

Hoivapalvelun asiakaskyselyt ja tulokset vuonna 2018**Kuntoutusjohtaja Mikko Tapio Korhonen**
Vanhuspalvelujen tukipalvelut

Kuopion kaupungin hoivapalveluissa on tehty asiakaskyselyjä omassa tuotannossa vuodesta 2015 alkaen vuosittain ja asumispalvelun ostopalvelussa vastaavat kyselyt vuodesta 2017 alkaen. Vuoden 2018 asiakaspalautekyselyt toteutettiin maalis–huhtikuussa 2018.

Asiakaspalaute kerättiin järjestämällä keskustelutilaisuus omahoitajan ja asiakkaan kanssa, keskusteluun pyydettiin mukaan asiakkaan perhe tai muu hänelle tärkeä ihminen. Tulosten vertailtavuuden vuoksi kyselypohjana on käytetty vuosittain samaa, KASTE -ohjelmassa kehitettyä kotihoidon laatu-mittaristoa.

Tulokset kotihoito:

Kyselyhetkellä oli säännöllisen kotihoidon asiakkaita noin 1400, otanta kyselyyn oli 25 % ja vastausprosentti oli 70 %. Vastanneista 50 % oli yli 85-vuotiaita, 65-vuotta tai alle oli 7 %. Kotihoidon käyntejä keskimäärin 3 x / vrk, 5 %:lla vastanneista oli myös yökäynti. Asiakkaista tai läheisistä 45 % oli osallistunut hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon ja 84 % koki, että heidän mielipiteensä on huomioitu suunnitelmassa.

Liikuntasuunnitelma tai arkea aktivoiva suunnitelma on tehty 29 %:lle vastanneista (v. 2015 12 %:lla). Vastanneista 48 % ulkoili lähes päivittäin tai 1 -2 x viikossa ja 30 % vastasi ettei ulkoile lainkaan.

Viimeisen vuoden aikana kaatuneita oli 53 % vastanneista (kaatuneita v. 2017 46%, v. 2016 42 % ja v. 2015 51%).

Yksinäisyyttä koki noin 40 % vastanneista. Maaseutualueilla asuvat olivat tulosten mukaan vähemmän yksinäisiä kuin kaupungissa asuvat.

Lääkärille koki päässeensä tarvittaessa 93 % vastaajista.

Suurin osa vastanneista (96 %) koki olonsa turvalliseksi, mutta edellisvuosien tulosten mukaisesti eniten turvattomuutta aiheuttaa kaatumisen pelko ja yksinäisyys.

Vastaajat antoivat kotihoidon palveluista kokonaisuutena kouluarvosanan 8, henkilökunnan käytös ja asiakkaan kohtaaminen sai arvosanan 9.

Tulokset asumispalvelu:

Kyselyhetkellä asumispalvelun omassa tuotannossa oli asiakkaita noin 370 ja kyselyyn otettiin kaikki asiakkaat. Vastausprosentti oli 68 %. Asumispalvelun ostopalveluyrityksissä oli asiakkaita vastaava määrä ja vastausprosentti oli 40

28.08.2018

% . Suurin osa vastanneista oli yli 85-vuotiaita, omassa palvelussa 58 % ja ostopalvelussa 61 % . "En osaa sanoa" tai "en muista", vastanneiden osuus asu- mispalvelujen kyselyissä oli noin 25 % . Suurin ero oli vastaajien ulkoilun määrässä. Omassa palvelussa vastanneista ulkoili lähes päivittäin tai 1 –2 kertaa viikossa 12 %, ostopalvelussa 46 % .

Sisätiloissa liikkui päivittäin 52 % omassa palvelussa ja 68 % ostopalvelun vastaajista. Liikuntasuunnitelma tai arkea aktivoiva suunnitelma oli tehty sekä omassa että ostopalvelussa 21 %:lle vastaajista.

Suurin osa kaikista vastaajista koki asumisyksikön päivärytmin mieluiseksi ja koki voivansa käyttää aikaa itselle mieluisiin asioihin. Mielialansa koki hyväksi tai kohtalaiseksi 95 % omassa palvelussa ja ostopalvelussa 92 % vastanneista. Yksinäisyyttä koki 42 % omapalvelun asiakkaista, ostopalvelun vastaajista 37 % . Lähes kaikki kyselyyn vastanneet toivoivat enemmän virketoimintaa, ulkoilua ja aikaa viettää hoitajien kanssa enemmän. Kaikista vastanneista 81 % koki, että heidän terveydentilaansa seurataan säännöllisesti ja he ovat tavanneet lääkärin riittävän usein.

Vastaajat antoivat sekä omassa että ostopalvelussa asumispalveluista kokonaisuutena kouluarvosanan 8, ja henkilökunnan käyttäytymisestä ja asiakkaan kohtaamisesta arvosanan 9.

Tulokset vuorohoito:

Vuorohoito on keskitetty pääsääntöisesti Puijonlaakson palvelukeskuksen osasto 1:lle. Säännöllisesti vuorohoitajaksoilla käyviä asiakkaita kyselyajan- kohtana oli 91 ja kyselyyn otettiin kaikki asiakkaat. Vastausprosentti oli 34 % . Vastanneista 86 % kuului ikäryhmään yli 75-vuotta. Vuorohoitoasiakkaista 63 % oli myös kotihoidon asiakkaana ja omaishoidontukea saava omaishoitaja oli 83 %:lla vastanneista. Vastausvaihtoehdon "En osaa sanoa" tai "En muista" osuus vastauksissa vaihteli 25% - 40 %:n välillä.

Mielialansa koki hyväksi tai kohtalaisen hyväksi 85 % . Suurin osa vastanneista, 79 % , koki osaston päivärytmin mieluiseksi ja 75 % koki saavansa henkilökunnalta apua tehdäkseen itselle tärkeitä ja mieluisia asioita osastolla. Yksinäisyyttä koki 43 % kaikista vastaajista.

Vastaajat olivat tyytyväisiä osaston lääkäripalveluihin. Vastaajat toivoivat enemmän tiedottamista kaikista vuorohoitoon ja osaston palveluihin liittyvistä asioista ja enemmän toimintakykyä ylläpitävää toimintaa ja ajanvietettä. Vastauksissa tuotiin esille osaston remontin tarve; "ovet, seinät, jne... ilmoitointi on huono!" .

Vastaajat antoivat vuorohoitopalvelusta kokonaisuutena kouluarvosanan 8 ja henkilökunnan käyttäytymisestä ja asiakkaan kohtaamisesta kouluarvosanan 9.

Tulokset päiväryhmätoiminta:

Kyselyajankohtana vanhusten päiväryhmätoimintaa järjestettiin yhdessätoista (11) eri toimipisteessä kantakaupungissa ja maaseudulla. Asiakkaita oli yhteensä 225, kyselyyn otettiin kaikki asiakkaat ja vastausprosentti oli 82 % . Vastanneista suurin osa, 45 % , kuului ikäryhmään 75 –84 -vuotta. Kokopäiväryhmään osallistui 58 % asiakkaista ja osapäiväryhmään 42 .% asiakkaista.

28.08.2018

Omaishoitaja oli 34 %:lla. Päiväryhmän sisällössä asiakkaat olivat eniten tyytyväisiä hoivaan ja avustukseen 82 %, ateriapalveluun 78% ja keskusteluihin, ja tapaamiseen ikätovereiden ja henkilökunnan kanssa 72 %. Vastaajat eivät jättäisi mitään pois päiväryhmien sisällöistä.

Asiakkaista 59 % koki, että palvelu tukee heidän kotona asumistaan erittäin hyvin ja hyvinvointiaan 67 %. Kokemustensa mukaan 100 % vastaajista suosittelee palvelua ystävilleen ja tuttavilleen. Vastaajat toivoivat kesällä enemmän ulkona oloa, esim. retkiä puistoihin, laulua ja vierailijoita enemmän, joillekin enemmän jumppaa ja liikuntaa.

Vastaajat antoivat sekä päiväryhmäpalvelusta että henkilökunnan käyttäytymisestä ja asiakkaan kohtaamisesta kouluarvosanan 9.

Asiakaspalautekyselyn tuloksia hyödynnetään hoivapalvelujen laadun kehittämisessä, asiakassuhteissa ja hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisessä. Tulokset julkaistaan virallisesti ja ne käydään läpi alueellisesti järjestettävissä asiakastapaamisissa, joissa suunnitellaan yhdessä alueelliset kehittämiskohteet. Asiakkaille turvataan näin mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen laadun kehittämiseen ja suunnitteluun.

V. 2018 asiakaspalautekyselyjen tuloksia esittelee kokouksessa verkostokoordinaattori Paula Smolander.

Vaikutusten arviointi

Valmistelija
Paula Smolander puh. +358 44 718 3640
Mikko Tapio Korhonen puh. +358 44 718 6200
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus

Vs. apulaiskaupunginjohtaja Jari Saarinen

Perusturva- ja terveyslautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Päätös

Perusturva- ja terveyslautakunta hyväksyi yksimielisesti vs. apulaiskaupunginjohtajan ehdotuksen.

Verkostokoordinaattori Paula Smolander poistui kokouksesta klo 15.25 tämän asian käsittelyn ja päätöksen teon jälkeen.

Merkittiin, että §:t 53 ja 54 käsiteltiin tämän asian käsittelyn jälkeen.

