



RAPORTTI

Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

KOTIKAUNIALA / KAUNIALAN SAIRAALA OY

Raportin lukuarvojen jälkeen sulkeissa mainitaan vastaava luku vuoden 2017 asiakastyytyväisyyskyselystä.

1. Yhteenveto taustatiedoista

KotiKaunialan asiakastyytyväisyyskyselyyn otti vastaan 82 (62) asiakasta ja vastauksia palautui 58 (35) kappaletta, joten vastausprosentti on 71 % (56 %).

Vastaajista 79 % (71 %) oli naisia ja 21 % (29%) miehiä. Vastaajista yli 85 vuotiaita oli eniten, 57 % (63%), ja toiseksi eniten vastaajia kuului ikäryhmään 76-85 vuotiaat, 24 % (26%). Alle 65-vuotiaita vastaajia oli 3,5 % (2%) ja ikäryhmään 65-75 vuotiaat asettui 15,5 % (9%) vastaajista.

Moni asiakastyytyväisyyskyselyyn vastannut henkilö käytti useaa KotiKaunialan palvelua. Eniten käytetyt palvelut olivat kodinhoito ja siivous, ulkoilu-, asiointi- ja kauppa-apu, kuntouttavat kotikäynnit sekä kotihoito.

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 58. Tyytyväisyyttä ilmaisevaan kuvavalintaan oli vastannut 57 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	42	6	-	-	48
Kanssani on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma	30	2	1	3	36
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	34	6	1	-	41
Palvelumme toteutuu sovittuna aikana	49	3	-	-	52
Saamani palvelu on asiantuntevaa	44	4	1	-	49
Saamani palvelu on edistänyt kotona asumistani	33	7	-	1	41
Tarvittaessa saan hyvin yhteyden henkilöstöön	42	6	-	-	48
KotiKaunialan henkilöstön käytöksestä välittyy lämmin suhtautuminen minuun	48	2	-	-	50
Henkilöstö toimii kiireettömästi	44	7	-	-	51
Voin suositella KotiKaunialan palveluja myös muille	50	2	-	-	52

Taulukosta ilmenee esimerkiksi, että

- **96 %** (94%) vastaajista on täysin samaa mieltä väittämän *”KotiKaunialan henkilöstön käytöksestä välittyy lämmin suhtautuminen minuun”* kanssa.
- **11 %** (17 %) vastaajista on sitä mieltä, ettei heidän kanssaan ole laadittu hoito-ja palvelusuunnitelmaa.
- **100 %** (97 %) (31/32) vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän *”Voin suositella KotiKaunialan palveluja myös muille”* kanssa.
- 1 henkilö kokee, ettei KotiKaunialan palvelu ole edistänyt hänen kotona asumistaan, muut vastaajat ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että KotiKaunialan *”palvelu on edistänyt kotona asumista.”*



b) Asiakastyytyväisyyttä ilmaisevat kuvavalinnat:



Vastaajista kaikki 57 olivat erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä KotiKaunialan palveluihin.

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

6 sisällöltään toiminnan kehittämistä kuvaavaa kommenttia:

- *"Lisätä kotikäyntejä.", "Useammin kotikäyntejä." "Myös tarvittaessa."*
- *"Palvelujen laajuus ei ole tiedossa. Sitä voisi kertoa käyntikerralla."*
- *"Laskutapa paremmaksi."*
- *"Varmaan muut palvelut on hyviä ja asiantuntevia, mutta siivoukseen toivoisin parannusta, että matot joskus toimitettaisiin eikä vain imuroida ja vähän laitoja pyyhittää kostealla luutulla."*

Kaikki muut kommentit KotiKaunialan toimintaa kiittäviä, esimerkkejä positiivisista kommentteista:

- *"Henkilöt osaa hyvin kaikki, on toiminut kaikki hyvin."*
- *"Pelkkää plussaa."*
- *"Kaikki hyvin täällä, ei mitään lisättävää."*
- *"Ei ole toistaiseksi mitään parannettavaa."*
- *"Kaikki on toiminut toiveiden mukaan. Kiitos!"*
- *"Tulevaisuudessa avuntarve kohdallani varmasti lisääntyy. Kiitos tähänastisesta."*

3. Tulosten käsittely ja tiedottaminen

- Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia käsitellään lähiesimiehen ja henkilöstön kesken KotiKaunialan tiimipalavereissa, jossa myös varmistetaan kehittämiskohteisiin liittyvien toimenpiteiden toteutus ja aikataulu.
- Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset esitellään Kaunialan sairaalan johtoryhmälle 17.1.2019.
- Tulokset julkaistaan KotiKaunialan verkkosivuilla.
- Henkilöstö esittelee asiakkaille kotikäyntien yhteydessä raportin asiakastyytyväisyyskyselystä.



4. Kehittämiskohteita

- Varmistetaan, että kaikille asiakkaille on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma/sopimus.
- Lisätään viestintää. Henkilöstö kertoo kotikäyntien yhteydessä KotiKaunialan monipuolisista palveluista, joita asiakas voi ostaa tarvitsemansa määrän.

