

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS
1.9.2008

Hoivakoti Esimerkki

**”Kaikki on hyvin, tyytyväinen ja kiitollinen olen
kun saa asua näin hyvässä paikassa”**

**Tutkimuksen tekijä
KT Laila Mäkinen, Mentorit Oy**

TUTKIMUKSEN TULOKSET

1. ASIAKASLÄHTÖISYYS	3
1.1 ASIAKKAAN OSALLISTAMINEN	3
Asiakkaan osallistaminen 1: hoidon ja palveluiden järjestäminen	3
Asiakkaan osallistaminen 2: asiakkaan ja / tai hänen läheistensä osallistumismahdollisuus	4
Asiakkaan osallistaminen 3. tiedonsaanti hoidosta, lääkityksestä ja terveydentilasta	5
1.2 OMAISTEN OSALLISTAMINEN	6
Omaisten osallistaminen 1: omaisten mahdollisuus osallistua läheisensä hoitoon	6
Omaisten osallistaminen 2: omaisten ja hoitohenkilöstön yhteistyö ja vuorovaikutus	7
Omaisten osallistaminen 3: omaisten ja hoitohenkilöstön välinen tiedonkulku	8
2. HOITO JA MUU TOIMINTA	9
Hoito ja muu toiminta 1: toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä hoito	9
Hoito ja muu toiminta 2: toimintakykyä ja terveyttä edistävät harrastukset	10
3. HENKILÖSTÖ	11
Henkilöstö 1: henkilöstön ammattitaito ja riittävyys	11
Henkilöstö 2: asiakkaan tarpeiden ja toiveiden huomioiminen	12
4. FYYSINEN JA PSYKKINEN YMPÄRISTÖ	13
4.1 HOITOPAIKKA ASIAKKAAN KOKEMANA	13
Fyysinen ja psyykinen ympäristö 1: hoitopaikan fyysinen ympäristö	13
Fyysinen ja psyykinen ympäristö 2: hoitopaikan ilmapiiri	14
4.2. HOITOPAIKASSA KOETTU ELÄMÄNLAATU	14
Fyysinen ja psyykinen ympäristö 3: asiakkaan kokema elämänlaatu	14
5. YHTEENVETO	15
5.1. KOKONAISTYYTYVÄISYYS	15
Yhteenveto 1: tyytyväisyys olette hoitopaikan toimintaan ja palveluihin kokonaisuudessaan	15
5.2 ASIAKKAIDEN ESITTÄMÄT TOIVEET	16

1. ASIAKASLÄHTÖISYYS

1.1 ASIAKKAAN OSALLISTAMINEN

Asiakaslähtöisyyden ensimmäisessä osiossa tarkasteltiin asiakkaiden käsitystä siitä, kuinka hyvin heidän omat tarpeensa ja toimintakykynsä tulevat huomioiduiksi hoitoa ja palveluja järjestettäessä.

Asiakaslähtöisyys 1: hoidon ja palveluiden järjestäminen asiakkaan tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	1	-	1	-
HYVÄ 4	8	4	4	-
HYVÄ	20,5 % (9)	20 % (4)	26,3% (5)	0 %
ERINOMAINEN 5	10	4	2	4
ERINOMAINEN 6	25	12	12	1
ERINOMAINEN	79,5 % (35)	80 % (16)	73,7 % (14)	100 % (5)

Kaikki vastanneet (N=44) pitivät hoitoaan asiakaslähtöisenä ja kokivat hoitonsa ja palveluiden tulleen järjestetyksi tarpeidensa ja toimintakykynsä mukaan. Valtaosa kaikista vastanneista 79,5 % (N=35) piti asiakaslähtöisyyttä tässä suhteessa erinomaisena, vain 20,5 % (N=9) koki hoidon ja tarpeidensa kohtaamisen tason hyvänä. Kukaan vastanneista ei ollut tyytymätön. Tyytyväisimpiä palveluiden ja asiakkaan tarpeiden kohtaamiseen olivat tehostetun hoidon asiakkaat (N=5), jotka kaikki pitivät tarpeidensa tulleen erinomaisesti huomioiduiksi. Myös tuetun (N=29) ja palveluasumisen (N=19) asiakkaista suurin osa koki tarpeidensa ja toimintakykynsä tulleen erinomaisen hyvin huomioiduiksi: tuetun asumisen asiakkaista 80 % (N=16) ja palveluasumisen asiakkaista 73,7 % (N=14) oli erittäin tyytyväisiä.

Palveluasumisen asiakkaiden tyytyväisyystaso näyttäisi tulosten valossa hieman laskevan suhteessa asumisajan pituuteen: yli viisi vuotta asiakkaina olleista (N=6) 66,7 % (N=4) piti asiakaslähtöisyyttä hyvänä ja enää kolmannes (33,3 %, N=2) oli erittäin tyytyväinen. Otos on verrattain pieni, mutta tulosta voitaneen laatua kehitettäessä haluttaessa tarkastella suuntaa antavana.

Asiakaslähtöisyyden selvittämiseksi kartoitettiin myös asiakkaan ja / tai hänen läheisensä mahdollisuutta osallistua itseään koskevan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen.

Asiakaslähtöisyys 2: Asiakkaan ja / tai hänen läheistensä osallistumismahdollisuus hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	-	-	0	-
HYVÄ 4	8	3	5	-
HYVÄ	18,2 % (8)	15 % (3)	26,3 % (5)	0 %
ERINOMAINEN 5	8	4	2	2
ERINOMAINEN 6	28	13	12	3
ERINOMAINEN	81,8 % (36)	85 % (17)	73,7 % (14)	100 % (5)

Kaikista vastanneista (N=44) 81,8 % piti osallistumismahdollisuuttaan erinomaisena, 18,2 % hyvänä eikä kukaan tyydyttävänä. Erinomaisimpana osallistumismahdollisuuttaan pitivät tehostetun asumisen asiakkaat, 100 % vastanneista. Palveluasumisen asiakkaista 73,7 % (N=14) ja tuetun asumisen asiakkaista 85 % (N=17) oli myös erittäin tyytyväisiä. Kukaan vastanneista ei ollut tyytymätön. Eräs palveluasumisen asiakas kiteyttää useamman asukkaan ajatuksen: ”*Kaikki on hyvin, saan kaiken avun, jonka tarvitsen ja pyydän.*”

Huomiota kannattanee laadun kehittämisessä kiinnittää tässäkin yhteydessä palveluasumisen asiakkaiden palautteeseen. Asiakkuuden keston myötä tyytyväisyys näyttäisi laskevan: kun kaikki alle vuoden asiakkaina olleet kokivat osallistumismahdollisuuden erinomaisena, yli viisi vuotta asiakkaina olleista enää puolet oli sitä mieltä. Luonnollisena selityksenä voitaneen pitää hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen painottumista asiakkuuden alkuvaiheeseen, jolloin se on alle vuoden asiakkaina olleilla ollut juuri aktiivisesti esillä ja ns. tuoreessa muistissa. On myös syytä

korostaa, että toinen puoli yli viisi vuotta palveluasumisen asiakkaina olleista vastaajista piti osallistumismahdollisuuttaan hyvänä eikä kukaan ollut tyytymätön.

Kolmantena asiakaslähtöisyyttä valaisevana seikkana tarkasteltiin asiakkaiden käsitystä siitä, kuinka hyvin he saavat hoitoonsa liittyvää tietoa.

Asiakaslähtöisyys 3: Asiakkaan hoidosta, lääkityksestä ja terveydentilasta on saatavilla riittävästi tietoa.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	2	1	1	-
HYVÄ 4	2	-	1	1
HYVÄ	9,1 % (4)	5 % (1)	10,6 % (2)	20 % (1)
ERINOMAINEN 5	14	3	10	1
ERINOMAINEN 6	22	12	7	3
ERINOMAINEN	81,8 % (36)	75 % (15)	89,4 % (17)	80 % (4)
TYHJÄ	9,1 % (4)	20 % (4)		

Lähes kaikki vastanneet (81,8 %, N=36) kokivat tilanteen erinomaisena. Näin oli kaikissa asumismuodoissa: tuetun asumisen asiakkaista 75 % (N=15), palveluasumisen asukkaista 89,4 % (N=17) ja tehostetun asumisen asiakkaista 80 % (N=4). ”Kysyttäessä saa tietoa” oli selkeä perustelu.

Tuetun asumisen haastatelluista asiakkaista muutama jätti vastaamatta kysymykseen. Tämä ei johtunut siitä, etteikö tietoa olisi saatavilla, jos haluaisi. Tyhjät vastaukset selittyvät sillä, että vastaajat joko hakevat terveydenhoitopalvelut talon palvelujen ulkopuolelta tai eivät ole toistaiseksi vielä kysymyksen tarkoittamia tietoja tarvinneet: ”Ei ole ollut tarvetta, käytän omalääkäreitä.” ”Omalääkäri kertoo tarvittavat asiat. Ei käytä talon lääkäreitä.” ”En ole tarvinnut mitään tietoja, joten en osaa sanoa, kuinka ”tiedotus” toimii. Kaikkiin muihin kysymyksiini saan kyllä aina vastauksen. Aika vähän olen tarvinnut toistaiseksi mitään ”apuja”. ”Lääkärissä käy muualla, ei ole tarvinnut vielä muita tietoja kysellä. Lääkärin antamat vastaukset ovat toistaiseksi riittäneet, joten ei pysty tähän kysymykseen vastaamaan.”

1.2 OMAISTEN OSALLISTAMINEN

Asiakaslähtöisyyden toisessa osiossa tarkasteltiin omaisten mahdollisuutta osallistumiseen.

Huomattavalla osalla vastanneista ei ole omaisia tai jos on, he ovat sen verran kaukana ettei säännöllinen osallistuminen ja yhteistyö läheisen hoidossa ole mahdollista. Tällä selittyvät tyhjä vastaukset. ”Ei osaa sanoa, kun ei ole kokemusta, kun ei ole ”ketään”. (tuettu). ”Ei ole omaisia.” (tuettu). ”Ei omaisia.” (tehostettu). ”Ei ole omaisia lähellä. Omaiset ovat kaukana, eivät osallistu.” (tuettu). ”Mahdollisuus annetaan, mutta omaiset asuvat kaukana.”(palvelu).

Osa vastanneista koki, ettei heillä ole tarvetta omaistensa osallistamiseen: ”Ei ole ollut tarvetta.” (tuettu). ”Ei ole ollut vielä tarvetta.” (tuettu). ”Ei ole ollut tarvetta.” (tuettu). ”Omatoiminen, ei ole ollut tarvetta.” (tuettu). ” Ei kokemusta, uskoisin senkin asian toimivan yhtä hyvin kuin täällä muutkin asiat.” (tuettu). ”Ei tarvetta ole vielä ollut, uskoisin senkin järjestyvän.” (palvelu). ”Ei ole ollut tarvetta. Ei ole omaisia.” (palvelu). ”Ei ole ollut tarvetta.” (tehostettu). ”Ei ole ollut vielä ”käyttöä”. On kerrottu, että saavat olla mukana kaikessa, mutta vielä toistaiseksi ei ole ollut tarvetta.” (palvelu).

Ensimmäisenä kartoitettiin omaisten mahdollisuutta osallistua läheisensä hoitoon.

Omaisten osallistaminen 1: Omaisilla on mahdollisuus olla mukana oman läheisen hoidossa.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	0	-	0	-
HYVÄ 4	1	-	1	-
HYVÄ	2,3 % (1)	0 %	5,3 % (1)	0 %
ERINOMAINEN 5	1	-	1	-
ERINOMAINEN 6	28	11	14	3
ERINOMAINEN	65,9 % (29)	55 % (11)	79 % (15)	60 % (3)
TYHJÄ	31,8 % (14)	45 % (9)	15,8 % (3)	40 % (2)

Ne vastaajat (N=30), joilla oli kokemusta omaistensa osallistumismahdollisuuksista, pitivät niitä yhtä lukuunottamatta erinomaisina (65,9 %, N=29). Tämä yksi ei ollut tyytymätön hänkään, vaan piti mahdollisuutta omaisten osallistumiseen hyvänä. Tyhjä vastaukset ilmaisevat luvun alussa

esitetysti, ettei omaisia ole tai he ovat kauempana, jolloin mahdollisuutta osallistumiseen on vaikea hyödyntää. Kaikilla ei myöskään ole ollut tarvetta osallistua omaisiaan ja sitä on kuultu.

Toisena osiona omaisten osalta selvitettiin asiakkaiden kokemaa yhteistyön ja vuorovaikutuksen laatua hoitohenkilöstön ja omaisten välillä.

Omaisten osallistaminen 2: Omaisten ja hoitohenkilöstön yhteistyö ja vuorovaikutus on hyvä.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	0	-	0	-
HYVÄ 4	2	-	2	-
HYVÄ	4,6 % (2)	0 %	10,5 % (2)	0 %
ERINOMAINEN 5	2	1	0	1
ERINOMAINEN 6	29	13	13	3
ERINOMAINEN	70,4 % (31)	70 % (14)	68,4 % (13)	80 % (4)
TYHJÄ	25 % (11)	30 % (6)	21,1 % (4)	20 % (1)

Vastaajista suurimmalla osalla (70,4 %, N=31) oli käsitys, että omaisten ja hoitohenkilökunnan yhteistyö ja vuorovaikutus oli erinomaista. ”Ne kerrat, kun on ollut ”jotain”, silloin aikaisemmin, ovat sujuneet mallikkaasti.” (tehostettu). Kaksi (10,5 %) palveluasumisen asiakkaista piti tilannetta tässä vuorovaikutuksessa hyvänä. Tyhjiä vastauksia perusteltiin aikaisemmin tässä luvussa esitellyin kommentein.

Kolmantena omaisten osallistamisen osalta katsottiin asiakkaiden käsitystä omaisten ja hoitohenkilökunnan välisestä tiedonkulusta.

Omaisten osallistaminen 3: Omaisten ja hoitohenkilöstön välinen tiedonkulku (ohjaus, neuvonta ja tuki sekä hoitopaikan käytännöistä tiedottaminen) toimii.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	-	-	0	-
HYVÄ 4	2	-	2	-
HYVÄ	4,6 % (2)	0 %	10,5 % (2)	0 %
ERINOMAINEN 5	8	3	3	2
ERINOMAINEN 6	21	9	11	1
ERINOMAINEN	65,9 % (29)	60 % (12)	73,7 % (14)	60 % (3)
TYHJÄ	29,5 % (13)	40 % (8)	15,8 % (3)	40 % (2)

Suurin osa niistä, joilla kokemusta omaisten ja hoitohenkilökunnan välisestä tiedonkulusta on (N=31), piti tiedottamista erinomaisesti toimivana (65,9 %) ”*Tarvittavista asioista kyllä ilmoitetaan läheisille.*” (tuettu). Tähänkään kuten kahteen muuhun tämän osion kysymykseen eivät kaikki kyenneet vastaamaan. Perustelut ovat samat kuin tässä tutkimusosiossa yleensäkin: ei ole omaisia, he eivät ole tarpeeksi lähellä tai asiakkaalla ei ole ollut tarvetta tiedottamiseen eikä siksi kokemusta tiedonkulusta omaistensa ja henkilökunnan välillä.

2. HOITO JA MUU TOIMINTA

Hoidon ja hoitotoimenpiteiden koetun laadun selvittämiseksi tarkasteltiin asiakkaiden käsitystä siitä, kuinka ne edistävät heidän toimintakykyään ja kuntoutumistaan.

Hoito ja muu toiminta 1: Hoidossa pyritään toimintakykyä ja kuntoutumista edistävään toimintaan.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	7	2	4	1
HYVÄ 4	5	3	2	-
HYVÄ	27,3 % (12)	25 % (5)	31,6 % (6)	20 % (1)
ERINOMAINEN 5	10	3	5	2
ERINOMAINEN 6	21	12	7	2
ERINOMAINEN	70,4 % (31)	75 % (15)	63,1 % (12)	80 % (4)
TYHJÄ	2,3 % (1)		5,3 % (1)	

Selvä enemmistö kaikista vastanneista (70,4 %, N=31) koki hoitopalvelut toimintakykynsä ja kuntoutumisensa edistäjinä erinomaisiksi. Erinomaisimpana tässä suhteessa hoitoa pitivät tehostetun asumisen asiakkaat (80 %, N=4). Kaikki vastanneista pitivät toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistämisyrittämiä kohtallaan vähintään hyvinä. Tehostetun palvelun asiakkaana vastannut ja ”vain” hyväksi palvelun arvioinut perustelee: ”Varmaan siihen pyritään, itse en kykene osallistumaan juuri mihinkään.” Alle vuoden palveluasumisen asiakkaana ollut vastaaja perustelee tyhjää vastaustaan: ”Olen asunut vasta niin vähän aikaa, etten osaa sanoa tähän oikein mitään vielä”. Tyytymätön ei ollut kukaan. Asiakkuuden kestolla ei tässä yhteydessä näyttäisi olevan vaikutusta koettuun tyytyväisyyteen.

Toisena seikkana hoidon ja toiminnan osalta kartoitettiin asiakkaiden kokemaa mahdollisuutta osallistua toimintakykyään ja terveyttään edistäviin harrastuksiin.

Hoito ja muu toiminta 2: Hoitopaikassa on mahdollisuus toimintakykyä ja terveyttä edistäviin harrastuksiin.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	-	-	-	-
HYVÄ 4	1	-	1	-
HYVÄ	2,3 % (1)	0 %	5,3 % (1)	0 %
ERINOMAINEN 5	9	2	3	4
ERINOMAINEN 6	34	18	15	1
ERINOMAINEN	97,7 % (43)	100 % (20)	94,7 % (18)	100 % (5)

Kahta vastaajaa lukuunottamatta kaikki 44:stä haastatellusta pitivät harrastusmahdollisuuksia erinomaisina toimintakykynsä ja terveytensä edistäjinä. Tämä käsitys tuntuu säilyvän vahvana myös asiakkuusvuosien karttuessa, palveluasumisen kohdalla jopa lisääntyvän. Kommentti ”*Paljon virikkeitä ja ohjelmaa.*” (tuettu) kiteyttää monen vastaajan kokemuksen.

3. HENKILÖSTÖ

Henkilöstön osalta tutkittiin asiakkaiden käsitystä ammattitaitoisen henkilökunnan riittävydestä.

Henkilöstö 1: Ammattitaitoista hoitohenkilöstöä on riittävästi.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	0	-	0	-
HYVÄ 4	11	4	6	1
HYVÄ	25 % (11)	20 % (4)	31,6 % (6)	20 % (1)
ERINOMAINEN 5	6	3	3	-
ERINOMAINEN 6	27	13	10	4
ERINOMAINEN	75 % (33)	80 % (16)	68,4 % (13)	80 % (4)

Suurimman osan mielestä (75 %) ammattitaitoisen henkilökunnan riittävyys on erinomainen. Vastaajien asiakkuusvuosilla ei näyttänyt olevan merkitystä koettuun. Palveluasumisen asiakkaat näyttäisivät muita enemmän kaipaavan lisää henkilökuntaa, vaikka kokevatkin nykyisen henkilökunnan ammattitaitoiseksi ja saavansa kaiken tarvittavan avun. Toivettaan pari heistä perustelee kommentein ”Henkilökunta on hyvää, mutta heitä on mielestäni liian vähän.” ”Henkilökunta on hyvä, heitä vain pitäisi olla lisää.” Saman suuntaiset perustelut tulevat myös tuetun asumisen asukkailta: ”Hoitajilla saisi olla enemmän aikaa asukasta kohti. Hoitajat ovat hyviä, mutta heitä saisi olla muutama enemmän.” ”Hoitajia on liian vähän. He ovat hyviä, mutta heitä pitäisi olla enemmän.”

On syytä kuitenkin korostaa, että vaikka jotkut vastanneista esittivät toiveen henkilökunnan lisäämiseksi, hekin pitivät tilannetta hyvänä (25 %, N=11). ”Aina saa apua, kun tarvitsee ja tunnen olevani täällä hyvässä hoidossa.” (tehostettu). ”Nappia painamalla saa apua aina, ympärivuorokauden.” (tuettu). ”Apua saa aina tarvittaessa ja nopeasti.” (palvelu)

Tutkimuksessa selvitettiin henkilöstön osalta myös sitä, kuinka asiakas kokee henkilöstön huomioivan ja ymmärtävän hänen tarpeitaan ja toiveitaan.

Henkilöstö 2: Hoitohenkilöstö ymmärtää hyvin asiakkaan tarpeita ja toiveita.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	0	-	0	-
HYVÄ 4	4	2	1	1
HYVÄ	9,1 % (4)	10 % (2)	5,3 % (1)	20 % (1)
ERINOMAINEN 5	9	3	5	1
ERINOMAINEN 6	31	15	13	3
ERINOMAINEN	91 % (40)	90 % (18)	94,7 % (18)	80 % (4)

Huolimatta asiakkuusvuosista ja asumispalvelun lajista kaikki vastaajat (N=44) olivat tässä yksimielisiä. He kokivat suhteensa hoitohenkilöstön kanssa vuorovaikutteiseksi niin, että heidän tarpeensa ja toiveensa tulevat kuulluiksi. Eikä kysymyksen asettelun mukaan pelkästään kuulluiksi vaan jopa hyvin ymmärretyiksi. Lähes kaikki kokivat henkilöstön tässä suhteessa erinomaiseksi (91 %, N=40). Oheiset perustelut puhuvat puolestaan: ”*Ihana henkilökunta.*” (tehostettu, yhdessä omaisen kanssa vastattu). ”*Paljon, paljon ruusuja kaikille.*” (tehostettu). ”*Erinomainen henkilökunta.*” (tehostettu). ”*Keittiöllä auttavainen henkilökunta.*” (tuettu). ”*Aina on apua saatavissa, jos tarvitsee.*” (tuettu). ”*Paljon ruusuja ja kiitoksia henkilökunnalle, hoitajille ja ruokasalin väelle, johtajalle ja kaikille ohjaajille. Ammattitaitoista ja pätevää, mukavaa "porukkaa" jokainen.*” (palvelu).

4. FYYSINEN JA PSYKKINEN YMPÄRISTÖ

4.1 HOITOPAIKKA ASIAKKAAN KOKEMANA

Tässä tutkimusosiossa kartoitettiin asiakkaiden käsitystä hoitopaikkansa fyysisistä puitteista sekä ilmapiiristä eli psyykkisestä ympäristöstä. Ensimmäisessä kysymyksessä tarkastellaan fyysistä ympäristöä asiakkaiden kokemana. Sillä on osansa paitsi fyysiseen myös henkiseen turvallisuuteen ja hyvinvointiin.

Fyysinen ja psyykinen ympäristö 1: Hoitopaikan fyysinen ympäristö on turvallinen (esteetön) ja kodikas.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	-	-	-	-
HYVÄ 4	-	-	-	-
HYVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
ERINOMAINEN 5	4	2	2	-
ERINOMAINEN 6	40	18	17	5
ERINOMAINEN	100 % (44)	100 % (20)	100 % (19)	100 % (5)

Riippumatta asiakkuusvuosista tai asumismuodosta kaikki vastaajat (N=44) pitivät hoitopaikan fyysistä ympäristöä erinomaisen kodikkaana ja ennen kaikkea turvallisena. Runsaat kommentit ja perustelut puhuvat puolestaan: ”*Todella hyvin huomioitu liikuntarajoitteiset.*” (tuettu). ”*Paras paikka asua, turvallinen, kodikas.*” (tehostettu, yhdessä omaisen kanssa vastattu). ”*Erinomainen ruoka, viihtyisyys.*” (tehostettu). ”*Hyvä ja turvallinen paikka asua.*” (tuettu). ”*Kaikki on hyvin, turvallista asua.*” (tuettu). ”*Turvallista asua.*” (tuettu). ”*Aivan ihana paikka, turvallinen ja hyvä ilmapiiri.*” (tuettu). ”*Kaikki on hienosti järjestetty, turvallinen ja hyvä paikka asua.*” (tuettu). ”*Kaikki on täällä niin hyvin järjestetty ja eläminen on turvallista.*” (tuettu). ”*Tämä on hyvä ja turvallinen paikka asua.*” (tuettu). ”*Turvallinen ja hyvä paikka asua.*” (tuettu). ”*Turvallinen paikka.*” (tuettu). ”*Monipuolista ja hyvää ruokaa.*” (tuettu). ”*Hyvää ruokaa.*” (tuettu). ”*Ruoka on hyvää.*” (tuettu). ”*Hyvä paikka rauhallinen ja turvallinen.*” (palvelu). ”*Tämä on hyvä paikka, rauhallinen, viihtyisä ja ennenkaikkea turvallinen.*” (palvelu).

Toisena seikkana fyysisen ja psyykkisen ympäristön osalta kartoitettiin asiakkaiden käsitystä paikan ilmapiiristä ja sen vaikutuksesta heidän henkiseen hyvinvointiinsa.

Fyysinen ja psyykinen ympäristö 2: Hoitopaikan ilmapiiri on viihtyisä ja asiakkaan henkistä hyvinvointia tukeva.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	-	-	-	-
HYVÄ 4	3	1	2	-
HYVÄ	6,8 % (3)	5 % (1)	10,5 % (2)	0 %
ERINOMAINEN 5	5	1	3	1
ERINOMAINEN 6	36	18	14	4
ERINOMAINEN	93,2 % (41)	95 % (19)	89,5 % (17)	100 % (5)

Lähes kaikki vastanneista (93,2 %, N=41) piti paikan ilmapiiriä erinomaisen viihtyisänä ja siten tukena heidän henkiselle hyvinvoinnilleen.

4.2. HOITOPAIKASSA KOETTU ELÄMÄNLAATU

Hoitopaikan fyysisen ja psyykkisen ympäristön laatua voidaan tarkastella myös siellä koetun elämänlaadun kautta.

Fyysinen ja psyykinen ympäristö 3: Millaiseksi koette elämänlaatunne (jos vastaaja omainen: hoitokodissa asuvan läheisenne elämänlaadun) tällä hetkellä?

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYDYTTÄVÄ 2	1	-	1	-
TYYDYTTÄVÄ	2,3 % (1)	0 %	5,3 % (1)	0 %
HYVÄ 3	1	-	1	-
HYVÄ 4	11	5	4	2
HYVÄ	27,2 % (12)	25 % (5)	26,4 % (5)	40 % (2)
ERINOMAINEN 5	11	3	7	1
ERINOMAINEN 6	20	12	6	2
ERINOMAINEN	70,5 % (31)	75 % (15)	68,4 % (13)	60 % (3)

Vaikka sairaudet koettiin rajoittavina, hoitopaikka koettiin elämänlaatua edistäväksi. ”Sairaudet laskevat elämänlaatua, tämä paikka kyllä auttaa, muualla en selviäisi.” (tuettu). ”Asuminen täällä helpottaa elämää, mutta sairaudet väsyttävät ja laskevat elämänlaatua. (tuettu).” Sairaudet verottavat ja väsyttävät. Tiedän kyllä tämän paikan olevan paras vaihtoehto minulle. Täällä saan apua ja täällä on turvallinen asua. (palvelu).” Sairaus heikentää, muuten ei valittamista.” (palvelu). ”Sairaudet heikentävät elämänlaatua, toisaalta asuminen täällä lisää elämänlaatua, koska täällä on turvallinen ja hyvä olla.” (palvelu). ”Sairaudet heikentävät elämänlaatua, mutta sehän ei ole tämän paikan vika.” (tehostettu). Myös vasta koettu muutto hoitopaikkaan vaikutti elämänlaatua heikentävästi, mutta se ymmärrettiin väliaikaiseksi eikä pidetty hoitopaikan syynä: ”Muutto ja terveydentila laskevat "numeroa".” (palvelu). ”Aika varmasti parantaa viihtymistä, muutto uuteen paikkaan on aina raskasta ja hiukan vaikeaa.” (palvelu). Tyytyväisimpiä tämänhetkiseen elämänlaatuunsa eli sen erinomaiseksi kokevia olivat kaikkien asumispalvelujen osalta ne, jotka olivat olleet asiakkaina 1-5 vuotta: tuettu asuminen 90,9 % (N=11), palveluasuminen 87,5 % (N=8) ja tehostettu asuminen 66,7 % (N=3). Myös yli viisi vuotta palveluasumisen piiriin kuuluvista 66,7 % (N=6) piti elämänlaatuun erinomaisena.

5. YHTEENVETO

5.1. KOKONAISTYYTYVÄISYYS

Yhteenveto tutkimuksesta esitetään asiakkaiden kokeman kokonaisuustyytyväisyyden ja heidän esittämiensä toiveiden avulla.

Yhteenveto 1: Kuinka tyytyväinen olette hoitopaikan toimintaan ja palveluihin kokonaisuudessaan? Voit perustella ajatuksesi.

	KAIKKI (44)	TUETTU (20)	PALVELU (19)	TEHOSTETTU (5)
TYYYDYTTÄVÄ 1	-	-	-	-
TYYYDYTTÄVÄ 2	-	-	-	-
TYYYDYTTÄVÄ	0 %	0 %	0 %	0 %
HYVÄ 3	1	-	1	-
HYVÄ 4	8	3	5	-
HYVÄ	20,5 % (9)	15 % (3)	31,6, % (6)	0 %
ERINOMAINEN 5	8	3	2	3
ERINOMAINEN 6	27	14	11	2
ERINOMAINEN	79,5 % (35)	85 % (17)	68,4 % (13)	100 % (5)

Kaikista vastanneista (N=44) suurin osa (79,5 %, N=35) koki hoitopaikan ja sen palvelut kokonaisuudessaan erinomaisena. Hyvin hyvänä (hyvä 4) sen koki kahdeksan asiakasta ja vain yksi käytti asteikon kohtaa 3 eli hyvä. Tyytymättömyyttä ei kokenut vastanneista yksikään. Ohessa esitetyt perustelut ja kiitokset kuvannevat ilmaistun tyytyväisyyden tasoa: *”Kokonaisuus on loistava. Lisää pitäisi olla tällaisia paikkoja.”* (tehostettu). *”Oli kuin lottovoiton olisi saanut, kun pääsi tänne asumaan.”* (tuettu). *”Täällä on kaikki todella hyvin.”* (tuettu). *”Kaupungin paras paikka.”* (tuettu). *”Kaikki on hyvin.”* (tuettu). *”Ihana paikka.”* (tuettu). *”Kaikki on hyvin, tyytyväinen ja kiitollinen kun saa asua näin hyvässä paikassa.”* (tuettu). *”Kaikki hyvin, tuskin missään voisi olla paremmin.”* (tuettu). *”Todella hyvä paikka asua. Oli hienoa päästä tänne.”* (tuettu). *”Olen onnellinen, että pääsin tänne.”* (tuettu). *”On lottovoitto päästä tänne asumaan.”* (palvelu). *”Paras paikka asua.”* (palvelu). *”Tämä vaikuttaa kuin asuisin ensiluokan hotellissa.”* (palvelu). *”Olen onnellinen, kun saan asua täällä.”* (palvelu). *”Vasta vähän aikaa asuneena, olen tyytyväinen kaikkeen ja onnellinen, että sain tulla tällaiseen paikkaan asumaan.”* (palvelu). *”Paremmiin ei voisi olla missään muualla, kuin täällä.”* (palvelu)

5.2 ASIAKKAIDEN ESITTÄMÄT TOIVEET

Vastanneet tuntuivat myös tämän kysymyksen perusteella olevan erinomaisen tyytyväisiä tarjottuihin palveluihin, sillä vain kaksi toivetta esitettiin. Ne ovat toiveet hengellisestä ohjelmasta ja sanomalehden lukemisesta ääneen. *”Toivoisin enemmän / useammin hengellistä ”ohjelmaa”, kyllä sitä on nytkin, mutta vielä useammin olisi hyvä olla.”*(tuettu). *”Lisää hengellistä ohjelmaa.”* (tuettu). *”Hengellistä ohjelmaa lisää.”* (tuettu). *”Lehden lukua toivoisin päivittäin.* (palvelu). *”Haluaisin, että täällä luettaisiin ääneen lehteä joka päivä. **Kaikki on muuten täydellistä.**”* (palvelu).