

RAPORTTI

Asiakastyytyväisyyskysely 11/2019

KOTIKAUNIALA / KAUNIALAN SAIRAALA OY

Raportin lukuarvojen jälkeen sulkeissa mainitaan vastaava luku vuoden 2018 asiakastyytyväisyyskyselystä tai palvelujen käytön yhteydessä sulkeissa oleva luku ilmaisee kyseistä palvelua käyttävien asiakkaiden määrän.

1. Yhteenveto taustatiedoista

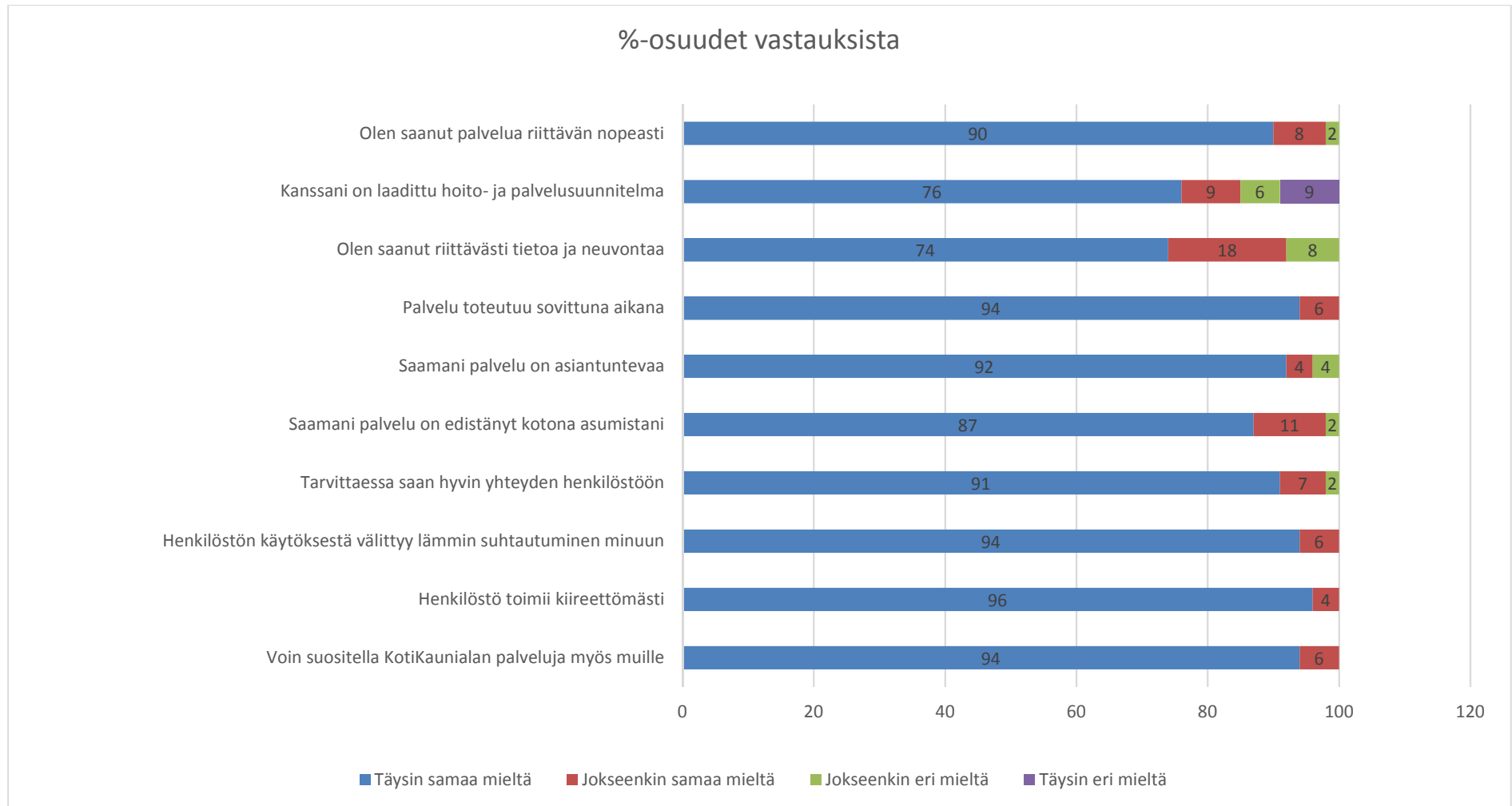
KotiKaunialan asiakastyytyväisyyskyselyyn otti vastaan 85 (82) asiakasta ja vastauksia palautui 59 (58) kappaletta, joten vastausprosentti on 69 % (71 %).

Vastaajista 85 % (79 %) oli naisia ja 15 % (21%) miehiä. Vastaajista yli 85 vuotiaita oli eniten, 61 % (57%), ja toiseksi eniten vastaajia kuului ikäryhmään 76-85 vuotiaat, 26 % (24%). Alle 65-vuotiaita vastaajia oli 3 % (3 %) ja ikäryhmään 65-75 vuotiaat asettui 10% (16 %) vastaajista.

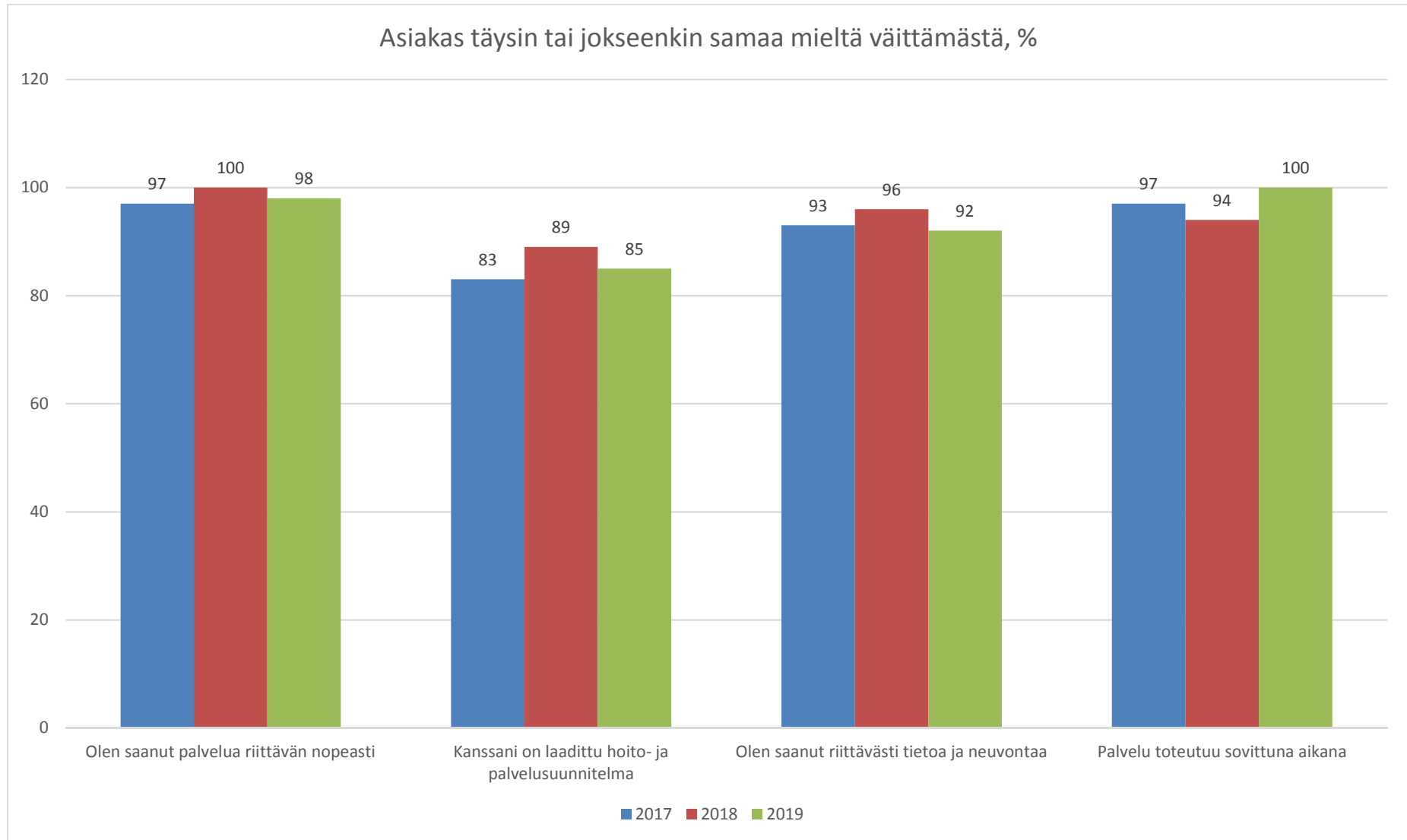
Moni asiakastyytyväisyyskyselyyn vastannut henkilö käytti useaa KotiKaunialan palvelua. Eniten käytetty palvelu oli kodinhoito ja siivous (35 asiakasta). Ulkoilu-, asiointi- ja kauppa-apu (13 asiakasta) sekä kotihoitoa (13 asiakasta) käytettiin yhtä paljon ja kolmanneksi eniten kuntouttavia kotikäyntejä (8 asiakasta).

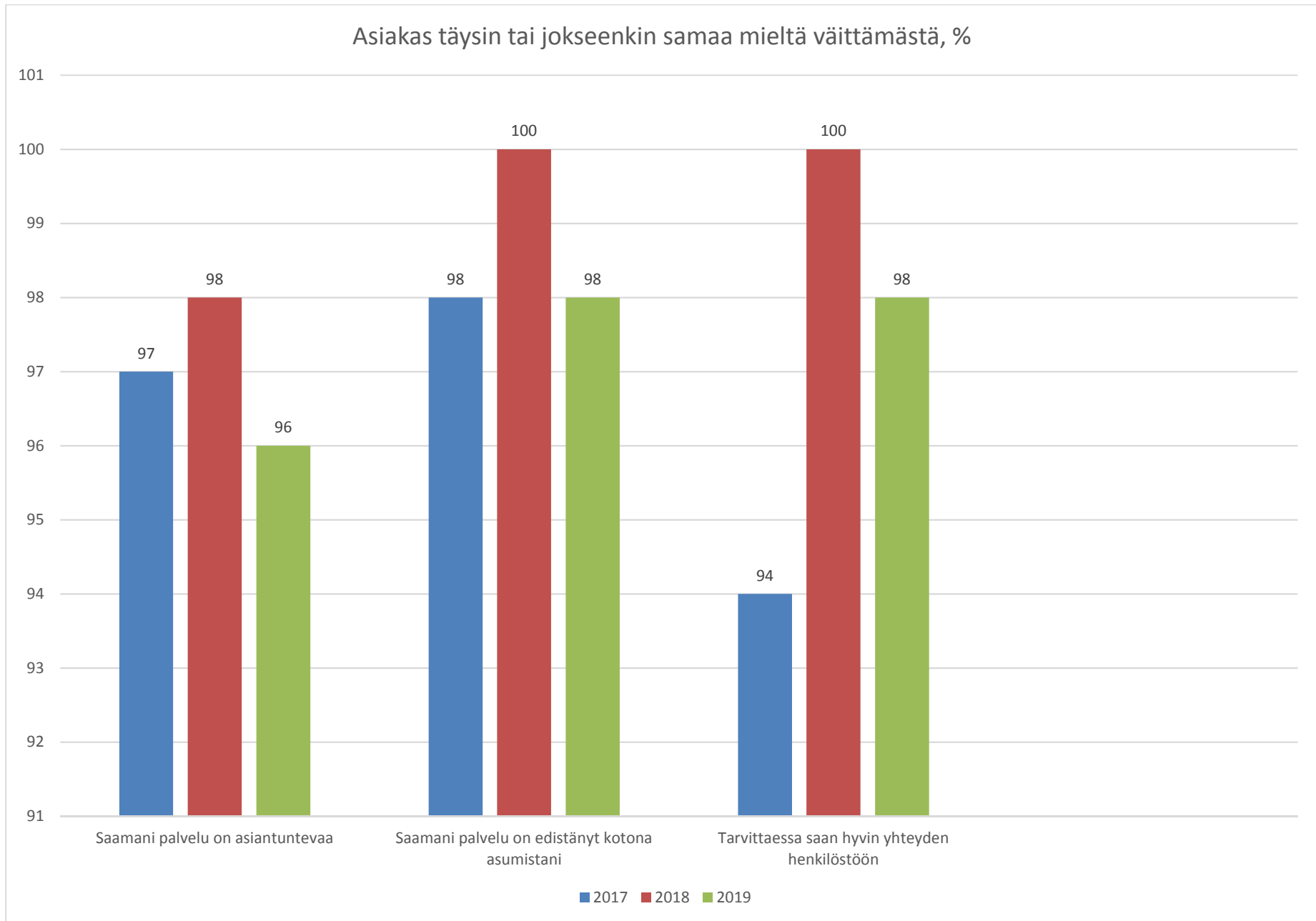
2. Yhteenveto tuloksista

a) Taulukossa on esitetty v. 2019 asiakastyytyväisyyskyselyn vastaajien arviot

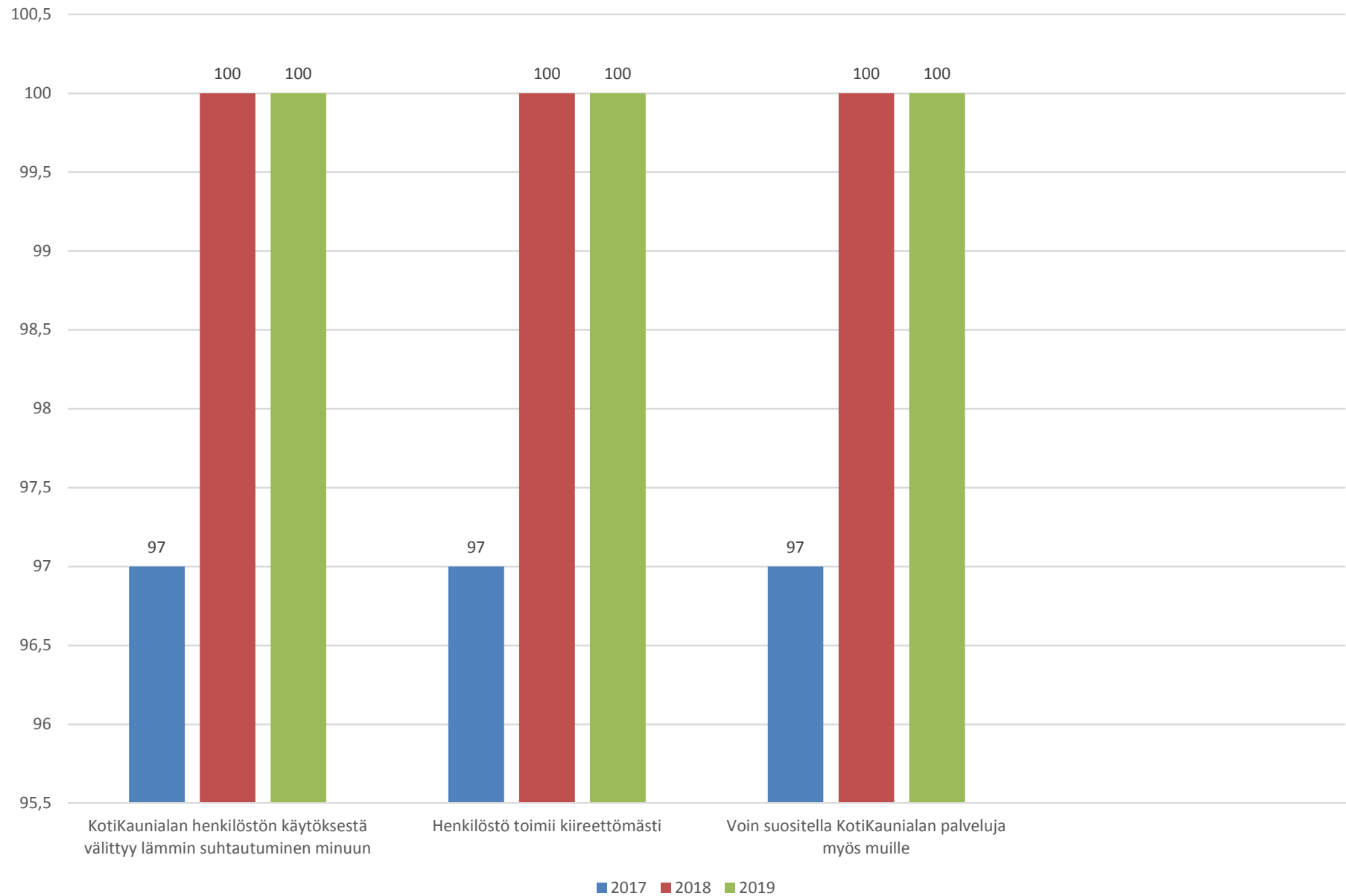


b) Oheisissa taulukoissa on esitetty 2019 kyselyn tuloksia KotiKaunialan palveluista ja niiden toimivuudesta ja laadusta %-osuuksina verrattuna v. 2017 ja 2018 kyselyjen tuloksiin





Asiakas täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä, %



Taulukoista ilmenee esimerkiksi, että

- KotiKaunialan asiakkaiden tyytyväisyys palveluun on pysynyt viimeiset kolme (3) vuotta korkealla tasolla.
- v. 2019 kymmenestä asiakasarviosta 8 on parantunut tai pysynyt ennallaan verrattuna vuoteen 2017, joka oli ensimmäinen KotiKaunialan kokonainen toimintavuosi.
- v. 2019 on 6 väittämän kohdalla tapahtunut vähäistä heikennystä verrattuna vuoden 2018 tuloksiin.

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

7 sisällöltään toiminnan kehittämisen tarpeita kuvaavia kommentteja:

- ”Tarvetta ilta- ja viikonloppuavulle”
- ”Lisää tietovisoja”
- ”Tieto tarjolla olevista palveluista saattaisi olla paikallaan”
- ”Kieliongelmiä”
- ”Lomien aikaan haluaisin myös palvelua”
- ”Lisäämällä työvoimaa”
- ”Ainoa asia, josta olen joutunut moittimaan, on siivoojan käynti sovittuun aikaan”

Kaikki muut kommentit olivat KotiKaunialan toimintaa kiittäviä, esimerkkejä positiivisista kommentteista:

- ”Kiitos hyvää”
- ”Palvelu vastaa sovittua”
- ”Ystävällisiä kaikki”
- ”Saan mielestäni asiantuntevaa hoitoa”
- ”10+ en keksi mitään muuta”
- ”Tähän kohtaan minä sanon omalta kohdaltani, ruusun kera kiitos”
- ”Kyllä te osaatte”
- ”Olen kiitollinen saamiini palveluihin”

3. Tulosten käsittely ja tiedottaminen

- Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia käsitellään lähiesimiehen ja henkilöstön kesken KotiKaunialan tiimipalavereissa, jossa myös varmistetaan kehittämiskohteisiin liittyvien toimenpiteiden toteutus ja aikataulu.
- Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset julkaistaan Kaunialan sairaalan sisäisessä Intranetissä (henkilöstölle) ja KotiKaunialan verkkosivuilla (asiakkaille, omaisille jne.).
- Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset toimitetaan vuosiraportointien yhteydessä niihin kuntiin, joiden kotihoidon palveluntuottajana Kauniala on.
- Tarvittaessa henkilöstö esittelee asiakkaille kotikäyntien yhteydessä raportin asiakastytyväisyyskyselystä.

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. Markkinoinnin tehostaminen.
- Lisätään asiakkaalle annettavaa tietoa ja neuvontaa asiakaskäyntien yhteydessä.