



**Olet meille tärkeä – asiakastyytyväisyyskysely  
palvelukokemuksestasi  
aikuisten psykososiaalisissa palveluissa v.2019**



## Esipuhe

Asiakaskokemuksen parantaminen on ollut yksi aikuisten psykososiaalisten palvelujen kehittämisen painopisteitä vuonna 2019. Asiakastyytyväisyys on vain yksi, mutta tärkeä osa erinomaista asiakaskokemusta.

Saamme asiakkailta palautetta toiminnastamme jatkuvasti ja monella tavalla. Kaikki tämä palaute on ensiarvoisen tärkeää ja auttaa meitä parantamaan toimintaamme. Saadaksemme laajempaa kuvaa eri palvelujemme asiakastyytyväisyydestä teimme tämä kyselyn asiakkaillemme. Kyselyyn vastasi 177 henkilöä. Tämä on toki pieni osuus palvelujen käyttäjistä, mutta antaa kuvan palvelujemme toimivuudesta asiakkaiden näkökulmasta.

Kyselyn tulos on, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä tarjoamaamme hoitoon, kuntoutukseen ja palveluun. Henkilöstömme on osaavaa, ystävällistä ja ammattitaitoista. Mutta tyytymättömyyttäkin esiintyy, joten kehittämistä on vielä. Toivottavasti tämä kysely ja raportti antavat yksiköillemme välineitä kehittää asiakastyytyväisyyttä parempaan suuntaan.

Jokainen aikuisten psykososiaalisten palvelujen työntekijä on töissä ihmisiä varten! Näin taloudellisesti tiukkoina aikoina on muistettava, että itse asiassa hoito ei ole se mikä loppujen lopuksi maksaa, vaan hoitamattomuus. Syrjäytyminen ja arjessa pärjäämättömyys ovat inhimillisiä tragedioita, mutta ne myös tulevat yhteiskunnalle kalliiksi. Siksi meidän on jatkuvasti pystyttävä uudistamaan toimintaamme niin, että vastaamme paremmin ihmisten hoidon ja palvelujen tarpeisiin. Teemme asioita, jotka auttavat ihmisiä!

Kiitämme kaikkia kyselyyn osallistuneita!

*Tiina Kirmanen*

Tiina Kirmanen  
Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja  
Aikuisten psykososiaalisten palvelujen johtaja

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>4</b>
1.1 KYSELYN TAUSTA JA TAVOITE	4
1.2 KYSELYN TOTEUTUS	4
<b>2 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET</b>	<b>5</b>
2.1 VASTAUKSIEN JAKAUTUMINEN	5
2.2 VASTAAJIEN IKÄJAKAUMA	5
2.3 ASIAKKUUDEN PITUUS	6
2.4 YHTEYDENOTTOON VASTAAMINEN	6
2.5 PALVELUA KOSKEVA PALAUTE	7
<b>3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN AVOIMET PALAUTTEET</b>	<b>8</b>
3.1 MISSÄ OLEMME ONNISTUNEET	8
3.2 PALVELUIDEMME KEHITTÄMISEN KOHTEET	9
3.3 ASIAKKAIDEN TOIVEET	10
<b>4 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>11</b>
4.1 KYSELYN LUOTETTAVUUS JA YLEISTETTÄVYYS	11
4.2 KESKEISET TULOKSET JA KEHITTÄMISENKOHTEET	11
4.3 LOPUKSI	12
<b>5 LIITTEET</b>	<b>13</b>

# 1 Johdanto

## 1.1 Kyselyn tausta ja tavoite

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksoten) tehtävänä on tuottaa terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistäviä terveys-, perhe- ja sosiaali- sekä vanhustenpalveluja. Eksote on kuntayhtymä johon kuuluu yhdeksän kuntaa: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Asukkaita Eksoten alueella on noin 129 000.

Aikuisten psykososiaalisten palveluiden piirissä v. 2018 on ollut noin 12 000 asiakasta. Vuoden 2019 osalta laskenta valmistuu vuoden vaihteessa.

Palvelutoimipisteitä löytyy ympäri Etelä-Karjalan aluetta. Isoimmat palvelukeskittymät ovat tällä hetkellä mm. Lappeenrannan aikuisten keskus, Imatran aikuisten keskus sekä Etelä-Karjalan keskussairaalan välittömässä läheisyydessä toimivat mielenterveys- ja päihdepäivystys 24/7, psykiatrian osastopalvelut ja päihdekliniikka. Kuntien alueilta löytyvät hyvinvointiaseman yhteydessä toimivat mielenterveys- ja päihdevastaanotot, aikuissosiaalityö sekä kuntouttavat päivätoiminnan keskuksat. Palvelun ja hoidon toimipisteitä on niin uudisrakennuksissa kuin vanhemmissakin kiinteistöissä.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin, aikuisten psykososiaalisten palveluiden asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena on tuottaa tietoa palveluidemme asiakkaille, päättäjille ja henkilöstölle. Tuottaa tietoa siitä, mihin palveluissamme ollaan tyytyväisiä, millaisia toiveita asiakkailla palveluistamme on, ja millaisia kehittämisen kohteita tai tarpeita kyselystä on esille nousut.

Lähtökohtina asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelussa oli asiakaslähtöisyys ja asiakkaan näkökulma. Painopisteinä kyselyssä oli palveluiden saatavuus ja saavutettavuus sekä tyytyväisyys palveluihin.

## 1.2 Kyselyn toteutus

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin sähköisesti ajalla 9.9 – 30.9.2019. Kysely oli kohdennettu aikuisten psykososiaalisten palveluiden (mielenterveys- ja päihdepalvelut, psykososiaalinen kuntoutus ja aikuisten sosiaalipalvelut) asiakkaille.

Ennen tutkimuksen toteutusta asiasta tiedotettiin [www.eksote.fi](http://www.eksote.fi) etusivustolla, aikuisten psykososiaalisten palveluiden eri yksiköissä sekä Facebook -sivustolla. Asiakastyytyväisyystutkimukseen sai osallistua kaikki palveluitamme käyttäneet asiakkaat. Kyselyyn osallistuminen perustui täysin vapaaehtoisuuteen.

Olet meille tärkeä - asiakastyytyväisyyskysely palvelukokemuksestasi, suunniteltiin ja työstettiin siihen määritetyn asiakaskokemus ja - tyytyväisyystyöryhmän työstämänä. Aikuisten psykososiaalisten palveluiden johtoryhmä valitsi työryhmän jäsenet tulosityksiköittäin. Aikuisten psykososiaalisten palveluiden tulosityksiköihin kuuluvat avo- ja osastopalvelut, psykososiaalinen kuntoutus sekä aikuisten sosiaalipalvelut. Työryhmään kuului kaksi työntekijää mielenterveys- ja päihdepalveluista, kaksi työntekijää aikuisten psykososiaalisista kuntoutuksista ja kaksi työntekijää aikuisten sosiaalipalveluista. Työryhmän puheenjohtajana toimi aikuisten psykososiaalisten palveluiden kehittämisasiantuntija.

Määritetty työryhmä työskenteli tietosuojan vaatimin ohjein ja jokainen työryhmän jäsen on vaitiolovelvollinen. Työryhmän työskentelyä ohjeisti ja valvoin johtaja Tiina Kirmanen. Työskentelyn etenemistä seurasi myös aikuisten psykososiaalisten palveluiden johtoryhmä.

## 2 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Kaikkiaan kyselyyn saatiin vastauksia 177. Kyselyssä selvitettiin, miten tyytyväisiä aikuisten psykososiaalisten palveluiden asiakkaat olivat saatavilla oleviin palveluihin kokonaisuudessaan. Kyselyn tulosten esitystä on selvennetty taulukoiden avulla.

### 2.1 Vastauksien jakautuminen

Vastaukset jakoutuivat kaikkien toimintayksiköiden kesken, painottuen kuntouttavaan päivätoimintaan sekä päivystykselliseen ja vastaanottotoimintaan mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Taulukossa 1. näkyy tarkempi vastaajien jakaantuminen eri toimintayksiköiden kesken.

**Taulukko 1. käytetty palvelu:**

Käytetty palvelu	palautteen antanut vastaaja
Aikuissosiaalityö	3
Kuntouttava päivätoiminta	50
Liikkuva toiminta, Liito	6
Maahanmuuttopalvelut	1
Mielenterveys- ja päihdepäivystys	24
Mielenterveys- ja päihdevastaanotto	42
Nuorten kuntouttavat palvelut	19
Psykiatrian osastopalvelut	7
Päihdekliniikka	13
Päihdekuntoutumisyksikkö Pajarila	5
Työelämäosallisuutta tukevat palvelut (TEOT)	7
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>177</b>

### 2.2 Vastaajien ikäjakauma

Vastaajista naisia oli 103, miehiä 69 ja 5 ei ilmoittanut sukupuoltaan. Vastaajien keski-ikä oli 40,5 vuotta. Taulukossa 2. näkyy tarkempi osallistujien ikäjakauma.

**Taulukko 2. vastaajien ikä:**

Palvelut	17 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 - 77
Aikuissosiaalityö	2		1			
Kuntouttava päivätoiminta	3	5	11	11	14	6
Liikkuva toiminta, Liito		1		3	2	
Maahanmuuttopalvelut	1					
Mielenterveys- ja päihdepäivystys	6	2	6	5	3	2
Mielenterveys- ja päihdevastaanotto	5	10	11	9	5	2
Nuorten kuntouttavat palvelut	14	5				
Psykiatrian osastopalvelut	2	2	2		1	
Päihdekliniikka	2	3	7	1		
Päihdekuntoutumisyksikkö Pajarila	1	4				
Työelämäosallisuutta tukevat palvelut (TEOT)	1		1	2	2	1
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>37</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>11</b>

### 2.3 Asiakkuuden pituus

Suuri osa vastaajista on ollut asiakkaana pidemmän aikaa. Erityisesti kuntouttavassa päivätoiminnassa näkyy asiakkuuksien pidempi kesto. Kuntouttavan päivätoiminnan vastanneista asiakkaista lähes kaikki ovat olleet kyseisen palvelun asiakkaana yli vuoden. Taulukosta 3. voi tarkastella asiointin pituutta.

**Taulukko 3. asiointin pituus:**

Palvelut	asioin 1. kerran	olen asioinut alle vuoden	olen asioinut yli vuoden
Aikuissosiaalityö	1	1	1
Kuntouttava päivätoiminta	2	7	41
Liikkuva toiminta, Liito		1	5
Maahanmuuttopalvelut		1	
Mielenterveys- ja päihdepäivystys	4	13	7
Mielenterveys- ja päihdevastaanotto	2	15	25
Nuorten kuntouttavat palvelut	4	10	5
Psykiatrian osastopalvelut	1	3	3
Päihdekliniikka	2	5	6
Päihdekuntoutumisyksikkö Pajarila	1	3	1
Työelämäosallisuutta tukevat palvelut (TEOT)		2	5
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>99</b>

### 2.4 Yhteydenottoon vastaaminen

Kyselyyn vastaajien ensimmäisen yhteydenoton jälkeen palveluista oli oltu yhteydessä pääsääntöisesti viikon sisällä. Osalla vastaajista yhteydenottoon oli mennyt kauemmin aikaa, mutta tämä ei näkynyt painottuvan missään tiettyssä palvelussa. Taulukosta 4. löytyy kuvaus yhteydenottoon vastaamisesta.

**Taulukko 4. yhteydenottoon vastaaminen**

Palvelut	saman päivän aikana yhteydenoton jälkeen	1 - 3 päivää yhteydenotosta	4 – 7 päivää yhteydenotosta	8 - 14 päivää yhteydenotosta	yli 14 vrk kuluttua yhteydenotosta
Aikuissosiaalityö			2		1
Kuntouttava päivätoiminta	12	23	7	1	7
Liikkuva toiminta, Liito	2	1	2		1
Maahanmuuttopalvelut	1				
Mielenterveys- ja päihdepäivystys	9	2	8	3	2
Mielenterveys- ja päihdevastaanotto	2	14	8	11	7
Nuorten kuntouttavat palvelut	6	4	5	1	3
Psykiatrian osastopalvelut	2	1	1	1	2
Päihdekliniikka	4	7		2	
Päihdekuntoutumisyksikkö Pajarila	3	1			1
Työelämäosallisuutta tukevat palvelut (TEOT)	3	1		2	1
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>25</b>

## 2.5 Palvelua koskeva palaute

Asiakkaiden tyytyväisyyttä aikuisten psykososiaalisiin palveluihin arvioitiin asteikolla 1- 4. (1= täysin tyytyväinen, 2= jokseenkin tyytyväinen, 3= jokseenkin eri mieltä 4= täysin eri mieltä). Vastaajien tyytyväisyyttä mittaavien vastausten jakaumat esitetään tässä raportissa kaikista vastaajista. Taulukosta 5. nähdään palvelua koskeva palautetta.

**Taulukko 5. palvelua koskeva palaute**

	<b>1 täysin samaa mieltä</b>	<b>2 jokseenkin samaa mieltä</b>	<b>3 jokseenkin samaa mieltä</b>	<b>4 täysin eri mieltä</b>
<b>Palvelua koskeva palaute</b>				
Palvelusta oli helppo saada tietoa	64	<b>84</b>	23	6
Ajan varaaminen oli joustavaa ja nopeaa	<b>88</b>	71	15	3
Sain tarvitsemani palvelun/hoidon	<b>91</b>	60	14	12
Henkilökunta oli ystävällistä ja asiastani kiinnostunutta	<b>122</b>	39	8	8
Henkilökunta oli osaavaa	<b>118</b>	40	11	8
Asiointia koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	<b>110</b>	47	10	10
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	<b>97</b>	53	12	15
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	<b>102</b>	53	13	9
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	<b>122</b>	42	9	4
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	<b>80</b>	61	21	15
Kokonaisarvio palvelusta: olin tyytyväinen palveluun, ja voin suositella sitä	<b>103</b>	53	11	10

Palvelua koskevaa palautetta kuvaavasta taulukosta nähdään, että pääsääntöisesti nopeaan ja joustavaan ajan varaamiseen ollaan oltu tyytyväisiä. Asiakkaat ovat kokeneet, että he olivat saaneet tarvitsemansa palvelun/hoidon. Kyselyyn vastanneiden mukaan henkilökunta oli osaavaa ja asiointia koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on jäänyt tunne, että välitetään kokonaisvaltaisesti.

Saatu palvelu on koettu hyödylliseksi ja asiakaspalautteiden mukaan yksityisyyttä on kunnioitettu. Kuitenkin avoimien palautteiden mukaan asiakastoiveissa pyydettiin kiinnittämään huomiota vielä entistä parempaan yksityisyyden huomioimiseen. Tämä liittyi lähinnä mielenterveys- ja päihdepäivystyksen tiskillä tapahtuvaan asiointiin.

Pääosin tilat on koettu toimiviksi, mutta tiloihin ollaan osin myös tyytymättömiä. Lähinnä avoimissa asiakaspalautteissa oli mietitty tilojen vanhoillisuutta tai toimimattomuutta verraten nykyaikaisiin toimitiloihin.

Kokonaisarvioksi kyselyyn vastanneet asiakkaat suosittelevat saamaansa palvelua, ainoastaan palvelusta saatavaa tiedon saantia olisi hyvä helpottaa ja parantaa esimerkiksi nettisivustojen päivittämisen avulla.

### 3 Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimet palautteet

Asiakastyytyväisyyskyselyssä nousseet palautteet ryhmiteltiin kolmeen teemaan: missä olemme onnistuneet, mitkä ovat palveluidemme kehittämisen kohteet ja millaisia toiveita asiakkailta on kyselyssä noussut.

#### 3.1 Missä olemme onnistuneet

Avoimista palautteista käy ilmi, että henkilöstön ammattitaitoisuuteen ollaan tyytyväisiä, tämä toistuu poikkeuksetta lähes jokaisen Aikuisten psykososiaalisten palveluiden toimintayksikön kohdalla.

**Ammattitaitoisuuteen** liitettiin vahvasti myös **henkilöstön ystävällinen käytös ja kuuntelemisen taito**. Asiakkaan kohtaamisen taito loi pohjaa luottamukselle.

*”Aitoa läsnäoloa, kuuntelua”*

Palveluihin oltiin **pääsääntöisesti tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä**. Palautteiden mukaan eritoten kuntouttavaan päivätoimintaan oltiin erittäin tyytyväisiä.

*”Kiitos, hyvää palvelua on ollut!”*

*”Joutsenon kuntouttava päivätoiminta on todella hyvin hoidettu ja siitä on apua.*

*”Minua kohdeltiin tasavertaisena ihmisenä. Myös Joutsenon päivätoiminta on aktivoivaa ja sosiaalisia suhteita luovaa.”*

**Hyvästä palvelusta kiitosta** saivat palveluidemme eri yksiköt kuten esimerkiksi psykiatrian osastot PS1 ja PS3, Päihdekuntoutuslaitos Pajarila, Nuorten paja, Liito/Valtakatu 51, Päihdekliniikka, Mielenterveys- ja päihdepäivystys, sekä Armilan mielenterveys- ja päihdevastaanotot.

*”Olen erittäin tyytyväinen Nuorten pajan toimintaan. Olen saanut tästä palvelusta erittäin suuren hyödyn ja palvelun edistänyt kuntoutumistani todella paljon”*

*”Saamani palvelu on ollut hyvää ja asiantuntevaa. Positiivinen kokonaiskuva asioinnista sekä palvelusta Valtakatu 51:ssä” ja ”Ps 3:lla mahtava henkilökunta”*

Palveluiden osalta asiakkaat osoittivat **kiitosta asioiden ja hoidon oikea-aikaisuuteen sekä sujuvuuteen**. Tärkeä perustan hyvän palvelun kokemukselle antoi osaltaan myös **toimiva omahoitajuus**.

*”Sain tarvitsemaani apua nopeasti, aiemminkin olisi aikoja ollut. Henkilökunta oli ystävällistä ja selkeästi kuunteli asiaani. Sama hoitaja otti minut vastaan muillakin kerroilla, joka helpotti eikä tarvinnut kertoa asiaani alusta toiselle hoitajalle.”*

*”Palvelu on ollut toimivaa ja mukavaa”*

Kokonaisuudessaan hyvään palveluun katsottiin kiinteästi kuuluvan **hyvä ja toimiva vuorovaikutus**, ja siinä **kuuntelemisen taito, läsnäolo sekä ystävällisyys**. Asiakaspalautteiden perusteella juuri **keskusteluhoidolla on tärkeä merkitys**, samoin **omalla äidinkielellä** asioinnin mahdollisuus.

*”Päivystyksen sairaanhoitajat ystävällisiä ja ammattitaitoisia”*

*”Keskustelulla oli iso positiivinen merkitys”*

*”Asioin omalla äidinkielellä ja olen siihen tyytyväinen”*



### 3.2 Palveluidemme kehittämisen kohteet

Palveluiden kehittämisen osalta nousi hyviä huomioita ja tärkeitä eteenpäin vietäviä asioita, esimerkiksi **hoidon jatkuvuuden tärkeyden** huomiointi onnistuneessa hoidossa nousivat useammasta palautteesta.

*”Sain apua heti ja jatkohoito myös sujuvaa. Iso kiitos kaikille”*

Palveluidemme **lääkäritoimintaan toivotaan parannusta**. Hoitosuhteensa osalta asiakkaat kokivat harmilliseksi sen, että lääkäri saattoi vaihtua tapaamisten välillä. Palautetta annettiin myös siitä, miten **eroavat toimintatavat** eri lääkäreillä saattoi olla. Asiakaspalautteen mukaan toimintatapojen erilaisuus voi herättää epäluottamusta. Asiakkaat toivovatkin lääkäritapaamisessa eritoten **yksilöllisyyden huomioimista ja perehtyneisyyttä** asioihin.

*”Psykiatrin vastaanottokäynneissä on ollut tosi paljon laatueroa. Lääkäri vaihtuu usein, toiset asiallisia, kaikki ei”*

Palautetta saimme myös **aikojen saatavuudesta** ja siinä **yksilöllisyyden huomioimisesta**. Pääasiassa kiitosta saimme siitä, että hoitajalle aikoja on saanut hyvin, mutta lääkäriajat voivat mennä pidemmällekin. Osin aikojen saatavuuteen liittyi myös palaute hoitoon pääsystä. Muutama asiakas toi esille, ettei **hoitoon pääsy ole helppoa**. Usein alkuselvityksiin kuluu aikaa paljon, ja tämä turhauttaa.

Asiakkailla on erilaisia kokemuksia henkilöstön vuorovaikutuksessa onnistumisesta. Yksi tärkeimmistä kehittämisen kohteista nousi **kuuntelemisen ja kohtaamisen taito**.

*”Tuntui ettei psykiatrin sairaanhoitaja ollut läsnä. Minulle tuli olo, että ongelmani eivät olleet tärkeitä”*

**Omahoitajuus** herätti eriäviä palautteita. Useampi asiakas oli todella kiitollinen ja tyytyväinen saamaansa palveluun, kun taas toiset antoivat palautetta ammattitaidon puutteesta. Asiakkaat toivovat, että tarvittaessa **omatyöntekijän vaihtaminen onnistuisi jatkossa helpommin**.

*”Hoitajani kuuntelee minua”*

*”Jos asiakas pyytää omahoitajan vaihtoa, sen tulisi sujua helposti”*

Hoitosuhteissa on tärkeä puhua selkokielellä ja niin, että asiakas ymmärtää saamansa tiedon. Palautteissa toivottiin **lisää tietoa esimerkiksi hoitoon ja lääkahoitoon liittyen**.

Hoitosuhteisiin ja hoitoon pääsyyn liitettiin myös **tasalaatuisuus/oikeudenmukaisuus**. **Myös yksityisyyden huomioiminen** asiakas- tai hoitotilanteissa koettiin tärkeäksi, mutta joissain palautteissa puutteelliseksi. Hoitosuhteeseen liittyen palautetta sai myös **hoitosuunnitelman ja luottamuksen puute**. Palautteista nousi tärkeä huomio siitä, että palveluita olisi hyvä pystyä muokkaamaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti, esimerkiksi **päivätoiminnan toimintaa tulisi kehittää juurikin yksilöllisen tarpeen mukaisesti**.

### 3.3 Asiakkaiden toiveet

Asiakkaat toivovat saavansa asioida saman hoitajan kanssa, ja hoidon jatkuvuuden osalta tämä koettiin tärkeäksi. Eritoten kuuntelemisen taitoa toivottiin palautteissa.

*”Kuunnelkaa asiakasta, olkaa läsnä”*

Asiakaspalautteissa korostui **toive** siitä, että **Joutsenon (Hiidenmäen) päivätoiminta jatkuisi**.

*”Olen erittäin tyytyväinen Joutsenon kuntouttavaan päivätoimintaan”*

*”Paikka on oiva psykososiaaliselle kuntoutukselle, kodinomaisuutta kannatta tukea; toivon ettei Hiidenmäkeä lopeteta”*

*”Toivottavasti palvelut jatkuvat Joutsenossa”*

Ryhmätoimintaan liittyen toivottiin, että **ryhmätoiminnan tiedot löytyisivät helposti nettisivuilta**.

Asiakaspalautteiden mukaan ryhmätoiminnassa tärkeänä pidetään sitä, etteivät **ryhmäkoot saa olla liian suuria**. Samalla esitettiin toiveita **päivätoiminnan monipuolistamisesta**, toivottiin esimerkiksi **elokuva- ja retkimahdollisuuksia**. Nuorten aikuisten kohdalla palautteissa selkeästi **toivottiin lisää paikkoja nuorten tuettuun asumiseen**.

*”Laittakaa vihdoin veturin ja resiinan toiminnoista ja ryhmistä tietoa nettiin” ihmisten helpompi tutustua niihin rauhassa kuin vastaanottoajan kiireessä”*

*”Toivon parempaa tiedotusta itselle sopivista ryhmistä”*

**Tilatoiveisiin**, asiakkaiden kokemuksen mukaan nousi huonokuntoisuuden vuoksi mm. päihdekuntoutuslaitos Pajarila. **Vanhanaikaisuuden ja tilatoimimattomuuden** vuoksi psykiatrian osastot PS 1 ja PS 3. Tilatoiveissa esille nousi myös hyvän sisäilman huomioiminen, **joidenkin yksiköiden sisäilma on tuntunut** asiakkaista **huonolaatuiselta** ja aiheuttanut joitakin sisäilmaoireita.

*”Tilojen vanhanaikaisuus ja soveltumattomuus rajoittaa työntekijöiden suoriutumista ja potilaiden kuntoutumista”*

Kokonaisuudessaan **palveluiden kehittämisessä** mukaan toivotaan otettavan **asiakkaita ja kokemusasiantuntijoita**. Lisäksi toivottiin **selkokieliisiä ja neuvovia opasteita**, että asiakkaiden on helppo löytää palvelut ja osata oikeaan tapaamisen paikkaan.

## 4 Yhteenveto ja johtopäätökset

Asiakastyytyväisyyskyselyllä selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä aikuisten psykososiaalisten palveluissa. Tuloksia tarkastellessa on hyvä huomioida, että kyselyyn vastaaminen on ollut täysin vapaaehtoista ja asiakasmäärät hoitoyksiköiden välillä vaihtelevat niiden toiminnan luonteen mukaisesti.

### 4.1 Kyselyn luotettavuus ja yleistettävyys

Kysely oli avoinna 9.9 – 30.9.2019, johon oli vastannut 177 asiakasta. Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä, ja siihen oli mahdollisuus osallistua niin tietokoneelta kuin puhelimesta. Kyselyyn vastaamisen linkki löytyi [www.eksote.fi](http://www.eksote.fi) - etusivustolta sekä Eksoten Facebook- sivustolta. Kyselyä mainostettiin myös palveluidemme yksiköissä.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuivat palveluita käyttävät asiakkaat, ja osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Vastaajan henkilötiedot ja yksittäisen henkilön antamat vastaukset eivät olleet tunnistettavissa missään kyselyn vaiheissa. Kyselyn toteutukseen osallistuvilla henkilöillä on salassapitovelvollisuus, mikä koskee kaikkea kyselyyn liittyvää tietoa.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat antoivat palautteen pääsääntöisesti siihen toimintayksikköön, missä viimeaikoina olivat asioineet. Asiointia saattoi olla samanaikaisesti myös muissa palveluyksikössä. Vastaukset jakautuivat kaikkien toimintayksiköiden kesken, painottuen kuntouttavaan päivätoimintaan sekä päivystykselliseen ja vastaanottotoimintaan mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Aikuissosiaalityön palveluihin vastauksia tuli vain muutama. Tähän saattoi osaltaan vaikuttaa se, että samaan aikaan toteutettiin Eksoten laajemmalti toteutettava jatkuva palautteen kysely. Ja yksi kyselyyn vastaamisen tabletti oli juuri odotustiloissa, jota aikuissosiaalityön palveluiden asiakkaat käyttivät.

Avoimiin palautekohtiin: lisätiedosta, palautteesta ja kehittämisehdotuksesta sai halutessaan jättää palautetta. Avoimien palautteiden avulla päästiin syventämään tietoa siitä; missä olemme onnistuneet, millaisia kehittämiskohteita ja toiveita asiakkailta on noussut.

Tulosten esittelyssä on käytetty taulukoita, joita selventämään on kirjattu tarkentavat selvennykset. Tulokset on esitetty koko aikuisten psykososiaalia palveluita koskien. Hoitoyksiköiden välisiä eroja ei tässä kokonaistuloksien raportoinnissa verrata toisiinsa, sillä yksiköiden toiminta poikkeaa jonkin verran toisistaan. Vertailu ei sinällään ole toiminnan kehittämisen kannalta tarpeen, mutta tulokset tullaan käymään yksikkökohtaisesti lävitse ja hyödynnetään sekä palvelun että laadun kehittämisessä.

### 4.2 Keskeiset tulokset ja kehittämiskohteet

Pääosin tämän asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsittelivät aikuisten psykososiaalisten palveluiden palveluita. Vastaukset jakautuivat kaikkien toimintayksiköiden kesken, painottuen kuntouttavaan päivätoimintaan sekä päivystykselliseen ja vastaanottotoimintaan mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Asiakkaat jättivät palautteen siihen yksikköön, jonka palvelua oli juuri käyttänyt tai on käyttämässä.

Kyselyn tulosten perusteella voidaan sanoa, että kyselyyn vastanneiden mukaan pääosin palveluihimme ollaan joko erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä. Eritoten tyytyväisiä olivat kuntouttavaan päivätoimintaan palautteensa kohdistaneet asiakkaat.

Tyytyväisiä oltiin henkilöstön ammattitaitoisuuteen. Ammattitaitoisuuteen liitettiin vahvasti henkilöstön ystävällinen käytös ja kuuntelemisen taito. Myös asiakkaan kohtaamisen taidolla on tärkeä merkitys onnistuneen hoitosuhteen luomisessa.

Hyvästä palvelusta kiitosta saivat palveluidemme eri yksiköt kuten psykiatrian osastot PS1 ja PS3, Päihdekuntoutuslaitos Pajarila, Nuorten paja, Liito/Valtakatu 51, Päihdekliniikka, Mielenterveys- ja päihdepäivystys, sekä Armilan mielenterveys- ja päihdevastaanotot.

Palveluiden osalta asiakkaat osoittivat kiitosta asioiden ja hoidon oikea-aikaisuuteen sekä sujuvuuteen. Tärkeä perustan hyvän palvelun kokemukselle, antoi osaltaan myös toimiva omahoitajuus.

Kokonaisuudessaan hyvään palveluun katsottiin kiinteästi kuuluvan hyvä ja toimiva vuorovaikutus, ja siinä kuuntelun taito, läsnäolo sekä ystävällisyys. Asiakaspalautteiden perusteella juuri keskusteluhoidolla on tärkeä merkitys, samoin omalla äidinkielellä asioinnin mahdollisuus.

Kehittämiskohteisiin palveluiden kehittämisen osalta nousi hyviä huomioita ja tärkeitä eteenpäin vietäviä asioita kuten hoidon jatkuvuuden tärkeyden huomiointi onnistuneessa hoidossa.

Palveluidemme lääkäritoimintaan toivotaan parannusta. Hoitosuhteensa osalta asiakkaat kokivat harmilliseksi sen, että lääkäri saattoi vaihtua tapaamisten välillä. Tällöin ei hoidon jatkuvuuskaan toteutuisi. Palautetta annettiin myös lääkäreiden eroavista toimintatavoista. Asiakaspalautteen mukaan toimintatapojen erilaisuus voi herättää jopa epäluottamusta. Asiakkaat toivovatkin lääkäritapaamisessa yksilöllisyyden huomioimista ja perehtyneisyyttä asioihin.

Kehittämisen kohteisiin nousi niin ruusuja kuin risuja saanut aikojen saatavuus. Asiakkaat toivovat kiinnittämään huomiota yksilöllisyyden huomioimisen hoitosuhteessa ja koko palveluissa. Asiakkaat antoivat kiitosta siitä, että hoitajalle aikoja on saanut hyvin, vaikka lääkäriaikoja on saattanut joutua odottamaan. Osin aikojen saatavuuteen liittyi myös palaute hoitoon pääsystä. Palautteissa oli mainittu, että alkuselvityksiin kuluu aikaa paljon, ja siksi itse hoidon alkuun pääsy viivästyy.

Asiakkailla on erilaisia kokemuksia henkilöstön vuorovaikutuksessa onnistumisesta. Yksi tärkeimmistä kehittämisen kohteiksi nousi kuuntelemisen ja kohtaamisen taito. Palautteiden mukaan hoitohenkilöstön ammattitaitoon katsotaan kuuluvan juuri edellä mainitut tärkeät ominaisuudet.

Myös omahoitajuudesta saatiin eriäviä palautteita. Moni oli todella kiitollinen ja tyytyväinen samaansa palveluun. Mutta joidenkin palautteiden mukaan asiakkaat toivovat, että tarvittaessa omatyöntekijän vaihtaminen onnistuisi helpommin.

Hoitosuhteen osalta tärkeäksi katsottiin, että puhutaan asioista selkokielellä ja niin, että asiakas ymmärtää saamansa tiedon. Palautteissa toivottiin lisää tietoa esimerkiksi hoitoon ja lääkehoitoon liittyen. Palautteista tärkeäksi huomioksi nousi se, että palveluita olisi hyvä pystyä muokkaamaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yksilöllinen huomiointi lisää luottamusta, ja kuuluu vahvasti asiakaslähtöisyyteen.

### 4.3 Lopuksi

Asiakastytyväisyyskysely on yksi tärkeä osa palveluiden kehittämistyötä. Sen avulla saadaan selvitettyä hyvin asiakkaiden arjen huomioiden ja palvelupolun tarpeet. Asiakkaiden toiveiden ja kehittämiskohteiksi nostettujen asioiden avulla kehitystyö saa raamit ja pystymme vastaamaan paremmin oikeisiin asiakastarpeisiin.

Olet meille tärkeä- asiakaskysely palvelukokemuksestasi auttaa kehittämään palveluita juuri asiakasnäkökulmasta, se myös avaa tietä vieläkin asiakasläheisempään toimintatapaan ja työotteeseen.

Tämän asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia hyödynnetään palveluidemme toimintayksiköiden kehittämistyössä. Asioiden kulkua seurataan ja arvioidaan suunnitellusti. On tärkeää saada asiakkaiden ääni kuulluksi ja kehittää palveluita ja toimintaa vastaamaan juuri asiakkaidemme hyväksi.

Kiitos kaikille kehittämistyöhön osallistuneille.

## 5 Liitteet

### Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn lomake



## **OLET MEILLE TÄRKEÄ - asiakastyytyväisyyskysely palvelukokemuksestasi**

*Arvoisa kyselyyn vastaaja*

*Kiitos, kun osallistut Aikuisten psykososiaalisten palveluiden (mielenterveys- ja päihdepalvelut, psykososiaalinen kuntoutus sekä sosiaalipalvelut) asiakastyytyväisyyskyselyyn. Vastaamalla sinulla on mahdollisuus vaikuttaa palveluidemme kehittämiseen. Kyselyyn vastataan nimettömästi ja tietoja käsitellään luottamuksellisesti.*

*Kyselyyn vastataan valitsemalla sopivin vaihtoehto ja täyttämällä avoimet kohdat. Kyselyn lopussa on palveluidemme kehittämiseen liittyvät avoimet kysymykset. Tähdellä \* merkityt kysymykset ovat pakollisia kyselyn onnistumisen kannalta.*

*Kyselyyn vastaaminen vie noin 5 minuuttia. Vastaajan henkilötiedot ja yksittäisen henkilön antamat vastaukset eivät tule tunnistettavasti esiin missään kyselytutkimuksen vaiheessa. Tutkimuksen toteutukseen osallistuvilla henkilöillä on salassapitovelvollisuus, mikä koskee kaikkea kyselytutkimukseen liittyvää tietoa.*

*Kiitos, kun kehität palveluita kanssamme!  
Taustatiedot*

**1. Sukupuoli\***

- Nainen
- Mies
- Muu

**2. Ikä \***  

---

**3. Palvelu, jota olen viime aikoina käyttänyt eniten \***

- Mielenterveys- ja päihdepäivystys
- Mielenterveys- ja päihdevastaanotto (esim. kuntien mielenterveys- ja päihdetyö, neuropsykiatrinen arviointi (Adhd- ja autismin arvio), työkyvyn arviointi, perhe- ja psykoterapiatiimi)
- Päihdekliniikka
- Psykiatrian osastopalvelut
- Päihdekuntoutumisyksikkö Pajarila
- Liikkuva toiminta, Liito
- Työelämäosallisuutta tukevat palvelut (TEOT)
- Kuntouttava päivätoiminta
- Nuorten kuntouttavat palvelut (Nuorten Paja, Katajapuu ja Raitapuu)
- Aikuissosiaalityö
- Maahanmuuttopalvelut
-

**4. Asiakkuuteni kesto \***

- asioin ensimmäistä kertaa
- olen asioinut alle vuoden
- olen asioinut yli vuoden

**5. Kuinka nopeasti sait palvelua ensimmäisen yhteydenoton jälkeen \***

- saman päivän aikana
- 1 - 3 päivän sisällä yhteydenotosta
- 4 - 7 päivän sisällä yhteydenotosta
- 8 - 14 päivän sisällä yhteydenotosta
- yli 14 vrk kuluttua yhteydenotosta

**6. Seuraavaksi palvelua koskevia kysymyksiä, valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto \***

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Palvelusta oli helppo saada tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajan varaaminen oli joustavaa ja nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tarvitsemani palvelun/hoidon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta oli ystävällistä ja asiastani kiinnostunutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta oli osaavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiointia koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin saamani palvelun hyödylliseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksityisyyttäni kunnioitettiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokonaisarvio palvelusta: olin tyytyväinen palveluun, ja voin suositella sitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Tähän voit kirjoittaa lisätietoa, tarkennusta tai mielipiteen saamastasi palvelusta**

---

---

---

---

---

**8. Tähän voit kirjoittaa ehdotuksen palveluidemme kehittämiseksi**

---

---

---

---

---

---

---





## Liite 2. Ohje asiakkaille kyselyyn vastaamisesta



Haluamme kuulla kokemuksestasi aikuisten psykososiaalisista palveluista (mielenterveys- ja päihdepalvelut, psykososiaalinen kuntoutus sekä sosiaalipalvelut) ja pyydämme sinua vastaamaan asiakastytyväisyyskyselymme.

Vastaaminen tapahtuu internetissä ja vie aikaa noin 5 minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaajan henkilötiedot ja yksittäisen henkilön antamat vastaukset eivät tule tunnistettavasti esiin missään kyselytutkimuksen vaiheessa. Tutkimuksen toteutukseen osallistuvilla henkilöillä on salassapitovelvollisuus, mikä koskee kaikkea kyselytutkimukseen liittyvää tietoa.

**Tästä kyselyyn:** <https://tinyurl.com/asiakastytyvaisyysskysely>



Kysely on avoinna 9.9. – 30.9.2019. Mielenpitesesi ja antamasi palaute ovat meille tärkeitä palveluidemme kehittämisessä. Kyselyn tulokset julkaistaan [www.eksote.fi](http://www.eksote.fi) mielenterveys- ja päihde verkkosivulla. Tuloksia käytetään Eksoten palveluiden kehittämisessä.

Voit halutessasi ottaa yhteyttä asioimasi yksikön henkilökuntaan tai asiakastytyväisyyskyselyn nimettyyn yhteyshenkilöön.

*Kiitos, kun kehität palveluita kanssamme!*

### Kyselyn yhteyshenkilöt:

Kati Nirkko, kehittämisasiantuntija  
aikuisten psykososiaaliset palvelut  
e-mail: [kati.nirkko@eksote.fi](mailto:kati.nirkko@eksote.fi)  
p. 040-1988964

Ursula Viro, vs. johtaja  
aikuisten psykososiaaliset palvelut  
e-mail: [ursula.viro@eksote.fi](mailto:ursula.viro@eksote.fi)  
p. 044-7914601