

# KUNTOUTUSPALVELUJEN TEHOSTETTU ASIAKASPALAUTEKYSELY

1.-14.10.2018



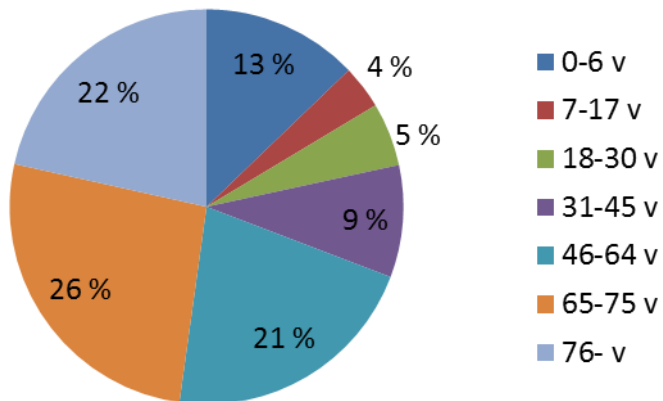
# TOTEUTUS

- Palvelupalautetta kerättiin kuntoutuspalveluissa kahden viikon ajan 1.-14.10.2018
- Paperinen palautelomake annettiin jokaiselle ko. ajanjaksolla asioineelle asiakkaalle
- Palvelupalaute kerättiin paperisilla ja sähköisillä lomakkeilla, joissa oli
  - väittämiä, joihin vastattiin miten paljon samaa tai eri mieltä on väittämän kanssa (1 = Täysin eri mieltä, 3 = En osaa sanoa, 5 = Täysin samaa mieltä)
  - kokonaisarvio / yleisarvosana palvelusta (4 = ala-arvoinen, 10 = kiitettävä)
  - palvelun suosittelukysymys (Kyllä, Ei)
  - avoimet kysymykset (ehdotuksia, kiitoksia, kehitettävää)
- Palautevastauksia saatiin yhteensä 1252 kpl
  - Paperilomakkeella 1196 kpl / Sähköisesti 50 kpl / Suullisesti 6 kpl
  - Yhteydenottopyynnön jätti 212 vastaajaa

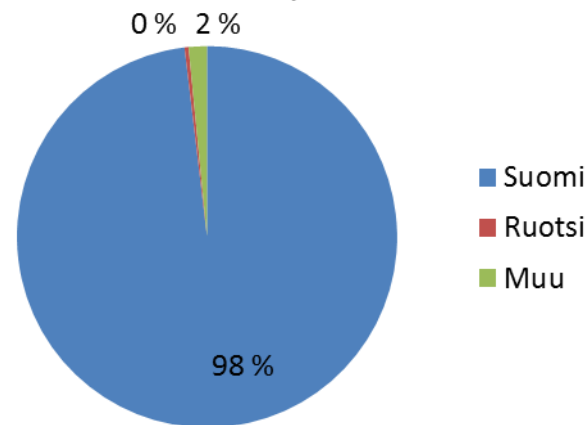


# VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

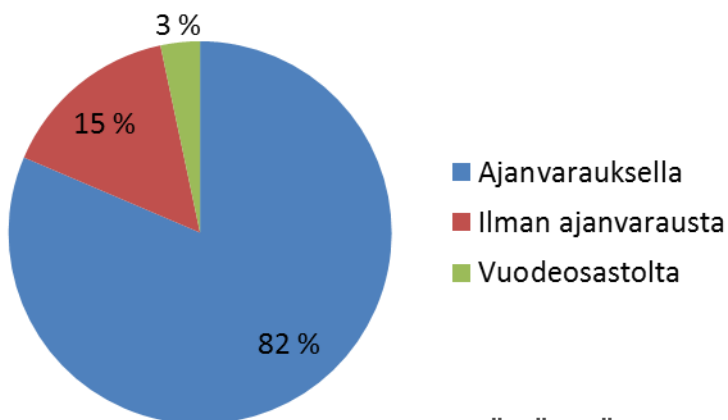
Asiakkaan ikä, N=1176



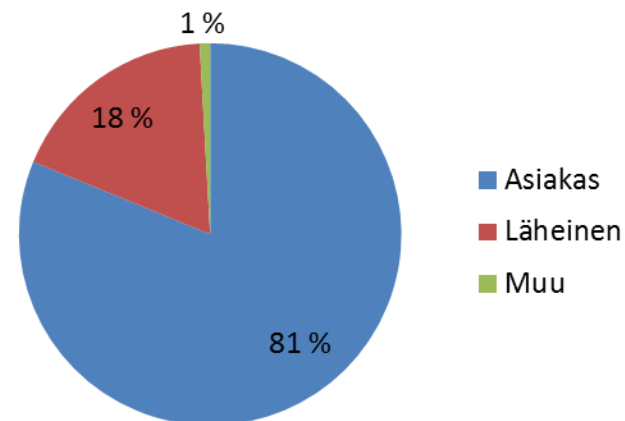
Asiakkaan äidinkieli, N=1163



Palveluun saapuminen, N=1023



Palautteen antaja, N=1132



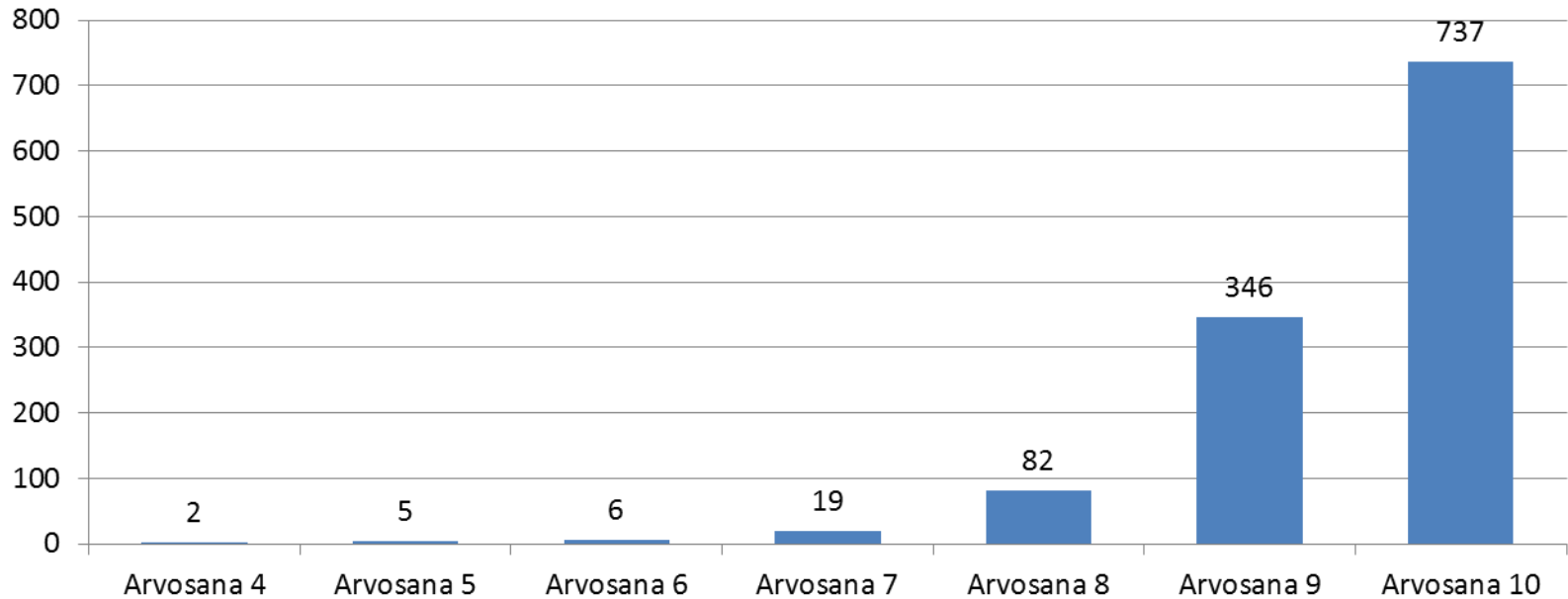
PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIYHTYMÄ



# KUNTOUTUS YHTEENSÄ

- **99 %** suosittelukysymykseen vastanneista (N=1151) suosittelisi saamaansa palvelua
- palvelun saama keskimääräinen kokonaisarvosana on **9,5** (asteikolla 4-10)

Palvelun kokonaisarvosana (N=1197)



# KUNTOUTUS YHTEENSÄ

- Palautteen väittämät on jaettu neljään eri osa-alueeseen, joiden keskimääräiset tulokset on esitetty alla olevassa taulukossa

Osa-alue	Ka. (asteikolla 1-5)	N
Palveluun pääsy	4,4	1086
Kohtelu	4,7	1176
Palvelukokemus	4,7	1201
Jatkosuunnitelma	4,5	1040

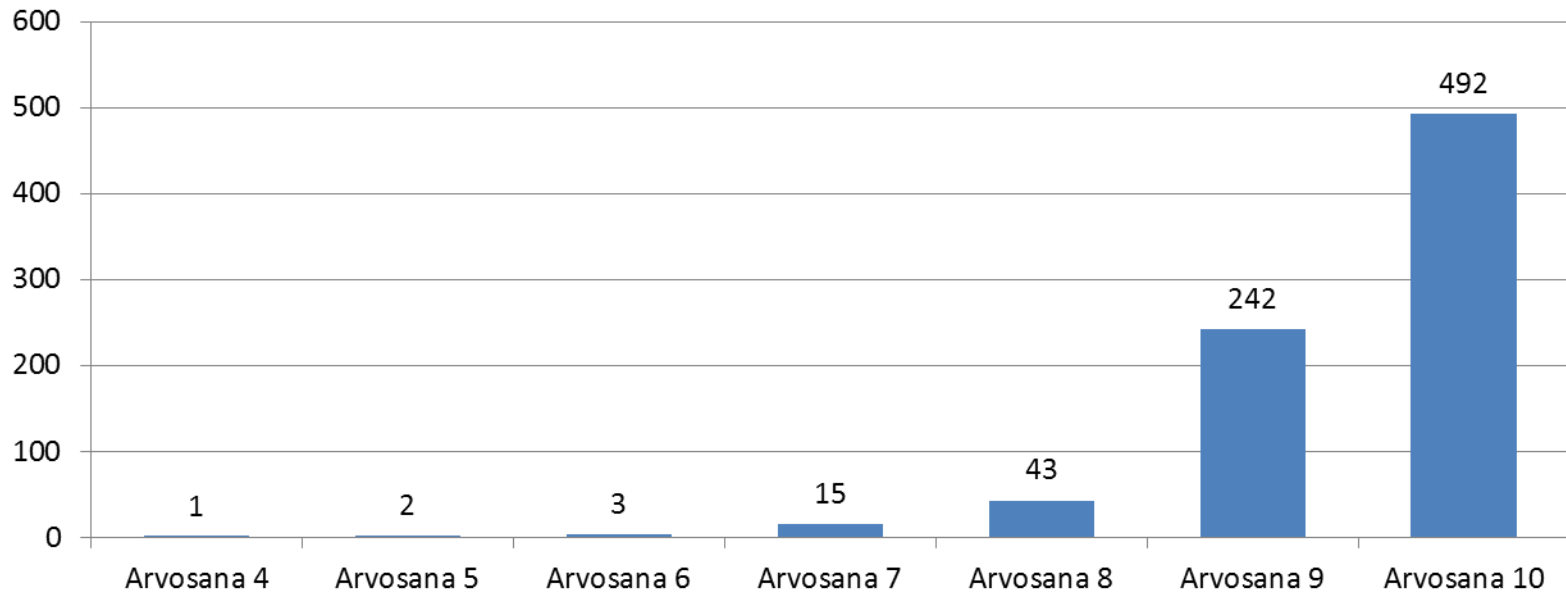
- Sanallisia kiitoksia annettiin 413 kertaa mm. henkilökuntaan sekä yleiseen palvelukokemukseen liittyen



# AVOKUNTOUTUS

- Sisältää kuntoutuspalvelut kunnissa (aikuiset, lapset ja nuoret sekä kotikuntoutus)
- **99 %** suosittelukysymykseen vastanneista (N=784) suosittelisi saamaansa palvelua
- palvelun saama keskimääräinen kokonaisarvosana on **9,5** (asteikolla 4-10)

Palvelun kokonaisarvosana (N=798)



# AVOKUNTOUTUS

- Palautteen väittämät on jaettu neljään eri osa-alueeseen, joiden keskimääräiset tulokset on esitetty alla olevassa taulukossa

Osa-alue	Ka. (asteikolla 1-5)	N
Palveluun pääsy	4,4	734
Kohtelu	4,8	797
Palvelukokemus	4,8	792
Jatkosuunnitelma	4,6	728

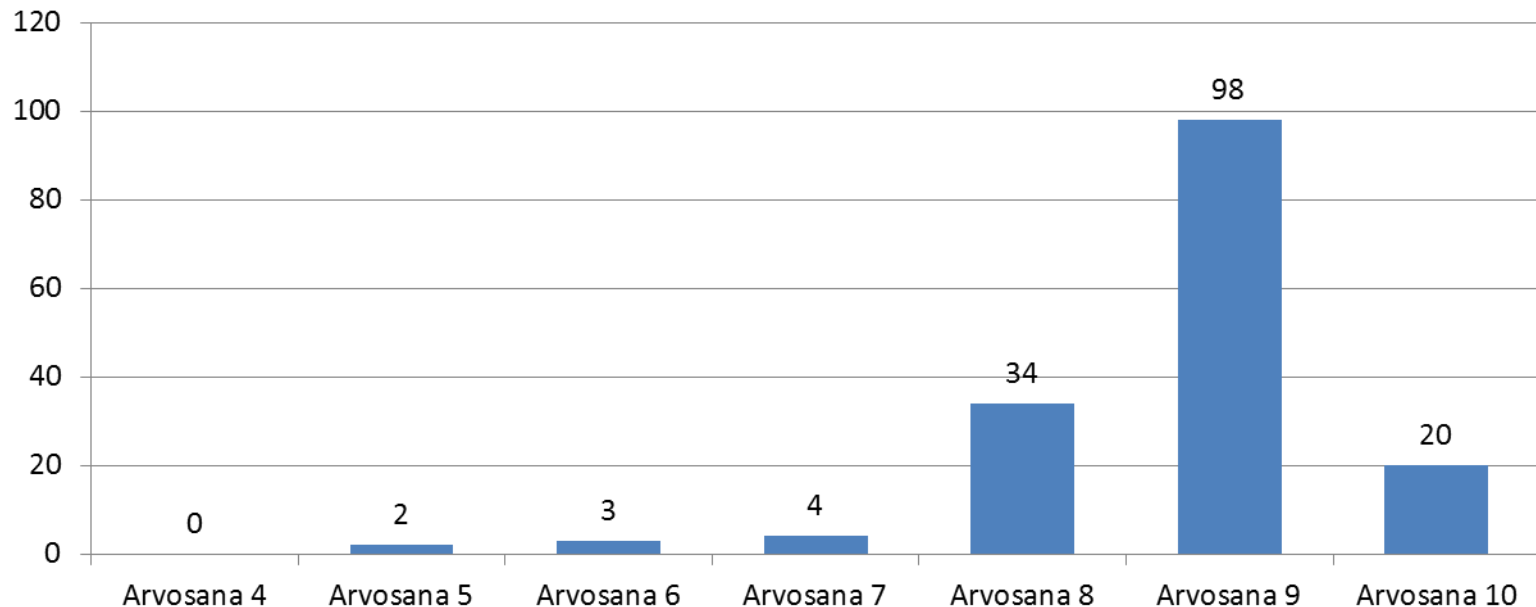
- Sanallisia kiitoksia annettiin 277 kertaa mm. henkilökuntaan liittyen



# KUNTOUTUSKESKUS

- Sisältää Jalmarin kuntoutusosastot J41 ja J42 sekä kaikkien yhtymän alueen vuodeosastojen terapiapalvelut
- **99 %** suosittelukysymykseen vastanneista (N=314) suosittelisi saamaansa palvelua
- palvelun saama keskimääräinen kokonaisarvosana on **9,4** (asteikolla 4-10)

Palvelun kokonaisarvosana (N=161)



PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIYHTYMÄ





# KUNTOUTUSKESKUS

- Palautteen väittämät on jaettu neljään eri osa-alueeseen, joiden keskimääräiset tulokset on esitetty alla olevassa taulukossa

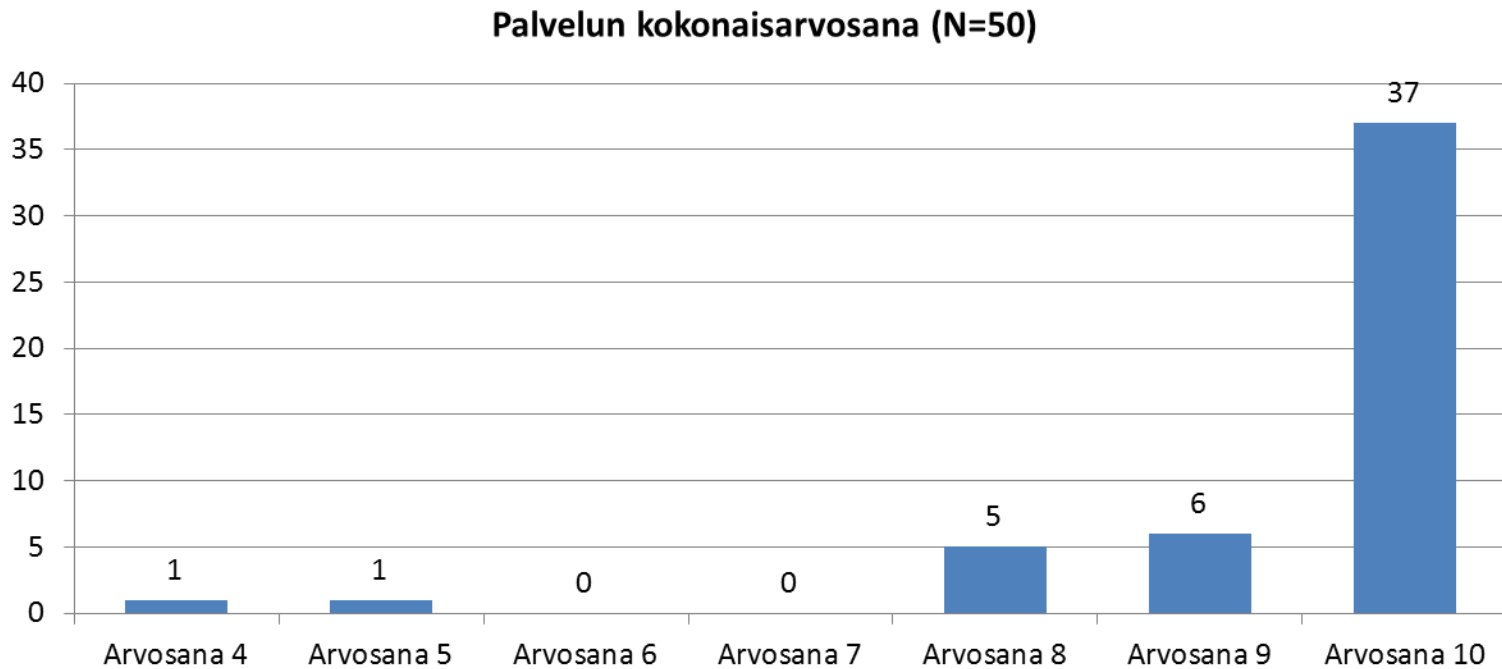
Osa-alue	Ka. (asteikolla 1-5)	N
Palveluun pääsy	4,4	297
Kohtelu	4,6	349
Palvelukokemus	4,7	356
Jatkosuunnitelma	4,5	285

- Sanallisia kiitoksia annettiin 127 kertaa mm. henkilökuntaan sekä yleiseen palvelukokemukseen liittyen



# APUVÄLINEKESKUS

- **96 %** suosittelukysymykseen vastanneista (N=50) suosittelisi samaansa palvelua
- palvelun saama keskimääräinen kokonaisarvosana on **9,5** (asteikolla 4-10)



# APUVÄLINEKESKUS

- Palautteen väittämät on jaettu neljään eri osa-alueeseen, joiden keskimääräiset tulokset on esitetty alla olevassa taulukossa

Osa-alue	Ka. (asteikolla 1-5)	N
Palveluun pääsy	4,5	51
Kohtelu	4,6	44
Palvelukokemus	4,6	50
Jatkosuunnitelma	4,4	40

- Sanallisia kiitoksia annettiin 6 kertaa



# LÄÄKÄRIPALVELUT

- Lääkäripalvelut pitää sisällään fysiatrian poliklinikan sekä kuntoutustutkimuspoliklinikan palautteet
- **100 %** suosittelukysymykseen vastanneista (N=3) suosittelisi samaansa palvelua
- Kaikkien vastanneiden (N=4) palvelulle antama kokonaisarvosana on **10** (asteikolla 4-10)



# LÄÄKÄRIPALVELUT

- Palautteen väittämät on jaettu neljään eri osa-alueeseen, joiden keskimääräiset tulokset on esitetty alla olevassa taulukossa

Osa-alue	Ka. (asteikolla 1-5)	N
Palveluun pääsy	4,9	4
Kohtelu	4,9	4
Palvelukokemus	5	4
Jatkosuunnitelma	5	3

- Sanallisia kiitoksia annettiin 3 kertaa



# TULOSTEN YHTEENVETO 1/2

Asiakaspalautekysely 1.-14.10.2018	N (kpl)	Suositteluprosentti	Kokonaisarvosana (ka.) asteikolla 4-10
Avokuntoutus	817	99 %	9,5
Kuntoutuskeskus	378	99 %	9,4
Apuvälinekeskus	53	96 %	9,5
Lääkäripalvelut	4	100 %	10
<b>Kuntoutuspalvelut yhteensä</b>	<b>1252</b>	<b>99 %</b>	<b>9,5</b>



# TULOSTEN YHTEENVETO 2/2

- Palautteen väittämät on jaettu neljään eri osa-alueeseen, joiden keskimääräiset tulokset on esitetty alla olevassa taulukossa

Osa-alue / Ka. (asteikolla 1-5)	Kuntoutus- palvelut yhteensä	Avo- kuntoutus	Kuntoutus- keskus	Apuväline- keskus	Lääkäri- palvelut
Palveluun pääsy	4,4	4,4	4,4	4,5	4,9
Kohtelu	4,7	4,8	4,6	4,6	4,9
Palvelukokemus	4,7	4,8	4,7	4,6	5
Jatkosuunnitelma	4,5	4,6	4,5	4,4	5

