

## ASIAKASTYYTYVÄISYYS KOTIHOIDON PALVELUISSA

Hämeenlinnassa toteutetaan vuosittain ikäihmisten kotihoidon asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla seurataan asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun, sekä kerätään kehittämiskohteita palvelun laadun parantamiseksi. Hämeenlinnan kaupungilla on 11 kotihoidon toimipistettä, eri puolilla kaupunkia. Kotihoito toteutetaan pääsääntöisesti kaupungin oman henkilöstön toimintana, vain Kauriala Myllymäen kotihoidon toteuttaa Attendo.

Vuoden 2019 kyselyyn vastasi 30,1 % kotihoidon asiakkaista. Palvelun laatua mitattiin 9 eri väittämän avulla. Vastausten perusteella kotihoidon palvelu koetaan ystävälliseksi ja asiakkaat kokevat tulevansa kohdelluksi hyvin. Palveluiden koettiin myös vastaavan tarpeisiin. Valtaosa vastaajista oli tyytyväisiä palveluun.

### **Tärkeimpiä kehittämiskohteita tiedon kulku ja hoitosuhteiden pysyvyys**

Kyselyn perusteella tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi nousi tiedonkulku hoitajien ja omaisten välillä. Tiedonkulun haasteet ovat näkyneet myös aikaisemmissa kyselyissä ja tilanteen parantamiseksi ollaan parhaillaan kartoittamassa erilaisia teknisiä ratkaisuja omaisviestinnän kehittämiseksi.

Yleisin avoimissa vastauksissa esitetty huoli liittyi hoitajien vaihtuvuuteen. Erityisesti muistisairaiden asiakkaiden läheiset toivoivat mahdollisimman pysyviä hoitosuhteita. Hämeenlinnan kotihoidon tavoitteena on taata mahdollisimman vähäinen hoitajien vaihtuvuus. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka käy ensisijaisesti asiakkaan luona. Lisäksi työvuorosuunnittelua kehitetään mahdollisimman pienen vaihtuvuuden turvaamiseksi.

### **Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset julkaistaan kaupungin verkkosivuilla**

Tiedonkulun parantamiseksi ja omahoitajuuden vahvistamiseksi on tehty ja tehdään edelleen erilaisia toimenpiteitä. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista julkaistaan koosteet, jotka löytyvät Hämeenlinnan kaupungin kotihoidon verkkosivuilta. Kotihoidon työyksiköt laativat asiakastyytyväisyyskyselystä kehittämistoimenpiteet, yhdessä henkilöstön kanssa, joka toimitetaan asiakkaalle kotiin.

Ikäihmisten palvelujen johtaja

*Satu Ala-Kokko*

# KEHITTÄMISKOHTEET RENGON KOTIHOIDOSSA

Rengon kotihoidossa asiakastyytyväisyyskyselyssä keskiarvoksi annettiin 4,3.

KOTIHOIDON ASIAKASTYYTYVÄISYYS, ASTEIKKO 1-5*	Rengon kotihoito
saan yhteyden minua hoitaviin kotihoidon työntekijöihin	4,3
saamani tieto on riittävää ja ymmärrettävää	4,4
tiedonkulku hoitajien ja omaisten välillä on riittävää	4,3
kotihoidon työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa ja voin luottaa heihin	4,4
koen oloni turvalliseksi	4,3
palvelu on ystävällistä ja minua kohdellaan hyvin	4,3
kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat	3,8
kotihoito huomioi toiveeni	4,2
saamani kotihoidon palvelut vastaavat tarpeitani	4,4
<b>Keskiarvo 2019</b>	<b>4,3</b>

\*Vastausvaihtoehdot: 1= täysin eri mieltä, 2=melko eri mieltä, 3=ei samaa mieltä mutta ei eri mieltäkään, 4=melko samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä

- Rengon kotihoitoa piti erinomaisena tai hyvänä 70,0 %
- Tukea ja kannustusta, arjen toiminnoissa koki saavansa 85,7 %
- Kuntouttamisen ja toimintakyvyn ylläpitäminen toteutui 44,4 %
- Asiakkaiden toiveet huomioitiin 70,0 %
- Kotihoitopalvelut vastasivat asiakkaiden tarpeita 80,0 %
- Rengon kotihoitoa suosittelisi muille 66,7 %

Rengon kehittämiskohteiksi nousivat:

- 1) Turvallisuuden tunteen ja riittävien palveluiden varmistaminen  
Hoito- ja palveluneuvottelujen pitäminen asiakkaiden ja omaisten kanssa  
Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen asiakkaiden tarpeita vastaaviksi  
Asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutumisen tukeminen ja osallistaminen päivittäisissä toiminnaissa
- 2) Vuorovaikutus ja kohtaaminen  
Ystävällinen kohtaaminen sekä asiakkaan toiveiden huomioiminen

- Kiitos, kun vastasitte asiakastyytyväisyyskyselyyn ja autatte meitä kehittämään kotihoitopalvelua entistä paremmaksi
- Lisätietoa ikäihmisille tarkoitetuista palveluista antaa ikäihmisten palveluneuvonta, puhelimen 03 621 3103, arkisin kello 9-16 tai ikäihmisten.neuvonta@hameenlinna.fi

Syysterveisin, Rengon kotihoidon henkilökunta

**Palveluyksikön esimies**

*Tarja Nykänen*