

Yhteenveto internet-palautteista, pikapalautteista sekä yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamiehiin

Toinen kvartaali huhtikuu - kesäkuu 2019

Helsingin kaupunki / sosiaali- ja terveystoimiala /
osallisuus ja vuorovaikutus

Sosiaali- ja potilasasiamiehet

- Sosiaali- ja potilasasiamiehille tuli huhti-kesäkuussa 2019 yhteensä 452 yhteydenottoa. Huhtikuussa tuli eniten yhteydenottoja tämän kvartaalin aikana
- Yhteydenotoista 414 kohdentui terveydenhuollon palveluihin ja 170 sosiaalipalveluihin. 53 yhteydenotoista liittyi sekä terveydenhuollon palveluihin ja sosiaalipalveluihin
- Suurin osa yhteydenotoista liittyi tyytymättömyyteen hoitoon, hoitotulokseen tai palveluun, dokumentointiin ja asiakirjoihin, palveluun pääsyyn sekä potilasvahinko- ja/tai lääkevahinkoepäilyyn (taulukko 1).

Yhteydenoton aiheet huhtikuu - kesäkuu 2019

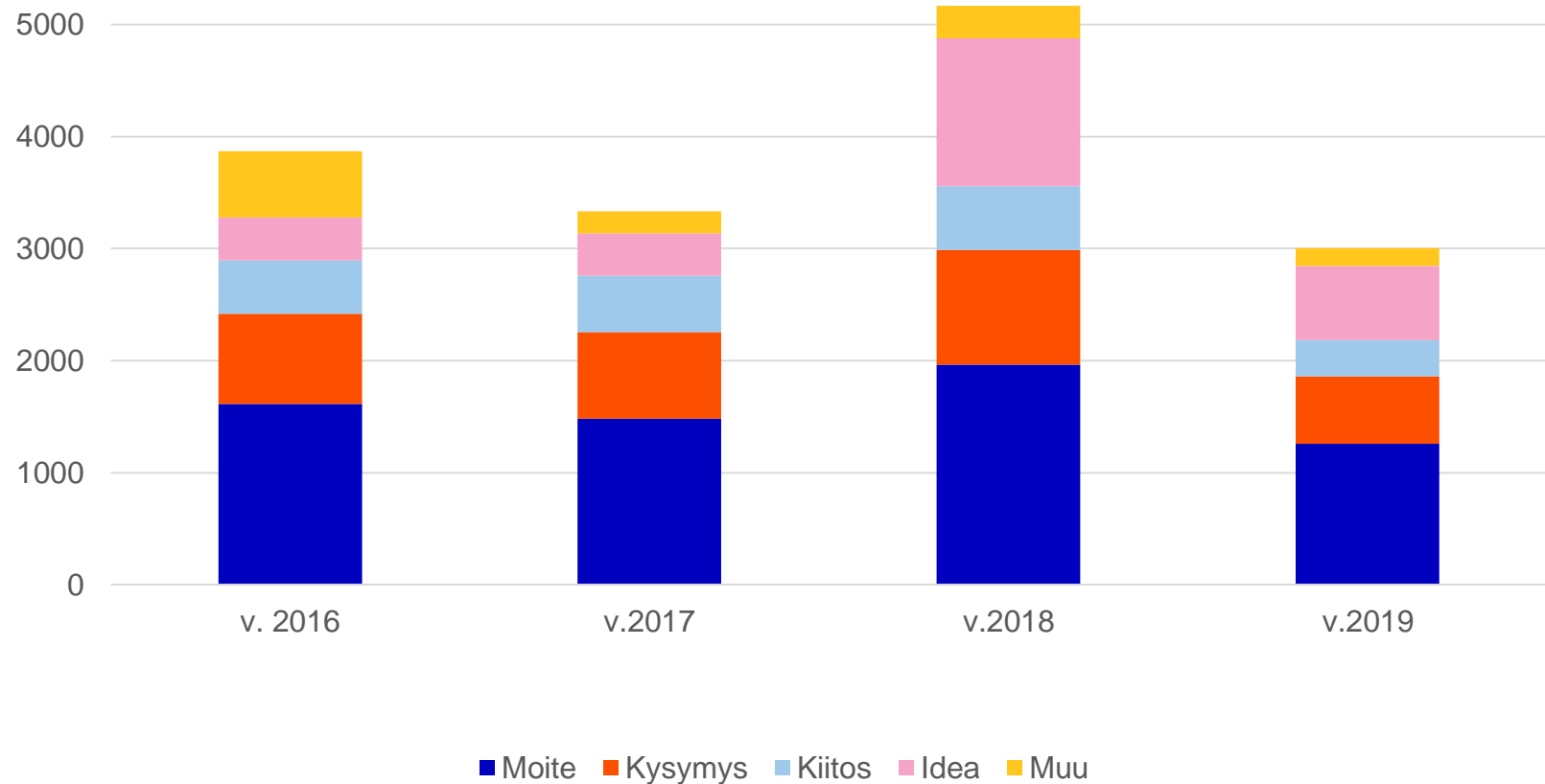
Asiakasmaksut	6
Dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset	48
Itsemääräämisoikeus, edunvalvonta	5
Läheisen/omaisen tiedonsaantioikeus	4
Kiitos	2
Mielenterveyslain mukainen itsemääräämisoikeuden rajoitukset	22
Muistutusmenettelyn neuvonnan tarve	17
Muu	20
Muutoksenhaun neuvonnan tarve	1
Oikeusturvakeinojen neuvonnan tarve	5
Palvelujen piiriin pääsy, lähetteet	30
Potilasvahinko- ja/tai lääkevahinkoepäily	36
Riittämätön tiedonsaanti	15
Sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve	22
Sairaalan- ja terveydenhoidon neuvonnan tarve	1
Tietosuojatietoturva	12
Syrjintä	1
Tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen	104
Tyytymättömyys kohteluun	24
Tyytymättömyys palveluprosessiin	15
Tyytymättömyys palveluun	38
Tyytymättömyys viranhaltijan tekemään päätökseen	16
Vahingonkorvausasiat	8

- Yhteydenottoja yhteensä 452
- 50,4 % yhteydenotoista liittyi terveysterveys- ja päihdepalveluihin
- 15,7 % yhteydenotoista koskivat perhe- ja sosiaalipalveluita
- 13,7 % yhteydenotoista koski sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluita

Sähköisen palauttejärjestelmän palautteet huhtikuu - kesäkuu 2019

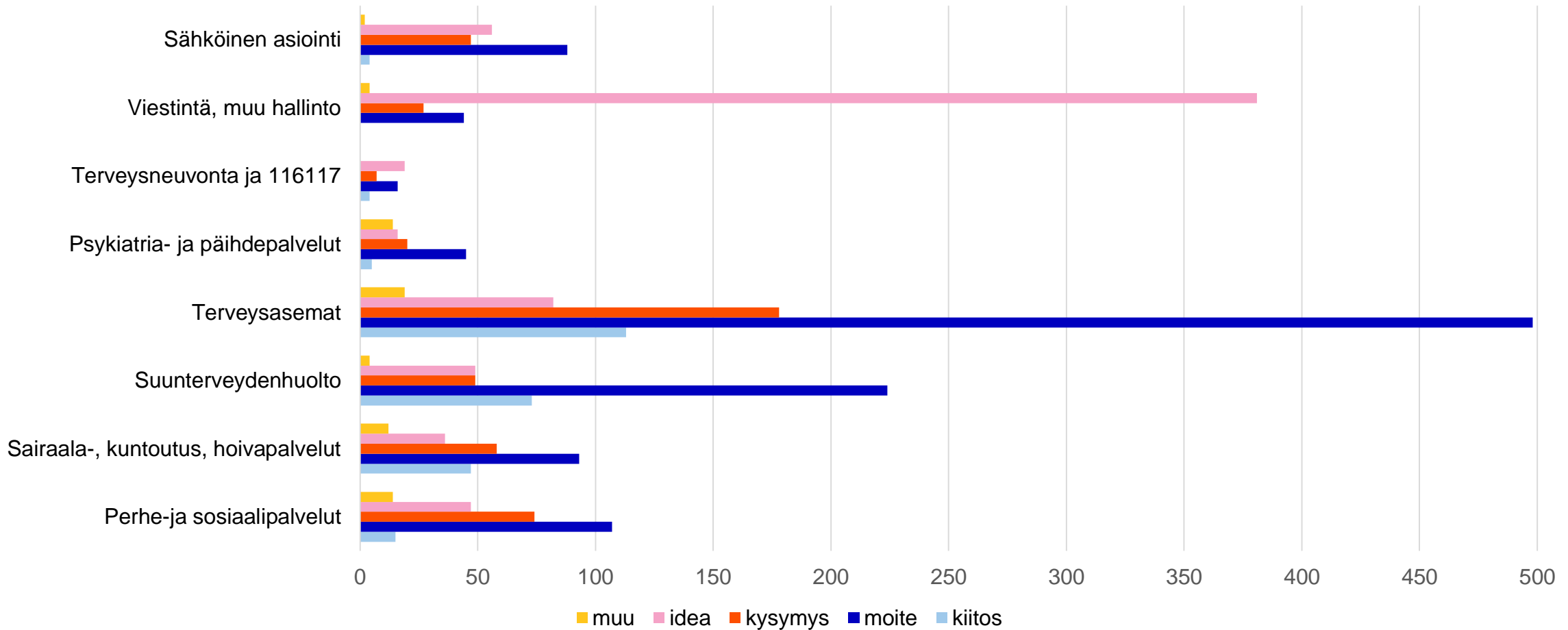
Internet-palautteiden kehitys 2016 - 2019

- Palautteiden määrä on noussut 9% verrattuna vuoden 2018 toiseen kvartaaliin
- Kasvu johtuu yleisestä palautteiden määrän kasvusta kaikilla toimialoilla
- Palautteiden käsittelyaika on 5 vrk.



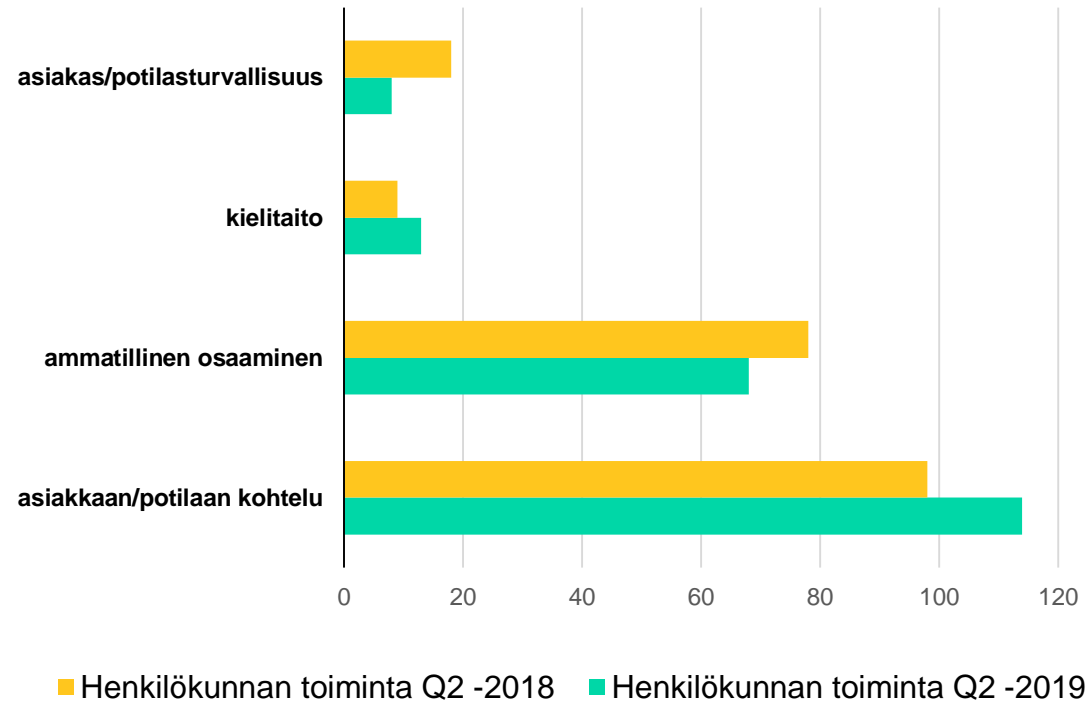
Palautteiden jakautuminen palveluittain

Sähköisen palautejärjestelmän palautteet vuonna 2019

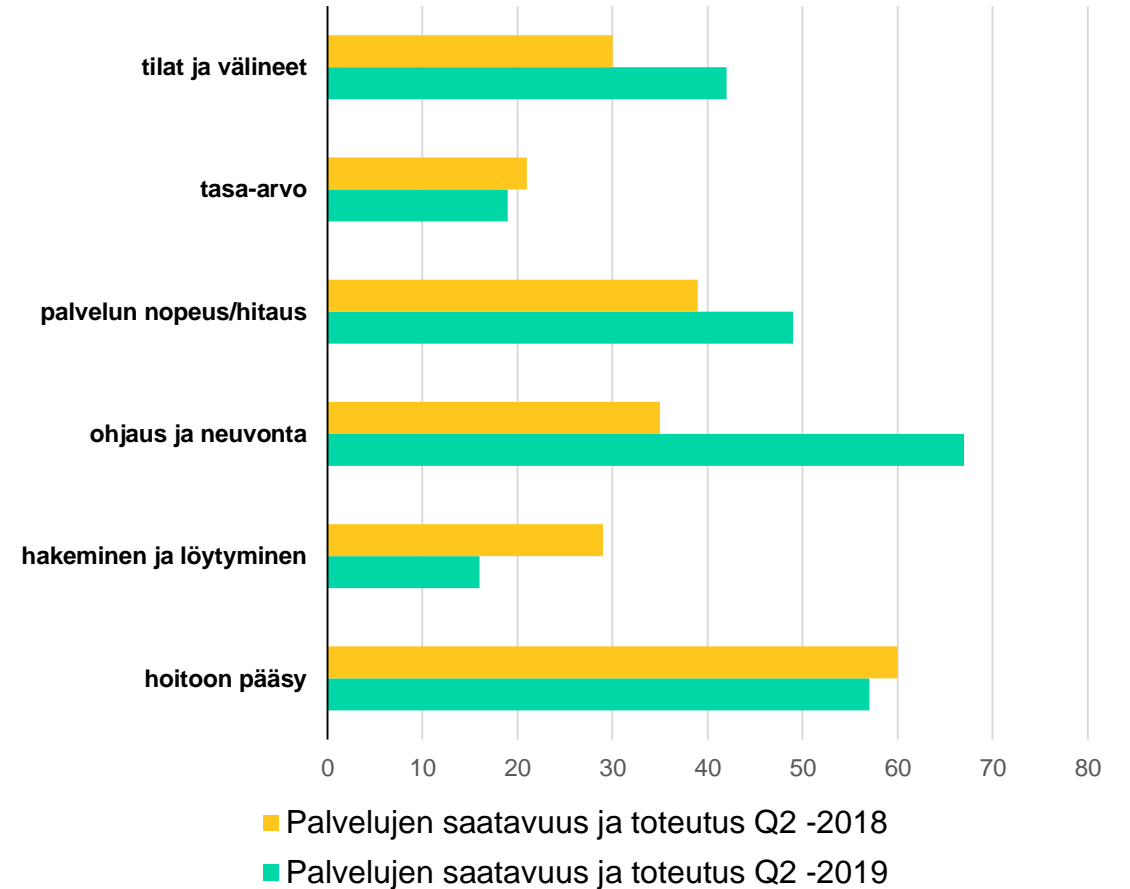


Moite-palautteiden jakautuminen

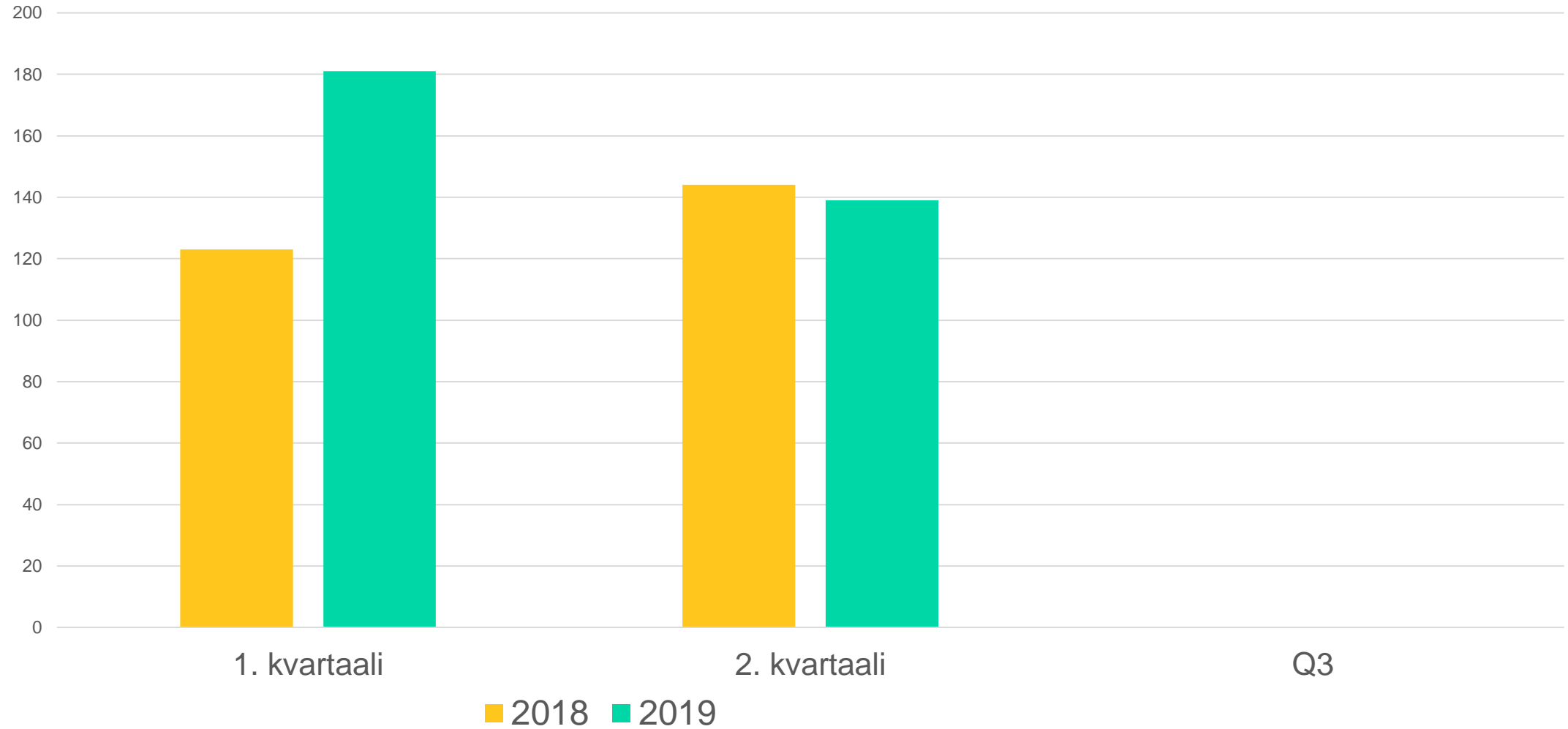
Henkilökunnan toimintaan liittyvät moitteet



Palvelujen saatavuuteen ja toteutukseen liittyvät moitteet



Kiitokset



Pikapalautelaitteiden tulokset

Terveysasemien asiakaskokemus huhtikuu-elokuu 2019

Pikapalautteita yhteensä

52 106

Suositteluindeksi huhtikuu-elokuu 2019

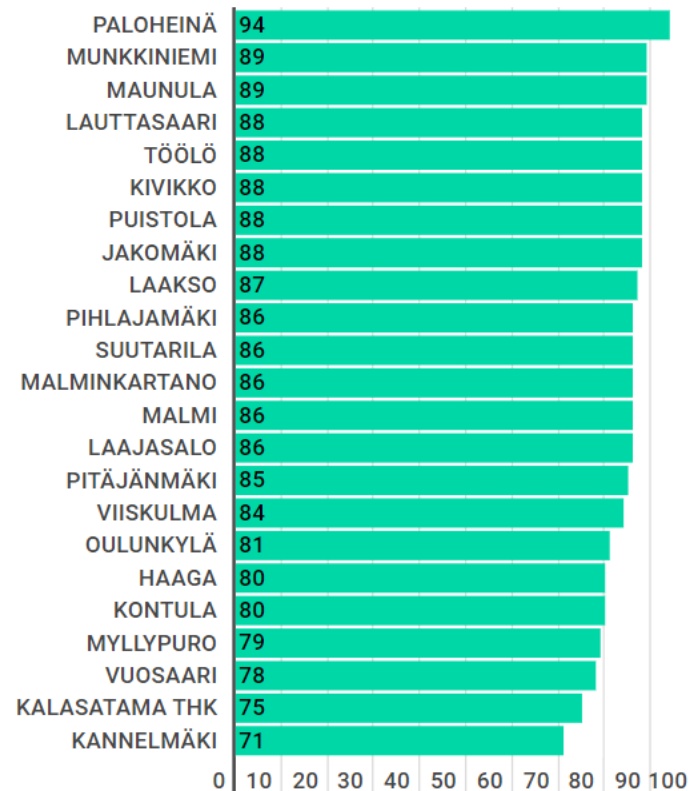
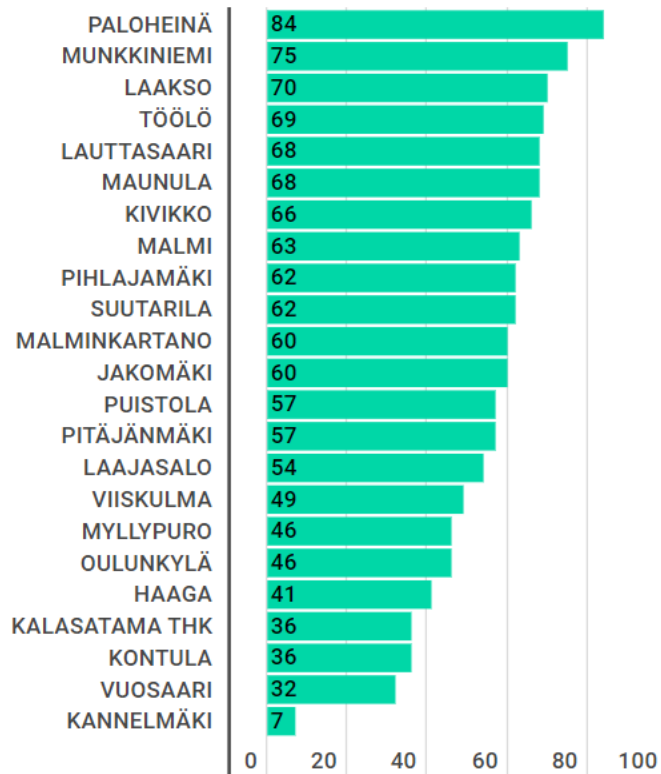
Suositteluindeksi eli NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja +100 väliltä. Mitä korkeampi mittarin lukema on, sitä useampi asiakkaamme suosittelee meitä muille.

Kuinka tyytyväinen olet ollut palveluumme?

Asiakkailta on kysytty pikapalautelaitteilla tyytyväisyyttä saatuun palveluun. Alla on esitetty vastauksien keskiarvo välillä 0-100% terveysasemittain.

Terveysasemien
suositteluindeksi
huhtikuu-elokuu

54



Palautteita hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Voit antaa pikapalautetta terveysasemien pikapalautelaitteiden avulla.

Hammashoitoloiden asiakaskokemus huhtikuu-elokuu 2019

Pikapalautteita yhteensä

28 181

Suositteluindeksi huhtikuu-elokuu 2019

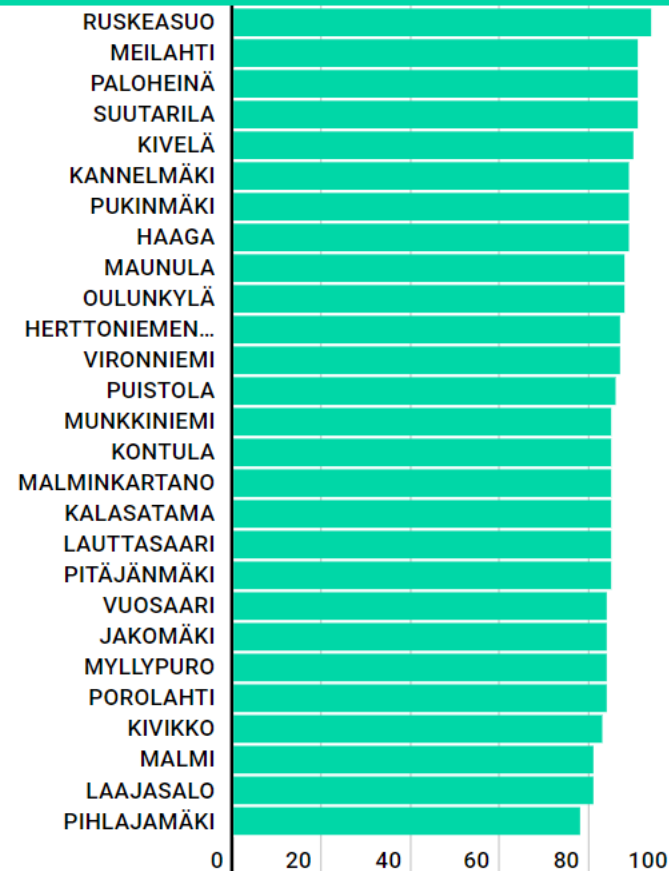
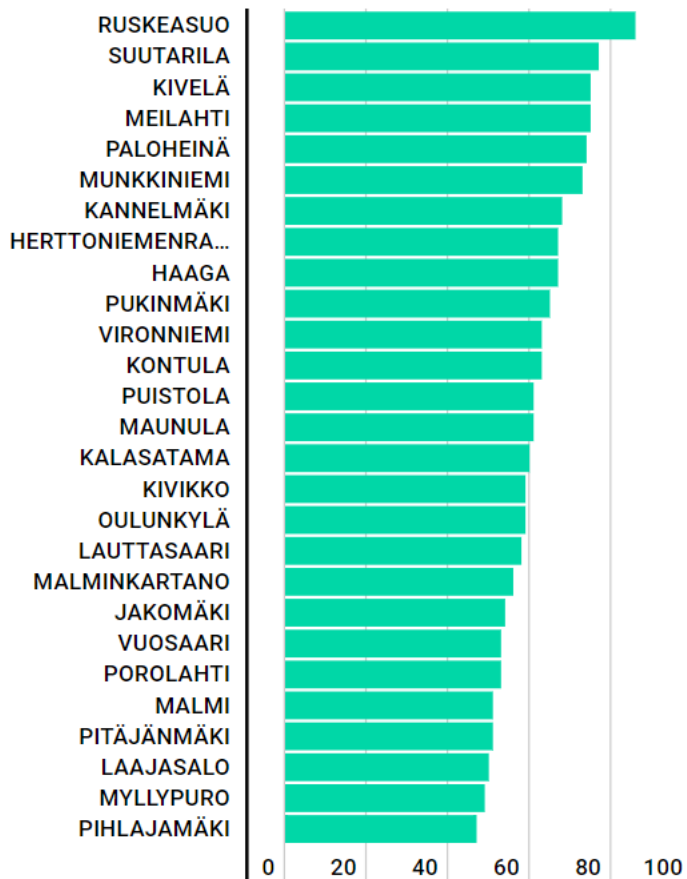
Suositteluindeksi eli NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja +100 väliltä. Mitä korkeampi mittarin lukema on, sitä useampi asiakkaamme suosittelee meitä muille.

Kuinka tyytyväinen olet ollut palvelumme?

Asiakkailta on kysytty pikapalautelaitteilla tyytyväisyyttä saatuun palveluun. Alla on esitetty vastauksien keskiarvo väillä 0-100% hammashoitoloittain.

Hammashoitoloiden
suositteluindeksi
huhtikuu-elokuu

66



Palautteita hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Pikapalautetta voit antaa hammashoitoloiden pikapalautelaitteiden avulla.

Kotihoito huhtikuu - elokuu 2019

Millainen kokemus jäi tästä käynnistä?



98% Positiivisia

Palautteita: 215 174