

Asiakkaiden ja omaisten arvio seniorikansalaisten kotihoidosta

Taloustutkimus Oy
Pasi Holm

Yhteenvedo seniorikansalaisten kotihoidosta

Kotihoidon piirissä vajaan 60.000 seniorikansalaista

Yli 74-vuotiaita suomalaisia oli 480.675 henkilöä vuonna 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan heistä 11,8 prosenttia, eli noin 57.000 henkilöä, oli kotihoidon asiakkaina. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan seniorikansalaisten ja heidän omaisten arvioita kotihoidosta ja kotihoidon tarpeesta.

Kotona-asuville yli 75-vuotiaille seniorikansalaisille kohdistettiin ikäryhmän väestöä kattavasti edustava haastattelututkimus talvella 2017. Puhelinhaastatteluun vastasi 451 henkilöä. Heistä 11,3 prosenttia oli kotihoidon asiakkaana. Kotihoidon asiakkaita oli haastattelututkimuksessa lähes sama määrä kuin heitä on virallisten arvioiden mukaan.

Seniorikansalaisten lisäksi tutkimuksessa haastateltiin heidän omaisiaan. Yli-vuotiaille toteutettiin taloustutkimuksen internet-paneelissa kysely talvella 2017. Haastatteluun vastasi 2.107 seniorikansalaisten omaista. Omaisista vastaajista valikoitui hieman enemmän henkilöitä, joiden vanhemmat ovat kotihoidon asiakkaita, mitä väestöllinen edustavuus edellyttäisi. Omaisista 14 prosenttia ilmoitti vanhempansa/vanhempiensa olevan kotihoidon asiakkaina.

Seniorikansalaiset ja heidän omaisensa arvioivat kotihoitopalvelujen tarpeen olevan kaksinkertainen toteutuneeseen nähden

Seniorikansalaisista, jotka eivät ole kotihoidon piirissä, 12 prosenttia kertoi tarvitsevänsä niitä. Omaisista, joiden vanhemmat eivät ole palvelujen piirissä, 14 prosenttia kertoi vanhempiensa tarvitsevan kotihoidon palveluita. Joka viides tarvitsevista on hakenut kotipalveluja saamatta niitä. Kielteisen kotipalvelupäätöksen saaneita on noin 10.000.

Tieto kotihoidon palveluista perustuu terveydenhuoltohenkilöstön ja läheisten informaatioon

Seniorikansalaisista 75 prosenttia on tietoinen kotihoidon palveluista. Sosiaaliset verkostot, kuten omaiset ja ystävät, ovat lähes yhtä merkittävä tietokanavia kuin terveystietojen asiantuntijaneuvonta. Omaiset hankkivat informaatiota vanhempiensa kotihoidon palveluista terveydenhuollon asiantuntijoilta ja internetistä.

Puolet kotihoidon palveluiden asiakkaista ja palveluja hakeneista on tehnyt hakemuksensa itse. Puolet hakemuksista ovat tehneet omaiset. Vaikka omaisten rooli vanhempiensa kotihoidon järjestämisessä on keskeinen, monet heistä eivät tiedä, onko heidän vanhemmilleen tehty kotihoidon palvelusuunnitelma ja onko sitä tarkastettu säännöllisesti. Kotihoidon asiakkaista 12 prosentilla, eli kaiken kaikkiaan 6.500 henkilöllä, on virallinen omaishoitaja.

Kotipalvelujen palvelutarjonnan rakenne vastaa kotipalvelujen tarvetta sekä kotipalvelujen asiakkaiden että omaisten mukaan.

Kotihoidon asiakkaat arvioivat nykyisten palvelujen tarjonnan vastaavan heidän tarpeitaan melko hyvin. Kotihoidon asiakkaiden mielestä saattajapalveluiden ja ulkoiluttamispalvelujen määrää olisi tarvetta lisätä. Omaiset ovat kriittisempiä kuin heidän vanhempansa kotipalvelujen tarjonnasta. Omaiset avoivat vanhempiensa tarvitsevan paljon enemmän palveluita, mitä heidän vanhempansa nykyisin saavat.

Vaikka palvelujen laatu on vaikea arvioida, ollaan laatuun melko tyytyväisiä.

Puolet kotihoidon asiakkaista ei osaa arvioida saamansa kotipalveluiden laatua. Omaiset antavat melko hyvän palautteen palvelujen laadusta. Kotihoidon asiakkaista 90 prosenttia (80 prosenttia) on täysin tai jokseenkin tyytyväinen kotihoidon henkilökunnalta saamaansa kohteluun ja 80 prosenttia kaikkiin henkilökunnan laatutekijöihin. Omaiset ovat hieman kriittisempiä.

Enemmistö kotona asuvista on tyytyväisiä elämäänsä: omaiset kyläilevät ja ystäviä tapaillaan.

Kotona asuvista seinorikansalaisista 35 prosenttia tapaa omaisiaan päivittäin ja viikoittain 39 prosenttia. Heistä 23 prosenttia tapaa omaisiaan kuukausittain tai harvemmin. Kotihoidon asiakkaiden omaiskäyntien toistuvuus ei merkittävästi poikkea keskimääräisestä.

Kotona asuvista seinorikansalaisista 39 prosenttia tapaa ystäviään ja naapureitaan päivittäin ja viikoittain 40 prosenttia. Kotihoidon asiakkaat tapaavat ystäviään ja naapureitaan harvemmin kuin ei-asiakkaat. Kotihoidon asiakkaista 30 prosenttia tapaa ystäviään ja naapureitaan kerran kuukaudessa tai harvemmin.

Yksinäisyyttä, turvattomuutta ja ulkoilumahdollisuuksien puutetta esiintyy

Kotona asuvista yli 75-vuotiaista yksinäisyyttä kokeen 23 prosenttia vastaajista. Kotihoidon asiakkaista yksinäisyyttä kokee 31 prosenttia, eli kaiken kaikkiaan 17.500 henkilöä.

Kotihoidon asiakkaista turvattomuutta jonkin verran kokee 6 prosenttia, eli kaiken kaikkiaan 3.400 henkilöä, merkittävää turvattomuutta 2 prosenttia, eli kaiken kaikkiaan 1.100 henkilöä.

Kotihoidon asiakkaista 18 prosenttia, eli kaiken kaikkiaan 10.000 henkilöä, pääsee ainoastaan ulkoilemaan kerran kuukaudessa. Ei-asiakkaista pääsee ulkoilemaan kerran kuussa 12 prosenttia.

Tutkimus on tehty eduskunnan Ihmisoikeuskeskuksen toimeksiannosta

Kotihoidon asiakkaita haastateltiin puhelimella

- Kotona asuville yli 75-vuotiaille seniorikansalaisille kohdistettiin ikäryhmän väestöä kattavasti edustava haastattelututkimus tammi-helmikuussa 2017.
- Puhelinhaastatteluun vastasi 451 henkilöä.
- Kotihoidon asiakkaita haastatelluista oli 51, eli 11,3 prosenttia.
- Kotihoidon palveluita päivittäin saa 45 prosenttia ja viikoittain 39 prosenttia asiakkaista.
- Niistä 400 seniorikansalaisesta, jotka eivät ole kotihoidon asiakkaina, 48 haastateltua, eli 12 prosenttia, arvioi itse tarvitsevansa kotihoidon palveluja.
- Oman arvionsa mukaan kotihoitoa tarvitsevista 48 henkilöstä 9 henkilöä, eli 19 prosenttia, on hakenut kotihoidon palveluita, mutta ei ole niitä saanut.

Yli 75-vuotiaille kohdistetun tutkimuksen yleistettävyys

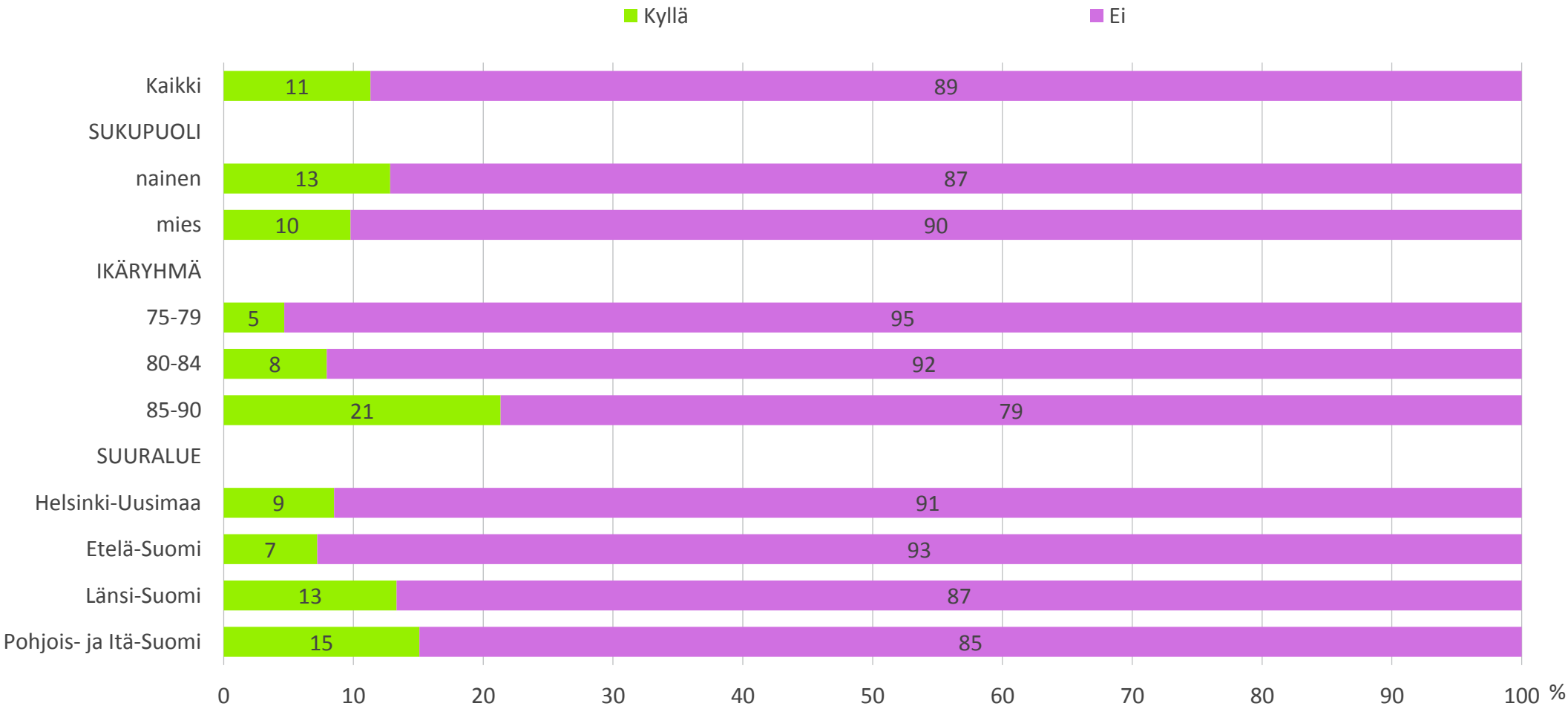
- Tilastokeskuksen (31.12.2015) mukaan 75 –vuotiaita ja sitä vanhempia henkilöitä on 480.675.
- THL:n tilastojen mukaan yli 75 –vuotiaiden kotihoidon asiakkaiden osuus vastaavasta ikäluokasta oli 11,8 prosenttia, eli noin 57.000 henkilöä, vuonna 2014.
- Koska tutkimuksessa tehty haastattelututkimus vastaa hyvin THL:n tilastoja kotihoidon käytöstä, voidaan tehdä seuraavia yleistyksiä:
 - Noin 51.000 seniorikansalaista, jotka eivät ole kotihoidon piirissä, arvioivat itse tarvitsevansa kotihoidon palveluita.
 - Noin 10.000 seniorikansalaista on saanut kielteisen vastauksen kotihoitopalveluhakemukseensa.

Kotihoidon asiakastieto henkilökohtaisten kontaktien (omaiset + viranomaiset) kautta

- Yli 75-vuotiaista, jotka eivät ole kotihoidon asiakkaina, kolme neljästä on tietoinen kotihoidon palveluista.
- Yli 75-vuotiaista, jotka ovat kotihoidon palveluiden asiakkaina tai jotka ovat hakenneet kotihoidon palveluita, noin puolet ovat hakenneet palveluita itse; noin puolessa tapauksista omaiset ovat tehneet hakemuksen.
- Sosiaaliset verkostot (omaiset, ystävät, naapurit, yhdistykset, kerhot) ovat lähes yhtä yleisiä senioreiden tiedonhankintakanava kuin terveyspalvelujen asiantuntijaneuvonta.
- Median osuus senioreiden tiedonhankintakanavana on merkittävämpi kuin kuntien omaehtoiset tiedotuskanavat.



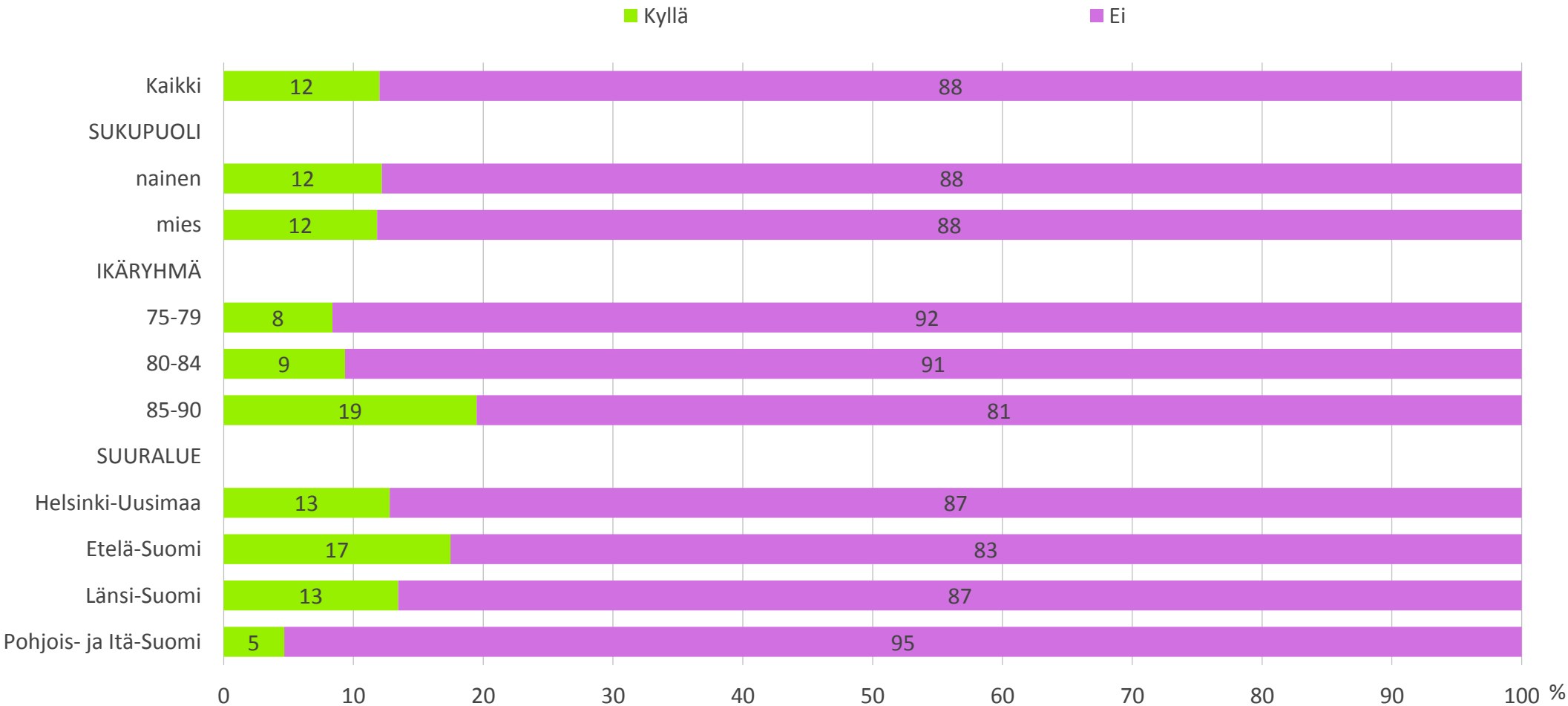
Kysymys: Käykö kotonanne kotihoitaja?



Vastaajat = 451

KOTONA EI KÄY KOTIHOITAJA

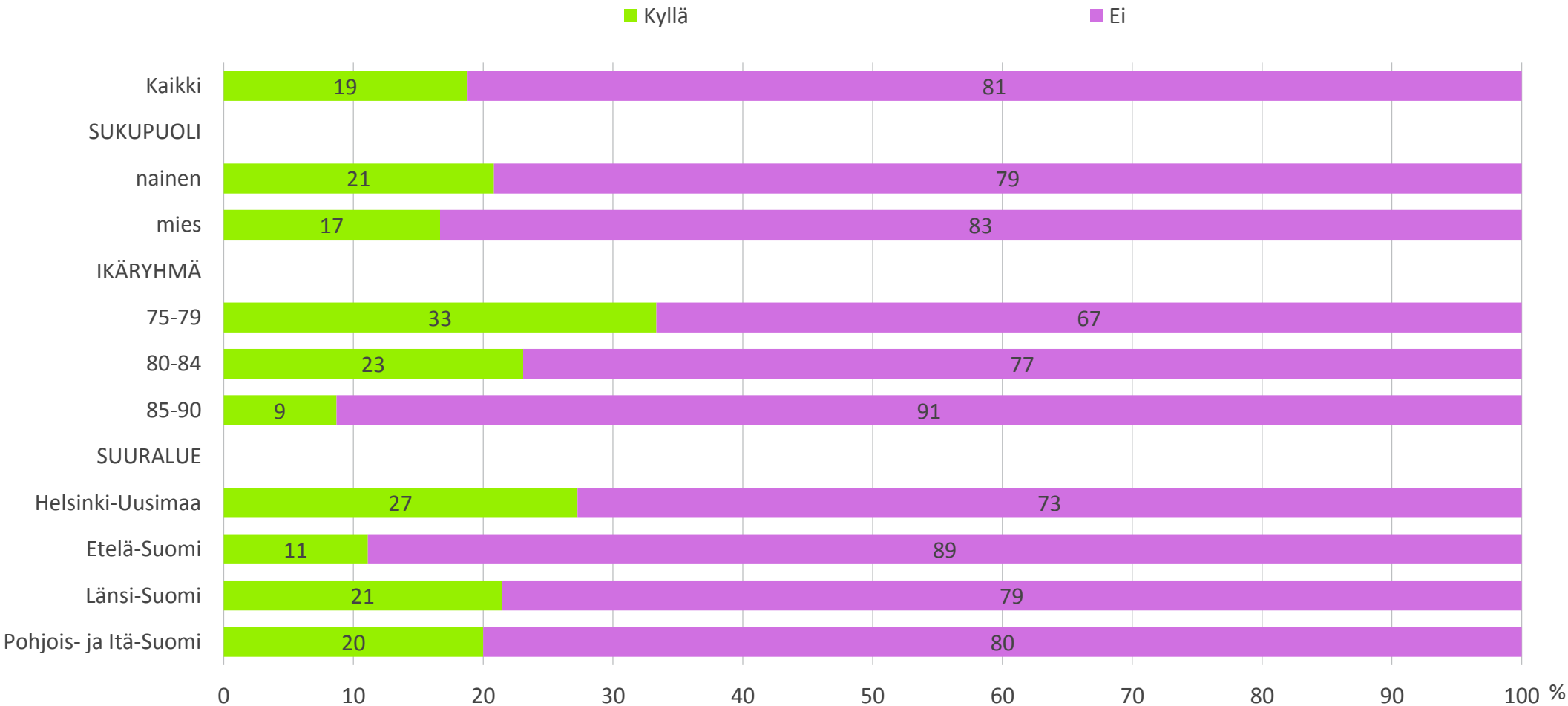
Tarvitsisitteko kotihoidon palveluja?



Vastaajat = 400

KOTONA EI KÄY KOTIHOITAJA MUTTA TARVITSISI KOTIHOIDON PALVELUJA

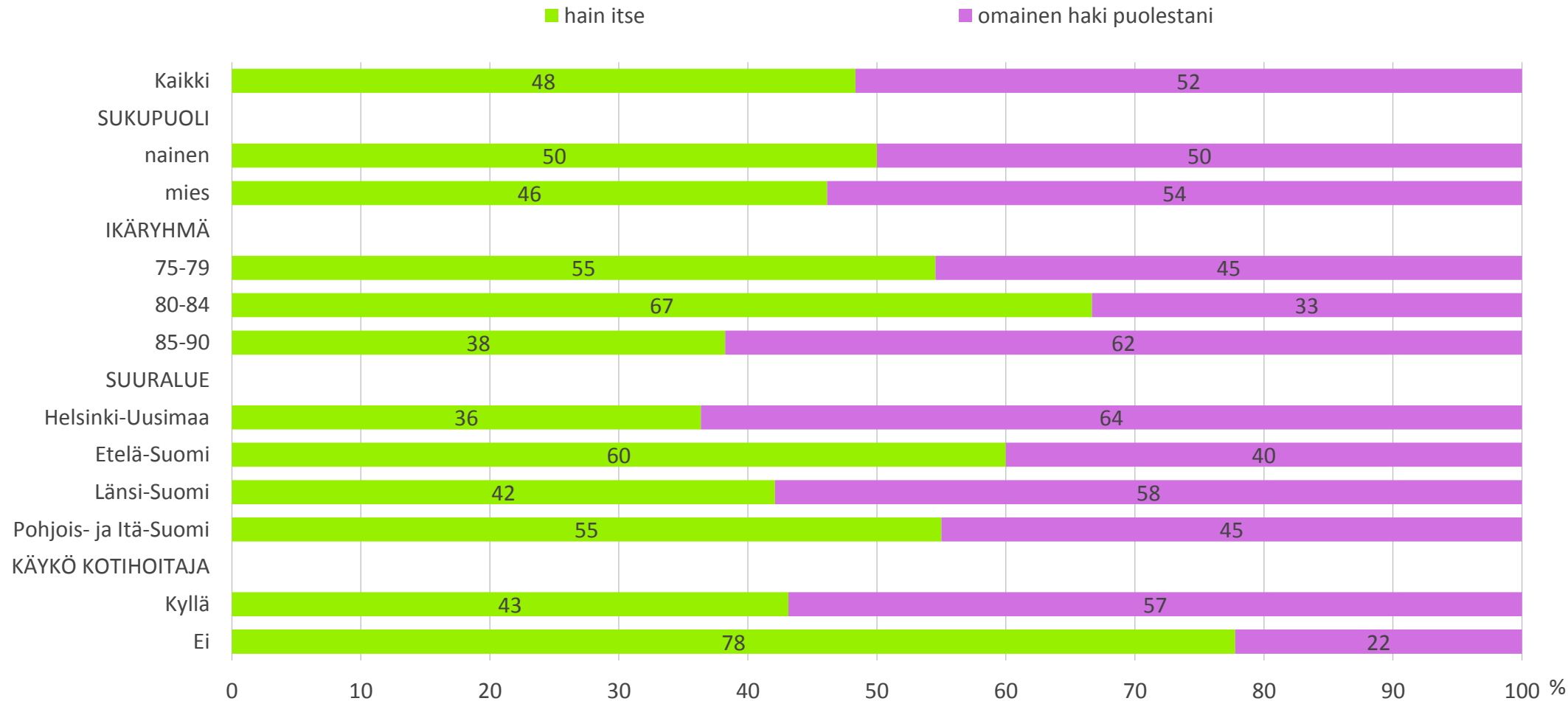
Oletteko hakenneet kotihoidon palveluja?



Vastaajat = 48

KOTONA KÄY KODINHOITAJA TAI KOTONA EI KÄY KOTIHOITAJAA, MUTTA TARVITSISI PALVELUJA JA ON HAKENUT NIITÄ

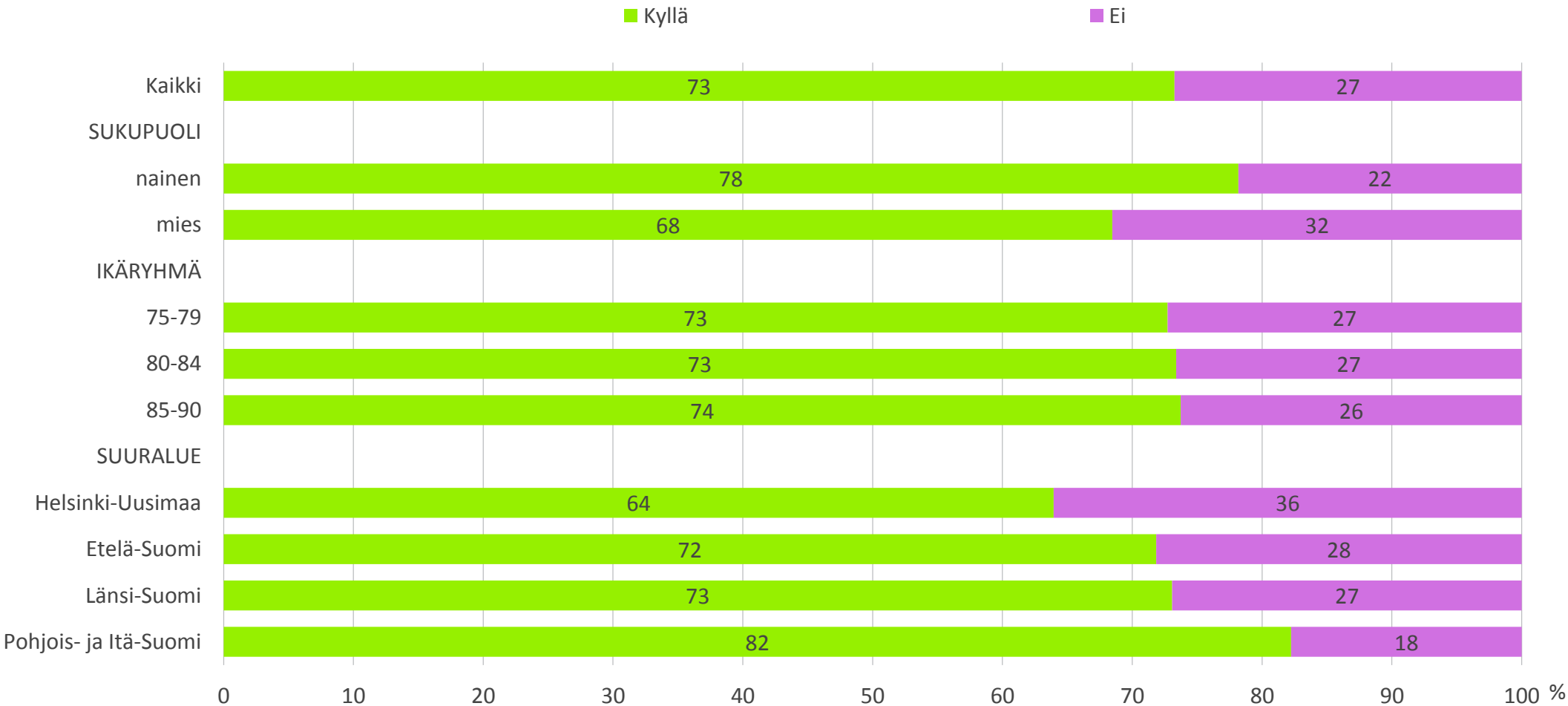
Miten olette hakenut kotihoidon palveluja?



Vastaajat = 60

KOTONA EI KÄY KOTIHOITAJA

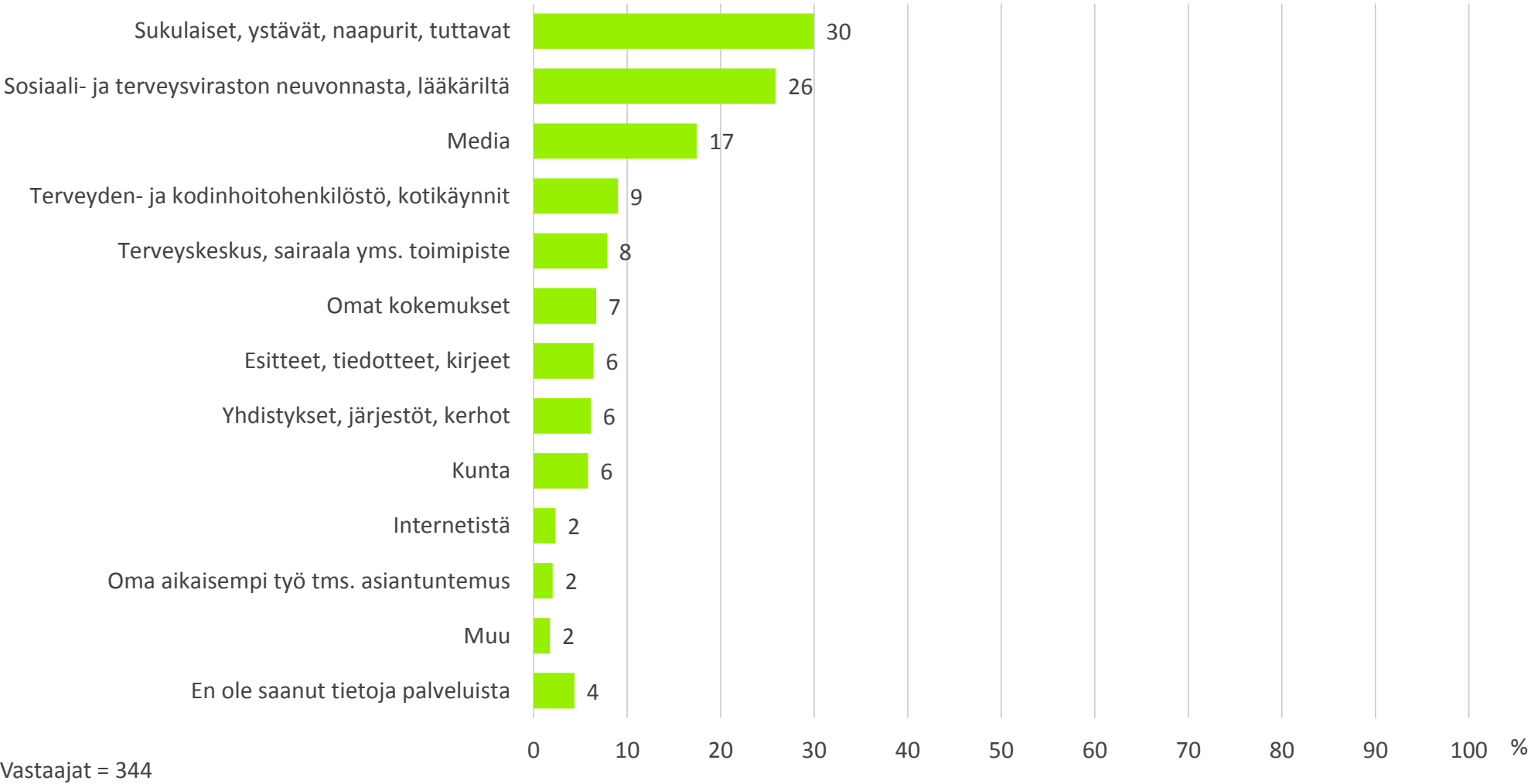
Oletteko tietoinen kotihoidon palveluista?



Vastaajat = 400

KOTIHOITAJA KÄY TAI ON MUUTEN TIETOINEN KOTIHOIDON PALVELUISTA

Mistä olette saanut tietoja kotihoidon palveluista?



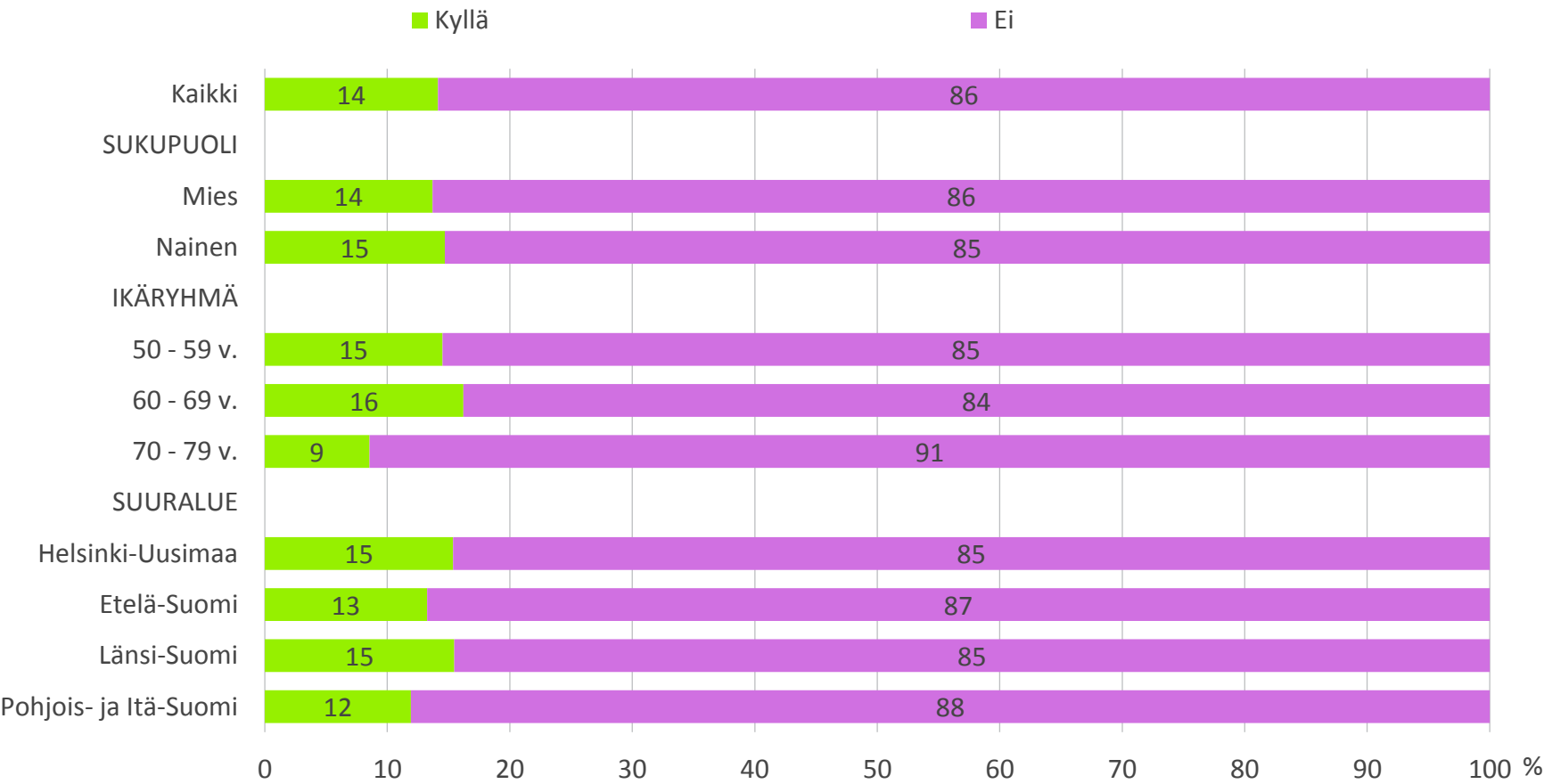
Omaisille osoitettu kysely vahvistaa seniori-kansalaisten arvioita kotihoitopalvelujen tarpeesta

- Yli 50-vuotiaille toteutettiin Taloustutkimuksen internetpaneelissa kysely tammi- helmikuussa 2017.
- Haastatteluun vastasi 2107 seniorikansalaisen omaista.
- Omaisista 14 prosenttia ilmoitti vanhempansa/vanhempiensa olevan kotihoidon palvelujen asiakkaana.
- Niistä omaisista, joiden vanhemmat eivät ole kotihoidon palvelujen asiakkaina, 14 prosenttia arvioi vanhemmillaan olevan kotihoidon palvelujen tarve.
- Sekä yli 75-vuotiaat että heidän omaiset arvioivat kotihoidon palvelujen tarpeen olevan kaksinkertainen toteutuneeseen nähden.
- Omaiset hankkivat informaatiota kotihoidon palveluista (vanhempiensa) terveydenhuollon ammattilaisilta ja internetistä.



Käykö vanhempienne luona kotihoitaja?

(Vastanneiden omaisten taustatiedot)

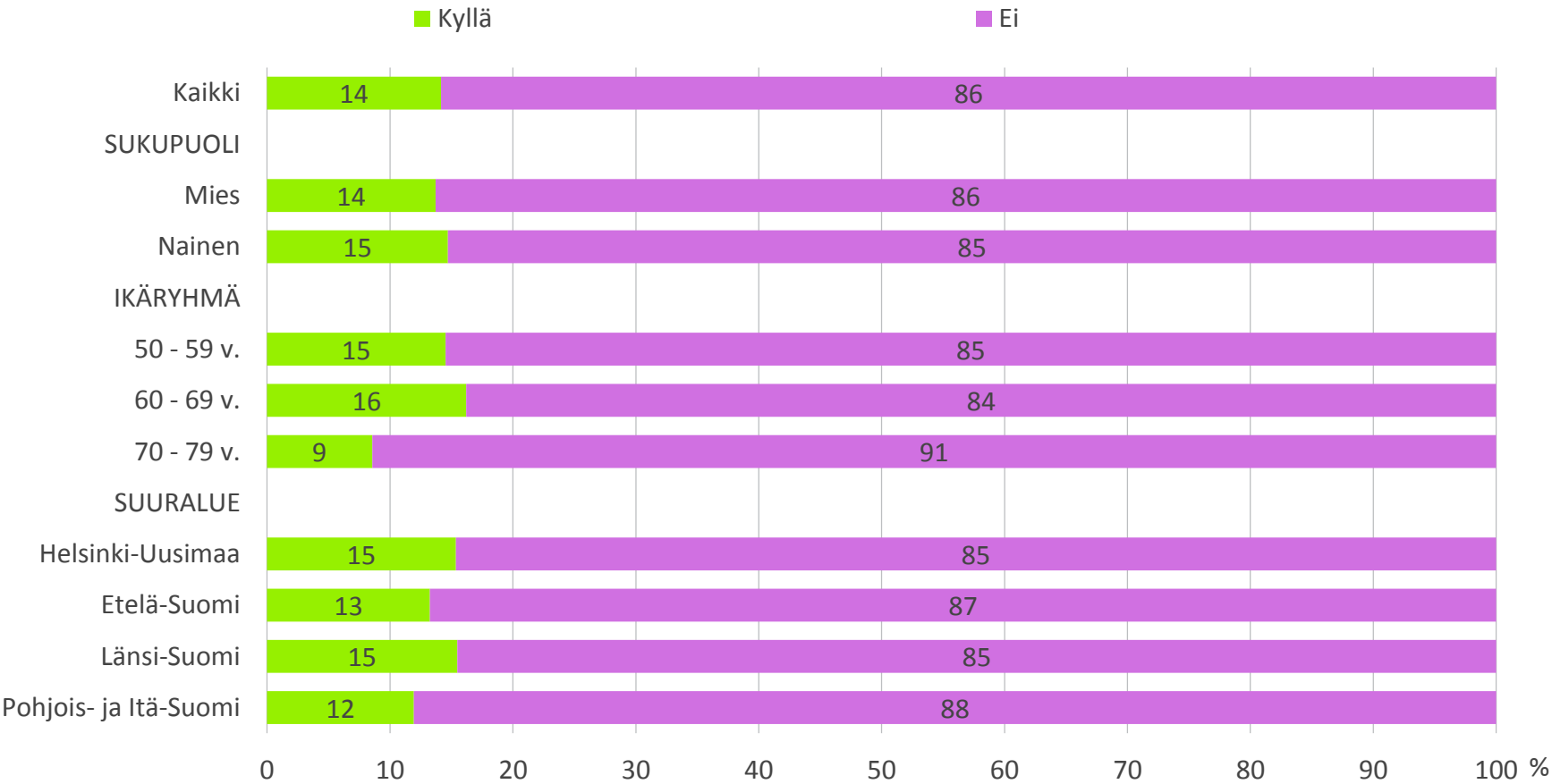


Vastaajat = 2107

KOTONA EI KÄY KOTIHOITAJA

Tarvitsisiko vanhempanne kotihoidon palveluja?

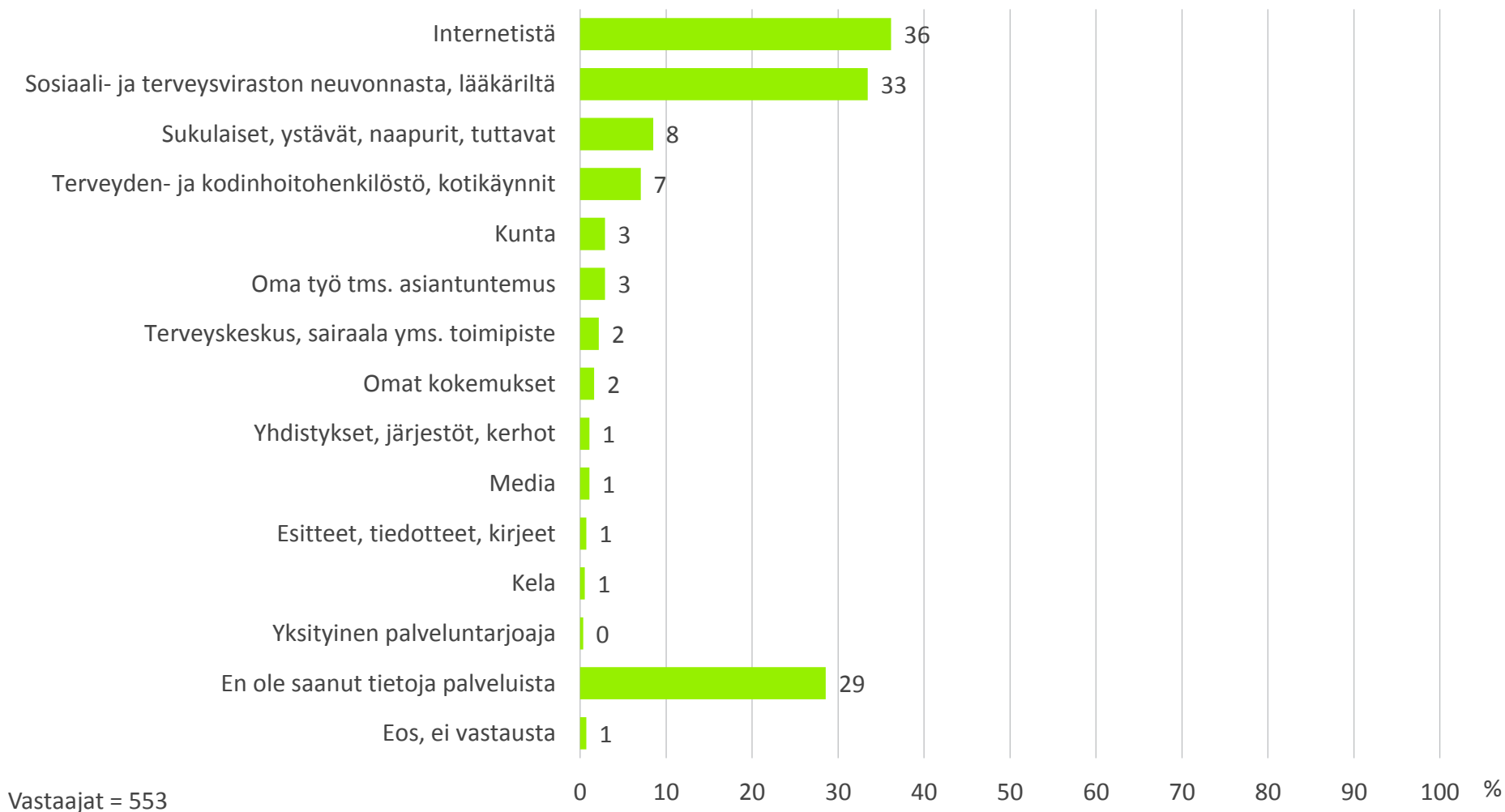
(Vastanneiden omaisten taustatiedot)



Vastaajat = 1809

KOTIHOITAJA KÄY TAI VANHEMMAT TARVITSISIVAT KOTIHOIDON PALVELUJA

Mistä olette saanut tietoa kotihoidon palveluista?



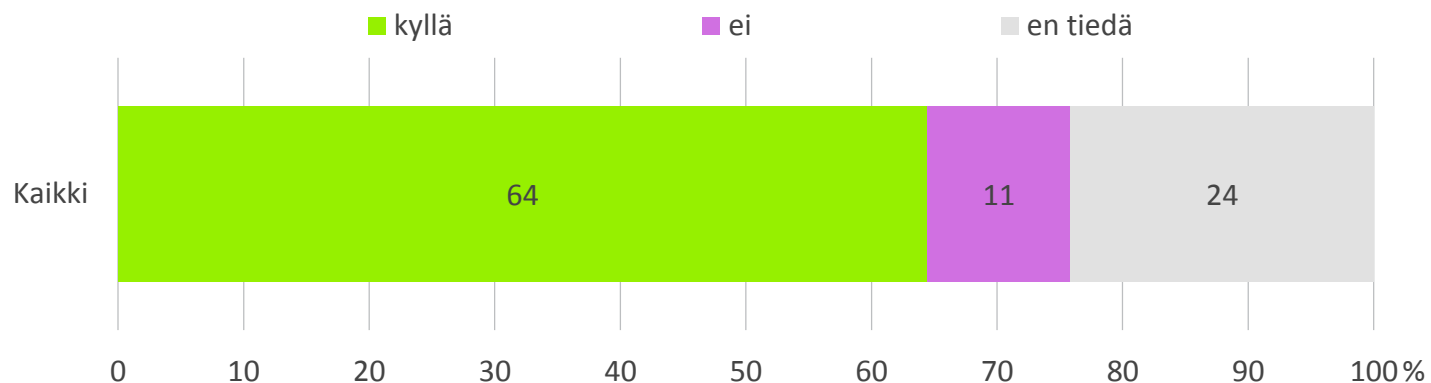
Omaiset eivät aina ole selvillä kuntien kotihoidon päätöksistä

- Kaksi kolmasosaa omaisista, joiden vanhemmat ovat kotihoidon palvelujen asiakkaana, tietävät, että heidän vanhemmilleen on tehty kotihoidon palvelusuunnitelma.
- Kolmasosaa omaisista, joiden vanhemmat ovat kotihoidon palvelujen asiakkaana, tietävät, että heidän vanhempien palvelusuunnitelmaa on tarkistettu.
- Viidesosa omaisista, joiden vanhemmat ovat kotihoidon asiakkaana tai joiden vanhemmat tarvitsisivat kotihoidon palveluja, tietää kotihoidon hakemuslomakkeen.
- Omaisista, joiden vanhemmilla koetaan tarvetta kotihoidon palveluihin, 70 prosentin mukaan kotihoidon palveluista ei ole tehty päätöstä.
- Kolme viidestä omaisesta ei osaa arvioida, onko hän tyytyväinen päätökseen, vaiko ei.

Vastaajat = 553

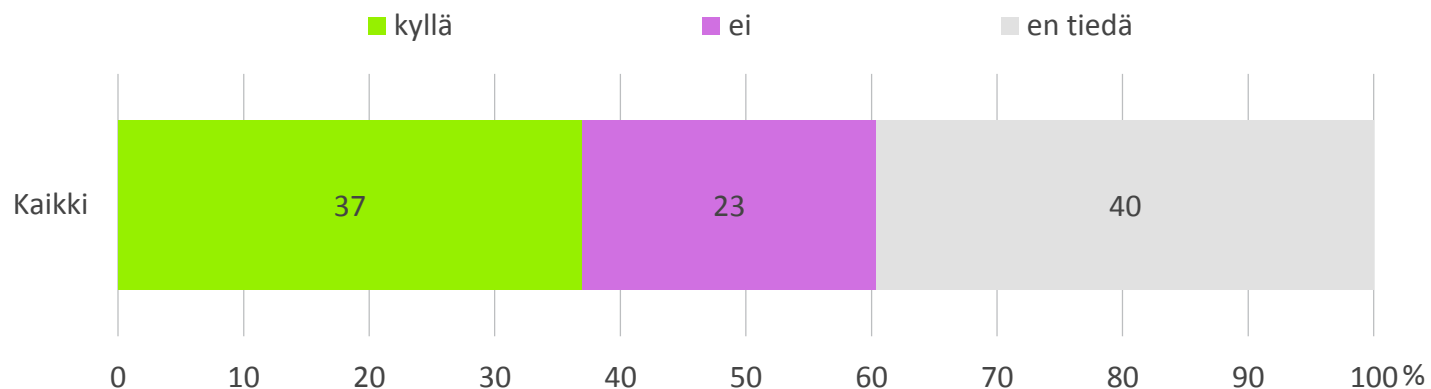
KOTIHOITAJA KÄY

C7. Onko vanhemmallenne tehty palvelusuunnitelma?



KOTIHOITAJA KÄY

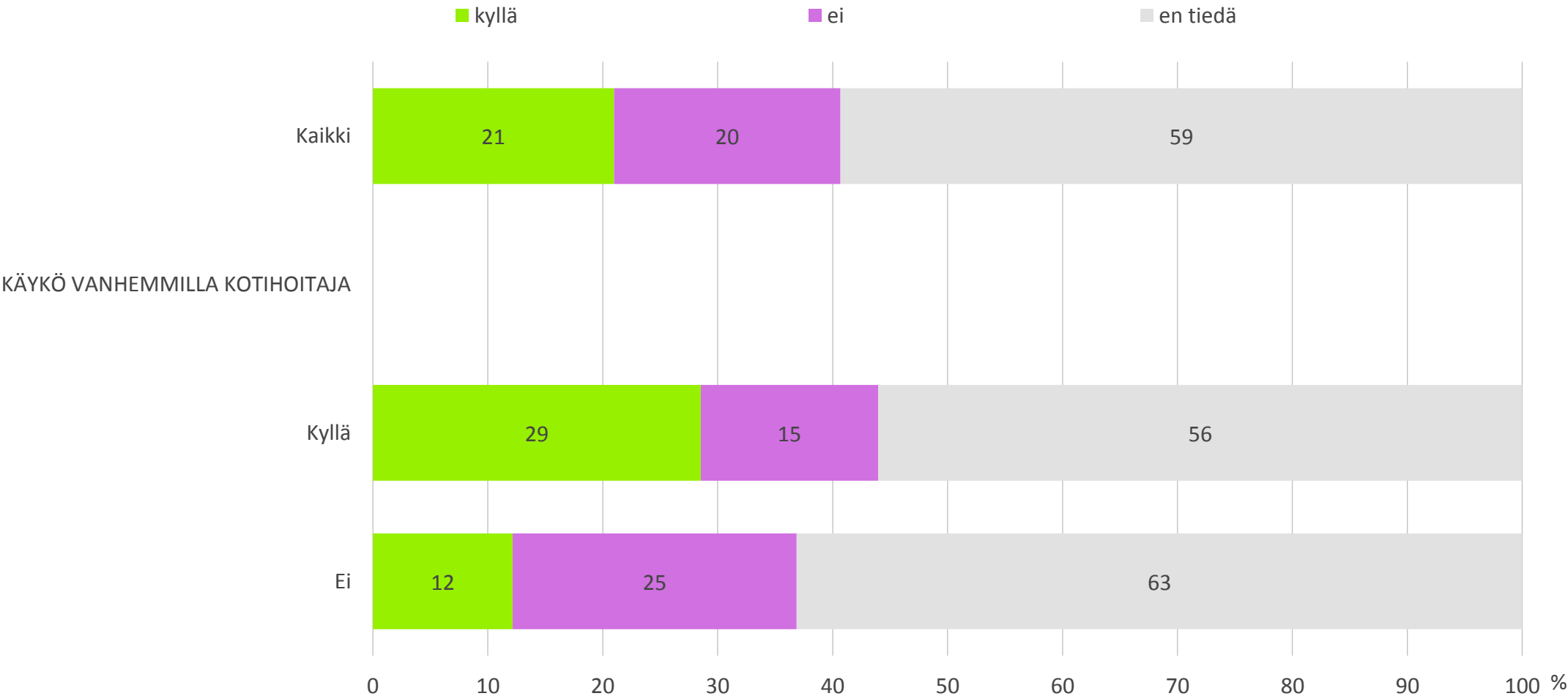
C7a. Onko palvelusuunnitelmaa tarkistettu?



Vastaajat = 298

KOTIHOITAJA KÄY TAI VANHEMMAT TARVITSISIVAT KOTIHOIDON PALVELUJA

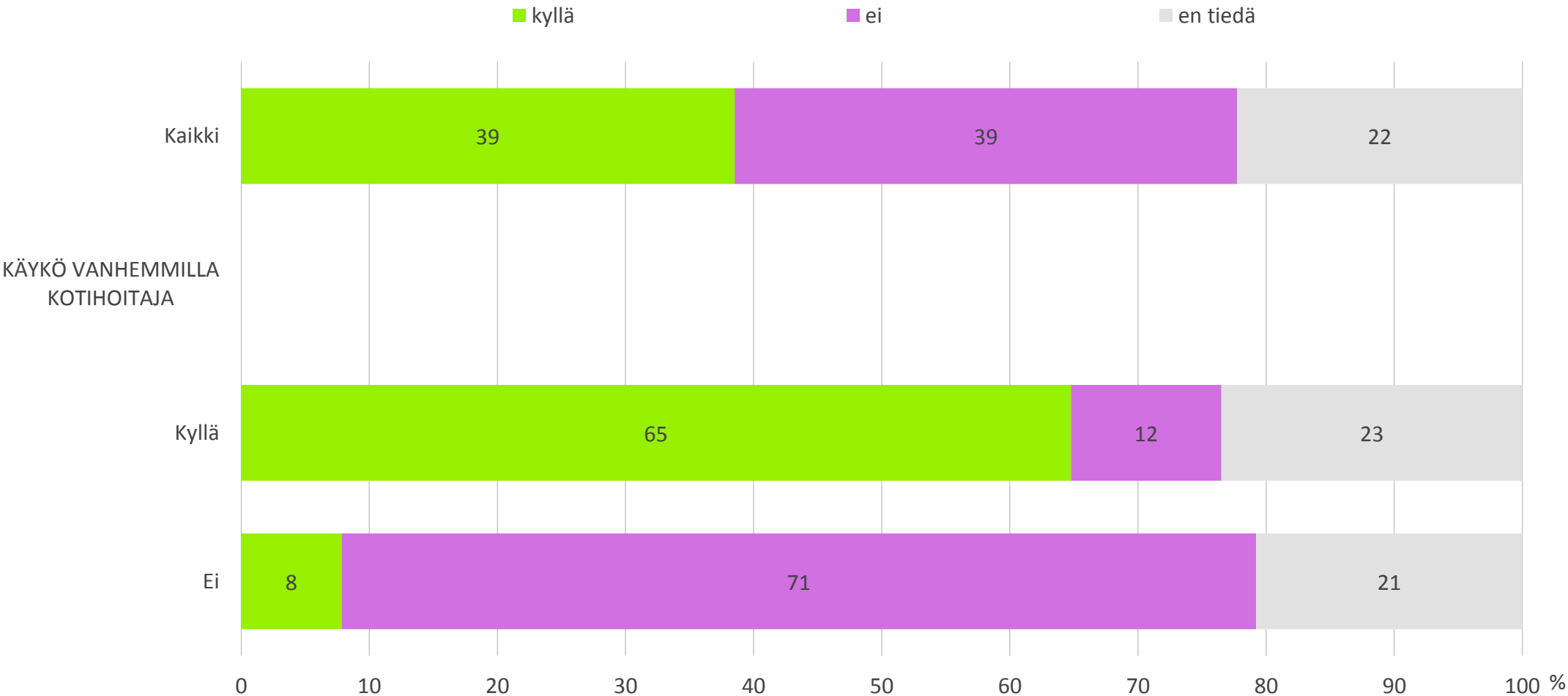
C8. Onko kotihoitoon hakemuslomaketta?



Vastaajat = 553

KOTIHOITAJA KÄY TAI VANHEMMAT TARVITSISIVAT KOTIHOIDON PALVELUJA

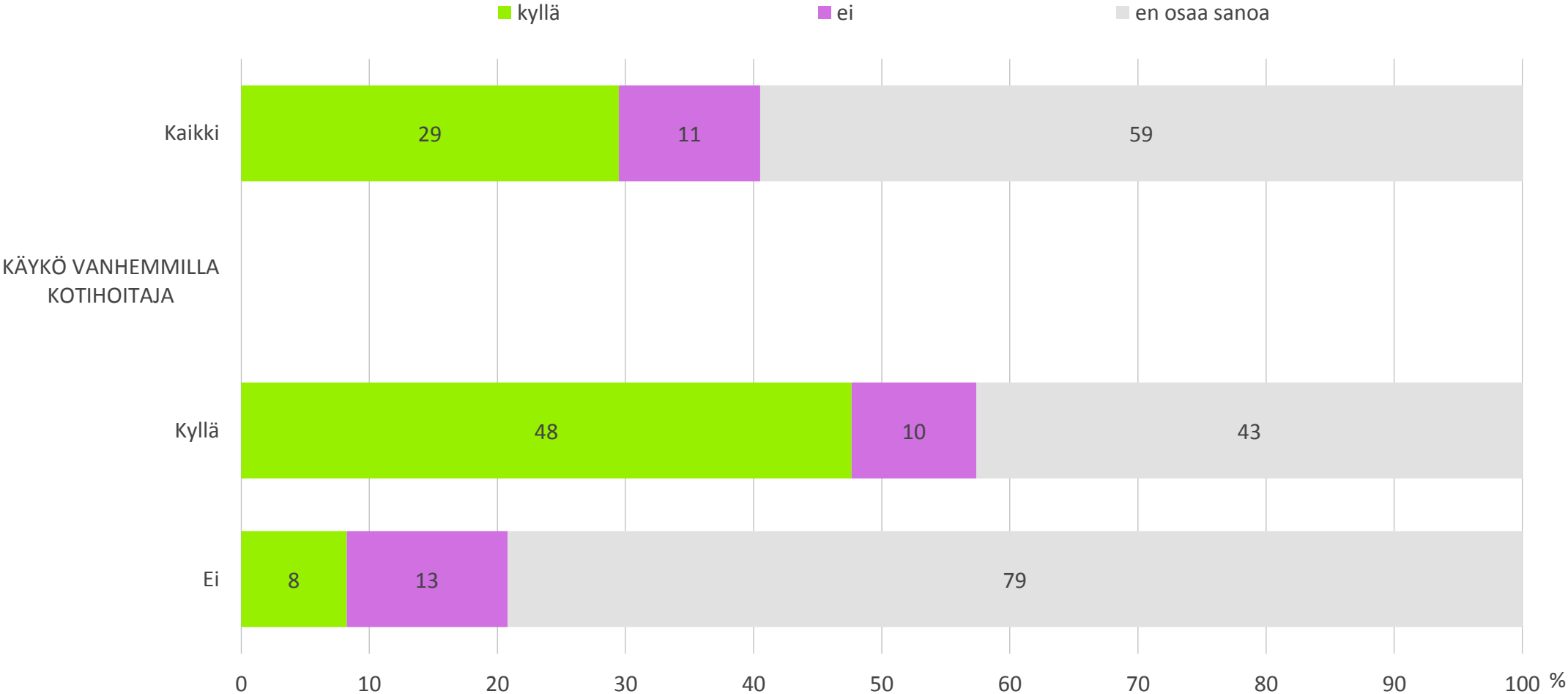
C9. Onko kotihoidosta tehty päätöstä?



Vastaajat = 553

KOTIHOITAJA KÄY TAI VANHEMMAT TARVITSISIVAT KOTIHOIDON PALVELUJA

C10. Oletteko tyytyväinen päätökseen?



Vastaajat = 553

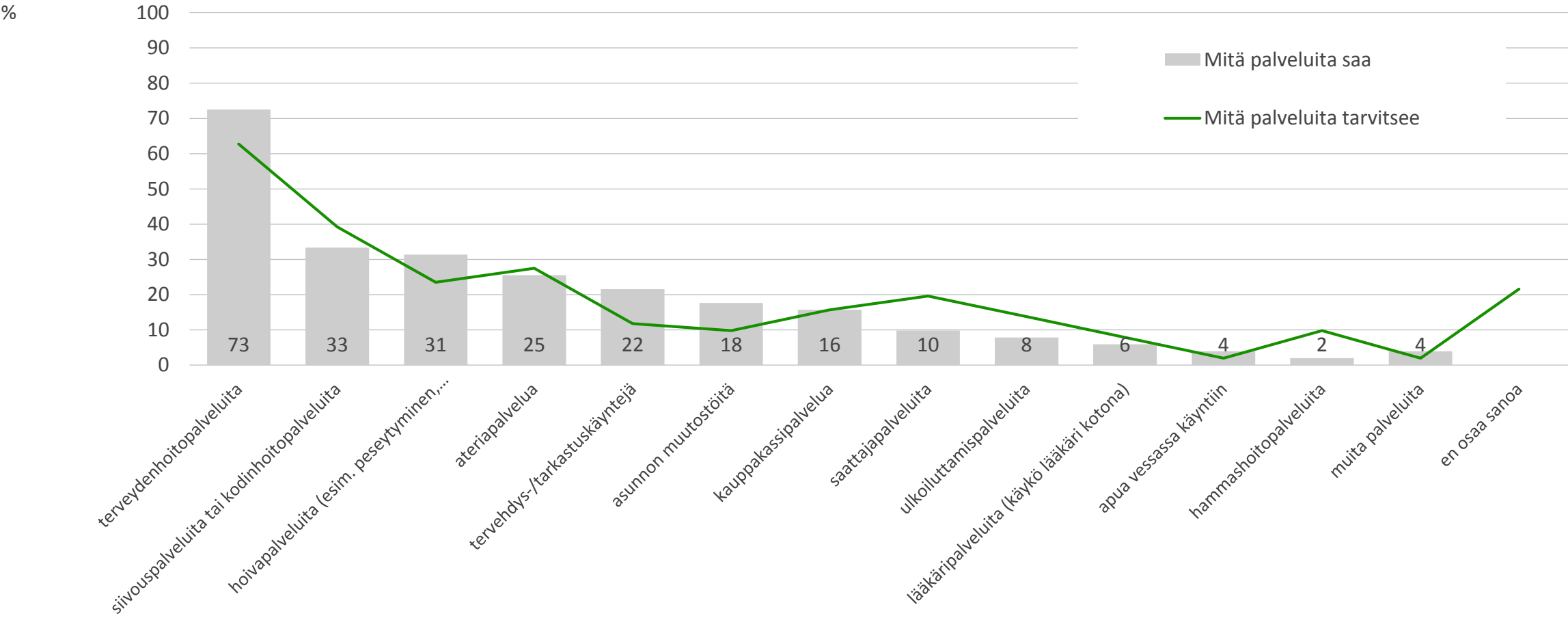
Kotipalvelujen palvelutarjonnan rakenne vastaa kotipalvelujen tarvetta sekä kotipalvelujen asiakkaiden että omaisten mukaan

- Kotihoitopalvelujen tarjonta vastaa niiden tarvetta.
- Kotihoidon asiakkaat arvioivat nykyisten palvelujen tarjonnan vastaavan heidän tarpeitaan melko hyvin.
- Kotihoidon asiakkaiden mielestä saattajapalveluiden ja ulkoiluttamispalvelujen tarve on nykyistä tarjontaa suurempaa.
- Omaiset arvioivat vanhempiansa tarvitsevan paljon enemmän palveluita, mitä heidän vanhempansa nykyisin saavat.
- Puolet kotihoidon asiakkaista ei osaa arvioida saamansa kotipalveluiden laatua. Omaiset antavat melko hyvän palautteen palvelujen laadusta.
- Kotihoidon asiakkaista 90 prosenttia (80 prosenttia) on täysin tai jokseenkin tyytyväinen kotihoidon henkilökunnalta saamaansa kohteluun (kaikkiin henkilökunnan laatutekijöihin). Omaiset ovat hieman kriittisempiä.

KOTONA KÄY KOTIHOITAJA

C4. Mitä seuraavista kotihoidon palveluista saatte?

C5. Mitä kotihoidon palveluja tarvitsette?

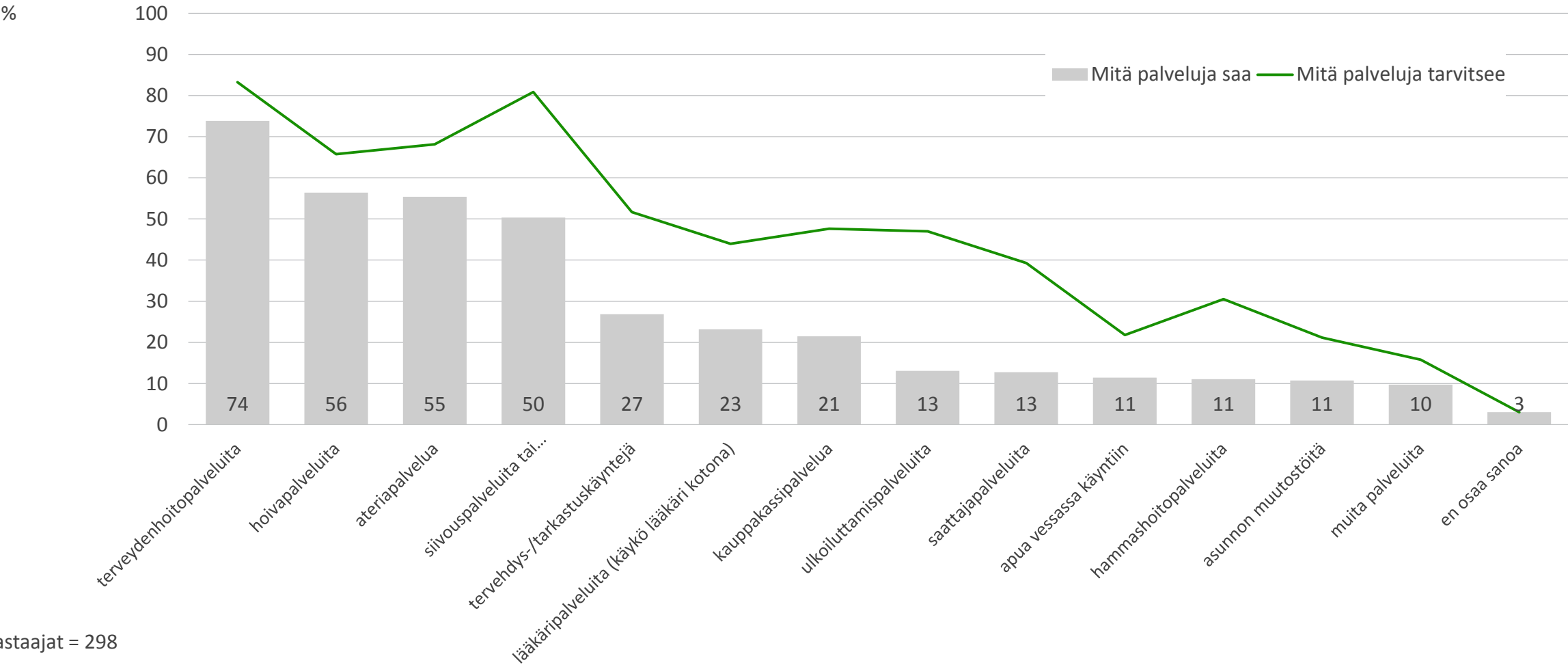


Vastaajat = 51

KOTIHOITAJA KÄY

C3. Mitä seuraavista kotihoidon palveluista vanhempanne saa?

C2. Mitä palveluja vanhempanne mielestänne tarvitsee?



Vastaajat = 298

Yli 75-vuotiaiden kotona asuvien seniorikansalaisten yleinen hyvinvointi I

- Kotona asuvista seniorikansalaisista 35 prosenttia tapaa omaisiaan päivittäin ja viikoittain 39 prosenttia. Heistä 23 prosenttia tapaa omaisiaan kuukausittain tai harvemmin. Kotihoidon asiakkaiden omaiskäyntien toistuvuus ei merkittävästi poikkea keskimääräisestä.
- Kotona asuvista seniorikansalaisista 39 prosenttia tapaa ystäviään ja naapureitaan päivittäin ja viikoittain 40 prosenttia. Kotihoidon asiakkaat tapaavat ystäviään ja naapureitaan harvemmin kuin ei-asiakkaat. Kotihoidon asiakkaista 30 prosenttia tapaa ystäviään ja naapureitaan kerran kuukaudessa tai harvemmin.
- Kotihoidon asiakkaista 18 prosenttia, eli kaiken kaikkiaan 10.000 henkilöä, pääsee ainoastaan ulkoilemaan kerran kuukaudessa. Ei-asiakkaista pääsee ulkoilemaan kerran kuussa 12 prosenttia.
- Kotihoidon asiakkaista 12 prosentilla, eli kaiken kaikkiaan 6.500 henkilöllä, on virallinen omaishoitaja.

Yli 75-vuotiaiden kotona asuvien seniorikansalaisten yleinen hyvinvointi II

- Kotihoidon asiakkaista turvattomuutta jonkin verran kokee 6 prosenttia, eli kaiken kaikkiaan 3.400 henkilöä, merkittävää turvattomuutta 2 prosenttia, eli kaiken kaikkiaan 1.100 henkilöä.
- Kotona asuvista yli 75-vuotiaista yksinäisyyttä kokeen 23 prosenttia vastaajista. Kotihoidon asiakkaista yksinäisyyttä kokee 31 prosenttia, eli kaiken kaikkiaan 17.500 henkilöä.
- Kotihoidon palvelujen yleisyys ikäryhmittäin kotona asuvien seniorikansalaisten osalta:
 - 75-79 –vuotiaista 5 prosenttia on kotihoidon asiakkaana
 - 80-84 –vuotiaista 8 prosenttia on kotihoidon asiakkaana
 - 85-90 –vuotiaista 21 prosenttia on kotihoidon asiakkaana



Tutkimus on tehty eduskunnan
Ihmisoikeuskeskuksen
toimeksiannosta.