

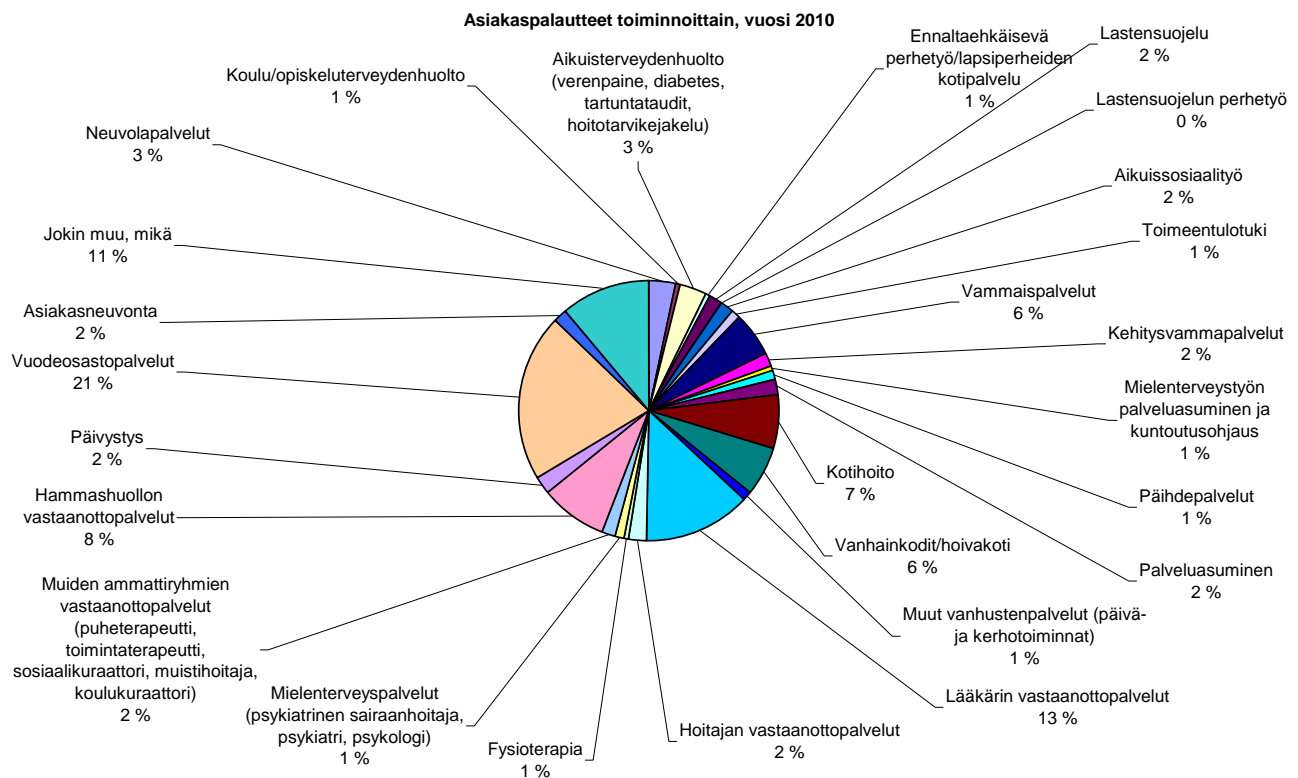
21.2.2011

YHTEENVETO ASIAKASPALAUTTEISTA, VUOSI 2010

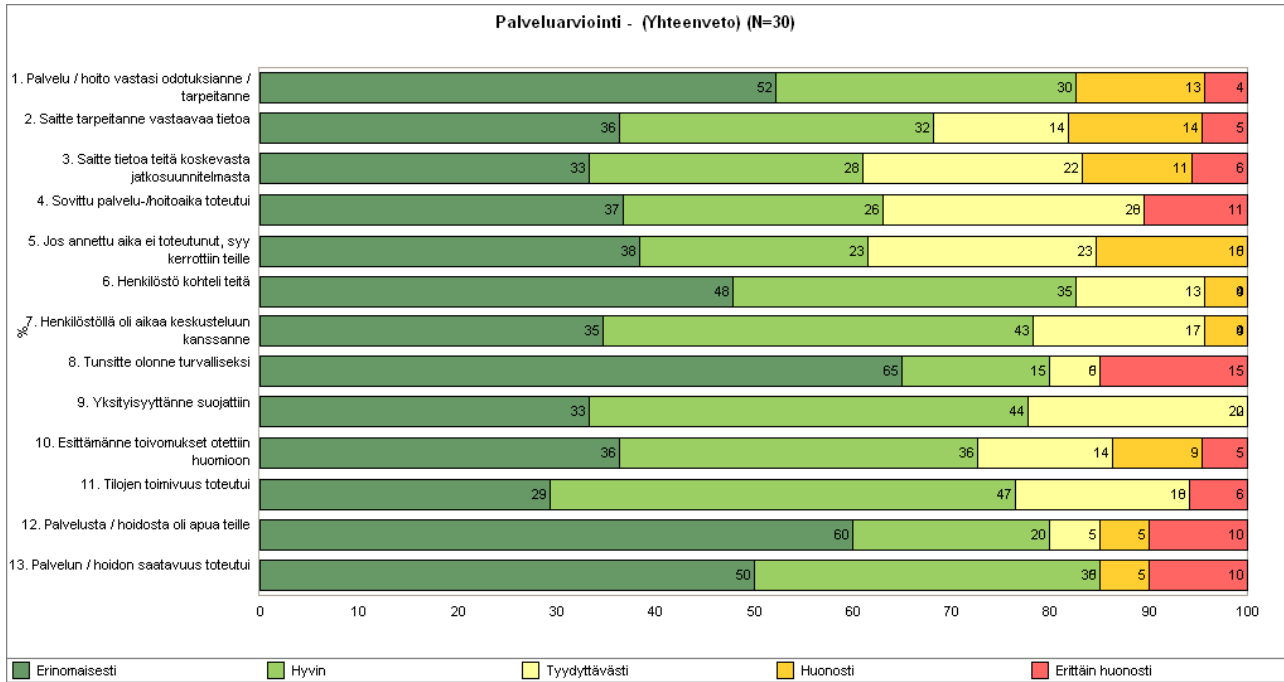
Peruspalvelukeskus Oiva -liikelaitos

Jatkuva asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön Peruspalvelukeskus Oivassa 1.11.2009. Vuosi 2010 oli ensimmäinen kokonainen kalenterivuosi, jolta palautteita on kerätty, joten vuosivertailua ei voi vielä tehdä. Vuonna 2010 asiakaspalautteita kirjautui 179 kappaletta. Keskimäärin tämä on 15 palautetta/kuukausi.

Seuraavasta kuvasta selviää, miten palautteet ovat jakautuneet eri toiminnoille. Eniten palautteita saivat vuodeosastopalvelut (37 kpl), lääkärin vastaanottopalvelut (24 kpl ja hammashuollon vastaanottopalvelut (15 kpl). Yhdelle toiminnolle, lastensuojelun perhetyölle, ei tullut yhtään palautetta.

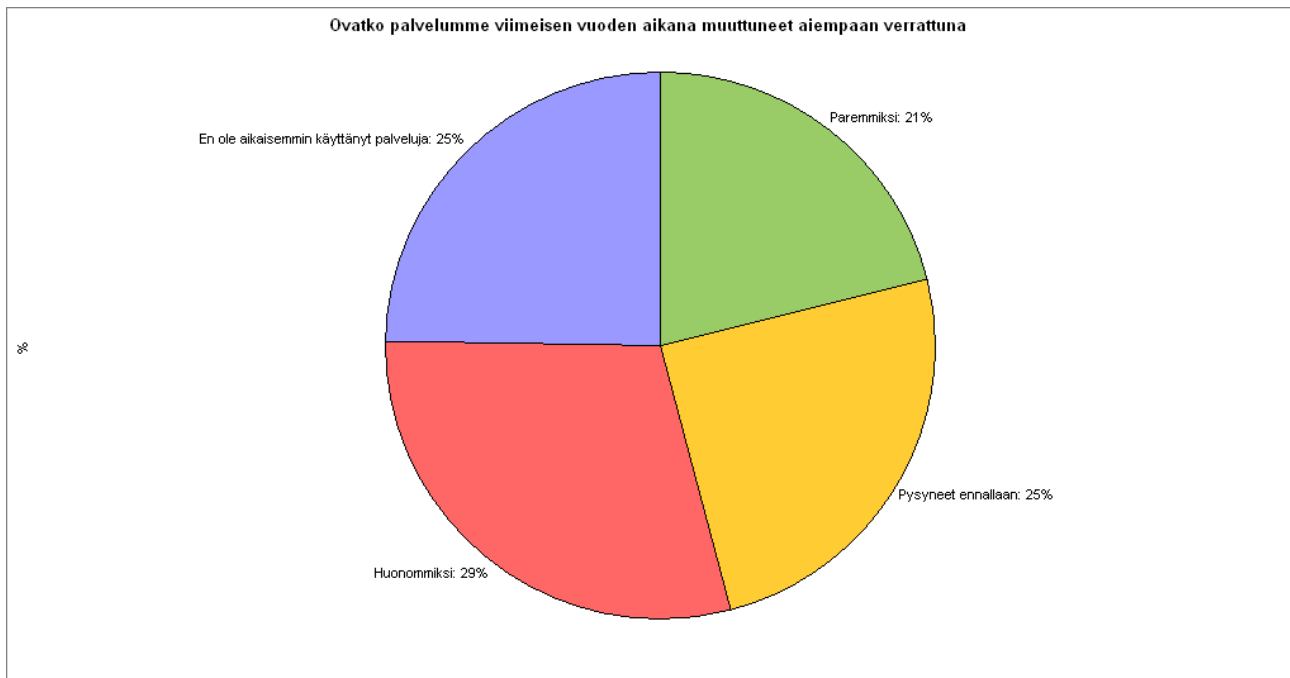


Palautelomakkeessa on palveluarvioinnin 13 kysymystä, joihin voi vastata asteikolla Erinomaisesti (arvosana 5) – Erittäin huonosti (arvosana 1). Eri kysymysten vastausprosentit esitetään seuraavassa kuvassa. Kaikkien kysymysten yhteisarvio on: erinomaisesti 37 %, hyvin 27 %, tyydyttävästi 12 %, huonosti 9 % ja erittäin huonosti 14 %.



Kysymysten yhteisarvosana oli 3,65 eli hyvä. Parhaimman arvosanan (3,92) sai kysymys nro 9, 'Yksityisyyttänne suojattiin'. Yhteisarvosana laski alkuvuoden aikana, mutta nousi viimeisen 3 kuukauden aikana.

Palautteessa kysytään myös ovatko palvelumme muuttuneet viimeisen vuoden aikana. Seuraavassa kuvassa on vastausten prosenttijakauma. Vastaukset jakautuvat lähes tasan.



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

- Hyvä hoito

- Asiantunteva ja auttavainen henkilökunta

Moitteita on tullut mm. seuraavista aiheista:

- Ajan varaaminen on hankalaa ja sovittu aika ei toteudu.
- Osoitteet, puhelinnumerot ja vastaanottoajat puuttuvat tai ovat hankala löytää internet-sivuilta.

Palautteen perusteella ei ole tehty suuria muutoksia. Osittain palvelua on tehostettu asiakaslähtöisemmäksi. Yksiköissä on huomioitu sellaiset seikat, jotka voidaan jatkossa hoitaa paremmin. Lisäksi internetsivujen tietoja on muutettu ajantasaisemmaksi.

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