

Asiakastyytyväisyyskyselyt 2015

Hyvinvointitoimialalla on käytössä yhteneväinen asiakastyytyväisyyskyselylomake, jossa on kaikille samat tausta- ja peruskysymykset ja näiden lisäksi yksiköillä on mahdollisuus sisällyttää kyselyyn omia palvelualuekohtaisia kysymyksiään. Kyselylomakepohja on saatavilla suomen- ja ruotsinkielisenä. Kyselyiden teknisenä välineenä käytetään Webropol –kyselyohjelmaa. Kyselylomakepohja on

Vuonna 2015 laadittiin terveystietopalveluiden, perhe- ja sosiaalipalveluiden sekä vanhus- ja vammaispalveluiden palvelualueilla asiakastyytyväisyyttä mittaavia kyselyjä yhteensä 36 kpl. Palautetta palveluista ja palvelun laadusta saatiin kaikkiaan 6967 vastaajalta (4226/v.2014). Kyselyt kohdistettiin joko palvelun käyttäjille tai heidän omaisilleen ja läheisilleen.

Seuraaviin taulukoihin on koottu vuonna 2015 laadittujen asiakastyytyväisyyttä mittaavien kyselyiden 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 raporttiin. Lisätietoja omista kysymyksistä ja niiden tuloksista saa tarvittaessa tulosityksiköistä.

Terveystietopalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyt 2015

Polikliiniset palvelut

Silmätautien poliklinikka (asiakas/potilas n=72, omainen/läheinen n=13)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	85	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,5					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,7					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,6					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,4	9,4	9,3	9,3	9,3	9,4
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,0					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,2					
Yhteensä	4,4					

Korva-, nenä- ja kurkkutautien poliklinikka (n=asiakas/potilas n=72, omainen/läheinen n=13)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	85	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,9					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,9					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	5,0					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,9					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,6	9,4	9,5	9,4	9,6	9,4
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,5					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,5					
Yhteensä	4,8					

Lasten ja nuorten poliklinikka (Omainen/läheinen n=48, asiakas/potilas n=40)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	88	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,8					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,9					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,9					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,8					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,7	9,0	9,0	9,3	9,1	9,4
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,2					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,4					
Yhteensä	4,7					

Lastenneurologian poliklinikka (omaisen/läheinen n=93, asiakas/potilas n=5)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	98	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,6					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,8					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,7					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,6	-	9,1	9,2	9,2	9,3
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,4					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3					
Yhteensä	4,6					

Lääkinnällinen kuntoutus (asiakas/potilas n=334, omainen/läheinen n=67)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	408	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,7					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,9					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,9					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,3	-	-	9,0	9,1	9,1
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,2					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,4					
Yhteensä	4,6					

Sairaalapalvelut

Sisätautivuodeosasto 22, akuuttiosastoryhmä (asiakas/potilas n=7)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	7	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,6	9,3
Olen saanut asiallista kohtelua	4,7	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,9	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,3	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,3	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,5	
Yhteensä	4,6	

Sisätautivuodeosasto 24, akuuttiosastoryhmä (asiakas/potilas n=9, omainen/läheinen n=2)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	11	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,7	8,7
Olen saanut asiallista kohtelua	4,0	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,3	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,1	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,5	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,3	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,9	
Yhteensä	3,8	

Sisätautivuodeosasto 27, akuuttiosastoryhmä (asiakas/potilas n=14, omainen/läheinen n=2)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	16	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,3	8,3
Olen saanut asiallista kohtelua	4,2	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,2	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,4	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,3	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,1	
Yhteensä	4,1	

Akuutti vuodeosasto 25 (asiakas/potilas n=14, omainen/läheinen n=5)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	19	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,4	8,8
Olen saanut asiallista kohtelua	4,6	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,6	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,3	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	2,9	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,2	
Yhteensä	4,2	

Akuutti geriatrinen vuodeosasto 26 (asiakas/potilas n=7, omainen/läheinen n=3)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	10	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,8	8,2
Olen saanut asiallista kohtelua	4,7	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,2	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,1	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,8	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,1	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,5	
Yhteensä	3,9	

Geriatrinen arviointiyksikkö (asiakas/potilas n=18, omainen/läheinen n=1)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	19	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,4	8,8
Olen saanut asiallista kohtelua	4,7	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,6	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,5	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,6	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3	
Yhteensä	4,4	

Geriatrinen poliklinikka (asiakas/potilas n=28, omainen/läheinen n=7)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	35	Annettu kouluarvosana palveluista keskianvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,5					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,8					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,7					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,5					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,4	-	-	9,2	9,5	9,0
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,8					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3					
Yhteensä	4,4					

Sisätautien poliklinikka (asiakas/potilas n=82, omainen/läheinen n=7)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	89	Annettu kouluarvosana palveluista keskianvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
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	4,3	8,9	8,9	9,0	8,9	9,0
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,0					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3					
Yhteensä	4,5					

Kotisairaala (asiakas/potilas n=14, omainen/läheinen n=2)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	16	Annettu kouluarvosana palveluista keskianvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,9					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,9					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,9					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,9					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,9	-	9,4	9,5	9,2	9,4
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,3					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,6					
Yhteensä	4,8					

Tähystysyksikkö (asiakas/potilas n=63, läheinen/omainsen n=10)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	73	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,6					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,7					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,7					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,4	9,2	8,8	8,9	9,0	9,2
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,1					
Yhteensä	4,4					

Kuntoutusosastot (asiakas/potilas n=47, omaisen/läheinen n=10)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	57	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,5	
Olen saanut asiallista kohtelua	4,9	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,7	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2	8,9
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,5	
Yhteensä	4,4	

Palliativinen hoito (omainsen/läheinen n=19, asiakas/potilas n=3)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	22	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,5	
Olen saanut asiallista kohtelua	4,3	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,0	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	3,8	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,7	8,1
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	2,9	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,9	
Yhteensä	3,7	

Perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyt 2015

Avohuollon sosiaalityö

Avohuollon sosiaalityö (asiakas n=927, omainen/läheinen n=16)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	943	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,8	8,0
Olen saanut asiallista kohtelua	4,1	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	3,9	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	3,9	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,8	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,8	
Yhteensä	3,9	

Sijaishuollon sosiaalityö

Sijaishuollon sosiaalityö (asiakas n=87, omainen/läheinen n=39, sijaisvanhempi n=4)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	130	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,9	8,1
Olen saanut asiallista kohtelua	3,9	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	3,9	
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	3,4	
Yhteensä	3,7	

Ehkäisevä terveydenhuolto

Äitiys- ja lastenneuvolat (asiakas/potilas n=752, omainen/läheinen n=360)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	1112	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,6	9,0
Olen saanut asiallista kohtelua	4,7	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,6	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,6	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,1	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,1	
Yhteensä	4,5	

Ultraääniyksikkö (asiakas/potilas n=135, omainen/läheinen n=10)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	145	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,6	9,2
Olen saanut asiallista kohtelua	4,8	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,7	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,7	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,3	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,4	
Yhteensä	4,6	

Ehkäisyneuvola (asiakas/potilas n=158)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	158	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,7	9,2
Olen saanut asiallista kohtelua	4,7	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,7	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,7	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,5	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,3	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3	
Yhteensä	4,5	

Kouluterveydenhuolto (oppilas n=169, huoltaja n=79)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	248	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,5	9,1
Olen saanut asiallista kohtelua	4,6	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,6	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,4	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,8	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,9	
Yhteensä	4,3	

Opiskeluterveydenhuolto, ammattikorkeakoulut (asiakas/potilas n=164)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	164	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,4	9,1
Olen saanut asiallista kohtelua	4,6	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,5	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,5	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,4	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,0	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,0	
Yhteensä	4,3	

Opiskeluterveydenhuolto, 2.asteen ammatilliset oppilaitokset (asiakas/potilas n=173, omainen/läheinen n=3)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	176	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,6	9,0
Olen saanut asiallista kohtelua	4,7	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,6	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,5	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	4,1	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,0	
Yhteensä	4,4	

Barnrådgivningen (kund n=22)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	22	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Har fått tillräcklig information och rådgivning	4,8	9,3
Har blivit bemött på ett sakligt sätt	4,9	
Den service jag fått har varit sakkunnig	4,6	
Den service jag har fått har motsvarat mina behov	4,6	
Har fått service tillräckligt fort	4,8	
Har kunnat delta i planeringen och utvärderingen av min nuvarande service som jag nu fått	4,5	
Den service jag fått har förbättrat min livssituation	4,5	
Yhteensä	4,7	

Ehkäisevässä terveydenhuollossa tehtiin kyselyt myös seuraavista ruotsinkielisistä palveluista: Studerandehälsovården/andra stadiet (1 vastaus), preventivmedelsrådgivningen (4 vastausta), studerandehälsovården/yrkeshögskolan (3 vastausta), mödrarrådgivningen (6 vastausta). Koska vastauksia em. kyselyihin saatiin alle kymmenen/kysely, niitä ei erikseen tässä raportoida.

Vanhus- ja vammaispalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyt 2015

Avopalvelut

Kotihoito, saunapalvelut (n=28)			
Kyselyn ajankohta	2015		
Vastausten lukumäärä	28	kouluarvosana palveluista keskiarvo	
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015	
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,1	8,8	
Olen saanut asiallista kohtelua	4,4		
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,2		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,3		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3		
Yhteensä	4,2		

Kotihoito, omaishoidontuki (hoitaja n=447)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	447	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)	447	2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,0					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,6					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,3					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,1					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,1	-	7,8	8,1	8,1	8,1
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,8					
Yhteensä	4,1					

Kotihoito Alue A (asiakas/potilas n=377, omainen/läheinen n=107)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	484	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,1					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,5					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,3					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,3					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2	8,2	8,3	8,0	8,3	8,5
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,6					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,3					
Yhteensä	4,2					

Kotihoito, Alue B (asiakas/potilas n=599, omainen/läheinen n=154)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	753	Annettu kouluarvosana palveluista keskianvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,1					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,5					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,3					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,3					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2	8,2	8,3	8,4	8,3	8,4
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,2					
Yhteensä	4,2					

Kotihoito Alue A (omainen/läheinen n=107)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	107	Annettu kouluarvosana palveluista keskianvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,9					
Olen saanut asiallista kohtelua	3,8					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	3,8					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	3,8					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,8	-	7,9	8,0	7,9	8,1
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,8					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	3,8					
Yhteensä	3,8					

Kotihoito Alue B (omainen/läheinen n=154)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	154	Annettu kouluarvosana palveluista keskianvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,7					
Olen saanut asiallista kohtelua	4,2					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,0					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	3,8					
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,9	-	8,0	8,3	7,9	8,1
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,6					
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,0					
Yhteensä	3,9					

Vanhusten asumispalvelut

Vanhusten asumispalvelut, omaiset/läheiset (n=504)						
Kyselyn ajankohta	2015					
Vastausten lukumäärä	504	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo				
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2011	2012	2013	2014	2015
Läheiseni on saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,0					
Läheiseni saa asiallista kohtelua	4,5					
Läheiseni saama palvelu on ollut asianmukaista	4,5					
Läheiseni saama palvelu on ollut asianmukaista	4,2					
Läheiseni on saanut palvelua riittävän nopeasti	4,0	8,3	8,4	8,5	8,4	8,4
Läheiseni on voinut osallistua nykyisen palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin. Suunnittelu ja arviointi on ollut jatkuvaa.	3,0					
Läheiseni palvelu on parantanut hänen elämäntilannettaan	4,1					
Yhteensä	4,0					

Vammaispalvelut

Vammaispalvelut (asiakas/potilas n=155, omainen/läheinen n=60)			
Kyselyn ajankohta	2015		
Vastausten lukumäärä	215	Annettu kouluarvosana palveluista	
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015	
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,0	8,3	
Olen saanut asiallista kohtelua	4,3		
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,2		
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,1		
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,9		
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,7		
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,1		
Yhteensä	4,0		

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

Vammaispalvelut, Pompon päiväkeskus (omainen/läheinen n=15, asiakas n=1)		
Kyselyn ajankohta	2015	
Vastausten lukumäärä	16	Annettu kouluarvosana palveluista keskiarvo
Palvelun arviointi (asteikko 1-5)		2015
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,4	8,8
Olen saanut asiallista kohtelua	4,9	
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,3	
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,0	
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,8	
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,2	
Yhteensä	4,2	