

Asiakastyytyväisyys 2021 Keinukamari

Hämeenlinnan kaupunki hoivakodit

Ikäihmisten palvelut

Sisällysluettelo

1	Hoivakoti asukkaat tyytyväisiä	2
2	Hoivakotien asiakastyytyväisyyskyselyn taustaa	3
2.1	Hoivakotipalvelun tuottajat ja arvosanat.....	4
3	Tyytyväisyys hoivakotipalveluun.....	5
3.1	Tyytyväisyys hoivakotipalvelun ystävällisyyteen	6
3.2	Tyytyväisyys hoivakotipalvelun tiedon saantiin ja turvallisuuteen.....	7
3.3	Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen – mielekäs elämä.....	8

1 Hoivakoti asukkaat tyytyväisiä

Hoivakotien asukkaat ovat tyytyväisiä saamaansa hoivakotipalveluun. Enemmistö vastaajista antoi hoivakotipalvelulle arvosanan 4–5. Kehittävääkin hoivakotipalveluista löytyy, sillä hoivakotien tavoitearvosanaksi on asetettu 4.00.

Hoivakotien laatua mittaava asiakokonaisuus sisälsi kolme alla olevaa asiakokonaisuutta. Yhteensä laatuun liittyviä kysymyksiä oli 22, asteikolla 1–5. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 496 henkilöä, mutta vastausten määrä vaihteli kysymyksittäin.

Hoivakoti asukkaiden tyytyväisyyskokonaisuuden kokonaisarvosanat:

- Tyytyväisyys ystävällisyyteen, kokonaisarvosana 4,45.
- Tyytyväisyys tiedon saantiin ja turvallisuuteen, kokonaisarvosana 4,16.
- Tyytyväisyys toimintakyvyn tukeminen ja mielekäs elämä, kokonaisarvosana 3,91.

Hoivakotiasukkaiden tyytyväisyydestä huolimatta, kehitettävääkin löytyy. Kehitettävät asiat asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella:

Toimintakyvyn tukeminen ja mielekäs oma hyvä elämä kotona on ikäihmisten palvelujen ensisijainen kehittämiskohde. Toimintakyvyn tukeminen ja oma hyvä elämä kotona on kattava kokonaisuus, erilaisia asioita, jotka vaikuttavat toimintakykyyn, mielialaan, terveydentilaan, unen laatuun, lääkitykseen, ravitsemukseen, sekä ihmissuhteisiin ja hyvinvointiin yleensä.

Tärkeitä asioita mielekkäässä elämässä ovat:

- Asukkaan tukeminen, kannustaminen ja avustaminen arjen toiminnoissa.
- Asukkaan osallistuminen ja yhteydenpito mahdollistaminen. Tuetaan toimintakykyä ylläpitävien ja parantavien asioiden tekemisessä.
- Oma hyvä elämä mahdollistaa osallisuuden, sekä mielekkään elämän. Erilainen toiminta, ohjelma tuovat sisältöä elämään ja ylläpitävät siten toimintakykyä – samalla myös mieli virkistyy ja vointi paranee.

Hoivakodit sopivat asiakastyytyväisyyskyselytulosten perusteella kehittämiskohteet ja toimenpiteet.

- Luvussa 3 vertaillaan hoivakotien laadun kokonaistuloksia, Keinukamarin tuloksiin.

2 Hoivakotien asiakastyytyväisyyskyselyn taustaa

Vuoden 2021 hoivakotien asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin vastauksia kokonaisuudessaan 496, vastausmäärät vaihtelivat kysymyksittäin. **Tässä asiakastyytyväisyyskoosteen osiossa** on kyselyyn vastanneiden taustatiedot. Hoivakotikohtaisia taustatietoja ei julkaista, jotta asukkaiden tunnistamattomuus säilyy.

- Tyytyväisyyttä ja laatua mittaavassa osiossa on kaikkien hoivakotien yhteinen arvosanakooste, sekä vertailukohteena Koivukodon vastaavat tiedot.

Kyselyyn vastaajat jakautuivat seuraavasti:

- Vastaa itse 98 (20,4 %) henkilöä, vastamme yhdessä 206 (42,9 %) ja vastaa puolesta 188 (39,2%).

Asukkaiden ikäjakauma:

- Alle 65-vuotiaita 12 henkilöä
- Alle 80-vuotiaita 86 henkilöä
- Alle 90-vuotiaita 244 ja yli 90-vuotiaita 139 henkilöä.

Asumisaika hoivakodissa:

- Alle vuosi 148 henkilöä
- 1–2 vuotta 125 henkilöä
- 3–5 vuotta 114 henkilöä
- Yli 5 vuotta 74 henkilöä

Hoivakotiasukkaan vointi viimeisen vuoden aikana:

- Vointi huonontunut 194 (40,8 %)
 - Vointi pysynyt ennallaan 233 (49,1 %)
 - Vointi parantunut 48 (10,1 %)
-

2.1 Hoivakotipalvelun tuottajat ja arvostukset

Asiakastyytyväisyyskyselyssä pyydettiin hoivakotiasukkaita antamaan hoivakodille kouluarvosana asteikolla 4–10 ja suositusarvosana asteikolla 1–10.

Hoivakotipalveluja asiakastyytyväisyyskyselyn aikana toteutettiin seuraavasti:

Taulukko 1. Hoivakotipalvelun tuottajat ja arvostukset kotihoidolle

Asiakastyytyväisyyden 2021: Hoivakotipalvelut tuottajittain	Vastanneet N=474/556	Kouluarvosanat (hoivakodissa asuva) 4–10 / Suositusarvosana 1–10
Hml:n kaupungin hoivakodit (9 hoivakotia) *	121/120	8,30 / 8,50
Attendo (4 hoivakotia)	97/97	8,02 / 8,42
Esperi (5 hoivakotia)	68/70	8,02 / 8,44
Ikifit (2 Hoivakotia) *	31/32	8,75 / 8,86
Ilonpisara (1 hoivakoti)	27/115	8,56 / 8,94
Mehiläinen (4 hoivakotia)	73/67	8,20 / 8,30
Pihlajalinna (1 hoivakoti)	7/7	8,00 / 7,75
Sefico (1 hoivakoti)	20/19	8,87 / 9,43
Hanna ja Yrjö (1 hoivakoti) *	18/18	6,75 / 7,27
Hoivakoti Muu	12/11	8,30 / 9,13
Hoivakoteja yhteensä 28	474/556	8,21 / 8,50

*Hämeenlinnan kaupungin tuottamissa hoivakotipalveluissa Voutilakeskuksessa on kaksi (2) erillistä hoivakoti yksikköä: Uppsalankaari ja Impivaara, yksiköillä ei eri esihenkilöt

* Ikifitin hoivakodit valmistuivat ja toiminta oli alkamassa.

* Yrjö ja Hanna kodit, aloitteli toimintaansa Päivärinteen palvelutalossa.

3 Tyytyväisyys hoivakotipalveluun

Ensisijaisesti asiakastyytyväisyyttä arvioiva kysymyspatteristo sisälsi erilaisia osa-alueita, joka vaikuttavat asukkaiden asumiseen ja omaan hyvään elämään hoivakodissa.

Laatua mittaavat kysymykset, painottuivat palvelun ystävällisyyteen, tiedon saantiin ja turvallisuuteen, sekä toimintakyvyn tukeminen ja mielekäs elämä. Asiakastyytyväisyyskyselyssä laatua mitattiin alla olevan kolmen asiakokonaisuuden avulla ja ne sisälsivät yhteensä 22 kysymysvaihtoehtoa.

- Hoivakoti asukkaiden tyytyväisyyskokonaisuuden kokonaisarvosanat / Koivukodon vastaavat arvosanat. Koivukodon hoivapalvelut toteuttaa Hämeenlinnan kaupunki.

Hoivakotien asukkaat ovat tyytyväisiä saamaansa hoivakotipalveluun. Enemmistö vastaajista antoi hoivakotipalvelulle arvosanan 4–5. Kehittävääkin hoivakotipalveluista löytyy, sillä hoivakotien tavoitearvosanaksi on asetettu 4.00. Hoivakodit asettavat kehittämiskohteet asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella.

Hoivakoti asukkaiden tyytyväisyyskokonaisuus sai arvosanaksi:

- Tyytyväisyys ystävällisyyteen, arvosana 4,45 ja Keinukamari 4,35.
- Tyytyväisyys tiedon saantiin ja turvallisuuteen, arvosana 4,16 ja Keinukamari 4,25.
- Tyytyväisyys toimintakyvyn tukeminen ja mielekäs elämä, arvosana 3,91 ja Keinukamari 4,10.

Luvussa 3 vertaillaan hoivakotien laatua mittaavia kysymysosioita ja Keinukamarin vastaavia tuloksia. Laatua mittaava kysymyskokonaisuus ja kokonaisarvosana vertailu tarkemmin luvuissa 3.1, 3.2 ja 3.3.

3.1 Tyytyväisyys hoivakotipalvelun ystävällisyyteen

Kokonaisuudessaan hoivakotipalvelun ystävällisyyteen vastasi 493 henkilöä. Kysymyspatteristo sisälsi 6 kysymystä, eli koko kysymyspatteriston vastausmäärä oli 2359. Arvosana asteikko 1–5.

- Hämeenlinnan kaupungin Keinukamari 13 vastaajaa ja kysymyspatteriston vastausmäärä 60.

Taulukko 2. Tyytyväisyys hoivakotipalvelun ystävällisyyteen

Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=493	Keinukamari n=13
Hoito- ja hoivapalvelu on ystävällistä	4,51	4,50
Minua kohdellaan hyvin	4,51	4,25
Hoivakodin työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa	4,34	4,25
Hoivakodin työntekijöihin voi luottaa	4,43	4,50
Vieraillessani hoivakodissa omaisena/läheisenä koen olevani tervetullut	4,50	4,13
Vieraillessani hoivakodissa ystävänä/tuttavana koen olevani tervetullut	4,36	4,50
Kokonaisarvosana	4,45	4,35

Tyytyväisyys hoivakotipalvelun ystävällisyyteen kokonaisarvosana 4,45 ja Keinukamari 4,35.

3.2 Tyytyväisyys hoivakotipalvelun tiedon saantiin ja turvallisuuteen

Kokonaisuudessaan hoivakotipalvelun tiedon saanti ja turvallisuuteen vastasi 490 henkilöä. Kysymyspatteristo sisälsi 8 kysymystä, eli koko kysymyspatteriston vastausmäärä oli 3770. Arvosana asteikko 1–5.

- Hämeenlinnan kaupungin Keinukamari 13 vastaajaa ja kysymyspatteriston vastausmäärä 104.

Taulukko 3. Tyytyväisyys hoivakotipalvelun tiedon saantiin ja turvallisuuteen

Tyytyväisyys tiedon saanti ja turvallisuus. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=490	Keinukamari n=13
Tiedon kulku hoitajien välillä on riittävää	3,80	3,77
Tiedon kulku omaisten ja hoitajien välillä on riittävää	3,92	4,00
Saamani tieto on riittävää	4,02	3,62
Saan yhteyden minua hoitaviin hoivakodin työntekijöihin	4,35	4,38
Hoivakoti huomioi toiveeni	4,11	4,00
Hoivakodin kanssa sovitut asiat toteutuvat	4,25	3,62
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa	4,53	4,38
Saamani hoivakodin palvelut vastaavat tarpeitani	4,30	4,23
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,16	4,25

Tyytyväisyys hoivakotipalvelun tiedon saantiin ja turvallisuuteen kokonaisarvosana 4,16 ja Keinukamari 4,25.

3.3 Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen – mielekäs elämä

Kokonaisuudessaan hoivakotipalvelun toimintakyvyn tukeminen ja mielekäs elämä vastasi 483 henkilöä. Kysymyspatteristo sisälsi 8 kysymystä, eli koko kysymyspatteriston vastausmäärä oli 3779. Arvosana asteikko 1–5.

- Hämeenlinnan kaupungin Keinukamari 13 vastaajaa ja kysymyspatteriston vastausmäärä 104.

Taulukko 5. Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen ja mielekäs elämä

Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen ja mielekäs elämä. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=483	Keinukamarin=13
Toimintakykyä ylläpidetään / kuntoutetaan	3,68	4,08
Arjen toiminnoissa tuetaan / kannustetaan	4,13	4,31
Viikoittain on mielekästä tekemistä/ ohjelmaa/ tapahtumia	3,58	3,77
Osallistun viikoittain eri ohjelmiin / tapahtumiin	3,44	3,77
Ruoka on hyvää ja monipuolista	4,22	4,31
Minulla on aikaa syödä/ avustetaan ruokailussa kiireettömästi	4,22	4,85
Ruokailuaikojen välissä on mahdollista saada ruokaa ja välipaloja	3,71	3,77
Henkilöstö auttaa pitämään yhteyttä minulle tärkeisiin ihmisiin	4,04	3,92
Kokonaiskeskiarvo 2021	3,91	4,10

Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen ja mielekäs elämä kokonaisarvosana 3,91 ja Keinukamari 4,10. Hoivakotipalvelujen laatua mittaavien kokonaisuuksien arvosana tavoitteeksi on laitettu 4.00, joten kehitettävää eri osa-alueilta löytyy. **Hoivakotien tiedot löytyvät: [Asuminen - Hämeenlinna \(hameenlinna.fi\)](http://Asuminen-Hameenlinna(hameenlinna.fi)) ja hoivayksiköittäin [Palveluasuminen hoivakodit - Hämeenlinna \(hameenlinna.fi\)](http://Palveluasuminen-hoivakodit-Hameenlinna(hameenlinna.fi)).**