
KOTIHOIDON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kooste kyselyn tuloksista

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Ikäihmisten palvelut, kotihoito

Sisällysluettelo

1	Kyselyn toteutus ja tausta.....	1
2	Taustatiedot	1
2.1	Vastaajien määrä ja kyselyn vastausprosentti	1
2.2	Vastaajien taustatiedot	3
2.3	Ikä ja sukupuoli	3
2.4	Kuinka kauan ja usein vastaaja on saanut kotihoidon palvelua	4
2.5	Vastaajan arvio voinnista	5
3	Omahoitaja ja hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta	5
4	Teknologia ja etähoiva	6
4.1	Etähoivaan liittyvät avoimet vastaukset	8
5	Tyytyväisyys kotihoidon palveluun.....	9
5.1	Ystävällinen kohtelu	10
5.2	Tiedon saanti ja yhteydenpito.....	10
5.3	Avun saanti ja turvallisuus	11
5.4	Toimintakyvyn tukeminen.....	11
6	Koulu- ja suositusarvosanat kotihoidolle.....	12
7	Avoimet vastaukset ja palaute	12
7.1	Avointen vastausten teemat	13

1 Kyselyn toteutus ja tausta

Kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli kerätä tietoa palveluiden toimivuudesta ja asiakastyytyväisyydestä Hämeenlinnassa. Kysely on osa palvelun laadunvalvontaa. Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin vuonna 2023 Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vain Hämeenlinnan alueen kotihoidon tiimeille. Yhteensä kyselyssä oli mukana 9 kotihoidon tiimiä (Hauho, Itäinen, Jukola, Kalvola, Kauriala-Myllymäki, Keinusaari, Lammi-Tuulos, Linnanniemi ja Renko). Tiimeistä kahdeksan on hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa ja yksi ostopalvelutuotantoa.

Kyselyn vastausaika oli 13.10.–19.11.2023. Kysely toteutettiin siten, että kotihoidon henkilöstö jakoi paperikyselyn vastauskuorineen oman alueensa kotihoitoasiakkaille. Kyselyyn vastaaminen oli mahdollista lisäksi sähköisen linkin kautta. Ellei asiakas kyennyt itse täyttämään kyselyä, ilmoitettiin kyselystä lisäksi asiakkaan omaisille. Periaatteena oli, että kotihoidon työntekijät eivät saa avustaa kyselyn täyttämässä. Kysely ja vastausten koonti toteutettiin Webropol-ohjelman avulla.

Kyselyssä kartoitettiin yleisen asiakastyytyväisyyden ja -kokemuksen lisäksi myös palvelunkäyttäjien taustatietoja ja kokemuksia esimerkiksi etähoivaan liittyen.

Kyselystä on laadittu sekä yhteinen kooste että tiimikohtaiset koosteet. Tämä kooste on kokonaisuus kyselyn tuloksista. Lisäksi jokaiseen kotihoidon tiimiin toimitetaan tiimikohtainen kooste yksikön lähijohtajalle. Yhteiset tulokset käydään läpi Hämeenlinnan kotihoidon lähijohdon kanssa.

Yleisesti ottaen voidaan todeta, että Hämeenlinnan kotihoidon asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kotihoidon palvelu koetaan mm. ystävälliseksi ja asiakkaat kokevat tullessa kohdelluksi hyvin. Kyselystä nousseita kehittämiskohteita ovat esim. tiedonkulun haasteet ja huoli liittyen hoitajien vaihtuvuuteen sekä kiireen kokemus.

2 Taustatiedot

2.1 Vastaaajien määrä ja kyselyn vastausprosentti

Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 310 kpl. Kotihoidon asiakasmäärään (9/2023) suhteutettuna kyselyn vastausprosentti on 32%.

Alla on vastaajien määrä ja vastausprosentti jaoteltuna tiimeittäin ja yhteensä.

Tiimi	Vastanneet (n)	Tiimin asiakasmäärä	Vastausprosentti
Hauho kh	23	53	43%
Itäinen kh	62	156	40%
Jukola kh	16	84	19%
Kalvola kh	22	50	44%
Keinusaari kh	41	77	53%
Lammi-Tuulos kh	52	133	39%
Linnanniemi kh	33	207	16%
Renko kh	14	36	39%
Kauriala-Myllymäki kh (Attendo)	47	160	29%
Yhteensä	310	956	32%

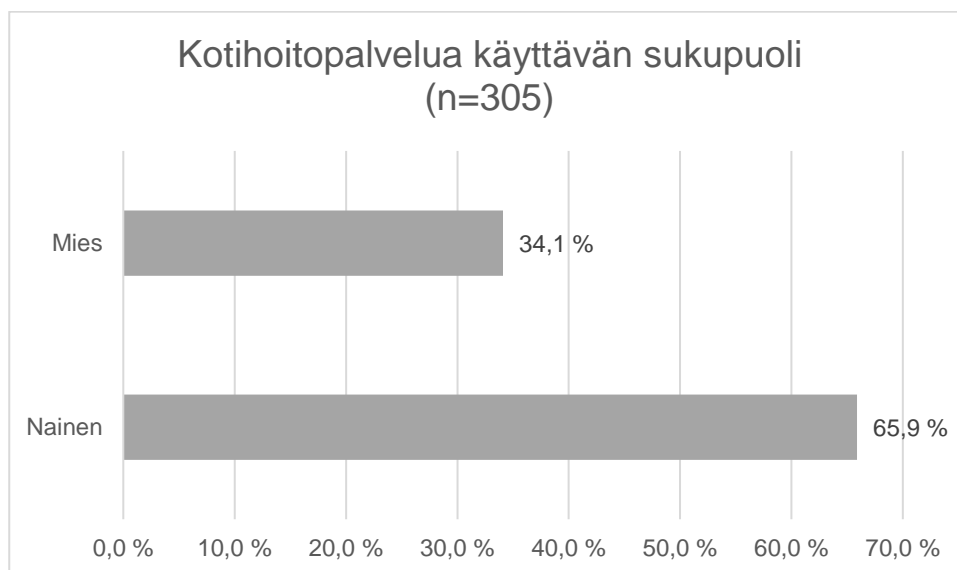
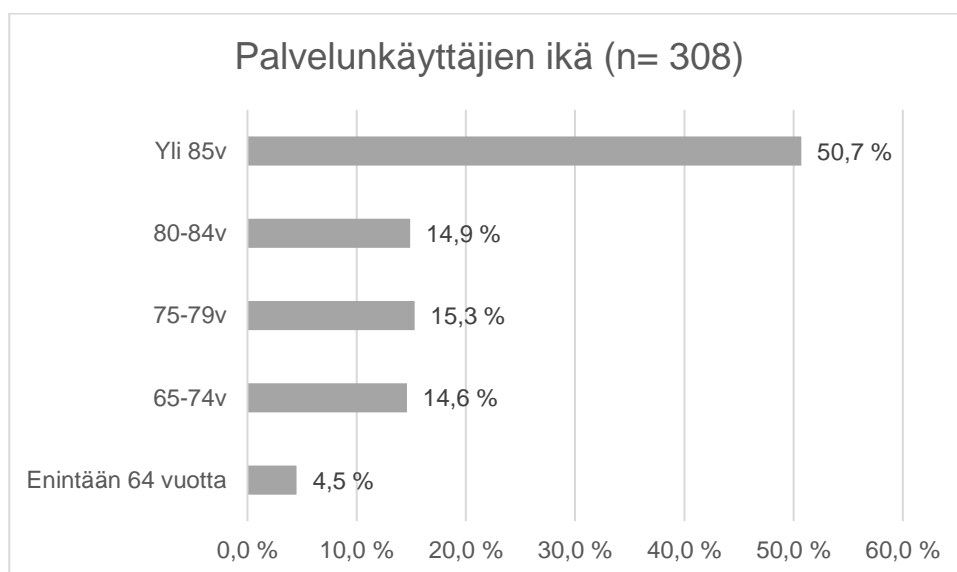
Kaikki kyselyyn vastanneet eivät kuitenkaan välttämättä ole vastanneet jokaiseen kysymykseen. Näin ollen kysymyksiä yhteydessä on tarvittaessa esitetty vastaajamäärä erikseen.

2.2 Vastaajien taustatiedot

Hieman reilu puolet vastaajista (n=297) oli itse palvelun käyttäjiä (51 %). Lähes saman verran (49 %) ilmoitti vastaavansa joko yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa tai hänen puolestaan. Suurin osa asiakkaan kanssa yhdessä tai hänen puolestaan vastanneista olivat omaisia (88 %). Muut asiakkaan kanssa tai hänen puolestaan vastanneet (12 %) olivat esimerkiksi muita sukulaisia, tuttavvia tai edunvalvoja.

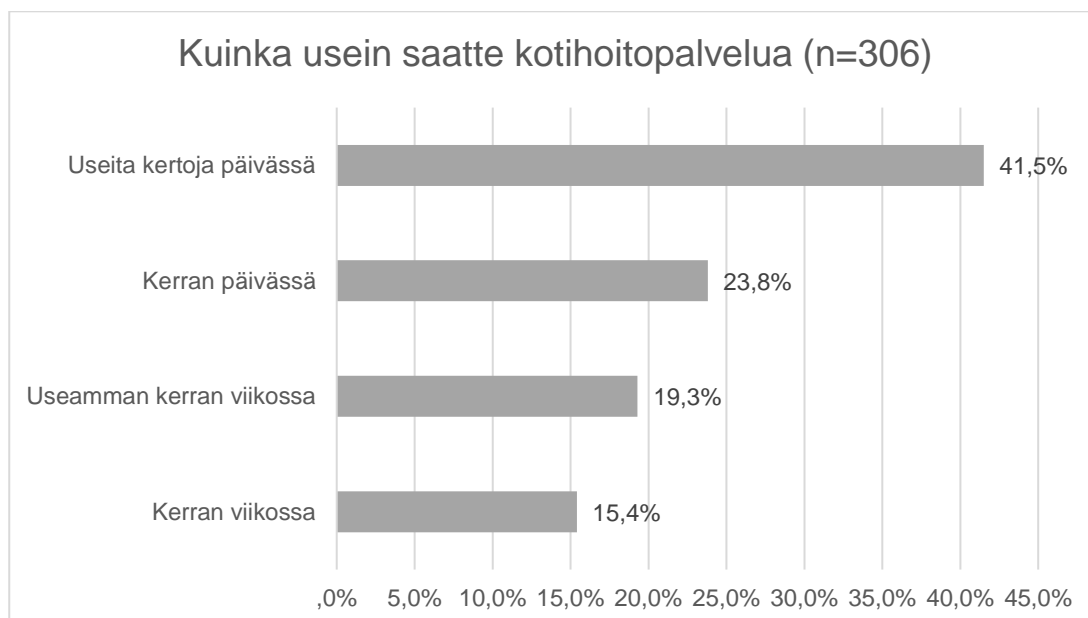
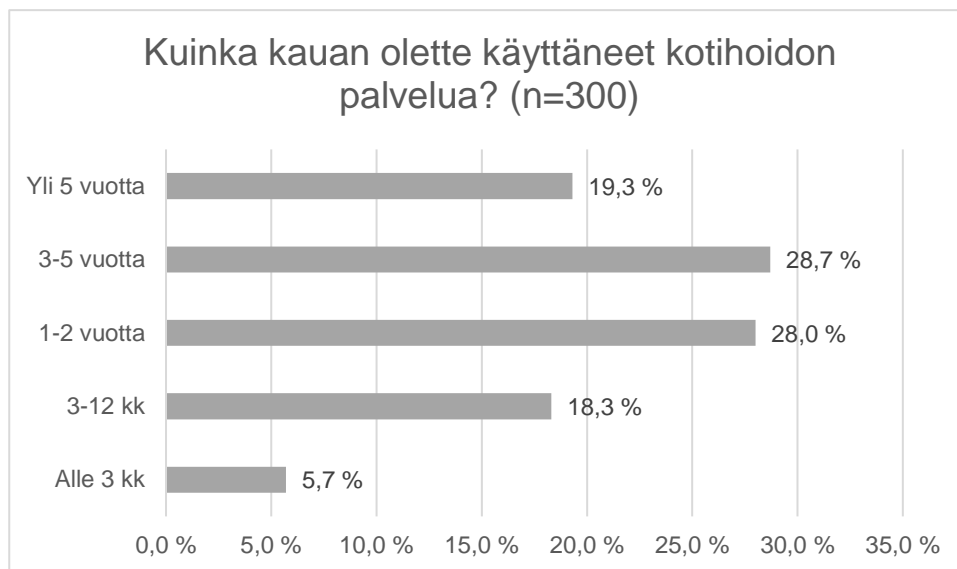
2.3 Ikä ja sukupuoli

Kyselyyn vastanneiden palvelunkäyttäjien ikä- ja sukupuolijakauma on esitetty alla. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli yli 85-vuotiaita. Vastaajien joukossa oli naisia enemmän kuin miehiä.



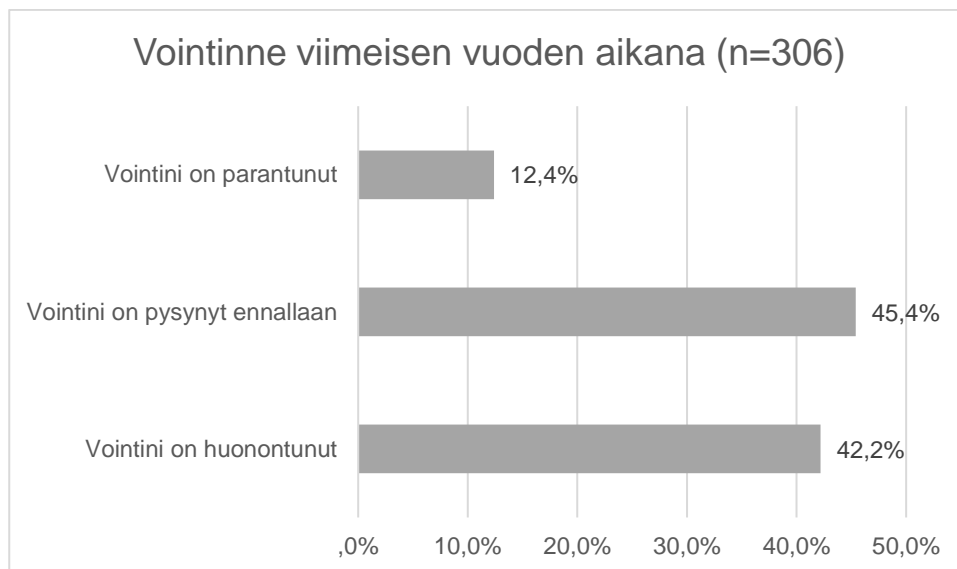
2.4 Kuinka kauan ja usein vastaaja on saanut kotihoidon palvelua

Hyvin suuri osa kyselyyn vastanneista oli ollut kotihoidon asiakkaana jo pidempään. Yli 3kk palvelun asiakkaana oli ollut yhteensä 94,3 % ja yli vuoden ajan yhteensä 76,0 % vastaajista. Vastaajista suuri osa (41,5 %) kertoo saavansa palvelua useammin kuin kerran päivässä. Vähintään kerran päivässä palvelua sai yhteensä 65,3 % vastaajista. Alla on asiakkuuden keston ja sen frekvenssin jakauma kyselyyn vastaamisen hetkellä.



2.5 Vastaajan arvio voinnista

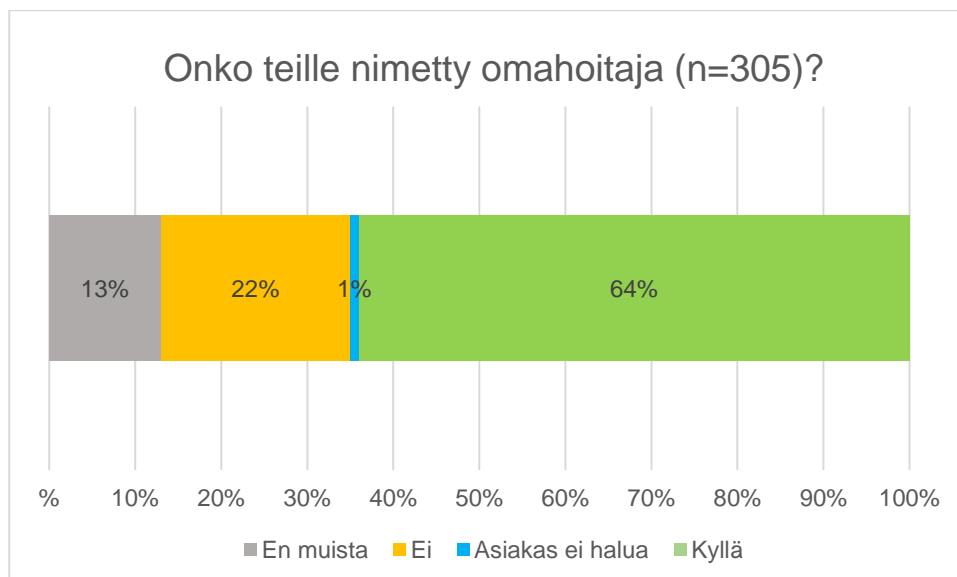
Vastaajilta kysyttiin omaa arviota vointinsa kehittymisestä viimeisen vuoden aikana. Suurin osa arvioi, että vointi on pysynyt ennallaan (45,4 %) tai huonontunut (42,2%). Vointinsa arvioi parantuneen 12,4 % vastaajista. Jakauma on esitetty alla.



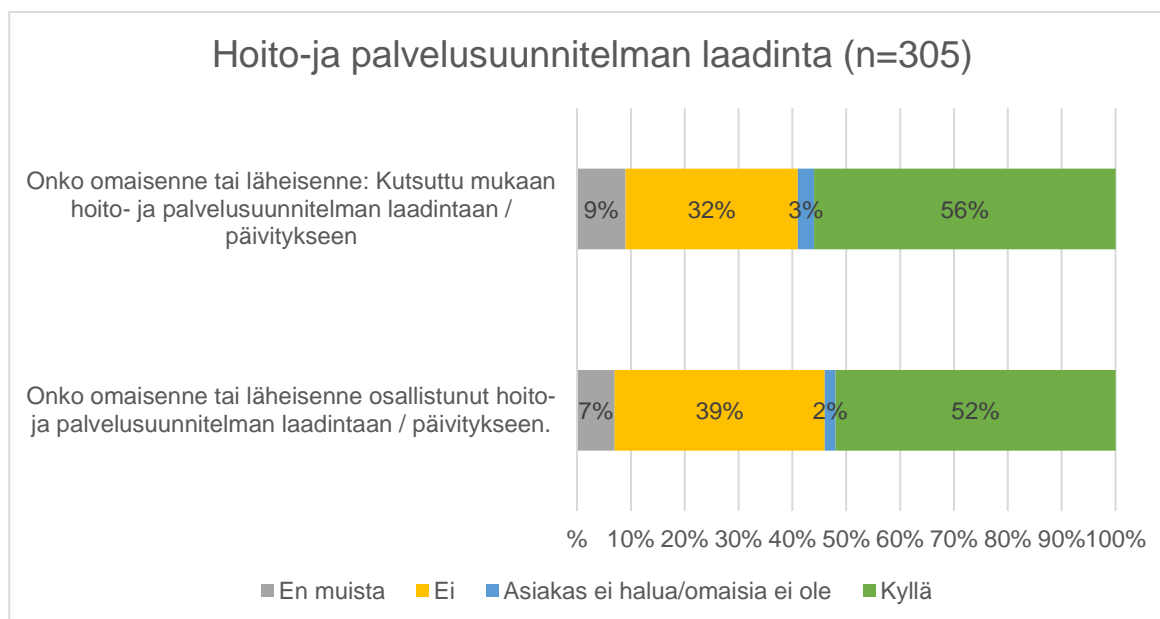
3 Omahoitaja ja hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta

Vastaajilta kysyttiin, onko asiakkaalle nimetty omahoitaja. 64 % vastaajista ilmoittaa, että omahoitaja on nimetty. Vastaavasti omahoitajaa joko ei ole nimetty tai sitä ei muista 35 % vastaajista.

Myös avoimissa vastauksissa tuotiin jonkin verran esille omahoitajaan liittyviä palautteita tai toiveita (nämä luokiteltu teemaan osaaminen, laatu, vuorovaikutus, kohta 7). Tuotiin esille, että esimerkiksi omahoitaja ei ole käynyt pitkään aikaan tai toivottaisiin enemmän omahoitajan käyntejä. Mainittiin myös, että omahoitajan merkitystä ei välttämättä tiedetä tai eroteta muista tutuista, usein käyvistä hoitajista. Toisaalta omahoitajat saivat vastauksissa myös kiitosta.



Lisäksi kysyttiin, onko omainen tai läheinen kutsuttu mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen ja onko omainen tai läheinen osallistunut siihen. Reilu puolet ilmoittaa, että omainen tai läheinen on kutsuttu tapaamiseen (56%) ja myös osallistunut (52%) siihen. Vastaavasti 41 % vastaajista ilmoittaa, että omaista/läheistä ei ole kutsuttu tai ei muista asiaa ja 46% ilmoittaa, että omainen ei ole osallistunut tai ei muista asiaa.



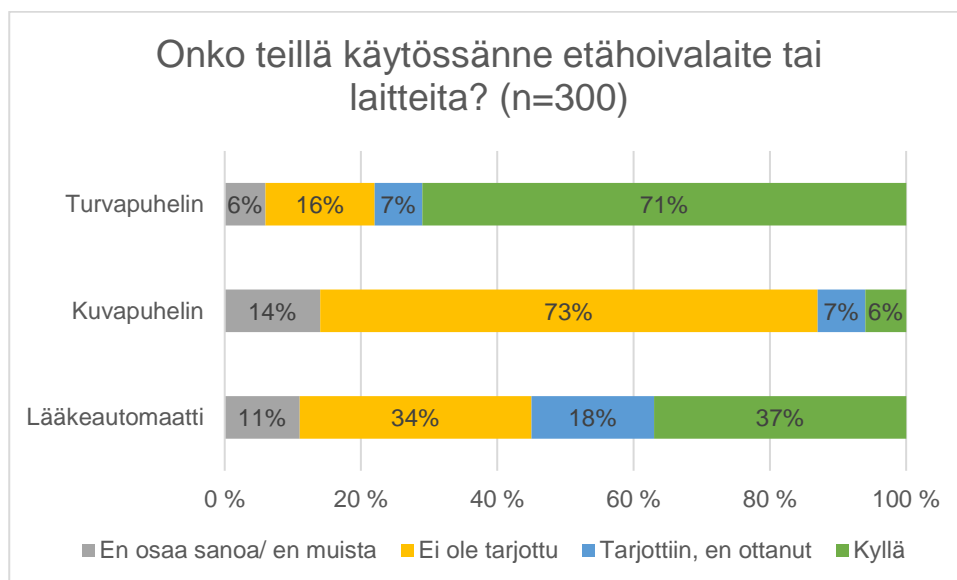
4 Teknologia ja etähoiva

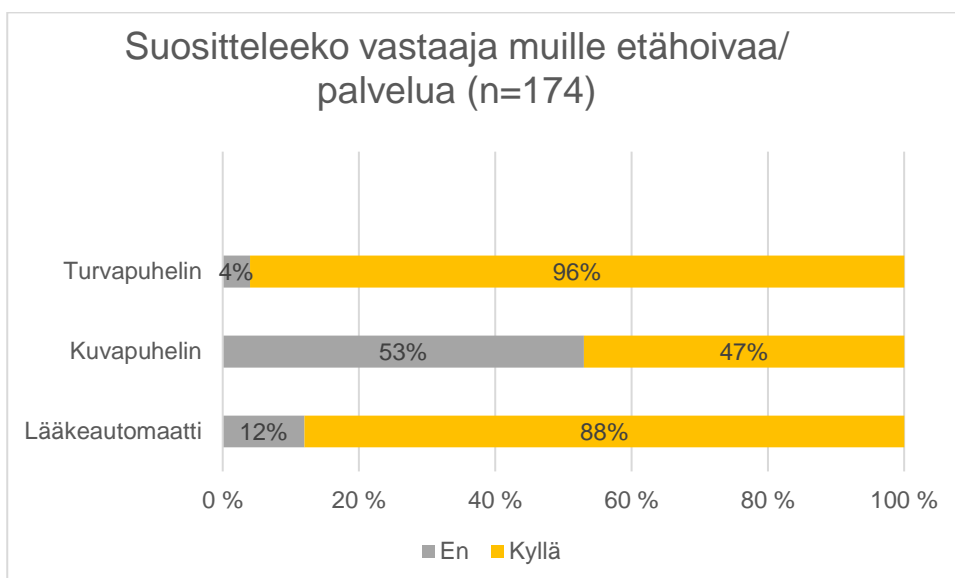
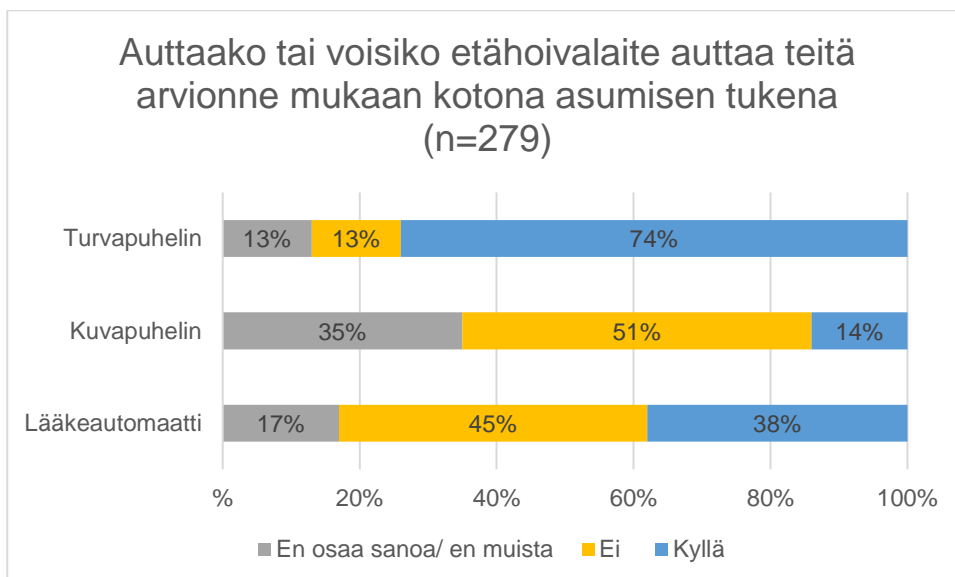
Vastaajilta kysyttiin teknologiaan ja etähoivaan liittyen kolme kysymystä: onko vastaajan käytössä etähoivalaitetta (turvapuhelin, lääkeautomaatti tai kuvapuhelin), mikäli laite on tai sellaisen haluaisi, arvioiko vastaaja, että tämä auttaisi kotona

asumisen tukena. Lopuksi kysyttiin vielä, suosittelisiko etähoivalaitetta/palvelua muille ja vastaajan oli lisäksi mahdollista antaa avointa palautetta etähoivaan liittyen.

Etähoivaan liittyvistä vastauksista (sekä strukturoidut että avoimet) käy esille, että turvapuhelin on selkeästi eniten käytetty etähoivalaite kotona asumisen tueksi. Turvapuhelin koettiin pääsääntöisesti myös luotettavaksi ja sen koettiin olevan hyvä apu kotona asumisen tukena. Turvapuhelin oli käytössä 71 % vastaajista. Myös lääkeautomaatti on jo aika monella vastaajalla (37 %) käytössä.

Kuvapuhelimesta sen sijaan vastaajilla on käyttökokemusta vielä vain vähän. Kuvapuhelinta ilmoitti käyttävänsä 6 % vastaajista. Koska kuvapuhelin ei ole vielä vakiinnuttanut asemaansa turvapuhelimen ja lääkeautomaatin tavoin, saattaa se vaikuttaa myös siihen, että kuvapuhelimesta ei arvioida olevan välttämättä apua, eikä kuvapuhelinta voida suositella samalla tavalla kuin turvapuhelinta ja lääkeautomaattia. Kuvapuhelinta ei myöskään ole vielä tarjottu suurelle osalle (73%) kysymykseen vastanneista.





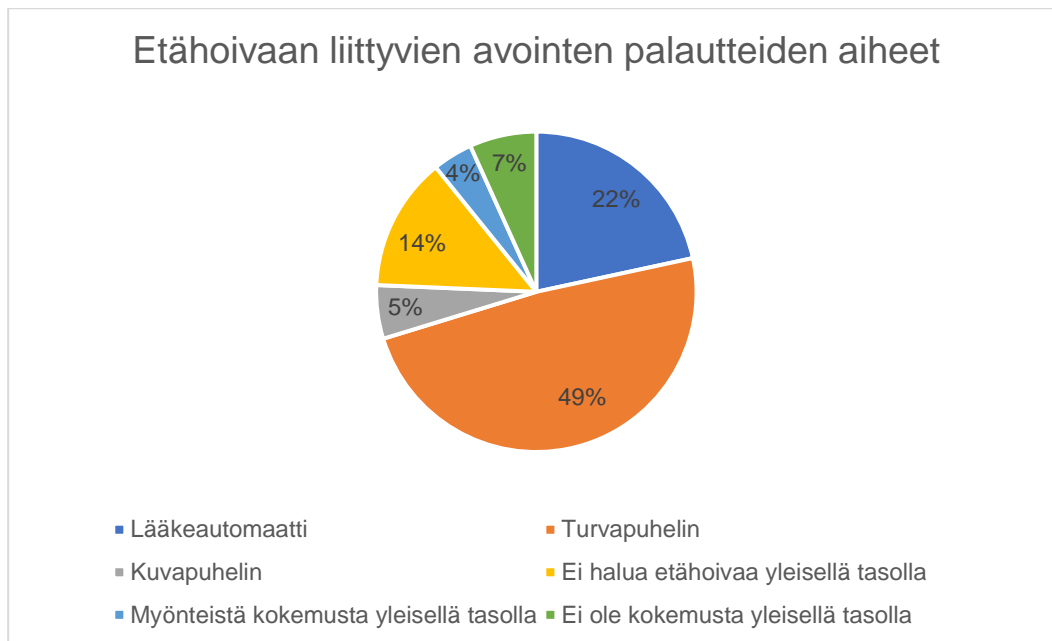
4.1 Etähoivaan liittyvät avoimet vastaukset

Teknologiaan ja etähoivaan liittyen vastaajia pyydettiin myös kertomaan kokemuksia tai muuta avointa palautetta etähoivasta. Avoimia vastauksia kertyi yhteensä 73 kpl. Jos avointa palautetta annettiin tässä kohdassa liittyen muuhun kuin etähoivaan, siirrettiin se muuta avointa palautetta koskevaan koontiin.

Etähoivaan liittyen tuotiin esille sekä positiivista palautetta että epäkohtia liittyen turvapuhelimeen, lääkeautomaattiin ja kuvapuhelimeen. Etähoivalaitteista eniten kokemuksia jaettiin turvapuhelimesta; tähän liittyvät kokemukset tai kommentit olivat pääasiassa positiivisia.

Lisäksi vastaajat saattoivat yleisellä tasolla kertoa, että vastaaja ei ole kiinnostunut etähoivasta tai ei kykene tai muutoin halua sitä hyödyntää. Kokemukset saattoivat myös olla vastaavasti myönteisiä tai kerrottiin että niitä ei ole sen tarkemmin erittelemättä.

Etähoivaan liittyvien, samoin kuin muidenkin avoimien palautteiden osalta kunkin tiimin avoimet vastaukset toimitetaan sellaisinaan tiimin lähijohtajalle käsittelyä ja mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Lisäksi nämä käsitellään kokonaisuutena kotihoidon lähijohtajien kanssa.



5 Tyytyväisyys kotihoidon palveluun

Kokonaistyytyväisyyttä kotihoidon palveluun kysyttiin neljän kysymyskokonaisuuden avulla. Nämä olivat 1) ystävällinen kohtelu, 2) tiedon saanti ja yhteydenpito, 3) avun saanti ja turvallisuus sekä 4) toimintakyvyn tukeminen. Vastaajat arvioivat väittämiä asteikolla 1–5 (1= täysin eri mieltä, 2= joihin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4=Jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Alla on esitetty kysymyskohtaiset keskiarvot.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että yleisellä tasolla vastaajat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kotihoidon palvelu koetaan mm. ystävälliseksi ja asiakkaat kokevat tulevansa kohdelluksi hyvin. Pääsääntöisesti kysymysten keskiarvot olivat yli 4:n asteikolla 1–5. Toimintakyvyn tukemiseen liittyvissä kysymyksissä keskiarvo jäi alle 4:n.

5.1 Ystävällinen kohtelu

Palvelu on ystävällistä	4,6
Minua kohdellaan hyvin	4,7
Henkilöstön kanssa yhteistyö on sujuvaa	4,5
Kotihoidon työntekijöihin voi luottaa	4,6
Kysymyskokonaisuuden keskiarvo	4,6

5.2 Tiedon saanti ja yhteydenpito

Saamani tieto on riittävää	4,3
Saamani tieto on ymmärrettävää	4,4
Saan tarvittaessa yhteyden kotihoidon työntekijöihin	4,4

Tiedonkulku hoitajien ja omaisten kanssa on riittävää	4,0
Kysymyskokonaisuuden keskiarvo	4,3

5.3 Avun saanti ja turvallisuus

Kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat	4,4
Kotihoito huomioi toiveeni	4,3
Koen oloni turvalliseksi	4,5
Saamani palvelut vastaavat tarpeitani	4,3
Kysymyskokonaisuuden keskiarvo	4,4

5.4 Toimintakyvyn tukeminen

Kotihoito tukee ja kannustaa minua arjen toiminnoissa	3,9
---	-----

Toimintakykyäni ylläpidetään	3,7
Toimintakykyäni kuntoutetaan	3,2
Kysymyskokonaisuuden keskiarvo	3,6

6 Koulu- ja suositusarvosanat kotihoidolle

Kyselyyn vastaajia pyydettiin antamaan palvelulle sekä kouluarvosana (4–10) että suositusarvosana (1–10). Kouluarvosanalla pyydettiin kertomaan, miten kotihoitopalvelun toteuttamisessa vastaajan mielestä on onnistuttu. Suositusarvosanalla puolestaan pyydettiin kertomaan, voisiko vastaaja suositella kotihoidon tiimiä ja palvelua muille vastaavaa palvelua tarvitseville henkilöille.

Vastaajien (n=299) antama kouluarvosana vaihteli välillä 5–10, kokonaiskeskiarvon ollessa 8,8.

Vastaajien (n=300) antama suositusarvosana vaihteli välillä 3–10, kokonaiskeskiarvon ollessa 8,8.

7 Avoimet vastaukset ja palaute

Avointa palautetta ja kehittämissuhteita kartoitettiin kahteen aihealueeseen liittyen. Yleisesti kotihoitoon liittyen kysyttiin vastaajien toiveita ja kehittämissuhteita sekä vastaajalla oli lomakkeen lopussa vielä vapaan sanan mahdollisuus. Näihin liittyviä vastauksia kertyi yhteensä 126 kpl. Molempien aihealueiden vastaukset kerättiin yhteen.

Avoimet palautteet luokiteltiin teemoittain. Mikäli sama vastaaja oli vastauksessaan antanut palautetta liittyen useampaan eri teemaan, hänen vastauksensa myös pyrittiin tarvittaessa jaottelemaan useamman eri kategorian alle. Jos avointa palautetta annettiin tässä kohdassa liittyen etähoivaan, siirrettiin se etähoivaa koskevaan koontiin.

Vastauksissa oli myös jonkin verran sellaista palautetta, jota ei luokiteltu minkään alla esitetyn teeman alle. Näissä vastaaja antoi palautetta, joka ei varsinaisesti liittynyt

kotihoitoon, kertoi esimerkiksi omasta elämästään, arjestaan tai näitä ei muuten pystytty jaottelemaan, koska merkitys oli epäselvä.

7.1 Avointen vastausten teemat

Avointen vastauksien aiheista luokiteltiin seuraavat teemat:

- Kiitokset tai muu positiivinen palaute
 - Vastaajat antoivat kiitosta tai muuta positiiviseksi luokiteltua palautetta kotihoidosta.
- Tiedonkulku ja tavoitettavuus
 - Vastaajat toivat esille, että tiedonkulussa, tavoitettavuudessa tai esimerkiksi tiedottamisen tavoissa olisi jotain kehitettävää.
- Kiire ja vaihtuvuus
 - Vastaajat toivat esille, että kokevat käynnit liian kiireisiksi ja toivoisivat enemmän aikaa asiakkaalle. Myös hoitajien vaihtuvuus tuotiin epäkohtana esille useassa vastauksessa.
- Osaamiseen, laatuun tai vuorovaikutukseen liittyvä palaute
 - Tähän luokiteltu laajemmalla skaalalla palautteita, joissa vastaajat toivat esille erilaisia asioita liittyen palvelun laatuun, osaamiseen tai vuorovaikutukseen.
- Virkistykseen, aktiviteetteihin, toimintakyvyn ylläpitoon liittyvät toiveet
 - Vastaajat esittivät toiveita/ kotihoidon panostusta esimerkiksi ulkoiluun, fyysisiin tai sosiaalisiin aktiviteetteihin tai muutoin joihinkin lisäpalveluihin, esimerkiksi kodinhoidollisiin tehtäviin.
- Palvelumaksut
 - Vastaajat kokivat palvelumaksut liian suuriksi joko palveluun tai tuloihinsa nähden.
- Luokittelematon palaute
 - Vastaaja antoi palautetta, joka ei varsinaisesti liittynyt kotihoitoon, vaan mahdollisesti johonkin muuhun palveluun. Hän saattoi kertoa

esimerkiksi omasta elämästään, arjestaan tai näitä ei muuten pystytty jaottelemaan, koska merkitys oli epäselvä.

Teemojen jakautuminen ja niiden osuudet on esitetty alla olevassa kuviossa. Kunkin tiimin avoimet vastaukset toimitetaan sellaisinaan tiimin lähijohtajalle käsittelyä ja mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Lisäksi näistä on tehty kokonaisyhteenveto joka käsitellään kokonaisuutena kotihoidon lähijohtajien kanssa ja sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

