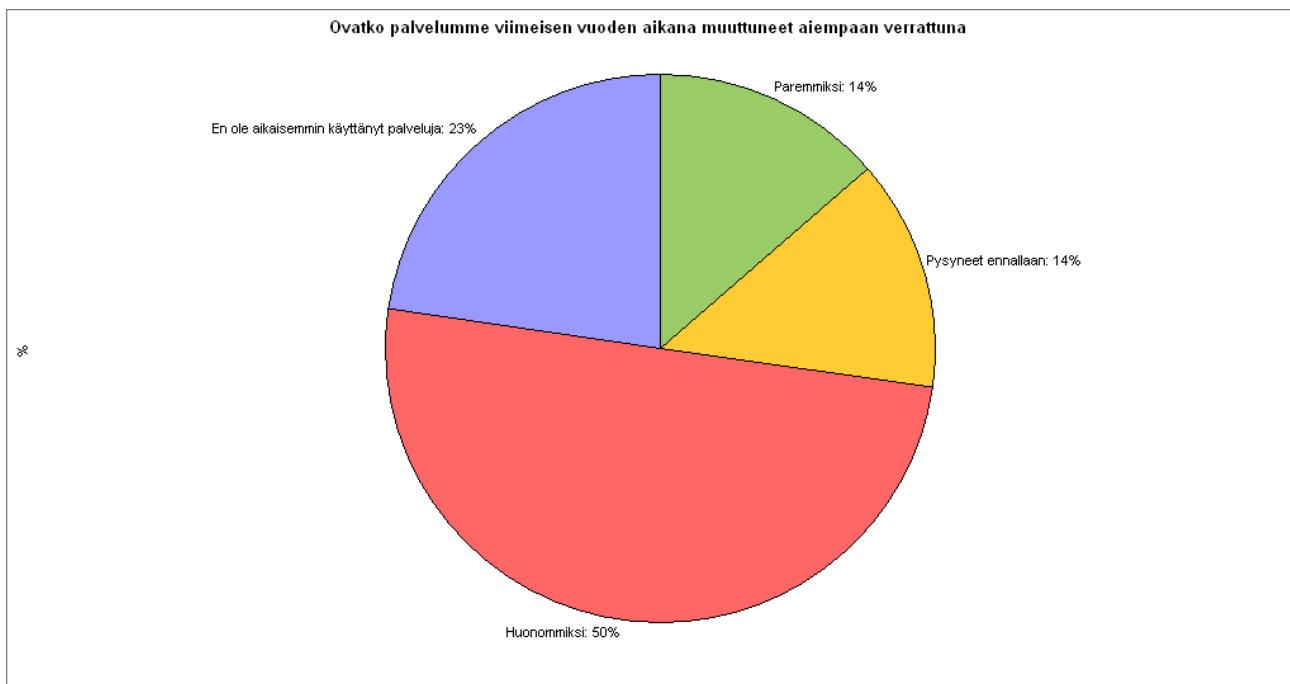


Kysymysten yhteisarvosana oli 3,11 eli hyvä. Yhteisarvosana on laskenut, sillä vuoden 2009 lopussa arvosana oli 4,22 eli erinomainen ja alkuvuonna 2010 arvosana oli 3,73 eli hyvä. Arvosana on alentunut noin 0,6 yksikköä alkuvuodesta. Jokaisen kysymyksen arvosana aleni. Suurin lasku oli kysymyksessä nro 3, 'Saitte tietoa teitä koskevasta jatkosuunnitelmasta'.

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



'Huonommiksi'-kohdan osuus on kaksinkertaistunut 26 prosentista 50 prosenttiin verrattuna alkuvuoteen 2010. 'Paremmiksi'- ja 'Pysynyt ennallaan' -kohtien prosenttiosuudet ovat vastaavasti puolittuneet. 'En ole aikaisemmin käyttänyt palveluita'-kohdassa ei ole tapahtunut muutosta.

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

- Hyvä ja nopea palvelu lastensuojelussa.
- Sosiaalityöntekijä kohteli asiakasta arvostavasti.
- Vanhainkodin harjoittelijat olivat aktiivisia hoidossa ja aina valmiita auttamaan.

Moitteita on tullut mm. seuraavista aiheista:

- Ajat peruuntuivat useaan otteeseen.
- Oivan yksiköiden osoitteita ei kerrota internetsivuilla.
- Laboratoriotulosten kysyminen on hankalaa.

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