

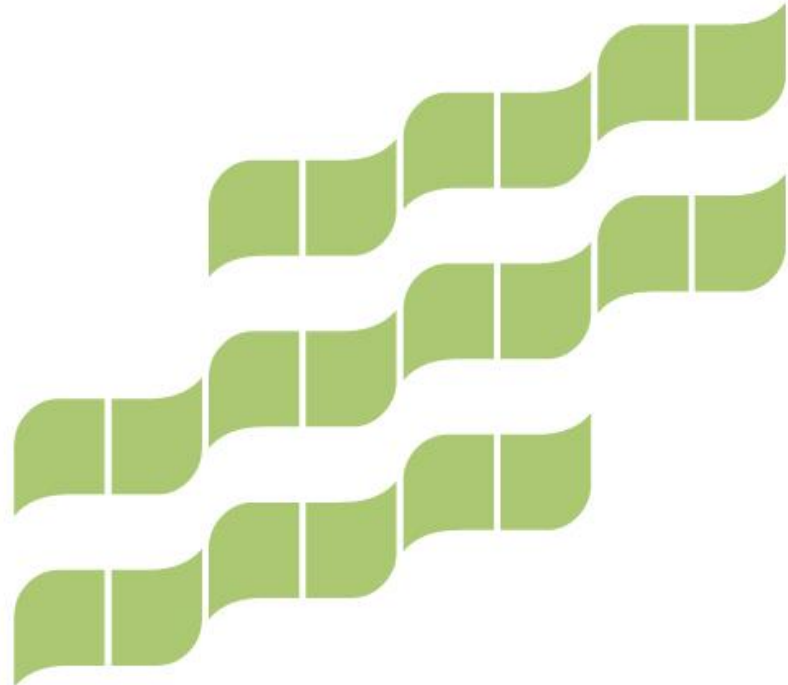


TAMPERE

TAMPERE.
FINLAND

Omaishoidon asiakastyytyväisyys- selvitys 2021

Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelualue
Ikäihmisten palvelut
Avo- ja asumispalvelut
Karoliina Laitinen
19.8.2021



SISÄLLYS

1. JOHDANTO	3
2. SELVITYKSEN TOTEUTUS	4
3. TULOKSET	6
3.1 Taustatiedot.....	6
3.2 Omaishoito.....	10
3.3 Omaishoitajien vapaat	15
3.4 Yhteistyö omaishoidon asiakasohjaajien kanssa	23
3.5 Suositteluhaluus	28
3.6 Avoin palaute	29
3.6.1 Negatiivinen palaute.....	29
3.6.2 Positiivinen palaute.....	32
4. YHTEENVETO	34
5. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN.....	39
LÄHTEET.....	41

1. JOHDANTO

Omaishoito on merkittävä hoivan tarjoaja yhteiskunnassa ja sillä on yhä kasvava merkitys etenkin ikäihmisten hoivan tuottajana ikäluokkien vanhetessa (Aaltonen, Jokinen, Raassina & Salankovuorela 2014). Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoitajana toimii puolestaan hoidettavan omainen tai muu läheinen henkilö, joka on tehnyt omaishoitosopimuksen. (Laki omaishoidon tuesta 2005/937, 2 §.) Omaishoidettava on useimmiten hoitajan puoliso, vanhempi tai lapsi.

Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu hoidettavalle annettavista palveluista sekä omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitoa tukevista palveluista ja lakisääteisistä vapaista (Laki omaishoidon tuesta 2005/937, 2 §). Tampereen kaupunki myöntää omaishoidon tukea ensisijaisesti asiakkaille, joiden hoito on huomattavan sitovaa ja josta heidän omaishoitajansa suorittaa pääosan. Omaishoidon tuesta tehdään toimeksiantosopimus hoitajan ja kunnan välille, joka sisältää osapuolten oikeudet ja velvollisuudet. Omaishoitajan palkkioluokkaan vaikuttavat hoidon vaativuus ja sitovuus. Omaishoidon tuen hoitopalkkio on hoitajalle veronalaista ja oikeuttaa eläketurvaan. (Tampereen Kaupunki 2021a; Tampereen Kaupunki 2021b; Tampereen Kaupunki, 2021c.)

Omaishoitajan on mahdollista pitää lakisääteistä omaishoitajavapaata kolme vuorokautta kalenterikuukausina, joina

hän on ollut sidottuna hoidettavan hoitoon ympärivuorokautisesti tai päivittäin. Jos hoidettava on ollut kodin ulkopuolisessa hoidossa yli viisi päivää kalenterikuukaudessa, on omaishoitaja oikeutettu kahteen vapaapäivään. Kunnalla on velvollisuus järjestää hoidettavan sijaishoito omaishoitajan vapaapäivien ajaksi. Sijaishoito järjestetään joko palvelukodissa, palvelusetelinä kotona tapahtuvaa hoitoa varten tai sijaishoidon toimeksiantosopimuksen kautta. Asiakas valitsee itsenäisesti sijaishoidon palveluntuottajan. (Tampereen Kaupunki, 2021b.)

Suomessa on noin 50 600 omaishoidettavaa ja noin 48 700 omaishoitajaa. Muistisairaudet ovat yleisin syy omaishoidon tarpeelle. Omaishoito on useimmiten hyvin rankkaa ja sitovaa työtä, sillä noin 80 prosenttia omaishoitajista hoitaa läheistään ympärivuorokautisesti. Useat omaishoitajat ovat itsekin jo iäkkäitä, joten heidänkin jaksamisen ja terveyden tukeminen on erittäin tärkeää. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

Omaishoidon asiakastyytyväisyyskysely selvittää omaishoitajien asiakastyytyvyyttä omaishoitoon liittyvissä asioissa Tampereella ja Orivedellä. Selvityksen tarkoituksena on edistää omaishoitajien asiakastyytyvyyden läpinäkyvää raportointia ja toimia kehittämisen aputyökaluna omaishoidon palveluiden suunnittelussa. Selvityksen ovat toteuttaneet Tampereen kaupungin harjoittelijat Karoliina Laitinen (KK) ja Ruska Sinkkonen.

OMAISHOITO JA OMAISHOIDON TUET

- ❖ Omaishoito on omaishoitajan antamaa hoitoa läheiselle ihmiselle, joka ei enää kykene selviytymään arjesta ilman tukea sairauden, vammaisuuden tai muun hoidon tarvetta luovan syyn takia.
- ❖ Omaishoidon tuen avulla pyritään turvaamaan paljon hoitoa tarvitsevien henkilöiden kotona selviytyminen.
- ❖ Omaishoidon tuki on harkinnanvarainen etuus, jota myönnetään kaupungin talousarviossa annetun määrärahan puitteissa.
- ❖ Tampereella ja Orivedellä omaishoidon tukeen kuuluvat hoitopalkkio kunnan kanssa sopimuksen tehneelle hoitajalle, hoidon turvaamiseksi tarvittavat palvelut, omaishoitajan lakisääteiset vapaat hoitotyöstä ja omaishoitajan tapaturmavakuutus.

2. SELVITYKSEN TOTEUTUS

Omaishoidon asiakastytyväisysselvityksiä on tehty vuodesta 2011 alkaen Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueen omaishoitajille. Perinteisesti omaishoitajien tyytyväisyyttä on selvitetty joka toinen vuosi. Nyt kuitenkin aiemmasta poiketen, edellisestä kyselystä on kulunut jo kolme vuotta. Yli vuoden jyllännyt koronapandemia asetti viime vuonna omaishoidon asiakastytyväisysselvityksen toteuttamiselle haasteita ja kysely päätettiin siirtää vuodelle 2021. Tämän vuoden aineisto kerättiin kaikilta omaishoitajilta riippumatta siitä, ovatko heidän hoidettavansa alaikäisiä vai aikuisia. Vuonna 2018 selvitys kohdistui vain yli 21-vuotiaita hoitaville omaishoitajille. Kyselyyn osallistuneet omaishoitajat olivat kaikki Tampereen lakisääteisen omaishoidon tuen piirissä olevia omaishoitajia.

Omaishoidon kyselylomakkeen sisältö on kokenut tänä vuonna suuria muutoksia aiempien vuosien kyselylomakkeisiin verrattuna. Kun vuoden 2018 omaishoidon asiakastytyväisyyskyselyn lomake oli viisi sivuinen, vuoden 2021 lomake on rakennettu paljon tiiviimmäksi ja selkeämmäksi kahden sivun kokonaisuudeksi. Uusi kyselylomake soveltuu paremmin kaikenikäisten omaishoitajien vastattavaksi, sillä vanhassa kyselylomakkeessa suurin osa kysymyksistä kohdistui ikäihmisiin ja kotihoidon tukipalveluihin. Kyselylomakkeen kysymykset on suunniteltu yhteistyössä omaishoidon asiakasohjauksen kanssa.

Taustakysymyksenä tämän vuoden lomakkeessa kysyttiin vastaajan sukupuolta, omaishoitajan ikää, omaishoidet-

tavan ikää, hoidettavan suhdetta omaishoitajaan, asumista omaishoidettavan kanssa, omaishoitosuhteen kestoa ja omaishoitajan kotikuntaa. Asiakastyytyväisyyttä selvitettiin väittämien avulla, jotka oli jaettu kyselylomakkeessa kolmen eri osa-alueen alle: "Omaishoito", "Omaishoitajan vapaat" ja "Yhteistyö omaishoidon asiakasohjaajien kanssa". Eri osa-alueiden väittämiin omaishoitajat vastasivat viisiportaisella Likert-asteikolla, jolloin he pystyivät valitsemaan, olivatko he väittämien kanssa eri mieltä vai samaa mieltä (1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä).

Ensimmäistä kertaa omaishoidon lomakkeessa selvitettiin suositteluhalukkuutta (NPS), eli kuinka todennäköisesti omaishoitajat suosittelisivat omaishoidon tuen palveluita tuttavilleen tai läheisilleen asteikolla 0–10. Kyselylomakkeen loppuosi omaishoitajilla oli vielä mahdollisuus kertoa vapaasti ajatuksistaan koskien omaishoidon tuen palveluita. Yhteensä lomakkeessa oli 31 väittämää ja kysymystä. (Liite 2.)

Tänä vuonna omaishoidon asiakastyytyväisyys selvityksen kyselylomakkeita lähetettiin 1602 omaishoitajalle. Kyselylomakkeen mukana laitoimme saatekirjeen, jossa kerroimme tarkemmin selvityksen tarkoituksesta ja taustoista omaishoitajille (Liite 1). Omaishoitajien vastauskirjeitä saapui perille 692 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui tänä vuonna 42,2 %, joka oli huomattavasti vähemmän kuin edellisen omaishoidon asiakastyytyväisyys selvityksen vastaus-

prosentti. Vuonna 2018 kirjeitä lähetettiin 1150 omaishoitajalle, joista 57,2 % (658) vastasi lomakkeeseen. Tänä vuonna vastaajia oli määrällisesti enemmän, mutta kirjeitä lähetettiin huomattavasti suuremmalle omaishoitajien joukolle.

Syötimme 692 postissa saapunutta kyselylomaketta analyysityökalu ZEFF:iin. Kyselytyökalun ja Excelin avulla analysoimme määrälliset aineistot. Selvityksen lopulla esitettävä avoin palaute on analysoitu teemoittelemalla omaishoitajien antamia positiivisia ja negatiivisia palautteita usein toistuviin ja esille nouseviin ryhmiin.

3. TULOKSET

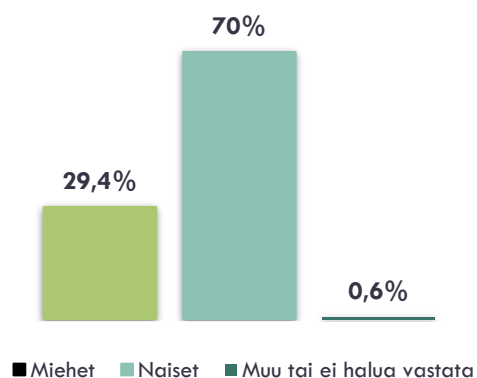
Tämä osio sisältää omaishoidon asiakastytyväisysselvityksen tulokset. Tulokset on jaettu kuuden otsikon alle: Taustatiedot, Omaishoito, Omaishoitajien vapaat, Yhteistyö omaishoidon asiakasohjaajien kanssa, Suosittelemuus ja Avoin palaute. Kunkin kysymyksen vastaajamäärä kerrotaan lukijalle erikseen, sillä kaikki vastaajat (n=692) eivät ole vastanneet joihinkin kysymyksiin.

3.1 Taustatiedot

Omaishoidon asiakastytyväisysselvityksen vastaajista (n=681) 70 % oli naisia ja 29,4 % miehiä. 0,6 % vastaajista vastasi sukupuolekseen vaihtoehdon ”muu tai ei halua vastata”. 11 lomakkeen palauttanutta omaishoitajaa jättivät kokonaan vastaamatta kysymykseen. Sukupuolijakauma oli hyvin samankaltainen kuin edellisissä omaishoidon asiakastytyväisysselvityksissä. Vuoden 2018 omaishoidon kyselyssä vastaajista (n=626) naisia oli 65,5 % ja miehiä 33,5 %. Naispuolisten vastaajien määrä on kasvanut 4,5 % -yksikköä edellisestä kyselystä. (Kuvaaja 1.)

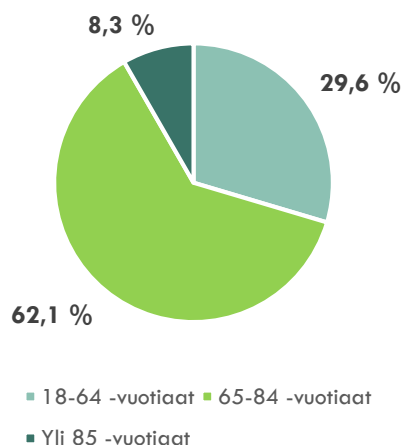
Omaishoitajien ikää kysyttäessä selvisi, että vastaajissa (n=622) suurimpana ryhmänä oli edustettuna 65–84 -vuotiaat omaishoitajat edellisten vuosien tavoin. Heitä oli ikäkysymykseen vastanneista omaishoitajista 62,1 %. Toiseksi suurimpana ikäryhmänä kyselyssä oli 18–64 -vuotiaat omaishoitajat. Heitä oli 29,6 % vastaajista. Yli 85-vuotiaita vastaajia oli edustettuna vähiten. Heidän osuutensa oli vain 8,3 % ikäkysymykseen vastanneista omaishoitajista. (Kuvaaja 2.)

Omaishoitajien sukupuolijakauma



Kuvaaja 1. Omaishoitajien sukupuolijakauma (n=681)

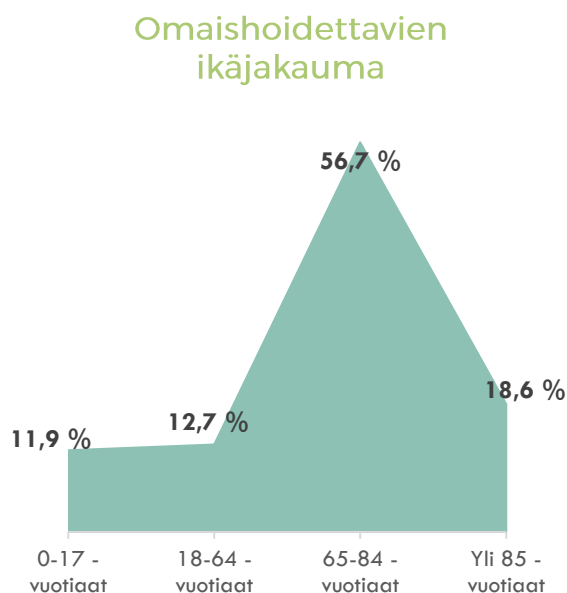
Omaishoitajien ikäjakauma



Kuvaaja 2. Omaishoitajien ikäjakauma (n=622)

Omaishoidettavien ikäjakauma (n=645) painottui omaishoitajien tavoin 65–84 -vuotiaisiin. Kysymykseen vastanneista omaishoitajista 56,7 % kertoi hoidettavan kuuluvan 65–84 -vuotiaiden ikähaitariin. Toiseksi suurin hoidettavien ikäryhmä oli yli 85-vuotiaat, joita oli 18,6 % vastaajista. Hoidettavien suhteellinen määrä tippui huomattavasti mitä vanhemmasta hoidettavasta oli kyse. Tämä selittyy to-

dennäköisesti sillä, että useimmiten vanhemmat hoidettavat siirtyvät laitoshoidon piiriin ja heitä on määrällisesti 65–84 -vuotiaita vähemmän. Omaishoidettavissa nuorimmat ikäryhmät olivat vähiten edustettuina. 18–64 -vuotiaita hoidettavia oli 12,7 % ja 0–17 -vuotiaita hoidettavia 11,9 %. (Kuvaaja 3.)

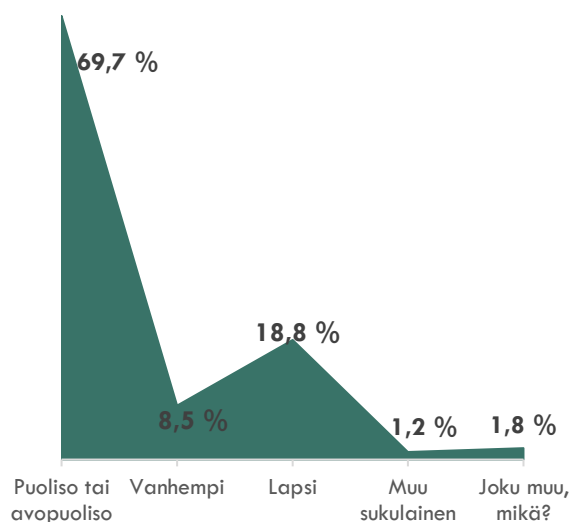


Kuvaaja 3. Omaishoidettavien ikäjakauma (n=645)

Vuoden 2018 omaishoidon asiakastytyväisyysselvityksessä omaishoidettavien ikää kysyttiin erilaisella asteikolla ja alaikäisten hoidettavien omaishoitajat olivat kokonaan kyselyn ulkopuolella. Tämän vuoksi alaikäisten hoidettavien määrästä ei löydy edellisistä selvityksistä vertailukohtaa. Vuoden 2018 kyselyyn verrattuna voi kuitenkin todeta, että suurimpana ikäryhmänä omaishoidettavissa on edelleen noin 65–84 -vuotiaat henkilöt. Tätä nuorempien aikuisten hoidettavien prosenttiosuus on laskenut entisestään, sillä vuonna 2016 21–64 -vuotiaita hoidettavia oli 19,9 %, vuonna 2018 heitä oli enää 14,1 % ja tämän vuoden kyselyssä 18–64 -vuotiaita oli vain 12,7 %.

Omaishoidettava oli useimmiten omaishoitajalle (n=670) tämän puoliso tai avopuoliso (69,7 %), mutta myös omia vanhempia (8,5 %), omia lapsia (18,8 %) ja muita sukulaisia (1,2 %) hoidettiin kyselyn perusteella. Tulokset ovat samassa linjassa vuoden 2018 tulosten kanssa, mutta tänä vuonna hoidettavien lasten määrä on kasvanut huomattavasti, sillä kysely lähetettiin myös alaikäisten lasten omaishoitajille. Muiden ryhmien prosenttiosuudet ovat luonnollisesti hieman edellistä kyselyä matalammat, sillä yksi omaishoitajien ryhmä on otettu mukaan. 1,8 % omaishoitajista valitsi vastausvaihtoehdoksi ”Joku muu, mikä?”. Tähän kysymykseen vastanneet kertoivat hoidettavan olevan esimerkiksi ex-puoliso, äiti tai sisarpuoli, ystävä tai anoppi. (Kuvaaja 4.)

Hoidettava on vastaajalle



Kuvaaja 4. Hoidettava on vastaajalle (%) (n=670)

Valtaosa omaishoitajista kertoi asuvansa samassa taloudessa omaishoidettavan kanssa. Kysymykseen vastanneista 677 omaishoitajasta jopa 93,4 % jakaa yhteisen kodin omaishoidettavan kanssa.

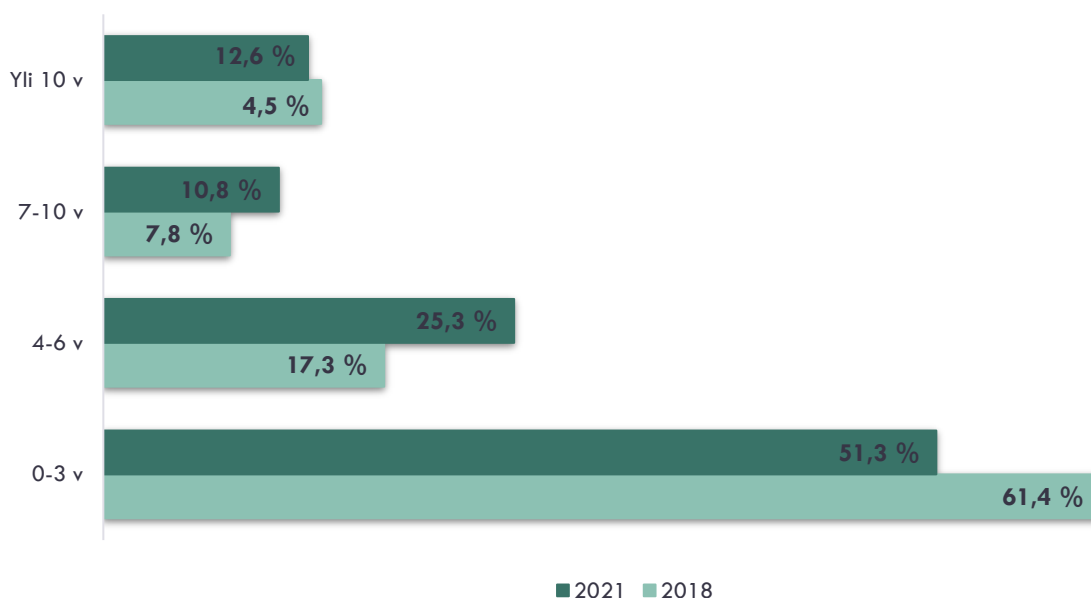
Vain 6.6 % vastaajista kertoi asuvansa omaishoidettavan kanssa erillään. Edelliseen omaishoitajien asiakastyytyväisyys- selvitykseen verrattuna, samassa talou- dessa hoidettavien kanssa asuvien vas- taajien prosenttiosuus on hieman kasva- nut. Vuonna 2018 hoidettavien kanssa asuvia vastaajia oli 91,4 %. Kahden pro- senttiyksikön kasvu johtuu todennäköi- sesti alaikäisiä hoitavien omaishoitajien mukaan ottamisesta kyselyyn, sillä ala- ikäiset hoidettavat asuvat useimmiten omaishoitajan kanssa samassa talou- dessa.

Omaishoitajana toimimisen kesto vai- teli melko paljon. Kysymykseen vastan- neista 667 omaishoitajasta suurin osa (33,9 %) kertoi olleensa omaishoitajana 1–3 vuotta. 4–6 vuotta omaishoitajana toimineita vastaajia oli toiseksi eniten (25,3 %). Kolmanneksi eniten oli alle vuo- den omaishoitajina olleita vastaajia (17,4

%). Vähiten vastaajia oli kaikista pisim- pään omaishoitajina toimineissa henki- löissä, sillä yli 10 vuotta omaishoitajina olleita oli 12,6 % ja 7–10 vuotta omaishoi- tajina olleita 10,8 %.

Alle vuodesta kolmeen vuoteen omais- hoitajana toimineita vastaajia oli huo- mattavasti vähemmän kuin vuoden 2018 omaishoidon asiakastyytyväisyys- selvityksen vastaajissa. 0–3 vuotta omaishoi- tajina toimineita henkilöitä oli edellisen kyselyn vastaajista 61,4 %. Tämän vuo- den raportissa heitä oli enää vain 51,3 %. Muutos johtuu todennäköisesti siitä, että edellisestä kyselystä on kulunut jo kolme vuotta ja samat vastaajat ovat olleet nyt pidempään omaishoitajina. Tämä näkyy myös 4–6 vuotta omaishoitajina olleiden vastaajien huomattavassa kasvussa (v. 2018 17,3 % ja v. 2021 25,3 %). Kuvaa- jassa 5. on tarkempaa vertailua vuoden 2018 ja 2021 omaishoidon kestoista.

Omaishoidon kesto 2021 ja 2018



Kuvaaja 5. Omaishoidon kesto 2021(n=667) ja 2018 (n=640)

Tänä vuonna omaishoidon asiakastytyväisyyslomakkeessa kysyttiin ensimmäistä kertaa myös vastaajan kotikuntaa. Kysymykseen vastanneista 655 omaishoitajasta 91,1 % kertoi asuvansa Tampereella. Luonnollisesti huomattavasti pienempi vastaajien joukko kertyi Orivedeltä (8.9 %). Tuloksissa vertaillaan jonkin verran Tampereen ja Oriveden omaishoitajien asiakastytyväisyyttä keskenään. Taustatiedoista erottui tämän lisäksi kolme selkeää omaishoitajien ryhmää toisistaan. Näiden kolmen ryhmän vastauksia vertaillaan tuloksia esiteltäessä tarkemmin.

Ensimmäinen esille nouseva ryhmä on omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat omaishoitajat (n=467). Heistä 79,4 % kertoi olevansa 65–84 -vuotiaita ja 12 % yli 85-vuotiaita. Hoidettavista puolisoista yli 65-vuotiaita oli 91,4 %. Tässä ryhmässä sekä omaishoitajat että hoidettavat ovat valtaosin yli 65-vuotiaita ikääntyviä henkilöitä. Puolisoaan hoitavista omaishoitajista 94,2 % kertoi asuvansa samassa taloudessa hoidettavan kanssa. Ryhmäläisillä omaishoitosuhteiden kestot vaihtelivat paljon. Vastauksista voi kuitenkin todeta, että suurin osa (81,4 %) vastaajista on hoitanut puolisoaan 0–6 vuoden ajan.

Omaa alaikäistä tai aikuista lastaan hoitavat omaishoitajat (n=126) nousivat pienempänä ryhmänä esille. Heistä 56,9 % kertoi hoitavansa omaa alaikäistä lastaan. 18–64 -vuotiasta hoidettavaa kertoi hoitavansa 36,6 % vastaajista. Valtaosa omaa lastaan hoitavista omaishoitajista kuului 18–64 -vuotiaiden ikäryhmään (78,9%). Samassa taloudessa hoidettavan lapsen kanssa asui 96 % vastaajista. Omaishoitosuhteiden kestot vaihtelivat

hyvin paljon vastaajien kohdalla, sillä toiset omaishoitajat ovat olleet oman aikuisen lapsensa omaishoitajina koko hoidettavan eliniän, kun taas toiset vastaajista ovat olleet omaishoitajina alaikäiselle lapselleen vasta muutaman vuoden ajan.

Kolmas esille nouseva pienempi ryhmä oli omaa ikääntyvää vanhempaansa hoitavat omaishoitajat (n=57). Heitä oli vastaajista 8,5 %. Omaa vanhempaansa hoitavista omaishoitajista valtaosa (82,1%) kertoi kuuluvansa ikäryhmään 18–64 vuotta. Yli 85-vuotiaita hoidettavia vanhempia oli 53,7 % ja 65–84 -vuotiaita 35,2 %. Hieman alle puolet vastaajista kertoi asuvansa hoidettavan kanssa samassa taloudessa (48,2 %). Omaishoitajana toimimisen kesto vaihteli paljon omaa vanhempaansa hoitavien vastaajien keskuudessa. 87,3 % vastaajista kertoi hoitaneensa vanhempaansa 0–6 vuoden ajan.

Omaishoitajien vertailuryhmät

ALAIKÄISTÄ TAI AIKUISTA LASTA
HOITAVAT OMAISHOITAJAT
n=126

PUOLISOA/AVOPUOLISOA HOITAVAT
OMASHOITAJAT n=467

VANHEMPAA HOITAVAT OMAISHOITAJAT
n=57

3.2 Omaishoito

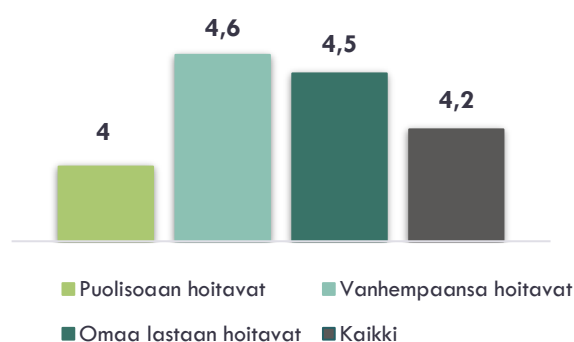
Omaishoitoa tarkasteltiin kyselyssä seitsemän väittämän avulla. Vastausasteikkoa käytettiin viisiportaista Likert-asteikkoa. Väittämät poikkesivat paljon edellisten omaishoidon asiakastytyväisyyskyselyiden väittämistä, joten vertailukohteita aiemmista omaishoidon asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksista ei moneenkään kysymykseen ole saatavilla.

664 omaishoitajaa vastasi ensimmäiseen väitteeseen "Terveystilani on riittävä omaishoitajana toimimiseen". Kaikkien vastausten kokonaiskeskiarvoksi tuli 4,2. 80,8 % vastaajista koki olevansa väittämän kanssa jonkin verran tai täysin samaa mieltä. Omaa vanhempansa hoitavien omaishoitajien (n=54) vastausten keskiarvo 4,6 oli vertailuryhmien vastaajien keskiarvoista korkein. Seuraavaksi korkein keskiarvo oli omaa lastaan hoitavilla omaishoitajilla (n=120). Heidän vastaustensa keskiarvo oli 4,5. (Kuvaaja 6.) Näiden ryhmien korkeat keskiarvot selittyvät todennäköisesti osin sillä, että omaa vanhempansa tai lastaan hoitavat omaishoitajat ovat iältään useimmiten nuorempia ja täten myös fyysisesti terveempiä kuin omaa puolisoaan hoitavat omaishoitajat.

Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien (n=455) keskiarvo 4,0 oli hieman matalampi kuin kokonaiskeskiarvo. Monilla iäkkäämmillä omaishoitajilla alkaa olla jo itselläkin erinäisiä vaivoja ja sairauksia, mitkä voivat vaikeuttaa omaishoitotyön sujuvuutta. Vertailuryhmien heikoimmasta keskiarvosta huolimatta omaa puolisoaan tai avopuo-

lisoaan hoitavista omaishoitajista valtaosa (75,8 %) oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. (Kuvaaja 6.) Heillä vastausten hajonta oli hieman muita vertailuryhmiä suurempaa.

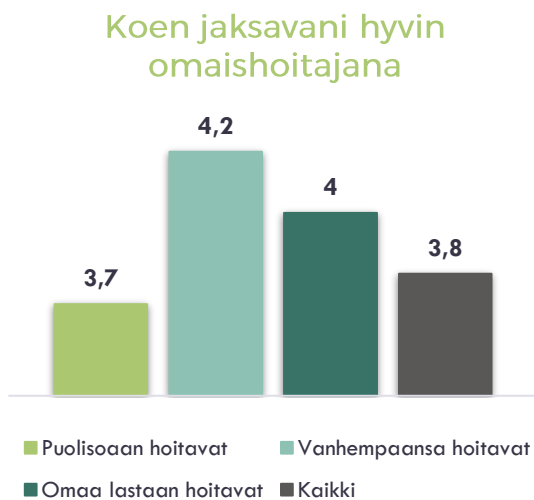
Terveystilani on riittävä omaishoitajana toimimiseen



Kuvaaja 6. Terveystilani on riittävä omaishoitajana toimimiseen, vertailuryhmien keskiarvot

Seuraavan väittämän "Koen jaksavani hyvin omaishoitajana" kokonaiskeskiarvo (n=654) 3,8 oli edellisen väittämän keskiarvoa matalampi. Valtaosa vastaajista (70,3 %) koki olevansa väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Väittämän tulokset olivat hyvin saman suuntaiset kaikkien vertailuryhmien kohdalla. Korkein keskiarvo muodostui tässäkin väittämässä omaa vanhempansa hoitavien omaishoitajien vastauksista. Heidän (n=54) keskiarvonsa 4,2 oli huomattavasti korkeampi kuin kokonaiskeskiarvo. Omaa lastaan hoitavilla omaishoitajilla (n=118) keskiarvo oli 4,0. Omaa lastaan sekä omaa vanhempansa hoitavat vastaajat näyttävät jaksavan toimia omaishoitajana keskimääräisesti melko hyvin tulosten perusteella. (Kuvaaja 7.)

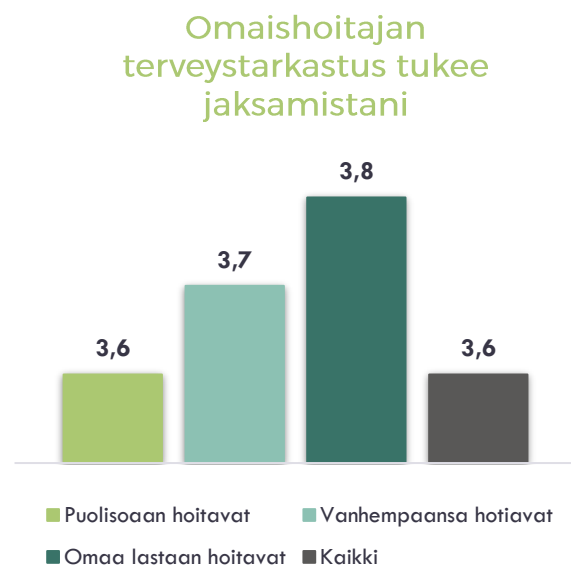
Hieman kokonaiskeskiarvoa huonompi tulos oli omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavilla omaishoitajilla. Heidän (n=447) keskiarvonsa väittämään ”Koen jaksavani hyvin omaishoitajana” oli 3,7. (Kuvaaja 7.) Edellisen väittämän tavoin matalampi keskiarvo todennäköisesti johtuu omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien korkeasta iästä ja iän mukana tulleiden vaivojen ja sairauksien lisääntymisestä. Myös hoidettavat puoliset alkavat olla vuosi vuodelta iäkkäämpiä.



Kuvaaja 7. Koen jaksavani hyvin omaishoitajana, vertailuryhmien keskiarvot

Väittämän ”Omaishoitajan terveystarkastus tukee jaksamistani” vastausmäärä jäi melko pieneksi. Väittämään vastasi vain 592 omaishoitajaa. Monet vastaajat ihmettelivät, mikä on omaishoitajan terveystarkastus ja he saattoivat jopa laittaa väittämän kohdalle kysymysmerkin. Selkeästi monet omaishoitajat eivät ole tietoisia heille kuuluvasta terveystarkastuksesta. Väittämän kokonaiskeskiarvo oli 3,6. Vaikka 58,3 % prosenttia vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä, vastauksissa oli suurta hajontaa, mikä puolestaan laski keskiarvoa.

Edellisten väittämien tavoin vertailtavista ryhmistä matalin keskiarvo löytyy omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien vastauksista. Heidän vastauksensa (n=415) keskiarvo 3,6 oli samassa linjassa väittämän kokonaiskeskiarvon kanssa. Omaa lastaan hoitavilla omaishoitajilla (n=101) keskiarvo oli 3,8 ja omaa vanhempaansa (n=45) hoitavilla omaishoitajilla 3,7. ”Omaishoitajien terveystarkastus tukee jaksamistani” -väittäjä selvästi aiheutti monissa vastaajissa hämmennystä. Monet omaishoitajat kertoivat kyselylomakkeen sivupalikoissa käyneensä vain kerran tai eivät lainkaan omaishoitajalle tarkoitetussa terveystarkastuksessa. (Kuvaaja 9.)

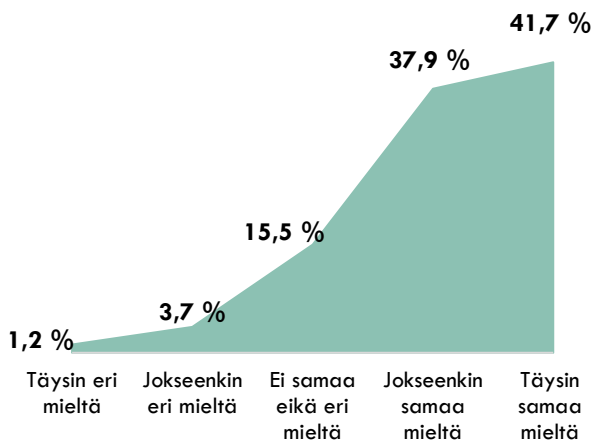


Kuvaaja 9. Omaishoitajan terveystarkastus tukee jaksamistani, vertailuryhmien keskiarvot

”Kotiympäristö ja sen apuvälineet tukevat kotona asumistamme” -väittämän kaikkien (n=652) vastausten keskiarvoksi muodostui 4,2. Omaa vanhempaansa hoitavien omaishoitajien vastausten keskiarvo 4,3 oli vertailuryhmien keskiarvoista korkein. Sekä omaa puolisoaan tai avopuolisoaan että omaa lastaan hoita-

vien omaishoitajien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,1. Väittämään vastanneet omaishoitajat olivat hyvin myönteisiä, sillä 79,6 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Valtaosa vastaajista kokee kotiympäristön ja sen apuvälineiden tukevan omaishoitajan työtä. Kuvaaja 9. kuvaa väittämän vastausten kokonaisjakaumaa.

Kotiympäristömme ja sen apuvälineet tukevat asumistamme



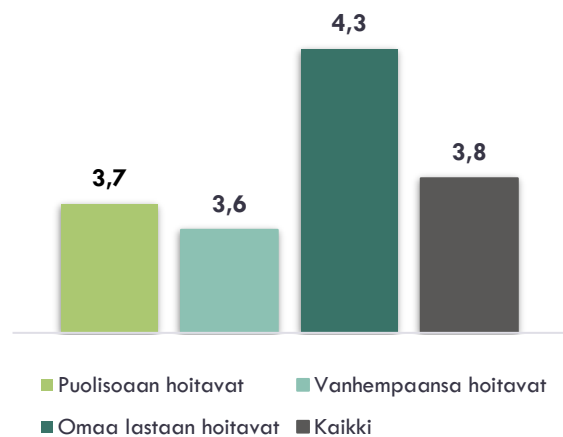
Kuvaaja 9. Kotiympäristömme ja sen apuvälineet tukevat asumistamme (n=652)

Väittämään "Omaishoidettavani terveydentilaa arvioidaan säännöllisesti" vastasi 641 vastaajaa. Väittämän kokonaiskeskiarvo oli 3,8. 66,5 % kysymykseen vastanneesta omaishoitajasta oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Väittämän matlimman keskiarvon saivat omaa vanhempansa hoitavat omaishoitajat (n=52). Heidän vastaustensa keskiarvo oli vain 3,6. Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien vastaajien (n=440) keskiarvo 3,7 oli vain hieman korkeampi. Huomattavasti muita vertailuryhmiä korkeampi keskiarvo muodostui omaa lastaan hoitavien omaishoitajien vastauksista

(n=116). Heistä 81,1 % koki, että hoidettavan lapsen terveydentilaa arvioidaan säännöllisesti. Heidän vastaustensa keskiarvo oli jopa 4,3. (Kuvaaja 10.)

Omaa vanhempaansa sekä omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat omaishoitajat hoitavat useimmiten iäkkäämpiä ihmisiä, joilla vuosi vuodelta terveydentila voi huonontua joskus nopeammin tahtiin. Nuoremmilla hoidettavilla terveydentila useimmiten pysyy tasaisempana. Tämän vuoksi on todennäköisempää, että omaa lastaan hoitavat vastaajat kokevat, että omaishoidettavan terveydentilaa arvioidaan säännöllisesti. Eri vertailuryhmien keskiarvojen vaihtelut selittyvät todennäköisesti omaishoidettavien suurilla ikäeroilla.

Omaishoidettavani terveydentilaa arvioidaan säännöllisesti

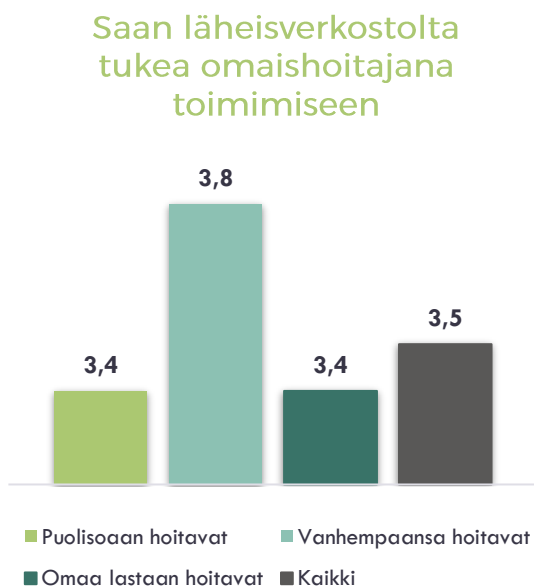


Kuvaaja 10. Omaishoidettavani terveydentilaa arvioidaan säännöllisesti, vertailuryhmien keskiarvot

"Saun läheisverkostolta tukea omaishoitajana toimimiseen" -väittämään vastasi 645 vastaajaa. Vastauksissa oli erittäin paljon hajontaa ja kokonaiskeskiarvoksi muodostui 3,5. Sekä omaa puolisoaan tai

avopuolisoaan että omaa lastaan hoitavien omaishoitajien vastausten keskiarvo oli vain 3,4. Omaa vanhempaansa hoitavien omaishoitajien keskiarvo 3,8 oli huomattavasti korkeampi kuin muiden ryhmien vastaajien keskiarvot. (Kuvaaja 11.)

Monet omaa puolisoaan tai avopuolisoaan sekä omaa lastaan hoitavista vastaajista kokevat saavansa heikosti tukea läheisverkostolta. Todennäköisesti omaa vanhempaansa hoitavat vastaajat pystyvät irtautumaan omaishoitajan tehtävistä helpommin, sillä he asuvat harvemmin samassa taloudessa omaishoidettavan kanssa kuin muiden vertailuryhmien omaishoitajat.

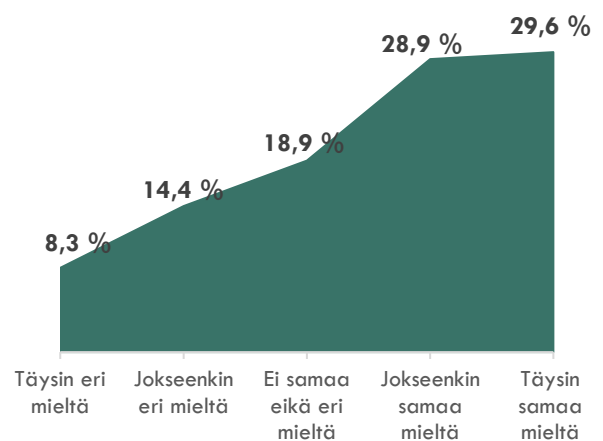


Kuvaaja 11. Saan läheisverkostolta tukea omaishoitajana toimimiseen, vertailuryhmien keskiarvot

Omaishoidon osa-alueen viimeisen väittämän ”Olen tietoinen järjestöjen vertaistoiminnasta omaishoitajille” kokonaiskeskiarvoksi (n=641) muodostui 3,6. 58,5 % omaishoitajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Vuoden 2018 omaishoidon kyselyssä vastaa-

jat vastasivat ”kyllä” tai ”ei” -vaihtoehtoilta kysymykseen ”Oletteko kuulleet järjestöjen toteuttamasta vertaistoiminnasta?”. Tähän kysymykseen myönteisesti vastasi 60,8 % vastaajista. Tulos on hyvin samansuuntainen kuin tämän vuoden vastaavan kysymyksen tulokset. Prosenttiosuudet eivät ole kuitenkaan täysin verrannollisia keskenään, sillä tämän vuoden kyselyssä vastausvaihtoehtona oli viisiportainen Likert-asteikko.

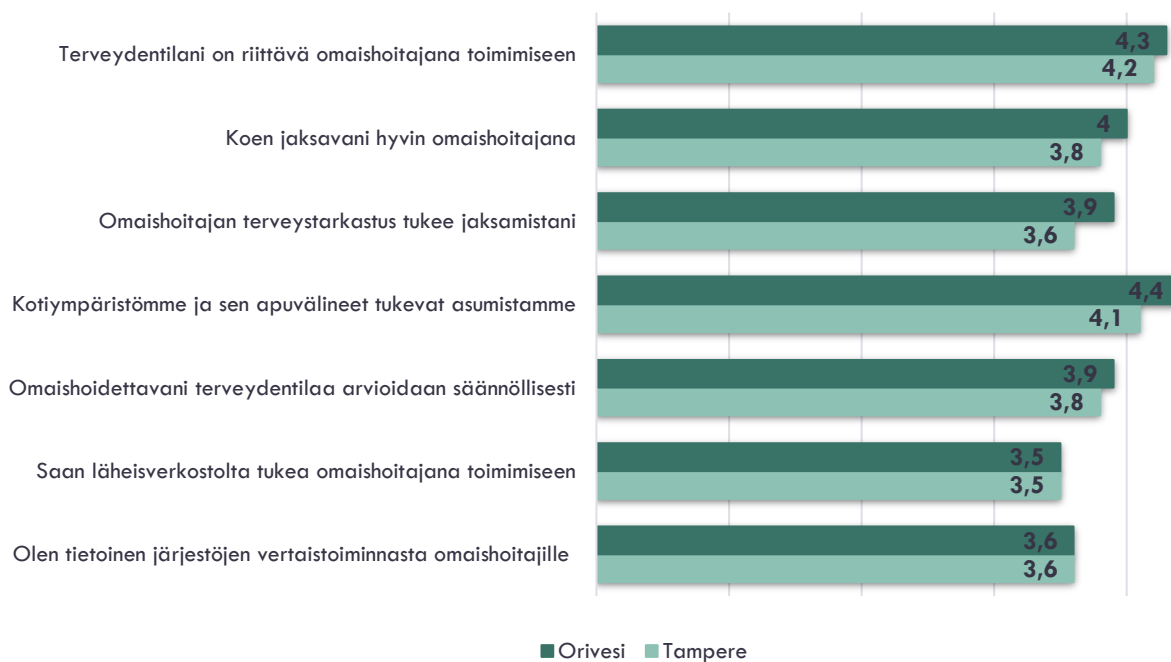
Olen tietoinen järjestöjen vertaistoiminnasta omaishoitajille



Kuvaaja 12. Olen tietoinen järjestöjen vertaistoiminnasta omaishoitajille (n=641)

Tämän vuoden selvityksessä vertailuryhmien vastausten keskiarvot olivat hyvin tasaisia ”Olen tietoinen järjestöjen vertaistoiminnasta omaishoitajalle” -väittämän kohdalla. Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien (n=444) ja omaa vanhempaansa hoitavien omaishoitajien (n=47) vastausten keskiarvoksi muodostui 3,6. Omaa lastaan hoitavien omaishoitajien (n=115) vastausten keskiarvo 3,5 oli taas hieman matalampi. Kaikkien ryhmien vastauksissa oli jonkin verran hajontaa. (Kuvaaja 12.)

Väittämien keskiarvot Tampereella ja Orivedellä



Kuvaaja 13. Väittämien kokonaiskeskiarvot Tampereella ja Orivedellä

Kuvaaja 13. kuvastaa tässä luvussa esiteltyjä omaishoitoon liittyvien seitsemän väittämän vastausten keskiarvoja Tampereella ja Orivedellä. Keskiarvoja vertailtaessa on huomattavaa, että oriveteläisten omaishoitajien vastausten keskiarvot ovat useimmissa väittämässä korkeammat kuin tamperelaisten omaishoitajien vastausten keskiarvot. Tamperelaisten vastaajien kokonaiskeskiarvo osion väittämiin oli 3,8, kun taas oriveteläisten vastaajien vastaava keskiarvo oli 3,9.

Vain väittämässä ”Saun läheisverkostolta tukea omaishoitajana toimimiseen” ja ”Olen tietoinen järjestöjen vertaistoiminnasta omaishoitajille” on sama keskiarvo Tampereella ja Orivedellä. Orivedeltä kotoisin olevat vastaajat olivat keskimääräisesti tamperelaisia myötämielisempiä kaikkien muiden väittämien kohdalla. Oriveden ja Tampereen keskiarvojen

eroille ei löydy taustamuuttujista selitystä, sillä molemmilla paikkakunnilla sekä omaishoitajat että omaishoidettavat ovat valtaosin ikääntyviä yli 65-vuotiaita henkilöitä. Myös molempien paikkakuntien omaishoitajista useimmat kertoivat hoidettavan olevan heidän ikääntyvä puolisonsa tai avopuolisonsa.

On syytä muistaa, että oriveteläisiä vastaajia (n=59) oli kokonaisvastausmäärästä vain 8,5 %. On todennäköistä, että tamperelaisten omaishoitajien (n=606) matalammat keskiarvot väittämässä selittyvät osin huomattavasti suuremmalla vastausmäärällä. Tamperelaisten omaishoitajien vastauksissa esiintyy enemmän hajontaa. Oriveteläisten suurempi tyytyväisyys omaishoitoon vaatisi kuitenkin syvällisempää tarkastelua.

3.3 Omaishoitajien vapaat

Omaishoitajien vapaiden käytön tyytyväisyyttä selvitettiin kuuden väittämän avulla. Väittämiä edelsi muutama omaishoitajan vapaisiin liittyvä taustakysymys. Ensiksi selvitettiin, onko omaishoitajat käyttäneet viimeisen vuoden aikana lakisääteisiä omaishoidon vapaita. Kysymykseen vastasi 667 vastaajaa, joista 47,1 % vastasi myönteisesti ja 52,9 % kielteisesti. (Kuvaaja 14.) Tulos on hyvin samansuuntainen kuin vuoden 2018 omaishoidon asiakastyytyväisyyselityksessä, jossa vastaajista (n=603) 50,1 % kertoi, etteivät he olleet pitäneet lainkaan vuoden aikana omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä. Koronatilanne on tämän vuoden kyselyssä vähentänyt entisestään omaishoitajien vapaapäivien käyttöä.



Kuvaaja 14. Lakisääteisten vapaapäivien käyttö, vertailuryhmien prosenttiosuudet

Vertailuryhmiä tarkasteltaessa on havaittavissa selkeä ero omaishoitajien vapaiden käytössä. Omaa lastaan hoitavista vastaajista jopa 59,7 % kertoi käyttäneensä viimeisen vuoden aikana omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä. Omaa

puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavista vastaajista (n=464) vain 43,3 % ja omaa vanhempansa hoitavista vastaajista (n=56) 44,6 % vastasi kysymykseen myönteisesti. Omaa lastaan hoitavista omaishoitajista huomattavasti muita vertailuryhmiä suurempi osa piti heille kuuluvia lakisääteisiä vapaapäiviä viimeisen vuoden aikana. (Kuvaaja 14.)

Kielteisesti lakisääteisten vapaiden käyttö kysymykseen vastanneille esitettiin kysymys "Jos ette ole käyttäneet vapaita, miksi ette?". Kysymykseen tuli 290 vastausta. Yksi yleisimmistä syistä sille, ettei omaishoitajat käyttäneet viimeisimmän vuoden sisällä vapaapäiviään oli reilun vuoden kestänyt koronatilanne. Koronapandemia nähtiin monissa vastauksissa esteenä omaishoitajien lakisääteisten vapaapäivien pitämiseksi, sillä monet omaishoitajat pitivät järkevämpänä ratkaisuna pysyä omaishoidettavan kanssa kotona välttämällä koronatartunnan riskiä. Erityisesti omaa puolisoaan tai avopuolisoaan ja omaa vanhempansa hoitavat omaishoitajat jättivät vapaat käyttämättä koronatilanteen takia.

"Korona, paras pysyä kotona."

Toinen yleinen syy jättää lakisääteiset vapaapäivät käyttämättä oli hoidettavan haluttomuus mennä hoitoon muualle tai haluttomuus ottaa vierasta hoitajaa kotiin. Omaishoitajat kertoivat vastauksissaan hoidettavan epäluottamuksesta vieraita hoitopaikkoja ja muita hoitajia kohtaan. Vastauksissa esiintyi myös

omaishoitajien kokemaa pelkoa esimerkiksi siitä, että hoidettavan tilanne huononee hänen ollessa muualla hoidossa tai että omaishoitopaikka ei tarjoa riittävän hyvää hoitoa hoidettavalle. Erityisesti omaa vanhempaansa ja omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat vastaajat kokivat pelkoa siitä, minkälaista hoitoa hoidettavat saisivat heidän vapaapäiviensä aikana.

"Hoidettava ei halua mennä kodin ulkopuolelle hoitoon."

"Pelkään, että puolisoni muistisairaudesta huononee, jos vien hänet täysin vastentahtoisesti hoitoon ja sen jälkeen tilanne on vielä huonompi."

Vaikka valtaosa omaa lastaan hoitavista omaishoitajista kertoi käyttäneensä lakisääteisiä vapaapäiviä viimeisen vuoden aikana, hyvin monet heistä kokevat, ettei heillä ole tarvetta pitää lapsensa omaishoidosta vapaata. Osa omaishoitajista koki velvollisuudekseen hoitaa alaikäistä lastaan kotona. Osa taas kokee omaishoitajan vapaiden käyttöön liittyvät käytännönjärjestelyt ja niiden mukana tulevat seuraukset kuormittavammaksi vaihtoehdoksi kuin lapsen hoitamisen kotona.

"Lapsi on vielä niin nuori, että koen velvollisuudekseni hoitaa häntä itse."

"Ajatus "ottaa vapaata" omasta lapsesta on lähtökohtaisesti vieras. Lisäksi muutokset ovat lapselle muutenkin varsin kuormittavia, joten vapaiden edellyttämä lapsen ennakkovalmentaminen ja vapaan jälkeen rauhoittuminen omaan arkeen tuntuu tällä hetkellä enemmän omaa jaksamista verottavalta kuin palauttavalta."

Erityisesti omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavista yli 65-vuotiaista omaishoitajista monet kertoivat lakisääteisten vapaapäivien käyttämättömyydelle syyksi tietämättömyyden vapaiden käytöstä. Monet iäkkäämmät omaishoitajat eivät tiedä mahdollisuuksistaan käyttää omaishoidon lakisääteisiä vapaapäiviä tai heille on epäselvää, miten hoidettavan hoito olisi mahdollista järjestää vapaiden aikana. Muutama vastaaja jätti jopa yhteystietonsa lomakkeeseen, jotta heihin oltaisiin jälkepäin yhteydessä omaishoitajan vapaista. Useat vastaajat ilmaisivat halustaan tietää vapaiden käytöstä lisää.

"Minulla ei ole tietoa, miten sen toteuttaisin."

"Jos ette ole käyttäneet vapaita, miksi ette?" -kysymykseen tulleet vastaukset osoittavat, että yleisimpiä syitä vapaiden käyttämättä jättämiselle viimeisen vuoden aikana olivat koronatilanne, epäluottamus ulkopuolisia hoitajia tai väliaikaisia hoitopaikkoja kohtaan, halu olla päi-

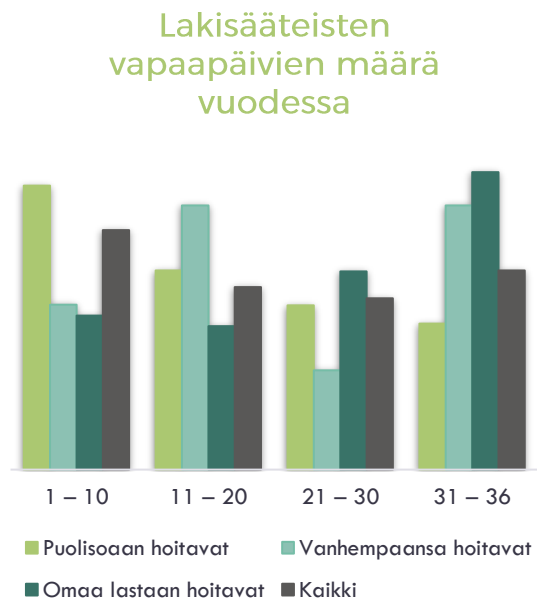
vittäin hoidettavan kanssa, tietämättömyys vapaiden käytön käytännönjärjestelyistä sekä vaikeus löytää hoidettavalle sopiva väliaikainen hoitopaikka. Erityisesti omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien matala vapaiden käyttöprosentti (43,3 %) osittain selittyy omaishoitajien tiedon puutteella. Moni vastaaja kokee, ettei heitä ole riittävästi tiedotettu lakisääteisten omaishoitajien vapaiden käytöstä, eivätkä he tiedä, miten heidän tulisi toimia vapaiden mahdollistamiseksi.

Seuraavaksi omaishoidon asiakastytyväisyyskyselyssä esitettiin kysymyksiä omaishoitajille, jotka vastasivat myönteisesti omaishoidon vapaapäivien käyttö kysymykseen. Omaishoitajan vapaita käyttäneet vastaajat (n=291) arvioivat, kuinka monta lakisääteistä omaishoitajan vapaapäivää he ovat käyttäneet viimeisen vuoden aikana. Vastausvaihtoehdot olivat 1–10 päivää, 11–20 päivää, 21–30 päivää ja 31–36 päivää. Kysymykseen vastasi 291 omaishoitajaa. Vastauksissa oli suurta hajontaa, mutta eniten vastattu vaihtoehto oli 1–10 päivää. Vastausvaihtoehdon oli valinnut 30,2 % vastaajista.

Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat vastaajat (n=179) käyttivät määrällisesti vähiten omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä vuoden aikana. Heistä 35,8 % kertoi käyttäneensä 1–10 vapaapäivää. Omaa vanhempansa hoitavilla vastaajilla (n=24) eniten vastatut vaihtoehdot olivat 11–20 ja 31–36 päivää. Molemmat vastausvaihtoehdot olivat yhtä suosittuja (33,3 %). Omaa lastaan hoitavat omaishoitajat (n=72) käyttivät määrällisesti eniten omaishoitajan vapaapäiviä. Heidän

suosituin (37,5 %) vastausvaihtoehtonsa oli 31–36 päivää. (Kuvaaja 15.)

Omaishoidon vapaiden selkeästi aktiivimpia käyttäjiä olivat omaa lastaan hoitavat vastaajat, sillä heistä valtaosa (59,7 %) käytti vapaita viimeisen vuoden aikana ja monet heistä käyttivät vapaapäiviä määrällisesti enemmän kuin muiden vertailuryhmien omaishoitajat. Heikoiten vapaapäiviä käyttivät omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat vastaajat. Heistä vähemmistö (43,3 %) käytti vuoden aikana vapaita ja he myös käyttivät määrällisesti omaishoitajan vapaapäiviä vähemmän kuin muut vertailuryhmät.



Kuvaaja 15. Lakisääteisten vapaapäivien määrä vuodessa vertailuryhmittäin

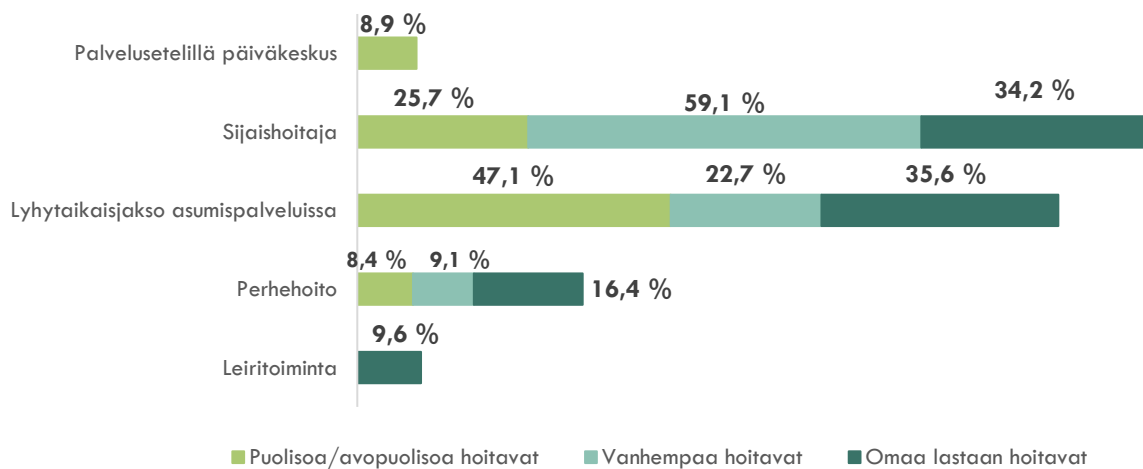
Viimeinen omaishoitajien lakisääteisiin vapaapäiviin liittyvä taustakysymys koski sitä, miten omaishoidettavan hoito on järjestetty viimeisen vuoden sisällä omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien aikana. Vastaajat saivat valita vastausvaihtoehdoista useamman kohdan, jos he olivat hyödyntäneet monia eri ta-

poja. Vastausvaihtoehdot olivat "palvelusetelillä hoitaja kotiin", "palvelusetelillä päiväkeskuspäivä", "sijaishoitaja", "lyhytaikaisjakso asumispalvelussa", "perhehoito" ja "leiritoiminta".

Kysymykseen vastasi 304 omaishoitajaa. Lyhytaikaisjakso asumispalvelussa oli kaikkien vastaajien suosituin (42,1 %) vastaus. Seuraavaksi yleisimpiä vastauksia olivat palvelusetelillä hoitaja kotiin (31,3 %) ja sijaishoitaja (30,9 %). Perhehoito (10,2 %), palvelusetelillä päiväkeskuspäivä (5,6 %) ja leiritoiminta (2,3%) olivat vähiten käytettyjä vaihtoehtoja omaishoitajan vapaiden käytön mahdollistamiseksi.

Edellisissä omaishoidon asiakastytyväisyyskyselyissä tulokset ovat olleet hyvin samansuuntaisia. Vuoden 2018 kyselyssä lyhytaikaisjakso asumispalvelussa (49,5 %) ja hoitaja kotiin (41,5 %) olivat suosituimpia vaihtoehtoja järjestää omaishoidettavalle hoito omaishoitajan vapaapäivien ajaksi. Aiemman omaishoidon asiakastytyväisyyskyselyksen tulos ei kuitenkaan ole täysin verrattavissa tämän vuoden tulokseen, sillä kyselyyn on lisätty vastausvaihtoehto "sijaishoito", josta muodostui jopa kolmanneksi suosituin vastaus tämän vuoden omaishoidon asiakastytyväisyyskyselyssä.

Omaishoidettavan hoidon järjestäminen omaishoitajan vapaiden ajaksi



Kuvaaja 16. Omaishoidettavan hoidon järjestäminen omaishoitajan vapaiden ajaksi, vertailuryhmien prosenttiosuudet

Vertailuryhmien vastauksissa esiintyi paljon eroja. (Kuvaaja 16.) Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien vastaajien (n=191) yleisin vastausvaihtoehto omaishoidettavan hoidon järjestämiseksi oli lyhytaikaisjakso asumispalveluissa (47,1 %). Ryhmän seuraavaksi suosituimmat vaihtoehdot olivat palvelusetelillä hoitaja

kotiin (34 %) ja sijaishoitaja (25,7 %). Palvelusetelillä päiväkeskuspäiviä (8,9 %) ja perhehoitoa (8,4 %) olivat muutamat ryhmän vastaajat hyödyntäneet.

Omaa vanhempaansa hoitavista vastaajista (n=22) suurin osa (59,1 %) järjesti hoidettavalle sijaishoitajan omaishoitajan vapaiden ajaksi. Heidän seuraavaksi

käytetyimmät vaihtoehdot olivat palvelusetelillä hoitaja kotiin (27,3 %) ja lyhytaikaisjakso asumispalveluissa (22,7 %). Oma vanhempaansa hoitavista omaishoitajista 9,1 % kertoi käyttäneensä perhehoitoa hoidettavan hoidon järjestämiseksi.

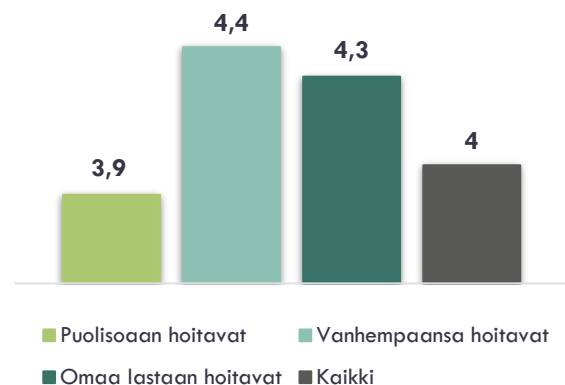
Omaa lastaan hoitavien omaishoitajien (n=72) vastauksissa oli eniten hajontaa. Heidän suosituin tapa järjestää hoidettavalle hoito omaishoitajan vapaiden ajaksi oli lyhytaikaisjakso asumispalveluissa (35,6 %). Lähes yhtä suosittu tapa oli sijaishoito (34,2 %). Seuraavaksi yleisimpiä vastausvaihtoehtoja olivat palvelusetelillä hoitaja kotiin (27,4 %) ja perhehoito (16,4 %). Omaa lastaan hoitavat vastaajat olivat vertailuryhmien ainoita omaishoitajia, jotka olivat valinneet myös vastausvaihtoehdoksi leiritoiminnan. 9,6 % omaa lastaan hoitavista vastaajista hyödynsi leiritoimintaa omaishoitajan vapaiden aikana. (Kuvaaja 16.) Vertailuryhmien vastausten erot selittyvät osin hoidettavien suurilla ikäeroilla. Esimerkiksi osallistuminen leiritoimintaan on selvästi yleisempää alaikäisten omaishoidettavien keskuudessa. Myös palvelutalojen päiväkeskustoiminta on selkeästi suunnattu enemmän ikäihmisille kuin nuoremmille omaishoidettaville.

Omaishoidon asiakastytyväisyyskyselylomakkeissa siirryttiin seuraavaksi omaishoitajan vapaita koskeviin kuuteen väittämään, joihin vastasivat edelleen vain omaishoitajat, jotka olivat viimeisen vuoden aikana käyttäneet omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä. Omaishoitajat vastasivat väittämiin Likert-asteikolla valiten sopivimman vaihtoehdon numeroista 1–5 (täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä).

Ensimmäiseen väittämään ”Olemme löytäneet meille sopivan tavan vapaiden järjestelyihin” vastasi 300 omaishoitajaa. Heistä 71,6 % oli väittämän kanssa joksikin tai täysin samaa mieltä. Vastausten kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4,0. Omaa vanhempaansa (n=25) ja omaa lastaan hoitavat (n=71) vastaajat olivat hyvinkin myönteisiä väittämän kanssa, sillä vanhempaansa hoitavien omaishoitajien vastausten keskiarvo oli 4,4 ja omaa lastaan hoitavien omaishoitajien 4,3.

Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien (n=185) vastausten kokonaiskeskiarvo 3,9 oli huomattavasti matalampi kuin kahden muun vertailuryhmän vastausten keskiarvot. (Kuvaaja 17.) Puolisoaan hoitavissa omaishoitajissa oli eniten vastaajia, jotka eivät ole löytäneet vielä sopivaa tapaa vapaiden järjestämiselle. Tästä huolimatta heistä 65,9 % oli väittämän kanssa joksikin tai täysin samaa mieltä. Omaishoitajista valtaosa kokee, että he ovat löytäneet sopivan tavan vapaiden järjestelyihin.

Olemme löytäneet meille sopivan tavan vapaiden järjestelyihin

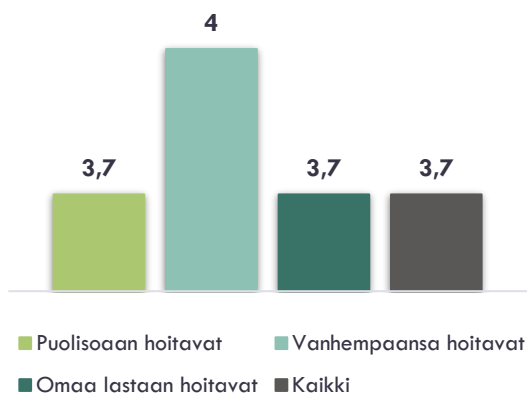


Kuvaaja 17. Olemme löytäneet meille sopivan tavan vapaiden järjestelyihin, vertailuryhmien keskiarvot

Toiseen väittämään ”Olemme saaneet hyvin tietoa eri vapaan käytön vaihtoehdoista” vastasi 305 omaishoitajaa. Väittämän vastausten kokonaiskeskiarvo oli 3,7. Sama keskiarvo (3,7) muodostui omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien (n=190) ja omaa lastaan hoitavien (n=72) omaishoitajien vastauksista. Vanhempansa hoitavien vastaajien (n=14) keskiarvo 4,0 oli huomattavasti korkeampi. (Kuvaaja 18.) Heistä jopa 84 % koki olevansa väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä.

Omaa vanhempansa hoitavien vastaajien korkea keskiarvo on mahdollisesti yhteydessä myös muuhun tyytyväisyyteen koskien omaishoitajan vapaita, sillä myös edellisessä väittämässä ”Olemme löytäneet meille sopivan tavan vapaiden järjestelyihin” omaa vanhempansa hoitavat omaishoitajat olivat vertailuryhmistä eniten samaa mieltä väittämän kanssa. Erityisesti omaa puolisoaan tai omaa lastaan hoitavat omaishoitajat kaipaivat enemmän tietoa erilaisista vapaiden käytön vaihtoehdoista.

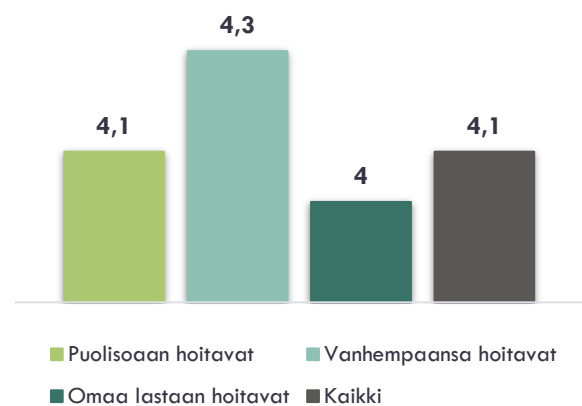
Olemme saaneet hyvin tietoa eri vapaan käytön vaihtoehdoista



Kuvaaja 18. Olemme saaneet hyvin tietoa eri vapaan käytön vaihtoehdoista, vertailuryhmien keskiarvot

Seuraavaan väittämään ”Vapaiden ajankohdat ovat järjestyneet joustavasti” kerätyi 300 vastausta. Kaikkien omaishoitajien vastausten kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4,1. Vastaajista 76,7 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Omaa vanhempansa hoitavat vastaajat (n=24) olivat tälläkin kertaa myötämielisimpiä väittämän kanssa. Heidän vastaustensa keskiarvoksi muodostui 4,3. Myös omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien (n=184) vastaajien keskiarvo 4,1 oli korkea verrattuna ryhmän muihin keskiarvoihin. Omaa lastaan hoitavien vastaajien (n=73) keskiarvo väittämään oli 4,0. Valtaosa omaishoitajien lakisääteisiä vapaita vuoden sisällä käyttäneistä vastaajista kokee, että vapaiden ajankohdat on järjestyneet joustavasti. (Kuvaaja 19.)

Vapaiden ajankohdat ovat järjestyneet joustavasti



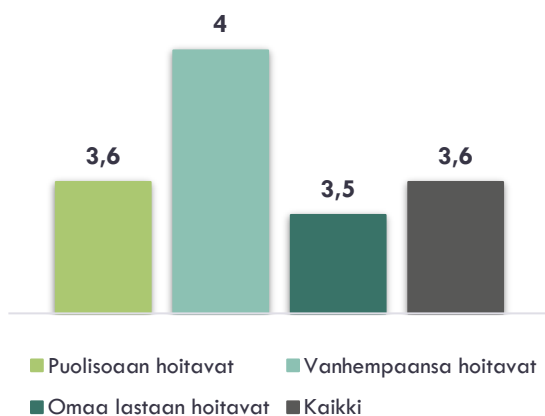
Kuvaaja 19. Vapaiden ajankohdat ovat järjestyneet joustavasti, vertailuryhmien keskiarvot

”Vapaiden järjestämisen tapoja voi joustavasti vaihdella” -väittämään vastasi 282 omaishoitajaa. Väittämän vastausten keskiarvo 3,6 oli yllättäen paljon matalampi kuin edellisessä väittämässä. Se selittyy osin sillä, että jopa 24,8 % vastaajista ei ollut väittämän kanssa samaa eikä

eri mieltä. Yli puolet (58,2 %) omaishoitajista oli matalasta keskiarvosta huolimatta jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Myötämielisimpiä tämänkin väittämän kohdalla olivat omaa vanhempansa hoitavat vastaajat (n=22). Heidän keskiarvonsa 4,0 oli kokonaiskeskiarvoa huomattavasti korkeampi. Omaa puolisoaan hoitavien vastaajien (n=177) keskiarvo 3,6 oli toiseksi korkein ja omaa lastaan hoitavien vastaajien (n=66) keskiarvo 3,5 oli matalin. (Kuvaaja 20.)

Vaikka omaa lastaan hoitavat omaishoitajat ovat käyttäneet lakisääteisiä omaishoidon vapaita paljon enemmän viimeisen vuoden aikana kuin muiden vertailuryhmien omaishoitajat, lastaan hoitavista vastaajista moni kokee, etteivät he pysty vaihtelevaan vapaiden järjestämisen tapoja joustavasti. On myös mahdollista, että monet vastaajat ovat löytäneet hyvän ratkaisun omaishoidettavan hoidon järjestämiseksi hoitajan vapaiden ajaksi. Vapaiden järjestämisen tapojen vaihtelulle ei ole aina välttämättä tarvetta.

Vapaiden järjestämisen tapoja voi vaihdella joustavasti

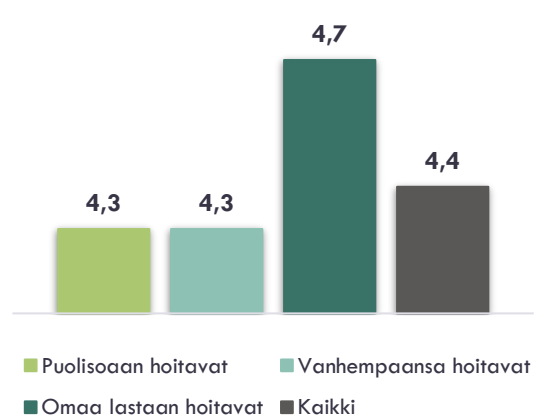


Kuvaaja 20. Vapaiden järjestämisen tapoja voi vaihdella joustavasti, vertailuryhmien keskiarvot

Väittämään "Vapaat tukevat jaksamistani omaishoitajana" vastasi 300 omaishoitajaa. Vastausten kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4,4, joka oli kaikista väittämistä korkein keskiarvo. Jopa 86,6 % vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Vain 5,3 % vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä. Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan (n=186) sekä omaa vanhempansa hoitavien vastaajien (n=23) väittämän keskiarvoiksi muodostui 4,3. (Kuvaaja 21.)

Vaikka vertailuryhmän keskiarvot väittämään olivat melko korkeat, yhden ryhmän tulos oli huomattavasti muiden ryhmien tuloksia parempi. Omaa lastaan hoitavien omaishoitajien vastausten (n=72) keskiarvo oli jopa 4,7 (Kuvaaja 21). Heistä 93,1 % oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. On todennäköistä, että lastaan hoitavat omaishoitajat kokevat hyötyvänsä vapaapäivistä muita vertailuryhmiä enemmän, sillä he ovat käyttäneet viimeisen vuoden aikana huomattavasti muita enemmän omaishoitajan lakisääteisiä vapaita.

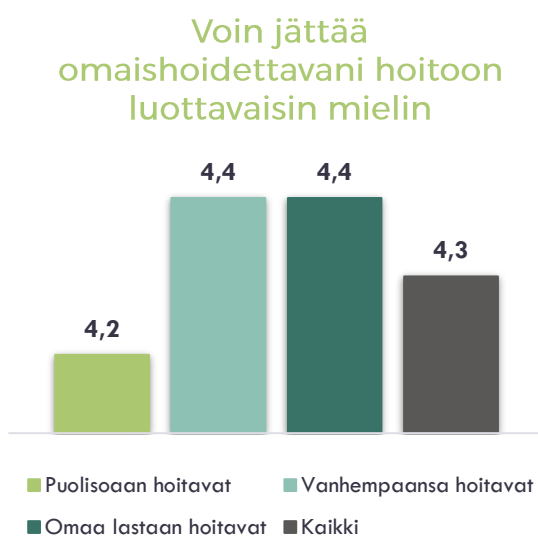
Vapaat tukevat jaksamistani omaishoitajana



Kuvaaja 21. Vapaat tukevat jaksamistani omaishoitajana, vertailuryhmien keskiarvot

Omaishoitajan vapaita koskeva viimeinen väittämä ”Voin jättää omaishoidettavani hoitoon luottavaisin mielin keräsi 304 vastausta. Vastausten kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4,3. 82,9 % vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Sekä omaa vanhempaansa hoitavilla (n=25) että omaa lastaan hoitavilla omaishoitajilla (n=71) vastausten keskiarvo oli 4,4. Puolisoaan hoitavien omaishoitajien vastausten keskiarvo 4,2 oli hieman matalampi. (Kuvaaja 22.)

Väittämän vastausten korkeiden keskiarvojen perusteella voi todeta, että useimmat omaishoitajat suhtautuvat luottavaisin mielin väliaikaisiin hoitoratkaisuihin. Kääntöpuolena on hyvä muistaa, että monet omaishoitajat, jotka eivät olleet käyttäneet viimeisen vuoden aikana omaishoitajan vapaapäiviä kertoivat epäluottamuksesta muita hoitajia ja väliaikaisia hoitopaikkoja kohtaan. Omaishoitajat, jotka käyttivät lakisääteisiä vapaapäiviään luottavat omaishoidettavan väliaikaisiin hoitojärjestelyihin ja muiden hoitajien osaamiseen.



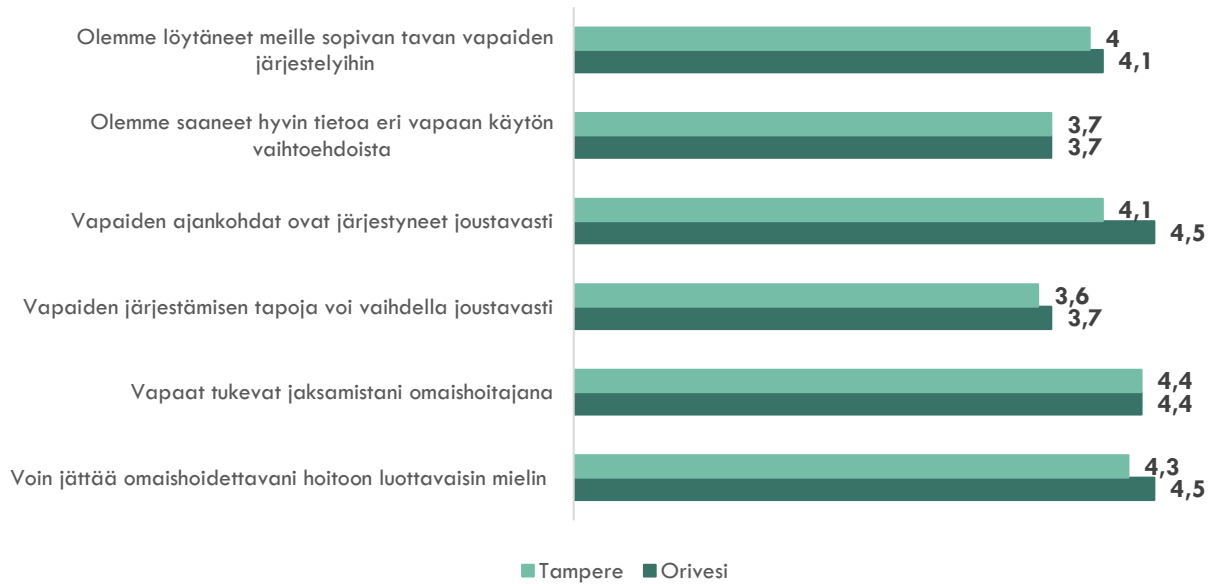
Kuvaaja 22. Voin jättää omaishoidettavani hoitoon luottavaisin mielin, vertailuryhmien keskiarvot

Seuraavaksi vertaillaan, miten tampereelaisten ja oriveteläisten vastausten keskiarvot eroavat omaishoitajan vapaita koskevien väittämien kohdalla. (Kuvaaja 23.) Tampereella omaishoitajien vapaapäivien käyttö -kysymykseen vastasi 600 henkilöä. Heistä 47,5 % kertoi käyttäneensä viimeisen vuoden aikana omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä. Samaiseen kysymykseen vastasi 58 oriveteläistä vastaajaa, joista 44,8 % vastasi kysymykseen myönteisesti. Oriveteläiset vastaajat pitivät keskimääräisesti vähemmän omaishoidon vapaapäiviä kuin tamperelaiset vastaajat.

Omaishoitajan vapaita koskevien väittämien keskiarvot olivat hyvin samansuuntaiset Tampereella ja Orivedellä. Muutamaan väittämään muodostui täysin samat keskiarvot, ja toisissa väittämässä oli vain desimaalin eroja. Pienistä eroista huolimatta omaishoitajan vapaita koskevien väittämien kohdalla taas kerran oriveteläiset omaishoitajat (ka. 4,1) olivat keskimääräisesti tamperelaisia omaishoitajia (ka. 4,0) tyytyväisempiä.

Erityisesti väittämän ”Vapaiden ajankohdat ovat järjestyneet joustavasti” kohdalla oriveteläisten vastaajien keskiarvo 4,5 oli huomattavasti tamperelaisten keskiarvoa 4,1 korkeampi. Yksi heikoimmista keskiarvoista (3,7) molemmissa kaupungeissa muodostui väittämästä ”Olemme saaneet hyvin tietoa eri vapaan käytön vaihtoehtoista” (Kuvaaja 23.) Sekä Orivedellä että Tampereella olisi syytä panostaa enemmän omaishoitajan vapaita koskevaan tiedotukseen. Monet omaishoitajat kokevat, ettei heillä ole riittävästi tietoa, miten heidän tulisi toimia lakisääteisten vapaapäivien toteuttamiseksi.

Omaishoitajan vapaita koskevien väittämien keskiarvot Tampereella ja Orivedellä

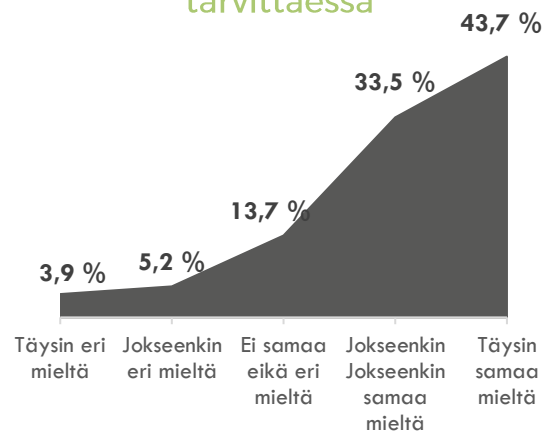


Kuvaaja 24. Omaishoitajan vapaita koskevien väittämien keskiarvot Tampereella ja Orivedellä

3.4 Yhteistyö omaishoidon asiakasohjaajien kanssa

Seuraavaksi omaishoidon asiakastytyväisyyskyselyssä selvitettiin, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat yhteistyöhön omaishoidon asiakasohjaajien kanssa. Tämä osio koski kaikkia omaishoitajia, joten väittämien vastausmäärät ovat edellisten väittämien vastausmääriä suurempia. Omaishoitajat saivat vastata kuuteen väittämään tutulla viisiportaisella Likertasteikolla. Osion ensimmäiseen väittämään ”Saun omaishoidon tuen asiakasohjaajaan yhteyden tarvittaessa” vastasi 636 omaishoitajaa. Vastaajat olivat keskimääräisesti hyvin myönteisiä väittämän kanssa, sillä kaikkien vastauksen keskiarvoksi muodostui 4,1. 77,2 % vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. (Kuvaaja 24.)

Saun omaishoidon tuen asiakasohjaajaan yhteyden tarvittaessa



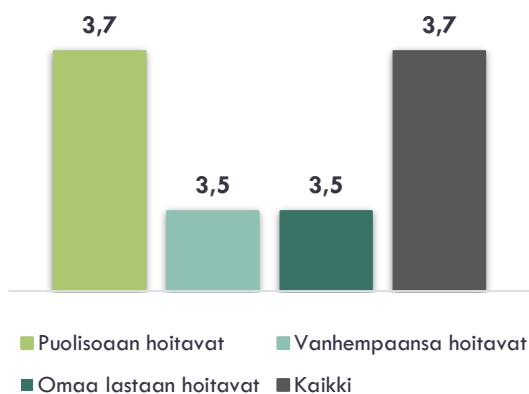
Kuvaaja 24. Saun omaishoidon tuen asiakasohjaajaan yhteyden tarvittaessa (n=636)

”Saun omaishoidon tuen asiakasohjaajaan yhteyden tarvittaessa” -väittämän kohdalla vertailuryhmien keskiarvot oli-

vat keskenään hyvin tasaiset. Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien (n=438) keskiarvo 4,1 oli vertailuryhmien keskiarvoista korkein. Sekä omaa vanhempansa (n=53) että omaa lastaan (n=114) hoitavien omaishoitajien vastauksista muodostui keskiarvoksi 4,0. Vertailuryhmien keskiarvot ovat niin lähellä toisiaan, että kuvaajassa 24. vertailaan väittämän kaikkien vastausten kokonaisjakaumaa. (Kuvaaja 24.)

Toiseen väittämään "Olen saanut riittävästi ohjausta ja neuvontaa" kertyi 630 vastausta. Väittämien keskiarvo 3,7 olikin edellistä väittämää paljon matalampi. Vastaajista 60,4 % oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Vastauksen suuri hajonta selittää matalan keskiarvon. 17,5 % omaishoitajista oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä ja jopa 22,1 % väittämään vastanneista omaishoitajista ei osannut sanoa, olivatko he saaneet riittävästi ohjausta ja neuvontaa omaishoidon asiakasohjaajalta. (Kuvaaja 25.)

Olen saanut riittävästi ohjausta ja neuvontaa

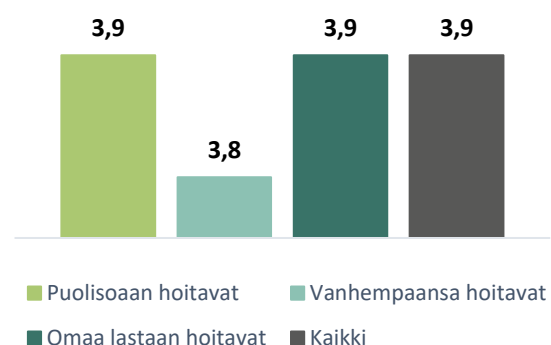


Kuvaaja 25. Olen saanut riittävästi ohjausta ja neuvontaa, vertailuryhmien keskiarvot

Edellisen väittämän tavoin omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien (n=433) vastausten keskiarvo 3,7 oli vertailuryhmien korkein. Omaa vanhempansa (n=53) ja omaa lastaan hoitavien (n=115) omaishoitajien vastauksista muodostui keskiarvoksi 3,5. (Kuvaaja 25.) Puolisoaan hoitavien vastaajien suurempi tyytyväisyys ja verrattain suurempi vastaajamäärä vaikuttavat väittämän kokonaiskeskiarvoon nostavasti.

"Kotikäynnillä asiat käytiin läpi kattavasti" -väittämään vastasi 625 omaishoitajaa. Väittämän vastausten kokonaiskeskiarvoksi muodostui 3,9. Valtaosa vastaajista (68,5 %) oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan (n=431) ja omaa lastaan hoitavien (n=114) omaishoitajien keskiarvo 3,9 oli vertailuryhmien keskiarvoista paras. Vain hieman matalampi keskiarvo 3,8 muodostui omaa vanhempansa hoitavien omaishoitajien (n=52) vastauksista. (Kuvaaja 26.) Omaa puolisoaan hoitavat omaishoitajat olivat tämänkin väittämän kohdalla tyytyväisimpien vastaajien joukossa.

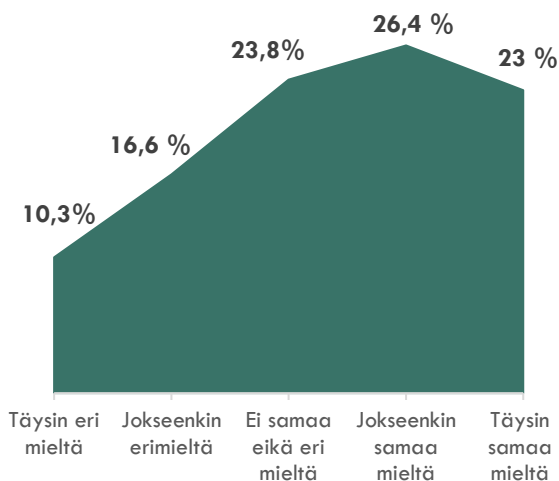
Kotikäynnillä asiat käytiin läpi kattavasti



Kuvaaja 26. Kotikäynnillä asiat käytiin läpi kattavasti, vertailuryhmien keskiarvot

Seuraava väittämä "Hyvinvoinnistamme ollaan kiinnostuneita" keräsi 614 omaishoitajan vastausta. Väittämän vastausten kokonaiskeskiarvoksi muodostui vain 3,4. Vastausten hajonta oli suurta. 26,9 % omaishoitajista oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä ja 23,8 % omaishoitajaa ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Monet omaishoitajat kokevat, ettei omaishoidon asiakasohjaajat ole riittävän kiinnostuneita heidän hyvinvoinnistaan. (Kuvaaja 27.) Taas kerran omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien (n=422) vastausten keskiarvo 3,4 oli vertailuryhmien keskiarvoista korkein. Omaa vanhempansa (n=52) ja omaa lastaan (n=110) hoitavien keskiarvo 3,3 oli vain desimaalin matalampi.

Hyvinvoinnistamme ollaan kiinnostuneita

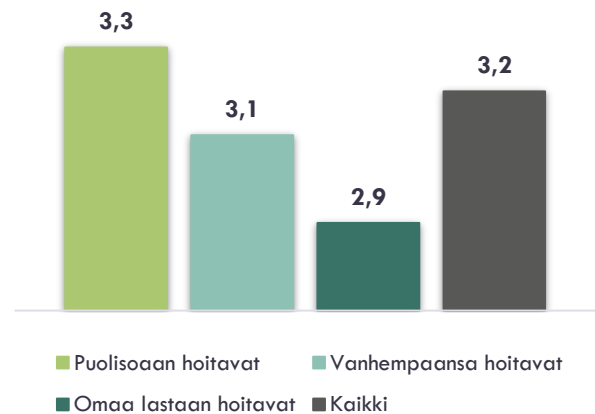


Kuvaaja 27. Hyvinvoinnistamme ollaan kiinnostuneita (n=614)

Asiakasohjaajan yhteistyötä koskevien väittämien matalin keskiarvo muodostui väittämästä "Omaishoitoa tukevia muita palveluita on pohdittu kanssamme". Väittämän kokonaiskeskiarvoksi (n=614) muodostui 3,2. (Kuvaaja 28.) Vain 46,1 %

omaishoitajista koki olevansa väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Monet omaishoitajat toivoisivat saavansa lisää tietoa muista omaishoitoa tukevista palveluista.

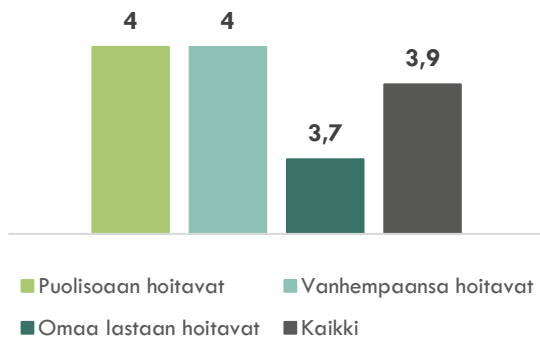
Omaishoitoa tukevia muita palveluita on pohdittu kanssamme



Kuvaaja 28. Omaishoitoa tukevia muita palveluita on pohdittu kanssamme, vertailuryhmien keskiarvot

Tämänkin väittämän kohdalla vertailuryhmien paras keskiarvo 3,3 muodostui omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien (n=420) vastauksista. Omaa vanhempansa hoitavien omaishoitajien (n=51) vastausten keskiarvo 3,1 oli toiseksi matalin. Heikoin keskiarvo 2,9 muodostui omaa lastaan hoitavien omaishoitajien (n=112) vastauksista. (Kuvaaja 28.) Omaa lastaan hoitavista vastaajista jopa 42 % oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä ja 25 % ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Väittämän matalat keskiarvot kertovat, ettei omaishoitoa tukevia palveluita ole käsitelty riittävän kattavasti asiakasohjaajien kanssa.

Olen tyytyväinen yhteistyöhön asiakasohjaajan kanssa



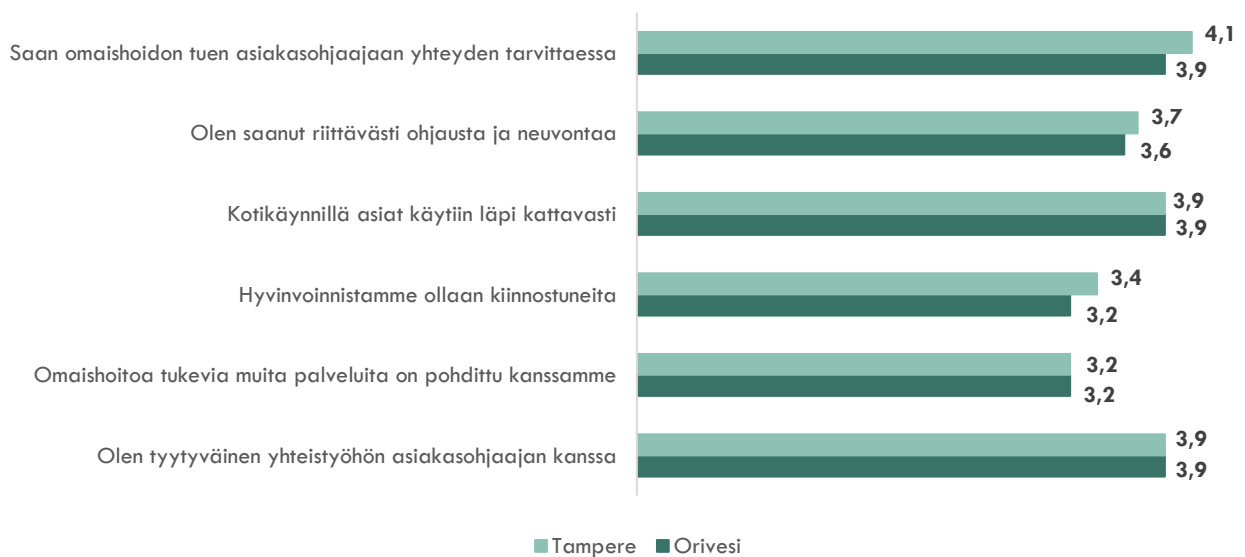
Kuvaaja 29. Olen tyytyväinen yhteistyöhön asiakasohjaajan kanssa

Vaikka monien omaishoidon asiakasohjaajien yhteistyötä koskevien väittämien vastausten keskiarvot olivat matalia, yllättäen viimeisen väittämän ”Olen tyytyväinen yhteistyöhön asiakasohjaajan kanssa” keskiarvo 3,9 oli melko korkea. Jopa 69,9 % väittämään vastanneista omaishoitajista (n=621) oli jokseenkin tai

täysin tyytyväisiä yhteistyöhön asiakasohjaajan kanssa. Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavista (n=429) ja omaa vanhempaansa hoitavista (n=49) omaishoitajista valtaosa oli väittämän kanssa samaa mieltä. Molempien vertailuryhmien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,0. (Kuvaaja 29.)

Omaa lastaan hoitavat omaishoitajat suhtautuivat asiakasohjaajan kanssa tapahtuneeseen yhteistyöhön kriittisimmin. Heidän vastaustensa (n=113) keskiarvo 3,7 oli muiden vertailuryhmien keskiarvoja huomattavasti heikompi. (Kuvaaja 29.) Omaa lastaan hoitavat vastaajat ilmaisivat eniten tyytymättömyyttä omaishoidon asiakasohjaajien yhteistyötä koskevien väittämien kohdalla. Keskiarvoja vertailemalla voi päätellä, että monet omaishoitajat kaipaavat säännöllisempää ja yksilöllisempää yhteistyötä omaishoidon asiakasohjaajien kanssa.

Yhteistyö omaishoidon asiakasohjaajan kanssa -väittämien keskiarvot Tampereella ja Orivedellä



Kuvaaja 30. Omaishoidon asiakasohjaajien yhteistyö -väittämien keskiarvot Tampereella ja Orivedellä

Kuvaaja 30. vertailee Omaishoidon asiakasohjaajien yhteistyö -osion väittämien keskiarvoja Tampereella ja Orivedellä. Tampereella osion väittämien kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 3,7, kun taas Orivedellä kokonaiskeskiarvo 3,6 oli hieman matalampi. Tamperelaiset olivat keskimääräisesti oriveteläisiä tyytyväisempiä omaishoidon asiakasohjaajien kanssa tehtyyn yhteistyöhön. Vaikka omaishoidon asiakasselvityksen aiempien osioiden väittämien kohdalla Orivedellä asuvat vastaajat ovat olleet tamperelaisia vastaajia myönteisempiä, omaishoidon asiakasohjaajien yhteistyö on aiheuttanut oriveteläisissä omaishoitajissa hieman enemmän tyytymättömyyttä. Pienistä eroista huolimatta väittämien keskiarvot olivat Tampereella ja Orivedellä hyvin samansuuntaiset.

Eryteisesti väittämät "Hyvinvoinnistamme ollaan kiinnostuneita" (Tampere ka. 3,4 ja Orivesi ka. 3,2) sekä "Omaishoitoa tukevia muita palveluita on pohdittu kanssamme" (Tampere ka. 3,2 ja Orivesi ka. 3,2) kohdalla omaishoitajat ilmaisivat eniten tyytymättömyyttä molemmissa kaupungeissa. Monilla omaishoitajilla on tunne, ettei asiakasohjaajat välitä heidän hyvinvoinnistaan aidosti. Lisäksi monet omaishoitajat kaipaivat, että asiakasohjaajat ottaisivat esille, minkälaisia muita omaishoidon tukipalveluita heidän olisi mahdollisuus hyödyntää.

Vaikka monien väittämien kohdalla omaishoitajat ilmaisivat tyytymättömyyttä, väittämien vastausjakaumat osoittavat, että useimmiten lähes tai jopa yli puolet vastaajista ovat väittämien kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Yleisesti ottaen omaishoitajat

ovat melko tyytyväisiä omaishoidon asiakasohjaajan kanssa tehtyyn yhteistyöhön, vaikka muutaman väittämän matalat keskiarvot paljastavat omaishoidon asiakasohjaajien toimintaan liittyviä kehittämistarpeita molemmissa kaupungeissa.

Edellisten omaishoidon asiakastyytyväisyys selvitysten tuloksiin ei voi osion väittämiä täysin verrata, sillä tuoreimpaan kyselylomakkeeseen kysymykset ja vastausvaihtoehdot on muotoiltu uudelleen. Mahdollista on kuitenkin todeta, että muutaman väittämän suhteen tulokset ovat samansuuntaisia kuin edellisissä selvityksissä. Esimerkiksi vuonna 2018 70,7 % omaishoitajista (n=567) koki, että he tavoittivat omaishoidon tuen palveluohjaajan riittävän hyvin. Tänä vuonna omaishoitajista 77,2 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän "Saen omaishoidon tuen asiakasohjaajaan yhteyden tarvittaessa" kanssa.

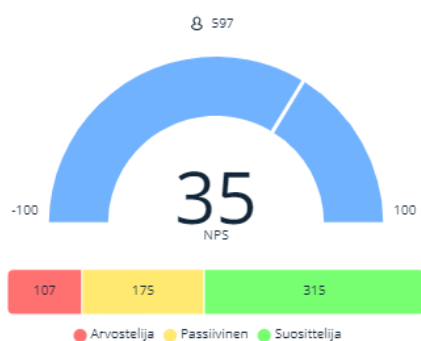
Myös väittämän "Olen saanut riittävästi neuvontaa ja ohjausta" tulosta voi verrata vuoden 2018 omaishoidon asiakastyytyväisyys selvityksen tulokseen. Edellisessä selvityksessä (2018) 64,6 % vastaajista (n=559) oli kokenut saaneensa omaishoidon palveluohjaajalta riittävästi yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa. Tämän vuoden selvityksessä 60,4 % vastaajista koki, että he ovat saaneet riittävästi neuvontaa ja ohjausta omaishoidon asiakasohjaajalta. Samansuuntaiset tulokset eivät ole täysin verrannollisia keskenään, sillä edellisessä raportissa vastausvaihtoehtoina oli "kyllä" tai "ei" -vaihtoehdot ja tänä vuonna käytössä oli viisiportainen Likert-asteikko, joka antaa mahdollisuuden pohtia tyytyväisyyttä laajemmalla asteikolla.

3.5 Suosittehalukkuus

Tämän vuoden omaishoidon asiakastytyväisyyspalveluissa kysyttiin ensimmäistä kertaa omaishoitajilta, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat omaishoidon tuen palveluita tuttavilleen tai läheisilleen. Suosittehalukkuuden kartoittamiseen käytettiin NPS-mittaria. NPS-kyselyssä vastaajaa pyydettiin kuvaamaan suosittehalukkuuttaan valitsemalla numero 0–10 väliltä, jossa 0 tarkoittaa ”en suosittelisi” ja 10 ”suosittehalisin lämpimästi”. Huonoin mahdollinen tulos NPS-mittaria käyttämällä olisi -100, joka tarkoittaisi sitä, että kaikki vastaajat kuuluvat arvostelijoihin. Jos NPS-arvo on positiivinen, tulos on hyvä. Jos luku on 50 tai enemmän, tulos on erinomainen.

Tämän vuoden omaishoitajien (n=597) vastauksista NPS-arvoksi muodostui 35, joka on suhteellisen hyvä suosittehaluarvo. Vastaajista 107 omaishoitajaa (17,9 %) kuului omaishoidon tuen palveluiden arvostelijoihin. 175 omaishoitajaa (29,3 %) taas kuului passiivisiin vastaajiin. 315 eli yli puolet kaikista vastaajista (52,8 %) kuului omaishoidon tuen palveluiden suosittehalijoihin. (Kuvaaja 31.)

Omaishoidon tuen palveluiden suosittehalukkuus

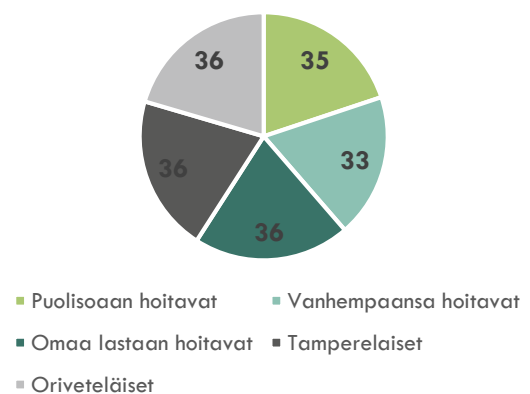


Kuvaaja 31. Omaishoidon tuen palveluiden NPS-arvo (n=597)

Suositteluehalukkuuden kehityksen suuntaa ei voida vielä tänä vuonna tarkastella, sillä NPS-mittaria ei ole edellisissä omaishoidon asiakastytyväisyyspalveluissa vielä käytetty. Eri vertailuryhmien välillä on kuitenkin mahdollista tarkastella NPS-arvojen eroja. Omaa lastaan hoitavien (n=103) omaishoitajien vastauksista NPS-arvoksi muodostui 36, joka oli vertailuryhmien korkein arvio. Toiseksi korkein NPS-arvo 35 oli omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavilla vastaajilla (n=414). Heikoin NPS-arvo 33 oli omaa vanhempansa hoitavilla omaishoitajilla (n=49).

On yllättävää, että omaa vanhempansa hoitavilla vastaajilla on heikoin NPS-arvo, sillä he olivat eri osioiden väittämässä useimmiten tyytyväisimpien vastaajien joukossa. Vertailuryhmien NPS-arvot ovat kuitenkin hyvin samansuuntaiset keskenään ja kaikkien vastaajien NPS-arvon (35) kanssa samassa linjassa. Tampere-laisten (n=527) ja oriveteläisten (n=53) omaishoitajien NPS-arvot olivat yleistä NPS-arvoa hieman korkeammat. Molemmilla kaupungeissa NPS-arvoksi muodostui 36. (Kuvaaja 32.)

Vertailuryhmien NPS-arvot



Kuvaaja 32. Kaikkien vertailuryhmien NPS-arvot

MIKÄ ON NPS KYSELY?

- ❖ NPS (Net Promoter Score) mittaa käyttäjäkokemusta ja erityisesti asiakasuskollisuutta.
- ❖ Asiakkaat voidaan luokitella kolmeen ryhmään heidän antamiensa vastausten perusteella:
 - 9–10 vastanneet ovat suosittelijoita ja uskollisia asiakkaita,
 - 7–8 vastanneet ovat neutraaleja, jotka tilaisuuden tullen saattavat vaihtaa tuottajaa ja
 - 0–6 vastanneet ovat arvostelijoita, jotka vaihtavat tuottajaa herkästi.
- ❖ NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta, jolloin tulos asettuu välille -100 – 100.

Lue lisää NPS-mittarista [täältä](#).

3.6 Avoin palaute

Omaishoidon asiakastytyväisyyskyselylomakkeen lopussa vastaajille annettiin mahdollisuus antaa avointa palautetta omaishoidon tuen palveluista. Vastaajilta kysyttiin, mitä muuta he haluavat sanoa omaishoidon tuesta, ja mikä omaishoidon tuen palveluissa on hyvää tai mikä huonoa, sekä tuleeko heillä mieleen mitään omaishoitoon liittyviä kehittämisehdotuksia, joista he haluaisivat kertoa. Omaishoitajat antoivat runsaasti palautetta ja vastauksia kertyikin 369 kappaletta. Omaishoitajien avoimet palautteet jakautuivat positiivisiin ja negatiivisiin palautteisiin.

Valtaosa negatiivisesta palautteesta tuli NPS-mittauksen arvostelijoilta. Kuitenkin myös passiivisiin ja suosittelijoihin kuuluvista omaishoitajista suuri osa kritisoi omaishoidon tuen palveluita. On todennäköistä, että vastaajilla tulee helpommin mieleen omaishoidon palveluissa havaittuja epäkohtia avoimen palautteenannon mahdollistuessa. Positiivista palautetta antoivat enimmäkseen suositte-

lijat. Vaikka suosittelijoita oli arvostelijoita enemmän, myönteistä palautetta tuli huomattavasti negatiivista palautetta vähemmän. Seuraavaksi avoimen palautteen osiossa esitellään vastaajien kertomia omaishoidon tuen palveluihin liittyviä epäkohtia ja kehuaihteita, joita nousi esille omaishoitajien vastauksista.

3.6.1 Negatiivinen palaute

Avoimesta palautteesta paljastui useita lukuisissa vastauksissa toistuvia kritiikin aiheita. Yksi yleisimmistä negatiivisen palautteen aiheista oli omaishoitajien liian matala palkkaus työmäärään nähden. Monet omaishoitajat kokevat, ettei heidän työtään arvosteta riittävästi ja heidän saamansa hoitopalkkio on aivan liian pieni.

"Tätä työtä ei arvosteta. Korvaus on mitätön, kun siitä vielä verotetaan niin paljon."

Hyvin monet omaishoitajat kritisoivat omaishoidon hoitopalkkion verotusta ja osa toivokin, että palkkio olisi täysi verovapaata. Myös useat omaishoitajat kokivat, ettei työn vaativuus ja rahallisen tuen määrä kohtaa toisiaan. Osa omaishoitajista otti esille, etteivät tekisi omaishoitajan työtä matalalla palkalla, ellei omaishoidettavana olisi heille itselleen rakas henkilö. Toinen hyvin yleinen negatiivisen palautteen aihe oli omaishoitajien kokemukset siitä, että he joutuvat pärjäämään pitkälti yksikseen, sillä omaishoidon tuen palvelujen työntekijät eivät ole olleet riittävän usein heihin yhteydessä. Erityisesti vastaajat kaipasivat omaishoidon asiakasohjaajilta aktiivisempaa yhteydenpitoa.

"Ohjaajan yhteydenotto edes kerran vuodessa olisi hyvä juttu. Meihin ei ole otettu yhteyttä aloituksen jälkeen kertaakaan!"

"Toivoisin, että omaishoidosta otettaisiin aika ajoittain yhteyttä ja kyseltäisiin kuulumisia. Olisi helpottavaa saada puhua eteen tulevista asioista hoidettavan terveydentilan heiketessä. Nyt yhteyden saaminen tuntuu hankalalta. Onneksi välttämättömät asiat hoituvat sähköpostin kautta!"

Monet omaishoitajat kertoivat, että omaishoidon tuen asiakasohjaaja on ollut heihin lähinnä yhteydessä vain omaishoitosuhteen alkaessa. Tämän jälkeen yhteydenpitoa on ollut erittäin harvoin tai ei lainkaan. Monilla omaishoitajilla on kokemus, ettei asiakasohjaajia tavoita helposti. Vastaajat ottivat myös esille, että omaishoitoon liittyvä tiedotuksen kulku on usein heikkoa. Esimerkiksi omaishoidon tuen asiakasohjaajan vaihtumisesta ei ole välttämättä ilmoitettu omaishoitajalle lainkaan. Vastaajat antoivat runsaasti muutakin palautetta omaishoidon asiakasohjaajien toiminnasta.

"Asiakasohjaajalla tulisi olla enemmän aikaa ohjaustyöhön ja kontaktiin ohjattavan ja hoidettavan kanssa. asiat ovat olleet täysin uusia minulle vaimoni sairastumislanteessa ja sairaalasta kotiutuessa. Kaikkea en ole edes osannut kysyä. Asiakasohjaajan tulisi olla sama henkilö ainakin järjestelyn alkuvaiheissa. Ohjausta ja neuvontaa voisi myös tarjota. Nyt ohjaajat ovat vaihtuneet useita kertoja."

"Liian vähän asiakasohjaajia. En ole tavannut nykyistäkään - yhdellä ihmisellä on liikaa asiakkaita."

Omaishoitajat toivoivat saavansa yksilöllisempää ohjausta omaishoidon asiakasohjaajilta. Monet vastaajat kokevat, että asiakasohjaajat ovat kiireisiä ja heillä on liian vähän aikaa yhden asiakkaan asi-

oiden hoitamiselle. Omaishoitajien vastauksista tuli esille esimerkiksi toive siitä, että asiakasohjaajat keskustelisivat omaishoitajien kanssa hoidettavan terveydentilan huonontumisesta ja sen mukana tulevasta mahdollisista muutoksista. Asiakasohjaajien kiireen ja vähäisen yhteydenpidon lisäksi vastaajia harmitti asiakasohjaajien suuri vaihtuvuus. Omaishoitajat eivät tunne, että asiakasohjaajat pystyvät perehtymään heidän asioihinsa ja tarpeisiinsa riittävän hyvin, sillä omaishoidon asiakasohjaajat vaihtuvat liian usein.

"Iäkkäitä omaishoitajia voitaisiin tukea ja huomioida paremmin. Tarvittaessa kauppa-apua ja apua omakotitalon asioiden hoidossa, jotta kotona asuminen mahdollistuisi pidempään."

"Nykyinen palveluohjaaja ei käsitä, millaista on arki lapsen omaishoitajana. Yhteistyö täysin 0. En koe, että minua on ymmärretty tai uupumustani otettu huomioon. Eikä asia muutu nimettömänä kaavakkeisiin vastaamalla. Ohjaajan asenne ensin kuntoon."

Omaishoitajien antamassa palautteessa esiintyi myös toiveita siitä, että asiakasohjaajat huomioisivat omaishoitajan jaksamisen paremmin ja ehdottaisivat erilaisia tukipalveluita tarvittaessa. Esimerkiksi vastauksissa toivottiin, että iäkkäi-

den omaishoitajien jaksamista tulisi seurata ja tukea erilaisten arkea helpottavien palveluiden avulla. Palautteissa myös käsiteltiin kokemuksia, joissa asiakasohjaajat eivät ole ottaneet omaishoitajan uupumusta tosissaan, eikä omaishoitaja ole saanut apua tilanteeseensa. Aiemmin raportissa esillä ollut omaishoitajien terveystarkastus aiheutti edelleen avoimen palautteen osiossa kummatusta omaishoitajissa. Useat omaishoitajat ihmettelivät, miten he voivat edes vastata väittämään "Omaishoitajan terveystarkastus tukee jaksamistani", sillä he eivät ole koskaan käyneet kyseisessä terveystarkastuksessa tai eivät olleet ennen kuulleet sellaisen olemassaolosta.

"Siis mikä omaishoitajan terveystarkastus? Onko sellainen tulossa? Ei mulle ainakaan ole tehty."

Useat omaishoitajat esittivät lisäkysymyksiä koskien omaishoitajien terveystarkastusta. Monet vastaajat kokevat, että omaishoittoon liittyvistä asioista tiedotetaan yleisesti ottaen kovin huonosti. He eivät esimerkiksi tiedä, minkälaisia omaishoitajan etuuksia heille olisi tarjolla. Erityisesti omaishoitajan terveystarkastus ja lakisääteiset vapaapäivät ovat epäselviä monille vastaajille. Omaishoitajan vapaisiin liittyvää palautetta annettiin edelleen runsaasti avoimen palautteen kentässä. Yksi yleisimpiä syitä lakisääteisten vapaapäivien pitämättömyydelle oli kokemus siitä, että väliaikaiset hoitopaikat ovat huonoja omaishoidettavan hoidon kannalta. Esimerkiksi väliaikaisten hoitopaikkojen vaihtuvuus on aiheuttanut vastoinkäymisiä sopivan hoitopaikan löytämisessä ja omaishoitajien

vapaiden aikaisen hoidon käytännön järjestelyissä.

”Lyhytaikaisten ympärivuorokautisten paikkojen jatkuva vaihtelu. Kun löydät sopivan ja tutustut henkilökuntaan, niin seuraavana vuonna sitä ei ole! :(Kilpailutus on kirosana!!! EN JAKSA PAKATA hoidettavaani uuteen paikkaan, jossa täytyy aloittaa hoitotutustuminen, selostukset alusta. :(Ilman ohjeistusta ei suju. Ennen pidin kaikki lomani ja hoitopaikoissa sujui, kun voi viedä samaan. Nyt en uskalla, enkä jaksaa pitää lomia. Olen väsynyt.”

Omaishoitajan lakisääteisten vapaiden pitäminen voi olla uuvuttava prosessi, jos joka kerta hoidettavalle täytyy etsiä uusi hoitopaikka. Omaishoitajat toivoisivat, että hoidettaville järjestyisi tuttu ja turvallinen väliaikainen hoitopaikka. Monet vastaajat antoivat lisäksi avointa palautetta väliaikaisten hoitopaikkojen huonosta tiedotuksesta. He kaipaivat selkeää ja ajantasaista listausta niistä hoitopaikoista, joihin olisi mahdollista viedä omaishoidettava vapaapäivien ajaksi hoitoon. Monet omaishoitajat kaipaavat asiakasohjaajilta enemmän tukea omaishoitajuuteen sekä parempaa tietoa omaishoitoon liittyvistä tukipalveluista ja omaishoitajien eduista. Lisäksi monet omaishoitajat kaipaavat lepoa ja vapaata hyvin sitovasta omaishoitajan työstä, mutta he eivät ole löytäneet siihen vielä keinoja.

3.6.2 Positiivinen palaute

Vaikka positiivista palautetta tuli määrällisesti huomattavasti negatiivista palautetta vähemmän, myös positiivisen palautteen joukosta oli selvästi nostettavissa teemoja, jotka esiintyvät toistuvasti. Myönteisetkin palautteet usein pitivät sisällään pienen kritiikin, miten omaishoidon palveluita tulisi kehittää.

”Omaishoidontuki ja erityisesti omaishoidon vapaat ovat ensiarvoinen tuki jaksaa arjessa työssäkäyväenä omaishoitajana. Kiitos Tampere.”

”Omaishoidon tuki rahallisesti on tärkeää, hoitaja voi saamansa rahan turvin ostaa siivouspalveluita, ikkunan pesut, perussiivoukset, kun itsekin on jo iäkäs. Jaksaa paremmin hoidettavan kanssa yhteistä asumista kotona. Tää tuki, jota saan on alhaisin, joten olisi asiallista saada verottomana tukia kotona asumisesta. Kiittäen. Vähänkin tilanteessa on paljon.”

Vaikka omaishoidon rahallisen tuen vähäisyys sai paljon kritiikkiä osakseen, vastauksissa esiintyi myös positiivista palautetta tuesta. Omaishoidon hoitopalkkio nähtiin esimerkiksi merkittävänä arkea helpottavien palveluiden mahdollistajana. Iäkäs omaishoitaja voi omaishoidon rahallisen tuen avulla ostaa esimerkiksi siivouspalveluita. Vaikka hoitopalkkiota jonkin verran kiiteltiin, myös monet

myönteistä palautetta antaneista vastaajista toivoivat, että he saisivat tukea enemmän tai se olisi kokonaan verotonta. Myös Tampereen kaupunki sai useissa vastauksissa kiitosta, ja vastaajat toivoivat, etteivät kaupungin resurssit heikkene tämän hetkisestä tilanteesta.

”Meillä käyneet palveluohjaajat olivat ystävällisiä, tukevia ja selkeästi osaavia.”

”Tärkeää, että yksilölliset tarpeet on huomioitu ja kuunneltu omaishoitajaa. Jokainen perhe on erilainen ja tarpeet erilaiset, vaikka hoidettavan diagnoosi olisikin sama.”

Toiset vastaajat kertoivat, että he ovat saaneet yksilöllistä palvelua sekä hoidettavan tilanne ja henkilökohtaiset tarpeet ovat huomioitu riittävän hyvin. Myös omaishoidon asiakasohjaajien työtä ja ystävällisyyttä kiiteltiin osassa palautteista. Monet omaishoitajien ystävällisyyttä suitsuttaneista vastaajista ottivat myös esille, kuinka asiakasohjaajat ovat ylityöllistettyjä. Useat vastaajat huomioivat omaishoidon asiakasohjaajien hyvän ammattitaidon ja ymmärtävät, että osamista usein rajoittaa asiakasohjaajista riippumaton kiire. Toiset omaishoitajat kuitenkin kokivat, että apua ja tukea on helposti saatavilla.

”Omalla kohdallani kaikki on hyvin alkuvuosien hankaluuksien jälkeen. Löytyi hyvät toimivat ratkaisut. Tiedän myös mistä saan neuvot ja apua, jos tarvitsen.”

”On turvallinen olo, kun tiedän mistä saan apua ja tukea.”

Kaikki omaishoitajat eivät koe, että omaishoidon tuen palveluiden tiedotus olisi heikkoa. Toiset omaishoitajat kertoivat tietävänsä, mistä neuvoa, apua ja tukea löytyy. Tieto siitä, että tarvittaessa apua on saatavilla, luo turvallisuuden tunnetta omaishoitajille. Omaishoitajien myönteinen palaute olisi huomattavasti runsaampaa, jos kaikki omaishoitajat kokisivat, että omaishoidon tuen palvelut ja asiakasohjaus olisivat yksilöllisemmin räätälöityjä ja helpommin saatavilla.

Valtaosa myönteisestä palautteesta oli hyvin vähän sanaista. Esimerkiksi ”Kaikki on hyvin” ja ”Palvelu pelaa” vastauksia oli palautteiden joukossa lukuisia. Vaikka useat omaishoitajat eivät vastausten perusteella näe mitään moittimisen aiheita omaishoidon tuen palveluissa, he eivät myöskään yksityiskohtaisemmin kertooneet, mitkä tekijät omaishoidon tuen palveluissa ansaitsisivat kehuja. Monet omaishoitajat kuitenkin arvostivat sitä, että heidän hoidettavilleen on mahdollistunut vaihtoehto, että hoito järjestyy kotona. Omaishoito näyttäytyi monien omaishoitajien palautteen perusteella mielekkäältä vaihtoehdolta.

”Vanhana oleminen on mielekästä. Kotona hoitaminen on inhimillisempää.”

4. YHTEENVETO

Tämän vuoden omaishoidon asiakastyytyväisyys selvitys toteutettiin kolmen vuoden tauon jälkeen. Kyselylomakkeen sisältö oli vuoden 2018 omaishoidon asiakastyytyväisyys selvityksen jälkeen kokenut suuria muutoksia, joten tämän vuoden selvityksen tuloksia ei ole mahdollista vertailla monenkaan kysymyksen kohdalla aiempien vuosien tuloksiin.

Tänä vuonna omaishoidon asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 692 omaishoitajaa, joista tamperelaisia vastaajia oli 91,1 % ja oriveteläisiä vastaajia 8,9 %. Vastausprosentti oli 42,2 %. Vastaajista valtaosa (70%) oli edellisten kyselyiden vastaajien tapaan naisia. 62,1 % omaishoitajista kertoi olevansa iältään 65–84 -vuotiaita. Myös omaishoidettavista valtaosa (56,7 %) kuului 65–84 -vuotiaiden ikähaitariin. Omaishoitosuhteiden kesto vaihteli hyvin paljon omaishoitajien vastauksissa, mutta yleisin vastattu vaihtoehto oli 1–3 vuotta (33,9 %).

Kyselyyn vastanneista omaishoitajista erottui kolme selkeää ryhmää, joiden vastauksia vertailtiin tuloksia esiteltäessä. Suurin vastaajien ryhmä oli omaa ikääntyvää puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat omaishoitajat (n=467), joista valtaosa oli itsekin jo reilusti yli 65-vuotiaita. Toiseksi suurin ryhmä oli omaa alaikäistä tai aikuista lastaan hoitavat omaishoitajat (n=126), joista suurin osa oli 18–64 -vuotiaita. Kolmas erottuva ryhmä oli omaa ikääntyvää vanhempansa hoitavat omaishoitajat (n=57), joista valtaosa kertoi olevansa alle 64-vuotiaita.

Ensimmäiseksi omaishoitajien tyytyväisyyttä selvitettiin seitsemän omaishoitoa

koskevan väittämän avulla. Vastaajat saivat vastata Likert asteikon avulla valitsemalla sopivimman numeron asteikolta 1–5 (Täysin eri mieltä – Täysin samaa mieltä). Osion väittämät ja väittämien keskiarvot olivat seuraavat:

Terveydentilani on riittävä omaishoitajana toimimiseen	4,2
Koen jaksavani hyvin omaishoitajana	3,8
Omaishoitajan terveystarkastus tukee jaksamistani	3,6
Kotiympäristö ja sen apuvälineet tukevat kotona asumistamme	4,2
Omaishoidettavan terveydentilaa arvioidaan säännöllisesti	3,8
Saan läheisverkostolta tukea omaishoitajana toimimiseen	3,5
Olen tietoinen järjestöjen vertaistoinnasta omaishoitajille	3,6

Väittämien vastausten kokonaiskeskiarvoksi muodostui 3,8. Korkeimman keskiarvon 4,2 saivat väittämät ”Terveydentilani on riittävä omaishoitajana toimimiseen” ja ”Kotiympäristö ja sen apuvälineet tukevat kotona asumistamme”. Huonoimman keskiarvon 3,5 sai väittämä ”Saun läheisverkostolta tukea omaishoitajana toimimiseen”. Väittämä ”Omaishoitajan terveystarkastus tukee jaksamistani” aiheutti monissa vastaajissa hämmennystä, ja monet omaishoitajat kirjoittivat lomakkeeseen, etteivät he ole tietoisia omaishoitajan terveystarkastuksesta.

Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat omaishoitajat olivat vähiten myönteisiä osion väittämien kanssa. Heidän vastaustensa kokonaiskeskiarvoksi muodostui 3,7. Omaa vanhempansa ja omaa lastansa hoitavien omaishoitajien

vastausten keskiarvo 4,0 oli huomattavasti korkeampi. Monet osion väittämistä koskevat omaishoitajan jaksamista ja terveydentilaa. Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien omaishoitajien vähäisempi tyytyväisyys johtuu todennäköisesti ryhmän vastaajien muiden vertailuryhmien jäseniä korkeammasta iästä. Monilla ikääntyvillä omaishoitajilla alkaa olla itselläkin erilaisia vaivoja ja sairauksia, jotka vaikeuttavat omaishoidon sujuvuutta. (Kuvaaja 33.)



Kuvaaja 33. "Omaishoito" -osion kaikkien väittämien keskiarvot vertailuryhmittäin

Seuraavaksi omaishoidon asiakastyytyväisyyslomakkeessa siirryttiin osioon, jossa käsiteltiin omaishoitajien vapaita. Vastaajista 44,6 % kertoi käyttäneensä viimeisen vuoden aikana omaishoitajien lakisääteisiä vapaapäiviä. Yksi yleisimmistä syistä jättää lakisääteiset vapaat käyttämättä oli reilun vuoden kestänyt koronatilanne. Muita yleisiä syitä jättää omaishoitajan vapaapäivät pitämättä olivat epäluottamus ulkopuolisia hoitajia tai väliaikaisia hoitopaikkoja kohtaan, halu olla päivittäin hoidettavan kanssa, tietämättömyys vapaiden käytön käytännönjärjestelyistä sekä vaikeus löytää hoidettavalle sopiva väliaikainen hoitopaikka.

Omaishoitajien vuoden aikana pidettyjen lakisääteisten vapaapäivien määrät vaihtelivat paljon. Yleisimmät vastausvaihtoehdot olivat 1–10 päivää (30,2 %) ja 31–36 päivää (25,1 %). Omaishoidettavan väliaikainen hoito järjestyi omaishoitajan vapaapäivien ajaksi useimmiten (42,1 %) lyhtäikaisjaksona asumispalvelussa. Suosittuja vaihtoehtoja olivat myös palvelusetelillä hoitaja kotiin (31,3 %) ja sijaishoitaja (30,9 %).

Vertailuryhmien välillä on suuria eroja omaishoitajan vapaiden käytössä. Innokkaimmat lakisääteisiä vapaapäiviä käyttäneet omaishoitajat olivat omaa lastaan hoitavat omaishoitajat. Heistä jopa 59,7 % oli viimeisen vuoden aikana käyttänyt omaishoitajan vapaita. Heistä myös useimmat olivat hyödyntäneet määrällisesti suurimman mahdollisen määrän vapaapäiviä. Omaa vanhempaansa hoitavista omaishoitajista 44,6 % ja omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavista omaishoitajista 43,3% käyttivät viimeisen vuoden aikana omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä.

Viimeisen vuoden aikana omaishoitajan vapaapäiviä pitäneille vastaajille esitettiin kuusi väittämää, joihin he saivat vastata Likert-asteikolla. Osion väittämät ja väittämien keskiarvot olivat seuraavat:

Olemme löytäneet meille sopivan tavan vapaiden järjestelyihin.	4,0
Olemme saaneet hyvin tietoa eri vapaiden käytön vaihtoehtoista	3,7
Vapaiden ajankohdat ovat järjestyneet joustavasti	4,1
Vapaiden järjestämisen tapoja voi joustavasti vaihdella	3,6
Vapaat tukevat jaksamistani omaishoitajana	4,4
Voin jättää omaishoidettavani hoitoon luottavaisin mielin	4,3

Osion kaikkien väittämien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4,0. Korkeimman keskiarvon 4,4 sai väittäjä ”Vapaat tukevat jaksamistani”. Matalimman keskiarvon 3,6 taas sai väittäjä ”Vapaiden järjestämisen tapoja voi vaihdella joustavasti”. Viimeisen vuoden aikana omaishoitajan vapaita hyödyntäneet vastaajat kokivat vapaapäivät omaishoitotyön kannalta erittäin hyödyllisiksi. Monet vastaajista kuitenkin kokivat, ettei heillä ole riittävästi tietoa eri vapaan käytön vaihtoehdoista, eikä heillä ole mahdollisuutta vaihdella eri vapaiden käyttötapoja joustavasti.



Kuvaaja 34. ”Omaishoitajien vapaat” -osion kaikkien väittämien keskiarvot vertailuryhmittäin

Vertailuryhmien tyytyväisimmät vastaajat löytyivät omaa vanhempaansa hoitavien omaishoitajien ryhmästä. Heidän keskiarvo omaishoitajan vapaita koskeviin väittämiin oli jopa 4,3. Myös lastaan hoitavien omaishoitajien vastausten keskiarvo 4,1 oli korkea. Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat omaishoitajat olivat enimmäkseen myötämielisiä omaishoitajan vapaita koskevien väittämien kanssa, sillä heidänkin vastausten keskiarvo 4,0 oli oikein hyvä. Kaikkien

vertailuryhmien vastaajat vaikuttavat olevan tyytyväisiä käytettyihin omaishoitajan vapaapäiviin ja vapaiden käytännön järjestelyihin. (Kuvaaja 34.)

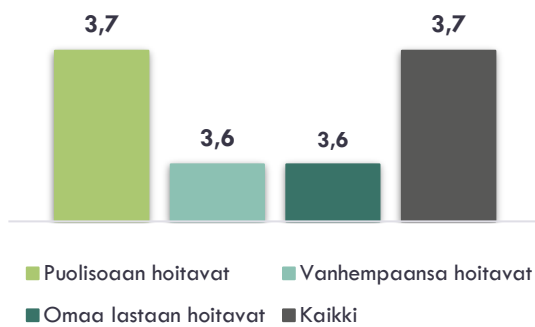
Omaishoidon asiakastyytyväisyys selvityksessä siirryttiin seuraavaksi osioon, jossa kaikille omaishoitajille esitettiin kuusi väittämää koskien omaishoidon asiakasohjaajien kanssa tehtyä yhteistyötä. Vastaajat saivat vastata väittämiin Likert-asteikon avulla. Väittämät ja väittämien keskiarvot olivat seuraavat:

Saan omaishoidon tuen asiakasohjaajaan yhteyden tarvittaessa	4,1
Olen saanut riittävästi ohjausta ja neuvontaa	3,7
Kotikäynnillä asiat käytiin läpi kattavasti	3,9
Hyvinvoinnistamme ollaan kiinnostuneita	3,4
Omaishoitoa tukevia muita palveluita on pohdittu kanssamme	3,2
Olen tyytyväinen yhteistyöhön asiakasohjaajan kanssa	3,9

Väittämien vastausten kokonaiskeskiarvoksi muodostui 3,7. Eri väittämien keskiarvoissa oli suurta vaihtelua. Esimerkiksi korkeimman keskiarvon 4,1 sai väittäjä ”Saun omaishoidon tuen asiakasohjaajaan yhteyden tarvittaessa” ja huonoimman keskiarvon 3,2 sai väittäjä ”Omaishoitoa tukevia muita palveluita on pohdittu kanssamme”. Monet omaishoitajat kokevat, ettei heitä tiedoteta riittävästi erilaisista palveluista, joita heidän olisi mahdollista hyödyntää. Tämä pätee myös omaishoitajien yksipuoliseen tietämykseen omaishoidon väliaikaisen hoidon järjestämisestä. Toinen matalan keskiarvon 3,4 saanut väittäjä oli ”Hyvinvoinnistamme ollaan kiinnostuneita”. Monilla omaishoitajilla on tunne, ettei

asiakasohjaajat välitä heidän ja omaishoidettavan hyvinvoinnista aidosti.

Omaishoidon asiakasohjaajan yhteistyötä koskevien väittämien keskiarvot



Kuvaaja 35. "Yhteistyö omaishoidon asiakasohjaajien kanssa" -osion kaikkien väittämien keskiarvot vertailuryhmittäin

Vertailuryhmien keskiarvot asiakasohjaajien yhteistyöhön liittyviin väittämiin olivat hyvin lähellä toisiaan. Tällä kertaa omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat omaishoitajat olivat hieman muiden vertailuryhmien vastaajia tyytyväisempiä. Heidän vastaustensa keskiarvo väittämiin oli 3,7. Sekä omaa vanhempansa hoitavien että omaa lastaan hoitavien omaishoitajien vastausten keskiarvoksi muodostui 3,6. (Kuvaaja 35.) Kaikkien vertailuryhmien vastaajat kokivat tyytymättömyyttä useiden väittämien kohdalla. Monet omaishoitajat kaipaisivat erityisesti omaishoidon asiakasohjaajilta yksilöllisempää palvelua.

Tänä vuonna ensimmäistä kertaa omaishoidon asiakastyytyväisyyselityksessä kysyttiin vastaajilta, kuinka todennäköisesti he suosittelevat omaishoidon tuen palveluita tuttavilleen tai läheisilleen. Kysymyksessä hyödynnettiin NPS-mittaria,

jonka avulla kartoitettiin vastaajien suosittelemalukkuutta. Kaikkien vastaajien NPS-arvoksi muodostui 35, joka on suhteellisen hyvä arvo. Eri vertailuryhmien NPS-arvot olivat hyvin lähellä toisiaan. Korkeimman NPS-arvon (36) saivat omaa lastaan hoitavat omaishoitajat. Omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavien arvo (35) oli vain hieman matalampi. Heikoin arvo (33) muodostui omaa vanhempansa hoitavien vastauksista. (Lisää tietoa NPS-mittarista löytyy s. 28–29.)

Omaishoidon asiakastyytyväisyyselityksen tuloksia vertailtiin myös tampere-laisten ja oriveteläisten vastaajien välillä. Tamperelaisia vastaajia oli huomattavasti oriveteläisiä vastaajia enemmän. Suuremmat vastausmäärät näkyvät tamperelaisten omaishoitajien vastausten suuremmassa hajonnassa. Molempien kaupunkien tulokset olivat kuitenkin useimmiten hyvin samansuuntaiset. Esimerkiksi molempien kaupunkien vastaajien NPS-arvoiksi muodostui 36, mikä oli yleistä keskiarvoa hieman parempi.

Omaishoitoa koskevien ensimmäisten seitsemän väittämän kohdalla oriveteläiset olivat hieman tamperelaisia tyytyväisempiä, sillä heidän kaikkien väittämien vastausten kokonaiskeskiarvoksi muodostui 3,9. Tamperelaisten omaishoitajien vastausten keskiarvo 3,8 oli vain hieman matalampi. Omaishoitajan vapaita koskevien väittämien kohdalla taas oriveteläiset vastaajat olivat keskimääräisesti tamperelaisia tyytyväisempiä, sillä heidän vastaustensa keskiarvo 4,1 oli yhden desimaalin korkeampi kuin tamperelaisten vastaajien keskiarvo. Omaishoidon asiakasohjaajan kanssa tehtyä yhteistyötä koskevien väittämien kohdalla molempien kaupunkien omaishoitajat olivat

edellisiin väittämiin verrattuna tyytymättömämpiä. Kuitenkin tällä kertaa tamperelaiset olivat oriveteläisiä hieman myönteisempiä väittämien kanssa. Heidän osion väittämien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 3,7, kun taas oriveteläisten vastaajien keskiarvo 3,6 oli hieman matalampi.

Viimeiseksi kyselylomakkeessa pyydettiin antamaan avointa palautetta halutessaan. Vastauksia kertyi 369 kappaletta. Negatiivista palautetta tuli huomattavasti enemmän. Yleisimpiä negatiivisen palautteen tai kritiikin aiheita olivat matala omaishoidon palkkio, omaishoidon asiakasohjaajien vähäinen yhteydenpito ja kiire, heikko tiedotus koskien omaishoitajien etuja kuten omaishoitajan terveystarkastusta tai eri vapaan käytön vaihtoehtoja sekä väliaikaisten omaishoitopaikkojen vähäisyys ja vaihtuvuus. Lisäksi monet omaishoitajat kaipaivat yksilöllisempää palvelua omaishoidon asiakasohjaajilta.

Positiivista palautetta tuli huomattavasti vähemmän. Palautteesta oli kuitenkin mahdollista nostaa esille useasti toistuvia teemoja. Yleisempiä myönteisen palautteen aiheita olivat hoitopalkkio, omaishoidon asiakasohjaajien ystävällisyys ja ammattitaito, yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja omaishoidon tuen palveluiden neuvonta. Tampereen kaupunki sai useassa vastauksessa kiitosta omaishoidon tuen palveluista. Positiivisessa palautteesta oli kuitenkin usein mukana häivähdys kritiikkiä. Monet ottivat positiivisen palautteen jatkeeksi mukaan havaitsemansa epäkohdan tai toivomuksen siitä, ettei omaishoidon resurssit heikkenisi.

Vaikka vuoden 2018 omaishoidon asiakastytyväisyys selvityksen tuloksia ei voinut täysin verrata tämän vuoden selvitykseen, edellisen raportin tulosten yhteenvedossa on nostettu samankaltaisia teemoja esille. Esimerkiksi vuonna 2018 monet omaishoitajat kaipaivat parempaa tiedotusta omaishoitajien etuuksista ja muista omaishoidon tuen palveluista. Tämän vuoden omaishoidon asiakastytyväisyys selvityksen tulosten perusteella ei vaikuta siltä, että informaation kulkua olisi lisätty. Lisäksi vuoden 2018 kyselyn tavoin tänäkin vuonna esille nousi huoli ikääntyvien omaishoitajien jaksamisesta, sillä edelleen monet omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat omaishoitajat kertoivat jaksavansa omaishoitajan työtä huonommin kuin muiden vertailuryhmien nuoremmat vastaajat.

5. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Vuoden 2021 omaishoidon asiakastytyväisysselvityksen tulosten perusteella omaishoitajat ovat enimmäkseen tyytyväisiä omaishoidon tuen palveluihin. Eri osioiden väittämien heikoimmat keskiarvot ja avoimessa palautteessa ilmi tulleet kritiikin kohteet paljastavat kuitenkin omaishoidon tuen palveluissa olevan joidenkin kehittämisen kohteita.

Omaishoitajien korkea ikä vaikutti olevan yksi suurimmista omaishoitajien tyytymättömyyteen liittyvistä taustatekijöistä. Monet ikääntyvät omaishoitajat (erityisesti omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat) jaksavat yhä huonommin omaishoitajan arkea. Heistä useimmat toivoisivat, että myös heidän terveydentilaa arvioitaisiin useammin ja he saisivat omaishoitajan arkeen helpotusta erilaisista omaishoidon tuen palveluista. Omaishoitajille kuuluva terveystarkastus ei ole kaikille omaishoitajille tulosten perusteella itsestäänselvyys. Omaishoitajat kaipaisivat selkeämpää tietotusta heille kuuluvasta terveystarkastuksesta.

Omaishoitajat kaipaisivat lisää tietoa omaishoitajien vapaiden käytöstä. Erityisesti omaa puolisoaan tai avopuolisoaan hoitavat ikääntyvät omaishoitajat ja omaa vanhempansa hoitavat omaishoitajat käyttivät melko vähän omaishoitajille kuuluvia lakisääteisiä vapaita viimeisen vuoden sisällä. Monilla iäkkäämmillä omaishoitajilla ei ole riittävästi tietoa, miten he järjestäisivät omaishoidon vapaapäivät. Lisäksi monet omaishoitajat kaipavat selkeämpää listausta erilaisista vaihtoehdoista, miten omaishoidettavan hoito järjestetään omaishoitajan vapaiden aikana. Monet omaishoitajat jättävät

lakisääteiset omaishoidon vapaat käyttämättä, sillä he kokevat, että viimeisen vuoden sisällä ei ole ollut tarjolla tarpeeksi hyvää tai luotettavaa väliaikaista hoitajaa tai hoitopaikkaa hoidettavalle.

Erityisesti ikääntyvät omaishoitajat kokevat, ettei heitä tiedoteta riittävästi erilaisista palveluista ja omaishoitajille kuuluvista eduista. Tampereen kaupungin sekä omaishoitajien tuki- ja edunvalvonta järjestöjen tulisi lisätä selkeämpää tietotusta iäkkäämmille omaishoitajille, jotka eivät välttämättä käytä internetiä arjessaan. Muutkin omaishoitajat kaipavat kattavampaa ja ajantasaista tietotusta koskien omaishoitajien etuuksia.

Jotta tiedotus tavoittaisi kaikki omaishoitajat, esimerkiksi kotiin postissa lähetettävä omaishoitajan tietopaketti olisi aika ajoin (esimerkiksi kerran vuodessa) hyödyllistä lähettää kaikille omaishoitajille. Tietopaketissa olisi myös hyvä olla linkkejä omaishoidon tuen palveluita esitteleville nettisivuille ja yhteystietohenkilöiden puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet, joista voisi kysellä lisätietoa tarvittaessa. Omaishoitajan tietopaketissa tulisi käsitellä ainakin omaishoitajan lakisääteisiin vapaapäiviin ja omaishoitajan terveystarkastukseen liittyvää tietoa perusteellisesti sekä esitellä erilaisia omaishoitajan jaksamista tukevia palveluja ja omaishoitajille suunnattuja toimintamuotoja. Esimerkiksi monet omaishoitajat eivät ole tietoisia omaishoitajien vertaistoiminnasta.

Toiset ikääntyvää hoidettavaa kuten omaa puolisoaan tai omaa vanhempansa hoitavat omaishoitajat kokevat,

ettei hoidettavan kuntoa arvioida riittävän usein. Omaishoidettavan lääkärin tarkastuksia on monien vastaajien mielestä liian harvoin. Omaishoitajat myös toivoisivat, että omaishoidon asiakasohjaajat seuraisivat hoidettavan tilannetta tiiviimmin. Omaishoidon asiakasohjaajilta toivottiin säännöllisempää yhteydenpitoa ja kotikäyntejä useammin, jotta he pysyisivät asiakkaitensa elämäntilanteista ja terveydentilasta ajan tasalla.

Omaishoidon asiakasohjaajien yhteistyö koettiin omaishoidon asiakastytyväisysselvityksen tulosten perusteella joiltakin osin heikoksi. Monet omaishoitajat kokevat, ettei omaishoidon asiakasohjaajilla ole aikaa perehtyä riittävästi heidän tilanteeseensa, eikä heidän hyvinvoinnistaan välitetä aidosti. Omaishoitajat kaipaivat omaishoidon asiakasohjaajilta yksilöllisempää palvelua ja enemmän neuvoja. Monet omaishoitajat kokevat, ettei asiakasohjaajia tavoita riittävän helposti.

Lisäksi monet omaishoitajista kokevat, että omaishoidon asiakasohjaajat vaihtuvat liian tiuhaan. Tulosten perusteella on mahdollista todeta, että useat omaishoidon asiakasohjaajat ovat kiireisiä, sillä heillä ei ole riittävästi aikaa syventyä asiakkaitensa tilanteisiin. Myös omaishoidon asiakasohjaajien tiedotukseen tulisi panostaa enemmän, sillä esimerkiksi vaihtuneista asiakasohjaajista ei ole aina tiedotettu omaishoitajille mitään. Omaishoidon asiakasohjaajien toiminnan pitäisi lisätä luottamusta ja turvallisuuden tunnetta omaishoitotyötä ja omaishoidon tuen palveluita kohtaan, eikä aiheutaa omaishoitajille epävarmuuden tunteita ja epäselviä tilanteita.

Monet omaishoitajat kokevat, ettei heidän työtään arvosteta, sillä omaishoidon hoitopalkkio on riittämätön. Monet omaishoitajat toivovat, että omaishoitajan palkkio nousisi tai olisi täysin verovaapa tuloa. On selvää, että monien omaishoitajien asiakastytyväisyyttä vähentää rankasta työstä saatu heikko hoitopalkkio. Reilun vuoden ajan jyllännyt koronapandemia on varmasti vaikuttanut myös omaishoitajien tyytyväisyyteen, sillä erilaiset viriketoiminnat ovat olleet jo pitkään tauolla ja ihmiskontaktit ovat olleet vähäisempiä. Lisäksi koronan vuoksi hyvin monet omaishoitajat ovat jättäneet lakisääteisiä vapaapäiviään käyttämättä, minkä seurauksena omaishoitajien lepo ja oma-aika on jäänyt vähemmälle.

Monet omaishoitajat ovat selkeästi uupuneita ja kaipaivat lisää sekä psyykkistä että taloudellista tukea. Omaishoitajien psyykkistä ja fyysistä jaksamista tulisi jatkossa tarkastella ja ennen kaikkea tukea enemmän. Erityisesti nyt, kun yhä useammat omaishoitajat ja omaishoidettavat alkavat olla entistä iäkkäämpiä, omaishoidon tuen asiakasohjaajien ja lääkäreiden olisi syytä arvioida säännöllisemmin, onko omaishoidettavan ja/tai omaishoitajan terveydentila riittävä omaishoitosuhteen jatkumiselle vai onko syytä pohtia muita vaihtoehtoja omaishoidettavan hoidon järjestämiseksi.

LÄHTEET

- Aaltonen, E., Jokinen, S., Raassina, A-M. & Salanko-Vuorela, M. 2014. Kansallinen omaishoidon kehittämissuunnitelma: Työryhmän loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70270/URN_ISBN_978-952-00-3483-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Luettu 20.7.2021)
- Hakomäki, Milla. 2018. Omaishoidon asiakastytyväisyyskysely 2018. Tampere: Tampereen kaupunki. https://www.tampere.fi/tiedostot/o/xG2xE5EAl/omaishoidon_asiakastytyvaisyyselvitys_2018.pdf (Luettu 19.8.2021)
- Laki omaishoidon tuesta 2005/937. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937> (Luettu 20.7.2021)
- Tampereen Kaupunki. 2021a. Omaishoidon tuki. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/omaishoidon-tuki.html> (Luettu 20.7.2021)
- Tampereen Kaupunki. 2021b. Lisätietoa tuesta. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/omaishoidon-tuki/lisatietoa.html> (Luettu 20.7.2021)
- Tampereen Kaupunki. 2021c. Aikuisten tuen palkkioluokat. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/omaishoidon-tuki/aikuisten-palkkioluokat.html> (Luettu 20.7.2021)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Omaishoito ja perhehoito. <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut/omaishoito-ja-perhehoito> (Luettu 21.7.2021)

LIITE 1.



TAMPERE
Sosiaali- ja terveystalvetut
Asiakasohjausyksikkö

17.5.2021

Hyvä omaishoitaja!

Tampereen kaupunki selvittää tutkimuksella omaishoitajien tyytyväisyyttä omaishoitoon liittyvissä asioissa. Tutkimuksen suorittaa Tampereen kaupungin ikäihmisten palveluryhmä. Tutkimuksen tulosten avulla voimme kehittää omaishoidon palveluja tulevaisuudessa. Pyydämme teitä vastaamaan ohessa lähetettyyn kyselyyn.

Tutkimukseen vastaamiseen menee aikaa noin 10-15 minuuttia. Suurin osa kysymyksistä on monivalintakysymyksiä, joten niihin on suhteellisen helppo vastata. Kaikki vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Teidän ei tarvitse laittaa kyselylomakkeeseen henkilötietojanne. Vastaustenne avulla voimme kehittää omaishoidon palveluja asiakaslähtöisempään suuntaan.

Vastatathan ystävällisesti mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 13.6.2021. Ensisijaisesti toivomme vastaamista sähköisesti joko tietokoneella tai puhelimella osoitteessa: <https://zef.fi/s/gluwkdzmz/>

Vastaaminen onnistuu myös oheisella kyselylomakkeella, jonka palauttamista varten mukana on vastauskuori, jossa on postimaksu maksettuna ja vastausosoite valmiina. Teidän tarvitsee vain täyttää kysely ja palauttaa se vastauskuoressa. Huomioitathan, että vastauskuori on tarkoitettu vain tämän kyselylomakkeen palauttamiseen. Sitä ei saa käyttää muiden kaupungille osoitettujen hakemusten tai asiakirjojen palauttamiseen, koska tällöin ne kohdentuvat väärään osoitteeseen.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne !

Yhteistyöterveisin

selvityksen laatijat

Ruska Sinkkonen
puhelin 044 4235764
ruska.sinkkonen@tampere.fi

Karoliina Laitinen
puhelin 044 4235575
karoliina.laitinen@tampere.fi

LIITE 2.

Omaishoidon asiakastyytyväisyyskysely

Kyselyyn voi vastata myös kännykstä tai tietokoneelta linkistä: <https://zef.fi/s/gluwkdms/>

TAUSTAKYSYMYKSET

1. Vastajaan sukupuoli nainen mies en halua vastata tai muu
2. Omaishoitajan ikä 18 - 64 65 - 84 85 -
3. Omaishoidettavan ikä 0 - 17 18 - 64 65 - 84 85 -
4. Hoidettava on vastaajan: puoliso/avopuoliso lapsi vanhempi muu sukulainen
joku muu mikä? _____
5. Asutko samassa taloudessa omaishoidettavan kanssa? kyllä en
6. Kauanko olet ollut omaishoitajana? alle 1 v 1 - 3 v 4 - 6 v 7 - 10 v yli 10 v
7. Omaishoidettavan kotikunta Tampere Orivesi

OMAISHOITO

Valitse ympäröimällä seuraavista väittämistä tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

(1 = Täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä,

4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

	eri mieltä		samaa mieltä		
1. Terveystilani on riittävä omaishoitajana toimimiseen	1	2	3	4	5
2. Koen jaksavani hyvin omaishoitajana	1	2	3	4	5
3. Omaishoitajan terveystarkastus tukee jaksamistani	1	2	3	4	5
4. Kotiympäristö ja sen apuvälineet tukevat kotona asumistamme	1	2	3	4	5
5. Omaishoidettavani terveydentilaa arvioidaan säännöllisesti	1	2	3	4	5
6. Saan läheisverkostolta tukea omaishoitajana toimimiseen	1	2	3	4	5
7. Olen tietoinen järjestöjen vertaistoiminnasta omaishoitajille	1	2	3	4	5

OMAISHOITAJAN VAPAAT

1. Oletteko käyttäneet viimeisen vuoden aikana omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä?

Kyllä En

Jos ette ole käyttäneet vapaita, miksi ette? _____

Jos ette ole käyttänyt vapaita, voitte siirtyä kohtaan yhteistyö omaishoidon asiakasohjaajien kanssa.

2. Arvioi viimeisen vuoden kuluessa käyttämiesi lakisääteisten vapaapäivien määrä:

1 - 10 11 - 20 21 - 30 31 - 36

3. Mitä vapaan käyttötapoja olette käyttäneet? (voi valita useita)

Palvelusetelillä hoitaja kotiin palvelusetelillä päiväkeskuspäivä sijaishoitaja

lyhytaikaisjakso asumispalveluissa perhehoito leiritoiminta

Kysely jatkuu kääntöpuolella

Arvioi seuraavien vapaita koskevien väitteiden paikkansa pitävyyttä teidän kohdallanne.

(1 = Täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täyskuvin samaa mieltä)

	eri mieltä		samaa mieltä		
1. Olemme löytäneet meille sopivan tavan vapaiden järjestelyihin	1	2	3	4	5
2. Olemme saaneet hyvin tietoa eri vapaan käytön vaihtoehdoista	1	2	3	4	5
3. Vapaiden ajankohdat ovat järjestyneet joustavasti	1	2	3	4	5
4. Vapaiden järjestämisen tapoja voi joustavasti vaihdella	1	2	3	4	5
5. Vapaat tukevat jaksamistani omaishoitajana	1	2	3	4	5
6. Voin jättää omaishoidettavani hoitoon luottavaisin mielin	1	2	3	4	5

YHTEISTYÖ OMAISHOIDON ASIAKASOHJAAJIEN KANSSA

Arvioi seuraavien väitteiden paikkansa pitävyyttä omalla kohdallasi.

(1 = Täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

	eri mieltä		samaa mieltä		
1. Saan omaishoidon tuen asiakasohjaajaan yhteyden tarvittaessa	1	2	3	4	5
2. Olen saanut riittävästi ohjausta ja neuvontaa	1	2	3	4	5
3. Kotikäynnillä asiat käytiin läpi kattavasti	1	2	3	4	5
4. Hyvinvoinnistamme ollaan kiinnostuneita	1	2	3	4	5
5. Omaishoitoa tukevia muita palveluita on pohdittu kanssamme	1	2	3	4	5
6. Olen tyytyväinen yhteistyöhön asiakasohjaajan kanssa	1	2	3	4	5

Kuinka todennäköisesti suosittelisit omaishoidon tuen palveluita tuttavillesi tai läheisellesi?

(0 = en suosittelisi, 10 = suosittelisin mielelläni) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

31. MITÄ MUUTA HALUAT SANOA OMAISHOIDON TUESTA?

Mikä palveluissa on hyvää, mikä huonoa? Kehittämisehdotuksia

Kiitos vastaamisesta