



Ikäihmisten hoivakotien asu- kas- ja omaistyytyväisyysky- sely 2019

Kuusamon kaupunki

Sanna Kylmänen

OPINNÄYTETYÖ
Kesäkuu 2020

Tradenomi
Liiketalous

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tradenomi
Liiketalous

KYLMÄNEN, SANNA:
Ikäihmisten hoivakotien asukas- ja omaistyytyväisyyskysely 2019
Kuusamon kaupunki

Opinnäytetyö 195 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Kesäkuu 2020

Tämän opinnäytetyön taustana oli Kuusamon kaupungin tarve selvittää kaupungin hoivakotien asukastyytyväisyys sekä omaisten tyytyväisyys hoivakotien palveluihin, koska kyselyä ei oltu tehty pitkään aikaan. Edellisten kyselyjen tuloksia ei ole enää saatavilla. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, jota täydennettiin kvalitatiivisilla ominaisuuksilla ja kyselyt toteutettiin yhtä aikaa sekä asukkailla että omaisilla. Tästä julkisesta raportista on jätetty pois avoimien vastausten mahdollisesti yksilöivät tiedot, kuten paikkakunnat ja sukulaisuussuhteet asukkaaseen.

Tutkimuksissa todettiin, että Kuusamon kaupungin hoivakotien palvelut ovat keskimäärin hyvällä tasolla. Lisäksi vastauksista saatiin selville, että suuri osa vastanneista, sekä asukkaista että omaisista, kokee hoitajien olevan kiireisiä. Omaisten avoimissa vastauksissa hoitajien kiire ja ulkoilun lisääminen olivat asioita, joista useimmin annettiin palautetta.

Kehitysehdotuksena on pistää nopeasti kuntoon ainakin yksinkertaisimmat asiat, mitkä omavalvontasuunnitelmassakin määritellään, eli hygieniaongelmat ja hoitajien nimeulan käyttö. Kaupungin ja yksiköiden olisi myös hyvä tehdä lisäselvityksiä hoitajamitoitukseen ja ulkoilumahdollisuuksiin liittyen. Lisäksi ehdotetaan selvitettäväksi yhteistyötä muiden yksiköiden, koulujen ja vapaaehtoisten kanssa, jotta vanhuksille saataisiin lisää mielekästä tekemistä ja virikkeitä arkeen.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

KYLMÄNEN SANNA:

Customer satisfaction research for the residents at senior citizen's nursing homes and their family 2019
Kuusamo Town

Bachelor's thesis 195 pages, appendices 6 pages
June 2020

The background for this research was the need of Kuusamo town to find out the level of customer satisfaction in senior citizen's nursing homes in Kuusamo because the latest research was made several years ago. The results of the latest research were no longer available. This time the survey was carried out at the same time for the residents and their family. The research method was a quantitative research method with complementary qualitative research methods. All the individual information as the names of the places and relationships between the answerer and the resident has been left out from this public report.

It was discovered that the quality of services in the nursing homes in Kuusamo were on average at a good level. It was also found out that most of the answerers experienced nurses being too busy in their work. The most often mentioned issues in the open feedback from the family were the lack of outdoor activities and the size of the nursing crew in the working shifts.

Improvement suggestions for the nursing homes were to quickly put in order at least the simplest issues like the problems at the hygiene level and the badges for the nurses as defined in Kuusamo town's own check-list programme. Kuusamo town and the nursing homes should also do more research concerning the possibilities to increase time for the outdoor activities and decrease the hurry of the employees in the nursing homes. In addition it is recommended to find out the possibilities to work together with other nursing homes, schools and volunteers to increase the meaningful and stimulating activity in the residents' lives.

Key words: nursing home old citizen customer satisfaction eldercare

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	9
	2.1 Tutkimusmenetelmän valinta	9
	2.2 Aineiston kerääminen ja kohderyhmä	10
	2.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi.....	11
3	HYVÄN HOIDON MÄÄRITELMÄT	12
	3.1 Lait ja asetukset	12
	3.2 Suositukset	13
	3.3 Hyvästä hoivasta.....	14
4	KUUSAMON KAUPUNGIN VANHUSPALVELUT	19
	4.1 Palvelukokonaisuudet	19
	4.1.1 Ostopalvelu, palveluseteli ja sisäiset sopimukset	20
	4.1.2 Kuusamon kaupungin perusturvan strategiset linjaukset....	20
	4.1.3 Perusturvan arvot: Hyvän elämän vallankumous, OTAVA .	21
	4.1.4 Vanhustyön linjaukset.....	21
	4.2 Hoivakodit	23
	4.2.1 Kuusamon kaupunki, Aarontupa ja Hiltantupa.....	24
	4.2.2 Kotiranta, Siika ja Muikku	25
	4.2.3 Coronaria Kotikylä Kotikoivu.....	27
	4.2.4 Attendo Haapola.....	27
	4.2.5 Seviset Oy Kiviharjun palvelutalo	28
	4.2.6 Seviset Oy Palvelukoti Tervaskoivu.....	28
	4.2.7 Esperi Hoivakoti Lauttalampi	29
5	KUUSAMON KAUPUNGIN VANHUSPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	30
	5.1 Asiakkaan asema ja oikeudet	30
	5.1.1 Palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi sekä vastuuhenkilöt	30
	5.1.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma sekä hoitotyön kirjaaminen vanhuspalveluissa.....	30
	5.1.3 Asiakkaan kohtelu	31
	5.1.4 Asiakkaan osallisuus ja omaisyhteistyö.....	32
	5.1.5 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	33
	5.1.6 Ravitsemus.....	34
	5.1.7 Hygieniäkäytännöt.....	35
	5.1.8 Terveysten-, sairaan- ja lääkehoito	36
	5.2 Asiakasturvallisuus.....	36

5.2.1 Henkilöstö.....	37
6 ASUKASKYSELYN TULOKSET	38
6.1 Yhteenveto kaikkien yksiköiden vastauksista.....	38
6.2 Vastaukset yksiköittäin	58
6.2.1 Kuusamon kaupunki Aarontupa ja Hiltantupa.....	58
6.2.2 Kuusamon kaupunki, Kotiranta Siika	62
6.2.3 Coronaria Kotikylä, Kotiranta Muikku.....	65
6.2.4 Coronaria Kotikylä, Kotikoivu.....	68
6.2.5 Attendo Haapola.....	71
6.2.6 Seviset Oy Kiviharjun palvelutalo	74
6.2.7 Seviset Oy Palvelukoti Tervaskoivu.....	77
6.2.8 Espero Hoivakoti Lauttalampi	79
7 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY OMAISILLE	83
7.1 Yhteenveto kaikista vastauksista	83
7.2 Omaisten vastaukset yksiköittäin	92
7.2.1 Kuusamon kaupunki, Aarontupa ja Hiltantupa.....	92
7.2.2 Kuusamon kaupunki, Kotiranta Siika	100
7.2.3 Coronaria kotikylä, Kotiranta Muikku	107
7.2.4 Coronaria kotikylä, Kotikoivu	118
7.2.5 Attendo Haapola.....	124
7.2.6 Seviset Oy, Kiviharjun palvelutalo	132
7.2.7 Seviset Oy, Palvelukoti Tervaskoivu.....	144
7.2.8 Espero Hoivakoti Lauttalampi	152
7.3 Vertailu palvelun sisällöstä ja hoivakodin tiloista	161
7.4 Vertailu yhteistyön sujuvuudesta omaisten ja hoivakodin välillä	171
7.5 Vertailu henkilökuntaa koskevista kysymyksistä ja yksiköiden arvosanoista.....	178
8 POHDINTA	183
LÄHTEET.....	188
LIITTEET	190
Liite 1. Asukastyytyväisyyskyselylomake 1(3)	190
Liite 2. Kysely hoivakodissa asuvan läheiselle.....	193

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen ja opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ikäihmisten hoivapalvelujen tasoa Kuusamon kaupungin hoivakodeissa. Tammikuussa 2019 julkisuudessa tuli esiin useita vakavia puutteita ja epäkohtia hoivakotien toiminnassa ympäri Suomen. Helmikuussa 2019 Sosiaali- ja terveysalan lupavirasto Valvira selvitti jopa 15 tapausta, joissa epäiltiin vanhuksen kuoleman aiheutuneen laiminlyönnin tai hoitovirheen seurauksena. Epäilyt koskivat niin julkisia kuin yksityisiä hoivakoteja ympäri Suomen. (Mäntymaa & Roslund 2019)

Kuusamolaisia hoivakoteja ei ollut epäiltyjen listalla, mutta myös Kuusamossa kiinnostuttiin selvittämään asiaa, sillä edellinen asiakastyytyväisyyskysely oli toteutettu useita vuosia sitten ja sen tuloksia ei ole enää saatavilla. Heinäkuun 2019 Koillissanomissa haastateltiin Kuusamon kaupungin ikäihmisten palvelujen johtajaa Satu Kangasta ja hän kertoi tutkimuksen taustoista seuraavaa: ”Vaikka arvostelua on kuulunut paljon vanhusten hoidon tasosta, samanaikaisesti hoitolaitoksia myös kiitellään. Nyt Kuusamossa halutaan tietää tämän hetkisen asukkaiden ja heidän läheistensä kokemus ikäihmisten asumispalveluiden laadusta.” Satu Kangas korostaa yksilöllisen hoidon tärkeyttä jokaisen asiakkaan kohdalla. Arjen pitää olla asiakkaan näköistä, sanoo Kangas. Pitää olla muutakin kuin huone, sänky, ruokaa ja hoitoa. Paras hänen kuulemansa ohje hoitohenkilöstölle on: hoitakaa heitä kuin hoitaisit omaa äitiäsi! (Ojajärvi, 2019)

Heikki ja Kirsi Hiilamon kirjassa Hoivataistelu (2015) avataan keskustelua huomiolla, että keskimääräinen elinikä on pidentynyt ja terveydenhuolto kehittynyt. Silti jokaisen toimintakyky jossain vaiheessa heikkenee ja kaikki ihmiset tarvitsevat jossain elämänsä vaiheessa hoivaa. Hiilamot esittävät kysymyksen, onko oikein nousta auktoriteetteja vastaan läheisen hoitoon liittyvissä asioissa, esimerkiksi silloin, kun on tyytymätön omaisten saamaan hoivaan? Myös oma jaksaminen on otettava huomioon. (Hiilamo & Hiilamo 2015, 12–13)

Riitta Räsänen kirjoittaa kirjassaan Hyvää elämänlaatua ikääntyneille (2018), että vanhenemisella ymmärretään ikääntymisen myötä tapahtuvia elimistön muutoksia, jotka ovat seuraukseltaan negatiivisia. ”Tieteellinen käsitys on aktiivisena

vanheneminen, mutta ihmisten itsensä käsitys on vanheta aktiivisesti eli elää aktiivista elämää vanhanakin. Sanalla aktiivinen tarkoitetaan toimivaa ja oma-aloitteista. Räsänen mukaan ikääntyneiksi katsotaan 75 vuotta täyttäneet. 75 ikävuoden jälkeen ikääntymismuutokset lisääntyvät ja sairauksien myötä itsenäinen selviytyminen alkaa heiketä noin 80 vuoden iässä. Nykysukupolvet ovat aiempiin sukupolviin verrattuna iäkkäinä terveempiä ja toimintakykyisempiä, koska vanhenemiseen liittyviin haitallisiin muutoksiin on kyetty vaikuttamaan. (Räsänen 2018, 8)

Räsänen (2018) jatkaa, että kun palveluilla halutaan tuottaa hyvää elämänlaatua, nojautuu työn perusta myönteiselle ikä- ja ikääntymiskäsitykselle. Käytännössä se on haasteellista, koska hyvän palvelun tulisi mahdollistaa, millään tavalla kyseenalaistamatta, hyvä elämä ikääntyneelle itselleen. Se edellyttää hoivan ammattityöltä moniammatillista ajattelua, asennetta ja kykyä tunnistaa ikääntymisen monipuolisuus ja erityisyys. Siten mahdollistetaan ikääntymisen yksilöllisten vaikutusten tunteminen ja huomioiminen kaikessa ammattityössä. Keskeisiä asioita ovat ikääntyneen asiakkaan oma pärjääminen, toimintamahdollisuudet ja toimintakykyisyys arjen tilanteissa. Usein toimintakykyisyys liitetään onnistuneeseen ikääntymiseen ja siten hyvään elämänlaatuun. Räsänen muistuttaa, että ikäsyrrjintä on kielletty Suomen perustuslaissa. (Räsänen 2018, 8–9)

Elämästä nauttiminen on jokaisen oikeus. Aika, yhteiskunta ja kulttuuriset, sekä yksilölliset tekijät, vaikuttavat käsitykseemme hyvinvoinnista. Räsänen (2018) mukaan hyvinvointi on arkisesti sitä, mitä on ihmisen hyvä, eli subjektiivinen tunne, tai mikä on hänelle hyväksi, eli objektiivinen voimavara. Iäkkäänäkin on oltava mahdollisuus kokea tyytyväisyyttä ja iloa, asuipa sitten omassa tai palvelukodissa. Ilo syntyy jokaisessa itsessään, mutta ympäristö vaikuttaa siihen edistävästi tai ehkäisevästi. ”Jokainen meistä kuitenkin kokee iloa voidessaan tehdä mielekkääksi kokemiansa asioita omassa asuin- ja elinympäristössään.” kirjoittaa Räsänen. (Räsänen 2018, 42)

Kyselyjä toteutettiin kaksi, toinen asukkaille (liite 1.) ja toinen heidän omaisilleen (liite 2.). Kysymyksillä haluttiin selvittää vastaajien mielipidettä hoidon tasosta ja sen toteutumisesta, henkilökunnan ammattitaidosta ja palvelualttiudesta, sekä

yksiköiden tiloista ja virikkeellisyydestä. Aukkaille kysely toteutettiin paperilomakkeella ja omaisille sekä paperilomakkeella että sähköisesti Webropol-kyselyynä. Kysely julkaistiin kesäkuussa 2019 ja sille saatiin näkyvyyttä Koillissanomiin julkaisemassa jutussa, jossa haastateltiin Satu Kangasta (Ojajärvi, 2019). Kyselyyn annettiin vastausaika 22.7.2019 saakka, mutta kysely päätettiin uusia syyskuussa, koska muutamasta yksiköstä ei ollut tullut lainkaan vastauksia. Lisävastausaika annettiin 20.9.2019 asti ja uusintakampanjalla saatiin kokonaisvastausprosenttia parannettua.

2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä tutkimus on tehty yhteistyössä Kuusamon kaupungin vanhustalouden kanssa. Kyselylomakkeet toteutettiin yhdessä kaupungin ikäihmisten palveluiden edustajien kanssa. Edustajat päättivät kysymykset ja tutkimuksen tekijä kirjoitti kyselylomakkeet sekä toteutti sähköisen Webropol-kyselyn.

2.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Opinnäytetyön pohjaksi valittiin määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, jota on syvennetty laadullisella tutkimusmenetelmällä. Asukkaalle tarkoitettussa kyselyssä (liite 1.) oli yhteensä 21 kysymystä. Kolme ensimmäistä kysymystä oli taustatietoja koskevia kysymyksiä, joissa selvitettiin asukkaan sukupuoli, yksikkö ja asumisaika yksikössä. Kysymykset 4.-20. olivat väittämiä koskien hoivakodin palvelun laatua ja 21. avoimen palautteen osio. Vastausvaihtoehtoina käytettiin eri värisiä hymynaamoja, joita kaupungin vanhustalouksissa oli käytetty aiemminkin. Vihreä hymiö oli yhtä kuin kyllä, keltainen siltä väliltä ja punainen ei.

Omaisille tarkoitettussa kyselyssä (liite 2.) oli yhteensä 28 kysymystä. Lomake oli jaettu neljään osioon. Ensimmäisessä osiossa kysyttiin taustatietoja (kysymykset 1.-3.), toisessa osiossa kysymykset 4.-13. olivat väittämiä koskien hoivakodin palveluja ja tiloja. Kolmannessa osiossa väittämät 14.-19. koskivat hoivakodin ja omaisten välistä yhteistyötä. Kohta 20. oli avoin kysymys omaisen mahdollisuuksista olla mukana hoivakodin arjessa ja kysymykset 21.-22. koskivat omahoitajaa sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Neljännessä osiossa väittämät 23.-26. koskivat henkilökuntaa, kysymys numero 27. laadullista tähtiluokitusta tai arvosanaa hoivakodille ja kohdassa 28. pyydettiin antamaan palautetta ja/tai kehitysehdotuksia vapaan sanan muodossa.

Taustatietokysymyksissä 1.-3. kysyttiin vastaajan suhdetta asukkaaseen, omaisen asumisyksikköä ja asumisaikaa yksikössä. Väittämiä oli yhteensä 20 ja niihin

vastattiin asteikolla 1-5, jolloin yksi oli täysin eri mieltä, kaksi hieman eri mieltä, kolme en osaa sanoa, neljä melko samaa mieltä ja viisi täysin samaa mieltä.

2.2 Aineiston kerääminen ja kohderyhmä

Aineisto tutkimuksiin kerättiin Kuusamon kaupungin yhdeksän hoivakodin asukkailta ja heidän omaisiltaan. Hoivakoteja ovat Kuusamon kaupungin ylläpitämät Aarontupa ja Hiltantupa sekä Kotiranta Siika, Coronarian Kotiranta Muikku ja Kotikoivu, Attendo Haapola, Espero Care Lauttalampi ja Seviset Oy:n Kiviharjun palvelutalo sekä Palvelukoti Tervaskoivu. Kyselylomakkeet toimitettiin vanhuspalveluiden yksikön toimesta hoivakoteihin jaettavaksi asukkaille. Omaisille kysely lähetettiin vanhuspalveluiden yksikön toimesta, joko sähköisenä tai kirjeitse postin kautta, sen mukaan minkä yhteystiedon omainen oli tietoihinsa antanut. Asukkaita oli kyselyn aloituksen aikaan yhteensä 211. Paikkoja hoivayksiköissä on 223 ja niistä 12 oli samaan aikaan vapaana.

Tutkimusaineisto kerättiin kesällä ja syksyllä 2019. Kysely julkaistiin sähköisenä 18.6.2019 ja samana päivänä jo saatiin vastauksia. Vastausaikaa annettiin 22.7.2019 asti, mutta sen jälkeenkin tulleet vastaukset otettiin mukaan. Elokuun lopussa asukkailta tulleita vastauksia oli 84 ja omaisilta 105, joista 70 oli paperilomakkeita ja 35 sähköistä vastausta. Syyskuun alussa kysely päätettiin uusiksi paremman vastausprosentin toivossa ja yksiköille sekä omaisille lähetettiin kaupungin toimesta yhteydenotto, jossa pyydettiin vielä vastaamaan kyselyyn, mikäli siihen ei oltu vastattu. Vastausaikaa annettiin 20.9.2019 asti, mutta sen jälkeenkin tulleet vastaukset otettiin mukaan kyselyyn.

Kysely suljettiin lopullisesti lokakuussa 2019. Palautuneista lomakkeista hylättiin neljä, koska ne olivat puutteellisesti täytetty, eikä ollut tietoa mistä yksiköstä ne olivat tulleet. Postin kautta palautui yksi avaamaton kyselykirje, koska siinä oli ollut väärä osoite ja vastaanottajaa ei tavoitettu. Uusintakerroksella asukkailta saatiin 22 vastausta lisää ja kokonaisuudessaan hylättyjen vastausten jälkeen vastaajien määrä oli 102, jolloin vastausprosentiksi tuli 45,74 %. Omaisilta saatiin 21 uutta vastausta, joista kahdeksan tuli paperisena ja 13 sähköisenä. Lopullinen vastausmäärä oli siten 126 ja vastausprosentiksi tuli 59,72%.

2.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Kaikki vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti. Paperiset lomakkeet muutettiin sähköiseen muotoon luomalla Webropoliin samat kysymykset kuin paperilla ja omaisten vastaukset syötettiin Webropoliin käsin. Kaikki vastaukset tarkastettiin useaan kertaan näppäilyvirheiden välttämiseksi. Avoimet palautteet kirjattiin sellaisena kuin ne olivat paperillakin, mahdollisia kirjoitusvirheitä ei korjattu eikä niitä muuteltu. Tähän julkiseen raporttiin avoimet vastaukset muutettiin niin, ettei niitä pysty yhdistämään vastaajaan. Esimerkiksi paikkakuntien nimet poistettiin ja sanat äiti, isä tai täti muutettiin sanaksi läheinen. Webropol tuottaa käyttäjälle valmiit tilastot, taulukot ja luvut prosentteineen. Kaupungin edustaja päätti, että Aaron-tuvan ja Hiltantuvan vastaukset käsitellään ja julkisesti esitellään yhdessä pienten asukasmäärien takia.

3 HYVÄN HOIDON MÄÄRITELMÄT

3.1 Lait ja asetukset

Vanhuspalveluja määrittäviä ja ohjaavia lakeja sekä asetuksia on useita. Toimintamalleja hyvistä käytännöistä on laadittu myös erilaisissa hankkeissa. Lait ja asetukset:

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli vanhuspalvelulaki
- Laki omaishoidon tuesta
- Perhehoitolaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Terveysihuoltolaki
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (THL Vanhuspalvelujen lait ja suositukset 2019)

Vanhuspalvelulain tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista, sekä parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa. Lisäksi tarkoituksena on parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää, sekä vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan, sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980)

3.2 Suositukset

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019 on Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu. (2017) Suositus on ensisijaisesti tarkoitettu iäkkäiden palveluiden kehittämisen ja arvioinnin tueksi kuntien, sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueiden ja maakuntien päättäjille sekä johdolle. Sitä voivat hyödyntää myös oman toimintansa suunnittelussa ja arvioinnissa monet muutkin tahot, kuten alan ammattilaiset, sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajat sekä kolmannen sektorin toimijat. Sen tavoitteena on turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen koko ikääntyneelle väestölle, sekä laadukkaat ja vaikuttavat palvelut niitä tarvitseville iäkkäille henkilöille. (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto, Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017)

Sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä järjestelmä sisältää sekä mahdollisimman tervettä ja toimintakykyistä ikääntymistä turvaavat toimet että vaikuttavat palvelut. Uudistus edellyttää sitä, että ymmärrämme väestön ikärakenteen muutosta ilmiönä ja tämän ilmiön mittaluokan. Tätä ymmärrystä on lisättävä koko yhteiskunnassa, jotta muutokseen varautuminen on asianmukaista. Mahdollisimman terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaaminen on tärkeimpiä varautumistoimia ikääntyvässä Suomessa. Hyvän vanhuuden turvaaminen edellyttää myös rakenteiden muuttamista, sillä nykyisenkaltaisen palvelujärjestelmän ylläpitäminen ei ole taloudellisesti kestävällä perustalla. Palvelujen rakennemuutoksen onnistuminen edellyttää puolestaan niin palvelujen sisällöllistä uudistusta kuin iäkkäiden parissa toimivien osaamisenkin kehittämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto, Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017, 10)

Suomalaisen yhteiskunnan ikääntymisessä ei ole kyse pelkästään iäkkäiden määrän lisääntymisestä, vaan koko väestörakenteen muutoksesta. Väestömme ikääntymisen taustalla vaikuttavat suurten ikäluokkien eläköitymisen lisäksi myös syntyvyyden ja kuolevuuden aleneminen. Ennusteiden mukaan iäkkäiden määrä kasvaa etenkin vanhimmissa ikäluokissa voimakkaimmin ja samalla vähenee sekä lasten että työikäisen väestön määrä. Vuonna 2015 65 vuotta täyttänyttä väestöä oli reilu miljoona. Heistä suurin osa, eli lähes miljoona henkilöä, eli arkeaan itsenäisesti. Säännöllisesti palveluja käyttäviä oli noin 150 000 henkilöä ja säännöllisiä kotiin annettavia palveluja (kotihoitoa tai

omaishoidon tukea) sai noin 95 000 henkilöä. Muualla kuin yksityiskodissa (tehostetussa palveluasumisessa, vanhainkodeissa tai terveyskeskussairaaloiden pitkäaikaishoidossa) hoitoa ja huolenpitoa vuorokauden ympäri sai reilut 50 000 henkilöä. (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto, Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017, 10–11)

3.3 Hyvästä hoivasta

Riitta Räsänen (2018) toteaa, että ikääntyneillä hyvinvointi ja hyvä elämä määrittyvät yksilön omien positiivisten kokemusten, mielihyvän, ilon ja onnen tunteista. Kokemukseen vaikuttavat ympäristön suhtautuminen ja oma asenne. Vanhempi ihminen tietää mitä hänen hyvinvointinsa on ja arvioi omaa hyvinvointiaan jonkinlaisena mielentilana tai kokemuksena sekä käytännön avulla. Hyvinvointiaan voi myös verrata suhteessa muihin samassa tilanteessa oleviin. Räsänen nostaa hyvinvoinnin vastakohtaksi kurjuuden ja turvattomuuden, jotka voivat olla iäkkään omalle turvallisuudelle merkittäviä. Hyvin iäkkäätkin henkilöt näkevät tulevaisuutensa edelleen valoisana, jos oma elämä tuntuu turvalliselta, elämisen arvoiselta ja mielekkäältä. (Räsänen 2018, 42)

”Tunne ja tarve kodista säilyvät, vaikka asumispaikka vaihtuisikin.” (Räsänen 2018, 43) Kotona on tutut tavarat ja elämän merkit, niiden siirtäminen myös palvelutaloon olisi tärkeää, sillä tavarat ja rakkaat muistot voivat edistää sopeutumista uuteen asumistilanteeseen, kirjoittaa Räsänen. On myös kuitenkin vanhuk- sia, jotka eivät halua tuoda kodista muistuttavia asioita palvelutaloon, koska joskus vanhus joutuu muuttamaan hoivakotiin vastoin tahtoaan. (Räsänen 2018, 43–44)

Kirjassaan Riitta Räsänen (2018) kysyy, kuka määrittelee vanhuksen hyvän? Se ei olekaan helppoa, sillä omaiset, läheiset ja hoiva-ammattilaiset arvioivat ikään- tyneen elämänlaatua oman ikänsä, taustansa ja arvomaailmansa kautta. Nämä näkemykset voivat olla hyvinkin erilaisia kuin vanhusten omat ja aidot näkemyk- set. Moni vanhusten elämään liittyvä asia voi jäädä nuoremmilta ymmärtämättä, koska ei ole omakohtaista kokemusta vanhuudesta, sen arvomaailmasta ja asi-

oiden tärkeysjärjestyksestä. Entä mitä on vanhusten ympärivuorokautisessa hoidossa asiakkaan tyytyväisyys ja mitä on tavoitettavissa realistisesti? Onko vanhan ja hauraan ihmisen pakko olla tyytyväinen joskus jopa muiden mieliksi, vai saako olla myös aidosti tyytymätön, jos niin tuntee? Iäkkäät ihmiset ovat ehkä menneisyytensä takia taitavia sopeutumaan tilanteeseensa ja saattavat pohtia, että asiat voisivat olla huonomminkin. (Räsänen 2018, 44–45)

Leena Lähdesmäen ja Liisa Vornasen kirjassa Vanhuksen parhaaksi, hoitaja toimintakyvyn tukijana (2014) todetaan, ettei vanheneminen ole sairaus mutta vanhenemista ei myöskään voi estää. Terveys kuitenkin määrittää voimakkaasti ikääntyneiden kokemaa toimintakykyä ja hyvinvointia, siksi vanhuudessa sen merkitys voimavarana korostuu. ”Terveys on voimavara, jonka avulla ikäännytynyt voi osallistua itseään koskeviin päätöksiin ja jonka avulla hän selviää päivittäisistä toimistaan.” (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 18) Heikentyneenä terveydentila voi vaikuttaa sekä suoraan että välillisesti koettuun toimintakykyyn rajoittamalla mahdollisuuksia jatkaa aiempaa elämäntapaa. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 18)

Vanhustyössä tunnistetaan ensiksi vanhuksen voimavarat ja niihin liittyvät ongelmat. Sen jälkeen hoitaja suunnittelee yhdessä vanhuksen kanssa vanhuksen toimintakykyä tukevaa toimintaa. Vanhustyön ytimessä on erilaisten vanhusten kokonaisvaltainen toimintakyvyn tukeminen. Vanhuksen toimintakyky on kykyä selvitä omaan arkeensa liittyvistä toiminnoista ja kykyä kokea erilaisia kokemuksia sekä elää laadukasta elämää. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 20) Toimintakyvyn osioita ovat niin fyysinen, psyykinen, sosiaalinen kuin hengellinenkin ja ne muodostavat kokonaisuuden, jossa kaikki osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Yhden alueen muutos vaikuttaa aina myös muihin toimintakyvyn alueisiin. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 31)

Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä suoriutua fyysistä aktiivisuutta vaativista arkielämän toiminnoista, kuten arkiaskareista, harrastuksista ja muista päivittäisistä tekemisistä. Vanhukselle toimintakyvyn kannalta keskeisiä asioita on kykyä nousemaan ylös tuoliilta, kävelykyky, tasapaino ja alaraajojen lihasvoima. Lihastasapainoa, nivelten liikkuvuutta ja ryhtiä tarvitaan seisaallaan olemiseen. Fyysinen toimintakyky on jaettu yleiskestävyyteen, lihaskuntoon ja liikehallintaan.

Lihaskuntoon kuuluvat voima, kestävyys ja notkeus. Liikkeiden hallintaan kuuluvat tasapaino, koordinaatio ja reaktiokyky. Elimistön kudokset saavat happea hengityksen ansiosta ja pystyvät siten suoriutumaan omasta tehtävästään. Oikea hengitystekniikka auttaa vanhusta rentoutumaan ja rauhoittumaan. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 33–34)

Ihon kunnolla on merkitystä sääri- ja painehaavaumien sekä muiden iho-ongelmien ennaltaehkäisyssä. Vanhusten hygieniaan kuuluu peseytyminen, pukeutuminen, suunhoito ja -hygienia, hiusten sekä jalkojen hoito ja parranajo ja -hoito. Vanhuksen fyysiseen toimintakykyyn vaikuttavat myös ravitsemuksellinen tila, kehon rakenne sekä toiminta ja psykososiaalinen toimintakyky. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 35) 65. ikävuoden jälkeen lihasvoima laskee 1,50-2,00 % vuodessa. Se tarkoittaa, että vanhuksen lihaskudoksen määrä vähenee ja tilalle tulee rasvaa sekä sidekudosta. Vanhus siis menettää lihasmassa painon pysyessä samana. Asia on tärkeää tiedostaa, koska se tarkoittaa sitä, että vanhus joutuu liikkutamaan samaa painoaan aiempaa pienemmällä lihasmassalla ja lihasmassan vähentyessä myös maksimaalinen hapenkulutus pienenee. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 35)

Psyykkisen toimintakyvyn alueita ovat kognitiiviset toiminnot, mieliala, persoonallisuus ja psyykkiset voimavarat. Muisti, oppiminen ja havaitseminen kuuluvat kognitiivisiin toimintoihin. Osana tärkeitä psyykkisiä voimavaroja ovat motivaatio, mieliala ja kyky tiedostaa omia vahvuuksia ja heikkouksia. Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä toimia elämässä toisten ihmisten kanssa, erilaisissa tilanteissa ja erilaisissa yhteisöissä. Sosiaaliset taidot kuuluvat sosiaaliseen toimintakykyyn ja sosiaalisesti toimintakykyinen vanhus kykenee vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa ja kykenee solmimaan sekä ylläpitämään ihmissuhteita. Laajalle ulottuva sosiaalinen verkosto vaikuttaa myönteisesti vanhuksen fyysiseen, psyykkiseen sekä hengelliseen toimintakykyyn. Sosiaalista toimintakykyä voivat rajoittaa fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn muutokset, kuten liikuntakyvyn ja muistin huononeminen. Nämä seikat vaikuttavat vanhuksen mahdollisuuksiin osallistua harrastuksiin ja erilaisiin tilaisuuksiin ja siten vaikuttavat vanhuksen sosiaalisiin suhteisiin. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 38)

Hengelliseen toimintakykyyn kuuluvat usko, luottamus, elämänkatsomus, arvot, aatteet ja filosofiset pohdinnat. Hengellisen toimintakyvyn eri osa-alueiden tasapaino auttaa vanhusta kokemaan elämänsä merkitykselliseksi ja mielekkääksi. Tasapainoinen elämä edellyttää siksi myös hengellisten tarpeiden huomioon ottamista ja tyydyttämistä uskontokuntaan katsomatta. (Lähdesmäki & Vornanen 2014, 38–39)

Jenni Kulmalan toimittamassa kirjassa *Hyvä vanhuus* (2019) Kulmala kysyy, mikä tekee sinun arjestasi mielekkään ja mitä tapahtuisi, jos sinun tulisi yllättäen lopettaa näiden rakkaiden toimiesi tekeminen? Kulmala myös muistuttaa, että niin kauan, kun pystyt itse päättämään kaikista tekemisistäsi ja pitämään kiinni itsemääräämisoikeudestasi, etkä tarvitse apua muilta, ei ole niin väliä tietävätkö muut ihmiset sinulle merkityksellisistä asioista. Mutta mitä tapahtuu, kun joudut toisten hoidettavaksi ja tarvitset apua mahdollistamaan mahdollisimman mielekkään arjen jatkumisen? Varmasti edelleen toivot tulevasi nähdyksi ja kuulluksi. Luultavasti haluaisit, että kiireiseltäkin vaikuttava hoitaja pysähtyisi hetkeksi ja kysyisi mitä juuri sinä haluat. ”Tahtoisit hänen ymmärtävän, että olet paljon muuta kuin vain se vaiva tai sairaus, jonka vuoksi olet hoidossa tai jonka takia toimintakykysi on rajoittunut. Olet kokonainen ihminen.” Meillä jokaisella on tunteet, läheiset ihmiset ja mielessä kaikki rakkaat asiat. (Kulmala 2019, 10–11)

Toisessa toimittamassaan kirjassa *Parempi vanhustyö* (2017), Kulmala kirjoittaa, että tällä hetkellä Suomessa halutaan vähentää laitospaistia hoitoa. Vanhainkodit ovat muuttuneet tehostetun palveluasumisen yksiköiksi ja ikääntyneitä halutaan entistä enemmän kohdella yksilöinä, jotka osallistuvat omaan elämäänsä ja hoitoonsa. Kulmala kehottaa miettimään kuka määrää ja kenen ehdoilla hoitoa toteutetaan. Hän kysyy, näemmekö itsemme ja työntekijämme vanhuksen kotona tukea ja apua antaviksi kanssakulkijoiksi, jolloin tehtävämme on kunnioittaa vanhuksen itsemääräämisoikeutta ja kotia riippumatta siitä, onko se vanhuksen oikea koti tai tehostetun asumisen yksikkö mahdollisesti itse omistamassamme yrityksessä, vai ajattelemmeko, että vanhukset asuvat meidän johtamissamme yksiköissä ja mahdollisesti haluamme pitää lopullisen päätösvallan vanhusten elämästä itsellämme. (Kulmala 2017, 10–11)

Liikaa ei voine korostaa vanhusten kohtaamista. Kulmala (2017) muistuttaa, ettei ole yhdentekevää kohdataanko vanhukset kasvottomina ja nimettöminä potilaina, vai lähestytäänkö jokaista yksilöllisenä, ainutlaatuisena ihmisenä, sekä asiakkaana, jolla on mahdollista fyysiseen toimintakykyyn ja muistiin liittyvistä sairauksista ja toiminnanrajoitteista huolimatta, yhä jäljellä omaa persoonaa ja takana paljon elettyä elämää. Kulmala toivoo, että edes suurimmalla osalla vanhuksista olisi myös läheisiä, jotka toivovat tärkeälle ihmiselle parasta mahdollista huolenpitoa. (Kulmala 2017, 11)

Pirkko Tolmunenkin kirjoittaa kohtaamisen merkityksestä kirjassa Vanhuus ja viisuus (2019). Hoitotyö ei ole orjatyötä vaan palvelemista. Jokainen hoitaja tekee sitä omasta vapaasta tahdostaan, mutta näin ei ole ollut aina. Muinaisuudessa hoitotyötä tekivät joko läheiset tai orjat. Hoitotyökoulutuksen alkua ajoista, vielä 1960- ja 1970-luvuille asti, hoitajat tekivät työtään epäitsenäisesti, ylempien määräsvallan alaisina. Nykyaikana hoitajien työ on jo melko lailla itsenäistä. Selkeitä rajoja asettavat kuitenkin erilaiset säädökset ja hoitosuosituksset. (Tolmunen 2019, 200)

Eeva Tokola kirjoittaa avustajille tarkoitetussa oppaassaan Apua ja huolenpitoa (2016) ammattiin liittyvästä eettisestä vastuusta. Tokolan mukaan hyvän ammattikoulutuksen aikana samaistutaan ammattiin ja samassa ammatissa toimiviin tovereihin. Koulutuksen ja työkokemuksen aikana jokaiselle tulisi kasvaa ammatillinen omatunto, joka sanoo, miten työ tehdään hyvin, mikä on oikein ja mikä väärin. Ammattitaitoisella työntekijällä on sisäinen valvontajärjestelmä, joka kertoo, milloin toimii väärin asiakasta, työkaveria, työnantajaa, työyhteisöä, yhteiskuntaa tai omaa itseään kohtaan. Ammatillisessa koulutuksessa siis opiskellaan ammatin eettisiä periaatteita, arvoja ja ihmiskäsityksiä. ”Auttamistyön ydin on toisen ihmisen ihmisyyden ja itsensä määräämisen kunnioittaminen. Nämä kaksi eettistä periaatetta luovat pohjan asiakkaan hyvälle kohtelulle ja asiakaslähtöiselle auttamiselle.” Tunnusomaisia piirteitä ovat muun muassa asiakkaan oman tahdon kuuleminen ja kunnioittaminen, mutta ammatti-ihminen ei voi myöskään toimia vastoin lakia, vaikka se olisi asiakkaan tahdon mukaista. (Tokola 2016, 23–24)

4 KUUSAMON KAUPUNGIN VANHUSPALVELUT

4.1 Palvelukokonaisuudet

Kuusamon kaupungin ikäihmisten palvelut koostuvat ikäihmisten neuvonnasta, ohjauksesta, kotiin annettavista palveluista kuten kotihoito ja tukipalvelut, kuntoutukselta, omaishoidon tuesta, palveluasumisesta sekä tehostetusta palveluasumisesta. Yhteisiä palveluja ovat palveluohjaajan tekemä neuvonta, ohjaus ja palveluntarpeen arviointi, ohjaus muistikoordinaattorille tai fysioterapeutille. Kotiin annettavia palveluita ovat yhdistetty kotihoito (kotipalvelu ja kotisairaanhoido), kotisairaala ja kotikuntoutus, yksityinen koti- ja ateriapalvelu, kohdennettu kotikäynti 80 vuotta täyttävälle ja riskiryhmille sekä 75 vuotta täyttäneille kohdennettu terveysneuvonta. (Kuusamon kaupunki n.d., 6)

Kotiin annettavia tukipalveluita ovat kotiin kuljetettu ateria, lounasruokailu ja päivätoiminta Toimintakeskus Porkkapirtillä, turvapalvelut, tilapäis- ja vuoroahoito. Omaishoidontuen piirissä on kuukausittain noin 135 tuensaajaa. Omaishoidon tukena maksetun palkkion lisäksi palveluihin kuuluu omaishoitajan vapaan järjestämiseen liittyvät omaishoidon seteli, vuoroahoito ja sijaislomitus, omaishoidon oheispalvelut, joita ovat kotipalvelu, tilapäinen hoiva ja päivätoiminta sekä omaishoitajien hyvinvointi- ja terveystapaamiset. (Kuusamon kaupunki n.d., 6)

Kuntoutus- ja vuoroahoitopalveluita ovat 18-paikkaiset Katrinkoti ja Niittyvilla, veteraani- ja päiväkuntoutus, voima- ja tasapainoryhmä VOITAS, neurologisista muistisairauksista kuntoutuvien ryhmä NEURO, sekä liikunnallinen Muistiryhmä ja Kuntosaliryhmä. Ei ympärivuorokautista palveluasumista tarjoavat Aarontupa, Hiltantupa, Kiviharjun palvelutalo ja Kiviharjun palvelutalon vuokra-asunnot. Tehostetun palveluasumisen yksiköitä ovat Kotiranta Siika ja Muikku, Kotikoivu, Haapola, Tervaskoivu ja hoivakoti Lauttalampi. (Kuusamon kaupunki n.d., 6)

4.1.1 Ostopalvelu, palveluseteli ja sisäiset sopimukset

Kuusamon kaupungin vanhuspalveluissa on käytössä sekä kotihoidon palveluseteli että tehostetun palveluasumisen palveluseteli. Palvelun tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa. Laadullisesti hyvä sosiaalihuolto on määritelty sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Toiminnan sopimuksenmukaisuus varmistetaan vuosittain vähintään yhdellä valvontakäynnillä. Lisäksi palveluntuottajilla on käytössä oma omavalvontasuunnitelmansa. (Kuusamon kaupunki n.d., 7)

4.1.2 Kuusamon kaupungin perusturvan strategiset linjaukset

Yksikön tehtävänä Kuusamon kaupunkiorganisaatiossa on vastata kansanterveyslain ja sosiaalihuoltolain mukaan kunnalle kuuluvien tehtävien järjestämisestä ja tuottamisesta. Perusturvan tavoitteena on suunnata käytettävissä olevat voimavarat siten, että ihmisillä on mahdollisuus hyvään elämään. Tavoitteena on hyvinvoiva sekä aktiivinen asukas ja väestörakenteen tasapaino toimivine yhteisöineen ja palveluineen. (Kuusamon kaupunki n.d., 9)

Kuusamon kaupungin visio: Kuusamon perusturva on innovatiivinen edelläkävijä laadukkaiden ja vaikuttavien perusturvan palveluiden järjestäjänä. Toiminta-ajatus: perusturva luo edellytyksiä kuntalaisten ja perheiden itsenäiselle selviytymiselle ja kotona asumiselle, sekä järjestää terveyttä ja elämässä pärjäämistä edistäviä palveluja alueellisesti ja yhteistoiminnallisesti. Päämääriä ovat hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, kotona asumisen tukeminen, henkilöstön saatavuus, osaaminen, tuottavuus ja hyvinvointi sekä tasapainoinen talous ja toiminta.

4.1.3 Perusturvan arvot: Hyvän elämän vallankumous, OTAVA

Kuusamon kaupungin perusturvan arvot on määritelty omavalvontasuunnitelmassa ja sitä kutsutaan Otavaksi. Otava-lyhenne tulee arvojen pääteemojen alkukirjaimista.

Omatoimisuus	Käytämme persoonallisuuteemme sisältyviä vahvuuksia luovasti.
Tehokkuus	Sujuvat, toimivat ja taloudelliset prosessimme ovat asiakaslähtöisiä.
Avoimuus	Potilaamme ja asiakkaamme osallistuvat omaa hoitoaan ja palveluaan koskevaan päätöksentekoon. Tiedotamme avoimesti puolin ja toisin. Toimintamme on läpinäkyvää.
Vastuullisuus	Tuotamme asiakkaillemme hyvinvointia ja terveyshyötyä vastuullisesti yksilö- ja yhteisötasolla.
Arjen yhteisöllisyys	Järjestämme palveluita luovasti, ilman rajoja. Luottamus, osallisuus, yhteenkuuluvuus ja yhteen hiileen puhaltaminen näkyvät virallisessa ja epävirallisessa vuorovaikutuksessa. Kohtelemme toisiamme inhimillisesti, kunnioittavasti ja ystävällisesti. (Kuusamon kaupunki n.d., 10)

4.1.4 Vanhustyön linjaukset

Kuusamon kaupungin vanhustyön linjaukset määritellään kaupungin omavalvontasuunnitelmassa. Toiminta-ajatus on ”Hyvä arki omassa kodissa ja lähiyhteisössä.” Vanhustyön tehtävä on laadukkaiden palvelujen järjestäminen ja osaltaan tuottaminen ikääntyneen henkilön päivittäisen pärjäämisen tueksi. Toiminnan lähtökohtia ovat ennalta ehkäisevän ja asiakkaan osallisuutta vahvistavan työn tekeminen, kotona asuminen ja hoivakotien mieltäminen kotina, yhdessä asiakkaan kanssa laadittu suunnitelma tai sopimus, joka luo perustan hyvälle palvelulle, asiakaslähtöiset prosessit ja palvelut, joista on asiakkaalle hyötyä, johtaja johtamassa ja tukemassa ammattilaisten työtä, jokaisen työhön kuuluu oman työn kehittäminen, sekä innostavat ja innovatiiviset työyhteisöt. (Kuusamon kaupunki n.d., 11)

Osallisuutta ja vaikuttamista

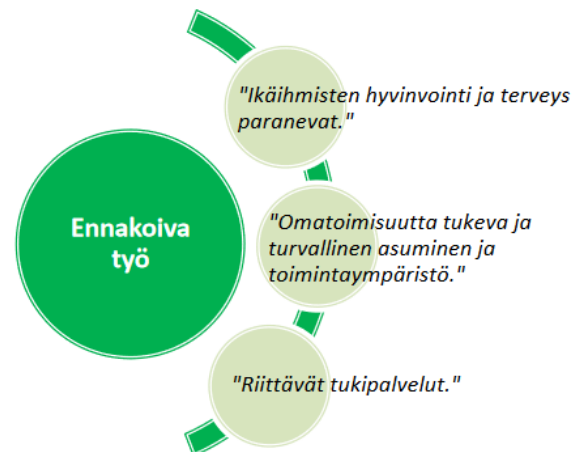
Ikääntyvä ihminen on aktiivinen ja osallistuva ja saa tietoa hänelle kuuluvista palveluista. Ikäihmistä kuunnellaan ja he ovat mukana suunnittelussa ja päätöksenteossa ja vaikuttavat omaa itseään koskeviin päätöksiin.



KUVA 1. Ikäihmisten hyvinvointiohjelman linjaukset (Kuusamon kaupunki n.d., 11)

Ennakoivaa työtä

Ikäihmiset voivat fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti hyvin. Ikäihmisen asuin- ja elinympäristö on viihtyisä, esteetön ja turvallinen. Ennakoiva työ tukee toimintakyvyn säilymistä.



KUVA 2. Ennakoiva työ (Kuusamon kaupunki n.d., 12)

Toimiva palvelujärjestelmä

Tasa-arvoinen, asiakaslähtöinen ja monitoimijainen palvelujärjestelmä varmistetaan ajantasaisella tietotuotannolla, yhteistyöllä ja verkostoilla sekä toimijoiden rooleja selkiyttämällä.



KUVA 3. Toimiva palvelujärjestelmä (Kuusamon kaupunki n.d., 12)



Osaamista ja kehittämistä

Hyvä palvelu perustuu laatuun ja osaamiseen. Henkilöstön hyvä ammattitaito, hyvinvointi ja sitoutuminen työhönsä vaikuttavat palvelujen laatuun myönteisesti.

Johtamisen tehtävänä on työn tarkoituksenmukainen organisointi, toiminnan tuloksellisuus ja uudistava kehittämissyö. Osallistava johtaminen luo henkilöstölle edellytykset arvioida ja kehittää työtään ja työyhteisöään.



KUVA 4. Osaaminen ja kehittäminen (Kuusamon kaupunki n.d., 12)

4.2 Hoivakodit

Kuusamon kaupungilla on yhdeksän vanhusten hoivakotia, joista kuusi on tehostetun palveluasumisen hoivakoteja ja kolme niin sanottuja tavallisen palveluasumisen hoivakoteja. Tehostetun palveluasumisen hoivakoteja ovat Kotikoivu, Tervaskoivu, Lauttalampi, Haapola, Kotiranta Siika ja Kotiranta Muikku. Tavallisen palveluasumisen hoivakoteja ovat Hiltantupa, Aarontupa ja Kiviharjun palvelutalo.

Kuusamon kaupungin omia yksiköitä ovat Hiltantupa, Aarontupa ja Kotiranta Siika. Muihin yksiköihin kaupunki ostaa palvelut eri hoiva-alan yrityksiltä. Coronaria Hoivaketju Oy vastaa Kotiranta Muikusta ja Kotikoivusta. Haapolasta on vastuussa Attendo Suomi Oy. Seviset Oy vastaa Kiviharjun palvelutalosta ja Tervaskoivusta. Lauttalammen hoivakodin toiminnasta vastaa Esperri Care Oy. Kyselyn tekemisen jälkeen Coronarian Kotikoivu ja Kotiranta Muikku ovat siirtyneet osaksi Humana Asumispalveluita.

4.2.1 Kuusamon kaupunki, Aarontupa ja Hiltantupa

Aarontupa sijaitsee osoitteessa Lauttalammentie 3 H 21. Kiinteistön omistaa, isännöi ja kiinteistöhuollosta vastaa Kuusamon Vuokratalot Oy. Aarontupa on ohjattua ja kodinomaista asumista tarjoava ryhmäkoti, jossa on seitsemän asuinpaikkaa. Aarontupa sijaitsee vuonna 1992 rakennetun kaksikerroksisen luhtitalon alakerrassa, huoneistoala on 242,50 m². Jokaisella asukkaalla on oma huone ja oma wc/suihku. Huoneiden keskimääräinen koko on 21,50 m². Yhteisiä tiloja ovat sauna, keittiö ja oleskelutilat. Kiinteistössä on automaattinen sprinkler-palonsammutusjärjestelmä. Yövalvonta on järjestetty yöpartion ja turvalaitteiden avulla. (Kuusamon kaupunki n.d., 62)



KUVA 5. Aarontupa (Kuusamon kaupunki n.d., 63)

Hiltantupa on vuonna 1996 rakennettu rivitalokiinteistö osoitteessa Takkisentie 7 A 1. Sen omistaa ja isännöi, sekä kiinteistöhuollosta vastaa Kuusamon Vuokratilat Oy. Hiltantupa on ryhmäkoti, joka tarjoaa vanhuksille ohjattua ja kodinomaista asumista. Huoneistoalaltaan se on 300,50 m². Hiltantuvassa on seitsemän asumispaikkaa ja jokaisella asukkaalla on oma huone, joka on kooltaan 12,00 tai 13,00 m². Kaikissa huoneissa on oma wc/kylpyhuone. Yhteisiä tiloja ovat keittiö, sauna ja oleskelutilat. Kiinteistössä on automaattinen sprinkler-palonsammutusjärjestelmä ja yövalvonta on järjestetty sekä turvalaitteiden että yöpartion avulla. (Kuusamon kaupunki n.d., 64)



KUVA 6. Hiltantupa (Kuusamon kaupunki n.d., 64)

4.2.2 Kotiranta, Siika ja Muikku

Kotiranta on Kuusamon kaupungin ja Coronaria Hoivaketju Oy:n yhteinen tehostetun asumisen hoivakoti. 1. kerroksessa sijaitsee kaupungin ylläpitämä yksikkö Siika ja 2. kerroksessa Coronarian ylläpitämä Muikku. (Ikäihmistenpalvelut Kuusamossa 2019) Kotiranta on lähellä terveyskeskusta Kuusamon keskustassa, osoitteessa Raistakantie 1 b. Kiinteistön omistaa ja isännöi Kuusamon Vuokratilat Oy. Kuusamon kaupungin yhdyskuntatekniikka vastaa kiinteistöhuollosta. (Kuusamon kaupunki n.d., 61)

Siika-yksikössä on 30 asukaspaikkaa. Esitteen mukaan yksikkö tarjoaa laadukasta ja kodinomaista asumista kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottaen. (Kotiranta n.d.) Samoin Muikku tarjoaa 30 asukaspaikkaa. Humanan verkkosivujen mukaan Muikussa eletään aktiivista ja elämänmakuista arkea. Hoivakodissa koetaan, tehdään ja nähdään uusia asioita yhdessä. (Humana n.d.)



KUVA 7. Talvinen Kotiranta (Kotiranta n.d.)

Kiinteistö on valmistunut vuonna 2014 ja Kotirannan toiminta on alkanut virallisesti 1.2.2015. Kotiranta on pinta-alaltaan 5 378,00 m² kahdessa kerroksessa ja rakennuksessa on hissi. Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jossa on myös oma wc/kylpyhuone. Asunnot ovat yksiöitä ja niiden koko on keskimäärin 25,00 m². Molemmissa kerroksissa on neljä kattonosturilla varustettua huonetta, sekä ruokasali ja oleskelutiloja. Kellarikerroksessa on yhteinen saunaosasto ja rakennuksen aidatut terassit mahdollistavat ulkona oleskelun. (Kuusamon kaupunki n.d., 62)

Ulko-ovissa on sähkölukitus ja sähkökatkojen varalta ovissa/lukituksissa on akkuvaraus. Mikäli hätäuloskäyntiovet avataan, tai kun tietyt ovet jäävät auki yli minuutiksi, tulee henkilökunnan puhelimeen hälytys. Koko kiinteistössä on automaattinen paloilmoin- ja sammutusjärjestelmä sekä hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmä 9solution. Asukkaille on saatavilla rannekehälytin ja huoneisiin sijoitettavat puheominaisuudelliset laitteet. Henkilökunnalla on omat turvapainikkeet ja jokaisella vuorossa olevalla hoitajalla on oma kännykkä. Hälytykset tulevat hoitajien puhelimiin ja näkyvät kahdella käytävänäytöllä. (Kuusamon kaupunki n.d., 62)

4.2.3 Coronaria Kotikylä Kotikoivu

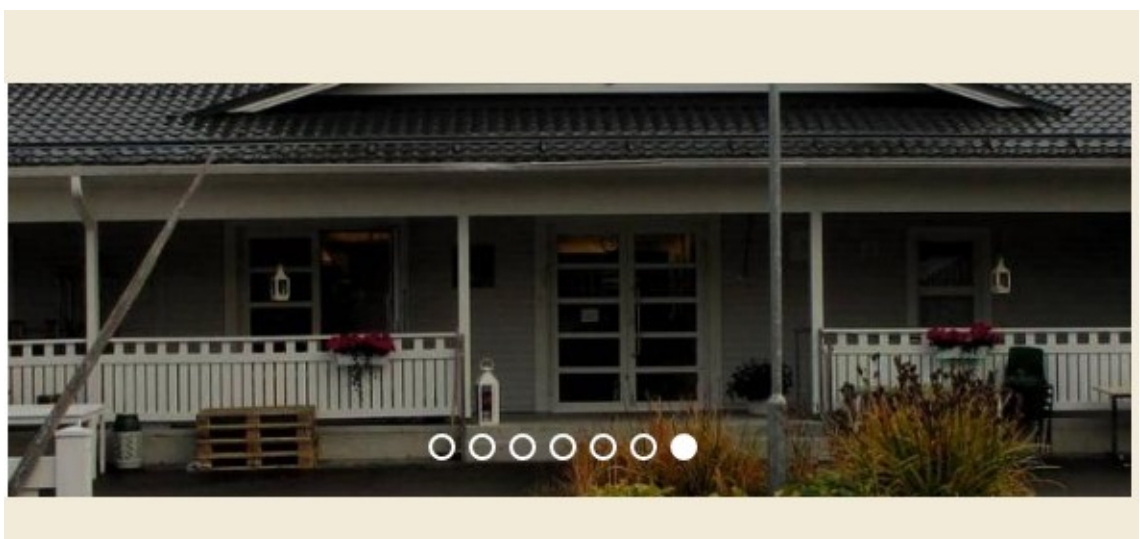
Kotikoivu sijaitsee Kuusamon keskustassa. Omakotitalossa on 16 paikkaa, ker-
too Humanan verkkosivu. (Humana asumispalvelut n.d.)



KUVA 8. Kotikoivu (Humana asumispalvelut n.d.)

4.2.4 Attendo Haapola

Palvelukoti Haapolassa on 45 paikkaa ja se sijaitsee Noitiniemen kaupungin-
osassa. Attendon verkkosivujen mukaan Haapolassa eletään yksilöllistä, virik-
keellistä ja elämänmakuista arkea. (Attendo n.d.)



KUVA 9. Haapola (Attendo n.d.)

4.2.5 Seiset Oy Kiviharjun palvelutalo

Kiviharjun palvelutalossa on seitsemän- ja kahdeksanpaikkaiset ryhmäkodit sekä 28 vuokra-asuntoa. Tavoitteena on tarjota asiakkaille turvallinen ja kodinomainen asumisympäristö, jossa asukkaita autetaan suoriutumaan päivittäisistä toiminnoista. (Seiset Oy Hoivapalvelut n.d.)



KUVA 10. Kiviharjun palvelutalo (Seiset Oy Hoivapalvelut n.d.)

4.2.6 Seiset Oy Palvelukoti Tervaskoivu

Palvelukoti Tervaskoivu sijaitsee Kuusamon keskustassa ja siellä on 16 asiakaspaikkaa. Palvelukodin tavoitteena on tarjota ympärivuorokautista tukea ja apua sitä tarvitseville ikäihmisille. (Seiset Oy n.d.)



KUVA 11. Taukoliikuntaa Tervaskoivussa (Seiset Oy n.d.)

4.2.7 Esperi Hoivakoti Lauttalampi

Hoivakodissa on kaksi ryhmäkotia, joissa molemmissa on 15 asiakaspaikkaa. Esperin esitteessä kerrotaan, että Lauttalamella palveluiden tavoitteena on ylläpitää ja mahdollisuuksien mukaan kehittää asukkaan toimintakykyä luomalla mielekäs arki ja kannustamalla osallistumaan yhteisiin askareisiin sekä muuhun toimintaan. Jokaisen asukkaan käytössä on omahuone ja invamitoitettu wc/kylpyhuone. Yhteiskäytössä on turvallinen piha-alue sekä viihtyisät ruokailu- ja oleskelutilat. Tila- ja sisustusratkaisuja määrittelevät kodinomaisuus ja turvallisuus, tilat on suunniteltu ikäihmisten tarpeiden näkökulmasta. Hoivakoti sijaitsee kauniissa ympäristössä luonnon keskellä, ikkunoista avautuu upea järvinäkymä. (Esperi n.d.)



KUVA 12. Esperi Care Lauttalampi (Esperi n.d.)

5 KUUSAMON KAUPUNGIN VANHUSPALVELUIDEN OMAVALVONTA-SUUNNITELMA

5.1 Asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuoltoa toteuttavalta taholta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä on kunnioitettava ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Sosiaalihuollon toteutuksessa on otettava huomioon asiakkaan toiveet, mielipiteet, edut, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta. (Kuusamon kaupunki n.d., 44)

5.1.1 Palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi sekä vastuuhenkilöt

Ikäihmisten palveluohjaus on asiakaslähtöinen työtapa, joka korostaa asiakkaan etua. Tuki, palvelut, työtapa ja tavoitteet räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Keskeistä asiakas- ja palveluohjauksessa on niin sanottu yhden luukun periaate. Asiakkaan ei tarvitse itse tietää, mitä ja mistä palvelua haetaan, vaan yksi yhteydenotto riittää ja asiakkaan tilanne selvitetään. Palveluohjauksen perustana on asiakkaan ja palveluohjaajan luottamuksellinen suhde, tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Tuki rakentuu asiakkaan, palveluntuottajien ja asiakkaan sosiaalisen verkoston yhdistetyistä voimavaroista. (Kuusamon kaupunki n.d., 21)

5.1.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma sekä hoitotyön kirjaaminen vanhuspalveluissa

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen perustuu terveydenhuoltolakiin, sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Kuusamon kaupungin yksiköissä hoito- ja palvelusuunnitelmasta on käytössä erilaisia nimityksiä, kuten

voimavarakortti, kuntoutuskortti, Arjen tuen suunnitelma ja Hyvän elämän suunnitelma. Suunnitelma on dokumentti asiakkaan oikeuksista ja vanhuspalveluiden työntekijöiden työtehon kehys. Samalla se on työkalu, joka edistää yhteisen tiedon syntymistä ja ottaa asiakkaan, sekä omaiset mukaan arvioimaan hoitoa ja hoivaa. Kirjallisessa suunnitelmassa hoito- ja huolenpitotyön tarpeiden määrittely perustuu asiakkaan voimavaroihin ja tarpeisiin. Täsmällisesti laadittu suunnitelma ohjaa asiakkaan saamaa palvelua ja hoitoa. Tavoitteet laaditaan vanhus-työn auttamismenetelmillä saavutettaviksi ja konkreettisiksi. (Kuusamon kaupunki n.d., 25)

Kaikille säännöllisen hoidon piirissä oleville asiakkaille tehdään kirjallinen suunnitelma sekä varmistetaan asiakkaan ja omaisen mukana olo. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan tahto siitä mihin asioihin hän tarvitsee ja toivoo muutosta tai palvelua. Omaisten kanssa keskustellaan mahdollisuuksista osallistua läheisen elämään ja hoitoon hoivakodissa. Omaisia rohkaistaan osallistumaan hoivakodin arkeen ja osallistumistavat kirjataan suunnitelmaan. Kun tieto uudesta asukkaasta tulee yksikköön, käy vastuuhoidtaja tai tiimivastaava tutustumassa asiakkaaseen, sekä mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaan omaiseen, ennen muuttoa. Asiakkaan tullessa uuteen yksikköön, pidetään asiakkaan ja omaisen kanssa tervetulokeskustelu viikon sisällä saapumisesta. Keskustelussa tutustutaan asiakkaaseen niin hyvin, että yksikössä voidaan toimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa kolmen viikon sisällä palvelujen alkamisesta. (Kuusamon kaupunki n.d., 25)

5.1.3 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan kohtelu määritellään omavalvontasuunnitelmassa seuraavin tavoin: asiakas on oman itsensä asiantuntija ja työntekijä ei intä eikä kiistele asiakkaan kanssa, vaan ratkaisee ristiriitaisen tilanteen ammatillisesti ja joustavasti. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa on aina otettava huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksityisyys ja turvallisuus. Asiakasta kohdellaan hänen elämänsä historiaansa, hengellisyytään, omia tarpeitaan ja toiveitaan kunnioitten. Kaikkia työntekijöitä koskee salassapitovelvollisuus. Asiakkaan kohtaaminen ta-

pahtuu kiireettömästi ja lämpimästi. Vuoron alkaessa jokainen työntekijä käy ensitöikseen esittelemässä itsensä asiakkaille. Kuuntelu, kuunteleminen ja aito läsnäolo ovat kaikkien oikeuksia ja velvollisuuksia. (Kuusamon kaupunki n.d., 31–32)

Asiakkaan, omaisen ja vierailijan kanssa keskustellaan asiallisesti sekä kunnioitavasti ja keskustelussa otetaan huomioon toimintakyvyn vajeet, eli käytetään selkeää kieltä ja tarvittaessa apuvälineitä. Ei puhuta ohi tai yli, vaan asiakas pidetään keskiössä riippumatta siitä mikä hänen toimintakykynsä on, ja aina puhutaan kuten aikuiselle ihmiselle puhutaan. Keskustelua tulee sävyttää ystävällisyys, tasavertaisuus sekä yhteisöllisyys ja keskustellessa laskeudutaan fyysisesti samalle tasolle asiakkaan kanssa. Asiakas huomioidaan useasti päivän aikana ja hänelle annetaan mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä sekä mielipiteet otetaan aidosti huomioon joka päivä. Asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. (Kuusamon kaupunki n.d., 31–32)

5.1.4 Asiakkaan osallisuus ja omaisyhteistyö

Asiakas nähdään aktiivisena, oman mielipiteen omaavana yksilönä, jolla on myös oikeuksia, näkemyksiä ja velvollisuuksia. Ensisijaisesti etsitään asiakkaan omia voimavaroja ja pohditaan niiden perusteella asiakkaan tarpeet. Asiakkaan osallisuuden toteutumisen edellytyksenä on, että vanhustyötä toteutetaan kaikilla osaluilla niin, että iäkäs henkilö kokee elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Asiakkaalle on tarjottava mahdollisuus osallistua sosiaaliseen vuorovaikutukseen, sekä mielekkääseen toimintaan, joka edistää ja ylläpitää hyvinvointia, terveyttä sekä toimintakykyä. Suhtautuminen iäkkäisiin henkilöihin tulee olla arvostaa ja kunnioittavaa. (Kuusamon kaupunki n.d., 35)

Omaiset ovat vanhustyön tärkeitä yhteistyökumppaneita. Mikäli asiakas ei pysty itse kertomaan toiveistaan, kysytään omaiselta, mitä hän arvelee asiakkaan toivovan arkeensa ja hoitoonsa liittyen. Asiakassuhteen alussa on tärkeää tutustua myös omaisiin ja sopia kaikille sopivista yhteistyökäytännöistä. Kuulluksi tulemista edellyttää aktiivinen ja säännöllinen omaisten ja henkilökunnan yhteyden-

pito. Sovitaan ja kirjataan ylös, miten omainen on mukana arjessa (tai onko ol- lenkaan) ja yhteydenpitomuodoista. Säännöllisestä yhteydenotosta omaisiin on ensisijaisesti vastuussa asiakkaan vastuuhoitaja ja toissijaisesti yksikön sairaan- hoitaja. Omaisia kannustetaan olemaan mukana asiakkaan arjessa niin van- husyksikössä kuin kotonakin. Liikkumiseen, ruokailuun ja avustamiseen liittyvissä asioissa henkilökunta auttaa sekä ohjaa tarvittaessa. Omaiset, läheiset ja ystävät ovat tervetulleita rikastuttamaan asiakkaan sekä yksikön arkea omien voimava- rojensa ja mielenkiintonsa mukaisesti. (Kuusamon kaupunki n.d., 38)

Sovittuja käytäntöjä ovat nimeulan käyttö tunnistamisen helpottamiseksi, sekä vieraiden vastaanottaminen lämpimästi tervehtien ja arvostavasti huomioiden. Vuorovaikutuksen tulee olla välitöntä ja aktiivista, kysytään kuulumisia ja ollaan helposti lähestyttäviä. Asiakkaan kuulumisista kerrotaan positiiviseen sävyyn. Haasteista kerrotaan toiveikkaasti ja ratkaisuja mietitään yhdessä. Mikäli omai- nen haluaa keskustella tarkemmin asiakkaan asioista tai huolenaiheista, vara- taan siihen aika ja rauhallinen tila. Myös omaisten jaksaminen huomioidaan ja tuetaan heitä vahvistamaan lisäksi omia voimavarojaan. Omaisia kannustetaan olemaan mukana saattovaiheessa, mahdollistaen yöpyminen ja poikkeavat vie- railuajat. (Kuusamon kaupunki n.d., 38)

5.1.5 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Lähtökohtana vanhustyössä on asiakkaan tukeminen omien voimavarojensa käyttöön. Jokaisen asiakkaan kokeman kohtaamisen tulee olla kuntoutumista ja hyvinvointia tukevaa. Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva työntekijä on läsnä asiakkaalle, koskettaa, välittää, kuuntelee, kohtelee hyvin ja osoittaa aitoa arvos- tamista. Työntekijä on perehtynyt asiakkaan aiempaan elämään ja löytää sen avulla asiakasta kannustavia ja aktivoivia menetelmiä. Hoitaja antaa asiakkaalle eri mahdollisuuksia, on aktiivinen sekä innostava, ideoi ja osaa motivoida asia- kasta. Työntekijä sitoutuu yhteisesti sovittuihin toimintatapoihin ja tavoitteisiin, mahdollistaa asiakasta tuntemaan itsensä tarpeelliseksi ja tekemisensä merki- tykselliseksi. Asiakkaan sallitaan tehdä itse, kokeilla, yrittää, onnistua ja myös epäonnistuminen sallitaan. Hoitaja osaa perustella asioita asiakkaalle, luo turval- lisuudentunnetta ja hyväksyy myös kieltäytymisen. (Kuusamon kaupunki n.d., 41)

Kaikissa olosuhteissa tuetaan asiakasta käyttämään ja hyödyntämään omia jäljellä olevia taitojaan ja toimintakykyään. Asiakkaan toimintakykyä, itsemääräämisoikeutta ja hyvinvointia ylläpidetään voimavaralähtöisellä suunnittelulla. Asiakkaan puolesta ei tehdä mitään sellaista, mistä asiakas selviytyy itse, vaan asiakasta tuetaan omatoimisuuteen, osallistumiseen ja omaan tekemiseen. Paikallaan olemisen haitat vaikuttavat lihasmassan vähenemiseen nopeasti ja siksi vuodelepo on tarpeen vain joidenkin sairaustilojen aikana. Viikon vuodelepo vähentää raajojen lihasvoimasta yhden kolmasosan ja siitä palautuminen voi viedä yhdestä kahteen kuukautta. (Kuusamon kaupunki n.d., 41)

Yksiköissä säännöllisiä toistuvia toimintoja ovat ainakin päivittäinen jumppa ja lehtien luku, pelikerho, seurakunnan järjestämä hartaushetki sekä kuntosali kaksi kertaa viikossa. Asiakkaan arjen toiminnallisuutta toteutetaan ja suunnitellaan asiakaslähtöisesti niin, että päivä sisältää muutakin toimintaa kuin ruokailut, pesun, levon ja wc-toiminnot. Asiakkaan kanssa tehtävään suunnitelmaan kirjataan asiakkaalle iloa tuottavat asiat ja mitä asiakas toivoo päiväänsä sisältävän. Eritäin huonokuntoisillekin asiakkaille varmistetaan mielekkäitä elämännautintoja. Yksikön ilmoitustaululta löytyy asiakkaille suunnattujen aktiviteettien ajat tai niistä tiedotetaan erillisillä kutsuilla. Myös spontaaneja toimintatuokioita, kuten laulu-, luku- tai ulkoiluhetkiä järjestetään. Asiakas voi osallistua itselleen mielekkäisiin tapahtumiin ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Levonkin tärkeys on muistettava ja turvataan riittävä yölepo. Istumaan autettavien asiakkaiden osalta mietitään istumiselle sopiva kesto yksilöllisesti ja huolehditaan hyvästä istumisasennosta. (Kuusamon kaupunki n.d., 43)

5.1.6 Ravitsemus

Hyvä ravitseminen on osa laadukasta hoivaa ja palvelua. Elämänlaatua lisää rauhallinen ja viihtyisä ruokailuhetki. Vanhuspalveluiden asiakkaalla on eri tavoilla järjestettyä ateriapalvelua sen mukaan, miten asiakkaan kanssa on sovittu. Ateriat suunnitellaan yksilöllisesti ja ruokailut toteutetaan ajan kanssa. Yksikön hoitaja ruokailee yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaan ulkoista olemusta ja syömisestä seurataan. Ruokailuun varataan riittävästi aikaa ja tarpeen mukaan siinä avustetaan. Erityisesti muistisairaiden syömistä seurataan, koska

he saattavat unohtaa syödä. Aterioiden koostumukset ja mahdolliset ruokavaliot huomioidaan yksilöllisesti, samoin sairaudet, jotka vaativat ylimääräisiä välipaloja. (Kuusamon kaupunki n.d., 44)

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, seurannassa sekä kirjaamisessa otetaan huomioon asiakkaan vireys ja yleistila. Asumispalveluissa ateriapäivään sisältyy aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala, tarvittaessa myös yöpala. Ruoka tulee keskuskeittiöltä mutta ruokaa voidaan laittaa myös yhdessä. Yksikössä leivotaan säännöllisesti, jolloin asiakkaat voivat olla mukana leipomisessa. Asiakkailta kerätään myös ruokatoiveita ja niistä kerrotaan eteenpäin keskuskeittiölle. (Kuusamon kaupunki n.d., 44)

Ruokailutilanteissa huomioitavaa: asiakas ensisijaisesti ottaa ruoan itse ja syö omatoimisesti. Vasta sen jälkeen avustettuna, jos omatoiminen syöminen ei onnistu. Ruokailutilanteissa tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja varmistetaan riittävä apu, aika sekä tarkoituksenmukaiset ja aikuismaisen arvokkaat ruokailuvälineet. Hitaasti ruokailevia varten on astiat, joissa ruoka säilyy pidempään lämpimänä. Muistiasiakkaiden kanssa tehdään ennen ruokailua lusikkajumppa. Ruokailutilanteet ovat rauhallisia, turvallisia sekä kodikkaita. Asiakkaan ruokavaliossa kiinnitetään huomiota monipuoliseen ja riittävään ravintoon sekä proteiinin ja energian saantiin. Asiakkaan mieli- ja inhokkiruoat otetaan huomioon, tarvittaessa ruokaa maustetaan lisää asiakkaan toiveen mukaan. Yöpaasto saa olla enimmillään 11 tuntia. Asiakkaan ruokailuajat kirjataan, jolloin yöpaaston pituus osataan huomioida ja asiakas saa ravintoa riittävän usein. Toteutetaan D-vitamiinisuositus, joka on 20 mikrogrammaa vuorokaudessa ympäri vuoden. Asiakkaiden suun, hampaiden ja hammasproteesien kuntoa seurataan ja huolehditaan, että ravinnon nauttiminen onnistuu. (Kuusamon kaupunki n.d., 45)

5.1.7 Hygieniäkäytännöt

Ihmisen perustarpeisiin ja jokaisen oikeuksiin kuuluu henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä hyvä hygienia. Asiakas pääsee suihkuun tarpeen mukaan ja vähintään kerran viikossa. Asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja varmistetaan kiireetön pesutilanne. Asiakas saa käyttää omia ja itselleen mieluisia

vaatteita, vaatteet vaihdetaan puhtaisiin aina tarvittaessa. (Kuusamon kaupunki n.d., 47)

5.1.8 Terveysten-, sairaan- ja lääkehoito

Asiakkaan hyvä elämänlaatu varmistetaan hoidolla, joka on suunniteltu, koordinoitu ja toteutettu hyvin. Valtakunnalliset hoitosuosituksen ja näyttöön perustuvat käytännöt ohjaavat hoidon suunnittelua. (Kuusamon kaupunki n.d., 50) Asiakkaat kuuluvat Kuusamon kaupungin perusturvan järjestämän perusterveydenhuollon piiriin ja terveyskeskuksen omalääkäri ja/tai geriatri käy viikoittain asumisyksiköissä. Käyntitiheyden määrittelee ylilääkäri. Tarvittaessa käyntien välissä tilataan soittoaika omalle lääkärille ja akuuteissa tilanteissa otetaan yhteys päivystykseen. Arkipäivisin yksikössä on paikalla sairaanhoitaja. (Kuusamon kaupunki n.d., 51)

Lääkehoitoa ohjaa lääkintöhallituksen määräämä lainsäädäntö. Lääkehoitosuunnitelmassa on sovittu ja määriteltä lääkehoidon henkilöstön työnjako, vastuut, velvollisuudet, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi, kirjaaminen ja seuranta sekä lääkehoidonvastuualueet, lääkkeiden jakoon ja säilytykseen liittyvät asiat. Pääasiassa apteekki vastaa lääkkeiden jakamisesta, mutta joissakin yksiköissä myös omaiset voivat hoitaa lääkkeiden jakamisen. Doseetit ja lääkepussit kaksoistarkastetaan aina yksikön hoitajan toimesta. (Kuusamon kaupunki n.d., 52)

5.2 Asiakasturvallisuus

Kuusamon kaupungin valmiussuunnitelmaan on kirjattu vanhuspalveluiden turvaaminen, tehtävät yhteiskunnallisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Kiinteistöissä on automaattinen paloilmoinjärjestelmä. Sairaankuljetuksesta vastaa Oulu-Koillismaan pelastuslaitos. Kuusamon kaupungin yhdyskuntatekniikan toimiala vastaa vanhuspalveluiden kiinteistöjen ja toimitilojen kiinteistön- ja pihalueiden hoidosta. Caruna Oy toimii sähkönsiirrosta vastaavana verkkoyhtiönä ja

Kuusamon energia- ja vesiosuuskunta huolehtii vesi- ja viemärihuollosta. Kotirannan hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmästä vastaa Anvia Securi Oy/Kuusamon lukkopalvelu. Turvapuhelinpalvelun toimittaa Stella Kotipalvelut Oy. (Kuusamon kaupunki n.d., 55)

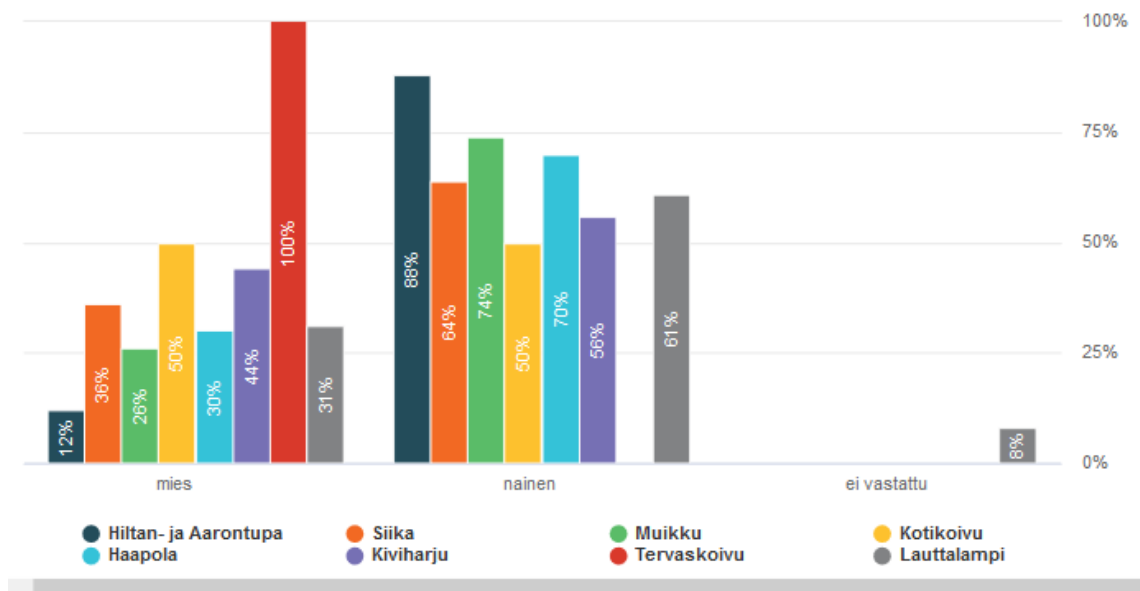
5.2.1 Henkilöstö

Yksiköissä noudatetaan Kuusamon kaupungin yleistä perehdytysohjetta, mutta jokainen yksikkö järjestää perehdyttämisen sopimallaan tavalla. Yksiköillä on lisäksi omat perehdytysuunnitelmansa. Vastuu perehdyttämisestä on työnantajalla ja perehdyttämiseen on varattava riittävästi aikaa, mutta on myös työntekijän vastuu huolehtia osaamisensa ylläpitämisestä ja työympäristöön perehtymisestä. (Kuusamon kaupunki n.d., 58)

6 ASUKASKYSELYN TULOKSET

6.1 Yhteenveto kaikkien yksiköiden vastauksista

Asukastyytyväisyyskyselyyn vastasi 102 asiakasta. Vastausprosentti on 45,74 %. Kaikki vastaukset tulivat paperilomakkeilla. Vastaajista miehiä on 33 (32,00 %), naisia 68 (67,00%) ja yksi ei ilmoittanut sukupuoltaan (1,00%) (kuvio 1). Pisimmäksi asumisajaksi hoivakodissa ilmoitettiin viisi vuotta ja lyhyimmäksi alle kuukausi. 71 vastaajaa ei muistanut tai osannut sanoa kuinka pitkään on hoivakodissa asunut.



KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma.

Hiltantuvasta vastauksia tuli kolme (2,94 %), Aarontuvasta viisi (4,90 %), Siista 14 (13,73 %), Muikusta 27 (26,47 %), Kotikoivusta 6 (5,88 %), Haapolasta 23 (22,55 %), Kiviharjusta yhdeksän (8,82 %), Tervaskoivusta kaksi (1,96 %) ja Lauttalamelta 13 (12,75 %) (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Vastaajien määrä numeroina ja prosentteina yksiköittäin

Hoivakodin nimi	Vastaajat numeroina	Vastaajat prosentteina
Attendo Haapola	23	22,55 %
Coronaria Kotikoivu	6	5,88 %
Coronaria Muikku	27	26,47 %
Esperi Lauttalampi	13	12,75 %
Kuusamon kaupunki, Aarontupa	5	4,90 %
Kuusamon kaupunki, Hiltantupa	3	2,94 %
Kuusamon kaupunki, Siika	14	13,73 %
Seviset Oy Kiviharju	9	8,82 %
Seviset Oy Tervaskoivu	2	1,96 %

Kaikista vastaajista 73,50 % pitää hoivakodin tiloja viihtyisinä. 23,50 % vastasi niiden olevan jotain siltä väliltä ja 3,00 % ei pidä tiloja viihtyisinä lainkaan (taulukko 19). Taulukosta 2 käy ilmi vastausten jakautuminen yksiköittäin.

TAULUKKO 2. Hoivakodin tilat ovat viihtyisät

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	60,87 %	30,43 %	8,70 %
Coronaria Koti-koivu	83,33 %	16,67 %	0,00 %
Coronaria Muikku	66,67 %	33,33 %	0,00 %
Esperi Lauttalampi	61,54 %	30,77 %	7,69 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	100,00 %	0,00 %	0,00 %
Kuusamon kaupunki, Siika	85,71 %	14,29 %	0,00 %
Seviset Oy Kiviharju	88,89 %	11,11 %	0,00 %
Seviset Oy Tervaskoivu	100,00 %	0,00 %	0,00 %

Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää 77,50 % mielestä ja vain 3,90 % mielestä ruoka ei ole hyvää. 18,60 % vastasi sen olevan jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukosta 3 näkyy vastausten jakautuminen yksiköittäin.

TAULUKKO 3. Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	73,91 %	17,39 %	8,70 %
Coronaria Koti-koivu	83,33 %	16,67 %	0,00 %
Coronaria Muikku	81,48 %	14,82 %	3,70 %
Esperi Lauttalampi	69,23 %	23,08 %	7,69 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	87,50 %	12,50 %	0,00 %
Kuusamon kaupunki, Siika	85,71 %	14,29 %	0,00 %
Seviset Oy Kiviharju	55,56 %	44,44 %	0,00 %
Seviset Oy Tervaskoivu	100,00 %	0,00 %	0,00 %

90,20 % asukkaista vastasi, että ruokaa on riittävästi. 1,00 % kokee, ettei ruokaa ole riittävästi ja 8,80 % mielipide on jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukossa 4 näkyy, miten vastaukset jakautuivat yksiköittäin.

TAULUKKO 4. Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	86,96 %	13,04 %	0,00 %
Coronaria Koti-koivu	100,00 %	0,00 %	0,00 %
Coronaria Muikku	81,48 %	14,82 %	3,70 %
Esperi Lauttalampi	84,62 %	15,38 %	0,00 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	100,00 %	0,00 %	0,00 %
Kuusamon kaupunki, Siika	100,00 %	0,00 %	0,00 %
Seviset Oy Kiviharju	100,00 %	0,00 %	0,00 %
Seviset Oy Tervaskoivu	100,00 %	0,00 %	0,00 %

Hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä löytää 42,10 % vastaajista, 25,50 % taas kokee, ettei tekemistä ole riittävästi ja 32,40 % mielipide on jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukosta 5 käy ilmi vastausten jakautuminen yksiköittäin.

TAULUKKO 5. Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	26,09 %	47,82 %	26,09 %
Coronaria Koti-koivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %
Coronaria Muikku	40,74 %	25,93 %	33,33 %
Esperi Lauttalampi			
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	75,00 %	12,50 %	12,50 %
Kuusamon kaupunki, Siika	21,43 %	50,00 %	28,57 %
Seviset Oy Kiviharju	88,89 %	11,11 %	0,00 %
Seviset Oy Ter- vaskoivu	0,00 %	50,00 %	50,00 %

Halutessaan ulos pääsee 62,70 % vastaajista, mutta 13,70 % ei mielestään pääse ulos silloin kun haluaa. 23,50 % vastasi ulkoilumahdollisuuksien olevan jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukosta 6 ilmenee vastaukset yksiköittäin.

TAULUKKO 6. Pääsen halutessani ulkoilemaan

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	65,22 %	13,04 %	21,74 %
Coronaria Koti-koivu	66,66 %	16,67 %	16,67 %
Coronaria Muikku	55,56 %	33,33 %	11,11 %
Esperi Lauttalampi	46,15 %	30,77 %	23,08 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	87,50 %	12,50 %	0,00 %
Kuusamon kaupunki, Siika	64,28 %	21,43 %	14,29 %
Seviset Oy Kiviharju	77,78 %	22,22 %	0,00 %
Seviset Oy Ter-vaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

Hoivakodissa saa elää sellaista elämää kuin itse haluaa 52,00 % vastaajista. 13,73 % kokee, että elämä hoivakodissa ei ole sellaista kuin itse haluaisi ja 31,37 % mieltää sen olevan jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukossa 7 näkyy vastausten jakautuminen yksiköittäin.

TAULUKKO 7. Saan elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluan

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	56,52 %	21,74 %	21,74 %
Coronaria Kotikoivu	33,34 %	33,33 %	33,33 %
Coronaria Muikku	40,74 %	44,44 %	14,82 %
Esperi Lauttalampi	38,46 %	46,15 %	15,39 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	75,00 %	12,50 %	12,50 %
Kuusamon kaupunki, Siika	42,86 %	35,71 %	21,43 %
Seviset Oy Kiviharju	100,00 %	0,00 %	0,00 %
Seviset Oy Tervaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

Vastanneista asukkaista 62,74 % kokee, että henkilökunta kuuntelee ja ottaa asukkaan toiveet huomioon. 6,86 % taas kokee, ettei tule kuulluksi tai ettei toiveita oteta huomioon. 30,40 % mieltää asian olevan jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukossa 8 näkyy vastaukset yksiköittäin.

TAULUKKO 8. Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	69,57 %	17,39 %	13,04 %
Coronaria Koti- koivu	66,67 %	33,33 %	0,00 %
Coronaria Muikku	48,15 %	37,04 %	14,81 %
Esperi Lautta- lampi	46,15 %	53,85 %	0,00 %
Kuusamon kau- punkki, Aaron- ja Hiltantupa	75,00 %	25,00 %	0,00 %
Kuusamon kau- punkki, Siika	71,43 %	28,57 %	0,00 %
Seviset Oy Kivi- harju	77,78 %	22,22 %	0,00 %
Seviset Oy Ter- vaskoivu	100,00 %	0,00 %	0,00 %

55,90 % vastaajista on sitä mieltä, että hoitajilla on kiire. 9,80 % mielestä kiirettä ei ole ja 34,30 % vastaajista mieltää sen olevan jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukosta 9 selviää vastaukset yksiköittäin.

TAULUKKO 9. Henkilökunnalla on kiire

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	60,87 %	26,09 %	13,04 %
Coronaria Koti-koivu	83,33 %	16,67 %	0,00 %
Coronaria Muikku	48,15 %	37,04 %	14,81 %
Esperi Lauttalampi	46,15 %	53,85 %	0,00 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	50,00 %	25,00 %	25,00 %
Kuusamon kaupunki, Siika	50,00 %	42,86 %	7,14 %
Seviset Oy Kiviharju	77,78 %	22,22 %	0,00 %
Seviset Oy Ter-vaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

Myöhemmin kysyimme, onko henkilökunnalla asukkaalle riittävästi aikaa ja 42,20 % vastaajista kokee ajan riittävyyden olevan jotain siltä väliltä. 18,60 % vastaajista on sitä mieltä, että henkilökunnalla ei ole heille riittävästi aikaa, mutta 39,20 % kokee, että aikaa on riittävästi (taulukko 19). Taulukosta 10 näkee, miten vastaukset jakautuivat yksiköittäin.

TAULUKKO 10. Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	47,83 %	34,78 %	17,39 %
Coronaria Koti-koivu	16,67 %	33,33 %	50,00 %
Coronaria Muikku	29,63 %	15,85 %	18,52 %
Esperi Lauttalampi	30,77 %	53,85 %	15,38 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	62,50 %	25,00 %	12,50 %
Kuusamon kaupunki, Siika	28,57 %	42,86 %	28,57 %
Seviset Oy Kiviharju	66,67 %	33,33 %	0,00 %
Seviset Oy Tervaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

Kohtelun kokee hyväksi, ystävälliseksi ja kunnioittavaksi 74,50 % vastaajista. Alle neljän prosentin (3,90 %) mielestä kohtelu ei ole hyvää, ystävällistä sekä kunnioittavaa ja 21,60 % mielestä se on jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukko 11 kertoo vastauksien jakautumisen yksiköittäin.

TAULUKKO 11. Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	73,91 %	13,05 %	13,04 %
Coronaria Koti- koivu	83,33 %	16,67 %	0,00 %
Coronaria Muikku	74,08 %	22,22 %	3,70 %
Esperi Lautta- lampi	53,85 %	46,15 %	0,00 %
Kuusamon kau- punkki, Aaron- ja Hiltantupa	75,00 %	25,00 %	0,00 %
Kuusamon kau- punkki, Siika	85,71 %	14,29 %	0,00 %
Seviset Oy Kivi- harju	88,89 %	11,11 %	0,00 %
Seviset Oy Ter- vaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

Riittävästi apua ja tukea päivittäin saa 71,60 % vastaajista, mutta 3,90 % ei sitä koe saavansa. 24,50 % mielestä riittävän avun ja tuen saaminen on jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukosta 12 ilmenee vastaukset yksiköittäin.

TAULUKKO 12. Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	82,61 %	4,35 %	13,04 %
Coronaria Koti-koivu	66,67 %	33,33 %	0,00 %
Coronaria Muikku	62,96 %	37,04 %	0,00 %
Esperi Lauttalampi	30,77 %	61,54 %	7,69 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	100,00 %	0,00 %	0,00 %
Kuusamon kaupunki, Siika	85,71 %	14,29 %	0,00 %
Seviset Oy Kiviharju	77,78 %	22,22 %	0,00 %
Seviset Oy Tervaskoivu	100,00 %	0,00 %	0,00 %

Vastaajista 45,10 % luona käy säännöllisesti vieraita, mutta 18,60 % luona vieraita ei nähdä säännöllisesti. 36,30 % luona vierailujen säännöllisyys on jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukosta 13 ilmenee vastaukset yksiköittäin.

TAULUKKO 13. Luonani käy säännöllisesti vieraita

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	60,87 %	30,43 %	8,70 %
Coronaria Koti-koivu	50,00 %	16,67 %	33,33 %
Coronaria Muikku	40,74 %	37,04 %	22,22 %
Esperi Lauttalampi	30,77 %	46,15 %	23,08 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	50,00 %	12,50 %	37,50 %
Kuusamon kaupunki, Siika	35,71 %	50,00 %	14,29 %
Seviset Oy Kiviharju	55,56 %	44,44 %	0,00 %
Seviset Oy Ter-vaskoivu	0,00 %	50,00 %	50,00 %

Vastanneista asukkaista 71,60 % pitää henkilökuntaa ammattitaitoisena ja vain 2,90 % ei pidä. 25,50 % näkee ammattitaidon olevan jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukossa 14 näkyy vastaukset yksiköittäin.

TAULUKKO 14. Henkilökunta on ammattitaitoista

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	65,22 %	26,09 %	8,69 %
Coronaria Koti- koivu	83,33 %	16,67 %	0,00 %
Coronaria Muikku	62,96 %	33,33 %	3,71 %
Esperi Lautta- lampi	76,92 %	23,08 %	0,00 %
Kuusamon kau- punki, Aaron- ja Hiltantupa	87,50 %	12,50 %	0,00 %
Kuusamon kau- punki, Siika	71,43 %	28,57 %	0,00 %
Seviset Oy Kivi- harju	88,89 %	11,11 %	0,00 %
Seviset Oy Ter- vaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

”Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.” kysymykseen vastasi ”kyllä” 63,70 %, ”ei” 7,80 % ja ”jotain siltä väliltä” 28,40 % (taulukko 19). Taulukosta 15 käy ilmi vastaukset yksiköittäin.

TAULUKKO 15. Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	69,56 %	26,09 %	4,35 %
Coronaria Koti- koivu	83,33 %	16,67 %	0,00 %
Coronaria Muikku	62,96 %	33,33 %	3,71 %
Esperi Lautta- lampi	46,15 %	30,77 %	23,08 %
Kuusamon kau- punkki, Aaron- ja Hiltantupa	100,00 %	0,00 %	0,00 %
Kuusamon kau- punkki, Siika	42,86 %	35,71 %	21,43 %
Seviset Oy Kivi- harju	66,67 %	33,33 %	0,00 %
Seviset Oy Ter- vaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

Tyytyväisiä hoivakodissa järjestettävään ohjelmaan on 58,80 % vastanneista. 31,40 % mielestä ohjelman mielekkyys on jotain siltä väliltä ja 9,80 % ei ole tyytyväisiä hoivakodissa järjestettävään ohjelmaan (taulukko 19). Taulukosta 16 selviää vastaukset yksiköittäin.

TAULUKKO 16. Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	65,22 %	21,74 %	13,04 %
Coronaria Koti- koivu	50,00 %	33,33 %	16,67 %
Coronaria Muikku	59,26 %	37,04 %	3,70 %
Esperi Lautta- lampi	38,46 %	30,77 %	30,77 %
Kuusamon kau- punkki, Aaron- ja Hiltantupa	75,00 %	25,00 %	0,00 %
Kuusamon kau- punkki, Siika	57,14 %	35,72 %	7,14 %
Seviset Oy Kivi- harju	66,67 %	33,33 %	0,00 %
Seviset Oy Ter- vaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

Vastaajista olonsa turvalliseksi kokee 81,40 %, mutta 5,90 % ei koe oloaan turvalliseksi hoivakodissa. 12,75 % mielestä turvallisuuden tuntu on jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukosta 17 käy ilmi, miten vastaukset jakautuivat yksiköittäin.

TAULUKKO 17. Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	82,61 %	4,35 %	13,04 %
Coronaria Kotikoivu	100,00 %	0,00 %	0,00 %
Coronaria Muikku	81,48 %	18,52 %	0,00 %
Esperi Lauttalampi	69,23 %	15,39 %	15,38 %
Kuusamon kaupunki, Aaron- ja Hiltantupa	87,50 %	12,50 %	0,00 %
Kuusamon kaupunki, Siika	78,57 %	14,29 %	7,14 %
Seviset Oy Kiviharju	88,89 %	11,11 %	0,00 %
Seviset Oy Tervaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

Huolenpidon hoivakodissa hyväksi kokee yli kolmasosa vastanneista, eli 75,50 %. Vain 3,90 % ei koe huolenpitoa hyväksi ja 20,60 % mielestä huolenpito on jotain siltä väliltä (taulukko 19). Taulukko 18 näyttää vastausten jakautumisen yksiköittäin.

TAULUKKO 18. Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin

Hoivakoti	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei
Attendo Haapola	82,61 %	4,35 %	13,04 %
Coronaria Koti- koivu	83,33 %	16,67 %	0,00 %
Coronaria Muikku	74,07 %	25,93 %	0,00 %
Esperi Lautta- lampi	53,85 %	46,15 %	0,00 %
Kuusamon kau- punkki, Aaron- ja Hiltantupa	87,50 %	0,00 %	12,50 %
Kuusamon kau- punkki, Siika	92,86 %	7,14 %	0,00 %
Seviset Oy Kivi- harju	55,56 %	44,44 %	0,00 %
Seviset Oy Ter- vaskoivu	50,00 %	50,00 %	0,00 %

TAULUKKO 19. Vastaukset prosentteina

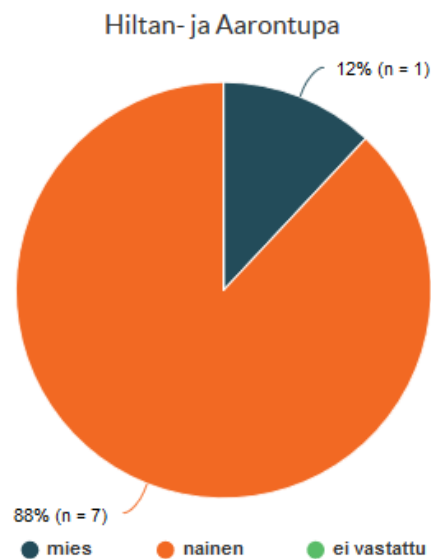
Kysymys	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei	ka 1-3	medi-aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	73,53 %	23,53 %	2,94 %	1,29	1,00
Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.	77,45 %	18,63 %	3,92 %	1,26	1,00
Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.	90,20 %	8,82 %	0,98 %	1,11	1,00
Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.	42,16 %	32,35 %	25,49 %	1,83	2,00
Pääsen halutessani ulkoilemaan.	62,74 %	23,53 %	13,73 %	1,51	1,00
Saan elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluan.	51,96 %	31,37 %	16,67 %	1,65	1,00
Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.	62,75 %	30,39 %	6,86 %	1,44	1,00
Henkilökunnalla on kiire.	55,88 %	34,31 %	9,81 %	1,54	1,00
Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.	74,51 %	21,57 %	3,92 %	1,29	1,00
Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.	71,57 %	24,51 %	3,92 %	1,32	1,00
Luonani käy säännöllisesti vieraita.	45,10 %	36,27 %	18,63 %	1,74	2,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	71,57 %	25,49 %	2,94 %	1,31	1,00
Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.	63,73 %	28,43 %	7,84 %	1,44	1,00
Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan.	58,82 %	31,37 %	9,81 %	1,51	1,00
Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa.	39,21 %	42,16 %	18,63 %	1,79	2,00
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa.	81,37 %	12,75 %	5,88 %	1,25	1,00
Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin.	75,49 %	20,59 %	3,92 %	1,28	1,00

6.2 Vastaukset yksiköittäin

Aarontupa ja Hiltantupa päätettiin käsitellä yhtenä yksikkönä. Avoimet palautteet on kirjattu jokaisen yksikön osalta sellaisenaan kuten ne oli kirjoitettu asiakkaiden lomakkeisiin, eikä niiden mahdollisia kirjoitusvirheitä ole korjailtu. Ainoastaan yksilöivät vastaukset, kuten paikkakunnat ja omaista koskevat tiedot on muutettu tähän työhön niin, ettei niitä voi yhdistää vastaajiin.

6.2.1 Kuusamon kaupunki Aarontupa ja Hiltantupa

Tuvisissa oli kyselyn toteutuksen aikaan yhteensä 14 asukasta, joista yli puolet, eli kahdeksan vastasi kyselyyn. Vastausprosentti on 57,14 %. Vastaajista miehiä on seitsemän (88,00 %) ja naisia yksi (12,00 %).



KUVIO 2. Vastaajien sukupuolijakauma Aarontuvassa ja Hiltantuvassa

Aarontuvan ja Hiltantuvan kyselyyn vastanneista asukkaista kaikki (100,00 %) ovat sitä mieltä, että hoivakodin tilat ovat viihtyisät, ruokaa on tarjolla riittävästi, tukea ja apua saadaan päivittäin riittävästi ja heitä kannustetaan tekemään sekä toimimaan itse. Tarjottava ruoka on hyvää, halutessaan pääsee ulkoilemaan, henkilökunta on ammattitaitoista ja olonsa turvalliseksi kokee valtaosa vastaajista, 87,50 %. 12,50 % vastasi samoihin kysymyksiin ”siltä väliltä”. 75,00 %:lla vastaajista on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä ja he tuntevat saavansa elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluavat. 12,50 % ei koe lainkaan samoin ja 12,50 % kokee asian olevan siltä väliltä (taulukko 20).

Puolet (50,00 %) vastaajista on sitä mieltä, että henkilökunnalla on kiire, mutta neljäsosa (25,00 %) ei kiirettä huomaa ja toisen 25,00 prosentin mielestä henkilökunnan kiire on siltä väliltä. Yli puolet (62,50 %) vastasi, että henkilökunnalla on heille riittävästi aikaa. 12,50 % kokee, ettei henkilökunnalla ole heille riittävästi aikaa ja neljännes (25,00 %) näkee ajan riittävyuden olevan siltä väliltä. Kolme neljästä (75,00 %) asukkaasta kokee, että henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveet huomioon, kohtelee hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti, sekä on tyytyväisiä hoivakodissa järjestettävään ohjelmaan. 25,00 % mielipide on siltä väliltä. Vastanneista puolella (50,00 %) käy säännöllisesti vieraita, 37,50 %:lla vieraita ei käy säännöllisesti ja 12,50 % mielestä vierailuja on siltä väliltä. Lähes kaikki (87,50 %) kokevat, että heistä huolehditaan hyvin hoivakodissa, mutta 12,50 % kokee, ettei huolenpito ole hyvää (taulukko 20).

TAULUKKO 20. Aarontuvan ja Hiltantuvan vastaukset kysymyksittäin

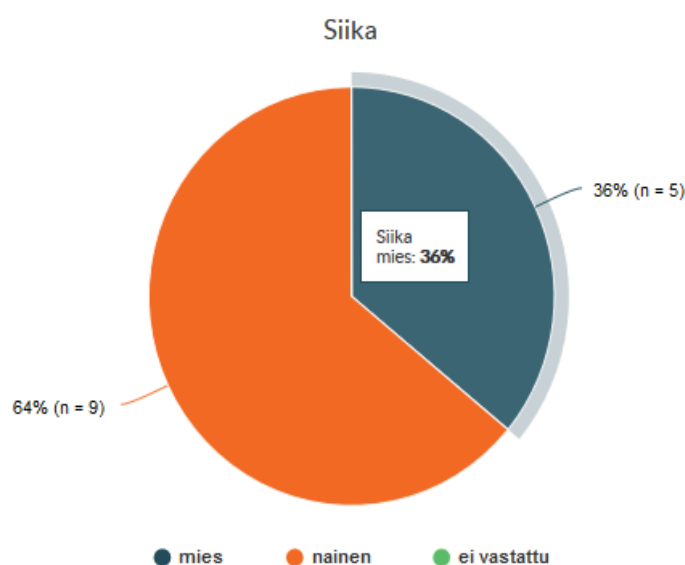
Kysymys	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei	ka 1-3	medi- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.	87,50 %	12,50 %	0,00 %	1,13	1,00
Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.	75,00 %	12,50 %	12,50 %	1,38	1,00
Pääsen halutessani ulkoilemaan.	87,50 %	12,50 %	0,00 %	1,13	1,00
Saan elää hoivakodissa selaista elämää kuin itse haluan.	75,00 %	12,50 %	12,50 %	1,38	1,00
Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.	75,00 %	25,00 %	0,00 %	1,25	1,00
Henkilökunnalla on kiire.	50,00 %	25,00 %	25,00 %	1,75	1,50
Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.	75,00 %	25,00 %	0,00 %	1,25	1,00
Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Luonani käy säännöllisesti vieraita.	50,00 %	12,50 %	37,50 %	1,88	1,50
Henkilökunta on ammattitaitoista.	87,50 %	12,50 %	0,00 %	1,13	1,00
Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan.	75,00 %	25,00 %	0,00 %	1,25	1,00
Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa.	62,50 %	25,00 %	12,50 %	1,50	1,00
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa.	87,50 %	12,5 %	0,00 %	1,13	1,00
Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin.	87,50 %	0,00 %	12,50 %	1,25	1,00

Avoimet palautteet:

- ” Turvallisuuden tunne, kodinomaisuus Vakituksia hoitajia enemmän ja se luo turvallisuus luottamus on hyvä jos samat hoitajat ovat läsnä.”
- ” Voisko yhdessä pitää esitelmiä”
- ” täällä on kyllä kaikki hyvin”
- ” ystävällistä kohtelu mukava olla”
- ”Haluaisin liikkua enempi itsenäisesti, käydä elokuvissa ja naapurissa tansseissa ja seuroissa.”
- ”Kaikki toimii hyvin ja henkilökunta on osaavaa. Ei olisi kiirettä ja ehtisi rauhallisesti tehdä työnsä.”
- ” - hoito on hyvää
 - hnekilökunta ystävällistä kiireestä huolimatta
 - ohjelmaa voisi olla joskus enemmän”

6.2.2 Kuusamon kaupunki, Kotiranta Siika

Siikassa paikkoja on 30 ja kaikki olivat kyselyn aikaan täynnä. Sieltä saatiin 14 vastausta, eli lähes puolet asukkaista vastasi kyselyyn. Vastausprosentti on 46,67 %. Miehiä vastanneista on yhdeksän (64,00 %) ja naisia viisi (36,00 %) (kuvio 3).



KUVIO 3. Siian vastaajien sukupuolijakauma

Suurin osa vastaajista (87,50 %) on sitä mieltä, että hoivakodin tilat ovat viihtyisät, tarjottava ruoka on hyvää, kohtelu on hyvää, ystävällistä sekä kunnioittavaa ja tukea sekä apua saa päivittäin riittävästi. 12,90 prosentin mielestä mainittujen asioiden toteutuminen on siltä väliltä. Ruokaa on tarjolla riittävästi kaikkien (100,00 %) vastanneiden mielestä. Riittävästi mielekästä tekemistä on alle neljäsosalla (21,43 %) vastaajista ja puolella (50,00 %) vastaus on siltä väliltä. Riittävästi mielekästä tekemistä ei löydy 28,57 % vastanneista (taulukko 21).

Yli puolet (64,28 %) vastanneista pääsee halutessaan ulkoilemaan, 14,29 % taas ei pääse ja 21,43 % pääsee siltä väliltä. Hieman alle puolet vastaajista saa elää hoivakodissa sellaista elämää kuin haluaa, mutta 21,43 % ei saa. 35,71 % kokee asian olevan siltä väliltä. Henkilökunta kuuntelee, ottaa asukkaan toiveet huomioon ja on ammattitaitoista 71,43 prosentin mielestä. 28,57 % vastasi ammattitaidon ja huomioon ottamisen olevan siltä väliltä. Tasan puolet (50,00 %) vastaajista

pitää henkilökuntaa kiireisenä. 7,14 % ei kiirettä huomaa ja 42,86 % vastasi kiirettä olevan siltä väliltä. Henkilökunnalla ei ole asukkaalle riittävästi aikaa 28,57 % mielestä mutta vastaavasti sama määrä (28,57 %) vastasi aikaa olevan riittävästi. 42,86 % mielestä aikaa on siltä väliltä (taulukko 21).

Säännöllisesti vieraita vastaanottaa 35,71 % vastanneista mutta 14,29 prosentin luona ei vierailta säännöllisesti. Puolella (50,00 %) vastaajista vierailaan säännöllisesti siltä väliltä. Itsenäisesti tekemään ja toimimaan kannustetaan alle puolta (42,86 %) vastaajista. 21,43 % ei koe saavansa kannustusta ja 35,71 % kannustetaan siltä väliltä. Hoivakodissa järjestettävään ohjelmaan tyytyväisiä on yli puolet, eli 57,14 %. 7,14 % ei ole tyytyväisiä ohjelmaan ja 35,72 % on tyytyväisiä siltä väliltä. Olonsa turvalliseksi kokee yli kolme neljästä, 78,57 %. 7,14 % ei koe oloaan turvalliseksi ja 14,29 % kokee turvallisuutta siltä väliltä. Lähes kaikista vastanneista (92,86 %) huolehditaan hoivakodissa hyvin ja lopuistakin (7,14 %) siltä väliltä (taulukko 21).

TAULUKKO 21: Kotiranta Siian vastaukset kysymyksittäin

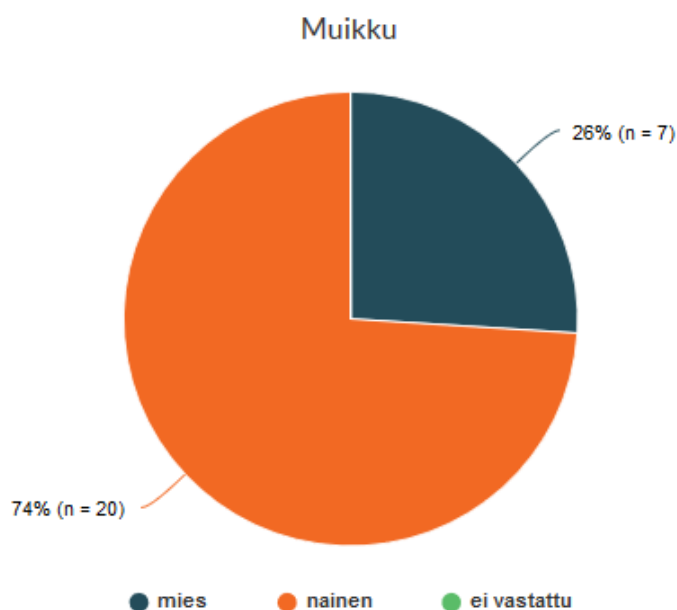
Kysymys	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei	ka 1-3	medi-aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	85,71 %	14,29 %	0,00 %	1,14	1,00
Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.	85,71 %	14,29 %	0,00 %	1,14	1,00
Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.	21,43 %	50,00 %	28,57 %	2,07	2,00
Pääsen halutessani ulkoilemaan.	64,28 %	21,43 %	14,29 %	1,50	1,00
Saan elää hoivakodissa selaista elämää kuin itse haluan.	42,86 %	35,71 %	21,43 %	1,79	2,00
Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.	71,43 %	28,57 %	0,00 %	1,29	1,00
Henkilökunnalla on kiire.	50,00 %	42,86 %	7,14 %	1,57	1,50
Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.	85,71 %	14,29 %	0,00 %	1,14	1,00
Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.	85,71 %	14,29 %	0,00 %	1,14	1,00
Luonani käy säännöllisesti vieraita.	35,71 %	50,00 %	14,29 %	1,79	2,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	71,43 %	28,57 %	0,00 %	1,29	1,00
Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.	42,86 %	35,71 %	21,43 %	1,79	2,00
Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan.	57,14 %	35,72 %	7,14 %	1,50	1,00
Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa.	28,57 %	42,86 %	28,57 %	2,00	2,00
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa.	78,57 %	14,29 %	7,14 %	1,29	1,00
Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin.	92,86 %	7,14 %	0,00 %	1,07	1,00

Avoimet palautteet:

- ” Täällä on hyvä olla.”
- ” Enemmän toimintaa hoivakodissa”
- ” HOITO ON HYVÄÄ. SAISI OLLA TEKEMISTÄ ENEMMÄN”

6.2.3 Coronaria Kotikylä, Kotiranta Muikku

Kotiranta Muikku sijaitsee Kuusamon keskustassa, terveyskeskuksen kupeessa ja Siian yläkerrassa. 30-paikkaisesta Muikusta saatiin 27 vastausta, eli vastausprosentti on todella hyvä. Kaikki paikat ovat Muikussa täynnä ja vastausprosentti on 90,00 %. Vastanneista miehiä on 20 (74,00 %) ja naisia seitsemän (26,00 %) (kuvio 4).



KUVIO 4. Muikun vastaajien sukupuolijakauma

Yli puolet (66,67 %) vastanneista pitää hoivakodin tiloja viihtyisinä ja 33,33 % siltä väliltä. Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää ja sitä on riittävästi suurimman osan (81,48 %) mielestä. Vain 3,70 % mielestä ruoka ei ole hyvää eikä sitä ole riittävästi. 14,82 % vastasi riittävyyden ja maistuvuuden olevan siltä väliltä. Alle puolella (40,74 %) vastaajista on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.

33,33 prosentilla ei ole riittävästi mielekästä tekemistä ja 25,93 prosentilla on tekemistä riittävästi siltä väliltä. Ulkoilemaan halutessaan pääsee vähän yli puolet, 55,56 %. 11,11 % ei pääse ulkoilemaan silloin, kun haluaa ja 33,33 % pääsee siltä väliltä. 40,74 % vastanneista saa elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluaa, mutta 14,82 % ei koe saavansa elää omanlaistaan elämää. 44,44 % saa elää hoivakodissa haluamaansa elämää siltä väliltä (taulukko 22).

Lähes puolet (48,15 %) vastasi, että henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveet huomioon, mutta henkilökunnalla on kiire. 14,81 prosentin mielestä heidän toiveitaan ei kuunnella, eikä henkilökunnalla ole kiirettä. 37,04 % mielestä he tulevat kuuluksi ja kiirettä on siltä väliltä. Noin kolme neljästä (74,08 %) vastaajasta tulee hoivakodissa kohdelluksi hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti. 3,70 % ei koe tulevansa ja 22,22 % siltä väliltä. Riittävästi apua ja tukea päivittäin saa 62,96 % ja loput 37,04 % siltä väliltä. Vastaajista 40,74 prosentin luona käy säännöllisesti vieraita, mutta 22,22 % luona ei käy. 37,04 % luona vierailuja on siltä väliltä (taulukko 22).

62,96 % luottaa henkilökunnan ammattitaitoon ja heitä myös kannustetaan tekemään ja toimimaan itse. Vain 3,71 % ei pidä henkilökuntaa ammattitaitoisena ja heitä ei kannusteta omatoimisuuteen. Siltä väliltä kysymyksiin vastasi 33,33 %. Hoivakodin ohjelmaan on tyytyväisiä 59,26 % mutta 3,70 % ei ole ohjelmaan lainkaan tyytyväinen ja siltä väliltä tyytyväisiä on 37,04 %. Henkilökunnalla on asukkaalle riittävästi aikaa 29,63 prosentin mielestä. 18,52 prosentille aikaa ei ole riittävästi ja 51,85 prosentille aikaa on siltä väliltä. Olonsa hoivakodissa turvalliseksi kokee 81,48 % ja loput 18,52 % siltä väliltä. Noin kolmea neljästä (74,07 %) vastanneesta asukkaasta huolehditaan hoivakodissa hyvin ja noin yhtä neljästä (25,93 %) siltä väliltä (taulukko 22).

TAULUKKO 22. Kotiranta Muikun vastaukset kysymyksittäin

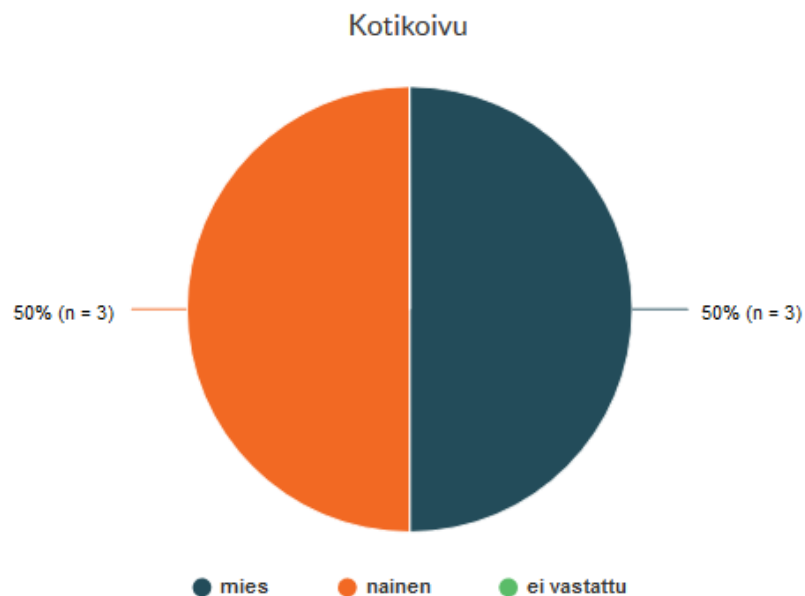
Kysymys	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei	ka 1-3	medi-aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	66,67 %	33,33 %	0,00 %	1,33	1,00
Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.	81,48 %	14,82 %	3,70 %	1,22	1,00
Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.	81,48 %	14,82 %	3,70 %	1,22	1,00
Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.	40,74 %	25,93 %	33,33 %	1,93	2,00
Pääsen halutessani ulkoilemaan.	55,56 %	33,33 %	11,11 %	1,56	1,00
Saan elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluan.	40,74 %	44,44 %	14,82 %	1,74	2,00
Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.	48,15 %	37,04 %	14,81 %	1,67	2,00
Henkilökunnalla on kiire.	48,15 %	37,04 %	14,81 %	1,67	2,00
Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.	74,08 %	22,22 %	3,70 %	1,30	1,00
Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.	62,96 %	37,04 %	0,00 %	1,37	1,00
Luonani käy säännöllisesti vieraita.	40,74 %	37,04 %	22,22 %	1,81	2,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	62,96 %	33,33 %	3,71 %	1,41	1,00
Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.	62,96 %	33,33 %	3,71 %	1,41	1,00
Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan.	59,26 %	37,04 %	3,70 %	1,44	1,00
Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa.	29,63 %	51,85 %	18,52 %	1,89	2,00
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa.	81,48 %	18,52 %	0,00 %	1,19	1,00
Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin.	74,07 %	25,93 %	0,00 %	1,26	1,00

Avoimet palautteet:

- ” Pitää antaa yöllä ruokaa ja lääkkeitä omaisten kanssa enemmän tekemistä tupakin poltto pitäisi sallia”
- ” Hoiva saa olla korkeampiarvoista.”
- ” Ihan ku ihmiset on ja niin pitää olla.”
- ” Apua kun tarvitsee sitä saa. Suuri kiitos pukemisessa yms.”
- ” Kiitosta hoivakodille”
- ” Täysin tyytyväinen kaikki. En ollut monta vuotta täällä talossa, mutta olen ihan kiitollinen hoidosta.”

6.2.4 Coronaria Kotikylä, Kotikoivu

Kotikoivusta kyselyyn vastasi kuusi asukasta. Asukkaita Kotikoivussa on 16 ja vastausprosentti on 37,50 %. Vastaajista puolet (50,00 %) on miehiä ja puolet (50,00 %) naisia (kuvio 5).



KUVIO 5. Kotikoivun vastaajien sukupuolijakauma

83,33 % vastaajista pitää hoivakodin tiloja viihtyisinä, ruokaa ja huolenpitoa hyvänä, kohtelua hyvänä, ystävällisenä sekä kunnioittavana, henkilökuntaa kiireisenä, ammattitaitoisena ja omatoimisuuteen kannustavana. 16,67 % vastasi

edellä mainittujen asioiden toteutuvan siltä väliltä. Ruokaa on riittävästi kaikkien (100,00 %) mielestä ja kaikki (100,00 %) tuntevat olonsa hoivakodissa turvallisesti. Puolella (50,00 %) vastaajista on hoivakodissa riittävästi tekemistä ja puolella (50,00 %) siltä väliltä. Ulkoilemaan halutessaan pääsee 66,66 % vastaajista. 16,67 % ei pääse ja 16,67 % pääsee siltä väliltä (taulukko 23).

33,34 % saa elää hoivakodissa sellaista elämää kuin haluaa, 33,33 % ei saa ja 33,33 % siltä väliltä. 66,67 % saa tukea ja apua päivittäin, sekä tulee kuulluksi ja toiveet otetaan huomioon. 33,33 % osalta kuulluksi tuleminen ja avun saaminen on siltä väliltä. Puolella (50,00 %) vastaajista käy säännöllisesti vieraita, 33,33 prosentin luona vieraita ei käy säännöllisesti ja 16,67 prosentin luona vierailaan säännöllisesti siltä väliltä. Puolet vastaajista on tyytyväisiä hoivakodissa järjestettävään ohjelmaan, mutta 16,67 % ei ole. 33,33 % on siltä väliltä. 50,00 % kokee myös, ettei henkilökunnalla ole heille riittävästi aikaa. Vain 16,67 % vastaa aikaa olevan riittävästi ja 33,33 % kohdalla sitä on siltä väliltä (taulukko 23).

TAULUKKO 23. Kotikoivun vastaukset kysymyksittäin

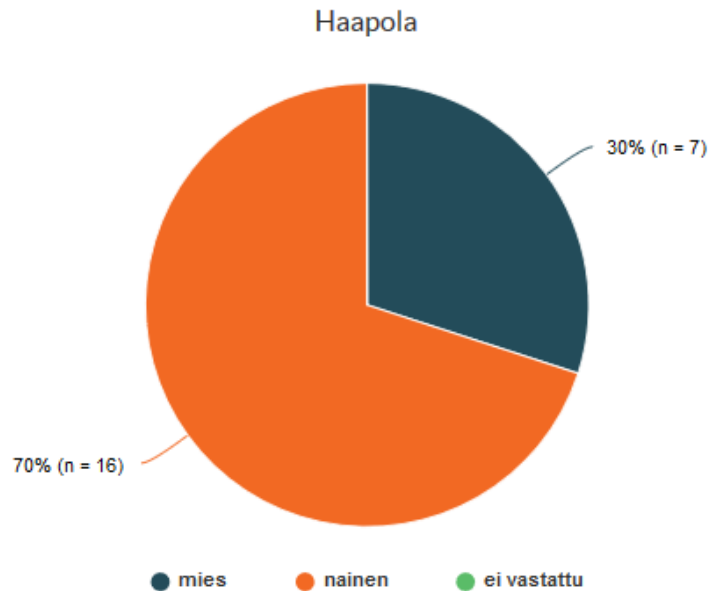
Kysymys	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei	ka 1-3	medi- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	83,33 %	16,67 %	0,00 %	1,17	1,00
Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.	83,33 %	16,67 %	0,00 %	1,17	1,00
Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Pääsen halutessani ulkoilemaan.	66,66 %	16,67 %	16,67 %	1,50	1,00
Saan elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluan.	33,34 %	33,33 %	33,33 %	2,00	2,00
Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.	66,67 %	33,33 %	0,00 %	1,33	1,00
Henkilökunnalla on kiire.	83,33 %	16,67 %	0,00 %	1,17	1,00
Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.	83,33 %	16,67 %	0,00 %	1,17	1,00
Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.	66,67 %	33,33 %	0,00 %	1,33	1,00
Luonani käy säännöllisesti vieraita.	50,00	16,67 %	33,33 %	1,83	1,50
Henkilökunta on ammattitaitoista.	83,33 %	16,67 %	0,00 %	1,17	1,00
Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.	83,33 %	16,67 %	0,00 %	1,17	1,00
Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan.	50,00 %	33,33 %	16,67 %	1,67	1,50
Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa.	16,67 %	33,33 %	50,00 %	2,33	2,50
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin.	83,33 %	16,67 %	0,00 %	1,17	1,00

Avoimet palautteet:

- "KAUPASSA/ULKOILUA ENEMMÄN. SEURAA KÄSITÖIDEN TEKEMI-
SEEN, LEHTIEN LUKEMISEEN. MIELEKÄSTÄ VIRIKETTÄ ENEMMÄN."
- " 'Asiat tullee tehtyä hyvästi' Melkein kaikki on hoitajista oikein miellyttäviä
- osa ihan kuin ystäviä."

6.2.5 Attendo Haapola

42-paikkaisessa Haapolassa on 38 asukasta ja vastauksia kertyi 23 kappaletta. Vastausprosentti on 60,50 %. Vastaaajista miehiä on 16 (70,00 %) ja naisia seitsemän (30,00 %) (kuvio 6).



KUVIO 6. Haapolan vastaajien sukupuolijakauma

Hoivakodin tiloja viihtyisinä pitää 60,87 % vastaajista. 8,70 % ei pidä tiloja viihtyisinä ja 30,43 % kokee viihtyisyyttä siltä väliltä. Samat vastausprosentit tuli kysymykseen "Luonani käy säännöllisesti vieraita": kyllä 60,87 %, ei 8,70 % ja siltä väliltä 30,43 %. Lähes kolme neljästä vastaajasta, eli 73,91 % pitää hoivakodissa tarjottavaa ruokaa hyvänä, 17,39 % siltä väliltä ja 8,70 % ei pidä hoivakodissa tarjottavasta ruoasta. Ruokaa on kuitenkin riittävästi suurimman osan (86,96 %)

mielestä ja loppujen 13,04 % mielestä siltä väliltä. Riittävästi mielekästä tekemistä löytää noin neljäsosa vastaajista, 26,09 %. Vastaavasti sama määrä (26,09 %) ei löydä riittävästi mielekästä tekemistä ja 47,82 % vastasi tekemistä olevan siltä väliltä (taulukko 24).

Halutessaan ulkoilemaan pääsee 65,22 % vastaajista. 21,74 % ei pääse ja loput (13,04 %) pääsee siltä väliltä. Omanlaistaan elämää saa hoivakodissa elää hie- man yli puolet vastaajista, 56,52 %. 21,74 % vastasi, ettei saa elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluaa ja 21,74 % vastasi siltä väliltä. 69,57 % kokee tulevansa kuulluksi, ja että toiveet otetaan huomioon. 13,04 % ei koe samoin ja 17,39 % kokee siltä väliltä. Henkilökunnalla on kiire 60,87 prosentin mielestä. 13,04 % ei koe henkilökunnalla olevan kiirettä ja 26,09 % kokee kiireen siltä vä- liltä. Henkilökunnalla on riittävästi aikaa lähes puolelle (47,83 %) vastaajista, mutta 17,39 % kokee, ettei aikaa ole riittävästi. 34,78 % vastasi aikaa olevan siltä väliltä (taulukko 24).

73,91 % vastasi, että heitä kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti, mutta 13,04 % ei koe samoin. 13,05 % vastasi kohtelun olevan siltä väliltä. Riit- tävästi apua ja tukea päivittäin saa, sekä huolenpidon hyväksi ja olonsa turval- liseksi hoivakodissa tuntee 82,61 %. Turvallisuutta, apua ja hyvää huolenpitoa kaipaamaan jää 13,04 %. 4,35 % vastasi siltä väliltä. Henkilökuntaa ammattitai- toisena pitää 65,22 %, kun taas 8,69 % ei henkilökunnan ammattitaitoon luota. 26,09 % vastasi ammattitaidon olevan siltä väliltä. 69,56 prosenttia vastaajista kannustetaan tekemään ja toimimaan itse. 4,35 prosenttia ei koe kannustusta saavansa ja 26,09 % kokee kannustuksen olevan siltä väliltä. 65,22 % vastaajista on tyytyväisiä hoivakodin ohjelmaan, mutta 13,04 % ei ole ja. 21,74 % on tyyty- väisiä siltä väliltä (taulukko 24).

TAULUKKO 24. Haapolan vastaukset kysymyksittäin

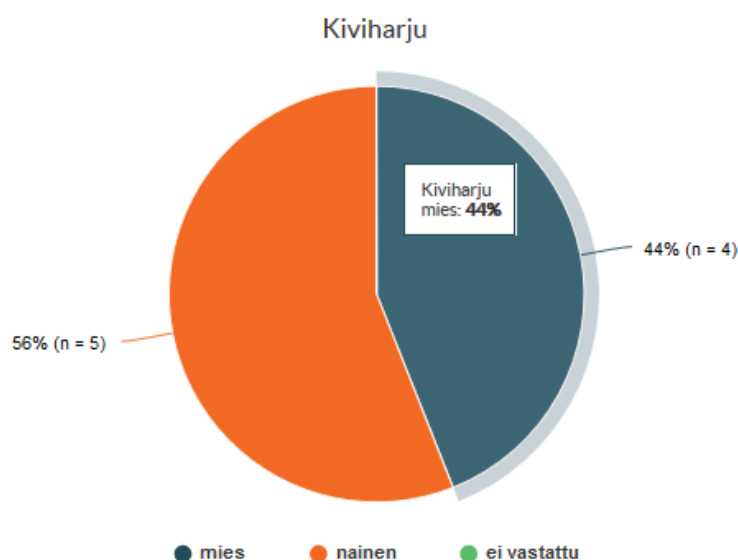
Kysymys	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei	ka 1-3	medi-aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	60,87 %	30,43 %	8,70 %	1,48	1,00
Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.	73,91 %	17,39 %	8,70 %	1,35	1,00
Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.	86,96 %	13,04 %	0,00 %	1,13	1,00
Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.	26,09 %	47,82 %	26,09 %	2,00	2,00
Pääsen halutessani ulkoilemaan.	65,22 %	13,04 %	21,74 %	1,57	1,00
Saan elää hoivakodissa selaista elämää kuin itse haluan.	56,52 %	21,74 %	21,74 %	1,65	1,00
Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.	69,57 %	17,39 %	13,04 %	1,43	1,00
Henkilökunnalla on kiire.	60,87 %	26,09 %	13,04 %	1,52	1,00
Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.	73,91 %	13,05 %	13,04 %	1,39	1,00
Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.	82,61 %	4,35 %	13,04 %	1,30	1,00
Luonani käy säännöllisesti vieraita.	60,87 %	30,43 %	8,70 %	1,48	1,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	65,22 %	26,09 %	8,69 %	1,43	1,00
Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.	69,56 %	26,09 %	4,35 %	1,35	1,00
Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan.	65,22 %	21,74 %	13,04 %	1,48	1,00
Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa.	47,83 %	34,78 %	17,39 %	1,70	2,00
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa.	82,61 %	4,35 %	13,04 %	1,30	1,00
Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin.	82,61 %	4,35 %	13,04 %	1,30	1,00

Avoimet palautteet:

- ”Käsitöitä ja lukemista enemmän. Hyvästä ruuasta ja hoidosta kiitän.”
- ”Jatketaan samaan malliin niin on hyvä”

6.2.6 Seviset Oy Kiviharjun palvelutalo

Kiviharjussa on 45 paikkaa ja heistä kyselyyn vastasi 9 asukasta. Vastausprosentti on 20,00 %. Miehiä vastanneista on viisi (56,00 %) ja naisia neljä (44,00 %) (kuvio 7).



KUVIO 7. Kiviharjun vastaajien sukupuolijakauma

Kiviharjun yhdeksästä vastaajasta kukaan ei vastannut kertaakaan ”ei”. 100,00 % vastaajista saa elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluaa ja kaikkien (100,00 %) mielestä tarjottavaa ruokaa on riittävästi. 88,89 % vastaajista pitää hoivakodin tiloja viihtyisinä, löytää riittävästi mielekästä tekemistä, kokee kohtelun hyvänä, ystävällisenä ja kunnioittavana sekä henkilökunnan ammattitaitoisena ja olonsa turvalliseksi hoivakodissa. 11,11 % vastasi edellä mainittuihin kysymyksiin ”siltä väliltä” (taulukko 25).

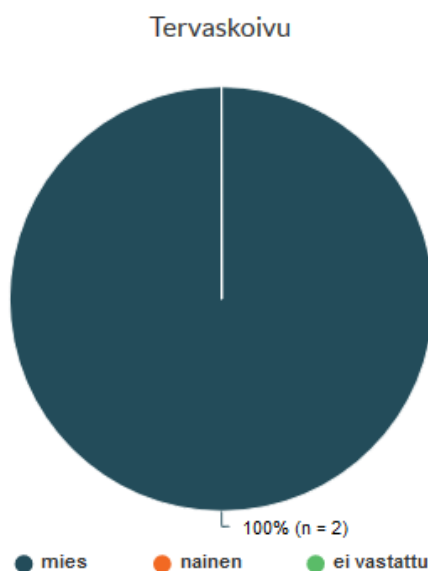
55,56 % vastaajista pitää hoivakodissa tarjottavaa ruokaa sekä huolenpitoa hyvänä ja heidän luonaan vierailaan säännöllisesti, loppujen (44,44 %) luona vierailaan ja ruoan maistuvuus sekä huolenpito on siltä väliltä. 77,78 % pääsee halutessaan ulkoilemaan, saa tarvittaessa apua ja tukea päivittäin, kokee henkilökunnan olevan kiireistä, mutta ottavan asukkaan toiveet huomioon. 22,22 % mielipide on siltä väliltä. 66,67 % vastasi, että heitä kannustetaan tekemään ja toimimaan itse, olevansa tyytyväisiä hoivakodin ohjelmaan ja henkilökunnalla olevan heille riittävästi aikaa. 33,33 % vastaajista mielipide oli siltä väliltä (taulukko 25).

TAULUKKO 25. Kiviharjun vastaukset kysymyksittäin

Kysymys	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei	ka 1-3	medi-aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	88,89 %	11,11 %	0,00 %	1,11	1,00
Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.	55,56 %	44,44 %	0,00 %	1,44	1,00
Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.	88,89 %	11,11 %	0,00 %	1,11	1,00
Pääsen halutessani ulkoilemaan.	77,78 %	22,22 %	0,00 %	1,22	1,00
Saan elää hoivakodissa selaista elämää kuin itse haluan.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.	77,78 %	22,22 %	0,00 %	1,22	1,00
Henkilökunnalla on kiire.	77,78 %	22,22 %	0,00 %	1,22	1,00
Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.	88,89 %	11,11 %	0,00 %	1,11	1,00
Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.	77,78 %	22,22 %	0,00 %	1,22	1,00
Luonani käy säännöllisesti vieraita.	55,56 %	44,44 %	0,00 %	1,44	1,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	88,89 %	11,11 %	0,00 %	1,11	1,00
Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.	66,67 %	33,33 %	0,00 %	1,33	1,00
Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan.	66,67 %	33,33 %	0,00 %	1,33	1,00
Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa.	66,67 %	33,33 %	0,00 %	1,33	1,00
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa.	88,89 %	11,11 %	0,00 %	1,11	1,00
Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin.	55,56 %	44,44 %	0,00 %	1,44	1,00

6.2.7 Seviset Oy Palvelukoti Tervaskoivu

16-paikkaisesta Tervaskoivusta vastasi kaksi asukasta. Vastausprosentti on 12,50 %. Molemmat (100,00 %) vastaajat ovat miehiä (kuvio 8).



KUVIO 8. Tervaskoivun vastaajien sukupuolijakauma

100,00 % vastasi, että hoivakodin tilat ovat viihtyisät, tarjottava ruoka on hyvää, ruokaa on riittävästi, henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveet huomioon, saa riittävästi apua ja tukea päivittäin. 50,00 % vastasi, että hoivakodissa ei ole riittävästi mielekästä tekemistä ja vieraita ei käy säännöllisesti. 50,00 % vastasi samoihin kysymyksiin ”siltä väliltä” (taulukko 26).

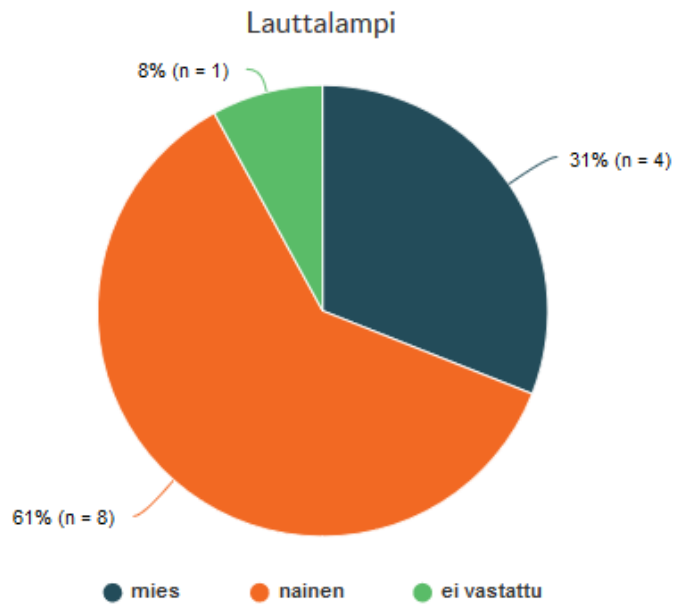
Puolet (50,00 %) vastaajista pääsee halutessaan ulkoilemaan, on tyytyväisiä hoivakodissa järjestettävään ohjelmaan, saa elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluaa, kokee henkilökunnan kiireiseksi mutta ammattitaitoiseksi, sekä kohtelun hyväksi, ystävälliseksi ja kunnioittavaksi. 50,00 % vastaajista kannustetaan tekemään ja toimimaan itsenäisesti, huolehditaan hyvin, kokee olonsa turvalliseksi ja hoitajilla olevan riittävästi aikaa. 50,00 % vastasi samoihin kysymyksiin ”siltä väliltä” (taulukko 26).

TAULUKKO 26. Tervaskoivun vastaukset kysymyksittäin

Kysymys	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei	ka 1-3	medi- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.	0,00 %	50,00 %	50,00 %	2,50	2,50
Pääsen halutessani ulkoilemaan.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Saan elää hoivakodissa selaista elämää kuin itse haluan.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Henkilökunnalla on kiire.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.	100,00 %	0,00 %	0,00 %	1,00	1,00
Luonani käy säännöllisesti vieraita.	0,00 %	50,00 %	50,00 %	2,50	2,50
Henkilökunta on ammattitaitoista.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50
Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin.	50,00 %	50,00 %	0,00 %	1,50	1,50

6.2.8 Esperi Hoivakoti Lauttalampi

Esperistä vastauksia kertyi 13 kappaletta. Lauttalamella on 30 paikkaa, joista 22 oli täynnä. Vastausprosentti on 59,10 %. Vastaaajista yksi (8,00 %) ei ollut ilmoittanut sukupuoltaan. Miehiä vastanneista on neljä (31,00%) ja naisia kahdeksan (61,00 %).



KUVIO 9. Lauttalammen vastaajien sukupuolijakauma

Hoivakodin tiloja viihtyisinä pitää 61,54 % vastaajista, 7,69 % ei pidä ja 30,77 % pitää siltä väliltä. Ruoka on hyvää 69,23 prosentin mielestä, 7,69 prosentin mielestä ruoka ei ole hyvää ja 23,08 prosentin mielestä se on siltä väliltä. Ruokaa on kuitenkin riittävästi lähes kaikkien (84,62 %) mielestä ja 15,38 prosentin mielestä siltä väliltä. Riittävästi mielekästä tekemistä on 46,15 prosentilla, mutta 38,46 % vastasi, ettei mielekästä tekemistä ole riittävästi. 15,39 % vastauksista on siltä väliltä. 46,15 % vastasi, että pääsee halutessaan ulkoilemaan, ja että heitä kannustetaan tekemään ja toimimaan itse. 23,08 % vastasi edellä mainittuihin kysymyksiin kieltävästi ja 30,77 % siltä väliltä (taulukko 27).

38,46 % vastaajista saa elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluaa, mutta 15,39 % ei saa. 46,15 % saa elää toiveidensa mukaista elämää siltä väliltä. Henkilökunnan kokee kiireiseksi mutta toiveita kuuntelevaksi 46,15 % ja yli puolet

(53,85 %) siltä väliltä. Yli puolet (53,85 %) tuntee kohtelun olevan hyvää, ystävällistä sekä kunnioittavaa, ja että heistä huolehditaan hyvin, loput 46,15 % siltä väliltä. Riittävästi apua ja tukea päivittäin saa 30,77 % vastaajista, mutta 7,69 % ei sitä tunne saavansa. 61,54 % vastanneista saa tukea siltä väliltä. 30,77 prosentin luona käy säännöllisesti vieraita, mutta 23,08 prosentin luona ei käy. 46,15 prosentin luona vierailaan säännöllisesti siltä väliltä (taulukko 27).

Henkilökunta on ammattitaitoista yli kolmen neljästä (76,92 %) mielestä ja alle neljännes (23,08 %) kokee ammattitaidon olevan siltä väliltä. 38,46 % vastaajista on tyytyväisiä hoivakodin ohjelmaan, 30,77 % ei ole ja 30,77 % on tyytyväisiä siltä väliltä. Hoivakodissa olonsa turvalliseksi tuntee 69,23 %, mutta 15,38 prosentin olo on turvaton ja 15,39 prosentin siltä väliltä (taulukko 27).

TAULUKKO 27. Lauttalammen vastaukset kysymyksittäin

Kysymys	1 kyllä	2 siltä väliltä	3 ei	ka 1-3	medi- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	61,54 %	30,77 %	7,69 %	1,46	1,00
Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.	69,23 %	23,08 %	7,69 %	1,38	1,00
Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.	84,62 %	15,38 %	0,00 %	1,15	1,00
Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.	46,15 %	15,39 %	38,46 %	1,92	2,00
Pääsen halutessani ulkoilemaan.	16,15 %	30,77 %	23,08 %	1,77	2,00
Saan elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluan.	38,46 %	46,15 %	15,39 %	1,77	2,00
Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.	46,15 %	53,85 %	0,00 %	1,54	2,00
Henkilökunnalla on kiire.	46,15 %	53,85 %	0,00 %	1,54	2,00
Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.	53,85 %	46,15 %	0,00 %	1,46	1,00
Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.	30,77 %	61,54 %	7,69 %	1,77	2,00
Luonani käy säännöllisesti vieraita.	30,77 %	46,15 %	23,08 %	1,92	2,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	76,92 %	23,08 %	0,00 %	1,23	1,00
Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse.	46,15 %	30,77 %	23,08 %	1,92	2,00
Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan.	38,46 %	30,77 %	30,77 %	1,92	2,00
Henkilökunnalla on minulle riittävästi aikaa.	30,77 %	53,85 %	15,38 %	1,85	2,00
Koen oloni turvalliseksi hoivakodissa.	69,23 %	15,39 %	15,38 %	1,46	1,00
Minusta huolehditaan hoivakodissa hyvin.	53,85 %	46,15 %	0,00 %	1,46	1,00

Avoim palaute:

- "pääsisi kotiin"
- "ei sanottavaa"
- "päivä kerrallaan mennään"
- "Kiitos. Auttaa enemmän."
- "Pitää kuunnella mitä toinen sanoo ja viedä viestiä eteenpäin."

7 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY OMAISILLE

7.1 Yhteenveto kaikista vastauksista

Kaikista yksiköistä saatiin yhteensä 126 vastausta eli kyselyyn vastasi yli puolet asukkaiden omaisista. Vastausprosentti on 59,72 %. Vastaajista suurin osa (71,43 %) on asukkaiden lapsia, 11,00 % asukkaiden puolisoita, 9,00 % sisarusia, 14,00 % muita sukulaisia ja 2,00 % ystäviä (taulukko 28).

TAULUKKO 28. Vastaajan suhde asukkaaseen

Suhde asukkaaseen	Vastaajien määrä	Määrä prosentteina
Lapsi	90	71,43 %
Muu sukulainen	14	11,11 %
Puoliso	11	8,73 %
Sisarus	9	7,14 %
Ystävä	2	1,59 %

Eniten vastauksia saatiin Kiviharjun palvelutalosta, 19,05 %. Seuraavaksi eniten vastauksia tuli Haapolasta, 15,87 %. Muikusta vastauksia tuli 15,08 %, Siiaista ja Lauttalamelta molemmista 12,70 %, Tervaskoivusta 9,52 %, Kotikoivusta 8,73 %, Aarontuvasta 3,97 % ja Hiltantuvasta 2,38 % (taulukko 29). Pisin vastauksiin merkitty omaisen asumisaika on 15 vuotta ja lyhyin noin yksi kuukausi.

TAULUKKO 29. Vastaajien määrä yksiköittäin ja prosentteina

Yksikkö	Vastaajien määrä	Määrä prosentteina
Kiviharjun palvelutalo	24	19,05 %
Attendo Haapola	20	15,87 %
Kotiranta, Muikku	19	15,08 %
Kotiranta, Siika	16	12,70 %
Esperi Lauttalampi	16	12,70 %
Tervaskoivu	12	9,52 %
Kotikoivu	11	8,73 %
Aarontupa	5	3,97 %
Hiltantupa	3	2,38 %

Hoivakodin palveluja ja tiloja koskevia kysymyksiä oli 10. Vastausvaihtoehdot:

1 = täysin eri mieltä

4 = melko samaa mieltä

2 = hieman eri mieltä

5 = täysin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

Väittämän ”Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.” vastauksien keskiarvo on 3,90. 27,78 % on samaa mieltä, 52,38 % melko samaa mieltä, 3,18 % ei osaa sanoa, 15,87 % hieman eri mieltä ja 0,79 % täysin eri mieltä. ”Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,42. 13,49 % on täysin samaa mieltä, 45,24 % melko samaa mieltä, 16,67 % ei osaa sanoa, 19,05 % on hieman eri mieltä ja 5,55 % täysin eri mieltä. ”Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi” vastausten keskiarvo on 3,51. 14,29 % on täysin samaa mieltä, 45,24 % melko samaa mieltä, 19,84 % ei osaa sanoa, 18,25 % hieman eri mieltä ja 2,38 % täysin eri mieltä. ”Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.” vastausten keskiarvo on 3,04. 9,52 % on täysin samaa mieltä, 29,37

% melko samaa mieltä, 28,57 % ei osaa sanoa, 20,64 % on hieman eri mieltä ja 11,90 % täysin eri mieltä (taulukko 30).

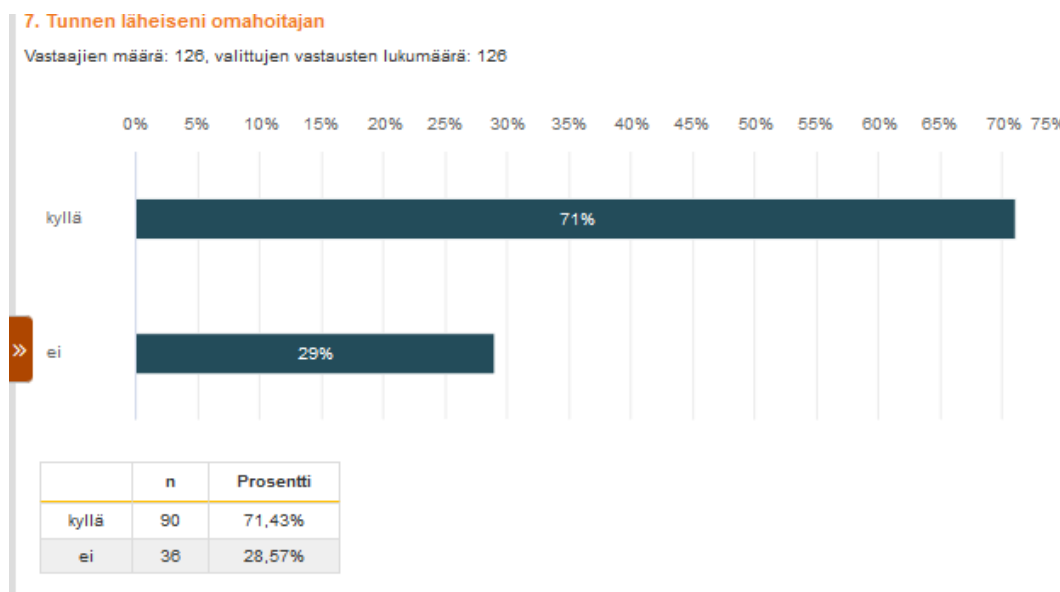
"Läheiseni saa levätä tarpeeksi." vastausten keskiarvo on 4,44. 58,73 % vastaajista on täysin samaa mieltä, 33,33 % melko samaa mieltä, 3,17 % ei osaa sanoa, 3,18 % hieman eri mieltä ja 1,59 % täysin eri mieltä. "Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi." vastausten keskiarvo on 2,77. 11,90 % on täysin samaa mieltä, 19,05 % melko samaa mieltä, 22,22 % ei osaa sanoa, 27,78 % hieman eri mieltä ja 19,05 % täysin eri mieltä. "Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun." vastausten keskiarvo on 4,01. 38,89 % on täysin samaa mieltä, 38,09 % melko samaa mieltä, 13,49 % ei osaa sanoa, 3,97 % hieman eri mieltä ja 5,56 % täysin eri mieltä (taulukko 30).

"Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti." vastausten keskiarvo on 3,62. 24,60 % on täysin samaa mieltä, 41,27 % melko samaa mieltä, 12,70 % ei osaa sanoa, 14,29 % on hieman eri mieltä ja 7,14 % ei osaa sanoa. "Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni." vastausten keskiarvo on 2,83. 6,35 % on täysin samaa mieltä, 23,81 % melko samaa mieltä, 27,78 % ei osaa sanoa, 30,95 % hieman eri mieltä ja 11,11 % täysin eri mieltä. "Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa." vastausten keskiarvo on 3,98. 38,10 % on täysin samaa mieltä, 39,68 % melko samaa mieltä, 8,73 % ei osaa sanoa, 9,52 % hieman eri mieltä ja 3,97 % täysin eri mieltä (taulukko 30).

TAULUKKO 30. Omaisten vastaukset koskien tiloja ja palvelun sisältöä

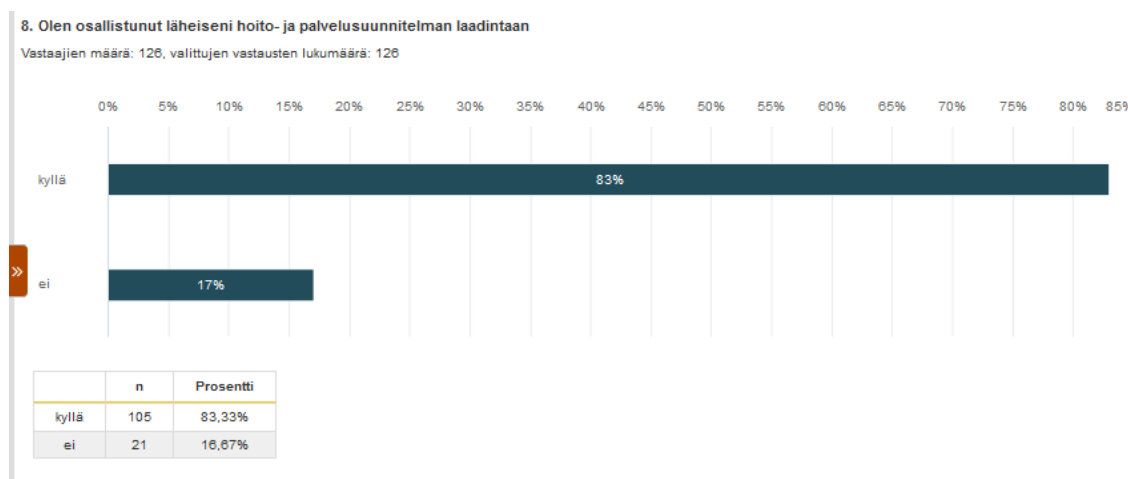
Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	0,79 %	15,87 %	3,18 %	52,38 %	27,78 %	3,90	4,00
Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	5,55 %	19,05 %	16,67 %	45,24 %	13,49 %	3,42	4,00
Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	2,38 %	18,25 %	19,84 %	45,24 %	14,29 %	3,51	4,00
Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	11,90 %	20,64 %	28,57 %	29,37 %	9,52 %	3,04	3,00
Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	1,59 %	3,18 %	3,17 %	33,33 %	58,73 %	4,44	5,00
Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	19,05 %	27,78 %	22,22 %	19,05 %	11,90 %	2,77	3,00
Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	5,56 %	3,97 %	13,49 %	38,09 %	38,89 %	4,01	4,00
Läheiseni hygienia-asta huolehditaan asianmukaisesti.	7,14 %	14,29 %	12,70 %	41,27 %	24,60 %	3,62	4,00
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	11,11 %	30,95 %	27,78 %	23,81 %	6,35 %	2,83	3,00
Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	3,97 %	9,52 %	8,73 %	39,68 %	38,10 %	3,98	4,00

90 vastaajaa, eli 71,43 %, vastasi tuntevensa läheisensä omahoitajan. 36 vastaajaa (28,57 %) ei tiedä kuka läheisen omahoitaja on (kuva 13).



KUVA 13. Kysymys 7. Tunnen läheiseni omahoitajan

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan on osallistunut 105 vastaajaa (83,33 %) ja 21 vastaajaa (16,66 %) ei ole ottanut osaa hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan (kuva 14).



KUVA 14. Kysymys 8. Olen osallistunut läheiseni hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan

Yhteistyötä koskevia kysymyksiä oli kuusi. "Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista." vastausten keskiarvo on 3,71. 27,78 % on täysin samaa mieltä, 37,30 % melko samaa mieltä, 17,46 % ei osaa sanoa,

12,70 % hieman eri mieltä ja 4,76 % täysin eri mieltä. ”Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista.” vastausten keskiarvo on 3,58. 27,78 % on täysin samaa mieltä, 33,33 % melko samaa mieltä, 15,08 % ei osaa sanoa, 16,67 % hieman eri mieltä ja 7,14 % täysin eri mieltä. ”Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.” vastausten keskiarvo on 4,06. 42,86 % on täysin samaa mieltä, 36,51 % melko samaa mieltä, 9,52 % ei osaa sanoa, 5,56 % hieman eri mieltä ja 5,55 % täysin eri mieltä (taulukko 31).

”Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen.” vastausten keskiarvo on 3,94. 34,92 % on täysin samaa mieltä, 38,09 % melko samaa mieltä, 15,08 % ei osaa sanoa, 10,32 % hieman eri mieltä ja 1,59 % täysin eri mieltä. ”Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.” vastausten keskiarvo on 3,79. 26,19 % on täysin samaa mieltä, 39,68 % melko samaa mieltä, 23,81 % ei osaa sanoa, 7,14 % hieman eri mieltä ja 3,18 % täysin eri mieltä. ”Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.” vastausten keskiarvo on 3,63. 25,40 % on täysin samaa mieltä, 33,33 % melko samaa mieltä, 25,40 % ei osaa sanoa, 11,11 % on hieman eri mieltä ja 4,76 % täysin eri mieltä (taulukko 31).

TAULUKKO 31. Omaisten vastaukset koskien yhteistyötä

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Käyn riittävästi kes- kustelua henkilökun- nan kanssa läheiseni kuulumisista.	4,76 %	12,70 %	17,46 %	37,30 %	27,78 %	3,71	4,00
Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa ta- pahtuneista muutok- sista.	7,14 %	16,67 %	15,08 %	33,33 %	27,78 %	3,58	4,00
Omaisat kohdataan henkilökunnan toi- mesta hyvin.	5,55 %	5,56 %	9,52 %	36,51 %	42,86 %	4,06	4,00
Tulen omaisena kuul- luksi läheiseni asioihin liittyen.	1,59 %	10,32 %	15,08 %	38,09 %	34,92 %	3,94	4,00
Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	3,18 %	7,14 %	23,81 %	39,68 %	26,19 %	3,79	4,00
Omaisat kannuste- taan olemaan mukana hoivakodin arjessa.	4,76 %	11,11 %	25,40 %	33,33 %	25,40 %	3,63	4,00

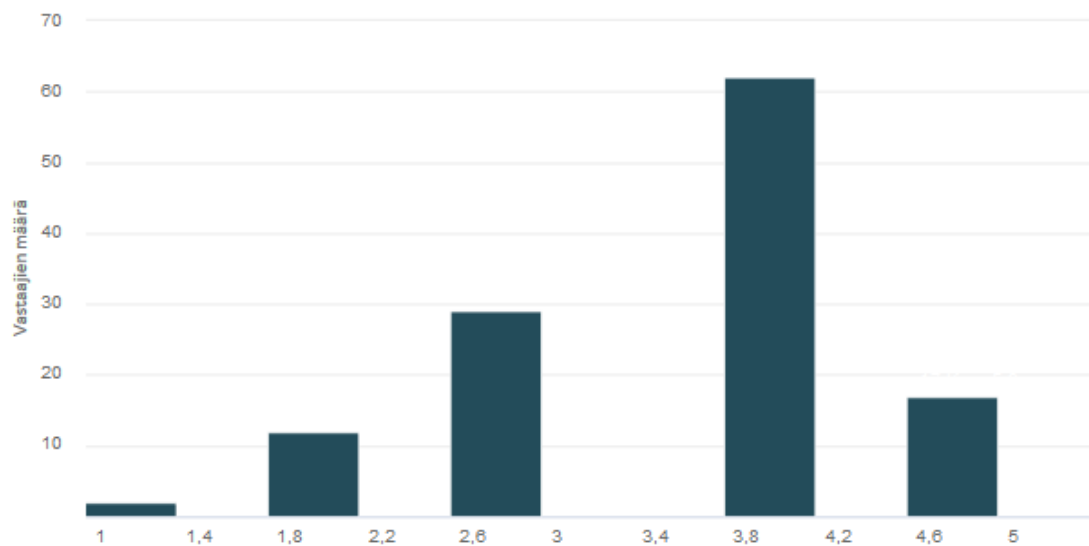
Henkilökuntaa koskevia kysymyksiä oli neljä. ”Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.” vastausten keskiarvo on 3,98. 35,72 % on täysin samaa mieltä, 42,06 % melko samaa mieltä, 9,52 % ei osaa sanoa, 9,52 % hieman eri mieltä ja 3,18 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta on ammattitaitoista.” vastausten keskiarvo on 3,94. 33,33 % on täysin samaa mieltä, 42,07 % melko samaa mieltä, 15,08 % ei osaa sanoa, 4,76 % hieman eri mieltä ja 4,76 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.” vastausten keskiarvo on 3,97. 33,33 % on täysin samaa mieltä, 43,65 % melko samaa mieltä, 13,49 % ei osaa sanoa, 5,56 % hieman eri mieltä ja 3,97 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.” vastausten keskiarvo on 3,83. 34,92 % on täysin samaa mieltä, 32,54 % melko samaa mieltä, 15,87 % ei osaa sanoa, 14,29 % hieman eri mieltä ja 2,38 % täysin eri mieltä (taulukko 32).

TAULUKKO 32. Omaisten vastaukset koskien henkilökuntaa

Kysymys	1	2	3	4	5	keskiarvo	medi-aani
Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.	3,18 %	9,52 %	9,52 %	42,06 %	35,72 %	3,98	4,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	4,76 %	4,76 %	15,08 %	42,07 %	33,33 %	3,94	4,00
Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	3,97 %	5,56 %	13,49 %	43,65 %	33,33 %	3,97	4,00
Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	2,38 %	14,29 %	15,87 %	32,54 %	34,92 %	3,83 %	4,00

Viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää montako tähteä omainen antaisi hoivakodille. Paperiversiossa kysymys toteutettiin tähtien väritystehtävänä, mutta sähköisessä kyselyssä ei ollut samanlaista kysymyksenasettelumahdollisuutta, joten vastaajan piti antaa vastaus arvosanana yhdestä viiteen. Neljä vastaajaa oli paperiversiossa jättänyt vastaamatta kysymykseen ja nämä vastaukset on jätetty huomiotta kokonaan (kuva 15).

10. Asteikolla yhdestä viiteen, minkä arvosanan antaisitte läheisenne hoivakodille? Mitä isompi numero, sitä laadukkaammaksi koette läheisenne hoivakodin.
Vastaajien määrä: 122



KUVA 15. Kysymys numero 10. Minkä arvosanan antaisitte läheisenne hoivakodille

Omaisten antamien tähtien ja arvosanojen keskiarvoksi tuli 3,66. Vähän yli puolet eli 62 (50,82 %) vastaajaa antoi arvosanaksi neljä. 29 (23,77 %) vastaajaa antoi arvosanaksi kolme, 17 (13,93 %) vastaajaa arvosanan viisi, 12 (9,84 %) vastaajaa arvosanan kaksi ja kaksi (1,64 %) vastaajaa antoi arvosanan yksi (taulukko 33).

TAULUKKO 33. Omaisten antamat tähdet ja arvosanat

Tähdet/arvosanat	Kpl	Prosenttia
1	2	1,64 %
2	12	9,84 %
3	29	23,77 %
4	62	50,82 %
5	17	13,93%
keskiarvo	3,66	
mediaani	4,00	

7.2 Omaisten vastaukset yksiköittäin

7.2.1 Kuusamon kaupunki, Aarontupa ja Hiltantupa

Tuvista vastauksia tuli kahdeksan kappaletta ja vastausprosentti on 57,14 %. ”Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.” vastausten keskiarvo on 4,13. 37,50 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä ja 12,50 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.” vastausten keskiarvo on 4,25. 25,00 % on täysin samaa mieltä ja 75,00 % melko samaa mieltä. Kukaan ei vastannut ”ei osaa sanoa”, ”hieman eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä”. ”Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.” vastausten keskiarvo on 4,13. 37,50 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä ja 25,00 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole hieman tai täysin eri mieltä (taulukko 34).

"Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa." vastausten keskiarvo on 3,63. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa ja 25,00 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä. "Läheiseni saa levätä tarpeeksi." vastausten keskiarvo on 4,75. 75,00 % on täysin samaa mieltä ja 25,00 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. "Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi." vastausten keskiarvo on 3,63. 37,50 % on täysin samaa mieltä, 12,50 % melko samaa mieltä, 25,00 % ei osaa sanoa ja 25,00 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. "Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun." vastausten keskiarvo on 4,63. 62,50 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa (taulukko 34).

"Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti." vastausten keskiarvo on 4,25. 62,50 % on täysin samaa mieltä, 25,00 % melko samaa mieltä ja 12,50 % täysin eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole hieman eri mieltä tai ei osaa sanoa. "Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni." vastausten keskiarvo on 3,38. 12,50 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä, 25,00 % ei osaa sanoa ja 25,00 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. "Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa." vastausten keskiarvo on 4,13. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 62,50 % melko samaa mieltä ja 12,50 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä (taulukko 34).

TAULUKKO 34. Tiloja ja palvelua koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	0,00 %	12,50 %	0,00 %	50,00 %	37,50 %	4,13	4,00
Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	75,00 %	25,00 %	4,25	4,00
Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	0,00 %	0,00 %	25,00 %	37,50 %	37,50 %	4,13	4,00
Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	0,00 %	25,00 %	12,50 %	37,50 %	25,00 %	3,63	4,00
Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	75,00 %	4,75	5,00
Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	0,00 %	25,00 %	25,00 %	12,50 %	37,50 %	3,63	3,50
Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %	4,63	5,00
Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.	12,5 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	62,50 %	4,25	5,00
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	0,00 %	25,00 %	25,00 %	37,50 %	12,50 %	3,38	3,50
Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	0,00 %	0,00 %	12,50 %	62,50 %	25,00 %	4,13	4,00

”Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.” ja ”Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista.” vastausten keskiarvo on 4,38. Vastaajista 37,50 % on täysin samaa mieltä ja 62,50 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Omaiset kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.” vastausten keskiarvo on 4,63. 62,50 % on täysin samaa mieltä ja 37,50 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa.

”Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen.” ja ”Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.” vastausten keskiarvo on 4,50. 50,00 % vastaajista on täysin samaa mieltä ja 50,00 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Omaisia kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.” vastausten keskiarvo on 4,38. 50,00 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä ja 12,50 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä (taulukko 35).

TAULUKKO 35. Yhteistyötä koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	62,50 %	37,50 %	4,38	4,00
Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnista tapahtuneista muutoksista.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	62,50 %	37,50 %	4,38	4,00
Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %	4,63	5,00
Tulen omaisena kuuluksi läheiseni asioihin liittyen.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %	4,50	4,50
Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %	4,50	4,50
Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.	0,00 %	0,00 %	12,50 %	37,50 %	50,00 %	4,38	4,50

Viisi vastaajaa tuntee läheisensä omahoitajan ja kolme ei tunne. Kaikki kahdeksan vastaajaa ovat osallistuneet hoitosuunnitelman laadintaan. Kysymykseen ”Millä tavoin teidän on mahdollisuus olla mukana läheisenne elämässä hoivakodissa?” omaiset vastasivat:

- ”Voin käydä omaiseni luona lähistöltä. Voin tarvittaessa käyttää häntä asioilla ja terveyskeskuksessa. Voin osallistua hoivakodin omaistilaisuuksiin.”
- ”kaikin tavoin”
- ”kaikki juhlat ja tapahtumat, lääkärissä käynnit, omat reissut läheisen kanssa, hyvin paljon mahdollisuuksia”
- ”Matkasta johtuen aina kun olen pidemmällä vapaalla pyrin olemaan kerrallaan Kuusamossa n. 3 päivää ja silloin olen läheisen kanssa aamu ja iltapäivät. Soittelen ja kyselen kuulumisia hoitohenkilökunnalta ja läheiseltä.”
- ”Vierailemalla, järjestämässä syntymäpäivää”
- ”Puhelimen välityksellä. Asun kaukana.”
- ”osallistua tapahtumiin, käydä yhdessä lääkärissä, niin paljon kun itse vaan ehtii”

”Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.” vastausten keskiarvo on 4,75. 75,00 % on täysin samaa mieltä ja 25,00 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Henkilökunta on ammattitaitoista.” vastausten keskiarvo on 4,63. 62,50 % on täysin samaa mieltä ja 37,50 % melko samaa mieltä. Kukaan ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.” vastausten keskiarvo on 4,63. 62,50 % on täysin samaa mieltä ja 37,50 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.” vastausten keskiarvo on 3,38. 12,50 % on täysin samaa mieltä, 25,00 % melko samaa mieltä, 50,00 % ei osaa sanoa ja 12,50 % hieman eri mieltä. 0,00 % on täysin eri mieltä (taulukko 36).

TAULUKKO 36. Henkilökuntaa koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	75,00 %	4,75	5,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %	4,63	5,00
Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %	4,63	5,00
Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	0,00 %	12,50 %	50,00 %	25,00 %	12,50 %	3,38	3,00

Aarontuvan ja Hiltantuvan arvosanaksi tulee 4,25. Kuusi (75,00 %) vastaajaa on antanut arvosanan neljä ja kaksi (25,00 %) täydet viisi (taulukko 37).

TAULUKKO 37. Aarontuvan ja Hiltantuvan tähdet ja arvosanat

Tähdet/arvosanat	Kpl	Prosenttia
1	0	0,00 %
2	0	0,00 %
3	0	0,00 %
4	6	75,00 %
5	2	25,00 %
keskiarvo	4,25	
mediaani	4,00	

Avoimet palautteet:

- ”Hoivakodissa on huonokuntoisia hoidokkeja, joiden sijoituspaikka tulisi olla paremmin heidän kuntoaan vastaavissa laitoksissa. Omaiseni tuntee hoivakodin kodikseen ja turvalliseksi.”
- ”Täydellinen hoivakoti jos siellä olisi yövalvonta”
- ”Kodinomainen, rauhallinen, siisti juuri sopiva läheiselleni ja hän tykkää todella paljon olla tässä hoivakodissa. Takaterassi antaa mahdollisuuden ulkoiluun ilman erityistä ulkoiluttajaa ja on tärkeää läheiselle saada liikkua pienestikkien ulkosalla ja ihailla kasveja ja luontoa. Olisi hienoa jos ns. vakituista henkilökuntaa olisi enemmän, koska turvallinen ilmapiiri asiakkaalle on tärkeää ja läheinen voi luottaa tuttuihin hoitajiin. =) Toivomme myös avointa keskustelua niin positiivisista kuin negatiivisistakin asioista.”
- ”Hiltantuvassa on ollut aina käydessäni kiva tunnelma. Hoitajat ovat kivoja ja tuntuvat välittävän hoidettavistaan. Siellä on yksi viihtyisä harrastushuone, joka voisi olla ehkä enemmän käytössä? Vosiko siellä tehdä käsitöitä, maalata ja musisoida aina halutessaan? En siis tiedä kuinka usein sitä käytetään, mutta tuli mieleen, että se voisi olla jotenkin luovana tilana jatkuvasti. Vaikka kirjastona? Tai maalaushuoneena?”
- ”yövalvonnalliseksi muuttaminen tekisi siitä täydellisen kodin”

7.2.2 Kuusamon kaupunki, Kotiranta Siika

Siiasta vastauksia saatiin 16 kappaletta ja vastausprosentti on 53,33 %. ”Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.” vastausten keskiarvo on 4,56. 56,25 % on täysin samaa mieltä ja 43,75 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,50. 56,25 % on melko samaa mieltä ja 37,50 % ei osaa sanoa. 6,25 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin samaa tai täysin eri mieltä. ”Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,63. 62,50 % on melko samaa mieltä ja 37,50 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai täysin samaa mieltä. ”Läheiselläni on riittävästi mielekästä toimintaa.” vastausten keskiarvo on 3,25. 6,25 % on täysin samaa mieltä, 31,25 % melko samaa mieltä, 43,75 % ei osaa sanoa ja 18,75 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 38).

”Läheiseni saa levätä tarpeeksi.” vastausten keskiarvo on 4,25. 31,25 % on täysin samaa mieltä, 62,50 % melko samaa mieltä ja 6,25 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä. ”Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,00. 6,25 % on täysin samaa mieltä, 18,75 % melko samaa mieltä, 43,75 % ei osaa sanoa ja 31,25 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.” vastausten keskiarvo on 4,31. 37,50 % on täysin samaa mieltä, 56,25 % melko samaa mieltä ja 6,25 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä (taulukko 38).

”Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.” vastausten keskiarvo on 3,50. 12,50 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa ja 25,00 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä. ”Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.” vastausten keskiarvo on 3,06. 31,25 % on melko samaa mieltä, 43,75 % ei osaa sanoa ja 25,00 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin samaa tai eri mieltä. ”Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.” vastausten keskiarvo on 4,00. 18,75 % on täysin samaa mieltä, 68,75 % melko samaa mieltä, 6,25 % ei osaa sanoa ja 6,25 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 38).

TAULUKKO 38. Tiloja ja palvelua koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	43,75 %	56,25 %	4,56	5,00
Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	0,00 %	6,25 %	37,50 %	56,25 %	0,00 %	3,50	4,00
Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %	0,00 %	3,63	4,00
Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	0,00 %	18,75 %	43,75 %	31,25 %	6,25 %	3,25	3,00
Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	0,00 %	0,00 %	6,25 %	62,50 %	31,25 %	4,25	4,00
Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	0,00 %	31,25 %	43,75 %	18,75 %	6,25 %	3,00	3,00
Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	0,00 %	0,00 %	6,25 %	56,25 %	37,50 %	4,31	4,00
Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.	0,00 %	25,00 %	12,50 %	50,00 %	12,50 %	3,50	3,00
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	0,00 %	25,00 %	43,75 %	31,25 %	0,00 %	3,06	4,00
Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	0,00 %	6,25 %	6,25 %	68,75 %	18,75 %	4,00	4,00

"Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista." ja "Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista." vastausten keskiarvo on 3,69. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 31,25 % melko samaa mieltä, 31,25 % ei osaa sanoa ja 12,50 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. "Omaisiet kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin." vastausten keskiarvo on 4,25. 43,75 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä ja 18,75 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä (taulukko 39).

"Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen." vastausten keskiarvo on 3,94. 18,75 % on täysin samaa mieltä, 68,75 % melko samaa mieltä ja 12,50 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä tai ei osaa sanoa. "Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa." vastausten keskiarvo on 3,94. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä, 18,75 % ei osaa sanoa ja 6,25 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. "Omaisista kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa." vastausten keskiarvo on 3,50. 6,25 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä, 31,25 % ei osaa sanoa ja 12,50 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 39).

TAULUKKO 39. Yhteistyötä koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Käyn riittävästi kes- kustelua henkilökun- nan kanssa läheiseni kuulumisista.	0,00 %	12,50 %	31,25 %	31,25 %	25,00 %	3,69	4,00
Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa ta- pahtuneista muutok- sista.	0,00 %	12,50 %	31,25 %	31,25 %	25,00 %	3,69	4,00
Omaisiet kohdataan henkilökunnan toi- mesta hyvin.	0,00 %	0,00 %	18,75 %	37,50 %	43,75 %	4,25	4,00
Tulen omaisena kuul- luksi läheiseni asioihin liittyen.	0,00 %	12,50 %	0,00 %	68,75 %	18,75 %	3,94	4,00
Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	0,00 %	6,25 %	18,75 %	50,00 %	25,00 %	3,94	4,00
Omaisista kannuste- taan olemaan mukana hoivakodin arjessa.	0,00 %	12,50 %	31,25 %	50,00 %	6,25 %	3,50	4,00

13 vastaajaa tuntee läheisensä omahoitajan ja kolme ei tunne. 12 vastaajaa on osallistunut palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, neljä ei ole. Yksi vastaaja on kirjoittanut lomakkeeseen kysymyksen viereen: "Onko ko suunnitelma tehty?" Omaisten avoimet vastaukset kysymykseen "Millä tavoin teidän on mahdollisuus olla mukana läheisenne elämässä hoivakodissa?":

- "Vierailen omaseni luona viikottain."
- "Avustamassa ruokailussa, ulkoilussa"
- "ulkoilussa"
- "Juomme usein yhdessä päiväkahvit, voin ulkoiluttaa olosuhteiden rajoissa. Käyn usein tapaamassa."
- "Viedä ulos (esim. nauttimaan ulkoilmasta, kahville, jäätelölle, vierailut hautausmaille, kotipaikalle, kampaaja,..), seurata ruokailua, osallistuminen hoivakodin yhteisiin tapahtumiin."
- "Vierailemalla"
- "Ulkoiluttaa"
- "vieraila ja jutella"
- "Vieraiiaan ja ulkoillaan"
- "Se taitaa olla minusta kiinni. Kyselen ja niin saan tietoa. Voisiko omahoitaja kertoa kysymättäkin esim. muutoksista lääkityksessä ym."
- "LÄHEISENI ON OMATOIMINEN JA VIELÄ KOHTUULLISESTI LIIKKUVA. SEURUSTELU JA ULKOILUTTAMINEN."
- "Juhlatilaisuuksissa, keskustelua silloin käy läheistä katsomassa"

"Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista." vastausten keskiarvo on 4,19. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 68,75 % melko samaa mieltä ja 6,25 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä. "Henkilökunta on ammattitaitoista." vastausten keskiarvo on 4,31. 31,25 % on täysin samaa mieltä ja 68,75 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. "Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti." vastausten keskiarvo on 4,00. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 56,25 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa ja 6,25 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. "Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä." vastausten keskiarvo on 3,50. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 25,00 % melko samaa mieltä, 25,00 % ei osaa sanoa ja 25,00 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 40).

TAULUKKO 40. Henkilökuntaa koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	keskiarvo	mediानी
Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.	0,00 %	0,00 %	6,25 %	68,75 %	25,00 %	4,19	4,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	68,75 %	31,25 %	4,31	4,00
Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	0,00 %	6,25 %	12,50 %	56,25 %	25,00 %	4,00	4,00
Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	0,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	3,50	3,50

Siian vastaajista 15 vastaajaa (93,75 %) on antanut arvosanaksi neljä ja (yksi 6,25 %) arvosanan kolme (taulukko 41).

TAULUKKO 41. Siian tähdet ja arvostukset

Tähdet/arvosanat	Kpl	Prosenttia
1	0	0,00 %
2	0	0,00 %
3	1	6,25 %
4	15	93,75 %
5	0	0,00 %
keskiarvo	3,94	
mediaani	4,00	

Avoimet palautteet:

- "Hoitohenkilökuntaa enempi, jotta olisi enempi aikaa asukkaille mm. huomioida yksilölliset tarpeet. Omaiseni omahoitajalle Lealle lämpimät kiitokset hyvästä hoidosta."
- "Henkilökunta ystävällistä (pari poikkeusta myös joukkoon mahtuu), tietoa jaetaan hyvin."
- "viriketoimintaa saisi olla enemmän"
- "Läheiseni persoonallisuuden huomioon ottaen, hänelle kotiranta on hyvä paikka. Henkilökunta on lämminhenkistä ja voin tarvittaessa keskustella tarpeellisista asioista."
- "Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen useammin kuin vain nykyisin ns. "säännöllisesti" (esim. vaippojen vaihdot). Päivittäisen nestetarpeen teutumisesta huolehtiminen. Hoivakodissa on iloinen, välittävä, huolehtiva ilmapiiri. Hoivakodissa on miellyttävä ja kiva vieraila, ja olla ammattitaitoisen ja ystävällisen hoitohenkilökunnan ympäröimänä. Kaikesta näkee, että he työskentevät täydellä sydämestä läheisistämme huolehtien."
- "Omahoitalla tulisi olla enemmän aikaa hoidettavan kanssa, näin hän voisi huomata puutteita ja olla läsnä hoidettavalle."
- "Ei ole moittimista hoidosta."

- ”Olen antanut palautetta, kun aihetta on. Palautteeseemme on suhtauduttu asiallisesti. Hoitajien vaihtuvuus on mielestämme hankalaa, kulkeeko tieto riittävästi? Tuttuihin hoitajiin luotamme ja koemme, että läheisellä on turvallista olla täällä.”
- ”Siika on lämminhenkinen ja rauhallisuutta huokuva yksikkö. Hoito on ammattitaitoista, joka näkyy läheiseni voinnissa tapahtuneessa kehityksessä. Vaatehuolto on mielestäni sekavaa, kaapit ovat usein epäjärjestyksessä ja siellä on muidenkin kuin huoneen asukkaan vaatteita Pyykin kierto on hidasta”
- ”Hyvä ja avulias henkilökunta. pääosin. Kiire joskus ilmassa. Läheisen ikk.laudalla ollut joskus ulostetta, WC usein epäsiisti! Läheinen viihtyy. Siikaan on aina mukava tulla.”
- ”Kylvetyspäiviä enemmän -> ei yksi kerta viikossa ole riittävä. Omatoimisuuteen kannustaminen -> yhtenäinen käytäntö läheinen SAA HyVÄÄ HOITOA! <3”
- ”Negatiivisena asiana koen että kun hoitajat vaihtuvat niin tiheään ja toivoisin että hoitajilla olisi enemmän aikaa seurustella asiakkaan kanssa.”

7.2.3 Coronaria kotikylä, Kotiranta Muikku

Muikun vastausprosentti oli 63,33 %, kun vastauksia saatiin 19 kappaletta. ”Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.” vastausten keskiarvo on 3,89. 31,58 % on täysin samaa mieltä, 47,37 % melko samaa mieltä ja 21,05 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,26. 5,26 % on täysin samaa mieltä, 52,63 % melko samaa mieltä, 10,53 % ei osaa sanoa, 26,32 % hieman eri mieltä ja 5,26 % täysin eri mieltä. ”Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,53. 10,53 % on täysin samaa mieltä, 57,89 % melko samaa mieltä, 5,26 % ei osaa sanoa ja 26,32 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.” vastausten keskiarvo on 2,74. 5,26 % on täysin samaa mieltä, 26,32 % melko samaa mieltä, 26,32 % ei osaa sanoa, 21,05 % hieman eri mieltä ja 21,05 % täysin eri mieltä (taulukko 42).

"Läheiseni saa levätä tarpeeksi." Vastausten keskiarvo on 4,53. 63,16 % on täysin samaa mieltä, 31,58 % melko samaa mieltä ja 5,26 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä tai ei osaa sanoa. "Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi." vastausten keskiarvo on 2,42. 5,26 % on täysin samaa mieltä, 15,79 % melko samaa mieltä, 15,79 % ei osaa sanoa, 42,11 % hieman eri mieltä ja 21,05 % täysin eri mieltä. "Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun." vastausten keskiarvo on 3,79. 36,84 % on täysin samaa mieltä, 26,32 % melko samaa mieltä, 26,31 % ei osaa sanoa ja 10,53 % täysin eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole hieman eri mieltä (taulukko 42).

"Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti." vastausten keskiarvo on 3,37. 10,53 % on täysin samaa mieltä, 47,37 % melko samaa mieltä, 15,79 % ei osaa sanoa, 21,05 % hieman eri mieltä ja 5,26 % täysin eri mieltä. "Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni." vastausten keskiarvo on 2,74. 31,58 % on melko samaa mieltä, 21,05 % ei osaa sanoa, 36,84 % hieman eri mieltä ja 10,53 % täysin eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin samaa mieltä. "Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa." vastausten keskiarvo on 4,00. 47,37 % on täysin samaa mieltä, 21,05 % melko samaa mieltä, 15,79 % ei osaa sanoa ja 15,79 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä (taulukko 42).

TAULUKKO 42. Tiloja ja palvelua koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	0,00 %	21,05 %	0,00 %	47,37 %	31,58 %	3,89	4,00
Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	5,26 %	26,32 %	10,53 %	52,63 %	5,26 %	3,26	4,00
Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	0,00 %	26,32 %	5,26 %	57,89 %	10,53 %	3,53	4,00
Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	21,05 %	21,05 %	26,32 %	26,32 %	5,26 %	2,74	3,00
Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	0,00 %	5,26 %	0,00 %	31,58 %	63,16 %	4,53	5,00
Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	21,05 %	42,11 %	15,79 %	15,79 %	5,26 %	2,42	2,00
Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	10,53 %	0,00 %	26,31 %	26,32 %	36,84 %	3,79	4,00
Läheiseni hygienia-asta huolehditaan asianmukaisesti.	5,26 %	21,05 %	15,79 %	47,37 %	10,53 %	3,37	4,00
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	10,53 %	36,84 %	21,05 %	31,58 %	0,00 %	2,74	3,00
Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	0,00 %	15,79 %	15,79 %	21,05 %	47,37 %	4,00	4,00

14 vastaajaa tuntee läheisensä omahoitajan, viisi ei tunne, samoin 14 vastaajaa on osallistunut ja viisi ei ole osallistunut hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan. Yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyksen viereen "Tiedän vain nimeltä". Kysymyksen "Millä tavoin teidän on mahdollisuus olla mukana läheisenne elämässä hoivakodissa?" avoimet vastaukset:

- "Enpä juuri enempään pysty, jos meinaan työssä käydä ja elää myös itse."
- "Saan käydä läheiseni luona mihin vuorokauden aikaan tahansa ja milloin tahansa. Tunnen itseni tervetulleeksi aina."
- "Vierailen omaiseni luona aina kun olen käymässä Kuusamossa"
- "Kaikessa mahdollisessa voi olla mukana omien mahdollisuuksien mukaan."
- "Saan olla mukana kaikessa toiminnassa sen mukaan mitä oma aikatauluni antaa myöten."
- "Asun kaukana, toisella paikkakunnalla, joten osallistuminen on valitettavasti vähäistä käyntejä lukuunottamatta."
- "Omien voimavarojeni mukaan."
- "Ulkoilussa, seurustelussa,"
- "Mahdollisuus ulkoiluttaa omaistamme"
- "Käyn n. 2 kertaa viikossa, eri aikoina hoivakodissa. Olen mukana mm. ruokailutilanteessa ja esim. silloinkin silloin tällöin kun jumppari on a-päivällä paikalla. Toiveena, että läheiseni siirrettäisiin pyörätuolilla paikasta toiseen. Esim. ruokailu ja kahvihetket norm. tuolissa, ei pyörätuolissa istuen. Tämä toteutuu osittain, mutta turhan usein hän joutuu istumaan nämäkin hetket pyörätuolissa. Hoitajat eivät näe "turhaa vaivaa" sen eteen. Joudun pyytämään tätä erikseen melkein joka kerta kun olen paikalla. Turhauttavaa. Lääkäriltäkin on tullut ohjeistus näin toimia."
- "mahdollisuuksien mukaan"
- "Oma avain antaa mahdollisuuden vieraila Muikussa vapaasti."
- "Aika vähäistä."
- "Käydään syöttämässä lounas ja iltapäiväkahvi/välipala"
- "Käynnit, seurustelu ja yhteiset pienet puuhastelut."
- "Voin käydä omaiseni luona niin usein kun pystyn"
- "Käyn läheiseni luona 2-3 kertaa viikossa. Vierailun ajan olemme joko ryhmätilassa tai läheisen omassa huoneessa silloin jos on mahdollista saada

läheinen tai jos on pyörätuolissa jolla kuljetan hänet sinne. Joskus läheinen on huoneessaan sängyssä kun menen sinne. Joskus jään syöttämään läheistä ruokailuaikana. Hänen huoneessa ollessamme tarjoan läheiselle juotavaa ja jotain hedelmäsosetta jota hankittu itse sen takia kun välillä läheisellä vaihtelee ruokahalu ja ei ehkä ole syönyt riittävästi ruokaaikana.”

- ”Käyn kyläilemässä. Ajoittain tarkistan komeroista/kaapeista puutteet, eli esim. läheiseni tarvitsemat vaatteet, asusteet, henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet jne. Ja tarvitseeko mitä hankintoja tehdä. Myös monia muita tarkistuksia, onko kaikilta osilta tarpeet kunnossa.”

”Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.” vastausten keskiarvo on 3,79. Yksi vastaaja on kirjoittanut lomakkeeseen: ”(kun kysyn aina ohimennen)”. 36,84 % on täysin samaa mieltä, 21,05 % on melko samaa mieltä, 26,32 % ei osaa sanoa ja 15,79 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Saan riittävästi tietoa läheiseni voimissa tapahtuneista muutoksista.” vastausten keskiarvo on 3,58. 26,32 % on täysin samaa mieltä, 31,58 % melko samaa mieltä, 21,05 % ei osaa sanoa, 15,79 % hieman eri mieltä ja 5,26 % täysin eri mieltä. ”Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.” vastausten keskiarvo on 3,84. 36,84 % on täysin samaa mieltä, 31,58 % melko samaa mieltä, 15,79 % ei osaa sanoa, 10,53 % hieman eri mieltä ja 5,26 % täysin eri mieltä (taulukko 43).

”Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen.” vastausten keskiarvo on 4,11. 47,37 % on täysin samaa mieltä, 21,05 % melko samaa mieltä, 26,32 % ei osaa sanoa, 5,26 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä. ”Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.” vastausten keskiarvo on 3,58. 26,32 % on täysin samaa mieltä, 31,58 % melko samaa mieltä, 21,05 % ei osaa sanoa, 15,79 % hieman eri mieltä ja 5,26 % täysin eri mieltä. ”Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.” Vastausten keskiarvo on 3,53. 26,32 % on täysin samaa mieltä, 31,58 % melko samaa mieltä, 15,79 % ei osaa sanoa, 21,05 % hieman eri mieltä ja 5,26 % täysin eri mieltä (taulukko 43).

TAULUKKO 43. Yhteistyötä koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.	0,00 %	15,79 %	26,32 %	21,05 %	36,84 %	3,79	4,00
Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnista tapahtuneista muutoksista.	5,26 %	15,79 %	21,05 %	31,58 %	26,32 %	3,58	4,00
Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.	5,26 %	10,53 %	15,79 %	31,58 %	36,84 %	3,84	4,00
Tulen omaisena kuuluksi läheiseni asioihin liittyen.	0,00 %	5,26 %	26,32 %	21,05 %	47,37 %	4,11	4,00
Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	5,26 %	15,79 %	21,05 %	31,58 %	26,32 %	3,58	4,00
Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.	5,26 %	21,05 %	15,79 %	31,58 %	26,32 %	3,53	4,00

”Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.” vastausten keskiarvo on 3,89. 31,58 % on täysin samaa mieltä, 36,84 % melko samaa mieltä, 21,05 % ei osaa sanoa ja 10,53 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Henkilökunta on ammattitaitoista.” vastausten keskiarvo on 3,63. 31,58 % on täysin samaa mieltä, 21,05 % melko samaa mieltä, 31,58 % ei osaa sanoa, 10,53 % hieman eri mieltä ja 5,26 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.” vastausten keskiarvo on 3,89. 21,05 % on täysin samaa mieltä, 52,63 % melko samaa mieltä, 21,05 % ei osaa sanoa ja 5,27 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.” vastausten keskiarvo on 3,95. 42,10 % on täysin samaa mieltä, 26,32 % melko samaa mieltä, 15,79 % ei osaa sanoa ja 15,79 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 44).

TAULUKKO 44. Henkilökuntaa koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	keskiarvo	medi- aani
Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.	0,00 %	10,53 %	21,05 %	36,84 %	31,58 %	3,89	4,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	5,26 %	10,53 %	31,58 %	21,05 %	31,58 %	3,63	4,00
Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	0,00 %	5,27 %	21,05 %	52,63 %	21,05 %	3,89	4,00
Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	0,00 %	15,79 %	15,79 %	26,32 %	42,10 %	3,95	4,00

Muikun arvosanojen keskiarvo on 3,47. Seitsemän (36,84 %) vastaajaa antoi arvosanaksi kolme, kuusi vastaajaa (31,58 %) neljä, kolme vastaajaa (15,79 %) viisi ja kolme vastaajaa (15,79 %) kaksi (taulukko 45).

TAULUKKO 45. Muikun tähdet ja arvosanat

Tähdet/arvosanat	Kpl	Prosenttia
1	0	0,00 %
2	3	15,79 %
3	7	36,84 %
4	6	31,58 %
5	3	15,79 %
keskiarvo	3,47	
mediaani	3,00	

Avoimet palautteet:

- ”En enää toivo, kun hyvää hoivaa. Läheiseni on jo siinä kunnossa, että perushoito riittää.”
- ”Henkilökuntaahan ei varmasti ole koskaan liikaa, koska joukossa on paljon hoitoa tarvitsevia asiakkaita. Pidän Muikun hoitajien rauhallisesta kii-reettömän tuntuudesta työtöteesta.”
- ”Kokonaisuudessaan hoivakoti Muikku edustaa hyvää ja laadukasta van-husten hoitoa. Yksikön esimies (Irmeli Uutela) on esimerkki koko osaston henkilökunnalle. Hän mm itse osallistuu perushoitoon. Esimerkillään esi-mies mallintaa työn alaisilleen mm. arvostuksen asukkaita kohden. Pienoi-sen alkukangertelun mentyä ohi on yksikön toiminta vakaantunut. Mielel-tämme omaisemme saa erinomaista hoivaa ja huolenpitoa!”
- ”Pyykkiholtoon kiinnittää enemmän huomiota, yhdessä tekemistä enem-män asukkaan ja henkilökunnan resurssien mukaan. Takapihalle alas kau-pungin toimesta aidattu alue(kuten päiväkodeissa) ulkoiluun.”
- ”Nyt neljän vuoden jälkeen läheiseni tilanne on parempi kuin hänen sinne mennessä. Johtuu varmasti lääkkeiden vähentämisestä ja säännöllisestä ruokailusta. Toki muistaminen on mennyt alaspäin mutta ikä ja sairaus te-

kee tehtävänsä. Itsekin voin olla rauhallisin mielin kun tietää että henkilökuntaa on aina paikalla myös öisin. Pienet jääkaapit huoneissa olisi niitä kaipaaville hyvä juttu. Kiitokset Muikun henkilökunnalle.”

- ”Toivoisin esim. konsertteja tms tapahtumia esim. yhteisesti Siika- osaston kanssa. Kuulopuheiden mukaan siellä on enemmän vierailijoita esiintymässä. Henkilökuntaa saisi olla enemmän. Hoitajat eivät ehdi tulla käyttämään esim. vessassa, vaan usein kuluu aika pitkä aika ja asiakas joutuu tekemään asiansa vaippaan. Asiakkaan kohtaamisessa on joillakin hoitajilla puutteita. Eli he eivät juttele hoitotilanteissa, vaan tekevät hommansa puhumatta mitään.”
- ”Omaisien puhtauteen voisi kiinnittää enemmän huomiota. Työhön paneudutaan, hoitajat ovat työssään läsnä. Hoivakodissa on aistittavissa, että asukkailla on hyvä olla. Asukkaille perustellaan asiat ja se on asukasta kunnioittavaa. Asukkaan toiveet on huomioitu. Kiitos omaisemme hyvästä hoidosta.”
- ”Omahoitajalta odottaisin muuta kuin nimellisen roolin. Ei ole koskaan osannut esim. vastata henk.koht. kysymyksiin, joita olen esittänyt -> Nyt en enää edes kysy häneltä, koska vastaukset olleet tyyliin en tiedä, en kerkiä ja pitää kysyä sairaanhoitajalta! Tosi PETTYNYT! Häneltä, jos keneltä odottaisin tietämystä (henk.koht.) ja erityistä tukea läheiselleni. Ulkoilumahdollisuus pitäisi olla muutenkin kuin itsehoidettuna.”
- ”Valvontaa, huolellisuutta henkilökunnalta. Kysyä hoidettavan toiveita ja tarpeita. Pelon tunnetta esiintyy, kun on tapahtunut ikäviä asioita. Vanhukset ei tykkää kaikista ruoka-annoksista Kuulen asiakkaiden valittavan määristä vaipoista ja ihoa polttavan. Henkilökunnalta iloisuutta, huomaa etteivät tykkää jos heille mainitaan toiveista.”
- ”Aidattu sisäpiha puuttuu! Ulkoilua, ulkoilua, ulkoilua Aidattu piha penkkeineen, keinuun ehdottomasti takapihalle!”
- ”Kerran viikossa vain ulkoillaan. Ei hoitajilla ole aikaa ulkoiluttaa. On vähän henkilökuntaa. Kiire painaa päälle. Askartelua ei ole ollenkaan. Vanhukset istuvat salissa hiljaa joka sinne pääsee kävelemällä Virikkeitä pitäis olla enempi”
- ”Ulkoilua enempi. Kukkien kastelu asiakkaan huoneessa. Osa hoitajista erittäin hommansa osaavia osalla vähän 'pallohukassa'.”

- "Uusie hoitajien perehdytys asiakkaiden käyttämiin apuvälineisiin esim. lepotuolin säätäminen. Henkilökuntaa liian vähän. Esimerkiksi iltapäivisin kun asiakkaita viedään lepäämään huoneisiinsa. Oleskelutiloissa on usein yli 10 asiakasta eikä yhtään hoitajaa."
- "Olen erinomaisen tyytyväinen omaiseni saamaan perushoitoon. MUTTA... Henkilökunnan toimenkuvia ja rakennetta tulisi arvioida kriittisesti: Hoitajien toivoisin tekevän vain hoivatyötä, keittiöön kaikille viikonpäiville eri henkilökunta. Näin jäisi hoitajille keskusteluaikaa ja toimintakyvyn tukemiseen tarvittavaa aikaa. Yksilöllistä, suunniteltua henkilökoh- taista tukea ja kohtaamistilanteita enemmän jokaiselle hoivattavalle. Omaiseni ja hoivakodin asukkaat ovat monella suulla valittaneet tylsisty- mistään. Hoivakodin asukkaiden ymmärrystä ei tule aliarvioida. Jokaisen vanhuksen toivoisi viettävän onnellisia ja elämäntäyteisiä päiviä Mui- kussa."
- "Välillä tulee tunne että läheiseni jää ilman välipalaa iltapäivällä, joskus tällainen tunne ja tästä on ihan omakin kokemus. Olimme läheisen huo- neessa ja hoitaja lupasi tuoda välipalan sinne jotta minä syötän sen lähei- selle, kysyi hoitaja minultakin että maistuuko kahvi ja sanoin että kyllä kii- tos. Odottelimme läheisen kanssa melkein tunnin mutta hoitajaa ei tullut takaisin. Kävin katselemassa keittiön luona näkykö häntä siellä mutta keittiö oli suljettu ja ketään ei näkynyt missään. Menin läheiseni luokse takaisin ja annoin hänelle itseostettua hedelmäsosetta jotta saisi edes jo- tain välipalaksi. Lähtiessäni pois kello olikin jo yli 16,00 joten tuskin sitä välipalaa enää sen jälkeen tarjoiltiin koska muikussa alkaa ruokailupuuhat n. klo 16,30 , että tällainen surullinen asia jäi mieleen ja edelleen mietin että kuinkahan monesti tätä tapahtuu, silloin kun ei me omaiset olla käy- mässä. Läheinen on pahasti muistisairas ja muuutakin sairautta siinä eikä pysty itse enää liikkumaan ollenkaan eikä ymmärrä tahtoa mitään, hän on ihan täysin muiden hoidettavissa."
- "Aktiviteetteja lisää, aktiviteetteihin erillinen ohjaaja, koska hoitajilla ei ny olevan tarpeeksi aikaa. Mielestäni hoitajia pitäisi olla useampia, että he ehtisivät huolehtimaan läheiseni hygieniasta. Esim. avustaminen/tukena oleminen aina wc-käynneillä, vaipanvaihto aina tarvittaessa, alapesut tar- peeksi usein, hiustenpesu useammin kuin 2 krt/viikossa (tarve olisi joka

toinen päivä), silmälasien puhdistaminen riittävän usein (nyt ovat aina todella likaiset tullessani käymään), kuulokojeet ovat jatkuvasti pois korvista, tai niitä ei hoitaja ole muistanut laittaa aamuisin paikalleen korviin, jne.

Mielestäni asukkaat ovat liian pitkiä aikoja keskenään yleisessä olohuoneessa, joskus jopa pari tuntia, ilman että hoitajat olisivat olohuoneessa läsnä. Hoitajilla kiire, joten käytävillä kävelevät kiireesti, menossa jonnekkin. Sekä lähes aina kun tulen vierailulle, niin en tapana yhtään hoitajaa käytävällä, enkä olohuoneessa. Ja kun yritän koputella toimistohuoneen oveen, koska näen lasin läpi, että perähuoneessa on hoitajia, niin kukaan ei tule avaamaan. Useinkin olisi jotakin kysyttävää läheiseni voinnista tai muista asioista. Joten koska en tapaa hoitajaa, niin sitten kun menen kotiin, niin soitan hoitajien puhelinnumeroon, ja jos joku vastaa puhelinsoittooni, niin tiedustelen siinä vasta kysymyksiäni.

Tarpeen olisi hiustenpesua varten hankkia osastolle siirrettävä matkape-suallas, jolloin hoitaja voisi pestä läheiseni hiukset oman huoneensa kylpyhuoneessa tarvittaessa. Eikä tarvitsisi siinä tapauksessa käydä kokosuihkussa, jos pelkkä hiustenpesu riittäisi. Pari kertaa viikossa sitten suihkussa kokovartalon ja hiusten pesu. Henkilökohtaiseen hygieniaan liittyviä toiveita ei ole tarpeeksi huomioitu, esim. olemme palvelusuunnitelmassa pyytäneet että suihkun yhteydessä pesupäivinä hoitajat tarkistaisivat myös läheiseni yksittäiset leukakarvat ja poistaisivat tarvittaessa (tiivisti hygieniaan liittyvän), mutta asia ei ole hoitunut toivomuksemme mukaan. Vaikka asiasta olemme maininneet useita kertoja. Muutenkin puutteellisista asioista joutuu mainitsemaan useita kertoja hoitajille. Tuntuu ettei ole yhtä tahoa joka veisi asioita eteenpäin. Ainakin kesäisin ja muina loma-aikoina on harjoittelijoita tekemässä hoitajan töitä. Tuntuu että hoitajat vaihtuu usein, ja uusia hoitajia näkee jatkuvasti. Miten vaihtuvat hoitajat oppivat tuntemaan juuri minun läheiseni yksilölliset tarpeet hoiva-työssä?”

7.2.4 Coronaria kotikylä, Kotikoivu

Kotikoivusta vastanneita on 11 ja yksikön vastausprosentti on 68,75. ”Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.” vastausten keskiarvo on 3,18. 18,18 % on täysin samaa mieltä, 27,27 % melko samaa mieltä, 9,09 % ei osaa sanoa ja 45,46 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,36. 27,27 % on täysin samaa mieltä, 27,28 % melko samaa mieltä, 18,18 % ei osaa sanoa, 9,09 % hieman eri mieltä ja 18,18 % täysin eri mieltä. ”Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,64. 27,27 % on täysin samaa mieltä, 36,37 % melko samaa mieltä, 18,18 % ei osaa sanoa, 9,09 % hieman eri mieltä ja 9,09 % täysin eri mieltä. ”Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.” vastausten keskiarvo on 2,91. 18,18 % on täysin samaa mieltä, 18,18 % melko samaa mieltä, 18,18 % ei osaa sanoa, 27,28 % hieman eri mieltä ja 18,18 % täysin eri mieltä (taulukko 46).

”Läheiseni saa levätä tarpeeksi” vastausten keskiarvo on 4,18. 63,64 % on täysin samaa mieltä, 18,18 % melko samaa mieltä, 0,00 % ei osaa sanoa, 9,09 % hieman eri mieltä ja 9,09 % täysin eri mieltä. ”Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.” Vastausten keskiarvo on 3,27. 18,18 % on täysin samaa mieltä, 36,37 % melko samaa mieltä, 9,09 % ei osaa sanoa, 27,27 % hieman eri mieltä ja 9,09 % täysin eri mieltä. ”Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.” vastausten keskiarvo on 4,27. 54,55 % on täysin samaa mieltä, 36,36 % melko samaa mieltä, ja 9,09 % täysin eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole vastannut ”hieman eri mieltä” tai ”en osaa sanoa” (taulukko 46).

”Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.” vastausten keskiarvo on 3,82. 36,37 % on täysin samaa mieltä, 27,27 % melko samaa mieltä, 27,27 % ei osaa sanoa, 0,00 % hieman eri mieltä ja 9,09 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.” vastausten keskiarvo on 3,09. 18,18 % on täysin samaa mieltä, 18,18 % melko samaa mieltä, 27,27 % ei osaa sanoa, 27,28 % hieman eri mieltä ja 9,09 % täysin eri mieltä. ”Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.” Vastausten keskiarvo on 4,36. 45,45 % on täysin samaa mieltä, 45,46 % melko samaa mieltä ja 9,09 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä (taulukko 46).

TAULUKKO 46. Tiloja ja palvelua koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	0,00 %	45,46 %	9,09 %	27,27 %	18,18 %	3,18	3,00
Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	18,18 %	9,09 %	18,18 %	27,28 %	27,27 %	3,36	4,00
Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	9,09 %	9,09 %	18,18 %	36,37 %	27,27 %	3,64	4,00
Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	18,18 %	27,28 %	18,18 %	18,18 %	18,18 %	2,91	3,00
Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	9,09 %	9,09 %	0,00 %	18,18 %	63,64 %	4,18	5,00
Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	9,09 %	27,27 %	9,09 %	36,37 %	18,18 %	3,27	4,00
Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	9,09 %	0,00 %	0,00 %	36,36 %	54,55 %	4,27	5,00
Läheiseni hygienia-asta huolehditaan asianmukaisesti.	9,09 %	0,00 %	27,27 %	27,27 %	36,37 %	3,82	4,00
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	9,09 %	27,28 %	27,27 %	18,18 %	18,18 %	3,09	3,00
Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	0,00 %	0,00 %	9,09 %	45,46 %	45,45 %	4,36	4,00

Kuusi vastaajaa tuntee omaisensa omahoitajan, viisi ei tunne. Yhdeksän vastaajaa on osallistunut läheisensä hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon, kaksi ei ole. Läheisten vastaukset koskien kysymystä millä tavoin heidän on mahdollista olla mukana läheisensä elämässä hoivakodissa:

- "Saa olla niin paljon kuin aikaa riittää"
- "Ainostaan vierailut"
- "EPÄSÄÄNNÖLLISESTI VIERAILLEN. LÄHINNÄ LOMIEN/PYHIEN AIKAAN."
- "Käydä vierailulla."
- "Vierailujen muodossa ja erilaisissa tapahtumissa"
- "vierailta milloin vain."
- "Saa vapaasti käydä kun ei ole vierailuaikoja, osallistun tapahtumiin."
- "Esim. Vapaaehtoisten käydessä laulattamassa, voi olla mukana laulamassa"

"Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista." vastausten keskiarvo on 3,45. 27,27 % on täysin samaa mieltä, 27,27 % melko samaa mieltä, 9,09 % ei osaa sanoa ja 36,37 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä. "Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista." vastausten keskiarvo on 3,45. 36,37 % on täysin samaa mieltä, 18,18 % melko samaa mieltä, 9,09 % ei osaa sanoa, 27,27 % hieman eri mieltä ja 9,09 % täysin eri mieltä. "Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin." vastausten keskiarvo on 4,00. 36,36 % on täysin samaa mieltä, 45,46 % melko samaa mieltä, 9,09 % ei osaa sanoa ja 9,09 % täysin eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole hieman eri mieltä (taulukko 47).

"Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen." vastausten keskiarvo on 4,09. 36,36 % on täysin samaa mieltä, 36,37 % melko samaa mieltä ja 27,27 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä. "Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa." vastausten keskiarvo on 3,64. 27,27 % on täysin samaa mieltä, 18,18 % melko samaa mieltä, 45,46 % ei osaa sanoa ja 9,09 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. "Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa." vastausten keskiarvo on 3,55. 27,27 % on täysin samaa

mieltä, 27,27 % melko samaa mieltä, 27,28 % ei osaa sanoa, 9,09 % hieman eri mieltä ja 9,09 % täysin eri mieltä (taulukko 47).

TAULUKKO 47. Yhteistyötä koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.	0,00 %	36,37 %	9,09 %	27,27 %	27,27 %	3,45	4,00
Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista.	9,09 %	27,27 %	9,09 %	18,18 %	36,37 %	3,45	4,00
Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.	9,09 %	0,00 %	9,09 %	45,46 %	36,36 %	4,00	4,00
Tulen omaisena kuuluksi läheiseni asioihin liittyen.	0,00 %	0,00 %	27,27 %	36,37 %	36,36 %	4,09	4,00
Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	0,00 %	9,09 %	45,46 %	18,18 %	27,27 %	3,64	3,00
Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.	9,09 %	9,09 %	27,28 %	27,27 %	27,27 %	3,55	4,00

”Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.” Vastausten keskiarvo on 3,73. 27,27 % on täysin samaa mieltä, 45,46 % melko samaa mieltä, 9,09 % ei osaa sanoa, 9,09 % on hieman eri mieltä ja 9,09 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta on ammattitaitoista.” vastausten keskiarvo on 4,00. 36,36 % on täysin samaa mieltä, 45,46 % melko samaa mieltä, 9,09 % ei osaa sanoa, 0,00 % hieman eri mieltä ja 9,09 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.” vastausten keskiarvo on 4,27. 36,36 % on täysin samaa mieltä, 54,55 % melko samaa mieltä ja 9,09 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä. ”Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.” vastausten keskiarvo on 3,73. 36,37 % on täysin samaa mieltä, 27,27 % melko samaa mieltä, 9,09 % ei osaa sanoa ja 27,27 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä (taulukko 48).

TAULUKKO 48. Henkilökuntaa koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	keskiarvo	mediani
Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.	9,09 %	9,09 %	9,09 %	45,46 %	27,27 %	3,73	4,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	9,09 %	0,00 %	9,09 %	45,46 %	36,36 %	4,00	4,00
Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	0,00 %	0,00 %	9,09 %	54,55 %	36,36 %	4,27	4,00
Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	0,00 %	27,27 %	9,09 %	27,27 %	36,37 %	3,73	4,00

Kotikoivun vastaajista yksi oli jättänyt vastaamatta hoivakodin arvosanaa koskevaan kysymykseen ja ei ole mukana vastauksien määrässä. Kymmenen vastauksen keskiarvo on 3,60. Neljä vastaajaa (40,00 %) antoi arvosanaksi kolme, kolme vastaajaa (30,00 %) neljä, kaksi vastaajaa (20,00 %) viisi ja yksi vastaaja (10,00 %) arvosanan kaksi (taulukko 49).

TAULUKKO 49. Kotikoivun tähdet ja arvosanat

Tähdet/arvosanat	Kpl	Prosenttia
1	0	0,00 %
2	1	10,00 %
3	4	40,00 %
4	3	30,00 %
5	2	20,00 %
keskiarvo	3,60	
mediaani	3,50	

Avoimet palautteet:

- ”Potilaalle aktiviteetteja enemmän , tv huoneen vastakkaiselle seinälle. Henkilökunnalla etunimi näkyvillä rinnoksessaan, jos identiteetin takia ei voi olla näkyvillä, henkilökunta voi keksiä lempinimen, jota käyttää työpäivällään. Potilas ollut yli vuoden kotikoivussa, mutta nimeltä tiedetään vain oma hoitaja.”
- ”Selkeästi talven/kevään aikana toiminta parantunut hieman. Henkilökunnalla näyttää olevan koko ajan todella kiire, hoitajamitoitus? Hoivakodin ateriat todella yksipuolisen ja halvan näköistä. Monesti lounaana tai päivällisenä puuroa.”
- ”VIIHTYISYYTTÄ LISÄISI PÖYTÄLIINAT, SERVETIT, ASETIT JA TARJOTTIMET. ULKOILUA TULISI LISÄTÄ. EDES SISÄPIHALLE HAPPEA HAUKKAAMAAN? KAIKKIEN HOITAJIEN KANSSA EI PÄÄSE/AVAUDU KESKUSTELUYHTEYTTÄ. VUOROPUHELUA EI SYNNY.”
- ”Huonekohtaiset wc- ja pesutilat puuttuvat. Kesähelteillä ilmastointi puutteellinen. Kaipaisin lisää yksityisyyttä vierailukäynneille. Kysyttäessä omaisen vointia käydessä tai soittaessa olen saanut riittävästi tietoa.”

- "lisää toimintaa sellaisille, jotka voivat vielä itse osallistua"
- "Omat vessat huoneisiin, yhteinen tila on tosi ahdas, asukkaat ei mahdu yhtä aikaa"
- "Mielestäni hoivakoti on kodinomainen ja toivon että myös pysyisi sellaisena. Tärkeintä on että läheiseni viihtyy siellä ja tuntee olonsa turvalliseksi ja tietää että saa apua kun tarvitsee.

7.2.5 Attendo Haapola

Haapolan yksiköstä vastasi 20 omaista. Vastausprosentti on 52,63 %. "Hoivakodin tilat ovat viihtyisät." vastausten keskiarvo on 3,25. 10,00 % on täysin samaa mieltä, 45,00 % melko samaa mieltä, 10,00 % ei osaa sanoa, 30,00 % hieman eri mieltä ja 5,00 % täysin eri mieltä. "Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi." vastausten keskiarvo on 2,85. 5,00 % on täysin samaa mieltä, 35,00 % melko samaa mieltä, 20,00 % ei osaa sanoa, 20,00 % on hieman eri mieltä ja 20,00 % täysin eri mieltä. "Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi." vastausten keskiarvo on 2,90. 5,00 % on täysin samaa mieltä, 35,00 % melko samaa mieltä, 10,00 % ei osaa sanoa, 45,00 % hieman eri mieltä ja 5,00 % täysin eri mieltä. "Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa." vastausten keskiarvo on 2,25. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin samaa mieltä. 5,00 % on melko samaa mieltä, 45,00 % ei osaa sanoa, 20,00 % hieman eri mieltä ja 30,00 % täysin eri mieltä (taulukko 50).

"Läheiseni saa levätä tarpeeksi." vastausten keskiarvo on 3,95. 40,00 % on täysin samaa mieltä, 35,00 % melko samaa mieltä, 10,00 % ei osaa sanoa, 10,00 % on hieman eri mieltä ja 5,00 % täysin eri mieltä. "Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi." vastausten keskiarvo on 2,00. Kukaan ei ole täysin samaa mieltä, 10,00 % on melko samaa mieltä, 25,00 % ei osaa sanoa, 20,00 % on hieman eri mieltä ja 45,00 % täysin eri mieltä. "Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun." vastausten keskiarvo on 3,55. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 35,00 % melko samaa mieltä, 20,00 % ei osaa sanoa, 10,00 % hieman eri mieltä ja 10,00 % täysin eri mieltä (taulukko 50).

”Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.” vastausten keskiarvo on 3,15. 20,00 % on täysin samaa mieltä, 30,00 % on melko samaa mieltä, 20,00 % ei osaa sanoa, 5,00 % on hieman eri mieltä ja 25,00 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.” vastausten keskiarvo on 2,20. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin samaa mieltä. 10,00 % on melko samaa mieltä, 30,00 % ei osaa sanoa, 30,00 % hieman eri mieltä ja 30,00 % täysin eri mieltä. ”Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.” vastausten keskiarvo on 3,50. 35,00 % on täysin samaa mieltä, 30,00 % melko samaa mieltä, 10,00 % ei osaa sanoa, 0,00 % hieman eri mieltä ja 25,00 % täysin eri mieltä (taulukko 50).

TAULUKKO 50. Tiloja ja palvelua koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	5,00 %	30,00 %	10,00 %	45,00 %	10,00 %	3,25	4,00
Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	20,00 %	20,00 %	20,00 %	35,00 %	5,00 %	2,85	3,00
Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	5,00 %	45,00 %	10,00 %	35,00 %	5,00 %	2,90	2,50
Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	30,00 %	20,00 %	45,00 %	5,00 %	0,00 %	2,25	2,50
Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	5,00 %	10,00 %	10,00 %	35,00 %	40,00 %	3,95	4,00
Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	45,00 %	20,00 %	25,00 %	10,00 %	0,00 %	2,00	2,00
Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	10,00 %	10,00 %	20,00 %	35,00 %	25,00 %	3,55	4,00
Läheiseni hygienia-asta huolehditaan asianmukaisesti.	25,00 %	5,00 %	20,00 %	30,00 %	20,00 %	3,15	3,50
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	30,00 %	30,00 %	30,00 %	10,00 %	0,00 %	2,20	2,00
Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	25,00 %	0,00 %	10,00 %	30,00 %	35,00 %	3,50	4,00

Läheisensä omahoitajan tuntee ja palvelusuunnitelman laadintaan on osallistunut 12 vastaajaa. Kahdeksan vastaajaa ei tunne omahoitajaa, eikä ole osallistunut hoitosuunnitelman tekoon. Vastaukset kysyttäessä millä tavoin omaisen on mahdollista olla mukana omaisen elämässä hoivakodissa:

- "Asun eri paikkakunnalla joten en voi itse olla usein läsnä."
- "asun muualla käyn siellä jouluna ja kesällä"
- "Niin paljon kun vaan me keritään"
- "Eipä paljon asun muualla En muista onko hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittu."
- "VIERAILEN N. 1 KRT/VKO. HUOLEHDIN TAVAROISTA YM. HOITOKO-
TIIN LÄHEISELLENI"
- "puhelimien välityksellä"
- "Voin olla siellä yötä, jos on aamulla aikaisten lähtö esim. OYS."
- "Heikot asun muualla."
- "KÄYMÄLLÄ LÄHEISENI LUONA 1-3 krt viikossa. KÄYN ULKOILUTTA-
MASSA JA JUTTELEMASSA LÄHEISELLE JA JUOMME YHDESSÄ
KAHVIT JA PULLAT, JOTKA OVAT TOSI HYVIÄ."
- "Käymällä katsomassa aika-ajoin."
- "Käydä kylässä"
- "Vierailee 1-2 kertaa viikossa."
- "2-3 KERTAA VIIKOSSA"

”Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.” vastausten keskiarvo on 3,15. 20,00 % on täysin samaa mieltä, 25,00 % melko samaa mieltä, 20,00 % ei osaa sanoa, 20,00 % hieman eri mieltä ja 15,00 % täysin eri mieltä. ”Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista.” vastausten keskiarvo on 3,10. 15,00 % on täysin samaa mieltä, 35,00 % melko samaa mieltä, 15,00 % ei osaa sanoa, 15,00 % hieman eri mieltä ja 20,00 % täysin eri mieltä. ”Omaiset kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.” vastausten keskiarvo on 3,65. 45,00 % on täysin samaa mieltä, 25,00 % melko samaa mieltä, 5,00 % ei osaa sanoa, 0,00 % hieman eri mieltä ja 25,00 % täysin eri mieltä (taulukko 51).

”Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen.” vastausten keskiarvo on 3,50. 20,00 % on täysin samaa mieltä, 40,00 % melko samaa mieltä, 20,00 % ei osaa sanoa, 10,00 % hieman eri mieltä ja 10,00 % täysin eri mieltä. ”Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.” vastausten keskiarvo on 3,40. 15,00 % on täysin samaa mieltä, 45,00 % melko samaa mieltä, 20,00 % ei osaa sanoa, 5,00 % hieman eri mieltä ja 15,00 % täysin eri mieltä. ”Omaisista kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.” vastausten keskiarvo on 3,25. 20,00 % on täysin samaa mieltä, 35,00 % melko samaa mieltä, 15,00 % ei osaa sanoa, 10,00 % hieman eri mieltä ja 20,00 % täysin eri mieltä (taulukko 51).

TAULUKKO 51. Yhteistyötä koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Käyn riittävästi kes- kustelua henkilökun- nan kanssa läheiseni kuulumisista.	15,00 %	20,00 %	20,00 %	25,00 %	20,00 %	3,15	3,00
Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa ta- pahtuneista muutok- sista.	20,00 %	15,00 %	15,00 %	35,00 %	15,00 %	3,10	3,50
Omaisiet kohdataan henkilökunnan toi- mesta hyvin.	25,00 %	0,00 %	5,00 %	25,00 %	45,00 %	3,65	4,00
Tulen omaisena kuul- luksi läheiseni asioi- hin liittyen.	10,00 %	10,00 %	20,00 %	40,00 %	20,00 %	3,50	4,00
Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	15,00 %	5,00 %	20,00 %	45,00 %	15,00 %	3,40	4,00
Omaisista kannuste- taan olemaan mu- kana hoivakodin ar- jessa.	20,00 %	10,00 %	15,00 %	35,00 %	20,00 %	3,25	4,00

”Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.” vastausten keskiarvo on 3,65. 40,00 % on täysin samaa mieltä, 30,00 % melko samaa mieltä, 15,00 % hieman eri mieltä ja 15,00 % täysin eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei vastannut ei osaa sanoa. ”Henkilökunta on ammattitaitoista.” vastausten keskiarvo on 3,40. 20,00 % on täysin samaa mieltä, 40,00 % melko samaa mieltä, 20,00 % ei osaa sanoa, 0,00 % hieman eri mieltä ja 20,00 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.” vastausten keskiarvo on 3,55. 30,00 % on täysin samaa mieltä, 35,00 % melko samaa mieltä, 15,00 % ei osaa sanoa, 0,00 % hieman eri mieltä ja 20,00 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.” vastausten keskiarvo on 4,00. 45,00 % on täysin samaa mieltä, 30,00 % melko samaa mieltä, 10,00 % ei osaa sanoa, 10,00 % hieman eri mieltä ja 5,00 % täysin eri mieltä (taulukko 52).

TAULUKKO 52. Henkilökuntaa koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.	15,00 %	15,00 %	0,00 %	30,00 %	40,00 %	3,65	4,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	20,00 %	0,00 %	20,00 %	40,00 %	20,00 %	3,40	4,00
Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	20,00 %	0,00 %	15,00 %	35,00 %	30,00 %	3,55	4,00
Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	5,00 %	10,00 %	10,00 %	30,00 %	45,00 %	4,00	4,00

Haapolan vastaajista kolme oli jättänyt tähdet värittämättä. Arvosanaa laskettaessa huomioon on otettu 17 vastausta. Vastausten keskiarvo on 3,35. Yhdeksän (52,94 %) vastaajaa on antanut arvosanaksi neljä, kuusi vastaajaa (35,30 %) arvosanan kolme, yksi vastaaja (5,88 %) arvosanan kaksi ja yksi vastaaja (5,88 %) arvosanan yksi (taulukko 53).

TAULUKKO 53. Haapolan tähdet ja arvosanat

Tähdet/arvosanat	Kpl	Prosenttia
1	1	5,88 %
2	1	5,88 %
3	6	35,30 %
4	9	52,94 %
5	0	0,00 %
keskiarvo	3,35	
mediaani	4,00	

Avoimet palautteet:

- ”Yhhteydenotto omaisiin voisi olla esim sähköpostin henkilövalityksellä oikeinkin toimivaa mikäli hoitajat ehtii kirjoittelemaan. (Omahoitajan tehtävä tämä). Kun palvelukotiin soittaa niin sieltä saa niin ristiriitaisia vastauksia ettei tiedä keheen luottaa, Kaikenkaikkiaan Aivan liian Vähän henkilökuntaa että kaikki asukkaat saisivat tasapuolisesti yhtäläisen ja kunniallisen hoidon ja palvelun.”
- ”Yövuoroissa väliovet ovat kiinni hoitajien koppiin nähden, joten he eivät kuule/tiedä mitä huoneissa voi tapahtua 2 tunnin kiertövälän aikana. Yksi potilas kertoi käyneensä kattomassa mitä se omaiseni siellä yskii, tukehtuuko se? En tiedä onko asukkaiden ovet lukossa yöllä. Tämä minusta 1 epäkohta. Toimintaan ollaan oltu tyytyväisiä! Ja toivotaan että jatkuukin Attendolle menon myötä.”
- ”Ohjattua liikuntaa, jotka siihen kykenevät. Liikkumattomuus tekee apaattiseksi ja vie loputkin motivaatiot hyvälle mielelle. Aurinkoista kesää hoito-henkilökunnalle!”

- ”Henkilökuntaa viikonlopuksi enemmän. Hoitohenkilökunnalta keittiövuorot pois ja pyykit jää enemmän aikaa hoitotyöhön! Henkilökunnalle +++ plussat ovat ihania!”
- ”TOISTAISEKSI OLEN TYYTYVÄINEN. LÄHEINEN OLLUT VASTA VÄHÄN AIKAA KO. PAIKASSA”
- ”Joskus, kun läheiseni on tullut invataksilla kotiin, niin puettu on huonosti. Ja joskus sen päivän iltalääkkeit on puuttunut. No ollaan otettu sitten eri päivän iltalääkkeit ja haettu sitten, jos on tarvittu. Aina saa juoda kahvit, jos sattuu kahviaikaan. Myös jos olen ollut yötä OYS:n lähdön/tulon vuoksi on annettu aamupala/iltapala.”
- ”? ulkoilua ja kuntoilua.”
- ”AJANVIETE OHJELMAA ESIM. BINGO, YHTEISLAULU, PIHAPELEJÄ, YMS. OISI TOKI SUOTAVAA ETTÄ OLISI NÄHTÄVÄNÄ JONKINLAINEN ’LUKUJÄRJESTYS’ JOSSA MAINITTAISIIN PÄIVITTÄISTÄ TAPAHTUMAA/TOIMINTAA HELPOTTAAKSEMME OMAISTEN OSALLISTUMISEN MUKANA, TIETYSTI TÄYTYY OTTAA HUOMIOON ASIAKKAAN INTO KOSKA EI OLE MUKAVAA KUN HE OVAT TV-KÄYTVÄLLÄ ISTUMASSA PÄIVITTÄIN. ONHAN OMAISILLA TIETYSTI OMAT TOIMENSA/HALUKKUUS OLLA MUKANA TOIMINNASSA. TIETENKI VAA-TII VETÄJÄN NÄIHIN JUTTUIHIN MUTTA KUITENKIN?”
- ”Olen ollut tyytyväinen hoivakotiin + Sanna Kivelään”
- ”Palvelu hyvää arkisin päiväaikaan, mutta vkonloppuisin ja illalla, onko henkilökuntaa riittävästi?”
- ”LISÄÄ AMMATTITAITOISTA HENKILÖKUNTAA, PEREHDYTTÄÄ PAREMMIN ASIAKKAAN HOITOON JA APUVÄLINEISIIN LIITTYVISSÄ ASIOISSA. KOITTA ETSIÄ VAPAAEHTOISIA / LISÄÄ RESUSSIA VIRIKETOIMINTAAN JA ULKOILUUN.”

7.2.6 Seviset Oy, Kiviharjun palvelutalo

Kiviharjun palvelutalosta tuli 24 vastausta. Vastausprosentti on 53,33 %. ”Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.” vastausten keskiarvo on 3,96. 16,67 % vastaajista on täysin samaa mieltä, 70,83 % melko samaa mieltä, 4,17 % ei osaa sanoa ja 8,33 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. Yksi vastaaja on

kirjoittanut kysymyksen yhteyteen kommentin ”tiloissa kuuma, sisäilma on raskas, hoitajat jättävät hoitotarvikkeet esille, jolloin ikäihmisten huoneesta/kodista tulee heidän työhuone, ulko-oven pielissä ja käytävillä on tarvikkeita, ulkokukkia ei ole.” ”Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,42. 8,33 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä, 16,67 % ei osaa sanoa ja 25,00 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,42. 12,50 % on täysin samaa mieltä, 45,83 % melko samaa mieltä, 16,67 % ei osaa sanoa, 20,83 % hieman eri mieltä ja 4,17 % täysin eri mieltä (taulukko 54).

”Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.” vastausten keskiarvo on 3,25. 4,17 % on täysin samaa mieltä, 45,83 % melko samaa mieltä, 29,17 % ei osaa sanoa, 12,50 % hieman eri mieltä ja 8,33 % täysin eri mieltä. ”Läheiseni saa levätä tarpeeksi.” vastausten keskiarvo on 4,71. 70,83 % on täysin samaa mieltä ja 29,17 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.” vastausten keskiarvo on 2,79. 12,50 % on täysin samaa mieltä, 29,17 % melko samaa mieltä, 8,33 % ei osaa sanoa, 25,00 % hieman eri mieltä ja 25,00 % täysin eri mieltä. Yhden vastaajan kommentti kysymyksen vieressä: ”ovet ovat lukossa EI LAINKAAN JOS EI PÄÄSE ITSE” ”Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.” vastausten keskiarvo on 3,96. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 54,17 % melko samaa mieltä, 16,66 % ei osaa sanoa, 0,00 % hieman eri mieltä ja 4,17 % täysin eri mieltä. Yksi vastaaja on kirjoittanut kommentin kysymyksen yhteyteen: ”ruoka on ’huonolaatuista ja samaa ainaista perunaa’ mikä saa läheiseni oksentamaan, ikäihmiset lihovat mutta ovat aliravittuja” (taulukko 54).

”Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.” vastausten keskiarvo on 3,58. 16,67 % on täysin samaa mieltä, 54,16 % melko samaa mieltä, 4,17 % ei osaa sanoa, 20,83 % hieman eri mieltä ja 4,17 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.” vastausten keskiarvo on 2,67. 8,33 % on täysin samaa mieltä, 16,67 % melko samaa mieltä, 29,17 % ei osaa sanoa, 25,00 % hieman eri mieltä ja 20,83 % täysin eri mieltä. ”Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.” vastausten keskiarvo on 3,79. 29,17 % on täysin samaa mieltä,

41,67 % melko samaa mieltä, 8,33 % ei osaa sanoa ja 20,83 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 54).

TAULUKKO 54. Tiloja ja palvelua koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	0,00 %	8,33 %	4,17 %	70,83 %	16,67 %	3,96	4,00
Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	0,00 %	25,00 %	16,67 %	50,00 %	8,33 %	3,42	4,00
Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	4,17 %	20,83 %	16,67 %	45,83 %	12,50 %	3,42	4,00
Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	8,33 %	12,50 %	29,17 %	45,83 %	4,17 %	3,25	3,50
Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	29,17 %	70,83 %	4,71	5,00
Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	25,00 %	25,00 %	8,33 %	29,17 %	12,50 %	2,79	2,50
Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	4,17 %	0,00 %	16,66 %	54,17 %	25,00 %	3,96	4,00
Läheiseni hygienia-asta huolehditaan asianmukaisesti.	4,17 %	20,83 %	4,17 %	54,16 %	16,67 %	3,58	4,00
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	20,83 %	25,00 %	29,17 %	16,67 %	8,33 %	2,67	3,00
Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	0,00 %	20,83 %	8,33 %	41,67 %	29,17 %	3,79	4,00

"Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista." vastausten keskiarvo on 3,71. 20,84 % on täysin samaa mieltä, 54,17 % melko samaa mieltä, 8,33 % ei osaa sanoa, 8,33 % hieman eri mieltä ja 8,33 % täysin samaa mieltä. Yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyksen viereen: "harvoin vain tietävät mitään kun ovat juuri tulleet vapailta". "Saan riittävästi tietoa läheiseni voimissa tapahtuneista muutoksista." vastausten keskiarvo on 3,21. 20,83 % on täysin samaa mieltä, 29,17 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa, 25,00 % on hieman eri mieltä ja 12,50 % täysin eri mieltä. Kaksi vastaajaa on kirjoittanut kysymyksen viereen: "häneltä itseltään kyllä" ja "vielä häneltä itseltään". "Omaiset kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin." vastausten keskiarvo on 3,83. 29,17 % on täysin samaa mieltä, 41,67 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa, 16,66 % on hieman eri mieltä ja 0,00 % täysin eri mieltä (taulukko 55).

"Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen." vastausten keskiarvo on 3,75. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 41,67 % melko samaa mieltä, 16,67 % ei osaa sanoa ja 16,66 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. Yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyksen viereen: "hoitajat kehoittaa keskustelemaan vastaavan ohjaajan kanssa, vastaava ohjaaja ei kuule omaisten toiveita tai mielipiteitä tietää aina paremmin" "Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa." vastausten keskiarvo on 3,79. 16,66 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä, 29,17 % ei osaa sanoa ja 4,17 % on hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä ja yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyksen viereen "Siis mihin?" "Omaisista kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa." vastausten keskiarvo on 3,54. 12,50 % on täysin samaa mieltä, 41,67 % melko samaa mieltä, 33,33 % ei osaa sanoa ja 12,50 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. Yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyksen viereen: "hoitajien tehtävät ovat hyvin rajatut -> kuka muu tekee kuin omaiset, koska tukipalvelujen hinnat ovat korkeat" (taulukko 55).

TAULUKKO 55. Yhteistyötä koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.	8,33 %	8,33 %	8,33 %	54,17 %	20,84 %	3,71	4,00
Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnista tapahtuneista muutoksista.	12,50 %	25,00 %	12,50 %	29,17 %	20,83 %	3,21	3,50
Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.	0,00 %	16,66 %	12,50 %	41,67 %	29,17 %	3,83	4,00
Tulen omaisena kuuluksi läheiseni asioihin liittyen.	0,00 %	16,66 %	16,67 %	41,67 %	25,00 %	3,75	4,00
Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	0,00 %	4,17 %	29,17 %	50,00 %	16,66 %	3,79	4,00
Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.	0,00 %	12,50 %	33,33 %	41,67 %	12,50 %	3,54	4,00

15 vastaajaa tuntee omaisensa omahoitajan, yhdeksän ei tunne. Yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyksen viereen kommentin "harvoin töissä". Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan on osallistunut 23 vastaajaa, yksi ei ole. Vastaajien kommentit kysymyksen vieressä: "muuttovaiheessa" ja "paitsi viimeksi koska koen ettei omaisten mielipiteillä tai näkemyksillä ole väliä". Kysymyksen "Millä tavoin teidän on mahdollisuus olla mukana läheisenne elämässä hoivakodissa?" avoimet vastaukset:

- "omatoiminen kanssakäyminen läheiseni kanssa"
- "ei mitenkään asun toisella paikkakunnalla ja duunissa päivät ainut vkl kun köydään mökillä"
- "Asun kaukana, mutta kun käyn n. 3 kk:n välein läheiseni luona, olen aika tiiviisti hoivakodissa. Soittelen monta kertaa viikossa hoitajille. Yritän silloin tällöin tavoitella sairaanhoitajiakin."
- "VIERAILLESSA ULKOILUTTAA"
- "Ei riittävästi aikaa työn takia. Käyn niin usein kun pystyn."
- "Asun eri paikkakunnalla. Käyn kerran tai kaksi kertaa/kk. Käydessäni vien omaiseni ulos, käymään kotona, ollaan yhdessä mahd. paljon."
- "Asun kaukana, joten kohtaamiset henkilökunnan kanssa ovat satunnaisia. Hoidan raha ym. asioita ja pidän yhteyttä omaiseeni lähinnä puhelimitse."
- "vieraillemalla hänen luonaan"
- "VIERAILUT, ULKOILUT"
- "vierailu, ulkoilu, siivous, yhteiset tapahtumat kuten joulujuhla, kesäjuhla"
- "Hoidan läheiseni raha asiat, käyn vähintään kerran viikossa juttelemassa, kevyt siivousta teen, pyykinpesua, hygienia puolta hoidan"
- "käymällä, hänen luona, ostamalla tarvikkeet (wc-paperi, talouspaperi, roskapussit) maksamalla laskut, ulkoilemalla hänen kanssa, viemällä vieraisille, huolehtimalla lääkärikäynnit, parturit, yms. viemällä osastolle henk.koht tavarat siivoamalla ym ym ym"
- "Huolehdin vanhuksen asiat tarvittaessa esim. kauppaostokset, apteekki yms."
- "AIKA HUONO KOSKAN ASU MUUALLA"
- "KÄVELYTTÄÄ. AUTTAA RUOKAILUSSA, PESEYTYMISESSÄ JA WC KÄYNNISSÄ OLEMALLA LÄSNÄ"

- "Siellä voisi olla vaikka koko päivän auttamassa."
- "Käydä asioilla, olla mukana joskus tapahtumissa, olla asunnolla joitakin aikoja"
- "vierailta. (jutella, olla seurana)"
- "Hyvin vähän, työelämässä. Vierailut"
- "ei mitenkää etäisyys pitkä ja duuni vie aikaa vki mahdollisuus"

”Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.” vastausten keskiarvo on 3,75. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 41,67 % melko samaa mieltä, 16,67 % ei osaa sanoa, 16,66 % hieman eri mieltä ja 0,00 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta on ammattitaitoista.” vastausten keskiarvo on 3,79. 20,83 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä, 16,67 % ei osaa sanoa ja 12,50 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.” vastausten keskiarvo on 3,79. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 45,83 % melko samaa mieltä, 16,67 % ei osaa sanoa, 8,33 % hieman eri mieltä ja 4,17 % täysin eri mieltä. ”Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.” vastausten keskiarvo on 4,13. 41,67 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa ja 8,33 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 56).

TAULUKKO 56. Henkilökuntaa koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	keskiarvo	medi- aani
Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.	0,00 %	16,66 %	16,67 %	41,67 %	25,00 %	3,75	4,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	0,00 %	12,50 %	16,67 %	50,00 %	20,83 %	3,79	4,00
Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	4,17 %	8,33 %	16,67 %	45,83 %	25,00 %	3,79	4,00
Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	0,00 %	8,33 %	12,50 %	37,50 %	41,67 %	4,13	4,00

Kiviharjun arvosanojen keskiarvo on 3,46. 11 vastaajaa (45,83 %) on antanut arvosanaksi neljä, viisi vastaajaa (20,83 %) arvosanan kolme, neljä vastaajaa (16,67 %) arvosanan kaksi, kolme vastaajaa (12,50 %) arvosanan viisi ja yksi vastaaja (4,17 %) arvosanan yksi (taulukko 57).

TAULUKKO 57. Kiviharjun palvelutalon tähdet ja arvosanat

Tähdet/arvosanat	Kpl	Prosenttia
1	1	4,17 %
2	4	16,67 %
3	5	20,83 %
4	11	45,83 %
5	3	12,50 %
keskiarvo	3,46	
mediaani	4,00	

Avoimet palautteet:

- "Viestien kulkemisessa olisi parantamisen varaa. Positiivista on, että läheistäni haetaan eri tapahtumiin ja toimintoihin. Näistä olisi hyvä kuulla myös omaisen - usein oman läheisen kertomana asiat sekoittuvat."
- "se miten rahastetaan ja otetaan huomioon kun sairaalan hoivissa ettei tule päälekkäin maksuja ei vanhuksen rahat riitä"
- "Olin todella positiivisesti yllättynyt, kun läheiseni muutti palvelutaloon, miten lämpimästi hänet otettiin vastaan. Sen jälkeen on ollut aika hoitaja'sidonnaista' olenko kokenut esim. lukuisat soittoni tervetulleiksi vai en. Useimmat hoitajat ovat todella palvelualttiita. Itselleni on hiukan epäselvää missä asioissa kehtaan heitä häiritä. Asukkaiden ns. kotirauhansuojaan ehkä kiinnittäisin huomiota. Kun olin viikon läheiseni asunnossa, hoitaja tuli sisälle koputtamatta. ulkoilua ja henkilökunnan tietoja esim. alzheimerista voisi lisätä. Agressiivinen käytös ei saisi olla yllätys. Niittyvilla, jossa läheinen oli kuntoutuksessa, on aika karu paikka. Eikä esteetön, vaikka siellä yrittää kulkea juuri leikkauksesta tulleita. Kiviharjun turvallisuutta täytyisi ehkä parantaa. Sieltä on päässyt muistisairaita >>karkaamaan>>."

- ”Henkilökuntaa näkee vain, kun menee kahvi tai ruokailu-aikaan! Omahoitaja, joka oli on nykyisin eri osastolla! HENILÖKUNTA PITÄS OLLA VAKITUISTA, VAIHUU LIIKAA! Hoitajien sisäinen vaihtelu liikaa! Pitäis olla määrättyt henkilöt jotka vuorottelee. Läheinen, eikä varmaan muutkaan tykkää, kun aina vieraat hoitajat! Asukas _ei_ _kotiudu_, varsinkin alkuvaiheessa, eikä jatkossakaan, ei synny luottamusta! TYÖLISTAN LAATIJALTA PUUTTUU EMPATIA, EI AJATTELE ASIAA! OLEN JUTELLU JOIDENKI HOITAJIEN KANS, HALUAISIVAT OLLA KYSEISELLÄ OSASTOLLA AINA.”
- ”Enempi työn tekijöitä, aina ei löydä hoitajia kun olisi kysyttävää. Jotkut hoitajat tosi töykeitä. Vanhuksella usein likaiset vaatteet päällä. WC:ssä haisee kakka ja pissa vaipat, jätetty roskeen haisemaan. On kyllä kivojakin hoitajia jotka tosiaan välittää vanhuksista ja ovat hymyileviä koko aika.”
- ”Henkilökunta on pääsääntöisesti hyvin ystävällistä ja mikä tärkeintä, vanhemmat ovat tyytyväisiä ja tuntevat olonsa turvallisiksi. Itsekin voin olla luottavainen siihen, että heidän perustarpeistaan pidetään huolta. Puhelimeen vastataan aina. Virike-/päivätoimintaa voisi ehkä olla enemmän. Olen kiitollinen siitä, että hoitajat jaksaa hoitaa meidän rakkaita omaisia. Kiire ehkä vaikuttaa esim. sitä, että ei voi käyttää aikaa jutusteluun kovinkaan paljoa.”
- ”Läheinen viihtyy hyvin Kiviharjun palvelutalossa, kaikki toimii erinomaisesti. KIITOS TEILLE arvokkaasta työstänne!”
- ”henkilökuntaa pitäisi olla iltaisin enemmän jotta hoitajalla olisi enemmän aikaa aina yhden vanhuksen kanssa”
- ”yleismeininki hyvä, tieto ei aina kulje ajoissa eikä kaikille hoitajille, yöhälytykset aiheuttavat harmia ja ylimääräisiä kustannuksia (voisiko jotenkin estää keskikerroksen lasivälioven avautumisen yöllä?) voisiko järjestää maksutonta/vapaaehtoisvoimin ulkoilua?”
- ”Liian sokkeloinen ja iso asumisyksikkö. Omaisena haluaisin esim saada hoitajan kiinni ei välttämättä onnistu. Soitto pyyntöihin/viesteihin ei vastata. Hygienia puolella parantamisen varaa. Aina kun puutun siihen, vähäksi aikaa toimii paremmin. Henkilö kunnan kierrätys ei auta muistisairaiden hoidossa tuo turvattomuutta ja omaisenkin vaike pysyä mukana. Teette arvokasta työtä”

- ”Toivoisin että ikäihmisten palvelujen johtamisen tasoa kehitettäisiin. Pitäisi tietää sosiaaliturvasta yms lainsäädännöstä. Pitäisi ymmärtää ikäihmisen tilanteen kokonaisuus. Johtamisesta lähtee kaikki Hoitajat varmaankin esim veisivät ulos mutta resurssit on vedetty minimiin ja palvelut muuttuneet ostopalveluiksi. Työskentelyssä keskitytään hoitoon (ruoka, lääkkeet, pesu x 1/vko (!) ei hoivaan. Hoito on säilytystä. Vanhus on 'se' ei 'hän'”
- ”ULKOILUA”
- ”Hoitajia saisi olla enemmän jotta hoivaa olisi riittävästi. Ohjattua päivätoimintaa saisi olla enemmän. Kanta.fi omakanta pitäisi olla myös vanhuksilla ajantasalla hoivakodeissa. Vanhuksella ei enään niin paljon sairaalajaksoja. Kivi tipahtanut sydämeltä, kun vanhus ei enää ole yksin kotona.”
- ”HOITAJIA SAISI OLLA 2 EI YKSI RIITÄ KOSKA ON 8 MUISTISAIRASTA OSASTOLLA. AINAKIN OSAN PÄIVÄSTÄ HOITAJA PESEE PYYKIT LAITTA AAMUPUUROT - LAJITTELEE PYYKIT. SUIHKUTTAA ASUKKAAT OSA PYÖRÄTUOLISSA. JAKAA LÄÄKKEET. YÖHOITAJA OLISI + VARTIJAT KÄY KAHDESTI YÖSSÄ VARTIJAT EIVÄT OLE HOITAJIA
- X YÖHOITAJA - TOISI TURVALLISUUDEN TUNNETTA VANHUKSILLE JA OMAISILLE (VANHUSTA EI TARVITSISI SIIRTÄÄ SAIRAALAAN TAI TOISEEN HOITOYKSIKKÖÖN SAISI OLLA SAMASSA PAIKASSA VIIMEISET ELINPÄIVÄT)
X AINAKIN YKSI VAKITUINEN HOITAJA OSASTOLLA
X HOITOHENKILÖKUNNALLE EI KUULU RUOKA- JA VAATEHUOLTO
* RUOKAILU-OLESKELUTILA VIIHTYISÄMMÄKSI * ENEMMÄN VIRIKETOIMINTAA
x SIIVOUKSEN TASO ON LASKENUT VIIMEISEN PUOLEN VUODEN AIKANA
X RUOKA ON HYVÄÄ JA RIITTÄVÄSTI * TUNNELMA YKSIKÖSSÄ ON IHAN MUKAVA”
- ”Henkilökunnalla pitäisi olla aikaa muuhunkin kuin pakolliset pesut ja ruokailut sen jälkeen hoitaja menee auttamaan muiden osastojen hoitajia. Ei ulkoilua ei ohjelmaa niille jotka ei itse pääse keskikerrokseen. Henkilökunta auttavaista ja yrittää parhaansa. LIIAN VÄHÄN HOITAJIA”

- ”Kuka hoitaa lääkehoidon, kun sair. hoitajaa ei ole paikalla? Lääkkeiden jako? Sairaanhoitaja joka vuoroon. Henk. kunnan vaihtuvuus suuri, ei tietoa pätevydestä. Onko yökiertoa, katsomassa onko kaikki ok? Muutakin kuin maksullista yöpartiota? Tarve yötarkistukselle huonosti liikkuvien vuoksi. Ulkoilutusta henk. kunnan toimesta päiväaikaan, omaisilla ei aikaa.”
- ”lääkkeiden saatavuudessa isoja puuteita läheinen ei saa niitä lääkkeitä mitä sille on määrätty ja mitä lääkkeitä ne antaa aamuin illoin,,,, vähän epätietoisutta kun lääkkeet on lukkojen takana ,,,,”
- ”Ei minulla ole oikeutta opettaa viisaampia henkilöitä ja läheiseni on nyt kuollut, Mutta hyvä hoitopaikka on ollut, kyllä sinne uskaltaa lähettää sukulaisia. Kuusamossa 3.9 2019”

7.2.7 Seviset Oy, Palvelukoti Tervaskoivu

Tervaskoivun omaisilta tuli 12 vastausta. Vastausprosentti on 75,00 %. ”Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.” vastausten keskiarvo on 4,50. 50,00 % on täysin samaa mieltä ja 50,00 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei vastannut ”ei osaa sanoa” tai ole eri mieltä. ”Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.” vastausten keskiarvo on 4,42. 50,00 % vastaajista on täysin samaa mieltä, 41,67 % melko samaa mieltä ja 8,33 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä. ”Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.” vastausten keskiarvo on 4,33. 50,00 % on täysin samaa mieltä, 33,33 % melko samaa mieltä ja 16,67 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä. ”Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.” vastausten keskiarvo on 4,08. 33,33 % on täysin samaa mieltä, 41,67 % melko samaa mieltä ja 25,00 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä (taulukko 58).

”Läheiseni saa levätä tarpeeksi.” vastausten keskiarvo on 4,92. 91,67 % on täysin samaa mieltä ja 8,33 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,50. 33,33 % on täysin samaa mieltä, 8,33 % melko samaa mieltä, 41,67 % ei osaa sanoa, 8,33 % hieman eri mieltä ja 8,33 % täysin eri mieltä. ”Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.” vastausten keskiarvo on 4,83.

83,33 % on täysin samaa mieltä ja 16,67 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa (taulukko 58).

"Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti." vastausten keskiarvo on 4,58. 58,33 % on täysin samaa mieltä ja 41,67 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ole vastannut "ei osaa sanoa". "Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni." vastausten keskiarvo on 3,58. 8,33 % on täysin samaa mieltä, 58,33 % melko samaa mieltä, 16,67 % ei osaa sanoa, 16,67 % hie- man eri mieltä ja 0,00 % täysin eri mieltä. Yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyk- sen viereen: "Aina voisi olla enemmän hlökuntaa." "Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa." vastausten keskiarvo on 4,75. 75,00 % on täysin samaa mieltä ja 25,00 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ole vastannut "ei osaa sanoa" (taulukko 58).

TAULUKKO 58. Tiloja ja palvelua koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %	4,50	4,50
Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	0,00 %	0,00 %	8,33 %	41,67 %	50,00 %	4,42	4,50
Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	0,00 %	0,00 %	16,67 %	33,33 %	50,00 %	4,33	4,50
Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	0,00 %	0,00 %	25,00 %	41,67 %	33,33 %	4,08	4,00
Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	8,33 %	91,67 %	4,92	5,00
Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	8,34 %	8,33 %	41,67 %	8,33 %	33,33 %	3,50	3,00
Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	16,67 %	83,33 %	4,83	5,00
Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	41,67 %	58,33 %	4,58	5,00
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	0,00 %	16,67 %	16,67 %	58,33 %	8,33 %	3,58	4,00
Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	75,00 %	4,75	5,00

”Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.” vastausten keskiarvo on 4,33. 41,67 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä ja 8,33 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä. ”Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista.” vastausten keskiarvo on 4,50. 50,00 % on täysin samaa mieltä ja 50,00 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai vastannut ei osaa sanoa. ”Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.” vastausten keskiarvo on 4,75. 75,00 % on täysin samaa mieltä ja 25,00 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa (taulukko 59).

”Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen.” vastausten keskiarvo on 4,83. 83,33 % on täysin samaa mieltä ja 16,67 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. ”Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.” vastausten keskiarvo on 4,42. 50,00 % on täysin samaa mieltä, 41,67 % melko samaa mieltä ja 8,33 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä. ”Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.” vastausten keskiarvo on 4,42. 66,67 % on täysin samaa mieltä, 8,33 % melko samaa mieltä ja 25,00 % ei osaa sanoa. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä (taulukko 59).

TAULUKKO 59. Yhteistyötä koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.	0,00 %	0,00 %	8,33 %	50,00 %	41,67 %	4,33	4,00
Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnista tapahtuneista muutoksista.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %	4,50	4,50
Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	75,00 %	4,75	5,00
Tulen omaisena kuuluksi läheiseni asioihin liittyen.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	16,67 %	83,33 %	4,83	5,00
Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	0,00 %	0,00 %	8,33 %	41,67 %	50,00 %	4,42	4,50
Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.	0,00 %	0,00 %	25,00 %	8,33 %	66,67 %	4,42	5,00

Kaikki 12 vastaajaa ovat osallistuneet läheisensä hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan. Yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyksen viereen: "Palvelusuunnitelma on vain paperi." 11 vastaajaa tuntee läheisensä omahoitajan ja yksi ei tunne. Yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyksen viereen: "Olen saanut nimen, mutta en muista kuka on." Omaisten vastaukset kysymykseen "Millä tavoin teidän on mahdollisuus olla mukana läheisenne elämässä hoivakodissa?":

- "Hyvin vähän, koska asun pitkän matkan päässä."
- "Käynneillä syötän läheistäni, jos ruoka-aika. Vietän aikaa yleisissä tiloissa ja huoneessa läheisen kanssa. Voinnin ollessa huonompi olen saanut halutessani yöpyä läheisen luona."
- "Lomilla ollessa käyn päivittäin läheisen luona. Tulen Kuusamoon n. 5 krt vuodessa."
- "Käyn päivittäin lounasaikaan syöttämässä ja 'hoivaamassa'."
- "Vieraillessani annetaan mahdollisuus syöttää omaistani."
- "VARMAAN NIIN PAJONKO HALUAN TAI JAKSAN"
- "osallistumalla omaisten yhteisiin tilaisuuksiin (kesä, syksy, jouluku) osallistumalla erilaisiin viriketilaisuuksiin (laulu jopa tanssi)"
- "Esim. olemalla apuna ruokailutilanteessa, tarv. syöttää, ulkoiluttaa, olla seuran, lukea ääneen, olla mukana kodin tapahtumissa; kesäjuhla, retket lähialueella, joulujuhla/jouluku-aatto jne"
- "Päivittäisillä käynneillä ja eri tilaisuuksissa"

"Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista." vastausten keskiarvo on 4,58. 58,33 % on täysin samaa mieltä ja 41,67 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. "Henkilökunta on ammattitaitoista." ja "Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti." vastausten keskiarvo on 4,67. 66,67 % on täysin samaa mieltä ja 33,33 % melko samaa mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole eri mieltä tai ei osaa sanoa. "Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä." vastausten keskiarvo on 3,33. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 33,33 % melko samaa mieltä, 8,33 % ei osaa sanoa, 16,67 % hieman eri mieltä ja 16,67 % täysin eri mieltä. Yksi vastaaja on kirjoittanut kysymyksen viereen: "Töitä kyllä on paljon, mutta on mielestäni ammattitaitoista saada kiire vaikuttamaan kiireettömältä." (taulukko 60).

TAULUKKO 60. Henkilökuntaa koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	keskiarvo	medi-aani
Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	41,67 %	58,33 %	4,58	5,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	33,33 %	66,67 %	4,67	5,00
Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	0,00 %	0,00 %	0,00 %	33,33 %	66,67 %	4,67	5,00
Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	16,67 %	16,67 %	8,33 %	33,33 %	25,00 %	3,33 %	4,00

Tervaskoivun arvosanojen keskiarvo on 4,33. Kahdeksan (66,67 %) vastaajaa on antanut arvosanan neljä ja neljä (33,33 %) vastaajaa arvosanan viisi (taulukko 61).

TAULUKKO 61. Tervaskoivun tähdet ja arvosanat

Tähdet/arvosanat	Kpl	Prosenttia
1	0	0,00 %
2	0	0,00 %
3	0	0,00 %
4	8	66,67 %
5	4	33,33 %
keskiarvo	4,33	
mediaani	4,00	

Avoimet palautteet:

- "Toivoisin lisää ulkoilutuksia. omaiselleni."
- "Omaisena toiveitani on kuultu ja toteutettu mahdollisuuksien mukaan. Olen saanut kysyessäni aina hyvän "raportin" läheisen voinnista ja minua on heti informoitu, jos on sattunut jotain tai vointi mennyt huonommaksi. Käydessäni olen tuntenut olevani tervetullut. Henkilökunta on ystävällistä ja iloista porukkaa sekä ammattitaitoista ja tekevät hyvää työtä asukkaiden hyväksi. ISO KIITOS <3"
- "Erilaista virkistystoimintaa voisi mahdollisuuksien mukaan olla enemmän esimerkiksi yhteistyötä päiväkotien/koulujen kanssa (lapsiryhmän vierailut) voisi kehittää. Koiravierailut, erilaiset retket, telttasauna ovat olleet kiivoja juttuja. Omaisten päiviin en ole päässyt paikalle mutta hyvä kun niitä järjestetään. Mukava, ammattitaitoinen henkilökunta! Lämminhenkinen tunnelma. Kiitos!"
- "Ruoan koko ja koostumus vaihtelee. Salaatteja pitäisi tarjota myös soseena ja monipuolisesti eikä pelkää kukkakaalisosetta. Ruoka-annos on väritön ja joskus pieni. Jakajissa on suuri ero! Tosin joskus annos on värikäs, monipuolinen ja riittävän iso!"

- ”Varsinaisia epäkohtia en tiedä, mutta aika ajoittain tuntuu, että henkilökuntaa liian vähän. Asukkaita useita, rakennus sen mallinen, että joutuu työskentelemään hieman "piilossa" ja näinollen ei pysty varmaan kontrolloimaan kaikkea. Rakentavassa hengessä kysyisin, eikö tosiaankaan ole vakuutuksia siltä varalta jos omaiselle tapahtuu esim. kaatuminen toisen asukkaan aiheuttaessa sen?”
- ”LÄHEISENI ON OLLUT VASTA VÄHÄN AIKAA HOIVAKODISSA JOTEN EN PYSTY TAYSIN ARVIOIMAAN PAREMMIN”
- ”Viriketapahtumia ehkä lisää, Ne ovat omaistenkin ilo”
- ”Ensivaikutelma yli 2 v. sitten tutustumiskäynnillä oli kodikas ja ystävällinen, rauhallinen ilmapiiri, kolmesta vaihtoehdosta Tervaskoivu sai ykkös-vaihtoehdon paikan, tuo tunne on säilynyt ja syventynyt, omaisina olemme edelleen tyytyväisiä omaisemme hoitoon <3 Kehittämisessä jos olisi mahdollista enempi siirtää pyörätuolissa istuvia tuoliin istumaan.”
- ”Jehovan todistajien käännöstyö pitäisi lopettaa, koska se on kiellettyä. Onko henkilökunnan kierrätys tarpeen ja onko sitä tarpeeksi? Pääsääntöisesti asiat toimii”

7.2.8 Esperi Hoivakoti Lauttalampi

Vastausprosentti on 72,73 %, kun Lauttalammen asukkaiden omaisia kyselyyn vastasi 16 henkilöä. ”Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.” vastausten keskiarvo on 3,94. Vastajista 18,75 % on täysin samaa mieltä, 68,75 % melko samaa mieltä, 0,00 % ei osaa sanoa, 12,50 % on hieman eri mieltä ja 0,00 % täysin eri mieltä. ”Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,13. 12,50 % on täysin samaa mieltä, 31,25 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa ja 43,75 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.” vastausten keskiarvo on 3,25. 43,75 % on melko samaa mieltä, 37,50 % ei osaa sanoa ja 18,75 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin samaa tai eri mieltä. ”Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.” vastausten keskiarvo on 2,88. 6,25 % on täysin samaa mieltä, 31,25 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa, 43,75 % hieman eri mieltä ja 6,25 % täysin eri mieltä (taulukko 62).

"Läheiseni saa levätä tarpeeksi." vastausten keskiarvo on 4,44. 50,00 % on täysin samaa mieltä, 43,75 % melko samaa mieltä ja 6,25 % ei osaa sanoa. Kukaan ei ole eri mieltä. "Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi." vastausten keskiarvo on 2,56. 6,25 % on täysin samaa mieltä, 18,75 % melko samaa mieltä, 18,75 % ei osaa sanoa, 37,50 % hieman eri mieltä ja 18,75 % täysin eri mieltä. "Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun." vastausten keskiarvo on 3,50. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 31,25 % melko samaa mieltä, 18,75 % ei osaa sanoa, 18,75 % on hieman eri mieltä ja 6,25 % täysin eri mieltä (taulukko 62).

"Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti." vastausten keskiarvo on 3,50. 18,75 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä, 18,75 % ei osaa sanoa ja 25,00 % on hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä. "Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni." vastausten keskiarvo on 2,75. 12,50 % on täysin samaa mieltä, 6,25 % melko samaa mieltä, 25,00 % ei osaa sanoa ja 56,25 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. "Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa." vastausten keskiarvo on 3,94. 37,50 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä, 6,25 % ei osaa sanoa ja 18,75 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä (taulukko 62).

TAULUKKO 62. Tiloja ja palvelua koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	0,00 %	12,50 %	0,00 %	68,75 %	18,75 %	3,94	4,00
Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	0,00 %	43,75 %	12,50 %	31,25 %	12,50 %	3,13	3,00
Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	0,00 %	18,75 %	37,50 %	43,75 %	0,00 %	3,25	3,00
Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	6,25 %	43,75 %	12,50 %	31,25 %	6,25 %	2,88	2,50
Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	0,00 %	0,00 %	6,25 %	43,75 %	50,00 %	4,44	4,50
Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	18,75 %	37,50 %	18,75 %	18,75 %	6,25 %	2,56	2,00
Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	6,25 %	18,75 %	18,75 %	31,25 %	25,00 %	3,50	4,00
Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.	0,00 %	25,00 %	18,75 %	37,50 %	18,75 %	3,50	4,00
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	0,00 %	56,25 %	25,00 %	6,25 %	12,50 %	2,75	2,00
Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	0,00 %	18,75 %	6,25 %	37,50 %	37,50 %	3,94	4,00

”Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.” vastausten keskiarvo on 3,69. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä, 25,00 % ei osaa sanoa, 6,25 % hieman eri mieltä ja 6,25 % täysin eri mieltä. ”Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista.” vastausten keskiarvo on 3,63. 31,25 % on täysin samaa mieltä, 25,00 % melko samaa mieltä, 18,75 % täysin samaa mieltä ja 25,00 % hieman eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä. ”Omaisiet kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.” vastausten keskiarvo on 4,19. 37,50 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä, 6,25 % ei osaa sanoa ja 6,25 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 63).

”Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen.” vastausten keskiarvo on 3,56. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 31,25 % melko samaa mieltä, 18,75 % ei osaa sanoa ja 25,00 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä. ”Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.” ja ”Omaisista kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.” vastausten keskiarvo on 3,63. 25,00 % on täysin samaa mieltä, 25,00 % melko samaa mieltä, 37,50 % ei osaa sanoa ja 12,50 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 63).

TAULUKKO 63. Yhteistyötä koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	kes- kiarvo	me- di- aani
Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.	6,25 %	6,25 %	25,00 %	37,50 %	25,00 %	3,69	4,00
Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista.	0,00 %	25,00 %	18,75 %	25,00 %	31,25 %	3,63	4,00
Omaisat kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.	0,00 %	6,25 %	6,25 %	50,00 %	37,50 %	4,19	4,00
Tulen omaisena kuuluksi läheiseni asioihin liittyen.	0,00 %	25,00 %	18,75 %	31,25 %	25,00 %	3,56	4,00
Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	0,00 %	12,50 %	37,50 %	25,00 %	25,00 %	3,63	3,50
Omaisat kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.	0,00 %	12,50 %	37,50 %	25,00 %	25,00 %	3,63	3,50

14 vastaajaa tuntee läheisensä omahoitajan, kaksi ei tunne. 15 vastaajaa on osallistunut palvelusuunnitelman laadintaan, yksi ei ole. Omaisten vastaukset kysyttäessä miten heidän on mahdollista olla mukana hoivakodin arjessa:

- "Olen mukana läheisen hoiva- ja hoitotyössä auttamassa päivittäisissä toiminnoissa mm. ulkoilu, pienet hoitotoimenpiteet ja ruokailussa auttaminen yms. Minulla on mahdollista olla mukana niin paljon kuin haluan vieraillessani läheiseni luona."
- "Vähän"
- "Vierailut, tapahtumat, ulkoilu, kotilomat"
- "Auttaa ruokailussa, ulkoiluttaa"
- "Saan vierailla hoivakodissa milloin minulle sopii. Aina saan apua ja tarvikkeita aktiviteettien järjestämiseen. Jos omaiseni haluaa kahvitella vieraiden kanssa, henkilökunta keittää kahvit. Ym."
- "En osaa sanoa."
- "Päivittäisen vierailunaikana"
- "OMAISENA VOIN KÄYDÄ MILLOIN SOPII ITSELLENI."
- "Seurustelu, ulkoilu, kaikkea sitä toimintaa mitä lainsäädännöllä ei estetä."
- "Ulkoiluja"

”Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.” vastausten keskiarvo on 3,94. 31,25 % on täysin samaa mieltä, 43,75 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa ja 12,50 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä.

”Henkilökunta on ammattitaitoista.” vastausten keskiarvo on 3,94. 31,25 % on täysin samaa mieltä, 37,50 % melko samaa mieltä, 25,00 % ei osaa sanoa ja 6,25 % hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä.

”Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.” vastausten keskiarvo on 3,75. 31,25 % on täysin samaa mieltä, 31,25 % melko samaa mieltä, 18,75 % ei osaa sanoa ja 18,75 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä.

”Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.” vastausten keskiarvo on 4,06. 31,25 % on täysin samaa mieltä, 50,00 % melko samaa mieltä, 12,50 % ei osaa sanoa ja 6,25 % on hieman eri mieltä. Kukaan (0,00 %) ei ole täysin eri mieltä (taulukko 64).

TAULUKKO 64. Henkilökuntaa koskevat vastaukset

Kysymys	1	2	3	4	5	keskiarvo	medi- aani
Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista.	0,00 %	12,50 %	12,50 %	43,75 %	31,25 %	3,94	4,00
Henkilökunta on ammattitaitoista.	0,00 %	6,25 %	25,00 %	37,50 %	31,25 %	3,94	4,00
Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	0,00 %	18,75 %	18,75 %	31,25 %	31,25 %	3,75	4,00
Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	0,00 %	6,25 %	12,50 %	50,00 %	31,25 %	4,06	4,00

Lauttalammen arvosanojen keskiarvo on 3,44. Kuusi (37,50 %) vastaajaa on antanut arvosanaksi kolme, neljä (25,00 %) vastaajaa arvosanan neljä, kolme (18,75 %) vastaajaa arvosanan viisi ja kolme vastaajaa (18,75 %) arvosanan kaksi (taulukko 65).

TAULUKKO 65. Esperin Lauttalammen tähdet ja arvostukset

Tähdet/arvostukset	Kpl	Prosenttia
1	0	0,00 %
2	3	18,75 %
3	6	37,50 %
4	4	25,00 %
5	3	18,75 %
keskiarvo	3,44	
mediaani	3,00	

Avoimet palautteet:

- ”Työvuoroihin riittävästi hoitajia, jotta viriketoiminta, ulkoilu ja tapahtumiin osallistuminen mahdollistuisi paremmin. Siivoukseen, pyykinpesuun, vaatteiden lajitteluun, ruokailujen järjestämiseen ja ruuan valmistukseen (lämmittämiseen) palkataan oma henkilöstö, jotta hoitajat voivat keskittyä asukkaiden kohtaamiseen, avustamiseen ja hoitamiseen päivittäisissä toiminnoissa yksilöllisemmin. Hoitajat toimivat yleensä ammattitaitoisesti huomioiden vanhuksen yksilöllisesti ja kunnioittavasti, omaiset tervehtien ja tulemalla keskustelemaan oma-aloitteisesti kuulumisia mm. vanhuksen voinnista ja jos on ilmennyt jotakin muutosta voinnissa tai muutettu esim. lääkitystä. Yövuorojen henkilöstömitoitukseen olisi hyvä kiinnittää huomiota, onko riittävä määrä yksi yöhoitaja. Esperin toiminta on kehittynyt kokoajan suunnitelmallisemmaksi ja järjestelmällisemmäksi. Tavoitteeksi yksikön vetäjän ja hoitajien pysyvyys. Tutut hoitajat tuovat turvaa asukkaille ja omaisille.”
- ”Asiat parantuneet huomattavasti esimiehen vaihduttua. Onko henkilö mitoitus riittävä? Jaksamista tässä vaativassa työssä”

- "Huomioidaan paremmin yksilölliset tarpeet ja toiveet ruokailussa ja kommunikoinnissa. Asukas viihtyy hoivakodissa hyvin ja on tyytyväinen saamaansa hoitoon."
- "Asukkaille liian vähän aikaa ja asukkaat istuvat ja nuokkuvat tuoleissa."
- "Hoivakodissa hyvin huomioidaan asukkaat yksilöllisesti ja arvokkaasti, mutta yhteisiä toimintahetkiä saisi olla enemmän."
- "Enempi aikaa asukkaiden toimintaan. Erilaista tekemistä päivittäin. Avustamista ruokailussa, ettei menisi aikaa 1-2 t. siihen ja ruoka on jo sitte kylmää. Henkilökunta ystävällinen ja tiedottaa kotiin, jos jotain tapaturmaa sattuu. Oma hoitajat kivoja."
- "Kaikenlaista Päivä ohjelmaa ja virikkeitä. Riittävästi henkilökuntaa jotta toimii. keittiöhenkilö erikseen."
- "Kaikista hoitoon liittyvistä käytännöistä esim. mihin tarvitaan jonkun myöntämä lupa ei ole ollut tietoa."
- "Ulkoilua pitäis olla enemmän"
- "OMAISENI KOHDALLA TULLUT ESILLE HOIDON/KUNTOUTUKSEN LAIMINLYÖNTIÄ. ASIAKASTA/OMAISTANI PUHUTeltu ASIATTO-MASTI. HOITAJA SUUTTUNUT OMAISELLENI, TOINEN HOITAJA JOUTUNUT RAUHOITTAAN. ASIA VIREILLÄ -> ILMOITAN ETEENPÄIN KOSKA SELVÄ KALTOINKOHTELU. OMAISENI ON MYÖS KERRAN PUDONNUT SÄNGYSTÄ, KUN EI OLE OLLUT REUNOJA KUN VATSA TOIMITETTU. PALJON TAPAHTUNUT IKÄVIÄ ASIOITA."
- "Miten asukkaiden osallisuutta arjen askareisiin voisi lisätä turvallisuus huomioiden?"
- "Mahdollisia tapahtumia mihin omaiset voisi osallistua Hoitajat tosi ihania!"

7.3 Vertailu palvelun sisällöstä ja hoivakodin tiloista

1 = täysin eri mieltä

4 = melko samaa mieltä

2 = hieman eri mieltä

5 = täysin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

Omaisten vastaukset hoivakodin viihtyisyyttä koskevaan kysymykseen. Eniten täysin samaa mieltä olevia on Siian vastaajissa (56,25 %) ja eniten täysin eri mieltä olevia Haapolan vastaajissa (5,00 %). Kotikoivussa on eniten hieman eri mieltä olevia (45,46 %) ja eniten melko samaa mieltä olevia Kiviharjussa (70,83 %). Siista ja Kotikoivusta kukaan (0,00 %) ei ole ollut lainkaan eri mieltä. (taulukko 66).

TAULUKKO 66. Hoivakodin tilojen viihtyisyys

Hoivakodin tilat ovat viihtyisät	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	12,50 %	0,00 %	50,00 %	37,50 %
Haapola	5,00 %	30,00 %	10,00 %	45,00 %	10,00 %
Kiviharju	0,00 %	8,33 %	4,17 %	70,83 %	16,67 %
Kotikoivu	0,00 %	45,46 %	9,09 %	27,27 %	18,18 %
Kotiranta Muikku	0,00 %	21,05 %	0,00 %	47,37 %	31,58 %
Kotiranta Siika	0,00 %	0,00 %	0,00 %	43,75 %	56,25 %
Lauttalampi	0,00 %	12,50 %	0,00 %	68,75 %	18,75 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %

Omaisten vastaukset läheisen yksilöllisten tarpeiden riittävästä huomioimisesta. Tervaskoivun vastaajissa on eniten täysin samaa mieltä olevia vastaajia (50,00 %) ja Haapolan vastaajissa eniten täysin eri mieltä olevia (20,00 %). Eniten hie- man eri mieltä olevia on Lauttalammen vastaajissa (43,75 %). Eniten yhteensä melko samaa ja täysin samaa mieltä olevia (100,00 %) on tuvissa (taulukko 67).

TAULUKKO 67. Läheisen yksilöllisten tarpeiden riittävä huomioiminen

Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	75,00 %	25,00 %
Haapola	20,00 %	20,00 %	20,00 %	35,00 %	5,00 %
Kiviharju	0,00 %	25,00 %	16,67 %	50,00 %	8,33 %
Kotikoivu	18,18 %	9,09 %	18,18 %	27,28 %	27,27 %
Kotiranta Muikku	5,26 %	26,32 %	10,53 %	52,63 %	5,26 %
Kotiranta Siika	0,00 %	6,25 %	37,50 %	56,25 %	0,00 %
Lauttalampi	0,00 %	43,75 %	12,50 %	31,25 %	12,50 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	8,33 %	41,67 %	50,00 %

Omaisten vastaukset läheisen omatoimisuuden riittävästä tukemisesta. Tervaskoivun vastaajat ovat eniten täysin samaa mieltä (50,00 %) ja Kotikoivun eniten täysin eri mieltä (9,09%). Haapolan vastaajista kuitenkin puolet (50,00 %) on yhteensä hieman eri ja täysin mieltä (taulukko 68).

TAULUKKO 68. Läheisen omatoimisuuden riittävä tukeminen

Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	25,00 %	37,50 %	37,50 %
Haapola	5,00 %	45,00 %	10,00 %	35,00 %	5,00 %
Kiviharju	4,17 %	20,83 %	16,67 %	45,83 %	12,50 %
Kotikoivu	9,09 %	9,09 %	18,18 %	36,37 %	27,27 %
Kotiranta Muikku	0,00 %	26,32 %	5,26 %	57,89 %	10,53 %
Kotiranta Siika	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %	0,00 %
Lauttalampi	0,00 %	18,75 %	37,50 %	43,75 %	0,00 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	16,67 %	33,33 %	50,00 %

”Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.” kysymyksen vastaukset. Eniten täysin samaa mieltä ovat Tervaskoivun vastaajat (33,33 %) ja eniten täysin eri mieltä Haapolan vastaajat (30,00 %). Tähän kysymykseen on tullut paljon ”en osaa sanoa” vastauksia. Esimerkiksi Haapolan ja Siian vastaajista yli 40,00 % ei ole osannut ottaa kantaa tähän kysymykseen (taulukko 69).

TAULUKKO 69. Riittävän mielekäs toiminta hoivakodissa

Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	25,00 %	12,50 %	37,50 %	25,00 %
Haapola	30,00 %	20,00 %	45,00 %	5,00 %	0,00 %
Kiviharju	8,33 %	12,50 %	29,17 %	45,83 %	4,17 %
Kotikoivu	18,18 %	27,28 %	18,18 %	18,18 %	18,18 %
Kotiranta Muikku	21,05 %	21,05 %	26,32 %	26,32 %	5,26 %
Kotiranta Siika	0,00 %	18,75 %	43,75 %	31,25 %	6,25 %
Lauttalampi	6,25 %	43,75 %	12,50 %	31,25 %	6,25 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	25,00 %	41,67 %	33,33 %

Kysymyksen riittävästä levosta vastaukset. Eniten täysin samaa mieltä olevia on Tervaskoivun vastaajissa (91,67 %). Eniten täysin eri mieltä olevia on Kotikoivun vastaajissa (9,09 %) mutta heistäkin silti suurin osa (63,64 %) on täysin samaa mieltä. Tupien, Siian, Kiviharjun, Tervaskoivun ja Lauttalammen vastaajista kukaan ei ole eri mieltä (0,00 %) (taulukko 70).

TAULUKKO 70. Riittävä lepo hoivakodissa

Läheiseni saa levätä tarpeeksi.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	75,00 %
Haapola	5,00 %	10,00 %	10,00 %	35,00 %	40,00 %
Kiviharju	0,00 %	0,00 %	0,00 %	29,17 %	70,83 %
Kotikoivu	9,09 %	9,09 %	0,00 %	18,18 %	63,64 %
Kotiranta Muikku	0,00 %	5,26 %	0,00 %	31,58 %	63,16 %
Kotiranta Siika	0,00 %	0,00 %	6,25 %	62,50 %	31,25 %
Lauttalampi	0,00 %	0,00 %	6,25 %	43,75 %	50,00 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	8,33 %	91,67 %

Vastaukset kysymykseen ”Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi”. Eniten täysin samaa mieltä olevia vastaajia on Tervaskoivussa (33,33 %), mutta yhteensä eniten samaa (täysin ja melko) mieltä olevia on Kotikoivussa (54,55 %). Eniten täysin eri mieltä ovat Haapolan vastaajat (45,00 %). Myös tähän kysymykseen on tullut jonkin verran ”en osaa sanoa” vastauksia. Muun muassa Tervaskoivun ja Siian vastaajista yli 40,00 % ei ole osannut ottaa kysymykseen kantaa (taulukko 71).

TAULUKKO 71. Mahdollisuus riittävään ulkoiluun hoivakodissa

Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	25,00 %	25,00 %	12,50 %	37,50 %
Haapola	45,00 %	20,00 %	25,00 %	10,00 %	0,00 %
Kiviharju	25,00 %	25,00 %	8,33 %	29,17 %	12,50 %
Kotikoivu	9,09 %	27,27 %	9,09 %	36,37 %	18,18 %
Kotiranta Muikku	21,05 %	42,11 %	15,79 %	15,79 %	5,26 %
Kotiranta Siika	0,00 %	31,25 %	43,75 %	18,75 %	6,25 %
Lauttalampi	18,75 %	37,50 %	18,75 %	18,75 %	6,25 %
Tervaskoivu	8,34 %	8,33 %	41,67 %	8,33 %	33,33 %

”Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun” kysymyksen vastaukset. Eniten täysin samaa mieltä olevia on Tervaskoivun vastaajissa (83,33 %). Eniten täysin eri mieltä olevia on Muikun vastaajissa (10,53 %). Lauttalamelta on silti eniten yhteensä eri mieltä (hieman ja täysin) olevia vastaajia (25,00 %). Tupien ja Tervaskoivun vastaajista kaikki (100,00 %) ovat joko melko tai täysin samaa mieltä (taulukko 72).

TAULUKKO 72. Tuen saaminen ruokailuun tarvittaessa

Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %
Haapola	10,00 %	10,00 %	20,00 %	35,00 %	25,00 %
Kiviharju	4,17 %	0,00 %	16,66 %	54,17 %	25,00 %
Kotikoivu	9,09 %	0,00 %	0,00 %	36,36 %	54,55 %
Kotiranta Muikku	10,53 %	0,00 %	26,31 %	26,32 %	36,84 %
Kotiranta Siika	0,00 %	0,00 %	6,25 %	56,25 %	37,50 %
Lauttalampi	6,25 %	18,75 %	18,75 %	31,25 %	25,00 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	16,67 %	83,33 %

Asianmukainen huolehtiminen läheisen hygieniasta vastaukset. Eniten täysin samaa mieltä olevia vastaajia on tuvissa (62,50 %), mutta Tervaskoivun vastaajista kaikki (100,00 %) ovat joko melko tai täysin samaa mieltä. Eniten täysin eri mieltä olevia vastaajia on Haapolassa (25,00 %) (taulukko 73).

TAULUKKO 73. Asianmukainen läheisen hygieniasta huolehtiminen

Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	12,50 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	62,50 %
Haapola	25,00 %	5,00 %	20,00 %	30,00 %	20,00 %
Kiviharju	4,17 %	20,83 %	4,17 %	54,16 %	16,67 %
Kotikoivu	9,09 %	0,00 %	27,27 %	27,27 %	36,37 %
Kotiranta Muikku	5,26 %	21,05 %	15,79 %	47,37 %	10,53 %
Kotiranta Siika	0,00 %	25,00 %	12,50 %	50,00 %	12,50 %
Lauttalampi	0,00 %	25,00 %	18,75 %	37,50 %	18,75 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	41,67 %	58,33 %

Kysymykseen ”Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.” on tullut paljon ”en osaa sanoa” vastauksia. Eniten täysin samaa mieltä olevia vastaajia on Kotikoivussa (18,18 %), mutta Tervaskoivusta on eniten yhteensä samaa (melko ja täysin) mieltä olevia vastauksia (66,66 %). Eniten täysin eri mieltä ovat Haapolan vastaajat (30,00 %) (taulukko 74).

TAULUKKO 74. Henkilökunnan ajan riittävyys läheisen hoitoon

Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	25,00 %	25,00 %	37,50 %	12,50 %
Haapola	30,00 %	30,00 %	30,00 %	10,00 %	0,00 %
Kiviharju	20,83 %	25,00 %	29,17 %	16,67 %	8,33 %
Kotikoivu	9,09 %	27,28 %	27,27 %	18,18 %	18,18 %
Kotiranta Muikku	10,53 %	36,84 %	21,05 %	31,58 %	0,00 %
Kotiranta Siika	0,00 %	25,00 %	43,75 %	31,25 %	0,00 %
Lauttalampi	0,00 %	56,25 %	25,00 %	6,25 %	12,50 %
Tervaskoivu	0,00 %	16,67 %	16,67 %	58,33 %	8,33 %

Vastaukset kysymykseen ”Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.” Tervaskoivun vastaajat ovat kaikkein tyytyväisimpiä, samaa (melko tai täysin) mieltä ovat kaikki vastaajat (100,00 %). Haapolasta on eniten täysin eri mieltä olevia vastaajia (25,00 %) (taulukko 75).

TAULUKKO 75. Hoivakodin turvallisuus

Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	12,50 %	62,50 %	25,00 %
Haapola	25,00 %	0,00 %	10,00 %	30,00 %	35,00 %
Kiviharju	0,00 %	20,83 %	8,33 %	41,67 %	29,17 %
Kotikoivu	0,00 %	0,00 %	9,09 %	45,46 %	45,45 %
Kotiranta Muikku	0,00 %	15,79 %	15,79 %	21,05 %	47,37 %
Kotiranta Siika	0,00 %	6,25 %	6,25 %	68,75 %	18,75 %
Lauttalampi	0,00 %	18,75 %	6,25 %	37,50 %	37,50 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	75,00 %

7.4 Vertailu yhteistyön sujuvuudesta omaisten ja hoivakodin välillä

Vastaukset kysymykseen ”Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.” Eniten täysin samaa mieltä ovat Tervaskoivun vastaajat (41,67 %) mutta tupien vastaajat ovat kaikki (100,00 %) joko melko samaa tai täysin samaa mieltä. Eniten täysin eri mieltä ovat Haapolan vastaajat (15,00 %) (taulukko 76).

TAULUKKO 76. Riittävä keskustelu henkilökunnan kanssa

Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	62,50 %	37,50 %
Haapola	15,00 %	20,00 %	20,00 %	25,00 %	20,00 %
Kiviharju	8,33 %	8,33 %	8,33 %	54,17 %	20,84 %
Kotikoivu	0,00 %	36,37 %	9,09 %	27,27 %	27,27 %
Kotiranta Muikku	0,00 %	15,79 %	26,32 %	21,05 %	36,84 %
Kotiranta Siika	0,00 %	12,50 %	31,25 %	31,25 %	25,00 %
Lauttalampi	6,25 %	6,25 %	25,00 %	37,50 %	25,00 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	8,33 %	50,00 %	41,67 %

Riittävä tiedon saaminen läheisen voinnin muutoksista vastaukset. Eniten täysin samaa mieltä olevia vastauksia on Tervaskoivusta (50,00 %). Sekä Tervaskoivun että tupien vastaajat ovat kaikki joko täysin tai melko samaa mieltä (100,00 %). Haapolasta on eniten täysin eri mieltä olevia vastauksia (20,00 %) (taulukko 77).

TAULUKKO 77. Riittävä tiedon saaminen läheisen voinnin muutoksista

Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	62,50 %	37,50 %
Haapola	20,00 %	15,00 %	15,00 %	35,00 %	15,00 %
Kiviharju	12,50 %	25,00 %	12,50 %	29,17 %	20,83 %
Kotikoivu	9,09 %	27,27 %	9,09 %	18,18 %	36,37 %
Kotiranta Muikku	5,26 %	15,79 %	21,05 %	31,58 %	26,32 %
Kotiranta Siika	0,00 %	12,50 %	31,25 %	31,25 %	25,00 %
Lauttalampi	0,00 %	25,00 %	18,75 %	25,00 %	31,25 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %

Omaisten kohtaaminen henkilökunnan toimesta kysymyksen vastaukset. Eniten täysin eri mieltä olevia on Haapolan vastaajissa (25,00 %) ja eniten täysin samaa mieltä olevia Tervaskoivun vastaajissa (75,00 %). Samaa (melko tai täysin) mieltä ovat myös tupien vastaajat (100,00 %) (taulukko 78).

TAULUKKO 78. Omaisten kohtaaminen henkilökunnan toimesta

Omaiset kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %
Haapola	25,00 %	0,00 %	5,00 %	25,00 %	45,00 %
Kiviharju	0,00 %	16,66 %	12,50 %	41,67 %	29,17 %
Kotikoivu	9,09 %	0,00 %	9,09 %	45,46 %	36,36 %
Kotiranta Muikku	5,26 %	10,53 %	15,79 %	31,58 %	36,84 %
Kotiranta Siika	0,00 %	0,00 %	18,75 %	37,50 %	43,75 %
Lauttalampi	0,00 %	6,25 %	6,25 %	50,00 %	37,50 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	75,00 %

Omaisena kuulluksi tuleminen läheisen asioihin liittyen. Eniten täysin eri mieltä olevia vastaajia on Haapolassa (10,00 %) mutta myös Lauttalamella ollaan hie- man eri mieltä (25,00 %). Eniten täysin samaa mieltä olevia on Tervaskoivun vastaajissa (83,33 %) mutta myös tupien vastaajat ovat joko täysin (50,00 %) tai melko (50,00 %) samaa mieltä. (taulukko 79).

TAULUKKO 79. Kuulluksi tuleminen omaisena

Tulen omaisena kuul- luksi läheiseni asioihin liittyen.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %
Haapola	10,00 %	10,00 %	20,00 %	40,00 %	20,00 %
Kiviharju	0,00 %	16,66 %	16,67 %	41,67 %	25,00 %
Kotikoivu	0,00 %	0,00 %	27,27 %	36,37 %	36,36 %
Kotiranta Muikku	0,00 %	5,26 %	26,32 %	21,05 %	47,37 %
Kotiranta Siika	0,00 %	12,50 %	0,00 %	68,75 %	18,75 %
Lauttalampi	0,00 %	25,00 %	18,75 %	31,25 %	25,00 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	16,67 %	83,33 %

Tuen saaminen tarvittaessa kysymyksen vastaukset. Sekä tupien että Tervaskoivun vastaajista puolet (50,00 %) on täysin samaa mieltä. Eniten täysin eri mieltä ovat Haapolan vastaajat (15,00 %) mutta Muikussa on eniten täysin ja hieman eri mieltä olevia (21,05 %). Kotikoivun vastaajista lähes puolet (45,46 %) ei ole osanneet vastata kysymykseen (taulukko 80).

TAULUKKO 80. Tuen saaminen tarvittaessa

Saan henkilökunnalta tukea tarvittaessa.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %
Haapola	15,00 %	5,00 %	20,00 %	45,00 %	15,00 %
Kiviharju	0,00 %	4,17 %	29,17 %	50,00 %	16,66 %
Kotikoivu	0,00 %	9,09 %	45,46 %	18,18 %	27,27 %
Kotiranta Muikku	5,26 %	15,79 %	21,05 %	31,58 %	26,32 %
Kotiranta Siika	0,00 %	6,25 %	18,75 %	50,00 %	25,00 %
Lauttalampi	0,00 %	12,50 %	37,50 %	25,00 %	25,00 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	8,33 %	41,67 %	50,00 %

Kysymyksen ”Omaisista kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.” vastaukset. Eniten täysin samaa mieltä olevia on Tervaskoivun vastaajissa (66,67 %) mutta tupien samaa (täysin tai melko) mieltä olevia vastaajia on 87,50 % Eniten täysin eri mieltä olevia vastaajia on Haapolan omaisissa (20,00 %) (taulukko 81).

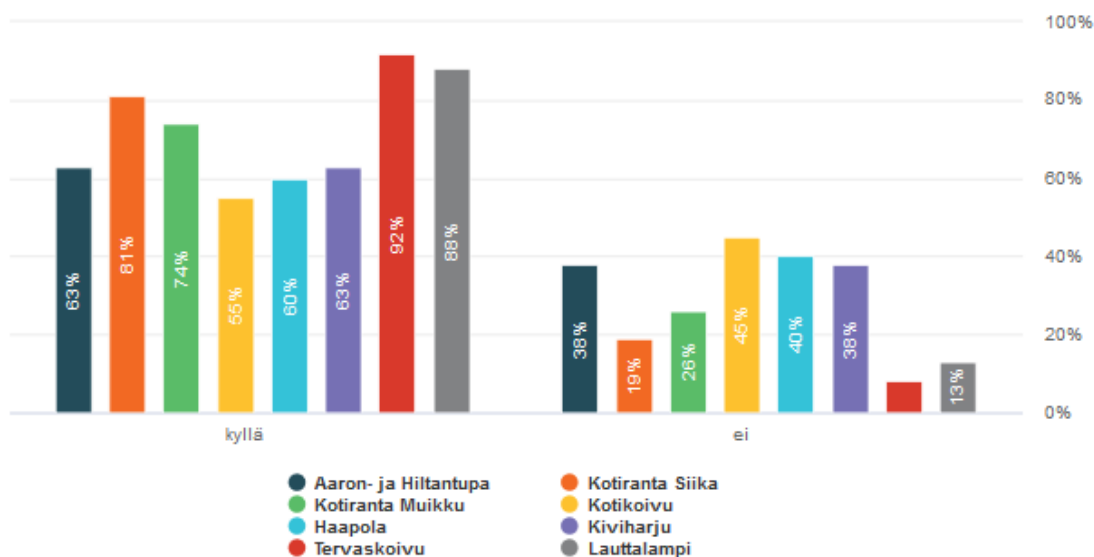
TAULUKKO 81. Omaisten kannustaminen hoivakodin arjessa mukana oloon

Omaisista kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	12,50 %	37,50 %	50,00 %
Haapola	20,00 %	10,00 %	15,00 %	35,00 %	20,00 %
Kiviharju	0,00 %	12,50 %	33,33 %	41,67 %	12,50 %
Kotikoivu	9,09 %	9,09 %	27,28 %	27,27 %	27,27 %
Kotiranta Muikku	5,26 %	21,05 %	15,79 %	31,58 %	26,32 %
Kotiranta Siika	0,00 %	12,50 %	31,25 %	50,00 %	6,25 %
Lauttalampi	0,00 %	12,50 %	37,50 %	25,00 %	25,00 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	25,00 %	8,33 %	66,67 %

Läheisensä omahoitajan tuntee kaikissa hoivakodeissa yli puolet vastaajista (kuva 16).

7. Tunnen läheiseni omahoitajan

Vastaajien määrä: 126, valittujen vastausten lukumäärä: 126

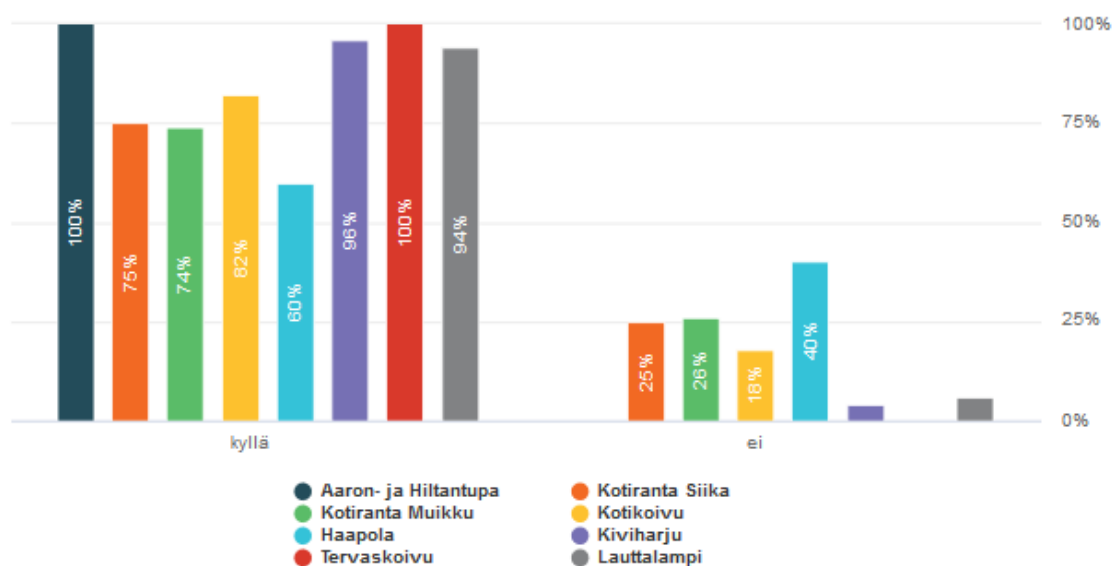


KUVA 16. Tunnen läheiseni omahoitajan

Omaisensa hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan on osallistunut yli puolet kaikkien hoivakotien vastaajista (kuva 17).

8. Olen osallistunut läheiseni hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan

Vastaajien määrä: 126, valittujen vastausten lukumäärä: 126



KUVA 17. Olen osallistunut läheiseni hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan

7.5 Vertailu henkilökuntaa koskevista kysymyksistä ja yksiköiden arvosanoista

Vastaukset koskien henkilökunnan vieraanvaraisuutta ja palveluallttiutta. Sekä tu-
pien että Tervaskoivun vastaajat ovat kaikki (100,00 %) joko täysin tai melko sa-
maa mieltä siitä, että henkilökunta on vieraanvaraista ja palvelualltista. Haapolan
vastaajissa on eniten täysin eri mieltä olevia (15,00 %) (taulukko 82).

TAULUKKO 82. Henkilökunnan vieraanvaraisuus ja palveluallttius

Henkilökunta on vie- raanvaraista ja palve- lualltista.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	25,00 %	75,00 %
Haapola	15,00 %	15,00 %	0,00 %	30,00 %	40,00 %
Kiviharju	0,00 %	16,66 %	16,67 %	41,67 %	25,00 %
Kotikoivu	9,09 %	9,09 %	9,09 %	45,46 %	27,27 %
Kotiranta Muikku	0,00 %	10,53 %	21,05 %	36,84 %	31,58 %
Kotiranta Siika	0,00 %	0,00 %	6,25 %	68,75 %	25,00 %
Lauttalampi	0,00 %	12,50 %	12,50 %	43,75 %	31,25 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	41,67%	58,33 %

Henkilökunnan ammattitaitoa koskevat vastaukset jakautuivat seuraavanlaisesti: täysin tai melko samaa mieltä olevia ovat tupien, Tervaskoivun ja Siian vastaajat (100,00 %). Haapolan vastaajat ovat eniten (20,00 %) täysin eri mieltä (taulukko 83).

TAULUKKO 83. Henkilökunnan ammattitaitoisuus

Henkilökunta on ammattitaitoista.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %
Haapola	20,00 %	0,00 %	20,00 %	40,00 %	20,00 %
Kiviharju	0,00 %	12,50 %	16,67 %	50,00 %	20,83 %
Kotikoivu	9,09 %	0,00 %	9,09 %	45,46 %	36,36 %
Kotiranta Muikku	5,26 %	10,53 %	31,58 %	21,05 %	31,58 %
Kotiranta Siika	0,00 %	0,00 %	0,00 %	68,75 %	31,25 %
Lauttalampi	0,00 %	6,25 %	25,00 %	37,50 %	31,25 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	33,33 %	66,67 %

Kysymys asukkaan arvokkaasta ja kunnioittavasta kohtaamisesta henkilökunnan toimesta. Tupien ja Tervaskoivun vastaajat ovat kaikki (100,00 %) joko täysin tai melko samaa mieltä siitä, että henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti. Haapolan vastaajissa on eniten täysin eri mieltä olevia (20,00 %) (taulukko 84).

TAULUKKO 84. Asukkaan arvokas ja kunnioittava kohtaaminen

Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	0,00 %	0,00 %	37,50 %	62,50 %
Haapola	20,00 %	0,00 %	15,00 %	35,00 %	30,00 %
Kiviharju	4,17 %	8,33 %	16,67 %	45,83 %	25,00 %
Kotikoivu	0,00 %	0,00 %	9,09 %	54,55 %	36,36 %
Kotiranta Muikku	0,00 %	5,27 %	21,05 %	52,63 %	21,05 %
Kotiranta Siika	0,00 %	6,25 %	12,50 %	56,25 %	25,00 %
Lauttalampi	0,00 %	18,75 %	18,75 %	31,25 %	31,25 %
Tervaskoivu	0,00 %	0,00 %	0,00 %	33,33 %	66,67 %

”Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.” kysymyksen vastaukset. Eniten täysin samaa mieltä ovat Haapolan vastaajat (45,00 %). Tervaskoivusta on eniten täysin eri mieltä olevia vastaajia (16,67 %). Lauttalammen vastaajat ovat kuitenkin eniten joko täysin tai melko samaa mieltä (81,25 %) (taulukko 85).

TAULUKKO 85. Henkilökunnan kiireisyys

Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä.	1	2	3	4	5
Aaron- ja Hiltantupa	0,00 %	12,50 %	50,00 %	25,00 %	12,50 %
Haapola	5,00 %	10,00 %	10,00 %	30,00 %	45,00 %
Kiviharju	0,00 %	8,33 %	12,50 %	37,50 %	41,67 %
Kotikoivu	0,00 %	27,27 %	9,09 %	27,27 %	36,37 %
Kotiranta Muikku	0,00 %	15,79 %	15,79 %	26,32 %	42,10 %
Kotiranta Siika	0,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %	25,00 %
Lauttalampi	0,00 %	6,25 %	12,50 %	50,00 %	31,25 %
Tervaskoivu	16,67 %	16,67 %	8,33 %	33,33 %	25,00 %

Hoivakotien saamat arvosanat eli tähdet. Parhaan arvosanan on saanut Tervaskoivu (4,33) mutta tuvat eivät ole siitä kaukana (4,25) ja Siika on kolmantena arvosanalla 3,94. Kaikkien Kuusamon hoivakotien arvosana on omaisten pisteyttämänä keskiarvoltaan yli kolme (taulukko 86).

TAULUKKO 86. Yksiköiden saamat arvosanat eli tähdet

Yksikkö	Pienin arvo	Suurin arvo	Keskiarvo	Mediaani	Vastaajia
Aaron- ja Hillantupa	4	5	4,25	4,00	8
Haapola	1	4	3,35	4,00	17
Kiviharju	1	5	3,46	4,00	24
Kotikoivu	2	5	3,60	3,50	10
Kotiranta Muikku	2	5	3,47	3,00	19
Kotiranta Siika	3	4	3,94	4,00	16
Lauttalampi	2	5	3,44	3,00	16
Tervaskoivu	4	5	4,33	4,00	12

8 POHDINTA

Jokapäiväinen esimerkki on syöttämiset aamulla tai lounaalla, että ne aika monesti on ehkä vähän liian nopeita, johtuen tästä henkilöstövajeesta. Meidän täytyy vaan edetä potilaasta toiselle, että saadaan ruokailut sujumaan. Tässä viime viikolla eräs miespotilas mulle valitti, semmonen harvapuheinen mies, joka juurikaan ei ole mitään kommentoinut, niin tiuskaisi aika äkäisesti, et sä oot liian nopee. Mikä kiire sulla on? Siinä mä pysähdyin ja pyysin oikein anteeksi häneltä, että anteeksi, ollaan nyt ajan kanssa. Se pysäytti. Huomasin, että olin ollut liukuhihnalla siinä hänen kanssa, ja varmaan monen muunkin kanssa, ja sitten hän potkas mut siitä sivuun, kyllä se kosketti... Ehkä se on takaraivossa oleva paine, että näitä potilaita on aika paljon tässä, ja voihan ruoat lopulta kylmetäkin. Onneksi täällä käy omaisia ja vapaaehtoisiaakin syöttämässä. Kunnallisessa hoitolaitoksessa toimivan lähihoitajan kertomus kuvastaa niitä ristiriitoja, joiden eteen alalla toimivat työssään joutuvat. (Molander 2014, 13)

Edellinen lainaus ei ole kuusamolaiselta lähihoitajalta, mutta samoihin ajankäytöllisiin ongelmiin törmää varmasti moni muukin hoitoalalla oleva. Työ halutaan tehdä kunnolla, mutta samalla hoitajamitoitus saattaa olla riittämätön. ”Se alkoi 1990-luvun alussa, ku ruvettiin puhumaan tulosityksiköistä. -- -- Tuli työaikamittaus, esimerkiksi vaipattaminen, ja kuinka kauan minä olin vessassa. Mä aattelin, et nyt saadaan lisää henkilökuntaa. Päinvastoin, löysät pois. Meiltä vietiin kaksi.” (Molander 2014, 132.)

Luultavasti jokainen meistä pohtii jossain elämänsä vaiheessa tulevaa vanhuuttaan. Missä olen, olenko terve, saanko asua kotona ja kenen kanssa olen, kuka minua hoitaa? Jokainen varmasti haluaa koko elämänsä ajan pitää kiinni itselleen tärkeistä asioista. Miltä tuntuisi esimerkiksi muuttaa ympäristöön, joka vaikuttaa sairaalalta, jossa on vain oma huone kalusteineen? Miltä tuntuu olla tekemättä enää päivittäisiä askareita, olla laittamatta ruokaa ja pitää huolta kodista? Jollekin siivouksesta luopuminen voi olla helpotus, mutta jollekin voi tulla ikävä vaikkapa pyykinpesua tai vaatteiden silitystä. Laitosmainen asunto tuskin on kenenkään haaveissa. Eikö olisi paljon mukavampaa asua yhteisössä, jossa saa jatkaa mukavien asioiden tekemistä? Minkälaista on omannäköinen arki?

Miltä tuntuu, kun ei enää itse kykene liikkumaan, peseytymään tai pääse liikkeelle ilman apua? Miltä tuntuu olla muiden autettavana? Varmasti jokainen toivoo avun

saamisen olevan helppoa ja luonnollista, kohtelun inhimillistä ja arvostavaa. Tekoälyn kehittyessä ja yleistyessä on esitetty robotteja hoivakotien avuksi ja niitä onkin jo paikoin käytössä. Äkkiseltään ajateltuna se voi kuulostaa jopa pelottavalta ajatukselta, ovatko robotit korvaamassa hoitajamme? Siitä ei suinkaan ole kyse, vaan robotit pystyvät auttamaan hoitajiamme esimerkiksi tavaroiden kuljetuksessa ja siirtelyssä paikasta toiseen. Myös kuntoutuksessa niistä voi olla apua. Tietokirjailija ja yritysconsultti Cristina Andersson sanoo Tehy-lehdessä, että Suomessa pitäisi hyödyntää enemmän robotiikkaa. Hän muistuttaa, että iso osa hoitajien ajasta kuluu logistiikkaan ja hoitajat turhautuvat työntäessään liikkopykkikoreja, eivätkä saa tehdä koulutustaan vastaavaa työtä. Andersson huomauttaa, etteivät robotit poista ihmisen tarvetta, vaan vapauttavat aikaa tärkeämpään tekemiseen (Mäkinen 2019)

Cristina Andersson toteaa, että moni vanhus kärsii aliravitsemuksesta ja hoitajien aika ei riitä tarpeeksi hitaaseen syöttämiseen, mikä on epäinhimillistä. Kaikki eivät myöskään pysty huolehtimaan elävästä lemmikistä, silloin hyljerobotti voi rauhoittaa ja tuoda mielihyvää, sanoo Andersson. ”Meidän ei auta väheksyä sen merkitystä. Moni vanhus kokee pohjatonta yksinäisyyttä.” muistuttaa Andersson. Lisäksi hän huomauttaa, että tahdomme pitää intiimipaikkamme yksityisinä – moni ottaisi vessaan ja pesulle mieluummin robotin kuin ihmisen. (Mäkinen 2019) Robotti voi siis olla tulevaisuuden pelastus alalla, jossa ihmiskädet eivät riitä tekemään kaikkea.

Kuusamossa hoidontaso kyselyn vastauksien perusteella vaihtelee, mutta vaikuttaa olevan keskimääräisesti ainakin hyvällä tasolla. Moni kokee jo nyt läheisen saavan tai itse saavansa parasta mahdollista hoivaa. Asukaskyselyssä kaikkien yksiköiden yhteen kootuissa vastauksissa kaikkien kysymysten keskiarvo oli alle kaksi, eli hoivaan ollaan pääsääntöisesti tyytyväisiä. Keskiarvo oli alle kaksi myös kysyttäessä henkilökunnan kiireestä, eli asukkaista suurin osa kokee hoitajilla olevan kiire. Yksilölliset kokemukset vaihtelevat toki suuresti, kun toinen kokee mielekästä tekemistä olevan tarpeeksi, niin toisen mielestä sitä ei ole ollenkaan. Tämä johtuu juuri siitä, että olemme kaikki ihmisinä erilaisia ja haluamme tehdä erilaisia asioita. On ymmärrettävää, että jos ihminen on tottunut esimerkiksi kulkemaan paljon luonnossa, urheilemaan tai tekemään ulkotöitä, eikä enää siihen

terveydentilansa takia kykene, niin sisällä tekemisen mielekkyys ei tunnu samalta. Aukkaiden avoimissa palautteissa toivottiin lisää ulkoilua ja tekemistä, mutta myös kiiteltiin hyvästä hoidosta ja kerrottiin joistakin hoitajista tulleen läheisiä kuin ystävistä.

Myös omaisten avoimissa palautteissa kiiteltiin henkilökuntaa, mutta huomautettiin myös hoitajien vaihtuvuudesta ja kiireestä. Palautteissa toivottiin lisää ulkoilua ja virikkeitä vanhuksille. Myös hygieniaan liittyvistä asioista huomautettiin ja nimiykyltin käytöstä, koska hoitajan nimeä ei voi tietää, jos ei nimineula ole käytössä. Omaisten antamissa tähdissä oli joidenkin hoivakotien kohdalla runsaasti hajontaa, toisen omaisen mielestä sama hoivakoti ansaitsi vain yhden tähden ja toisen mielestä viisi. Muutamassa lomakkeessa tähdet oli jätetty värittämättä, joten nämä jätettiin huomiotta, sillä ei voitu tietää, oliko vastaajan tarkoitus antaa nolla tähteä, vai eikö osannut tai halunnut vastata kysymykseen, vai oliko vastaaja ehkä unohtanut vastata.

Vanhuspalveluilla tavoitellaan ikääntyneiden ihmisten hyvinvointia ja parempaa kokemusta turvallisuudesta sekä mahdollisimman itsenäistä omatoimintaa ja pärjäämistä. Nykyisellään palvelujärjestelmämme vaatii kuitenkin monenlaista tietotaitoa, asioiden hoitamiskykyä ja täytyy myös osata pitää puolensa, että saa tarpeisiinsa sopivia ja hyviä palveluja. Ilman omaisia heikkokuntoisimmat vanukset saattavat helposti jäädä yksin ja ilman tarvitsemaansa hoitoa. Yksinäisiä ikäihmisiä on entistä enemmän. Meillä on ikääntyneitä, joiden olemassaolosta ei tiedä kukaan ihminen edes heidän eläessään, koska kukaan ei välttämättä huomaa eikä välitä. (Räsänen 2018, 43)

Mietitäänpä tätä omalle kohdalle, millainen olisi loppuelämä ilman läheisiä ja ystäviä? On todella surullista, että ihminen unohtuu ja elää yksinäisenä. Kysyimme omaisilta millä tavoin heidän on mahdollista osallistua läheisen arkeen hoivakodissa. Toiset pääsevät käymään useinkin, mutta moni asuu toisella paikkakunnalla ja on ymmärrettävää, että silloin mahdollisuudet ovat vähissä. Jotkut vastasivat myös, että käyvät hoivakodissa sen minkä omalta elämältään ehtivät. Työ ja harrastukset vievät paljon aikaa elämästä ja myös omaisen on pidettävä huolta omasta jaksamisestaan. Onneksi ikäihmisillä on hoivakodeissa seuraa myös toistaan, mikäli vielä kykenevät kommunikoimaan ja vuorovaikutukseen.

Kyselyt lähetettiin yksiköihin ja yksiköiden tehtävä oli tarjota asukkaille vastausmahdollisuutta ja apua kyselyn täyttämiseen. Omaisille kysely lähetettiin joko postitse tai sähköisenä, sen mukaan minkä yhteystiedon omainen oli yhteystietoihinsa antanut. Yksi kirje palautui postin kautta väärän osoitteen takia. Jokaisesta yksiköstä kyselyyn vastasi yli puolet omaisista. Asukkaiden vastausprosentti vaihtelee suuresti, mikä selittynee sillä, että kaikki asukkaat eivät ole enää siinä kunnossa, että pystyisivät kyselyihin vastaamaan. Vastaamista haittaavat muun muassa muistisairaudet. Kaikki eivät ehkä ole myöskään halunneet vastata, eikä se ollut pakollista. Kaikille annettiin kuitenkin mahdollisuus vastata ja vaikuttaa, kunnosta riippumatta. Aiheen alkuvuonna 2019 saaman mediahuomion takia odotin aktiivisempaa vastausprosenttia, mutta jostain syystä vastaajia ei kertynyt odotetulla tavalla. Toisinaan sanotaan, että jos ollaan hiljaa, niin silloin kaikki on hyvin, joten toivotaan, että vastaamatta jättäneet ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, vaikka emme asian todellista laitaa voikaan nyt tietää (taulukko 95).

TAULUKKO 95. Yksiköiden vastausprosentit

Yksikkö	Vastauspro- sentti/asukkaat	Vastauspro- sentti/omaiset
Tuvat	57,14	57,14
Siika	46,67	53,33
Muikku	90,00	63,33
Kotikoivu	37,50	68,75
Haapola	60,50	52,63
Kiviharju	20,00	53,33
Tervaskoivu	12,50	75,00
Lauttalampi	59,10	72,73

Pohdinnan alussa kirjoitin lainauksen hoitajan kertomasta tapauksesta, joka herätti hänet huomaamaan oman epäinhimillisen käytöksensä. Samoin herätteli aiemmin mainittu hoivakohu, jonka perusteella ainakin yksi kristiinankaupunkilainen hoivakoti suljettiin. (Kaakinen 2019) Miksi usein täytyy tapahtua jotain pysäyttävää, että epäkohtiin puututaan tai ne edes huomataan? Kuusamossa ha-

luttiin saada selvitys tilanteesta ajoissa ja varmasti kyselyssä esille tulleista asioista keskustellaan yksiköiden kanssa. Kaupungilla on aikomus uusia kyselyjä tulevaisuudessa ja tästä ensimmäisestä kyselystä saadaan niille vertailupohjaa.

Kehittämisehdotuksena Kuusamon kaupungille ja sen hoivakodeille on korjata heti helpoimmin korjattavissa olevat epäkohdat, kuten nimineulan käytön vaatiminen kaikilta hoitajilta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Kannattanee tehdä lisäselvityksiä hoitajamitoituksesta ja tutkia onko asialle tehtävissä jotain. Resurssit tuskin riittävät siihen, että jokaisella asukkaalla olisi omahoitaja vierellään vuorokauden ympäri, mutta jos töitä (muun muassa asianmukaisesta hygieniasta huolehtiminen ja ulkoilu) jää jatkuvasti tekemättä hoitajien alimitoituksen takia, niin tilanteeseen on syytä puuttua.

Vanhuksilta voisi kysellä lisää mielipiteitä mukavasta tekemisestä ja toivotuista virikkeistä. Vapaaehtoisjärjestöiltä voisi kysellä apua toteutukseen, samoin tehdä yhteistyötä koulujen ja muiden yksiköiden kanssa. Esimerkiksi yhteislauluhetket ja käsitöiden tekeminen yhdessä ovat helppoja toteuttaa pienelläkin budjetilla. Myös kaupungin asukkaiden innostusta osallistua vapaaehtoistoimintaan voisi kysellä. Moni varmasti haluaisi auttaa, mutta ei tiedä miten. Yksinäisiä ihmisiä on kaiken ikäisiä, ei ainoastaan vanhuksia. Yhteinen aika, kokemusten vaihto ja tekeminen eri sukupolvien ovat tärkeitä asioita menneisyyden ja tulevaisuuden ymmärtämisessä. Tuomalla yhteen eri-ikäisiä ihmisiä syntyy ajatusten vaihtoa ja rikkaita kokemuksia, joita ei voi ostaa rahalla. Myös tunne auttamisesta ja hyväntehtemisestä on monelle tärkeämpää kuin tavaroiden ja materian tuoma ilo.

LÄHTEET

Attendo. N.d. Attendo Haapola. Luettu 24.10.2019. <https://www.attendo.fi/haapola>

Esperi. N.d. Esperi Hoivakoti Lauttalampi. Luettu 29.11.2019. <https://www.esperi.fi/print/pdf/node/74>

Hiilamo, H. & Hiilamo, K. 2015. Hoivataistelu. Tekoja läheisen puolesta. Helsinki: Kirjapaja.

Humana. N.d. Humana Kotikylä Kotiranta, Kuusamo. Luettu 24.10.2019. <https://www.humana.fi/ikaihmiset/hoivakodit-ikaihmisille/kuusamo-palvelukoti-kotiranta/>

Humana asumispalvelut. N.d. Humana Kotikylä Kotikoivu, Kuusamo. Luettu 24.10.2019. <https://www.humana.fi/ikaihmiset/hoivakodit-ikaihmisille/kuusamo-palvelukoti-kotikoivu/>

Kaakinen, E. Hoivakotikohun käynnistäneen Ulrika-kodin tarina päätökseen – Esperi Care lopettaa yksikön toiminnan. 22.8.2019. Yle. Uutiset. Luettu 24.11.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10932947>

Kotiranta. N.d. Luettu 24.10.2019. http://www.kuusamo.fi/sites/default/files/kotirannan_esite.pdf

Kulmala, J. (toim.) 2019. Hyvä vanhuus. Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kulmala, J. (toim.) 2017. Parempi vanhustyö. Menetelmiä johtamisen kehittämiseen. Jyväskylä: PS-kustannus

Kuusamon kaupunki. Syyskuu 2019. Ikäihmisten palvelut Kuusamossa. Luettu 24.10.2019. http://www.kuusamo.fi/sites/default/files/ikaihmisten_palveluopas_0.pdf

Kuusamon kaupunki. N.d. Kuusamon kaupunki/Perusturva. Ikäihmisten palvelujen tulosalue. Luettu 21.11.2019. http://www.kuusamo.fi/sites/default/files/omavalvontasuunnitelma_pohja_2_2viimeisin.pdf

Kuusamon kaupunki. N. d. Omavalvontasuunnitelma. Kuusamon kaupunki/perusturva. Ikäihmisten palvelujen tulosalue.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 28.12.2012/980. Finlex.fi Luettu 28.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Lähdesmäki, L. & Vornanen, L. 2014. Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. 2., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Molander, G. 2014. Hoidanko oikein? Eettinen kuormitus hoito- ja hoivatyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mäkinen, T. Robotiikan edistäjä. 2019. Tehy-lehti. Numero 11. 12-13.
<https://www.tehylehtiarkisto.fi/lehti/20191106/#browse/13>

Mäntymaa, J & Roslund, R. Jopa 15 vanhuksen epäillään kuolleen laiminlyöntien vuoksi – Esperia syyttävä omainen: ”Oli pitkään tunne, että jotain vakavaa tapahtuu” 6.2.2019. Yle.fi. Uutiset. Luettu 28.11.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10632660>

Ojajarvi, S. Nyt puhuvat päätähdet. 1.7.2019. Koillissanomat. 69 (122) 2-3.
<https://lehti.ekaleva.fi/5205d199-1364-483a-b30c-a920431d13c5/2>

Räsänen, R. 2018. Hyvää elämänlaatua ikääntyneille. Käytännönläheistä tietoa vanhusten hoito- ja palvelutyöhön. Keuruu: Printek.

Seviset Oy. N.d. Palvelukoti Tervaskoivu. Luettu 24.10.2019. <https://www.seviset.net/palvelukoti-tervaskoivu/>

Seviset Oy Hoivapalvelut. N.d. Kiviharjun palvelutalo. Luettu 24.10.2019.
<https://www.seviset.net/kiviharjun-palvelutalo/>

Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019. 26.6.2017. Valtioneuvosto. Luettu 28.11.2019 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tokola, E. 2016. Apua ja huolenpitoa. Opas avustajille. 1. painos. Norderstedt, Saksa: BoD – Books on Demand.

Tolmunen, P. 2019. Kohtaamisen merkitys. Teoksessa Ekholm, M. (toim.) Vanhuus ja viisaus. Hoito ja hoiva antroposofisen ihmiskuvan pohjalta. Turenki: Hansaprint Oy

LIITTEET

Liite 1. Asukastyytyväisyyskyselylomake

1(3)

Hyvä hoivakotimme asukas, pyydämme teitä kertomaan mielipiteenne palveluistamme ottamalla kantaa alla esitettyihin kysymyksiin ja väittämiin. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan.

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli mies nainen
2. Missä yksikössä asutte?
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Kuusamon kaupunki Hiltantupa | <input type="checkbox"/> Kuusamon kaupunki Aarontupa |
| <input type="checkbox"/> Kuusamon kaupunki Kotiranta, Siika | <input type="checkbox"/> Coronaria Kotikylä Kotiranta, Muikku |
| <input type="checkbox"/> Coronaria Kotikylä Kotikoivu | <input type="checkbox"/> Attendo Haapola |
| <input type="checkbox"/> Seviset Oy Kiviharjun palvelutalo | <input type="checkbox"/> Seviset Oy Palvelukoti Tervaskoivu |
| <input type="checkbox"/> Esperi hoivakoti Lauttalampi | |
3. Kuinka kauan olette asunut kyseisessä yksikössä? _____ vuotta
_____ kuukautta

KYSELY








































Ruuskatkaa kysymyksen kohdalla mielipidettänne kuvaava hymynaama



kyllä siltä väliltä ei

(jatkuu)

2(3)

4.	Hoivakotini tilat ovat viihtyisät.			
5.	Hoivakodissa tarjottava ruoka on hyvää.			
6.	Hoivakodissa tarjottavaa ruokaa on riittävästi.			
7.	Minulla on hoivakodissa riittävästi mielekästä tekemistä.			
8.	Pääsen halutessani ulkoilemaan.			
9.	Saan elää hoivakodissa sellaista elämää kuin itse haluan.			
10.	Henkilökunta kuuntelee ja ottaa toiveeni huomioon.			
11.	Henkilökunnalla on kiire.			
12.	Minua kohdellaan hyvin, ystävällisesti ja kunnioittavasti.			
13.	Saan riittävästi apua ja tukea päivittäin.			
14.	Luonani käy säännöllisesti vieraita.			
15.	Henkilökunnalla on riittävästi aikaa minulle.			
16.	Henkilökunta on ammattitaitoista.			

(jatkuu)

3(3)

17.	Minua kannustetaan tekemään ja toimimaan itse			
18.	Olen tyytyväinen hoivakodissani järjestettävään ohjelmaan			
19.	Koen oloni turvalliseksi hoivakodissani			
20.	Minusta huolehditaan hoivakodissani hyvin			

21. Tähän voitte omin sanoin antaa kiitosta hoivakodin toiminnasta tai kertoa kehitysehdotuksia hoivakodin toimintaan liittyen.

Lämmin kiitos vastauksestanne. Toivotamme Teille hyvää vointia ja aurinkoista kesää!

Liite 2. Kysely hoivakodissa asuvan läheiselle

1(3)

Hyvä hoivakodissa asuvan läheinen, ystävällisesti pyydämme Teitä kertomaan mielipiteenne hoivakodin palveluista ottamalla kantaa alla esitettyihin kysymyksiin ja väittämiin. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan.

TAUSTATIEDOT

1. Suhteenne asukkaaseen, oletteko asukkaan

puoliso lapsi sisar muu sukulainen ystävä

2. Missä yksikössä läheisenne asuu?

 Kuusamon kaupunki **Hiltantupa** Kuusamon kaupunki **Aarontupa** Kuusamon kaupunki **Kotiranta, Siika** Coronaria Kotikylä **Kotiranta, Muikku** Coronaria Kotikylä **Kotikoivu** Attendo **Haapola** Seviset Oy **Kiviharjun palvelutalo** Seviset Oy Palvelukoti **Tervaskoivu** Espero hoivakoti **Lauttalampi**

3. Kuinka kauan läheisenne on asunut kyseisessä yksikössä? _____ vuotta _____ kuu-
kautta

KYSELY

Ympyröikää kysymyksen kohdalla mielipidettänne kuvaava numero:

1 = Olen TÄYSIN eri mieltä

4 = Olen MELKO samaa mieltä

2 = Olen HIEMAN eri mieltä

5 = Olen TÄYSIN samaa mieltä

3 = En osaa sanoa

HOIVAKODIN TILAT JA PALVELUN SISÄLTÖ

4. Hoivakodin tilat ovat viihtyisät.	1	2	3	4	5
5. Läheiseni yksilöllisiä tarpeita huomioidaan riittävästi.	1	2	3	4	5
6. Läheiseni omatoimisuutta tuetaan hoivakodissa riittävästi.	1	2	3	4	5

(jatkuu)

2(3)

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Hoivakodissa on läheiselleni riittävästi mielekästä toimintaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Läheiseni saa levätä tarpeeksi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Läheiselläni on mahdollisuus ulkoilla riittävästi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Läheiseni saa tarvittaessa tukea ruokailuun. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Läheiseni hygieniasta huolehditaan asianmukaisesti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Henkilökunnalla on riittävästi aikaa läheiselleni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Läheiselläni on turvallista asua hoivakodissa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Ympyröikää kysymyksen kohdalla mielipidettänne kuvaava numero:

1 = Olen TÄYSIN eri mieltä

4 = Olen MELKO samaa mieltä

2 = Olen HIEMAN eri mieltä

5 = Olen TÄYSIN samaa mieltä

3 = En osaa sanoa

YHTEISTYÖ

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 14. Käyn riittävästi keskustelua henkilökunnan kanssa läheiseni kuulumisista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Saan riittävästi tietoa läheiseni voinnissa tapahtuneista muutoksista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Omaiset kohdataan henkilökunnan toimesta hyvin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Tulen omaisena kuulluksi läheiseni asioihin liittyen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Saan henkilökunnalta tarvittaessa tukea. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Omaisia kannustetaan olemaan mukana hoivakodin arjessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

20. Millä tavoin teidän on mahdollisuus olla mukana läheisenne elämässä hoivakodissa?

21. Tunnen läheiseni omahoitajan. kyllä ei

22. Olen osallistunut omaiseni hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan. kyllä ei

(jatkuu)

3(3)

Ympyröikää kysymyksen kohdalla mielipidettänne kuvaava numero:

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1 = Olen TÄYSIN eri mieltä | 4 = Olen MELKO samaa mieltä |
| 2 = Olen HIEMAN eri mieltä | 5 = Olen TÄYSIN samaa mieltä |
| 3 = En osaa sanoa | |

HENKILÖKUNTA

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 23. Henkilökunta on vieraanvaraista ja palveluultista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Henkilökunta on ammattitaitoista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Henkilökunta kohtaa asukkaan arvokkaasti ja kunnioittavasti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Henkilökunta vaikuttaa kiireiseltä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

27. Montako tähteä antaisitte läheisenne hoivakodille? Mitä useampi tähti on väritettynä, sitä laadukkaammaksi koette läheisenne hoivakodin.

28. Kertokaa omin sanoin, mitä haluaisitte hoivakodissa kehittää ja onko hoivakodissa epäkoh-
tia, joihin haluaisitte muutoksen? Voitte antaa myös positiivista palautetta hoivakodin toiminnasta,
sana on vapaa!

Lämmin kiitos vastauksestanne. Toivotamme Teille aurinkoista kesää!