



TampereSenior

SELVITYS KOTIHOIDON ASIAKASTYYTYVÄISYYDESTÄ

TAMPEREEN KAUPUNKI
HYVINVOINNIN PALVELUALUE
IKÄIHMISTEN PALVELUT
11.8.2016

Sisälllys

1. Johdanto	2
2. Selvityksen toteutus	3
3. Tulokset	5
3.1. Taustamuuttajat	5
3.2. Tyytyväisyys kotona asumiseen.....	7
3.3. Kotihoitoon vaikuttaminen ja omahoitajakäytäntö	12
3.4. Tyytyväisyys kotihoitoon	14
3.5. Tyytyväisyys kotihoidon tukipalveluihin.....	18
3.6. Kokonaisarviot	20
3.7. Avoin palaute.....	23
4. Pohdinta	24
Lähdeluettelo.....	26
Liitteet.....	27

1. Johdanto

Tämä raportti esittelee kesällä 2016 toteutetun Tampereen kaupungin kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia. Kyselyitä on toteutettu vuodesta 2011 lähtien. Tänä vuonna selvityksen ja raportin pääasiallisena laatijana toimi hallinnon harjoittelija, terveystieteiden maisteriopiskelija Jenni Pesonen (TtK).

Tampereen kaupunki järjestää kotihoidon palveluita yli 18-vuotiaille, jotka eivät toimintakyvyn heikkenemisen, sairauden tai vastaavan syyn takia kykene selviytymään päivittäisistä toiminnoista ilman apua. Kotihoidon palveluita järjestetään sekä säännöllisessä että tilapäisessä palvelutarpeessa oleville. Ikäihmiset ovat kotihoidon suurin asiakasryhmä. Kotihoidon palveluihin kuuluvat kotisairaanhoido, kotipalvelu sekä kotihoidon tukipalvelut, joita ovat mm. ateria-, siivous-, turva- ja kauppapalvelut. Kaupunki tuottaa itse suurimman osan kotihoidosta, mutta palvelutarvetta täydennetään yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajilla erityisesti kotihoidon tukipalveluiden osalta. (Tampereen kaupunki 2015 & 2016.) Säännöllisen kotihoidon piirissä toukokuussa 2016 oli reilu 2600 asiakasta.

Tampereella ollaan kehittämässä uudenlaista palvelumuotoa, palvelutalon kotihoitoa. Palvelutalon kotihoito on tarkoitettu niille asiakkaille, jotka tarvitsevat esimerkiksi alkavasta muistisairaudesta ja siihen liittyvästä turvattomuuden tunteesta johtuen niin sanottua perinteistä kotihoitoa tiiviimpää palvelua, mutta joille tehostettu palveluasuminen on toisaalta liian raskas palvelu. Asiakas asuu esimerkiksi palvelutalon tai tehostetun palveluasumisen ryhmäkodin välittömässä läheisyydessä siten, että hoitaja pääsee tarvittaessa paikalle ympäri vuorokauden. Asuinympäristö mahdollistaa yhteisöllisyyden esimerkiksi tapahtumiin osallistumisen muodossa. Muiden palvelujen, kuten palvelukeskuksen tai lähitoripalvelun, välitön läheisyys tarjoaa asiakkaalle monipuolisen virikkeellisen elinympäristön, ja mahdollistaa myös erilaisten kotihoidon toimintatapojen, kuten kotihoidon käyntien, toteuttamisen läheisiä palveluja kuten ateriapalveluja tai palvelukeskuksen tiloja ja toimintoja hyödyntämällä. Vuonna 2016 palvelutalon kotihoitoa on järjestetty kolmessa ulkoisessa yksikössä ja omana tuotantona Orivedellä Einonkodissa sekä Pispan ja Pappilanpuiston palvelukeskusten läheisyydessä. (Tampereen kaupunki 2016.) Tämän vuoden asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitettiin ensimmäistä kertaa palvelutalon kotihoidon asiakastyytyväisyyttä erillisellä, kotihoidon lomakkeesta muokatulla lomakkeella. Tuloksia tarkastellaan raportissa sekä vertaillen että yhtenä kokonaisuutena muun kotihoidon asiakastyytyväisyyden kanssa.

Vuonna 2015 Suomessa oli koko maailman neljänneksi ikääntynein väestö (UN 2015). Tampereen kaupunkiseudun väestöstä noin 18 % oli 65 vuotta täyttäneitä vuonna 2015, ja Tilastokeskuksen ennusteen mukaan vuoteen 2040 mennessä tämän ikäryhmän osuus kasvaa noin 24 %:iin väestöstä (Tilastokeskus 2016). Ikäihmisten palveluita on tärkeä tutkia ja kehittää, jotta väestörakenteen muutokseen sekä ikääntyneen väestön muuttuviin erityispiirteisiin ja tarpeisiin voitaisiin vastata parhaalla mahdollisella tavalla.

Tampereen kaupungin ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessin vuoden 2016 vuosisuunnitelmassa ensisijainen tavoite on mahdollistaa ikäihmisten kotona asuminen mahdollisimman pitkään (Tampereen kaupunki 2016). Kotihoidon palvelut muodostavat yhden tämän tavoitteen saavuttamisen kannalta tärkeimmistä palvelukokonaisuuksista.

2. Selvityksen toteutus

Vuoden 2016 kyselylomake oli pieniä muutoksia lukuun ottamatta vuoden 2015 kyselylomaketta vastaava. Muutoksia tehtiin taustamuuttujakysymyksiin, asumiseen liittyviin kysymyksiin, kotihoidon palvelun laatuun liittyviin kysymyksiin sekä kotihoidon kokonaisarviointiin liittyviin kysymyksiin. Edellisenä vuonna tulleiden kehitysehdotusten pohjalta lomakkeeseen lisättiin kysymys siitä, vastasiko kotihoidon asiakas kyselyyn itsenäisesti, avustettiinko häntä tai vastasiko omainen tai läheinen kyselyyn asiakkaan puolesta. Lisäksi kokonaisarviointiosioon lisättiin uutena kysymys koskien asiakkaan halukkuutta hyvinvointiteknologian kokeilemiseen (yhteydenotto hoitajaan kuvapuhelun välityksellä).

Vuonna 2016 laadittiin ensimmäistä kertaa erillinen lomake palvelutalon kotihoidon asiakkaille. Erillisellä lomakkeella pyrittiin selvittämään palvelutalon kotihoidon asiakastyytyvyyden erityispiirteitä ”perinteiseen” kotihoitoon nähden. Lomakkeesta karsittiin tukipalveluita koskevia kysymyksiä (kauppa- ja päiväkeskuspalvelut) sekä muokattiin asumiseen ja kotihoidon kokonaisarviointiin liittyviä kysymyksiä paremmin kohderyhmälle sopiviksi. Muutoin kyselylomake noudatti samaa kaavaa kuin muille kotihoidon asiakkaille suunnattu lomake. Palvelutalon kotihoito on palvelumuotona uusi, ja vastausten perusteella sana ”kotihoito” palvelun yhteydessä herätti hämmennystä joissakin asiakkaissa tai heidän läheisissään; lomakkeisiin oli kirjoitettu esimerkiksi huomautuksena, että vastaaja asuu palvelutalossa. Palvelutalon kotihoito mielletään kenties enemmän tehostetun palveluasumisen kuin kotihoidon kaltaiseksi palveluksi. Kotihoidon kyselylomake on nähtävillä kokonaisuudessaan liitteessä 1. Palvelutalon kotihoidon lomakkeen sivut 2, 5 ja 6, jotka poikkeavat muun kotihoidon lomakkeesta, ovat nähtävillä liitteessä 2.

Kotihoito on järjestetty alueellisesti lähipalvelualueittain. Lähipalvelualueet on omassa tuotannossa ryhmitelty viideksi palvelupiiriksi. Kotitorin väestövastuualue kuuluu ostopalveluihin ja alueen palveluntuottajana on 1.9.2015 alkaen ollut Mainio Vire. Palvelutalon kotihoidon lähipalvelualueet on palvelupiirien sijaan jaoteltu tässä raportissa omaan tuotantoon ja ostopalveluun. Taulukossa 1 on esitetty lähipalvelualueet palvelupiireittäin / alueittain, jako omaan tuotantoon ja ostopalveluun sekä lähetettyjen lomakkeiden määrät ja vastausmäärät.

Taulukko 1. Kotihoidon palvelupiirit ja lähipalvelualueet jaoteltuna omaan tuotantoon ja ostopalveluun, lähetettyjen tutkimuskutsujen määrä ja vastausmäärät.

OMA TUOTANTO					
Palvelupiiri	Lähipalvelualue	Otokseen populaatiosta	N	Vastaus %	n
Keskusta	Amuri	50 %	60	51,67	31
	Kissanmaa	50 %	50	44	22
	Kaleva	50 %	75	54,67	41
	Pyynikki	50 %	39	69,23	27
	Tammerkoski	50 %	57	59,65	34
Kaakko	Pohjois-Hervanta	50 %	65	46,15	30
	Etelä-Hervanta	50 %	72	44,44	32
	Kaukajärvi	50 %	77	58,44	45
Etelä	Härmälä	50 %	60	46,67	28
	Viinikka	50 %	57	40,35	23
	Koivistonkylä	50 %	77	48,05	37
Koillinen	Teisko	50 %	26	42,31	11
	Takahuhti	50 %	43	58,14	25
	Linnainmaa	50 %	68	55,88	38
	Orivesi	50 %	88	55,68	49
Läntinen	Lielähti	50 %	74	43,24	32
	Pispala	50 %	46	43,48	20
	Rahola	50 %	73	43,84	32
	Haukiluoma	50 %	52	50	26
Palvelutalon kotihoito	Pappilanpuisto	100 %	69	46,38	32
	Pispanlinna	100 %	16	50	8
	Einonkoti	100 %	18	72,22	13
OSTOPALVELU					
Palvelupiiri	Lähipalvelualue	Otokseen populaatiosta	N	Vastaus %	n
Kotitori (Mainio Vire)	Tampella	50 %	50	50	25
	Tammela 2	50 %	44	50	22
	Tammela 1	50 %	41	39,02	16
Palvelutalon kotihoito	Peurankallio	100 %	29	48,28	14
	Petsamokoti	100 %	11	45,45	5
	Kuusela	100 %	46	41,3	19

Kotihoidon asiakkaista valittiin palvelupiireittäin satunnaisesti 50 % (palvelutalon kotihoidossa 100 %), jolle kyselyt postitettiin. Lomakkeita postitettiin yhteensä 1483 kappaletta, joista 189 palvelutalon kotihoidon asiakkaille ja 1294 muun kotihoidon asiakkaille. Lomakkeet postitettiin saatekirjeineen toukokuussa 2016 (ensimmäinen erä 27.5. ja toinen erä 31.5.). Lomakkeisiin merkittiin vastausaikaa 1.7. saakka ja aineistonkeruu päättyi 8.7. Lopulliseksi otokseksi tuli 737 ja kokonaisvastausprosentiksi siten 50 %. Tarkasteltaessa kotihoitoa ja palvelutalon kotihoitoa erikseen, kotihoidon vastausprosentti oli 50 % (otos 646) ja palvelutalon kotihoidon vastausprosentti 48 % (otos 91). Vuoteen 2015 saakka vastausprosentti oli laskenut useana vuotena peräkkäin, mutta tänä vuonna vastausprosentti parani selvästi viime vuoteen nähden (ks. taulukko 2). Aineistonkeruun päätyttyä vastaukset kirjattiin ZEF Editor -ohjelmaan, jota käytettiin tulosten analysoinnin ja raportoinnin apuna. Lisäksi analysoinnin apuna on käytetty Microsoft Excel -ohjelmaa.

Taulukko 2. Kotihoidon asiakastytyväisyyskyselyn vastausprosentit vuosittain.

Vuosi	%
2010	53
2011	56
2012	52
2013	48
2014	48
2015	44
2016	50

3. Tulokset

3.1. TAUSTAMUUTTUJAT

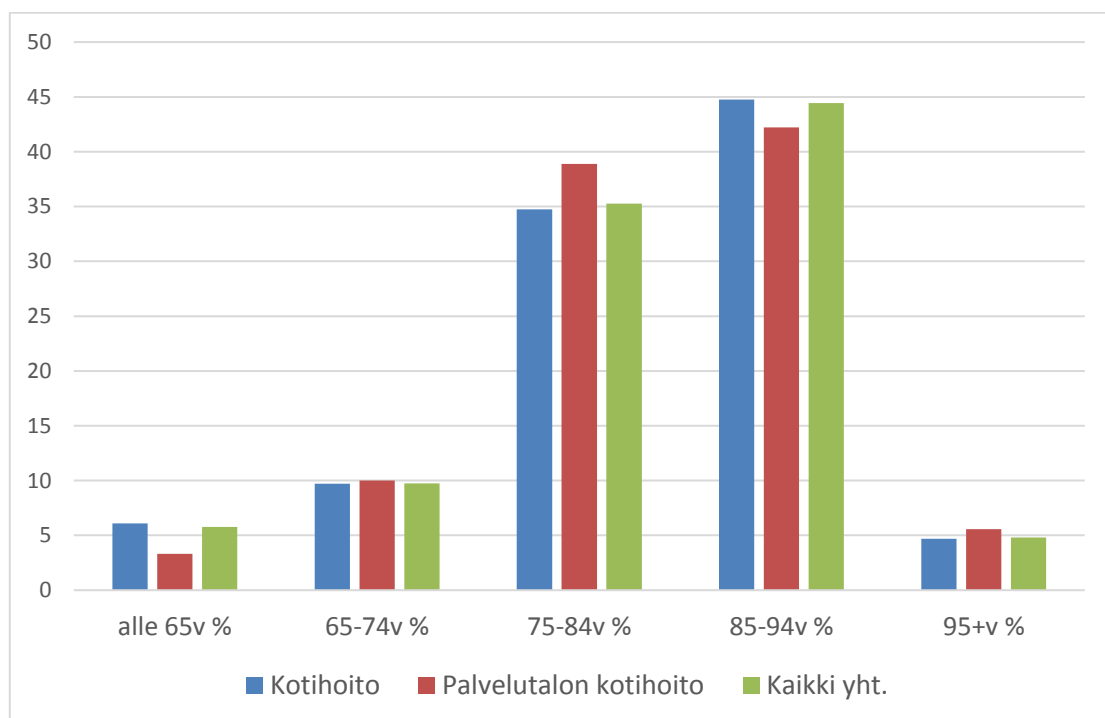
Lomakkeessa kysytyjä taustamuuttujia olivat sukupuoli, ikä, siviilisääty, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä ja äidinkieli. Lisäksi taustamuuttujaosiossa kysyttiin, vastasiko kotihoidon asiakas kyselyyn itsenäisesti, avustettiin häntä tai vastasiko omainen tai läheinen kyselyyn asiakkaan puolesta.

Kaikista vastanneista 71 % oli naisia ja 29 % miehiä. Vuoden 2015 lopussa noin 57 % koko 65 vuotta täyttäneestä väestöstä oli naisia (Tilastokeskus 2015). Naiset olivat siis väestörakenteeseen nähden yliedustettuina aineistossa kuten edellisinäkin vuosina. Miesten osuus vastaajista on kasvanut jonkin verran

kyselyn ensimmäisistä vuosista (2011: naisia 78,1 % ja miehiä 21,9 %). Sukupuolirakenteessa ei ollut merkittäviä eroja kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon asiakkaiden välillä.

Vastaajien ikärakenne on esitetty kuviossa 1. Kaikista vastaajista 44,4 % oli iältään 85–94-vuotiaita. Tämän ikäiset ovat olleet suurin vastaajaryhmä edellisinäkin vuosina. Ikäryhmän osuus vastaajista on vaihdellut jonkin verran eri vuosina, mutta kokonaisuutena tarkastellen se on pysynyt melko samana. 95 vuotta täyttäneiden osuus vastaajista oli tänä vuonna hieman suurempi kuin edellisinä vuosina (4,8 %, kun aikaisemmin noin 3-4 %). Ikärakenteessa ei ollut merkittäviä eroja kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon asiakkaiden välillä.

Kuvio 1. Vastaajien ikärakenne (%).

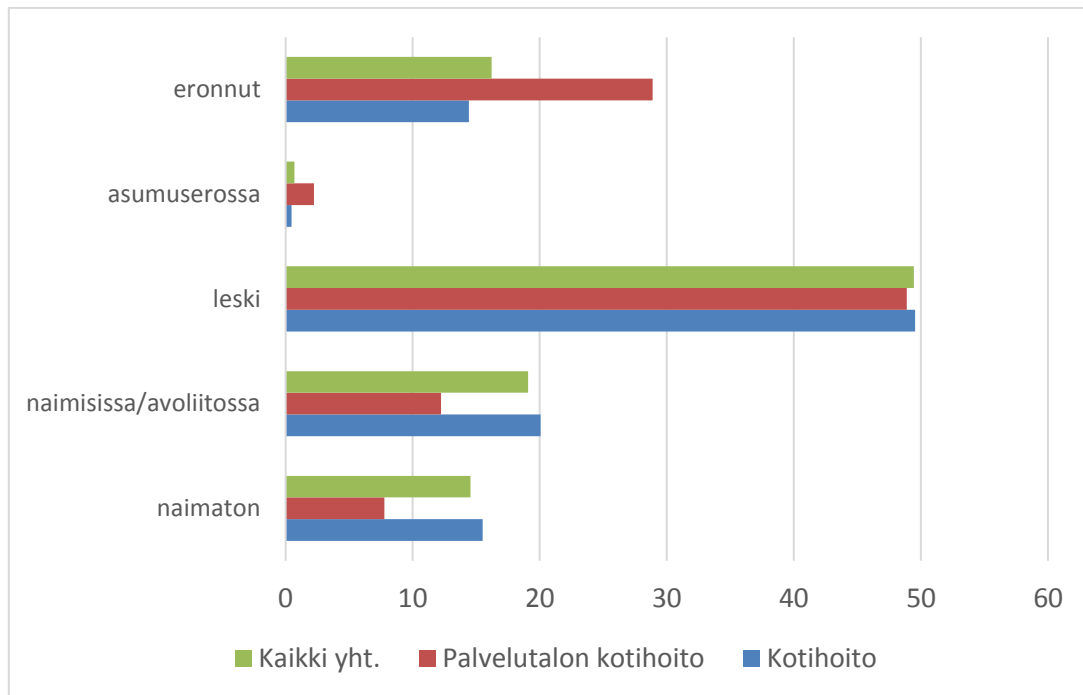


Kaikista vastanneista 98,5 % puhui äidinkielenään suomea. Vastaajien jakautuminen siviilisäädyn mukaan on esitetty kuviossa 2. Lähes puolet (49,5 %) vastaajista oli leskiä ja vajaa viidesosa (19,1 %) naimisissa tai avoliitossa. Palvelutalon kotihoidon asiakkaista selvästi suurempi osa oli siviilisäädyltään eronneita, kun taas muut kotihoidon asiakkaat olivat useammin naimattomia, naimisissa tai avoliitossa. Palvelutalon kotihoidon asiakkaat olivat myös huomattavasti useammin yksin asuvia: kotihoidon osalta 77,4 % vastaajista ja palvelutalon kotihoidon osalta 93,4 % vastaajista asui yksin. Kaikista vastaajista 79,4 % oli yksin asuvia ja 19,8 % asui kahden henkilön taloudessa. Kolmen tai useamman henkilön taloudessa asui vain 0,8 % kaikista vastaajista.

Kaikista vastanneista 40,4 % kertoi vastanneensa kyselyyn itsenäisesti ja 46,4 % kertoi vastanneensa toisen henkilön avustuksella. Omainen tai läheinen oli täyttänyt lomakkeen asiakkaan puolesta 13,2 %:ssa

vastauksista. Kysymys avustamisesta oli lomakkeessa tänä vuonna ensimmäistä kertaa, ja avustettujen vastaajien määrää voidaan pitää kaiken kaikkiaan merkittävänä: alle puolet vastasi kyselyyn kokonaan itsenäisesti ja toisaalta omaisen tai läheisen kokonaan täyttämien vastausten osuus oli suhteellisen suuri. Tämän perusteella tulee ottaa huomioon, että myös muiden kuin asiakkaiden itsensä näkemykset saattavat vaikuttaa suureen osaan vastauksista ja siten myös itse tuloksiin.

Kuvio 2. Vastaajien siviilisäätö (%).



3.2. TYYTYVÄISYYS KOTONA ASUMISEEN

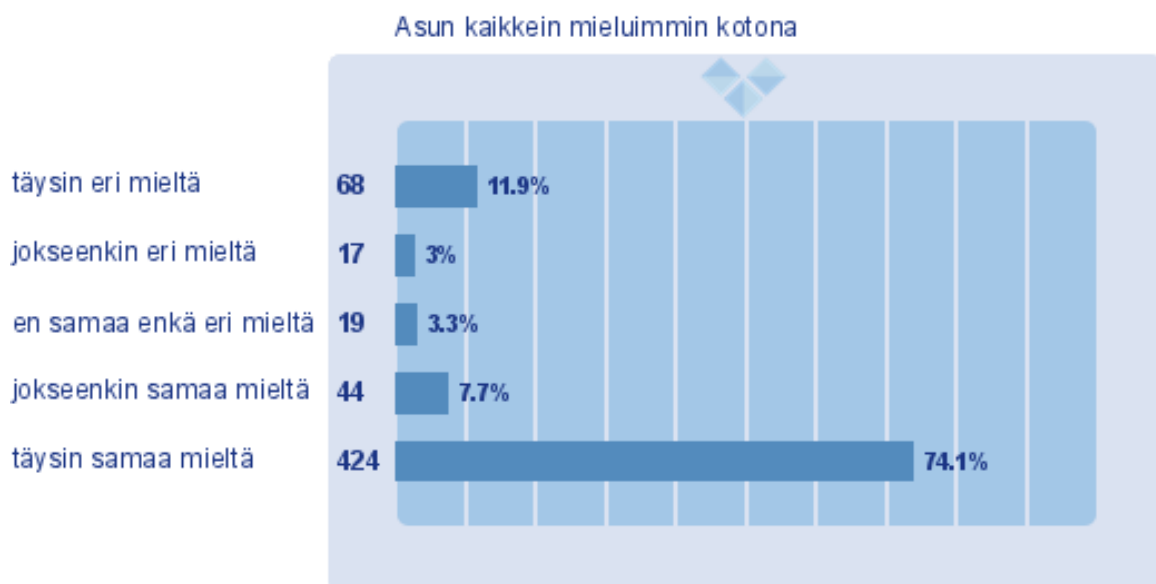
Toisessa osiossa selvitettiin, miten tyytyväinen kotihoidon asiakas on nykyiseen kotona asumiseensa. Kotona asumisen mielekkyyttä sekä kodin ja asuinympäristön turvallisuutta ja esteettömyyttä mitattiin viisiportaisilla Likert-asteikollisilla kysymyksillä (1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = en samaa enkä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä). Lisäksi tiedusteltiin, vieraileeko vastaajan luona säännöllisesti läheinen tai vapaaehtoistyöntekijä, kokeeko vastaaja yksinäisyyttä ja mikä auttaisi yksinäisyyteen.

Kotona asumisen koetun mielekkyyden, turvallisuuden ja esteettömyyden keskiarvomuuttujat on esitetty taulukossa 3. Kysymyksessä ”Asun kaikkein mieluummin kotona” 74,1 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”täysin samaa mieltä” ja kysymyksen keskiarvomuuttujaksi tuli 4,29. Palvelutalon kotihoidon lomakkeessa kysymys oli muotoa ”Asun kaikkein mieluummin nykyisessä kodissani” ja kysymyksen keskiarvomuuttujaksi tuli 3,93. Tässä hieman yli puolet (51,3 %) vastaajista valitsi vaihtoehdon ”täysin samaa mieltä”. Kysymyksen ”Asun

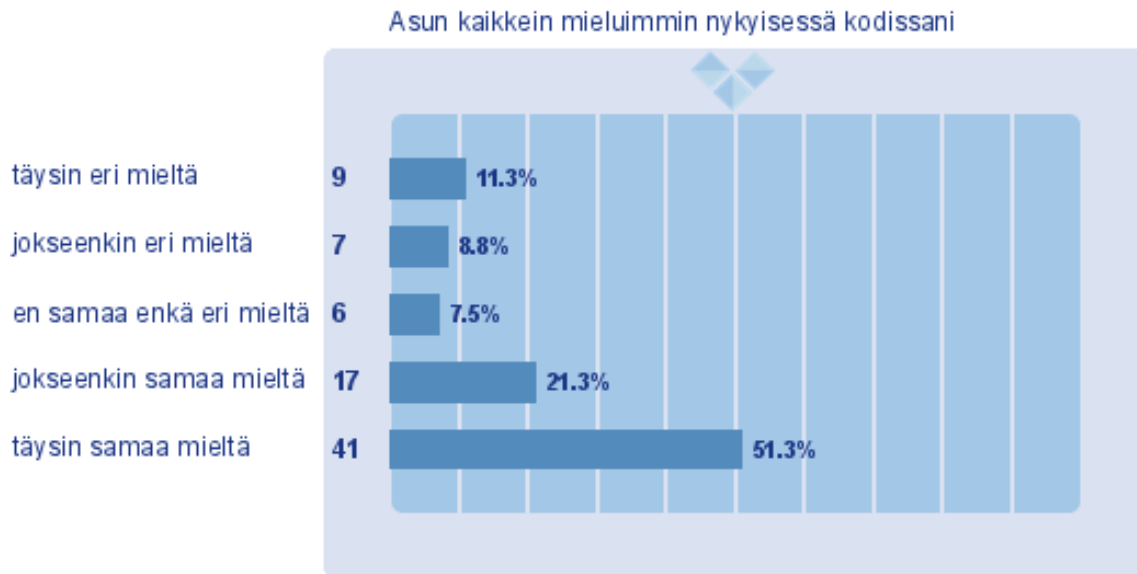
kaikkein mieluummin kotona / nykyisessä kodissani” yhdistetyksi keskiarvomuuttujaksi tuli 4,11. Tämän perusteella kotona asumisen koettu mielekkyys on hieman laskenut viime vuodesta (2015: KA 4,6).

Nykyisessä kodissa asumisen koettu mielekkyys näyttää olevan kokonaisuudessaan hyvällä tasolla. Kotona asumisen mielekkyys näyttäisi olevan hieman matalammalla tasolla palvelutalon kotihoidon asiakkaiden keskuudessa kuin muun kotihoidon asiakkaiden keskuudessa: vastaukset ovat jakautuneet tasaisemmin ja ”täysin samaa mieltä” -vastauksia on selvästi pienempi osuus (ks. kuviot 3 ja 4). Toisaalta kotona asumisen koettu esteettömyys näyttää olevan paremmalla tasolla. Kysymyksessä ”Asuinympäristöni on esteetön tukien kotona asumista” oli ”täysin samaa mieltä” -vastausten osuus kotihoidon asiakkailta kaikkiaan 44,5 % ja palvelutalon kotihoidon asiakkailta 58,1 %. Kysymyksessä ”Kotini on esteetön tukien kotona asumista” kotihoidon asiakkailta 51,2 % ja palvelutalon kotihoidon asiakkailta 63 % valitsi vaihtoehdon ”täysin samaa mieltä”. Palvelutalon kotihoidon asiakkaat myös ilmoittivat hieman muun kotihoidon asiakkaita harvemmin haluavansa lisää apua kotona asumiseensa (täysin samaa mieltä -vastausten osuus kotihoidon asiakkailta 15,1 % ja palvelutalon kotihoidon asiakkailta 9,4 %). Kotona asumisen koetussa turvallisuudessa ei näyttäisi olevan suurta eroa palvelutalon kotihoidon ja muun kotihoidon asiakkaiden välillä: kysymyksessä ”Koen asumiseni kotona turvalliseksi” oli ”täysin samaa mieltä” -vastausten osuus noin 60 % molempien osalta, ja kysymyksen saamat keskiarvomuuttujat ovat lähellä toisiaan.

Kuvio 3. Asun kaikkein mieluummin kotona (kotihoitoidon asiakkaat, n=575).



Kuvio 4. Asun kaikkein mieluummin nykyisessä kodissani (palvelutalon kotihoidon asiakkaat, n=80).



Taulukko 3. Kotona asumisen mielekkyys, turvallisuus ja esteettömyys, keskiarvot (1-5).

	Kotihoito	Palvelutalon kotihoito	Keskiarvo yhteensä
Asun kaikkein mieluummin kotona / nykyisessä kodissani	4,29	3,93	4,11
Haluaisin asua palvelutalossa	2,23		2,23
Haluaisin saada lisää apua kotona asumiseeni	2,75	2,56	2,66
Koen asumiseni kotona turvalliseksi	4,24	4,16	4,20
Asuinympäristöni on esteetön tukien kotona asumista	3,83	4,15	3,99
Kotini on esteetön tukien kotona asumista	4,07	4,32	4,20

Kotona asumisen koettu mielekkyys vaihtelee siviilisäädyn mukaan. Kotihoidon asiakkaista naimisissa tai avioliitossa olevat sekä naimattomat ilmoittivat eronneita, asumuserossa olevia ja leskiä useammin asuvansa kaikkein mieluummin kotona. Tulos vaikuttaisi olevan osittain vastakkainen vuoden 2015 raportissa esitettyyn tulokseen, jonka mukaan kumppanin kanssa asuminen vähensi kotona asumisen mielekkyyttä sekä naisilla että miehillä. Naimisissa tai avioliitossa olevat olivat myös muita haluttomampia asumaan palvelutalossa. Sen sijaan palvelutalon kotihoidon osalta päinvastoin eronneet, asumuserossa olevat ja lesket ilmoittivat naimisissa tai avioliitossa olevia sekä naimattomia useammin asuvansa mieluiten nykyisessä kodissaan. On huomattava, että palvelutalon kotihoidon asiakkaista selvästi suurempi osa oli eronneita ja yksin asuvia, mikä oletettavasti saattaa vaikuttaa vastausten jakautumiseen.

Kotihoidon osalta 82,5 % ja palvelutalon kotihoidon osalta 85,2 % vastaajista ilmoitti, että lähisukulainen tai muu läheinen ystävä vieraillee säännöllisesti. Vastaavasti kotihoidon osalta 16,4 % ja palvelutalon kotihoidon

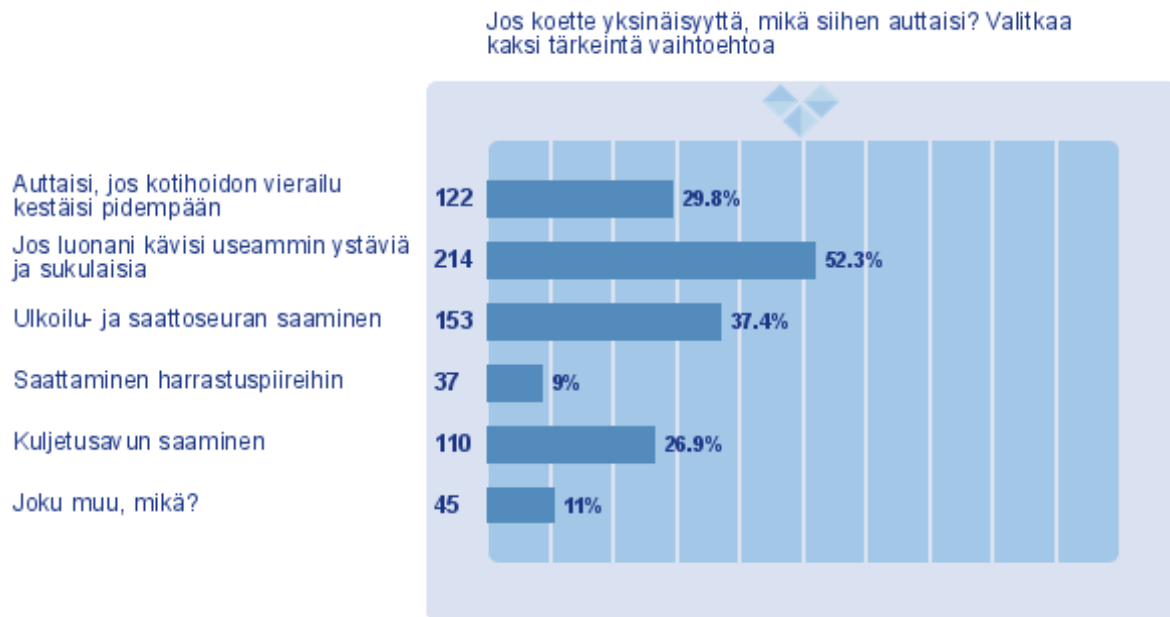
osalta 20,7 % ilmoitti, että vapaaehtoistyöntekijä vierailee säännöllisesti. Kysymyksen ”Koen olevani yksinäinen” vastausten jakautuminen on esitetty taulukossa 4. Mukana ovat vain kysymykseen vastanneet (kysymykseen jätti vastaamatta kotihoidon osalta noin 4 % ja palvelutalon kotihoidon osalta noin 3 %). Molempien palvelumuotojen osalta yli puolet vastaajista ilmoitti kokevansa itsensä yksinäiseksi usein tai joskus. ”Usein”-vastausten osuus on palvelutalon kotihoidon osalta suurempi, mutta toisaalta ”joskus”- ja ”en koskaan” -vastaukset ovat jakautuneet tasaisemmin. Odotetusti naimisissa tai avoliitossa olevat ilmoittivat kokevansa itsensä yksinäiseksi harvemmin kuin naimattomat, lesket, eronneet ja asumuserossa olevat. Palvelutalon kotihoidon asiakkaiden useammin kokemaa yksinäisyyttä selittää oletettavasti jälleen se, että palvelutalon kotihoidon asiakkaat ovat useammin yksin asuvia.

Taulukko 4. Koettu yksinäisyys, vastausten jakautuminen.

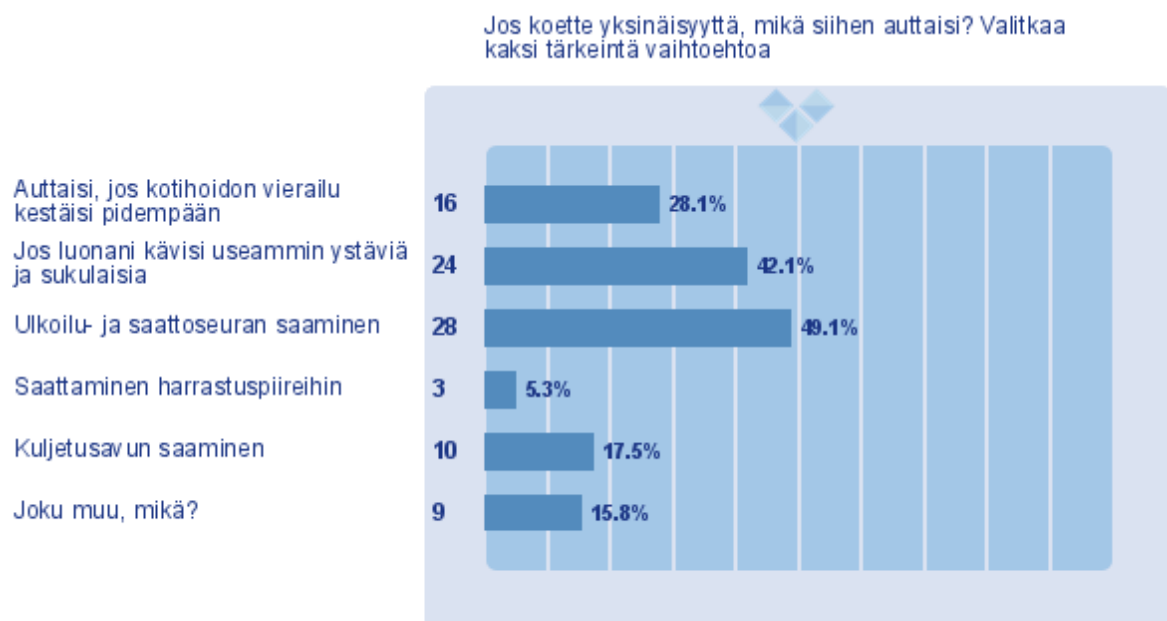
Koen olevani yksinäinen	Kotihoito	Palvelutalon kotihoito
Usein	14,7 %	20,9 %
Joskus	48,1 %	39,5 %
En koskaan	37,3 %	39,5 %

Kysymyksen ”Jos koette yksinäisyyttä, mikä siihen auttaisi?” saamien vastausten jakautuminen on esitetty kuvioissa 5 ja 6. Molempien palvelumuotojen osalta yleisimmät vastaukset koskivat ystävien ja sukulaisten vierailuja, ulkoilu- ja saattoseuran saamista sekä pidempään kestävästä kotihoidon vierailusta. Myös vapaapalautteiden osalta vastaukset koskivat useimmiten ystävien ja sukulaisten yhteydenottoja, muuta juttuseuraa ja pidempään kestävästä kotihoidon vierailusta tai muutoin monipuolisempaa palvelua. Kotihoidon osalta esille nousivat erityisesti monipuolisempi kotihoidon palvelu tai tukipalvelu (40 % vapaapalautteista) ja palvelutalon kotihoidon osalta erityisesti yhteisöllinen asuminen, seura tai yhteydenotot yleensä (75 % vapaapalautteista).

Kuvio 5. Mikä auttaisi yksinäisyyteen (kotihoiton asiakkaat, n=410).



Kuvio 6. Mikä auttaisi yksinäisyyteen (palvelutalon kotihoiton asiakkaat, n=57).



3.3. KOTIHOITON VAIKUTTAMINEN JA OMAHOITAJAKÄYTÄNTÖ

Kolmannessa osiossa selvitettiin asiakkaan mielipidettä siitä, miten hyvin asiakas ja hänen läheisensä ovat voineet vaikuttaa kotona tapahtuvan hoidon ja palveluiden suunnitteluun. Lisäksi selvitettiin omahoitajakäytännön toteutumista kolmella viisiportaisella Likert-asteikollisella kysymyksellä.

Kysymyksessä ”Kuinka hyvin olette mielestänne voinut vaikuttaa kotona tapahtuvan hoitonne ja palveluiden suunnitteluun?” kotihoidon asiakkaista 58 % ja palvelutalon kotihoidon asiakkaista 67,5 % antoi myönteisen arvion (”erittäin hyvin” tai ”hyvin”). Asiakkaan oma hoidon ja palveluiden suunnitteluun vaikuttaminen sai siis palvelutalon kotihoidossa myönteisemmän arvion - toisaalta myös ”en ollenkaan” -vastauksia oli suhteellisesti hieman enemmän (kotihoito 7,4 % ja palvelutalon kotihoito 9,6 %). Omien vaikutusmahdollisuuksien saama arvio on hieman parantunut viime vuodesta: vuonna 2015 myönteisen arvion antoi 53 % kaikista vastaajista. Kysymyksessä ”Osallistuiko omaisenne tai joku muu teille läheinen henkilö kotona saamanne hoidon ja palveluiden suunnitteluun?” 75,1 % kotihoidon asiakkaista vastasi, että omainen tai läheinen tai joissakin tapauksissa molemmat oli osallistunut hoidon ja palveluiden suunnitteluun, kun palvelutalon kotihoidossa vastaava osuus oli 64 %.

Kysymyksen ”Omahoitajuuden toteutuminen: Tiedättekö kuka on omahoitajanne?” vastausten jakautuminen on esitetty palvelupiireittäin taulukossa 5. Mukana ovat vain kysymykseen vastanneet (kysymykseen jätti vastaamatta noin 5 % vastaajista molempien palvelumuotojen osalta). Kotihoidossa 52,7 % ja palvelutalon kotihoidossa 55,4 % vastanneista ilmoitti tietävänsä omahoitajansa. Kotihoidon osalta omahoitajuus näyttää toteutuvan parhaiten Kotitorin sekä koillisen ja keskustan palvelupiirien alueilla ja huonoiten läntisen ja kaakkoisen palvelupiirin alueilla. Palvelutalon kotihoidon osalta omahoitajuus näyttää toteutuvan ostopalvelujen alueella hieman oman tuotannon palveluita paremmin, mutta suurta eroa ei ole.

Omahoitajatuntemus näyttää huonontuneen entisestään viime vuodesta. Myönteistä kehitystä näyttää tapahtuneen ainoastaan Kotitorin väestövastuualueella, kun taas kaikissa oman tuotannon palvelupiireissä omahoitajatuntemus on laskenut viime vuodesta. Vuonna 2015 57 % ja vuonna 2014 59 % kaikista vastanneista ilmoitti tietävänsä omahoitajansa. Oman tuotannon laatuksiteeri (vähintään 75 % säännöllisen kotihoidon asiakkaista tietää omahoitajansa) ei siis toteutunut yhdessäkään palvelupiirissä tänäkään vuonna. Palvelutalon kotihoidon osalta vertailua viime vuoteen ei voida tehdä.

Mielestäni on otettava huomioon, että omahoitajuus käsitteenä on ilmeisesti osalle vastaajista vieras. Joihinkin lomakkeisiin oli kirjattu kysymyksen viereen esimerkiksi ”poika” tai ”tytär”. Näissä tapauksissa omahoitaja ehkä sekoitetaan käsitteenä kotihoidon asiakkaan asioista vastuussa olevaan lähiomaiseen tai omaishoitajaan.

Taulukko 5. Omahoitajuuden toteutuminen, vastausten jakautuminen palvelupiireittäin.

Kotihoito	Omahoitajuuden toteutuminen: Tiedättekö kuka on omahoitajanne?		
	Kyllä %	En %	En ole varma %
ETELÄ	52,4	26,2	21,4
KAAKKO	43,8	24,8	31,4
KOILLINEN	58,3	32,2	8,7
KESKUSTA	56,8	28,1	14,4
LÄNSI	43,1	31,4	24,5
KOTITORI (MAINIO VIRE)	63,9	21,3	14,8
KAIKKI YHT.	52,7	27,9	18,9
Palvelutalon kotihoito	Omahoitajuuden toteutuminen: Tiedättekö kuka on omahoitajanne?		
	Kyllä %	En %	En ole varma %
OMA TUOTANTO	54,2	29,2	16,7
OSTOPALVELU	57,1	31,4	11,4
KAIKKI YHT.	55,4	30,1	14,5

Omahoitajaa kohtaan koettua luottamusta ja tyytyväisyyttä koskevien 1-5-arviointikysymysten saamat keskiarvot kotihoidon osalta on esitetty taulukossa 6. Mukana laskelmissa ovat vain kysymykseen vastanneet: ensimmäiseen kysymykseen jätti vastaamatta 21,5 %, toiseen kysymykseen 18,1 % ja kolmanteen kysymykseen 21,2 % kaikista vastaajista.

Viime vuoteen nähden lähes kaikkien palvelupiirien kokonaiskeskiarvot joko laskivat hieman tai pysyivät samalla tasolla. Ainoastaan koillisessa palvelupiirissä kokonaiskeskiarvo nousi yhdellä desimaalilla (3,2 -> 3,3). Parhaan kokonaisarvosanan (3,4) sai keskustan palvelupiiri ja huonoimman (2,7) sai koillinen palvelupiiri.

Omahoitajan yhteydenpitoa omaisiin koskevan kysymyksen kokonaiskeskiarvo nousi yhdellä desimaalilla (2,8 -> 2,9), mutta omahoitajan kanssa keskustelua sekä hoidon tavoitteiden läpikäymistä koskevien kysymysten kokonaiskeskiarvot laskivat hieman (3,7 -> 3,5 ja 3,2 -> 3,1). Kaikkien palvelupiirien kokonaiskeskiarvo on 3,2, mikä on sama kuin vuosina 2015 ja 2013. Vuonna 2014 kokonaiskeskiarvo oli 3,4, minkä jälkeen keskiarvot ovat laskeneet kahtena vuonna peräkkäin. Oman tuotannon laatuksiteeri (yhteiseskiarvo vähintään 3,5) ei siis täytynyt tänäkään vuonna.

Palvelutalon kotihoidon osalta omahoitajaa kohtaan koettua luottamusta ja tyytyväisyyttä koskevien kysymysten keskiarvot on esitetty taulukossa 7. Koska palvelutalon kotihoito on mukana kyselyssä erikseen ensimmäistä kertaa, vastaavaa vertailua viime vuoteen ei ole mahdollista tehdä. Kokonaiskeskiarvomuuttuja on sama kuin muun kotihoidon osalta, 3,2. Oman tuotannon palveluissa omahoitajuus saa selvästi paremmat arviot kuin ostopalveluissa.

Taulukko 6. Omahoitajuuden laatua mittaavat kysymykset, keskiarvot palvelupiireittäin (kotihoito).

	Omahoitaja pitää riittävästi yhteyttä omaisiini (1-5) KA	Voin keskustella omahoitajani kanssa mieltäni painavista asioista (1-5) KA	Käyn läpi hoitoani koskevia tavoitteita ja niiden toteutumista omahoitajani kanssa (1-5) KA	Kysymysten kokonaiskeskiarvo
ETELÄ	3,0	3,6	3,3	3,3
KAAKKO	2,6	2,7	2,8	2,7
KOILLINEN	3,0	3,7	3,2	3,3
KESKUSTA	3,1	3,8	3,4	3,4
LÄNSI	3,0	3,5	3,0	3,2
KOTITORI (MAINIO VIRE)	2,9	3,5	3,0	3,1
KAIKKI YHT.	2,9	3,5	3,1	3,2

Taulukko 7. Omahoitajuuden laatua mittaavat kysymykset, keskiarvot ja jako omaan tuotantoon ja ostopalveluun (palvelutalon kotihoito).

	Omahoitaja pitää riittävästi yhteyttä omaisiini (1-5) KA	Voin keskustella omahoitajani kanssa mieltäni painavista asioista (1-5) KA	Käyn läpi hoitoani koskevia tavoitteita ja niiden toteutumista omahoitajani kanssa (1-5) KA	Kysymysten kokonaiskeskiarvo
OMA TUOTANTO	3,4	4	3,4	3,6
OSTOPALVELU	2,5	3,2	2,6	2,8
KAIKKI YHT.	3,0	3,6	3,0	3,2

3.4. TYYTYVÄISYYS KOTIHOITOOON

Neljännessä osiossa kartoitettiin tyytyväisyyttä kotihoidon palvelun laatuun. Osiossa on 21 viisiportaista Likert-asteikollista kysymystä, jotka koskevat mm. koettua kohtelua ja hoidon tasoa sekä kotihoidon palvelun tarpeenmukaisuutta ja yksilöllisyyttä. Kysymyskohtaiset keskiarvot palvelupiireittäin on esitetty taulukossa 8. Suuremmat arvot heijastavat suurempaa tyytyväisyyttä. Väittäämä 7 (Luonani käy liian monta eri hoitajaa) oli muihin väittäjiin nähden käänteinen eli suuremmat arvot edustivat negatiivisempaa arviota, joten tämän

muuttujan arvot on käännetty. Jo tietojensyöttövaiheessa tämän muuttujan arvot käännettiin vastaajakohtaisen keskiarvomuuttujan laskemiseksi. Palvelupiirien saamat kokonaiskeskiarvot on esitetty erikseen kuviossa 7, koska pyöristysten vuoksi taulukon 8 kysymyskohtaiset keskiarvot eivät aivan täsmää vastaajakohtaisten keskiarvojen kanssa. Vastaamatta jättäneet ja en osaa sanoa -vastaukset eivät ole laskelmissa mukana.

Taulukko 8. Arvio kotihoidon palvelun laadusta, kysymyskohtaiset keskiarvot palvelupiireittäin (1-5).

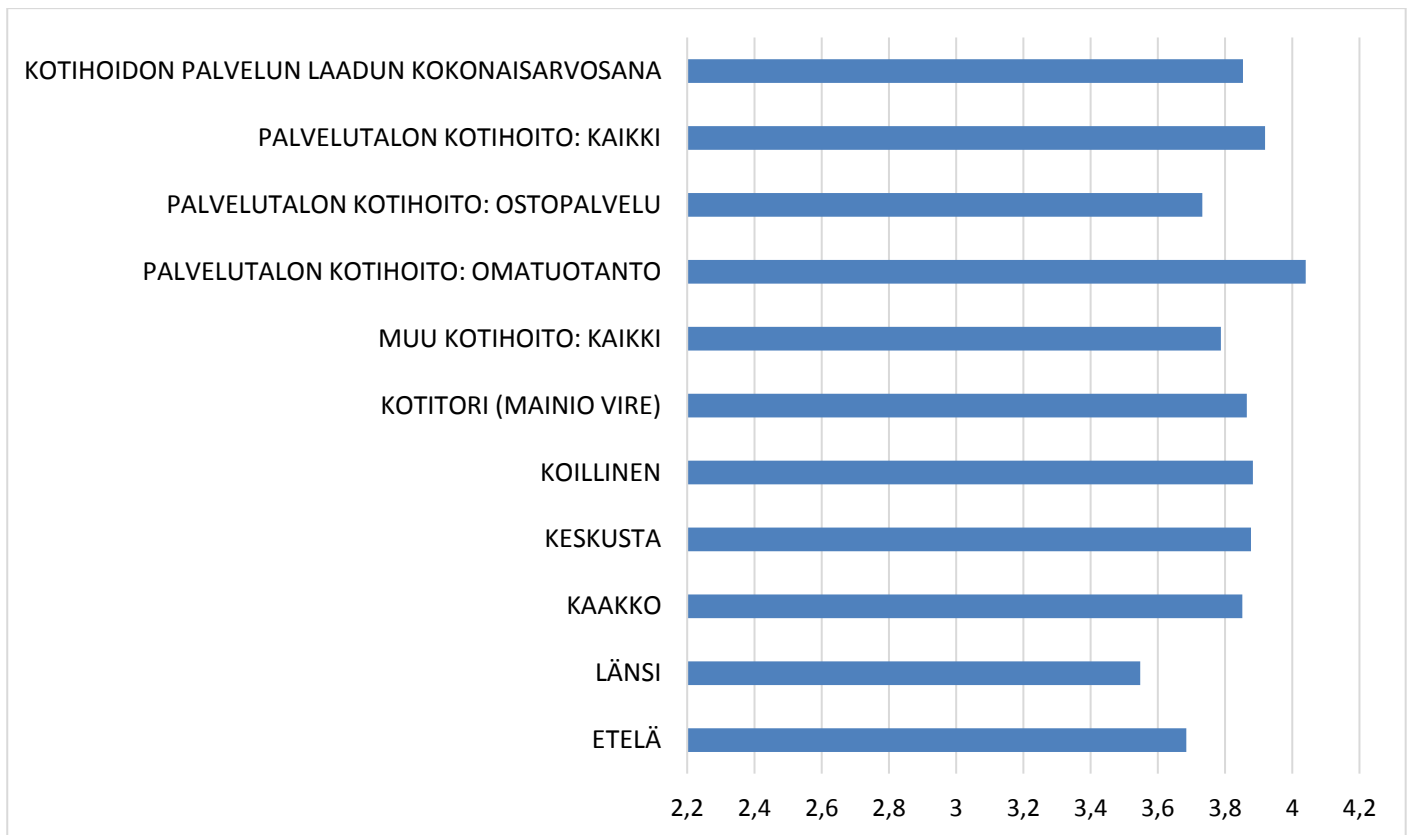
	ETELÄ	LÄNSI	KAAKKO	KESKUSTA	KOILLINEN	KOTITORI	PT KOTIHOITO: OMATUOTANTO	PT KOTIHOITO: OSTOPALVELU	KAIKKI YHT.
1. Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,8	3,6	3,4	3,9	3,8	3,72	4,1	3,3	3,7
2. Olen saanut asiallista kohtelua	4,4	4,4	4,2	4,3	4,3	4,3	4,5	4,3	4,3
3. Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,1	4,1	4,0	4,1	4,2	3,9	4,5	4	4,1
4. Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,1	4,2	4,0	4,1	4,2	4	4,4	4,1	4,1
5. Olen saanut palvelua riittävän nopeasti suunnitteluun ja arviointiin	3,9	3,9	3,7	4,0	3,8	3,6	4,0	3,9	3,8
6. Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,1	4,0	3,9	4,1	4	3,9	4,3	4,2	4,0
7. Luonani käy liian monta eri hoitajaa	1,4	1,2	1,2	1,1	1,3	0,9	1,4	1,9	1,3
8. Henkilökohtaiset tarpeeni on huomioitu hoidossani ja palveluissani hyvin	3,9	4,0	3,9	3,99	4,1	3,9	4,3	3,9	4,0
9. Kotihoidon hoitajat kuuntelevat minua hyvin	4,0	4,3	3,9	4,1	4,1	4,1	4,3	3,8	4,1
10. Kotihoidon hoitajat antavat minulle riittävästi ja helposti tietoa hoitooni liittyvistä asioista ja vastauksia kysymyksiini	3,9	4,0	3,7	3,9	3,9	3,7	4,3	3,9	3,9
11. Kotihoidon hoitajat ovat ammattitaitoisia	4	4,1	4,0	4,2	4,2	4,0	4,3	4	4,1
12. Kotihoidon hoitajat ovat yhteistyökykyisiä	4,2	4,3	4,1	4,3	4,2	4,1	4,4	4,1	4,2

13. Kotihoidon hoitajien käytöksestä välittyy lämmin suhtautuminen minua kohtaan	4,0	4,2	3,9	4,2	4,3	4,1	4,4	4,1	4,1
14. Saan hoitajilta kaipaamaani läheisyyttä ja inhimillistä kohtelua	4	4,0	3,7	4,0	4,2	3,8	4,3	3,9	4,0
15. Kotihoidon hoitaja saapuu sovitulla aikavälillä	3,7	3,7	3,3	3,6	3,8	3,5	4,2	4,0	3,7
16. Minua hoitavat pääsääntöisesti samat kotihoitajat	3,0	2,7	2,6	3,0	3,2	2,5	3,8	3,6	3,1
17. Kotihoidon hoitaja käy luonani riittävän usein	4,3	4,2	4,1	4,3	4,2	4,2	4,3	3,9	4,2
18. Kotihoidon käynneillä minulle on varattu riittävästi aikaa	3,7	3,6	3,5	3,8	3,8	3,5	4,1	3,4	3,7
19. Kotihoidon hoitajat hoitavat minua kiireettömästi	3,7	3,7	3,4	3,7	3,7	3,6	3,9	3,4	3,6
20. Kotihoidon hoitajien yhteystiedot löytyvät helposti	3,8	3,8	3,5	3,5	3,7	3,7	4,3	3,5	3,7
21. Kotihoidon hoitajiin on helppo saada yhteyttä	3,7	3,7	3,4	3,6	3,5	3,5	4,3	3,9	3,7

Yksittäisten väittämien saamat keskiarvot sijoittuvat välille 1,3–4,3. Yksittäisistä väittämistä huonoimmat keskiarvot saivat kysymys 7: ”Luonani käy liian monta eri hoitajaa” (käännetty keskiarvomuuttuja 1,3) ja kysymys 16: ”Minua hoitavat pääsääntöisesti samat kotihoitajat” (keskiarvomuuttuja 3,1). Näiden väittämien saamat keskiarvot heijastavat aikaisempinakin vuosina esille tullutta tyytymättömyyttä hoitajien vaihtuvuuteen. Kuten edellisenäkin vuonna, kaikkein negatiivisimman arvion hoitajavaihtuvuudesta sai Kotitorin alue. Kaikkien muiden väittämien keskiarvot olivat vähintään 3,6. Parhaan keskiarvon 4,3 sai väittämä 2: ”Olen saanut asiallista kohtelua”.

Kotihoidon palvelun laadun kokonaiskeskiarvoksi tuli 3,9, mikä on sama kuin vuoden 2015 keskiarvo. Palvelupiireittäin kokonaiskeskiarvot sijoittuvat välille 3,58–4,04. Parhaan keskiarvon (4,04) sai palvelutalon kotihoidon oman tuotannon palvelu. Palvelutalon kotihoidon ostopalvelu sai selkeästi omaa tuotantoa heikomman keskiarvon (3,73), mutta toisaalta positiivisena erottui vähäinen hoitajavaihtuvuuskritiikki verrattuna muihin palvelupiireihin. Kotihoidon oman tuotannon palvelupiireistä parhaimman arvion (3,87) sai koillinen palvelupiiri ja heikoimman (3,63) sai kaakkoinen palvelupiiri. Eteläinen ja läntinen palvelupiiri

saivat lähes yhtä hyvät arviot kuin koillinen palvelupiiri (3,86 ja 3,85). Kotitorin alueen keskiarvo oli 3,58 ja siten kaikkia oman tuotannon palvelupiirejä heikompi.



Kuvio 9. Kotihoidon palvelun laadun keskiarvo, palvelupiirit ja yhteiskeskiarvot (1-5).

Sekä kotihoidon palvelun laadun kokonaiskeskiarvo että palvelupiirien keskiarvot ovat hyvin lähellä edellisvuoden tasoa. Myös vuonna 2015 ostopalvelut saivat oman tuotannon palveluja keskimäärin heikommat arviot. Palvelutalon kotihoito sai oman tuotannon palveluista parhaan arvion ja kaakkoinen palvelupiiri heikoimman arvion myös edellisvuonna. Kaakkoisen palvelupiirin kokonaiskeskiarvo heikkeni hieman viime vuodesta (3,74 -> 3,63). Tyytyväisyys kotihoitoon on kokonaisuudessaan melko hyvällä tasolla, ja kysymyskohtaisten keskiarvojen perusteella tyytyväisiä ollaan erityisesti kohteluun, palvelun tarpeenmukaisuuteen ja asiantuntevuuteen sekä hoitajien ammattitaitoisuuteen ja yhteistyökykyyn. Tyytymättömiä ollaan erityisesti hoitajien liialliseen vaihtuvuuteen.

3.5. TYYTYVÄISYYS KOTIHOIDON TUKIPALVELUIHIN

Viidennessä osiossa kartoitettiin tyytyväisyyttä kotihoidon tukipalveluihin, joita ovat ateria-, siivous-, turva-, kauppa- ja päiväkeskuspalvelut. Palvelutalon kotihoidon lomakkeessa mukana olivat ateria-, siivous- ja turvapalvelut. Tyytyväisyyttä tukipalveluihin kartoitettiin niin ikään viisiportaisilla Likert-asteikollisilla kysymyksillä, joita oli kotihoidon lomakkeessa 20 ja palvelutalon kotihoidon lomakkeessa 11 kappaletta. Väittämille annetut keskiarvot jaoteltuna omaan tuotantoon ja ostopalveluun on esitetty taulukossa 9. Jokaiselle tukipalvelulle laskettiin yhdistetyt vastaajakohtaiset keskiarvomuuttujat, jotka on esitetty palvelupiireittäin taulukossa 10.

Taulukko 9. Arvio kotihoidon tukipalveluista, kysymyskohtaiset keskiarvot, omatuotanto ja ostopalvelu (1-5).

KOTIHOITO	Kotitori (Mainio Vire)		PALVELUTALON KOTIHOITO		
		Oma tuotanto		Ostopalvelu	Oma tuotanto
Olen tyytyväinen kotihoidon ateriapalveluun	3,95	3,70	Olen tyytyväinen käyttämäni ateriapalveluun	3,94	3,74
Ateriapalvelun asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä ja asiallisia	4,43	4,31	Ateriapalvelun asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä ja asiallisia	4,23	3,75
Ateriapalvelun toimittamat ruoat ovat maukkaita	3,65	3,32	Ateriapalvelun ruoat ovat maukkaita	3,83	3,72
Tilaamani ateriat toimitetaan minulle sovittuna ajankohtana	4,48	4,36	Olen tyytyväinen siivouspalveluun	3,56	4,25
Olen tyytyväinen kotihoidon siivouspalveluun	3,78	3,85	Siivouspalvelun henkilöstö on ystävällistä ja asiallista	3,96	4,21
Siivouspalvelun henkilöstö on ystävällistä ja asiallista	4,5	4,11	Siivouspalvelun siivoustyö on laadukasta	3,15	4,21
Siivouspalvelun siivoustyö on laadukasta	4,09	3,78	Siivoukset suoritetaan sovittuna ajankohtana	4,12	4,14
Siivoukset suoritetaan sovittuna ajankohtana	4,36	4,14	Siivoustyö toteutuu yhdessä sopimallamme tavalla	3,85	4,07
Siivoustyö toteutuu yhdessä sopimallamme tavalla	4,18	3,88	Olen tyytyväinen turvapalveluun	4,38	4,18

Olen tyytyväinen kotihoidon turvapalveluun	4,17	4,38	Turvapalvelun henkilöstö on ystävällistä ja asiallista	3,94	4,41
Turvapalvelun henkilöstö on ystävällistä ja asiallista	4	4,32	Turvapalvelun laitteet ovat helppokäyttöisiä	4,30	4,33
Turvapalvelun laitteet ovat helppokäyttöisiä	4,62	4,42			
Olen tyytyväinen kotihoidon kauppapalveluun	3,6	3,46			
Kauppapalvelun asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä ja asiallisia	4,33	4,17			
Kauppapalvelu toimittaa minulle aina tilaamani tuotteet	3,38	3,46			
Kauppapalvelun toimittamat tuotteet ovat päiväyksiltään hyviä	3,13	3,89			
Tilaamani tuotteet toimitetaan minulle sovittuna ajankohtana	3,44	3,89			
Olen tyytyväinen päiväkeskuksen palveluun	4,62	4,57			
Päiväkeskuksen henkilöstö on ystävällistä ja asiallista	4,50	4,69			
Päiväkeskus edesauttaa kotona asumistani	4,46	4,33			
YHT.	4,08	4,05		3,93	4,09

Asiakaspalvelijoiden ystävällisyys ja asiallisuus sai keskimäärin hyvät arviot kaikkien palvelujen osalta. Itse palvelut ja niiden toteutus saivat ystävällisyyteen ja asiallisuuteen verrattuna hieman huonompia arvioita. Matalimmat yksittäiset arviot annettiin tyytyväisyydestä kauppapalveluun, kauppapalvelun tuotteiden toimittamisesta sovitusti ja sovittuna ajankohtana sekä kauppapalvelun tuotteiden laadusta (keskiarvot sijoittuvat välille 3,13–3,89). Vastaavasti parhaimmat yksittäiset arviot annettiin päiväkeskuspalvelusta (keskiarvot sijoittuvat välille 4,33–4,62). Myös kokonaisarvosanoja katsottaessa päiväkeskuspalvelu sai tukipalveluista parhaimman arvion (KA 4,52) ja kauppapalvelu heikoimman arvion (KA 3,71). Myös turvapalvelulle annettiin keskimäärin hyviä arvioita (KA 4,35).

Tukipalvelujen kokonaisarvosanaksi tuli tänä vuonna 4,1, mikä on hieman matalampi kuin edellisvuoden keskiarvo 4,23. Oman tuotannon palvelujen osalta tyytyväisyys kotihoidon tukipalveluihin oli keskimäärin matalammalla tasolla kuin edellisenä vuonna. Sen sijaan Kotitorin alueella tyytyväisyys erityisesti ateriapalveluihin oli edellisvuotta paremmalla tasolla. Kauppapalvelulle annetut arviot laskivat viime vuodesta sekä oman tuotannon että ostopalvelujen osalta. Palvelupiireittäin katsottuna keskimäärin parhaat arviot tukipalveluille kokonaisuudessaan annettiin keskustan alueella (KA 4,3) ja heikoimmat läntisellä alueella (KA 3,95).

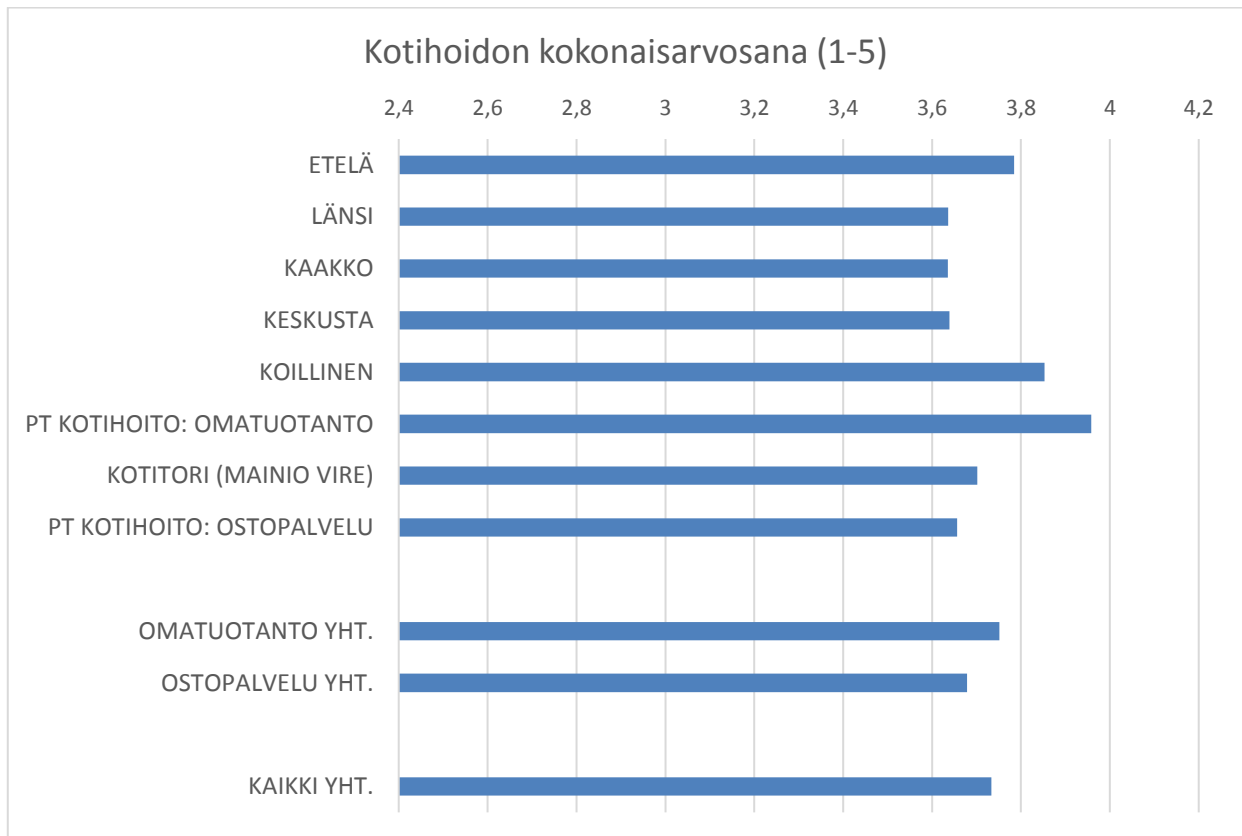
Taulukko 10. Tukipalvelujen keskiarvomuuttujat palvelupiireittäin (1-5).

	ATERIA	SIIVOUS	TURVA	KAUPPA	PÄIVÄK.	YHT.
ETELÄ	3,87	4,13	4,52	3,72	4,63	4,17
LÄNSI	3,71	3,62	4,4	3,41	4,60	3,95
KAAKKO	3,89	3,87	4,15	3,51	4,41	3,97
KESKUSTA	3,97	4,31	4,45	4,04	4,71	4,30
KOILLINEN	4,00	3,97	4,43	4,04	4,15	4,12
KOTITORI (MAINIO VIRE)	4,11	4,15	4,34	3,55	4,59	4,15
PT KOTIHOITO: OMATUOTANTO	3,61	4,19	4,31			4,04
PT KOTIHOITO: OSTOPALVELU	4,01	3,73	4,24			3,99
YHT.	3,90	4,00	4,35	3,71	4,52	4,10

3.6. KOKONAISARVIOT

Kuudennessa osiossa kysyttiin kokonaisarvosanaa kotihoidon palvelulle asteikolla 1–5 (jossa 1 = huono, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä ja 5 = erinomainen). Lisäksi kokonaisarviointiosiossa kysyttiin, voisiko vastaaja suositella kotihoidon palveluja läheisilleen tai ystävilleen, onko kotihoidon palveluista ja muista kotiin toimitetuista palveluista ollut vastaajalle hyötyä sekä edesauttavatko kotiin toimitetut palvelut vastaajan kotona asumista.

Kuvio 10. Kotihoidon kokonaisarvosana palvelupiireittäin (1-5).



Kotihoidon kokonaisarvosanaksi tuli tänä vuonna 3,7, eli kokonaistyytyväisyys kotihoitoon on tyydyttävän ja hyvän välillä. Kotihoidon kokonaisarvosana on ollut sama myös kolmena edellisenä vuotena. Kokonaisarviot palvelupiireittäin jaoteltuna on esitetty kuviossa 10. Paras kokonaisarvio (3,96) annettiin oman tuotannon piirissä palvelutalon kotihoidossa ja seuraavaksi parhaimmat koillisessa palvelupiirissä (3,85) ja eteläisessä palvelupiirissä (3,78). Heikoimman arvion saivat keskustan palvelupiiri sekä läntinen ja kaakkoinen palvelupiiri, joiden saamat kokonaisarviot olivat välillä 3,63–3,64. Palvelupiirien väliset erot ovat tässä tasoittuneet: edellisenä vuonna kaakkoinen piiri erottui heikoimpana, mutta nyt keskustan palvelupiiri ja läntinen palvelupiiri ovat samalla tasolla. Eteläinen ja koillinen palvelupiiri erottuivat muita keskimäärin parempina myös edellisenä vuonna. Edellisen vuoden tapaan oman tuotannon palvelut saivat keskimäärin ostopalveluja paremmat arviot. Palvelutalon kotihoito sai keskimäärin muuta kotihoitoa paremmat arviot.

Yksittäisistä lähipalvelualueista parhaimman kokonaisarvion sai palvelutalon kotihoidossa Oriveden Einonkodin kotihoito (keskiarvo 4,2) ja muussa kotihoidossa Tammerkosken kotihoito (keskiarvo 4,1). Myös eteläisessä palvelupiirissä Viinikan lähipalvelualue ja koillisessa palvelupiirissä Teiskon lähipalvelualue saivat keskimääräiseksi kokonaisarvioksi yli 4. Heikoimman kokonaisarvion sai Kotitorin Tammela 1:n lähipalvelualue (keskiarvo 3,36). Myös kaakkoinen piirin Kaukajärven lähipalvelualue erottui keskimääräistä heikommalla arvosanalla 3,44.

Jopa 96,9 % vastanneista oli sitä mieltä, että kotiin toimitetuista palveluista on ollut hyötyä. Osuus on samansuuntainen kuin aikaisempinakin vuosina, mutta hieman pienempi kuin edellisen vuoden tulos 97,2 %. 89,8 % vastanneista oli sitä mieltä, että kotihoidon palvelut edesauttavat kotona asumista. Vastausten jakautumisessa ei ollut merkittäviä eroja palvelutalon kotihoidon ja muun kotihoidon välillä.

Suurin osa vastanneista, 71,2 %, oli sitä mieltä, että voisi suositella kotihoidon palveluja muillekin. Osuus laski hieman edellisen vuoden tuloksesta 72,3 %. Myönteisesti vastanneiden määrä laski nyt toista vuotta peräkkäin. En osaa sanoa -vastausten osuus oli 22,4 %, ja 6,4 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei suosittelisi kotihoidon palveluja muille. Kielteisesti vastanneiden osuus oli suurempi kuin viime vuoden tulos 3,6 %.

Lopuksi kotihoidon lomakkeessa kysyttiin, onko vastaaja käyttänyt Kotitorin, Laitetorin ja/tai Lähitorin palveluja. Palvelutalon kotihoidon lomakkeesta tämä kysymys jätettiin pois. Tämän sijasta kysyttiin, pääseekö vastaaja halutessaan osallistumaan palvelutalon järjestämiin tapahtumiin ja harrastustoimintaan ja saatetaanko tämä tarvittaessa edellä mainittuihin tapahtumiin. Molemmissa lomakkeissa tiedusteltiin uutena kysymyksenä vastaajan halukkuutta kokeilla yhteydenottoa hoitajaan kuvapuhelun välityksellä.

Kuvio 11. Kotitorin, Laitetorin ja Lähitorin käyttö (n=141).



Kysymykseen Kotitorin, Laitetorin ja Lähitorin palveluista tuli vastauksia yhteensä 141 kappaletta, eli 21,8 % kaikista kotihoidon kyselyyn vastanneista vastasi tähän kysymykseen (ks. kuvio 11). Heistä 84,3 % ilmoitti käyttäneensä Kotitorin palveluita, 9 % Laitetorin palveluita ja 13,4 % Lähitorin palveluita. Näin ollen kaikista kyselyyn vastanneista 17,5 % ilmoitti käyttäneensä Kotitorin palveluita, mikä on jonkin verran vähemmän kuin viime vuoden osuus 20 %. Ei-vaihtoehtoa ei kysymyksessä ollut, mutta kokonaan vastaamatta jättäneiden määrä oli varsin merkittävä. Laitetorin ja Lähitorin palvelujen käytöstä kysyttiin tänä vuonna ensimmäistä kertaa. Varsinkin Laitetorin tunnettuus näyttää olevan vielä varsin vähäistä. Tänä vuonna toteutetussa Kotitorin asiakastytyväisysselvityksessä noin kolmasosa Kotitorin palvelupisteellä vierailleista vastaajista ilmoitti tutustuneensa Laitetoriin käyntinsä yhteydessä.

Palvelutalon kotihoidon kyselyssä 88 % kysymykseen vastanneista ilmoitti pääsevänsä halutessaan osallistumaan palvelutalon järjestämiin tapahtumiin ja harrastustoimintaan. Pienempi osuus, 75 % vastanneista, ilmoitti saavansa tarvittaessa saattoapua edellä mainittuihin tapahtumiin. Kysymys oli lomakkeessa ensimmäistä kertaa, joten vertailua aikaisempiin vuosiin ei ole mahdollista tehdä.

Jopa 90,2 % vastanneista ilmoitti, ettei olisi halukas kokeilemaan yhteydenottoa hoitajaan kuvapuhelun välityksellä (ks. taulukko 11). Palvelutalon kotihoidon asiakkaat ilmoittivat selkeästi useammin olevansa halukkaita kokeilemaan yhteydenottoa kuvapuhelun välityksellä: kyllä-vastausten osuus oli 25,6 %, kun taas muussa kotihoidossa ainoastaan 7,6 %. Myös tämä kysymys oli mukana lomakkeessa ensimmäistä kertaa, joten vertailua aikaisempiin vuosiin ei ole mahdollista tehdä. Kysymyksen muotoilua pohdittiin, ja vapaapalautteiden perusteella käsite ”kuvapuhelu” näyttää olevan epäselvä joillekin vastaajille. Tämä saattaa osaltaan selittää ennakkoluuloisuutta ehdotusta kohtaan. Toisaalta vapaapalautteet viittaavat myös siihen, että suuri osa vastaajista kaipaa nimenomaan entistä tiiviimpää hoitajasuhdetta ja hoitajan läsnäoloa kotona. Näin ollen vaikuttaisi loogiselta, että ajatusta hoitajan vierailun korvaamisesta teknologian avulla vieroksutaan.

Taulukko 11. Hyvinvointiteknologian kokeileminen, vastausten jakautuminen.

<i>Olisitteko halukas kokeilemaan yhteydenottoa hoitajaan kuvapuhelun välityksellä?</i>	Kotihoito	Palvelutalon kotihoito	Yhteensä
Kyllä %	7,6	25,6	9,8
Ei %	92,4	74,4	90,2

3.7. AVOIN PALAUTE

Kokonaisarviointiosion lopussa pyydettiin antamaan ruusuja ja risuja kotihoidolle. Avoimia palautteita kertyi yhteensä 344 kappaletta, joista 33 palvelutalon kotihoidosta ja 311 muusta kotihoidosta. Näin ollen lähes puolet (46,7 %) kaikista vastaajista jätti avointa palautetta.

Positiivista palautetta tuli yleisesti ottaen kotihoidon palvelun toimivuudesta ja tarpeellisuudesta. Hoitajien ystävällisyys, asiallisuus ja ammattitaitoisuus saavat runsaasti kiitosta. Kotihoitoa kuvaillaan tarpeelliseksi ja hyödylliseksi palveluksi, joka helpottaa kotona asumista ja arjesta selviytymistä tai joissakin tapauksissa mahdollistaa kotona asumisen täysin.

Negatiivisessa vapaapalautteessa tuli edellisten vuosien tapaan esille erityisesti liiallinen hoitajien vaihtuvuus. Suuressa osassa palautteita mainitaan, että omahoitaja käy hyvin harvoin, eikä hoitajan ja kotihoidon asiakkaan välille muodostu tiivistä suhdetta, jossa asiakas voi hoitotilanteen yhteydessä

keskustella henkilökohtaisistakin asioistaan tutun hoitajan kanssa. Hoitajavaihtuvuuden koettiin samalla heikentävän kotihoidon yleistä toimivuutta: asiakas joutuu selittämään käytännön asiat aina erikseen uudelle hoitajalle. Kielteistä palautetta annettiin myös liiallisesta kiireestä hoitotilanteessa sekä käyntiaikojen paikkansapitämättömyydestä niin kotihoitajien kuin tukipalvelujenkin osalta. Hoitajien ammattitaitoisuudesta tuli niin ikään kielteistä palautetta, vaikkakin myös paljon myönteistä. Palautteissa toivotaan myös monipuolisempia tukipalveluita ja kritisoidaan huonoa tiedonvälitystä hoitotiimissä.

Monet vastaajat antoivat samaan aikaan myönteistä ja kielteistä palautetta erityisesti siten, että hoitajien toiminnasta annettiin kiitosta, mutta samalla kritisoitiin järjestelmää hoitajien liiallisesta vaihtuvuudesta ja kiireestä. Hoitajille toivottiin enemmän aikaa käynneille. Vastausten perusteella toivottiin yleisesti ottaen kokonaisvaltaisempaa kotihoitoa, jossa yhdistyisivät hoitotyön lisäksi siivous, ruoanlaitto ja muut kodin askareet sekä seura. Vastaavaa palautetta saatiin viime vuoden selvityksen yhteydessä. Havaittavissa on siis edelleen kaipuuta ”entisenlaiseen” kotihoitoon.

4. Pohdinta

Tämän selvityksen perusteella Tampereen kaupungin kotihoidon asiakkaiden tyytyväisyys kotihoidon palveluihin ja tukipalveluihin on kokonaisuudessaan tyydyttävän ja hyvän välillä. Kotihoidon palvelun laadun kokonaisarvosanaksi tuli 3,9, mikä on sama kuin edellisvuonna. Parhaat arvosanat annetaan hoitajien taholta tulevasta kohtelusta, palvelun tarpeenmukaisuudesta ja asiantuntevuudesta sekä hoitajien ammattitaitoisuudesta ja yhteistyökykyisyydestä. Tyytyväisyys kotihoidon tukipalveluihin on edelleen hyvällä tasolla kokonaisarvosanan ollessa 4,1. Parhaat arviot annettiin turva- ja päiväkeskuspalveluille ja heikoimmat kauppapalvelulle. Kotitorin väestövastuualueella tehdyn palveluntuottajavaihdoksen jälkeen tyytyväisyys ateriapalveluun on parantunut. Kauppapalvelussa on ollut ongelmia keväällä 2016, mikä heijastui tuloksiin kauppapalvelun muita tukipalveluja huonompana keskiarvona.

Kotihoidon asiakastyytyväisyys on kokonaisuudessaan hyvin lähellä edellisvuoden tasoa: kokonaisarvosana 3,7 on sama kuin jo kolmena edellisenä vuotena eli vuodesta 2013 alkaen. Kokonaisarvosana on siis matalampi kuin kotihoidon palvelun ja tukipalveluiden erikseen saamat arviot. Sama ristiriita on havaittu aikaisemminkin. Mikä tai mitkä tekijät siis heikentävät kokonaistyytyväisyyttä kotihoitoon?

Negatiivista palautetta annettiin erityisesti hoitajavaihtuvuudesta, joka koettiin kysymyskohtaisen keskiarvomuuttujan perusteella tänä vuonna vielä negatiivisemmaksi kuin aikaisemmin. Myös hoitajien liiallisesta kiireestä annettiin edelleen negatiivista palautetta. Edellisen vuoden raportissa on pohdittu yhtenä mahdollisena tyytyväisyyttä heikentävänä tekijänä omien vaikutusmahdollisuuksien koettua rajallisuutta. Tänä vuonna omien vaikutusmahdollisuuksien saama arvio oli viime vuotta parempi, mutta edelleen noin 40 % vastaajista koki, ettei ole voinut vaikuttaa kotona tapahtuvan hoitonsa ja palveluiden suunnitteluun.

Samalla omahoitajatuntemus ja tyytyväisyys omahoitajaan olivat hieman matalammalla tasolla kuin edellisenä vuonna. Vain hieman yli puolet vastaajista sekä palvelutalon kotihoidossa että muussa kotihoidossa ilmoitti tietävänsä omahoitajansa. Omahoitajaa kohtaan koettu luottamus ja tyytyväisyys saivat yhteiskeskisarvon 3,2, mikä on matalampi kuin oma tuotannon laatukriteeri 3,5. Lisäksi vapaapalautteissa tuotiin usein esille, että omahoitaja käy hyvin harvoin.

Hoitajavaihtuvuudesta ja hoitajien kiireestä annettu negatiivinen palaute yhdessä heikon omahoitajatuntemuksen kanssa antaa viitteitä siitä, että merkittävä osa kotihoidon asiakkaista kaipaa tiiviimpää hoitajasuhdetta tai ainakin hoitajien vähäisempää vaihtuvuutta. Samaan aikaan hoitajien taholta tulevaan kohteluun sekä hoitajien ammattitaitoisuuteen ja yhteistyökykyisyyteen oltiin yleisesti ottaen hyvin tyytyväisiä. Hoitajien tekemä työ sai paljon kiitosta myös vapaapalautteissa. Mitä ilmeisimmin hoitajien toimintaan ollaan yleisesti ottaen tyytyväisiä, mutta merkittävä osa kotihoidon asiakkaista toivoo, että kotona kävisi tuttu hoitaja tai hoitajia, joilla olisi käynneillä enemmän aikaa tehdä työnsä ja aikaa myös jutusteluun. Jatkuvat uusien ja vieraiden hoitajien käynnit kotona koetaan palautteista päätellen epämiellyttävinä ja ahdistusta aiheuttavina. Kotihoidon asiakastyytyväisyyttä voitaisiin mitä todennäköisimmin parantaa merkittävästi vähentämällä hoitajien vaihtuvuutta ja kiirettä.

Koillinen palvelupiiri sai edellisen vuoden tapaan parhaat arviot lähes kaikilla osa-alueilla. Poikkeuksellisen hyvät arviot saa myös oman tuotannon palvelutalon kotihoito ja erityisesti Oriveden Einonkoti. Kaakkoinen piiri ja Kaukajärven lähipalvelualue erottuvat niin ikään edellisten vuosien tapaan keskimääristä huonommilla arvioilla. Kaikki palvelupiirit eivät noudattaneet tiettyä linjaa arvioiden suhteen: esimerkiksi keskustan palvelupiirissä annettiin paras arvio tukipalveluille, mutta kotihoidon kokonaisarvosana oli palvelupiireistä heikoimmalla tasolla.

Palvelutalon kotihoidossa asiakastyytyväisyys on keskimäärin paremmalla tasolla kuin muussa kotihoidossa. Tämä johtuu erityisesti oman tuotannon palvelutalon kotihoidon saamista hyvistä arvioista. Mielenkiintoista on, että nykyisessä kodissa asumisen koettu mielekkäisyys oli kuitenkin paremmalla tasolla muussa kotihoidossa kuin palvelutalon kotihoidossa. Palvelutalon kotihoidossa sen sijaan kotona asumisen koettu esteettömyys oli paremmalla tasolla. Hoitajavaihtuvuudesta tuli palvelutalon kotihoidossa hieman vähemmän negatiivista palautetta: oletettavasti palvelutalon läheisyydessä asuvien luona käy useammin tuttuja hoitajia.

Tuloksia tulkittaessa on otettava huomioon muutamia selvityksen luotettavuutta mahdollisesti heikentäviä tekijöitä. Avustettujen vastaajien määrä on huomattava: vain alle puolet vastanneista ilmoitti vastanneensa kyselyyn täysin itsenäisesti, ja jopa 13 %:ssa tapauksista omainen tai läheinen oli täyttänyt kyselyn kokonaan kotihoidon asiakkaan puolesta. Voidaan olettaa, että läheisten mielipiteet vaikuttavat myös itse tuloksiin melko paljon. Toisaalta tämä on väistämätöntä, kun kysely suunnataan iäkkäille kotihoidon asiakkaille, joista suuri osa on muistisairaita tai muuten kykenemättömiä vastaamaan itsenäisesti.

Osa lomakkeen kysymyksistä saattaa olla sellaisenaan hankalia ymmärtää. Tällaisia ovat erityisesti 1-5-asteikolliset arviointikysymykset. Ristiriitaisista vastauksista päätellen ainakin osa vastaajista vastaa näihin kysymyksiin eri tavalla kuin tarkoittaa (esimerkiksi väittämät ”Luonani käy liian monta eri hoitajaa” ja ”Minua hoitavat pääsääntöisesti samat kotihoitajat” - molemmista ympyröity vaihtoehto 1 tai 5). Lisäksi merkittävässä osassa lomakkeita oli jätetty vastaamatta suureen osaan kysymyksistä. Raportoidut keskiarvot ja prosenttiosuudet on luonnollisesti laskettu vain vastanneiden osalta. Myös joissakin vapaapalautteissa tuli esille, että kyselyä pidettiin liian pitkänä ja kysymysten määrää liian suurena. Kyselylomakkeen yksinkertaistaminen saattaisi lisätä oikein täytettyjen lomakkeiden määrää ja siten parantaa selvityksen luotettavuutta sekä vastaajamäärää tulevaisuudessa.

Lähdeluettelo

Tampereen kaupunki (2016). Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessin vuoden 2016 vuosisuunnitelma. Viitattu 14.7.2016. Verkossa:

http://www.tampere.fi/tiedostot/i/kQTIKzXSf/iki_vuosisuunnitelma2016.pdf

Tampereen kaupunki (2016). Kotihoito. Viitattu 14.7.2016. Verkossa: <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/kotona-asuvalle/kotihoito.html>

Tampereen kaupunki (2016). Palvelutalon kotihoidosta apua ja turvaa vanhuksille. Viitattu 14.7.2016.

Verkossa: http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/01/28012016_1.html

Tampereen kaupunki (2015). Selvitys kotihoidon asiakastyytyväisyydestä. Viitattu 14.7.2016. Verkossa:

http://www.tampere.fi/tiedostot/k/JB3reMruu/kotihoito_kysely2015.pdf

Tilastokeskus (2015). Suomi lukuina: Väestö. Viitattu 9.8.2016. Verkossa:

http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Tilastokeskus (2016). Ikärakenne Tampereen kaupunkiseudulla 1980–2014 sekä ennuste vuoteen 2040.

Viitattu 14.7.2016. Verkossa: http://tilastokeskus.fi/tup/seutunet/download/tampere/ikarak_tks2.ppt

United Nations (2015). World Population Ageing 2015. Viitattu 14.7.2016. Verkossa:

http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KOTIHOIDON ASIAKKAILLE



1

1. TAUSTAMUUTTUJAT

Merkitkää ruksilla oikea vaihtoehto

Vastaajan tiedot:

Sukupuoli:

Nainen

Mies

Ikä:

Alle 65 vuotta

65-74-vuotias

75-84-vuotias

85-94-vuotias

Yli 95-vuotias

Sivilisaäty:

Naimaton

Naimisissa/avoliitossa

Leski

Asumuserossa

Eronnut

Kuinka monta henkilöä taloudessanne asuu?

Asun yksin

Kaksi henkilöä

Kolme henkilöä tai enemmän

Äidinkieli:

suomi

ruotsi

saame

venäjä

Muu, mikä?

Avustiko teitä toinen henkilö tähän kyselyyn vastaamisessa?

Vastasin kyselyyn itsenäisesti

Vastasin kyselyyn toisen henkilön avustuksella

Omainen tai läheinen vastasi kyselyyn puolestani

2. ARVIOIKAA SEURAAVIA ASUMISEEN LIITTYVIÄ VÄITTÄMIÄ

2

Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto

1 = Täysin eri mieltä
 2 = Jokseenkin eri mieltä
 3 = En samaa enkä eri mieltä
 4 = Jokseenkin samaa mieltä
 5 = Täysin samaa mieltä

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Asun kaikkein mieluummin kotona | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Haluaisin asua palvelutalossa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Haluaisin asua jossain muualla, missä? | | | | | |
-

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 4. Haluaisin saada lisää apua kotona asumiseeni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Koen asumiseni kotona turvalliseksi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Asuinympäristöni on esteetön tukien kotona asumista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Kotini on esteetön tukien kotona asumista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. Vieraileeko luonanne säännöllisesti lähisukulainen tai muu läheinen ystävä?

Kyllä	<input type="checkbox"/>
Ei	<input type="checkbox"/>

9. Vieraileeko luonanne säännöllisesti vapaaehtoistyöntekijä?

Kyllä	<input type="checkbox"/>
Ei	<input type="checkbox"/>

10. Koen olevani yksinäinen

Usein	<input type="checkbox"/>
Joskus	<input type="checkbox"/>
En koskaan	<input type="checkbox"/>

11. Jos koette yksinäisyyttä, mikä siihen auttaisi?

Valitkaa kaksi vaihtoehtoa (ympyröikää kirjain):

- a Auttaisi, jos kotihoidon vierailu kestäisi pidempään
 - b Jos luonani kävisi useammin ystäviä ja sukulaisia
 - c Ulkoilu- ja saattoseuran saaminen
 - d Saattaminen harrastuspiireihin
 - e Kuljetusavun saaminen
 - f Joku muu, mikä?
-

3. SAAMANNE KOTIHOIDON PALVELUJA KOSKEVAT TIEDOT

3

Merkitkää ruksilla oikea vaihtoehto

1. **Kuinka hyvin olette mielestänne voinut vaikuttaa kotona tapahtuvan hoidon ja palveluiden suunnitteluun?**

Erittäin hyvin	<input type="checkbox"/>
Hyvin	<input type="checkbox"/>
Jossain määrin	<input type="checkbox"/>
En ollenkaan	<input type="checkbox"/>

2. **Osallistuiko omaisenne tai joku muu teille läheinen henkilö kotona saamanne hoidon ja palveluiden suunnitteluun?**

Kyllä, omainen	<input type="checkbox"/>
Kyllä, joku muu	<input type="checkbox"/>
Ei	<input type="checkbox"/>

3. **Omahoitajuuden toteutuminen:
Tiedättekö kuka on omahoitajanne?**

Kyllä	<input type="checkbox"/>
En	<input type="checkbox"/>
En ole varma	<input type="checkbox"/>

Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto

1 = Täysin eri mieltä
 2 = Jokseenkin eri mieltä
 3 = En samaa enkä eri mieltä
 4 = Jokseenkin samaa mieltä
 5 = Täysin samaa mieltä

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4. Omahoitaja pitää riittävästi yhteyttä omaisiini | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Voin keskustella omahoitajani kanssa mieltäni painavista asioista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Käyn läpi hoitoani koskevia tavoitteita ja niiden toteutumista omahoitajani kanssa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. ARVIOIKAA SEURAAVIA KOTIHOIDON PALVELUUN LAATUUN LIITTYVIÄ VÄITTÄMIÄ

4

Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto

1 = Täysin eri mieltä

2 = Jokseenkin eri mieltä

3 = En samaa enkä eri mieltä

4 = Jokseenkin samaa mieltä

5 = Täysin samaa mieltä

1. Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
2. Olen saanut asiallista kohtelua	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
3. Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
4. Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
5. Olen saanut palvelua riittävän nopeasti suunnitteluun ja arviointiin	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
6. Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
7. Luonani käy liian monta eri hoitajaa	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
8. Henkilökohtaiset tarpeeni on huomioitu hoidossani ja palveluissani hyvin	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
9. Kotihoidon hoitajat kuuntelevat minua hyvin	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
10. Kotihoidon hoitajat antavat minulle riittävästi ja helposti tietoa hoitooni liittyvistä asioista sekä vastauksia kysymyksiini	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
11. Kotihoidon hoitajat ovat ammattitaitoisia	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
12. Kotihoidon hoitajat ovat yhteistyökykyisiä	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
13. Kotihoidon hoitajien käytöksestä välittyy lämmin suhtautuminen minua kohtaan	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
14. Saan hoitajilta kaipaamaani läheisyyttä ja inhimillistä kohtelua	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
15. Kotihoidon hoitaja saapuu sovittulla aikavälillä	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
16. Minua hoitavat pääsääntöisesti samat kotihoitajat	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
17. Kotihoidon hoitaja käy luonani riittävän usein	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
18. Kotihoidon käynneillä minulle on varattu riittävästi aikaa	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
19. Kotihoidon hoitajat hoitavat minua kiireettömästi	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
20. Kotihoidon hoitajien yhteystiedot löytyvät helposti	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
21. Kotihoidon hoitajiin on helppo saada yhteyttä	1	2	3	4	5	En osaa sanoa

5. ARVIOIKAA SEURAAVIA KOTIHOIDON TUKIPALVELUUN LIITTYVIÄ VÄITTÄMIÄ

5

Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto

- 1 = Täysin eri mieltä
 2 = Jokseenkin eri mieltä
 3 = En samaa enkä eri mieltä
 4 = Jokseenkin samaa mieltä
 5 = Täysin samaa mieltä

Ateriapalvelut

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Olen tyytyväinen kotihoidon ateriapalveluun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Ateriapalvelun asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä ja asiallisia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Ateriapalvelun toimittamat ruoat ovat maukkaita | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Tilaamani ateriat toimitetaan minulle sovittuna ajankohtana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

En käytä ateriapalvelua

Siivouspalvelut

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. Olen tyytyväinen kotihoidon siivouspalveluun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Siivouspalvelun henkilöstö on ystävällistä ja asiallista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Siivouspalvelun siivoustyö on laadukasta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Siivoukset suoritetaan sovittuna ajankohtana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Siivoustyö toteutuu yhdessä sopimallamme tavalla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

En käytä siivouspalvelua

Turvapalvelut

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 10. Olen tyytyväinen kotihoidon turvapalveluun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Turvapalvelun henkilöstö on ystävällistä ja asiallista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Turvapalvelun laitteet ovat helppokäyttöisiä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

En käytä turvapalvelua

Kauppapalvelut:

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 13. Olen tyytyväinen kotihoidon kauppapalveluun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Kauppapalvelun asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä ja asiallisia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Kauppapalvelu toimittaa minulle aina tilaamani tuotteet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Kauppapalvelun toimittamat tuotteet ovat päiväyksiltään hyviä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Tilaamani tuotteet toimitetaan minulle sovittuna ajankohtana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

En käytä kauppapalvelua

Päiväkeskuspalvelut

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 18. Olen tyytyväinen päiväkeskuksen palveluun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Päiväkeskuksen henkilöstö on ystävällistä ja asiallista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Päiväkeskus edesauttaa kotona asumistani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

En käytä päiväkeskuspalvelua

6. KOTIHOIDON KOKONAISARVIOINTI

6

1. Antakaa arvosana kotihoidolle. Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto.

- 1 = Huono
 2 = Välttävä
 3 = Tyydyttävä
 4 = Hyvä
 5 = Erinomainen

2. Voisitteko suositella kotihoidon palveluita läheisillenne/ystävillenne?

- Kyllä
 En
 En osaa sanoa

3. Kotihoidon palveluista ja muista kotiin saamista palveluista on ollut minulle hyötyä

- On ollut hyötyä
 Ei ole ollut hyötyä

4. Saamani palvelut edesauttavat kotona asumistani.

- Kyllä
 Eivät
 En osaa sanoa

5. Oletteko käyttänyt seuraavia palveluita?

- Kotitori
 Kotitorilla sijaitseva laitetori
 Lähitori

6. Olisitteko halukas kokeilemaan yhteydenottoa hoitajaan kuvapuhelun välityksellä?

- Kyllä
 Ei

Antakaa ruusuja ja risuja kotihoidolle:

Olkaa hyvä ja palauttakaa kyselylomake kirjekuoren mukana tullessa vastauskuoressa 1.7.2016 mennessä.
 KIITOS VASTAUKSISTANNE!

Yhteistyöterveisin

Virva Palomäki
 vs. suunnittelupäällikkö
 Tilaajaryhmä
 Tampereen kaupunki
 Puh. 040 800 4405
virva.palomaki@tampere.fi

Jenni Pesonen
 harjoittelija
 Tilaajaryhmä
 Tampereen kaupunki
 Puh. 040 150 3134
jenni.pesonen@tampere.fi

LIITE 2

2. ARVIOIKAA SEURAAVIA ASUMISEEN LIITTYVIÄ VÄITTÄMIÄ

2

Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto

1 = Täysin eri mieltä
 2 = Jokseenkin eri mieltä
 3 = En samaa enkä eri mieltä
 4 = Jokseenkin samaa mieltä
 5 = Täysin samaa mieltä

1. Asun kaikkein mieluummin nykyisessä kodissani 1 2 3 4 5
 2. Haluaisin asua jossain muualla, missä?

-
3. Haluaisin saada lisää apua kotona asumiseeni 1 2 3 4 5
 4. Koen asumiseni kotona turvalliseksi 1 2 3 4 5
 5. Asuinympäristöni on esteetön tukien kotona asumista 1 2 3 4 5
 6. Kotini on esteetön tukien kotona asumista 1 2 3 4 5

7. Vieraileeko luonanne säännöllisesti lähisukulainen tai muu läheinen ystävä?

Kyllä
 Ei

8. Vieraileeko luonanne säännöllisesti vapaaehtoistyöntekijä?

Kyllä
 Ei

9. Koen olevani yksinäinen

Usein
 Joskus
 En koskaan

10. Jos koette yksinäisyyttä, mikä siihen auttaisi?

Valitkaa kaksi vaihtoehtoa (ympyröikää kirjain):

- a Auttaisi, jos kotihoidon vierailu kestäisi pidempään
 b Jos luonani kävisi useammin ystäviä ja sukulaisia
 c Ulkoilu- ja saattoseuran saaminen
 d Saattaminen harrastuspiireihin
 e Kuljetusavun saaminen
 f Joku muu, mikä?
-

5. ARVIOIKAA SEURAAVIA KOTIHOIDON TUKIPALVELUUN LIITTYVIÄ VÄITTÄMIÄ

5

Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto

- 1 = Täysin eri mieltä
 2 = Jokseenkin eri mieltä
 3 = En samaa enkä eri mieltä
 4 = Jokseenkin samaa mieltä
 5 = Täysin samaa mieltä

Ateriapalvelut

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Olen tyytyväinen käyttämäni ateriapalveluun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Ateriapalvelun asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä ja asiallisia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Ateriapalvelun ruoat ovat maukkaita | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Siivouspalvelut

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. Olen tyytyväinen siivouspalveluun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Siivouspalvelun henkilöstö on ystävällistä ja asiallista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Siivouspalvelun siivoustyö on laadukasta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Siivoukset suoritetaan sovittuna ajankohtana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Siivoustyö toteutuu yhdessä sopimallamme tavalla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Turvapalvelut

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 10. Olen tyytyväinen turvapalveluun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Turvapalvelun henkilöstö on ystävällistä ja asiallista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Turvapalvelun laitteet ovat helppokäyttöisiä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. KOTIHOIDON KOKONAISARVIOINTI

6

1. Antakaa arvosana kotihoidolle. Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto.

- 1 = Huono
- 2 = Välttävä
- 3 = Tyydyttävä
- 4 = Hyvä
- 5 = Erinomainen

2. Voisitteko suositella kotihoidon palveluita läheisillenne/ystävillenne?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

3. Kotihoidon palveluista ja muista kotiin saamista palveluista on ollut minulle hyötyä.

- On ollut hyötyä
- Ei ole ollut hyötyä

4. Saamani palvelut edesauttavat kotona asumistani.

- Kyllä
- Eivät
- En osaa sanoa

5. Pääsettekö halutessanne osallistumaan palvelutalon järjestämiin tapahtumiin ja harrastustoimintaan?

- Kyllä
- Ei

6. Saatetaanko teidät tarvittaessa edellä mainittuihin tapahtumiin?

- Kyllä
- Ei

7. Olisitteko halukas kokeilemaan yhteydenottoa hoitajaan kuvapuhelun välityksellä?

- Kyllä
- Ei

Antakaa ruusuja ja risuja kotihoidolle:

Olkaa hyvä ja palauttakaa kyselylomake kirjekuoren mukana tullessa vastauskuoressa 1.7.2016 mennessä.
KIITOS VASTAUKSISTANNE!

Yhteistyöterveisin
Virva Palomäki
vs. suunnittelupäällikkö
Tilaajaryhmä
Tampereen kaupunki
Puh. 040 800 4405
virva.palomaki@tampere.fi

Jenni Pesonen
harjoittelija
Tilaajaryhmä
Tampereen kaupunki
Puh. 040 150 3134
jenni.pesonen@tampere.fi