

FEEL
BAgroup
CK

MENESTYSTÄ
TIEDOSSA

**Helsingin sosiaali- ja
terveys toimi**

**Ympäri vuorokautisen hoidon
asiakastyytyväisyys kysely 2019**



Sisällysluettelo

- Tutkimuksen toteutus 3
- Vastaajarakenne 4
- Arviot palvelun eri osa-alueista 5
- Kokonaisarvosana 15
- Suosittele 17

Tutkimuksen toteutus

TIEDONKERUUN
AJANKOHTA

Syyskuu 2019

KOHDEJOUKKO

Kyselyt kohdistettiin osastojen palveluja käyttäville asiakasryhmille siten, että kyselyihin vastaajina olivat osastojen eri toimintayksiköissä asioivat henkilöt.

TIEDONKERUUTAPA

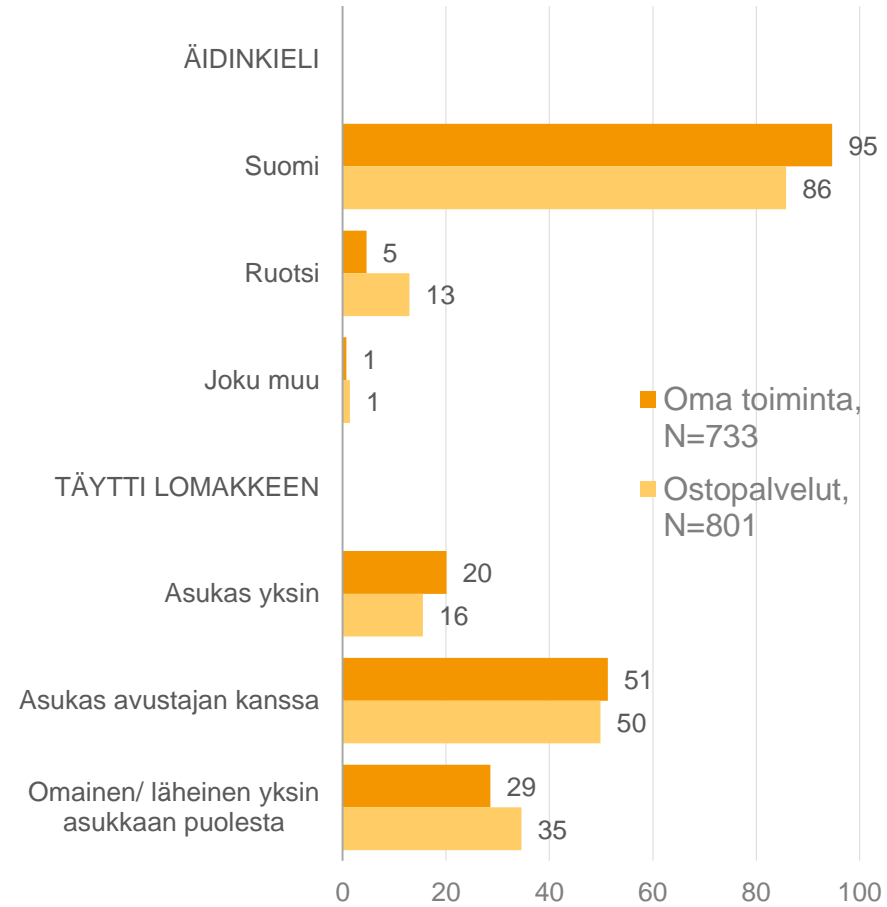
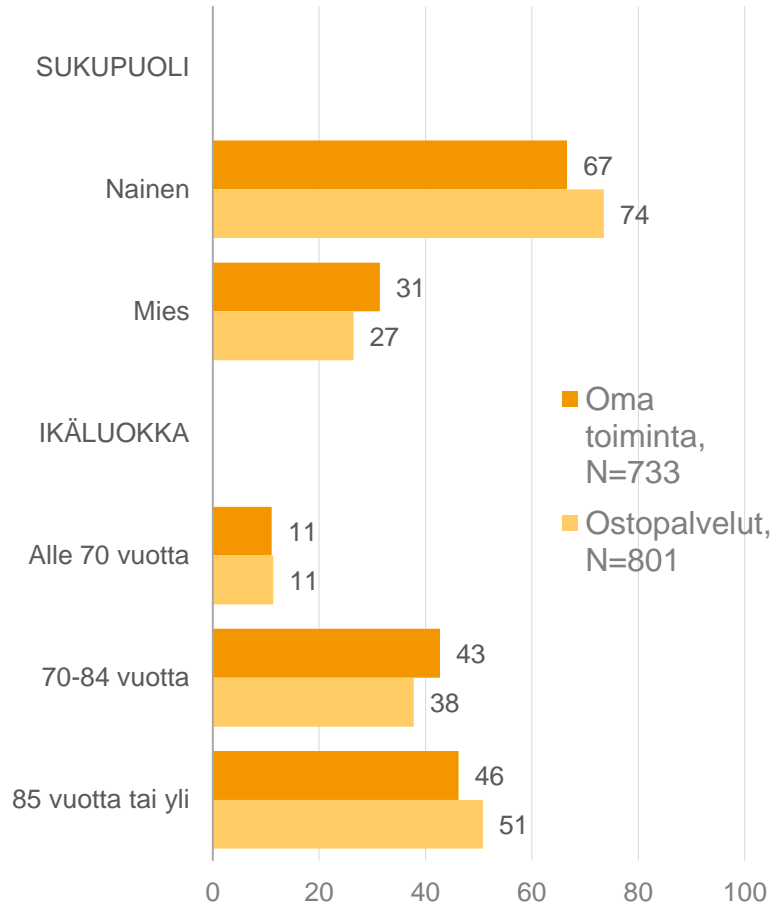
Tutkimusaineisto kerättiin toimintayksiköissä paikan päällä paperilomakkeilla sekä siten, että asiakkaalla oli mahdollisuus vastata myös Internetissä olevalla sähköisellä lomakkeella.

VASTAAJAMÄÄRÄ

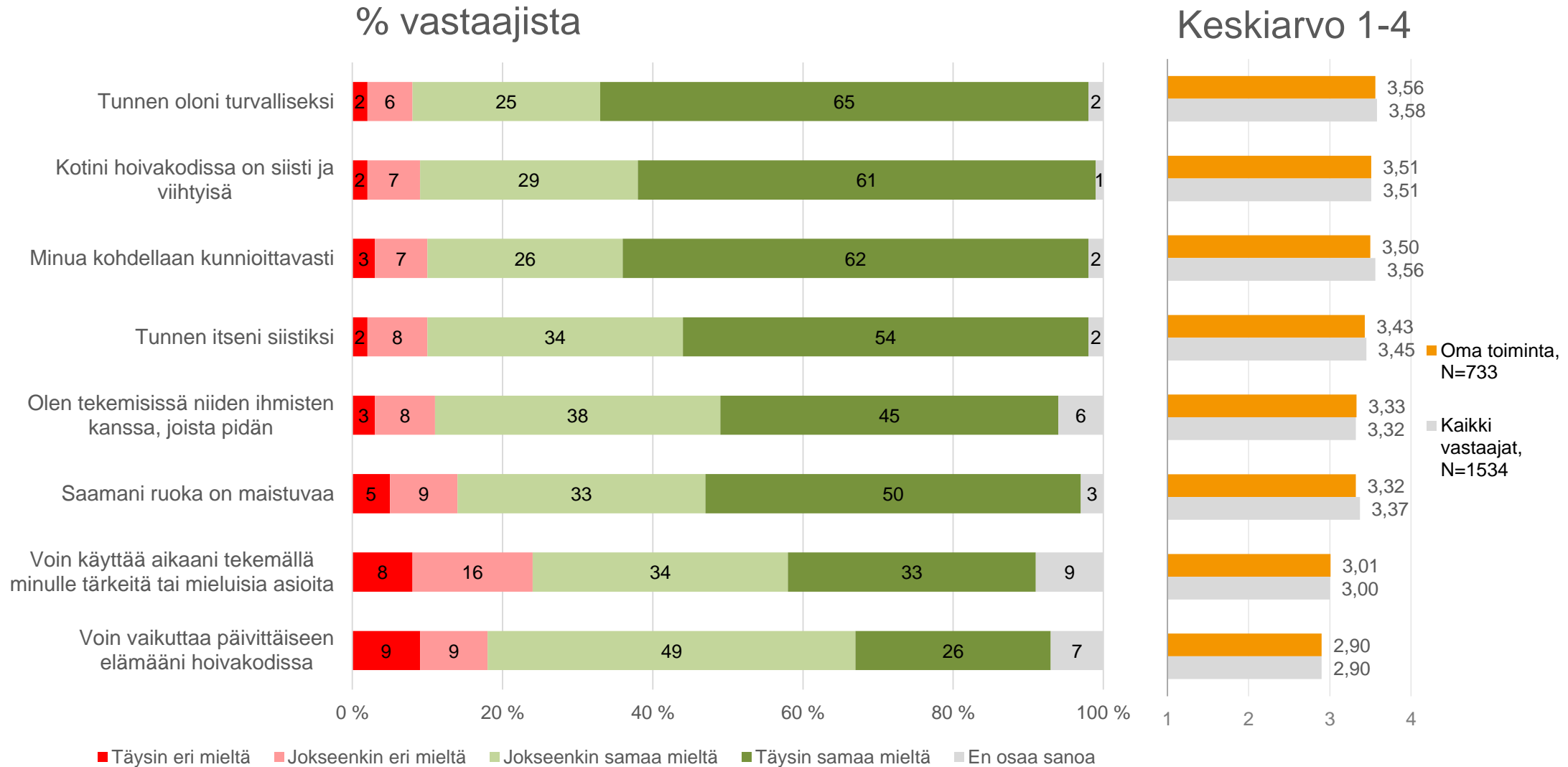
1534 vastausta

Vastaajarakenne

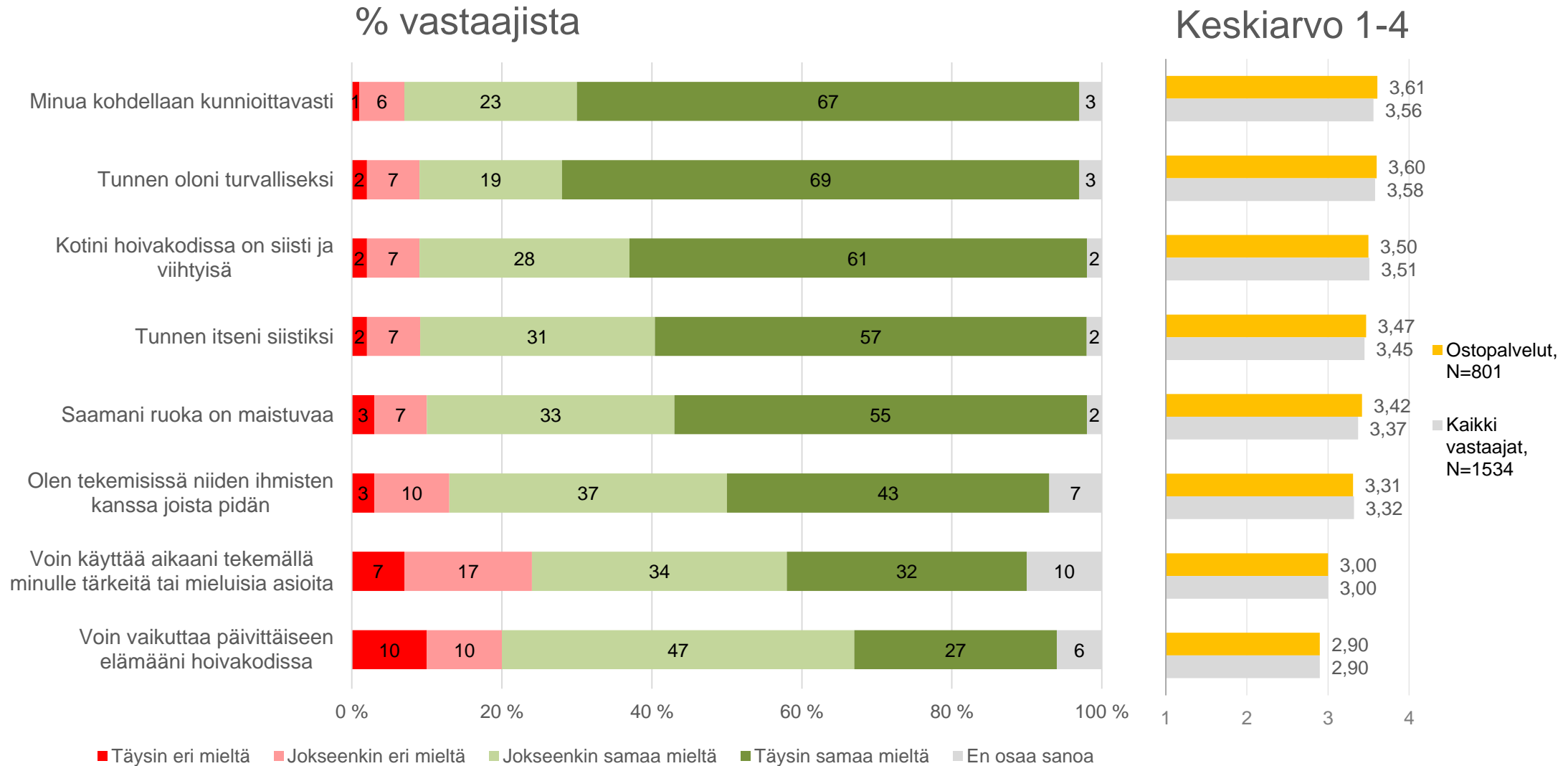
(% vastaajista)



Arviot palvelun eri osa-alueista (oma toiminta)

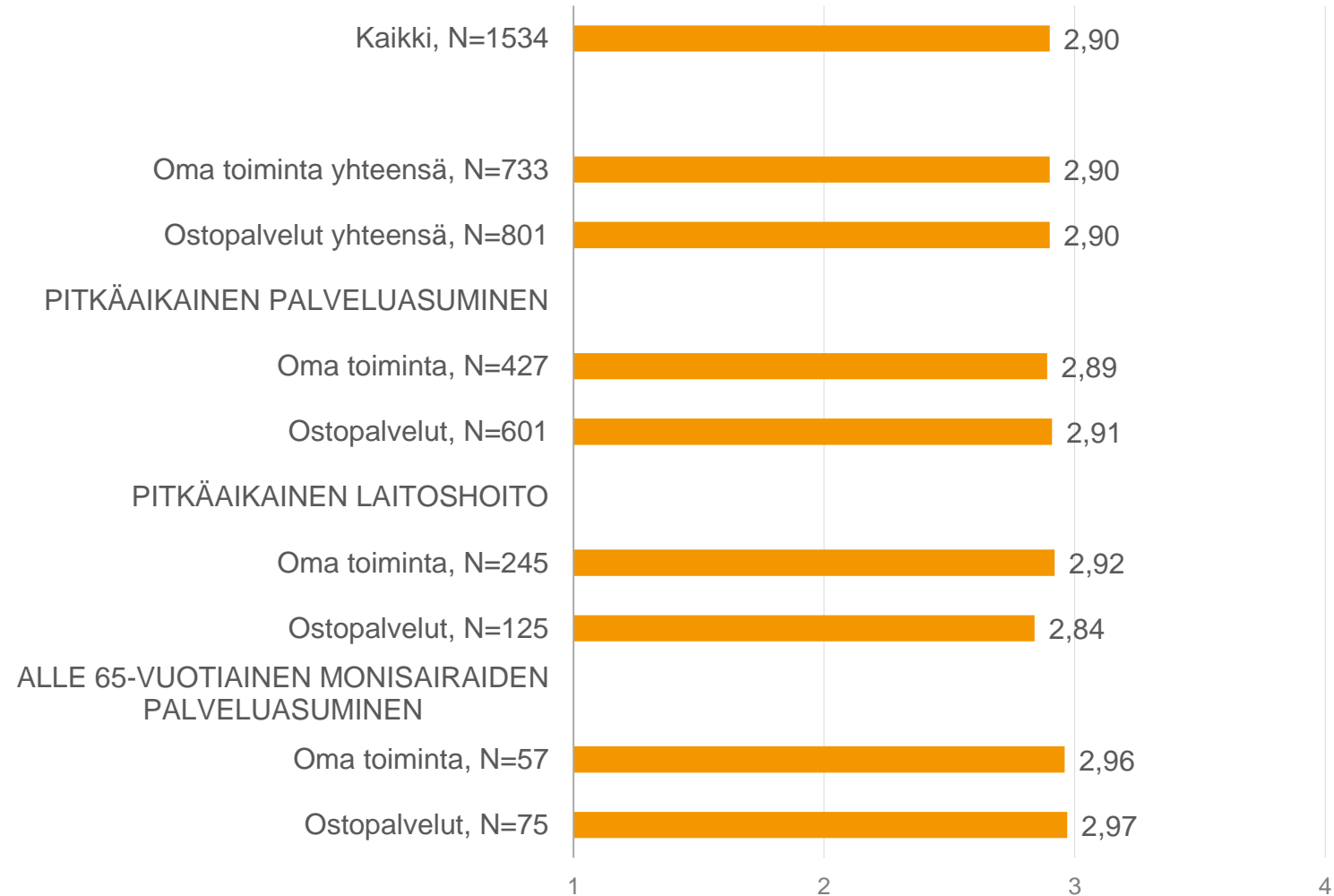


Arviot palvelun eri osa-alueista (ostopalvelut)



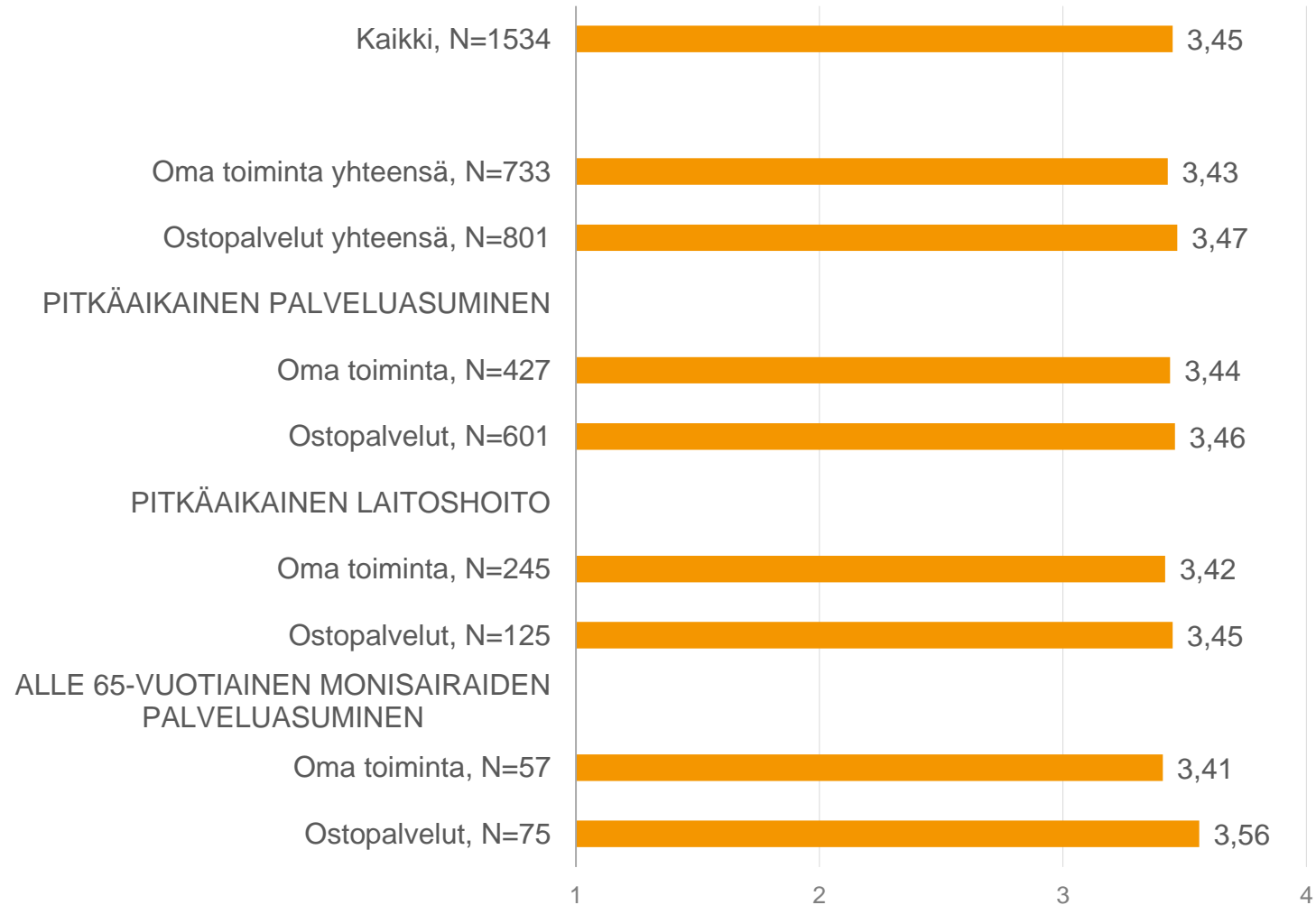
Arviot palvelun eri osa-alueista

Voin vaikuttaa päivittäiseen elämääni hoivakodissa
(keskiarvo 1-4)



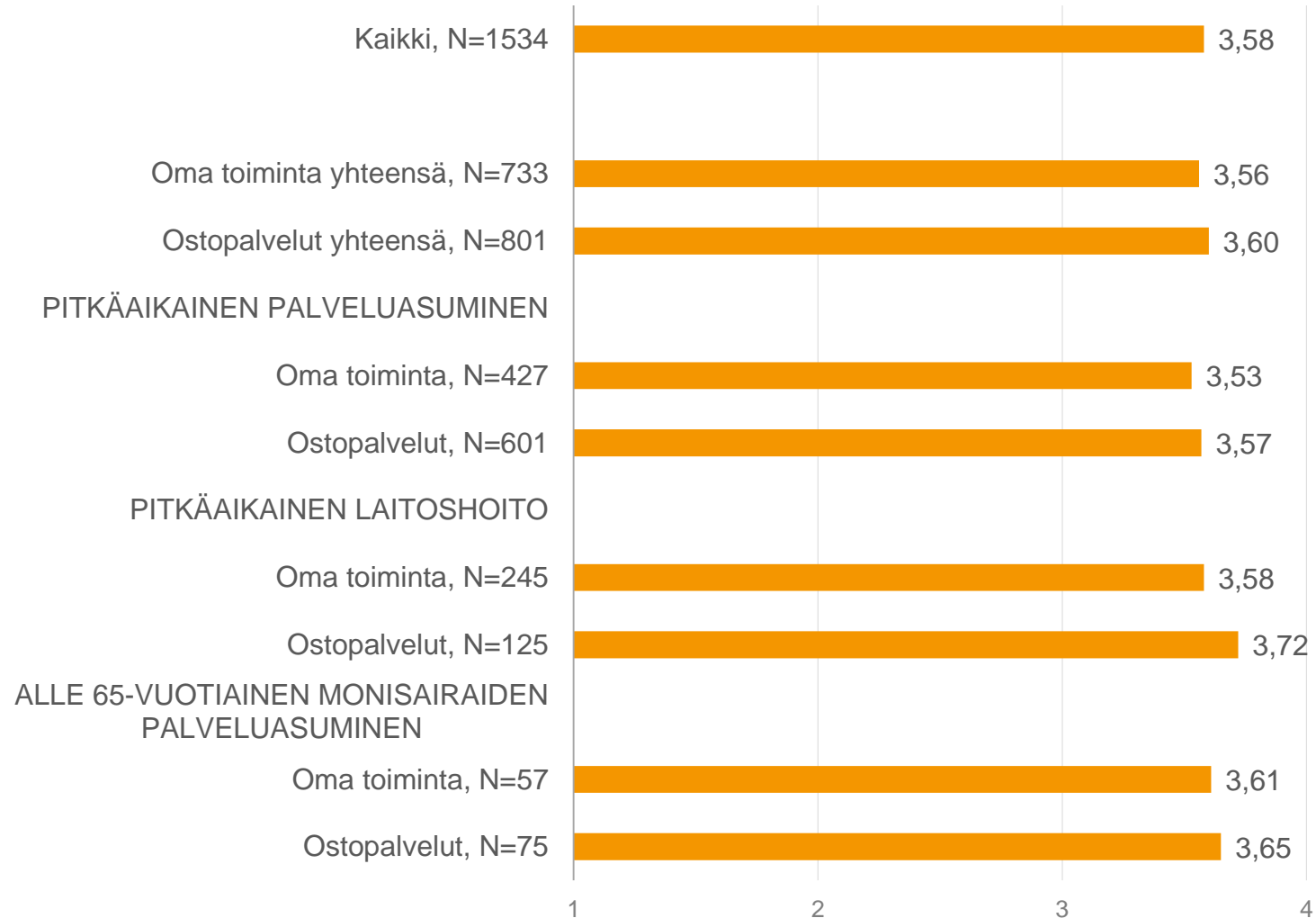
Arviot palvelun eri osa-alueista

Tunnen itseni siistiksi
(keskiarvo 1-4)



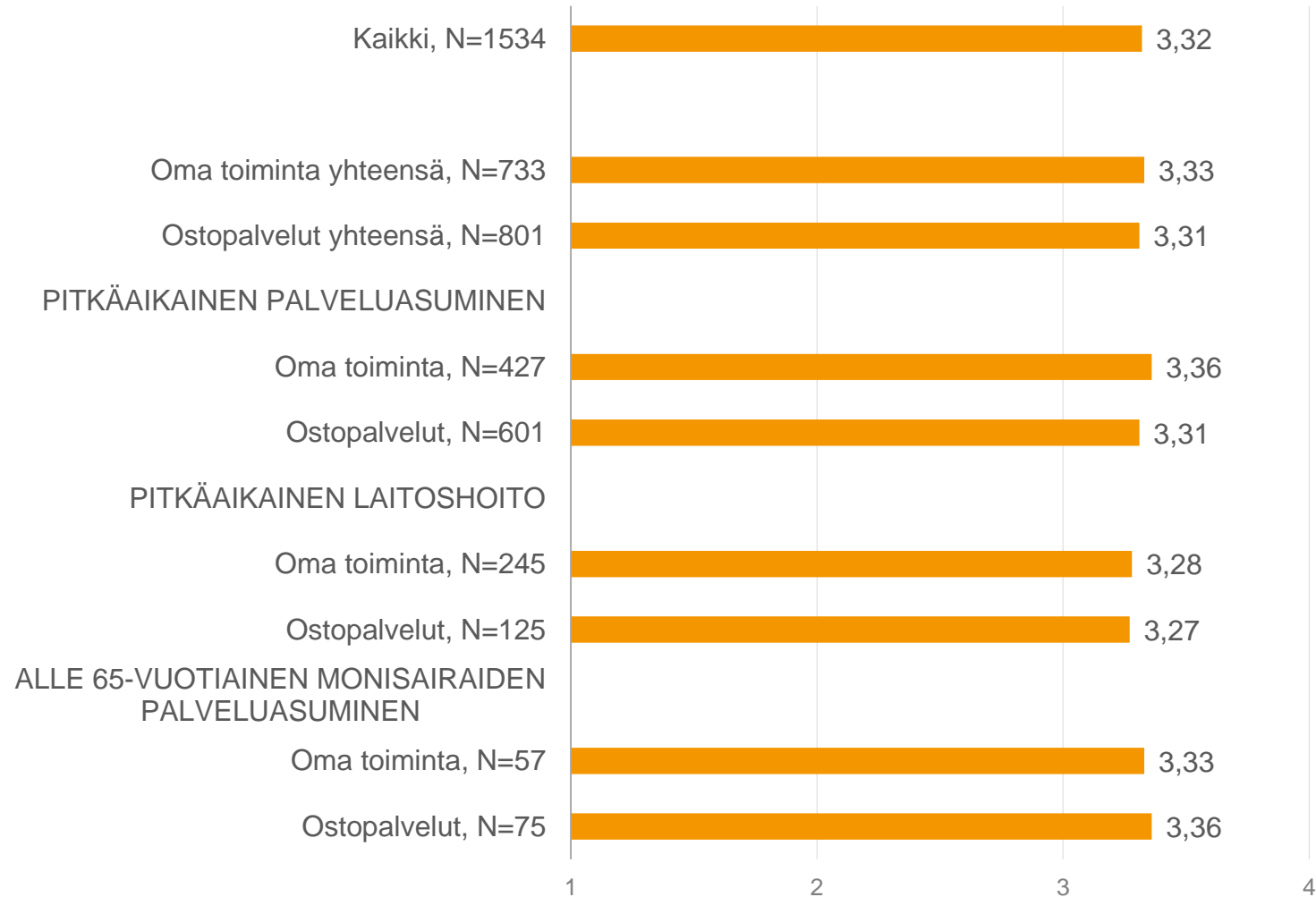
Arviot palvelun eri osa-alueista

Tunnen oloni turvalliseksi
(keskiarvo 1-4)



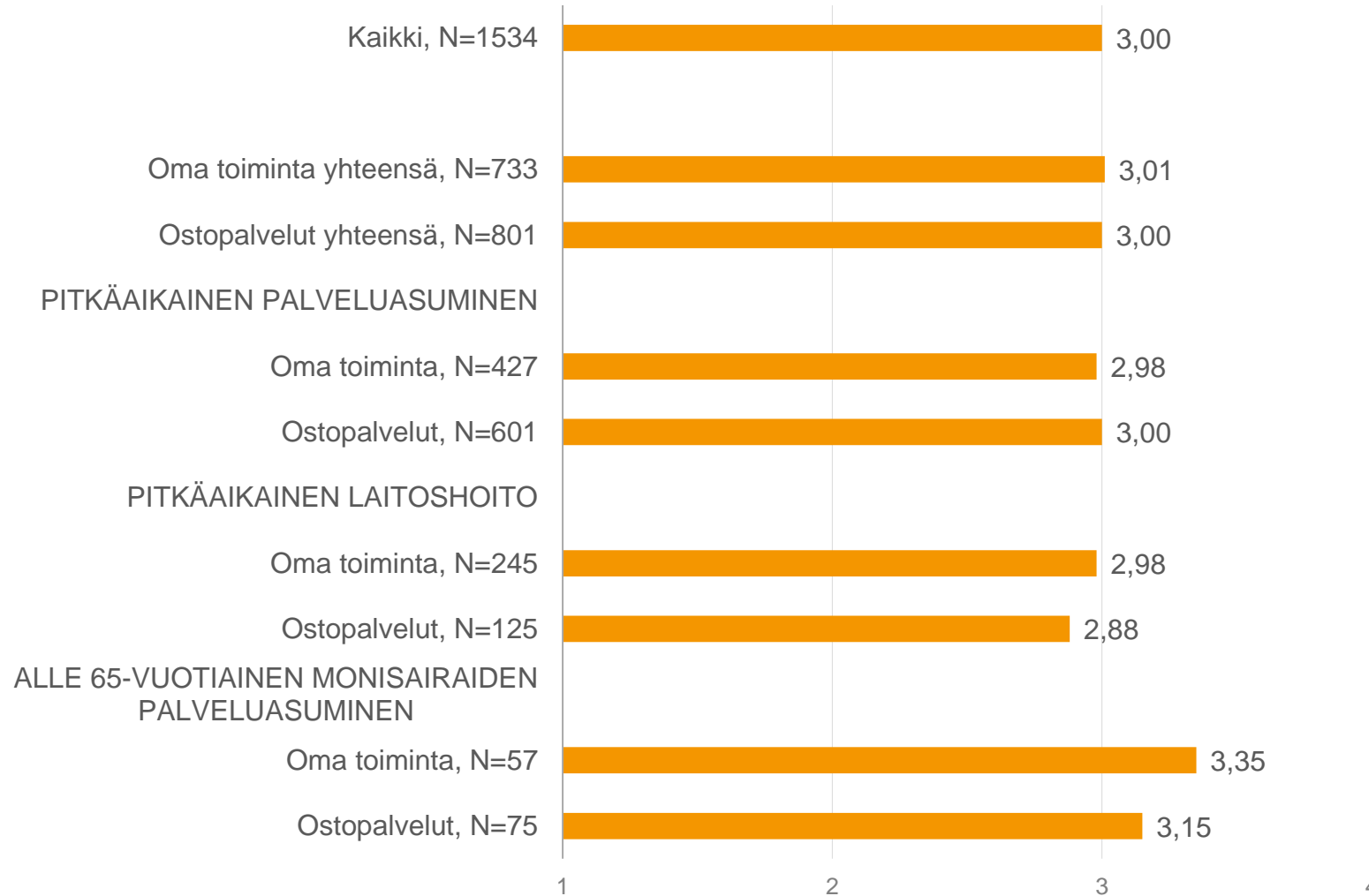
Arviot palvelun eri osa-alueista

Olen tekemisissä niiden ihmisten kanssa, joista pidän
(keskiarvo 1-4)



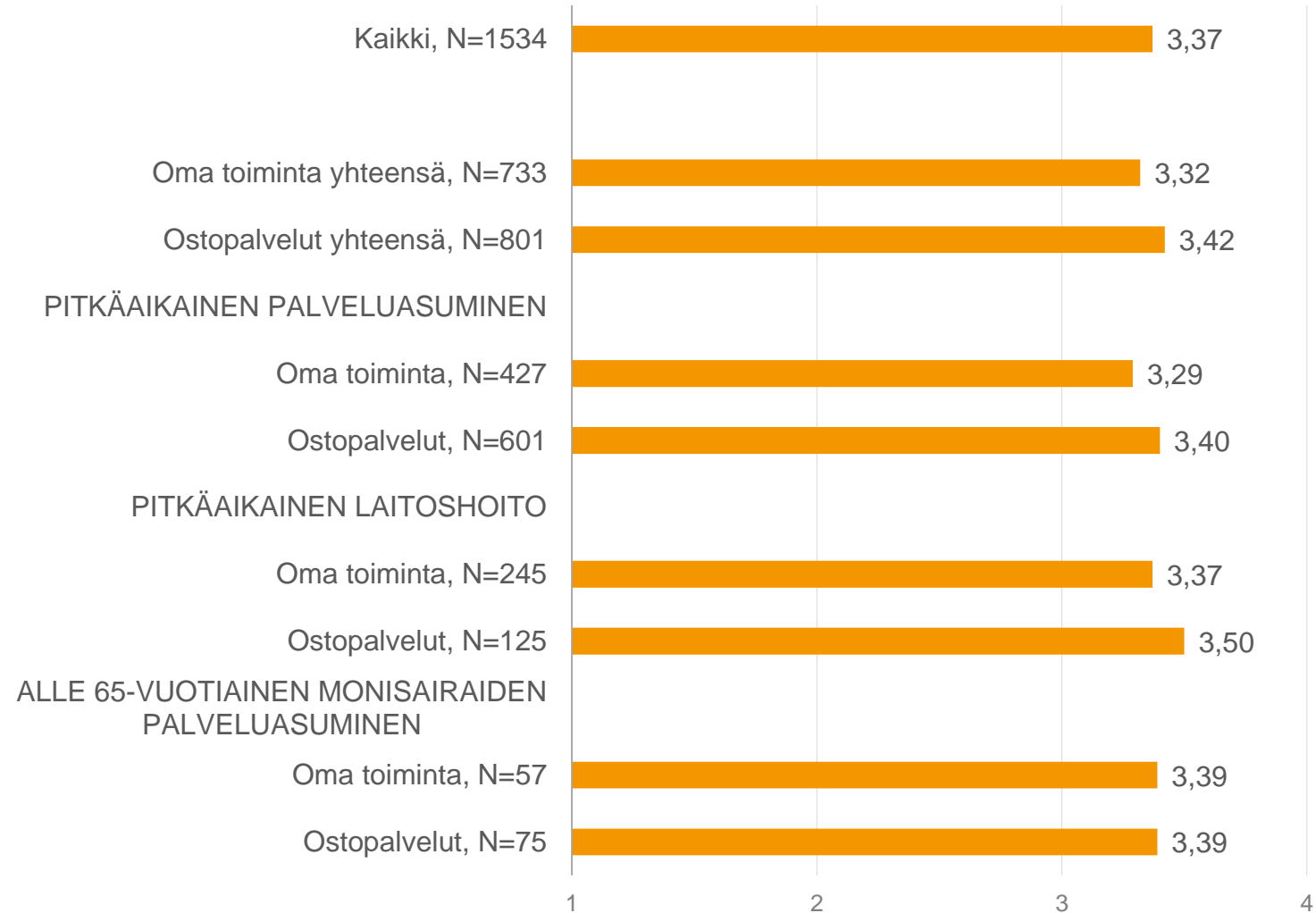
Arviot palvelun eri osa-alueista

Voin käyttää aikaani tekemällä minulle tärkeitä tai mieluisia asioita
(keskiarvo 1-4)



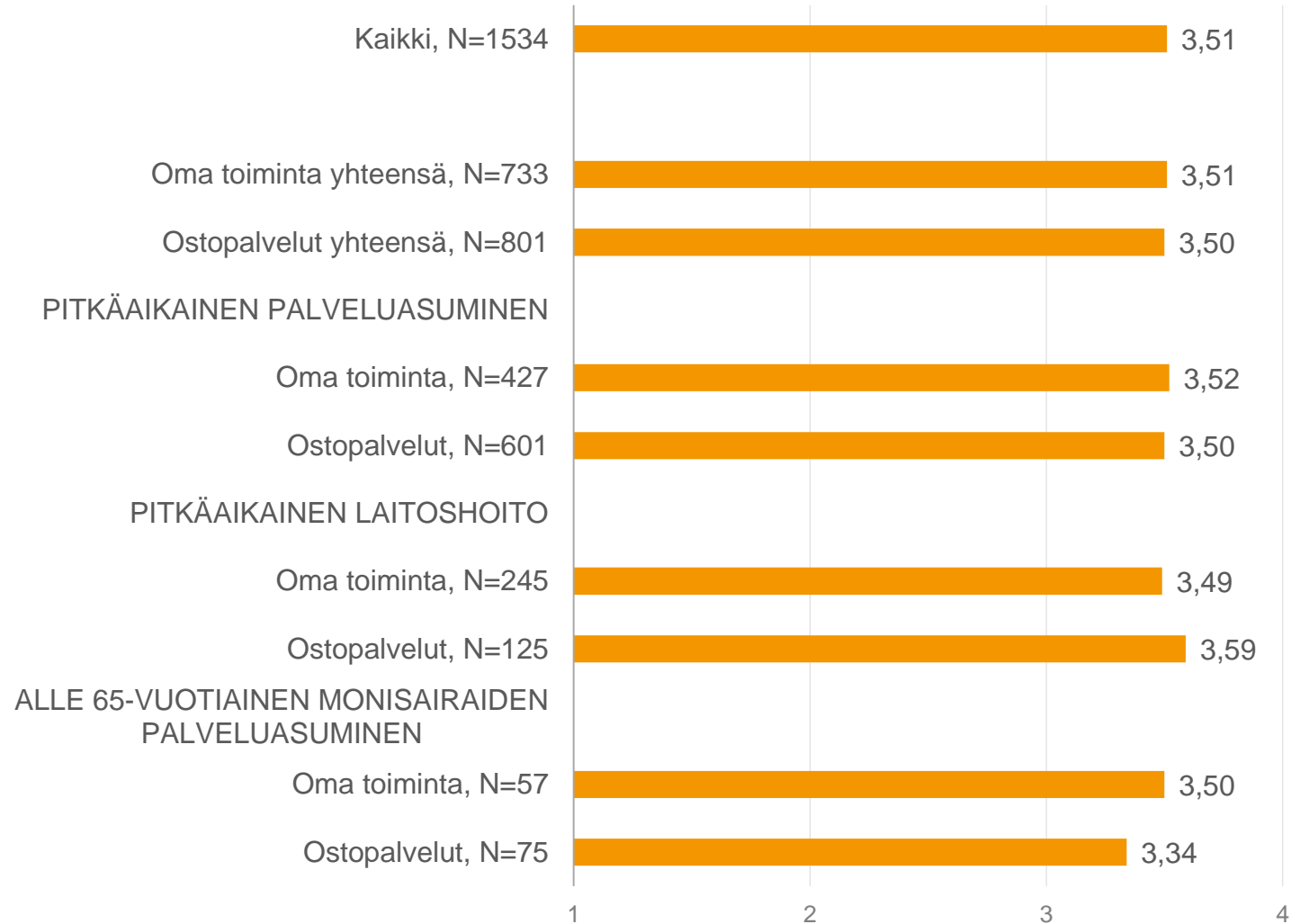
Arviot palvelun eri osa-alueista

Saamani ruoka maistuvaa
(keskiarvo 1-4)



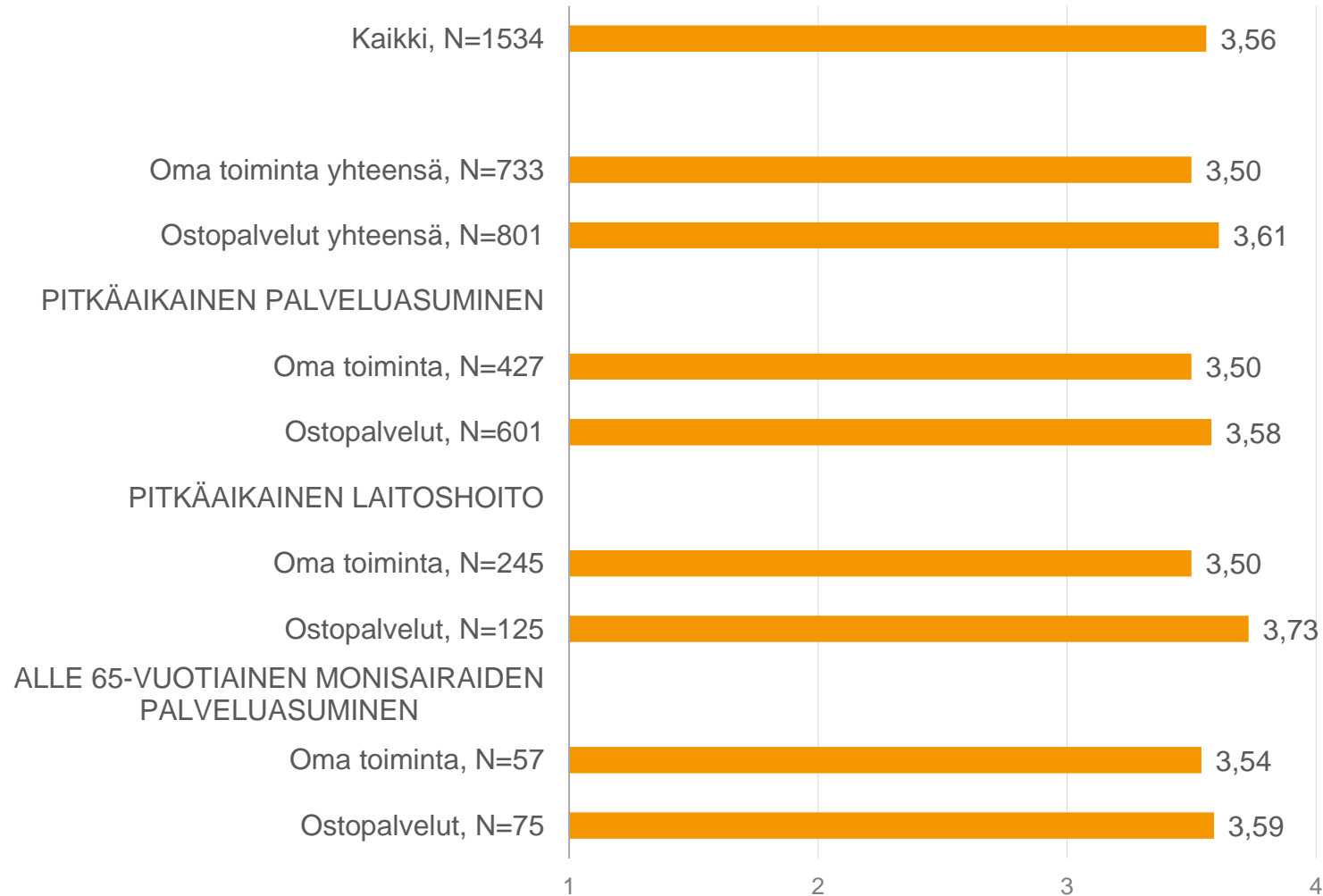
Arviot palvelun eri osa-alueista

Kotini hoivakodissa on siisti ja viihtyisä
(keskiarvo 1-4)



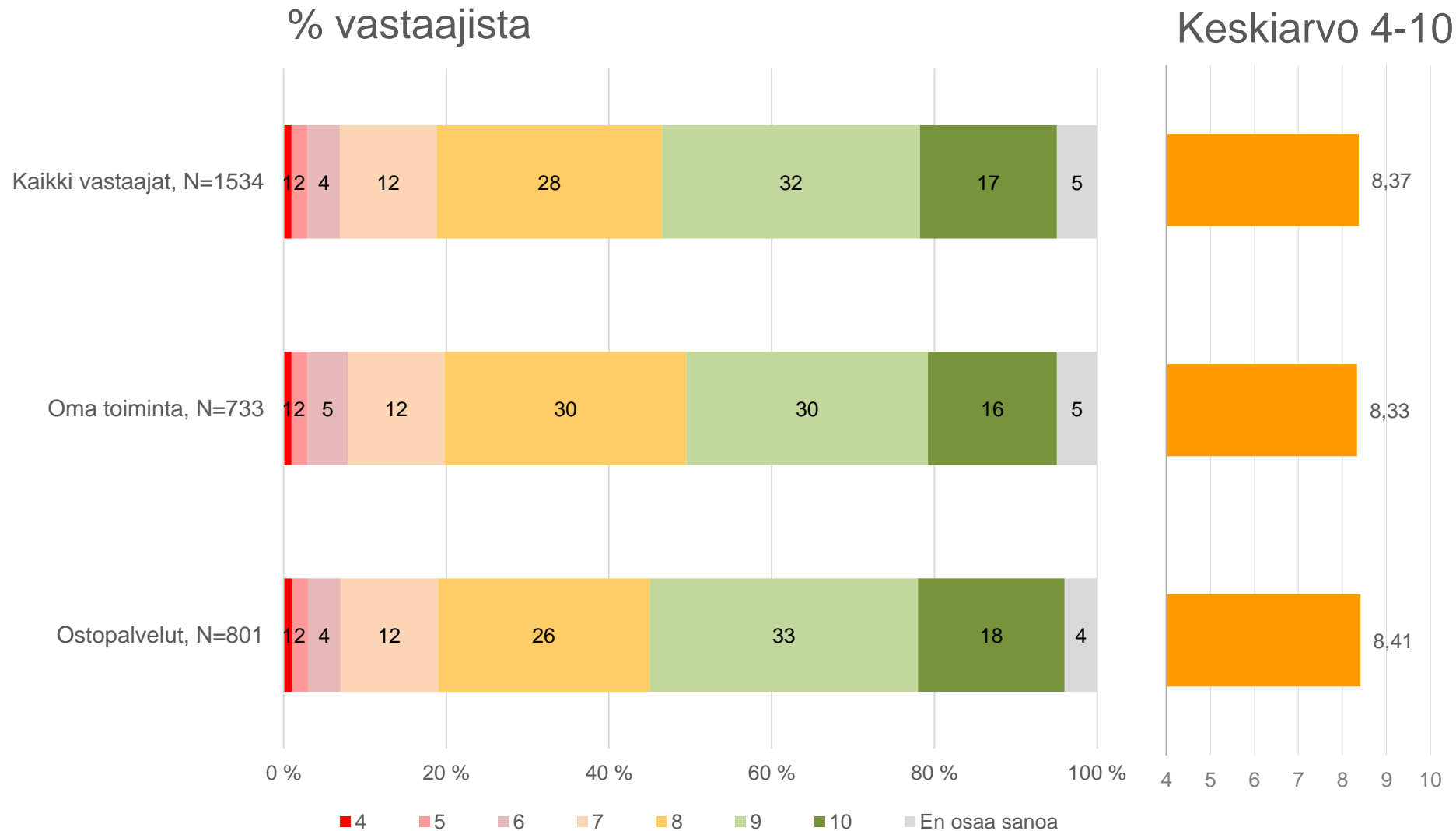
Arviot palvelun eri osa-alueista

Minua kohdellaan kunnioittavasti
(keskiarvo 1-4)



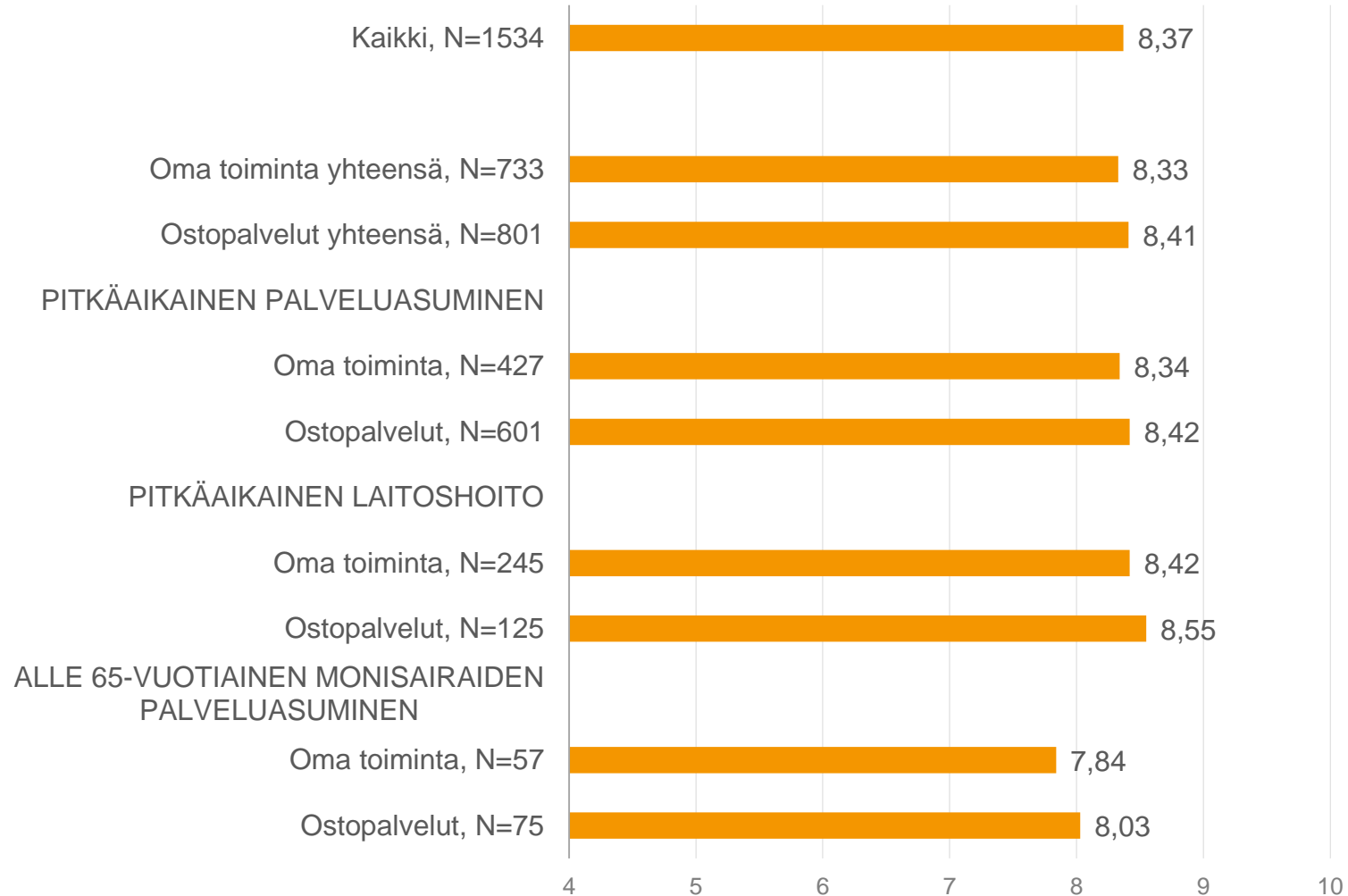
Kokonaisarvosana

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



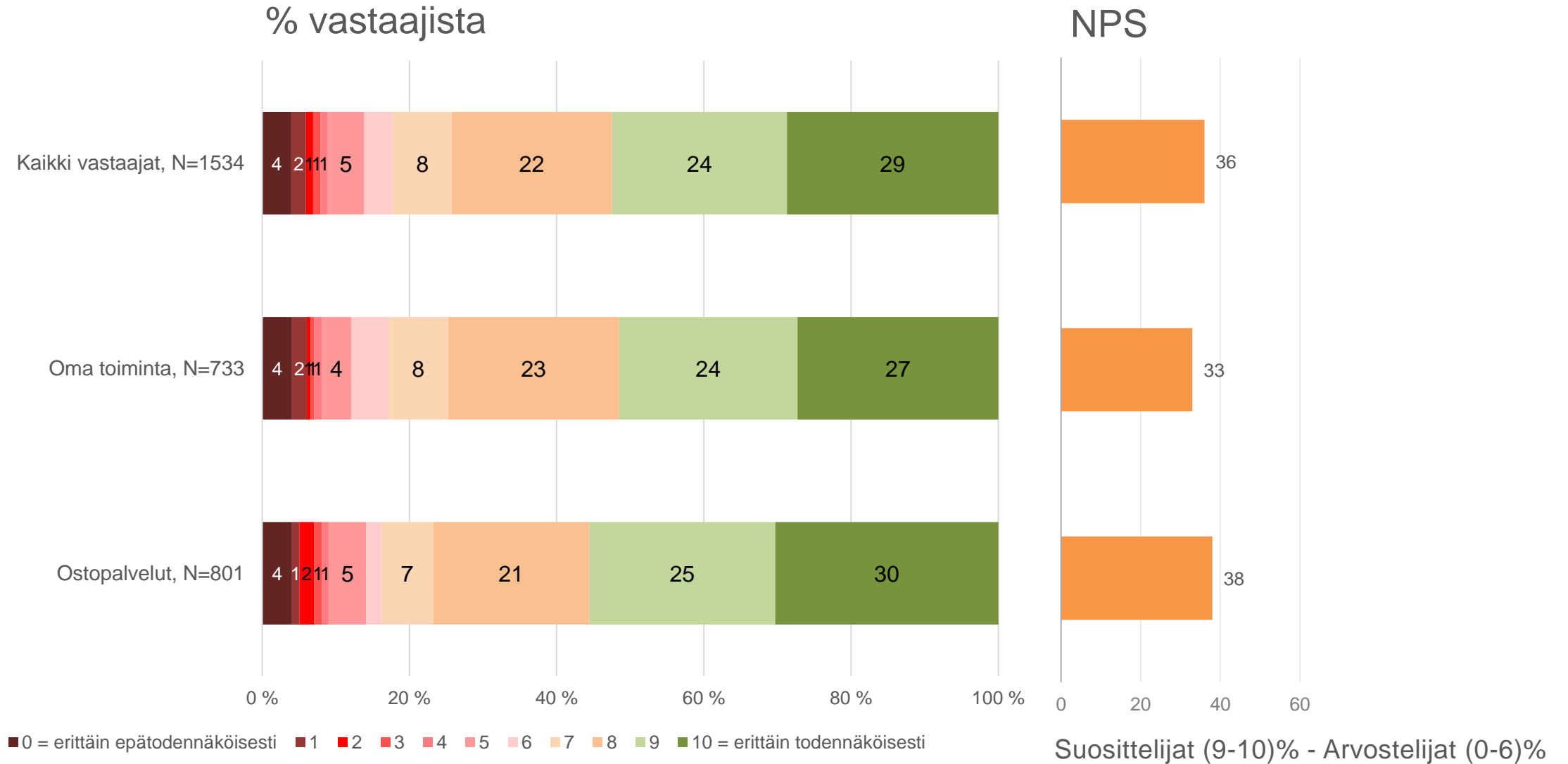
Kokonaisarvosana

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



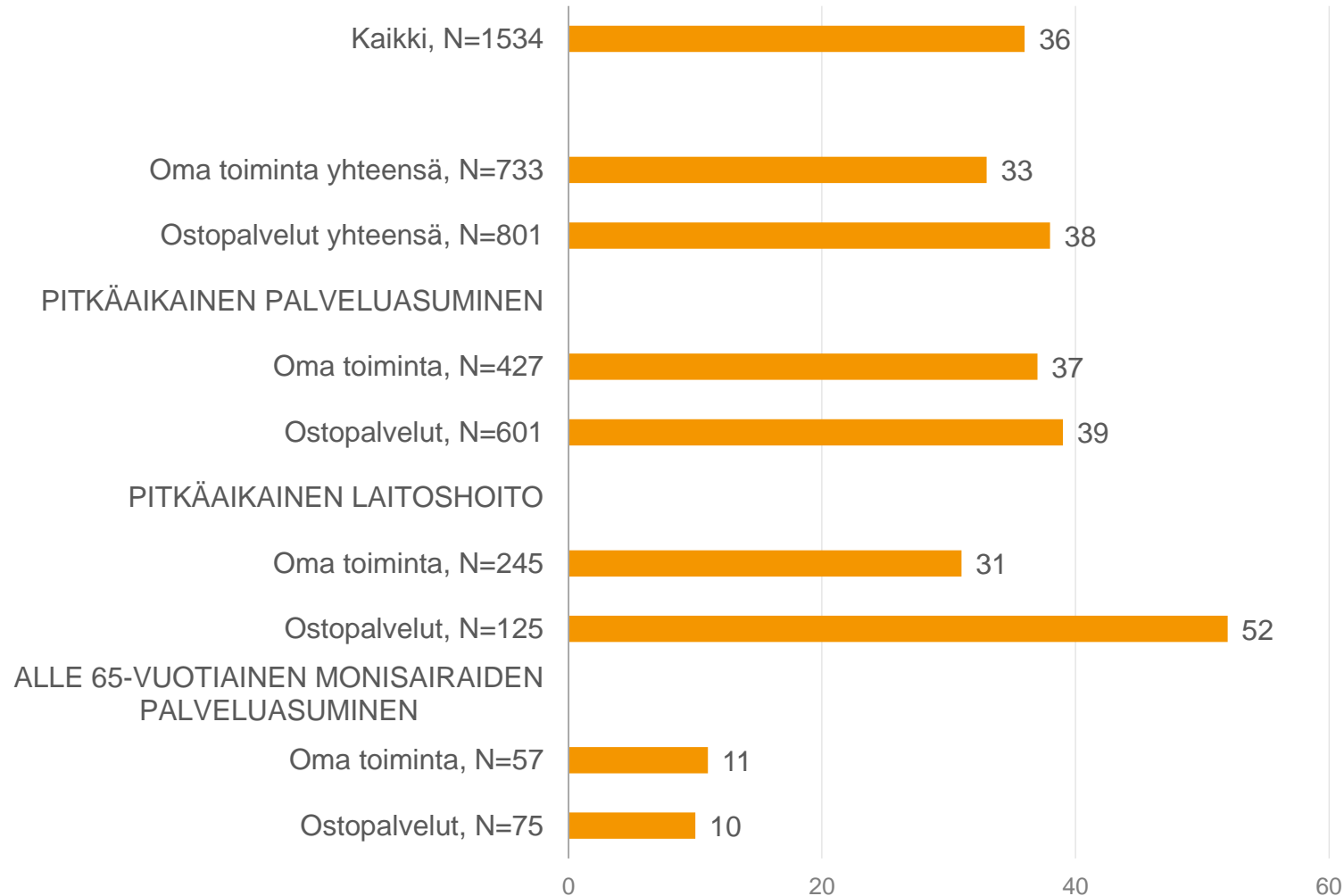
Suosittelu

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävillenne?



Suosittelu

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävillenne? (NPS)



NPS=
Suosittelijat (9-10)% - Arvostelijat (0-6)%

KIITOS!

MENESTYSTÄ TIEDOSSA | FEELBACKgroup

Helsinki | Tampere | Lappeenranta | Kuopio