

# Asiakaspalautekysely 2009

Palaute kerättiin ZEF-lomakkeilla internetissä ja paperilomakkeilla toimipisteissä 21.9. – 4.10.2009.

Tässä esityksessä tuloksia tarkastellaan tuotantoyksiköittäin. Laajemmassa tuotantoyksiköiden esityksessä tuloksia tarkastellaan tarkemmin palvelu-/asiakasryhmittäin ja ammattiryhmittäin.

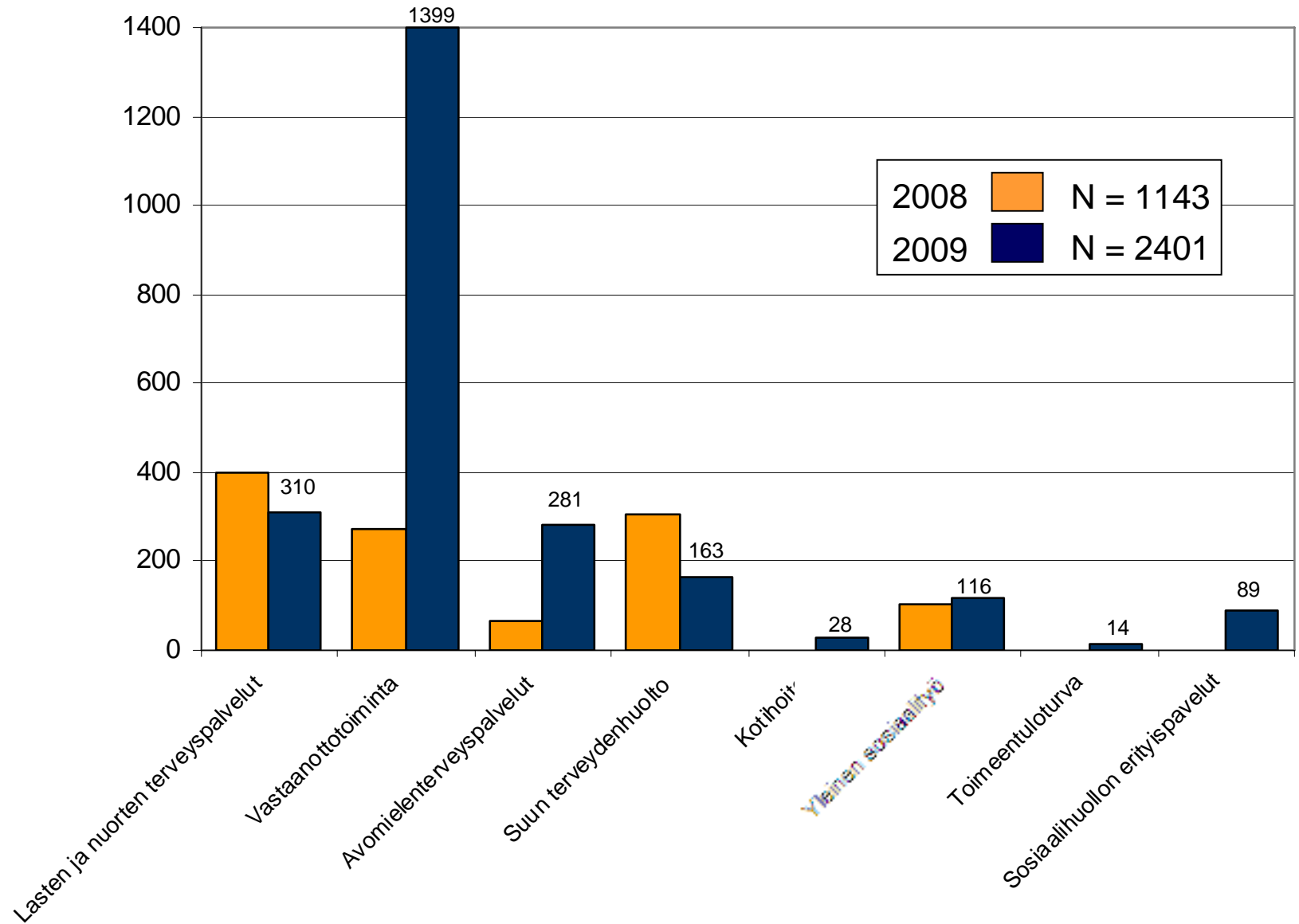


# Yli 2400 palautetta

	n	avoimet
Lasten ja nuorten terveystalvelut	310	160
Vastaanottotoiminta	1399	568
Avomielenterveystalvelut	281	141
Suun terveydenhuolto	163	84
Kotihoito	28	15
Yleinen sosiaalityö	116	63
Toimeentuloturva	14	6
Sosiaalihuollon erityistalvelut	89	35
Yhteensä	2400	1072

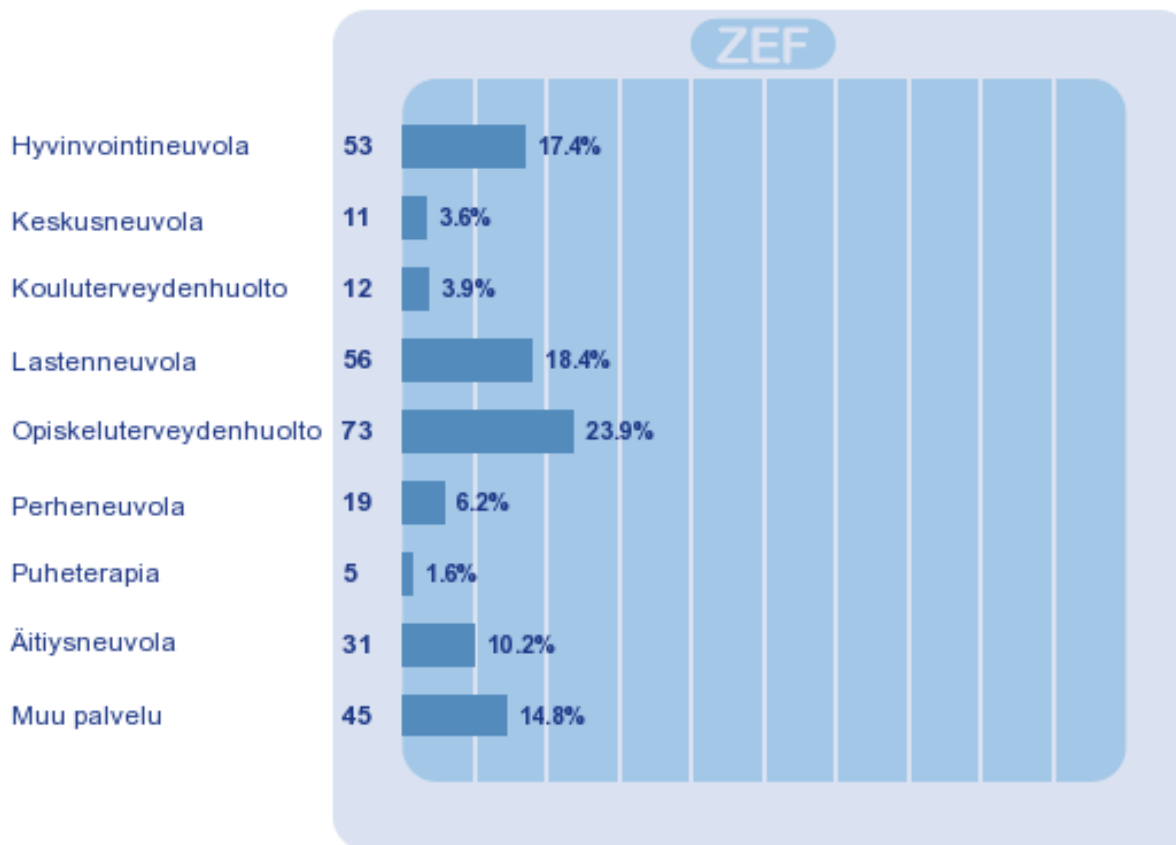


# Palautteita tuotantoyksiköittäin 2008 ja 2009



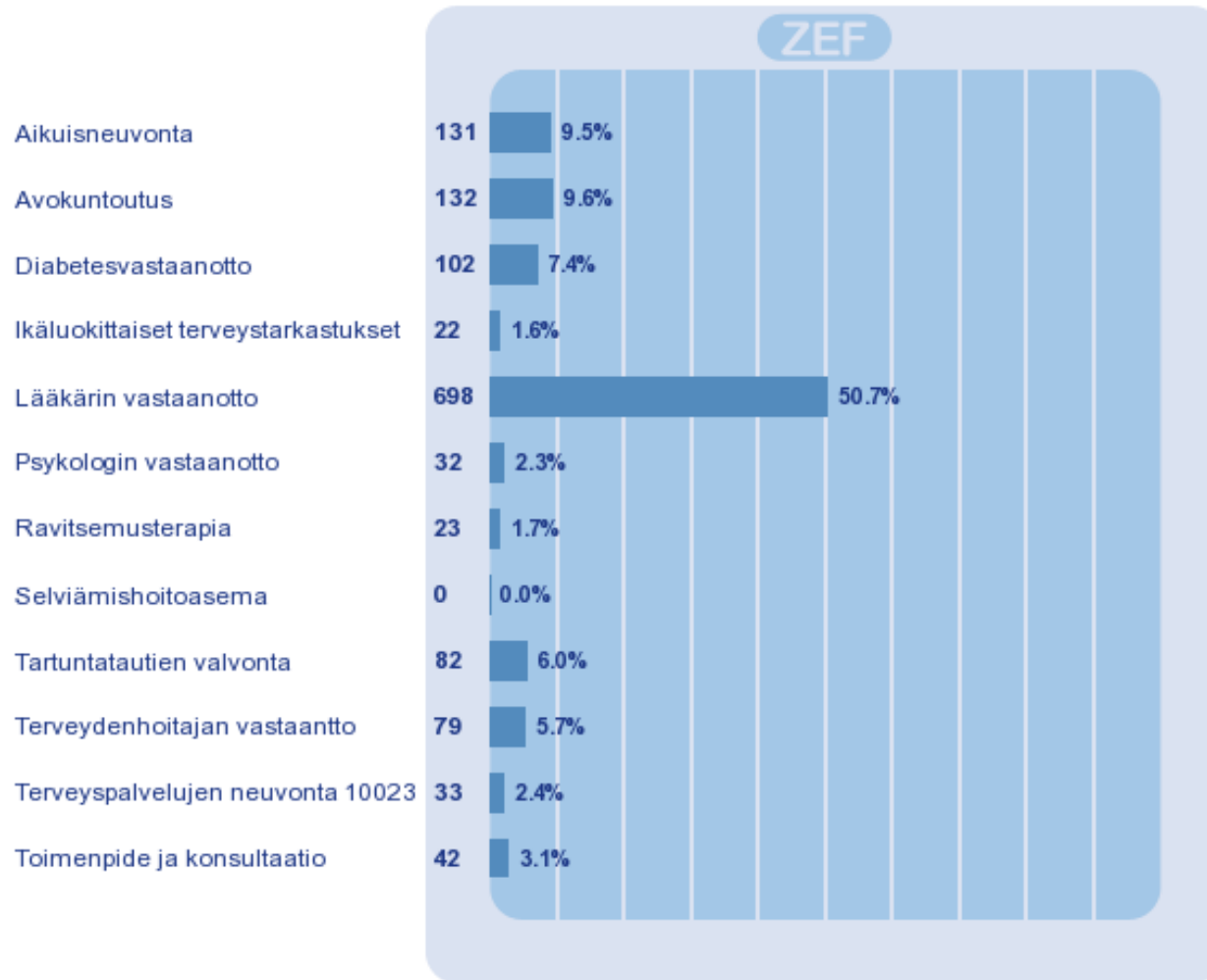
# Lasten ja nuorten terveystalvelujen palautteet (n = 310)

1. Mitä palvelua palautteesi koskee?



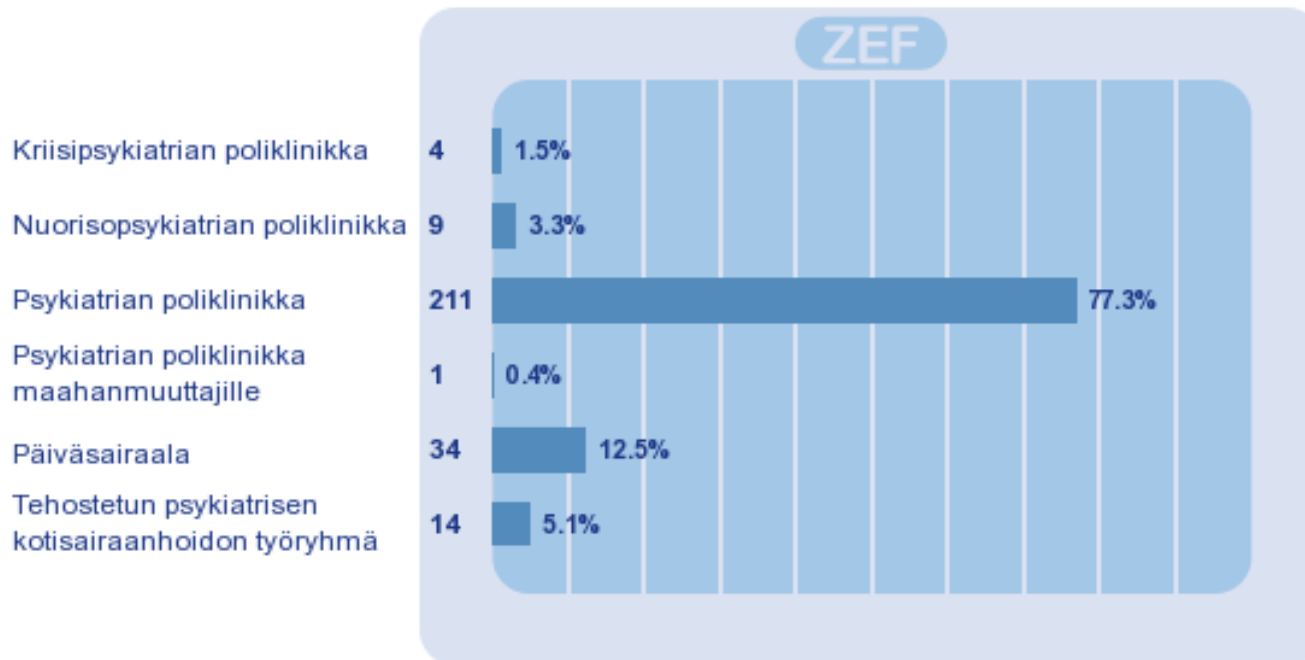
# Vastaanottotoiminnan palautteet (n = 1399)

1. Mitä palvelua palautteesi koskee?



# Avomielenterveyspalvelujen palautteet (n = 281)

1. Mitä palvelua palautteesi koskee?



# Suun terveydenhuollon palautteet (n = 163)

1. Mitä palvelua palautteesi koskee?

Aikuishoito, hammaslääkäri

89 55.3%

Aikuishoito, suuhygienisti

20 12.4%

Lasten ja nuorten hoito,  
hammaslääkäri

20 12.4%

Lasten ja nuorten hoito, hammashoitaja

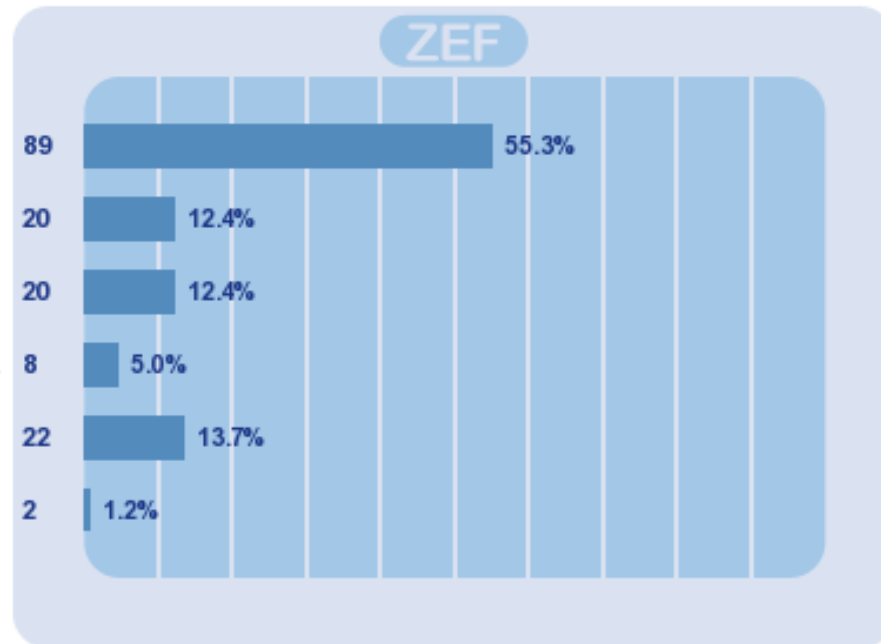
8 5.0%

Oikomishoito

22 13.7%

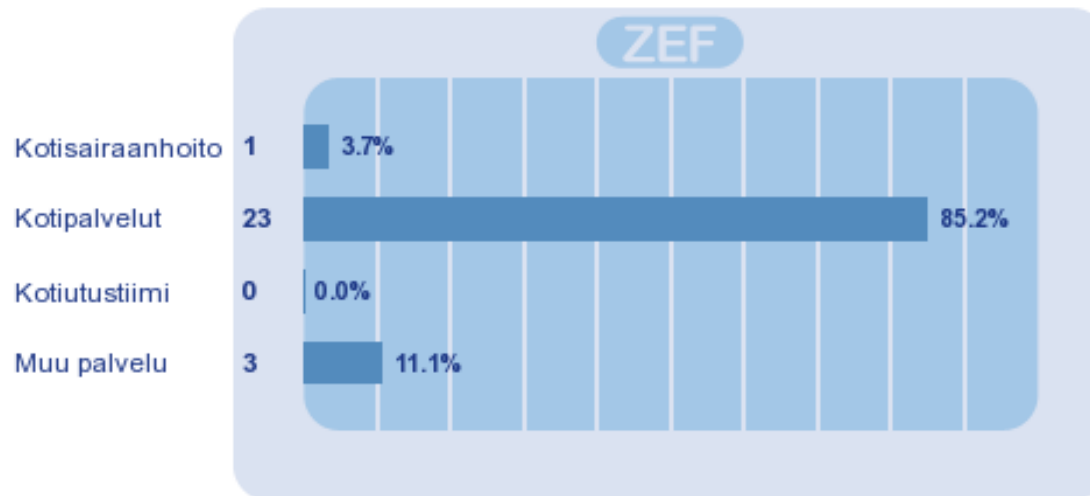
Muu erikoishoito

2 1.2%



# Kotihoidon palaute (n = 28)

1. Mitä palvelua palautteesi koskee?



# Yleisen sosiaalityön palautteet (n = 116)

1. Mitä palvelua palautteesi koskee?

Perheasiat, esim, huolto- ja tapaamisasiat

Perhetyö

Sosiaaliaseman aikuissosiaalityö

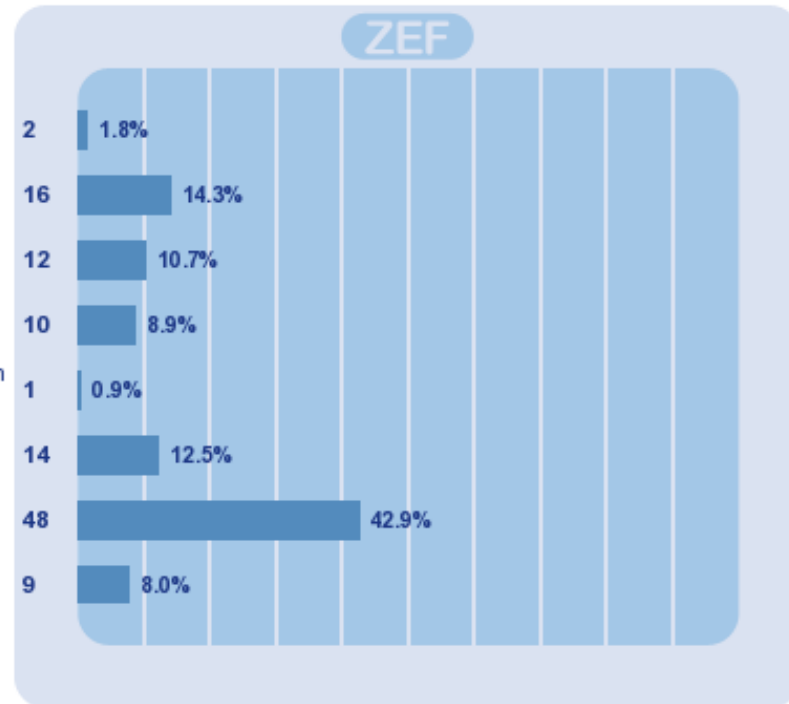
Sosiaaliaseman lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelu

Sosiaaliasema Satama, sijoitetun lapsen sosiaalityö

Sosiaalipäivystys Paussi

Toimeentulotuki

Muu palvelu

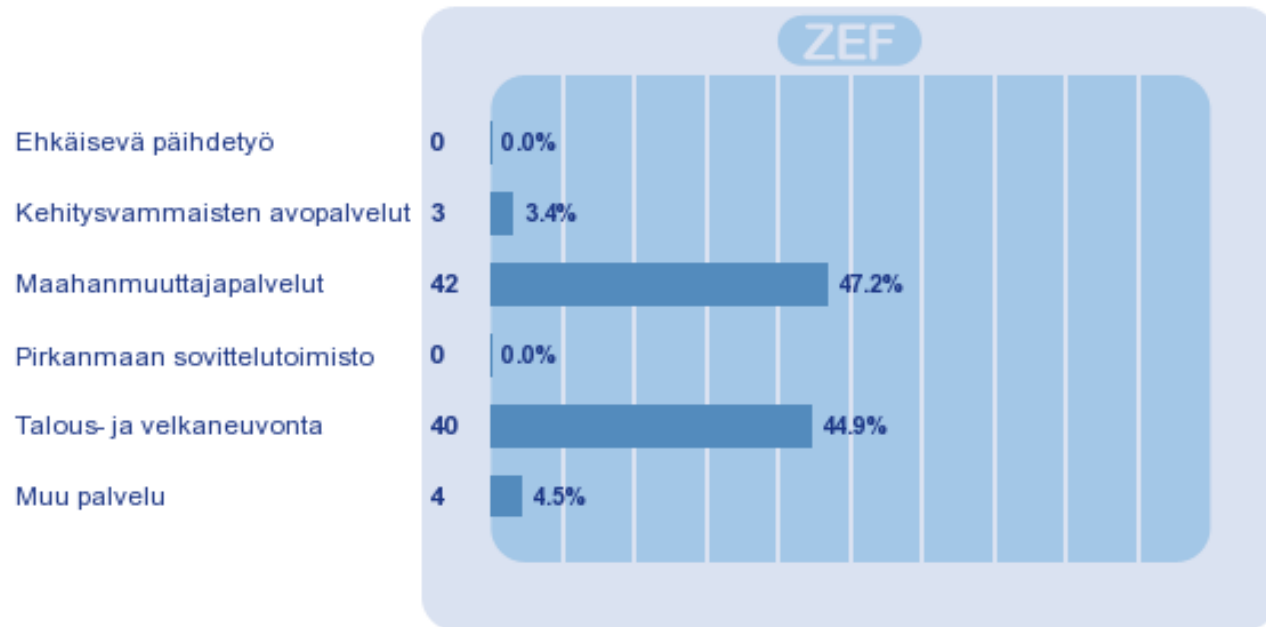


# Toimeentuloturvan palautteet (n = 14)



# Sosiaalihuollon erityispalvelujen palautteet (n = 89)

1. Mitä palvelua palautteesi koskee?



# Palvelun kokonaislaatu tuotantoyksiköittäin

”Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta”

20 08 20 09

Lasten ja nuorten terveystalvelut

4,45

Vastaanottotoiminta

4,3

Avomielenterveyspalvelut

3,8

4,1

Suun terveydenhuolto

4,0

4,4

Kotihoito

4,2

Yleinen sosiaalityö

3,6

3,9

Toimeentuloturva

3,4

Sosiaalihuollon erityispalvelut

4,5

1

2

3

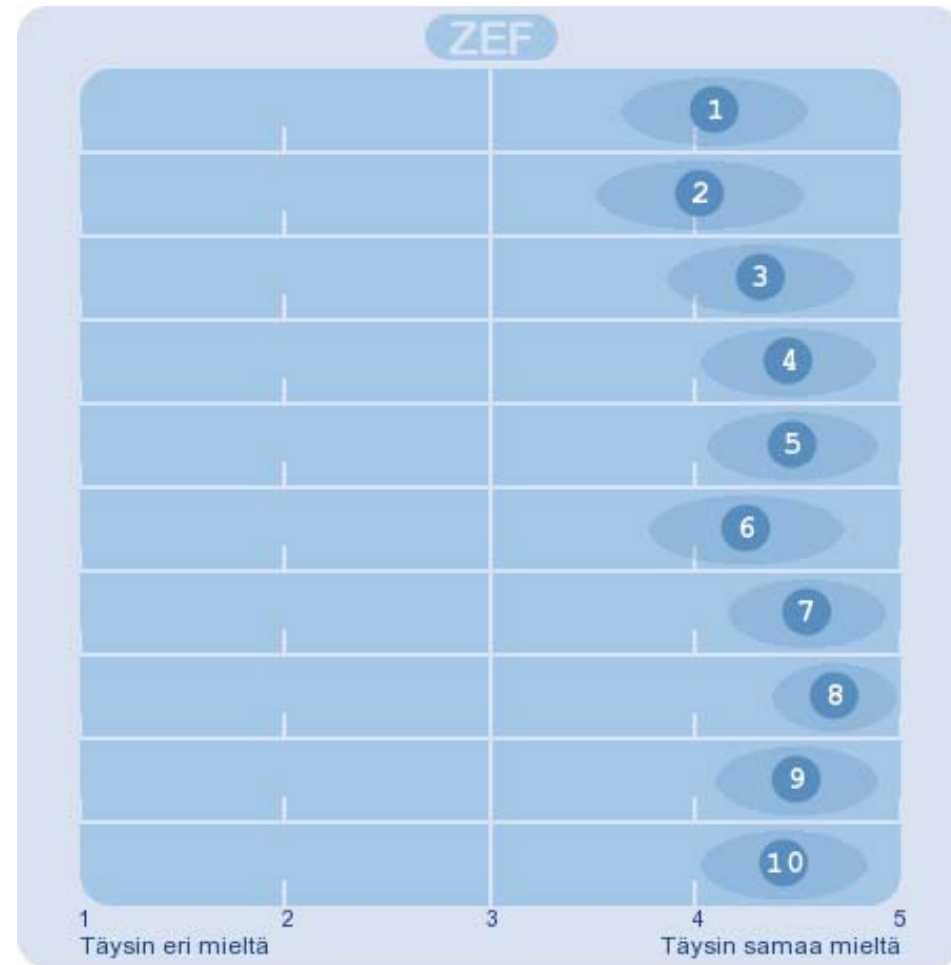
4

5



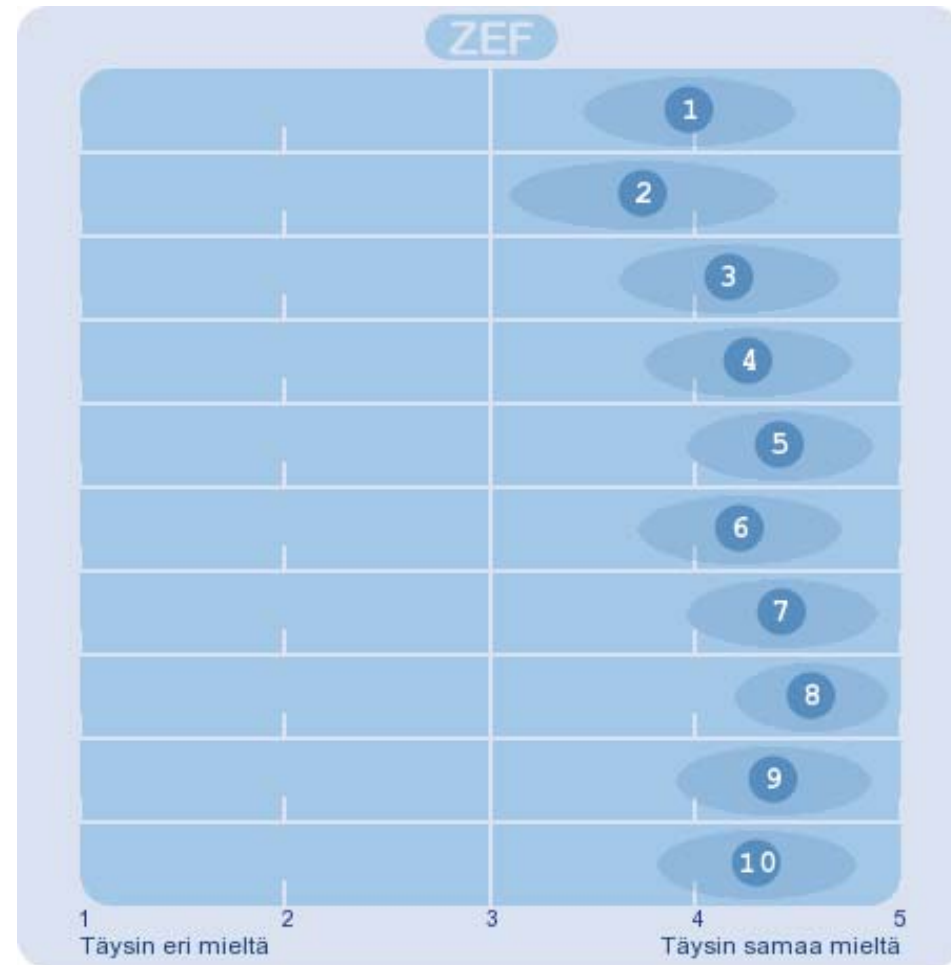
# Lasten ja nuorten terveysterveyspalvelut kaikki

1. Palvelusta oli helppo saada tietoa
2. Palveluun sai ajan nopeasti
3. Pääsin työntekijän luo sovittuna kellonaikana
4. Minulle oli varattu aikaa riittävästi
5. Työntekijän toiminta oli ammattitaitoista
6. Sain riittävästi tietoa hoidettavasta asiasta, tutkimuksista ja hoidosta
7. Työntekijä oli ystävällinen, kuunteleva ja yhteistyökykyinen
8. Palvelu oli luottamuksellista
9. Palvelusta oli minulle hyötyä
10. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta



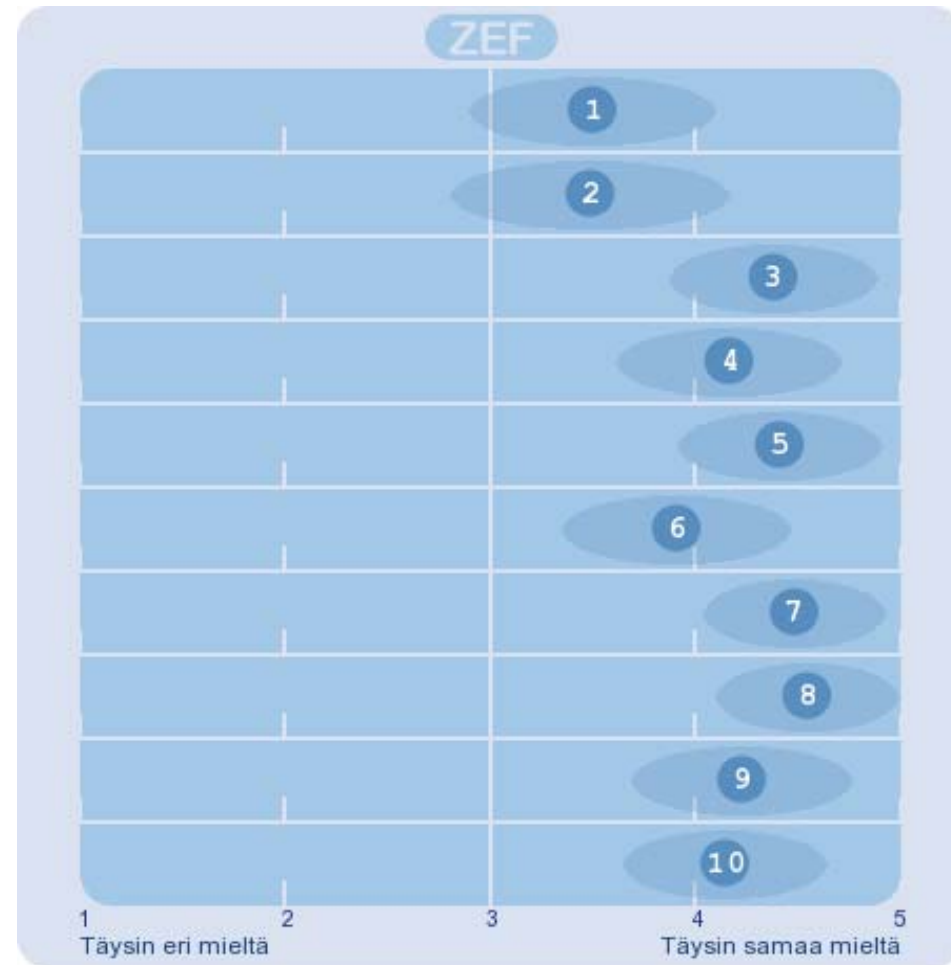
# Vastaanottotoiminta kaikki

1. Palvelusta oli helppo saada tietoa
2. Palveluun sai ajan nopeasti
3. Pääsin työntekijän luo sovittuna kellonaikana
4. Minulle oli varattu aikaa riittävästi
5. Työntekijän toiminta oli ammattitaitoista
6. Sain riittävästi tietoa hoidettavasta asiasta, tutkimuksista ja hoidosta
7. Työntekijä oli ystävällinen, kuunteleva ja yhteistyökykyinen
8. Palvelu oli luottamuksellista
9. Palvelusta oli minulle hyötyä
10. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta



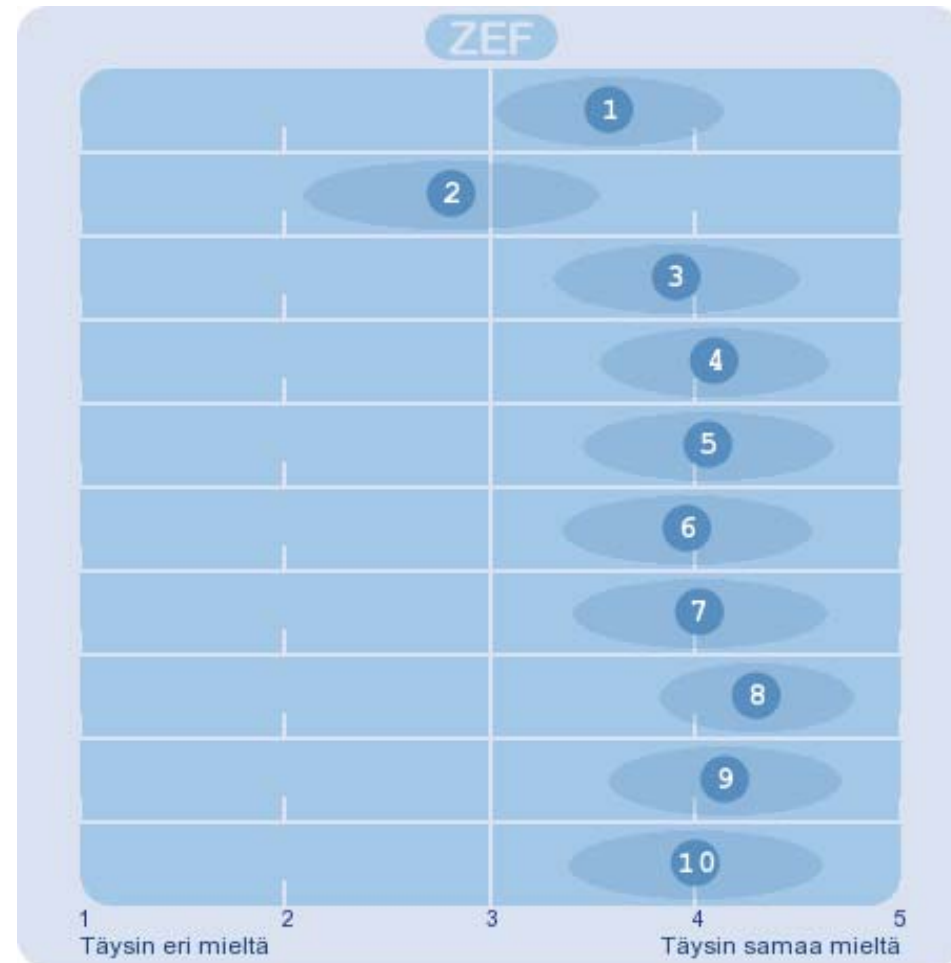
# Avomielenterveyspalvelut kaikki

1. Palvelusta oli helppo saada tietoa
2. Palveluun sai ajan nopeasti
3. Pääsin työntekijän luo sovittuna kellonaikana
4. Minulle oli varattu aikaa riittävästi
5. Työntekijän toiminta oli ammattitaitoista
6. Sain riittävästi tietoa hoidettavasta asiasta, tutkimuksista ja hoidosta
7. Työntekijä oli ystävällinen, kuunteleva ja yhteistyökykyinen
8. Palvelu oli luottamuksellista
9. Palvelusta oli minulle hyötyä
10. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta



# Suun terveydenhuolto kaikki

1. Palvelusta oli helppo saada tietoa
2. Palveluun sai ajan nopeasti
3. Pääsin työntekijän luo sovittuna kellonaikana
4. Minulle oli varattu aikaa riittävästi
5. Työntekijän toiminta oli ammattitaitoista
6. Sain riittävästi tietoa hoidettavasta asiasta, tutkimuksista ja hoidosta
7. Työntekijä oli ystävällinen, kuunteleva ja yhteistyökykyinen
8. Palvelu oli luottamuksellista
9. Palvelusta oli minulle hyötyä
10. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta



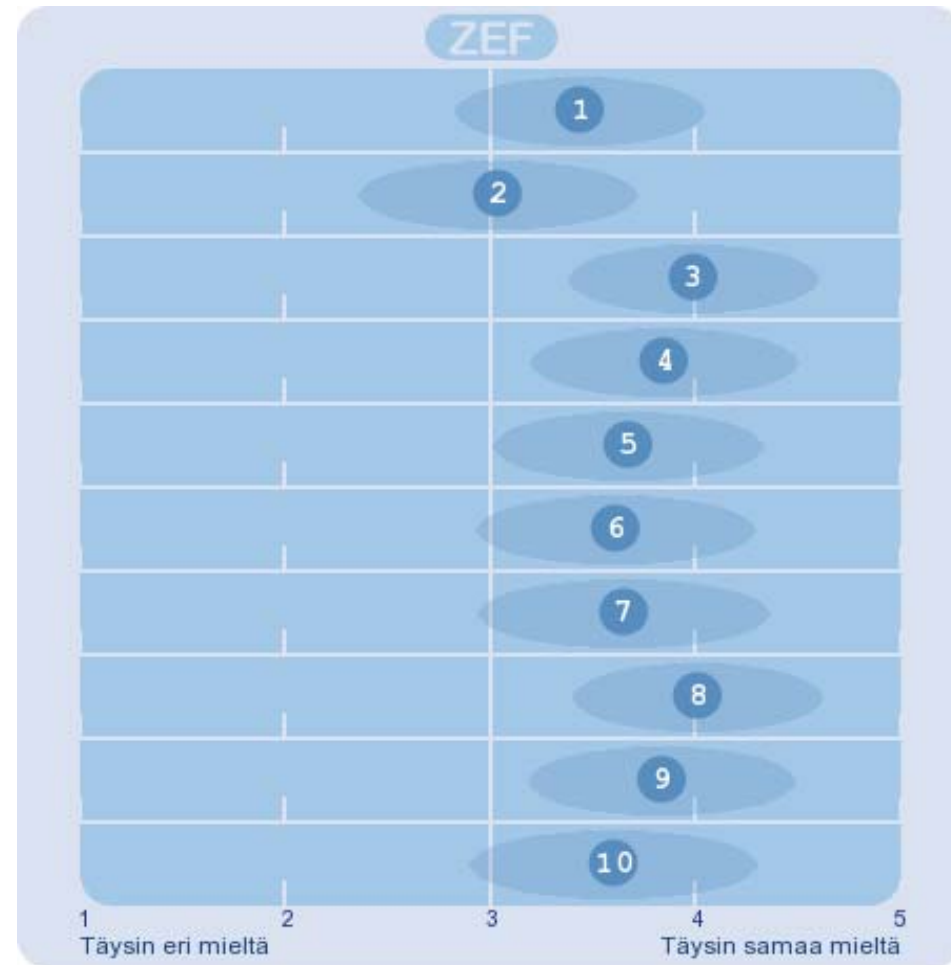
# Kotihoito kaikki

1. Palvelusta oli helppo saada tietoa
2. Palvelua sai nopeasti
3. Työntekijä saapui sovittuna kellonaikana
4. Minulle oli varattu aikaa riittävästi
5. Työntekijän toiminta oli ammattitaitoista
6. Sain riittävästi tietoa hoidettavasta asiasta, selvityksistä ja päätöksistä
7. Työntekijä oli ystävällinen, kuunteleva ja yhteistyökykyinen
8. Palvelu oli luottamuksellista
9. Palvelusta oli minulle hyötyä
10. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta



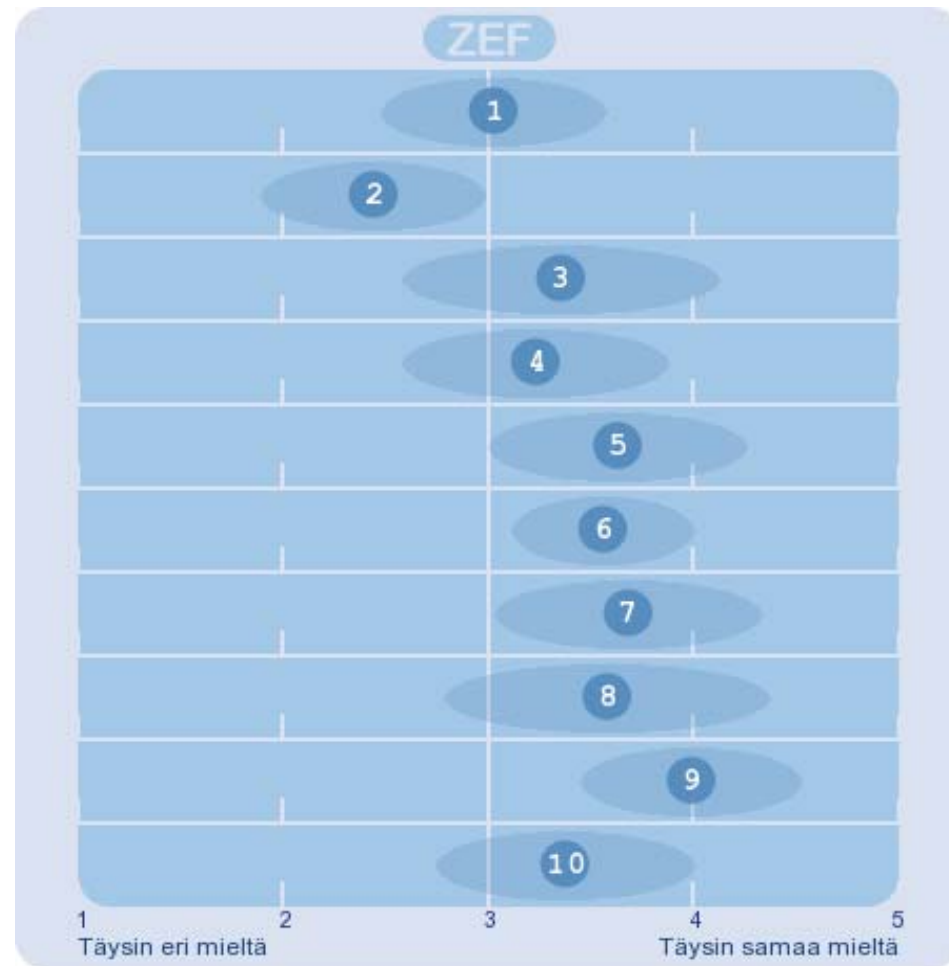
# Yleinen sosiaalityö kaikki

1. Palvelusta oli helppo saada tietoa
2. Palveluun sai ajan nopeasti
3. Pääsin työntekijän luo sovittuna kellonaikana
4. Minulle oli varattu aikaa riittävästi
5. Työntekijän toiminta oli ammattitaitoista
6. Sain riittävästi tietoa hoidettavasta asiasta, tutkimuksista ja hoidosta
7. Työntekijä oli ystävällinen, kuunteleva ja yhteistyökykyinen
8. Palvelu oli luottamuksellista
9. Palvelusta oli minulle hyötyä
10. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta



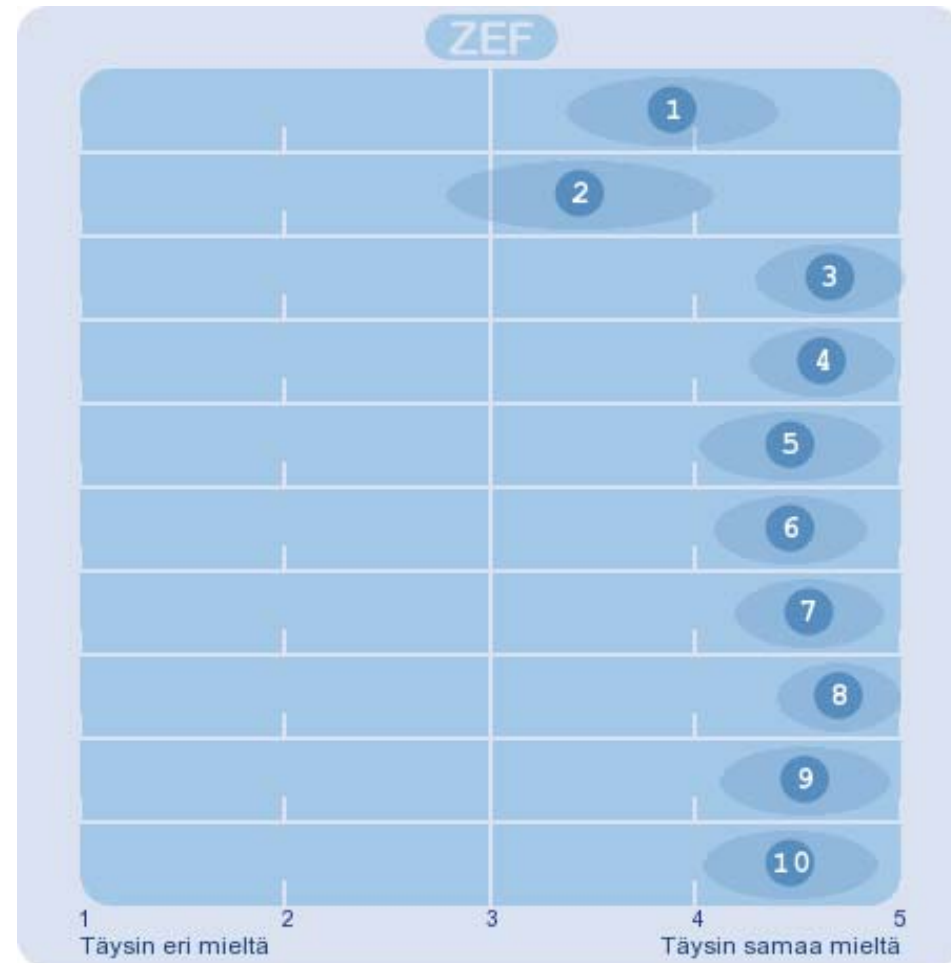
# Toimeentuloturvan kaikki

1. Palvelusta oli helppo saada tietoa
2. Palveluun sai ajan nopeasti
3. Pääsin työntekijän luo sovittuna kellonaikana
4. Minulle oli varattu aikaa riittävästi
5. Työntekijän toiminta oli ammattitaitoista
6. Sain riittävästi tietoa hoidettavasta asiasta, tutkimuksista ja hoidosta
7. Työntekijä oli ystävällinen, kuunteleva ja yhteistyökykyinen
8. Palvelu oli luottamuksellista
9. Palvelusta oli minulle hyötyä
10. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta



# Sosiaalihuollon erityispalvelut kaikki

1. Palvelusta oli helppo saada tietoa
2. Palveluun sai ajan nopeasti
3. Pääsin työntekijän luo sovittuna kellonaikana
4. Minulle oli varattu aikaa riittävästi
5. Työntekijän toiminta oli ammattitaitoista
6. Sain riittävästi tietoa hoidettavasta asiasta, tutkimuksista ja hoidosta
7. Työntekijä oli ystävällinen, kuunteleva ja yhteistyökykyinen
8. Palvelu oli luottamuksellista
9. Palvelusta oli minulle hyötyä
10. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta

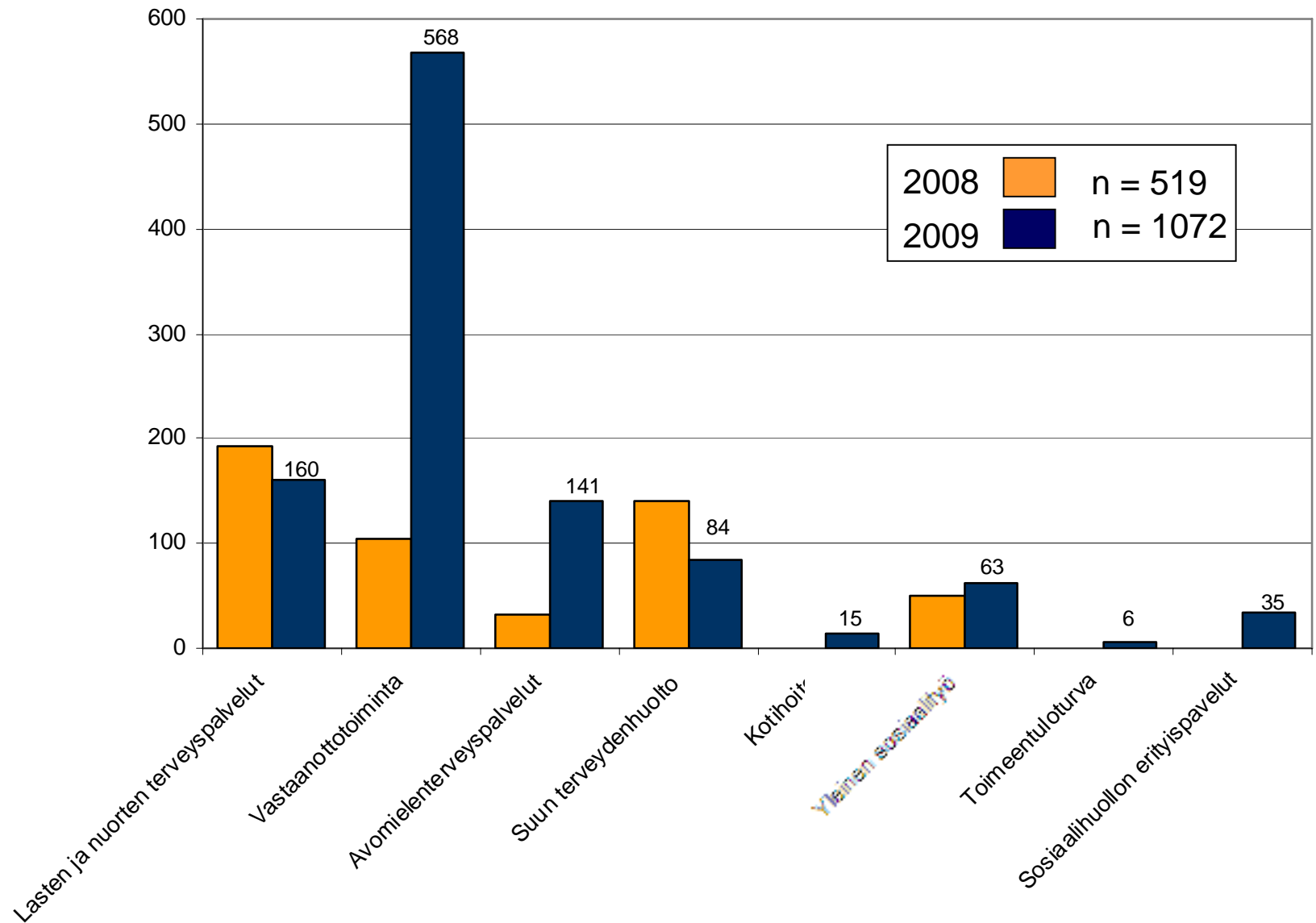


# Avoin palaute

- Palautteen antajista lähes joka toinen (1071) antoi avopalautetta
- Avoimet vastaukset analysoitiin jaotteleamalla ne kolmeen kategoriaan sisältönsä mukaan; kehu, motkotukset ja parantamisen varaa.
- Suhteessa tuotantoyksiköiden saamiin hyviin arvosanoihin kokonaislaadusta avopalaute sisälsi melko paljon parantamisehdotuksia ja jopa motkotuksia.



# Avoimia vastauksia 2008 ja 2009



# Lasten ja nuorten terveystalut avoin palaute

## Kehut (56)

- Ystävällinen ja ammattitaitoinen henkilökunta

## Motkotukset (17)

- Esiin nousi melko vaihtelevia teemoja
- Esim. lastenneuvolan lääkärikäyntejä pidettiin liian hätäisinä

## Parantamisen varaa (65)

- Työntekijöiden parempi tavoitettavuus, esim. yhteydenotto netissä tai pidemmät puhelinajat
- Osaava henkilökunta tarvitaan myös kesäaikaan



# Vastaanottotoiminnan avoin palaute

## Kehut (174)

- Useita kiitoksia hyvästä palvelusta ja hoidosta

## Motkotukset ja parantamisen varaa (416)

- Omalääkäri vaihtuu liian tiheään
- Lisää henkilökuntaa/resursseja
- Liian pitkät jonot ja pitävämmät aikataulut
- Ystävällisempää palvelua
- Parempaa hoitoa
- Pidempiä käyntiaikoja



# Avomielenterveyspalvelujen avoin palaute

## Kehut (45)

- Kiitokset erinomaisesta palvelusta
- Ammattitaitoinen, kuunteleva ja ymmärtäväinen henkilökunta

## Motkotukset (10)

- Liian pitkät jonot
- Joitain negatiivisia palautteita annettiin asiakkaan kohtaamisesta

## Parantamisen varaa (92)

- Lyhyemmät jonot, tiiviimmin käyntejä ja joustavampia aikoja
- Lisää henkilökuntaa



# Suun terveydenhuollon avoin palaute

## Kehut (27)

- Kiitokset hyvästä hoidosta ja asiakaspalvelusta

## Motkotukset (32)

- Suurin osa negatiivisesta palautteesta liittyy pitkiin jonoihin
- Joitain palautteita tuli myös huonosta asiakaspalvelusta

## Parantamisen varaa (40)

- Paremmin toimiva ajanvaraus
- Nopeampi hoitoon pääsy
- Ystävällisempää asiakaspalvelua



# Kotihoidon avoin palaute

## Kehut (4)

- Hyödyllinen palvelu, joka mahdollistaa kotona asumisen

## Motkotukset (4)

- Kaikki motkotukset liittyivät joko tukipalveluihin tai yksityisen palveluntarjoajan toimintaan

## Parantamisen varaa (8)

- Selkeämmät aikataulut
- Enemmän aikaa käynneille
- Selkeämmin näkyviin eritoimijoiden välinen työnjako



# Yleisen sosiaalityön avoin palaute

## Kehut (19)

- Tyytyväisiä palvelunkäyttäjiä
- Kiitoksia toimivasta palvelusta

## Motkotukset (13)

- Joitain palautteita tuli huonosta palvelusta

## Parantamisen varaa (34)

- Nopeampi pääsy vastaanotolle
- Lyhyemmät käsittelyajat toimeentulotukeen



# Toimeentuloturvan avoin palaute

## Motkotukset (2)

- Jonotusajat liian pitkät

## Parantamisen varaa (4)

- Nopeammin yhteys työntekijään
- Näkyvämpi tiedottaminen



# Sosiaalihuollon erityispalvelujen avoin palaute

## Kehut (21)

- Useita kiitoksia hyvästä palvelusta

## Motkotukset (6)

- Joitakin motkotuksia liian pitkistä jonotusajoista ja aikataulujen epätasaisuudesta

## Parantamisen varaa (8)

- Hajanaisia ehdotuksia, mikään teema ei toistunut
- Esimerkiksi toivottiin näkyvämpää tiedottamista talous- ja velkaneuvonnasta



# Miten palautteen avulla parannetaan palvelua?

- Jokainen tuotantoyksikkö valitsee tärkeimmät parannuskohteet.
- Tehdyistä parantamistoimenpiteistä raportoidaan johtoryhmässä myöhemmin sovitulla aikataululla
- On hyvä perustella ratkaisu myös silloin, jos motkotus tai parantamisehdotus ei johda palvelun tai toimintatavan muuttamiseen.

