

KUNTOUTUSPALVELUJEN TEHOSTETTU ASIAKASPALAUTEKYSELY

5.-18.10.2020



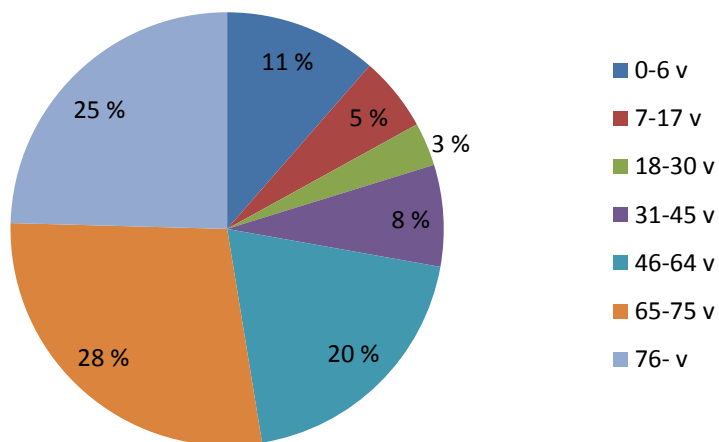
TOTEUTUS

- Palvelupalautetta kerättiin kuntoutuspalveluissa tehostetusti kahden viikon ajan 5.-18.10.2020
- 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 suosittelevuus (Kyllä, Ei)
 - avoimet kysymykset (kiitoksia, kehitettävää)
- Palautevastauksia saatiin yhteensä 1056 kpl
 - Paperilomakkeella 912 kpl / Sähköisesti 143 kpl / Suullisesti 1 kpl
 - Yhteydenottopyynnön jätti 128 vastaajaa

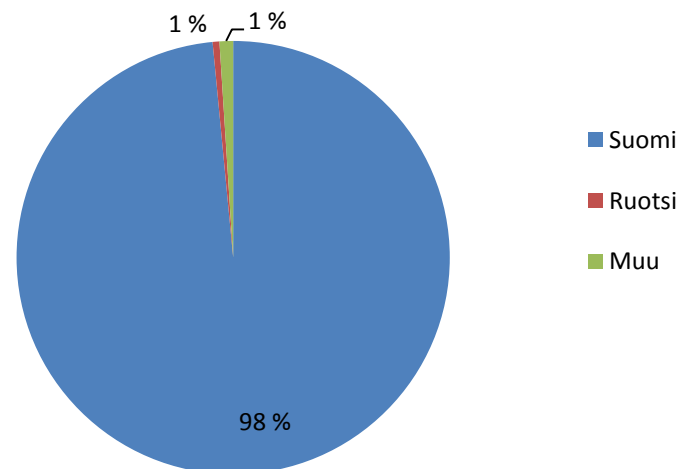


VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

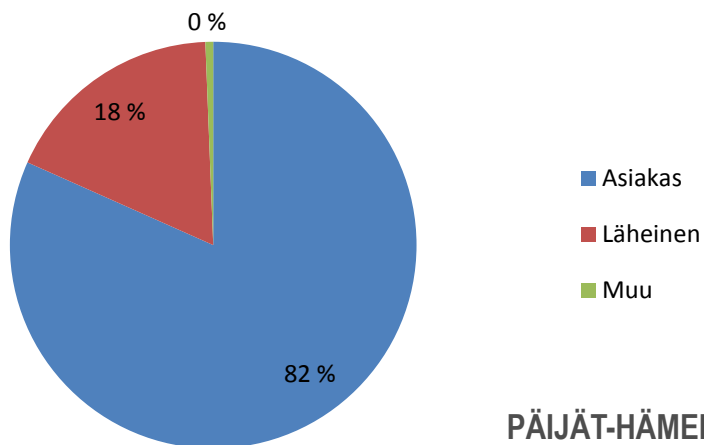
Asiakkaan ikä, N=989



Asiakkaan äidinkieli, N=988



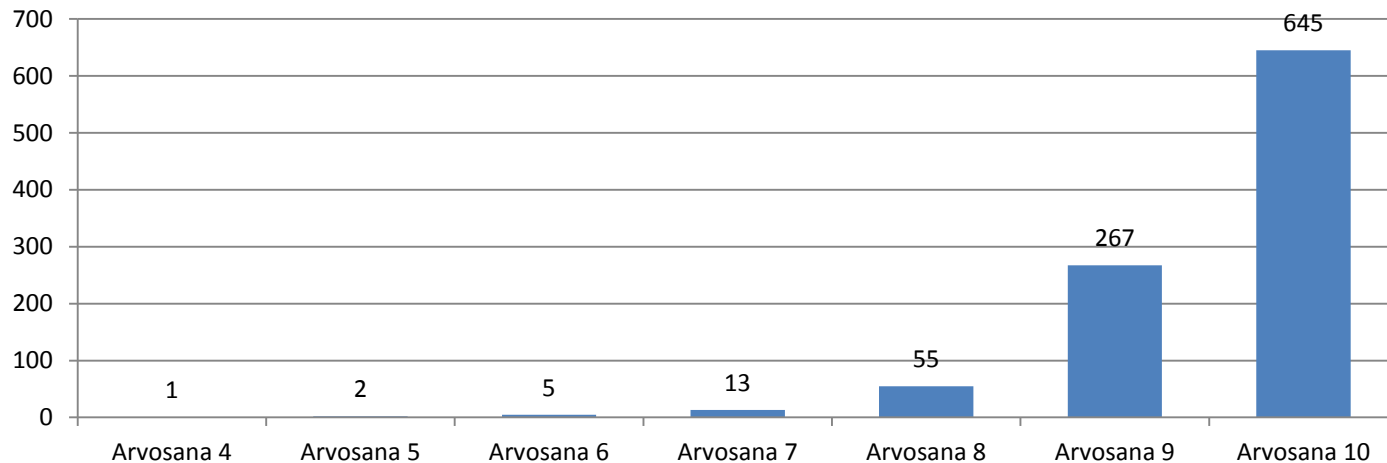
Palautteen antaja, N=971



KUNTOUTUS YHTEENSÄ

- **99,7 %** suosittelukysymykseen vastanneista (N=977) suosittelisi saamaansa palvelua
- palvelun saama keskimääräinen kokonaisarvosana on **9,5** (asteikolla 4-10)

Palvelun kokonaisarvosana (N=988)



KUNTOUTUS YHTEENSÄ

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

Osa-alue	Ka. (asteikolla 1-5) vuonna 2020	Ka. (asteikolla 1-5) vuonna 2018	N (2020)
Palveluun pääsy	4,4	4,4	939
Kohtelu	4,8	4,7	995
Palvelukokemus	4,8	4,7	1025
Jatkosuunnitelma	4,6	4,5	861

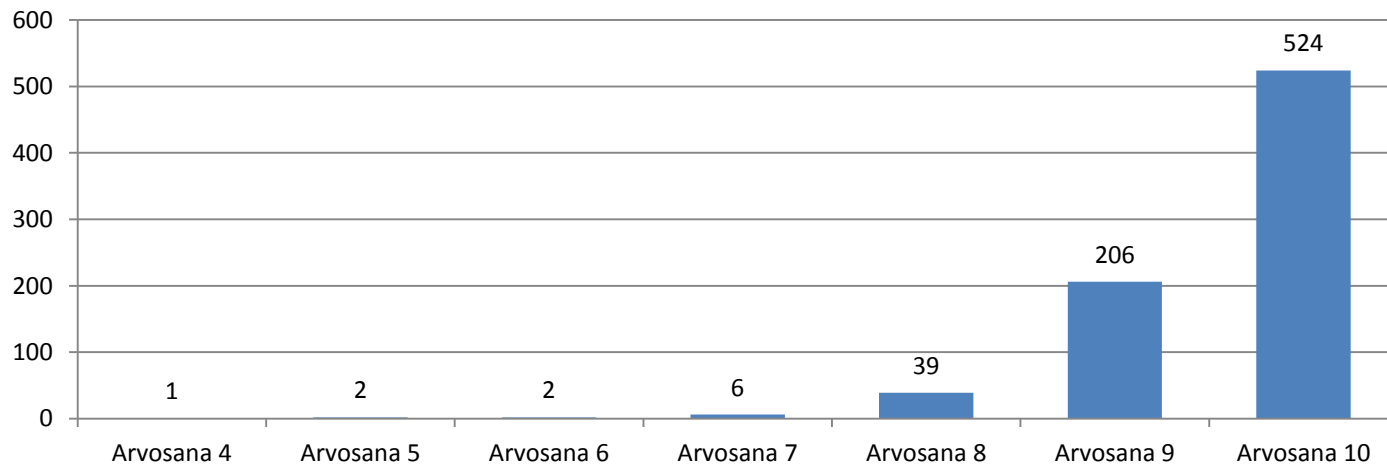
- Sanallisia kiitoksia annettiin 326 kertaa, suurin osa liittyi henkilökuntaan (mm. ammattitaitoon ja kohteluun)
- Kehittämisehdotuksia annettiin 96 kertaa



TERAPIA- JA APUVÄLINEPALVELUT

- **99,7 %** suosittelukysymykseen vastanneista (N=770) suosittelisi saamaansa palvelua
- palvelun saama keskimääräinen kokonaisarvosana on **9,6** (asteikolla 4-10)

Palvelun kokonaisarvosana (N=780)



TERAPIA- JA APUVÄLINEPALVELUT

- 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	747
Kohtelu	4,8	810
Palvelukokemus	4,8	800
Jatkosuunnitelma	4,7	716

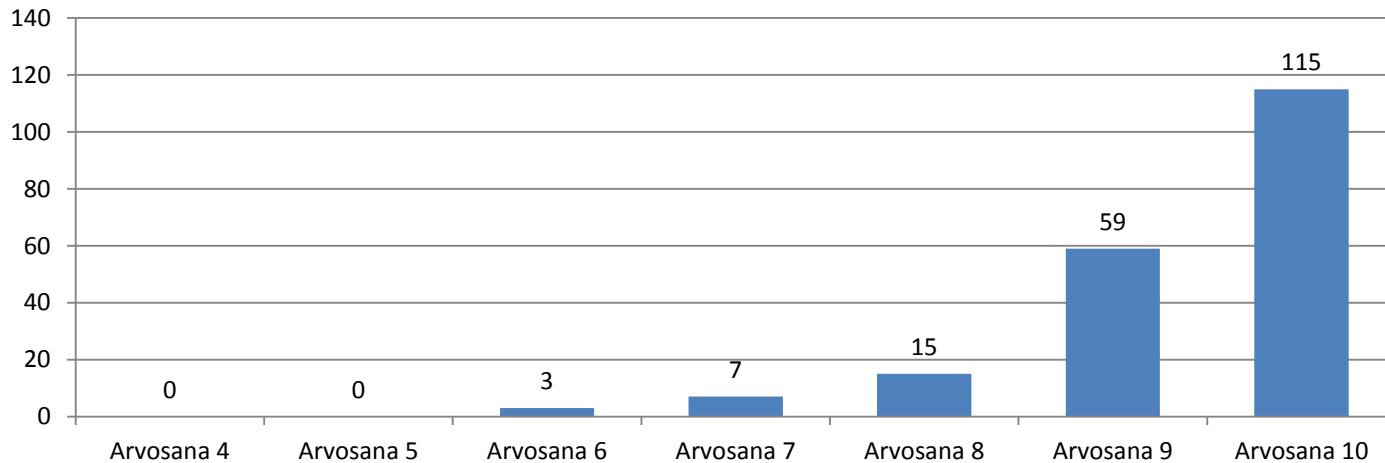
- Sanallisia kiitoksia annettiin 251 kertaa, suurin osa liittyi henkilökuntaan (mm. ammattitaitoon, kohteluun ja kuunteluun)
- Kehittämisehdotuksia annettiin 67 kertaa



KUNTOUTUSKESKUS JA ASiantuntijapalvelut

- **99,5 %** suosittelukysymykseen vastanneista (N=201) suosittelisi saamaansa palvelua
- palvelun saama keskimääräinen kokonaisarvosana on **9,4** (asteikolla 4-10)

Palvelun kokonaisarvosana (N=199)



KUNTOUTUSKESKUS JA ASiantuntijapalvelut

- 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	183
Kohtelu	4,7	211
Palvelukokemus	4,8	217
Jatkosuunnitelma	4,5	162

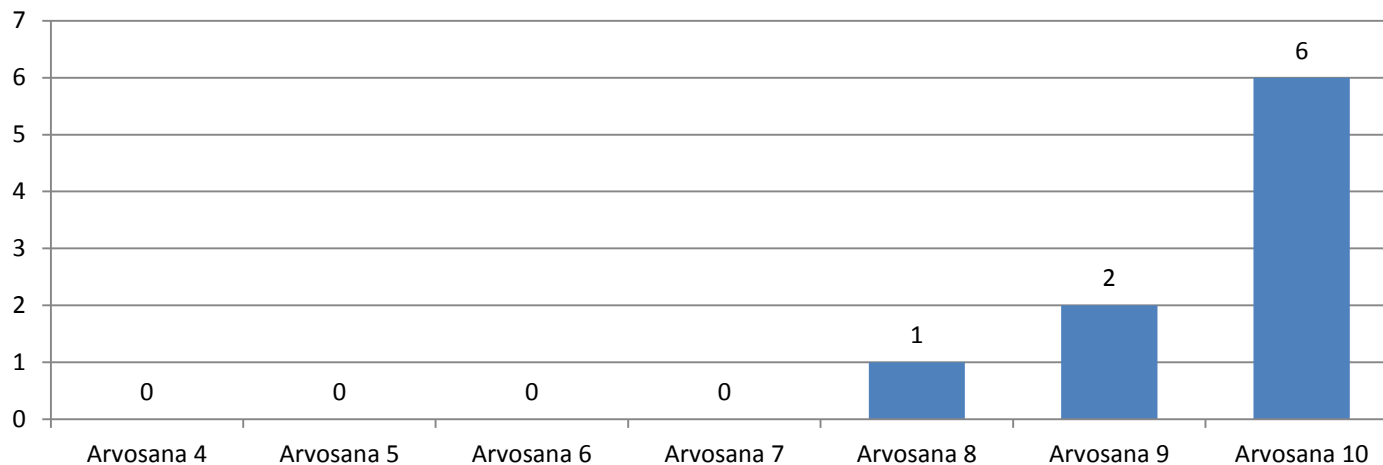
- Sanallisia kiitoksia annettiin 75 kertaa mm. henkilökuntaan sekä yleiseen palvelukokemukseen liittyen
- Kehittämisehdotuksia annettiin 29 kertaa



LÄÄKÄRIPALVELUT

- Lääkäripalvelut pitää sisällään fysiatrian poliklinikan sekä kuntoutustutkimuspoliklinikan palautteet
- **100 %** suosittelukysymykseen vastanneista (N=6) suosittelisi samaansa palvelua
- palvelun saama keskimääräinen kokonaisarvosana on **9,6** (asteikolla 4-10)

Palvelun kokonaisarvosana (N=9)



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	4,6	9
Kohtelu	4,7	9
Palvelukokemus	4,8	9
Jatkosuunnitelma	4,7	9



TULOSTEN YHTEENVETO 1/2

Asiakaspalautekysely 5.-18.10.2020	N (kpl)	Suositteluprosentti	Kokonaisarvosana (ka.) asteikolla 4-10
Terapia- ja apuvälinepalvelut	824	99,7 %	9,6
Kuntoutuskeskus ja asiantuntijapalvelut	223	99,5 %	9,4
Lääkäripalvelut	9	100 %	9,6
Kuntoutus yhteensä	1056	99,7 %	9,5



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- yhteensä	Terapia- ja apuväline- palvelut	Kuntoutus- keskus ja asiantuntija- palvelut	Lääkäri- palvelut
Palveluun pääsy	4,4	4,4	4,4	4,6
Kohtelu	4,8	4,8	4,7	4,7
Palvelukokemus	4,8	4,8	4,8	4,8
Jatkosuunnitelma	4,6	4,7	4,5	4,7

