

HOITO- JA HOIVAPALVELUJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2014

- Kyselyajankohta 17.9. -3.10.2014
- Kyselylomake, tallennus webropol- ohjelmaan
- Henkilökunnalle sähköisenä kyselynä
- Testikysely kesäkuussa 2014
- Laskennallinen otos

OTOSKOKO	Tehostettu palveluasuminen (asukaspaikat) Joensuu:Kanervakoti, Koivupiha,Vaahterapiha; Kontiolahti: Ilola, Rinnetie,Tähkäkoti,Varparanta; Outokumpu; Hopeakuusi, Onni	Säännöllinen kotihoito (asiakas) Joensuu: Eno,eteläinen, Niinivaara; Kontiolahti ja Outokumpu	Terveyskeskussairaalat (sairaansijat), Siilainen, Eno,Kontiolahti, Outokumpu	Omaishoidon tuki (Joensuu,Kontiolahti, Outokumpu)
Asukas, asiakas, potilas	229	665	298	
Omainen	229	665	298	133
Henkilökunta	189	154	229	

PERUSTELUT

Nk. Vanhuspalvelulaki (980/2012, § 6):

- ❖ palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä

Yhteistoimintasopimus

- ❖ Yleiset tavoitteet ja toiminnan kehittäminen (4. kohta); sosiaali- ja terveystalouden laatua, tuottavuutta ja vaikuttavuutta kehitetään yhteistoiminnassa

Palvelusopimus

- ❖ tuotettaville palveluille asetettavien tavoitteiden, arvioinnin ja laadun määrittelemiseksi kehitetään vuonna 2014 sellaiset arviointikriteerit, jotka antavat luotettavan arviointiasteikon palvelutasolinjauksille
- ❖ Kärkihankkeet, kehittämistehtävät (Joensuu, Kontiolahti, Outokumpu)

KÄRKIHANKKEET, KEHITTÄMISHANKKEET 2014

Hoitoketju kuntoon 2017	Joensuu	Kontiolahti	Outokumpu
Kehittämishankkeet 2014			
Hoitoketju toimivaksi	x		
Kotihoidon tehostaminen	x	x	x
Erilaiset asumismuodot			x
Palvelusetelin käyttöönottaminen			x
Raskaan hoidon hoitajakset lyhemmiksi			x
Päivätoiminnan päivä kuntoutusryhmien käynnistäminen, tavoitteellinen ja kuntouttava ryhmätoiminta		x	
Vuodeosasto toiminnan ja sisällön kehittyminen tarvetta vastaavaksi		x	

STM:N LAATUSUOSITUKSET

- ▶ Osallisuus ja toimijuus
 - Ikääntyvän väestön mahdollisuus olla vaikuttamassa yhteisön jäsenenä ja kansalaisena yhteisön toimintaan ja palvelujen kehittämiseen
 - Iäkkään henkilön osallistumista omien palvelujensa suunnitteluun, oman asiansa käsittelyyn asiakkaana sekä palvelujen laadun arviointiin myös silloin kun toimintakyky on heikentynyt.
- ▶ Asuminen ja elinympäristö
 - Hyvinvointia tukeva elinympäristö muodostuu erilaisista asumisen vaihtoehtoista, palvelurakenteesta sekä fyysisen, sosiaalisen ja kulttuurisen ympäristön tekijöistä.
 - keskeinen asumisen paikka on oma koti
- ▶ Mahdollisimman terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaaminen
 - Neuvonnan ja ohjauksen sisältö

STM:N LAATUSUOSITUKSET

- ▶ Oikea palvelu oikeaan aikaan
 - palvelusuunnitelma, hoitosuunnitelma
 - palvelujen laatu; seurattava järjestelmällisesti (vähintään vuosittain), luotettavia arviointimenetelmiä käyttäen, osana omaevalvontaa
- ▶ Palvelujen rakenne
 - peittävyys
- ▶ Hoidon ja huolenpidon turvaajat
 - Henkilöstömitoitus- ja -rakennesuositukset
 - Omaiset ja läheiset hoidon ja huolenpidon turvaajina

Lähde: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11

JOHTAMINEN

Palveluiden järjestämiseen liittyvä johtaminen (vanhuspalvelulaki 5§)

- palvelujen rakenteen ja sisällön innovatiivinen uudistamistyö
- Eriyisosaamisen varmistaminen (geriatri työ, gerontologinen hoito- ja sosiaalityö, monialainen kuntoutus, ravitsemus, suun terveydenhuolto, lääkehoito)

Toimintayksiköiden lähijohtaminen

- läkkäiden osallisuuden toteutuminen
- läkkäitä kunnioittavan toimintakulttuurin kehittäminen
- Kuntoutumista ja toimintakykyä edistävän toimintamallin toteutus

Henkilöstön

- riittävyys, monipuolinen osaaminen ja osaamisen järjestelmällinen kehittäminen
- tarkoituksenmukainen ja joustava kohdentaminen
- hyvinvoinnin ja oppimisen tukeminen (kannustaminen ja innovointi)
- omavalvonnasta huolehtiminen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

ASIAKASPALVELU	Millaiseksi arvioitte henkilökunnan toiminnan?	Analyyssia/johtopäätöksiä
----------------	--	---------------------------

Asukas, asiakas, potilas

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2= osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä

	Tehostettu palveluasuminen (n 42)	Säännöllinen kotihoito (n 289)	Terveyskeskus sairaalat (n 84)	Omaishoidon tuki (n 93)
Henkilökunta on ystävällistä	3,72	3,72	3,65	3,68
Henkilökunta kuuntelee minua	3,61	3,56	3,29	3,38
Henkilökunta kannustaa minua	3,32	3,35	3,21	3,15

Omainen

	Tehostettu palveluasuminen (93)	Säännöllinen kotihoito (n 173)	Terveyskeskus sairaalat (n 86)
Henkilökunta on ystävällistä	3,76	3,7	3,61
Henkilökunta kuuntelee omaistani	3,3	3,44	3,18
Henkilökunta kannustaa omaistani	3,25	3,27	3,04

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

ASIAKASPALVELU

Millaiseksi arvioitte henkilökunnan toiminnan?

Analyyasia/johtopäätök
siä

Asukas, asiakas, potilas

Vastausten keskiarvo
asteikolla 4= täysin samaa
mieltä, 3= osittain samaa
mieltä, 2= osittain eri
mieltä, 1= täysin eri mieltä

	Tehostettu palveluasuminen (n 42)	Säännöllinen kotihoito (n 289)	Terveyskeskus sairaalat (n 84)	Omaishoidon tuki (n 93)
Henkilökunta vaihtuu mielestäni liian usein	2,93	2,83	2,45	2,56
Henkilökunta on kiireistä	3,24	3,13	3,29	2,82

Omainen

	Tehostettu palveluasuminen (93)	Säännöllinen kotihoito (n 173)	Terveyskeskus sairaalat (n 86)
Henkilökunta vaihtuu mielestäni liian usein	2,78	2,86	2,76
Henkilökunta on kiireistä	3,19	3,01	3,21

ASIAKASPALVELU
OSAAMINEN

Ajantasainen hoito – ja/tai palvelusuunnitelma

Analyyssia/johtopäätök-
siä

Henkilökunta

Hoitamallani asukkaalla, asiakkaalla tai potilaalla on ajantasainen hoito- ja palvelusuunnitelma	Tehostettu palveluasuminen (n 66)	Säännöllinen kotihoito (n 79)	Terveyskeskus sairaalat (n 73)
Kyllä	86 %	85 %	85 %
Ei	11 %	11 %	15 %
En osaa sanoa	3 %	4 %	0

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

LÄÄKÄRIPALVELUT

Millaiseksi arvioitte lääkäripalvelut?

Analyysia/johtopäätöksiä

Säännöllinen kotihoito asiakkaat (n 263)

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2=osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä

Lääkärin vastaanottoaika on järjestynyt alle kahdessa viikossa	3,18
Lääkärin vastaanottoaika on järjestynyt yli kahden viikon päähän	2,46
Lääkärille varaamani vastaanottoaika on riittänyt asiani hoitamiseen	3,37
Mahdolliset jatkohoito-ohjeet ovat selkeät	3,19
Lääkäripalveluita on riittävästi saatavilla	3,02

Terveyskeskussairaalat, potilaat (n 81)

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2=osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä

Saan yhteyden hoitavaan lääkäriini helposti	2,76
Hoitava lääkäri käy säännöllisesti luonani	2,35
Mahdolliset jatkohoito-ohjeet ovat selkeät	2,42
Lääkäripalveluita on saatavilla riittävästi	2,79

Kuntoutumista edistävä hoitotyö/toimintatapa /toimintamalli

Asukas, asiakas, potilas

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2=osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä

Omatoimisuuden ja mielenkiinnon kohteiden tukeminen

Analyyssia/johtopäätöksiä

	Tehostettu palveluasuminen (n 42)	Säännöllinen kotihoito (n 253)	Terveyskeskus sairaalat (n 75)
Minua tuetaan omatoimisuuteen arjen toiminnoissa	2,91	2,99	2,78
Minua tuetaan toteuttamaan mielenkiintoni kohteena olevia asioita	2,83	2,3	2,33

Omainen

	Tehostettu palveluasuminen (n 85)	Säännöllinen kotihoito (n 158)	Terveyskeskus sairaalat (n 74)
Omaistani tuetaan omatoimisuuteen arjen toiminnoissa	2,76	2,78	2,64
Omaistani tuetaan toteuttamaan mielenkiintonsa kohteena olevia asioita	2,3	2,14	1,54

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

Kuntoutumista edistävä hoitotyö/toimintatapa /toimintamalli
Osallisuus ja toimijuus

Yhteydenpito sukulaisiin ja tuttaviiin

Analyyssia/johtopäätöksiä, huomioitavia asioita

Asukas, asiakas, potilas

Minua tuetaan/kannustetaan yhteydenpitoon sukulaisten ja tuttavien kanssa	Tehostettu palveluasuminen (n 39)	Säännöllinen kotihoito (n 243)	Terveyskeskus sairaalat (n 69)
taysin samaa mieltä	64 %	47 %	40 %
osittain samaa mieltä	18 %	24 %	25 %
osittain eri mieltä	5 %	12 %	12 %
täysin eri mieltä	3 %	5 %	15 %
en ole kiinnostunut asiasta	10 %	12 %	8 %

Omainen

Omaistani tuetaan/kannustetaan yhteydenpitoon sukulaisten ja tuttavien kanssa	Tehostettu palveluasuminen (n 79)	Säännöllinen kotihoito (n 158)	Terveyskeskus sairaalat (n 63)
taysin samaa mieltä	54 %	36 %	27 %
osittain samaa mieltä	28 %	37 %	32 %
osittain eri mieltä	10 %	19 %	16 %
täysin eri mieltä	8 %	1 %	25 %
en ole kiinnostunut asiasta		7 %	12

Kuntoutumista edistävä hoitotyö/toimintatapa /toimintamalli

Omahoitajuus

Analyysejä/johtopäätöksiä

Asukas, asiakas, potilas

Minulle on nimetty omahoitaja	Tehostettu palveluasuminen (n 41)	Säännöllinen kotihoito (n 274)	Terveyskeskus sairaalat (n 78)
Kyllä	76 %	63 %	25 %
Ei	2 %	15 %	41 %
En osaa sanoa	22 %	22 %	34 %

Omainen

Omaiselleni on nimetty omahoitaja	Tehostettu palveluasuminen (n 88)	Säännöllinen kotihoito (n 165)	Terveyskeskus sairaalat (n 84)
Kyllä	60 %	60 %	39 %
Ei	10 %	17 %	19 %
En osaa sanoa	30 %	23 %	42 %

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

NEUVONTA JA OHJAUS

Millaiseksi arvioitte neuvonnan ja ohjauksen seuraavista asioista

Analyyssia/johtopäätöksiä

Asukas, asiakas, potilas

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2=osittain

	Tehostettu palveluasuminen (n 35)	Säännöllinen kotihoito (n 263)	Terveyskeskus sairaalat (n 73)
Saan riittävästi neuvontaa ja ohjausta asiakasmaksujen muodostumisesta	2,37	2,75	2,23
Saan riittävästi neuvontaa ja ohjausta oikeuksistani erilaisiin sosiaalisiin etuuksiin	2,71	2,69	2,33
Saan riittävästi neuvoa ja ohjausta tukipalveluista(esim. turvapalvelu, ateriapalvelu, kuljetustuki, kuntouttava päivätoiminta	ei kysytty	3,04	2,53

Omainen

Saan riittävästi neuvontaa ja ohjausta omaiseni asiakasmaksujen muodostumisesta	2,83	2,76	2,78
Saan riittävästi neuvontaa ja ohjausta omaiseni oikeuksista erilaisiin sosiaalisiin etuuksiin	2,44	2,45	2,35
Saan riittävästi neuvoa ja ohjausta omaiseni tukipalveluista (esim. turvapalvelu, ateriapalvelu, kuljetustuki, kuntouttava päivätoiminta	ei kysytty	2,74	2,41

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

TERVEYSKESKUS-SAIRAALASTA KOTIUTTAMINEN

Mikäli olette ollut terveyskeskussairaalan osastolla hoidettavana, arvioikaa **kotiutustanne**

Mikäli vastasitte EI, valitkaa rastittamalla vaihtoehtoista asiata, jotka eivät olleet kunnossa

Analyyssia/johtopäätöksiä

Asiakas
Tehostettu palveluasuminen (n 28)

Kotiutusasiat olivat kunnossa
Kyllä 24 (85,7%)
Ei 4 (14,3%)

Säännöllinen kotihoito
(n 228)

Kyllä 170 (74,6%)
Ei 58 (25,4%)

Omaishoidon tuki, omaishoitajat
(n 62)

Kyllä 54 (87,1%)
Ei 8 (12,9%)

	Asumispalvelut (n 3)	Kotihoito (n 44)	Omaishoito (n 16)	Yhteensä (n 63)
Sairautta koskevat jatkohoito-ohjeet	0	16	6	22
Lääkitysasiat	1	19	1	21
Omaisille ilmoittaminen	1	18	1	20
Kotihoitojärjestelyt	0	22	0	22
Apuvälinejärjestelyt	0	8	2	10
Ateriapalvelu/ruokahuolto kotona	0	15	0	15

Omainen
Tehostettu palveluasuminen (n 59)

Kyllä 42 (71,2%)
Ei 17 (28,8%)

Säännöllinen kotihoito
(n 141)

Kyllä 106 (75,2%)
Ei 35 (24,8%)

Terveyskeskussairaalat
(n 54)

Kyllä 33 (61,1%)
Ei 21 (38,9%)

	Asumispalvelut (n 20)	Kotihoito (n 41)	Terveyskeskussairaalat (n 24)	Yhteensä (n 85)
Sairautta koskevat jatkohoito-ohjeet	9	23	8	40
Lääkitysasiat	7	11	1	19
Omaisille ilmoittaminen	9	19	4	32
Kotihoitojärjestelyt	5	18	5	28
Apuvälinejärjestelyt	5	10	2	17
Ateriapalvelu/ruokahuolto kotona	5	10	2	17

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

TERVEYSKESKUSSAIRAALASTA KOTIUTTAMINEN

Arvioikaa nykyistä terveyskeskussairaalan osalta kotiutumistanne

Analyyssia/johtopäätöksiä

Potilaat (n 75)

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2=osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä Vastaajia(n 75). Outokummun Iltarusko (n 1) jätetty pois, koska kotiutusta koskevat kysymykset eivät sovellu ko. yksikköön	ka
Kotiutuksen suunnittelu on aloitettu ajoissa	2,58
Kotiutusajankohdasta on sovittu	2,38
Koitustusasiat ovat kunnossa	2,41
Kotiutumisesta on puhuttu, mutta mitään ei ole sovittu	2,46
Kotiutumisesta ei ole puhuttu	2,33
Ei kotiutusta, odottelen palveluasumispaikkaa	1,93
Kotiutuminen ei enää mahdollista	2,47

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

TERVEYSKESKUSSAIRAALASTA KOTIUTTAMINEN

Analyyssia/johtopäätöksiä

Terveyskeskussairaaloiden henkilökunta

Millaiseksi arvioit kotiutukseen liittyviä asioita (n 56).

Outokummun Iltarusko (n 4) jätetty pois, koska kotiutusta koskevat kysymykset eivät sovellu ko. yksikköön.

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2=osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä	
Kotiutuksen suunnittelu on aloitettu ajoissa	2,94
Kotiutumisessa on huomioitu tarvittavat yhteistyötahot	3,44
Omaiset/läheiset ovat aina tietoisia kotiutukseen liittyvistä asioista	3,16
Kotiutussuunnitelma on osa hoitosuunnitelmaa	3,27
Kotiutus on hallittua ja koordinoitua	2,87

Millaiset asiat hankaloittavat tai hidastavat kotiutusta? (n 69).

Outokummun Iltarusko (n 2) jätetty pois, koska kotiutusta koskevat kysymykset eivät sovellu ko. yksikköön

Vastaukset asteikolla 1= keskeisin, 2=toiseksi keskeisin 3= kolmanneksi keskeisin	Arvioitu 1	Arvioitu 2	Arvioitu 3
Asunto ei sovellu kotiutukseen	16	14	13
Yhteydensaanti kotihoitoon vaikeaa	9	13	10
Kotihoidon resurssit eivät pysty vastaamaan kotiutumiseen	25	12	7
Palveluasumispaikkaan jonottaminen	36	6	9
Omainen ei ota potilasta kotiin	10	17	10
Apuvälineiden puuttuminen	4	6	5

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

OSAAMINEN Henkilökunta

Henkilökunta on ammattitaitoista

Hoitamallani asukkaalla, asiakkaalla tai potilaalla on ajantasainen hoito- ja palvelusuunnitelma	Tehostettu palveluasuminen (n 66)	Säännöllinen kotihoito (n 79)	Terveyskeskus sairaalat (n 73)
Kyllä	86 %	85 %	85 %
Ei	11 %	11 %	15 %
En osaa sanoa	3 %	4 %	0

Analyyssia/johtopäätöksiä

Kuntoutumista edistävä työtapa

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2= osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä

Mielestäni	Tehostettu palveluasuminen (n 66)	Säännöllinen kotihoito (n 79)	Terveyskeskus sairaalat (n 73)
kuntoutumista edistävän työtteen tavoitteet ja keinot on kirjattu asiakkaani hoito- ja palvelusuunnitelmaan	3,42	2,95	3,08
kuntoutumista edistävän työtteen tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakkaani hoito- ja palvelusuunnitelmassa	3,12	2,67	2,86
kuntoutumista edistävä työote edellyttää työyksiköltäni yhteisiä pelisääntöjä ja toimintaperiaatteita	3,65	3,61	3,75
kuntoutumista edistävä työote on osa jokapäiväistä perushoitoa	3,62	3,43	3,89
kuntoutumista edistävä työote tarkoittaa sitoutumistani kuntouttavan työtteen käyttämiseen	3,74	3,77	3,89
kuntoutumista edistävän työtteen toteutumista arvioidaan säännöllisesti työyksikössäni	2,68	2,49	18 2,96

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

OSAAMINEN

Analyysia/johtop
äätöksiä

Omahoitajuus, henkilökunta

Vastausten keskiarvo
asteikolla 4= täysin
samaa mieltä, 3=
osittain samaa mieltä,
2=osittain eri mieltä, 1=
täysin eri mieltä

Mielestäni	Tehostettu palveluasuminen (n 66)	Säännöllinen kotihoito (n 79)	Terveyskeskus sairaalat (n 73)
omahoitajuus edistää asukas-,asiakas- tai potilaslähtöistä hoito-/ palvelutapaani	3,56	3,53	3,34
omahoitajuus on työyksikössäni toimiva toimintatapa	3,06	3,14	2,86
asukkaani, asiakkaani tai potilaani tietää omahoitajansa	2,55	3,13	2,51
asukkaani, asiakkaani tai potilaani omainen tietää omahoitajansa	3,03	3,2	2,74
omahoitaja on kirjattuna hoitosuunnitelmaan	väittämä ei ollut lomakkeella	2,53	2,32
omahoitajuuden toteutumista arvioidaan säännöllisesti työyksikössäni	2,27	3,11	2,25

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

KODIN ESTEETTÖMYYS, APU- JA TURVAVÄLINEET

Analyyssia/johtopäätöksiä

Asiakas

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2= osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä

	Säännöllinen kotihoito (n 269)
Kodissani on huomioitu esteettömyys	3,2
tarvittavat apuvälineet	3,19
tarvittavat turvavälineet (mm. turvapuhelin, ovihälytykset)	2,89

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

OSALLISUUS JA VAIKUTTAMINEN

Analyyssia/johtopäätöksiä

Asukas, asiakas, potilas

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2=osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä

Millaiseksi arvioitte mahdollisuutenne osallistua ja vaikuttaa hoitoonne /palveluunne	Tehostettu palveluasuminen (n 41)	Säännöllinen kotihoito (n 275)	Terveyskeskus sairaalat (n 74)
Saan riittävästi tietoa hoitoani/palveluani koskevista asioista	3,24	3,2	3,09
Voin vaikuttaa hoitoni/palveluni suunnitteluun	3,05	3	2,62
Voin vaikuttaa hoitoni/palveluni päätöksentekoon	2,9	2,83	2,58
Voin vaikuttaa kuntoutumiseni suunnitteluun	2,71	2,88	2,4

Omainen

Millaiseksi koette mahdollisuutenne osallistua ja vaikuttaa omaisenne hoitoon/palveluun	Tehostettu palveluasuminen (n 92)	Säännöllinen kotihoito (n 170)	Terveyskeskus sairaalat (n 85)
Saan riittävästi tietoa omaiseni hoitoa/palvelua koskevista asioista	2,75	2,79	2,58
Voin vaikuttaa omaiseni hoidon /palvelun suunnitteluun	2,65	2,73	2,03
Voin vaikuttaa omaiseni hoidon/palvelun päätöksentekoon	2,33	2,64	2,05
Voin vaikuttaa omaiseni kuntoutumisen suunnitteluun	2,02	2,51	2,32

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

OSALLISUUS JA TOIMIJUUS

Omainen

4= täysin samaa mieltä 3= osittain samaa mieltä 2= osittain eri mieltä 1= täysin eri mieltä 0= en osallistu omaiseni hoitoon ja hoivaan

Miten koette voivanne osallistua omaisenne hoitoon ja hoivaan	Säännöllinen kotihoito (n 168)	Miten koette voivanne osallistua omaisenne hoitoon ja hoivaan	Tehostettu palveluasuminen (n 88)	Terveyskeskus sairaalat (n 81)
Minulla on mahdollisuus osallistua ruokailussa avustamiseen	2,08	Saan osallistua ruokailussa avustamiseen	2,67	3,37
Minulla on mahdollisuus osallistua ulkoilussa avustamiseen	2,2	Saan osallistua ulkoilussa avustamiseen	2,94	2,72
Minulla on mahdollisuus osallistua wc- käynneissä avustamiseen	1,78	Saan osallistua wc- käynneissä avustamiseen	2,16	1,44
Minulla on mahdollisuus osallistua sosiaalisen kanssakäymisen edistämiseen (tapahtumat, tilaisuudet, konsertit, vierailut/kylästälyt ymv.)	2,47	Saan osallistua sosiaalisen kanssakäymisen edistämiseen (tapahtumat, tilaisuudet, konsertit, vierailut/kylästälyt ymv.)	3,21	2,25
Minulla on mahdollisuus asioinnissa avustamiseen (kauppa-, pankki-, parturi/kampaamo ym. asiointi)	3,17	Saan osallistua asioinnissa avustamiseen (kauppa-, pankki-, ym. asiointi)	3,48	2,49

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

OSALLISUUS JA TOIMIJUUS

Henkilökunta

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2= osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä

Hoitamani asukkaan/asiakkaan/potilaan omaisella on mahdollisuus osallistua omaisensa	Tehostettu palveluasuminen (n 66)	Säännöllinen kotihoito (n 79))	Terveyskeskussairaalat (n 73)
ruokailussa avustamiseen	3,71	2,91	3,82
ulkoilussa avustamiseen	3,71	3,01	3,82
wc-käynneillä avustamiseen	3,42	2,72	3,07
sosiaalisen kanssakäymisen edistämiseen (tapahtumat, tilaisuudet, konsertit, vierailut/kylästelyt)	3,77	3,06	3,77
asioinneissa avustamiseen (kauppa-, pankki- ym. Asiointi)	3,65	3,27	3,55

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY / HOITO- JA HOIVAPALVELUT/YHTEISTOIMINTA-ALUE

TYÖN TOIMINTAEDELLYTYKSET

Analyyssia/johtopäätöksiä

Henkilökunta

Vastausten keskiarvo asteikolla 4= täysin samaa mieltä, 3= osittain samaa mieltä, 2= osittain eri mieltä, 1= täysin eri mieltä

Voin vaikuttaa	Tehostettu palveluasuminen (n 66)	Säännöllinen kotihoito (n 79)	Terveyskeskus sairaalat (n 73)
työtehtäviini	2,85	2,84	2,92
työmäärääni	2,21	2,24	2,27
työni kulkuun	2,77	3,27	2,96
työni laatuun	3,2	3,43	3,33
työni tavoitteisiin	3,08	3,38	3,22

JATKOTYÖSKENTELY

- ▶ Tulokset käydään läpi HH:n alueella, ja nostetaan kehittämiskohteet, huomioiden kärkihankkeet, kehittämistehtävät jne. koko yta-alueella
- ▶ Kuntakokeilu 2015 -