

# Kansallinen vanhuspalvelujen<sup>1</sup> asiakastyytyväisyyden seuranta 2022, Ympäri vuorokautinen hoito



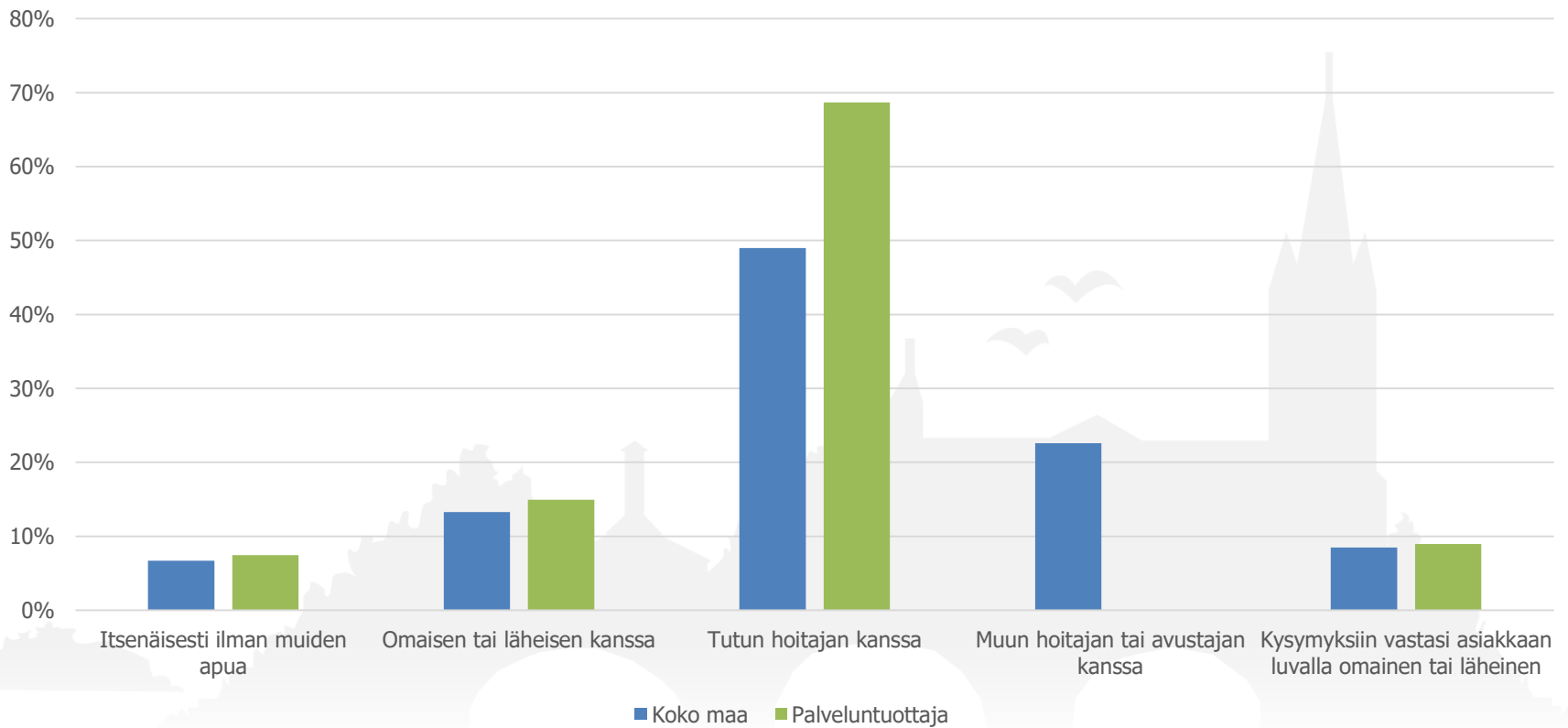
- Kysely toteutettiin 14.3.–15.6.2022 välisenä aikana. Kyselyyn vastasi valtakunnallisesti lähes 42 000 asiakasta kotihoidossa, tavallisessa palveluasumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.
- Vastausjakaumat on esitetty prosenttiosuuksina. Vastausjakaumat on raportoitu vain kysymyksistä, 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, vaan asiakkaan palvelutyyppin mukaan joko yhdessä kotihoidon tai ympärivuorokautisen

## Vastanneiden asiakkaiden lukumäärä

	Koko maa	Palveluntuottaja
Kysely ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille	8695	27
Lyhennetty kysely ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille	8753	42

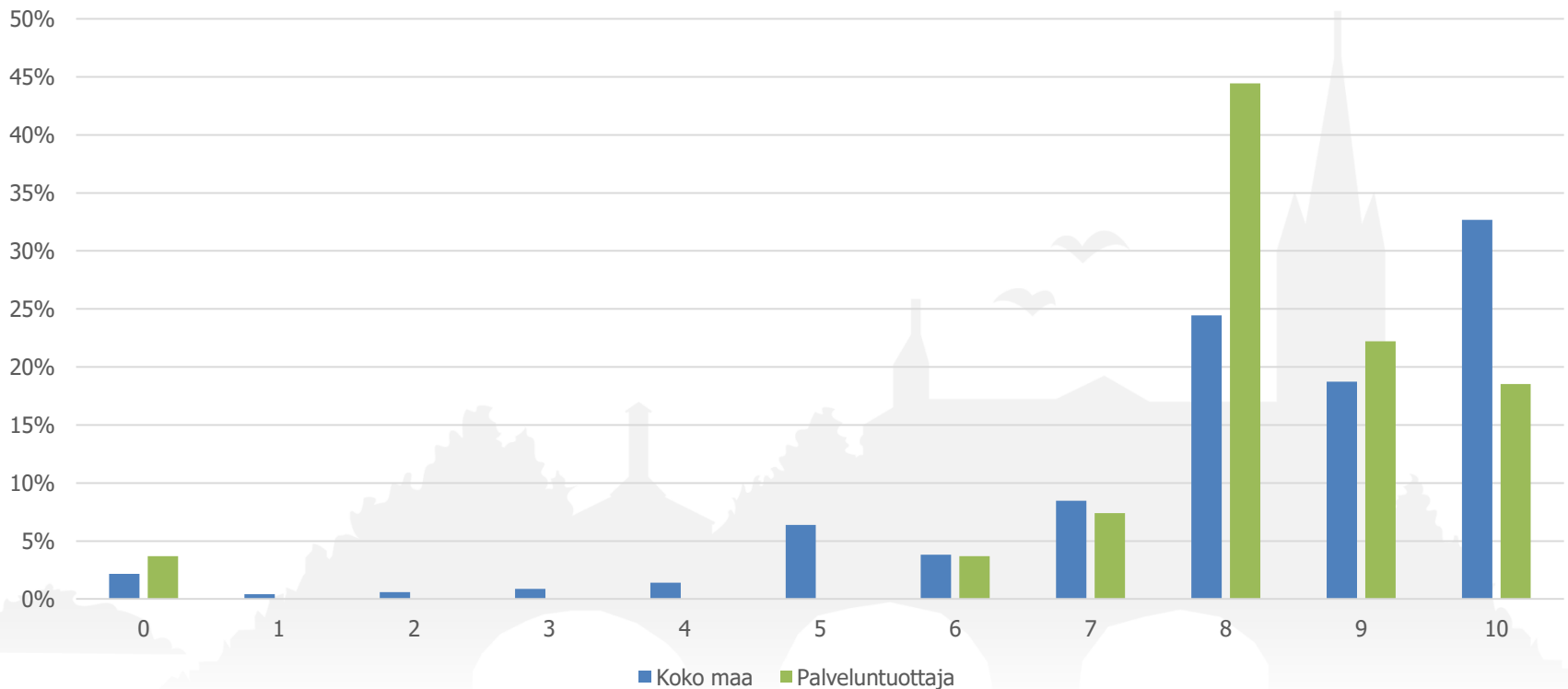
# Kyselyyn vastaaminen

## Miten vastaat kyselyyn?



# Palvelun suosittelu

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



## Palvelun suosittelu

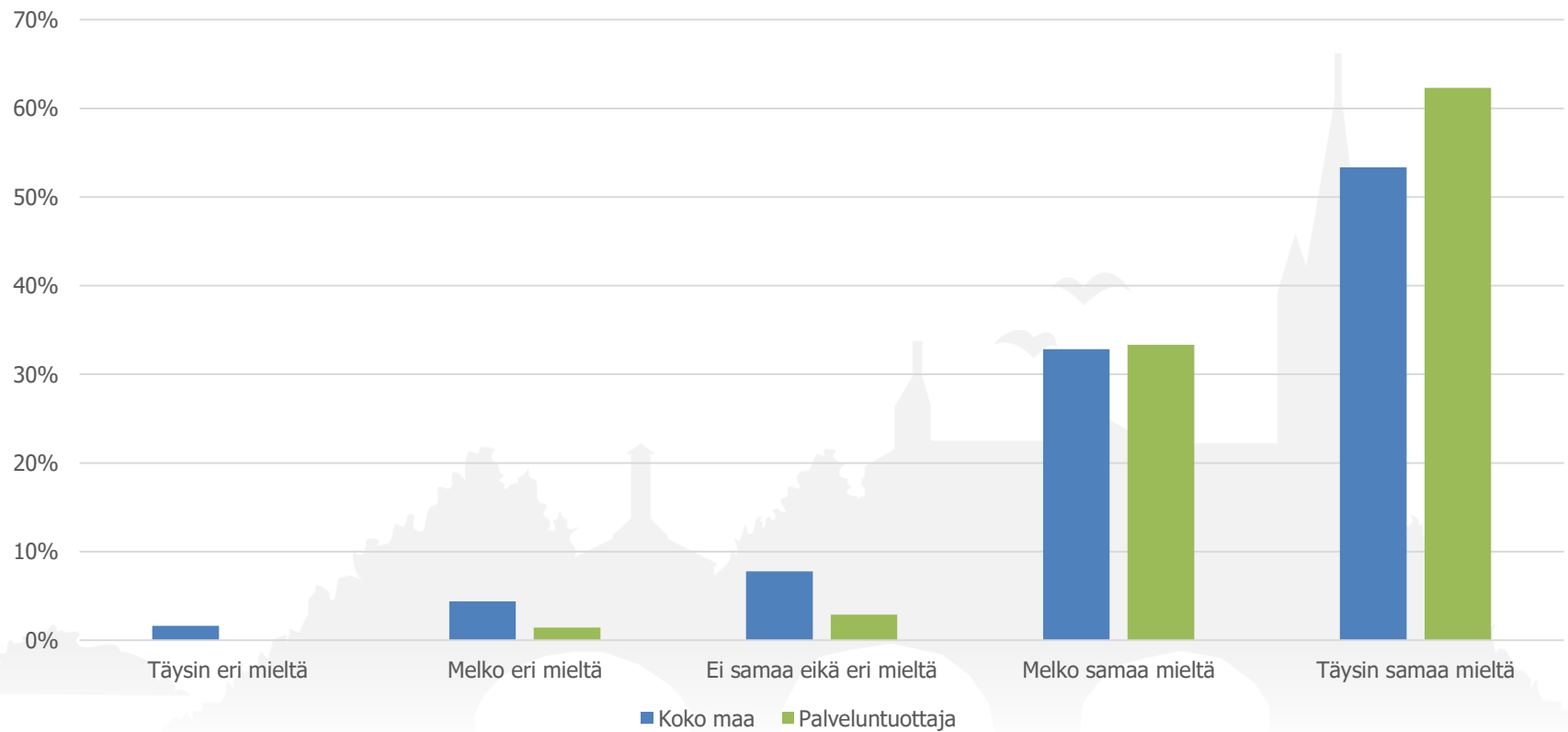
	Koko maa	Palveluntuottaja
Net Promoter Score, NPS *	36	33
Keskiarvo **	8,1	8,1

\*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.

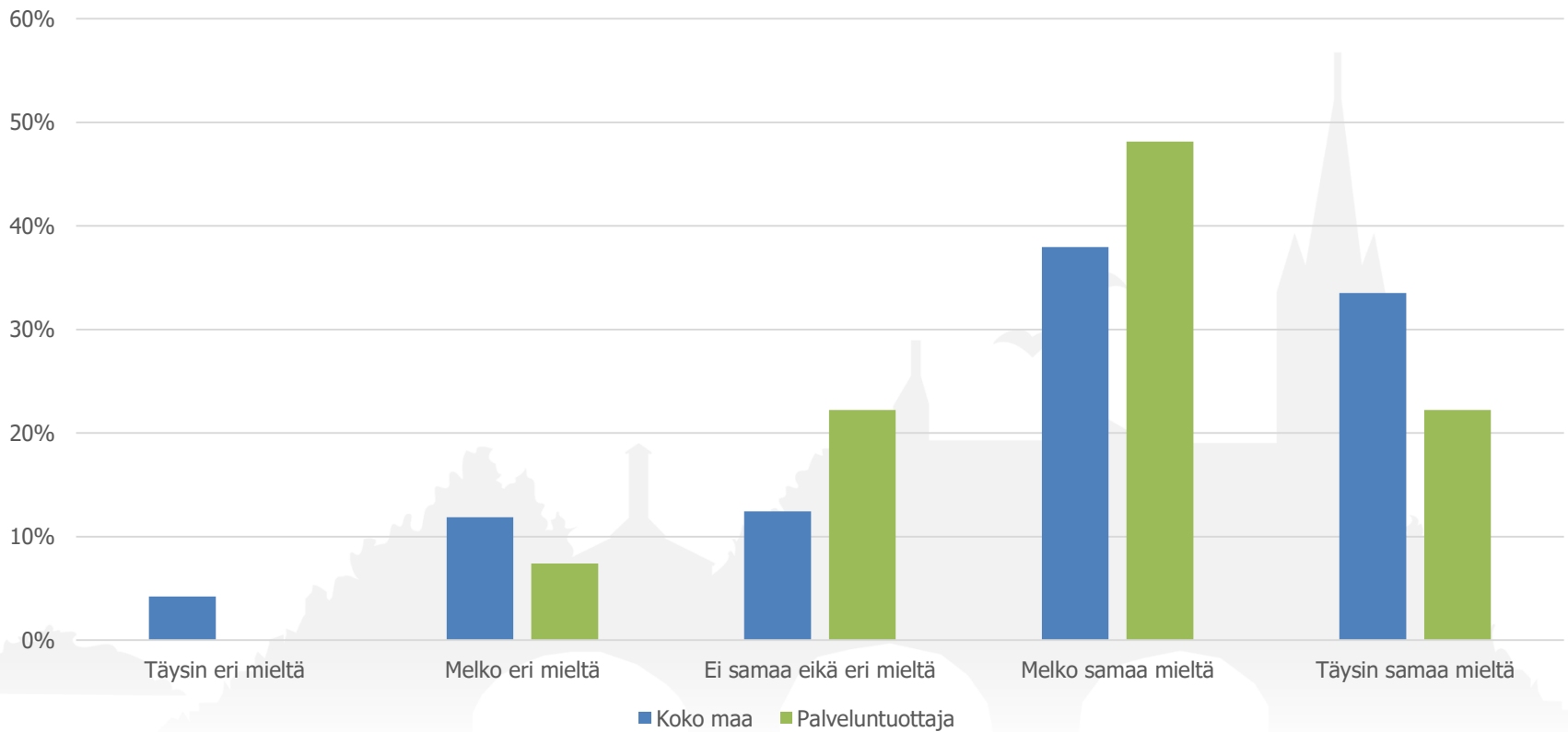
# Palvelu ja hoitajat

## Saan tarpeeksi apua ja palvelua



# Palvelu ja hoitajat

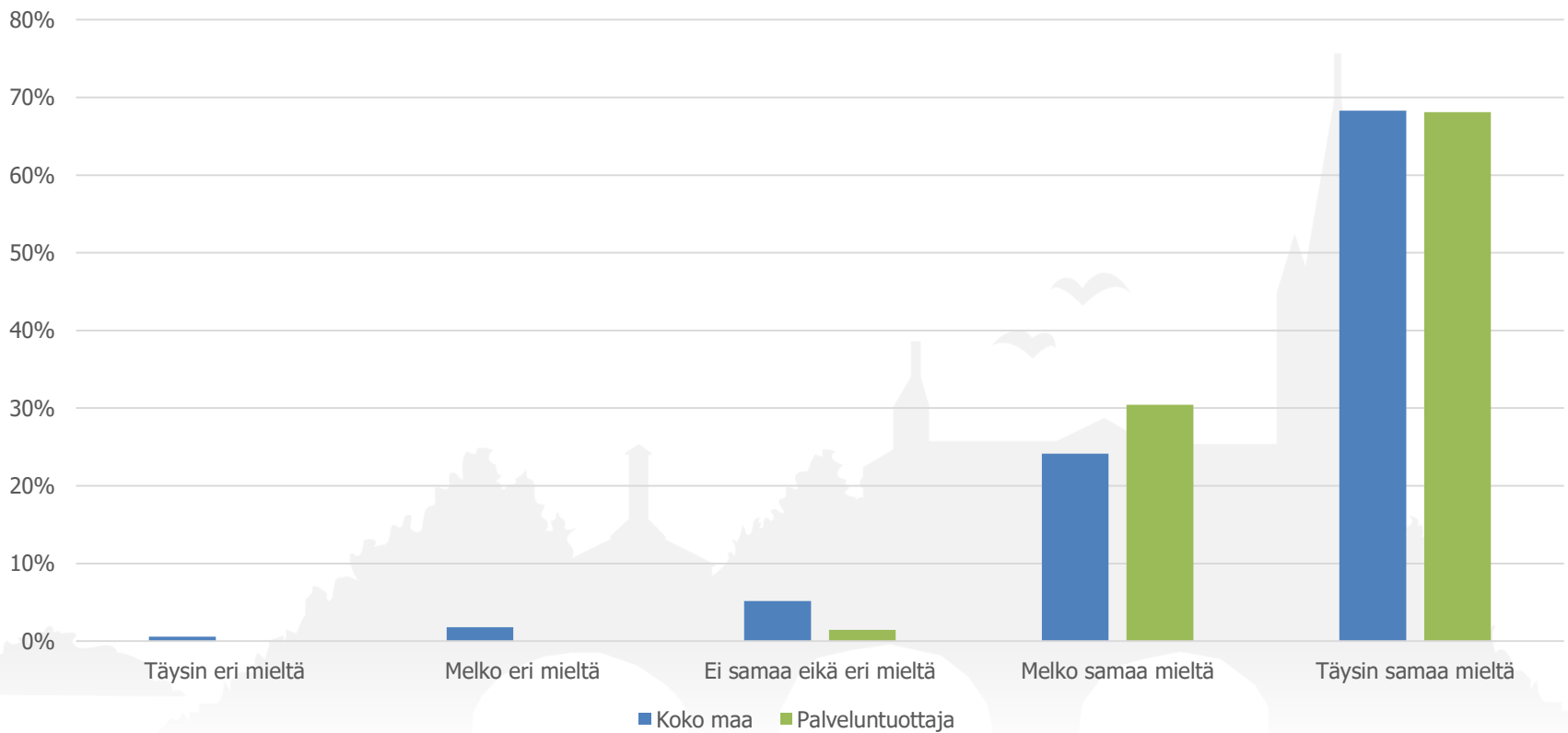
Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle





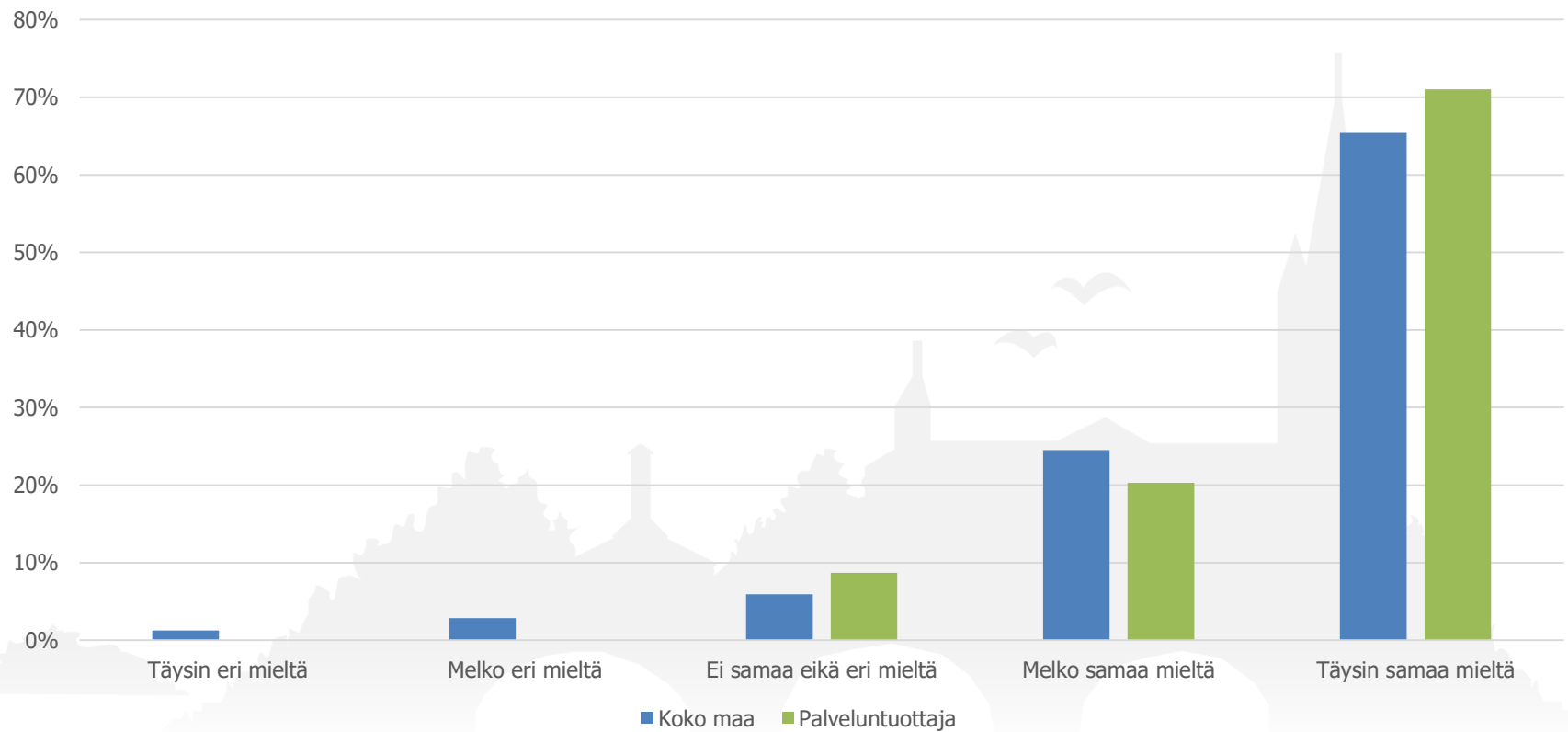
# Palvelu ja hoitajat

Hoitajat ovat ystävällisiä



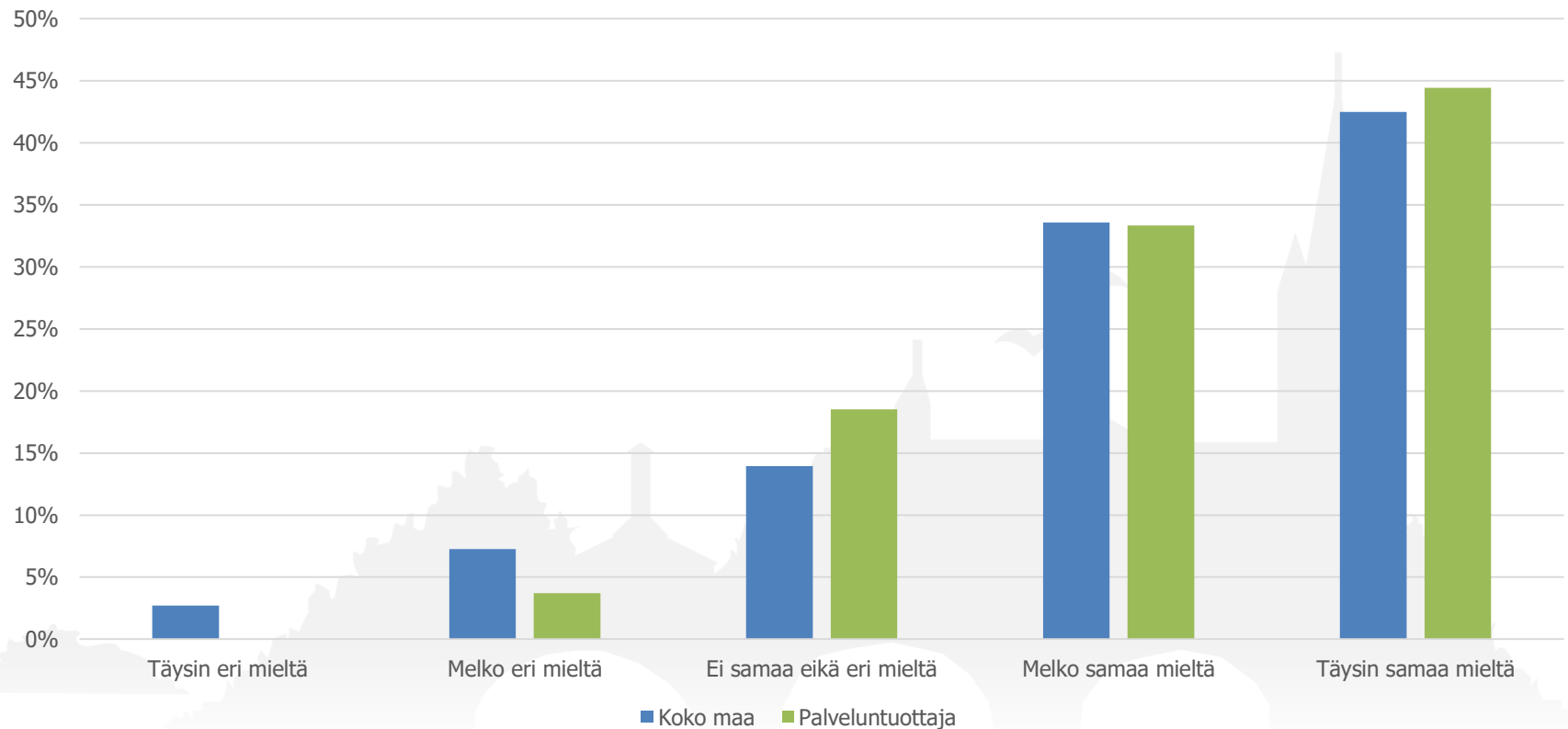
# Turvallisuus

Minulla on turvallinen olo



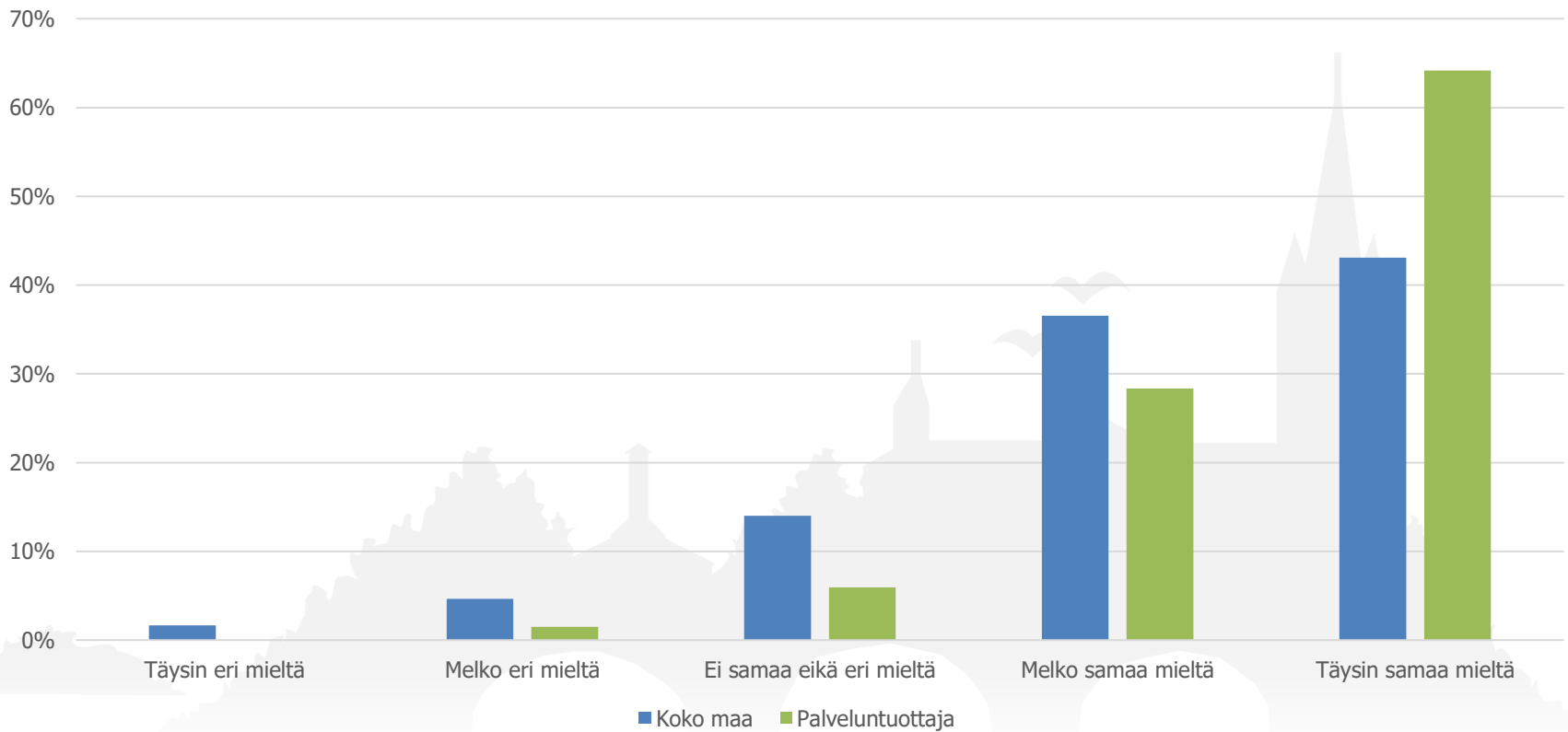
# Osallisuus

Minulle ja tarvittaessa läheiselleni kerrotaan tarpeeksi asioita, jotka koskevat minua



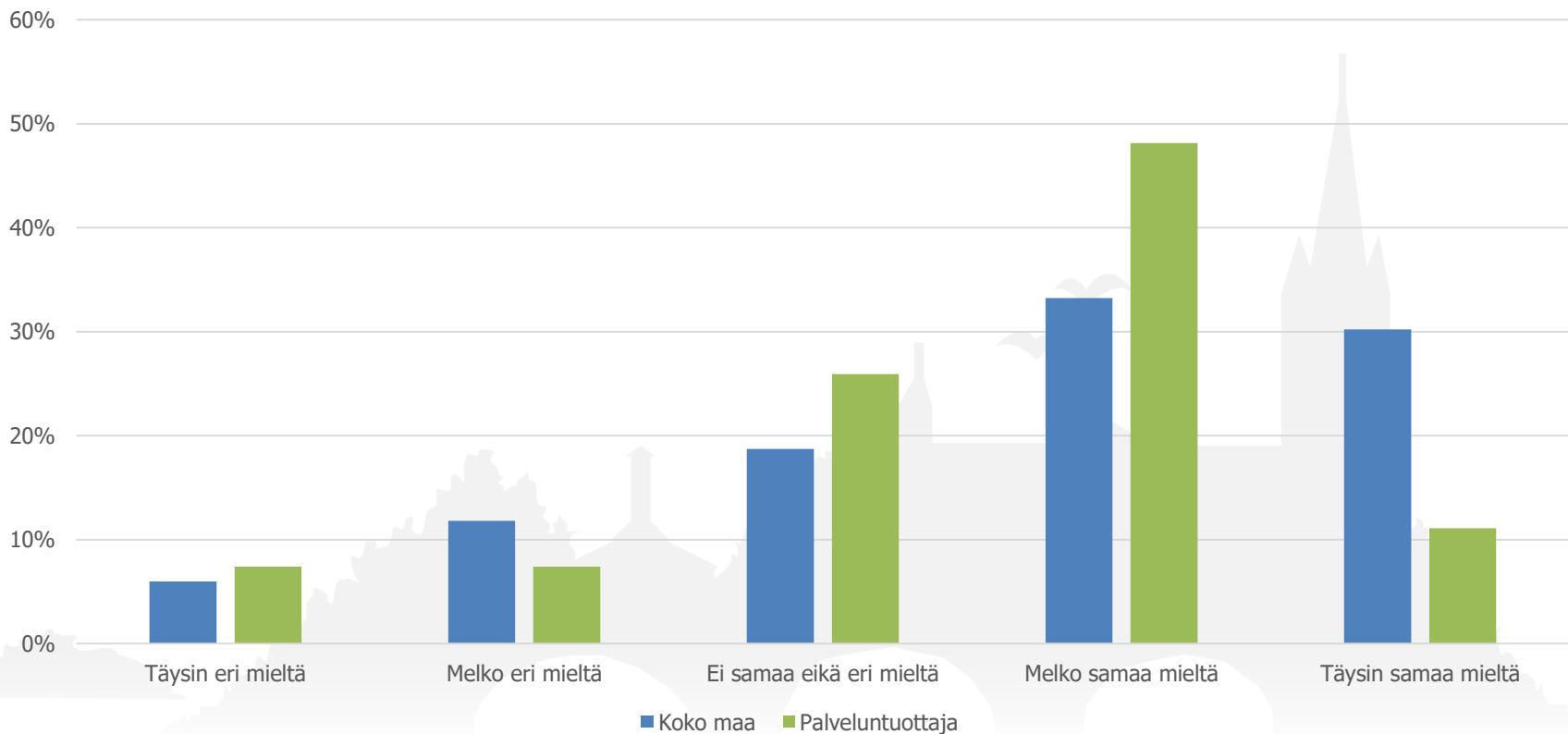
# Osallisuus

Toiveitani otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa



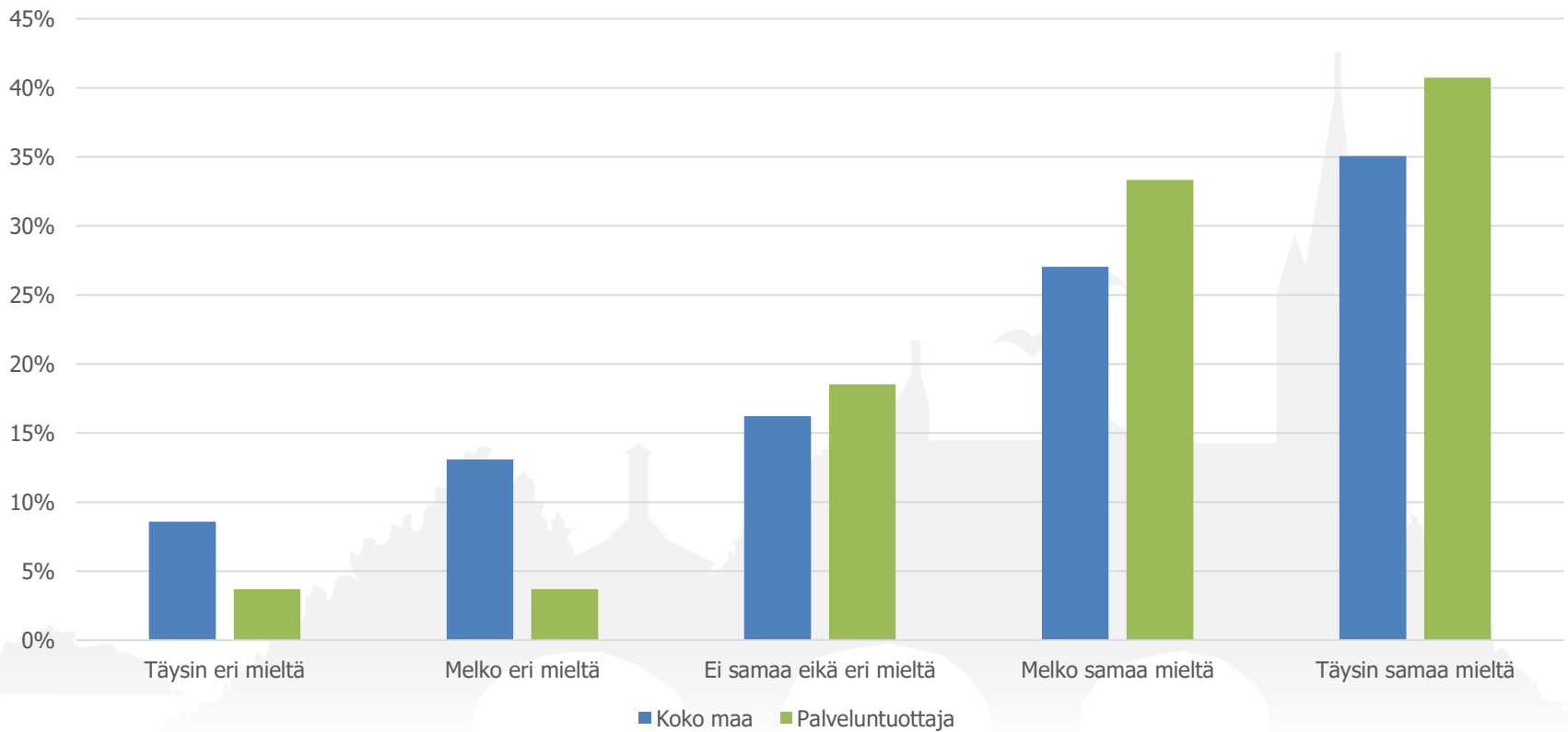
# Virkistys

Minulle on tarjolla tarpeeksi sellaista virkistystoimintaa, josta pidän



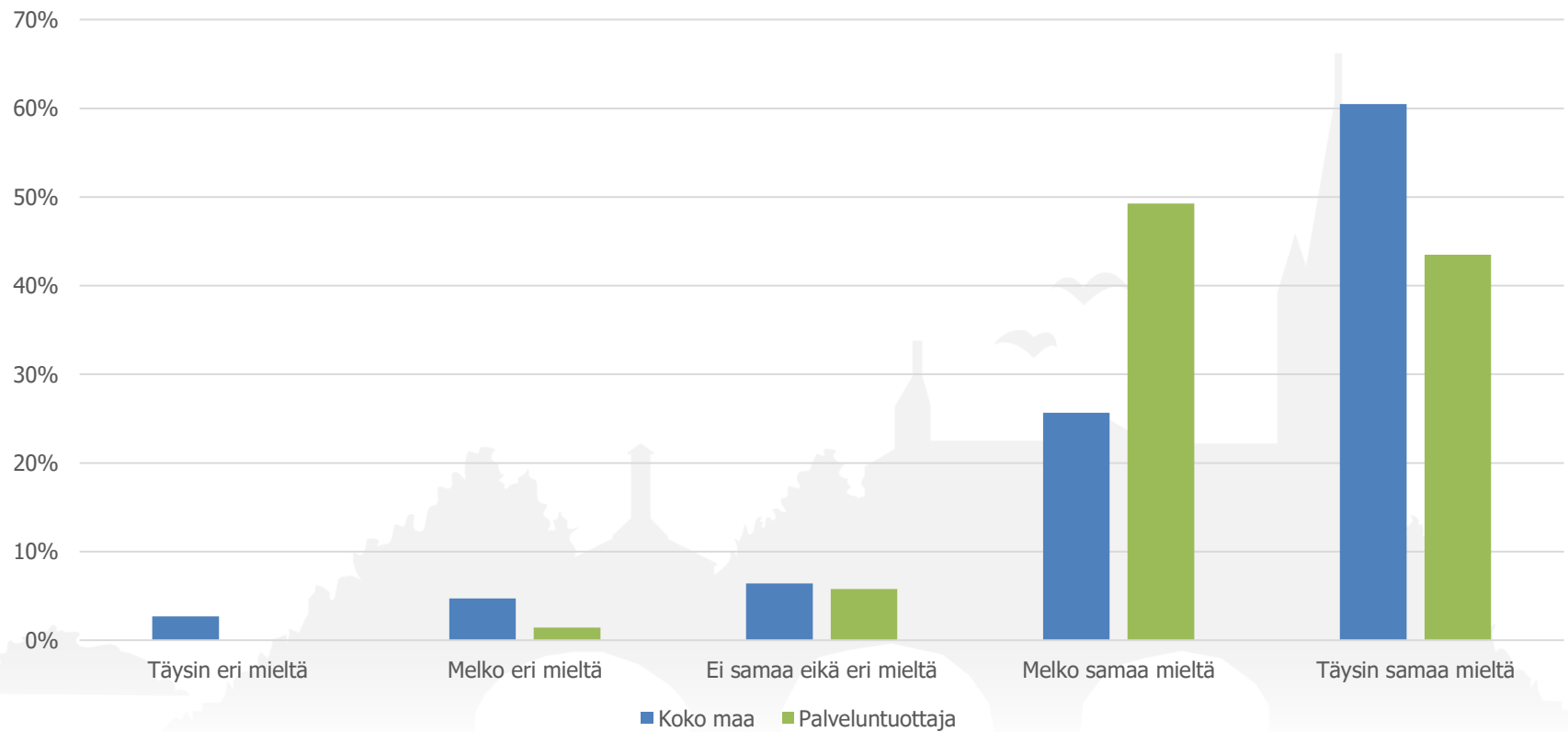
# Virkistys

## Pääsen ulkoilemaan tarpeeksi usein



# Ruoka ja ateriapalvelut

Olen tyytyväinen ruokaan



# Yksinäisyys

Kärsitkö yksinäisyydestä?

