

# Asiakaspalaute

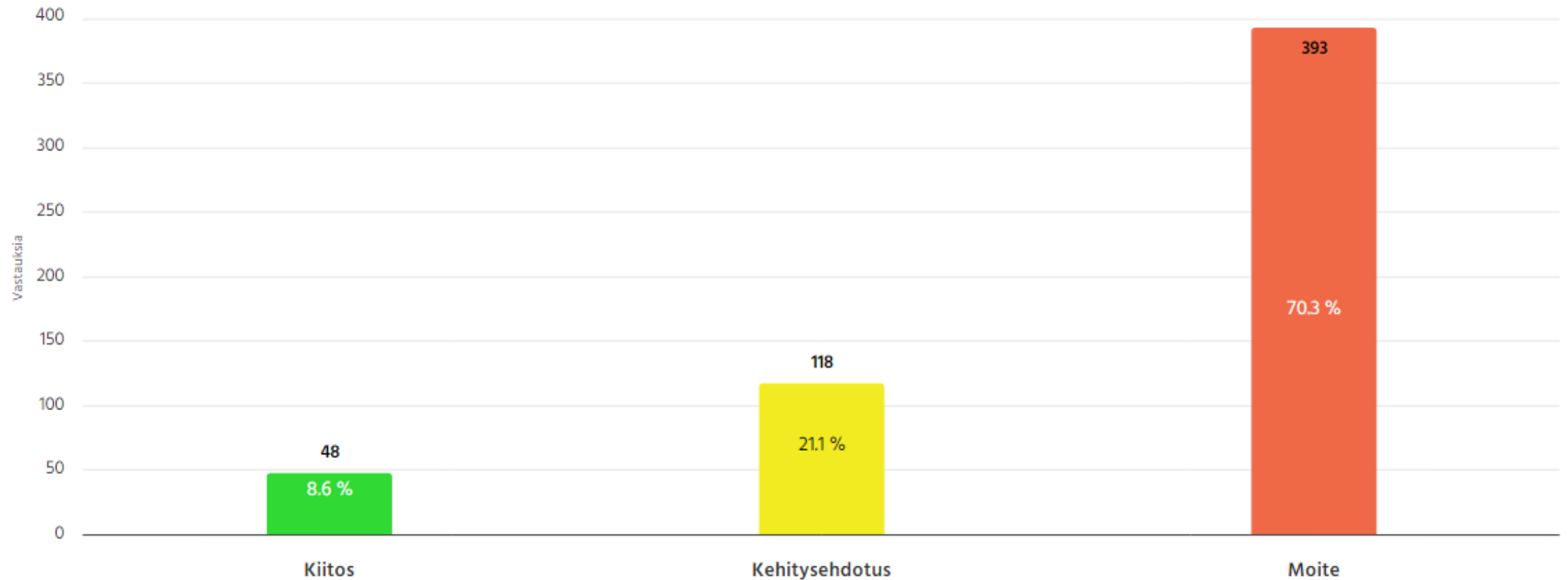
**Yleinen palaute/julkinen verkkosivu**

**22.4.-4.9.2024**

**559 kpl**

# Palautteen tyyppi

Järjestä: vastausvaihtoehdon mukaan **vastausmäärän mukaan** ▼



559 vastausta

# Pääteemat palautteista:

- 1. Asiakaspalautteen käsittely:** Asiakkaat ovat ilmaisseet huolensa, että heidän antamaansa palautetta ei käsitellä asianmukaisesti.
- 2. Puhelinpalvelu:** Hankaluudet yhteydenotossa sekä takaisinsoiton toimimattomuus.
- 3. Henkilöstön vuorovaikutustaidot:** Epäkunnioittava käytös asiakaskohtaamisissa.
- 4. Verkkosivut:** Sivusto sekava sekä tietoa hankala löytää. Tieto usein väärää tai vanhentunutta.
- 5. Opasteet:** Puutteellinen opastus sairaaloissa.
- 6. Hoitoon pääsy:** Asiakkaat ovat kokeneet vaikeuksia saada tarvitsemiaan palveluja ja hoitoa. Huolta on myös lääkäreiden pätevyyden tasosta ja hoidon laadusta.
- 7. Sähköiset palvelut:** Asiakkailla hankaluuksia mm. ajan varaamiseen/peruuttamiseen liittyen.



*Olin lonkan tekonivelen vaihdossa kaarisairaalassa ja ihmettelen kun pyynnöstäni huolimatta en ole nähnyt röntgen-kuvia ennen ja jälkeen operaation.*

*Olen jo kertaalleen asiaa tätä kautta tiedustellut saamatta minkäänlaista vastausta!!!???*

***Lukeeko näitä kukaan?!***

**Asiakaspalaute 3.9.2024**

# Kehitysehdotuksia palautteista mm.:

- Potilaan tulisi saada sairaalasta kotiutumisen yhteydessä yhteenveto hoidosta.
- Asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta henkilöstölle.
- Vammaisten asemaa ja osallisuutta tulisi parantaa.
- Verkkosivuston säännöllinen päivittäminen.
- Kotihoidon henkilöstön henkilökortin tulisi olla aina näkyvillä.



*Miksi soittoaika kiirettömään ajanvaraukseen on aamuisin klo 8-10?*

*Samaan aikaan ihmiset jonottavat puhelinlinjoilla päivystysaikoja. Ihan absurdi järjestelmä.*

*Vaihtakaa kiirettömän ajanvarauksen puhelinaika klo 10-12 välille niin aamuinen puhelusuma ratkeaa.*

**Asiakaspalaute 2.9.2024**

# Moitteen aiheita palautteissa mm.:

- Hoitoon pääsy toteutuu eri tavalla hyvinvointialueen sisällä.
- Liian pitkä aika diagnoosin saamisesta hoitoon pääsyyn.
- Huonokuntoisia potilaita kotiutetaan osastopaikkojen puutteen vuoksi.
- Unihoitajaan yhteyden saamisen vaikeus.
- Lomakkeiden saatavuuden vaikeus.
- Tiimien aluejakojen epäselvyys.
- Väärien potilastietojen antaminen omaisille.
- Palveluhakemiston puuttuminen.
- Diabeteksen hoidon palvelujen alasajo.
- Omaishoitajan palvelun poistuminen.
- Tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan liittyvät ongelmat.



*Harjulan sairaalassa on sänkyjen päädyssä seinällä taulut, joissa lukee asiakkaan nimi ja syy /diagnoosi, miksi potilas siellä on. Eikö riko yksityisyyden suoja?*

**Asiakaspalaute 27.8.2024**

*Kun etsii puhelinnumeroa hoitajalle, joutuu etsimään liian monen linkin kautta.*

*On nuoremmallekin tekemistä, saati sitten vanhus, jolle koko sivusto voi olla täyttä hepreaa.*

*Mikä sivuston tekijälle on itsestään selvää, se ei ole sitä palvelujen etsijälle.*

**Asiakaspalaute 30.7.2024**

Kiitosta annettiin hyvästä hoidosta ja onnistuneista asiakaskohtaamisista.

”

*Mukavaa kun meillä on  
terveydenhuollossa työstään  
innostuneita ja kertovia ihmisiä!*

Asiakaspalaute 30.8.2024



# Palaute palvelusta / Ajalta 1.1.-4.9.2024 yht. 5706 kpl.

Asiakkailla on tällä hetkellä mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta:

- verkkosivulinkin
- jalallisten laitteiden sekä
- tablettien kautta (osassa yksiköitä).

Raportit saaduista palautteista välittyvät tällä hetkellä lähes kaikkiin yksiköihin kuukausittain.

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheillesi, jos hänen tilanteensa olisi samankaltainen?

