

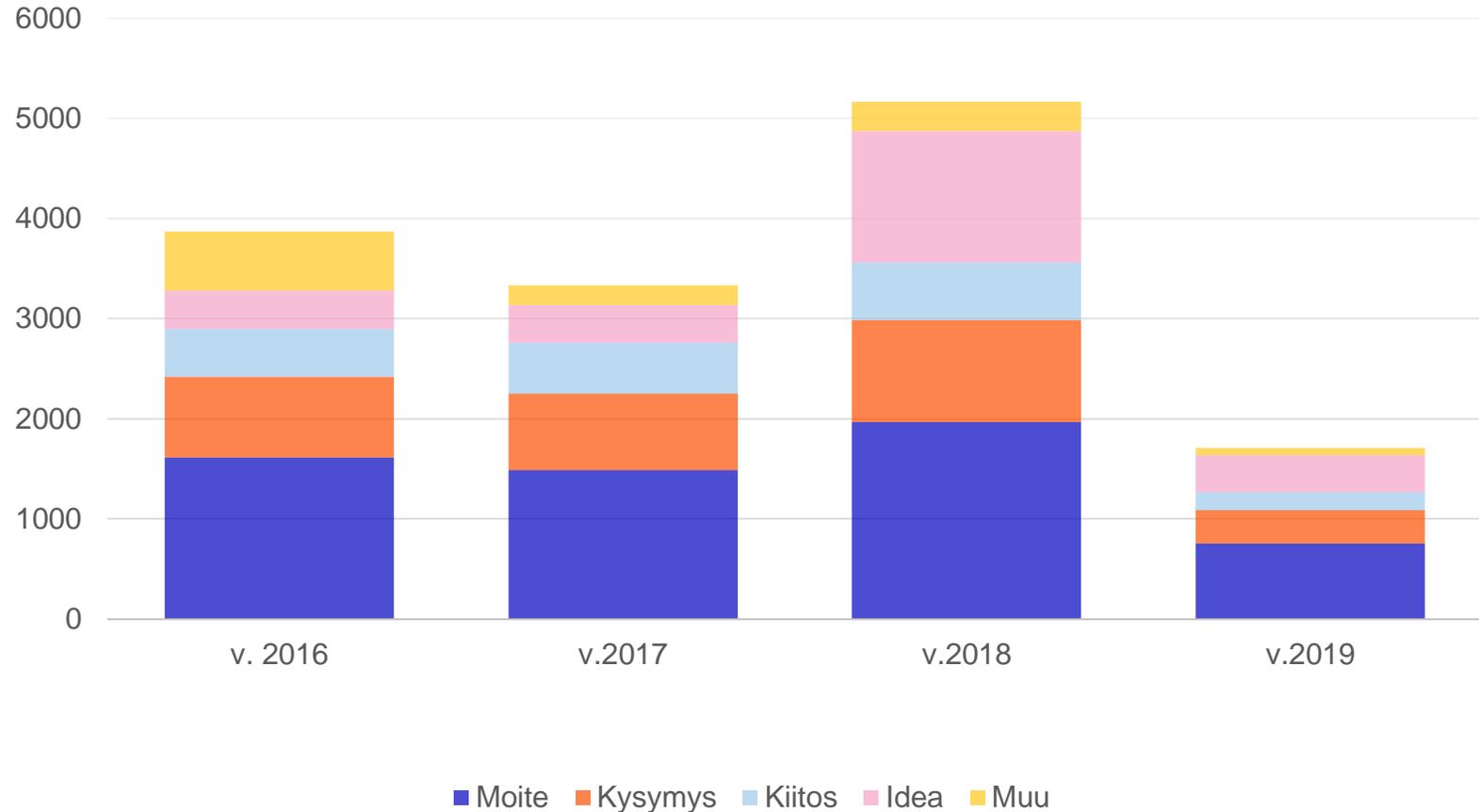
# Helsingin kaupunki / sosiaali- ja terveystoimiala / osallisuus ja vuorovaikutus

**Yhteenveto internet-palautteista sekä yhteydenotot  
sosiaali- ja potilasasiamiehiin. Ensimmäinen kvartaali  
tammi–maalisuu 2019**

# Internet-palautteiden kehitys v. 2016 - 2019

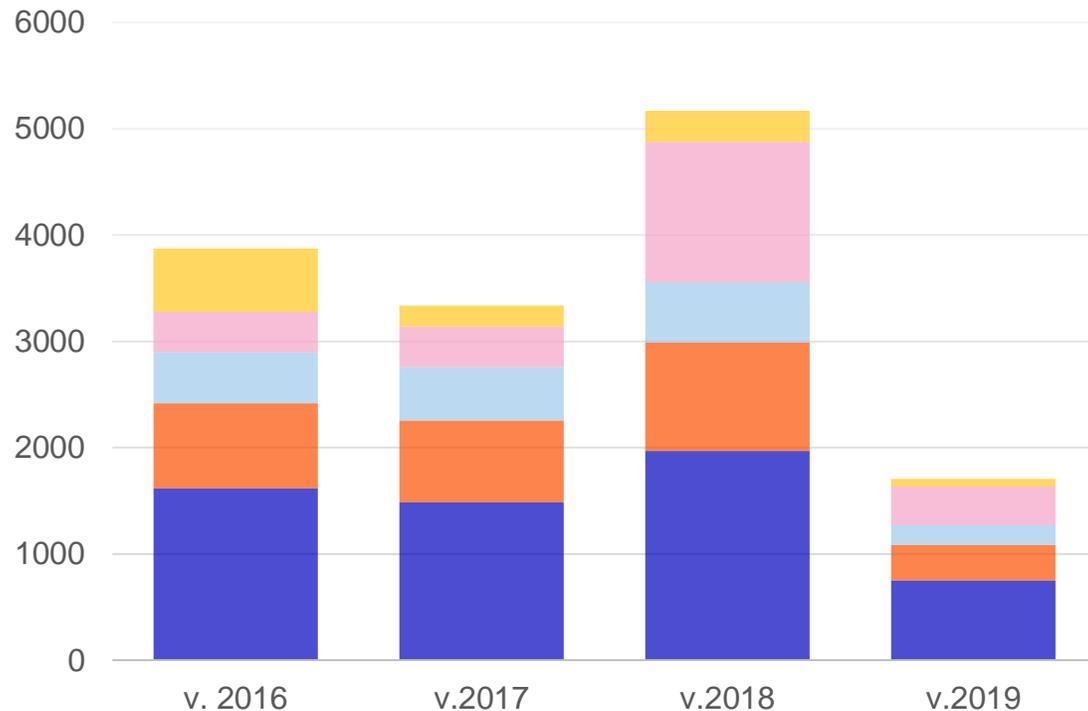
Vuoden 2019 palautteet 31.3. asti

- Palautteiden määrä on noussut 20 %
- Moitteiden määrä on hieman kasvanut. Kasvu johtuu suun terveyden saamista palautteista.
- Palautteiden käsittelyaika on 2 vrk



# Internet-palautteiden kehitys 2016 - 2019

Vuoden 2019 palautteet 31.3. asti



■ Moite ■ Kysymys ■ Kiitos ■ Idea ■ Muu

Palautetyypit:

**Kiitos:** Kiitos palautteiden määrä lievästi noussut joka vuosi.

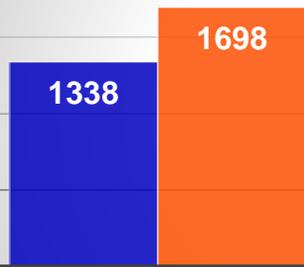
**Moite:** Vuonna 2018 moitteiden määrän nousuun vaikutti yleisesti palautteiden määrän kasvu sekä palvelujen uudistaminen esim. Terveysasemien lakkauttaminen, terveys- ja hyvinvointikeskusten avaaminen

**Kysymykset:** Kysymykset ovat koskevat palvelun hakemista ja etsimistä. Myös henkilökohtaisia kysymyksiä esim. terveystietoja ja ajanvarausta.

**Idea:** Vuonna 2018 ideoiden määrän nousu johtuu pikapalutuksista jossa annetaan palautetta nettisivujen toimivuudesta, puutteista tai vanhasta sisällöstä. Toinen oli Kalasataman terveys – ja hyvinvointikeskuksen avaaminen.

**Muu palaute:** Yleisiä yksittäisiä viestejä palvelujen käyttäjiltä tietyille työntekijöille tai muita huomioita.

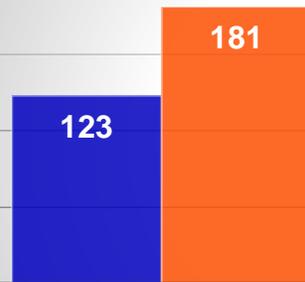
## Kaikki palautteet



Q1 Q2

■ 2018 ■ 2019

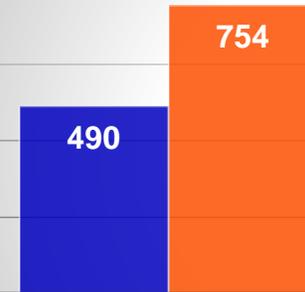
## Kiitos



Q1 Q2

■ 2018 ■ 2019

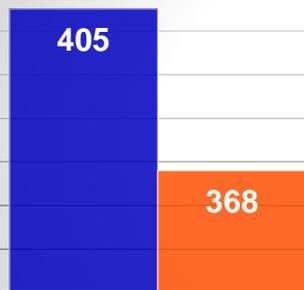
## Moite



Q1 Q2

■ 2018 ■ 2019

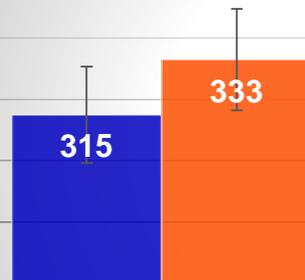
## Idea



Q1 Q2

■ 2018 ■ 2019

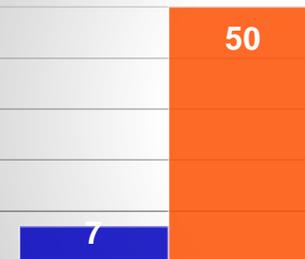
## Kysymys



Q1 Q2

■ 2018 ■ 2019

## muut



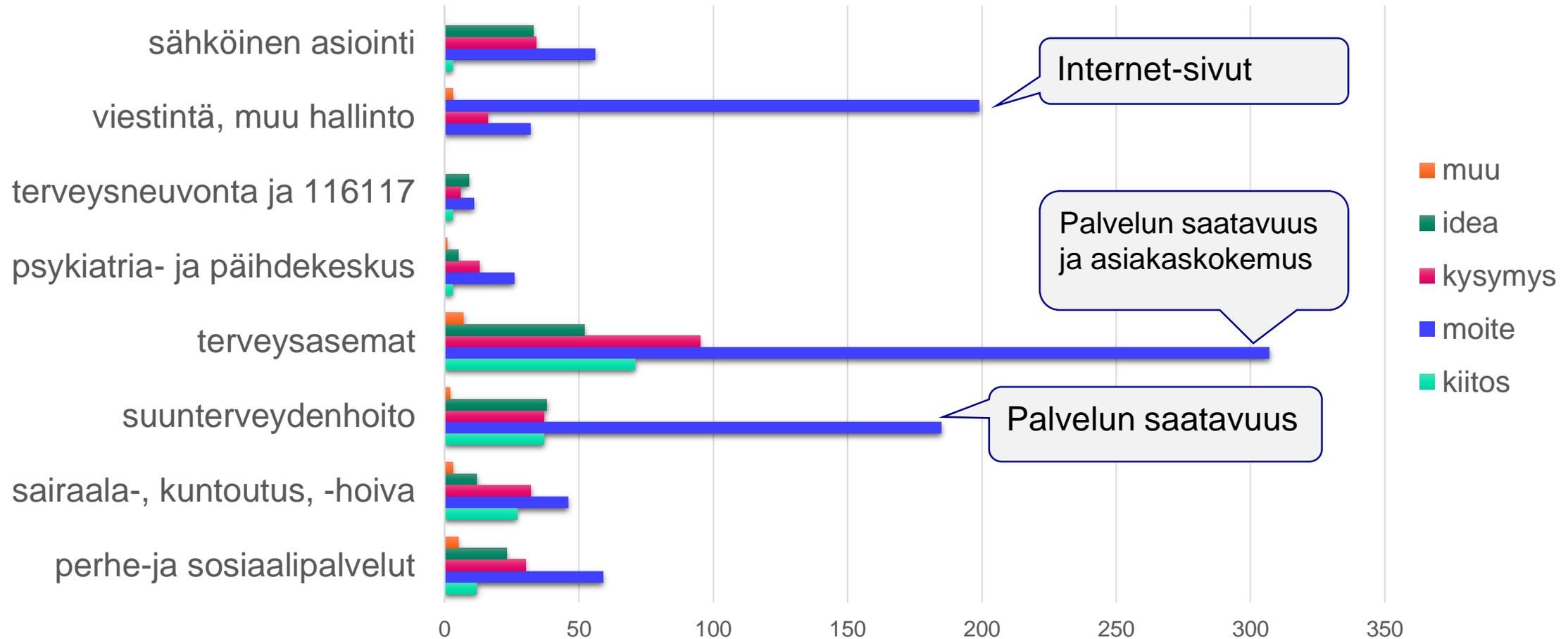
Q1 Q2

■ 2018 ■ 2019

Palautetyypit verrattuna edellisen vuoden kvartaaliin. Q1 = 1.1 -31.3  
ryhmä muut: yhden henkilön anonyymit henkilökohtaiset viestit

# Terveys- ja päihdepalvelut, sairaala-, kuntoutus ja hoivapalvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut sekä hallinto

Internet palautteet 2019, Tammi-Maaliskuu

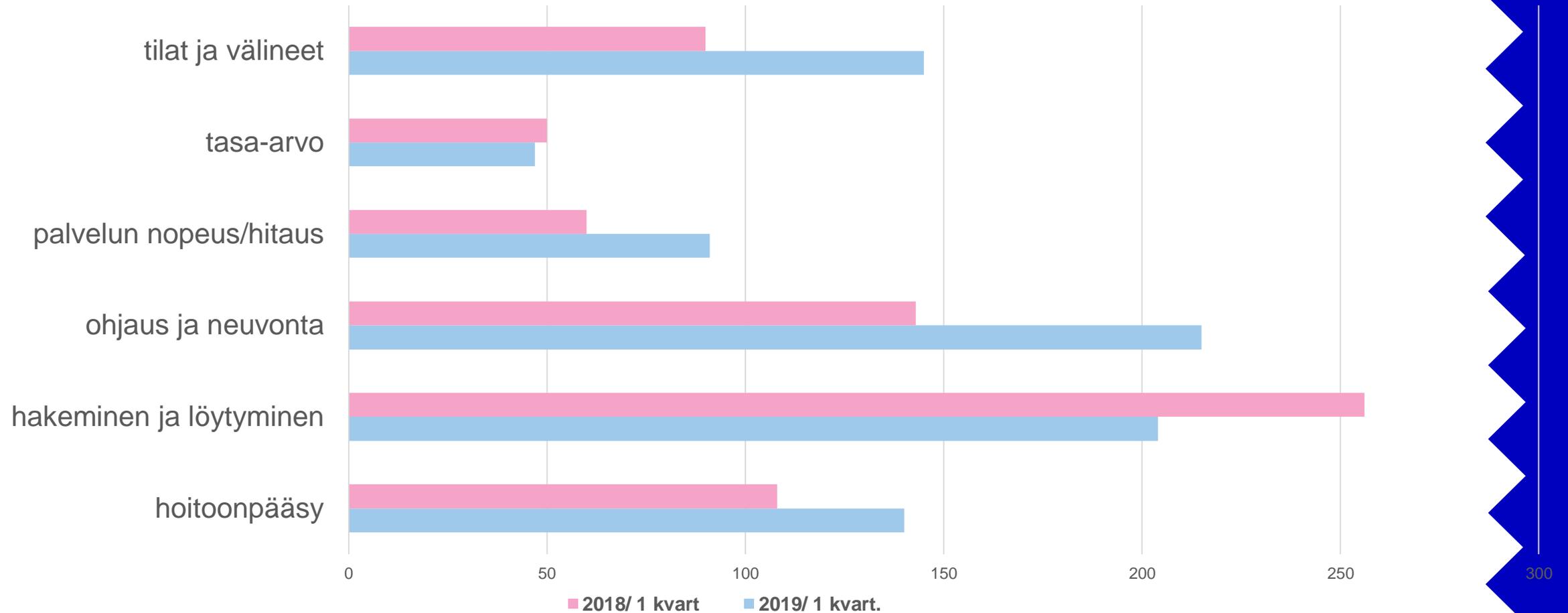


Huomioitava:

- Viestintä
- Kaikkitietisijä
- 5ko
- sk

# Moitteet kohdistuvat seuraaviin asioihin: Palvelujen saatavuus ja toteutus verrattuna edellisen vuoden ensimmäiseen kvartaaliin. Pinkki 2018, sininen 2019

Palvelujen saatavuus ja toteutus



# Mihin asioihin moitteet kohdistuvat?

## Vuosien 2018 ja 2019 ensimmäisten kvartaalien vertailua

