

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen kyselyn sisällön avaaminen asiakkaalle – tukimateriaali vastaamisessa avustavalle henkilölle

Ohjeeksi tukihenkilölle:

Tämän ohjeen avulla voit tukea asiakasta kyselyyn vastaamisessa. Ohjeessa on esimerkkejä, miten voit käydä kysymykset läpi asiakkaan kanssa. Pidä ohjeen rinnalla paperinen tai sähköinen kysely, jotta asiakas voi vastata siihen. Jos jokin kysymys tuntuu asiakkaasta hankalalta, voit avata keskustelua apukysymysten avulla. Löydät ne tästä ohjeesta aina kysymysten jälkeen. Kun keskustelu on käyty, palaa lopuksi asiakaskyselyn varsinaisiin kysymyksiin, jotta vastaukset tulevat kirjattua oikein.

KYSELYYN VASTAAMINEN

- Valitse jokaisen kysymyksen kohdalla yksi vaihtoehto. Kyselyssä ei ole pakollisia kysymyksiä. Voit antaa vastauksen niihin kysymyksiin, joihin haluat tai jaksat vastata.
- Osassa kysymyksistä vastaamisen tukena ovat hymiöt.

1. Miten vastaat kyselyyn?

1. Miten vastaat kyselyyn?

Ohje: valitse yksi vaihtoehto.

- ☐ Itsenäisesti ilman muiden apua
- ☐ Läheisen kanssa
- ☐ Tutun hoitajan kanssa
- ☐ Muun hoitajan tai avustajan kanssa
- ☐ Kysymyksiin vastasi asiakkaan luvalla läheinen

Ohje: läheinen vastaa kysymyksiin
asiakkaan mielipiteen mukaan.

- Ensimmäiseksi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kysyy taustatietona, miten vastaat kyselyyn. Tämän avulla THL saa tietoa, ketkä ovat auttaneet asiakkaita vastaamisessa ja miten usein asiakkaat tarvitsevat apua.
- Voit vastata kyselyyn itse, ilman muiden apua tai yhdessä jonkun kanssa. Vastaamisessa sinua voi auttaa oma läheisesi, tuttu hoitaja tai muu hoitaja tai avustaja.
- Sinun puolestasi kyselyyn voi vastata myös läheisesi, jos olet antanut hänelle siihen luvan. Läheisen on tunnettava arkesi palveluissa, jotta hän voi vastata kyselyyn puolestasi.

PALVELU JA AVUN SAAMINEN

2. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

2. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

Ohje: valitse sopiva numero väliltä 0–10.
0 tarkoittaa, että et suosittelisi palvelua ollenkaan.
10 tarkoittaa, että suosittelisit palvelua lämpimästi.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
En suosittelisi										Suosittelisin lämpimästi

- Toinen kysymys. Siinä kysytään, suosittelisitko saamasi palvelua eli hoivakodin palvelua läheisellesi. Vastaa kysymykseen sen mukaan, suosittelisitko palvelua siinä tilanteessa, jos läheiselläsi olisi samanlainen tarve palvelulle kuin sinulla on.
- Pohdi kaikkea, mitä olet kokenut hoivakodissa. Oletko ollut tyytyväinen palveluun? Suosittelisitko palvelua muille?
- Arvioi palvelun suosittelua asteikolla 0–10. 0 on matalin arvosana, ja se tarkoittaa, ettet voi suositella palvelua. 10 on korkein arvosana, ja se tarkoittaa, että suosittelisit lämpimästi saamaasi palvelua. Valitse siis sopiva numero nollan ja kymmenen väliltä.

Apukysymykset tukihenkilölle:

- Millaista palvelua hoivakodissa olet mielestäsi saanut? Onko palvelu vastannut odotuksiasi? Mitä hyvään hoivakodin palveluun sinusta kuuluu? Mikä saisi sinut kehua tai suosittelemaan palvelua läheisellesi?

3. Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa

3. Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa.

				
Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
☐	☐	☐	☐	☐

- Kolmas kysymys. Siinä kysytään, miten sinun toiveitasi huomioidaan hoivassa ja palvelussa. Saat hoivakodista palvelua, jolloin on tärkeää, että voisit kertoa omista toiveistasi ja että toiveitasi kuunneltaisiin.
- Toiveet voivat olla pieniä tai suuria. Ne voivat liittyä esimerkiksi arkielämään, jotta voit elää omannäköistä elämää. Sinulla voi myös olla toiveita, miten kanssasi toimitaan tai miten tietyt hoitotoimenpiteet tehdään.
- Vastausvaihtoehtoja on viisi. Valitse sopivin seuraavista:
 - ✓ **Täysin eri mieltä** on kielteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että toiveitasi on huomioitu heikosti hoivakodissa.
 - ✓ **Melko eri mieltä** tarkoittaa, että toiveitasi on huomioitu melko heikosti hoivakodissa.
 - ✓ **Ei samaa eikä eri mieltä** tarkoittaa, että et löydä sopivaa vastausvaihtoehtoa. Olet osin tyytyväinen, mutta myös osin tyytymätön siihen, miten toiveesi on huomioitu hoivakodissa.
 - ✓ **Melko samaa mieltä** tarkoittaa, että toiveitasi on huomioitu melko hyvin hoivakodissa.
 - ✓ **Täysin samaa mieltä** on myönteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että toiveitasi on huomioitu hyvin hoivakodissa.

Apukysymykset tukihenkilölle:

Oletko kertonut omista toiveistasi henkilökunnalle? Millaisia toiveita sinulla on ollut?
Onko toiveesi huomioitu?

4. Saan tarpeeksi apua ja palvelua

4. Saan tarpeeksi apua ja palvelua.

				
Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
☐	☐	☐	☐	☐

- Neljäs kysymys. Siinä kysytään, saatko tarpeeksi apua ja palvelua. On tärkeää tietää, saatko hoivakodista apua sen verran kuin koet sitä itse tarvitsevasi.
- Hoivakodissa saat apua ja palvelua arjen tueksi. Voit arvioida avun riittävyttä pohtimalla, saatko apua niihin asioihin, joissa tarvitset tukea. Mieti myös, onko apu sopivaa ja riittävän usein tarjolla.
- Vastausvaihtoehtoja on viisi. Valitse sopivin seuraavista:
 - ✓ **Täysin eri mieltä** on kielteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että koet saamasi avun ja palvelun riittävyyden heikoksi hoivakodissa.
 - ✓ **Melko eri mieltä** tarkoittaa, että koet saamasi avun ja palvelun riittävyyden melko heikoksi hoivakodissa.
 - ✓ **Ei samaa eikä eri mieltä** tarkoittaa, että et löydä sopivaa vastausvaihtoehtoa. Olet osin tyytyväinen, mutta myös osin tyytymätön avun ja palvelun riittävyyteen hoivakodissa.
 - ✓ **Melko samaa mieltä** tarkoittaa, että koet saamasi avun ja palvelun riittävyyden melko hyväksi hoivakodissa.
 - ✓ **Täysin samaa mieltä** on myönteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että koet saamasi avun ja palvelun riittävyyden hyväksi hoivakodissa.

Apukysymykset tukihenkilölle:

Oletko saanut mielestäsi riittävästi apua? Mihin asioihin olet saanut sopivasti tai liian vähän apua?

5. Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle

5. Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle.

				
Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
☐	☐	☐	☐	☐

- Viides kysymys. Siinä kysytään hoitajien ajan riittävydestä sinulle. Voit esimerkiksi miettiä, oletteko ehtineet viettää riittävästi aikaa yhdessä hoitajien kanssa.
- Yhdessäoloon voi kuulua kuulumisten vaihtamista ja sinun asioittesi läpikäyntiä hoitotoimenpiteiden ohessa. Tärkeää on, että voitte kohdata rauhassa ja että sinulla on tilaa kertoa omista ajatuksistasi.
- Vastausvaihtoehtoja on viisi. Valitse sopivin seuraavista:
 - ✓ **Täysin eri mieltä** on kielteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että koet hoitajien ajan riittävyden heikoksi hoivakodissa.
 - ✓ **Melko eri mieltä** tarkoittaa, että koet hoitajien ajan riittävyden melko heikoksi hoivakodissa.
 - ✓ **Ei samaa eikä eri mieltä** tarkoittaa, että et löydä sopivaa vastausvaihtoehtoa. Olet osin tyytyväinen, mutta myös osin tyytymätön hoitajien ajan riittävyteen hoivakodissa.
 - ✓ **Melko samaa mieltä** tarkoittaa, että koet hoitajien ajan riittävyden melko hyväksi hoivakodissa.
 - ✓ **Täysin samaa mieltä** on myönteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että koet hoitajien ajan riittävyden hyväksi hoivakodissa.

Apukysymykset tukihenkilölle:

Mitä toivot yhteiseltä ajalta hoitajan tai työntekijän kanssa? Mitä olette tehneet tai minkälaisista asioista olette jutelleet? Onko hoitajilla ollut riittävästi aikaa viettää sinun kanssasi tai aikaa sinun auttamiseesi? Vai tuntuuko sinusta, että hoitajilla on liian kiire, jolloin heillä ei ole riittävästi aikaa sinulle.

TURVALLISUUS

6. Minulla on turvallinen olo

6. Minulla on turvallinen olo.
Ohje: valitse yksi vaihtoehto.

				
Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
☐	☐	☐	☐	☐

- Kuudes kysymys. Siinä kysytään, koetko olosi turvalliseksi. On tärkeää, että asiakkaat kokisivat olonsa turvalliseksi hoivakodissa asuessaan.
- Pohdi, mitkä tekijät tuottavat sinulle turvallisuutta ja mitkä turvattomuutta. Turvallinen olo voi muodostua monesta asiasta. Turvallisuuden tunteeseen voi vaikuttaa esimerkiksi se, saako apua tarpeen mukaan ja onko ympärillä turvalliseksi koettuja ihmisiä.
- Vastausvaihtoehtoja on viisi. Valitse sopivin seuraavista:
 - ✓ **Täysin eri mieltä** on kielteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että koet olosi turvattomaksi hoivakodissa.
 - ✓ **Melko eri mieltä** tarkoittaa, että koet olosi melko turvattomaksi hoivakodissa.
 - ✓ **Ei samaa eikä eri mieltä** tarkoittaa, että et löydä sopivaa vastausvaihtoehtoa. Olet osin tyytyväinen, mutta myös osin tyytymätön siihen, miten turvalliseksi koet olosi hoivakodissa.
 - ✓ **Melko samaa mieltä** tarkoittaa, että koet olosi melko turvalliseksi hoivakodissa.
 - ✓ **Täysin samaa mieltä** on myönteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että koet olosi turvalliseksi hoivakodissa.

Apukysymykset tukihenkilölle:

Onko sinulla turvallinen olo hoivakodissa? Koetko olosi joskus turvattomaksi, ja mistä se johtuu?

VIRKISTYS JA ULKOILU

7. Minulle on tarjolla tarpeeksi sellaista virkistystoimintaa, josta pidän

7. Minulle on tarjolla tarpeeksi sellaista virkistystoimintaa, josta pidän.

				
Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
☐	☐	☐	☐	☐

- Seitsemäs kysymys. Siinä kysytään, onko hoivakodissa riittävästi virkistystoimintaa, joka on sinulle mieluista.
- Virkistystoiminnalla tarkoitetaan esimerkiksi päivätoimintaa, liikuntaa, ryhmätoimintaa tai ystävätoimintaa. Tällä kysymyksellä halutaan tietää, onko hoivakodissa virkistystoimintaa saatavissa, onko sitä sen verran kuin haluaisit ja onko se sinulle mieluista.
- Vastausvaihtoehtoja on viisi. Valitse sopivin seuraavista:
 - ✓ **Täysin eri mieltä** on kielteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että sinulle on heikosti tarjolla mieluista virkistystoimintaa hoivakodissa.
 - ✓ **Melko eri mieltä** tarkoittaa, että sinulle on melko heikosti tarjolla mieluista virkistystoimintaa hoivakodissa.
 - ✓ **Ei samaa eikä eri mieltä** tarkoittaa, että et löydä sopivaa vastausvaihtoehtoa. Olet osin tyytyväinen, mutta myös osin tyytymätön virkistystoimintaan hoivakodissa.
 - ✓ **Melko samaa mieltä** tarkoittaa, että sinulle on melko hyvin tarjolla mieluista virkistystoimintaa hoivakodissa.
 - ✓ **Täysin samaa mieltä** on myönteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että sinulle on hyvin tarjolla mieluista virkistystoimintaa hoivakodissa.

Apukysymykset tukihenkilölle:

Millaisesta virkistystoiminnasta sinä nautit? Onko tällaista toimintaa sinulle tarjolla? Käytäkö esimerkiksi ryhmätoiminnassa?

8. Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein

8. Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein.

Ohje: ulkoilu esimerkiksi yksin, läheisen, hoitajan tai muun avustajan kanssa.

				
Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
☐	☐	☐	☐	☐

- Kahdeksas kysymys. Siinä kysytään, koetko pääseväsi ulkoilemaan tarpeeksi usein. Olisi tärkeää, että hoivakodin asiakas pääsisi ulkoilemaan, vaikka hänen toimintakykynsä olisi heikentynyt.
- Ulkoilulla tarkoitetaan kaikkea ulkona liikkumista tai oleskelua. Ulkoilla voi yksin tai yhdessä toisen henkilön kanssa. Toiset haluavat ulkoilemaan useammin kuin toiset. Tässä kysymyksessä halutaan tietää, miten sinä itse koet ulkoilun riittävyyden.
- Vastausvaihtoehtoja on viisi. Valitse sopivin seuraavista:
 - ✓ **Täysin eri mieltä** on kielteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että sinun on vaikeaa päästä ulkoilemaan riittävästi hoivakodissa.
 - ✓ **Melko eri mieltä** tarkoittaa, että sinun on melko vaikeaa päästä ulkoilemaan riittävästi hoivakodissa.
 - ✓ **Ei samaa eikä eri mieltä** tarkoittaa, että et löydä sopivaa vastausvaihtoehtoa. Olet osin tyytyväinen, mutta myös osin tyytymätön ulkoilumahdollisuuksiin hoivakodissa.
 - ✓ **Melko samaa mieltä** tarkoittaa, että pääset ulkoilemaan melko riittävästi hoivakodissa.
 - ✓ **Täysin samaa mieltä** on myönteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että pääset ulkoilemaan riittävästi hoivakodissa.

Apukysymykset tukihenkilölle:

Pidätkö ulkoilusta? Oletko päässyt ulkoilemaan yksin tai toisen henkilön kanssa, kun olet halunnut? Miten usein käyt ulkoilemassa? Haluaisitko päästä ulkoilemaan useammin?

RUOKA

9. Olen tyytyväinen ruokaan

9. Olen tyytyväinen ruokaan.
Ohje: valitse yksi vaihtoehto.

				
Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
☐	☐	☐	☐	☐

- Yhdeksäs kysymys. Siinä kysytään, oletko tyytyväinen hoivakodin tarjoamaan ruokaan.
- Ruokaa arvioidessasi voit pohtia esimerkiksi, pidätkö sitä maistuvana ja laadukkaana, onko ruokaa tarjolla sopivasti ja riittävän usein sekä koetko ruokailujen järjestelyt miellyttäviksi.
- Vastausvaihtoehtoja on viisi. Valitse sopivin seuraavista:
 - ✓ **Täysin eri mieltä** on kielteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että olet tyytymätön ruokaan hoivakodissa.
 - ✓ **Melko eri mieltä** tarkoittaa, että olet melko tyytymätön ruokaan hoivakodissa.
 - ✓ **Ei samaa eikä eri mieltä** tarkoittaa, että et löydä sopivaa vastausvaihtoehtoa. Olet osin tyytyväinen, mutta myös osin tyytymätön ruokaan hoivakodissa.
 - ✓ **Melko samaa mieltä** tarkoittaa, että olet melko tyytyväinen ruokaan hoivakodissa.
 - ✓ **Täysin samaa mieltä** on myönteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että olet tyytyväinen ruokaan hoivakodissa.

Apukysymykset tukihenkilölle:

Pidätkö hoivakodin ruoasta? Mikä siinä on hyvää ja missä on parannettavaa?

TYTYTVÄISYYS ELÄMÄÄN

10. Olen tyytyväinen nykyiseen elämäni

10. Olen tyytyväinen nykyiseen elämäni.
Ohje: valitse yksi vaihtoehto.

				
Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
☐	☐	☐	☐	☐

- Kymmenes kysymys. Siinä kysytään, miten tyytyväinen olet nykyiseen elämääsi. Sinun ei tarvitse kertoa tarkemmin omasta elämästäsi.
- Tyytyväisyys elämään on laaja kysymys. Pohdi, oletko tällä hetkellä tyytyväinen elämääsi kokonaisuutena. Mieti nykyistä arkeasi ja sitä, toteutuvatko toiveesi ja odotuksesi.
- Vastausvaihtoehtoja on viisi. Valitse sopivin seuraavista:
 - ✓ **Täysin eri mieltä** on kielteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että olet tyytymätön nykyiseen elämääsi.
 - ✓ **Melko eri mieltä** tarkoittaa, että olet melko tyytymätön nykyiseen elämääsi.
 - ✓ **Ei samaa eikä eri mieltä** tarkoittaa, että et löydä sopivaa vastausvaihtoehtoa. Olet osin tyytyväinen, mutta myös osin tyytymätön nykyiseen elämääsi.
 - ✓ **Melko samaa mieltä** tarkoittaa, että olet melko tyytyväinen nykyiseen elämääsi.
 - ✓ **Täysin samaa mieltä** on myönteisin vastausvaihtoehto. Se tarkoittaa, että olet tyytyväinen nykyiseen elämääsi.

Apukysymykset tukihenkilölle:

Koetko olevasi tyytyväinen elämääsi? Mitkä asiat tuovat elämääsi hyvää, mitkä huonoa?

YKSINÄISYYS

11. Kärsitkö yksinäisyydestä?

11. Kärsitkö yksinäisyydestä?

Ohje: valitse yksi vaihtoehto.

- ☐ En koskaan
- ☐ Harvoin
- ☐ Usein
- ☐ Koko ajan

- Yhdestoista kysymys. Siinä kysytään, kärsitkö yksinäisyydestä. Yksinäisyys on tärkeä ja koskettava aihe. Yksin oleminen ei aina tarkoita yksinäisyyttä, vaan sitä voi kokea myös muiden seurassa. Tämän kysymyksen avulla selvitetään, koetko yksinäisyyttä ja tuntuuko se sinusta ikävältä.
- Kysymys on ”Kärsitkö yksinäisyydestä”. Yksinäisyydestä kysytään erilaisella vastausasteikolla. Vastausvaihtoehtoja on neljä: en koskaan, harvoin, usein ja koko ajan. Mikä näistä vastaa parhaiten omaa tuntemustasi yksinäisyydestä ja sitä, onko sinulla ikäviä tuntemuksia yksinäisyydestä?

Apukysymykset tukihenkilölle:

- Oletko sinä yksinäinen? Miltä se sinusta tuntuu? Aiheuttaako yksinäisyys sinussa ikäviä tuntemuksia?

AVOIN PALAUTE

12. Haluatko kertoa jotain muuta saamistasi hoivapalveluista?

12. Haluatko kertoa jotain muuta saamistasi hoivapalveluista?

Ohje: voit kertoa vapaasti ajatuksesi ja mielipiteesi.

- Viimeinen kysymys. Voit antaa vapaamuotoista palautetta saamistasi palveluista hoivakodissa. Voit kertoa omin sanoin mielipiteesi.
- Voit kertoa tarkemmin yhdestä tai useammasta tässä kyselyssä kysytystä asiasta. Halutessasi voit myös antaa palautetta jostakin muusta hoivapalveluihin liittyvästä aiheesta.
- Kiitos kun vastasit kyselyyn!