

← Takaisin

Uutinen 9.2.2024

## Kerätään yhdessä asiakaspalautetta

Hyvinvointialueen asiakkaat voivat antaa palautetta monella tapaa, sähköisesti tai paikan päällä. Palautetta toivotaan, jotta sitä voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Lue, miten palautetta kerätään ja miten sinä voit olla osana palautteen keruuta.



Palautekortteja ja -laatikoita on hyvä olla jokaisessa toimipisteessä ja yksikössä. Palautelaatikon voi tilata Paketti-palvelusta ja kortit Granolta. Jos laatikko on jo olemassa, mutta vanhalla kuosilla, laatikkoon voi tilata Pirha-tarrat.

## Palautetta voi antaa monella eri tavalla

Hyvinvointialueen yhteinen asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön elokuussa 2023. Asiakaspalautejärjestelmä käsittelee eri lähteistä tulevat kirjalliset avoimet palautteet yhdenmukaisesti. Avointa palautetta kerätään palautekortteilla ja nettisivun palautelomakkeella. Lisäksi tietoa suositteluhaluudesta kerätään asiakaspalautelaitteilla ja Tays sairaalapalvelujen käyttäjiltä tekstiviestillä lähtevällä kyselyllä.

## Palautekortit ja nettisivujen kautta kerätty palaute

Asiakas voi antaa suoraan eli spontaania palautetta mistä tahansa asiasta. Palautteen voi kirjoittaa verkkosivujen [pirha.fi/palaute](https://pirha.fi/palaute) -sivun lomakkeelle tai palautekortille.

Kaikki eivät halua antaa palautetta sähköisesti. Palautekortti sopii erityisesti asiakkaille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää älykännykkää tai tietokonetta. Siksi hyvinvointialueen eri yksiköihin ja toimipisteisiin tulee tarjota palautelaatikoita ja -kortteja.

[Katso tilausohjeet intrasta](#)

# Suositteluhalukkuuden mittaus

Asiakaspalautelaitteita on sijoitettuna hyvinvointialueen eri yksiköihin ja toimipisteisiin. Osa niukasti palautteita keränneistä laitteista käydään poistamassa alkuvuodesta. Jäljelle jääneet laitteet on tarkoitus sijoittaa ensi sijassa aulatiloihin ja sisäänkäyntien yhteyteen.

Tays sairaalan asiakkaiden suositteluhalukkuudesta kerätään tietoa tekstiviestillä lähtevällä kyselyllä. Palautteen antaminen on helppoa, mielipidettä kysytään asteikolla 0–10. Samalla on mahdollista antaa lisäpalautetta ja kertoa, mitkä tekijät vaikuttivat hoitokokemukseen.

## Kannusta palautteen antamiseen

On tärkeää kannustaa palautteen antamiseen. Muista kertoa asiakkaallesi, että palautteen antaminen on arvokasta ja auttaa meitä parantamaan palvelua entisestään.

Voit ohjata asiakasta antamaan palautetta verkkosivujen ylänavigaation kautta, josta hän löytää helposti palautelomakkeen. Lisäksi voit mainita, että palautekortit ja asiakaspalautelaitteet ovat saatavilla tietyissä paikoissa, kuten palvelupisteissä tai odotustiloissa, jotta asiakkaat voivat antaa palautetta myös paikan päällä.

Yhdenmukainen keruu ja käsittely auttavat hyödyntämään asiakaspalautetietoa hyvinvointialueen toiminnan kehittämistyössä.

*Toimintaa kehitetään Suomen kestävän kasvun ohjelman (RRP) Hoitoon pikaisesti Pirkanmaalla uusilla toimintavoilla (HOPPU) -hankkeessa. Hanke saa rahoituksensa Euroopan unionin kertaluonteisesta elpymisvälineestä (Next Generation EU). Suomen kestävän kasvun ohjelmalla tuetaan ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäväää kasvua.*



**Euroopan unionin  
rahoittama**  
NextGenerationEU

[Asiakaspalautteet](#) ➔

## 0 Kommenttia



Kirjoita kommenttisi