

## Liite 1. Saatekirje

SAATEKIRJE

VAASA 19.11.2012

HYVÄ VASTAANOTTAJA

Opiskelen Vaasan ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan yksikössä sairaanhoitajan tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyönäni asiakastytyväisyyskyselyn Kultanummen mielenterveyskuntoutujille. Tutkimuksen avulla voidaan parantaa ohjauksen laatua Kultanummessa ja kehittää Kultanummen toimintaa tarpeiden mukaan.

Opinnäytetyö toteutetaan kyselytutkimuksena, johon kutsun teidät osallistumaan. Osallistuminen merkitsee oheisen kyselylomakkeen täyttämistä ja palauttamista. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Teillä on mahdollisuus saada apua kyselomakkeen täyttämiseen Kultanummen henkilökunnalta. Henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus antamistanne vastauksista.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottaman luottamuksellisesti. Kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksissa. Kyselyyn vastaamiseen on aikaa kaksi viikkoa.

Ohessa lähetän vastauskuoren. Jos osallistutte kyselyyn, pyydän teitä palauttamaan kyselylomakkeen täytettynä vastauskuoressa Kultanummen postilaatikkoon 3.12.2012 mennessä.

Opinnäytetyöni ohjaajana toimii Hanna-Leena Melender Vaasan ammattikorkeakoulusta, puh. 040 482 6097. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Ystävällisin terveisin

Anna Vähämäki

Kultanummen toimisto p. 044 332 1038. Voitte jättää tarvittaessa soittopyynnön.

## Liite 2. Kyselylomake

### ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KULTANUMMEN ASUMISPALVELUISTA JA OHJAUKSESTA






Aluksi kysytään taustatietojasi. Rastita sopiva vaihtoehto tai kirjoita vastaus viivalle.

1. Ikä \_\_\_\_\_
















2. Sukupuoli                      Nainen  Mies






3. Kauanko olet asunut Kultanummissa? \_\_\_\_\_ vuotta




Rastita vaihtoehto (kasvo), joka vastaa mielipidettäsi parhaiten. Valitse vain yksi vastausvaihtoehto.

- |  |   |
|--|---|
| 1. Olen erittäin tyytymätön            |    |
| 2. Olen melko tyytymätön               |   |
| 3. En ole tyytyväinen, enkä tyytymätön |  |
| 4. Olen melko tyytyväinen              |  |
| 5. Olen erittäin tyytyväinen           |  |

### Tyytyväisyys palveluihin






- |  | 1.  | 2.  | 3.  | 4.  | 5.  |
|--|---|---|---|---|---|
| 4. Miten tyytyväinen olet asuntoosi?                       |  |  |  |  |  |
| 5. Jos et ole tyytyväinen, niin miksi? _____               |   |   |   |   |   |
| 6. Miten tyytyväinen olet yhteisiin tiloihin?              |  |  |  |  |  |
| 7. Jos et ole tyytyväinen, niin miksi? _____               |   |   |   |   |   |
| 8. Miten tyytyväinen olet Kultanummen palveluiden määrään? |  |  |  |  |  |
| 9. Jos et ole tyytyväinen, niin miksi? _____               |   |   |   |   |   |






- |   |   |
|---|---|
| 1. Olen erittäin tyytymätön               |  |
| 2. Olen melko tyytymätön                  |  |
| 3. En ole tyytyväinen,<br>enkä tyytymätön |  |
| 4. Olen melko tyytyväinen                 |  |
| 5. Olen erittäin tyytyväinen              |  |

	1.	2.	3.	4.	5.
10. Miten tyytyväinen olet Kultanummen palveluiden laatuun?					

11. Jos et ole tyytyväinen, niin miksi? \_\_\_\_\_






---

12. Miten tyytyväinen olet siihen, kuinka paljon saat päättää mitä Kultanummen palveluita käytät?					
---	---	---	---	---	---

13. Miten tyytyväinen olet Kyläkeskuksen toimintaan?					
--	---	---	---	---	---






14. Jos et ole tyytyväinen, niin miksi? \_\_\_\_\_

---

15. Miten tyytyväinen olet omalääkäripalveluun?					
---	---	---	---	---	---

16. Jos et ole tyytyväinen, niin miksi? \_\_\_\_\_

---

17. Miten tyytyväinen olet Kultanummen ruokalaan?					
---	---	---	---	---	---






18. Jos et ole tyytyväinen, niin miksi? \_\_\_\_\_

---

19. Miten tyytyväinen olet Kultanummen asukkailleen järjestämään toiminnan määrään? esim. retket ja ryhmät					
--	---	---	---	---	---

20. Jos et ole tyytyväinen, niin miksi? \_\_\_\_\_

---

1. Olen erittäin tyytymätön 
2. Olen melko tyytymätön 
3. En ole tyytyväinen,  
enkä tyytymätön 
4. Olen melko tyytyväinen 
5. Olen erittäin tyytyväinen 

## Tyytyväisyys ohjaukseen

- |   | 1.  | 2.  | 3.  | 4.  | 5.  |
|---|---|---|---|---|---|
| 21. Miten tyytyväinen olet ohjauksen määrään?   |    |    |    |    |    |
| 22. Miten tyytyväinen olet henkilökunnan määrään?   |    |    |    |    |    |
| 23. Miten tyytyväinen olet saamaasi kohteluun Kultanummen henkilökunnalta?                                |    |    |    |    |    |
| 24. Miten tyytyväinen olet Kultanummen henkilökunnan luotettavuuteen?                                     |   |   |   |   |   |
| 25. Miten tyytyväinen olet oma-ohjaaja-järjestelmään?   |  |  |  |  |  |
| 26. Miten tyytyväinen olet tuen saamiseen selviytymisessä psyykkisen ja muiden sairauksien kanssa?        |  |  |  |  |  |
| 27. Miten tyytyväinen olet siihen, kuinka hyvin voit yhteisökokouksessa vaikuttaa Kultanummen toimintaan? |  |  |  |  |  |
| 28. Miten tyytyväinen olet siihen, kuinka hyvin tunnet kuuluvasi yhteisöön?                               |  |  |  |  |  |
| 29. Miten tyytyväinen olet siihen, kuinka muut asukkaat ottavat sinut huomioon?                           |  |  |  |  |  |
| 30. Miten tyytyväinen olet Kultanummen turvallisuuteen?   |  |  |  |  |  |
| 31. Miten tyytyväinen olet tuen ja avun saamiseen terveydenhoidossa ja lääkityksessä?                     |  |  |  |  |  |
| 32. Miten tyytyväinen olet järjestetyn liikunnan määrään?   |  |  |  |  |  |
| 33. Miten tyytyväinen olet siihen, että henkilökunta ohjaa henkilökohtaisen hygienian hoidossa?           |  |  |  |  |  |
| 34. Miten tyytyväinen olet ohjaukseen vaatehuollossa?   |  |  |  |  |  |



### Liite 3. Esitetauskirje

## Asiakastyytyväisyyskysely Kultanummen asumispalveluista ja ohjauksesta – kyselyn esitetaus

Hyvä vastaanottaja,

Pyydän Teitä esitetaamaan kyselylomakettani tutkimukseeni, jonka avulla pyritään kartoittamaan Kultanummen asukkaiden asiakastyytyväisyyttä, ja siten tarvittaessa parantamaan sitä.

Pyydämme Teitä täyttämään oheisen kyselylomakkeen ja antamaan minulle palautetta kyselylomakkeesta vastaamalla seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten selkeä kyselylomake oli?

- selkeä
- melko selkeä
- sekava

2. Olivatko kysymykset ymmärrettäviä?

- kyllä
  - ei, mitkä kysymykset eivät olleet ymmärrettäviä (kysymyksen numero)? \_\_\_\_\_
- 
- 

3. Miten arvioisitte kyselylomakkeen pituutta?

- liian lyhyt
- sopivan pituinen
- liian pitkä

4. Puuttuiko kyselylomakkeesta joku tärkeä kysymys/kysymyksiä, johon olisitte halunnut vastata?

- ei
  - kyllä, mitä/mitkä kysymykset olisivat olleet tarpeen? \_\_\_\_\_
- 
- 

5. Sisälsikö kyselyn saatekirje riittävästi informaatiota tutkimuksesta?

- kyllä
  - ei, mitä informaatiota saatekirjeessä olisi pitänyt vielä antaa? \_\_\_\_\_
- 
- 

6. Mitä muuta haluatte sanoa kyselylomakkeesta?

---

---

Kiitos!

Anna Vähämäki  
Vaasan ammattikorkeakoulu  
Kultanummen toimisto puh: 044 332 1038