

Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seuranta 2022, Kotihoito

1



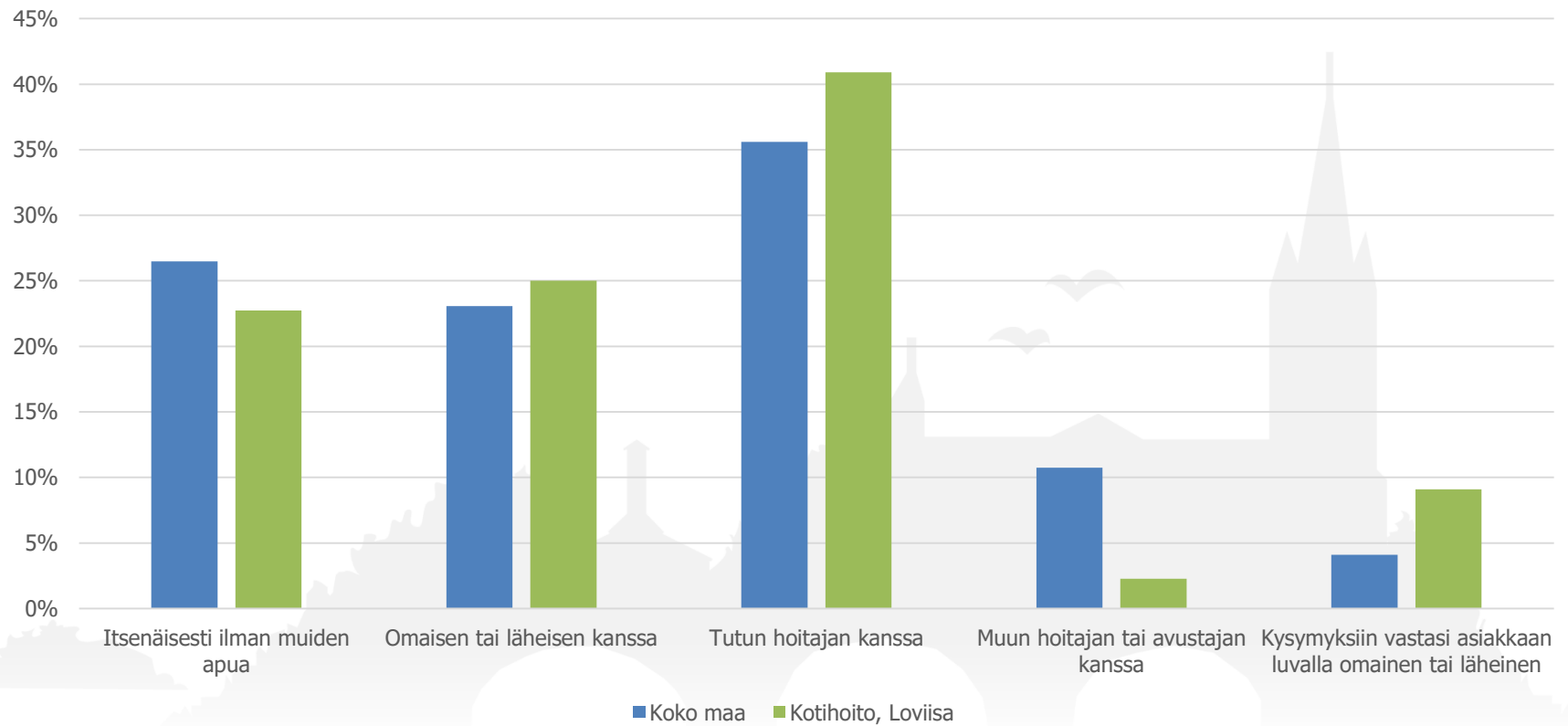
- Kysely toteutettiin 14.3.–15.6.2022 välisenä aikana. Kyselyyn vastasi valtakunnallisesti lähes 42 000 asiakasta kotihoidossa, tavallisessa palveluasumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.
- Vastausjakaumat on esitetty prosenttiosuuksina. Vastausjakaumat on raportoitu vain kysymyksistä, joihin on saatavilla vähintään viisi asiakasvastausta.
- Seurantaan kuului kolme eri kyselyä:
 - Kysely kotihoidon ja tavallisen palveluasumisen asiakkaille (19 kysymystä)
 - Kysely ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille (13 kysymystä)
 - Lyhennetty kysely kotihoidon, tavallisen palveluasumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille (6 kysymystä).
- Kyselyissä on käytetty osin samoja kysymyksiä. Lyhennetyn kyselyn vastauksia ei raportoida erikseen.

Vastanneiden asiakkaiden lukumäärä

	Koko maa	Kotihoito, Loviisa
Kysely kotihoiton ja tavallisen palveluasumisen asiakkaille	17321	44
Lyhennetty kysely kotihoiton ja tavallisen palveluasumisen asiakkaille	7070	0

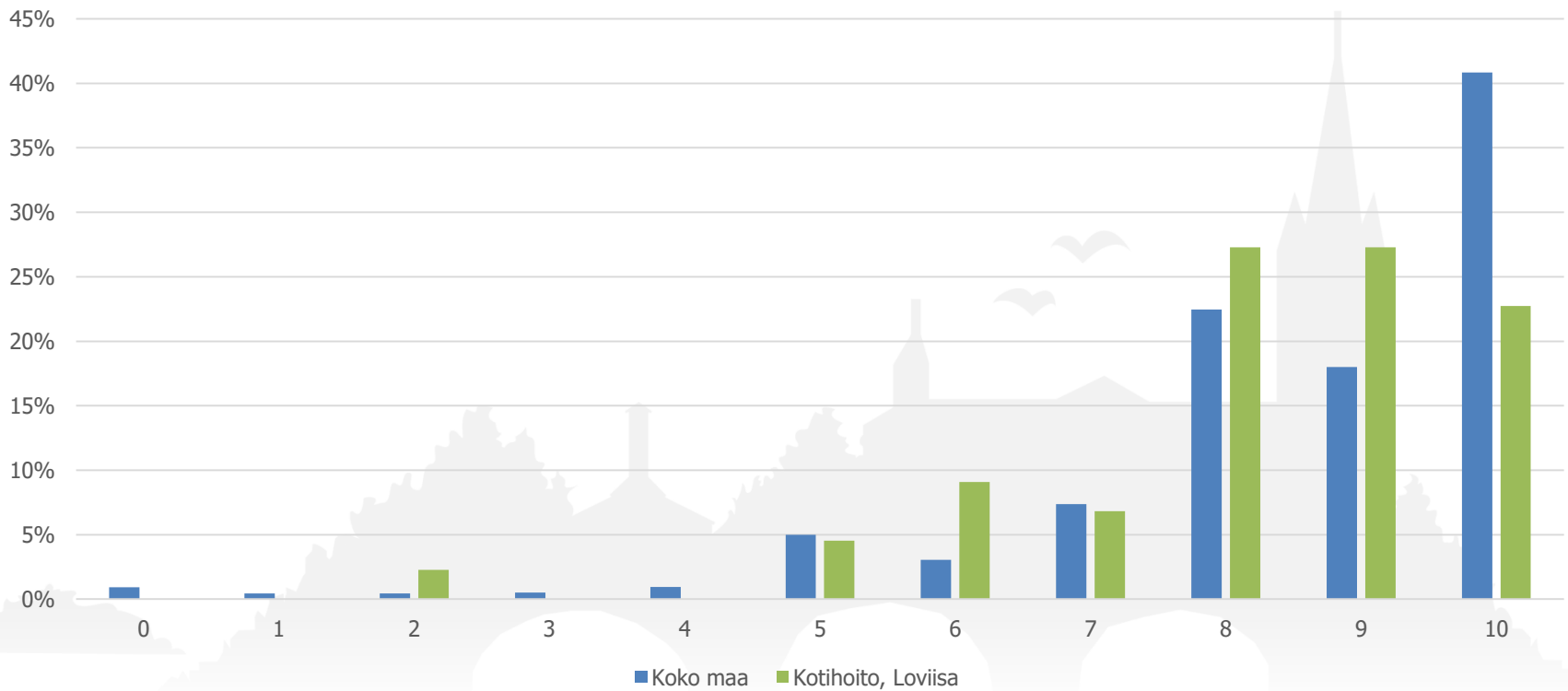
Kyselyyn vastaaminen

Miten vastaat kyselyyn?



Palvelun suosittelu

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?
(0 = en suosittelisi, 10 = suosittelisin lämpimästi)



Palvelun suosittelu

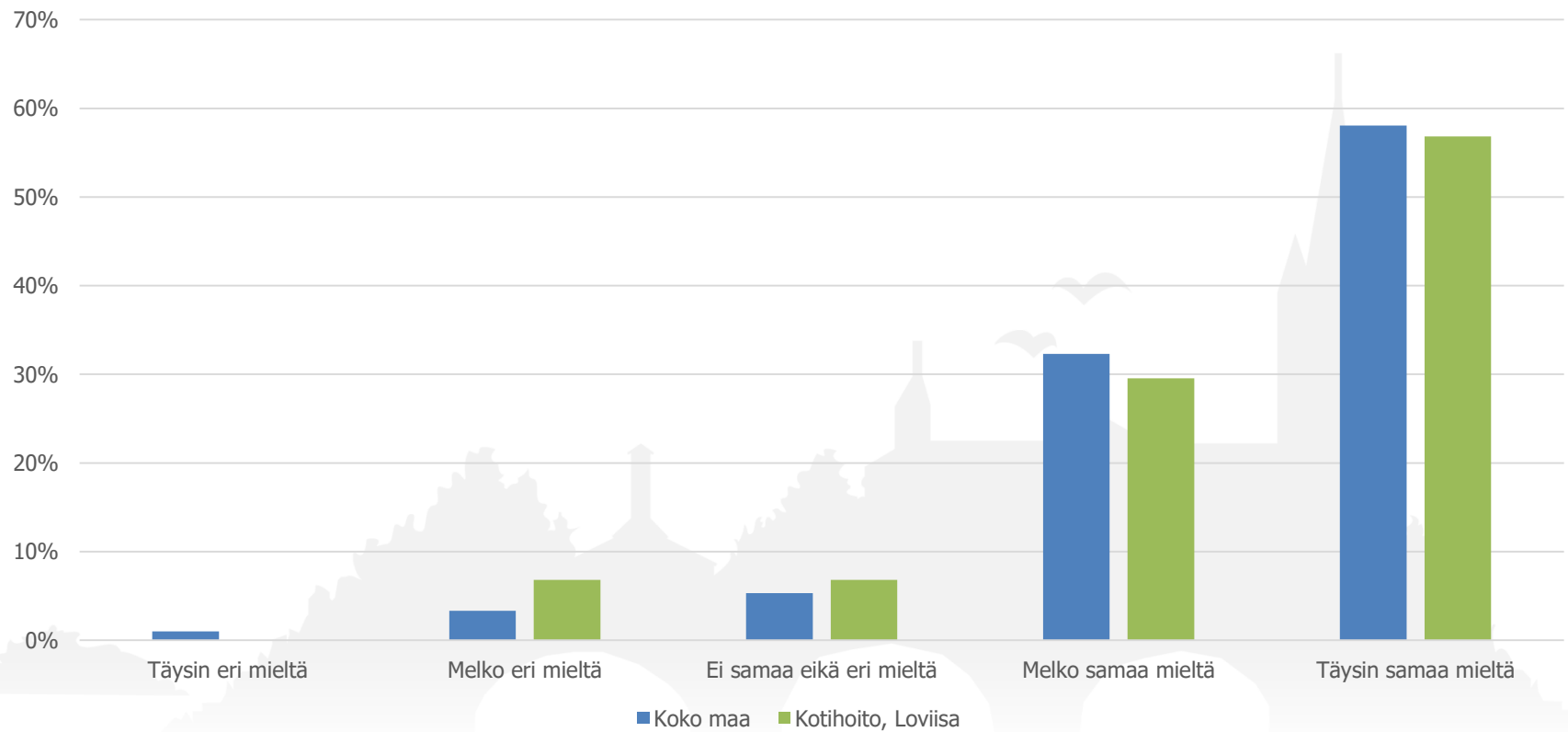
	Koko maa	Kotihoito, Loviisa
Net Promoter Score, NPS *	48	34
Keskiarvo **	8,5	8,2

*NPS on asiakastyytyvyyden mittari. Asiakkaat vastaavat palvelun suosittelukysymykseen asteikolla 0–10. NPS lasketaan siten, että ensin vastaajat luokitellaan suosittelijoihin (9–10), passiivisiin (7–8) ja arvostelijoihin (0–6). NPS lasketaan vähentämällä suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus. NPS sijoittuu välille -100 ja 100.

** Keskiarvo vastauksille 0-10.

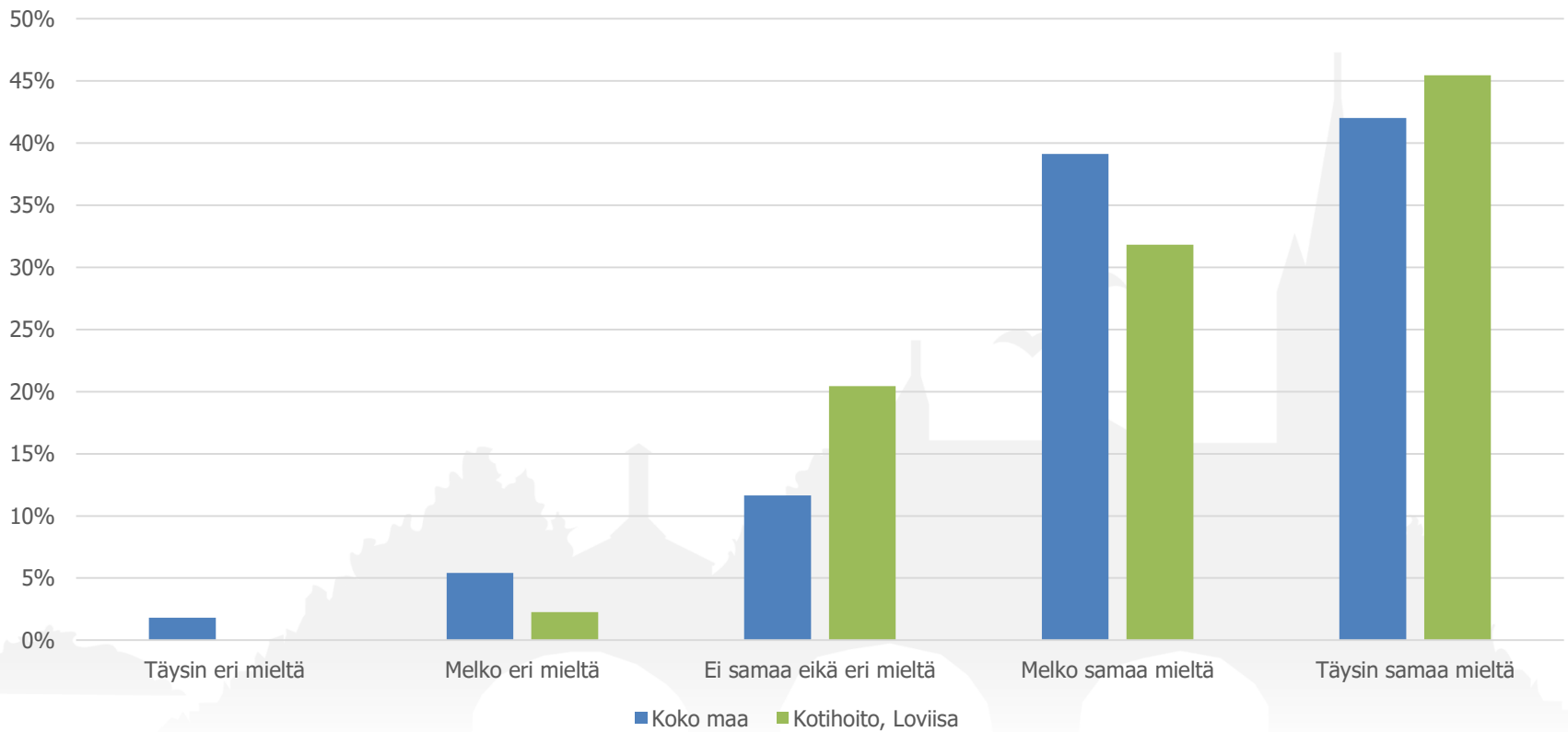
Palvelu ja hoitajat

Saan tarpeeksi apua ja palvelua



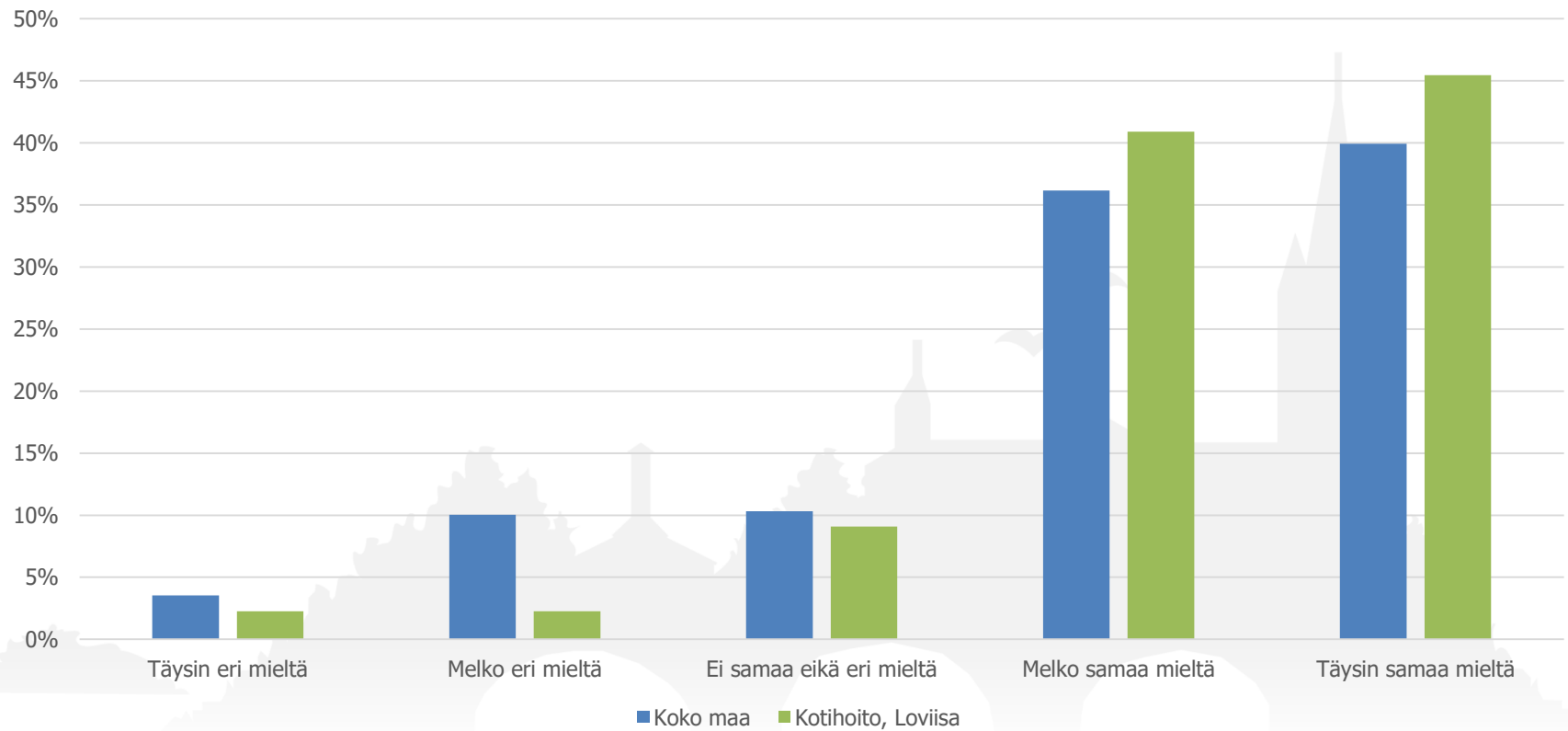
Palvelu ja hoitajat

Kun tarvitsen apua, saan sitä nopeasti



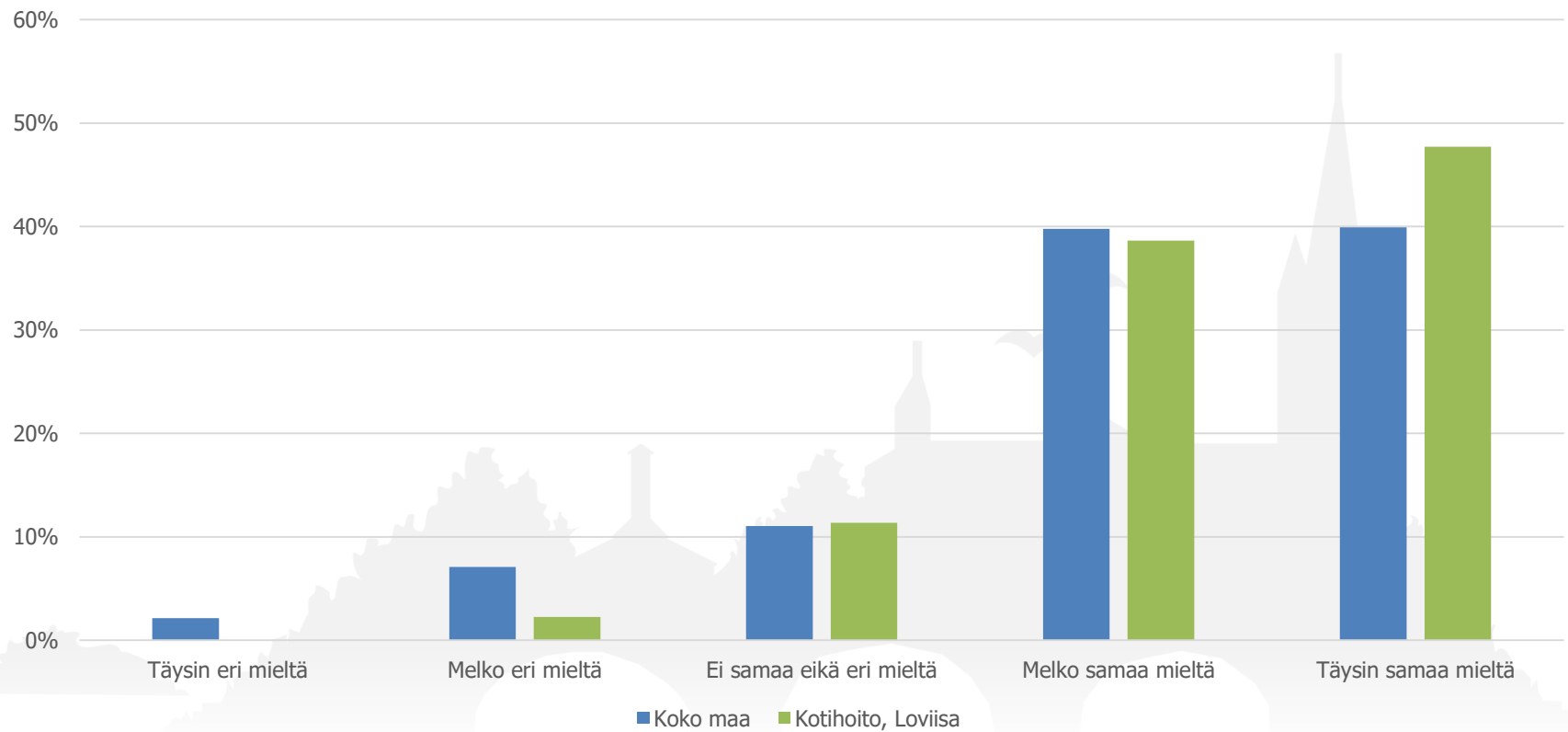
Palvelu ja hoitajat

Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle



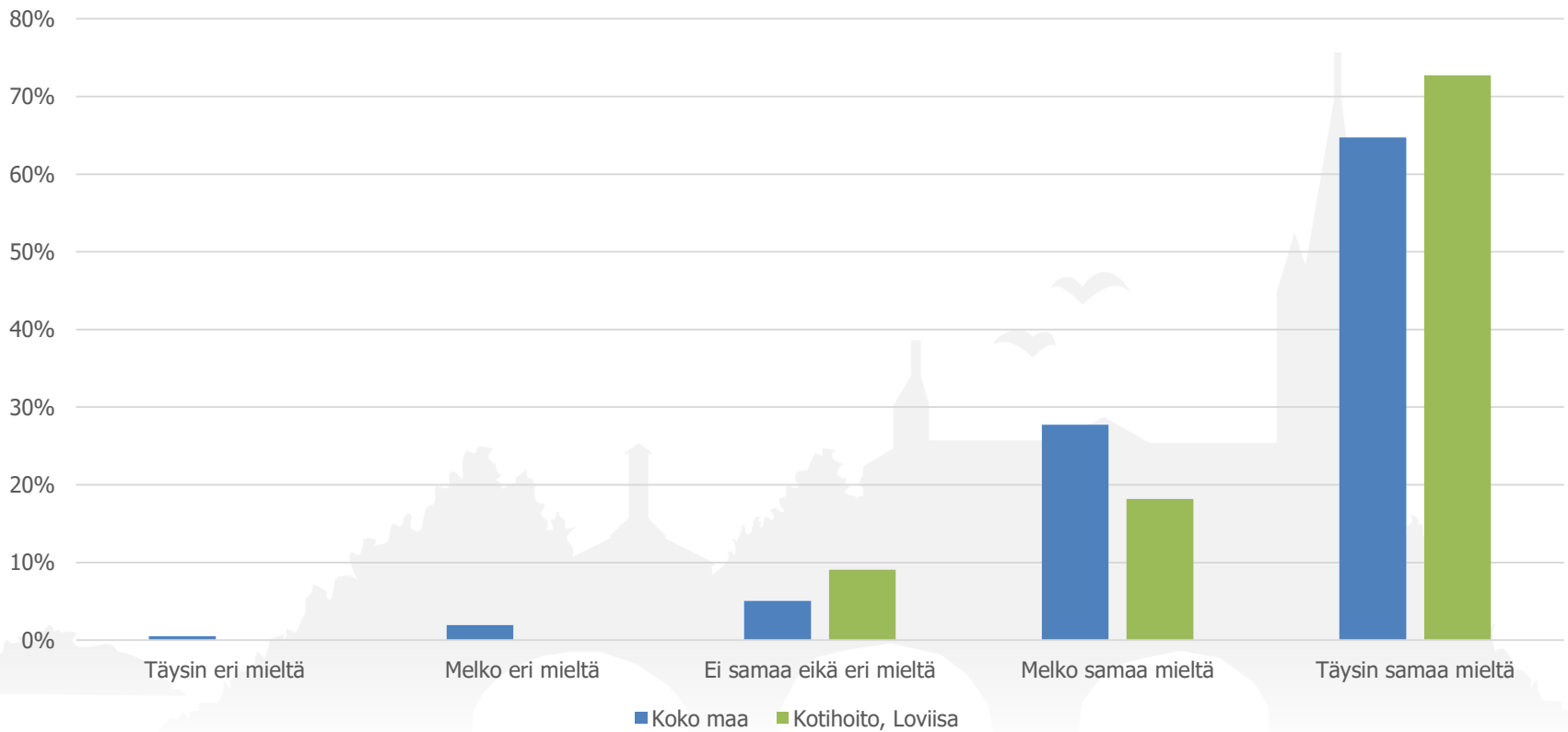
Palvelu ja hoitajat

Hoitajat noudattavat sovittuja aikoja



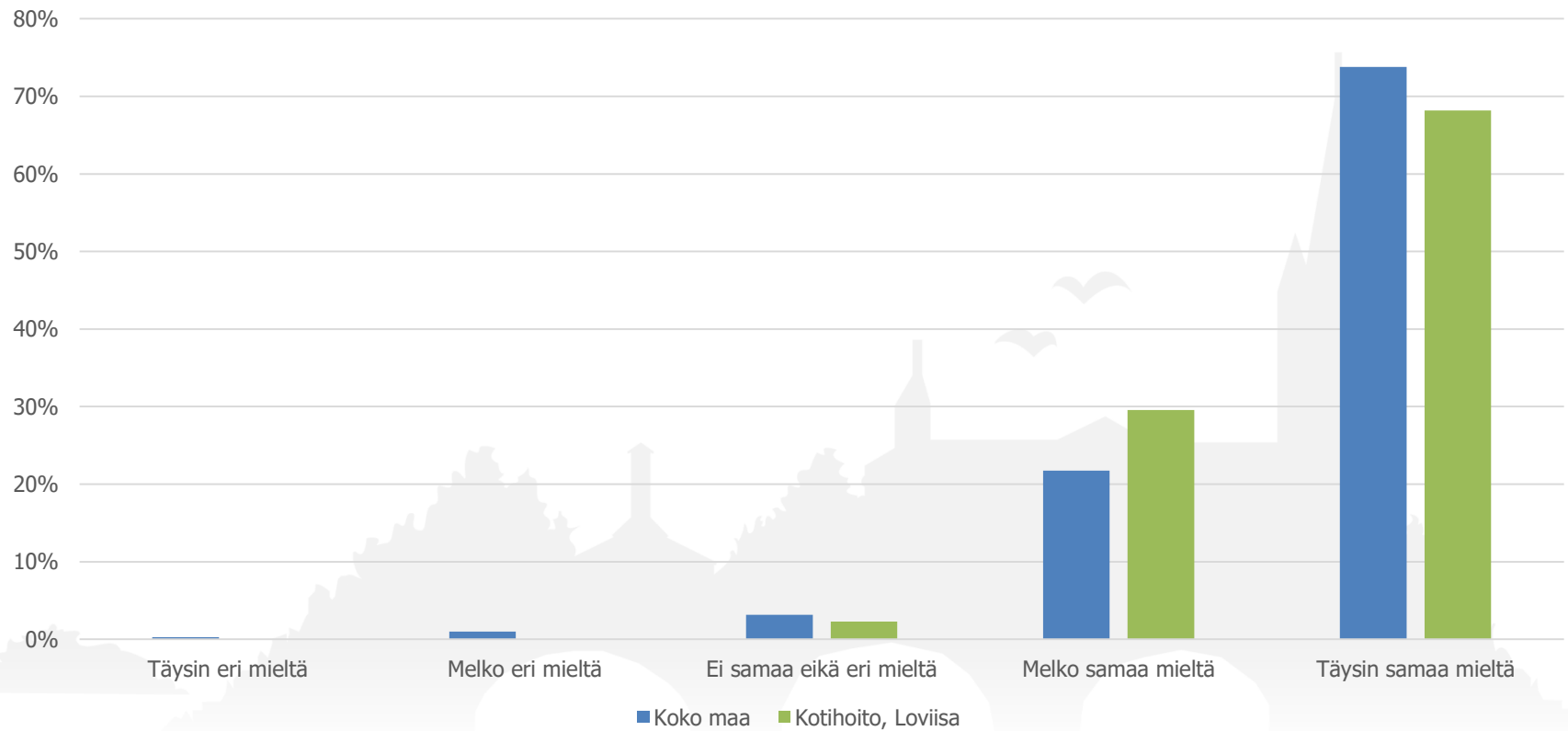
Palvelu ja hoitajat

Luotan hoitajiin



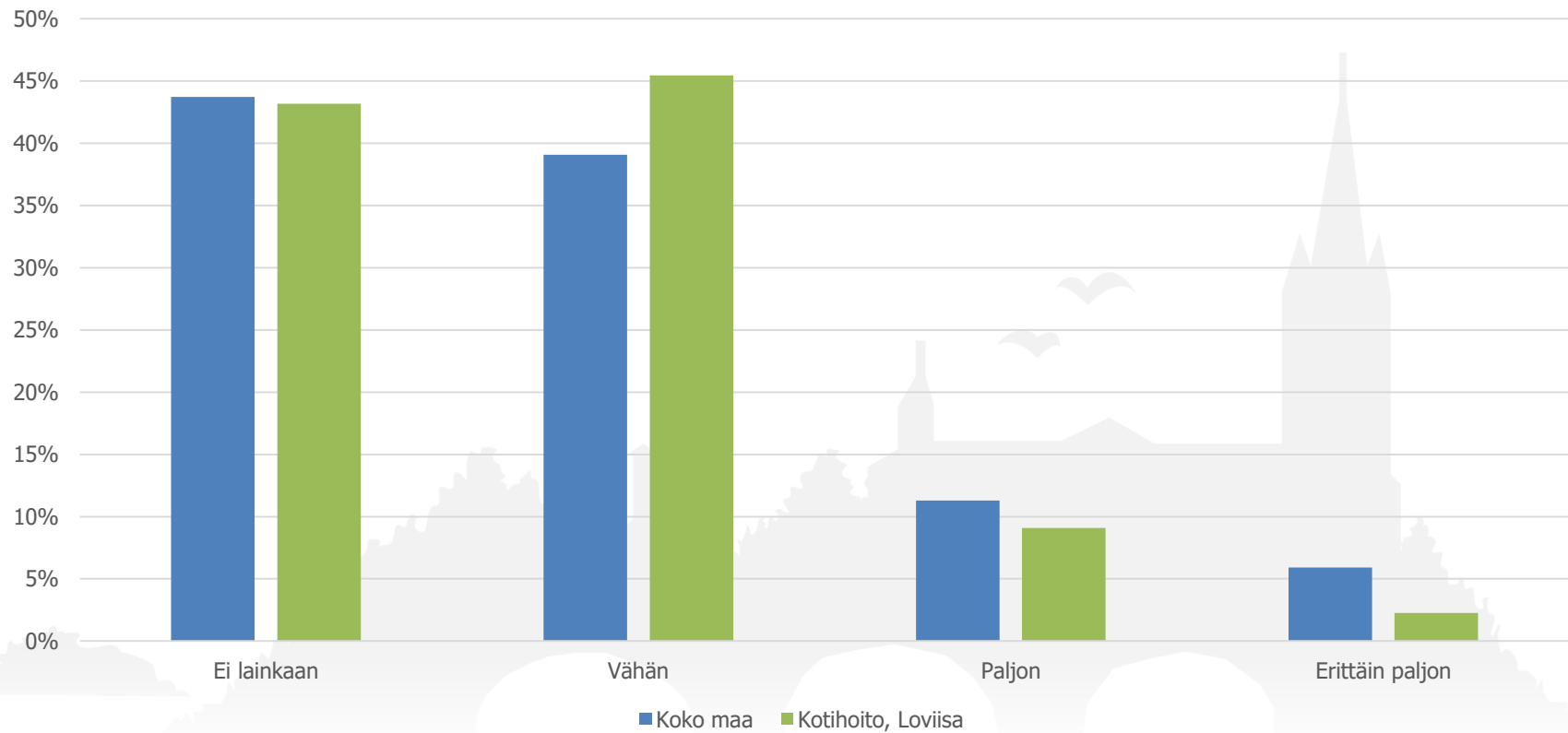
Palvelu ja hoitajat

Hoitajat ovat ystävällisiä



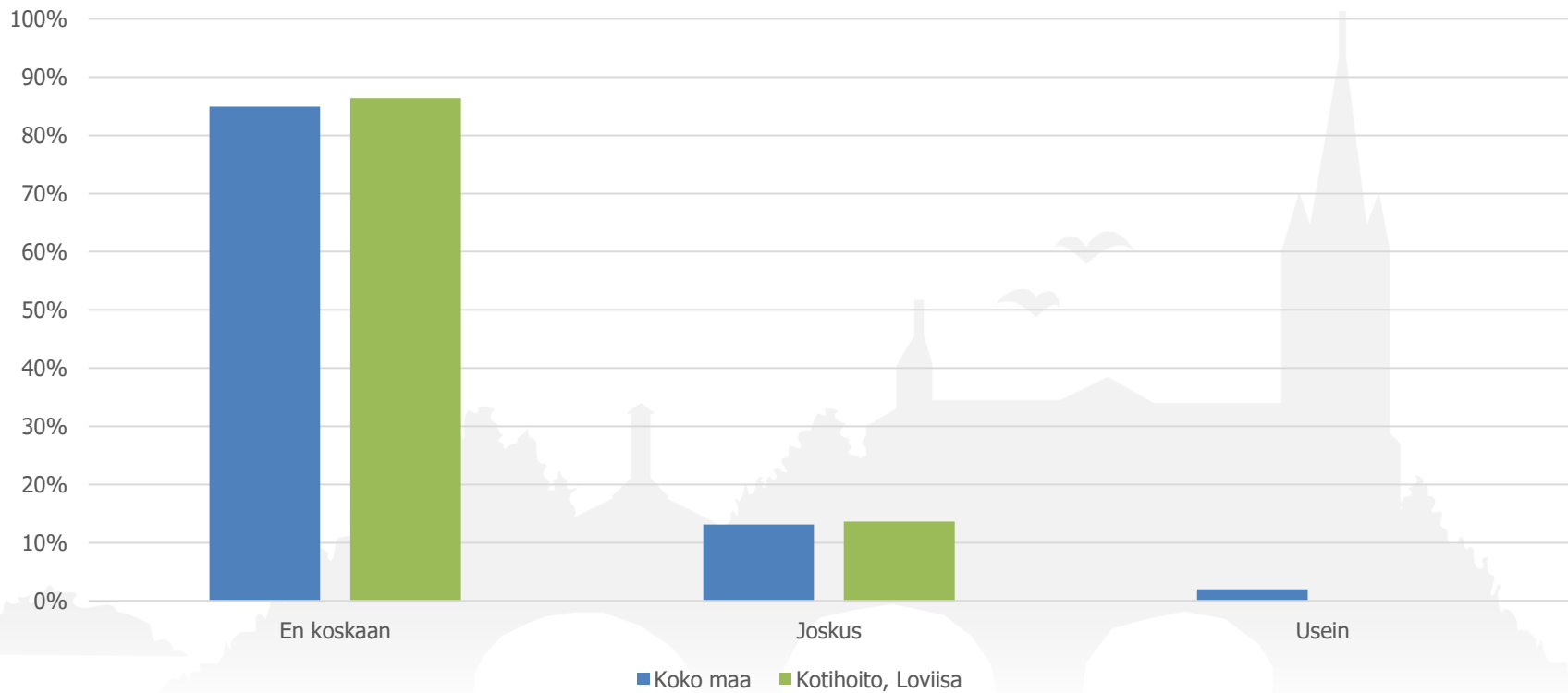
Palvelu ja hoitajat

Häiritseekö hoitajien vaihtuminen sinua?



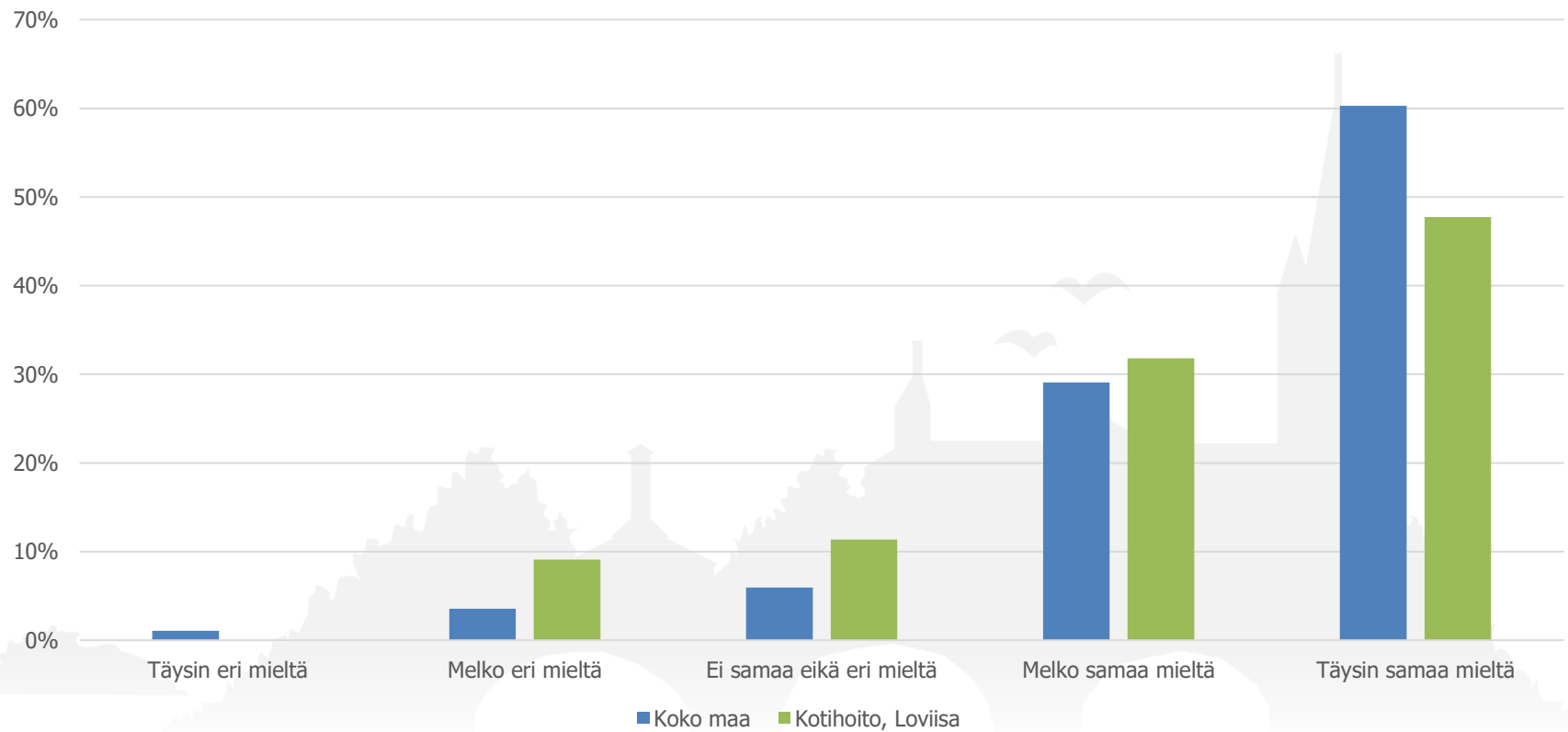
Palvelu ja hoitajat

Oletko jäänyt ilman palveluita, joita tarvitset, koska rahasi eivät ole riittäneet palveluihin?



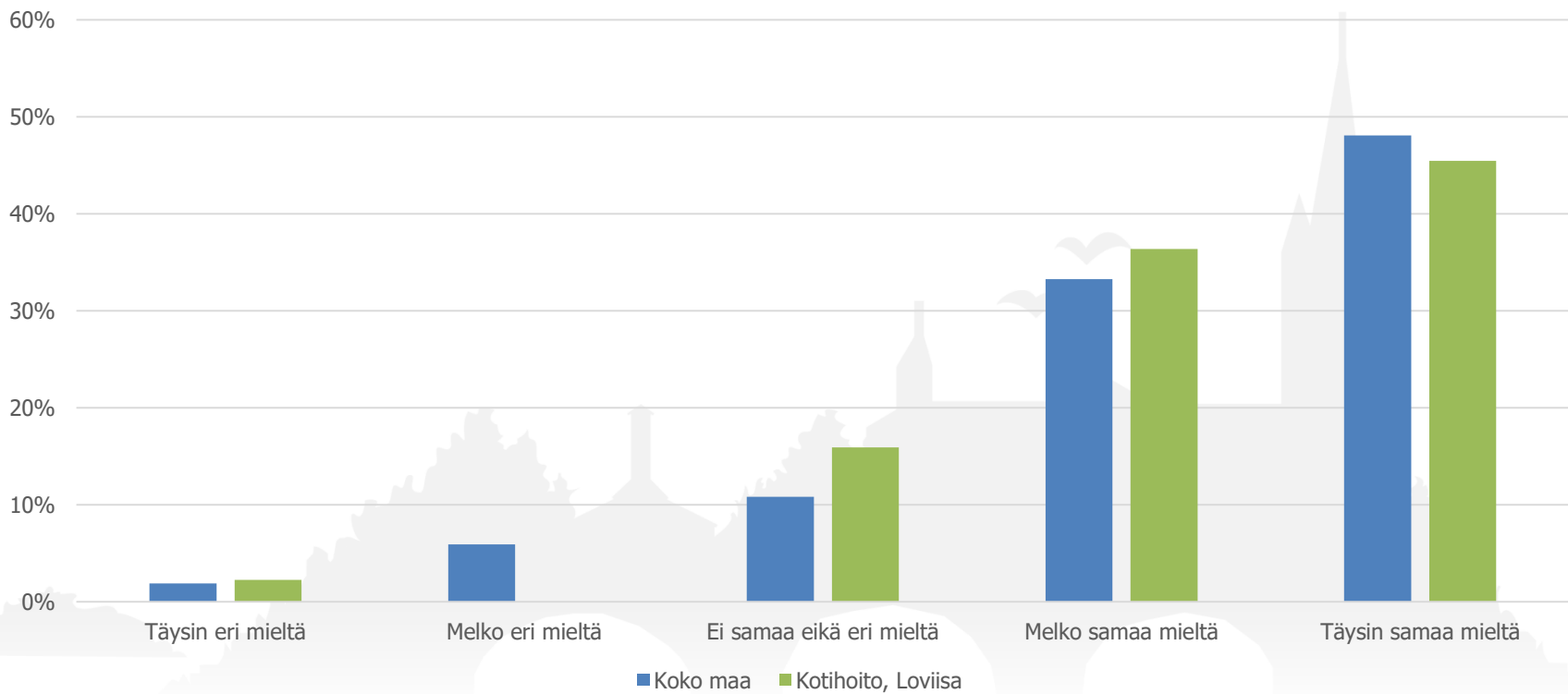
Turvallisuus

Minulla on turvallinen olo



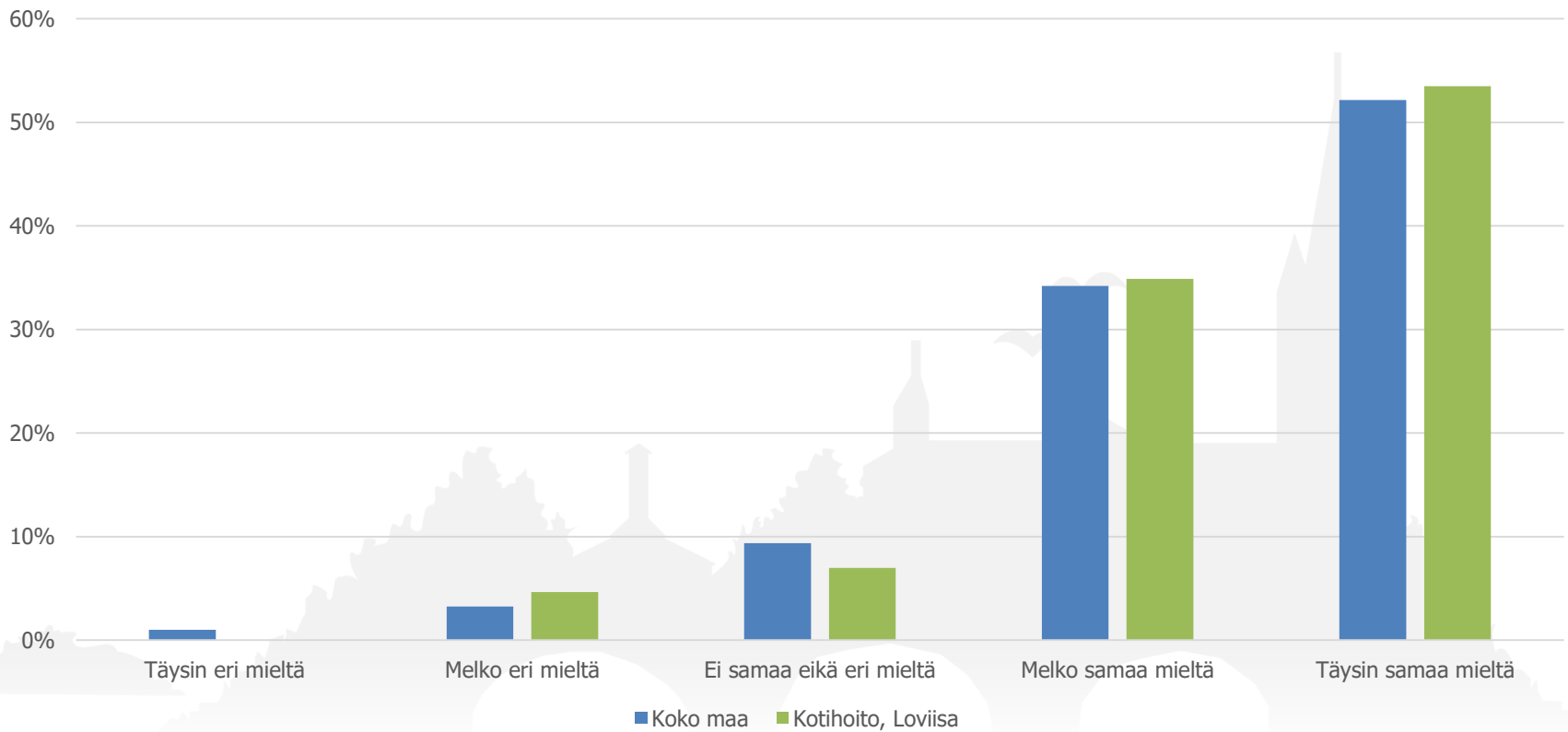
Osallisuus

Minulle ja tarvittaessa läheiselleni kerrotaan tarpeeksi asioista, jotka koskevat minua.



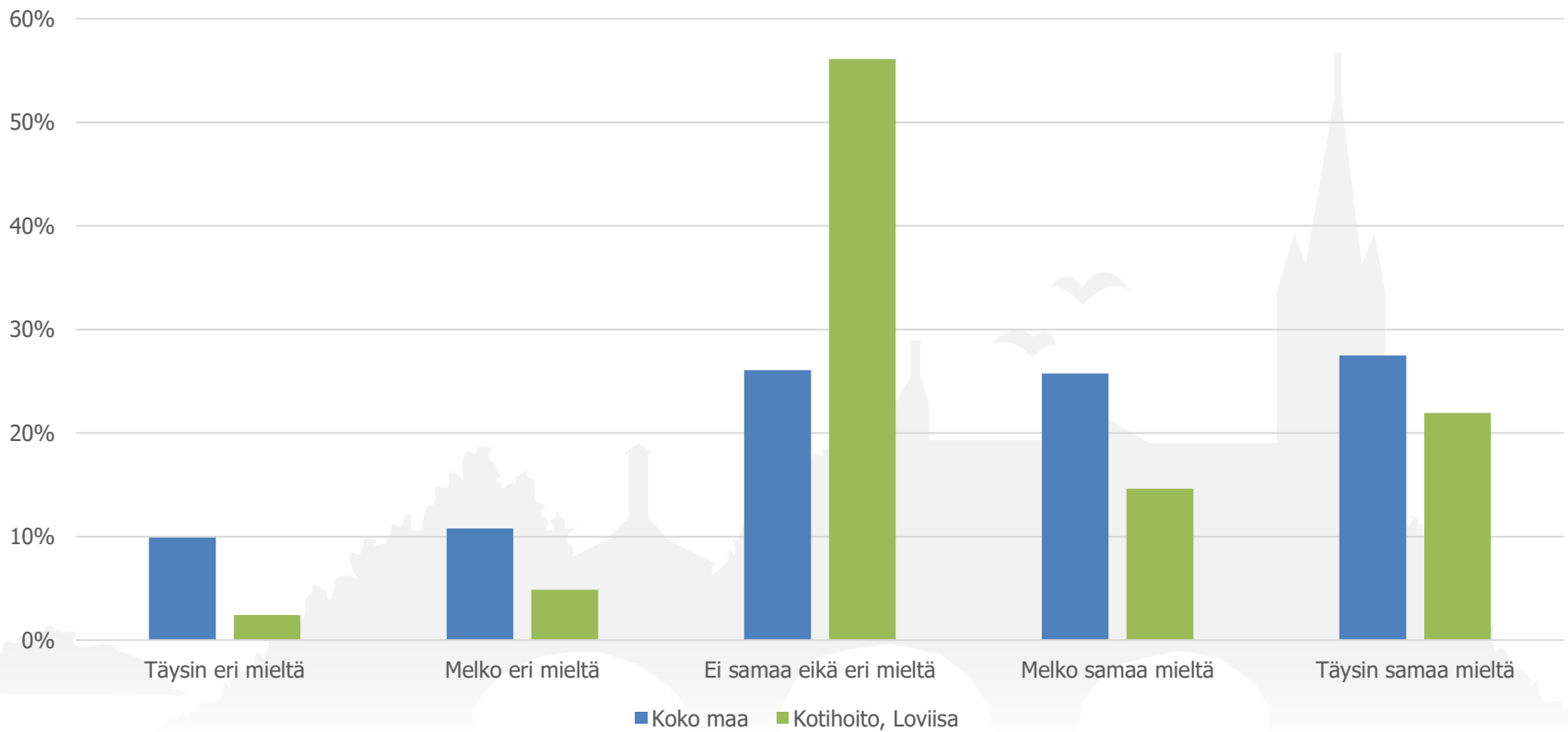
Osallisuus

Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa



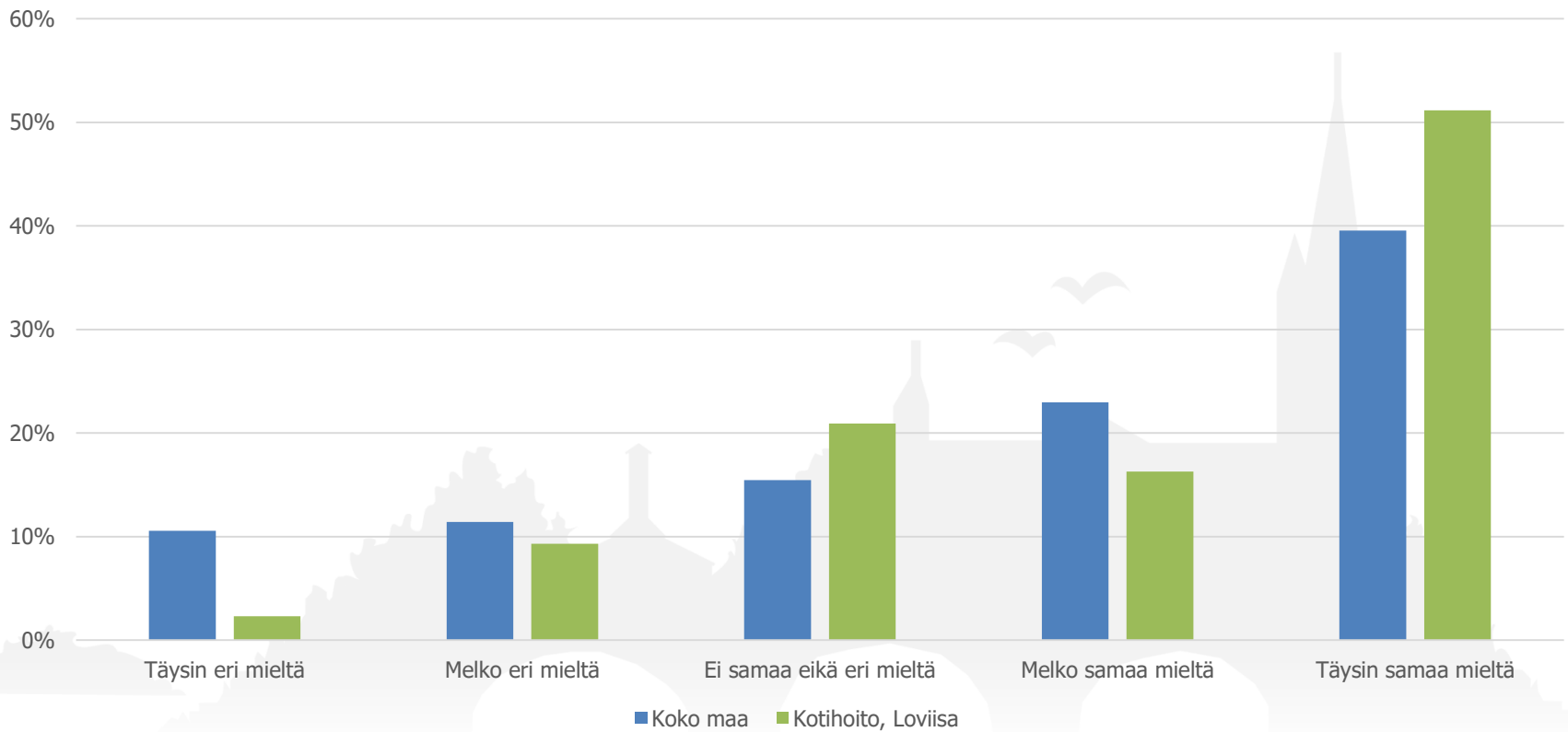
Virkistys

Minulle on tarjolla tarpeeksi sellaista virkistystoimintaa, josta pidän



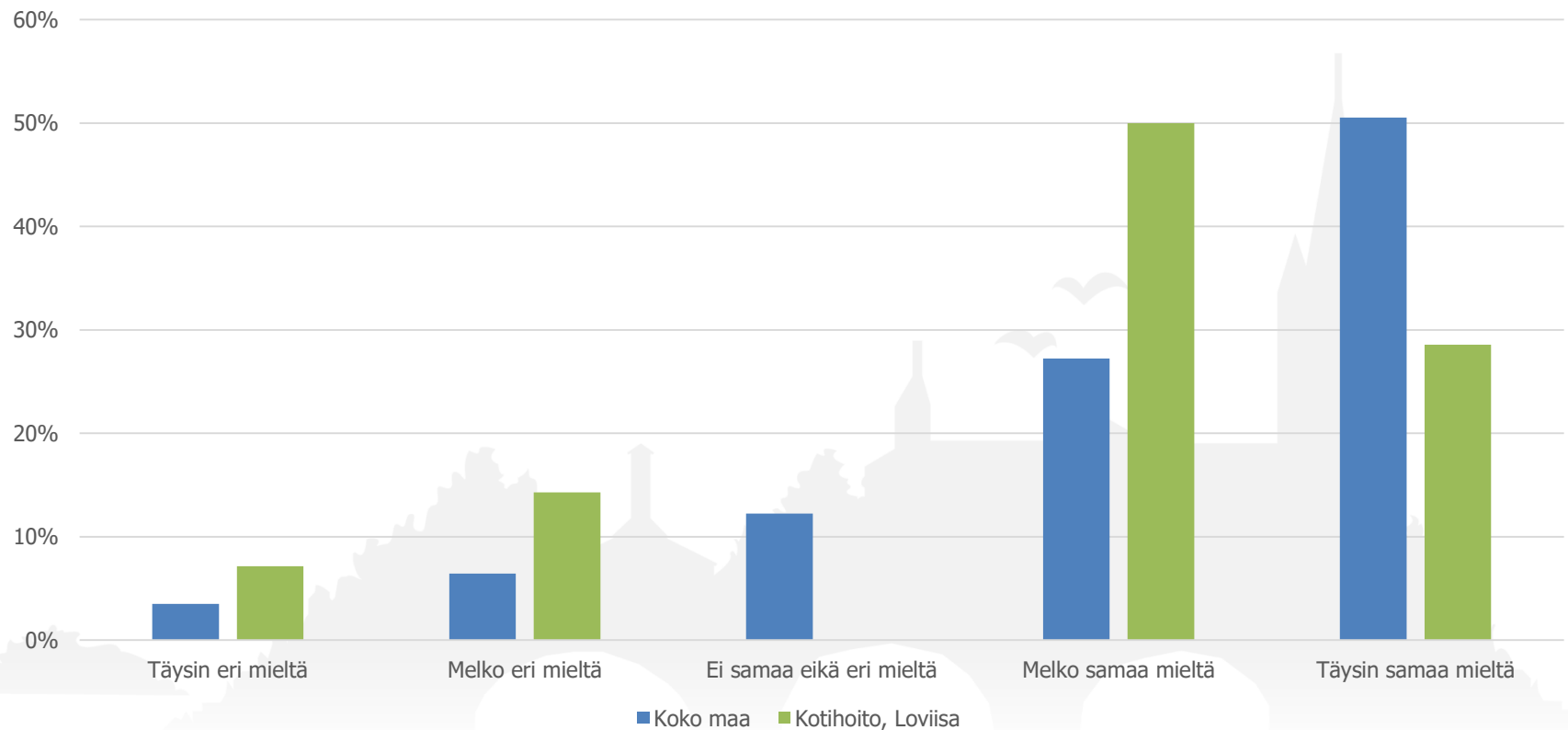
Virkistys

Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein



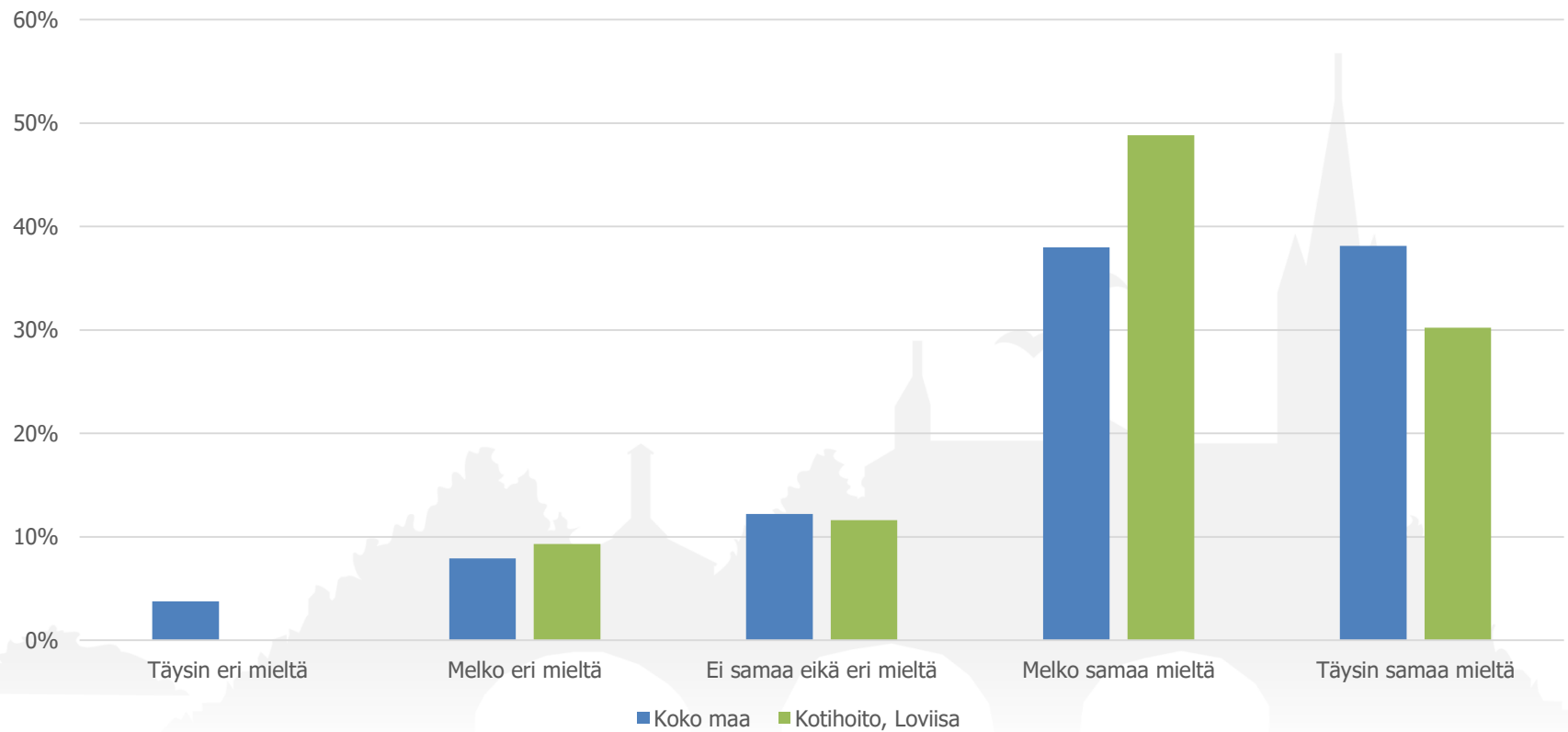
Ruoka ja ateriapalvelu

Olen tyytyväinen ruokaan ja ateriapalveluun (kotihoidon kysely)



Tyytyväisyys elämään

Olen tyytyväinen nykyiseen elämääni



Yksinäisyys

Kärsitkö yksinäisyydestä?

