

Tiivistelmä opinnäytetyöstä Omaisten tyytyväisyys vanhusten hoitoon Rauman vanhainkodeissa
Anette Laivo, Satakunnan Ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala, Rauman yksikkö
Hoitotyön koulutusohjelma, Terveystieteiden suuntautumisvaihtoehto

Tutkimuksen lähtökohtana on vuonna 2003 käynnistetty vanhustyön laatuhanke ”Raumlaissi laatupolui”. Hankkeen tarkoitus oli muun muassa edistää vanhusten hoidon laatua Rauman vanhainkodeissa. Vanhainkotien asiakastyytyväisyydestä tehtiin tutkimus viimeksi vuonna 2004. Se raportoitii Satakunnan Ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

Tällä kertaa tutkimus toteutettiin seurantamuotoisena kyselylomakkeiden avulla. Tarkoituksena oli tutkia omaisten tyytyväisyyttä vanhusten laitoshoidon Raumalla. Tutkimusaineisto kerättiin Rauman kaupungin vanhainkotien (Kaunisjärven, Uudenlahden ja Marttilanmäen vanhainkodit) asukkaiden omaisilta. Kyselylomake lähetettiin 184 omaiselle. Kokonaisvastaajamäärä oli 95 ja vastausprosentti 52 %. Enemmistö (72%) vastaajista oli vanhainkotien asukkaiden lapsia. Naisia vastaajista oli suurin osa (76%). Yhteydenpidosta kysyttäessä lähes kaikki (93%) vastanneista totesivat pitävänsä yhteyttä läheiseensä vähintään viikoittain.

TUTKIMUSTULOKSET

Omaiset olivat pääosin tyytyväisiä läheistensä kohteluun (Taulukko1). Valtaosan mielestä heidän läheisiään kohdellaan kunnioittavasti ja arvostavasti (85%), sekä ystävällisesti (86%) ja tasapuolisesti (67%), mutta enemmistön (45%) mukaan henkilökunnalla voisi olla enemmän aikaa vanhuksille.

Taulukko 1.

Väittäjä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä
6. Henkilökunta kohtelee läheistäni kunnioittavasti ja arvostavasti (n=93)	85 % (79)	2 % (2)	13 % (12)
7. Henkilökunta kohtelee läheistäni ystävällisesti (n=94)	86 % (81)	3 % (3)	11 % (10)
8. Henkilökunnalla on aikaa läheiselleni (mm. läsnäolo, kuunteleminen, kuuleminen) (n=92)	34 % (31)	22 % (20)	45 % (41)
9. Henkilökunta kohtelee läheistäni tasapuolisesti (n=90)	67 % (60)	24 % (22)	9 % (8)

Omaiset ovat tyytyväisiä yksilöllisyyden huomiointiin sekä hoitajien ystävällisyyteen. Tyytyväisiä oltiin myös siihen, että läheisellä itsellään on turvallinen ja tyytyväinen olo. Omaiset toivoivat läheisilleen enemmän henkilökunnan aikaa, apua, läsnäoloa ja yhdessäoloa. He kaipaivat vanhuksille myös lisää virikkeitä ja ulkoilua ja ehdottivat vastauksissaan ratkaisuksi henkilökuntamäärän lisäämistä.

Pääosin oltiin tyytyväisiä vanhusten perustarpeista huolehtimiseen (Taulukko 2). Enemmistön (76%) mukaan vanhus saa riittävästi apua päivittäisistä toiminna huolehtimiseen. Valtaosan (87%) mielestä heidän läheisensä saa hyvän ja ravitsevan ruoan ja sitä on riittävästi. Enemmistön (68%) mielestä asukas saa vanhainkodissa tarvitsemansa sairaanhoidon, joka sisältää lääkärin palvelut, lääkityksen ja tutkimukset. Niukan enemmistön (42%) mukaan vanhus saa vanhainkodissa myös tarvitsemansa kuntoutuspalvelut.

Taulukko 2.

Väittäjä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä
12. Läheiseni saa riittävästi apua päivittäisissä toiminna (mm. hygienia, vaatetus,	76 % (71)	5 % (5)	18 % (17)

ulkonäöstä huolehtiminen) (n=93)			
13. Läheiseni saa hyvän ja ravitsevan ruoan ja sitä on riittävästi (n=94)	87 % (82)	6 % (6)	6 % (6)
14. Läheiseni saa vanhainkodissa tarvitsemansa sairaanhoidon (lääkärin palvelut, lääkitys, tutkimukset) (n=93)	68 % (63)	12 % (11)	20 % (19)
15. Läheiseni saa vanhainkodissa tarvitsemansa kuntoutuspalvelut (n=89)	42 % (37)	30 % (27)	28 % (25)

Selkeästi tyytyväisyyden aiheeksi mainittiin hoitohenkilökunnan osaaminen. Omaisista osa oli sitä mieltä, että perushoito kaipaisi kokonaisvaltaisempaa kehittämistä. Käytännössä tämä tarkoittaisi esimerkiksi sitä, että asukkaat pääsisivät nykyistä useammin suihkuun. Lisäksi suun kunnosta huolehtimiseen toivottiin hoitohenkilökunnan kiinnittävän enemmän huomiota. Omaisets toivoivat myös lääkäri- ja erikoissairanhoidon palveluihin pääsyn helpottumista.

Vanhainkotia pidettiin fyysisesti turvallisena paikkana, mutta psyykkisen turvallisuuden tilaan ei oltu niin tyytyväisiä (Taulukko 3). Vastanneista niukka enemmistö (38%) ei osannut sanoa, joutuuko vanhus odottamaan apua tai hoitoa liian kauan ja lähes saman verran vastanneista (37%) oli sitä mieltä että joutuu. Omaisista enemmistö (42%) koki, että heidän läheisensä tuntee olonsa yksinäiseksi liian usein. Suurimmalla osalla vastanneista (88%) oli kuitenkin vierailuilta lähettäessä sellainen olo, että läheinen on turvallisessa hoidossa. Läheisten käyttämiä tiloja ja välineitä valtaosa (84%) arvioi asianmukaisiksi.

Taulukko 3.

Väittäjä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä
18. Läheiseni joutuu usein odottamaan apua tai hoitoa liian kauan (n=89)	37 % (33)	38 % (34)	25 % (22)
19. Minun on helppo lähteä vierailulta, kun tiedän, että läheiseni on turvallisessa hoidossa (n=93)	88 % (82)	2 % (2)	10 % (9)
20. Läheiseni tuntee olonsa yksinäiseksi liian usein (n=93)	42 % (39)	39 % (36)	19 % (18)
21. Läheiseni käyttämät tilat ja välineet ovat asianmukaiset (n=89)	84 % (75)	6 % (5)	10 % (9)

Turvallisuuteen liittyvissä asioissa tyytyväisiä oltiin siihen, että hoitajien apu on lähellä. Myös tilat koettiin turvallisiksi. Tyytyväisiä oltiin myös vanhusten valvontaan ja voiminnan seurantaan. Henkilökuntamäärä sekä valvonnan mahdollinen riittämättömyys öisin huolestuttivat omaisia.

Liikuntaa, ulkoilua ja kuntoutusta toivottiin lisää (Taulukko 4). Enemmistö (51%) vastaajista oli sitä mieltä, ettei läheinen saa tarpeeksi hänen toimintakykyään ylläpitävää liikuntaa, ulkoilua ja/tai muuta kuntoharjoittelua vanhainkodissa. Niukka enemmistö (36%) ei osannut vastata saako läheinen riittävästi sopivaa virikettä ja virkistystä (yhteistä toimintaa, tapahtumia) vanhainkodissa. Enemmistö (66%) piti hyvänä asiana sitä, ettei läheisen puolesta tehdä kaikkea, vaan hänen annetaan itse yrittää.

Taulukko 4

Väittäjä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä
24. On hyvä asia, että läheiseni puolesta ei tehdä kaikkea, vaan hänen annetaan	66 % (58)	26 % (23)	8 % (7)

itse yrittää (n=88)			
25. Läheiseni saa vanhainkodissa riittävästi hänelle sopivaa virikettä ja virkistystä (yhteistä toimintaa, tapahtumia) (n=88)	30 % (26)	36 % (32)	34 % (30)
26. Läheiseni saa vanhainkodissa riittävästi hänen toimintakykyään ylläpitävää liikuntaa, ulkoilua ja/tai muuta kuntoharjoittelua (n=89)	24 % (21)	26 % (23)	51 % (45)

Omaiset olivat tyytyväisiä omatoimisuuden tukemiseen ja ohjatun kuntoutuksen järjestäminen. Selkeästi huolestuttavinta oli ulkoilun vähäisyys/puute. Myös kuntoutuksen ja virikkeiden vähäisyys huolestutti. Vastauksissa nousi tässäkin kohdassa esiin henkilökuntamäärän riittämättömyys.

Enemmistö (65%) koki saavansa olla riittävästi mukana läheisensä arkipäivän toimissa yhdessä hoitajien kanssa ja saavansa (43%) mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa läheisensä hoidon suunnitteluun.(Taulukko 5). Enemmistön (52%) mukaan läheisen arkipäivän kulusta ja tilanteesta saa riittävästi tietoa. Suurin osa (66%) tiesi, kuka heidän läheisensä omahoitaja/vastaava hoitaja on, ja yli puolet (55%) myös koki olevansa tyytyväisiä omahoitajan työskentelyyn.

Taulukko 5

Väittämä	Samaa mieltä	En osaa sanoa	Eri mieltä
29. Saan olla riittävästi mukana läheiseni arkipäivän toimissa yhdessä hoitajien kanssa (n=88)	65 % (57)	20 % (18)	15 % (13)
30. Minulle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa läheiseni hoidon suunnitteluun (hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen) (n=90)	43 % (39)	21 % (19)	36 % (32)
31. Saan riittävästi tietoa läheiseni arkipäivän kulusta ja hänen tilanteestaan (n=90)	52 % (47)	6 % (5)	42 % (38)
32. Tiedän, kuka on läheiseni omahoitaja/vastaava hoitaja (n=91)	66 % (60)	13 % (12)	21 % (19)
33. Olen tyytyväinen läheiseni omahoitajan työskentelyyn (n=86)	55 % (47)	34 % (29)	12 % (10)

Omaiset olivat tyytyväisiä tiedonsaantiin läheisestä eli siihen, että henkilökunnan kanssa voi keskustella ja kysyttäessä saa tietoa. Tyytyväisyyden aiheeksi mainittiin myös omahoitajuus. Omaiset toivoisivat kuitenkin enemmän yhteydenottoja ja informaatiota läheisensä tilasta. Henkilökunnan kynnyksellä ottaa yhteyttä voisi omaisten mielestä olla matalampi. Hoito- ja palvelusuunnitelma toivottiin laadittavan yhdessä omaisen kanssa ja sitä päivitetävän säännöllisesti. Lisäksi omaiset toivoivat hoitokokouksia järjestettävän useammin ja omahoitajan kanssa tehtävää yhteistyötä kehitettävän.

Läheisilleen tärkeimmäksi asiaksi omaiset nostivat seurustelun sisältäen omaisten vierailut ja keskustelut hoitohenkilökunnan ja muiden asukkaiden kanssa. Vanhainkodin ilmapiiri oli valtaosan mielestä jollain lailla positiivinen. Vanhainkodin ilmapiiriä kuvailtiin mm. rauhalliseksi, kodikkaaksi ja ystävälliseksi. Kaikki eivät kuitenkaan kokeneet ilmapiiriä positiiviseksi, vaan kuvailivat sitä mm. sulkeutuneeksi ja laitospaiseksi. Osa omaisista oli sitä mieltä, että tunnelma vanhainkodeissa on ainakin ajoittain kiireinen.