

Ikäihmisten palvelujen asiakastyytyväisyyskyselyt

129/00.01.03.00/2021

Yhtymähallitus 17.08.2021 § 81

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen ikäihmisten palveluissa toteutettiin ke- säkuun alussa 2021 asiakastyytyväisyyskysely kotihoidon, tehostetun palveluasumisen sekä vuorohoito- ja arviointiyksikköjen asiakkaille/ omaisille. Kysely toteutettiin paperilomakkein, jotka postitettiin asiakkaille tai heidän omaisilleen. Kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyyn tuli vastauksia 159 kpl, jolloin kyselyn vastausprosentti oli 43,3 %, tehostetun palveluasumisen asiakastyytyväisyyskyselyyn 55 kpl, vastausprosentin ollessa 44 % ja vuorohoito- ja arviointiyksikköjen kyselyyn 21 kpl.

Kyselyssä vastaajat arvioivat palvelua asteikolla 1 (olen täysin eri mieltä) - 4 (olen täysin samaa mieltä). Kyselyn tulosten mukaan vastaajat olivat ikäihmisten palveluihin tyytyväisiä. Kaikissa palveluissa vastaajat olivat arvioineet palvelut vaihtoehtojen 3–4 välille. Eniten kehitettävää koettiin olevan kaikkien kyselyjen osalta olevan kysymyksessä ”onko henkilöstöllä aikaa keskustella kanssasi”. Muutenkin vastaajat kantoivat huolta henkilöstön suuresta työtaakasta. Tulosten mukaan läheiset olivat hieman tyytyväisempiä palveluihin, kuin asiakkaat. Kyselyn tuloksia verrattiin aikaisempaan vuonna 2019 tehdyn kyselyn tuloksiin ja tulokset olivat saman suuntaiset kummassakin kyselyssä.

Liitteenä 1 Ikäihmisten palvelujen asiakastyytyväisyyskysely. Kotihoidon, tehostetun palveluasumisen sekä vuorohoito- ja arviointiyksikköiden asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset vuonna 2021.

Lisätietoja asiassa antaa ikäihmisen palvelujohtaja Katri Nikkola, p. 050 371 7368, etunimi.sukunimi@kaksineuvoinen.fi.

Kuntayhtymän johtajan päätösesitys: Yhtymähallitus päättää merkitä asian tiedoksi.

Päätös: Merkittiin tiedoksi.

Merkittiin, että Terhi Kultalahti saapui kokoukseen klo 17.32 ennen tämän pykälän käsittelyä.

Merkittiin, että Niina Övermark saapui kokoukseen klo 17.43 ennen tämän pykälän käsittelyä.

