

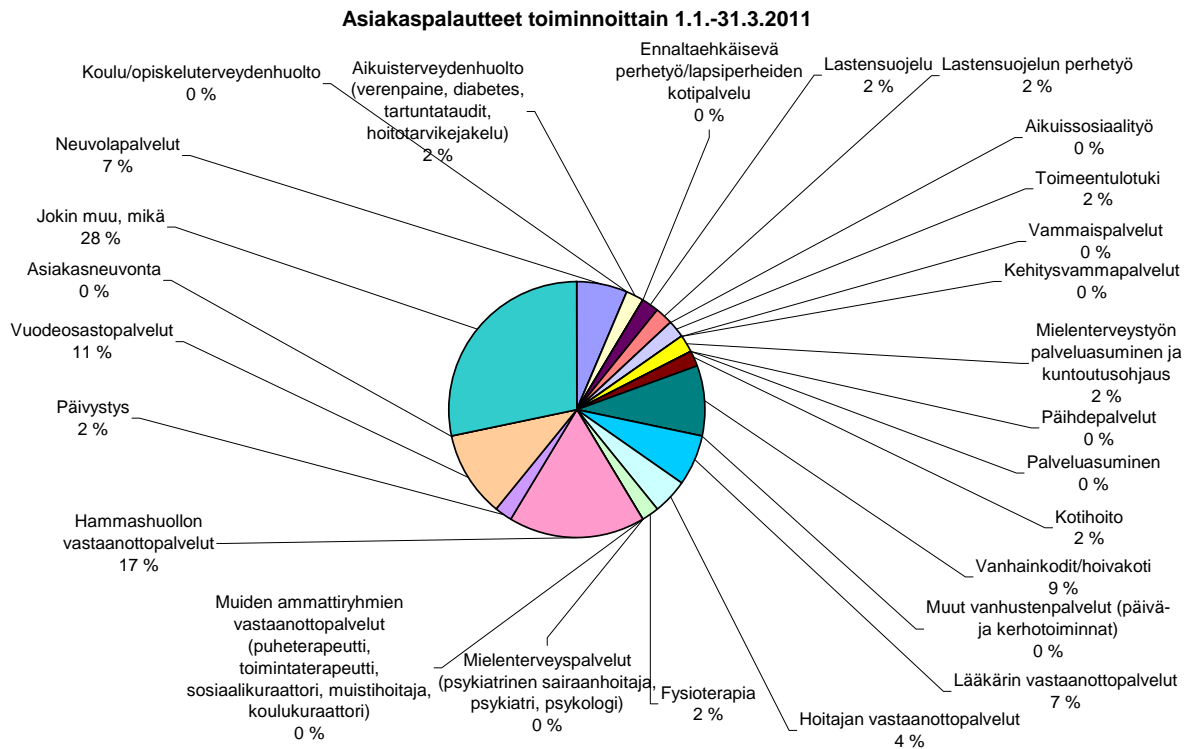
21.4.2011

YHTEENVETO ASIAKASPALAUTTEISTA 1.1.-31.3.2011

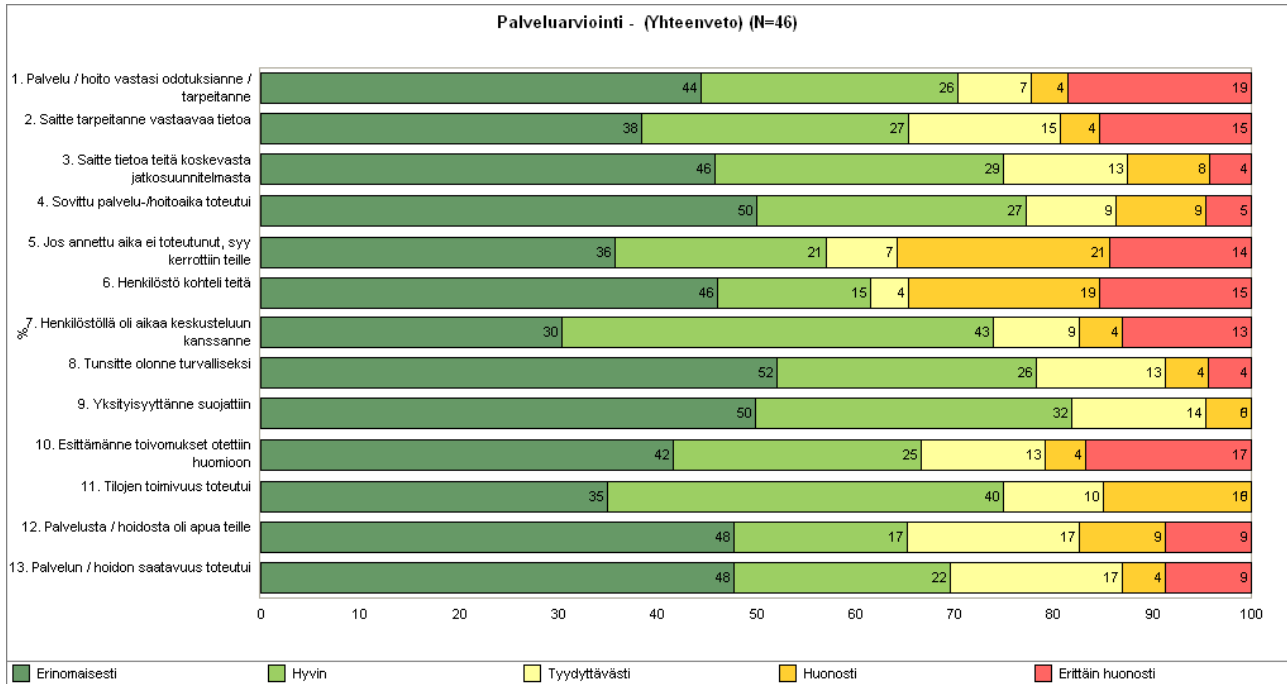
Peruspalvelukeskus Oiva -liikelaitos

Jatkuva asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön Peruspalvelukeskus Oivassa 1.11.2009. Ajalla 1.1.-31.3.2011 asiakaspalautteita on kirjautunut 46 kappaletta. Keskimäärin tämä on 15 palautetta/kuukausi. Palautteiden määrä on lisääntynyt, sillä tammi-kesäkuussa 2010 palautteita saapui keskimäärin 19 kpl/kk, heinä-syyskuussa 12 kpl/kk ja loka-joulukuussa 10 kpl/kk..

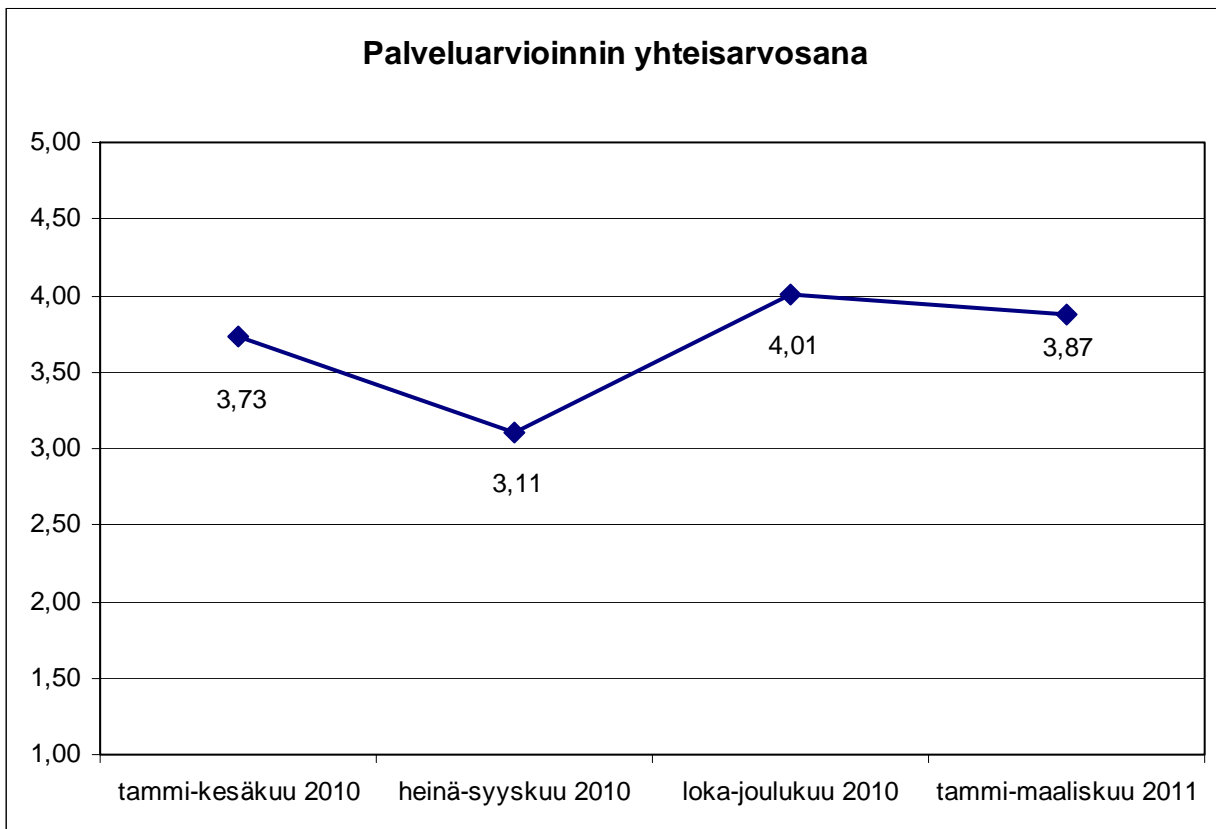
Seuraavasta kuvasta selviää, miten palautteet ovat jakautuneet eri toiminnoille. Eniten palautteita saivat hammashuollon vastaanottopalvelut (8 kpl), vuodeosastopalvelut (5 kpl) ja vanhainkodit/hoivakoti (4 kpl). Useille toiminnoille ei tullut yhtään palautetta.



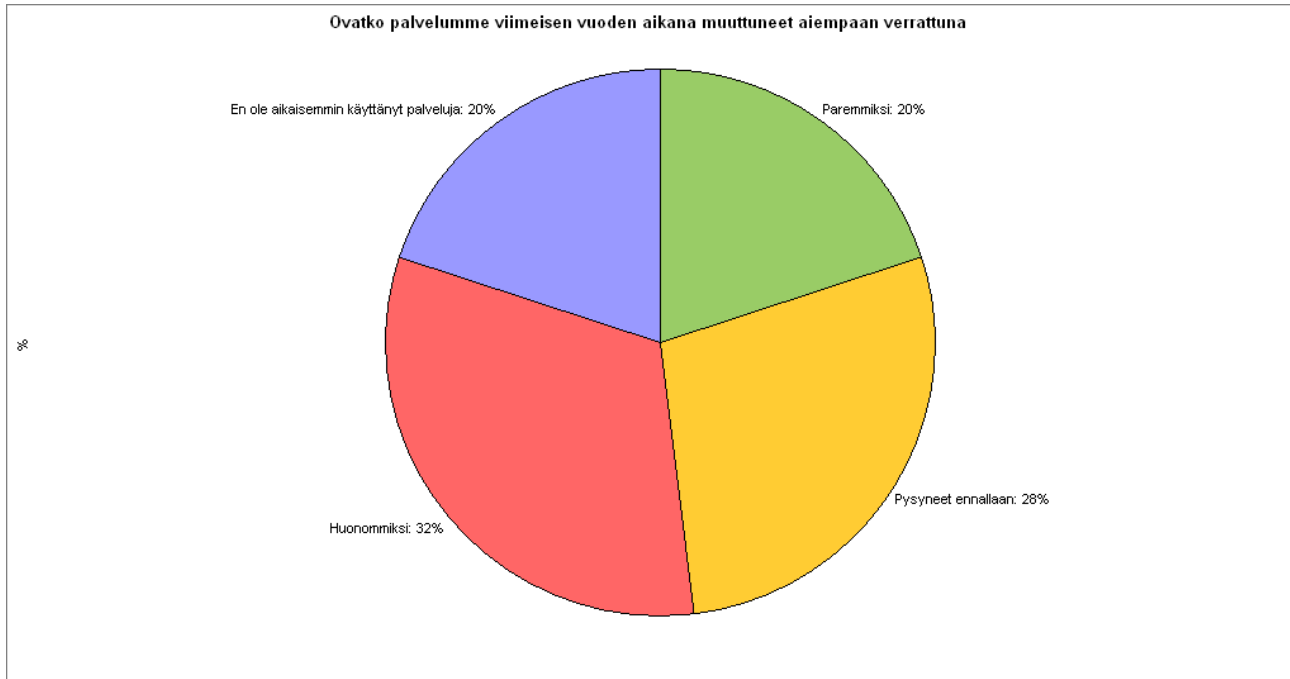
Palautelomakkeessa on palveluarvioinnin 13 kysymystä, joihin voi vastata asteikolla Erinomaisesti (arvosana 5) – Erittäin huonosti (arvosana 1). Eri kysymysten vastausprosentit esitetään seuraavassa kuvassa. Kaikkien kysymysten yhteisarvio on: erinomaisesti 44 %, hyvin 27 %, tyydyttävästi 11 %, huonosti 8 % ja erittäin huonosti 10 %.



Kysymysten yhteisarvosana oli 3,87 eli hyvä. Arvosana laski hieman. Suurin lasku oli kysymyksessä nro 6, 'Henkilöstö kohteli teitä'. Yhteisarvosanan vaihtelu näkyy seuraavasta kuvasta.



Palautteessa kysytään myös ovatko palvelumme muuttuneet viimeisen vuoden aikana. Seuraavassa kuvassa on vastausten prosenttijakauma.



'Huonommiksi'-kohdan osuus on lisääntynyt 21 prosentista 32 prosenttiin verrattuna lokajoulukuuhun 2010. Samoin 'Pysyneet ennallaan' kohdan osuus on lisääntynyt. Vastaavasti 'Paremmiksi' ja 'En ole aikaisemmin käyttänyt palveluita' -kohtien osuus on pienentynyt.

Palautelomakkeessa voi antaa myös sanallisen palautteen kiitoksia ja moitteita. Tammi-maaliskuussa 2011 kiitosta on annettu mm. seuraavista aiheista:

- Ystävällinen henkilökunta.
- Aika toteutui nopeasti.

Moitteita on tullut mm. seuraavista aiheista:

- Asiakkaan aliarviointi.
- Vuodeosaston remonttitarve.
- Internetsivujen vaikeaselkoisuus, puutteelliset tiedot ja väärät tiedot.

Asiakaspalautetta on tullut niin vähän, että sen perusteella ei voi tehdä tarkkoja johtopäätöksiä Oivan toiminnan laadusta ja sen muutoksista. Yksittäisten vastausten painoarvo on niin suuri, että vastausten keskiarvot voivat vaihdella paljonkin.

Tarja Suikki
Asiakaspalaute-/Digium-vastuhenkilö
Peruspalvelukeskus Oiva –liikelaitos