

RAPORTTI

Asiakastyytyväisyyskysely 11/2020

KOTIKAUNIALA / KAUNIALAN SAIRAALA OY

Raportin lukuarvojen jälkeen sulkeissa mainitaan vastaava luku vuoden 2019 asiakastyytyväisyyskyselystä tai palvelujen käytön yhteydessä sulkeissa oleva luku ilmaisee kyseistä palvelua käyttävien asiakkaiden määrän.

1. Yhteenveto taustatiedoista

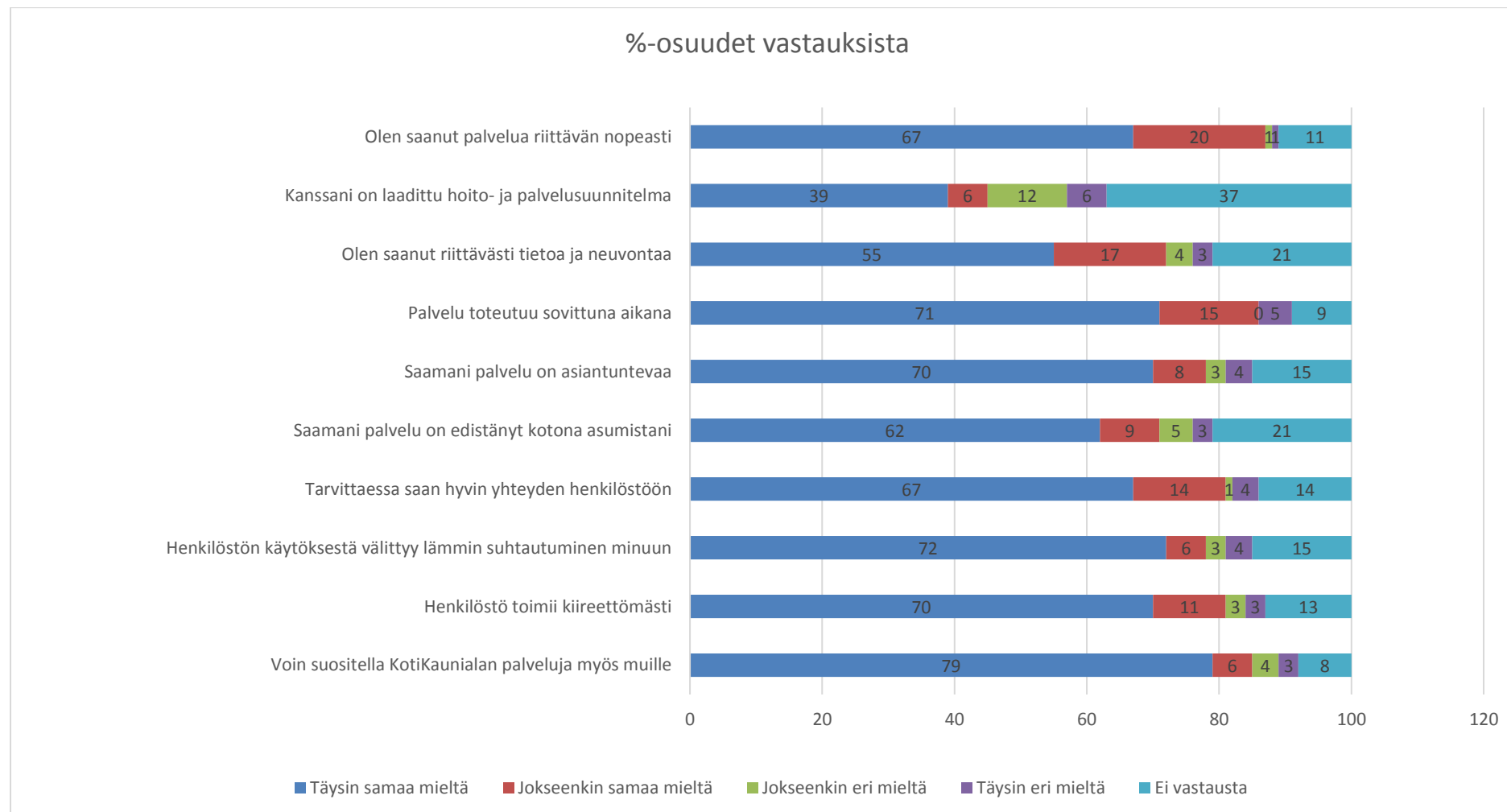
KotiKaunialan asiakastyytyväisyyskyselyyn otti vastaan 110 (85) asiakasta ja vastauksia palautui 66 (59) kappaletta, joten vastausprosentti on 60 % (69 %).

Vastaajista 61 % (85 %) oli naisia ja 32 % (15 %) miehiä, 7 % vastaajista oli jättänyt tämän kohdan täyttämättä. Vastaajista yli 80 vuotiaita oli eniten, 58 % (61%). Ikäryhmään 66-80 vuotiaat sijoittui vastaajista 21 % (26%) ja lähes saman verran alle 65-vuotiaisiin 20 % (3 %). 1 % vastaajista ei ollut maininnut ikäryhmäänsä.

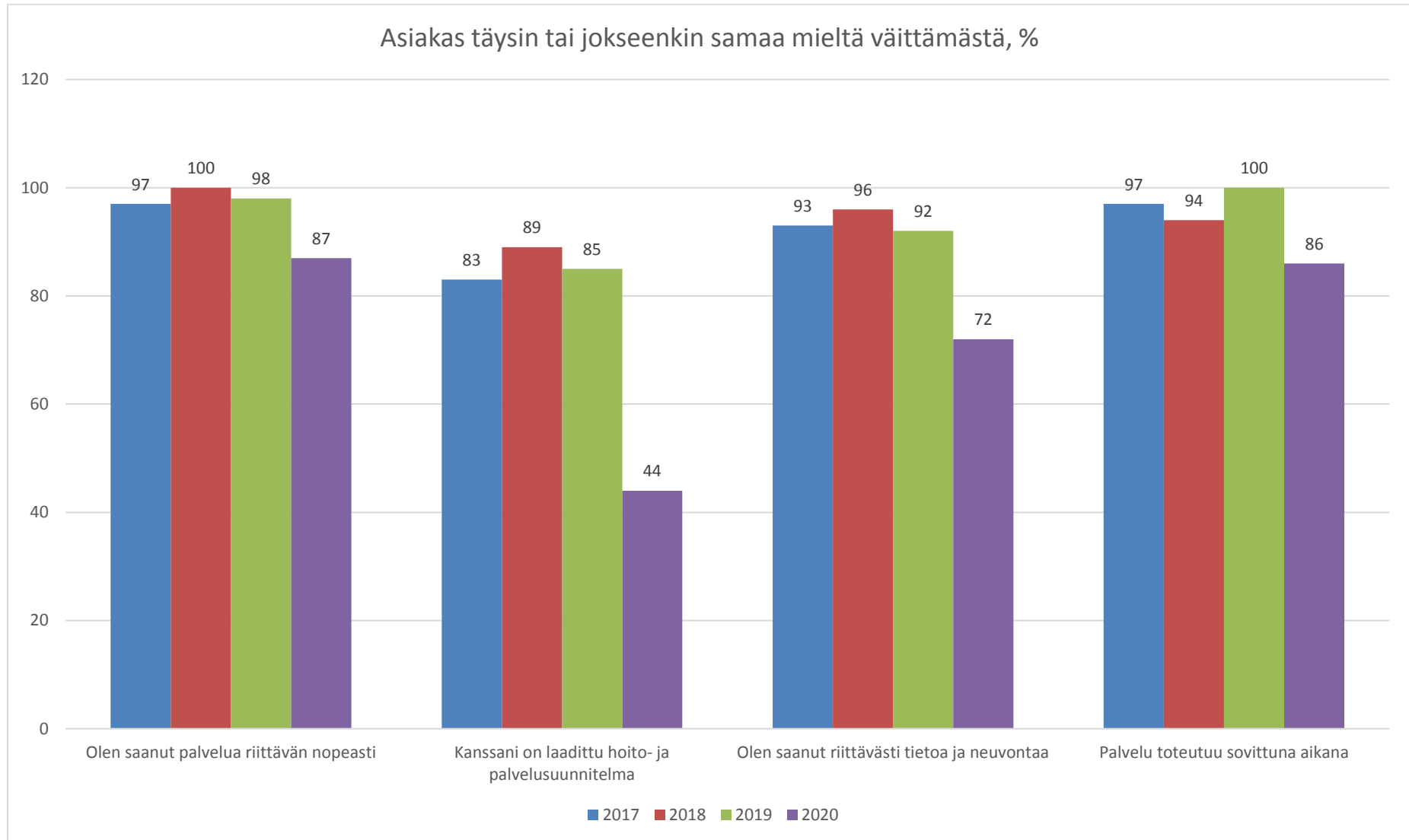
Eryteisesti Lohjan toimipisteen asiakkaat käyttivät useita eri KotiKaunialan tuottamia palveluja.

2. Yhteenveto tuloksista

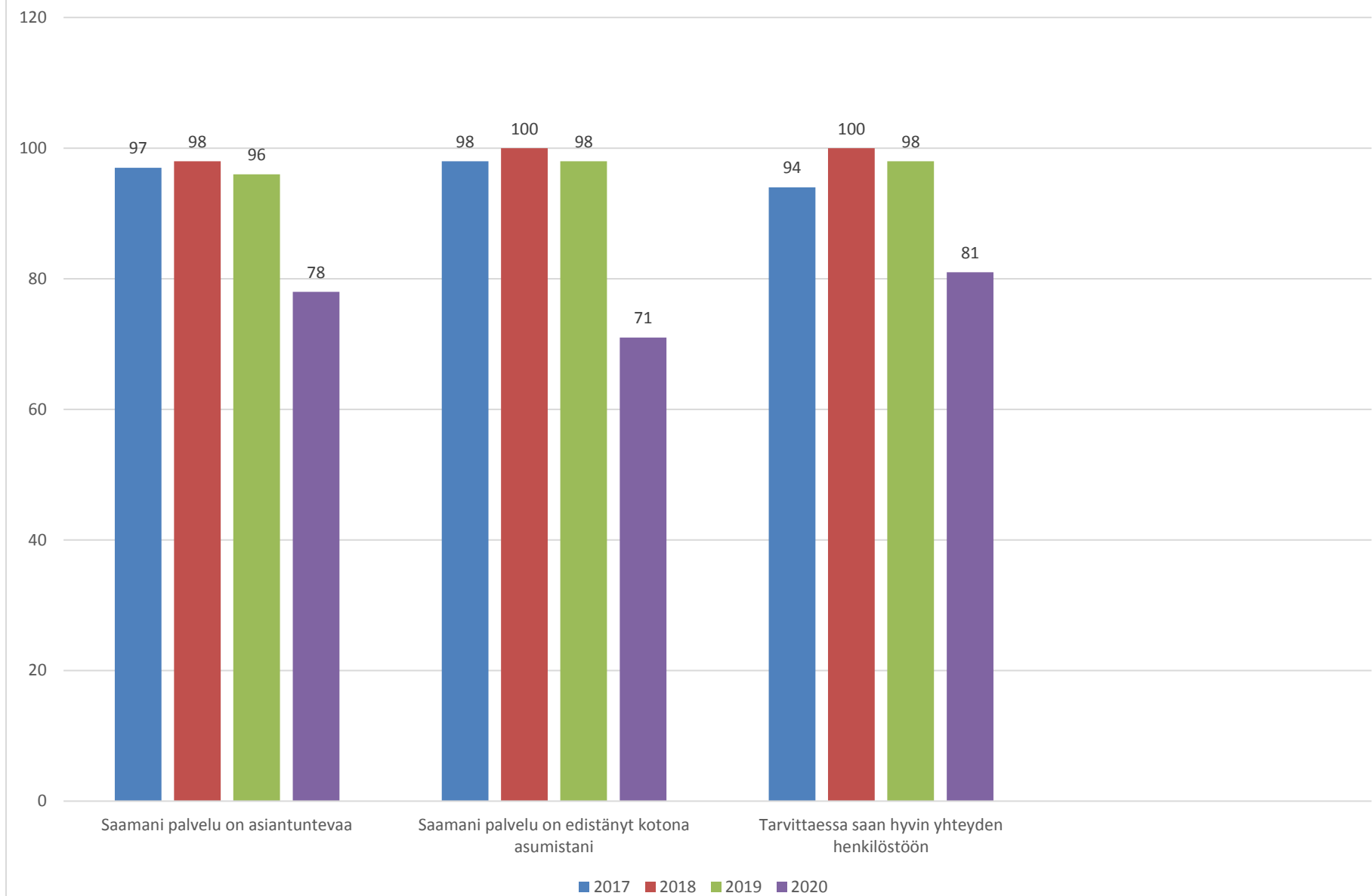
a) Taulukossa on esitetty v. 2020 asiakastyytyväisyyskyselyn vastaajien arviot



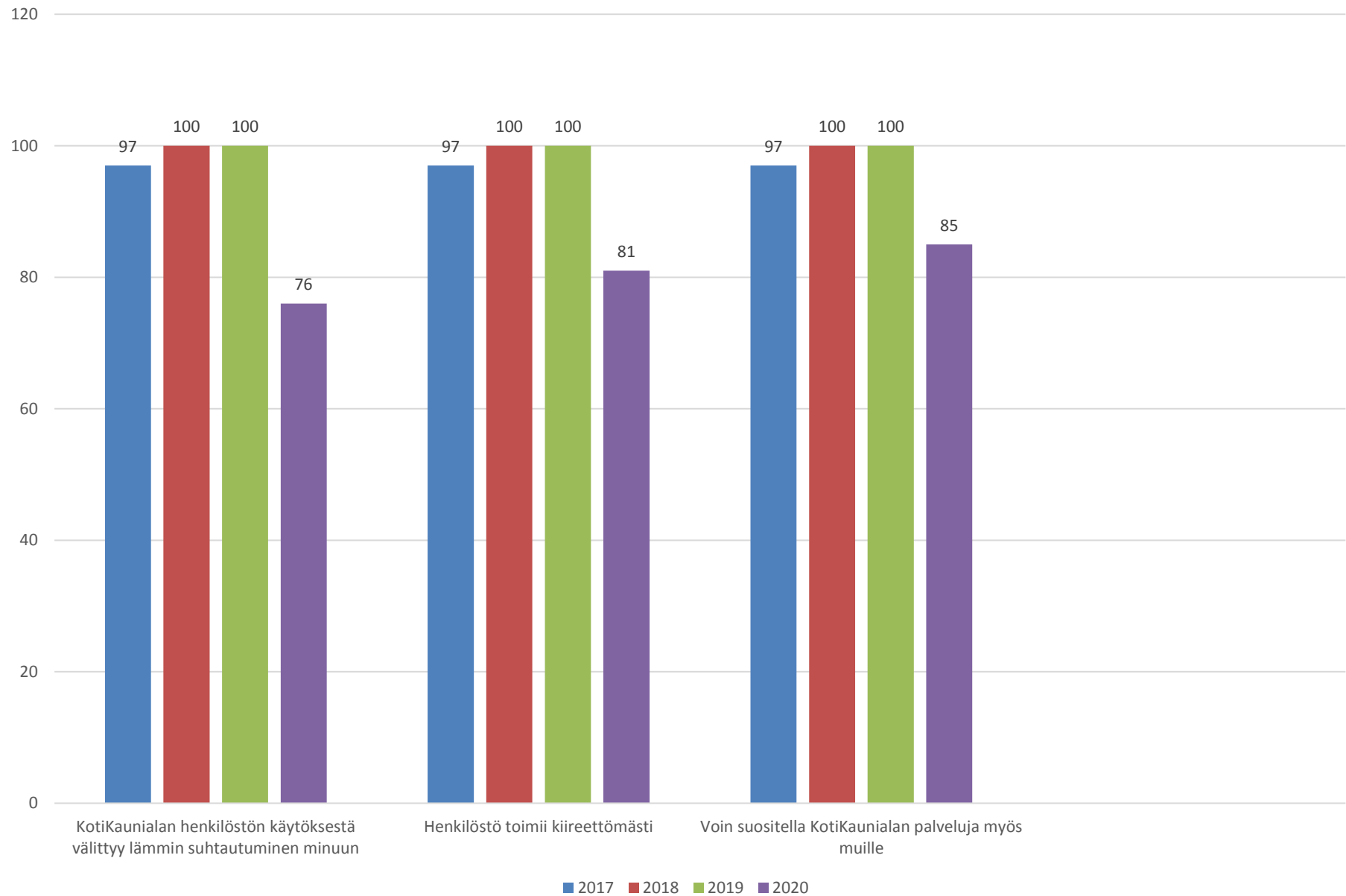
b) Oheisissa taulukoissa on esitetty 2020 kyselyn tuloksia KotiKaunialan palveluista ja niiden toimivuudesta ja laadusta %-osuuksina verrattuna v. 2017, 2018 ja 2019 kyselyjen tuloksiin



Asiakas täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä, %



Asiakas täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä, %



Taulukoista ilmenee esimerkiksi, että

- KotiKaunialan asiakkaiden tyytyväisyys palveluun on pysynyt hyvällä tasolla, vaikka v. 2020 tuloksista ilmeneekin tyytyväisyyden laskua aiempiin vuosiin verrattuna. Vuoden 2020 aikana KotiKaunialan palvelujen piiriin tuli uusi asiakasryhmä.
- Kaikkien kysymysten kohdalla voi havaita vastaamatta jättäneiden huomattavan suuren osuuden. Osuus vaihteli 8-37 % vastausten määrästä. Vastauksien puuttuminen vääristää kokonaistuloksia ja vaikeuttaa vertailua edellisten vuosien tuloksiin. Mikäli puuttuvat vastaukset jätettäisiin pois laskennasta, niin esimerkiksi väittämän ”Palvelu toteutuu sovittuna ajankohtana” kanssa vastaajista olisi täysin tai jokseenkin samaa mieltä 95 %.
- Merkittävin muutos tyytyväisyydessä ilmenee hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa. Uuden asiakasryhmän kanssa on käynnistetty hoito- ja palvelusuunnitelmien päivitys yhteistyössä palvelujen järjestäjän/maksajatahon edustajien kanssa. On myös huomioitava, että ao. kysymykseen jätti vastaamatta 37% vastaajista.

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

8 sisällöltään toiminnan kehittämisen tarpeita kuvaavia kommentteja:

- ”Palvelusuunnitelman voisi tarkistaa.”
- ”Kaikki OK, aamulla kotihoito saisi tulla ajassa 8-9.”
- ”Käyntiaikoja olisi kiva tietää etukäteen, muulloinkin kuin lähtöaamuna.”
- ”Ei varmaankaan ole saatavilla suomenkielistä osaavaa siivoojaa. Kommunikaatio ei pelaa.”

- ”Kun henkilöt vaihtuvat, myös palvelun laatu muuttuu merkittävästi. Avun suhteen olisi nykyään yksityiskohdissa paljonkin kritisointavaa, ihan nopeuden suhteen ja sen mitä sieltä kaupasta tulee kotiin (joskus ihan väärää tavaraa, määrät virheellisiä, osa puuttuu, tuoretavara nahistunutta) => joutuu kuitenkin itse menemään kauppaan näin korona-aikanakin. Huom! Edellinen kauppa-apu kävi 2 x nopeammin kuin tämä nykyinen. Kalliiksi tulee!”
- ”Yhteydenpito voisi olla tiiviimpää.”
- ”Selvä hoitosuunnitelma olisi tarpeen.”
- ”Aina puhutaan siitä, että on työntekijöistä pula, pitäisikö hankkia lisää työntekijöitä? Ei pitäisi asiakkaille kiukutella. Pölyt pitäisi pyyhkiä huolellisemmin. Tavarat takaisin paikoilleen.”

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

- ”Täysi 10.”
- ”Keväällä myös omaishoitajan vapaapäivien korvaus teidän ja kaupungin välillä oli hyvä asia. Kiitos siitä!”
- ”Kaikki hyvin.”
- ”OK.”
- ”Ei tässä vaiheessa mitään muutettavaa. Olen tyytyväinen.”
- ”Lattioiden ja mattojen tuuletus. Tekijä osaava ja vikkellä. 1 siivouspäivä kuukaudessa. Toimii hyvin.”
- ”Toistuvasti saanut siivouspalvelun. Olen tyytyväinen. Kiitos.”
- ”Olen arvostanut kotifysioterapiapalveluja. Toivon kuitenkin laitospalvelusta sen tuoman yhteisöllisyyden vuoksi.”

3. Tulosten käsittely ja tiedottaminen

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

4. Kehittämiskohteita

- Varmistetaan, että kaikille asiakkaille on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma/sopimus.
- Lisätään asiakkaalle annettavaa tietoa ja neuvontaa asiakaskäyntien yhteydessä.
- Kiinnitetään huomiota tuotetun palvelun asiantuntevuuteen ja henkilöstön toimintaan asiakkaan kotona.