



Uudenmaan Seniorikodit Oy:n asiakastyytyväisyyskyselyn analysointi ja sen kehittäminen

Heli Vikström

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Uudenmaan Seniorikodit Oy:n asiakastyytyväisyyskyselyn analysointi ja sen kehittäminen

Heli Vikström
Liiketalous
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2021

Tämä opinnäytetyö tehtiin Uudenmaan Seniorikodit Oy:lle. Tämän yrityksen toimiala on yksityinen vanhusten hoivakoti toiminta Uudellamaalla. Työn tavoitteena on selvittää mikä on hyvin hoivakodeissa ja missä pitää parantaa. Tarkoituksena on analysoida toimeksiantajaltani saamani asiakastytyväisyyskyselyn tulokset sekä kehittää toimiva asiakastytyväisyyskysely tulevaisuutta varten.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään asiakastytyväisyyttä yleensä sekä asiakastytyväisyyttä hoivakodeissa. Lähteinä on käytetty alan kirjallisuutta ja sähköisiä lähteitä.

Kyselyn Uudenmaan Seniorikodit Oy teki sähköisenä Microsoft Forms- toteutuksella. Kysely lähetettiin kaikille hoivakodin asukkaille ja heidän läheisilleen. Kyselyn toteutus hetkellä asukkaita hoivakodeissa oli 423. Kyselyyn vastasi 258 asukkaan läheistä. Vastausprosentti oli 61 %, joka on hyvä tulos. Sähköiset tulokset sain Excel-taulukossa. Tulosten analysointiin käytin Excelin-laskentaohjelmia ja mahdollisuuksia tehdä kaavioita.

Kyselyn tulosten analysoinnissa selvisi, että hoivakodeissa on hyvin tilojen turvallisuus, asukkaasta huolehditaan kokonaisvaltaisesti sekä se, että henkilökunta on ystävällistä ja palvelu-altista. Kehitettävää on siinä, että asiakkaalla on mielekästä tekemistä päivittäin ja hän pääsisi useimmin ulkoilemaan. Henkilökunnan osalta pitäisi parantaa omahoitajan yhteydenottoja läheisiin. Asiakastytyväisyyskyselyn kehittämisessä nousi esiin tutkimuksen oikean ajankohdan valinta ja se, että tutkimus tehtäisiin tietyin väliajoin, jotta kyselyn tuloksia voidaan verrata toisiinsa.

Heli Vikström, 2021

Analysis and development of Uudenmaan Seniorikodit Oy's customer satisfaction survey

Year

2021

Pages

24

This thesis project was commissioned by Uudenmaan Seniorikodit Oy. The business of this company is a private nursing home operation in Uusimaa. The goal of the work is to find out what is good in nursing homes and what needs to be improved. The purpose is to analyze the results of the customer survey which I received from my client and to develop a functional customer satisfaction survey for the future.

The theoretical part of the study deals with customer satisfaction in general as well as customer satisfaction in nursing homes. The literature in the field and electronic sources have been used as sources.

The survey was carried out electronically by Uudenmaan Seniorikodit Oy with the Microsoft Forms software. The survey was sent to all residents of the nursing home and to their relatives. At the time of survey there were 423 residents in nursing homes. Next of kin to 258 residents responded to the survey. The response rate was 61 %, which is a good result. The results were received in an Excel spreadsheet. Excel was used to analyze the results and draw graphs.

The analysis of the results of the survey revealed that the care homes have good safety of the premises, the residents are taken care holistically and the staff is friendly, and service minded. What needs to be developed is that customers have meaningful things to do daily and would as often as possible be able to go outside. As for the staff, their communication with the relatives should be improved. The development of the customer satisfaction survey highlighted the choice of appropriate time for the survey and the fact that the survey would be conducted at certain intervals so that the results of the survey could be compared.

Keywords: care homes, customer satisfaction, analysis

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Uudenmaan Seniorikodit Oy	6
2.1	Palvelutalot	7
2.2	Palveluasunnot	7
2.3	Hoivakodit.....	7
3	Asiakastyytyväisyys.....	8
4	Kyselyn toteutus.....	10
5	Tutkimuksen tulokset ja niiden analysointi.....	12
6	Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen Uudenmaan Seniorikodit Oy:lle	16
	Lähteet.....	18
	Kuviot	19
	Taulukot	19
	Liitteet	20

1 Johdanto

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Uudenmaan Seniorikodit Oy. Se on sosiaalialan yksityinen palveluyritys. Yrityksen toimiala on vanhusten hoivakoti toiminta Uudellamaalla. Hoivakoteja on usean kunnan alueella. Kunnat ovat tehneet omia asiakastytyväisyyskyselyjä omien kuntiensä alueella. Nyt toimeksiantaja haluaa oman asiakastytyväisyyskyselyn, joka koskee kaikkia heidän hoivakotejaan. Vastaajana kyselyyn toimii hoivakodin asukkaan läheinen.

Toimeksiantaja tekee asiakastytyväisyyskyselyn sähköisenä kaikissa hoivakodeissaan. Kyselyssä on 17 kysymystä, joihin voi valita vastauksen viidestä eri kohdasta. Kyselyssä on lopussa kaksi avointa kysymystä, johon voi vastata sanallisesti. Tulokset saan toimeksiantajalta sähköisenä. Tämän työn tavoitteena on saada selville mitkä asiat ovat hyvin hoivakodeissa ja mitä pitää parantaa. Työn tarkoituksena on analysoida asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittää Uudenmaan Seniorikodit Oy:lle toimivaa asiakastytyväisyyskysely järjestelmä tulevaisuutta varten.

Asiakastytyväisyys on tärkeä monella tavalla. Tämän työn analysoinnin kohteena olevalla kyselyllä mitataan asukkaiden läheisten tyytyväisyyttä hoivakotien toimintaan. Asiakkaina ovat hoivakotien asukkaiden läheiset. Kyselyn kysymykset koskevat hoivakotien tiloja, palvelun sisältöä ja yksilöllistä palvelua, tiedonkulkua ja yhteistyötä asukkaan kanssa ja hoivakotien henkilökuntaa.

2 Uudenmaan Seniorikodit Oy

Uudenmaan Seniorikodit Oy:llä on 11 hoivakotia seitsemän kunnan alueella Uudellamaalla. Näissä hoivakodeissa asukkaat asuvat mahdollisimman hyvin turvallisessa ja kodikkaassa ympäristössä. Pääkohderyhmä on muistisairautta sairastavat ikäihmiset. Yritys perustaa toimintansa kannatettaviin arvoihin, avoimuuteen, läpinäkyvyyteen ja korkeaan eettisyyteen. Lauri Romppanen ja Aava Terveyspalvelut Oy perustivat Uudenmaan Seniorikodit Oy:n vuonna 2008. Tämä yrityksen perustamisen takana on unelma siitä, että kaikki muistisairaavat voivat elää rauhallisessa ja kodikkaassa ympäristössä viimeiset elinvuotensa. Hoivakodissa asukkaat saavat oman yksityisen ja omannäköisen huoneen. Uudenmaan Seniorikodit Oy on Aava-konsernin tytäryhtiö. (Uudenmaan Seniorikodit Oy, 2021.) Attendo osti Uudenmaan Seniorikodit Oy:n keväällä 2021.

Vuosi perustamisen jälkeen ensimmäiset hoivakodit aloittivat toimintansa Kirkkonummella ja Espoossa. Tämän jälkeen hoivakoteja rakennettiin ja avattiin lähes vuosittain Uudellamaalla.

Näiden vuosien aikana Seniorikodit on kehittynyt yhdeksi Suomen merkittävimmistä yrityksistä, joka on keskittynyt ikäihmisten tehostettuun palveluasumiseen. Yksiköitä on tällä hetkellä 11 ja näissä on 450 asukasta.

Yrityksessä on tarjolla erilaisia palveluasumisvaihtoehtoja. Tarjolla on asumista palvelutalossa, palveluasunnossa tai hoivakodissa. Nämä eroavat toisistaan asukkaan avun tarpeen perusteella.

2.1 Palvelutalot

Palvelutalot on tarkoitettu niille senioreille, jotka pärjäävät suurimmaksi osaksi itse. He tarvitsevat vain joitakin helpottavia palveluita tai hoitoja. Näitä palveluita ovat esimerkiksi apua syömisessä tai peseytymisessä. Palvelutaloissa on yhteisiä tiloja ja vapaa-ajan toimintaa yhdessä. Hoiva- ja hyvinvointipalvelut ovat myös saman katon alla. Palvelutaloissa ei ole henkilökuntaa yöllä, joten asukkaalta vaaditaan myös omatoimisuutta. (Uudenmaan Seniorikodit Oy.)

2.2 Palveluasunnot

Palveluasunnot voivat olla yksittäisiä asuntoja tai sijaita palvelutaloissa tai palvelukeskuksissa. Asukas huolehtii vuokrasta ja asumiseen liittyvistä kuluista itse. Asukas voi elää asunnossa täysin normaalia elämää. Näihin asuntoihin muutetaan eri syistä, mutta yleensä asukkaalla pitää olla jokin palveluntarve. Eräs syy voi olla seuran tarve ja erilaiset virikkeet päivittäin. Palveluasuntoja on vähän ja niitä on vaikea saada. (Uudenmaan Seniorikodit Oy.)

2.3 Hoivakodit

Hoivakodeissa tarjotaan tehostettua palveluasumista. Tämä on tarkoitettu asukkaille, jotka tarvitsevat runsaasti palveluja ja hoitoa. Tämä on Uudenmaan Seniorikotien tarjotuina palvelu. Tämä on hoivakodeille haastava asumismuoto, koska palvelun tarjoajan täytyy pystyä tarjoamaan asukkaalle esteetön ja turvallinen asumisympäristö. Asukkaat tarvitsevat myös hyvää perussairaanhoidon ja terveydenhoitoa kunnan kanssa yhteistyössä. Tämä vaatii henkilökunnalta erinomaista ammattitaitoa. Usein asiakkaalla on etenevä muistisairaus. Hoivakodissa asukkaalla on oma huone, jossa on WC- ja kylpyhuonetilat. Hoivakodeissa on yhteisiä tiloja kuten ruoka- ja olohuone, saunaosastot ja aidatut pihat. Tilat on tehty esteettömiksi ja asukkaiden hoito tukeviksi. Jokaisella asukkaalla on oma hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoivakodin tarkoitus on tarjota asukkaalle koti heidän elämänsä loppuun asti. Saattohoitokin hoivakodissa on mahdollista. (Uudenmaan Seniorikodit Oy.)

3 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaita ovat ne henkilöt, jotka ostavat tai ovat joko suorasti tai välillisesti kontaktissa yrityksen palveluiden kanssa (Rope 2005, 637). Asiakkaita on siis hyvin erilaisia. Asiakas voi olla kuluttaja, yhteisö tai yritys. Asiakkaat voivat olla eri sukupuolta, eri-ikäisiä, eri tulotasoisia ja käyttäytyä eri tavoin. (Lahtinen & Isoviita 2004, 8.) Tässä työssä asiakas on hoivakodissa asuvan läheinen, joka vastaa kyselyyn. Läheisellä tarkoitetaan asiakkaan puolisoa, avopuolisoa, lapsia, lapsenlapsia tai asiakasta itseään, jos hän pystyy kyselyyn vastaamaan.

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan kokemaa positiivista kokemusta asiakassuhteessa. Jokaisen yrittäjän on tärkeä tietää ovatko hänen asiakkaansa tyytyväisiä yrityksen toimintaan. Tämän tiedon avulla yrittäjä voi parantaa ja kehittää toimintaansa. Yksi keino asiakastyytyväisyyden mittaamiseen on asiakastyytyväisyyskyselyt. Näillä kyselyillä selvitetään sitä, että vastaako palvelu tai tuote asiakkaan odotuksia. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132-133.)

Palvelulla tarkoitetaan sellaista tuotetta, jossa ostetaan jotain tekemistä tai joka on aineettomaksi katsottava. Palvelun piirteitä ovat aineettomuus, vaikea mitattavuus, sitä ei voi varastoida, sitä ei voi myydä edelleen ja sitä on vaikea vakioida. (Rope 2005, 211-213.)

Asiakkailta on hyvä kysyä säännöllisesti sitä, että ovatko he tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tämän tapaisen kyselyn avulla saa tietoa parannettavista asioista. Asiakastyytyväisyys on yrityksille hyvä kilpailukeino. Asiakkaan luottamuksen saavuttaminen edistää asiakastyytyväisyyttä. Positiivisen asiakokemuksen kokenut asiakas on aina tärkeä yrittäjälle tai palveluntarjoajalle. Tällainen asiakas suosittelee yritystä tai palvelua muille ihmisille. Tyytyväinen asiakas ei myöskään vaihda palvelun tarjoajaa. Toisaalta huonon palvelun saanut asiakas voi levittää sanaa huonosta palvelusta. Negatiivinen asiakaskokemus pitää aina myös huomioida. Paikalle molemmista on aina tärkeitä. (Lahtinen ym. 2004, 11-12.) Tyytyväisyyden seurantaan tulee valita luotettavat mittarit ja tutkimus tulee toistaa samoilla mittareilla tarpeeksi usein. Tällöin tuloksia ja kehitystä voidaan seurata ja vertailla tuloksia. (Bergström & Leppänen 2015, 445.) Jatkuvalla seurannalla tyytyväisyyden kehitys nähdään pidemmällä tähtäimellä ja osataan ajoissa reagoida asiakkaiden tarpeisiin. Tyytyväisyystutkimukset kohdistetaan yleensä nykyiseen asiakaskuntaan. Niillä selvitetään palveluiden ja tuotteiden toimivuus asiakkaiden odotuksiin nähden. (Bergström ym. 2015, 443-444.)

Tässä tapauksessa asiakastyytyväisyys liittyy palveluun, jota ikäihminen saa hoivakodissa. Ihmisen tarpeet pitkäaikaisessa laitoshoidossa säilyvät samoina kuin kotona asuessa. Tarve olla yksin omassa rauhassa ja myös kuulua yhteisöön pysyvät myös hoivakodissa. Seurustelu läheisten ja tuttavien kanssa ovat myös yhtä tärkeitä kuin kotona asuessa. Tämän vuoksi hoivakodin olisi hyvä sijaita lähellä entistä asuinympäristöä. (Voutilainen ym. 2002, 122.)

Hyvän laitoshoidon perusta on ikäihmisten oikeus itsenäisyyteen, itsensä toteuttamiseen, hoitoon ja huolenpitoon sekä arvokkuuteen. Laitoshoito pitäisi aina suunnitella ja toteuttaa niin, että nämä ihmisen oikeudet voidaan toteuttaa. Nämä oikeudet tarkoittavat laitoshoidossa sitä, että ikääntynyt ihminen saa riittävästi tietoa oman hoitonsa suunnittelusta, valinnan vapauden päivittäisten toimintojen suunnittelussa, yksityisyyttä ja tukea ja rohkaisua omatoimisuuteen. Ikäihmiset toivovat, että heitä arvostetaan ja kunnioitetaan. (Voutilainen ym. 2002, 115-116.)

Tässä työssä asiakastyytyväisyys kohdistuu hoivakoteihin. Niiden tilat pitäisi olla kodikkaat, turvalliset ja tarpeeksi avarat, jotta niissä pystyy liikkumaan sekä rollaattorilla että pyörätuolilla. Liikkumisen hoivakodissa tulee olla turvallista. Tätä lisätään kiinnittämällä erityistä huomiota yleisten tilojen kynnyksiin, oviin ja valaistuksen suunnitteluun. Kodikkuutta saadaan aikaan kasveilla, väreillä, sisustuksella ja valaistuksella. Yleisissä tiloissa on yleensä ruokailu- ja oleskelutilat. Näissä tiloissa vietetään aikaa toisten hoivakodin asukkaiden kanssa. (Voutilainen ym. 2002, 125.)

Hoivakodin henkilökunta on suuressa roolissa hoivakodeissa. Hoivakodissa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, fysioterapeutteja, laitoshuoltajia ja hoitoapulaisia. Henkilökunnan toivotaan olevan ammattitaitoista, palveluultista, vieraanvaraista ja asukasta kunnioittavia. Henkilökunnan ammattitaitoa pidetään yllä koulutuksien avulla. Lääkärin palvelut ovat normaalisti helposti saatavilla. Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980) sanotaan, että työnantajan on huolehdittava siitä, että toimintayksikössä on tarpeeksi ammattitaitoista henkilökuntaa asiakkaiden määrään ja tarpeeseen nähden.

Työ ikäihmisten palvelussa ja hoidossa on hyvin kuormittavaa. Työn vastuullisuus, ilmapiiri, tiukat aikataulut sekä työn henkiset ja fyysiset haasteet vaikuttavat henkilökunnan jaksamiseen. Työ voi muuttua rutiiniksi, koska päivittäin tehdään usein samoja asioita. Hyvät suhteet asukkaiden ja henkilökunnan välillä helpottavat arjen sujumista hoivakodissa. (Kotkajuuri, M. 2019. 19.)

Uudenmaan Seniorikodit Oy on hoivakodeissaan kiinnittänyt huomiota asiakastyytyväisyyteen. Hoivakotien tilat ovat avarat, turvalliset ja esteettömät liikkua myös apuvälineiden kanssa. Apuvälineitä liikkumiseen saa hoivakodista ja niiden käyttöön opastetaan. Hoivakodissa palvelukokonaisuuteen kuuluu asunto, kuntoutus, turvallinen ympäristö, perussairaanhoitopalvelut, arjen virikkeet ja toiminta. Erillisiä pyykki-, sauna-, lääkkeidenjako- ja yöhälytysmaksuja ei ole vaan ne kuuluvat palvelumaksuun. Hoivakodeissa on asukkaille viriketoimintaa kuten kulttuuritoimintaa, taideterapiaa, normaalia arkielämän toimintaa ja myös retkiä tehdään. Hoivakodeissa työskentelee nuoria ja kokeneita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia sekä ruokahuollon että puhtaanapidon henkilökuntaa. (Uudenmaan Seniorikodit Oy.)

4 Kyselyn toteutus

Kysely tehtiin maaliskuun kahtena viimeisenä viikkona vuonna 2021. Se toteutettiin sähköisenä Microsoft Forms-toteutuksella. Kyselyn toteutti toimeksiantajani. Kyselylomakkeessa oli 17 suljettua kysymystä ja kaksi avointa kysymystä (Liite 1). Kyselyn vastaukset valmistuivat suoraan Excel-taulukkoon. Vastausten analysointiin käytettiin Exceliä. Sillä on helppo tehdä laskutoimitukset sekä tehdä kuviot. Kyselyn kysymykset koskivat hoivakotien tiloja, palvelun sisältöä, yhteistyötä asukkaan läheisen kanssa ja henkilökuntaa. Kyselyssä oli kysymys myös siitä, että suositteletko Uudenmaan Seniorikoteja kaverillesi tai kollegallesi. Vastaus tähän annettiin asteikolla 1-10. Ykkönen tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suosittelemista ja 10 erittäin todennäköistä suosittelemista. Kyselyn lopussa oli kaksi avointa kysymystä. Niissä kysyttiin kehitysehdotuksia ja missä hoivakodit ovat onnistuneet hyvin.

Sähköisissä tuloksissa tuli myös NPS eli Net Promoter Score eli nettosuosittelemisindeksi. Sillä mitataan asiakkaan tyytyväisyyttä ja suosittelemisvalmiutta yhdellä kysymyksellä. Eli kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua kaverillesi. Kysymykseen vastataan asteikolla 1-10. Numero yksi tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suosittelemista ja 10 tarkoittaa erittäin todennäköistä suosittelemista. NPS arvo on välillä -100, jolloin ei ole yhtään suosittelemista ja 100, jolloin on vain erittäin todennäköistä suosittelemista. Esimerkiksi lentoyhtiöiden NPS on 37, ruokakaupoilla 39 ja ohjelmistoalalla 42. (Trustmary.)

Tiloja koskevilla kysymyksillä kysyttiin hoivakodin turvallisuudesta, kodikkuudesta ja tilojen siisteydestä. Palvelun sisältöä koskevilla kysymyksillä kysyttiin, onko asukkaalla päivittäin mielekästä tekemistä, kannustetaanko omatoimisuuteen, pääseekö halutessaan ulkoilemaan ja kuinka hyvin asukkaasta huolehditaan. Yhteistyötä läheisen kanssa haluttiin vastauksia omahoitajan yhteydenpitoon, läheisen tiedonsaantia asukkaan hoidosta ja palveluista, läheisen mielipiteen huomioimisesta ja henkilökunnan tuesta läheiselle. Henkilökunnasta kysyttiin ystävällisyydestä, käyttäytymisestä asiakasta ja läheistä kohtaan, henkilökunnan vieraanvaraisuudesta, ammattitaidosta ja osaamisesta.

Tutkimusmenetelmäksi tässä työssä valikoitui kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tällä menetelmällä analysoidaan lukuja ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Aineisto kerätään yleensä standardeilla kyselylomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Asioita kuvataan numeroilla ja tuloksia esitetään taulukoin ja kuvin. Kysely- ja haastattelututkimusta kutsutaan survey-tutkimukseksi. Tämä on taloudellinen ja tehokas tapa kerätä tietoa, kun tutkittavia on paljon. (Heikkilä 2014, 15-17.) Määrällistä tutkimusta käytetään silloin, kun halutaan saada vastaus kysymyksiin mikä, missä, kuinka usein ja kuinka paljon. Tutkimusaineistoa on yleensä paljon ja asioita kuvataan numeerisesti. (Holopainen & Pulkkinen 2015, 21.)

Kyselyssä oli jokaisessa kysymyksessä viisi vastausvaihtoehtoa. Kyselyssä oli suljettuja kysymyksiä, joihin oli valmiit vastausvaihtoehdot. Nämä vaihtoehdot olivat täysin eri mieltä,

melko eri mieltä, en osaa sanoa, melko samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Käytettäessä suljettuja kysymyksiä tarkoituksena on vastausten yksinkertainen käsitteleminen ja virheiden torjunta. (Heikkilä 2014, 49). Kyselyn arviointia tehdessäni nämä vastaukset muutettiin numeroiksi yhdestä viiteen. Vastausten ollessa numeroita saatiin siitä tunnusluku. Yleisin tunnusluku on keskiarvo, jota tässäkin käytettiin. Suurin mahdollinen tunnusluku on 5.

Vastausvaihtoehdot	Vastaava numero
Täysin samaa mieltä	5
Melko samaa mieltä	4
En osaa sanoa	3
Melko eri mieltä	2
Täysin eri mieltä	1

Taulukko 1: Vastausten muuttaminen numeroiksi

Tutkimustulosten tarkastelussa on tärkeää miettiä myös tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta. Näihin voi vaikuttaa tilastolliset, kulttuuriset, kielelliset, sisällölliset ja teknisetkin seikat. Luotettavuudesta ja toistettavuudesta puhuttaessa erotetaan kaksi perustetta. Nämä perusteet ovat validiteetti ja reliabiliteetti. (Vehkalahti 2014, 40.)

Validiteettia eli myös usein pätevyudeksi kutsuttu käsite kertoo, että mitattiinko tutkimuksessa sitä mitä oli tarkoitus. Mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa todellisuutta. Tästä esimerkkinä on se, että kyselylomakkeiden kysymyksiin saadut vastaukset eivät aina ole niitä mitä tutkija tarkoitti. Vastaaja voi käsittää kysymykset eri tavoin ja vastata niihin eri tavoin kuin tutkija on ajatellut. Tutkijan käsitellessä vastaukset niin kuin hän on ajatellut niin tällöin tulokset eivät ole tosia ja päteviä. (Hirsjärvi ym. 2018. 231-232.)

Reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Tämä on sitä parempi mitä vähemmän tutkimukseen sisältyy mittausrvirheitä. Tästä esimerkkejä on, jos kaksi tutkijaa päätyy samaan tulokseen tai jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos. (Hirsjärvi ym. 2018. 231.)

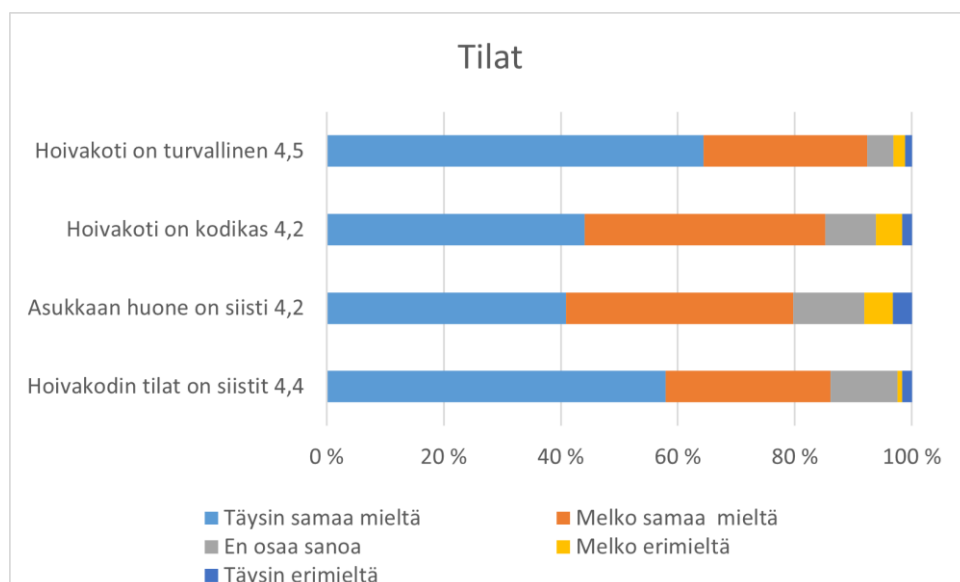
Tutkimuksen eettisyydessä huomioidaan koko aineiston elinkaari. Siihen liittyy aineiston koostaminen, käsittely, säilytys ja hävittäminen. Tutkimuksen eettisyyteen kuuluu tutkittavien henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan sitä, että tutkimukseen osallistuminen tulee aina olla vapaaehtoista.

Yksityisyyden suoja pitää säilyttää tutkimuksen aikana. Vastaajalle on kerrottava mitä tietoja tutkimuksen aikana kerätään ja kuka niitä käsittelee. Henkilötietoja kannattaa kerätä mahdollisimman vähän. Vastaajalle pitää myös kertoa miten tutkimuksen tekijä huolehtii kokoamansa aineiston turvallisesta käsittelystä ja säilyttämisestä sekä miten ja koska aineisto häviötetään. (Vilkkä 2021, 115-117.)

5 Tutkimuksen tulokset ja analysointi

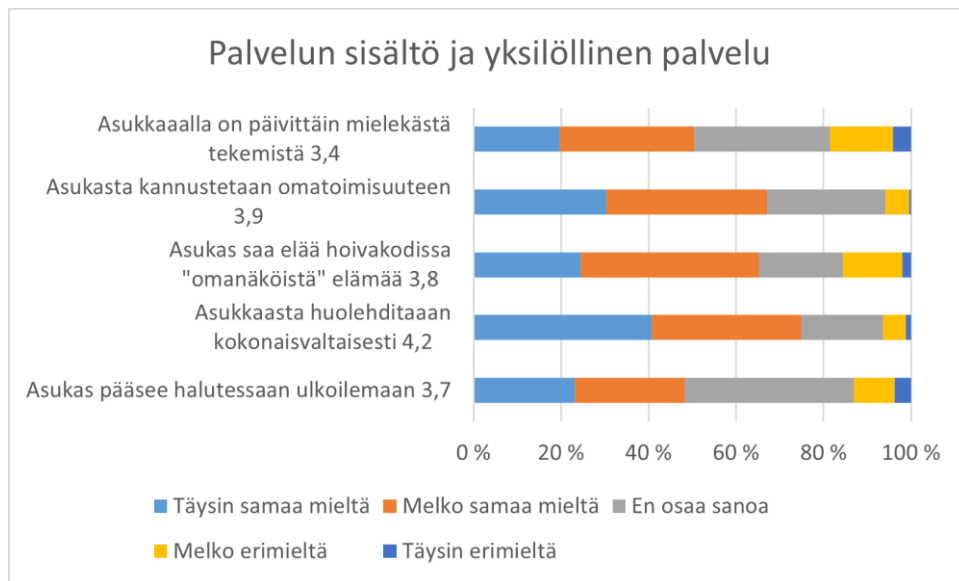
Kysely toteutettiin maaliskuussa 2021. Uudenmaan Seniorikodit Oy:n hoivakodeissa asui kyselyn toteutus aikana 423 asukasta ja kysely lähetettiin kaikkien asukkaiden läheisille sähköpostilla. Vastauksia kyselyyn tuli 258. Kyselyn analysoinnissa käytettiin kaikkia vastauksia. Kyselyn vastausprosentti oli 61 %. Tämä on hyvä tulos. Kaikkien hoivakotien kokonaistunnusluvuksi tuli 4,1/5,0. Suosittelemuksen kysymyksen vastaukseksi tuli 8,6 ja NPS arvoksi tuli 53. Molemmat arvot ovat hyviä.

Tiloja koskeva analysointi on kuviossa 1. Tiloja koskevien kysymysten kokonaistunnusluvuksi tuli 4,3/5,0. Tilojen kysymysten vastauksista suurin osa oli ”Täysin samaa mieltä” eli näiden vastausten osuus oli 63 % kaikista vastauksista. Parhaan tunnusluvun sai hoivakodin turvallisuus, joka oli 4,5/5,0. Kolmen muunkin kysymyksen tunnusluku oli yli neljän. Tämä on hyvä tulos.” En osaa sanoa” vastausten osuus tiloja koskeviin kysymyksiin, oli kaikista vastauksista 5 %.



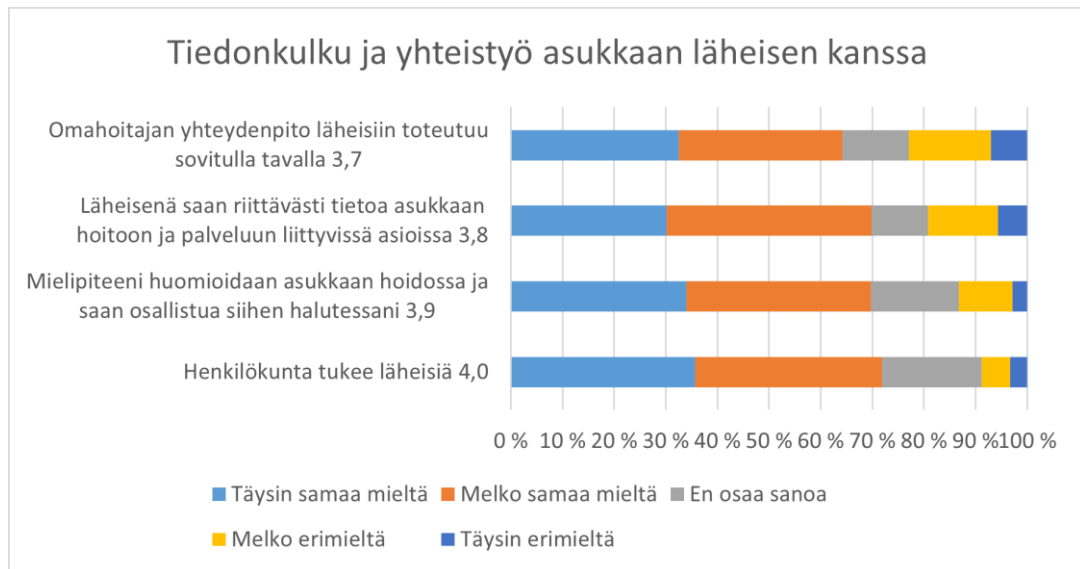
Kuvio 1: Tiloja koskevat vastaukset

Palvelun sisältöä ja yksilöllisen palvelun kysymysten analysointi on kuviossa 2. Palvelun sisällön ja yksilöllisen palvelun kysymysten kokonaistunnusluvuksi tuli 3,8/5,0. Tämä oli kyselyn huonoin kokonaistunnusluku. ”Täysin samaa mieltä” olevien vastausten osuus oli vain 14 % vastauksista. Parhaan tunnusluvun sai kysymys siitä, että asiakkaasta huolehditaan kokonaisvaltaisesti. Tämä tunnusluku oli 4,2/5,0. Kysymykseen asiakkaan mielekkästä tekemisestä päivittäin tunnusluvuksi tuli vain 3,4/5,0. Tämä oli koko kyselyn huonoin tunnusluku. ”En osaa sanoa” vastauksia oli 14 % palvelun sisältöä koskeviin kysymyksiin. Suurin määrä ”En osaa sanoa” vastauksista tuli kysymykseen asukkaan ulkoilemaan pääsemisestä eli 20 %.



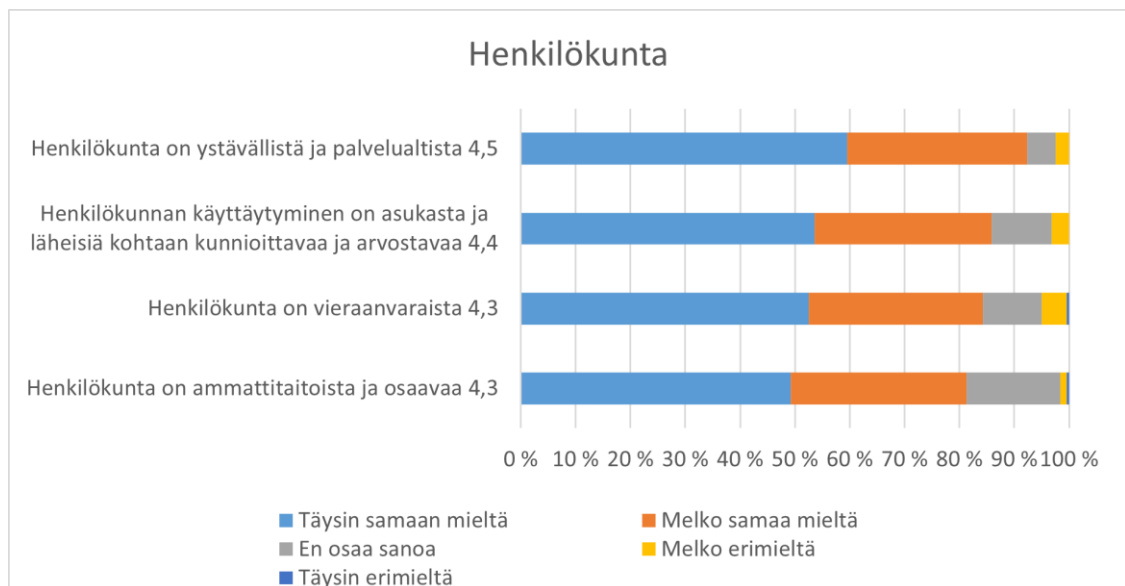
Kuvio 2: Palvelun sisältöä koskevat vastaukset

Tiedonkulun ja yhteistyön asukkaan läheisen kanssa kysymysten analysointi on kuviossa 3. Tiedonkulun ja yhteistyön asukkaan kanssa kokonaistunnusluvuksi tuli 3,9/5,0. ”Täysin samaa mieltä” olevien vastausten osuus oli 32 %. Parhaan tunnusluvun sai kysymys siitä, että henkilökunta tukee läheisiä. Tämä tunnusluku oli 4,0/5,0. Huonoimman tunnusluvun sai omahoitajan yhteydenpito läheisten kanssa, joka oli 3,7/5,0. Tähän kysymykseen tuli eniten ”Täysin eri mieltä” olevia vastauksia eli 8 %.



Kuvio 3: Tiedonkulku ja yhteistyö läheisen kanssa vastaukset

Henkilökuntaa koskevien kysymysten vastausten analysointi on kuviossa 4. Henkilökunta sai koko kyselyn parhaan kokonaistunnusluvun, joka oli 4,4/5,0. ”Täysin samaa mieltä” olevien vastausten määrä oli 54 % vastauksista. Se oli koko kyselyn suurin määrä ”Täysin samaa mieltä” olevista vastauksista. Parhaan tunnusluvun sai henkilökunnan ystävällisyys ja palvelu-
alttius. Se oli 4,5/5,0. Henkilökuntaa koskevat tunnusluvut olivat kaikki hyviä. ”En osaa sanoa” vastauksia oli vain 6 % vastauksista.



Kuvio 4: Henkilökuntaa koskevat vastaukset

Avoimiin kysymyksiin tuli 153 vastausta. Vastausprosentti oli 36 %. Avoimia kysymyksiä oli kaksi, mutta Excel-tuloksiin ei oltu eritelty kumpaan vastaus oli. Vastauksia oli sekä positiivisia että negatiivisia. Olen ottanut tähän raporttiin esimerkkejä yleisimmistä vastauksista. Esimerkit on kopioitu suoraan vastauksista. Ne olivat seuraavanlaisia:

- Kaikki toimii hyvin, eikä koronatartuntoja! Ruoka hyvää, jatkakaa samaan malliin!
- kiitos arvokkaasta työstänne.
- Koronasta johtuen, en ole päässyt tutustumaan sisätiloihin enkä asukkaan huoneeseen.
- Toivon ettei Attendon toimintamalli ulotu tähän hoivakotiin.
- Olisi kiva jos omahoitaja joskus soittaisi ja kertoisi kuulumisia.
- Enemmän aktiviteetteja asukkaille
- korona-tilanne vaikutti vastaamiseen hieman negatiivisemmaksi
- Koronaan liittyvät toimenpiteet on onnistuneet
- Omaisille pitäisi kertoa enemmän arjesta. Muistisairas ei sitä kerro kun ei muista.
- Jouduin vastaamaan paljon ”3”, koska minulla ei ole tietoa kysymykseen.
- Jatkakaa samalla tavalla
- Toivoisin että henkilökunnalla olisi enemmän aikaa huomioida asukkaita muutoinkin kuin pelkissä hoitotehtävissä.

Tämän tutkimuksen perusteella Uudenmaan Seniorikodit Oy sai tietää tämän hetken olosuh-teista. Tutkimuksen tavoitteena toimeksiantajan tavoitteena oli saada tietoonsa mitä hoiva-kodeissa on hyvin ja mitä pitää parantaa. Hyvin olevia asioita olivat hoivakotien tilat, asuk-kaasta huolehditaan kokonaisvaltaisesti sekä se, että henkilökunta on palveluultista ja ystä-vällistä. Kaikkia asioita voidaan aina parantaa ja myös pyrkiä siihen. Pääkohdat, joissa tällä hetkellä pitää parantaa, olivat asukkaan mielekkään tekemisen ja ulkoilemisen parantami-ssa sekä omahoitajan yhteydenpidossa asukkaan läheisen kanssa. Ongelmaksi toimeksianta-jani on tiedostanut myös henkilökunnan jatkuvan vaihtuvuuden sekä henkilökunnan puutteen ja jossain tapauksissa kieliongelman. Toimeksiantajallani on jatkuvasti käynnissä rekrytointi saadakseen lisää hoitajia hoivakoteihin. Korona-aika on asettanut paljon haasteita hoivako-deilla. Keväällä 2020 kiellettiin kaikki vierailut hoivakoteihin asukkaiden riskiryhmään kuulu-misen vuoksi.

Tämän kyselyn luotettavuus ei varmaan ole kaikkein paras. Siihen vaikuttaa monet asiat kuten koronatilanne, hoivakodin asukkaiden muistisairaudet ja se, että kuka kyselyyn vastasi. Kyse-lyyn vastaaja on vastannut omien näkemystensä mukaan kyselyyn eikä sen mukaan mikä olisi hoivakodin asukkaan mielipide. Hoivakodin asukkaan muistisairaudet saattavat myös aiheut-taa sen, että asukas ei muista mitä eilen tapahtui ja saattaa puhua läheisilleen tämän vuoksi ihan vääriä asioita.

Tämän kyselyn validiteetti eli pätevyys ei vastaa välttämättä todellisuutta. Tämänhetkisen koronatilanteen vuoksi osaan kysymyksistä läheinen ei voinut vastata muuta kuin ”En osaa

sanoa”. Läheinen ei ole päässyt käymään hoivakodissa pitkään aikaan tai ehkä ei ollenkaan. Tämän vuoksi läheinen ei myöskään tiedä asiakkaan oloista tai tekemisistä hoivakodissa.

Kyselyn toistettavuus voi olla hankalaa, sillä vastauksiin on niin monta muuttujaa. Tässä työssä vastaukset antoivat asiakkaan läheinen eikä asiakas itse. Koronatilanne vaikuttaa vastauksiin ja vastaukset voivat olla toisenlaiset, kun tilanne normalisoituu. Uudenmaan Seniorikotien myynti Tatenolla keväällä 2021 vaikutti vastauksiin. Tämä kysely tehtiin kuukausi myynnin jälkeen.

6 Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen Uudenmaan Seniorikodit Oy:lle

Tämän tutkimuksen asiakastyytyväisyyskysely tehtiin sähköisellä toteutuksella maaliskuussa 2021. Asiakastyytyväisyyttä mitataan usein kyselytutkimuksella. Kyselyt tehdään nykyään usein sähköisinä. Sähköisellä kyselyllä on paljon etuja. Etuja ovat kyselyn mahdollinen visuaalisuus. Kysely voidaan tehdä ulkoasultaan monipuoliseksi ja miellyttäväksi. Siihen voidaan lisätä videoita ja äänitiedostoja selkeyttämään kysymyksiä. Etuna on myös kyselyn nopeus. Sähköisenä toteutettuun kyselyyn on nopeata vastata. Sähköisessä kyselyssä ei tule paljonkaan kustannuksia, sillä ei tarvitse tehdä paperisia lomakkeita ja lähettää niitä. Sähköisessä toteutetussa kyselyssä kerätty aineisto on jo tietokoneella ja sitä on helppo käsitellä. Tämä säästää tutkijan vaivan syöttää tiedot koneelle. (Valli 2018 56.)

Kyselyssä käytettävä kyselylomake on suunniteltava hyvin ja kysymykset mietittävä tarkkaan. Kyselylomakkeen laatimisessa pitää olla tarkkana. Kysymysten tekeminen ja muotoilu on tehtävä hyvin. Kysymykset ovat tutkimuksen perusta. Jos kysymykset ovat huonosti laadittu niin tämä voi aiheuttaa tuloksiin virheitä. Kysymysten sanamuodot pitää olla huolellisesti mietitty, jotta ne ei ole epämääräisiä. Kysymykset eivät saa myöskään olla johdattelevia. (Valli 2018, 93.) Kysymyksiä ja vastauksia suunniteltaessa on selvitettävä, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan (Heikkilä 2014, 45). Hyvä tutkimuslomake on siisti, selkeä ja houkuttelevan näköinen. Teksti ja kysymykset on aseteltu lomakkeelle sopivasti eikä liian ahtaasti. Tärkeät kysymykset on hyvä olla lomakkeen alussa, koska tällöin vastauksia mietitään enemmän kuin lomakkeen lopussa. Lomake ei saa olla liian pitkä, koska silloin vastaaminen lomakkeen lopussa ei enää jaksa kiinnostaa. Lomake kannattaa esiteltä. (Heikkilä 2014, 46-47.)

Tutkimuslomakkeen mukana kuuluu olla saatekirje. Tämä voidaan korvata saatesanoilla. Saateen pitää saada vastaaja täyttämään kyselylomake ja siinä pitää olla tutkimuksen taustoja. On mahdollista, että saatekirje ratkaisee sen, ryhtyykö vastaaja vastamaan kyselyyn vai ei. Saatekirje ei saa olla liian pitkä. Sen täytyy myös olla kohtelias. Saatekirjeessä tulee olla muun muassa seuraavia asioita: tutkimuksen rahoittajat ja toteuttajat, miksi kysely tehdään, mihin mennessä pitää vastata ja lomakkeen palautusohje. (Heikkilä 2014, 59.)

Kyselytutkimuksen etuna on se, että sillä voidaan kerätä laaja aineisto. Se on tehokas menetelmä sillä se säästää tekijän aikaa ja vaivaa. Huolellisella lomakkeen suunnittelulla varmistetaan se, että aineisto voidaan tallentaa ja analysoida nopeasti. Kyselylomakkeella kerätyn tiedon käsittelyyn on kehitetty tilastolliset analyysitavat ja raportoinnit. Näin ollen tekijän ei tarvitse kehitellä uusia aineiston analyysitapoja. (Hirsjärvi ym. 2018, 195.)

Kyselytutkimukseen liittyy myös joitakin ongelmia. Yksi niistä on kyselytutkimukseen valittujen ihmisten vastaamattomuus. Tämä kato voi joskus olla aika suuri. Tällöin ei saada tarpeeksi tutkimusaineistoa eli vastausprosentti jää alhaiseksi. Ongelmana voi olla kyselyyn vastaavan henkilön hitaus. Tällöin tutkija joutuu odottamaan tuloksia ja tämä pidentää tutkimukseen käytettyä aikaa. (Vilkkä 2015, 58.) Tutkimuksen luotettavuuden tärkeä ilmaisun on vastausprosentti. Tämä kertoo sen, kuinka monta tutkimukseen valituista vastasi kyselytutkimukseen. Vastausprosentin jäädessä kovin alhaiseksi on tutkimuksen edustavuus kyseenalainen. Nykyisin kyselytutkimuksen vastausprosentti ovat usein alle 50 %. Vastausprosentti kannattaa ilmoittaa tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Tästä nähdään kuinka moni vastasi kyselyyn. (Vehkalahti 2014, 44.)

Tässä kyselytutkimuksessa oli paljon hyviä asioita. Kysely toteutettiin sähköisenä ja tulokset sain suoraan Excel-taulukossa. Näitä tuloksia oli helppo käsitellä ja analysoida niitä. Vastauksia tuli kuitenkin 258, joten niitä oli aika paljon. Kysymykset olivat yksinkertaisia ja niillä kysyttiin sitä mistä haluttiin tietoa. Kyselyn lomake oli siisti ja hyvin järjestelty. Kyselyn mukana oli saatekirje, jossa oli esitetty kaikki tärkeät asiat (Liite 2). Saatekirjeessä oli tieto siitä, että kysely oli luottamuksellinen, ketään ei voi tunnistaa kyselyn perusteella ja vastaukset analysoi AMK:n opiskelija.

Mielestäni kehitettävää on siinä, että tutkimuksen ajankohta on mietittävä tarkoin. Tämä kysely toteutettiin korona-aikana. Tämä aika saattoi vaikuttaa kyselyn tuloksiin ratkaisevasti. Tietysti ei voi tietää, kuinka pitkään korona-aika, vaikuttaa ihmisten tekemisiin. Myös erilaiset viranomaisten määräykset ja suositukset voivat vaikuttaa tilanteeseen vielä pitkään ja voivat muuttua nopeasti.

Tutkimus pitäisi toteuttaa tietyin väliajoin, jotta kyselyitä voidaan verrata toisiinsa. Tällä tavoin saataisiin tietoa siitä, ovatko asiat muuttuneet hoivakodeissa. Asiat voivat joko huonontua, pysyä samanlaisia tai parantua. Tutkimus olisi hyvä tehdä vuosittain tai ainakin joka toinen vuosi. Silloin tiedettäisiin, onko edelliseen tutkimukseen reagoitu oikein.

Lähteet

Painetut

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita

Heikkilä, T., 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. Tutki ja kirjoita. 22. painos. Helsinki: Tammi

Holopainen, M & Pulkkinen, p. 2015. Tilastolliset menetelmät. 5-10. painos. Helsinki: Sanoma Pro

Hämäläinen, M. & Patjas, M-L. 2018. Palvelun taitajaksi. 11. painos. Helsinki: Sanoma Pro

Kotkajuuri, M. 2019. Rikkaampi rakkaampi arki. Tampere: Eräsalon kirjapaino

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos Oy

Rope, T. Suuri markkinointikirja.2005. Helsinki: Talentum

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1.5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Jyväskylä: PS-kustannus

Vilka, H. 2015. Tutki ja Kehitä.4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, H. 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Helsinki: Gummerus

Sähköiset

Uudenmaan Seniorikodit Oy. Viitattu 9.2.2021. https://www.seniorikodit.fi/?gclid=Cj0KCQiAgomBBhDXARIsAFNyUqOUuBuYno7_8s2SdZl4H4UuT-JJ3m64klyLV9oo8v_q_JBD2UHMVysaAslsEALw_wcB

Trustmary. Viitattu 18.9.2021

<https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/mika-on-nps-ja-miten-sita-mitataan/>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemiseksi sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvluista. Viitattu 28.3.21021

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Kuviot

Kuvio 1: Tiloja koskevat vastaukset.....	12
Kuvio 2: Palvelun sisältöä koskevat vastaukset.....	13
Kuvio 3: Tiedonkulku ja yhteistyö läheisen kanssa vastaukset	14
Kuvio 4: Henkilökunta koskevat vastaukset.....	14

Taulukot

Taulukko 2: Vastausten muuttaminen numeroiksi

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake	21
Liite 2: Saatekirje	24

Liite 1: Kyselylomake

Hyvä asukkaamme omainen/läheinen,

pyydämme teitä arvioimaan tämän lomakkeen avulla hoivakotimme toimintaa. Haluamme kehittää toimintaamme vastaamaan yhä paremmin asukkaidemme tarpeita, siksi palautteenne on meille erittäin tärkeää. Tässä kyselyssä asukkaalla tarkoitamme teidän läheistänne, joka asuu hoivakodissamme.

Ympyröikää mielestänne sopivin vaihtoehto

1 = Täysin erimieltä, arvostaisimme kehitysehdotuksia lopun kommentteihin

2 = Melko erimieltä

3 = En osaa sanoa

4 = Melko samaa mieltä

5 = Täysin samaa mieltä

Tilat

1. Hoivakoti on turvallinen	1	2	3	4	5
2. Hoivakoti on kodikas	1	2	3	4	5
3. Asukkaan huone on siisti	1	2	3	4	5
4. Hoivakodin yhteiset tilat ovat siistit	1	2	3	4	5

Palvelun sisältö ja yksilöllinen palvelu

5. Asukkaalla on päivittäin mielekästä tekemistä	1	2	3	4	5
6. Asukasta kannustetaan omatoimisuuteen	1	2	3	4	5
7. Asukas saa elää hoivakodissa ”omannäköistä” elämää	1	2	3	4	5
8. Asukkaasta huolehditaan kokonaisvaltaisesti	1	2	3	4	5
9. Asukas pääsee halutessaan ulkoilemaan	1	2	3	4	5

Tiedonkulku ja yhteistyö asukkaan läheisten kanssa

10. Omahoitajan yhteydenpito läheisiin toteutuu sovitulla tavalla	1	2	3	4	5
11. Läheisenä saan riittävästi tietoa asukkaan hoitoon ja palveluun liittyvissä asioissa	1	2	3	4	5
12. Mielipiteeni huomioidaan asukkaan hoidossa ja saan osallistua siihen halutessani	1	2	3	4	5
13. Henkilökunta tukee läheisiä	1	2	3	4	5

Liite 2: Saatekirje



Hyvä Seniorikotien asukkaamme omainen/ läheinen,

Toteutamme Uudenmaan Seniorikodeilla kaikille meidän yksiköillemme yhteisen tyytyväisyyskyselyn.

Kulunut vuosi on ollut poikkeuksellinen ja haluamme kiittää teitä hyvästä yhteistyöstä! Toivotaan, että pääsemme rokotusten myötä palaamaan vapaampaan ja turvalliseen yhdessäoloon ja vierailuihin.

Pyydämme teitä arvioimaan tämän lomakkeen avulla hoivakotimme toimintaa. Haluamme kehittää toimintaamme vastaamaan yhä paremmin asukkaidemme tarpeita, siksi palautteenne on meille erittäin tärkeää. Tässä kyselyssä asukkaalla tarkoitamme teidän läheistänne, joka asuu hoivakodissamme. Kyselyyn vastaaminen kestää alle viisi minuuttia.

Kysely on täysin luottamuksellinen. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja tulokset raportoidaan yksikkökohtaisesti niin, ettei yksittäinen vastaaja tunnistu. Avoimet palautteet raportoidaan kirjoittamassasi muodossa. Vastaukset käsittelee ja analysoi ulkopuolinen luotettava tahoa Laurea AMK:ssa.

Tiedotamme tuloksista, kun ne valmistuvat.

Kiitos paljon vastauksestasi ja aurinkoisia kevätpäiviä kaikille!

Terveisin,

Liiketoimintajohtajat Aija Jacobsson ja Christina Kärsämäkis

Mahdolliset kysymykset voi osittaa Aija Jacobssonille aija.jacobsson@seniorikodit.fi /050-590 2523