



TAMPEREEN KAUPUNKI

Avo- ja asumispalvelut

Ikäihmisten palvelut

# ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN ASUKKAILLE 2017

JUKOLA-IMPIVAARA

POHJOLA

PISPA

ORIVESI

KEINUPIISTO

KOIVUPIRTTI

KONTUKOTI

KOTIPIRTTI

KUUSELA

PETSAMOKOTI

PETÄJÄKOTI

TAATALA

VIOLA-KOTI

## Sisällysluettelo

1.	JOHDANTO.....	2
2.	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TAUSTAA.....	4
2.1.	Tehostettu palveluasuminen Tampereella .....	4
2.2.	Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus.....	5
2.2.1.	Jukola-Impivaara .....	8
2.2.2.	Palvelukoti Pohjola.....	8
2.2.3.	Pispa .....	9
2.2.4.	Orivesi .....	9
2.2.5.	Keinupuisto .....	9
2.2.6.	Koivupirtti.....	10
2.2.7.	Kontukoti.....	10
2.2.8.	Kotipirtti .....	11
2.2.9.	Kuuselakeskus .....	11
2.2.10.	Petsamokoti .....	11
2.2.11.	Petäjäkotikeskus .....	12
2.2.12.	Taatalan palvelukoti.....	12
2.2.13.	Viola-koti .....	13
3.	AINEISTON KUVAILU JA TULOKSET .....	14
3.1.	Taustamuuttajat.....	14
3.2.	Hoito .....	16
3.3.	Kohtelu .....	25
3.3.	Itsemääräämisoikeus ja vierailut.....	30
3.4.	Viihtyisyys, turvallisuus ja ympäristö .....	36
3.5.	Terveiset kaupungin päättäjille .....	43
4.	LOPUKSI .....	45
5.	LÄHTEET .....	47
	LIITTEET .....	49
	Liite 1 .....	49

## 1. JOHDANTO

Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa tehostettua palveluasumista palvelutalossa, tehostettua palveluasumista ryhmäkodissa ja lyhytaikaista tehostettua palveluasumista. Tehostettu palveluasuminen on monimuotoista, yksilölliset tarpeet huomioivaa asumista ammattitaitoisen henkilökunnan ympärivuorokautisen hoivan, ohjauksen ja palvelun tuella. Se on tarkoitettu ikäihmisille, jotka eivät toimintakyvyn alenemisen johdosta kykene enää asumaan omassa kodissaan, mutta eivät kuitenkaan tarvitse sairaalahoitoa. Tehostetun palveluasumisen asukkaalla on käytössään yksikössä oma huone tai asunto, wc-pesutila ja lisäksi yhteisiä tiloja. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Asukkaan on mahdollista vointinsa salliessa asua omassa asunnossaan kuolemaansa saakka. (Tampereen kaupunki 2016a; STM n.d.)

Tampereen kaupunki järjestää tehostettua palveluasumista kolmella eri tavalla. Tällä hetkellä omana tuotantona toimivat Jukola-Impivaara, Pispä, Pohjolan palvelukoti sekä Orivedellä Onninkoti, Särkänkoti ja Toivonkoti. Lisäksi kaupunki ostaa palveluasumista eri ostopalveluyksiköiltä. Kolmantena vaihtoehtona on yli 65-vuotiaille suunnattu tehostetun palveluasumisen palveluseteli, jolla kunta sitoutuu maksamaan setelissä määritetyn osuuden palvelukodin hoidon ja hoivan kustannuksista. (Tampereen kaupunki 2016a)

Tampereen uudessa kaupunkistrategiassa, Yhteinen Tampere – näköalojen kaupunki, kaupunkistrategia 2025 (Tampereen kaupunki 2013, 2) Tampereen kaupunki nimeää yhdeksi tärkeimmäksi toimintamallikseen yhdessä tekemisen. Asiakastytyväisyyskyselyt ovat yksi keino, joilla toteuttaa osaltaan tätä toimintamallia, jossa kuntalaiset ja palvelunkäyttäjät otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen. Asiakastytyväisyyttä ikäihmisten palveluihin mitataankin Tampereella säännöllisesti. Kyselyjen tuloksia käytetään niin toiminnan kehittämiseen kuin sopimusten laatumittareina. Tampereen kaupunki suorittaa vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn haastatteluin osassa tehostetun palveluasumisen yksiköissä. (Tampereen kaupunki 2016b, 16.)

Tässä raportissa esitellään touko-elokuun 2017 aikana toteutettu asiakastytyväisyyskysely valikoituihin tehostetun palveluasumisen yksiköihin Tampereella. Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin kaikissa oman tuotannon tehostetun palveluasumisen yksiköissä: Jukola-Impivaarassa, Pispassa, Pohjolassa ja Orivedellä. Kysely kohdistui myös seuraaviin ostopalveluyksiköihin:

Keinupuisto, Koivupirtti, Kontukoti, Kotipirtti, Kuusela, Petsamokoti, Petäjäkoti, Taatala ja Viola-koti. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 230 tehostetun palveluasumisen asukasta. Haastattelut suoritettiin 15. toukokuuta – 20. kesäkuuta 2017 välisenä aikana. Kyselyn toteutti Tampereen kaupungin avo- ja asumispalvelujen ikäihmisten palvelut. Asiakastyytyväisyyskyselyn käytännön toteutuksesta ja tämän raportin laadinnasta vastasi hallinnon harjoittelija, yhteiskuntatieteiden maisteriopiskelija, Sini-Linnea Nora (YTK).

## 2. ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TAUSTAA

### 2.1. Tehostettu palveluasuminen Tampereella

Tampereella asui vuoden 2016 lopussa n. 19 000 yli 75-vuotiasta, joista kotona asui 90,9 prosenttia, tehostetun palveluasumisen piirissä 7,0 prosenttia ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa 2,1 prosenttia (Lyly 2017, 5, 40). Tampereen kaupunkistrategiassa 2025 (2013, 13) on asetettu tavoitteeksi vuodelle 2017, että ikäihmisistä asuisi kotona vähintään 92 prosenttia, tehostetussa palveluasumisessa vähintään 6 prosenttia ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa enintään 2 prosenttia. Palvelurakenteen muuttamiselle asetetut määrälliset tavoitteet vuodelle 2016 toteutuivat näin ollen tehostetun palveluasumisen osalta, ja muissakin tavoitteissa on päästy erittäin lähelle tavoitetta. Tehostetun palveluasumisen osalta tavoite on täyttynyt jo vuonna 2015 ja kehitys on ollut edeltävinäkin vuosina tasaista.

Tampereella oli vuoden 2016 lopussa yhteensä 1461 ikäihmistä tehostetun palveluasumisen piirissä, (Lyly 2017, 73) mikä tarkoittaa, että 394 henkilöä on tullut lisää tehostetun palveluasumisen piiriin vuoden 2015 lopusta. Kaupunkiin on suunnitteilla 502 tehostetun palveluasumisen lisäpaikkaa vuoteen 2019 mennessä, joista suurin osa on suunnattu erityisesti ympärivuorokautista hoivaa tarvitseville muistisairaille ikäihmisille. Uusien kohteiden lisäksi kaupunki lisää tehostetun palveluasumisen ostamista yksityisiltä palveluntuottajilta. (Tampereen kaupunki 2016c.)

Tehostettua palveluasumista laajennettiin vuonna 2016. Kaupungin omaan toimintaan avattiin uusi 90-paikkainen ryhmäkoti, jonka asukkaat tulivat suurimmaksi osaksi sairaalassa jonottajista. Uusia ostopalvelupaikkoja otettiin käyttöön loppuvuoden aikana 20 ja syksyllä 2016 avattiin Orivedelle uusi 45-paikkainen tehostetun palveluasumisen yksikkö. (Lyly 2017, 41.) Seuraavat palvelukodit valmistuvat vuonna 2018 Satamakadulle entiseen Sote-taloon sekä Koukkuniemen Toukolaan. Palvelukodeissa on yhteensä 195 asumispaikkaa. (Tampereen kaupunki 2016c.)

## 2.2. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin edellisen kerran viime vuonna (2016), jolloin selvitys koski Jukola-Impivaaran, Kontukodin, Kuuselan, Oriveden Onninkodin ja Toivonkodin, Pappilanpuiston, Petäjäkotikeskuksen ja Pispan tehostetun palveluasumisen yksiköitä. Tänä vuonna kysely toteutettiin edellisten lisäksi uusissa 2016 vuonna avatuissa oman tuotannon yksiköissä: Pohjolan palvelukodissa ja Oriveden Särkänkodissa. Uusina ostopalveluyksikköinä kyselyyn ostettiin myös Keinupuiston, Koivupirtin, Kotipirtin, Petsamokodin, Taatalan ja Viola-kodin yksiköt. Sen sijaan Pappilanpuisto päätettiin jättää ostopalveluiden osalta kyselyn ulkopuolelle, sillä yksikkö on siirtymässä ensi vuonna omaan tuotantoon.

Tehostetun palveluasumisen yksiköissä on sekä lyhytaikaista- että pitkäaikaista tehostettua palveluasumista. Kyselyyn haastateltiin ainoastaan pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen asukkaita. Tähän päädyttiin, sillä lyhytaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa maksimihoitoaika on pääsääntöisesti kaksi viikkoa (Tampereen kaupunki 2016a), ja näin lyhyen jakson perusteella asiakastyytyväisyyttä koskevaan kyselyyn vastaaminen olisi hankalaa. Haastateltavat valittiin eliittiotantaperiaatteen mukaisesti. Eliittiotanta on menetelmä, jossa tutkimuksen tiedonantajiksi valitaan sellaiset henkilöt, joiden uskotaan antavan parhaiten tietoa tutkimuskohteesta (Tuomi & Sarajärvi 2003, 88). Haastateltaviksi valikoituivat ne asukkaat, jotka hoitohenkilökunta arvioi olevan kognitiivisesti kykeneväisimpiä vastaamaan haastattelussa esitettyihin kysymyksiin. Soveltuvuutta arvioitaessa otettiin huomioon haastateltavan muistisairauden aste, ymmärrykseen ja itsensä ilmaisemiseen liittyvät seikat sekä halukkuus osallistua kyselytutkimukseen.

Tutkittaessa haavoittuvien ihmisten ryhmää korostuu tutkimuseettisten periaatteiden noudattaminen. Riittävään informointiin pohjaavan tietoon perustuvan suostumuksen turvaaminen on yksi keskeisimpiä tutkimuseettisiä tavoitteita. Tämä tarkoittaa tutkittavan autonomian, ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittamista sekä oikeutta kieltäytyä osallistumisesta missä tutkimuksen vaiheessa tahansa. (Nikander & Zechner 2006, 515, 517–518.) Asiakastyytyväisyyskyselyn haastatteluita tehdessä tutkimuseettiset periaatteet pyrittiin ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon. Ensimmäisen kerran asiakastyytyväisyyskyselystä kerrottiin asukkaille ja suostumusta osallistumiseen asukkailta pyydettiin kussakin yksikössä henkilökunnan puolelta. Tämän jälkeen vielä ennen haastattelutilanteen alkamista haastattelija esitteli itsensä,

kyselyn taustat ja pyysi suostumusta haastatteluun. Mikäli asukas ei halunnut osallistua, hänen ei tarvinnut ilmoittaa tähän syytä eikä osallistua.

Ikäihmisten haastattelemisessa on tietynlaisia erityispiirteitä, jotka haastattelijan tulee ottaa huomioon. Esimerkiksi huonontunut kuulo tai muistivaikeudet saattavat vaikeuttaa haastattelun suorittamista (Lumme-Sandt 2005, 127). On arvioitu, että tehostetussa palveluasumisessa olevista asukkaista 52 prosenttia sairastaa muistisairautta (THL 2016). Useimmiten huonokuntoisimmat ikääntyneet rajataan tutkimuksista pois, sillä tiedonkeruun tahdotaan sujuvan ilman ylimääräisiä ongelmia. Kuitenkin ihmisten eläessä yhä pidempään ja hyvin vanhojen ihmisten määrän kasvaessa muodostuu hyvin vanhojen ja hyvin huonokuntoisten ikäihmisten tutkiminen tärkeälle sijalle. Viime aikoina myös muistisairaita on alettu ottaa mukaan tutkimuksen kentälle. Nähdään, että hyvä suunnittelu ja toteutus mahdollistavat minkä tahansa ryhmän haastattelun. (Lumme-Sandt 2005, 127–128.) Ikääntyneiden muistisairaiden haastattelemista kohtaan on kuitenkin paljon ennakkoluuloja, ja ennakkoluuloinen suhtautuminen voi estää haastattelemasta onnistuneesti muistisairaita ikäihmisiä (Hirsjärvi & Hurme 2011, 133–134). Ikäihmisten mahdollisista muistisairauksista huolimatta on väärin ennakoita olettaa haastateltavan kykenevän tai olevan kykenemätön osallistumaan, vaan yksilöllinen arvio on aina tarpeen (Nikander & Zechner 2006, 518). Mikäli kiinnostus kohdistuu ikäihmisten kokemuksiin, tulee myös muistisairaita ikäihmisiä ottaa mukaan haastatteluihin niin kauan kuin he ovat kykeneviä osallistumaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 133–134.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn haastatteluja tehdessä tuli vastaan tilanteita, joissa haastateltava esimerkiksi ei osannut sanoa ikäänsä tai uskoi olevansa töissä palvelutalossa. Tehtyjen haastattelujen pohjalta nousi kuitenkin ajatus siitä, että vaikka muistisairaalla asiakkaalla olisi ajan ja/tai paikan hahmottamisen kanssa vaikeuksia, ei se tarkoita, etteivätkö he voisi vastata kysymyksiin koskien heidän tuntemuksiaan ja tyytyväisyyttään. Haastatteluissa tehtyjen havaintojen pohjalta voisi olettaa, että muistisairaana asukkaana tämän hetkiset kokemukset voivat heijastua hänen näkemyksiinsä ja kertoa hänen tyytyväisyydestään saamiinsa palveluihin ja hoitoon. Näin ollen voidaan todeta, että jokaisen haastateltavan näkemykset olivat merkityksellisiä ja antoivat oman panoksensa asiakastyytyväisyyskyselylle. On tärkeää edistää vanhemman väestönosan mahdollisuuksia osallistua tutkimuksiin, mikäli halutaan saada tietoa palveluiden

käyttäjien omista näkemyksistä ja kokemuksista ja sitä kautta osallistaa heidät palveluiden kehittämistyöhön.

Haastattelupaikkana toimi pääasiallisesti asukkaan oma huone tai muu rauhallinen paikka, jossa ei ollut lähellä muita ihmisiä. Periaatteena toimi kuitenkin, että haastateltava sai valita itsellensä mieluisimman paikan haastattelua varten. Joissain tapauksessa haastattelu toteutettiin yksikön yhteisissä tiloissa muutaman muun asukkaan tai hoitohenkilökunnan jäsenen läsnä ollessa. Toteutettujen haastattelujen pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että paras paikka haastattelulle oli asukkaan oma huone. Huoneessaan asukas tuntui olevan vapautuneempi antamaan kriittistäkin palautetta asiakastyytyväisyydestään. Haastattelut kestivät keskimäärin 20 minuuttia, mutta pisimmillään hieman yli tunnin.

Haastatteluissa käytettiin hyväksi etukäteen valmisteltua puolistrukturoitua kyselylomaketta (liite 1). Puolistrukturoidulle haastattelulle on tyypillistä, että osa lähtökohdista on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Erään näkemyksen mukaan puolistrukturoidussa kyselylomakkeessa kysymykset on suunniteltu ennalta, mutta haastattelijalla voi muokata niiden sanamuotoa. Toisen näkemyksen mukaan kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltaville on mahdollista vastata omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47.) Tässä asiakastyytyväisyyskyselyssä hyödynnettiin molempia edellä mainittuja toimintatapoja. Kyselylomake sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Virallisten avointen kysymysten lisäksi kirjattiin ylös myös kaikki muut haastateltavan esiin nostamat ajatukset.

Lomakkeessa oli viisi taustamuuttujakysymystä ja 30 varsinaista kysymystä. Kysymykset jakautuivat viiteen osa-alueeseen, joissa tarkasteltiin asukkaan saamaa hoitoa, kohtelua, itsemääräämisoikeutta, vierailuja sekä viihtyvyyttä, turvallisuutta ja ympäristöä. Haastattelun lopussa asukkaan oli mahdollista lähettää terveisiä Tampereen kaupungin päättäjille esimerkiksi palvelukodissa asumiseen liittyen. Haastattelijalla pyrki esittämään kysymykset haastateltaville mahdollisimman samalla tavalla, mutta toisinaan oli tarpeen selittää tarkemmin tai eri sanoin kysymyksen sisältöä. Kyselyvastaukset kirjattiin haastattelun aikana tietokoneelle docx-muodossa olevalle kyselylomakkeelle ja siirrettiin myöhemmin analyysiä varten ZEF-arviointikone-ohjelmaan.



Kysymyskohtaiset vastaajamäärät vaihtelivat. Joihinkin kysymyksiin asukkaiden oli selvästi vaikeampi vastata. Syinä tähän olivat luultavasti osassa kysymyksissä asukkaiden muistisairaudet. Muutaman kysymyksen kohdalla esiintyi myös asukkaiden haluttomuutta arvioida palvelukotia tai sen työntekijöitä. Tässä voi mahdollisesti olla taustalla asukkaiden pelko avun saannin loppumisesta mikäli he antaisivat huonoa palautetta tai vaatisivat enemmän. On tutkittu, että osa asukkaista sopeutuu pelon takia mukisematta siihen osaan, minkä työntekijä heille antaa. (Tedre 1999.)

Seuraavaksi esitellään lyhyesti asiakastyytyväisyyskyselyyn valikoituneet tehostetun palveluasumisen yksiköt.

### 2.2.1. Jukola-Impivaara

Jukola ja Impivaara sijaitsevat Koukkuniemen vanhainkodin alueella. Impivaara on ollut toiminnassa marraskuusta 2013 ja Jukola alkuvuodesta 2014 lähtien. Jukolassa on kolme ja Impivaarassa viisi ryhmäkotia. Asukkaita Jukola-Impivaarassa on yhteensä 114. Kaikissa ryhmäkodeissa asukkaalla on oma huone, jossa on suihku- ja wc-tila. Lisäksi asukkaalla on käytettävissään yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Ryhmäkodeissa asukas saa oman mielensä mukaisesti mahdollisuuden osallistua kodissa järjestettyyn virkistystoimintaan. Asukkaan perustarpeista huolehditaan vuorokauden ympäri. Palvelu on kaupungin omaa tuotantoa. (Tampereen kaupunki 2017a.)

### 2.2.2. Palvelukoti Pohjola

Pohjolan palvelukoti valmistui toukokuussa 2016 entiseen Haarlan tehtaaseen Tammelaan. Asukkaiksi palvelukotiin otettiin pitkäaikaisen laitoshoidon asiakkaita kaupungin sairaaloista ja vanhainkodista. Palvelu on kaupungin omaa tuotantoa. Pohjolassa on kuusi ryhmäkotia, joissa jokaisessa asuu 15 henkilöä, yhteensä asukkaita on 90. Ryhmäkodeissa asukkailla on mahdollisuus osallistua monenlaiseen virkistystoimintaan, harrastukseen sekä elää ja osallistua kotinsa arkeen. Palvelukodissa on rauhallinen sisäpiha, jossa on mahdollisuus ulkoilla. Palvelukotiin on hankittu myös sähköavusteinen riksapyörä, jolla pääsee käymään esimerkiksi läheisellä Tammelantorilla. (Tampereen kaupunki 2016d.)

### 2.2.3. Pispä

Hyhkyssä sijaitsevan kesällä 2014 valmistuneen Pispän palvelukeskuksen yhteydessä toimii seitsemän tehostetun palveluasumisen ryhmäkotiä. Tehostetun palvelun asukkaita Pispassa asuu yhteensä 105. Ryhmäkotien asukkailla on omat huoneet, joissa on suihku- ja wc-tilat. Lisäksi asukkaalla on käytettävissään yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Ryhmäkoteissa asukas saa oman mielensä mukaisesti mahdollisuuden osallistua kodissa järjestettyyn virkistystoimintaan. Asukkaan perustarpeista huolehditaan vuorokauden ympäri. Palvelu on kaupungin omaa tuotantoa. (Tampereen kaupunki 2016e.)

### 2.2.4. Orivesi

Tampereen kaupunki järjestää tehostettua palveluasumista omana tuotantonaan myös Orivedellä Onninkodissa, Särkänkodissa ja Toivonkodissa. Särkänkoti aloitti toimintansa syyskuussa 2016, jolloin toiminta aloitettiin toisessa ryhmäkodissa Koivikossa ja marraskuussa 2016 aloitti myös Särkänkodin toinen ryhmäkoti Keto toimintansa. Särkänkodissa on yhteensä 46 tehostetun palveluasumisen paikkaa, joista lyhytaikaispaikkoja on 4 ja loput 42 on tehostetun palveluasumisen pitkäaikaispaikkaa. Parihuoneita Särkänkodilla on 5 ja loput huoneet ovat yksiöitä. Särkänkodin hoitotyössä painotetaan asukaslähtöisyyttä, yhteisöllisyyttä, kodinomaisuutta sekä fyysisen, psyykkisen että sosiaalisen toimintakyvyn tukemista. Toivonkodissa on kuntouttava ote hoitotyöhön. Onninkoti puolestaan on tarkoitettu muistisairaille ikäihmisille. Molemmissa ryhmäkoteissa asuu 13 henkilöä, eli yhteensä 26 asukasta. (Tampereen kaupunki 2017b.)

### 2.2.5. Keinupuisto

Keinupuistokeskuksessa on 15-paikkainen muistisairaiden asukkaiden ryhmäkoti, jossa on yksi lyhytaikainen paikka. Lisäksi neljä tehostetun palveluasumisen asiakasta asuu Keinupuistossa palveluasumisen puolella. Keinupuisto tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa osaavan henkilöstön, läheisten sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Keinupuiston toiminta perustuu asiakkaiden, läheisten ja työntekijöiden toimijuuden sekä osallisuuden edistämiseen palvelutoiminnan kehittämisessä. Keinupuiston palveluntuottajana toimii Pirkanmaan Senioripalvelut Oy. (Pirkanmaan Senioripalvelut Oy 2017a.)

### 2.2.6. Koivupirtti

Petsamossa sijaitsevassa Koivupirtin palvelukodissa on tehostettua palveluasumista palvelutalossa sekä kolmessa 5-8 asukkaan ryhmäkodissa. Koivupirtissä on yhteensä 35 tehostetun palveluasumisen paikkaa, joista 18 paikkaa on ryhmäkodeissa ja loput palvelutalon puolella. Palvelutalon asunnot ovat 30 -40 neliön vuokrayksiötä, joissa on WC- ja suihkutilat sekä parveke. Ryhmäkodeissa asukkailla on oma huone, jossa on wc- ja suihkutila. Asuinhuoneiden lisäksi ryhmäkodeissa on yhteinen tupakeittiö, jonne asukkaat kokoontuvat ruokailemaan ja viihtymään yhdessä. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, joka huolehtii asukkaan hyvinvoinnista. Asukkaille laaditaan yhdessä omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Ammattitaitoinen henkilökunta pitää huolta asukkaiden kuntoutumisen edistämisestä ja hyvinvoinnista vuorokauden ympäri. Koivupirtin yhteisössä asukas elää normaalia ja kodinomaista elämää moniammatillisen ja mielenterveyden hoitoon perehtyneen henkilöstön avulla. Läheiset voivat osallistua asiakkaan arkeen mahdollisuuksien mukaan. Koivupirtin palvelukotia ylläpitää yleishyödyllinen Koivupirtin säätiö. (Palvelukoti Koivupirtti 2017.)

### 2.2.7. Kontukoti

Koukkuniemen alueella sijaitsevaa asuinyhteisö Kontukotia pyörittää Tampereen kaupungin henkilöstön perustama yhteiskunnallinen yritys Kaksi.nolla Oy. Asuinyhteisön toiminnan taustalla on ajatus ikäihmisten elämänlaadun parantamisesta ja hoitotyön arvostuksen lisäämisestä. Suuri osa yrityksen tekemästä voitosta käytetään edellä mainittujen tavoitteiden lisäksi myös avoimuuden ja vastuullisuuden kasvattamiseen. (Tampereen kaupunki 2016f.) Kontukodin toiminta perustuu yksilöllisyyteen ja autonomiaan. Jokaiselle asukkaalle tehdään henkilökohtainen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka toimii ohjenuorana hänen hoivallensa. Kulttuuri- ja harrastustoiminnassa pyritään huomioimaan asukkaiden yksilölliset mieltymykset ja tarpeet. Tärkeässä asemassa on myös asukkaiden läheisten osallistaminen ja hyvä tiedonkulku. Asukashuoneista 24 on yhden hengen huoneita ja lisäksi on yksi kahden hengen huone. Kontukodissa asuu yhteensä 26 asukasta kahdessa ryhmäkodissa. (Kontukoti 2014.)

### 2.2.8. Kotipirtti

Kotipirtin palvelutalo sijaitsee Tesomalla. Palvelutalossa on tehostettua palveluasumista sekä palveluasunnoissa että 16-paikkaisessa ryhmäkodissa. Yhteensä tehostetun palveluasumisen asukkaita yksikössä on 40, joista 4 paikkaa on tarkoitettu lyhytaikaiseen asumiseen. Asukkailla on oma huone, jossa on wc- ja kylpyhuone, joiden lisäksi asukkailla on käytössä yhteinen ruokailutila ja olohuone sekä aidattu piha-alue. Ryhmäkodissa asukas elää normaalia kodinomaista elämää. Henkilökunta on koulutettu muistisairaiden hoitamiseen ja kuntouttamiseen, ja he ovat läsnä ympärivuorokauden. Lisäksi omaiset voivat osallistua ryhmäkodin arkeen mahdollisuuksiensa mukaan. Ryhmäkodin asukkaille järjestetään monenlaista virikeohjelmaa edistämään heidän hyvinvointiaan. Kotipirtin palveluarvoja ovat ikäihmisten turvallisuus, hyvinvointi ja toimintakyvyn tukeminen kuntouttavaa työtettä apuna käyttäen. Kotipirtin palveluntuottajana toimii Kotipirtti ry. (Palvelutalo Kotipirtti 2013.)

### 2.2.9. Kuuselakeskus

Härmälässä sijaitsevassa Kuuselakeskuksessa toimii viisi tehostetun palveluasumisen ryhmäkotiä ja lisäksi palveluasumisen kerroshoidon puolella asuu tehostetun palveluasumisen asukkaita. Kuuselakeskuksessa asuu yhteensä 80 tehostetun palveluasumisen asukasta. Kuuselakeskuksen palveluntuottajana toimii Pirkanmaan Senioripalvelut Oy. Toimintaa ohjaavien arvojen mukaan ihminen on ikääntyneenäkin omien voimavarojensa mukaisesti aktiivinen toimija. Palvelut toteutetaan asukkaan toimintakykyä ja kuntoutumista tukevalla tavalla. Asukkaan, hänen läheistensä ja henkilökunnan osallisuus kaikessa tekemisessä tukee yhteisöllistä toimintakulttuuria. (Pirkanmaan Senioripalvelut 2017b.)

### 2.2.10. Petsamokoti

Petsamossa sijaitsevassa Petsamokodissa toimii tehostetun palveluasumisen ryhmäkoti. Ryhmäkodissa asuu 12 tehostetun palveluasumisen asukasta. Ryhmäkodissa on kaksi puolta ja niillä molemmilla on oma viihtyisä yhteistila ruokailua ja yhdessäoloa varten. Petsamokodin toiminta

perustuu yksilölliseen ja kunnioittavaan hoitotyöhön sekä yhteisöllisyyden kehittämiseen. Petsamokoti pitää palveluissaan tärkeänä omien voimavarojen ja vahvuuksien tunnistamista silloinkin, kun ikäihmisen toimintakyky on jo alentunut, sillä vanhuus on ihmisen elämänsä arvokkaimpia vaiheita. Petsamokodin palveluntuottamisesta vastaa Tampereen ensi- ja turvakoti ry. (Tampereen ensi- ja turvakotiyhdistys 2017.)

#### 2.2.11. Petäjäkotikeskus

Härmälässä sijaitsevassa Petäjäkodissa toimii neljä tehostetun palveluasumisen ryhmäkotiä. Ryhmäkotien toiminnan tavoitteena on toimintakykyä ylläpitävä hoiva kodinomaisessa ja asukaslähtöisessä ympäristössä. Asukkaiden ja heidän läheistensä on mahdollista osallistua ryhmäkodin yhteisiin arjen toimintoihin. Petäjäkodissa on 50 yhden hengen huonetta omalla kylpyhuoneella ja viisi kahden hengen huonetta. Petäjäkotikeskuksen palveluntuottajana toimii Tampereen kaupunkilähetys ry. Petäjäkodissa asuu 58 tehostetun palveluasumisen asukasta. (Tampereen kaupunkilähetys ry 2017.)

#### 2.2.12. Taatalan palvelukoti

Taatalakeskus sijaitsee Koivistonkylän alueella vehreässä ympäristössä. Taatalakeskuksessa on 11-paikkainen tehostetun palveluasumisen ryhmäkoti. Ryhmäkodissa tarjotaan pääosaksi lyhytaikaista tehostettua palveluasumista, mutta yksikössä on tällä hetkellä myös 4 pitkäaikaista asukasta lisäksi. Taatalassa ikäihmisten kotona asumista tuetaan monipuolisella palvelukeskus- ja päivätoiminnalla. Taatalan palvelukodin järjestämä virikkeellinen toiminta aktivoi sekä motivoi ikäihmisiä pitämään yllä toimintakykyään. Yhdessä tekeminen virkistää mieltä ja aikakin kuluu nopeasti kun on jotain mielekästä tekemistä. Taatalan palvelukodin palveluntuottajana toimii Coronaria hoitoketju oy. (Pirkanmaan Senioripalvelut 2017c.)

### 2.2.13. Viola-koti

Viola-koti tuottaa tehostettua palveluasumista Tampellassa Willa Violassa, Pellavakodissa ja Viola-kodissa. Tehostetun palveluasumisen paikkoja yksiköissä on yhteensä 54, joista yksi paikka on tarkoitettu lyhytaikaiseen asumiseen. Aukkaan muuttaessa Viola-kotiin, Willa Violaan tai Pellavakotiin hänelle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Aukkaan kotihoitotarpeet käydään yhdessä läpi ja tehdään sopimukset palveluista. Viola-kodin ryhmäkodin asukkaat valitsee Tampereen kaupunki. Viola-kodin toiminnan kulmakiviä ovat asukkaiden itsenäinen ja aktiivinen elämä sekä ympäristö, jossa asukkaalla on hyvä olla sekä viihtyisää ja turvallista asua. Palveluntuottajana Viola-kodissa toimii Viola-kotiyhdistys ry. (Viola-koti 2017.)

### 3. AINEISTON KUVAILU JA TULOKSET

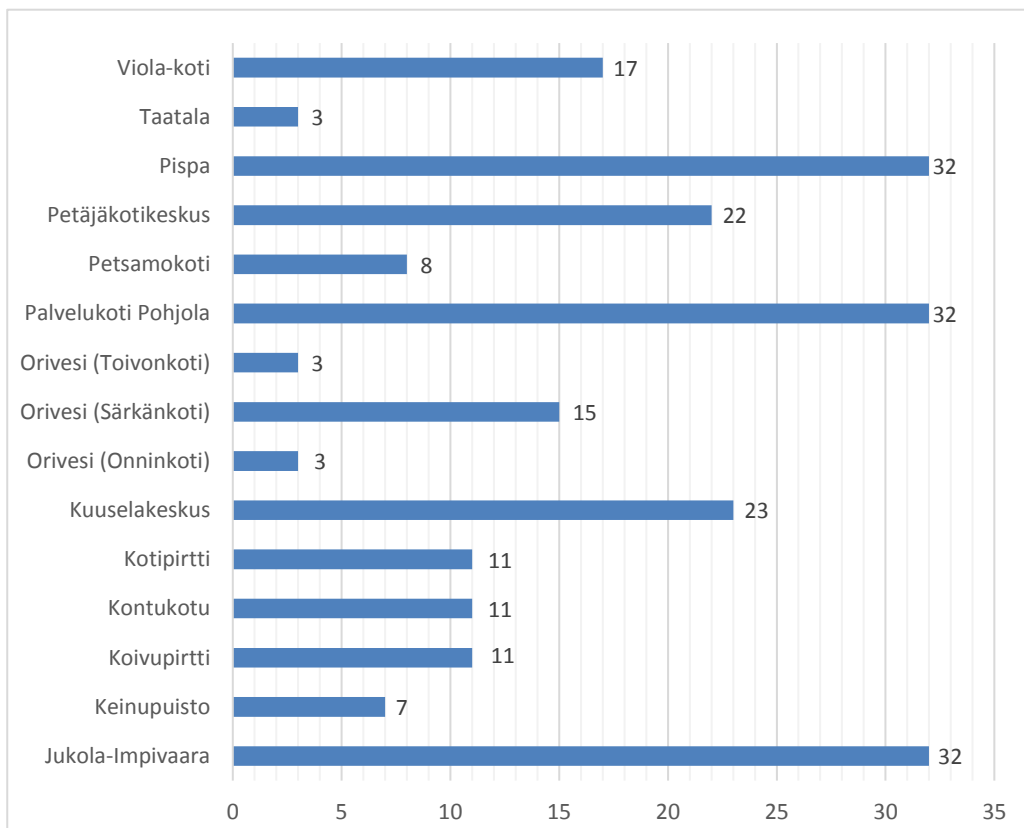
Tässä luvussa tarkastellaan kaikkien palvelukotien haastatteluista koostuvaa aineistoa. Analyysin ohella tehdään vertailuja edellisen vuoden kyselyyn. Lisäksi nostetaan esiin merkityksellisiä huomioita yksittäisten palvelukotien aineistoista. Oriveden Onnikodin ja Toivonkodin aineistojen pienestä koosta johtuen ne käsitellään tässä raportissa yhtenä kokonaisuutena yhdessä Särkänkodin kanssa. Tämä ehkäisee myös vastaajien tunnistettavuutta. Selkeyden vuoksi Onnikodin, Särkänkodin ja Toivonkodin aineistoa kutsutaan raportissa Oriveden palvelukodeiksi. Tätä ei tule sekoittaa muihin Orivedellä toimiviin palvelukoteihin. Myös vertaillen Oriveden tuloksia viime vuoteen tulee ottaa huomioon, ettei Särkänkoti ollut edellisen vuoden kyselyssä mukana Oriveden kokonaisuudessa. Ostopalveluyksiköistä pienen aineiston ja tunnistettavuuden estämisen vuoksi myös Taatala ja Keinupuisto käsitellään yhtenä kokonaisuutena Kuuselakeskuksen kanssa. Kaikkien näiden yksiköiden omistajana toimii Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry, mutta palveluntuotannosta Keinupuistossa ja Kuuselakeskuksessa vastaa Pirkanmaan Senioripalvelut Oy, kun taas vastaavasti Taatalassa Coronaria Oy.

#### 3.1. Taustamuuttujat

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista 75 % (n=172) oli naisia ja 25 % (n=58) miehiä. Jukola-Impivaarassa kyselyyn vastasi keskimääräistä enemmän miehiä (44 %, n=14). Taatalan palvelukodissa puolestaan kaikki vastaajat (n =3) olivat naisia. Myös Petäjäkodin vastaajista 91 % (n=20) oli naisia. Suurin ikäryhmä koostui 81–89 -vuotiaista (35 %, n=80) ja yli 90 -vuotiaita oli toiseksi eniten (29 %, n=66). Vastaajista 21 % (n=48) oli 71–80 -vuotiaita ja 12 % (n=26) 61–70 -vuotiaita. Alle 60 -vuotiaita oli vain 3 % (n=7). 3 henkilöä ei osannut vastata kysymykseen iästään. Ikää kysyttäessä tehtiin havainto, että haastateltavien oli selvästi helpompi muistaa syntymävuotensa kuin kronologista ikäänsä. Myöskään osa kysymykseen vastanneista ei välttämättä muistanut ikäänsä oikein, sillä suuri osa vastaajista sairastaa jonkin asteista

muistisairautta. Haastateltavien mahdolliset muistisairaudet tulee ottaa huomioon kyselyn muissakin osioissa.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 230 tehostetun palveluasumisen asukasta. Eniten vastaajia oli Jukola-Impivaarassa (n=32), Pispän palvelukodissa (n=32) sekä Palvelukoti Pohjolassa (n=32), ja vähiten puolestaan Taatalassa (n=3), Oriveden Toivonkodissa (n=3) ja Onninkodissa (n=3). Prosentuaalisesti eniten vastaajia oli Petsamokodissa (66,7 %, n=8) ja vähiten Oriveden Onninkodissa ja Toivonkodissa (23,1 %, n=3). Vaikka vastausprosentti oli muutamassa yksikössä pieni, olivat paikkakohtaiset vastausprosentit kuitenkin aiempiin vuosiin verrattuna riittävän hyvät (23,1–66,7 %). Myös kaikkien yksiköiden yhteinen vastausprosentti (32,1 %, n=230) on riittävän hyvä (esim. vuonna 2016 kaikkien yksiköiden vastausprosentti oli 30,5 %, n=139). Useassa yksikössä hoitohenkilökunta oli sitä mieltä, että asukkaiden kunto on heikentynyt huomattavasti kuluneen vuoden aikana, mikä mahdollisesti heijastuu vastaajamääriin. Vastaajamäärät on hyvä ottaa huomioon arvioitaessa vastausten paikkakohtaista reliabiliteettia.



Kuvio 1. Paikkakohtaiset vastaajamäärät.



Palvelukoti	Vastaajamäärä	Vastausprosentti
Jukola-Impivaara	32	28,1 %
Palvelukoti Pohjola	32	35,6 %
Pispa	32	30,5 %
Orivesi (Särkänkoti)	15	32,6 %
Viola-koti	17	31,5 %
Taatala	3	27,3 %
Keinupuisto	7	36,8 %
Petsamokoti	8	66,7 %
Kontukoti	11	42,3 %
Kuuselakeskus	23	28,8 %
Petäjäkotikeskus	22	37,9 %
Koivupirtti	11	31,4 %
Kotipirtti	11	27,5 %
Orivesi (Onninkoti)	3	23,1 %
Orivesi (Toivonkoti)	3	23,1 %
<b>Kaikki</b>	<b>230</b>	<b>32,1 %</b>

Taulukko 1. Vastaajamäärät ja vastausprosentit paikoittain.

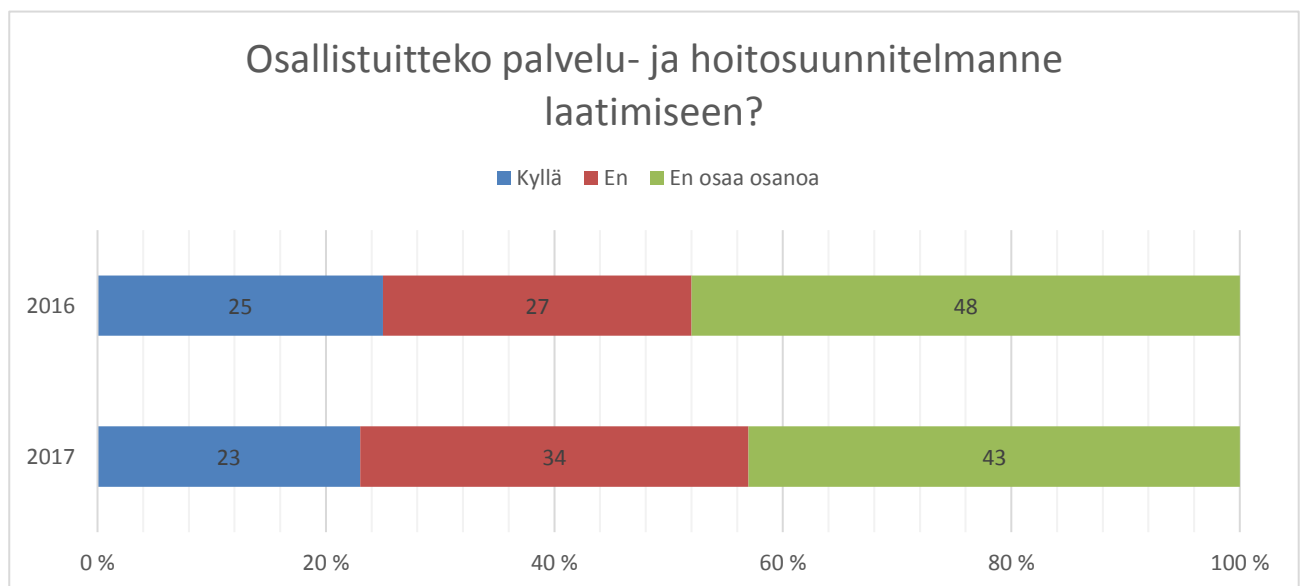
Suurimmalla osalla (93 %, n=213) vastaajista on lähisukulaisia. Kysyttäessä kuinka kauan on ollut asukkaana palvelukodissa 43 % (n=90) kysymykseen vastanneista kertoi, että alle vuoden ja 35 % (n=73) vastasi asuneensa palvelukodissa 1–3 vuotta. 12 % (n=25) vastaajista kertoi asuneensa siellä 3–5 vuotta, 6 % (n=12) yli 7 vuotta ja 4 % (n=9) 5–7 vuotta. Ei osaa sanoa -vastauksia oli tämän kysymyksen kohdalla 21 kpl (9 %). Lisäksi haastatteluja tehdessä tuli vastaan useita tilanteita, joissa ikäihminen uskoi olevansa vain käymässä palvelukodissa ja edelleen asuvansa omassa kodissaan tai, että oli asunut palvelukodissa vasta muutaman päivän. Nämä huomiot tuleekin ottaa huomioon kysymyksen reliabiliteettia arvioitaessa.

### 3.2. Hoito

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitettiin hoidon osalta asukkaan tietämystä palvelu- ja hoitosuunnitelmastaan sekä omahoitajastaan ja arviota tyytyväisyydestään, avunsaannistaan sekä tarjolla olevasta ruoasta.

Moni asukkaista (39 %, n=89) ei osannut sanoa, onko heille tehty palvelu- ja hoitosuunnitelma. 36 % (n=82) asukkaista vastasi heillä olevan palvelu- ja hoitosuunnitelma. Edellisen vuoden lukemat olivat suurin piirtein samat. Keinupuiston ja Taatalan palvelukotien asukkaista keskimääräistä selvästi useampi (60 %, n=6) vastasi, että heille on tehty palvelu- ja hoitosuunnitelma. Petsamokodin asukkaista sen sijaan puolet (n=4) asukkaista vastasi, ettei heillä ole palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.

Huomattava osa asukkaista (43 %, n=99) ei osannut vastata kysyttäessä osallistuivatko he itse palvelu- ja hoitosuunnitelmansa laatimiseen. Ainoastaan hieman yli viidennes asukkaista (n=52) vastasi osallistuneensa palvelu- ja hoitosuunnitelmansa laatimiseen. Keinupuiston ja Taatalan palvelukodeissa (44 %, n=4) sekä Palvelukoti Pohjolassa (38 %, n=12) keskimääräistä useampi vastanneista kertoi osallistuneensa palvelu- ja hoitosuunnitelmansa laatimiseen. Sen sijaan Petsamokodissa jopa 63 % (n=5) asukkaista sanoi, ettei ole osallistunut palvelu- ja hoitosuunnitelmansa laatimiseen. Verratessa tuloksia viime vuoteen, voidaan todeta, että tänä vuonna useampi vastasi, ettei osallistunut palvelu- ja hoitosuunnitelmansa laatimiseen. Molempien kysymysten kohdalla tulee kuitenkin muistaa, että suuri osa vastaajista sairastaa jonkin asteista muistisairautta, joten kysymykseen vastanneet eivät välttämättä muista, vaikka palvelu- ja hoitosuunnitelma olisi tehty ja olisivat mahdollisesti itsekkin osallistuneet sen laatimiseen.

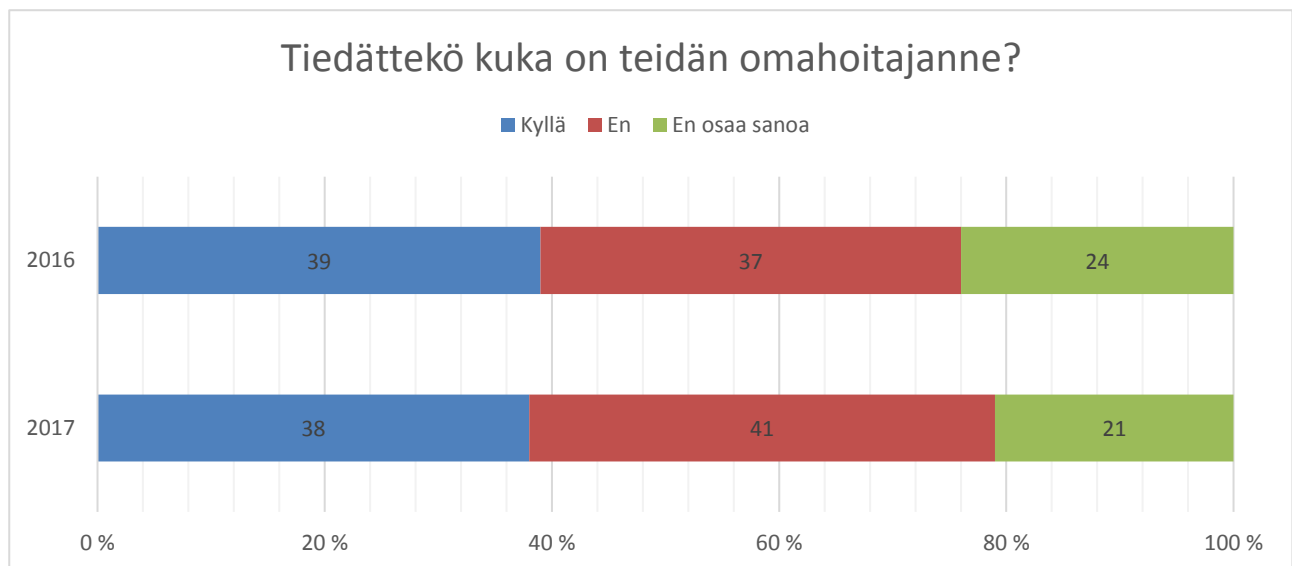


Kuvio 2. Osallistuitteko palvelu- ja hoitosuunnitelmanne laatimiseen? Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2017 (n=230) ja 2016 (n=139).

Vapaita palautteita palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen osallistumisesta:

- *"Omaiset laativat sen."*
- *"Ei meikäläinen paljon siihen suunnitelmaan voinut osallistua. Kyllä se on tää lääkäri joka määrää kaiken. Olin samassa huoneessa, sivusta seurasin ja nyökyttelin."*
- *"Kyllä se oli sellainen, että sai sanoa itse mitä haluaa."*

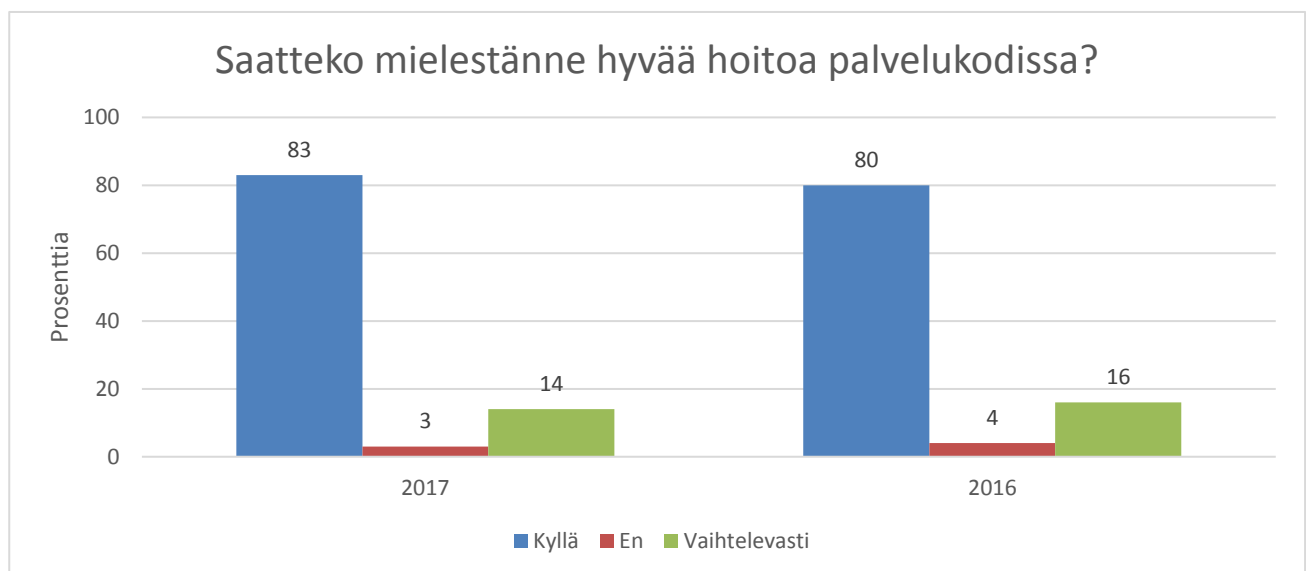
Kysyttäessä tietääkö asukas kuka hänen omahoitajansa on, vastanneista 41 % (n=94) ei tiennyt omahoitajaansa. 38 % (n=88) asukkaista vastasi tietävänsä ja loput 21 % (n=48) vastaajista ei osannut sanoa. Kuusi asukasta vastasi, että hänellä on omahoitaja, mutta ei tapaa häntä kovin usein. Lisäksi kuusi henkilöä kertoi, että on vaikea tietää, kuka on omahoitaja, sillä omahoitajat vaihtuvat liian usein. Eräs asukas kommentoi, ettei omahoitajasysteemi toimi ja toivoi, että se voisi olla selkeämpi. Kyselyyn vastanneista Pispan palvelukodin asukkaista keskimääräistä useampi (68 %, n=15) tiesi omahoitajansa. Sen sijaan Pappilanpuiston vastaajista ainoastaan 22 % (n=2) tiesi, kuka on hänen omahoitajansa. Verratessa tuloksia viime vuoteen, voidaan todeta, että tänä vuonna hieman useampi asukas ei tiennyt, kuka on hänen omahoitajansa.



Kuvio 3. Tiedättekö kuka on omahoitajanne? Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2017 (n=230) ja 2016 (n=139).

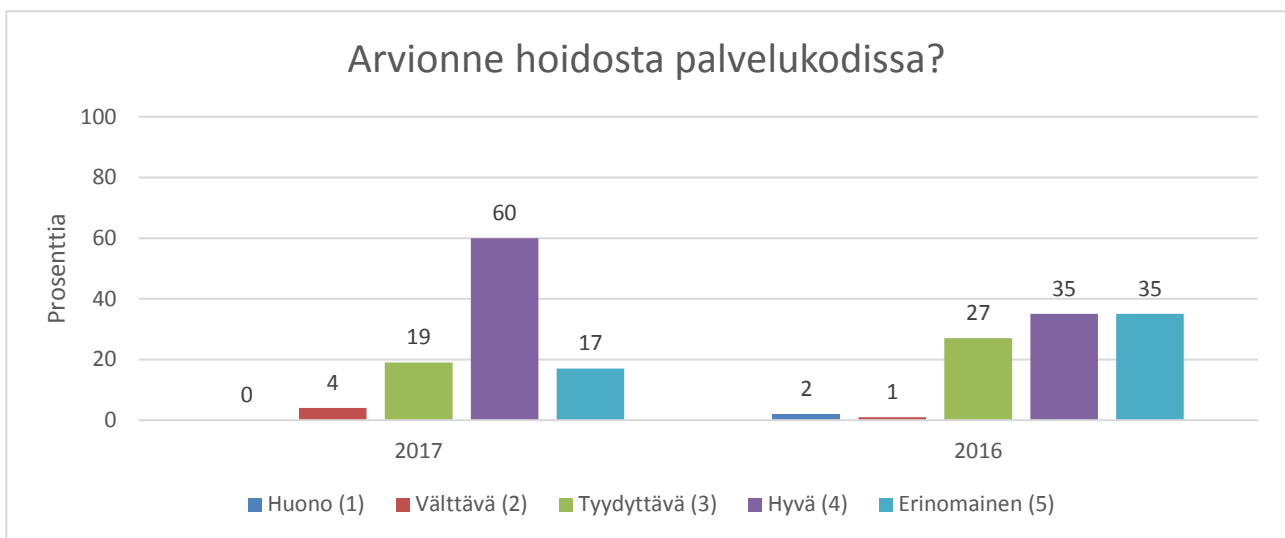
Samoin kuin edellisen vuoden kyselyssä (87 %, n=112), myös tänä vuonna yhtä suuri osa vastanneista (87 %, n=187) oli tyytyväisiä yksikössään järjestettyyn ohjelmaan ja toimintaan. 15 asukasta ei osannut vastata kysymykseen. Palvelukotien ohjelman osalta keuhuttiin erityisesti laulu- ja musiikkituokioita sekä kuntosalia. Seitsemän asukasta oli sitä mieltä, että ohjelma on hyvää, mutta sitä järjestetään liian harvoin. Kaksi henkilöä vastasi myös, että ohjelma on hyvää, mutta kaikkeen ohjelmaan heillä ei ole mahdollista osallistua kuntonsa takia. Keinupuiston ja Taatalan asukkaista kaikki (n=8) olivat tyytyväisiä järjestettyyn ohjelmaan ja toimintaan. Palvelukoti Pohjolan asukkaista sen sijaan hieman keskimääräistä useampi vastaaja (28 %, n=8) oli tyytymätön järjestettyyn ohjelmaan.

Suurin osa kysymykseen vastanneista (83 %, n= 181) koki saavansa hyvää hoitoa palvelukodissa. Ainoastaan 6 asukasta vastasi, ettei saa hyvää hoitoa, ja 12 asukasta ei osannut vastata kysymykseen. Oriveden yksiköiden vastaajista keskimääräistä useampi (95 %, n=19) koki saavansa hyvää hoitoa. Koivupirtin vastaajista sen sijaan keskimääräistä harvempi (73 %, n=8) koki saamansa hoidon hyväksi. Verratessa tuloksia vuoteen 2016, voidaan huomata, että hieman useampi asukas sai mielestään hyvää hoitoa palvelukodissa.



Kuvio 4. Saatteko mielestänne hyvää hoitoa palvelukodissa? Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2017 (n=230, EOS=12) ja 2016 (n=139, EOS=2). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

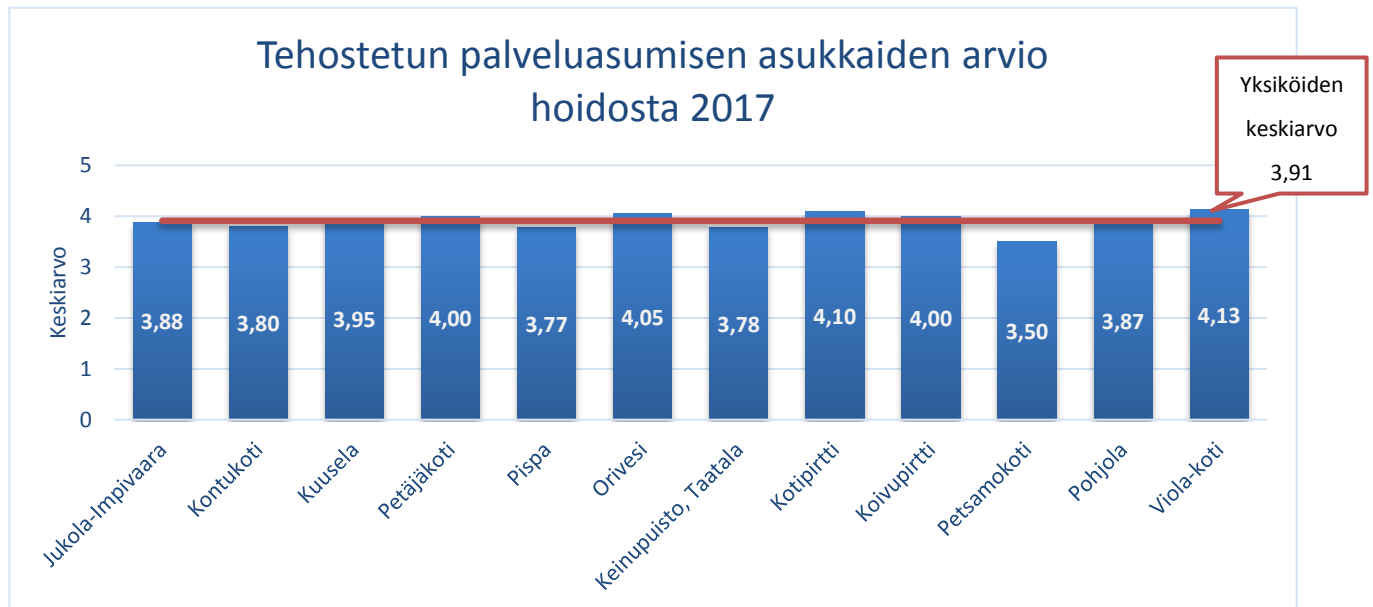
Suurin osa vastaajista arvioi hoidon palvelukodissa erinomaiseksi tai hyväksi (77 %, n=168). Tyydyttäväksi hoidon arvioi 19 % (n=41) ja välttävän tai huonon arvosanan antoi 4 (n=8) vastaajaa. 13 asukasta ei osannut vastata kysymykseen. Kaikkien palvelukotien hoidolle annettu keskiarvo oli 3,91, joka oli hieman huonompi vuoden 2016 asiakastytyvyyteen nähden (4,01). Verratessa vuosien 2017 ja 2016 asukkaiden antamia vastauksia voi kuviosta huomata selkeät erot vastausten jakaantumisessa. Viime vuonna vastaukset jakaantuivat paljon tasaisemmin ”erinomainen”, ”hyvä” ja ”välttävä” -vastausten kesken. Voidaan todeta, että vuonna 2017 huomattavasti useampi vastaaja arvioi hoidon hyväksi, mutta samalla myös selkeästi harvempi vastaaja arvioi hoidon erinomaiseksi.



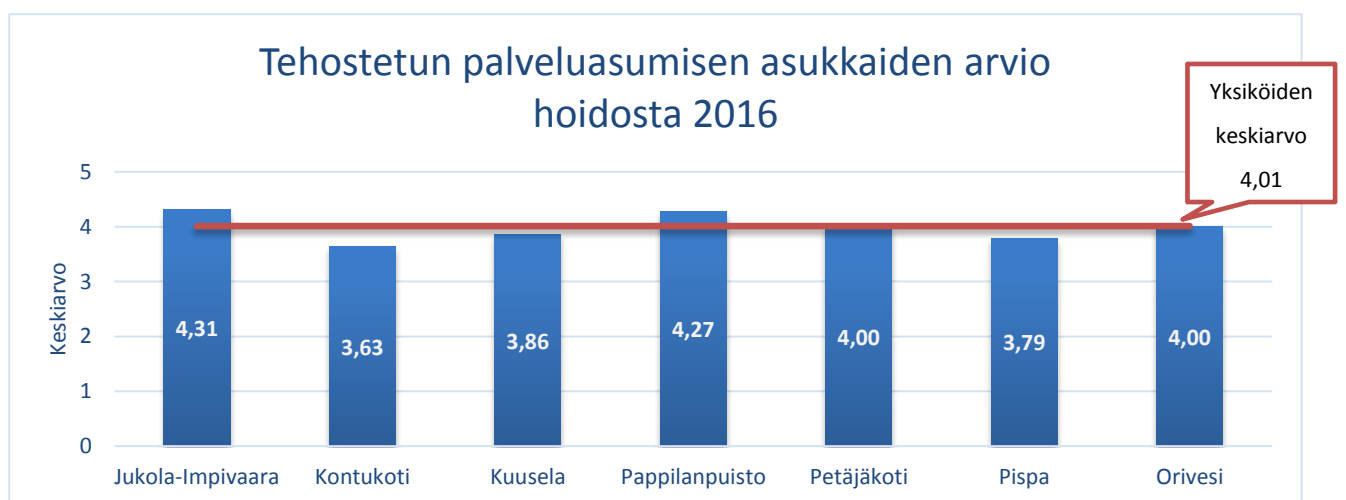
Kuvio 5. Arvionne hoidosta palvelukodissa? Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2017 (n=230, EOS=13) ja 2016 (n=139, EOS=23). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Yksikkökohtaisessa vertailussa keskimääräistä paremman arvosanan hoidolle antoivat Viola-kodin asukkaat, jossa hoidon koki erinomaiseksi tai hyväksi 88 % (n=14) vastaajista. Keskimääräistä huonomman arvosanan hoidolle antoivat puolestaan Petsamokodin asukkaat, jossa hoidon arvioi erinomaiseksi tai hyväksi puolet (n=4) vastaajista. Kontukodin keskiarvo nousi eniten, sen saadessa viime vuonna alhaisimman arvosanan. Sen sijaan Jukola-Impivaaran keskiarvo laski viime vuodesta eniten, sen saadessa viime vuonna parhaan arvosanan. Kaikkien oman tuotannon yksiköiden hoidolle annettu keskiarvo oli 3,88 ja ostopalveluyksiköiden puolestaan hieman parempi, 3,94. Ostopalveluyksiköiden vastaajista useampi arvioi hoidon hyväksi kuin oman tuotannon yksiköiden.

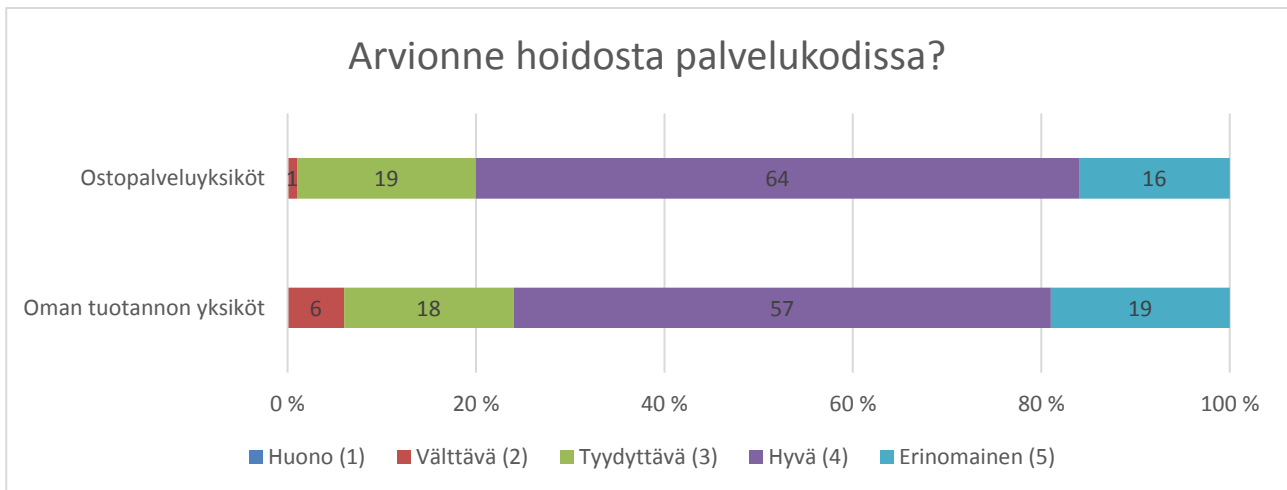
Oman tuotannon yksiköissä puolestaan asukkaat arvioivat hoidon erinomaiseksi useammin kuin ostopalveluyksikössä, mutta samalla useampi asukas oman tuotannon yksiköissä arvioi hoidon välttäväksi kuin taas ostopalveluyksiköissä.



Kuvio 6. Asukkaiden arvio hoidosta yksiköittäin, vuoden 2017 (n=230, EOS=13) asiakastyytyväisyyskysely. EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.



Kuvio 7. Asukkaiden arvio hoidosta yksiköittäin, vuoden 2016 (n=139, EOS=23) asiakastyytyväisyyskysely. EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.



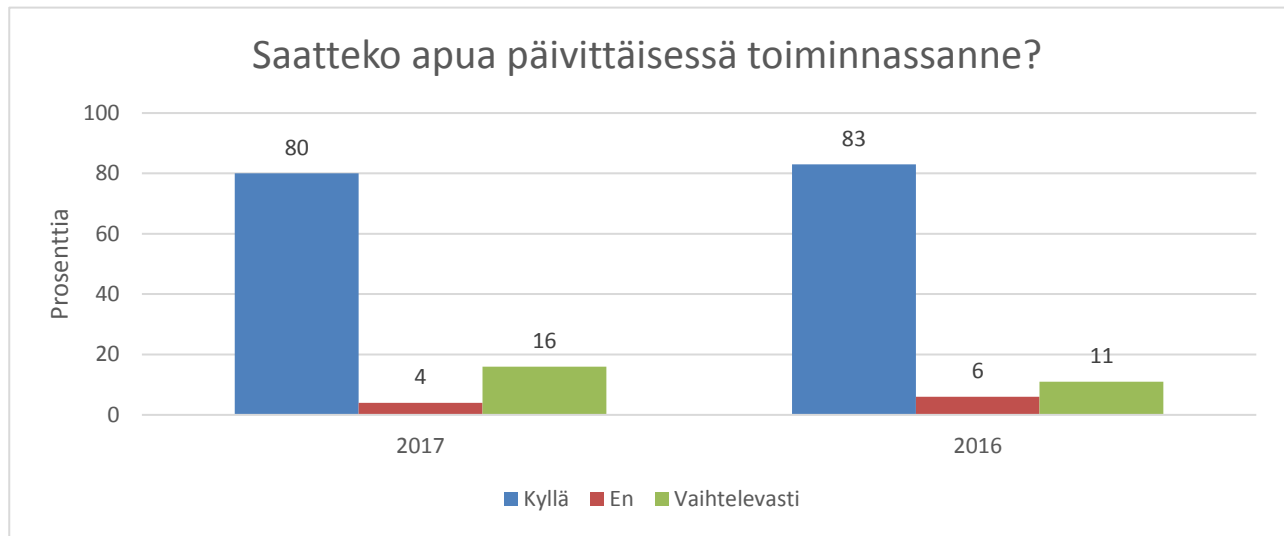
Kuvio 8. Arvionne hoidosta palvelukodissa? Oman tuotannon (n=117, EOS=3) ja ostopalveluyksiköiden (n=113, EOS=10) vastausten prosentuaaliset osuudet vuonna 2017. EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

#### Vapaita palautteita hoidosta palvelukodissa:

- *"Mun mielestä he tekevät ihan sen, mikä on välttämätöntä. Eivät pikkuasioihin puutu täällä."*
- *"Minusta tuntuu, että täällä pyritään hoitamaan hyvin, mutta että kiireen aistii."*
- *"Hyvin hoidettiin, kun tuli jalkoihin ongelma. Hoidettiin, jumpattiin ja liikuteltiin."*
- *"Välillä on hyvää hoitoa ja välillä ei."*
- *"Hoitajat on aina paikalla. Yölläkin saa apua tarvittaessa."*
- *"Mua tarvis jumpata päivittäin. Mut menee viikkokin, että ei ehditä."*

Kysyttäessä saako asukas tarvittaessa apua ja tukea päivittäisessä toiminnassaan, suurin osa vastaajista (80 %, n=175) asukkaista vastasi myöntävästi. Kysymyksen kohdalla moni asukas (n=27) vastasi myös, että on vielä niin hyvässä kunnossa tai omatoiminen, ettei tarvitse oikeastaan juurikaan apua. Useampi henkilö (n=20) kertoi myös, että saa apua, mutta avun tulossa kestää kauan. Koivupirtin (91 %, n=10) ja Oriveden (91 %, n=19) vastaajista keskimääräistä useampi koki saavansa tarvittaessa apua päivittäisiin toimiinsa. Sen sijaan Keinupuiston ja Taatalan palvelukotien vastaajista keskimääräistä selvästi harvempi (60 %, n=6) koki saavansa apua päivittäisiin toimiinsa. Oman tuotannon yksiköiden asukkaista 83 % koki saavansa tarvittaessa apua ja tukea, kun taas ostopalveluyksiköiden asukkaista hieman harvempi, 76 % koki saavansa tarvittaessa apua ja tukea. Verrattaessa tuloksia viime vuoteen voidaan todeta, että vastaajia, jotka kokivat saavansa

vaihtelevasti apua toimiinsa, oli hieman enemmän. Myös viime vuotta hieman harvempi asukas koki saavansa apua päivittäisiin toimiinsa.



Kuvio 9. Saako apua ja tukea päivittäisessä toiminnassa? Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2017 (n=230, EOS=10) ja 2016 (n=139, EOS=5). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

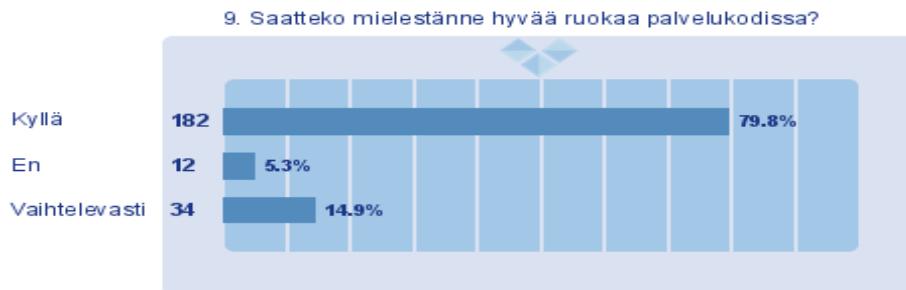
Vapaita palautteita avunsaannista:

- *"Apu ei tule aina kun pyytää. Saattaa mennä kaks tuntia ennen ku saa."*
- *"Kyllä kun pyydän, ja nopeasti tulee apu."*
- *"No saan, mutta minä en ole juuri tarvinnut."*
- *"Saan, mutta usein tulee viivästyneenä."*
- *"Hoitajat on ammattitaitoisia ja haluavat parhaansa tehdä. Ei oo koskaan apua jäänyt saamatta, apu tulee aina. On se yö tai päivä. Mutta eihän se aina samassa hetkessä tule."*

Suurin osa vastaajista (80 %, n=182) koki saavansa palvelukodissa hyvää ruokaa. Vaihtelevan hyvää kertoi saavansa 15 % (n=34) ja 12 asukasta (5 %) koki, että ruoka ei ole hyvää. Edellisen vuoden lukemat olivat suurin piirtein samat. Jukola-Impivaaran (91 %, n=29) ja Petäjäkodin (91 %, n=19) asukkaista keskimääräistä useampi kertoi ruoan olevan hyvää. Sen sijaan Koivupirtin asukkaista vain 36 % (n=4) koki saamansa ruoan hyväksi. Oman tuotannon yksiköistä useampi vastasi saavansa hyvää ruokaa (83 %, n=96) verrattuna ostopalveluyksiköiden asukkaiden vastauksiin (77 %, n=109). Edelliseen asiakastytyväisyyskyselyyn verrattuna harvempi asukas koki vaihtelevasti ruoan olevan hyvää, mutta myös useampi asukas

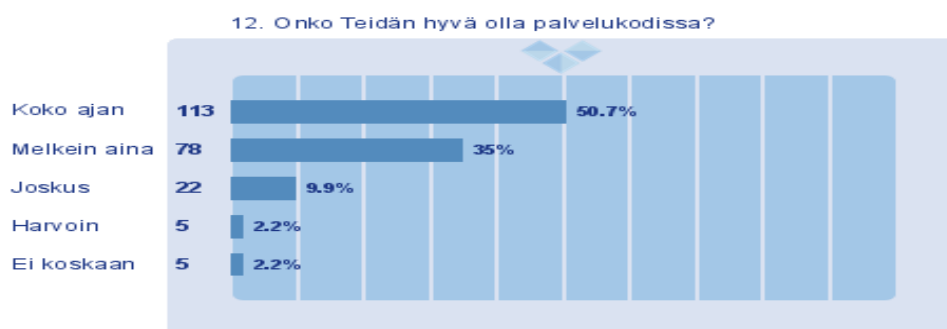


vastasi, ettei ruoka ole hyvää. Lähes kaikki asukkaat (97 %, n= 221) olivat sitä mieltä, että ruokaa on riittävästi. 93 % (n=205) vastaajista kertoi saavansa halutessaan päivittäin päiväkahvit. 5,4 % (n=12) vastasi tämän olevan vaihtelevaa ja 1,8 % (n=4) koki, että eivät aina saa halutessaan päiväkahveja.

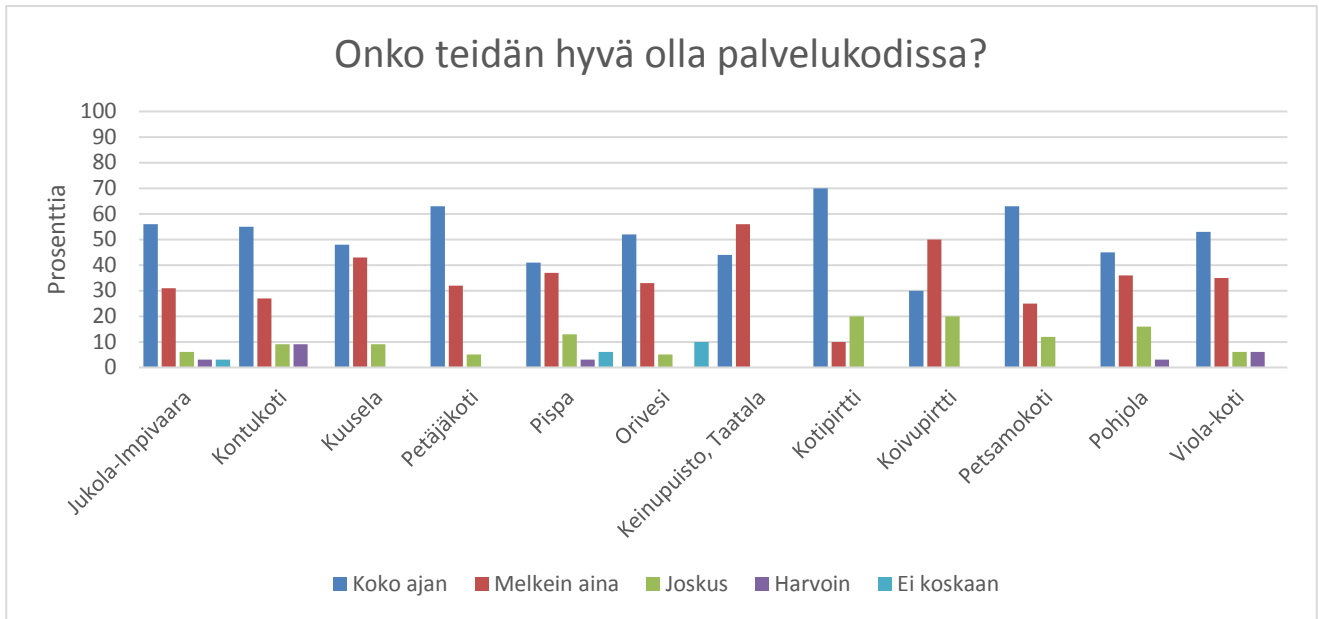


Kuvio 10. Saatteko mielestänne hyvää ruokaa palvelukodissa? (n=230, EOS=2).

Kysyttäessä onko asukkaan hyvä olla palvelukodissa vähän yli puolet asukkaista (n=113) vastasi, että palvelukodissa on koko ajan hyvä olla. Reilu kolmannes asukkaista puolestaan (n=78) koki, että palvelukodissa on melkein aina hyvä olla ja noin 10 % (n=22), että palvelukodissa on joskus hyvä olla. 10 asukasta (n. 4 %) vastasi, että palvelukodissa on harvoin tai ei koskaan hyvä olla. Edellisen vuoden lukemat olivat hyvin vastaavanlaisia. Kaikki Keinupuiston ja Taatalan palvelukotien asukkaat (n=9) kokivat, että palvelukodissa on koko ajan tai melkein aina hyvä olla. Oriveden vastaajista puolestaan keskimääräistä useampi (10 %, n=2) koki, että palvelukodissa ei ole koskaan hyvä olla. Ostopalveluyksiköiden asukkaista useampi (89 %, n=95) koki, että palvelukodissa on koko ajan tai melkein aina hyvä olla kuin oman tuotannon yksiköiden asukkaista (83 %, n=96).



Kuvio 11. Onko teidän hyvä olla palvelukodissa? (n=230, EOS=7). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.



Kuvio 12. Onko teidän hyvä olla palvelukodissa? Vastausten prosentuaaliset osuudet paikoittain vuonna 2017 (n=230, EOS=7). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Vapaita palautteita palvelukodissa olemisen suhteen:

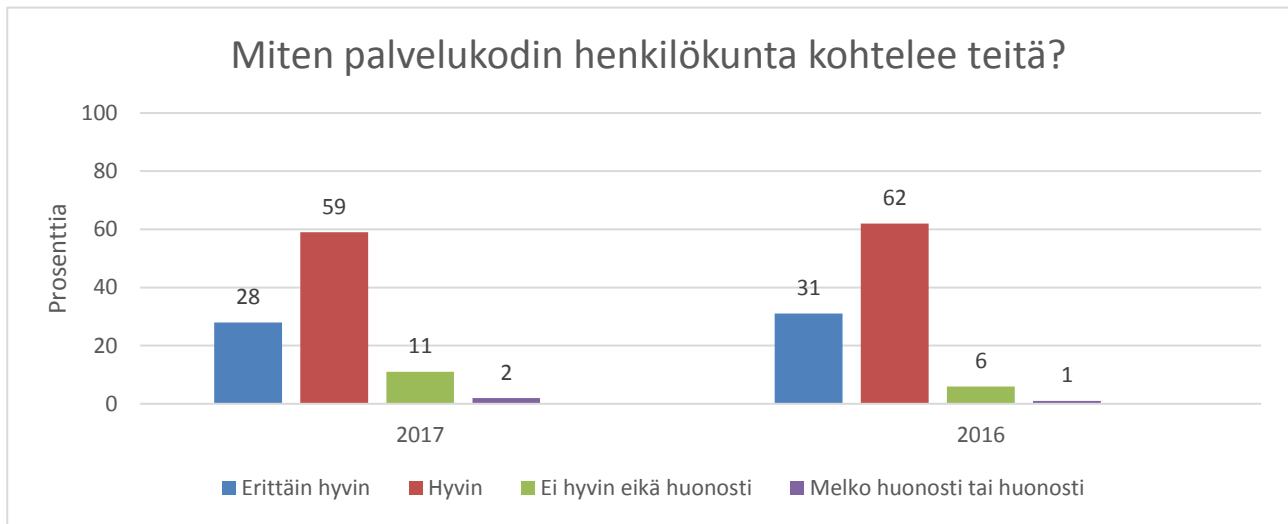
- *”Olosuhteisiin nähden on, koska kotona en voi olla. Ei missään ole koko ajan hyvä olla.”*
- *”Joskus. Olis täällä hyvä olla ku olis vähänkin terve.”*
- *”Melkein koko ajan. Se on itestä varmaan niin paljon kiinni, kun kuitenkin joskus tulee sinne entiseen paikkaan ikävä, sinne oikeaan kotiin.”*
- *”Jos mä terve oon, niin kyllä mulla silloin on koko ajan.”*

### 3.3. Kohtelu

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selviteltiin myös, että miten palvelukodin henkilökunta kohtelee asukasta, riittääkö henkilökunnan aika asukkaalle, hoitaako henkilökunta asukkaan mielestä työnsä hyvin ja kohdellaanko häntä ystävällisesti palvelukodissa.

Yli puolet vastaajista (59 %, n=136) koki, että palvelukodin henkilökunta kohtelee heitä hyvin ja 28 % (n=64) koki henkilökunnan kohtelevan heitä erittäin hyvin. Ainoastaan yksi asukas vastasi saavansa huonoa kohtelua palvelukodissa. Koivupirtin (55 %, n=6) ja Kotipirtin (55 %, n=6) vastaajista keskimääräistä useampi koki saaneensa erittäin hyvää kohtelua. Sen sijaan Jukola-Impivaaran asukkaista keskimääräistä useampi (6 %, n=2) koki saaneensa melko huonoa kohtelua

henkilökunnalta. Verrattaessa lukemia edellisen vuoden asiakastyytyväisyyskyselyyn voidaan todeta, että asukkaat kokivat palvelukodin henkilökunnan kohtelun hieman huonommaksi.



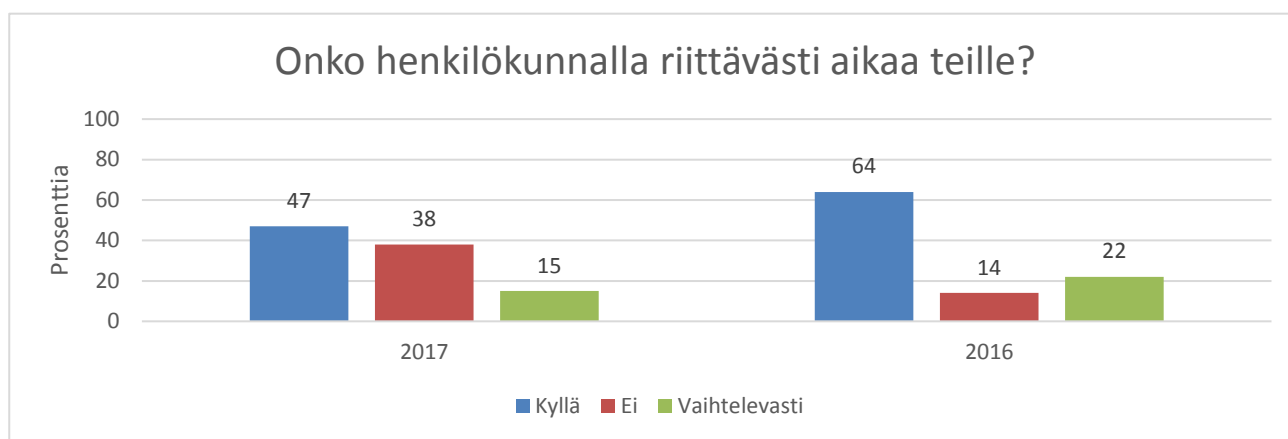
Kuvio 13. Miten palvelukodin henkilökunta kohtelee teitä? Vastausten prosentuaaliset osuudet, vuosina 2017 (n=230, EOS=0) ja 2016 (n=139, EOS=7). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Vapaita palautteita henkilökunnan kohtelusta:

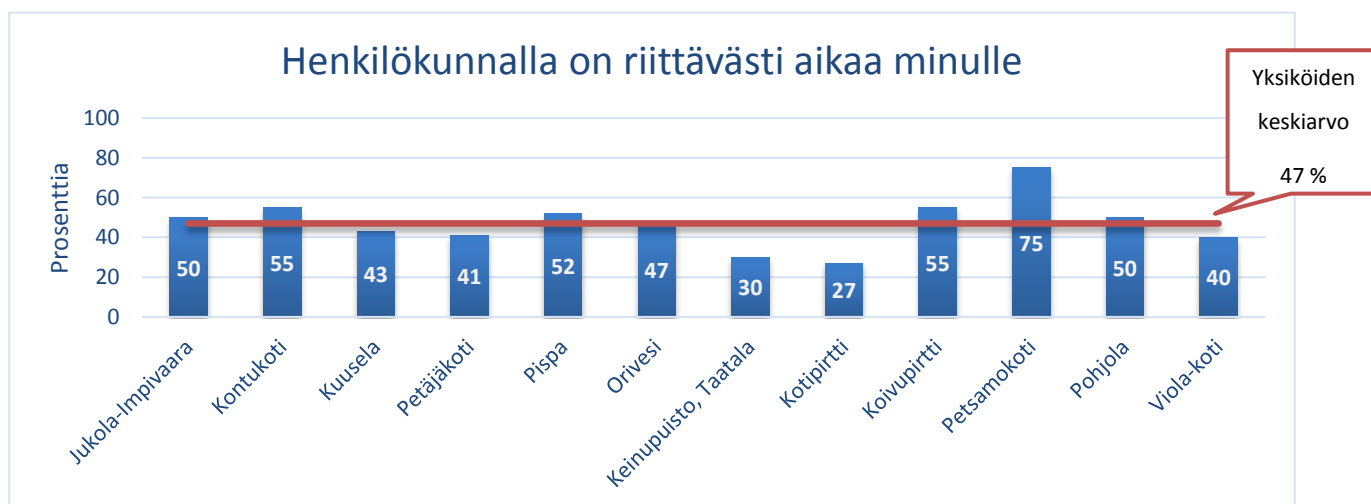
- *"On eroja hoitajien välillä."*
- *"Hyvin ja huumorilla kohdellaan."*
- *"Kerta kaikkiaan, ettei oo koskaan tullut sellaista käytöstä heiltä, että se ei tyydyttäisi. He tekevät parhaansa ja auttavat. Kohtelu on ihan kiitettävää."*
- *"Enimmäkseen ihan hyvää henkilökuntaa, mutta joskus tuntuu, että ei ne niin välitä. Joku toinen on tunnollinen ja kysyy voiko tehdä sitä ja tätä. Mutta toiset eivät kysy oikein."*

Kysyttäessä onko henkilökunnalla riittävästi aikaa teille, alle puolet (47 %, n=105) asukkaista vastasi myöntävästi ja 38 % asukkaista (n=84) kieltävästi. Henkilökunnan aikaa koki saaneensa vaihtelevasti 15 % (n=34) vastaajista. Useissa vastauksissa nousi esiin se, että asukkaiden mielestä hoitajien kiire on ymmärrettävää johtuen liian vähäisestä henkilökunnasta, ja useampi vastaajista myös kertoi hoitajien tekevän parhaansa. Petsamokodin asukkaista selvästi keskimääräistä useampi (75 %, n=6) koki henkilökunnan ajan riittäväksi. Sen sijaan Kotipirtin asukkaista vain 27 % (n=3) vastasi, että henkilökunnalla on riittävästi aikaa heille. Kaikissa yksiköissä, joissa oli mahdollista vertailla tämän ja viime vuoden tuloksia, Kontukotia lukuun ottamatta, tapahtui negaviininen muutos. Petäjäkodin kohdalla tapahtui suurin negatiivinen muutos, sillä edellisenä vuonna Petäjäkodin asukkaista 71 %

(n=12) koki henkilökunnan ajan riittäväksi, kun tänä vuonna vastaava luku oli vain 41 % (n=9). Myös Kuuselan palvelukodissa oli ero huomattava, sillä edellisenä vuonna 65 % (n=15) asukkaista koki, että henkilökunnalla on riittävästi aikaa heille, mutta tänä vuonna enää 43 % (n=9) asukkaista koki henkilökunnan ajan riittäväksi. Oman tuotannon yksiköiden asukkaista puolet (n=57) piti henkilökunnan aikaa riittävänä, kun taas ostopalveluyksiköiden asukkaista (44 % n=48) vastasi kokevansa henkilökunnan ajan riittäväksi. Verrattuna edellisen vuoden asiakastytyväisyyskyselyyn voi huomata, että huomattavasti useampi asukas koki henkilökunnan ajan riittämättömäksi.



Kuvio 14. Onko henkilökunnalla riittävästi aikaa teille? Vastausten prosentuaaliset osuudet, vuosina 2017 (n=230, EOS=7) ja 2016 (n=139, EOS=7). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

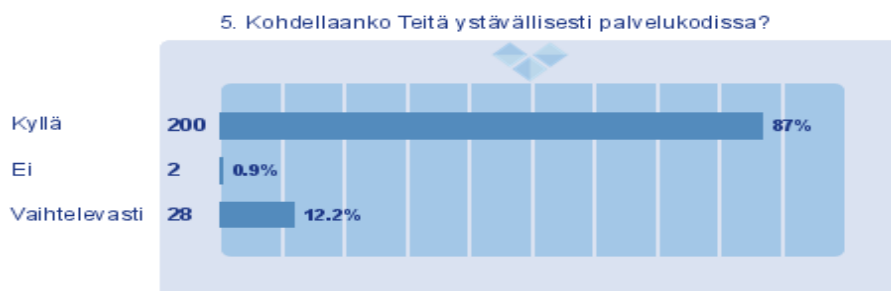


Kuvio 15. Onko henkilökunnalla riittävästi aikaa teille, "kyllä" -vastausten prosentuaaliset osuudet paikoittain vuonna 2017 (n=230, EOS=7). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Vapaita palautteita henkilökunnan ajan riittävydestä:

- *”Yhtä tärkeää kuin ruokaa on toi juttelu, eikä sille oikeen oo aina aikaa.”*
- *”On riittävästi, kun en minä oo kauheen vaateliias.”*
- *”Kyllä kova työtahti niillä on täällä ja liikaa asiakkaita.”*
- *”Ei tosiaan oo, mä sanon suoraan sen, mutta he ei mahda sille mitään. He väsyvät siinä, kun yrittävät tehdä parhaansa.”*
- *”Mä luulen kyllä, että ei oo tarpeeks henkilökuntaa. Välillä huomaa tilanteita, että joku saa kohtausten ja menee nurin, niin ei oo heti hoitajaa siihen. Ei ole hoitajien vika, vaan järjestelmän.”*
- *”Hoitajan ja potilaan välinen kontakti on niin tärkeä jo ihan potilaan parantumisen kannalta. Potilas on tietämätön ja peloissaan, että kenen puoleen muka kääntyä, jossei hoitajan puoleen. Hoitajat vetoaa täällä siihen, että heillä ei oo aikaa.”*

Kun kysyttiin, että kohdellaanko Teitä ystävällisesti palvelukodissa, suurin osa asukkaista (87 %, n=200) vastasi myöntävästi. Noin 12 % (n=28) kertoi kohtelun olevan vaihtelevaa ja ainoastaan 2 asukasta koki tullessaan kohdelluksi epäystävällisesti. Lukemat olivat vastaavanlaisia myös edellisen vuoden kyselyssä. Petäjäkodissa hieman keskimääräistä useampi koki tullessaan kohdelluksi ystävällisesti (96 %, n=21). Puolestaan Keinupuiston ja Taatalan asukkaista keskimääräistä harvempi (70 %, n=7) vastasi, että heitä kohdellaan ystävällisesti palvelukodissa.



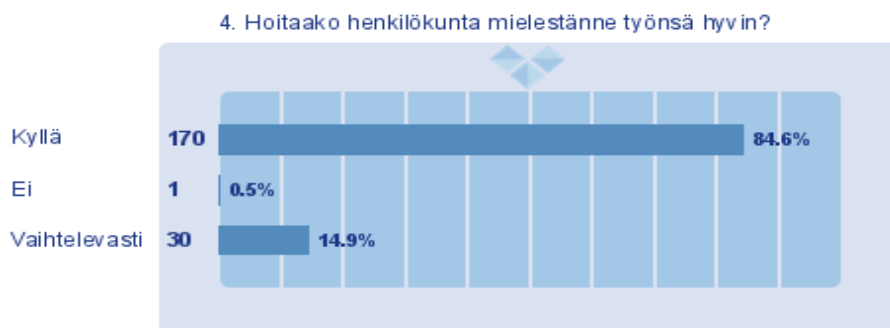
Kuvio. 16. Kohdellaanko teitä ystävällisesti palvelukodissa? (n=230, EOS=0).

Vapaita palautteita ystävälliseksi kohdelluksi tulemisesta:

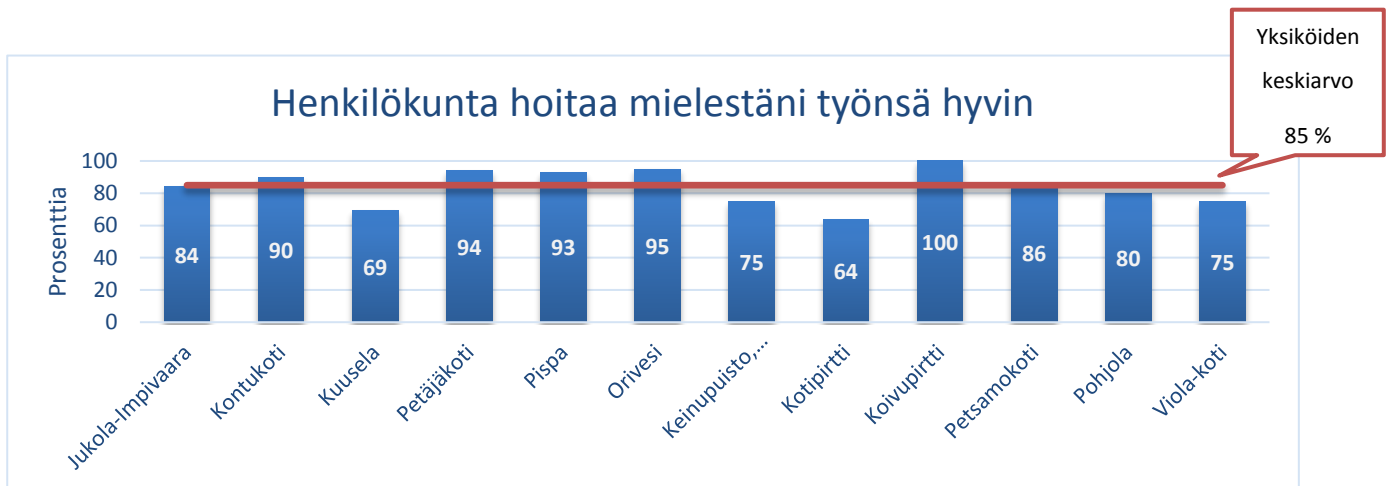
- *”Vaihtelevasti. Se on ymmärrettävää, että ei ihan aina oo ystävällisiä.”*

- *”Nehän on niin herttaisia kuin sitä vaan voi olla.”*
- *”Yksilöasia on tämä. Joskus saattaa olla huonotuulisia ja tiuksia.”*
- *”Nää on kauheen ystävällisiä täällä kaikki ihmiset.”*

Kysyttäessä hoitaako henkilökunta mielestänne työnsä hyvin, suurin osa asukkaista (85 %, n=114) vastasi kyllä ja noin 15 % (n=21) vaihtelevan hyvin. Ainoastaan yksi asukas koki henkilökunnan hoitavan työnsä huonosti. 29 asukasta ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen. Useampi asukas kertoi, että ei ole heidän tehtävänä arvostella työntekijöiden tekemää työtä. Edellisen vuoden lukemat olivat vastaavanlaiset kaikkien palvelukotien kohdalla, mutta yksikkökohtaisia muutoksia oli havaittavissa. Koivupirtin vastaajista kaikki (n=9) kokivat henkilökunnan hoitavan työnsä hyvin. Kotipirtin (64 %, n=7) ja Kuuselan (69 %, n=9) asukkaista puolestaan keskimääräistä harvempi koki henkilökunnan hoitavan työnsä hyvin. Oriveden kohdalla tapahtui suurin parannus, sillä viime vuonna Oriveden asukkaista 78 % (n=7) koki henkilökunnan hoitavan työnsä hyvin, kun tänä vuonna vastaava luku oli 95 % (n=18). Tulokseen on tosin saattanut vaikuttaa Oriveden kokonaisuuteen tänä vuonna mukaan otettu Särkänkodin yksikkö. Myös Kontukodin asukkaista vastasi selvästi useampi (90 %, n=9) tänä vuonna kysymykseen ”kyllä” kuin viime vuonna (75 %, n=6). Sen sijaan Kuuselassa harvempi asukas (69 %, n=9) koki, että työntekijät hoitavat työnsä hyvin kuin edellisenä vuonna (82 %, n=18) Oman tuotannon yksiköiden asukkaista 87 % (n=96) koki, että henkilökunta hoitaa työnsä hyvin, kun taas vastaava luku ostopalveluyksiköiden kohdalla oli hieman pienempi, 81 % (n=74).



Kuvio 16. Hoitaako henkilökunta työnsä hyvin? (n=230, EOS=29). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.



Kuvio 17. Hoitaako henkilökunta työnsä hyvin, ”kyllä” -vastausten prosenttiosuudet paikoittain vuonna 2017 (n=230, EOS=29). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Vapaita palautteita hoitohenkilökunnan työnsä hoitamiseen liittyen:

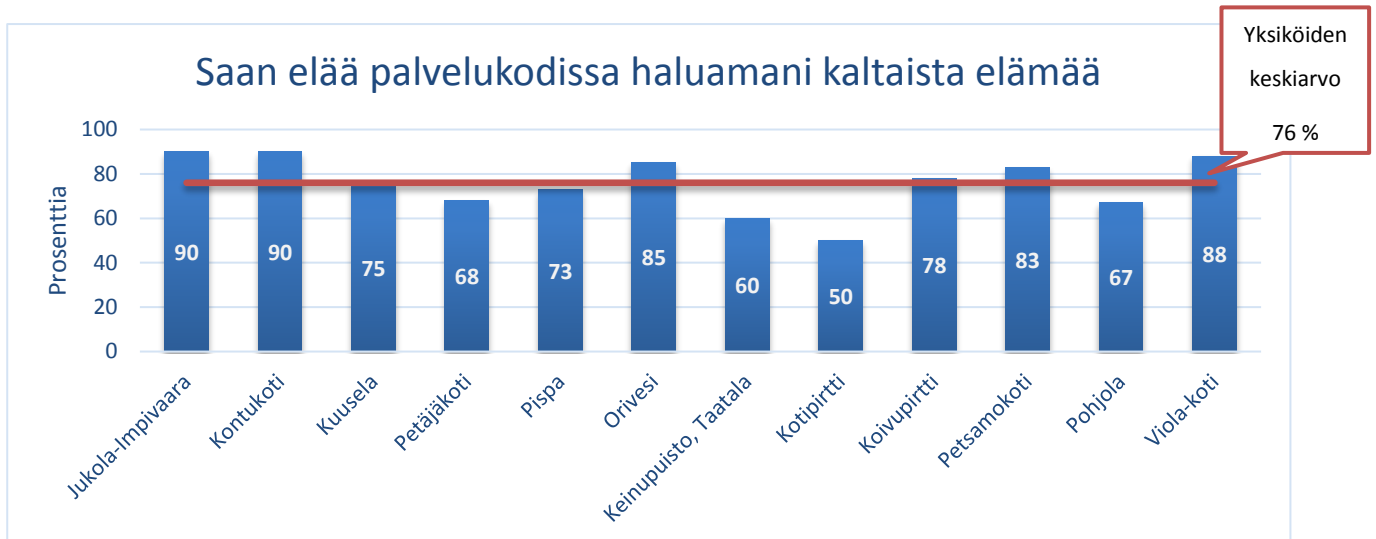
- ”Kyllä he hoitaa, mutta joskus on sellainen kiireenpoikasen tuntu kyllä.”
- ”En puutu siihen sanomalla, koska ei kuulu minun tehtäviin.”
- ”Se on juuri se kun niillä on niin kiire. Kaikkea ei keritä tekemään.”
- ”Kyllä ne sen mitä ne hoitaa, ni hoitaa hyvin.”

### 3.3. Itsemääräämisoikeus ja vierailut

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selviteltiin itsemääräämisoikeuden osalta, saako asukas elää palvelukodissa haluamansa kaltaista elämää, kuunnellaanko hänen omaisiaan riittävästi, pääseekö hän riittävästi ulos ja saako hän vaikuttaa ruokalistan sisältöön. Vierailujen osalta tiedusteltiin kuinka usein omaiset ja muut tahot käyvät asukasta tapaamassa.

Ensimmäiseksi tiedusteltiin, saako asukas elää palvelukodissa haluamansa kaltaista elämää. 76 % (n=162) vastasi myöntävästi, ja 9 % (n=18) kieltävästi. Loput 16 % (n=33) asukkaista valitsi vastausvaihtoehdon ”vaihtelevasti”. Edellisen vuoden lukemat olivat suurin piirtein samat. Jukola-Impivaarassa (90 %, n=28) ja Kontukodissa (90 %, n=9) hieman keskimääräistä useampi koki saavansa elää haluamansa kaltaista elämää. Puolestaan Kotipirin vastaajista keskimääräistä

harvempi (50 %, n=5) oli sitä mieltä, että saa elää palvelukodissa haluamansa kaltaista elämää. Edelliseen vuoteen verrattuna Orivesi paransi tulostaan eniten, sillä vuonna 2016 Oriveden asukkaista vain 33 % koki saavansa elää palvelukodissa haluamansa kaltaista elämää, kun tänä vuonna vastaava luku oli 85 %. Muutokseen saattaa tosin vaikuttaa se, että Oriveden kokonaisuuteen on otettu tämän vuoden kyselyssä uutena mukaan Särkänkodin yksikkö. Positiivista kehitystä tapahtui myös Jukola-Impivaaran, Kontukodin ja Pispän palvelukodeissa.



Kuvio 18. Saatteko elää palvelukodissa haluamanne kaltaista elämää, ”kyllä” -vastausten prosenttiosuudet paikoittain (n=230, EOS=17). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

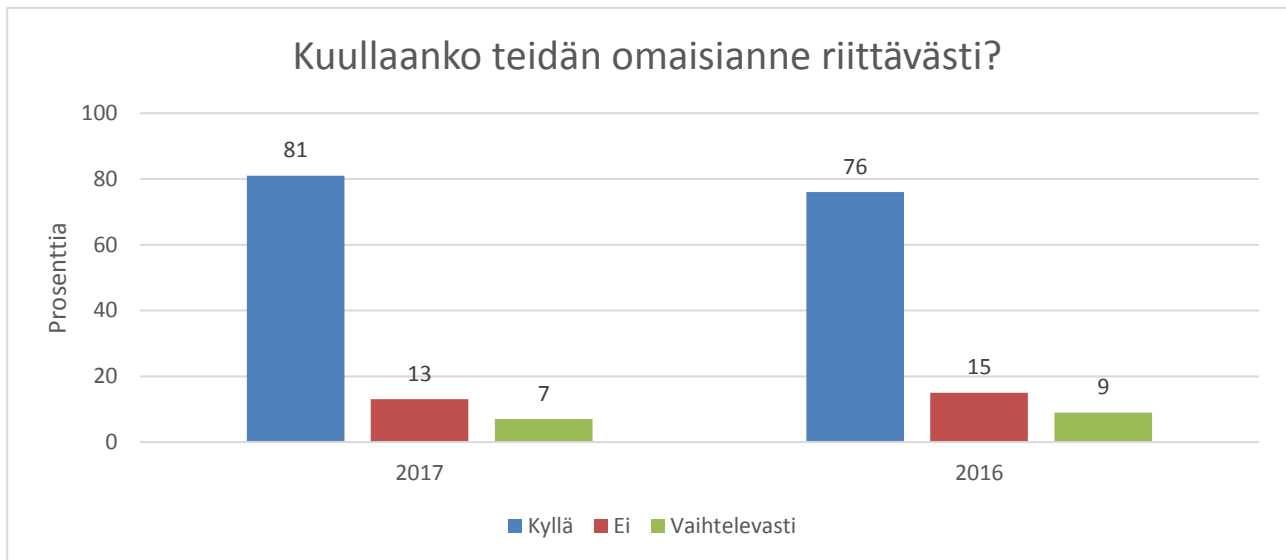
Vapaita palautteita itsemääräämisoikeudesta palvelukodissa:

- *”Ei mulle mitään rajoituksia ole laitettu.”*
- *”Vessaan ei taho päästä ikinä täällä, ni välillä joutuu tekemään housuun.”*
- *”Kyllä ne herättää täällä ja tulee hakemaan kesken elokuvan syömään.”*
- *”Tääl on omat sääntönsä.”*
- *”En saa nousta sängystä, mutta se on tähän mun sairauteen liittyvä juttu.”*

Huomattava osa haastateltavista ei osannut vastata kysymykseen tiedusteltaessa kuunnellaanko hänen omaisiaan riittävästi (EOS=91). Moni heistä pohti ääneen, että he eivät itse asiassa tiedä, kuunnellaanko heidän omaistensa mielipiteitä. Kysymykseen vastanneista 81 % (n=112) koki, että heidän omaistensa mielipiteet otetaan riittävästi huomioon. 13 % (n=18) vastaajista koki, ettei

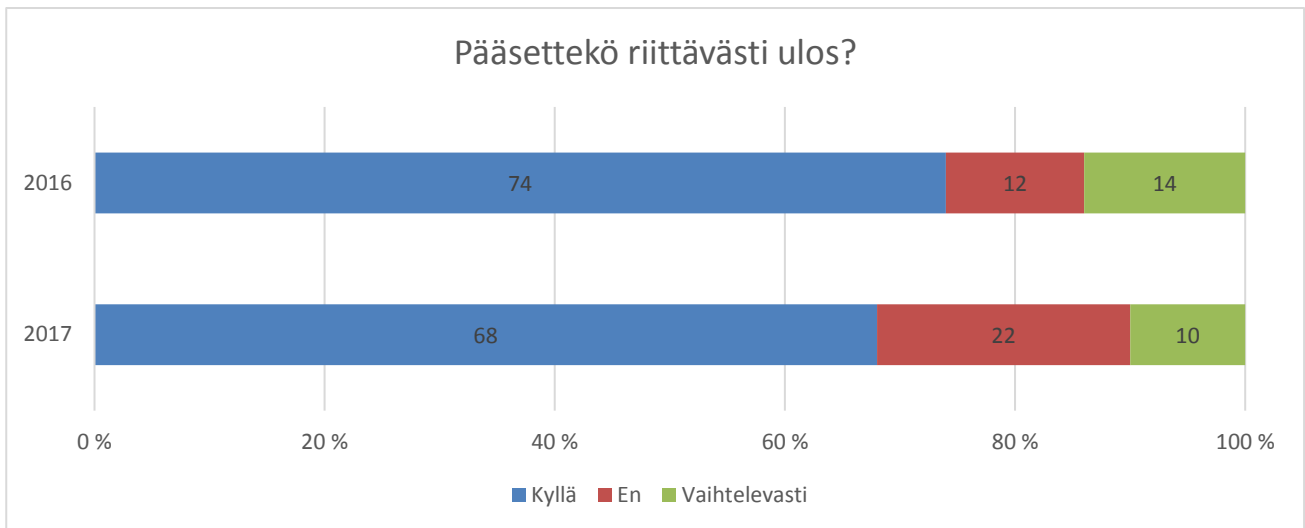


hänen omaisiaan kuunnella tarpeeksi ja 6 % (n=89) koki, että omaisten mielipiteitä kuunnellaan vaihtelevasti. Kysymykseen vastanneista Koivupirtin asukkaista kaikki (n=8) uskoivat, että heidän omaistensa mielipiteitä kuunnellaan riittävästi. Verrattuna edellisen vuoden kyselyyn voidaan todeta, että hieman useampi asukas koki, että heidän omaisiaan kuunnellaan riittävästi.

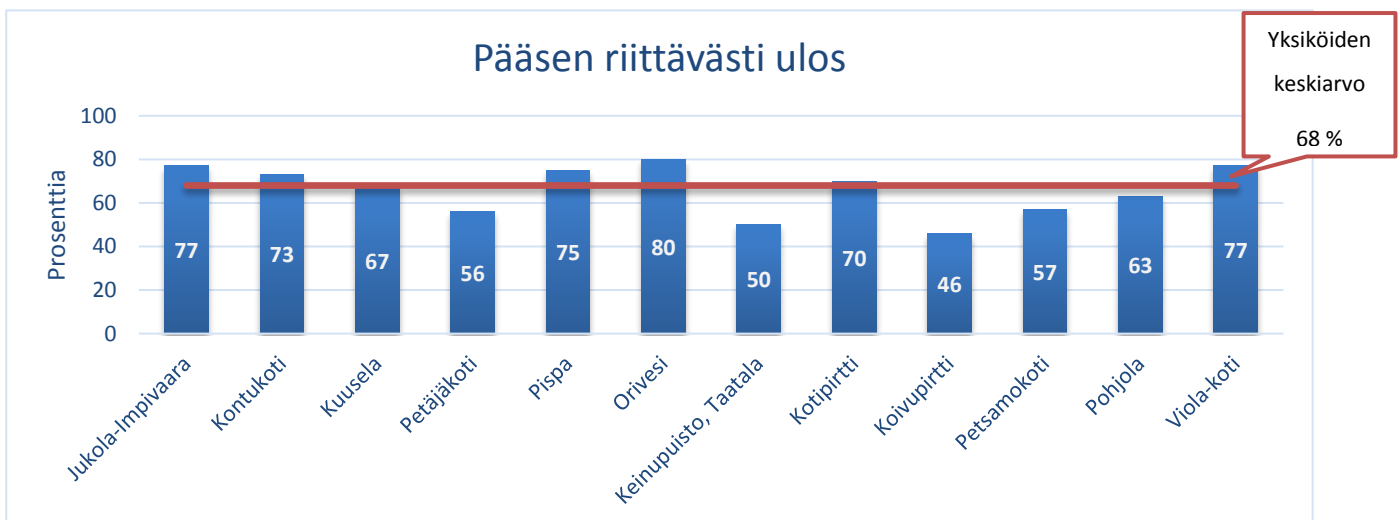


Kuvio 19. Kuullaanko teidän omaisianne riittävästi? Vastausten prosentuaaliset osuudet, vuonna 2017 (n=230, EOS=91) ja vuonna 2016 (n=139, EOS=52). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Kysyttäessä pääseekö asukas riittävästi ulos 68 % (n=99) vastaajista koki pääsevänsä ja 22 % (n=16) ei. Vastausvaihtoehdon "vaihtelevasti" valitsi 10 % (n=21) asukkaista. Useampi asukas (n=13) vastasi, että pääsee ulos omaisten/opiskelijoiden/vapaaehtoisten avustuksella. Lisäksi kahdeksan henkilöä kertoi, ettei edes halua/jaksa ulkoilla. Oriveden (80 %, n=16), Jukola-Impivaaran (77 %, n=24) ja Viola-kodin (77 %, n=10) asukkaista keskimääräistä useampi vastasi pääsevänsä riittävästi ulos. Puolestaan Koivupirtin (46 %, n=5) sekä Keinupuiston ja Taatalan palvelukotien (50 %, n=5) asukkaista keskimääräistä harvempi koki pääsevänsä riittävästi ulos. Kontukoti paransi tulostaan edelliseen vuoteen verrattuna, sillä vuonna 2016 Kontukodin asukkaista vain 38 % (n=3) koki pääsevänsä riittävästi ulos, kun vastaava luku oli tänä vuonna 73 %. Oman tuotannon yksiköiden asukkaista 73 % (n=84) vastasi pääsevänsä riittävästi ulos, kun taas ostopalveluyksiköiden asukkaiden kohdalla vastaava luku oli pienempi, 62 % (n=63). Edellisen vuoden kyselyyn verrattaessa selkeästi useampi asukas koki, ettei pääse riittävästi ulos.



Kuvio 18. Pääsettekö riittävästi ulos? Vastausten prosentuaaliset osuudet vuonna 2017 (n=216, EOS=14). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.



Kuvio 19. Pääsettekö riittävästi ulos, ”kyllä” -vastausten prosenttiosuudet paikoittain vuonna 2017 (n=230, EOS=14). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

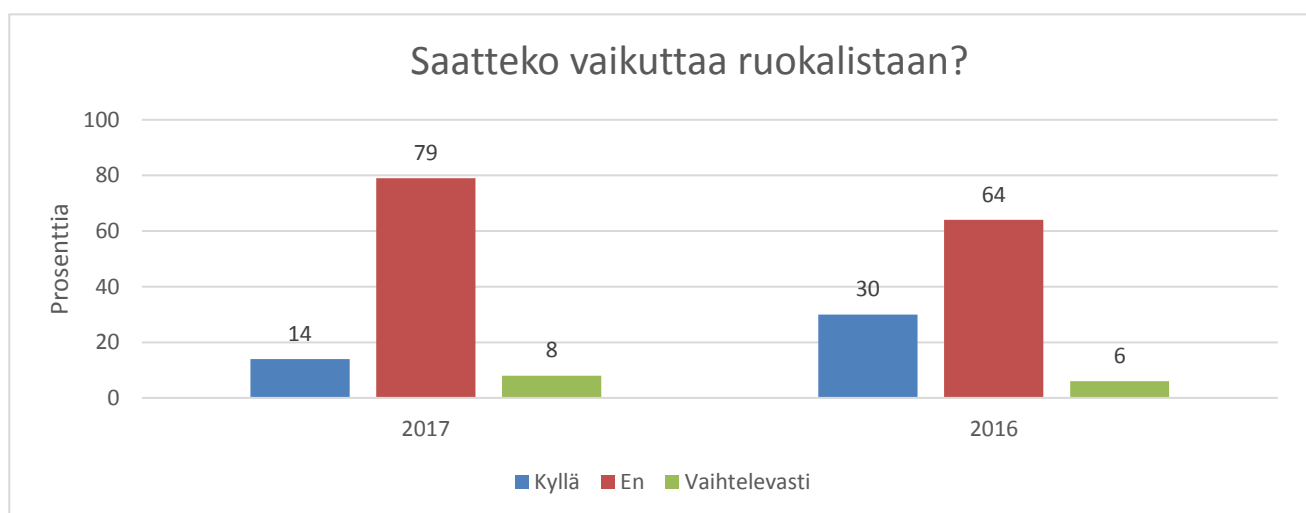
Vapaita palautteita ulos pääsemisen riittävyden suhteen:

- *”Koululaiset ja semmoset vie. Hoitajat ei vie ulos.”*
- *”En pääse, kun ei oo kukaan viemässä. Pääsen aina, kun omainen on viemässä.”*
- *”Jos mä haluan, mutta en mä halua oikein mennäkään, kun on tota ikää niin paljon.”*
- *”Talviaikana ei kyllä oikein pääse.”*

- *”Pääsen ihan sen verta, minkä jaksan. Välillä tullaan kysymäänkin, että haluanko lähteä mukaan, kun porukalla mennään.”*
- *”Se on ongelma, etten pääse tarpeeksi ulos. Se edistäis paranemista, kun pääsis ulkoilemaan ja hengittämään. Monet muut on samaa täällä sanoneet, että ulkona pitäis enemmän.”*

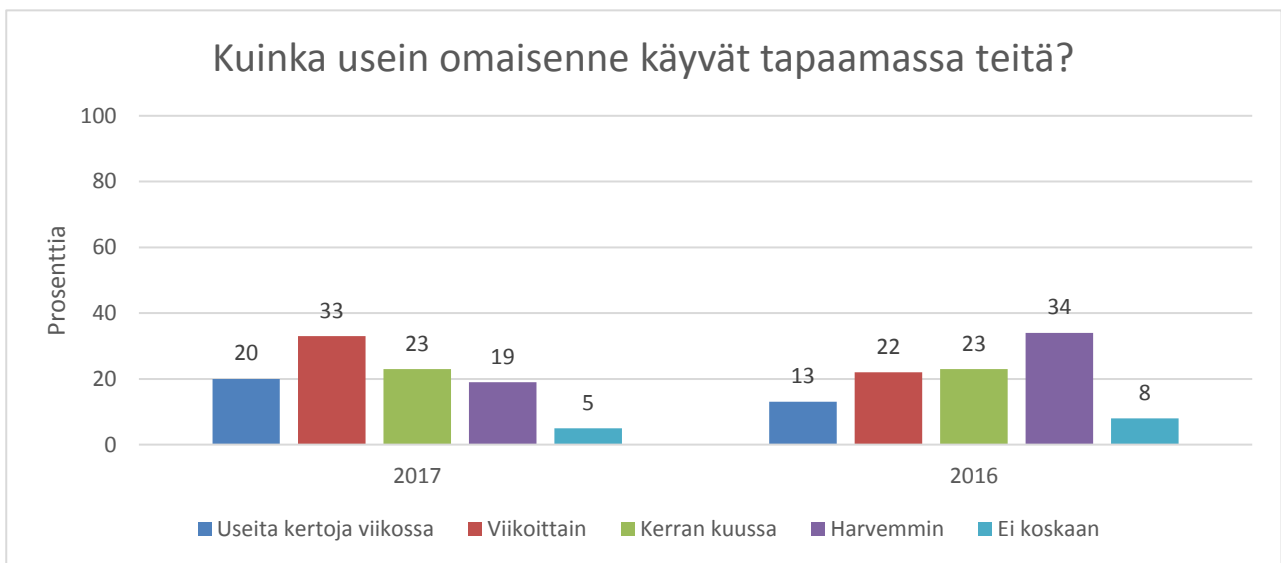
Tiedusteltaessa saako asukas vaikuttaa palvelukodin ruokalistaan, 14 % (n=24) asukkaista vastasi myöntävästi ja 79 % (n=139) kieltävästi. 8 % (n=14) valitsi vastausvaihtoehdon ”vaihtelevasti”. Moni asukas ei osannut vastata kysymykseen (EOS=53), ja useampi heistä kertoi, ettei ole koskaan edes yrittänyt vaikuttaa, ja siitä syystä ei osaa sanoa. Verrattaessa tuloksia viime vuoteen voidaan havaita, että harvempi asukas vastasi saavansa vaikuttaa ruokalistaan.

Vastaavasti kysyttäessä haluaisiko asukas vaikuttaa ruokalistaan 36 % (n=71) vastasi myöntävästi ja 64 % (n=126) kieltävästi. Edellisen vuoden lukemat olivat suurin piirtein samat. Eräs yleinen kanta oli, että ruoka on monipuolista ja ravitsevaa, eikä koeta tarvetta vaikuttaa sen sisältöön. Toinen kanta oli puolestaan, että ruoka on kohtalaista, mutta olisi mukava saada lisää vaihtelua ja mausteita ruokaan. Kontukodin vastaajista kukaan ei kokenut saavansa vaikuttaa ruokalistaan (vastauksia vaihtoehdossa ”vaihtelevasti” 33 %, n=2) ja 67 % (n=6) haluaisi vaikuttaa siihen. Myös Koivupirtin asukkaista 80 % (n=8) vastasi, etteivät saa vaikuttaa ruokalistaan ja puolet vastanneista (n=5) haluaisi vaikuttaa siihen. Tämän perusteella voisi päätellä, että osa asukkaista ottaisi mielellään kantaa ruokalistan sisältöön.



Kuvio 20. Saatteko vaikuttaa ruokalistaan? Vastausten prosentuaaliset osuudet, vuosina 2017 (n=230, EOS=53) ja 2016 (n=139, EOS=16). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

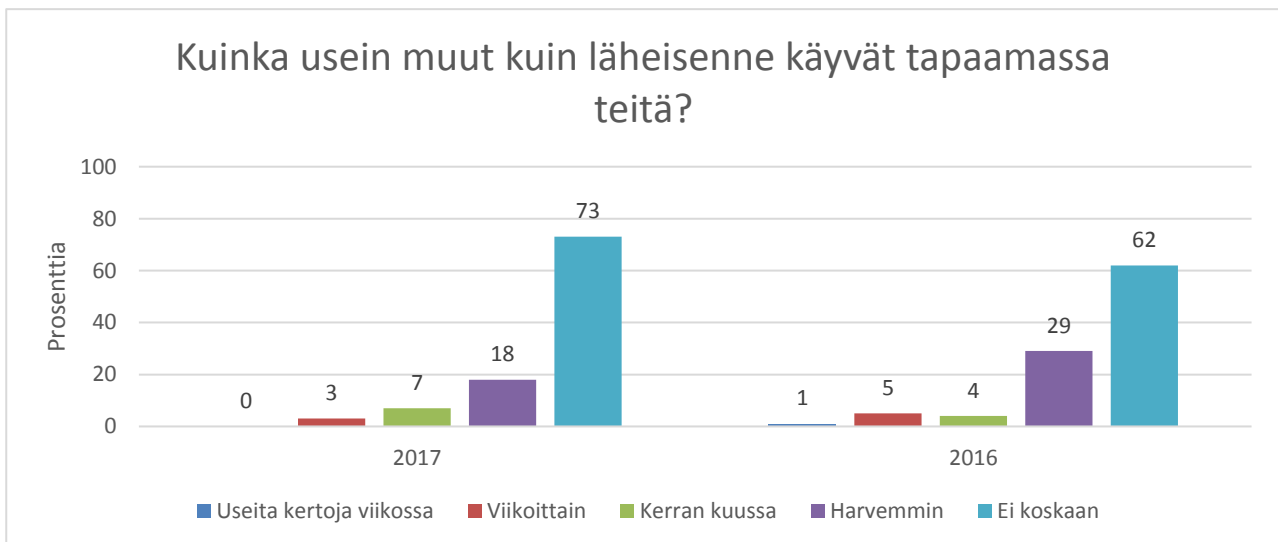
Vierailuihin liittyen tiedusteltiin ensiksi, että kuinka usein asukkaiden omaiset tai läheiset ystävät käyvät tapaamassa heitä. Suurin vastausryhmä oli ”harvemmin”, jonka valitsi hieman yli kolmannes vastaajista (34,5 %, n=40). 12,9 % (n=15) vastaajista sai vieraita useita kertoja viikossa, 21,6 % (n=25) viikoittain ja 23,3 % (n=27) kerran kuussa. 7,8 % (n=9) vastaajaa kertoi, että heitä ei käy kukaan omainen tai ystävä tapaamassa. Keinupuiston ja Taatalan palvelukotien vastaajilla kävi keskimääräistä useammin vieraita (vastauksia vaihtoehdossa ”useita kertoja viikossa” 40 %, n=4 ja ”viikoittain” 40 %, n=4). Puolestaan Petsamokodin asukkailla kävi hieman keskimääräistä harvemmin vieraita (vastauksia vaihtoehdossa ”harvemmin” 38 %, n=3). Verratessa tuloksia edelliseen vuoteen, voidaan todeta, että tänä vuonna omaisten vierailut lisääntyivät selvästi. Tänä vuonna eniten vastauksia sai vastausvaihtoehto ”viikoittain” ja toiseksi eniten vastausvaihtoehto ”useita kertoja viikossa”. Viime vuonna eniten vastauksia sai puolestaan vastausvaihtoehto ”harvemmin”. Huomionarvoista on myös, että tänä vuonna vain viisi haastateltavaa ei osannut vastata kysymykseen, kun viime vuonna jopa 23 asukasta jätti vastaamatta kysymykseen.



Kuvio 21. Omaisten vierailujen määrä. Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2017 (n=230, EOS=5) ja 2016 (n=139, EOS=23). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Kyselyssä tiedusteltiin myös, että kuinka usein muut kuin läheiset käyvät tapaamassa asukasta. Haastatteluissa kysymys muotoiltiin useimmiten puhumalla muista tahoista ja mainitsemalla esimerkiksi seurakunnan tai vapaaehtoisjärjestöt. Selvästi eniten oltiin sitä mieltä, että muut tahot

eivät käy koskaan tapaamassa heitä (73 %, n=145). Seuraavaksi eniten vastauksia sai vastausvaihtoehto ”harvemmin” (18 %, n=35). Moni asukas (n=32) ei myöskään osannut vastata kysymykseen. Tämän vuoden kyselyn mukaan asukkaat vastasivat muiden tahojen käyvän harvemmin kuin edellisenä vuonna (vuonna 2016 ”ei koskaan” -vastauksia 62 % ja ”harvemmin” -vastauksia 29 %). Myös viime vuonna verratessa vuoteen 2015 havaittiin muiden tahojen käyntien vähentyneen (vuoden 2015 kyselyn asukkaista 48 % (n=) valitsi vastausvaihtoehdon ”ei koskaan” ja 43 % vaihtoehdon ”harvemmin”). Mummon Kammari ja seurakunta nousivat selvästi esiin eniten vierailevana ulkopuolisena tahona. Keinupuiston ja Taatalan palvelukodeissa kävi vastaajien mukaan keskimääräistä useammin (”viikoittain” -vastauksia 20 %, n=2). Jukola-Impivaarassa sen sijaan kävi vastaajien mukaan vierailulla ulkopuolisia tahoja viime vuonna selvästi enemmän (”viikottain” -vastauksia 16,7 %, n=5) kuin tänä vuonna (”viikoittain” -vastauksia 3 %, n=1).



Kuvio 22. Muiden kuin läheisten vierailut. Vastausten prosentuaaliset osuudet vuosina 2017 (n=230, EOS=32) ja 2016 (n=139, EOS=9). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

### 3.4. Viihtyisyys, turvallisuus ja ympäristö

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitettiin palvelukodin viihtyvyyttä asuinpaikkana ja asuinympäristön siisteyttä. Lisäksi oltiin kiinnostuneita, saako asukas tuoda huoneeseensa omia tavaroitaan. Turvallisuuden suhteen asukailta kyseltiin kokevatko he palvelukodin turvalliseksi asuinpaikaksi.

Lisäksi tiedusteltiin kokevatko he, että heistä huolehditaan hyvin. Avoimina kysymyksinä tiedusteltiin, mitä asukkaat kaipaavat eniten palvelukodissa ja minkälaista tekemistä he kaipaisivat lisää.

Palvelukodin koki viihtyisäksi asuinpaikaksi 91 % (n=190) kysymykseen vastanneista asukkaista. 9 % (n=19) asukkaista ei pitänyt palvelukotia viihtyisänä. 20 asukasta ei osannut vastata kysymykseen, ja useampi heistä olisi toivonut kysymyksen kohdalle vastausvaihtoehtoa ”vaihtelevasti”. Koivupirtin, Kotipirtin ja Kuuselan palvelukotien asukkaista kaikki pitivät palvelukotia viihtyisänä. Lähes kaikki vastaajat (96 %, n=215) kokivat palvelukotinsa asuinympäristön siistiksi ja 4 % (n=10) epäsiistiksi. Keinupuiston ja Taatalan palvelukotien asukkaista keskimääräistä harvempi (33 %, n=3) piti asuinympäristöään siistinä.



Kuvio 23. Onko palvelukoti viihtyisä asuinpaikka? (n=230, EOS=20). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Vapaita palautteita palvelukodin viihtyvyydestä asuinpaikkana:

- *"Pakkohan se on jossain olla, eikä oo paikkaa muuta kuin tämmönen."*
- *"Ennen oli huoneessa kaveri, mutta nyt on viihtyisä, kun saa nukkua hyvin ja rauhassa."*
- *"Täällä on niin paljon parempi olla ku sairaalan osastolla, missä itketään ja huudetaan yötä päivää."*
- *"Ympäristö on todella viihtyisä. Ja täällä on rauhallista."*
- *"Mä en itte viihdy täällä oikein, koska oisin kotonakin viihtynyt. Ittestä riippuu viihtyvyys täällä."*

Kysyttäessä saako asukas tuoda omia tavaroita huoneeseensa melkein kaikki asukkaat (99 %, n=219) olivat sitä mieltä, että saavat. Vain kaksi asukasta vastasi, etteivät saa tuoda omia tavaroitaan huoneeseensa. Eräs asukas kertoi, että saa tuoda omia tavaroita, mutta huoneet ovat niin pieniä, että ei ole mahdollista tuoda paljoa. Kysymystä myös ihmeteltiin monen asukkaan toimesta.

Voidaankin miettiä liittykö ihmettely siihen, että palvelukoti ja oma huone koetaan kodiksi, ja pidetään itsestään selvänä, että omaan kotiin saa tuoda haluamiaan tavaroita.

Suurin osa asukkaista koki palvelukodin turvalliseksi asuinpaikaksi 95 % (n=211). Turvattomuudentunnetta koki tänä vuonna 5 % (n=12) asukkaista. Lukemat olivat viime vuonna vastaavanlaiset. Kontukodissa turvattomuudentunnetta koki hieman keskimääräistä useampi (20 %, n=2).



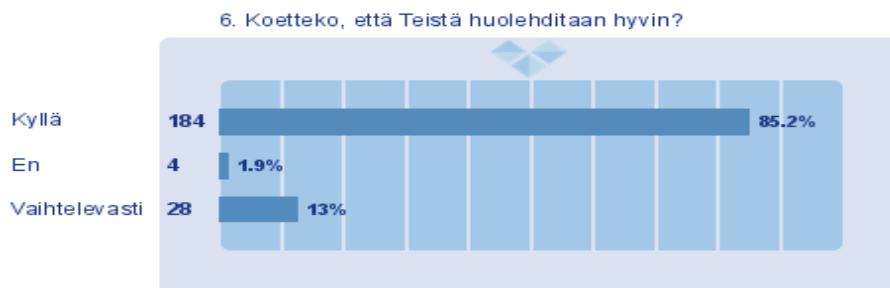
Kuvio 24. Koetteko, että palvelukoti on turvallinen paikka asua? (n=230, EOS=7). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Vapaita palautteita palvelukodin turvallisuudesta:

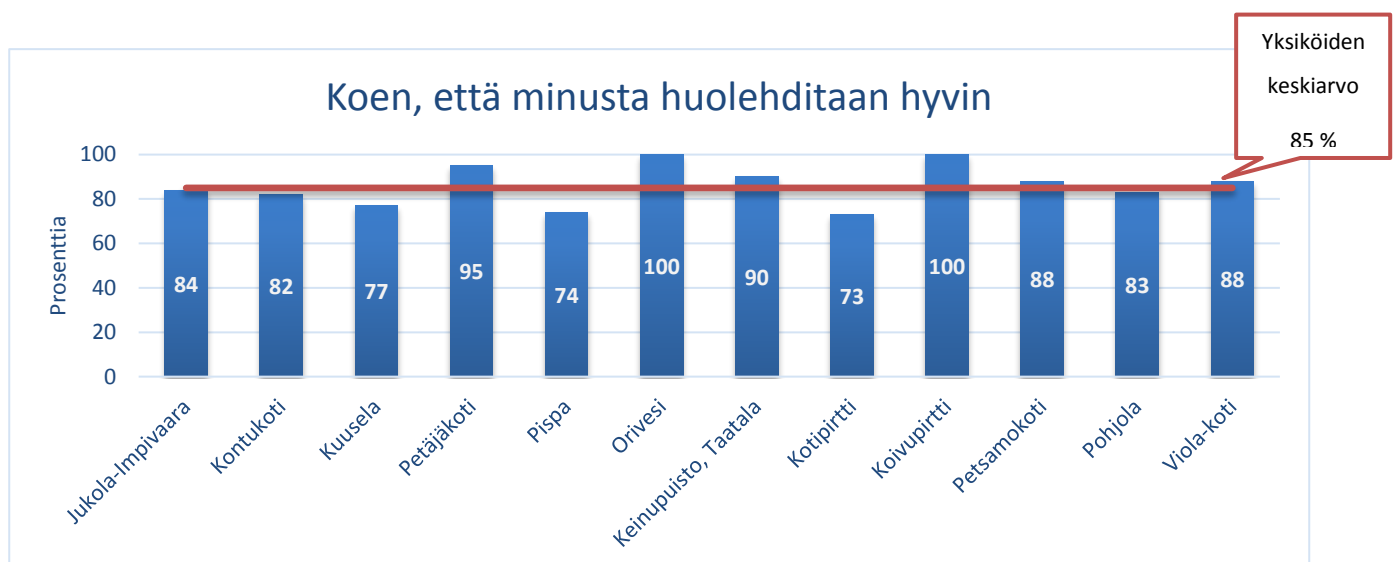
- *"Kyllä mulla on sellainen tunne. Mä en sitä näe tai kuule, mutta mulla on se tunne siitä."*
- *"Turvallisuuden kannalta olis tärkeää, että keskusteltais enemmän meidän asukkaiden kanssa. Muutosten kannalta, mitkä koskee meitä, niin niistä tulis meitä ilmoittaa etukäteen."*
- *"Varsinkin jos vertaa siihen, mitä kotona oli, niin on turvallisempaa. Kun siellä kaatuilin monta kertaa päivässä."*

Tiedusteltaessa kokevatko asukkaat, että heistä huolehditaan hyvin, 85 % (n=184) vastaajista koki, että heistä huolehditaan hyvin ja 13 % (n=28), että vaihtelevasti. Neljä henkilöä koki, että heistä ei huolehdita palvelukodissa. Edellisen vuoden lukemat olivat suurin piirtein samat. Koivupirtin ja Oriveden palvelukodeissa kaikki vastaajat vastasivat, että heistä huolehditaan hyvin. Sen sijaan Kotipirtin asukkaista keskimääräistä harvempi (73 %, n=8) koki, että heistä huolehditaan hyvin palvelukodissa. Suurin muutos yksikköjen kohdalla verrattuna edelliseen vuoteen tapahtui Pispán

palvelukodissa. Pispan asukkaista edellisen vuoden kyselyn mukaan 86 % (n=25) koki heistä huolehdittavan hyvin, kun tänä vuonna vastaava luku oli 74 % (n= 23).



Kuvio 25. Koetteko, että teistä huolehditaan hyvin? (n=230, EOS=14). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.



Kuvio 25. Koetteko, että teistä huolehditaan hyvin, ”kyllä” -vastausten prosenttiosuudet paikoittain vuonna 2017 (n=230, EOS=14). EOS-vastauksia ei huomioitu kuviossa.

Vapaita palautteita huolehtimisesta:

- *”Vaihtelevasti. Joskus on niin, että kestää monta tuntia ennen kuin tulee henkilö vaihtamaan vaipan.”*
- *”Kyllä, täällä käydään yölläkin.”*
- *”Ilman muuta, täällä on hoitajat mitä parhaimmat.”*



Avoimena kysymyksenä tiedusteltiin, mitä asukas kaipaa eniten palvelukodissa. Vastaukset luokiteltiin seitsemään kategoriaan. Osa asukkaiden vastauksista sijoittui useampaan kuin yhteen kategoriaan. Eniten vastauksia (n=45) sisälsi kategoria ”en kaipaa mitään”.

- *”En kaipaa oikeastaan mitään. Ei näin vanhalla ihmisellä niin suuria tarpeita enää oo.”*
- *”Kaikki on aina toiminut täällä äärettömän hyvin, niin mulla ei ole mitään sellaista.”*
- *”En kaipaa mitään, täällä on niin herttaisia ihmisiä ja on virikkeitä. Laulaminen täällä vetää ihmiset yhteen, sellaisetkin, jotka eivät oikein puhu.”*

Seuraavaksi eniten vastauksia (n=35) sisälsi kategoria ”seuraa/juttukaveria”.

- *”Se on ongelma ehkä, että täällä ei ole oikein juttukaveria. Se on yllättävää, miten vähän täällä ihmiset puhuu keskenään.”*
- *”Kaipaisin vierailijoita ja omaisia enemmän, joitten kanssa vois keskustella kaikenlaisista asioista.”*
- *”Tääl on kovin hiljaista. Kukaan ei koskaan oveen koputa ja tule ihan vain juttelemaan. Kanssakäymistä toivois enemmän täällä asukkaiden kanssa.”*

25 asukasta vastasi kaipaavansa omaa kotia tai vapautta.

- *”Sellaista kodinomaisuutta. Vaikka täällä on omia tavaroita, niin se kodintuntu on eri asia kuin se miltä täällä tuntuu.”*
- *”Enemmän liikkumavaraa sekä tässä tilassa että ruokailussa. Säännöt ja ruoka-ajat on liian tarkkoja, niin se ahdistaa.”*
- *”No kyllähän se vapaus on, kun tämmöseen laitokseen joutuu, niin oma vapaus menee.”*
- *”Kai se kotia on. Mutta kun ei siellä kotonakaan aina pärjää kunnolla.”*

15 henkilöä vastasi kaipaavansa ulos pääsemistä.

- *”Ulkona liikuntaa pitäis olla enemmän.”*
- *”Haluaisin olla enemmän ulkona. Kävellä ja katsella.”*
- *”Ulkoilua ja tekemistä, mutta kun enhän mä pysty.”*
- *”Ulkoilua, kun sitten pääsisin myös kaupassa käymään.”*

Seuraavat kategoriat sisälsivät saman verran vastauksia. Kymmenen asukasta kaipasi lisää hoitajia/keskustelua hoitajien kanssa. Toiset kymmenen asukasta puolestaan vastasivat kaipaavansa asioiden parempaa järjestämistä palvelukodissa.

- *"Kyl mä kaipaan sitä, et henkilökunta juttelisi minun kanssani täällä. Eihän täällä työtä niin hirveästi ole, kun kaikki on jalkeilla. Niin kaipaisin, että he ottaisivat kontaktia asukkaisiin."*
- *"Enemmän aikaa hoitajille kaipaan."*
- *"Hoitajia saisi olla enemmän."*
- *"Soittokelloa kaipaan. Täällä pitää koputtaa vaan."*
- *"Toivoisin, että saisi vaimon samaan hoitopaikkaan, mutta ei siitä ole tullut vielä mitään."*

Lisäksi kahdeksan asukasta kaipasi terveyttään/liikuntakykyään.

- *"Totta kai mä kaipaisin sitä, että mä olisin terve. Että olisin liikuntakykyinen ja voisin mennä ja tulla ihan eri tavalla. Nyt mä oon sidottu tähän vuoteeseen."*
- *"Kyllähän mä kaipaisin kykyä tehdä, mutta kun mulla on kädet huonot, niin ei voi tehdä mitään."*

Seuraavaksi haastateltavilta tiedusteltiin, minkälaista tekemistä he kaipaisivat lisää. Luokiteltuja kategorioita oli viisi ja tämänkin kysymyksen kohdalla eniten vastauksia sisältävä kategoria (n=101) oli "en kaipaa lisää tekemistä". Osa vastauksista (n=20) liittyi asukkaan iän/sairauden myötä heikentyneeseen toimintakykyyn, jonka seurauksena asukas ei enää koe pystyvänsä/pysty osallistumaan kovin erikoisiin tekemisiin. Osassa vastauksissa (n=7) asukas vastasi myös, että on elämänsä aikana tehnyt jo tarpeeksi töitä, niin on mielellään nyt tekemättä mitään.

- *"Ei ole sellaista, kyllä täällä tekemistä ja ryhmiä on ihan tarpeeksi."*
- *"Kyllä tää aluksi oli vähän opettelemista, mutta en minä enää enempi kaipaa mitään, kun täällä on niin paljon virikkeitä."*
- *"Kun on näkö niin heikko, niin ei oikein pysty osallistumaan ja tekemään."*
- *"Ei minusta enää ole mihinkään, vaikka haluaisinkin tehdä asioita."*
- *"En mä jaksa tehdä mitään. Oon aikani tehnyt, niin nyt saa levätä."*

26 asukasta kertoi kaipaavansa lisää harrastuksia.

- *"Harrastamista. Elokuvia, tv-ohjelmia ja musiikkia kaipaan."*
- *"Täytyis saada vielä enemmän ohjelmaa ja tekemistä, niin pysyis eloisampana."*
- *"Mä haluaisin et olis joku käsityökerhon tapainen ja seurusteltais siinä samalla. Mut eihän täällä noi hoitajat kerkiä semmoseen."*
- *"Puutöitä voisi harrastaa."*
- *"Musiikkitapahtumat kiinnostaisivat."*

Seuraavat kategoriat sisälsivät lähes yhtä monta vastausta. 13 asukasta vastasi kaipaavansa lisää ulkoilua/asioilla käymistä ja 12 asukasta vastasi kaipaavansa yhteistoimintaa/keskustelutilaisuuksia palvelukodissa.

- *"Ulkoilua ja kaupassa käymistä."*
- *"Ulos pääsemistä, tietty ilmojen mukaan."*
- *"Yhdessä tekemistä vois kyllä olla, pelejä ja semmosia enemmän. Kyllä niitä on, mutta sitten on taas monta päivää, ettei oo mitään."*
- *"En mä tekemistä niinkään kaipaa, vaan tota keskustelupuolta."*
- *"Keskustelupiiri voisi olla hyvä, jossa valitaan joku aihe, vaikka työelämä taikka asuminen. Kaikkea semmosta jokapäiväistä keskustelua. Ja mahdollisesti omista murheistaankin vois keventää."*

Lisäksi kahdeksan asukasta vastasi kaipaavansa kuntoutusta tai liikuntaa.

- *"Jotain kuntoutusta olis kiva olla, mut en tiedä pitääkö niitä erikseen anoa."*
- *"Sitä, että jumpattais päivittäin, niin liikuntakykyä vois olla sitten mulla."*
- *"Ehkä mä sitä, että mä voisin tossa käytävillä harjoitella kävelyä. Niin että annettais mahdollisuus, koska mulla se on päämäärä, että mä pääsisin kävelemään."*
- *"Kuntosalille voisi päästä useammin ja itsenäisesti. Ovesta ei pääse itse ja haluaisin käydä useammin."*

### 3.5. Terveiset kaupungin päättäjille

Asiakastyytyväisyyskyselyn lopuksi asukkailla oli mahdollisuus lähettää terveisiä Tampereen kaupungin päättäjille esimerkiksi palvelukodissa asumiseen liittyen. Vastauksista muodostui kolme kategoriata. Suurin vastausryhmä (n=51) koostui positiivisista terveisistä tai neutraaleista palautteista. Tässä kategoriassa mm. keuhuttiin omaa palvelukotia, hyvää hoitoa/henkilökuntaa ja Tampereen kaupungin toimintaa.

- *”Täytyy kiittää Tampereen kaupunkia, kun tää on niin hyvin järjestetty ja upea paikka keskellä kaupunkia ja kaikkienkokoista toimintaa on tarjolla.”*
- *”Kiitoksia lämpimistä huoneista, joissa saa olla rauhassa.”*
- *”Hoitajat on kerta kaikkiaan niin hyviä täällä! Ne jaksaa kuunnella meidän murheita ja juttelevat aina meidän omista kotiasioista ja kaikesta.”*
- *”Täällä on niin mahdottoman hyvä olla! Mulla ei ole mitään moitteita. Täällä lauletaan ja viedään saunaan. Ei voi muuta kuin kiittää, että on tämmöiseen paikkaan päässyt.”*
- *”Tämä on kamalan hyvä tämä asiakastyytyväisyyskysely, olen mielissäni kun tällainen tehdään.”*

Toisessa kategoriassa, ”kehitysehdotukset ja henkilökohtaiset toiveet”, oli 28 vastausta. Asukkaat esittivät erilaisia toiveita niin palvelukotien hoidon kehittämiseksi kuin Tampereen kaupungin päättäjien yleiseen toimintaan liittyen.

- *”Lisää henkilökuntaa toivoisin, ettei olis niin väsyneitä he.”*
- *”Vapaampaa toimintaa mä toivon tänne niille, joilla ei ole muistisairautta.”*
- *”Mä olisin valmis vaikka maksamaan jonkun taskurahan, jos joku koululainen pääsisi mua tänne ulkoiluttamaan.”*
- *”Toivon, että täällä järjestäis meille sellaisia keskustelutilaisuuksia eri aiheista. Niistä sitten keskusteltais ja saatais rakentavaa yhdessäoloa sitten keskenämme jutellessamme.”*
- *”Se pitäis ottaa huomioon, että me ollaan edelleen ihmisiä ja itsenäisiä, vaikka vähän on tämmöstä höperöä joskus se elämä ja muisti varsinkin joillain.”*
- *”Tämmöisiä paikkoja tarvis olla enemmän vaan, kun meitä mummoja on niin kauheasti ja lisää tulee.”*

Kolmas ja pienin vastausryhmä koostui kriittisestä palautteesta. Vastauksia oli 24 ja niiden sisältö vaihteli hoitohenkilökunnan kiireestä ja asukkaiden sananvallan vähäisyydestä palveluasumisen epäkohtiin.

- *"Kun jotain asiaa pyytää, niin kuullaan, että odota hetki. Ja sitten se hetki saattaa olla yli tunnin."*
- *"Hinta on liian kova, kun ei eläkkeet riitä."*
- *"Jos toivoo henkilökuntaa enemmän, niin se on ku tuuleen huutais. Kaupungilla on omat rajoituksensa rahan suhteen."*
- *"Tuntuu, että asiat ei mene oikein perille eikä muutu, vaikka mitä sanois. Jonkinlainen demokratia pitäis olla tässäkin. Että pääsis ite vaikuttamaan, kun tuntuu ettei omalla sanalla ole vaikutusta."*
- *"Kaikki täällä on liian korkealla, pesulavaari, jääkaapit ja muut kaapit. Kun ei voi itse käsiä pestä, niin se estää sitä omatoimisuutta sitten."*
- *"Hoitajat ovat täällä omissa tiloissaan, eikä käytä työaikaa meidän kanssa jutteluun. Mulla tulee sellainen olo, että mua työnnettäis vaan kauemmas, ettei musta olis mitään vaivaa."*
- *"Täällä on tota remontista johtuvaa rakennuspölyä ja sitä me hengitetään. Pyörätuolilla on myös vaikea päästä liikkumaan, kun on esteitä niin paljon."*

## 4. LOPUKSI

Tämän asiakastytyväisyyskyselyn avulla pyrittiin selvittämään Tampereen tehostetun palveluasumisen asukkaiden tyytyväisyyttä asuinympäristöönsä sekä saamaansa palveluun ja hoitoon. Kyselytutkimuksen kautta asukkaat pääsivät kertomaan oman mielipiteensä ja kehitysehdotuksensa. Tämän vuoden kyselytutkimukseen otettiin mukaan 8 uutta yksikköä, minkä vuoksi kaikkien yksiköiden kohdalla ei ollut mahdollista vertailla tuloksia edelliseen vuoteen nähden.

Asukkaat arvioivat tänä vuonna hoidon hieman viime vuotta huonommaksi. Hoito arvioitiin kuitenkin edelleen hyväksi, sillä suurin osa asukkaista arvioi hoidon palvelukodissa erinomaiseksi tai hyväksi. Verrattuna viime vuoteen kuitenkin selkeästi harvempi asukas arvioi hoidon palvelukodissa erinomaiseksi. Oman tuotannon yksiköille annettu keskiarvo oli hieman huonompi kuin ostopalveluyksiköille annettu keskiarvo. Yksittäisten palvelukotien kohdalla keskiarvon yläpuolella olivat Kuusela, Petäjäkoti, Orivesi, Kotipirtti sekä Viola-koti. Verrattuna edellisen vuoden kyselyyn Kontukodin keskiarvo nousi ja Jukola-Impivaaran laski eniten. Muissa yksiköissä muutokset olivat pienempiä.

Eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat henkilökunnan ajan ja ulkoilun vähäisyys palvelukodeissa. Tänä vuonna selkeästi useampi asukas koki henkilökunnan ajan riittämättömäksi. Kysyttäessä onko henkilökunnalla riittävästi aikaa teille, ”ei” -vastausten määrä lähes kolminkertaistui ja samalla ”kyllä” -vastaukset vähenivät. Vastauksissa korostui se, että kiireestä huolimatta henkilökunta on hyvää ja yrittää parhaansa. Petsamokodin asukkaista selvästi keskimääräistä useampi koki henkilökunnan ajan riittäväksi. Sen sijaan Kotipirtin vastaajista keskimääräistä useampi koki, ettei henkilökunnalla on riittävästi aikaa heille.

Myös selvästi viime vuotta useampi asukas koki, ettei pääse riittävästi ulos. Kysyttäessä pääsetkö riittävästi ulos, ”en” -vastausten määrä lähes kaksinkertaistui ja samalla ”kyllä” -vastausten määrä väheni. Lisäksi moni asukas vastasi, että ulos pääseminen on omaisista tai vapaaehtoisista kiinni. Jukola-Impivaaran ja Viola-kodin asukkaista keskimääräistä useampi vastasi pääsevänsä riittävästi ulos. Puolestaan Koivupirtin, Keinupuiston ja Taatalan palvelukotien asukkaista keskimääräistä harvempi koki pääsevänsä riittävästi ulos. Oman tuotannon yksiköissä arvioitiin sekä henkilökunnan ajan että ulkoilun riittävyys hieman paremmaksi kuin ostopalveluyksiköissä.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä nousi tänä vuonna esiin lisäksi se, miten harva osasi vastata siihen, onko hänelle tehty palvelu- ja hoitosuunnitelma tai sitä, osallistuiko hän suunnitelman laatimiseen. Verrattuna edelliseen vuoteen asukkaan osallistuminen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen oli vähentynyt. Myös harvempi asukas vastasi saavansa vaikuttaa ruokalistaan. Kysymysten kohdalla tulee kuitenkin huomioida se, että asukkaiden mahdolliset muistisairaudet saattoivat vaikuttaa vastauksiin. Tästä huolimatta myös muistisairaana mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asumistaan ja hoitoaan koskeviin asioihin on yhtä arvokasta, vaikka hän ei sitä jälkikäteen muistaisikaan.

Selvityksen perusteella kyselyn kohteena olleiden yksiköiden asukkaat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä asuinympäristöönsä sekä saamaansa hoitoon ja palveluun palvelukodissa. Yli puolet asukkaista vastasi, että palvelukodissa on koko ajan hyvä olla. Suurin osa asukkaista koki myös, että palvelukodin henkilökunta kohtelee heitä hyvin, ja että henkilökunta hoitaa työnsä hyvin. Suurin osa kyselyyn vastanneista koki myös, että heistä huolehditaan hyvin. Henkilökunnan ystävällinen kohtelu keräsi kiitosta, kun taas henkilökunnan aika asukkaille koettiin riittämättömäksi. Asukkaat kertoivat saavansa tarvittaessa apua päivittäisiin toimiinsa, mutta useat vastaajat kommentoivat avun tulevan hitaasti johtuen liian vähästä henkilökunnasta. Asukkaat kokivat asuinympäristönsä viihtyisäksi, siistiksi ja turvalliseksi. Asukkaat kokivat myös, että heidän omaisiaan kuunnellaan riittävästi. Järjestettyä ohjelmaa ja toimintaa keuhuttiin hyväksi, mutta asukkaiden avoimissa palautteissa nousi esiin toive, että ohjelmaa järjestettäisiin useammin.

## 5. LÄHTEET

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2011) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Koivupirtin säätiö (2017) Elektroninen aineisto. Viitattu 9.8.2017.

<http://www.koivupiritti.fi/index.php?page=tehostettu-palveluasuminen>

Kontukoti (2014) Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017. <http://www.kontukoti.fi/toimipisteet/>

Lumme-Sandt, Kirsi (2005) Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa Johanna Ruusuvoori & Liisa Tiitula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 125–144.

Lyly, Auri (2017) Kuuden suurimman kaupungin vanhusten sosiaali- ja terveystalvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2016. Elektroninen aineisto. Viitattu 9.8.2017.

<https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/Vanhuspalvelujen%20raportti%202016.pdf>

Nikander, Pirjo & Zechner, Minna (2006) Ikäetiikka – elämänkulun ääripäät, haavoittuvuus ja eettiset kysymykset. Elektroninen aineisto. Viitattu 14.8.2017. <http://docplayer.fi/20186299-ikaetiikka-elamankulun-aaripaata-haavoittuvuus-ja-eettiset-kysymykset.html>

Palvelutalo Kotipiritti (2013) Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017.

<http://www.kotipirittiry.fi/asumispalvelut-ja-paivatoiminta/tehostettu-palveluasuminen/>

Pirkanmaan Senioripalvelut (2017a) Keinupuisto. Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017.

<http://www.pirkanmaansenioripalvelut.fi/seniorikeskukset/keinupuisto/>

Pirkanmaan Senioripalvelut (2017b) Kuusela. Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017.

<http://www.pirkanmaansenioripalvelut.fi/seniorikeskukset/kuusela/>

Pirkanmaan Senioripalvelut (2017c) Taatala. Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017.

<http://www.pirkanmaansenioripalvelut.fi/tvpy/seniorikeskuksemme/taatala/>

Sosiaali- ja terveysministeriö (n.d.) Asumispalvelut ja asunnon muutostyöt. Elektroninen aineisto.

Viitattu 9.8.2016. <http://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>

Tampereen ensi- ja turvakotiyhdistys (2017) Elektroninen aineisto. Viitattu 9.8.2017.

<http://www.tetuko.fi/?sivu=9#asumispalvelut>

Tampereen kaupunki (2017a) Jukola-Impivaara. Elektroninen aineisto. Viitattu 9.8.2017.

<http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/jukola-impivaara.html>

Tampereen kaupunki (2017b) Orivesi. Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017.

<http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/orivesi/ikaihminen.html>



Tampereen kaupunki (2016a) Tehostettu palveluasuminen. Elektroninen aineisto. Viitattu 4.8.2017. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asuminen/tehostettu.html#palveluntarjoajat>

Tampereen kaupunki (2016b) Suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi. Elektroninen aineisto. Viitattu 14.8.2017. [http://www.tampere.fi/tiedostot/s/04aHM9ZGI/suunnitelma\\_ikaantyneen\\_vaeston\\_tukemiseksi.pdf](http://www.tampere.fi/tiedostot/s/04aHM9ZGI/suunnitelma_ikaantyneen_vaeston_tukemiseksi.pdf)

Tampereen kaupunki (2016c) Tehostettua palveluasumista 500 paikkaa lisää vuoteen 2019 mennessä. Elektroninen aineisto. Viitattu 4.8.2017. [http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/05/18052016\\_13.html](http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/05/18052016_13.html)

Tampereen kaupunki (2016d) Palvelukoti Pohjola. Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/pohjola.html>

Tampereen kaupunki (2016e) Pispän palvelukeskus. Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/pispa.html>

Tampereen kaupunki (2016f) Yhteiskunnallinen yritys haluaa parantaa ikäihmissen hoivan laatua. Elektroninen aineisto. Viitattu 11.7.2016. [http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/03/14032016\\_2.html](http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/03/14032016_2.html)

Tampereen kaupunki (2013) Yhteinen Tampere – Näköalojen kaupunki. Tampereen kaupunkistrategia 2025. Elektroninen aineisto. Viitattu 4.7.2016. [http://www.tampere.fi/tiedostot/k/MJNThAyNH/DK\\_TRE\\_strategia\\_suomi\\_kevyt.pdf](http://www.tampere.fi/tiedostot/k/MJNThAyNH/DK_TRE_strategia_suomi_kevyt.pdf)

Tampereen kaupunkilähetys ry (2017) Tehostettu palveluasuminen. Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017. <http://tamperecitymission.fi/ikaihmisset/petajakotikeskus/tehostettu-palveluasuminen/>

Tedre, Silva (1999) Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja Nro. 40. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, Sotkanet (2016a) Muistisairaat asiakkaat tehostetussa palveluasumisessa 31.12, % asiakkaista. Elektroninen aineisto. Viitattu 6.7.2016. [https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s\\_b1BQA=&region=s07MBAA=&year=sy4rszbW0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f](https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s_b1BQA=&region=s07MBAA=&year=sy4rszbW0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f)

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2003) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. Viola-koti (2017) Elektroninen aineisto. Viitattu 3.8.2017. <http://viola-koti.fi/asukkaaksi-viola-kotiin/>



## Liite 1

Asiakastyytyväisyyskyselyn kyselylomake

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY IKÄIHMISTEN TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN ASUKKAILLE  
VUONNA 2017**

**TAUSTAMUUTTUJAT****Haastatellun sukupuoli**Mies  Nainen **Haastatellun ikä**Alle 60v.  61–70v.  71–80v.  81–89v.  yli 90v. **Tehostettu palveluasuminen**

Impivaara  Jukola  Pispa  Palvelukoti Pohjola   
 Orivesi (Onninkoti)  Orivesi (Toivonkoti)  Orivesi (Särkänkoti)   
 Viola-koti  Keinupuisto  Petsamokoti  Petäjäkoti   
 Kontukoti  Taatalan palvelukoti  Koivupirtti  Kotipirtti   
 Kuuselakeskus

**Kauanko on ollut asukkaana?**Alle 1v.  1–3v.  3–5v.  5–7v.  yli 7v. **Onko lähisukulaisia?**Kyllä  Ei **HOITO**

1. Onko Teillä palvelu- ja hoitosuunnitelma?

Kyllä  Ei  En osaa sanoa 

2. Osallistuitteko palvelu- ja hoitosuunnitelmanne laatimiseen?

Kyllä  En  En osaa sanoa

3. Tiedättekö, kuka on Teidän omahoitajanne? Kyllä  En  En osaa sanoa

4. Oletteko tyytyväinen yksikössä järjestettyyn ohjelmaan ja toimintaan?

Kyllä  En

---

---

5. Saatteko mielestänne hyvää hoitoa palvelukodissa? Kyllä  En  Vaihtelevasti

6. Arvionne hoidosta palvelukodissa?

Huono 1  Välttävä 2  Tyydyttävä 3  Hyvä 4  Erinomainen 5

7. Saatteko tarvittaessa apua ja tukea päivittäisessä toiminnassanne?

Kyllä  En  Vaihtelevasti

Kerrotteko vapaasti esimerkkejä:

---

---

8. Saatteko mielestänne hyvää ruokaa palvelukodissa?

Kyllä  En  Vaihtelevasti

9. Saatteko mielestänne riittävästi ruokaa?

Kyllä  En  Vaihtelevasti

10. Saatteko halutessanne päivittäin päiväkahvit? Kyllä

En  Vaihtelevasti

11. Onko Teidän hyvä olla palvelukodissa?

Koko ajan  Melkein aina  Joskus  Harvoin  Ei koskaan

## KOHTELU

12. Miten palvelukodin henkilökunta kohtelee Teitä?

Erittäin hyvin  Hyvin  Ei hyvin eikä huonosti  Melko huonosti  Huonosti

Kerrotteko vapaasti saamastanne kohtelusta esimerkein:

---

---

13. Onko henkilökunnalla riittävästi aikaa Teille?

Kyllä  Ei  Vaihtelevasti

---

---

14. Hoitaako henkilökunta mielestänne työnsä hyvin? Kyllä  Ei  Vaihtelevasti   
ei osaa sanoa

15. Kohdellaanko Teitä ystävällisesti palvelukodissa? Kyllä  Ei  Vaihtelevasti

### ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

16. Saatteko elää palvelukodissa haluamanne kaltaista elämää? (Saatteko esim. nukkua, herätä, liikkua, käydä wc:ssä milloin itse haluatte)?

Kyllä  En  Vaihtelevasti

17. Kuullaanko Teidän omaisianne riittävästi? Kyllä  Ei   
Vaihtelevasti  En osaa sanoa

---

---

18. Pääsettekö riittävästi ulos? Kyllä  En  Vaihtelevasti

---

---

19. Saatteko vaikuttaa ruokalistaan? Kyllä  En  Vaihtelevasti

20. Haluaisitteko vaikuttaa ruokalistaan? Kyllä  En  En osaa sanoa

---

---

### VIERAILUT

21. Kuinka usein omaisenne tai läheiset ystävänne käyvät tapaamassa Teitä?

Useita kertoja viikossa  Viikoittain  Kerran kuussa  Harvemmin  Ei koskaan

22. Kuinka usein muut kuin läheisenne käyvät tapaamassa Teitä? (järjestöt, srk yms.)

Useita kertoja viikossa  Viikoittain  Kerran kuussa  Harvemmin  Ei koskaan

---

---

### **VIIHTYISYYS, TURVALLISUUS, YMPÄRISTÖ**

23. Onko palvelukoti viihtyisä asuinpaikka? Kyllä  Ei

---

---

24. Onko palvelukoti asuinympäristönä siisti? Kyllä  Ei

---

---

25. Saatteko tuoda omia tavaroita huoneeseenne? Kyllä  En

26. Koetteko, että palvelukoti on turvallinen paikka asua? Kyllä  En

---

---

27. Mitä kaipaatte eniten palvelukodissa?

---

---

28. Koetteko, että Teistä huolehditaan hyvin? Kyllä  En  Vaihtelevasti

---

---

29. Minkälaista tekemistä kaipaisitte lisää?

---

---

30. Mitä terveisiä haluaisitte kertoa elämästänne asumispalvelujen asiakkaana tai/ja mitä terveisiä haluaisitte lähettää Tampereen kaupungin päättäjille (pormestarille, valtuutetuille, ikäihmisten palvelujen lautakunnalle yms.) esim. palvelukotiin liittyen?

---

---