tukkukauppias Gustaf Fredrik Ahlgren testamenttasi 1880-luvun alussa huomattavan summan rahaa tähän tarkoitukseen. Ajan hengen mukaisesti vaivaistalo sijoitettiin asutun kaupungin ulkopuolelle. (Tampereen kaupunki 2014c.)

Aluksi vaivaistaloon otettiin asumaan lapsia, aikuisia ja vanhuksia, jotka eivät itse kyenneet huolehtimaan itsestään. Sosiaalihuollon kehittyessä asukaskunta alkoi kuitenkin painottua enemmän vanhuksiin. (Tampereen kaupunki 2014c.) Vuonna 1919 vaivaiskodin nimi muutettiin kunnalliskodiksi. Kuitenkin kunnalliskoti oli pitkään myös nuorempien ikäryhmien hoitopaikka, sillä ensimmäisen kerran vasta vuonna 1936 yli puolet kunnalliskodin asukkaista oli yli 60-vuotiaita. (Jaakkola, Kaarninen & Markkola 1986, 67; 86).

Sotien jälkeen asukaskunnan painottuessa yhä enemmän vanhuksiin henkilökunnan tarve kasvoi, koska aikaisemmin nuoremmat asukkaat olivat hoitaneet osan päivittäisistä askareista. 1950-luvulla henkilökunnan määrä kolminkertaistui, pätevyysvaatimuksia korotettiin ja henkilökunta alkoi myös profiloitua nimenomaan hoitohenkilökunnaksi. Vuonna 1961 kunnalliskodin nimi muutettiin vanhainkodiksi. Vasta 1970-luvulla Koukkuniemi alkoi olla puhtaasti vanhusten hoitoon keskittynyt laitos ja 1980-luvulla asukkaiden keski-ikä nousi yli 80 vuoteen. (Jaakkola ym. 1986, 139; 180–181.)

2.2.2 Nykyisyys

Nykyisin Koukkuniemen vanhainkoti palvelee ikäihmisiä, jotka eivät alentuneen toimintakykynsä vuoksi enää kykene asumaan omassa kodissaan kotona asumista tukevien palvelujen turvin. Koukkuniemen alueella on viisi vanhainkotitaloa, joissa on yhteensä 23 vanhainkotosastoa. (Tampereen kaupunki 2014c.) Vielä vuoden 2014 alussa asukkaita oli noin 550, mutta asukkaiden määrä on vähenemässä ikäihmisten palvelurakennemuutoksen myötä. Toukokuussa 2014 asukkaita Koukkuniemen vanhainkodissa oli noin 520. (Liimatainen 2014.)

Vanhainkodissa asukkaat asuvat pääsääntöisesti yhden hengen huoneissa, mutta käytössä on myös joitakin kahden hengen huoneita. Huoneet ovat peruskalustettuja, mutta asukkaat voivat tuoda niihin myös omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma ja asukkaita hoidetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan yhteistyössä omaisten kanssa. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka on asukkaan ja omaisten ensisijainen yhteyshenkilö kaikissa hoitoon liittyvissä asioissa. Vierailuaikoja ei ole rajattu, vaan omaiset ja läheiset voivat vieraila asukkaan luona joustavasti. Koukkuniemessä toimii myös kerran kuukaudessa kokoontuva omaisneuvosto. (Tampereen kaupunki 2014c.)

Vanhainkodin hoito sisältää laaja-alaisen toimintakyvyn arvioinnin ja tukemisen, tarvittavan lääkärin- ja sairaanhoidon, lääkkeet, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen, vaate- ja ruokahuollon, fysioterapian, tarvittavat apuvälineet, suun terveydenhuollon palvelut, jalkahoitajan palvelut, sosiaalityöntekijän palvelut, laboratoriopalvelut, viriketoimintaa sekä saattohoidon. Hoitohenkilökuntaan kuuluu geriatriaan perehtyneitä lääkäreitä, sairaanhoitajia, perus- ja lähihoitajia, laitoshuoltajia, lääkintävahtimestareita sekä hyvinvointiavustajia. Muita asukkaiden hoitoon ja palveluun osallistuvia ammattilaisia ovat esimerkiksi fysioterapeutit, sosiaalityöntekijät, bioanalyytikot, jalkojenhoitajat, viriketoiminnan ohjaajat sekä seurakuntien työntekijät. (Tampereen kaupunki 2014c.)

Vanhainkodin aterioista vastaa Tampereen Ateria. Lisäksi Koukkuniemessä toimivat kampaamo, kirjasto ja kahvio. Kesäisin alueella on pihakioski. Myös vapaaehtoistyöntekijät esimerkiksi Mummon Kammarista osallistuvat vanhainkodin arkeen toimimalla asukkaiden ystävinä ja ulkoiluseurana. (Tampereen kaupunki 2014c.)

Koukkuniemen vanhainkodin alue ja toiminnot ovat muutoksessa ikäihmisten palvelurakenteiden uudistamisen myötä. Tarkoituksena on vähentää pitkäaikaista laitoshoidoa vanhainkodissa ja lisätä tehostettua palveluasumista. Alueelle valmistuu tulevaisuudessa ikäihmisten tehostetun

palveluasumisen ryhmäkoteja, jotka rakennetaan sekä remontoimalla nykyisiä vanhainkotirakennuksia että rakentamalla kokonaan uusia rakennuksia. Samalla pitkäaikaisen laitoshoidon vanhainkotipaikat vähenevät. Ensimmäiset tehostetun palveluasumisen ryhmäkodit alueella ovat jo aloittaneet toimintansa vuodenvaihteessa 2013–2014. Alueelle on tarkoitus rakentaa myös tavallista asutusta. (Tampereen kaupunki 2014c.)

2.3 RAI-järjestelmä Koukkuniemessä

Koukkuniemen vanhainkodissa on käytössä RAI-järjestelmä (Resident Assessment Instrument). RAI on hoidon tarpeen ja laadun sekä kustannusten arviointi- ja seurantajärjestelmä, joka on palvelutyypikohtainen (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014). Koukkuniemen vanhainkodissa käytettävä järjestelmä on laitoshoidon RAI (RAI-LTC).

RAI-järjestelmää käytetään apuna asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa. Lisäksi järjestelmää voidaan käyttää hoidon laadun ja tehokkuuden mittaamisessa, maksujärjestelmän apuvälineenä, rekisteritarkoituksiin sekä tutkimuksen teon välineenä. (Tampereen kaupunki 2014d.) RAI-järjestelmän kysymykset koostuvat neljästä asukkaan toimintakykyä mittaavasta osa-alueesta. Nämä osa-alueet ovat päivittäisestä arjesta suoriutumiseen liittyvät toiminnot, psyykinen hyvinvointi, kognitiiviset kyvyt sekä sosiaalinen vuorovaikutus ja aktiivisuus. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

Kaikille Koukkuniemen vanhainkodin asukkaille tehdään RAI-arviointi kahden viikon kuluessa siitä, kun hän on saapunut vanhainkotiin. Tämän jälkeen arviointi tehdään vähintään puolivuositain tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Arvioinnin tekee asukkaan omahoitaja, mutta hän hyödyntää arvioinnissaan asukkaalta itseltään, asukkaan omaisilta sekä moniammatilliselta työntekijätiimiltä saamia tietoja. (Omahoitajuus Koukkuniemen vanhainkodissa 2012.)

Tampereella RAI-järjestelmää ikäihmisten palveluissa on hyödynnetty tilaajaryhmän ikäihmisten palvelujen, kaupungin laitoshoidon ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen yhteistyönä toteuttamassa laitoshoidon tuotteistushankkeessa. Hankkeessa luotiin tuotteistus, jota käytetään tilaajan ja tuottajan välisissä palvelusopimuksissa ja sopimuseurannassa. Tuotteistus muodostettiin hyödyntämällä RAI-arviointien tietoja asukkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Näitä tietoja ryhmiteltiin samankaltaisiksi RUG-kokonaisuuksiksi, joille määriteltiin hinta ja laatu. RUG (Resource Utilization Group) on palvelun asiakasrakennetta kuvaava luokitus, joka ryhmittelee

asiakkaat avun tarpeen perusteella yhdenmukaisiin luokkiin, jotka jakautuvat kustannusten suhteen toisistaan eroaviksi alaryhmiksi. (Heikkilä ym. 2013, 3;15–16.)

Hankkeessa muodostettiin kuusi palvelutuotetta RUG-III LTC/34 -luokituksen pohjalle. RUG-III LTC/34 on laitoshoidon asiakasrakennetta kuvaava versio, johon sisältyy 34 alaryhmää. Kuusi muodostettua palvelutuotetta ovat toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä arkiapu, mielenterveys- ja päihdehoito, muistisairaanhoito, vaativa perushoito, sairaanhoito ja aktiivinen kuntoutus. (Heikkilä ym. 2013, 5.)

Palvelutuotteiden sisällöt on kuvattu tilaajan ja tuottajan välisessä sairaala- ja pitkäaikaisen laitoshoidon palvelusopimuksessa, johon myös Koukkuniemen vanhainkoti kuuluu. Tuotteille on myös määritelty hinnoittelujärjestelmä. Tuotteistus on yksi keino arvioida palveluiden vaikuttavuutta ja tehdä palvelunhankinnat vaikuttavuuden mukaan. Keskiössä on aina ikäihminen ja hänen toimintakykynsä ja avun tarpeensa. (Heikkilä ym. 2013, 5;14.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSSELYN TOTEUTUS

Koti Koukkuniemessä 5 -kysely toteutettiin haastattelemalla 85:ä vanhainkodin asukasta. Haastatteluissa käytettiin kyselylomaketta (Liite), jonka pohjalta kysymykset esitettiin kaikille haastateltaville mahdollisimman samalla tavalla. Vastaavaa lomaketta on käytetty myös aikaisemmissa, vuosina 2008 ja 2012 toteutetuissa vanhainkodin asukkaille suunnatuissa Koti Koukkuniemessä -asiakastyytyväisyyskyselyissä. Tässä kyselyssä käytetyn lomakkeen kysymykset ovat pääosin samat kuin aikaisemmissa kyselyissä, mikä mahdollistaa tulosten vertailun. Kerätty aineisto käsiteltiin ja analysoitiin ZEF-ohjelmistolla.

Haastateltavat valittiin vanhainkodin henkilökunnan avustuksella. Haastateltavat olivat henkilökunnan arvion mukaan asukkaita, joiden kognitiiviset kyvyt ja muu vointi ovat sellaisella tasolla, että he kykenevät osallistumaan haastatteluun. Tätä voidaan pitää niin sanottuna eliittiotantana, joka on määrälliseen tutkimukseen soveltuva harkinnanvaraisen aineistonkeruun menetelmä. Eliittiotannassa tiedonantajiksi valitaan henkilöitä, joilta arvioidaan parhaiten saatavan tietoa kiinnostuksen kohteena olevasta asiasta. Valintakriteereinä voivat olla esimerkiksi itsensä ilmaisemisen taito, puhekyky tai kirjoitustaito. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 86.) Tässä kyselyssä kriteereinä olivat puhekyky, riittävän hyvä yleistila ja riittävät kognitiiviset kyvyt. Suuri osa kaikista haastateltavista oli kuitenkin eritasoisesti muistisairaita (pois lukien vaikeimmin muistisairaata), koska muutoin vastaajamäärä olisi jäänyt hyvin alhaiseksi.

Vanhainkodin henkilökunnan arvion perusteella kyselyyn haastateltavaksi soveltuvia asukkaita oli yhteensä 90. Heistä kaksi kieltäytyi haastattelusta. Lisäksi kolmen asukkaan haastattelu ei onnistunut, koska heidän kuntonsa oli äkillisesti heikentynyt merkittävästi tai he eivät olleet haastattelutilanteessa lainkaan orientoituneita aikaan / paikkaan muistisairaautensa vuoksi. Siten lopullinen aineisto koostuu 85 haastattelusta. Vanhainkodin koko asukasmäärään suhteutettu osallistumisprosentti on 16 %.

Haastattelut toteutettiin 9.-27.6. välisenä aikana. Haastattelut suoritettiin mahdollisimman rauhallisessa paikassa; useimmiten asukkaan omassa huoneessa tai rauhallisessa oleskelunurkkauksessa. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja kaikki vastaukset käsiteltiin nimettöminä ja luottamuksellisesti. Lyhimmät haastattelut kestivät vain noin 10 minuuttia. Näissä tapauksissa haastateltava oli niin heikkokuntoinen tai muuten väsynyt, että hän jaksoi vastata vain lomakkeen yksinkertaisimpiin kysymyksiin. Pisimmät haastattelut kestivät noin 45 minuuttia. Haastattelujen keskimääräinen kesto oli 25 minuuttia.

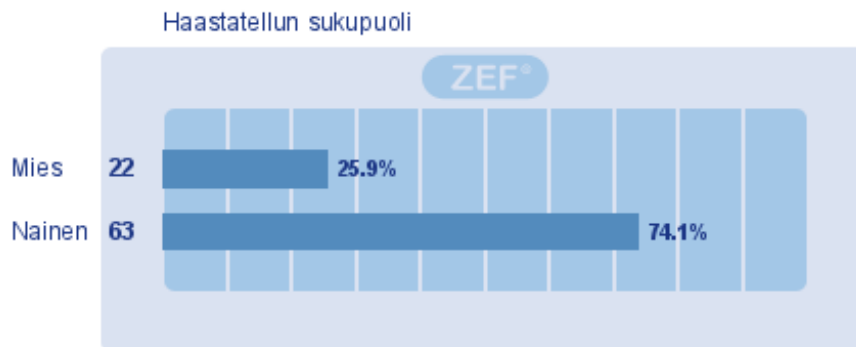
Haastattelussa käytetty kyselylomake sisälsi yhteensä 30 varsinaista kysymystä sekä viisi taustamuuttujia koskevaa kysymystä. Kysymykset liittyivät asukkaan saamaan hoitoon, kohteluun, asukkaan itsemääräämisoikeuteen, vierailuihin sekä ympäristön viihtyisyyteen ja turvallisuuteen. Suurin osa lomakkeen kysymyksistä oli muodoltaan yksinkertaisia kyllä/ei -kysymyksiä. Lomake sisälsi myös muutamia monivalintakysymyksiä ja vapaamuotoisia avokysymyksiä. Haastateltavilla oli lisäksi mahdollisuus tarkentaa kyllä/ei -kysymysten vastauksiaan vapaamuotoisissa palautteissa.

Kysymykset pyrittiin esittämään kaikille haastateltaville mahdollisimman samalla tavalla, mutta tästä periaatteesta poikettiin ajoittain, jos haastateltava ei aluksi ymmärtänyt kysymystä. Haastattelija selitti muun muassa joidenkin käsitteiden merkitystä tai kysyi kysymyksen hieman eri sanoilla. Valtaosa haastateltavista kykeni vastaamaan suurimpaan osaan kyllä/ei -kysymyksistä. Monivalintakysymysten vastausvaihtoehtojen hahmottaminen ja avokysymysten vastausten tuottaminen oli joillekin vastaajille vaikeaa. Hyväkuntoisimmat haastateltavat vastasivat avokysymyksiin monisanaisesti, mutta kaikki eivät halunneet tai kyenneet vastaamaan näihin lainkaan. Haastattelijan kokemuksen mukaan haastateltavat kykenivät parhaiten vastaamaan hyvin konkreettisiin kysymyksiin. Kysymyskohtaiset vastaajamäärät ovat nähtävissä tulosten esittelyn yhteydessä olevissa diagrammikuvioissa tai ne on raportoitu sanallisesti.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET

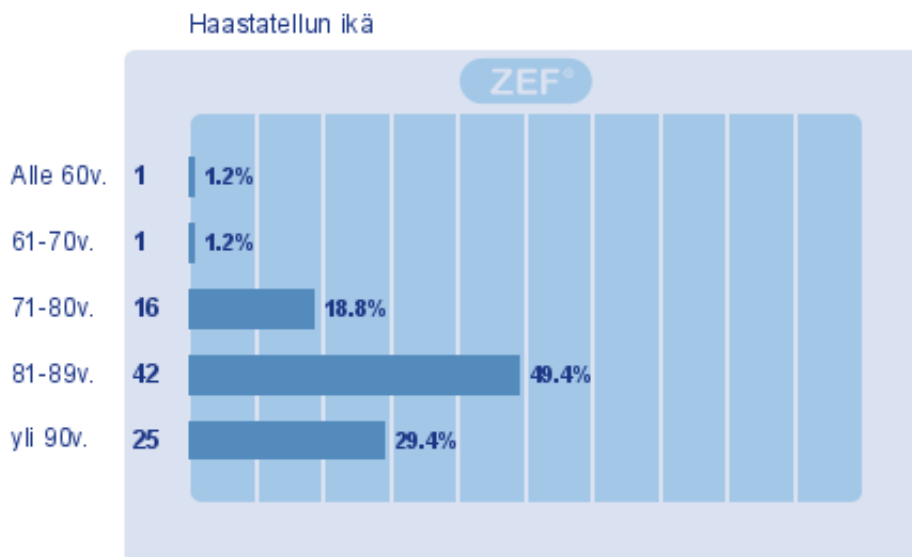
4.1 Taustamuuttajat

Haastateltavista selvä enemmistö oli naisia (Kuvio 1).



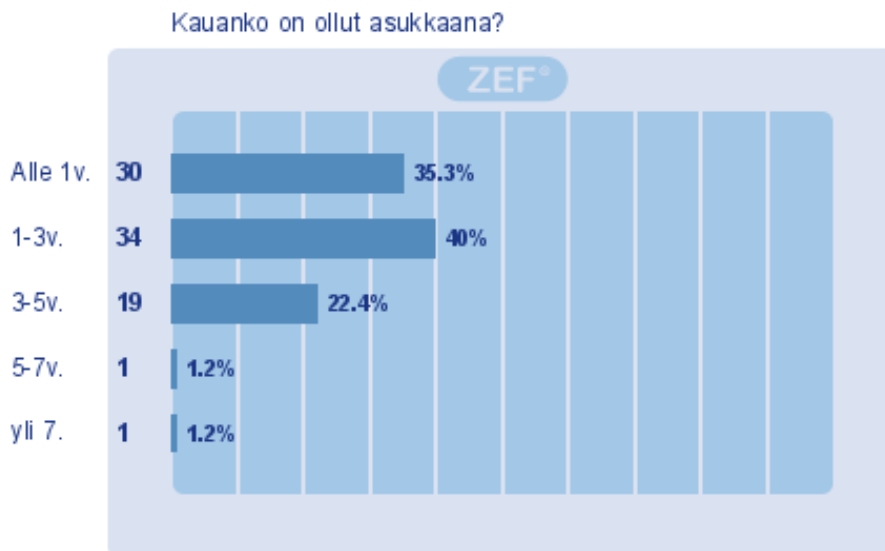
KUVIO 1. Haastatellun sukupuoli.

Suurin osa haastateltavista sijoittui ikäluokkaan 81–89-vuotiaat (49.4 %). Yli 90-vuotiaita haastateltavista oli 29.4 %. Haastateltavista 18.8 % oli 71–80-vuotiaita. 70-vuotiaita tai sitä nuorempia oli yhteensä 2.4 % haastateltavista. (Kuvio 2.)



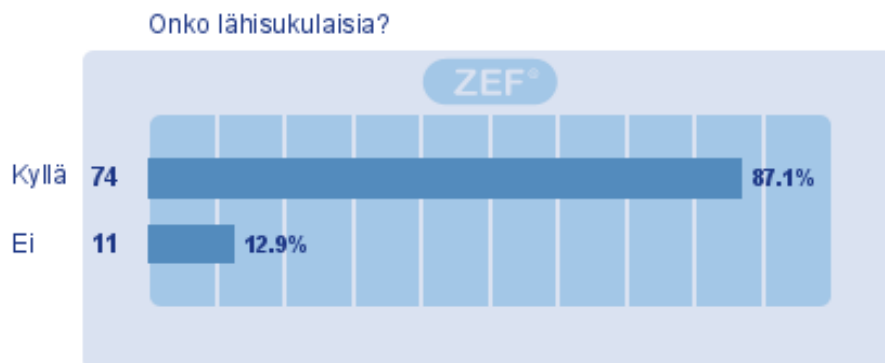
KUVIO 2. Haastatellun ikä.

Vastaajista enemmistö (75.3 %) oli ollut asukkaana Koukkuniemen vanhainkodissa korkeintaan kolme vuotta (Kuvio 3). Kaikki haastateltavat asukkaat eivät osanneet itse kertoa, kauanko he olivat asuneet vanhainkodissa. Näissä tapauksissa asumisaika tarkistettiin hoitohenkilökunnalta.



KUVIO 3. Asumisaika Koukkuniemen vanhainkodissa.

Suurimmalla osalla (87.1 %) haastateltavista oli lähisukulaisia (Kuvio 4).



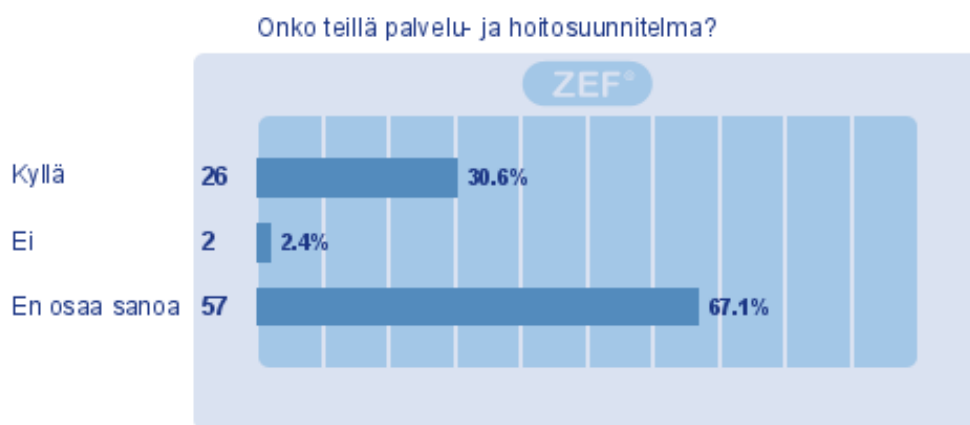
KUVIO 4. Lähisukulaiset.

Vuosina 2008 ja 2012 toteutetuissa kyselyissä vastaajien ikä- ja sukupuolirakenne olivat hyvin samankaltaiset kuin tässä kyselyssä. Sen sijaan vuoden 2012 tapaan tämän kyselyn vastaajat ovat asuneet vanhainkodissa keskimäärin vähemmän aikaa kuin vuoden 2008 kyselyn vastaajat. Tämä heijastaa yleistä trendiä, jonka mukaan laitoshoidossa tai muussa oman kodin ulkopuolisessa yksikössä asuttu aika on vähenemässä ja kotona asuttu aika pitenemässä.

4.2 Hoito

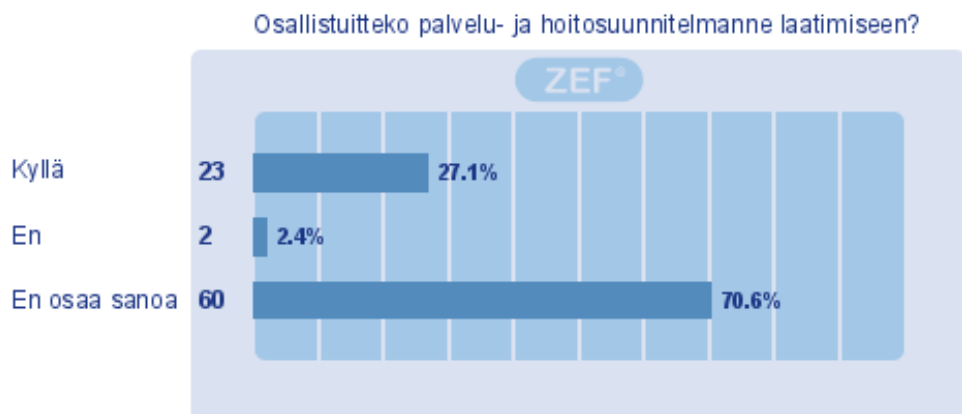
Vanhainkodissa saatua hoitoa koskevassa osiossa haastateltaville esitettiin kysymyksiä hoito- ja palvelusuunnitelmasta, omahoitajasta, hoidon laadusta, päivittäin saadusta avusta, vanhainkodissa tarjottavasta ruoasta sekä yleisestä hyvinvoinnin kokemuksesta vanhainkodissa.

Kaikille Koukkuniemen vanhainkodin asukkaille tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma. Suunnitelmaa koskevat kysymykset olivat kuitenkin valtaosalle haastateltavista vaikeita. Suurin osa haastatelluista asukkaista (67.1 %) ei osannut sanoa, onko heille laadittu kyseinen suunnitelma. Haastateltavista 30.6 % tiesi, että heille on laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma. Haastateltavista 2.4 % oli sitä mieltä, että heille ei suunnitelmaa ole laadittu. (Kuvio 5.)



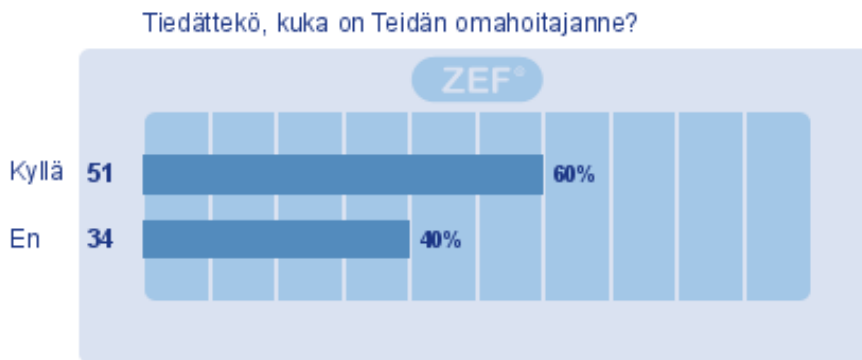
KUVIO 5. Palvelu- ja hoitosuunnitelma.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen oli mielestään osallistunut 27.1 % haastateltavista. Laatimiseen ei mielestään ollut osallistunut 2.4 % vastaajista. Suurin osa (70.6 %) ei osannut sanoa, oliko osallistunut suunnitelman laatimiseen. (Kuvio 6.)



KUVIO 6. Osallisuus palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen.

Vastaajista 60 % tiesi, kuka on hänen omahoitajansa (Kuvio 7), mutta osalla vastaajista vaikutti olevan vaikeuksia ymmärtää omahoitajan merkitystä.



KUVIO 7. Omahoitaja.

Vuoden 2008 kyselyssä noin 60 % ja vuoden 2012 kyselyssä 66 % vastaajista tiesi, kuka on hänen omahoitajansa, joten omahoitajan tunnistamisessa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. Tosin omahoitajuuden ymmärtäminen on ollut osalle vastaajista haastavaa kaikissa kyselyissä. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa koskevat kysymykset ovat kaikissa kyselyissä olleet vastaajille vaikeita, eikä niiden tuloksista voi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä.

Haastateltavilta tiedusteltiin, ovatko he tyytyväisiä Koukkuniemen vanhainkodissa järjestettävään ohjelmaan ja toimintaan. Kysymykseen vastanneista (n=83) 92.8 % oli tyytyväisiä ja tyytymättömiä oli 7.2 %. Haastateltavilta tiedusteltiin myös, saavatko he mielestään hyvää hoitoa Koukkuniemen vanhainkodissa. Kysymykseen vastanneista (n=84) 95.2 % ilmoitti olevansa tyytyväisiä, tyytymättömiä oli 4.8 %. Sanallisen arvion lisäksi vastaajia pyydettiin antamaan asteikolla 1–5 (1=huono, 5=erinomainen) arvosana saamastaan hoidosta. Kysymys oli osalle vastaajista vaikea. Kaikkiaan 68 vastaajaa kykeni antamaan saamastaan hoidosta numeroarvosanan. Keskiarvoksi muodostui **3,87**.

Vuoteen 2012 verrattuna asukkaiden tyytyväisyys saamaansa hoitoon on lisääntynyt. Tuolloin hyvää hoitoa koki saavansa 80.2 % vastaajista, kun tässä kyselyssä tyytyväisiä oli 95.2 %. Vuoden 2008 kyselyssä hoitoon tyytyväisten osuus oli samalla tasolla kuin tässä kyselyssä. Hoidosta annettujen numeroarvosanojen keskiarvo nousi hieman vuodesta 2012 (3,75 – 3,87), vuoden 2008 kyselyssä numeroarvosanaa ei kysytty.

Vastaajista 89.4 % ilmoitti saavansa tarvittaessa apua ja tukea päivittäisissä toimissaan, riittämättömäksi saadun avun ja tuen koki 10.6 % vastaajista (Kuvio 8).



KUVIO 8. Avun ja tuen saaminen päivittäisessä toiminnassa.

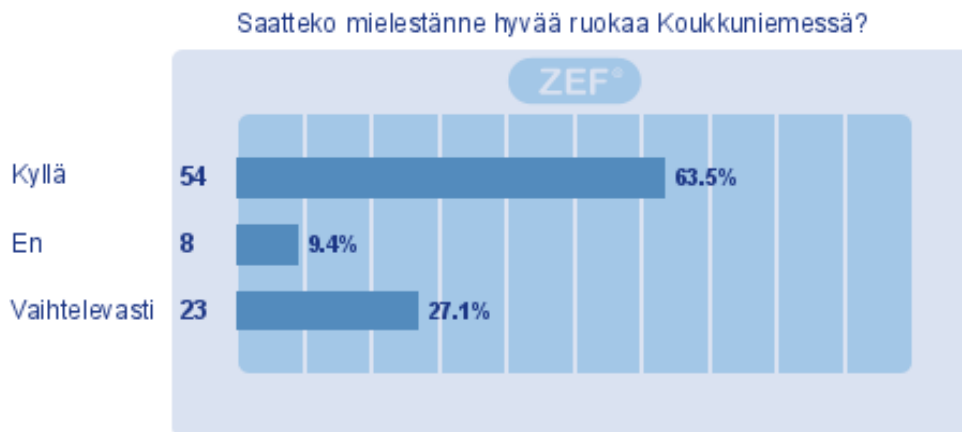
Vastaajilla oli lisäksi mahdollisuus kertoa vapaamuotoisesti esimerkkejä saamistaan hoidosta ja päivittäisestä avusta. Vapaamuotoista palautetta ja esimerkkejä kertoi 42 vastaajaa. Yleisimmin vastaajat kertoivat saavansa apua pukeutumisessa, peseytymisessä ja liikkumisessa.

- *”Minut pestään ja puetaan. Tähän sänkyyn hoidetaan.”*
- *”Kaikissa normaaleissa päivätoimissa saan apua. Pesuissa ja vaatteiden vaihdossa, sitten ruoat saan valmiina ja lääkkeet myös.”*
- *”Vessaan vientiä ja liikkumisapua.”*

Useat vastaajat toivat vapaamuotoisissa palautteissaan esiin tyytyväisyyttään saamaansa hoitoon ja apuun. Hyväkuntoisimmat vastaajat kertoivat, että eivät toistaiseksi tarvitse paljon apua. Avun saamiseen tyytymättömät mainitsivat yleisimmin hoitohenkilökunnan kiireen esteeksi avun saannille.

- *”Riittävästi saan apua.”*
- *”Saan aina apua, kun tarvitsen.”*
- *”Saisin varmasti apua, jos tarvitsisin. Pärjään aika hyvin itsenäisesti.”*
- *”Olen vielä aika hyväkuntoinen, että en nyt varsinaisesti niin paljon apua tarvitse.”*
- *”Tarpeeksi nopeasti ei saa apua. Joutuu odottamaan, että joku hoitajista ehtii.”*
- *”Avun saamisen jarruna on, että hoitajia on liian vähän.”*

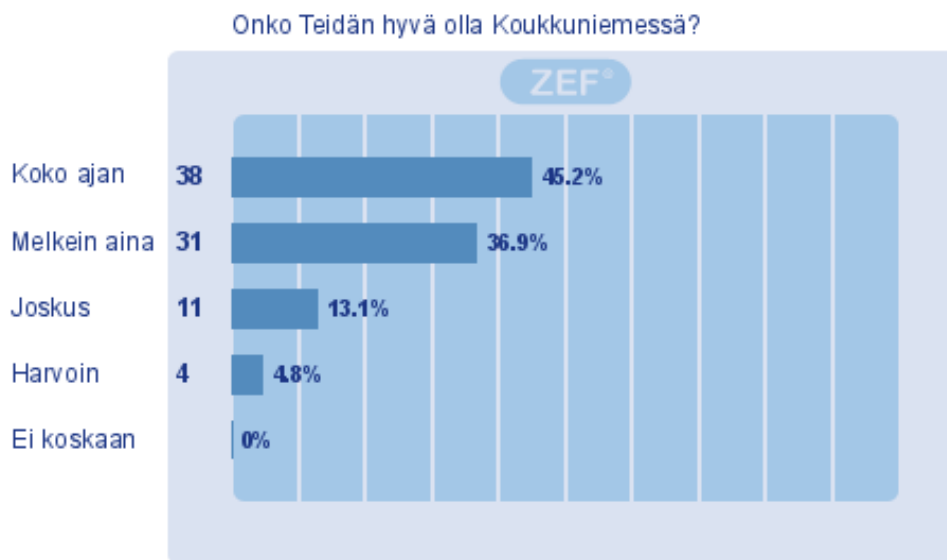
Haastateltavista 63.5 % kertoi saavansa vanhainkodissa hyvää ruokaa ja 27.1 % sai mielestään vaihtelevasti hyvää ruokaa. Haastateltavista 9.4 % koki, että vanhainkodissa tarjottava ruoka ei ole hyvää. (Kuvio 9.) Haastateltavia pyydettiin myös arvioimaan ruoan riittävyttä. Kaikki haastateltavat (n=85) kykenivät kertomaan mielipiteensä ja lähes kaikki (98.8 %) saivat mielestään riittävästi ruokaa vanhainkodissa. Kaikki haastateltavat (n=85) kertoivat saavansa halutessaan päivittäin päiväkahvit.



KUVIO 9. Ruoka.

Tyytyväisyys vanhainkodissa tarjottavaan ruokaan on lisääntynyt jonkin verran vuosien varrella (52.1 % – 60 % – 63.5 %). Vaihtelevasti ruoasta pitäviä on kaikissa kyselyissä ollut hieman yli neljännes vastaajista, mutta ei lainkaan ruoasta pitävien määrä on vähentynyt tasaisesti (21.9 % – 12.6 % – 9.4 %).

Vastaajista noin 82 % ilmoitti, että heidän on melkein aina tai koko ajan hyvä olla Koukkuniemessä. Vastaajista 13.1 % koki, että heidän joskus hyvä olla Koukkuniemessä. Harvoin olonsa hyväksi koki 4.8 %. Kukaan haastateltavista ei ilmoittanut, että hänen ei olisi koskaan hyvä olla Koukkuniemessä. (Kuvio 10.)



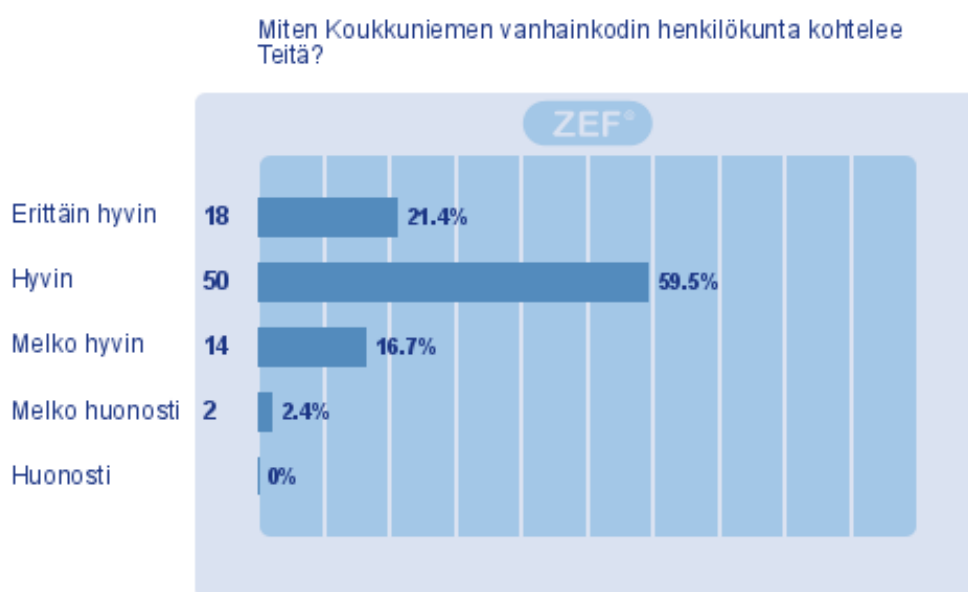
KUVIO 10. Onko Teidän hyvä olla Koukkuniemessä?

Molemmissa aikaisemmissa kyselyissä noin 77 % vastaajista koki, että hänen on vähintään melkein aina hyvä olla Koukkuniemessä. Harvoin tai ei koskaan olonsa hyväksi kokevien määrä on hieman vähentynyt, koska sekä vuoden 2008 että 2012 kyselyissä harvoin tai ei koskaan olonsa hyväksi kokevia oli yhteensä hieman yli 10 % vastaajista.

4.3 Kohtelu

Vanhainkodissa saatuun kohteluun liittyvässä osiossa haastateltavilta tiedusteltiin näkemyksiä henkilökunnalta saatavan kohtelun ja ystävällisyyden lisäksi hoitohenkilökunnalta saadusta ajasta ja henkilökunnan ammattitaidosta.

Suurin osa haastateltavista koki, että henkilökunta kohtelee heitä erittäin hyvin (21.4 %) tai hyvin (59.5 %). Melko hyvää kohtelua sai mielestään 16.7 % vastaajista. Yksikään vastaaja ei kokenut tullessa kohdelluksi huonosti, mutta melko huonoa kohtelua oli mielestään saanut pieni osa kaikista (2.4 %) vastaajista. (Kuvio 11.)



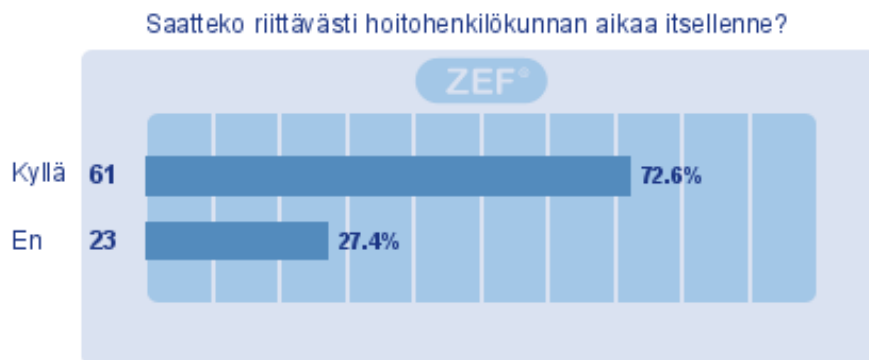
KUVIO 11. Kohtelu.

Vapaamuotoista palautetta saamastaan kohtelusta antoi 39 vastaajaa. Palautteet olivat luonnollisesti enimmäkseen kiittäviä, koska lähes kaikki vastaajat kokivat tullessa kohdelluksi ainakin melko hyvin (Kuvio 11). Henkilökuntaa kiiteltiin mukavaksi, asialliseksi ja huumorintajuiseksi. Muutamissa kommentteissa mainittiin saadussa kohtelussa olevan jonkin verran vaihtelua.

- ”Henkilökunta on mukavaa.”
- ”Olen tyytyväinen kaikkiin, sekä hoitajiin että lääkäreihin. Kaikki on mennyt asiallisesti.”
- ”Henkilökunta on huumorintajuista.”
- ”Ei ole kohtelusta mitään valittamista.”
- ”Yleensä on oikein asiallista. Joskus on tietysti hoitajillakin huonoja päiviä.”
- ”Joidenkin kohdalla on käytöksessä toivomisen varaa.”

Haastateltavilta tiedusteltiin myös mielipidettä vanhainkodissa saadun kohtelun ystävällisyydestä. Kysymykseen vastanneista (n=84) lähes kaikki (97.6 %) kokivat, että heitä kohdellaan vanhainkodissa ystävällisesti. Kysymykseen annettiin niukasti (17 kpl) vapaamuotoista palautetta. Tämä palaute oli hyvin samanlaista kuin vanhainkodissa saadusta kohtelusta annettu palaute; henkilökuntaa kiiteltiin ystävälliseksi ja asialliseksi.

Enemmistö vastaajista koki saavansa hoitohenkilökunnalta riittävästi aikaa itselleen (Kuvio 12).

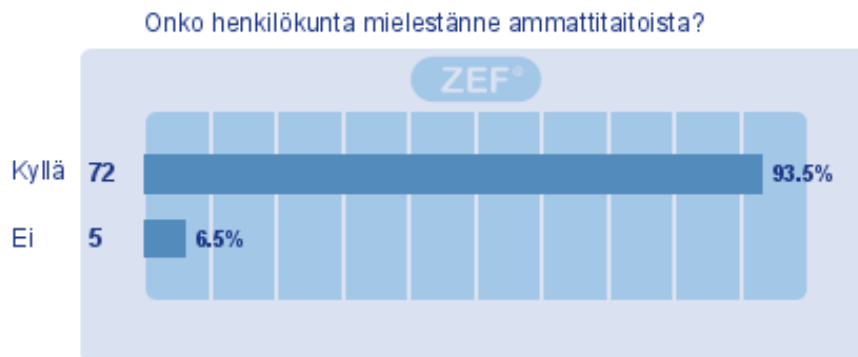


KUVIO 12. Ajan saaminen hoitohenkilökunnalta.

Yhteensä 38 vastaajaa antoi ajan saamista koskevaa vapaamuotoista palautetta. Näistä 16 palautetta liittyi riittävään ajansaantiin ja 22 riittämättömään ajansaantiin. Ajan saamiseen tyytymättömien yleisimmät kommentit liittyivät liian vähäiseksi koettuun henkilökunnan määrään ja henkilökunnan kiireeseen. Henkilökunnalla toivottiin olevan enemmän aikaa seurusteluun asukkaiden kanssa. Useat ajan saamiseen tyytyväiset vastaajat mainitsivat olevansa vielä niin hyväkuntoisia, että eivät tarvitse kovin paljon henkilökunnan aikaa. Heikin toivat kuitenkin esiin huolensa riittävästä ajansaannista, jos heidän kuntonsa heikkenee. Huomioitavaa kuitenkin on, että kaikista vastaajista valtaosa oli tyytyväisiä henkilökunnalta saamaansa aikaan, mutta tyytymättömät antoivat aktiivisemmin asiaan liittyvää vapaamuotoista palautetta.

- *”En tarvitse paljon hoitajien aikaa, koska olen aika hyväkuntoinen.”*
- *”Saan sen ajan, mitä tarvitsen.”*
- *”Olen huolissani, saanko riittävästi apua, jos menen huonommaksi. Että onko sitten hoitajilla aikaa auttaa.”*
- *”Täällä on niin vähän hoitajia ja hoidettavia on paljon. Ei ne paljon ehdi yhteen ihmiseen keskittyä.”*
- *”Olen enimmäkseen vain omassa huoneessani, kun en pysty itse liikkumaan. Toivoisin, että hoitajilla olisi enemmän aikaa olla minun kanssani.”*

Osa haastateltavista koki henkilökunnan ammattitaidon arvioinnin vaikeaksi, joten osa haastateltavista jätti vastaamatta kysymykseen. Kysymykseen vastanneista yli 90 % piti henkilökuntaa ammattitaitoisena (Kuvio 13).



KUVIO 13. Henkilökunnan ammattitaito.

Henkilökunnan ammattitaitoon liittyvää vapaamuotoista palautetta antoi 30 haastateltavaa. Näissä palautteissa henkilökuntaa kiiteltiin pääosin osaavaksi. Muutamien mielestä iältään vanhemmat ja kokeneemmat hoitajat ovat ammattitaitoisempia, mutta myös kokemattomampien hoitajien, sijaisten ja harjoittelijoiden osaamista kiiteltiin. Vastaajat olivat myös ymmärtäväisiä uusien hoitajien kokemattomuuden suhteen.

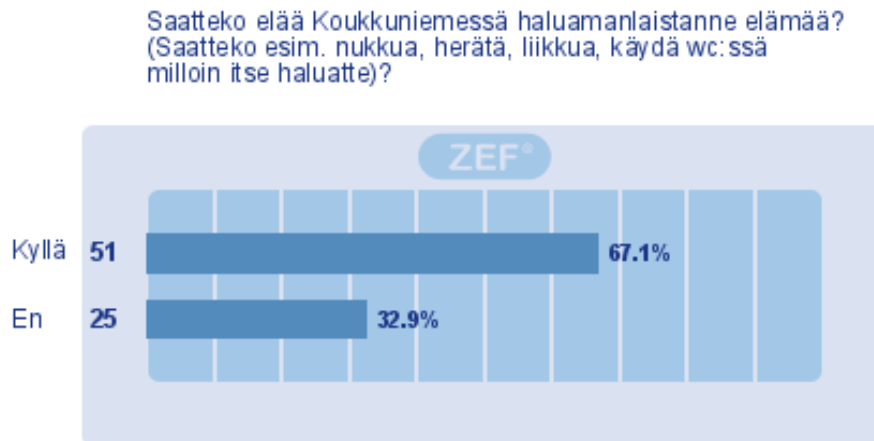
- ”En voi mitään moittia. En ole huomannut, etteikö homma sujuisi”.
- ”Hyvät hoitajat täällä on, nuoremmat sekä vanhemmat ovat kaikki hyviä. En moiti mitään”.
- ”Vanhemmat hoitajat ovat minun mielestäni osaavampia”.
- ”Nyt on semmoisia nuoria, jotka ovat täällä ensimmäistä kertaa. Hyvin hekin ovat oppineet ja ovat kovin auttavaisia”.
- ”Paljon on noita nuoria harjoittelijoita, mutta täytyyhän heidänkin jossain opetella”.

Tyytyväisyys henkilökunnalta saatuun kohteluun sekä henkilökunnan ammattitaitoon ja ystävällisyyteen ovat kaikissa kyselyissä olleet korkealla tasolla, eikä näissä ole tapahtunut olennaisia muutoksia. Henkilökunnalta saadun ajan riittävyyteen tyytyväisten asukkaiden määrä on vuoden 2012 notkahduksen jälkeen nyt lähes samalla tasolla kuin vuonna 2008 (75 % – 56.4 % – 72.6 %).

4.4 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeutta koskevassa osiossa haastateltavilta kysyttiin, onko heillä mahdollisuus elää Koukkuniemessä haluamanlaistaan elämää. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin mielipiteitä omaisten kuulemisesta, ulkoilumahdollisuudesta sekä vaikutusmahdollisuudesta ruokalistaan.

Vastaajista 67.1 % sai mielestään elää Koukkuniemessä haluamanlaistaan elämää (Kuvio 14).



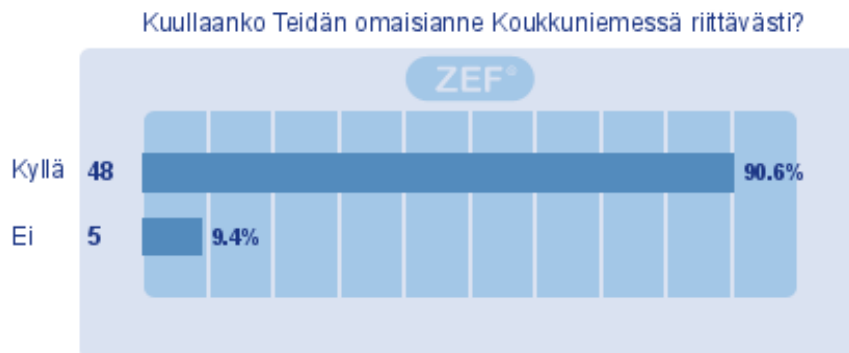
KUVIO 14. Saatteko elää Koukkuniemessä haluamanlaistanne elämää?

Kaikkiaan 38 haastateltavaa kuvaili tarkemmin elämäänsä vanhainkodissa ja siihen mahdollisesti liittyviä rajoittavia tekijöitä. Yleisimpien kommenttien mukaan vanhainkodissa ei voi elää yhtä vapaasti haluamallaan tavalla kuin omassa kodissa, mutta useimmat olivat silti tyytyväisiä tilanteeseen. Oma huone koettiin tärkeäksi. Elämää rajoittaviksi tekijöiksi koettiin yleisimmin oma huonokuntoisuus sekä vanhainkodin ja sen henkilökunnan aikataulut.

- ”Täällä omassa huoneessa saan olla rauhassa”.
- ”Kun ei kotona pysty enää olemaan, täällä on hyvä”.
- ”Kyllä paljonkin puuttuu siitä, mitä oli kotona. Mutta näihin oloihin nähden saan elää niin kuin haluan”.
- ”Onhan tässä rajoituksia, kun on liikuntakyvytön. Olen kuitenkin tyytynyt kohtalooni ja sopeutunut”.
- ”Tarvitsen niin paljon apua, niin kaikki sitten aina riippuu vähän hoitajien aikatauluista”.
- ”Vähän rajoittaa se, kun täällä on nämä aikataulut ja muut systeemit”.

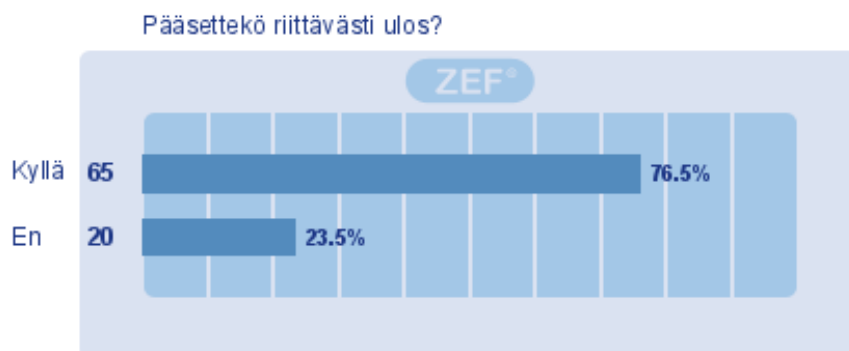
Vastaajien kokemus mahdollisuudesta saada elää vanhainkodissa haluamanlaistaan elämää (esim. syödä, nukkua ja liikkua, milloin itse haluaa) on ainoa kyselyn osa-alue, jonka tulos on heikentynyt verrattuna aiempiin kyselyihin. Aikaisemmissa kyselyissä noin 85 % vastaajista on kokenut saavansa elää haluamanlaistaan elämää.

Haastateltavilta kysyttiin mielipidettä siitä, kuullaanko heidän omaisiaan riittävästi Koukkuniemessä. Kysymys osoittautui haastavaksi ja moni jätti vastaamatta kysymykseen kokonaan. Kysymys oli monille haastateltaville vaikea ilmeisesti siksi, että he eivät vaikuttaneet olevan tietoisia siitä, mitä paljon heidän omaisensa ovat ylipäänsä tekemisissä henkilökunnan kanssa. Lisäksi kaikilla haastateltavilla ei ollut omaisia. Kysymykseen vastanneista (n=53) kuitenkin suurin osa oli sitä mieltä, että heidän omaisiaan kuullaan riittävästi (Kuvio 15).



KUVIO 15. Omaisten kuuleminen.

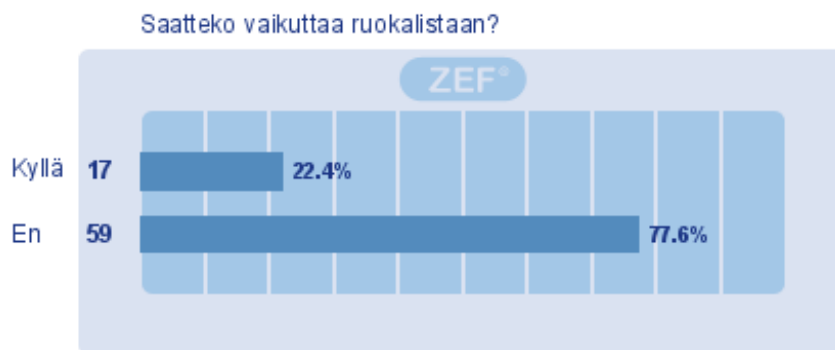
Haastateltavista 76.5 % pääsi mielestään riittävästi ulos ja vastaavasti 23.5 % ei kokenut pääsevänsä ulos tarpeeksi usein (Kuvio 16). Haastateltavien mukaan kesäaikana ulos pääsee useammin, koska vanhainkotiin on palkattu nuoria opiskelijoita ulkoiluttajiksi. Osa kertoi käyvänsä ulkoilemassa omaistensa kanssa. Ulkoilun määrään tyytymättömät pitivät ulkoilun esteenä ulkoiluttajan puutetta.



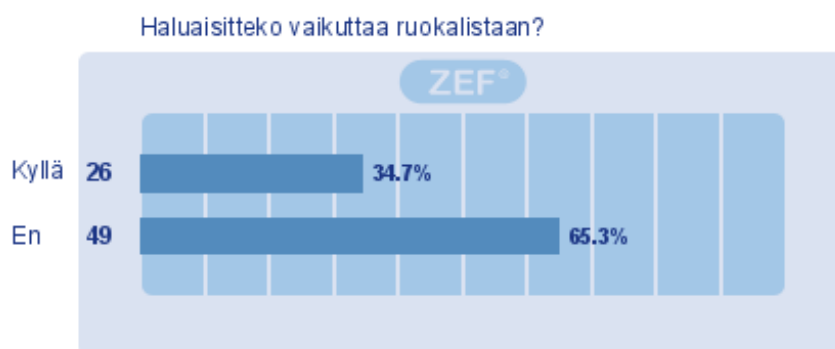
KUVIO 16. Ulkoilu.

Suurin osa haastateltavista (77.6 %) koki, että he eivät saaneet vaikuttaa vanhainkodin ruokalistaan (Kuvio 17). Kuitenkaan halukkuus vaikuttaa ruokalistaan ei ollut kovin suurta, sillä noin kolmannes vastaajista ilmaisi vaikuttamishalukkuutensa ja noin kaksi kolmasosaa vastaajista ei halunnut vaikuttaa ruokalistaan (Kuvio 18).

Haastateltavista enemmistö koki saavansa vanhainkodissa hyvää ruokaa (Luku 4.2, Kuvio 9), mikä selittänee suhteellisen vähäistä vaikutushalukkuutta ruokalistaan. Haastateltavat toivatkin vapaamuotoisissa palautteissaan esiin, että he ovat tyytyväisiä ruokaan, eivätkä siksi koe tarvetta vaikuttaa ruokalistaan. Kaikkiaan 17 haastateltavaa esitti sanallista kritiikkiä vaikutusmahdollisuudesta ruokalistaan tai ruoasta yleensä. Yleisimmissä kommentteissa toivottiin maukkaampaa ja suolaisempaa ruokaa sekä enemmän tuoreita aineksia (esim. salaattia) tai kritisoitiin sitä, että esitettyjä toiveita ei ole otettu huomioon.



KUVIO 17. Mahdollisuus vaikuttaa ruokalistaan.

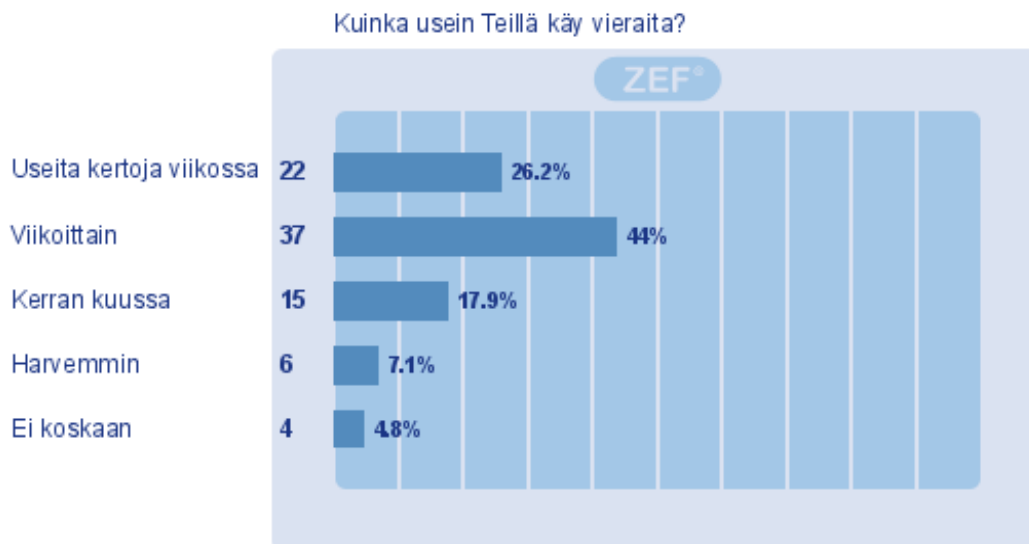


KUVIO 18. Halukkuus vaikuttaa ruokalistaan.

Tyytyväisyys ulkoilun riittävyteen on vuosien 2012 ja 2014 kyselyissä lisääntynyt tasaisesti verrattuna vuoden 2008 kyselyyn (57.9 % – 68.1 % – 76.5 %). Kokemus omaisten riittävästä kuulemisesta on eri kyselyissä hieman vaihdellut (95.7 % – 85 % – 90.6 %). Koettu mahdollisuus ja halukkuus vaikuttaa ruokalistaan ovat tässä kyselyssä edellisten kyselyjen tasolla.

4.5 Vierailut

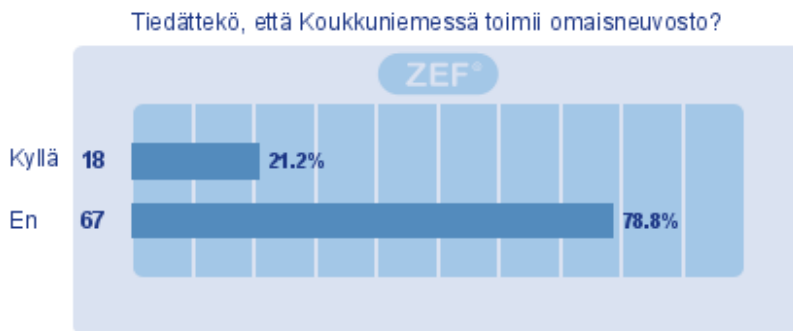
Suurimmalla osalla vastaajista (70.2 %) kävi vanhainkodissa vieraita vähintään viikoittain. Vastaajista 17.9 % ilmoitti, että heillä käy vieraita kerran kuussa. Tätä harvemmin vieraita puolestaan kävi 7.1 %:lla vastaajista. Vastaajista 4.8 % ilmoitti, että heillä ei käy koskaan vieraita. (Kuvio 19.)



KUVIO 19. Vierailut.

Haastateltavat kertoivat, että heidän luonaan vanhainkodissa vierailivat pääosin lähiomaiset, kuten puoliso, lapset, lastenlapset, omat sisarukset ja sisarusten lapset. Lisäksi muutamat haastateltavat kertoivat läheisten ystävien, entisten naapurien tai entisten työtovereiden käyvän vierailulla. Yksittäisiä vastaajia kävivät tapaamassa Mummon Kammarin vapaaehtoinen tai oman uskonnollisen yhteisön edustaja. Suurimmalla osalla vastaajista ei kuitenkaan käynyt koskaan muita vieraita omaisten ja ystävien lisäksi.

Suurin osa vastaajista ei tiennyt Koukkuniemessä toimivasta omaisneuvostosta (Kuvio 20).

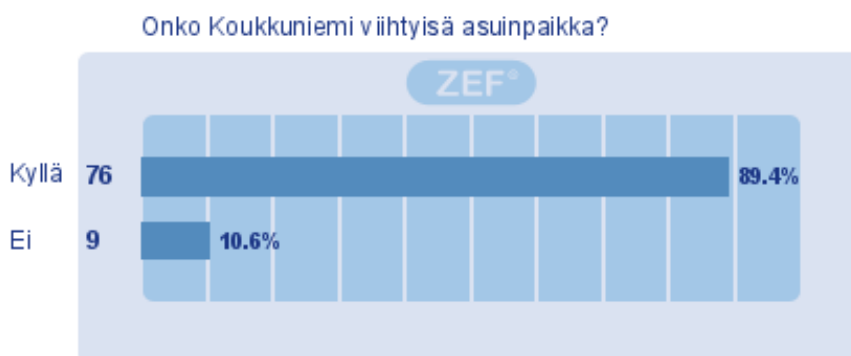


KUVIO 20. Omaisneuvosto.

Vierailujen määrissä ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia. Omaisneuvosto on perustettu vuonna 2010, joten siihen liittyviä kysymyksiä ei ollut vuoden 2008 kyselyssä. Tietoisuus omaisneuvoston olemassaolosta on nyt vajaat 10 % -yksikköä parempi kuin vuoden 2012 kyselyssä, jolloin noin 13 % vastaajista tiesi neuvostosta.

4.6 Viihtyisyys, turvallisuus ja ympäristö

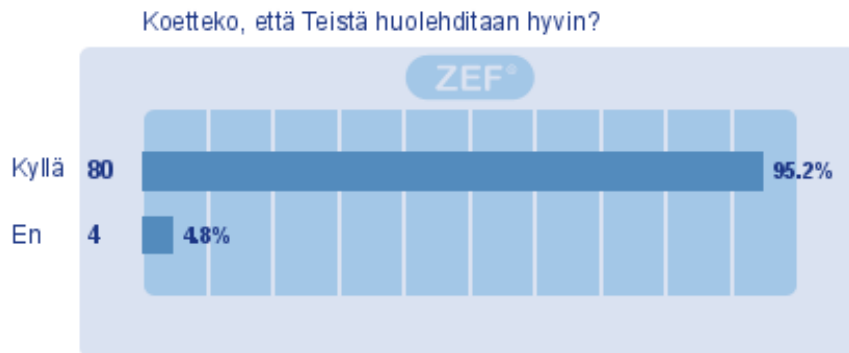
Lähes 90 % haastateltavista piti Koukkuniemeä viihtyisänä asuinpaikkana (Kuvio 21). Koukkuniemen vanhainkodin siisteys ja turvallisuus asuinpaikkana arvioitiin myös erinomaiseksi, sillä 98.8 % vastaajista (n=85) piti Koukkuniemeä sekä siistinä että turvallisenä asuinpaikkana. Kaikki haastateltavat kertoivat saavansa tuoda omia tavaroitaan omaan asuinhuoneeseensa.



KUVIO 21. Koukkuniemen viihtyisyys asuinpaikkana.

Tyytyväisyys Koukkuniemen viihtyisyyteen, turvallisuuteen ja siisteys on kaikissa kyselyissä ollut korkealla tasolla eikä näissä ole merkittäviä eroja eri vuosina tehtyjen kyselyjen välillä.

Lähes kaikki (95.2 %) haastateltavista kokivat, että heistä huolehditaan vanhainkodissa hyvin (Kuvio 22). Kaikkiaan 28 haastateltavaa antoi huolenpitoon liittyvää tarkentavaa vapaamuotoista palautetta. Yksi vapaamuotoisista palautteista oli negatiivinen ja sen mukaan vanhainkodissa täytyy pitkälti huolehtia itse, että saa kaiken tarvitsemansa. Muissa vapaamuotoisissa palautteissa tuotiin esiin tyytyväisyyttä ja luottamusta saatuun hoitoon ja huolenpitoon.



KUVIO 22. Huolenpito.

Vastaajat ovat olleet kaikissa kyselyissä hyvin tyytyväisiä saamaansa huolenpitoon, tosin vuoden 2012 kyselyssä tyytyväisyys oli hieman alhaisemmalla tasolla kuin vuosina 2008 ja 2014 (92.6 % – 86.2 % – 95.2 %).

Haastateltavilta kysyttiin, mitä he kaipaavat eniten Koukkuniemessä. Kysymykseen ei annettu valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan vastaajat saivat vapaamuotoisesti kertoa näkemyksiään. Yhteensä 56 asukasta vastasi kysymykseen. Yleisin kommentti (18 kpl) oli, että vastaaja ei kaivannut erityisemmin mitään, vaan oli tyytyväinen nykytilanteeseen. Useat vastaajat kertoivat kaipaavansa omaa kotiaan (9 kommenttia) tai omaisiaan / muita ihmisiä, joiden kanssa seurustella (10 kommenttia). Lisäksi vanhainkotiin kaivattiin enemmän ulkoilumahdollisuuksia tai muuta ohjelmaa (7 kommenttia). Muutamissa kommentteissa (3 kpl) vastaaja toivoi yleisesti olevansa paremmassa kunnossa. Yksittäisissä eri aiheita koskevissa palautteissa (9 kpl) kaivattiin esimerkiksi lisää viihtyisyyttä ja laitospaisuuden vähentämistä, enemmän henkilökuntaa ja omaa rauhaa.

- ”En enempää kaipaa kuin mitä täällä on”.
- ”Enemmän seuraa kaipaen, kun ei oikein kukaan ehdi käydä katsomassa”.
- ”Kotiolot ovat aina kotiolot. Kyllä tämä menettelee, mutta kotona olisi parhain”.
- ”Enemmän ohjelmaa, ettei tarvitsisi vain sängyssä maata”.
- ”Sitä kaipaen, että pystyisin tulemaan ja menemään, miten haluan. Olen siihen kuitenkin liian heikko”.
- ”Omaa rauhaa joskus kaipaen, vaikka onkin tämä oma huone”.

4.7 Terveiset Tampereen kaupungin päättäjille

Lopuksi haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa terveisiä ja palautetta haluamistaan asioista Tampereen kaupungin päättäjille. Kaikkiaan 41 haastateltavaa kertoi tässä yhteydessä mielipiteitään ja terveisiä erilaisista asioista. Noin puolessa palautteista (22 kpl) tuotiin esiin tyytyväisyyttä Koukkuniemen vanhainkotiä kohtaan.

- *”Ei tässä voi olla kuin kiitollinen. Nämä Koukkuniemen asiat on järjestetty asiallisesti. Täällä on hyvä henkilökunta”.*
- *”Hyvin on kaupungin puolelta hoidettu asiat täällä Koukkuniemessä, sen enempää en osaa sanoa”.*
- *”Minulla on täällä kaikki hyvin, niin ei ole mitään erityistä. Ei tule oikein mieleen mitään korjattavaa”.*

Muut terveiset ja palautteet jakautuivat melko tasaisesti eri aihepiirien kesken. Päättäjiltä toivottiin yleisesti kiinnostusta ikäihmisiä kohtaan ja heitä toivottiin myös vierailemaan vanhainkotiin. Vanhainkotiin toivottiin myös lisää henkilökuntaa, enemmän ulkoiluttajia, hoitomaksujen kohtuullistamista ja parannusta vanhainkodissa tarjottavaan ruokaan. Kuitenkin myös kritiikin ja parannusehdotusten esittäjät toivat esiin yleistä tyytyväisyyttään Koukkuniemen vanhainkodin palveluja kohtaan.

- *”Toivon, että he ovat kiinnostuneita vanhusten asioista”.*
- *”Heidän pitäisi käydä useammin katsomassa, mikä täällä on meininki”.*
- *”Enemmän työntekijöitä tänne, että täällä ehdittäisiin paremmin huolehtia meistä. Hoitomaksu on kallis, siihen menee melkein koko eläke”.*
- *”Ruoka ei ole aina hyvää, siinä olisi parantamista”.*
- *”Tämä ulkoiluasiala pitäisi laittaa kuntoon, että ulkoiluttajia olisi enemmän. Joka toinen päivä olisi hyvä päästä ulos. Olen kuitenkin kiitollinen hyvästä hoidosta. Kaupunki on järjestänyt vanhusten hoidon hyvin täällä Koukkuniemessä”.*

5 LOPUKSI

Koti Koukkuniemessä 5 -kyselyn tarkoituksena oli arvioida Koukkuniemen vanhainkodin asukkaiden tyytyväisyyttä saamaansa hoitoon ja palveluihin sekä havaita mahdollisia kehittämiskohteita asukkaiden saaman hoidon ja palveluiden parantamiseksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä haastateltiin 85:ä vanhainkodin asukasta. Vastaajien absoluuttinen lukumäärä laski jonkin verran suhteessa aikaisempiin asukkaille suunnattuihin Koti Koukkuniemessä -kyselyihin. Vuoden 2008 kyselyssä vastaajamäärä oli 95 ja vuoden 2012 kyselyssä 97. Lukumäärän laskua selittää vanhainkodin asukasmäärän väheneminen. Lisäksi asukkaista yhä suurempi osa on niin heikkokuntoisia tai vaikeasti muistisairaita, että he eivät kykene osallistumaan tämänkaltaisiin kyselyihin. Vanhainkodin koko asukasmäärään suhteutettu osallistumisprosentti (16 %) säilyi kuitenkin tässä kyselyssä edellisten kyselyjen tasolla.

Tämän kyselyn perusteella Koukkuniemen vanhainkodin asukkaat ovat pääosin erittäin tyytyväisiä vanhainkodissa saamaansa hoitoon ja palveluihin. Kyselyn vastaajista yli 90 % oli tyytyväisiä vanhainkodissa järjestettyyn ohjelmaan ja toimintaan. Vastaajista noin 95 % sai mielestään hyvää hoitoa ja noin 94 % vastaajista piti henkilökuntaa ammattitaitoisena. Vanhainkodin siisteyteen ja turvallisuuteen olivat tyytyväisiä lähes kaikki vastaajat ja noin 90 % vastaajista koki vanhainkodin viihtyisäksi asuinpaikaksi.

Kyselyn tulosten mukaan eniten tyytymättömyyttä vastaajissa herättivät henkilökunnalta saadun ajan määrä, ulkoilumahdollisuudet sekä jossain määrin vaikutusmahdollisuudet ruokalistaan. Tosin yli 70 % vastaajista koki saavansa henkilökunnalta tarpeeksi aikaa ja pääsevänsä ulkoilemaan riittävästi, mutta koko kysely huomioiden näissä asioissa vastaajien joukossa oli eniten tyytymättömiä. Kuitenkin tyytyväisyys näihin osa-alueisiin oli tässä kyselyssä vähintään edellisten kyselyjen tasolla. Vastaajista noin 67 % sai mielestään elää vanhainkodissa haluamanlaistaan elämää. Tämä oli ainoa kyselyn osa-alue, jonka tulos heikentyi suhteessa edellisiin kyselyihin. Tämän kyselyn tuloksia kokonaisuutena tarkastellen Koukkuniemen asukkaiden tyytyväisyys vanhainkodin palveluihin on parantunut verrattuna edellisiin kyselyihin.

Tämän kyselyn toteutuksen haasteena oli riittävän vastaajamäärän saaminen, koska vanhainkodissa asuttu aika on yleisesti lyhenemässä ja asukkaat ovat aiempaa muistisairaampia. Tämä on haaste myös jatkossa vastaavia kyselyjä tehtäessä. Toisaalta käyttäjien kokemuksia saamiensa palvelujen laadusta on tärkeä selvittää ja ottaa huomioon mahdollisuuksien mukaan. Kaikkien Koti

Koukkuniemessä -kyselyjen vahvuutena onkin ollut, että niissä vanhainkodin asukkaat ovat päässeet kykyjensä mukaan itse arvioimaan saamiensa palvelujen laatua ja esittämään kehittämissuhteita. Myös Tampereen kaupunkistrategiassa (Yhteinen Tampere -Näköalojen kaupunki) vuosille 2014–2017 määritellyissä tavoitteissa painotetaan nimenomaan palvelujen käyttäjien osallistumista palvelujen kehittämiseen. Siten tämänkaltaiset kyselyt toteuttavat osaltaan kaupunkistrategian linjausta.

LÄHTEET

Heikkilä, R., Noro, A., Asikainen, J., Björkgren, M., Nieminen, J., Tirronen, A., Suojalehto, E., Ripsaluoma, J., Lumio, J., Pulli, M., Majanmaa, L. & Finne-Soveri, H. 2013. Asiakasryhmittelyyn pohjautuva tuotteistus RUG-III LTC/34 -luokituksen avulla. Tampereen kaupungin laitoshoido. Raportti 6/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

IKI 2014. Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessin vuoden 2014 vuosisuunnitelma.

Jaakkola, J., Kaarninen, M. & Markkola, P. 1986. Koukkuniemi 1886–1986. Sata vuotta laitoshuoltoa Tampereella. Tampereen kaupunki: Keskuspaino.

Liimatainen, M. 2014. Pitkäaikaishoidon päällikkö. Suullinen tiedoksianto 28.5.2014.

Omahoitajuus Koukkuniemen vanhainkodissa 2012. Elektroninen aineisto. Viitattu 18.6.2014. https://www.loora.fi/intra/download/materials/Laitoshoido/Vanhainkotihoito/Omahoitajuus_kova.pdf

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2010/1378. Finlex -Ajantasainen lainsäädäntö. Elektroninen aineisto. Viitattu 12.6.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710#L3>

Tampereen kaupunki 2014a. Ikäihmisten palvelujen hallinto. Elektroninen aineisto. Viitattu 5.6.2014. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/ikaihmiset/hallinto.html>

Tampereen kaupunki 2014b. Hyvinvointipalvelut. Elektroninen aineisto. Viitattu 19.6.2014 <http://www.tampere.fi/hallintojatalous/organisaatio/hyvinvointipalvelut.html>

Tampereen kaupunki 2014c. Koukkuniemi -sivut. Elektroninen aineisto. Viitattu 5.6.2014. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/ikaihmiset/asuminen/koukkuniemi.html>

Tampereen kaupunki 2014d. RAI-järjestelmä. Elektroninen aineisto. Viitattu 6.6.2014. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/ikaihmiset/terveys/sairaalahoito/kaupinsairaala/kehittaminen/rai.html>

Tampereen kaupunki 2013. Hyvinvointisuunnitelma 2014–2017. Elektroninen aineisto. Viitattu 6.6.2014. http://www.tampere.fi/material/attachments/h/6KjP5EKyq/DK_tre_HVS_netti.pdf

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014. RAI-vertailukehittäminen. Elektroninen aineisto. Viitattu 6.6.2014. <http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/rai-vertailukehittaminen>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu laitos. Helsinki:Tammi.

Yhteinen Tampere -Näköalojen kaupunki. Tampereen kaupunkistrategia 2025. Elektroninen aineisto. Viitattu 9.7.2014. http://www.tampere.fi/material/attachments/k/6IoZ2as0k/DK_TRE_strategia_suomi_kevyt.pdf



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KOUKKUNIEMEN ASUKKAILLE VUONNA 2014

TAUSTAMUUTTUMIEN

Haastatellun sukupuoli

Mies Nainen

Haastatellun ikä

Alle 60v. 61–70v. 71–80v. 81–89v. yli 90v.

Kauanko on ollut asukkaana?

Alle 1v. 1–3v. 3–5v. 5–7v. yli 7v.

Onko lähisukulaisia?

Kyllä Ei

Kuinka usein Teillä käy vieraita?

Useita kertoja viikossa Viikoittain Kerran kuussa Harvemmin

Ei koskaan

HOITO

1. Onko Teillä palvelu- ja hoitosuunnitelma?

Kyllä Ei En osaa sanoa

2. Osallistuitteko palvelu- ja hoitosuunnitelmanne laatimiseen?

Kyllä En En osaa sanoa

3. Tiedättekö, kuka on Teidän omahoitajanne?

Kyllä En

4. Oletteko tyytyväinen yksikössä järjestettyyn ohjelmaan ja toimintaan?

Kyllä En

5. Saatteko mielestänne hyvää hoitoa Koukkuniemessä?

Kyllä En

6. Arvionne hoidosta Koukkuniemessä?

Huono 1 2 3 4 5 Erinomainen

7. Saatteko tarvittaessa apua ja tukea päivittäisessä toiminnassanne?

Kyllä En

Kerrotteko vapaasti esimerkkejä:

8. Saatteko mielestänne hyvää ruokaa Koukkuniemessä?

Kyllä En Vaihtelevasti

9. Saatteko mielestänne riittävästi ruokaa Koukkuniemessä?

Kyllä En

10. Saatteko halutessanne päivittäin päiväkahvit Koukkuniemessä?

Kyllä En

11. Onko Teidän hyvä olla Koukkuniemessä?

Koko ajan Melkein aina Joskus Harvoin Ei koskaan

KOHTELU

12. Miten Koukkuniemen vanhainkodin henkilökunta kohtelee Teitä?

Erittäin hyvin Hyvin Melko hyvin Melko huonosti Huonosti

Kerrotteko vapaasti saamastanne kohtelusta esimerkein:

13. Saatteko riittävästi hoitohenkilökunnan aikaa itsellenne? Kyllä En

14. Onko henkilökunta mielestänne ammattitaitoista? Kyllä Ei

15. Kohdellaanko Teitä ystävällisesti Koukkuniemessä?

Kyllä Ei

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

16. Saatteko elää Koukkuniemessä haluamanlaistanne elämää? (Saatteko esim. nukkua, herätä, liikkua, käydä wc:ssä milloin itse haluatte)?

Kyllä En

17. Kuullaanko Teidän omaisianne Koukkuniemessä riittävästi?

Kyllä Ei

18. Pääsettekö riittävästi ulos?

Kyllä En

19. Saatteko vaikuttaa ruokalistaan?

Kyllä En

20. Haluaisitteko vaikuttaa ruokalistaan?

Kyllä En

VIERAILUT

21. Kuinka usein omaisenne tai läheiset ystävänne käyvät tapaamassa Teitä?

Useita kertoja viikossa Viikoittain Kerran kuussa Harvemmin Ei koskaan

22. Kuinka usein muut kuin läheisenne käyvät tapaamassa Teitä? (järjestöt, srk yms.)

Useita kertoja viikossa Viikoittain Kerran kuussa Harvemmin Ei koskaan

VIIHTYISYYS, TURVALLISUUS, YMPÄRISTÖ

23. Onko Koukkuniemi viihtyisä asuinpaikka? Kyllä Ei

24. Onko Koukkuniemi asuinympäristönä siisti? Kyllä Ei

25. Saatteko tuoda omia tavaroita huoneeseen? Kyllä En

26. Koetteko, että Koukkuniemi on turvallinen paikka asua? Kyllä En

27. Mitä kaipaatte eniten Koukkuniemessä?

28. Tiedätkö, että Koukkuniemessä toimii omaisneuvosto? Kyllä En

29. Koetteko, että Teistä huolehditaan hyvin? Kyllä En

30. Mitä terveisiä haluaisitte kertoa elämästänne Koukkuniemessä tai/ja mitä terveisiä haluaisitte lähettää Tampereen kaupungin päättäjille (pormestarille, valtuutetuille, Koukkuniemen johdolle yms.) esim. Koukkuniemen hoitopalveluista?

Kiitos vastauksista!