



Helsingin sosiaali- ja terveystoimi

Ympäri vuorokautisen hoidon asiakastyytyväisyyskysely 2019

Omakotisäitiö

N (Omakotisäitiö) = 21
N (Ostopalvelut) = 801



Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ympärivuorokautisen hoidon asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin syyskuussa 2019.

Kyselyt kohdistettiin osastojen palveluja käyttäville asiakasryhmille siten, että kyselyihin vastaajina olivat osastojen eri toimintayksiköissä asioivat henkilöt. Tutkimusaineisto kerättiin toimintayksiköissä paikan päällä paperilomakkeilla sekä siten, että asiakkaalla oli mahdollisuus vastata myös Internetissä olevalla sähköisellä lomakkeella.

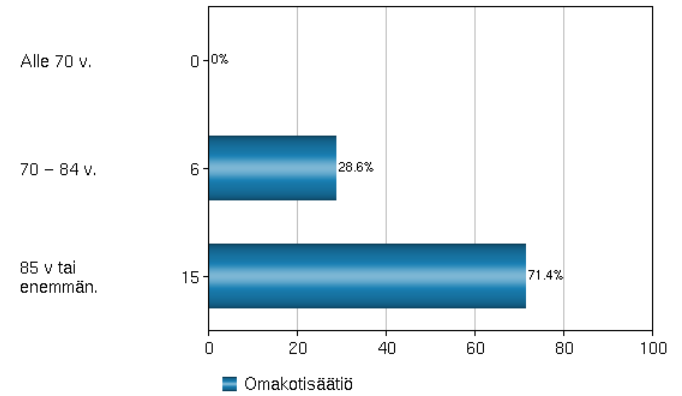
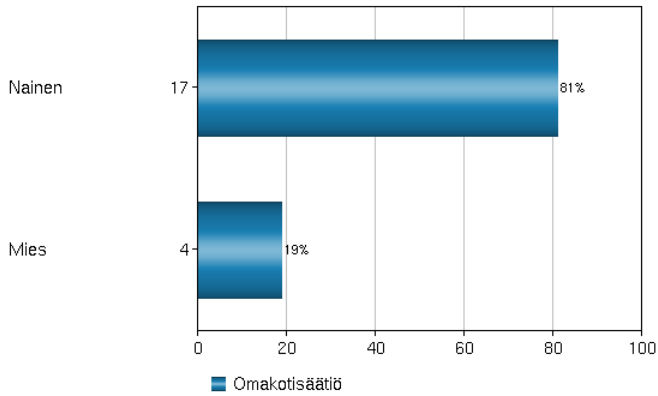
Vastauksia kertyi yhteensä 1534 kpl. Tutkimuksen toteutuksesta vastasi Feelback Oy Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen laatiman määrittelyn mukaisesti. Tutkimuksen tulokset esitetään tässä raportissa graafisesti sekä avoimet palautteet listattuna.

Palvelun onnistumisesta eri osa-alueilla asteikolla 1 - 4 siten, että asteikon numerointia vastaavat seuraavat onnistumista kuvaavat sanalliset arviot: 4 = Täysin samaa mieltä, 3 = Jokseenkin samaa mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 1 = Täysin eri mieltä. Jokaiseen osa-alueeseen pyydettiin myös parannusehdotuksia sanallisessa muodossa.

Palvelun kokonaislaatua tarkasteltiin kouluarvosanalla 4 - 10, jolla vastaajaa pyydettiin arvioimaan yksikön palvelua kokonaisuutena. Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan kuinka todennäköisesti he suosittelisivat hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville? Suosittelemista arvioitiin vastausasteikolla 0-10, jossa 0= erittäin epätodennäköisesti ja 10 = erittäin todennäköisesti.

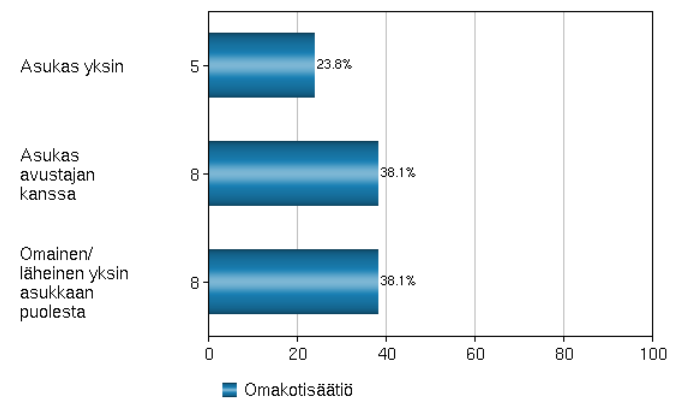
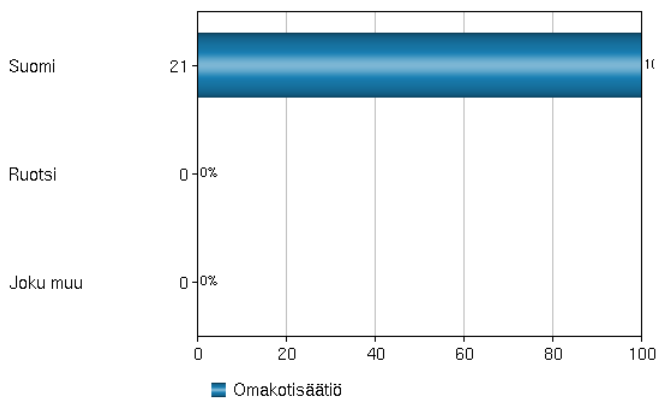
Sukupuoli (% vastanneista)

Ikä (% vastanneista)



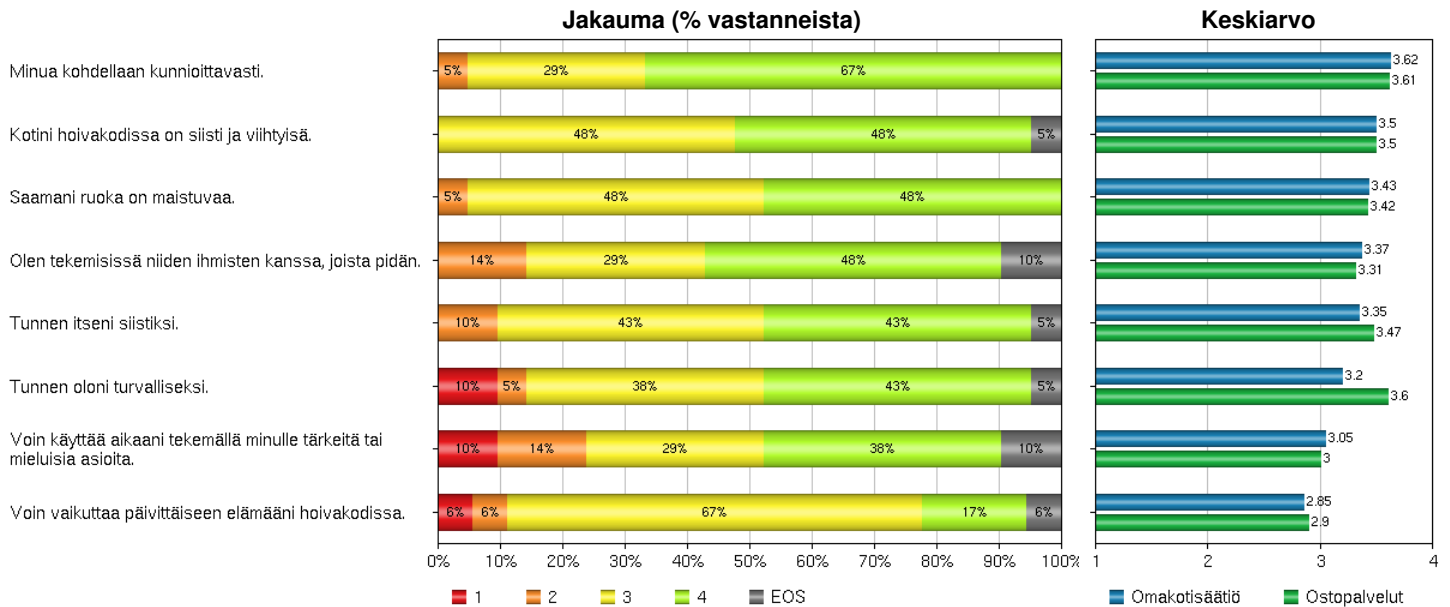
Äidinkieli (% vastanneista)

Täytin lomakkeen.. (% vastanneista)



Asiakkaiden arviot palvelun eri osa-alueista asteikolla 1-4.

1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3=Jokseenkin samaa mieltä, 4=Täysin samaa mieltä



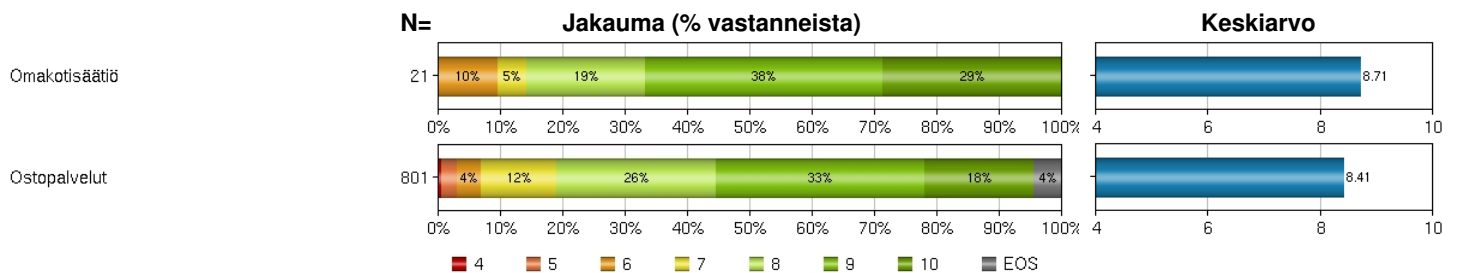
Tässä kaaviossa väittämät on järjestetty keskiarvon mukaan laskevaan järjestykseen. Väittämistä on eroteltu arvioiden prosenttiosuudet. Kaavion vasemmalla puolella näkyy väittämän jakauma ja oikealla puolella kuviossa esitetään väittämakohtaiset keskiarvot.

Tulosta voi tulkita seuraavasti:

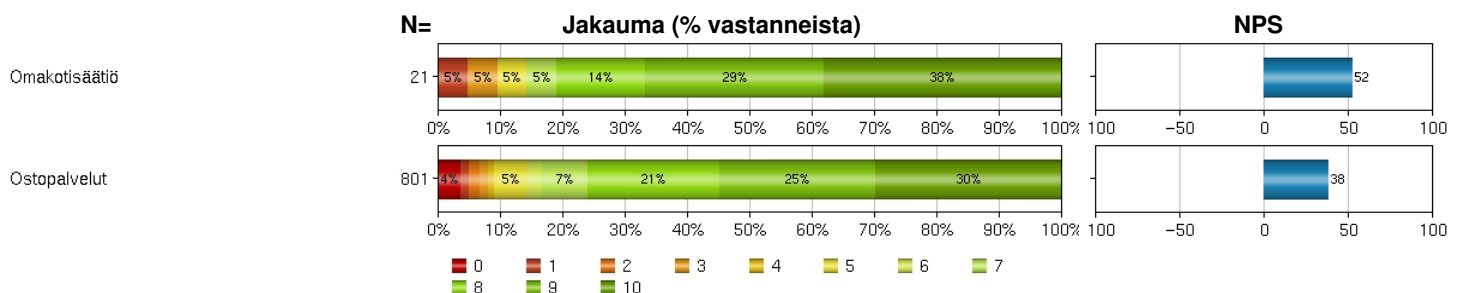
- Listan alkupäässä näkyvät vahvuudet
- Suurimmat kehityshaasteet löytyvät listan loppupäästä niistä tekijöistä, joissa on eniten matalia arvioita (arvioita 1 ja 2)
- Jos jakauma väittämässä on yhtenäinen (keskittynyt yhteen tai kahteen viereiseen luokkaan), arvioijilla on yhteneväinen käsitys kyseisestä toiminnasta
- Jos jakauma väittämässä on hajanaainen tai ääri-laidoissa, toiminnan sujuminen vaihtelee henkilöstä ja/tai tilanteesta riippuen.



Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaislaadusta:



Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävilleenne?



1. Voin vaikuttaa päivittäiseen elämään hoivakodissa. (Parannusehdotuksenne)

-Toivoisin vuosittaisia lyhyitä yhteenvetoja omaisille/edunvalvojalle.

2. Tunnen itseni siistiksi. (Parannusehdotuksenne)

-Hampaiden puhdistus ala-arvoista.

3. Tunnen oloni turvalliseksi. (Parannusehdotuksenne)

-Viikonlopuiksi tarpeeksi hoitajia.

4. Olen tekemisissä niiden ihmisten kanssa, joista pidän. (Parannusehdotuksenne)

.

5. Voin käyttää aikaani tekemällä minulle tärkeitä tai mieluisia asioita. (Parannusehdotuksenne)

.

6. Saamani ruoka on maistuvaa. (Parannusehdotuksenne)

-Ruisleipää, jotta hampaat puhdistuvat purressa.

7. Kotini hoivakodissa on siisti ja viihtyisä. (Parannusehdotuksenne)

-voisi olla kauniimpi

8. Minua kohdellaan kunnioittavasti. (Parannusehdotuksenne)

-Muutama hoitaja riuhtoo kuin räsynukkeä niin rajusti, että asukas hätääntyy