



49 §

435/00.01.03.01/2016

Asiakaskysely

Kysterin johtokunta 17.11.2016 49 §

Kysterin asiakaskysely toteutettiin paperilomakkeilla viikon aikana syyskuussa 2016. Feelback Oy suunnitteli lomakkeen Kysterin aikaisemmin käyttämän kyselysisällön perusteella. Kysely toteutettiin jakamalla kyselylomake asiakkaille terveyskeskuksessa käynnin yhteydessä lääkäreiden ja hoitajien vastaanotoilla, neuvoloissa sekä fysioterapiasta. Toimipisteet lähettivät täytetyt lomakkeet Feelbackille tallennettavaksi. Kyselyyn vastasi seurantaviikon aikana kolmasosa vastaanotoilla käyneistä asiakkaista, yhteensä 615 henkilöä.

Kysymykset koskivat muun muassa potilaan vastaanotolle pääsyn vaivattomuutta, henkilökunnan käytöstä, ja sairauden hoitoon annettua ohjeistusta. Kyselyssä tiedusteltiin myös, kokiko potilas saavansa tietoa ymmärrettävästi. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä nopeaan hoitoon pääsyyn. Ajan vastaanotolle sai mielestään riittävän nopeasti 93,4 prosenttia vastaajista ja sovittuna aikana vastaanotoille heistä pääsi 84 prosenttia. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat olivat takaisinsoittojärjestelmään. Järjestelmän ansiosta asiakkaiden ei tarvitse odottaa puhelujonossa saadakseen vastaanottoajan vaan hoitaja soittaa takaisin asiakkaalle saman päivän aikana.

Lähes kaikki vastaajat kokivat (94 %), että henkilökunnan käytös on asiallista. "Palvelu on tosi hyvää ja ystävällistä. Henkilökunta ammattitaitoista." Vastaanotoilla vaivoihin ja sairauden hoitoon annettuja ohjeita ja terveysneuvontaa pidetään riittävänä (92 %). Kysterissä on viimeisten kahden vuoden aikana paneuduttu asiakaslähtöiseen ohjaukseen ja neuvontaan. Vastaajat kokivat saavansa tietoa terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista (93 %).

Kyselyn perusteella parannettavaa on sähköisen asioinnin kehittämisessä ja vastaanotto toiminnan riittävässä resursoinnissa. Hoitajien puhelinneuvontaa toivotaan lisättävän. Avoimissa vastauksissa nousi esille asiakkaiden huoli lähipalveluiden saatavuuden säilymisestä myös tulevaisuudessa.

Vastaavanlainen asiakastyytyväisyyskysely tehtiin Kysterin ensimmäisenä toimintavuotena 2012. Jatkossa asiakastyytyväisyyskyselyä laajennetaan erityisasiantuntijoiden (psykologit, puheterapeutit ja toimintaterapeutit) ja suun terveydenhuollon vastaanotoille. Jatkossa kysely toteutetaan vuosittain.

Kokouksessa esitellään asiakaskyselyn tulokset

Esitys

Toimitusjohtaja:

Asiakaskyselyn tulokset saatetaan johtokunnalle tiedoksi.



Päätös

Johtokunta merkitsi asiakaskyselyn tulokset tiedokseen.



Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri

Kysterin johtokunta

KYS

Pöytäkirja

17.11.2016

6/2016

49 §

3 (3)