

Sivan SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Tulevaisuuslautakunta

24.8.2023

Asiakaskokemus- sekä asiakas- ja potilasturvallisuuskatsaus, osavuosikatsaukset 1 ja 2
vuosi 2023

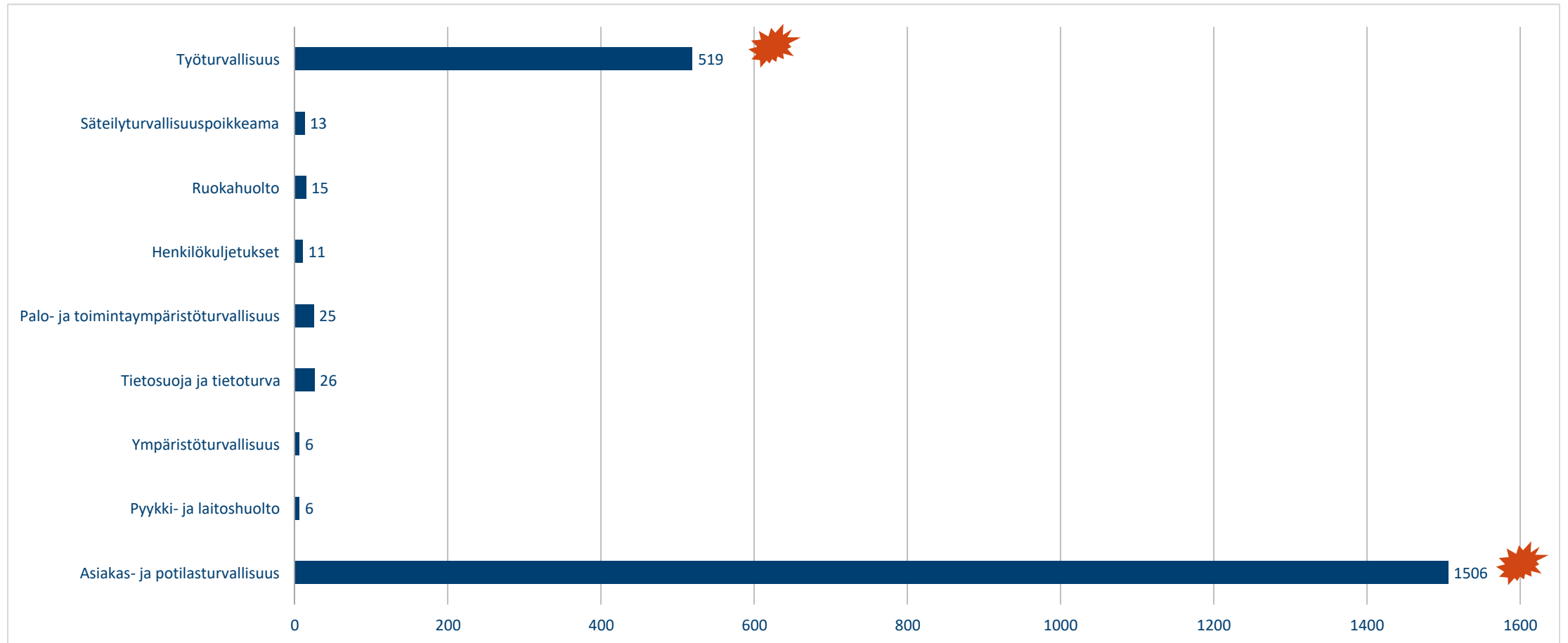
Kooste asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratilanneilmoituksista OVK1 ja OVK2 2023

Tulevaisuuslautakunta 24.8.2023

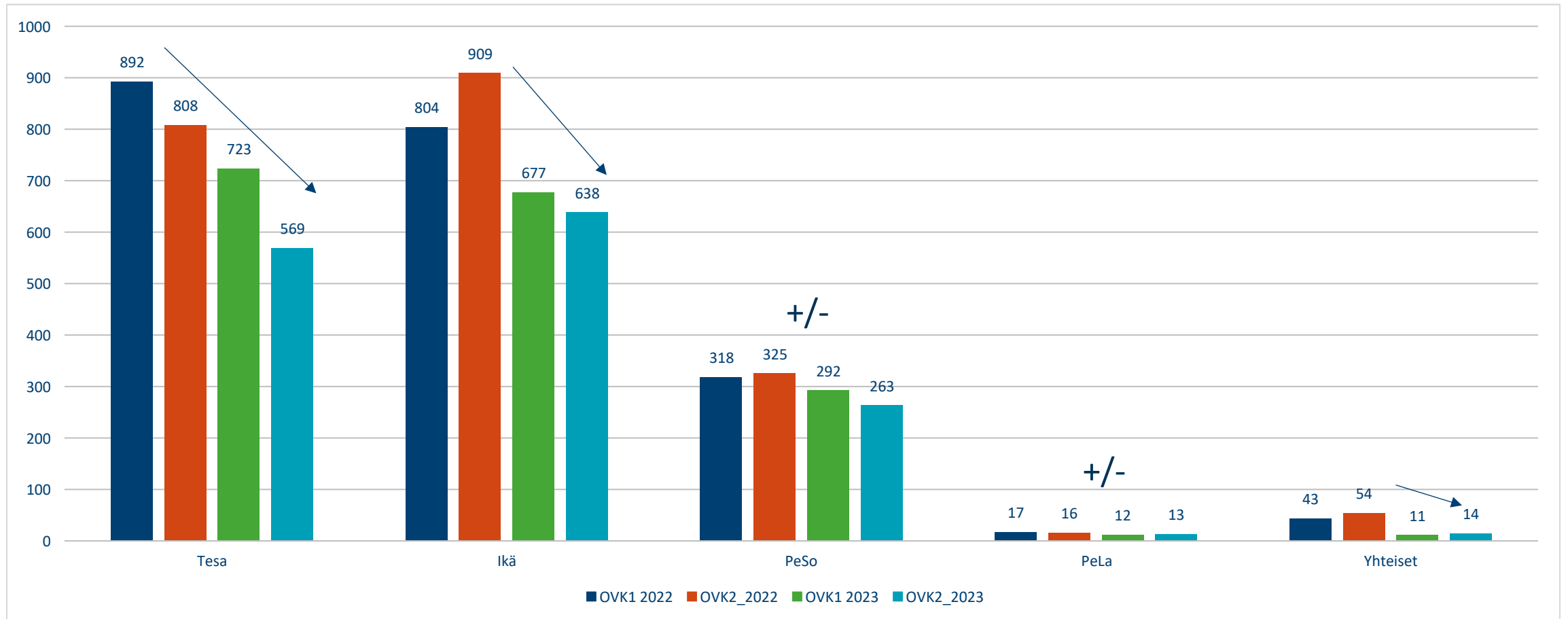
Johdannoksi

- Vaaratilanneilmoitusjärjestelmä vaihtunut maalis-huhtikuun aikana (HaiPro – Laatuportti)
- Laatuportin raportointiportaalia kehitetään parhaillaan
 - Automatisointi, nopeat näkymät
 - Laatuportin tiedot tullaan siirtämään myös tietovarantoon
→ Yhdistäminen muuhun seurantatietoon
- Vaaratilanneilmoitusten määrä kertoo organisaation turvallisuuskulttuurista ja turvallisuusmotivaatiosta
 - Suuri ilmoitusmäärä kertoo henkilöstön motivaatiosta reagoida turvallisuus- ja laatupoikkeamiin
 - Ilmoitusmäärän lasku ei ole tavoite: tavoitteena on lisätä ilmoitusten pohjalta käynnistettyjä kehittämistoimenpiteitä (toiminnan kehittäminen)

Laatuportin ilmoitusmäärät eri turvallisuusalueilla (ilmoituksia yhteensä 2246 kpl, 1.4.-30.6.2023)

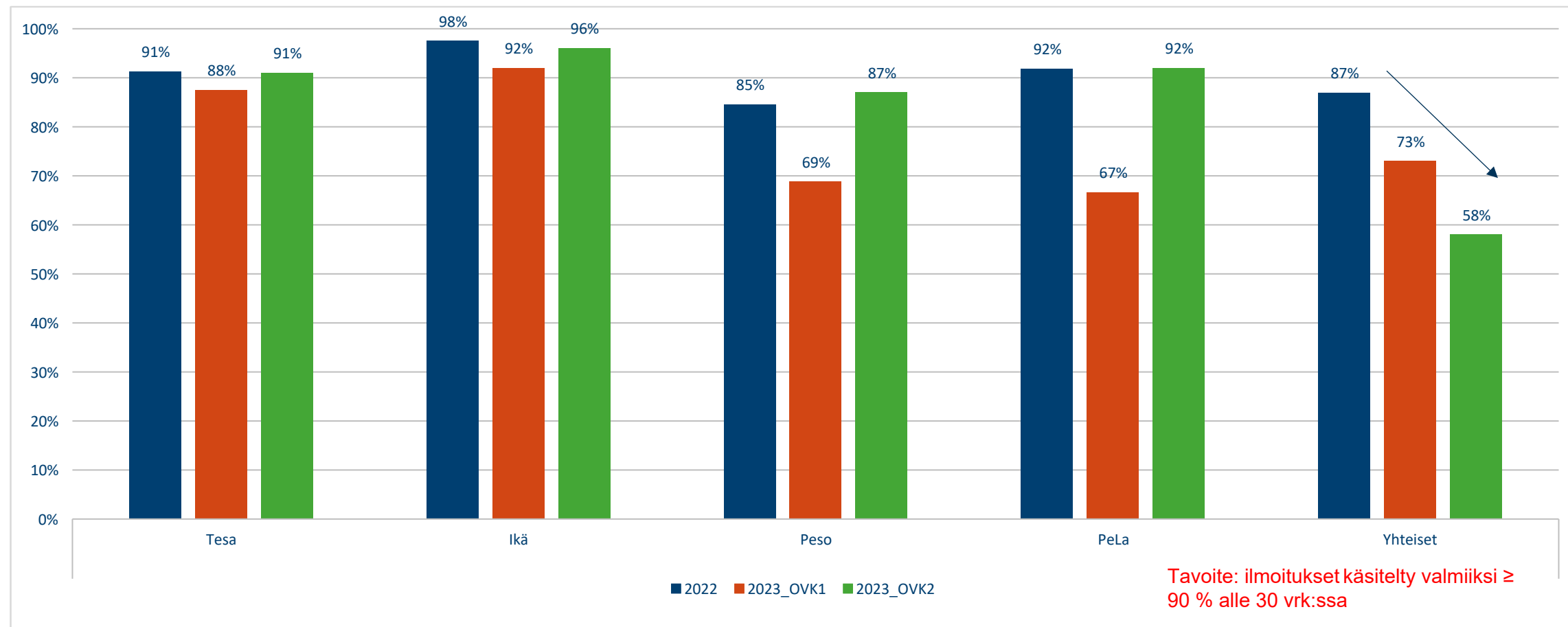


Ilmoitusten lukumäärä (2022-2023 OVK2): asiakas- ja potilasturvallisuus



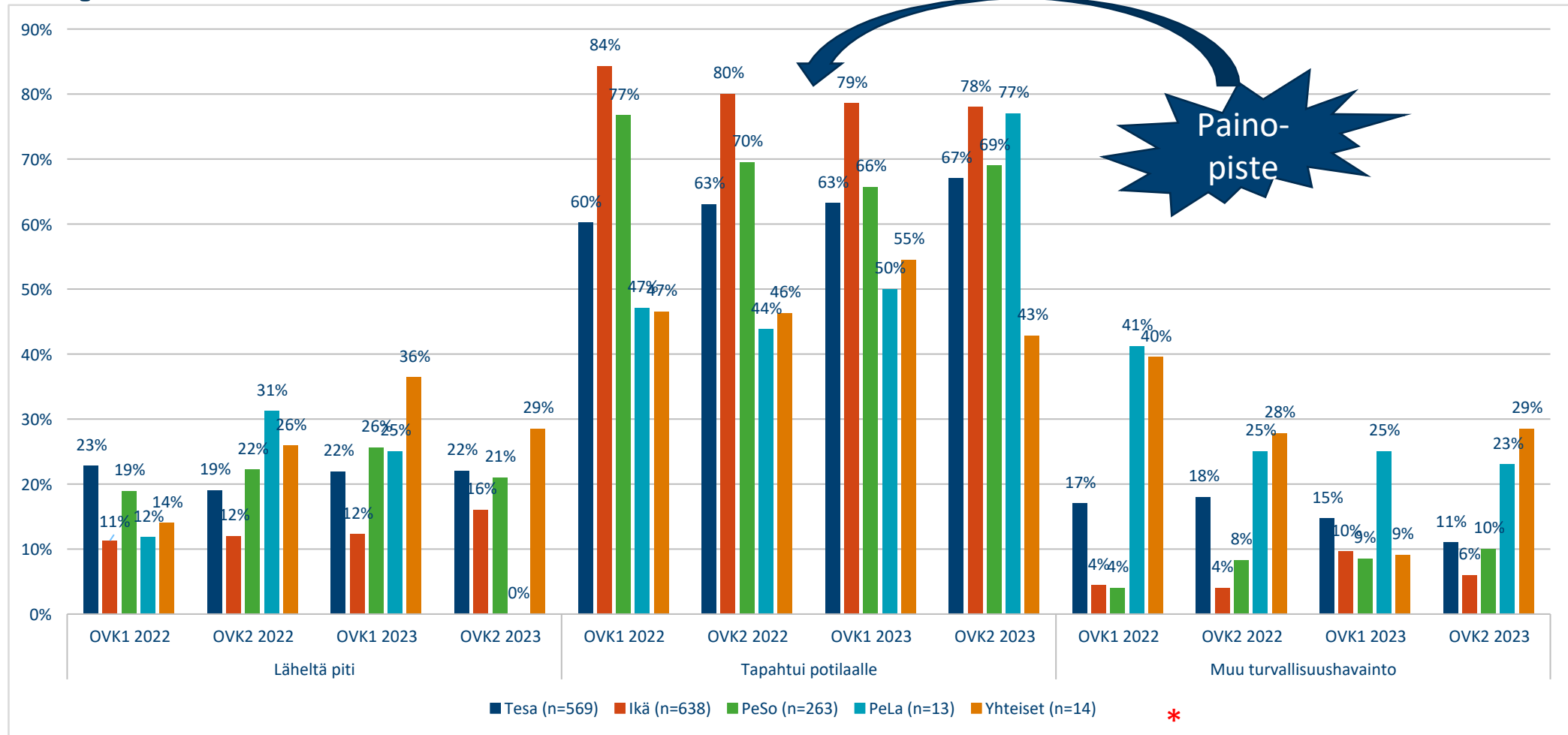
Ilmoitusmäärässä laskua, järjestelmän vaihto
Ympäristöterveydenhuollosta ei ilmoituksia Laatuporttiin OVK1

Ilmoitusten käsittelyaste



Eniten ilmoituksia, joissa käsiteltyä ei ole aloitettu tai käsittely on kesken, on PeSon ja PeLan alueella (OVK1). Yhteisten palvelujen alueella valmiiksi käsiteltyjen osuus on laskeva (v. 2023)

Tapahtuman luonne

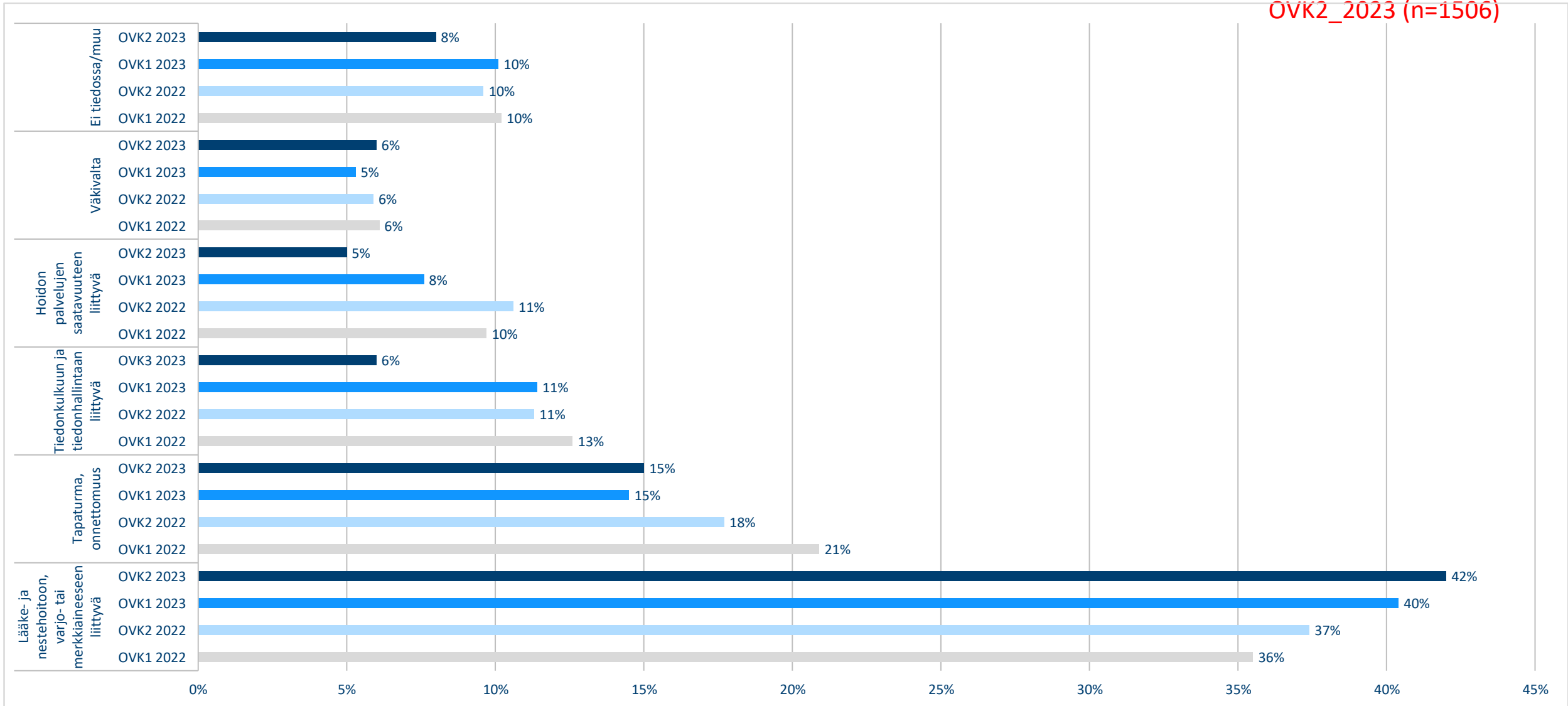


Tavoite: läheltä piti –tapahtumien osuus $\geq 50\%$ → tunnistetaan mekanismeja, joilla vaaratilanteita estetään etenemästä asiakkaalle/potilaalle saakka.

*n-luvut vuosi OVK2_2023

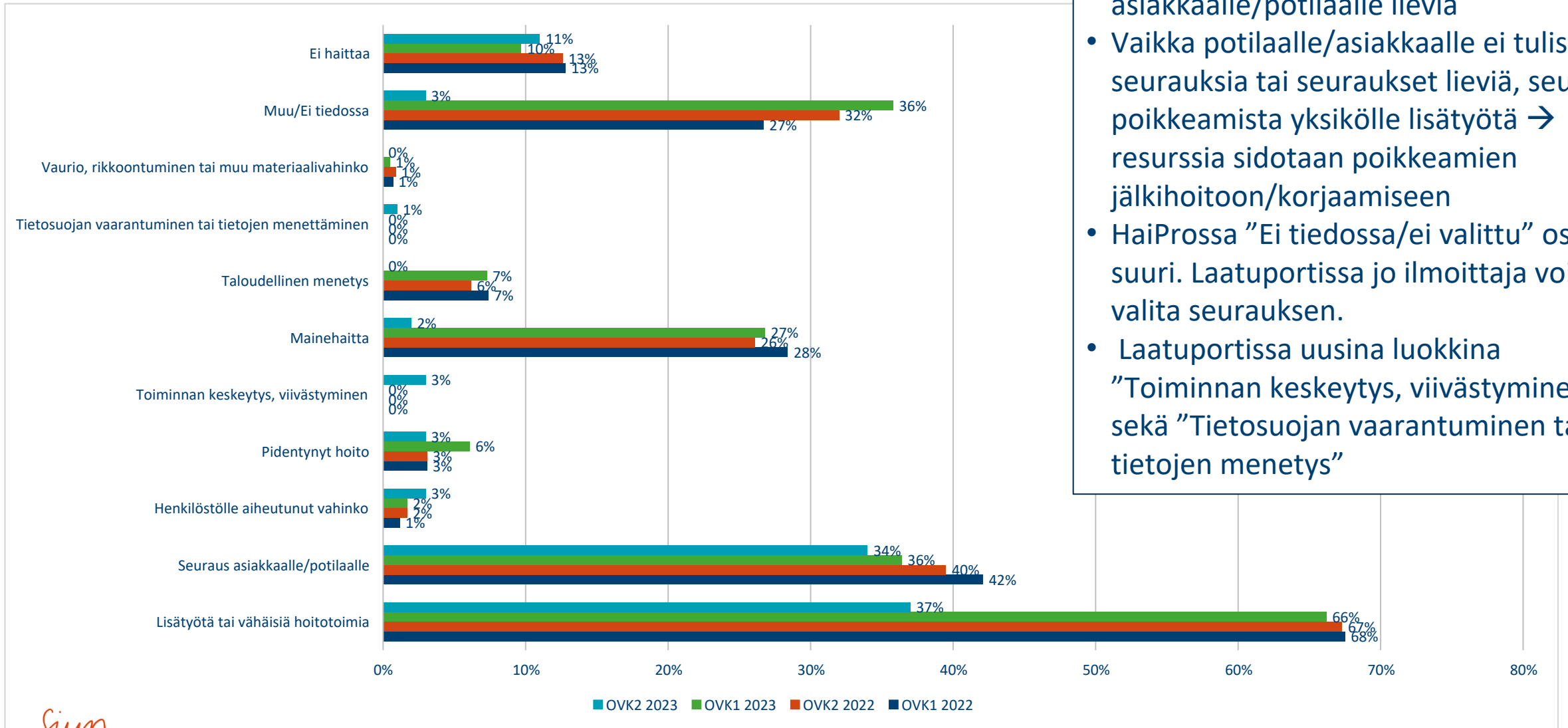
Yleisimmät tapahtumatyypit

OVK1_2022 (n=2074)
OVK2_2022 (n=2112)
OVK1_2023 (n=1715)
OVK2_2023 (n=1506)



Yleisimmät tapahtumatyypit vaihtelevat toimialueen toiminnan luonteen mukaan.

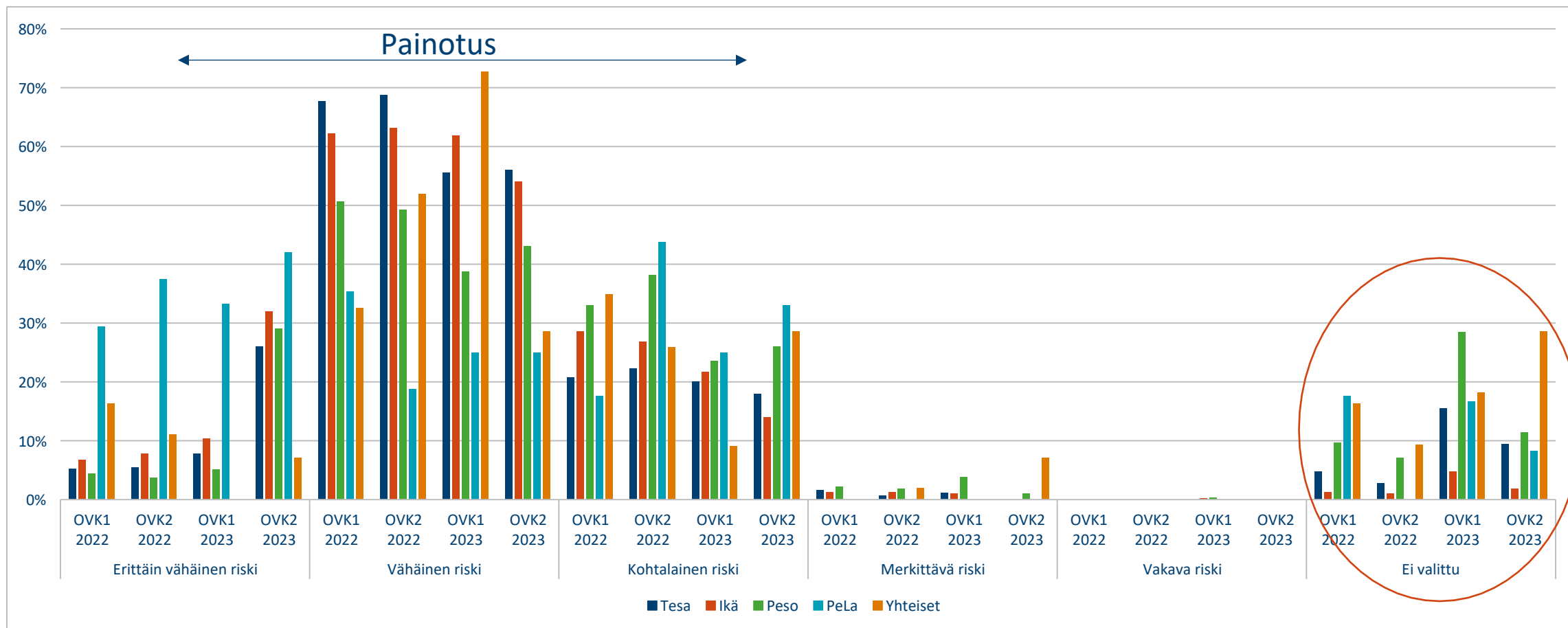
Tapahuman seuraukset



- Pääsääntöisesti seuraukset asiakkaalle/potilaalle lieviä
- Vaikka potilaalle/asiakkaalle ei tulisi seurauksia tai seuraukset lieviä, seuraa poikkeamista yksikölle lisätyötä → resurssia sidotaan poikkeamien jälkihoitoon/korjaamiseen
- HaiProssa "Ei tiedossa/ei valittu" osuus suuri. Laatuportissa jo ilmoittaja voi valita seurauksen.
- Laatuportissa uusina luokkina "Toiminnan keskeytys, viivästyminen" sekä "Tietosuojan vaarantuminen tai tietojen menetys"

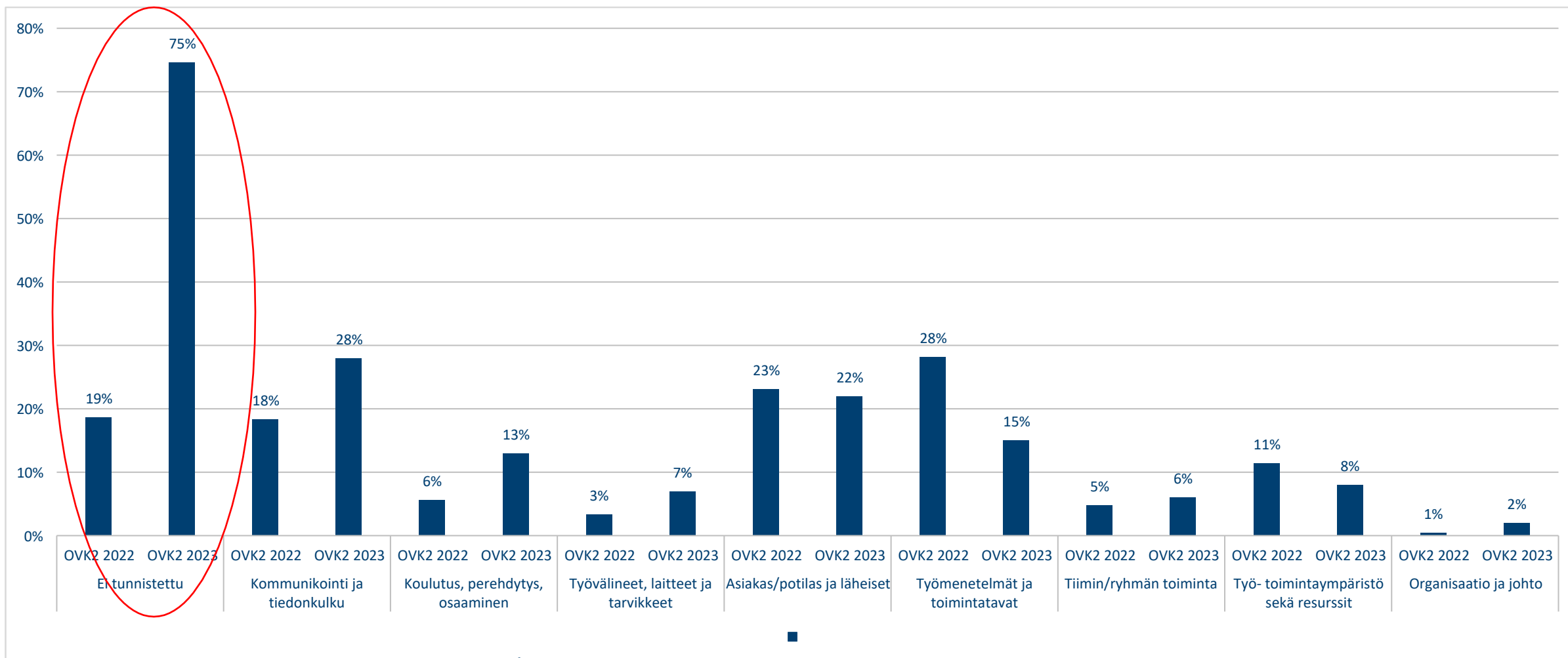
Riskiluokka

OVK1_2022 (n=2074)
 OVK2_2022 (n=2112)
 OVK1_2023 (n=1715)
 OVK2_2023 (n=1506)



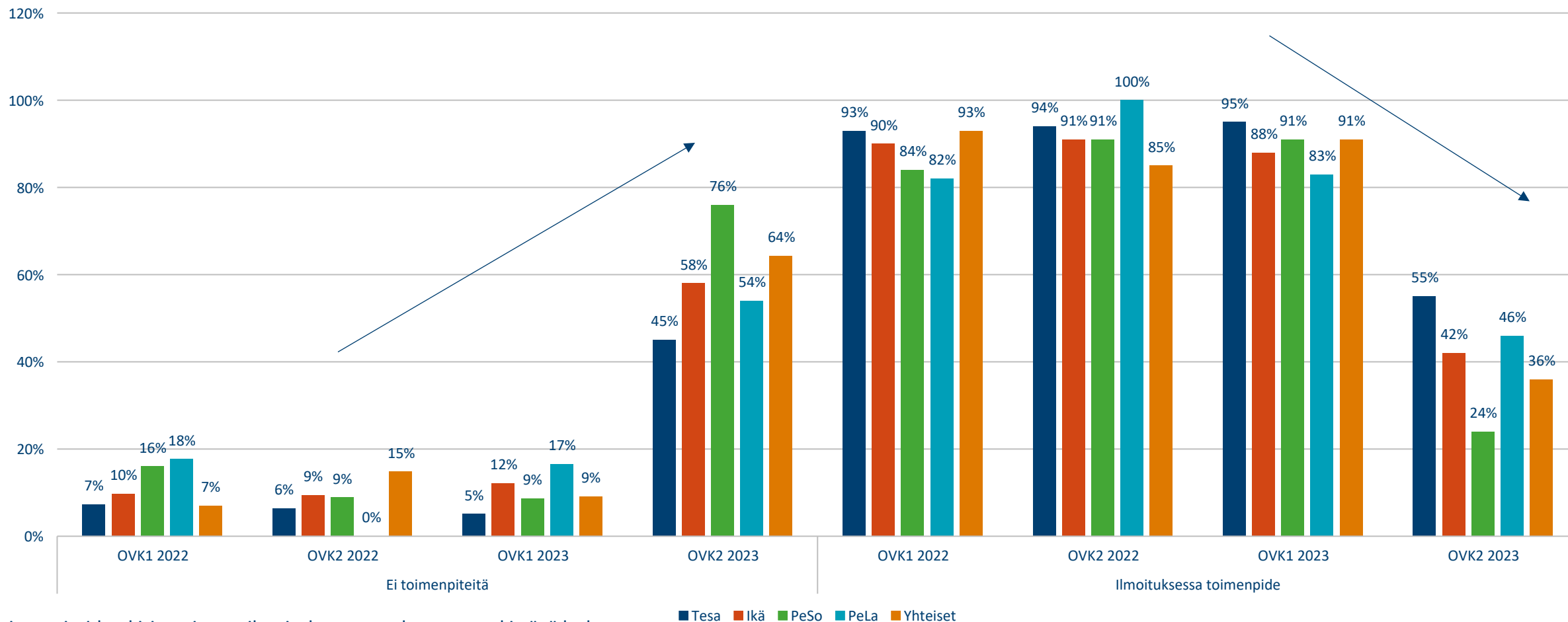
Laatuportin käyttöönoton myötä riskiluokkien määrittelyä tarkennettiin. Laatuportti mahdollistaa myös ilmoituksen perusteella käynnistettyjen toimenpiteiden jälkeen tehtävän jäännösriskin arvioinnin

Tapahtumaolosuhteet ja myötävaikuttavat tekijät



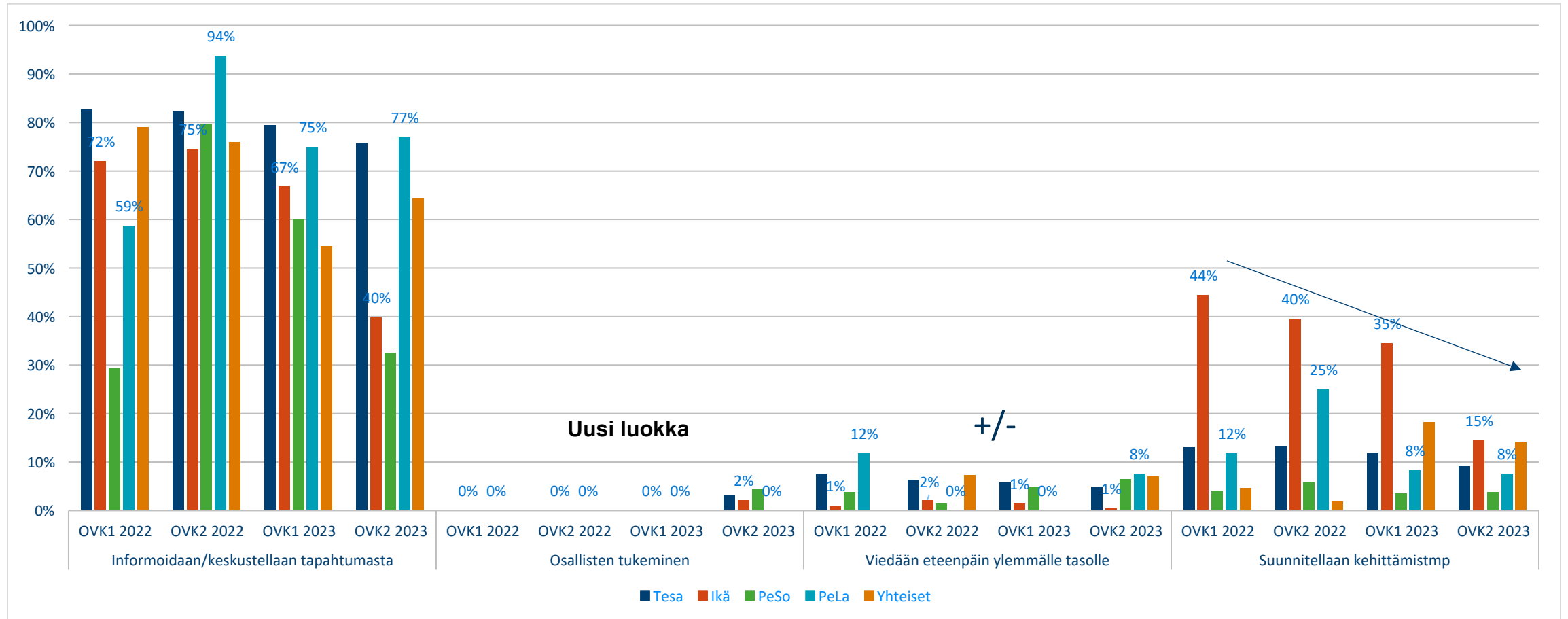
Myötävaikuttavien tekijöiden tunnistamisessa/kirjaamisessa ilmoitukseen notkahdus Laatuportin käyttöönoton myötä (selvitetään ratkaisua toimittajan kanssa, osin tekninen ongelma)

Toimenpiteiden osuus ilmoituksessa



Toimenpiteiden kirjaamisessa ilmoitukseen tapahtunut merkittävä lasku.
 Laatuportissa toimenpiteelle tulee nimetä vastuuhenkilö ja määräaika.
 Nostaako kynnyistä kirjata toimenpide?

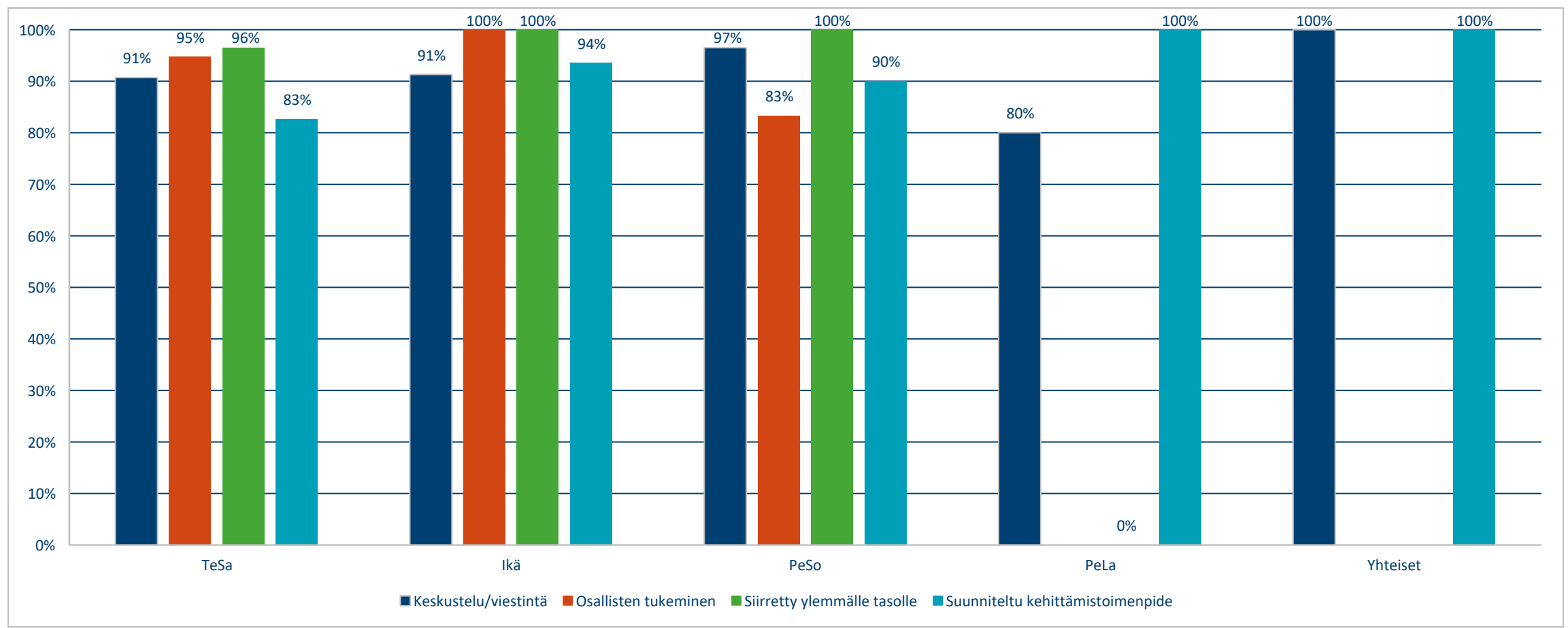
Ehdotus toimenpiteiksi



Tavoite: vähintään 10 % ilmoituksista sisältää kehittämistoimenpiteen. Kehittämistoimenpiteeseen lisätään vastuhenkilö ja määräaika. Toimialueiden välillä eroja

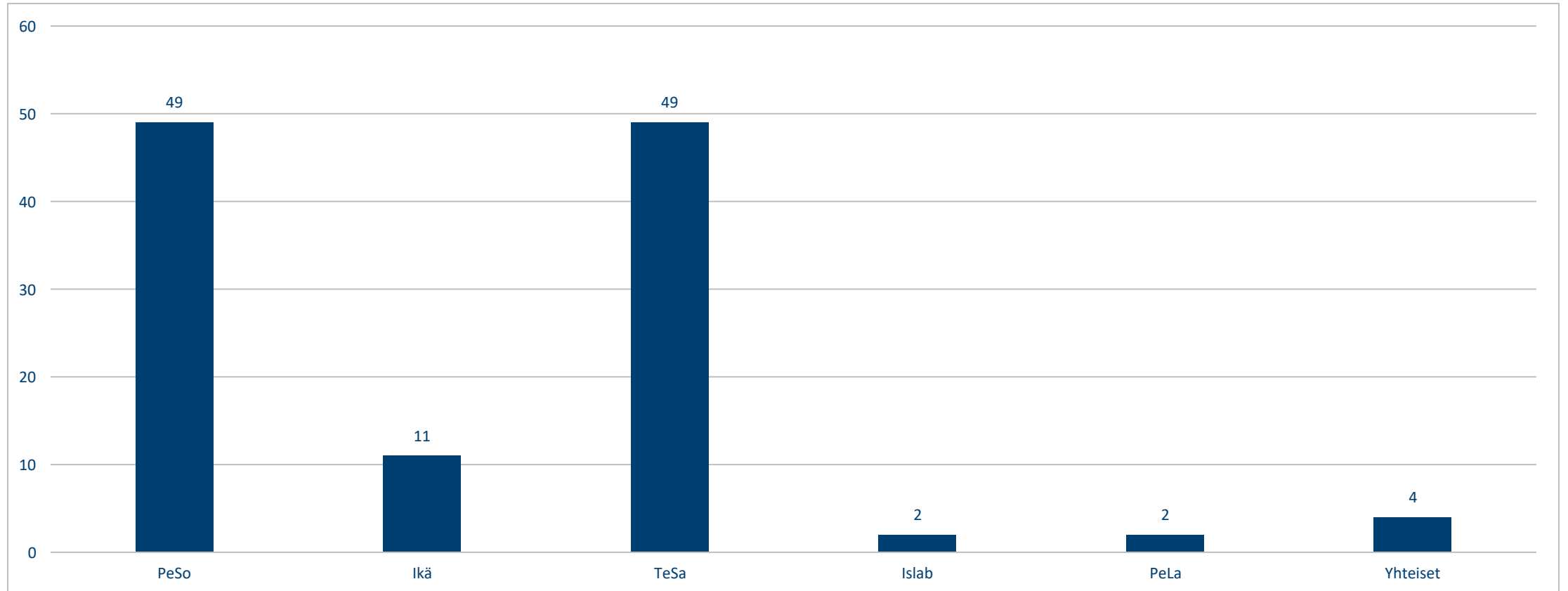
Toimenpiteiden määrä
TeSa: 550
Ikä: 365
PeSo: 125
PeLa: 12
Yhteiset: 4

Toimenpiteiden toteutumisen aste



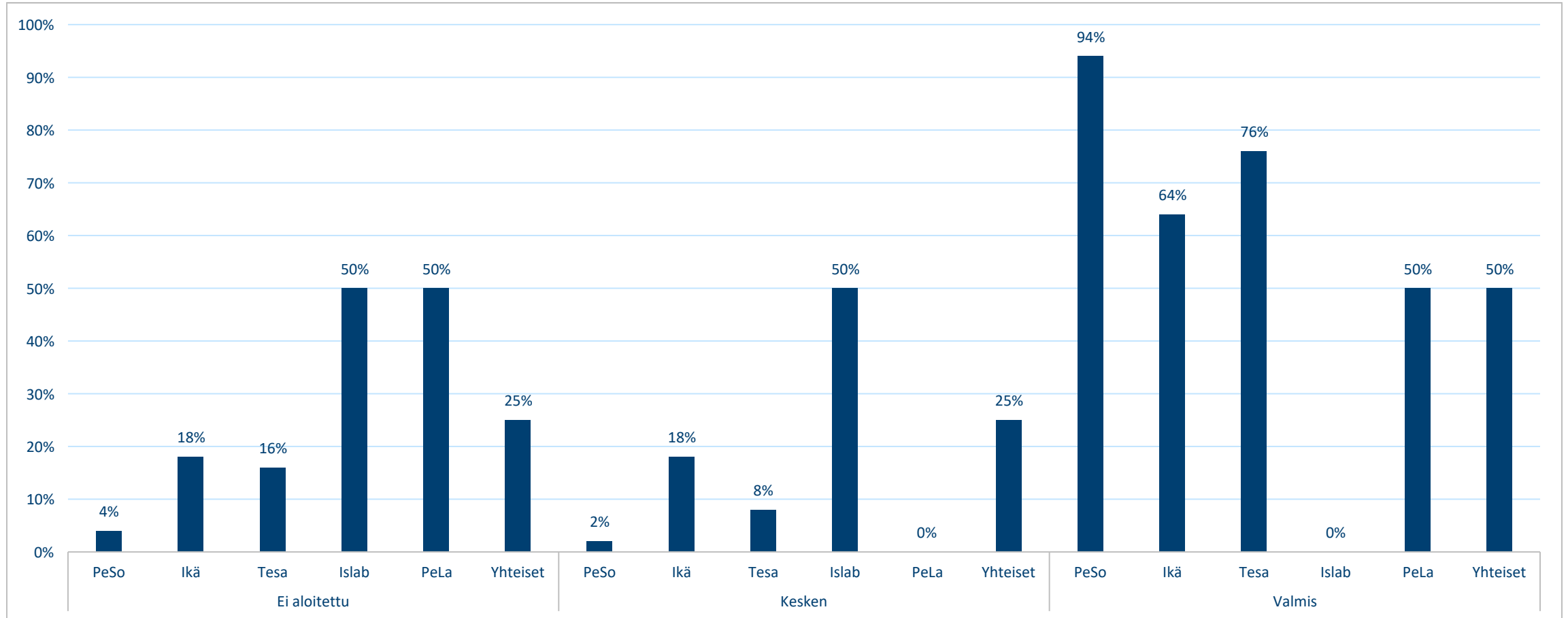
Kehittämistoimenpiteiden toteutumista voidaan seurata.
Luvut vain Laatuportin käyttöönoton jälkeen (ei mahdollista HaiProssa)

Epäkohta ja epäkohdan uhka –ilmoitukset toimialueittain (lkm)



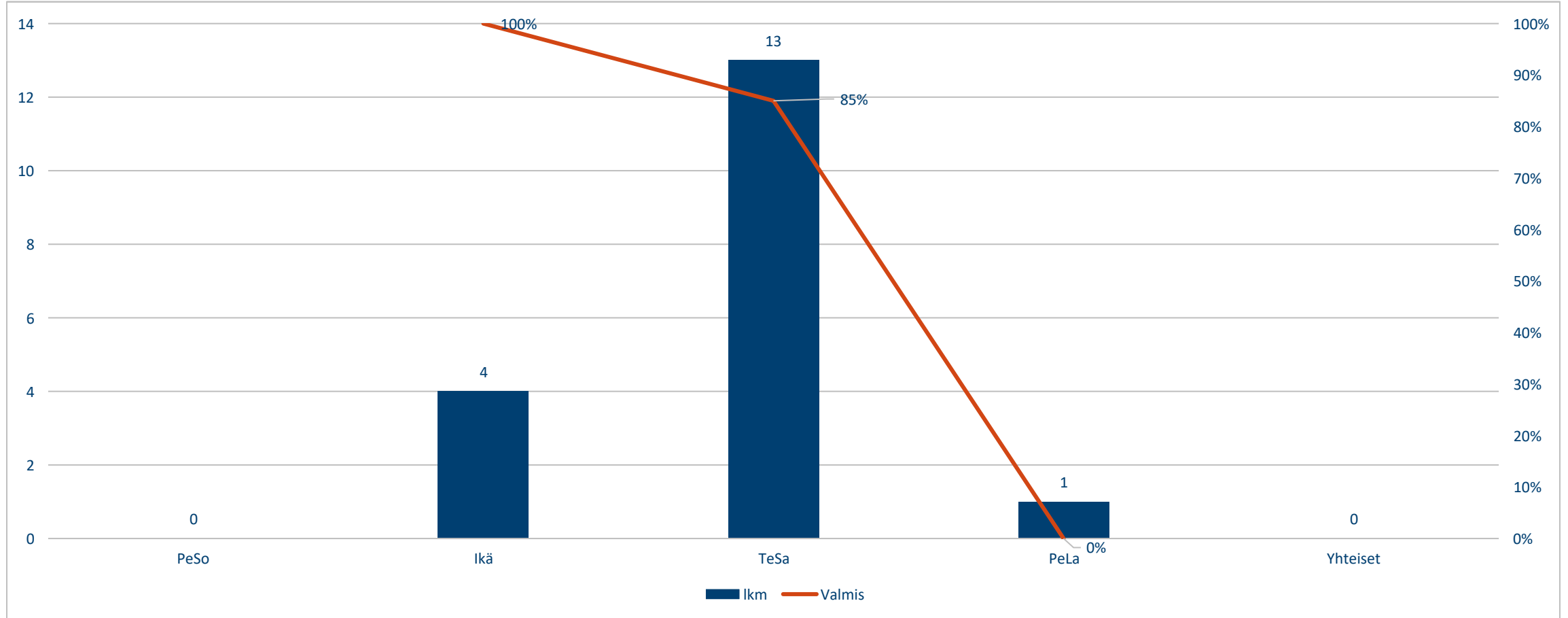
- Kattaa Sosiaalihuoltolain 48§ mukaiset ilmoitukset.
- Sähköinen alusta otettu käyttöön Laatuportin käyttöönoton myötä
- Käsite voi olla vieras muille toimialueille. Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksissa on sama valikko (Luokka ”Eettiseen toimintaan liittyvä”, jota tulee käyttää terveydenhuollossa).

Epäkohta ja epäkohdan uhka – käsittelyn tila



- Lain mukaisesti epäkohtailmoituksissa on erilainen käsittelyprosessi
→ menee heti myös ylemmälle tasolle.
- Vastaanottajan tulee välittömästi selvittää asiaa ja käynnistää toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi **viipymättä**.
- Ilmoittajalle tulee tieto ilmoituksen käsittelyn tilan muuttumista. Mikäli ilmoitusta ei oteta käsittelyyn voi ilmoittaja olla yhteydessä AVlin
- Käsittelyn aikajana kirjautuu Laatuporttiin

Asiakkaan/potilaan/läheisen ilmoitus



- Otettu uudelleen käyttöön Laatuportin käyttöönoton yhteydessä (myös yhteistyökumppaneiden vaaratilanneilmoitukset)
- Kuka tahansa voi tehdä vaaratilanneilmoituksen Siun sotelle (<https://www.siunsote.fi/vaaratilanneilmoitus>).
Tehomarkkinointi maailman asiakas- ja potilasturvallisuuspäivän yhteydessä (17.9.)

Lopuksi

- Vaaratilanneilmoitusten avulla pyritään parantamaan palvelujen laatua ja turvallisuutta
- Henkilöstöä tulee motivoida ja kouluttaa hyödyntämään ilmoituksista saatua tietoa toiminnan kehittämisessä ja riskien tunnistamisessa

Laita päivä muistiin!



Maailman
potilasturvallisuus-
päivä 17. syyskuuta

Suomessa päivää vietetään asiakas- ja
potilasturvallisuuspäivä

WHO määrittelee vuosittaisen teeman: vuoden 2023
teemana ”Asiakkaiden ja potilaiden ääni kuuluviin”

Asiakaskokemus Siun sotessa OVK1 ja OVK2/2023

Tulevaisuuslautakunta 24.8.2023

Katsaus asiakaskokemukseen

Asiakkaamme ääni

Tämän tiiviin asiakaskokemuskatsauksen avulla haluamme kertoa, kuinka pohjoiskarjalaisen ääni on kuulunut Siun sotessa vuoden 2023 ensimmäisen ja toisen neljänneksen aikana.

Kansallinen asiakaspalautekysely käyttöön

- 4.1.2023 Siun sotessa otettiin käyttöön THL:n johtaman työryhmän määrittämä Kansallinen asiakaspalautekysely. Valtakunnallisena tavoitteena on, että kysely on kaikilla hyvinvointialueilla käytössä vuonna 2024-2025 kansallisesti yhtenevän asiakaspalautetiedon mittaamiseen.
- Kansallisen asiakaspalautekyselyn rakenne:
 - Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?
 - Edelliseen kysymykseen liittyvä avoin kysymys: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?
 - Seitsemän väittämän mittaripankki, josta asiakkaan vastattavaksi arvotaan kaksi väittämää:
 - Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän, miten hoitoni / palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Tammikuusta 2023 alkaen tekstiviestikyselyn linkki on voimassa kaksi viikkoa. Näin ollen tilastot edeltävän kuukauden osalta ovat valmiit aina seuraavan kuukauden 15. päivä.

Asiakkaan ääni Q1/2023



Yli 21 000
tekstiviestipalautetta, joista 14 500
sisälsi avointa palautetta,
vastausprosentti 15 %



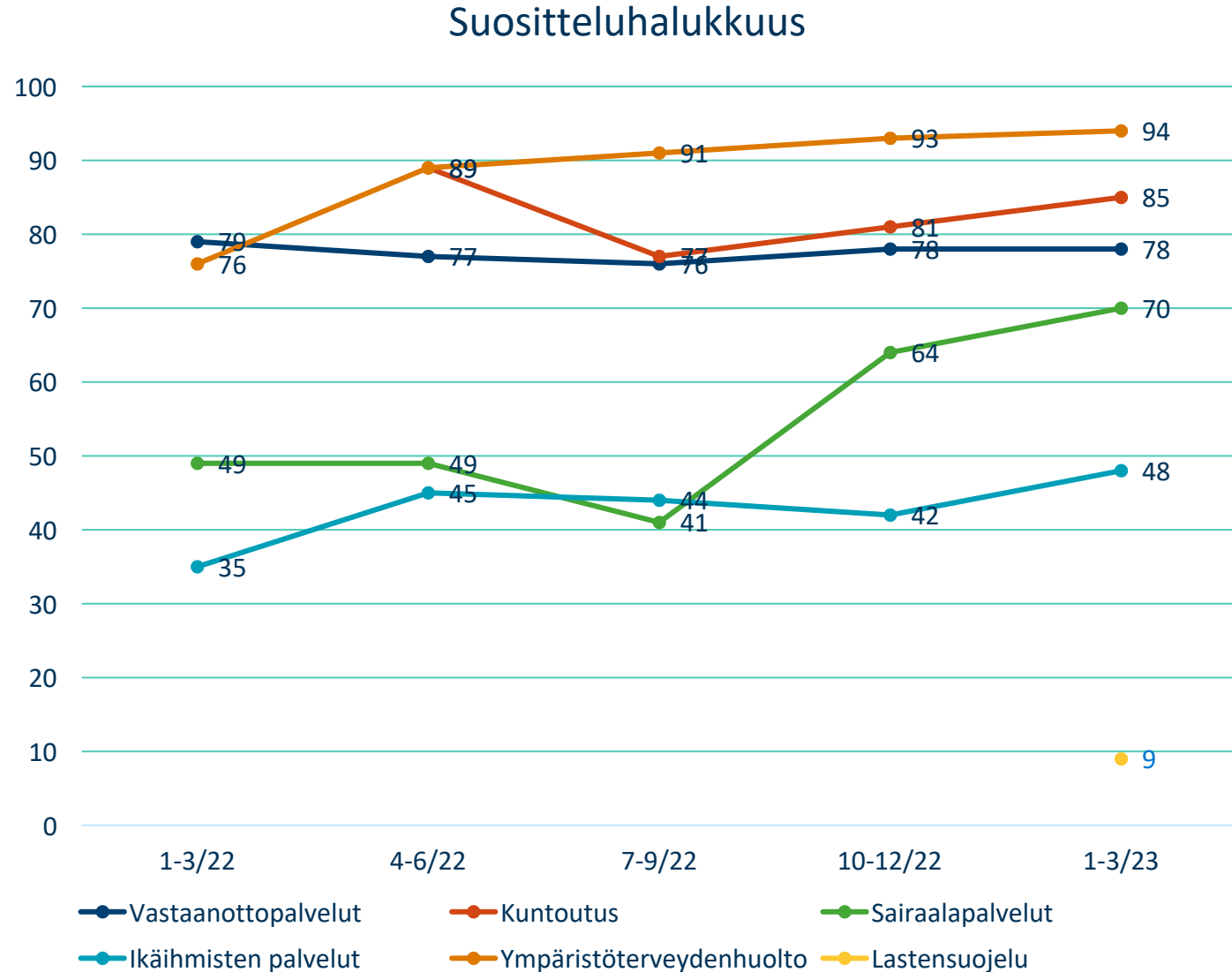
Yli 2500 palautetta
palvelutapahtuman yhteydessä



598 palautetta
siunsote.fi sivujen kautta

Suositteluhalukkuus

- Vuoden 2023 alusta alkaen kysymme suositteluhalukkuutta (NPS-arvo) kansallisen ohjeistuksen mukaan: *”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?”*
 - NPS-arvo on luku -100 ja +100 väliltä. Mitä suurempi luku, sitä tyytyväisemmät asiakkaat Siun sotella on. Positiivinen luku on hyvä, sillä silloin palvelullamme on enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita. Yli 50 arvoa voidaan pitää erinomaisena.
- NPS-arvo oli vuonna 2022 Siun soten asiakastyytyväisyyden strateginen mittari, jonka kautta seurasimme kuukausittain asiakastyytyväisyyttä.
 - Käynnissä oleva palvelustrategityö määrittää tulevat strategiset mittarit.



Jatkuva asiakaskokemuksen mittaaminen

Osassa palveluitamme asiakkaat saavat palauteviestin puhelimeensa mahdollisimman reaaliaikaisesti asiointinsa jälkeen. Tekstiviestillä lähetetty palautekysely tarjoaa vastaajalle helpon ja nopean tavan antaa palautetta. Vastaaminen on aina vapaaehtoista. Tekstiviestillä kerätty palaute mahdollistaa sen, että suuren asiakasmäärän ääni tulee kuuluviin toimintamme kehittämisen ja johtamisen tueksi. Tiedämme, ettemme tavoita kaikkia asiakkaitamme tekstiviestikyselyllä. Sen vuoksi haluamme ikäihmisten, lastensuojelun ja ympäristöterveydenhuollon palveluissa tarjota mahdollisuuden antaa tekstiviestin sijaan palautetta palvelutapahtuman yhteydessä.

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1/2023

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

3. NPS

77

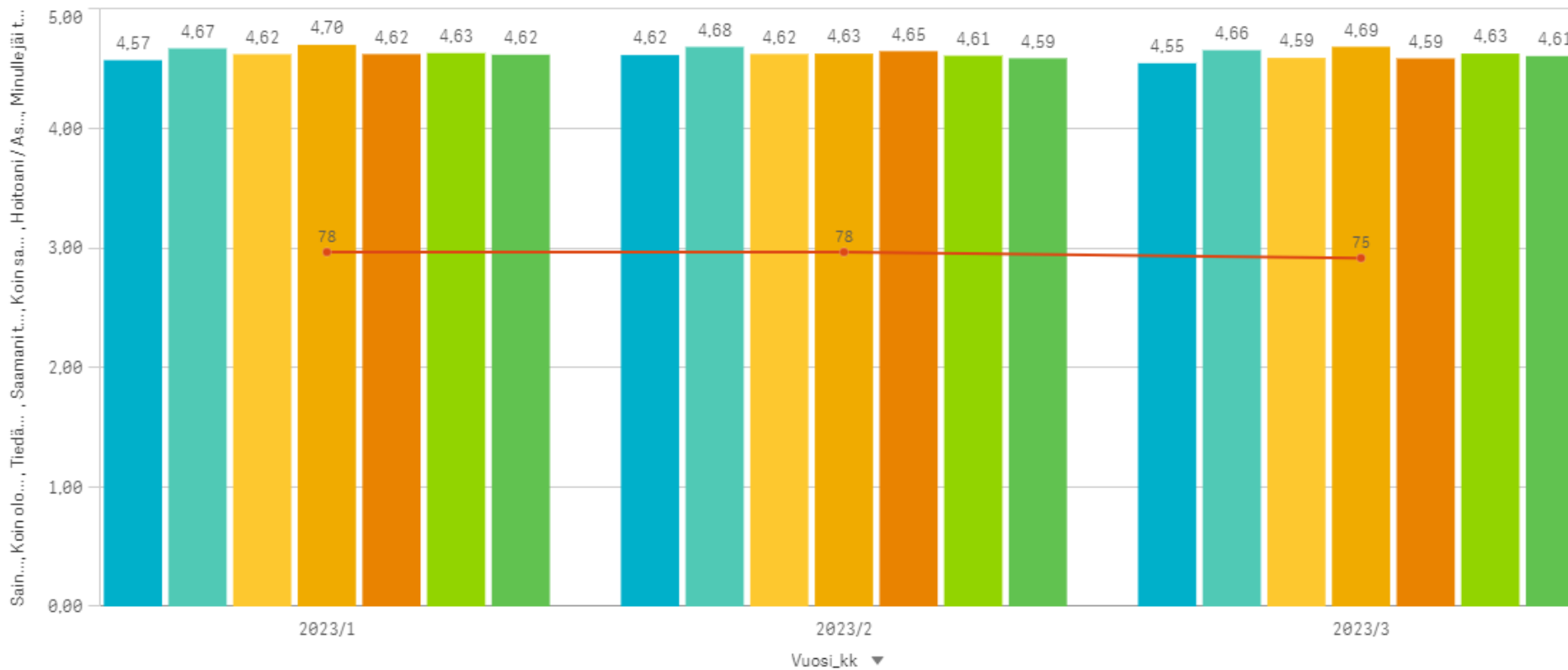
Vastaus%

15,13

Vastaajia

21 251

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Vastaanottopalvelut

Q1/2023

Vastaanottopalvelut

3. NPS

78

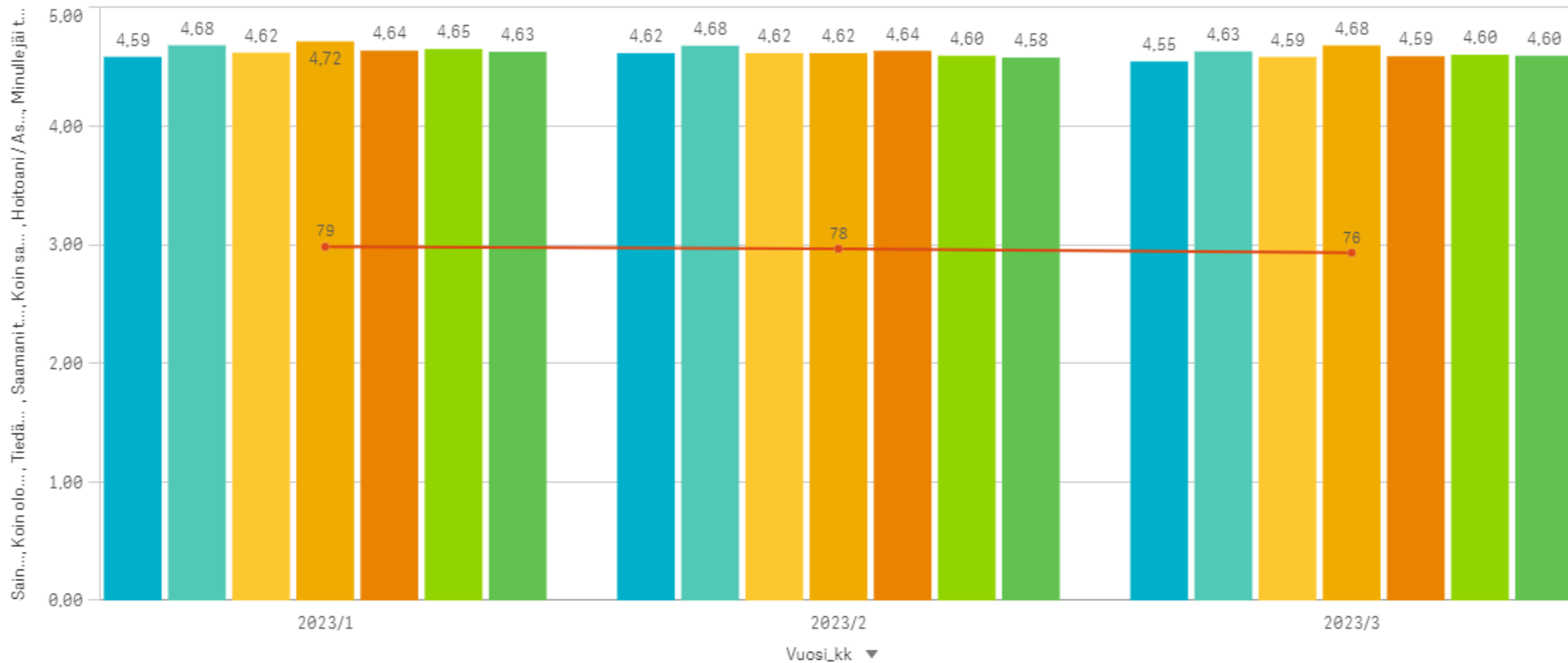
Vastaus%

14,93

Vastaajia

16 259

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Terveysasemat

3. NPS

74

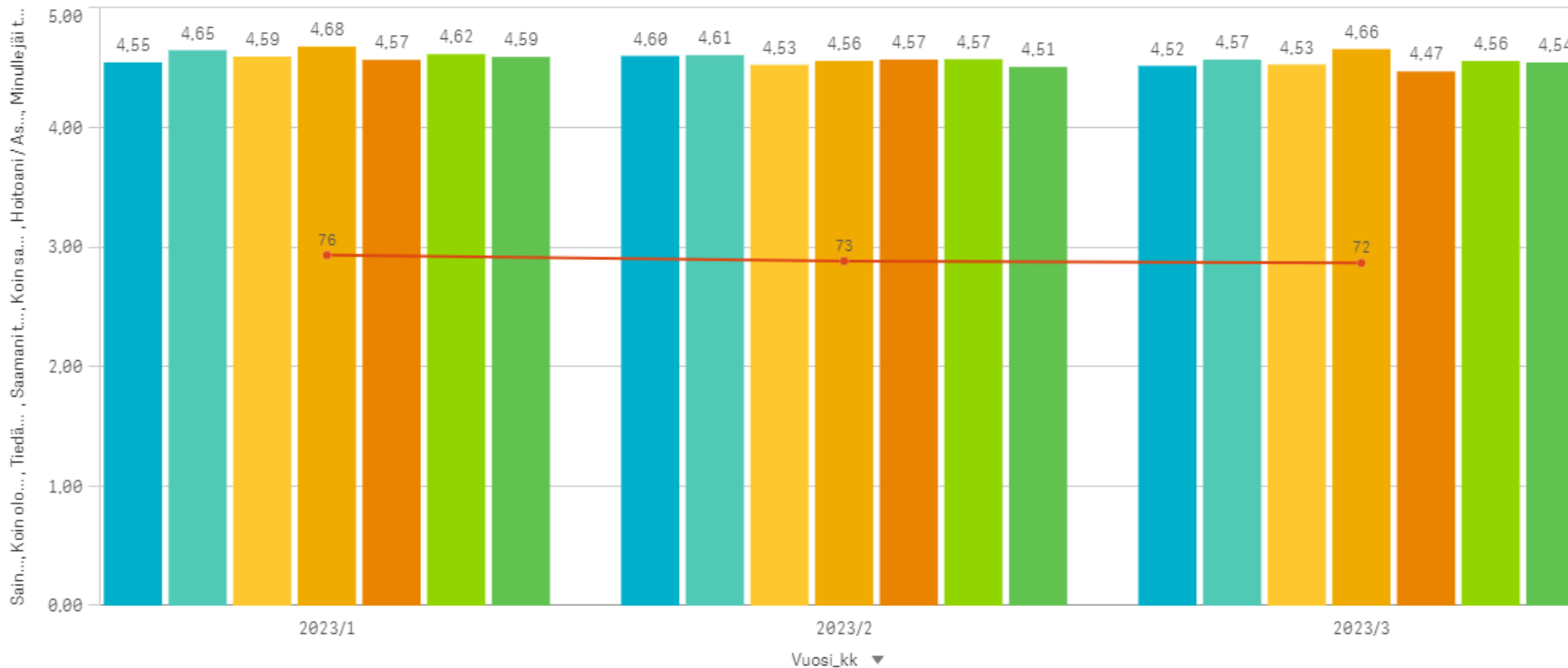
Vastaus%

15,96

Vastaajia

10 230

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Suun terveydenhuolto

3. NPS

86

Vastaus%

20,26

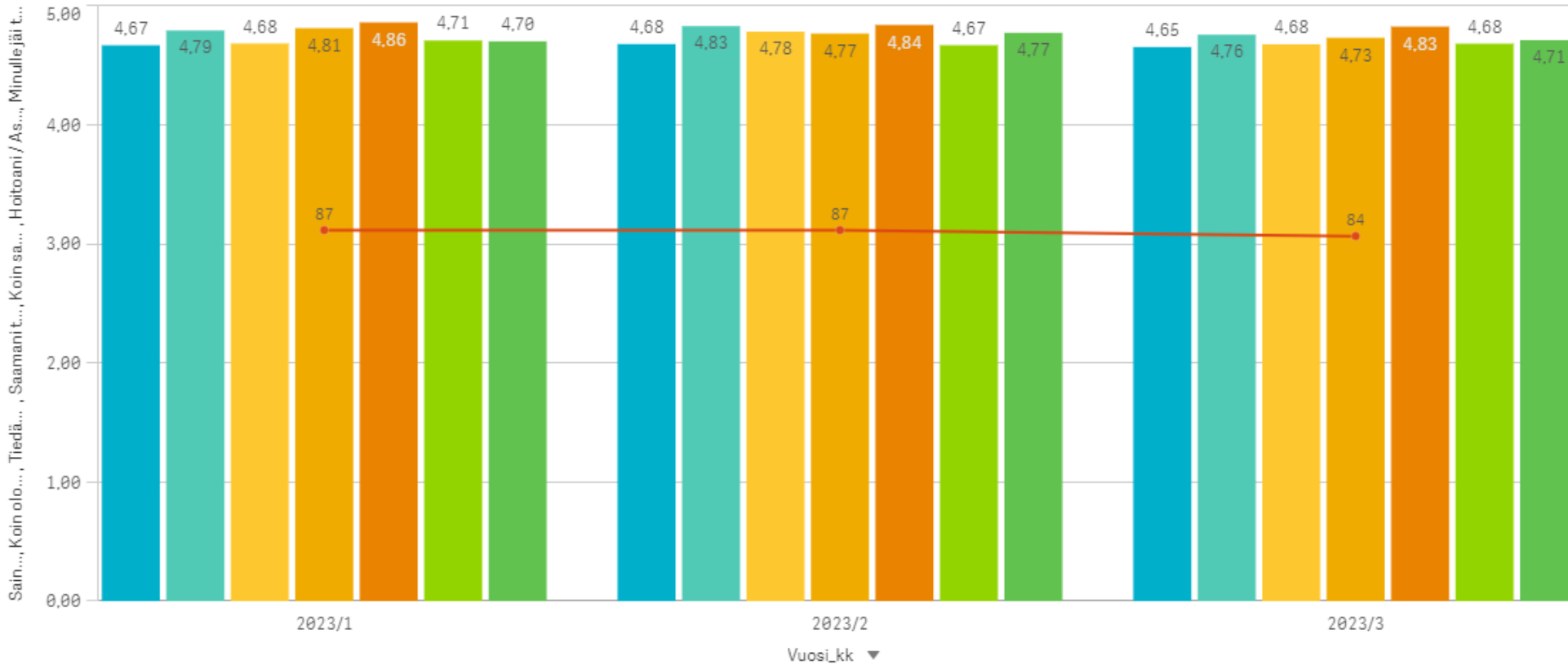
Vastaajia

4 312

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Mielenterveys- ja päihdepalvelut

3. NPS

72

Vastaus%

6,64

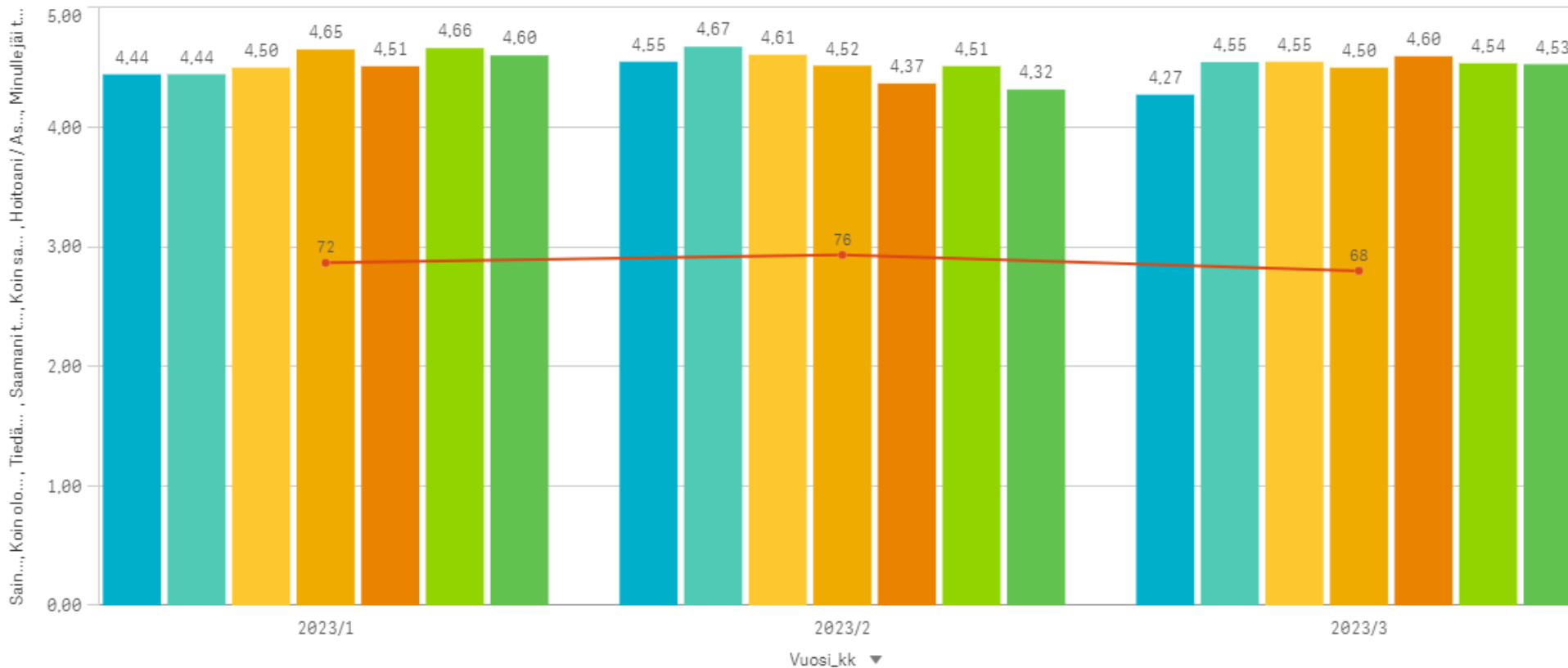
Vastaajia

908

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Neuvolat

3. NPS

87

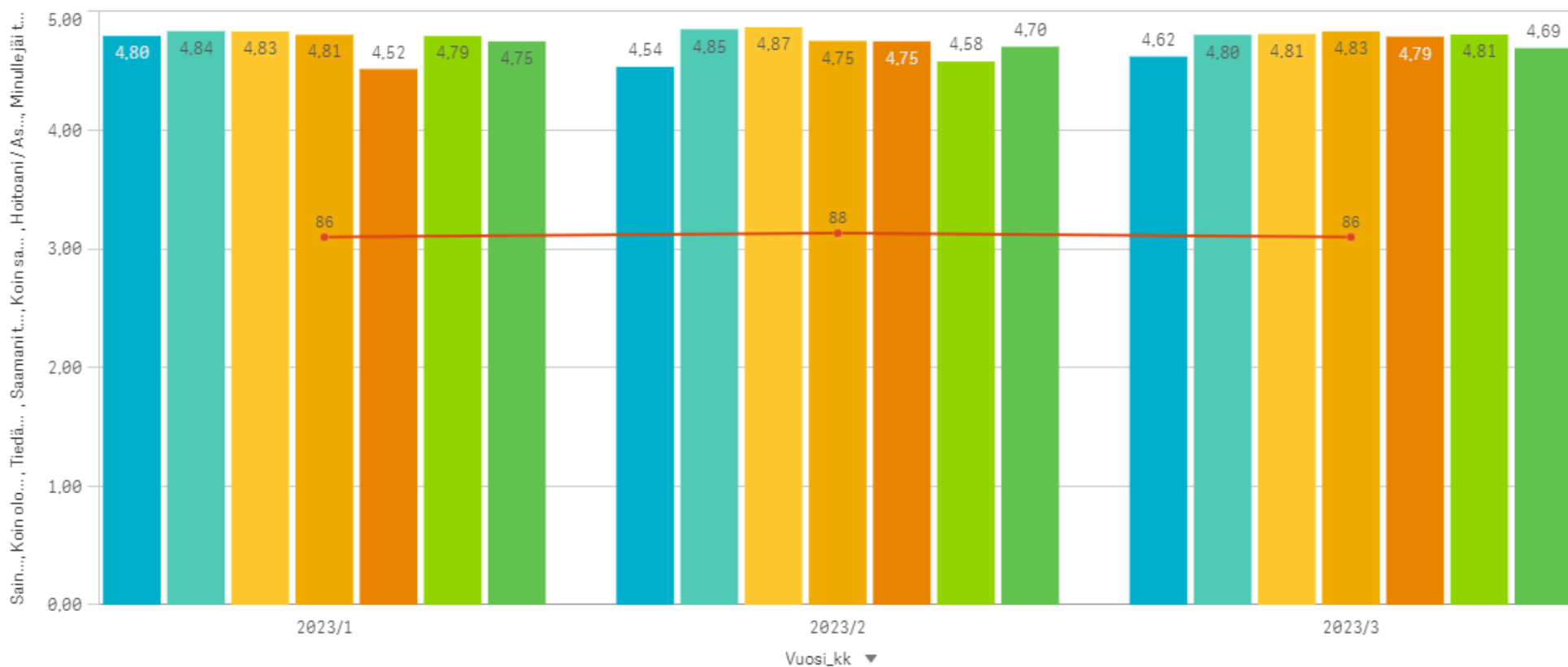
Vastaus%

8,23

Vastaajia

809

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Kuntoutus

Q1/2023

Kuntoutus

3. NPS

85

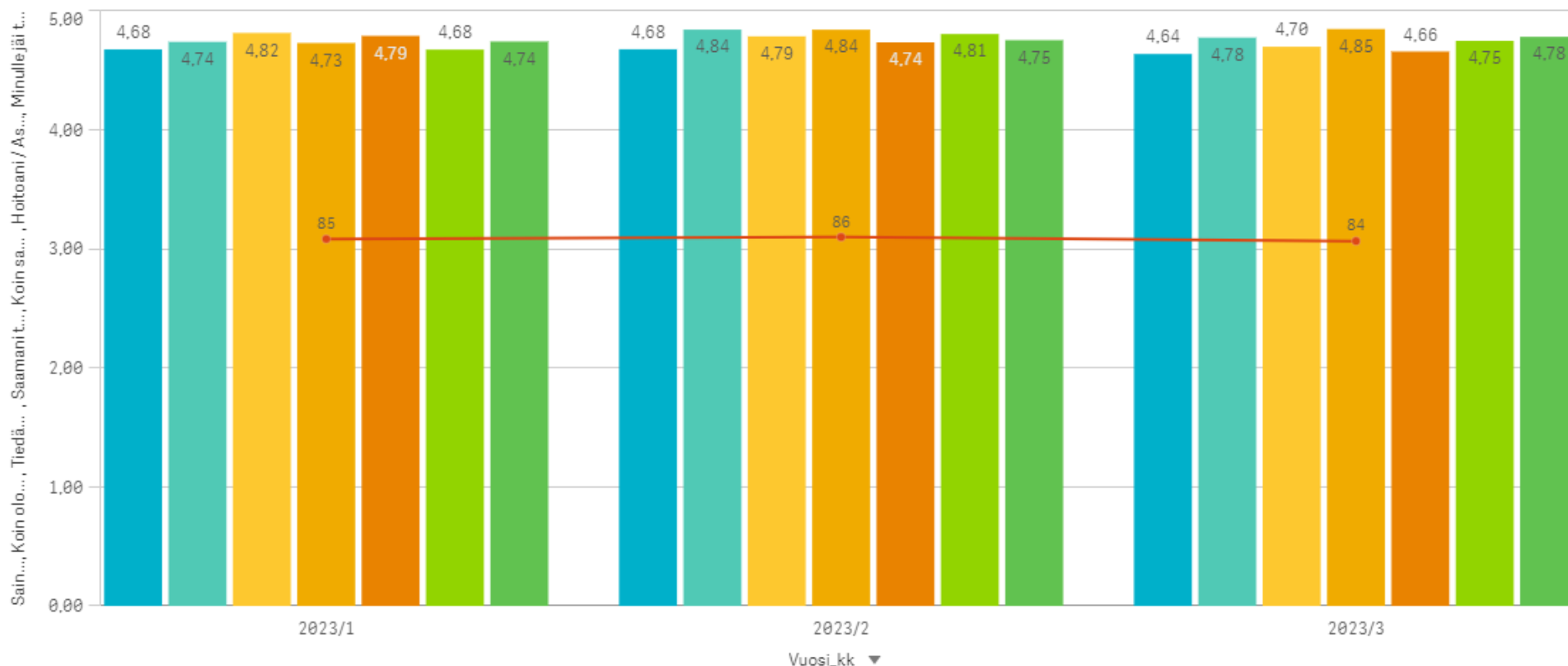
Vastaus%

15,81

Vastaajia

1 743

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Terapiapalvelut

3. NPS

84

Vastaus%

17,47

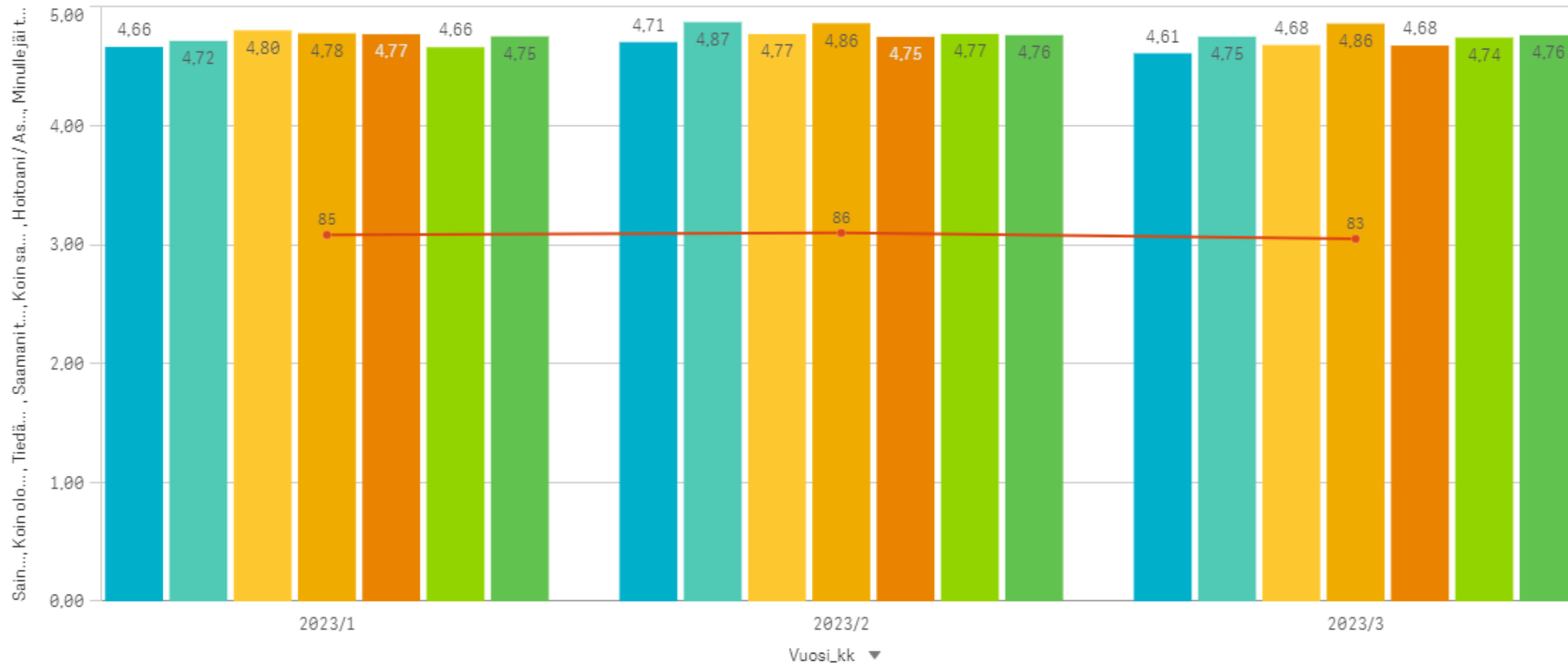
Vastaaaja

1 566

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaaaja

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Asiantuntijapalvelut

3. NPS

95

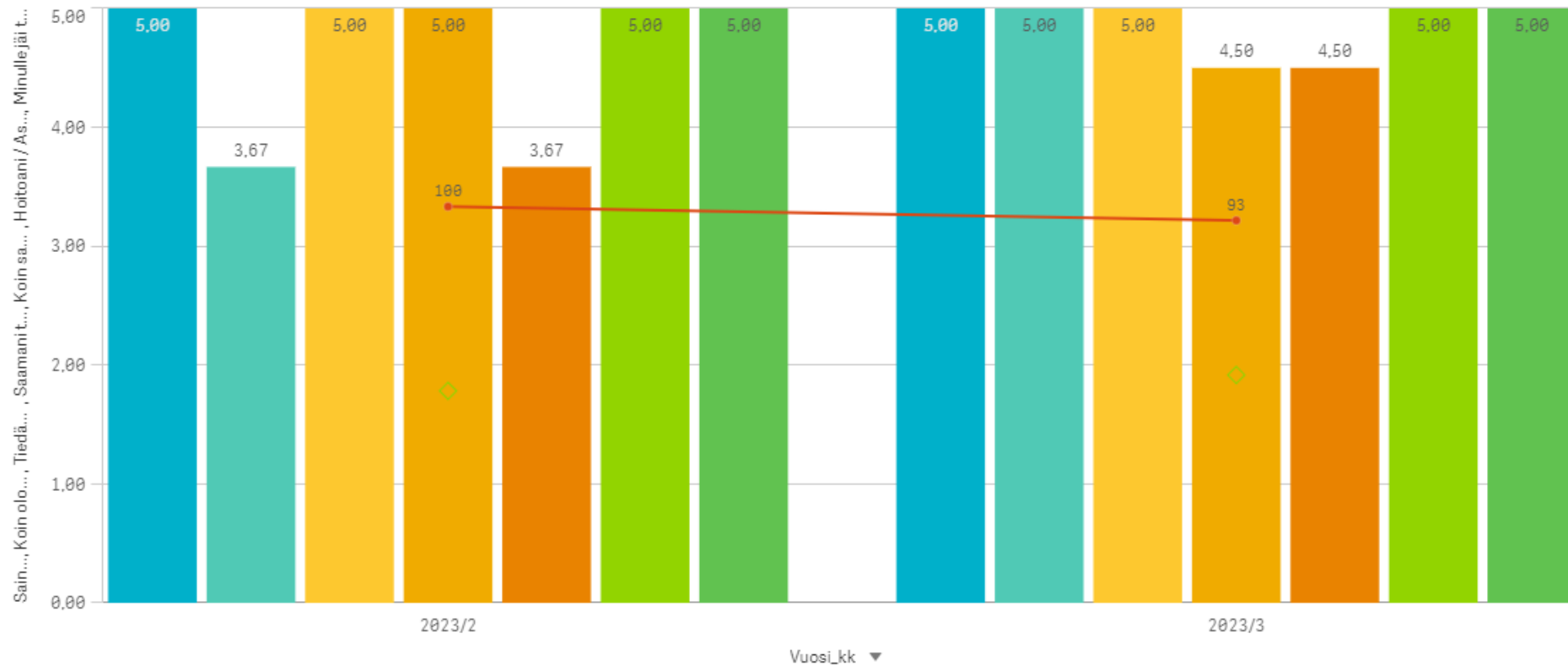
Vastaus%

7,12

Vastaajia

22

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- ◆ nps
- ◇ Vastaajia

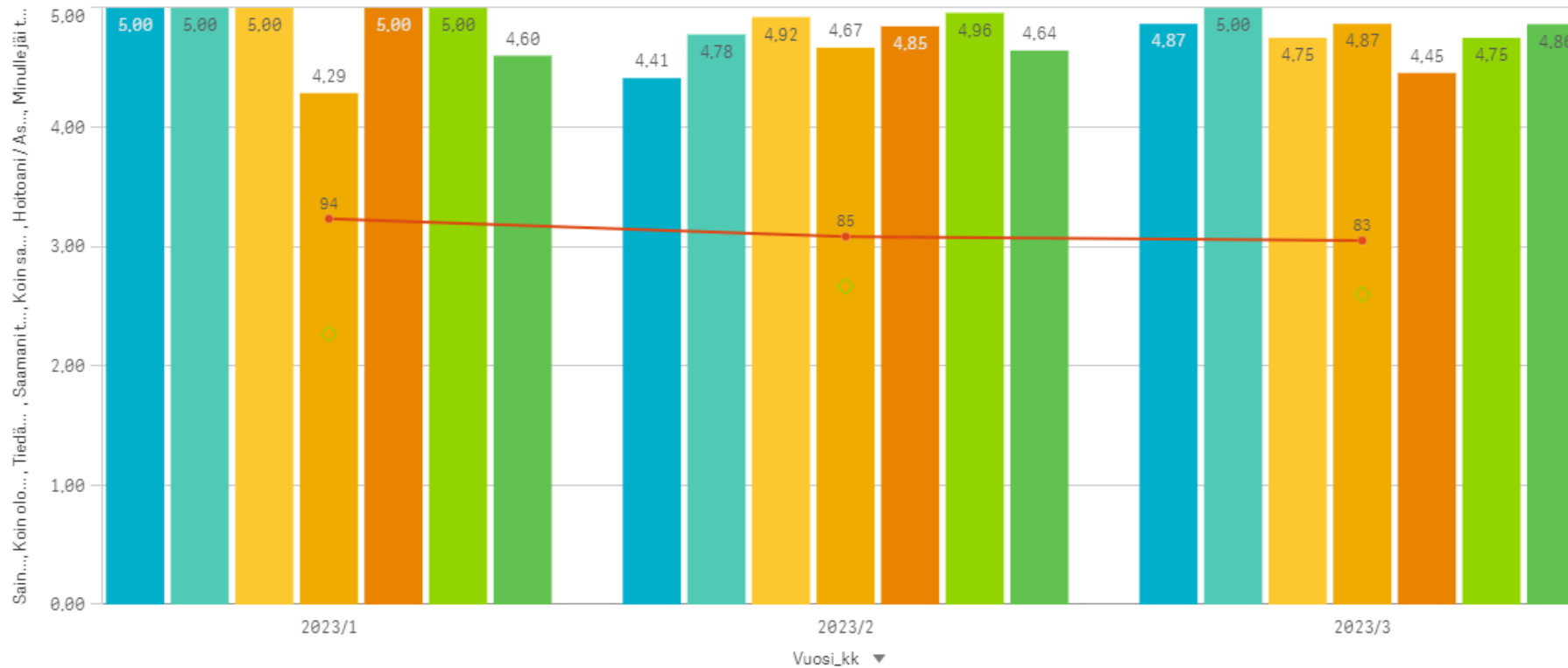
Geriatrinen osaamiskeskus

3. NPS
86

Vastaus%
8,84

Vastaajia
155

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- ◆ nps
- ◇ Vastaajia

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Sairaalapalvelut

Q1/2023

Sairaalapalvelut (yht. 20 yksikköä)

3. NPS

70

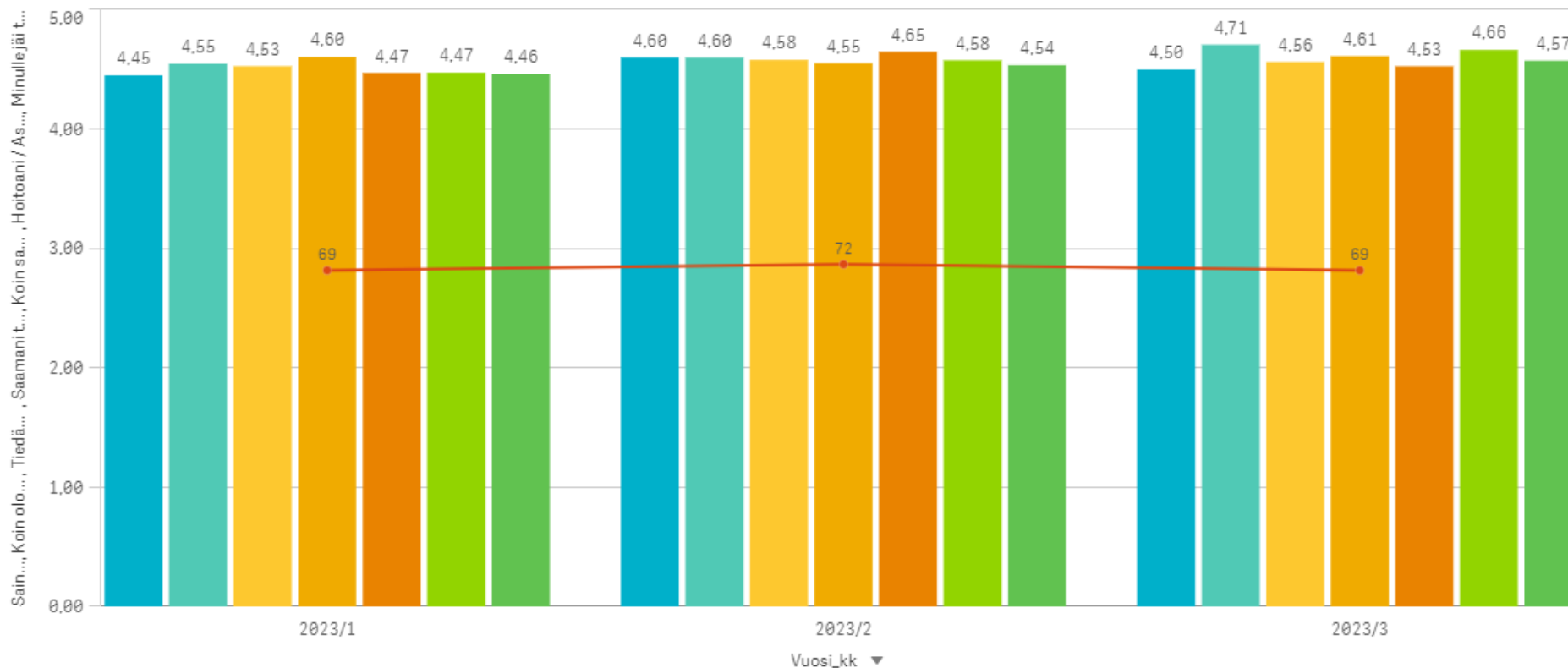
Vastaus%

15,77

Vastaajia

3 186

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Konservatiivinen klinikkaryhmä (yht. 10 yksikköä)

3. NPS
86

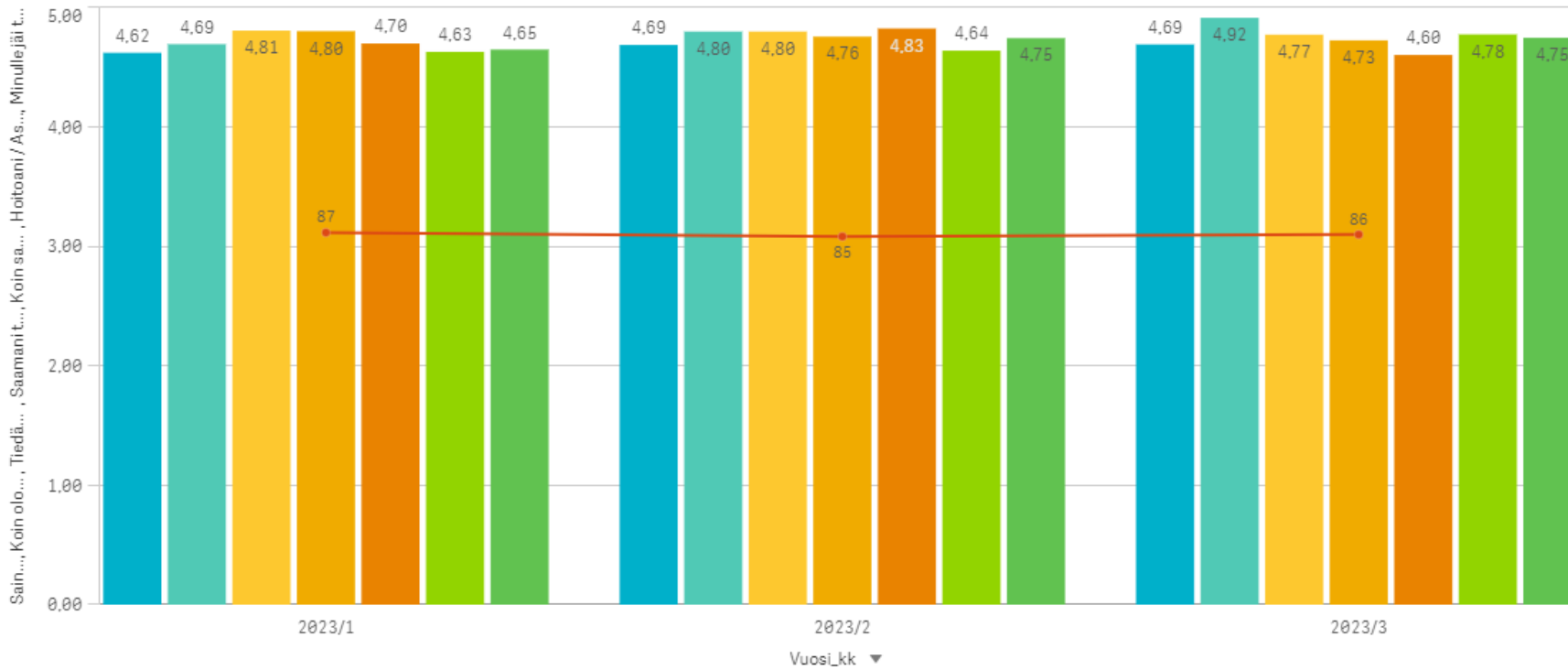
Vastaus%
17,12

Vastaajia
1 279

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- ◆ Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Operatiivinen klinikkaryhmä (yht. 2 yksikköä)

3. NPS

83

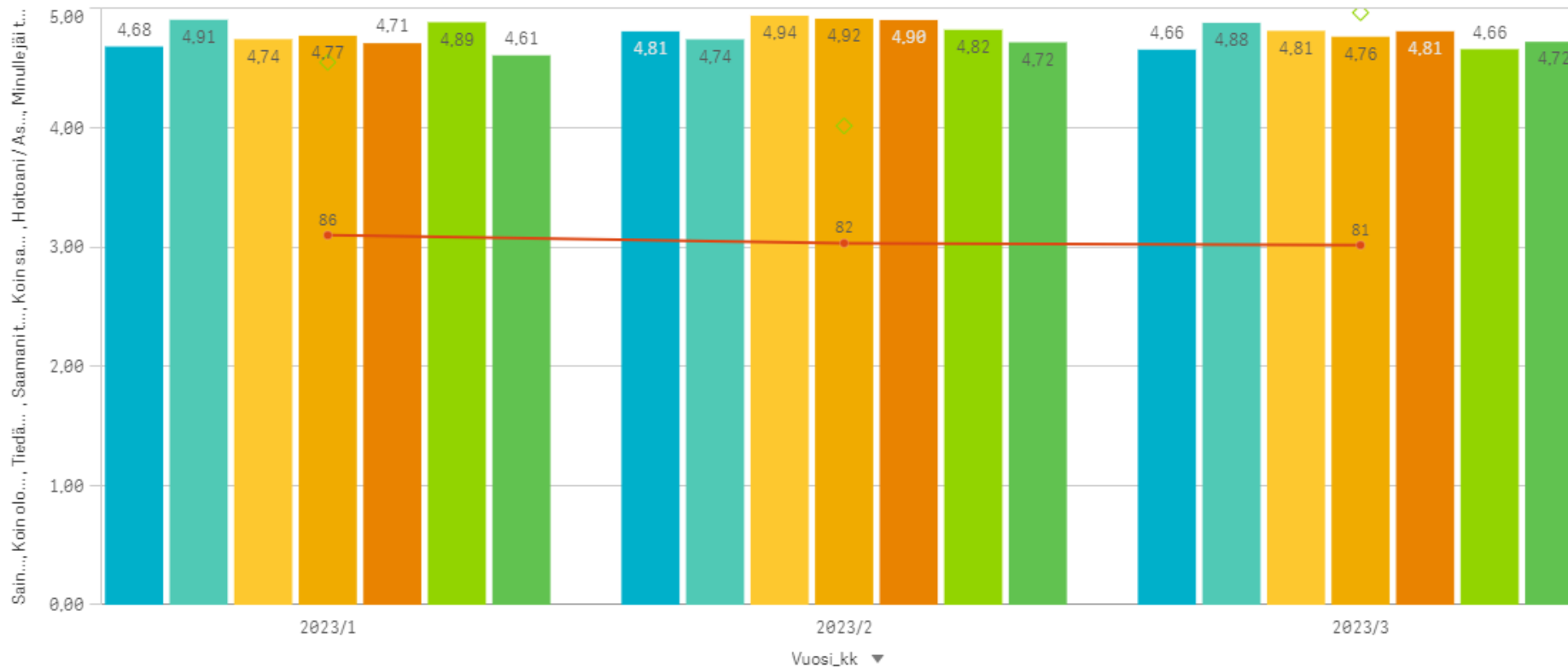
Vastaus%

21,39

Vastaajia

528

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Psykiatrinen klinikkaryhmä (yht. 2 yksikköä)

- Ei vielä vastauksia ensimmäisen vuosineljänneksen ajalta, mittaaminen aloitettu 13.3.2023.

24/7-alue (yhteispäivystys + päivystysosasto)

3. NPS

50

Vastaus%

13,72

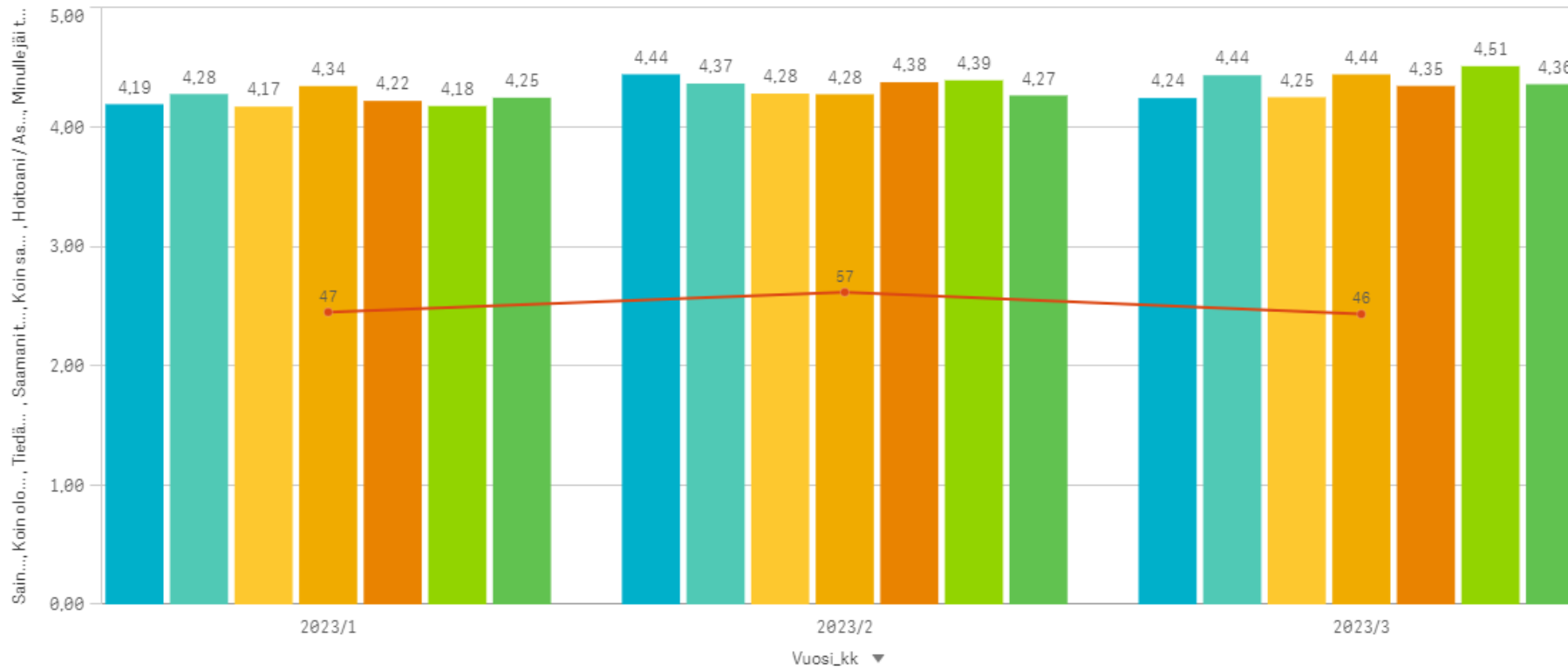
Vastaajia

1 362

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Siilaisen sairaalapalvelut

3. NPS

65

Vastaus%

5,21

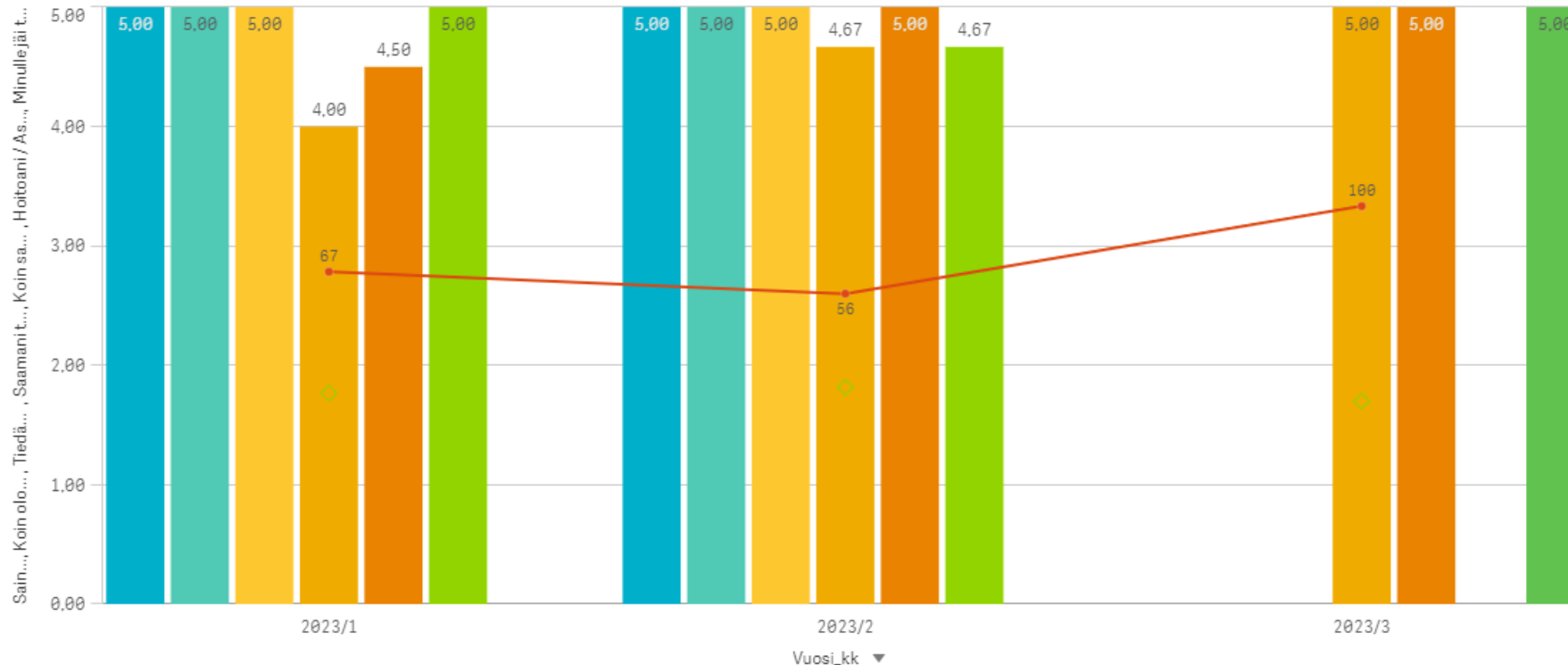
Vastaajia

17

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- ◆ nps
- ◇ Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Sairaalapalveluiden yhteiset (ravitsemusterapia + yhteisasiakasohjaus)

3. NPS

84

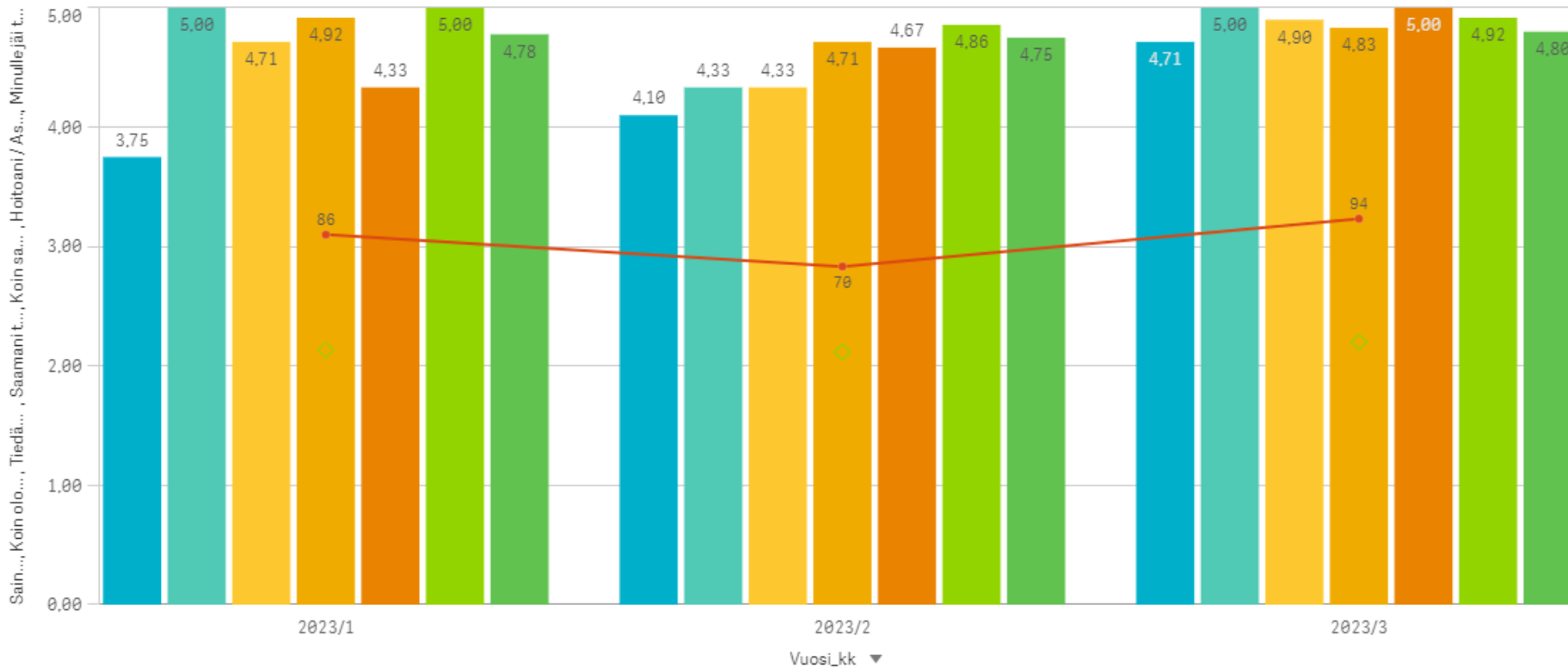
Vastaus%

13,76

Vastaajia

90

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Ikäihmisten palvelut Q1/2023

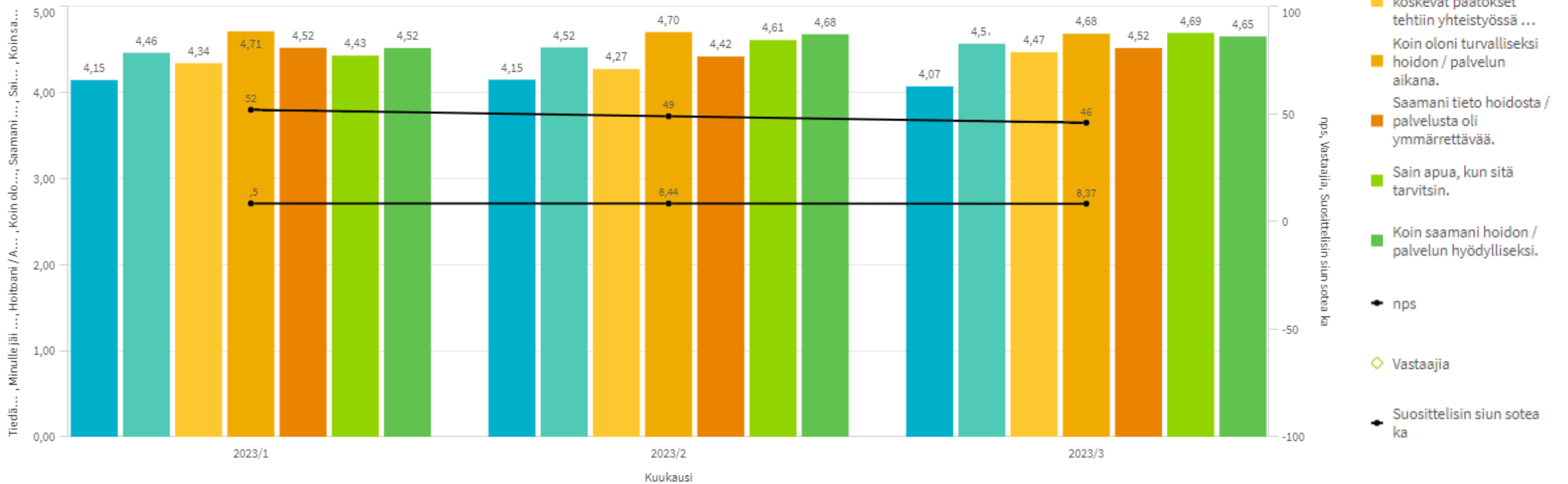
Ikäihmisten palvelut (kotihoito, asumispalvelut ja terveyskeskussairaalahoito)

Vastaajia
2 121

nps
48

Keskiarvo (suositteleva)
8,42

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Kotihoito

Vastaajia

929

nps

59

Keskiarvo (suosittelemme)

8,72

Measures

Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.

Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.

Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...

Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.

Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.

Sain apua, kun sitä tarvitsin.

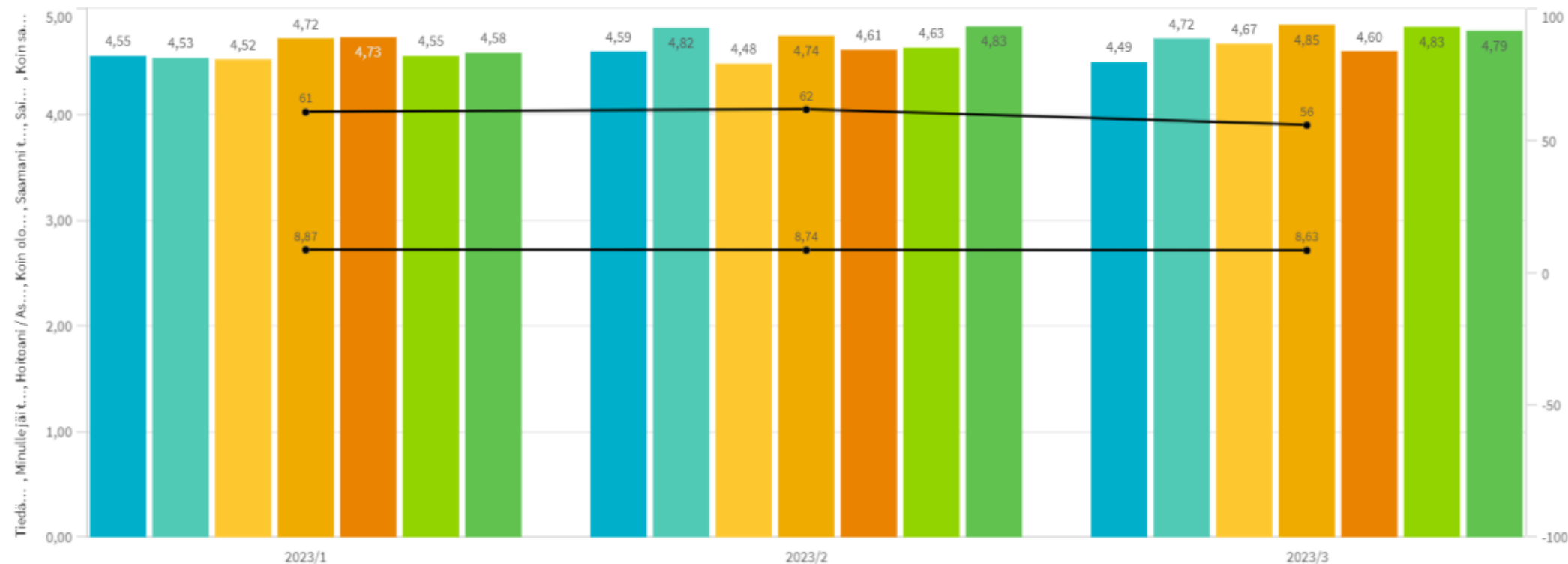
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.

nps

Vastaajia

Suosittelisin siun sotea ka

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Asumispalvelut

Vastaajia

889

nps

36

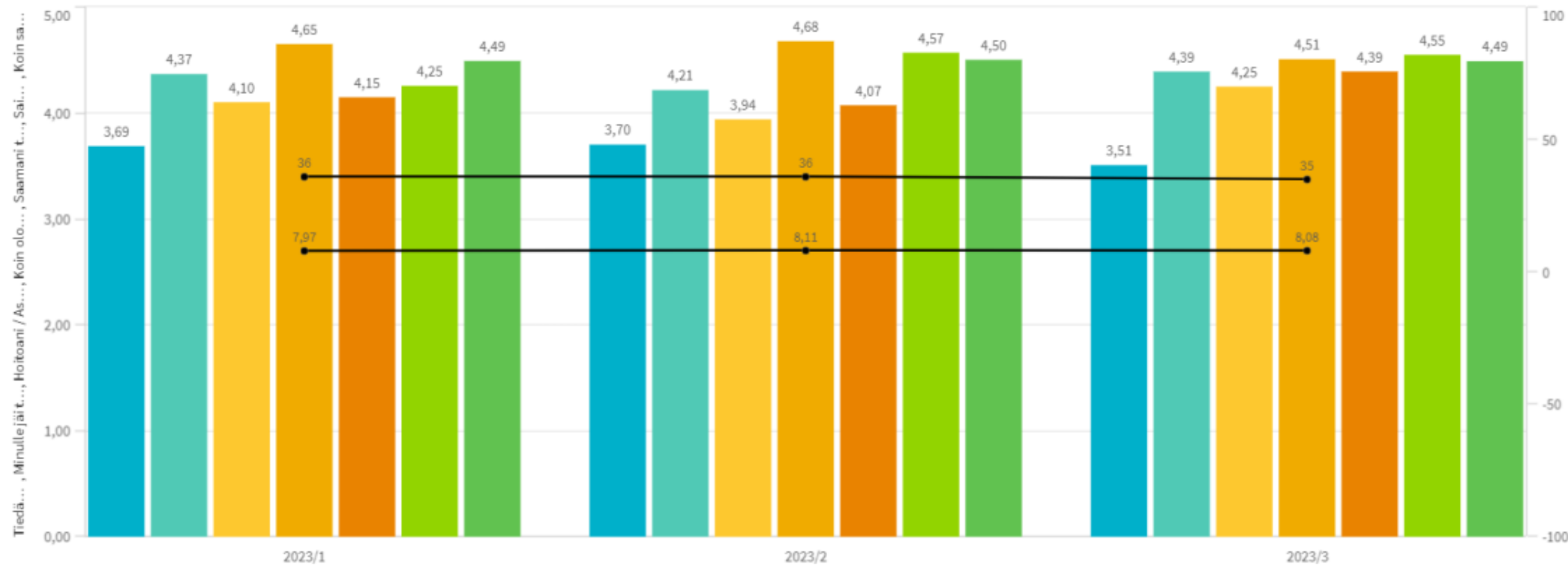
Keskiarvo (suositteleva)

8,07

Measures

- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- ◆ nps
- ◇ Vastaajia
- ◆ Suositteleva siuna

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Terveyskeskussairaalat

Vastaajia
303

nps
50

Keskiarvo (suositeltu)
8,55

Measures

Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.

Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.

Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...

Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.

Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.

Sain apua, kun sitä tarvitsin.

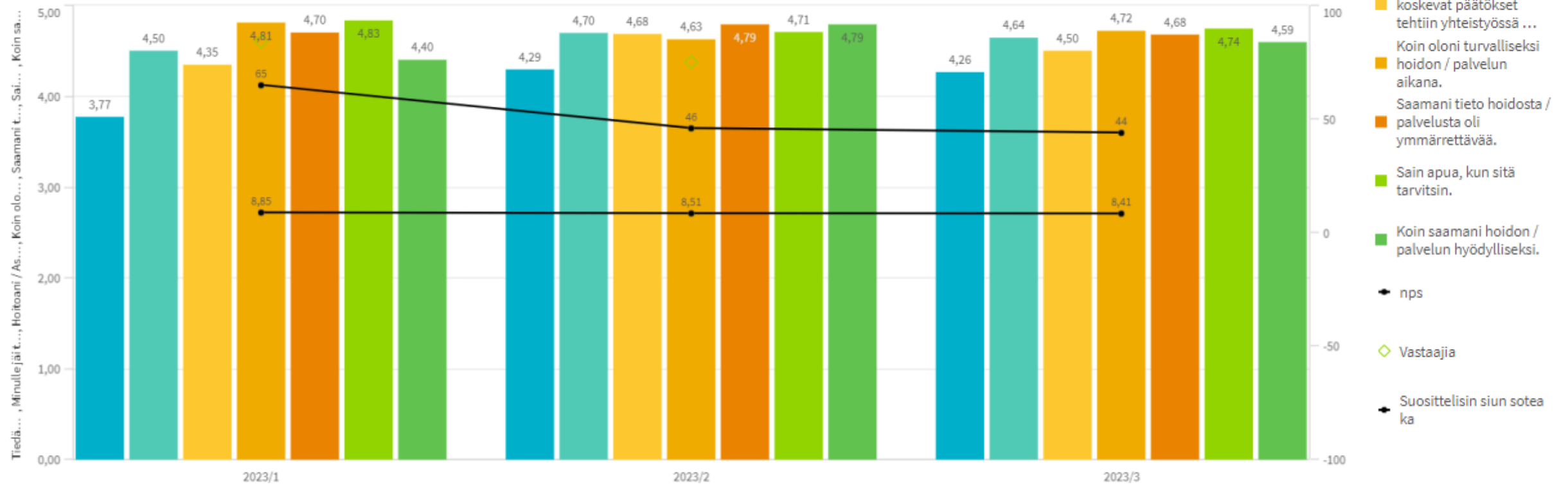
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.

nps

Vastaajia

Suosittelisin siuna sotea ka

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Ikäihmisten palvelut – arjen tukipalvelut (asiakas- ja sosiaaliohjaus, omaishoidon tuki)

3. NPS

72

Vastaus%

7,22

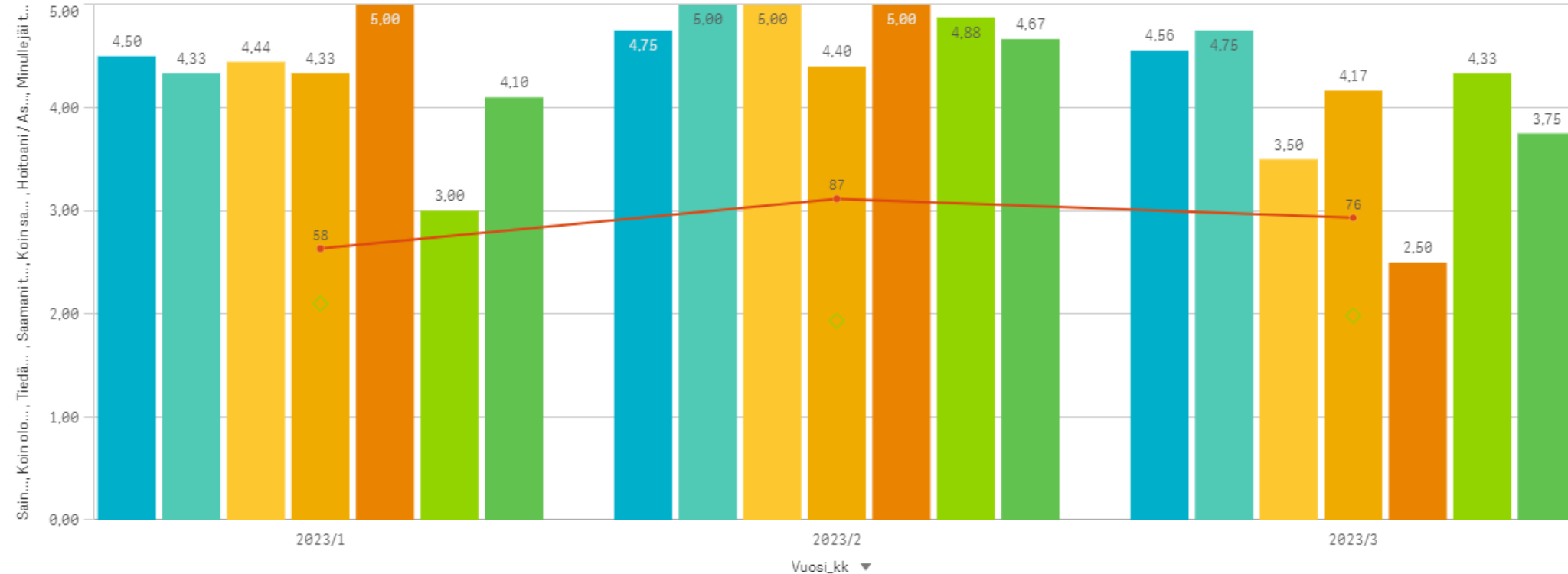
Vastaajia

63

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- ◆ nps
- ◇ Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)

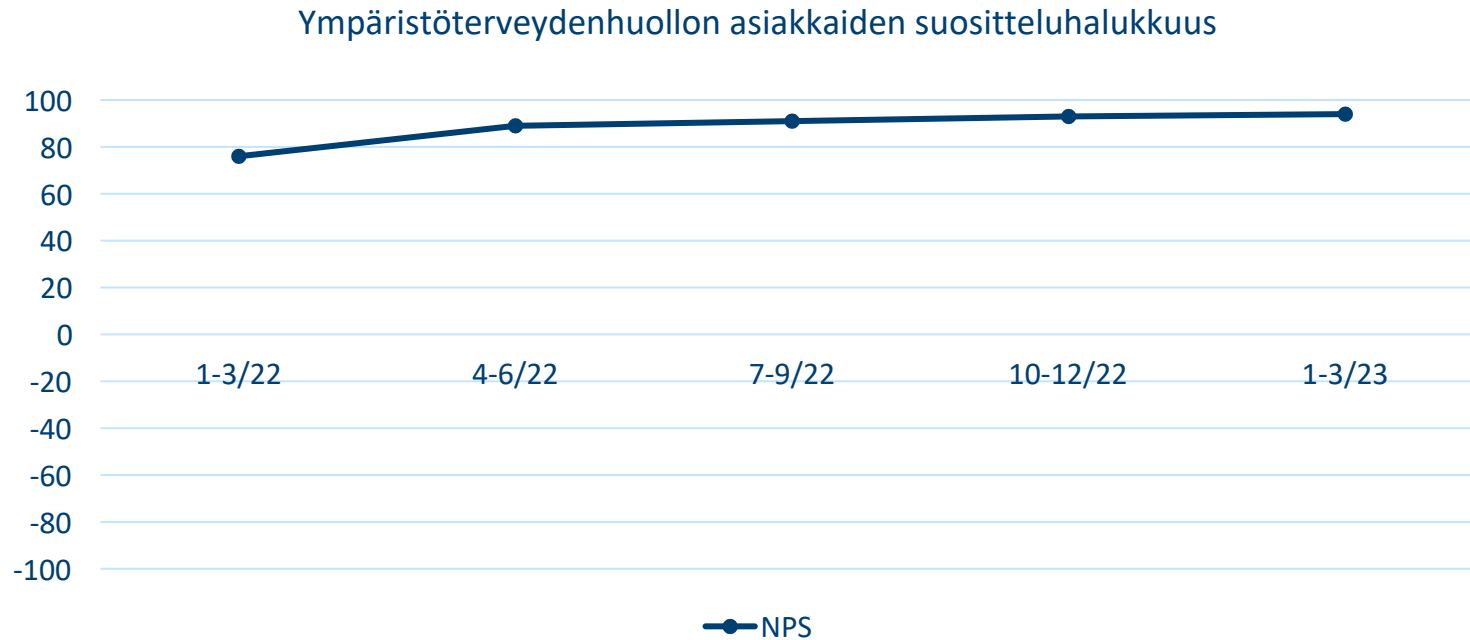


Ympäristöterveydenhuolto

Q1/2023

Ympäristöterveydenhuolto

- Ympäristöterveydenhuollon palautekysely sisältää tammikuusta 2023 alkaen vain suosittelijaväittämän (NPS-luku) sekä mahdollisuuden antaa avointa palautetta.



Perhe- ja sosiaalipalvelut Q1/2023

Vammaispalvelut (1 yksikkö)

3. NPS

53

Vastaus%

7,38

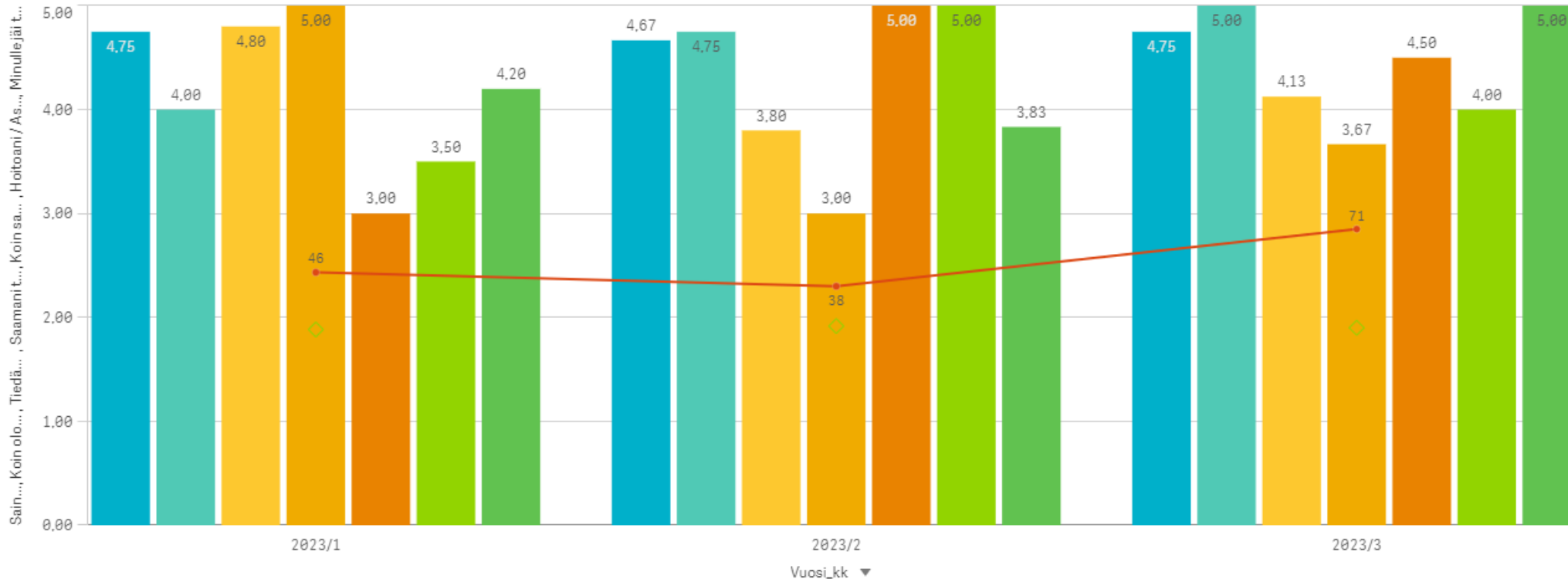
Vastaajia

42

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Lastensuojelu

Vastaajia
66

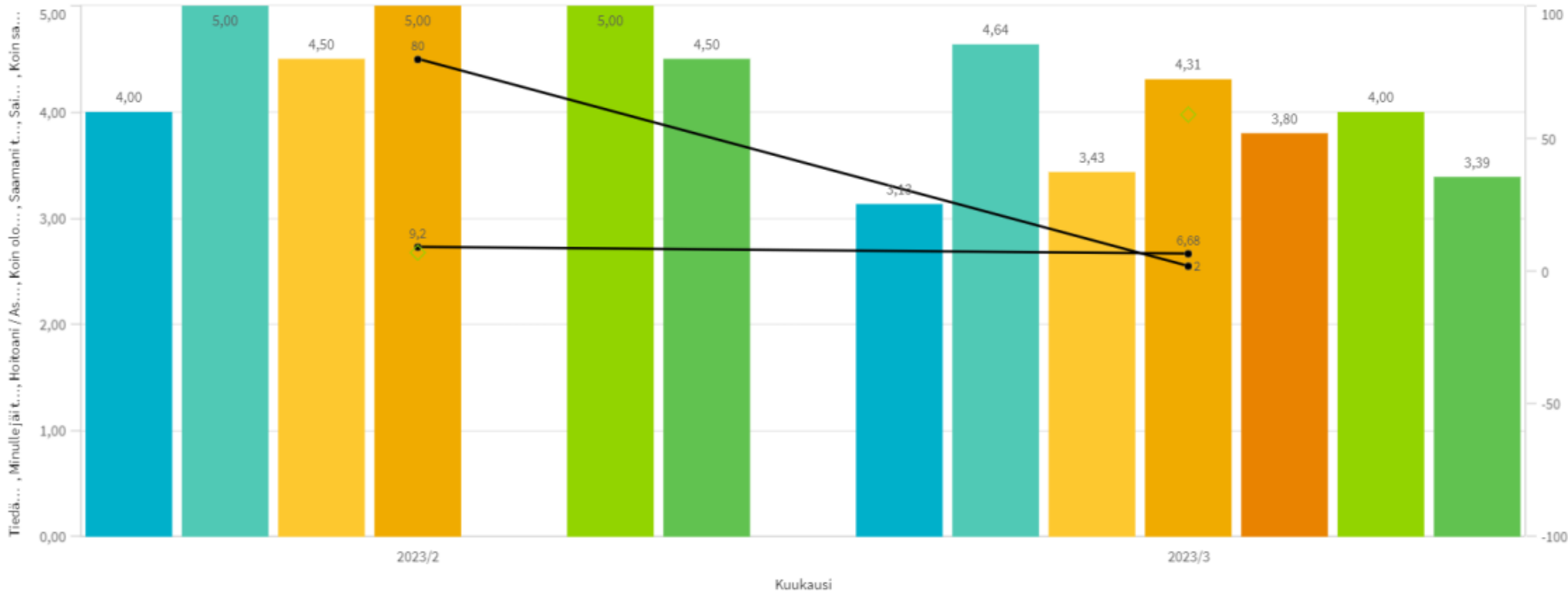
nps
9

Keskiarvo (suosittelem)
6,90

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- ◆ nps
- ◇ Vastaajia

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Kirjallinen palaute

Meille on jo useamman vuoden ajan ollut mahdollista antaa palautetta verkkosivujemme (www.siunsote.fi) kautta. Palautetta voivat antaa myös ne pohjoiskarjalaiset, jotka eivät esimerkiksi ole päässeet hoidon tai palvelun piiriin.

Viikolla 15 (11.4.2023) verkkosivuillamme otettiin käyttöön Laatuportin asiakaspalauteosio.

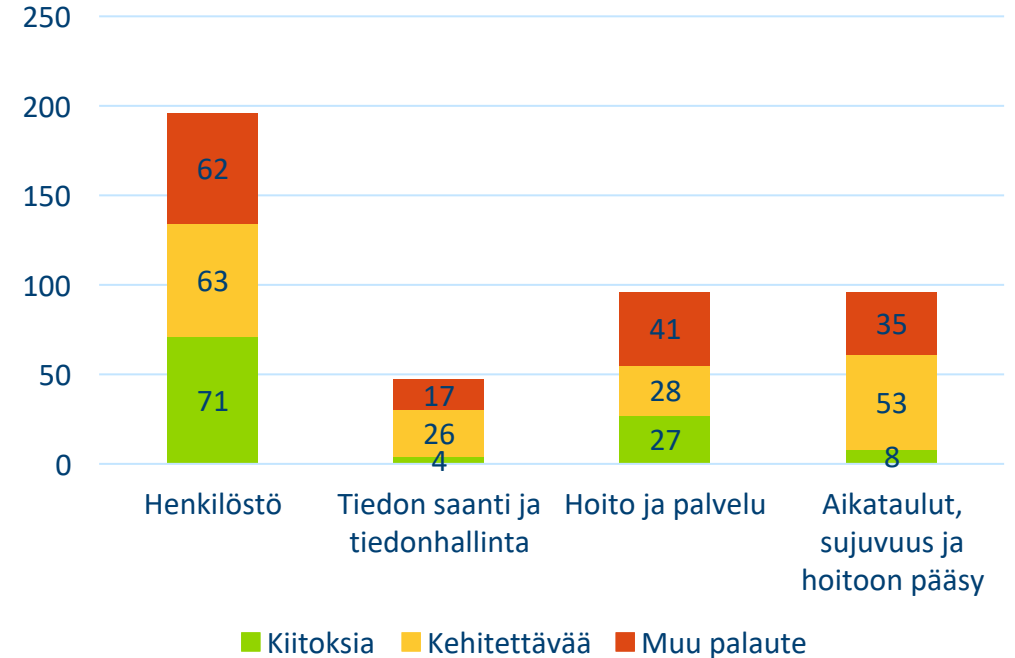
Palaute siunsote.fi-sivun kautta, Q1/2023

Asiakkaamme tai alueemme asukas voi aina halutessaan antaa palautetta kaikista Siun soten palveluista ja toiminnoista verkkosivujemme kautta.

Saimme verkkopalautejärjestelmään palautteita Q1/2023 aikana yhteensä 598 kpl.

- Palaute hoitoon ja palveluun liittyen:
 - 463 erillistä palautetta (kts. kaavio)
- Palaute ympäristöterveydenhuoltoon liittyen:
 - 10 erillistä palautetta
- Palaute muusta kuin hoidosta tai palvelusta:
 - 125 erillistä palautetta
- Palautteiden pohjalta:
 - Suurin osa palautteista käsiteltiin niiden yksiköiden henkilöstön kanssa, joita palautteet koskivat. Lisäksi palautteita käsiteltiin muiden asiaan/prosessiin liittyvien tahojen kanssa tai ne vietiin organisaatiossa ylemmälle tasolle käsiteltäviksi.

Palautteiden määrät (kpl)



Voit antaa meille aina palautetta verkkosivujemme kautta!

Asiakkaamme ääni

Tämä tiivis asiakaskokemuskatsaus kertoo, kuinka pohjoiskarjalaisen ääni on kuulunut Siun sotessa vuoden 2023 toisen neljänneksen aikana.

Asiakkaan ääni Q2/2023



Yli 19 000
tekstiviestipalautetta, joista
yli 13 000 sisälsi avointa
palautetta;
vastausprosentti 14,5 %



Yli 3 000 palautetta
palvelutapahtuman
yhteydessä

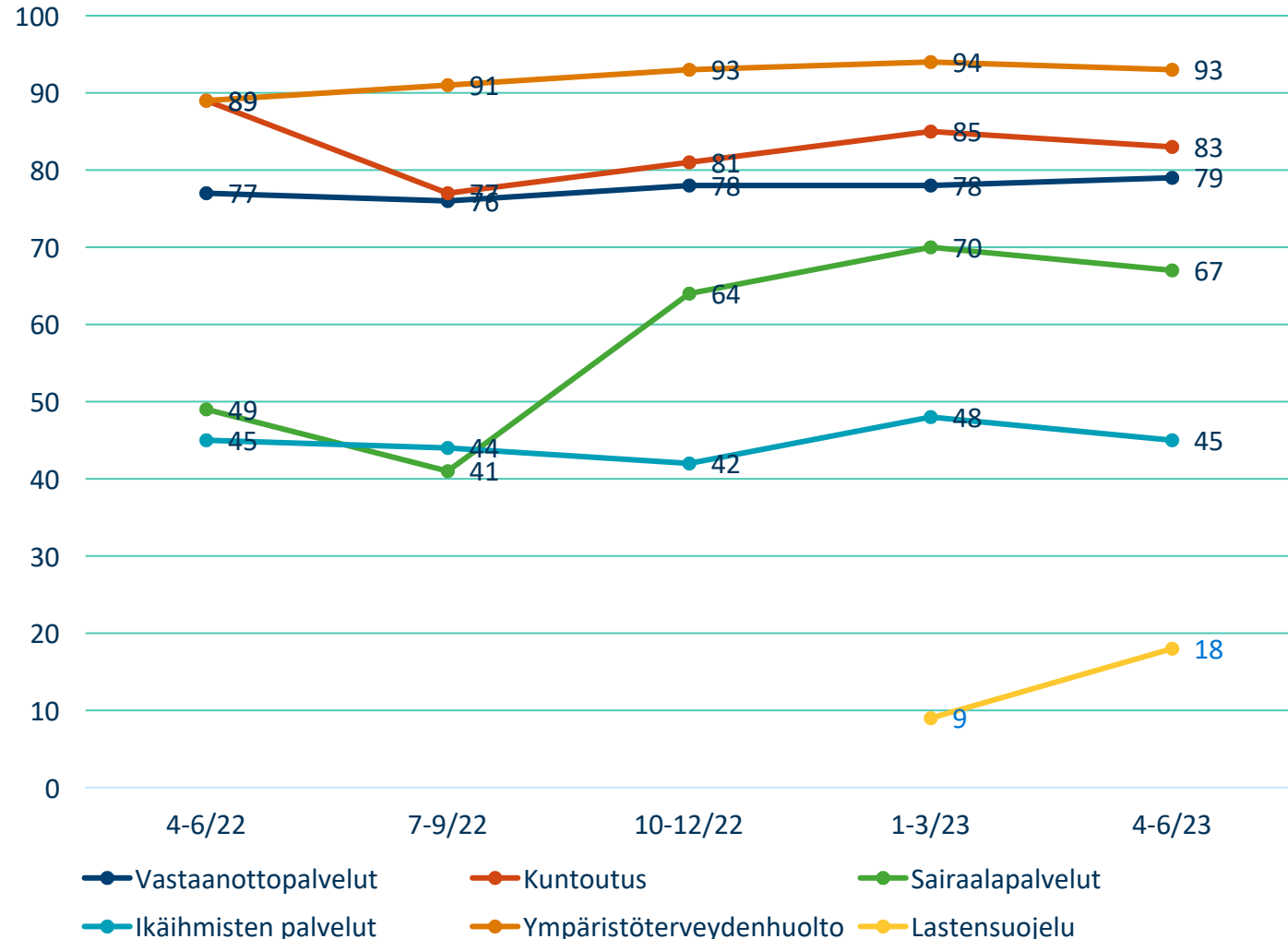


474 palautetta
siunsote.fi-sivujen kautta

Suositteluhalukkuus

- Vuoden 2023 alusta alkaen suositteluhalukkuutta (NPS-arvo) on kysytty kansallisen ohjeistuksen mukaisesti: *”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?”*.
- NPS-arvo on luku -100:n ja +100:n väliltä. Mitä suurempi luku on, sitä tyytyväisempiä Siun soten asiakkaat ovat. Positiivinen luku on hyvä, sillä silloin palvelulla on enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita. Arvoa, joka on yli 50, voidaan pitää erinomaisena.
- NPS-arvo oli vuonna 2022 Siun soten asiakastyytyväisyyden strateginen mittari, jonka kautta seurattiin kuukausittain asiakastyytyväisyyttä. Käynnissä oleva palvelustrategityö määrittää tulevat strategiset mittarit.

Suositteluhalukkuus



Jatkuva asiakaskokemuksen mittaaminen

Osassa palveluistamme asiakkaat saavat palautekyselyn tekstiviestitse puhelimeensa mahdollisimman reaaliaikaisesti asiointinsa jälkeen. Tekstiviestillä lähetetty palautekysely tarjoaa vastaajalle helpon ja nopean tavan antaa palautetta. Vastaaminen on aina maksutonta ja vapaaehtoista. Tekstiviestillä kerätty palaute mahdollistaa sen, että suuren asiakasmäärän ääni tulee kuuluviin toimintamme kehittämisen ja johtamisen tueksi.

Tekstiviestikysely ei kuitenkaan tavoita kaikkia Siun soten asiakkaita. Sen vuoksi ikäihmisten, lastensuojelun ja ympäristöterveydenhuollon palveluissa tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta palvelutapahtuman yhteydessä.

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q2/2023

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

3. NPS

77

Vastaus%

14,58

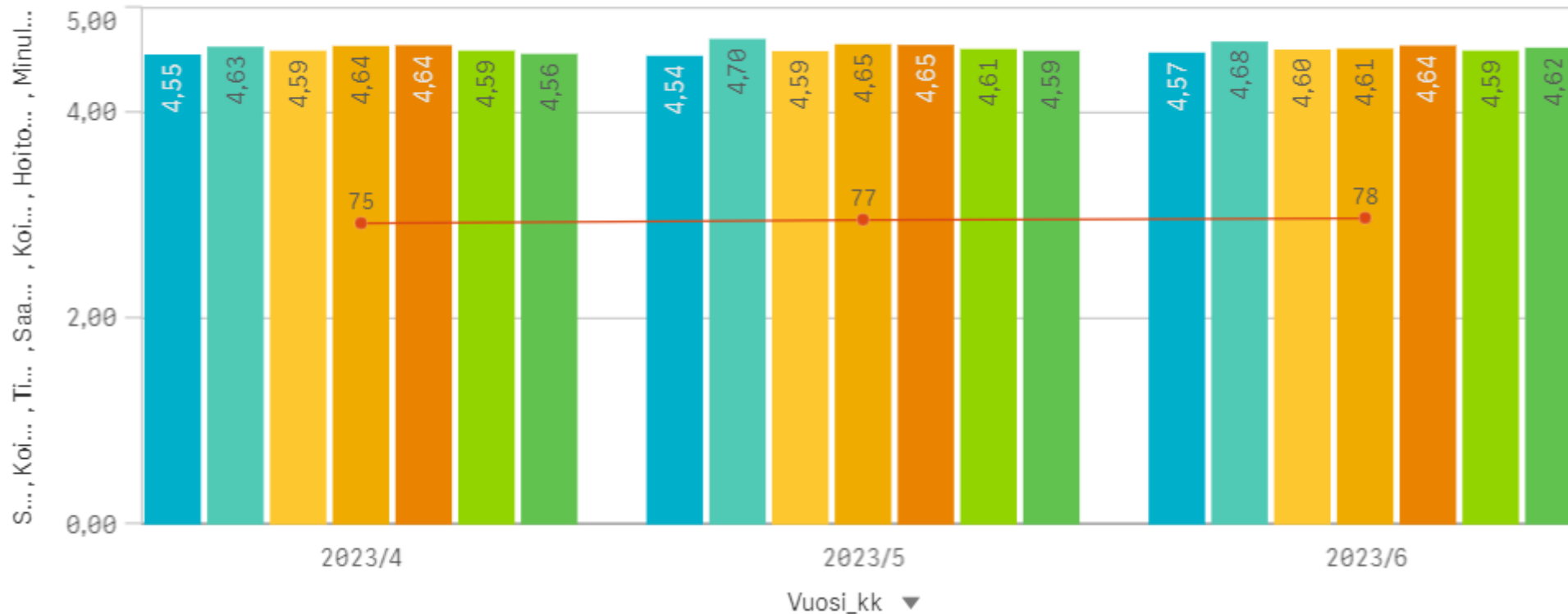
Vastaajia

19 136

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- ◆ Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Vastaanottopalvelut

Q2/2023

Vastaanottopalvelut

3. NPS

79

Vastaus%

14,44

Vastaajia

14 209

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps

Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Terveysasemat

3. NPS

75

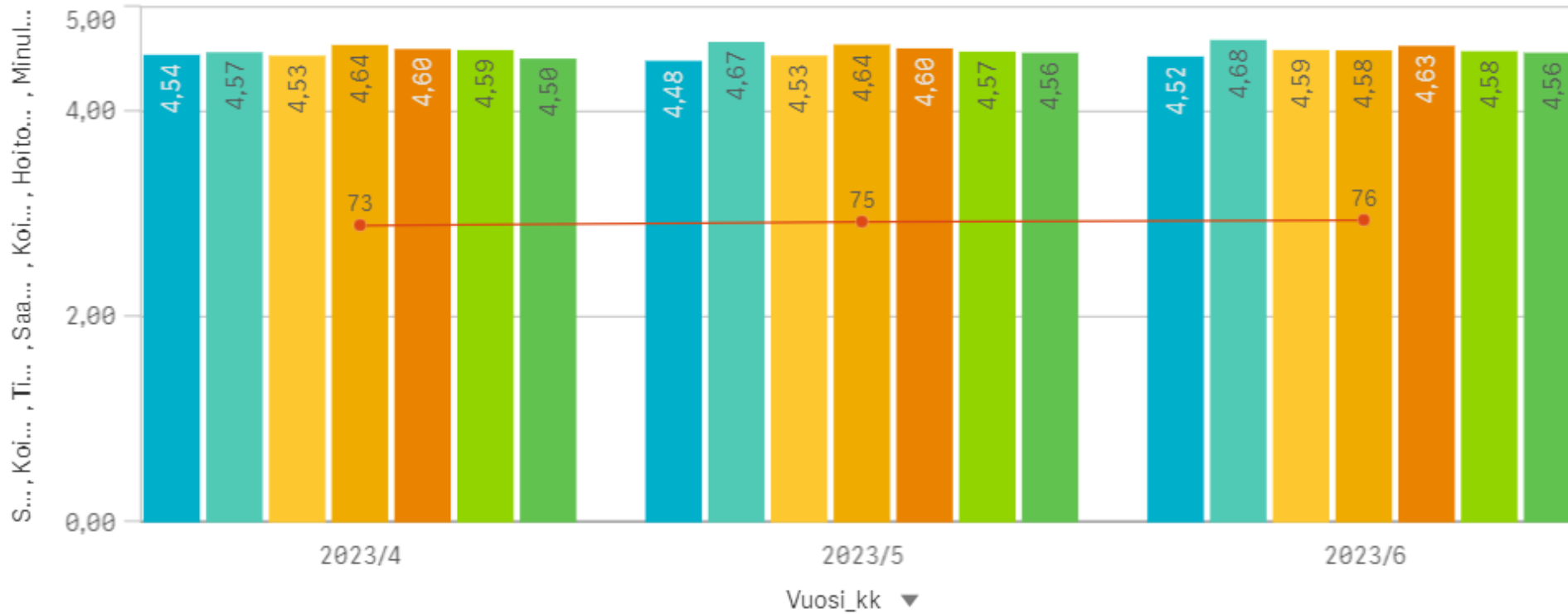
Vastaus%

15,63

Vastaajia

8 927

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Suun terveydenhuolto

3. NPS

86

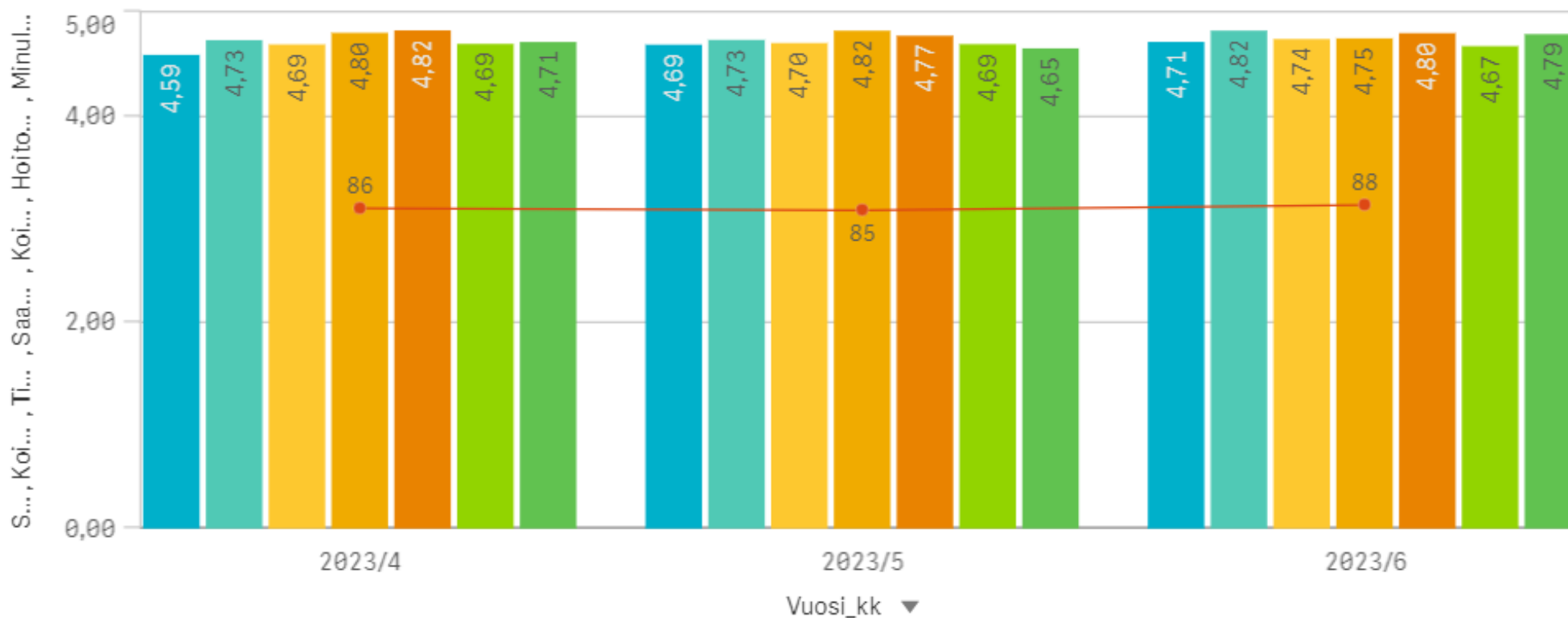
Vastaus%

18,99

Vastaajia

3 748

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

3. NPS

75

Vastaus%

5,8

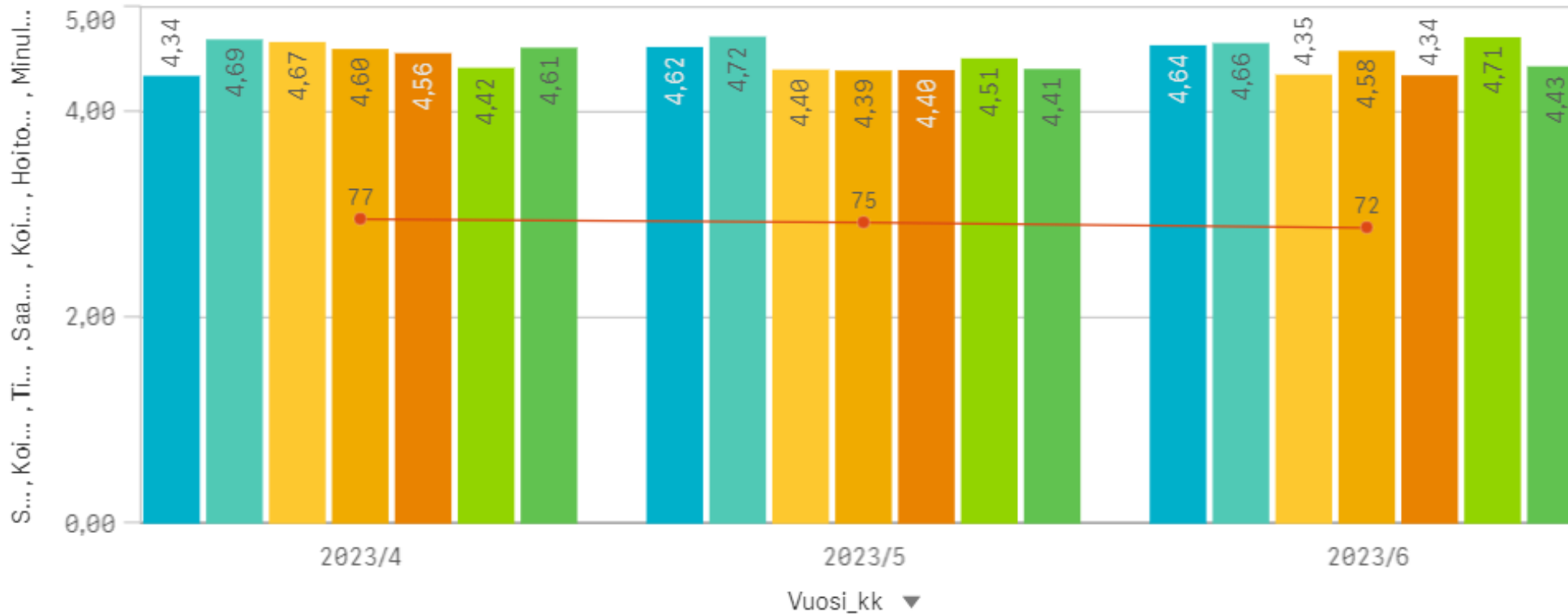
Vastaajia

719

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



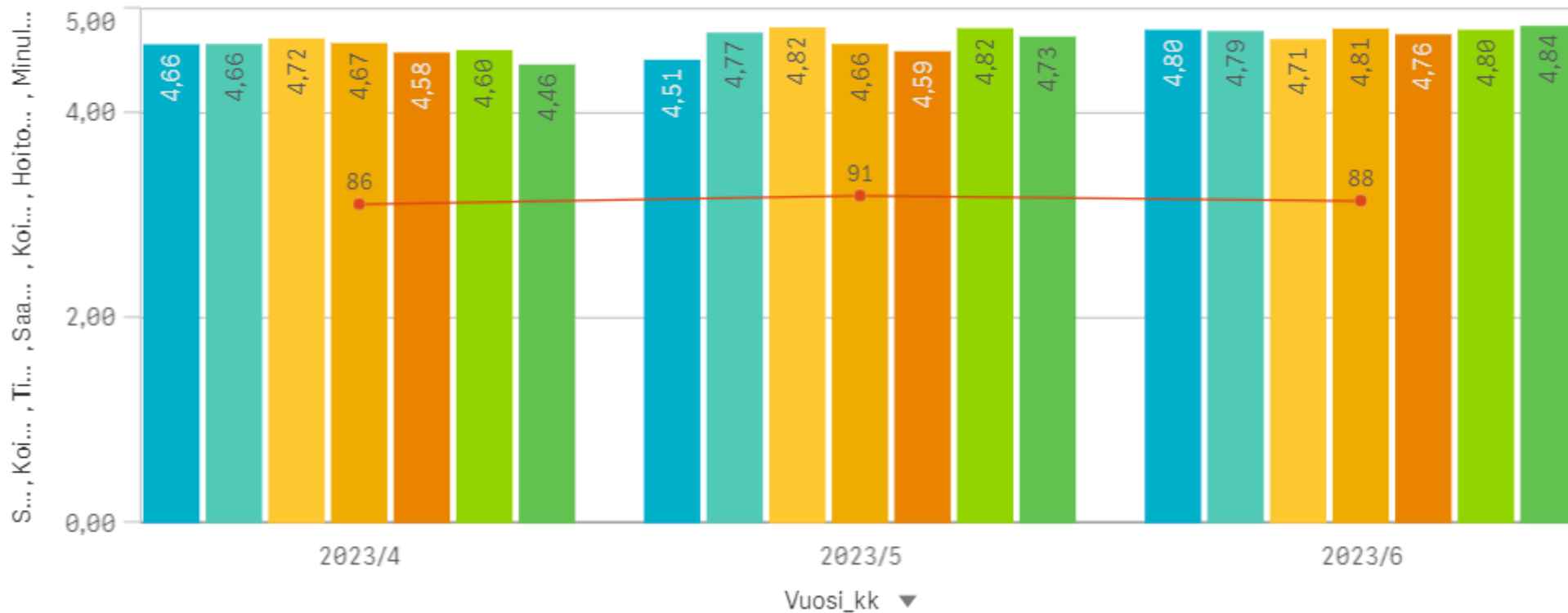
Neuvolat

3. NPS
88

Vastaus%
8,9

Vastaajia
815

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Kuntoutus

Q2/2023

Kuntoutus

3. NPS

83

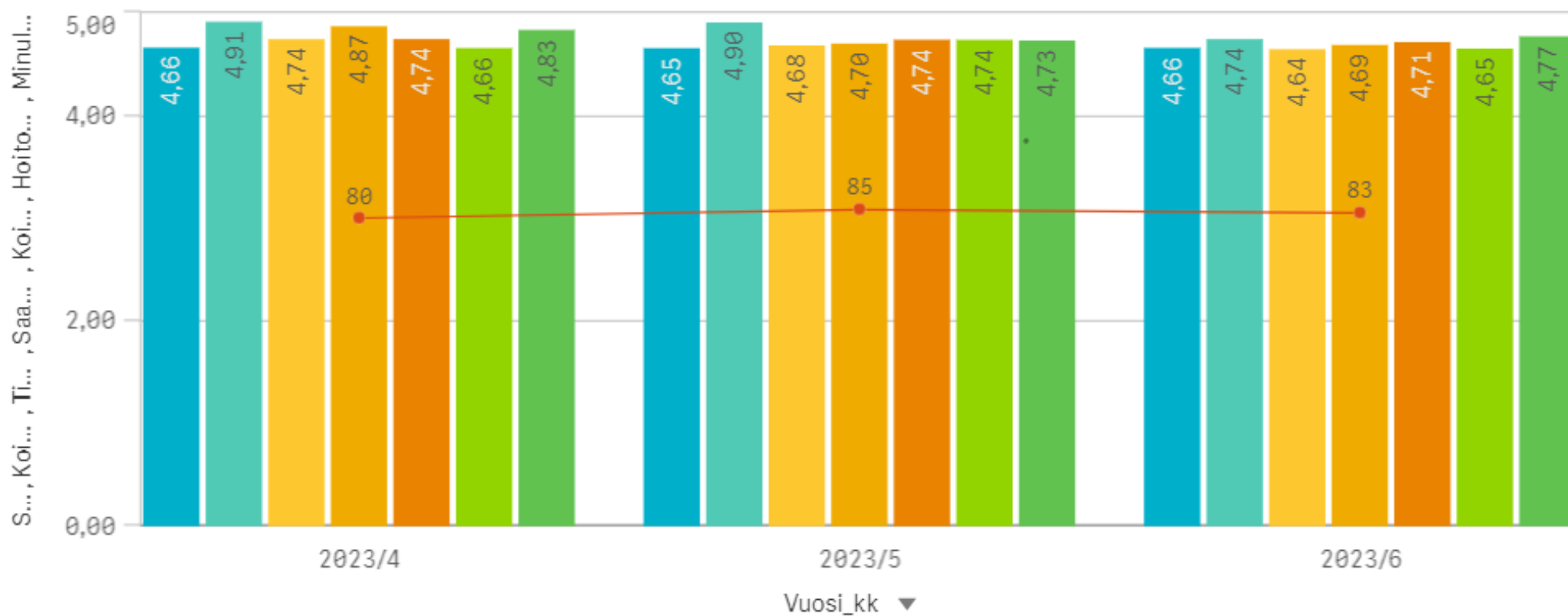
Vastaus%

14,17

Vastaajia

1 566

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

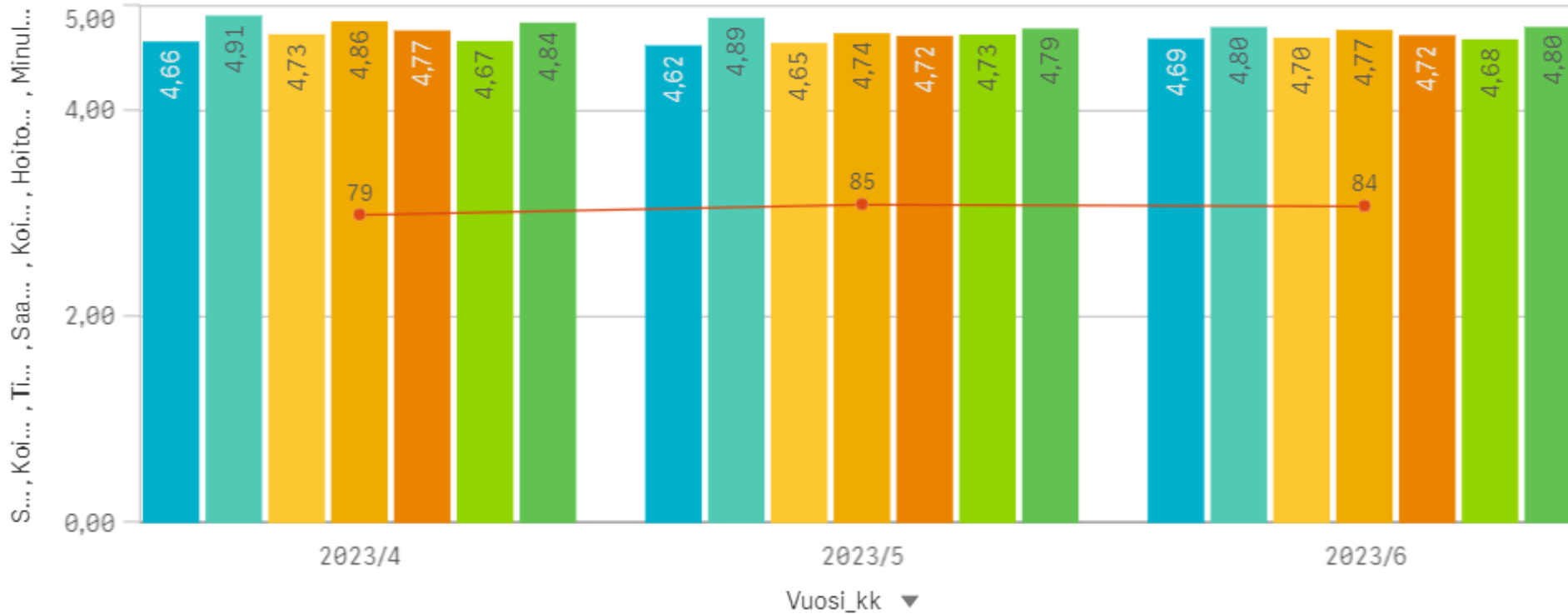
Terapiapalvelut

3. NPS
83

Vastaus%
16,35

Vastaajia
1 324

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

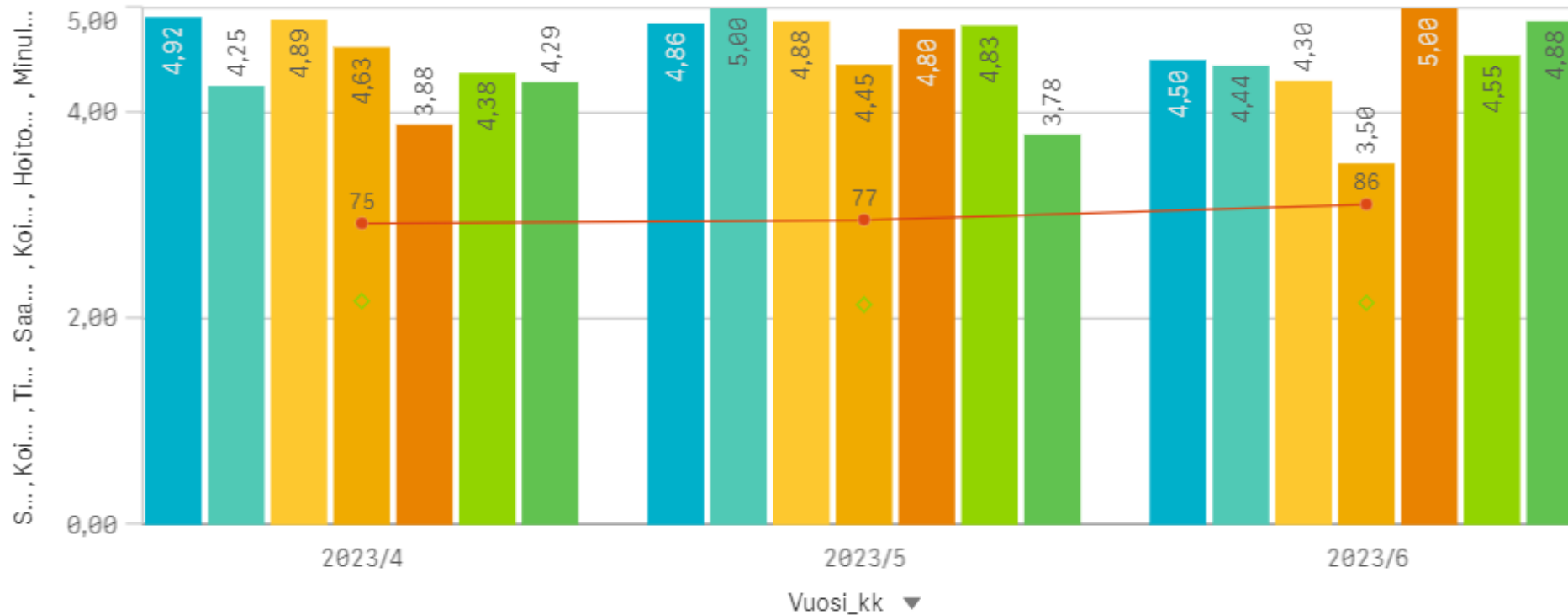
Asiantuntijapalvelut

3. NPS
80

Vastaus%
7,34

Vastaajia
87

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

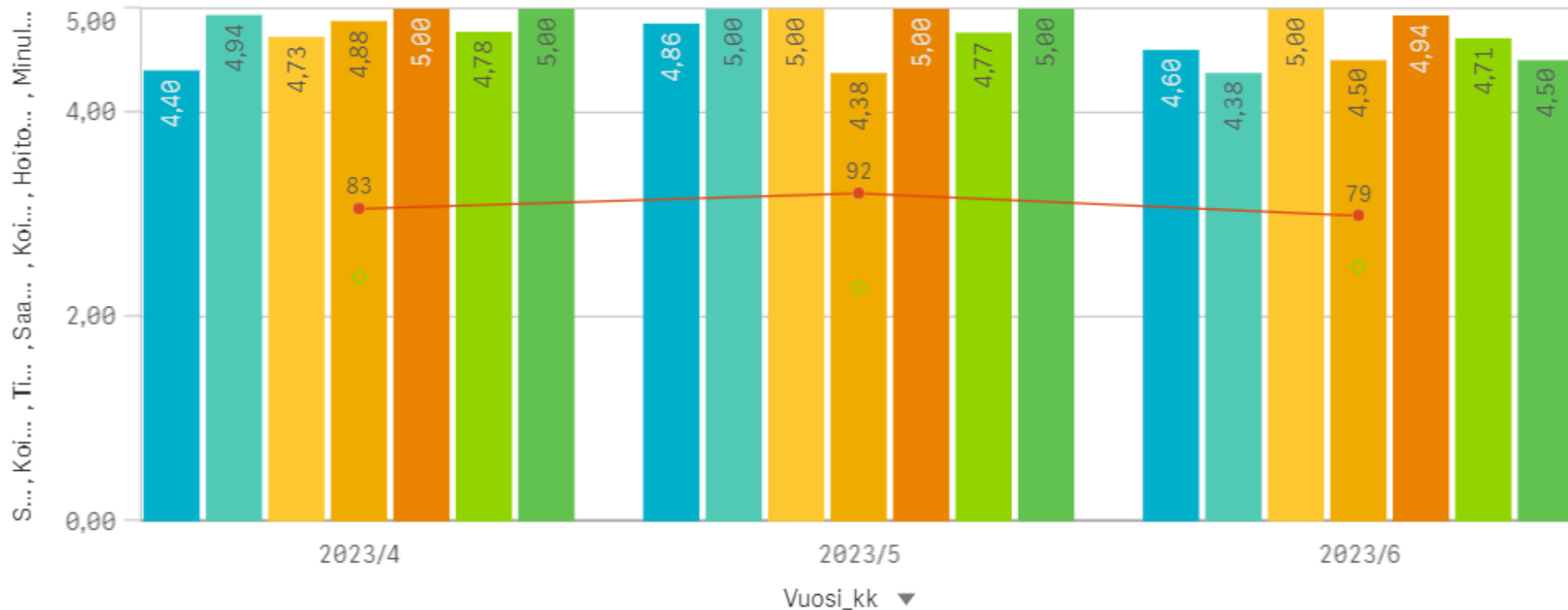
Geriatrinen osaamiskeskus

3. NPS
84

Vastaus%
8,41

Vastaajia
129

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- ◆ nps
- ◇ Vastaajia

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Sairaalapalvelut

Q2/2023

Sairaalapalvelut (yht. 22 yksikköä)

3. NPS

67

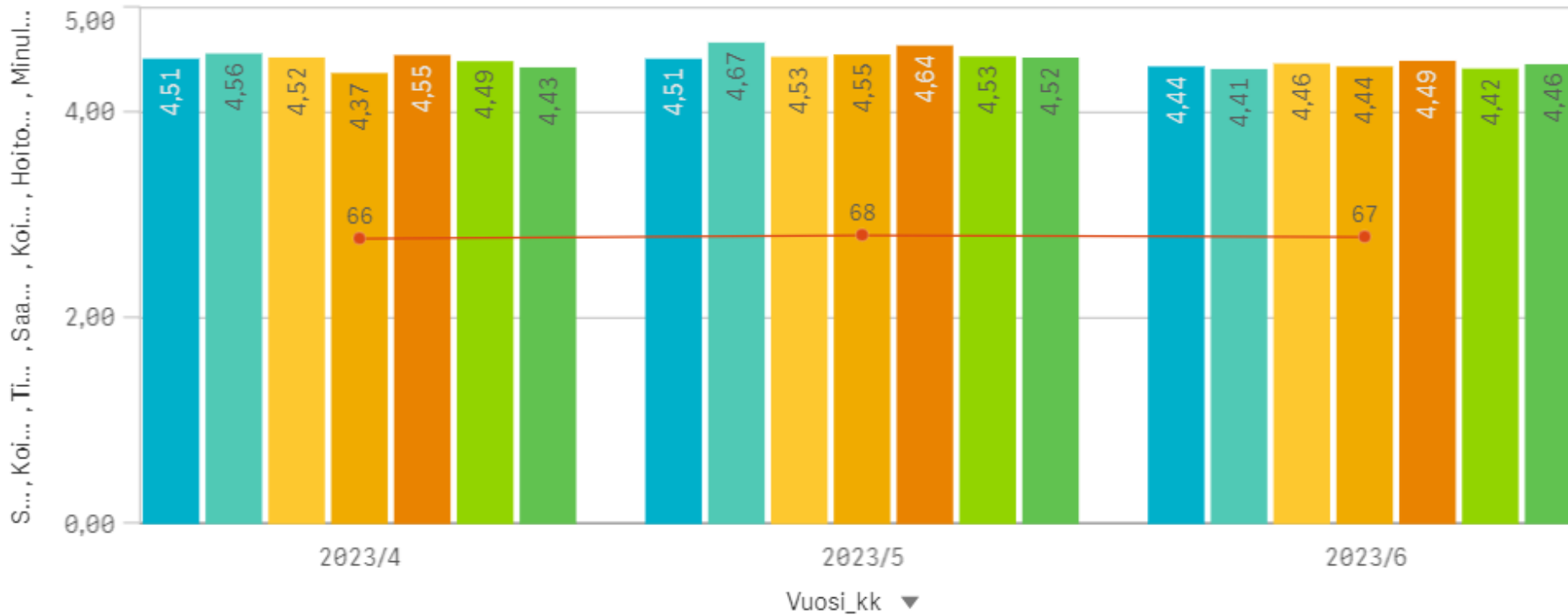
Vastaus%

15,47

Vastaajia

3 245

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

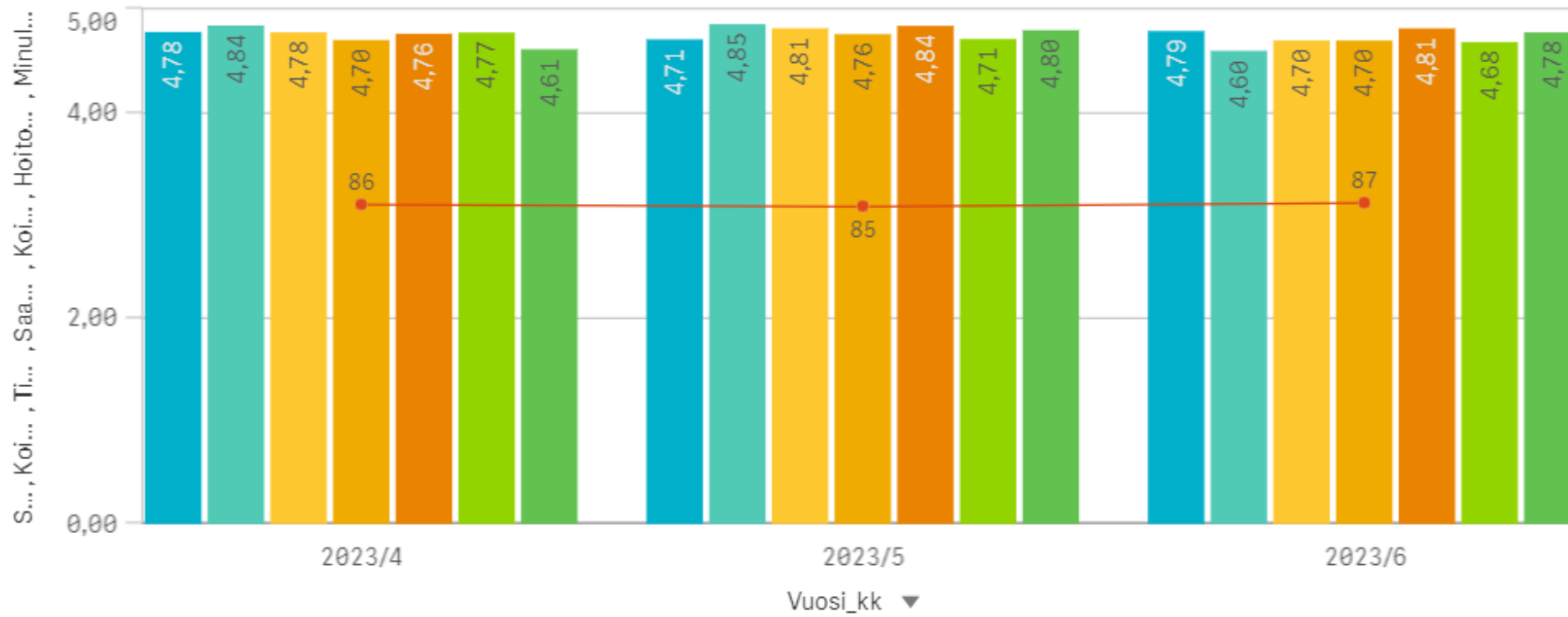
Konservatiivinen klinikkaryhmä (yht. 12 yksikköä)

3. NPS
86

Vastaus%
16,1

Vastaajia
1 420

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Operatiivinen klinikkaryhmä (yht. 2 yksikköä)

3. NPS

84

Vastaus%

18,3

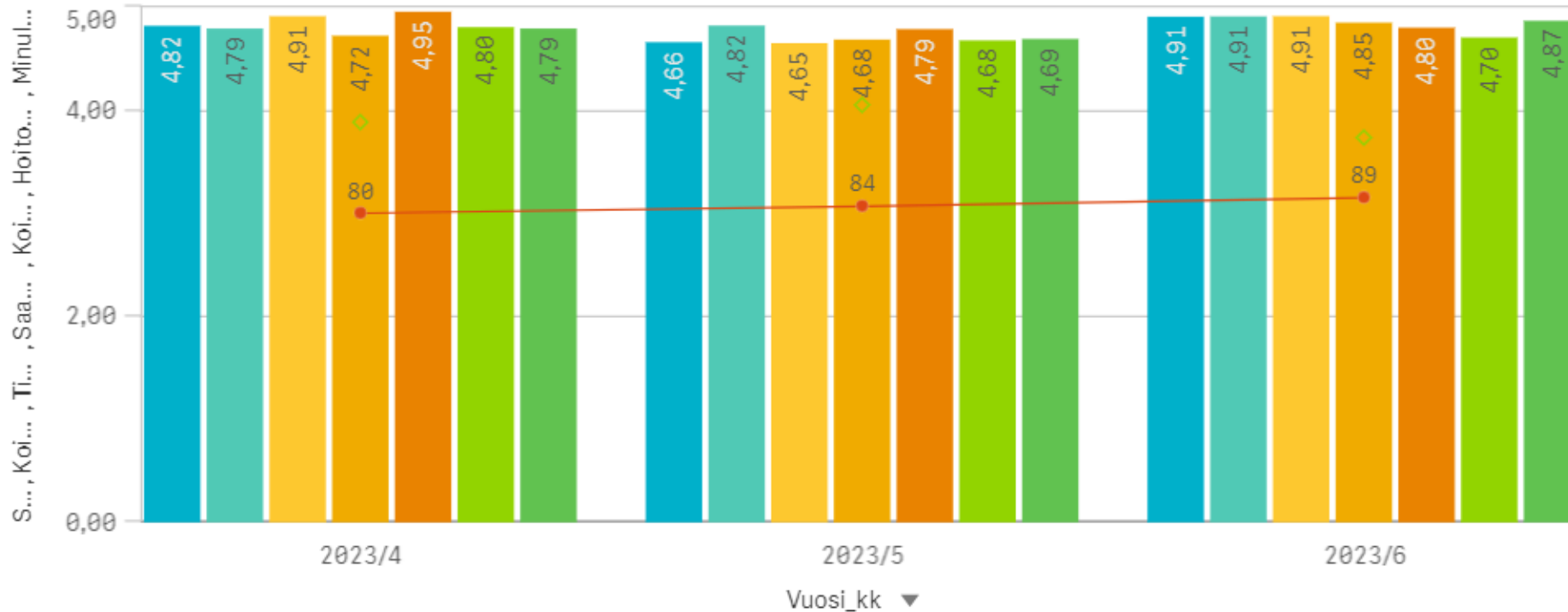
Vastaajia

400

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Psykiatrinen klinikkaryhmä (yht. 2 yksikköä)

3. NPS

70

Vastaus%

5,91

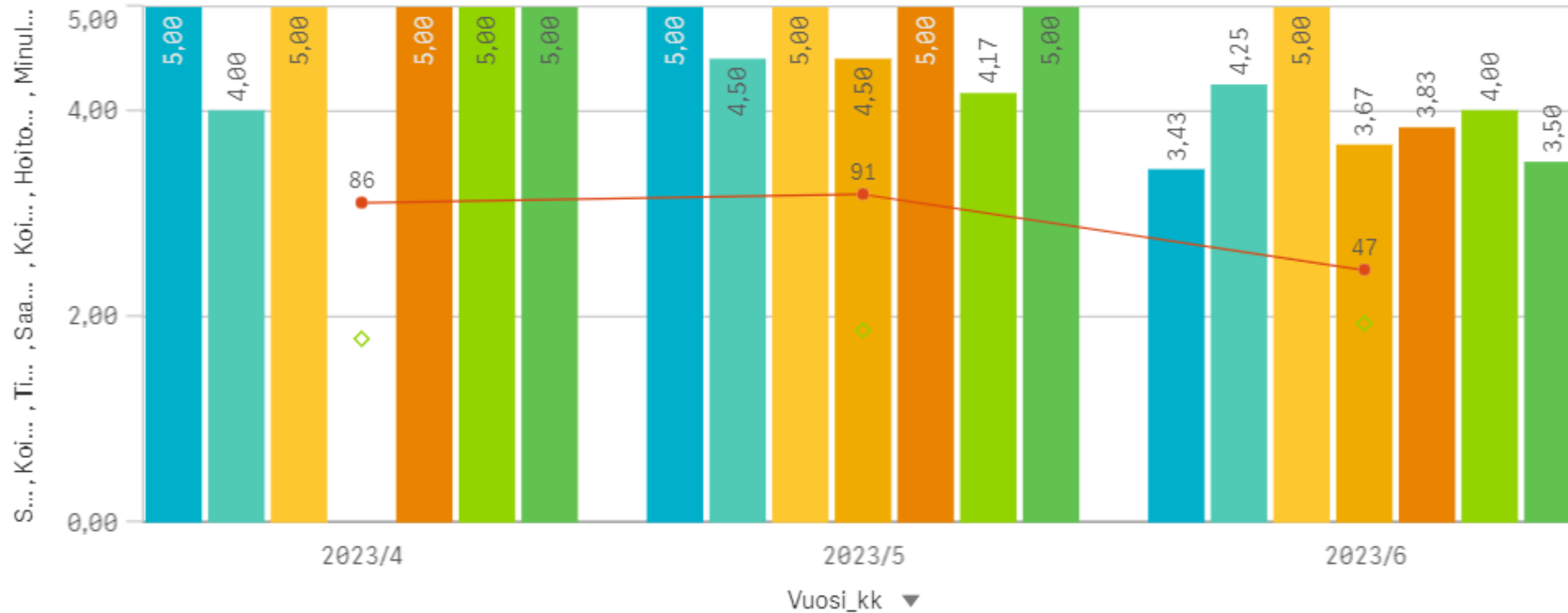
Vastaajia

35

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



24/7-alue (yhteispäivystys + päivystysosasto)

3. NPS

41

Vastaus%

14,51

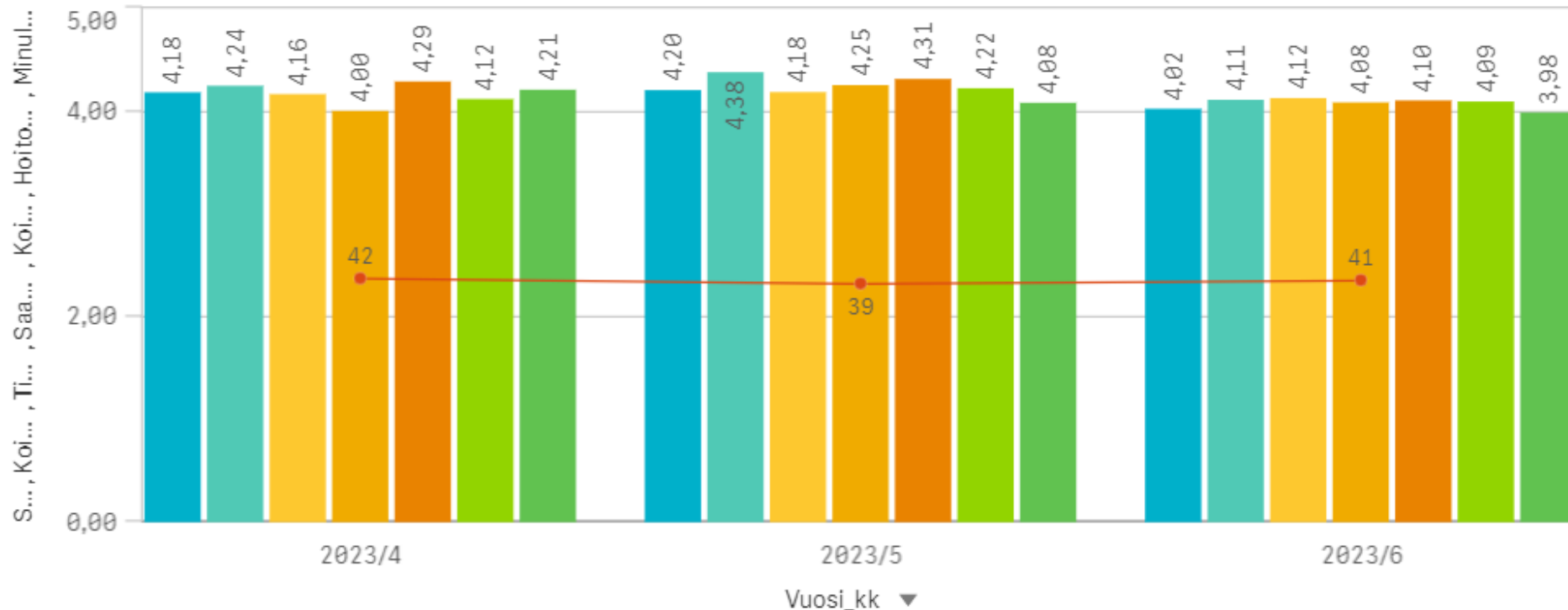
Vastaajia

1 395

Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



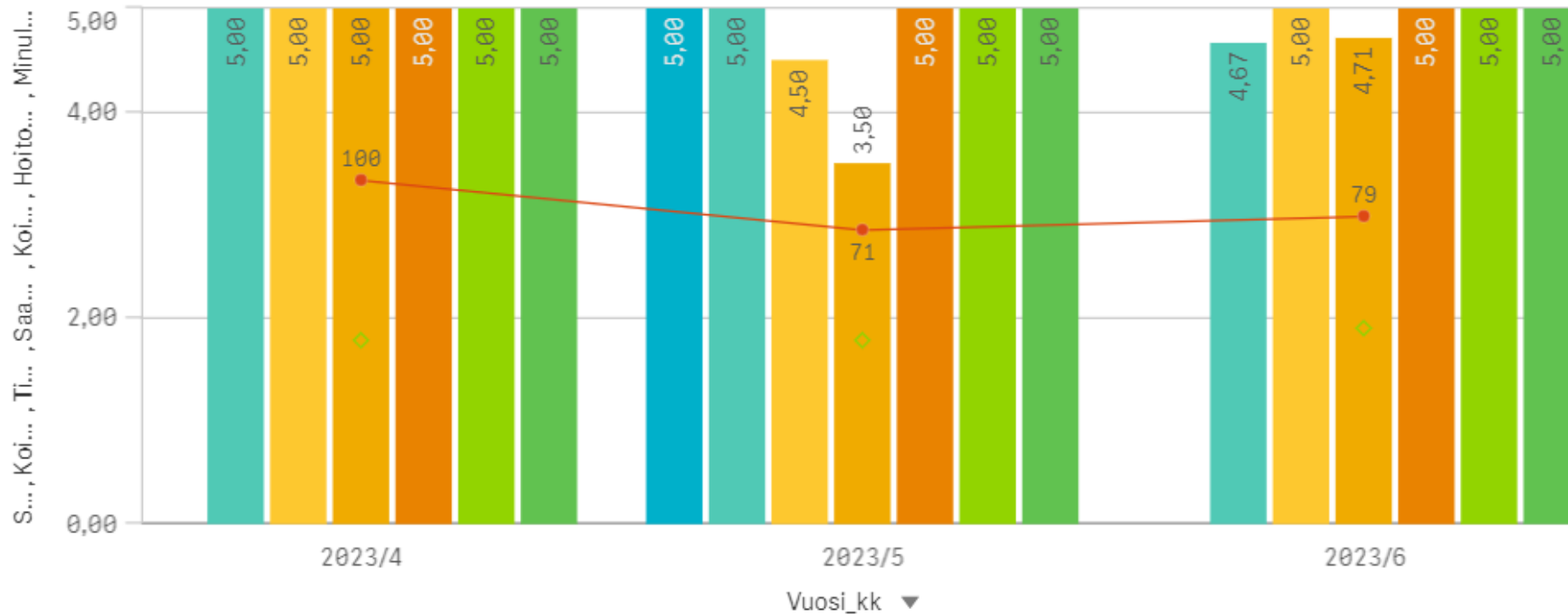
Siilaisen sairaalapalvelut

3. NPS
82

Vastaus%
8,05

Vastaajia
28

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

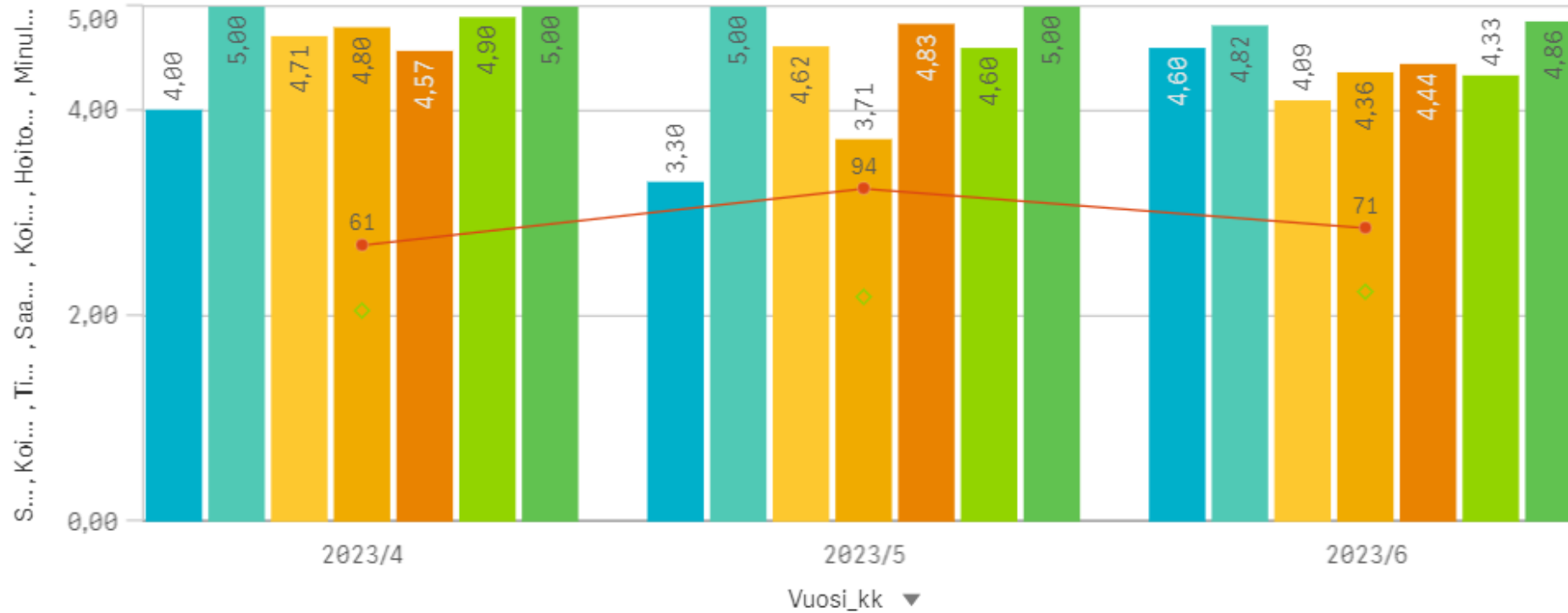
Sairaalapalveluiden yhteiset (ravitsemusterapia + yhteisasiakasohjaus)

3. NPS
76

Vastaus%
12,68

Vastaajia
88

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- ◆ nps
- ◇ Vastaajia

Ikäihmisten palvelut Q2/2023

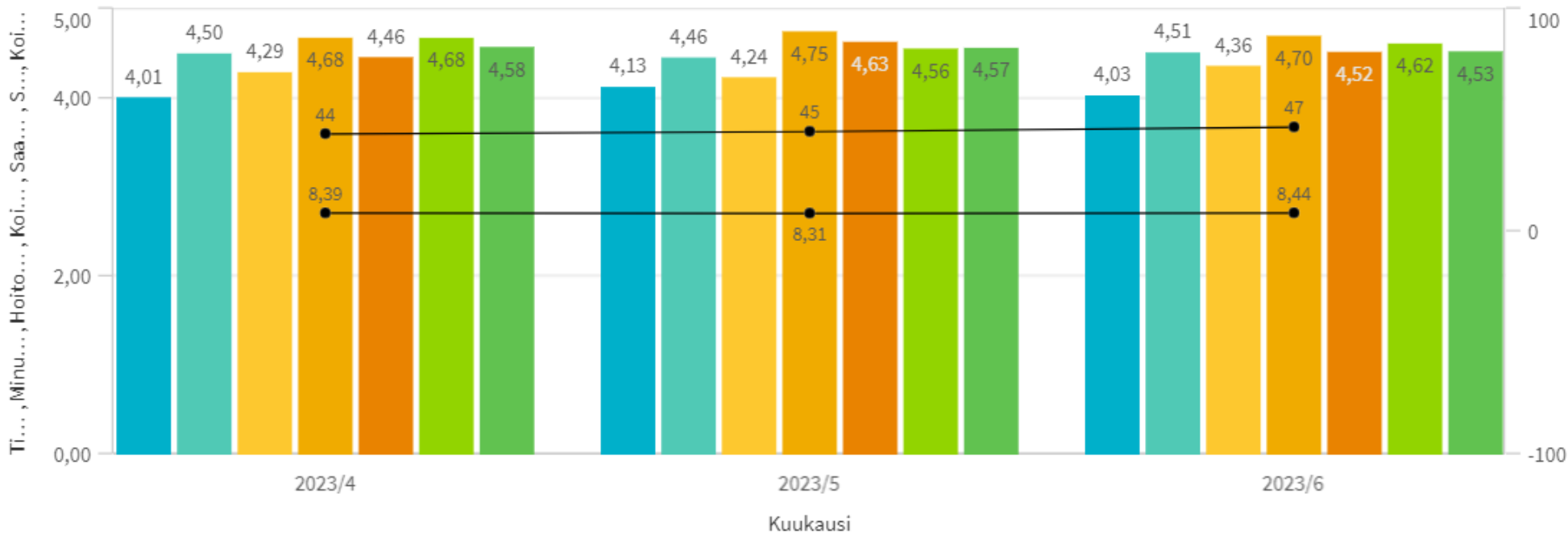
Ikäihmisten palvelut (kotihoito, asumispalvelut ja terveyskeskussairaalahoido)

Vastaajia
2 351

nps
45

Keskiarvo (suosittelemus)
8,38

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- nps
- Vastaajia
- Suosittelisin siun sotea ka

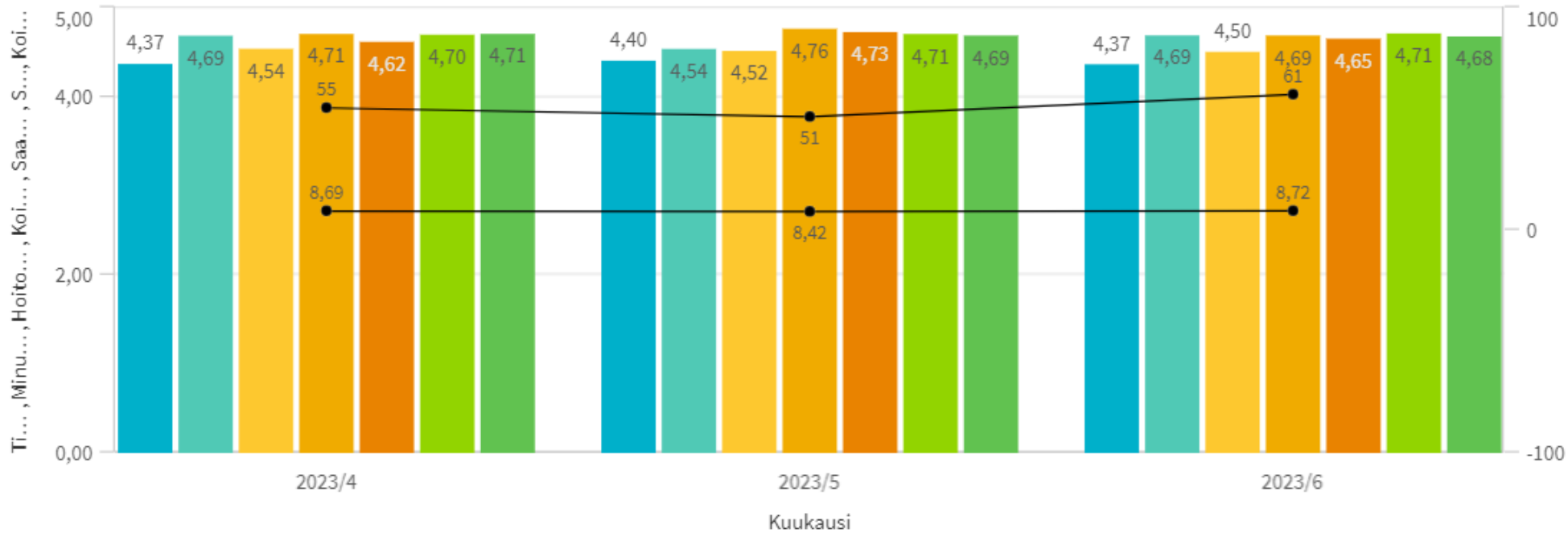
Kotihoito

Vastaajia
1 112

nps
56

Keskiarvo (suosittelu)
8,60

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- ◆ nps
- ◆ Vastaajia
- ◆ Suosittelisin siun sotea ka

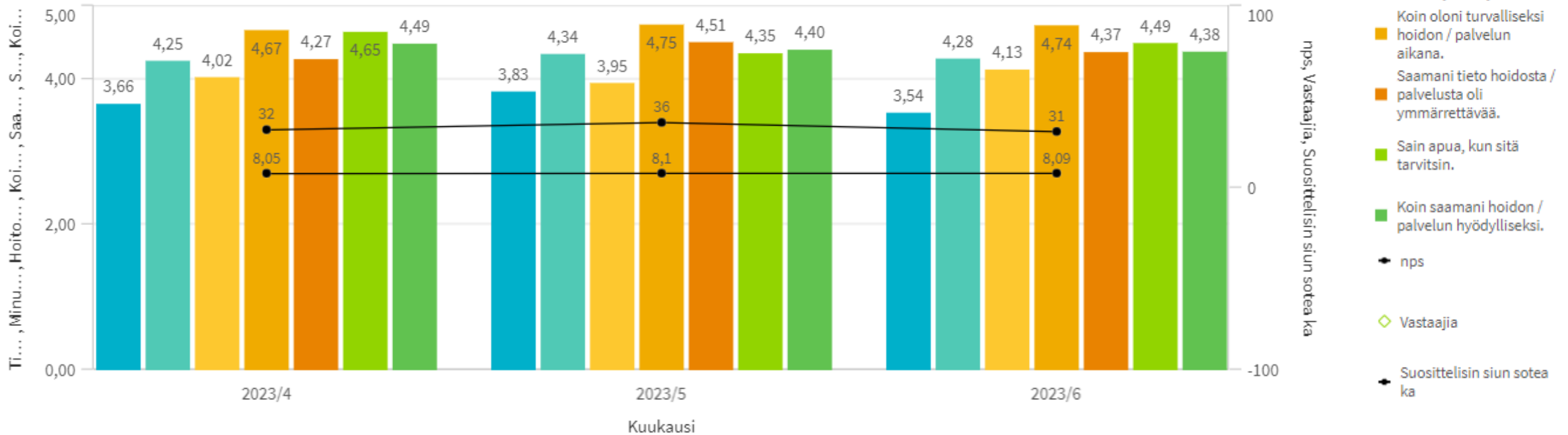
Asumispalvelut

Vastaajia
1 005

nps
33

Keskiarvo (suosittelu)
8,08

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- nps
- Vastaajia
- Suosittelisin siun sotea ka

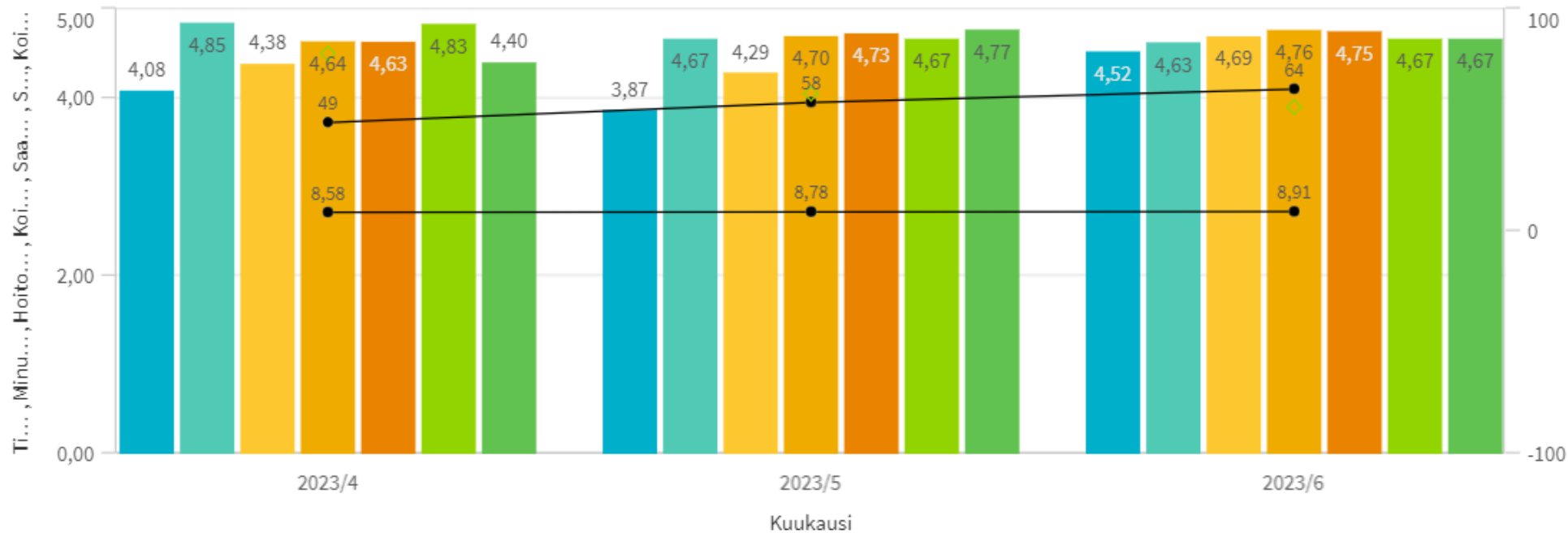
Terveyskeskussairaalat

Vastaajia
198

nps
56

Keskiarvo (suosittelemu)
8,73

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu.
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- ◆ nps
- ◇ Vastaajia
- ◆ Suosittelemu siun sotea ka

Ikäihmisten palvelut – arjen tukipalvelut (asiakas- ja sosiaaliohjaus, omaishoidon tuki)

3. NPS

65

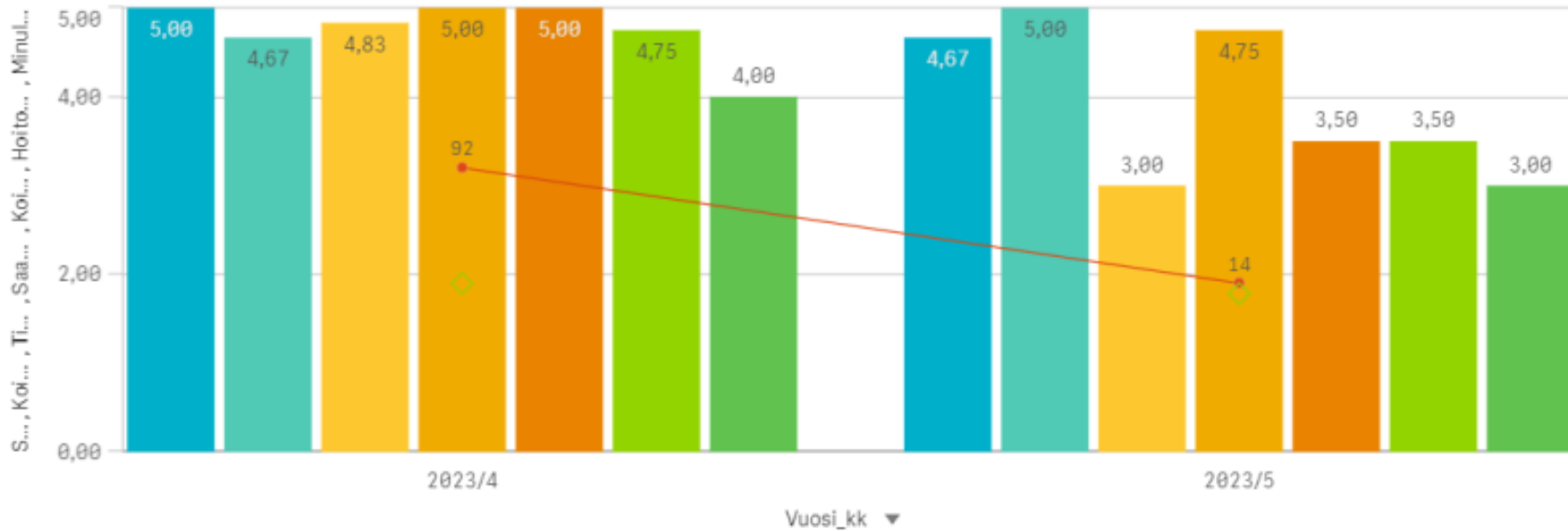
Vastaus%

6,52

Vastaajia

21

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.

◆ nps

◇ Vastaajia

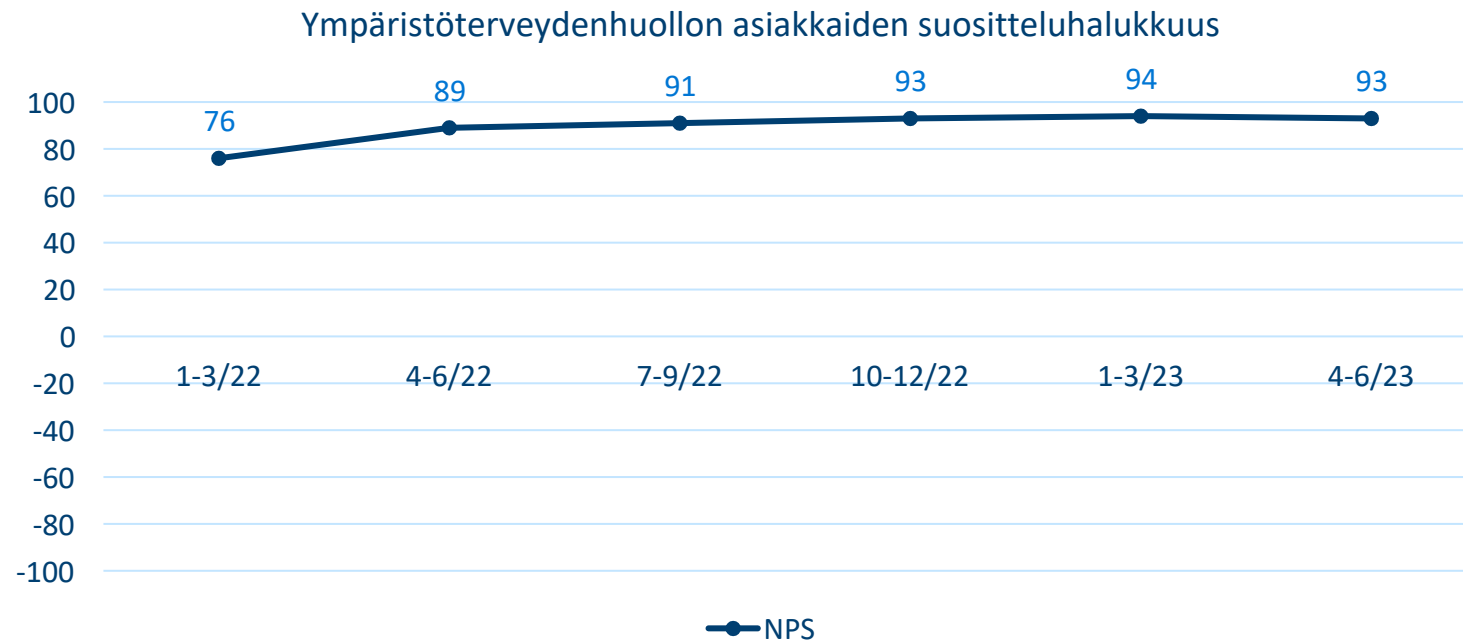
Huom! Ei vastauksia kesäkuulta.

Ympäristöterveydenhuolto

Q2/2023

Ympäristöterveydenhuolto

- Ympäristöterveydenhuollon palautekysely on sisältänyt tammikuusta 2023 alkaen vain suosittelijaväittämän (NPS-luku) sekä mahdollisuuden antaa avointa palautetta.



Perhe- ja sosiaalipalvelut Q2/2023

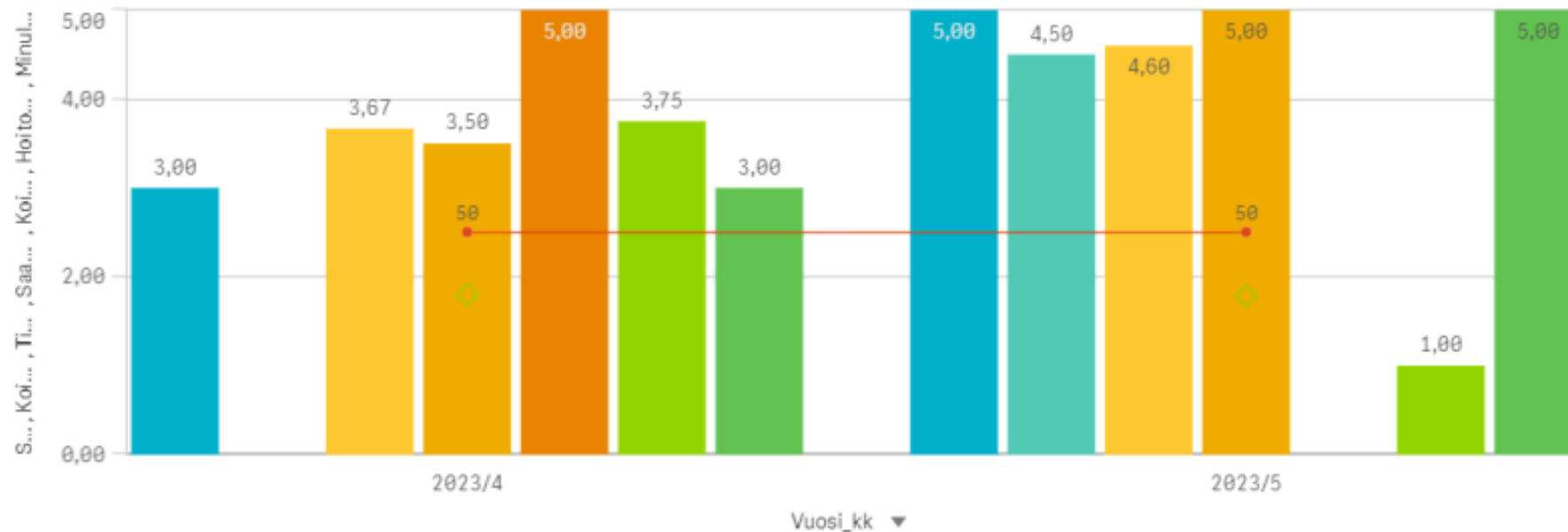
Vammaispalvelut (1 yksikkö)

3. NPS
50

Vastaus%
6,85

Vastaajia
15

Vastauksien keskiarvot (Kansalliset väittämät)



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
 - Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä...
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- Legend:
- nps
- Vastaajia

Huom! Ei vastauksia kesäkuulta.

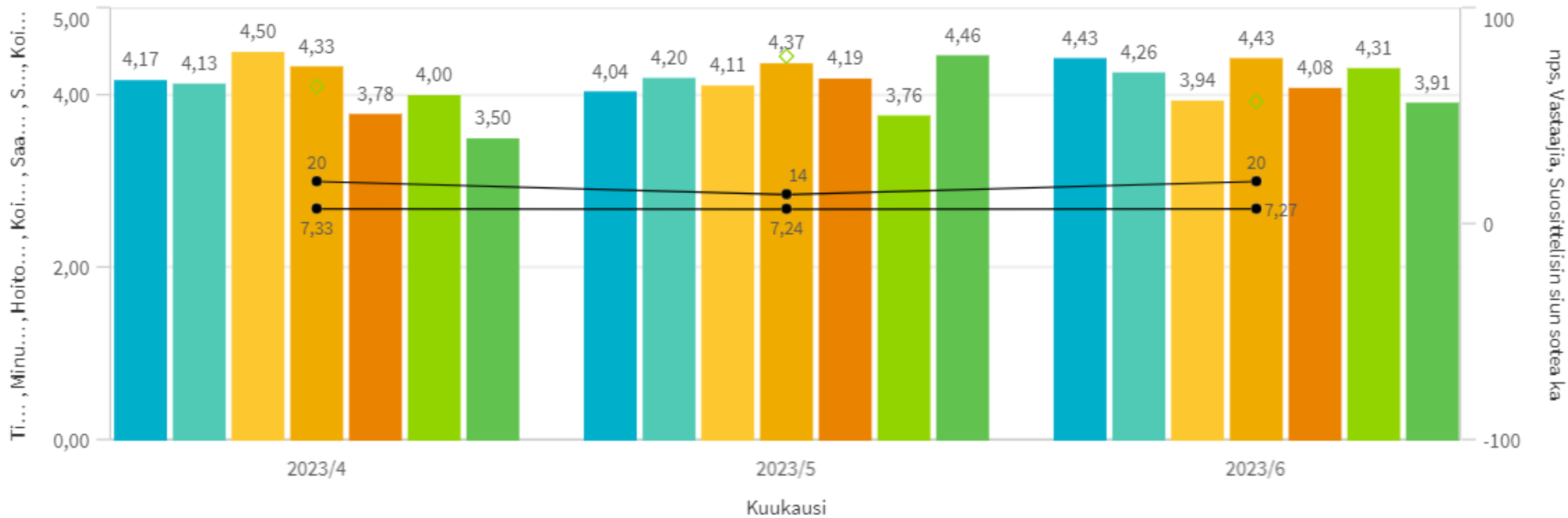
Lastensuojelu

Vastaajia
199

nps
18

Keskiarvo (suosittelemu)
7,28

Vastausten keskiarvot kansalliset väittämät



Measures

- Sain apua, kun sitä tarvitsin.
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä ...
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.
- nps
- Vastaajia

Kirjallinen palaute

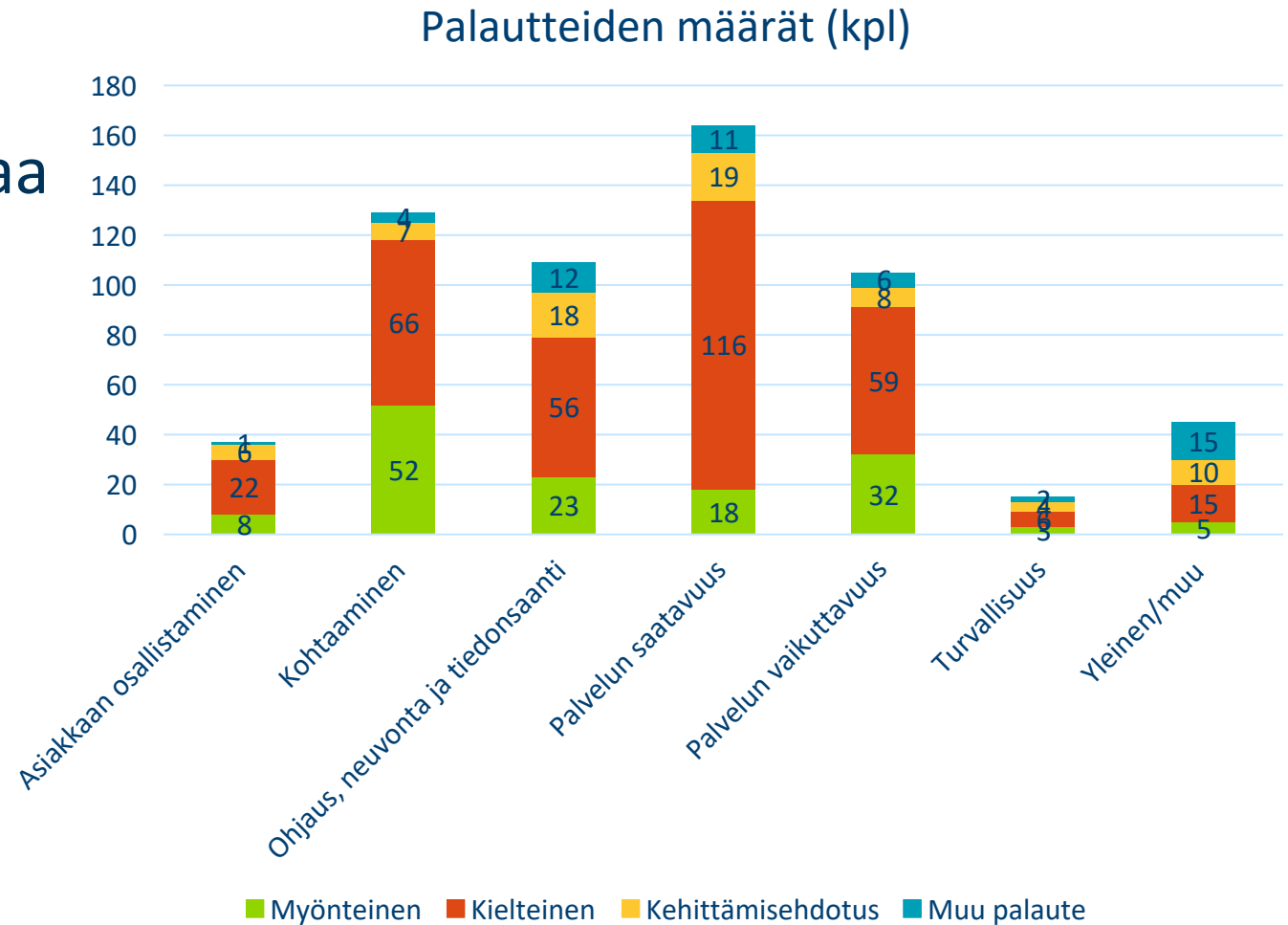
Siun soten verkkosivuilta (www.siunsote.fi) on jo useamman vuoden ajan löytynyt palautekanava. Verkkosivujen kautta palautetta voivat antaa myös ne pohjoiskarjalaiset, jotka eivät esimerkiksi ole päässeet hoidon tai palvelun piiriin.

Viikolla 15 (11.4.2023) verkkosivuillamme otettiin käyttöön Laatuportin asiakaspalauteosio. Raportissa on huomioitu aikavälillä 11.4.–30.6.23 saapunut palaute.

Palaute siunsote.fi-sivun kautta, Q2/2023

Asiakkaamme tai alueemme asukas voi aina halutessaan antaa palautetta kaikesta Siun soten toiminnasta verkkosivujemme kautta.

Laatuportin verkkopalautejärjestelmään asiakaspalautteita tuli Q2/2023 aikana yhteensä 474 kpl.



**Yhdessä tehden
vaikuttavimmat palvelut.**