

# Asiakastyytyväisyys 2021

## Jukolan kotihoito

Ikäihmisten palvelut

---



**Sisällysluettelo**

1	Kotihoidon asiakkaat tyytyväisiä.....	3
1.1	Taustatietoa kyselyyn vastanneista .....	3
1.2	Asiakkaiden ikäjakauma ja kotihoitopalvelujen toistuvuus .....	4
2	Kotihoitoyksiköiden arvosanavertailu .....	4
2.1	Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyyteen.....	5
2.2	Tyytyväisyys kotihoitopalvelun tiedon saanti ja yhteydenpito.....	6
2.3	Tyytyväisyys kotihoitopalvelun avun saantiin ja turvallisuuteen.....	7
2.4	Toimintakyvyn tukeminen ja mielekäs elämä .....	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 asiakastyytyväisyyskyselyn laatua mittaavia kokonaistuloksia ja Jukolan kotihoitoyksikön tuloksia.

## 1.1 Taustatietoa kyselyyn vastanneista

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 Hilikka, jotka toimivat koko Hämeenlinnan alueella.

- Näiden kahden yksikön 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. Omaisensa kanssa vastasi 117 (37 %) ja 26 henkilöä vastasi asiakkaan puolesta.

## 1.2 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 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 Jukolan kotihoitoyksikön asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin.
  - Kotihoitoyksiköt määrittelevät tulosten perusteella kotihoitoyksikkönsä kehittämialueet. Kehittämiskohteiksi nostetaan asiakokonaisuudet, joiden arvosana jää alle 4.00.
-

## 2.1 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyyteen

Ystävällinen kohtelu sisälsi neljä (4) kysymystä. Kokonaisuudessaan ystävälliseen kohtelun kysymyskokonaisuuteen saatiin vastauksia 1337, vastaajia 338.

- Jukolan kotihoidossa vastasi 25 henkilöä ja kokonaisvastausmäärä 100.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,45 ja Jukolan kotihoito 4,50.

Taulukko 2. Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävälliseen kohteluun

Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävälliseen kohteluun. Arvosana 1–5	Arvosana koko kotihoito n=338	Jukolan kotihoito n=25
Palvelu on ystävällistä	4,50	4,56
Minua kohdellaan hyvin	4,53	4,60
Kotihoidon työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa	4,39	4,44
Kotihoidon työntekijöihin voi luottaa	4,39	4,40
<b>Kokonaiskeskiarvo 2021</b>	<b>4,45</b>	<b>4,50</b>

## 2.2 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun tiedon saanti ja yhteydenpito

Tiedon saanti ja yhteydenpito sisälsi neljä (4) kysymystä. Kokonaisuudessaan tiedon saanti ja yhteydenpitoon saatiin vastauksia 1323, vastaajia 338.

- Jukolan kotihoidossa vastaajia 25 ja kokonaisvastausten määrä 99.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,17 ja Jukolan kotihoito 4,22.

Taulukko 3. Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon

Tyytyväisyys kotihoitopalvelun tiedon saantiin ja yhteydenpitoon. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=338	Jukolan kotihoito n=25
Saamani tieto on riittävää	4,05	4,16
Saamani tieto on ymmärrettävää	4,33	4,32
Saan tarvittaessa yhteyden kotihoidon työntekijöihin	4,36	4,40
Tiedonkulku hoitajien ja omaisten välillä on riittävää	3,92	4,00
<b>Kokonaiskeskiarvo 2021</b>	<b>4,17</b>	<b>4,22</b>

## 2.3 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun avun saantiin ja turvallisuuteen

Avun saanti ja turvallisuus sisälsi neljä (4) kysymystä. Kokonaisuudessaan avun saantiin ja turvallisuuteen saatiin vastauksia 1317, vastaajia 335.

- Jukolan kotihoidossa vastauksia 25 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 100.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,29 ja Jukolan kotihoito 4,19.

Taulukko 4. Tyytyväisyys avun saantiin ja turvallisuuteen

Tyytyväisyys kotihoitopalvelun avun saantiin ja turvallisuuteen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=335	Jukolan kotihoito n=25
Kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat	4,23	4,24
Kotihoito huomioi toiveeni	4,25	3,96
Koen oloni turvalliseksi	4,38	4,32
Saamani kotihoidon palvelut vastaavat tarpeitani	4,28	4,24
<b>Kokonaiskeskiarvo 2021</b>	<b>4,29</b>	<b>4,19</b>



## 2.4 Toimintakyvyn tukeminen ja mielekäs elämä

Toimintakyvyn tukeminen on asuinpaikasta riippumatta tärkeää, jotta oma hyvä elämä omassa kodissa olisi mahdollista ja mielekästä. Toimintakyvyn tukeminen on henkilöstön, sekä ikäihmisen omaisten, tuttavien jne. yhteinen tehtävä – ei tehdä puolesta, vaan kannustetaan tekemään itse ne asiat, jotka ovat mahdollisia. Toimintakyvyn ylläpitäminen tuo sisältöä päiviin.

- Toimintakyvyn tukeminen sisälsi viisi (5) kysymystä. Kokonaisuudessaan toimintakyvyn tukeminen kysymyskokonaisuuteen saatiin vastauksia 1488, vastaajia 312.
- Jukolan kotihoidossa 24 vastaajaa ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 115.

Kotihoito asiakkailta on ollut mahdollisuus saada ns. extra-aikaa, mielekkäiden asioiden tekemiseen. Kysy extra-ajasta lisää hoitajilta.

- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 3,06 ja Jukolan kotihoito 3,05.

Taulukko 5. Toimintakyvyn tukeminen ja mielekäs elämä

Toimintakyvyn tukeminen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=312	Jukolan kotihoito n=24
Kotihoito tukee ja kannustaa arjen toiminnoissa	3,60	3,67
Kotihoidon liikuntasuunnitelma on tehty	2,90	2,61
Toimintakykyäni ylläpidetään	3,22	3,41
Toimintakykyäni kuntoutetaan	2,84	2,96
Extra-aika mahdollistaa mielekkään tekemisen hoitajan kanssa	2,73	2,61
<b>Kokonaiskeskiarvo 2021</b>	<b>3,06</b>	<b>3,05</b>