

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TULOKSET

Vuoden 2017 asiakastyytyväisyyskysely tehtiin lokakuussa ja siihen vastasi yhteensä 51 asiakasta. Aurinkoisen asiakkaista suurin osa on mielenterveyskuntoutujia, itsenäistymisvaiheessa olevia nuoria ja nuoria aikuisia.

Kyselyn tavoitteena on kerätä tietoa asiakastyytyväisyydestä ja tulosten perusteella pyritään kehittämään palveluita entistä paremmin vastaamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita.

Kyselylomaketta on kehitetty hieman edellisvuodesta, jotta itse lomakkeesta tulisi mahdollisimman selkeä ja helposti ymmärrettävä. Kyselylomake sisälsi 8 eri osa-aluetta: asuminen, tiedonsaanti, arjen toiminnot/tuen saaminen, yhteisö ja yhteisöllisyys, päiväkeskus, kotikäynnit, kohtelu ja ohjaustyö/ammattitaito. Kyselyssä oli yhteensä 61 kysymystä, joista osa oli väittämiä ja osa avoimia kysymyksiä. Vastausten määrä vaihteli kussakin kysymyksessä, koska kaikki eivät vastanneet jokaiseen kysymykseen. Osa kysymyksistä oli suunnattu pelkästään osalle asiakkaista (esim. osio kotikäynnit), jolloin vastauksia tuli luonnollisesti vähemmän kuin 51.

Kyselyn perusteella voidaan todeta Aurinkoisen asiakkaiden oleva pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja kohteluun Aurinkoisessa.

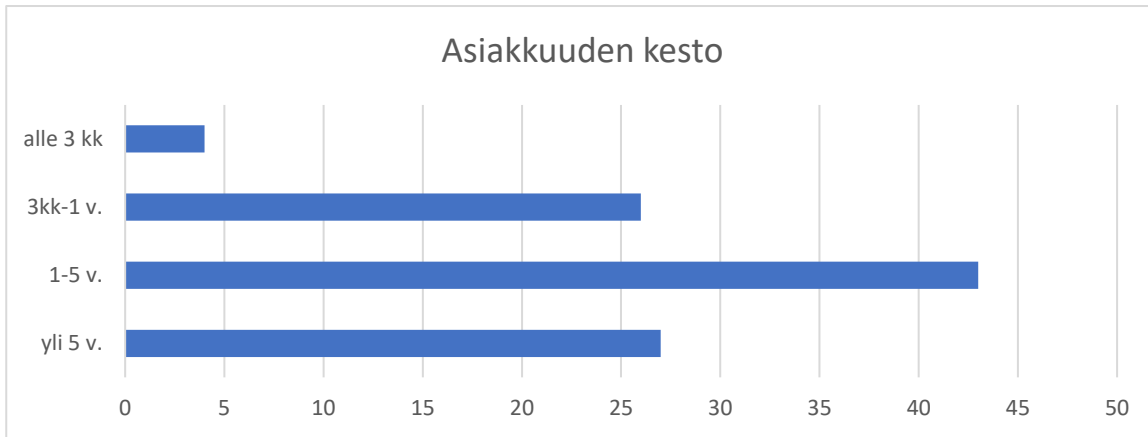
Vastausten luotettavuuteen vaikuttaa mahdollisesti asiakasryhmän luonteelle tyyppinen ailahteleva mieliala. Osasta vastauksista oli havaittavissa hyvin negatiivissävytteinen tunnelma ja jokunen saattoi olla hyvinkin yltiöpositiivinen.

Kyselyn täyttämässä osa asiakkaista tarvitsi enemmän ohjaajan apua, kun taas joillekin asiakkaille kyselyyn vastaaminen oli helpompaa. Edelleen tulevina vuosina pyritään kehittämään itse lomaketta yhä selkeämmäksi ja helpommin täytettäväksi.

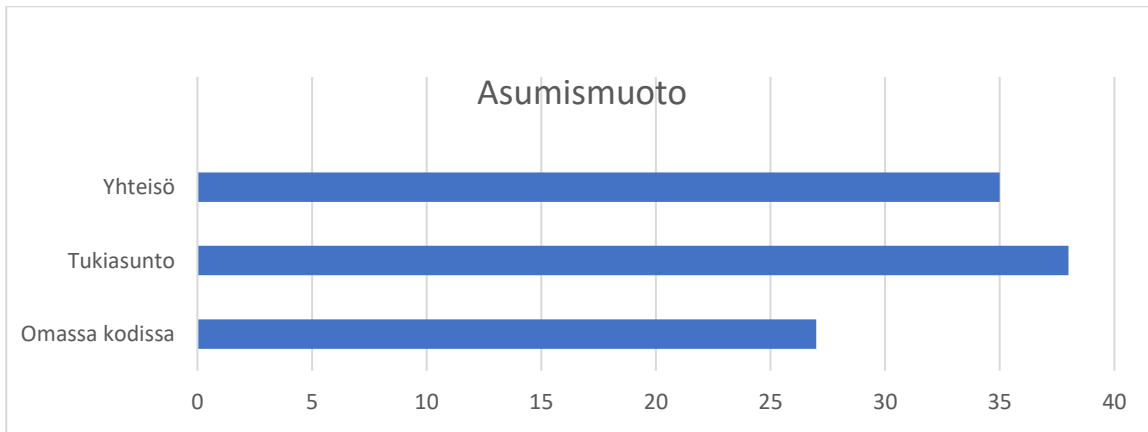
Taustamuuttajat

Aurinkoisen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 52 asiakasta 64 asiakkaasta. Vastausprosentti jäi tänä vuonna 81 %, kun vuonna 2016 vastausprosentti oli 93 %. Vastanneiden iän keskiarvo on 24 vuotta.

Vastanneista 45 % oli naisia ja 55 % miehiä.



Suurin osa vastaajista (43 %) on ollut Aurinkoisen asiakkaana 1-5 vuotta. 26 % vastaajista on ollut Aurinkoisen asiakkaana yli kolme kuukautta, mutta kuitenkin alle vuoden. Yli viisi vuotta asiakkaana on ollut 27 % vastaajista ja taas alle kolme kuukautta 4 % vastaajista.



Vastaajista 35 % (18) asuu yhteisökodissa, 38 % (20) tukiasunnossa ja omassa kodissa asuu 27 % (14) vastaajista.

Taustamuuttuja osiossa kysyttiin avoimena kysymyksenä ”Minkä vuoksi olet Aurinkoisen asiakas”. Tällä kysymyksellä haluttiin herätellä asiakkaita miettimään omaa asiakkuuttaan Aurinkoisessa. Kysymyksen oli tarkoitus toimia myös orientoivana kysymyksenä kyselyä ajatellen. Ainoastaan kolme jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

”Kuntoudun täällä toiminnan avulla masennuksesta, pakko-oireista sekä muista elämän ongelmista.”

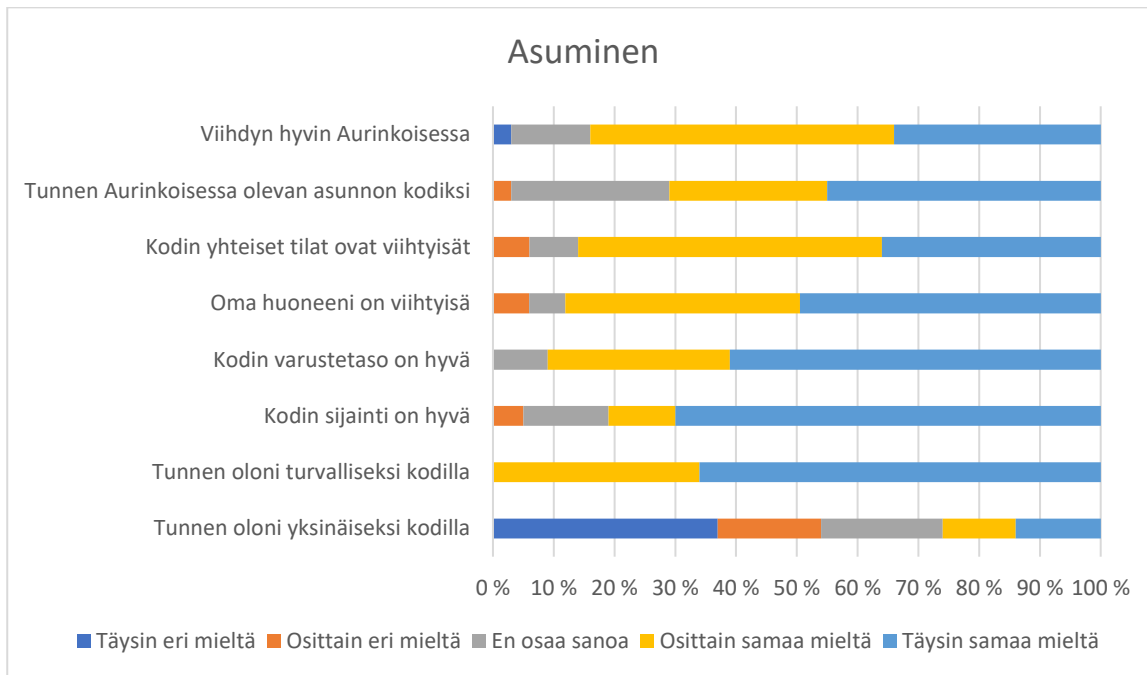
”Tarvitsen tukea itsenäistymisessä.”

”Koska en ole pystynyt tekemään normaalia.”

”Haluan kuntoutua.”

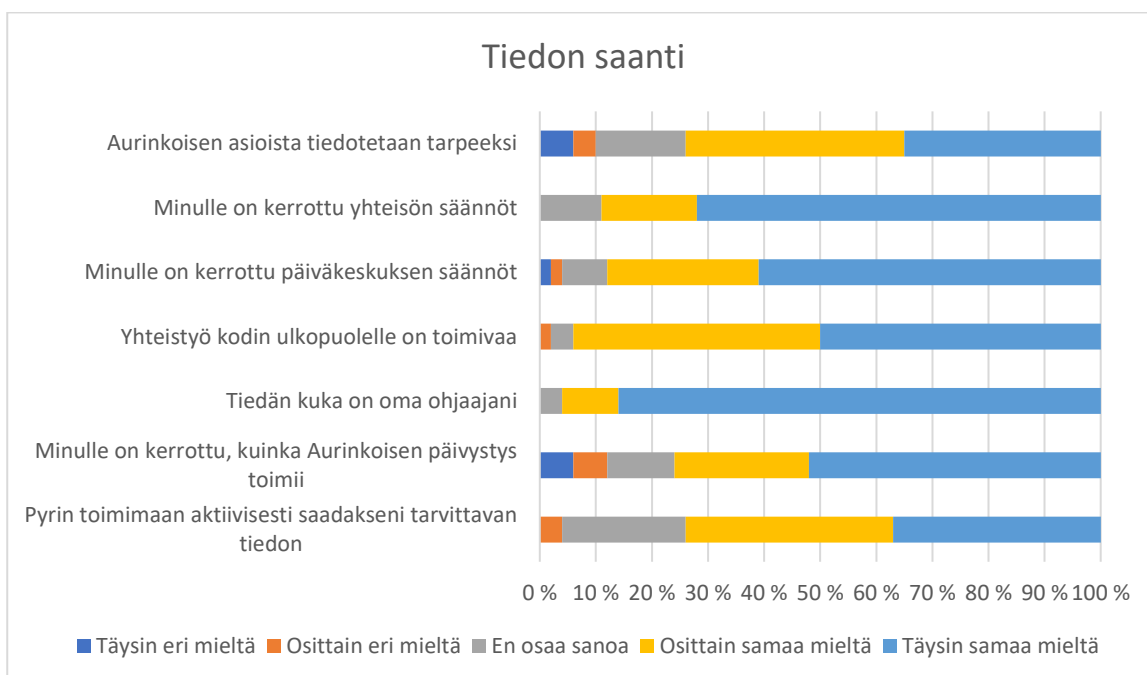
”Asun Aurinkoisessa, koska tarvitsen tukea arkielämään; heräämiseen, ruoka-aikojen noudattamiseen, siivouksen järjeistämiseen, aikataulujen luomiseen ja niissä kiinni pitäytymiseen. Monesti masennus lamaannuttaa minut täysin ja epävakaus tunne-elämässä on viimeinen niitti.”

Asuminen



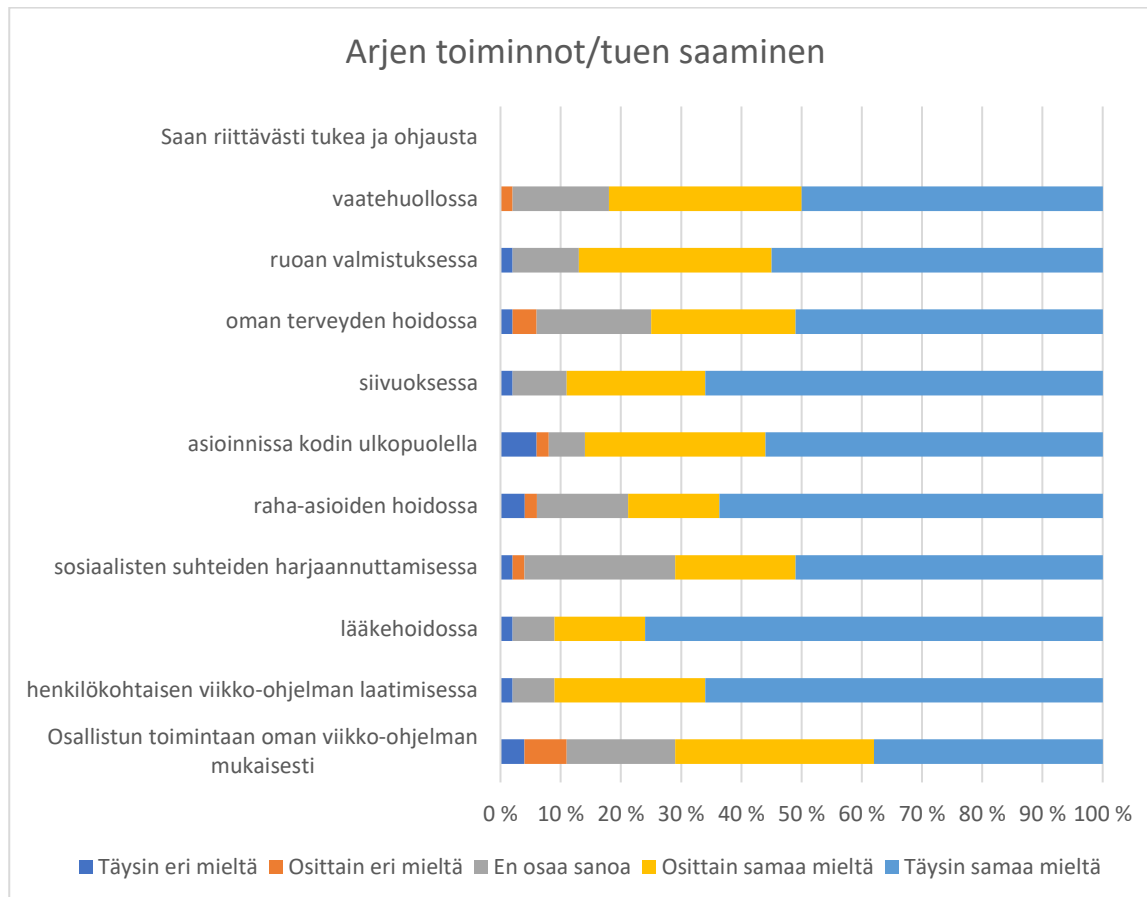
Asumiseen liittyviin asioihin oltiin pääosin tyytyväisiä. Kodin varustetasoa pidettiin hyvänä (91 %) ja sekä yhteiset tilat (86 %) että oma huone koettiin viihtyisinä (89 %). Kaikki vastanneista kokee olonsa turvalliseksi kodilla, mikä on erittäin hyvä tulos. Avoimeen kysymykseen ”Kuinka parantaa viihtyvyyttä” tuli yhteensä 15 vastausta. 73 % vastauksista liittyi kodin varustetason, esim. ”uusi televisio” ja ”parempi netti”, kun taas 20 % vastauksista liittyi sosiaalisiin suhteisiin ja toisiin ihmisiin. Yksi vastaajista totesi ”viihtyvyyden on hyvä”.

Tiedon saanti



Tiedonsaantiin liittyvissä väittämissä tulokset olivat hyvin positiiviset. 10 % vastaajista oli sitä mieltä, että Aurinkoisen asioista ei tiedoteta tarpeeksi, suurin osa (74 %) oli kuitenkin tyytyväisiä asioiden tiedottamiseen. Yhteisön säännöt ovat tiedossa lähes kaikilla (89 %) samoin kuin päiväkeskuksen säännöt (88 %).

Arjen toiminnot/tuen saaminen



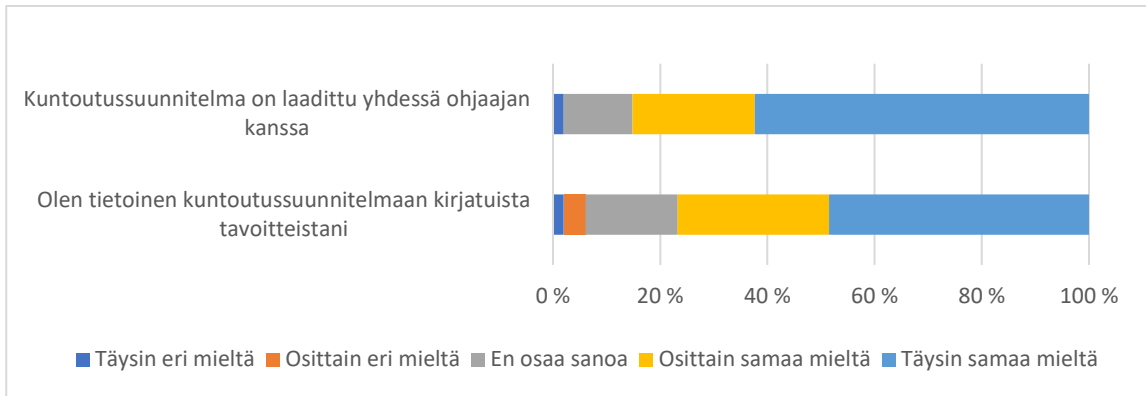
Kyselyyn vastaajat olivat tälläkin kertaa pääasiassa sitä mieltä, että he saavat riittävästi tukea arjen toimintoihin. Sosiaalisten tilanteiden harjaannuttamisessa tuli eniten ”en osaa sanoa” vastauksia (25 %). Tällä kertaa kysyttiin vastaajien omaa toimintaan osallistumista ennalta suunnitellun viikko-ohjelman mukaisesti, johon tuli eniten kieltäviä vastauksia (11%). Myös ”en osaa sanoa” vastauksia tuli tähän kohtaan 18 %.

Kysyttäessä minkälaista muuta tukea toivoisit saavasi, avoimia vastauksia tuli yhteensä 13. Näistä kolme ilmoitti, ettei ole mitään lisättävää, ja loput vastauksista olivat hajanaisia vastauksia;

”Tukea sosiaalisissa tilanteissa”

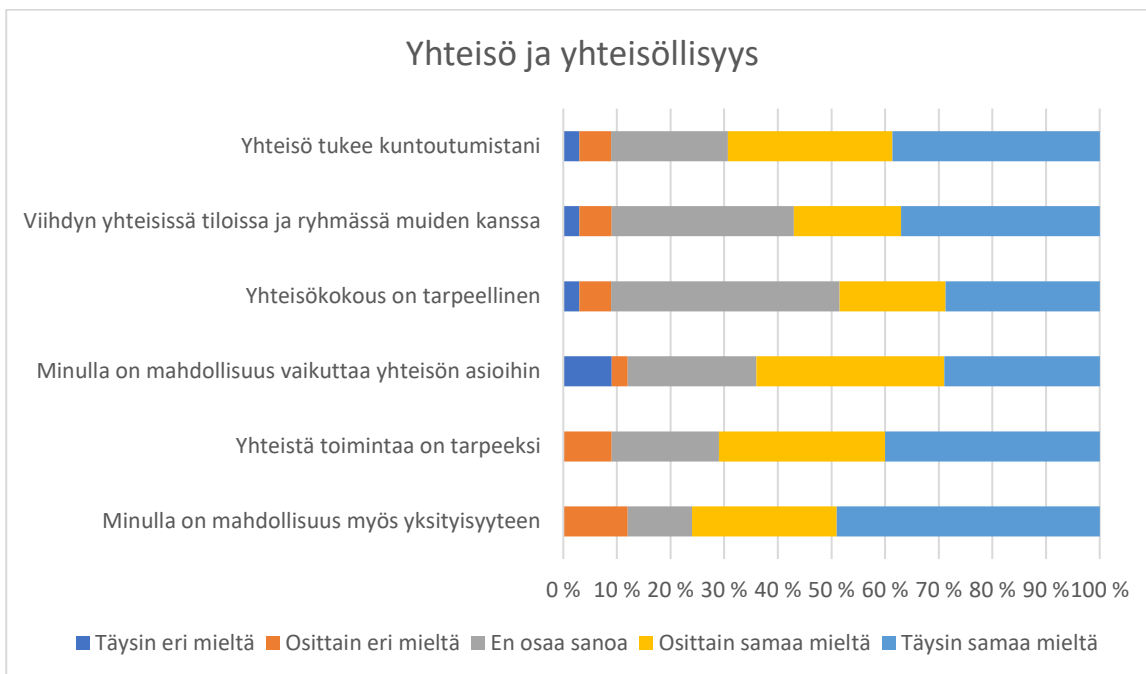
”Enemmän ruokaan liittyvää tukea ja ohjausta”

”Paperiasioiden hoitamisessa”



Vastaajista 85 % on sitä mieltä, että kuntoutussuunnitelma on laadittu yhdessä ohjaajan kanssa. Vuonna 2016 53 % vastaajista oli tietoisia omista kuntoutussuunnitelmaan laadituista tavoitteistaan, 25 % oli joko täysin eri mieltä tai osittain eri mieltä väittämästä ”Olen tietoinen kuntoutussuunnitelmaan kirjatuista tavoitteistani” ja 19 % ei osannut vastata väittämään. Tähän olemme halunneet panostaa, sillä pidämme erittäin tärkeänä, että jokainen asiakas on tietoinen omista kuntoutumiseen liittyvistä tavoitteistaan. Tässä kyselyssä vastaajista 76 % on tietoisia omista tavoitteistaan, 6 % eri mieltä väittämästä ja 17 % ei osaa sanoa.

Aurinkoisen päivystäjään oli ottanut yhteyttä 66 % vastaajista. Heistä 62 % olivat tyytyväisiä saamaansa apuun ja taas 24 % vastaajista koki, etteivät olleet tyytyväisiä päivystyksestä saatuun apuun. Vastaajista 14 % ei osannut sanoa, olivatko tyytyväisiä päivystyksestä saatuun apuun.

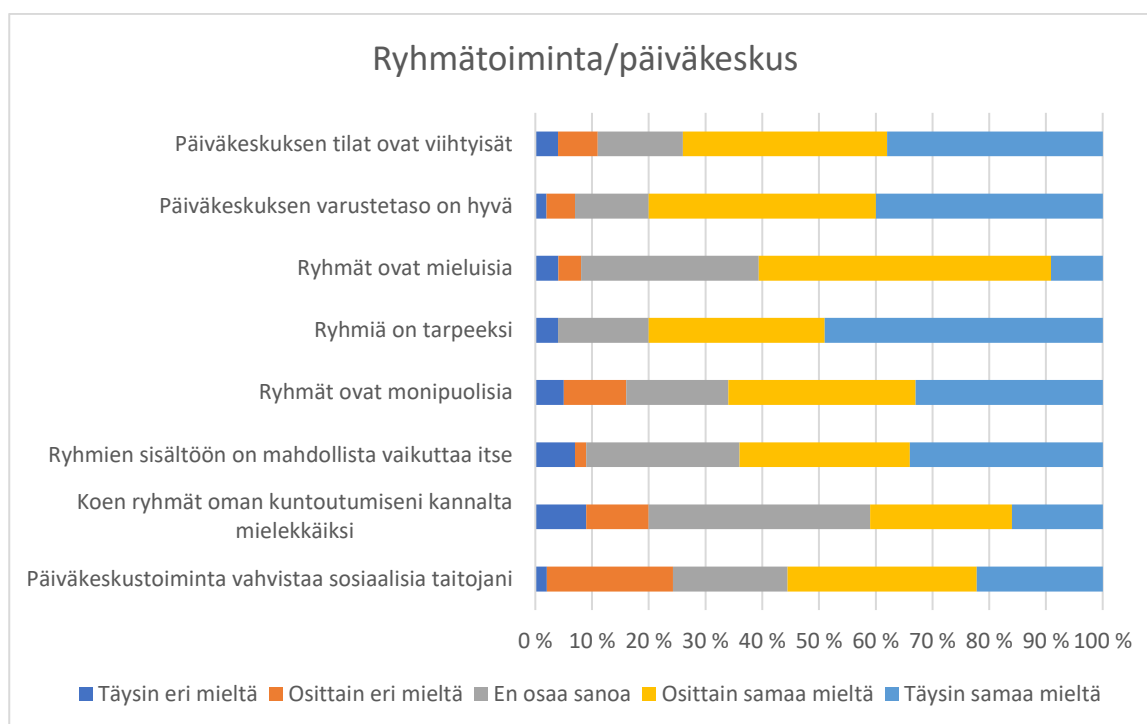


Yhteisöön ja yhteisöllisyyteen sekä päiväkeskukseen liittyvissä väittämissä oli suhteessa muihin osioihin enemmän ”en osaa sanoa” vastauksia. 70 % vastaajista kuitenkin kokee yhteisön tukevan omaa kuntoutumista, kun vain 9 % vastaajista on eri mieltä. Asiakkaiden sosiaalisten tilanteiden

haasteet näkyvät väittämän ”viihdyn yhteisissä tiloissa ja ryhmässä muiden kanssa” vastauksissa, sillä vain 57 % on väittämän kanssa samaa tai osittain samaa mieltä. 49 % vastaajista on sitä mieltä, että yhteisökokous on tarpeellinen, kun taas 43 % vastaajista vastasi tähän kohtaan ”en osaa sanoa”. Yhteistä toimintaa koetaan olevan tarpeeksi (71 %) ja 76 % vastaajista oli sitä mieltä, että heillä on myös mahdollisuus yksityisyyteen.

Ryhmätoiminta/päiväkeskus

Viikon aikana päiväkeskuksella käy 40-45 eri nuorta. Päivittäinen kävijämäärä on noin 16 asiakasta.



Päiväkeskuksen tilat koettiin viihtyisiksi (74 %) ja varustetaso hyvänä (80 %). 60 % vastaajista kokee ryhmät mieluisina (viime vuonna vastaava luku 37 %), mutta 31 % vastaajista ei osannut sanoa ovatko ryhmät mieluisia. 66 % vastaajista pitää ryhmiä monipuolisina, joka on lähes 10 prosenttiyksikköä enemmän kuin edellisvuonna. 64 % vastaajista kokee, että ryhmien sisältöön on mahdollista vaikuttaa. Vastaajista 41 % kokee ryhmät oman kuntoutumisen kannalta mielekkäiksi, kun taas vastaajista 39 % vastasi tähän kohtaan ”en osaa sanoa”. 55 % vastaajista on sitä mieltä, että päiväkeskustoiminta vahvistaa sosiaalisia taitoja, kun taas 24 % vastaajista on väittämästä eri mieltä.

Päiväkeskusosiossa oli kaksi eri avointa kohtaa, joihin tuli runsaasti vastauksia. Ensimmäinen avoin kysymys oli ” Kirjoita vähintään kaksi asiaa, mitkä mielestäsi ovat ryhmien/päiväkeskuksen hyviä puolia” ja tähän vastasi yhteensä 36 asiakasta. Tällä kysymyksellä haluttiin nostaa esiin päiväkeskuksen hyviä puolia. Puolet vastaajista nosti esiin päiväkeskuksen sosiaalisuudesta ja sosiaalisten taitojen harjaannuttamista. 13 vastauksessa tuli esiin päiväkeskuksen aktivoimiseen ja

ryhmien sisältöön liittyviä kommentteja. Kolmanneksi eniten kommentteja keräsi päiväkeskuksella tehtävä hyvä ruoka.

"Ryhmän jäsenten erilaisuus. Ryhmien monipuolisuus. Mielenkiintoinen tekeminen."

"Monipuolinen ohjelma. Hyvä ruoka."

"Ruoka ja seura. Toiminta ja rytmit."

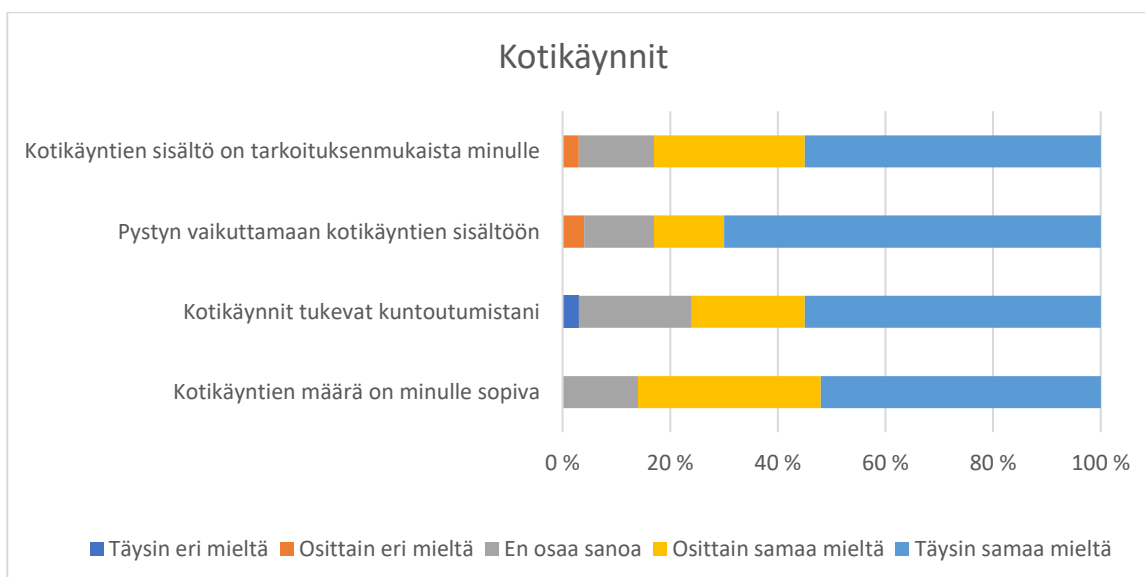
Toinen avoin kysymys kuului "Mitä toiveita tai kehittämisideoita sinulla olisi ryhmätoimintaan/päiväkeskustoimintaan?" ja näitä vastauksia tuli yhteensä 20. Puolessa vastauksissa esitettiin toiveita ryhmien sisällöstä. Osa toivoi enemmän liikunnallisia ryhmiä, kun taas osa vähemmän. Monipuolisempia ryhmiä toivottiin sekä päiväkeskuksen ulkopuolista ryhmätoimintaa. Loput vastauksista olivat hyvin hajanaisia ja yksittäisiä. Toiveita esitettiin kevyemmästä ruokavaliosta, isompia tilaratkaisuja, vapaapäivää ja niin edelleen.

"Lisää luovia ryhmiä, kuten askartelua."

"Enemmän liikunnallista toimintaa"

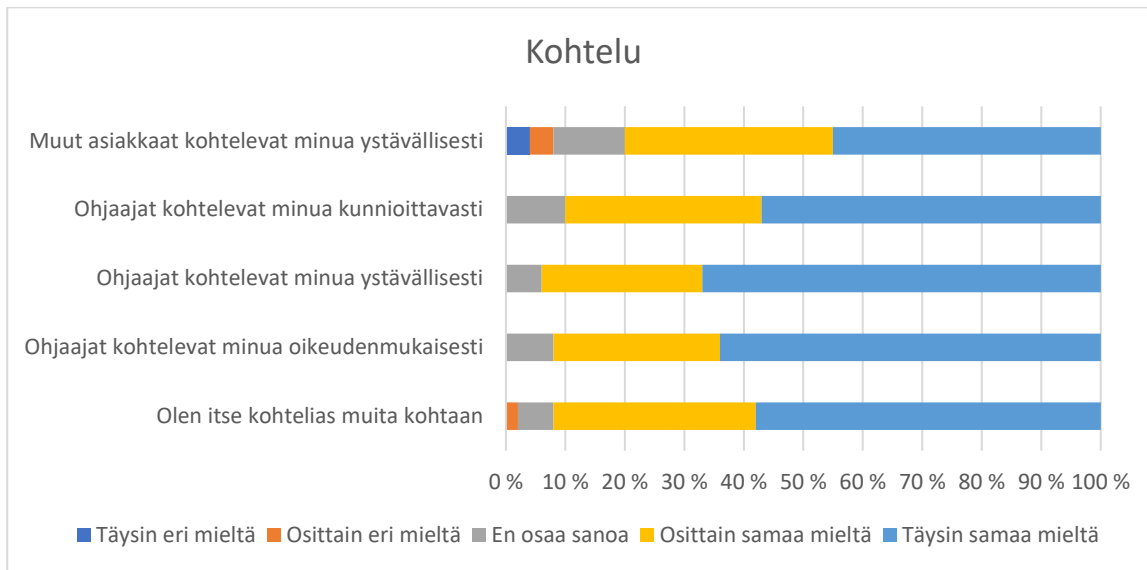
"Liikuntaa ja retkiä vähemmän"

Kotikäynnit



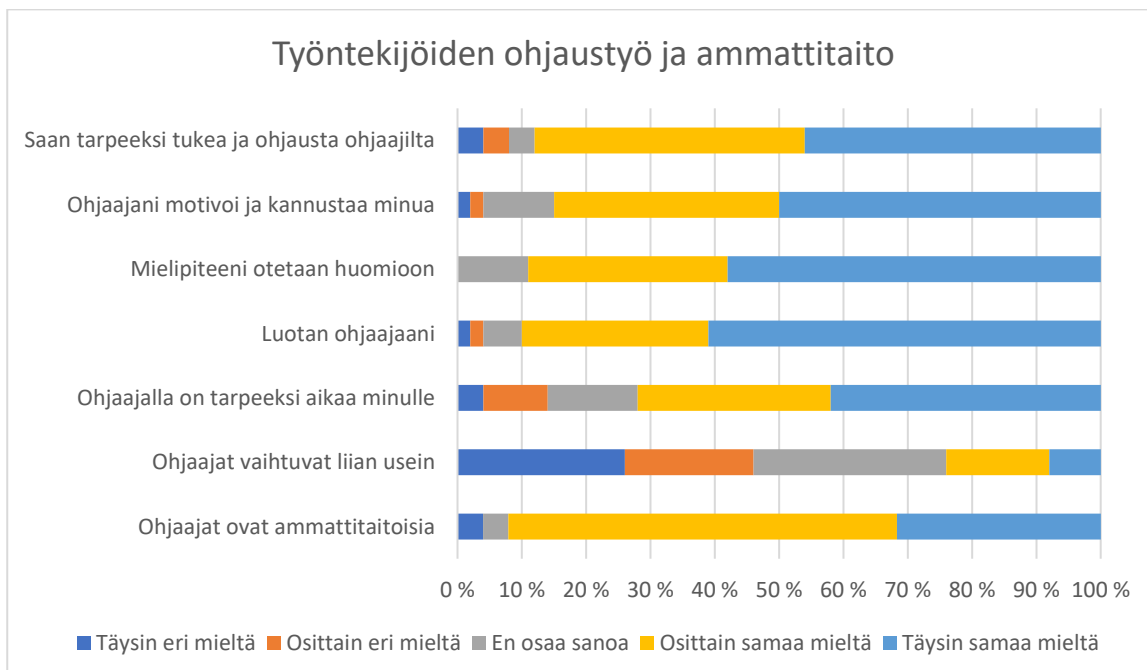
Vastaajista 83 % oli sitä mieltä, että kotikäyntien sisällöt ovat tarkoituksenmukaisia. Sama määrä vastaajia oli sitä mieltä, että pystyy vaikuttamaan kotikäyntien sisältöön. Kotikäyntien määrään oltiin tyytyväisiä ja vain yksi vastaajista oli sitä mieltä, että kotikäynnit eivät tue omaa kuntoutumista. Parannusehdotuksia kysyttäessä avoimia vastauksia tuli yhteensä 9. Suurin osa toiveista liittyi kotikäyntien pituuteen eli toivottiin pidempiä kotikäyntejä.

Kohtelu



Vastausten perusteella Aurinkoisen asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa kohteluun. Vuoteen 2016 vastauksiin verrattaessa ”täysin eri mieltä” vastauksia tuli vähemmän. Vain kaksi henkilöä vastasi kohtaan ”Muut asiakkaat kohtelevat minua ystävällisesti” täysin eri mieltä. 90% kokee, että ohjaajien kohtelu kunnioittavaa ja 94 % kokee, että ohjaajien kohtelu on ystävällistä. 92 % vastaajista on myös sitä mieltä, että on itse kohtelias muita ihmisiä kohtaan.

Työntekijöiden ohjaustyö ja ammattitaito



Aurinkoisen työntekijöiden ohjaustyö ja ammattitaito koetaan pääasiassa hyväksi. 88 % vastaajista kokee saavansa riittävästi tukea ja ohjausta ohjaajilta. Tässäkin osiossa niin sanottua parannusta viime vuoteen on tullut 15 prosenttiyksikköä. 24 % on sitä mieltä, että ohjaajat vaihtuvat liian usein, kun taas 46 % oli toista mieltä. Ainoastaan yksi vastaajista oli sitä mieltä, että ohjaajat eivät ole ammattitaitoisia, kun taas 93 % vastaajista oli toista mieltä.

Muuta sanottavaa-osioon tuli yhteensä 18 avointa vastausta, joka on 35 % kyselyyn vastanneista. Puolet vastanneista toi esiin tyytyväisyyttä Aurinkoisen palveluita kohtaan. Vastauksissa mainittiin muun muassa ohjaajien tukena ja apuna olo, uusien ystävien ja kavereiden saaminen ja erilaisten asumismuotojen kokeilumahdollisuus. Muutamassa vastauksessa haluttiin tuoda esiin tyytymättömyyttä muita asukkaita kohtaan ja ohjaajia kohtaan todeten, että ihmisten tulisi kehittää itseään ihmisinä. Suvaitsevaisuutta asukkaiden välille toivottiin lisää.