

Hoivapalvelujen asiakaskyselyt ja tulokset vuonna 2019

Kuntoutusjohtaja Mikko Tapio Korhonen Vanhuspalvelujen tukipalvelut

Asiakaspalaute kerättiin ajanjaksolla 15.4. - 15.5.2019 järjestämällä keskustelutilaisuus omahoitajan tai tiimin hoitajan sekä asiakkaan kanssa, keskusteluun pyydettiin mukaan myös asiakkaan perhe tai muu hänelle tärkeä lähinen. Tulosten vertailtavuudessa kyselypohjana on käytetty KASTE-ohjelmassa kehitettyä kotihoidon laatumittaristoa. Kuopion kaupungin hoivapalveluissa on tehty asiakaskyselyitä omassa tuotannossa vuodesta 2015 alkaen ja asumispalvelun ostopalvelussa vuodesta 2017 alkaen.

Tulokset kotihoito: Kyselyyn vastaajia oli 329. Vastanneista suurin osa oli täyttänyt 85 vuotta (45,9 %) ja naisia vastaajista oli 71 %. Kyselyyn pyydettiin vastaamaan joka 4. kotihoidon asiakas.

Kotihoidon käyntejä oli keskimäärin 2 kertaa/vrk, vain 3,6 %:lla kotihoito kävi yöllä. Suurin osa (80 %) vastaajista koki, että heidän mielipiteensä oli otettu huomioon hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja että kotihoidon palvelut vastaavat tarpeita (95 %). Voinnin muutoksiin vastasi kotihoidon reagoivan erittäin hyvin ja lääkärille vastaajat ilmaisivat pääsevänsä tarvittaessa hyvin. Vastaajista 59 % ulkoili päivittäin tai 1 - 2 kertaa viikossa. Vastaajista suurin osa (73 %) ilmoitti ruokailevansa 3 - 4 kertaa päivässä. Suositeltu 5 aterialla päivässä oli vain 12,5 %:lla vastaajilla.

Kolmeksi tärkeimmiksi mieltä virkistäviksi asioiksi vastaajat nimesivät kotihoidon käynnit, omaiset ja ystävät sekä televisio/radio/tietokone, silti yksinäisyyden kokemus oli useilla vastaajista (34 %) arjessa mukana. Turvattomuuden tunnetta lisäsivät eniten kaatumisen pelko, yksinäisyys ja huono terveydentila. Turvapalvelut koetaan turvallisuuden tunnetta lisäävänä tekijänä arjessa.

Kouluarvosana kotihoidon palveluista oli 8,5 (v. 2018 8,4) ja henkilöstön käytös ja asiakkaan kohtaaminen sai arvosanaksi 8,8 (v. 2018 8,7).

Tulokset asumispalvelut: Kyselyhetkellä asumispalvelun omassa tuotannossa oli asiakkaita 491, vastaajia kyselyssä oli 321 (vastausprosentti 65 %). Asumispalvelun ostopalveluyrityksissä oli asiakkaita 479 henkilöä, joista vastasi kyselyyn 215 (vastausprosentti 45 %). Kyselyyn pyydettiin vastaamaan kaikki asiakkaat.

Asumispalvelun kyselyssä suurin osa vastaajista oli 85 vuotta täyttäneitä. Asumisen asiakkaille kyselyyn vastaaminen ei välttämättä onnistunut, joten omaiset ja läheiset auttoivat asukkaita runsaasti vastaamisessa. Asumispalveluissa asukkaat kokivat tarjottujen palveluiden vastaavan tarpeitaan ja 84 % vastaajista koki, että heidän mielipiteensä oli huomioitu hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asumispalvelun sekä viikoittain että päivittäin ulkoilevien asukkaiden osuus oli kasvanut.

Asumisyksikön kouluarvosanaksi vastaajat antoivat omassa tuotannossa 8,4 (v. 2018 8,25). Ostopalveluissa arvosana oli 8,4 (v. 2018 8,5) Henkilökunnan käytös ja asiantuntevuus sekä ystävällisyys arvosanaksi omassa tuotannossa 8,8 (v. 2018 8,63) ja ostopalveluissa 8,8 (v. 2018 8,9).

Tulokset päivätoiminta: Kyselynajankohtana vanhusten päiväryhmätoimintaa järjestettiin yhdessätoista toimintakeskuksessa jakautuen kantakaupungin viiteen ja maaseudun kuuteen eri toimipisteeseen. Asiakaspaikkoja oli kyselyajankohtana 225 ja kyselyyn otettiin kaikki asiakkaat, vastausprosentti oli 68 %. Vastanneista suurin ryhmä oli 75 - 84-vuotiaat (49 %).

Päivätoiminnassa asiakkaat olivat erityisesti tyytyväisiä hoivaan ja avustukseen sekä ryhmissä olevaan sosiaaliseen toimintaan kuten keskusteluihin. Hengelliset tilaisuudet jakoivat eniten vastaajia tyytyväisiin ja tyytymättömiin. 75 %:lle vastaajista päivätoiminta oli erittäin tärkeää ja vastausten perusteella ryhmissä huomioidaan hyvin asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Kaikki vastaajat suosittelisivat päivätoimintaa ystävilleen ja tuttavilleen. Päiväryhmän henkilöstön käytöksestä vastaajat antoivat kouluarvosanaksi 9,4 ja päiväryhmä-toiminta kokonaisuutena 8,8.

Tulosten hyödyntäminen: Asiakaspalautekyselyn tuloksia hyödynnetään hoivapalvelujen laadun kehittämisessä, asiakassuhteissa ja hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisessä. Tulokset käydään läpi alueellisesti järjestettävissä asiakastapaamisissa, joissa yhdessä asiakkaiden, omaisten ja henkilöstön kanssa suunnitellaan kehittämiskohteet. Alueelliset tulokset julkaistaan julkisesti. Vuonna 2020 julkaistavaa kyselyä tullaan kehittämään saadun asiakaspalautteen perusteella niin, että asiakkaille ja omaisille suunnitellaan erilliset kyselyt asiakaspalautteen keräämiseksi.

Vuonna 2019 asiakaspalautekyselyn tuloksia esittelee omaisiltapäivissä kehittämisasiantuntija Ulla Kauppinen-Kymäläinen.

Vaikutusten arviointi

Esitys

Kuntoutusjohtaja Mikko Tapio Korhonen

Perusturva- ja terveyslautakunta merkitsee tehdyt asiakaskyselyt tiedoksi.

Valmistelija

Ulla Kauppinen-Kymäläinen

Mikko Tapio Korhonen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 6200

Päätösehdotus

Vs. apulaiskaupunginjohtaja Jari Saarinen

Perusturva- ja terveyslautakunta hyväksyy kuntoutusjohtajan esityksen.

Päätös

Merkittiin, että kehittämisasiantuntija Ulla Kauppinen-Kymäläinen esitteli kyselyn tuloksia ja oli läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyn ja päätöksen teon ajan klo 16.36 – 16.57.

Perusturva- ja terveyslautakunta hyväksyi yksimielisesti vs. apulaiskaupunginjohtajan ehdotuksen.

