

D/254/05.00.00/2018

Vanhus- ja vammaispalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyiden yhteenveto

PER_YTA 27.3.2018

§ 44

Vanhus- ja vammaispalveluiden tavoitteena on tuottaa lakisääteiset palvelut asiakaslähtöisesti. Henkilökunnan ammattitaidon jatkuvaan kehittämiseen panostetaan.

Alla kuvataan vanhus- ja vammaispalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset vuonna 2017. Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan vuosittain.

Henkilökunta ei saa avustaa kyselyyn vastaamisesta vaan omaisia pyydetään tarvittaessa auttamaan. Tällä tavoin huolehditaan siitä, että asiakkaan ääni tulee kyselyssä aidosti kuuluviin. Yksiköissä on myös palautelaatikat jatkuvan palautteen antamiseen. Suulliset palautteet on ohjeistettu käsiteltäväksi palveluesimiehen kanssa. Akaan kaupungin internetsivuilla on myös linkki palautteen antamiseen vanhus- ja vammaispalveluista, joko nimellä tai nimettömästi.

KOTIHOITO

Taustaa

Kotihoidon asiakkaille kyselyitä lähetettiin 298 kappaletta (Akaa, Urjala), vastausprosentti oli 57 %. Näistä 73 % kertyi Akaasta ja 23 % Urjalasta. Vastaajat arvioivat hoidon suunnittelua, palvelujen toteutumista suunnitelman mukaan, kohtelua, tiedonkulkua, hoitajien ammattitaitoa sekä vaitiolovelvollisuuden toteutumista asteikolla 1-5, joista arvo 1 = toteutuu huonosti, 2 = toteutuu välttävästi, 3 = toteutuu tyydyttävästi, 4 = toteutuu hyvin ja 5 = toteutuu erinomaisesti. Tavoitetaso on arvioitavissa kohteissa 3 ja yli. Lopussa oli yksi avoin kysymys, joihin kerääntyi 57 vastausta.

Yhteenveto

Kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyssä kaikki kysymykset saivat arvosanaksi yli 4, joka kertoo siitä, että arvioitava asia toteutuu hyvin.

Kokonaisarvosana palveluiden sisällöstä oli 4,3.

Parhaimmat arvostukset saivat kysymykset *'Minua kohdellaan arvostavasti ja ystävällisesti'* (ka 4,5) ja *'Vaitiolovelvollisuuden säilyminen'* (ka 4,5).

Hoitajien ammattitaito sai arvosanaksi 4,3.

Kysymykset; *'Palvelut toteutuvat sopimuksen mukaisesti / hoitajat tekevät sovitut asiat'* sekä *'Tiedonkulku minun ja työntekijän välillä'* saivat arvosanan 4,2.

Avoimissa vastauksissa tuli esille tyytyväisyys palveluihin (14 mainintaa).

Tyytyväisyydestä kertovat esimerkiksi seuraavat kommentit:

'Minusta hoidot hyvät, hoitajat hyvät, hoito hyvää'

'Hoitajat ovat olleet Super ihania minua kohtaan, olen erittäin tyytyväinen saamaani hoitoon. Hoitajilla on ollut aina hetki jutella asioista kanssani. Minut on otettu aina huomioon. Hoitajilla ei ole koskaan ollut niin kiire etteikö olisi hetki aikaa jutusteluun.'

'Olen kiitollinen ja tyytyväinen! Voin rauhallisesti vanhentua.'

Kehittämiskohteina esiin nousivat asiakkaan luona vietetty aika / kiire, hoitajien vaihtuvuus ja kuntoutuksen puute. Tiedonkulkuun liittyviä mainintoja nousi muutamia, jossa viestin perille menoon vaikutti vanhuksen heikko kuulo. Myös hoidon suunnitteluun osallistuminen asiakkaan kanssa vaatii kehittämistä, sillä tuloksen mukaan 54 % vastaajista oli osallistunut suunnitteluun.

Eri palvelupakettien käyttäjien kesken (kotisairaanhoido, kotihoito, ateriapalvelu, kauppapalvelu, kylvetyspalvelu, päiväkeskus, pyykkipalvelu, kuljetuspalvelu, turvapuhelin, omaishoidontuki) ei vastauksissa näkynyt merkittäviä eroja (vain kymmenyksen eroja). Myöskään itse vastanneiden, tai jos omaisen oli vastannut asiakkaan puolesta, ei näkynyt suuria eroja; kymmenyksen eroja, jossa omaiset tai avustettuna vastanneet kokivat palveluiden laadun hieman paremmaksi. Suurin vastaajaryhmä oli yksin asuvat 73 %, he kokivat palvelut muutaman kymmenyksen heikommaksi kuin muut vastaajat, mutta merkittävää eroa ei esiin noussut. Eroavaisuutta vastaajien kesken ei saatu myöskään alueittain; Akaan ja Urjalan vastaajat kokivat laadun samansuuntaisesti (kymmenyksen eroja tai ei lainkaan).

Kehittämiskohteita

Kyselystä nousi esiin seuraavia kehittämiskohteita:

1. Asiakkaan osallistuminen keskiöön jatkossa hoidon suunnitteluun
2. Kiire; Asiakaskäynnit toteutuvat suunnitelman mukaan, mahdollisimman kiireettömän tuntuisesti
3. Tiedonkulku asiakkaiden ja omaisten kanssa parane. Henkilökunnan sisäistä tiedonkulkua tehostetaan.
4. Kotikuntoutusyksikkö aloittaa toimintansa toukokuussa 2018
5. Kotihoidon asiakkaille järjestetään vuosittain omaistenilta. Ensimmäinen omaistenilta on järjestetty Urjalassa lokakuussa 2017 ja Akaassa helmikuussa 2018.

OMAISHOITAJAT

Ikäneuvo-hankkeen kautta on tehty asiakastyytyväisyyskyselyt yhteistoiminta-alueen omaishoitajille. Akaasta vastauksia saatiin 17 ja Urjalasta 10.

Asiakkaiden vastaukset palvelukokonaisuudesta vaihtelevat. Urjalassa omaishoitajien jaksamista tukee päivätoimintakeskus Lahjantupa, johon voi jättää omaishoidettavan myös muutamaksi tunniksi hoitoon, kun omaishoitaja käy asioilla. Akaassa ei ole tällä hetkellä päivätoimintaa, josta vastauksista useita kommentteja.

Omaishoidon vapaat järjestetään yhteistoiminta-alueella pääsääntöisesti intervallijaksoina tai perhehoitona. Intervallijaksojen sisältöjä toivotaan kehitettävän kuntouttavampaan suuntaan ja jaksoja toivotaan lisättävän tarvittaessa omaishoitajan menojen mukaan. Usea vastaaja kokee omaishoidontuen palkkion matalaksi. Vertaistukea kaivataan enemmän.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden perusteella omaishoido ja omaishoitajien tukeminen tulee nostaa vanhuspalveluiden keskeiseksi tavoitteeksi. Intervallijaksojen sisältöä on aloitettu kehittämään asiaan nimetyin työryhmän johdolla. Lisäksi on palkattu 1.3.2018 alkaen ”kiertävä” kuntohoitaja, joka

suunnittelee omaishoidettavan intervallijakson sisällön ja tukee hoitajia hoidon ja kuntoutuksen toteutuksessa.

Akaassa erityisesti perhehoitoa ja päivätoimintaa omaishoitajien vapaiden toteuttamisessa tulee kehittää. Vertaistoimintaa tulee lisätä omaishoitajille. Omaishoitajille on järjestetty vuonna 2017 hyvinvointi- ja terveystarkastukset, joihin osallistui Akaasta 46 omaishoitajaa ja Urjalasta 20. Kaikille omaishoitajille lähetettiin kutsu tarkastukseen.

ASUMISPALVELUYKSIKÖT

Asumispalveluyksiköiden kyselyitä lähetettiin 196 kappaletta (Havulinna, Koivulakoti, Mäntymäki, Tarpiakoti, Torkonkartano ja Urjalan vanhainkoti), vastausprosentti oli 57,7 %.

Vastaajat arvioivat hoitotyötä, ammattitaitoa, päivittäistä arkea, ympäristöä, ruokaa ja siivousta asteikolla 1-5, joista arvo 1 = toteutuu huonosti, 2 = toteutuu välittävästi, 3 = toteutuu tyydyttävästi, 4 = toteutuu hyvin ja 5 = toteutuu erinomaisesti. Tavoitetaso on arvioitavissa kohteissa 3 ja yli. Lopussa oli yksi avoin kysymys, joihin kerääntyi 55 vastausta.

Parhaimmat arvosanat asumispalveluyksiköiden tyytyväisyyskyselyssä saivat hoitajien ammattitaito (ka 4,2) ja asumisyksikön ympäristön turvallisuus (4,2). Eniten kehitettävää nousi kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan riittävydessä arjessa (ka 3,6), asukkaan toimintakyvyn tukemisessa päivittäisissä toiminnoissa (ka 3,6) sekä ruoan maussa ja monipuolisuudessa (3,6). Myös hoidon suunnitteluun osallistuminen asukkaan ja läheisten kanssa vaatii kehittämistä, sillä tuloksen mukaan 44 % vastaajista oli osallistunut suunnitteluun (vaihteluväli 32 % - 68 %).

Kehittämiskohteiksi asumispalveluyksiköissä on nostettu vuonna 2018 asiakaslähtöisyyden lisääminen päivittäisissä toiminnoissa ja osallisuudessa hoidon suunnitteluun. Kiertävä kuntohoitaja työskentelee yksiköissä ja tulee ohjaamaan hoitajia kuntouttavan työotteen suhteen. Ruokapalveluiden kanssa on aloitettu yhteistyö ruoan laadun ja ruoka-aikojen kehittämiseksi.

Reikonlinnan tehostetun palveluasumisen yksikkö toteuttaa vuosittain itse asiakastytyväisyyskyselyn. Toijalan Arwolassa Akaan kaupunki toteuttaa palveluseteli- ja maksusitoumusasiakkaiden osalta asiakastytyväisyyskyselyn kevään 2018 aikana.

KEHITYSVAMMAPALVELUT

Ajulantupa

Vastaajia yhteensä 5 ja vastaajina ovat olleet omaiset / läheiset.

Asukkaat ovat asuneet vuosia Ajulantuvassa. Vastaajien mielestä ohjaajien ammattitaito on kiitettävää (20 %) tai hyvää (80 %)

Tarpeet ja toiveet otetaan huomioon kiitettävästi (20 %), hyvin (60 %) ja tyydyttävästi (20 %)

Omaisien ja henkilökunnan yhteistyö koetaan kiitettäväksi ja hyväksi (60 %) ja tyydyttäväksi (40 %)

Sipilänkoti

Oma kysely tehtiin myös asukkaille, mihin vastasi 3 henkilöä avustettuna, kaikki asuneet yli kolme vuotta asumisyksikössä. Vastaajista kaikki tunsivat olonsa hyväksi Sipilänkodissa; perusteluna mm. suihku, retki ja ruoka. Kaikkien vastaajien mielestä ruoka on hyvää ja kaikkien vastaajien mielestä aika kuluu hyvin. Yksi vastaajista halusi onkia.

Omaiselle / läheiselle suunnattuun kyselyyn vastasi 8 henkilöä. Ohjaajien ammattitaito on kiitettävää (75 %) ja hyvää (15 %), tyydyttävää (15 %) Asukkaan tarpeet ja toiveet otetaan huomioon kiitettävästi (37 %) ja hyvin (50 %) ja tyydyttävästi (13 %) Omaisten ja ohjaajien yhteistyö koetaan kiitettäväksi (37 %) ja hyväksi (50 %) ja tyydyttäväksi (13 %)

Savolakoti

Savolakodissa tehtiin kysely myös asukkaille, mihin vastasi 12 asukasta, joista 67 % avustettuna ja 33 % vastasi itse. Savolakodissa asuu nuoria aikuisia. Asukkaat asuneet kyselyn aikaan alle vuoden yksikössä. Asukkaista 100 % koki, että Savolakodissa on hyvä olla. Syyksi mainitaan mm. *ruoka on hyvää, pääsee kauppaan, kaverit, hyvä koti, saa olla itsenäisempi, saa olla rauhassa, on kivaa tekemistä, saa tarvittaessa apua.* Vastaajista kaikki kokivat, että Savolakodissa on hyvä olla.

Vastaajista kaikki ovat sitä mieltä, että ruoka on hyvää: *maito, lasagne, kala, kana, herkut, spagetti ja jauhelihakastike, mustamakkara, haluaisin välillä pitsan, hampurilaisen tai ranskalaiset.*

Vastaajista 11 esitti, mitä haluaisi tehdä: *kaikenlaisia eri asioita, pelejä, koiraa nähdä, lenkkeillä, lukea lehteä, itse pukea, käydä shoppailemassa ja kesällä huvipuistossa, pidän huonetta siistinä, on mukava olla kavereiden seurassa ja seurata tapahtumia.*

Muita kommentteja: *koko henkilökunta on hyvää, olen joutunut pyytämään apua siivoukseen, jääkaappi on joskus aivan tyhjä*

Omaisten / läheisten kyselyyn vastasi yhteensä 6 henkilöä. Ohjaajien ammattitaito on hyvää (80 %) ja tyydyttävää (20 %): Vastauksia: *olemme vähän tekemissä, sovitut asiat jäävät huomiotta, lääkkeitä on jäänyt antamatta, henkilökunta on kehitysvammaisiin suuntautunut, kiitettävä on mielestäni.*

Läheisten tarpeet ja toiveet otetaan huomioon kiitettävästi ja hyvin (65 %) ja tyydyttävästi (35 %); Vastauksia: *ohjaus ja apu ei ole riittävää, ei tarkasteta ruuan annostelua, paljon on apua tarvitsevia ja henkilökunta on varattu eli toisia auttamassa, ei ulkoilla tarpeeksi.*

Omaisen ja henkilökunnan välisen yhteistyön koetaan hyväksi (80 %) ja tyydyttäväksi (20 %): Vastauksia: *keskusteluyhteys toimii, Savolakodista voisi tiedottaa ja kertoa kuulumisia sähköpostilla, osin hyvää ja osin tyydyttävää, välillä yhteistyö toimii ja on antoisaa, olemme esittäneet henkilökuntaa helpottavia toimenpiteitä, mutta ne on tyrmätty, käyttövaroihin liittyvät toimenpiteet.*

Kehittämissuunnitelmana todetaan, että Savolakodissa on järjestetty omaistenilta, jossa on keskusteltu asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista. Vapaa-ajan avustajia on sosiaalityöntekijä myöntänyt palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Käyttövarojen käytöstä ja säilytyksestä on laadittu ohjeistus. HaiPro- asukasturvallisuusilmoitusjärjestelmä on otettu käyttöön myös kehitysvammaisten asumisyksiköissä. Mahdolliset lääke- ja muut poikkeamat käsitellään säännöllisesti esimiehen johdolla yksikkökokouksissa ja niihin suunnitellaan kehittämistoimenpiteet. Asukasfoorumia suunnitellaan otettavaksi käyttöön kaikissa asumispalveluyksiköissä.

(Lisätietoja: vanhus- ja vammaispalvelujohtaja Eveliina Kiiski, p. 040 335 3434)

Ehdotus	ma. Perusturvajohtaja: Perusturvalautakunta merkitsee vanhus- ja vammaispalveluiden asiakastytyväisyyskyselyiden vastaukset tiedoksi ja lähettää ne edelleen tekniseen lautakuntaan ja vanhus- ja vammaisneuvostoon käsiteltäväksi.
Päätös	Perusturvalautakunta: Hyväksyttiin päätösehdotus.
Ote	palveluesimiehet