# Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Capri Hoivapalvelut Oy | Y-tunnus 3294208-6

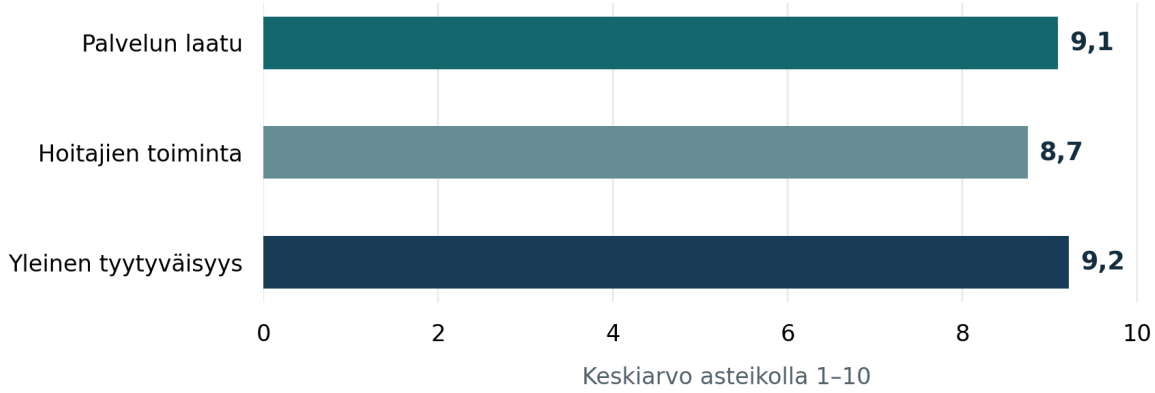
Helmi–maaliskuu 2026

Kyselyyn vastanneet asiakkaat arvioivat kotihoidon myönteisesti. Kaikkien kysymysten keskiarvo oli 9,0 / 10. Vahvimmat tulokset liittyivät suositteluhalukkuuteen ja turvallisuuden tunteeseen. Selkein kehittämiskohde oli käyntien toteutuminen sovitun liukuma-ajan puitteissa.

## Keskeiset luvut

| Kaikkien kysymysten keskiarvo | Vastanneet asiakkaat | Vastausprosentti |
|---|---|---|
| 9,0 / 10 | 28 / 43 | 65 % |

## Tulokset teemoittain




Yleinen tyytyväisyys sai korkeimman teemakeskiarvon 9,2. Myös palvelun laatu ja hoitajien toiminta arvioitiin korkealle.

### Kyselyn tavoite

Kyselyllä selvitettiin asiakkaiden kokemuksia kotihoidon laadusta, hoitajien toiminnasta ja yleisestä tyytyväisyydestä. Arviointiasteikko oli 1–10: 1 = erittäin tyytymätön ja 10 = erittäin tyytyväinen.

## Kysymyskohtaiset tulokset

Taulukoissa esitetään keskiarvot ja kuhunkin kysymykseen annettujen vastausten määrä. Suurempi arvo tarkoittaa myönteisempää arviota.

### Palvelun laatu

| Kysymys | Keskiarvo | Vastauksia |
|---|---|---|
| Kuinka tyytyväinen olet saamaasi kotihoitoon? | 8,7 | 27 |
| Kuinka ystävällisiä hoitajat ovat? | 9,3 | 27 |
| Kuinka hyvin hoitajat kuuntelevat sinua? | 9,0 | 26 |
| Kuinka turvalliseksi tunnet olosi hoitajien kanssa? | 9,3 | 27 |

### Hoitajien toiminta

| Kysymys | Keskiarvo | Vastauksia |
|---|---|---|
| Kuinka hyvin hoitajien käynnit toteutuvat sovitun liukuma-ajan puitteissa? | 8,3 | 28 |
| Kuinka huolellisesti hoitajat tekevät työnsä? | 8,7 | 27 |
| Kuinka hyvin hoitajat kohtelevat sinua? | 9,3 | 28 |

### Yleinen tyytyväisyys

| Kysymys | Keskiarvo | Vastauksia |
|---|---|---|
| Kuinka tyytyväinen olet palveluumme kokonaisuudessaan? | 9,1 | 28 |
| Kuinka todennäköisesti suosittelisit palveluamme muille? | 9,4 | 27 |

### Tulosten painopisteet

Suositteluhalukkuus sai korkeimman kysymyskohtaisen keskiarvon 9,4. Turvallisuuden tunne, hoitajien ystävällisyys ja asiakkaan kohtelu saivat kukin keskiarvon 9,3. Käyntien ajoittuminen sai matalimman keskiarvon 8,3, joten sen kehittämistä kannattaa painottaa.

## Tulosten yhteenveto ja kehittäminen

Tulokset antavat myönteisen kuvan kyselyyn vastanneiden asiakkaiden palvelukokemuksesta. Asiakkaiden kuunteleminen, ystävällinen kohtaaminen ja turvallisuuden tunne ovat toiminnan vahvuuksia. Näiden käytäntöjen ylläpitäminen tukee palvelun laadun jatkuvuutta.

### Ehdotukset jatkotoimiksi

**Käyntien ajoittuminen.** Selvitämme, miksi käynnit poikkeavat sovitusta liukuma-ajasta, ja parannamme käyntien suunnittelua. Ilmoitamme asiakkaalle käyntiajan muutoksista. Kysely ei yksin kerro poikkeamien syitä.

**Työn huolellisuus.** Käymme henkilöstön kanssa läpi yhteiset toimintatavat ja varmistamme, että asiakkaan kanssa sovitut tehtävät tehdään huolellisesti. Seuraamme työn huolellisuutta käyntien ajoittumisen rinnalla.

**Vahvuuksien säilyttäminen.** Tuetaan ystävällistä ja kunnioittavaa kohtaamista, asiakkaan kuuntelemista sekä turvallisia hoitokäytäntöjä perehdytyksessä ja arjen työssä.

**Seuranta.** Toistamme kyselyn samalla asteikolla. Seuraamme erityisesti käyntien ajoittumista ja työn huolellisuutta. Jatkotoimet ovat kyselyn tuloksiin perustuvia ehdotuksia.

### Aineisto ja laskentatapa

Kyselyyn kutsuttiin 43 asiakasta, ja vastauksia saatiin 28. Vastausosuus oli 28 / 43 eli noin 65 %. Kysely toteutettiin helmi–maaliskuussa 2026. Kysymyksiä oli yhdeksän ja teemoja kolme.

Kysymyskohtaiset keskiarvot laskettiin annetuista numeerisista vastauksista. Puuttuvat vastaukset jätettiin laskennasta pois, joten vastausmäärä vaihtelee kysymyksittäin 26–28. Teemakeskiarvo on teeman kysymyskeskiarvojen keskiarvo. Kaikkien kysymysten keskiarvo on yhdeksän kysymyskeskiarvon keskiarvo. Luvut on pyöristetty yhteen desimaaliin vasta laskennan lopuksi.

Tulokset kuvaavat vastanneiden asiakkaiden kokemuksia. Vastaamatta jättäneiden 15 asiakkaan näkemyksiä ei tunneta. Ilman aiempaa vertailua tyytyväisyyden muutosta ei voida arvioida.

Lähteet: maaliskuun 2026 kyselyaineisto ja alkuperäinen raportti. Kysymysten kirjoitusasut on korjattu. Ystävällisyyden ja kohtelun keskiarvojen pyöristys on tarkistettu aineistosta arvoon 9,3.

## Vertailutaso ja seurannan tavoitteet

Maaliskuun 2026 kysely muodostaa Caprin sisäisen lähtötason. Seuraavaa kyselyä verrataan tähän aineistoon samalla asteikolla ja laskentatavalla. Alla olevat tavoitteet ovat sisäisiä kehittämisehdotuksia. Vertailu perustuu Caprin omaan kyselyaineistoon.

### Mitä kyselystä opittiin

Asiakkaiden turvallisuuden tunne, ystävällinen kohtaaminen ja suositteluhalukkuus ovat vahvuuksia. Käyntien ajoittuminen erottuu matalimpana arviona. Seuraavassa kyselyssä kannattaa selvittää myös, saako asiakas tiedon myöhästymisestä ja kokeeko hän käyntiajat itselleen sopiviksi. Näin saadaan tarkempi käsitys siitä, mitä ajoittumisen taustalla on.

Osa asiakkaista jätti yksittäisiä kysymyksiä vastaamatta. Nykyinen aineisto ei kerro syytä. Seuraavalla kierroksella selkeämpi ohjeistus ja erillinen ”en osaa sanoa / ei koske minua” -vaihtoehto auttavat erottamaan puuttuvan vastauksen tilanteesta, jossa asiakkaalla ei ole asiasta kokemusta.

## Ehdotetut sisäiset vertailutavoitteet

| Mittari | Lähtötaso 2026 | Seuraavan kyselyn tavoite |
|---|---|---|
| Kaikkien yhdeksän kysymyksen keskiarvo | 9,0 / 10 | Vähintään 9,0 |
| Käynnit sovitun liukuma-ajan puitteissa | 8,3 / 10 | Vähintään 8,8 |
| Työn huolellisuus | 8,7 / 10 | Vähintään 9,0 |
| Turvallisuuden tunne | 9,3 / 10 | Vähintään 9,3 |
| Suositteluhalukkuus | 9,4 / 10 | Vähintään 9,4 |
| Vastausprosentti | 65 % eli 28 / 43 | Vähintään 75 % |

Jos kutsuttuja asiakkaita olisi jälleen 43, vähintään 75 prosentin vastausosuus edellyttäisi 33 vastausta. Tavoite lasketaan aina kyseisellä kierroksella kutsuttujen asiakkaiden määrästä.

## Miten tuloksia tulkitaan

Tavoitteen saavuttamista tarkastellaan vastausmäärän, vastaajajoukon ja arvosanojen jakauman rinnalla. Pienet erot keskiarvoissa eivät yksin osoita muutosta palvelun laadussa. Säilytetään samat yhdeksän ydinkysymystä ja raportoidaan uudet lisäkysymykset erikseen, jotta kokonaiskeskiarvo pysyy vertailukelpoisena.

Seurannassa kirjataan mittarin lähtötaso, uusi tulos, muutos, tavoitteen toteutuminen ja sovittu jatkotoimi. Sovimme kehittämistoimien vastuut ja seuranta-ajan ennen seuraavaa kyselyä.

## Seuraavan kyselyn kehittäminen

Säilytetään yhdeksän nykyistä kysymystä samassa järjestyksessä ja asteikolla 1–10. Lisätään niiden jälkeen lyhyt osio, joka auttaa ymmärtämään ajoittumista, tiedonkulkua ja asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia. Lisäkysymysten tavoitteena on tuottaa käytännössä hyödynnettävää palautetta.

### Ehdotetut lisäkysymykset

1. Kuinka tyytyväinen olet siihen, miten sinulle ilmoitetaan käyntiaikojen muutoksista?
2. Kuinka hyvin sovitut käyntiajat sopivat päivittäisiin tarpeisiisi?
3. Kuinka tyytyväinen olet siihen, että luonasi käy tuttuja hoitajia?
4. Kuinka hyvin omat toiveesi otetaan huomioon hoitosi suunnittelussa?
5. Kuinka helposti saat yhteyden Capriin, kun tarvitset apua tai haluat antaa palautetta?

Lisäkysymyksissä käytetään asteikkoa 1–10 sekä vaihtoehtoa ”en osaa sanoa / ei koske minua”. Tyytyväisyyskysymyksissä 1 = erittäin tyytymätön ja 10 = erittäin tyytyväinen. Muissa kysymyksissä päätepisteet sanoitetaan kysymykseen sopiviksi, esimerkiksi 1 = erittäin huonosti ja 10 = erittäin hyvin tai 1 = erittäin vaikeasti ja 10 = erittäin helposti. Ei-numeerisia vastauksia ei lasketa keskiarvoon.

### Kaksi avointa kysymystä

Mikä palvelussamme toimii mielestäsi hyvin ja pitäisi säilyttää?
Mikä yksi asia parantaisi arkeasi tai palvelukokemustasi eniten?

### Toteutus ja tulosten käsittely

Kysely toistetaan esimerkiksi vuosittain samana vuodenaikana. Päätetään etukäteen vastausaika, kuten kaksi viikkoa, ja lähetetään yksi yhteinen muistutus. Tarjotaan helposti luettava paperinen tai sähköinen vastaustapa ja tarvittaessa neutraalia vastausapua.

Kerrotaan asiakkaalle, että vastaaminen on vapaaehtoista ja palaute käsitellään luottamuksellisesti. Kirjataan erikseen, onko vastauksen antanut asiakas, asiakas avustettuna vai läheinen asiakkaan puolesta. Vastaustavat raportoidaan, jotta eri kierrosten tuloksia voidaan tulkita oikein.

Raportoidaan kutsuttujen ja vastanneiden määrä, kysymyskohtaiset vastausmäärät, keskiarvot sekä arvosanojen jakaumat. Avoimista vastauksista kootaan keskeiset vahvuudet ja kehittämisteemat. Sovitaan niiden pohjalta 1–3 kehittämistoimea, vastuuhenkilöt ja seuranta-aika sekä kerrotaan asiakkaille, mitä palautteen perusteella tehdään.