

Asiakastyytyväisyys 2021

Hauhon kotihoito

Ikäihmisten palvelut

Sisällysluettelo

1	Kotihoidon asiakkaat tyytyväisiä.....	3
1.1	Kotihoitopalveluyksiköt ja kyselyyn vastanneiden määrä	3
1.2	Kotihoitoasiakkaiden ikäjakauma ja palvelujen toistuvuus	4
2	Kotihoitoyksiköiden arvosanavertailu	4
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, vertaillaan kotihoidon laatua asiakastyytyväisyyskyselyn kokonaistuloksiin ja Jukolan kotihoitoyksikön tuloksia.

1.1 Kotihoitopalveluyksiköt ja kyselyyn vastanneiden määrä

Kotihoidossa on seitsemän (7) 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. Lisäksi on kaksi (2) kotihoito yksikköä Akuutti ja Hilikka, jotka toimivat koko Hämeenlinnan alueella.

Poikkeuksena on Kauriala-Myllymäen kotihoito, joka toteutetaan ostopalveluna Attendon toimesta.

Näiden yksiköiden asiakkaat ovat vastanneet asuinalueensa mukaiseen kotihoitoyksikön kyselyyn.

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

1. Pääsääntöisesti asiakkaat vastasivat kyselyyn itse 168 (53,5 %)
2. Omaisansa kanssa vastasi 117 (37 %) ja 26 henkilöä vastasi asiakkaan puolesta.

1.2 Kotihoitoasiakkaiden ikäjakauma ja palvelujen toistuvuus

- 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 kyselyyn vastanneista asiakkaista 71,5 % (239) sai kotihoitopalvelua useita kertoja päivässä tai useamman kerran viikossa.

2 Kotihoitoyksiköiden arvosanavertailu

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

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

2.1 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyyteen

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

- Hauhon kotihoidossa vastaajia 23 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 92 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,45 ja Hauhon kotihoito 4,61.

Taulukko 1. Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen

Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=338	Hauhon kotihoito n=23
Palvelu on ystävällistä	4,50	4,61
Minua kohdellaan hyvin	4,53	4,61
Kotihoidon työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa	4,39	4,70
Kotihoidon työntekijöihin voi luottaa	4,39	4,52
Kokonaisarvosana	4,45	4,61

2.2 Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon

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

- Hauhon kotihoidossa vastaajia 23 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 91 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,17 ja Hauhon kotihoito 4,31.

Taulukko 2. Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon

Tyytyväisyys tiedon saanti ja yhteydenpito. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=338	Hauhon kotihoito n=23
Saamani tieto on riittävää	4,05	3,91
Saamani tieto on ymmärrettävää	4,33	4,48
Saan tarvittaessa yhteyden kotihoidon työntekijöihin	4,36	4,43
Tiedonkulku hoitajien ja omaisten välillä on riittävää	3,92	4,41
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,17	4,31

2.3 Tyytyväisyys avun saantiin ja turvallisuuteen

Tyytyväisyyteen avun saanti ja turvallisuus kysymyskokonaisuuteen vastasi 335 henkilöä.

Kysymyskokonaisuus sai 1317 vastausta.

- Hauhon kotihoidossa vastaajia 22 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 88 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,29 ja Hauhon kotihoito 4,30.

Taulukko 3. Tyytyväisyys avun saanti ja turvallisuus

Tyytyväisyys avun saanti ja turvallisuus. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=335	Hauhon kotihoito n=22
Kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat	4,23	4,36
Kotihoito huomioi toiveeni	4,25	4,27
Koen oloni turvalliseksi	4,38	4,45
Saamani kotihoidon palvelut vastaavat tarpeitani	4,28	4,09
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,29	4,30

2.4 Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen

Tyytyväisyyteen toimintakyvyn tukemisen kysymyskokonaisuuteen vastasi 312 henkilöä.

Kysymyskokonaisuus sai 1488 vastausta.

- Hauhon kotihoidossa vastaajia 22 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 108 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 3,06 ja Hauhon kotihoito 3,41.

Taulukko 4. Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen

Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=312	Hauhon kotihoito n=22
Kotihoito tukee ja kannustaa minua arjen toiminnoissa	3,60	3,45
Minulle on tehty kotihoidon liikuntasuunnitelma	2,90	3,45
Toimintakykyäni ylläpidetään	3,22	3,73
Toimintakykyäni kuntoutetaan	2,84	3,55
Extra-aika ja mielekäs tekeminen hoitajan kanssa	2,73	2,80
Kokonaiskeskisarvo 2021	3,06	3,41

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 oman kotihoitoyksikkösi asiakastyytyväisyyteen: [Kotihoito - Hämeenlinna \(hameenlinna.fi\)](https://www.hameenlinna.fi).