

**Raportti asiakastyytyväisyydestä 2020**

399/00.01.03/2018

PERLTK 20.04.2021 § 44

Ylihoitaja Johanna Sirkka

Asiakaspalautetta perusturvaosaston yksiköihin kerättiin jatkuvalla kyselyllä Roidun asiakaspalautelaitteilla. Asiakaspalautelaitteet otettiin pois käytöstä maaliskuussa koronaepidemian vuoksi lukuunottamatta Akuuttiosastoa. Paperisia palautteita ei kerätty.

Palautteita saatiin kaikkiaan 1337 vastaajalta (1516 palautetta 2019). Kysymykseen ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua ystävällesi tai tuttavillesi, mikäli hän sellaista tarvitsisi” saatiin NPS-arvoksi 67, joka kuvaa palvelujen olevan todella hyvällä tasolla. Keskiarvo tämän kysymyksen vastauksiin oli 8,79 asteikolla 0-10.

Kysymykseen ”Mikä palvelussa oli hyvää?” eniten vastauksia sai asiakkaiden kohtelu ja henkilökunnan asiantuntemus. Palvelussa toivottiin parannettavan asiakkaan mielipiteen huomioimista.

Terveyskeskuksen avopalveluissa toteutettiin THL:n asiakastyytyväisyyskysely 26.10-13.11.2020. Kyselylomakkeita jaettiin lähes 1000 kpl. Terveysasemien asiakaspalautekyselyn vastauksia ei ole vielä käytettävissä. Tuloksia hyödynnetään myös valtakunnallisessa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman arvioinnissa.

Hoitotyön opiskelijoilta kerättiin systemaattisesti palautetta harjoittelujakson jälkeen. Vastauksia saatiin 42 kpl. Koronaepidemiasta johtuen harjoittelujaksoja oli hieman aiempaa vähemmän, mutta harjoittelujaksoja pyrittiin kuitenkin mahdollistamaan lähes normaalisti. Avoimissa palautteissa annetut arviot olivat kiittäviä. Opiskelijat kokivat työyhteisöt toimiviksi ja kokivat olleensa tervetulleita yksiköihin harjoittelujaksolle (keskiarvo 3,9 asteikolla 1-4). Kysymyksen ”Millaisen arvosanan (asteikolla 4-10) annat yksikölle oppimisympäristönä” vastausten keskiarvo oli 9,2 (42 palautetta).

Nuorten lääkärin yhdistys NLY:n ja Suomen lääkäriliiton vuoden 2020 koulutuskyselyssä Ylöjärven terveyskeskus sai täydet 5 tähteä erikoistuvien lääkärin suosituslistalla työpaikkana.

Lisätiedot

ylihoitaja Johanna Sirkka, p. 044 486 3785, etunimi.sukunimi@ylojarvi.fi

Terveys- ja sosiaalihoitaja ehdottaa:

Perusturvalautakunta merkitsee tiedokseen vuoden 2020 asiakastyytyväisyysraportin.

Päätös

Keskustelun jälkeen päätösehdotus hyväksyttiin.

-----