



TAMPEREEN KAUPUNKI

Hyvinvoinnin palvelualue

Ikäihmisten palvelut

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY
TEHOSTETUN
PALVELUASUMISEN
ASUKKAILLE 2016

JUKOLA-IMPIVAARA
KONTUKOTI
KUUSELA
ORIVESI
PAPPILANPUISTO
PETÄJÄKOTI
PISPA

Sisällys

1. Johdanto	2
2. Asiakastyytyväisyyskyselyn taustaa	3
2.1. Jukola-Impivaara.....	5
2.2. Pispä	6
2.3. Orivesi.....	6
2.4. Kontukoti.....	6
2.5. Kuuselakeskus.....	6
2.6. Pappilanpuisto	7
2.7. Petäjäkotikeskus.....	7
3. Aineiston kuvailu ja tulokset.....	8
3.1. Taustamuuttajat	8
3.2. Hoito.....	10
3.3. Kohtelu	17
3.3. Itsemääräämisoikeus ja vierailut	20
3.4. Viihtyisyys, turvallisuus ja ympäristö	24
3.5. Terveiset kaupungin päättäjille	28
4. Lopuksi.....	30
5. Kirjallisuus.....	31
Liite.. ..	33
Kyselylomake	33

1. Johdanto

Tehostettu palveluasuminen on monimuotoista, yksilölliset tarpeet huomioivaa asumista ammattitaitoisen henkilökunnan ympärivuorokautisen hoivan, ohjauksen ja palvelun tuella. Tehostettu palveluasuminen on suunnattu ikäihmisille, jotka eivät toimintakyvyn alenemisen johdosta kykene enää asumaan omassa kodissaan, mutta eivät kuitenkaan tarvitse sairaalahoitoa. Tehostetussa asumispalvelussa asukkaalla on yksikössä oma huone tai asunto. Asukkaalla on mahdollista vointinsa salliessa asua omassa asunnossaan kuolemaansa saakka. (Tampereen kaupunki 2016a.)

Tampereen kaupunki järjestää tehostettua palveluasumista kolmen eri periaatteen mukaisesti. Omana tuotantona toimivat Jukola-Impivaara, Pispä, Orivedellä Onninkoti ja Toivonkoti sekä toukokuussa avattu Pohjolan palvelukoti. Lisäksi kaupunki ostaa asumispalveluja eri ostopalveluyksiköiltä. Kolmantena periaatteena toimii yli 65-vuotiaille suunnattu tehostetun palveluasumisen palveluseteli, jonka myötä kunta sitoutuu maksamaan setelissä määritetyn osuuden palvelukodin hoivan kustannuksista. (mts.; STM n.d)

Pormestari Anna-Kaisa Ikonen mainitsee *Yhteinen Tampere – Näköalojen kaupunki, kaupunkistrategia 2025* (Tampereen kaupunki 2013, 2–3) julkaisun esipuheessa, että yhdessä tekeminen ja kehittäminen ovat eräitä strategian määrittäviä ominaisuuksia. Tampereella suoritetaan vuosittain asiakastytyväisyyskysely osassa tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Tämä toteuttaakin osaltaan kaupunkistrategian tavoitetta mahdollistaa palvelunkäyttäjien osallistuminen palvelujen kehittämiseen.

Tämä asiakastytyväisyyskysely kohdistui oman tuotannon tehostetun palveluasumisen paikkoihin Jukola-Impivaaraan, Pispään sekä Oriveteen. Edellä mainittu Pohjolan palvelukoti jäi tänä vuonna kyselyn ulkopuolelle myöhäisen avautumisajankohtansa vuoksi. Kysely toteutettiin myös seuraavissa ostopalveluyksiköissä: Kontukoti, Kuusela, Pappilanpuisto ja Petäjäkoti. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 139 tehostetun palveluasumisen asukasta. Haastattelut suoritettiin 24. toukokuuta – 15. kesäkuuta 2016 välisenä aikana. Kyselyn toteutti Tampereen kaupungin hyvinvoinnin palvelualueen Ikäihmisten palvelut. Asiakastytyväisyyskyselyn käytännön toteutuksesta ja tämän raportin laidinnasta vastasi hallinnon harjoittelija, yhteiskuntatieteiden maisteriopiskelija, Tiiu Airistola (YTK).

2. Asiakastyytyväisyyskyselyn taustaa

Vuoden 2015 lopussa 91,3 prosenttia 75 vuotta täyttäneistä tamperelaisista asui kotona, 6,1 prosenttia tehostetun palveluasumisen piirissä ja 2,6 prosenttia oli pitkäaikaisessa laitoshoidossa (Vartiainen 2016, 35). Tampereen kaupunkistrategiassa 2025 (2013, 13) on asetettu tavoitteeksi vuodelle 2017, että ikäihmisistä asuisi kotona vähintään 92 prosenttia, tehostetussa palveluasumisessa vähintään 6 prosenttia ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa enintään 2 prosenttia. Tehostetun palveluasumisen osalta tavoite on täyttynyt jo vuonna 2015 ja kehitys oli edeltävinäkin vuosina tasaista. Laitoshoidossa olevien määrä on tavoitteen mukaisesti laskenut tasaisesti jo kahdeksan aiempaa vuotta. Lisäksi kotona asuvien suhteellinen määrä on hieman noussut viime vuonna.

Tampereella oli vuoden 2015 lopussa yhteensä 1067 ikäihmistä tehostetun palveluasumisen piirissä (Vartiainen 2016). Kaupunkiin on suunnitteilla 502 lisäpaikkaa tehostettuun palveluasumiseen vuoteen 2019 mennessä. Ne on suunnattu erityisesti ympärivuorokautista hoivaa tarvitseville muistisairaille ikäihmisille. (Tampereen kaupunki 2016b.) Tampereen kaupungin Hyvinvoinnin palvelualue (entinen Tilaajaryhmä) edellyttää tuottajilta RAI-järjestelmän käyttöönottoa uusia tarjouspyyntöjä kilpailuttaessaan (Heikkilä ym. 2013, 3). RAI (Resident Assessment Instrument) -järjestelmä on kansainvälinen laadun ja kustannusvaikuttavuuden arviointi- ja seurantajärjestelmä. Järjestelmän tietopohja perustuu palvelutarpeen määrittelyn yhteydessä kerättyyn kansainvälisesti validoidun kyselylomakkeen kautta saatuun standardoituun tietoon. RAI-järjestelmän avulla voidaan arvioida muun muassa ikäihmisten palveluntarvetta neljän eri tavoin toimintakykyä mittaavan osa-alueen kautta. (THL 2014.)

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin edellisen kerran viime vuonna (2015), jolloin selvitys koski Jukola-Impivaaran, Kontukodin, Kuuselan, Pappilanpuiston, Petäjäkotikeskuksen ja Pispän tehostetun palveluasumisen yksiköitä. Tänä vuonna kysely toteutettiin edellisten lisäksi myös Oriveden tehostetussa palveluasumisessa. Haastateltavat valikoituivat niin sanotun eliittiotantaperiaatteen mukaisesti. Haastateltaviksi päätyivät ne asukkaat, jotka hoitohenkilökunta arvioi olevan kognitiivisesti kykeneväisimpiä vastaamaan haastattelussa esitettyihin kysymyksiin. Soveltuvuutta arvioitaessa otettiin huomioon muun muassa haastateltavan muistisairauden aste,

puheen tuottamiseen liittyvät asiat sekä halukkuus osallistua kyselytutkimukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88–89.)

Ikäihmisten haastattelemisessa on tietynlaisia erityispiirteitä, jotka haastattelijan tulee ottaa huomioon. Näitä ovat muun muassa huono kuulo ja muistiongelmät. (Lumme-Sandt 2005, 127.) Tehostetussa palveluasumisessa olevista asukkaista 52 prosenttia sairastaa muistisairautta (THL 2016a). On tyypillistä, että tutkimuksesta rajataan ulkopuolelle kaikista vanhimmat ja huonokuntoisimmat. Taustalla on toive haastattelun sujuvuudesta ilman ylimääräisiä haasteita. Väestön ikääntyminen tuokin omat haasteensa myös tutkimuskentälle. Muistisairaita on nyt alettu ottaa aikaisempaa enemmän mukaan tutkimuksiin. Periaatteena toimii, että jos haastattelu on hyvin laadittu ja toteutettu, on mahdollista haastatella mitä tahansa ryhmää. (Lumme-Sandt 2005, 127–128.)

Asiakastyytyväisyshaastatteluja tehdessä tuli vastaan tilanteita, joissa haastateltava uskoi esimerkiksi olevansa töissä palvelutalossa. Haastattelujen myötä tehtyjen havaintojen pohjalta voisi kuitenkin väittää, että asukkaan tämän hetkiset kokemukset saattavat kuitenkin heijastua hänen näkemyksiinsä ja kertoa jotain hänen tyytyväisyydestään saamiinsa palveluihin ja hoitoon. Näin ollen voidaan todeta, että jokaisen haastateltavan näkemykset olivat merkityksellisiä ja antoivat oman panoksensa asiakastyytyväisyyskyselylle. Vanhemman väestönosan osallistaminen tutkimuksiin, muistisairaudesta huolimatta, on olennaista, kun halutaan saada tietoa heidän omista näkemyksistään ja kokemuksistaan, ja tätä kautta kehittää heille suunnattuja palveluja.

Haastattelupaikkana toimi useimmiten asukkaan oma huone tai muu rauhallinen paikka, jossa ei ollut lähellä muita ihmisiä. Periaatteena toimi kuitenkin, että haastateltava sai valita itsellensä mieluisimman paikan haastattelua varten. Joissain tapauksessa haastattelu toteutettiin päiväsalissa muutaman muun asukkaan ja hoitohenkilökunnan jäsenen läsnä ollessa. Toteutettujen haastattelujen pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että paras paikka haastattelulle oli asukkaan oma huone. Huoneessaan asukas tuntui olevan vapautuneempi antamaan kriittistäkin palautetta asiakastyytyväisyydestään. Haastattelut kestivät keskimäärin 20 minuuttia, mutta pisimmillään 1,5 tuntia.

Haastatteluissa käytettiin hyväksi etukäteen valmisteltua puolistrukturoitua kyselylomaketta (liite 1). Puolistrukturoidussa haastattelussa osa lähtökohdista on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia.

Puolistrukturoidussa kyselylomakkeessa kysymykset ovat erään näkemyksen mukaan suunniteltu ennalta, mutta haastattelija voi muokata niiden sanamuotoa. Toisen näkemyksen mukaan kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole rajattu vastausvaihtoehtoihin vaan haastateltava voi käyttää luovasti omia sanojaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47.) Tässä asiakastytyväisyyskyselyssä voidaan sanoa, hyödynnettäneen molempia edellä mainittuja toimintatapoja. Kyselylomake sisälsi sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Virallisten avointen kysymysten lisäksi kirjattiin ylös myös kaikki muut haastateltavan esiin nostamat ajatukset. Osaan kysymyksistä, joiden vastausvaihtoehtoina oli ”kyllä” tai ”ei” lisättiin edellisen kyselyn toteuttajan ohjeen mukaisesti vaihtoehto ”vaihtelevasti”. Tämä osoittautui päteväksi valinnaksi, sillä monesti haastateltavat eivät olleet selkeästi myöntävällä tai kieltävällä kannalla.

Lomakkeessa oli viisi taustamuuttujakysymystä ja 30 varsinaista kysymystä. Kysymykset jakautuivat viiteen osa-alueeseen, joissa tarkasteltiin asukkaan saamaa hoitoa, kohtelua, itsemääräämisoikeutta, vierailuja sekä viihtyvyyttä, turvallisuutta ja ympäristöä. Haastattelun lopussa asukkaan oli mahdollista lähettää terveisiä Tampereen kaupungin päättäjille esimerkiksi palvelukodissa asumiseen liittyen. Haastattelija pyrki esittämään kysymykset haastateltaville mahdollisimman samalla tavalla, mutta toisinaan oli tarpeen selittää tarkemmin tai eri sanoin kysymyksen sisältöä. Kyselyvastaukset kirjattiin haastattelun aikana tietokoneelle docx-muodossa olevalle kyselylomakkeelle ja siirrettiin myöhemmin analyysiä varten ZEF-arviointikone-ohjelmaan. Kysymyskohtaiset vastaajamäärät vaihtelivat. Joihinkin kysymyksiin asukkaiden oli selvästi vaikeampi vastata. Suurin syy tähän on luultavasti asukkaiden muistisairaudet. Seuraavaksi esitellään lyhyesti asiakastytyväisyyskyselyyn valikoituneet tehostetun palveluasumisen yksiköt.

2.1. Jukola-Impivaara

Jukola ja Impivaara sijaitsevat Koukkuniemen vanhainkodin alueella. Jukolassa on kolme ja Impivaarassa viisi ryhmäkotia. Kaikissa ryhmäkodeissa asukkaalla on oma huone, jossa on suihku- ja wc-tila. Lisäksi asukkaalla on käytettävissään yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Ryhmäkodeissa asukas saa oman mielensä mukaisesti mahdollisuuden osallistua kodissa järjestettyyn virkistystoimintaan. Asukkaan perustarpeista huolehditaan vuorokauden ympäri. Asukkaita Jukola-Impivaarassa asuu yhteensä 114. (Tampereen kaupunki 2016c.) Palvelu on kaupungin omaa tuotantoa. Impivaara on ollut toiminnassa marraskuusta 2013 ja Jukola alkuvuodesta 2014 lähtien.

2.2. Pispä

Hyhkysä sijaitsevan kesällä 2014 valmistuneen Pispän palvelukeskuksen yhteydessä toimii seitsemän tehostetun palveluasumisen ryhmäkotiä. Ryhmäkotien asukkailla on omat huoneet, joissa on suihku- ja wc-tilat. Lisäksi asukkaalla on käytettävissään yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Ryhmäkoteissa asukas saa oman mielensä mukaisesti mahdollisuuden osallistua kodissa järjestettyyn virkistystoimintaan. Asukkaan perustarpeista huolehditaan vuorokauden ympäri. Tehostetun palvelun asukkaita Pispässä asuu yhteensä 105. (Tampereen kaupunki 2016d.) Palvelu on kaupungin omaa tuotantoa.

2.3. Orivesi

Tampereen kaupunki järjestää tehostettua palveluasumista omana tuotantonaan myös Orivedellä Onninkodissa ja Toivonkodissa. Jokaisella asukkaalla on oma huoneensa. Toivonkodissa on kuntouttava ote hoitotyöhön. Onninkoti on tarkoitettu muistisairaille ikäihmisille. Molemmissa ryhmäkoteissa asuu 13 henkilöä, eli yhteensä 26 asukasta. (Oriveden kaupunki 2016a & 2016b.)

2.4. Kontukoti

Koukkuniemen alueella sijaitsevaa asuinyhteisö Kontukotia pyörittää Tampereen kaupungin henkilöstön perustama yhteiskunnallinen yritys Kaksi.nolla Oy. Asuinyhteisön toiminnan taustalla on ajatus ikäihmisten elämänlaadun parantamisesta ja hoitotyön arvostuksen lisäämisestä. Suuri osa yrityksen tekemästä voitosta käytetään edellä mainittujen tavoitteiden lisäksi myös avoimuuden ja vastuullisuuden kasvattamiseen. (Tampereen kaupunki 2016e.) Kontukodin toiminta perustuu yksilöllisyyteen ja autonomiaan. Jokaiselle asukkaalle tehdään henkilökohtainen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka toimii ohjenuorana hänen hoivallensa. Kulttuuri- ja harrastustoiminnassa pyritään huomioimaan asukkaiden yksilölliset mieltymykset ja tarpeet. Tärkeässä asemassa on myös asukkaiden läheisten osallistaminen ja hyvä tiedonkulku. Asukashuoneista 24 on yhden hengen huoneita ja lisäksi on yksi kahden hengen huone. Kontukodissa asuu yhteensä 26 asukasta kahdessa ryhmäkodissa. (Kontukoti 2014.)

2.5. Kuuselakeskus

Härmälässä sijaitsevassa Kuuselakeskuksessa toimii viisi tehostetun palveluasumisen ryhmäkotiä ja lisäksi palveluasumisen kerroshoidon puolella asuu tehostetun palveluasumisen asukkaita.

Kuuselakeskuksen palveluntuottajana toimii Pirkanmaan Senioripalvelut Oy. Kuuselakeskuksessa asuu yhteensä 83 tehostetun palveluasumisen asukasta. (Pirkanmaan Senioripalvelut 2016.)

2.6. Pappilanpuisto

Takahuhdissa sijaitsevassa Pappilanpuistossa toimii kolme tehostetun palveluasumisen ryhmäkotiä. Palvelukodissa koetaan merkityksellisenä asukkaan oma elämäntarina ja elämäntavat. Omahoitaja pitää huolen asukkaan yksilöllisestä hoivasta, jonka keskiössä ovat tutut arkiset toimet, harrastukset ja ulkoilu. Pappilanpuiston palveluntuottajana toimii Pihlajalinna. Pappilanpuistossa asuu yhteensä 45 tehostetun palveluasumisen asukasta. (Pihlajalinna 2016.)

2.7. Petäjäkotikeskus

Härmälässä sijaitsevassa Petäjäkodissa toimii neljä tehostetun palveluasumisen ryhmäkotiä. Ryhmäkotien toiminnan tavoitteena on toimintakykyä ylläpitävä hoiva kodinomaisessa ja asukaslähtöisessä ympäristössä. Asukkaiden ja heidän läheistensä on mahdollista osallistua ryhmäkodin yhteisiin arjen toimintoihin. Petäjäkodissa on 50 yhden hengen huonetta omalla kylpyhuoneella ja viisi kahden hengen huonetta. Petäjäkotikeskuksen palveluntuottajana toimii Tampereen kaupunkilähetys ry. Petäjäkodissa asuu 58 tehostetun palveluasumisen asukasta. (Tampereen kaupunkilähetys ry 2016.)

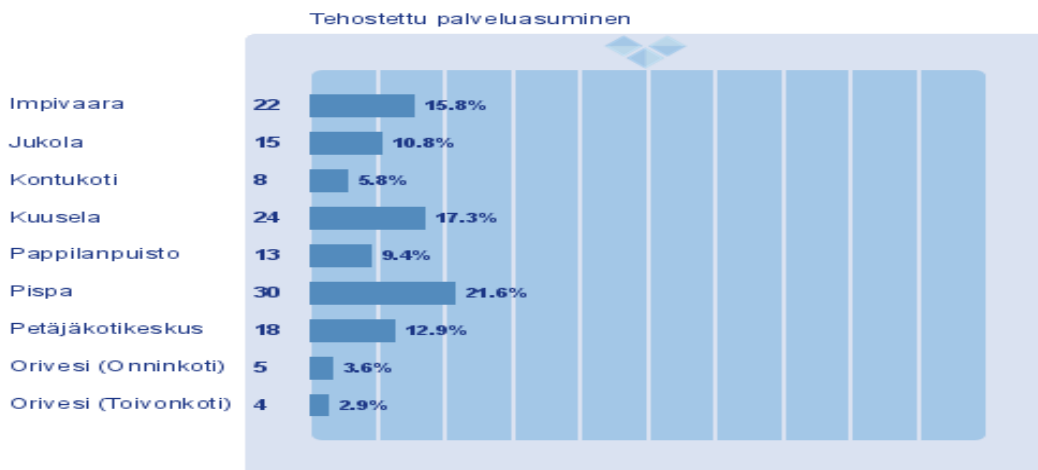
3. Aineiston kuvailu ja tulokset

Tässä luvussa tarkastellaan kaikkien palvelukotien haastatteluista koostuvaa aineistoa. Analyysin ohella tehdään vertailuja edellisen vuoden kyselyyn. Lisäksi nostetaan esiin merkityksellisiä huomioita yksittäisten palvelukotien aineistoista. Oriveden Onnikodin ja Toivonkodin aineistojen pienestä koosta johtuen ne käsitellään tässä raportissa yhtenä kokonaisuutena. Tämä ehkäisee myös vastaajien tunnistettavuutta. Selkeyden vuoksi Onnikodin ja Toivonkodin aineistoa kutsutaan raportissa Oriveden palvelukodeiksi. Tätä ei tule sekoittaa muihin Orivedellä toimiviin palvelukoteihin.

3.1. Taustamuuttujat

Asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista 77 % (n=107) oli naisia ja 23 % (n=32) miehiä. Jukola-Impivaarassa kyselyyn vastasi keskimääräistä enemmän miehiä (32,4 %, n=12). Kontukodissa puolestaan kaikki kyselyyn vastanneet olivat naisia. Suurin ikäryhmä koostui 81–89 -vuotiaista (43,4 %, n=53) ja yli 90 -vuotiaita oli toiseksi eniten (23 %, n=28). Vastaajista 16,4 % (n=20) oli 71–80 -vuotiaita ja 14,8 % (n=18) 61–70 -vuotiaita. Alle 60 -vuotiaita oli vain 2,5 % (n=3). 17 henkilöä ei osannut sanoa ikäänsä ja osa kysymykseen vastanneista ei välttämättä muistanut ikäänsä oikein, sillä suuri osa vastaajista sairastaa jonkin asteista muistisairautta. Haastateltavien mahdolliset muistisairaudet tulee ottaa huomioon kyselyn muissakin osioissa.

Eniten vastaajia oli Pispan palvelukodissa (n=30) ja vähiten Oriveden Toivonkodissa (n=4). Paikkakohtaiset vastausprosentit olivat kuitenkin aiempiin vuosiinkin verrattuna riittävän hyvät (28,6–34,6 %). Vastaajamäärä tulee kuitenkin ottaa huomioon arvioitaessa vastausten paikkakohtaista reliabiliteettia.



Kuvio 1. Vastaajamäärät ja paikkakohtaiset prosentuaaliset osuudet kaikista kyselyyn vastanneista.

Palvelukoti	Vastaajamäärä	Vastausprosentti
Jukola-Impivaara	37	32,5 %
Kontukoti	8	30,8 %
Kuuselakeskus	24	28,9 %
Pappilanpuisto	13	28,9 %
Petäjäkotikeskus	18	31 %
Pispä	30	28,6 %
Orivesi	9	34,6 %
Kaikki	139	30,5 %

Taulukko 1. Vastaajamäärät ja vastausprosentit paikoittain.

89,1 prosentilla (n=122) vastaajista on lähisukulaisia. Kysyttäessä kuinka kauan on ollut asukkaana palvelukodissa 42 % (n=38) kysymykseen vastanneista kertoi, että alle vuoden ja 40 % (n=36) vastasi asuneensa palvelukodissa 1–3 vuotta. 11,1 % (n=10) vastaajista kertoi asuneensa siellä yli kymmenen vuotta ja 6,6 % (n=6) 3-7 vuotta. Ei osaa sanoa -vastauksien määrä oli tämän kysymyksen kohdalla erityisen suuri (EOS=49). Lisäksi haastatteluja tehdessä tuli vastaan useita tilanteita, joissa ikäihminen uskoi edelleen asuvansa omassa kodissaan tai vaihtoehtoisesti, että oli asunut palvelukodissa vasta muutaman päivän. Nämä huomiot tuleekin ottaa huomioon kysymyksen reliabiliteettia arvioitaessa.

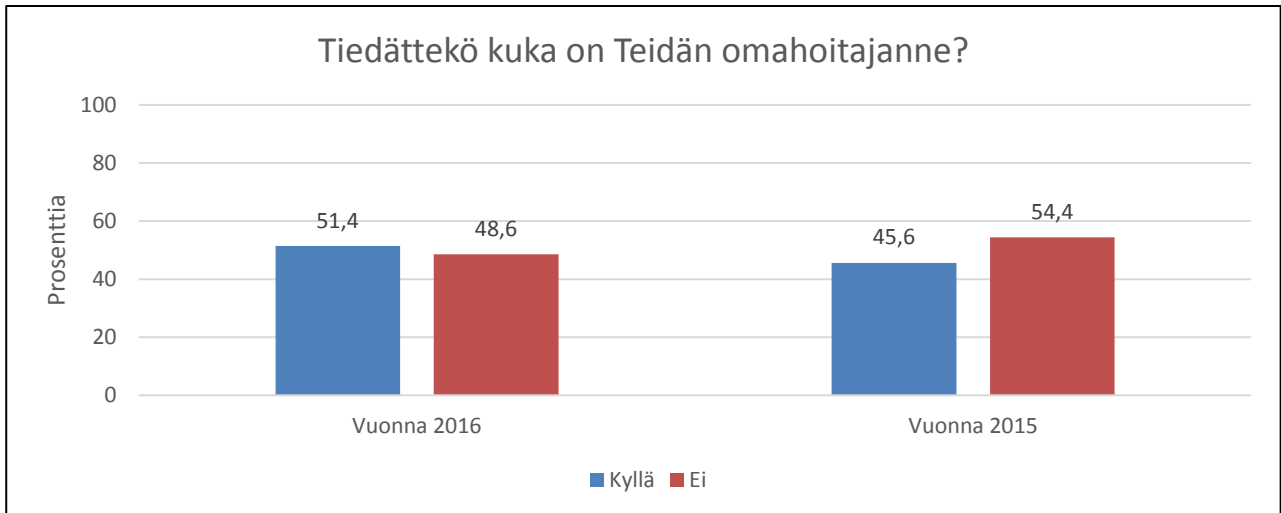
3.2. Hoito

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitettiin hoidon osalta asukkaan tietämystä palvelu- ja hoitosuunnitelmastaan sekä omahoitajastaan ja arviota tyytyväisyydestään, avunsaannistaan sekä tarjolla olevasta ruoasta.

Lähes puolet asukkaista (n=61) eivät osanneet vastata kysyttäessä onko heille tehty palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kysymykseen vastanneista 57,7 % (n=45) kertoi, että heille oli tehty palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kuuselassa palvelu- ja hoitosuunnitelman kertoi saaneensa peräti 73,3 % (n=11) vastaajista.

Lähes puolet (n=67) eivät osanneet vastata kysyttäessä osallistuiko asukas itse palvelu- ja hoitosuunnitelmansa laatimiseen. Kysymykseen vastanneista hieman alle puolet (48,6 %, n=35) kertoi osallistuneensa palvelu- ja hoitosuunnitelmansa laatimiseen. Kaksi henkilöä kertoivat, että heidän poikansa olivat osallistuneet palvelu- ja hoitosuunnitelmien laatimiseen. Kuuselassa keskimääräistä useampi (64,3 %, n=9) kertoi osallistuneensa palvelu- ja hoitosuunnitelmansa laatimiseen. Orivedellä ainoastaan yksi haastateltava (20 %) oli osallistunut suunnitelmansa laatimiseen. Molempien kysymysten kohdalla tulee muistaa, että suuri osa vastaajista sairastaa jonkin asteista muistisairautta, joten kysymykseen vastanneet eivät välttämättä muista vaikka palvelu- ja hoitosuunnitelma olisi tehty ja olisivat mahdollisesti itsekin osallistuneet sen laatimiseen.

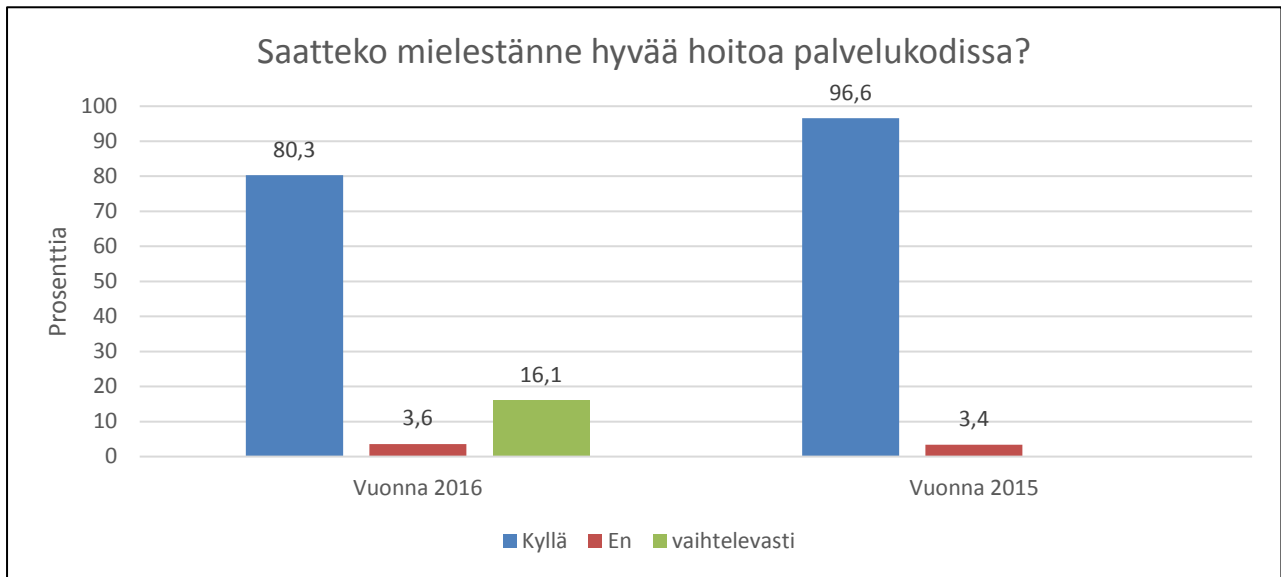
Kysyttäessä, tietääkö asukas kuka on hänen omahoitajansa, hieman yli puolet (51,4 %, n=54) vastanneista kertoi tietävänsä. ”Ei osaa sanoa” -vastauksia oli 34 kappaletta. Muutama asukas vastasi lisäksi, että hänellä on omahoitaja, mutta ei tapaa häntä kovin usein. Kyselyyn vastanneista Pispan palvelukodin asukkaista keskimääräistä useampi (68,2 %, n=15) tiesi omahoitajansa. Sen sijaan Pappilanpuiston vastaajista ainoastaan 22,2 % (n=2) tiesi kuka on hänen omahoitajansa. Verratessa tuloksia viime vuoteen, voidaan todeta, että tänä vuonna hieman useampi tiesi kuka on omahoitajansa.



Kuvio 2. Tiedättekö kuka on omahoitajanne? Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2016 ja 2015.

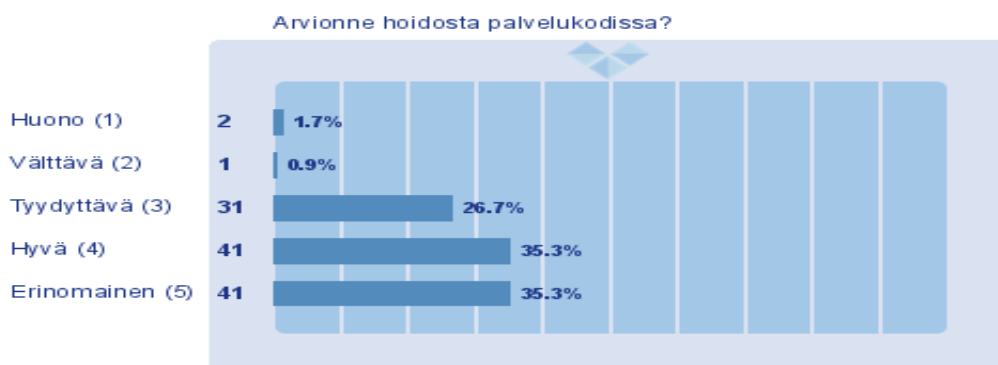
Suurin osa vastanneista (87,5 %, n=112) oli tyytyväisiä yksikössään järjestettyyn ohjelmaan ja toimintaan. 11 asukasta ei osannut vastata kysymykseen. Eräs vastaaja oli sitä mieltä, että ohjelma on erittäin hyvää, mutta sen järjestäminen on liikaa yhden ihmisen kontolla, ja hänen ollessa pois ohjelmaa ei ole. Kaikki kyselyyn vastanneet Oriveden palvelukotien asukkaat olivat tyytyväisiä järjestettyyn ohjelmaan ja toimintaan. Jukola-Impivaaran asukkaista sen sijaan hieman keskimääräistä harvempi vastaaja (80,6 %, n=29) oli tyytyväinen järjestettyyn ohjelmaan.

Suurin osa asukkaista (80,3 %, n= 110) koki saavansa hyvää hoitoa palvelukodissa. Tässä yhteydessä muutama vastaaja nosti esiin näkemyksensä siitä, että riippuu pitkälti hoitajasta onko hoito hyvää vai ei. Pappilanpuiston vastaajista keskimääräistä useampi (92,3 %, n=12) koki saavansa hyvää hoitoa. Oriveden vastaajista sen sijaan keskimääräistä useampi (22,2 %, n=2) koki, että saamansa hoito ei ole hyvää. Verratessa tämän vuoden aineistoa viime vuoteen, voidaan nähdä, että ”ei osaa sanoa” -vastauksia oli viime vuonna yhtä paljon (n=22) kuin tänä vuonna vastauksia ”vaihtelevasti” (n=22). Tänä vuonna ainoastaan kaksi ihmistä ei osannut vastata kysymykseen. Tulokset ovat siis pysyneet lähes samana selviteltäessä, saako asukas mielestään hyvää hoitoa.

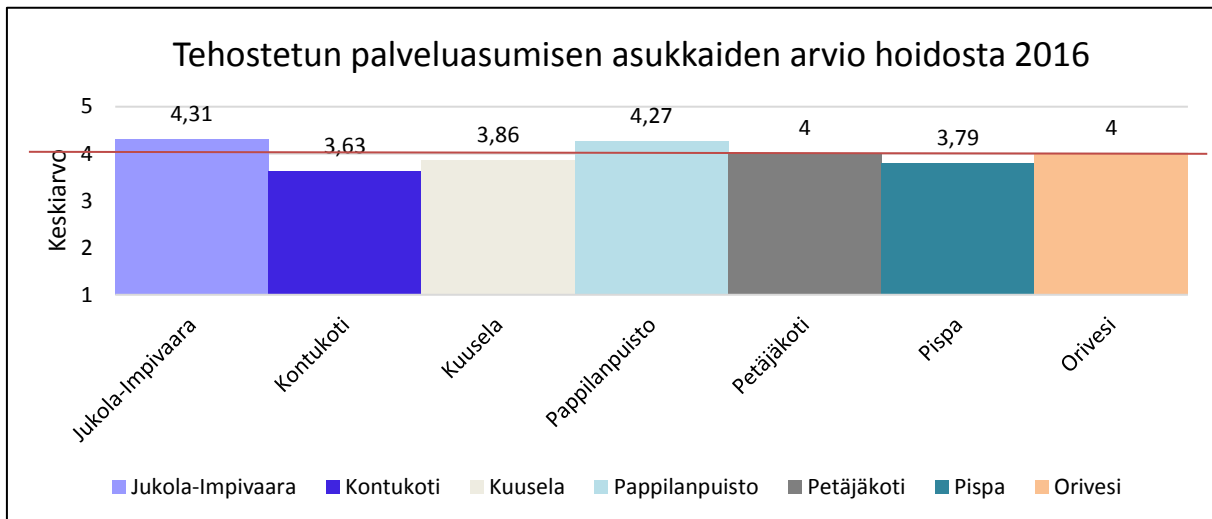


Kuvio 3. Saatteko mielestänne hyvää hoitoa palvelukodissa? Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2016 ja 2015.

Suurin osa vastaajista arvioi saamansa hoidon palvelukodissa erinomaiseksi tai hyväksi (70,6 %, n=82). Tyydyttäväksi hoidon arvioi 26,7 % (n=31) ja välttävän tai huono arvosanan antoi ainoastaan 2,6 % (n=3) vastaajaa. Keskimääräistä paremman arvosanan hoidolle antoivat Jukola-Impivaaran asukkaat, jossa hoidon koki erinomaiseksi tai hyväksi 81,3 % (n=26) vastaajista. Jukola-Impivaaran keskiarvo nousi myös viime vuodesta kaikista eniten. Kontukodin keskiarvo laski eniten, sen saadessa viime vuonna parhaan arvosanan ja tänä vuonna alhaisimman. Kaikkien palvelukotien hoidolle annettu keskiarvo oli 4,01, joka oli hieman parempi viime vuoden asiakastyytyväisyyteen nähden (3,91).

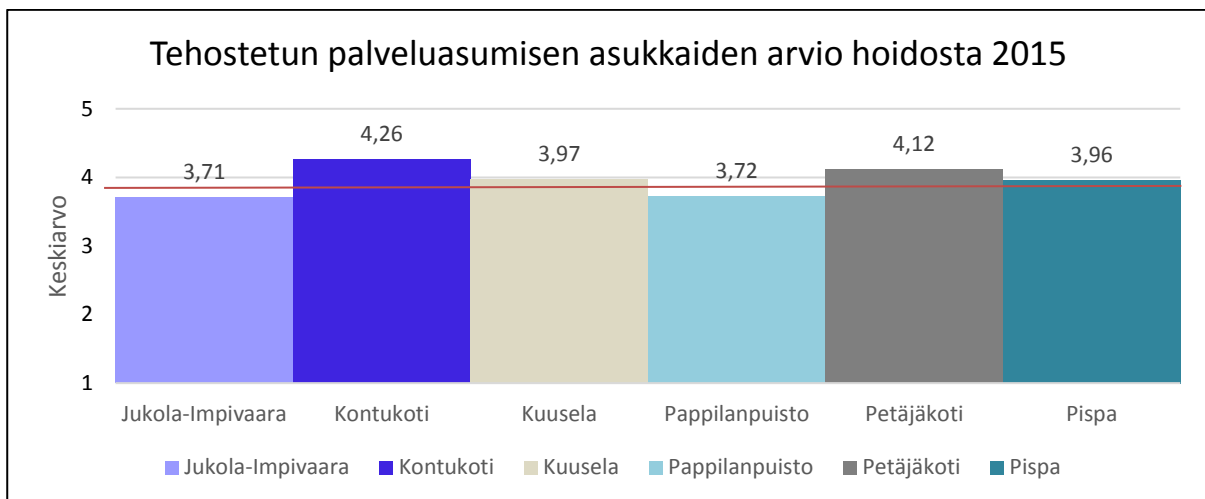


Kuvio 4. Arvio hoidosta palvelukodissa (n=116, EOS=23). Kaikki palvelukodit.



Yksiköiden keskiarvo 4,01

Kuvio 5. Asukkaiden arvio hoidosta, vuoden 2016 asiakastytyväisyyskysely.



Yksiköiden keskiarvo 3,91

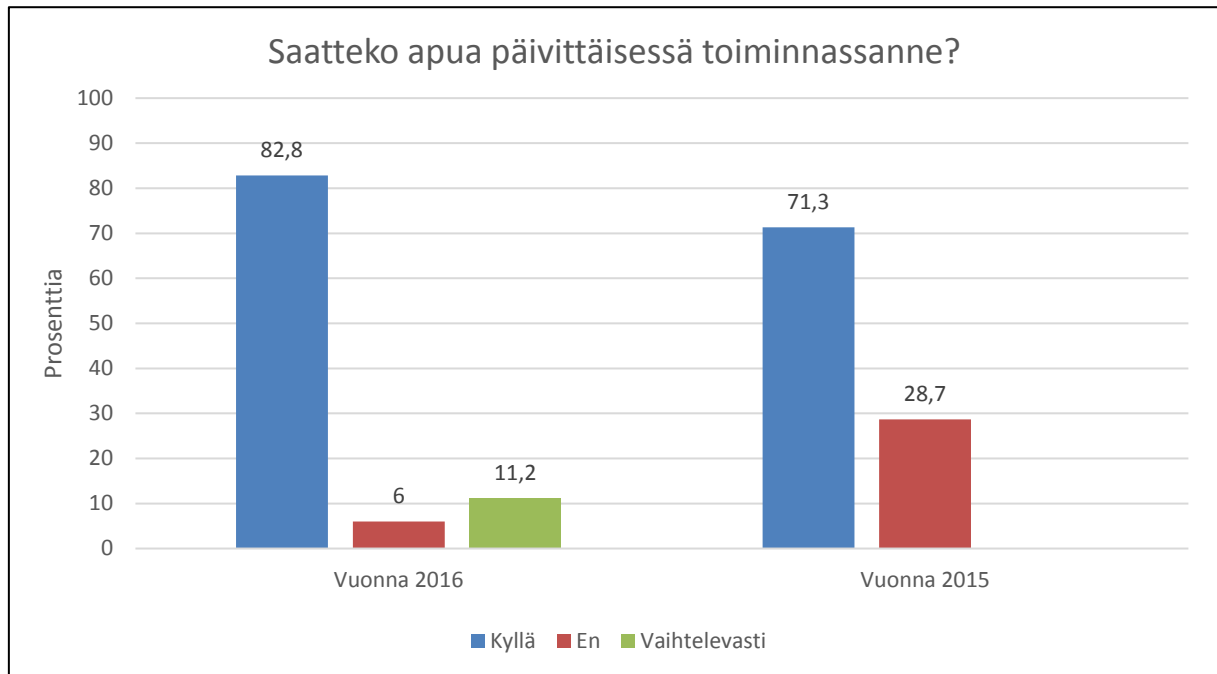
Kuvio 6. Asukkaiden arvio hoidosta, vuoden 2015 asiakastytyväisyyskysely.

Vapaita palautteita hoidosta palvelukodissa:

- *"Palvelukodin johto on etenkin erinomainen. Hoitajat puolestaan vaihtelevasti hyviä".*
- *"Soittokelloon ei vastata kovin nopeasti".*
- *"Toisista asukkaista tykätään ja toisista ei".*

Kysyttäessä saako asukas tarvittaessa apua ja tukea päivittäisessä toiminnassaan 82,8 % (n=111) vastasi myöntävästi. Pappilanpuiston (92,3 %, n=12) ja Kuuselan (91,3 %, n=21) vastaajista keskimääräistä useampi koki saavansa tarvittaessa apua päivittäisiin toimiinsa. Kontukodin vastaajista puolestaan selvästi useampi asukas (37,5 %, n=3) koki, että ei saa apua päivittäisiin

toimiinsa. Kun verrataan tuloksia viime vuoteen, voidaan todeta, että vastaajia, jotka kokevat, etteivät saa apua toimiinsa, on tänä vuonna selvästi vähemmän. Uusi vastausvaihtoehto ”vaihtelevasti” vaikuttaa tähän osaltaan, mutta se ei selitä kokonaan tätä positiivista kehitystä.

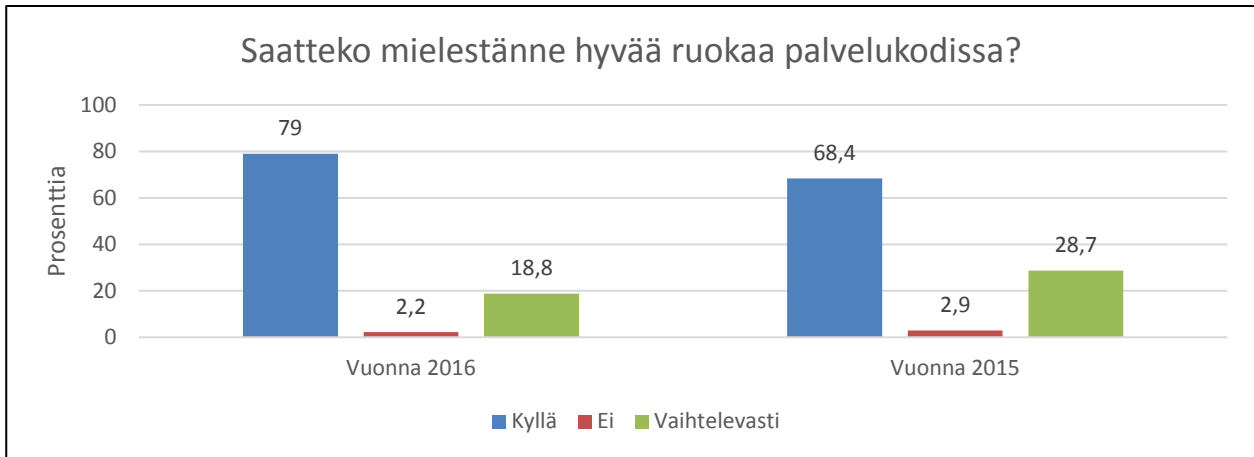


Kuvio 7. Saako apua ja tukea päivittäisessä toiminnassa? Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2016 ja 2015.

Vapaita palautteita avunsaannista:

- *”Saan apua, mutta sen tulo tapahtuu hitaasti”.*
- *”Jos olen huonommassa kunnossa niin saan kyllä apua”.*
- *”Henkilökuntaa on liian vähän, joten välillä on kova kiire”.*

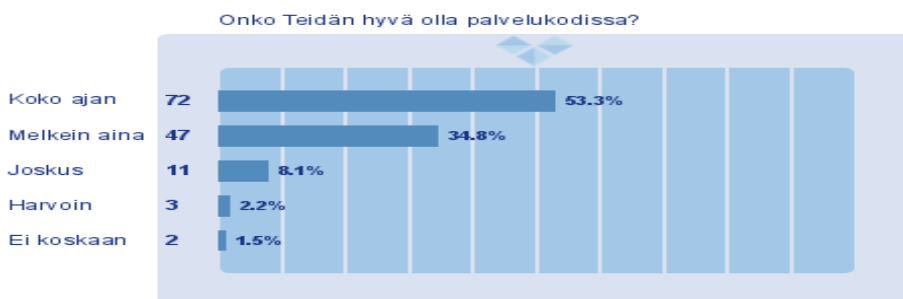
Suurin osa vastaajista (79%, n=109) koki saavansa palvelukodissa hyvää ruokaa. Vaihtelevan hyvää kertoi saavansa 18,8 % (n=26) vastaajista ja ainoastaan kolme vastaajaa (2,2 %) koki, että ruoka ei ole hyvää. Pappilan palvelukodissa kaikki vastaajat kertoivat ruoan olevan hyvää. Kontukodissa puolestaan 50 % (n=4) vastaajista koki ruoan hyväksi ja 50 % (n=4) kertoi sen olevan vaihtelevan hyvää. Edelliseen asiakastytyväisyyskyselyyn verrattuna ruoan koki hyväksi yhä useampi asukas.



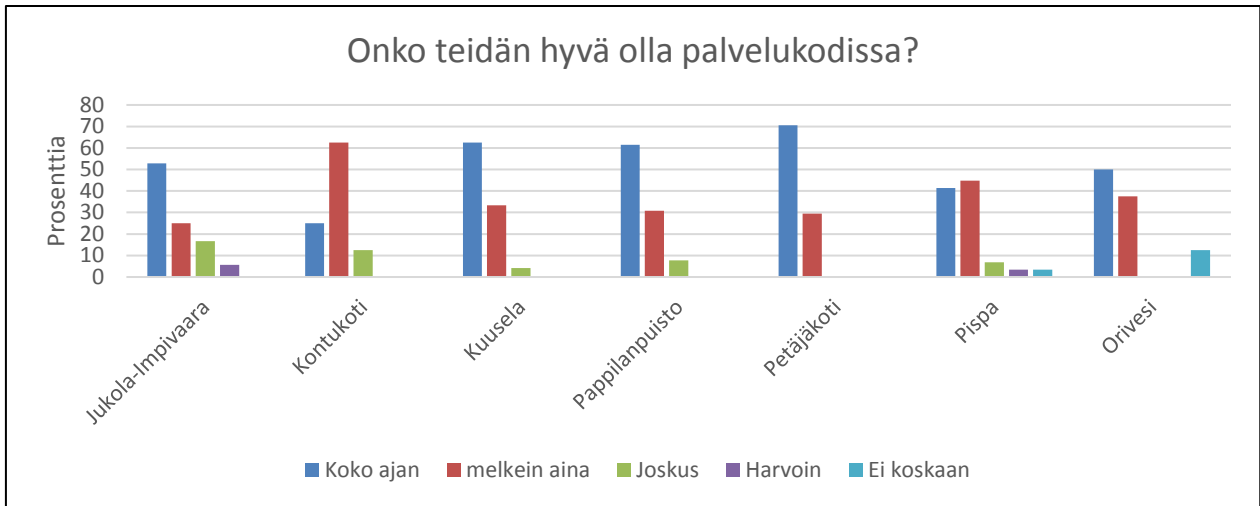
Kuvio 8. Saako hyvää ruokaa palvelukodissa. Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2016 ja 2015.

Lähes kaikki asukkaat (97,8 %, n= 136) olivat sitä mieltä, että ruokaa on riittävästi. 91,5 % (n=119) vastaajista kertoi saavansa halutessaan päivittäin päiväkahvit. 5,4 % (n=7) vastasi tämän olevan vaihtelevaa ja 3,1 % (n=4) koki, että eivät aina saa halutessaan päiväkahveja.

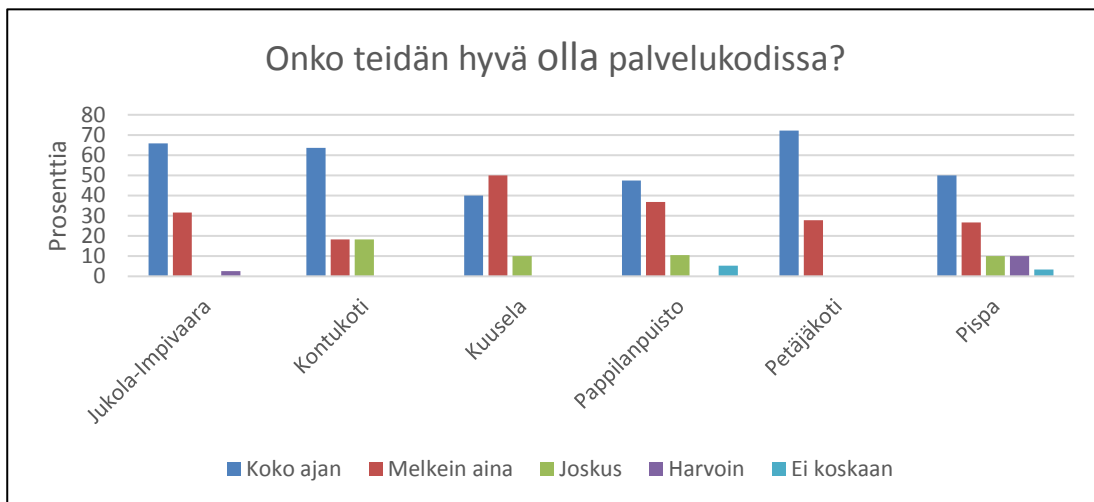
Kysyttäessä onko asukkaan hyvä olla palvelukodissa 53,3 % (n=72) vastasi, että palvelukodissa on koko ajan hyvä olla. 34,8 % (n=47) koki, että palvelukodissa on melkein aina hyvä olla ja 8,1 % (n=11), että palvelukodissa on joskus hyvä olla. Ainoastaan 3,7 % (n=5) vastasi, että palvelukodissa on harvoin tai ei koskaan hyvä olla. Petäjäkodin vastaajista keskimääräistä suurempi osa (70,6 %, n=12) koki, että palvelukodissa on koko ajan hyvä olla. Jukola-Impivaaran vastaajista puolestaan keskimääräistä useampi (16,7 %, n=6) koki, että palvelukodissa on joskus hyvä olla. Tyytyväisyys on pysynyt melko samalla tasolla viime vuoteen nähden. Yksittäisissä palvelukodeissa on vastausvaihtoehtojen kesken hieman vaihtelua viime vuoteen.



Kuvio 9. Onko Teidän hyvä olla palvelukodissa? (n=135, EOS=4).



Kuvio 10. Onko asukkaiden hyvä olla palvelukodissa? Vastausten prosentuaaliset osuudet paikoittain vuonna 2016.



Kuvio 11. Onko asukkaiden hyvä olla palvelukodissa? Vastausten prosentuaaliset osuudet paikoittain vuonna 2015.

Vapaita palautteita palvelukodissa olemisen suhteen:

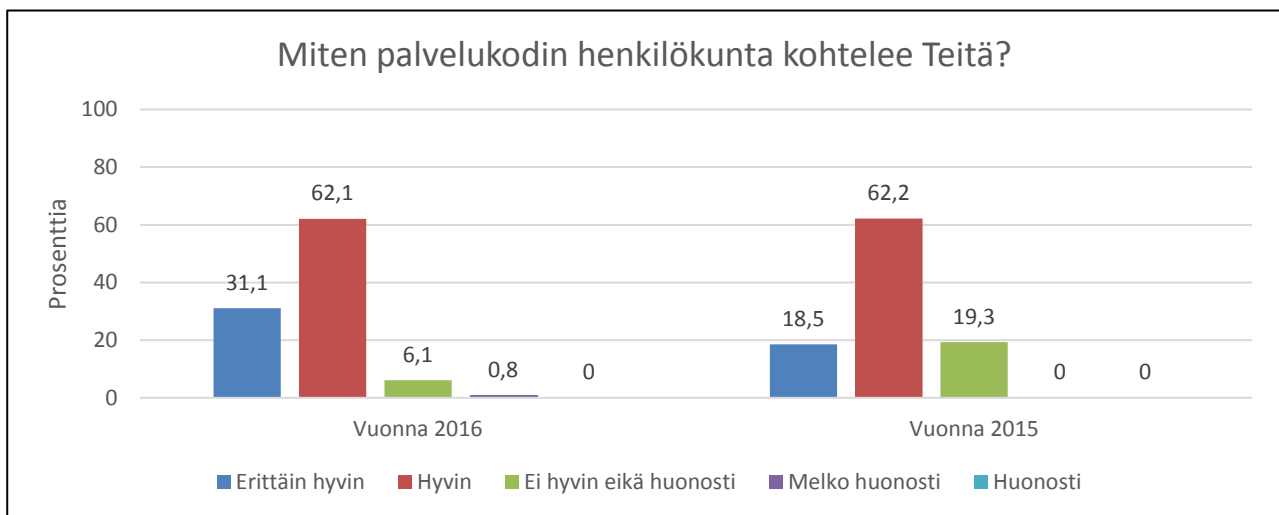
- *"On se vähän siitäkin kiinni, että miten sen itse ottaa".*
- *"Kaipausta omaan kotiin kyllä on".*
- *"Pakko olla, kun kotona ei pärjää".*
- *"Ahdistavaa kuin vankilassa".*

3.3. Kohtelu

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selviteltiin myös, että miten palvelukodin henkilökunta kohtelee asukasta, riittääkö henkilökunnan aika asukkaalle, hoitaako henkilökunta asukkaan mielestä työnsä hyvin ja kohdellaanko häntä ystävällisesti palvelukodissa.

Yli puolet vastaajista (62,1 %, n=82) koki, että palvelukodin henkilökunta kohtelee heitä hyvin ja kolmannes (31,1 %, n=41) koki henkilökunnan kohtelevan heitä erittäin hyvin. Kukaan ei kertonut saaneensa huonoa kohtelua palvelukodissa. Petäjäkodin vastaajista keskimääräistä suurempi osa (41,2 %, n=7) koki saaneensa erittäin hyvää kohtelua. Kontukodin (12,5 %, n=1) ja Oriveden (11,1 %, n=1) vastaajista harvempi vastasi henkilökunnan kohtelevan heitä erittäin hyvin.

Verrattaessa kaikkien palvelukotien tuloksia edelliseen asiakastyytyväisyyskyselyyn, voidaan nähdä positiivinen muutos kuvaajassa. Tänä vuonna erittäin hyvää kohtelua saaneiden määrä on lähes kaksinkertaistunut ja ”ei hyvin eikä huonosti” -vaihtoehdon valinneiden määrä laskenut yli kymmenellä prosenttiyksiköllä viime vuoteen nähden.



Kuvio 9. Asukkaiden arvio saamastaan kohtelusta palvelukodissa. Vastausten prosentuaaliset osuudet, vuosina 2016 ja 2015.

Kysyttäessä, että onko henkilökunnalla riittävästi aikaa Teille, 64,4 % (n=85) vastasi myöntävästi ja 13,6 % (n=18) kieltävästi. Henkilökunnan aikaa koki saaneensa vaihtelevasti 22 % (n=29) vastaajista.

Pappilanpuiston palvelukodin vastaajat kokivat keskimääräistä useammin (83,3 %, n=10) henkilökunnan ajan riittäväksi. Tämän vuoden lomakkeessa ollut vastausvaihtoehto ”vaihtelevasti” näyttäisi saaneen tasaisesti vastaajia sekä edellisen vuoden kyselyn ”kyllä” että ”ei” -vastauksista. Selkeää vertailua viime vuoteen ei tämän kysymyksen näin ollen voida tehdä. Sama ilmiö esiintyi muutaman muunkin kysymyksen kohdalla.

Vapaita palautteita henkilökunnan ajan riittävydestä:

- *”Totta kai niil on kiire, mutta hyvin on hoitanut asiat”.*
- *”Välillä joutuu apua odottelemaan kauankin”.*
- *”Vanhuslaissa esiintyy tiettyjä asioita, jotka jäävät täällä vallan ulkopuolelle. Esimerkiksi ihan keskustelulle ei ole yhtään aikaa”.*

Kun kysyttiin, että kohdellaanko Teitä ystävällisesti palvelukodissa, 86,3 % (n=120) vastasi myöntävästi. 12,2 % (n=17) kertoi kohtelun olevan vaihtelevaa ja ainoastaan 1,4 % (n=2) koki tulleen kohdelluksi epäystävällisesti. Petäjäkodissa hieman keskimääräistä useampi koki tulleen kohdelluksi ystävällisesti (94,4 %, n=17).

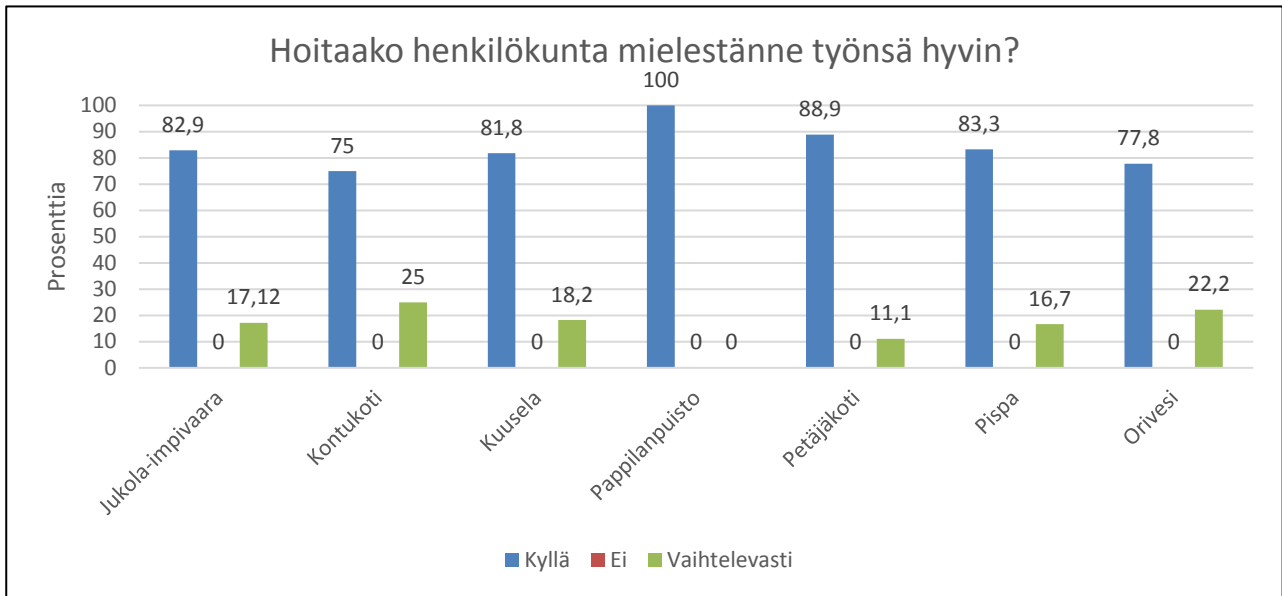
Vapaita palautteita ystävälliseksi kohdelluksi tulemisesta:

- *”Metsä vastaa kuin sinne huudetaan”.*
- *”Riippuu hoitajasta”.*
- *”Hyvin kohtelee, tietysti joskus joku on äkänen, niin sitten vähän sanoo, mutta sitten nauretaan jälkeensä”.*

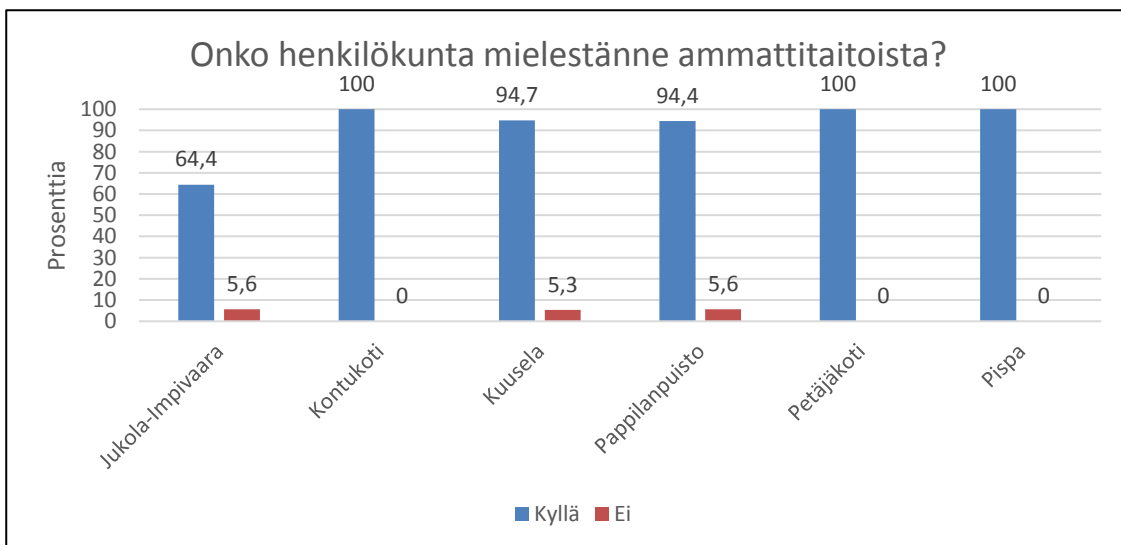
Kysyttäessä hoitaako henkilökunta mielestänne työnsä hyvin, 84,4 % (n=114) vastasi kyllä ja 14,5 % (n=21) vaihtelevan hyvin. Yksikään asukas ei kokenut henkilökunnan hoitavan työtään huonosti. Neljä asukasta ei osannut sanoa kysymykseen mielipidettensä. Pappilanpuiston vastaajista kaikki kokivat henkilökunnan hoitavan työnsä hyvin. Kontukodin vastaajista sen sijaan hieman keskimääräistä useampi (25 %, n=2) koki henkilökunnan hoitavan työnsä vaihtelevan hyvin.

Viime vuonna 96,6 % (n=125) vastaajista koki henkilökunnan olevan ammattitaitoista ja 3,1 % (n=4) ammattitaidottomia. Ei osaa sanoa -vastauksia oli kymmenen. Voidaan havaita muutos viime vuoteen nähden, ja osoittaa samalla ”vaihtelevasti” -vastausvaihtoehdon merkittävyys. Uuden

vastausvaihtoehdon myötä asukkaat saivat joustavuutta vastaukseensa. Tänä vuonna kysymys oli lisäksi muotoiltu viime vuoden haastattelijan havaintojen pohjalta hieman eri tavoin, mikä vaikuttaa osaltaan tulosten vertailtavuuteen. Kysymys oli aiemmin muotoiltu, että ”onko henkilökunta mielestänne ammattitaitoista”, ja osa vastaajista oli kokenut olonsa kiusalliseksi joutuessaan arvioimaan hoitohenkilökunnan ammattitaitoa.



Kuvio 10. Hoitaako henkilökunta työnsä hyvin. Vastausten prosentuaaliset osuudet paikoittain vuonna 2016.



Kuvio 11. Onko henkilökunta ammattitaitoista. Vastausten prosentuaaliset osuudet paikoittain vuonna 2015.

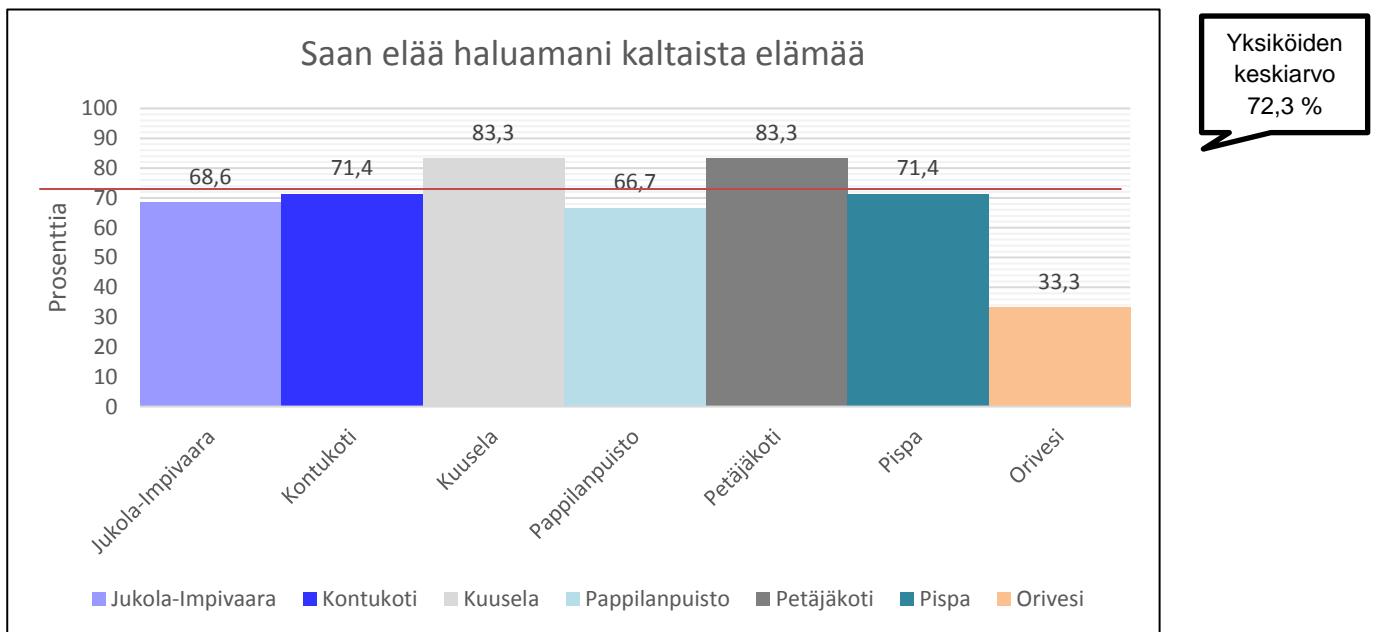
Vapaita palautteita hoitohenkilökunnan työnsä hoitamiseen liittyen:

- *"Hoitavat hyvin, mutta ei kuitenkaan niin perusteellisesti kuin pitäisi, mutta en silti valita".*
- *"Hoitajia on liian vähän ja asukkaat tarvitsisivat enemmän apua".*

3.3. Itsemääräämisoikeus ja vierailut

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selviteltiin itsemääräämisoikeuden osalta, saako asukas elää palvelukodissa haluamansa kaltaista elämää, kuunnellaanko hänen omaisiaan riittävästi, pääseekö hän riittävästi ulos ja saako hän vaikuttaa ruokalistan sisältöön. Vierailujen osalta tiedusteltiin kuinka usein omaiset ja muut tahot käyvät asukasta tapaamassa.

Ensimmäiseksi tiedusteltiin, saako asukas elää palvelukodissa haluamansa kaltaista elämää. 72,3 % (n=97) vastasi myöntävästi ja 10 % (n=13) kieltävästi. Loput (17,7 %, n=23) valitsi vastausvaihtoehdon "vaihtelevasti". Oriveden palvelukodeissa selvästi keskimääräistä harvempi (33,3 %, n=2) koki saavansa elää haluamansa kaltaista elämää.



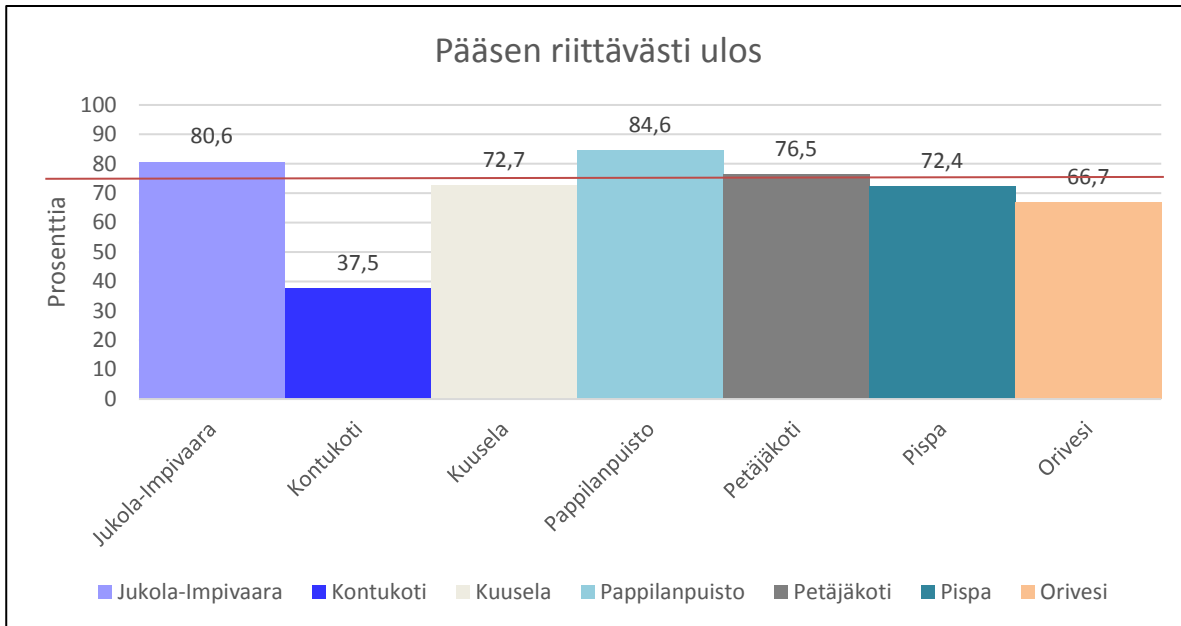
Kuvio 10. Saatteko elää palvelukodissa haluamanne kaltaista elämää, "kyllä" -vastausten prosenttiosuudet paikoittain.

Vapaita palautteita itsemääräämisoikeudesta palvelukodissa:

- *"Saan mennä nukkumaan, koska haluan ja nukkua pitkäänkin".*
- *"Totta kai talon rytmin mukaan mennään, mutta muuten kyllä".*
- *"Ei tämä palvelukodissa asuminen korvaa sitä hyvää elämää, mitä mielestäni kotona saa elää".*

Moni haastateltava ei osannut vastata kysymykseen tiedusteltaessa kuunnellaanko hänen omaisiaan riittävästi (EOS=52). Kysymykseen vastanneista 75,9 % (n=66) koki, että heidän omaistensa mielipiteet otetaan riittävästi huomioon. 14,9 % (n=13) vastaajista koki, ettei hänen omaisiaan kuunnella tarpeeksi ja 9,2 % (n=8) koki, että omaisten mielipiteitä kuunnellaan vaihtelevasti. Moni haastateltava pohti ääneen, että he eivät itseasiassa tiedä kuunnellaanko heidän omaistensa mielipiteitä. Kysymykseen vastanneista Oriveden palvelukotien asukkaista kaikki (n=3) uskoivat, että heidän omaistensa mielipiteitä kuunnellaan riittävästi. Sen sijaan keskimääräistä harvempi Pispän palvelukodin vastaaja (60 %, n=12) koki, että heidän omaistensa mielipiteet otetaan huomioon.

Kysyttäessä pääseekö asukas riittävästi ulos 73,9 % (n=99) vastaajista koki pääsevänsä ja 11,9 % (n=16) ei. Vastausvaihtoehdon "vaihtelevasti" valitsi 14,2 % (n=19) asukkaista. Kontukodin asukkaista keskimääräistä harvempi (37,5 % n=3) koki pääsevänsä riittävästi ulos, kun taas pappilanpuiston asukkaista keskimääräistä useampi (84,6 %, n=11). Edellisen vuoden kyselyyn verrattaessa havaitaan, että myöntävästi vastanneiden määrä on lähes sama, mutta tämän vuoden kyselyssä viime vuoden "ei" -vastaukset ovat jakautuneet melko tasaisesti "ei" ja "vaihtelevasti" -vaihtoehtojen välille.



Yksiköiden keskiarvo 73,9 %

Kuvio 11. Pääsettekö riittävästi ulos, ”kyllä” -vastausten prosenttiosuudet paikoittain.

Vapaita palautteita ulos pääsemiseen riittävyyden suhteen:

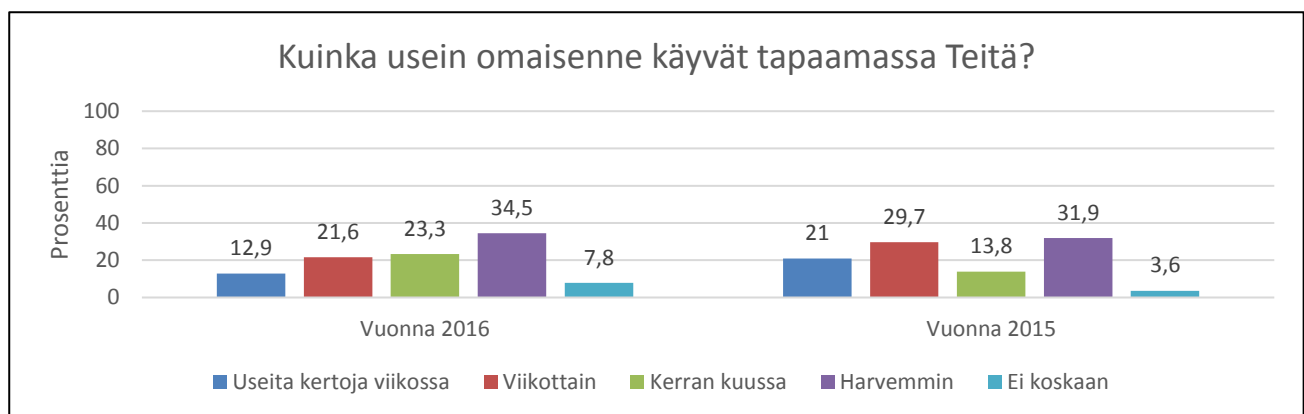
- ”Yleensä pääsee aina, jos haluaa”.
- ”Minä pääsen, koska pystyn itse kelaamaan rullatuolilla. Jos ei itse pystyisi, niin ei pääsisi”.
- ”Joskus tekis ulos mieli, mutta kyllä minä sen ymmärrän, ettei henkilökunta minua sinne yksin laske. Ja ne ei taas kerkiä (mukaan)”.

Tiedusteltaessa saako asukas vaikuttaa palvelukodin ruokalistaan 30,1 % (n=37) vastasi myöntävästi ja 64,2 % (n=79) kieltävästi. Ainoastaan 5,7 % (n=7) valitsi vastausvaihtoehdon ”vaihtelevasti”. Vastaavasti kysyttäessä haluaisiko asukas vaikuttaa ruokalistaan 34,1 % (n=44) vastasi myöntävästi ja 65,1 % (n=84) kieltävästi. Eräs yleinen kanta oli, että ruokalista kelpaa jo sellaisenaan, eikä koeta tarvetta vaikuttaa sen sisältöön. Toinen kanta oli puolestaan, että ruoka on kohtalaista, mutta olisi mukava saada joskus kertoa esimerkiksi omista lempiruoistaan. Kontukodin vastaajista ainoastaan 12,5 % (n=1) koki saavansa vaikuttaa ruokalistaan ja 50 % (n=4) haluaisi vaikuttaa siihen. Tämän perusteella voisi päätellä, että osa asukkaista ottaisi mielellään kantaa ruokalistan sisältöön.

Vierailuihin liittyen tiedusteltiin ensiksi, että kuinka usein asukkaiden omaiset tai läheiset ystävät käyvät tapaamassa heitä. Suurin vastausryhmä oli ”harvemmin”, jonka valitsi hieman yli kolmannes vastaajista (34,5 %, n=40). 12,9 % (n=15) vastaajista sai vieraita useita kertoja viikossa, 21,6 % (n=25)

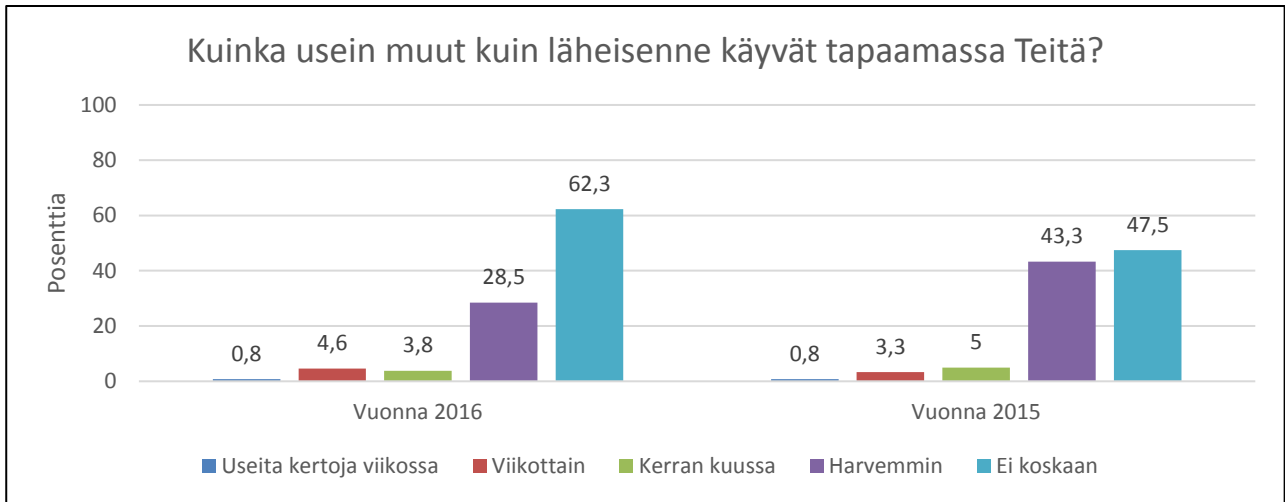
viikottain ja 23,3 % (n=27) kerran kuussa. 7,8 % (n=9) vastaajaa kertoi, että heitä ei käy kukaan omainen tai ystävä tapaamassa. Pispän palvelukodin vastaajilla kävi hieman keskimääräistä harvemmin vieraita (vastauksia vaihtoehdossa ”harvemmin” 44,4 %, n=12 ja ”ei koskaan” 14,8 %, n=4).

Verratessa tuloksia viime vuoteen, voidaan todeta, että myös silloin eniten vastauksia sai vastausvaihtoehto ”harvemmin”. Viime vuonna kuitenkin valittiin useammin myös ”useita kertoja viikossa” ja ”viikottain” -vaihtoehdot. Huomionarvoista on myös, että viime vuonna vain yksi haastateltava jätti vastaamatta kysymykseen, kun tänä vuonna 23 asukasta jätti vastaamatta. Vastaamatta jättämiseen oli usein syytä, että asukas ei osannut arvioida kuinka usein vieraita käy.



Kuvio 12. Omaisten vierailujen määrä. Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2016 ja 2015.

Kyselyssä tiedusteltiin myös, että kuinka usein muut kuin läheiset käyvät tapaamassa asukasta. Haastatteluissa kysymys muotoiltiin useimmiten puhumalla muista tahoista ja mainitsemalla esimerkiksi seurakunnan tai vapaaehtoisjärjestöt. Selvästi eniten oltiin sitä mieltä, että muut tahot eivät käy koskaan tapaamassa heitä (62,3 %, n=81). Seuraavaksi eniten vastauksia sai vastausvaihtoehto ”harvemmin” (28,5 %, n=37). Tämä eroaa viime vuodesta siinä mielessä, että silloin suurin osa vastauksista jakautui tasaisemmin näille kahdelle vastausvaihtoehdolle. Tällöin ”ei koskaan” sai 47,5 % (n=57) ja ”harvemmin” 43,3 % (n=52) vastausta. Mummon Kammari nousi tämän vuoden kyselyssä selvästi esiin eniten vierailevana ulkopuolisena tahona. Jukola-Impivaarassa ja Kontukodissa kävi vastaajien mukaan vierailulla ulkopuolisia tahoja hieman keskimääräistä useammin (esim. Jukola-Impivaarassa ”viikottain” -vastauksia peräti 16,7 %, n=5 ja Kontukodissa ”ei koskaan” -vastauksia ainoastaan 12,5 %, n=1).



Kuvio 13. Muiden kuin läheisten vierailut. Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2016 ja 2015.

3.4. Viihtyisyys, turvallisuus ja ympäristö

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitettiin palvelukodin viihtyvyyttä asuinpaikkana ja asuinympäristön siisteyttä. Lisäksi oltiin kiinnostuneita, saako asukas tuoda huoneeseensa omia tavaroitaan. Turvallisuuden suhteen asukkailta kyseltiin kokevatko he palvelukodin turvalliseksi asuinpaikaksi. Lisäksi tiedusteltiin kokevatko he, että heistä huolehditaan hyvin. Avoimina kysymyksinä tiedusteltiin, mitä asukkaat kaipaavat eniten palvelukodissa ja minkälaista tekemistä he kaipaivat lisää.

Palvelukodin koki viihtyisäksi asuinpaikaksi 90,2 % (n=120) kysymykseen vastanneista asukkaista. 9,8 % (n=13) asukkaista ei pitänyt palvelukotia viihtyisänä. Kontukodin asukkaista kaikki pitivät palvelukotia viihtyisänä. Lähes kaikki vastaajat (97,7 %, n=130) kokivat palvelukotinsa asuinympäristön siistiksi ja vain 2,3 % (n=3) epäsiistinä. Oriveden palvelukotien asukkaista hieman keskimääräistä harvempi piti asuinympäristöään siistinä (87,5 %, n=7).

Vapaita palautteita palvelukodin viihtyvyydestä asuinpaikkana:

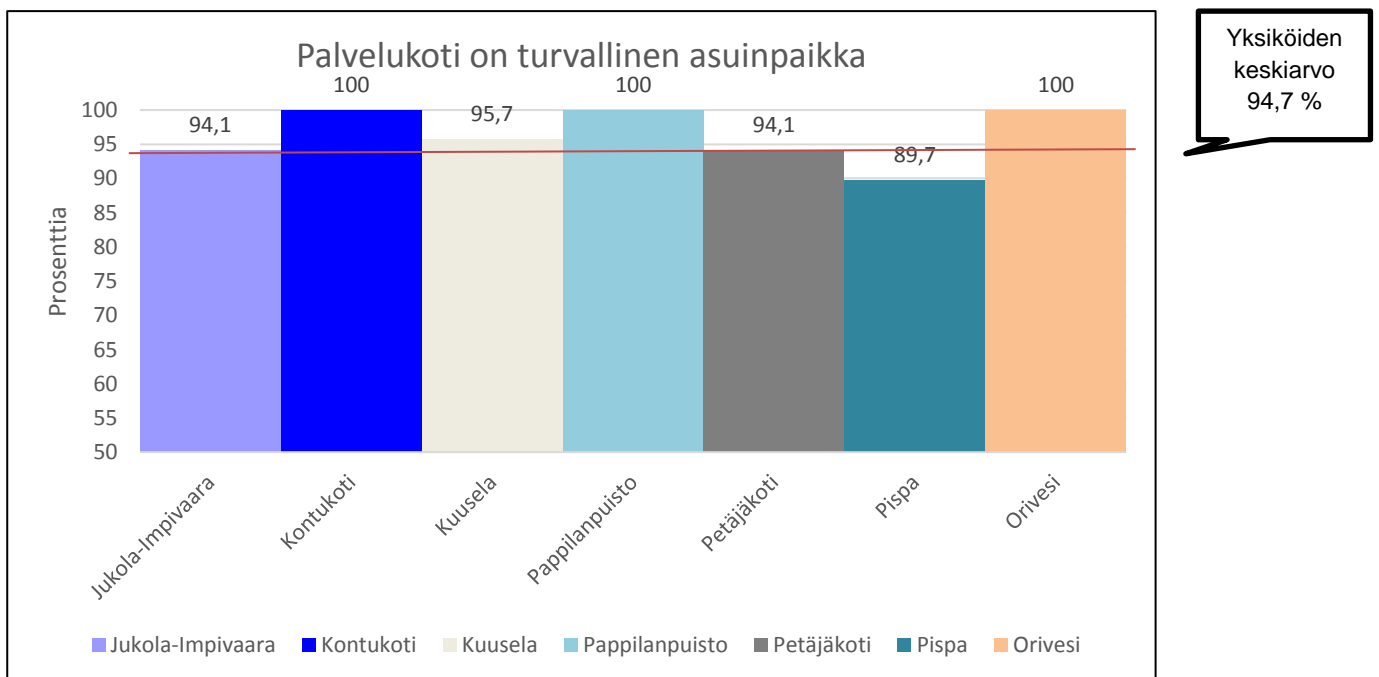
- *"Ei missään olisi parempikaan. Näin on hyvä olla".*
- *"Tässä tilanteessa, ei kai se sen kummempi voi olla".*

Vapaa palaute palvelukodin siisteydestä:

- *”Rakennustyömaa tuottaa terveys- ja äänihaittoja. Palvelukoti on ahdettu niin pieneen, että pyörätuolin kanssa on vaikea kulkea. Lisäksi paikka on mäen päällä, jonne on mahdoton päästä pyörätuolilla tai huonokuntoisen ihmisen rollaattorillakaan, ja näin ollen he tarvitsevat aina ulkoiluttajan”.*

Kysyttäessä saako asukas tuoda omia tavaroita huoneeseensa 96,9 % (n=127) oli sitä mieltä, että saavat. Monet kertoivat, että kaiken on saanut tuoda mitä on halunnut. Kysymystä jopa ihmeteltiin monen asukkaan toimesta. Voidaankin miettiä liittykö ihmettely siihen, että palvelukoti ja oma huone koetaan kodiksi, ja pidetään itsestään selvänä, että omaan kotiin saa tuoda haluamiaan tavaroita.

Suurin osa asukkaista koki palvelukodin turvalliseksi asuinpaikaksi 94,7 % (n=125). Turvallisuudentunne oli kuitenkin hieman laskenut viime vuodesta, jolloin 98,5 % (n=135) asukkaista vastasi kysymykseen myöntävästi. Turvattomuudentunnetta koki tänä vuonna 5,3 % (n=7) asukkaista. Pispan palvelukodissa turvattomuudentunnetta koki hieman keskimääräistä useampi (10,3 %, n=3).

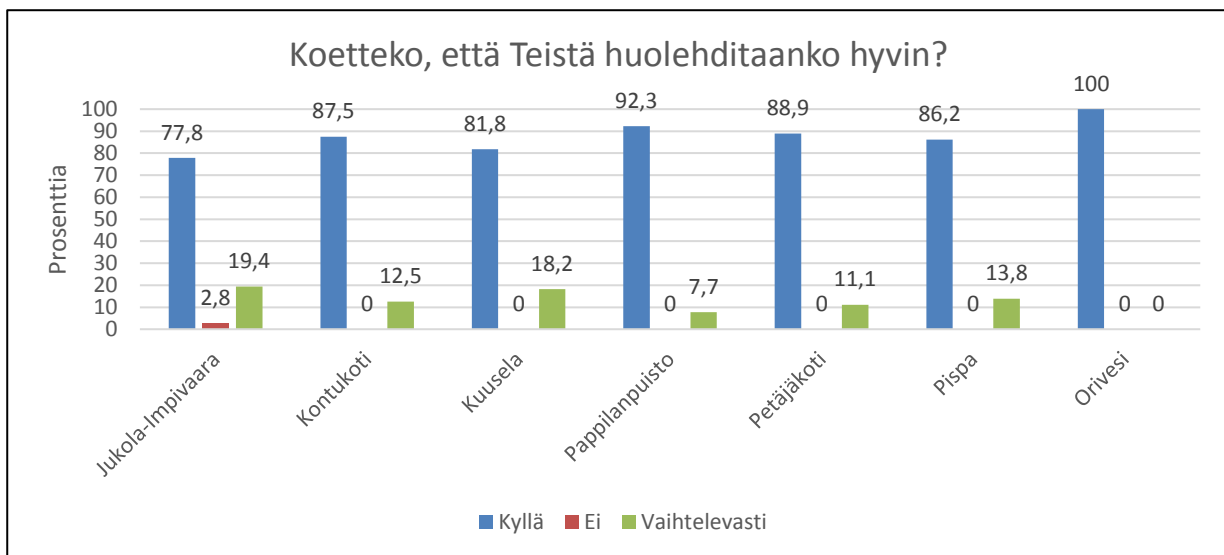


Kuvio 14. Turvallisuudentunne palvelukodissa. ”Kyllä” -vastausten prosenttiosuudet paikoittain.

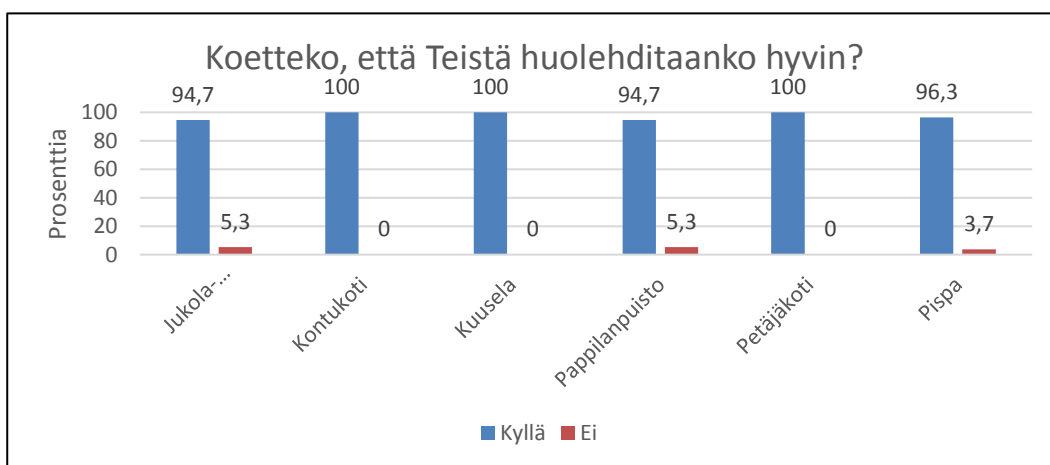
Vapaita palautteita palvelukodin turvallisuudesta:

- "Vuorokaudenajasta riippumatta on turvallinen olo, koska aina on hoitaja paikalla".
- "Yöhoitajaa saa huutaa pitkän aikaa jos tarvitsee apua".

82,5 % (n=115) vastaajista koki, että heistä huolehditaan hyvin ja 14,1 % (n=19), että vaihtelevasti. Ainoastaan yksi henkilö koki, että hänestä ei huolehdita palvelukodissa. Oriveden palvelukodissa kaikki vastaajat kokivat, että heistä huolehditaan hyvin. Viime vuoden tuloksiin verrattessa havaitaan, että uusi vastausvaihtoehto "vaihtelevasti" on saanut tänä vuonna vastauksia etenkin myöntäviltä vastauksilta.



Kuvio 15. Huolehditaanko Teistä hyvin? Vastausten prosentuaaliset osuudet paikoittain vuonna 2016.



Kuvio 16. Huolehditaanko Teistä hyvin? Vastausten prosentuaaliset osuudet paikoittain vuonna 2015.

Vapaita palautteita huolehtimisesta:

- *"Minusta huolehditaan kyllä, mutta kaikista ei. Toisaalta metsä vastaa kuin sinne huudetaan."*
- *"Liiankin hyvin. Ei anneta elää omaa elämää vaan pidetään liian paljon kiinni."*
- *"Riippuu hoitajasta."*

Avoimena kysymyksenä tiedusteltiin, mitä asukas kaipaa eniten palvelukodissa. Vastaukset luokiteltiin viiteen kategoriaan. Osa asukkaiden vastauksista sijoittui useampaan kuin yhteen ryhmään. Selkeästi eniten vastauksia (n=33) sisälsi kategoria "en kaipaa mitään".

- *"Ei sitä oikein enää osaa kaivata muuta."*
- *"Olen niin sopeutuvainen, että kaikki on mennyt hyvin."*
- *"En tiedä oikeastaan sanoa. Kyllä täällä kaikki tarpeellinen on. Tämä on minulle maanpäällinen taivas tämä paikka."*

Kolme seuraavaa kategoriaa sisälsivät kaikki lähes saman verran vastauksia. 15 henkilöä vastasi kaipaavansa seuraa ja 16 asukasta kertoi kaipaavansa lisää tekemistä. 14 vastaajaa kaipasi omaa kotia ja vapautta.

- *"Tunnen sisäistä yksinäisyyttä. Toivoisin enemmän juttuseuraa, sillä tykkään keskustella asioista, myös politiikasta."*
- *"Joitakin harrastuksia. tanhuryhmästä tykkäisin."*
- *"Vapautta. Omaan kotiin kaipaan."*

Lisäksi neljä asukasta kaipasi lisää hoivaa.

- *"Nopeampaa reagointia rannekenapin painamiseen. Välillä tulee pelko siitä, että jos asia on oikeasti vakavan puoleinen, että jos kestää tunninkin tulla auttamaan niin voi tulla pahaakin jälkeä."*

Seuraavaksi haastateltavilta tiedusteltiin, minkälaista tekemistä he kaipaisivat lisää. Luokiteltuja kategorioita oli kuusi ja tämänkin kysymyksen kohdalla eniten vastauksia sisältävä kategoria (n=24) oli "en kaipaa lisää tekemistä". Osa vastauksista liittyi korkean iän tai heikon voinnin mukana tulleeseen väsymykseen, jonka seurauksena asukas ei enää edes jaksaisi osallistua kovin erikoisiin tekemisiin.

- *"Kaiken näköstä tekemistä on jo nyt. Tähän on virikeosasto ja siinä on kaikenlaista."*

- *"En osaa sanoa. Huimaakin niin paljon, etten voisi oikein muuta tehdäkkään, kuin mitä on tarjolla."*
- *"Kyllä mulla ihan tarpeeksi on tekemistä itnessäni. Tää on jo sen verran vanha ikäkin, että täytyy auttaa joka asiassa."*

12 asukasta kertoi kaipaavansa lisää harrastuksia ja yhdeksän toivoi lisää ulkoilua.

- *"Kutomista ja kangastöitä on ikävä."*
- *"Koruompelusta olen aina pitänyt, joskus olisi mukava päästä lankakauppaan ja itse valita sieltä ja tehdä niistä sitten jotain."*
- *"Ulos haluaisin enemmän."*
- *"Ulkoilua yksin, luontoon haluaisin."*

Kolme pienempää vastausryhmää sisälsivät lähes saman verran vastauksia. Itsenäistä olemista ja asioilla käyntiä kaipasi kuusi asukasta. Lisää juttuseuraa ja asukkaiden sekä palvelukodin yhteistoimintaa kaipasi seitsemän haastateltavaa. Liikuntaa, kuntoutusta ja lisää henkilökuntaa kaipasi kuusi vastaajaa.

- *"Kauppareissua kaipaisin."*
- *"Laulua ja yhteistansseja."*
- *"Selän hierontaa kaipaisin."*

3.5. Terveiset kaupungin päättäjille

Asiakastyytyväisyyskyselyn lopuksi asukkailla oli mahdollisuus lähettää terveisiä Tampereen kaupungin päättäjille esimerkiksi palvelukodissa asumiseen liittyen. Vastauksista muodostui kolme kategoriata. Suurin vastausryhmä (n=35) koostui positiivisista terveisistä, johon sisältyi myös muutama neutraali palaute. Tässä kategoriassa kehuttiin omaa palvelukotia ja hyvää hoitoa.

- *"Ihan mukava tämä palvelutalo on, meidät huomioidaan hyvin."*
- *"Jokaisessa palvelukodissa ja sairaalassa, jossa olen täällä Tampereella ollut, on ollut hyvä asua. En löydä paikoista mitään moittimista."*
- *"Olen tyytyväinen, kun pääsin tänne hyvään hoitoon."*
- *"Erittäin hyvällä mallilla asiat täällä Kontukodissa, koska ihmiset tekevät siitä toimivan ja hyvän paikan. Jokainen kantaa kortensa kekoon niin lopputulos on hyvä. Ja kun jokaisella on hyvä mieli niin sitä parempi."*

Toisessa kategoriassa, ”kehitysehdotukset ja henkilökohtaiset toiveet”, esiintyi 21 vastausta. Asukkaat esittivät erilaisia toiveita niin palvelukotien hoidon kehittämiseksi kuin Tampereen kaupungin päättäjien yleiseen toimintaan liittyen.

- *”Palvelukotiin tarvittaisiin sekä aamu- että iltavuoroon yksi henkilö lisää töihin.”*
- *”Saisi vähän enemmän olla järjestettyä ohjelmaa ikäihmisille palvelukodeissa.”*
- *”Parantakaa vain entisestän toimintanne kaikessa.”*
- *”Kynnykset pois palvelukodeista, ei pääse liikkumaan pyörätuolin kanssa. Parvekkeelle ei pääse ollenkaan. Hissistä poistuminenkin on hankalaa. Ulkoa ei pääse omatoimisesti takaisin sisälle, koska sisäänkäynnin edessä on liuska, joka vie ylöspäin.”*

Kolmas, ja pienin, vastausryhmä koostui kriittisestä palautteesta. Vastauksia oli 13, ja niiden sisältö vaihteli hoitohenkilökunnan vähyydestä, palvelukodissa asumisen epämiellyttävyyteen ja toiveeseen siitä, että päättäjät tulisivat paikan päälle palvelukoteihin katsomaan millaista elämä niissä todellisuudessa on.

- *”Paneutuisivat syvällisemmin palvelukotien asukkaiden elämään.”*
- *”Palvelukodissa ei ole mukava asua.”*
- *”On niin vähän hoitajia, että esimerkiksi lääkkeidenjako kärsii.”*
- *”Tampereen kaupungin päättäjät puuttuvat pikkuisen liian paljon palvelukotien asukkaiden elämään erilaisten säädösten muodossa. En kaipaa viranomaisten neuvoja omien asioideni hoitamisessa.”*

4. Lopuksi

Tämän asiakastytyväisyyskyselyn avulla pyrittiin selvittämään Tampereen tehostetun palveluasumisen asukkaiden tyytyväisyyttä asuinympäristöönsä sekä saamiinsa palveluihin ja hoitoon. Kyselytutkimuksen kautta asukkaat pääsivät kertomaan oman mielipiteensä ja kehitysehdotuksensa.

Asukkaat arvioivat saamansa hoidon tänä vuonna hieman viime vuotta paremmaksi. Yksittäisten palvelukotien kohdalla Jukola-Impivaaran keskiarvo nousi ja Kontukodin laski eniten. Myös Pappilanpuiston palvelukodin hoidon keskiarvo nousi lähes puolikkaan arvosanan verran. Kuuselassa, Petäjäkodissa ja Pispassa muutokset olivat pienempiä.

Asukkaat arvioivat henkilökunnan kohtelevan heitä entistä paremmin kuin viime vuonna. Erittäin hyvää kohtelua saaneiden määrä oli lähes kaksinkertaistunut ja ”ei hyvää eikä huonoa” kohtelua saaneiden määrä laskenut. Haastateltavat kokivat edelleen, että henkilökunnalla on riittävästi aikaa heille, mutta kysymyksen kohdalla tämän vuoden kyselyssä esiintynyt vastausvaihtoehto ”vaihtelevasti” valittiin myös suhteellisen usein.

Eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat vapauden ja ulkoilun vähäisyys palvelukodeissa. Oriveden palvelukotien asukkaat kokivat saavansa elää haluamansa kaltaista elämää selvästi muiden palvelukotien asukkaita harvemmin. Pappilanpuistossa asukkaat kokivat pääsevänsä ulos hieman keskimääräistä useammin ja Kontukodissa selvästi harvemmin. Molempien tyytymättömyyttä osoittaneiden palvelukotien, Oriveden ja Kontukodin, kyselyaineisto oli muita pienempi, mikä täytyy ottaa huomioon vastausten reliabiliteettia arvioitaessa. Myös haastateltavien muistisairaudet voivat vaikuttaa vastauksiin.

Selvityksen perusteella voidaan väittää, että kyselyn kohteena olleiden yksiköiden asukkaat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä saamaansa palveluun ja hoitoon. Järjestettyä ohjelmaa ja toimintaa nähtiin olevan riittävästi. Asukkaat tunsivat olonsa turvalliseksi palvelukodissa. Palvelukoti koettiin viihtyisäksi ja siistiksi asuinympäristöksi. Asukkaat kokivat tulleen kohdelluiksi ystävällisesti palvelukodin henkilökunnan toimesta. Henkilökunnan koettiin myös hoitavan työnsä hyvin ja asukkaat kertoivat saavansa tarvittaessa apua päivittäisiin toimiinsa.

5. Kirjallisuus

Heikkilä, Rauha & Tirronen, Anniina & Viitanen, Birgit & Salonen, Anne-Mari & Björkgren, Magnus & Noro, Anja & Asikainen, Janne & Sakki, Joonas, Mäkelä & Matti & Finne-Soveri, Harriet (2013) Asiakasryhmittelyyn pohjautuva tuotteistus RUS-III LTC/34-luokituksen avulla. Tehostettu palveluasuminen Tampereella. Raportti 20/2013. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2011) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Kontukoti (2014) Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016.

Lumme-Sandt, Kirsi (2005) Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiitula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 125–144.

Oriveden kaupunki (2016a) Ympäri vuorokautinen hoito. Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016.

<http://www.orivesi.fi/?pid=12688&cg=5&sg=232&lang=fi>

Oriveden kaupunki (2016b) Asumispalvelut. Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016.

<http://www.orivesi.fi/?pid=233&cg=5&sg=232>

Pihlajalinna (2016) Ikipihlaja Pappilanpuisto. Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016.

<http://www.pihlajalinna.fi/fi/ikaihmisille/Tehostettu-palveluasuminen/Tampere>

Pirkanmaan Senioripalvelut (2016) Kuusela. Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016.

<http://www.pirkanmaansenioripalvelut.fi/seniorikeskukset/kuusela/>

Ruusuvuori, Johanna & Tiitula, Liisa (toim.) (2005) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö (n.d.) Asumispalvelut ja asunnon muutostyöt. Elektroninen aineisto.

Viitattu 5.7.2016. <http://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>

Tampereen kaupunki (2013) Yhteinen Tampere – Näköalojen kaupunki. Tampereen kaupunkistrategia 2025. Elektroninen aineisto. Viitattu 4.7.2016.

http://www.tampere.fi/tiedostot/k/MJNThAyNH/DK_TRE_strategia_suomi_kevyt.pdf

Tampereen kaupunki (2016a) Tehostettu palveluasuminen. Elektroninen aineisto. Viitattu 1.7.2016.

<http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmisten-palvelut/asuminen/tehostettu.html>

Tampereen kaupunki (2016b) Tehostettua palveluasumista 500 paikkaa lisää vuoteen 2019 mennessä. Elektroninen aineisto. Viitattu 5.7.2016.

http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/05/18052016_13.html

Tampereen kaupunki (2016c) Jukola-Impivaara. www.tampere.fi/jukolaimpivaara

Tampereen kaupunki (2016d) Pispán palvelukeskus. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/pispa.html>

Tampereen kaupunki (2016e) Yhteiskunnallinen yritys haluaa parantaa ikäihminen hoivan laatua. Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016. http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/03/14032016_2.html

Tampereen kaupunki (2016f) Pappilanpuiston palvelukoti. Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016. www.tampere.fi/pappilanpuistonpalvelukeskus

Tampereen kaupunkilähetys ry (2016) Tehostettu palveluasuminen. Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016. <http://tamperecitymission.fi/ikaihminen/petajakotikeskus/tehostettu-palveluasuminen/>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos (2014) Tietoa RAI-järjestelmästä. Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/ikaantyminen/palvelujen-ja-hoidon-laatu/rai-vertailukehittaminen/tietoa-rai-jarjestelmasta>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, Sotkanet (2016a) Muistisairaat asiakkaat tehostetussa palveluasumisessa 31.12, % asiakkaista. Elektroninen aineisto. Viitattu 6.7.2016. https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s_b1BQA=®ion=s07MBAA=&year=sy4rszbW0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, Sotkanet (2016b) Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen asiakkaat 31.12 yhteensä. Elektroninen aineisto. Viitattu 7.7.2016. <https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s3bPBQA=®ion=szYNBwA=&year=sy4rtTbS0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vartiainen, Anssi (2016) Kuuden suurimman kaupungin vanhusten sosiaali- ja terveyspalvelujen kustannusten vertailu vuonna 2015. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 4/2016. Elektroninen aineisto. Viitattu 4.8.2016. http://www.kuusikkokunnat.fi/SIRA_Files/downloads/Vanhuspalvelut/Vanhuspalvelujen_kuutosraportti_2015.pdf



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY IKÄIHMISTEN TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN ASUKKAILLE VUONNA 2015

TAUSTAMUUTTUJAT

Haastatellun sukupuoli

Mies Nainen

Haastatellun ikä

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

Tehostettu palveluasuminen

Impivaara Jukola Kontukoti Kuusela

Pappilanpuisto Pispala Petäjäkotikeskus

Orivesi (Onninkoti) Orivesi (Toivonkoti)

Kauanko on ollut asukkaana?

Alle 1v. 1–3v. 3–5v. 5–7v. yli 7v.

Onko lähisukulaisia?

Kyllä Ei

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 En osaa sanoa

4. Oletteko tyytyväinen yksikössä järjestettyyn ohjelmaan ja toimintaan?

Kyllä En

5. Saatteko mielestänne hyvää hoitoa palvelukodissa? Kyllä En Vaihtelevasti

6. Arvionne hoidosta palvelukodissa?

Huono 1 Välttävä 2 Tyydyttävä 3 Hyvä 4 Erinomainen 5

7. Saatteko tarvittaessa apua ja tukea päivittäisessä toiminnassanne?

Kyllä En Vaihtelevasti

Kerrotteko vapaasti esimerkkejä:

8. Saatteko mielestänne hyvää ruokaa palvelukodissa?

Kyllä En Vaihtelevasti

9. Saatteko mielestänne riittävästi ruokaa? Kyllä En Vaihtelevasti

10. Saatteko halutessanne päivittäin päiväkahvit? Kyllä En Vaihtelevasti

11. Onko Teidän hyvä olla palvelukodissa?

Koko ajan Melkein aina Joskus Harvoin Ei koskaan

KOHTELU

12. Miten palvelukodin henkilökunta kohtelee Teitä?

Erittäin hyvin Hyvin Ei hyvin eikä huonosti Melko huonosti Huonosti

Kerrotteko vapaasti saamastanne kohtelusta esimerkein:

13. Onko henkilökunnalla riittävästi aikaa Teille? Kyllä Ei Vaihtelevasti

14. Hoitaako henkilökunta mielestänne työnsä hyvin? Kyllä Ei Vaihtelevasti

15. Kohdellaanko Teitä ystävällisesti palvelukodissa? Kyllä Ei Vaihtelevasti

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

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

Kyllä En Vaihtelevasti

17. Kuullaanko Teidän omaisianne riittävästi?

Kyllä Ei

Vaihtelevasti En osaa sanoa

18. Pääsettekö riittävästi ulos? Kyllä En Vaihtelevasti

19. Saatteko vaikuttaa ruokalistaan?

Kyllä En Vaihtelevasti

20. Haluaisitteko vaikuttaa ruokalistaan?

Kyllä En En osaa sanoa

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 palvelukoti viihtyisä asuinpaikka?

Kyllä Ei

24. Onko palvelukoti asuinympäristönä siisti? Kyllä Ei

25. Saatteko tuoda omia tavaroita huoneeseen? Kyllä En

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

27. Mitä kaipaatte eniten palvelukodissa?

28. Koetteko, että Teistä huolehditaan hyvin? Kyllä En Vaihtelevasti

29. Minkälaista tekemistä kaipaisitte lisää?

30. Mitä terveisiä haluaisitte kertoa elämästänne asumispalvelujen asiakkaana tai/ja mitä terveisiä haluaisitte lähettää Tampereen kaupungin päättäjille (pormestarille, valtuutetuille, ikäihmisten palvelujen lautakunnalle yms.) esim. palvelukotiin liittyen?
