

Hoito- ja vanhushpalveluiden asiakastyytyväisyyskysely 2020

283/05.01.00/2020

Sosiaali- ja terveyslautakunta 16.04.2020 § 14

Vs. hoito- ja vanhushpalvelujen johtaja Hannele Saarinen

Palvelujen laadun selvittämiseksi on hoito- ja vanhushpalveluissa tehty asiakaskysely noin joka toinen vuosi. Kysely toteutettiin kaikissa muissa tulosyksiköissä paitsi terveystuloskeskusosastolla.

Vuoden 2020 kysely toteutettiin helmi-maaliskuussa. Vastausaikaa annettiin 4 viikkoa. Kysely toteutettiin sähköisesti Questback-kyselynä. Asiakas sai pyydettyä kyselyn myös paperiversiona. Kyselyyn ovat voineet vastata joko asiakkaat tai heidän omaisensa. Vastauksia saatiin kaikkiaan 201 henkilöltä.

Kyselyjen vastaukset on koottu yksiköittäin ja ne on luokiteltu arviointiasteikolla 1-5.

Yksikköjen tulosten keskiarvot vaihtelivat välillä 3,06 -3,59. Vastaaajilla oli mahdollisuus antaa palautetta myös sanallisessa muodossa ja palautteita saatiinkin runsaasti.

Tulosten yhteenvedot yksiköittäin sekä tulosten vertailu vuoteen 2017 ovat liitteinä.

LIITTEET B2-B3, SOTE-LTK 16.4.2020

Vs. hoito- ja vanhushpalvelujen johtaja Hannele Saarinen oli kokouksessa esittelemässä tuloksia.

PERUSTURVAJOHTAJA:

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee tulokset tiedokseen.

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA:

Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.