

Asiakastyytyväisyyskyselyt 2016

Hyvinvointitoimialalla on käytössä yhteneväinen asiakastyytyväisyyskyselylomake, jossa on kaikille yhteiset tausta- ja peruskysymykset ja näiden lisäksi yksiköillä on mahdollisuus sisällyttää kyselyyn omia kysymyksiään. Kyselylomakepohja on sekä suomen- että ruotsinkielisenä. Kyselyiden teknisenä tallennus- ja raportointivälineenä käytetään Webropol – kyselyohjelmaa.

Vuonna 2016 tehtiin terveystalvissa, perhe- ja sosiaalipalveluissa sekä vanhus- ja vammaispalveluissa asiakastyytyväisyyttä mittaavia kyselyjä yhteensä 24 kpl (36 kpl/2015). Palautetta palveluista ja palvelun laadusta saatiin kaikkiaan 3 759 vastaajalta (6 967 vastaajaa/2015). Edellisvuonna ehkäisevässä terveydenhuollossa tehtiin laajat asiakastyytyväisyyskyselyt, joita ei vuonna 2016 tehty ollenkaan, tämä selittää vastaajien määrän vähenemisen raportointivuonna. Kyselyt kohdistettiin joko palvelun käyttäjille tai heidän omaisilleen ja läheisilleen.

Seuraaviin taulukoihin on koottu vuonna 2016 laadittujen asiakastyytyväisyyskyselyiden yhteisten perusväittämien tulokset. Keskiarvo on laskettu kaikille tulosalueille samalla arviointiasteikolla: 5=täysin samaa mieltä; 4=osittain samaa mieltä; 3=ei samaa eikä eri mieltä; 2=osittain eri mieltä; 1=täysin eri mieltä. Kouluarvosanan keskiarvo on laskettu asteikolla 4-10.

Tulosityksiköt ovat sisällyttäneet asiakastyytyväisyyskyselyihin merkittävän määrän omiin palveluihinsa kohdistuvia väittämiä/kysymyksiä. Näitä kyselytuloksia ei ole sisällytetty tähän yhteenvetoon. Lisätietoja omista kysymyksistä ja niiden tuloksista saa tarvittaessa tulosityksikoista.

Terveystalvissa asiakastyytyväisyyskyselyt 2016

Polikliiniset palvelut

Silmätautien poliklinikka (asiakas/potilas n=61, omainen/läheinen n=18)							
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo					
Vastausten lukumäärä	79	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)							
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,5						
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,7						
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,7						
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7						
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,5	9,4	9,3	9,3	9,3	9,4	9,4
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,0						
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3						
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,7						
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,6						
Yhteensä	4,5						

Korva-, nenä- ja kurkkutautien poliklinikka (asiakas/potilas n=85, omainen/läheinen n=15)							
Kyselyn ajankohta	2016						
Vastausten lukumäärä	100	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo					
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015	2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,9						
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	5,0						
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	5,0						
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,9						
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,7						
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,5	9,4	9,5	9,4	9,6	9,4	9,6
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,7						
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,9						
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,9						
Yhteensä	4,8						

Lasten ja nuorten poliklinikka (asiakas/potilas n=40, omainen/läheinen n=54)							
Kyselyn ajankohta	2016						
Vastausten lukumäärä	94	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo					
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015	2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,7						
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,8						
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,8						
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7						
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,5						
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,1	9,0	9,0	9,3	9,1	9,4	9,1
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3						
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,6						
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,6						
Yhteensä	4,6						

Lasten neurologian poliklinikka (asiakas/potilas n=6, omainen/läheinen n=59)							
Kyselyn ajankohta	2016						
Vastausten lukumäärä	65	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo					
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015	2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,1						
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,3						
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,3						
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,1						
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,0						
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,1	-	9,1	9,2	9,2	9,3	9,1
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,1						
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,3						
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,1						
Yhteensä	4,1						

Lääkinnällinen kuntoutus (asiakas/potilas n=352, omainen/läheinen n=87)							
Kyselyn ajankohta	2016						
Vastausten lukumäärä	459	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo					
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015	2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,7						
Olen saanut asiallista kohtelua	4,9						
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,8						
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7						
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,4	-	-	9,0	9,1	9,1	9,2
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,1						
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,4						
Yhteensä	4,6						

Sairaalapalvelut

Sisätautivuodeosasto 22 (asiakas/potilas n=10)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo	
Vastausten lukumäärä	10	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)			
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,6	9,3	8,1
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,2		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,3		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,0		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,3		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,6		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	3,9		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,0		
Yhteensä	4,0		

Sisätautivuodeosasto 24 (asiakas/potilas n=10, omainen/läheinen n=2)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo	
Vastausten lukumäärä	12	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)			
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,3	8,7	8,5
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,4		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,6		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,2		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,3		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,5		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,2		
Yhteensä	4,3		

Sisätautivuodeosasto 27 (asiakas/potilas n=5, omainen/läheinen n=2)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo	
Vastausten lukumäärä	7	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)			
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,7	8,3	9,1
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	5,0		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	5,0		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,9		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,4		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,6		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,0		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,3		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,7		
Yhteensä	4,5		

Akuutti vuodeosasto 26 (asiakas/potilas n=7, omainen/läheinen n=1)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo	
Vastausten lukumäärä	8		
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015	2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,4	-	9,1
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,8		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,8		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,9		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,9		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,6		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,5		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,8		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,9		
Yhteensä	4,7		

Geriatrinen arviointiyksikkö (asiakas/potilas n=12, omainen/läheinen n=2)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo	
Vastausten lukumäärä	14		
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015	2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,4	8,8	8,9
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,7		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,5		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,5		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,1		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,5		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,1		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,6		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,5		
Yhteensä	4,3		

Geriatrinen poliklinikka (asiakas/potilas n=32, omainen/läheinen n=6)					
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo			
Vastausten lukumäärä	38				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2013	2014	2015	2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,5	9,2	9,5	9,0	9,0
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,5				
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,5				
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,3				
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2				
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,4				
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,9				
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,3				
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,4				
Yhteensä	4,2				

Sisätautien poliklinikka (asiakas/potilas n=69, omainen/läheinen n=2)							
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo					
Vastausten lukumäärä	71	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)							
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,6						
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	5,0						
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	5,0						
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7						
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,4						
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,9	8,9	8,9	9,0	8,9	9,0	9,2
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,4						
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,8						
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,8						
Yhteensä	4,6						

Kotisairaala (asiakas/potilas n=15, omainen/läheinen n=2)							
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo					
Vastausten lukumäärä	17	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)							
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,6						
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,9						
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,9						
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,8						
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,7						
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,0	-	9,4	9,5	9,2	9,4	9,3
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,5						
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,9						
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,8						
Yhteensä	4,7						

Tähystysyksikkö (asiakas/potilas n=64, omainen/läheinen n=1)							
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo					
Vastausten lukumäärä	65	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)							
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,6						
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,8						
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,7						
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6						
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2						
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7	9,2	8,8	8,9	9,0	9,2	8,9
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3						
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,8						
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,6						
Yhteensä	4,5						

Kuntoutusosastot (asiakas/potilas n=61, omainen/läheinen n=9)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo	
Vastausten lukumäärä	70	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)			
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,4		
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,7		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,7		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,5		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,5	8,9	8,8
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,4		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,7		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,5		
Yhteensä	4,5		

Kaskenlinnan kuntoutuskeskus, jatkuva kysely (omainen/läheinen n=12)		
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Vastausten lukumäärä	12	
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,5	8,8
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	5,0	
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,7	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,5	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,6	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,6	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,9	
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,4	
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,7	
Yhteensä	4,4	

Uusi kysely.

Palliativisessa hoidossa tehtiin myös asiakastytyväisyyskysely, mutta vastausten vähäisen määrän vuoksi (5 kpl), ei tuloksia raportoida erikseen.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakastytyväisyyskyselyt 2016

Avohuollon sosiaalityö

Avohuollon sosiaalityö (asiakas n=170, omainen/läheinen n=4)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista ka	
Vastausten lukumäärä	174		
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015	2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,9	8,0	8,2
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,2		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,1		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,0		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,9		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,6		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,9		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,1		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,0		
Yhteensä	4,0		

Sijaishuollon sosiaalityö

Sijaishuollon sosiaalityö (asiakas n=44, omainen/läheinen n=37, sijaisvanhempi n=2)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista ka	
Vastausten lukumäärä	83	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)			
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,9	8,1	7,8
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,1		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,1		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	3,8		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,7		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,6		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,5		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	3,7		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	3,5		
Yhteensä	3,8		

Vanhus- ja vammaispalveluiden asiakastytyväisyyskyselyt vuonna 2016

Kotihoito

Kotihoito (asiakas/potilas n=830, omainen/läheinen n=243)				
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo		
Vastausten lukumäärä	1073	2014	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)				
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,0	8,4	8,5	8,5
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,5			
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,2			
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,2			
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2			
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7			
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3			
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,4			
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,2			
Yhteensä	4,2			

Omaishoidon tuki (hoitaja n=487)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista	
Vastausten lukumäärä	487	2016	
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)			
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,0	8,2	
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,6		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,5		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,2		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,9		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,0		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,5		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,3		
Yhteensä	4,2		

Muistikoordinaattorit (asiakas/potila n=135, omainen/läheinen n=27)		
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Vastausten lukumäärä	162	
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,7	9,3
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,9	
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,9	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,6	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,1	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,4	
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,9	
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,8	
Yhteensä	4,7	

Uusi kysely.

Vanhusten asumispalvelut

Vanhusten asumispalvelut, omaiset/läheiset n=491							
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo					
Vastausten lukumäärä	491						
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015	2016
Läheiseni saa riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,0						
Henkilökunta kohtelee läheistäni ystävällisesti	4,5						
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,4						
Läheiseni saama palvelu on vastaa hänen tarpeitaan	4,2						
Läheiseni saa palvelua riittävän nopeasti	3,9						
Läheiseni on voinut osallistua nykyisen palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin	3,0	8,3	8,4	8,5	8,4	8,4	8,3
Läheiseni saama palvelun on parantanut hänen elämäntilannettaan ja hän kokee sen hyödylliseksi	4,0						
Läheiseni yksityisyyttä kunnioitettiin	4,3						
Palvelu oli niin hyvää, että läheiseni voi suositella sitä	3,9						
Yhteensä	4,0						

Vammaispalvelut

Vammaispalvelut (asiakas/potilas n=126, omainen/läheinen n=35)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo	
Vastausten lukumäärä	161		
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015	2016
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,8	8,3	8,3
Henkilökunta kohteli minua ystävällisesti	4,5		
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista	4,3		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	3,9		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,9		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,8		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,1		
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	4,4		
Palvelu oli niin hyvää, että voin suositella sitä	4,1		
Yhteensä	4,1		

Portsan Kehräkoti (omainen/läheinen n=7)			
Kyselyn ajankohta	2016	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo	
Vastausten lukumäärä	7	2015	2016
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)			
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,7	8,6	8,6
Olen saanut asiallista kohtelua	4,1		
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,1		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	3,9		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,0		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,2		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,7		
Yhteensä	3,8		