

RAPORTTI

Asiakastyytyväisyyskysely 11/2017

KOTIKAUNIALA / KAUNIALAN SAIRAALA OY

1. Yhteenveto taustatiedoista

KotiKaunialan asiakastyytyväisyyskysely toimitettiin 62 asiakkaalle ja vastauksia palautui 35 kappaletta, joten vastausprosentti on 56 %.

Vastaajista 71 % oli naisia ja 29 % miehiä. Vastaajista yli 85 vuotiaita oli eniten, 63 %, ja toiseksi eniten vastaajia kuului ikäryhmään 76-85 vuotiaat, 26 %. Alle 65-vuotiaita vastaajia oli 2% ja ikäryhmään 65-75 vuotiaat asettui 9 % vastaajista.

Moni asiakastyytyväisyyskyselyyn vastannut henkilö käytti useaa KotiKaunialan palvelua. Eniten käytetyt palvelut olivat ulkoilu-, asiointi- ja kauppa-apu, kuntouttava päivätoiminta, kodinhoito ja siivous sekä kotifysioterapia.

2. Yhteenveto tuloksista

Oheisessa taulukossa on esitetty KotiKaunialan palveluihin liittyviin väittämiin vastaajien esittämät arviot numeraalisesti. Koska osa asiakkaista ei ole vastannut kaikkiin väittämiin, niin kunkin väittämän kohdalla oleva numeraalinen kokonaisarvo ei vastaa kyselyyn vastanneiden yhteismäärää 35. Tyytyväisyyttä ilmaisevaan kuvavalintaan oli vastannut 32 henkilöä.



a) Vastaajien esittämät arviot:

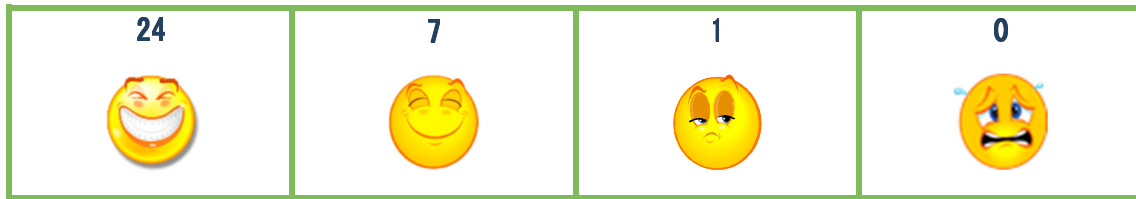
| | 1=Täysin samaa mieltä | 2=Jokseenkin samaa mieltä | 3=Jokseenkin eri mieltä | 4=Täysin eri mieltä | Yhteensä |
|--|-----------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------|----------|
| Olen saanut palvelua riittävän nopeasti | 24 | 4 | 1 | - | 29 |
| Kanssani on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma | 17 | 2 | 1 | 3 | 23 |
| Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa | 25 | 3 | 2 | - | 30 |
| Palvelumme toteutuu sovittuna aikana | 27 | 3 | 1 | - | 31 |
| Saamani palvelu on asiantuntevaa | 28 | 1 | 1 | - | 30 |
| Saamani palvelu on edistänyt kotona asumistani | 27 | 2 | - | - | 29 |
| Tarvittaessa saan hyvin yhteyden henkilöstöön | 27 | 3 | 2 | - | 32 |
| KotiKaunialan henkilöstön käytöksestä välittyy lämmin suhtautuminen minuun | 31 | 1 | 1 | - | 33 |
| Henkilöstö toimii kiireettömästi | 29 | 3 | 1 | - | 33 |
| Voin suositella KotiKaunialan palveluja myös muille | 29 | 2 | 1 | - | 32 |

Taulukosta ilmenee esimerkiksi, että

- **94 %** (31/33) vastaajista on täysin samaa mieltä väittämän ”KotiKaunialan henkilöstön käytöksestä välittyy lämmin suhtautuminen minuun” kanssa.
- 17 % (4/23) vastaajista on sitä mieltä, ettei heidän kanssaan ole laadittu hoito- ja palvelusuunnitelmaa.
- **97 %** (31/32) vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ” Voin suositella KotiKaunialan palveluja myös muille” kanssa.
- 6 % (2/32) vastaajista ei koe saavansa hyvin yhteyttä henkilöstöön.
- 17 % (5/29) vastaajista ei ole täysin samaa mieltä siitä, että olisi saanut palveluamme riittävän nopeasti.
- **100 %** (29/29) vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että ”heidän saamansa palvelu on edistänyt heidän kotona asumistaan”.



b) Asiakastyytyväisyyttä ilmaisevat kuvavalinnat:



Vastaajista 24 oli erittäin tyytyväisiä KotiKaunialan palveluihin ja 7 vastaajaa tyytyväisiä. 1 vastaaja oli jokseenkin tyytymätön, mutta täysin tyytymättömiä ei ollut yhtään.

c) Kysymykseen miten Kotikauniala voisi parantaa toimintaansa tai muuta palautetta KotiKaunialalle asiakkaat esittivät seuraavia kommentteja:

- "Vieläkö tätä voisi parantaa?"
- "Meillä on vain ulkoiluapu kerran viikossa."
- "Ruoka hyvää. Kuljetusaikataulut parantuneet."
- "Kuinka parhaiten saa toimiston henkilökuntaan yhteyden?"
- "Toimintanne on ensiluokkaista. kehottaisin parempaa mainontaa palveluistanne laajemmallekin."
- "Laskun kirjoittaminen (pitkine numerosarjoineen) on vaikeaa huononäköiselle ja vapisevin käsin eli toivoisin laskun valmiilla maksukaavakkeella."
- "Tiistai-ryhmä 10+, myös henkilökunta."
- "Kiitos."
- "Toivoisin saavani myös siivouspalveluita samasta paikasta."
- "Kaikki hyvin."
- "Palvelua voisi olla myös viikonloppuisin."
- "Tunnen niin huonosti toimintanne, että vaikea sanoa."
- "Kaikki toimii oikein hyvin."
- "Haluaisin päästä kuntoutukseen Wilhelmiinaan vielä tämän vuoden aikana. Kiitos tästä ajasta."
- "Kiitos toiminnasta. On hyvä tulla aina tänne."
- "Toivon saman henkilön käyvän jatkuvasti."



3. Tulosten käsittely ja tiedottaminen

- Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia käsitellään lähiesimiehen ja henkilöstön kesken KotiKaunialan tiimipalaverissa, jossa myös varmistetaan kehittämiskohteisiin liittyvien toimenpiteiden toteutus ja aikataulu.
- Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset esitellään Kaunialan sairaalan johtoryhmälle 18.12.2017.
- Tulokset julkaistaan KotiKaunialan verkkosivuilla.
- Henkilöstö esittelee asiakkaille kotikäyntien yhteydessä raportin asiakastyytyväisyyskyselystä.

4. Kehittämiskohteita

- Varmistetaan, että kaikille asiakkaille on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma/sopimus.
- Laaditaan erillinen tiedote henkilöstön yhteystiedoista.
- Kiinnitetään huomiota palvelun aloittamisen nopeuteen.

