

Asiakastyytyväisyys 2021

Itäinen kotihoito

Ikäihmisten palvelut

Sisällysluettelo

1	Kotihoidon asiakkaat tyytyväisiä palveluun.....	3
2	Taustatietoa kotihoidon asiakastyytyväisyydestä	4
2.1	Asiakkaiden ikäjakauma ja kotihoitopalvelujen toistuvuus	4
2.2	Kotihoitopalveluyksiköt ja kyselyyn vastanneiden määrä	5
3	Tyytyväisyys kotihoitopalveluun - arvosanavertailu.....	6
3.1	Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyys.....	6
3.2	Tyytyväisyys tiedon saanti ja yhteydenpito	7
3.3	Tyytyväisyys avun saanti ja turvallisuus	8
3.4	Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen.....	9

1 Kotihoidon asiakkaat tyytyväisiä palveluun

Kotihoitopalvelukyselyyn vastanneet henkilöt ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Suurin osa vastaajista antoi kotihoitopalvelulle arvosanan 4-5. Kehitettävät asiat asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella ovat mm.:

Toimintakyvyn tukeminen on ikäihmisten palvelujen ensisijainen kehittämiskohde, jotta oma hyvä elämä kotona on mahdollista. Toimintakyvyn tukeminen vaikuttaa kokonaisvaltaisesti jokaisen hyvinvointiin. Toimintakyky ja hyvinvointi on kattava kokonaisuus, erilaisia asioita mm.:

- Unen laatu, lääkitys, mieliala, terveydentila, ravitsemus, ulkoilu, harrastukset, virikkeet ja ihmissuhteet.

Toimintakyvyn tukeminen ja hyvinvointiin tarvitaan kotihoitopalvelujen lisäksi asiakasta tukemaan omaiset, ystävät, läheiset ja muut toimijat, jotta mielekäs elämä kotona on mahdollista.

Ikäihmisten palvelujen kotihoidossa toimintakykyä ja omaa hyvää elämää voidaan tukea mm. :

- Mahdollistamalla asiakkaille Extra-aikaa, sekä toteuttamalla toimintakykyyn ja kuntoutukseen liittyvää liikuntasuunnitelmaa.
- Tukemalla ja kannustamalla asiakasta, mutta pyritään välttämään puolesta tekemistä. Tehdään asioita yhdessä ja avustetaan asiakasta arjessa. Erilaiset pienetkin kotityöt ylläpitävät niin kuntoa kuin mieltäkin.

Ikäihmisten palvelun kotihoidossa tavoitearvosanaksi on asetettu 4.00.

2 Taustatietoa kotihoidon asiakastyytyväisyydestä

Ensisijaisesti asiakastyytyväisyyttä arvioitiin asteikolla 1–5. Arviointiin liittyvä kysymyspatteristo sisälsi 11 kysymystä, jotka painottuvat palvelun ystävällisyyteen, avun saantiin ja turvallisuuteen, sekä tiedon saantiin ja yhteydenpitoon.

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.

2.1 Asiakkaiden ikäjakauma ja kotihoitopalvelujen 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.

2.2 Kotihoitopalveluyksiköt ja kyselyyn vastanneiden määrä

Kotihoidossa on yhdeksän (9) säännöllistä kotihoitopalvelua toteuttavaa kotihoitoyksikköä. Kotihoitoyksiköiden palvelut toteutetaan pääsääntöisesti 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 mukaiseen kotihoitoyksikön kyselyyn.

Taulukko 1. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneet

Kotihoitoalue	Asiakasmäärä	Vastanneiden määrä ja %-osuus asiakasmäärästä
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 %)
Yhteensä	907	316 (34,8 %)

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

3 Tyytyväisyys kotihoitopalveluun - arvosanavertailu

Asiakastyytyväisyyskyselyn arvosanat olivat 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 kehittämisaalueet. Kehittämiskohteiksi nostetaan asiakokonaisuudet, joiden arvosana jää alle 4,00.

3.1 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyys

Ystävällinen kohtelu sisälsi neljä (4) kysymystä, joissa vastaajia yhteensä 1337. Ystävällisen kohtelun kysymyskohtainen vastaajamäärä 338 henkilöä. Itäisessä kotihoidossa vastaajia 59 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 231 vastausta.

- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,45 ja Itäinen kotihoito 4,63.

Taulukko 2. Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen

Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=338	Itäinen kotihoito n=59
Palvelu on ystävällistä	4,50	4,66
Minua kohdellaan hyvin	4,53	4,74
Kotihoidon työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa	4,39	4,52
Kotihoidon työntekijöihin voi luottaa	4,39	4,61
Kokonaisarvosana	4,45	4,63

3.2 Tyytyväisyys tiedon saanti ja yhteydenpito

Tiedon saanti ja yhteydenpito sisälsi neljä (4) kysymystä, jossa vastaajia yhteensä 1323. Tiedon saanti ja turvallisuus kysymyskohtainen vastaajamäärä oli 338 henkilöä.

- Itäisessä kotihoidossa vastaajia 59 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 228 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,17 ja Itäinen kotihoito 4,39.

Taulukko 3. Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon

Tyytyväisyys tiedon saanti ja yhteydenpito. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=338	Itäinen kotihoito n=59
Saamani tieto on riittävää	4,05	4,47
Saamani tieto on ymmärrettävää	4,33	4,60
Saan tarvittaessa yhteyden kotihoidon työntekijöihin	4,36	4,36
Tiedonkulku hoitajien ja omaisten välillä on riittävää	3,92	4,11
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,17	4,39

3.3 Tyytyväisyys avun saanti ja turvallisuus

Avun saanti ja turvallisuus sisälsi neljä (4) kysymystä, jossa vastaajia yhteensä 1317.

Kysymyskokonaisuuteen vastasi 335 henkilöä.

- Itäisessä kotihoidossa vastaajia 58 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 228 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,29 ja Itäinen kotihoito 4,53.

Taulukko 4. Tyytyväisyys avun saanti ja turvallisuus

Tyytyväisyys avun saanti ja turvallisuus. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=335	Itäinen kotihoito n=58
Kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat	4,23	4,61
Kotihoito huomioi toiveeni	4,25	4,54
Koen oloni turvalliseksi	4,38	4,52
Saamani kotihoidon palvelut vastaavat tarpeitani	4,28	4,47
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,29	4,53

3.4 Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen

Toimintakyvyn tukeminen sisälsi viisi (5) kysymystä, jossa vastaajamäärä 1488.

Kysymyskokonaisuuteen vastasi 312 henkilöä.

- Itäisessä kotihoidossa vastaajia 54 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 255 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 3,06 ja Itäinen kotihoito 3,19.

Taulukko 5. Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen

Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=312	Itäinen kotihoito n=54
Kotihoito tukee ja kannustaa minua arjen toiminnoissa	3,60	3,85
Minulle on tehty kotihoidon liikuntasuunnitelma	2,90	2,86
Toimintakykyäni ylläpidetään	3,22	3,40
Toimintakykyäni kuntoutetaan	2,84	2,92
Extra-aika ja mielekäs tekemisen hoitajan kanssa	2,74	2,90
Kokonaiskeskiarvo 2021	3,06	3,19

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).