

Tammilehdon palvelukeskuksen päivätoiminnan asiakastyytyväisyystutkimus syyskuu 2021

Tutkimuksen toteuttaminen

Asiakkaille ja omaisille lähetettiin yhteinen kirje ja kirjeessä oli kyselykaavakkeet, sekä postimerkillä varustettu palautuskirjekuori. Vastaukset pyydettiin nimettömänä.

Vastaamiseen annettiin aikaa n. kuukausi.

Asiakkaille ja omaisille esitettiin omat kysymykset.

Kaavakkeita lähetettiin yhteensä 18 kappaletta ja vastauksia tuli 10, vastausprosentin ollessa 55.5 %.

Osa vastanneista ei ollut vastannut kaikkiin kysymyksiin. Esimerkiksi kuljetusta koskeviin kysymyksiin eivät kaikki vastanneet, koska asuvat niin lähellä, eivätkä ole kuljetuksen piirissä.

Vastaajien antamat arvosanat olivat enimmäkseen joko kiitettäviä tai hyviä. Muutama arvosana oli tyydyttävässä ja satunnaisesti arvosanat olivat välttävissä ja heikossa.

Kysymyksiin vastattiin arvosanoin:

Kiitettävä = 5, Hyvä = 4, Tyydyttävä = 3, Välttävä = 2, Heikko = 1

Lisäksi oli mahdollista antaa sanallinen viesti tai arvio toiminnasta.

Kysymystaulukoihin on merkitty numeerisesti annettujen arvosanojen lukumäärä, sekä annettujen arvosanojen yhteismäärä jokaisen kysymyksen kohdalla.

Tulokset on ilmoitettu myös prosentteina.

ASIAKKAILLE ESITETYT KYSYMYKSET

Taulukko 1. Päivätoiminnan asiakkaiden mielipiteet ruokailusta

	5 (kiitettävä)	4 (hyvä)	3(tyydyttävä)	2(välttävä)	1(heikko)	vastauksia yhteensä
1.1.Päivätoiminnassa tarjottava ruoka on mielestäni (ruoka tulee kaupungin keittiöstä)		8	1			9
1.2.Saan tehdä itse leivät ja kaataa juomat	1	6			1	8
1.3.Ruokailutilanne on mielestäni miellyttävä		8	1			9
1.4.Saan tarvittaessa apua	2	5	2			9

Tulokset:

1.1.Vastanneista **88.88** prosenttia piti tarjottavaa ruokaa hyvänä (4/5)

11,11 prosenttia piti ruokaa tyydyttävänä (3/5)

1.2. Vastanneista **12.5 %** mielestä asiakas sai kiitettävästi itse kaataa juomansa ja tehdä leivät (5/5)

75 % koki, että on hyvät mahdollisuudet kaataa itse juomat ja valmistaa voileivät (4/5)

12.5 % koki, että voi heikosti osallistua ruokajuomien kaatamiseen ja voileipien tekoon (1/5)

1.3. Vastanneista **88.8 %** koko ruokailutilanteen hyväksi (4/5)

11.11 prosenttia koki ruokailutilanteen tyydyttäväksi (3/5)

1.4. Vastanneista **22.22** prosenttia koki saavansa kiitettävästi apua ruokailutilanteissa (5/5)

55,55 prosenttia koki saavansa hyvin apua ruokailutilanteissa (4/5)

22,22 prosenttia koki saavansa tyydyttävästi apua ruokailussa (3/5)

Taulukko 2. Päivätoiminnan asiakkaiden mielipiteet ryhmästä

	5 (kiitettävä)	4 (hyvä)	3 (tydyttävä)	2 (välttävä)	1 (heikko)	vastauksia yhteensä
2.1 Päivätoiminnan ryhmän koko on mielestäni		7	1			8
2.2 Koen olevani ryhmän jäsen / kuuluvani ryhmään	1	6	2			9
2.3 Mielipiteeni ja toiveeni otetaan huomioon	2	5	1			8
2.4 Saan tietoa päivän ohjelmasta	2	6		1		9
2.5 Päivätoiminnan tilat ovat viihtyisyydeltään mielestäni	1	4	4			9
2.6 Päivätoiminnan valaistus on mielestäni	1	6		1		8
2.7 Päivätoiminnan tilat ovat liikkumisen kannalta mielestäni	1	8				9
2.8 Päivätoiminnassa on mielestäni yleisesti tilaa riittävästi	3	5	1			9
2.9 Päivätoiminnan WC tilat ovat toimivuudeltaan ja määrältään	1	8				9
2.10 Minulla on halutessani mahdollisuus levätä päivän aikana	2	6		1		9
2.11 Henkilökunta on mielestäni kohteliasta ja ystävällistä	3	6				9

Tulokset:

- 2.1 Vastanneista **87,5 %** piti päivätoiminnan ryhmän kokoa hyvänä (4/5)
12,5 % piti ryhmän kokoa tyydyttävänä (3/5)
- 2.2 Vastanneista **11.11 %** koki kuuluvansa ryhmään ja olevansa ryhmän jäsen arvosanalla kiitettävä (5/5)
66,66 % koki kuuluvansa ryhmään arvosanalla hyvä (4/5)
22.22 % koki kuuluvansa ryhmään arvosanalla tyydyttävä (3/5)
- 2.3 Vastanneista **25 % koki**, että omat mielipiteet ja toiveet huomioidaan kiitettävästi (5/5)
62,5 % koki, että mielipiteet ja toiveet huomioidaan hyvin (4/5)
12,5 % koki, että mielipiteet ja toiveet huomioidaan tyydyttävästi (3/5)
- 2.4 Vastanneista **22.22 %** mielestä päivän ohjelmasta saa tietoa kiitettävästi (5/5)
66.66 % mielestä päivän ohjelmasta saa tietoa hyvin (4/5)
11.11 % mielestä päivän ohjelmasta saa tietoa välttävästi (2/5)
- 2.5 Vastanneista **11.11 %** piti päivätoiminnan tiloja viihtyisyydeltään kiitettävät (5/5)
44,44 % piti päivätoiminnan tiloja viihtyisyydeltään hyvinä (4/5)
44.44 % piti päivätoiminnan tiloja viihtyisyydeltään tyydyttävinä (3/5)
- 2.6 Vastanneista **12,5 %** piti päivätoiminnan valaistusta kiitettävänä (5/5)
75 % piti päivätoiminnan valaistusta hyvänä (4/5)
12.5 % piti päivätoiminnan valaistusta välttäväenä (2/5)

- 2.7. Vastanneista **11.11 %** piti päivätoiminnan tiloja liikkumisen kannalta kiitettävänä (5/5)
- 88.88 %** piti päivätoiminnan tiloja liikkumisen kannalta hyvinä (4/5)
- 2.8 Vastanneista **33.33 %** mielestä päivätoiminnassa on yleisesti tilaa kiitettävästi (5/5)
- 55.55 %** mielestä päivätoiminnassa on yleisesti tilaa hyvin (4/5)
- 11.11 %** mielestä päivätoiminnassa on yleisesti tilaa tyydyttävästi (3/5)
- 2.9 Vastanneista **11.11 %** piti WC tiloja toimivuudeltaan ja määrältään kiitettävänä (5/5)
- 88.88 %** piti WC tiloja toimivuudeltaan ja määrältään hyvänä (4/5)
- 2.10 Vastanneista **22.22 %** koki, että on kiitettävästi mahdollisuus levätä toimintapäivän aikana (5/5)
- 66.66 %** koki, että on hyvä mahdollisuus levätä toimintapäivän aikana (4/5)
- 11.11 %** koki, että on välttävä mahdollisuus levätä toimintapäivän aikana (2/5)
- 2.11 Vastanneista **33.33 %** mielestä henkilökunta on ystävällistä ja kohteliasta arvosanalla kiitettävä (5/5)
- 66.66 %** mielestä henkilökunta on ystävällistä ja kohteliasta arvosanalla hyvä (4/5)

Sanallinen viesti: *"On kuulemma liian vähän porukkaa kerhossa"*

"Liikuntaa toivottavasti lisää"

Taulukko 3. Kuljetuksen sujuvuus asiakkaan mielestä

	5 (kiitettävä)	4 (hyvä)	3 (tyydyttävä)	2 (välttävä)	1 (heikko)	vastauksia yhteensä
3.1 Kuljetus tulee noutamaan minut sovittuna aikana	2	3				5
3.2 Kuljettaja hakee ja saattaa minut sisälle	1	4				5
3.3 Kuljettaja on ystävällinen ja avulias	1	3				4
3.4 Kuljetukseen kuluva aika on mielestäni sopiva	1	3				4

Tulokset:

- 3.1 Vastanneista **40 %** koki, että kuljetus toimii aikataulullisesti kiitettävästi (5/5)
- 60 %** koki, että kuljetus toimii aikataulullisesti hyvin (4/5)
- 3.2 Vastanneista **20 %** kokee, että kuljettaja hakee autoon ja saattaa kotiin, arvosanalla kiitettävä (5/5)
- 80 %** kokee, että kuljettaja hakee autoon ja saattaa kotiin, arvosanalla hyvä (4/5)
- 3.3 Vastanneista **25 %** kokee kuljettajan ystävälliseksi ja avuliaaksi, arvosanalla kiitettävä (5/5)
- 75 %** kokee kuljettajan ystävälliseksi ja avuliaaksi arvosanalla hyvä (4/5)
- 3.4 Vastanneista **25 %** kokee matka-ajan sopivan mittaiseksi, arvosana kiitettävä (5/5)
- 75 %** kokee matka-ajan sopivan mittaiseksi, arvosana hyvä (4/5)

OMAISALLE ESITETYT KYSYMYKSET

Taulukko 1.

	5 (kiitettävä)	4 (hyvä)	3 (tyytyttävä)	2 (välttävä)	1 (heikko)	vastauksia yhteensä
1.1 Päivätoiminnan tilat ovat mielestäni	3	2				5
1.2 Päivätoiminnan valaistus on mielestäni	3	2				5
1.3 Päivätoiminnan tilat ovat liikkumisen kannalta	2	3				5
1.4 Tilat ovat yleisesti mielestäni riittävät	3	2				5
1.5 Omaistani kohdellaan mielestäni ystävällisesti	4	1				5
1.6 Yhteistyö ja yhteydenpito omaisten ja henkilökunnan välillä on mielestäni	2	2	1		1	6

Tulokset:

1.1 Vastanneista **60 %** antoi päivätoiminnan tiloille arvosanan kiitettävä (5/5)

40 % antoi päivätoiminnan tiloille arvosanan hyvä (4/5)

1.2 Vastanneista **60 %** piti tilojen valaistusta kiitettävänä (5/5)

40 % piti tilojen valaistusta hyvänä (4/5)

1.3 Vastanneista **40 %** piti päivätoiminnan tiloja liikkumisen kannalta kiitettävänä (5/5)

60 % piti päivätoiminnan tiloja liikkumisen kannalta hyvänä (4/5)

1.4 Vastanneista **60 %** mielestä päivätoiminnassa on yleisesti tilaa kiitettävästi (5/5)

40 % mielestä päivätoiminnassa on yleisesti tilaa hyvin (4/5)

1.5 Vastanneista **80 %** koki, että päivätoiminnan asiakkaita kohdellaan ystävällisesti, arvosana kiitettävä (5/5)

20 % koki, että päivätoiminnan asiakkaita kohdellaan hyvin, arvosana hyvä (4/5)

1.6 Vastanneista **33,33 %** koki, että yhteistyö ja yhteydenpito omaisten ja henkilökunnan välillä on kiitettävää (5/5)

33,33 % koki, että yhteistyö ja yhteydenpito omaisten ja henkilökunnan välillä on hyvää (4/5)

16,66 % koki, että yhteistyö ja yhteydenpito omaisten ja henkilökunnan välillä on tyydyttävää (3/5)

16,66 % koki, että yhteistyö ja yhteydenpito omaisten ha henkilökunnan välillä on heikkoa (1/5)

Sanallinen viesti: *"En ole koskaan käynyt tiloissa, tiedän vain isäni kertoman"*

"En ole tainnut käydä kertaakaan, en voi vastata"

"on mukava, kun voi ohimennen kysellä kuulumisia ja hoitajilla on aikaa jutella"

"liikuntaa toivoisin olevan enemmän"

Ja vielä muutama kyllä / ei –kysymys:

	Kyllä	Ei	vastauksia yhteensä
1.Tarjottiinko teille /omaisellenne etukäteen mahdollisuutta tutustua päivätoimintaan?	3	4	7
2.Oliko päivätoiminnan aloittaminen helppoa? (esim. löytyikö tietoa palvelusta helposti)	4	2	6
3.Päivätoiminta on omaiselleni tarpeellinen	7		7
4.Tuleeko omaisenne pääsääntöisesti päivätoimintaan mielellään	6	1	7

Tulokset:

- Vastanneista **42,85 %**:lle oli tarjottu mahdollisuutta tutustua päivätoimintaan etukäteen
57,14 %:lle ei tarjottu mahdollisuutta tutustua päivätoimintaan etukäteen
- Vastanneista **66.66 %** koki päivätoiminnan aloittamisen helppona ja palvelusta oli saatavana helposti tietoa
33.33 % mielestä päivätoiminnan aloittaminen ei ollut helppoa, eikä tietoa löytynyt helposti
- Vastanneista **100 %** piti toimintaa tarpeellisena omaiselleen / läheiselleen
- Vastanneista **85,71 %** mielestä omainen tulee mielellään päivätoimintaan
14,28 % mielestä omainen ei tule päivätoimintaan mielellään.

Mistä saitte alun perin tietoa päivätoimintapalvelusta?

Kotihoidosta 6

Kaupungin palveluohjaajilta 3

Tuttavilta 1

Itse etsien netistä 0

Jostain muualta 2, mistä? **Päiviltä, päiväpaikasta**