



TAMPERE

TAMPERE.
FINLAND

Kotihoidon asiakastyytyväisyys selvitys 2021

Tampereen kaupunki

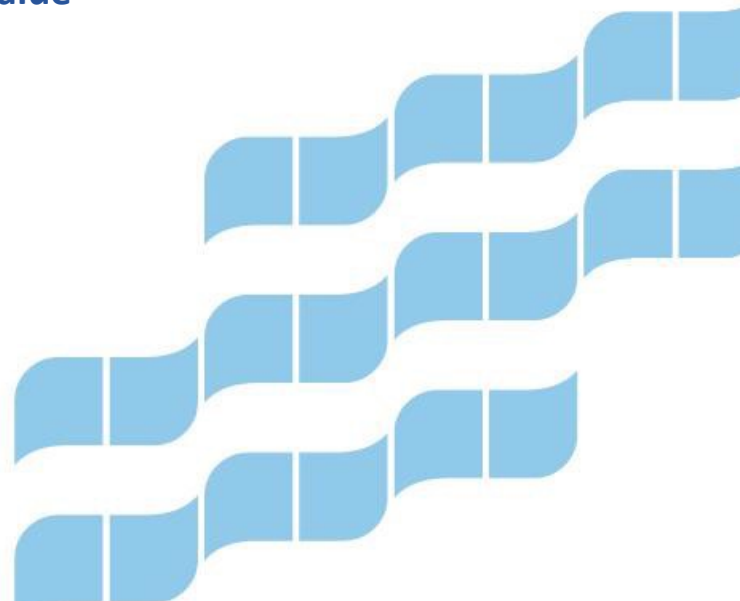
Sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelualue

Ikäihmisten palvelualue

Avo- ja asumispalvelut

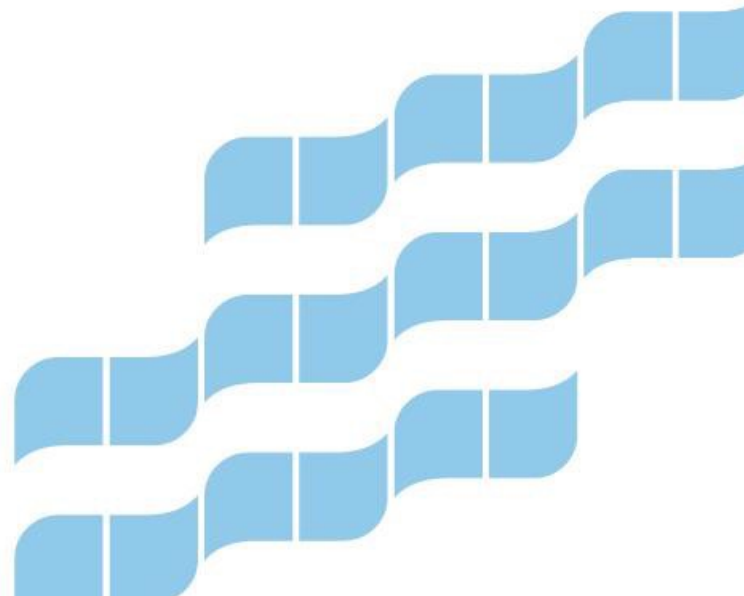
Ruska Sinkkonen

31.8.2021



SISÄLLYS

1. JOHDANTO JA TOTEUTUS	1
2. TULOKSET	1
2.1. TAUSTATIEDOT	2
2.1.1. Yksinäisyydestä	4
2.2. VÄITTÄMÄT.....	4
2.2.1. Omat ja ostopalvelut.....	5
2.2.2 Palvelupiirit.....	9
2.3. TUKIPALVELUT	13
2.4. KOTIHOIDON KOKONAISARVIOINTI.....	20
2.4.1. Avoin palaute kokonaisarviosta.....	21
2.5 SUOSITTELUHALUKKUUS.....	21
2.6 AVOIN PALAUTE.....	23
3. YHTEENVETO	23
4. KOTIHOIDON KEHITTÄMINEN	25
Liite 1: Kotihoidon asiakastyytyväisyyskysely 2021	27



1. JOHDANTO JA TOTEUTUS

Tämä raportti esittelee Tampereen kotihoidon asiakastytyväisyyskyselyn tulokset vuodelta 2021. Raportti toimii kehittämisen ja päätöksenteon tukena työntekijöillä sekä johdolla. Selvityksen ovat laatineet korkeakouluharjoittelijat Ruska Sinkkonen ja Karoliina Laitinen (KK).

Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen painopisteenä on perinteiseen tapaan ennaltaehkäisevät palvelut ja kotona asumisen tukeminen. Ikäihmisten palveluita pyritään kehittämään niin, että ne mahdollistavat iäkkäille kotona asumisen mahdollisimman pitkään.

Kuvaaja 1 kertoo vastausprosenttien trendin vuodesta 2011 alkaen. Trendi on yleisesti ollut laskeva ja vastausprosentti onkin usein jäänyt alle viidenkymmenen. Tämän vuoden kysely toteutettiin perinteisesti kotihoidon asiakkaille postitse lähetetyillä kyselylomakkeilla. Lomakkeita lähetettiin yhteensä 1313 kappaletta.

Kyselylomake sisälsi taustakysymyksiä, 20 kotihoitoon liittyvää väittämää sekä väittämiä tukipalveluista, kokonaisarvioinnin, suosittelukysymyksen sekä mahdollisuuden antaa avointa palautetta. Kyselylomake löytyy tämän selvityksen lopusta liitteestä 1. Selvityksen laatijat syöttivät postitse palautuneiden vastauksen tiedot ZEF-kyselytyökaluun,

TAMPEREEN KOTIHOITO

- ❖ Palvelut on suunnattu sellaisille täysi-ikäisille henkilöille, jotka tarvitsevat apua kotiin esim. alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia.
- ❖ Kotihoidon tavoitteena on auttaa ja tukea asiakasta asiakkaan omien tarpeiden mukaan edistään hänen kotona selviytymistään.
- ❖ Kotihoidon kokonaisuuden muodostavat kotisairaanhoidon ja kotipalvelu. Kotisairaanhoidon keskittyy sairaanhoidolliseen puoleen, kotipalvelu puolestaan tukee asiakasta arkipäiväisissä askareissa.
- ❖ Kotihoidon hoivapalveluja voi tarvittaessa täydentää erilaisilla tukipalveluilla, esimerkiksi aterian- tai siivouspalveluilla.

KAUPUNGIN TAVOITTEET KOTIHOIDON KEHITTÄMISEKSI 2021

- ❖ Lisätään digitaalisten palvelujen ja teknologisten ratkaisujen käyttöä.
- ❖ Kuntoutuksen läpileikkaavuutta lisätään sekä vahvistetaan asiakkaiden kuntoutuksen tarpeen tunnistamista kotihoidossa.
- ❖ Asiakastytyväisyystiedon hyödyntäminen päätöksenteon, palvelujen tuloksellisuuden sekä palvelujen kohdentamisen parantamisessa.

[Lue lisää: Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunnan palvelu- ja vuosi suunnitelma 2021](#)

jonka avulla analysoitiin myös selvityksen tulokset. Vastausten palautumista odotettiin perjantaihin 9.7.2021 saakka, jonka jälkeen kysely suljettiin maanantaina 12.7.2021.

2. TULOKSET

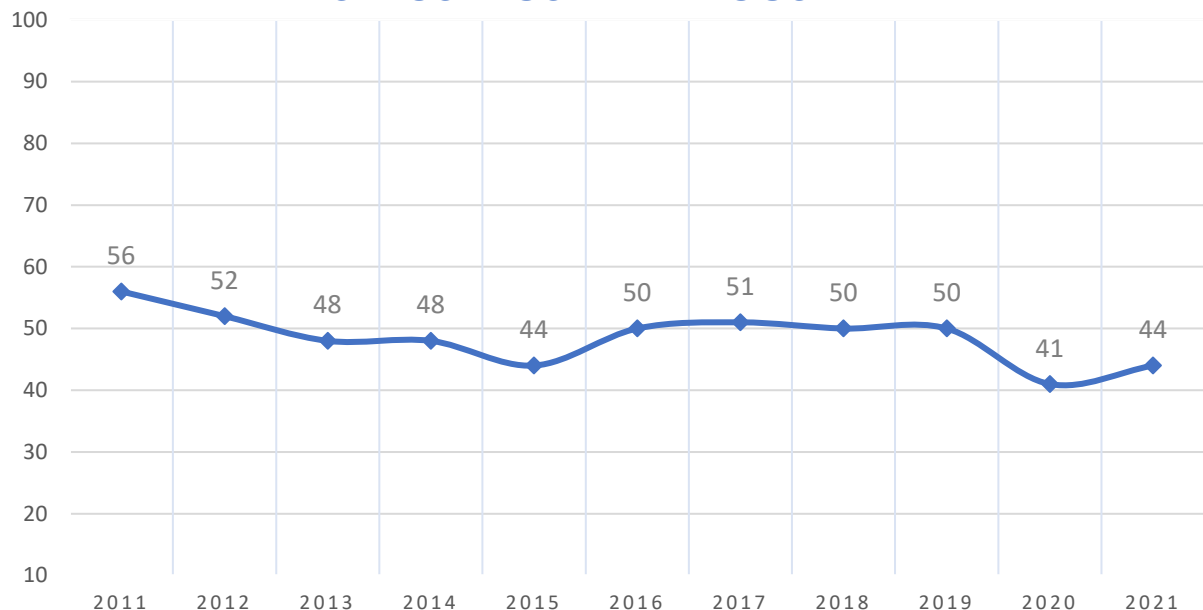
Tämä osio sisältää kotihoidon asiakas-tyytyväisyys selvityksen tulokset. Tulokset on jaettu viiteen alueeseen: taustatiedot, kotihoidon laatu, tukipalveluiden laatu, kokonaisarviointi ja suositte lupalukkuus sekä avoin palaute. Kaikki vastaajat eivät ole vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Kunkin kysymyksen vastaajamäärä kerrotaan tämän vuoksi erikseen.

Kuvaajassa 2 näkyy vastaajien määrä alueille. Tänäkin vuonna keskustan alue

oli suurin vastaajamäärältään. Ostopalveluyksiköt olivat perinteisesti pienimpiä vastaajamäärältään. Niiden osuus kokonaisvastaajamäärästä on yhteensä 17,7 prosenttia. Eli kaupungin omien yksiköiden osuus on tänä vuonna 82,3 prosenttia. Ostopalveluyksiköiden kokonaisosuus vastaajamäärästä nousi vuodesta 2020, jolloin vastaava osuus oli noin 10 prosenttia kokonaisvastaajamäärästä. Ostoyksiköt näkyvät taulukoissa punaisella ja omat yksiköt sinisellä.

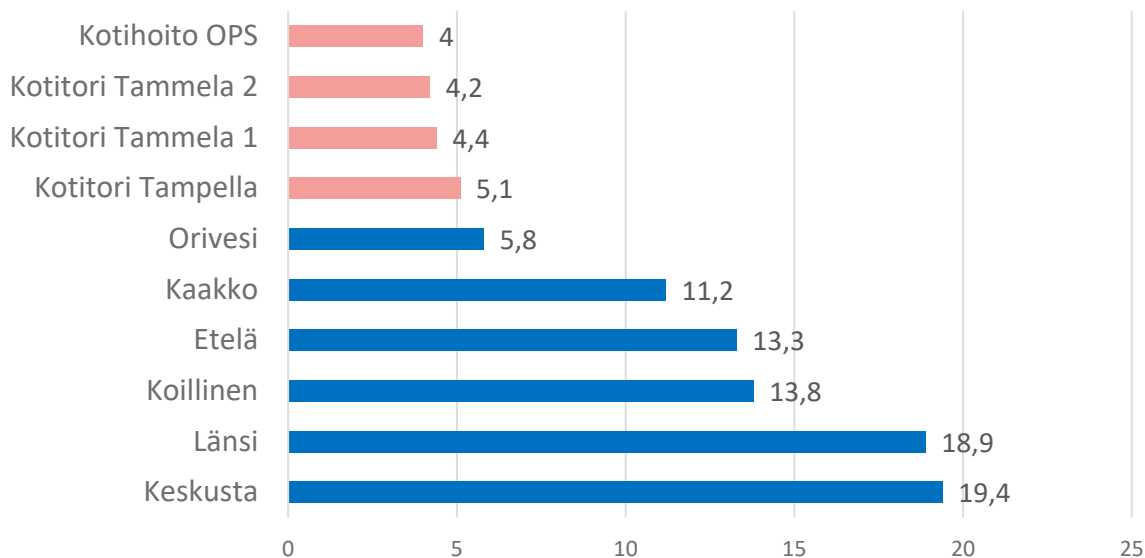
Ostopalvelualueiden palautteen luotettavuuden kannalta tämä kasvu vastaajamäärissä on hyvä asia. Tuloksien vertailussa kannattaa tästä noususta huolimatta huomioida yksittäisten palvelupiirien paikoittain pienet vastaajamäärät.

VASTAUSPROSENTTI VUOSITTAIN



Kuvaaja 1: Vastausprosentit vuosina 2011-2021

Vastaajat palvelualueittain (%)



Kuvaaja 2: Vastaajamäärät palvelualueittain (%) (n=572)

2.1. TAUSTATIEDOT

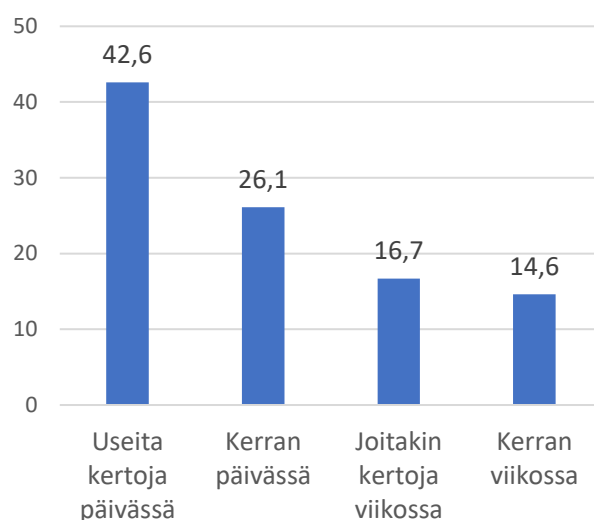
Taustatietoina kysyttiin vastaajien sukupuolta, kuinka usein tämä saa kotihoitoa, asuuko palvelutalossa ja haluaisiko tämä asua palvelutalossa, onko vastaajan koti esteetön, kokeeko tämä asumisensa ja elämänsä turvalliseksi sekä kokeeko tämä yksinäisyyttä ja mikä siihen auttaisi.

Sukupuolensa kertoi 563 vastaajaa. Heistä naisia oli 67,3 % ja miehiä 32,5 %. Myös edellisinä vuosina naisvastaajia on ollut selkeästi enemmän kuin miehiä. Tänä vuonna miesten osuus kasvoi kuitenkin noin viidellä prosenttiyksilöllä. Yksi vastaaja valitsi vaihtoehdon muu.

Kysymykseen siitä, kuinka usein vastaaja saa kotihoitoa, vastasi 508 vastaajaa. Useimmiten oli kerrottu kotihoitoa saatavan useita kertoja päivässä (42,6 prosenttia vastaajista). Vain 14,6 % vastaajista kertoivat

saavansa kotihoitoa kerran viikossa. Kyselyyn vastanneet kotihoidon asiakkaat ovat siis pääsääntöisesti kotihoidon palvelujen aktiivisia käyttäjiä. Tulokset näkyvät kuvajassa 3.

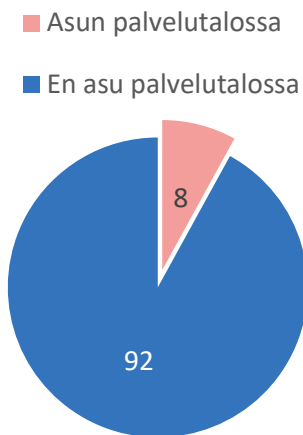
Saan kotihoitoa



Kuvaaja 3: Kotihoidon saannin yleisyys (%) (n=528)

Kysyttäessä vastaajan asumistilannetta, kotonaan kertoi asuvansa 92 prosenttia vastaajista (n=494). Vain kahdeksan prosenttia vastaajista kertoivat asuvansa palvelutalossa (n=43). Suurin osa asuu siis kotonaan. Kuva 1 näyttää nämä samat tulokset graafisesti.

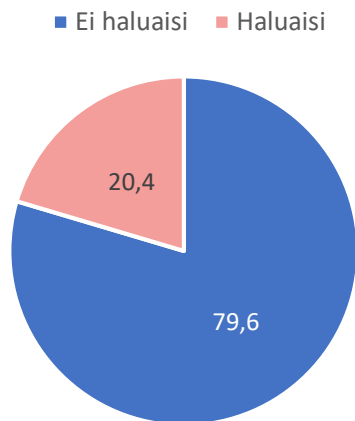
Asumistilanne



Kuva 1: Asumistilanne (%) (n=537)

Seuraavaan kysymykseen vastasivat ne, jotka kertoivat edellisessä kysymyksessä, etteivät asu palvelutalossa. Vastaajilta kysyttiin, haluaisivatko he asua palvelutalossa. Tähän kysymykseen vastasi 422 ihmistä. Kuvasta 2 näemme, kuinka suurin osa ei asu, eikä haluaisi asua palvelutalossa. 20,4 % haluaisi asua palvelutalossa. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä omaan asuinpaikkaansa.

Halukkuus asua palvelutalossa

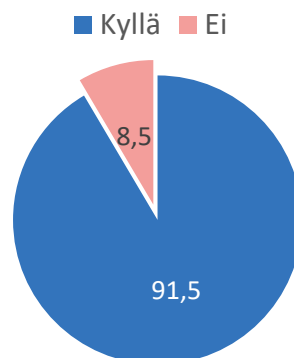


Kuva 2: Halukkuus asua palvelukodissa (%) (n=422)

Kysymykseen siitä, onko vastaajan koti esteetön, vastasi 541 ihmistä. Näistä 82,6 % koki kotinsa esteettömäksi ja 17,4 % ei. Kokemukset kodin esteellisyydestä kasvoivat siis tänä vuonna hieman edellisestä vuodesta.

Kysyttäessä, kokeeko vastaaja elämisen ja asumisen turvalliseksi, 91,5 % vastasi myöntävästi, 8,5 % kieltävästi. Suurin osa vastaajista kokee elämisen turvalliseksi. Kysymykseen vastasi 551 henkilöä. Tulokset näkyvät kuvassa 3.

Kokemus turvallisuudesta



Kuva3: Asumisen ja elämisen turvallisuus (%) (n=551)

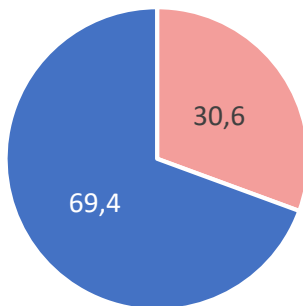
2.1.1. Yksinäisyydestä

Viimeisenä taustakysymyksenä vastaajilta kysyttiin yksinäisyydestä. Yksinäisyys on tässä omana kappaleenaan korostaen aiheen tärkeyttä ja ajankohtaisuutta. Yksinäisyyttä kokevilta kysyttiin lisäksi avoimella kysymyksellä; mikä yksinäisyyteen voisi auttaa.

Kysymykseen yksinäisyyden tunteesta vastasi 552 henkilöä, joista 30,6 % ilmoitti kokevansa yksinäisyyttä ja 69,4 % ei. Avointa palautetta antoi 81 vastaajaa. Yksinäisyyden kokemusten yleisyys pysyi käytännössä samana vuoteen 2020 verrattuna, ainoastaan avointa palautetta tuli nyt vähemmän. Kuva 4 esittelee nämä tulokset.

Yksinäisyykokemukset

- Koen yksinäisyyttä
- En koe yksinäisyyttä



Kuva 4: Kokemukset yksinäisyydestä (%) (n=552)

Avoimen palautteen perusteella yksinäisyyteen koettaisiin auttavan erityisesti toisten ihmisten seura. 48 ihmistä eli noin 60% avoimeen kysymykseen vastanneista viittasi jollain tavalla seuran puutteeseen. Seuran puutteeseen viitattiin joko suoraan tai toivomalla esimerkiksi sukulaisten tai vierailijoiden läsnäoloa useammin. Myös parisuhde sekä puhelut mainittiin yksinäisyyttä mahdollisesti vähentävinä tekijöinä.

Virikkeet mainittiin myös samassa yhteydessä. Konserttien, päiväkeskuspalveluiden ja kerhojen uskottiin auttavan yksinäisyyden kokemuksiin. Jokunen vastaaja kaipasi myös ulkoiluseuraa tai ulkoiluttajaa. Myös koronan loppu, ryhmäkodissa asuminen ja jopa tietyt sosiaalietuudet mainittiin sellaisina asioina, jotka voisivat auttaa yksinäisyyden kokemuksiin. Suurimmat tekijät yksinäisyyden tunteen lieventämisessä olivat siis ihmisten seura eri muodoissa, ulkoiluun liittyvät toiveet sekä erilaiset vapaa-ajan virikkeet.

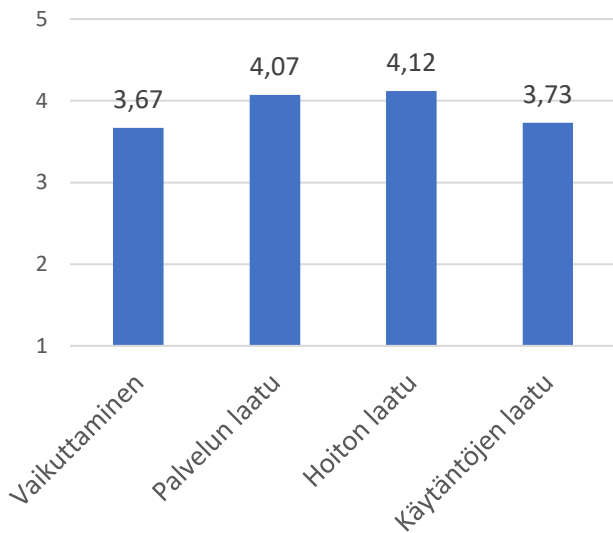
2.2. VÄITTÄMÄT

Kotihoidon laatua mitattiin kyselyssä 20 väittämän avulla, jotka on jaettu neljään osa-alueeseen: vaikuttaminen, palvelun laatu, hoidon laatu ja käytäntöjen laatu. Vastausasteikkona käytettiin viisiportaista Likert-asteikkoa. Asteikko mittasi vastaajan kielteisiä ja myönteisiä asenteita numeroilla 1–5 niin, että luku 1 tarkoittaa täysin eri mieltä ja luku 5 täysin samaa mieltä annetun väitteen kanssa.

Väittämien ja palvelupiirien suuren määrän vuoksi tuloksia käsitellään selvityksessä paljolti keskiarvoina. Aluksi esitellään neljän osa-alueen kokonaiskeskiarvot vertaillen kotihoidon omien ja ostopalvelujen kesken. Seuraavaksi käsitellään tarkemmin palvelupiireittäin kaikkien neljän osa-alueen parhaimman ja heikoimman keskiarvon saaneita väittämiä. Lopuksi vielä esitellään väittämien vastausten jakautumista koko aineistossa.

Kuvaaja 4 kertoo kunkin osa-alueen keskiarvot. Vastaajia ei ole eritelty ryhmittäin. Kuvaajasta näkyy, kuinka vaikuttamisen ja käytäntöjen laadun osa-alueet ovat saaneet huonoimpia arvioita. Palvelun ja hoidon laatu taas on arvioitu parhaimmaksi.

Kokonaiskeskiarvot



Kuvaaja 4: Keskiarvot osa-alueittain (n=572) (1-5)

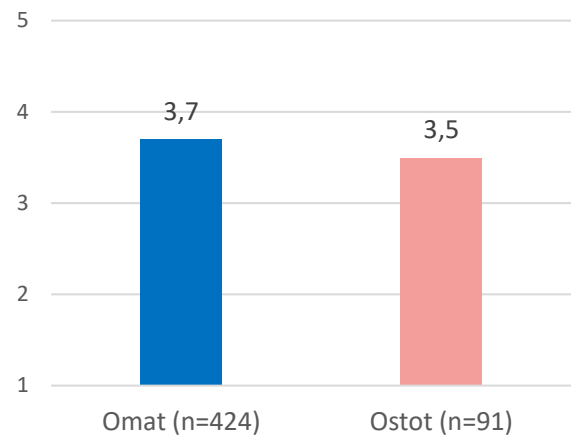
2.2.1. Omat ja ostopalvelut

Vaikuttamisen osa-alueessa oli kolme väitettä:

- Olen voinut osallistua ja vaikuttaa palveluni suunnitteluun
- Läheiseni on saanut olla halutessani mukana suunnittelussa
- Omaisiini pidetään riittävästi yhteyttä

Kun tarkastellaan kaikkien vaikuttamisen osa-alueen kysymysten kokonaiskeskiarvoja omien ja ostopalvelujen osalta, voidaan nähdä, että tulokset ovat hyvin lähellä toisiinsa: omissa palveluissa keskiarvo on 3,7 ja ostopalveluissa 3,5. Tulokset ovat näkyvissä kuvaajassa 5.

Vaikuttaminen



Kuvaaja 5: Vaikuttaminen, keskiarvot (1-5)

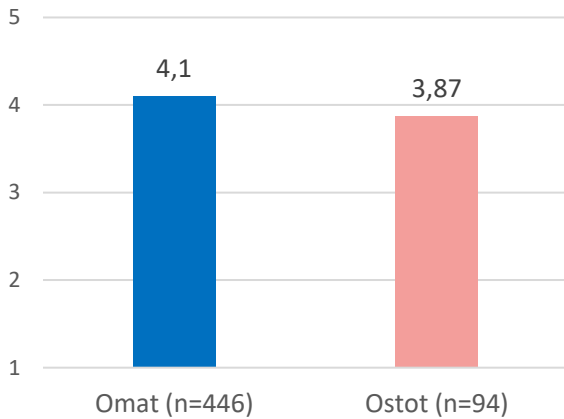
Kuvaajassa 5 sekä kuvaajissa 6 ja 7, osallistujien määrät kullekin, omille ja ostopalveluille, on laskettu kysymysten vastaajamäärien keskiarvoksi. Kuvaaja 5 koostuu kolmesta kysymyksestä eli osallistujamäärä on siis laskettu näiden kolmen kysymyksen perusteella kummassakin ryhmässä erikseen.

Palvelun laadun yleisessä osa-alueessa oli myös kolme väitettä:

- Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa
- Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani
- Henkilökohtaiset tarpeeni on huomioitu hoidossani hyvin

Palvelun laatua yleisesti tarkastelevien väittämien kokonaiskeskiarvo oli lähes sama sekä omissa (4,10) että ostopalveluissa (3,87). Ostopalvelujen keskiarvo on kuitenkin hieman alhaisempi, kuin omien palveluiden. Asiakkaat ovat kussakin ryhmässä kuitenkin varsin tyytyväisiä kotihoidon palvelun laatuun. Tulokset voi nähdä seuraavassa kuvaajassa 6.

Yleinen laatu



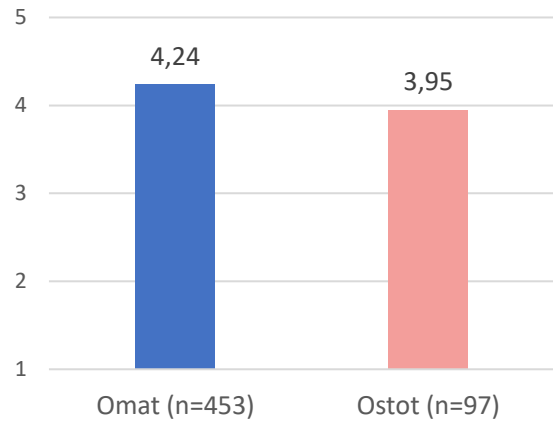
Kuvaaja 6: Yleinen laatu, keskiarvot (1-5)

Kolmannessa osa-alueessa, eli hoidon laadussa, oli kahdeksan väittämää:

- Olen saanut hyvää ja asiallista kohtelua
- Hoitaja kuuntelevat minua hyvin
- Saan riittävästi tietoa hoitooni liittyvistä asioista
- Hoitajat ovat ammattitaitoisia
- Hoitajat ovat yhteistyökykyisiä
- Hoitajien käytöksestä välittyä lämmin suhtautuminen
- Saan hoitajilta kaipaamaani läheisyyttä ja inhimillistä kohtelua
- Hoitajat hoitavat minua kiireettömästi

Omien palveluiden keskiarvo oli 4,24 ja ostopalvelujen 3,95. Ostopalvelujen keskiarvo laski edellisvuodesta jopa 0,27 yksilöllä. Asiakkaat ovat siis keskiarvollisesti hoidon laatuun hyvin tyytyväisiä. Kuitenkin pientä laskua on tapahtunut ostopalvelujen suhteen. Tulokset näkyvät kuvaajassa 7.

Hoidon laatu

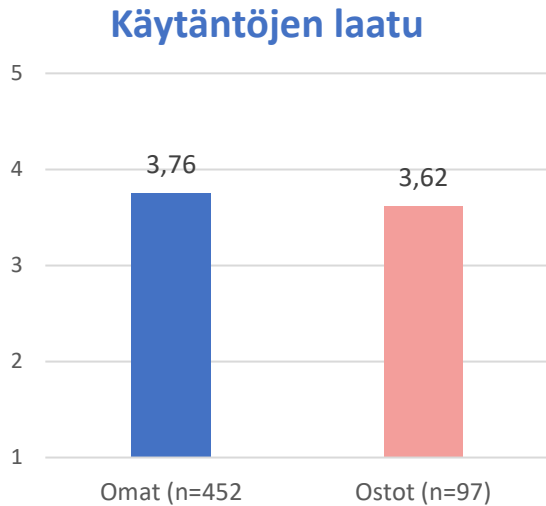


Kuvaaja 7: Hoidon laatu, keskiarvot (1-5)

Viimeinen väittämien osa-alue oli käytäntöjen laatu, johon kuului kuusi väittämää:

- Minua hoitavat pääsääntöisesti samat hoitajat
- Hoitaja saapuu sovitulla aikavälillä
- Hoitaja käy luonani riittävän usein
- Hoitajan käynneillä minulle on varattu riittävästi aikaa
- Hoitajien yhteystiedot löytyvät helposti
- Hoitajiin on helppo saada yhteyttä

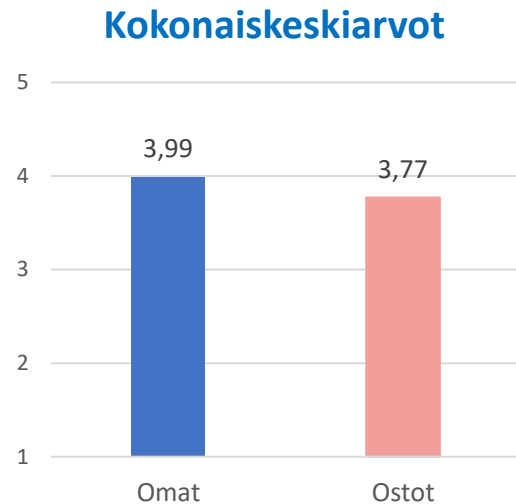
Kuten muissakin osa-alueissa, myös käytäntöjen laadun osalta omien ja ostopalvelujen välillä on erittäin pieni ero kokonaiskeskiarvoissa. Käytäntöjen laadussa oman kotihoiton asiakkaiden antamien vastausten keskiarvo on 3,76 ja ostopalvelujen asiakkaiden 3,62. Tulokset näkyvät kuvaajassa 8. Jälleen omien palveluiden keskiarvo on ostopalveluita parempi. Ostopalvelujen keskiarvo laski hieman edellisvuodesta tässäkin tarkastelussa.



Kuvaaja 8: Käytäntöjen laatu, keskiarvot (1-5)

Neljän käsitellyn osa-alueen väliset erot omien ja ostopalvelujen keskiarvoissa eivät pääasiassa ole suuria. Kuitenkin jokaisessa kysymyksessä, kuin myös lähes jokaisessa osa-alueessa oman palvelutuotannon keskiarvo on ostopalvelua hieman parempi. Heikoin keskiarvo on vaikuttamisen osa-alueella.

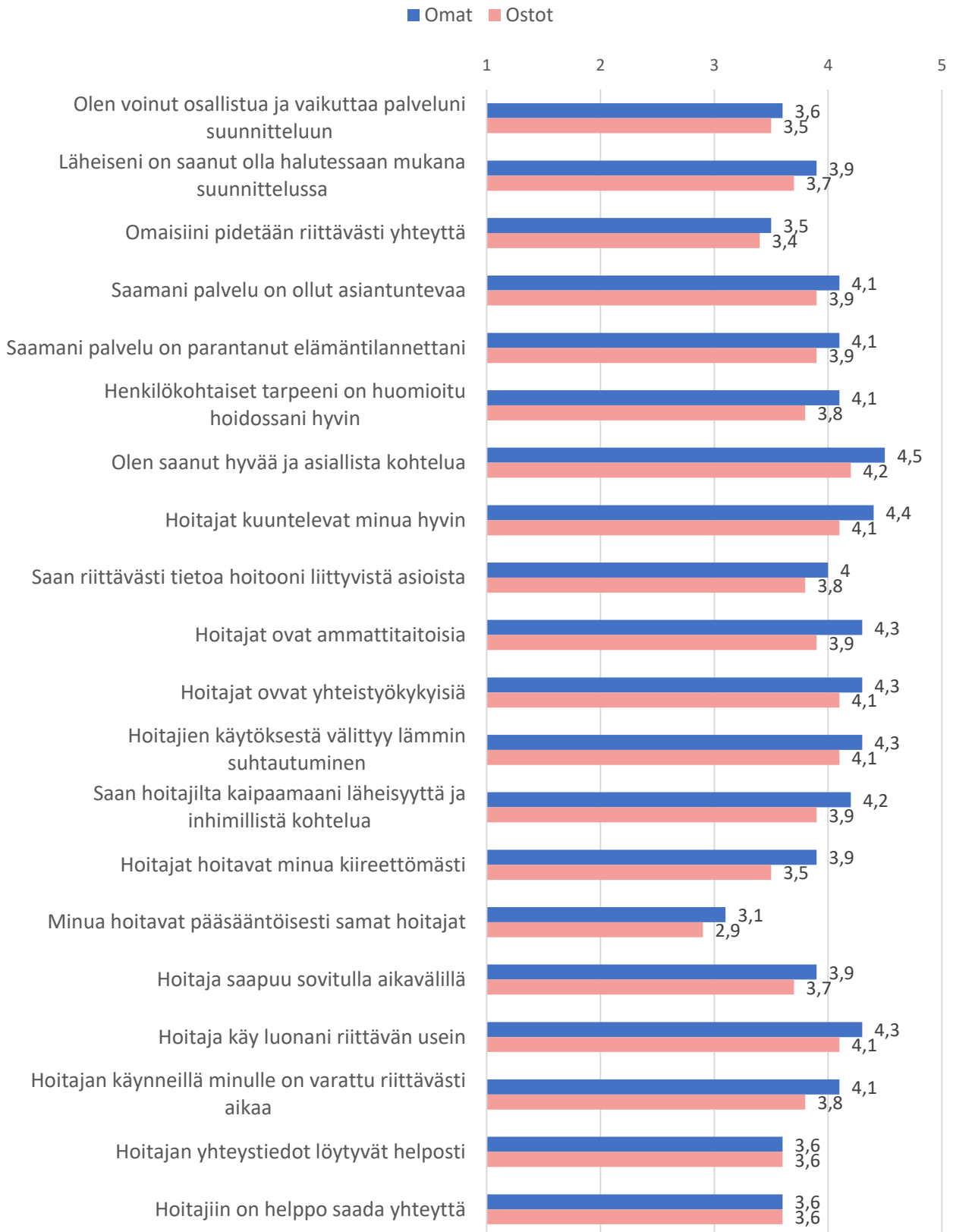
Laskettaessa ostopalveluille ja omille palveluille kokonaiskeskiarvot, saadaan omille palveluille keskiarvoksi 3,99 ja ostopalveluille 3,77. Tässä voidaan jo havaita olevan eroa, vaikka yksittäisten kysymysten kohdalla erot olivatkin hyvin pieniä. Keskiarvojen jakautumisen omien ja ostopalvelujen välillä näkee kuvaajasta 9.



Kuvaaja 9: Kokonaiskeskiarvo (n=572) (1-5)

Kuvaajasta 10 voidaan nähdä kaikkien yksittäisten väitteiden keskiarvot jaettuna omiin ja ostopalveluihin. Kaikkein paras yksittäisen kysymyksen keskiarvo (4,5) on omilla palveluilla väitteessä " Olen saanut hyvää ja asiallista kohtelua". Ostopalveluilla paras keskiarvo on samassa väitteessä (4,2). Heikoin on molemmilla väitteessä "Minua hoitavat pääsääntöisesti samat hoitajat". Tässä kysymyksessä omilla palveluilla keskiarvo on 3,1 ja ostopalveluilla 2,9. Tämän kysymyksen kohdalla molempien ryhmien keskiarvot poikkeavat huomattavasti muista kysymyksistä.

Väittämäkohtaiset keskiarvot



Kuvaaja 10: Väittämäkohtaiset keskiarvot (1-5)

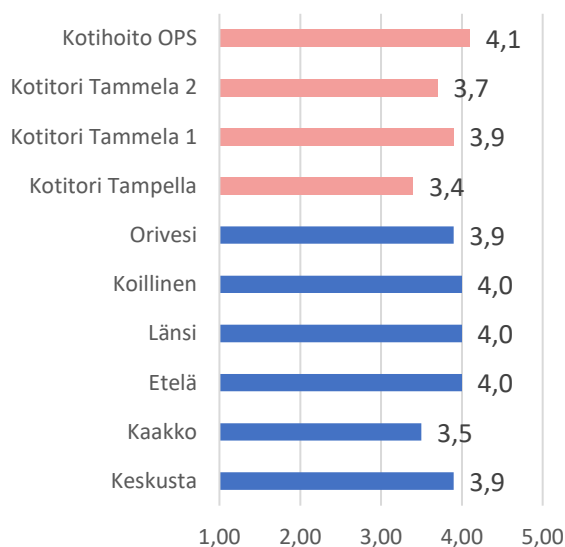
2.2.2 Palvelupiirit

Seuraavaksi tarkastellaan kaikkien neljän osa-alueen parhaimmat ja heikoimmat keskiarvot saaneet väittämät kyselyssä mukana olleiden kymmenen palvelupiirin kesken.

Vaikuttamisen osa-alueessa parhaimman keskiarvon sai väittämä ”Läheiseni on saanut olla halutessani mukana suunnittelussa” ja heikoimman keskiarvon väittämä ”Omaisiini pidetään riittävästi yhteyttä”. Parhaimman keskiarvon vaikuttamisen osa-alueella saanut väittämä liittyen läheisen mukanaoloon on kuitenkin kaikista 20 väitteestä toiseksi heikoiten pärjännyt kokonaiskeskiarvolla 3,5. Todellisuudessa väite ei siis pärjännyt hyvin.

Seuraavissa kuvaajissa voi nähdä näiden väittämien keskiarvot palvelualueittain. Punaisella värillä on korostettu ostopalveluyksiköt.

Läheisen mukanaolo suunnittelussa

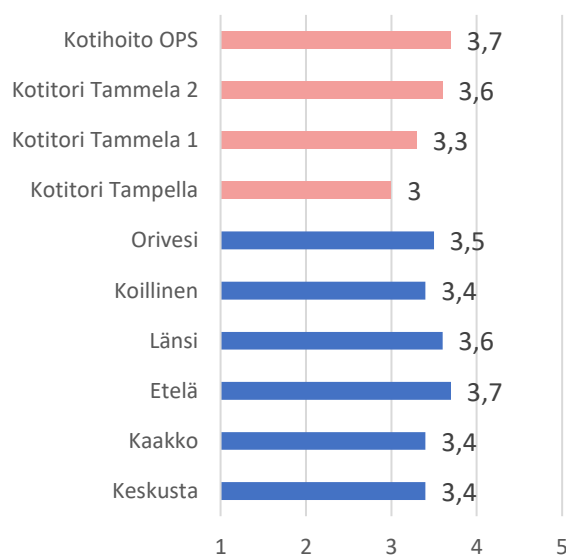


Kuvaaja 11: Läheiseni on saanut olla halutessani mukana suunnittelussa, keskiarvot palvelualueittain (n=506) (1-5)

Parhaiten läheisen mukana oloon liittyvässä väitteessä on pärjännyt Kotihoito OPS (keskiarvo 4,1) ja heikoimmin Kotitori Tampella (keskiarvo 3,4), jotka ovat molemmat kotihoidon ostopalveluita. Kaakon palvelualueen sekä kotitori Tampellan keskiarvot ovat selkeästi muita palvelualueita heikommat. Tämä on nähtävissä kuvaajassa 11.

Vaikuttamisen osa-alueessa vuorostaan heikoimmin pärjänneessä väitteessä ”Omaisiini pidetään riittävästi yhteyttä” parhaiten pärjäsi Kotihoito OPS sekä Etelä (3,7) ja heikoimmin jälleen Kotitori Tampella (3,0). Tulokset voi nähdä kuvaajassa 12.

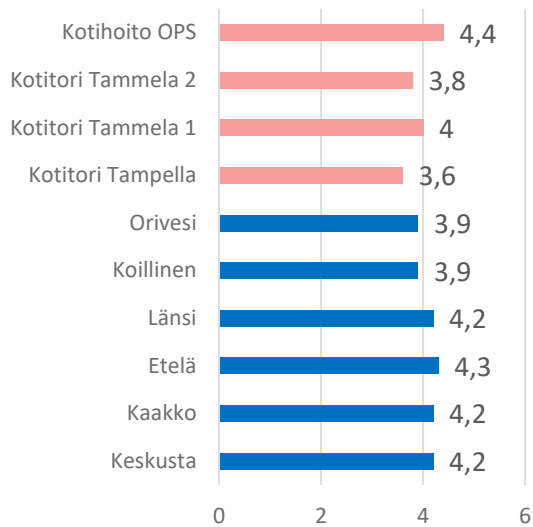
Yhteydenpito omaisiin



Kuvaaja 12: Omaisiini pidetään riittävästi yhteyttä, keskiarvot palvelualueittain (n=506) (1-5)

Toisessa, Palvelun laadun osa-alueessa keskiarvot olivat hyvin tasaisia. Kaksi väitettä saivat molemmat keskiarvon 4,1 ja viimeinen väite keskiarvon 4,0. Tämän vuoksi esitetään kaikkien näiden kolmen väitteen keskiarvojakaumat.

Palvelun asiantuntevuus

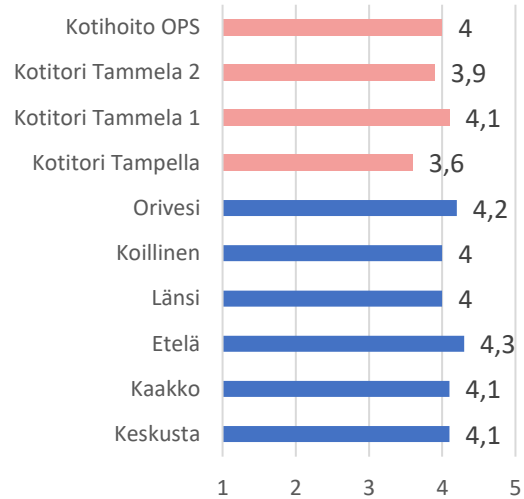


Kuvaaja 13: Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa, keskiarvot palvelualueittain (n=551) (1-5)

Keskiarvon 4,1 saivat väitteet ”Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa” sekä ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”. Yllä oleva kuvaaja 13 osoittaa, kuinka ostopalveluyksiköt ovat palvelun asiantuntevuutta mittaavassa väitteessä pärjänneet omia palveluita hieman heikommin. Heikoin arvosana on jälleen Kotitori Tampellalla (3,6). Korkein arvosana vuorostaan on Kotihoito OPS:llä (4,4), kuten aiemmissakin väitteissä.

Kuvaaja 14 vuorostaan osoittaa väitteen ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”-väitteen keskiarvot. Keskiarvojen jakautuminen palvelualueittain noudattaa aiempien kuvaajien kaavaa. Kotitori Tampella pärjasi heikoimmin (3,6) ja Etelä parhaiten (4,3).

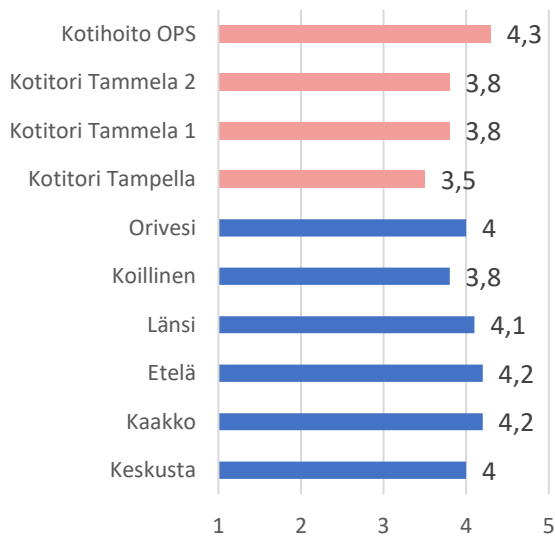
Saatu palvelu on parantanut elämäntilannetta



Kuvaaja 14: Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani, keskiarvot palvelualueittain (n=533) (1-5)

Palvelun laadun heikoiden arvostellun väitteen ”Henkilökohtaiset tarpeeni on huomioitu hoidossani hyvin” tulokset palvelupiireittäin voi nähdä kuvaajassa 15. Parhaiten väitteessä on pärjännyt jälleen kerran Kotihoito OPS (4,3), jonka keskiarvo on melko selvästi muita palvelualueita parempi. Heikoimmin taas on pärjännyt Kotitori Tampella (3,5). Vaikka heikoimman ja parhaimman keskiarvon välillä on melko paljon eroa, ovat tulokset kuitenkin palvelualueiden välillä muuten melko tasaiset.

Henkilökohtaisten tarpeiden huomiointi

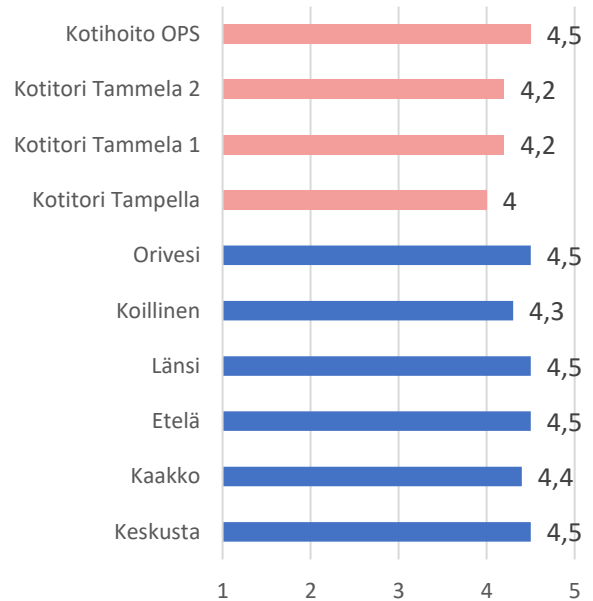


Kuvaaja 15: Henkilökohtaiset tarpeeni on huomioitu hoidossani hyvin, keskiarvot palvelualueittain (n=537) (1-5)

Hoidon laadun osa-alueessa parhaimman keskiarvon sai väite "Olen saanut hyvää ja asiallista kohtelua" ja heikoimmin pärjäisivät kaksi väitettä; "Saan riittävästi tietoa hoitooni liittyvistä asioista" sekä "Hoitajat auttavat minua kiireettömästi".

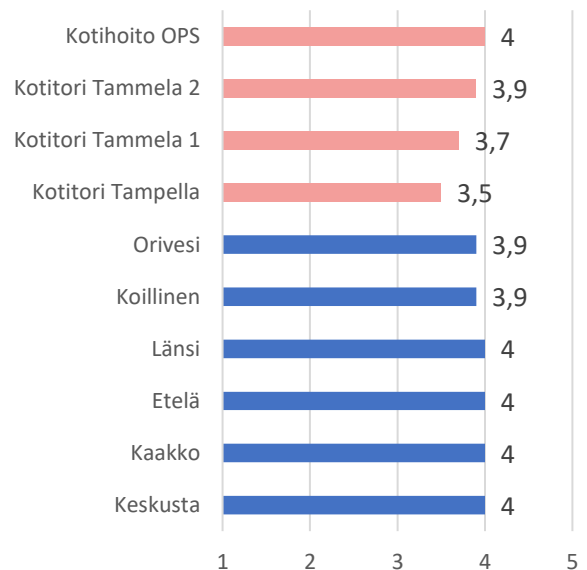
Parhaiten pärjännyttä väitettä tarkasteltaessa voi nähdä, että korkeimman keskiarvon on palvelupiireistä saanut jälleen Kotihoito OPS (4,5). Heikoimmaksi on jäänyt perinteisesti Kotitori Tampella (4,0). Yleisesti ottaen kaikki palvelupiirit ovat pärjänneet väitteen osalta hyvin. Tämä väite onkin kaikista 20 väitteestä parhaiten pärjännyt. Tulokset voi nähdä kuvaajasta 16.

Saatu kohtelu



Kuvaaja 16: Olen saanut hyvää ja asiallista kohtelua, keskiarvot palvelupiireittäin (n=556) (1-5)

Riittävä tiedonsaanti

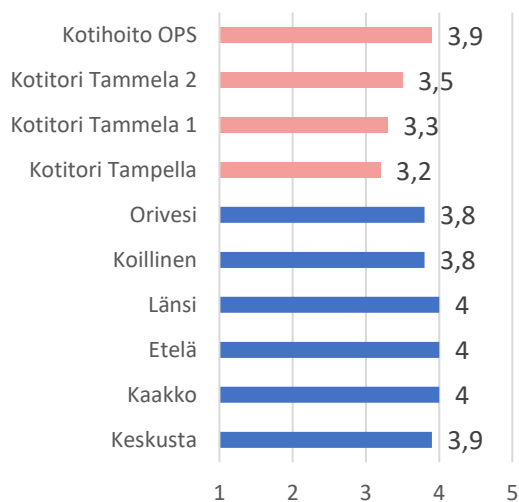


Kuvaaja 17: Saan riittävästi tietoa hoitooni liittyvistä asioista, keskiarvot palvelupiireittäin (n=552) (1-5)

Seuraavaksi kaksi heikoiten pärjännyttä väittämää. Kuvaaja 17 aiemmalla sivulla näyttää, kuinka vastaajat kokevat saavansa tietoa hoitoonsa liittyvistä asioista. Jälleen Tampellan kotitorin asiakkaat

ovat antaneet huonoimman arvion annettuun väitteeseen (3,5). Tampellan kotitoria lukuun ottamatta, arviot väittämän ”Saan riittävästi tietoa hoitoni liittyvistä asioista” ovat erittäin tasaväkisiä. Jopa viisi palvelualueetta sai keskiarvon 4,0. Tämän vuoksi parhaiten pärjänneitä palvelualueita ei eritellä.

Hoitajien kiireettämyys



Kuvaaja 18: Hoitajat hoitavat minua kiireettömästi, keskiarvot palvelualueittain (n=545) (1-5)

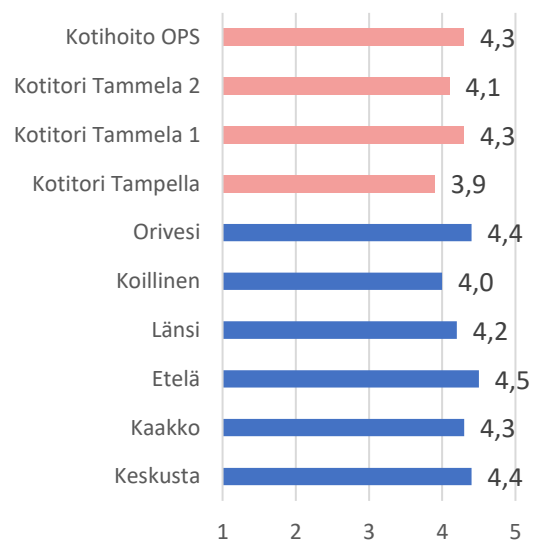
Viimeiseksi hoidon laatuun liittyen tarkastellaan tarkemmin väittämää ”Hoitajat auttavat minua kiireettömästi”. Varsin ajankohtainen teema kertoo seuraavia tuloksia: Kotitori Tampella on jälleen huonoiten menestynyt (3,2). Selkeästi mikään palvelualueista ei ole pärjännyt muita paremmin. Tässä on kuitenkin nähtävissä ostopalvelujen (punaisella) silminnähdessä heikompi menestyminen (lukuun ottamatta Kotihoito OPS) verrattuna omiin Tampereen kaupungin palveluntuotantoihin. Nämä tulokset esittää kuvaaja 18.

Viimeisen osa-alueen eli käytäntöjen laadun parhaimman keskiarvon sai väite ”Hoitaja käy luonani riittävän usein” ja

heikoimman ”Minua hoitavat pääsääntöisesti samat hoitajat”, jonka keskiarvo on kaikista 20 väittämästä kaikkein heikoin.

Kun tarkastellaan hoitajan käyntien riittävyyttä tarkastelevaa väitettä palvelupiireittäin, voidaan nähdä, että parhaimman keskiarvon on saanut tällä kertaa Orivesi (4,4) ja heikoimman Kotitori Tampella (3,9), joka on samalla palvelupiireistä ainoa alle neljän keskiarvon saanut. Yleisesti ottaen kaikki piirit ovat saaneet kuitenkin väitteestä varsin hyviä keskiarvoja. Tulokset näkyvät kuvaajasta 19.

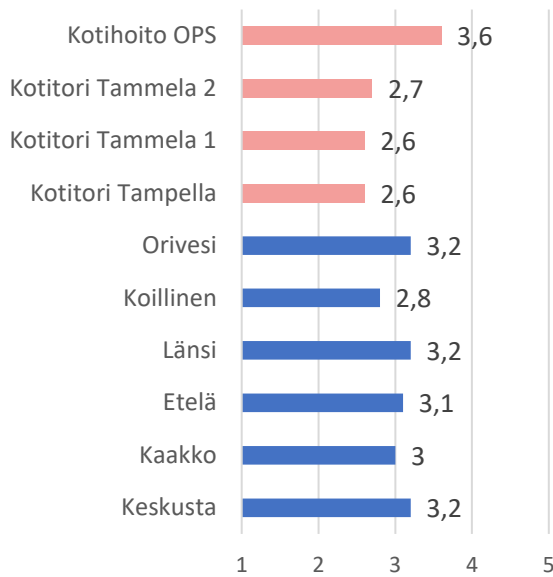
Hoitajan käyntien riittävyys



Kuvaaja 19: Hoitaja käy luonani riittävän usein, keskiarvot palvelualueittain (n=545) (1-5)

Viimeiseksi kaikista heikoiten pärjännyt väite ”Minua hoitavat pääsääntöisesti samat hoitajat”. Parhaiten on pärjännyt kotihoito OPS (3,6). Alhaisin keskiarvo (2,6) on Kotitorin Tampellalla sekä Kotitori Tammela 1:llä. Tulokset näkyvät kuvajassa 20.

Hoitajien pysyvyys



Kuvaaja 20: Minua hoitavat pääsääntöisesti samat hoitajat, keskiarvot palvelualueittain (n=549) (1-5)

Kotitori Tampellan heikko menestys tuli esille jokaisen aiemmin tarkastellun väittämän ja osa-alueen kohdalla. Tämä trendi noudattaa myös edellisen vuoden tuloksia. Myös ostopalvelut menestyivät lähes kaikissa vertailuissa hieman huonommin, kuin Tampereen kaupungin omat palvelutuotannot.

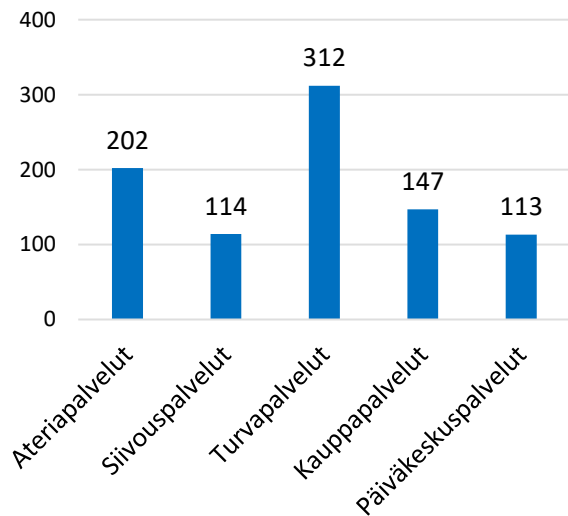
Seuraavan sivun kuvaajassa 22 näkyy väittämäkohtaiset keskiarvot koko aineistossa vuosina 2020 ja 2021. Kuvaajasta voi nähdä, kuinka väitteiden keskiarvot eivät ole juuri muuttuneet edellis-

vuodesta. Muutamissa väitteissä keskiarvo on muuttunut 0,1 tai 0,2 lukuyksikön verran heikommaksi vuoteen 2020 verrattuna.

2.3. TUKIPALVELUT

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin heidän mielipidettään kotihoidon tukipalveluista, joita ovat ateriapalvelut, siivouspalvelut, turvapalvelut, kauppapalvelut ja päiväkeskuspalvelut. 422 asiakasta oli vastannut tukipalveluita koskeviin kysymyksiin. Käytön jakautuminen näkyy kuvaajassa 21. Turvapalvelut on selkeästi käytetyin tukipalvelu. Vähiten käytetään siivous- ja päiväkeskuspalveluita.

Tukipalvelujen käyttö



Kuvaaja 21: Tukipalvelujen käyttö (lkm) (n=422)

Väittämiä kokonaiskeskiarvot vuosina 2021 ja 2020



Kuvaaja 22: Väittämiä kokonaiskeskiarvot vuosina 2021-2020 (1-5)

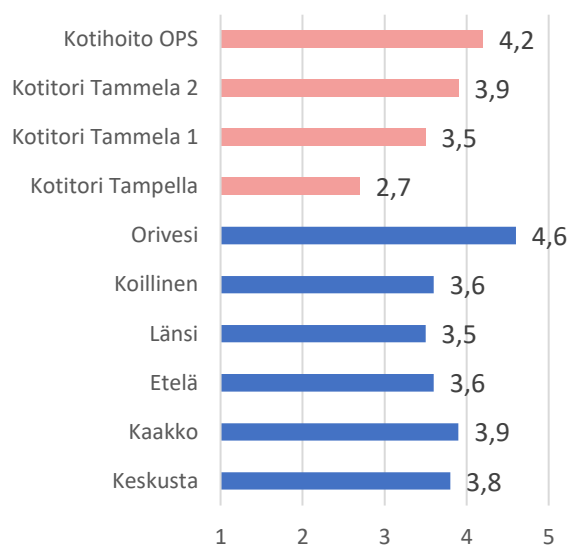
Ateriapalveluihin liittyen vastaajia pyydettiin vastaamaan kahteen väitteeseen:

- Olen tyytyväinen kotiin toimitetun ateriapalvelun laatuun
- Ateriapalvelun ruoat ovat maukkaita

Ateriapalveluihin liittyvissä kahdessa väitteessä ostopalvelujen keskiarvot ovat molemmissa paremmat; ateriapalvelun laatua kysyttäessä ostopalvelujen keskiarvo on 3,9 ja omien vastaava 3,7. Ruokien maukkuudesta kysyttäessä ostopalvelujen keskiarvo on 3,6 ja omien 3,5. Erot eivät kuitenkaan ole kovin suuria omien ja ostopalvelujen välillä. Tarkasteltaessa kahta seuraavaa kuvaajaa (kuvaajat 23 ja 24), voidaan tämän ostopalvelujen menestyksen sanoa johtuvan ainakin osaksi Kotihoito OPS:n hyvästä menestyksestä molempien väittämien kohdalla. Omissa palvelutuotannoissa Oriveden palvelualue nostaa keskiarvoa muita alueita enemmän.

Kuvaajassa 23 näkyy ateriapalvelun laatua koskevan kysymyksen keskiarvot eriteltynä palvelupiireittäin. Siitä voi nähdä, että parhaimman keskiarvon on saanut Orivesi, jonka keskiarvo on 4,6. Heikoimman keskiarvon on saanut jälleen ostopalvelujen Kotitori Tampella (2,7). Parhaan ja heikoimman keskiarvon erotus on huomattavan suuri (1,9) tämän väittämän kohdalla.

Ateriapalvelun laatu

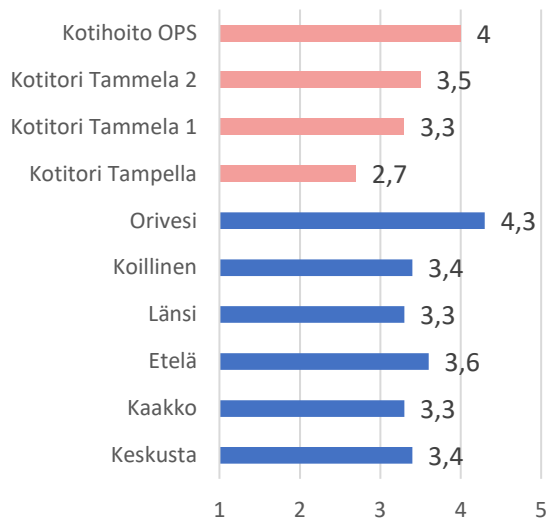


Kuvaaja 23: Olen tyytyväinen kotiin toimitetun ateriapalvelun laatuun, keskiarvot palvelualueittain (n=196) (1-5)

Kuvaajan 23 kaltainen korkea hajonta keskiarvoissa palvelupiirien välillä jatkuu kuvaajassa 24, joka kertoo väittämän "Ateriapalvelun ruoat ovat maukkaita" saamat keskiarvot palvelualueittain. Kotitori Tampella saa jälleen heikoimman keskiarvon kaikista palvelupiireistä (2,7), kun korkein keskiarvo on jälleen Orivedellä (4,3). Nämä luvut ovat nähtävissä kuvaajassa 24.

Ateriapalveluissa voi sanoa olevan hyvin suuria eroja eri palvelupiirien välillä niin laadussa kuin myös ruoan maistuvuudessa. Orivedellä ateriapalvelut on arvosteltu selkeästi muiden palvelualueiden ateriapalveluita paremmaksi.

Ruokien maistuvuus



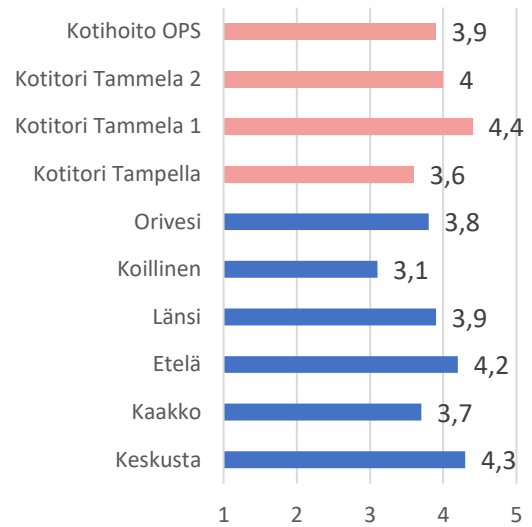
Kuvaaja 24: Ateriapalvelun ruoat ovat maukkaita, keskiarvot palvelupiireittäin (n=198) (1-5)

Myös siivouspalveluihin liittyen asiakkaille esitettiin kaksi väitettä:

- Olen tyytyväinen siivouspalveluun
- Siivouspalvelun siivoustyö on laadukasta

Kun tarkastellaan siivouspalveluihin liittyvää yleistä tyytyväisyyttä koskevaa väitettä, nähdään jälleen varsin vaihtelevia keskiarvoja. Tyytyväisyys siivouspalveluihin vaihtelee huomattavasti. Heikokimman keskiarvon on saanut Koillisen palvelualue (3,1). Parhaimman keskiarvon on saanut Kotitori Tammela 1 (4,4). Tulokset näkyvät kuvaajassa 25. Kuvaajassa näkyy jälleen melko suuri hajonta palvelupiirien välillä.

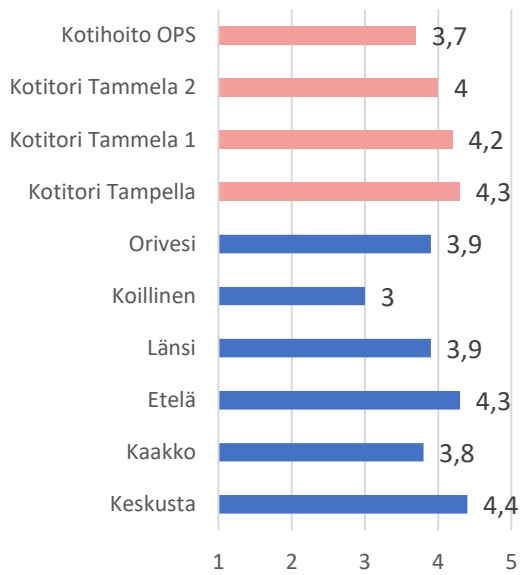
Tyytyväisyys siivouspalveluun



Kuvaaja 25: Olen tyytyväinen siivouspalveluun, keskiarvot palvelualueittain (n=112) (1-5)

Sama trendi jatkuu myös kuvaajassa 26, joka esittää vastaajien tyytyväisyyttä siivoustyön laatuun palvelualueittain. Koillinen saa jälleen muita heikomman keskiarvon (3,0), kun korkein keskiarvo on keskustalla (4,4). Koillisen alueella siivouspalvelut on siis arvosteltu heikokimiksi kaikista palvelualueista. Keskusta vuorostaan saa siivouspalveluista erittäin kiitettävän arvosanan.

Siivouspalvelun laatu



Kuvaaja 26: Siivouspalvelun siivoustyö on laadusta, keskiarvot palvelualueittain (n=109) (1-5)

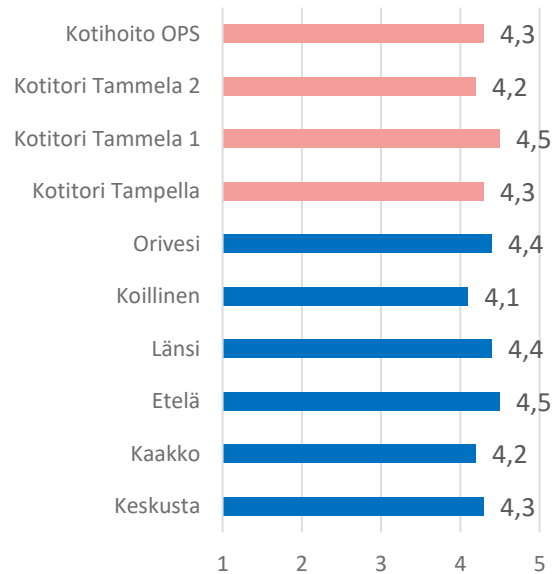
Myös turvapalveluihin liittyen vastaajia pyydettiin antamaan arvionsa kahden väittämän avulla:

- Olen tyytyväinen turvapalveluun
- Turvapalveluiden laitteet ovat helppokäyttöisiä

Kuvaajasta 27 voi nähdä, että väitteen "Olen tyytyväinen turvapalveluun" keskiarvot ovat omien ja ostopalvelujen kesken erittäin tasaiset ja molemmissa korkeat. Tyytyväisyyttä kysyttäessä keskiarvo on molemmissa ryhmissä 4,3 ja helppokäyttöisyyttä kysyttäessä omien keskiarvo on 4,3 ja ostopalvelujen 4,4.

Kun tarkastellaan kuvaajaa 27, selviää, että paras yksittäinen keskiarvo on Kotitori Tammelan ja etelän palvelupiirillä (4,5). Heikoin taas on Koillisen palvelupiirillä (4,1). Kaikilla palvelupiireillä on kuitenkin yli neljän keskiarvo. Sekä omien että ostopalvelujen asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä turvapalveluihin.

Tyytyväisyys turvapalveluun

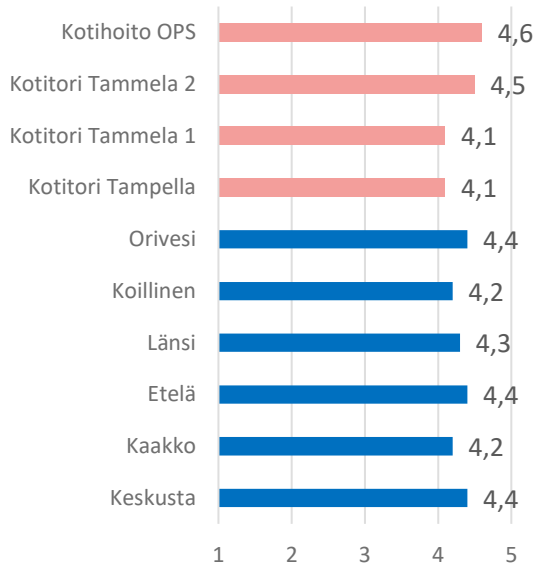


Kuvaaja 27: Olen tyytyväinen turvapalveluun, keskiarvot palvelualueittain (n=301) (1-5)

Puhuttaessa turvapalvelun laitteiden helppokäyttöisyydestä, parhaan keskiarvon saa Kotihoito OPS (4,6). Myös tämän väittämän kohdalla keskiarvot ovat erinomaisia. Pienimmän keskiarvon 4,1 saa Kotitori Tammela 1 sekä Kotitori Tampella. Nämä tulokset ovat nähtävissä kuvaajassa 28.

Yleisesti turvapalveluihin ollaan tyytyväisiä riippumatta siitä, puhutaanko omista vai ostopalveluista. Myöskään palvelupiireittäin erot eivät ole suuria, vaan vastaajat ovat kovin tyytyväisiä kaikilla palvelualueilla.

Turvapalvelun laitteet



Kuvaaja 28: Turvapalvelun laitteet ovat helppokäyttöisiä, keskiarvot palvelualueittain (n=297) (1-5)

Samoin kuin ateria-, siivous- ja turvapalveluista, myös kauppapalveluihin liittyen vastaajia pyydettiin vastaamaan kahteen väitteeseen:

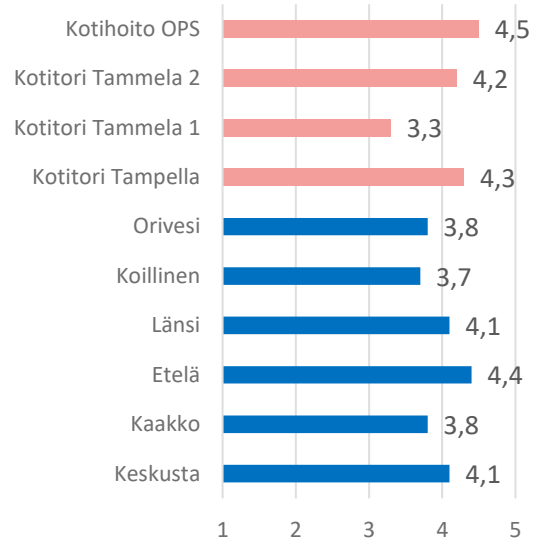
- Olen tyytyväinen kauppapalveluun
- Kauppapalveluiden tuotteet ovat päiväyksiltään hyviä

Väitteessä "Olen tyytyväinen kauppapalveluun" molempien omien ja ostopalvelujen keskiarvot ovat 4,0. Päiväyksistä kysyttäessä omien keskiarvo on 4,1 ja ostopalvelujen 3,5. Päiväyksiin liittyen omien ja ostopalvelujen keskiarvojen erotus on huomattava, 0,6 yksikköä.

Seuraavaksi tarkastellaan väittämiä palvelualueittain. Yleinen tyytyväisyys kauppapalveluun on melko hyvää, hajonta on tosin melko suurta. Kotitori Tammela 1:n keskiarvo (3,3) eroaa huomattavasti muista. Korkein keskiarvo on Kotihoito

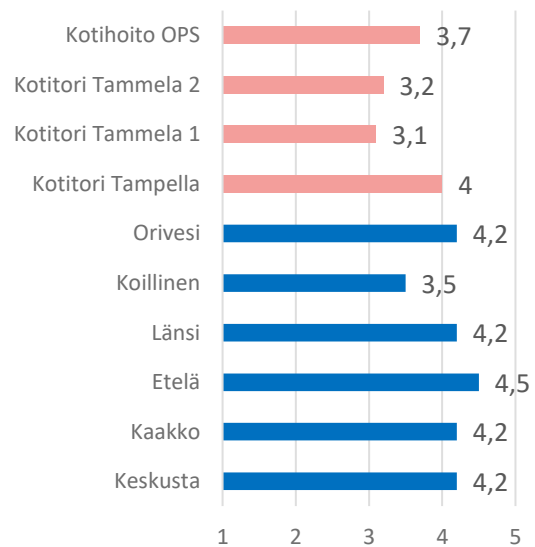
OPS:llä (4,5). Nämä näkyvät kuvaajasta 29.

Tyytyväisyys kauppapalveluun



Kuvaaja 29: Olen tyytyväinen kauppapalveluun, keskiarvot palvelualueittain (n=146) (1-5)

Kauppapalvelun tuotteiden päiväykset



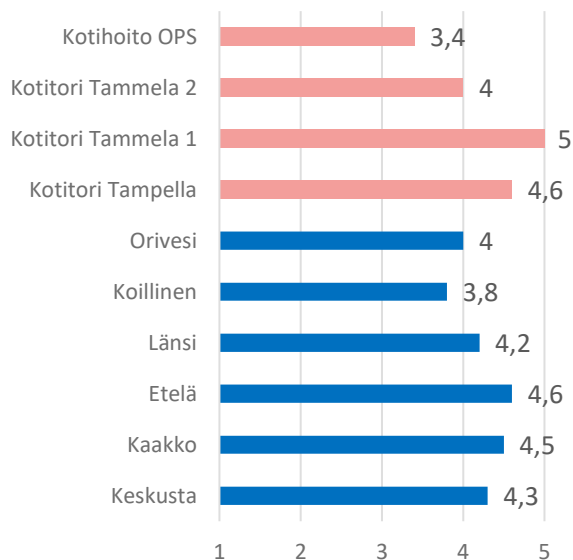
Kuvaaja 30: Kauppapalvelun tuotteet ovat päiväyksiltään hyviä, keskiarvot palvelualueittain (n=140) (1-5)

Päiväyksiin liittyvän väittämän tulokset muistuttavat hyvin paljon edellisen väittämän tuloksia. Alin keskiarvo on 3,1, Kotitori Tammela 1:llä. Ostopalvelut pärjäsivät jälleen hieman omia palveluita heikommin. Korkein keskiarvo on nyt Etelän palvelupiirillä (4,5). Kokemukset kauppalvelun päiväyksistä vaihtelevat huomattavasti palvelupiireittäin, kuten edellisessäkin väittämässä.

Kotihoidon tukipalveluista päiväkeskuksen tyytyväisyyttä kartoitettiin vuorostaan kolmella väittämällä:

- Olen tyytyväinen päiväkeskuksen palveluun
- Päiväkeskuksen henkilöstö on ystävällistä ja asiallista
- Päiväkeskuksen toiminnan sisältö on hyvää

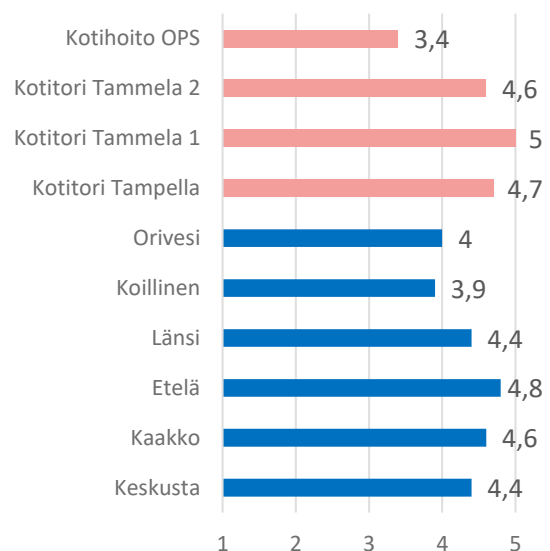
Tyytyväisyys päiväkeskuksen palveluun



Kuvaaja 31: Olen tyytyväinen päiväkeskuksen palveluun, keskiarvot palvelualueittain (n=112) (1-5)

Kuvaajasta 31 voi nähdä, että keskiarvot ovat päiväkeskuksen palvelua koskevassa väitteessä kaikilla palvelualueilla varsin hyvät. Molemmilla, omilla ja ostopalveluilla, keskiarvo on 4,2. Kuvaaja 31 näyttää, kuinka Kotitori Tammela 1 sai keskiarvon 5. Tämä johtuu siitä, että vain yksi ihminen on antanut arvionsa tähän kysymykseen kyseiseltä palvelualueelta. Huolimatta paikoittain pienistä vastaajamääristä, kussakin palvelualue -ryhmässä, on saatu hyviä keskiarvoja. Heikoin keskiarvo on Kotihoito OPS:llä (3,4).

Päiväkeskuksen henkilöstö

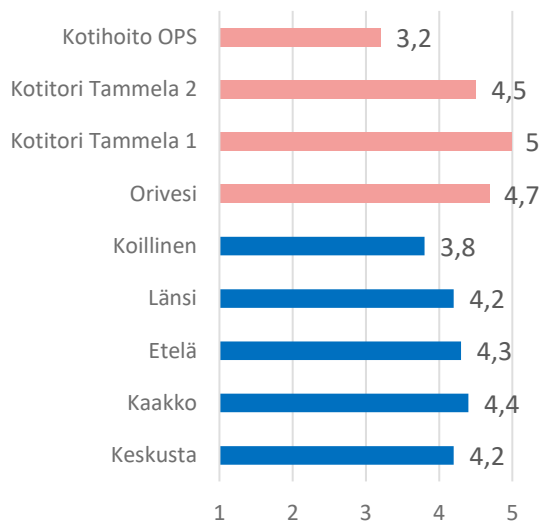


Kuvaaja 32: Päiväkeskuksen henkilöstö on ystävällistä ja asiallista, keskiarvot palvelualueittain (n=109) (1-5)

Kuvaaja 32 näyttää väittämän "Päiväkeskuksen henkilöstö on ystävällistä ja asiallista" keskiarvojakauman palvelualueittain. Heikoin arvosana on Kotihoito OPS:llä (3,4) ja paras Kotitori Tammela 1:llä (5,0). On otettava jälleen huomioon Kotitori Tammela 1:n yksi ainoa vastaaja, kun muissa palvelualue-ryhmissä vastaajia on useampia. Omien palvelutuotantojen keskiarvo on 4,4 ja ostopalvelujen 4,3.

Viimeisenä väitteenä oli ”Päiväkeskuksen toiminnan sisältö on hyvää”. Kuvaaja 33 näyttää kyseisen väittämän tulokset. Jälleen hajonta palvelupiirien saamien keskiarvojen välillä on suurta. Kotitori Tammela 1 (n=1) johtaa taas keskiarvolla 5,0. Heikoin keskiarvo on Kotihoito OPS:llä (3,2). Omien palvelutuotantojen keskiarvo on 4,2, kun ostopalvelujen keskiarvo on 4,1.

Päiväkeskuksen toiminta



Kuvaaja 33: Päiväkeskuksen toiminnan sisältö on hyvää, keskiarvot palvelualueittain (n=108) (1-5)

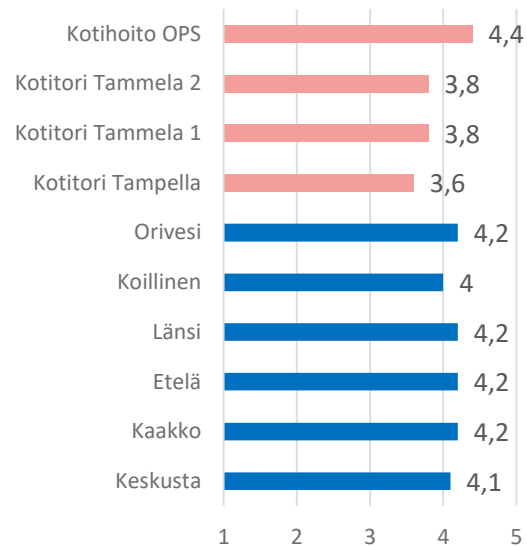
2.4. KOTIHOIDON KOKONAISARVIOINTI

Kotihoidon asiakkailta pyydettiin myös arvioimaan saamaansa kotihoitoa kokonaisuutena. Vastausasteikkona kysymyksessä käytettiin samaa viisiportaista Likert-asteikkoa kuin kotihoidon laatua ja tukipalveluita koskevissa väitteissä.

Tarkastellaan ensin kokonaisarviointia omien ja ostopalvelujen kesken. Omien palvelujen asiakkaiden antama kokonaisarvio on 4,1 (n=407) ja ostopalvelujen asiakkaiden kokonaisarvosana vuorostaan

3,9 (n=84). Eroa siis löytyy hieman, ostopalvelujen asiakkaat antoivat hieman omien palvelutuotantojen asiakkaita heikomman kokonaisarvosanan kotihoodolle.

Kokonaisarvosana kotihoodolle



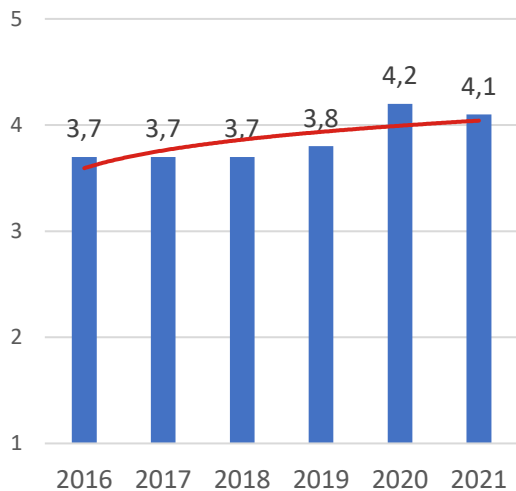
Kuvaaja 34: Kokonaisarvosana kotihoodolle, keskiarvot palvelupiireittäin (n=491) (1-5)

Tarkasteltaessa kokonaisarviointia vuorostaan palvelupiireittäin nähdään, että alhaisimman kokonaisarvion ovat antaneet Kotitori Tampellan asiakkaat (keskiarvo 3,6) ja korkeimman Kotihoito OPS:n asiakkaat (keskiarvo 4,4). Molemmat kokonaisarvosanat ovat hieman laskeneet vuodesta 2020. Parhaimman ja heikoimman keskiarvon ero on selkeä. Tulokset näkyvät kuvaajassa 34.

Kun tarkastellaan kokonaisarviota koko aineiston kohdalla, saadaan Tampereen kotihoidon kokonaisarvioksi 4,1. Kotihoidon kokonaisarviot vuosilta 2016–2020 sekä yleisen trendin voi tarkastella seuraavasta kuvaajasta 35. Kuvaaja näyttää trendin olevan nouseva. Nousu ei kuitenkaan ole niin jyrkkää, kuin edellisvuoden

raportissa ennustettiin. Vuoden 2021 kokonaisarvosana jopa laski edellisvuodesta.

Kokonaisarvosanat



Kuvaaja 35: Kotihoidon kokonaisarvosana vuosina 2016-2021 (1-5)

2.4.1. Avoin palaute kokonaisarviosta

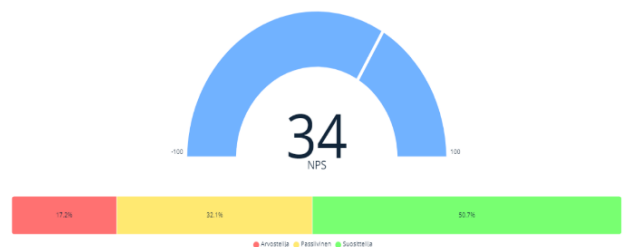
Vastaajilta pyydettiin myös avointa palautetta siitä, mikä vaikutti heidän antamaansa kokonaisarvosanaan. Avointa palautetta antoi yhteensä 239 vastaajaa.

Kiitosta sai eniten hoitajien ystävällisyys. Tämä mainittiin jopa 42 kertaa. Myös hoitajien ammattitaitoa keuhuttiin 29 kertaa. Myös kokemukset siitä, että apua saa tarvittaessa, olivat vastaajille tärkeitä. Käyntien säännöllisyys, turvallisuuden kokemukset sekä yleinen tyytyväisyys kotihoidon palveluihin nostivat arvosanaa. Palvelut koettiin asiallisiksi ja hoidon laatu sekä henkilökunta hyviksi. Muutamat vastaajat mainitsivat myös, että hoito on inhimillistä ja siitä syntyy tunne, että hoidettavasta välitetään aidosti ja että tästä pidetään huolta.

Kun tarkastellaan asioita, jotka laskivat kokonaisarvosanaa, vastaukset ovat hyvin yhtenäisiä keskenään. Kaksi asiaa nousivat ylitse muiden vastausten. Nimitään hoitajien vaihtuvuus (34 mainintaa) sekä hoitajien kiire. (15 mainintaa). Muut mainitut asiat liittyivät käytännön seikkoihin; hoitaja ei tee sovittua tai pyydettyä asiaa tai saapuu sovittun aikaikkunan ulkopuolella. Myös sijaisten heikko ammattitaito sekä lääkärin heikko saavutettavuus nousivat esille vastauksissa.

2.5 SUOSITTELUHALUKKUUS

Kokonaisarvion lisäksi vastaajilta kysyttiin heidän halustaan suositella kotihoidon palveluita läheisille tai ystäville. Suosittelemisluokituksen kartoittamiseen käytettiin NPS-mittaria. NPS-kyselyssä vastaajaa pyydettiin kuvaamaan suosittelemisluokkuaan valitsemalla numero 0–10 välillä, jossa 0 tarkoittaa ”En suosittelisi” ja 10 ”Suosittelisin lämpimästi”. Huonoin mahdollinen tulos olisi -100, joka tarkoittaisi sitä, että kaikki vastaajat kuuluvat arvostelijoihin. Jos NPS-arvo on positiivinen, on tulos hyvä. Jos luku on 50 tai enemmän, on tulos erinomainen. Tämän vuoden NPS-arvo (34) on siis suhteellisen hyvä suosittelemisarvo.



Kuva 5: Kotihoidon saama NPS-arvo vuonna 2021 (n=495)

NPS-kysymykseen oli vastannut 495 henkilöä. NPS-arvoksi tuli 34. Vastaajista 85 eli 17,1 % olivat arvostelijoita, 159 eli 32,1

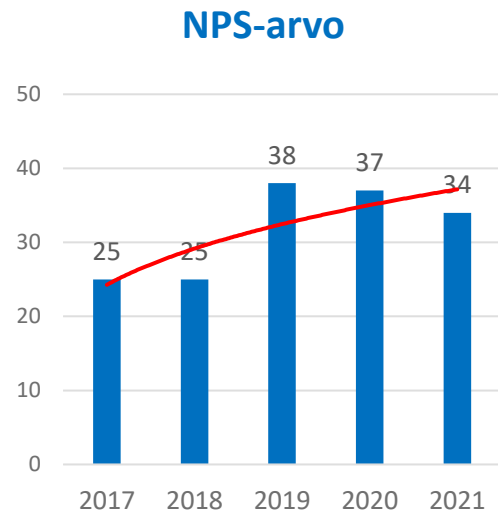
% olivat passiivisia ja 251 eli 50 % oli suosittelijoita. Arvostelijoiden ja passiivisten suosittelijoiden prosenttiosuudet kasvoivat hieman vuodesta 2020. Suosittelijoita oli nyt noin viisi prosenttiyksikköä vähemmän, kuin vuonna 2020. Vastaajien jakautumisen NPS-mittarin mukaisesti näkee kuvasta 5.

NPS-arvoa tulee myös tarkastella eri ryhmissä. Nimittäin omien ja ostopalvelujen välillä NPS-arvot eroavat huomattavasti toisistaan. Omien palvelutuotantojen NPS sai arvokseen 38 (n=408) ja ostopalvelujen NPS vain arvon 15 (n=87). Omien palvelutuotantojen korkea NPS-arvo siinä nosti vuoden 2021 kokonaisarvoa huomattavasti.

Viimeiseksi tarkastellaan kotihoidon saaman NPS-arvon muutosta viime vuosina. Kuvaaja 36 esittää NPS-arvon muutoksen

sekä yleisen trendin vuodesta 2017 aina vuoteen 2021 asti.

Kuvaaja näyttää, kuinka vuonna 2019 NPS-arvo nousee edellisvuodesta huomattavasti. Tästä eteenpäin arvot ovat kuitenkin vuosina 2020 ja 2021 laskeneet pikkuhiljaa.



Kuvaaja 36: Kotihoidon NPS-arvo vuosina 2017-2021 (n=495)

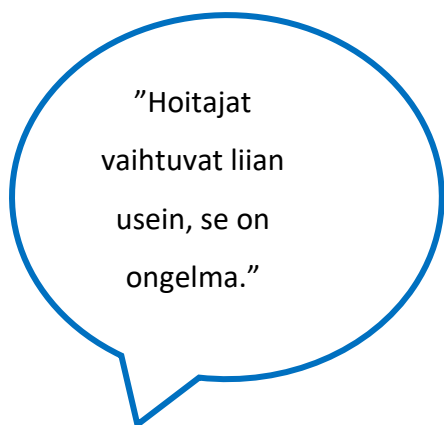
MIKÄ ON NPS-KYSELY?

- ❖ 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
 - 0-6 vastanneet ovat arvostelijoita, jotka vaihtavat tuottajaa herkästi
- ❖ NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta, jolloin tulos asettuu välille (-100) -100

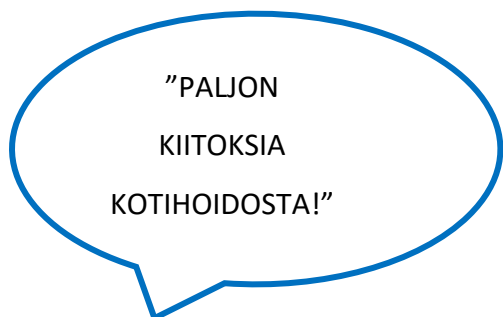
[Lue lisää NPS-kyselystä täältä](#)

2.6 AVOIN PALAUTE

Kyselylomakkeen lopussa vastaajille annettiin mahdollisuus antaa yleistä avointa palautetta Tampereen kotihoidolle. Avointa palautetta annettiin yhteensä 119 kappaletta. Palaute oli luonnollisesti sekä positiivista että negatiivista.



Jälleen esiin nousi hoitajien suuri vaihtuvuus ja kova kiire. Eniten mainintoja tuli kuitenkin liittyen yleiseen kiittolisuuteen ja tyytyväisyyteen kotihoidon palveluihin. Yksityiskohtaisempia parannusehdotuksia tuli tähän kategoriaan aikaisempaa avointa kysymystä enemmän. Etukädessä mainittiin erilaiset käytännön haasteet lääkkeiden jaossa (lääkkeet tulevat huonoina aikoina, liian myöhään tai liian suurissa erissä, joihin asiakkaalla ei ole varaa) sekä tiedottamisen ongelmat, oli sitten kyseessä asiakkaalle tai omaiselle tiedottaminen tai tiedonkulku kotihoidon sisällä yleisesti.



Jotkut asiakkaat myös ilmaisivat tarpeensa kotihoidon palvelujen päivitykselle; hoitaja saattoi käydä liian harvoin, huonoihin aikoihin tai hoitaa väärinä asioita. Myös virikkeitä toivottiin yhdessä lääkärin käyntien lisäämisen kanssa. Viimeiseksi mainittiin joidenkin hoitajien heikko suomen kielen taito tai heikko ammattitaito. Myös kotihoidon hinnasta esitettiin kritiikkiä. Pääasiallisesti kritiikkiä esittävät vastaukset painottuivat kuitenkin hoitajien vaihtuvuuteen ja kiireeseen.

3. YHTEENVETO

Kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyyn 2021 vastasi 572 kotihoidon asiakasta. Vastausprosentti oli 44. Suurin osa vastaajista oli naisia. Huomattavasti vähiten vastaajia on ostopalvelualueilta, joka saattaa vaikuttaa ostopalvelujen saamiin keskiarvoihin. Suurin osa (63,5%) vastaajista saa kotihoitoa ainakin kerran päivässä. Vastaajat ovat siis pääasiallisesti kotihoidon palvelujen aktiivisia asiakkaita.

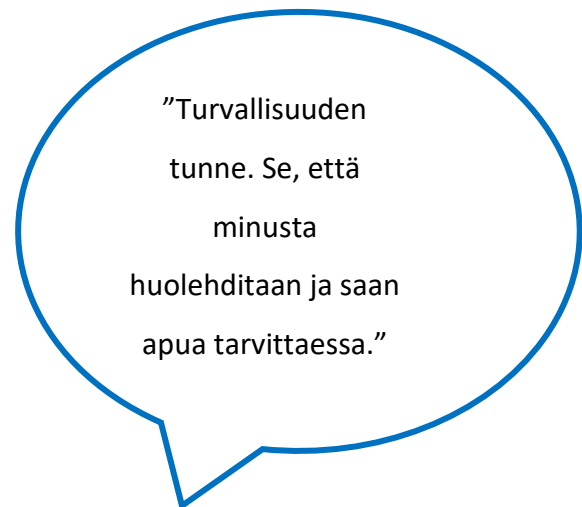
Pääasiallisesti vastaajat asuvat kotonaan, 20 prosenttia vastaajista haluaisi asua palvelutalossa, muttei asu sellaisessa tällä hetkellä. 8,5 prosenttia vastaajista vuorostaan ilmoittaa, että ei koe omaa asumistaan ja elämistään turvallisiksi. Yksinäisyyden kokemukset vastaajilla nousivat vahvasti esille. 30,6 prosenttia vastaajista kertoo kokevansa yksinäisyyttä. Kysyttäessä vastaajat kertoivat, että yksinäisyyteen voisi auttaa seura ja erilaiset vapaa-ajan virikkeet.

Jokaisella neljällä osa-alueella kaupungin omat palvelutuotannot saivat hieman ostopalveluja korkeampia keskiarvoja. Erot ovat toki paikoin hyvinkin pieniä. Yksittäisten kysymysten kohdalla näitä eroja voi tarkastella kuvaajasta 10. Suurin erotus omien ja ostopalvelujen keskiarvon välillä (0,4) on kahdessa väittämässä; ”Hoitajat ovat ammattitaitoisia” ja ”Hoitajat hoitavat minua kiireettömästi”. Molemmat väittämät mittaavat melko ajankohtaisia ja keskustelua herättäviä teemoja ja kaikkien palvelupiirien menestyminen näissä väittämässä olisi melko tärkeää, oli sitten kyseessä Tampereen kaupungin omat palvelut tai ostopalvelut.

Kotitori Tampella sai kaikista palvelualueista heikoimpia keskiarvoja. Jokaisessa aiemmin esitellyssä väittämässä Kotitori Tampella sai kaikista heikoimman keskiarvon. Usein tämä keskiarvo poikkesi huomattavasti muiden saamista arvoista. Sama koskee myös suurinta osaa niistä väittämistä, joita ei tässä esitelty palvelualueittain; myös niissä Kotitori Tampella pärjäsikin lähes jokaisessa heikoiten.

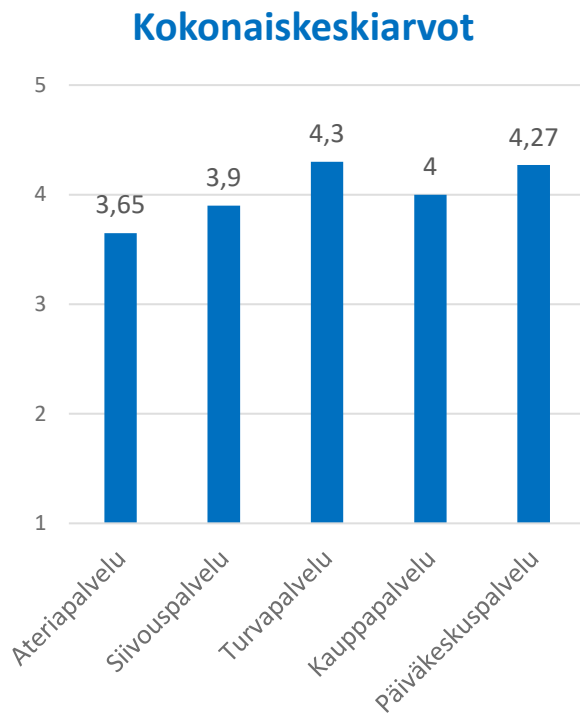
Kotihoito OPS vuorostaan pärjäsikin erinomaisesti niin yleisväittämässä, kuin myös tukipalveluita mittaavissa väittämässä. Monen kysymyksen kohdalla Kotihoito OPS sai parhaimman keskiarvon kaikista palvelualueista, tai oli vähintäänkin muutamien parhaiten pärjänneiden joukossa. Kaupungin omat palvelutuotannot pärjäsivät tasaisen hyvin kaikissa väittämässä. Vain muutamassa tapauksessa joku omista palvelualueista oli heikoiten pärjänneiden joukossa. Koillisen palvelualue pärjäsikin hieman muita omia palvelualueita heikommin tarkasteltaessa kotihoidon tukipalveluja.

Parhaimman keskiarvon (4,4) sai väite ”Olen saanut hyvää ja asiallista kohtelua”. Heikoin keskiarvo (3,0) on vuorostaan väitteellä ”Minua hoitavat pääsääntöisesti samat hoitajat”. Kun tarkastellaan parhaiten pärjännyttä viittä väittämää, korostuu vastaajien tyytyväisyys hoitajien käytökseen, asiallisuuteen ja ammattitaitoon. Sama ilmiö tuli esiin aiemmin, kun tarkasteltiin avoimia palautteita. Heikoiten pärjänneiden viiden väittämän teemaksi muodostuu vuorostaan joko yhteydenpito tai vaikuttaminen omiin palveluihin. Vastaajat olivat vähemmän tyytyväisiä siihen, kuinka henkilökuntaan saa yhteyden. Myös omaisiin toivottiin pidettävän enemmän yhteyttä sekä toivottiin asiakkaille parempia vaikutusmahdollisuuksia liittyen omiin kotihoidon palveluihin.



Tukipalvelujen keskiarvot palvelualueittain on eritelty aiemmin kappaleessa 2.3. Pääasiassa kaikki saivat melko hyviä arvosanoja. Kuvaaja 37 näyttää kunkin tukipalvelun saaman kokonaiskeskiarvon. Kuvaajasta näkyy turva- ja päiväkeskuspalvelujen hieman parempi menestys verrattuna muihin tukipalveluihin. Heikoimman arvosanan (3,65) on saanut

ateriapalvelu. Paras arvosana on turvapalveluilla (4,3).



Kuvaaja 37: Kotihoidon tukipalvelujen saamat keskiarvot (1-5) (n=572)

Tampereen kaupungin tarjoamat kotihoidon palvelut saivat kokonaisarvosanaksi 4,1. Arvosana on kääntynyt hieman laskuun aiempiin vuosiin verrattuna. Kehuja kotihoito sai hoitajien ystävällisyyteen ja ammattitaitoon liittyen. Kritiikkiä sai hoitajien vaihtuvuus ja kiire. Tarkasteltaessa kokonaisarvosanaa omien ja ostopalvelujen kesken, huomataan että omat palvelut saivat korkeamman keskiarvon (4,1), kuin ostopalvelut (3,9). Palvelualueista heikoimman arvosanan sai Kotitori Tampella (3,6) ja korkeimman Kotihoito OPS (4,4). Näissä keskiarvoissa on jo huomattavissa melko suuri ero. Keskiarvoissa oli muutenkin hajontaa palvelualueiden välillä.

NPS-arvon perusteella asiakkaat ovat halukkaita suosittelemaan kotihoidon palveluita. Koko aineiston NPS-arvo oli 34.

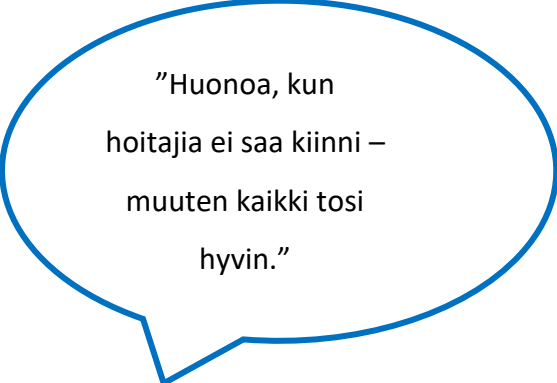
Omien palveluiden NPS oli 38 ja ostopalvelujen vain 15. Ostopalvelujen NPS-arvo oli viime vuonna 40. Ostopalvelujen suhteen on siis tapahtunut erittäin huomattava suositteluhalukkuuden heikentyminen, NPS-arvo on laskenut 25 yksikön verran. Omien palvelujen NPS-arvo vuorostaan nousi yhdellä yksiköllä.

4. KOTIHOIDON KEHITTÄMINEN

Tulosten perusteella hoitajien vaihtuvuus oli yksi suurimmista syistä antaa negatiivista palautetta kotihoidolle ja se vaikuttaa asiakastyytyväisyydessä moneen seikkaan aina luottamuksesta yksityisyyden kokemukseen ja yleiseen tyytyväisyyteen kotihoidon palveluihin. Kotihoidon asiakkaan ja hoitajan välinen luottamussuhde on erittäin tärkeä niin asiakkaan kannalta, kuin myös hoitajankin kannalta. Jotta asiakkaan kuntoa voidaan luotettavasti arvioida, täytyy hoitajan tuntee hoidettava asiakas. Tarve palvelukodissa asumiselle tai kotihoidon lisä- ja tukipalveluille tulee usein odottamatta ja hoitajan täytyy pystyä tunnistamaan nämä tarpeet. Usein tämä vaatiikin asiakkaan tuntemusta. Asiakaskunnan vakiinnuttaminen hoitajien kannalta on ehdottoman tärkeää laadukkaana kotihoidon toteuttamisen kannalta.

Osa asiakkaista kokee, etteivät he saa tarpeeksi tietää itseään koskevista asioista tai pysty vaikuttamaan saamaansa hoitoon. Oikeus tietää itseään koskevista asioista on hyvin tärkeä osa ihmisen identiteettiä, ja tämän olisi hyvä olla selkeä osa myös kotihoidon toimintaa. Lisäksi tuloksissa nousi esiin myös joidenkin asiakkaiden kokemus hoitajien yhteystietojen vaikeasta löydettävyydestä.

On ensiarvoisen tärkeää, että asiakas saa tarvittaessa yhteyden kotihoitoon. Lisäksi, jos hoitajat vaihtuvat paljon, on yhteystiedot myös tärkeä pitää ajantasaisena.



”Huonoa, kun hoitajia ei saa kiinni – muuten kaikki tosi hyvin.”

Arviointia ja asiakkaan voinnin varmistamista olisi tärkeää tehdä jokaisen käynnin yhteydessä. Näin voidaan paremmin varmistaa, että kaikkien asiakkaiden yksilölliset tarpeet tulevat varmasti huomioituksi heti, kun tarve ilmenee. Tämän esteenä on ennen kaikkea hoitajien kiire, vaihtuvuus ja tiedonkulun ongelmat, joita kaikkia voitaisiin helpottaa resursseja lisäämällä.

Liite 1: Kotihoidon asiakastyytyväisyyskysely 2021

TAUSTAKYSYMYKSET

Vastaajan sukupuoli; nainen mies muu

Saan kotihoitoa; useita kertoja päivässä kerran päivässä joitakin kertoja viikossa kerran viikossa

Asun palvelutalossa; kyllä en Jos ette, haluaisitteko asua siellä? kyllä en

Kotini on esteetön tukien kotona asumista; kyllä ei

Koen asumiseni ja elämiseni turvalliseksi; kyllä ei

Koen yksinäisyyttä en koe yksinäisyyttä

Jos koen, mikä siihen auttaisi? _____

Vastatkaa alla oleviin väittämiin ympyröimällä, oletteko;

1. täysin eri mieltä 2. jokseenkin eri mieltä 3. ei samaa eikä eri mieltä 4. jokseenkin samaa mieltä

5. täysin samaa mieltä

+

PALVELUIHIN VAIKUTTAMINEN

	eri mieltä		samaa mieltä		
Olen voinut osallistua ja vaikuttaa palveluni suunnitteluun	1	2	3	4	5
Läheiseni on saanut olla halutessani mukana suunnittelussa	1	2	3	4	5
Omaisini pidetään riittävästi yhteyttä	1	2	3	4	5

KOTIHOIDON PALVELUN LAATU YLEISESTI

Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	1	2	3	4	5
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	1	2	3	4	5
Henkilökohtaiset tarpeeni on huomioitu hoidossani hyvin	1	2	3	4	5

KOTIHOIDON HOIDON LAATU

Olen saanut hyvää ja asiallista kohtelua	1	2	3	4	5
Hoitajat kuuntelevat minua hyvin	1	2	3	4	5
Saan riittävästi tietoa hoitooni liittyvistä asioista	1	2	3	4	5
Hoitajat ovat ammattitaitoisia	1	2	3	4	5
Hoitajat ovat yhteistyökykyisiä	1	2	3	4	5
Hoitajien käytöksestä välittyy lämmin suhtautuminen	1	2	3	4	5
Saan hoitajilta kaipaamaani läheisyyttä ja inhimillistä kohtelua	1	2	3	4	5
Hoitajat hoitavat minua kiireettömästi	1	2	3	4	5

KOTIHOIDON KÄYTÄNTÖJEN LAATU

Minua hoitavat pääsääntöisesti samat hoitajat	1	2	3	4	5
Hoitaja saapuu sovitulla aikavälillä	1	2	3	4	5
Hoitaja käy luonani riittävän usein	1	2	3	4	5
Hoitajan käynneillä minulle on varattu riittävästi aikaa	1	2	3	4	5
Hoitajien yhteystiedot löytyvät helposti	1	2	3	4	5
Hoitajiin on helppo saada yhteyttä	1	2	3	4	5

TUKIPALVELUT

OHJE: Jos ette ole käyttänyt palvelua, jättäkää kohtaan vastaamatta

	<- eri mieltä		samaa mieltä ->		
<i>Ateriapalvelut</i>					
Olen tyytyväinen ateriapalvelun laatuun	1	2	3	4	5
Ateriapalvelun toimittamat ruoat ovat maukkaita	1	2	3	4	5
<i>Siivouspalvelut</i>					
Olen tyytyväinen siivouspalveluun	1	2	3	4	5
Siivouspalvelun siivoustyö on laadukasta	1	2	3	4	5
<i>Turvapalvelut</i>					
Olen tyytyväinen turvapalveluun	1	2	3	4	5
Turvapalvelun laitteet ovat helppokäyttöisiä	1	2	3	4	5
<i>Kauppapalvelut</i>					
Olen tyytyväinen kauppapalveluun	1	2	3	4	5
Tuotteet ovat päiväyksiltään hyviä	1	2	3	4	5
<i>Päiväkeskuspalvelut</i>					
Olen tyytyväinen päiväkeskuksen palveluun	1	2	3	4	5
Päiväkeskuksen henkilöstö on ystävällistä ja asiallista	1	2	3	4	5
Päiväkeskuksen toiminnan sisältö on hyvää	1	2	3	4	5

KOTIHOIDON KOKONAISARVIOINTI

1 = erittäin huono 5 = erittäin hyvä

Antakaa kotihoidolle kokonaisarvosana asteikolla 1 – 5

1 2 3 4 5

Mitkä ovat tärkeimmät asiat, jotka vaikuttivat antamaanne arvosanaan?

Kotihoidolta saamani palvelut edesauttavat kotona asumistani; kyllä ei

Haluan tietoa uusista kotihoidon palveluista, esim. lääkeautomaatti kuvapuhelin
joku muu mikä _____

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte kotihoidon palvelua läheisillenne tai ystäville?

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

Oletteko käyttänyt seuraavia palveluja:

kotitori laitettori lähitori palvelukeskus en ole käyttänyt mainittuja palveluja

Vastasin kyselyyn itse minua avusti läheiseni tai omaiseni minua avusti joku muu

MITÄ VIELÄ HALUAISITTE KERTOA?

(Jos haluatte kertoa enemmän, käytää vastaukseenne saatekirjeen kääntöpuolta)