

# Asiakastyytyväisyys 2021

## Kotihoitopalvelut

Ikäihmisten palvelut

---



## Sisällysluettelo

1	Kotihoidon asiakkaat tyytyväisiä.....	3
1.1	Taustatietoa kotihoitoyksiköistä ja vastaajista .....	3
1.2	Kotihoitopalveluyksiköt ja kyselyyn vastanneiden määrä .....	4
2	Tyytyväisyys kotihoitopalveluun .....	5
2.1	Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyyteen.....	5
2.2	Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon .....	6
2.3	Tyytyväisyys avun saantiin ja turvallisuuteen .....	7
2.4	Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen.....	8

---

# 1 Kotihoidon asiakkaat tyytyväisiä

Kotihoitopalvelun asiakastyytyväisyys kyselyyn vastanneet henkilöt ovat tyytyväisiä saamaansa kotihoitopalveluun. Enemmistö vastaajista antoi kotihoitopalvelulle arvosanan 4–5. Toimintakyvyn tukeminen jäi arvosanaltaan alle 4, joten se on yksi tulevista kehittämisaalueista.

Asiakastyytyväisyyden laatua arvioitiin neljän (4) eri kysymyskokonaisuuden avulla, niistä saatiin seuraavat kokonaisarvosanat kotihoitopalvelulle:

- Tyytyväisyys, kotihoitopalvelun ystävällisyyteen, arvosana 4,45
- Tyytyväisyys, kotihoitopalvelun tiedon saantiin ja yhteydenpitoon, arvosana 4,17
- Tyytyväisyys, kotihoitopalvelun avun saantiin ja turvallisuuteen, arvosana 4,29
- Tyytyväisyys, toimintakyvyn tukemiseen, arvosana 3,06.

**Asiakastyytyväisyyskoosteen luvussa 2**, tarkastellaan kotihoidon laatua kokonaisuutena.

## 1.1 Taustatietoa kotihoitoyksiköistä ja vastaajista

Kotihoidossa on kahdeksan (8) säännöllistä kotihoitopalvelua toteuttavaa kotihoitoyksikköä. Kotihoitoyksiköiden palvelut toteutetaan pääsääntöisesti Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen toimesta. Hämeenlinnan kaupungin kotihoitoyksiköitä ovat: Hauho-, Lammi-Tuulos-, Itäinen-, Keinusaari-, Linnanniemi-, Kalvola-, Rengon kotihoito yksiköt. Poikkeuksena on Kauriala-Myllymäen kotihoito, joka toteutetaan ostopalveluna Attendon toimesta.

- Lisäksi on kaksi (2) kotihoito yksikköä Akuutti ja Hilka, jotka toimivat koko Hämeenlinnan alueella. Näiden yksiköiden asiakkaat vastasivat oman kotihoitoyksikkönsä kyselyyn.

Vuoden 2021 kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin vastauksia kokonaisuudessaan 341, joka on noin 34,8 % kotihoidon säännöllisestä asiakasmäärästä (907).

- Pääsääntöisesti asiakkaat vastasivat kyselyyn itse 168 (53,5 %)
  - Omaisensa kanssa vastasi 117 (37 %) ja 26 henkilöä vastasi asiakkaan puolesta.
  - Alle 65-vuotiaita oli 3,9 % eli 13 henkilöä
  - Alle 80-vuotiaita 25,8 % eli 85 henkilöä
  - Yli 80-vuotiaita 70,3 % eli 218 henkilöä
  - Pääsääntöisesti (239 eli 71,5 %) asiakkaista sai kotihoitoa useita kertoja päivässä tai useita kertoja viikossa.
-

## 1.2 Kotihoitopalveluyksiköt ja kyselyyn vastanneiden määrä

Kotihoidossa on yhdeksän (9) säännöllistä kotihoitopalvelua toteuttavaa kotihoitoyksikköä. Kotihoitoyksiköiden palvelut toteutetaan pääsääntäisesti Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen toimesta. Poikkeuksena on Kauriala-Myllymäen kotihoito, joka toteutetaan ostopalveluna Attendon toimesta. **Lisäksi on kaksi (2) kotihoito yksikköä** Akuutti ja Hilikka, jotka toimivat koko Hämeenlinnan alueella. Näiden yksiköiden asiakkaat ovat vastanneet asuinalueensa mukaisen kotihoitoyksikön kyselyyn.

Taulukko 1. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneet

Kotihoitoalue	Asiakasmäärä	Vastanneet	Vastaus%
Hauho	63	24	38,1
Kauriala-Myllymäki	117	61	52,1
Linnanniemi	170	40	23,5
Lammi-Tuulos	132	37	28,0
Itä	155	59	38,1
Keinusaari	77	37	48,1
Jukola	106	25	23,6
Renko	37	11	29,7
Kalvola	50	22	44,0
<b>Yhteensä</b>	<b>907</b>	<b>316</b>	<b>34,8 %</b>

Vuoden 2021 kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin vastauksia kokonaisuudessaan 341, joka on noin 34,8 % kotihoidon säännöllisestä asiakasmäärästä (907).

## 2 Tyytyväisyys kotihoitopalveluun

Asiakastyytyväisyyskyselyn arviointiasteikko oli 1–5: 1 Täysin eri mieltä – 5 Täysin samaa mieltä

- Suurimmaksi osaksi vastanneet (341) antoivat arvosanaksi 4–5.
- Tutustu ikäihmisten kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin.
- Kotihoitoyksiköt määrittelevät tulosten perusteella kotihoitoyksikkönsä kehittämisalueet. Kehittämiskohteiksi nostetaan asiakokonaisuudet, joiden arvosana jää alle 4.00.

### 2.1 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyyteen

Ystävällisen kohtelun kysymyskokonaisuuteen vastasi 338 henkilöä. Kysymyskokonaisuus sai 1337 vastausta.

- Palvelun ystävällisyys sai kokonaisarvosanan 4,45.

Taulukko 2. Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen

Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=338
Palvelu on ystävällistä	4,50
Minua kohdellaan hyvin	4,53
Kotihoidon työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa	4,39
Kotihoidon työntekijöihin voi luottaa	4,39
<b>Kokonaisarvosana</b>	<b>4,45</b>

## 2.2 Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon

Tiedon saanti ja yhteydenpito kysymyskokonaisuuteen vastasi 338 henkilöä. Kysymyskokonaisuus sai 1323 vastausta.

- Tiedon saanti ja turvallisuus sai kokonaisarvosanaksi 4,17.

Taulukko 3. Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon

Tyytyväisyys tiedon saanti ja yhteydenpito. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=338
Saamani tieto on riittävää	4,05
Saamani tieto on ymmärrettävää	4,33
Saan tarvittaessa yhteyden kotihoidon työntekijöihin	4,36
Tiedonkulku hoitajien ja omaisten välillä on riittävää	3,92
<b>Kokonaiskeskiarvo 2021</b>	<b>4,17</b>

## 2.3 Tyytyväisyys avun saantiin ja turvallisuuteen

Tyytyväisyyteen avun saanti ja turvallisuus kysymyskokonaisuuteen vastasi 335 henkilöä.

Kysymyskokonaisuus sai 1317 vastausta.

- Avun saanti ja turvallisuus sai kokonaisarvosanaksi 4,29.

Taulukko 4. Tyytyväisyys avun saantiin ja turvallisuuteen

Tyytyväisyys avun saanti ja turvallisuus. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=335
Kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat	4,23
Kotihoito huomioi toiveeni	4,25
Koen oloni turvalliseksi	4,38
Saamani kotihoidon palvelut vastaavat tarpeitani	4,28
<b>Kokonaiskeskiarvo 2021</b>	<b>4,29</b>



## 2.4 Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen

Tyytyväisyyteen toimintakyvyn tukemisen kysymyskokonaisuuteen vastasi 312 henkilöä.

Kysymyskokonaisuus sai 1488 vastausta.

- Toimintakyvyn tukeminen, sai kokonaisarvosanaksi 3,06.

Taulukko 5. Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen

Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=312
Kotihoito tukee ja kannustaa minua arjen toiminnoissa	3,60
Minulle on tehty kotihoidon liikuntasuunnitelma	2,90
Toimintakykyäni ylläpidetään	3,22
Toimintakykyäni kuntoutetaan	2,84
Extra-aika ja mielekäs tekeminen hoitajan kanssa	2,73
<b>Kokonaiskeskiarvo 2021</b>	<b>3,06</b>

Kotihoitopalvelujen laatua mittaavien asiakokonaisuuksien arvosana tavoitteeksi on laitettu 4,00. Toimintakyvyn tukemisessa on vielä paljon tehtävää, että päästään tavoitteeseen.

Vaikka kotihoitopalvelut ovat tärkeä kokonaisuus ikäihmisten elämässä, niin muitakin toimijoita tarvitaan. Toimintakyvyn ylläpitäminen on monen asian kokonaisuus, jotka yhdessä vaikuttavat kotihoitoasiakkaiden toimintakykyyn ja virkeyteen.

- Toimintakyvyn tukemiseen tarvitaan, kotihoitopalvelun lisäksi myös asiakkaan omaiset, tuttavat, ystävät jne.
- Kotihoitoyksiköt valitsevat kehittämiskohteet, alle 4,00 jäävistä arvosanoista.

**Tutustu kotihoitoyksiköiden asiakastyytyväisyyteen:** [Kotihoito - Hämeenlinna \(hameenlinna.fi\)](https://www.hameenlinna.fi/kotihoito).