

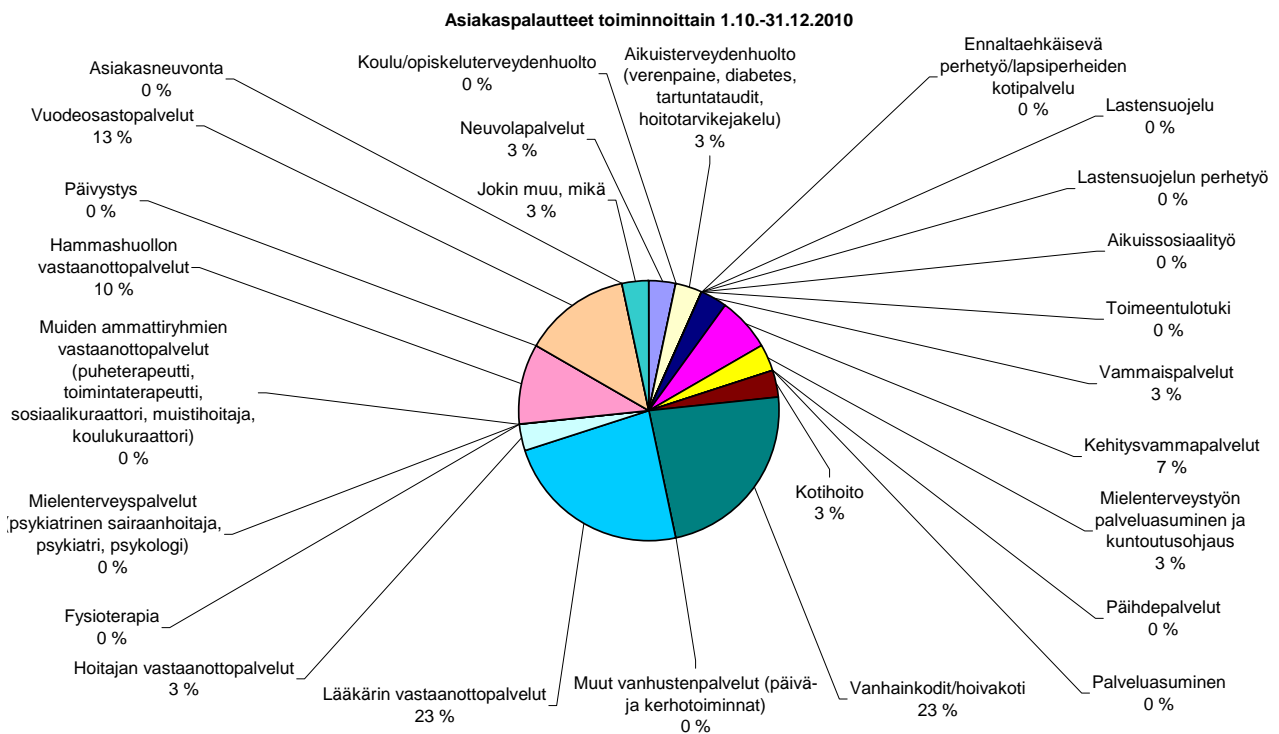
21.2.2011

YHTEENVETO ASIAKASPALAUTTEISTA 1.10.-31.12.2010

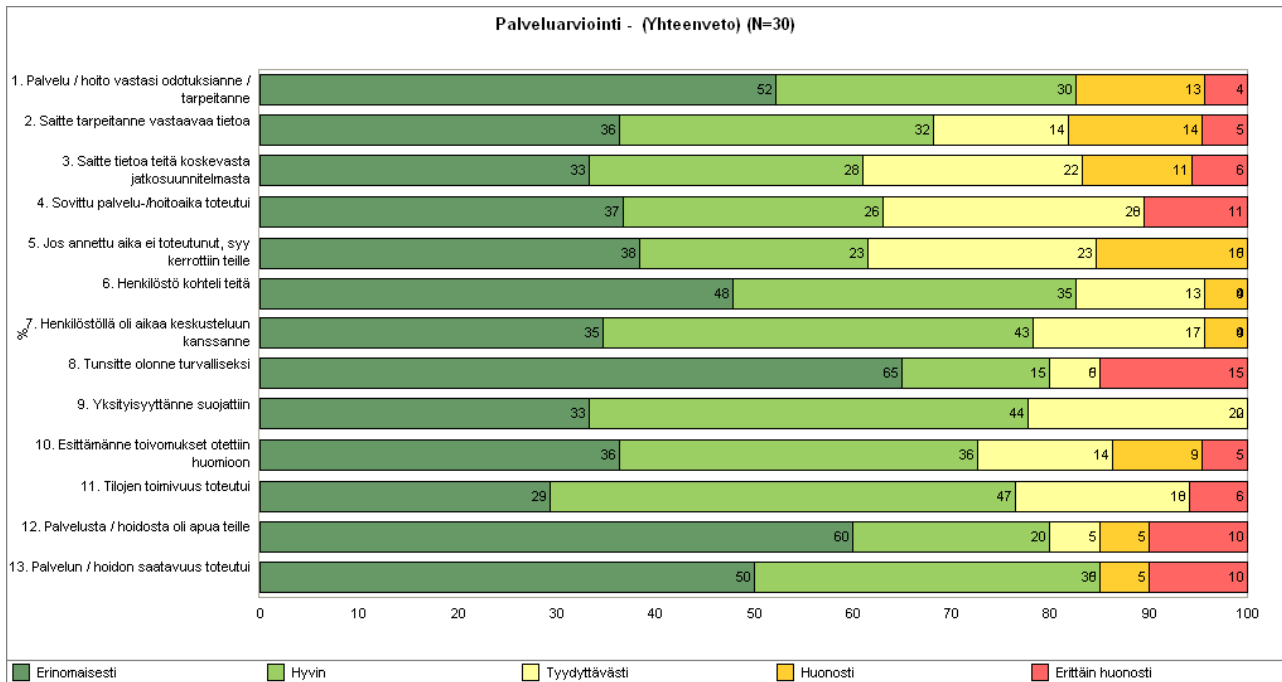
Peruspalvelukeskus Oiva -liikelaitos

Jatkuva asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön Peruspalvelukeskus Oivassa 1.11.2009. Ajalla 1.10.-31.12.2010 asiakaspalautteita on kirjautunut 30 kappaletta. Keskimäärin tämä on 10 palautetta/kuukausi. Palautteiden määrä on vähentynyt, sillä tammi-kesäkuussa 2010 palautteita saapui keskimäärin 19 kpl/kk ja heinä-syyskuussa 2010 keskimäärin 12 kpl/kk.

Seuraavasta kuvasta selviää, miten palautteet ovat jakautuneet eri toiminnoille. Eniten palautteita saivat vanhainkodit/hoivakoti (7 kpl), lääkärin vastaanottopalvelut (7 kpl), vuodeosastopalvelut (4 kpl) ja hammashuollon vastaanottopalvelut (3 kpl). Useille toiminnoille ei tullut yhtään palautetta.

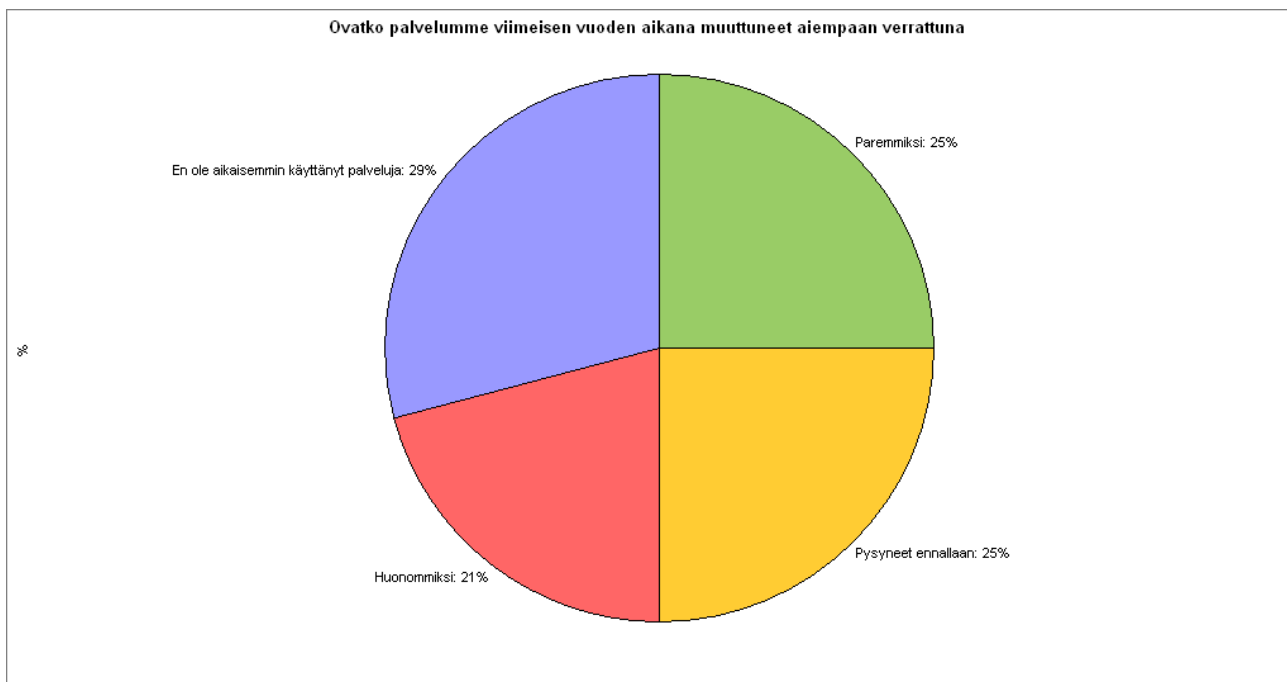


Palautelomakkeessa on palveluarvioinnin 13 kysymystä, joihin voi vastata asteikolla Erinomaisesti (arvosana 5) – Erittäin huonosti (arvosana 1). Eri kysymysten vastausprosentit esitetään seuraavassa kuvassa. Kaikkien kysymysten yhteisarvio on: erinomaisesti 43 %, hyvin 32 %, tyydyttävästi 13 %, huonosti 6 % ja erittäin huonosti 5 %.



Kysymysten yhteisarvosana oli 4,01 eli hyvä. Yhteisarvosana on noussut loppuvuonna, sillä alkuvuonna 2010 arvosana oli 3,73 ja heinä-syyskuussa 2011 arvosana oli 3,11. Jokaisen kysymyksen arvosana nousi. Suurin nousu oli kysymyksessä nro 13, 'Palvelun/hoidon saatavuus toteutui'.

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



'Huonommiksi'-kohdan osuus on vähentynyt 50 prosentista 21 prosenttiin verrattuna heinä-syyskuuhun 2010. 'Paremmiksi'- ja 'Pysynyt ennallaan' -kohtien prosenttiosuudet ovat vastaavasti

lisääntyneet. Molempien osuus oli aiemmin 14 %. 'En ole aikaisemmin käyttänyt palveluita' -kohdassa ei ole tapahtunut suurta muutosta.

Palautelomakkeessa voi antaa myös sanallisena palautteena kiitoksia ja moitteita. Loka-joulukuussa 2010 kiitosta on annettu mm. seuraavista aiheista:

- Pienessä yksikössä henkilökohtaiset tarpeet huomioidaan paremmin kuin suuremmissa.
- Asiakaspalvelu ja asiakkaan kohtaaminen on erittäin toimivaa ja asiakasystävällistä.

Moitteita on tullut mm. seuraavista aiheista:

- Päivystyksen poistumisen vuoksi kynnys keskussairaalaan lähtemiselle on iso.
- Ajanvaraus ja hoitoonpääsy on vaikeutunut viimeisen 2 vuoden aikana.

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-vastuuhenkilö
Peruspalvelukeskus Oiva –liikelaitos