

QPro - Hoitoon tai palveluun liittyvä palaute - Raportti

[Etusivu](#) [Lista](#) **Raportti** [Uuden palautteen syöttö](#) [Poissaoloilmoitus](#)

sari.kulokivi@siunsoite.fi [Kirjaudu ulos](#)

Raporttityyppi: Koosteraportti

Palautteet ovat ajalta: huhtikuu 2022 - joulukuu 2022

ja osasto/yksikkö on:Terveysasemat

ja tila on Kaikki: [383](#) Odottaa käsittelyä: 50 Odottaa lisätietoja: 0 Käsittelyssä: 7 Valmis: 324

Näytä

kaikki kysymykset

Ota mukaan keskeneräiset palautteet Piilota nollarivit

Ota mukaan kaikki kysymykset yksikkörajoituksesta riippumatta

1 Yksikkö, jota arviointi koskee

näytä vastaukset

Terveysasema Niinivaara, Joensuu	55
Terveysasema Rantakylä, Joensuu	34
Terveysasema Siilainen, Joensuu	93
Terveysasema, Eno	9
Terveysasema, Heinävesi	16
Terveysasema, Ilomantsi	14
Terveysasema, Juuka	9
Terveysasema, Kesälahti	1
Terveysasema, Kiihtelysvaara	1
Terveysasema, Kitee	26
Terveysasema, Kontiolahti	17
Terveysasema, Lehmo	3
Terveysasema, Lieksa	24
Terveysasema, Liperi	23
Terveysasema, Nurmes	19
Terveysasema, Outokumpu	11
Terveysasema, Polvijärvi	4

Terveysasema, Pyhäselkä	13
Terveysasema, Rääkkylä	3
Terveysasema, Tohmajärvi	5
Terveysasema, Tuupovaara	1
Terveysasema, Valtimo	1
Terveysasema, Ylämylly	1

2 [Palautteen antaja](#)

Asiakas/potilas	280
Omainen/läheinen	56
Asiakas ja omainen yhdessä	17
Alaikäisen lapsen huoltaja	23
Muu	7

3 [Palvelupiste](#)

Heinävesi	1
Ilomantsi	0
Joensuu	3
Juuka	0
Kitee	2
Kontiolahti	0
Lieksa	0
Liperi	0
Nurmes	0
Outokumpu	1
Polvijärvi	0
Rääkkylä	0
Tohmajärvi	1
Valtimo	0
Tuupovaara	0

4 Palautteesi

Huomioithan että palautteeseen ei laiteta henkilötunnuksia tai muita luottamuksellisia tietoja. Palautelomakkeella ei voi myöskään perua varattua aikaa.

4.1 [Kiitoksia](#)

[100](#)



näytä luokittelu



näytä vastaukset

[Henkilökunta](#)

[54](#) 54%

Lääkärit	12	22,2%
Kohtelu, asiakaspalvelu	10	83,3%
Kuuntelu	4	33,3%
Luotettavuus	3	25%
Määrä	1	8,3%
Tuki ja kannustus	1	8,3%
Hoitohenkilökunta	37	68,5%
Kohtelu, asiakaspalvelu	31	83,8%
Kuuntelu	5	13,5%
Luotettavuus	4	10,8%
Tuki ja kannustus	2	5,4%
Tiedonsaanti ja tiedonhallinta	3	3%
Hoidon järjestelyihin liittyvä	2	66,7%
Ajanvaraus hoitoon	1	50%
Suullinen tiedonsaanti	1	33,3%
Suullinen ohjauksen ymmärrettävyys	1	100%
Suullinen ohjauksen riittävyys	1	100%
Kirjallinen tiedonsaanti	1	33,3%
Kirjallisten ohjeiden ymmärrettävyys ja selkeys	1	100%
Hoito ja palvelu	33	33%
Hyvä hoito ja vaikuttavuus	23	69,7%
Kiitos ja yleinen tyytyväisyys	18	78,3%
Hoidon/tutkimuksen vaikuttavuus	3	13%
Ammattitaito	7	21,2%
Päätöksenteko	1	3%
Potilaan huomioon ottaminen	1	100%
Aikataulut, sujuvuus ja hoitoon pääsy	5	5%
Hoitoon pääsy	3	60%
Vastaanotolle pääsy	1	33,3%
Aikataulu, sujuvuus	2	40%
Aikataulun pitäminen	1	50%
Laboratorio-, kuvantamis- tai muuhun potilastutkimukseen liittyvä	1	1%
Hoitoympäristö ja laitteet	1	1%



Henkilökunta	56	24,7%
Lääkärit	22	39,3%
Kohtelu, asiakaspalvelu	13	59,1%
Kuuntelu	4	18,2%
Luotettavuus	8	36,4%
Määrä	4	18,2%
Tuki ja kannustus	1	4,5%
Hoitohenkilökunta	41	73,2%
Kohtelu, asiakaspalvelu	27	65,9%
Kuuntelu	7	17,1%
Luotettavuus	9	22%
Määrä	3	7,3%
Tuki ja kannustus	2	4,9%
Tiedonsaanti ja tiedonhallinta	31	13,7%
Hoidon järjestelyihin liittyvä	15	48,4%
Lähetete tutkimukseen	1	6,7%
Ajanvaraus hoitoon	11	73,3%
Suullinen tiedonsaanti	7	22,6%
Suullinen ohjauksen ymmärrettävyys	4	57,1%
Suullinen ohjauksen riittävyys	3	42,9%
Kirjallinen tiedonsaanti	9	29%
Kirjallisten ohjeiden ymmärrettävyys ja selkeys	5	55,6%
Kirjallisten ohjeiden riittävyys	3	33,3%
Välitetty oikeat ohjeet	2	22,2%
Nettisivujen ohjeiden riittävyys	1	11,1%
Yksityisyys ja tietosuoja	1	3,2%
Hoito ja palvelu	35	15,4%
Hyvä hoito ja vaikuttavuus	13	37,1%
Kiitos ja yleinen tyytyväisyys	1	7,7%
Riittävästi aikaa	1	7,7%
Omaisten huomioiminen	1	7,7%
Hoidon/tutkimuksen vaikuttavuus	5	38,5%

Ammattitaito	12	34,3%
Päätöksenteko	6	17,1%
Hoitoa koskevaan päätöksentekoon osallistuminen	2	33,3%
Potilaan huomioon ottaminen	3	50%
Mielipiteen huomioiminen	3	50%
Lääkehoito	2	5,7%
Väärä lääke	1	50%
Muu, mikä?	1	50%
Aikataulut, sujuvuus ja hoitoon pääsy	85	37,4%
Hoitoon pääsy	75	88,2%
Vastaanotolle pääsy	61	81,3%
Toimenpiteeseen pääsy	5	6,7%
Tutkimukseen pääsy	2	2,7%
Aikataulu, sujuvuus	15	17,6%
Aikataulun pitäminen	5	33,3%
Aikataulun muutoksesta ilmoittaminen	4	26,7%
Laboratorio-, kuvantamis- tai muuhun potilastutkimukseen liittyvä	2	0,9%
Virheellinen analyysi	1	50%
Puutteellinen lausunto	2	100%
Hoitoympäristö ja laitteet	1	0,4%

4.3 [Muu palaute](#)

[190](#)



näytä luokittelu



näytä vastaukset

Henkilökunta	63	33,2%
Lääkärit	31	49,2%
Kohtelu, asiakaspalvelu	15	48,4%
Kuuntelu	3	9,7%
Luotettavuus	14	45,2%
Määrä	2	6,5%
Tuki ja kannustus	1	3,2%
Hoitohenkilökunta	40	63,5%
Kohtelu, asiakaspalvelu	31	77,5%
Kuuntelu	8	20%
Luotettavuus	9	22,5%
Määrä	1	2,5%

Tuki ja kannustus	<u>1</u>	2,5%
<u>Muut</u>	<u>1</u>	1,6%
Kohtelu, asiakaspalvelu	<u>1</u>	100%
<u>Tiedonsaanti ja tiedonhallinta</u>	<u>23</u>	12,1%
<u>Hoidon järjestelyihin liittyvä</u>	<u>12</u>	52,2%
Ajanvaraus hoitoon	<u>7</u>	58,3%
<u>Suullinen tiedonsaanti</u>	<u>5</u>	21,7%
Suullinen ohjauksen ymmärrettävyys	<u>2</u>	40%
Suullinen ohjauksen riittävyys	<u>2</u>	40%
<u>Kirjallinen tiedonsaanti</u>	<u>7</u>	30,4%
Kirjallisten ohjeiden ymmärrettävyys ja selkeys	<u>1</u>	14,3%
Kirjallisten ohjeiden riittävyys	<u>3</u>	42,9%
Välitetty oikeat ohjeet	<u>2</u>	28,6%
<u>Yksityisyys ja tietosuoja</u>	<u>1</u>	4,3%
<u>Hoito ja palvelu</u>	<u>26</u>	13,7%
<u>Hyvä hoito ja vaikuttavuus</u>	<u>10</u>	38,5%
Kiitos ja yleinen tyytyväisyys	<u>4</u>	40%
Hoidon/tutkimuksen vaikuttavuus	<u>5</u>	50%
<u>Ammattitaito</u>	<u>3</u>	11,5%
<u>Turvallisuus</u>	<u>1</u>	3,8%
Olo turvallinen	<u>1</u>	100%
<u>Pahoinvointi</u>	<u>1</u>	3,8%
Pahoinvoinnin hoidon riittävyys	<u>1</u>	100%
<u>Lääkehoito</u>	<u>1</u>	3,8%
Väärä lääke	<u>1</u>	100%
<u>Aikataulut, sujuvuus ja hoitoon pääsy</u>	<u>56</u>	29,5%
<u>Hoitoon pääsy</u>	<u>48</u>	85,7%
Vastaanotolle pääsy	<u>40</u>	83,3%
Toimenpiteeseen pääsy	<u>2</u>	4,2%
Tutkimukseen pääsy	<u>4</u>	8,3%
<u>Aikataulu, sujuvuus</u>	<u>12</u>	21,4%
Aikataulun pitäminen	<u>4</u>	33,3%
Aikataulun muutoksesta ilmoittaminen	<u>2</u>	16,7%

5 Sinun mielipiteesi on meille tärkeä

näytä vastausten lukumäärät
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

	5	4	3	2	1	ka	n
5.1 Saamani hoito/palvelu oli hyvää						2,1	310
5.2 Henkilökunta kohteli minua hyvin						2,8	289
5.3 Saamani tieto hoidosta/palvelusta/tutkimuksesta oli ymmärrettävää						2,5	283
5.4 Hoitoani koskevat päätökset tehtiin yhdessä kanssani						2,3	276
5.5 Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun/tutkimuksen aikana						2,4	282
Yhteensä						2,4	288

näytä vastausten lukumäärät

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	ka	n	NPS
5.6 Voin suositella hoitopaikkaa läheiselleni												3,5	381	-62
Yhteensä												3,5	381	

6 Annatko Siun sotelle luvan julkaista palautteen nimettömänä?	Kyllä	283
	Ei	66

7 Yhteystiedot

8 Mikäli haluat, että sinuun otetaan yhteyttä palautteen johdosta, kirjoita yhteystietosi alla oleviin kenttiin.

7.1 [Haluan että palautteeseeni vastataan](#) Sähköpostitse [124](#)
 Puhelimitse [58](#)
 En halua yhteydenottoa [199](#)

8.1 Nimi: [174](#) näytä vastaukset

8.2 Puhelinnumero: [57](#) näytä vastaukset

8.3 Sähköpostiosoite: [124](#) näytä vastaukset

9 Tietosuojaseloste

9.1 Hyväksyn palvelun [tietosuojaselosteen](#) Kyllä [381](#)

näytä vastausten lukumäärät

Kysymysryhmän nro. 1 kysymykset yhteensä

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	ka	n (ka)
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	3,5	381

näytä vastausten lukumäärät

Kysymysryhmän nro. 2 kysymykset yhteensä

5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

	5	4	3	2	1	ka	n (ka)
	5	4	3	2	1	2,4	288

[Ehdotus toimenpiteiksi](#)

	lkm.	%	
Käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa	245	64%	
Keskustelu muiden prosessiin liittyvien tahojen kanssa	33	8,6%	
Viedään eteenpäin ylemmälle tasolle	27	7%	
Suunnitellaan kehittämistoimenpide koskien	13	3,4%	
Toimintatapaa ja menettelyitä	9	69,2%	
Tietoteknisiä ja teknisiä järjestelmiä, laitteita ja tarvikkeita	1	7,7%	

Tiedonvälitystä ja yhteydenpitoa	<u>1</u>	7,7%
Muu kehittämistoimenpide	<u>1</u>	7,7%
Ei valittu	1	7,7%
Ei valittu	65	17%
