

Pellavakodin asiakastyytyväisyys 2022

Ikäihmisten palvelut - hoivakodit

Ikäihmisten palvelut / Hallinto

10.10.2022/Saavutettava

Sisällysluettelo

1	Taustaa hoivakotien asiakastyytyväisyyskyselystä 2022	1
2	Pellavakodin asiakastyytyväisyys	2
2.1	Taustatietoa vastaajista	2
2.1.1	Hoivakotipalvelun muoto.....	2
2.1.2	Kuka kyselyyn vastaa.....	3
2.1.3	Vastaajan suhde palvelun käyttäjään	4
2.1.4	Hoivakotipalvelua käyttävän ikäjakauma	5
2.1.5	Hoivakotipalvelua käyttävän sukupuoli	6
2.1.6	Hoivakotipalvelun kesto.....	7
2.1.7	Hoivakotipalvelua käyttävän vointi, viimeisen vuoden aikana.....	8
2.2	Asiakkaiden hoito ja hoivasuunnitelma	8
2.2.1	Hoito ja palvelusuunnitelma	9
3	Tyytyväisyys hoivakotipalveluun.....	10
3.1	Tyytyväisyys: Palvelun ystävällisyyteen	10
3.2	Tyytyväisyys: Tiedon saantiin ja turvallisuuteen.....	11
3.3	Tyytyväisyys: Mielekäs elämä	12
4	Hoivakodin arvosanat 4-10 ja 1-10	13
4.1	Kouluarvosana 4-10 hoivakotipalvelulle	13
4.2	Suositusarvosana 1-10 hoivakotipalvelulle.....	14

1 Taustaa hoivakotien asiakastyytyväisyyskyselystä 2022

Hämeenlinnan kaupunki tekee vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn ikäihmisten palvelujen hoivakodeille. Kokonaisuudessaan vuonna 2022 hoivakotien asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin vastauksia 474. Hoivakotipalvelua toteuttaa seuraavat toimijat:

- Hämeenlinnan kaupunki: Birgitta, Hoivatuuli, Pellavakoti, Sinipellava, Koivukoto, Sauvola, Keinukamari, Voutilakeskuksessa on kaksi hoivakoti kokonaisuutta Impivaara ja Uppsalankaari.

Hoivakotipalveluja ostetaan yksityisiltä toimijoilta mm.

- Attendo: Hultintupa, Hämeen Härkä, Parolanpuisto, Villa Tavastia
- Espero: Saarnikoti, Teerimäki, Hoivia, Lintumäki, Tanhuakoti
- Loviisakoti Oy: Loviisakoti
- Stafico Oy: Visaranta
- Ikifit: Hannes (Jukola), Hilpi (Keinupuisto), Hellä
- Lomakotiyhdistys: Ilonpisara
- Mehiläinen: Ahvenisto, Härkämäki, Larin Kyösti, Vanaja
- Pihlajalinna: Ikipihlaja Maria
- Sefico Oy: Serafiinakoti
- Yrjö ja Hanna kodit: Päivärinne
- Kanta-Hämeen sairaskotisäätiö: Ilveskoti

Hoivakodeissa voi olla erilaisia palvelumuotoja: 24/7 hoivakotiasumista, lyhytaikaisasumista, kuntouttavia hoivajaksoja, palveluseteli asumista, päivätoimintaa jne.

2 Pellavakodin asiakastyytyväisyys

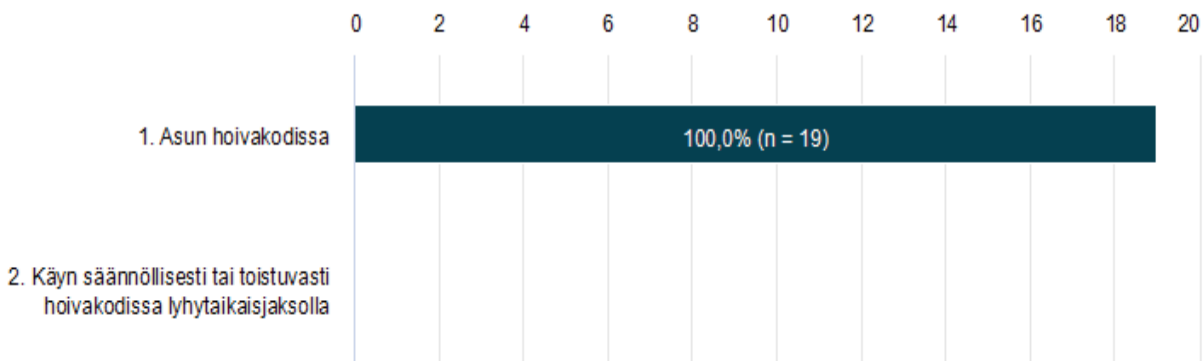
Pellavakodin asiakastyytyväisyyskyselyyn vastauksia saatiin 19.

2.1 Taustatietoa vastaajista

Seuraavassa, kyselyosuudessa on taustatietoja asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista.

2.1.1 Hoivakotipalvelun muoto

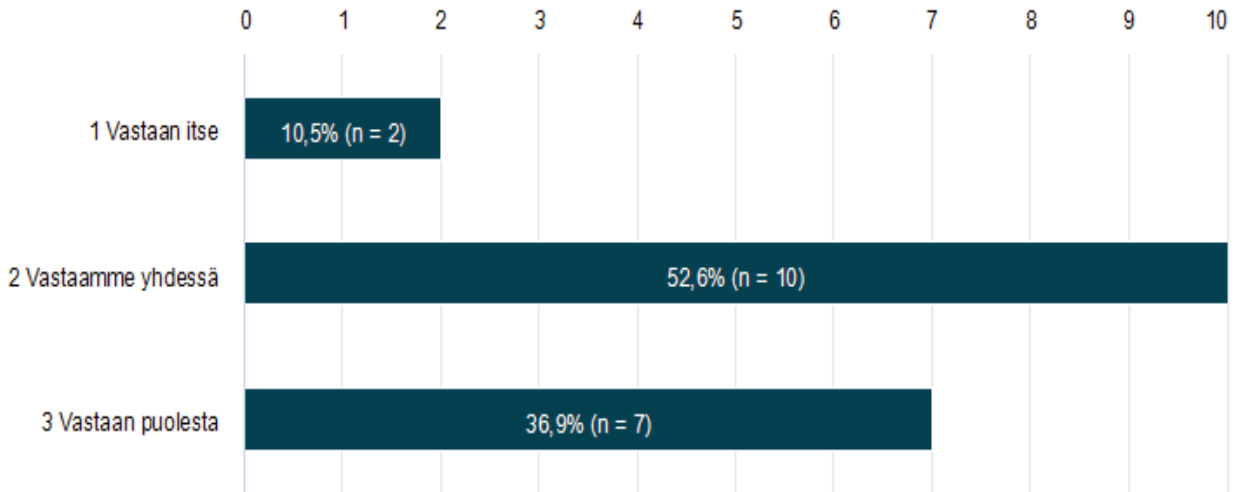
Pellavakodissa kaikki vastaajat, asuivat hoivakodissa.



Hoivakotipalvelun muoto	n	Prosentti
1. Asun hoivakodissa	19	100,0%
2. Käyn säännöllisesti tai toistuvasti hoivakodissa lyhytaikaisjaksolla	0	0,0%

2.1.2 Kuka kyselyyn vastaa

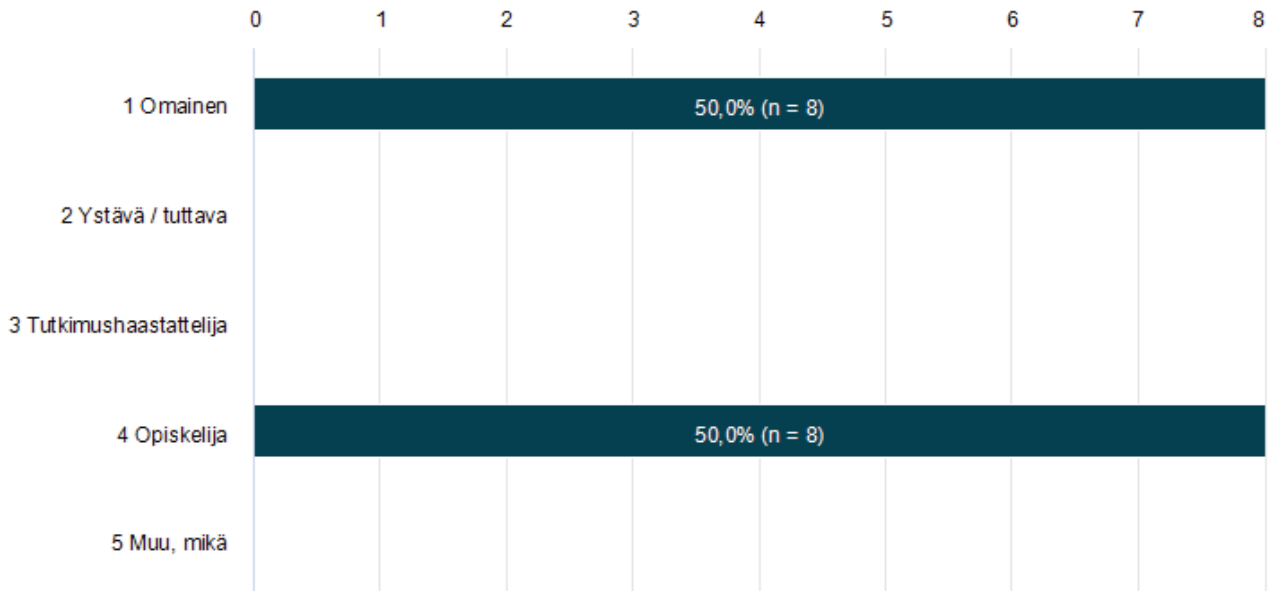
- Mikäli vastaatte itse, voitte ohittaa tämän kysymyksen. Vastaajien määrä: 19



Kyselyyn vastaaja	n19	Prosentti
1 Vastaan itse	2	10,5%
2 Vastaamme yhdessä	10	52,6%
3 Vastaan puolesta	7	36,9%

2.1.3 Vastaajan suhde palvelun käyttäjään

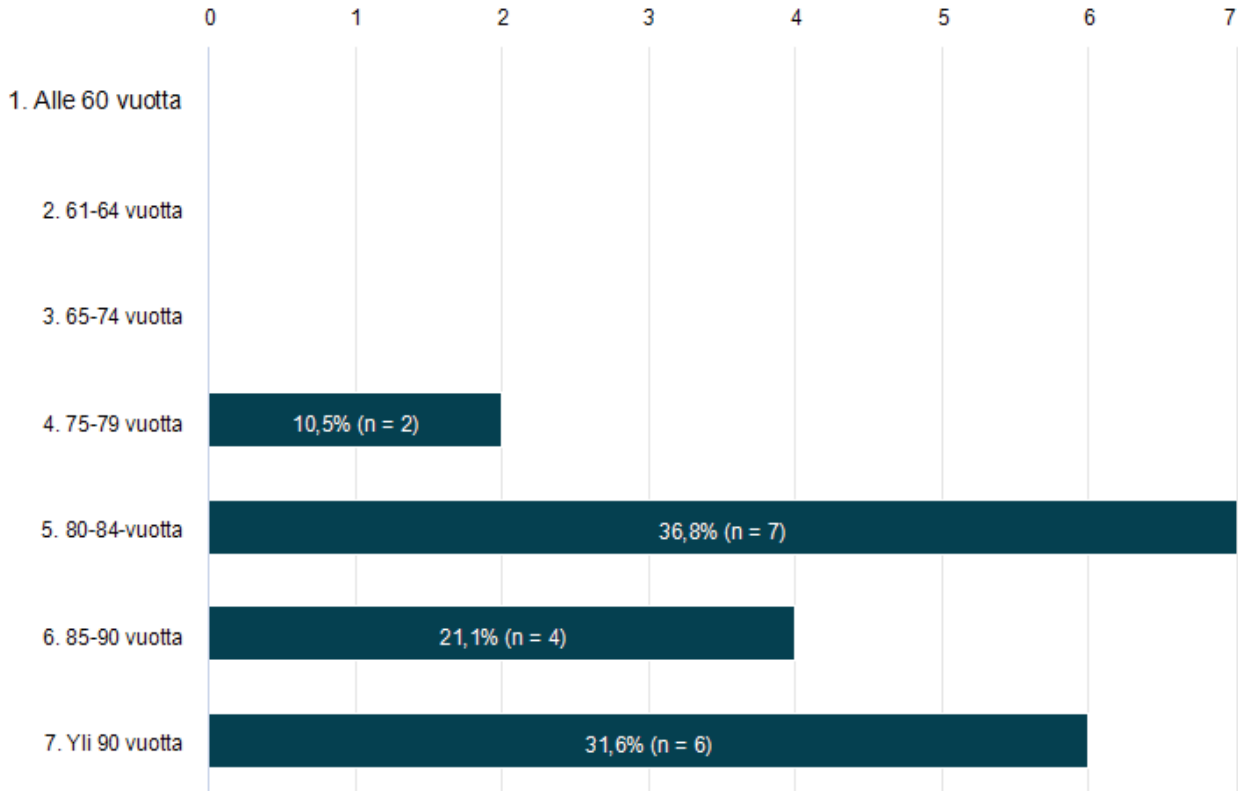
- Mikäli, vastaatte itse, voitte jättää kysymyksen väliin. Vastaajien määrä: 16



Kyselyyn vastaaja	n16	Prosentti
1 Omainen	8	50,0%
2 Ystävä / tuttava	0	0,0%
3 Tutkimushaastattelija	0	0,0%
4 Opiskelija	8	50,0%
5 Muu, mikä	0	0,0%

2.1.4 Hoivakotipalvelua käyttävän ikäjakauma

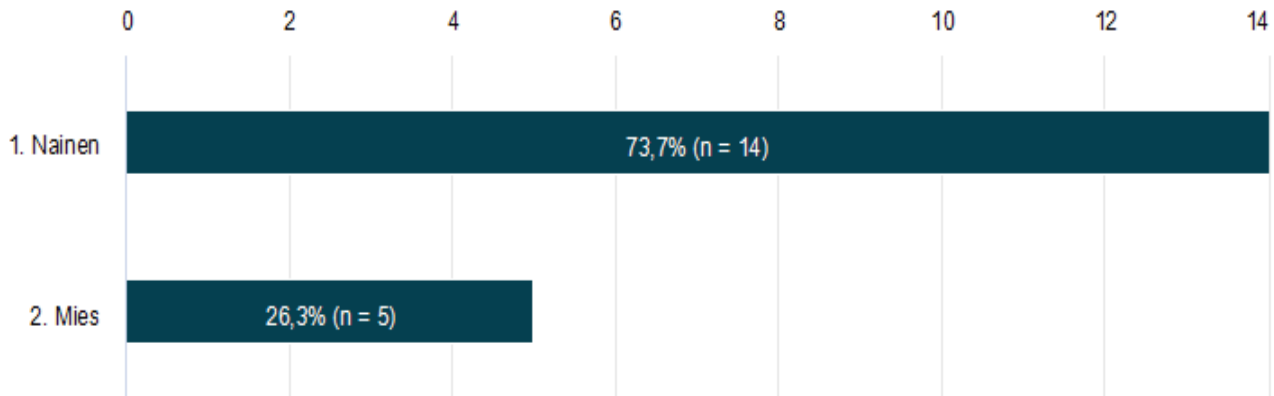
- Vastaajien määrä: 19



Hoivakotipalvelua käyttävän ikä	n 19	Prosentti
1. Alle 60 vuotta	0	0,0%
2. 61-64 vuotta	0	0,0%
3. 65-74 vuotta	0	0,0%
4. 75-79 vuotta	2	10,5%
5. 80-84-vuotta	7	36,8%
6. 85-90 vuotta	4	21,1%
7. Yli 90 vuotta	6	31,6%

2.1.5 Hoivakotipalvelua käyttävän sukupuoli

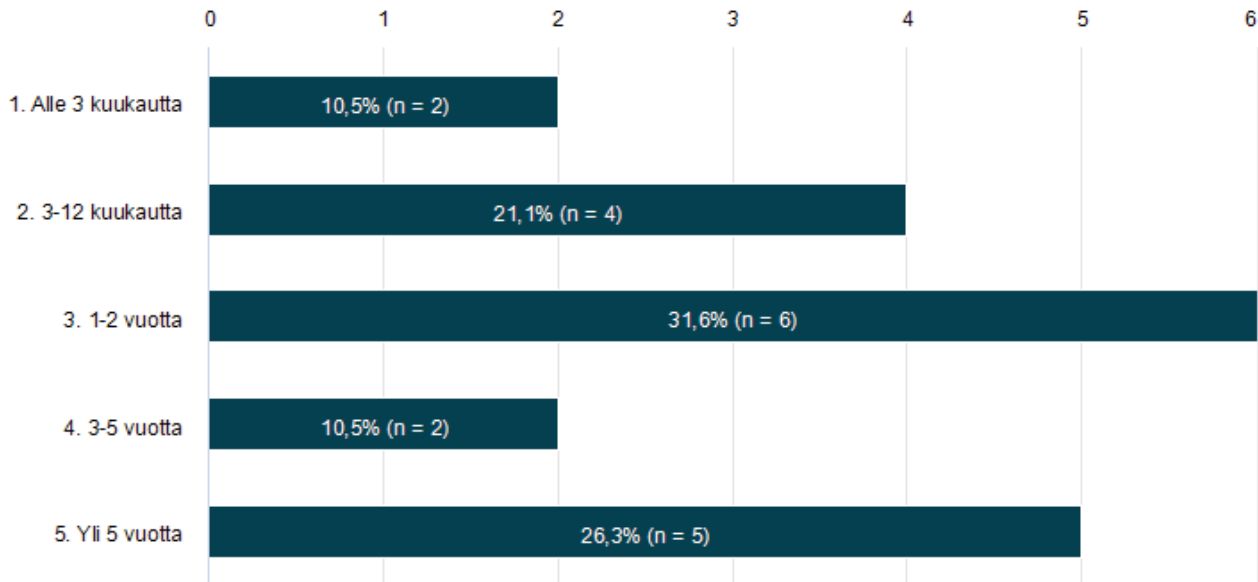
- Vastaajien määrä: 19



Hoivakotipalvelua käyttävän sukupuoli	n19	Prosentti
1. Nainen	14	73,7%
2. Mies	5	26,3%

2.1.6 Hoivakotipalvelun kesto

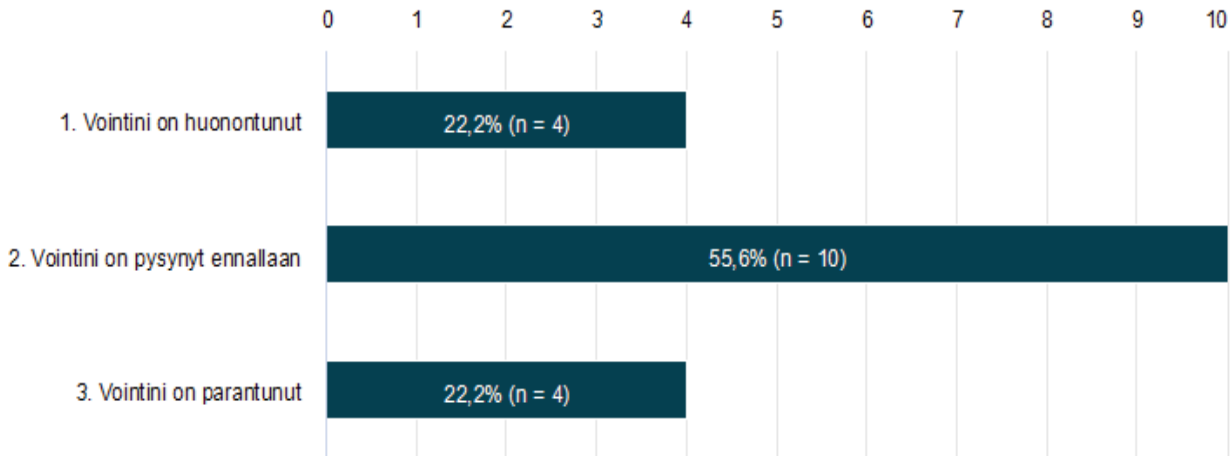
- Kauanko olette asunut hoivakodissa. Vastaajien määrä: 19



Hoivakotipalvelun kesto	n19	Prosentti
1. Alle 3 kuukautta	2	10,5%
2. 3-12 kuukautta	4	21,1%
3. 1-2 vuotta	6	31,6%
4. 3-5 vuotta	2	10,5%
5. Yli 5 vuotta	5	26,3%

2.1.7 Hoivakotipalvelua käyttävän vointi, viimeisen vuoden aikana

- Vastaajien määrä: 18



Hoivakotipalvelua käyttävän vointi, viimeisen vuoden aikana	n18	Prosentti
1. Vointini on huonontunut	4	22,2%
2. Vointini on pysynyt ennallaan	10	55,6%
3. Vointini on parantunut	4	22,2%

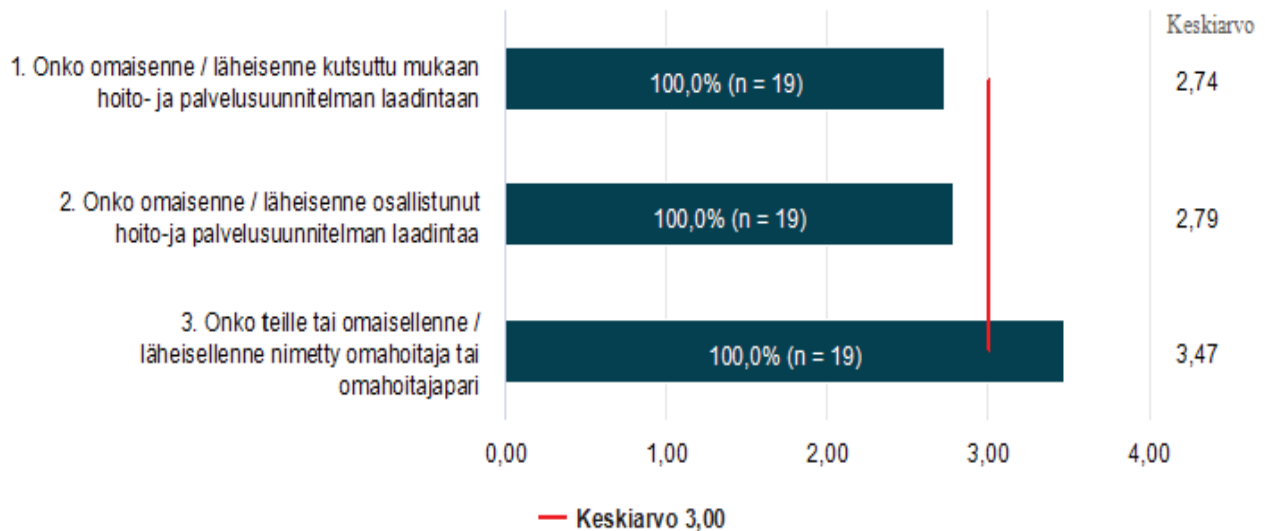
2.2 Asiakkaiden hoito ja hoivasuunnitelma

Asiakkaiden hoito- ja hoiva pohjautuvat hoito- ja hoivasuunnitelmaan. Hoito- ja hoivasuunnitelmista voidaan käyttää, myös eri nimeä. Pääsääntönä voidaan pitää, että hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan palvelut ja palvelutarve.

2.2.1 Hoito ja palvelusuunnitelma

Onko teille hoivakodin asukkaana / asiakkaana nimetty omahoitaja. Asiakkaalle nimetään omahoitaja tai omahoitajapari. Omahoitaja on se henkilö, joka pääsääntöisesti pitää yhteyttä asiakkaan, omaisen ja tarvittaessa yhteistyökumppanien välillä (mm. lääkäri). Omahoitaja käy myös hoitoneuvottelut yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa. Tarvittaessa mukana ovat myös tiimivastaava ja asiakasohjauksen palveluohjaaja.

- Vastaaajien määrä: 19



Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan osallistuminen	1. En tiedä / muista	2. Asiakas ei halua ketään kutsuttavan tai omaisia ei ole	3. Ei	4. Kyllä	Yhteensä
1. Onko omaisenne / läheisenne kutsuttu mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan	7	0	3	9	19
2. Onko omaisenne / läheisenne osallistunut hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaa	6	0	5	8	19
3. Onko teille tai omaisellenne / läheisellenne nimetty omahoitaja tai omahoitajapari	2	0	4	13	19
Yhteensä	15	0	12	30	57

3 Tyytyväisyys hoivakotipalveluun

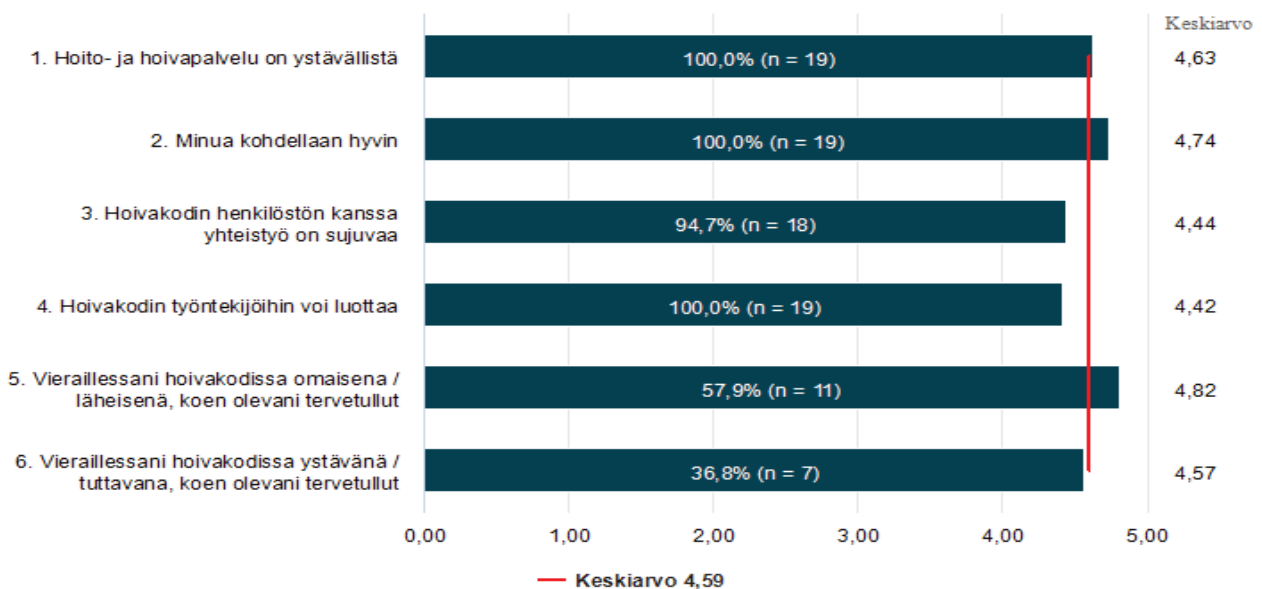
Tyytyväisyyttä hoivakotipalveluun mitattiin usealla kysymyskokonaisuudella. Tyytyväisyyttä mitattiin mm.:

- Palvelun ystävällisyys, tiedon saanti ja turvallisuus, mielekäs elämä kysymyskokonaisuuksilla.

3.1 Tyytyväisyys: Palvelun ystävällisyyteen

Miten olemme onnistuneet seuraavissa asioissa. Asteikko 1-5.

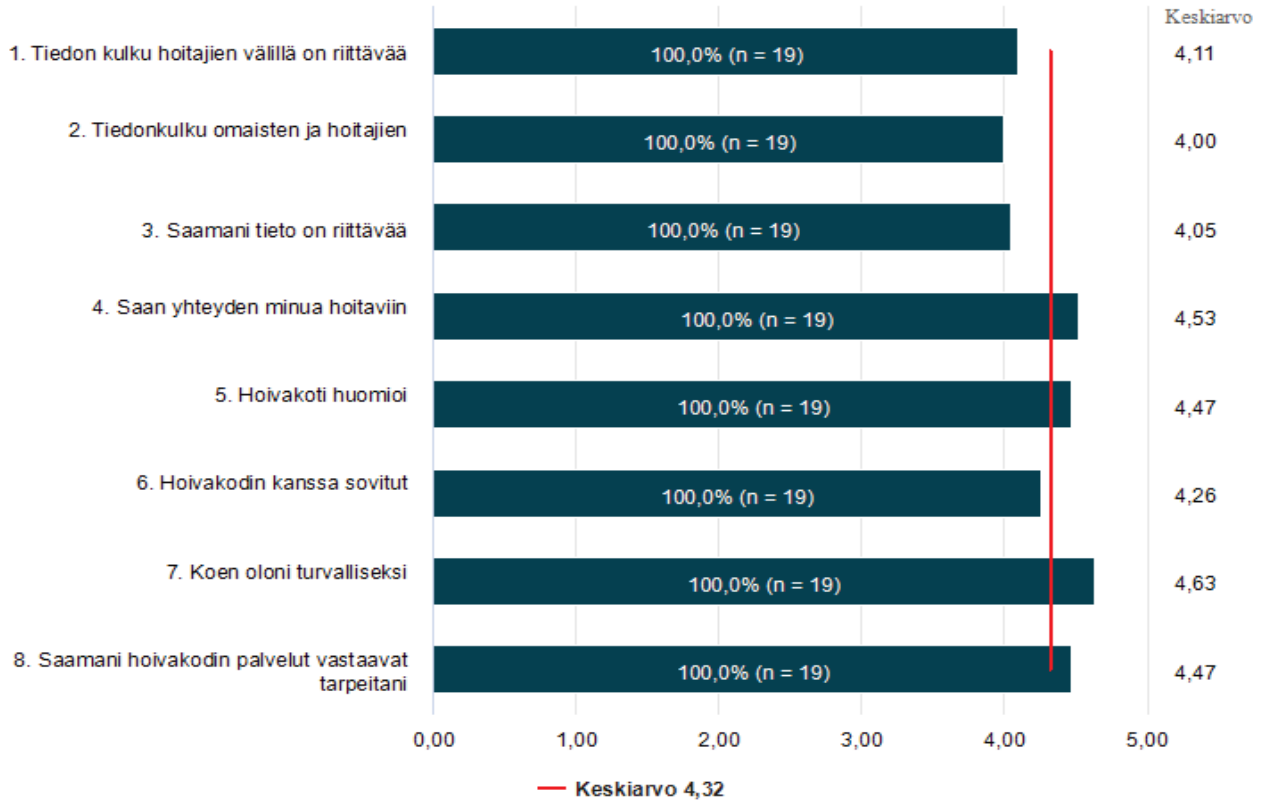
- Vastaajien määrä: 19, valittujen vastausten lukumäärä: 93



Hoito- ja palvelu on ystävällistä. Arvosana 1-5. Vastaajia 19	Keskiarvo
1. Hoito- ja hoivapalvelu on ystävällistä	4,63
2. Minua kohdellaan hyvin	4,74
3. Hoivakodin henkilöstön kanssa yhteistyö on sujuvaa	4,44
4. Hoivakodin työntekijöihin voi luottaa	4,42
5. Vieraillessani hoivakodissa omaisena / läheisenä, koen olevani tervetullut	4,82
6. Vieraillessani hoivakodissa ystävänä / tuttavana, koen olevani tervetullut	4,57
Kokonaisarvosana	4,59

3.2 Tyytyväisyys: Tiedon saantiin ja turvallisuuteen

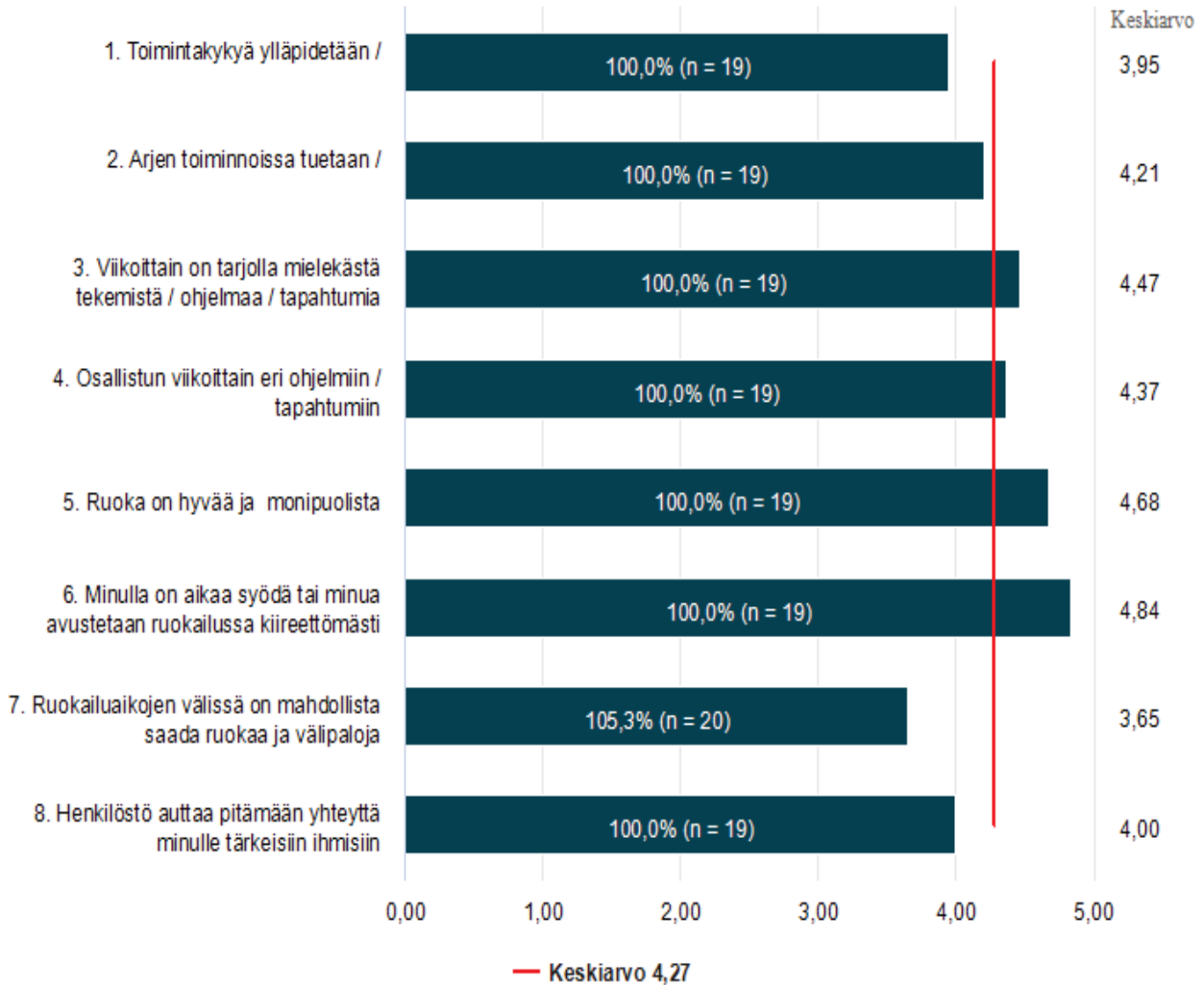
- Miten olemme onnistuneet seuraavissa asioissa. Asteikko 1-5.
- Vastaajien määrä: 19, valittujen vastausten lukumäärä: 152



Tyytyväisyys tiedon saantiin ja turvallisuuteen. Arvosana 1-5. Vastaajia 19	Keskisarvo
1. Tiedon kulku hoitajien välillä on riittävää	4,11
2. Tiedonkulku omaisten ja hoitajien välillä on riittävää	4,00
3. Saamani tieto on riittävää	4,05
4. Saan yhteyden minua hoitaviin hoivakodin työntekijöihin	4,53
5. Hoivakoti huomioi toiveeni	4,47
6. Hoivakodin kanssa sovitut asiat toteutuvat	4,26
7. Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa	4,63
8. Saamani hoivakodin palvelut vastaavat tarpeitani	4,47
Kokonaisarvosana	4,32

3.3 Tyytyväisyys: Mielekäs elämä

- Miten olemme onnistuneet seuraavissa asioissa. Asteikko 1-5.
- Vastaajien määrä: 19, valittujen vastausten lukumäärä: 153



Tyytyväisyys ja mielekäs elämä: Asteikko 1-5. Vastaajien määrä: 19.	Vastaajia	Keskiarvo
1. Toimintakykyä ylläpidetään / kuntoutetaan	19	3,95
2. Arjen toiminnoissa tuetaan / kannustetaan	19	4,21
3. Viikoittain on tarjolla mielekästä tekemistä / ohjelmaa / tapahtumia	19	4,47
4. Osallistun viikoittain eri ohjelmiin / tapahtumiin	19	4,37
5. Ruoka on hyvää ja monipuolista	19	4,68
6. Minulla on aikaa syödä tai minua avustetaan ruokailussa kiireettömästi	19	4,84
7. Ruokailuaikojen välissä on mahdollista saada ruokaa ja välipaloja	19	3,65
8. Henkilöstö auttaa pitämään yhteyttä minulle tärkeisiin ihmisiin	19	4,00
Kokonaisarvosana	19	4,27

4 Hoivakodin arvosanat 4-10 ja 1-10

1. Kysymys on kohdistettu hoivakodissa asuvalle.
2. Kysymys on kohdistettu hoivakodin lyhytaikaisasiakkaille.
3. Kysymys on kohdistettu hoivakodin palveluja käyttävälle omaiselle/ läheiselle/ tuttavalle/ kyselyn täyttämässä avustavalle.
4. Eli mikäli, vastaatte asukkaana itse, antakaa arvosana kohtaan 1.

4.1 Kouluarvosana 4-10 hoivakotipalvelulle

Vastaajien määrä: 18

Kouluarvosana 4-10 hoivakodille	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo
Hoivakodin asukkaan arvosana 4-10	7,00	10,00	8,63
Hoivakodin lyhytaikaisasukkaan arvosana 4-10	0,00	0,00	0,00
Hoivakodissa vierailevan omaisen/ läheisen / tuttavan arvosana 4-10	7,00	10,00	9,00

4.2 Suositusarvosana 1-10 hoivakotipalvelulle

Numeraallinen asteikko 1-10. Numeraallinen kenttä asteikko, max. 2 merkkiä.

- 1. Kysymys on kohdistettu hoivakodissa asuvalle.
- 2. Kysymys on kohdistettu hoivakodin lyhytaikaisasiakkaille.
- 3. Kysymys on kohdistettu hoivakodin palveluja käyttävälle omaiselle/ läheiselle/ tuttavalle/ kyselyn täyttämässä avustavalle.
- Eli mikäli, vastaat asukkaana itse anna arvosana kohtaan 1.
- Vastaaajien määrä: 17

Hoivakodin suositusarvosana 1-10 hoivakodille	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo
Hoivakodin asukkaan suositusarvosana 1-10	7,00	10,00	8,67
Hoivakodin lyhytaikaisasukkaan suositusarvosana 1-10	0,00	0,00	0,00
Hoivakodissa vierailevan omaisen/ läheisen / tuttavan suositusarvosana 1-10	7,00	10,00	9,00
