



*KARVIAINEN*  
*ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY*  
*TEHOSTETTU*  
*PALVELUASUMINEN*

Lokakuu 2018, julkaisu 27.2.2019

Ikäkeskuspäällikkö Raija Salmi

# Tutkimuksen toteutus



- Ympäri vuorokautisen hoivan asukkaat ja/tai heidän omaisensa
- Ei otantaa, kysely on lähetetty kaikille

874

- Tallennettiin 874 ja laskentaan hyväksyttiin yhteensä 863 lomaketta, joista Espoo 633 kpl, Karviainen 140 kpl ja Kirkkonummin 51 kpl



- Kirjekysely
- Kielet: Suomi, ruotsi



- Saate ja 2-sivuinen lomake
- Avoimia kysymyksiä
- Lomakekysymykset on suunniteltu yhteistyössä



- Power Point-Raportti vertailutuloksista kaikkien vastaajien tasolla ja yksiköittäin
- Avoimet vastaukset luokiteltuna ja liitettynä yksikkökohtaisiin tuloskoosteisiin

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Hoivakodin / asumispalveluyksikön nimi:		
Kyselyyn vastaaminen (X):	<input type="checkbox"/>	Asukas yksin
	<input type="checkbox"/>	Asukas omaisen, läheisen, ystävän tai vapaaehtoistyöntekijän kanssa
	<input type="checkbox"/>	Omainen yksin asukkaan puolesta



KYSYMYKSET	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Parannusehdotuksenne
1. Voin vaikuttaa päivittäiseen elämäni hoivakodissa.					
2. Tunnen itseni puhtaaksi.					



KYSYMYKSET	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Parannusehdotuksenne
3. Tunnen oloni turvalliseksi.					
4. Olen tekemisissä niiden ihmisten kanssa, joista pidän.					
5. Voin käyttää aikaani tekemällä minulle tärkeitä tai mieluisia asioita.					
6. Kotini hoivakodissa on siisti ja viihtyisä.					
7. Minua kohdellaan kunnioittavasti.					

8. Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 – 10) antaisitte palvelun kokonaislaadusta:

4 5 6 7 8 9 10

9. Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävillenne?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**KIITOS VASTAAMISESTA!**

# Uusi mittari: NPS luku (Net Promoter Score)

Asiakkaiden antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

0–6 = arvostelijat

7–8 = passiiviset

9–10 = suosittelijat

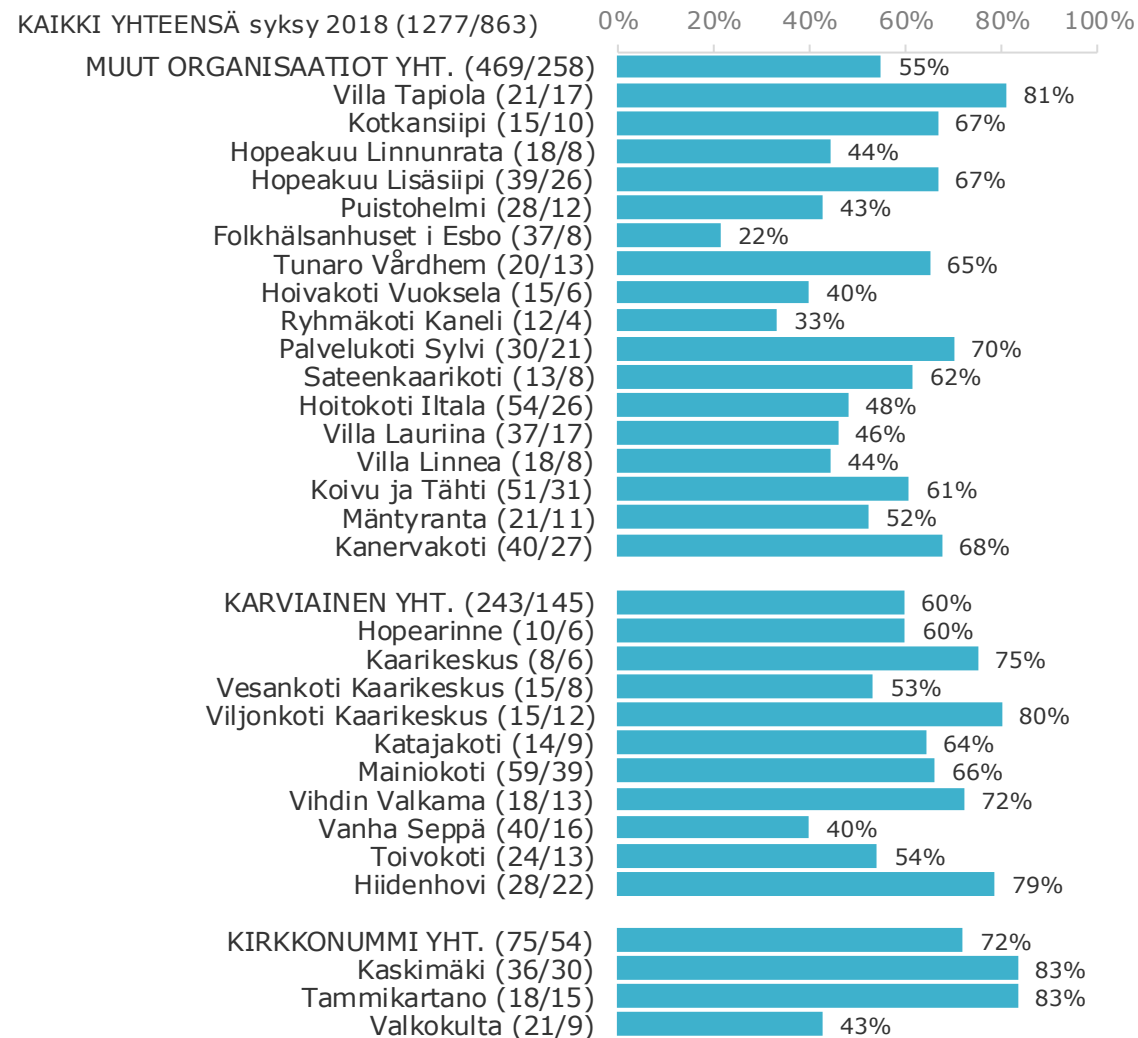
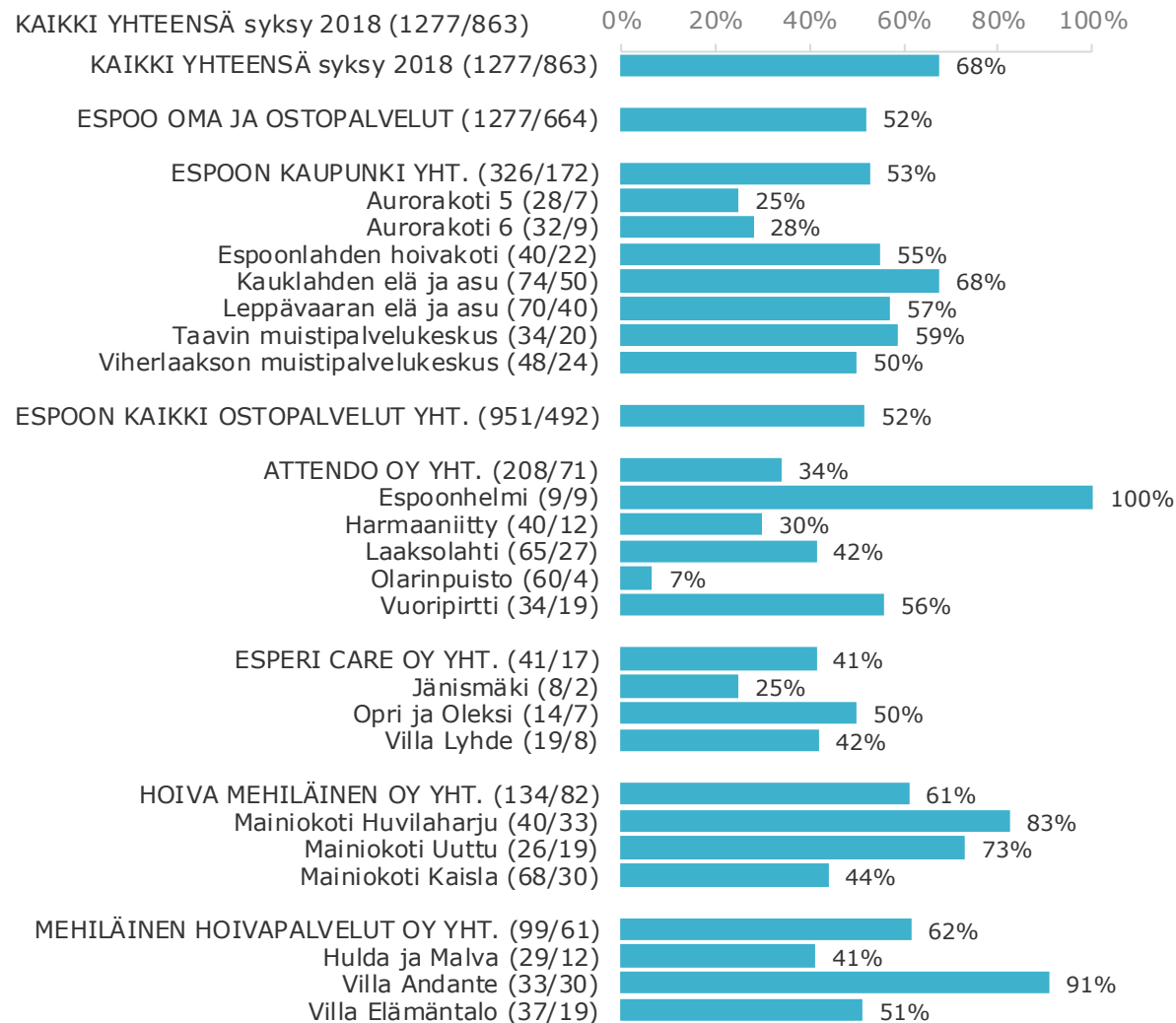
NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta.

Lopullinen arvo ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna. Luku voi olla myös negatiivinen.

Tulkinta:

- Mikäli yksikkösi NPS-pisteet ovat yli 0, voidaan ajatella, että suurin osa asiakkaista todennäköisesti suosittelisi tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisilleen ja ystävilleen.
- Yli 50 NPS-pistettä on jo puolestaan erinomainen
- Yli 70 jo maailmanluokkaa.

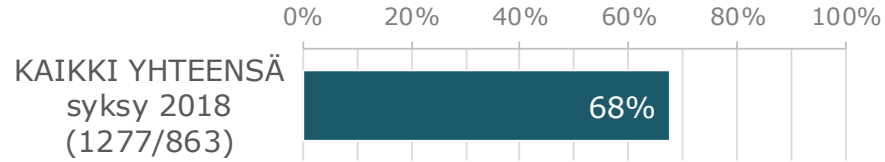
# Vastausprosentit



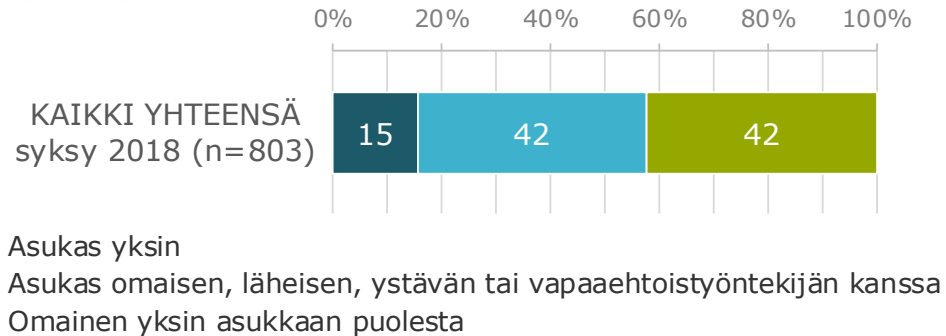
# Asiakastyytyväisyys

## KAIKKI YHTEENSÄ syksy 2018

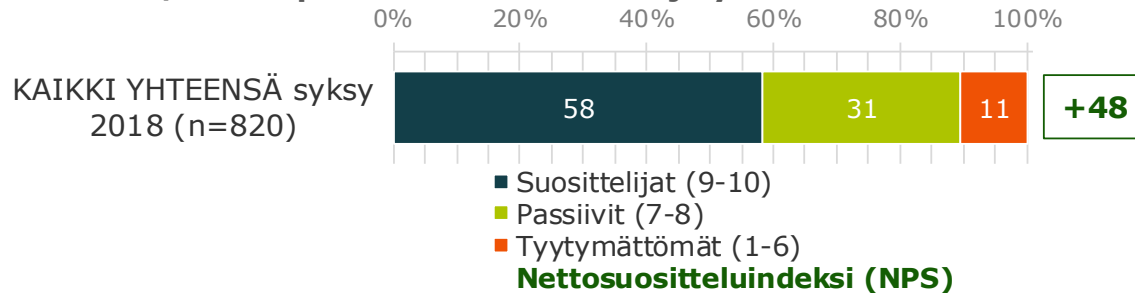
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

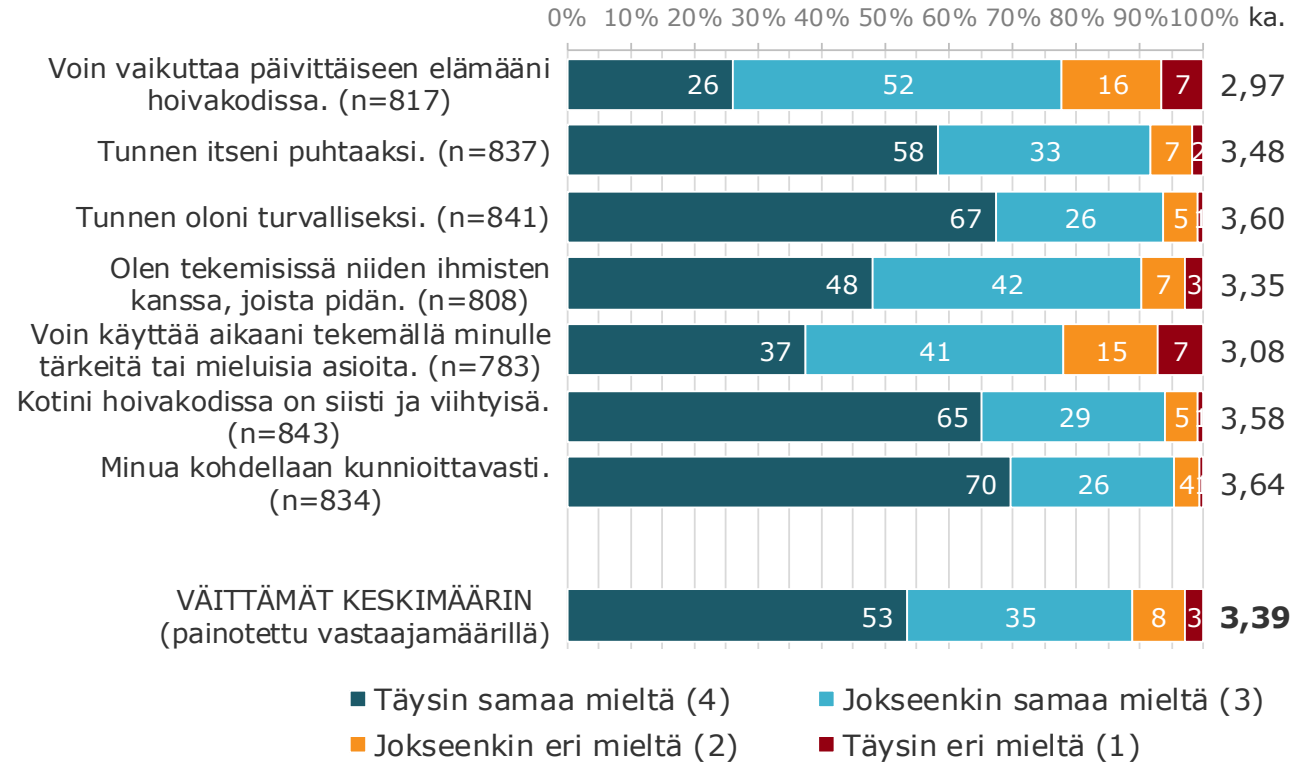


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävillenne?

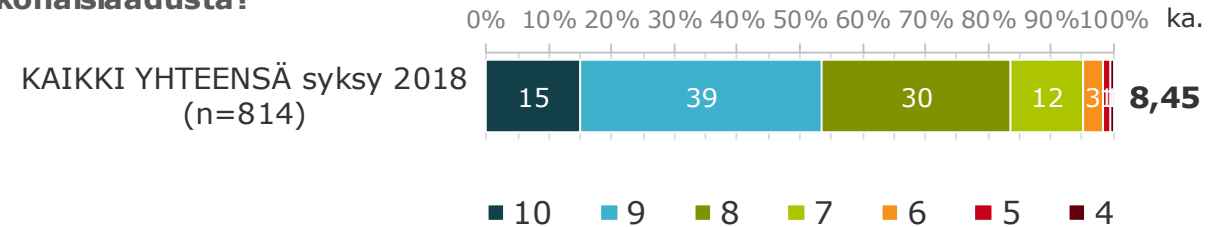


### Mielipiteet väittämistä

#### KAIKKI YHTEENSÄ syksy 2018



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

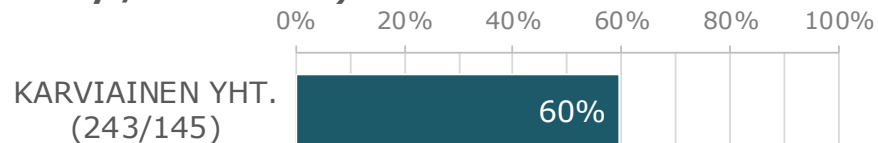




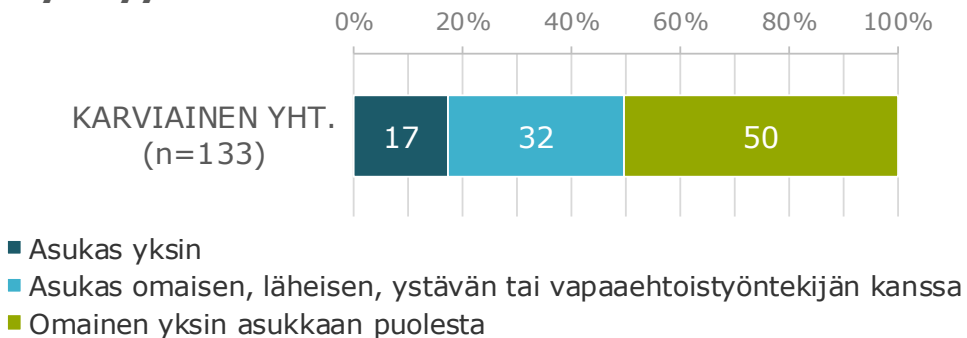
# Asiakastyytyväisyys

## KARVIAINEN YHT.

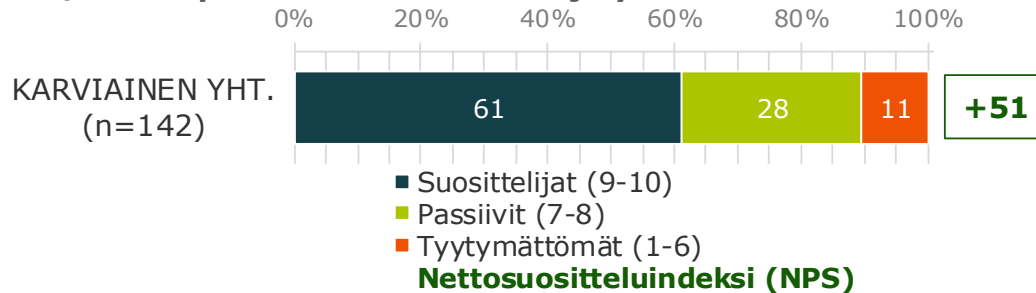
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

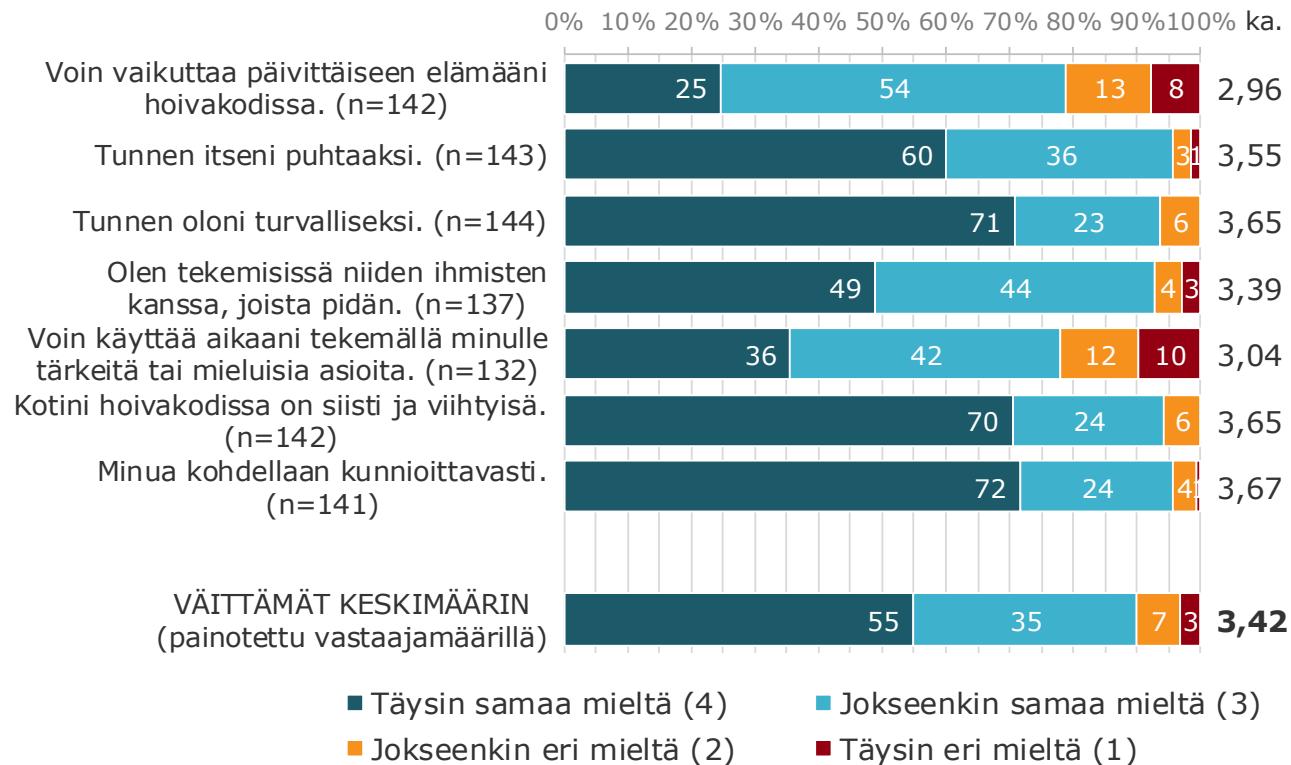


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville?

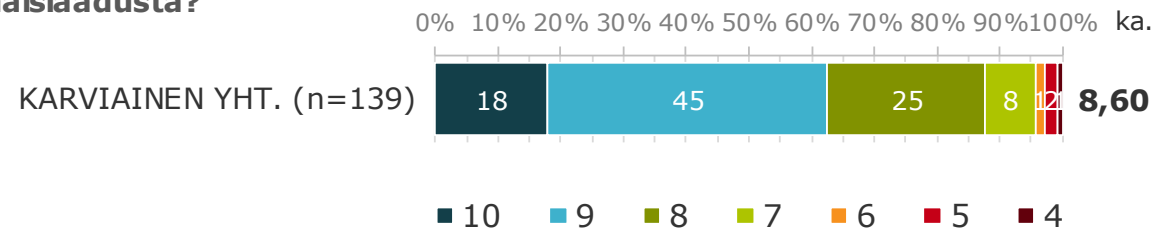


## Mielipiteet väittämistä

### KARVIAINEN YHT.



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

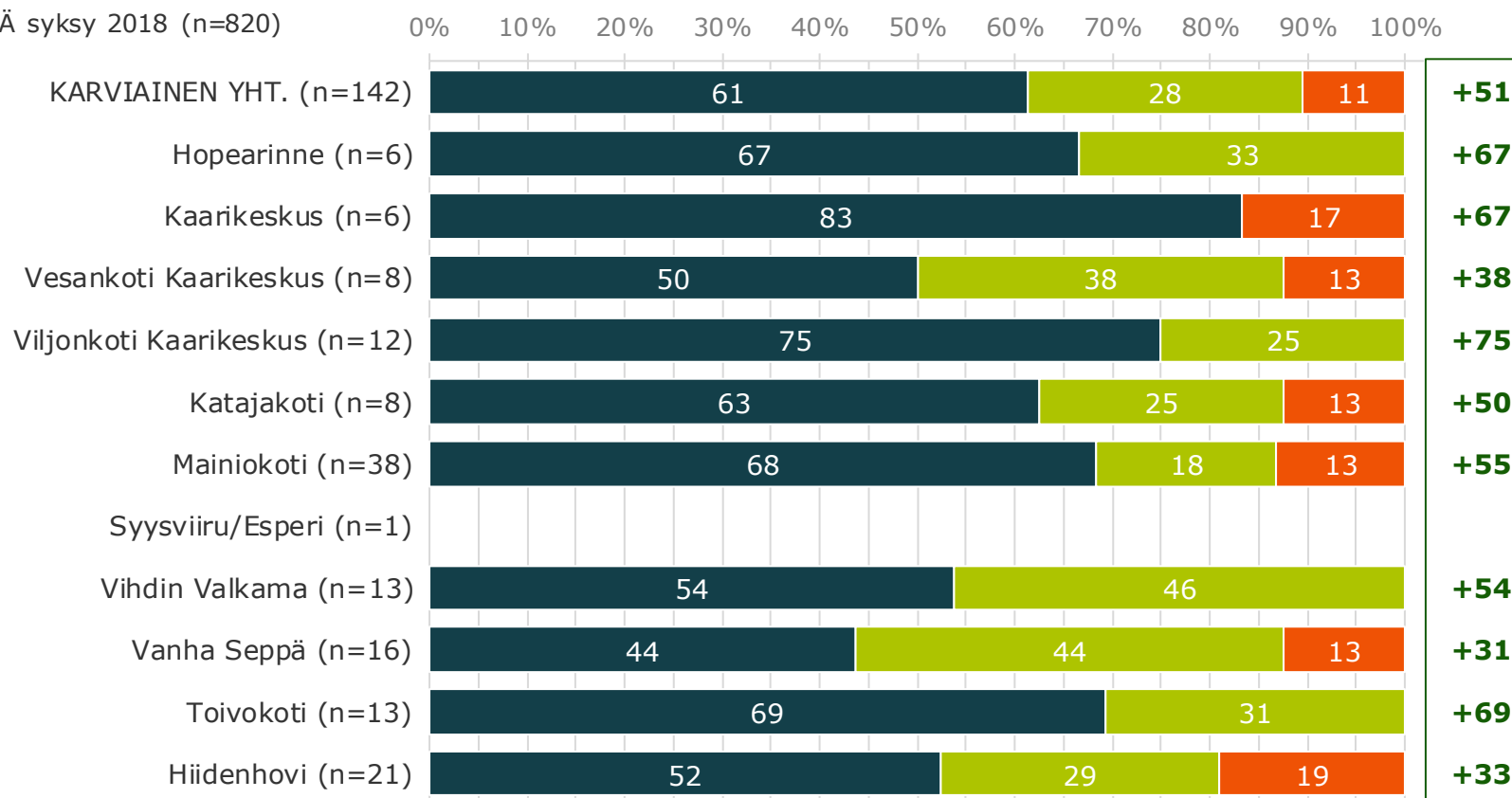


# Nettosuositteluindeksi (NPS)

## Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävilleenne?

(tulosta ei raportoitu, jos n<5)

KAIKKI YHTEENSÄ syksy 2018 (n=820)



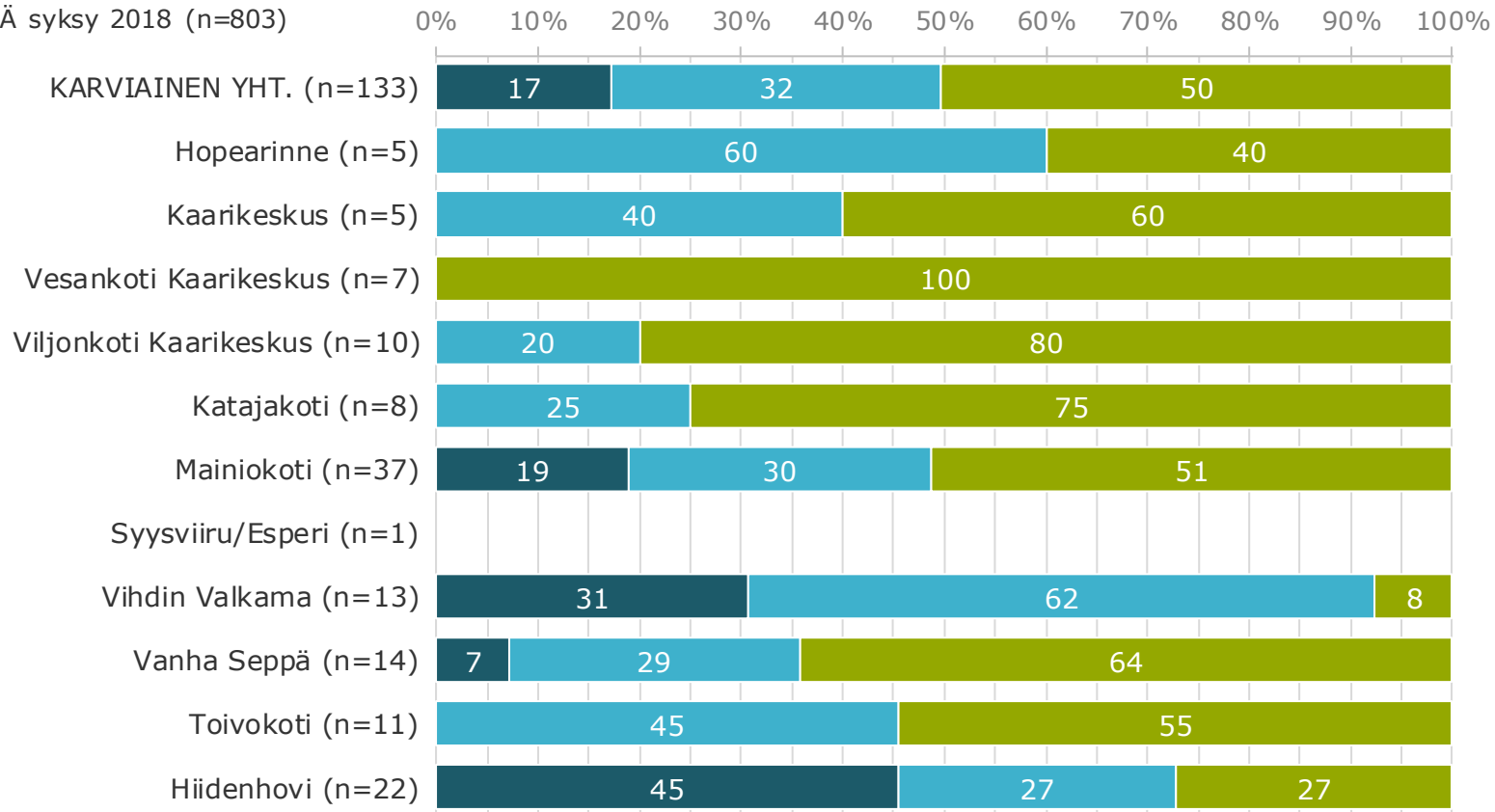
■ Suosittelijat (9-10) ■ Passiivit (7-8) ■ Tyytymättömät (1-6) **Nettosuositteluindeksi (NPS)**

# Kyselyyn vastaaminen

## Kyselyyn vastaaminen

(tulosta ei raportoitu, jos n<5)

KAIKKI YHTEENSÄ syksy 2018 (n=803)



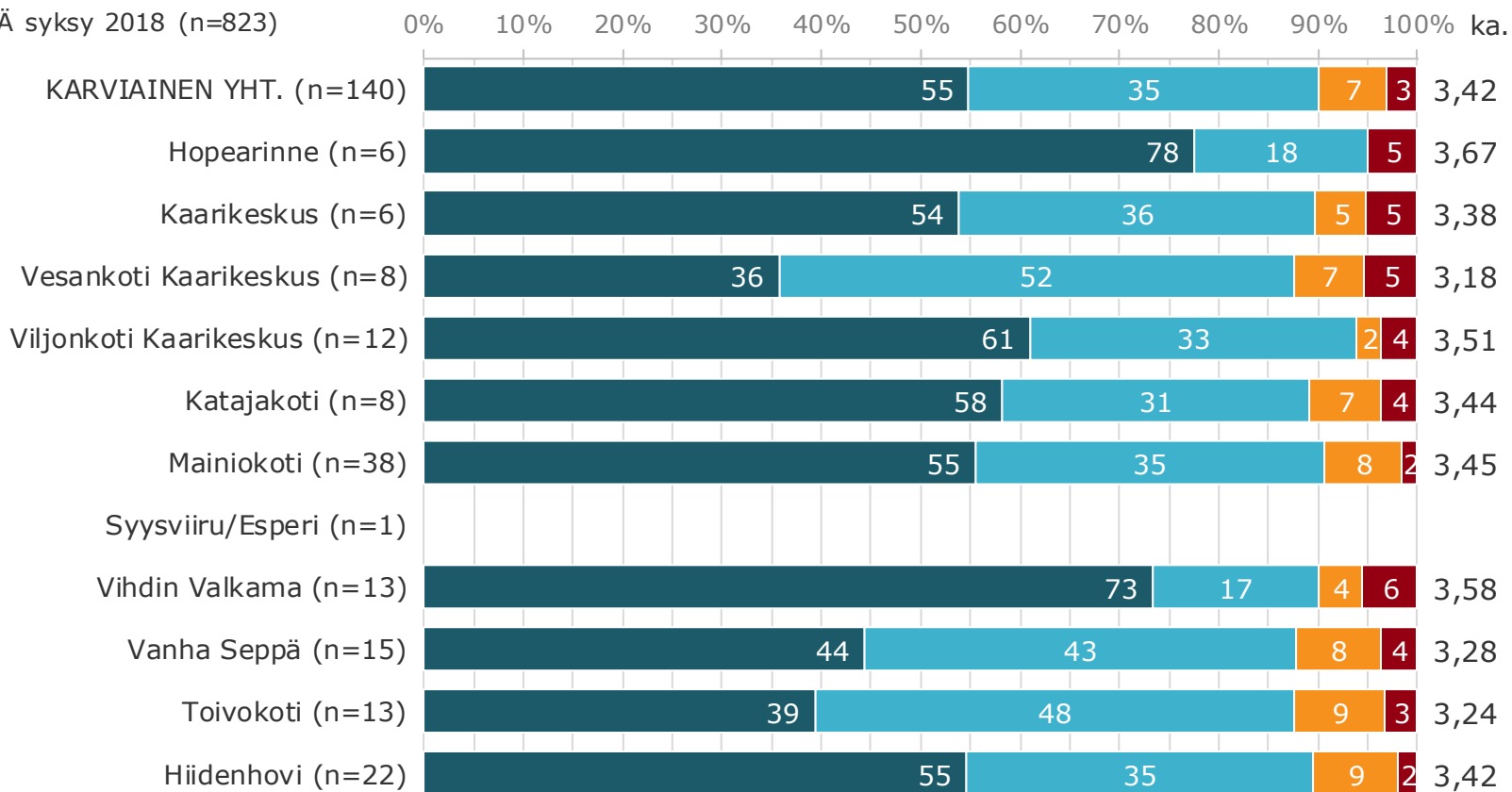
■ Asukas yksin ■ Asukas omaisen, läheisen, ystävän tai vapaaehtoistyöntekijän kanssa ■ Omainen yksin asukkaan puolesta

# Väittämät keskimäärin

## VÄITTÄMÄT KESKIMÄÄRIN (painotettu vastaajamäärillä)

(tulosta ei raportoitu, jos n<5)

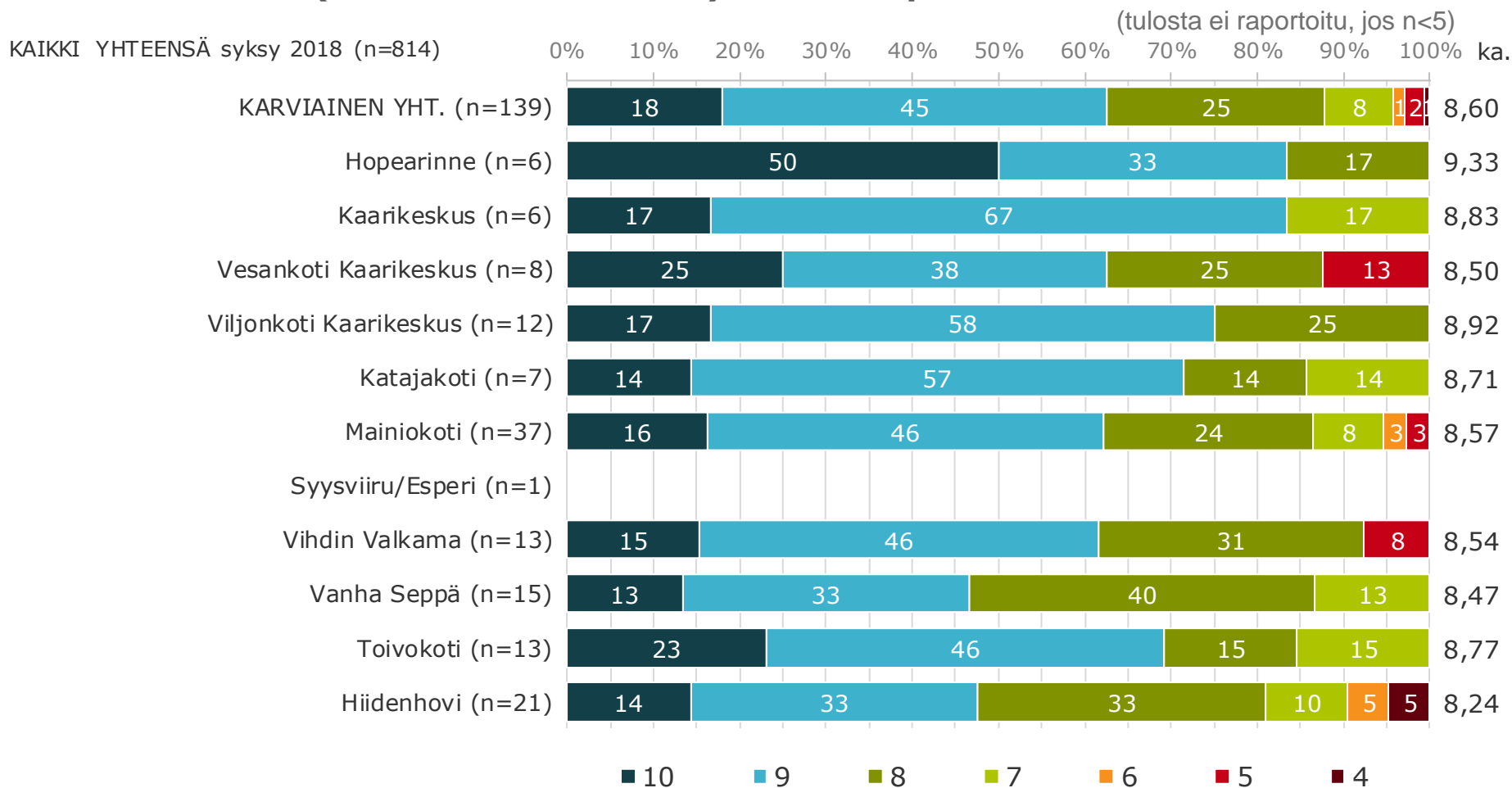
KAIKKI YHTEENSÄ syksy 2018 (n=823)



■ Täysin samaa mieltä (4) ■ Jokseenkin samaa mieltä (3) ■ Jokseenkin eri mieltä (2) ■ Täysin eri mieltä (1)

# Kokonaisarvosana

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

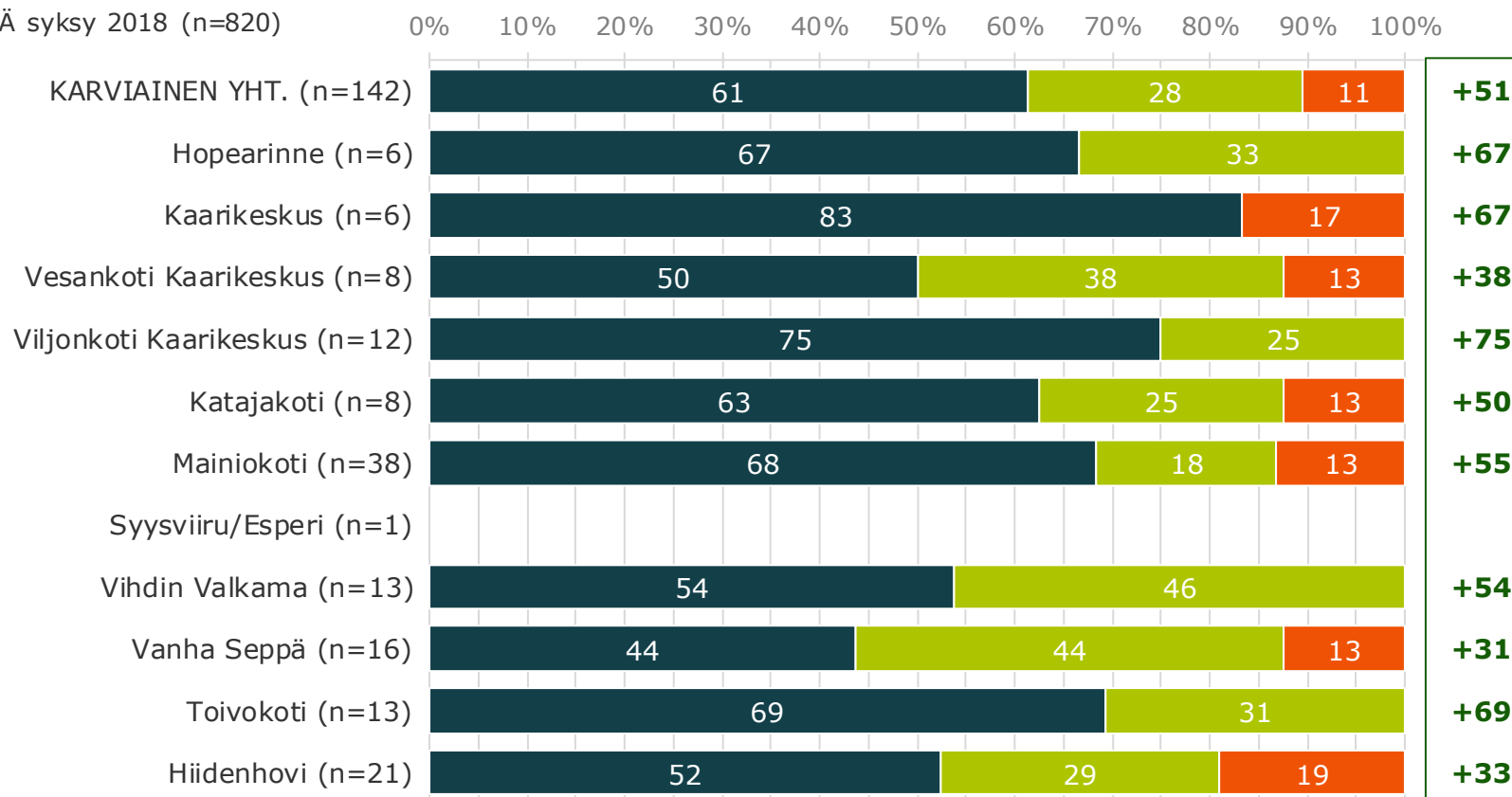


# Nettosuositteluindeksi (NPS)

## Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävilleenne?

(tulosta ei raportoitu, jos n<5)

KAIKKI YHTEENSÄ syksy 2018 (n=820)

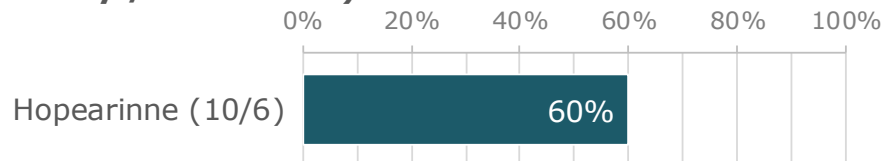


■ Suosittelijat (9-10) ■ Passiivit (7-8) ■ Tyytymättömät (1-6) **Nettosuositteluindeksi (NPS)**

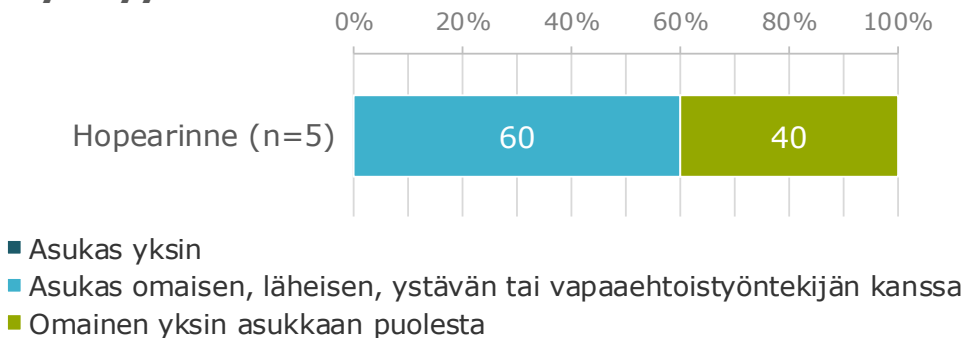
# Asiakastyytyväisyys

## Hopearinne

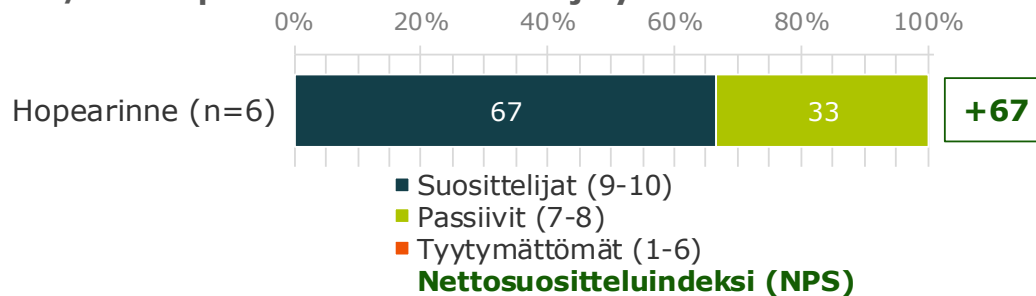
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

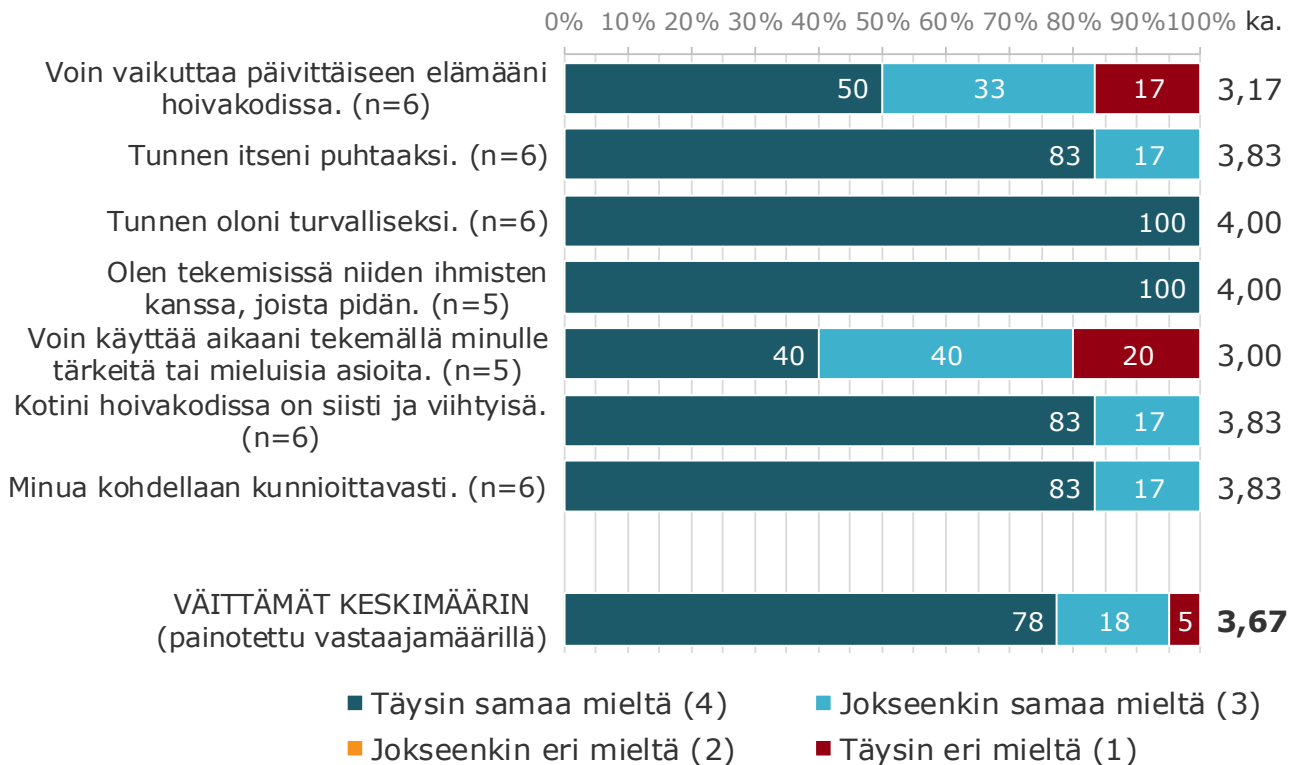


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville?

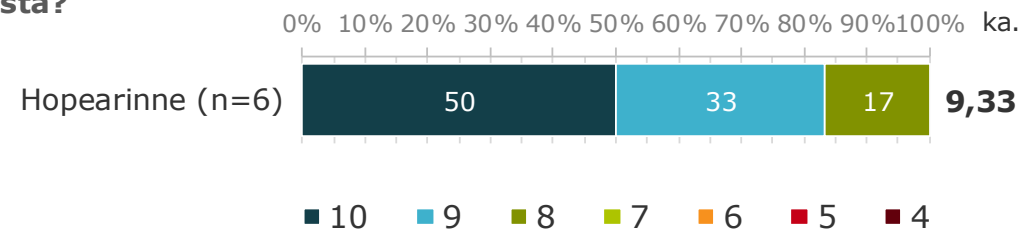


## Mielipiteet väittämistä

### Hopearinne



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

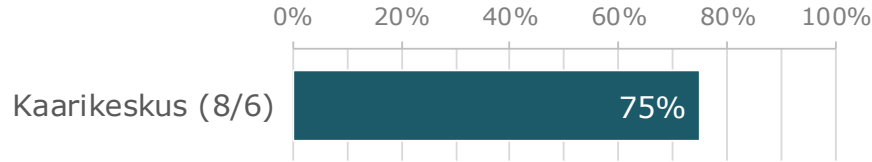


# Asiakastyytyväisyys

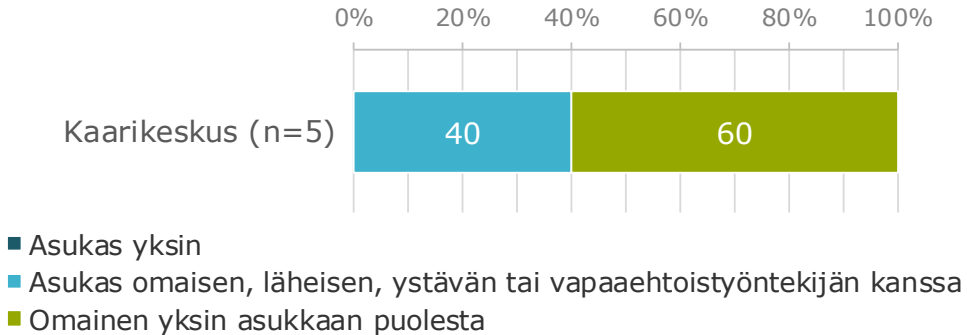
(tulosta ei raportoitu, jos n<5)

## Kaarikeskus

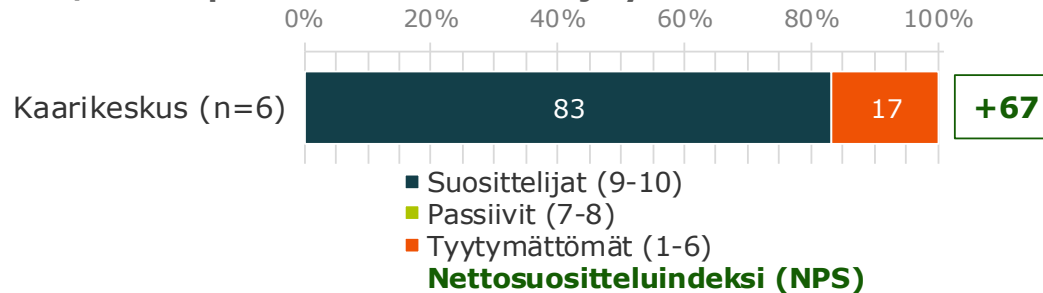
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

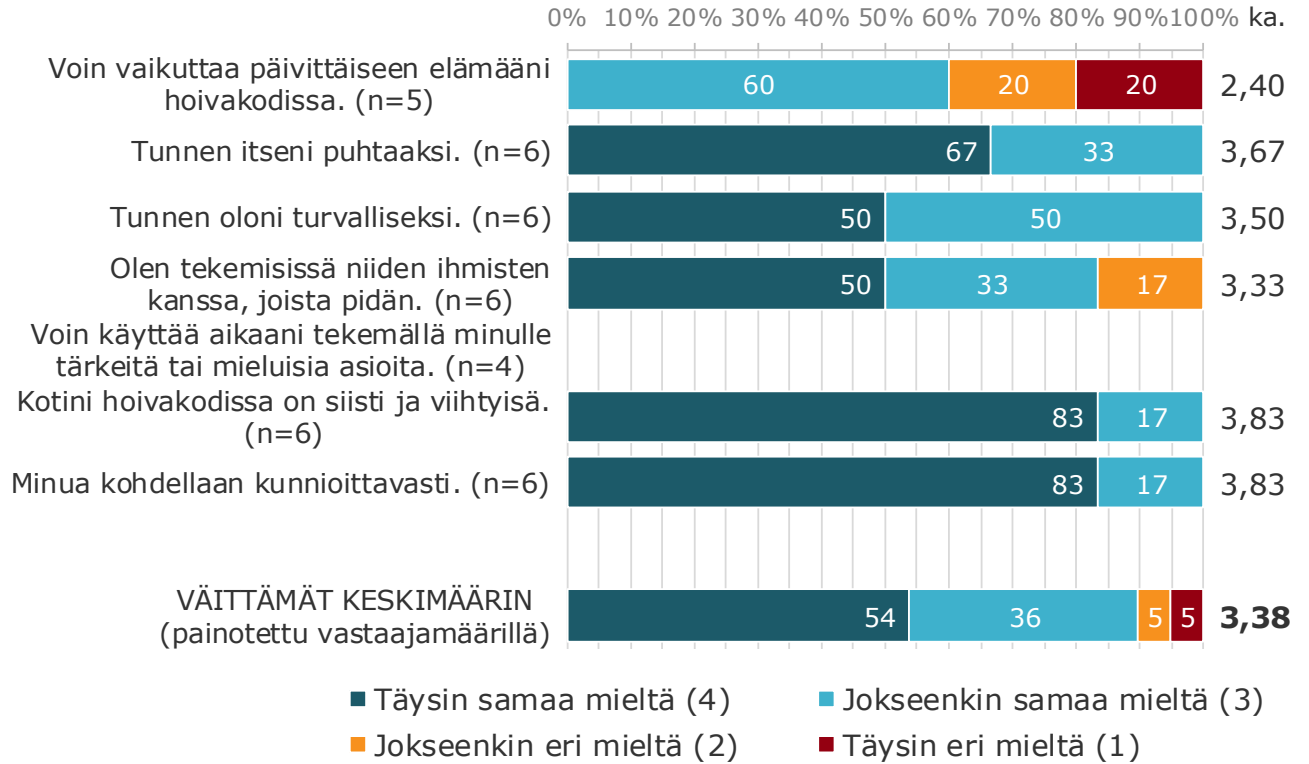


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville?

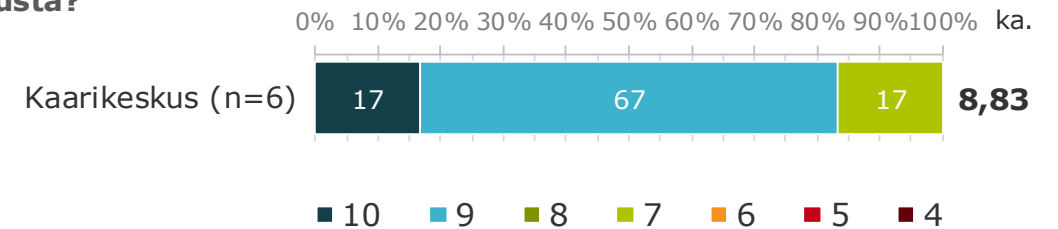


## Mielipiteet väittämistä

### Kaarikeskus



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

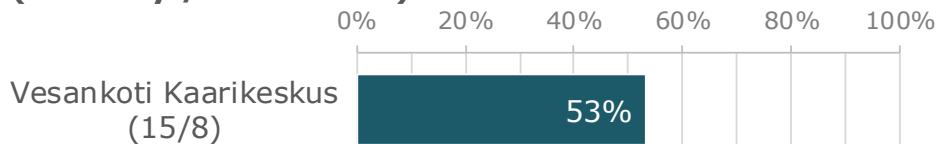




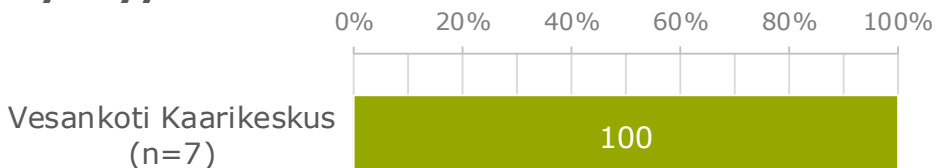
# Asiakastyytyväisyys

## Vesankoti Kaarikeskus

### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)

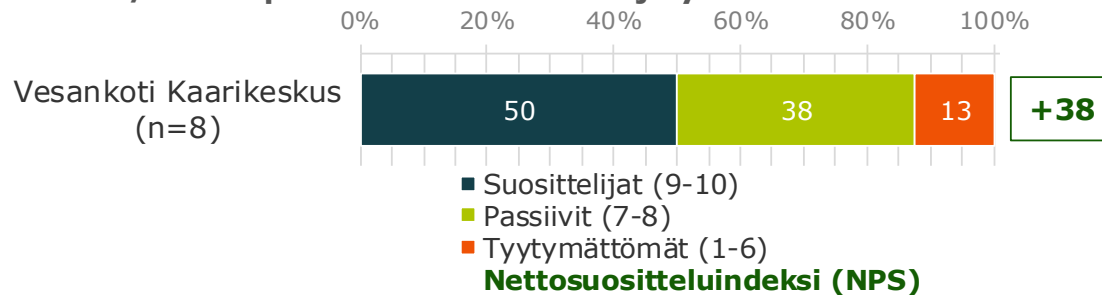


### Kyselyyn vastaaminen



- Asukas yksin
- Asukas omaisen, läheisen, ystävän tai vapaaehtoistyöntekijän kanssa
- Omaisen yksin asukkaana puolesta

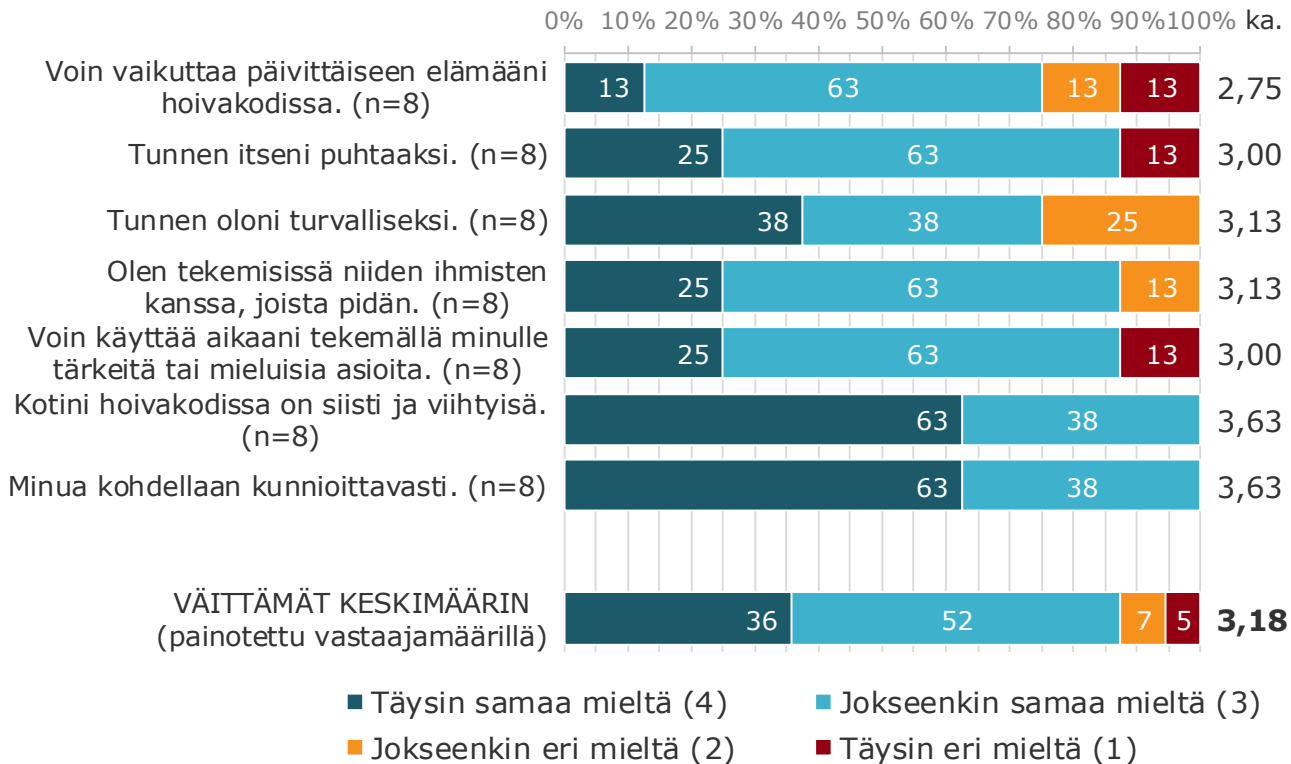
### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävilleenne?



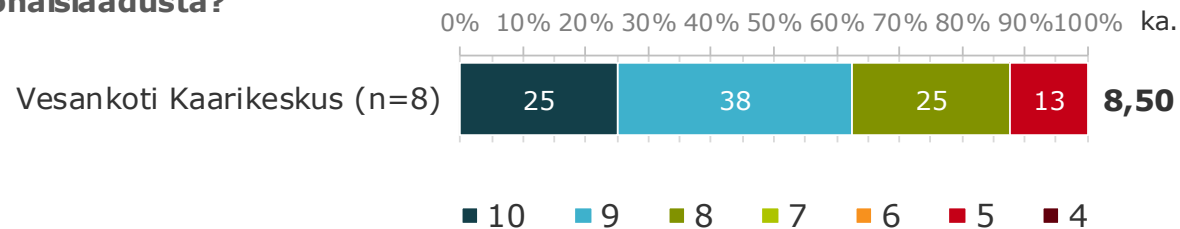
- Suosittelijat (9-10)
  - Passiivit (7-8)
  - Tyytymättömät (1-6)
- Nettosuositteluindeksi (NPS)**

### Mielipiteet väittämistä

Vesankoti Kaarikeskus



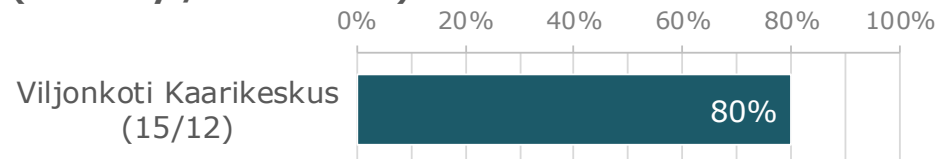
### Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaisuudesta?



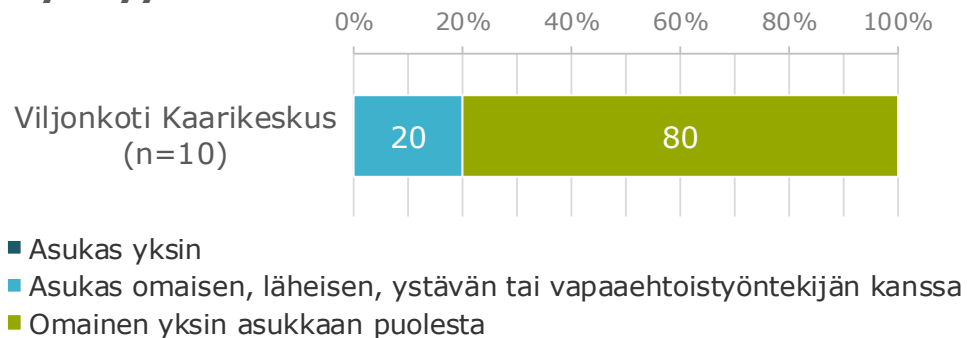
# Asiakastyytyväisyys

## Viljonkoti Kaarikeskus

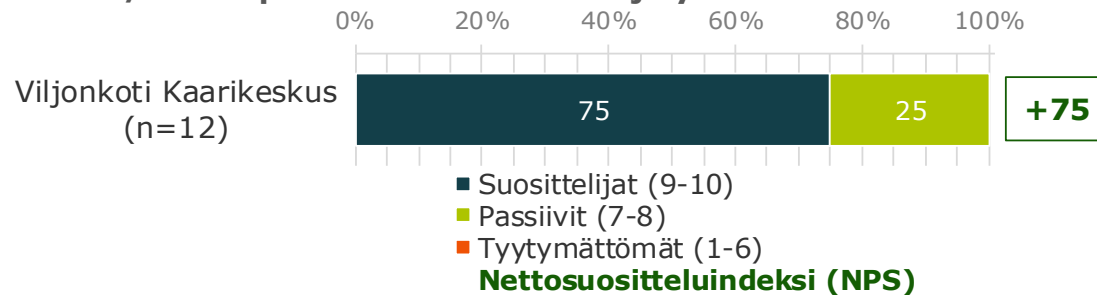
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

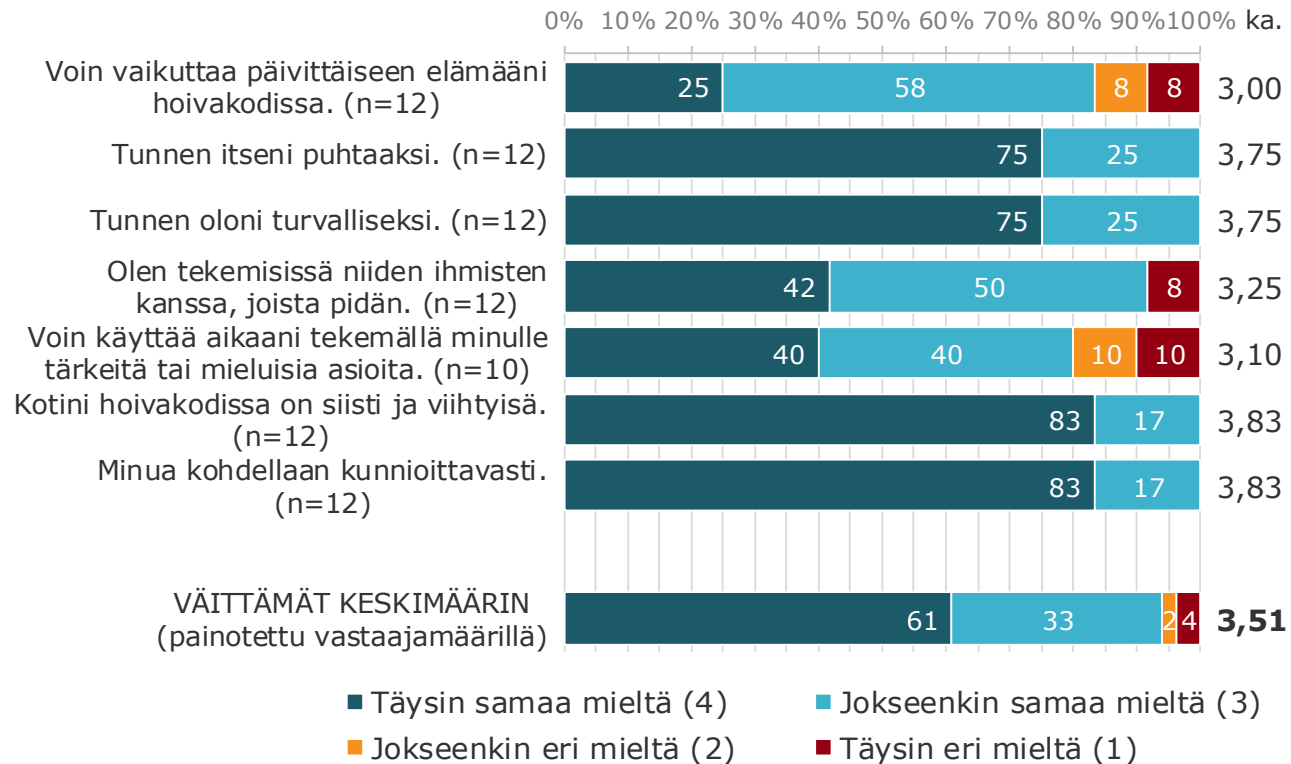


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville?

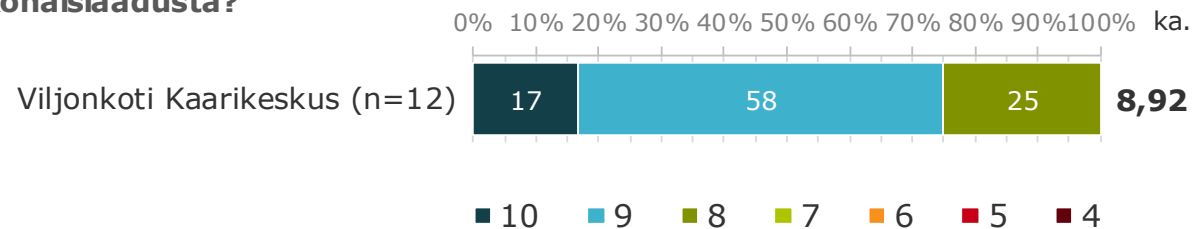


### Mielipiteet väittämistä

#### Viljonkoti Kaarikeskus



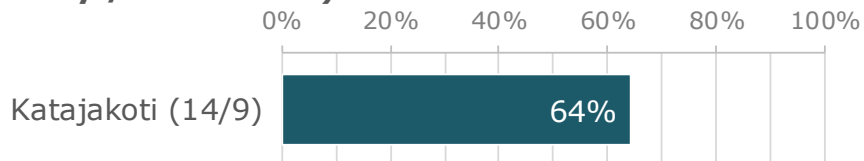
### Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaisuudesta?



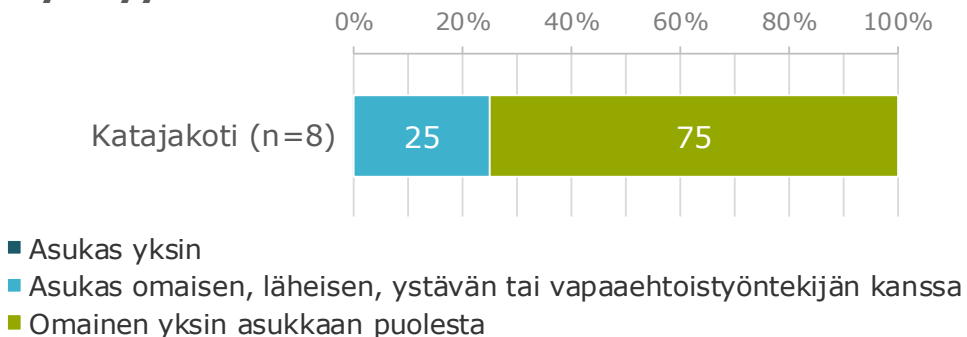
# Asiakastyytyväisyys

## Katajakoti

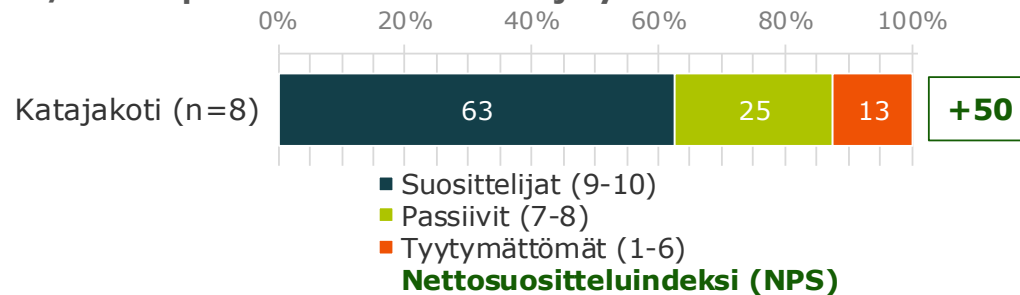
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

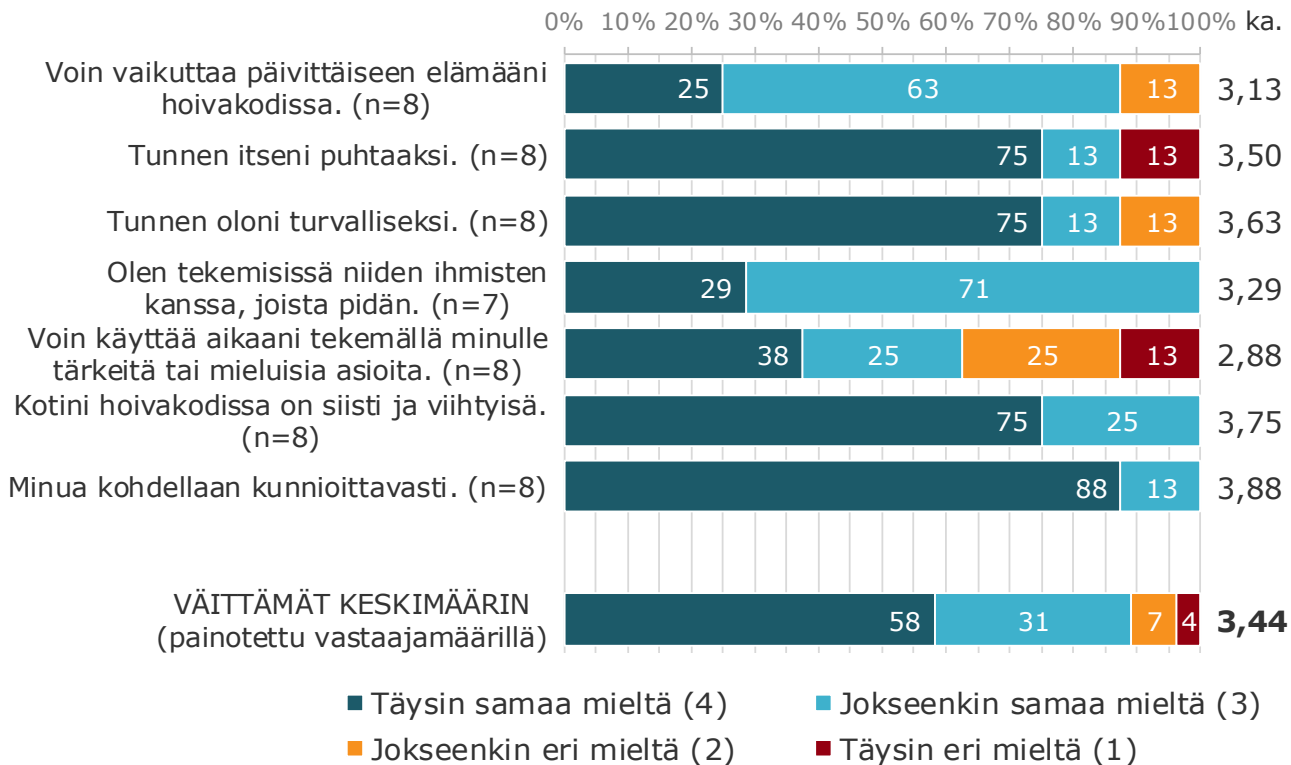


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville?

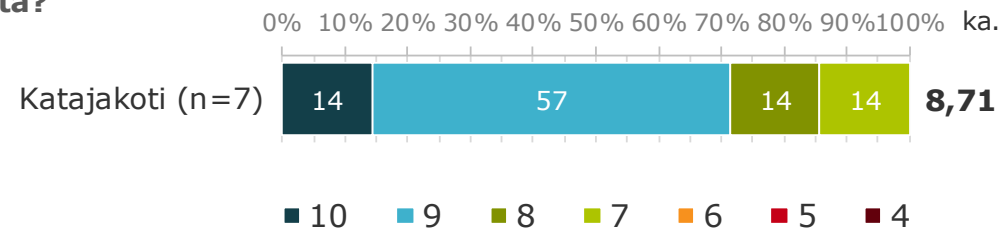


## Mielipiteet väittämistä

### Katajakoti



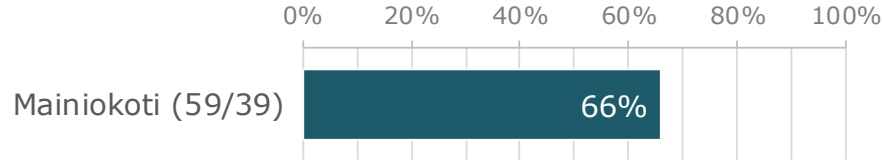
### Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaislaadusta?



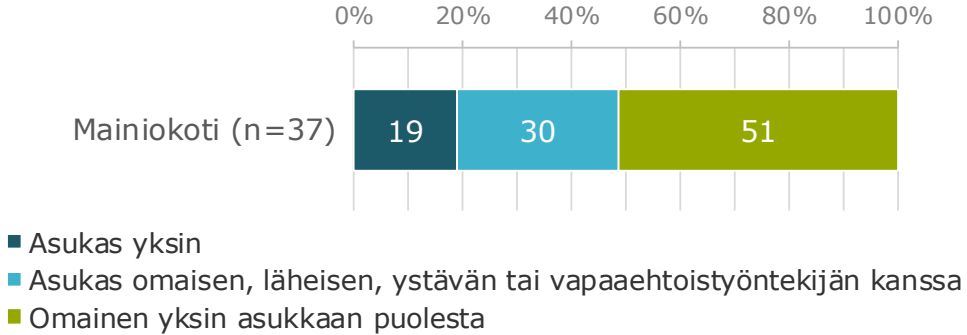
# Asiakastyytyväisyys

## Mainiokoti

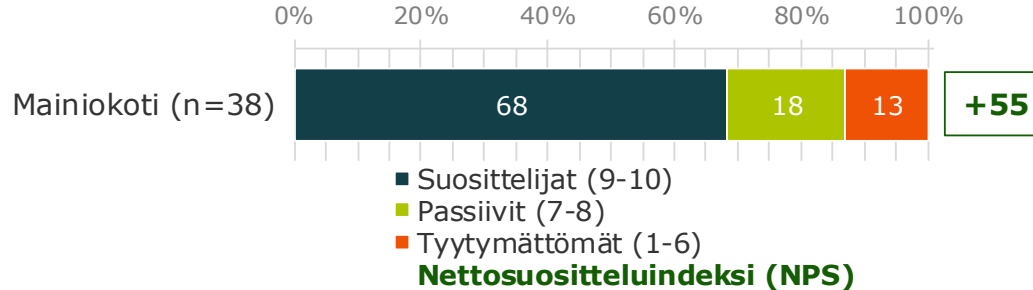
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

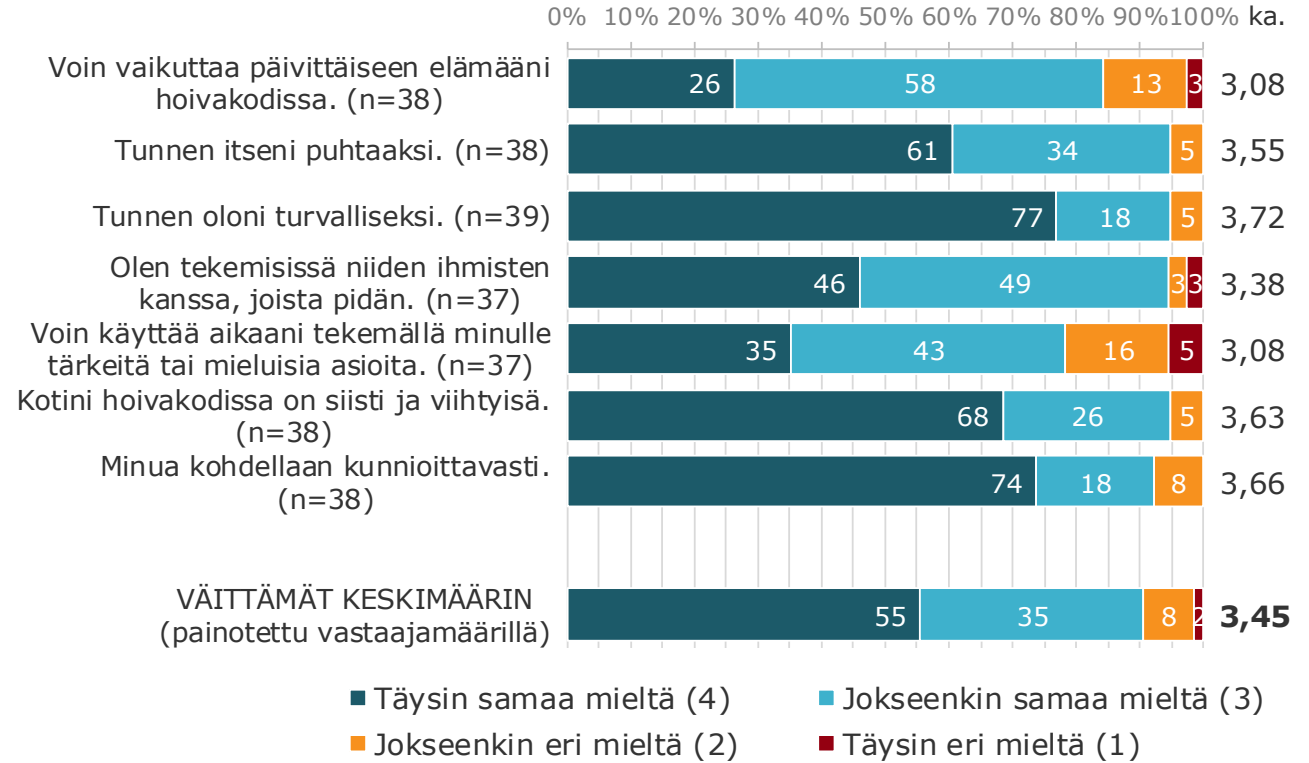


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville?

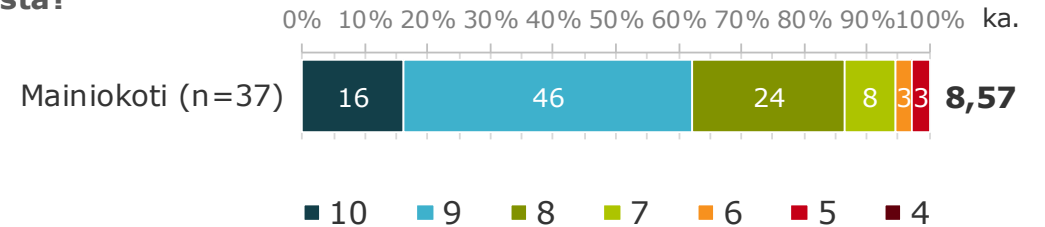


## Mielipiteet väittämistä

### Mainiokoti



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

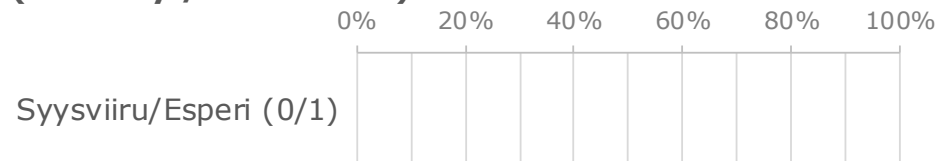


# Asiakastyytyväisyys

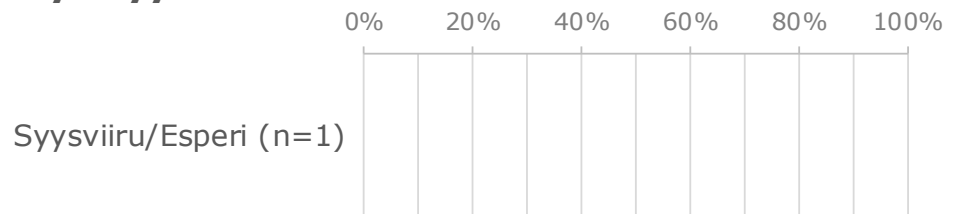
(tulosta ei raportoitu, jos n<5)

## Syysviiru/Esperi

### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)

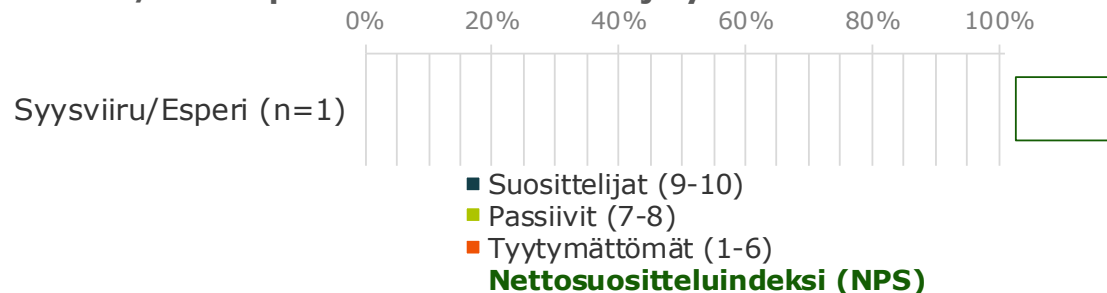


### Kyselyyn vastaaminen



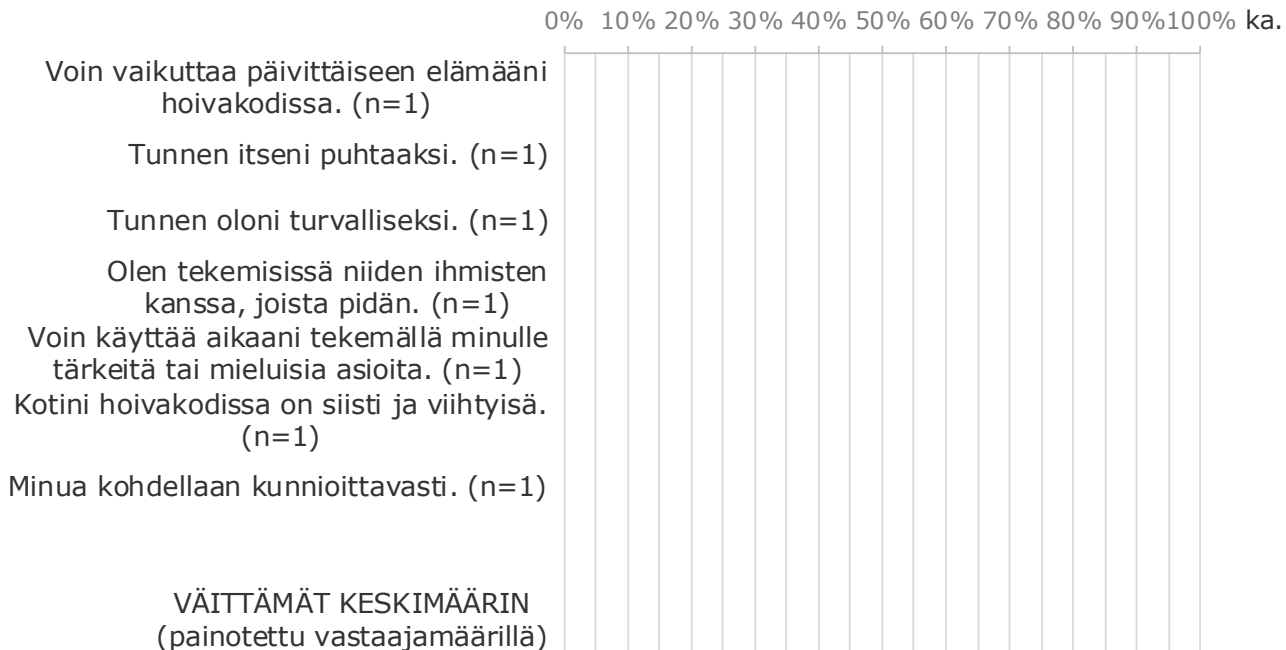
- Asukas yksin
- Asukas omaisen, läheisen, ystävän tai vapaaehtoistyöntekijän kanssa
- Omainen yksin asukkaan puolesta

### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville?



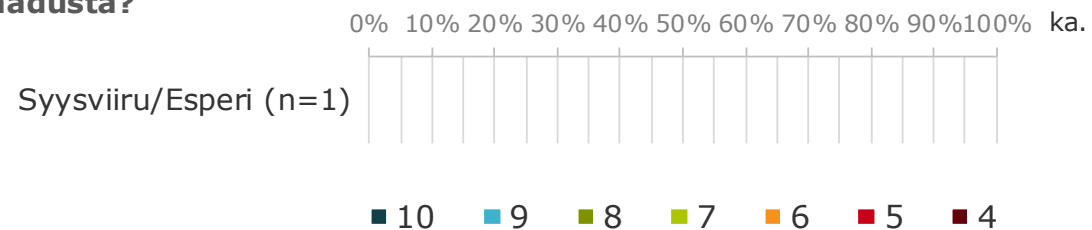
## Mielipiteet väittämistä

### Syysviiru/Esperi



- Täysin samaa mieltä (4)
- Jokseenkin samaa mieltä (3)
- Jokseenkin eri mieltä (2)
- Täysin eri mieltä (1)

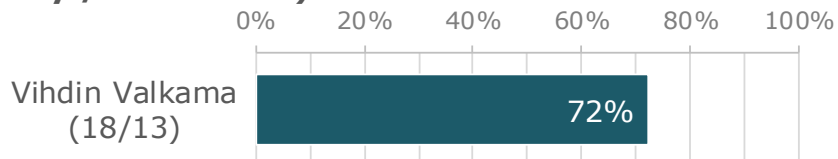
### Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaisuudesta?



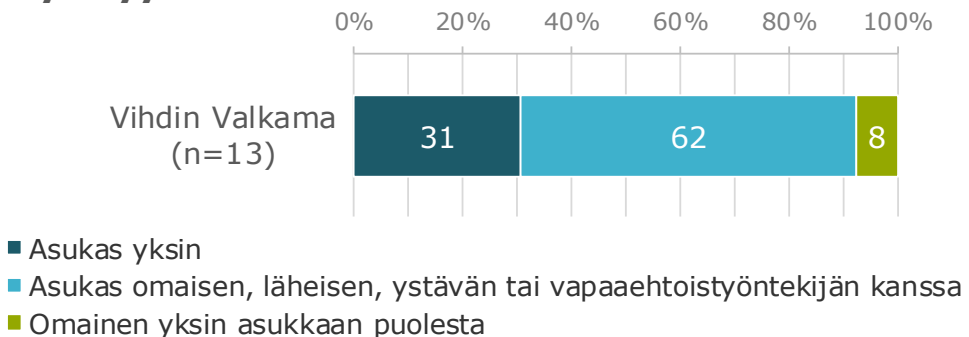
# Asiakastyytyväisyys

## Vihdin Valkama

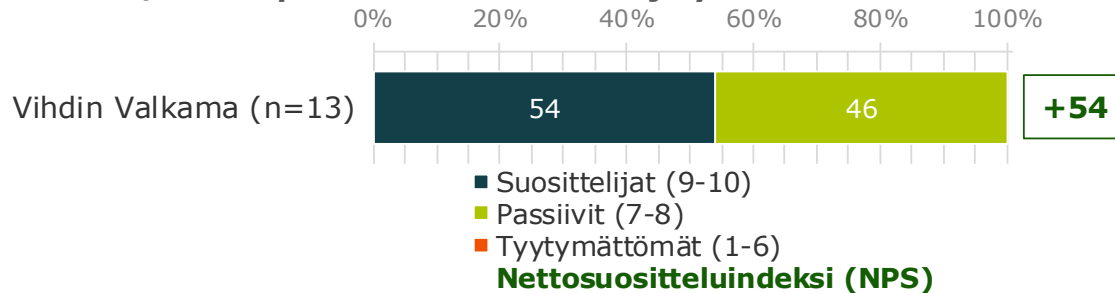
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

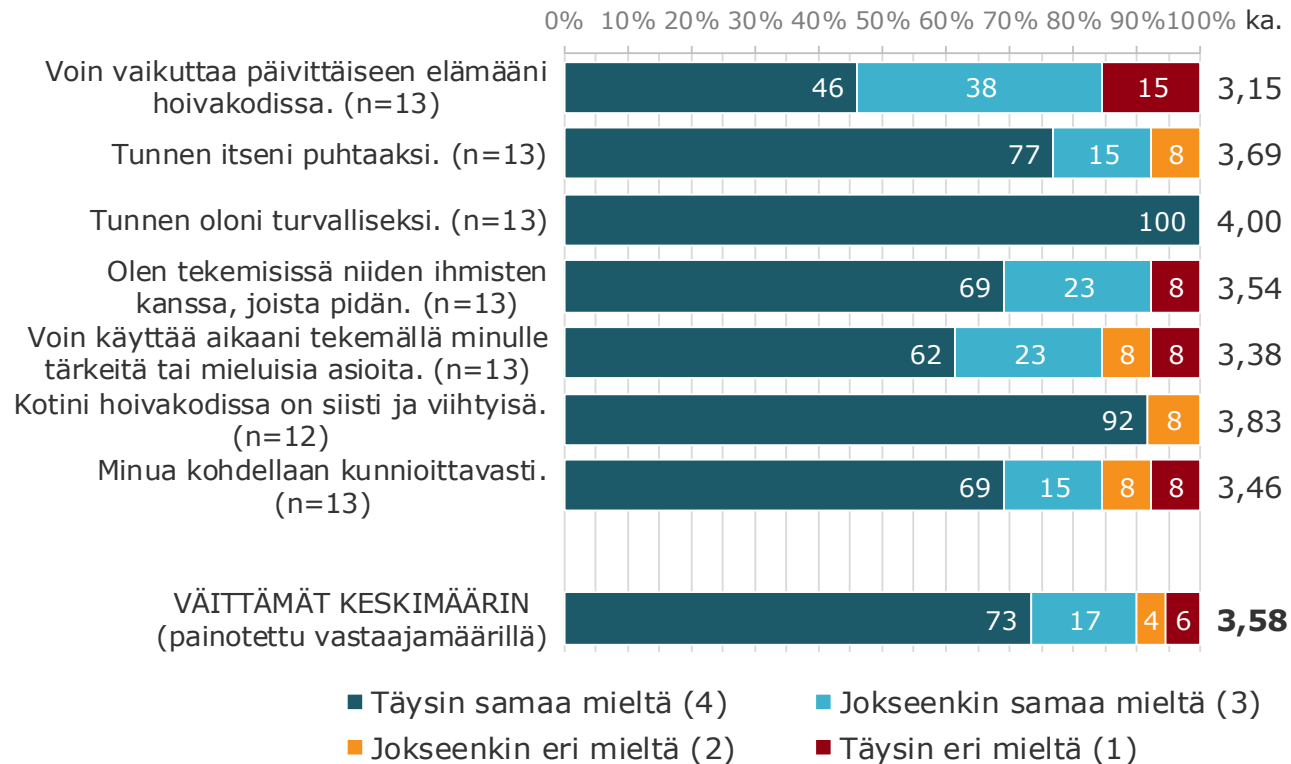


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävilleenne?

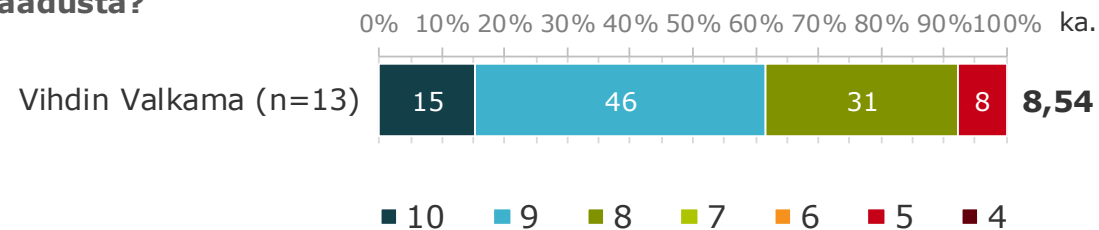


## Mielipiteet väittämistä

### Vihdin Valkama



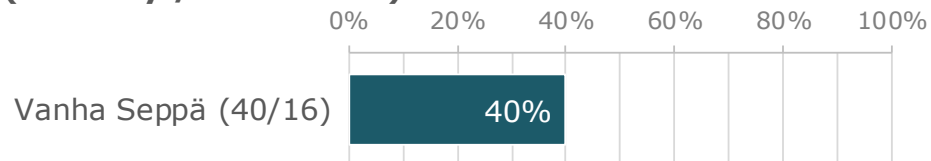
### Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaisuudesta?



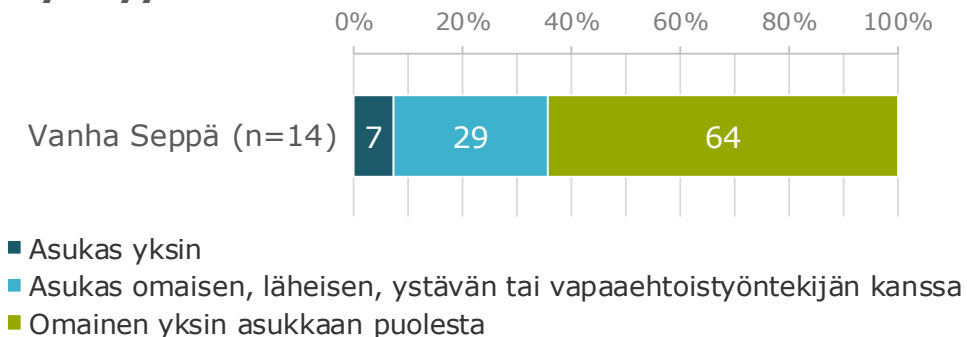
# Asiakastyytyväisyys

## Vanha Seppä

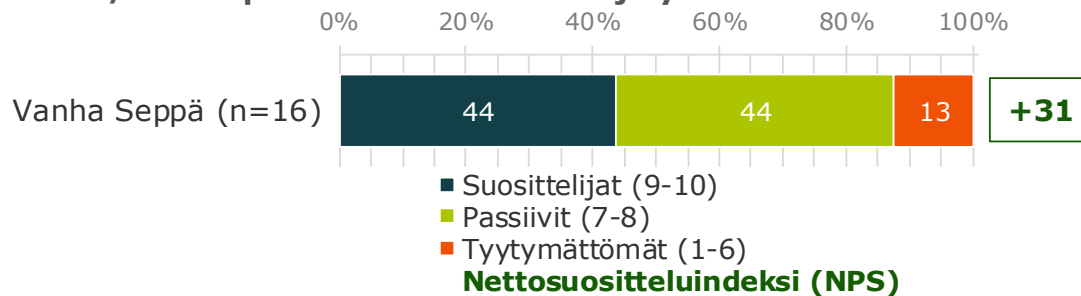
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

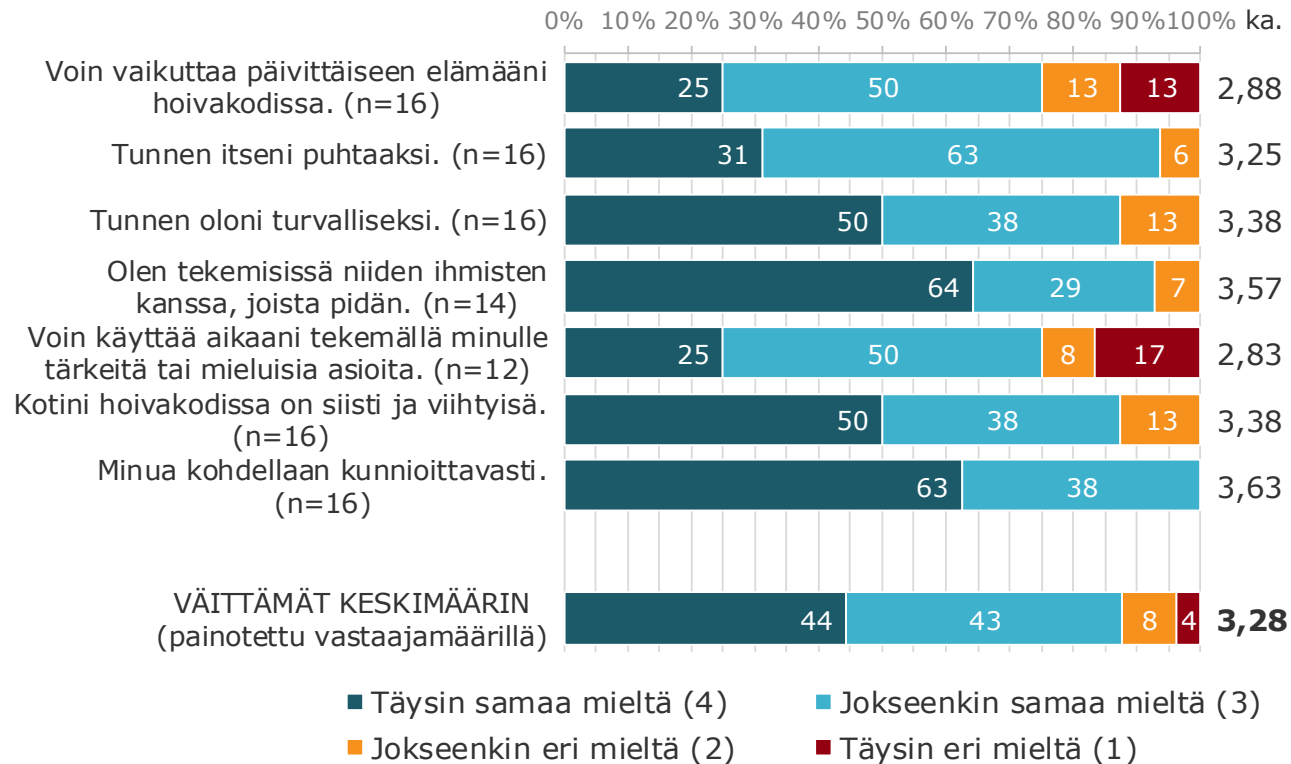


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville?

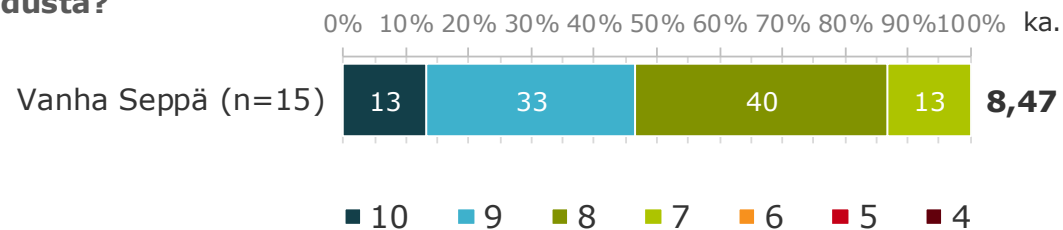


## Mielipiteet väittämistä

### Vanha Seppä



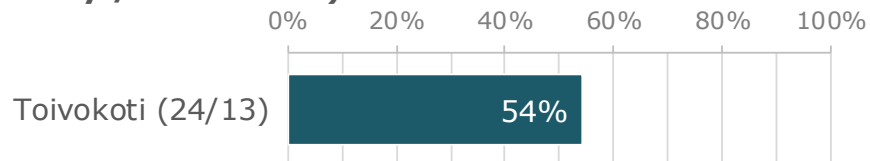
### Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaislaadusta?



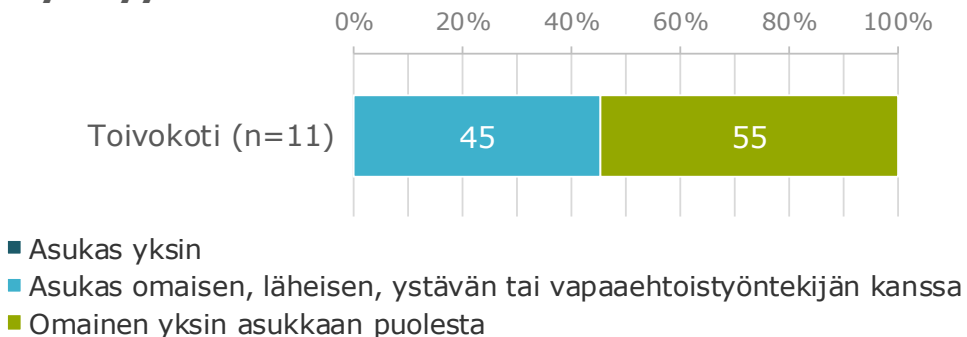
# Asiakastyytyväisyys

## Toivokoti

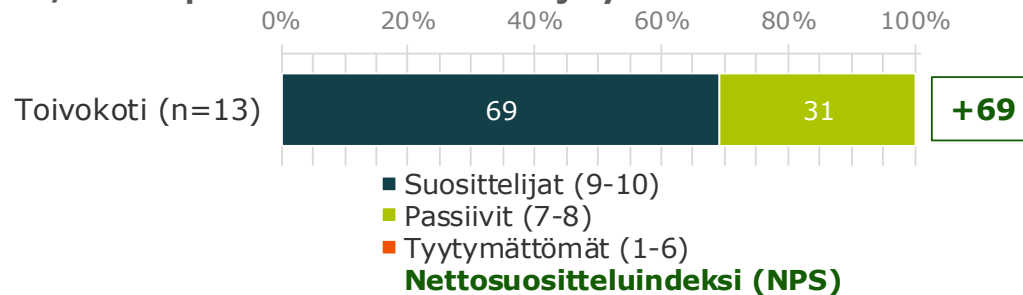
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

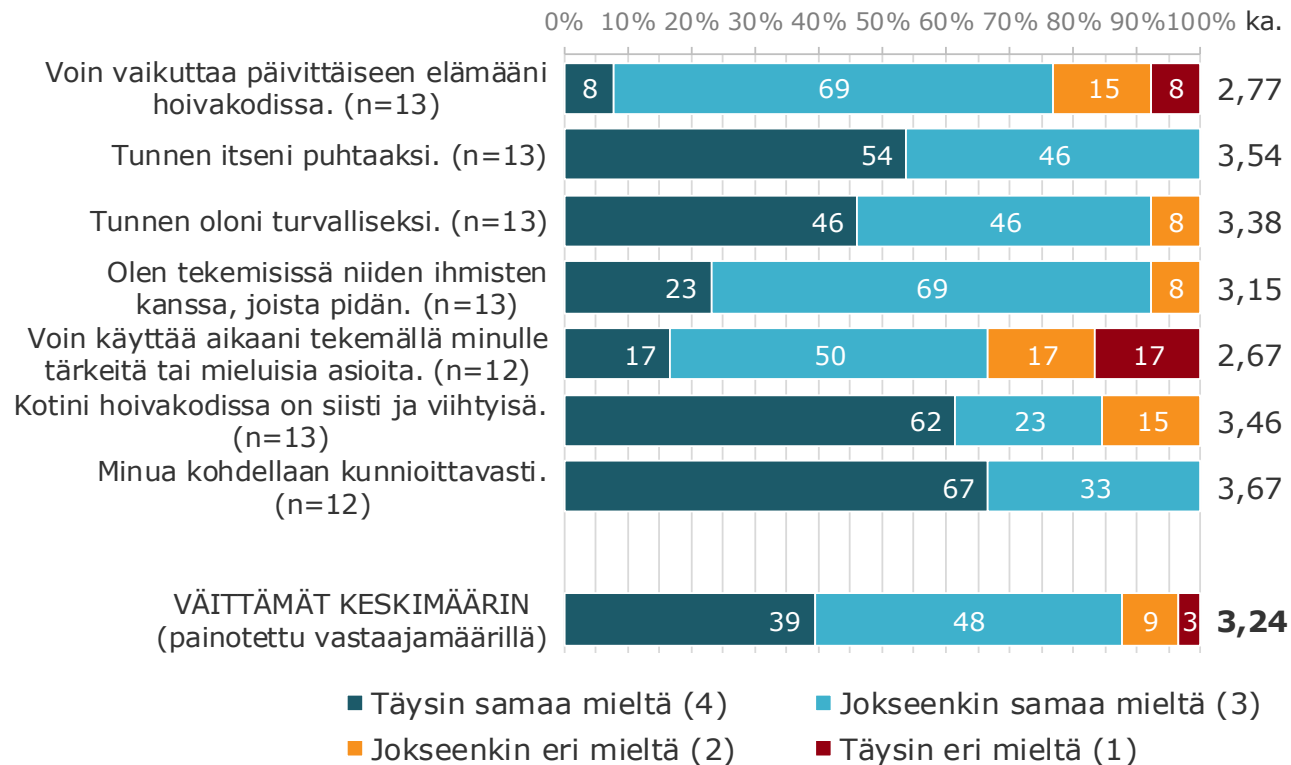


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystäville?

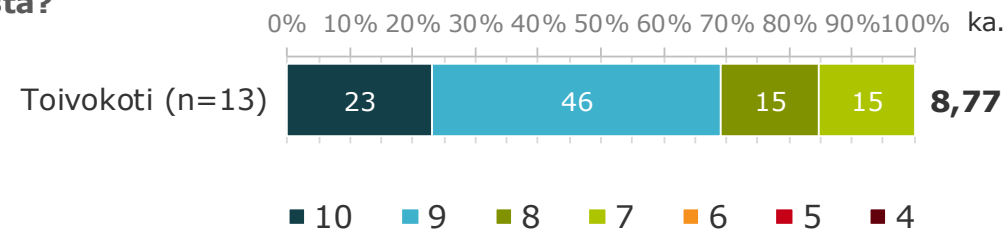


## Mielipiteet väittämistä

### Toivokoti



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

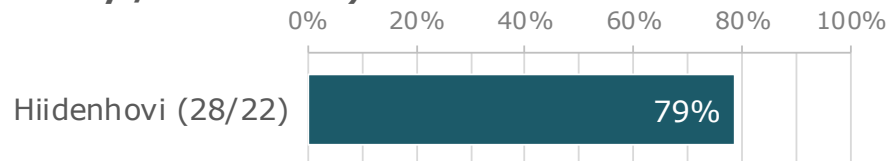




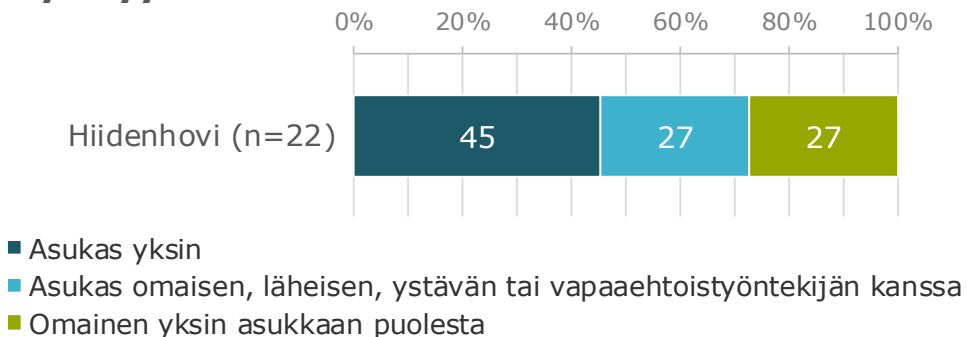
# Asiakastyytyväisyys

## Hiidenhovi

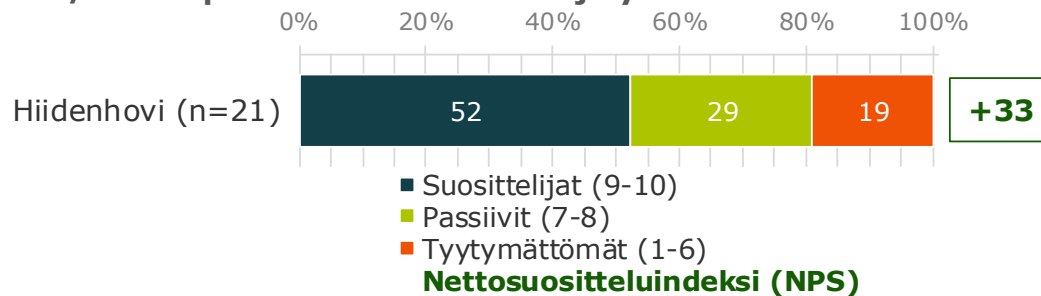
### Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



### Kyselyyn vastaaminen

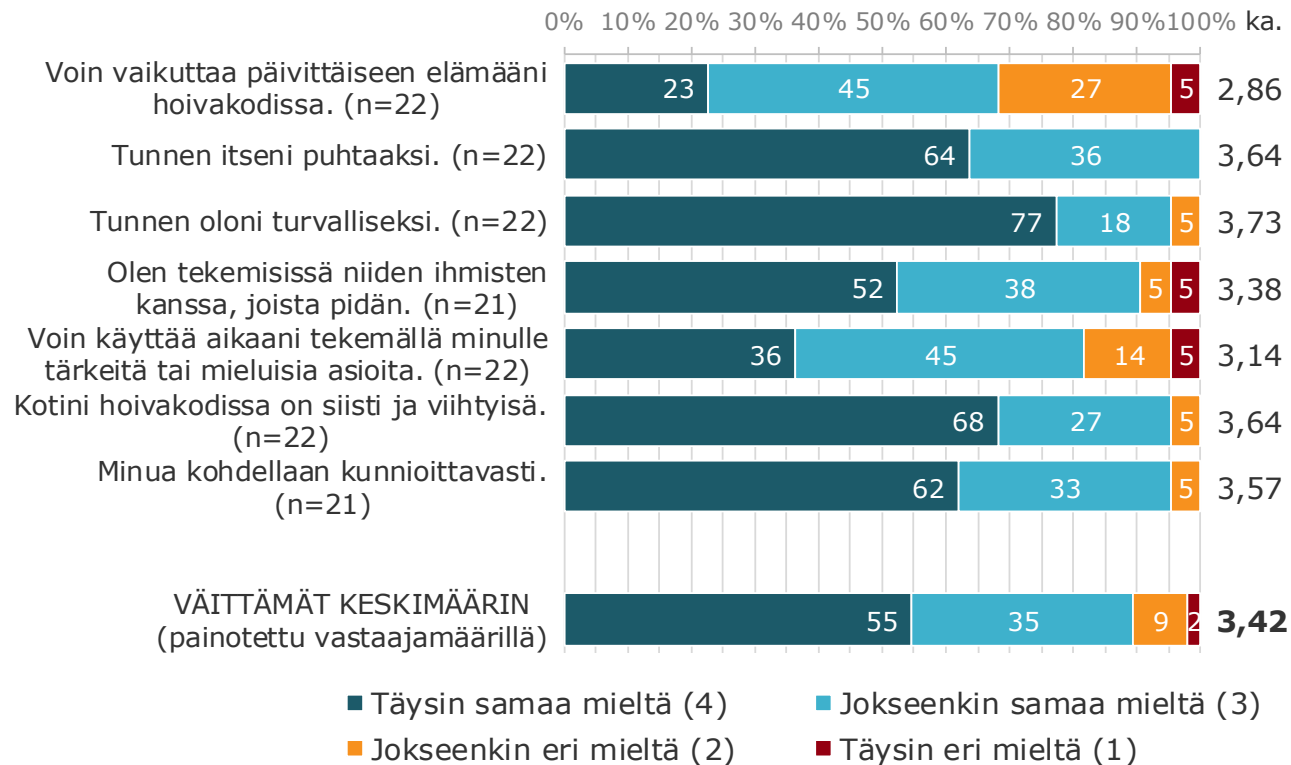


### Kuinka todennäköisesti suosittelisitte tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävilleenne?



## Mielipiteet väittämistä

### Hiidenhovi



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

