



Helsingin Seniorisäätiö sr
Omaistyytyväisyyskysely
2022 - 2023

*"Häntä hoidetaan rakkaudella ja hyvyydellä, taitavasti ja
kärsivällisesti, vaikkei läheiseni on aggressiivinenkin"*





Omaisiskelyn taustaa, toteutus vuonna 2022 ja tavoitteet vuodelle 2023

Helsingin Seniorisäätiö sr on suomalainen, yleishyödyllinen ja voittoa tavoittelematon vanhuksille palveluja tuottava säätiö.

Seniorisäätiö kuuluu Helsingin kaupunkikonserniin ja täydentää kaupungin omaa vanhuspalvelutuotantoa.

Seniorisäätiössä hyvällä hoidolla taataan asukkaiden turvallinen ja hyvä elämä sekä pieniä iloja tuottava arki, elämän loppuun saakka.

Toimintaa kehitetään jatkuvan kehittämisen periaatteella. Vuoden 2023 toimintasuunnitelman kehittämistavoitteet saadaan hyvin kerättyä tästä omaiskyselystä, sekä tarkastuskäynneistä laadituista raporteista. Näin asiakkaan, omaisen ja palvelujen ostajan ääni pääsee hyvin esille.

Omaisiskysely toteutettiin marraskuussa 2022. Ryhmäkotien omaisten sähköpostilistoja käytettiin osoitteistona. Lisäksi vastauslomakkeita oli saatavana ryhmäkodeista ja niiden palauttamiseen oli varattu laatikot. Osallistujien kesken arvottiin neljä palkintoa.

Omaisiskyselyyn saatiin tänä vuonna (2022) vastauksia 269 kpl. Tämä oli 9 kpl vähemmän kuin viime vuonna (2021), joka oli Säätiön ennätystulos.

Sähköpostin webropol -linkin kautta vastauksia tuli 242 kpl ja paperilomakkeella 27 kpl. Tässä on saavutettu toivottua sähköpostivastausten lisääntymisen tavoitetta.

Tietoja vastaajista

Vastaajista 159 oli naisia, 106 miehiä ja 1 muita. Vastaajista 56 % kuului ikäluokkaan 55–69-vuotta, 70–84-vuotiaita oli 23 % ja alle 40-vuotiaita 3 %, sekä yli 84-vuotiaita 3 %.

Omaiset, jotka vastasivat kyselyyn, asuivat pääsääntöisesti Uudenmaalla, mutta myös Ahvenanmaalla, Ruotsissa, Saksassa, Kreikassa ja Virossa asuvilta omaisilta tuli vastauksia.

278 vastaajan läheisistä 75 asuu Pakilakodissa, 50 Antinkodissa, 61 Mariankodissa, 59 Kannelkodissa ja 17 Pikku-Mariassa. Seitsemän jätti vastaamatta kysymykseen missä läheiseni asuu.

Vastaajista 59 % on Seniorisäätiössä asuvan asukkaan lapsi. Suurimmalla osalla vastaajista (256) on läheinen pitkäaikaishoidossa, joko laitoshoidossa tai tehostetussa palveluasumisessa. Yhdentoista vastaajan läheinen on lyhytaikaishoidossa. Kaksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen.

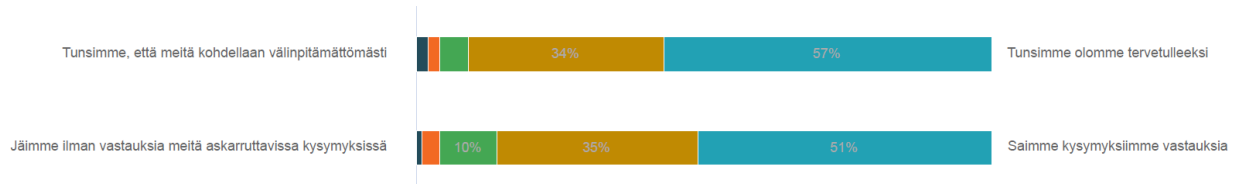
Melkein puolella (46 %) vastaajista läheinen on ollut Säätiössä hoidossa 1–3 vuotta, joka vastaa yleisintä hoitoaikaa; alle kolme vuotta.

Kyselyyn vastanneista 37 % vierailee läheisensä luona viikoittain ja 15 % vastanneista useita kertoja viikossa.

Vastaajiksi on siis valikoitunut enimmäkseen aktiivisia vierailijoita, joten heidän arviointinsa ovat hyvin kokemukseräisiä.

Omaisien tuodessa läheisensä Seniorisäätiön hoitoon, oli vastaajista 57 % (130 vastaajaa) tuntenut olonsa oikein tervetulleeksi ja vastaajista 50 % (117 vastaajaa) sai kysymyksiinsä hyvin vastauksia. Kolme vastaajaa oli kokenut saaneensa huonosti vastauksia ja viisi vastaajaa ei ollut kokenut olleensa tervetullut.

Vastaajien määrä: 231



Kaavio: Mikä oli kokemuksesi tuodessasi läheisesi Helsingin Seniorisäätiön hoivayksikköön?
 Vastaajia 231

KESKEISET TULOKSET

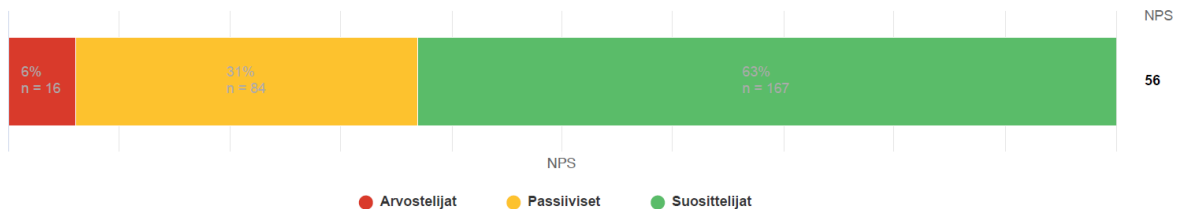
1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Seniorisäätiön palveluita tuttavillesi/läheisillesi?

Vastaajia: 267

Vastaajista 63 % (167 vastaajaa) suosittelisi Seniorisäätiön palveluita.

37. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Helsingin Seniorisäätiön palveluita tuttavillesi/läheisillesi? Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta.

Vastaajien määrä: 267



Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
267	56	8,7

Kaavio: Suosittelisitko Seniorisäätiön tarjoamia palveluita muille? Vastaajia 267

2. Mikä on hoidossa omaisten mielestä tärkeintä?

Kysyimme, mitä osa-aluetta omaiset läheisensä hoidossa eniten arvostavat. Valitse kuusi tärkeintä osa-aluetta. Tärkeimmäksi koettiin:

Perushoito 87 %, turvallisuus 86 %, ravitseminen 84 %, hoitajien määrä 68 %, yhden hengen huone 49 % ja lääkäripalvelut 44 %

3. Osallisuus

Vastaajia: 264

Kysyimme, saako omainen riittävästi tietoa läheisensä hoidosta.

Vastauksia; kyllä, antoi 77 % vastaajista (203 vastaajaa).

Vastauksia; En, haluaisin lisää tietoa, antoi 23 % vastaajista (61 vastaajaa).

Vastaajia: 267

Kysyimme, saattoiko itse tarpeeksi aikaa henkilökunnalta ja kuunnellaanko sinua?

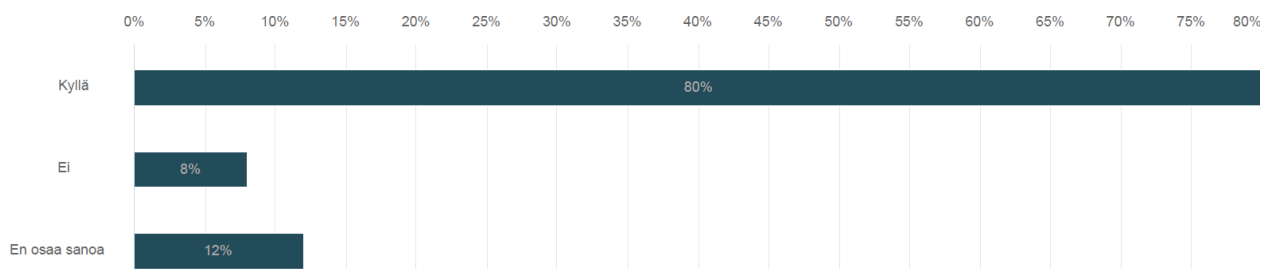
Vastaajista 80 % (215 vastaajaa) koki, että heitä kuunnellaan ja henkilökunnalla on aikaa heille.

Kielteisiä vastauksia oli 8 % (21 vastaajaa) ja en osaa sanoa vastauksia 12 % (31 vastaajaa)

Saatko itse tarpeeksi aikaa henkilökunnalta ja kuunnellaanko sinua?

Vastaajien määrä: 267

Vastaajien määrä: 267



Kaavio: Saatko itse tarpeeksi aikaa henkilökunnalta ja kuunnellaanko sinua? Vastaajia 267

Vastaajia: 269

Vastaajista 74 % (200 vastaajaa) tiesi kuka on hänen läheisensä omahoitaja. Vastaajista 26 % (69 vastaajaa) ei tiennyt läheisensä omahoitajaa.

4. Tyytyväisyys läheisen hoitoon ja ympäristöön

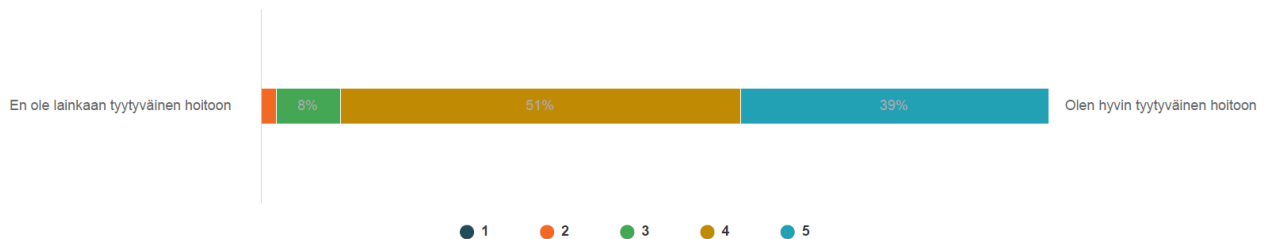
Vastaajia: 265

Vastaajista 90 % (239 vastaajaa) antoi arvosanan 4 tai 5 (asteikolla 1–5) eli erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen läheisen saamaan hoitoon.

Kukaan vastaajista ei antanut arvosanaa 1 (ei lainkaan tyytyväinen).

Arviosi läheisesi hoidosta hoivayksikössä? Valitse numerojanalta mieleisesi vaihtoehto.

Vastaajien määrä: 265



Kaavio: Arviosi läheisesi hoidosta hoivayksikössä? Valitse numerojanalta mieleisesi vaihtoehto (1 = En ole lainkaan tyytyväinen hoitoon – 5 = Olen hyvin tyytyväinen hoitoon). Vastaajia 265

Avoimia vastauksia saatiin, koskien läheisen hoitoon liittyvistä asioista;

"Pidän tärkeänä yksityisyyden kannalta, että äitini vaatteet ovat aina hänen omiaan"

"Dementiasta huolimatta äiti voi vanhainkodissa paremmin kuin asuessaan yksin kotona. Aina puhdas tukka, siistit vaatteet ja hän on jalkeilla yhteisissä tiloissa"

"Ulkoilua pitäisi olla enemmän. Lääkärissä käynneitä ei ole kuulunut mitään, mutta en tiedä onko ollut edes tarvetta?"

"Muistisairas vaimoni on hyvin kotiutunut ja nimittää huonettaan kodiksi. Kehuu miten siisti huone hänellä on. Vastuuhoitaja on aktiivisesti antanut palautetta ja hyviä neuvoja omaisille!"

"Kuulisin mielelläni heti, mikäli ilmenee sairastelua tai vointi heikkenee (esim. flunssa, oksentelu, koronaepäily, vastsakipu)"

"Häntä hoidetaan rakkaudella ja hyvydellä, taitavasti ja kärsivällisesti, vaikka läheiseni on aggressiivinenkin"

Moni omainen on tehnyt huomioita vanhoista, kuluneista tiloista, joka on totta Seniorisäätiön kolmen yksikön kohdalla. Säätiön yksiköiden tiloja on yritetty pintaremontein ehottaa. Sillä on yritetty saada hiukan nuhjuisuutta vähennettyä. Pieni pintakorjailu ei kuitenkaan poista sitä tosiasiaa, että Seniorisäätiön käytössä olevat rakennukset ovat vanhoja ja kuluneita, eivätkä vastaa tämän päivän vaatimuksia yhden hengen huoneista. Tärkeää onkin, että tulevaisuudessa Helsingin Seniorisäätiö saa sille luvatut asialliset ja toimivat tilat laadukkaiden vanhustaluiden tuottamiseen

Usean omaisen mielestä henkilökuntaa saisi olla enemmän, mikä on totta sekkin. Seniorisäätiön hoivayksiköiden hoitajamitoitukset ovat keskimäärin 0,6–0,63 joka on valtakunnallinen suositus. Vuonna 2023 mitoitus nousee 0,7. Tavoitteena on nostaa systemaattisesti hoitajamitoitusta.

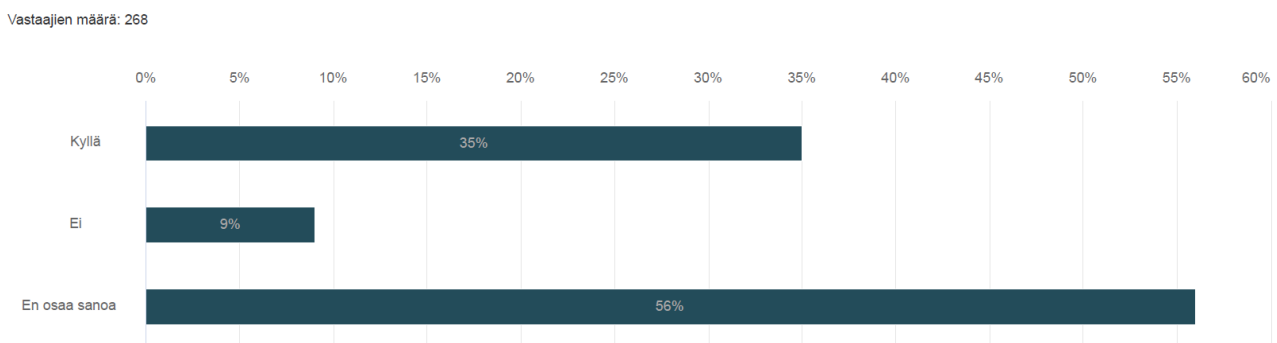
Lääkäripalvelujen lisääminen tulee myös esiin monissa vastauksissa. Seniorisäätiö ostaa pitkäaikaislaitoshoitoon lääkäripalvelut Esperiltä (Pakilakoti, Kannelkoti ja mariankoti). Lääkäripalvelut ovat tänä päivänä yhä enenevässä määrin etäyhteyksien päässä ja varsinaiset tarkastukset ja lääkärintarkastukset tehdään harvemmin. Pikku-Marian lääkäripalvelut tuottaa Terveystalo ja Antinkodin Mehiläinen.

5. Saako asukas tarpeeksi aikaa henkilökunnalta, kysyimme omaisen näkemystä

268 vastaajasta 35 % on vastannut kyllä saa, ja vastaajista 56 % ei osaa vastata. He eivät osaa arvioida ajan riittävyyttä. Vastaajista 9 % vastasi, ettei asukas saa tarpeeksi aikaa.

Saako läheisesi mielestäsi tarpeeksi aikaa henkilökunnalta?

Vastaajien määrä: 268



Kaavio: Saako läheisesi mielestäsi tarpeeksi aikaa henkilökunnalta? Vastaajia 268

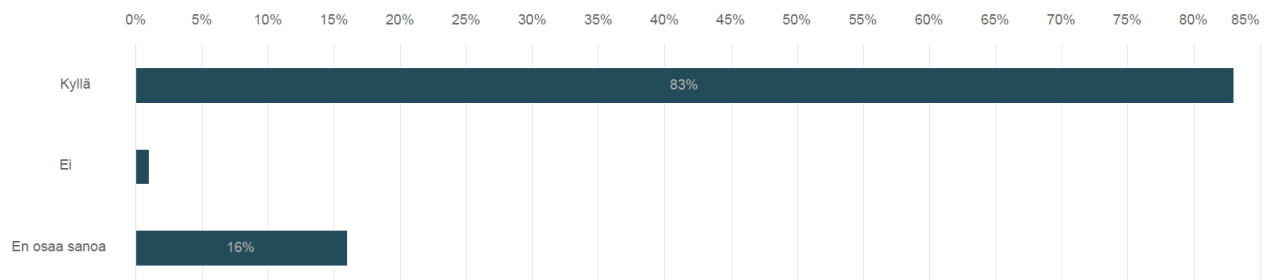
6. Henkilökunnan ammattitaito ja vuorovaikutustaidot

265:sta vastaajasta 83 % (220 vastaajaa) pitää henkilökuntaa ammattitaitoisena. Vastaajista 16 % (43 vastaajaa) ei osaa sanoa ja 1 % (2 vastaajaa) ei pidä henkilökuntaa ammattitaitoisena.

Onko mielestäsi henkilökunta ammattitaitoista?

Vastaajien määrä: 265

Vastaajien määrä: 265



Kaavio: Onko mielestäsi henkilökunta ammattitaitoista? Vastaajia 265

"Aina saa apua kysymyksiin ja tekemisiin ja hymyä 😊"

"Ihanat hoitajat jaksavat aina hymyillä"

"Henkilökunta on mielestäni ollut viime vuoden erittäin ammattitaitoista"

"Ihailen työntekijöitä ja heidän ammattitaitoaan, rauhallisuutta ja iloista otetta. En ole ymmärtänyt työn haastavuutta ja monipuolisuutta. vaikuttaa siltä, että työntekijät ovat tyytyväisiä ja työyhteisön henki on hyvä. Ilmeisesti hyvä meininki auttaa jaksamaan"

"Pystyn käymään melko harvoin, mutta silloin kun pääsen, olen aina voinut keskustella henkilökunnan kanssa äidin tilanteesta"

"Henkilökunta on ystävällistä ja siellä on sellainen mukava kodikas tunnelma aina käydessäni. Puhelimessa puhuessani kenen kanssa tahansa on lämmin ja tuttavallinen olo, tuntuu hyvältä, että äidilläni on siellä perhe"

"Auttavaisia ja aina aikaa kuunnella jos joku asia askarruttaa"

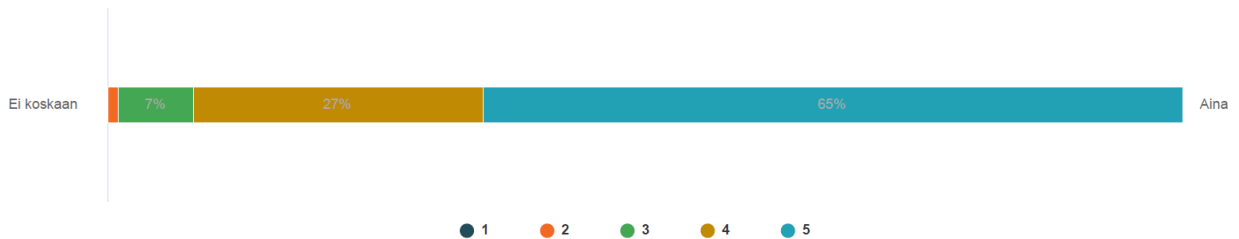
"Luotan henkilökunnan ammattitaitoon käyntieni kokemuksen perusteella"

"Arvostan kovasti henkilökunnan sitoutumista muistisairaani äitini ja muidenkin asukkaiden varmasti raskaaseen hoitotyöhön, sekä positiiviseen asennoitumiseen kaikesta huolimatta, siis ammattitaitoon"

265:sta vastaajasta 92 % (243 vastaajaa) koki itsensä erittäin tervetulleeksi tai tervetulleeksi tullessaan katsomaan läheistään.

Tunnen itseni tervetulleeksi ja minua tervehditään, kun tulen katsomaan läheistäni. Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta

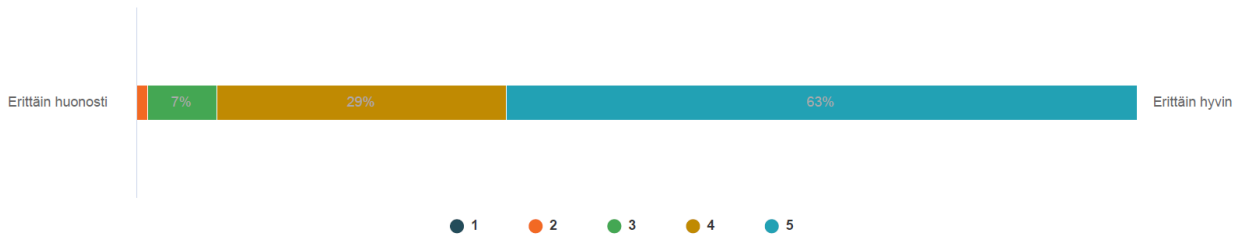
Vastaajien määrä: 265



264:sta vastaajasta 92 % (243 vastaajaa) koki, että henkilökunta kohtelee heitä erittäin hyvin tai hyvin vieraillessaan läheisensä luona

Miten henkilökunta kohtelee sinua vierailijana tai omaisena? Valitse mieleisesi vaihtoehto numerojanalta

Vastaajien määrä: 264



7. Omannäköinen elämä

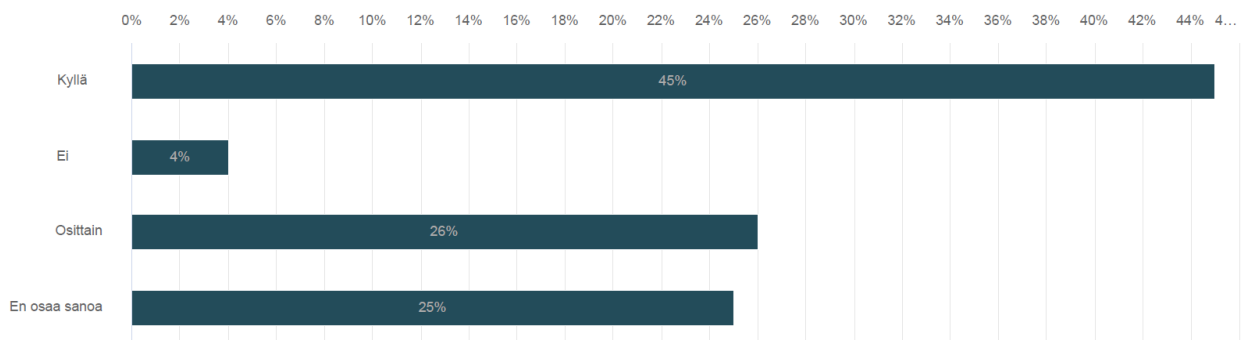
Vastaajia: 265

Säätiössä pyritään ottamaan huomioon asukkaan elämänhistoria, jotta osaisimme taata hänelle hänen omannäköisensä elämän. 37 % vastaajista oli sitä mieltä, että tavat, tottumukset ja eletty elämä otetaan huomioon asukkaan hoidossa. 21 % oli sitä mieltä, että tämä huomioidaan osittain. 38 % ei osannut ottaa kantaa ja 4 % oli sitä mieltä, että läheinen ei saa elää omannäköistä elämäänsä.

Saako läheisesi mielestäsi elää hoivayksikössään omannäköistä elämää (saako esim. nukkua, herätä, syödä, liikkua milloin itse haluaa?)

Vastaajien määrä: 264

Vastaajien määrä: 264



"Äiti tykkää nukkua ja se on ihan ok. Omahoitaja kyselee sanoja ruotsiksi (äidin toinen kotikieli), on vienyt äidin juttelemaan muiden ruotsia puhuvien kanssa. Hän on saanut äidin myös kuntoilemaan"

"Jos vaikka haluaa syödä omissa huoneissa, niin sekin käy, vaikka aina kannustetaan yhteistilaan"

"Läheiseni on vuodepotilas ja puhekyky on kadonnut. Henkilökunta tuntee asukkaan ja näkee kyllä, milloin hänellä on turvallinen ja tyytyväinen mieli. Tällöin läheiseni kyllä haluaa osoittaen, että on hyvällä mielin saamastaan hoivasta"

"Äiti saa kuunnella radiota omissa huoneessaan ja lepäillä jos väsyttää"

"Äitini saa ihanasti olla mukana hoitajien töissä, jopa kansliassa istuu päivittäin. Ihanaa kärsivällisyyttä ja ymmärrystä äidin elettyyn elämään ja työhistoriaan"

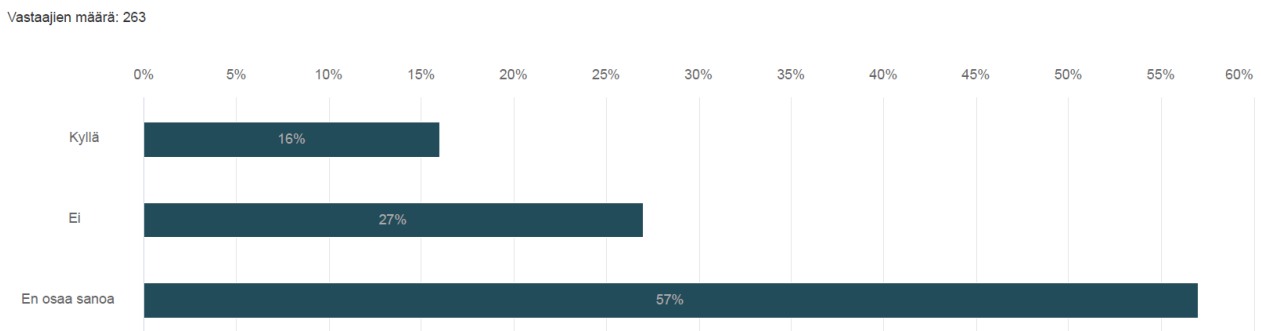
8. Osallisuus ja ulkoilu

Omaisilta kysyttiin myös, haluavatko he osallistua läheisensä arkeen ja jos haluavat, niin millä tavalla. 250:sta vastaajasta 34 % vastaajaa haluaisi liikkua läheisensä kanssa esimerkiksi ulkona kävellen. Kulttuuritapahtumiin (esim. konsertteihin) haluaisi osallistua 22 % vastaajista. 36 % vastasi, ettei halua tai pysty osallistumaan läheisensä arkeen. Vastaajista 8 % vastaukset jakautuivat muihin toimintoihin.

263:sta vastaajasta enemmistö vastaajista 57 % (150 vastaajaa) ei osannut sanoa, pääseekö asukas/läheinen riittävästi ulos. Vastaajista 16 %:n (43 vastaajaa) mielestä läheinen pääsee riittävästi ulkoilemaan ja vastajista 27 %:n (70 vastaajaa) läheinen ei pääse riittävästi ulkoilemaan.

Pääseekö läheisesi mielestäsi riittävästi ulkoilemaan?

Vastaajien määrä: 263



9. Vapaasti esitettyjä ajatuksia risut ja ruusut Helsingin seniorisäätiölle

"Jos voi lähteä hymyssä suin, niin eikös kaikki ole ok"

"Muutto omasta kodista vanhainkotiin oli äidille hyvä juttu, kiitos Pakilakodin ystävälliselle henkilökunnalle"

"Olen iloinen, että läheiseni sai paikan Mariankodista. paikka vaikuttaa mukavalta, eikä läheiseni ole valittanut minulle kertaakaan mistään. Ensimmäiseen hoivakeskustelun järjestämisessä meni mielestäni todella pitkään (viikkokausia). Toivoisin, että sellainen järjestettäisiin mahdollisimman pian uudelleen hoivapaikkaan siirtymisen yhteydessä"

"Palvelut toiminut hyvin ja asiallisesti, hyvätuulinen vastaanotto ollut aina ja kaikki hoitunut sovitusti. Olen tyytyväinen vaimoni hoitotapahtumaan"

"En keksi mitään huono, päinvastoin Mariankoti on huippupaikka ja olen iloinen, huojentunut ja onnellinen että äiti on juuri siellä <3 Toivonhenkilökunta jaksaa jatkaa samalla otteella"

"On vain kiitollisuus parhaasta hoidosta, mitä olen Helsingissä nähnyt"

"Arvokasta työtä teette 🌹. Erityisesti arvostan työtänne silloin kun olen poissa maasta. Tänä vuonna jäin eläkkeelle mutta olen ollut Suomessa vain viisi kuukautta. Kiitos ❤️"

10. Johtopäätökset

Vastaajat ovat aktiivisesti Seniorisäätiön yksiköissä käyviä omaisia. 269:sta vastaajasta 37 % (100) käy viikoittain läheistään katsomassa. Useita kertoja viikossa käy 15 % (41) vastaajista. Voidaan ajatella, että heidän mielipiteensä kysytyistä asioista on kokemusperäistä ja perustuu jatkuvaan havainnointiin.

Iloisia voimme olla siitä, että olemme koko ajan petranneet siinä, että omaiset suosittelisivat Seniorisäätiötä hoitopaikkana tuttavilleen tai läheisilleen.

Esille nousee myös läheisten tyytyväisyys annettuun hoitoon.

Vastaajista 92 % koki, että hoivayksikkö on turvallinen asuinpaikka läheiselle. Turvallisuus nousi myös ykköseksi, kun kysyttiin vastaajilta, mitä osa-aluetta arvostaa eniten läheisen hoidossa. Vastaajista nimenomaan turvallisuutta arvosti 86 % vastaajista.

Kehitettävää on edelleen läheisen hoidosta tiedottamisessa. Kokemus siitä, että hoidosta ei kerrota, on selvä viesti meille Seniorisäätiössä, että vuorovaikutusta omaisten ja hoitajien välillä on lisättävä.

Omaiset pitivät tärkeänä, että heidän toivomuksiaan läheisen hoitoon tai muihin asioihin kuunneltaisiin.

Tyytyväisyys yksiköiden tilojen siisteyteen ja ravitsemuksen tasoon on erinomaisella tasolla. Seniorisäätiön strateginen päätös omista valmistuskeittiöistä ja puhdistuspalveluista on osoittautunut edelleen hyväksi.

Rakennuksien vanhuuteen, rapistuneisuuteen ja nuhjuisuuteen ei Seniorisäätiöllä ole paljon mahdollisuuksia tehdä enempää kuin pintaremonttia, joka nyt on meneillään.

Kaupunki omistaa Seniorisäätiön käytössä olevat rakennukset ja kaupungin virkamiesten kanssa on käyty neuvotteluja uusien tilojen saamisesta.

Pohjois-Haagan alueelle ollaan suunnittelemassa Seniorikeskusta, joka korvaisi tulevaisuudessa Pakilakodin, Kannelkodin ja Mariankodin tilat.