

OSAVUOSIKATSAUS I: LIITE: SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALAN
ASIAKASKOKEMUKSEN MITTAAMINEN, RAPORTIT AJALTA 1.1. – 30.4.2018

Sosiaalipalvelut (sis. aikuisten sosiaalipalvelut, päihde- ja mielenterveyspalvelut sekä lapsiperheiden sosiaalipalvelut)

NPS 47.06, n=51

Miten koit, että sinua kohdeltiin?

Monivalinta	Vastaajat	%
Kohteluni oli erinomaista, tunsin tulleen kuulluksi ja tarpeeni ymmärrettiin hyvin.	29	57%
Kohteluni oli oikein miellyttävää ja ystävällistä.	12	24%
Kohteluni oli pääosin asiallista ja kohteliasta.	7	14%
Kohteluni oli epäystävällistä ja osin välinpitämätöntä.	2	4%
Kohteluni oli epäasiallista enkä tullut kuulluksi.	1	2%
Vastaajia	51	100%

Pääsitkö vaikuttamaan asioittesi käsittelyyn?

Monivalinta	Vastaajat	%
Sain vaikuttaa omiin asioihini ja asioitteni käsittely oli erinomaista.	27	52%
Pääsin vaikuttamaan asioihini ja niiden käsittelyyn.	14	27%
Sain vaikuttaa minulle tärkeiden asioiden käsittelyyn.	8	15%
En tullut juurikaan kuulluksi ja asioitteni käsittely oli puutteellista.	1	2%
En saanut mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa asioitteni käsittelyyn.	2	4%
Vastaajia	52	100%

Oliko palvelu mielestäsi sujuvaa?

Monivalinta	Vastaajat	%
Palvelu oli erinomaista ja sen sujuvuus ylitti odotukseni.	22	42%
Sain palvelua sujuvasti ja oikea-aikaisesti.	21	40%
Sain asiani hoidettua vaikka asiointi ei sujunutkaan täysin ongelmitta.	6	12%
Palvelun sujuvuudessa oli jonkin verran puutteita.	1	2%
Palvelun sujuvuudessa oli paljon puutteita.	2	4%
Vastaajia	52	100%

Saitko tarvitsemaasi palvelua?

Monivalinta	Vastaajat	%
Palvelujen saatavuus oli erinomaista.	25	49%
Olin tyytyväinen palvelujen saatavuuteen.	18	35%
Palvelua oli saatavilla, mutta ei toivomallani tavalla.	3	6%
Tarvitsemiä palveluita ei ollut saatavissa.	1	2%
Tarvitsemiä palveluita ei ollut saatavissa.	4	8%
Vastaajia	51	100%

Suun terveydenhuolto

NPS 76.72, n=713 (2017: 76.53, n= 1 598)

Vastaajamäärät alla oleviin kysymyksiin on vastausten määrät eli asiakkaat voivat valita useamman vastauksen.

Mitä palvelussa voisi kehittää?

Monivalinta	Vastaajat	%
Asiakkaan kohtelu	15	21%
Henkilökunnan osaaminen	14	20%
Ajanvaraus	17	24%
Aukioloajat	12	17%
Tilajärjestelyt	13	18%
Vastaajia	71	100%

Mikä palvelussa oli hyvää?

Monivalinta	Vastaajat	%
Asiakkaan kohtelu	414	37%
Henkilökunnan osaaminen	405	36%
Ajanvaraus	141	13%
Aukioloajat	81	7%
Tilajärjestelyt	85	8%
Vastaajia	1126	100%

Neuvolatoiminta

NPS 50.00, n= 154 (2017: 60.59, n= 444)

Vastaajamäärät alla oleviin kysymyksiin on vastausten määrät eli asiakkaat voivat valita useamman vastauksen.

Mitä palvelussa voisi kehittää?

Monivalinta	Vastaajat	%
Asiakkaan kohtelu	9	26%
Henkilökunnan osaaminen	7	20%
Ajanvaraus	6	17%
Aukioloajat	9	26%
Tilajärjestelyt	4	11%
Vastaajia	35	100%

Mikä palvelussa oli hyvää?

Monivalinta	Vastaajat	%
Asiakkaan kohtelu	72	40%
Henkilökunnan osaaminen	57	32%
Ajanvaraus	19	11%
Aukioloajat	12	7%
Tilajärjestelyt	19	11%
Vastaajia	179	100%

Vastaanottopalvelut

NPS 49.78, n= 918 (2017: 56.44, n= 1 901)

Vastaajamäärät alla oleviin kysymyksiin on vastausten määrät eli asiakkaat voivat valita useamman vastauksen.

Mitä palvelussa voisi kehittää?

Monivalinta	Vastaajat	%
Asiakkaan kohtelu	47	24%
Henkilökunnan osaaminen	22	11%
Ajanvaraus	75	38%
Aukioloajat	32	16%
Tilajärjestelyt	22	11%
Vastaajia	198	100%

Mikä palvelussa oli hyvää?

Monivalinta	Vastaajat	%
Asiakkaan kohtelu	413	40%
Henkilökunnan osaaminen	375	37%
Ajanvaraus	141	14%
Aukioloajat	46	4%
Tilajärjestelyt	49	5%
Vastaajia	1024	100%

Vammaispalvelut

Toimintakeskus Kettunen, kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminta

Vastaajia yht. 31 (kaikki paikalla olleet asiakkaat 1.2.2018, 1 ei halunnut vastata)

