

Hoivapalvelujen asiakaskyselyt ja tulokset v. 2020

Kuntoutusjohtaja Mikko Tapio Korhonen Vanhuspalvelujen tukipalvelut

Taustaa

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) mukaisesti iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito. Myös laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi – edellyttää kuntia selvittämään asiakkaiden kokeman hoidon laatua ja asiakaskokemusta.

Kuopion kaupungin vanhuspalvelut on toteuttanut vuosittaiset asiakastyytyväisyyskyselyt jo vuodesta 2015 lähtien asumispalveluiden ja kotihoidon asiakkaille. Vuoden 2020 kyselyä uudistettiin aiempiin vuosiin kysymällä asiakastyytyväisyyttä uutena myös virtuaalikotihoidon asiakkailta sekä palvelun laadun ja asiakaskokemuksen tietoja asumispalveluiden ja kotihoidon asiakkaiden lisäksi myös heidän omaisiaan/läheisiltään.

Kysely toteutettiin ajalla 14.9.-4.10.2020. Kotihoidon ja virtuaalikotihoidon asiakaskyselyyn valittiin satunnaisesti joka 4. asiakas ja kaikilla vastaamaan kykenevillä asumispalveluiden asukkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn.

	Asukkaiden/asiakkaiden vastauksia (n)	Omaisten/läheisten vastauksia (n)
Asumispalvelut (oma tuotanto)	144	125
Asumispalvelut (os-topalvelut)	113	110
Kotihoito	282	110
Virtuaalikotihoito	37	-

Taulukko 1. asiakkaiden ja asukkaiden sekä omaisten ja läheisten vastausmäärät osaprosesseittain

Tulokset

Asiakkaiden ja asukkaiden sekä omaisten ja läheisten antamat kouluarvosanojen keskiarvot jakautuivat alla olevan taulukko 2. mukaisesti.

	Tarjotut palvelut	Henkilöstön käyttö
Asumispalvelut, asukkaat (oma)	8.2	8.6
Asumispalvelut, omaiset/läheiset (oma)	8.2	8.9
Asumispalvelut, asukkaat (osto)	8.6	9.0
Asumispalvelut, omaiset/läheiset (osto)	8.3	8.9
Kotihoito	8.4	8.8
Virtuaalikotihoito	8.4	9.1

Taulukko 2. Asiakkaiden/asukkaiden ja omaisten antamat kouluarvosanat palveluista sekä henkilöstön käytöksestä

Kotihoito: Kotihoidon palvelut vastasivat asiakkaiden mukaan heidän nykyistä tarvetta erinomaisesti (96,7% vastaajista tyytyväisiä). Kotihoidon asiakkaiden ulkoilun hienoista vähenemistä aiempiin vuosiin on havaittavissa, johon koronalla on saattanut olla vaikutusta. Myös omaisten vastauksissa ilmeni haaste saada heidän läheistään ulkoilemaan/liikkumaan kodin ulkopuolella. Kotona asuvista kotihoidon asiakkaita 94,6% oli sitä mieltä, että hänelle paras paikka asua on koti, ja vain 4,7% ilmoitti parhaaksi paikaksi hoitokodin tai asumisyksikön. Omaiset olivat merkittävästi kriittisempiä läheisensä kotona selviytymisestä - 72,7% vastaajista oli sitä mieltä, että paras paikka läheisen paikkana on koti ja 26,6% vastasi, että hoitokoti tai asumisyksikkö olisi paras paikka hänen läheiselleen.

Kotihoidon vastaajista valtaosa (93,6%) koki kotona asumisen turvallisesti, vaikka reilu 38% ilmoitti kokevansa yksinäisyyttä. Kotona asumisen turvattomuutta lisäävät kaatumiset, yleinen terveyden heikkeneminen, kuten huimaus sekä koettu yksinäisyys. Myös omaisten mukaan asiakkaila ilmenee jonkin verran yksinäisyyden kokemusta. Kotihoito on pystynyt lisäämään vastaajien turvallisuuden tunnetta usein (80%) tai joskus (16%). Luottamus henkilöstön toimintaan voimien muutoksissa sekä reagointi tarvittaessa näissä tilanteissa oli vastausten mukaan kotihoidon asiakkaila varsin vahva. Omaiset toivat enemmän esiin henkilöstön vaihtuvuuteen liittyvää haastetta, kuten liikaa vaihtuvia hoitajia ja haasteena asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman sisältöön liittyvää osaamisen vaje.

Virtuaalikotihoito: Virtuaalikotihoidon kyselyyn vastanneet olivat jonkin verran nuorempia (alle 65- vuotiaita 13,5%) kuin kotihoidon asiakaskyselyyn vastanneet (alle 65- vuotiaita 5%). Kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä kauttaaltaan virtuaalikotihoidon palveluihin. Virtuaalikotihoito on voinut tarjota tukea asiakkaiden harrastus, seurakunta- ja päiväryhmätoimintaan osallistumisessa. Vastaajat olivat tyytyväisiä myös virtuaalikotihoidon mahdollisuuteen tukea kotona asumisessa ja vastaajien mukaan sovittu palvelu- ja hoitosuunnitelma toteutuu hyvin arjessa. Vastaajat myös kokivat, että olemassa olevat palvelut vastaavat heidän nykyisiin tarpeisiinsa.

Asumispalvelut: Asumispalveluiden asiakaskyselyyn vastajia uudistetussa kyselyssä oli aiempia vuosia vähemmän. Aiemmin vuosien vastausprosenttia kohottavana tekijänä on ollut omaisten vas-

taaminen asukkaiden puolesta kyselyyn joko osin tai kokonaan. Tämä on myös sotkenut tuloksia, sillä vastaamisesta ei ole pystynyt erottamaan, onko mielipide ollut asukkaan vai omaisen.

Asumispalveluiden kyselyssä erityisesti omaisten vastauksissa ilmeni korona ajan tapaamisen rajoittamisen haasteet ja omaisten haaste vastata asiakaskokemuksen osalta kyselyyn. Ulkona tapahtuneet tapaamiset ovat rajoittaneet hoitohenkilöstöön ja asumisyksikköön tutustumista ja osin luottamussuhteen luomista henkilöstöön. Kuitenkin valtaosa (90% vastaajista) koki kyseisen asumisyksikön omalle läheiselleen sopivaksi paikaksi asua.

Asukkaiden vastauksissa heidän osallisuutensa hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon oli asukkaille epäselvää (45% ei muistanut osallistuneensa), mutta omaisista 64% ilmoitti osallistuneensa ja vaikuttaneensa asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asukkaiden osalta ulkoilun määrä oli sekä omassa tuotannossa (vähintään kerran viikossa ulkoilevia 37%) sekä ostopalveluissa (vähintään kerran viikossa ulkoilevia 55%) oli kasvanut aiempiin vuosiin. Tässä yhtenä tekijänä on ollut koronatilanne, sillä omaisia on suositeltu tapaamisten yhteyksissä ulkoilemaan läheistensä kanssa. Reilu 80% vastaajista ilmoitti kyselyssä liikkuvansa päivittäin omassa huoneessa tai yleisissä tiloissa ja tämä on ollut positiivista kehitystä viime vuosina hoivapalveluiden asukkailla.

Kehittämiskohteet ja havainnot

Kotihoidon asiakkailla ulkoilun, liikkumisen ja harrastamisen vähenemisellä voi olla pitkittyessään heikentävä vaikutus tulevien vuosien toimintakykyyn, lisäten ennen aikaista tarvetta raskaammille hoivapalveluiden palveluille.

Tulevina vuosina strategisena suuntauksena on lisätä kinestetikan toimintamallin koulutusta vanhuspalveluiden henkilöstön ja lähiesimiesten osamisen vahvistamisessa ja näin vahvistaa asiakkaiden ja asukkaiden olemassa olevaa toimintakykyä. Kinestetikkaa voidaan hyödyntää kaikessa hoitotyössä tehden työskentelyä asiakaslähtöisemmäksi ja voimavaroja tukevammaksi.

Kotihoidon asiakkaat eivät kyselyssä osanneet välttämättä kuvata, mitä palveluita ja tietoa palveluista olisivat asiakkuutensa aikana tarvinneet. Tähän tarvitaan ketterä palvelutarjotin, jota palveluohjaus ja hoitohenkilöstö voi hyödyntää palveluntarpeen ilmetessä asiakkaalla/asukkaalla.

Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuutta ateriapalveluiden sisältöön ja annettavaan palautteeseen halutaan vahvistaa. Kyselyn perusteella saatujen asukkaiden ja asiakkaiden lempiruokatoiveita on toimitettu ateriapalvelun tuottajille.

Toiminnallisten tuokioiden sekä ulkoilun mahdollistaminen ja lisääminen vielä nykyistä enemmän on tulevaisuuden yhteinen kehittämiskohde asumispalveluissa.

Kuopion kaupunki

Perusturva- ja terveyslautakunta

22.12.2020

98 §

Esitys

Kuntoutusjohtaja Mikko Tapio Korhonen:

Perusturva- ja terveyslautakunta merkitsee tehdyt asiakaskyselyt tiedoksi.

Valmistelija

Ulla Kauppinen-Kymäläinen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus

Apulaiskaupunginjohtaja Jari Saarinen

Perusturva- ja terveyslautakunta hyväksyy kuntoutusjohtajan esityksen.

Päätös

Merkittiin, että kehittämisasiantuntija Ulla Kauppinen-Kymäläinen oli kokouksessa läsnä tämän asian käsittelyn ja päätöksen teon ajan klo 15.33 – 16.19.

Perusturva- ja terveyslautakunta hyväksyi yksimielisesti apulaiskaupunginjohtajan ehdotuksen.

