

## **Kotihoidon asiakaskyselyn tulokset 2020**

4127/05.12.00/2020

Sosiaali- ja terveyslautakunta 11.11.2020 § 131

Valmistelija: vanhuspalveluiden johtaja Salla Lindegren,  
salla.lindegren@salofin.fi, 044 772 6557

Kotihoidon asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin syksyllä 2020. Kyselyyn vastasi 65 % säännöllisen kotihoidon asiakkaista. Kotihoitotiimit jakoivat kyselylomakkeen kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille ilman ikärajaa. Vastausvaihtoehtoina olivat kyselyn palauttaminen hoitajan kautta tai postitse vanhuspalveluiden Palveluohjausyksikköön. Kyselyyn vastasi 532 vastaajaa (vuonna 2019 vastaajia oli 444). Tavoitteeksi on asetettu, että asiakaskyselyjen tulokset ovat yli keskitason.

Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa hoitoon. Avoimissa kysymyksissä kysyttiin mitkä asiat toimivat asiakkaan näkökulmasta erityisen hyvin sekä mitä parannusehdotuksia kotihoitoon toivotaan.

Tulokset on viedään tiimikohtaisesti tiimeihin. Kotihoidon esimiehet käsittelevät asiakaspalautteet ja pohtivat yhteisiä toimintaa kehittäviä ratkaisuja saatujen palautteiden pohjalta. Asiakaspalautteiden perusteella kotihoito nostaa kehittämiskohteen, joka kirjataan myös vuoden 2021 kotihoidon käyttösuunnitelmaan.

Kyselyn tulokset ovat liitteenä.

Vt. sosiaali- ja terveyspalveluiden johtaja:

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee tiedoksi vanhuspalveluiden kotihoidon asiakaskyselyn 2020 tulokset.

Päätös:

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

Pöytäkirjaan merkitään, että sosiaali- ja terveyslautakunta piti kokousta klo 17.51 - 17.57.