



Kundrespons Asiakaspalaute

Mari Plukka





Implementering av kundresponssystem

- Kundresponssystemet Roidu togs i bruk 1.1.2022.
- Under perioden 1.1–31.8.2022 har det kommit in 13 148 svar.
- På alla enheter är det möjligt att ge respons via webbplatsen.
- Respons samlas också in genom surfplattor och QR-koder på enheterna, beroende på enhetens behov.
- Kundnöjdheten mäts genom en öppen fråga och åtta flervalsfrågor, en enkät som är gemensam för hela landet (samordnat av THL). Kundnöjdheten mäts också med rekommendationsmätaren NPS.

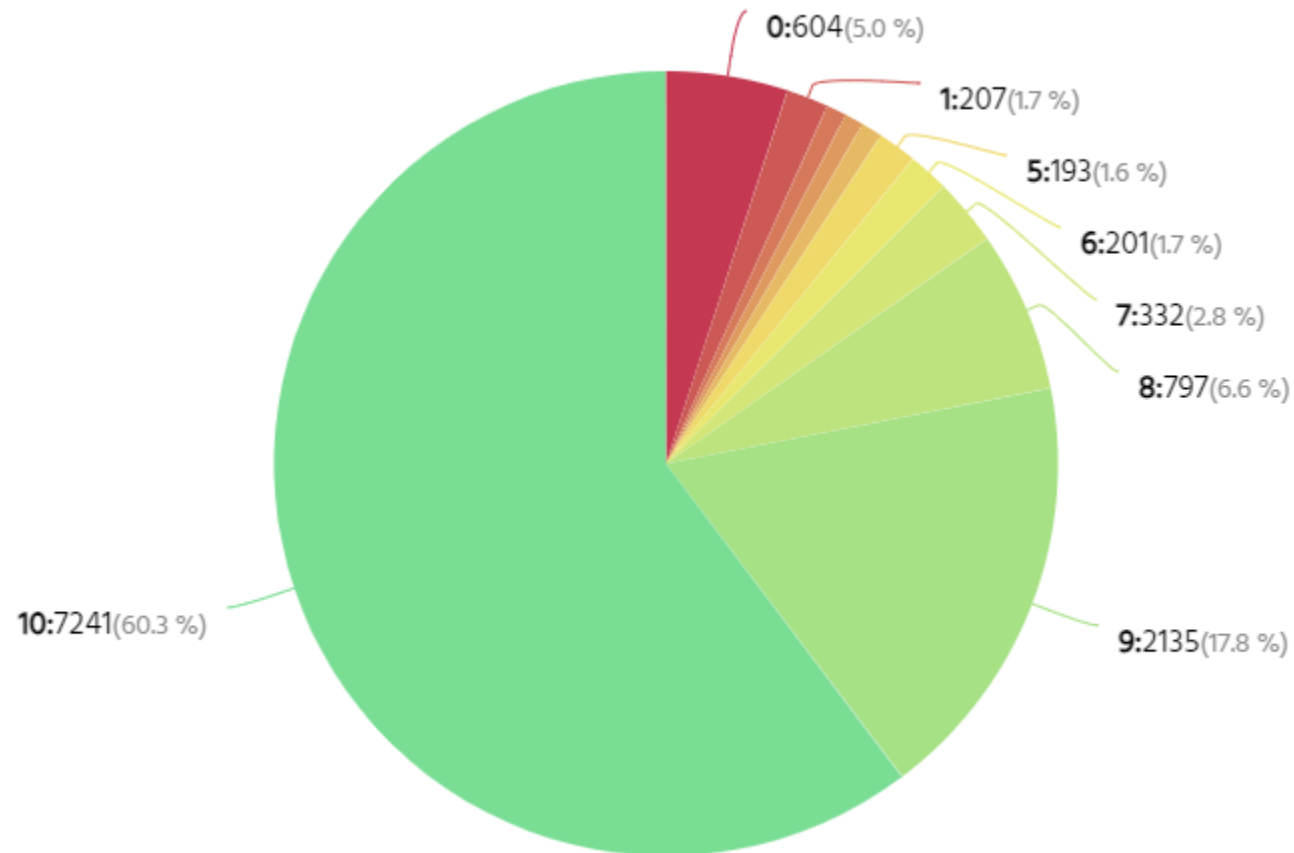
Asiakaspalautejärjestelmän käyttöönotto

- Roidun asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön 1.1.2022 alkaen.
- Ajalta 1.1.-31.8.22 saatu 13148 palautetta.
- Kaikissa yksiköissä on mahdollista antaa palautetta www-sivujen kautta.
- Lisäksi palautteen keräämistä täydennetään yksiköiden tableteilla ja QR-koodeilla riippuen yksikön tarpeista.
- Asiakastyytyväisyyttä mitataan yhdellä avoimella, 8 monivalintakysymyksellä, jotka ovat yhteisiä kansallisesti valittuja (THL:n koordinoima) sekä suosittelukysymyksellä (NPS).



Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en anhörig eller en vän? Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

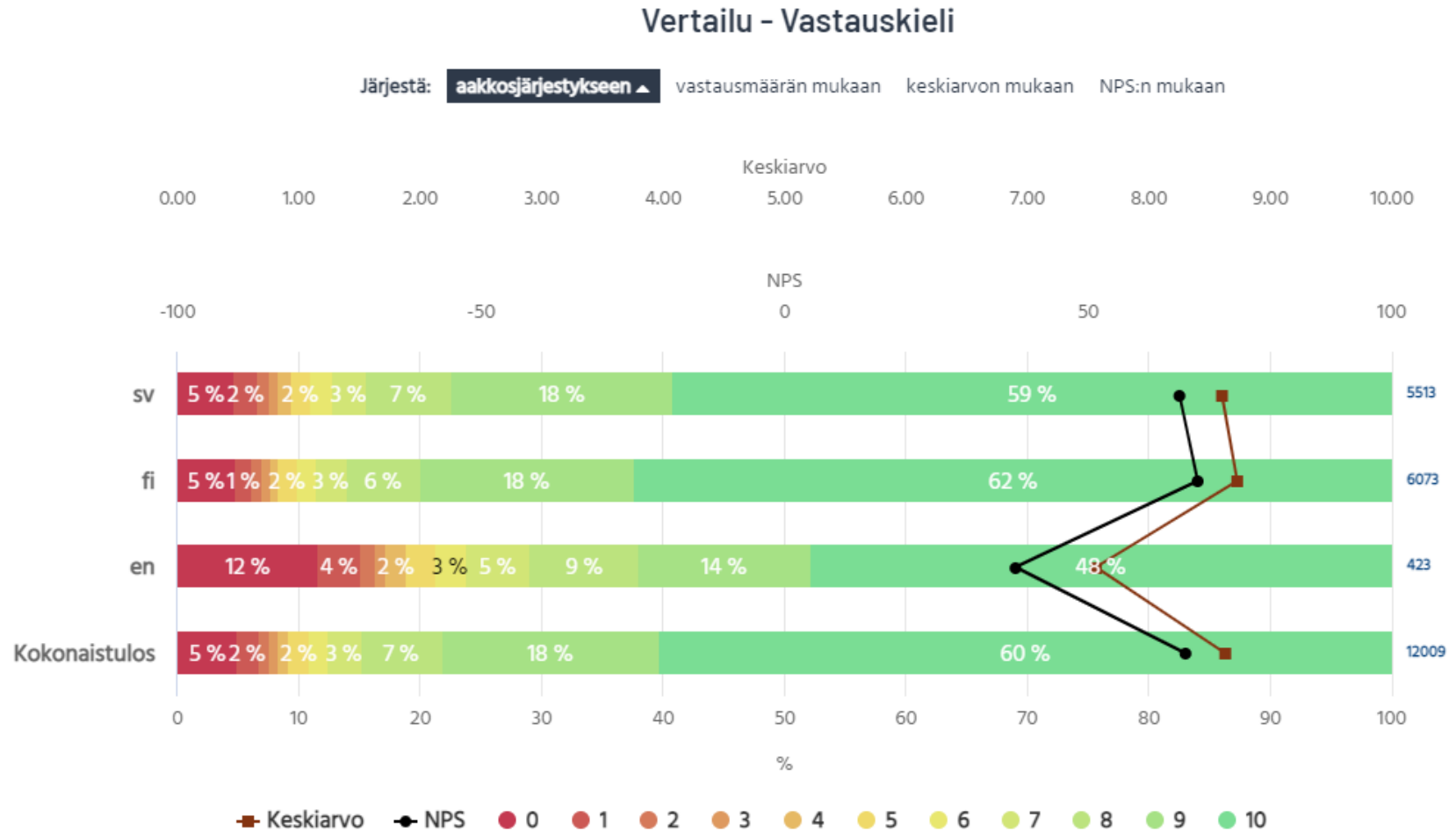
- 1.1.-31.8.22: 12009 vastausta • Keskiarvo: 8.63
- **NPS: 66** Arvostelijat 12.5% Passiiviset 9.4% Suosittelijat 78.1%





Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en anhörig eller en vän? Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

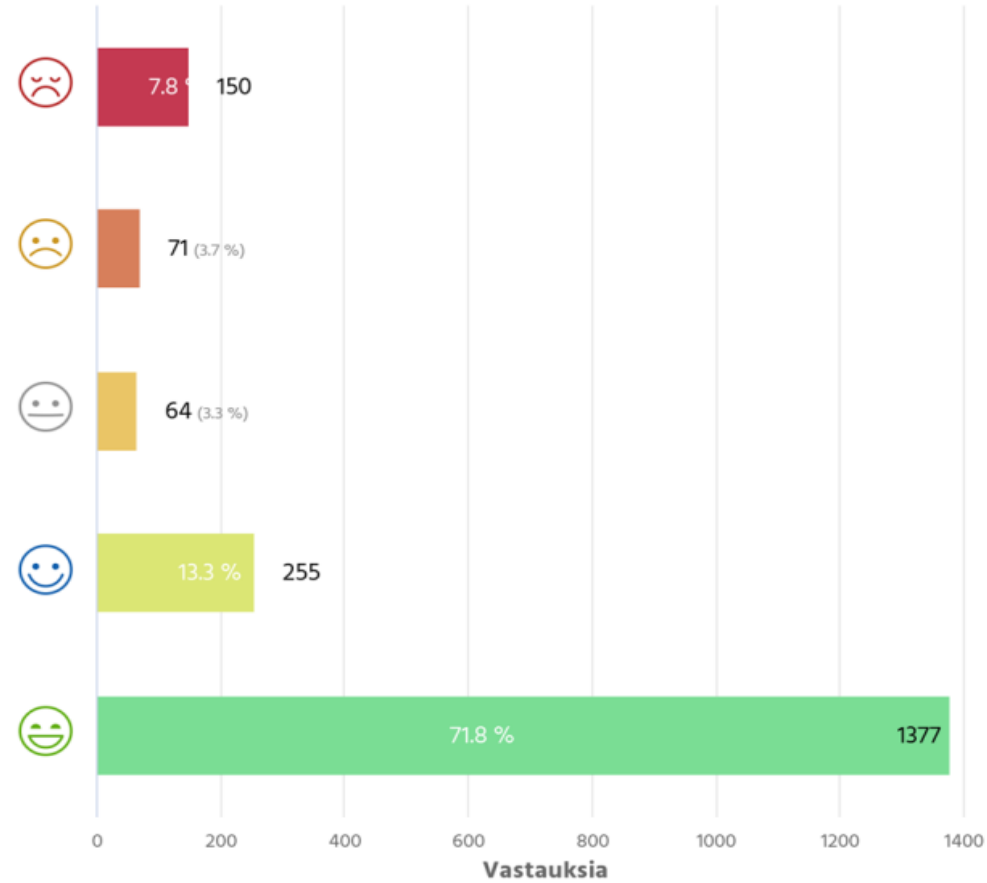
NPS 66 Arvostelijat 12.5% Passiiviset 9.4% Suosittelijat 78.1%
1.1.-31.8.22: 12009 vastausta • Keskiarvo: 8.63





Jag fick hjälp när jag behövde den Sain apua, kun sitä tarvitsin

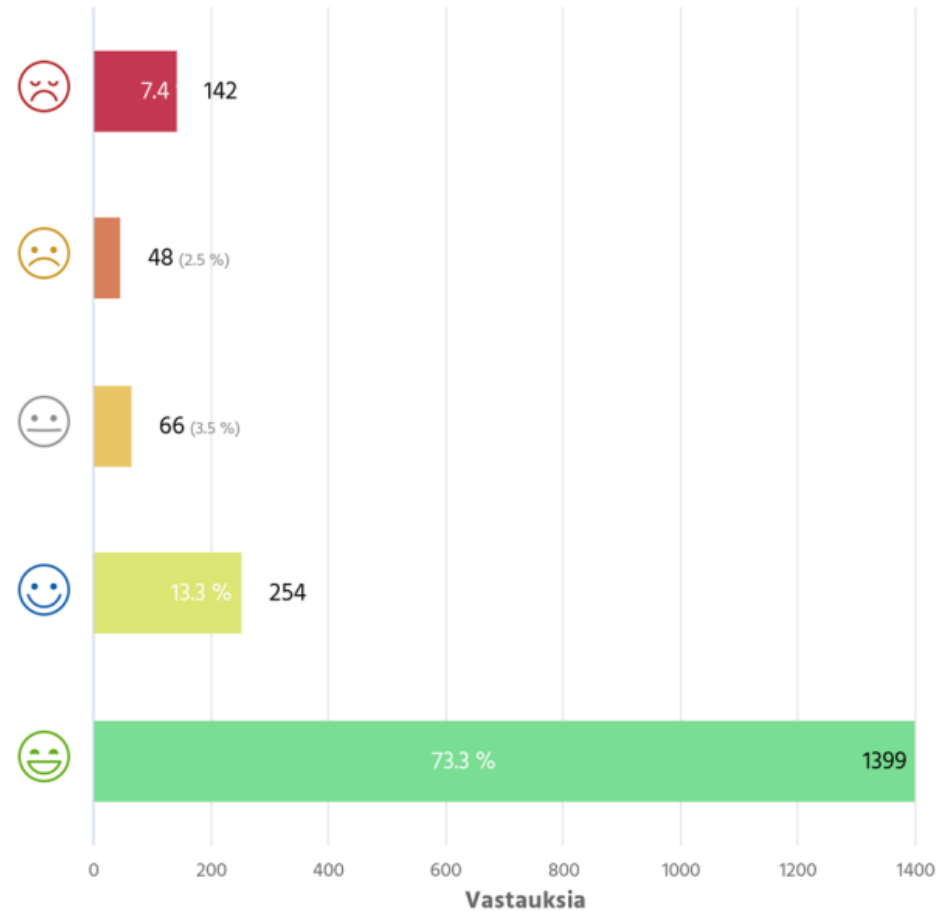
1917 vastaajaa • Keskiarvo 4.38





Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt

Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti 1909 vastaajaa • Keskiarvo 4.42

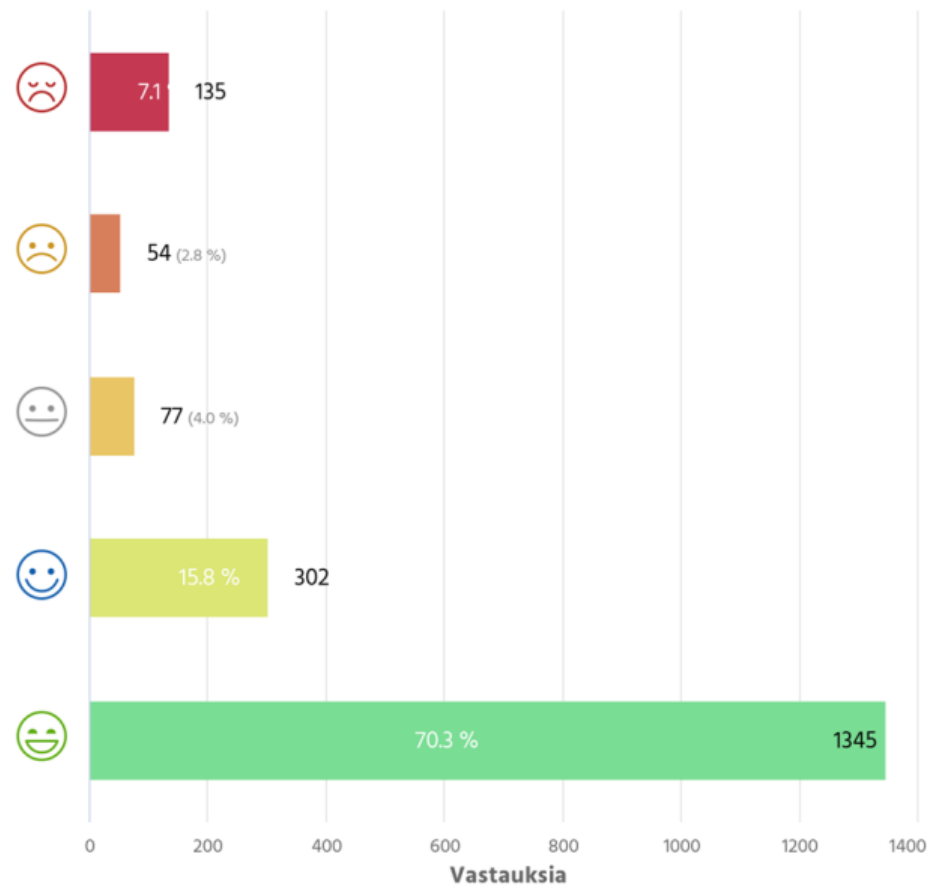




Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig

Hoitoani / asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani

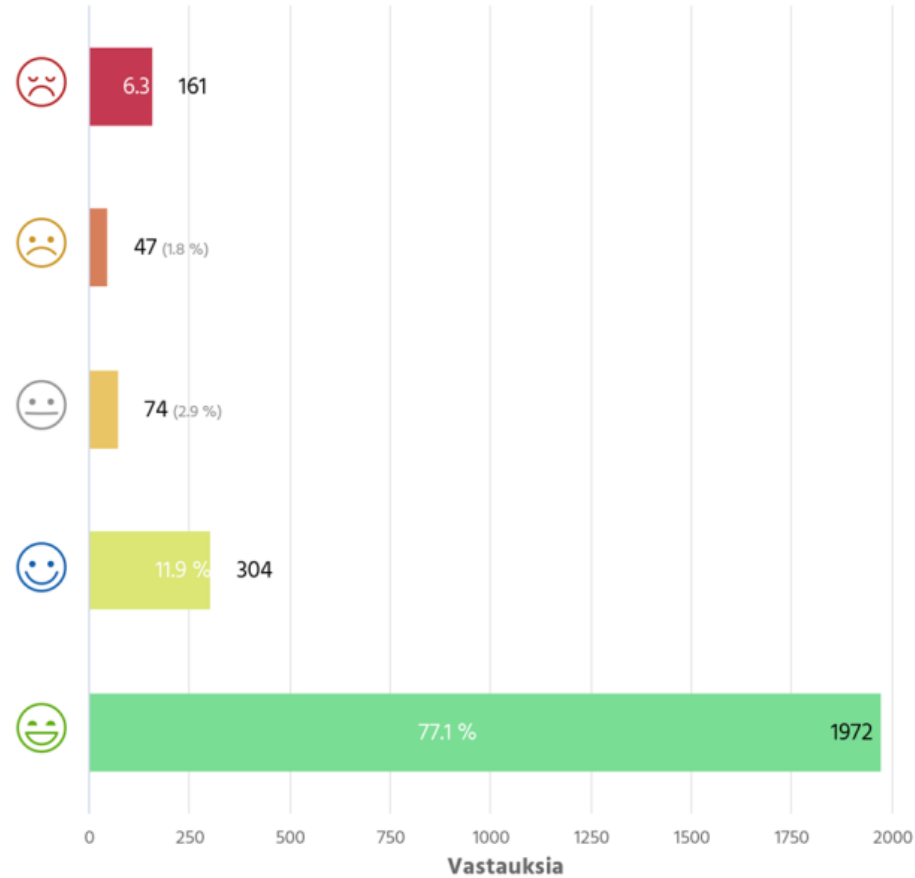
1913 vastaajaa • Keskiarvo 4.39





Jag kände mig trygg under vården / betjäningen Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana

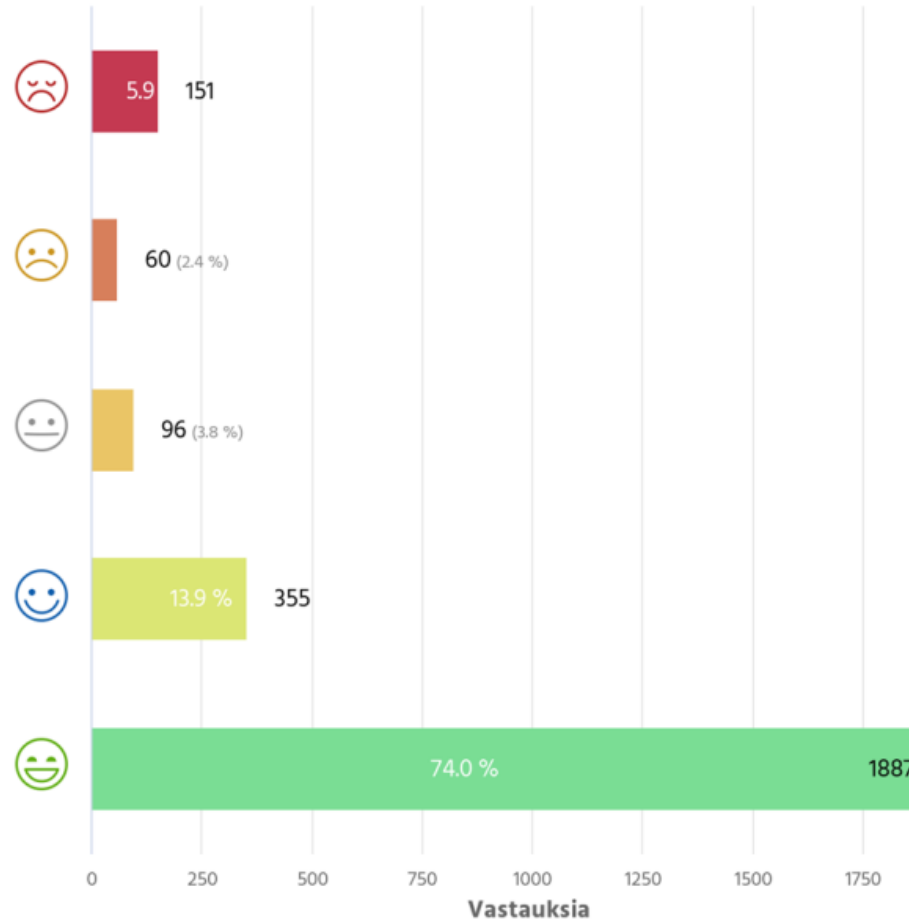
2558 vastaajaa • Keskiarvo 4.52





Informationen som jag fick om vården / betjäningen var förståelig

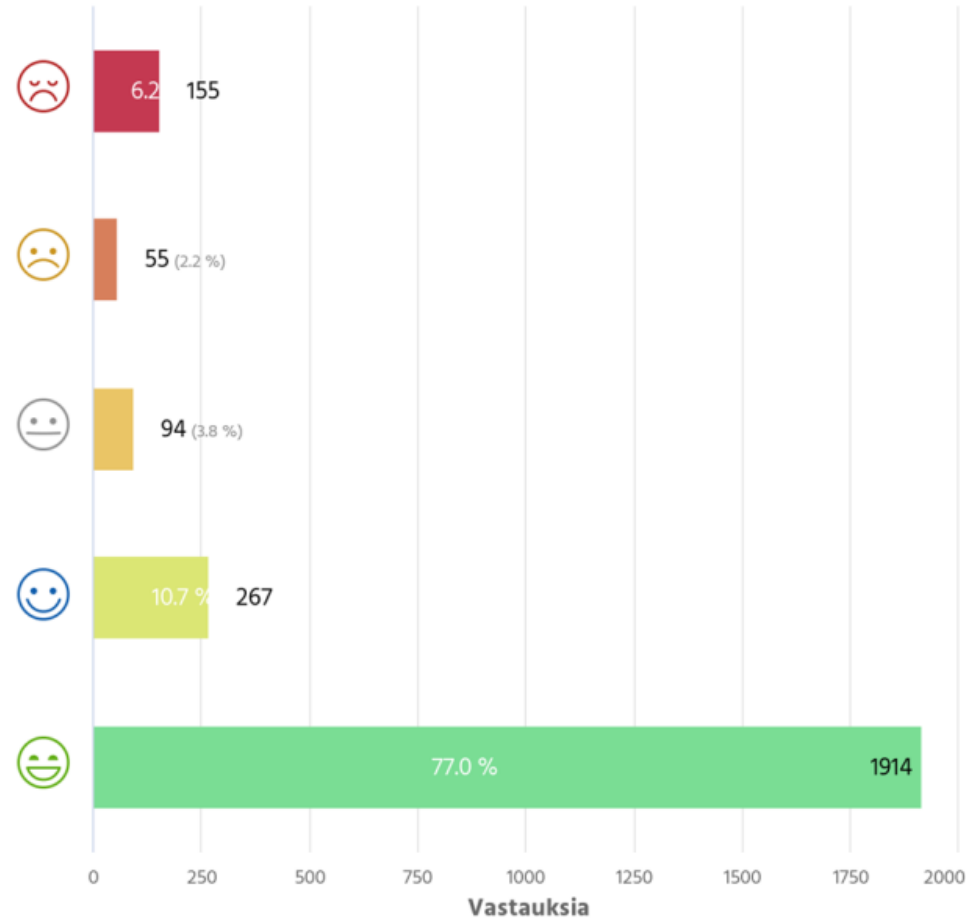
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää
2549 vastaajaa • Keskiarvo 4.48





Jag tyckte att den betjäning jag fick var nyttig. Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi

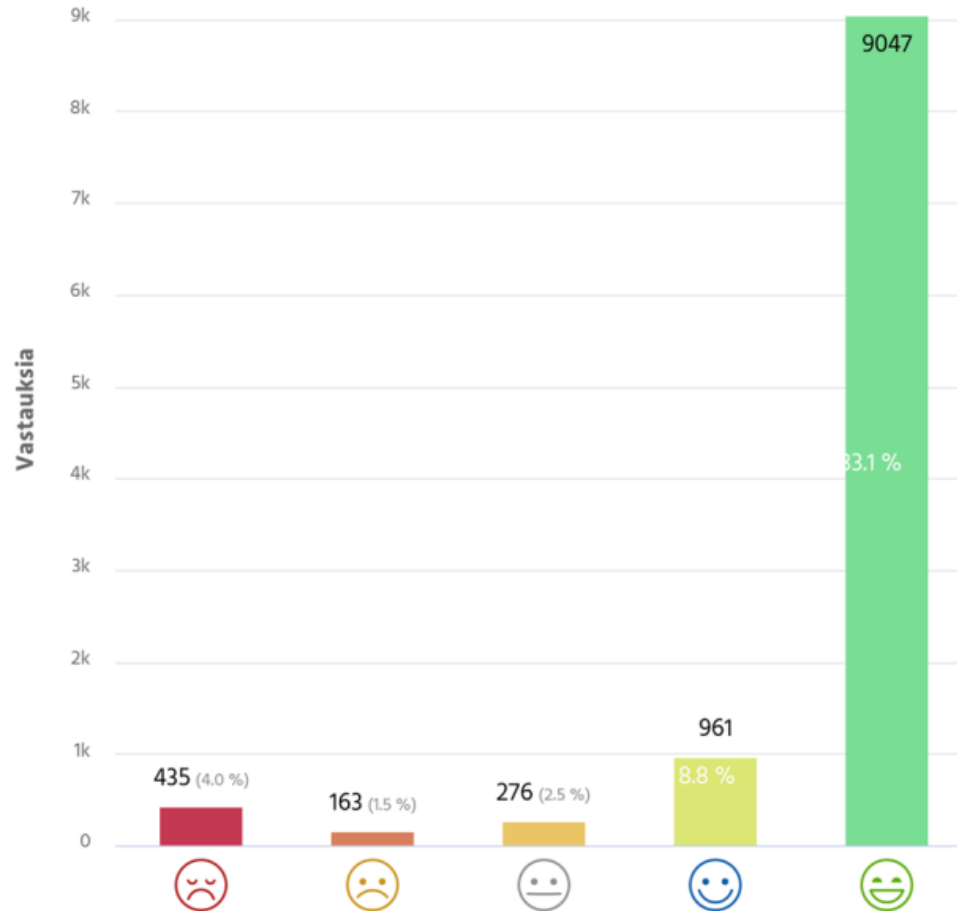
2485 vastaajaa • Keskiarvo 4.50





Jag fick vård och service på eget modersmål Sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni

10882 vastaajaa • Keskiarvo 4.66





Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue