



**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue



# Pohteen vanhusneuvoston kysely Pohteen palveluista

Ainot ja Reinot

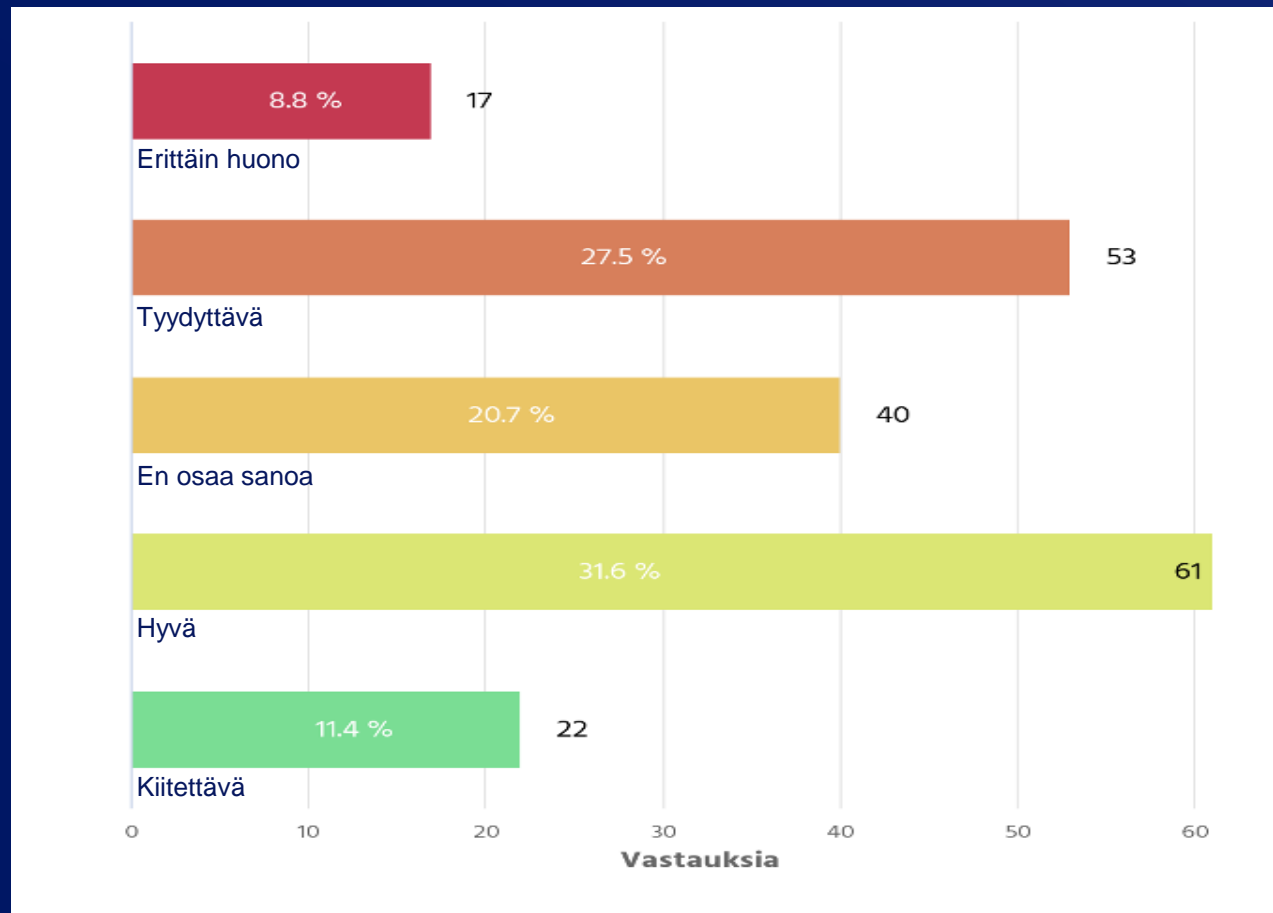
Ouluhalli 17.4.2024

# Asiakaskokemus

- Pohteen vanhusneuvosto selvitti asiakkaiden tyytyväisyyttä Pohteen palveluihin ikäihmisille suunnatussa Ainot ja Reinot liikuntatapahtumassa Ouluhallissa 17.4.2024.
- Asiakastyytyväisyyttä mitattiin NPS mittarin avulla.
- Palautteita saatiin yhteensä 193 kpl.

- NPS eli Net Promoter Score on mittari, jota käytetään asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. Se perustuu kysymykseen, jossa pyydetään asiakkaita arvioimaan todennäköisyytensä suositella yritystä tai tuotetta tuttavilleen tai kollegoilleen asteikolla 0-10. Asiakkaat jaetaan sen perusteella kolmeen ryhmään: suosittelijat (arvosanat 9-10), passiiviset (arvosanat 7-8) ja arvostelija (arvosanat 0-6). NPS lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Lopputulos voi olla välillä -100 ja +100. Jos NPS on yli 50, voidaan tätä pitää hyvänä tuloksena.

# Mikä on nyt suhtautumisesi hyvinvointialue Pohteen toimintaan?



# Mikä on nyt suhtautumisesi hyvinvointialue Pohteen toimintaan?

---

- Asiakkaiden suhtautuminen Pohteen toimintaan vaikuttaa olevan melko vaihtelevaa.
- Positiivisia näkökulmia ovat ystävällinen palvelu, hyvin toimineet erikoissairaanhoidon palvelut ja saatu hyvä hoito sekä seuranta. Tietyt palvelut ovat toimineet hyvin ja ovat tyydyttäneet asiakkaiden tarpeet.
- Toisaalta on myös paljon negatiivisia kokemuksia, kuten pitkät odotusajat lääkäriin ja hoitoon pääsyssä, palveluiden heikentäminen erityisesti haja-alueilla ja ikäihmisten palveluiden supistaminen. Osa asiakkaista kokee tyytymättömyyttä Pohteen tarjoamiin palveluihin ja niiden saatavuuteen.
- Pohteen toimintaan suhtaudutaan melko kriittisesti, erityisesti palveluiden saatavuuteen ja laatuun liittyen.
- Asiakkaat kaipaavat parempaa tiedotusta ja kommunikaatiota, nopeampaa hoitoon pääsyä ja palveluiden säilyttämistä haja-alueilla.

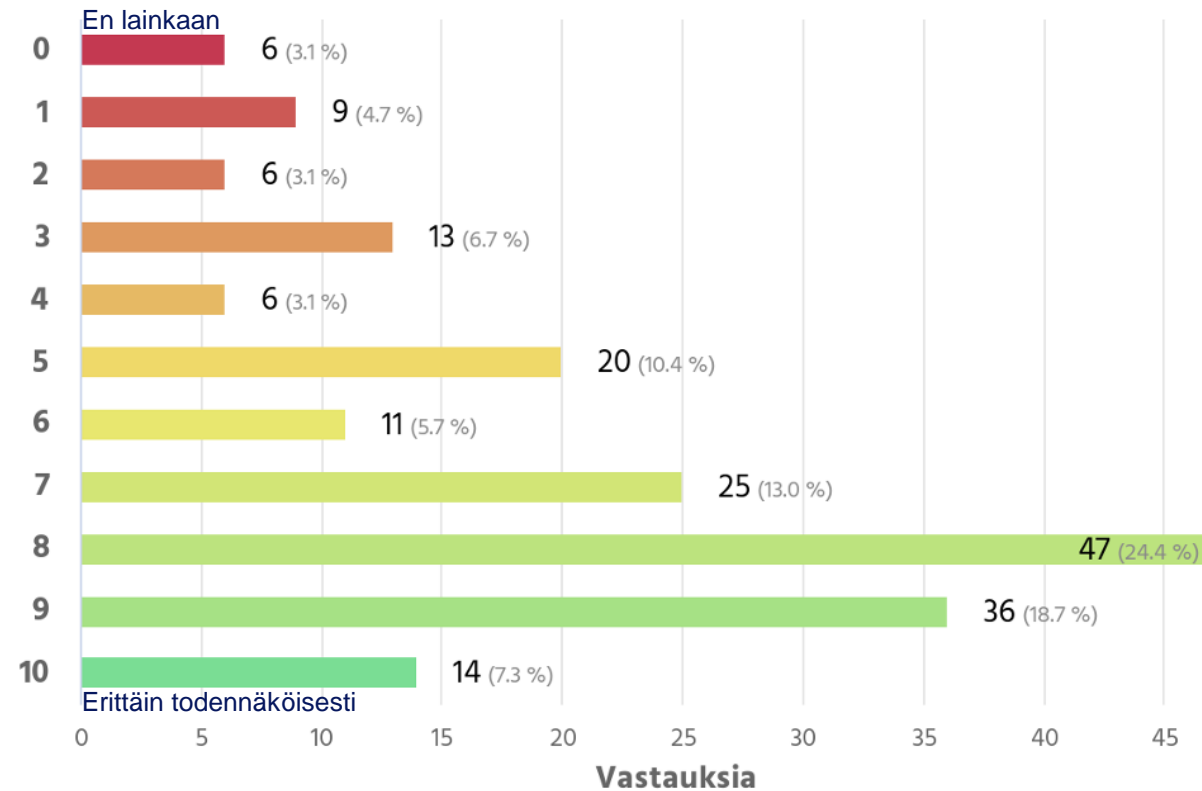
# Voitko suositella Pohteen palveluja?

NPS: -11

Arvostelijat: 36.8 %

Passiiviset: 37.3 %

Suosittelijat: 25.9 %



# Mikä vaikutti arviointiisi?

---

- 111 vastaajaa.
- Pohteen toiminnan käynnistyminen koettu kankeana ja vähän sekavana.
- Palvelut koetaan hyvinä, kunhan niiden pariin päästään. Etenkin erikoissairaanhoido saanut mainintoja hyvästä hoidosta ja seurannasta. Iso osa asiakkaista on saanut tarvitsemansa avun.
- Ystävällinen palvelu parantaa asiakaskokemusta.
- Osa asiakkaista ei ole tullut kuulluksi sairauden hoidossa.
- Lääkəriin pääsy sekä pitkät jonotusajat akuuttivastaanotolla koetaan haastavana.
- Palautteissa nousi esiin myös toimimaton laskutus, huono tiedotus ja haastavasti käytettävät verkkosivut. Toimivia digipalveluja toivotaan.

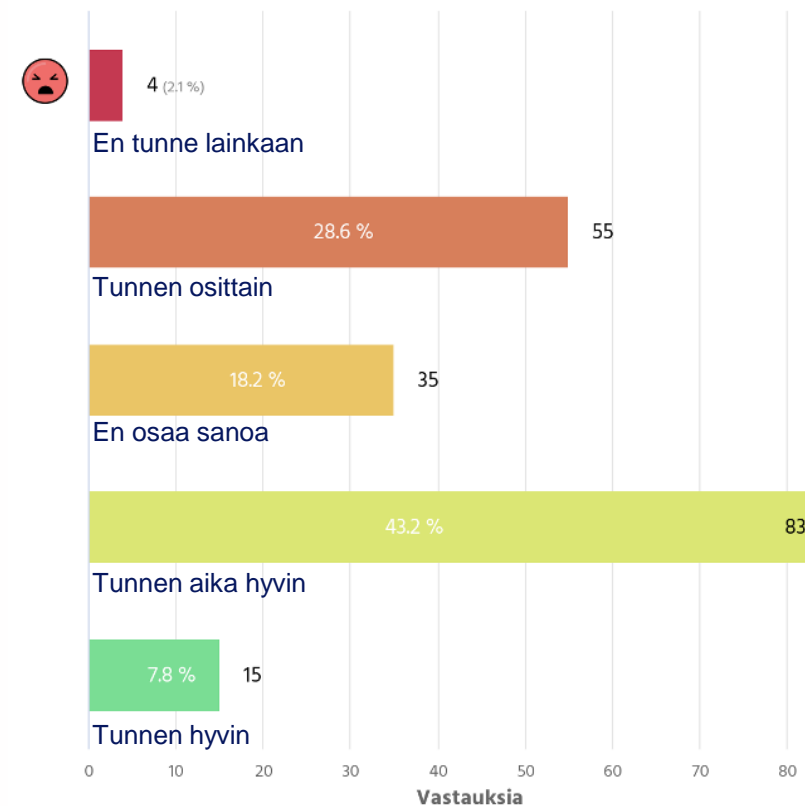
# Mitä muuta haluaisit kertoa?

---

- 50 vastaajaa
- Osalla vastaajista ei kokemuksia Pohteen palveluista tai ovat käyttäneet niitä vähän.
- Osa vastaajista on palveluihin osittain tyytyväisiä.
- Haasteeksi koetaan perusterveydenhuolto, pitkät odotusajat ja hidas hoitoon pääsy.
- OYS:in palveluihin ollaan tyytyväisiä, kutsukirjeet koetaan informatiivisina.
- Toivotaan, että palvelut säilyvät. Parannusta ikäihmisten palveluihin toivotaan.
- "Pyrkikää parempaan!"

# Miten hyvin tunnet Pohteen palveluja?

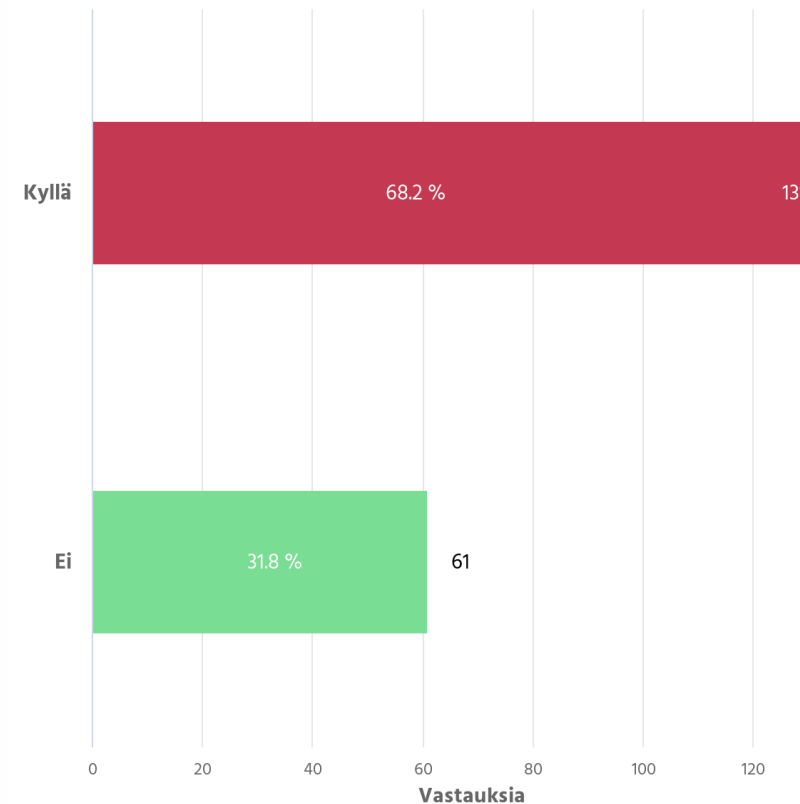
- Puolet vastaajista tuntee Pohteen palvelut melko hyvin tai hyvin.
- Osa koki Pohteen palvelut vieraaksi.
- Selkeyttä palveluiden tarjontaan ja verkkosivuihin toivotaan.





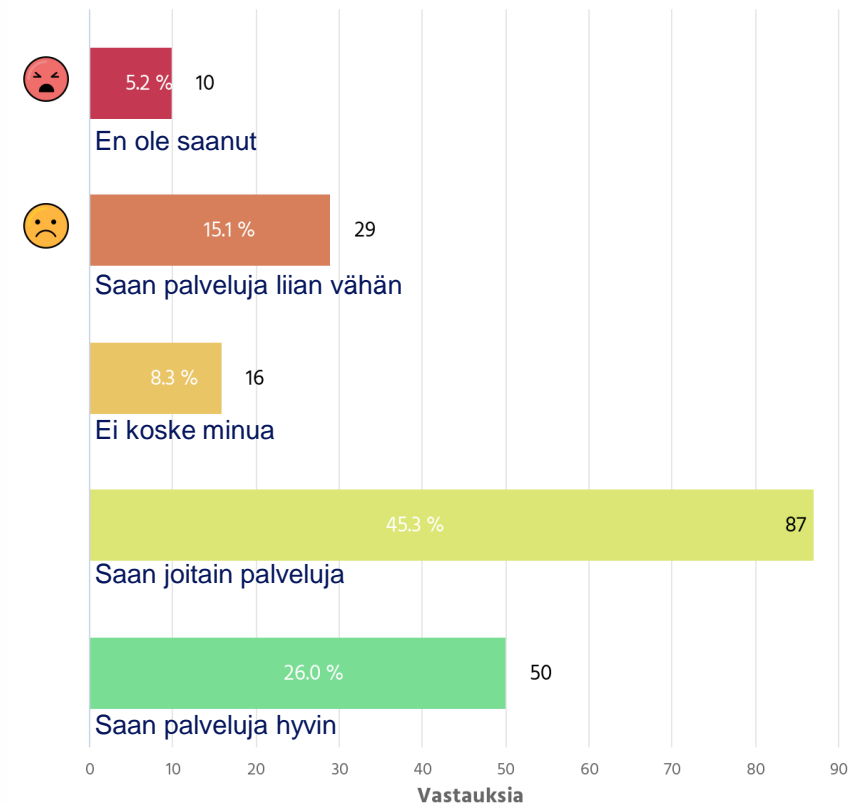
# Oletko tyytyväinen saamiisi palveluihin/hoitoihin?

- Suurin osa vastaajista tyytyväisiä saamaansa palveluun.
- Palvelut koetaan osittain haastavaksi löytää.
- Palvelut koetaan hitaaksi, vanhusten palveluja toivotaan paremmiksi.
- Omalääkäripalveluja kaivataan.
- Hoitoon pääsy halutaan helpommaksi ja nopeammaksi.
- Yhteydenottoon kaivataan helppoutta.



# Oletko saanut palveluja, kun olet tarvinnut?

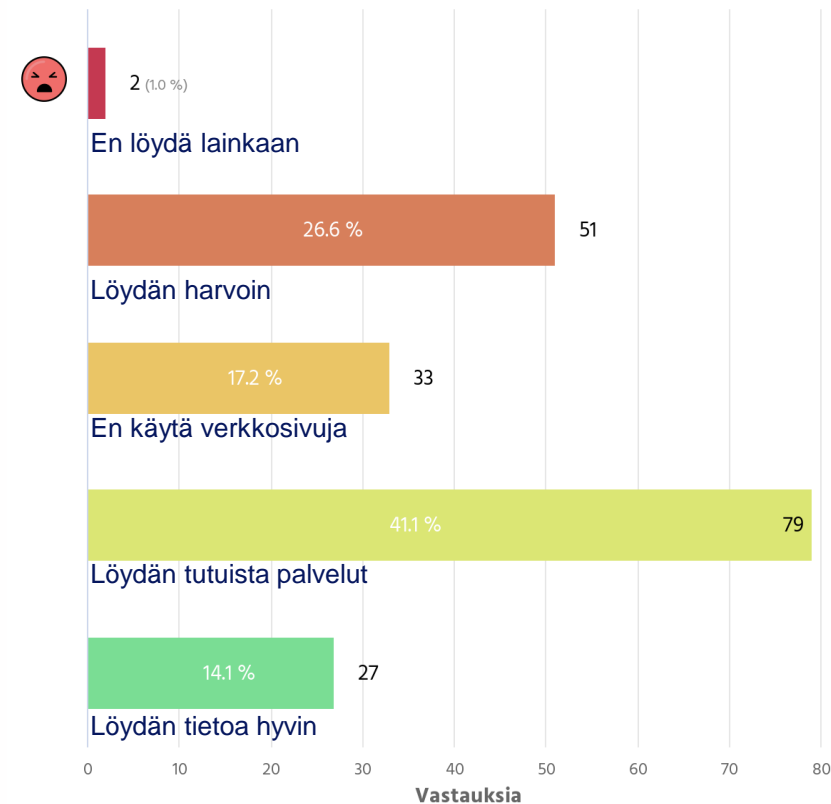
- 26% on saanut palveluja hyvin.
- 45,3% on saanut joitain palveluja.
- Viidennes asiakkaista ei ole saanut lainkaan tai riittävästi tarvitsemiaan palveluja.
- Lääkəriin pääsy koetaan haastavimpana, hoitajalle pääsy on helpompaa.



192 vastaajaa • Keskiarvo 3.72

# Kuinka hyvin löydät palvelut Pohteen verkkosivuilta?

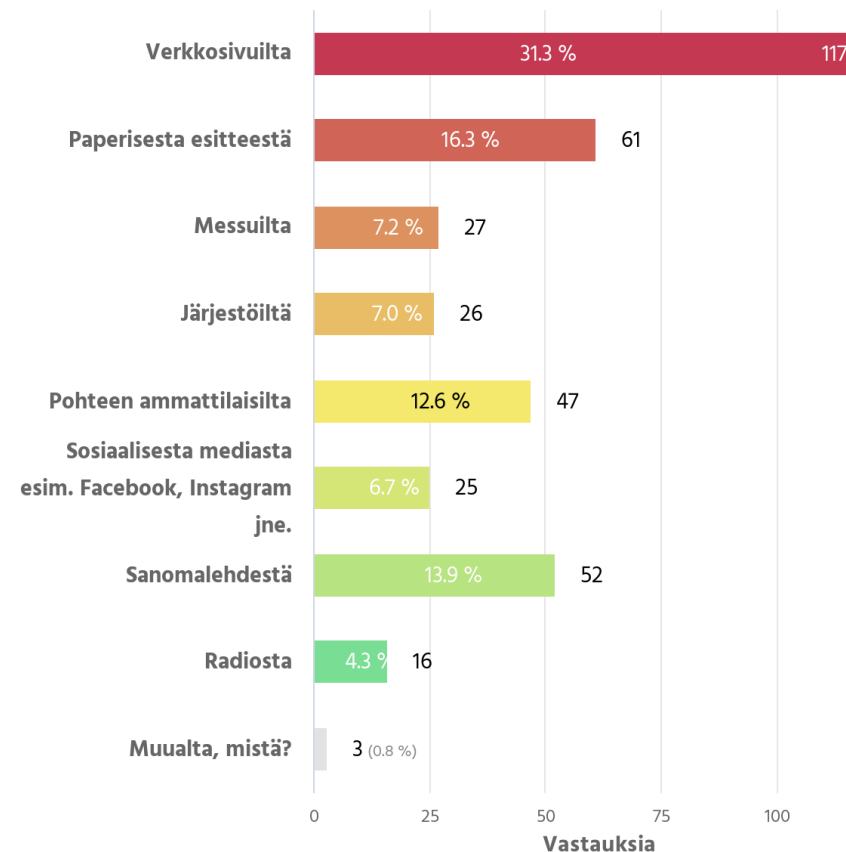
- 14,1% löysi tietoa verkkosivuilta hyvin.
- 41,1% löysi tutuista palveluista hyvin tietoa.
- 27,6 % löysi harvoin tai ei ollenkaan palveluita verkkosivuilta.
- Verkkosivuihin kaivattiin selkeyttä. Tällä hetkellä verkkosivut koetaan monimutkaiseksi ja haastavaksi käyttää.



192 vastaajaa • Keskiarvo 3.41

# Mistä toivoisit saavasi tietoa Pohteen palveluista?

- Eniten tietoa toivottiin löytyvän verkkosivuilta tai paperisesta esitteestä.
- Seuraavaksi eniten tietoa toivottiin saavan sanomalehdestä ja Pohteen ammattilaisilta.
- Myös televisio ja sanomalehtien verkkosivut mainittiin.



# Muut palautteet:

---

- Toivotaan lisää resursseja taloudellisesti haastavassa tilanteessa olevien ihmisten auttamiseksi.
- Lääkäriin pääsyä ja hoidon saatavuutta parannettava.
- Tiedotusta ja verkkosivujen käytettävyyttä parannettava, huomioiden ikäihmisten tarpeet.
- Ajanvaraukseen toivottiin helppoutta ja tehokkuutta. Digitaalisia palveluja helpommaksi käyttää.
- Ikääntyneet ja yksinasuvat ihmiset huomioitava, etenkin haja-asutusalueella.
- Vammaispalvelujen saatavuudesta nousi huoli – pysyvätkö palvelut riittävinä säästötoimenpiteistä huolimatta.
- Enemmän digikursseja toivottiin.