

Tampella

Ikäihmisten palvelujen asiakastyytyväisyyskyselyt

2021

Karoliina Laitinen

Ruska Sinkkonen

Jukka Mäkinen

Sisältö

- Kotihoito
- Omaishoito
- Tehostettu palveluasuminen
- Kotitori



Kotihoito

- **Vastausprosentti 44 (n=572)**
- **Suurin osa vastaajista**
 - Käyttää aktiivisesti kotihoiton palveluita (67 %)
 - Naisia (67 %)
- **20 % vastaajista haluaisi asua palvelukodissa**
- **8,5 % vastaajista ei kokenut asumistaan ja elämistään turvalliseksi**
- **30 % vastaajista koki yksinäisyyttä**



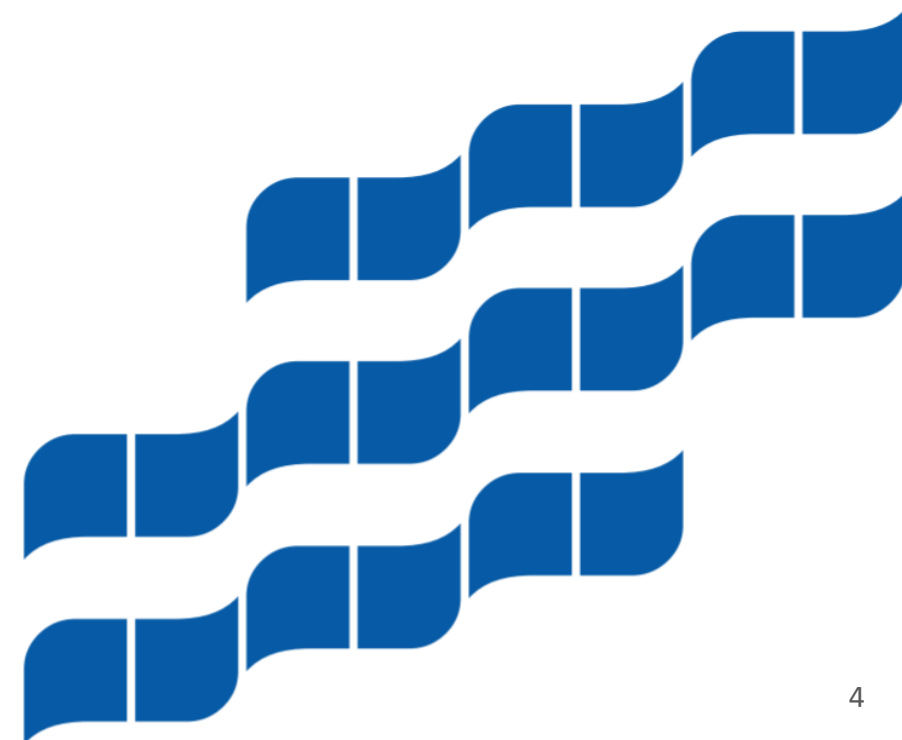
Kuva: Visit Tampere / Laura Vanzo

- Ostopalveluissa oli yleisesti heikompia tulosten keskiarvoja kuin kaupungin omassa palvelutuotannossa

Tulosten keskiarvot kysymysryhmittäin :

	<u>KAIKKI</u>	<u>Oma tuotanto</u>	<u>Ostopalvelut</u>
Palveluihin vaikuttaminen	3,7	3,7	3,5
Palvelun laatu	4,1	4,1	3,9
Hoidon laatu	4,1	4,2	4,0
Käytäntöjen laatu	3,7	3,8	3,6

- Parhaat vastausten keskiarvot näistä kysymyksistä :
 - Hyvä ja asiallinen kohtelu
 - Hoitajat kuuntelevat asiakasta hyvin
 - Hoitajien ammattitaito, yhteistyökyky, lämmin ja inhimillinen suhtautuminen
- Huonoimmat vastausten keskiarvot näistä kysymyksistä :
 - Asiakkaan luona käy pääsääntöisesti samat hoitajat
 - Yhteydenpito omaisiin
 - Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa palvelun suunnitteluun



Kotihoidon palvelun kokonaisarvosana :

	<u>KAIKKI</u>	<u>Kaakko</u>	<u>Keskusta</u>	<u>Koillinen</u>	<u>Etelä</u>	<u>Länsi</u>	<u>Orivesi</u>	<u>Kotitori</u>
2021	4,1	4,2	4,1	4,0	4,2	4,2	4,2	3,7
2020	4,2	4,2	4,3	3,9	4,2	4,1	4,3	4,3

Kotihoidon NPS-arvo :

	<u>KAIKKI</u>	<u>Oma tuotanto</u>	<u>Ostopalvelut</u>
2021	34	38	15
2020	37	37	40

Vapaa palaute

- **Positiivista:**

- **Hoitajien ystävällisyys ja ammattitaito**
- **Käyntien säännöllisyys**
- **Turvallisuuden tunne**

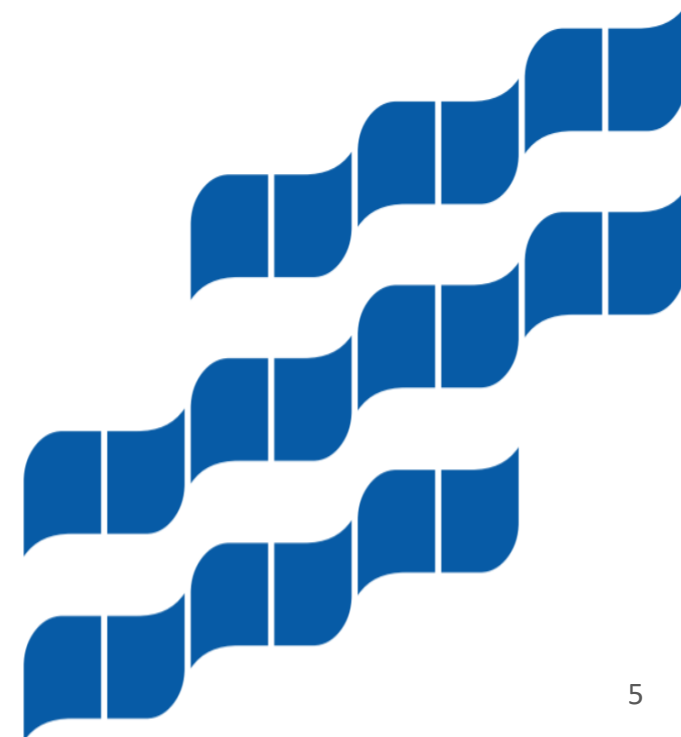
- **Negatiivista:**

- **Hoitajien vaihtuvuus ja kiire**
- **Sijaisten ammattitaito**
- **Lääkärin saatavuus**



Yleiset johtopäätökset :

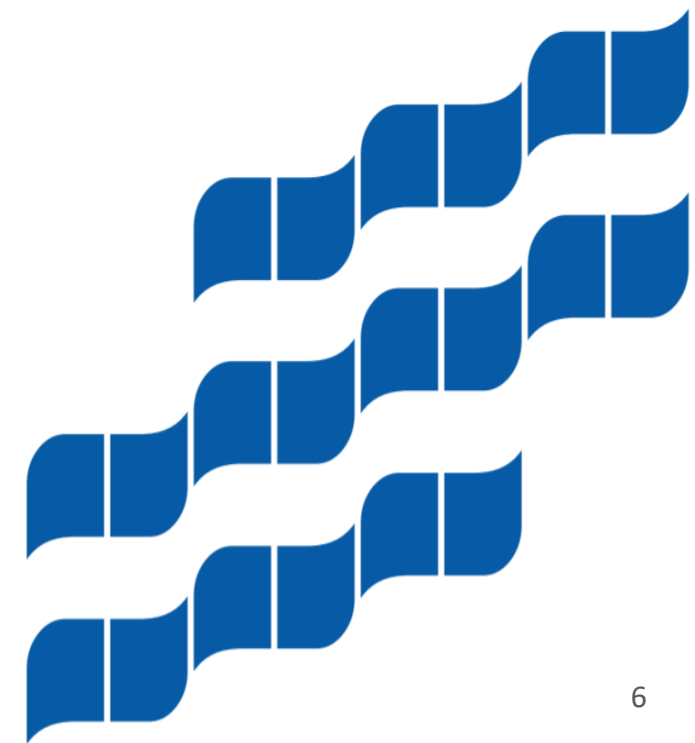
- **Asiakkaan hyvinvoinnin jatkuva seuranta ensiarvoisen tärkeää**
- **Tiedonsaanti ja omiin asioihin vaikuttaminen tärkeitä oman identiteetin kannalta**
- **Luottamus ja yleinen tyytyväisyys palvelun ja hoidon laatuun parantavat asiakaskokemusta**



Miten kyselyssä esiinnousseisiin haasteisiin ja ongelmiin vastataan ?

Elokuussa 2021 päättyneessä Vetovoimainen kotihoito-hankkeessa on yhdessä henkilöstön kanssa kehitetty kotihoidon laatua, asiakaskokemusta ja työntekijäkokemusta.

- Hankkeen myötä työnjärjestely siirrettiin alueille ja luotiin vastuuhoidtajamalli ja hoitajatiimit, jotka selkeyttävät kunkin työntekijän työrooleja ja vastuita.
- Kotihoitoon luotiin uudenlainen kotihoidon työntekijän käsikirja kokoamalla yksiin kansiin kotihoidon tavoitteet, toiminnan eri roolit ja vastuut, kirjaamiskäytännöt ja yhteiset pelisäännöt.
- Moniammatilliset geriatriset arvioinnit ja kuntouttavat arviointijaksot auttavat löytämään asiakkaalle hänen tarpeisiin sopivan palvelupaketin
- Kotihoidon ja asiakasohjauksen yhteistyötä on tiivistetty aloittamalla alueelliset yhteistyöpalaverit, jotka edistävät yhteisiä toimintaperiaatteita keväällä tehdyn henkilöstökyselyn pohjalta.



Omaishoito

- Kysely lähetettiin ensimmäisen kerran myös alle 18-vuotiaiden omaishoitajille. Yhteensä 1 602 lomaketta. Vastausprosentti 43,2 (n=692)
- Omaishoitajista naisia 70 %
- Omaishoidettavista 57 % 65-84-vuotiaita ja 19 % yli 85-vuotiaita
- Suurin vastaajaryhmä :
 - Puolisooan tai avopuolisooan hoitavat (70%)



Kuva: Visit Tampere / Laura Vanzo

- **OMAISHOITO**

- Ikääntyvät puolisoaan hoitavat omaishoitajat jaksavat omaishoitajan työtä heikoiten
- 43 % kyselyyn vastanneista omaishoitajista ei saa läheisverkostolta riittävästi tukea omaishoitajana toimimiseen
- Monet kyselyyn vastanneet omaishoitajat eivät olleet tietoisia omaishoitajan terveystarkastuksesta

- **OMAISHOITAJIEN VAPAAT**

- Koronapandemia oli suurin syy jättää omaishoitajan lakisääteiset vapaapäivät käyttämättä (52,9 % vastaajista ei ollut vapaita käyttänyt). Vapaiden käyttöprosentti on kuitenkin omaishoidon tuessa säilynyt korona-ajan samansuuntaisena (vuonna 2020 pitämättömiä vapaita oli yhteensä 57,9 % vapaa-oikeudesta ja vuonna 2019 määrä oli 58,5 %)
- Useat kyselyyn vastanneet omaishoitajat eivät olleet tietoisia erilaisista vapaiden käytön järjestelyistä tai heille oli epäselvää miten vapaiden saaminen käytännössä onnistuu

- **ASIAKASOHJAUS**

- Omaishoidon asiakasohjaajat koettiin liian kiireisiä
- 50,7 % kyselyyn vastanneista omaishoitajista koki, ettei heidän hyvinvoinnistaan oltu aidosti kiinnostuneita
- Positiivista palautetta vastaajilta tuli asiakasohjaajien ystävällisyydestä, ammattitaidosta ja omaishoidettavien yksilöllisten tarpeiden huomioimisesta

- **Omaishoidon tuen palveluiden NPS-arvo 35**
- **Kehittämisehdotuksia:**
 - Ikääntyvien omaishoitajien jaksamisen tukeminen ja terveydentilan säännöllinen seuraaminen
 - Tiedotuksen lisääminen koskien omaishoitajille kuuluvia etuuksia (esim. terveystarkastus, omaishoitajien vapaat ja vertaistukitoiminta)
 - Omaishoidettavan terveydentilan säännöllinen seuraaminen
 - Asiakasohjaajien yksilöllisempi asiakaspalvelu
 - Omaishoitopalkkion suuruus

Miten kyselyssä esiin nousseisiin haasteisiin ja kehittämisehdotuksiin vastataan ?

- Perusongelmana suuret asiakasmäärät (n. 250 asiakasta /asiakasohjaaja), jolloin säännöllisiä käyntejä tai yhteydenottoja jo asiakkuudessa oleville ei ole ehditty tehdä, jollei asiakas ole sitä pyytänyt tai tarve noussut esille muuta kautta
- Vuoden 2022 alusta aloittava uusi omais- ja perhehoidon sekä henkilökohtaisen avun keskus huolehtii jatkossa keskitetysti neuvonnasta, ohjauksesta ja tiedotuksesta, jolloin asiakasohjaajille vapautuu aikaa asiakaskäynteihin. Asiakkaat voivat olla keskuksen yhteydessä jo ennen kuin omaishoitajuutta edes on
- Pirkanmaan yhteisten uusien palkkioluokkien käyttöönoton myötä tehdään kaikille asiakkaille uusi palvelutarpeen arviointi. Siinä yhteydessä kaikkien perheiden luokse on tulossa käynti, jossa samalla puhutaan myös omaishoitajan jaksamisesta, vapaista ja terveystarkastuksista
- Terveystarkastuksiin on lähetetty kutsu n. 2 vuotta omaishoitajina toimineille sekä tarvittaessa, jos omaishoitajan jaksamisesta on noussut epäily tai huoli. Jatkossa omaishoidon keskus koordinoi terveystarkastukset ja suunnitelmana on hyödyntää lisänä myös Omaolon sähköisiä terveystarkastuksia
- Omaishoitajien tiedotusta on tehty mm. vuosittaisin joulukirjein ja tarpeiden mukaan sekä soitettu omaishoitajille, jotka eivät ole vapaita lainkaan käyttäneet. Uusille omaishoitajille on pidetty tietopäivä, jossa on käyty läpi kaikki omaishoitoon liittyvät asiat.
- Korona-aikana hyväksi koettuja uusien omaishoitajien tietopäiviä ei ole voitu järjestää. Niiden sijasta on lähetetty tietopaketti kotiin. Tietopäivät tarkoitus jatkossa palauttaa omaishoidon keskuksen järjestäminä.
- Nettisivujen sisältöä ollaan uudistamassa informatiivisemmiksi ja suunnitelmissa on lähettää tiedotteita useammin

Tehostettu palveluasuminen

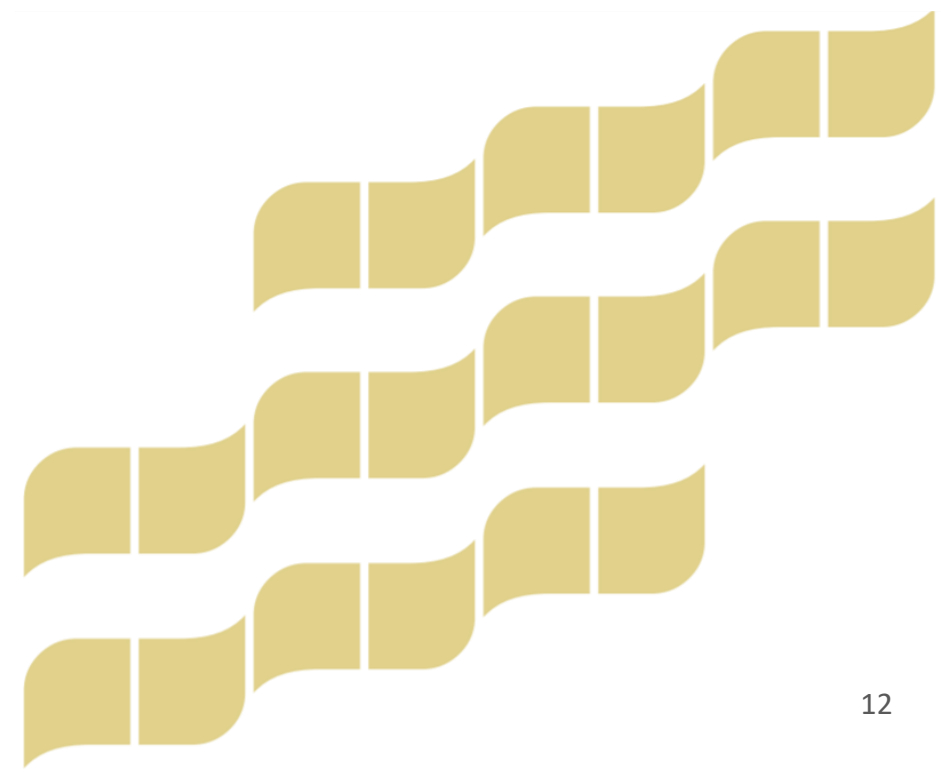
- 11 kaupungin oman tuotannon yksikköä (n=116, vastaajamäärä 3-19/yksikkö)
- 17 ostopalveluyksikköä (n=232, vastaajamäärä 5-21/yksikkö)
- Suurin osa haastatelluista muistisairaita
- Yksikkökohtaiset erot suuria
- Oman tuotannon yksiköissä parempia tulosten keskiarvoja kuin ostopalveluissa



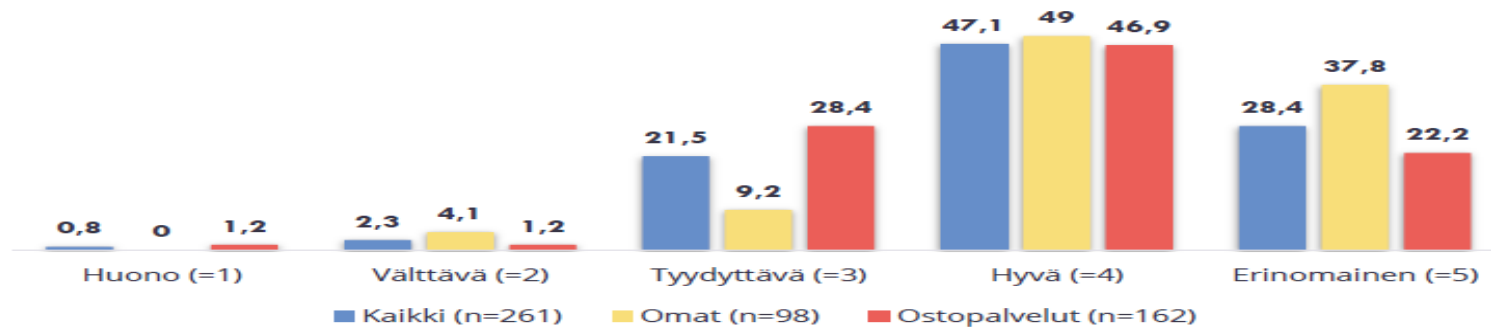
Kuva: Visit Tampere / Laura Vanzo

- **Plussaa**
 - Hoivakodeissa on turvallista elää ja asua
 - Työntekijät ovat ystävällisiä, auttavaisia ja luotettavia
 - Läheisiin pidetään yhteyttä

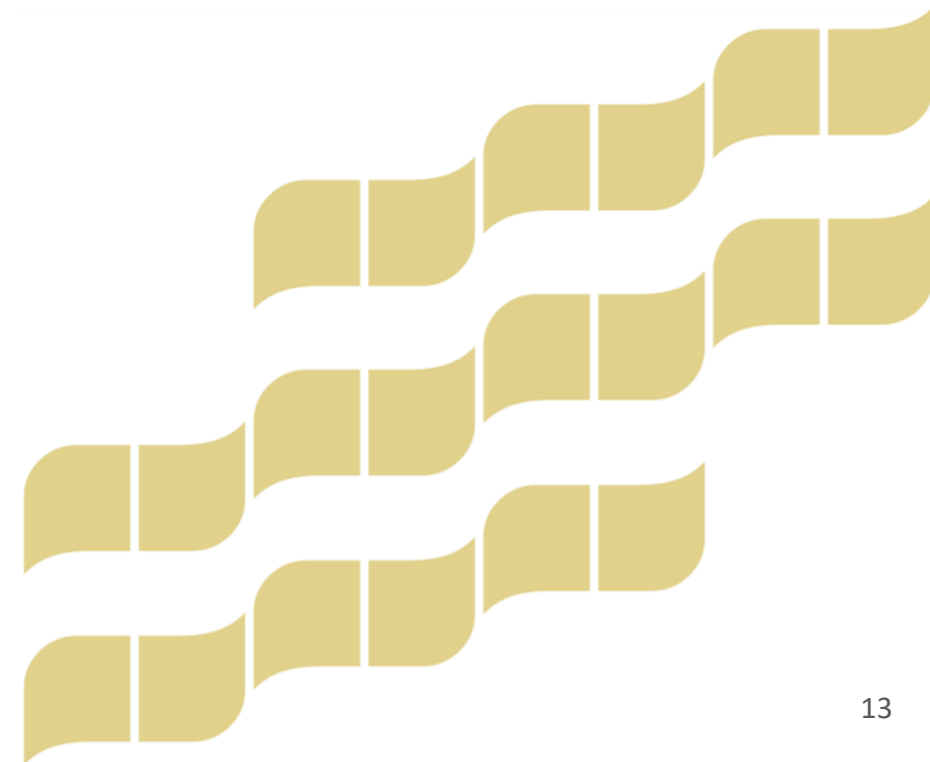
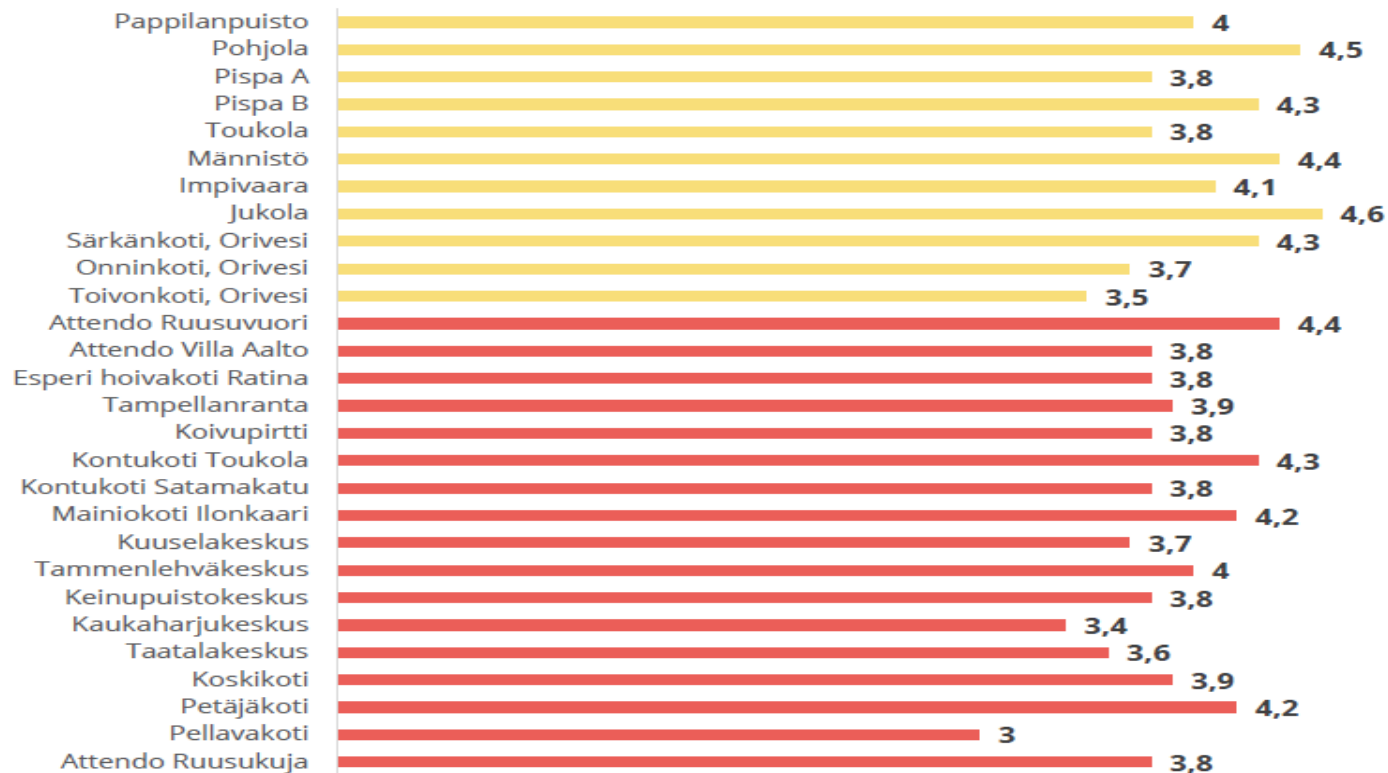
- **Miinusta**
 - Lääkärintarkastuksia liian harvoin
 - Työntekijät kiireisiä
 - Yksinäisyys ja juttukavereiden puute
 - Viriketoiminnan väheneminen
 - Osalla vastaajista apea mieliala ja ahdistuneisuutta



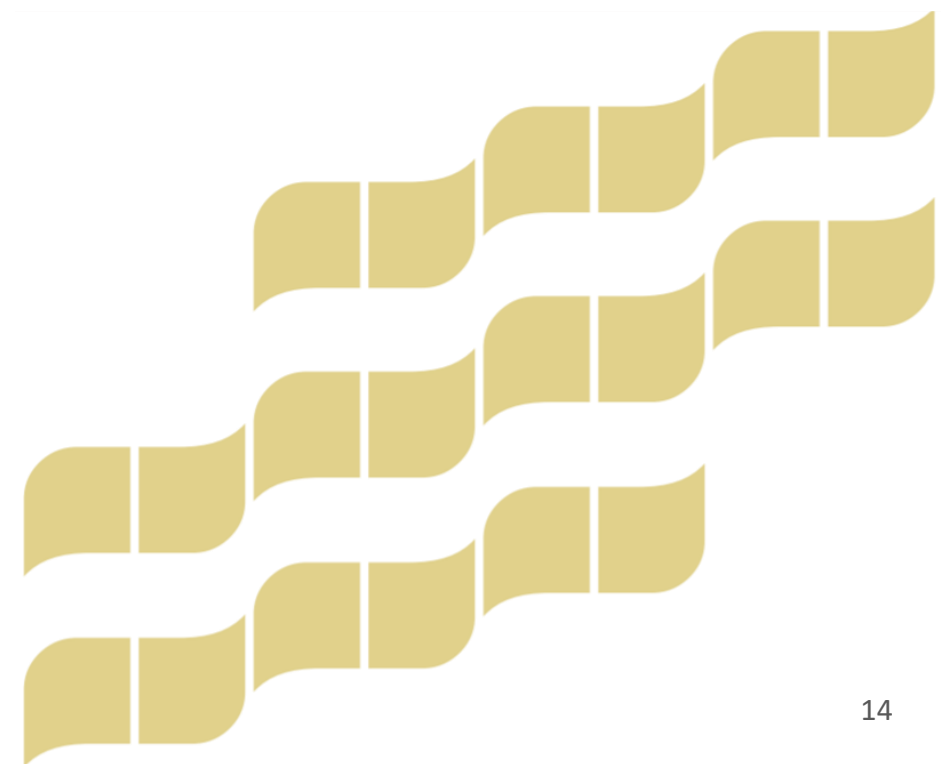
ARVIO HOIDOSTA PALVELUKODISSA, KAIKKI, OMAT JA OSTOPALVELUYKSIKÖT (%)



ARVIO HOIDOSTA PALVELUKODISSA YKSIKÖITTÄIN (1-5)

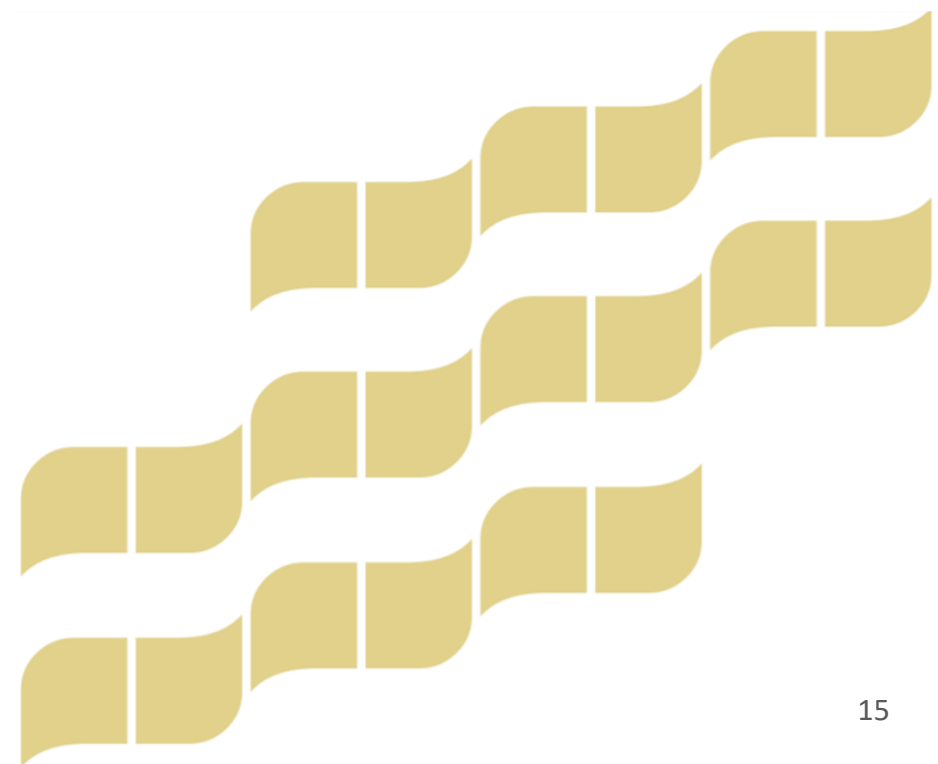


- **Tehostetun palveluasumisen kokonaisarvosana 4,0 (v. 2020 3,9)**
 - Kaupungin oman tuotannon yksiköt 4,2 (v. 2020 3,8)
 - Ostopalveluyksiköt 3,9 (v. 2020 3,9)
- **Tehostetun palveluasumisen NPS-arvo 58 (v. 2020 NPS = 31)**
 - Kaupungin oman tuotannon yksiköt 63 (v. 2020 NPS = 38)
 - Ostopalveluyksiköt 56 (v. 2020 NPS = 28)
 - Tänä vuonna vastaajilla oli vaikeuksia ymmärtää suosittelu – kysymys suurella vastausasteikolla (0-10) ➡ vastausmäärä pieni ja tulos ei ole täysin verrattavissa edellisen vuoden NPS-arvoon
- **Kehittämisehdotuksia:**
 - Työvoiman lisääminen
 - Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen
 - Viriketoiminnan ja yhteisöllisyyden lisääminen
 - Mielenterveyspalveluihin panostaminen



Miten kyselyssä esiinnousseisiin haasteisiin ja kehittämisehdotuksiin vastataan ?

- Lakisääteinen henkilöstömitoituksen kasvu 1.1.2022 (0,6)
- Kinestetiikan/voimavaralähtöisen toimintamallin juurruttaminen edistämään asukkaiden hyvinvointia
- Hyvinvoiva Hoiva-hanketta laajennetaan. Hankkeessa pyritään Lean/palvelumuotoilun avulla luomaan arvovirtakuvaukset, joilla kartoitetaan ja lisätään asukkaalle arvoa tuottavaa välitöntä työaikaa ja minimoimaan hukka-aikaa.
- Asumispalveluiden kehittämisprojektin (2-12/2021) tuomat sisällölliset muutokset ja hallittu henkilöstömäärän kasvattaminen asukkaiden hoidon ja hoivan tarpeet huomioiden.
- Koronaan liittyvien rajoitustoimien keventyminen, joka mahdollistaa elämään sisältöä tuovien toiminallisuuksien lisääminen aiemmalle tasolle.



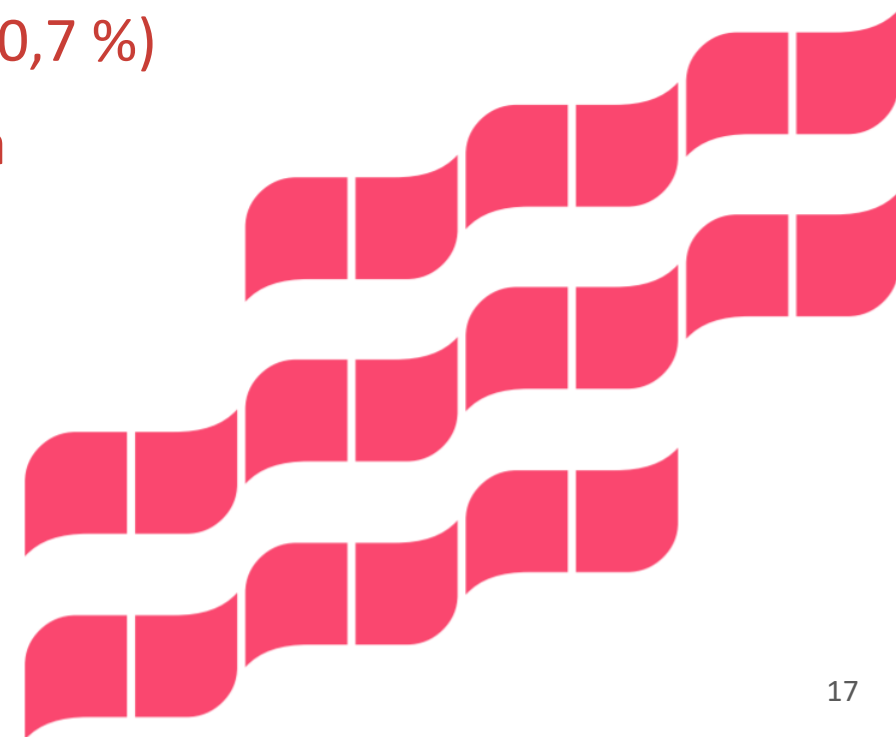
Kotitorin asiakastyytyväisyys

- Vastaajien määrä 53
- Suurin osa vastaajista naisia
- 41 % alle 65-vuotiaita
- Naimisissa olevien osuus kasvanut selvästi (56,4 %)



Kuva: Visit Tampere / Laura Vanzo

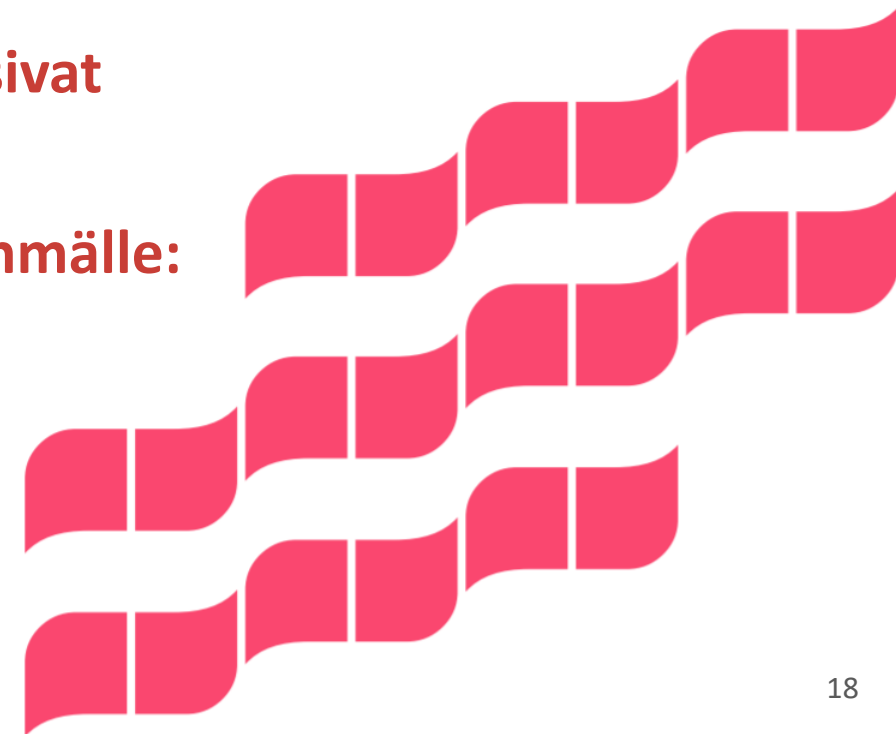
- Kysymyslomakkeen vastausten keskiarvot välillä 4,7 - 4,9
- Kokonaiskeskiarvo 4,7 (v. 2020 4,5)
- NPS-arvo 95 (v. 2020 NPS = 71)
- 58,1 % hoiti jonkun muun asiaa ja 37,2 % omaa asiaa
 - Näiden kahden ryhmän prosenttiosuudet muuttuivat vuodessa radikaalisti (v. 2020 muun asiaa 24,4 % ja omaa asiaa 70,7 %)
- 17,1 % vastaajista kuuli Kotitorin palveluista mainoksesta
 - Vuonna 2020 vastaava osuus oli vain 2,2 % vastaajista



- **Avoin palaute:**
 - + Ystävällisyys
 - + Konseptin toimivuus
 - Näkyvyys (kts. sidosryhmät)



- **Asiakkaat erittäin tyytyväisiä palveluun ja suosittelisivat Kotitorin palveluita mielellään**
- **Kohdennetumpi markkinointi kahdelle eri asiakasryhmälle:**
 - Muiden asiaa hoitavat, nuoremmat asiakkaat
 - Oma asiaa hoitavat, iäkkäämmät asiakkaat



KIITOS!

- Ruska Sinkkonen
- Karoliina Laitinen
- Jukka Mäkinen



Kuva: Visit Tampere / Laura Vanzo