



4.1.2011

Sosiaali- ja terveystointa
johtava apulaiskaupunginjohtaja
Paula Kokkonen
PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

HELSINGIN KAUPUNGIN KIRJAAMO HELSINGFÖRS STADS REGISTRATORSKONTOR	
Saapunut/Inkommit	
10. 01. 2011	
Dnro/Dnr	Khs 2010 - 1285
Tehtäväluokka Uppgiftsklass	314

Lisäselvitys asiakaskyselyn tuloksista 4.1.2011

LAUSUNTO KOTIHOIDON PALVELUTUOTANNON TEHOSTAMINEN

Terke 2010-1844

TNS Gallup Oy teki kotihoidon asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn lokamarraskuun vaihteessa 2010. Tutkimuslomakkeita jaettiin 3788 asiakkaalle ja vastausprosentti oli 69 % (2587). Lomakkeita oli analyysissä mukana lähes saman verran kuin vuonna 2008 (2601). Lähes samansisältöinen kysely on tehty vv. 2005, 2006, 2007 ja 2008, mikä mahdollistaa tulosten pitkäaikaisen vertailun.

Kahden vuoden takaiseen tutkimukseen verrattuna tulokset ovat pysyneet hyvin samansuuntaisina. Kouluarvosanoilla arvioituna kotihoidon yleisarvosana oli sama kuin vuonna 2008 (8,3). 13 % vastanneista koki, että palvelu oli parantunut edelliseen vuoteen verrattuna. Kun katsotaan tutkimusvuosia taaksepäin, vuoteen 2006 verrattuna palvelun huonoksi kokeneiden osuus on laskenut tasaisesti (11 %, 9 %, 9 % ja 7 % v. 2010).

Kotihoidon palveluja on vastaajien mielestä saatavilla joustavasti tarpeiden mukaan. 71 % kaikista vastaajista (69 % v. 2008) jakoi tämän mielipiteen (20 % ei osaa sanoa ja 9 % kokee, ettei saa palveluja joustavasti). Turvallisuuden tunne kotona asumisessa on hieman lisääntynyt: 64 % koki olonsa aina turvallisiksi (62 % v. 2008). 82 % vastaajista ilmoitti, että kotihoidon työntekijät kohtelevat heitä aina ystävällisesti. Tulos oli sama v. 2008. Kiireen tuntu on asiakkaiden mielestä hieman lisääntynyt: 50 % (51 % v. 2008) ilmoitti, että kotihoidon työntekijöillä ei ole aina aikaa hoitaa töitään kiireettä.

61 % kaikista kotihoidon asiakkaista koki saavansa hyvin yhteyden kotihoidon työntekijöihin aina tarvittaessa. Vuoteen 2005 verrattuna aina hyvin yhteyden saavien määrä on kasvanut 10 prosenttiyksikköä.

Postiosoite
Helsingin kaupungin kirjaamo

Terveyskeskus
PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
helsinki.kirjaamo(at)hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13

Helsinki 17
<http://www.hel.fi/terveyskeskus/>

Puhelin
+358 9 310
13704

Faksi
+358 9 655 783



4.1.2011

Kotihoidon asiakkaista 68 % oli tavannut hoitavan lääkärin viimeisen puolen vuoden aikana. Lääkäripalvelujen käytössä on tapahtunut selkeä kasvu. Vuonna 2008 vastaava prosenttiluku oli 36 %.

Kotihoidon asiakkailta kysyttiin avoimina kysymyksinä, missä asioissa kotihoidossa on kehittämisen varaa. Vastauksia tuli yhteensä 931 ja tärkeimpinä tuotiin esiin ajan vähyys, henkilökunnan vaihtuvuus, aika-tiloissa pysyminen, kodinhoito ja siivous sekä asioihin perehtyminen ja kuuntelu.

Asiakkailta kysyttiin myös, missä asioissa kotihoidossa on heidän mukaansa onnistuttu hyvin. Vastauksia tuli enemmän, yhteensä 1439. Tärkeimmiksi nousivat lääkityksen hoito, ystävällisyys ja asiakaslähtöisyys, perushoito, pesu, kylpy ja hygienia, ”kaikkia asiat hyvin” sekä ”sovitut asiat hoidetaan ja tarpeisiin vastataan”.

Kyselyssä arvioitiin myös kotihoidon asiakkaiden kokemuksia tukipalveluista eli ateriapalvelusta, apteekin annosjakelusta sekä kauppapalvelusta. Tulokset osoittivat kaikissa palveluissa hienoista paranemista. Parhaan arvosanaana sai apteekin annosjakelu 8,4 (8,3 v. 2008). Huononimman arvosanaan sai ateriapalvelu 7,83 (7,81 v. 2008). Kauppapalvelun arvosana oli 7,9 (7,7 v. 2008).

Kotihoidon asiakaskyselyn tulokset osoittavat, että asiakkaiden kokemus kotihoidosta on pääosin pysynyt samana kuin vuonna 2008. Tulokset on viety lähipalvelualueetasolle, jolloin kukin lähipalvelualue saa tietoa omasta toiminnastaan. Mikäli oma tulos on 5 % parempi kuin kokonaistuloksen keskiarvo se tulkitaan oman työn vahvuudeksi. Jos taas tulos on 5 % alle keskiarvon, kyseessä on lähipalvelualueen kehittämiskohde ja tähän osa-alueeseen panostetaan tulevaisuudessa.

Lisätiedot:

Niemelä Anna-Liisa, projektipäällikkö, puhelin 310 76639

Matti Toivola
toimitusjohtaja

Anna-Liisa Lyytinen
kotihoiton johtaja

Postiosoite
Helsingin kaupungin kirjaamo

Terveyskeskus
PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
helsinki.kirjaamo(at)hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13

Helsinki 17
<http://www.hel.fi/terveyskeskus/>

Puhelin
+358 9 310
13704

Faksi
+358 9 655 783