

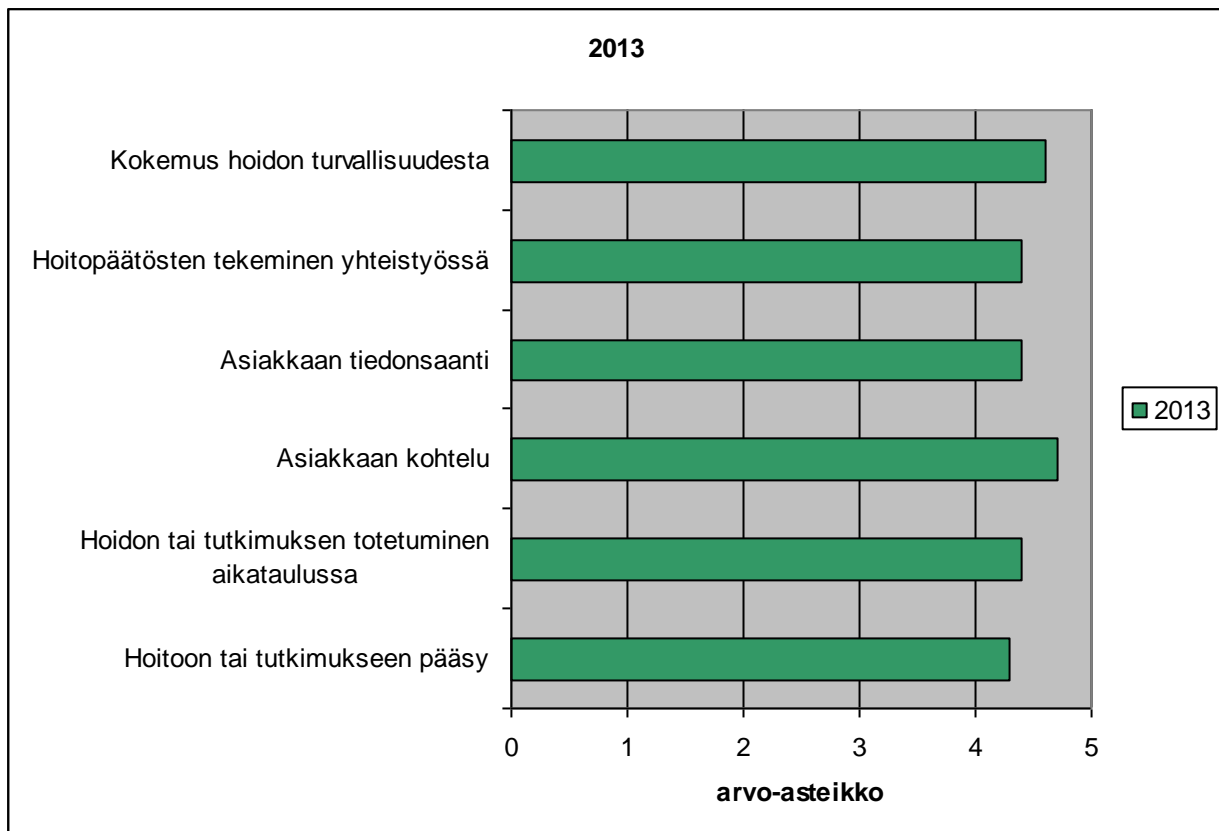


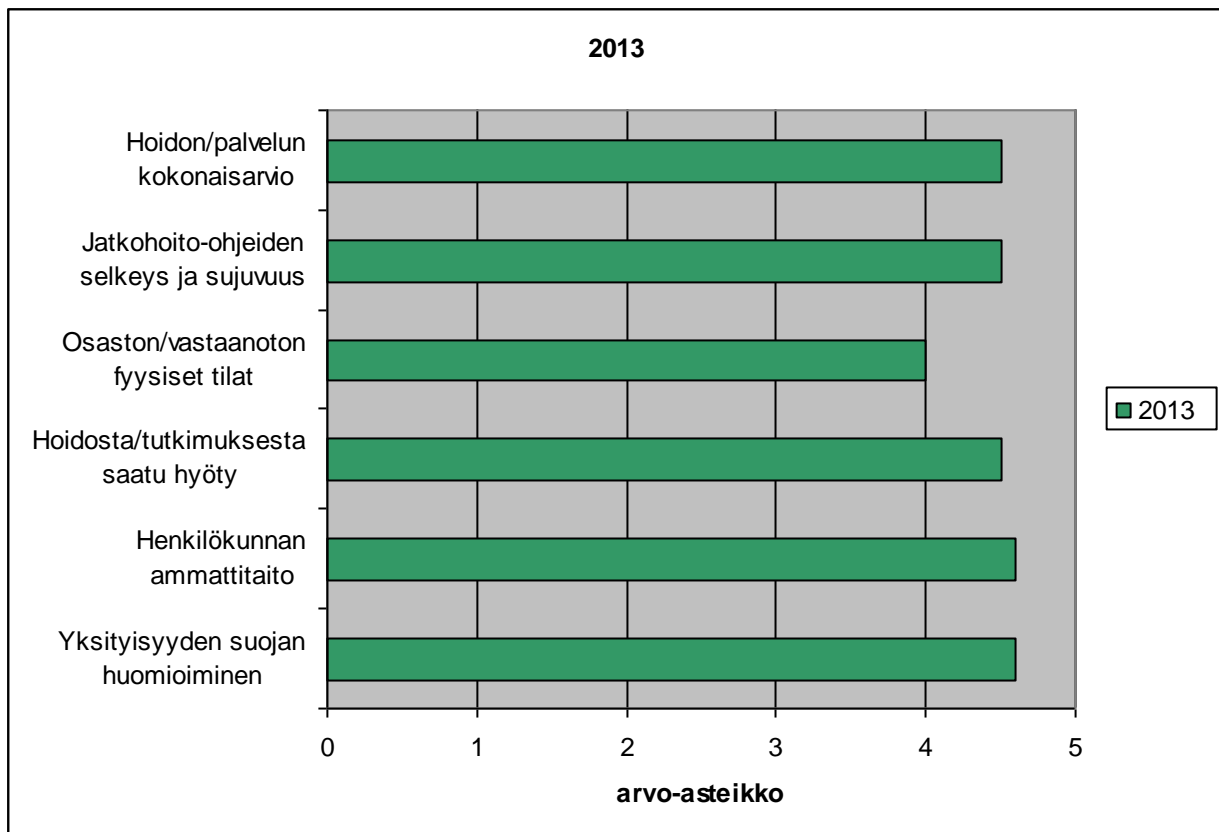
Vuoden 2013 asiakaspalautekyselyn tulokset

Vuonna 2013 Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä otettiin käyttöön uusi sähköinen asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautejärjestelmän kautta asiakas voi antaa palautetta saadusta palvelusta täyttämällä palautekyselyn Kainuun soten verkkosivuilla. Palautejärjestelmä otettiin käyttöön keskussairaalassa syyskuussa 2013 ja ensihoidossa, aikuisten mielenterveyspalveluiden alueella sekä vastaanotto- ja terveyskeskustoiminnassa joulukuussa 2013. Asiakaspalaute on kohdistettu sote-kuntayhtymän palveluja käyttäville asiakkaille, potilaille ja asukkaille sekä heidän läheisilleen.

Palautetta antoi 247 asiakasta. Palaute koski pääosin keskussairaalan toimintaa. Vuonna 2013 kaikkien kysymysten keskiarvo oli 4.5 mitä voidaan pitää erinomaisena.

Vuoden 2013 teemat ja keskeiset tulokset





Avoimet palautteet

Avoimissa palautteissa kiitosta antoi 77 asiakasta. Henkilökunnan osalta kiitosta annettiin erityisesti kohtelusta, hoidon ja palvelun osalta ammattitaitoisesta ja hyvästä hoidosta.

Kehitettävää palautetta (38 kpl) annettiin aikatauluista, hoidon sujuvuudesta, hoitoon pääsystä sekä ohjauksesta ja tiedonsaamisesta.

Lämmin kiitos kaikille palautetta antaneille henkilöille! Asiakaspalautteista saatua tietoa hyödynnetään sote-kuntayhtymän toiminnan kehittämisessä. Tiedotamme asiakaspalautteiden tuloksista seuraavan kerran toukokuussa 2014.