



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn YHTEENVETO

12 / 2023 TEHDYSTÄ KYSELYSTÄ

JOHDANTO

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan Sanaskodilla kahdesti vuodessa, josta asiakkaat saavat aiemmin tiedon. Jokainen voi näin etukäteen paneutua kysymyksiin ja toivotaan saatavan pohditumpaa palautetta, kehittämissideoita ja suurempaa osallistujamäärää.

Asiakkaat vastaavat kyselyihin nimettöminä. Vastaukset puretaan yhteenvetoon suorina lainauksina asiakkaiden vastauspapereista. Näin pyritään välttämään tulkintoja.

Marraskuussa 2023 kyselyyn osallistui 21 asiakasta. Saadut palautteet ja esiin nousseet kehittämisalueet käytiin läpi hoitotiimissä.

VASTINEET KYSELYSTÄ ESIIN NOUSEISIIN KEHITTÄMISIDEOIHIN JA TOIVEISIIN

1. OMAHOITAJUUS

Miten omahoitajuus palvelee sinua? Onko omahoitajakeskusteluita riittävästi? Kehittämissideoita omahoitajuuteen?

21 / 21 vastasi kysymyksiin

8 / 21 vastaajista koki omahoitajuuden palvelevan kuntoutumista sekä keskusteluja ollut riittävästi

“Omahoitajuus on oman kuntoutumisen kannalta todella tärkeässä roolissa. Kaipaan kuuntelevaa korvaa ja avointa rehellistä kanssakäymistä...”

“Omahoitajani on onnistunut kanssani erinomaisesti. Hän on persoonana ihana ihminen ja hänen kanssaan on helppo ja turvallista olla.”

“...hyvä ja luotettava suhde, ja hänelle on helppo avautua vaikeimmistakin aiheista.”

“Omahoitajakeskusteluja on riittävästi.”

5 / 21 vastaajista koki omahoitajuuden palvelevan kuntoutumista, lisäksi toivoivat omahoitajakeskusteluja olevan enemmän

“... hyviä keskusteluja omahoitajan kanssa, veivät minua eteenpäin asioissani... voisi olla enemmän, esim 2 kertaa viikossa.”

“Omahoitajuus auttanut vahvistamaan omaa näkemystä tilanteesta. Avannut silmiä omista negatiivisista näkemyksistä. Omahoitajakeskusteluja olisi voinut olla vähän enemmän.”

3 / 21 vastaajista koki omahoitajuuden palvelevan kuntoutumista, lisänä kehittämisideoita

“...on tärkeä osa kuntoutumista. Omalla kohdalla kävi onni, että kemiat toimivat ja keskustelut olivat antoisia ja empaattinen lähestymistapa tuki minua. Voisi olla kiva, jos omahoitajan kanssa kävisi jossain muualla esim. pizzalla tai kirpputorilla, vähän erilaisessa ympäristössä.”

“...ollut riittävästi ja pyydetessä aikaa keskusteluun on löytynyt. Omahoitajan kanssa voisi vaikka lähteä kävelemään ja juttelemaan, arkakin asiakas voisi helpommin avautua.”

“Keskusteluja on mielestäni riittävästi. Aikaa ja rauhallisuutta voisi lisätä. Asioista ei välttämättä tarvitse tulla kesken ruokailun pöytään istuen juttelemaan.”

4 / 21 vastaajista eivät osanneet kertoa mielipidettä omahoitajuudesta, koska kuntoutus vasta alussa.

“Ei vielä kokemusta.”

“Kuuden päivän perusteella on vaikea sanoa. Olen tavannut omahoitajani vasta kerran.”

“En ole tavannut kuin 1 kerran, mutta toivon, että hän kannustaa minua ja kuuntelee minua.”

1 / 21 koki ettei omahoitajuus palvellut kuntoutumista

“Omahoitaja varmaan yritti. Mutta en kokenut, että tehtävät mitä sain, olivat minun kohdalla oikea tapa, joten välit jäivät etäisiksi. En oikein tiedä itsekkään, mitä apua kaipaisin (en syytä omahoitajaa tästä).”

VASTINE

Kuntoutuksen alussa asiakkaan kanssa pidetään yksilökeskustelut kolmena ensimmäisenä päivänä. Viimeistään neljäntenä kuntoutuspäivänä asiakkaalle kerrotaan hänen omahoitajansa ja käydään ensimmäinen kuntoutustehtävä läpi. Kuntoutustehtävän pohjalta omahoitaja laatii asiakkaan kanssa kuntoutussuunnitelman.

Omahoitaja keskusteluja on vähintään 1 – 2 x vkossa kestoaltaan 45minuuttia. Omahoitajakeskustelujen määrissä omahoitaja huomioi eri kuntien ostopalvelusopimukset. Omahoitaja sopii tarvittaessa asiakkaan kanssa lisää keskusteluajoja kuntoutuksen tavoitteiden pohjalta sekä asiakkaan yksilöllisen voinnin tai tarpeen mukaan.

Omahoitajan ollessa esim. lomalla, niin asiakkaan omahoitajakeskustelut tapahtuvat toisen hoitajan kanssa.

Henkilökunta tehostaa edelleen asiakkaiden tietoisuutta siitä, että aina vuorossa olevan hoitajan kanssa voi hakeutua keskustelemaan. Jos asiakkaan kanssa ei heti päästä keskustelemaan, ilmoitetaan asiakkaalle kuka tulee keskustelemaan hänen kanssaan. Keskustelu pidetään saman päivän aikana.

Lääkäri ja sos.työntekijä tapaa asiakkaan kuntoutuksen ensimmäisen viikon aikana sekä tarvittaessa myös myöhemmin. Keskustelujen pohjana on asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tavoitteet.

Henkilökuntaa muistutetaan viestinnästä asiakkaille, että suotavaa on tulla keskustelemaan. Näin asiakkaan omat ajatukset, odotukset ja tavoitteet tulevat selkeämmäksi ja todellisemmaksi, kun ne sanoo ääneen ja joku kuuntelee.

Henkilökunta huomioi kehittämisideat ja pyrkii toteuttamaan niitä resurssien mukaan

2. RYHMÄT

Miten RIHO (Riippuvuudenhoito) ja muu ryhmätoiminta palvelee sinua? Onko RIHOA ja muuta ryhmätoimintaa mielestäsi riittävästi? Kehittämisiäideoita ryhmätoimintaan

21 / 21 vastasi kysymyksiin

9 / 21 vastaajista koki RIHOn ja muun ryhmätoiminnan palvelevan kuntoutumista

“...hyvä saada tietoa riippuvuudesta ja keinoista työskennellä sen kanssa.”

“...toimineet hyvin. Päihteillä dumpatut tunteet ovat avautuneet, joskus myös itkun kautta.”

“Saan hyviä eväitä raittiiseen elämään ja kehittää sosiaalista kanssa käymistä.”

“...hyvä saada tietoa riippuvuudesta ja keinoista työskennellä sen kanssa. Ryhmätoimintaa on mielestäni sopivasti, jää aikaa käsitellä asioita rauhassa ja jää aikaa muuhunkin. Ei jää ikävää tunnetta siitä, että olisi kuin koulussa.”

9 / 21 vastaajista koki RIHOn ja muun ryhmätoiminnan palvelevan kuntoutumista. Lisänä kehittämissiideoita

“Ryhmätoiminta palvelee hyvin ja ryhmiä on riittävästi. Aamulla olisi hyvä olla 2-3 erillistä aamufiilis ryhmää. Kerran viikossa mindfulness- tai joogaryhmä.”

“Ryhmätoiminta hyvä. Vertaisryhmä menee vähän hölöttämiseksi ja kestää 15min ilman ohjaajaa.”

“Ryhmiä voisi olla enemmän”

“Todellisia tietopommeja ja antanut ajattelemisen aihetta. ...Kehitettävää ehkä voisi olla tarkemana viittauksiin ja taustameluun eli päälle puhumisen kanssa.”

Ryhmätoiminta ja nykyinen malli hyvä. Vertaisryhmä ei toimi, menee vähän hölöttämiseksi ilman ohjaajaa.”

2 / 21 vastaajista ei vielä osannut kertoa palveleeko RIHO ja muun ryhmätoiminta kuntoutumista, koska kuntoutus alussa tai keskittymiskyvyssä vielä vaikeuksia

“Ei ehkä heti pääse mukaan, onhan tämä ensimmäisen kerta kuntoutuslaitoksessa. Tiedän kuitenkin sen, että olen tullut oikeaan paikkaan.”

“En pystynyt keskittymään, koska menneisyyden liittyvät aiheet pyörivät. Ryhmätoimintaa tarpeeksi.”

1 / 21 vastaajista koki ettei RIHO ja muu ryhmätoiminta palvelut kuntoutumista

“...ryhmä olivat ylätason juttuja. Kirjoitustehtävät tuntuivat turhilta itselle”

VASTINE

Toiveet ryhmätoimintaan liittyen on huomioitu.

Ryhmänohjaajat huomioivat asiakkaiden yksilölliset tekijät ja tarpeet ryhmiin osallistumisessa, kuten esim. asiakkaan alentunut toimintakyky, ahdistusproblematiikka, heikko psyykinen vointi. Omahoitajat keskustelevat asiakkaiden kanssa ryhmiin osallistumisen merkityksestä suhteessa asiakkaan kuntoutuksen tavoitteisiin.

Ryhmät ovat terapeuttisia keskusteluryhmiä, joiden pohjalla käytetään erillisiä kirjallisia ryhmäaihe-esityksiä ja tehtäviä. Ohjaajat ovat koulutettuja ryhmäohjaajia, jotka huomioivat työssään ryhmädynamiikan ja dialogisen merkityksen. Esitetyt ryhmämateriaalit pohjautuvat tutkittuun tietoon ja viittaukset niistä on saatavilla ryhmäohjaajilta. Keväällä 2024 viittaukset tullaan lisäämään esitettyihin ryhmä-

materiaaleihin. Ryhmäohjaajat päivittävät jatkuvasti voimassa olevaa ja uutta tietoa. Ryhmäohjaajat pitävät 1 x vko:ssa palaverin, ryhmähoidon laadun varmistamiseksi. AA-ryhmä kokoontuu 1xvkossa Sanaskodilla ulkopuolisten vetäjien toimesta. Sanaskodin ulkopuoliseen AA- ja Na-ryhmään asiakkaat kuljetetaan 1xkk:desa. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus pitää omia AA- ja Na-ryhmiä. Stop-huumeille ry ja kokemusasiantuntija käyvät 1xkk:desa pitämässä vertaisryhmän.

3. TILAT / PUITTEET

Minkälaiset tilat: huoneet, pyykkitilat, saunatilat, ajanviettotilat, harrastetilat jne Sanaskodilla mielestäsi on? Kehittämideoita

20 / 21 vastasi kysymyksiin

12 / 21 vastaajista koki tilat toimiviksi ja viihtyisiksi

“Tilat ovat yllättävän toimivat, vaikka asiakasmäärä on melko suuri. Puusauna ja grillikatos ehdottomia ykkösiä. Mökit mukavia paikkoja asustella. Lenkkimaastot aivan loistavat”

“Hyvät tilat mielestäni eikä mitään valittamista”

“Majoitustilani on Paavola. Sopii minulle parhaiten sosiaalisena ihmisenä”

5 / 21 vastaavista koki tilat pääosin toimiviksi ja viihtyisiksi. Lisäksi huomioivat puutteita

“Tilat ovat hyvät ja tuntuvat kodikkaalta, vaikkakin merkkejä sisätilojen huoneilmaongelmista on”

“Huone on hyvä. Kuntosali huono, ei muuta kuin puntteja”

“Huoneet ja muut tilat ok. Seinät ilman eristeitä esim. viereisen huoneen kuorsaus kuuluu. Aika vetoiset ruokailutilat ja Paavolan huoneet.”

“Puitteet erinomaiset. Sähköturvallisuus ihan retuperällä esim. grillikatos”

3 / 21 vastaajista koki tilat pääosin toimiviksi ja viihtyisiksi. Lisäksi toivat kehittämideoita.

“Kaikki tilat mielestäni hyvät, tosin istumapaikkoja voisi olla ruokasalissa ja ruusulassa enemmän. Harrasteisiin voisi lisätä biljardipöydän ja jotain sisätoi- mintaan kuuluvaa”

“Ihan ok puitteet. Ympäristö ja luonto iso plussa. Kuntosalille enemmän laitteita”

“Ok tilat. Mökkialuetta voisi piristää. Tilavampi ja viihtyisämpi rentoutushuone ja luontoretkiä tulentekopaikalle.”

VASTINE

Toiveet tiloihin / puitteisiin huomioitu.

Kuntosalin laajennus, rentoutushuoneen muuttamista tilavammaksi ja biljardipöydän hankinta eivät ole tässä vaiheessa mahdollista.

Ympäristö ja luonto huomioidaan green care-toiminnassa, joka aktivoituu keväällä 2024.

Sähköjen uudistustyöt tehdään keväällä 2024.

Askartelutilojen päivitys aloitetaan keväällä 2024.

Istumapaikkojen riittävydessä käytetään tarvittaessa porrastamista.

4. MITEN KUNTOUTUS ON AUTTANUT / TUKENUT?

Mitkä asiat Sanaskodilla ovat tukeneet kuntoutumistasi? Mitä ja minkälaista tukea koet tarvitsevasi lisää? Kehittämideoita?

20 / 21 vastasi kysymyksiin

17 / 21 vastaavista koki saaneensa tukea kuntoutumiseensa, jossa päälimmäisinä nousi oma rauha pohtia asioita, ryhmähoito, henkilökunta, ryhmähoito, vertaistuki
“Sanaskodin sijainti 10, antaa sinällään mahdollisuuden rauhoittumiseen. Ryhmät ovat mainio tapa lähestyä ongelmia ja tunteita.”

“Olen saanut olla päihteettömässä ympäristössä ja eväitä päihteettömyyteen. Ihmisten kanssa on helppo jutella”

“Ongelman ytimeen pureutuminen ohjaajan kanssa auttoi”

“Tosiasiat lyöty pöytään ja annettu keinoja selviytyä kotona arjessa.”

“Apua on ollut todellakin riittävästi ja kysyttäessä saanut aina vastauksia.”

“Ryhmät ja rytmi hyvä. Hyvä ilmapiiri.”

2 / 21 vastaajista koki saaneensa tukea kuntoutumiseensa. Lisänä kehittämideoita.

“Omahoitajakeskustelut auttaneet. Enemmän yhteistä tekemistä, jossa ohjaajat mukana.”

“Ryhmät ja rytmi, hyvä ilmapiiri. Kotiutumisen jälkeen voisi olla jonkinlaista yhteyden pitoa, se myös lisäisi sitä välittämisen tunnetta.”

1 / 21 vastaajista ei osannut kertoa mielipidettä kuntoutuksesta, koska koki fyysisen ja psyykkisen voinnin vielä alhaiseksi.

“Toivottavasti pääsen jonkinlaiseen tasapainoon unen vajeen ja särkyjen hallinnassa”

VASTINE

Henkilökunta huomioi Sanaskodin kuntoutusohjelman vahvuudet ja pitää niitä yllä.

Ryhmätoiminnoissa ja arjessa huomioidaan yhteisöllisyyden sekä vertaisryhmän tärkeys.

Keskiviikkoisin asukaskokouksessa asiakkaat voivat yhdessä pohtia ja tuoda esille ideoita, näkökulmia, jotka vahvistavat ja tukevat kuntoutusta. Henkilökunta arvioi viikoittain nämä toiveet ja pyrkivät toteuttamaan ne voimassa olevien resurssien mukaan sekä huomioiden ne kuntoutuksen lähtökohdista käsin.

5.ILMAPIIRI

Minkälainen Sanaskodin yleinen ilmapiiri mielestäsi on? Miten sitä voisi mielestäsi kohentaa?

20 / 21 vastasi kysymyksiin

16 / 21 vastaajista koki yleisen ilmapiirin hyvänä, turvallisena ja kuntoutusta edistävänä

“Ilmapiiri on hyvä ja rauhallinen.”

Ilmapiiri tukeva ja positiivinen. Paljon toki kiinni myös omasta asenteesta miten viihtyy ja tutustuu toisiin.”

“Otetaan kivasti vastaan pieni ihminen. Henkilökunta mukavaa”

“Avoimia keskusteluja, saanut kuunnella ja jakaa”

“Todella hyvä. Tunsi heti olevansa tervetullut.”

3 / 21 vastaajista koki pääosin yleisen ilmapiirin hyvänä, lisänä huomioivat joitakin ilmapiiriä alentavia asioita.

“Ilmapiiri positiivinen. Aina kuitenkin joukkoon mahtuu myös häiriköitä.”

“Ihan hyvä. Kuitenkin niin iso yhteisö, että harvoin pääsee tutustumaan ja työntekijät jäävät etäisiksi.”

“Osa lähtee ja uusia tulee, kaikki otetaan sydämellisesti vastaan. Jotkut hoitajista, ehkä pari, ovat hieman vaikeammin lähestyttäviä, mutta pääosin ovat hyviä ihmisiä.”

1 / 21 vastaajista koki yleisen ilmapiirin hyvänä, lisänä huomioi epäkohtia ja toi kehittämisideoita

*“Yleisesti ottaen hyvä. Paljon tyhjää sananhelinää, melua luennoilla. Puheen-
sorinaan ja epäasialliseen höpötykseen puuttumista luennoitsijan toimesta.”*

VASTINE

Henkilökunta huomioi hyvän ilmapiirin merkityksen ja pitää sen vahvuuksia yllä.

Henkilökuntaa muistutetaan huomioimaan asiakkaiden onnistumiset, voimavarat, talentit ja tuomaan niitä näkyviksi kertomalla huomiot asiakkaille.

Panostamme sisäiseen ohjaukseen vähentääksemme kiireen tuntua ja rauhallisen ilmapiirin ylläpitämisen tärkeyttä.

6. TOTEUTUUKO SANASKODILLA HENKILÖKUNNAN TOIMINNASSA SUHTEESSA ASIAKKAIIN SANASKODIN SLOGAN ”Meillä sinusta välitetään aidosti”?

Jos slogan mielestäsi toteutuu tai ei toteudu, ole hyvä ja perustele.

20 / 21 vastasi kysymykseen

16 / 21 vastaajista koki slogan toteutuvan ja henkilökunnan välittävän aidosti

“Kyllä toteutuu. Varsinkin ryhmänvetäjistä huokuu halu auttaa.”

“Tunsin aitoa välittämisen tunnetta hlö-kunnan taholta. Täällä ihmiset tekee työnsä aidolla sydämellä ja se välittyy hyvin kaikessa.”

“Toteutuu. Kyllä sen huomaa, että asiakkaista välitetään esim. Verrattuna, siellä etsittiin vain syitä mistä huomautella, joka ei tukenut kuntoutumista mitenkään.”

“Henk.kunta mukavaa ainakin tähän asti. Esim. Tänään myöhästyin kokouksesta, niin mulle todettiin, että positiivista kun soitit ja ilmoitit. Eikä niin, että huutia tulee”

“Minut on otettu vastaan todella hyvin. On saanut näyttää tunteita aidosti ja ymmärryksellä. On tuettu tarvittaessa.”

“Henkilökunta vaikuttaa aidosti välittävältä. Kysellään kohdatessa kuulumisia ja fiiliksiä, ja kohdellaan tasavertaisina ihmisinä.”

1 / 21 vastaajista koki sloganin osin hyväksi

“Slogan on imelä, mutta työntekijät varmasti yrittävät parhaansa.”

2 / 21 vastaajista koki slogan toteutuvan. Lisänä kehittämisideoita.

“Juu ja ei. Alkuun varttikeskustelut, mut sen jälkeen monta päivää ilman keskusteluja. Keskusteluja enemmän”

“Kylläkin näin toteutuu. Lääkejakeluihin aikaan kaippaa joustoa. Sama koskee ruokailuja.”

1 / 21 vastaajista ei kokenut slogan toteutuvan

“Syyttely ja täystyrmäys ei edistä hoitoon hakeutumista.”

VASTINE

Kiitos palautteesta

Henkilökuntaa muistutetaan asiakkaiden kohtaamisen ja kuulemisen tärkeydestä sekä sovittujen asioiden yhtenäisistä toimintatavoista.

Henkilökunta tehostaa edelleen asiakkaiden tietoisuutta siitä, että asiakkaat voivat aina tulla keskustelemaan henkilökunnan kanssa. Näin asiakkaan omat odotukset, Panostamme myös koulutukseen laadun parantamiseksi.

7. MUUTA PALAUTETTA, JOTA HALUAT SANASKODILLE VIESTITTÄÄ

11 / 21 vastaajista antoi palautetta

“Olen tällä hetkellä tyytyväinen. Tunnen, että minut on otettu huomioon.”

“Jatkakaa samaan malliin.”

“KIITOS. Jonkinlainen kummijärjestelmä, jossa kauemmin talossa olleet voisivat toimia mentoreina saapuville. Olisi alusta alkaen vertainen, jota voisi lähestyä matalalla kynnyksellä.”

“Kahvia myös iltapalalle. Sauna voisi olla 3krt viikossa. Ruutupaperia tai paperia olisi hyvä olla jokaisessa oleskelutilassa”

“Tiukempi kuri ryhmiin osallistumisessa poissaolijoille. Lieviä ongelmia kommunikaatiossa / tiedon jaossa asiakkaille. Ruuantaso nousi Tukku-vaihdon jälkeen.”

“Olisi kiva, jos saisi ottaa vieraan omaan mökkiin hengailemaan.”

VASTINE

Kiitos kehittämisideoista, huomioimme nämä osana toimintaamme.

KIITOS HIENOSTA JA RAKENTAVASTA PALAUTTEESTA

