

# Tehostetun palveluasumisen asiakastyytyväisyys selvitys 2021

Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelualue  
Ikäihmisten palvelut  
Avo- ja asumispalvelut  
Karoliina Laitinen  
30.8.2021

# SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	3
2. SELVITYKSEN TOTEUTUS .....	4
3. TULOKSET .....	9
3.1 Taustatiedot.....	9
3.2 Asumisen ja elämisen perusta .....	13
3.3 Turvallisuus .....	16
3.3 Yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus.....	19
3.4 Arvostus, osallisuus ja vaikuttaminen .....	22
3.5 Itsensä toteuttaminen.....	25
3.6 Yleiset laatutekijät .....	28
3.7 Arvio hoidosta palvelukodissa.....	31
3.8 Suosittelemuus.....	34
4. AVOIN PALAUTE .....	37
4.1 Positiivinen palaute .....	37
4.2 Negatiivinen palaute.....	38
5. YHTEENVETO.....	42
6. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN .....	45
Lähteet.....	47
LIITE 1: Tehostetun palveluasumisen asiakastyytyväisyyskysely.....	49

## 1. JOHDANTO

Ikäihmisten määrä kasvaa vuosi vuodelta, ja sen mukana kasvaa myös ikäihmisten palveluiden tarve. Yhä useammat ikäihmiset tarvitsevat tehostettua palveluasumista eli hoivakodissa asumista, jossa huolehditaan asukkaiden ympärivuorokautisesta perusturvasta, henkilökohtaisista tarpeista, hoidosta ja hoi- vasta (Tampereen kaupunki 2021).

Tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisyyskysely selvittää ympärivuorokautista hoivaa tarvitsevien hoivakodissa asuvien asiakkaiden tyytyväisyyttä saamiinsa palveluihin. Tässä raportissa esitellään vuonna 2021 toteutetun tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisyys selvityksen tulokset. Selvityksen tarkoituksena on edistää asiakastytyvyyden läpinäkyvää raportointia sekä toi-

mia kehittämisen aputyökaluna sekä palvelukodeissa että kaupungin päätöksenteko tasolla. Selvityksen ovat toteuttaneet Tampereen kaupungin harjoittelijat Karoliina Laitinen (KK) ja Ruska Sinkkonen.

Valtaosa tehostetun palveluasumisen asiakkaista on muistisairaita, joten heidän mielipiteiden selvittämiseen liittyy erityisiä haasteita. Tästä huolimatta asiakastytyväisyys selvityksen tekeminen on tehostetun palveluasumisen asukkaille tärkeää. Myös heidän näkemyksiään, kokemuksiaan ja ajatuksiaan tulee selvittää, jotta tehostettua palveluasumista voidaan kehittää vastaamaan paremmin asukkaiden tarpeita ja toiveita.

### TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

- ❖ Tehostettu palveluasuminen on suunnattu sellaisille ikäihmisille, jotka eivät enää kykene alentuneen toimintakykynsä vuoksi asumaan kotonaan kotihoidon turvin ja tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti.
- ❖ Palveluasuminen voi olla kaupungin tuottamaa, ostopalveluyksiköiden tuottamaa tai palvelusetelillä ostettavaa. Ikäihmisille myönnetyllä palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan palveluasumisen yksityisessä palvelukodissa siltä osin kuin palvelusetelille määritelty summa velvoittaa. Setelin suuruuteen vaikuttavat asiakkaan tulot. Ylimenevän osan asiakas maksaa itse.
- ❖ Tehostettu palveluasuminen perustuu yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka määrittää sen, minkä verran ja mitä palveluja palveluasumiseen kuuluu.

[Lue lisää tehostetusta palveluasumisesta](#)

## ASUMINEN TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN YKSIKÖSSÄ

- ❖ Asuminen voi olla tehostettua palveluasumista palvelutalossa tai ryhmäkodissa sekä lyhytaikaista tehostettua palveluasumista, jonka kesto on enintään 14 vuorokautta.
- ❖ Palveluasumiseen kuuluvia palveluita voivat olla esimerkiksi sairaanhoitopalvelut, peseytymisapu, siivouksesta ja aterioista huolehtiminen ja niissä avustaminen sekä henkilökunnan tuki ja ohjaus jokapäiväisessä elämässä.
- ❖ Asukkaalla on mahdollisuus asua omissa yksityisissä asumistiloissaan niin pitkään kuin tarvetta esimerkiksi sairaalahoidolle ei ole.
- ❖ Jokaisella tehostetun palveluasumisen asukkaalla on oma asuinhuone, jossa on wc ja suihkutila. Lisäksi asukkaan käytössä on yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat. Asukkailla on mahdollisuus osallistua yhteiseen virkistystoimintaan sekä elää ja osallistua kotinsa arkeen.

[Lue lisää asumisesta tehostetun palveluasumisen yksikössä](#)

## 2. SELVITYKSEN TOTEUTUS

Tehostetun palveluasumisen asiakastyytyväisyyselvityksiä on tehty vuodesta 2011 alkaen. Tämän vuoden selvitys toteutettiin edellisten vuosien tapaan haastattelemalla tehostetun palveluasumisen asukkaita valmiin kyselylomakkeen pohjalta. Kyselylomake sisälsi kaksi taustakysymystä, 18 väittämää, kysymykset kokonaisarviosta ja suositteluhaluudesta sekä vapaan palautteen osion. Kyselylomakkeen kysymykset ovat samat kuin vuoden 2020 selvityksessä.

Kyselylomakkeessa kysyttiin taustakysymyksenä tehostetun palveluasumisen

yksikköä sekä sitä, kuinka kauan haastateltava on ollut yksikössä asukkaana. Tämän jälkeen haastateltaville esitettiin väittämiä, joiden kanssa he pystyvät olemaan joko eri mieltä (=1), jonkin verran samaa mieltä (=2) tai samaa mieltä (=3). Väittämiä esitettiin kuudesta eri osa-alueesta. Osa-alueet olivat "Asumisen ja elämisen perusta", "Turvallisuus", "Yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus", "Arvostus, osallisuus ja vaikuttaminen", "Itsensä toteuttaminen" sekä "Yleiset laatutekijät". Jokaiseen osa-alueeseen kuului kolme aluetta mittaavaa väittämää. Väittämien jälkeen asukkailta kysyttiin, minkälaisen

kokonaisarvion he antaisivat hoidolle asteikolla 1–5 (1 = huono, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä ja 5 = erinomainen). Suosittelemme palveluasumisen asiakastyytyväisyysarviointia (NPS-arvo) mitattiin tehostetun palveluasumisen asiakastyytyväisyysarviointia toista kertaa. NPS-mittauksella tarkasteltiin, kuinka todennäköisesti haastateltavat suosittelisivat tehostetun asumisen asumispalvelua läheiselleen tai ystävälleen asteikolla 0–10 (0 = en suosittelisi ja 10 = suosittelisin mielelläni). Lopuksi asukkaalle oli mahdollista antaa avointa palautetta tehostetusta palveluasumisesta.

Vuoden 2020 haastattelut jouduttiin koronapandemiasta johtuen toteuttamaan poikkeusjärjestelyin. Silloin haastatteluita tehtiin muun muassa video- ja puhelinyhteyksien avulla sekä osan haastatteluita suoritti palvelukotien henkilökunta. Tänä vuonna haastatteluiden teko mahdollistui kasvotusten tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Kysyimme kesäkuun alussa jokaiselta selvitykseen osallistuvan yksikön johtajalta, onko meidän hygieni- ja turvallisuusohjeistuksia noudattamalla mahdollista haastatella asukkaita paikan päällä yksiköissä. Kaikkien yksiköiden johtajat näyttivät vihreää valoa haastatteluille.

Ennen haastatteluita pyysimme henkilökuntaa miettimään etukäteen sellaisia asukkaita, joilla on riittävät kognitiiviset kyvyt vastata asiakastyytyväisyysarviointiin. Haastateltavien määrälle ei asetettu yksikössä tiettyä tavoitetta tai enimmäismäärää. Haastattelupäivinä arvioimme yhdessä hoitajien kanssa vielä, ketkä asukkaista olisivat kykeneväisiä osallistumaan haastatteluihin sen hetken voimien ja kunnan perusteella.

Kiersimme 14.6–21.7.2021 28 tehostetun palveluasumisen yksikköä haastatteluiden merkeissä. Kaupungin omia yksiköitä oli 11 ja ostopalveluyksiköitä 17. Olimme sopineet yksiköiden johtajien kanssa, että haastattelut olisi hyvä tehdä jossakin erillisessä tilassa, jossa ei kuuluisi ympäriltä häiritsevää taustahälyä. Huomasimme kuitenkin hyvin pian, että asukkaiden huoneet olivat meidän sekä asukkaan kannalta käytännöllisin ja yksityisin paikka haastattelujen toteuttamiselle. Valtaosa haastatteluita tehtiin asukkaiden huoneissa. Vain muutamia haastatteluita suoritettiin esimerkiksi parvekkeella, erillisissä kokoustiloissa tai palvelukotien yhteisissä tiloissa.

Suurin osa tehostetun palveluasumisen asukkaista oli lievästi tai vaikeasti muistisairaita, mikä luonnollisesti vaikutti haastatteluiden kulkuun. Toiset haastatteluita olivat erittäin haastavia, sillä asukkaat eivät aina ymmärtäneet kysymyksiä tai juuri haastatteluhetkellä asukkailla saattoi esiintyä erilaisia aistiharhoja. Toisinaan haastattelut jouduttiin keskeyttämään asukkaiden huonon kunnan vuoksi. Toisilla haastateltavilla taas oli erittäin heikko kuulo, jolloin jouduimme korottamaan ääntämme erittäin voimakkaaksi, mutta asukas ei siltikään aina saanut kysymyksistä selvää. Monet haastatteluita jäivät vajaiksi, sillä asukkaat eivät pystyneet vastata jokaiseen kysymykseen.

Toiset asukkaat suhtautuivat vieraisiin haastattelijoihin epäluuloisesti. Asukaille oli tärkeää kertoa tarkasti haastattelun taustoista ja vastata jokaiseen lisäkysymykseen, joita asukkailla heräsi esimerkiksi haastattelun tarkoitukseen tai haastattelijan omiin taustoihin liittyen.

Haastatteluiden kulun sujuvuutta lisäsi haastateltavan ja haastattelijan välille syntynyt keskinäinen luottamus, jotta haastateltavat uskaltoutuivat kertomaan rehellisesti kokemuksistaan. Lisäksi korostimme haastateltaville, että aineistot käsitellään täysin nimettömänä asukkaiden yksityisyyttä kunnioittaen.

Vaikeuksista huolimatta saimme kerättyä yhteensä 357 tehostetun palveluasumisen asukkaan haastattelua. Määrä on tippunut edellisestä vuodesta (n=381), mikä voi osin johtua siitä, että tänä vuonna keräsimme omin voimin kaikki haastattelut. Toinen syy pienemälle vastausmäärälle voi olla siinä, että vuosi vuodelta tehostetun palveluasumisen asukkaat ovat huonompi kuntoisia, eikä monetkaan heistä pysty osallistumaan haastatteluihin.

Haastatteluiden kestot vaihtelivat 5–60 minuutin välillä. Toiset asukkaat intoutuivat kertomaan paljon elämästään, kun taas toiset olivat vähempi sanaisia. Sötimme hoivakodeissa kerätyt aineistot analyysityökalu ZEFF:iin. Kyselytyökalun ja Excelin avulla analysoimme määrälliset aineistot. Selvityksen lopulla esitettävä avoin palaute on analysoitu teemottelemalla asukkaiden antamia positiivisia ja negatiivisia palautteita usein toistuviin ja esille nouseviin ryhmiin.

Seuraavilla sivuilla on lueteltuna tehostetun palveluasumisen yksiköt, jotka olivat tänä vuonna mukana asiakastytyväisysselvityksessä. Yksiköiden nimeä klikkaamalla pääsee suoraan yksikön omille Internet-sivuille lukemaan tarkempia tietoja kunkin palvelukodin palveluista.

### **TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN ASUKKAAT ASIAKASTYTYVÄISYSELVITYKSEN ERITYISRYHMÄNÄ**

- ❖ Tehostetun palveluasumisen asukkailla voi olla erilaisia kognitiivisia ja fyysisiä rajoitteita, joista esimerkiksi muistisairaus voi tehdä haastattelusta vaikeaa tai mahdotonta.
- ❖ Rajoitteet ja haastateltavan kunto pyrittiin huomioimaan haastattelutilanteissa esimerkiksi mahdollistamalla haastattelun keskeyttäminen milloin tahansa.
- ❖ Osa kysymyksistä oli vastaajille yleisesti ottaen haastavia. Mikäli haastateltava ei ymmärtänyt kysymystä, se pyrittiin muotoilemaan yksinkertaisemmin tai selittämään toisella tavalla.
- ❖ Asukkaiden kunto oli erittäin vaihteleva. Toiset haastateltavat pystyivät vastaamaan suurimpaan osaan kysymyksistä, kun taas toisilta vastaajilta ei saanut vastauksia kuin muutamaan kysymykseen.

## OMAT YKSIKÖT

Pappilanpuisto

Pohjola

Pispa A

Pispa B

Toukola

Männistö

Impivaara

Jukola

Onninkoti, Orivesi

Toivonkoti, Orivesi

Särkänkoti, Orivesi

## OSTOPALVELUYKSIKÖT

Attendo Ruusuvuori

Attendo Villa Aalto

Esperi hoivakoti  
Ratina

Tampellanranta

Koivupirtti

Kontukoti Toukola

Kontukoti  
Satamakatu

Mainiokoti Ilonkaari

Kuuselakeskus

Tammenlehväkeskus

Keinupuistokeskus

Kaukaharjukeskus

Taatalakeskus

Koskikoti

Petäjäkoti

Pellavakoti

Attendo Ruusukuja,  
Orivesi



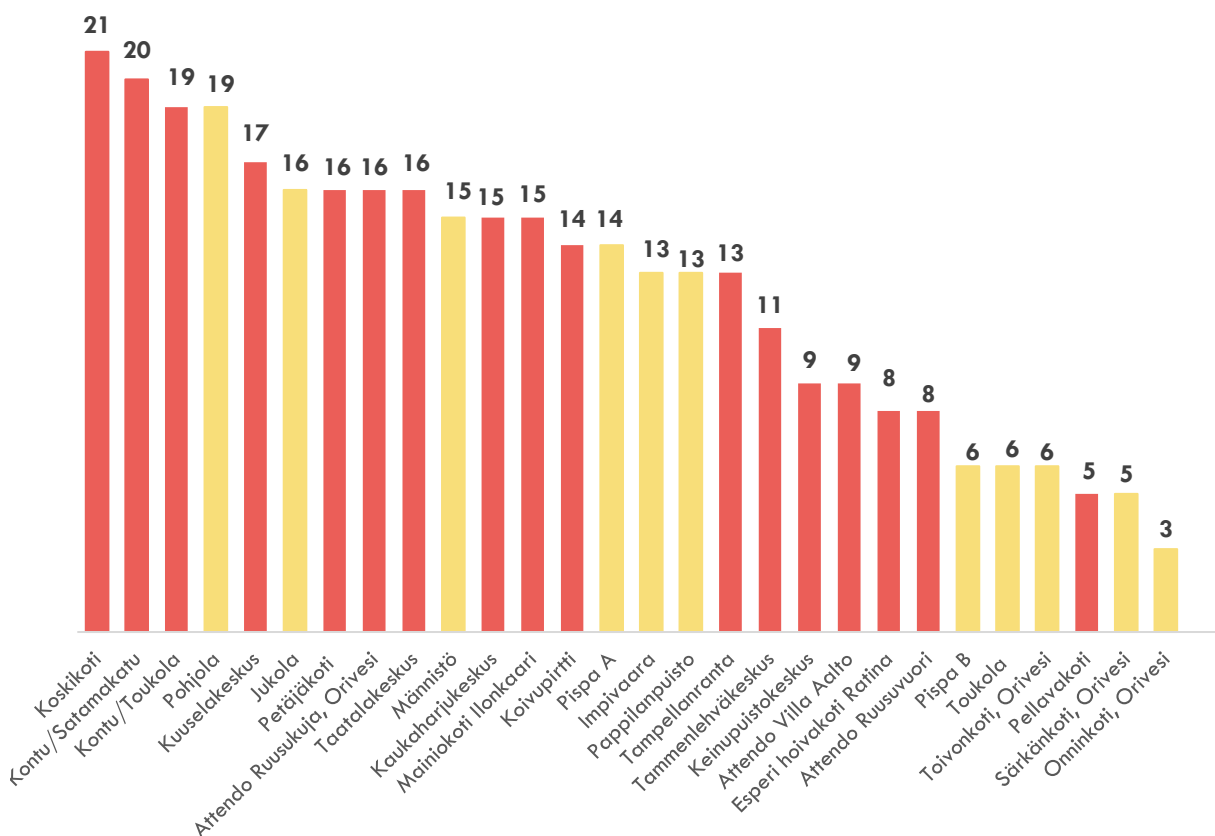
### 3. TULOKSET

Tämä osio sisältää tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisysselvityksen tulokset. Tulokset on jaettu kymmenen alaotsikon alle: "Taustatiedot", "Asumisen ja elämisen perusta", "Turvallisuus", "Yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus", "Arvostus, osallisuus ja vaikuttaminen", "Itsensä toteuttaminen", "Yleiset laatutekijät", "Arvio hoidosta palvelukodissa", "Suosittelemalukkuus" ja "Avoin palaute". Kunkin kysymyksen vastaajamäärä kerrotaan lukijalle erikseen, sillä kaikki vastaajat eivät ole vastanneet jokaiseen kysymykseen.

#### 3.1 Taustatiedot

Tänä vuonna tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisysselvitykseen osallistui 357 tehostetun palveluasumisen asukasta. Tampereen kaupungin oman tuotannon yksiköistä kertyi tänä vuonna paljon vähemmän haastatteluja (n=232) kuin ostopalveluyksiköistä (n=116). Suurin määrä haastateltavia oli Koskikodisaa (n=21) ja pienin määrä Onninkodissa (n=3). Kuvaaja 1. näyttää tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisysselvityksen vastaajamäärät yksiköittäin.

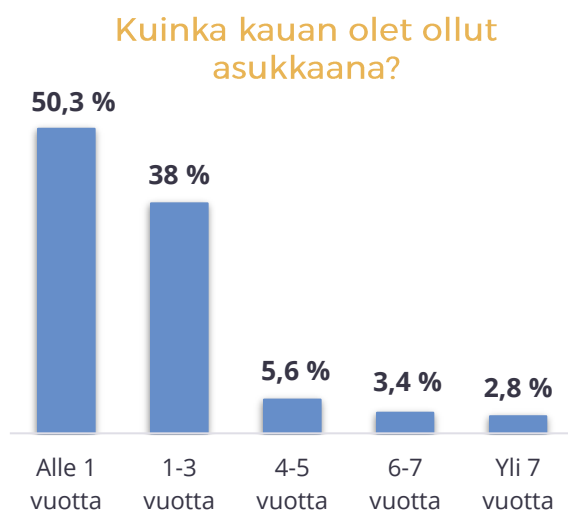
#### VASTAAJAMÄÄRÄT YKSIKÖITTÄIN



Kuvaaja.1 Tehostetun palveluasumisen vastaajamäärät yksiköittäin

Vaihtelevat vastaajamäärät on otettava huomioon myös tuloksia tulkitessa. Tampereen kaupungin oman tuotannon yksiköitä oli selvityksessä mukana huomattavasti vähemmän kuin ostopalveluyksiköitä, joten omien yksiköiden asukkaiden vastauksissa yksittäisen haastateltavan mielipiteellä on ollut suurempi vaikutus vastausten keskiarvoon. Myös yksikkökohtaisessa vertailussa on hyvä muistaa, että vastaajamäärät yksiköittäin vaihtelevat välillä 3–21. Yksikkökohtaiset keskiarvot eivät siis kuvaa kaikkien yksiköiden tilannetta yhtä todenmukaisesti.

Tehostetun palveluasumisen asiakastyytyväisyys selvityksen kyselylomakkeessa taustatietoina yksikön lisäksi kysyttiin sitä, kuinka kauan haastateltava on asunut yksikössä. Kaikki asukkaat eivät pystyneet vastaamaan kysymykseen. Kysymykseen vastauksia kertyi vain 179. 50,3 % vastaajista ilmoitti asuneensa palvelutalossa alle vuoden. Toiseksi suurin ryhmä oli 1–3 vuotta palvelutalossa asuneet. Heitä oli vastaajista 38 %. Yli neljä vuotta palvelutalossa asuneita vastaajia oli vain 11,8 %. (Kuvaaja 2.)



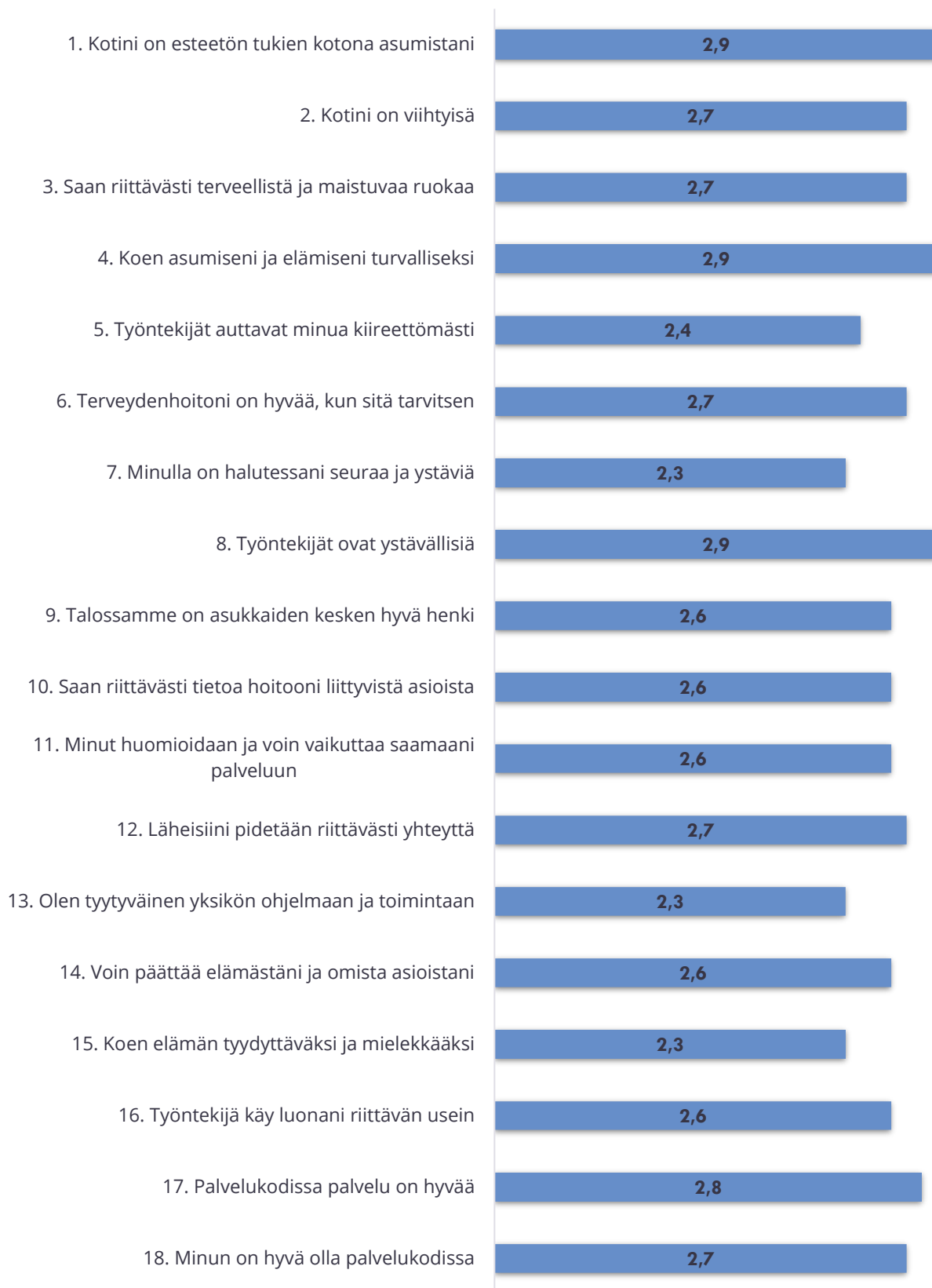
Kuvaaja 2. Kuinka kauan vastaaja on ollut tehostetun palveluasumisen asiakkaana (n=179)

Vuoden 2020 asiakastyytyväisyys selvityksessä taustatietojen tulokset olivat hyvin samansuuntaiset. Prosenttiosuuksia vertailemalla voi kuitenkin todeta, että alle vuoden tehostetussa asumispalvelussa asuvien asukkaiden määrä on noussut entisestään (v. 2020 43 % ja v. 2021 50,3 %). Tänä vuonna monet haastateltavat kertoivat asuneensa palvelutalossa vasta muutamia päiviä tai viikkoja. Tulokset eivät ole täysin luotettavia, sillä monilla muistisairailta asukkailla ajantaju oli selvästi hämärtynyt.

Taustakysymysten jälkeen haastateltaville esitettiin 18 väittämää. Väittämäkohtaiset keskiarvot ovat esitettynä seuraavalla sivulla kuvaajassa 3. Paras keskiarvo 2,9 oli väittämällä ”Kotini on esteetön tukien kotona asumistani”, ”Koen asumiseni ja elämiseni turvalliseksi ja ”Työntekijät ovat ystävällisiä”. Huonoin keskiarvo 2,3 muodostui väittämille ”Minulla on halutessani seuraa ja ystäviä”, ”Olen tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan” ja ”Koen elämäni tyydyttäväksi ja mielekkääksi.”

Kuvaajassa 4. esitetään, miten väittämien keskiarvot vertautuvat omien ja ostopalveluyksiköiden välillä. Omat yksiköt menestyivät paremmin seitsemässä väittämässä (väittämät numero 5, 7, 11, 13, 14, 15 ja 16), kun taas ostopalveluyksiköt menestyivät paremmin vain yhdessä väittämässä (väittämä numero 2). Lopuissa väittämässä keskiarvot olivat täysin samat omien ja ostopalveluyksiköiden välillä. Suurin keskiarvojen ero oli väittämässä ”Minulla on halutessani seuraa ja ystäviä”, sillä kaupungin oman tuotannon yksiköissä keskiarvo oli 2,5, kun taas ostopalveluyksiköissä se oli vain 2,2.

## VÄITTÄMÄKOHTAISET KESKIARVOT (1-3), KAIKKI YKSIKÖT YHTEENSÄ



Kuvaaja 3. Väittämäkohtaiset keskiarvot, kaikki yksiköt yhteensä

## VÄITTÄMÄKOHTAISET KESKIARVOT (1-3), OMAT JA OSTOPALVELUT



Kuvaaja 4. Väittämäkohtaiset keskiarvot, omat ja ostopalveluyksiköt

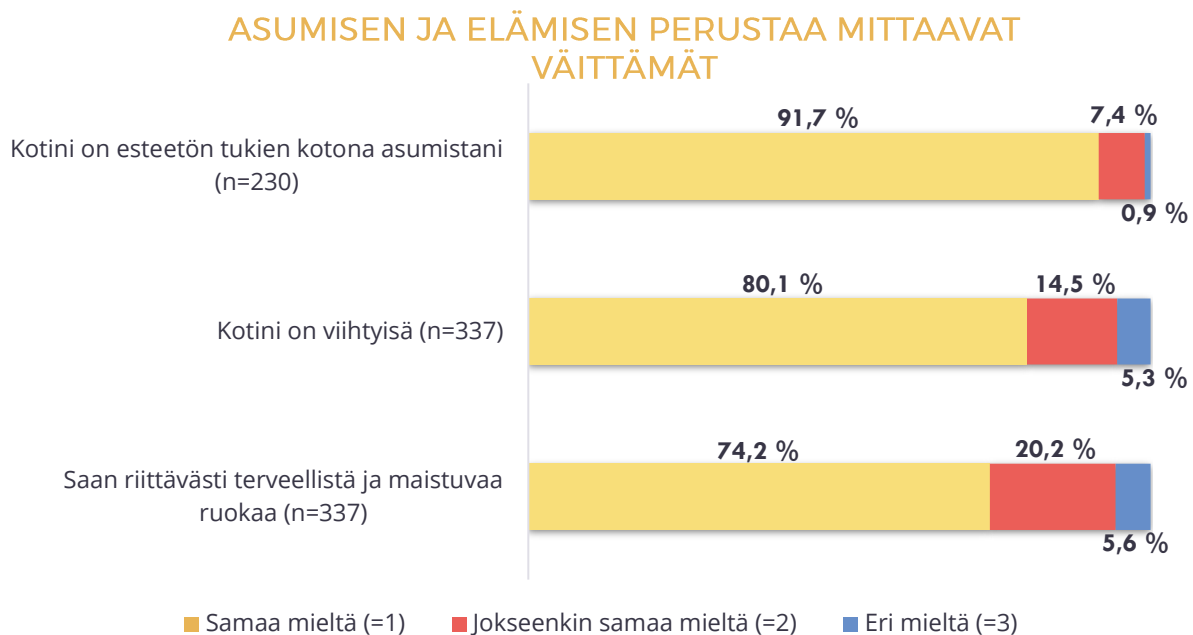
### 3.2 Asumisen ja elämisen perusta

Asumisen ja elämisen perustaa mitattiin kolmella väittämällä:

1. Kotini on esteetön tukien kotona asumistani
2. Kotini on viihtyisä
3. Saan riittävästi terveellistä ja maistuvaa ruokaa

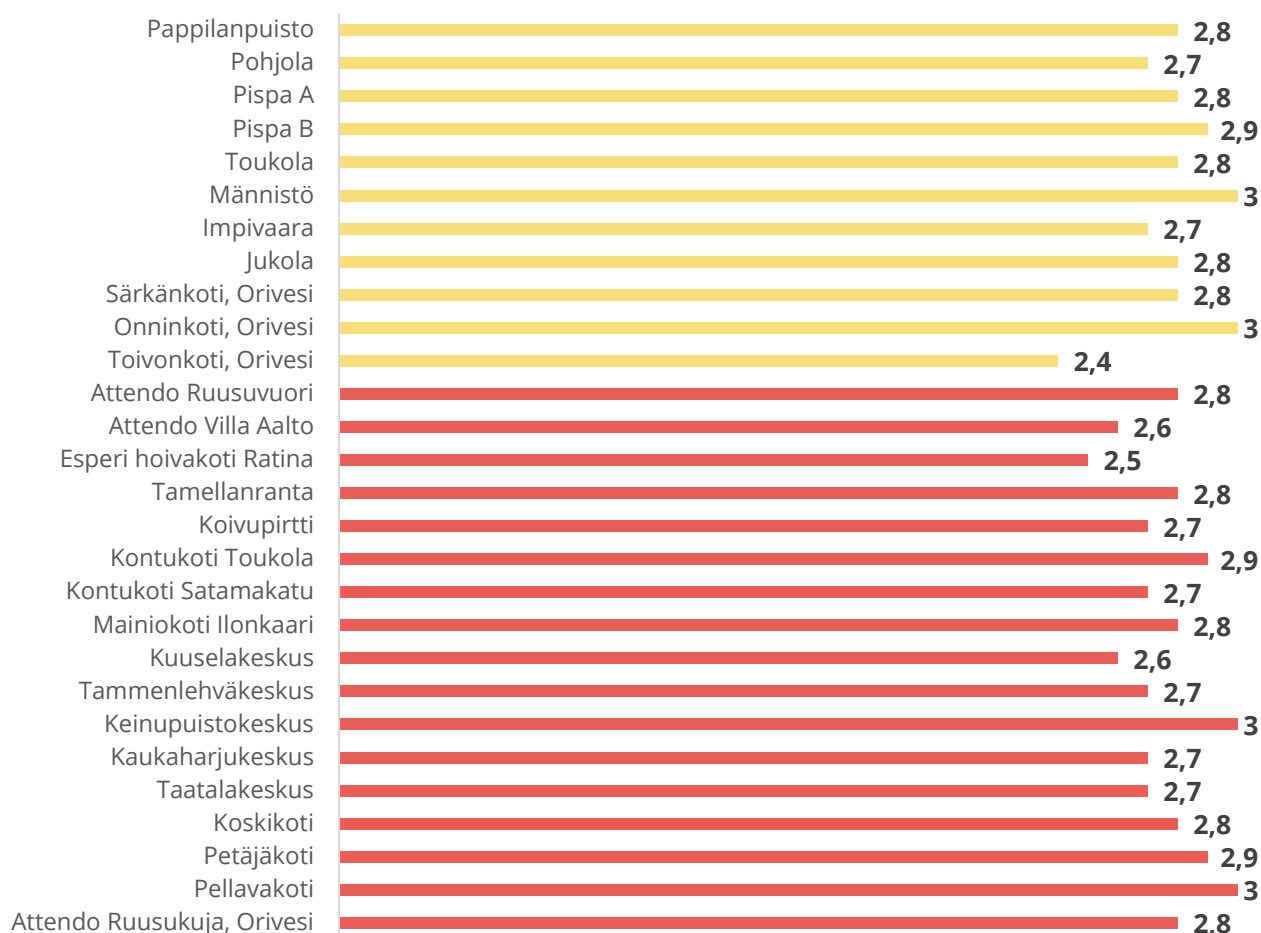
Väittämien vastausten jakauma on esitetty kuvaajassa 5. Osa-alueen väittämistä parhaimman tuloksen 2,9 sai väittämä ”Kotini on esteetön tukien kotona asumistani”. 91,7 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Sekä ”Kotini on viihtyisä” että ”Saan riittävästi terveellistä ja maistuvaa ruokaa” -väittämien keskiarvoksi muodostui 2,7. Vastaajista 80,1 % piti kotiaan viihtyisänä ja 74,2 % koki saavansa riittävästi terveellistä ja maistuvaa ruokaa. (Kuvaaja 6.)

Monet tehostetun palveluasumisen asukkaista kokivat asumisen ja elämisen perustaa mittaavat väittämät vaikeaselkoisiksi. Esimerkiksi monet haastateltavat eivät ymmärtäneet, mitä sana ”esteetön” tarkoittaa, ja kysymystä täytyi muotoilla uudelleen. Asukkailla oli myös vaikeuksia ymmärtää, että kodilla tarkoitetaan tämän hetkistä palveluasumista palvelukodissa. Lisäksi osa asukkaista ei muistanut ruokailleensa palvelukodissa koskaan, eikä tämän vuoksi pystynyt vastaamaan ruokaan liittyvään kysymyseen. Väittämiin vastanneet asukkaat olivat kuitenkin suurimmaksi osaksi samaa mieltä osa-alueen väittämien kanssa.



Kuvaaja 5. Asumisen elämisen perustaa mittaavat väittämät (n=230-337), prosenttiosuudet

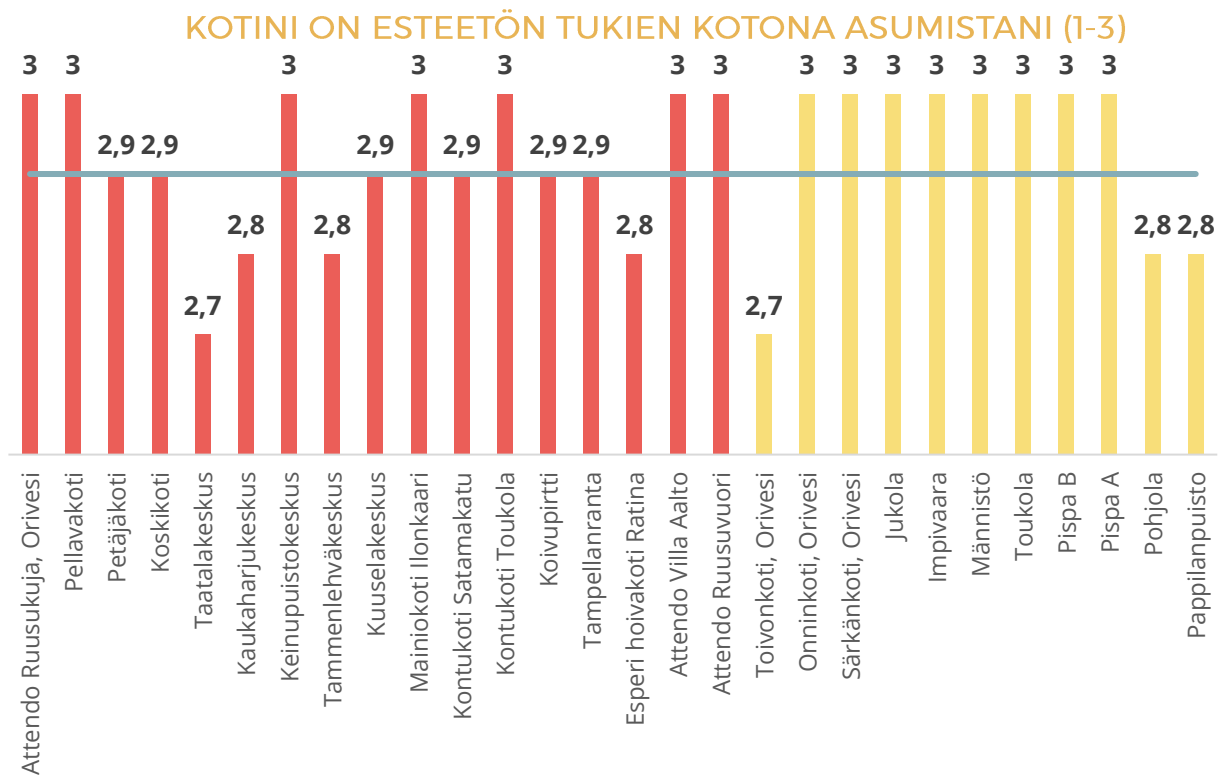
## ASUMISEN JA ELÄMISEN PERUSTAA KOSKEVAT KYSYMYKSET, KYSYMYSTEN KOKONAISKESKIARVOT YKSIKÖITTÄIN (1-3)



Kuvaaja 6. Asumisen ja elämisen perustaa koskevien väittämien kokonaiskeskiarvot yksiköittäin

Kuvaajassa 6 on esitetty "Asumisen ja elämisen perusta" -osa-alueen väittämien kokonaiskeskiarvot yksiköittäin. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella värillä ja ostopalveluyksiköt punaisella. Omista yksiköistä parhaan kokonaiskeskiarvon 3 saivat Männistö ja Onninkoti. Omista yksiköistä huonoimman kokonaiskeskiarvon 2,3 sai Toivonkoti. Ostopalveluyksiköistä parhaiten menestyivät Keinupuistokeskus ja Pellavakoti. Molemmissa paikoissa asukkaat olivat täysin samaa mieltä väittämien

kanssa, minkä vuoksi väittämien kokonaiskeskiarvoksi muodostuikin 3. Ostopalveluyksiköiden heikoimman kokonaiskeskiarvon 2,5 sai Esperi hoivakoti Ratina. Kaikista yksiköistä korkeimmat keskiarvot saivat Männistö, Onninkoti, Keinupuistokeskus ja Pellavakoti. Toivonkoti taas sai kaikkien yksiköiden heikoimman keskiarvon. Kaikkien yksiköiden kokonaiskeskiarvo "Asumisen ja elämisen perusta" -osa-alueeseen oli 2,8. Kokonaiskeskiarvo on noussut hieman edellisestä vuodesta (v. 2020 2,7).



Kuvaaja 7. Kotini on esteetön tukien kotona asumistani, keskiarvot yksiköittäin

Osa-alueen väittämistä parhaan tuloksen saanut väittämä "Kotini on esteetön tukien kotona asumistani" on esitetty yksiköittäin kuvaajassa 7. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella värillä ja ostopalveluyksiköt punaisella. Väittämän kokonaiskeskiarvo oli 2,9, ja se on esitetty kuvaajassa harmaalla viivalla.

Valtaosa tehostetun palveluasumisen vastaajista sekä omissa että ostopalveluyksiköissä pitää hoivakotia esteettömänä. Useammassa yksikössä väittämän keskiarvoksi muodostui paras mahdollinen tulos eli 3. Korkeimman keskiarvon sekä ostopalveluyksiköistä että kaupungin omista yksiköistä saivat Attendo Ruusukuja, Pellavakoti, Keinupuistokeskus, Mainiokoti Ilonkaari, Kontukoti Tou-

kola, Attendo Villa Aalto, Attendo Ruusuvuori, Onninkoti, Särkänkoti, Jukola, Impivaara, Männistö, Toukola, Pispa A ja Pispa B. Alhaisimman keskiarvon 2,7 saivat Toivonkoti ja Taatalakeskus.

Edellisessä tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisyyskyselyssä väittämä "Kotini on esteetön tukien kotona asumistani" sai hieman heikomman keskiarvon kuin tänä vuonna (v. 2020, 2,8). Valtaosa kysymykseen vastanneista asukkaista koki, että palvelukotien tilat ovat suunniteltu hyvin tehostettua palveluasumista tarvitsevien henkilöiden tarpeille.

### 3.3 Turvallisuus

Tehostetun palveluasumisen asukkaiden turvallisuutta mitattiin kolmen väittämän avulla:

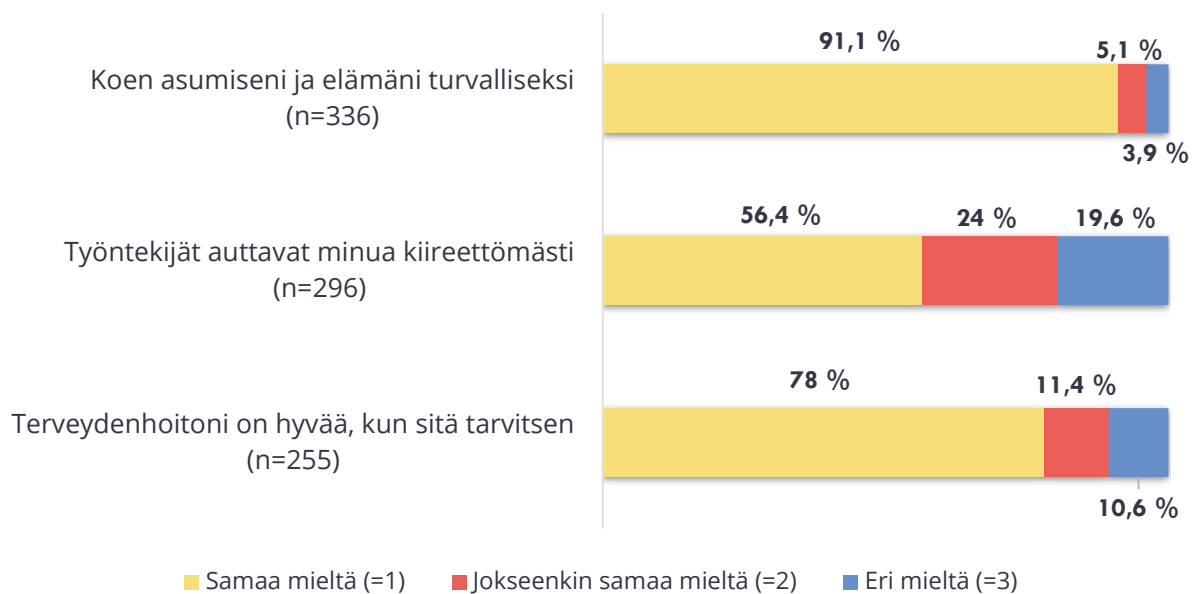
4. Koen asumiseni ja elämiseni turvalliseksi
5. Työntekijät auttavat minua kiireettömästi
6. Terveystenhoitoni on hyvää, kun sitä tarvitsen

Väittämien vastausten jakauma on esitetty kuvaajassa 8. Osa-alueen väittämistä parhaan keskiarvon 2,9 sai väittämä ”Koen asumiseni ja elämiseni turvalliseksi”. Vastaajista 91,1 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Toiseksi paras keskiarvo 2,7 muodostui väittämästä ”Terveystenhoitoni on hyvää, kun sitä tarvitsen”. Vastaajista 78 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. ”Turvallisuus” -

osa-alueen väittämistä eniten kehitettävää on väittämässä ”Työntekijät auttavat minua kiireettömästi”, sillä vastaajista vain 56,4 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Väittämän keskiarvo oli vain 2,4.

Osion väittämien vastausmäärät olivat hyvin vaihtelevat, sillä monilla haastateltavilla oli vaikeuksia ymmärtää väittämiä. Esimerkiksi väittämän ”Terveystenhoitoni on hyvää, kun sitä tarvitsen” kohdalla monet tehostetun palveluasumisen asukkaat kertoivat, etteivät he tarvitse terveystenhoitoa tai he eivät ole koskaan sitä saaneet palvelukodissa asumisen aikana. Myös useat muistisairaavat haastateltavat kertoivat, etteivät he olleet koskaan tavanneet palvelukodissa hoitajia, minkä vuoksi väittämän ”Työntekijät auttavat minua kiireettömästi” vastausmäärä jäi pieneksi.

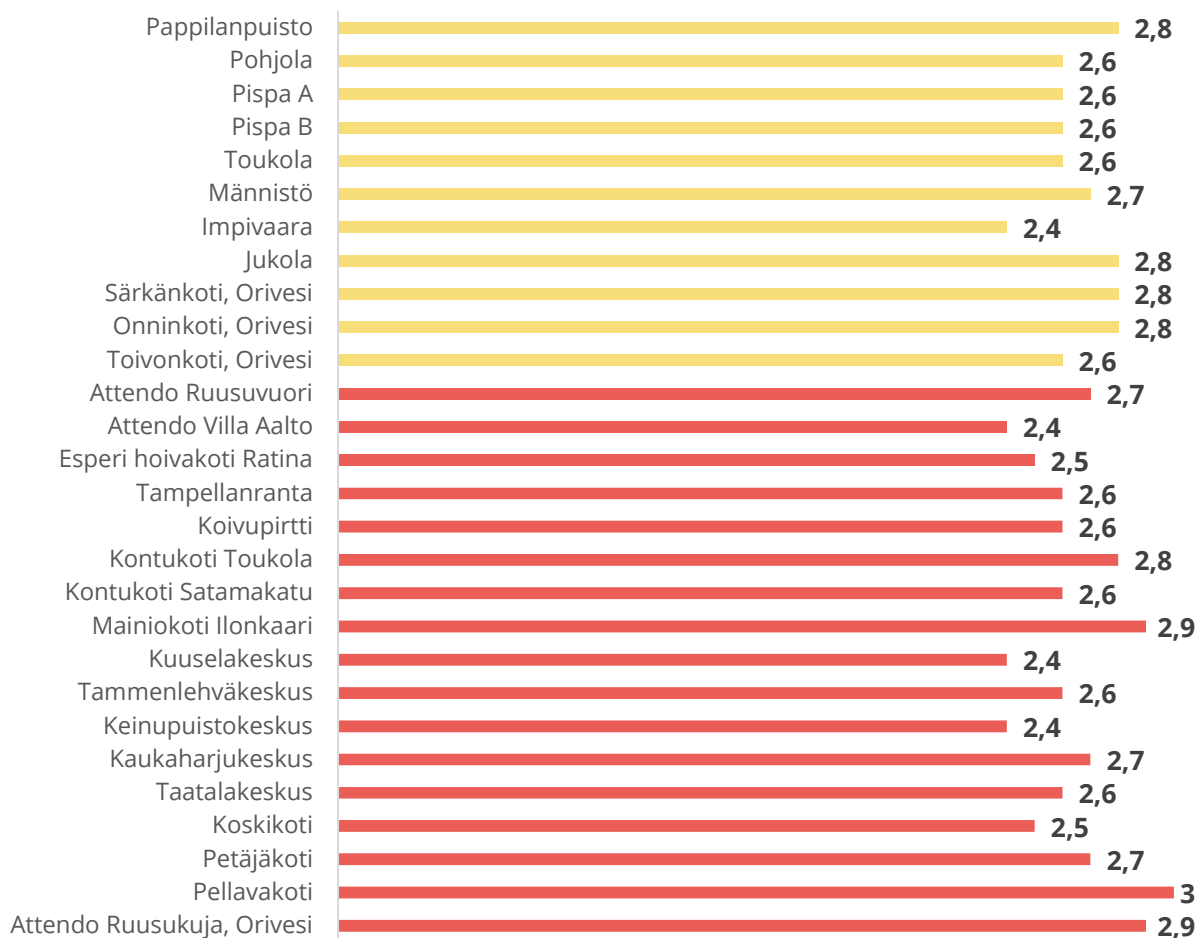
#### TURVALLISUUTTA MITTAAVAT VÄITTÄMÄT



Kuvaaja 8. Turvallisuutta mittaavat väittämät (n=255-336), prosenttiosuudet



## TURVALLISUUTTA KOSKEVAT KYSYMYKSET, KYSYMYSTEN KOKONAISKEKSIARVOT YKSIKÖITTÄIN (1-3)



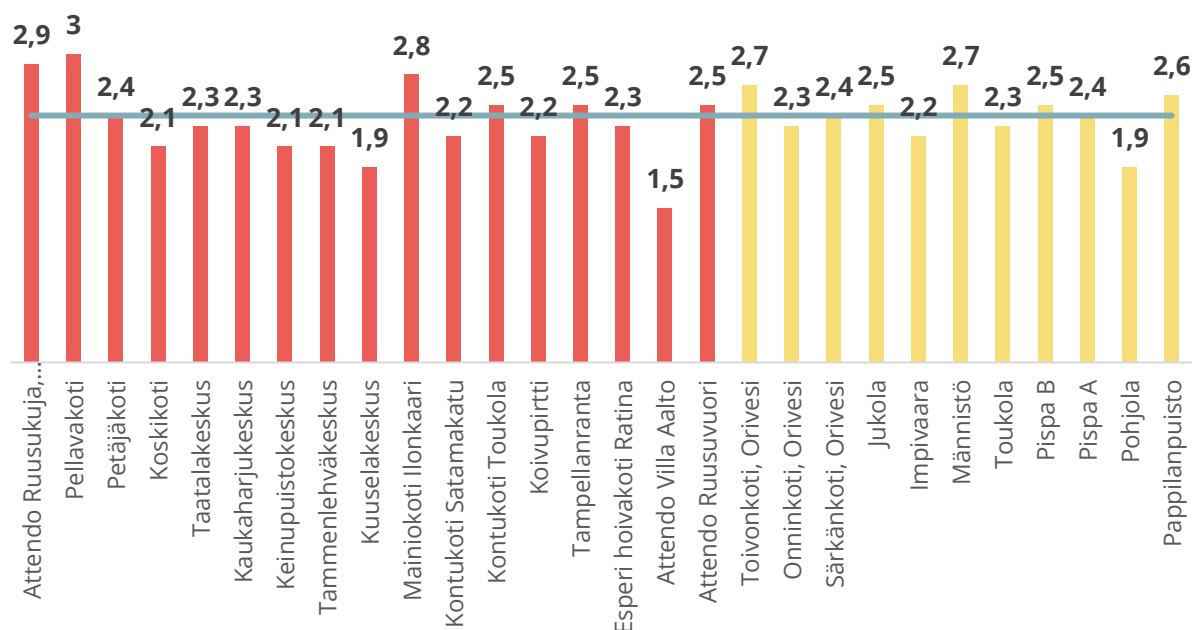
Kuvaaja 9. Turvallisuutta koskevat kysymykset, kokonaiskeskiarvot yksiköittäin

Kuvaajassa 9. on esitetty "Turvallisuus" -osa-aluetta koskevien kysymysten kokonaiskeskiarvot yksiköittäin. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella ja ostopalveluyksiköt punaisella. Omista yksiköistä parhaan kokonaiskeskiarvon 2,8 saivat Pappilanpuisto, Jukola, Särkänkoti ja Onninkoti. Omista yksiköistä pienimmän kokonaiskeskiarvon 2,4 sai Impivaara. Pellavakoti sai ostopalveluyksiköiden parhaimman tuloksen (3), sillä kaikki yksikön haastateltavat olivat osion väittä-

mien kanssa samaa mieltä. Ostopalveluyksiköiden heikoimman keskiarvon 2,4 saivat Attendo Villa Aalto, Kuuselakeskus ja Keinupuistokeskus.

Kaikkien yksiköiden parhaan kokonaiskeskiarvon sai Pellavakoti ja heikoimman Impivaara, Attendo Villa Aalto, Kuuselakeskus ja Keinupuistokeskus. "Turvallisuus" -osion kaikkien väittämien kokonaiskeskiarvo oli tänä vuonna 2,6. Keskiarvo on laskenut selvästi edellisestä vuodesta (v. 2020 2,8).

## TYÖNTEKIJÄT AUTTAVAT MINUA KIIREETTÖMÄSTI



Kuvaaja 10. Työntekijät auttavat minua kiireettömästi, keskiarvot yksiköittäin

”Turvallisuus” -osion väittämistä tarkemman tarkastelun alla on heikoimman kokonaiskeskiarvon saanut väittäjä ”Työntekijät auttavat minua kiireettömästi”. Yksikkökohtaiset keskiarvot ovat esitetty kuvaajassa 10. Harmaalla viivalla on kuvattu väittämän kokonaiskeskiarvo 2,4. Yksiköiden keskiarvojen välillä oli erittäin suurta vaihtelua.

Omista yksiköistä parhaimman keskiarvon 2,7 saivat Toivonkoti ja Männistö, kun taas heikoimman keskiarvon 1,9 sai Pohjola. Vielä suurempia eroja keskiarvoissa oli ostopalveluyksiköiden välillä. Niissä parhaan tuloksen 3 sai Pellavakoti, jossa kaikki haastateltavat kokivat, että työntekijöillä on aikaa auttaa heitä kiireettömästi. Ostopalveluyksiköiden sekä kaikkien yksiköiden heikoimman keskiarvon 1,5 sai Attendo Villa Aalto. Vaikka monien yksiköiden keskiarvot olivat matalat, Attendo Villa Aallon tulos oli huomattavasti muita heikompia. Kaikkien

yksiköiden parhaat keskiarvot olivat ostopalveluyksiköillä (Pellavakoti 3, Attendo Ruusukuja 2,9 ja Mainiokoti Ilonkaari 2,8).

Vuoden 2020 selvityksessä ”Työntekijät auttavat minua kiireettömästi” -väittämän keskiarvoksi muodostui 2,6. Tämän vuoden vastauksista muodostunut matalampi keskiarvo 2,4 osoittaa, että asukkaat kokevat palvelukotien työntekijöiden kiireen haittaavan heidän hoitoaan entistä enemmän. On myös mahdollista, että edellisessä kyselyssä asukkaat eivät ole täysin rehellisesti vastanneet väittämään, sillä monissa yksiköissä koronatilanteen takia palvelukotien työntekijät tekivät haastattelut selvityksen laatijoiden puolesta. Matalat keskiarvot kuitenkin osoittavat, että monissa yksiköissä työntekijöillä ei ole riittävästi resursseja huolehtia ympärivuorokautisesta hoidosta tarvitsevista asukkaistaan.

### 3.3 Yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus

Haastateltavien yhteenkuuluvuutta ja vuorovaikutusta mitattiin kolmen väittämän avulla:

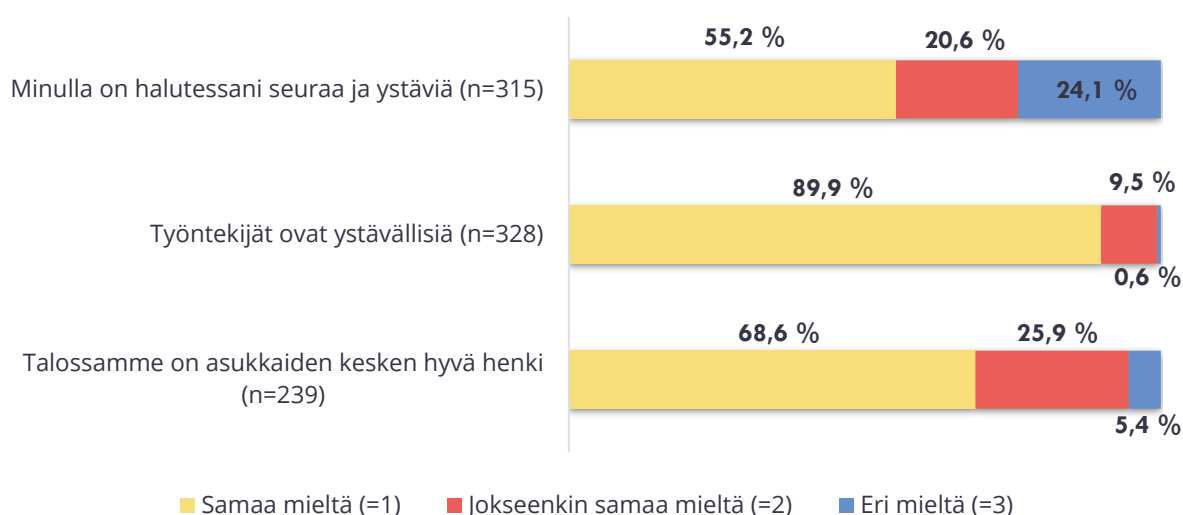
7. Minulla on halutessani seuraa ja ystäviä
8. Työntekijät ovat ystävällisiä
9. Talossamme on asukkaiden kesken hyvä henki

Väittämien vastausten jakauma on esitetty kuvaajassa 11. Osa-alueen väittämistä parhaan keskiarvon 2,9 sai väittämä ”Työntekijät ovat ystävällisiä”. Vastauksista 89,9 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Toiseksi parhaimman keskiarvon 2,6 sai väittämä ”Talossamme on asukkaiden kesken hyvä henki”. 72,2 % asukkaista oli väittämän kanssa samaa mieltä. Osion väittämistä eniten kehitettävää on väittämässä ”Minulla on halu-

tessani seuraa ja ystäviä”. Väittämän kokonaiskeskiarvo oli vain 2,3. Vain 55,2 % haastateltavista koki, että saa halutessaan ystäviä ja seuraa palvelukodissa.

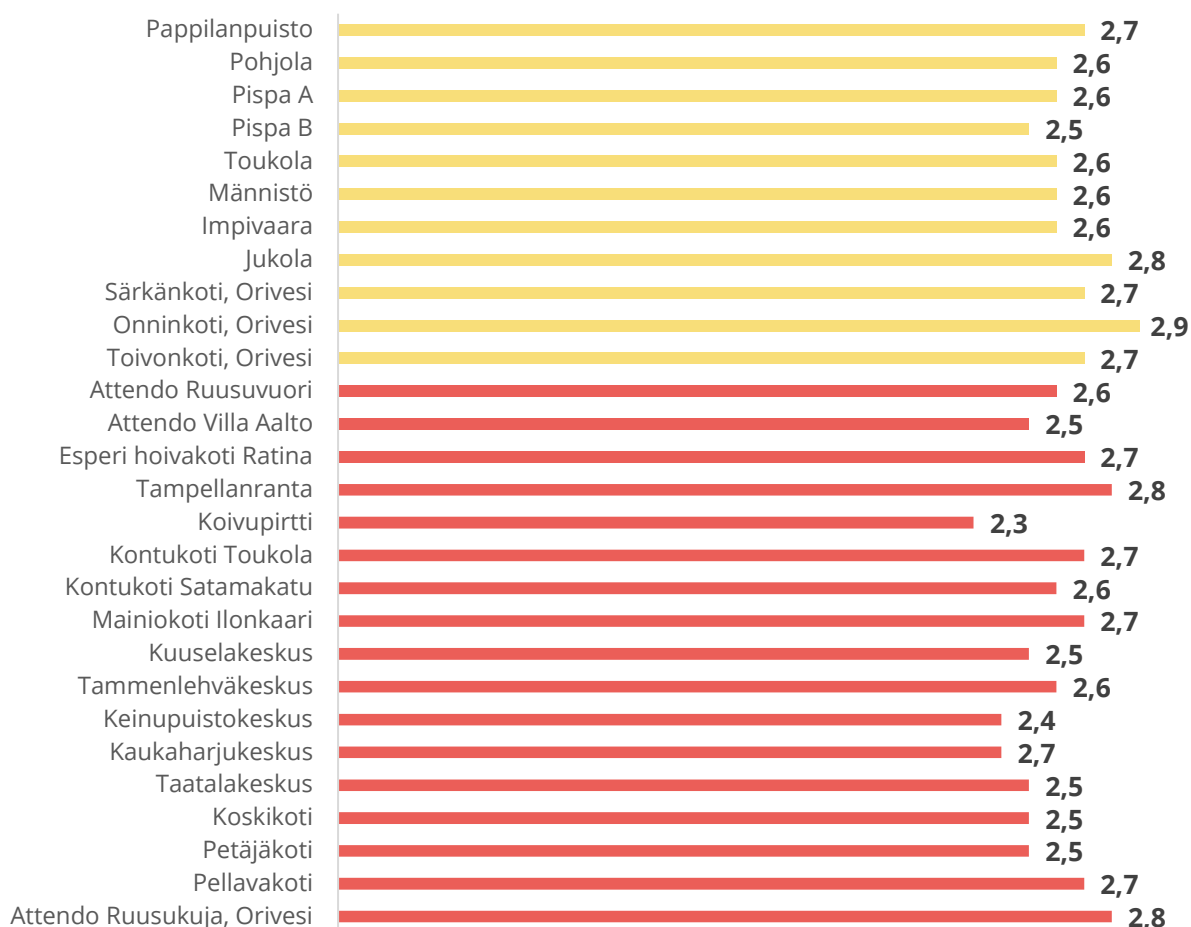
Osion väittämät aiheuttivat monille asukkaille apean mielialan. Vaikka monet tehostetun palveluasumisen asukkaat kokevat, että hoivakodin työntekijät ovat kiireisiä, he pitävät hoitajia ystävällisinä ihmisinä. Monet asukkaat haluaisivatkin seurustella enemmän hoitajien kanssa, mutta hoitajilla ei tunnu olevan aikaa. Useimmissa tehostetun palveluasumisen yksiköissä asukkaat ovat hyvin huonokuntoisia, eikä parempi kuntoiset asukkaat saa heistä seuraa. Lisäksi viimeisen vuoden ajan koronatilanne on vähentänyt asukkaiden sosiaalisia kontakteja läheisiin ihmisiin.

#### YHTEENKUULUVUUTTA JA VUOROVAIKUTUSTA MITTAAVAT VÄITTÄMÄT



Kuvaaja 12: Yhteenkuuluvuutta ja vuorovaikutusta mittaavat väittämät (n=239-328), prosenttiosuudet

## YHTEENKUULUVUUTTA JA TURVALLISUUTTA KOSKEVAT KYSYMYKSET, KYSYMYSTEN KOKONAISKESKIARVOT YKSIKÖITTÄIN (1-3)



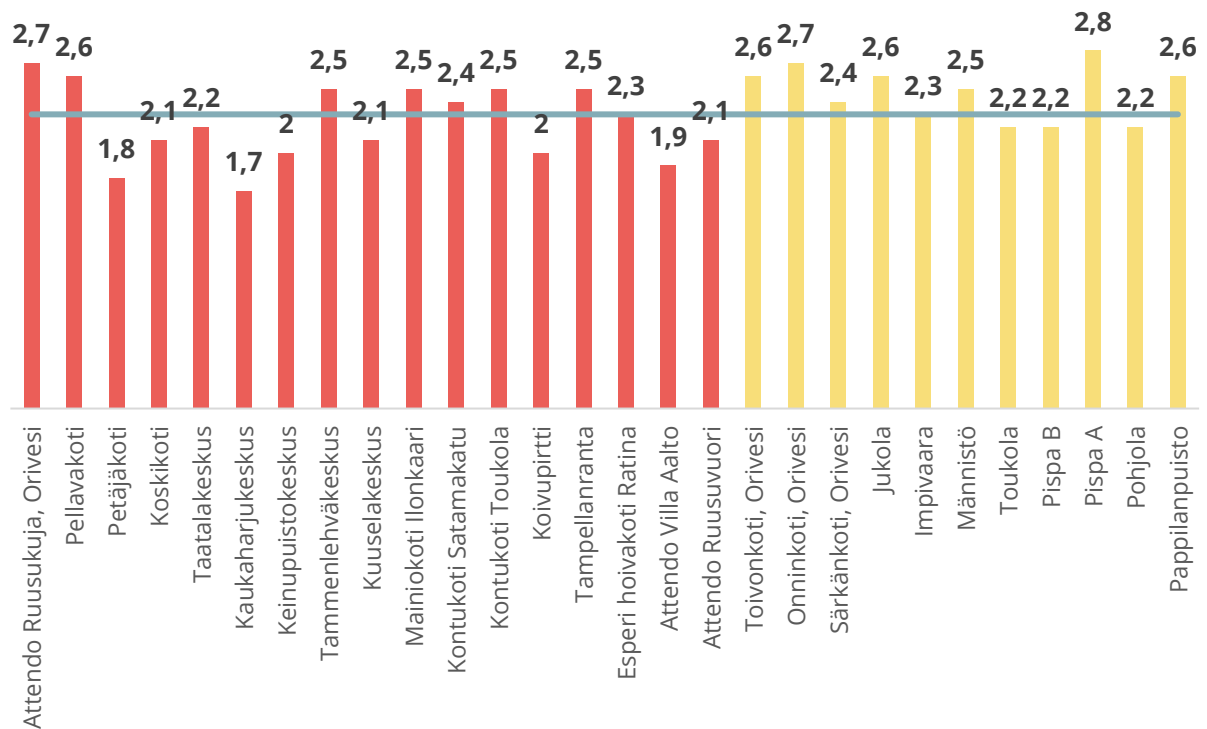
Kuvaaja 12. Yhteenkuuluvuutta ja vuorovaikutusta koskevat kysymykset, kysymysten kokonaiskeskiarvot yksiköittäin

Kuvaajassa 12. on esitetty ”Yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus” -osa-alueetta koskevien kysymysten kokonaiskeskiarvot yksiköittäin. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella ja ostopalveluyksiköt punaisella. Omista yksiköistä parhaan kokonaiskeskiarvon 2,9 sai Onninkoti. Omien yksiköiden pienimmän kokonaiskeskiarvon 2,4 taas sai Pispa B. Ostopalveluyksiköiden korkeimman kokonaiskeskiarvon 2,8 saivat Tampellanranta ja

Attendo Ruusukuja. Matalin kokonaiskeskiarvo 2,3 muodostui Koivupirtin asukkaiden vastauksista.

Kaikkien yksiköiden parhaan kokonaiskeskiarvon sai Onninkoti, kun taas pienimmän keskiarvon sai Koivupirtti. ”Yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus -osion väittämien kaikkien yksiköiden kokonaiskeskiarvoksi muodostui 2,6. Keskiarvo laski yhdellä desimaalilla viime vuoden tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisysselvityksen tuloksista (v. 2020 2,7).

## MINULLA ON HALUTESSANI SEURAA JA YSTÄVIÄ



Kuvaaja 13. Koen asumiseni ja elämiseni turvalliseksi, keskiarvot yksiköittäin

”Yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus” -osa-alueen väittämistä tarkastelun alla on huonoimman keskiarvon saanut väittäjä ”Minulla on halutessani seuraa ja ystäviä”. Väittäjä aiheutti hyvin suurta hajontaa haastateltavien vastauksissa. Kuvaaja 13. kuvastaa väittämän keskiarvojen jakauman yksiköittäin. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella ja ostopalveluyksiköt punaisella. Väittämän kokonaiskeskiarvo 2,3 on esitetty kuvaajassa harmaalla viivalla.

Omista yksiköistä parhaan keskiarvon väittämään sai Pispa A, jossa keskiarvoksi muodostui 2,8. Omien yksiköiden matalin keskiarvo 2,2 oli taas Toukolalla, Pispa

B:llä ja Pohjolalla. Ostopalveluyksiköiden paras keskiarvo 2,7 muodostui Attendo Ruusukujan asukkaiden vastauksista. Heikoin keskiarvo 1,7 oli Kaukaharjukeskuksella.

Kaikkien yksiköiden korkeimman keskiarvon väittämään sai Pispa A ja heikoimman Kaukaharjukeskus. Useat haastateltavat kokivat yksinäisyydentunteita. On pitkälti sattumanvaraista, löytyykö yksiköistä parhaimman kuntoisille asukkaille seuraa muista asukkaista. Eri-tyisesti ei-muistisaira-at asukkaat kokevat, ettei heillä ole palvelukodissa vertaista juttukaveria.

### 3.4. Arvostus, osallisuus ja vaikuttaminen

"Arvostus, osallisuus ja vaikuttaminen" -osa-aluetta mitattiin kolmella väittämällä:

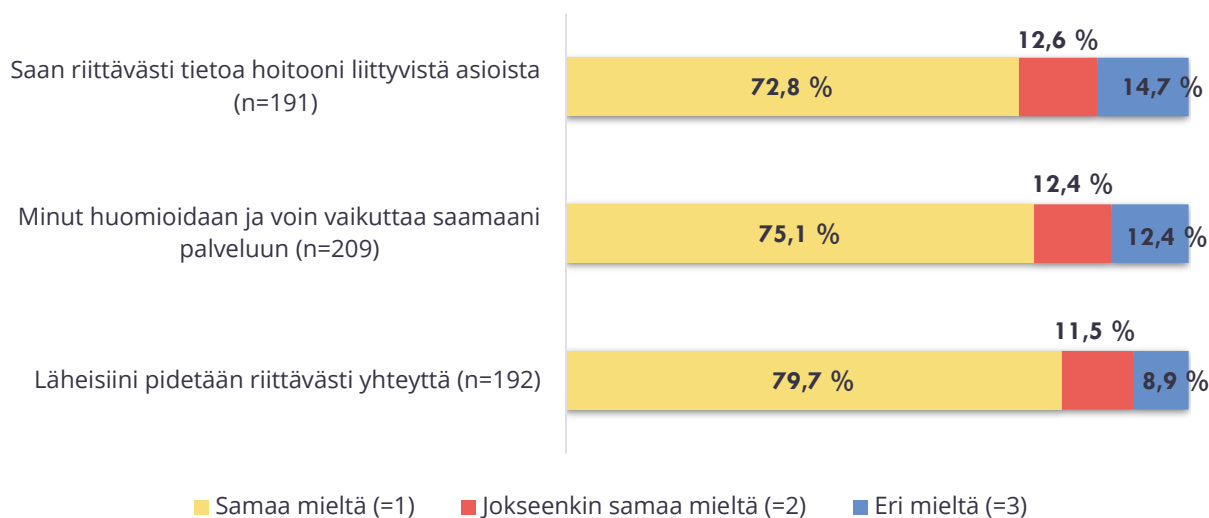
10. Saan riittävästi tietoa hoitoni liittyvistä asioista
11. Minut huomioidaan ja voin vaikuttaa saamaani palveluun
12. Läheisiini pidetään riittävästi yhteyttä

Väittämien vastausten jakautuma on esitetty kuvaajassa 14. Osa-alueen väittämistä parhaan tuloksen 2,7 sai väittämä "Läheisiini pidetään riittävästi yhteyttä". Aukkaista 79,7 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Väittämät "Minut huomioidaan ja voin vaikuttaa saamaani palveluun" sekä "Saan riittävästi tietoa hoitoni liittyvistä asioista" saivat keskiarvoksi 2,6. 75,1 % vastaajista koki, että hei-

dät huomioidaan ja he voivat vaikuttaa saamaansa palveluun. 72,8 % vastaajista kertoi, että he saavat riittävästi tietoa heidän hoitoonsa liittyvistä asioista.

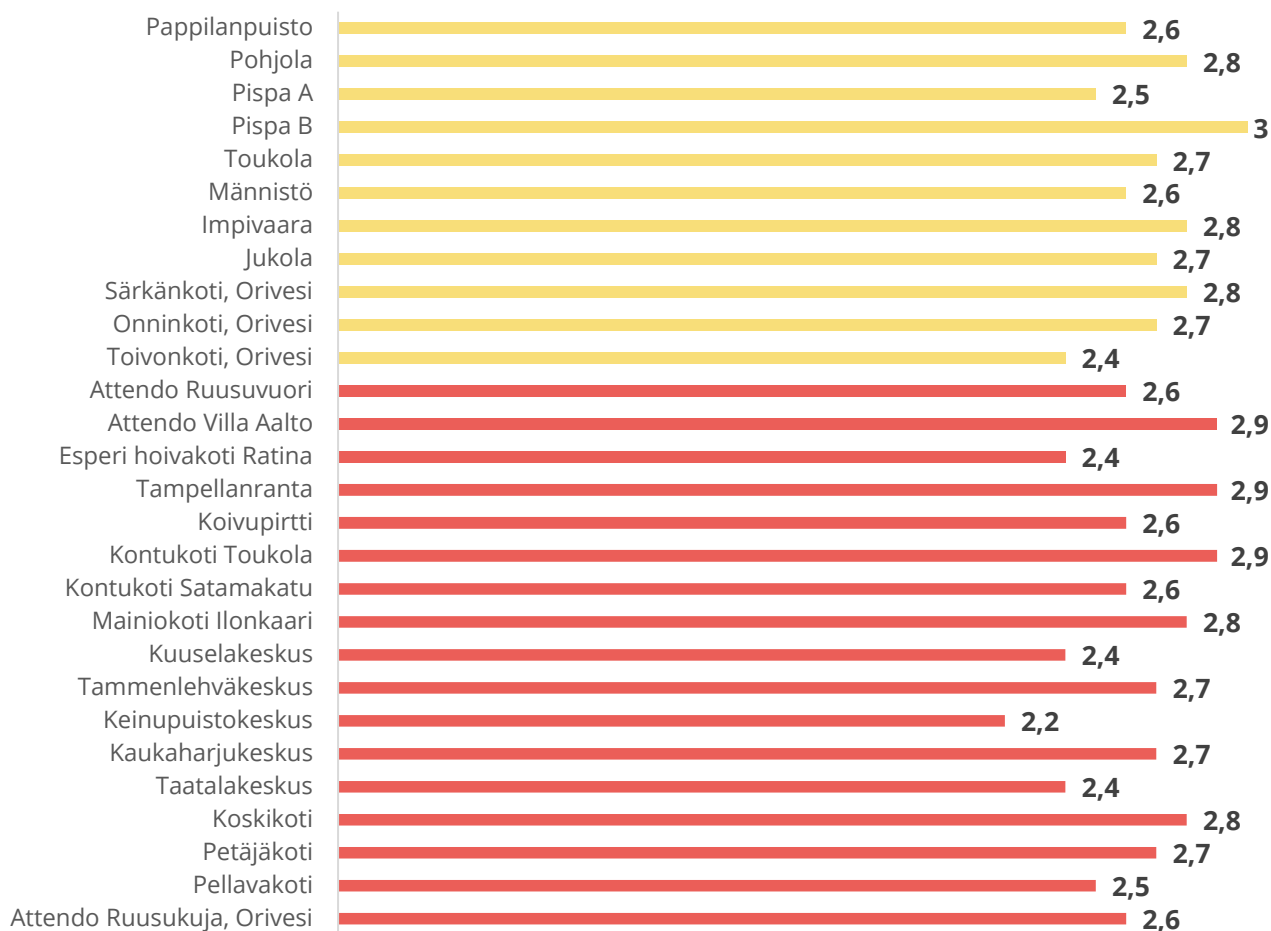
Osion väittämät olivat monille tehostetun palveluasumisen asukkailla hyvin vaikeaselkoisia, minkä seurauksena väittämien vastausmäärät jäivät melko pieniksi. Esimerkiksi monet asukkaat kokivat, etteivät he saa hoivakodissa mitään hoitoa, mistä heidän tulisi saada tietoa. Lisäksi monet asukkaat kertoivat, ettei heillä ole mitään tarvetta vaikuttaa hoivakodissa saatuun palveluun. Vaikka väittämistä parhaimman keskiarvon sai väittämä "Läheisiini pidetään riittävästi yhteyttä", useimmat haastateltavat eivät osanneet sanoa, pitääkö hoitajat heidän läheisiinsä yhteyttä lainkaan.

#### ARVOSTUSTA, OSALLISUUTTA JA VAIKUTTAMISTA MITTAVAAT VÄITTÄMÄT



Kuvaaja 14. Arvostusta, osallisuutta ja vaikuttamista mittaavat väittämät (n=191-209), prosenttiosuudet

## ARVOSTUSTA, OSALLISUUTTA JA VAIKUTTAMISTA KOSKEVAT VÄITTÄMÄT, KYSYMYSTEN KOKONAISKESKIARVOT YKSIKÖITTÄIN (1-3)

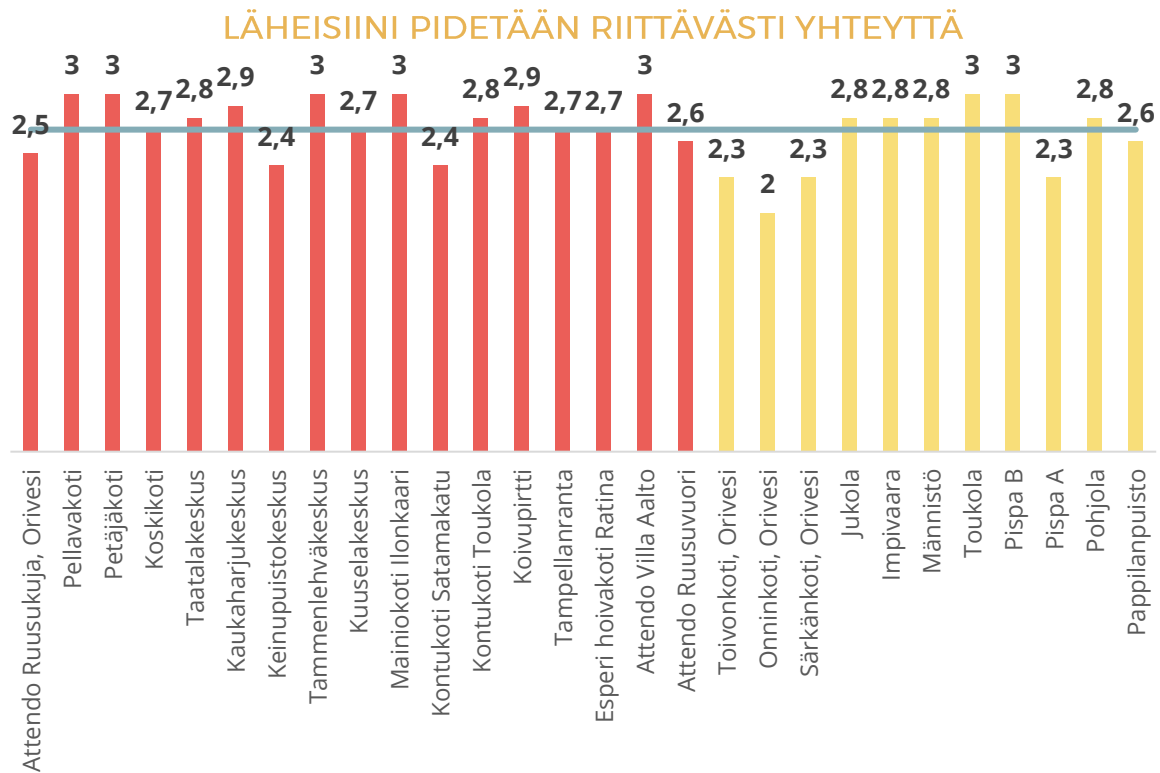


Kuvaaja 15. Arvostusta, osallisuutta ja vaikuttamista koskevat kysymykset, kysymysten keskiarvot yksiköittäin

Kuvaajassa 15. on esitetty "Arvostus, osallisuus ja vaikuttaminen" -osa-alueen koskevien kysymysten kokonaiskeskiarvot yksiköittäin. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella ja ostopalveluyksiköt punaisella. Omista yksiköistä parhaan kokonaiskeskiarvon 3,0 sai Pispa B, jossa kaikki haastateltavat olivat myönteisiä jokaisen osion väittämien kanssa. Heikoimman keskiarvon 2,4 omista yksiköistä sai Toivonkoti. Ostopalveluyksiköiden korkeimman keskiarvon sai kolme eri yksikköä. Attendo Villa Aalto,

Tampellanranta ja Kontukoti Toukola saivat osion väittämistä kokonaiskeskiarvoksi 2,9. Pienimmän keskiarvon 2,2 ostopalveluyksiköistä sai Keinupuistokeskus.

Kaikkien yksiköiden parhaan kokonaiskeskiarvon sai Pispa B ja pienimmän Keinupuistokeskus. Osion väittämien kaikkien yksiköiden kokonaiskeskiarvoksi muodostui 2,6, joka on säilynyt samana vuoden 2020 tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisyysselvityksen tulokseen verrattuna.



Kuvaaja 16. Läheisiini pidetään riittävästi yhteyttä, keskiarvot yksiköittäin

”Arvostus, osallisuus ja vaikuttaminen” -osa-alueen väittämistä parhaimman tuloksen saaneen väittämän ”Läheisiini pidetään riittävästi yhteyttä” keskiarvot ovat esitetty yksiköittäin kuvaajassa 16. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella ja ostopalveluyksiköt punaisella. Väittämän keskiarvo 2,7 on esitetty kuvaajassa harmaalla viivalla.

Omista yksiköistä parhaan keskiarvon 3 väittämään sai Toukola ja Pisa B. Matalin keskiarvo 2 muodostui Onninkodin asukkaiden vastauksista. Ostopalveluyksiköissä jopa viidellä yksiköllä oli paras mahdollinen keskiarvo (3). Pellavakodissa, Petäjäkodissa, Tammenlehväkeskuksessa, Mainiokoti Ilonkaarella ja Attendo Villa Aallossa kaikki väittämään

vastanneet asukkaat kokivat, että hoivakodin henkilökunta pitää heidän läheisiinsä riittävästi yhteyttä. Ostopalveluyksiköistä heikoimman keskiarvon 2,4 saivat Kontukoti Satamakatu ja Keinupuistokeskus.

Tulokset eivät kuitenkaan ole täysin vertailukelpoisia keskenään, sillä useammassa yksikössä vastaajamäärät saattoivat perustua yhden tai kahden ihmisen mielipiteisiin. Monet tehostetun palveluasumisen asukkaat eivät ole tietoisia, pitävätkö palvelukodin työntekijät yhteyttä heidän läheisiinsä. Vaikka useimmat haastateltavat vastasivat kysymykseen myönteisesti, he selvästi epäröivät vastata.



### 3.5 Itsensä toteuttaminen

Tehostetun palveluasumisen asukkaiden itsensä toteuttamista mitattiin seuraavien kolmen väittämän avulla:

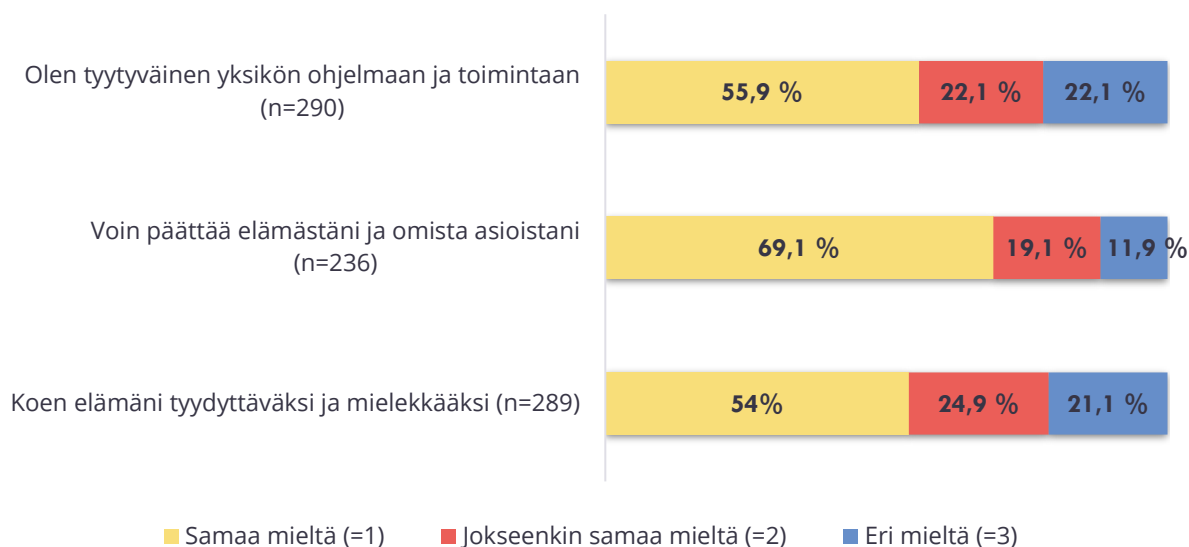
13. Olen tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan
14. Voin päättää elämästäni ja omista asioistani
15. Koen elämäni tyydyttäväksi ja mielekkääksi

Väittämien vastausten jakauma on esitetty kuvaajassa 17. Osa-alueen väittämistä parhaan tuloksen 2,6 sai väittämä "Voin päättää omasta elämästäni ja asioistani". Vastaajista 69,1 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Väittämä "Olen tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan" sai kokonaiskeskiarvoksi 2,3. Väittämän kanssa samaa mieltä oli 55,9 % asukkaista. Yhtä matalan keskiarvon (2,3)

sai väittämä "Koen elämäni tyydyttäväksi ja mielekkääksi". 46 % asukkaista ei koe elämäänsä tyydyttäväksi ja mielekkääksi.

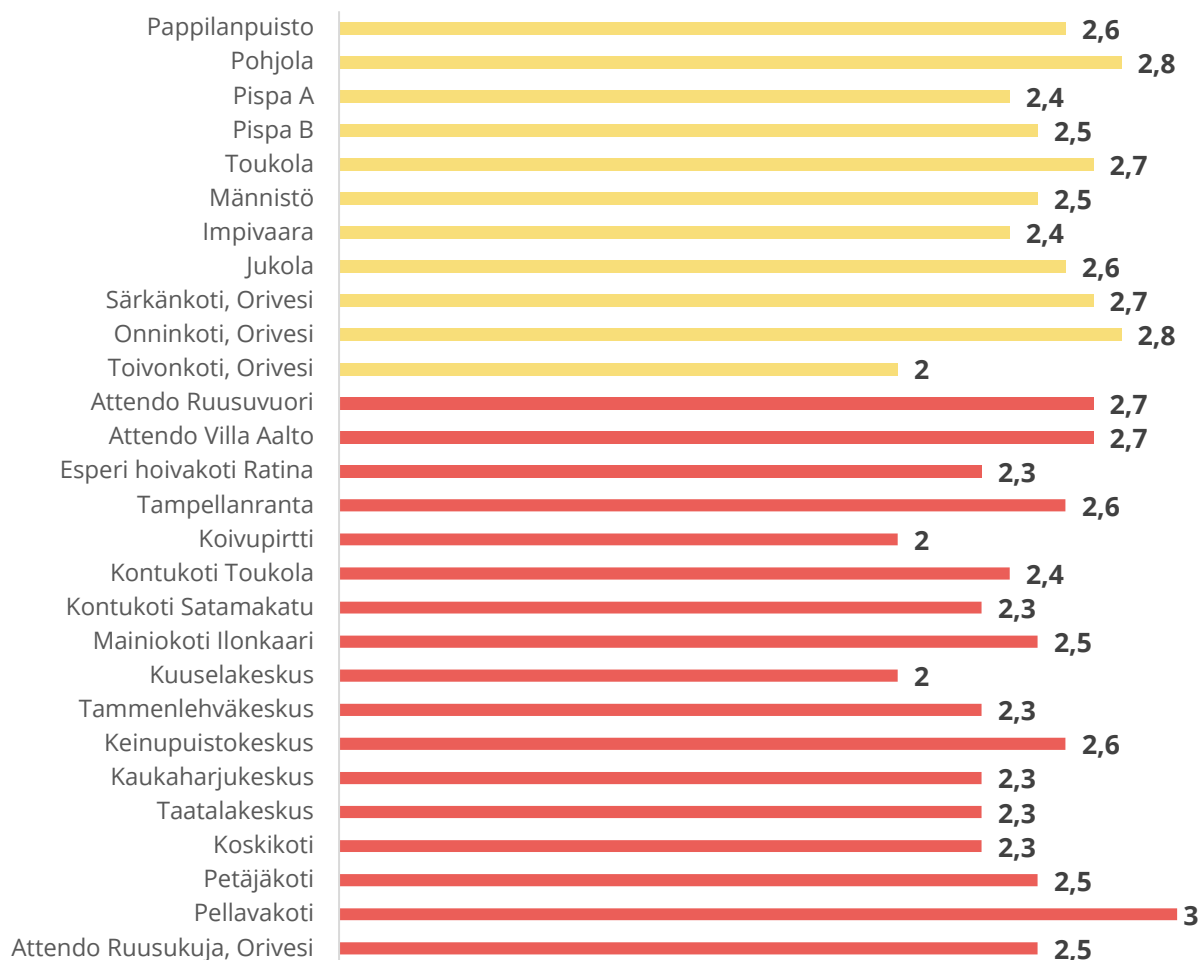
Koronatilanne on vaikuttanut asukkaiden mahdollisuuksiin toteuttaa itseään. Palvelukodeissa on jouduttu rajoittamaan viriketoimintaa, eikä asukkaat ole päässeet liikkumaan palvelukodin ulkopuolella samoissa määrin kuin ennen korona-aikaa. Lisäksi monet asukkaat kokevat, ettei elämä ole enää mielekästä, kun he joutuvat viettämään loppuelämän palvelukodissa. Useat haastateltavat kertoivat, ettei heillä ole enää mahdollisuuksia päättää omasta elämästään palvelukodista käsin. Esimerkiksi asukkaiden lapset tai muut sukulaiset tekevät päätökset asukkaiden puolesta.

#### ITSENSÄ TOTEUTTAMISTA MITTAAVAT VÄITTÄMÄT



Kuvaaja 18. Itsensä toteuttamista mittaavat väittämät (n=290-289), prosenttiosuudet

## ITSENSÄ TOTEUTTAMISTA KOSKEVAT VÄITTÄMÄT, KYSYMYSTEN KOKONAISKEKSIARVOT YKSIKÖITTÄIN (1-3)



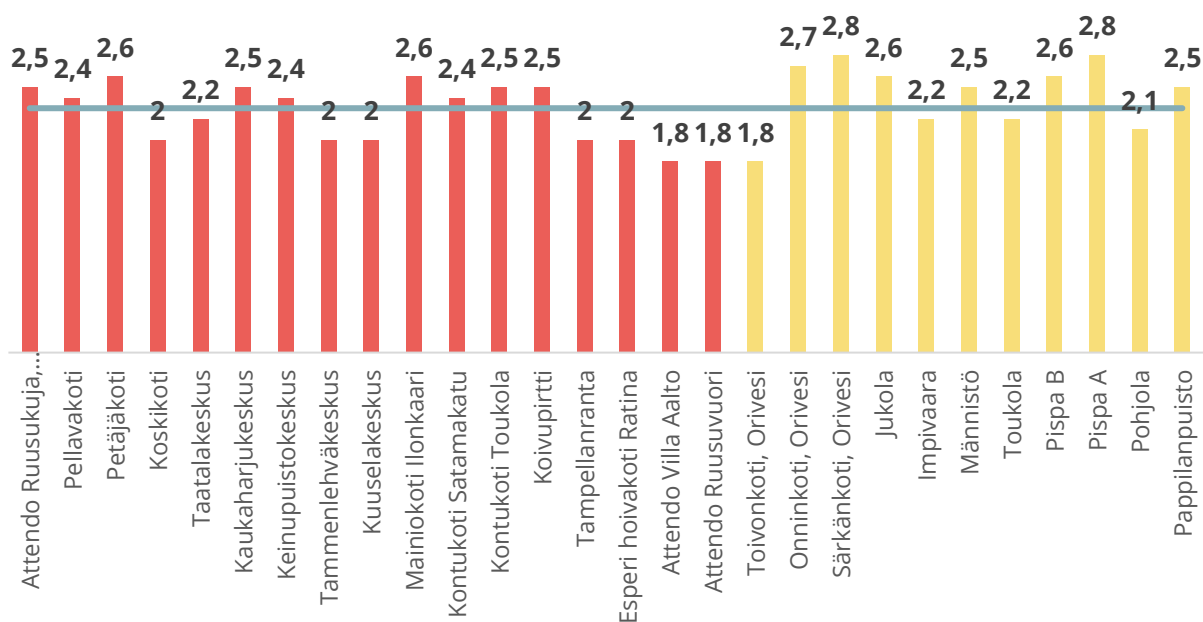
Kuvaaja 18. Itsensä toteuttamista mittaavat väittämät, kokonaiskeskiarvot yksiköittäin

Kuvaajassa 18 on esitetty "Itsensä toteuttaminen" -osa-alueen väittämien kokonaiskeskiarvot yksiköittäin. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella ja ostopalveluyksiköt punaisella. Omista yksiköistä osion parhaimman kokonaiskeskiarvon 2,8 saivat Pohjola ja Onninkoti. Omista yksiköistä heikoimman tuloksen taas sai Toivonkoti, jossa osion kokonaiskeskiarvoksi muodostui 2. Ostopalveluyksiköiden korkeimman keskiarvon 3 sai Pellavakoti, jossa vastaajat olivat suurilta osin myötämielisiä osa-alueen väittämien kanssa. Pienimmän keskiarvon 2

saivat ostopalveluyksiköistä Koivupirtti ja Kuuselakeskus.

Kaikkien yksiköiden paras tulos "Itsensä toteuttaminen" -osiossa oli Pellavakodilla ja heikoin tulos Toivonkodilla, Koivupirtillä ja Kuuselakeskuksella. Tulokset eivät ole täysin luotettavia, sillä osion väittämien vastaajamäärät vaihtelivat todella paljon yksiköittäin. Useimmissa korkeimpia keskiarvoja saaneissa yksiköissä väittämien vastaajamäärät olivat erittäin pieniä. Osion kaikkien väittämien kokonaiskeskiarvoksi tänä vuonna muodostui 2,4. Keskiarvo on laskenut edellisestä vuodesta hieman (v. 2020 2,5).

## OLEN TYYTYVÄINEN YKSIKÖN OHJELMAAN JA TOIMINTAAN



Kuvaaja 19. Olen tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan, keskiarvot yksiköittäin

Osion huonoimman tuloksen saaneen väittämän "Olen tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan" keskiarvot on esitetty yksiköittäin kuvaajassa 19. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella ja ostopalveluyksiköt punaisella. Väittämän kokonaiskeskiarvoksi muodostui 2,3. Keskiarvo on esitetty kuvaajassa harmaalla viivalla.

Omista yksiköistä parhaan keskiarvon 2,8 väittämään saivat Särkänkoti ja Pispa A. Heikoin keskiarvo 1,8 omista yksiköistä tuli Toivonkodille. Ostopalveluyksiköiden paras keskiarvo 2,6 taas muodostui Petäjäkodin ja Mainiokoti Ilonkaaren asukkaisen vastauksista. Ostopalveluyksiköiden matalin keskiarvo 1,8 oli Attendo Villa Aallolla ja Attendo Ruusuvuorella. Korkeimman keskiarvon kaikista yksiköistä saivat Särkänkoti ja Pispa A sekä alhaisimman keskiarvon

taas Toivonkoti, Attendo Villa Aalto ja Attendo Ruusuvuori.

Yksikkökohtaisissa matalissa keskiarvoissa näkyy koronavuoden vaikutukset erittäin selvästi. Vaikka edellisenä vuonna selvityksen aineiston keruu hetkellä koronapandemia oli jyllännyt jo muutaman kuukauden ajan, haastateltavat olivat edelleen melko tyytyväisiä palvelukotien ohjelmaan ja toimintaan. Vuonna 2020 väittämän kokonaiskeskiarvo oli 2,6. Keskiarvon huomattavalla laskulla on selkeä yhteys yli vuoden pitkittyneeseen koronatilanteeseen. Lähes jokaisessa palvelukodissa asukkaiden keskinäiset mielipiteet vaihtelivat kuitenkin paljon ohjelman riittävyyden suhteen. On oleellista huomioida, että muistisairaalla asukkaalla on usein heikko muisti, eikä edellisen päivän tapahtumat enää välttämättä muistu mieleen.

### 3.6 Yleiset laatutekijät

Tehostetun palveluasumisen yleisiä laatutekijöitä mitattiin kolmen väittämän avulla:

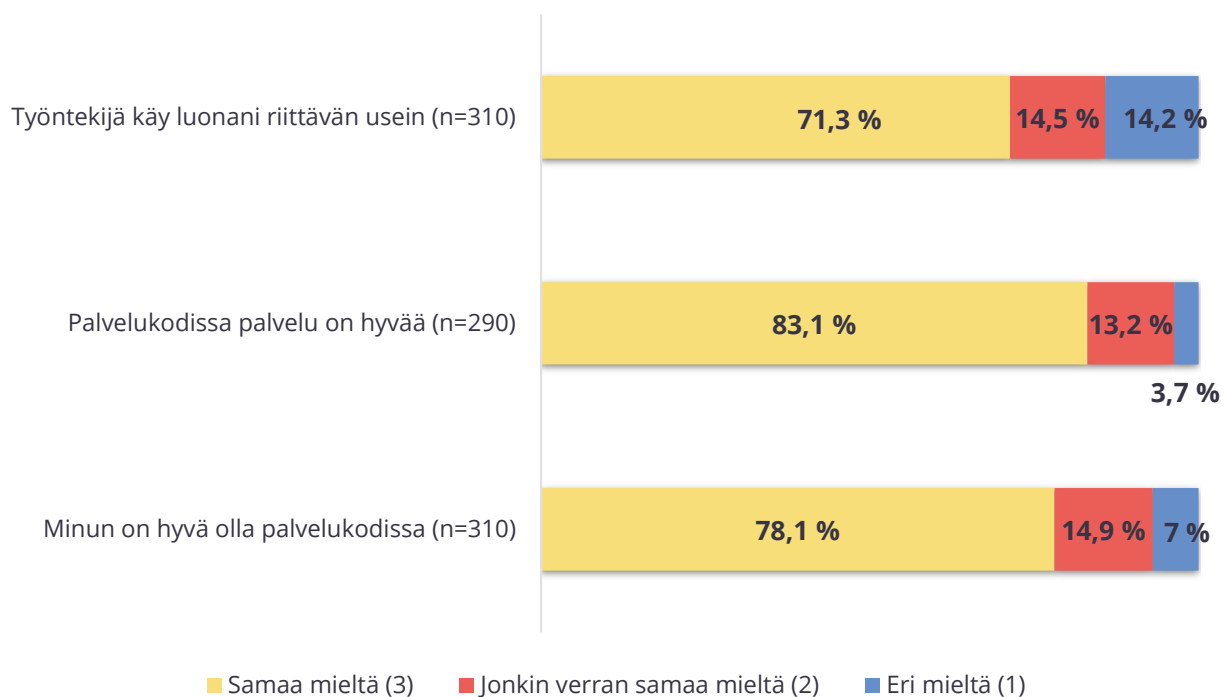
16. Työntekijä käy luonani riittävän usein
17. Palvelukodissa palvelu on hyvää
18. Minun on hyvä olla palvelukodissa

Osion väittämien vastausten jakauma on esitetty kuvaajassa 20. Väittämistä parhaan keskiarvon 2,8 sai väittämä ”Palvelukodissa palvelu on hyvää”. Vastaajista 83,1 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Toiseksi parhaimman tuloksen 2,7 sai väittämä ”Minun on hyvä olla palvelukodissa”. Väittämän kanssa samaa mieltä oli 78,1 % asukkaista. Väittämässä ”Työntekijä käy luonani riittävän usein”

on eniten kehitettävää. Väittämä sai keskiarvoksi 2,6. 28,7 % vastaajista koki, ettei työntekijät käy heidän luonaan riittävän usein.

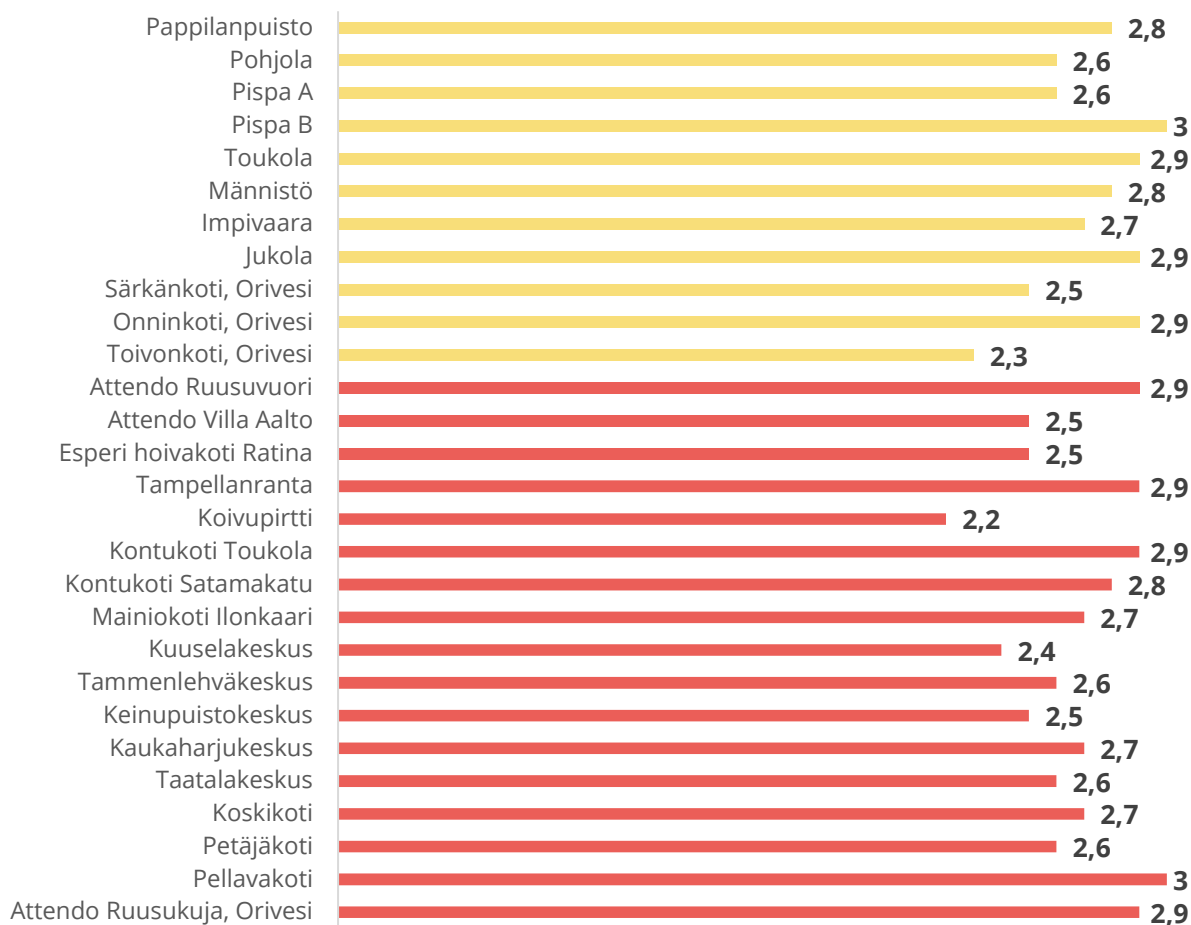
”Yleiset laatutekijät” -osion väittämiin valtaosa haastateltavista antoi hyviä arvoja aiemmasta kritiikistä huolimatta. Useimmat tehostetun palveluasumisen asukkaista kokevat, että vastoinikäymisistä ja koti-ikävästä huolimatta heidän on parempi asua palvelukodissa, jossa apua ja hoitoa on tarjolla ympärivuorokautisesti. Tästä huolimatta 21,9 % haastateltavista koki, ettei heidän oleva hyvä olla palvelukodissa.

#### YLEISIÄ LAATUTEKIJÖITÄ MITTAAVAT VÄITTÄMÄT



Kuvaaja 20: Yleisiä laatutekijöitä mittaavat väittämät (n=310-290), prosenttiosuudet

## YLEISIÄ LAATUTEKIJÖITÄ KOSKEVAT KYSYMYKSET, KYSYMYSTEN KOKONAISKESKIARVOT YKSIKÖITTÄIN (1-3)

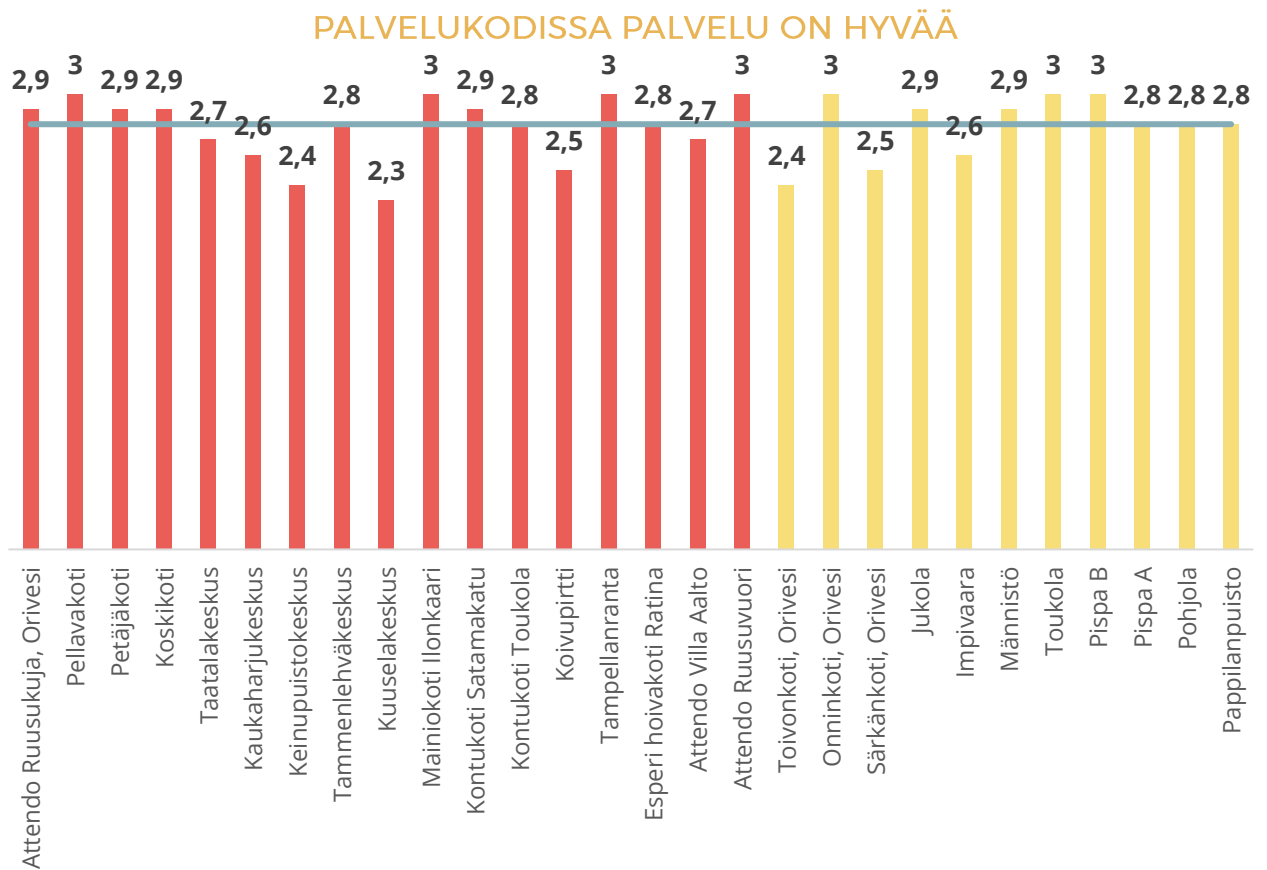


Kuvaaja 21. Yleisiä laatutekijöitä mittaavat kysymykset, keskiarvot yksiköittäin

Kuvaajassa 21. on esitetty ”Yleiset laatutekijät” -osa-alueita koskevien kysymysten kokonaiskeskiarvot yksiköittäin. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella ja ostopalveluyksiköt punaisella. Omista yksiköistä parhaan kokonaiskeskiarvon 3 sai Pispa B, jossa kaikki vastaajat olivat myönteisiä kaikkien osion väittämien kanssa. Omista yksiköistä pienimmän keskiarvon 2,3 sai Toivonkoti. Ostopalveluyksiköiden korkeimman keskiarvon 3 taas sai Pellavakoti, jossa kaikki vastaajat olivat väittämien kanssa samaa

mieltä. Pienimmän keskiarvon 2,2 ostopalveluyksiköistä sai Koivupirtti.

Koivupirtin kokonaiskeskiarvo 2,2 oli kaikkien yksiköiden huonoin tulos ”Yleiset laatutekijät” -osa-alueessa. Korkein keskiarvo 3 muodostui Pispa B: n ja Pellavakodin asukkaiden vastauksista. Tänä vuonna osion väittämien kokonaiskeskiarvo oli 2,7. Kokonaiskeskiarvo on laskenut yhdellä desimaalilla edellisestä vuodesta (v.2020 2,8).



Kuvaaja 22. Palvelukodissa palvelu on hyvää, keskiarvot yksiköittäin

Osa-alueen väittämistä parhaan tuloksen saaneen väittämän "Palvelukodissa palvelu on hyvää" keskiarvot ovat esitettyinä yksikkökohtaisesti kuvaajassa 22. Omat yksiköt on esitetty kuvaajassa keltaisella ja ostopalveluyksiköt punaisella. Väittämän kokonaiskeskiarvo oli 2,8, ja se on esitetty kuvaajassa harmaalla viivalla.

Omista yksiköistä parhaan keskiarvon saivat Onninkoti, Toukola ja Pispa B. Kaikissa kolmessa yksikössä väittämän keskiarvoksi muodostui 3. Matalimman keskiarvon 2,4 omista yksiköistä sai Toivonkoti. Myös ostopalveluyksiköissä paras keskiarvo oli 3. Tuloksen saivat Attendo Ruusuvuori, Tampellanranta ja Mainiokoti Ilonkaari. Ostopalveluyksiköiden hei-

koin tulos taas muodostui Kuuselakeskuksen asukkaiden vastauksista. Yksikön keskiarvo oli vain 2,3.

Vaikka väittämän kokonaiskeskiarvo oli korkea, yksikkökohtaiset erot olivat suuria. Jopa kuusi yksikköä (Onninkoti, Toukola, Pispa B, Tampellanranta, Attendo Ruusuvuori ja Mainiokoti Ilonkaari) saivat parhaimman mahdollisen arvosanan väittämään, mutta samaan aikaan yhdeksän yksikköä (Kaukaharjukeskus, Taatalakeskus, Keinupuistokeskus, Kuuselakeskus, Koivupirtti, Attendo Villa Aalto, Toivonkoti, Särkänkoti ja Impivaara) alittivat kokonaiskeskiarvon. 17 % vastaajista ei pidä asuinyksikkönsä palvelua riittävän hyvänä.

### 3.7 Arvio hoidosta palvelukodissa

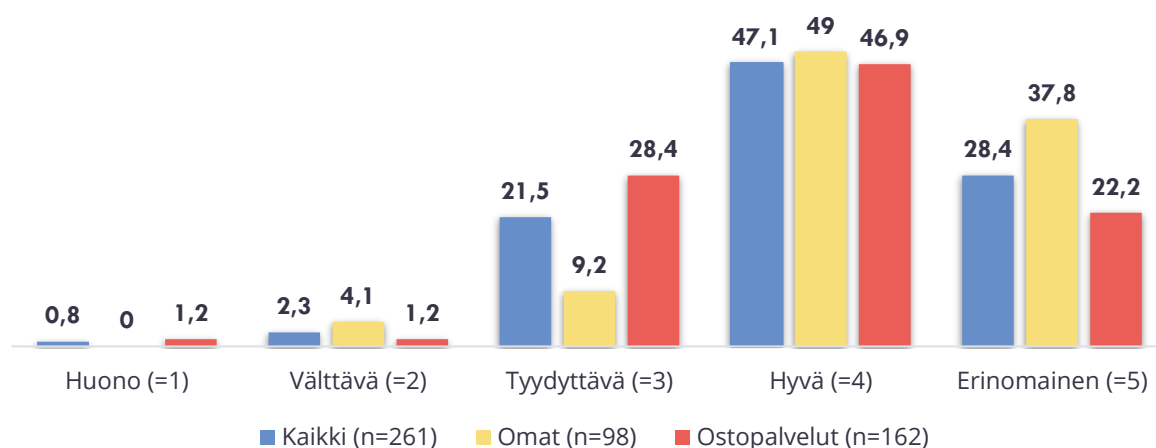
Väittämien jälkeen asukkaita pyydettiin antamaan kokonaisarvio hoidosta palvelukodissa asteikolla 1–5. Asteikossa 1 tarkoittaa huonoa, 2 välttävää, 3 tyydyttävää, 4 hyvää ja 5 erinomaista. Vastausten jakauma on esitetty kuvaajassa 23. Kaikkien vastaajien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4. Asukkaista 75,5 % antoi arvosanaksi hyvä tai erinomainen. Tulos nousut edellisestä vuodesta muuttamalla prosenttiyksiköllä (v.2020 71,3 %).

Huomionarvoista on, että kaupungin omat yksiköt saivat kokonaiskeskiarvoksi 4,2. Heistä jopa 86,8 % valitsi vastausvaihtoehdoksi hyvä tai erinomainen. Ostopalveluyksiköt taas saivat kokonaiskeskiarvoksi 3,9. Yksiköiden asukkaista 69,1 % arvioivat hoidon palvelukodissa hyväksi tai erinomaiseksi. Omien yksiköiden tulos on parantunut huomattavasti

edellisestä selvityksestä, sillä vuonna 2020 omien yksiköiden asukkaista vain 70 % valitsi vastausvaihtoehdon hyvä tai erinomainen. Ostopalveluyksiköiden tulos on taas heikentynyt hieman edellisen selvityksen tuloksista, sillä vuonna 2020 71,5 % ostopalveluyksiköiden asukkaista kuvasi hoitoa palvelukodissa hyväksi tai erinomaiseksi.

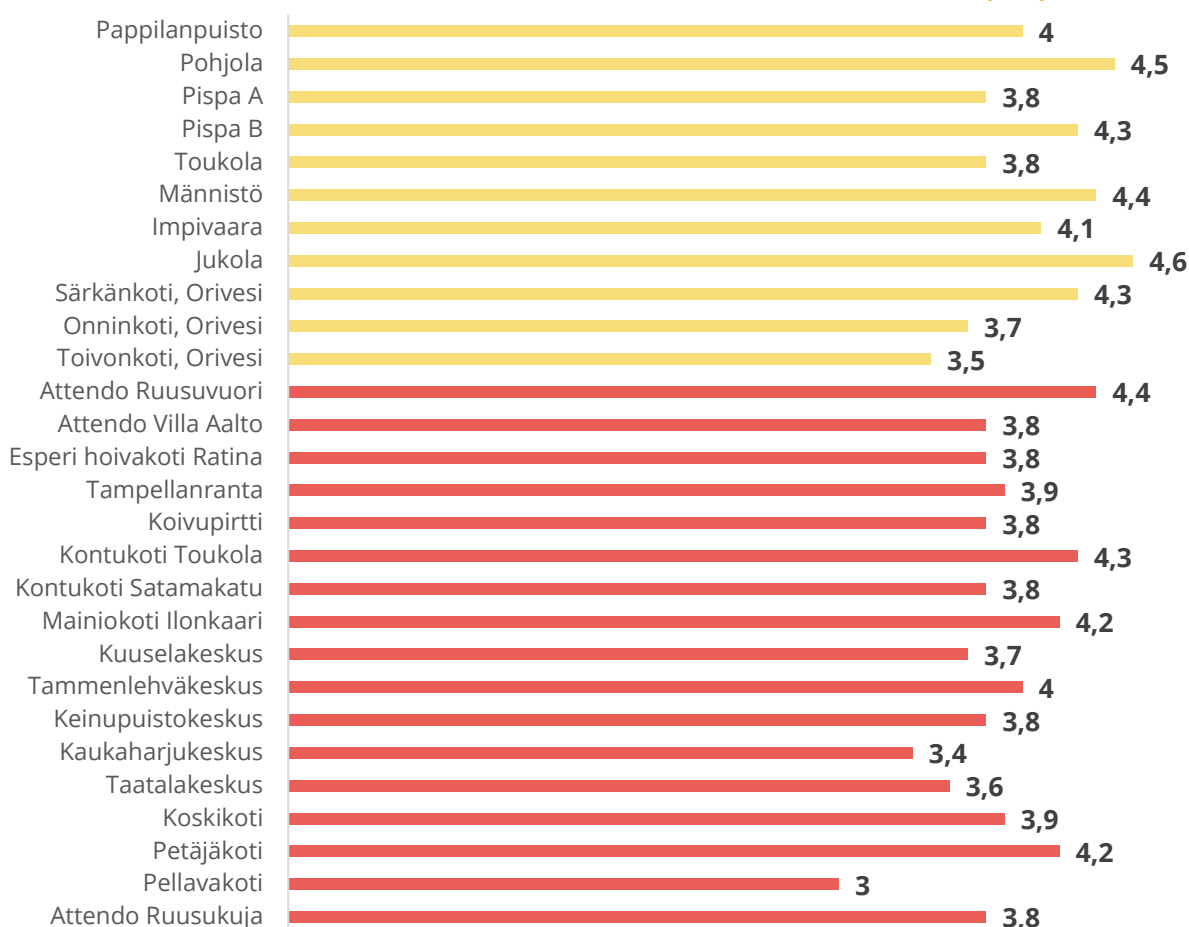
Useimmat asukkaat kokivat kysymysasteikon 1–5 hankalaksi. Kysymys jouduttiin useimmiten esittää niin, että minkälaisen arvosanan asukkaat antaisivat palvelukodille kouluarvosana-asteikolla 4–10. Asukkaiden oli helpompi hahmottaa arvosanojen merkitys perinteisemmällä asteikolla. Kysymyksenasettelua muuttamalla saimme selville, arvioiko asukas hoidon palvelukodissa esimerkiksi välttäväksi tai erinomaiseksi.

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



Kuvaaja 23. Arvio hoidosta palvelukodissa, kaikkien, omien ja ostopalveluyksiköiden vastausjakaumat, prosenttiosuudet

## ARVIO HOIDOSTA PALVELUKODISSA YKSIKÖITTÄIN (1-5)



Kuvaaja 24. Arvio hoidosta palvelukodissa, keskiarvot yksiköittäin

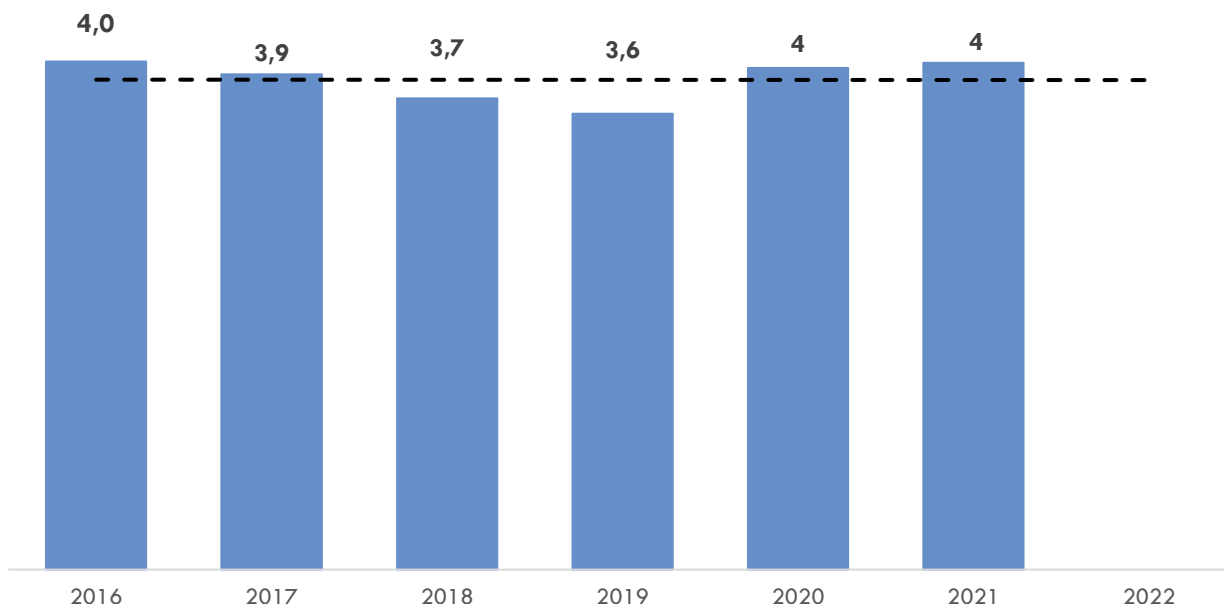
Kuvaajassa 24. on esitetty "Arvio hoidosta palvelukodissa" -kysymyksen keskiarvot yksiköittäin. Omista yksiköistä parhaimman tuloksen sai Jukola, jonka keskiarvoksi muodostui 4,6. Omista yksiköistä huonoimman arvion taas sai Toivonkoti, jossa keskiarvo oli 3,5. Ostopalveluyksiköistä parhaiten menestyi keskiarvolla 4,4 Attendo Ruusuvuori. Heikoiten pärjäsi Pellavakoti, jossa keskiarvo oli tasan 3. Pellavakodin keskiarvo perustuu vain yhden asukkaan arvioon, joten tulos ei ole luotettava arvioimaan yleistä asukkaiden arviota palvelukodista. Toiseksi

heikoimman tuloksen ostopalveluyksiköistä sai Kaukaharjukeskus, jossa keskiarvoksi muodostui 3,4.

Kaikkien yksiköiden kokonaiskeskiarvo 4 on pysynyt samana edelliseen vuoteen verrattuna. Yksiköiden välillä taas on tapahtunut huimaa vaihtelua vuodessa. Esimerkiksi viime vuonna Jukola sai keskiarvoksi vain 3,3 ja tänä vuonna yksikön keskiarvo 4,6 oli kaikkien yksiköiden paras arvo. Tulokset eivät ole täysin luotettavia tai vertailukelpoisia, sillä yksiköiden vastaajamäärät vaihtelivat paljon ja monilla asukkailla oli vaikeuksia vastata kysymykseen.



## ARVIO HOIDOSTA PALVELUKODISSA (KESKIARVOJEN TRENDI 2016-2021)



Kuvaaja 25: Arvio hoidosta palvelukodissa, keskiarvojen trendi 2016-2021

Kuvaajasta 25. on nähtävissä kokonaisarviota mittaavan kysymyksen keskiarvon trendi vuodesta 2016 vuoteen 2021. Tänä vuonna kysymyksen kokonaiskeskiarvo 4 on pysynyt samana kuin edellisenä vuonna. Vuonna 2016 keskiarvo on ollut yhtä korkea kuin vuonna 2020 ja 2021. Vuosina 2017-2019 trendi taas on ollut selkeästi laskeva, kunnes keskiarvo kohosi huomattavasti vuonna 2020.

Edellisenä vuonna trendianalyysin kuvaaja ennusti keskiarvon laskevan hieman tähän vuoteen. Keskiarvo kuitenkin säilyi samalla tasolla. Nyt trendianalyysi ennustaa, että ensi vuonna keskiarvo pysyisi yhtä hyvänä kuin vuosina 2020 ja 2021. Tuloksia tarkasteltaessa on hyvä muistaa, että eri vuosien vastaajamäärät ovat olleet vaihtelevia.

### 3.8 Suosittehalukkuus

Kokonaisarvion jälkeen asukkaille esitettiin suositteelukysymys, jossa tiedusteltiin, kuinka todennäköisesti vastaaja suosittelevat omaa palvelukotiaan läheiselleen. Vastaus annettiin NPS-mittarilla, jossa vastaaja pystyy valitsemaan mielipidettään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon asteikolla 0–10. Numero 0 tarkoittaa ”En suosittelisi” ja numero 10 ”Suosittelesin lämpimästi.”

NPS-kysymykseen vastasi 225 asukasta. Kaikkien vastausten NPS-arvoksi tuli 58. Vastausten jakautuminen on nähtävissä seuraavalla sivulla kuvaajassa 26. Huonoin mahdollinen tulos olisi -100, joka tarkoittaisi sitä, että kaikki vastaajat kuuluvat arvostelijoihin. Positiivinen luku on jo hyvä tulos ja 50 erinomainen tulos. Tämän vuoden NPS-arvo on siis todella hyvä tulos. Tulos ei kuitenkaan ole täysin luotettava, sillä hyvin monilla asukkailla

oli vaikeuksia ymmärtää kysymystä suurella asteikolla. Kysymys jouduttiin useimmiten esittämään muodossa ”Suosittelesitteko samaasi asumispalvelua läheisillesi tai ystävillesi?” Vastaukset olivat useimmiten ”Kyllä”, ”Ei” tai ”En osaa sanoa”.

Vuonna 2020 NPS-arvo oli 31. Tämän vuoden ja edellisen vuoden arvot eivät ole täysin verrattavissa keskenään, sillä kysymys jouduttiin esittämään eri muodossa tänä vuonna. Tänä vuonna suosittelijoihin kuului 75,1 % vastaajista. Vuonna 2020 suosittelijoita oli yli 20 prosenttiyksikköä vähemmän (v. 2020 51,1%). Passiivisia vastaajia tänä vuonna oli vain 7,6 % ja arvostelijoita 17,3 %. Arvostelijoiden määrä on pysynyt samansuuntaisena kuin edellisenä vuonna (v. 2020 19,7%). Kysymyksen keskiarvoksi muodostui 8, kun taas edellisenä vuonna se oli 8,4.

#### 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. Tulos asettuu välille -100 – 100.

[Lue lisää NPS-kyselystä](#)



Kuvaaja 26. Suosittehalukkuus, omat yksiköt ja ostopalveluyksiköt (n=225)

Kuvaajissa 27. ja 28. on eroteltu vastausten jakautuminen sen mukaan, asuuko vastaaja kaupungin omassa yksikössä vai ostopalveluyksikössä. Omien yksiköiden asukkaat näyttävät olevan valmiimpia suosittelemaan omaa palvelukotiaan. Omien yksiköiden NPS-luvuksi muodostui 63, joka on hieman parempi kuin kaikkien yksiköiden NPS-arvo 58. Omien yksiköiden asukkaista 77,1 % kuului suosittelijoihin, 8,4 % neutraaleihin ja 14,5 % arvostelijoihin.

Ostopalveluyksiköiden asukkaista 74,6 % kuului suosittelijoihin, 6,3 % neutraaleihin ja 19 % arvostelijoihin. NPS-luvuksi muodostui 56, joka on hieman alhaisempi kuin kaikkien yksiköiden NPS-luku. Ostopalveluyksiköiden ja oman tuotannon yksiköiden tuloksia vertaillen on otettava huomioon, että omien yksiköiden asukkaita vastasi kyselyyn huomattavasti pienempi määrä kuin ostopalveluyksiköiden asukkaita, joten omien yksiköiden NPS-luvun määräytymisessä yksittäisen asukkaan antamalla vastauksella on ollut suurempi painoarvo.



Kuvaaja 26. Suosittehalukkuus, omat yksiköt (n=83)



Kuvaaja 27. Suosittehalukkuus, ostopalveluyksiköt (n=142)

Jo edellisenä vuonna tehtiin huomio, että NPS-kyselyyn vastasi suhteellisen pieni määrä haastateltavia. Tänä vuonna vastaajia oli vieläkin vähemmän, sillä 357 asukkaasta vain 225 henkilöä vastasi suosittelukysymykseen. Tämä kertoo siitä, että suosittelukysymys on monille tehostetun palveluasumisen asukkailla erittäin haastava ymmärtää, sillä useimmat asukkaat eivät ole osanneet asettaa suositteluhalukkuuttaan asteikolle 1–10. Kysymys jouduttiin useimmiten kysymään yksinkertaisemmassa muodossa.

Suosittelukysymyksen vastaajamäärät olivat hyvin vaihtelevia eri yksiköissä, joten tulokset eivät myöskään ole verrattavissa yksikkökohtaisesti. Tulevissa tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisysselvityksissä suositteluhalukkuutta todennäköisesti selvitetään asukkaille helpommin ymmärrettävässä muodossa, jotta tulokset kertoisivat jatkossa todenmukaisemman asukkaiden suositteluhalukkuuden tason.

## 4. AVOIN PALAUTE

Lomakkeen lopuksi asukkaille annettiin mahdollisuus antaa avointa palautetta. Haastateltaville esitettiin kysymys "Haluatteko kertoa vielä jotain?". Myös asukkaiden vastaukset, jotka eivät sopineet valmiisiin vastausvaihtoehtoihin, pyrittiin kirjaamaan avoimen palautteen kohtaan. Avointa palautetta saatiin yhteensä 210 haastateltavalta. Palautteet sisälsivät positiivista, kuten kiitoksia ja kehuja, mutta myös negatiivista palautetta ja muutosehdotuksia.

### 4.1 Positiivinen palaute

Kiitosta avoimen palautteen osiossa saivat erityisesti ystävälliset ja asiansa osaatvat työntekijät. Asukkaat kertoivat hoitajien olevan iloisia ja auttavaisia lähes kaikissa yksiköissä. Valtaosa haastateltavista vastasi myönteisesti väittämään "Työntekijät ovat ystävällisiä". Yleensä asukkaat intoutuivat tämän jälkeen kehuaan hoitajia vielä lisää. Hoitajia luonnehdittiin muun muassa luotettaviksi ja huolehtiviksi.

"Hoitajat ovat huolehtivaisia. Heitä saa kyllä kiittää hyvästä yhteistyöstä."

"Hoitajat on suurenmoisia. Heistä pais-taa rakkaudellisuus asukkaita koh-taan."

Myös palvelukodeissa tarjottava ruoka, palvelukotien tilat, yleinen siisteys, ulkoilumahdollisuudet ja palvelu saivat paljon suitsutusta asukkailta. Useimmiten tyyty-

väisimmillä asukkailla oli useampia kiittä-misen kohteita palvelukodissa. Myös palvelukodin turvallisuus ja kodinomai-suus nousivat esille asukkaiden palaut-teista myönteisenä asiana. Monille asuk-kaille on ollut tärkeää, että he ovat saa-neet tuoda huoneeseensa omia huone-kalujaan ja muita tärkeitä esineitään.

"Aina todella siistiä, ruoka on mai-niota ja hoito on hyvää. Ulkoilutetaan ja se on ihanaa."

"Hyvä asunto, hyvät ruuat ja hyvä pal-velu. Kaikki on kiitettävän hyvää. Täällä on turvallinen olo."

"Rauhallista ja kodinomaista."

Positiivisessa palautteessa asukkaat ker-toivat useimmiten yleisestä tyytyväisyy-destään koskien palvelukotia. Monet asukkaat eivät tarkemmin eritelleet, mitkä kohteet ansaitsevat kehuja, vaan yleisemmällä tasolla ilmaisivat kaiken olevan hyvin. Asukkaat arvostivat kuiten-kin erityisesti sitä, että he saavat elää tur-vallisessa ympäristössä, jossa hoitajat ja muu henkilökunta huolehtivat heidän asumisestaan, elämisestään ja hoidos-taan.

"Kaikki on hyvin mennyt. Ei mene pa-remmaksi Suomessa."

"Turvallinen olo kun saa olla "kuin ellun kana" eikä tarvitse huolehtia mistään."

## 4.2 Negatiivinen palaute

Tänä vuonna negatiivista palautetta tuli eniten viriketoiminnan puuttumisesta. Koronapandemiasta johtuen tehostetun palveluasumisen yksiköissä on selvästi vähennetty järjestetyn ohjelman määrää. Monet asukkaat kokivat, ettei palvelukodeissa ole ollut riittävästi ohjelmaa viimeisen vuoden aikana. On myös oleellista huomioida, että hyvin monilla tehostetun palveluasumisen asukkailla on vaikeuksia muistaa, onko edellisinä päivinä hoivakodissa järjestetty viriketoimintaa. Tästä huolimatta asukkaat ikävöivät erityisesti musiikkiesityksiä, teatteria ja yhteisiä tapahtumia, joista on todennäköisimmin jouduttu eniten karsimaan korona-aikana.

”Mukavaa, että olisi ohjelmanumeroita. Ei pitäisi eristää viihdepuolesta.”

”Laulua, tapahtumia ja yhteistä olemista enemmän. Ohjelmaa ei juurikaan ole.”

Toinen merkittävä avoimesta palautteesta esille noussut teema oli asukkaiden yksinäisyyden kokemukset, jotka ovat todennäköisesti lisääntyneet korona-aikana. Lisääntyneet yksinäisyyden kokemukset johtuvat varmasti osittain siitä, että asukkaiden läheiset ovat vierailleet harvemmin palvelukodeissa ja asukkailla järjestettyä yhteistä ohjelmaa on ollut vähemmän koronapandemian

takia. Lisäksi useat asukkaat myös kertoivat, ettei heillä ole ketään läheisiä enää elossa, jotka kävisivät katsomassa heitä. Myös ei-muistisaira at asukkaat kaipaisivat vertaistansa seuraa, sillä osastolla muut asukkaat saattavat olla kovin huonokuntoisia, eikä heistä löydy useinkaan juttukaveria.

”Olisi kiva, että hoitajat kyselisivät ohimennen vointia. Muut asukkaat ovat muistisairaita, eikä heistä saa seuraa.”

Asukas haluaisi vaihtelevampaa arkea ja mielikuvitusta palvelukodin toimintaan enemmän. Asukas harkitsee itsemurhaa päivittäin. Hänestä tuntuu, että hänet on jätetty oman onnensa nojaan, vaikka hän on kertonut hoitajille pahasta olostaan. Asukas kertoo tuntevansa yksinäisyyttä ja turhautumista. Hän kaipaisi enemmän aikaa hoitajilta ja inhimillisempiä kohtaamisia. Hän kipeästi kaipaisi keskustelua.

Muutamien asukkaiden yksinäisyyden kokemukset olivat erittäin suuria ja ne herättivät suuren huolen asukkaan jaksamisesta ja turvallisuudesta. Esimerkiksi muutamalla haastateltavalla esiintyi erittäin huolestuttavia itsetuhoisia ajatuksia. Useat asukkaat olivat haastatteluiden aikana surullisia ja ahdistuneen oloisia kertoessaan ajatuksistaan ja kokemuksistaan. Monet asukkaat kaipaisivat selvästi keskusteluseuraa, jotta heille tulisi tunne, että heistä välitetään aidosti.

Monet haastateltavat toivoivatkin, että hoitajat kyselisivät enemmän heidän voinnistaan tai, että hoitajilla olisi aikaa keskustella päivittäin edes hetken heidän kanssaan. Osa haastateltavista kuitenkin selvästi tarvitsisi mielenterveyspalveluiden ammattilaisilta keskusteluapua.

Vaikka monet yksinäiset asukkaat toivoivat keskusteluseuraa hoitajista, monet heistä ymmärsivät, ettei hoitajilla ole useinkaan aikaa keskustella syvällisemmin. Hoitajien kiireellisyys oli erittäin suuri negatiivisen palautteen aihe avoimessa palautteessa. Vaikka hoitajia pidettiin useimmiten mukavina, aikaa yhdelle asukkaalle ei asukkaiden kokemusten perusteella ole riittävästi. Moni haastateltava totesi kiireen johtuvan siitä, että hoitajia on liian vähän asukasmäärään nähden.

”Täällä on paljon pulaa hoitajista. Joutuu vartomaan. Läheisempi kontakti hoitajien kanssa jää uupumaan. Haluaisin kertoa, mitä ajattelen, mutta hoitajilla ei ole aikaa kuunnella. Hoitajat eivät ymmärrä minun huonoa vointia ja sairauttani.”

”Hoitaja voisi käydä useammin ja olla pidempään sekä kuunnella paremmin ja seurustella.”

Hoitajien kiireellisyys näyttäytyi asukkaiden kokemuksissa toisinaan hoidon laiminlyöntinä. Esimerkiksi turvarannekkeen napin painamisen jälkeen hoitajaa saattoi joutua odottamaan muutaman tunnin ajan tai nappia saattoi joutua painamaan useita kertoja ennen kuin hoi-

taja tuli paikalle. Aukkaat ovat esimerkiksi joutuneet odottamaan sietämättömän pitkiä aikoja vessahätänsä pidätellen sängyssä tai nojatuolissa. Aukkaat myös kertoivat, että esimerkiksi hoitajien kiireen vuoksi heidän henkilökohtaisen hygienian ylläpidosta on jouduttu karsi-

”Kaiken päivää saa istua nojatuolilla kovassa pissahädässä. Pitkiä aikoja, ettei hoitajat käy katsomassa. Heillä on hirveä kiire.”

”Jos hoitajilla on liian kiire, niin suihkusta tingitään. Niin ei pitäisi olla, kun pääsee muutenkin vaan kerran viikossa.”

Asukkailta tuli kuitenkin hoitajille myös paljon ymmärrystä. Hoitajien mainittiin tekevän parhaansa tilanteessa, jossa henkilökuntaa on vähän. Vaikka hoitajien ystävällisyyttä keuhuttiin paljon, avoimessa palautteessa tuli esille myös epäkohtia, jotka liittyivät hoitajien käytökseen. Moni asukas totesi suurimman osan hoitajista olevan miellyttäviä, mutta kaikkien kanssa he eivät pysty tulemaan toimeen. Esimerkiksi jotkut asukkaista kokivat, että hoitajat ovat epäluotettavia, laiskoja tai jopa täysin sopimattomia ammattiinsa.

”Hoitajien toiminta mielivaltaista. Ei voi luottaa hoitajien toimintaan. Hoitajat vastaavat kelloon huonosti.”

”Kaikkia pitäisi tasa-arvoisesti kohdella. Täällä on mukavia ja vähemmän mukavia työntekijöitä.”

Lääkärikäyntien vähäisyys aiheutti myös paljon kritiikkiä avoimessa palautteessa. Monet asukkaat kertoivat tavanneensa lääkärin vain kerran tai ei lainkaan palvelukodissa asumisen aikana. Vaikka asukkailla olisi erilaisia terveysongelmia, joihin he ovat itse toivoneet lääkärintarkastusta tai lääkärin mielipidettä, heidän toivomuksiaan ei ole aina otettu tosissaan. Toiset asukkaat ihmettelivät, miten he voivat asua palvelukodissa terveydenhuollon ammattilaisten hoidettavana, mutta heidän terveysongelmiaan ei oteta vakavasti tai pyritä hoitamaan.

”Terveydenhoito hakoteillä. Ei kysytäkään, minkälainen on olotila. Ei ole lääkäreitä käynyt ollenkaan. Paljon vaivoja löytyy, mutta lääkäreitä ei näy.”

”Lääkäreitä ei tavoiteta ollenkaan, eikä toivomuksia kuunnella ja vaivoja oteta vakavasti.”

Haastatteluissa nousi myös esille asukkaiden kokemus vapauden puuttumisesta. Esimerkiksi monet asukkaat eivät pääse itsenäisesti huoneistaan ulos, sillä toisissa palvelukodeissa huoneiden ovia pidetään lukossa turvallisuussyistä. Kuitenkaan kaikki fyysisesti huonommassa kunnossa olevat asukkaat eivät saa sisäpuolelta lukossa olevaa ovea itsenäisesti auki. Useat asukkaat ilmaisivat pettymyksensä, etteivät he pääse palvelukodin yhteisiin tiloihin liikkumaan vapaasti, sillä he eivät pääse huoneistaan ulos. Lisäksi osa asukkaista koki, että heillä on tunne, että heidät on ikään kuin vangittu palvelukodin huoneeseen loppuelämäksi.

”Minulla on vangittu olo täällä, enkä pysty liikkumaan huoneesta toiseen. En pysty itse aukaisemaan ovea ja olen lukittuna huoneeseen. Hoitajia joutuu odottamaan todella kauan.”

Vapauden tunteen puuttumisesta puhuessaan moni haastateltava ilmaisi ikävöivänsä kotiaan. Haastattelun aikana useat viittasivat kodilla edelliseen asuntoonsa, jossa olivat asuneet ennen palvelukotiin tuloa. Palvelukoti koettiin vieraana paikana, vaikka siellä olisikin jo asunut vuosia. Monet asukkaat vertasivat nykyistä elämäänsä kotona asumiseen ja kokivat palvelukodissa asumisessa paljon vastoinkäymisiä. Monilla asukkailla oli mielen päällä useita erilaisia elämiseen ja asumiseen liittyviä epäkohtia, jotka häiritsivät heidän arkeaan. Asukkaat kertoivat, ettei heidän toivomuksiaan aina kuunneltu tai kunnioitettu palvelukodissa.

”Lääkärit on kiven alla. Hammaslääkäriin vaikea päästä. Vessaan ei viedä. Mieluummin vaihtavat vaipat.”

Asukasta häiritsee seinän takana oleva naapuri, joka yötä päivää häiritsee huutamalla ja meuhkaamalla. Asukas haluaisi vaihtaa huonetta, mutta hänen toiveitaan ei ole kuunneltu. Asukkaan mukaan tilanne rasittaa häntä henkisesti paljon.

Vaikka palvelukodeissa asukkaat olivat suurilta osin erittäin tyytyväisiä ruuanlaatuun ja määrään, monet asukkaat kritisoivat ruuan makua tai yksipuolisuutta.



Asukkaat toivoivat esimerkiksi ruokaan lisää mausteita tai vähemmän sokeria. Myös muutamia palautteita tuli proteiinin vähäisyydestä, ja toivottiin, että ikäihmisten proteiinin tarpeesta huolehdittaisiin paremmin. Kriittisyys ruokaa kohtaan vaikutti olevan hyvin asukaskohdasta ja asukkaiden makumieltymyksistä riippuvaista, sillä samankin yksikön sisällä toiset saattoivat moittia ruokatarjoilua ala-arvoiseksi eläinten ruuaksi, kun taas toiset kehuivat sitä laadukkaaksi kotiruoaksi tai jopa hotellitasoisiksi ravintola-annoksiksi.

"Täällä tarjotaan hassunkurisia syötöksiä. Aina ei tiedä, onko ruoka eläinten vai ihmisten ruokaa. Haluaisin enemmän kotiruokaa."

"Ruoka on ala-arvoista. Ruoka jää usein syömättä. Se ei maistu mitään. Huonot raaka-aineet."

Asumisen ja elämisen perustaan liittyvät tekijät saivat myös joltain osin negatiivista palautetta. Esimerkiksi toiset asukkaat kertoivat asunnoissa olevan kesällä epämiellyttävän kuuma lämpötila. Asukkaat kaipaisivat parempaa ilmanvaihtoa ja viilennystä. Kylmempinä päivinä toisissa palvelukodeissa asukkaiden kokemusten perusteella oli taas sietämättömän kylmä. Esimerkiksi eräässä palvelukodissa useampi asukas kertoi, että heidän huoneistaan puuttuvat lämmityspatterit kokonaan.

Asukkailta tuli myös muutamia kriittisiä kommentteja koskien heidän huoneitensa ja muiden asuintilojen käytännöllisyyttä.

Esimerkiksi huoneiden ja käytävien seinille kaipailtiin enemmän tankoja, joista asukkaat voisivat tarvittaessaan pitää kiinni. Myös erityisesti hoivakodeissa, jotka sijaittivat vanhemmissa rakennuksissa, kritisoitiin asuintilojen pohjaratkaisuja ja epäkäytännöllisyyttä. Esimerkiksi kaikkia palvelukoteja ei koettu soveltuvan riittävän hyvin huonokuntoisten ikäihmisten tai pyörätuolilla liikkuvien asukkaiden tarpeille. Kritiikki palvelukotien esteettömyyttä kohtaan oli kuitenkin melko vähäistä ja nousi esille paremmin avoimesta palautteesta kuin asumisen ja elämisen perustaa mittaavista väittämistä.

"Huoneet saivat olla käytännöllisempiä. Olisipa enemmän tilaa ja jotain tankoja, joista ottaa kiinni, kun huimaa niin paljon."

"Täällä ei ole pattereita. On tosi kylmä ja ikkunasta tulee vetoa."

Vaikka valtaosa asukkaista koki palvelukotien tilat esteettömiksi, joissakin yksiköissä oli selkeästi enemmän kehittämisen tarpeita asuintilojen suhteen. Toisissa palvelukodeissa asukkaiden liikkuminen itsenäisesti on huomattavasti haastavampaa kuin toisissa. Lisäksi toiset asukkaat maksavat kalliimpaa vuoraa keittiöllisestä yksiöstä, eivätkä he välttämättä itse kykene ottamaan vettä hanasta tai astioita kaapista ilman hoitajien apua. Epäkohdat asuintilojen epäkäytännöllisyydessä lisäsivät tunnetta vapauden puuttumisesta ja riippuvuudesta hoitajia kohtaan.

## 5. YHTEENVETO

Tänä vuonna tehostetun palveluasumisen asiakastytyväisyyselvityksen aineistot päästiin keräämään paikan päällä palvelukodeissa. Selvitykseen osallistui 28 yksikköä (11 kaupungin omaa ja 17 ostopalveluyksikköä). Haastatteluja kertyi yhteensä 357 asukkaalta. Valtaosa haastateltavista asukkaista oli muistisairaita ja monien kysymysten ymmärtäminen aiheutti heille vaikeuksia. Tämän vuoksi monien kysymysten vastaajamäärät ovat pieniä, eikä yksikkökohtaiset vertailut ole täysin luotettavia.

Haastattelussa esitettiin ensiksi tehostettuun palveluasumiseen liittyviä väittämiä asteikolla 1–3 (1 = eri mieltä, 2 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = samaa mieltä). Väittämät oli jaettu kuuteen osa-alueeseen: "Asumisen ja elämisen perusta", "Turvallisuus", "Yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus", "Arvostus, osallisuus ja vaikuttaminen", "Itsensä toteuttaminen" sekä "Yleiset laatutekijät". Kaupungin oman tuotannon ja ostopalveluyksiköiden kokonaiskeskiarvot osa-alueittain löytyvät seuraavalta sivulta kuvaajasta 28.

Ensimmäiseksi mitattiin haastateltavien tyytyväisyyttä koskien asumisen ja elämisen perustaa. Väittämien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 2,8. Asukkaat olivat enimmäkseen myötämielisiä väittämien kanssa, vaikka yksikkökohtaisia eroja löytyi. Osa-alueen parhaimman keskiarvon (2,9) sai väittämä "Kotini on esteetön tukien kotona asumistani". Hieman heikomman tuloksen (2,7) saivat väittämät "Kotini on viihtyisä" ja "Saan riittävästi terveellistä ja maistuvaa ruokaa". Omat

ja ostopalveluyksiköt menestyivät yhtä hyvin osion väittämissä.

Tehostetun palveluasumisen turvallisuutta mittaavien väittämien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 2,6. Osion parhaimman tuloksen (2,9) sai väittämä "Koen asumiseni ja elämiseni turvalliseksi". Huomattavasti heikoimman tuloksen (2,4) sai huonoiten menestynyt väittämä "Työntekijät auttavat minua kiireettömästi". Vaikka asukkaat tuntevat asumisen ja elämisen turvalliseksi hoivakodissa, "Turvallisuus" -osion keskiarvoa madaltaa huomattavasti asukkaiden kokemus hoitajien kiireestä. Ostopalveluyksiköt menestyivät kaupungin oman tuotannon yksiköitä hieman heikommin osion väittämissä.

"Yhteenkuuluvuus ja vuorovaikutus" -osa-alueen väittämien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 2,6. Osion parhaimman keskiarvon (2,9) sai väittämä "Työntekijät ovat ystävällisiä". Heikoimman keskiarvon (2,3) taas sai väittämä "Minulla on halutessani seuraa ja ystäviä". Väittämällä oli erittäin suuria yksikkökohtaisia eroja. Erityisesti monet ostopalveluyksiköiden asukkaat kokivat olonsa yksinäiseksi, sillä he eivät saaneet halutessaan palvelukodissa muista asukkaista seuraa. Kaupungin oman tuotannon yksiköt menestyivät osion väittämissä hieman paremmin kuin ostopalveluyksiköt.

"Arvostus, osallisuus ja vaikuttaminen" -osion väittämät olivat vaikeasti ymmärrettäviä suurelle osalle asukkaista. Tämän vuoksi väittämien vastaajamäärät ovat melko pieniä ja tulokset eivät ole

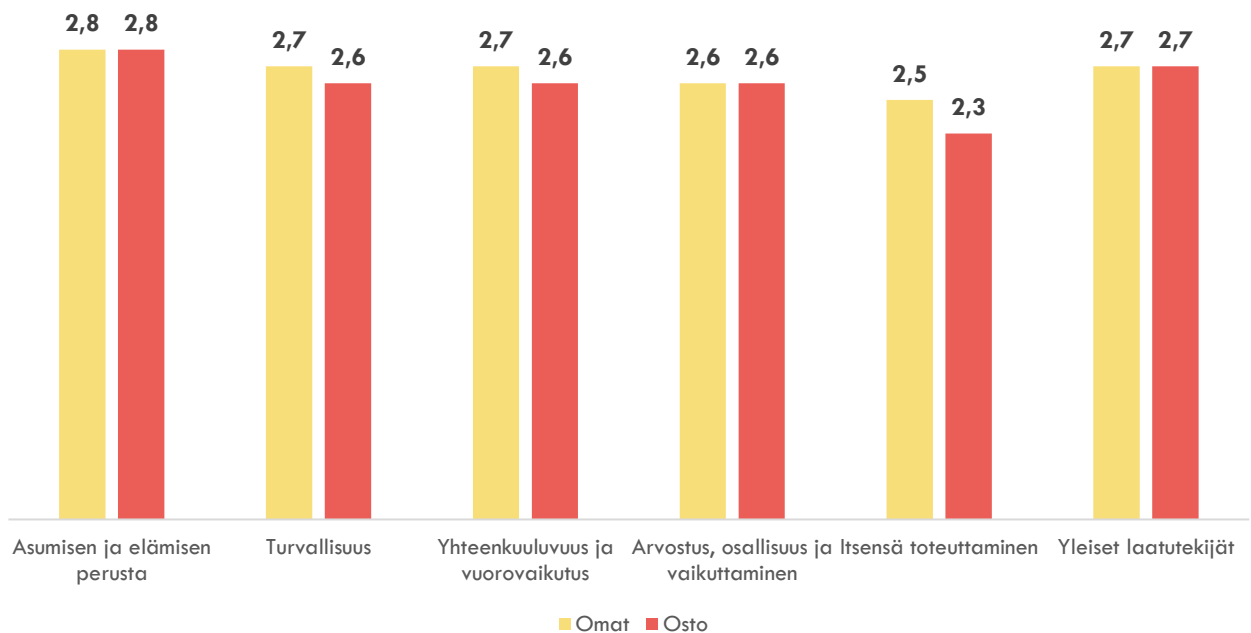
täysin luotettavia tai yksikkökohtaisesti vertailukelpoisia. Osa-alueen väittämien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 2,6. Osa-alueen parhaimman tuloksen (2,7) sai väittämä ”Läheisiini pidetään riittävästi yhteyttä”. Vain hieman heikomman tuloksen (2,6) saivat väittämät ”Saan riittävästi tietoa hoitooni liittyvistä asioista” ja ”Minut huomioidaan ja voin vaikuttaa saamaani palveluun”. Kaupungin oman tuotannon yksiköt ja ostopalveluyksiköt pärjäsivät yhtä hyvin osion väittämissä.

Koronapandemian vaikutukset ovat selvästi vaikuttaneet ”Itsensä toteuttaminen” -osion keskiarvoihin laskevasti. Osa-alueen kaikkien väittämien kokonaiskeskiarvo oli vain 2,4. Parhaimman tuloksen (2,6) sai väittämä ”Voin päättää elämästäni ja omista asioistani”. Huonoimman tuloksen (2,3) taas sai väittämä ”Olen tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan”. Aasukat kokivat, että koronapandemian takia palvelukodeissa on ollut

järjestettyä ohjelmaa paljon vähemmän kuin aiemmin. Kaupungin oman tuotannon yksiköt menestyivät osion jokaisen väittämän kohdalla ostopalveluyksiköitä paremmin.

Viimeiset väittämät koskivat yleisiä laatu-tekijöitä. Osa-alueen kaikkien väittämien kokonaiskeskiarvo oli 2,7. Parhaimman keskiarvon (2,8) sai väittämä ”Palvelukodissa palvelu on hyvää”. Huonoimman keskiarvon (2,6) taas sai väittämä ”Työntekijä käy luonani riittävän usein.” Monet asukkaat antoivat ”Yleiset laatu-tekijät” -osa-alueen väittämille hyviä arvosanoja, vaikka olisivat aiemmin kritisoineet hoivakodin palveluja tai hoitajien kiireellisyttä. Ostopalveluyksiköt ja kaupungin oman tuotannon yksiköt pärjäsivät tasaisesti osion väittämissä.

### KAIKKIEN OSA-ALUEIDEN KOKONAISKESKIARVOT OMISSA JA OSTOPALVELUYKSIKÖISSÄ



Kuvaaja 28. Kaikkien osa-alueiden kokonaiskeskiarvot omilla ja ostopalveluyksiköissä

Seuraavaksi asukkaat antoivat kokonaisarvon hoidosta palvelukodissa asteikolla 1–5. Kaikkien yksiköiden vastaajien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4. 75,5 % asukkaista antoi arvosanaksi hyvä tai erinomainen. Tulos on hieman noussut edellisestä vuodesta (v. 2020 71,3%). Kaupungin oman tuotannon yksiköt saivat kokonaiskeskiarvoksi 4,2, kun taas ostopalveluyksiköiden tulos 3,9 oli huomattavasti heikompi. Parhaimman kokonaiskeskiarvon kaikista yksiköistä sai Jukola (4,6) ja huonoimmat Pellavakoti (3) ja Kaukaharjukeskus (3,4). Yksikkökohtaiset vertailut eivät ole täysin luotettavia kokonaiskeskiarvon kohdalla, sillä toisissa paikoissa tulos saattaa perustua yhden ihmisen vastaukseen.

Tänä vuonna suositteluhalukkuutta mittaavan NPS-kysymyksen suuri vastausasteikko oli muistisairaille asukkaille hankala. Kysymystä jouduttiin yksinkertaistamaan. Tämän vuoksi tulos ei ole täysin luotettava tai verrannollinen edellisen vuoden NPS-arvoon (v. 2020 31). Kaikkien yksiköiden NPS-arvoksi tänä vuonna muodostui 58. Asukkaista 77,1 % kuului suosittelijoihin, 8,4 % neutraaleihin ja 14,5 % arvostelijoihin. Kaupungin oman tuotannon yksiköiden NPS-arvoksi muodostui 63 ja ostopalveluyksiköiden 56.

Lopuksi asukkaat saivat halutessaan antaa avointa palautetta. Asukkaat antoivat sekä positiivista palautetta että negatiivista palautetta ja kehittämissuhteita. Myönteistä palautetta erityisesti saivat palvelukotien hoitajat. Asukkaat kehuivat heidän ystävällisyyttään ja avuliaisuuttaan. Muita yleisiä positiivisen palautteen aiheita olivat hyvä ruoka, esteettö-

mät asuintilat, kodinomaisuus, ulkoilumahdollisuudet, turvallisuus ja hyvä palvelu.

Negatiivista palautetta tuli huomattavasti positiivista palautetta runsaammin. Koronapandemian vaikutukset näkyivät erityisesti viriketoiminnan vähäisyydessä, asukkaiden yksinäisyyden kokemuksissa ja apeassa mielialassa. Kielteistä palautetta saivat myös työntekijöiden kiire, pitkät odotusajat, hoitajien huono käytös, lääkärikäyntien vähäisyys, koti-ikävä, ruuan huono laatu, huoneiden lämpötila ja asuintilojen epäkäytännöllisyys.

## 6. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Vaikka monet selvityksen tulokset olivat hyviä, myös toiminnan kehittämiseen on syytä panostaa. Tämän vuoden tuloksista esille nousi hoitajien kiireellisyys. Jopa 43,6 % haastatelluista asukkaista koki, että yksiköiden hoitajat ovat liian kiireisiä. Tulos on huonontunut huomattavasti edellisestä vuodesta (v. 2020 31,2 %). Hoidon laatu kärsii hoitajien resurssipulasta. Asukkaat joutuvat odottamaan hyvin pitkiä aikoja apua ja joskus heidän hoitoaan on selvästi laiminlyöty kiireeseen vedoten. Hoitajien kiireellisyys vaikuttaa asukkaiden hyvinvointiin.

Monilla tehostetun palveluasumisen asukkailla on hyvin vähän sosiaalisia kontakteja palvelukodin ulkopuolelle. Asukkaat toivoisivat, että he saisivat kiireellisistä hoitajista enemmän keskusteluseuraa. Tuloksista nousi erityisesti esille asukkaiden yksinäisyyden kokemukset. Selvityksessä kaikkein huonoimman tuloksen (2,3) sai väittämä ”Minulla on halutessani seuraa ja ystäviä”. Useat asukkaat kokevat, etteivät he saa riittävästi seuraa hoitajista tai muista asukkaista. Lisäksi monilla asukkailla ei ole läheisiä, jotka kävisivät säännöllisesti kyläilemässä heidän luonaan palvelukodissa.

Tulosten perusteella olisi tärkeää, että keskusteluseuraa kaipaaville asukkaille järjestettäisiin juttukavereita. Valtaosa keskusteluseuraa kaipaavien asukkaiden kanssa samalla osastolla olevista asukkaista voi olla niin huonokuntoisia, ettei heistä saa juttukaveria. Esimerkiksi eri osastolla olevien parempi kuntoisten asukkaiden yhteisiä tapaamisia ja toimintaa voisi lisätä, jotta asukkaat löytäisivät

palvelukodista vertaistaan seuraa. Yksiköt voisivat myös lisätä yhteistyötä ystävätoimintaa tarjoavien järjestöjen kanssa, jotta yksinäisyyttä kokevat asukkaat saisivat vakituisen keskustelukaverin palvelukodin ulkopuolelta. Yksinäisyyden kokemukset voivat olla erittäin lannistavia, ja pahimmassa tapauksessa oman tasoisen seuran puute voi heikentää asukkaan kuntoa.

Lisääntyneisiin yksinäisyyden kokemuksiin on varmasti vaikuttanut myös se, että koronapandemian seurauksena palvelukodeissa on jouduttu vähentämään viriketoimintaa. Väittämä ”Olen tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan” sai myös väittämistä heikoimman tuloksen (2,3). Viriketoiminnan puuttuminen oli tänä vuonna yleisin avoimen palautteen syy. Toisissa yksiköissä on selvästi järjestetty enemmän ohjelmaa (esimerkiksi erilaisia kerhoja ja tietokilpailuja) kuin toisissa yksiköissä. Asukkaat kuitenkin kaipasivat yksikössä järjestettäviä yhteisiä tapahtumia ja esittävää taidetta lisää. Monet asukkaat toivoivat vaihtelevampaa arkea, jossa olisi enemmän esimerkiksi konsertteja ja yhteislauluja.

Hoitajien kiireellisyys, yksinäisyys ja viriketoiminnan vähäisyys varmasti ovat tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet asukkaiden psyykkiseen hyvinvointiin. Vain 54 % asukkaista kokee elämänsä palvelukodissa tyydyttäväksi tai mielekkääksi. Monet tehostetun palveluasumisen asukkaista olivat haastatteluja tehdessä hyvin surullisen ja ahdistuneen oloisia. Useimmat asukkaat kertoivat kaipaavansa keskusteluapua, mutta eivät ole sitä saaneet

pyynnöistä huolimatta. Toiset asukkaat toivoivat, että pappi kävisi välillä aina juttelemassa heidän kanssaan ja toiset kaipasivat mielenterveyspalveluiden ammattilaisilta tukea. Muutaman asukkaan psyykkisen voinnin tila oli jopa hälyttävän huolestuttava. Tehostetun palveluasumisen asukkaiden mielenterveyttä tulee kaiken muun hoivan ohella tukea ja hoitaa. Esimerkiksi jokaisessa yksikössä voisi olla palkattuna mielenterveyshoitaja, jonka tehtävänä olisi keskustella asukkaiden kanssa syvällisemmin ja tarkastella asukkaiden psyykkistä jaksamista säännöllisesti.

Monet asukkaat eivät tunne palvelukotia kodikseen, vaan he pitävät sitä sairaalana, laitoksena tai jopa vankilana. Toiset asukkaat kokevat menettäneensä palvelukodissa itsenäisyytensä. Asukkaiden

toivomuksia, tarpeita ja ajatuksia tulisi kuunnella enemmän. Vapauden tunteen puuttuminen varmasti lisää asukkaiden alakuloisuutta entisestään. Tehostetun palveluasumisen asukkaiden itsenäisyyttä tulee kunnioittaa huomioimalla asukkaiden toivomukset niissä puitteissa kuin se on mahdollista. Esimerkiksi asukkaalle mieleisen toiminnan, keskusteluseuran tai ulkoilumahdollisuuksien järjestäminen voisi edistää asukkaan psyykkistä hyvinvointia. Monet asukkaat kärsivät erilaisista sairauksista ja fyysisistä kivuista. Tämän vuoksi olisikin tärkeää, että asukkaille pystyttäisiin järjestämään mielekkäämpi elämä muilta osin. Asukkaita tulisi rohkaista enemmän tuomaan esille omia ajatuksiaan. Palvelukodin henkilökunnalla tulisi myös olla enemmän resursseja vastata asukkaiden toivomuksiin ja tarpeisiin.

## Lähteet

Tampereen kaupunki. 2021. Tehostettu palveluasuminen. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asuminen/tehostettu.html> (Luettu 10.8.2021)

## Yksiköt

Attendo Ruusukuja. 2021. <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-ruusukuja/>

Attendo Ruusuvuori. 2021. <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-ruusuvuori/>

Attendo Villa Aalto. 2021. <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-villa-aalto/>

Esperi hoivakoti Ratina. 2021. <https://www.esperi.fi/hoivakodit-ikaihmisille/esperi-hoivakoti-ratina-tampere>

Impivaara. 2020. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/jukola-impivaara.html>

Jukola. 2020. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/jukola-impivaara.html>

Kaukaharjukeskus. 2021. <https://sointusenioripalvelut.fi/toimipisteet/kaukaharju/>

Keinupuistokeskus. 2021. <https://sointusenioripalvelut.fi/toimipisteet/keinupuisto/>

Koivupirtti. 2021. <https://www.koivupirtti.fi/>

Kontukoti Toukola. 2021. <https://www.kontukoti.fi/toimipisteet/>

Kontukoti Satamakatu. 2021. <https://www.kontukoti.fi/toimipisteet/>

Koskikoti. 2021. <https://tamperemissio.fi/yhteystiedot/koskikoti>

Kuuselakeskus. 2021. <https://sointusenioripalvelut.fi/toimipisteet/kuusela/>

Mainiokoti Ilonkaari. 2021. <https://mainiokodit.fi/hoivakodit/mainiokoti-ilonkaari>

Männistö. 2021. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/mannisto.html>

Onninkoti. 2021. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/orivesi/ikaihmisset/asumispalvelut-ja-laitoshoido.html>

Pappilanpuisto. 2020. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/pappilanpuisto.html>

Pellavakoti. 2021. <https://www.viola-koti.fi/asuminen-ja-tilat/viihtyisaa-asumista/>

Petäjäkoti. 2021. <https://tamperemissio.fi/yhteystiedot/petajakoti>

Pispa A-B. 2021. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmistien-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/pispa.html>

Pohjola. 2021. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmistien-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/pohjola.html>

Särkänkoti. 2021. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/orivesi/ikaihmi-set/asumispalvelut-ja-laitoshoito.html>

Taatalakeskus. 2021. <https://sointusenioripalvelut.fi/toimipisteet/taatala/>

Tammenlehväkeskus. 2021. <http://www.tammenlehvakeskus.fi/asuminen>

Tampellanranta. 2021. <https://www.ikifit.fi/palvelut/asumispalvelut.html>

Toivonkoti. 2021. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/orivesi/ikaihmi-set/asumispalvelut-ja-laitoshoito.html>

Toukola. 2019. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmistien-palvelut/asuminen/tehostettu/kaupungin/toukola.html>



# LIITE 1: Tehostetun palveluasumisen asiakastyytyväisyyskysely

## TAUSTAKYSYMYKSET

Tehostetun palveluasumisen yksikkö \_\_\_\_\_

Kauanko olette ollut asukkaana? Noin \_\_\_\_ vuotta

Ympyröi, oletko: 1 = eri mieltä, 2 = jonkin verran samaa mieltä, 3 = samaa mieltä

Jos et osaa sanoa tai kysymys ei ole mielekäs, voit jättää vastaamatta.

### ASUMISEN JA ELÄMISEN PERUSTA

	eri mieltä - samaa mieltä		
1. Kotini on esteetön tukien kotona asumistani	1	2	3
2. Kotini on viihtyisä	1	2	3
3. Saan riittävästi terveellistä ja maistuvaa ruokaa	1	2	3

### TURVALLISUUS

4. Koen asumiseni ja elämiseni turvalliseksi	1	2	3
5. Työntekijät auttavat minua kiireettömästi	1	2	3
6. Terveystenhoitoni on hyvää, kun sitä tarvitsen	1	2	3

### YHTEENKUULUVUUS, VUOROVAIKUTUS

7. Minulla on halutessani seuraa ja ystäviä	1	2	3
8. Työntekijät ovat ystävällisiä	1	2	3
9. Talossamme asukkaiden kesken on hyvä henki			

### ARVOSTUS, OSALLISUUS, VAIKUTTAMINEN

10. Saan riittävästi tietoa hoitoni liittyvistä asioista	1	2	3
11. Minut huomioidaan ja voin vaikuttaa saamaani palveluun	1	2	3
12. Läheisiini pidetään riittävästi yhteyttä	1	2	3

### ITSENSÄ TOTEUTTAMINEN

13. Olen tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan	1	2	3
14. Voin päättää elämästäni ja omista asioistani	1	2	3
15. Koen elämäni tyydyttäväksi ja mielekkääksi	1	2	3

### YLEISET LAATUTEKIJÄT

16. Työntekijä käy luonani riittävän usein	1	2	3
17. Palvelukodissa palvelu on hyvää	1	2	3
18. Minun on hyvä olla palvelukodissa	1	2	3

## KOKONAISARVIO

Arvio hoidosta palvelukodissa (ympyröi numero): 1 huono 2 välttävä 3 tyydyttävä 4 hyvä 5 erinomainen

## SUOSITTELUKYSYMYS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi asumispalvelua läheillesi tai ystävillesi?

Ympyröi 0 - 10, 0 = en suosittelisi ja 10 = suosittelisin mielelläni 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## HALUATKO KERTOA VIELÄ JOTAIN

-

---

---

Voit jatkaa kääntöpuolelle