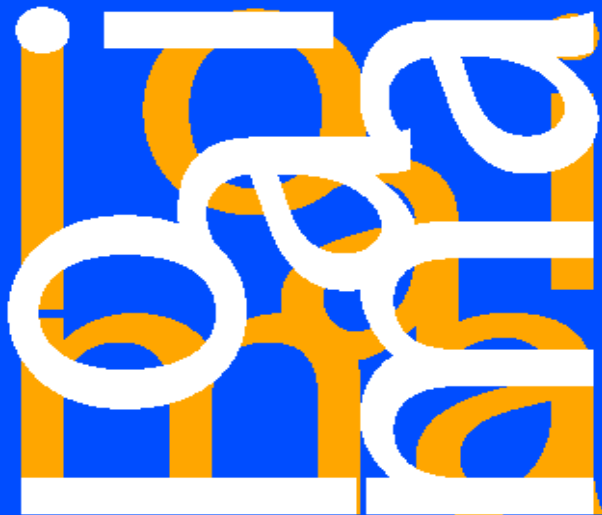


Laatija Kaija Muhonen Vanhustyön ohjaaja	pvm 08.08.2019
Päivittäjä	pvm
Hyväksyjä Teho jory	pvm 6.11.2019
Asiakirjan sijainti: L:Terveys- ja hoivapalvelut/Laadunhallintajärjestelmä/ Asiakastyytyväisyyskyselyt/Omaishoito65 vuotta täyttäneet	

Loimaan kaupungin OMAISHOITO 65 TÄYTTÄNEET Asiakaspalautekysely 2019 vastaukset



Loimaan kaupungin omaishoidossa 65 täyttäneet omaishoidettavat tehtiin keväällä 2019 asiakaspalautekysely.

Asiakaspalautekyselyn tarkoituksena oli selvittää omaishoitajien tyytyväisyyttä ja toiveita saamiinsa omaishoidon palveluihin. Vastausten perusteella on tavoitteena kehittää Loimaalla 65 täyttäneiden omaishoitokokonaisuutta.

Lomakkeita lähetettiin 100 kpl. Palautusta varten mukaan liitettiin osoitetarralla varustettu palautuskuori, jonka postimaksu oli maksettu. Vastaukset pyydettiin palauttamaan 20.03.2019 mennessä. Määräaikana vastauksia saatiin 64 kpl (1 vastaus myöhästyi, sitä ei laskettu mukaan yhteenvetoon). Kyselyyn sai vastata nimettömänä. Lisätietoja sai tarvitessaan vanhustyön ohjaajalta.

Kyselyyn vastanneiden omaishoitajien vastausten perusteella valittiin kehittämistehtävä omaishoitotiimin kehittämispäivässä 10.05.2019.

Kyselyssä nousi selkeästi esille omaishoitajien kokema epätietoisuus siitä, mitä tehdä, jos itse sairastuu. Omaishoitajien esille tuomia huolenaiheita ja kriisitilanteita olivat oma sairastuminen tai menehtyminen tai omaishoidettavan hoitoisuuden lisääntyminen siten, että omassa kodissa tapahtuva omaishoito ei enää ole mahdollista toteuttaa.

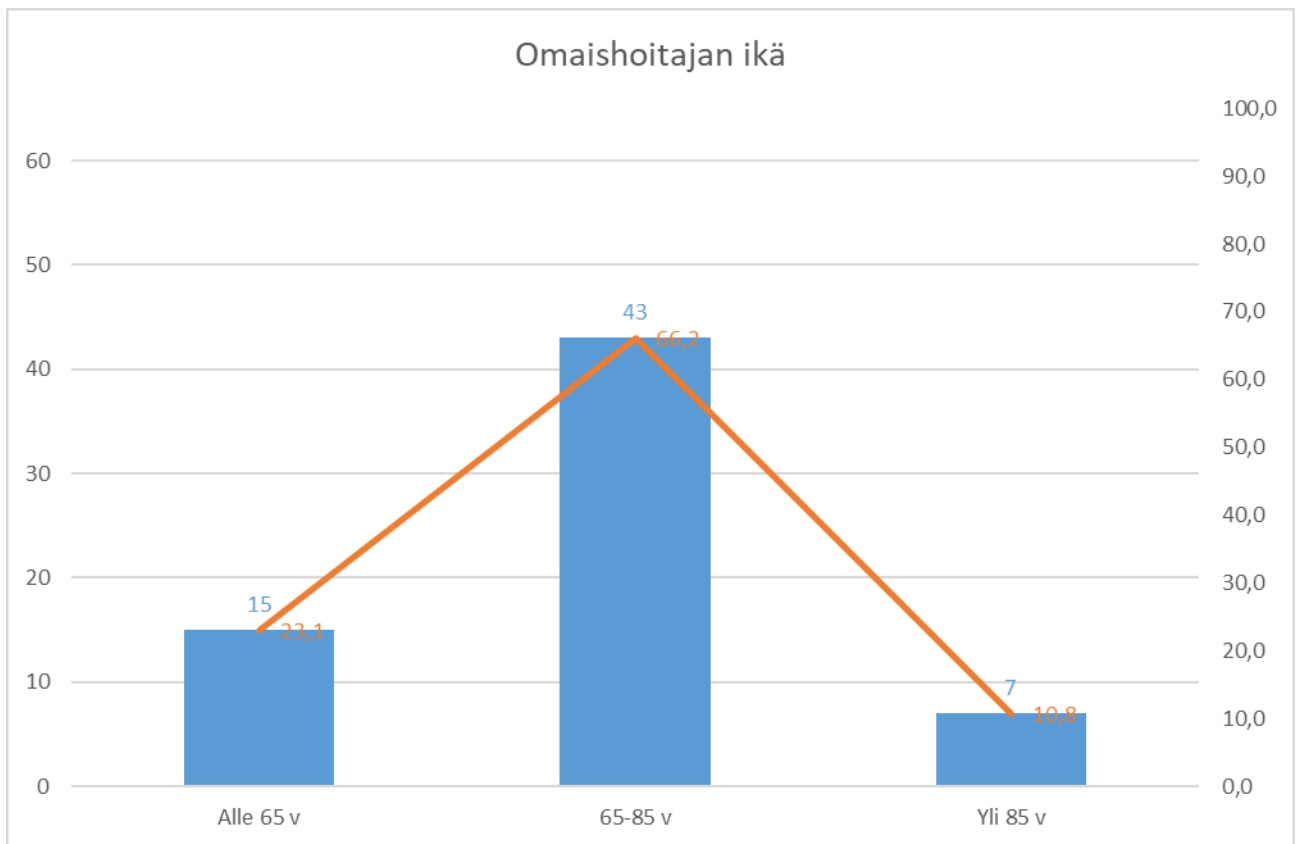
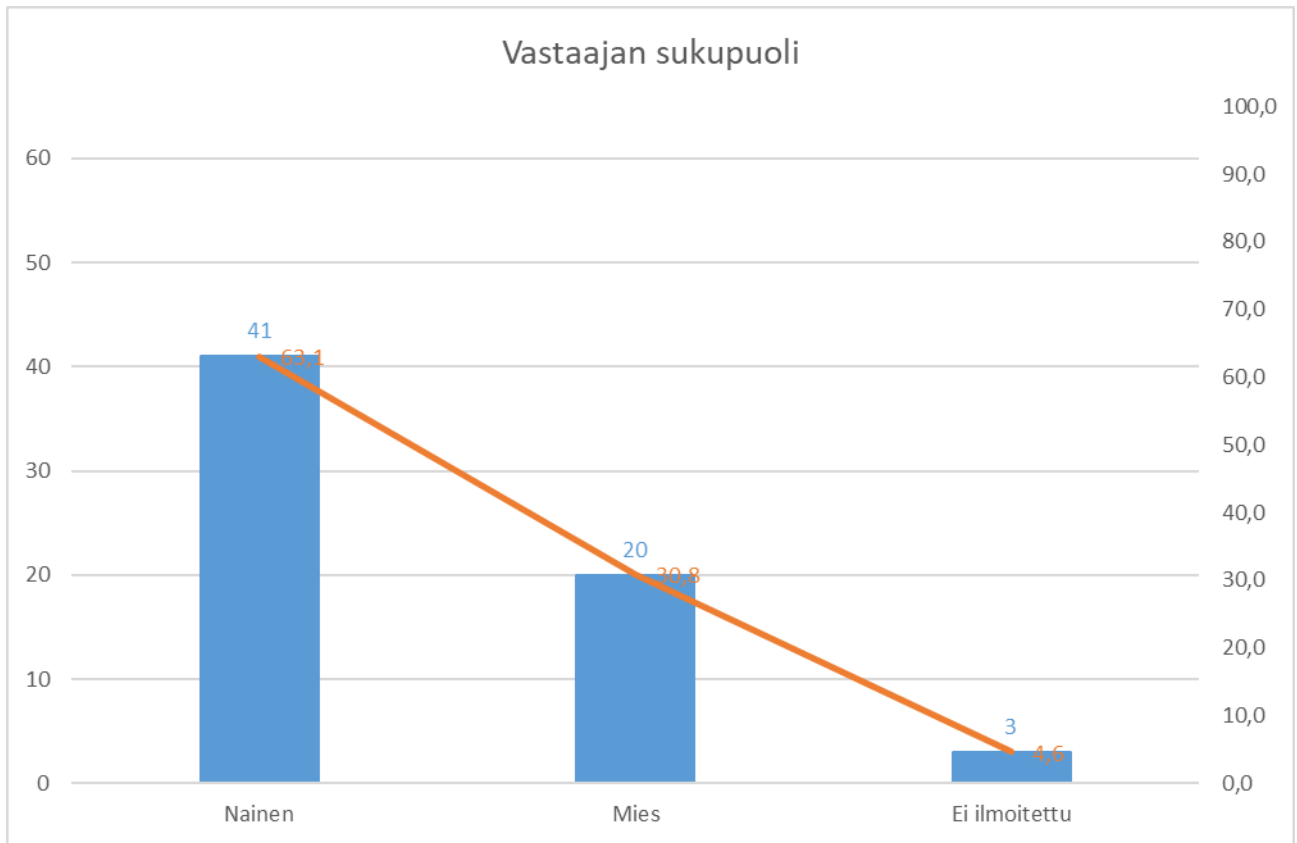
Ensisijaiseksi kehittämiskohteeksi nousi siten tarve kehittää omaishoidon kriisitilanteisiin varautumista. Tavoitteena luoda toimintamalli kriisitilanteisiin varautumiseksi siten, että omaishoitajalla on riittävästi tietoa, miten kriisitilanteessa toimitaan.

Omaishoidon kriisitilanteisiin varautumisen kehittämiseksi työssä on asetettu tavoitteeksi:

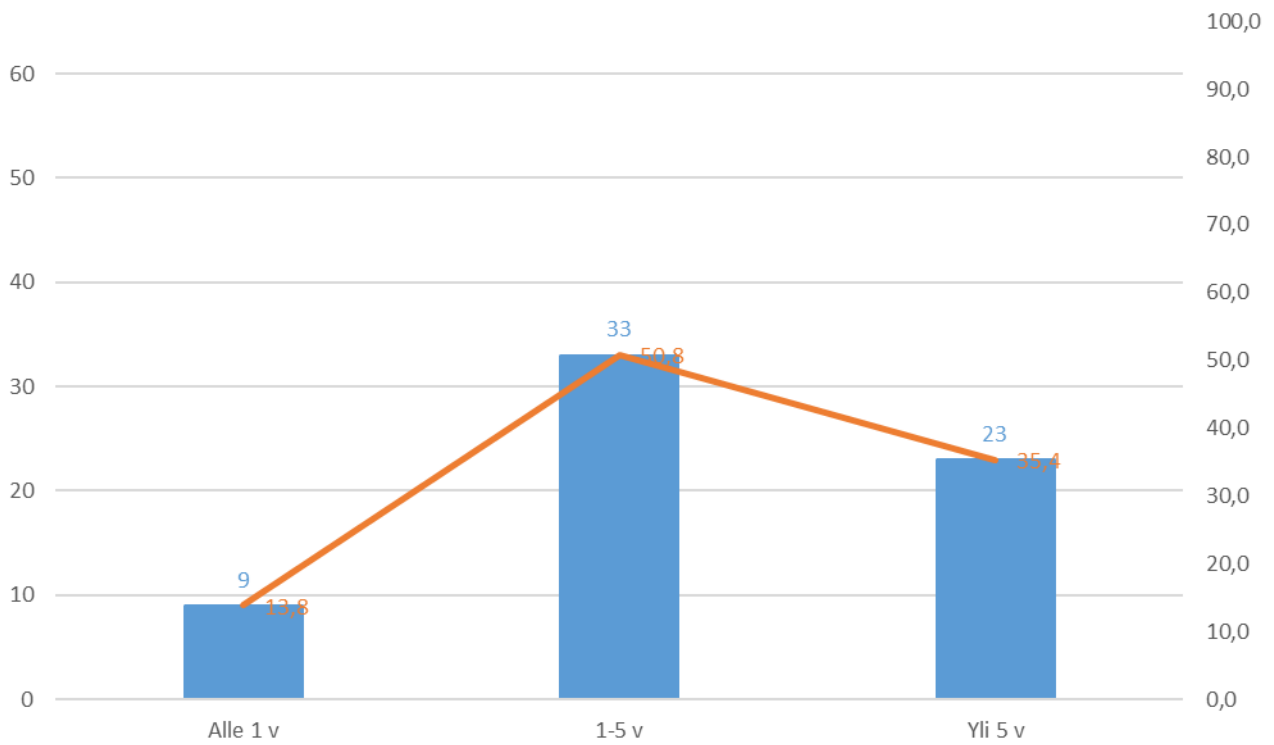
- keskustelu aiheesta kotikäynneillä tapahtuvan palveluohjauksen yhteydessä, samalla voidaan jo miettiä yksilökohtaisia toimintatapoja kriisitilanteen varalle
- kriisitilanteisiin varautuminen otetaan esille aina kun laaditaan omaishoitosopimusta ja samalla sovitaan yksilökohtaisesti toiminta tavoista, mikäli tällainen tilanne tulee
- lisätään tiedonkulkua omaishoitajuudesta eri toimijoiden välillä
- sovitaan omaishoitajan kanssa siitä, että Pegasoksen riskitietoihin voidaan hänen tietoihinsa lisätä riskitietona merkintä, että kyseessä on omaishoitaja
- vakiinnutetaan palveluohjauksessa omaishoitajakortin tunnetuksi tekeminen ja ohjataan sen käyttöönottamisessa omaishoitajia

Tämän asiakirjan liitteenä on:

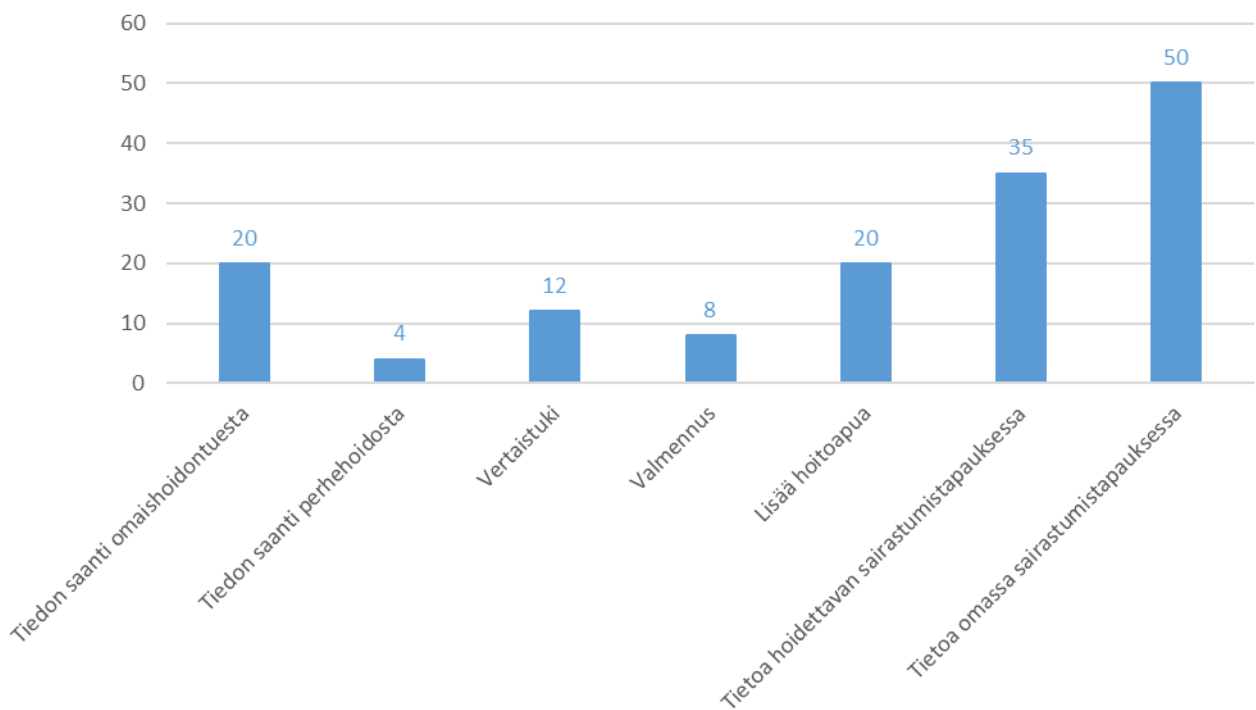
1. Asiakaspalautekyselystä laadittu yhteenveto
2. Asiakaspalautekyselystä laadittu sanallisten palautteiden, kommenttien ja toiveiden yhteenveto
3. Asiakaspalautekyselyn lomake (tyhjä malli)



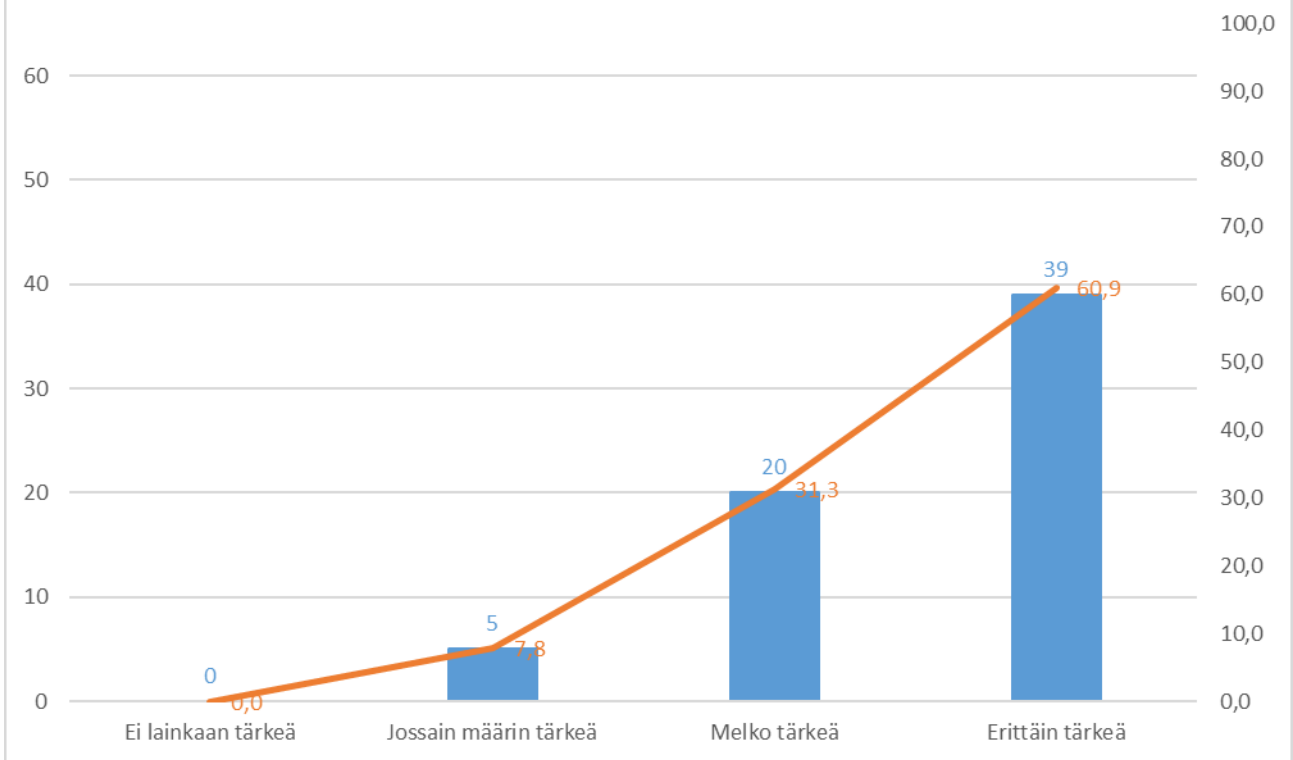
Hoitosuhteen kesto



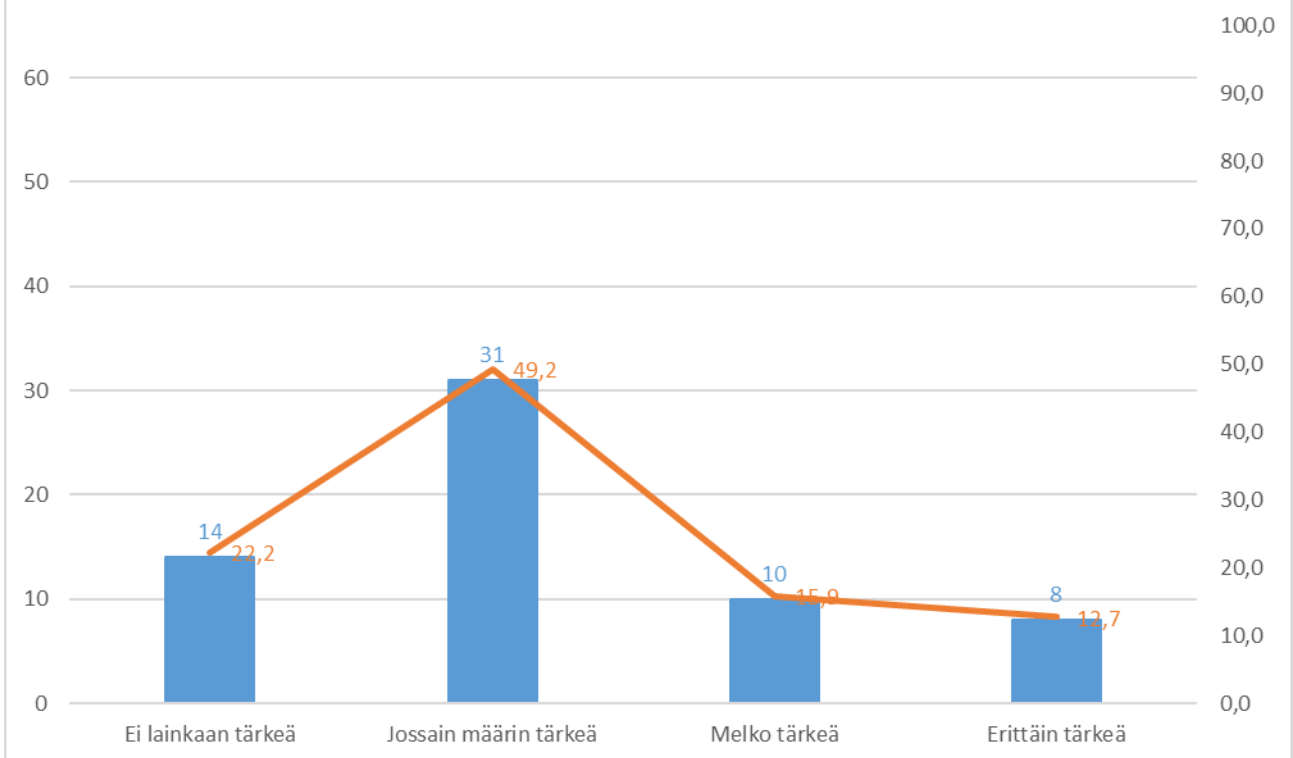
Mitä palvelua haluaisitte parantaa?



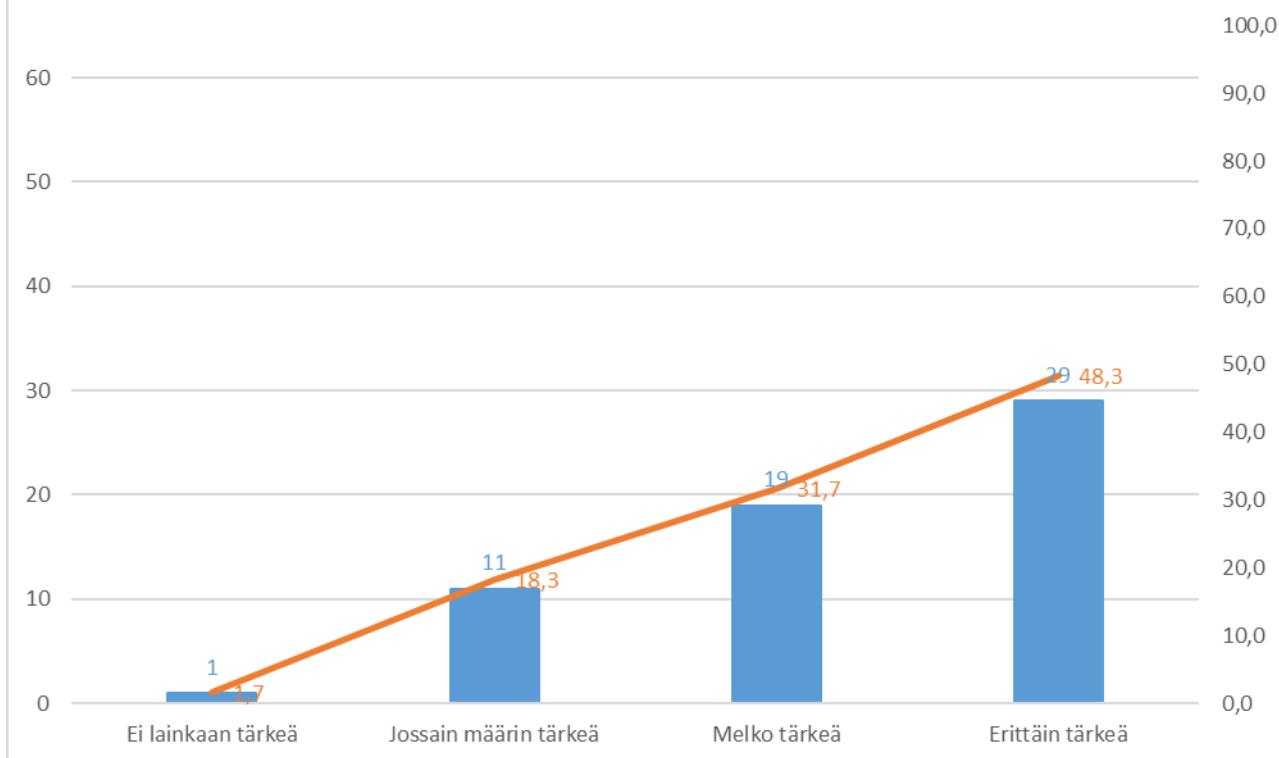
Tärkeys: sosiaaliset suhteet



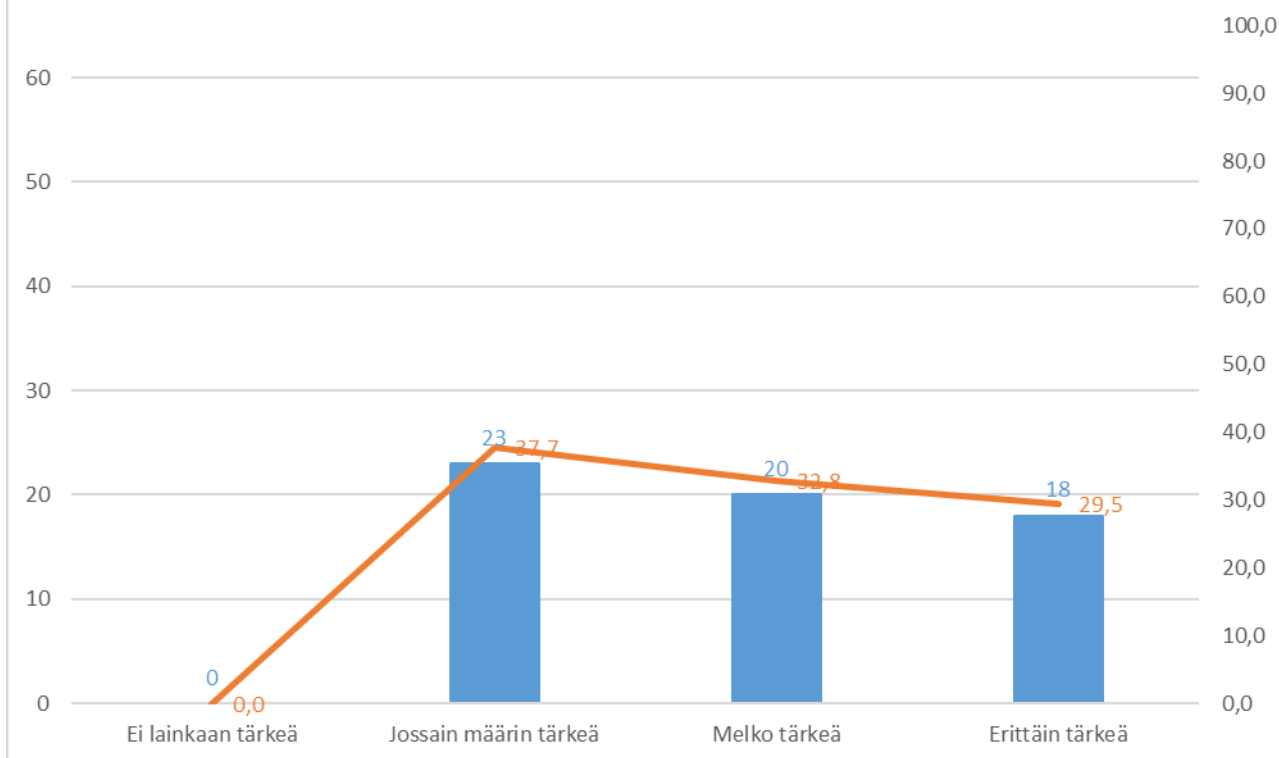
Tärkeys: kontakti muihin omaishoitajiin



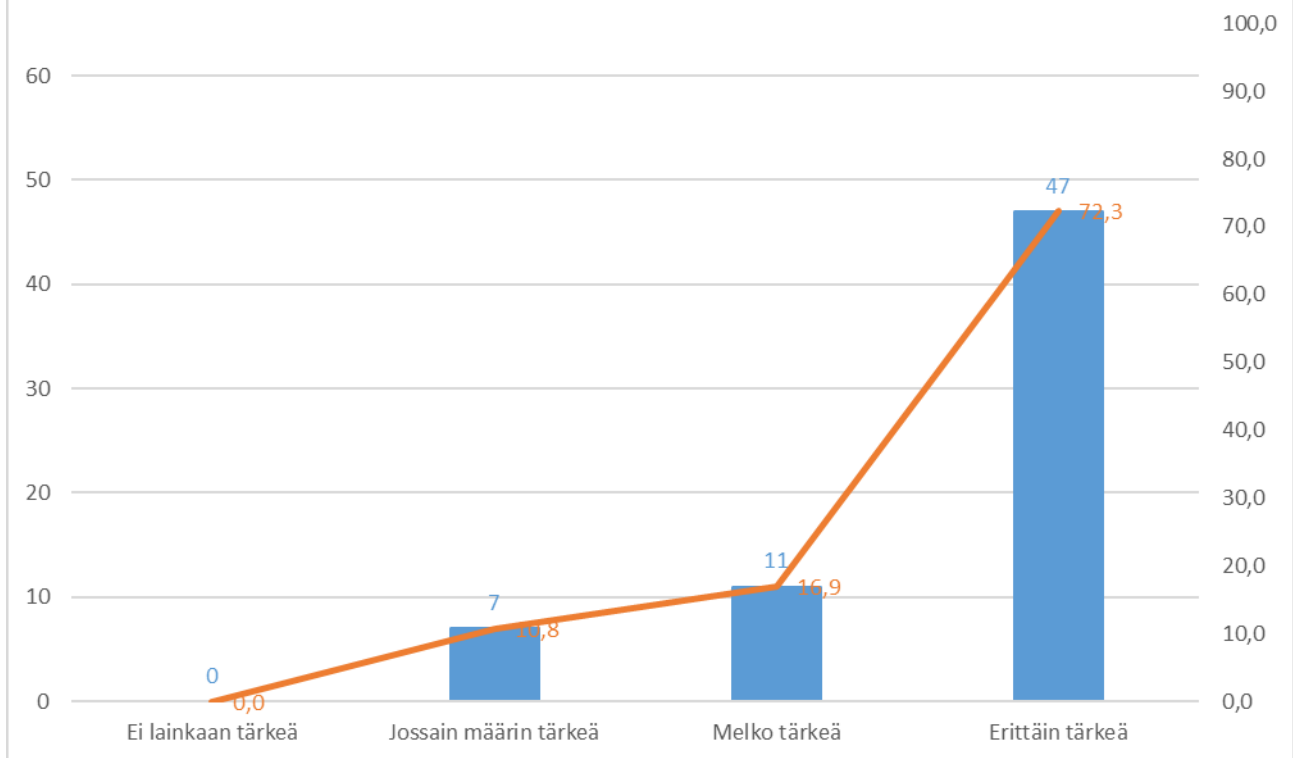
Tärkeys: Yhteys ammattihenkilöihin



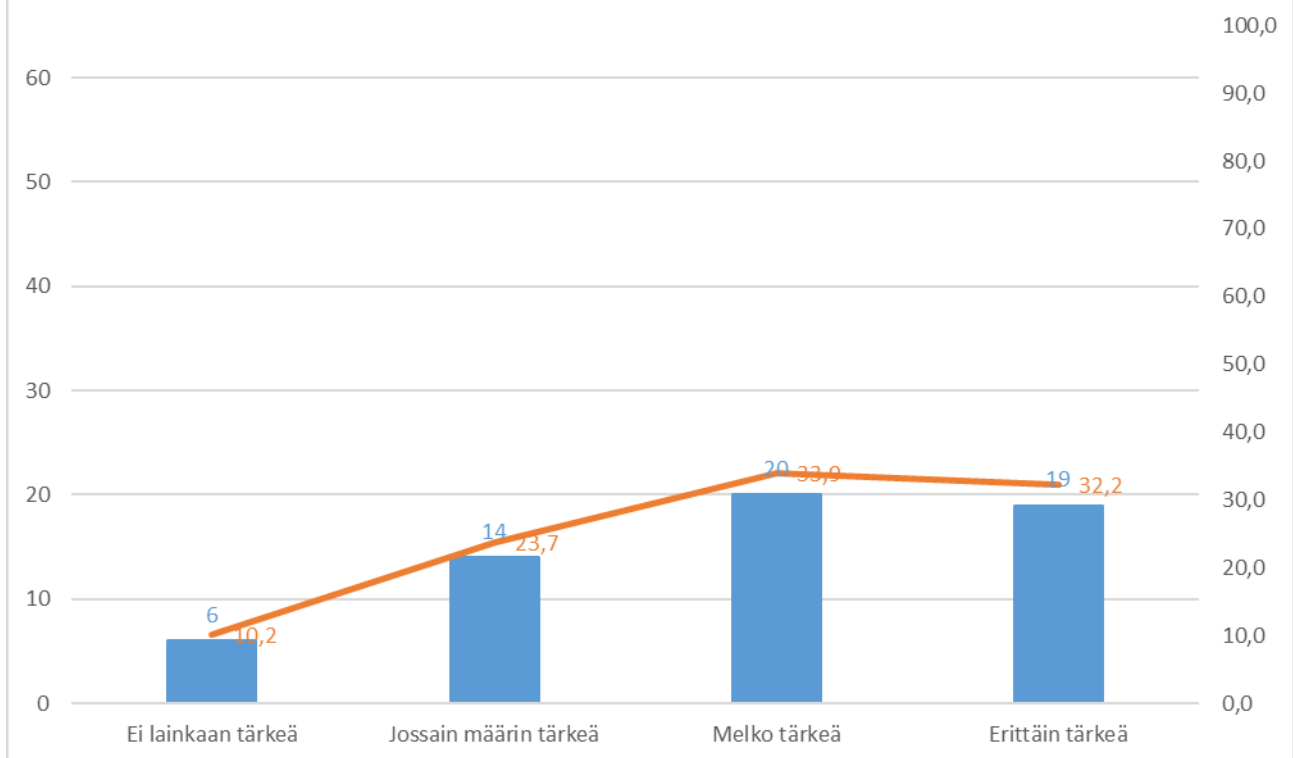
Tärkeys: Omat harrastukset



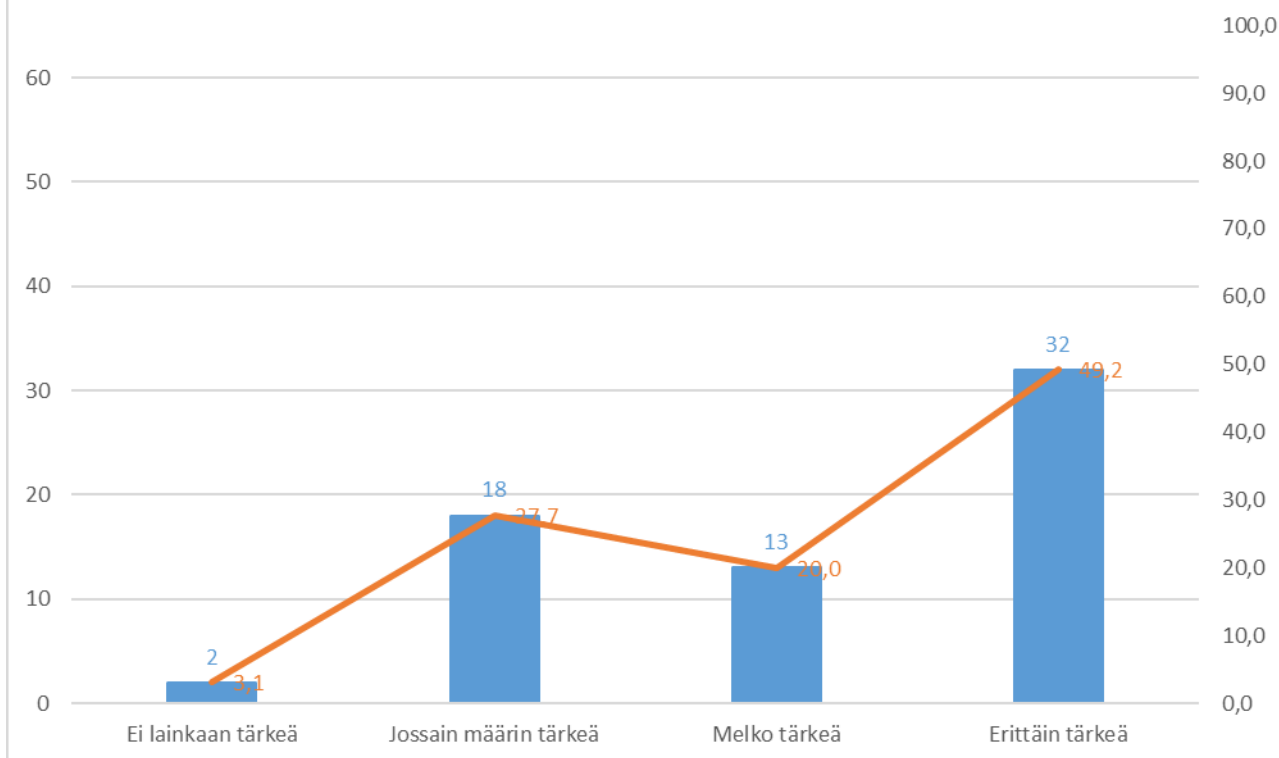
Tärkeys: Kaupungin myöntämä rahallinen tuki



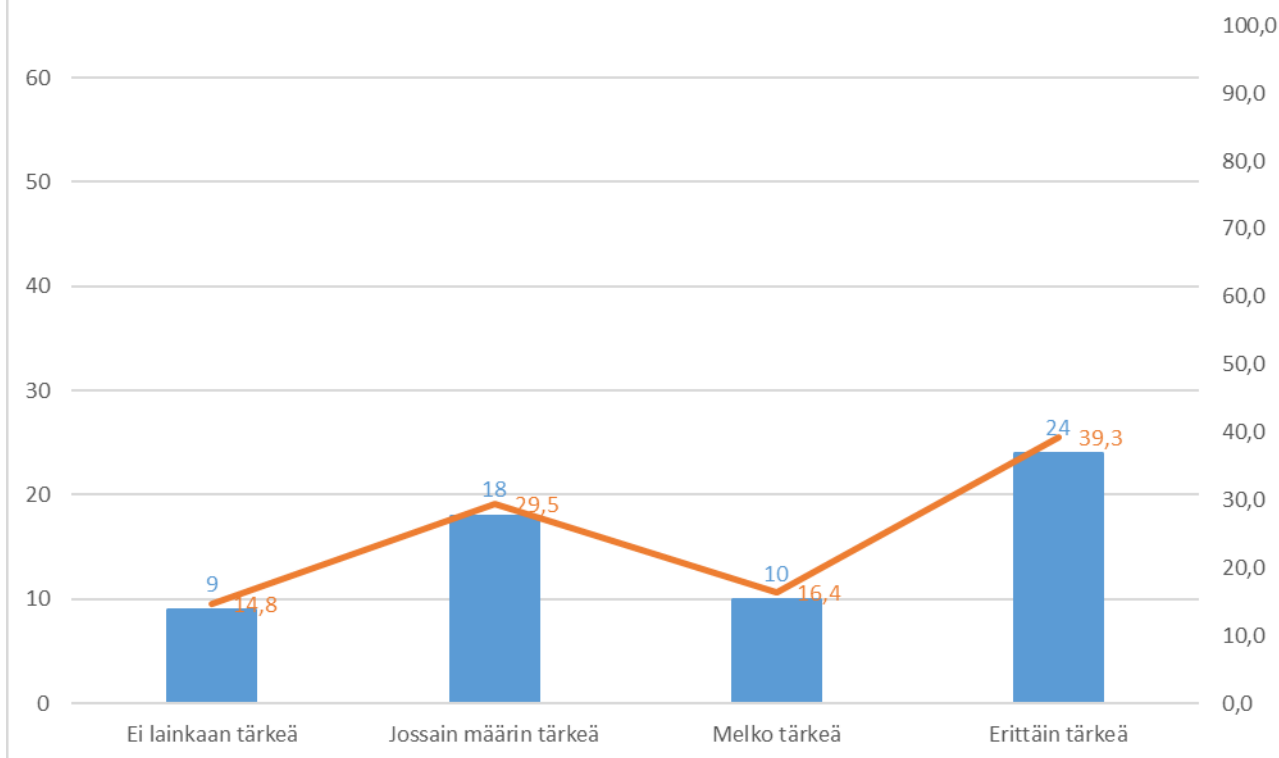
Tärkeys: Kaupungin järjestämä muu tuki



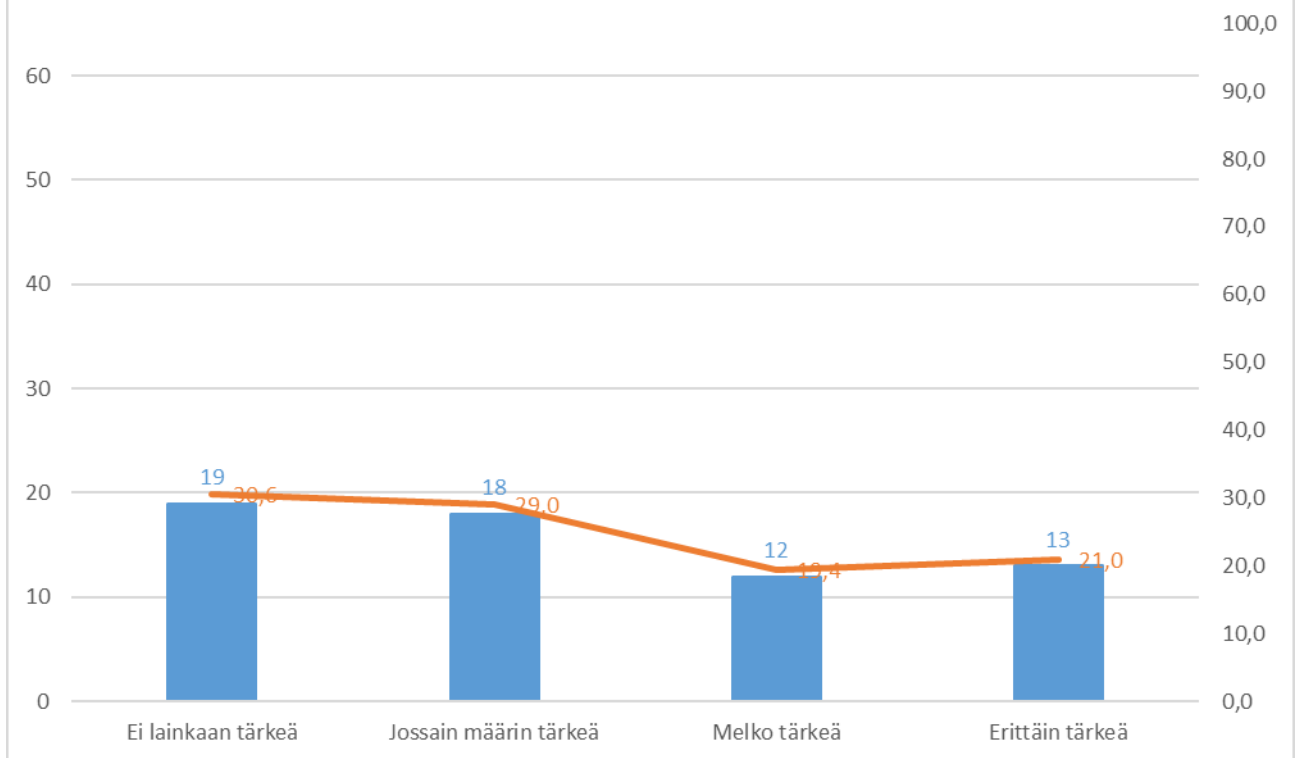
Tärkeys: Omaishoitajan vapaa



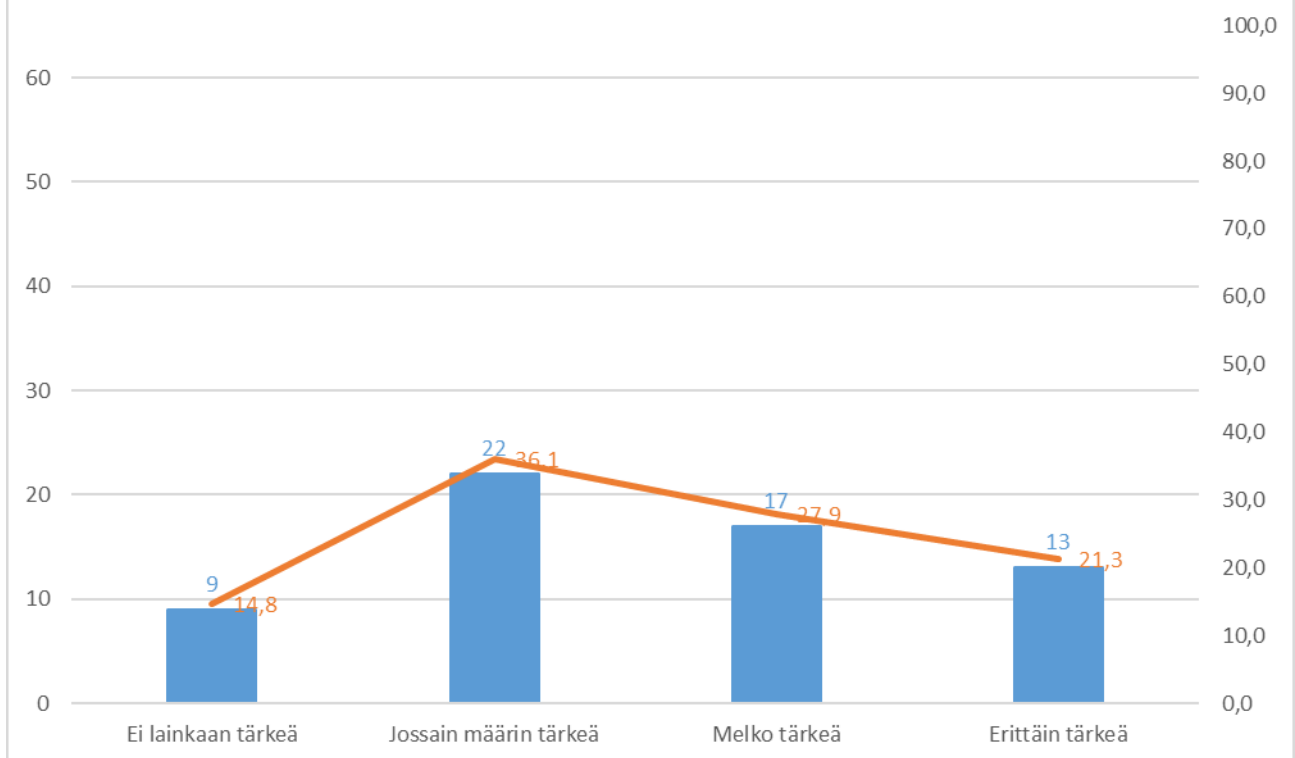
Tärkeys: Lyhytaikaishoitojaksot



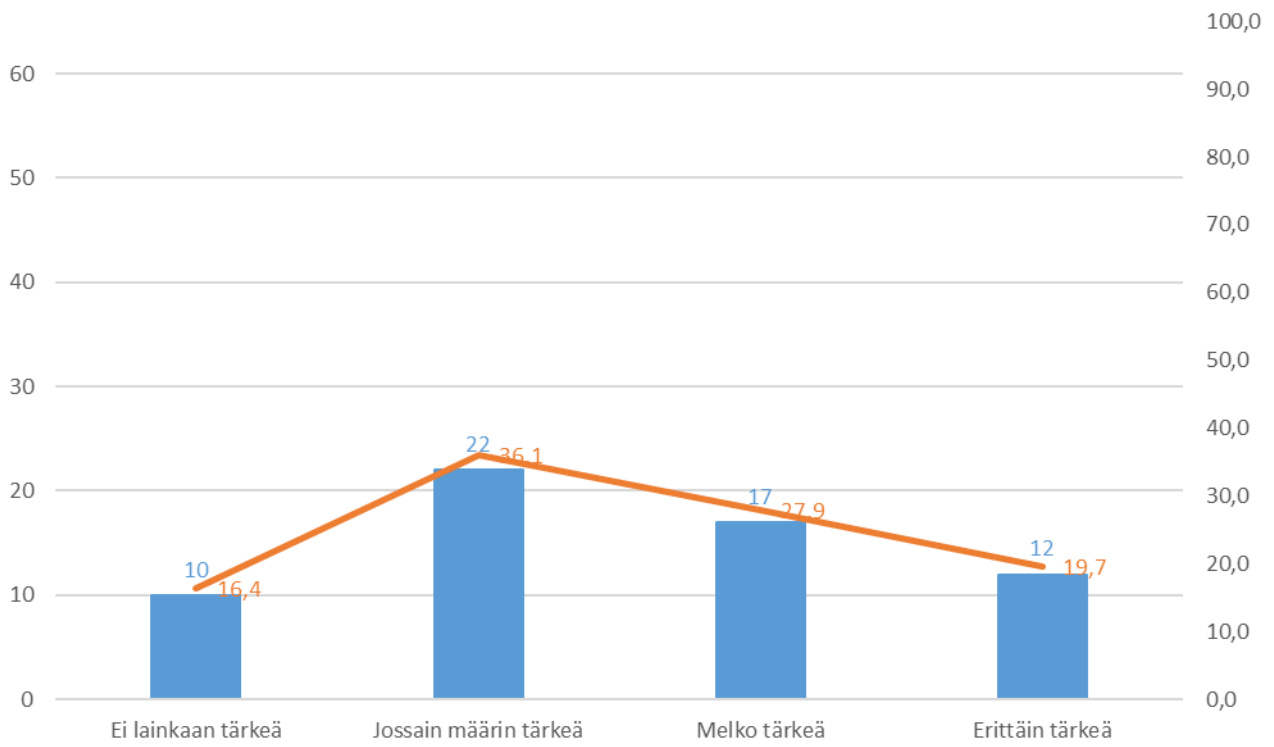
Tärkeys: Vuorohoitomahdollisuus



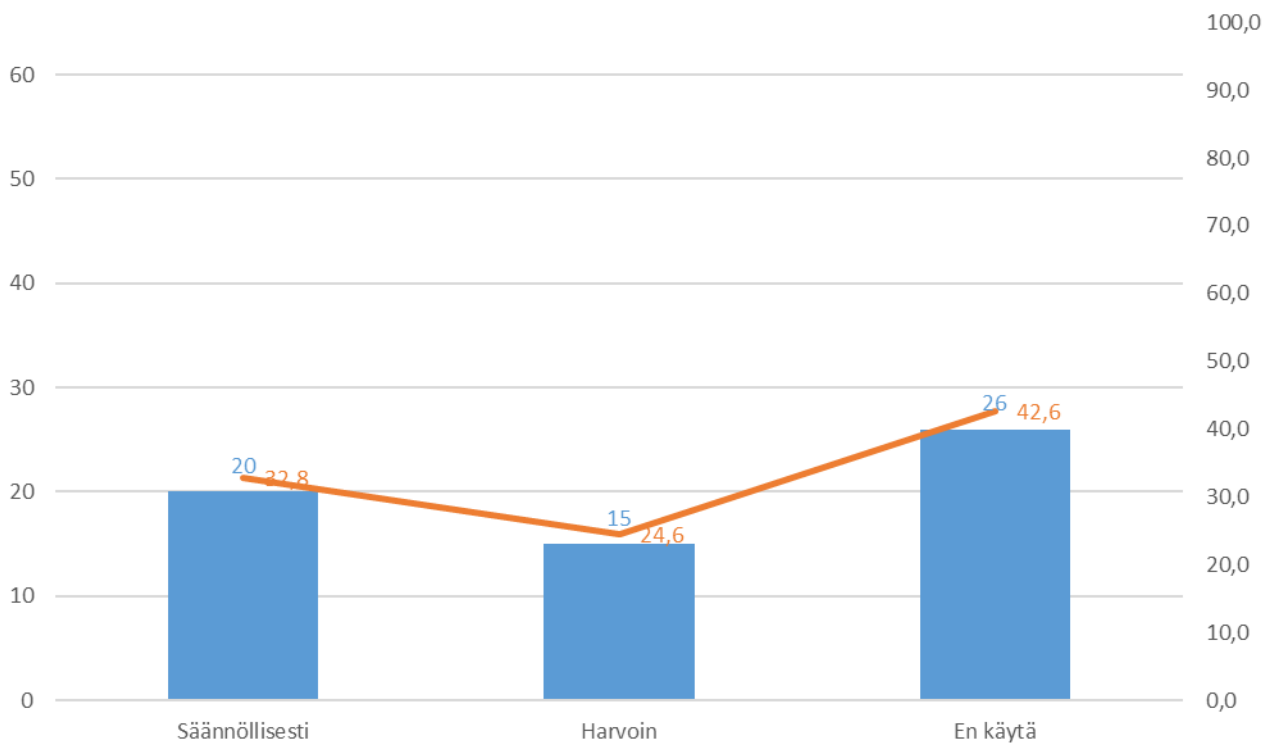
Tärkeys: Virkistysmahdollisuus



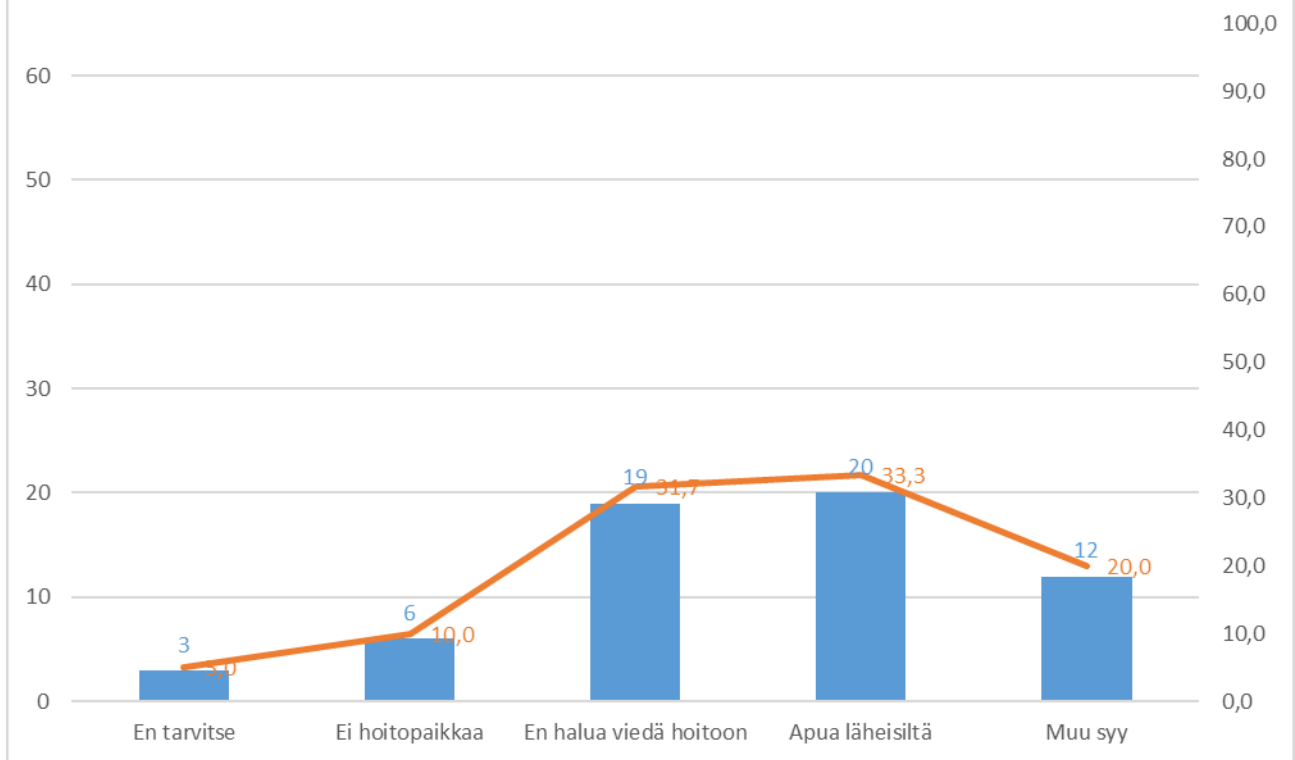
Tärkeys: Kuntoutusjaksot ja valmennuskurssit



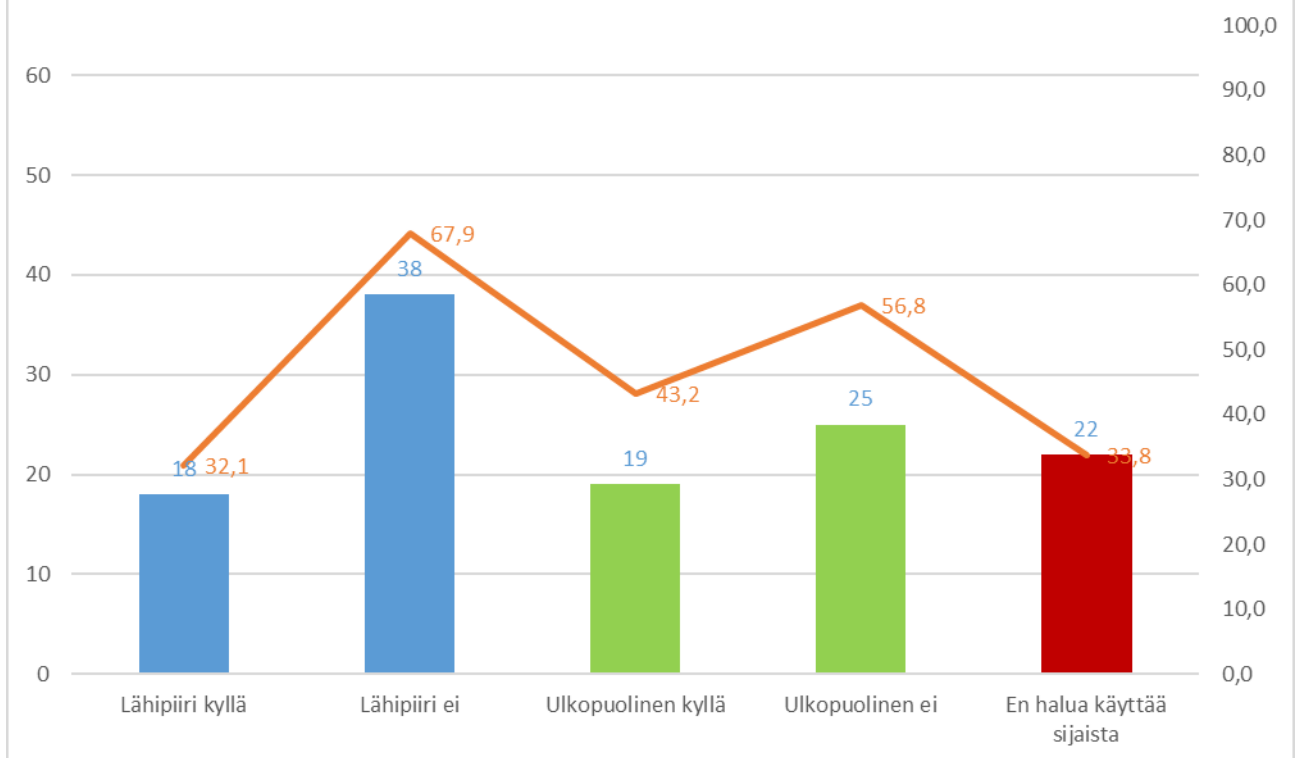
Lakiväitteiset vapaapäivät



Miksi ei käytä vapaita



Sijaisen käyttö



Liite Asiakaspalautekysely 2019 / Omaishoito 65 täyttäneet / Sanalliset palautteet, kommentit, toiveet

Omaishoidon ja kotihoidon palvelut ja vapaajärjestelyt ym.

- kun haluaa käydä jossain päivän aikana 8-12 tuntia, pitäisi saada hoitaja kotiin
- mahdollisuutta selvittää hoitopaikan saantia etukäteen, jos ei enää pysty hoitamaan tai puolisoa ei voi enää hoitaa kotona
- pienikin vapaahetki normaalissa olossa on kultaakin kalliimpaa
- omaishoitajan henkiseen jaksamiseen pitäisi panostaa
- keneen voi ottaa virka-ajan ulkopuolella yhteyttä, jos hoitaja sairastuu
- selkeämpiä tietoja omaishoitajalle. On kysyttävää muilta, kun ei tiedä, kun ei uskalla kysyä niiltä jotka tietävät
- ei ole tarvinnut vielä ulkopuolista apua, mutta etukäteen pelkää, että miten vastaisuudessa pääsee kauppaan, kampaajalle, kuntosalille
- omaishoitajan toiveiden kuunteleminen ja vahvempi tukeminen käynnin yhteydessä
- kotihoidolta toivottiin käyntejä mahdollisimman pian silloin kun on todellista tarvetta, esim. wc-käynnit ja pesut
- toivottiin lisää joustavuutta palveluaikoihin
- nimetyt hoitajat kotia kohti, ei jatkuvaa vaihtelua!
- kuntoutuksen näkökulma joka vuorossa
- kotihoito on ollut hyvä, voi kysyä hoitajalta puhelimitse

Muista vapaajärjestelyistä

- omat pojat voivat auttaa silloin kun ovat lomalla ja hoidettavan sisar ja veli sekä jokunen ystävä voivat auttaa silloin tällöin lyhyitä aikoja
- sijaisena toimiva pitäisi voida vaihtaa helpommin, nyt on sanottu, että se joka on ilmoitettu pitää toimia koko vuoden. pääsisin paljon helpommin lomalle, jos sijaisia voi olla useampi hyväksyttynä
- Paljon on tarjolla. Valitettavaa on, ettemme voi käyttää esim. kuntouttavaa päivätoimintaa. Miehellä työ ja harrastus ovat olleet yksi ja sama, eikä osaa lähteä kuntoutumaan ja virkistymään, vaikka kotona menee lepäilyksi.
- Intervalli on joskus tärkeä, kun menee jonnekin kauemmas visiitille
- Vuorohoito kuulostaa hyvältä, ei tosin tule meillä kysymykseen

Kuntoutus, muut palvelut

On hienoa, että kaupunki järjestää apua kotiin ja päivätoimintaa tiloissaan. Olen ehdottanut hoidettavalle osallistumista jo vaihtelun vuoksi, mutta hän haluaa olla kotona pelkästään perheenjäsenten kanssa.

Fysioterapeutin kotikäyntejä säännöllisesti.

Uimahalliin seteli (jos saisi edun, tulisi käytettyä)

Toive päästä käymään kerran viikossa uimahallissa tai kuntosalilla, että pysyisi itse kunnossa

Punttisalille seteli (olisi lähellä sali, jos saisi edun, tulisi pakosti käytyä)

Kodin ulkopuolelle pääseminen edes hetkeksi, vaikka kirjastossa käynti

Fyysisesti kunnan kohentaminen, kunnan ylläpito, päivittäinen liikunta esim. pieni kävely ulkona.

Hoidettavan kuntoilu yksin ei onnistu, minun pitäisi hoitaa vielä sekin työ

Hoidettava tarvitsisi ohjelman ja tukea sen suorittamiseen enemmän kuin 5 kertaa (perintövaroin toteutettu kotikuntoutus)

Taksimatkat? Jos saisi kaupungilta taksisetelin, voisi käydä jossain muuallakin kuin sadan metrin päässä eli yhdessä hoidettavan kanssa olisi kiva päästä johonkin ja kauppaan. Seurakunnasta voisi henkilö (pappi tai diakonissa) käydä hoidettavan kanssa juttelemassa.

Retkiä myös yhdessä hoidettavan kanssa

Palkkiosta, palkanmaksusta yms.

- tuki minkä omaishoitaja saa on tosi pieni, tuki voisi olla paljon isompi
- toivoisin tuen korottamista koska työ on tosi raskasta
- palkka on liian pieni työhön ja vastuuseen nähden
- oman jaksamisen kannalta on itsestä pidettävä huolta mihin kuluu rahaa (esim. hieroja, fysioterapia ym.)
- kaupungin palkanmaksu toimii vaihtelevasti omaishoitajan tuuraajille

Terveydenhuollosta, sairauksien hoidosta, ravitsemuksesta

- toivoisin, että nimettäisiin terveydenhoitaja, johon voisi aina ottaa yhteyttä terveysongelmien ilmaantuessa
- määräaikaista tarkastuksia voisi jatkaa myös niiden kohdalla jotka eivät ole apua tarvinneet määräaikaistarkastusten välillä
- helpottaisi kun olisi sama hoitaja joka tuntee entuudestaan
- hoidettavilla ja hoitajilla pitäisi olla sama lääkäri johon pääsisi lyhyellä odotusajalla
- liman erittyminen ja limaun tukehtuminen on päivittäinen kauhu, meidät on jätetty yksin tämän ongelman kanssa, eikö ketään kiinnosta selvittää mistä se johtuu, eikö ole lääkettä tai muuta?
- kunnan pitäisi kustantaa pienet rakennemuutokset, joita ehkä tarvitaan, että hoitotilanteet sujuisivat paremmin, jos päivystykseen on mentävä hoidettavan kanssa, hänen tulisi päästä nopeasti lääkärin tarkastettavaksi
- ohjausta ja tietoa hoidettavan sairauden hoidosta, esim. sopivasta ravinnosta, lääkityksestä terapiasta, kotiin myös kuntoutusta. Ei aina jaksa toista patistaa
- ravitsemukseen ei ole saatu ohjeita mutta niitä ei kai ole koko maassa, koska ihmiset voivat huonosti
- vastaan ruoasta, joten voisin vaikuttaa johonkin

Muistisairaahan hoitamisesta

- enemmän voisi antaa tietoa / palautetta omaisille, minkälaista on hoitaa muistamatonta ihmistä, hankalaa ollut viime aikoina
- hoidettavani käyttäytyy oman väen ja vieraitten ihmisten aikana täysin eri tavalla, kuin minun kanssani kahden kesken, olen siitä tosi surullinen, välillä olen tosi väsynyt
- on niin kova stressi itsellä päällä, että ajatus ei kulje, päivät vaihtelevat ja toisena päivänä voi mennä melkein koko päivä hyvin, ja toinen päivä alkaa yötä myöden kauhealla huutamisella ja mikään asia ei ole hyvin, Alzheimer on edennyt nopeaan tahtiin viime syksystä 2018
- En ole kyennyt itse palautumaan eli päivittäin verotan omia voimavaroja, jotka jo lähtökohtaisesti ei ole ollut normaalilla tasolla. Jää nähtäväksi, kuinka kauan jaksan. Hoidettavan tilan huononeminen myös pelottaa ja se, ettei osaa hoitaa, jos on sairas.

Muita kommentteja

Taloudellinen selviäminen on tärkein.

Toivon kaupungin voivan säilyttää kaikki nykyiset omaishoitajille tarkoitetut palvelut.

Arvostan niitä suuresti, vaikka en itse pystykään niitä kaikkia hyödyntämään.

Lisäksi: kiitos avusta, oli kiva, kun sai puhua jonkun kanssa, ajan kanssa uuteen tilanteeseen varmasti tottuu.

Nykysysteemillä toistaiseksi pärjäämme hyvin. Tulevista toiveista ja tarpeista en tiedä.

Voisiko Ravatar indeksi näkyä myös päätöksessä

Työasut, ohjausta oikeista työasunnoista

Tiiviimpää yhteistyötä vanhustyön ohjaajan kanssa, esim. tapaamisia puolivuositain.

Hyvää kevättä

Hyvä omaishoitaja

Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on selvittää teidän tyytyväisyyttänne ja toiveitanne saamiinne omaishoidon palveluihin, jotta voimme kehittää Loimaalla 65 vuotta täyttäneiden omaishoitokokonaisuutta. Toivomme, että palautatte vastauksenne mukaan liitettyssä kirjekuoressa (postimaksu maksettu) viimeistään 31.03.2019. Tarvittaessa lisätietoja vanhustyön ohjaaja Kaija Muhoselta p. 02 761 2380.

Rastittakaa vastaustanne parhaiten kuvaava vaihtoehto.

1. Sukupuoli: Nainen Mies

2. Omaishoitaja ikä:

alle 65

65–85

Yli 85-vuotta

3. Kauanko olette hoitaneet läheistänne?

Alle 1 vuotta

1-5 vuotta

6-10 vuotta

Yli 10 vuotta

4. Mitä omaishoidon palvelua haluaisitte parantaa? (Rastittakaa 3 tärkeintä)

Tiedon saantia omaishoidontuesta

Tiedon saantia perhehoidosta

Vertaistukea

Valmennusta

Lisätä palveluohjaajien/ lähihoitajien kotikäyntejä, lyhytaikaista hoitoapua kotiin

Tietoa, miten toimia, kun hoidettava sairastuu

Tietoa, miten toimia, kun itse sairastut

Voitte kirjoittaa tähän omia toiveitanne, ideoitanne, ratkaisuvaihtoehtoja ym. edellä oleviin kysymyksiin ja vastauksiinne liittyen

5. Kuinka tärkeiksi oman hyvinvointinne ja jaksamisenne kannalta koette seuraavat asiat?

	Ei lainkaan tärkeä	k	Jossain määrin tärkeää	Mell tärk	Erittäin tärkeä
Sosiaaliset suhteet ystäviin, sukulaisiin, naapureihin ja tuttaviiin	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontaktit muihin omaishoitajiin	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteydet ammattihenkilöihin	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omat harrastukset	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupungin myöntämä rahallinen omaishoidon tuki	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupungin järjestämä muu tuki (kotihoito, ateriapalvelu yms.)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omaishoitajan vapaa	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lyhytaikaishoitajaksot sovituksi jaksamisen tukena (esim. 1 vko/kk)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuorohoito mahdollisuus 2 vko kk ymp vrk hoitopaikka/2 vko kotona	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Retkien ja virkistysmatkojen kaltainen irrottautuminen kotiympäristöstä					

Kuntoutusjaksot ja valmennuskurssit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitä muuta tukea toivoisitte kotona tapahtuvan hoitotyön tueksi?				

6. Oletteko käyttäneet lakisääteisiä vapaapäiviä?

kyllä/säännöllisesti harvoin en käytä lakisääteisiä
vapaapäiviäni

7. Jos käytätte harvoin tai ette käytä ollenkaan lakisääteisiä vapaitanne, niin miksi?

- en tarvitse vapaata hoitotyöstä
- sopivaa hoitopaikkaa ei ole tarjolla
- en halua viedä hoidettavaani vieraan hoitoon
- saan hoitoapua läheisiltäni
- muu syy, mikä? _____

8. Mikäli vapaajärjestely voitaisiin toteuttaa omassa kodissanne

a) Onko lähipiirissänne henkilöä (ei tarvitse olla sukulainen), joka voisi tarvittaessa toimia sijaisenne kotonanne lakisääteisten vapaapäivienne aikana?

kyllä ei

b) Voisiko sijainen olla täysin ulkopuolinen henkilö

kyllä ei

c) En haluaisi käyttää kotiin tulevaa omaishoidon sijaista

9. Koetteko tuntemienne ihmisten (naapureiden, ystävien ja sukulaisten) arvostavan tekemäänne omaishoitotyötä?

- paljon
- jonkin verran
- vähän
- ei lainkaan

