

## ASIAKASTYYTYVÄISYYS IKÄIHMISTEN YMPÄRIVUOROKAUTISISSA ASUMISPALVELUISSA

Hämeenlinnassa toteutetaan vuosittain asiakastyytyväisyyskysely ikäihmisten ympärivuorokautisissa asumispalveluissa. Kyselyn avulla seurataan asiakkaiden tyytyväisyyttä ja laaditaan kehittämistoimenpiteitä palvelun laadun parantamiseksi. Hämeenlinnan kaupungilla toteutetaan ympäri- vuorokautisia asumispalveluita 9 omassa hoivakodissa ja ostopalveluna 19 hoivakodissa.

Vuonna 2019 kyselyyn tuli vastauksia 524. Palvelun laatua mitattiin 8 eri väittämän avulla. Vastauksien perusteella palvelu hoivakodeissa koetaan ystävälliseksi ja asiakkaat tulevat hyvin kohdelluiksi. Valtaosa vastaajista oli tyytyväisiä palveluun.

- Yleisin vastauksissa esitetty kehittämistoive liittyi ulkoilumahdollisuuksiin sekä hoivakodeissa tarjolla olevaan ohjelmaan ja toimintaan.
- Lisäksi avoimissa vastauksissa nousi esille yleinen huoli henkilöstöresurssin riittävydestä.

<b>ASIAKASTYYTYVÄISYYS 2019 YMPÄRIVUOROKAUTINEN ASUMISPALVELU</b>	
<b>KAIKKI YKSIKÖT, VASTANNEITA 524</b>	<b>Keskiarvo</b>
Saatteko tarvittaessa apua	4,1
Saatteko tarpeeksi tietoa hoidostanne	3,7
Huomioidaanko Teidät ja toiveenne	3,9
Pääsettekö halutessanne ulkoilemaan	3,5
Oletteko tyytyväinen omaan asuntoon	4,3
Oletteko tyytyväinen ruokaan	4,2
Palvelu on ystävällistä ja minua kohdellaan hyvin	4,4
Oletteko tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan	3,8
<b>Keskiarvo</b>	<b>4,0</b>
<b>Kokonaisarvosana asumispalveluyksikölle 4,0</b>	
Asteikko 1-5. 1=Erittäin tyytymätön, 2=Melko tyytymätön, 3=En osaa sanoa, 4= Melko tyytyväinen, 5= Erittäin tyytyväinen	

- Jokaisessa hoivakodissa käydään kyselyn tulokset läpi ja ryhdytään kehittämistoimiin niiden perusteella.
- Hoivakodit tiedottavat omia asiakkaitaan ja heidän läheisiään tuloksista ja tehtävistä toimenpiteistä.

Kaupungin omien hoivakotien asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista julkaistaan koosteet, jotka löytyvät Hämeenlinnan kaupungin verkkosivuilta kunkin hoivakodin omalta sivulta.

Kiitos, että vastasitte asiakastyytyväisyyskyselyyn ja autatte meitä kehittämään ikäihmisten palveluita entistä paremmaksi!

*Satu Ala-Kokko*

Ikäihmisten palvelujen johtaja

## HYVINVOINTIKESKUS KEINUKAMARIN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Keinukamarissa asiakastyytyväisyyskyselyyn vastauksia saatiin 10. Hyvinvointikeskus Keinukamarin palvelut toteuttaa Hämeenlinnan kaupungin henkilöstö.

- Kysymysväittämien keskiarvoksi tuli 4,2
- Palvelun kokonaisarvosanaksi annettiin 4,3

ASIAKASTYYTYVÄISYYS 2019 YMPÄRIVUOROKAUTINEN ASUMISPALVELU	
KEINUKAMARI (N=28/n=10)	Keskiarvo
Saatteko tarvittaessa apua	4,6
Saatteko tarpeeksi tietoa hoidostanne	3,9
Huomioidaanko Teidät ja toiveenne	4,3
Pääsettekö halutessanne ulkoilemaan	3,2
Oletteko tyytyväinen omaan asuntoon	4,3
Oletteko tyytyväinen ruokaan	4,6
Palvelu on ystävällistä	4,7
Oletteko tyytyväinen yksikön ohjelmaan ja toimintaan	3,9
<b>Keskiarvo</b>	<b>4,2</b>
<b>Kokonaisarvosana asumispalveluyksikölle</b>	<b>4,3</b>
<b>Asteikko 1-5. 1=Erittäin tyytymätön, 2=Melko tyytymätön, 3=En osaa sanoa, 4= Melko tyytyväinen, 5= Erittäin tyytyväinen</b>	

## KEHITTÄMISKOHTEET KEINUKAMARISSA

Valitsimme yhdessä henkilöstön kanssa Keinukamarin kehittämiskohteiksi:

- Tiedonkulun lisääminen omaisten ja henkilöstön välillä
- Toiminnan näkyvyyden lisääntyminen

Kiitos, kun vastasitte asiakastyytyväisyyskyselyyn ja autatte meitä kehittämään ikäihmisten palveluita entistä paremmaksi.

- Lisätietoa ikäihmisille tarkoitetuista palveluista antaa ikäihmisten palveluneuvonta, puhelin 03 621 3103, arkinen kello 9-16 tai [ikaahmisten.neuvonta@hameenlinna.fi](mailto:ikaahmisten.neuvonta@hameenlinna.fi)

Ystävällisin terveisin, Hyvinvointikeskus Keinukamarin henkilöstö ja

*Paula Huovinen-Aalto*

Palveluyksikön esimies

[paula.huovinen-aalto@hameenlinna.fi](mailto:paula.huovinen-aalto@hameenlinna.fi)