

1. Välittömät palautteet hyvinvointitoimialalla vuonna 2015

Taulukko 1. Hyvinvointitoimialan palveluista annetut palautteet: kiitos, ehdotus, moite, kommentti, kysymys, vikailmoitus, luokittelematon v.2012-2015

	2012		2013*		2014		2015	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Kiitos	1297	61	1253	55	794	41	816	40
Ehdotus	244	11	219	9	173	9	196	10
Moite	602	28	540	24	472	24	503	25
Kommentti	-		50	2	121	6	126	6
Kysymys	-		209	9	346	18	350	18
Vikailmoitus	-		18	1	27	1	35	1
Luokittelematon	-		-		19	1	0	0
Yhteensä	2143	100	2289	100	1952	100	2026	100

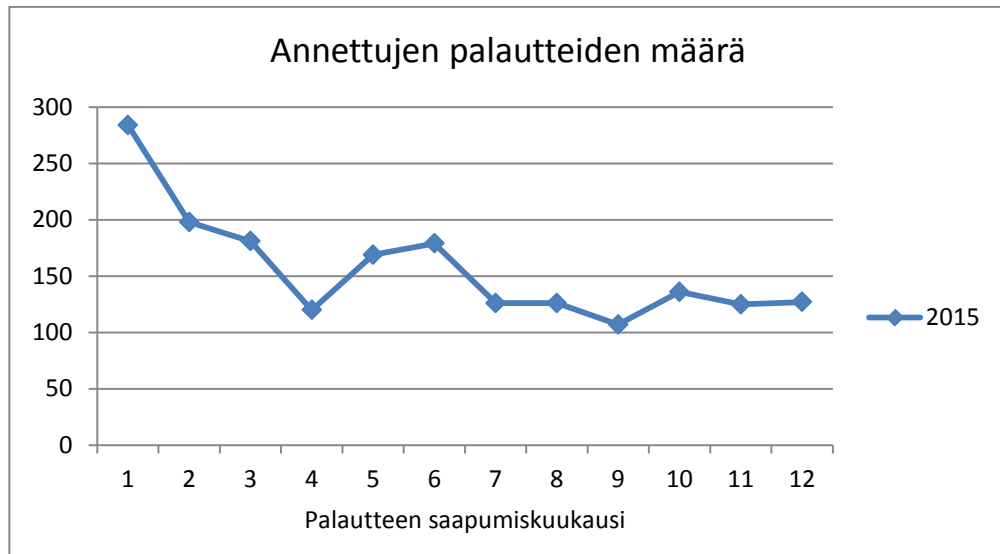
*1.5.2013 otettiin käyttöön Paikalla –palautepalvelu. 1.1.-30.4.2015 käytössä Webropol –tallennus.

Taulukko 2. Hyvinvointitoimialan palveluista annetut palautteet palautetyypeittäin vuonna 2015.

1.1.-31.12.2015	Kiitos	Ehdotus	Moite	Kysymys	Kommentti	Vikailmoitus	Yhteensä
Alakoulujen kouluterveydenhuolto	0	0	1	0	1	0	2
Erityiskoulujen kouluterveydenhuolto	0	0	0	1	0	0	1
Kaskenlinnan sairaala	3	1	4	1	1	0	10
Kaupunginsairaala	42	12	17	9	9	3	92
Kotihoito	93	10	16	7	12	0	138
Kotona asumista tukevat ja ennalta ehkäisevät palv	301	58	38	11	21	2	431
Lääkinnallinen kuntoutus ja apuvälineet	26	6	10	8	2	0	52
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	16	15	19	5	6	3	64
Neuvolat	7	5	40	9	10	0	71
Oikeus- ja turvallisuus	1	0	0	1	0	0	2
Opiskeluterveydenhuolto	1	1	0	3	0	1	6
Perhe- ja sosiaalipalvelut	6	9	26	127	28	2	198
Poliklinikat	30	1	10	5	2	0	48
Suun terveydenhuollon palvelut	96	15	109	43	5	9	279
Terveysasemat ja terveyspalvelupisteet	51	27	163	100	22	14	377
Vammaispalvelut	2	7	2	9	3	0	23
Vanhusten asumispalvelut	135	29	46	10	4	1	230
Yläkoulujen ja lukioiden kouluterveydenhuolto	0	0	1	1	0	0	2
Yhteensä	816	196	503	350	126	35	2026

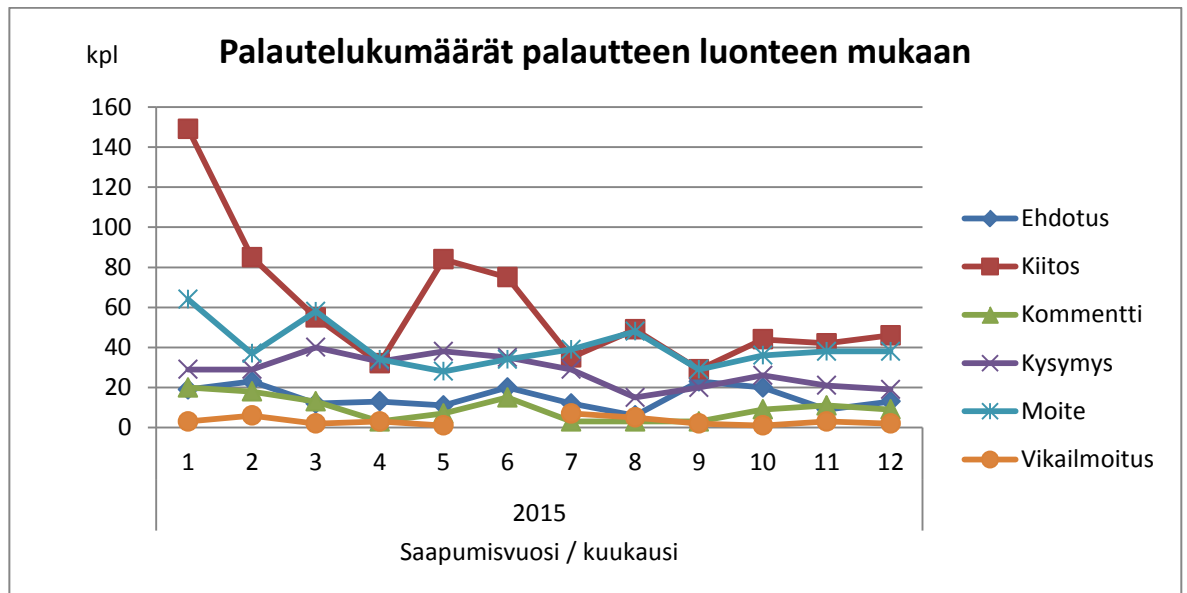
Huom. Hyvinvointitoimialan sähköiset asiointipalvelut raportoitu erikseen kohdassa, eivät sisälly taulukon 2 lukuihin.

Kuva 1. Annettujen palautteiden määrä/kk

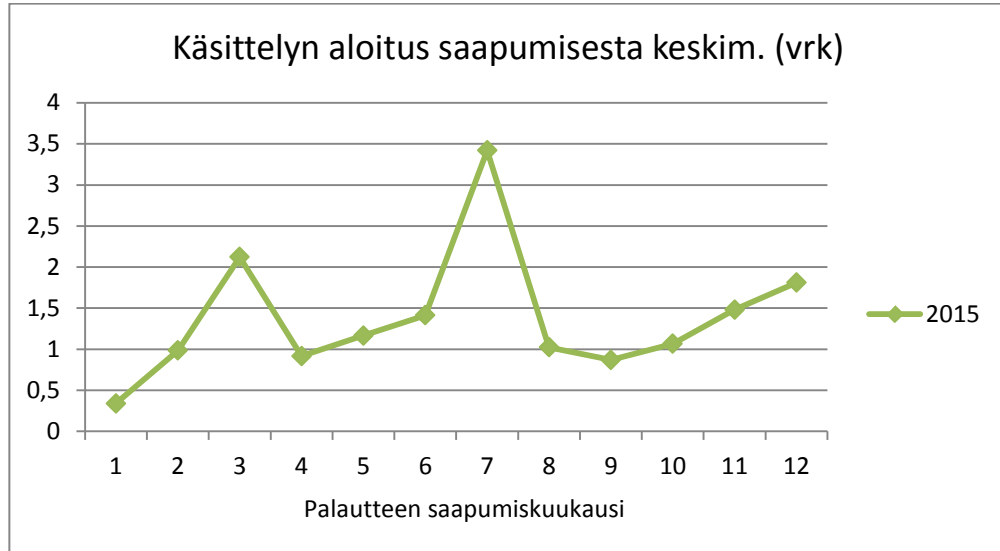


Tammikuun 2015 korkea palautemäärä selittyy saaduilla kiitos –palautteilla kotona asu-
mista tukevien ja ennaltaehkäisevien palveluiden osalta (147 kiitos –palautetta) ja terve-
yspalveluiden hoitotarvikejakelun palveluista saadun poikkeuksellisen korkean palaute-
määrän osalta (30 kpl moite –palautteita).

Kuva 2. Palautelukumäärät palautteen luonteen mukaan/kk

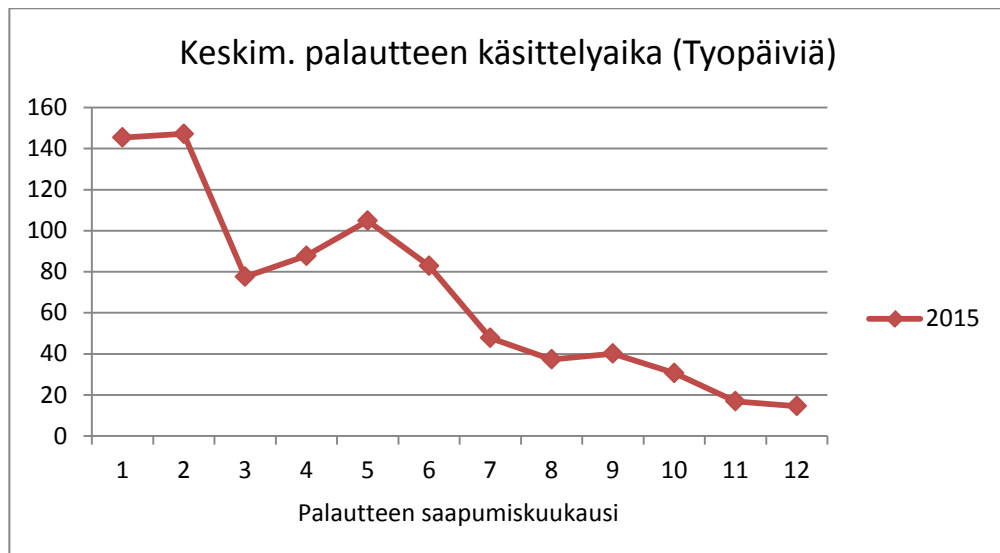


Kuva 3. Palautteen käsittelyn aloitus saapumisesta keskimäärin (vrk)

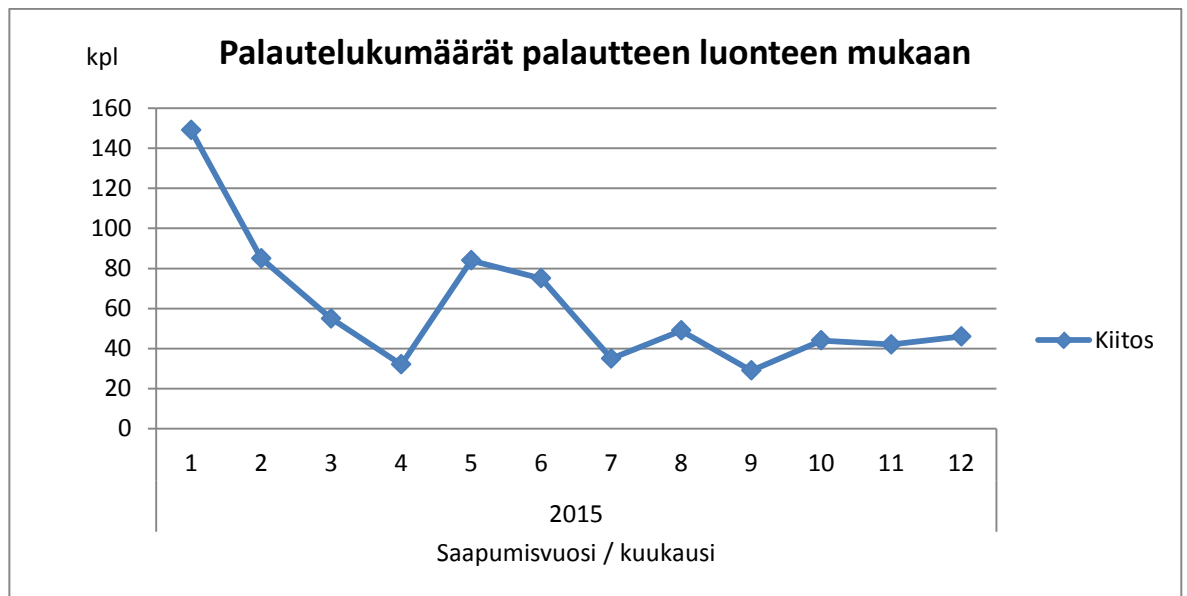


Palautteiden käsittelyn aloitus niiden saapumisesta vuonna 2015 oli keskimäärin 1,4 vuorokautta (v.2014/1,5 vrk).

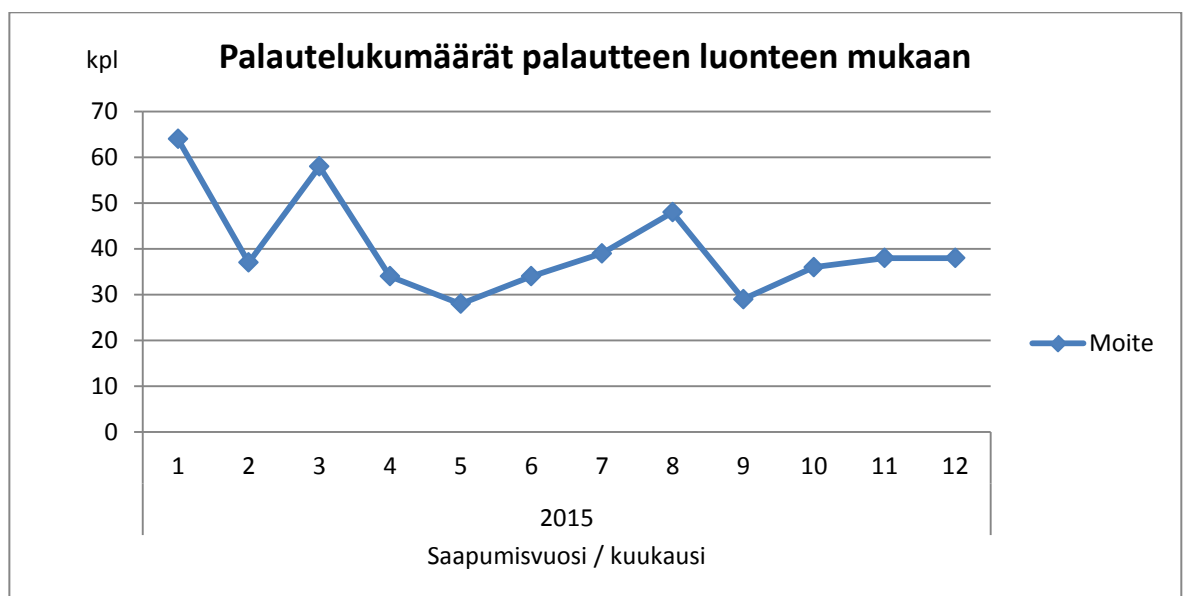
Kuva 4. Palautteen keskimääräinen käsittelyaika/kk (työpäiviä)



Palautteiden keskimääräinen käsittelyaika oli 7,3 työpäivää (v.2014/6,7 työpäivää). Kaupungin sisäisenä palvelulupauksena on käsitellä palautteet viiden työpäivän kuluessa niiden saapumisesta.

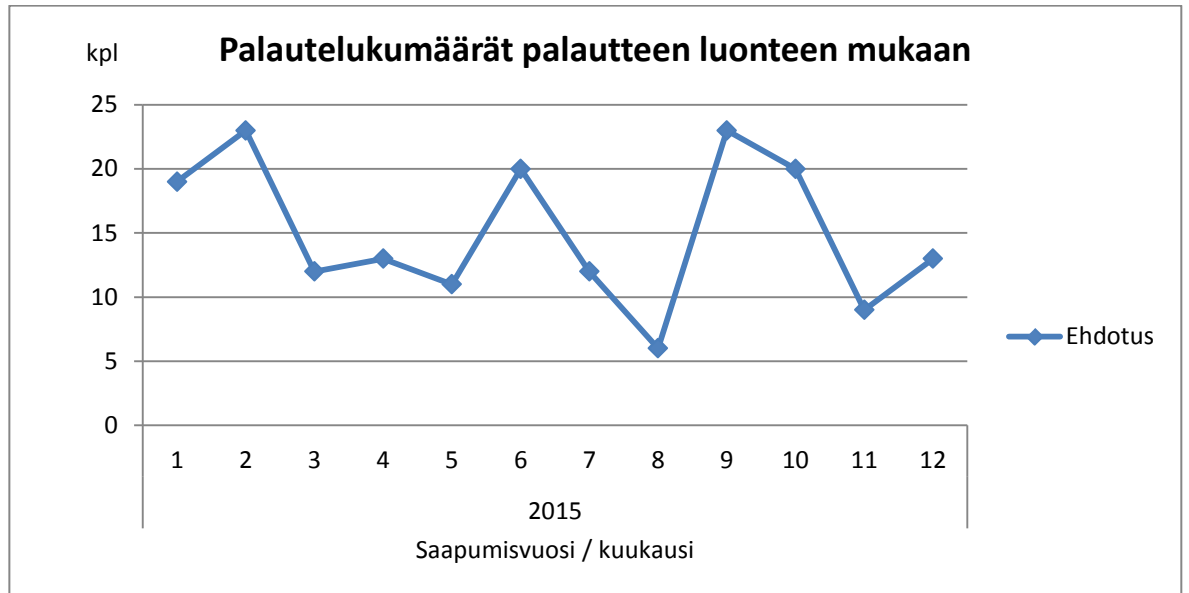
Kuva 5. Palautelukumäärät palautteen luonteen mukaan/kk - **Kiitos**

Kiitos –palautteita vastaanotettiin yhteensä 816 kpl 40 % kaikista palautteista (v.2014/795 kpl/41%).

Kuva 6. Palautelukumäärät palautteen luonteen mukaan/kk - **Moite**

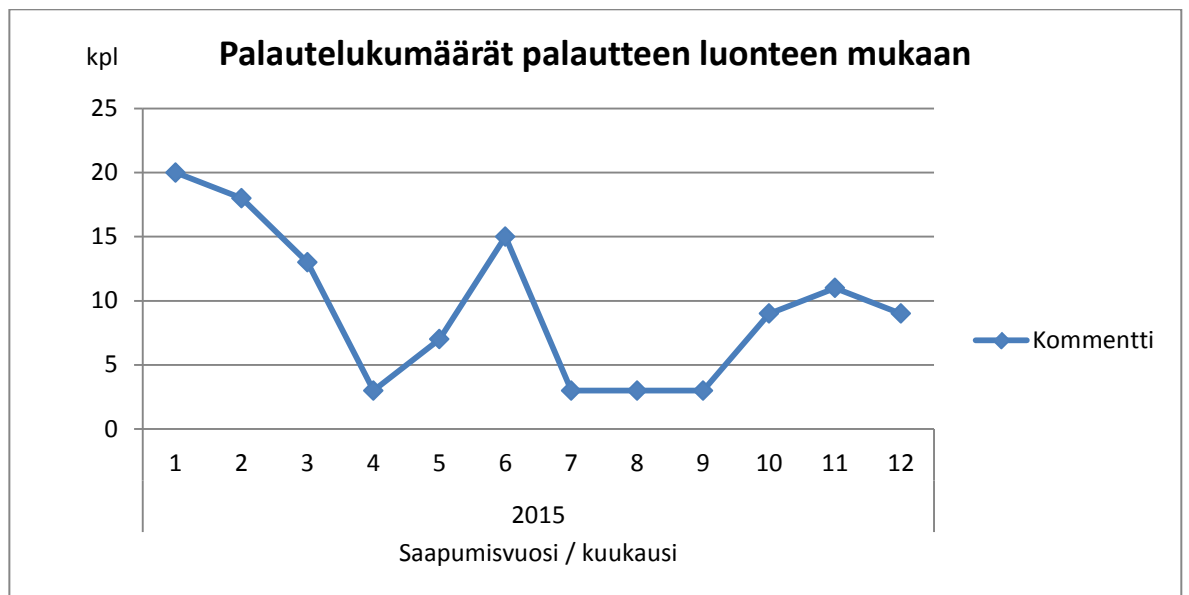
Moitteita saatiin yhteensä 503 kpl eli 25 % kaikista palautteista (v.2014/472 kpl/24%).

Kuva 7. Palautelukumäärät palautteen luonteen mukaan – Ehdotus



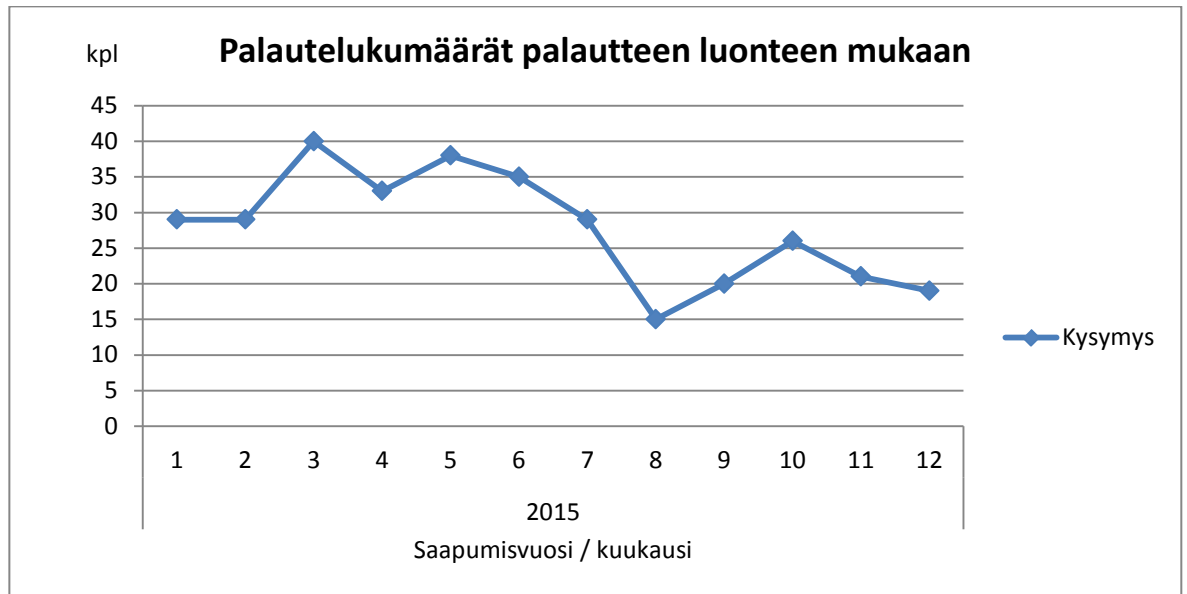
Ehdotuksia saatiin yhteensä 196 kpl eli 10 % kaikista (v.2014/172 kpl/9%).

Kuva 8. Palautelukumäärät palautteen luonteen mukaan – Kommentti



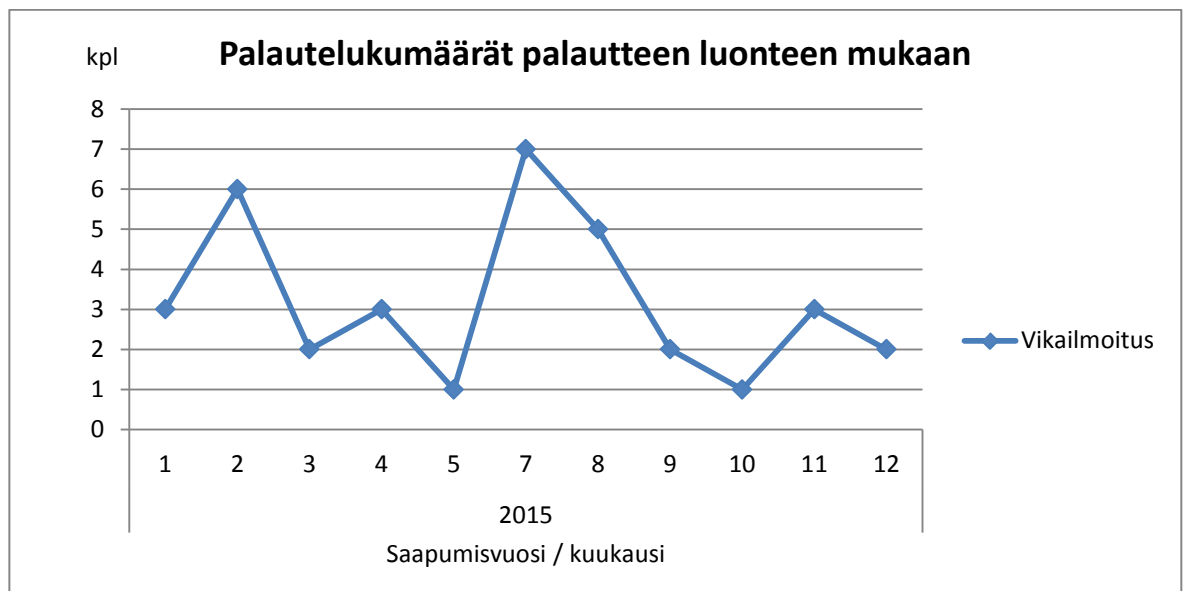
Kommentteja saatiin 126 kpl eli 6 % (v.2014/121 kpl/6 %).

Kuva 9. Palautelukumäärät palautteen luonteen mukaan/kk - Kysymykset



Kysymyksiä saatiin 350 kpl eli 18 % kaikista palautteista (v.2014/346 kpl/18 %).

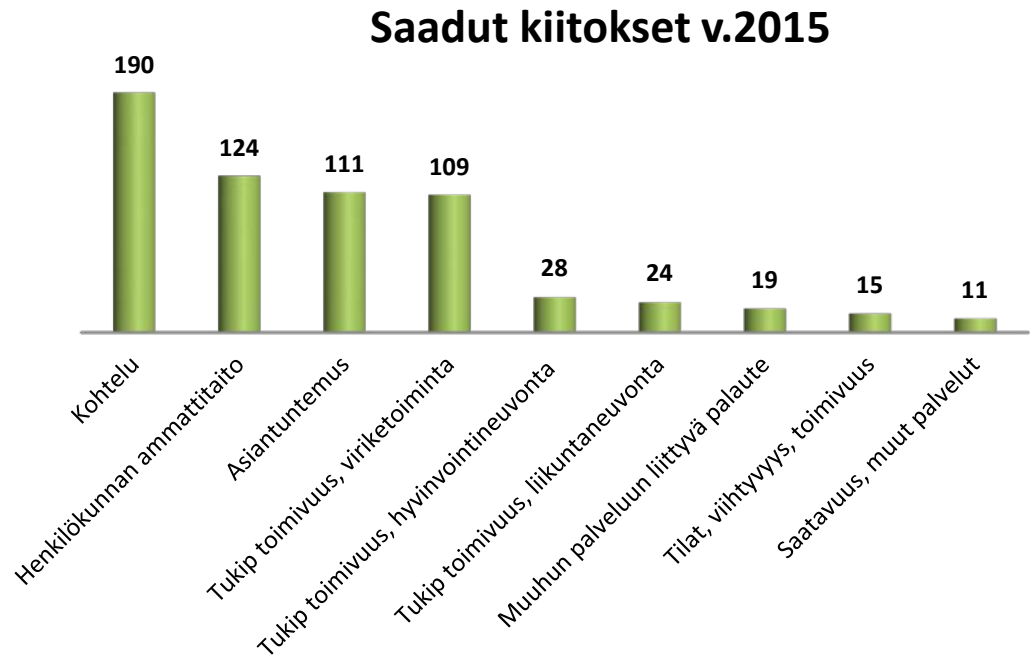
Kuva 10. Palautelukumäärät palautteen luonteen mukaan/kk – Vikailmoitukset



Vikailmoituksia otettiin vastaan 35 kpl eli 1 % kaikista palautteista (v.2014/27 kpl/1 %).

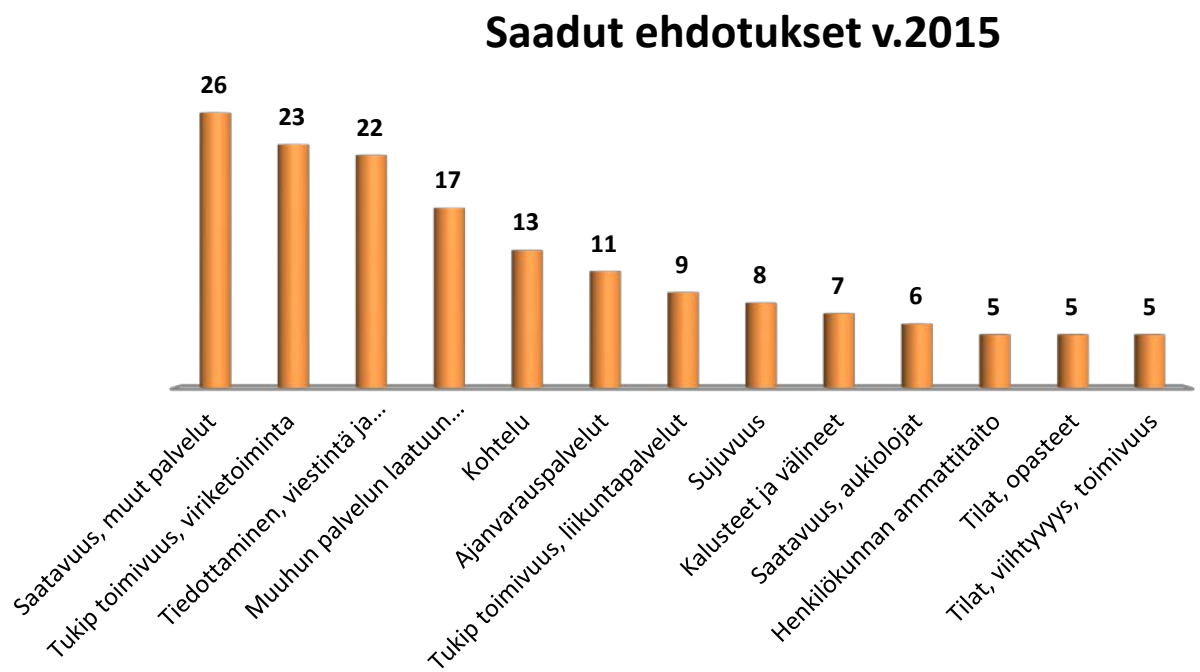
2. Kiitokset, ehdotukset, moitteet, kysymykset, kommentit, vikailmoitukset vuonna 2015

Kuva 11. Saadut kiitokset palauteluokituksen mukaan vuonna 2015



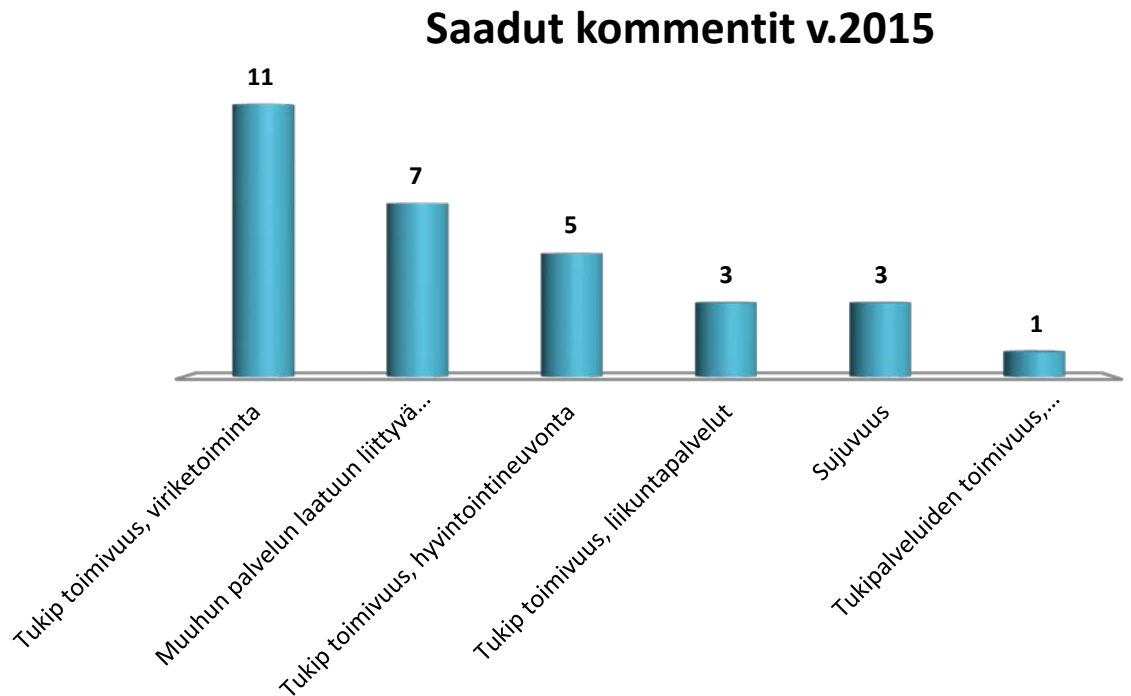
Eniten kiitos annettiin kohtelusta, henkilökunnan ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta, kuten vuonna 2014.

Kuva 12. Saadut ehdotukset palauteluokituksen mukaan vuonna 2015.



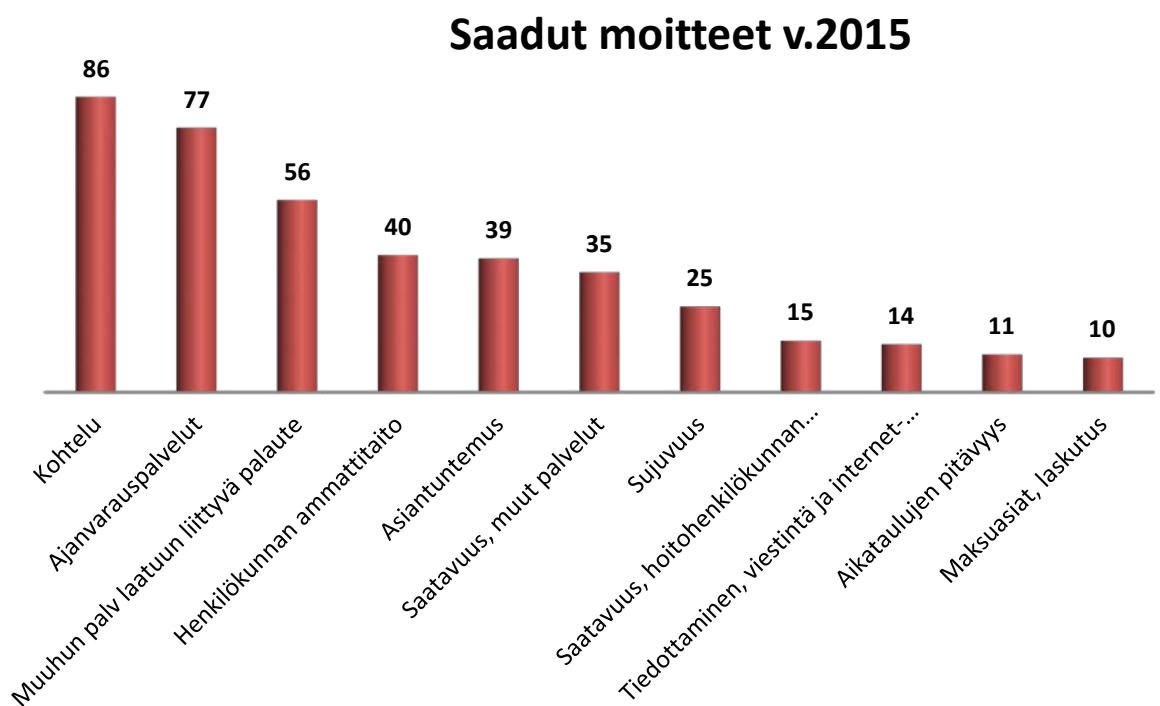
Ehdotuksia annettiin eniten palveluiden saatavuuteen, viriketoimintaan ja tiedottamiseen liittyen. Erityisesti viriketoimintaa saatujen ehdotusten määrä lisääntyi vuoteen 2014 verrattuna selkeästi (v.2014/4kpl).

Kuva 13. Saadut kommentit palauteluokituksen mukaan vuonna 2015.



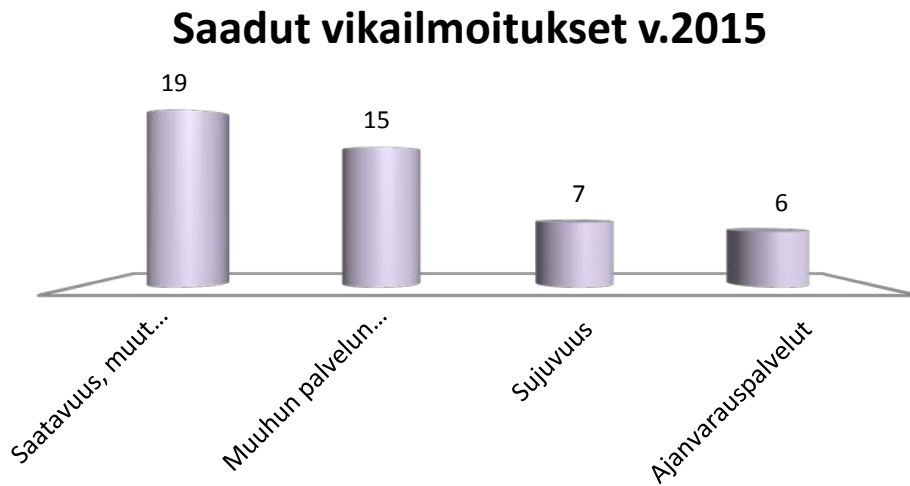
Eniten saatiin kommentteja tukipalveluiden toimivuudesta ja muusta palvelun laadusta.

Kuva 14. Saadut moitteet palauteluokituksen mukaan vuonna 2015



Moitetta saatiin kohtelusta, ajanvarauspalveluista, muusta palvelun laadusta ja henkilökunnan ammattitaidosta. Edellisvuoteen verrattuna moitetta annettiin pääasiassa samoista asioista, poikkeuksena henkilökunnan ammattitaito (14 kpl vuonna 2014).

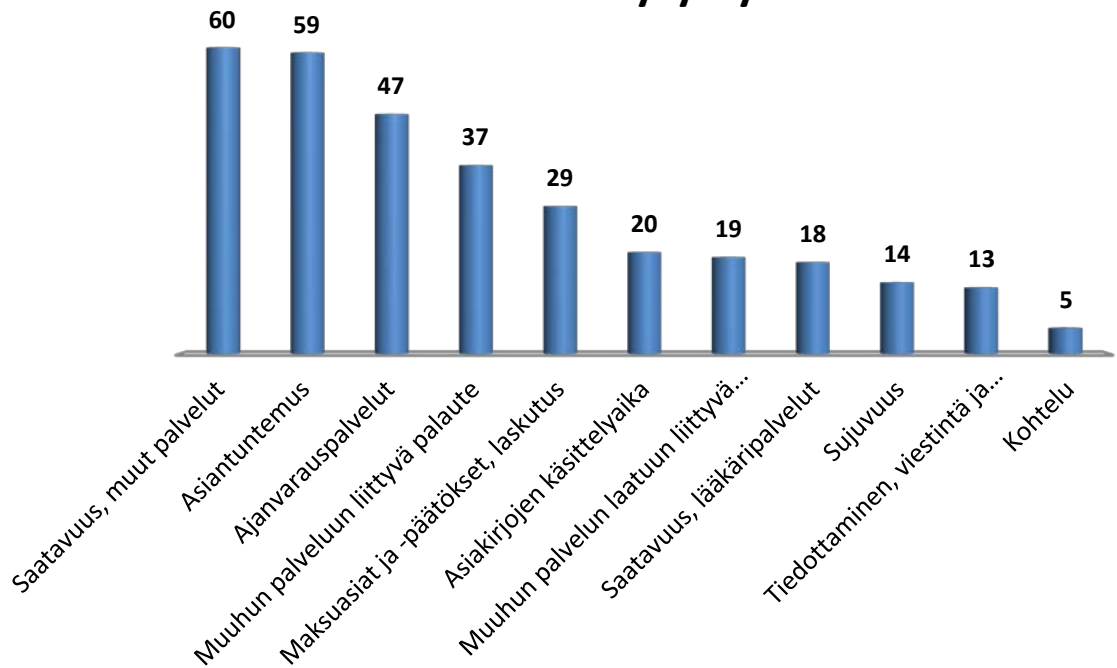
Kuva 15. Saadut vikailmoitukset palauteluokituksen mukaan vuonna 2015.



Eniten vikailmoituksia saatiin palvelun saatavuuteen ja laatuun liittyen.

Kuva 16. Saadut kysymykset palauteluokituksen mukaan vuonna 2015.

Saadut kysymykset v.2015



Eniten on kirjattu muiden palveluiden saatavuuteen liittyviä, asiantuntemukseen ja ajanvarauspalveluihin liittyviä kysymyksiä palautepalveluun. Erityisesti palveluiden saatavuuteen (v.2014/27 kpl) ja asiantuntemukseen (v.2014/6 kpl) liittyviä kysymyksiä saatiin raportoitavana vuonna aiempaa enemmän.

3. Hyvinvointitoimialan sähköiset asiointipalvelut

Hyvinvointitoimialan sähköisistä palveluista saatiin vuonna 2015 palautetta eTerveyspalveluiden asiointiportaalista, suun terveydenhuollon sähköisestä asiointipalvelusta, ilmoitautumisautomaateista sekä sosiaalihuollon sähköisistä asiointipalveluista.

Taulukko 3. eTerveyspalveluista saadut palautteet vuonna 2015

eTerveyspalvelut 1.1.-31.12.2015	Ehdotus	Kiitos	Kommentti	Kysymys	Moite	Vikailmoitus
Ajanvarauspalvelut	2	0	1	11	11	6
Asiakirjojen käsittelyaika	0	0	1	1	3	0
Muuhun palvelun laatuun liittyvä palaute	6	3	7	19	16	15
Palveluprosessien hallinta	0	0	0	0	1	0
Saatavuus, lääkäripalvelut	0	0	0	3	0	0
Saatavuus, muut palvelut	1	0	1	17	8	19
Sujuvuus	3	0	3	14	12	7
Tiedottaminen, viestintä ja internet-sivut	4	0	0	4	7	1
Tietosuoja-asiat	0	0	1	1	0	0
Yhteensä	209	16	3	14	70	58

Eniten eTerveyspalveluista jätettiin kysymyksiä, moitteita ja vikailmoituksia. Saatujen palautteiden määrä kasvoi vuonna 2015 yli 50 % vuoteen 2014 verrattuna (97 kpl/v.2014 ja 52 kpl/v.2013).

Suun terveydenhuollon sähköistä asiointipalvelua koskevia palautteita saatiin kuusi kappaletta, pääosin palautteissa jätettiin kysymyksiä ajanvarauspalveluista.

Sosiaalihuollon sähköistä asiointipalvelua koskevia palautteita saatiin kolme kappaletta ja ilmoittautumisautomaatteja koskevia palautteita vastaanotettiin yksi kappale.