

Miten onnistuimme?

Soten asiakaspalautekatsaus ajalta 1.1-31.3.2021

Kaupunkilaisilla on mahdollisuus antaa palautetta palveluistamme useiden eri kanavien kautta. Julkaisemme palautekatsaukset neljä kertaa vuodessa. Katsaus julkaistaan sekä soten henkilöstölle että kaupunkilaisille.

Vuoden ensimmäisestä katsauksesta löydät

- koosteen kaupungin palautejärjestelmän alkuvuoden palautteista.
- kooste koronarokotuksia koskevista palautteista.
- soten chat-palveluiden asiakaskokemuskyselyiden keskeiset tulokset.
- sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot.



Kaupungin palautejärjestelmä

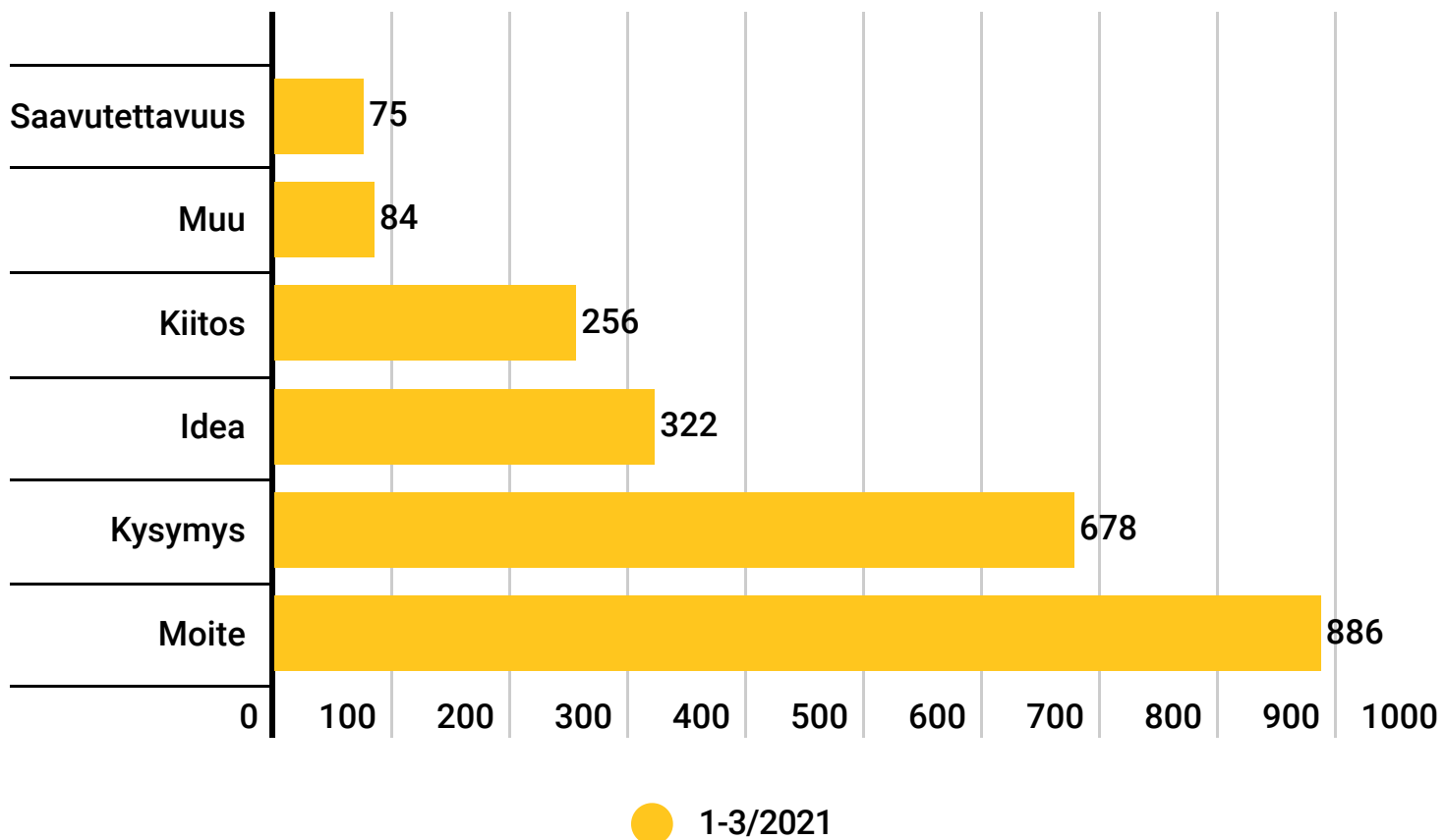
Kaupungin palautejärjestelmän palautemäärät kasvoivat reilulla tuhannella palautteella verrattuna alkuvuoteen 2020. Palautemäärän kasvu johtuu koronapandemiaan liittyvistä palautteista.

Sotelle kirjattiin alkuvuoden aikana yhteensä 2521* palautetta. Palautteiden keskimääräinen käsittelyaika oli neljä vuorokautta ja 84,9% palautteista käsiteltiin alle viiden vuorokauden tavoiteajassa. Palautteet jaotellaan tyyteittäin ja luokitellaan aiheperusteisesti.

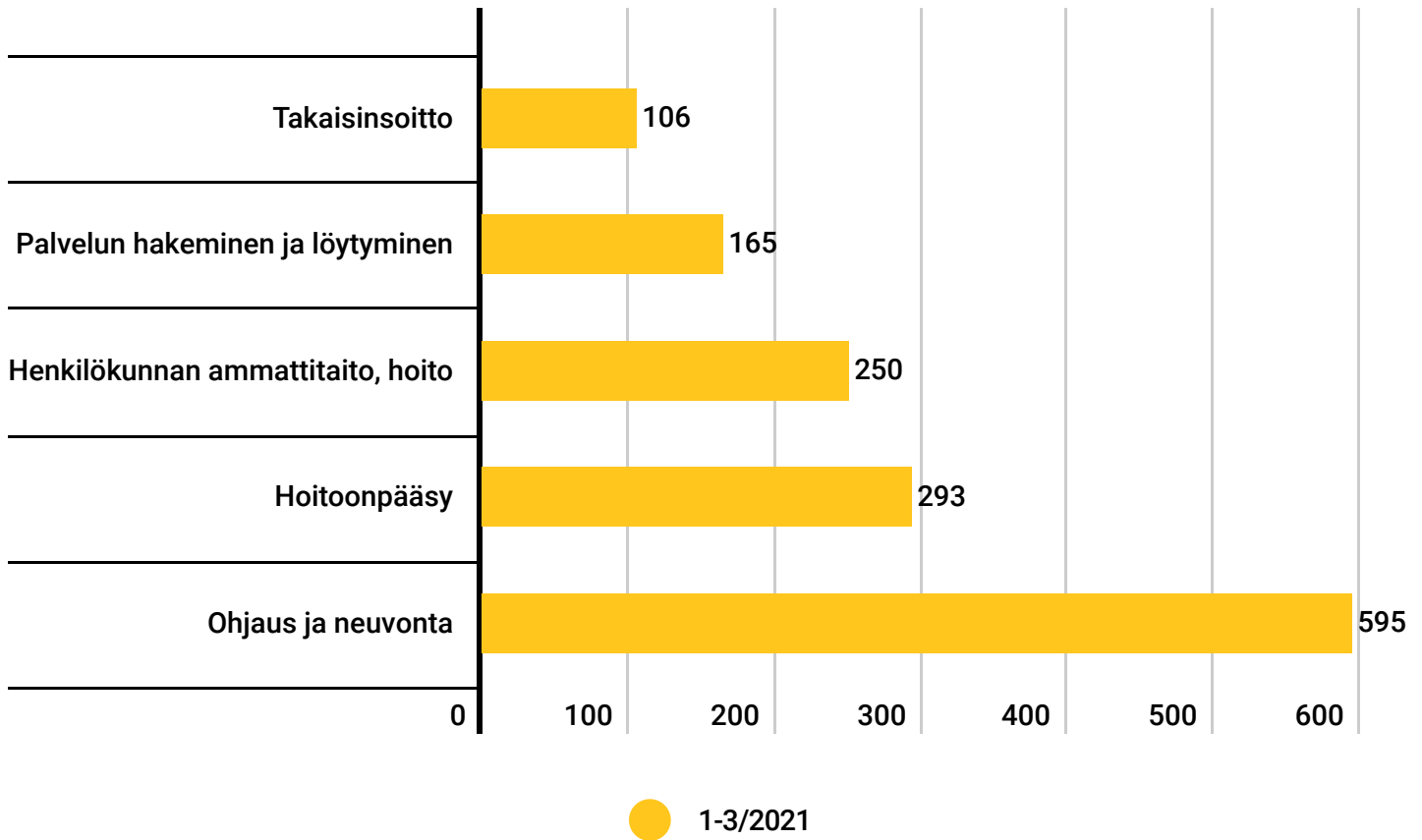
Palautekatsaukseen on kerätty myös saavutettavuuspalautteet. Saavutettavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyttä kaikille käyttäjille.

*Osa palautteista siirrettiin toiselle toimialalle sekä asiattomiksi luokiteltuja palautteita ei ole lisätty alla olevaan taulukkoon.

Kuva 1. Soten palautteet palautetyypeittäin



Kuva 2. Yleisimmät palauteluokat ja palautteiden määrät



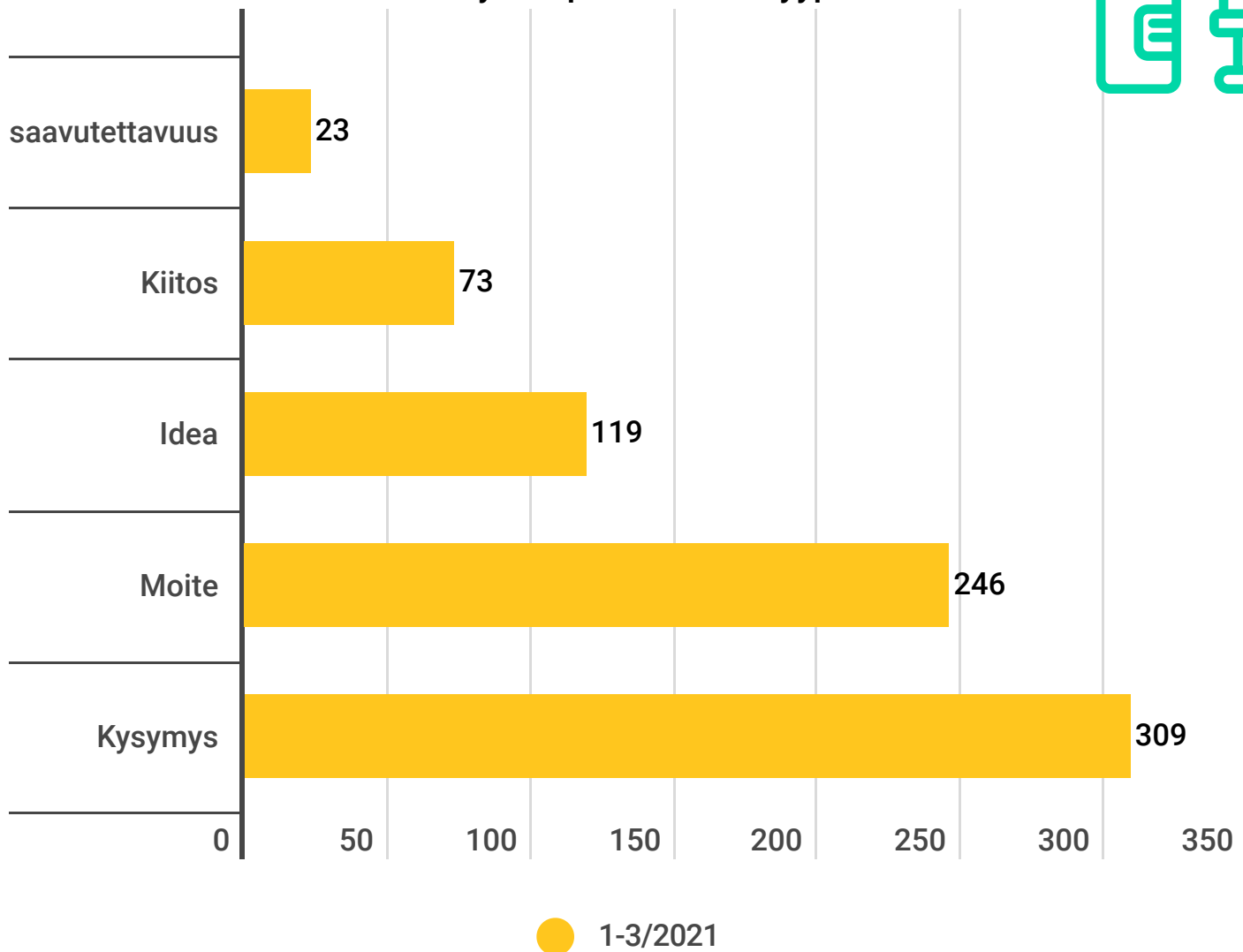
Puhelinajanvaraus koronarokotukseen oli ruuhkautunut ja saimme tähän liittyen asiakkailta moitteita. Palvelun hakemiseen ja löytämiseen liittyvät palautteet koskivat ensisijaisesti hel.fi-sivuja. Asiakkaat eivät löytäneet tietoja tarvitsemastaan palvelusta sujuvasti.

Hoitoonpääsy, erityisesti oma rokotusvuoro, puhututti asiakkaita. Myös joihinkin palveluihin pääsy on koettu haastavaksi koronapandemiasta johtuen.

Saimme asiakkailta paljon kysymyksiä palveluiden saatavuudesta ja koronarokotuksista. Koronarokotuksiin liittyvistä kysymyksistä on koottu asiakkaiden palautteiden pohjalta usein kysytyt kysymykset Helsingin koronarokotus sivulle www.hel.fi/sote/koronarokotus-fi.

Koronarokotukseen liittyvät palautteet

Kuva 3. Koronarokotukseen liittyvien palautteiden tyypit

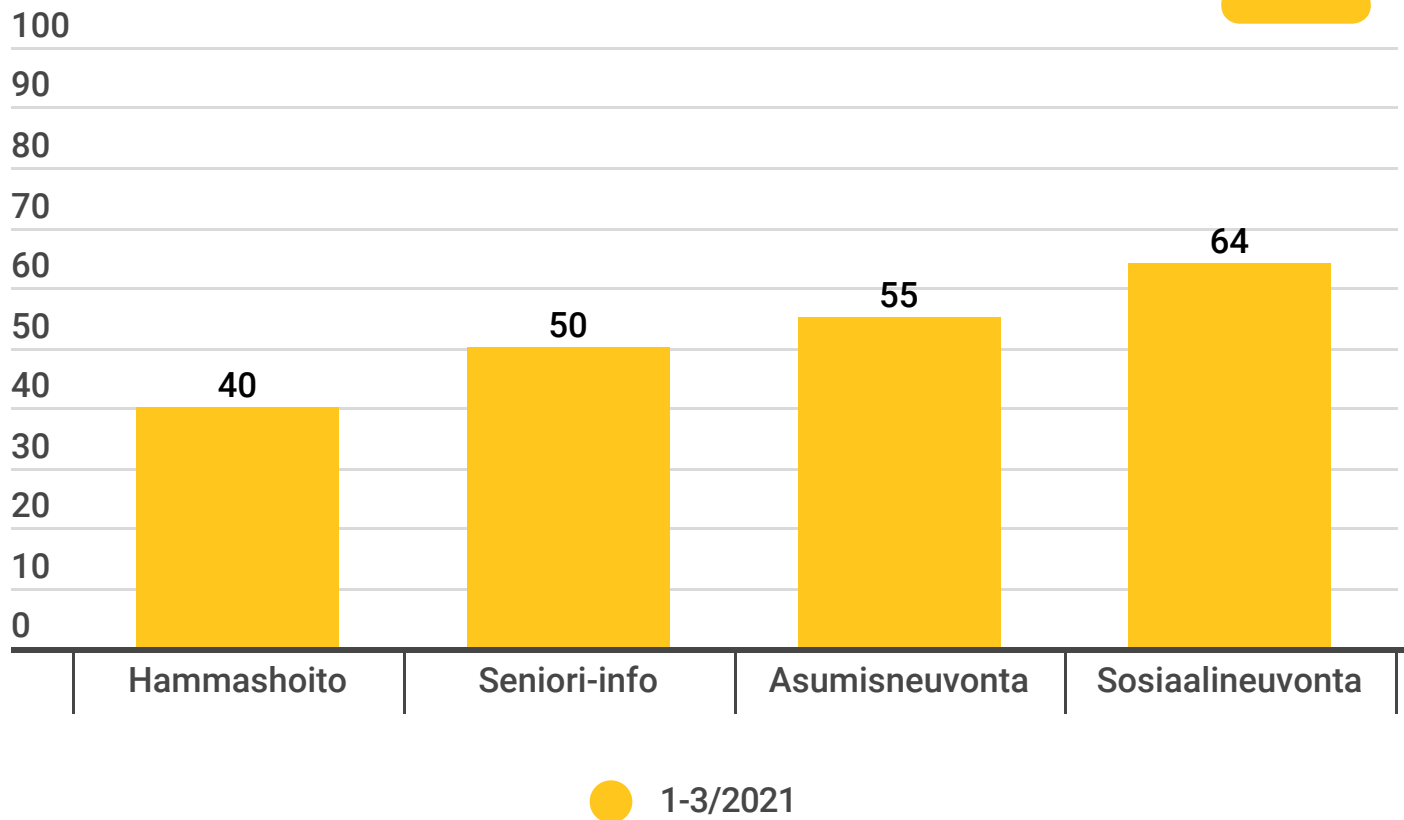


Tammikuussa saimme moitteita rokotuspisteiden opasteisiin sekä rokotuspisteiden toimintaan liittyen. Palautteiden perusteella rokotuspisteiden toimintaa on kehitetty ja maaliskuussa saimmekin kiitosta muun muassa henkilökunnan hyvästä toiminnasta sekä rokotuspisteiden toimivuudesta. Asiakkaat kysyivät runsaasti omasta rokotusvuorostaan.

Asiakkaiden tyytyväisyys soten chat-palveluihin 1.1-31.3.2021



Kuva 3. Chatin käyttäjien keskittytyväisyys



Hammashoidon chatin käyttäjien keskittytyväisyys asteikolla 0-100 oli 40. Vastaajista 28% oli tyytyväisiä palvelun helppokäyttöisyyteen ja 24% lyhyeen odotusaikaan. Tyytymättömyyttä palvelussa puolestaan aiheuttivat pitkä odotusaika 35%, ongelmat chatin yhteyksissä ja tunnistautumisen 25% ja kokemus siitä, että ei tullut kuulluksi 28%.

Seniori-infon chatin palautekanava avautui helmikuussa. Seniori-infon chatin käyttäjien keskittytyväisyys oli 50. 55% yhteydenotoista koski ohjeiden saamista ja 33% yleistä neuvontaa.

Asiakkaiden tyytyväisyys soten chat-palveluihin 1.1-31.3.2021

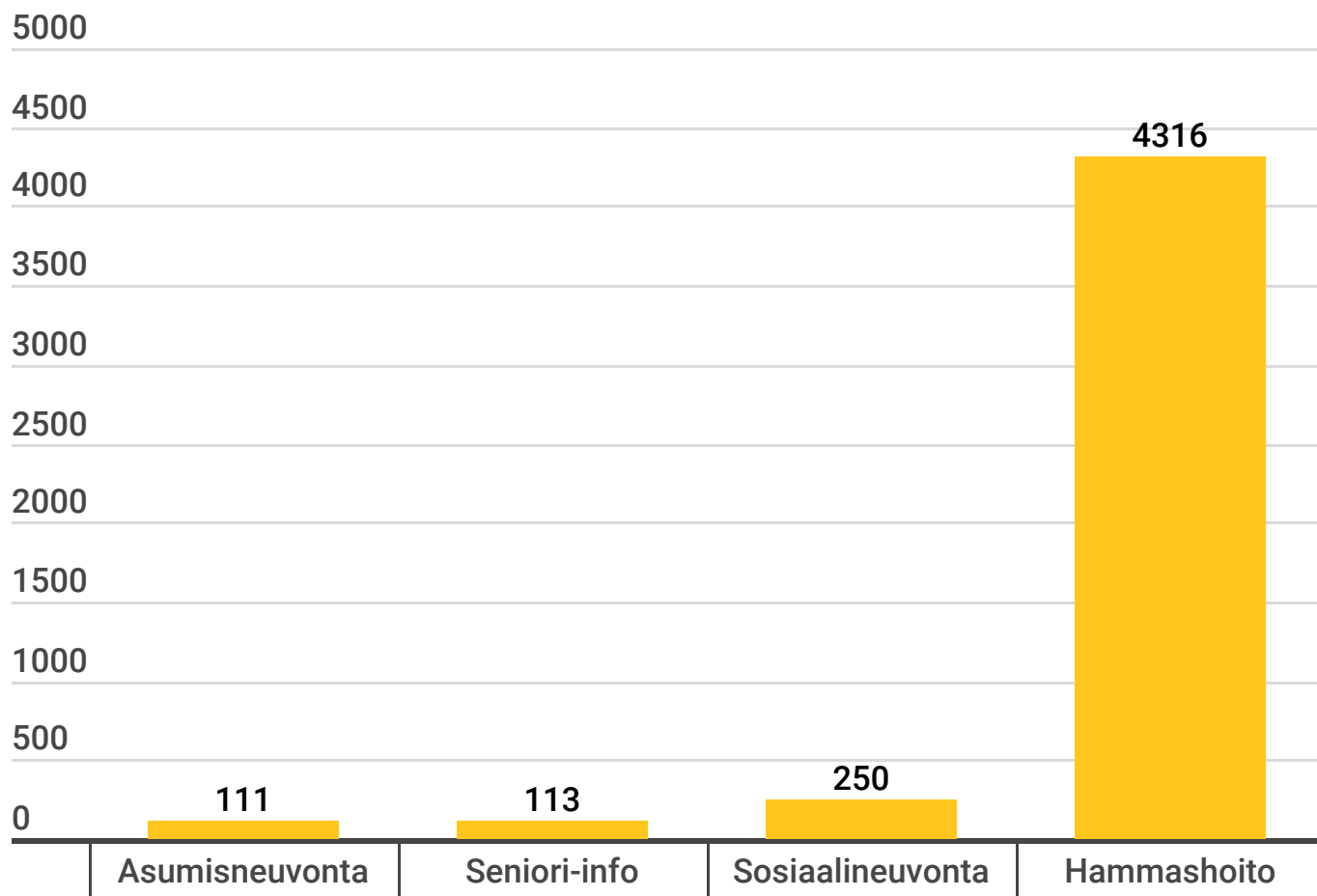
Asumisneuvonnan chatin käyttäjien keskittytyvyys oli 55.

Vastaajista 33% oli tyytyväisiä lyhyeen odotusaikaan ja 26% oli tyytyväisiä chat-palvelun vaivattomuutta. Vastaajista 44% koki, ettei tullut kuulluksi chatin aikana ja 25% koki, että odotusaika chatissa oli liian pitkä.

Sosiaalineuvonnan chatin käyttäjien keskittytyvyys oli 64.

Vastaajista 64% koki saaneensa sosiaalineuvonnan chatista avun mitä tarvitsi. Lisäksi 71% vastaajista koki, että chat-palvelun käyttäminen oli vaivatonta.

Kuva 4. Chattien palautteiden määrät.



● 1-3/2021

Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot 1.1.2021-31.3.2021

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin oltiin yhteydessä tammi-
maaliskuussa 2021 yhteensä 529 kertaa.

Yhteydenottojen jakautuminen:

Terveys- ja päihdepalvelut 248

Perhe- ja sosiaalipalvelut 108

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut 81

Muut palvelut 92

Yhteydenottojen syyt:

hoito ja siihen liittyvä kohtelu 361

muu asia 350

potilaan itsemääräämisoikeus 106

tyytymättömyys kohteluun 102

yhteisymmärrys hoidosta ja palvelusta 89