



KOTIHOIDON ASIAKASTYYTYVÄISYYSSELVITYS 2018

TAMPEREEN KAUPUNKI
HYVINVOINNIN PALVELUALUE
AVO- JA ASUMISPALVELUT
2018

Sisällys

1. Johdanto	3
2. Selvityksen toteutus	4
3. Tulokset	5
3.1. Taustamuuttajat	7
3.2. Tyytyväisyys kotona asumiseen	9
3.2.1. Kotona asumisen mielekkyys, turvallisuus ja esteettömyys	9
3.2.2. Yksinäisyys	16
3.3. Kotihoidon palveluihin vaikuttaminen, tiedonkulku ja teknologian hyödyntäminen	19
3.3.1. Palveluihin vaikuttaminen	19
3.4. Tyytyväisyys kotihoidon palvelun laatuun	24
3.4.1. Kotihoidon palvelun laatu yleisesti	25
3.4.2. Kotihoidon hoidon laatu	26
3.4.3. Kotihoidon käytäntöjen laatu	30
3.4.4. Kotihoidon palvelun laatu kokonaisuudessaan	33
3.5. Tyytyväisyys kotihoidon tukipalveluihin	35
3.5. Kotihoidon kokonaisarviointi	41
3.5.1. Kotihoidon arvosana	42
3.5.2. Kotihoidon palveluiden suositteleminen	44
3.5.3. Kotihoidon palvelujen merkitys kotona asumiselle	46
3.5.4. Risuja tai ruusuja kotihoidolle	48
4. Yhteenveto	51
Lähteet	56
Liite 1 TAMPEREEN KAUPUNKI	57

1. Johdanto

Raportti esittelee Tampereen kaupungin kotihoidon asiakastyytyväisyys selvityksen tulokset vuodelta 2018. Tampereen kaupungin kotihoidon palvelut on suunnattu sellaisille täysi-ikäisille henkilöille, jotka tarvitsevat apua kotonaan esimerkiksi alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia. Kotihoidon tavoitteena on auttaa ja tukea asiakasta asiakkaan omien tarpeiden mukaan, mutta yleisesti ottaen palvelu keskittyy sellaisen henkilökohtaisen hoivan ja hoidon tarjoamiseen, joka tukee asiakkaan kotona selviytymistä. (Tampereen kaupunki 2018a.)

Kotihoito on yhdistelmä terveydenhuoltolakiin perustuvaa kotisairaanhoidoa ja sosiaalihuoltolakiin perustuvaa kotipalvelua. Kotisairaanhoido keskittyy nimensä mukaisesti sairaanhoidolliseen puoleen ja kotipalvelu puolestaan tukee asiakasta arkipäiväisissä askareissa. Yhdessä nämä palvelut muodostavat kotihoidon kokonaisuuden. Kotihoidon hoivapalveluja voivat tarvittaessa täydentää erilaiset tukipalvelut, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu, siivouspalvelu sekä kauppa- ja asiointipalvelu. Näiden lisäksi on olemassa esimerkiksi erilaisia kuljetus- ja saattajapalveluja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) Tampereen kaupungin kotihoitoon kuuluu lisäksi kotihoidon lääkäritoiminta, jossa lääkäri voi sovitusti tarvittaessa tulla käymään asiakkaan kotona. Kotihoidossa on käytössä myös kuvapuhelupalvelu, jonka avulla osa asiakaskäynneistä pyritään korvaamaan sellaisten asiakkaiden kanssa, joiden kohdalla kuvapuheluvaihtoehto on mahdollista toteuttaa. (Tampereen kaupunki 2018b; Tampereen kaupunki 2018c.) Yksilöllinen kotihoidon palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään huomioiden kunkin asiakkaan toimintakyky ja tarpeet ja kotihoito järjestetään yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja yhteistyötahojen kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018; Ikäihmisten palveluopas 2016.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tietojen mukaan Tampereella oli vuoden 2017 lopussa yhteensä 2733 yli 65-vuotiasta säännöllisen kotihoidon asiakasta ja Pirkanmaalla tämän ikäisiä säännöllisen kotihoidon asiakkaita oli yhteensä 6311 (THL 2018). Säännölliseksi kotihoidon asiakkaaksi määritellään asiakas, joka on saanut kotihoidon palveluja hänelle tehdyn palvelusuunnitelman mukaisesti tai vähintään kerran viikossa (THL 2017). Tilapäinen kotihoito puolestaan tarkoittaa palvelua, jota annetaan harvemmin kuin kerran viikossa. Tilapäinen kotihoito on määräaikainen palvelu. (Tampereen kaupunki 2014.)

Suomen väestörakenne on muuttunut niin, että yli 65-vuotiaiden määrä kasvaa tilastoissa vuosi vuodelta. Kun esimerkiksi vuonna 2010 yli 65-vuotiaita oli väestörakenteesta 17,5 prosenttia, vuonna 2017 määrä oli jo 21,4 prosenttia. Väestöennusteen mukaan luku on kasvamassa, sillä vuonna 2030 yli 65-vuotiaita on

laskettu olevan 25,6 prosenttia. (Tilastokeskus 2018.) Ikäihmisten asumisen palvelujen järjestäminen toimivalla tavalla onkin osa Tampereen kaupungin palvelu- ja vuosisuunnitelmaa vuodelle 2018.

Suunnitelmassa ikäihmisiä koskevan toiminnan painopisteeksi nimetään laitoshoitotarpeen vähentäminen tukemalla kotona asumista. Tämä painotus on osa ikäihmisten palveluiden rakennemuutosta, jota Tampereen kaupunki parhaillaan toteuttaa. Tampereen kaupungin tavoitteena on, että ikäihmiset asuisivat kotonaan tai kodinomaisissa olosuhteissa mahdollisimman pitkään. Siksi kaupunki haluaa panostaa erityisesti kotihoidon järjestämiseen. (Tampereen kaupunki 2018d). Tavoitteena on, että ikäihmisen ei tarvitsisi siirtyä kotoa suoraan tehostettuun palveluasumiseen, vaan tarvittavia palveluja voidaan tuoda asiakkaalle kotiin. Kotona asumista pyritään tukemaan muun muassa kehittämällä kotihoidon teknologista puolta Kotidigi-hankkeen voimin. Lisäksi suunnitelmassa korostetaan palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen kehittämiseen. Se tarkoittaa suunnitelman mukaan asiakastiedon keräämistä, analysointia ja hyödyntämistä osana kehittämistyötä. (Tampereen kaupunki 2018e). Tämä kotihoidon asiakkaille suunnattu asiakastyytyväisyys selvitys on osa tällaista kehittämistoimintaa, jonka tärkeänä osana asiakkailta saatava palaute on.

Tämän vuoden asiakastyytyväisyys selvityksessä olivat mukana sekä kotihoidon asiakkaat että palvelutalon kotihoidon asiakkaat. Palvelutalon kotihoidon asiakkaita ovat sellaiset ikäihmiset, jotka asuvat jo jonkin palvelutalon tai hoitoa tarjoavan yksikön läheisyydessä tai yhteydessä. Palvelutalon kotihoito on ikään kuin välimuoto ryhmäkotiasumisen ja omassa kodissa asumisen välissä. (Tampereen kaupunki 2018e.) Palvelutalon kotihoito oli tänä vuonna kyselyssä mukana kolmatta kertaa.

2. Selvityksen toteutus

Tänä vuonna selvityksen toteutuksesta vastasivat hallinnon harjoittelijat Saaga Härkönen (YtK) ja Milla Hakomäki (YtK). Selvityksen aineisto kerättiin edellisvuosien tapaan postitse lähetettävien kyselylomakkeiden avulla (liite 1). Kyselylomake sisälsi kuusi osiota: taustamuuttujat, asumiseen liittyvät väittämät, kotihoidon palveluita koskevat tiedot, palvelun laatuun liittyvät väittämät, kotihoidon tukipalveluihin liittyvät väittämät sekä kokonaisarviointi kotihoidosta. Palvelutalon kotihoidon asiakkaille on lähetetty vuodesta 2016 saakka oma kyselylomake, jolla kartoitetaan palautetta palvelutalon kotihoidosta. Lomakkeet poikkeavat muutaman kysymyksen osalta toisistaan, sillä palvelutalon kotihoidon asiakkaiden kyselylomakkeen kysymykset on räätälöity vastaamaan paremmin kyseistä palvelumuotoa.

Kyselylomake toimitettiin yhteensä 1626:lle kotihoidon asiakkaalle. Tästä kokonaismäärästä 1318 oli kotihoidon asiakkaita ja 308 palvelutalon kotihoidon asiakkaita. Kotihoidon asiakkaista puolelle (50 %) lähetettiin kysely, kun taas palvelutalon kotihoidon asiakkaista kysely lähetettiin kaikille (100 %). Kyselylomakkeet postitettiin 17.–18.4.2018. Vastausaikaa annettiin 16.5.2018 saakka, noin kuukauden verran. Saapuneiden vastauslomakkeiden vastaukset kirjattiin ZEF Editor -kyselytyökaluun, jota hyödynnettiin myös tulosten analysoinnissa. Lisäksi analysoinnissa hyödynnettiin Microsoft Excel -ohjelmaa.

Selvityksessä kotihoidon asiakkaat oli kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon asiakkaiden välille tehdyn jaon lisäksi jaettu myös palvelupiirin ja lähipalvelualueiden mukaan. Kotihoidon palvelupiirejä on viisi oman tuotannon piiriä ja yksi ostopalvelujen piiri. Kotihoidon oman tuotannon palvelupiirit ovat sijainnin mukaan nimetyt Koillinen, Etelä, Länsi, Keskusta ja Kaakko. Ostopalvelun palvelupiiri on nimeltään Kotitori. Kotihoidon lähipalvelualueita on yhteensä 23 kappaletta ja nämä lähipalvelualueet on myös jaettu sijainnin mukaan, esimerkiksi Amurin tai Pohjois-Hervannan lähipalvelualueeksi. Palvelutalon kotihoidon palvelupiirejä on vain kaksi, joista toinen on oma tuotanto ja toinen ostopalvelu. Lähipalvelualueita on yhdeksän ja ne on jaettu sen palvelukodin mukaan, jonka piirissä kotihoito toteutuu.

3. Tulokset

Vuoden 2018 kotihoidon asiakastyytyväisyys selvityksessä kokonaisvastausprosentti oli 50 %, joten vastausmäärä on riittävä ja suurin piirtein sama, kuin aiempina vuosina. Alimmillaan vastausprosentti on ollut vuonna 2015, jolloin 44 % vastasi kyselyyn. Vuonna 2016 vastausprosentti oli 50 % ja vuonna 2017 se oli 51 %. Kotihoidon osalta 51 % niistä, joille kysely lähetettiin, vastasi kyselyyn. Palvelutalon kotihoidon osalta vastasi 45 % niistä, joille kysely lähetettiin.

Raportissa selvityksen tuloksia vertaillaan pääasiassa kolmesta eri näkökulmasta: kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon vastaajien välillä, eri palvelupiirien välillä sekä tämän ja viime vuoden välillä. Palvelupiirien vertailussa huomioidaan myös se, onko palvelu kaupungin omaa tuotantoa vai ostopalvelua. Yksittäisten lähipalvelualueiden tuloksia ei vertailla keskenään. Tähän on syynä ennen kaikkea se, että lähipalvelualueiden koko vaihtelee niin paljon. Osassa voi olla vastaajia yli 40 ja osassa vain yksi vastaaja. Lähipalvelualueet on kuitenkin esitelty seuraavassa taulukossa, jotta lähipalvelualueiden sijoittuminen eri palvelupiirien alle hahmottuu.

Seuraavassa taulukossa esitellään vastausprosenttien jakautuminen kotihoidon osalta. Kotihoidon kaikista vastaajista (N=671) oman tuotannon palvelupiiristä tuli 90 % vastaajista. Näin ollen ostopalvelujen piiristä tuli vastaajista 10 %. Palvelupiireistä Koillisesta tuli 15 % vastaajista, Etelästä 16 %, Lännessä 18 %, Keskustasta 25 % ja Kaakosta 16 % ja Kotitorista 10 %. Taulukossa on lisäksi jaoteltu vastaajien prosentuaalinen jakautuminen lähipalvelualueiden mukaan, mutta kuten edellä on mainittu, selvityksen tuloksia ei vertailla niiden osalta.

Taulukko 1: Kotihoidon vastaajien jakautuminen palvelupiirien ja lähipalvelualueiden mukaan v. 2018. (Pyörästetty desimaalin tarkkuudella.)

KOTIHOITO (N=671)	OMA TUOTANTO (n=601)	90 %
	KOILLINEN (n=98)	15 %
	Teisko (n=11)	2 %
	Linnainmaa (n=51)	8 %
	Orivesi (n=36)	5 %
	ETELÄ (n=109)	16 %
	Härmälä (n=28)	4 %
	Koivistonkylä (n=46)	7 %
	Viinikka (n=35)	5 %
	LÄNSI (n=120)	18 %
	Lielähti (n=33)	5 %
	Pispala (n=24)	4 %
	Rahola (n=34)	5 %
	Haukiluoma (n=30)	5 %
	KESKUSTA (n=164)	25 %
	Kissanmaa (n=26)	4 %
	Amuri (n=37)	6 %
Kaleva (n=45)	7 %	
Pyynikki (n=20)	3 %	
Tammerkoski (n=36)	5 %	
KAAKKO (n=109)	16 %	
Kaukajärvi (n=41)	6 %	
Pohjois-Hervanta (n=33)	5 %	
Etelä-Hervanta (n=35)	5 %	
	OSTOPALVELUT/KOTITORI (n=70)	10 %
	Tampella (n=25)	4 %
	Tammela1 (n=22)	3 %
	Tammela2 (n=22)	3 %
	Kaleva (TA5Y) (n=1)	0 %

Seuraavassa taulukossa esitellään vastausprosenttien jakautuminen palvelutalon kotihoidon osalta.

Palvelutalon kotihoidon kaikista vastaajista (N=140) oman tuotannon piiristä oli 60 % vastaajista ja 40 % vastaajista oli ostopalvelujen piiristä. Myös tässä taulukossa vastaajien jakautumien lähipalvelualueiden

mukaan on esitelty, mutta selvityksen tuloksia tarkastellaan vain palvelupiireittäin, joihin kaikki lähialueet kuuluvat.

Taulukko 2: Palvelutalon kotihoidon vastaajien jakautuminen palvelupiirin ja lähipalvelualueiden mukaan v. 2018. (Pyöristetty desimaalin tarkkuudella.)

PALVELUTALON KOTIHOITO (N=140)	OMA TUOTANTO (n=84)	60 %
	Pappilanpuisto (n=65)	46 %
	Pispanlinna (n=19)	14 %
	OSTOPALVELUT (n=56)	40 %
	Peurankallio (n=14)	10 %
	Petsamokoti (n=8)	6 %
	Kuusela (n=18)	13 %
	Keinupuisto (n=2)	1 %
	Suvantopiha (n=1)	1 %
	Taatala (n=10)	7 %
	Tammenlehmä (n=3)	2 %

Kaikki kyselyyn vastanneet eivät ole vastanneet kaikkiin kyselylomakkeen kysymyksiin. Tästä syystä kysymyskohtainen vastaajamäärä (n =) kerrotaan tarvittaessa erikseen. Kysymysten vastausprosentit on laskettu ainoastaan kysymykseen vastanneiden kesken, joten tiettyyn kysymykseen vastaamatta jättäneitä ei ole huomioitu vastausprosentissa. Kysymykseen vastaamatta jättäneet (tai "En osaa sanoa" -vaihtoehdon valinneet) on huomioitu tulosten raportoinnissa ainoastaan siinä tapauksessa, että suuri osa on jättänyt vastaamatta, jolloin tämä tieto voi olla olennainen tuloksen kannalta.

3.1. Taustamuuttajat

Kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa kartoitettiin taustamuuttujia, joita olivat vastaajan sukupuoli, ikä, siviilisäätö, taloudessa asuvien henkilöiden määrä ja vastaajan äidinkieli. Tämän lisäksi kysyttiin, oliko vastaaja vastannut itsenäisesti kyselyyn, vai oliko joku avustanut vastaamisessa tai vastannut hänen puolestaan. Taustamuuttujia koskevat kysymykset olivat samanlaiset kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon lomakkeissa. Taustamuuttujat raportoidaan kaikkien vastaajien osalta ja sen jälkeen vielä kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon vastaajien osalta erikseen.

Vastaajista (n = 802) 71 % prosenttia oli naisia ja 29 % prosenttia miehiä. "Muu" -kohtaan ei tullut yhtään vastausta. Vastaajien sukupuolijakauma oli lähes sama, kuin viime vuonna ja sitä edeltävänä vuonna.

Kotihoidon vastaajista (n = 662) 72 % oli naisia ja 28 % miehiä, palvelutalon kotihoidon vastaajista (n= 140)

66 % oli naisia ja 34 % miehiä. Palvelutalon kotihoidon vastaajista miesten osuus oli siis hieman suurempi, kuin kotihoidon ja kaikkien vastaajien sukupuolijakaumassa. Myös viime vuonna palvelutalon kotihoidon vastaajista miesten osuus oli hieman suurempi, kuin koko kyselyyn vastanneista.

Suurin vastaajaryhmä (n = 805) oli iältään 85–94-vuotiaita (48 %). Kaikista pienin vastaajaryhmä olivat alle 65-vuotiaat, joita oli vain 4 %. 75–84-vuotiaita oli 32 %, 65–74-vuotiaita 11 % ja yli 95-vuotiaita oli 5 %. Näin on ollut myös viime vuoden selvityksessä. Kotihoidon (n = 665) ja palvelutalon kotihoidon (n = 140) vastaajien tulokset iän suhteen eivät poikenneet toisistaan paitsi siltä osin, että palvelutalon kotihoidon vastaajissa oli hieman vähemmän alle 65-vuotiaita ja yli 95-vuotiaita ja hieman enemmän 75–84-vuotiaita.

Vastanneista (n=803) suurin osa oli siviilisäädyltään leski (50 %). Kaikista vähiten oli asumuserossa olevia (1 %). Naimisissa tai avoliitossa oli 19 % vastaajista, eronneita oli 17 % ja naimattomia 14 %. Kotihoidon vastaajista (n=663) suurempi osa oli naimisissa kuin palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 140), kun taas palvelutalon vastaajissa oli enemmän leskiä ja eronneita. Myös viime vuonna vastaajista suurimman osan siviilisäätynä on ollut leski ja naimisissa tai avoliitossa olevia oli silloinkin vastaajista alle 20 %.

Vastaajista (n = 806) suurin osa asui yksin (81 %). Kahden hengen taloudessa asui vain 18 % vastaajista ja kolmen tai useamman hengen taloudessa alle prosentti vastaajista (0,3 %). Kotihoidon vastaajista (n = 666) suurempi osa (20 %) asui kahden hengen taloudessa, kuin palvelutalon kotihoidon (n = 140) vastaajista (9 %). Palvelutalon kotihoidon vastaajista puolestaan suurempi osa (91 %) asui yksin, kuin kotihoidon vastaajista (79 %). Myös viime vuonna vastaajista suurin osa asui yksin.

Kyselyyn vastanneista (n = 798) suurin osa (46 %) oli vastannut kyselyyn toisen henkilön avustuksella. Vastaajista 42 % oli vastannut kyselyyn itsenäisesti ja 12 % vastasi, että toinen henkilö vastasi kyselyyn hänen puolestaan. Kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon vastaajien välillä ei ole juurikaan eroa tämän suhteen. Esimerkiksi muistiongelmat ja sairaudet voivat vaikeuttaa kyselyihin vastaamista, minkä takia vastaaja on saattanut tarvita apua lomakkeen täyttämiseen. Osaan lomakkeista lomakkeen raskautta oli kommentoitu ja kirjoitettu, että vastaaja koki lomakkeen täytön vaikeaksi ja tarvitsi siksi apua täyttämiseen. Tuloksia lukiessa on syytä huomioida, että myös omaiset tai läheiset ovat voineet vastata kyselyyn. Tämä näkyy etenkin joissakin avoimen palautteen kohdissa, jotka on kirjoitettu nimenomaan omaisen näkökulmasta. Viime vuonna kyselyyn oli vastannut itsenäisesti 42 % vastaajista ja toisen henkilön avustuksella myös 42 %. Viime vuonna 16 % kyselyistä oli toisen henkilön (esimerkiksi omaisen tai läheisen) täyttämiä. Viime vuoteen verrattuna tänä vuonna oli siis vähemmän niitä, joiden kyselyyn oli vastattu täysin hänen puolestaan ja enemmän niitä, joita oli avustettu vastaamisessa. Tämä saattaa antaa viitteitä siitä, että vastaajajoukko on ollut tänä vuonna hieman parempikuntoista, kuin viime vuonna.

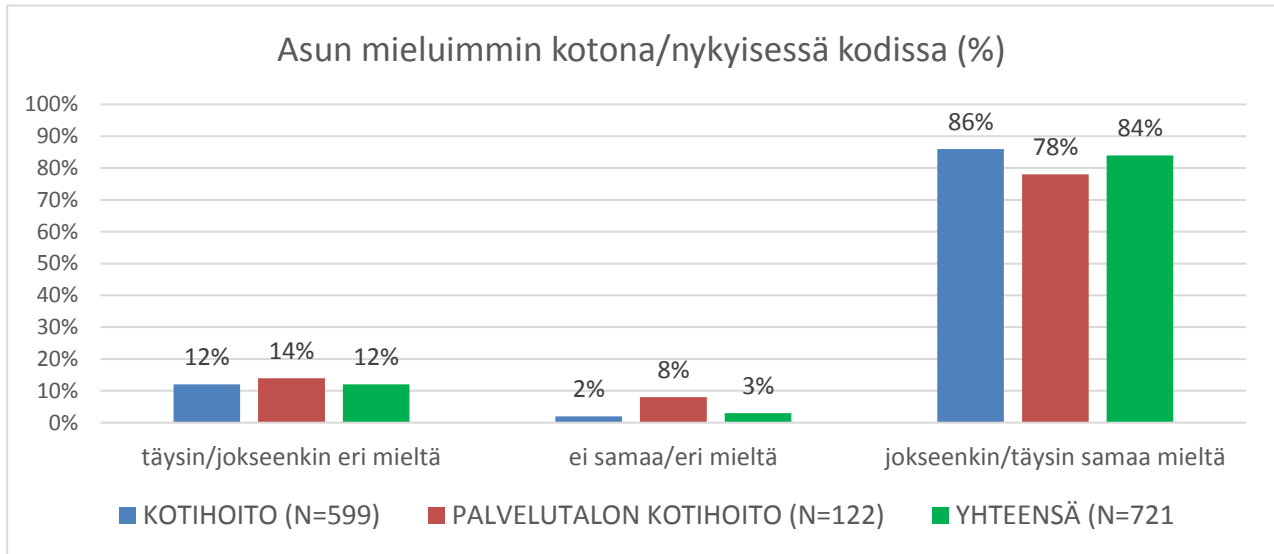
3.2. Tyytyväisyys kotona asumiseen

Lomakkeen toisessa osiossa oli ensimmäiseksi kotona asumiseen liittyviä väittämiä, joiden avulla kartoitettiin asiakkaan tyytyväisyyttä kotona asumiseen sekä siihen liittyviä asioita, kuten kodin turvallisuutta ja esteettömyyttä. Osiossa käytettiin vastausvaihtoehtona Likert-asteikkoa yhdestä viiteen, jossa 1 tarkoitti ”Täysin eri mieltä” ja 5 ”Täysin samaa mieltä”. Väittämien osalta tuloksia tarkastellaan vastausten prosentuaalisen jakautumisen lisäksi myös vastausten keskiarvojen näkökulmasta. Mitä lähempänä lukua 5 keskiarvo on, sitä enemmän vastaajat ovat siis olleet samaa mieltä väittämän kanssa. Palvelutalon kotihoidon kyselyssä palvelutalo nähtiin asiakkaan kodiksi, joten tältä osin väittämät olivat samat molemmissa lomakkeissa. Kotihoidon lomakkeessa oli kuitenkin yksi ylimääräinen väittämä, joka kuului ”Haluaisin asua palvelutalossa”. Väittämien lisäksi tämän osion kysymyksissä kysyttiin vieraiden määrästä ja vierailujen tiheydestä, koetusta yksinäisyydestä ja vastaajan ideoita yksinäisyyden vähentämiseen.

3.2.1. Kotona asumisen mielekkyys, turvallisuus ja esteettömyys

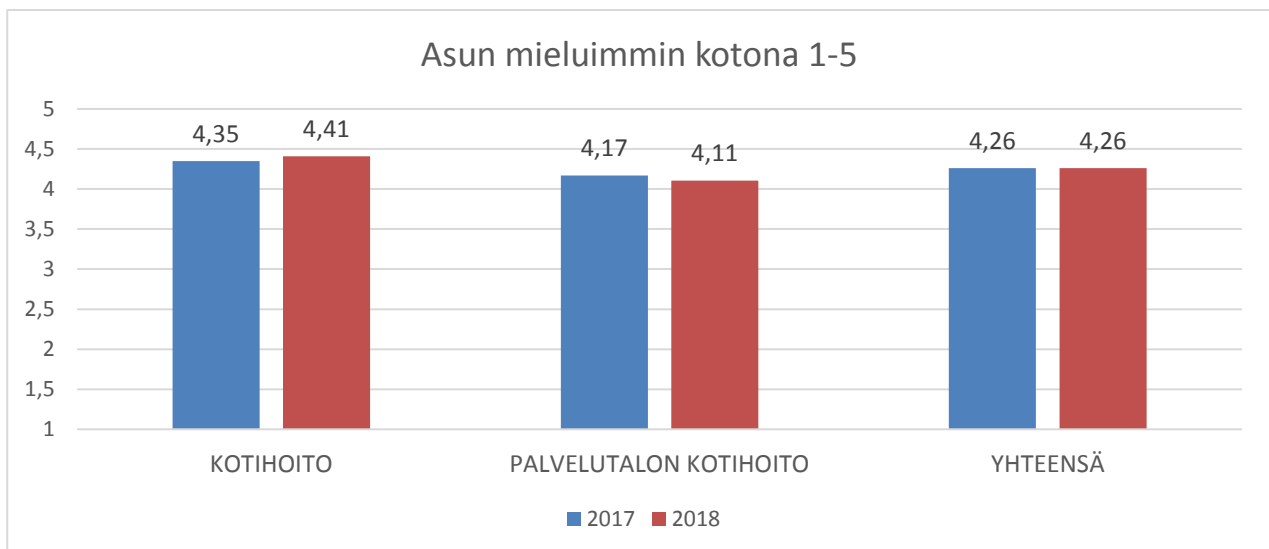
Tulosten mukaan vastaajista (n = 721) suurin osa asui mieluiten (nykyisessä) kodissaan: kaikista vastaajista 84 % oli täysin tai jokseenkin tätä mieltä. Vain 12 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, eli he eivät asu mieluiten nykyisessä kodissaan. Palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 122) hieman suurempi osa (14 %) oli eri mieltä väittämän kanssa, kuin kotihoidon vastaajista (n = 599, 12 %). Palvelukodissa asuvat kokivat siis hieman kotona asuvia harvemmin, että nykyisessä asuinpaikassa on mieluisin asua. Vastaukset ovat palvelutalon kotihoidon vastaajien osalta tässä hieman tulkinnanvaraisia. Osaan lomakkeista palvelutalon vastaajat olivat nimittäin kysymyksen kohdalle kirjoittaneet, että asuvat palvelutalossa, eivät kotona tai ylivivanneet koti-sanana ja lisänneet sen tilalle sanan ”palvelutalo”. Voi siis olla, että osa vastaajista on mieltänyt kysymyksellä tarkoitettavan palvelukotia edeltävää kotia.

Kuvio 1: Väittämän ”Asun mieluummin kotona/nykyisessä kodissa” tulosten vertailu v. 2018.



Myös viime vuoden tulosten mukaan suurin osa kaikista vastaajista asui mieluiten nykyisessä kodissaan. Tulosten keskiarvoja vertailtaessa huomataan, että tänä vuonna kotihoiton vastaajista hieman useampi (4,41) koki, että asuu mieluummin kotona. Sen sijaan tänä vuonna hieman harvempi palvelutalon kotihoiton vastaajista (4,11) asui mieluiten nykyisessä kodissaan. Molempien vastaajaryhmien yhteistulos oli tänä vuonna sama, kuin viime vuonna (4,26).

Kuvio 2: Väittämän ”Asun kaikkein mieluummin kotona/nykyisessä kodissa” vuosien 2017 ja 2018 tulosten keskiarvojen vertailu.

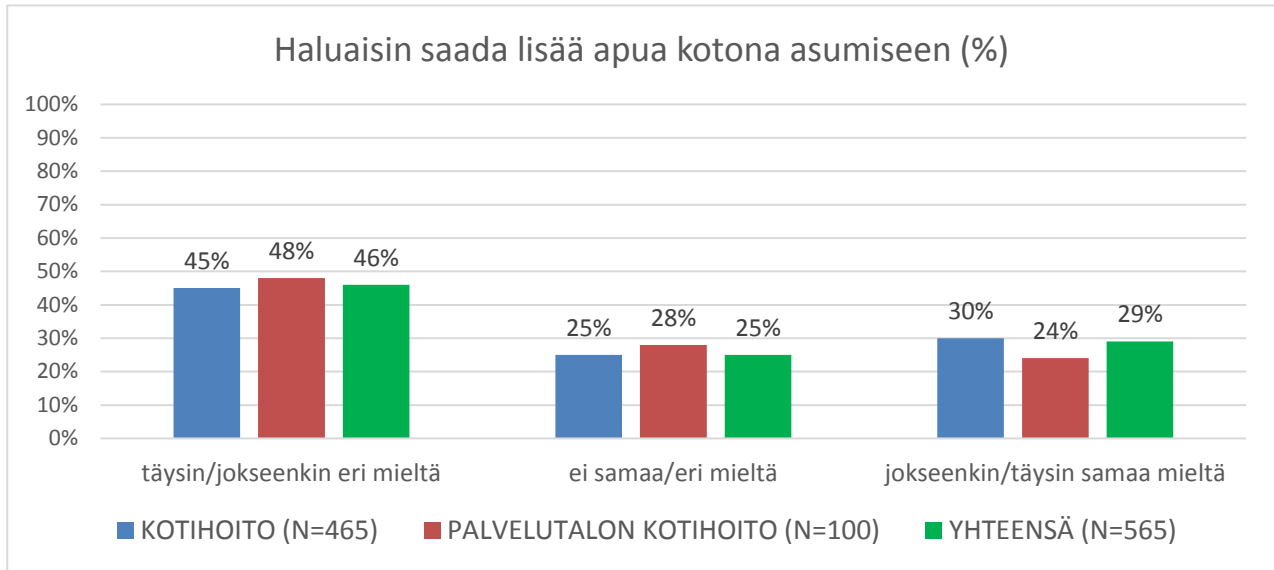


Kotihoidon asiakkaille esitettiin seuraavaksi väittämä ”Haluaisin asua palvelutalossa”. Palvelutalon kotihoidon lomakkeessa halusta palvelutalossa asumiseen ei kysytty, koska vastaajat asuvat siellä jo. Vastaajista (n = 387) suurin osa (48 %) oli väittämän kanssa täysin eri mieltä. Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä (17 %) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Vain 19 % oli väitteen kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Voi siis todeta, että kotihoidon asiakkaista vain pieni osa haluaisi asua mieluummin palvelutalossa. Myöskään viime vuonna suurin osa kotihoidon asukkaista ei ollut halunnut asua mieluummin palvelutalossa.

Seuraava kysymys kartoitti sitä, missä vastaaja haluaisi mieluummin asua, kuin kotona tai palvelutalossa. Kysymys oli lähinnä suunnattu niille, jotka olivat vastanneet, etteivät asu mieluiten nykyisessä kodissaan. Kotihoidon vastaajista (n = 33) usea sanoi haluavansa asua mieluiten palvelukodissa, vanhainkodissa, palvelutalossa, senioritalossa tai pienryhmäkodissa. Myös ulkomaille haikaili osa vastaajista ja Ranskan Riviera, Espanja sekä Aurinkorannat olivat haluttuja asuinpaikkoja. Moni oli vastannut tähän kohtaan kirjoittamalla, että ei halua asua muualla, tai että haluaa asua kotona. Palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 26) moni oli vastannut, että asuisi mieluummin ”omassa entisessä kodissaan”. Usea oli kuitenkin myös vastannut tähän haluavansa asua palvelutalossa, vähän samoin kuin kotihoidon vastaajat vastasivat haluavansa asua kotoa: eli he asuvat mieluiten nykyisessä asuinpaikassaan. Osa palvelutalon kotihoidon vastaajista vastasi haluavansa asua palvelutalossa, mutta eri yksikössä, tai erikokoisessa asunnossa.

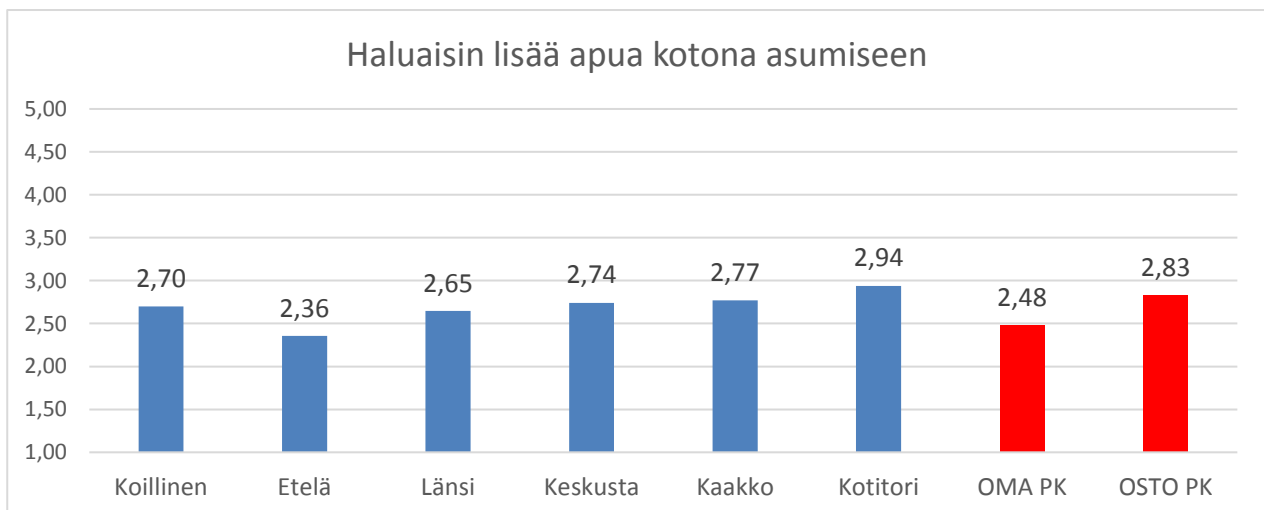
Seuraavaksi lomakkeessa oli taas yhteinen väittämä sekä kotihoidon että palvelutalon kotihoidon asiakkaille ”Haluaisin saada lisää apua kotona asumiseen”. Kaikista vastaajista (n = 565) suurin osa (46 %) oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä. Suurin osa ei siis haluaisi lisää apua kotona asumiseen. Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä (29 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Kotihoidon vastaajista (n = 465) 30 % haluaisi lisää apua kotona asumiseen, kun taas palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 100) vain 24 % oli tätä mieltä. Tulos voi selittyä sillä, että palvelukodissa on jo asuinympäristönä kotia enemmän apua tarjolla ja saatavilla ja siksi siellä ei kenties koeta yhtä paljon lisäävun tarvetta. Myös viime vuoden selvityksessä selkeästi vähemmistö vastaajista halusi lisää apua. Vastausten keskiarvot olivat tänä vuonna täsmälleen samat, kuin viime vuonna. Lisää apua haluavien määrä ei ole siis lisääntynyt eikä vähentynyt.

Kuvio 3: Väittämän ”Haluaisin saada lisää apua kotona asumiseen” tulosten vertailu v. 2018.



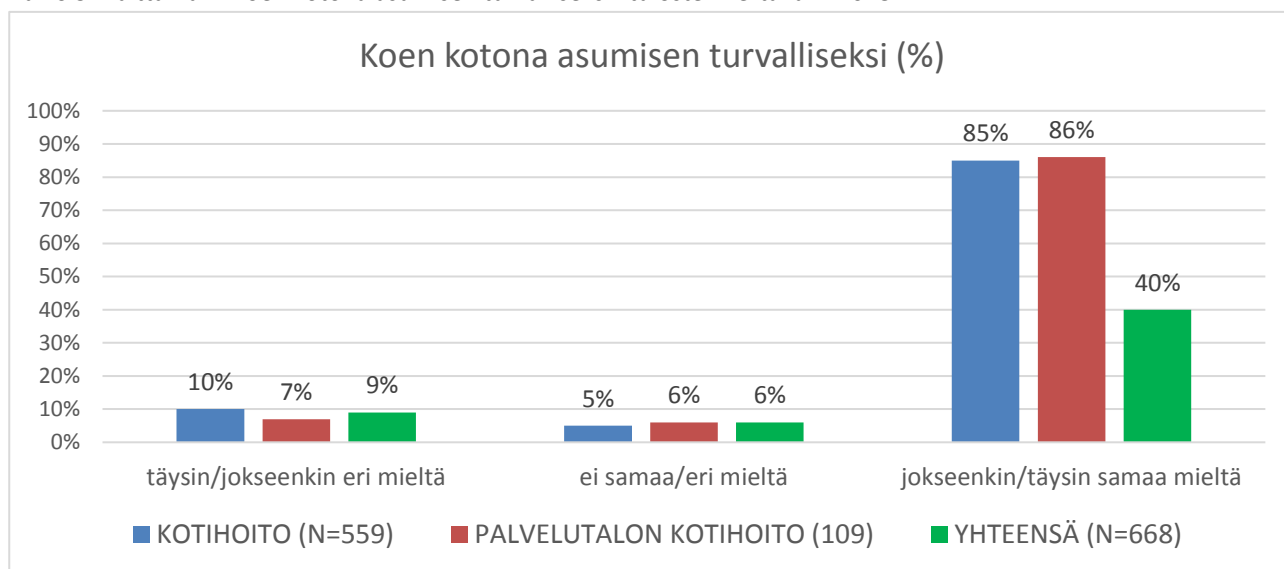
Kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon eri palvelupiirien vastauksia verratessa huomataan, että eniten lisää apua kotona asumiseen kaivattiin kotihoidon ostopalvelupiiri Kotitorin kotihoidon vastaajien keskuudessa (2,94). Kaikista vähiten lisää apua puolestaan kaipasivat kotihoidon Etelän palvelupiirin vastaajat (2,36). Palvelutalon kotihoidon palvelupiirien vertailussa ostopalvelupiirin vastaajat kaipaisivat enemmän lisää apua kotona asumiseen (2,83), kuin oman tuotannon palvelupiirin vastaajat (2,48).

Kuvio 4: Väittämän ”Haluaisin saada lisää apua kotona asumiseen” tulosten keskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v. 2018.



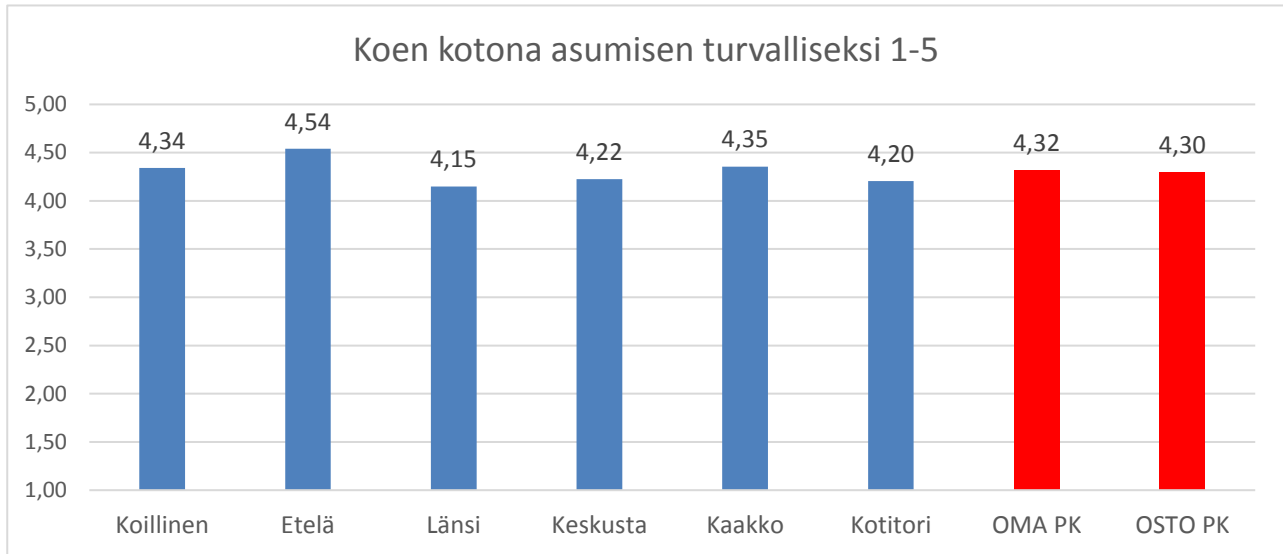
Kotona asumisen turvalliseksi koki 40 % kaikista vastaajista (n = 668). Väittämän kanssa eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli 9 % vastaajista, eli tämän verran vastaajista ei koe kotona asumistaan turvalliseksi. Kotihoidon vastaajista (n = 559) 85 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 109) 86 % koki nykyisessä kodissaan asumisen turvalliseksi. Kotihoidon vastaajista palvelutalon vastaajia hieman suurempi osa ei siis kokenut, että kotona on turvallista asua. Tulosten pohjalta voi kuitenkin todeta, että suurin osa vastaajista ei koe turvattomuutta kotona asumisessaan. Myös viime vuonna suurin osa vastaajista koki kotona asumisen turvalliseksi. Tulosten keskiarvo oli tuolloin 4,2, kun tänä vuonna se oli 4,3, eli hieman korkeampi. Ero selittyy sillä, että viime vuonna kotihoidon vastaajista harvempi (4,1) koki kotona asumisensa turvalliseksi, kuin tänä vuonna (4,3). Tänä vuonna vastaajista useampi siis koki kotona asumisensa turvalliseksi.

Kuvio 5: Väittämän ”Koen kotona asumisen turvalliseksi” tulosten vertailu v. 2018.



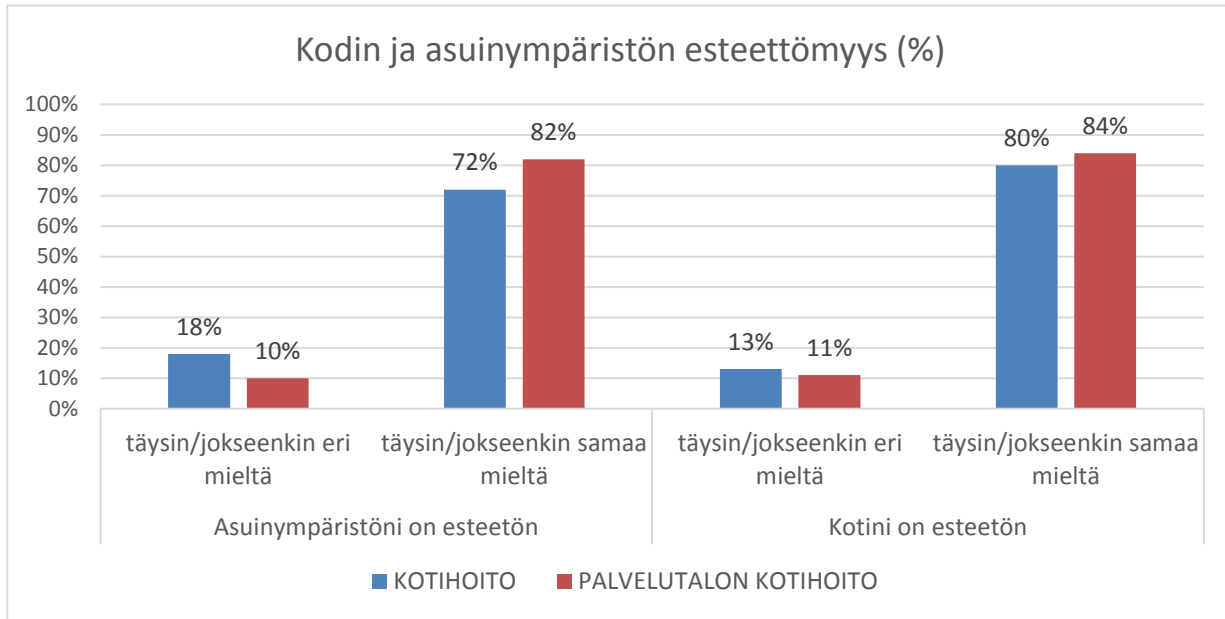
Kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon vastauksia palvelupiireittäin tarkasteltaessa huomataan, että kotona asumisen turvallisuutta koettiin eniten kotihoidon Etelän palvelupiirissä (4,54). Vertailussa vähiten turvallisuutta koettiin kotihoidon Lännen palvelupiirissä (4,15). Palvelutalon kotihoidon palvelupiirien vertailussa oman tuotannon palvelupiirissä kotona asuminen koettiin turvalliseksi hiukan enemmän (4,32), kuin ostopalvelupiirissä (4,30), mutta ero ei ole suuri.

Kuvio 6: Väittämän ”Koen asumiseni kotona turvalliseksi” tulosten keskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v. 2018.



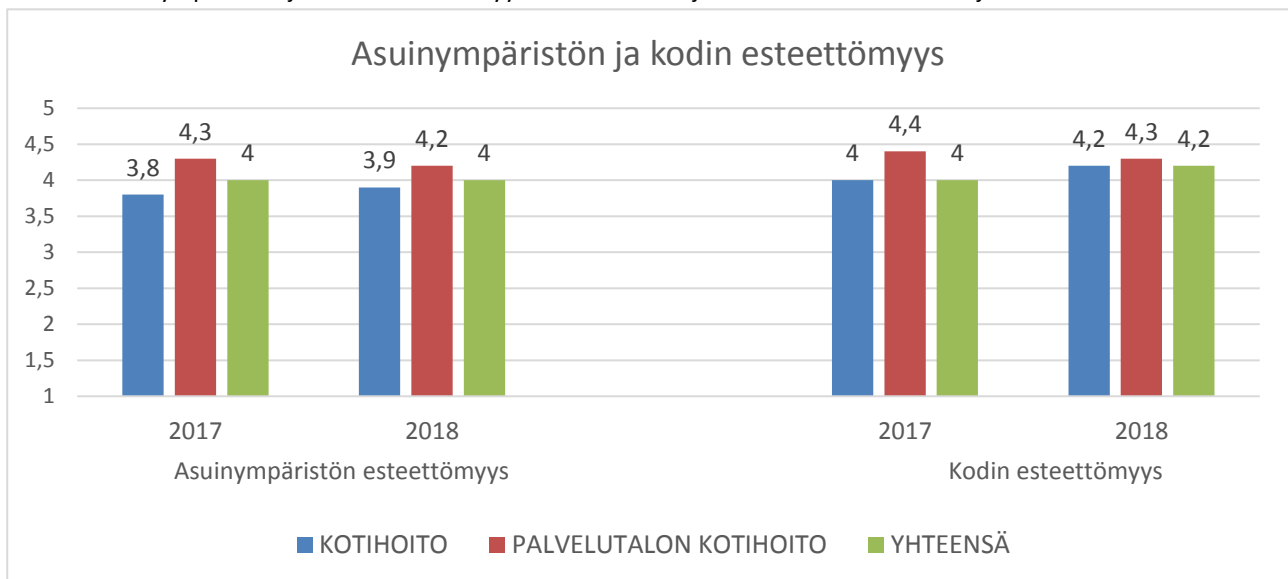
Kaksi viimeistä väittämää koskivat asuin ympäristön ja kodin esteettömyyttä. Kaikista vastaajista suurin osa koki, että hänen asuin ympäristönsä on esteetön tukien nykyisessä kodissa asumista. Väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli 72 % kotihoidon vastaajista (n = 503) ja 82 % palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 106). Jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 18 % kotihoidon vastaajista ja 10 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Suurin osa vastaajista oli myös sitä mieltä, hänen kotinsa on esteetön ja tukee kotona asumista. Väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli 80 % kotihoidon vastaajista (n = 505) ja 84 % palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 113). Jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 13 % kotihoidon vastaajista ja 11 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Palvelutalon kotihoidon asiakkaat kokivat siis kotihoidon vastaajia useammin, että asuin ympäristö ja koti ovat esteettömiä. Tulos ei ole yllättävä, sillä palvelutaloissa asuin ympäristön esteettömyyteen on varmasti kiinnitetty paljon enemmän huomiota, kuin tavallisissa kerrostaloissa, omakotitaloista puhumattakaan.

Kuvio 7: Asuin ympäristön ja kodin esteettömyys. Tulosten vertailu v. 2018.



Viime vuonna asuin ympäristön esteettömyyden tulos on kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon vastaajien yhteistuloksen osalta sama, kuin tänä vuonna (molempina vuosina keskiarvo 4). Sen sijaan tänä vuonna (4,2) viime vuotta (4) useampi vastaaja oli kokenut, että hänen kotinsa on esteetön. Viime vuoteen verrattuna tänä vuonna kotihoidon vastaajat olivat useammin samaa mieltä asuin ympäristön ja kodin esteettömyydestä, kun taas palvelutalon kotihoidon vastaajista viime vuotta harvempi oli näistä väittämistä samaa mieltä.

Kuvio 8: Asuin ympäristön ja kodin esteettömyys. Vuosien 2017 ja 2018 tulosten keskiarvojen vertailu.



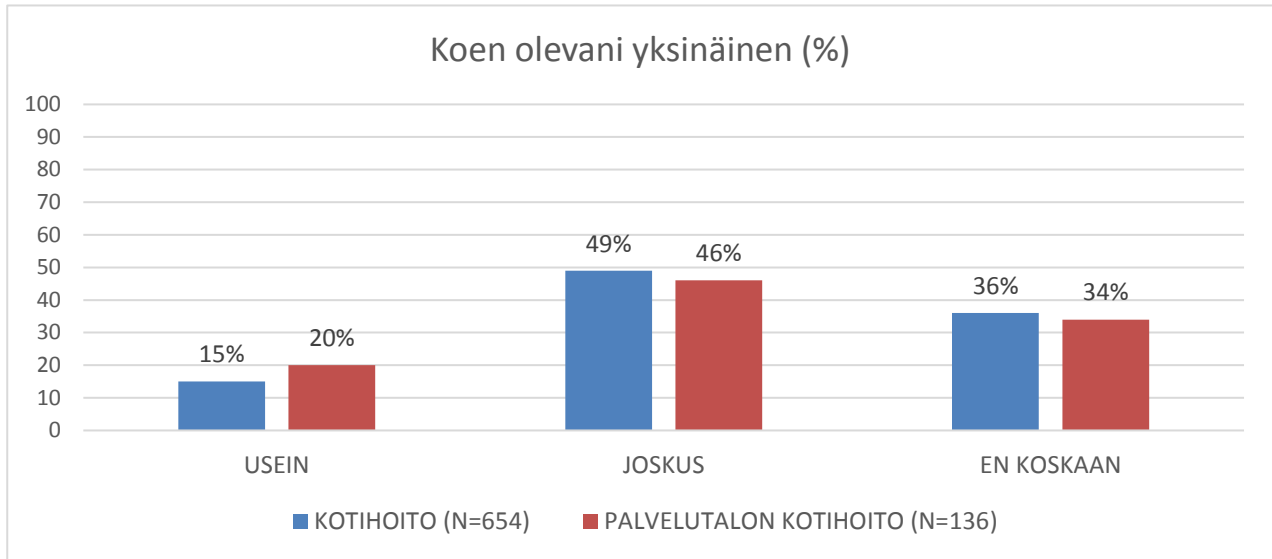
3.2.2. Yksinäisyys

Väittämien jälkeen lomakkeessa kysyttiin vastaajilta yksinäisyydestä ja vierailuista. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, vieraileeko vastaajan luona säännöllisesti lähisukulainen tai muu läheinen ystävä. Sen jälkeen kysyttiin, vieraileeko vastaajan luona säännöllisesti vapaaehtoistyöntekijä. Kotihoidon vastaajista (n = 658) suurimman osan (82 %) luona vieraili säännöllisesti läheisiä. Samoin oli palvelutalon kotihoidon vastaajilla, joista 80 %:lla läheinen vieraili säännöllisesti. Sen sijaan vapaaehtoistyöntekijöitä vieraili säännöllisesti vain harvan luona. Kotihoidon vastaajista 17 % vastasi, että heillä vierailee säännöllisesti vapaaehtoistyöntekijä ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 16 % vastasi näin. Kotihoidon vastaajilla kävi siis kokonaisuudessaan hieman enemmän vierailijoita, mutta ero ei ole valtava palvelukodin vastaajiin verrattuna. Viime vuonna kotihoidon vastaajista läheisiä vieraili 80 %:lla ja 75 %:lla palvelukodin vastaajista. Tänä vuonna siis suuremmalla osalla kävi säännöllisesti läheisiä vierailulla. Sen sijaan vapaaehtoistyöntekijöiden vierailuja koskevat vastausprosentit olivat viime vuonna täsmälleen samat.

Seuraavaksi kysyttiin, kokeeko vastaaja olevansa yksinäinen. Vastausvaihtoehdot olivat ”Usein”, ”Joskus” ja ”En koskaan”. Vastaajista suurin osa koki joskus olevansa yksinäinen. Näin koki kotihoidon vastaajista (n = 654) 49 % ja palvelukodin kotihoidon vastaajista (n = 136) 46 %. Seuraavaksi eniten vastaajia olivat molemmissa vastaajakategorioissa ne, jotka eivät koskaan kokeneet olevansa yksinäisiä. Kotihoidon vastaajista 36 % ja palvelukodin kotihoidon vastaajista 34 % ei kokenut koskaan yksinäisyyttä. Palvelutalon kotihoidon vastaajat kokivat kotihoidon vastaajia enemmän yksinäisyyttä usein. Tämä voi johtua monesta seikasta, esimerkiksi siitä, että palvelukodin asukkaat voivat olla huonokuntoisempia, kuin kotona asuvat. Tällöin liikkuminen harrastuksiin ja ystäviä tapaamaan voi olla vaikeampaa, tai toisten avusta riippuvaista. Toisaalta palvelukodeissa voisi olla mahdollisuus viettää sosiaalisempaa elämää, kuin kotona, sillä samassa rakennuksessa asuu paljon ikätovereita, joihin olisi kenties mahdollista tutustua pihalla ja yhteisissä tiloissa.

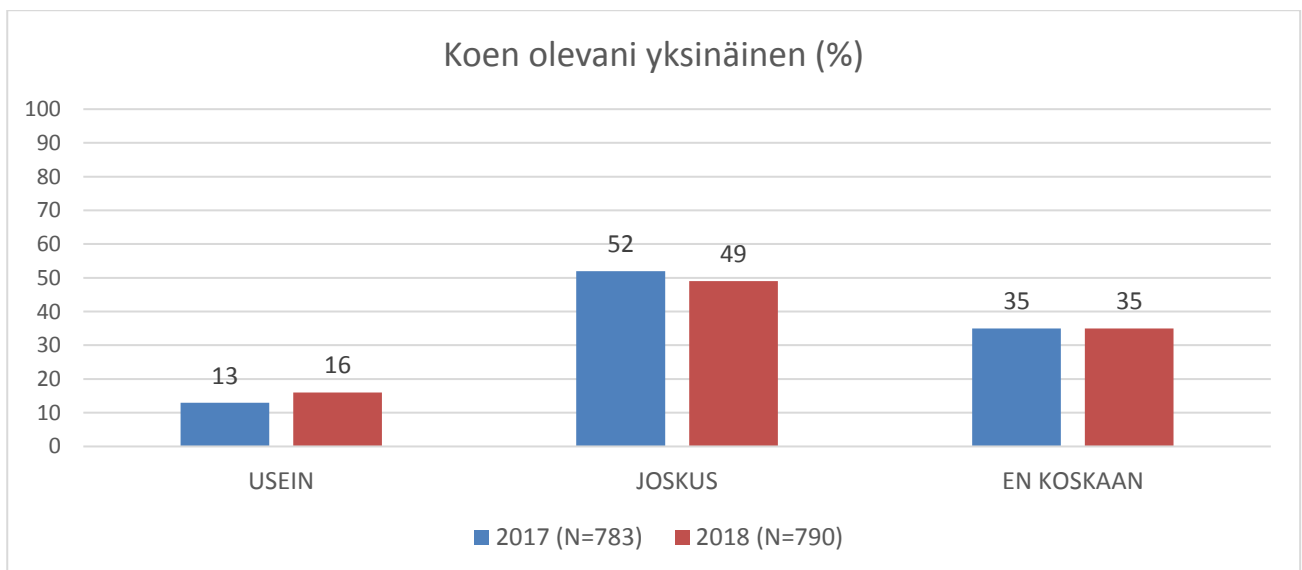
Palautettuja lomakkeita kirjatessa eräs yksinäisyyden kokemiseen liittyvä seikka oli silmiinpistävä. Osalla vastaajista ei käynyt koskaan säännöllisesti vieraita, mutta nämä samat vastaajat eivät kokeneet ikinä yksinäisyyttä. Osalla taas vieraili säännöllisesti sekä läheisiä että vapaaehtoistyöntekijöitä, mutta silti he kokivat itsensä joskus tai usein yksinäiseksi. Yksinäisyys näyttäisikin tämän havainnon perusteella olevan hyvin yksilöllinen kokemus, eikä yksioikoisesti sidoksissa esimerkiksi vierailujen määrään.

Kuvio 9: "Koen olevani yksinäinen" tulosten vertailu v. 2018.



Viime vuonna kaikista vastaajista (n = 783) 52 % koki joskus olevansa yksinäinen, kun tänä vuonna vastaava luku oli 49 % (n = 790). Vaikka tänä vuonna viime vuotta harvempi koki joskus yksinäisyyttä, tänä vuonna useampi vastaaja koki yksinäisyyttä usein. Tänä vuonna 16 % vastaajista koki näin, kun viime vuonna vastaava luku oli 13 %. Yksinäisyyttä usein kokevien määrä on siis kasvanut viime vuodesta. Molempina vuosina 35 % kaikista vastaajista ei kokenut koskaan yksinäisyyttä.

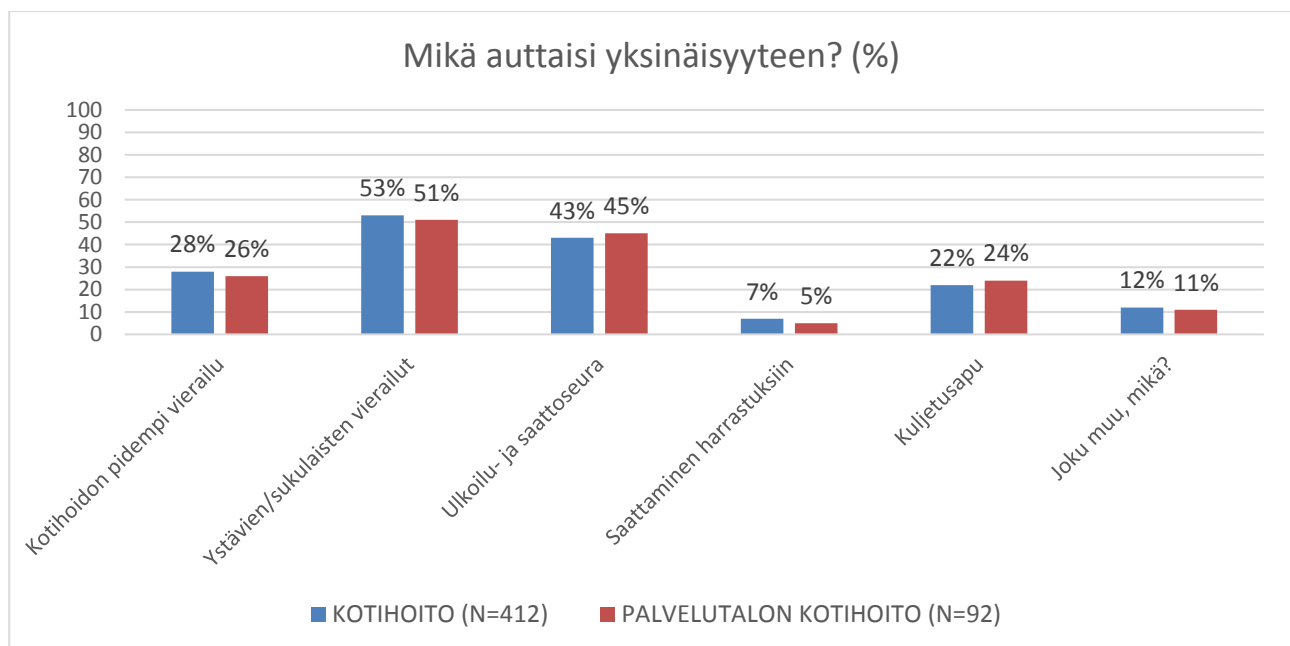
Kuvio 10: "Koen olevani yksinäinen" vuosien 2017 ja 2018 tulosten vertailu.



Lopuksi tässä osiossa kysyttiin, mikä yksinäisyyteen auttaisi, jos vastaaja kokee yksinäisyyttä. Tähän oli annettu valmiina erilaisia vaihtoehtoja, kuten pidemmät kotihoidon vierailut, läheisten vierailut, ulkoilu- ja saattoseuran saaminen, saattaminen harrastuksiin sekä kuljetusavun saaminen. Viimeisen vaihtoehdon kohdalla vastaaja sai vapaasti itse ehdottaa, mikä yksinäisyyteen auttaisi. Näihin vastaajien omiin ehdotuksiin palataan tarkemmin edempänä.

Eniten yksinäisyyteen ajateltiin auttavan, jos ystävät ja sukulaiset vierailisivat useammin. Kotihoidon vastaajista 53 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 51 % oli tätä mieltä. Toiseksi eniten ajateltiin auttavan ulkoilu- ja saattoseuran saaminen. Tätä mieltä oli kotihoidon vastaajista 43 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 45 %. Kolmanneksi eniten yksinäisyyteen ajateltiin auttavan, jos kotihoidon vierailu kestäisi pidempään (kotihoidon vastaajista 28 %, palvelutalon kotihoidon vastaajista 26 %). Kuljetusapu oli ehdotuksista neljänneksi suosituin ja saattaminen harrastuspiireihin kaikista vähiten kannatusta saanut. Vuonna 2017 vastaukset jakautuivat samalla tavalla.

Kuvio 11:” Jos koette yksinäisyyttä, mikä siihen auttaisi?” Tulosten vertailu v. 2018.



Vastausvaihtoehdoissa sai myös itse ehdottaa yksinäisyyttä helpottavia asioita. Nämä vastaukset luokiteltiin viiden eri teeman alle. Suurin osa (44 %) kysymykseen vastanneista (n = 43) koki, että yksinäisyyttä helpottaisi yhteydenottojen tai seuran saaminen ja yhteisöllinen asuminen. Toiseksi eniten ehdotuksia oli

monipuolisemman kotihoidon ja tukipalvelujen puolesta (40 %). Kolmanneksi eniten oli ehdotettu oman terveydentilan parantumista esimerkiksi niin, että pääsisi itse liikkumaan (9 %). Vähiten ehdotuksia oli saanut parisuhde (5 %) ja samat pysyvät hoitajat (2 %). Myös viime vuonna suurin osa vastaajista koki, että sosiaalisten kontaktien lisääntyminen auttaisi yksinäisyyteen. Viime vuonna yksinäisyyteen helpottavat asiat olivat siis samoja, kuin tänäkin vuonna.

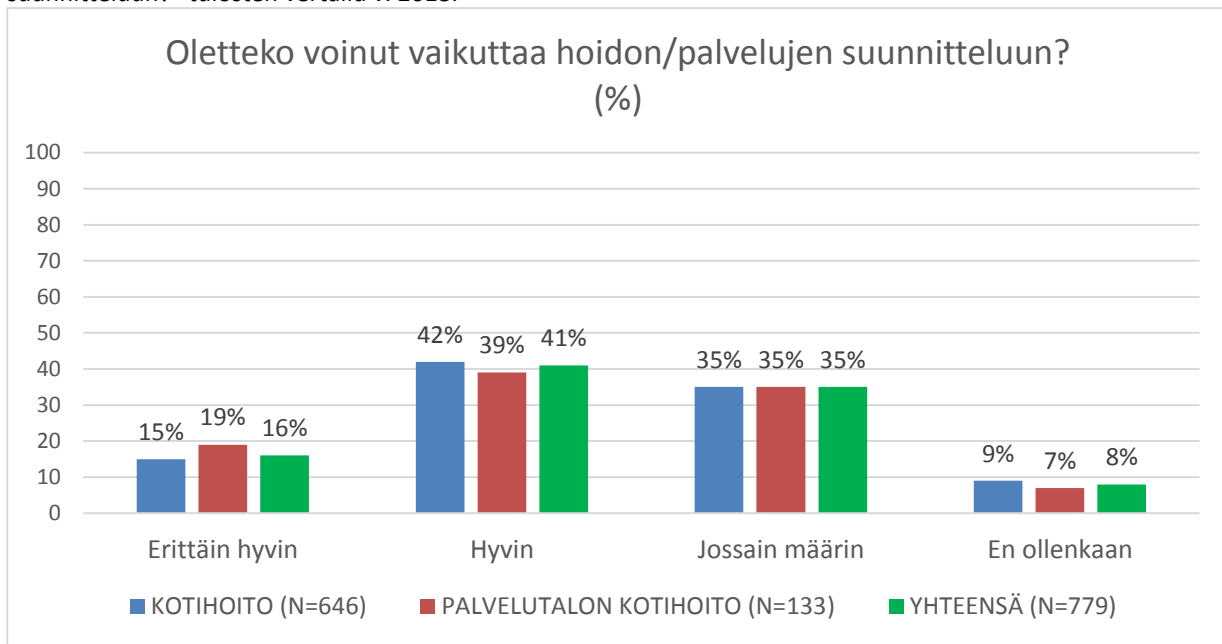
3.3. Kotihoidon palveluihin vaikuttaminen, tiedonkulku ja teknologian hyödyntäminen

Lomakkeen kolmas osio sisälsi kysymyksiä, joilla selvitettiin sitä, kuinka paljon vastaaja kokee voivansa vaikuttaa saamaansa hoitoon, kuinka paljon häneen ja omaisiin pidetään yhteyttä ja onko vastaajalla kotihoitajaan luottamuksellinen suhde. Lisäksi kysyttiin, olisiko vastaaja halukas vastaanottamaan osan hoidosta teknologian välityksellä ilman hoitajan tekemää kotikäyntiä.

3.3.1 Palveluihin vaikuttaminen

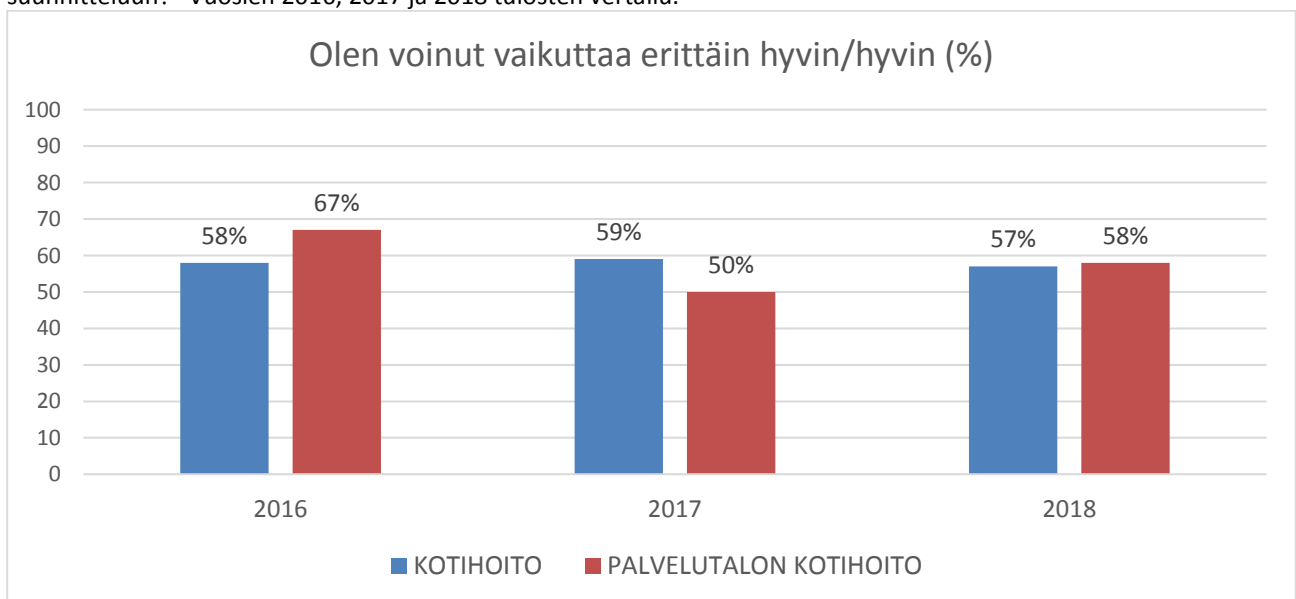
Ensimmäiseksi tässä osiossa kysyttiin, kuinka hyvin vastaaja on mielestään voinut vaikuttaa kotona tapahtuvan hoidon ja palveluiden suunnitteluun. Suurin osa kotihoidon (n = 646, 42 %) ja palvelutalon kotihoidon (n = 133, 39 %) vastaajista vastasi, että on saanut vaikuttaa kotona tapahtuvan hoidon ja palveluiden suunnitteluun hyvin. Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä oli kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon osalta ne vastaajat, jotka kokivat voineensa vaikuttaa jossain määrin (35 %). Kotihoidon vastaajista 15 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 19 % koki voineensa vaikuttaa erittäin hyvin. Kaikista pienin osa vastaajista koki, ettei ole pystynyt vaikuttamaan ollenkaan. Kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon vastaajat siis pääasiassa kokevat, että ovat saaneet vaikuttaa hyvin kotona tapahtuvaan hoitoon ja palveluiden suunnitteluun. Palvelutalon kotihoidon vastaajat kokivat kuitenkin kotihoidon enemmän, että ovat saaneet vaikuttaa.

Kuvio 12: ”Kuinka hyvin olette mielestänne voineet vaikuttaa kotona tapahtuvien hoitonne ja palveluiden suunnitteluun?” tulosten vertailu v. 2018.



Tämän vuoden tuloksia verrattiin vuosien 2016 ja 2017 tuloksiin. Tänä vuonna kotihoidon vastaajat kokivat edellisvuosia harvemmin, että ovat voineet vaikuttaa hoitonsa ja palveluidensa suunnitteluun. Palvelutalon kotihoidon vastaajat puolestaan kokivat viime vuotta useammin, että voineet vaikuttaa. Tulos ei kuitenkaan ole yhtä hyvä kuin vuonna 2016, jolloin palvelutalon kotihoidon vastaajista jopa 67 % oli kokenut voineensa vaikuttaa erittäin hyvin tai hyvin.

Kuvio 13: ”Kuinka hyvin olette mielestänne voineet vaikuttaa kotona tapahtuvien hoitonne ja palveluiden suunnitteluun?” Vuosien 2016, 2017 ja 2018 tulosten vertailu.

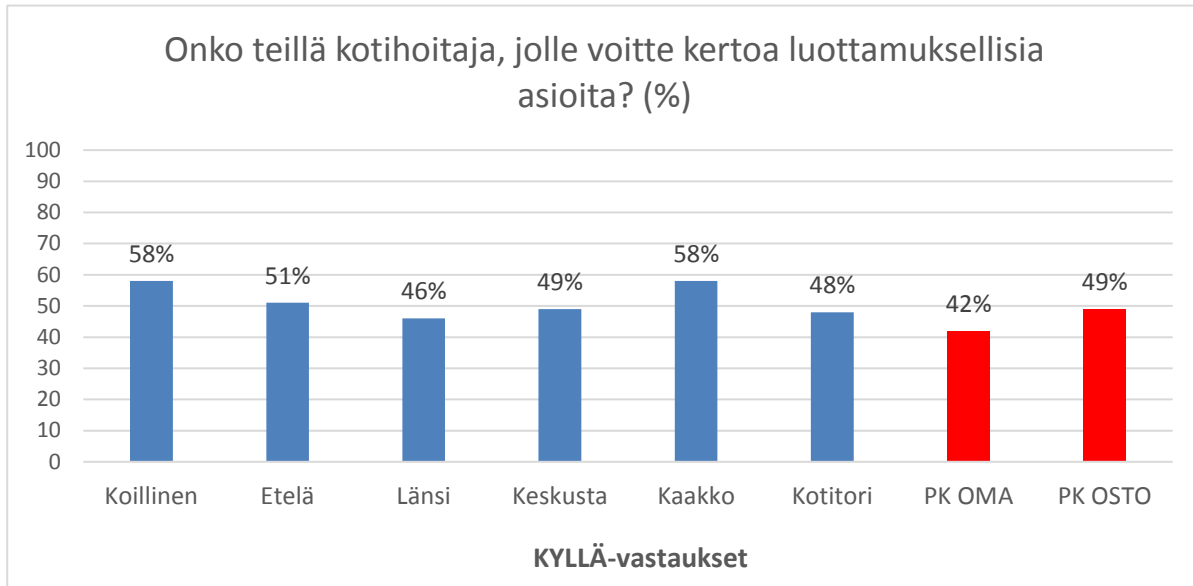


Omainen tai joku muu läheinen oli osallistunut kotona saatavan hoidon ja palvelujen suunnitteluun 66 %:lla kotihoidon asiakkaista (n = 645) ja 69 %:lla palvelutalon kotihoidon asiakkaista (n = 135). Kotihoidon vastaajista 29 % vastasi, ettei omainen tai läheinen osallistunut suunnitteluun ja palvelutalon kotihoidon osalta vastaava luku oli 24 %. Alle 10 %:lla molempien vastaajaryhmien vastaajista hoidon ja palveluiden suunnitteluun oli osallistunut joku muu, kuin omainen. Luvut ovat melko samanlaiset kummassakin vastaajaryhmässä, paitsi palvelutalon kotihoidon vastaajilla omainen oli osallistunut hieman enemmän. Tämä voi selittyä sillä, että kotona asuvat kotihoidon vastaajat ovat keskimäärin paremmassa kunnossa ja kykenevämpiä itsenäisenpään toimintaan. Vuoden 2017 tulokset ovat olleet samanlaiset ja vaikuttaisi siltä, ettei omaisten osallistumisaste ole vuodessa juurikaan muuttunut.

Seuraavaksi kysyttiin, onko vastaajalla kotihoitaja tai kotihoitajia, jolle voi kertoa luottamuksellisia asioita. Kotihoidon vastaajista (n = 621) niukka enemmistö (51 %) koki, että hänellä on luottamuksellinen suhde kotihoitajaan. Palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 129) 45 % oli tätä mieltä ja enemmistö (55 %) oli vastannut kysymykseen kieltävästi. Palvelutalon kotihoidon vastaajat kokivat siis harvemmin, että heillä on luottamuksellinen suhde hoitajiinsa. Viime vuoteen verrattuna tänä vuonna hieman suurempi osa kotihoidon vastaajista koki, että hänellä on kotihoitajaan luottamuksellinen suhde. Viime vuonna näin koki 49 % kotihoidon vastaajista. Sen sijaan palvelutalon kotihoidon vastaajien kohdalla näin kokevien määrä on tänä vuonna huomattavasti pienempi. Viime vuonna jopa 63 % palvelutalon kotihoidon vastaajista vastasi kysymykseen myöntävästi, kun tänä vuonna vain 45 % vastasi niin.

Palvelupiirien vertailussa kotihoidon Kaakon ja Koillisen palvelupiireissä vastaajat kokivat eniten (58 %), että heillä on kotihoitajaan luottamuksellinen suhde. Vähiten näin koettiin palvelutalon kotihoidon oman tuotannon palvelupiirissä (42 %) ja toiseksi vähiten kotihoidon Lännen palvelupiirissä (46 %).

Kuvio 14: ”Onko teillä kotihoitaj(i)a, jolle voitte kertoa luottamuksellisia asioita? Kyllä-vastausten vertailu palvelupiireittäin v. 2018.



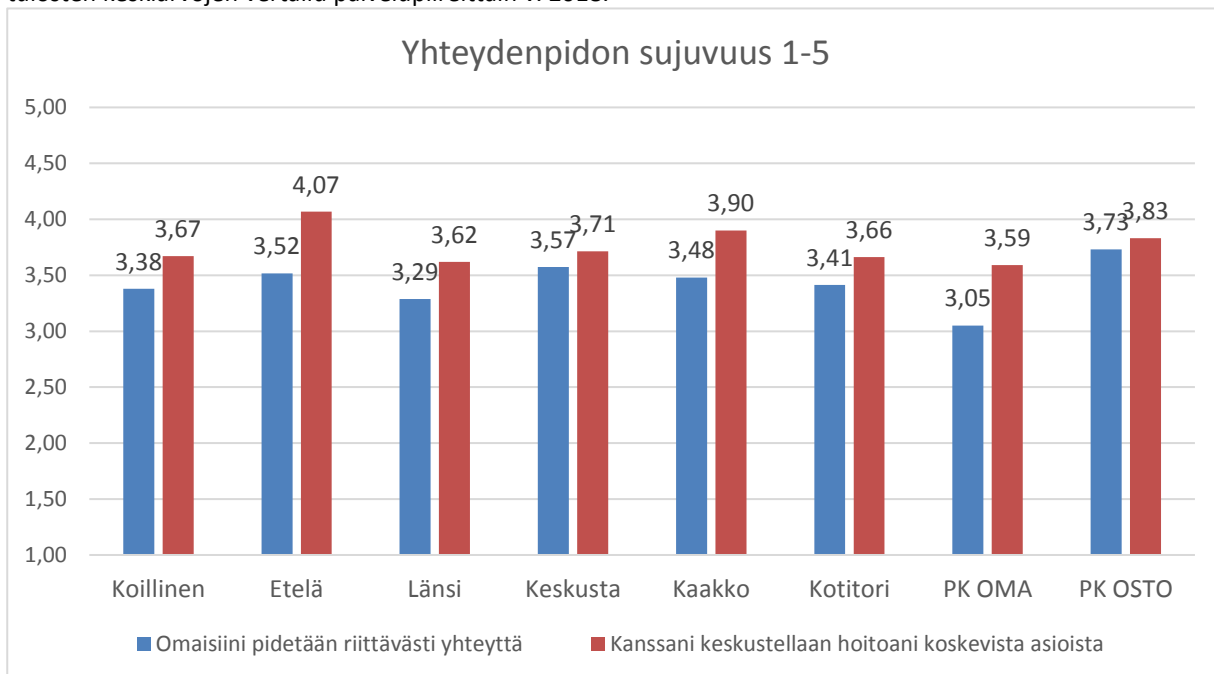
Seuraavaksi kysyttiin, pidetäänkö vastaajan omaisiin riittävästi yhteyttä ja keskustellaanko vastaajan kanssa tämän hoitoa koskevista asioista. Kotihoidon vastaajista (n = 565) 55 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 124) 50 % oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että omaisiin pidetään riittävästi yhteyttä. Kotihoidon vastaajat siis kokivat palvelutalon kotihoidon vastaajia useammin, että omaisiin pidetään yhteyttä riittävästi. Toinen väittämä oli ”Kanssani keskustellaan hoitoani koskevista asioista”. Tulosten keskiarvo oli kotihoidon vastaajien osalta 3,8 ja palvelutalon kotihoidon vastaajien osalta 3,7. Verrattuna kotihoidon vastaajiin, palvelutalon kotihoidon vastaajat kokivat siis vähemmän tulevansa kuulluksi. Viime vuoteen verrattuna tänä vuonna kotihoidon vastaajista hieman suurempi osa koki, että hänen kanssaan keskustellaan hoidosta. Viime vuonna kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,7, kun tänä vuonna se oli 3,8. Palvelutalon kotihoidon osalta tulos oli sama, kuin viime vuonna. Sen sijaan tänä vuonna palvelutalon kotihoidon vastaajista edellisvuotta pienempi osa koki, että hänen omaisiinsa pidetään riittävästi yhteyttä. Viime vuoden vastausten keskiarvo oli 3,5, tämän vuoden keskiarvo 3,3. Kotihoidon osalta tulos oli sama, kuin viime vuonna.

Kuvio 15: Väittämien ”Kanssani keskustellaan hoitoani koskevista asioista” ja ”Omaisiini pidetään riittävästi yhteyttä” vuosien 2017 ja 2018 tulosten keskiarvojen vertailu (asteikolla 1-5).

	Kotihoito 2017	Kotihoito 2018	Palvelutalon kh 2017	Palvelutalon kh 2018
Omaisiin pidetään riittävästi yhteyttä	3,5	3,5	3,5	3,3
Kanssani keskustellaan hoidostani	3,7	3,8	3,7	3,7

Palvelupiirejä vertailtaessa huomataan, että kotihoidon Etelän palvelupiirin asiakkaat kokivat eniten, että hänen kanssaan keskustellaan hoitoa koskevista asioista (4,07). Palvelutalon kotihoidon ostopalvelupiirin asiakkaat puolestaan kokivat eniten, että hänen omaisiinsa pidetään riittävästi yhteyttä (3,73). Palvelutalon kotihoidon palvelupiirien vertailussa ostopalvelupiirin tulokset olivat kaikkiaan näiden väittämien osalta paremmat, kuin oman tuotannon palvelupiirin tulokset. Oman tuotannon palvelupiirin vastaajat kokivat kaikista vastaajista vähiten, että hänen omaisiinsa pidetään riittävästi yhteyttä (3,05). Kotihoidon palvelupiireistä Lännen palvelupiiri sai molempien väittämien osalta matalimmat keskiarvopisteet, eli siellä asiakkaat kokivat vähiten, että hoidosta keskustellaan heidän kanssaan ja omaisiin pidetään yhteyttä riittävästi.

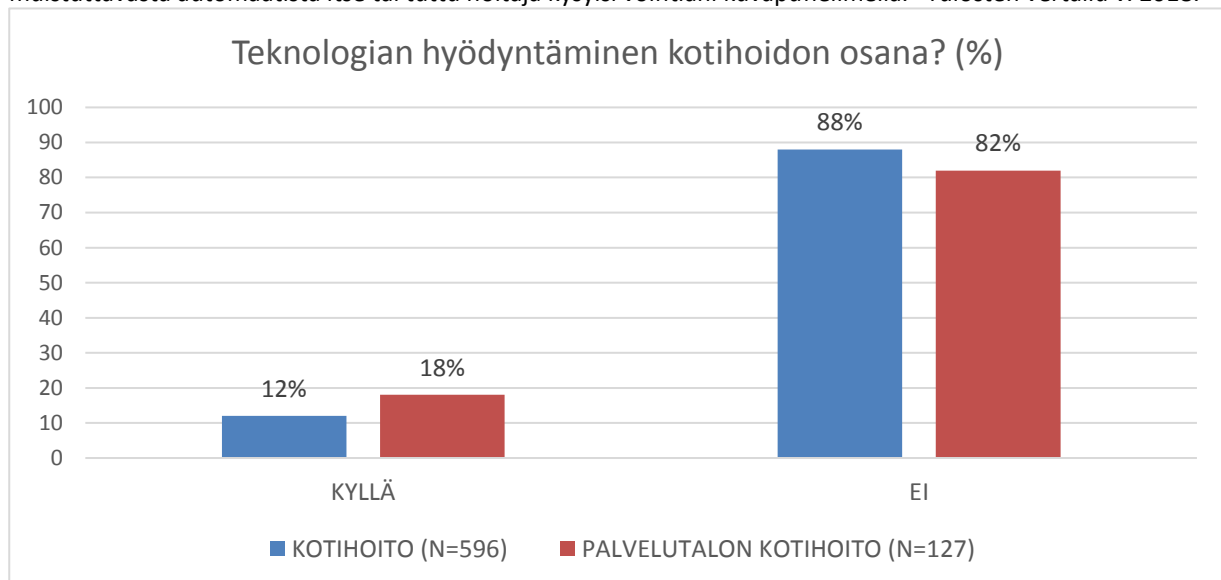
Kuvio 16: Väittämien ”Kanssani keskustellaan hoitoani koskevista asioista” ja ”Omaisiini pidetään riittävästi yhteyttä” tulosten keskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v. 2018.



Viimeinen tämän osion kysymys koski asiakkaan halukkuutta hyödyntää teknologiaa osana kotihoitoa. Esimerkkinä tästä oli lääkkeiden otosta muistuttava automaatti ja yhteydenpito hoitajan kanssa kuvapuhelimen välityksellä. Kaikista vastaajista suurin osa suhtautui kielteisesti siihen, että osa kotihoidosta korvattaisi teknologialla. Kotihoidon vastaajista (n = 596) 88 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 127) 82 % oli sitä mieltä, että ei haluaisi hyödyntää teknologiaa kotihoidon osana. Palvelutalon kotihoidon vastaajista siis kuitenkin hieman suurempi osa suhtautui myönteisesti teknologian hyödyntämiseen hoidon osana, kuin kotihoidon vastaajista.

Myös viime vuonna palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat suhtautuneet myönteisemmin teknologian käyttämiseen kotihoidon osana. Viime vuonna palvelutalon kotihoidon vastaajista 85 % oli vastannut kysymykseen kieltävästi, kun vastaava luku oli kotihoidon vastaajilla 90 %. Huomattavaa on, että tänä vuonna vastaajat suhtautuivat viime vuotta myönteisemmin teknologian hyödyntämiseen. Silti valtaosa sekä kotihoidon että palvelutalon kotihoidon vastaajista suhtautuivat edelleen kielteisesti teknologian hyödyntämiseen tänäkin vuonna. Osa oli lisäksi korostanut kielteistä mielipidettään rastittamalla ”Ei”-vaihtoehdon ja lisäämällä huutomerkkejä vastauksen perään, tai rastittamalla kielteisen vaihtoehdon selkeästi tummaksi. Lisäksi avoimen palautteen kohtaan oli muun muassa mainittu, että ei haluta hoitajien vaihtuvan kuvapuhelimiin.

Kuvio 17: ”Minusta olisi mukavampaa, jos osan avusta saisi ilman kotikäyntiä. Esimerkiksi: Ottaisin lääkkeitä muistuttavasta automaattista itse tai tuttu hoitaja kysyisi vointiani kuvapuhelimella.” Tulosten vertailu v. 2018.



3.4. Tyytyväisyys kotihoidon palvelun laatuun

Selvityksen neljännessä osiossa selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä kotihoidon palvelun laatuun. Tätä selvitettiin 19 eri väittämän avulla. Vastausvaihtoehdot olivat Likert-asteikolla 1-5, jossa 1 tarkoitti ”Täysin eri mieltä” ja 5 ”Täysin samaa mieltä”. Mitä lähempänä vastausten keskiarvo siis on numeroa 5, sitä enemmän vastaajat ovat olleet väittämän kanssa samaa mieltä. Vastausten prosentuaalisen jakautumisen ja vastausten keskiarvojen lisäksi tässä osiossa tarkastellaan myös vastausten kokonaiskeskiarvoja. Tällä tarkoitetaan useampien väittämien keskiarvoista saatua keskiarvoa. Väittämät käsittelivät kotihoitajilta saatua kohtelua ja hoidon laatua, hoidon kiireettömyyttä, hoitajien ammattitaitoisuutta ja tavoitettavuutta. Nämä väittämät vastauksineen on jaettu raportissa teemoittain. Niitä käsitellään kotihoidon palvelun laadun, hoidon laadun ja käytäntöjen laadun näkökulmasta.

3.4.1. Kotihoidon palvelun laatu yleisesti

Suurin osa kaikista vastaajista oli täysin sitä mieltä, että heidän saamansa palvelu on ollut asiantuntevaa. Tätä mieltä oli kotihoidon vastaajista (n = 592) 44 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 124) 42 %. Vain 7 % kotihoidon vastaajista ja 6 % palvelutalon kotihoidon vastaajista oli täysin tai jokseenkin eri mieltä heidän saamansa palvelun asiantuntevuudesta. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,18 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,15. Kotihoidon vastaajat olivat siis hieman useammin sitä mieltä, että kotihoidon palvelu on ollut asiantuntevaa.

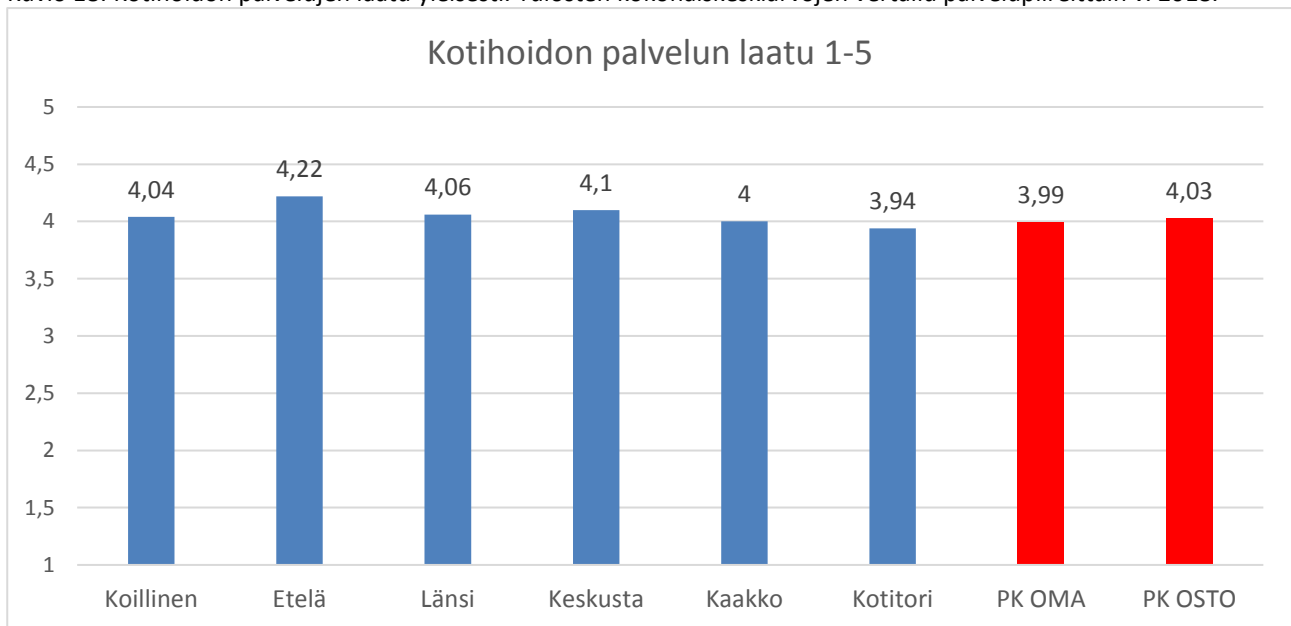
Kotihoidon vastaajista (n = 522) suurin osa (34 %) oli täysin mieltä, että on saanut palvelua riittävän nopeasti hoidon suunnitteluun ja arviointiin. Sen sijaan palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 112) suurin osa (35 %) oli vain jokseenkin samaa mieltä tästä. Täysin tai jokseenkin eri mieltä tästä oli kotihoidon vastaajista 8 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 14 %. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,95 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,78. Palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat siis kotihoidon vastaajia harvemmin sitä mieltä, että ovat saaneet palvelua riittävän nopeasti hoidon suunnitteluun ja arviointiin.

Kotihoidon vastaajista (n = 552) suurin osa (40 %) oli täysin sitä mieltä, että saatu palvelu on parantanut hänen elämäntilannettaan. Palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 117) suurin osa (41 %) oli tästä jokseenkin samaa mieltä. Väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 7 % kotihoidon ja 9 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,10 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,06. Palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat siis harvemmin sitä mieltä, että saatu palvelu on parantanut elämäntilannetta.

Suurin osa sekä kotihoidon vastaajista (n = 565, 38 %) että palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 121, 38 %) oli täysin sitä mieltä, että hänen henkilökohtaiset tarpeensa on huomioitu hoidossa ja palveluissa hyvin. Molemmissa vastaajaryhmissä toiseksi eniten oli vastattu ”Jokseenkin samaa mieltä”. Täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämästä oli 8 % kotihoidon ja 10 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,05 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,00, eli palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat tämänkin väittämän suhteen vähemmän samaa mieltä, kuin kotihoidon vastaajat.

Kotihoidon palvelun laatua kartoittavien väittämien vastausten kokonaiskeskiarvoja (kaikkien edellä mainittujen kysymysten keskiarvojen keskiarvo) verrattiin myös palvelupiireittäin. Korkeimman tuloksen palvelun laadun suhteen sai kotihoidon Etelän palvelupiiri (4,22), eli siellä oltiin tyytyväisimpiä. Matalimman tuloksen sai kotihoidon ostopalvelupiiri Kotitori (3,94), eli sen vastaajat olivat vähiten tyytyväisiä. Palvelutalon kotihoidon vertailussa ostopalvelupiiri (4,03) sai oman tuotannon palvelupiiriä (3,99) korkeamman tuloksen.

Kuvio 18: Kotihoidon palvelujen laatu yleisesti. Tulosten kokonaiskeskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v. 2018.



Viime vuoden tulosten keskiarvoihin verrattaessa huomataan, että vuoden 2017 tulokset ovat olleet joka väittämän kohdalla täysin samat, kuin tänä vuonna. Vastaajien tyytyväisyys edellä esiin tuotuihin asioihin on siis pysynyt täysin samana. Vastaajat olivat tänäkin vuonna näistä väittämistä eniten samaa mieltä siitä, että heidän saamansa palvelu on ollut asiantuntevaa (4,2) ja vähiten samaa mieltä siitä, että suunnitteluun ja arviointiin on saatu riittävän nopeasti palvelua (3,9).

3.4.2. Kotihoidon hoidon laatu

Suurin osa kaikista vastaajista oli täysin sitä mieltä, että on saanut asiallista kohtelua kotihoidon hoitajilta. Kotihoidon vastaajista (n = 602) 61 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 132) 56 % oli tätä mieltä. Kotihoidon vastaajista 6 % oli tästä asiasta täysin tai jokseenkin eri mieltä ja palvelutalon vastaajista 9 %.

Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,45 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,28, eli palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat siis jonkin verran kotihoidon vastaajia useammin sitä mieltä, että he eivät ole saaneet asiallista kohtelua.

Molemmista vastaajaryhmistä suurin osa oli täysin sitä mieltä, että kotihoidon hoitajat kuuntelevat häntä hyvin. Tätä mieltä oli 48 % kotihoidon (n = 574) ja 43 % palvelutalon kotihoidon (n = 124) vastaajista. Kotihoidon vastaajista 6 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 10 % oli väittämistä eri mieltä. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,24 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,06, eli palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat tämänkin väittämän suhteen useammin eri mieltä. He siis kokivat kotihoidon vastaajia harvemmin, että kotihoidon hoitajat kuuntelevat heitä.

Kotihoidon vastaajista (n = 563) suurin osa (38 %) oli täysin sitä mieltä, että kotihoidon hoitajat antavat hänelle riittävästi ja helposti tietoa hänen hoitoonsa liittyvistä asioista sekä vastaavat kysymyksiin. Palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 121) 32 % oli täysin tätä mieltä ja suurin vastaajaryhmä (35 %) olivat jokseenkin tätä mieltä olevat. Eri mieltä tästä olivat 13 % kotihoidon ja 12 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Eri mieltä olevien määrä on tämän väittämän suhteen hieman suurempi, kuin usean muun väittämän kohdalla. Moni vastaaja siis kokee myös, ettei saa hoitajilta riittävästi ja helposti tietoa. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,93 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,85, eli palvelutalon kotihoidon vastaajat kokivat vähemmän saavansa riittävästi ja helposti tietoa hoitoonsa liittyen.

Kaikista vastaajista suurin osa piti kotihoitajia ammattitaitoisina. Tästä oli täysin samaa mieltä 47 % kotihoidon (n = 577) ja 38 % palvelutalon kotihoidon (n = 122) vastaajista. Kotihoidon vastaajista 7 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 5 % oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että hoitajat eivät ole ammattitaitoisia. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,23 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,06, eli palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat harvemmin sitä mieltä, että kotihoitajat ovat ammattitaitoisia. Kokonaisuutta tarkasteltaessa voidaan kuitenkin todeta, että kotihoitajia pidetään vastaajien keskuudessa ammattitaitoisina.

Kotihoitajia yhteistyökykyisinä piti 45 % kotihoidon (n = 573) ja 40 % palvelutalon kotihoidon (n = 118) vastaajista, eli suurin osa kaikista vastaajista. Eri mieltä tästä oli kotihoidon vastaajista 5 % ja palvelutalon

kotihoidon vastaajista 6 %. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,24 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,09. Vaikka palvelutalon kotihoidon vastaajat ovat hieman enemmän eri mieltä hoitajien yhteistyökykyisyydestä, hoitajien yhteistyökykyisyydessä ei näyttäisi olevan suuria puutteita vastaajien mielestä.

Suurin osa oli myös sitä mieltä, että kotihoitajien käytöksestä välittyy lämmin suhtautuminen häntä kohtaan. Kotihoidon vastaajista (n = 584) 47 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 43 % oli täysin tätä mieltä. Eri mieltä oli 5 % kotihoidon ja 9 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,23 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 4,11. Palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat siis hieman useammin eri mieltä siitä, että hoitajien käytöksestä välittyy lämmin suhtautuminen häntä kohtaan.

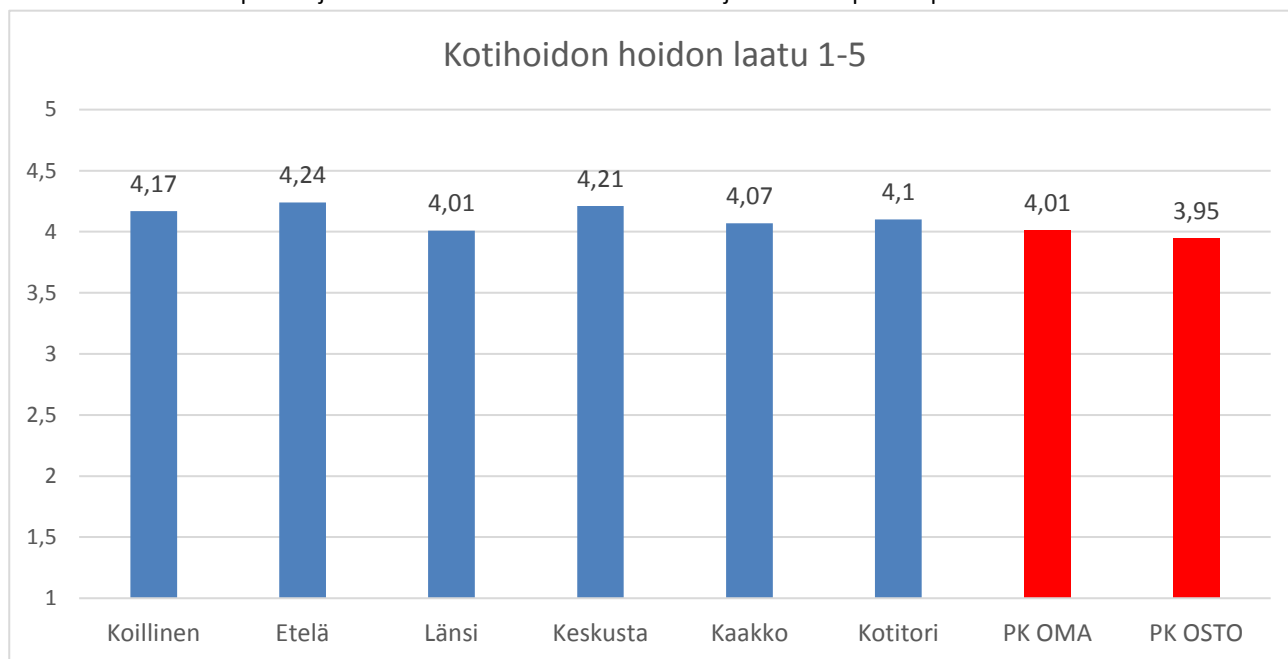
Kotihoidon vastaajista (n = 576) suurin osa (38 %) oli täysin sitä mieltä, että he saavat hoitajilta kaipaamaansa läheisyyttä ja inhimillistä kohtelua. Palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 123) suurin osa (37 %) oli tästä jokseenkin samaa mieltä. Kotihoidon vastaajista 8 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 8 % oli jokseenkin tai täysin eri mieltä tästä väittämästä. Tämänkin väittämän suhteen palvelutalon kotihoidon vastaajat (3,98) olivat kotihoidon vastaajia (4,02) harvemmin täysin samaa mieltä, eli palvelutalon kotihoidon vastaajat eivät koe yhtä useasti saavansa hoitajilta kaipaamaansa läheisyyttä ja inhimillistä kohtelua.

Väittämästä ”Kotihoidon hoitajat hoitavat minua kiireettömästi” oltiin enemmän eri mieltä, kuin useista muista väittämistä. Kotihoidon vastaajista (n = 572) 17 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 122) 28 % oli tästä jokseenkin tai täysin eri mieltä. Silti suurin vastaajaryhmä oli molemmilla täysin samaa mieltä olevat, joita oli 33 % kotihoidon vastaajista ja 28 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. On kuitenkin huomattavaa, että täysin samaa ja täysin tai jokseenkin eri mieltä vastanneiden määrät eivät valtavasti eroa toisistaan. Vastausten keskiarvona oli kotihoidon vastaajien osalta 3,78 ja palvelutalon kotihoidon vastaajien osalta 3,46. Usean vastaajan mielestä hoito siis ei ole kiireetöntä ja lisäksi palvelutalon kotihoidon vastaajista useampi osa oli tätä mieltä, verrattuna kotihoidon vastaajiin.

Kotihoidon hoidon laatua kartoittavien väittämien vastausten kokonaiskeskiarvoja (kaikkien edellä mainittujen kysymysten keskiarvojen keskiarvo) verrattiin palvelupiireittäin. Korkeimman tuloksen hoidon

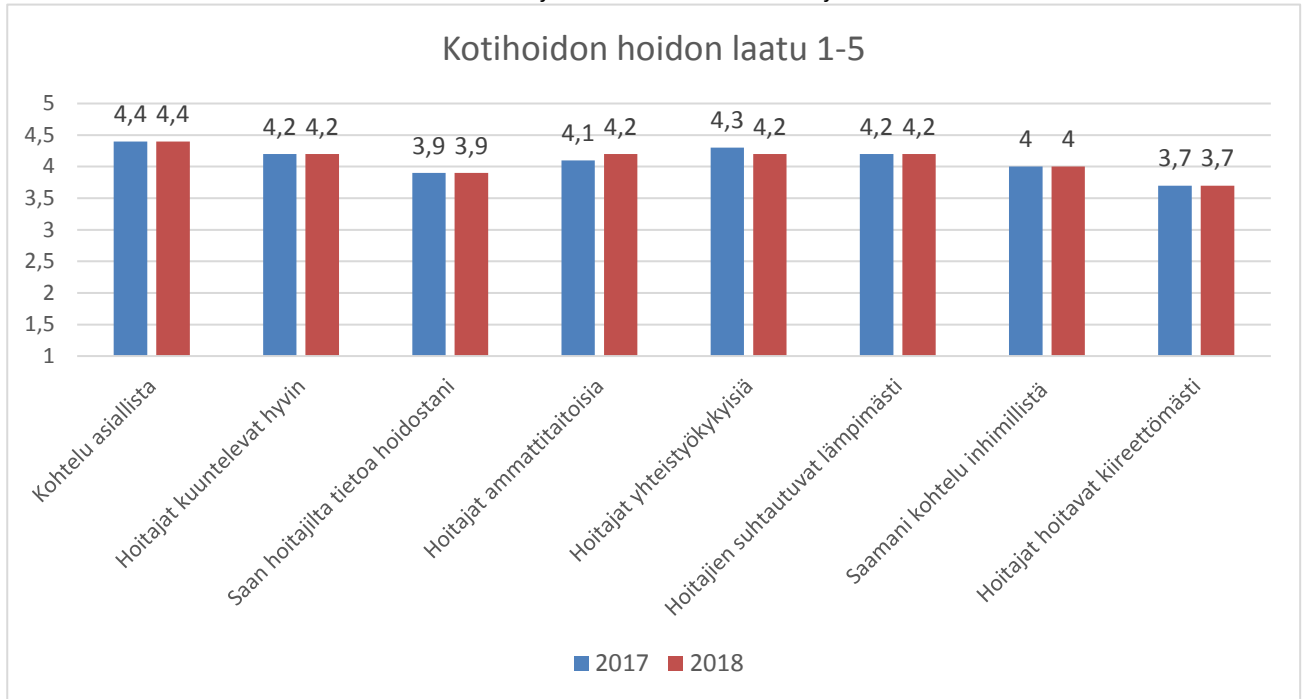
laadun suhteen sai kotihoidon Etelän palvelupiiri (4,24), jossa siis ollaan kaikista tyytyväisimpiä hoidon laatuun. Kaikista matalimman tuloksen sai palvelutalon kotihoidon ostopalvelupiiri (3,95), jossa hoitoon siis ollaan vertailussa vähiten tyytyväisiä. Palvelukodin kotihoidon oman tuotannon palvelupiirin tulos oli korkeampi (4,01). Kotihoidon palvelupiireistä matalimman tuloksen sai Lännen palvelupiiri (4,01).

Kuvio 19: Kotihoidon palvelujen laatu. Tulosten kokonaiskeskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v. 2018.



Vuosien 2017 ja 2018 tulosten keskiarvot eivät ole juurikaan vuoden aikana muuttuneet. Korkein keskiarvo (4,4) oli tänäkin vuonna hoitajilta saatavan kohtelun asiallisuutta koskevalla väittämällä, eli tästä väittämästä oltiin eniten samaa mieltä. Tänä vuonna vastaajat olivat useammin sitä mieltä, että kotihoidon hoitajat ovat ammattitaitoisia, kuin viime vuonna. Sen sijaan tänä vuonna oltiin viime vuoteen verrattuna harvemmin sitä mieltä, että hoitajat ovat yhteistyökykyisiä. Vastaajat olivat siis tänäkin vuonna eniten sitä mieltä, että heidän saamansa kohtelu on asiallista, kun taas tänäkin vuonna eniten eri mieltä oltiin siitä, että hoito on kiireetöntä.

Kuvio 26: Kotihoidon hoidon laatu. Vuosien 2017 ja 2018 tulosten keskiarvojen vertailu.



3.4.3. Kotihoidon käytäntöjen laatu

Kaikista vastaajista suurin osa oli täysin sitä mieltä, että hänen luonaan käy liian monta eri hoitajaa. Tätä mieltä oli 45 % kotihoidon vastaajista (n = 571) ja 43 % palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 116). Toiseksi eniten tästä väittämästä oltiin molemmissa vastaajaryhmissä jokseenkin samaa mieltä. Väittämästä täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 20 % kotihoidon vastaajista 24 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Kaikista vastaajista suurin osa siis kokee, että hänen luonaan käy liian monta eri hoitajaa. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,84 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,73, eli kotihoidon vastaajista vielä hieman suurempi osa koki näin, kuin palvelutalon kotihoidon vastaajista. (Tämän väittämän tulosten suhteen korkeampi keskiarvo oli poikkeuksellisesti ”huonompi” tulos, koska väittämä oli negatiivinen.)

Väittämä ”Minua hoitavat pääsääntöisesti samat kotihoitajat” jakoi vastaajia huomattavasti. Kotihoidon vastaajista (n = 579) 19 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 22 % jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä oli 22 % vastaajista. Palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 120) 25 % oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä, 22 % täysin samaa mieltä, 21 % täysin eri mieltä. Verrattuna muihin väittämiin, tämän väittämän suhteen vastaukset jakaantuivat siis melko tasaisesti sekä samaa mieltä että eri mieltä olevien kesken. Eroja voi selittää esimerkiksi eri palvelupiireihin kuuluminen: joissakin asiakkaita saattaa

useammin hoitaa pääsääntöisesti samat kotihoitajat, kun taas toisissa ei. Kokonaisuudessaan kotihoidon vastaajat (2,95) olivat tästä väittämästä vähemmän samaa mieltä, kuin palvelutalon kotihoidon vastaajat (3,09), eli kotihoidon vastaajat kokevat harvemmin, että heitä hoitavat pääsääntöisesti samat hoitajat.

Kotihoidon vastaajista (n = 574) suurin osa (39 %) vastasi, että kotihoidon hoitaja saapuu hänen luokseen sovitulla aikavälillä. Palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 121) suurin osa (37 %) oli jokseenkin sitä mieltä, että kotihoidon hoitaja saapuu sovitulla aikavälillä. Kotihoidon vastaajista 16 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 15 % oli väittämästä jokseenkin tai täysin eri mieltä. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,90 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,74. Verrattuna kotihoidon vastaajiin, palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat harvemmin sitä mieltä, että hoitaja saapuu sovitulla aikavälillä.

Vastaajista suurin osa oli täysin sitä mieltä, että kotihoidon hoitaja käy riittävän usein hänen luonaan. Tätä mieltä oli kotihoidon vastaajista (n = 573) 55 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 125) 47 %. Täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämästä oli 6 % kotihoidon vastaajista ja 9 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Vastausten keskiarvot olivat kotihoidon vastausten osalta 4,32 ja palvelutalon kotihoidon vastausten osalta 4,14. Eli vastaajat kokivat suurimmaksi osaksi, että hoitaja käy riittävästi, mutta palvelutalon kotihoidon vastaajat kokivat näin harvemmin, kuin kotihoidon vastaajat.

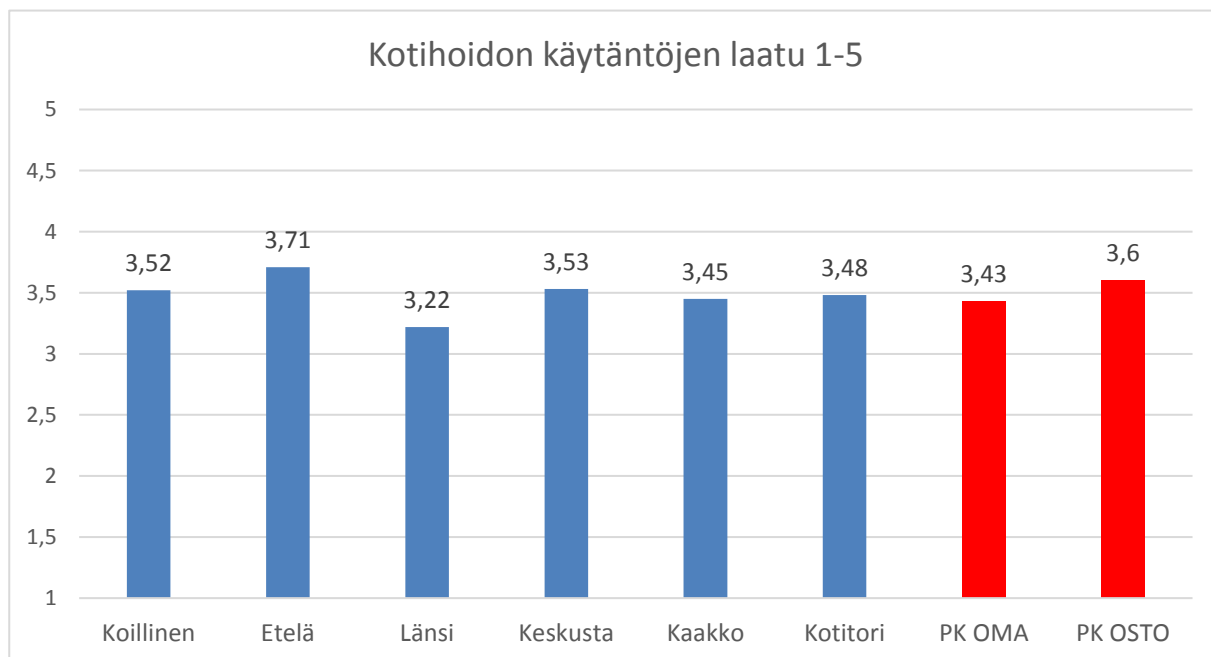
Vastaajien mielestä kotihoidon käynneillä oli varattu riittävästi aikaa asiakkaalle. Suurin osa (42 %) sekä kotihoidon vastaajista (n = 581) että palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 125) 32 % oli täysin tätä mieltä. Kotihoidon vastaajista 16 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 24 % oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,88 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,67. Vaikka suurin osa vastaajista koki käynneille varatun ajan riittäväksi, palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat kotihoidon vastaajia useammin sitä mieltä, ettei aikaa ole varattu riittävästi.

Suurin osa kotihoidon (n = 550) ja palvelutalon kotihoidon (n = 114) vastaajista (34 %) oli täysin sitä mieltä, että hoitajien yhteystiedot löytyvät helposti. Kotihoidon vastaajista 22 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 16 % oli tästä täysin tai jokseenkin eri mieltä. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,61 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,76. Kotihoidon vastaajat olivat siis palvelutalon kotihoidon vastaajia useammin sitä mieltä, että hoitajien yhteystiedot eivät löydy helposti.

Kotihoidon vastaajista (n = 541) suurin osa (31 %) ja palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 116) suurin osa (33 %) oli täysin sitä mieltä, että kotihoidon hoitajiin on helppo saada yhteyttä. Seuraavaksi eniten tästä oltiin jokseenkin samaa mieltä. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 23 % kotihoidon vastaajista ja 16 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,55 ja palvelutalon kotihoidon vastausten keskiarvo oli 3,80. Kaiken kaikkiaan kotihoidon vastaajat olivat tästä väittämistä enemmän eri mieltä, kuin palvelutalon kotihoidon vastaajat, eli he kokivat enemmän, ettei hoitajiin ole helppo saada yhteyttä.

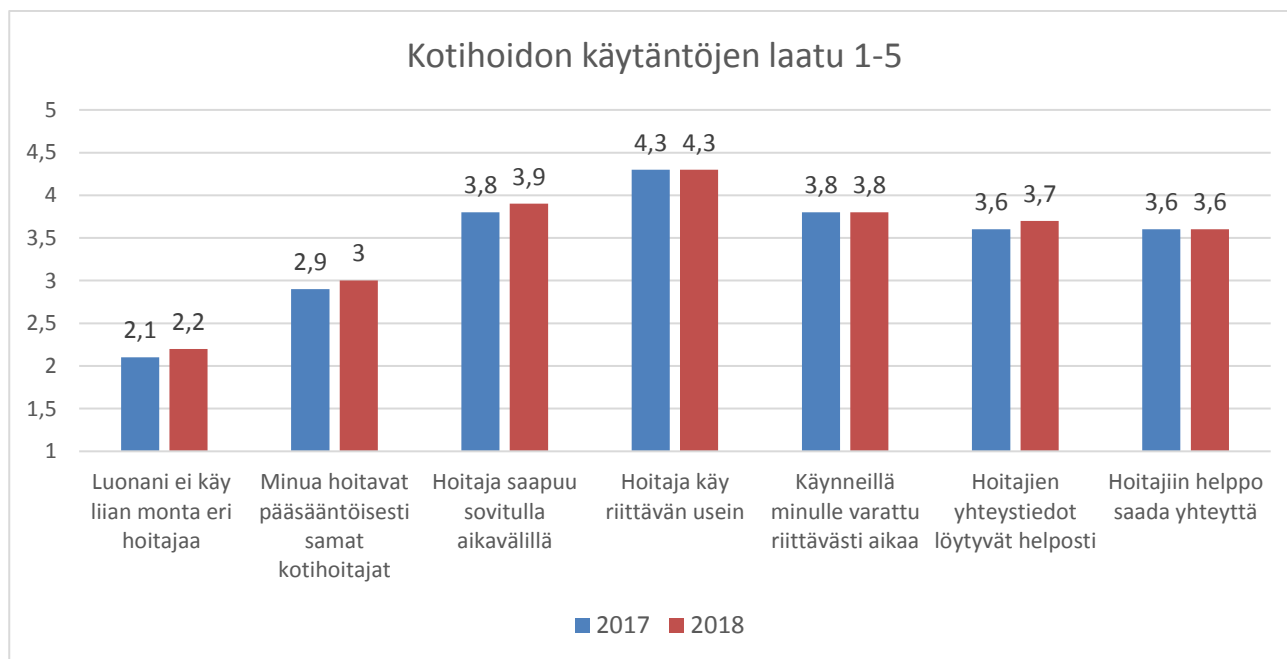
Kotihoidon käytäntöjen laatua kartoittavien väittämien tulosten kokonaiskeskiarvojen vertailussa palvelupiireittäin korkeimman tuloksen sai kotihoidon Etelän palvelupiiri (3,71), jossa kotihoidon käytäntöjen laatuun oltiin siis vertailussa kaikista tyytyväisimpiä. Matalimman tuloksen kotihoidon Lännen palvelupiiri (3,22), jossa oltiin siis vähiten tyytyväisiä kotihoidon käytäntöjen laatuun. Palvelutalon kotihoidon vertailussa ostopalvelupiiri (3,6) sai korkeamman tuloksen, kuin oman tuotannon palvelupiiri (3,43). (Vertailussa negatiivisen väittämän ”Luonani käy liian monta eri hoitajaa” keskiarvot on käännetty niin, että senkin suhteen matalampi tulos on ”huonompi”.)

Kuvio 20: Kotihoidon käytäntöjen laatu. Tulosten kokonaiskeskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v. 2018.



Viime vuoden tulosten keskiarvoihin verrattaessa tänä vuonna hieman suurempi osa vastaajista oli sitä mieltä, että hänen luonaan ei käy liian monta eri hoitajaa (väittämä käännetty vertailussa) ja häntä hoitaa pääsääntöisesti samat kotihoitajat. Hoitajien vaihtuvuus ei siis ole vastausten perusteella tänä vuonna enää aivan niin suuri ongelma, kuin aiempina vuosina. Tänä vuonna oltiin viime vuotta useammin myös sitä mieltä, että hoitaja saapuu sovitulla aikavälillä ja että hoitajien yhteystiedot löytyvät helposti. Muutosta huonompaan ei ollut tänä vuonna kotihoidon käytäntöjen laadun suhteen. Vaikka viime vuoteen verrattuna vastauksissa ei ole tapahtunut muutoksia huonompaan, on silti huomattavaa, että näiden kotihoidon käytäntöjä koskevien väittämien saamat kokonaiskeskiarvot ovat kokonaisuudessaan huonommat, kuin muiden väittämien osalta. Kotihoidon käytännöissä on siten näiden tulosten valossa eniten parantamisen varaa.

Kuvio 21: Kotihoidon käytäntöjen laatu. Vuosien 2017 ja 2018 tulosten keskiarvojen vertailu.



3.4.4. Kotihoidon palvelun laatu kokonaisuudessaan

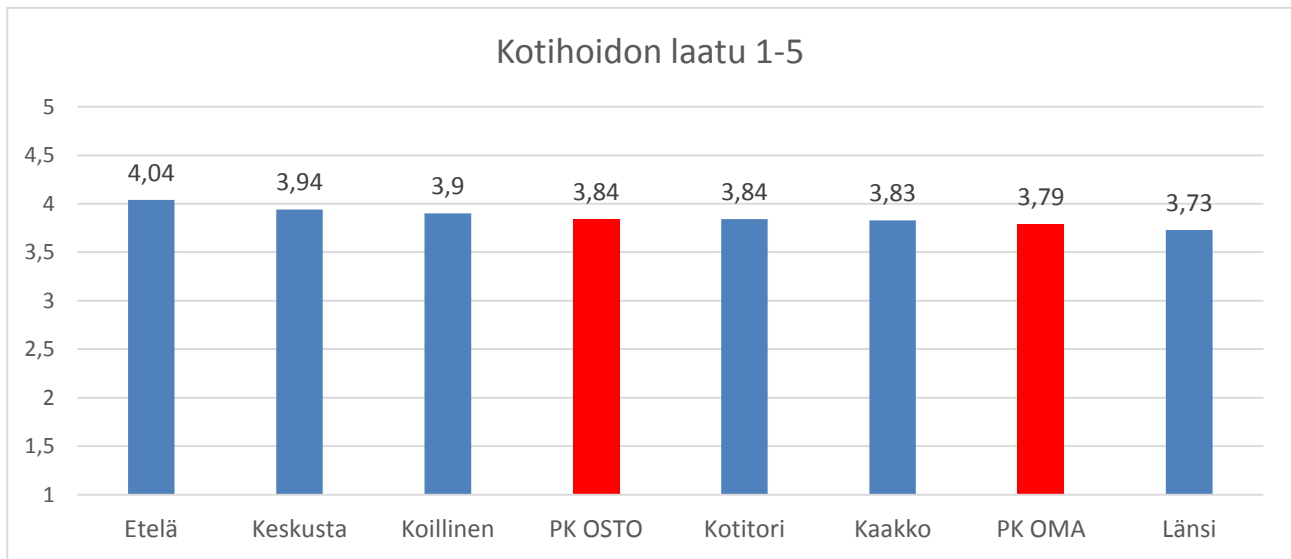
Kaikkien kotihoidon laatua kartoittavien väittämien tulosten pohjalta tänä vuonna kotihoidon laadun kokonaiskeskiarvoksi tuli 3,86. Aiempina vuosina kotihoidon laadun kokonaiskeskiarvo on ollut 3,85, joten tämän vuoden tulos oli hieman viime vuosia korkeampi. Tänä vuonna kotihoidon asiakkaat ovat siis olleet tyytyväisempiä kotihoidon laatuun, kuin aiempina vuosina.

Yleiseen palvelun laatuun, hoidon laatuun ja käytäntöjen laatuun jaetuista, kotihoidon palvelun laatua mittaavista väittämistä, korkeimman kokonaiskeskiarvon (4,10) sai hoidon laatuun liittyvät väittämät. Eli hoitoon ollaan kaikista tyytyväisimpiä. Toiseksi korkeimman kokonaiskeskiarvon sai kotihoidon palvelun laatua yleisesti koskevat väittämät (4,05). Eniten kehitettävää vaikuttaisikin olevan kotihoidon käytännöissä, joita koskevat väittämät saivat selvästi matalimman kokonaiskeskiarvon (3,49).

Yksittäisten väittämien tuloksia verratessa kaikista väittämistä korkeimman kokonaiskeskiarvon sai väittämä "Olen saanut asiallista kohtelua" (4,4). Tämän väittämän suhteen vastaajat olivat siis eniten samaa mieltä. Toiseksi eniten samaa mieltä oltiin siitä, että kotihoidon hoitaja käy riittävän usein (4,3). Kaikista väittämistä matalimman kokonaiskeskiarvon sai väittämä "Luonani ei käy liian monta eri hoitajaa" (2,2) ja toiseksi matalimman väittämä "Minua hoitaa pääsääntöisesti samat kotihoitajat" (3,0). Vastaajat olivat näistä väittämistä siis eniten eri mieltä, mikä myös tarkoittaa, että hoitajien vaihtuvuuden suhteen olisi eniten kehitettävää.

Kaikkien väittämien tulosten kokonaiskeskiarvoja vertailtiin vielä myös palvelupiireittäin (edellä esiteltyjen 19 eri väittämän keskiarvojen keskiarvo palvelupiireittäin). Kaikista väittämistä korkeimman kokonaiskeskiarvon sai kotihoidon Etelän palvelupiiri (4,04), eli siellä kotihoidon laatuun oltiin vertailussa kaikista tyytyväisimpiä. Eteläisen palvelupiirin tulos oli viime vuonna kolmanneksi korkein kaikista ja korkein kotihoidon palvelupiireistä. Tulos on tänä vuonna silti viime vuottakin korkeampi, jolloin Etelän palvelupiirin kokonaiskeskiarvo oli 3,93. Kaikista matalimman kokonaiskeskiarvon sai kotihoidon Lännen palvelupiiri (3,73). Myös viime vuonna Lännen palvelupiirin kokonaistulos oli kaikista matalin ja tänä vuonna tulos oli vielä viime vuotta (3,77) matalampi. Palvelutalon kotihoidon vertailussa ostopalvelupiirin tulos (3,84) oli parempi, kuin oman tuotannon palvelupiirillä (3,79). Viime vuonna sekä palvelutalon kotihoidon ostopalvelupiirin että oman tuotannon palvelupiirin tulos oli korkeampi ja ne olivatkin silloin vertailussa ensimmäisenä (osto 3,99) ja toisena (oma tuotanto 3,94). Tänä vuonna ne ovat vertailussa neljännellä sijalla (ostopalvelupiiri, kotihoidon Kotitorin kanssa) ja viidennellä eli toiseksi viimeisimmällä sijalla (oman tuotannon palvelupiiri).

Kuvio 22: Kotihoidon palvelun laatu. Kaikkien väittämien kokonaiskeskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v. 2018.

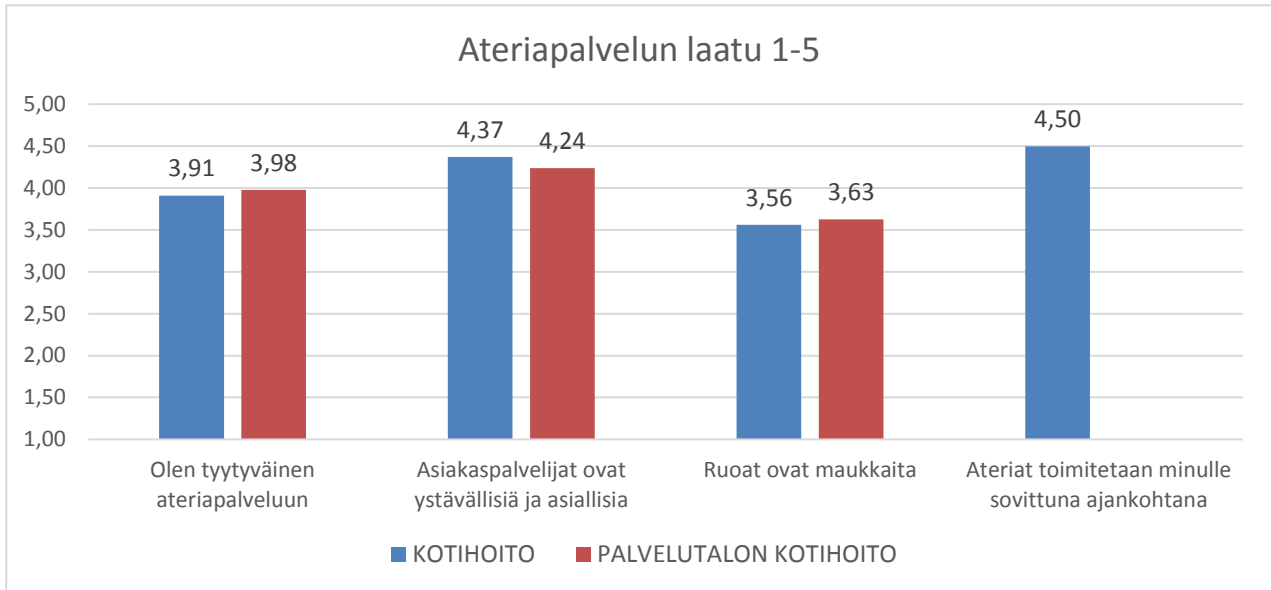


3.5. Tyytyväisyys kotihoidon tukipalveluihin

Selvityksen viidennessä osiossa kartoitettiin vastaajien tyytyväisyyttä kotihoidon tukipalveluihin. Näitä ovat ateria-, siivous-, turva- kauppa- ja päiväkeskuspalvelut. Palvelutalon kotihoidon lomakkeessa ei kysytty kauppa- ja päiväkeskuspalveluista. Edellisen osion tapaan tämäkin osio sisälsi väittämiä, joiden vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1-5 niin, että 1 tarkoittaa ”Täysin eri mieltä” ja 5 ”Täysin samaa mieltä” ja mitä lähempänä viittä vastausten keskiarvot ovat, sitä enemmän väittämästä oltiin samaa mieltä. Tuloksia tarkastellessa on hyvä huomioida, että osa vastaajista on saattanut vastata käyttämiensä yksityisten palvelujen pohjalta. Vaikka lomakkeessa kysyttiin nimenomaan kotihoidon tukipalveluja, osa oli vastannut silti väittämiin, mutta kirjoittanut lomakkeeseen käyttävänsä yksityistä palvelua. Vastauksia kirjatessa näitä vastauksia ei huomioitu.

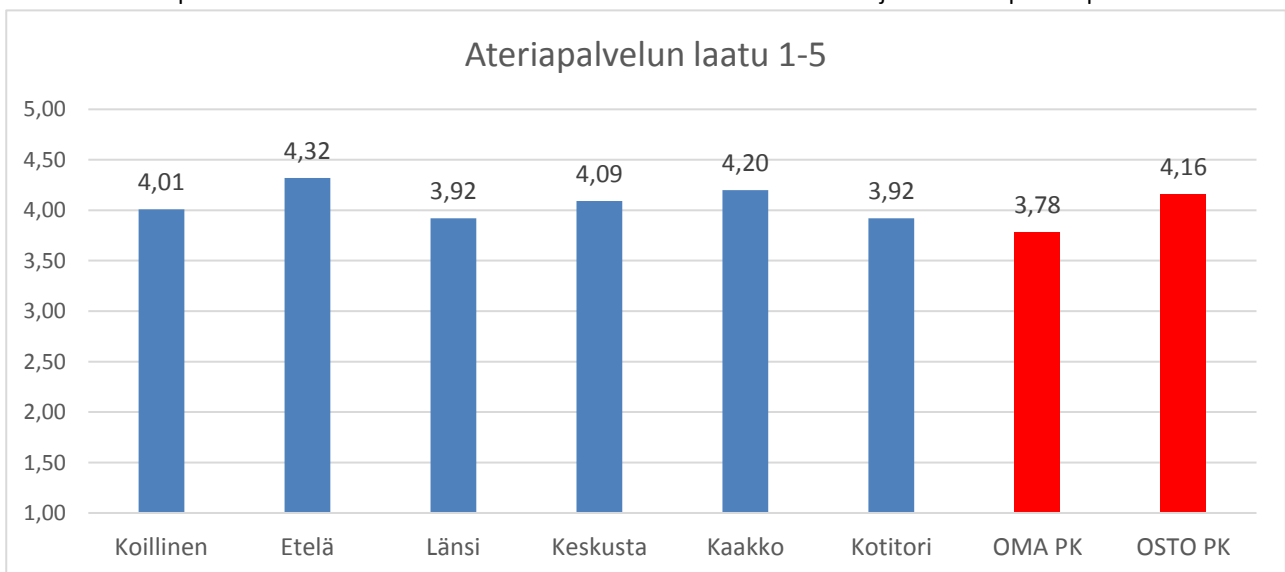
Kokonaisuudessaan vastaajat olivat melko tyytyväisiä kotihoidon ateriapalveluihin. Kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon vastauksia verratessa kotihoidon vastaajat olivat palvelutalon kotihoidon vastaajia useammin sitä mieltä, että ateriapalvelun asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä ja asiallisia. Sen sijaan palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat kotihoidon vastaajia useammin sitä mieltä, että ateriapalvelun ruoat ovat maukkaita ja he vastasivat useammin olevansa tyytyväisiä ateriapalveluun. Tänä vuonna ateriapalvelujen vastausten kokonaiskeskiarvoksi tuli 4,02, mikä on tuloksena melko hyvä. Tulos on hieman matalampi kuin viime vuonna, jolloin kokonaiskeskiarvo oli 4,03.

Kuvio 23: Kotihoidon ateriapalvelun laatu, tulosten keskiarvojen vertailu v. 2018.



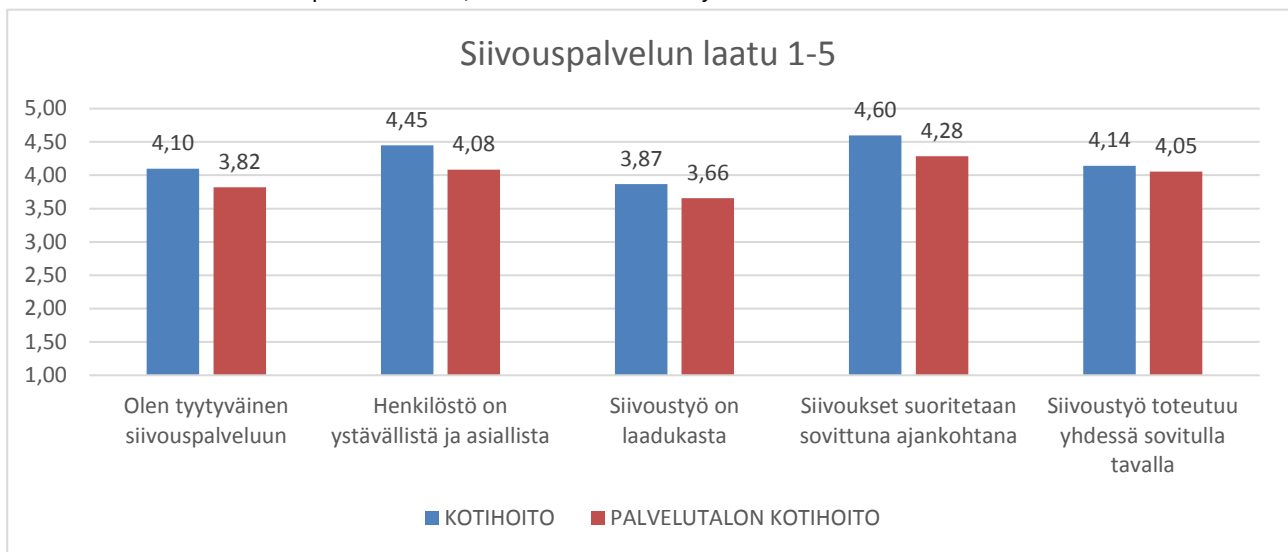
Verrattaessa kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon vastausten kokonaiskeskiarvoja palvelupiireittäin huomataan, että tyytyväisimpiä ateriapalveluun oltiin kotihoidon Etelän palvelupiirissä (4,32) ja tyytymättömiä oltiin palvelutalon kotihoidon oman tuotannon palvelupiirissä (3,78). Kotihoidon palvelupiireistä tyytymättömiä oltiin Lännen ja Kotitorin palvelupiireissä (3,92).

Kuvio 24: Ateriapalvelun laatua koskevien väittämien tulosten kokonaiskeskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v.2018.



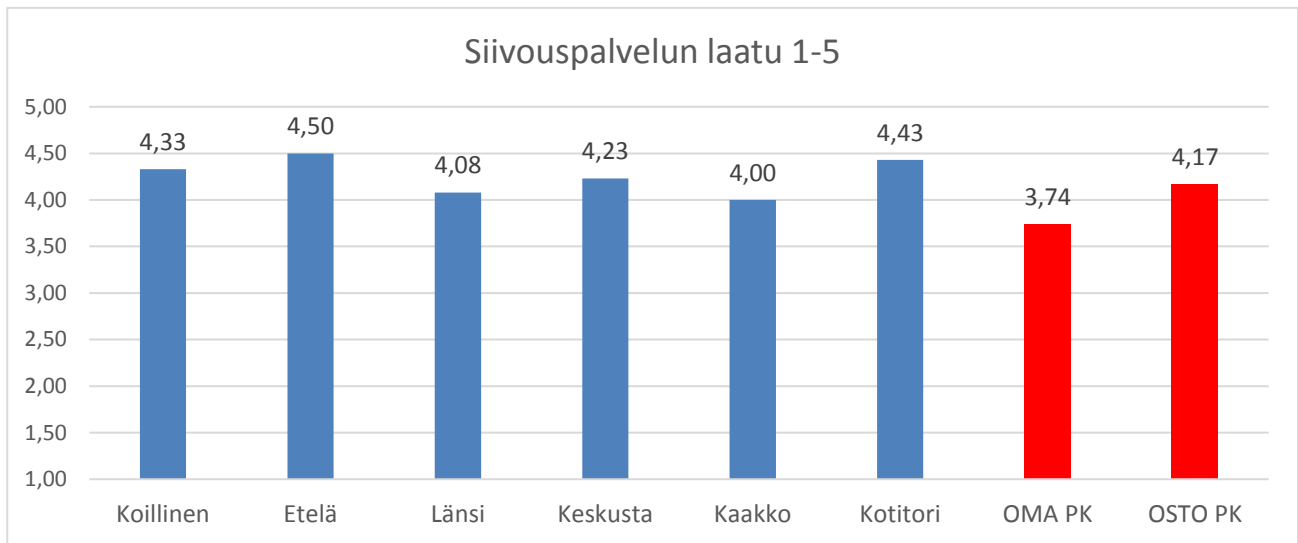
Kaikki vastaajat olivat myös melko tyytyväisiä siivouspalveluun. Kotihoidon vastaajat olivat kuitenkin kaikkien väittämien suhteen selvästi enemmän samaa mieltä, kuin palvelutalon kotihoidon vastaajat. Eniten samaa mieltä oltiin siitä, että siivoukset suoritetaan ennalta sovittuna ajankohtana. Kaikista vähiten vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että siivoustyö on laadukasta. Siivoustyön laadun väittämien kokonaiskeskiarvoksi tuli tänä vuonna 4,10. Viime vuonna tulos oli 4,13, eli tämän vuoden kokonaistulos oli matalampi, kuin viime vuonna.

Kuvio 25: Kotihoidon siivouspalvelun laatu, vastausten keskiarvojen vertailu v. 2018.



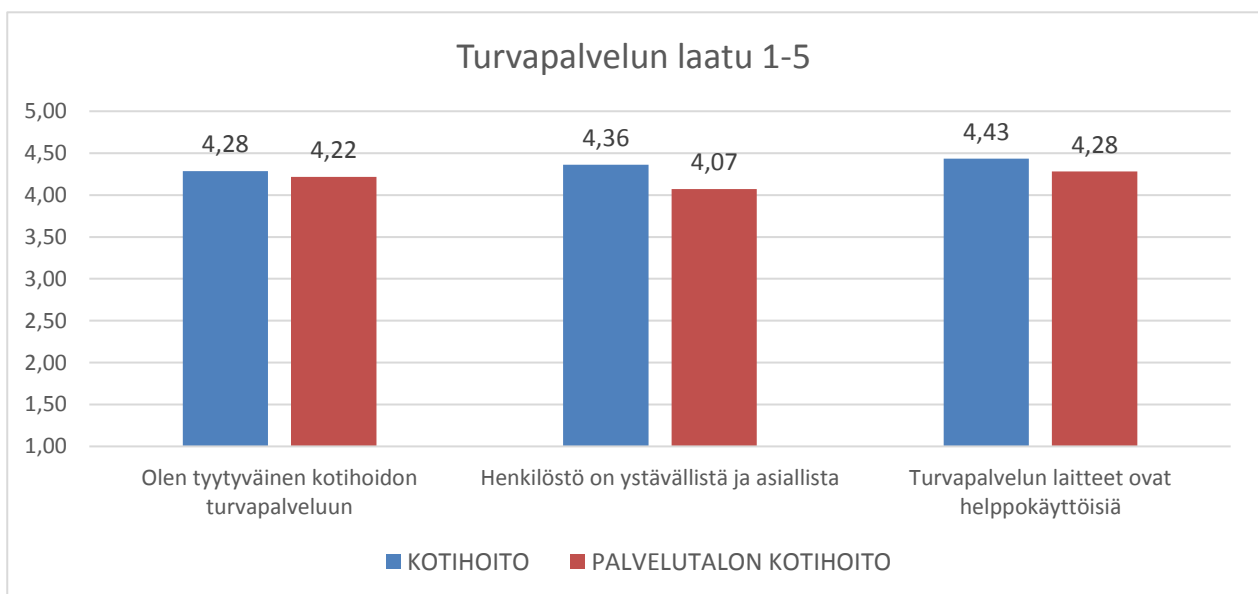
Palvelupiirien kokonaiskeskiarvojen vertailussa kotihoidon Etelän palvelupiirissä oltiin kotihoidon siivouspalveluun tyytyväisimpiä (4,50). Vähiten tyytyväisiä oltiin palvelutalon kotihoidon oman tuotannon palvelupiirissä (3,74). Kotihoidon palvelupiireistä vähiten tyytyväisiä siivouspalveluun oltiin Kaakon palvelupiirissä (4,00).

Kuvio 26: Ateriapalvelun laatua koskevien väittämien tulosten kokonaiskeskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v.2018.



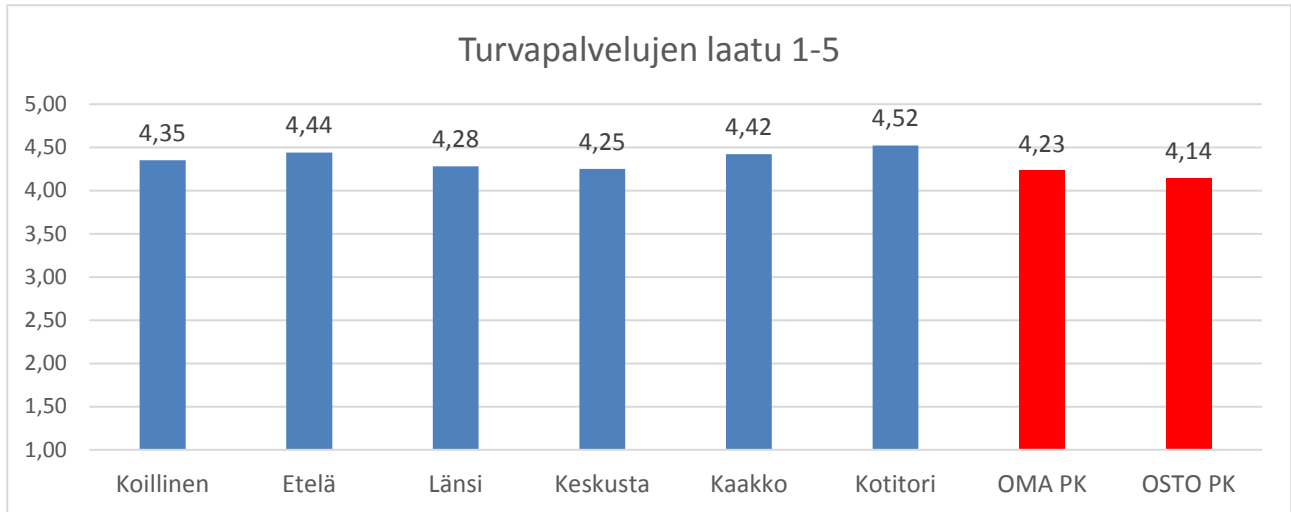
Kaikki vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä turvapalvelun laatuun. Tosin turvapalvelunkin suhteen palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat joka väittämän suhteen hieman useammin eri mieltä, kuin kotihoidon vastaajat. Vastaajat olivat eniten samaa mieltä siitä, että turvapalvelun laitteet ovat helppokäyttöisiä. Turvapalvelun laadun väittämien kokonaiskeskiarvoksi tuli tänä vuonna 4,27. Viime vuonna kokonaiskeskiarvo oli 4,37, joten kokonaistulos on tänä vuonna viime vuotta matalampi.

Kuvio 27: Kotihoidon turvapalvelun laatu, tulosten keskiarvojen vertailu v. 2018.



Palvelupiirien vastausten vertailussa turvapalveluun oltiin tyytyväisimpiä kotihoidon Kotitorin ostopalvelupiirissä (4,52). Tyytymättömiä puolestaan oltiin palvelutalon kotihoidon ostopalvelupiirissä (4,14). Kotihoidon palvelupiireistä tyytymättömiä turvapalveluun oltiin Keskustan palvelupiirissä (4,25).

Kuvio 28: Turvapalvelun laatua koskevien väittämien tulosten kokonaiskeskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v.2018.

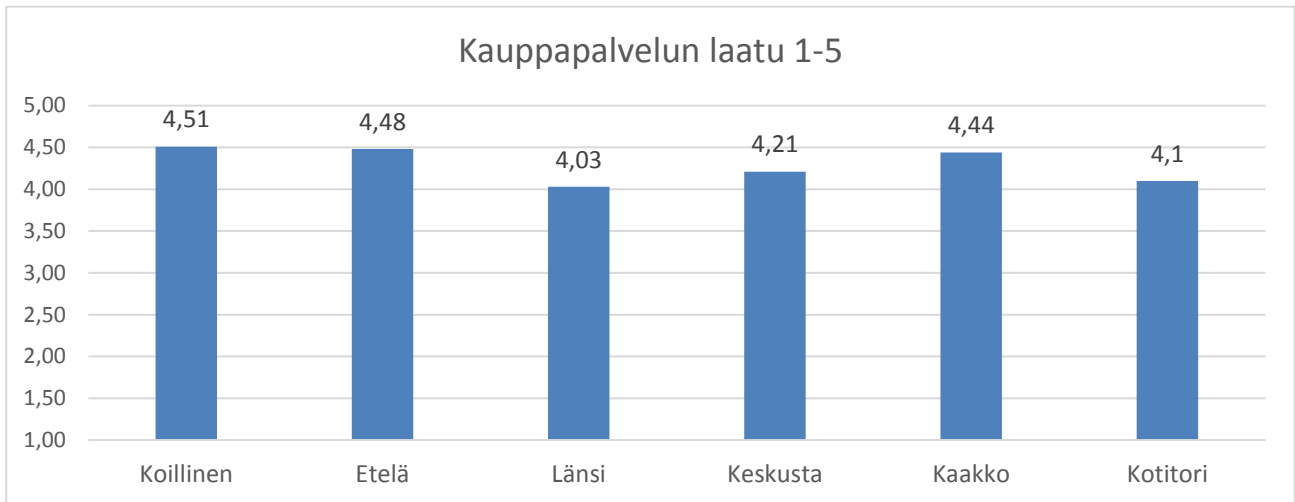


Kotihoidon vastaajille esitettiin vielä kaupp- ja päiväkeskuspalvelujen laatuun liittyviä väittämiä, joita palvelutalon kotihoidon lomakkeessa ei ollut.

Kauppapalvelun kokonaiskeskiarvoksi tuli tänä vuonna 4,27. Tulos on korkeampi kuin viime vuonna, jolloin kauppapalveluiden kokonaiskeskiarvo oli 3,98. Kotihoidon vastaajat olivat eniten samaa mieltä (4,48) siitä, että kauppapalvelun asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä ja asiallisia ja vähiten samaa mieltä (4,05) siitä, että tilatut tuotteet toimitetaan aina.

Palvelupiirien vastausten kokonaiskeskiarvojen vertailussa korkeimmat pisteet sai kotihoidon Koillisen palvelupiiri (4,51), jossa vastaajat olivat siis tyytyväisimpiä kotihoidon kauppapalveluun. Tyytymättömiä oltiin Lännen palvelupiirissä (4,03).

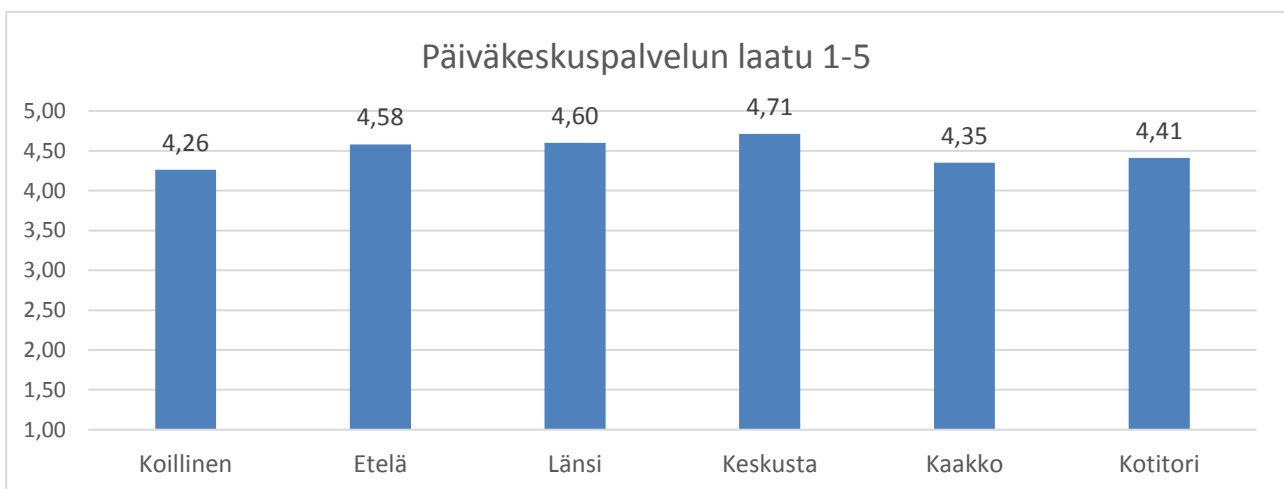
Kuvio 29: Kauppapalvelun laatua koskevien väittämien tulosten kokonaiskeskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v.2018.



Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä kotihoidon päiväkeskuspalveluun. Kotihoidon päiväkeskuspalvelun kokonaiskeskiarvoksi tuli 4,51. Viime vuoden luku oli 4,45, joten kokonaistulos oli tänä vuonna viime vuotta korkeampi. Eniten samaa mieltä oltiin siitä, että päiväkeskuksen henkilökunta on ystävällistä ja asiallista (4,75). Vähiten samaa mieltä oltiin siitä, että päiväkeskus edesauttaa kotona asumista (4,26).

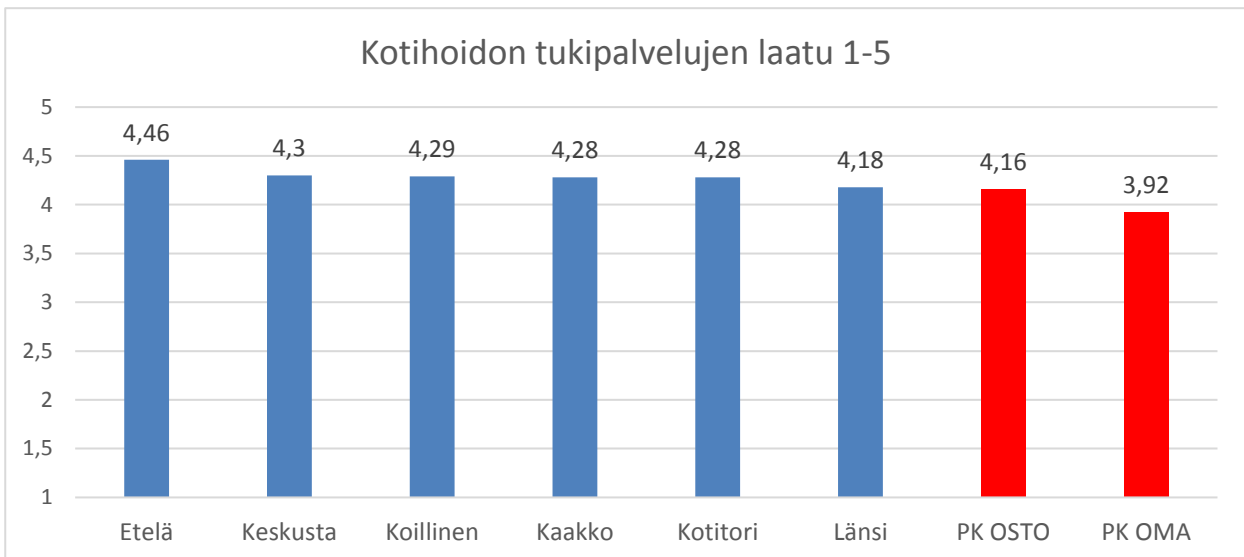
Palvelupiirien kokonaiskeskiarvojen vertailussa tyytyväisimpiä päiväkeskuspalveluun oltiin kotihoidon Keskustan palvelupiirissä (4,71). Vertailussa vähiten tyytyväisiä oltiin kotihoidon Koillisen palvelupiirissä (4,26).

Kuvio 30: Kauppapalvelun laatua koskevien väittämien tulosten kokonaiskeskiarvojen vertailu palvelupiireittäin v.2018.



Kaikkien kotihoidon tukipalvelujen laatua kartoittavien väittämien kokonaiskeskiarvoja tarkasteltaessa tyytyväisimpiä kaikkiin kotihoidon tukipalveluihin oltiin kotihoidon Etelän palvelupiirissä (4,46). Vertailussa vähiten tyytyväisiä oltiin palvelutalon kotihoidon oman tuotannon palvelupiirissä (3,92). Kotihoidon palvelupiireistä vähiten tyytyväisiä oltiin Lännen palvelupiirissä (4,18).

Kuvio 31: Kotihoidon tukipalvelujen laatua kartoittavien väittämien kokonaiskeskiarvot palvelupiireittäin (asteikolla 1-5) v. 2018.



Kotihoidon tukipalveluista kaikista korkeimman kokonaisarvosanan sai päiväkeskuspalvelu (4,51). Vastaajat olivat siis tähän palveluun kaikista tyytyväisimpiä. Seuraavaksi korkeimman kokonaiskeskiarvon saivat turva- ja kauppapalvelu (4,27). Siivouspalvelun kokonaisarvosana on kolmantena (4,10) ja viimeisenä on ateriapalvelu (4,02). Viime vuosiin verrattuna tänä vuonna kotihoidon tukipalvelujen kokonaiskeskiarvo (4,23) oli korkeampi, eli tänä vuonna vastaajat olivat kokonaisuudessaan aiempia vuosia tyytyväisempiä kotihoidon tukipalveluihin.

Kuvio 32: Kotihoidon tukipalvelujen laatua kartoittavien väittämien kokonaistulokset vuosittain (1-5).

	ATERIA	SIIVOUS	TURVA	KAUPPA	PÄIVÄK.	YHT.
2016	3,9	4	4,35	3,71	4,52	4,096
2017	4,03	4,13	4,37	3,98	4,45	4,192
2018	4,02	4,1	4,27	4,27	4,51	4,234

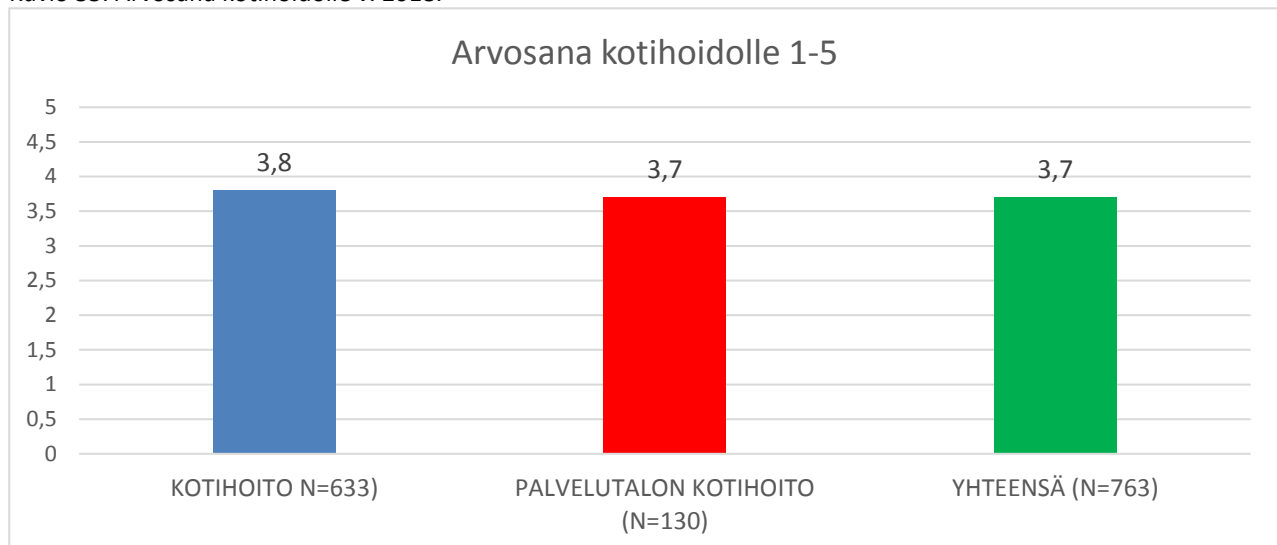
3.5. Kotihoidon kokonaisarviointi

Lomakkeen viimeisessä osiossa kartoitettiin vastaajien kokonaistyytyväisyyttä kotihoitoon. Tässä osiossa kotihoitoa pyydettiin arvioimaan kokonaisuutena ja lisäksi selvitettiin arviointiin vaikuttavia tekijöitä. Lomakkeessa kysyttiin myös, kokeeko vastaaja kotihoidon edesauttavan kotona asumista. Kotihoidon vastaajilta kysyttiin, onko hän käyttänyt Kotitoria, Kotitorilla sijaitsevaa Laitetoria tai Lähitoria. Palvelutalon kotihoidon asiakkailta puolestaan kysyttiin, pääsevätkö he halutessaan osallistumaan palvelutalon järjestämiin tapahtumiin ja harrastustoimintaan sekä saatetaanko heitä niihin tarvittaessa.

3.5.1. Kotihoidon arvosana

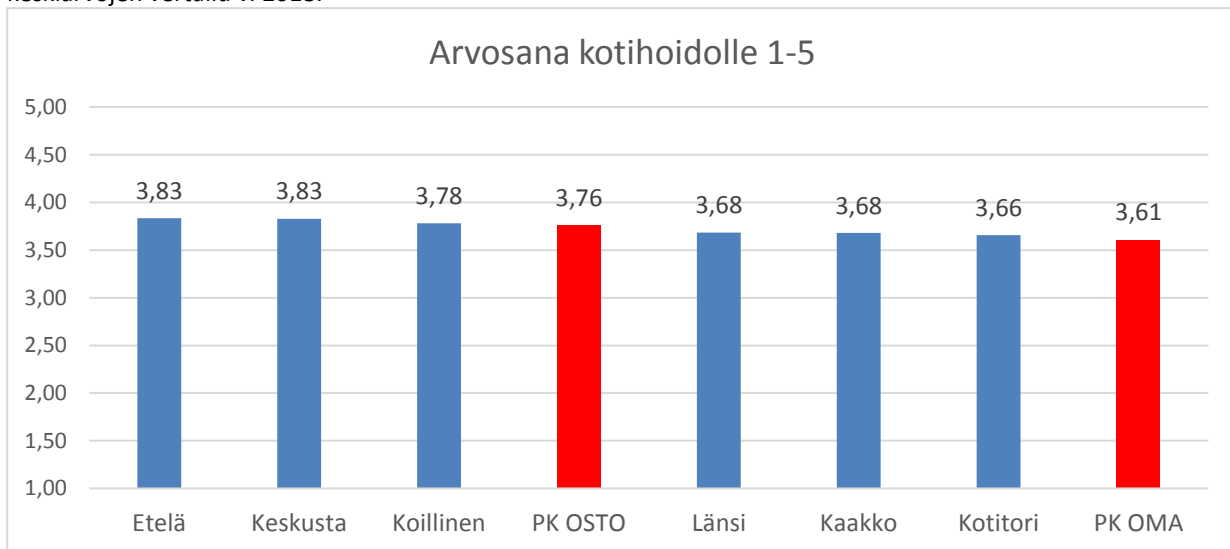
Vuonna 2018 kotihoidolle annettu kokonaisarvosana oli 3,7, eli asteikolla 1-5 se on tyydyttävää parempi arvosana, lähellä hyvää (4) arvosanaa. Tulos on sama, kuin aiempina vuosina. Kotihoidon vastaajat olivat arvioineet kotihoidon hieman paremmaksi, kuin palvelutalon kotihoidon vastaajat. Tulos on linjassa muiden tulosten kanssa, sillä palvelutalon kotihoidon vastaajat olivat hieman tyytymättömämpiä myös kotihoidon palvelujen ja tukipalvelujen laadun arvioinnissa.

Kuvio 33: Arvosana kotihoidolle v. 2018.



Kotihoidolle annettuja kokonaisarvosanoja vertailtaessa palvelupiireittäin huomataan, että Etelän ja Keskustan palvelupiirit saivat korkeimman kokonaisarvosanan kotihoidolle (3,83). Kotihoidon palvelupiirien vertailussa matalimman arvosanan on saanut ostopalvelu Kotitori (3,66). Palvelutalon kotihoidon vastauksien vertailussa ostopalvelupiirin kokonaisarvosana (3,76) oli korkeampi, kuin oman tuotannon palvelupiirin arvosana (3,61).

Kuvio 34: Kotihoidolle annettu kokonaisarvosana. Kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon palvelupiirin arvosanojen keskiarvojen vertailu v. 2018.



Vastaajilta kysyttiin kokonaisarvion jälkeen, mitkä asiat vaikuttavat annettuun arvosanaan. Negatiivisesta palautteesta suuri osa koski hoitajien kiirettä, vaihtuvuutta, tiedonkulun ongelmia, sekä hoitajien osaamattomuutta. Positiivinen palaute puolestaan koski hoitajien ystävällisyyttä, ammattitaitoisuutta ja sitä, että he huomioivat toivotulla tavalla asiakkaan tarpeet ja toiveet. Samat teemat olivat myös viime vuoden selvityksen mukaan arvosanaan vaikuttavia asioita. Seuraavaksi esitetään muutama suora lainaus vastaajien perusteluista.

"Asiat ovat niin persoonakohtaisia: osa hoitajista on helmiä, ja osa sitten vähemmän ammattitaitoisia."

"Henkilökunnan vaihtuvuus. En ole nähnyt oma hoitajaa kuukauteen. Eipä tee mieli kertoa vieraille ihmisille asioitani. Kun kahdessa viikossa joka päivä vaihtuu hoitaja."

"Hoitajat ovat ystävällisiä ja auttavat juuri tarvittavissa toiminnoissa. He myös antavat turvallisuutta ja viihtyisyyttä elämään."

"Lyhyt vierailuaika, kiire, hoitajat eivät puutu sanomiini ongelmiin ja informaatio ei kulje eteenpäin, yksipuolinen asenne ja palvelu hoitajilta."

"Hoitajien vaihtuvuus. Eivät aina tiedä, jos on muutoksia hoidossa tai sairauskäynneissä."

"Lähihoitajille osaamista enemmän, tiedon puutteita on monessa tavallisissakin asioissa: lääkkeet ym. neuvonta-asioita, hoitotoimenpiteitä ei tehdä perusteellisesti. Joukosta erottuu selkeästi he jotka ovat hyviä työssään!"

"Asiallista hoitoa ajallaan (enimmäkseen). Kotihoidon palvelun laatua koskevissa kysymyksissä useassa kohdassa vastaus olisi "riippuu hoitajasta"."

”Osa henkilökunnasta ihania, osa töykeitä ja käskyttävät kuuntelematta, osa seurustelee enemmän puhelimensa kanssa kuin asiakkaansa.”

”Kodinhoitajat tulevat kotikäynnille ajallaan ja ovat todella ystävällisiä ja avuliaitakin. Kaikki ovat huumorintajuisia.”

”Hoitaa sillain kun pitääkin ja istuukin vähän aikaa. Kaikki on hyvin minulle ainakin. Ei hoitajaksi kaikki pääsekkään se on sillä selvä.”

”Henkilökunta on asiallista ja palveluhenkistä.”

”Lämmin suhtautuminen minua kohtaan, hoitajat kuuntelevat minua.”

”Tullaan sovitusti, ollaan ystävällisiä ja tehdään ne asiat, jotka on sovittu. Viestivihko on tärkeä tyttärilleni, jotka käyvät kerran viikossa luonani Turusta ja Helsingistä.”

”Lämmin sydän kaikilla! Kiitos!”

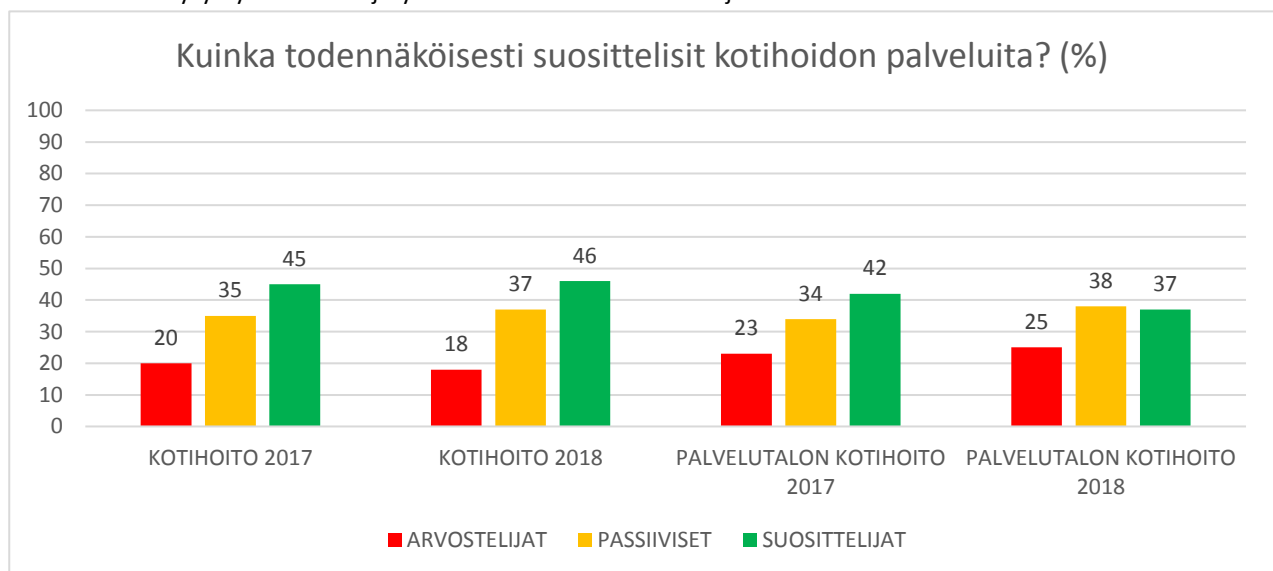
3.5.2. Kotihoidon palveluiden suosittelu

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, kuinka todennäköisesti hän suosittelisi kotihoidon palvelua läheiselleen tai ystävälleen. Vastausvaihtoehtona oli NPS-mittari, jossa vastaaja voi valita mielipidettään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon asteikolla 0-10, jossa numero 0 tarkoittaa ”En suosittelisi” ja 10 tarkoittaa ”Suosittelisin varmasti”. Vastausten perusteella vastaajat voidaan jakaa kolmeen ryhmään: *arvostelijoihin* (0-6), *passiivisiin* (7-8) sekä *suosittelijoihin* (9-10). Tuloksista voi myös laskea palvelun NPS-arvon, joka lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Mainittakoon, että NPS-arvon havaittiin analyysissä olevan samassa suhteessa kotihoidolle annetun arvosanan kanssa, joten NPS-mittari vaikuttaisi tämän havainnon perusteella olevan pätevä mittari palvelun suosittelun todennäköisyyden mittaamiseen.

Kaikkien vastaajien vastaukset mukaan lukien kotihoidon palvelujen NPS-arvoksi tuli tänä vuonna 25,08. NPS-arvon huonoin mahdollinen tulos olisi -100, joka tarkoittaisi sitä, että kaikki vastaajat kuuluvat arvostelijoihin, eli niihin, jotka ovat palveluun tyytymättömiä, eivätkä todennäköisesti suosittelisi sitä ystävilleen ja läheisilleen. Hyväksi tulokseksi lasketaan jo se, että tulos on positiivinen luku ja NPS-arvona 50 olisi arvosanaltaan erinomainen tulos. Kotihoidon tulos (25,08) on siis hyvä. Tulos oli tänä vuonna korkeampi kuin viime vuonna, jolloin tulos oli 24,6, eli kotihoidon asiakkaat suosittelisivat tänä vuonna viime vuotta todennäköisemmin kotihoidon palvelua.

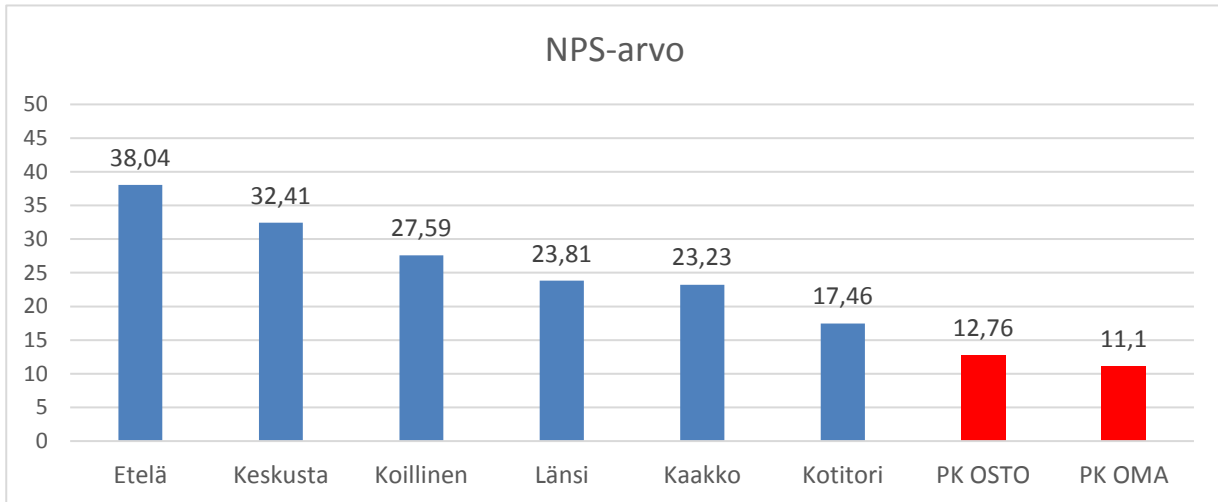
Tänä vuonna kotihoidon vastaajista 46 % ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 37 % kuului kotihoidon palvelujen suosittelijoihin. Kotihoidon suosittelijoiden määrä on tänä vuonna hieman viime vuotta korkeampi, sillä viime vuonna suosittelijoita oli 45 % vastaajista. Sen sijaan palvelutalon kotihoidon osalta tulos on tänä vuonna viime vuotta huonompi, sillä viime vuonna suurempi osa (42 %) on kuulunut suosittelijoihin. Viime vuonna myös arvostelijoita oli palvelutalon kotihoidon vastaajissa vähemmän, 23 %, kun tänä vuonna arvostelijoita oli 25 %. Vuoden 2017 tuloksiin verrattuna kotihoidon tulos oli tänä vuonna viime vuotta parempi, mikä myös selittää tämän vuoden paremman NPS-arvon. Sen sijaan palvelutalon kotihoidon tulos on tänä vuonna viime vuotta huonompi.

Kuvio 35: NPS-kysymyksen vastaajaryhmien vertailu vuosien 2017 ja 2018 vastauksista.



Kotihoidon palvelupiirien tuloksia verrattaessa korkeimman NPS-arvon on saanut Etelän palvelupiiri (38,04). Toiseksi korkein arvo on Keskustan palvelupiirillä (32,41) ja kolmanneksi korkein Koillisella palvelupiirillä (27,59). Neljännellä sijalla on Lännen palvelupiiri (23,81) ja viidennellä sijalla Kaakko (23,23). Kotihoidon palvelupiireistä matalimman NPS-arvon sai ostopalvelupiiri Kotitori (17,46). Palvelutalon kotihoidon palvelupiirien NPS-arvot olivat selkeästi matalammat, kuin kotihoidon palvelupiirien. Palvelutalon kotihoidon ostopalvelupiiri sai korkeamman NPS-arvon (12,76), kuin oman tuotannon palvelupiiri (11,1).

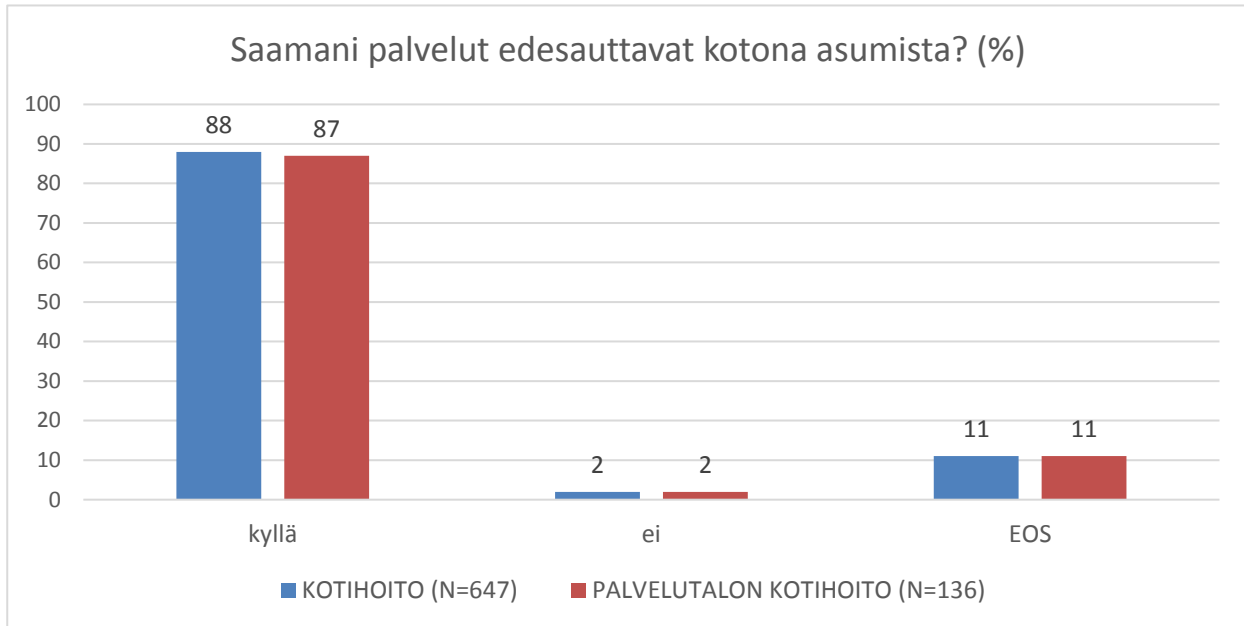
Kuvio 36: Kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon palvelupiirien NPS-arvojen vertailu v. 2018.



3.5.3. Kotihoidon palvelujen merkitys kotona asumiselle

Sekä kotihoidon että palvelutalon kotihoidon vastaajilta kysyttiin, kokevatko he, että heidän saamansa palvelut edesauttavat kotona asumista. Kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon vastauksissa ei ollut tämän kysymyksen suhteen juuri lainkaan eroja. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että saadut palvelut edesauttavat kotona asumista. Tätä mieltä oli 88 % kotihoidon ja 87 % palvelutalon kotihoidon vastaajista. Vain 2 % kummastakin vastaajakategoriasta vastasi kysymykseen kieltävästi ja 11 % oli vastannut, ettei osaa sanoa. Viime vuonna kotihoidon vastaajista 87 % oli sitä mieltä, että kotihoidon palvelut ovat edesauttaneet kotona asumista, joten tänä vuonna vastaajat olivat viime vuotta useammin tätä mieltä. Sen sijaan palvelutalon kotihoidon vastaajat kokivat tänä vuonna harvemmin, että saadut palvelut edesauttavat kotona asumista. Viime vuonna palvelutalon kotihoidon vastaajista 92 % oli vastannut kysymykseen myöntävästi, eikä yksikään ollut vastannut kieltävästi.

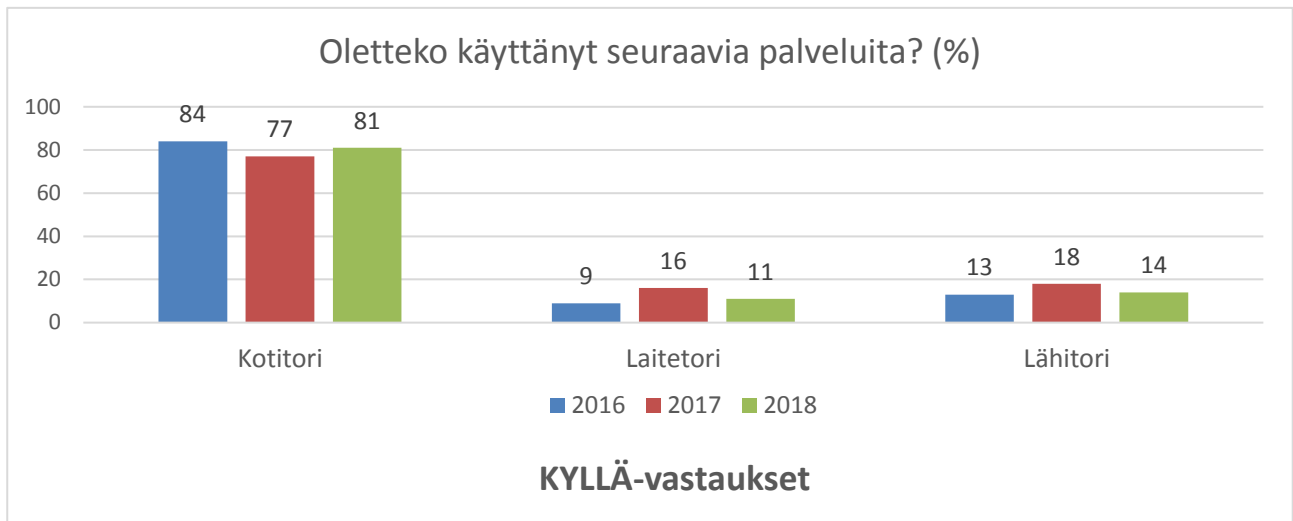
Kuvio 37: Saamani palvelut edesauttavat kotona asumistani. Tulosten vertailu v. 2018.



Kotihoidon asiakkaille suunnatussa lomakkeessa kysyttiin, onko vastaaja käyttänyt Kotitorin, Kotitorilla sijaitsevan Laitetorin, tai Lähitorin palveluja. Kotihoidon vastaajista vain 105 oli vastannut tähän kysymykseen, eli 16 % kaikista vastaajista. Vastausprosentti tähän kysymykseen on täsmälleen sama kuin viime vuonna, jolloin suurin osa vastaajista oli myös jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. Vuonna 2016 vastausprosentti on ollut hieman suurempi, 22 % vastaajista.

Tänä vuonna Kotitorin palveluita vastasi käyttäneensä 81 % kysymykseen vastanneista, eli määrä on suurempi, kuin vuonna 2017, mutta pienempi, kuin vuonna 2016. Viime vuonna 16 % vastanneista vastasi käyttäneensä Laitetorin palveluja, kun tänä vuonna näin vastasi vain 11 %. Vastausprosentti on kuitenkin suurempi kuin vuonna 2016, jolloin 9 % vastasi käyttäneensä Laitetoria. Viime vuonna myös Lähitorin palveluja kertoi käyttäneensä tätä vuotta ja vuotta 2016 suurempi määrä, 18 % vastaajista. Eri vuosien vastausprosentteja vertailtaessa yhtenäistä kehityssuuntaa suurempaan tai pienempään käyttäjämäärään kunkin palvelun kohdalla ei ole havaittavissa.

Kuvio 38: Oletteko käyttänyt seuraavia palveluita? Vuosien 2016, 2017 ja 2018 ”Kyllä”- vastausten vertailu.



Palvelutalon kotihoidon vastaajille suunnatussa lomakkeessa puolestaan kysyttiin, pääsevätkö he halutessaan osallistumaan palvelutalon järjestämiin tapahtumiin ja harrastustoimintaan ja saatetaanko heitä sinne tarvittaessa. Kysymykseen vastanneista (n = 134) 85 % vastasi, että pääsee halutessaan osallistumaan palvelutalon toimintaan ja 15 % vastasi kieltävästi. Viime vuoden selvityksessä 87 % vastasi kysymykseen myöntävästi, joten tulos on sen osalta hieman huonompi ja tänä vuonna hieman pienempi osa vastaajista pääsi halutessaan osallistumaan palvelukodin tapahtumiin. Palvelutalon kotihoidon vastaajista (n = 125) 70 % vastasi, että hänet saatetaan tarvittaessa edellä mainittuihin tapahtumiin. Viime vuonna myös tämä tulos oli parempi, sillä silloin 75 % oli vastannut myöntävästi kysymykseen. Tänä vuonna siis viime vuotta harvempi saatettiin tarvittaessa palvelukodin tapahtumiin.

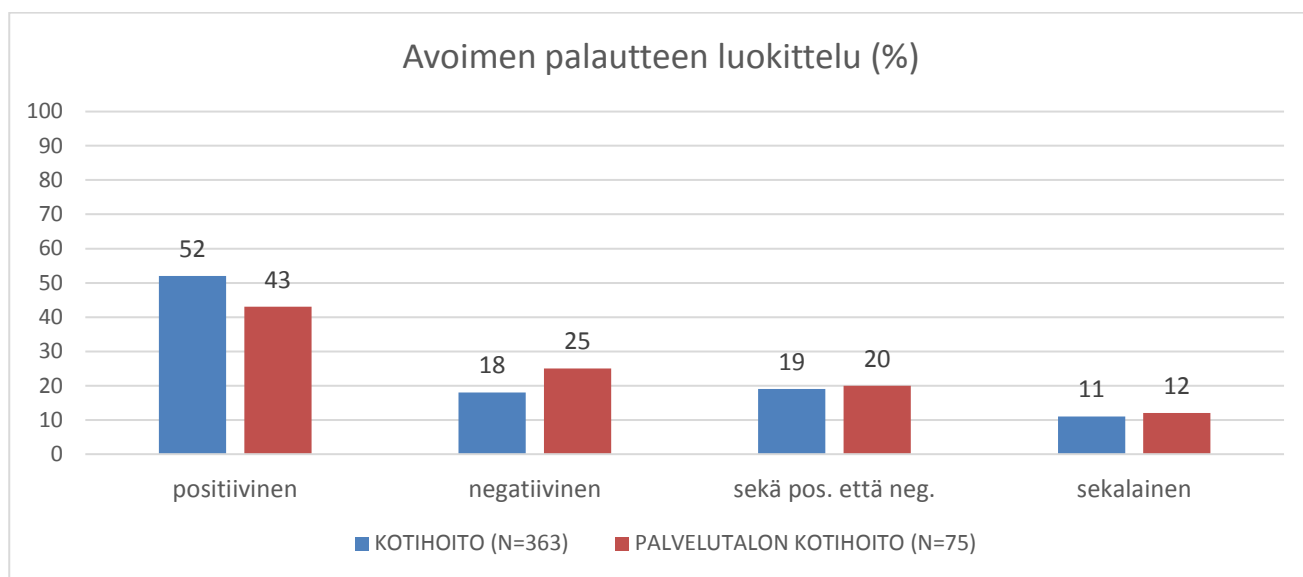
3.5.4. Risuja tai ruusuja kotihoidolle

Kotihoidon vastaajista avointa palautetta antoi 363 vastaajaa ja palvelutalon kotihoidon vastaajista 75 vastaajaa. Kaiken kaikkiaan avointa palautetta antoi 54 % koko kyselyyn vastanneista. Avointa palautetta antaneiden määrä oli hieman pienempi kuin viime vuonna, jolloin 58 % kaikista vastaajista antoi myös avointa palautetta.

Kotihoidon vastaajat (n = 363) antoivat enemmän positiiviseksi luokiteltavaa palautetta, kuin palvelutalon kotihoidon vastaajat (n = 75). Kotihoidon vastaajien palautteista 52 % oli positiivista, kun taas palvelutalon

kotihoidon vastaajien palautteista positiivisia oli 43 %. Palvelutalon kotihoidon vastaajat myös antoivat kotihoidon vastaajia enemmän negatiiviseksi luokiteltavaa palautetta: 25 %, kun vastaava luku oli kotihoidon osalta 18 %. Sekalaisten palautteiden määrä oli suunnilleen sama molemmissa vastaajaryhmissä, samoin oli sekä positiivista että negatiivista palautetta sisältävien palautteiden määrä. Palvelutalon kotihoidon vastaajien suurempi tyytymättömyys kotihoidon vastaajiin verrattuna näkyi siis myös avoimen palautteen osalta.

Kuvio 39: Avoimen palautteen luokittelu ja tulosten vertailu v. 2018.



Positiivinen palaute oli useimmin ”ruusujen lähettämistä” kotihoidolle. Moni vastaaja oli myös nähnyt vaivaa ja piirtänyt ruusun kuvan avoimen palautteen kohtaan. Silloin kun jotain tiettyä asiaa keuhuttiin, keuhuttiin yleensä ihania ja hyviä hoitajia, jotka tekevät parhaansa. Myös asiallista ja empaattista hoitoa keuhuttiin. Moni vastaaja kirjoitti, että on kiitollinen saamastaan avusta, sillä ei pärjäisi kotonaan ilman kotihoitoa.

”Miljoonaa ruusua!”

”Syllillinen ruusuja koko porukalle :)”

”Hoitajista tullut ystäviä, siis iso kimppu ruusuja.”

”Mukavasti lämmittää mieltä, kun ystävällinen ihminen astuu ovesta sisälle.”

”Huomaavaista ja ystävällistä, riittävä huomio potilaalle.”

Negatiivinen palaute koski lähinnä joko liiallista hoitajien vaihtuvuutta, hoitajien kiirettä, hoitajien osaamattomuutta tai tiedonkulun ongelmia. Todella moni kertoi avoimessa palautteessa hoitajien liiallisesta vaihtuvuudesta ja sen mukanaan tuomista ongelmista. Moni kertoi esimerkiksi, että on epämiellyttävää, kun omaan kotiin tulee aina uusi ihminen. Lisäksi uudelle ihmiselle on vastaajien mukaan täytynyt myös selittää aina uudestaan ja uudestaan, millaista apua asiakas tarvitsee ja mihin. Hoitajien vaihtuminen voikin hankaloittaa suhteen luomista hoitajaan, eikä luottamuksellista suhdetta synny välttämättä niin helposti. Osa vastaajista nosti esiin, että tämän takia esimerkiksi avun pyytäminen tuntuu hankalammalta: vieraalta ihmiseltä ei kehtaa pyytää kaikkea, esimerkiksi peseytymisapua. Suuri osa kuitenkin kertoi myös, ettei syytä vaihtuvuudesta ja kiireestä hoitajia, vaan ”koko systeemiä”. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajat ovat hyvin tietoisia hoitajien kiireestä ja suuresta työmäärästä.

Hoitajien vaihtuvuuteen liittyi osaltaan myös tiedonkulun ongelmat. Usea vastaaja toi esiin sen, että henkilökunnan vaihtuessa tiuhaan, olisi tärkeää informoida työntekijöitä kunkin asiakkaan tarpeista ja tilanteesta. Osa omaisista, jotka olivat vastanneet kyselyyn asiakkaan puolesta, kertoivat, että vieraat hoitajat tulevat muistisairaana asiakkaan kotiin ja kyselevät häneltä, mitä apua tarvitaan, eikä asiakas pysty itse muistamaan tällaisia asioita. Huonoa tiedonkulkua hoitajien ja omaisten välillä kritisoitiin myös. Etenkin silloin, kun kotihoidon asiakkaana on huonokuntoinen ikäihminen, omaiset kokivat tärkeänä, että heille informoitaisi läheisensä kunnosta ja tilanteesta enemmän.

”Ainut mikä toimii ajallaan ja moitteettomasti on laskutus! Tuntuu, että mikään ei enää toimi. Kehenkään ei saa yhteyttä ja jos saa, kukaan ei tiedä mistään mitään. Unohdetaan liikaa asioita. Toivomme, että tulevaisuudessa kotihoidon työntekijät joutuvat kokemaan ja näkemään luomansa toiminnon käytännössä.”

”Kotihoidon työntekijöillä on liian kiire, eikä ole oltu sovittua aikaa kohteessa.”

”On vaikea tutustua ihmisiin, koska muisti on huono ja aina on outo ihminen oven raossa. Kai tämä on vain järjestelyn puute. Tuntuu, että mun kodissani juoksee vieraita ihmisiä joka päivä.”

”Henkilökunnan vaihtuvuus ei ole kivaa. Vakituiset hoitajat tuntevat paremmin taustat, sairauksien tarinat ja heillä tutut työskentelytavat.”

”Hoitajat vaihtuvat liian usein. Olisi hyvä, jos olisi yksi ns. vastuuhoitaja, jolta omaiset voisivat saada tietoja. Ns.reissuvihko takaisin!”

Sekä positiiviseksi että negatiiviseksi luokitellussa palautteessa oli annettu molempia. Niiden sisältö oli samanlaista, kuin edellä on kerrottu. Tähän on kuitenkin nostettu muutama palaute myös tästä kategoriasta, jotta vastaajien palautteiden kirjo saa raportissa tilaa.

"1) Hyvää on, että vanhus tuntee olonsa turvalliseksi. 2) Risuja: avun pyytämisessä turvarannekkeen kautta vaikeutta, kun odotetaan esim. vessapytyllä 20-30 min. avun saamista. Lääkkeet pitää antaa käteen ja vahtia, että ne otetaan nyt lääkkeet jätetään pöydälle ja niitä löytyy jatkuvasti lattiaa siivotessa. 3) Hoitajissa paljon vaihtuvuutta; usein on vastaus kyselyyn ollut "en tiedä olen uusi ja vasta tullut sijainen".

"Kotihoidolle punaisia ruusuja. Muuten on kaikki hyvin, mutta tiedonkulku tökkii."

"Toivoisin että hoitajat ei vaihtuisi niin usein. Uusia hoitajia perehdytettäisi pidemmän ajan. Kaikki hoitajat on ystävällisiä ja auttavaisia."

"Plussaa: muutama hyvä hoitaja jotka kuuntelevat ja ovat helläkätisiä. Miinusta: Liikaa uusia hoitajia ja vuokrahoitajia. Eivät tiedä etunimeäni. Liian kiireisiä. Luulevat, että hiljainen ja rauhallinen ihminen on dementoitunut tai huonokuuloinen. Selvjäärkiselle vanhukseksi ei tarvitse lässyttää."

Sekalaiseksi luokitellussa palautteessa esimerkiksi ei kommentoitu suoraan kotihoitoa, vaan kyselylomaketta. Näissä palautteissa osa kritisoi lomakkeen raskautta, kysymysten vaikeutta, osa kirjoitti, että hyvä kun kotihoidon laadusta kysellään ja ollaan kiinnostuneita.

"Hienoa, että palautetta kysellään, toivottavasti sillä on vaikutusta myös käytännön tasolla!"

Viime vuoden tuloksiin verrattaessa tänä vuonna avointen palautteiden suhteen tulos on hieman viime vuotta parempi: tänä vuonna positiivista palautetta oli hiukan enemmän ja negatiivista palautetta vähemmän.

4. Yhteenveto

Kysely toimitettiin kirjeitse yhteensä 1626:lle kotihoidon asiakkaalle, joista kotihoidon asiakkaita oli 1318 ja palvelutalon kotihoidon asiakkaita 308. Kotihoidon asiakkaista 51 % vastasi kyselyyn, palvelutalon kotihoidon asiakkaista vastasi 45 %. Vastanneista kotihoidon ja palvelutalon kotihoidon asiakkaista suurin osa oli naisia ja iältään 85–94-vuotiaita. Suurin osa oli siviilisäädyltään leski ja asui yksin. Kyselyyn oli useimmiten vastattu toisen henkilön avustuksella.

Suurin osa kaikista asiakkaista asui mieluiten nykyisessä kodissaan, mutta palvelutalon kotihoidon asiakkaat olivat kotihoidon asiakkaita harvemmin tätä mieltä. Palvelutalon kotihoidon asiakkaista edellisvuotta pienempi osa asui mieluiten nykyisessä kodissaan, kun taas kotihoidon asiakkaista edellisvuotta suurempi osa asui mieluiten kotonaan (eikä haluaisi asua mieluummin palvelutalossa).

Kuten viime vuonnakin, kaikista asiakkaista suurin osa koki, ettei haluaisi lisää apua kotona asumiseen. Niistä jotka halusivat lisää apua, suurempi osa oli kotihoidon kuin palvelutalon kotihoidon asiakkaita. Palvelupiirien vertailussa kotihoidon ostopalvelu Kotitorin asiakkaat kaipasivat eniten lisää apua ja vähiten lisää apua kaivattiin Etelän palvelupiirissä. Palvelukodin kotihoidon ostopalvelupiirin asiakkaat kaipasivat enemmän lisäapua, kuin oman tuotannon palvelupiirin.

Kaikista asiakkaista suurin osa koki kotona asumisen turvalliseksi, mutta kotihoidon asiakkaat kokivat näin hieman palvelukodin asiakkaita harvemmin. Tänä vuonna viime vuotta suurempi osa kotihoidon asiakkaista koki kotona asumisen turvalliseksi. Kotona asuminen koettiin vertailussa useimmin turvalliseksi kotihoidon Etelän palvelupiirissä ja vähiten kotihoidon Lännen palvelupiirissä. Palvelutalon kotihoidon palvelupiirien vertailussa oman tuotannon palvelupiirissä kotona asuminen koettiin useammin turvalliseksi, kuin ostopalvelupiirissä, mutta ero ei ollut suuri. Suurin osa kaikista asiakkaista myös koki asuinympäristönsä ja kotinsa olevan esteetön, mutta palvelutalon kotihoidon asiakkaat olivat useammin tätä mieltä. Viime vuoteen verrattuna tänä vuonna useampi kotihoidon asiakas koki asuinympäristönsä ja kotinsa esteettömäksi, kun taas tänä vuonna harvempi palvelukodin asiakas koki näin.

Suurimman osan luona vieraili säännöllisesti läheisiä tai omaisia, mutta vapaaehtoistyöntekijöitä vieraili vain harvalla. Kotihoidon asiakkailla kävi vieraita hieman enemmän, kuin palvelutalon kotihoidon vastaajilla. Kaikista vastaajista suurin osa koki joskus olevansa yksinäinen. Palvelutalon kotihoidon asiakkaat kokivat kotihoidon asiakkaita useammin olevansa usein yksinäisiä. Viime vuoteen verrattuna tänä vuonna suurempi osa kaikista asiakkaista koki yksinäisyyttä usein. Eniten yksinäisyyteen nähtiin vaikuttavan, jos ystävät ja läheiset vierailisivat enemmän. Toiseksi eniten ääniä oli saanut ulkoilu- ja saattoseuran saaminen ja kolmanneksi eniten kotihoidon pidempi vierailu.

Suurin osa kaikista asiakkaista koki, että on voinut vaikuttaa hyvin kotona tapahtuvan hoidon ja palveluiden suunnitteluun. Palvelutalon kotihoidon asiakkaat kokivat näin kotihoidon asiakkaita useammin. Viime vuoteen verrattuna palvelutalon kotihoidon asiakkaat kokivat tänä vuonna useammin, että ovat saaneet vaikuttaa erittäin hyvin tai hyvin, kun taas kotihoidon asiakkaat kokivat näin edellisvuotta harvemmin. Omainen tai muu läheinen oli osallistunut kotona saatavan hoidon ja palvelujen suunnitteluun suurimmalla osalla asiakkaista.

Kotihoidon asiakkaista niukka enemmistö koki, että hänellä on kotihoitaja, jolle voi kertoa luottamuksellisia asioita. Sen sijaan palvelutalon kotihoidon asiakkaista suurin osa koki, ettei näin ole. Kaakon ja Koillisen

palvelupiireissä asiakkaat kokivat vertailussa useimmin, että heillä on kotihoitajaan luottamuksellinen suhde, kun taas vähiten näin koettiin palvelutalon kotihoidon oman tuotannon palvelupiirissä. Kotihoidon palvelupiireistä näin koettiin vähiten Lännen palvelupiirissä. Viime vuoteen verrattuna kotihoidon asiakkaista useampi koki tänä vuonna, että hänellä on kotihoitajaan luottamuksellinen suhde, kun taas palvelutalon kotihoidon asiakkaista tänä vuonna huomattavasti viime vuotta harvempi koki näin.

Kotihoidon asiakkaat olivat jokseenkin sitä mieltä, että hänen omaisiinsa pidetään riittävästi yhteyttä. Palvelutalon kotihoidon asiakkaat kokivat näin kotihoidon asiakkaita harvemmin. Sen sijaan palvelupiirien vertailussa kaikista eniten näin koettiin palvelutalon kotihoidon ostopalvelupiirissä. Kaikista vähiten näin koettiin palvelutalon oman tuotannon palvelupiirissä, joka selittää palvelutalojen kotihoitoa huonompaa yhteistulosta. Kotihoidon palvelupiireistä näin koettiin eniten Keskustan palvelupiirissä ja vähiten Lännen palvelupiirissä. Viime vuoteen verrattuna palvelutalon kotihoidon asiakkaista edellisvuotta pienempi osa koki, että hänen omaisiinsa pidetään riittävästi yhteyttä.

Kaikki asiakkaat olivat jokseenkin sitä mieltä, että hänen kanssaan keskustellaan riittävästi hänen hoitoaan koskevista asioista. Kotihoidon asiakkaat olivat palvelutalon asiakkaita useammin tätä mieltä. Kotihoidon Etelän palvelupiirin asiakkaat kokivat eniten, että hänen kanssaan keskustellaan hoitoa koskevista asioista. Kotihoidon palvelupiireistä vähiten näin koettiin Lännen palvelupiirissä. Kaikista vähiten näin koettiin kuitenkin palvelutalon kotihoidon oman tuotannon palvelupiirissä. Viime vuoteen verrattuna tänä vuonna kotihoidon asiakkaista hieman suurempi osa koki, että hänen kanssaan keskustellaan hoidosta riittävästi.

Kaikista asiakkaista suurin osa suhtautui kielteisesti siihen, että osa kotihoidosta korvattaisi teknologian hyödyntämisellä. Tänä vuonna asiakkaat kuitenkin suhtautuivat hieman viime vuotta myönteisemmin ja palvelutalon kotihoidon asiakkaat suhtautuivat tähän hieman myönteisemmin, kuin kotihoidon asiakkaat.

Tänä vuonna kotihoidon palvelun laadun kokonaiskeskiarvoksi tuli 3,86, mikä on parempi tulos, kuin aiempina vuosina (3,85). Asiakkaat olivat siis hieman aiempia vuosia tyytyväisempiä palvelun laatuun. Viime vuoteen verrattuna tänä vuonna useampi oli sitä mieltä, että hoitajat ovat ammattitaitoisia, mutta harvempi sitä mieltä, että hoitajat ovat yhteistyökykyisiä. Viime vuoden tuloksiin verrattuna tänä vuonna hieman suurempi osa asiakkaista oli sitä mieltä, että hänen luonaan ei käy liian monta eri hoitajaa ja häntä hoitaa pääsääntöisesti samat kotihoitajat. Tänä vuonna oltiin viime vuotta enemmän myös sitä mieltä, että hoitaja saapuu sovitulla aikavälillä ja että hoitajien yhteystiedot löytyvät helposti.

Asiakkaat olivat väittämistä eniten samaa mieltä siitä, että ovat saaneet asiallista kohtelua ja kotihoitaja käy riittävän usein. Eniten väittämistä eri mieltä oltiin siitä, että liian monta eri hoitajaa käy asiakkaan luona ja että asiakasta hoitaa pääsääntöisesti samat hoitajat. Kotihoidon laatua mittaavien väittämien teemoista korkeimman kokonaiskeskiarvon sai hoidon laatuun liittyvät väittämät, eli kotipalvelun hoitoon ollaan kaikista tyytyväisimpiä. Toiseksi korkeimman kokonaiskeskiarvon sai kotihoidon palvelun yleistä laatua koskevat väittämät ja eniten kehitettävää vaikuttaisikin olevan kotihoidon käytännöissä, joita koskevat väittämät saivat selvästi matalimman kokonaiskeskiarvon.

Tänä vuonna kaikkien kotihoidon palvelun laatua koskevien väittämien tulosten keskiarvojen vertailussa korkeimman (eli ”parhaimman”) tuloksen sai kotihoidon Etelän palvelupiiri ja matalimman sai kotihoidon Lännen palvelupiiri. Palvelutalon kotihoidon vertailussa ostopalvelupiirin tulos oli oman tuotannon palvelupiiriä korkeampi, mutta molempien kokonaistulokset olivat tänä vuonna viime vuotta matalammat.

Kotihoidon tukipalveluista oltiin kaikista tyytyväisimpiä päiväkeskuspalveluun. Toiseksi korkeimman kokonaistuloksen saivat kauppa- ja turvapalvelu, siivouspalvelu oli kolmantena ja ateriapalvelu oli vertailussa viimeisenä. Viime vuosiin verrattuna kotihoidon tukipalvelujen kokonaiskeskiarvo oli tänä vuonna korkeampi, eli tänä vuonna asiakkaat olivat kokonaisuudessaan aiempia vuosia tyytyväisempiä kotihoidon tukipalveluihin.

Kaikkien kotihoidon tukipalvelujen kokonaiskeskiarvojen vertailussa tyytyväisimpiä kotihoidon tukipalveluihin oltiin kotihoidon Etelän palvelupiirissä. Vähiten tyytyväisiä oltiin palvelutalon kotihoidon oman tuotannon palvelupiirissä. Kotihoidon palvelupiireistä vähiten tyytyväisiä oltiin Lännen palvelupiirissä.

Kotihoidolle annettu kokonaisarvosana oli tänä vuonna 3,7, eli lähempänä hyvää kuin tyydyttävää arvosanaa. Tulos on sama, kuin aiempina vuosina. Palvelutalon kotihoidon asiakkaiden antama kokonaisarvosana kotihoidolle oli hieman huonompi, kuin kotihoidon asiakkaiden antama arvosana. Palvelupiirien kotihoidon kokonaisarvosanojen vertailussa korkeimman arvosanan saivat Etelän ja Keskustan palvelupiirit. Matalimman arvosanan sai palvelutalon kotihoidon oman tuotannon palvelupiiri. Kotihoidon palvelupiireistä matalimman arvosanan sai ostopalvelupiiri Kotitori.

Tänä vuonna kotihoidon NPS-arvo oli 25,08, eli tulos on hyvä. Tänä vuonna NPS-arvo myös oli viime vuotta korkeampi, eli tänä vuonna kotihoidon asiakkaat suosittelisivat todennäköisemmin kotihoidon palvelua, kuin viime vuonna. Tänä vuonna kotihoidon asiakkaista suosittelijoita oli enemmän, kuin viime vuonna, kun taas palvelutalon kotihoidon asiakkaista suosittelijoita oli viime vuotta vähemmän. Korkeimman NPS-

palvelupiirien vertailussa sai kotihoidon Etelän palvelupiiri ja kotihoidon palvelupiireistä matalimman arvon sai ostopalvelupiiri Kotitori. Palvelutalon kotihoidon NPS-arvot olivat huomattavasti matalammat, kuin kotihoidon. Palvelutalon kotihoidon ostopalvelupiirin NPS-arvo oli kuitenkin korkeampi, kuin oman tuotannon palvelupiirin.

Suurin osa kaikista asiakkaista oli sitä mieltä, että hänen saamansa kotihoidon palvelu edesauttaa kotona asumista. Tänä vuonna kotihoidon asiakkaat olivat viime vuoteen verrattuna useammin tätä mieltä, mutta palvelutalon kotihoidon asiakkaat olivat harvemmin tätä mieltä viime vuoteen verrattuna.

Harva kotihoidon asiakas oli vastannut kysymyksiin Kotitorin, Laitetorin ja Lähitorin palveluista. Kysymykseen vastanneista valtaosa oli käyttänyt Kotitoria, pieni osa Lähitoria ja kaikista pienin osa Laitetoria. Viime vuoteen verrattuna vastaajista suurempi osa oli käyttänyt Kotitoria, mutta pienempi osa oli käyttänyt Laitetoria ja Lähitoria, kuin viime vuonna. Palvelutalon kotihoidon asiakkaista suurin osa vastasi pääsevänsä halutessaan osallistumaan palvelutalon järjestämiin tapahtumiin ja harrastustoimintaan ja vastasi, että tarvittaessa hänet saatetaan niihin. Viime vuoteen verrattuna tänä vuonna pienempi osa palvelutalon kotihoidon asiakkaista vastasi pääsevänsä osallistumaan halutessaan. Tänä vuonna myös pienempi osa vastasi, että tarvittaessa hänet saatetaan näihin tapahtumiin.

Kyselyssä annetusta avoimesta palautteesta suurin osa oli positiivista. Positiivisessa palautteessa keuhuttiin hoitajia, saatua hoitoa ja kiitettiin saadusta avusta. Negatiivisessa palautteessa kritisoitiin pääasiassa liiallista hoitajien vaihtuvuutta ja kiirettä, tiedonkulun ongelmia sekä hoitajien ammattitaitoa. Sekalaisessa palautteessa kommentoitiin kyselylomakkeen raskautta, kiitettiin kyselyn toteuttamisesta ja toivottiin, että kyselyn tuloksilla on myös käytännön vaikutuksia. Tänä vuonna positiivista palautetta oli enemmän kuin viime vuonna ja negatiivista vähemmän.

Selvityksen tulosten pohjalta voidaan todeta, että pääasiassa kotihoidon asiakkaat ovat melko tyytyväisiä kotihoitoon. Kotihoidon hoitajat olivat suurin positiivisen palautteen kohde, kun taas hoitajien vaihtuvuus ja kiire vaikuttaisivat olevan asiakkaita eniten haittaavia asioita. Tänä vuonna kotihoidon asiakkaiden tulokset olivat useassa kohtaa parantuneet viime vuodesta. Sen sijaan palvelutalon kotihoidon asiakkaiden tulokset olivat useassa kohtaa huonontuneet viime vuodesta. Lisäksi tänä vuonna palvelutalon kotihoidon asiakkaat olivat kotihoidon asiakkaisiin verrattuna tyytymättömämpiä moneen asiaan.

Lähteet

Sosiaali- ja terveysministeriö (2018) Kotihoito ja kotipalvelut:

<http://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>

Viitattu: 10.4.2018

Tampereen kaupunki (2016) Ikäihmisten palveluopas:

<https://www.tampere.fi/tiedostot/o/662H1a3IE/ikiopaspainoon.pdf>

Viitattu: 13.4.2018

Tampereen kaupunki (2018c) ikäihmisten palvelut kotona asuvalle, kuvapuhelupalvelu:

<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/kotona-asuvalle/palvelut/kuvapuhelupalvelu.html>

Viitattu: 10.4.2018

Tampereen kaupunki (2018b) ikäihmisten palvelut kotona asuvalle, lääkäripalvelut:

<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/kotona-asuvalle/palvelut/laakaripalvelut.html>

Viitattu: 10.4.2018

Tampereen kaupunki (2018a) kotihoito:

<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/kotona-asuvalle/kotihoito.html>

Viitattu: 10.4.2018

Tampereen kaupunki (2014) kotihoidon kriteerit

https://www.tampere.fi/liitteet/k/unnamed_7034/Kotihoidon_kriteerit_paivitetty_12.2.2014.pdf

Viitattu: 10.4.2018

Tampereen kaupunki (2018d) Tampereen kaupungin palvelu- ja vuosisuunnitelma 2018:

https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/s/2Qn95AWpX/sotelan_palvelu-ja_vuosisuunnitelma_2018_lk.pdf

Viitattu 10.4.2018

Tampereen kaupunki (2018e) palvelutalon kotihoito:

<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/kotona-asuvalle/kotihoito/palvelutalon-kotihoito.html>

Viitattu: 10.4.2018

Tampereen kaupunki (2018e) vanhusneuvoston tavoitteet:

<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/vanhusneuvosto/tavoitteet.html>

Viitattu: 10.4.2018

THL (2018) Säännöllisen kotihoidon asiakkaat marraskuussa 2017. Tilastoraportti 19/2018, 24.5.2018.

Suomen virallinen tilasto, Kotihoidon laskenta 30.11.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136406/Tr19_18.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Viitattu: 15.6.2018

Tilastokeskus (2018), väestörakenne

https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Viitattu: 10.4.2018

Liite 1

TAMPEREEN KAUPUNKI
KOTIHOIDON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2018

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KOTIHOIDON ASIAKKAILLE

1. TAUSTAMUUTTUJAT

Merkitkää ruksilla oikea vaihtoehto

Vastaajan tiedot:

Sukupuoli: Nainen

Mies

Muu

Ikä:

Alle 65 vuotta

65-74-vuotias

75-84-vuotias

85-94-vuotias

Yli 95-vuotias

Siviilisäätty:

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

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 (kotihoidon asiakkaat) 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. Vierailleeko luonanne säännöllisesti lähisukulainen tai muu läheinen ystävä?

Kyllä

Ei

9. Vierailleeko luonanne säännöllisesti vapaaehtoistyöntekijä?

Kyllä

Ei

10. Koen olevani yksinäinen

Usein

Joskus

En koskaan

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

Merkitkää ruksilla oikea vaihtoehto

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

Erittäin hyvin

Hyvin

Jossain määrin

En ollenkaan

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

Kyllä, omainen

Kyllä, joku muu

Ei

3. Onko teillä kotihoitaja tai kotihoitajia, jolle voitte kertoa luottamuksellisia asioitanne?

Kyllä

Ei

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. Omaisiini pidetään riittävästi yhteyttä

1 2 3 4 5

5. Kanssani keskustellaan hoitoani koskevista asioista

1 2 3 4 5

6. Minusta olisi mukavampaa, jos osan avusta saisi ilman kotikäyntiä Esimerkiksi: Ottaisin lääkkeitä muistuttavasta automaattista itse tai tuttu hoitaja kysyisi vointiani kuvapuhelimella

Kyllä

Ei

4. ARVIOIKAA SEURAAVIA KOTIHOIDON PALVELUN LAATUUN LIITTYVIÄ VÄITTÄMIÄ

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

5. ARVIOIKAA SEURAAVIA KOTIHOIDON TUKIPALVELUUN LIITTYVIÄ VÄITTÄMIÄ

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 (vain koihoidon asiakkaille)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 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 päiväykseltään hyviä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Tilaamani tuotteet toimitetaan minulle sovittuna ajankohtana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

En käytä kauppapalvelua

Päiväkeskuspalvelut (vain kotihoidon asiakkaille)

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 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

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

1 = Huono

2 = Välttävä

3 = Tyydyttävä

4 = Hyvä

5 = Erinomainen

Mitkä ovat tärkeimmät asiat, jotka vaikuttavat antamaanne arvosanaan?

2. Kuinka todennäköisesti suosittelisitte kotihoidon palveluita läheisillenne/ystävillenne?

Ympyröikää mielipidettä kuvaava vaihtoehto, kun 0=En suosittelisi ja 10=Suosittelisin varmasti

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Saamani palvelut edesauttavat kotona asumistani.

Kyllä

Eivät

En osaa sanoa

4. Oletteko käyttänyt seuraavia palveluita? (Kotihoidon asiakkaat)

Kotitori

Kotitorilla sijaitseva laitetori

Lähtötori

5. Pääsettekö halutessanne osallistumaan palvelutalon järjestämiin tapahtumiin ja ohjelmaan? (Palvelutalon kotihoidon asiakkaat)

Kyllä

Ei

6. Saatetaanko teidät tarvittaessa edellä mainittuihin tapahtumiin? (Palvelutalon kotihoidon asiakkaat)

Kyllä

Ei

Antakaa ruusuja ja risuja kotihoidolle:

Olkaa hyvä ja palauttakaa kyselylomake kirjekuoren mukana tullessa vastauskuoressa 16.5.2018 mennessä.

KIITOS VASTAUKSISTANNE!