

Asiakastyytyväisyys 2021

Kalvolan kotihoito

Ikäihmisten palvelut

Sisällysluettelo

1	Kotihoidon asiakkaat tyytyväisiä palveluun.....	3
2	Taustatietoa kotihoidon asiakastyytyväisyydestä	3
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 ystävällisyyteen.....	6
3.2	Tyytyväisyys kotihoitopalvelun tiedon saanti ja yhteydenpito.....	7
3.3	Tyytyväisyys kotihoitopalvelun avun saantiin ja turvallisuuteen.....	8
3.4	Toimintakyvyn tukeminen.....	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 kehittämialueet. Kehittämiskohteiksi nostetaan asiakokonaisuudet, joiden arvosana jää alle 4,00.

3.1 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyyteen

Ystävällisen kohtelu sisälsi neljä (4) kysymystä, joissa vastaajia yhteensä 1337. Kysymyskohtainen vastaajamäärä 338.

- Kalvolan kotihoidossa vastaajia 22 ja vastauksia kysymyskokonaisuudessa 88.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,45 ja Kalvolan kotihoito 4,69.

Taulukko 2. Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävälliseen kohteluun

Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävälliseen kohteluun. Arvosana 1–5	Arvosana koko kotihoito n=338	Kalvolan kotihoito n=22
Palvelu on ystävällistä	4,50	4,68
Minua kohdellaan hyvin	4,53	4,68
Kotihoidon työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa	4,39	4,73
Kotihoidon työntekijöihin voi luottaa	4,39	4,68
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,45	4,69

3.2 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun tiedon saanti ja yhteydenpito

Tiedon saanti ja yhteydenpito sisälsi neljä (4) kysymystä, joissa vastaajia 1323. Kysymyskohtainen vastaajamäärä 338.

- Kalvolan kotihoidossa vastaajia 22, näin kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 89.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,17 ja Kalvolan kotihoito 4,25.

Taulukko 3. Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon.

Tyytyväisyys kotihoitopalvelun tiedon saantiin ja yhteydenpitoon. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=338	Kalvolan kotihoito n=22
Saamani tieto on riittävää	4,05	4,05
Saamani tieto on ymmärrettävää	4,33	4,39
Saan tarvittaessa yhteyden kotihoidon työntekijöihin	4,36	4,50
Tiedonkulku hoitajien ja omaisten välillä on riittävää	3,92	4,05
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,17	4,25

3.3 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun avun saantiin ja turvallisuuteen

Avun saanti ja turvallisuus sisälsi neljä (4) kysymystä. Kysymyskokonaisuuteen vastasi 335 henkilöä, näin vastauksien kokonaismäärä 1317.

- Kalvolan kotihoidossa vastasi 22 henkilöä, näin kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 87.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,29 ja Kalvolan kotihoito 4,59.

Taulukko 4. Tyytyväisyys avun saantiin ja turvallisuuteen.

Tyytyväisyys kotihoitopalvelun avun saantiin ja turvallisuuteen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=335	Kalvolan kotihoito n=22
Kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat	4,23	4,05
Kotihoito huomioi toiveeni	4,25	4,64
Koen oloni turvalliseksi	4,38	4,68
Saamani kotihoidon palvelut vastaavat tarpeitani	4,28	4,52
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,29	4,59

3.4 Toimintakyvyn tukeminen

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. Kysymyskokonaisuuteen vastasi 312 henkilöä, näin kysymyskohtainen vastausten määrä 1488.
- Kalvolan kotihoidossa vastasi 22 henkilöä ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 99 vastausta.

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 Kalvolan kotihoito 3,17.

Taulukko 5. Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen ja mielekäs elämä.

Toimintakyvyn tukeminen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=312	Kalvolan kotihoito n=22
Kotihoito tukee ja kannustaa arjen toiminnoissa	3,60	4,00
Kotihoidon liikuntasuunnitelma on tehty	2,90	2,75
Toimintakykyäni ylläpidetään	3,22	3,58
Toimintakykyäni kuntoutetaan	2,84	3,11
Extra-aika mahdollistaa mielekkään tekemisen hoitajan kanssa	2,73	2,32
Kokonaiskeskiarvo 2021	3,06	3,17