



Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018



UURAINEN



Hankasalmi
Hyvän arjen kunta

JYVÄSKYLÄ

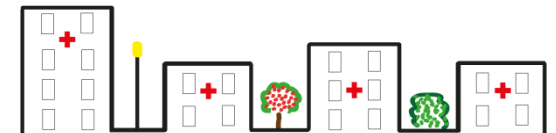
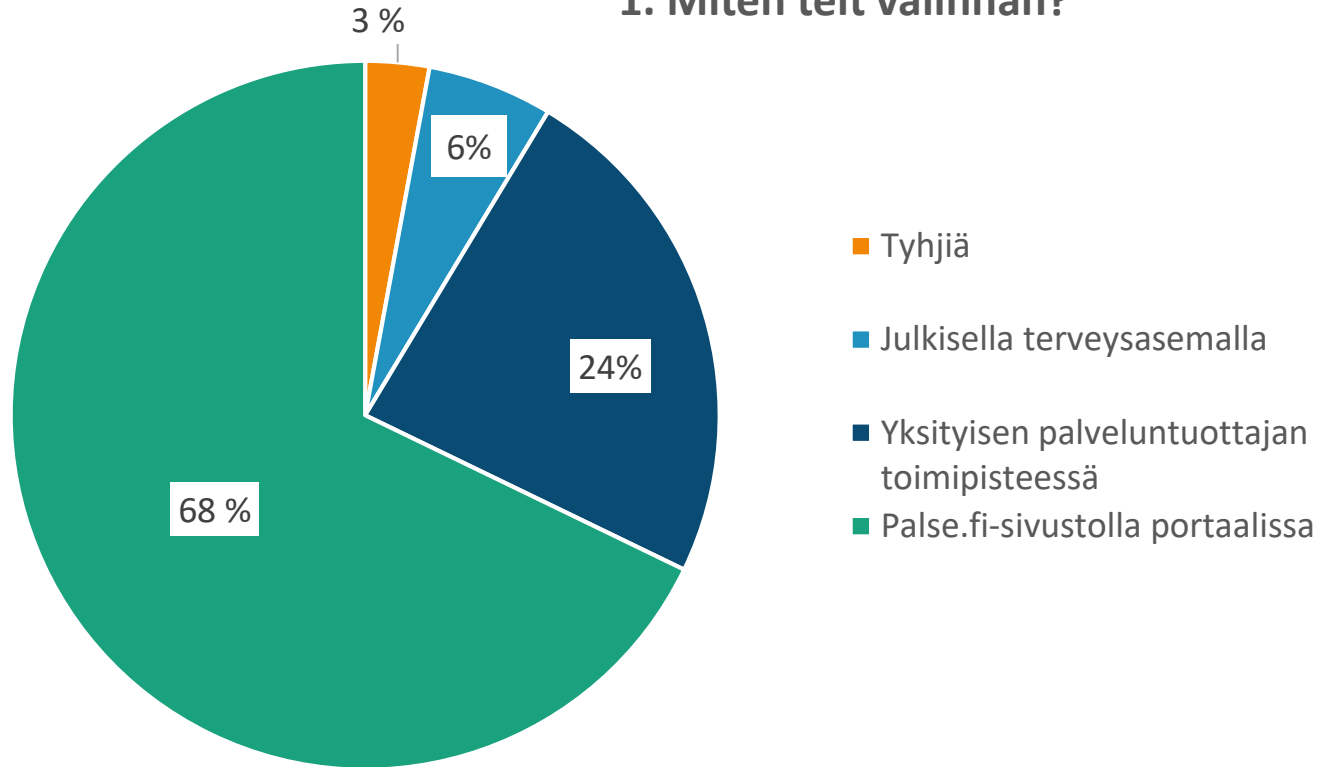




Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892

1. Miten teit valinnan?

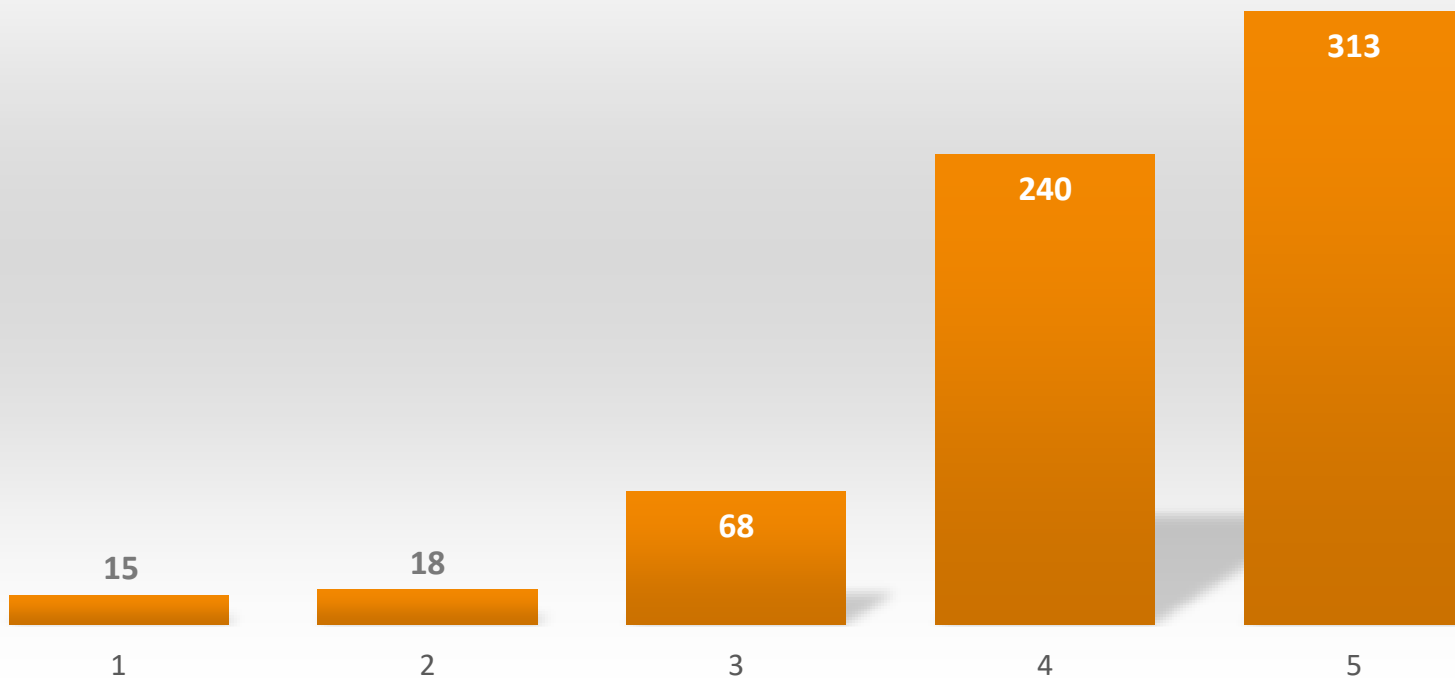




Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892 (tyhjiä 238)

2. Mikäli teit valinnan Palse.fi-sivustolla, kuinka sujuvaksi koit valinnan tekemisen? Vastaus asteikolla 1-5 (1 ei lainkaan sujuvaa, 5 erittäin sujuvaa)

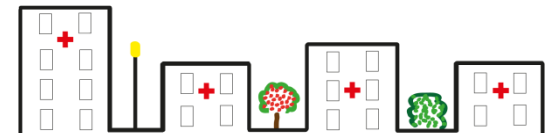
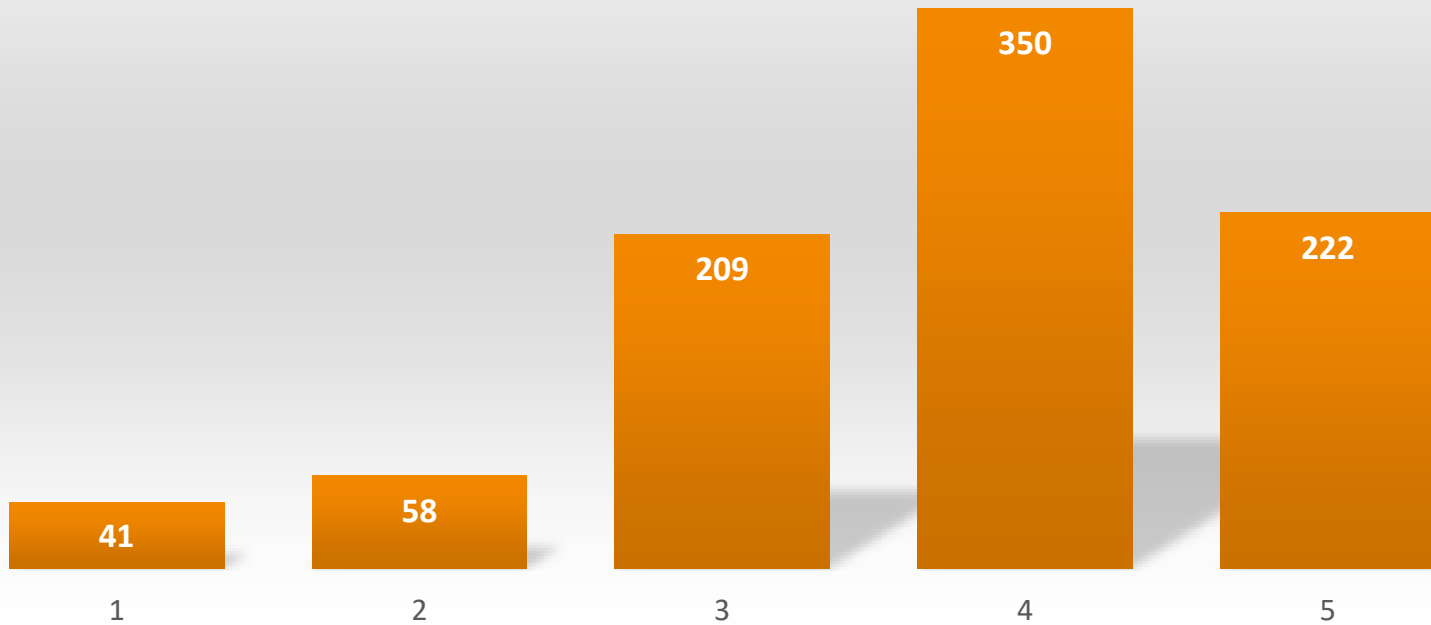




Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892 (tyhjiä 12)

3. Oletko saanut riittävästi tietoa valinnanvapauskokeilusta ja kokeilussa valittavasta palvelukokonaisuudesta? Vastaus asteikolla 1-5 (1 heikosti, 5 erinomaisesti)

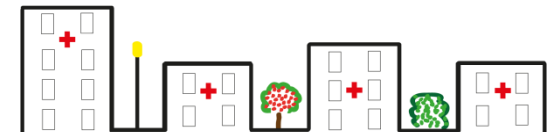
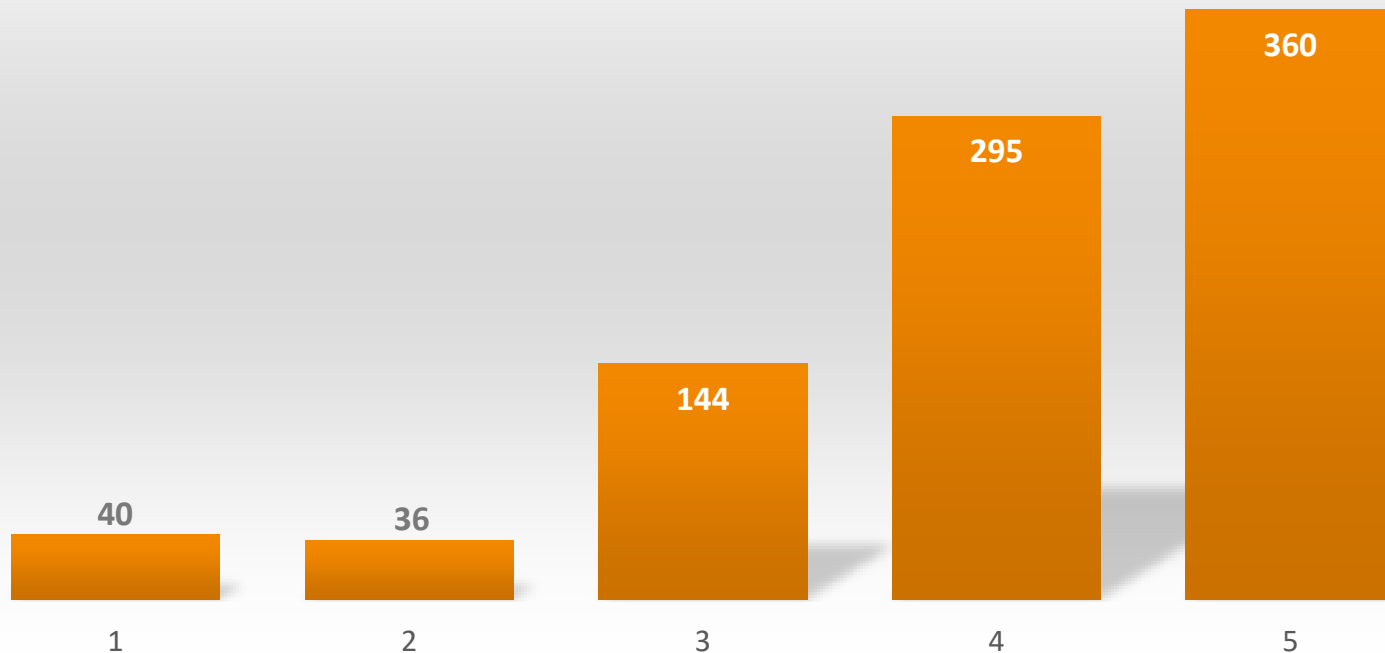




Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892 (tyhjiä 17)

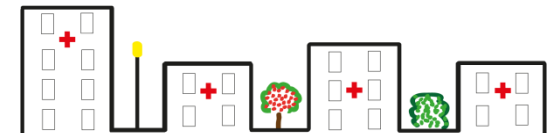
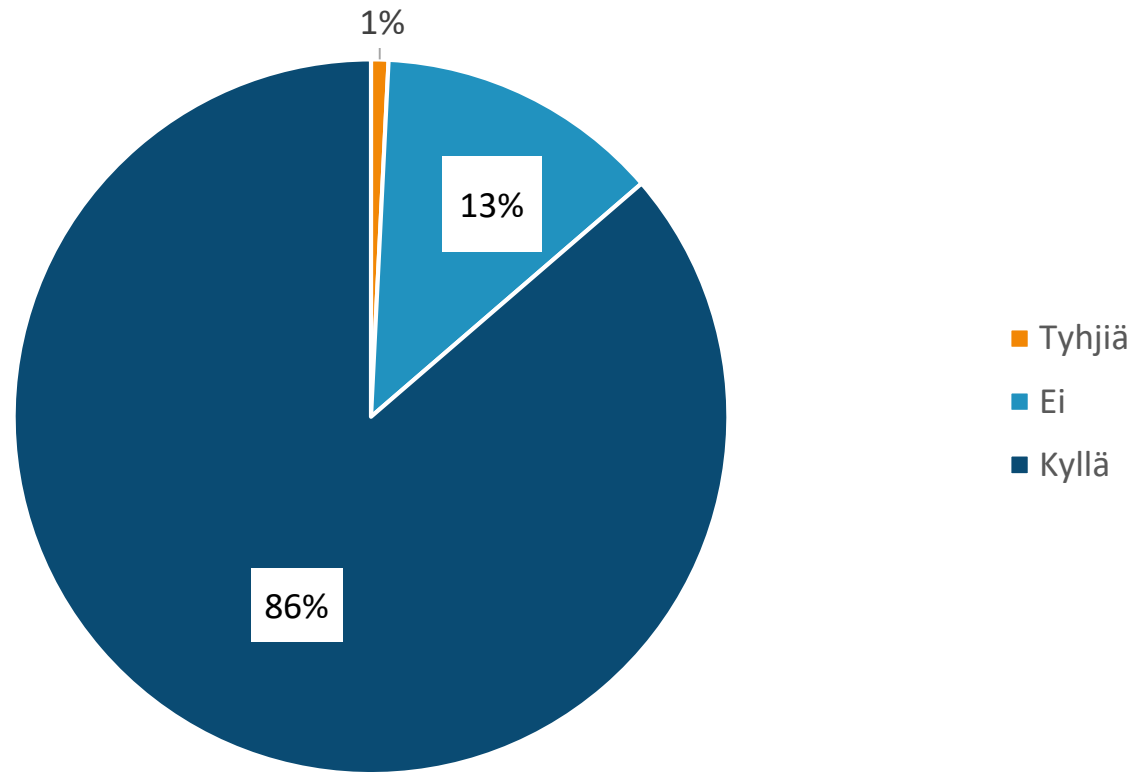
4. Koetko valinnanvapauskokeilun sisältämät palvelut riittäviksi?
(lääkärin, sairaanhoitajan ja sosiaalihoitajan vastaanottopalvelut)
Vastaus asteikolla 1-5 (1 sisältö on riittämätön, 5 sisältö riittävä)



Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892

5. Oletko asioinut valitsemallasi yksityisellä palveluntuottajalla valinnanvapauskokeilun aikana?

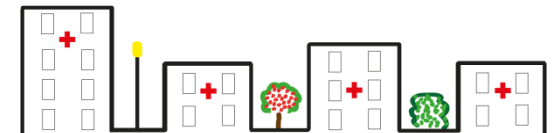
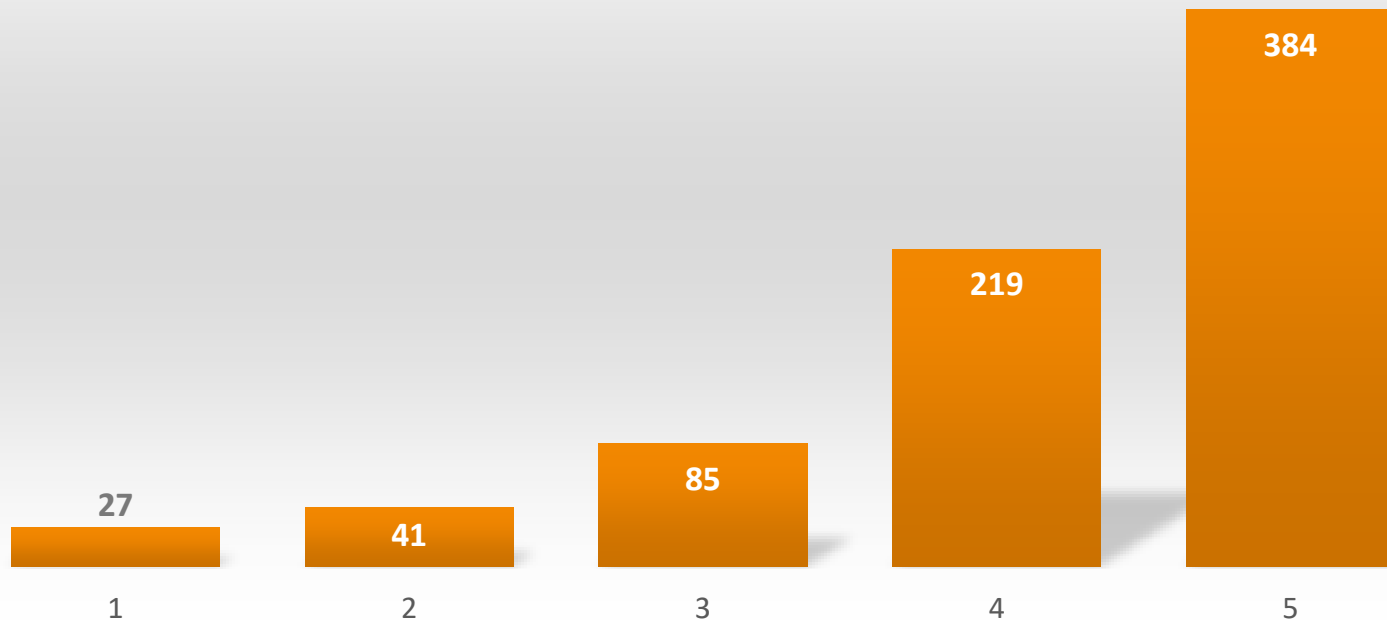




Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892 (tyhjiä 136)

6. Olitko tyytyväinen saamaasi palveluun? Vastaus asteikolla 1–5 (1 erittäin tyytymätön, 5 erittäin tyytyväinen)

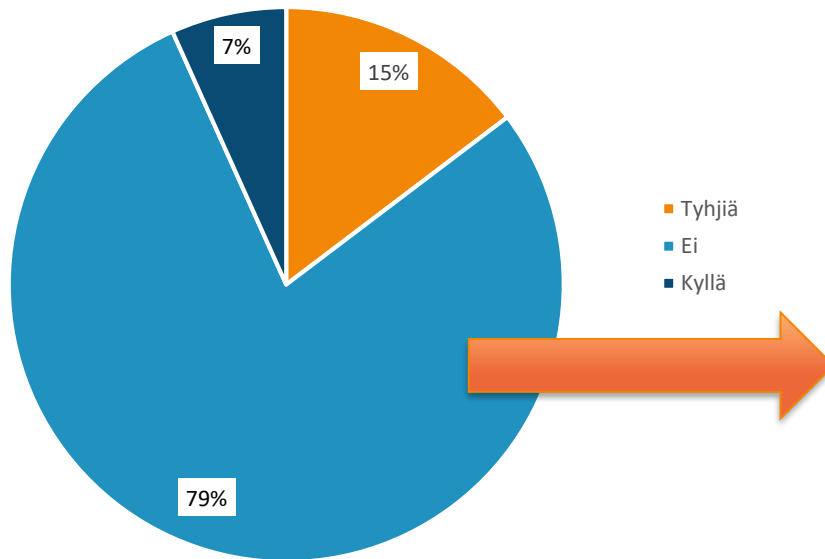




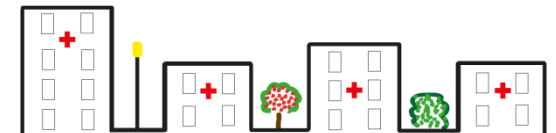
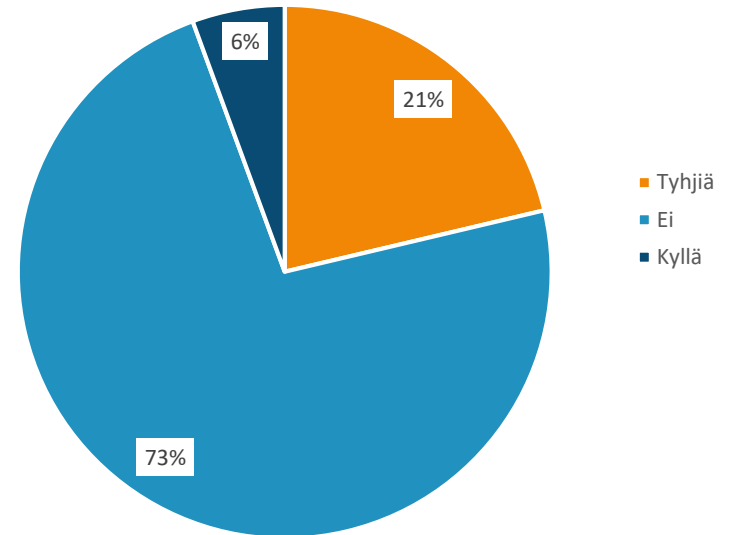
Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892

7a. Kerrottiinko sinulle mahdollisuudesta saada terveysasemalla sosiaaliohjausta?



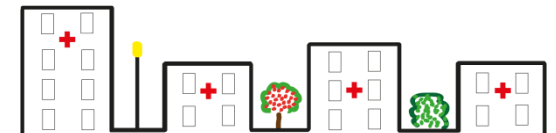
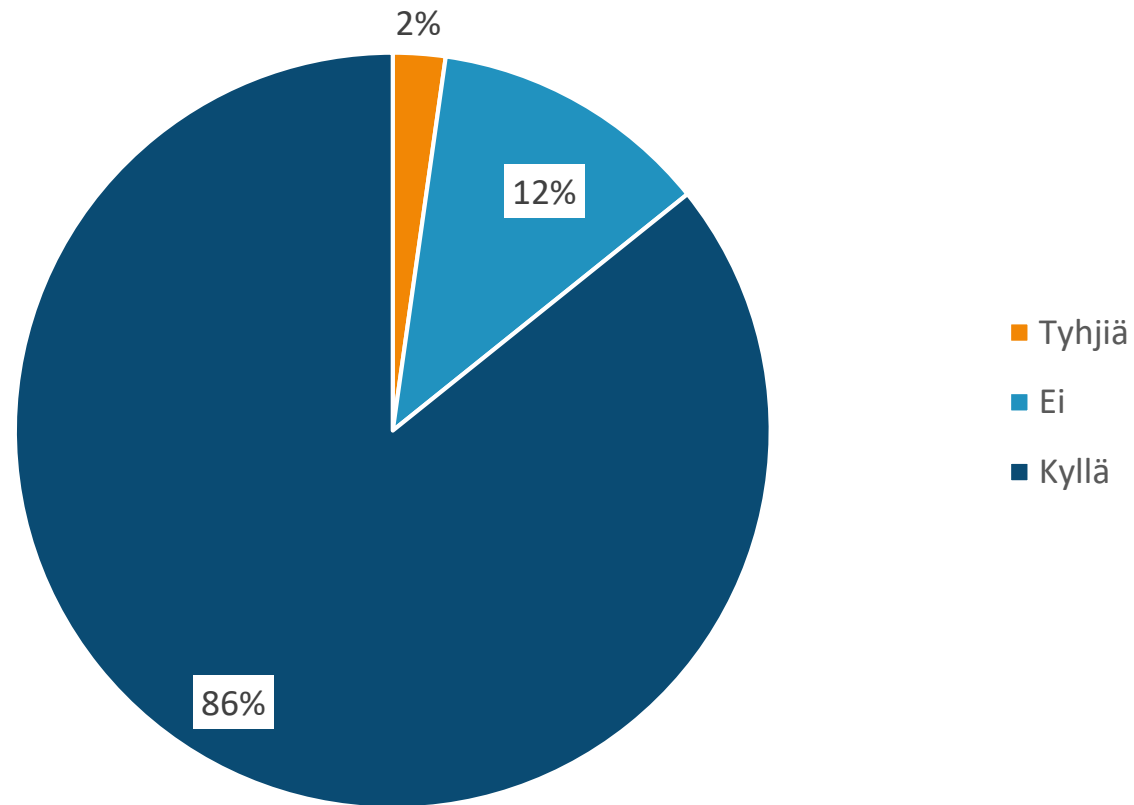
7b. Mikäli vastasit ei, olisiko sosiaaliohjaus mielestäsi ollut omassa tilanteessasi tarpeellista?



Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892 (tyhjiä 2%)

8. Aiotko pysyä valitsemasi palveluntuottajan asiakkaana myös 6 kuukauden valintajakson päätyttyä?

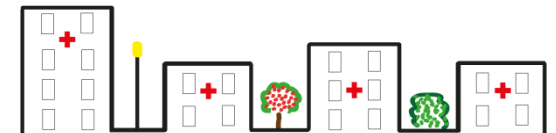
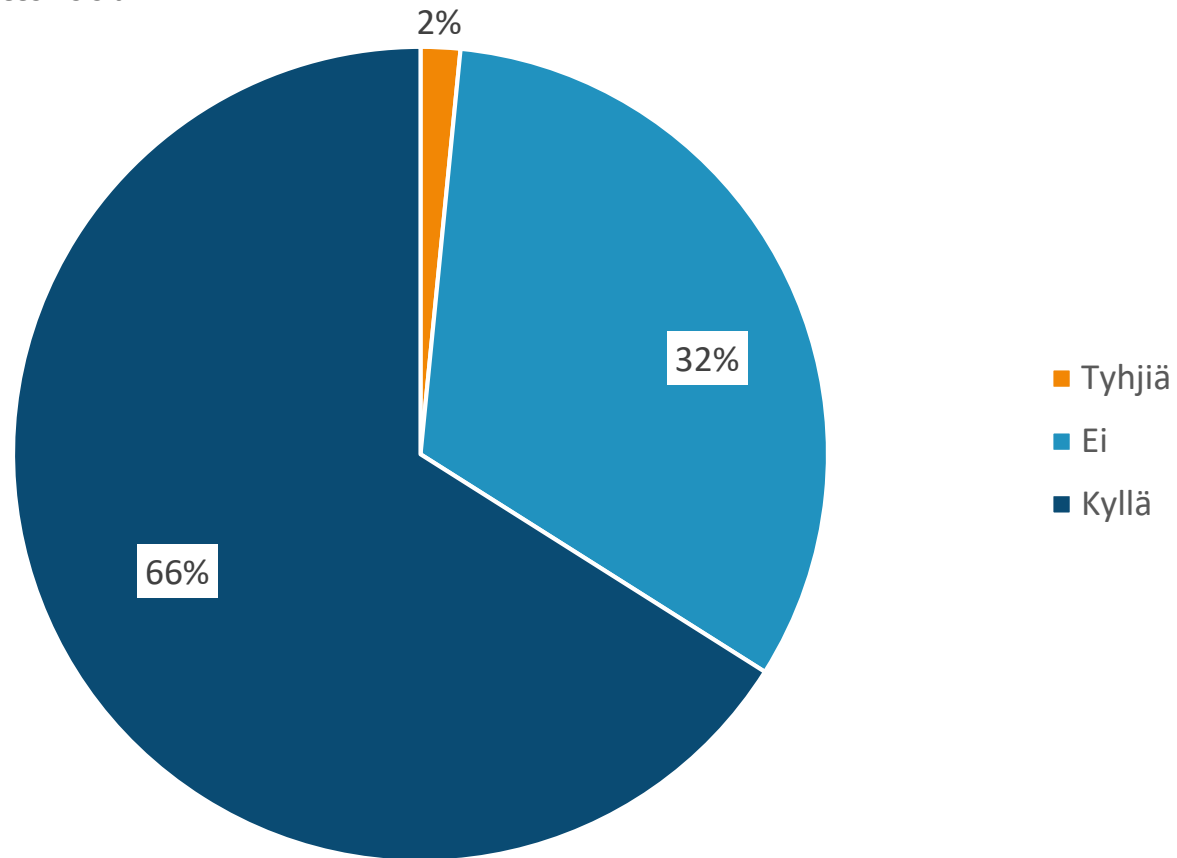




Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892 (tyhjiä 2%)

9. Onko valitsemasi palveluntuottajan viestintä ja tiedotus palveluista ollut riittävää?

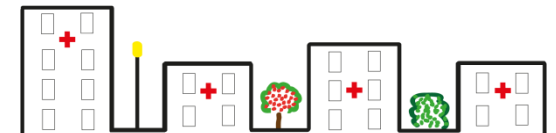
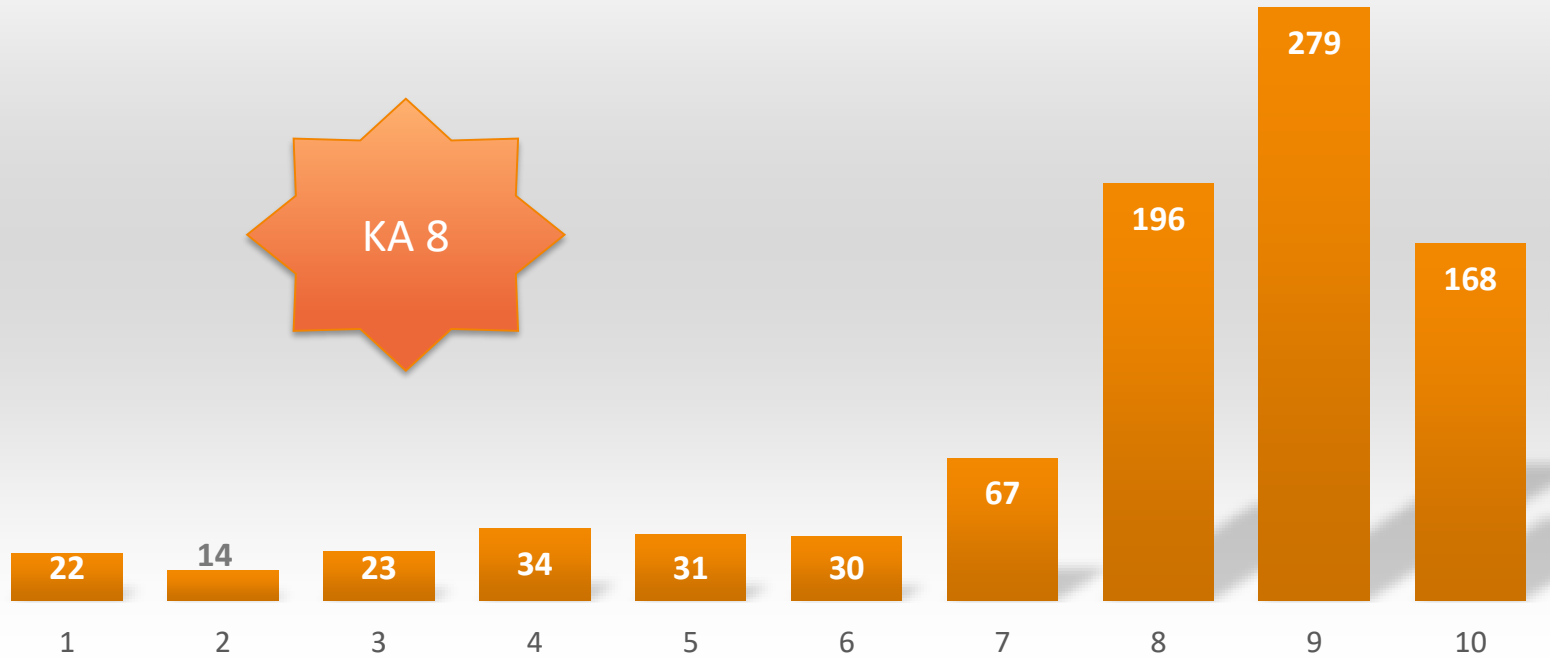




Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892 (tyhjiä 28)

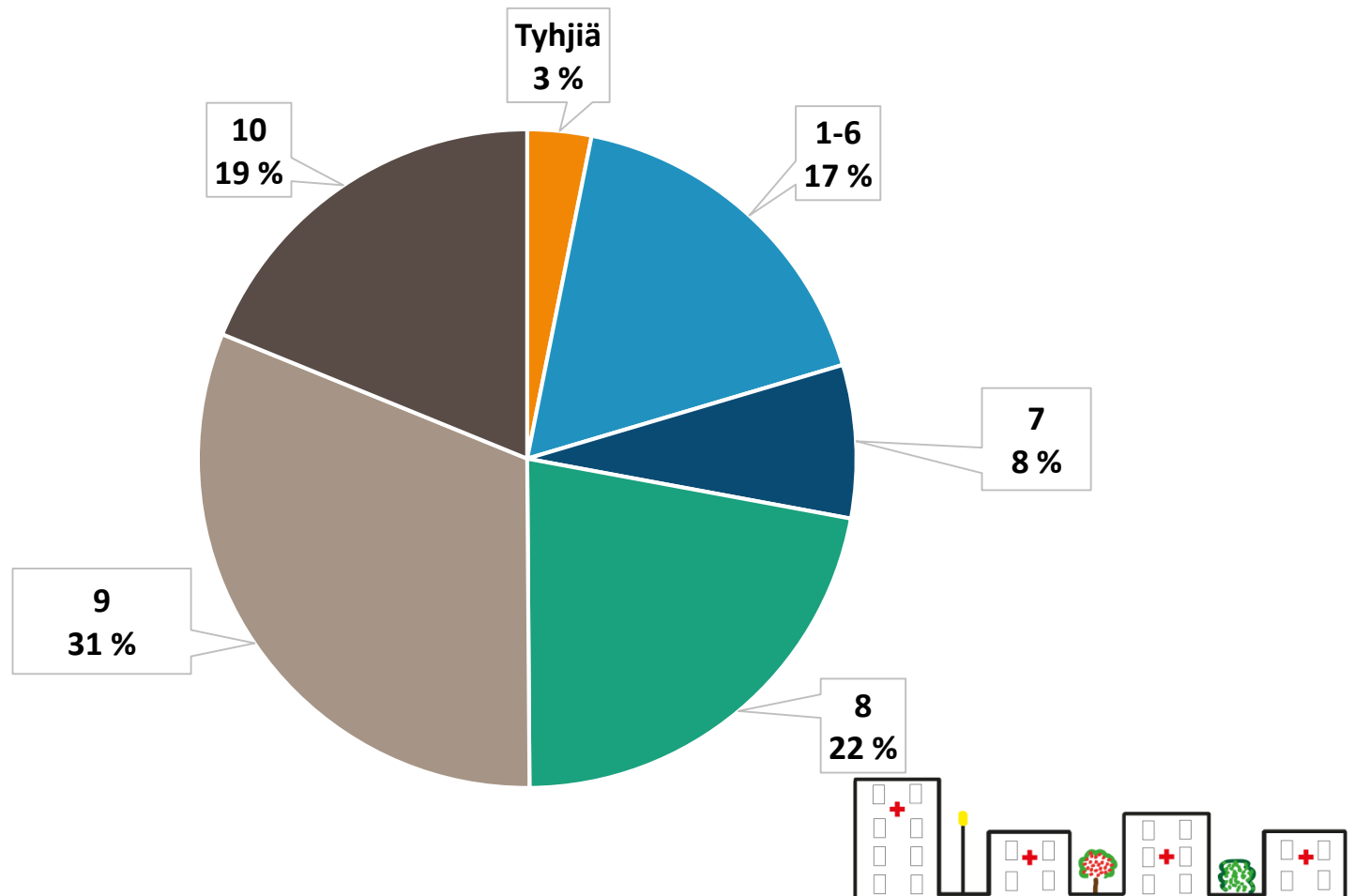
10. Anna kokonaisarvosana saamastasi palvelusta yksityisellä palveluntuottajalla. Asteikko 1-10



Asiakastyytyväisyyskysely 11/2018

N=892

10. Anna kokonaisarvosana saamastasi palvelusta yksityisellä palveluntuottajalla. Asteikko 1-10





Avoimet vastaukset:

Aikojen saatavuus

”Vastaanottoajan olen saanut nopeasti ilman viikkojen odotusta, toisin kuin aiemmin terveyskeskuksessa.”

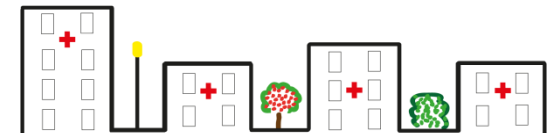
”Erittäin hyvä kun lääkäriin saa ajan nopeasti.”

”Palvelu nopeaa. Asiat hoidettiin ammattitaidolla ja asiakaslähtöisesti.”

”Parasta on se, että lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotolle voin päästää ilman pitkää jonotusta”

”Tosi hyvä juttu! Lääkärille pääsee vihdoin ilman monen kuukauden jonotusta (kyseessä ei-kiireellinen asia)”

”Valitsin palveluntuottajan päästäkseni nopeasti lääkärin vastaanotolle ja tämä toteutui.”





Avoimet vastaukset:

Terveysaseman sijainti

”Tärkein syy palveluntuottajan vaihtoon kohdallani on toimipisteen sijainti lähempänä kotiani”

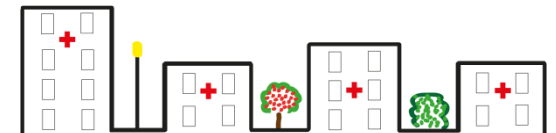
”Ratkaisevin syy siirtyä valinnanvapauskokeilun tarjoamaan mahdollisuuteen oli palvelupisteen sijainti. Liikuntarajoitteisena on helpompi asioida mitä lähempänä toimipiste on omaa kotia.”

” Valitsin ensimmäiseksi palveluntuottajan, koska se oli lähimpänä kotiani”

” Tarjolla olevat yksityiset tuottajat ovat käyttökelvottomia, koska niiden toimipaikat sijaitsevat liikenteellisesti mahdottomissa paikoissa.”

” Erittäin hyvä asia että Jyväskylän keskustassa on jokin paikka vanhuksille käydä lääkärissä. Jos kokeilu loppuu, kunnallinen terveyskeskus takaisin Jyväskylän keskustaan, ettei tarvitse kulkea autoilla.”

” Vaihtaisin takaisin omalle terveysasemalle, jos se olisi lopettamisuhan alla. Kulkeminen Nenäinniemestä Keskussairaalan mäelle julkisilla ei ole joustavaa ja vaihdettava bussia”





Avoimet vastaukset:

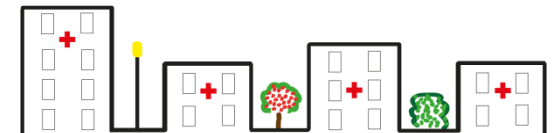
Palvelukokonaisuus

”...en vieläkään kyllä tiedä, mitä kaikkia palveluita tähän kokeiluun sisältyy - mutta toisaalta kun soitan ajanvarauspalveluun, he osaavat kyllä kertoa mihin minun tulee olla yhteydessä missäkin asiassa.”

”Hieno asia, asiat hoituvat kertakäynnillä laaja-alaisesti (terveydenhoitaja - lääkäri), terveyskeskuksessa sai esittää esim. lääkärille vain yhden asian käynnillään eli asiointi oli kankeaa”

”Fysioterapeutin suoravastaanottoa ei mainittu palveluntuottajan sivuilla vaikka se olikin käytettävissä kuten terveyskeskuksessakin. Sairaanhoitaja tilasi ajan. Oliko tarkoituskin, ettei potilas voi ottaa itse sinne yhteyttä kuten terveyskeskuksessa.”

”Fysioterapia ja hammashuolto mahdolliseksi terveyskeskuksessa.”





Avoimet vastaukset:

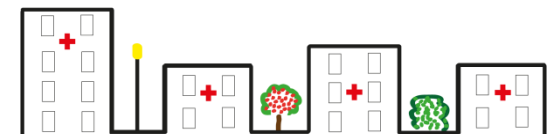
Palvelukokonaisuus

” Nyt on ongelmana pääsy erikoislääkärille ja tarvittaviin kokeisiin.. Jos hoito vaatii lääkäriä-erikoislääkäriä-sairaalaan-ja takaisin terveyskeskukseen- tiedonkulku ja vastuu eivät suju.”

” Hammaslääkäri mukaan, myös joitakin neuvolan palveluja esim. ehkäisyä voisi lisätä valinnanvapauskokeiluun, selkeämmät säännöt mitkä palvelut työterveyden piiriin mitkä valinnanvapauteen”

” Valinnanvapautta tehdessä, ajattelin että palveluntuottajan aukioloajat ovat samat kuin työterveyden puolella. Tämä oli ratkaisevin asia, jonka perusteella tein ratkaisun, mutta aukioloajathan on samat kuin julkisella puolella”

” Valinnanvapauskokeilun palveluissa olisi hyvä huomioida myös psyykinen puoli, nyt esim. vaadittavaan henkilökuntaan ei kuulu psykologin tai psykiatrisen hoitajan palveluita missään muodossa”





Avoimet vastaukset:

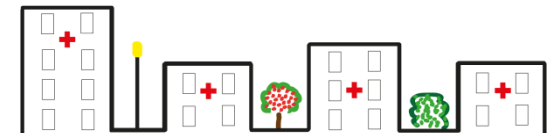
Palveluun tyytymättömät

” Sairaanhoidajan palveluihin olen tyytyväinen. Lääkäreillä on liian vähän aikaa asiakkaalle, eivät ole ehtineet perehtyä taustatietoihin, ovat kiireisen oloisia, lääkärit vaihtuu eikä jatkuvuutta potilassuhteessa ole. Jossakin tapauksessa myös tieto-taito ollut puutteellista ja kohtaaminen huonoa”

” Sama juttu kuin muillakin palveluntuottajilla, aina eri lääkäri ja hoitaja. Ensin ilmoitettiin että minä olen sinun oma hoitajasi, 2krtaa oli sama hoitaja mutta sen jälkeen aina vaihtunut”

”Olen varsin pettynyt tämänkaltaiseen "valinnanvapauteen", joka todellisuudessa on paljon aiempaa sidotumpi.”

” En tykännyt palveluntuottajasta. Lääkärit vaihtuivat joka kerta (3). Sairastuin 2. tyypin diabetekseen, enkä saanut lääkäriltä mitään ohjeistusta muuta kuin lääkeresepti käteen. ”





Avoimet vastaukset:

Palveluun tyytyväiset

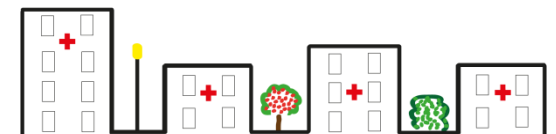
”Palvelut ovat sitä tasoa että en tule palaamaan kunnallisen terveystalouden asiakkaaksi ilman pakottavaa syytä.”

”Palvelu oli erittäin ystävällistä ja inhimillistä. Soitettuani ensimmäisen kerran lääkärille aikaa, sain ajan samalle päivälle. Olin niin onnellinen saamastani hyvästä palvelusta, että liikutuin.”

”Erinomainen vaihtoehto, varsinkin kun saa palvelun sh, lääkäri, rtg alle tunnissa annetusta ajankohdasta alkaen. Näin pitäisi aina olla vastaanotto”

”Hoitajan luona kun kävi lapsen kanssa niin labrat otettiin samalla käynnillä hoitajan luona. Hoitaja soitti tuloksista. Ei tarvinnut itse muistaa soittaa tiettyyn kelloaikaan tuloksia.”

”Palvelu ollut erittäin hyvä ja asiakas huomioitu hyvin ja kokonaisvaltaisesti, ei vain yksittäisen vaivan kannalta.”



Avoimet vastaukset:

Viestintä

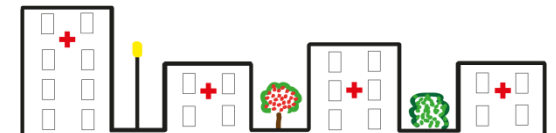
”Palveluntuottajan sivuilta on vaikea löytää oikeita puhelinnumeroita ja yhteystietoja. Eli tiedotus voisi olla parempaa. Sosiaaliohjaus on ihan turha, harva varmaan käyttää”

” En ole saanut mitään tiedotteita yksityiseltä palveluntuottajalta, joten minulle ei ole vielä ihan selvää, mitä terveyspalveluja he tuottavat esim. onko hammaslääkäripalveluja.”

” Olen pannut merkille, että erittäin suuri osa ihmisistä eivät tajua mitä valinnanvapaus tarkoittaa. He luulevat mm, että palvelut maksavat heille enemmän. Johtuuko infon puutteesta?”

” En huomannut kokeilun alkutiedotusta, vasta noin kuukausi kokeilun aloittamisesta huomasiin sattumalta tiedon että terveyskeskusta voi vaihtaa. Tiedottamiseen olisi kannattanut käyttää henkilökohtaista kirjettä.”

” Tiedonhakuja hankaloittaa kaupungin surkeat nettisivut, toivottavasti sellainenkin päivä nähdään, että sivusto toimisi ja linkin takaa löytyisi oikea sisältö.”





Avoimet vastaukset

Näkemyksiä valinnanvapaudesta

- ” Vapaus olisi aina hyvä asia, mutta liittyykö tähän jotain todellista vapautta?”*
- ”Aion testata myös toista yksityistä palveluntarjoajaa seuraavaksi. Vertailun vuoksi”*
- ” Pysyn ko. palveluntarjoajan piirissä jos kokeilu jatkuu edelleen, en halua jatkuvasti vaihtaa palvelupaikkaa. Haluaisin kyllä palata julkisen palvelun piiriin, jos saisin vastaavat palvelut sieltä.”*
- ” Hieno asia, että pääsee tutustumaan myös muiden tarjoamiin palveluihin.”*
- ” Erittäin hyvä pilotoida tulevaa Sotea varten. Hyvä kun Jyväskylä jatkaa myös v 2019 kokeilua.”*
- ” Erittäin hyvä, toivottavasti valinnanvapaus on jatkossa normi kaikille!”*
- ” Kahdesta huonosta on vaikea valita. Mitä tehdä krooniselle lääkäripulalle, eiväthän kaikki voi maksaa omasta pussistaan lääkäripalveluja?”*

