

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto

Vastuualue

Käsittelijä

Päivämäärä

Hoivapalvelun asiakaskyselyn tulokset 2018

Kuopion kaupungin hoivapalveluissa on tehty asiakaskyselyjä vuosittain kotihoidon, asumispalvelun ja vanhusten päiväryhmätoiminnan asiakkaille vuodesta 2015 alkaen. Ostopalveluyritysten asiakkaille vastaava kysely on tehty vuodesta 2017. Kyselypohjana on käytetty vuosittain samaa, KASTE -ohjelmassa kehitettyä laatumittaristoa ja tiedonkeruumenetelmää. Lähtökohta kyselyissä on, että myös muistisairas asiakas on laadun kokijan roolissa ja osallistuu kyselyyn voimavarojensa mukaisesti. "En muista tai en osaa sanoa" vastausvaihtoehtojen osuus vastauksissa kuvastaa muistisairauksien yleisyyttä asiakkailla.

Vuoden 2018 asiakaskyselyt toteutettiin huhti- ja toukokuussa. Kyselyyn vastasi noin 900 hoivapalvelun asiakasta. Suurin osa kotihoidon ja asumispalvelun kyselyyn vastanneista kuului ikäluokkaan 85-94 vuotta ja vanhusten päiväryhmätoiminnassa ikäluokkaan 75-84 vuotta.

Kaikissa palveluprosesseissa palveluista kokonaisuutena annettiin kouluarvosanaksi 8,4 ja henkilökunnan käyttäytymisestä 8,7. Tulokset ovat ennallaan aiempiin vuosiin verrattuna, eivätkä poikkea merkittävästi maantieteellisesti hoivapalvelujen eri alueilla. 88 % vastanneista koki, että nykyiset palvelut vastaavat heidän tarpeitaan. Eniten palvelun ja toimintaympäristön kehittämistoiveita esitettiin vuorohoidossa. Muun muassa pidempiä vuorohoitojaksoja toivottiin. Kaikista kyselyyn vastanneista 50 % koki, että asiakas ja/tai perhe on osallistunut hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan. 78 % koki, että heidän mielipiteensä on myös huomioitu.

Kotihoito

Kotihoidon käyntikertoja vastaajilla on 1-5 päivässä ja 5 %:lla kotihoito käy myös öisin. 75 %:lla vastanneista on jokin turvapalvelu käytössä, yleisimmin turvapuhelin ja -ranneke.

Vastausten mukaan kaupunkialueella kotihoidon asiakkaista ulkoilee 40 % lähes päivittäin tai 1-2 kertaa viikossa, kun vastaavasti maaseutualueella 64 % ulkoilee.

Lähes kaikki vastanneista kokee olonsa kotona turvalliseksi. Yksinäisyys ja kaatumisen pelko aiheuttavat turvattomuutta 5 %:lle. 86 % kokee, että heillä on olemassa sosiaalinen tukiverkosto, läheisiä ihmisiä keiden kanssa asioita voi jakaa. Silti yksinäisyyttä kokee 40 %. Vastausten mukaan yksinäisyyden kokemuksessa on alueellisia eroja. Maaseudulla kotihoidon asiakkaat kokevat vähemmän yksinäisyyttä kuin kaupungissa asuvat. Vuoden sisällä oli kaatunut lähes puolet vastanneista. 56 % vastaajista koki, että heidän kaatumisten syytä on selvitetty. Lääkärille koki päässeensä tarvittaessa 93 % vastaajista ja 66 % tapaa kotihoidon lääkärin vuosittain.

Asumispalvelu

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto

Vastuualue

Käsittelijä

Päivämäärä

Suurin osa kaikista vastaajista koki asumisyksikön päivärytmin mieluiseksi. Koettiin myös, että aikaa voi käyttää itselle mieluisiin asioihin. Mielialansa koki hyväksi tai kohtalaiseksi 95 % omassa palvelussa, ostopalvelussa 92 % vastanneista. Yksinäisyyttä koki 42 % omapalvelun asiakkaista, ostopalvelun vastaajista 37 %. Omapalvelun asiakkaista ulkoili lähes päivittäin tai 1-2 kertaa viikossa 12 %, kun taas ostopalvelussa 46 %. Sisätiloissa liikkui päivittäin 52 % oman palvelun ja 68 % ostopalvelun vastaajista. Oman palvelutuotannon piirissä osa asiakkaista asuu laitoshoidossa ja ovat täysin vuoteeseen avustettavia. Kaikista vastanneista mielialansa koki hyväksi tai kohtalaiseksi 94 % vastanneista ja 58 % koki, että voi viettää aikaa riittävästi toisten ihmisten seurassa. Yksinäisyyttä kyselyyn vastanneista koki 37 %. Suurin osa asumispalvelujen kyselyyn vastanneista toivoi enemmän virketoimintaa, ulkoilua ja ajan viettämistä hoitajien kanssa enemmän. 81 % kaikista vastanneista koki, että heidän terveydentilaansa seurataan säännöllisesti ja he ovat tavanneet lääkärin riittävän usein.

Vanhusten päiväryhmätoiminta

Päiväryhmän sisällössä asiakkaat olivat eniten tyytyväisiä hoivaan ja avustukseen 82 % ja ateriapalveluun 78%. Lisäksi tyytyväisiä tapaamiseen ja keskusteluihin sekä ikätovereiden että henkilökunnan kanssa oli 72 %. Vastaajat eivät jättäisi pois mitään päiväryhmien sisällöistä. 59 % koki, että palvelu tukee heidän kotona asumistaan erittäin hyvin. Kokemustensa mukaan 100 % vastaajista suosittelisi palvelua ystävilleen ja tuttavilleen. Avoimissa vastauksissa moni toivoi enemmän liikuntaa ja ulkoilua päivän aikana. Useat vastaajat kertoivat olevansa huolissaan, jos he jostain syystä eivät voisi osallistua päiväryhmätoimintaan jatkossa.

Tuloksia hyödynnetään hoivapalvelujen laadun kehittämisessä ja asiakassuhteissa. Tulokset käydään läpi ja verrataan edelliseen vuoteen alueellisesti järjestettävissä asiakastapaamisissa. Osallistujien kanssa yhdessä suunnitellaan alueelliset kehittämiskohteet. Asiakkailla ja heidän läheisilleen turvataan näin mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen laadun kehittämiseen ja suunnitteluun.

Lisätietoja: verkostokoordinaattori Paula Smolander, vanhusten hoivapalvelut, 044 718 3640, paula.smolander@kuopio.fi
