

TIEDOTE

LOHJAN KAUPUNGIN KOTIHOIDON JA PÄIVÄTOIMINNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Vuotuinen kotihoidon ja päivätoiminnan asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin helmikuun 2019 aikana. Kyselyt toimitettiin 428:lle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle. Vastauksia saatiin 238. Päivätoiminnan asiakkaat (n=77 asiakasta) vastasivat kyselyyn päivätoimintapäivänsä aikana. Lisäksi heidän läheisilleen lähetettiin oma kysely. Vastauksia saatiin 22 päivätoiminnassa käyvän läheiseltä. Kyselyihin oli mahdollista vastata myös netissä olleen linkin kautta. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia sekä kotihoidon ja päivätoiminnan ajankohtaisia asioita käsiteltiin toukokuun aikana asiakkaille ja heidän läheisilleen järjestetyissä asiakasilloissa.

Kotihoidon asiakkaista valtaosa kokee, että heidän saamansa palvelu vastaa heidän tarpeitaan (90,87 %). Suurin osa kokee olonsa turvalliseksi (92,17 %). Yksinäiseksi olonsa kokee n. kolmasosa (31,46 %). Asiakkaat halusivatkin enemmän tietoa ystävä- ja lähimmäispalvelusta sekä ulkoiluavusta. Lohjan vanhusten palvelukeskuksessa 14.5.2019 pidettyyn asiakasiltaan olikin kutsuttu Lohjan Laurentius-lähimmäispalvelu esittäytymään. 23.5.2019 Niilonpirtissä kotihoidon asiakkaille ja heidän läheisilleen sekä 27.5.2019 päivätoiminnan asiakkaille ja heidän läheisilleen pidetyissä illoissa Laurentius-lähimmäispalvelu oli läsnä esittein ja heidän toiminnastaan informoitiin Lohjan kaupungin toimesta. Keskustan ja Virkkala-Ojamon alueen kotihoidon asiakkaat toivoivat enemmän tietoa lääkäripalveluista ja ensimmäisessä asiakasillassa olikin kotihoidon lääkäri Laura Patinen esittäytymässä ja kertomassa palveluista. Eläkeläisten etuuksiin liittyvistä asioista kuten hoitotuesta ja asumistuesta kaivattiin enemmän tietoa. Niilonpirtissä pidetyssä illassa olikin paikalla Ikääntyneiden palvelualueen sosiaalityöntekijä Markku Korkalo.

Kotihoidon asiakkaat kokevat pääsääntöisesti, että kotihoidon työntekijät ovat ystävällisiä (97,62 %), luotettavia (92 %) ja ammattitaitoisia (82,92 %). Kotihoidon käynnillä iloa ja virkistystä tuottavat erityisesti hoitajan hyväntuulisuus ja ystävällisyys (77 %), saatu hyvä palvelu ja hoito (70 %) sekä tutut hoitajat (67 %). Suurin osa asiakkaista tiesi, kuka heidän vastuuhoidajansa on (64,56 %). Avoimissa vastauksissaan asiakkaat toivat esiin tyytyväisyyttään hoitajiin, hoitoon ja palveluun. Toiveissa oli kuitenkin enemmän aikaa ja kiireettömyyttä.

Päivätoiminnassa käyvien asiakkaiden läheisistä 64 % koki, että asiakkaan mieliala on päivätoiminnan myötä parempi myös kotona. Päivätoiminta tuo asiakkaalle iloa elämään (90,91 %), vaikuttaa positiivisesti mielialaan (80,95 %) sekä vaikuttaa myönteisesti asiakkaan ihmissuhteisiin (57,14 %). Päivätoiminta tarjoaa läheisille mahdollisuuden hoitaa asioitaan kiireettömästi (59 %) asiakkaan ollessa päivätoiminnassa.

Päivätoiminnan asiakkaiden mukaan kuljetukset sujuvat joustavasti (91 %) ja päivätoiminnan sisältöön liittyvistä toiveista on keskusteltu (70,83 %). Suurin osa kokee olevansa osa päivätoimintaryhmää (95,83 %) ja päivätoiminnan kautta on tutustunut muihin ikäihmisiin (90,67 %). Erityistä hyötyä ja iloa päivätoiminnassa tuottavat vapaa yhdessä olo ja keskustelut (89 %), aivojumppa ja tietovisat (74 %) sekä yhteislaulut (72 %). Myös kuntosali (68 %) ja jumppa (66 %) tuottivat merkittävästi iloa ja hyötyä. Myös päivätoiminnan asiakkaista moni kaipasi lisätietoa ystävä- ja lähimmäispalvelusta sekä ulkoiluavusta. Päivätoiminnan asiakkaiden mukaan päivätoiminnassa käyminen on kohentanut mielialaa (95,89 %), vähentänyt yksinäisyyden kokemusta (85,72 %), lisännyt toimeliaisuutta (68,57 %) ja liikkumista (65,72 %) sekä vaikuttanut positiivisesti koettuun terveydentilaan (68,57 %). Asiakkaiden mukaan päivätoiminnan työntekijät ovat ammattitaitoisia (94,44 %), kohtaavat kiireettömästi (91,55 %), ovat ystävällisiä (100 %), ja luotettavia (100 %).

Kyselyiden perusteella asiakkaamme ja heidän läheisensä ovat pääosin tyytyväisiä kotihoidon ja päivätoiminnan palveluihin. Erityistä huomiota tulee kiinnittää ikääntyneiden kokemaan yksinäisyyteen. Yksinomaan julkisin palveluin ei tätä asiaa voida täysin ratkaista, vaikka esim. päivätoiminta on tuonut tähän merkittävää apua. Tarvitaan tiivistä yhteistyötä vapaaehtoistoimijoiden ja järjestöjen kesken. Hyvässä yhteistyössä voidaan kyseiset asiakkaat tunnistaa ja saattaa tarvitsemansa avun ja tuen piiriin.

Vuotuisten asiakastyytyväisyyskyselyiden lisäksi kevään 2019 aikana on otettu sekä kotihoidossa että päivätoiminnassa käyttöön jatkuvan palautteen keruumenetelmiä. Näiden palautteiden merkitys on tärkeä, koska tähän palautteeseen voidaan reagoida ketterästi viivytyksittä.

Lisätietoja: Palvelupäällikkö Päivi Degerholm
 Palveluohjaus ja kotona asumisen tuki
 paivi.degerholm@lohja.fi
 050 357 4534