



TAMPEREEN KAUPUNKI

Hyvinvoinnin palvelualue

Ikäihmisten palvelut

Omaishoidon asiakastyytyväisyyskysely 2016

Sisällys

1.	Johdanto	2
2.	Omaishoidon taustaa	3
3.	Aineiston kuvailu ja keskeiset tulokset	4
3.1.	Taustamuuttujat	4
3.2.	Omaishoidon taustat	5
3.3.	Omaishoitajan vapaapäivät ja hoidettavan hoitojakso vapaan aikana	9
3.4.	Omaishoidon tuki	12
3.5.	Ruusut ja risut	13
4.	Lopuksi.....	16
5.	Kirjallisuus.....	18
Liite..	19
Kyselylomake	19

1. Johdanto

Omaishoitaja huolehtii perheenjäsenestään tai muusta läheisestään, joka ei esimerkiksi sairautensa vuoksi selviydy arjesta omatoimisesti. Lain mukaan omaishoitaja on henkilö, jonka kanssa kunta on tehnyt toimeksiantosopimuksen läheisensä omaishoidosta. Näitä sopimuksia oli Suomessa vuonna 2015 43 000, mutta arvioin mukaan omaishoitotilanteita on peräti 350 000. (Omaishoitajat ja Läheiset -Liitto ry.)

Suurin osa läheisen auttamisesta tapahtuu ilman virallisia sopimuksia. Hoitotilanteen muodostuessa sitovaksi ja vaativaksi, voi olla aiheellista pohtia yhteiskunnan tuen mahdollisuutta. Omaishoitajan antama hoiva mahdollistaa ja edesauttaa, että hoidettava voi asua kotonaan mahdollisimman pitkään. Kotona hoidettavan elämänlaatu kohenee ja tyytyväisyys lisääntyy verrattuna muualla tapahtuvaan hoitoon. (emt.; STM 2014, 3.)

Omaishoidon asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli selvittää omaishoitajien kokemuksia ja mielipiteitä omaishoidon asioihin liittyen. Aineistonkeruu toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin edellisen kerran vuonna 2013, jolloin kysely kohdistui kaikkiin tamperelaisiin omaishoitajiin. Tänä vuonna kyselylomake postitettiin kaikille omaishoitajille, joiden hoidettava on yli 21-vuotias. Kyselyjen eroavuus hankaloittaa paikoittain tulosten vertailtavuutta. Lomakkeita lähetettiin tänä vuonna yhteensä 870 kappaletta.

Kyselylomake laadittiin vuoden 2013 kyselylomakkeen pohjalta. Joitain kysymyksiä muokattiin ja vastausvaihtoehtoja muutettiin sopivimmiksi. Valmiissa, kuusisivuisessa, lomakkeessa oli kuusi taustamuuttujakysymystä ja neljä varsinaista kysymysosioita. Niissä selviteltiin omaishoidon taustoja, omaishoitajan vapaapäiviä, hoidettavan hoitojaksoa omaishoitajan vapaan aikana sekä omaishoidon tukeen liittyviä asioita. Suurin osa kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä, mutta lomake sisälsi myös avoimia kysymyksiä.

Kyselyjä palautui 483 kappaletta. Vastausprosentti oli näin ollen 55,5 %, mikä oli hieman korkeampi kuin vuonna 2013 (50,4 %). Palautuneet lomakkeet syötettiin analysointia varten ZEF-arviointikone-ohjelmaan. Tutkimuksen toteuttamisesta vastasi Tampereen kaupungin Hyvinvoinnin palvelualueen Ikäihmisten palvelut. Aineiston analyysistä ja raportista vastasi hallinnon harjoittelija Tiiu Airistola (YTK).

2. Omaishoidon taustaa

Omaishoidon tuki pitää sisällään omaishoitajan palkkion ja omaishoitoa tukevat palvelut sekä hoidettavalle annettavat tarvittavat palvelut. Tuen myöntämisedellytyksinä toimivat muun muassa seuraavat asiat: hoidettavan toimintakyky on alentunut ja vaatii kotiooloissa tapahtuvaa huolenpitoa, hoitajan oma terveys on vaaditulla tasolla ja kodin olosuhteet täyttävät edellytykset siellä tapahtuvalle hoidolle. (STM 2014, 17.)

Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella aikuisten omaishoidon tukeen kuuluvaa hoitopalkkiota on neljää eri luokkaa. Tuki maksetaan hoidon vaativuustason ja sen sitovuuden mukaan. Ensimmäisen palkkioluokan tuki on 387,49 euroa. Tässä palkkioluokassa hoidettava tarvitsee paljon hoitoa ja apua päivittäisissä toiminnoissaan, mutta ei yleensä yöaikaan ja pärjää lisäksi osan ajasta yksin. Toisen palkkioluokan tuki on 600 euroa, ja edellisen lisäksi hoidettava tarvitsee välillä apua myös yöaikaan. Kolmannen palkkioluokan tuki on 900 euroa, ja hoidettavuuden taso on lähes samalla tasolla kuin esimerkiksi tehostetun palveluasumisen asukkailla. Neljäs palkkioluokka on suuruudeltaan 1400 euroa. Tässä korotetun omaishoidon tuen luokassa hoito vastaa tehostettua palveluasumista ja edellyttää omaishoitajan päätoimista työpanosta. Kahdessa keskimmaisessä palkkioluokassa on lisäksi muutamia tukea alentavia seikkoja, joissa palkkio pienenee hieman yleisestä tuen määrästä. Omaishoitosopimus on yleensä voimassa toistaiseksi. (Tampereen kaupunki 2016a.)

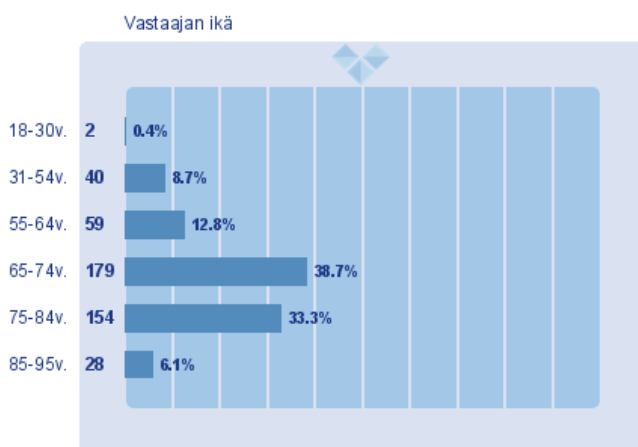
Kaupungin kanssa sopimuksen tehneillä omaishoitajalla on oikeus pitää kolme lakisääteistä vapaapäivää kalenterikuukautta kohti. Näiden vapaiden ajaksi kunnalla on velvollisuus järjestää hoidettavan sijaishoito, joka tapahtuu esimerkiksi palvelukodissa. Jos hoitaja ei halua pitää vapaitaan täysinä vuorokausina, on myös mahdollista hyödyntää palveluseteliä. Niiden avulla asiakas voi valita palveluntuottajien tarjoamista palveluista omaan tilanteeseensa sopivan hoivan vapaan ajaksi. (Tampereen kaupunki 2016b.)

Seuraavassa luvussa esitellään aineistosta esiin nousevia keskeisiä tuloksia. Ensiksi kuvaillaan lyhyesti taustamuuttujia, jonka jälkeen tarkastellaan omaishoidon taustoja. Seuraavaksi paneudutaan omaishoitajan vapaapäiviin ja hoidettavan hoitajaksoihin vapaiden aikana. Lopuksi käsitellään omaishoidon tuen asioita. Tämän vuoden tuloksia verrataan analyysin varrella paikoittain myös edellisen kyselyn tuloksiin.

3. Aineiston kuvailu ja keskeiset tulokset

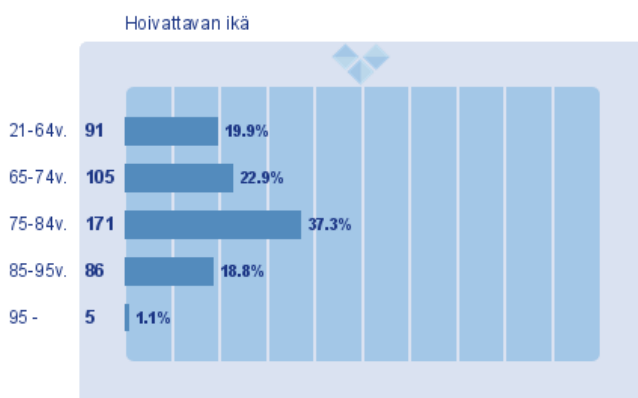
3.1. Taustamuuttujat

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista omaishoitajista kaksi kolmannesta (67,8 %, n=314) oli naisia ja kolmannes (32,2 %, n=149) miehiä. Omaishoitaja oli useimmiten (78,2 %, n=373) hoidettavan puoliso. Osa hoitajista oli hoidettavien lapsia (10,7 %, n=51) tai huoltajia (8,2 %, n=39). Suurin osa (96 %, n=462) asui hoidettavan kanssa samassa taloudessa. Suurin osa omaishoitajista oli 65–84 -vuotiaita.



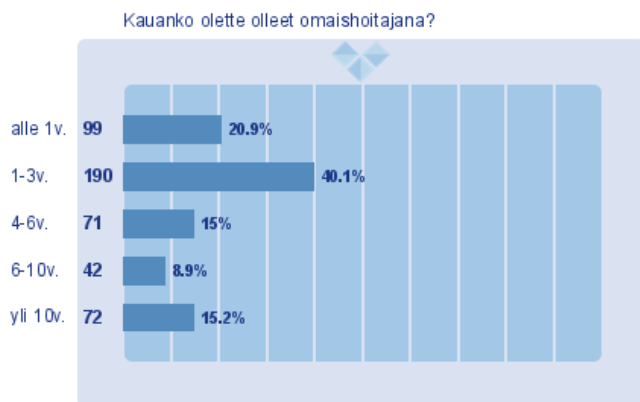
Kuvio 1. Vastaajan ikä.

Hieman yli kolmannes hoidettavista oli 75–84 -vuotiaita. 21–64, 65–74 ja 85–94 -vuotiaiden ryhmät olivat keskenään lähes yhtä suuria.



Kuvio 2. Hoidettavan ikä.

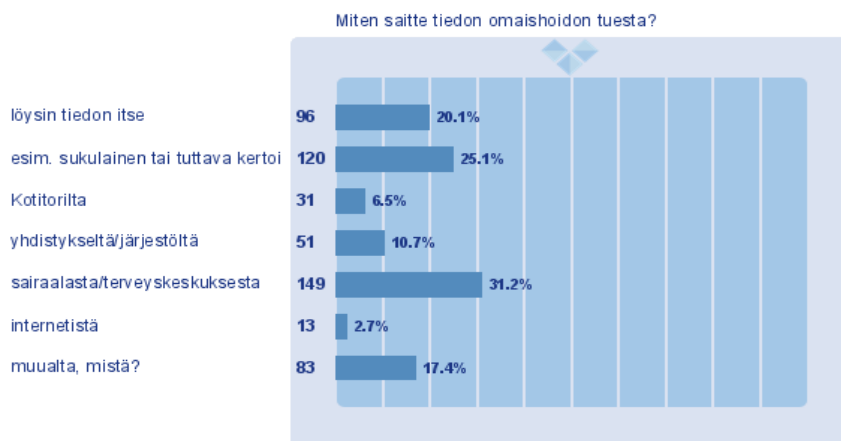
40,1 % (n=190) vastaajista oli toiminut omaishoitajana 1–3 vuotta ja 20,9 % (n=99) alle vuoden.



Kuvio 3. Omaishoidon kesto.

3.2. Omaishoidon taustat

Tieto omaishoidon tuesta oli yleisimmin saatu sairaalasta tai terveyskeskuksesta. Moni oli myös löytänyt tiedon itse tai kuullut siitä tuttavaltaan. Muiksi paikoiksi ilmoitettiin muun muassa kotihoidon ohjaaja, Kotitori sekä Kaupin geriatrian poliklinikka.



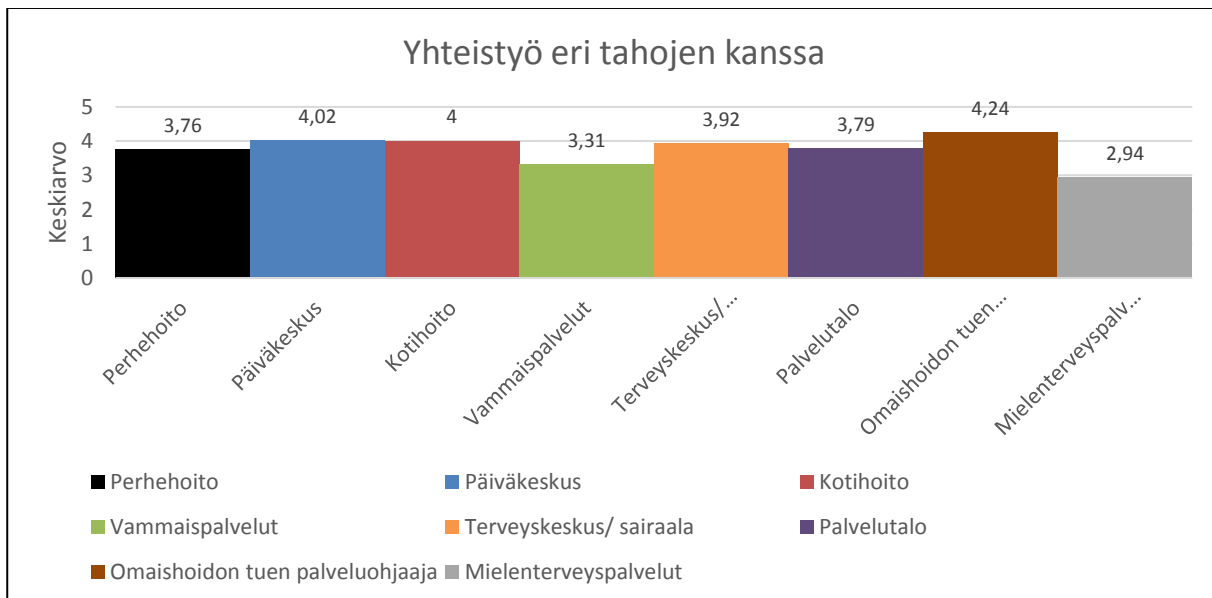
Kuvio 4. Tieto omaishoidon tuesta.

81,1 % (n=361) vastaajista koki, että omaishoidontuen hakemus oli helppo täyttää. Apua sen täytössä sai hieman yli puolet vastaajista (56,2 %, n=259). Yhdeksän kymmenestä koki, että hakemus käsiteltiin riittävän nopeasti (89,3 %, n=408) ja, että asiat tulivat riittävän hyvin käytyä läpi palvelunohjaajan kartoituskäynnillä (90,1 %, n=410). 87,3 % (n=385) vastaajista koki, että asiat tuli kirjattua riittävän kattavasti palvelusuunnitelmaan. Kriittistä palautetta annettiin muun muassa

käynnin kiireellisyydestä, omaishoitajan jaksamisen sivuuttamisesta ja omaishoitajan vapaiden epäselvästä tiedottamisesta.

- *”Käynnistä jäi vaikutelma ”kiire” - oudoista asioista olisi hyvä keskustella rauhallisesti/ selkeästi/ kertoen asiakkaalle optimaalisista vaihtoehtoista, ei niin, että mitä saa olla -sävyllä.”*
- *”Omaishoitajan oman terveydentilaan tulisi kiinnittää huomiota. ”Punnita” hänen voimavaransa niinkin vaativaan tehtävään.”*
- *”Omaishoitajien vapaapäivistä ei tullut aluksi tietoa. Näitä piti kysellä, kun yli vuosi oli mennyt ilman niitä. Sen jälkeen on ollut säännöllisesti lah-jaksot.”*

Omaishoitajia pyydettiin arvioimaan yhteistyön toimivuutta eri tahojen kanssa. Vastauslomakkeiden tarkastelun pohjalta voidaan väittää, että suurin osa vastaajista joko jätti rivin kokonaan tyhjäksi tai ympyröi ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon, jos heillä ei ollut kokemusta yhteistyöstä ko. tahon kanssa. Virhemarginaalia lisää kuitenkin se, että ei voida olla varmoja kuinka kyselyyn vastanneet olivat tarkoittaneet vastauksensa. Osa ”yhteistyö ei toimi lainkaan” - vastauksista saattaa merkitä, että vastaajalla ei ole kokemusta yhteistyöstä ko. tahon kanssa. Parhaimman arvosanan saivat omaishoidon tuen palveluohjaajat ja huonoimman mielenterveyspalvelut. Muuksi tahoksi mainittiin muun muassa muistihoidaja ja yksityinen hoivatiimi, ja yhteistyö niiden kanssa koettiin hyväksi.

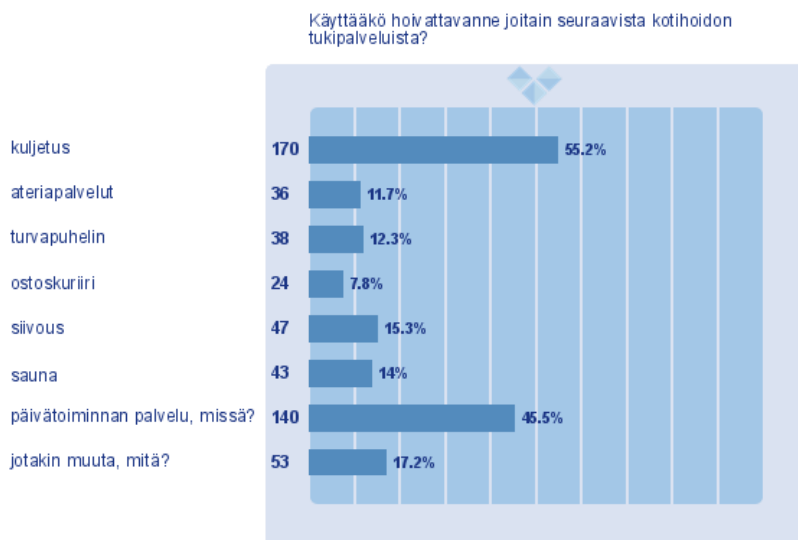


Kuvio 5. Yhteistyö eri tahojen kanssa.

Kysyttäessä miten yhteistyötä eri tahojen välillä tulisi kehittää, olivat monet sitä mieltä, että tiedonkulussa olisi kehitettävää. Lisäksi koettiin, että tietoa erinäisistä palveluista ja mahdollisista etuuksista tulisi olla paremmin saatavilla. Myös palvelunohjaajan säännöllistä yhteydenpitoa toivottiin.

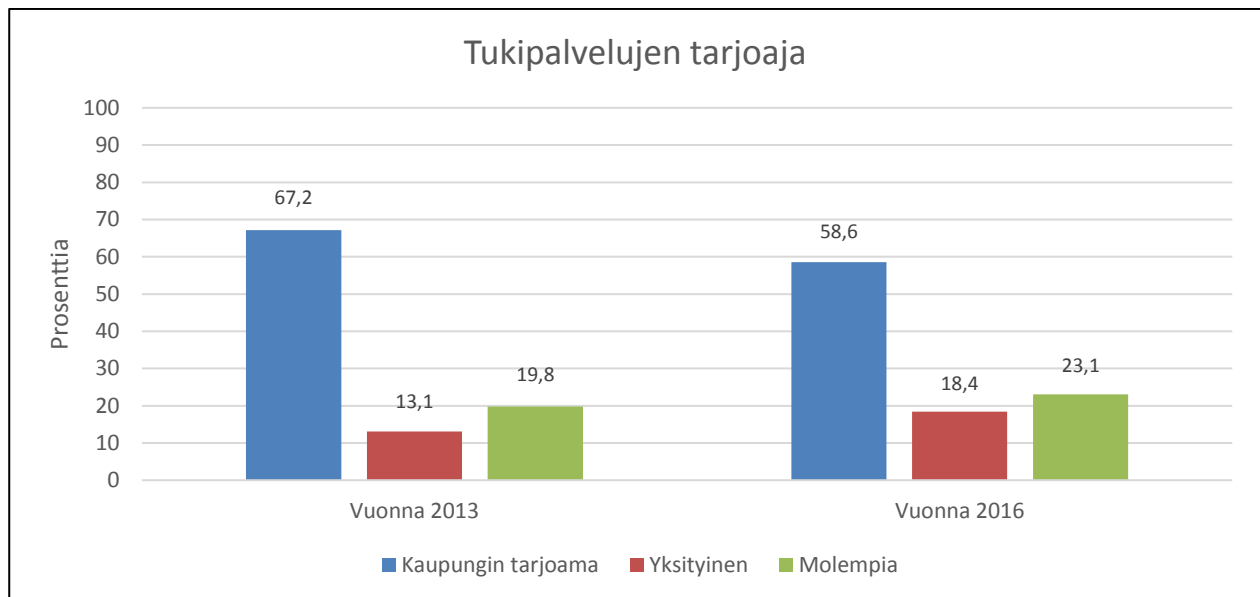
- *"Tiedon pitäisi kulkea paremmin "talon sisällä", ettei omaisten tarvitse soittaa usealle eri taholle."*
- *"Eri tahojen yhteen sovittaminen. Nyt kukaan ei tiedä toisistaan mitään ja asioita täytyy selvittää monen henkilön kautta."*
- *"Kerrotaan mihin on oikeutettu, ettei itse tarvi hakea tietoa tai kuulla jostain."*
- *"Palvelunohjaajan säännöllinen yhteydenpito omaishoitajaan, kysyä kuinka voidaan."*

63,8 % (n= 308) kertoi hoidettavansa käyttävän jotain kotihoidon tukipalvelua. Käyttöaste oli laskenut vuodesta 2013, jolloin tulipalveluita käytti 75,6 % (n=366) hoidettavista. Kuljetus- ja päivätoiminnan palvelut saivat molempina vuosina eniten vastauksia. Kuljetuspalvelujen käyttö oli kuitenkin vähentynyt sen ollessa edellisellä kerralla 71,8 % (n=262) ja tänä vuonna 55,2 % (n=170).



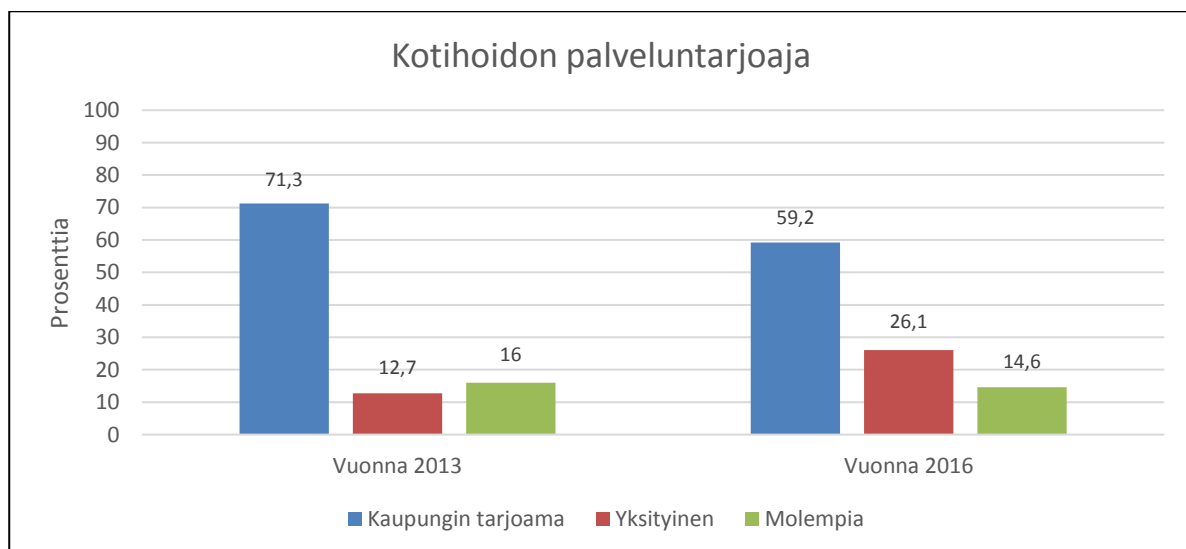
Kuvio 6. Kotihoidon tukipalvelujen käyttö

Yksityisten tukipalvelujen käyttö oli tänä vuonna hieman lisääntynyt ja kaupungin tarjoamien laskenut verrattuna vuoteen 2013.



Kuvio 7. Tukipalvelujen tarjoaja. Vastausten jakautuminen prosentuaalisesti vuosina 2016 ja 2015.

Kotihoidon palvelujen käyttöaste oli hieman noussut verrattuna edelliseen kyselyyn. Tänä vuonna 26 % (n=112) hoidettavista sai kotihoidon palveluita, kun viime vuonna kotihoitoa sai 21,1 % (n=93). Yksityisen kotihoidon käyttö oli tänä vuonna hieman lisääntynyt ja kaupungin tarjoamien laskenut verrattuna vuoteen 2013.



Kuvio 8. Kotihoidon palveluntarjoaja. Vastausten jakautuminen prosentuaalisesti vuosina 2016 ja 2015.

Kaksi kolmesta vastaajasta (62,6 %, n=251) koki saaneensa riittävästi tietoa julkisista ja yksityisistä palveluista. Luku oli hieman noussut edellisestä kyselystä, sillä silloin 56,9 % (n=238) koki saaneensa riittävästi tietoa. Uutena kysymyksenä tämän vuoden lomakkeessa tiedusteltiin, onko hoitaja saanut riittävästi tietoa palvelusetelien käytöstä omaishoitajan vapaapäiviin. Kaksi kolmesta (66,3 %, n=297) vastasi myöntävästi. Kritiikkiä annettiin kuitenkin muun muassa siitä, että välillä joutuu liikaa itse ottamaan selville asioita. Neljä viidestä (79,8 %, n=348) vastaajasta koki tulleen kuulluksi riittävästi hoidettavaa koskevissa asioissa. Hieman kritiikkiä annettiin sille, että omaishoitajien näkemyksiä ei aina oteta virkailijoiden taholla vakavissaan.

- *"Itse on pitänyt ottaa selvää niin sitten saa."*
- *"Hoito sairaalassa on ollut huonoa. Omaishoitajaa ei kuunnella."*
- *"Tuntuu, ettei minua uskota, kun kerron mieheni taudin kulusta. Eihän kaikki etene samaa tahtia?"*
- *"Tilannekartoituksessa (ei ole kuultu riittävästi) = tarpeiden analysointi."*

3.3. Omaishoitajan vapaapäivät ja hoidettavan hoitajakso vapaan aikana

Lähes puolet vastaajista (42,9 %) kertoi, että ei ole käyttänyt lakisääteisiä vapaapäiviä lainkaan. Syitä vapaapäivien käyttämättä jättämiseen oli muun muassa kokemus siitä, ettei tarvitse vapaata, hoidettavan haluttomuus ulkopuoliseen hoitoon ja epäluottamus hoitopaikkoja kohtaan.

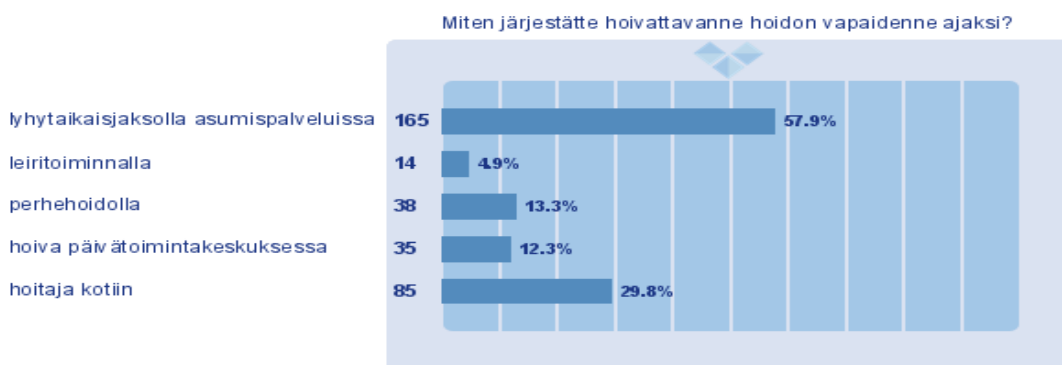
- *"Olen vielä jaksanut hoitaa kotona."*
- *"Mieheni ei halua lähteä kotoa minnekään eikä ole halunnut kotiin ketään vierasta."*
- *"Hoidettava ei ole halunnut hoitokotiin, koska on kuullut niin paljon negatiivista palautetta."*
- *"Riittävän hyviä hoitopaikkoja on riittämätön määrä."*

Muut vastaajat olivat käyttäneet vapaapäiviä melko tasaisesti yhdestä kolmeenkymmeneen vuodessa. Tilanne ei ole muuttunut merkittävästi edelliseen kyselyyn nähden. Vapaapäivät käyttämättä jättäneiden määrä laski hieman, sen ollessa edellisessä kyselyssä 44,9 %. Lisäksi 1–10 vapaapäivää käyttäneiden määrä hieman nousi, sen ollessa viimeksi 13,2 %.



Kuvio 9. Vuodessa käytettyjen vapaapäivien määrä.

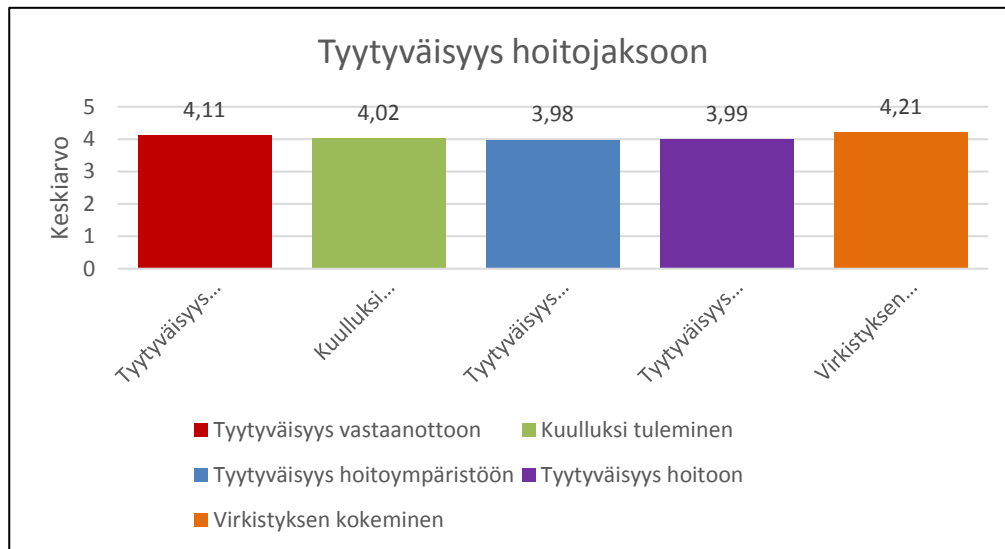
Kysyttäessä miten omaishoitaja järjestää hoidettavansa hoidon vapaansa aikana, lyhytaikaisjakso palvelutalossa sai vuoden 2013 kyselyssä selvästi eniten vastauksia (79,7 %, n=204). Tämän vuoden kyselyssä lyhytaikaisjakso asumispalveluissa sai edelleen eniten vastauksia (57,9 %, n= 165), mutta sen käyttöaste laski kuitenkin lähes 20 prosenttiyksikköä. Seuraavaksi yleisimmin (29,8 %, n=85) valittiin tämän vuoden lomakkeeseen lisätty uusi vaihtoehto ”hoitaja kotiin”. Vastauksia ei voida suoraan verrata edelliseen kyselyyn, koska vastausvaihtoehdot olivat tänä vuonna hieman erilaiset. Sijaishoito onnistui sopivaan aikaan yhdeksälle kymmenestä (88 %, n=184) vastaajasta. 67 % (n=272) vastaajista kertoi käyttävänsä palveluseteliä lakisääteisiin vapaisiin.



Kuvio 10. Hoidettavan hoito omaishoitajan vapaan aikana.

Suurin osa vastaajista olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä hoidettavansa hoitojaksoon vapaansa aikana. Paras arvosana annettiin hoitajan virkistymiselle vapaansa aikana ja hieman muita osia alueita vähemmän tyytyväisiä oltiin hoidettavan saamaan hoitoon ja hoitoympäristöön. Seuraavassa kuviossa esitetään keskiarvot vastaajien tyytyväisyydestä hoidettavan hoitojakson eri

osa-alueisiin. Vastausvaihtoehdot olivat 1 = en lainkaan tyytyväinen, 2 = en kovin tyytyväinen, 3 = en tyytyväinen enkä tyytymätön, 4 = melko tyytyväinen, 5 = erittäin tyytyväinen ja 0 = en osaa sanoa. Vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa” on jätetty ulkopuolelle ja keskiarvot on laskettu muiden vastausten pohjalta.



Kuvio 11. Tyytyväisyys hoitojaksoon hoitajan vapaan aikana.

Siitä huolimatta, että vapaan aikana koettiin virkistystä, tuotiin myös esiin, että muun muassa omaishoitajan työn kuormittavuuden vuoksi vapaalla ei pysty täysin rentoutumaan.

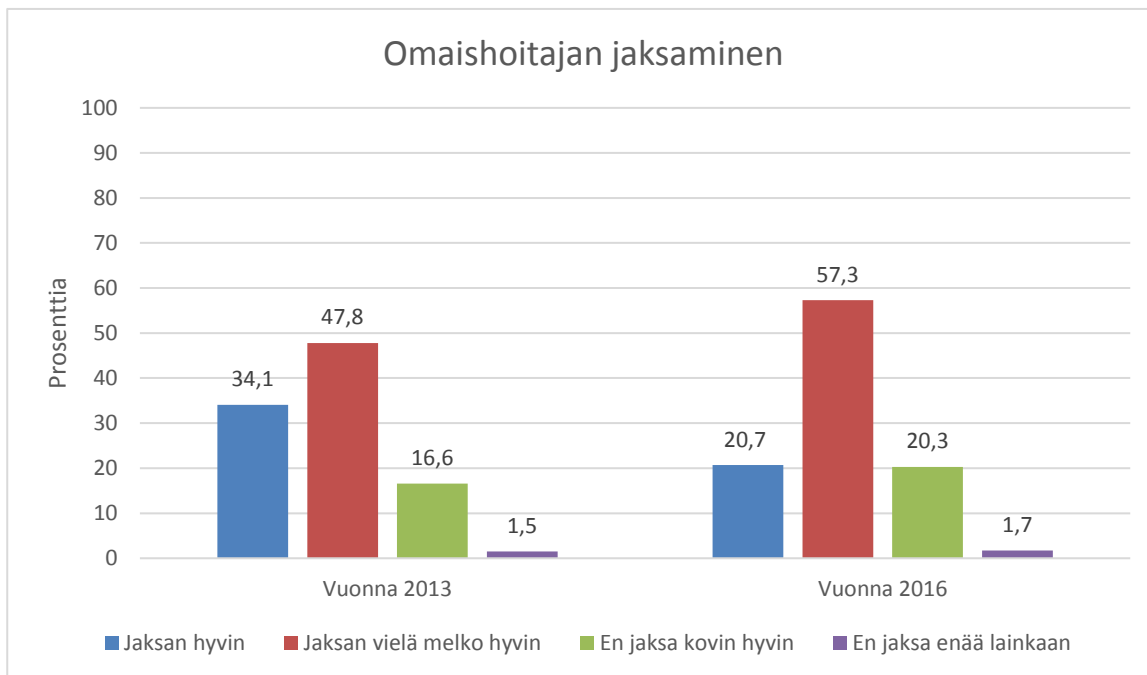
- *”Hoidin asioita ja tein tekemättömiä töitä.”*
- *”3 vrk ei riitä fyysisen uupumisen palautumiseen.”*
- *”Potilaan kuntoon nähden en osaa vapautua täysin hoidon aikana muualla (vapaat vain osapäiviä).”*
- *”Oli huoli hoidettavasta, kun hän ei oikein viihdy hoitopaikassa ja kotiin tultua tilanne on aina huonompi.”*

Eniten tyytymättömyyttä hoidettavan hoitoon omaishoitajan vapaan aikana aiheutti hoidettavan kunnan heikkeneminen hoitojakson aikana ja hoidon laadun suuri vaihtelu.

- *”Hoito oli lähinnä säilytystä.”*
- *”Hoidettavan kunto laski, koska hänen ei annettu liikkua itsenäisesti.”*
- *”Hoitajan ja omaisen toiveet eivät aina toteudu, vaikka on selvät ohjeet.”*
- *”Hoidettava ollut 4 eri paikassa vapaa-aikana, 2 loistavaa paikkaa, 2 tyydyttävää, valtavan isoja eroja paikkojen välillä.”*

3.4. Omaishoidon tuki

Omaishoitajien jaksamisen voisi väittää hieman laskeneen edelliseen kyselyyn nähden. Hyvin jaksavien määrä laski yli 13 prosenttiyksikköä ja ”en jaks kovin hyvin” -vastanneiden määrä kasvoi lähes neljä prosenttiyksikköä. Hieman kompensatiota vertailuun tuo se, että melko hyvin jaksavien määrä kasvoi aiempaan nähden.



Kuvio 12. Omaishoitajan jaksaminen. Vastausten jakautuminen prosentuaalisesti vuosina 2016 ja 2015.

Avoimina kysymyksinä tiedusteltiin, miten hoitajan työtä omaishoitajana voitaisiin helpottaa ja, minkälaiset palvelut tukisivat parhaiten hänen jaksamistaan. Suuri osa kysymyksiin vastanneista toivoi lisää vapaa päiviä. Lisäksi toivottiin muun muassa lisää taloudellista tukea ja hoitoapua.

- *”Kuntoutustoimintaa ja virkistystoimintaa tarvittaisiin lisää molemmille, ilman sitä emme jaksan mitenkään!”*
- *”Koulutusta/ infoa eri sairauksista.”*
- *”Toimiva kotihoito, toimiva päiväkeskustoiminta. Aikaa kotihoidon käynneille, ei sekuntikellon kanssa.”*
- *”Saada yhdessä tai erikseen tasokasta lomaviettoa hoivalaitoksissa edes kerran vuodessa.”*
- *”Korvauksen korottaminen helpottaisi arkea ja toisi paremman mielen.”*
- *”Kaipaisin työterveyspalveluja.”*

Kaksi kolmesta (65,9 %, n=218) vastaajasta koki saavansa riittävästi tukea ja apua omaishoitoonsa. Lisää tukea kaivattiin viranomaisilta (56,1 %, n=115), sukulaisilta ja ystäviltä (34,6 %, n=71) ja järjestöiltä (18 %, n=37). Toisaalta juuri viranomaiset, perhe ja ystävät olivat niitä tahoja keneltä apua saatiin. Järjestöjen toteuttamasta vertaistoiminnasta oli kuullut lähes kaksi kolmesta (61,8 %, n=278) vastaajasta, mutta mukana vertaistoiminnassa oli ainoastaan 14,6 % (n=66) kyselyyn vastanneista.

Yhdeksän kymmenestä (90,6 %, n=422) kyselyyn vastanneesta tiesi kehen ottaa yhteyttä jos tarvitsee apua tai tietoa omaishoitajana. 78,5 % (n=350) vastaajista oli tavoittanut omaishoidon tuen palveluohjaajan riittävän hyvin. Yksilöllistä palvelua palveluohjaajalta koki saaneensa 72,5 % (n=305) vastaajista. Omaishoidon tuen palveluohjaajien palvelukyky arvioitiin yleisesti ottaen erittäin hyväksi (41,6 %, n=180) tai melko hyväksi (43,2 %, n=187). Muutokset edelliseen vuoteen nähden eivät olleet merkittäviä. Palveluohjaajien vaikeasta tavoitettavuudesta annettiin hieman kriittistä palautetta ja siihen toivottiin parannusta.

- *”(Palveluohjaajat) ovat etäisiä ja ainoastaan soittopyynnöllä tavoitettavissa.”*
- *”Joskus voisi olla uusi tilanekartoitus, missä kartotettaisiin jaksamista ym. Nykyään kukaan ei kysele jos et itse ota yhteyttä.”*

3.5. Ruusut ja risut

Kyselylomakkeen lopussa vastaajien oli mahdollista antaa ruusuja ja risuja omaishoitoon liittyvistä asioista. Ruusuja annettiin 129:ssä kyselylomakkeessa. Ruusuja haluttiin antaa hyvästä palvelusta niin palveluohjaajan kuin erilaisten tukipalveluiden tahoille. Osa ruusuista sisälsi myös kriittisen ulottuvuuden.

- *”Palveluohjaajalta olen saanut hyvin tietoa asioista. Soitto ja asia selviää.”*
- *”Iso kimppu ruusuja. Minulla on mahdollisuus käydä 2–3 tunnin pyörälenkillä ja kahdessa kuorossa. Hyviä henkireikiä jaksamiseen.”*
- *”Kaikki ohjaajat ovat aina olleet asiallisia ja mukavia ja asiansa osaavia. Eivät he voi tietysti itse luoda hoitopaikkoja jokaisen tarpeeseen. Kaikki liikunnallisesti vaikeavammaiset eivät kuitenkaan jaksakaan monta vuorokautta viettää muistisairaiden vanhusten kanssa.”*
- *”Olen tyytyväinen kaupungin tarjoamista palveluista ja tiedon lähettamisestä. Kiitos paljon ystävällisyydestänne.”*

- *"Kiitän itseäni näistä 23 vuodesta jotka olen elämästäni antanut toiselle ihmiselle hänen hyvinvointiinsa. (Ps. täytän lokak. 50v.)"*
- *"Sijaishoito onnistuu minulle sopivaan aikaan, kun osaa varata puoli vuotta etukäteen. Tietoa mahdollisuuksista, kiitos ystävälliset palveluohjaajat."*
- *"Kiitokseni hoidettavani saamasta terveydenhoitaja-lääkärihoidosta sekä monille arvokasta ja raskastakin työtä tekeville kotipalvelun hoitajille!"*

Loput palautteet luokiteltiin seitsemään kategoriaan. Näistä viisi (n=155) sisälsi risuja ja kaksi (n=38) neutraaleja tai epäselviä palautteita. Jälkimmäisiä ei käsitellä tässä raportissa niiden informaatioarvon vähäisyyden vuoksi. Osa palautteista sijoittui useampaan kuin yhteen ryhmään. Suurin kategoria sisälsi kriittistä palautetta viestinnästä. Näissä palautteissa (n=38) kritisoitiin yhteydenpidon ja tapaamisten vähäisyyttä sekä informaation huonoa kulkua.

- *"Toivoisin saavani parempaa informointia meille kuuluvista laista ja asetuksista, kuten meille kuuluvista saatavista korvauksista ym."*
- *"Omaa aktiivisuutta pitäisi parantaa. Apu pitäisi olla helposti saatavaa ilman suuria ponnisteluja."*
- *"Omaishoitajien tapaamisia palveluohjaajien kanssa voisi olla, jolloin näkyisi paremmin omaishoitajan oma jaksaminen."*
- *"Palveluohjaajan tavoittaminen puhelimitse on ollut vaikeata toisinaan. Kotikäynti olisi mukava (myöhemminkin)."*

Toiseksi suurin kategoria (n=34) käsitteli lisäävun tarvetta, hoitajan väsymystä ja vapaapäiviä. Tässä kategoriassa esitettiin kritiikkiä omaishoitajan vapaapäivien vähäiseen määrään ja niiden jäykkään järjestelyyn liittyen. Lisäksi pidettiin toivottavana hoitajan ja hoidettavan yksilöllisyyden huomioimista.

- *"Tää ei toimi, että toimintakyvyttömiä potilaita siirretään ilman riittävää tukitoimintaa kotiin."*
- *"Pääosin ruusuja mutta toivoisimme, että asiakkaan tarpeet otettaisiin yksilöllisemmin huomioon. Myös omaishoitaja tarvitsisi kuntoutusta. Tämä voitaisiin tehdä kotona niin että kummatkin saisivat esim. jumppaa ym."*
- *"Omaishoitajana en ole käyttänyt riittävästi palveluita. Syynä oma väsyminen. Päivät vaan kuluu rutiineihin."*
- *"Vapaiden järjestäminen entistä toimivammaksi, varoaika lyhyemmäksi."*
- *"Omaishoitaja, varsinkin muistisairaana, hoidossa tarvitsisi enemmän tukea ja ymmärrystä, että jaksaisi."*

Rahaa ja omaishoitajan palkkiota käsittelevä kategoria piti sisällään yhteensä 33 palautetta. Nämä kirjoitukset kritisoivat muun muassa omaishoitajan matalaa palkkiota ja palveluiden korkeita hintoja.

- *"Hoitokorvaus on naurettavan pieni koska vastuussa / töissä ollaan 24/7. Vammaispalvelulaki voisi hyväksyä myös muistisairaat ikäihmiset. Usein olisi tarvetta liikkumisen helpottamiseen, esim. kaiteita yms. tukia kotioloihin. Nyt on teetettävä itse."*
- *"Huono palkka, jos oikein ajattelee mikä työ on ollut. Ehkä auttais jaksamaan paremmin jos arvostus parempi."*
- *"Palvelusopimus on hyvin uusliberalistista politiikkaa, ei tule eläkekertymää."*
- *"Hoidettavan maksu ilmaiseksi hoitajan vapaitten aikana. Omaishoitajan terveydenhoito ilmaiseksi."*
- *"Sairauskassapalveluita ei ole."*

Hoidettavan sijaishoitoa ja yhteistyötahoja käsittelevässä kategoriassa oli 30 palautetta. Tässä kategoriassa annettiin kriittistä palautetta muun muassa sijaishoitopaikkojen huonosta saatavuudesta, hoidon laadusta ja henkilökunnan suuresta vaihtuvuudesta.

- *"Risut sopivan hoitopaikan saamiseksi vapaapäivien ajaksi."*
- *"Nyt kun olen ollut sairaalassa, mieheni on ollut 3 eri hoivakodissa. Täytyis saada pitempiä jaksoja."*
- *"Liian vähän tarjolla laadukkaita nostolaitteella varustettuja ympärivuorokautista hoitoa tarjoavia asuntolapaikkoja, jossa hoidettava myös harjoittelee samalla tulevaisuutta varten (eli kotoa pois muuttoa)."*
- *"Palveluohjaaja ei saisi vaihtua, meillä jo 4. menossa - ainakin siinä vaiheessa tilannekartoitus, ikävää, kun aina uusi ihminen, joka ei tunne asiakasta."*
- *"Toivoisi enemmän virikettä muistisairasosastolle palvelukodissa."*

Byrokratiaa ja viranomaistoimintaa kritisoivia palautteita oli 19 kappaletta. Kirjoituksissa tuotiin esiin asiakkaan oman aktiivisuuden liian suuri merkitys sekä omaishoitajan työn arvostuksen puute.

- *"Risuja: poliitikot ja alati vastaavat saisivat ottaa odotukset vakavasti ja toimia. Tuskin heistä kukaan sitoisi tämmöiseen hommaan itseään eläkkeellä päätyvän. OLLA JATKUVASTI SIDOTTUNA KOTIIN."*
- *"Aika byrokraattinen järjestelmä ikäihmiselle, ilman nettiyhteyksiä."*
- *"Paljon puhetta omaishoitajien parantamisesta, vähän tekoja!"*
- *"Työn arvo matala."*

4. Lopuksi

Tämän kyselyn avulla pyrittiin selvittämään Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueen omaishoitajien tyytyväisyyttä. Kyselylomakkeessa omaishoitajat saivat kertoa näkemyksiään ja kokemuksiaan omaishoitajuudesta ja yhteistyöstään eri tahojen kanssa. Lomakkeessa tiedusteltiin myös omaishoitajan käyttämiä vapaapäiviä ja hoidettavan sijaishoitoa vapaiden aikana. Tärkeässä asemassa toimi omaishoitajan subjektiiviset kokemukset omasta jaksamisestaan.

Tämän kyselyn perusteella voidaan väittää, että tamperelaiset omaishoitajat olivat yleisesti ottaen melko tyytyväisiä. Tieto omaishoidon tuesta saatiin yleisimmin sairaalasta tai terveyskeskuksesta. Omaishoidon tuen hakemus oli melko helppo täyttää, mutta palveluohjaajan kartoituskäynnin kiireellisyydestä annettiin hieman kritiikkiä. Yhteistyö eri tahojen kanssa koettiin hyväksi ja paras arvosana annettiin omaishoidon tuen palveluohjaajille. Yhteistyön kehittämiseksi ehdotettiin tiedon kulun parantamista ja palveluohjaajan säännöllistä yhteydenpitoa.

Kotihoidon tukipalveluiden käyttöaste oli laskenut ja kotihoidon palveluiden hieman noussut vuodesta 2013. Yksityisten tukipalveluiden ja kotihoidon palveluiden käyttö oli hieman noussut ja kaupungin tarjoamien laskenut. Yhä useampi omaishoitaja koki saaneensa riittävästi tietoa julkisista ja yksityisistä palveluista sekä palvelusetelien käytöstä omaishoitajien vapaapäiviin, mutta hieman kritiikkiä esitettiin hoitajan oman aktiivisuuden liialliselle painotukselle. Suurin osa koki tulleen kuunnelluksi hoidettavaa koskevissa asioissa, mutta omaishoitajien näkemyksiä ei koettu aina otettavan virkailijoiden taholla vakavissaan.

Hieman alle puolet vastaajista ei ollut käyttänyt lakisääteisiä vapaapäiviä lainkaan. Yleisimpinä syinä tähän mainittiin yhtäältä hoitajan kokemus vapaapäivien tarpeettomuudesta ja toisaalta hoidettavan haluttomuus ulkopuoliseen hoitoon. Vapaapäivien käyttöaste kuitenkin kohosi lievästi vuodesta 2013 ja muut vastaajat käyttivät melko tasaisesti vapaitaan yhdestä kolmeen kymmeneen vuodessa.

Sijaishoito onnistui yleensä asiakkaille sopivaan aikaan ja hoito järjestettiin edelleen useimmiten omaishoitajan vapaan aikana lyhytaikaisjaksolla asumispalveluissa. Sen käyttöaste laski kuitenkin selvästi edellisestä tutkimuksesta. Tähän vaikuttanee ainakin osittain kyselylomakkeeseen tänä vuonna lisätty vaihtoehto ”hoitaja kotiin”, joka sai seuraavaksi eniten vastauksia. Kaksi kolmesta

vastaajasta kertoivat käyttävänsä palveluseleitä lakisääteisiin vapaisiin. Hoidettavan hoitojaksoon oltiin tyytyväisiä ja omaishoitajat kokivat virkistystä vapaansa aikana. Kriittistä palautetta annettiin kuitenkin omaishoitajan vapaan liian lyhyestä kestosta ja hoitopaikkojen laadun suuresta vaihtelusta.

Vaikka selvästi yli puolet vastaajista kokivat jaksavansa hyvin tai melko hyvin, oli omaishoitajien jaksaminen hieman laskenut edelliseen kyselyyn nähden. Vapaapäivien ja taloudellisen tuen lisäämisellä voitaisiin vastaajien mukaan saada helpotusta heidän työhönsä omaishoitajana. Vastauksien pohjalta voidaan havaita eräs mielenkiintoa herättävä ristiriita. Lähes puolet vastaajista ei käyttänyt omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä ollenkaan ja samaan aikaan vastaajat kuitenkin kokivat, että omaishoitajan työtä voitaisiin helpottaa lisäämällä vapaapäiviä.

Kaksi kolmesta vastaajasta sai riittävästi tukea omaishoitoonsa. Eniten tukea saatiin viranomaisilta ja läheisiltä, ja toisaalta näiltä tahoilta kaivattiin myös enemmän apua. Järjestöjen vertaistoinnassa oli mukana melko pieni osa kyselyyn vastanneista, vaikka vertaistoinnasta tiesi yli puolet vastaajista. Suurin osa vastaajista tiesi kehen ottaa yhteyttä tarvitessaan apua omaishoitajana ja tästä hieman harvempi oli tavoittanut omaishoidon tuen palveluohjaajan riittävän hyvin. Palveluohjaajien palvelukyky koettiin hyväksi, mutta heidän tavoitettavuuteensa toivottiin kohennusta.

Omaishoitoon liittyvistä asioista annettiin sekä risuja että ruusuja. Risuja annettiin niin informaation huonosta kulusta, omaishoitajien väsymyksestä, palkkion pienuudesta kuin omaishoitajan työn arvostuksen puutteesta. Negatiivisen palautteen runsaudesta huolimatta myös paljon ruusuja annettiin muun muassa omaishoidon tuen palveluohjaajille ja kotihoidon tukipalveluille hyvästä palvelusta. Omaishoidon tuesta ja kaikesta hoitajan ja hoidettavan saamasta avusta oltiin kiitollisia.

5. Kirjallisuus

Omaishoitajat ja Läheiset -Liitto ry (n.d) Mitä omaishoito on? Elektroninen aineisto. Viitattu 21.7.2016. <http://www.omaishoitajat.fi/mit%C3%A4-omaishoito>

Sosiaali- ja terveysministeriö (2014) Kansallinen omaishoidon kehittämissuunnitelma. Työryhmän loppuraportti. Elektroninen aineisto. Viitattu 21.7.2016.
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116146/URN ISBN 978-952-00-3483-2.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116146/URN_ISBN_978-952-00-3483-2.pdf?sequence=1)

Tampereen kaupunki (2016a) Aikuisten tuen palkkioluokat. Elektroninen aineisto. Viitattu 21.7.2016. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/omaishoidon-tuki/aikuisten-palkkioluokat.html>

Tampereen kaupunki (2016b) Lisätietoa tuesta. Elektroninen aineisto. Viitattu 21.7.2016.
<http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/omaishoidon-tuki/lisatietoa.html>

Liite

Kyselylomake

TAMPEREEN KAUPUNKI

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY OMAISHOITAJILLE

Laita rasti valitsemasi vaihtoehdon kohdalle, kiitos!

Vastaajan sukupuoli:	mies	<input type="checkbox"/>	nainen	<input type="checkbox"/>		
Vastaajan ikä:	18-30v.	<input type="checkbox"/>	31-54v.	<input type="checkbox"/>	55-64v.	<input type="checkbox"/>
	65-74v.	<input type="checkbox"/>	75-84v.	<input type="checkbox"/>	85-95v.	<input type="checkbox"/>
Hoivattavan ikä:	21-64 v.	<input type="checkbox"/>	65-74 v.	<input type="checkbox"/>	75-84v.	<input type="checkbox"/>
	85-95v.	<input type="checkbox"/>	95 -	<input type="checkbox"/>		
Vastaajan suhde hoivattavaan:	puoliso	<input type="checkbox"/>	lapsi	<input type="checkbox"/>	huoltaja	<input type="checkbox"/>
	muu sukulainen	<input type="checkbox"/>				
	joku muu, mikä?	_____				
Asutteko samassa taloudessa hoivattavan kanssa?	kyllä	<input type="checkbox"/>	en	<input type="checkbox"/>		
Kauanko olette olleet omaishoitajana?	alle 1v.	<input type="checkbox"/>	1-3v.	<input type="checkbox"/>	4-6v.	<input type="checkbox"/>
	6-10v.	<input type="checkbox"/>	yli 10v.	<input type="checkbox"/>		

Omaishoidon taustat

Laita rasti haluamasi vaihtoehdon kohdalle tai kirjoita viivoille avoin vastauksesi.

1. Miten saitte tiedon omaishoidon tuesta?

löysin tiedon itse esim. sukulainen/ tuttava kertoi Kotitorilta
yhdistykseltä/ järjestöltä sairaalasta/ terveyskeskuksesta
internetistä

muualta, mistä? _____

2. Oliko omaishoidon tuen hakemus mielestänne helppo täyttää? kyllä ei

3. Saitteko apua hakemuksen täytössä? kyllä en

4. Koitteko, että hakemuksenne käsiteltiin riittävän nopeasti? kyllä ei

5. Tuliko palveluohjaajan kartoituskäynnillä asiat riittävän hyvin läpikäydyksi? kyllä ei

6. Tulivatko asiat kirjattua riittävän kattavasti palvelusuunnitelmaan? kyllä ei

7. Mihin olisi Teidän mielestänne vielä pitänyt kiinnittää huomiota?

8. Toimiiko yhteistyö eri tahojen kanssa?

Arvioikaa toimivuutta asteikolla 1-5.

1= ei toimi lainkaan

2= toimii melko huonosti

3= ei toimi hyvin eikä huonosti

4= toimii melko hyvin

5= toimii erittäin hyvin

0= en osaa sanoa

perhehoitaja 1 2 3 4 5 0

päiväkeskus 1 2 3 4 5 0

kotihoito 1 2 3 4 5 0

vammaispalvelut 1 2 3 4 5 0

terveyskeskus/sairaala 1 2 3 4 5 0

palvelutalo 1 2 3 4 5 0

omaishoidon tuen palveluohjaaja 1 2 3 4 5 0

mielenterveyspalvelut 1 2 3 4 5 0

muu taho, mikä? 1 2 3 4 5 0

9. Miten yhteistyötä eri tahojen välillä tulisi mielestänne kehittää?

10. Käyttääkö hoivattavanne joitain seuraavista kotihoidon tukipalveluista?

kuljetus ateriapalvelut turvapuhelin ostoskuriiri siivous sauna

päivätoiminnan palvelu, missä? _____

jotakin muuta, mitä? _____

11. Ovatko tukipalvelut kaupungin tarjoamia vai ostatteko niitä yksityisiltä yrittäjiltä?

kaupungin tarjoamia ostamme yksityisiltä molempia

12. Käyttääkö hoivattava kotihoidon palveluita? kyllä ei
(kotisairaanhoido, kotipalvelu)?

13. Onko kotihoito kaupungin tarjoamaa vai ostatteko sitä yksityisiltä yrittäjiltä?

kaupungin tarjoamaa ostamme yksityisiltä molempia

14. Oletteko saaneet riittävästi tietoa julkisista kyllä en
ja yksityisistä palveluista?

15. Oletteko saaneet riittävästi tietoa palvelusetelin käytöstä omaishoitajan vapaapäiviin
liittyen? kyllä en

16. Koetteko tulevanne riittävästi kuulluksi kyllä en
hoivattavaa koskevissa asioissa?

17. Jos vastasitte kieltävästi, missä asioissa koette, että teitä ei riittävästi kuulla?

Omaishoitajan vapaapäivät

1. Arvioikaa vuodessa käyttämienne lakisääteisten vapaapäivien määrää.

1-10 11-20 21-30 yli 30 en ole käyttänyt lakisääteisiä vapaapäiviä

2. Miten järjestätte hoivattavanne hoidon vapaidenne ajaksi?

lyhytaikaisjaksolla asumispalveluissa leiritoiminnalla

perhehoidolla hoiva päivätoimintakeskuksessa hoitaja kotiin

3. Onnistuuko sijaishoito teille sopivaan aikaan? kyllä ei

4. Jos ette käytä lakisääteisiä vapaita, niin miksi ette?

5. Käytättekö palveluseteliä lakisääteisiin vapaisiin? kyllä en

Hoitojakso omaishoitajan vapaan aikana

Jos käytätte omaishoitajien lakisääteisiä vapaapäiviä, vastatkaa seuraaviin kysymyksiin.

Valitkaa mielestänne sopiva vaihtoehto asteikolla 1-5.

1= en lainkaan tyytyväinen

2= en kovin tyytyväinen

3= en tyytyväinen enkä tyytymätön

4= melko tyytyväinen

5= erittäin tyytyväinen

0= en osaa sanoa

1. Olitteko tyytyväinen hoivattavan vastaanottoon jaksolle? 1 2 3 4 5 0

2. Kuunneltiin teitä ja hoivattavaa riittävästi jakson aikana? 1 2 3 4 5 0

3. Olitteko tyytyväinen ympäristöön, jossa hoivattava vietti jaksonsa? 1 2 3 4 5 0

4. Olitteko tyytyväinen hoivattavan saamaan hoitoon jakson aikana? 1 2 3 4 5 0

5. Koitteko virkistystä vapaanne aikana? 1 2 3 4 5 0

6. Jos ette kokeneet virkistystä vapaanne aikana, niin miksi ette?

7. Jos olitte tyytymätön hoivattavan hoitoon vapaanne aikana, mihin asiaan olitte tyytymätön?

Omaishoidon tuki

1. Miten kuvaisitte tämän hetkistä jaksamistanne omaishoitajana?

jaksan hyvin jaksan vielä melko hyvin

en jaksakaan kovin hyvin en jaksakaan enää lainkaan

2. Miten työtänne omaishoitajana voitaisiin parhaiten helpottaa?

3. Minkälaiset palvelut tukisivat parhaiten jaksamistanne omaishoitajana?

4. Saatteko mielestänne riittävästi tukea tai apua omaishoitoon?

kyllä, keneltä? _____ en

5. Miltä tahoilta toivoisitte enemmän apua?

viranomaisilta sukulaisilta ja läheisiltä ystäviltä järjestöiltä muilta, keneltä?

6. Oletteko kuulleet järjestöjen toteuttamasta vertaistoiminnasta? kyllä en

7. Oletteko mukana vertaistoiminnassa? kyllä en

8. Kun tarvitsette tietoa ja apua omaishoitajana, tiedättekö keneen ottaa yhteyttä? kyllä en

9. Oletteko tavoittaneet omaishoidon tuen palveluohjaajia riittävän hyvin? kyllä en

10. Oletteko saaneet omaishoidon palveluohjaajalta riittävästi yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa omaishoitoon liittyvissä asioissa?

kyllä en

11. Jos vastasitte kieltävästi, missä olisi kehitettävää?

12. Miten kuvaisitte omaishoidon tuen palveluohjaajien palvelukykyä?

erittäin hyvä palvelu melko hyvä palvelu melko huono palvelu

erittäin huono palvelu en osaa sanoa

13. Antakaa ruusuja ja risuja omaishoitoon liittyvistä asioista.

Kiitos vastauksistanne!