

KOTIHOIDON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2017

Kotihoidon palveluissa toteutettiin vuosittainen asiakastyytyväisyyskysely kesäkuussa 2017. Kyselyyn vastasi 151 kotihoidon asiakasta, joista naisia oli 64 % ja miehiä 36 %. Vastaajista 40 % oli yli 84 vuotiaita, 75-84 vuotiaita oli 31 %, 65-74 vuotiaita oli 17 % ja alle 65-vuotiaita oli 12 %.

PALVELUSETELI

Palveluseteliä käyttäviä asiakkaita vastaajista oli 23. Heistä suurin osa oli AE Hoituripalvelut Oy:n asiakkaina (30 %). Hoitopalvelu Olorin, Huolenpito Helenan ja Kotipalvelu Sinikuun asiakkaita oli kaikkia yhtä paljon asiakkaista (18 %).

PALVELUN LAATU

Palvelun laatua erinomaisena piti 26 %, hyvänä 63 % ja kohtalaisena 11 % vastaajista. Ketään ei arvioinut palvelun laatua huonoksi. Seuraavia asioita nousi vastauksissa esiin:

- henkilökunnan ystävällisyys
- sovittuja aikoja noudatetaan hyvin
- käyntiaikoihin toivottiin muutoksia
- henkilökunnan vaihtuvuus

Asiakkailta kysyttiin myös heidän kokemuksiaan siitä:

- ovatko he saaneet apua ongelmaansa
- huomioiko henkilökunta heidän mielipiteensä
- tukeeko henkilökunta omatoimisuutta
- millainen suhtautuminen henkilökunnalla on heitä kohtaan.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että nämä asiat ovat toteutuneet kotihoidossa erinomaisesti tai hyvin.

Näiden kysymysten kohdalla esiin nousi henkilökunnan ystävällisyys ja asiallisuus, mutta jonkin verran asiakkaat antoivat palautetta siitä, että se myös vaihtelee henkilöstä riippuen.

TURVALLISUUS

Turvallisuutensa koki erinomaiseksi tai hyväksi 81 % vastaajista ja kohtalaiseksi 18 %. Vastauksissa nousi esiin läheisten yhteydenpito sekä turvarannekkeen ja turvapuhelimen tärkeys turvallisuuden tunteen ylläpitämisessä.

Kyselyn lopussa vastaajat saivat vapaasti ilmaista ajatuksiaan kotihoidon palveluista. Näissä vastauksissa tulivat esiin samat asiat kuin muissakin kysymyksissä. Palvelua ja kotihoitajia pidettiin ystävällisinä. Osa vastaajista toi esiin sen, että kotihoidon tuella voi asua pidempään kotona. Kritiikkiä vastaajat antoivat henkilökunnan vaihtuvuudesta ja käyntiaikojen vaihtelevuudesta. Vastauksissa toivottiin myös hoitajilta enemmän aikaa ja vähemmän kiirettä. Tyytyväisyyttä herätti se, että kotona voidaan ottaa verikokeita ja antaa lääkkeitä. Suurin osa vastaajista lähetti kiitoksensa hyvästä palvelusta hoitajille.