

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TULOKSET

Aurinkoisen asiakastyytyväisyyskysely tehtiin syyskuussa 2016. Kysely oli suunnattu kaikille Aurinkoisen asiakkaille; yhteisökodissa ja tukiasunnossa asuville sekä päiväasiakkaille. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 53 asiakasta. Aurinkoisen asiakkaista suurin osa on mielenterveyskuntoutujia, itsenäistymisvaiheessa olevia nuoria ja nuoria aikuisia.

Kyselyn tarkoituksena oli kerätä tietoa asiakastyytyväisyydestä ja tulosten perusteella kehittää palveluita vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveita ja tarpeita.

Kyselylomake sisälsi 8 eri osa-alueita: Asuminen, tiedonsaanti, arjen toiminnot/tuen saaminen, yhteisö ja yhteisöllisyys, päiväkeskus, kotikäynnit, kohtelu ja ohjaustyö/ammattitaito. Kyselyssä oli yhteensä 56 kysymystä, joista osa oli väittämiä ja osa avoimia kysymyksiä. Vastausten määrä vaihteli kussakin kysymyksessä, koska kaikki eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen. Osa kysymyksistä oli myös suunnattu pelkästään osalle asiakkaille (esim. osio kotikäynnit), jolloin vastauksia tuli vähemmän kuin 53.

Kyselyn perusteella voidaan todeta Aurinkoisen asiakkaiden olevan pääosin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Suurin osa vastauksista väittämiin olivat joko ”täysin samaa mieltä” tai ”osittain samaa mieltä”, joka kertoo siitä, että asiakastyytyväisyys on positiivinen ja hyvä. Eriäviä mielipiteitä oli vain muutamia.

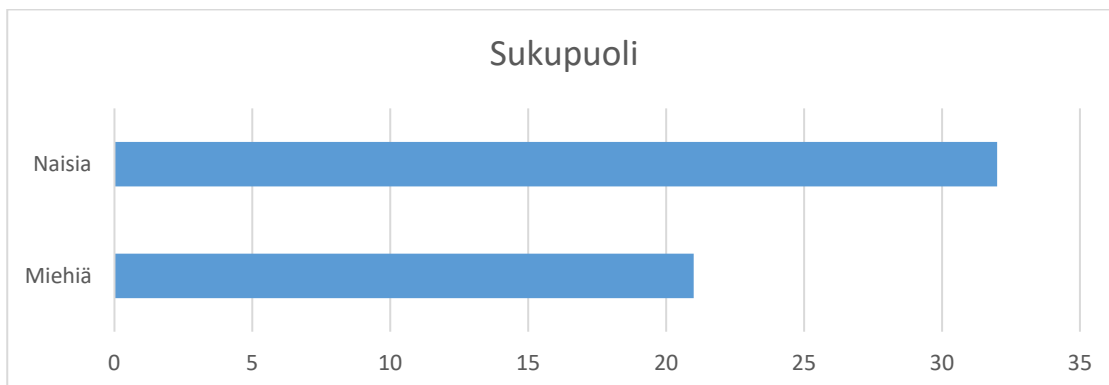
Vastausten luotettavuuteen vaikutti mahdollisesti asiakasryhmän luonteelle tyypillinen ailahteleva mieliala. Päivästä ja mielialasta riippuen vastaukset saattoivat olla hyvinkin negatiivisia ja päinvastoin. Tulosten arviointiin vaikuttaa myös se, onko kysymykset ymmärretty juuri niin kuin kysymysten laatija on ne tarkoittanut.

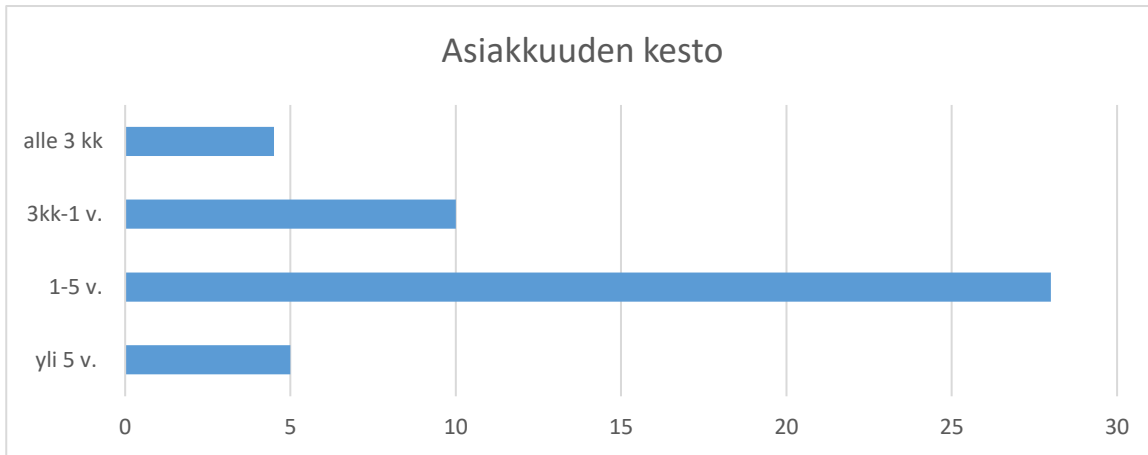
Kyselyn täyttäminen oli joillekin haastavampaa kuin toisille. Osa tarvitsi kyselyn vastaamiseen jonkin verran ohjaajan apua ja neuvontaa. Ohjaajilta ja asiakkailta saadun palautteen perusteella voidaan myös kehittää itse kyselylomaketta selkeämmäksi ja helpommin täytettäväksi lomakkeeksi.

### Taustamuuttajat

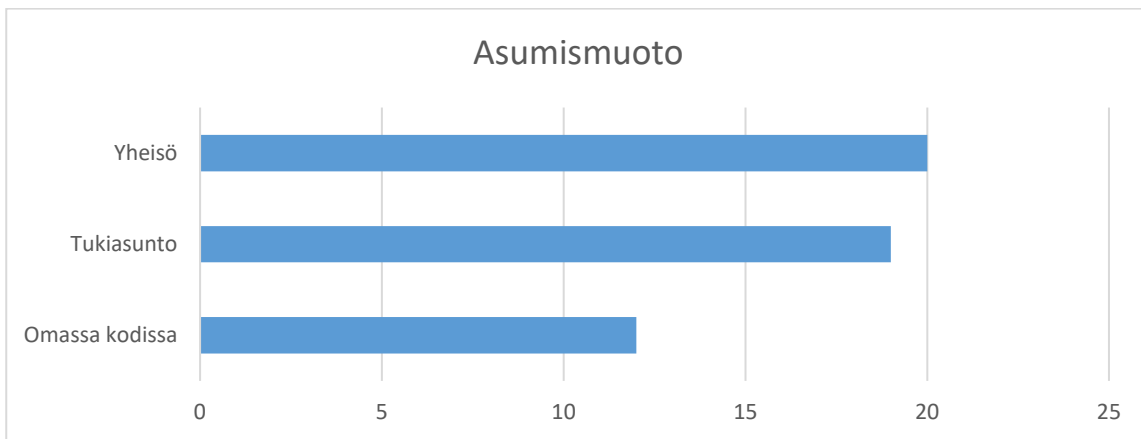
Aurinkoisen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 53 asiakasta 57 asiakkaasta vastausprosentin ollen täten korkea, 93 %. Vastanneiden iän keskiarvo on 22 vuotta.

Vastanneista 60 % oli naisia ja 40 % miehiä.



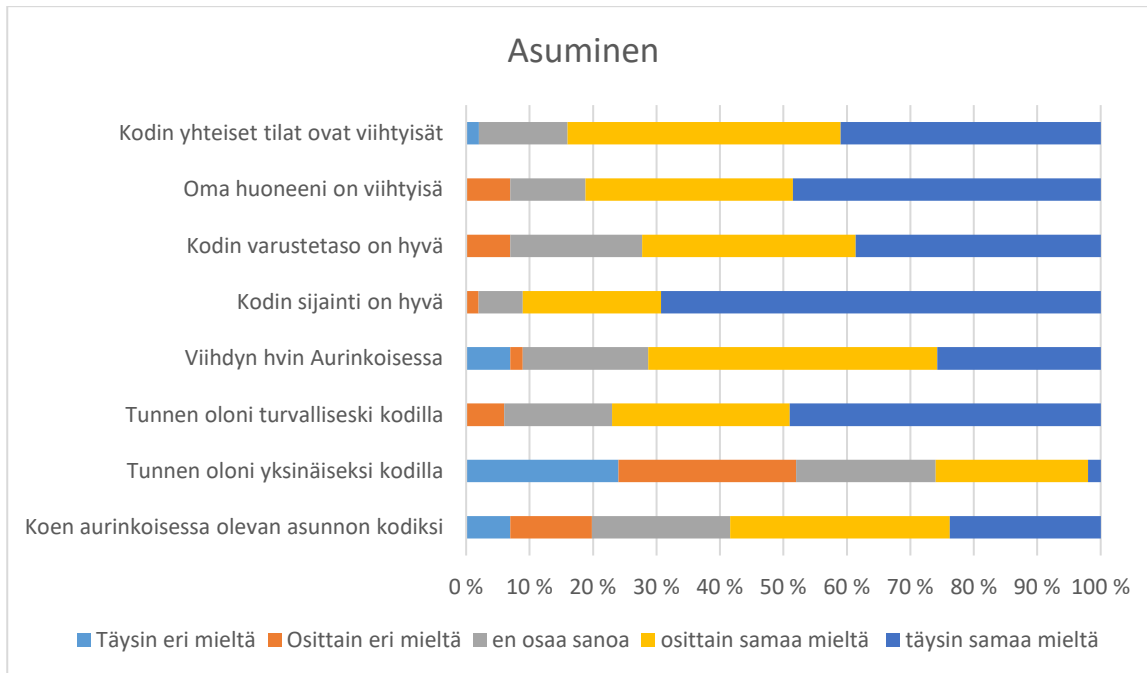


Suurin osa vastaajista (54 %) ovat olleet Aurinkoisen asiakkaina 1-5 vuotta. 19 % vastaajista ovat olleet Aurinkoisen asiakkaina yli 3 kuukautta, mutta kuitenkin alle vuoden. Yli viisi vuotta asiakkaana on ollut 15 % vastaajista ja taas alle 3 kuukautta 12 % vastaajista.



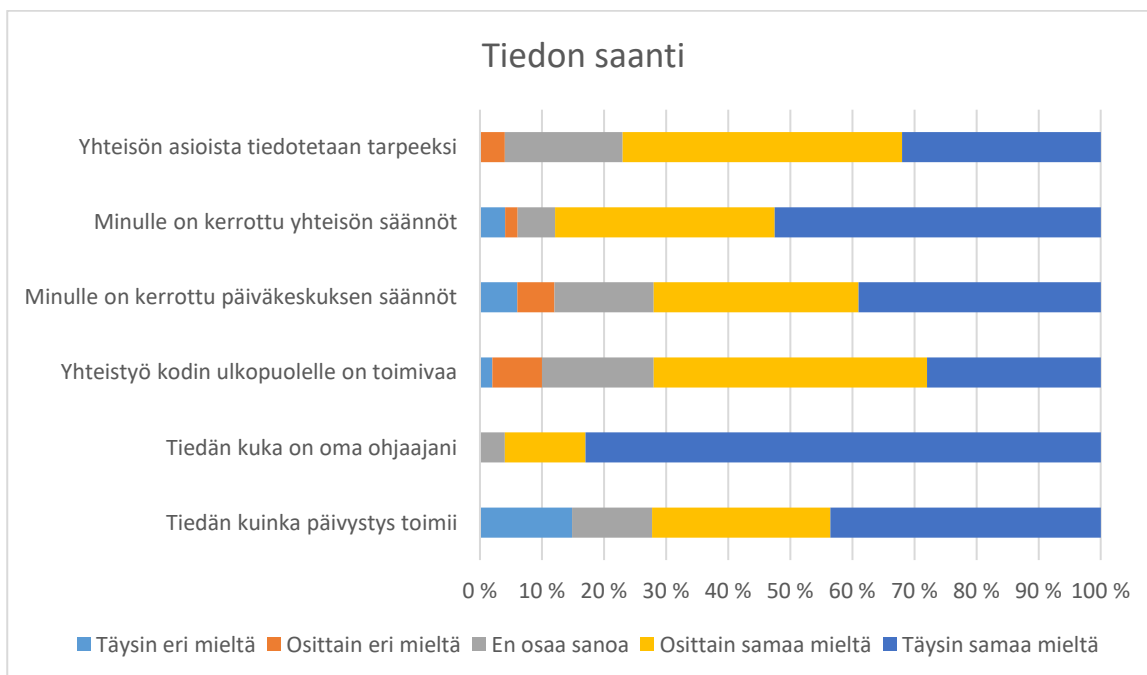
Vastaajista 39 % asuu yhteisökodissa, 37 % tukiasunnossa ja omassa kodissa asuu 24 % vastaajista.

## Asuminen



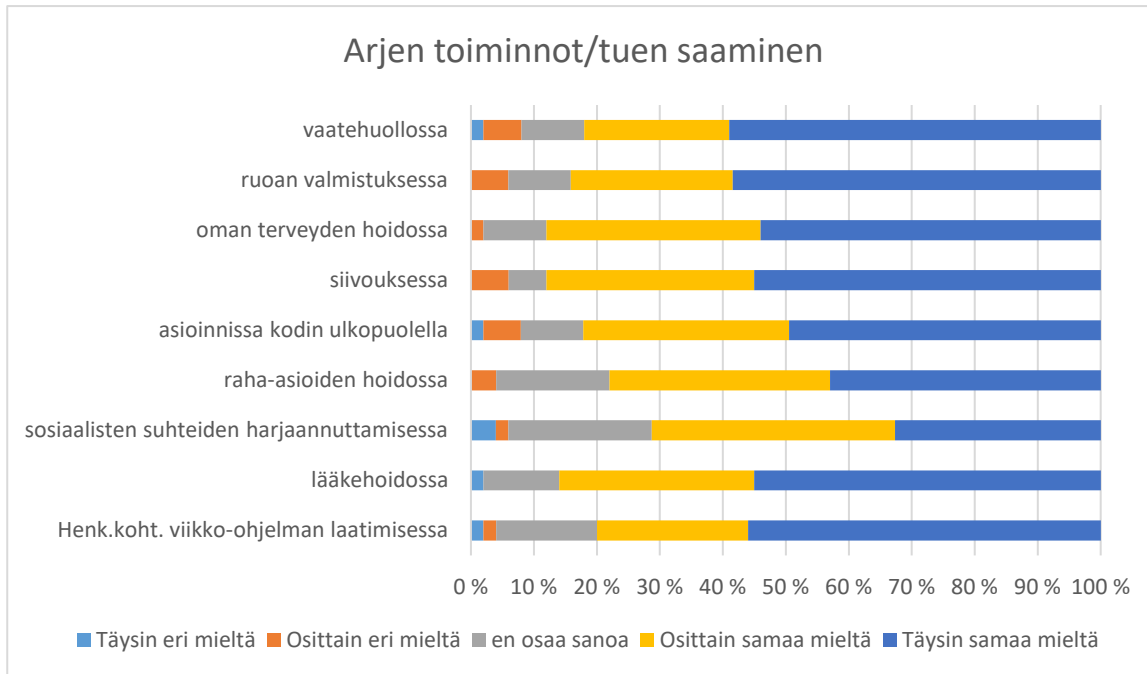
Asumiseen liittyviin asioihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Lähes kaikki vastaajista olivat tyytyväisiä Aurinkoisen asuntojen sijaintiin (91 %) ja 77 % vastaajista kokee olonsa turvalliseksi kodilla. Kysymykseen ”kuinka parantaa viihtyvyyttä” tuli erilaisia vastauksia yhteensä 14. Vastauksista 64 % liittyi kodin fyysisiin tiloihin ja varustetasoon, kun taas 36 % liittyi sosiaalisiin suhteisiin ja toisiin ihmisiin.

## Tiedon saanti



Myös tiedon saantiin liittyvissä väittämässä tulokset olivat hyvin positiiviset. Yhteisön säännöt ovat tiedossa lähes kaikilla (88 %) ja suurin osa on myös sitä mieltä, että yhteisön asioista tiedotetaan tarpeeksi.

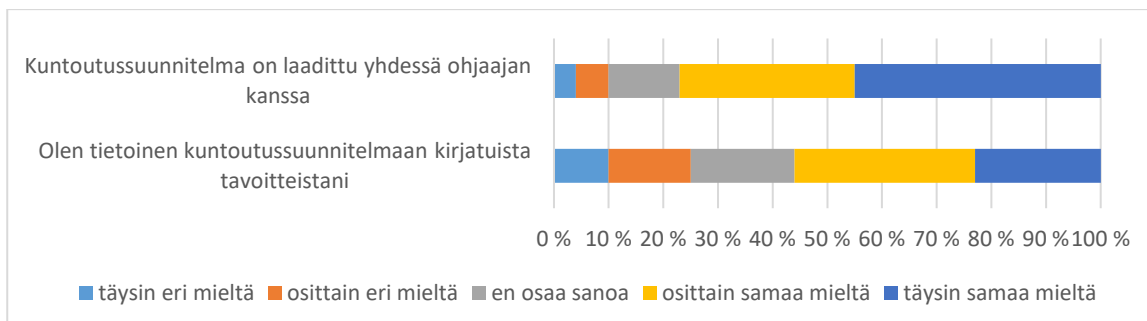
### Arjen toiminnot/tuen saaminen



Aurinkoisen asiakkaat kokevat pääasiassa saavansa riittävästi tukea arjen toimintoihin kyselyn perusteella. Sosiaalisten tilanteiden harjaannuttamisessa tuli eniten ”en osaa sanoa” vastauksia (23 %).

Kysyttäessä minkälaista tukea koetaan tarvittavan, avoimia vastauksia saatiin 18. Suurin osa vastauksista (60 %) liittyivät erilaisten tukien ja raha-asioiden hoitoon, heräämiseen ja kodilta lähtemiseen (esim. kouluun).

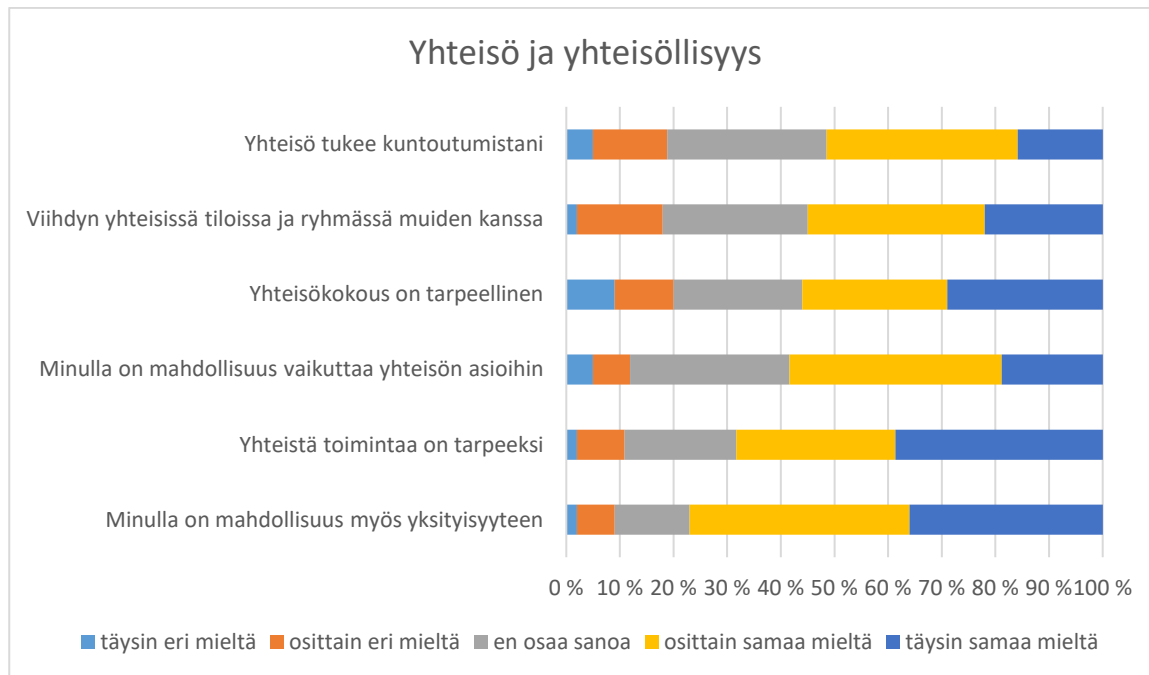
Kolmessa vastauksessa toivottiin tukea sosiaalisissa suhteissa (esim. toisten kanssa jutteleminen) ja kahdessa vastauksessa toivottiin lisää aikaa juttelulle.



Kuntoutussuunnitelmaan kirjatuihin tavoitteisiin 53 % vastanneista oli sitä mieltä, että he ovat niistä tietoisia. 25 % vastanneista oli joko täysin eri mieltä tai osittain eri mieltä väittämästä ”Olen tietoinen kuntoutussuunnitelmaan kirjatuihin tavoitteisiin” ja 19 % ei osannut vastata väittämään. Kuntoutussuunnitelman tavoitteita tulisi siis käydä useammin läpi asiakkaan kanssa, jotta hän muistaa ja tiedostaa omat tavoitteet.

Aurinkoisen päivystäjään oli ottanut yhteyttä 43 % vastaajista. Heistä 10 % koki, että on saanut apua päivystyksestä ja 15 % koki saaneensa jonkin verran apua päivystyksestä. 15 % vastaajista koki, etteivät ole saaneet lainkaan apua päivystyksestä ja 35 % koki, etteivät ole juurikaan saaneet apua päivystyksestä.

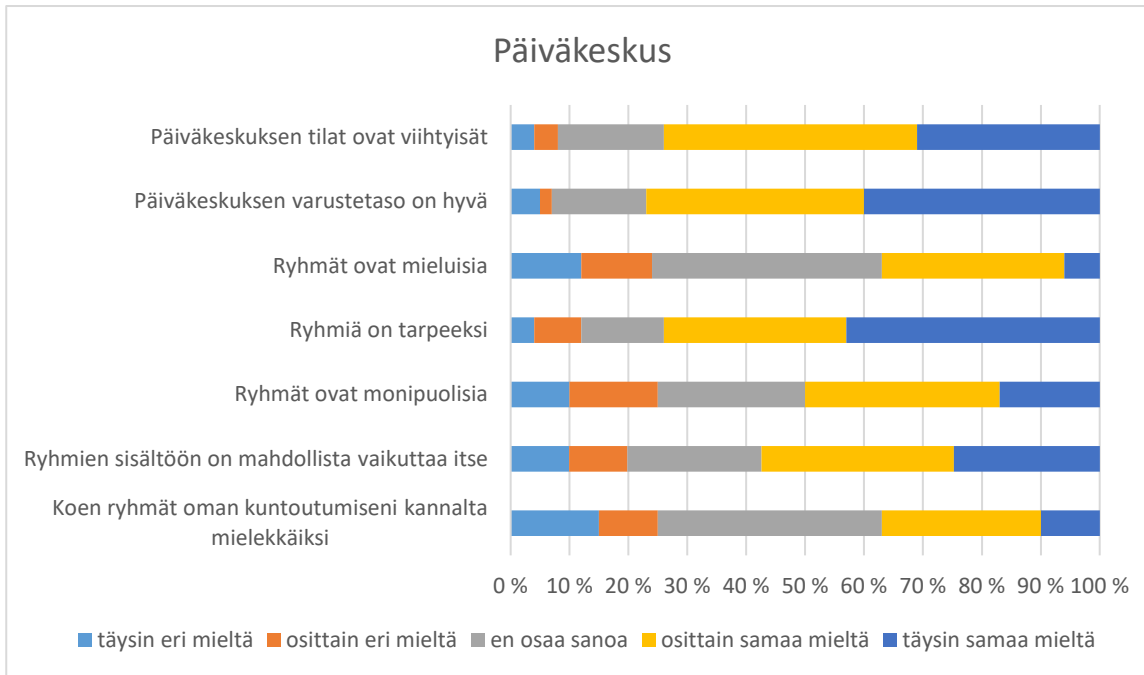
## Yhteisö ja yhteisöllisyys



Yhteisöön ja yhteisöllisyyteen liittyvissä väittämissä oli suhteessa muihin osioihin enemmän ”en osaa sanoa” vastauksia. Vastauksista päätellen, asiakkaiden oli vaikea arvioida sitä, kuinka yhteisö tukee omaa kuntoutumista. 52 % oli sitä mieltä, että yhteisö tukee omaa kuntoutumista ja 30 % ei osannut sanoa tukeeko yhteisö kuntoutumista. Yhteistä toimintaa koetaan olevan tarpeeksi (68 %) ja 77 % vastaajista oli sitä mieltä, että heillä on myös mahdollisuus yksityisyyteen.

## Päiväkeskus

Viikon aikana päiväkeskuksella käy nelisenkymmentä eri nuorta. Päivittäinen kävijämäärä on noin 15 asiakasta.



Päiväkeskuksen tilat koettiin viihtyisäksi (74 %) ja varustetaso hyvänä (77 %). 37 % kokee päiväkeskuksen ryhmät mieluisina, kun taas 39 % vastaajista ei osannut sanoa ovatko ryhmät mieluisia. Puolet vastaajista pitää ryhmiä monipuolisina ja 57 % kokee, että ryhmien sisältöön on mahdollista itse vaikuttaa. Kohta ”koen ryhmät oman kuntoutumisen kannalta mielekkäiksi” sai osakseen 38 % ”en osaa sanoa” vastauksia.

Päiväkeskus sai osakseen paljon avoimia vastauksia, yhteensä 49. Kysyttäessä päiväkeskuksen hyviä puolia, avoimia vastauksia oli 33 ja kehittämissideoihin tuli yhteensä 18 vastausta.

45 % vastauksista sisälsi ajatuksia ja kommentteja sosiaalisuudesta. Suurin osa vastaajista kokee päiväkeskuksen olevan paikka, jossa voi tavata toisia ihmisiä ja tehdä asioita yhdessä. Yhteisöllisyys nostettiin myös esille ja uusiin ihmisiin tutustuminen. Kyselyn mukaan päiväkeskus on paikka, jossa voi nähdä myös toisia ohjaajia.

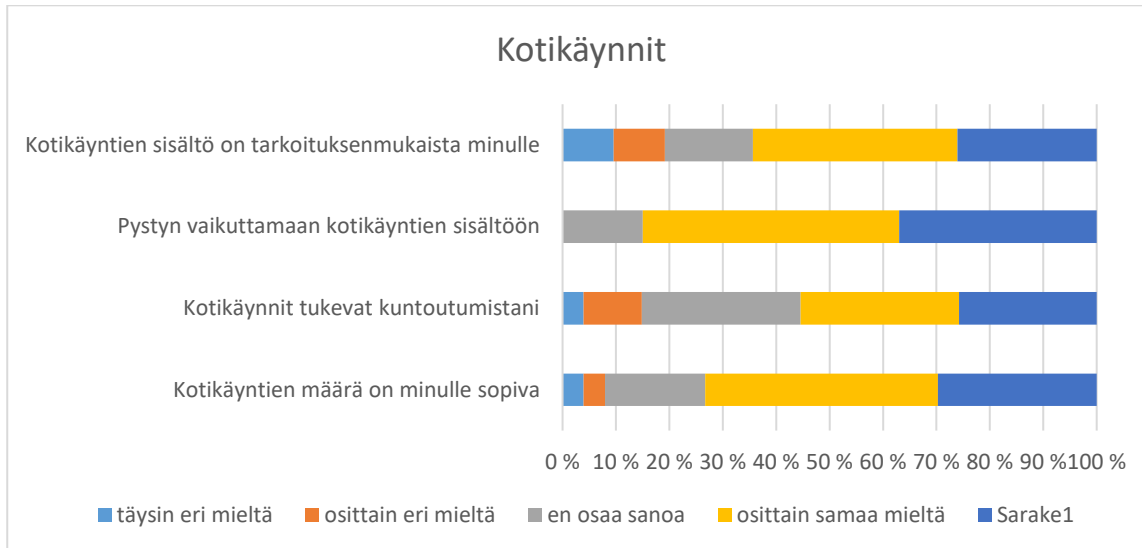
Muutamassa vastauksessa nostettiin esiin päiväkeskukselle tuleminen ja osallistumisen helppous, kynnys tulla ja osallistua koetaan matalana.

Päiväkeskuksen toiminnan kehittämisessä 50 % vastauksista sisälsi toiveen ryhmien sisältöjen monipuolistamisesta. Toivottiin muun muassa enemmän askartelua, liikuntaa sekä leivontaa. Toivottiin enemmän vaihtelua ryhmien ohjaajiin, sillä nähdään, että jokainen ohjaaja on erilainen ja he toisivat ryhmiin uusia ideoita, näkökulmia ja persoonaa. Ryhmiin toivotaan myös useampaa ohjaajaa, varsinkin silloin kun osallistujia on paljon. Asukasiltoihin toivottiin myös enemmän panostusta. Muutamassa vastauksessa toivottiin myös pienempiä, noin 4-5 osallistujan, ryhmiä.

Pari vastausta otti kantaa päiväkeskuksen tiloihin. Peräänkuulutettiin isompia tiloja päiväkeskukselle. Todettiin, että tilat ovat pienet koko ajan kasvavan toiminnan ja asiakasmäärien vuoksi.

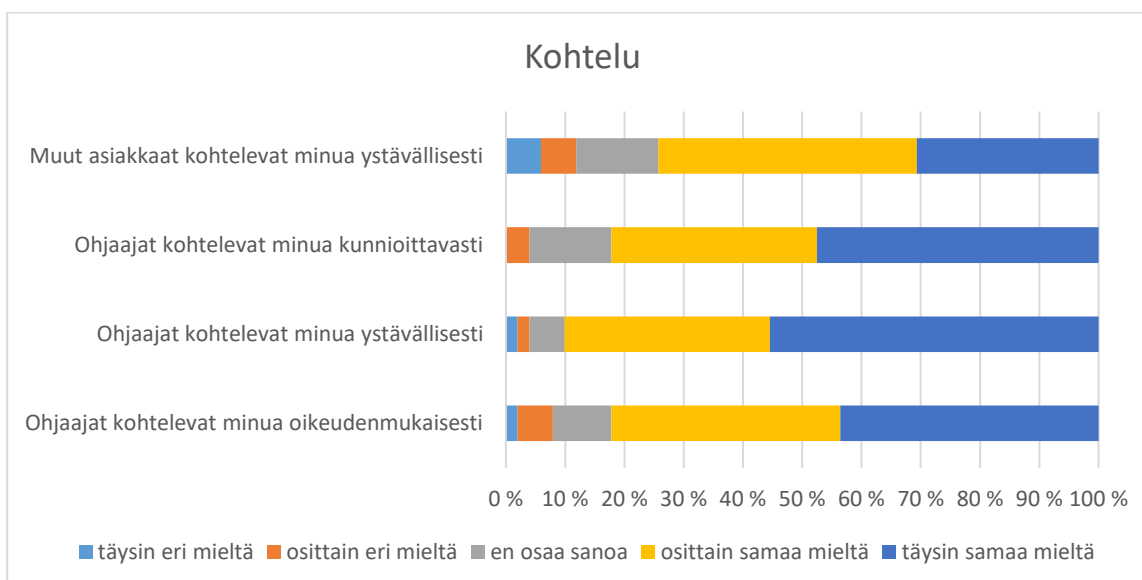
## Kotikäynnit

Kotikäynnit koskettavat vain osaa Aurinkoisen asiakkaista, joten tähän kohtaan tuli vähiten vastauksia (27).



Kohtaan ”pystyn vaikuttamaan kotikäyntien sisältöön” ei tullut yhtään kielteistä vastausta. Kysyttäessä parannusehdotuksia kotikäynteihin, tuli vastauksia ainoastaan 8. Kahdessa nostettiin esiin suunnitelmallisuus ja vakaa aikataulu. Toisaalta toivottiin myös joustoa kotikäyntien aikatauluihin. Kaksi vastaajaa toivoi enemmän tunteja kotikäynteihin.

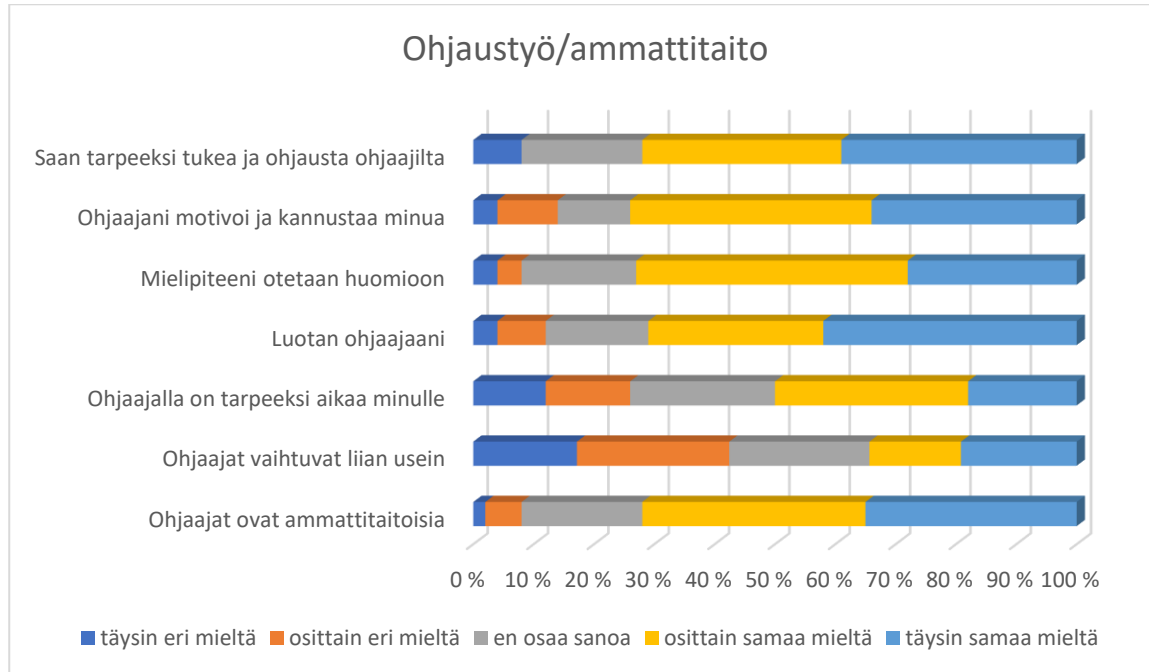
## Kohtelu



Vastausten perusteella Aurinkoisen asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa kohteluun. 90 % kokee, että ohjaajien kohtelu on ystävällistä. 83 % vastaajista on sitä mieltä, että ohjaajat kohtelevat

kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti. 75 % on myös sitä mieltä, että toisten asiakkaiden kohtelu itseään kohtaan on ystävällistä.

### Ohjaustyö/ammattitaito



Ohjaustyö ja ammattitaito osio koetaan pääasiassa hyväksi. 73 % kokee saavansa tarpeeksi tukea ja ohjausta ohjaajilta. 35 % vastaajista on sitä mieltä, että ohjaajat vaihtuvat liian usein, kun taas 42 % oli toista mieltä. Ohjaajien ammattitaitoon ollaan tyytyväisiä (73 %) ja ainoastaan 8 % on toista mieltä.

Muuta sanottavaa osioon tuli 21 eri vastausta (40 % vastanneista). Vastanneista lähes puolet toi esiin tyytyväisyyttä Aurinkoisen palveluihin. Todettiin muun muassa, että Aurinkoisen säännöt ja ohjelma on hyvä ja että Aurinkoisessa on mahdollista osallistua monenlaiseseen toimintaan. Vastauksissa tuotiin esiin myös se, että täällä ei kiusata. Muutamassa vastauksessa tuotiin esiin tyytymättömyyttä henkilökuntaa ja toimintaa kohtaan, todeten, että ohjaajilla on kiirettä ja että heitä on liian vähän. Yhteisiä tapahtumia, kuten retkiä, toivottiin lisää.