

Tehostetun palveluasumisen asiakastyytyväisyyskysely lokakuussa 2018

Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin paperisena kirjekyselynä ympärivuorokautisen hoiva-asumisen asiakkaille syyskuun lopussa. Vastausaikaa oli lokakuu 2018. Kyselyä lähetettiin yhteensä 1277 kappaletta Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen ja Karviaisen alueille. Vastauksia tallennettiin 874: Espoo 633 kpl, Karviainen 140 kpl ja Kirkkonummi 51 kpl. Asiakastyytyväisyyskyselyn koonnista vastasi Kantar Oy. Kyselyjen tulokset ovat yksiköissä nähtävissä ja ne esitellään omaisten tapaamisissa. Tulokset käydään läpi myös hoitohenkilöstön kanssa. Karviaisen alueen yksiköissä käydään palautekeskustelu tilaajan ja palveluntuottajan välillä ja sovitaan yhdessä tärkeät kehittämisen alueet.

Kyselyssä esitettiin väittämiä (1-4), joihin vastaaja antoi mielipiteensä: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä sekä kysyttiin parannusehdotuksia. Väittämien keskiarvo Karviaisen alueella oli 3,42, joka on hyvä tulos.

Kyselyssä vastaaja antoi hoitokodille kouluarvosanan (4-10) palvelun kokonaislaadusta. Tämä arvosana oli Karviaisen alueella 8,60, mikä on hyvä arvosana. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa vapaita palautteita.

Kyselyssä oli ensimmäistä kertaa uusi mittari: NPS luku (Net Promoter Score). Siinä asiakkaiden antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

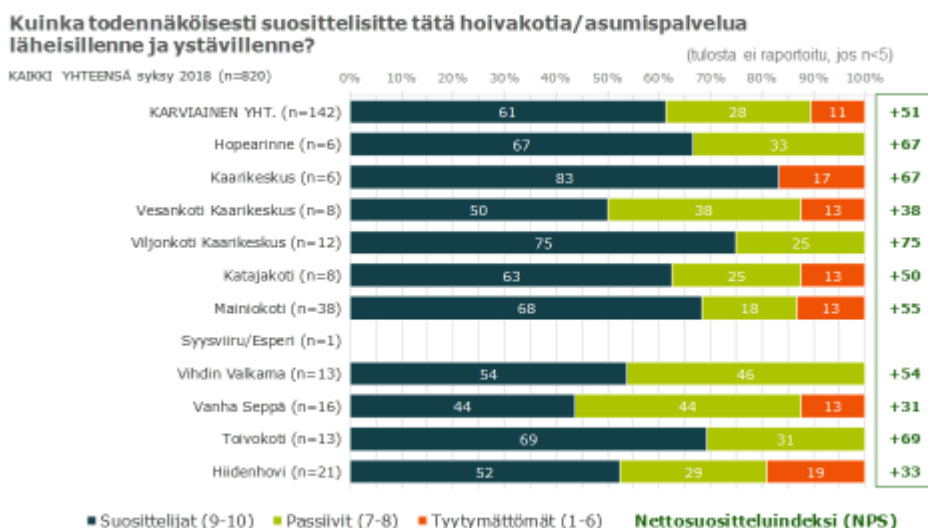
- 0–6 = arvostelijat
- 7–8 = passiiviset
- 9–10 = suosittelijat

NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Lopullinen arvo ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna. Luku voi olla myös negatiivinen.

Tulkinta:

- Mikäli 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.

Nettosuositteluindeksi (NPS)



Hoivakodin kannustinmalli 2018

Hoivakodin kannustinmalli -kilpailu toteutettiin yhteistyössä Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen ja perusturvakuntayhtymä Karviaisen kanssa. Kunnat *palkitsevat vuosittain hoivakoteja asiakastyytyvyydestä sekä asukkaiden viihtyvyyttä ja elämänlaatua lisäävien hyvien käytänteiden kehittämistä. Vapaaehtoistoiminta on vahvasti esillä vuoden 2018 palkituissa hoivakodeissa.* Järjestäjien henkilöstön ja vanhusneuvostojen muodostama raati valitsi voittajan. Palkinnot jaettiin Espoossa 27.2.2019. Palkintotilaisuuteen osallistui hoivakotien henkilöstöä järjestävistä kunnista.

Taavin muistipalvelukeskus (Espoo) palkittiin vuoden 2018 Hoivakodin kannustinmallin voittajana. Voittaja valittiin asiakastyytyvyysskyselyn tulosten ja yksikössä kehitetyn käytänteen perusteella. Taavin muistipalvelukeskuksessa kehitettiin käytänne *omaisesta läheiseksi*. Taavin muistipalvelukeskuksessa pitkäaikaisena perinteenä on syyttää syksyisin kynttilät vuoden aikana menehtyneiden asukkaiden muistoksi. Viime vuonna kynttiläkalliotilaisuuteen kutsuttiin mukaan menehtyneiden omaisia. Kynttiläkallion jälkeen moni paikalla olleista omaisista ilmoittautui vapaaehtoiseksi. Vapaaehtoiset ovat Taavin muistipalvelukeskukselle arvokas voimavara, mutta vapaaehtoisuus tuo merkitystä myös vapaaehtoisen elämään.

Tyytyväisimmät asiakkaat asuvat Sateenkaari-kodissa, Hopearinteessä ja Tammikartanossa

Asiakastyytyvyysskyselyssä ympärivuorokautisen hoiva-asumisen asukkaat sekä heidän omaisensa arvioivat hoivan ja elämisen laatua hoivakodissa. Perusturvayhtymä Karviainen palkitsi asiakastyytyvyydellä mitaten palvelutalo Hopearinteessä parhaimpana hoivakotina. Kirkkonummi palkitsi hoivakoti Tammikartanon omassa tilaisuudessaan. Asiakastyytyvyyden tulokset laskettiin mielipiteet väittämien tulosten mukaisesti.

Palvelutalo Mäntyrynnassa vuoden paras käytänne

Espoolaisen Palvelukoti Mäntyrynnan kirje ja viikko-ohjelma valittiin vuoden 2018 parhaimmaksi käytänneeksi. Palvelukoti Mäntyrynnassa on jo muutaman vuoden ajan lähetetty omaisille ja vapaaehtoisille kirjeet kaksi kertaa kuukaudessa. Kirje on hyvä keino pitää omaiset ja vapaaehtoiset ajan tasalla Mäntyrynnan tapahtumista.

Tiedustelut

Ikäkeskuspäällikkö Raija Salmi
raija.salmi@karviainen.fi