

## Kotihoidon asiakastyytyväisyyskysely 2020

Kotihoidossa teetettiin marraskuussa 2020 asiakaskysely kaikille säännöllistä kotihoitoa saaville asiakkaille ja heidän omaisilleen. Vastauksissa arviointi annettiin kouluarvosanalla 4-10. Lisäksi oli mahdollista antaa myös vapaata palautetta.

Kyselyyn vastasi yhteensä 178 asiakasta, joka on noin puolet säännöllisen kotihoidon asiakkaista. Asiakkaiden antama kokonaisarvosana saamastaan hoidosta oli 8,62 ja omaisten antama vastaava arvosana oli 8,74.

Keskiarvo asiakkaiden antamissa vastauksissa oli välillä 7,47-8,71. Alimman keskiarvon (7,47) sai vastaus "Henkilökunta on yhteydessä omaisiini" ja korkeimman keskiarvon henkilökunnan ystävällisyyttä ja avuliaisuutta koskeva kysymys (8,71).

Omaisten antamien arvosanojen keskiarvo vaihteli välillä 6,97-8,9. Alin arvio (6,97) annettiin kysymykseen, kuinka omaisen ruokailusta huolehditaan. Korkeimman arvioinnin (8,9) sai kysymys henkilökunnan suhtautumisesta hoidettavaan omaiseen. Erityisesti omaisten vastauksiin vaikuttaisi heijastuneen koronaepidemian aiheuttama poikkeuksellinen tilanne ikääntyneiden hoidossa ja huoli läheisen selviytymisestä.

Vastauksissa oli aiempien kyselyiden tapaan nähtävissä, että kotihoidon asiakkaiden toimintakyky on merkittävästi alentunut ja asiakkaat tarvitsevat yhä enemmän hoivaa ja hoitoa, jotta kotona asuminen olisi mahdollista.

Saatujen tulosten perusteella hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaan tulee kiinnittää huomiota. Kyselyyn vastanneista 79% ilmoitti, että heille on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma, kun vuotta aiemmassa kyselyssä vastaava luku oli 86%.

Kotihoidon palveluiden järjestämisessä tulee lisäksi kiinnittää erityistä huomiota palveluiden järjestämiseen asiakkaan tarpeita vastaavasti sekä omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön ja yhteydenpitoon.

Koronaepidemian vaikutukset tulevat jatkumaan edelleen. Kotihoidossa tuleekin miettiä, millä tavalla voidaan varmistaa, että myös omaisille syntyy luottamus siihen, että asiakkaiden tarvitsema hoito ja huolenpito toteutetaan, vaikka omaisilla olisi aiempaa vähemmän mahdollista itse osallistua asiakkaan arkeen.

Lämmin kiitos kaikille asiakkaillemme sekä omaisille/läheisille kyselyyn vastaamisesta!

Terveisin

Katja Uitus-Mäntylä

vanhustyön johtaja, Nokian kaupunki