

A large, multi-story brick building with many windows, situated on a riverbank. The building has a sign on top that says "Tampella". The scene is captured during sunset or sunrise, with a bright sun on the left side of the frame, creating a lens flare effect. The water in the foreground reflects the building and the sky. A person is visible on the left bank of the river.

Tampella

# Asiakaspalaute 2020

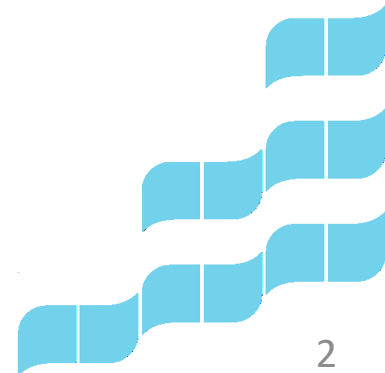
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut  
psykososiaalisen tuen palvelut



TAMPEREEN KAUPUNKI

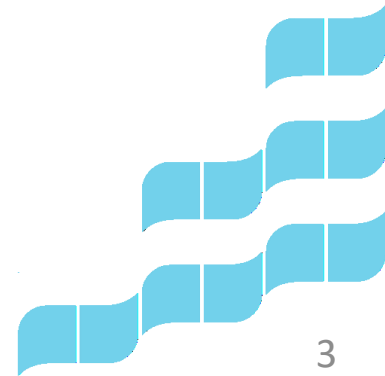
# NPS-kysely

- Esityksessä kuvataan NPS-kyselyn 2020 tuloksia
- NPS-kysely on soten peruskysely
- Kysely toteutetaan 37 yksikössä tablettilaitteilla ja verkossa
- Koronatilanteen vuoksi palautteen keruu laitteilla keskeytettiin 15.3.-30.9.
- Syksyllä laitteet otettiin käyttöön ja niihin asennettiin antibakteeriset kalvot
- Selvityksessä tuloksia tarkastellaan jaksolta 1-3 ja 10-12 2020
- Palautekysely muodostuu kysymyksistä:
  1. NPS-suositteelukysymys, jossa asteikko 0-10 ja pisteytys -100 – 100
  2. 0-8 vastanneilta, mitä pitäisi kehittää, 9-10 vastanneilta, mikä oli hyvää
  3. Avoin palaute



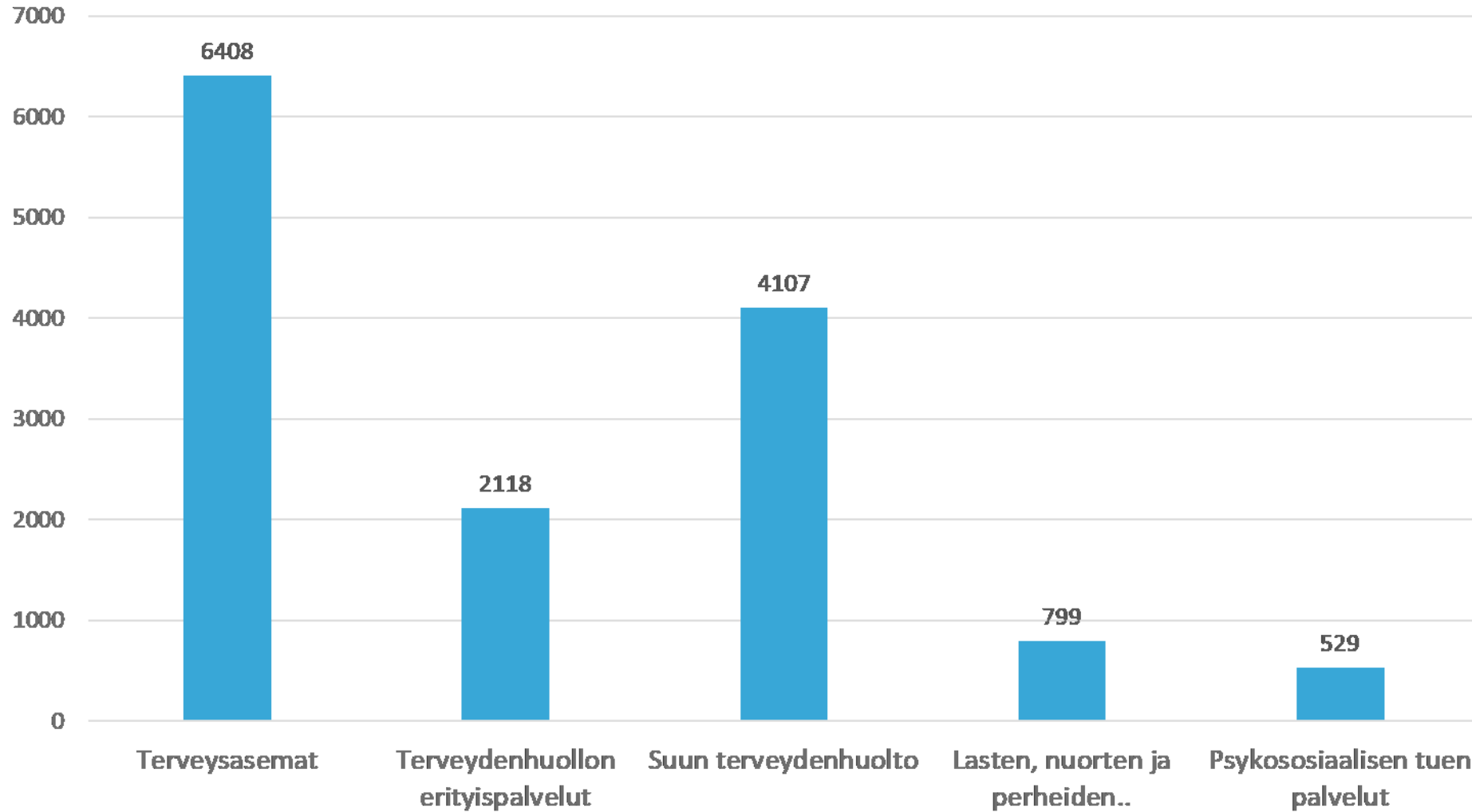
# Vuoden 2020 NPS-tulokset

- Soten NPS-tulos parani 64 pisteestä 69 pisteeseen ja yksiköiden NPS-pisteiden keskiarvo 60 pisteestä 61 pisteeseen.
- Maailmanluokkaan eli vähintään 70 NPS-pisteeseen pääsi 17 yksikköä, kun vuonna 2019 sinne ylsi 13 yksikköä.
- Paras yksikkö Diabetesvastaanotto oli aivan maailman terävimmässä kärjessä, kun vertailussa oli yli 1 600 kansainvälistä yritystä ja organisaatiota
- Psykososiaalisen tuen palveluja lukuun ottamatta kaikki palveluryhmät paransivat tulostaan.
- Vastaanottopalvelujen tulokset löytyvät myös verkosta Power BI -raportilla <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/organisaatio/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-palvelualue/asiakastyytyvaisuus.html>

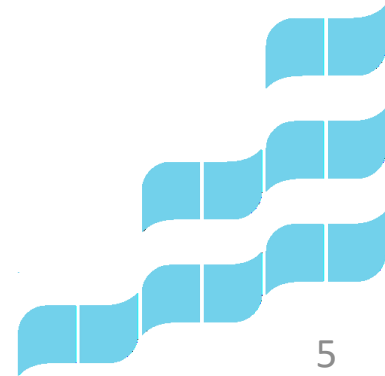
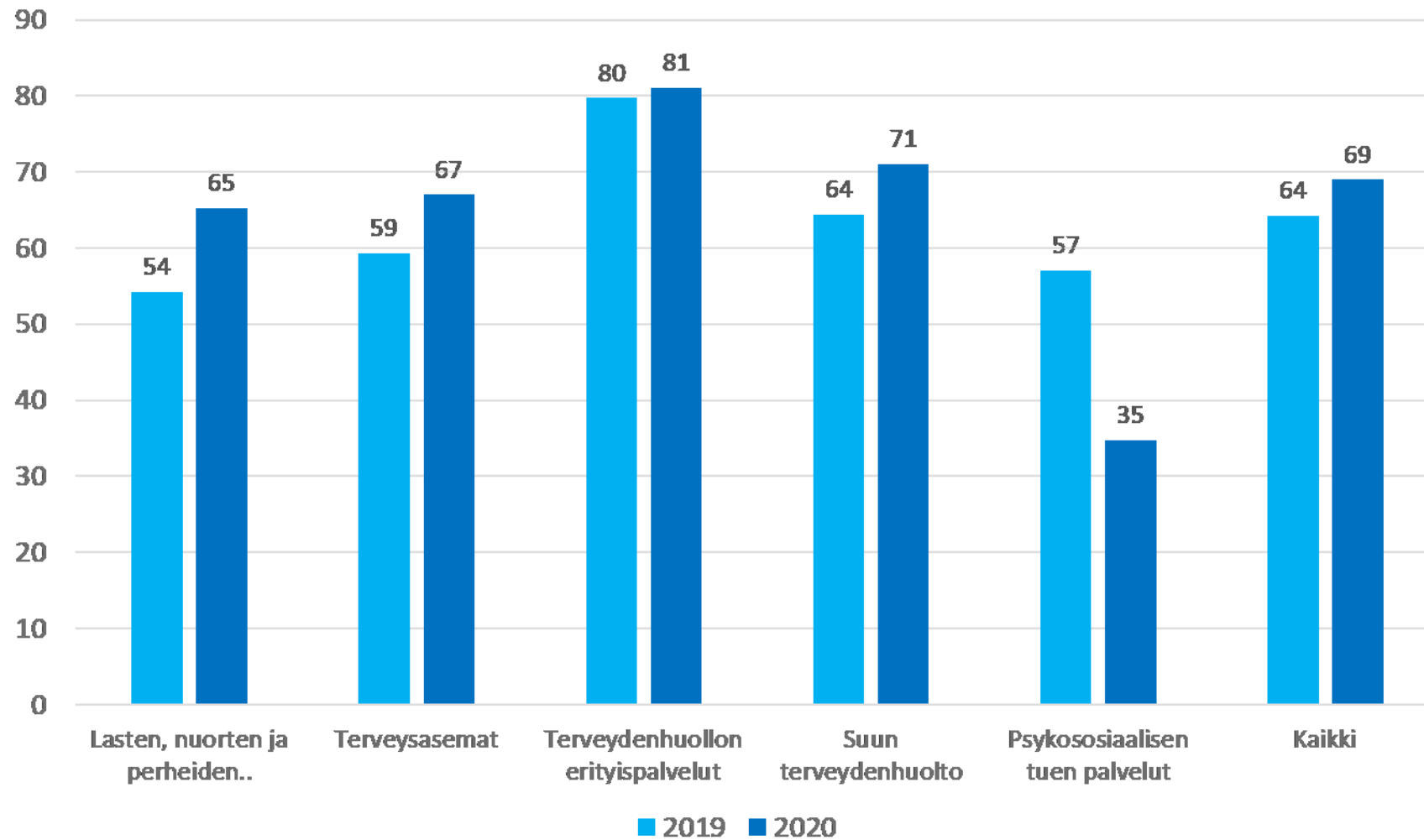


# Vastanneita 2020

Yhteensä 13 961

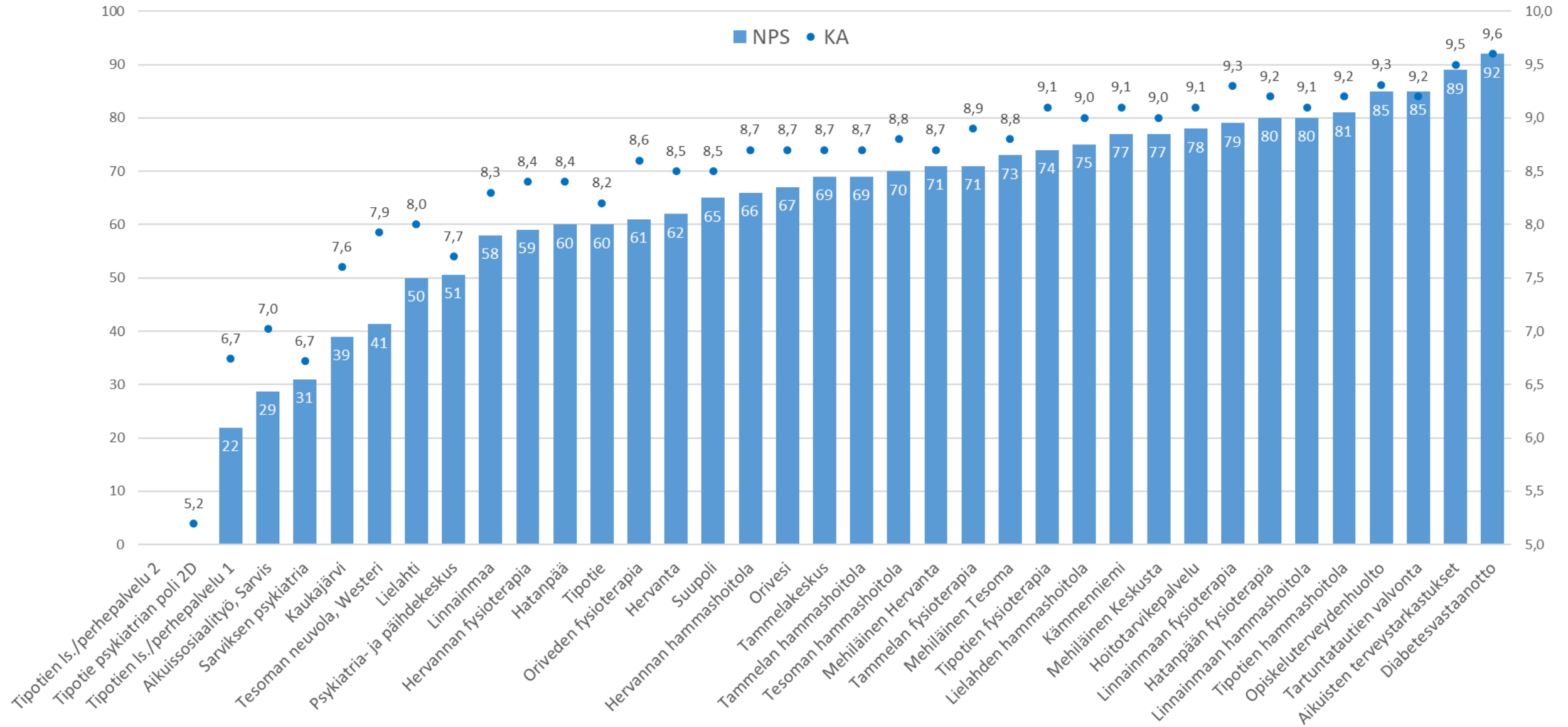


# Palveluryhmien NPS-pisteet 2019 ja 2020

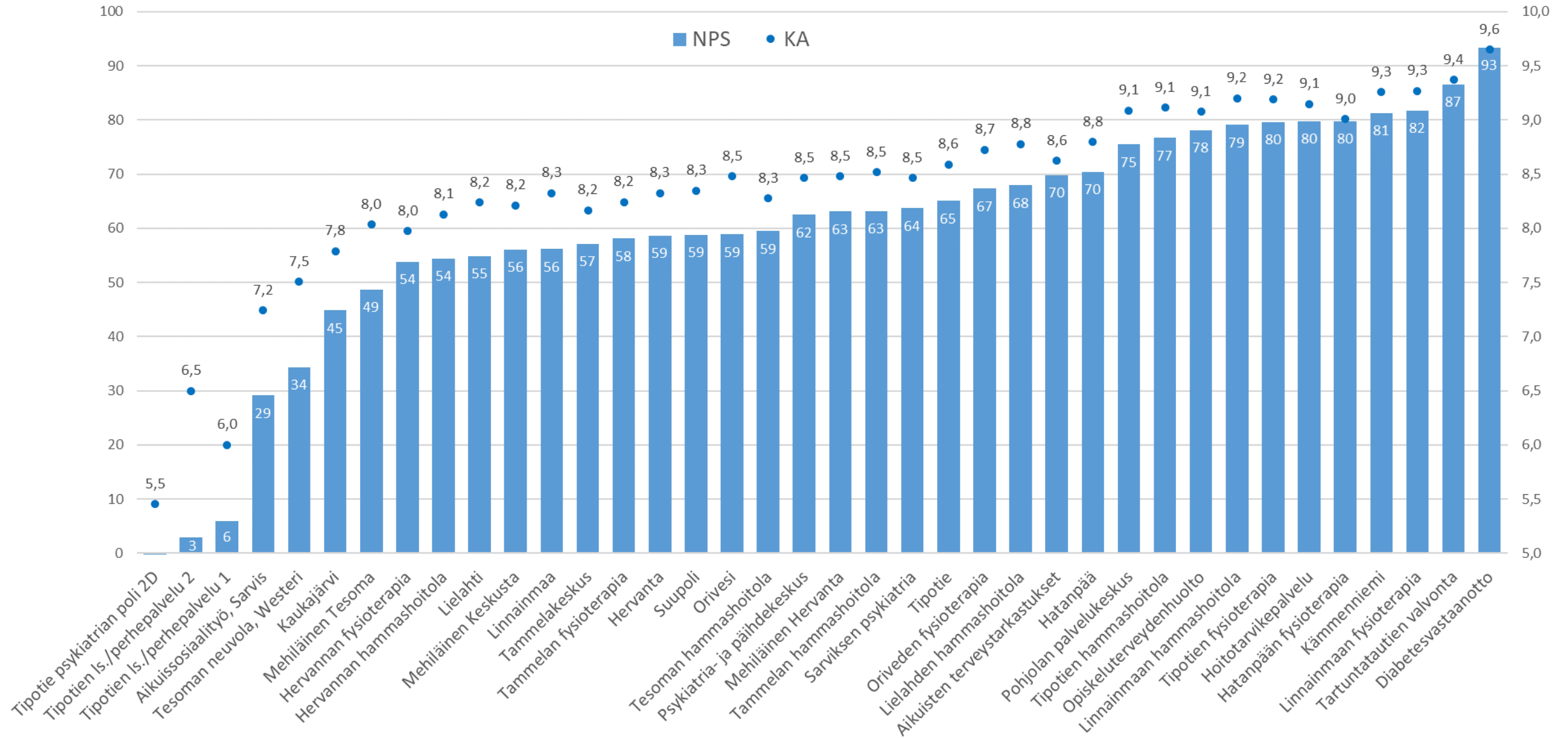




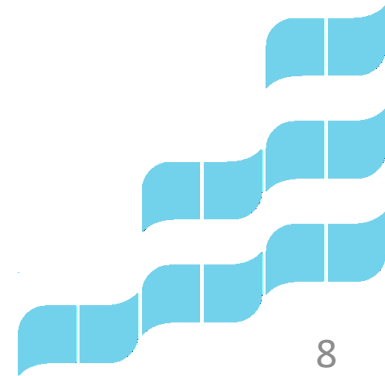
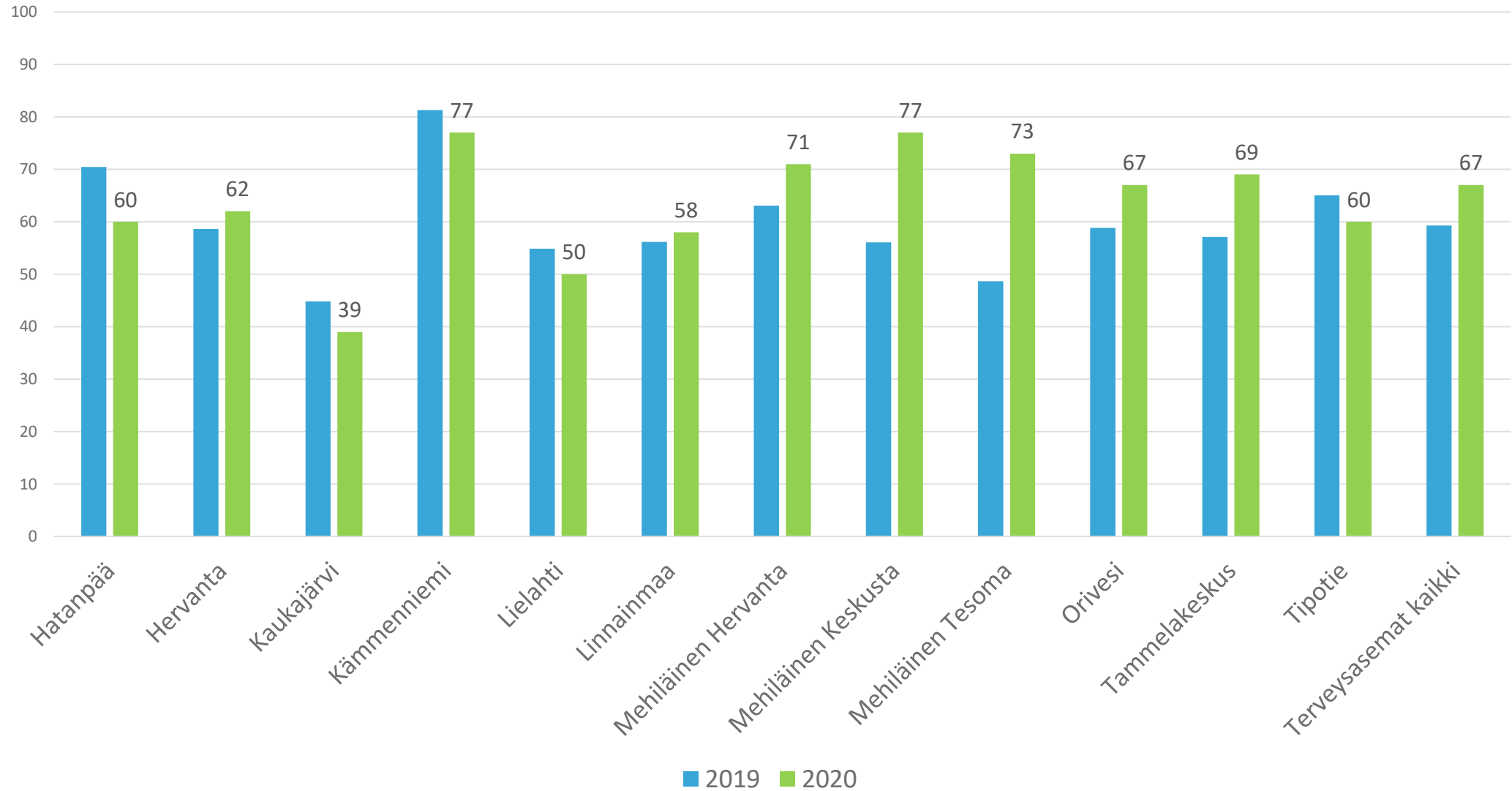
# Yksiköiden NPS-pisteet ja keskiarvot 2020



# Yksiköiden NPS-pisteet ja keskiarvot 2019

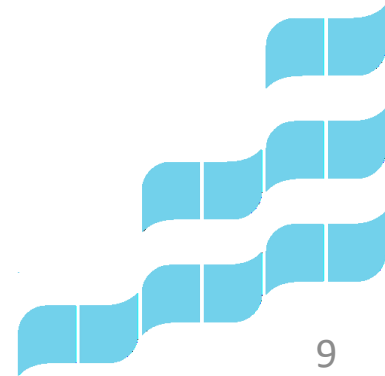
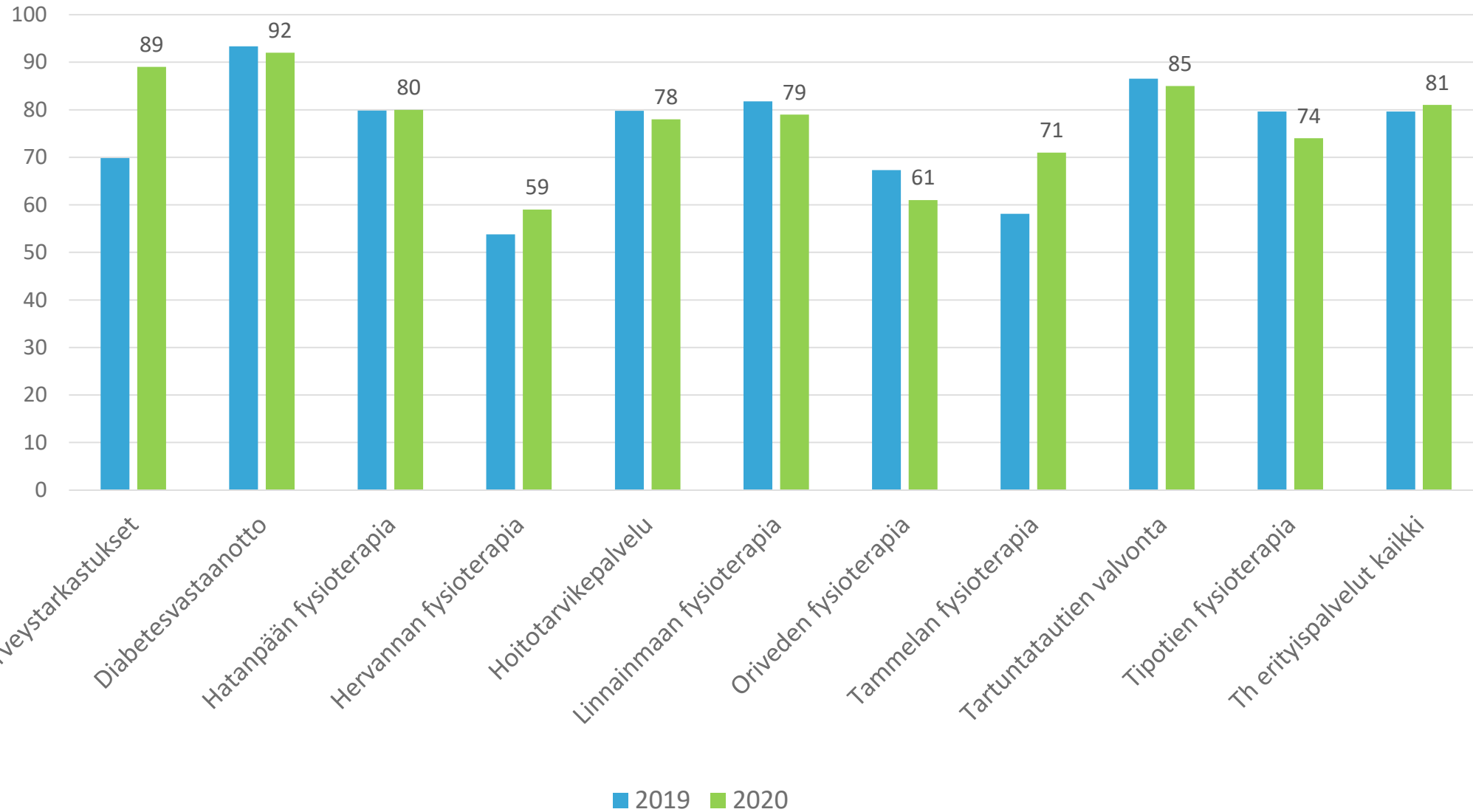


# Terveysasemat NPS 2019 ja 2020

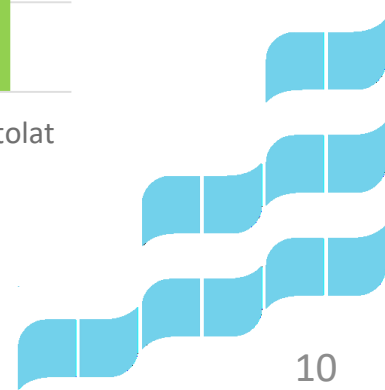
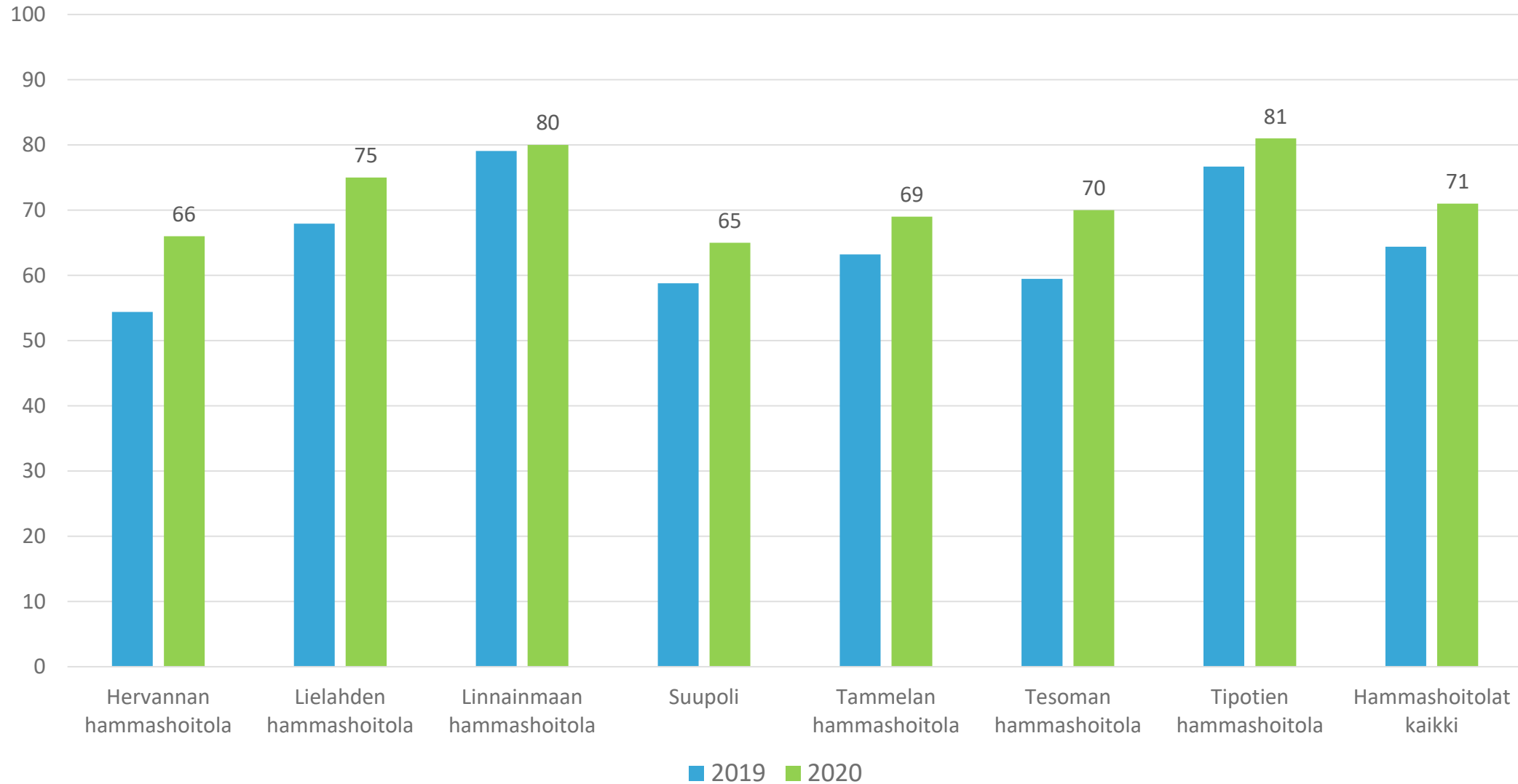




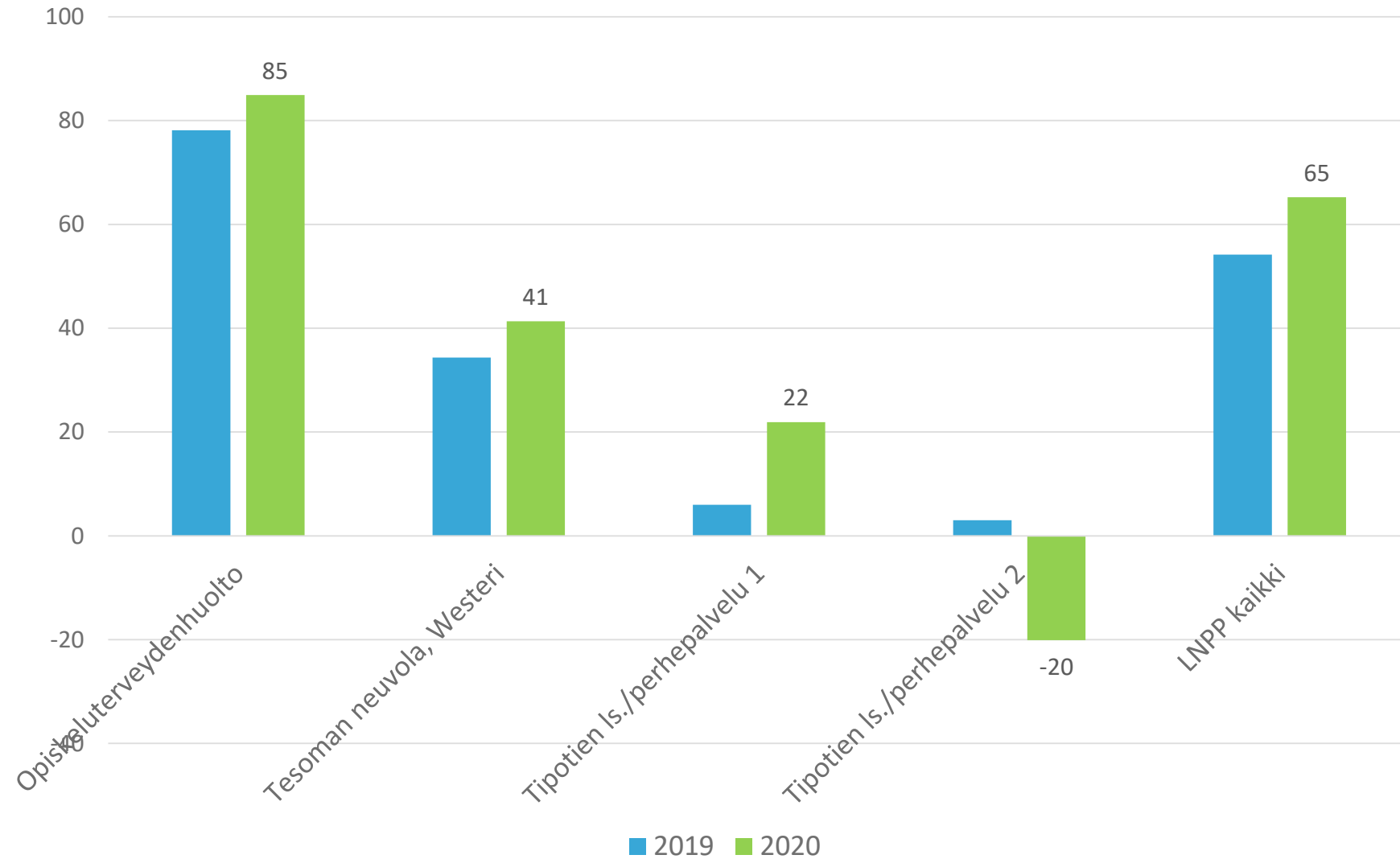
# Terveydenhuollon erityispalvelut NPS 2019 ja 2020



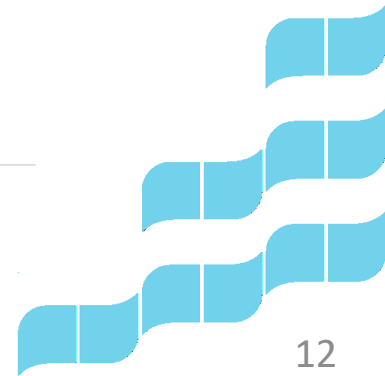
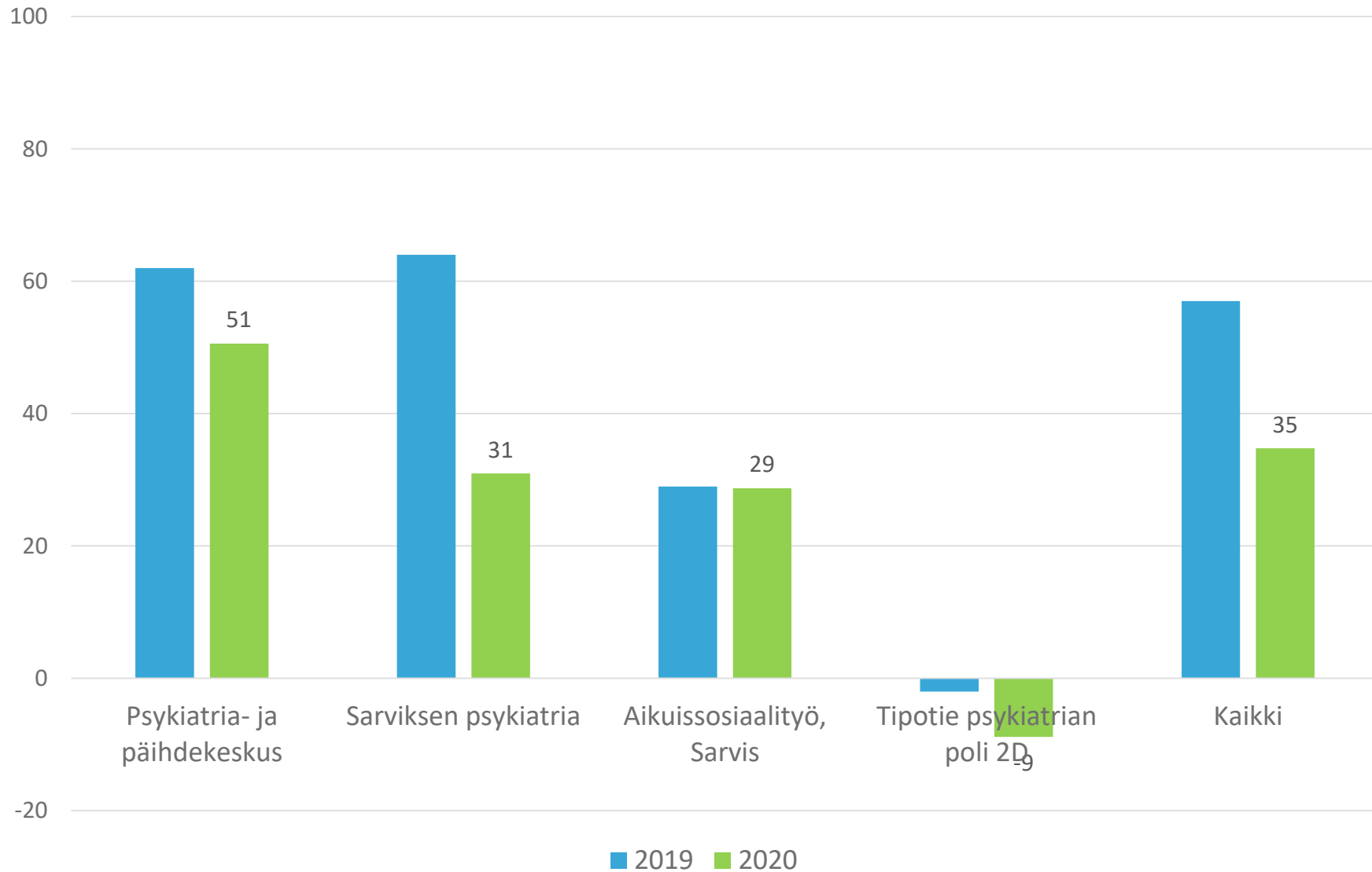
# Suun terveydenhuolto NPS 2019 ja 2020



# Lasten, nuorten ja perheiden palvelut NPS 2019 ja 2020

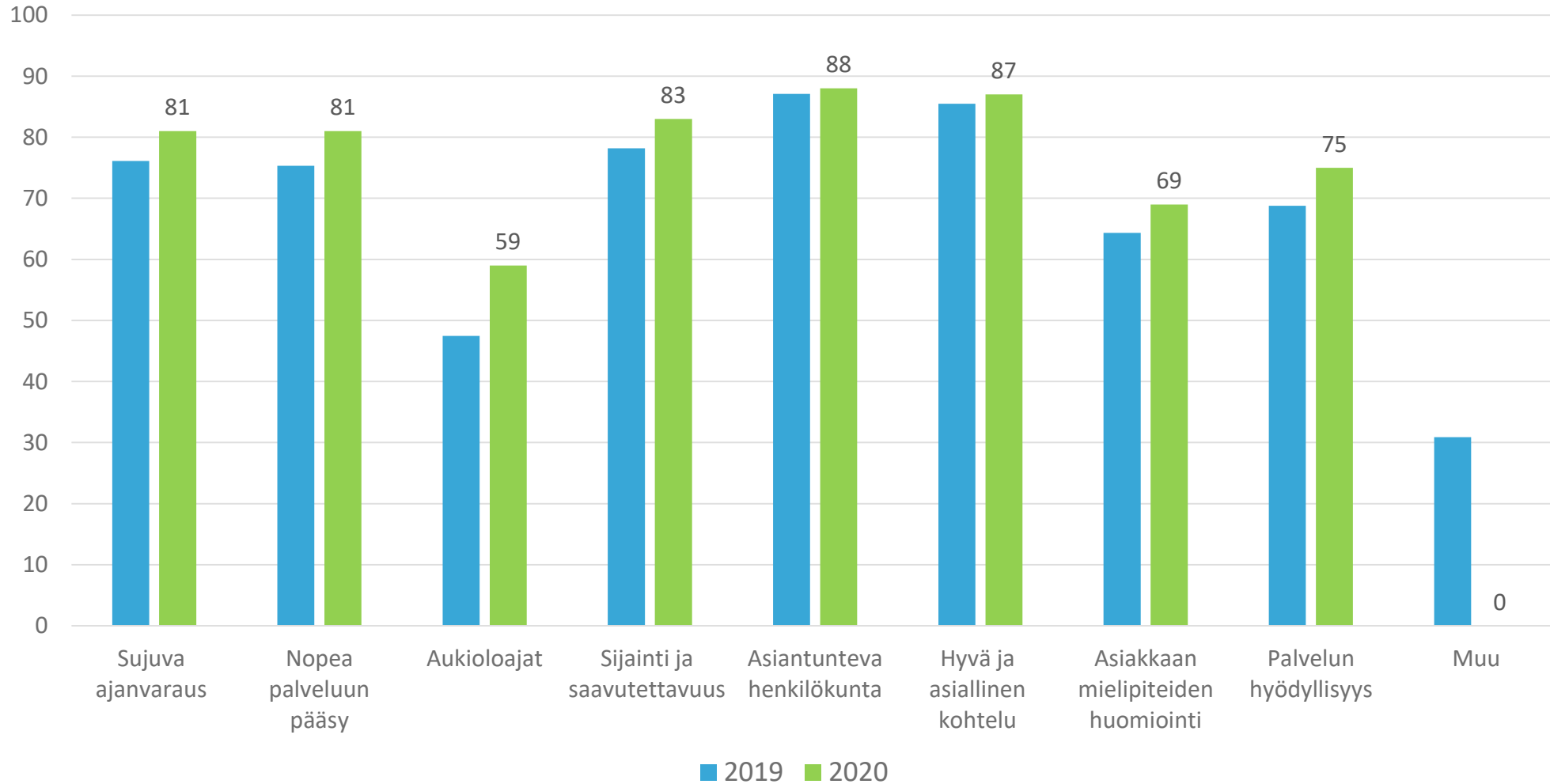


# Psykososiaalisen tuen palvelut NPS 2019 ja 2020



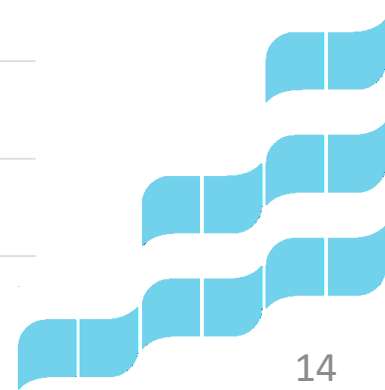
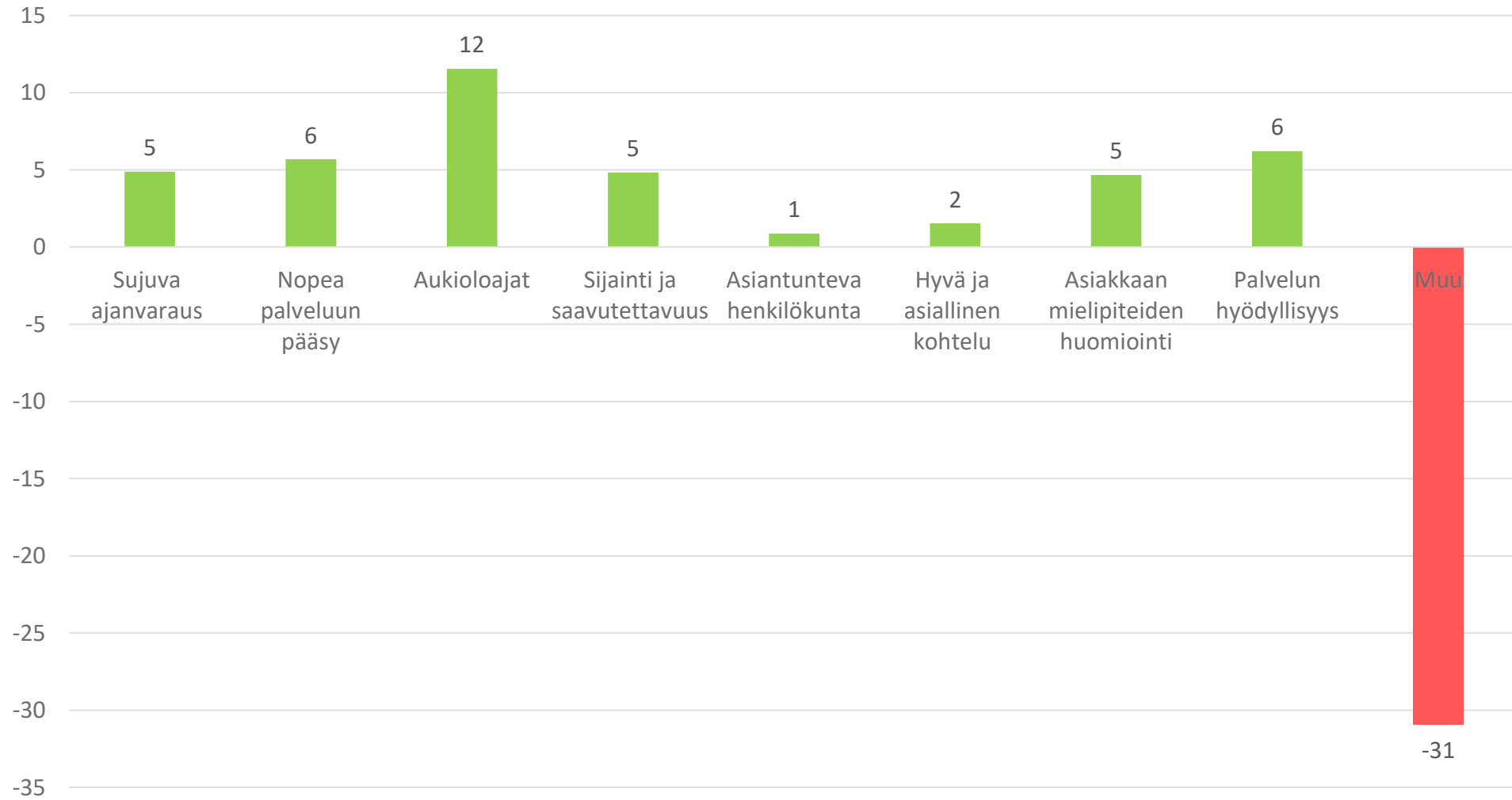
# Terveysasemat

Mikä palvelussa oli hyvää -vastausten %-osuus teeman vastauksista



# Terveysasemat

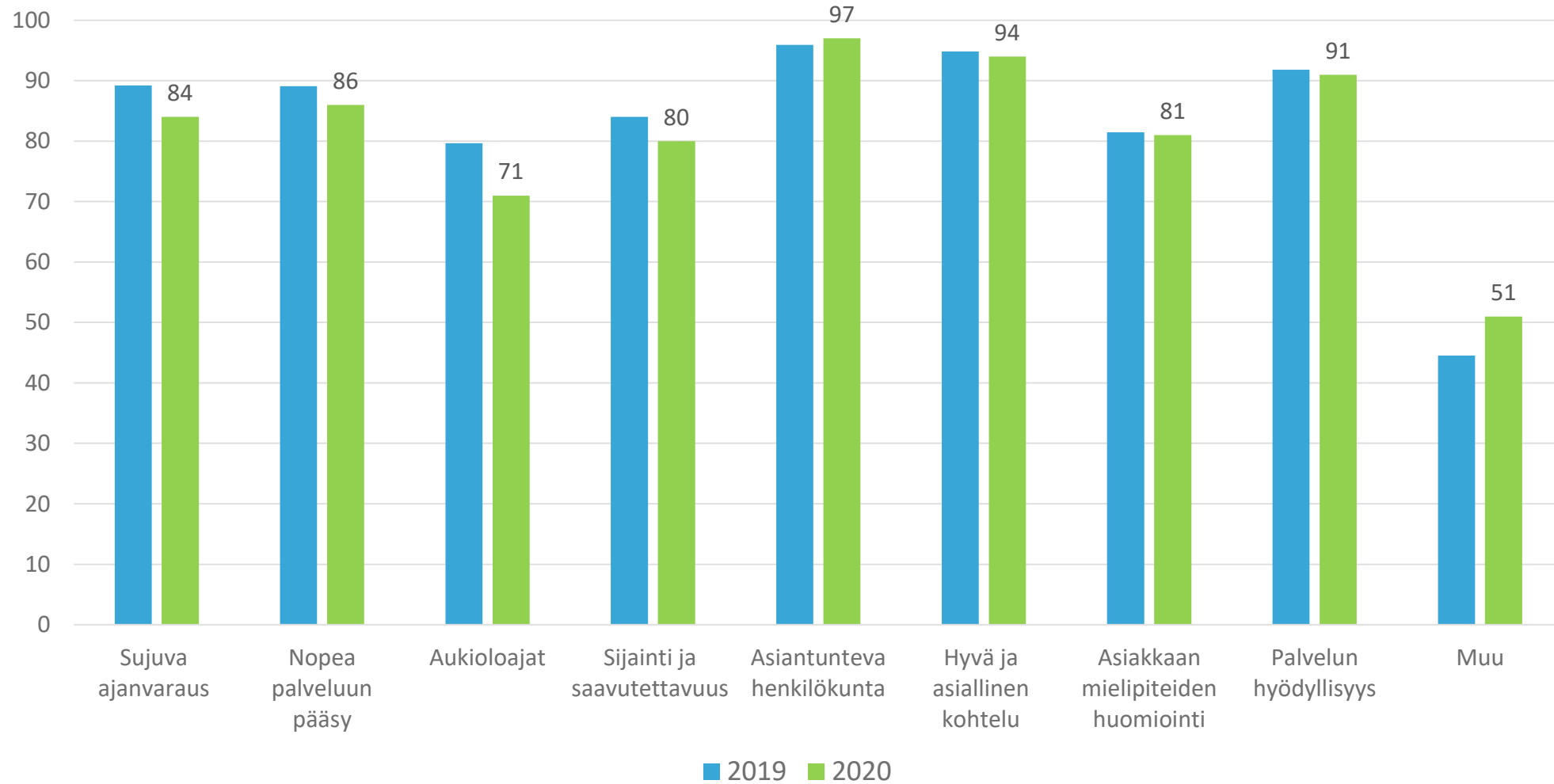
Muutos %-yksikköä mikä palvelussa oli hyvää -vastauksissa verrattuna vuoteen 2019





# Terveydenhuollon erityispalvelut

Mikä palvelussa oli hyvää -vastausten %-osuus teeman vastauksista



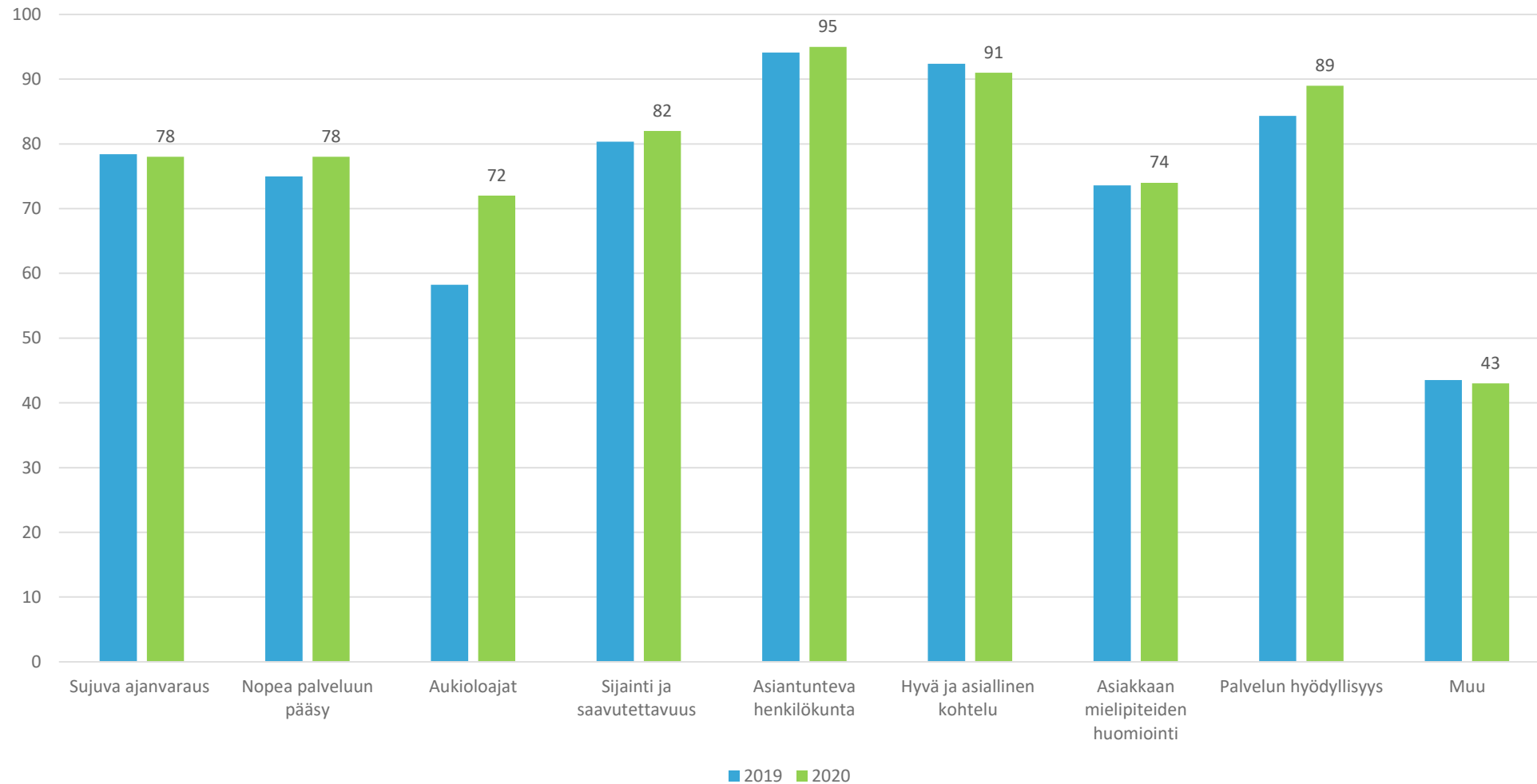
# Terveydenhuollon erityispalvelut

Muutos %-yksikköä mikä palvelussa oli hyvää -vastauksissa verrattuna vuoteen 2019



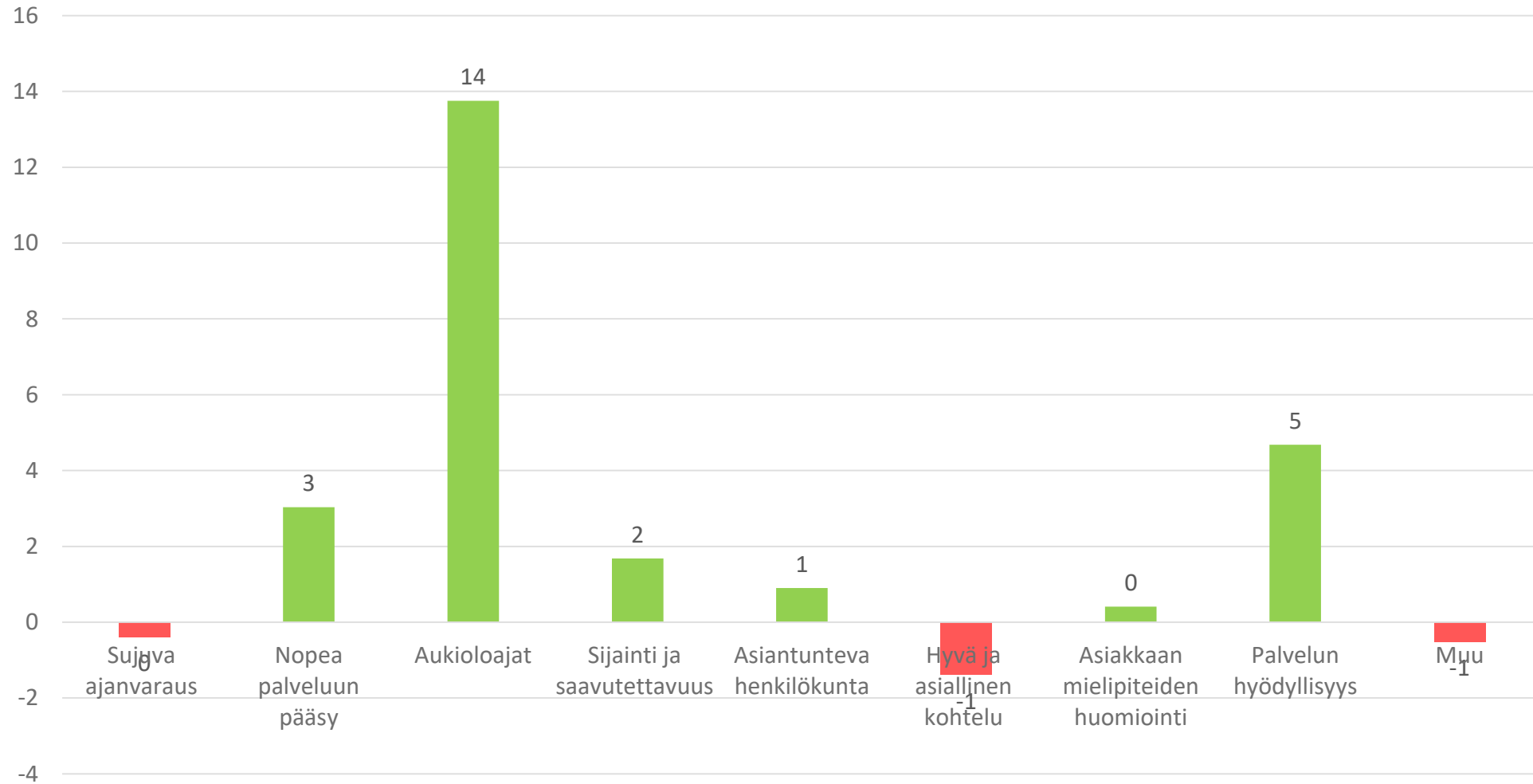
# Suun terveydenhuolto

Mikä palvelussa oli hyvää -vastausten %-osuus teeman vastauksista



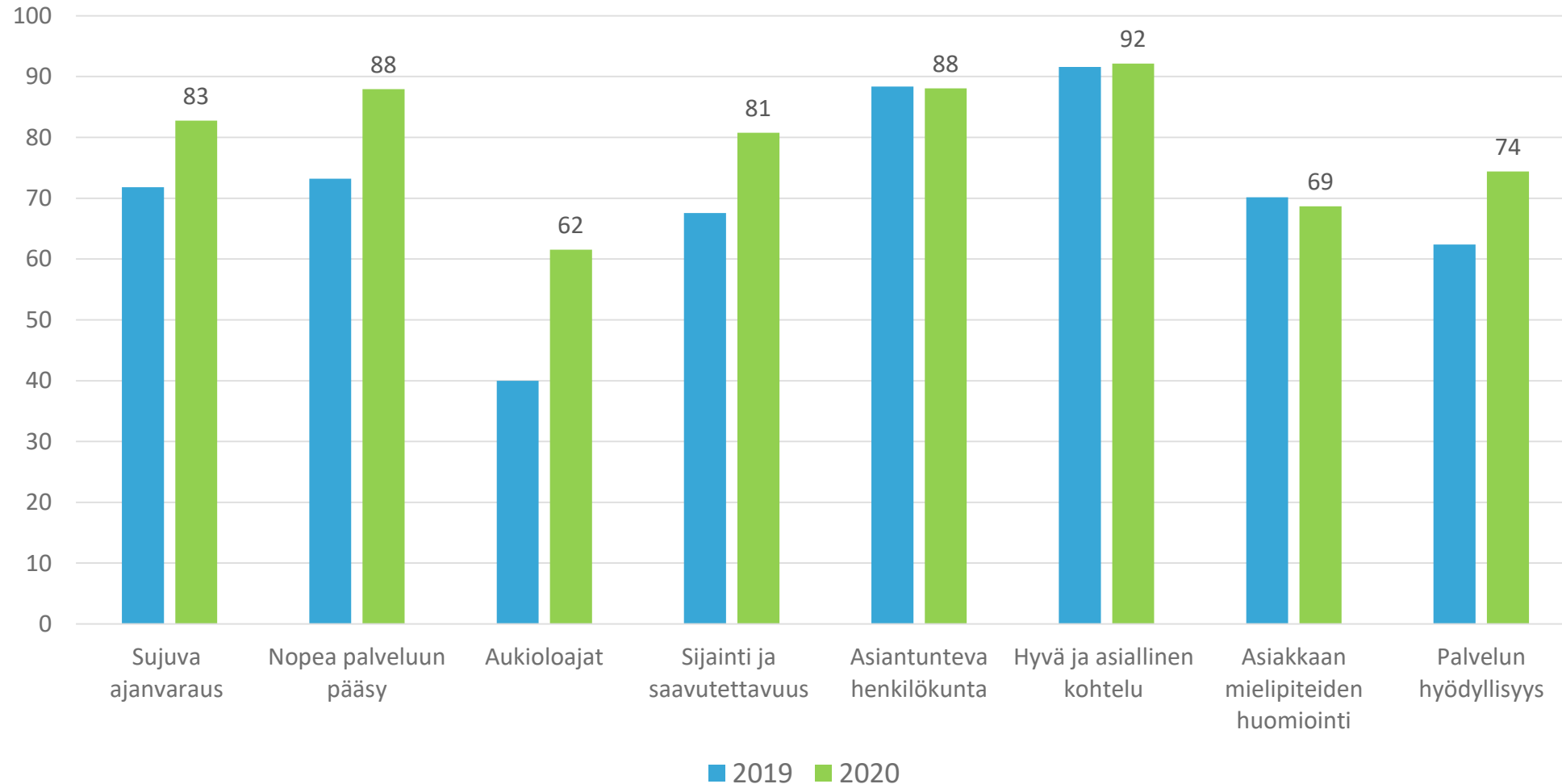
# Suun terveydenhuolto

Muutos %-yksikköä mikä palvelussa oli hyvää -vastauksissa verrattuna vuoteen 2019



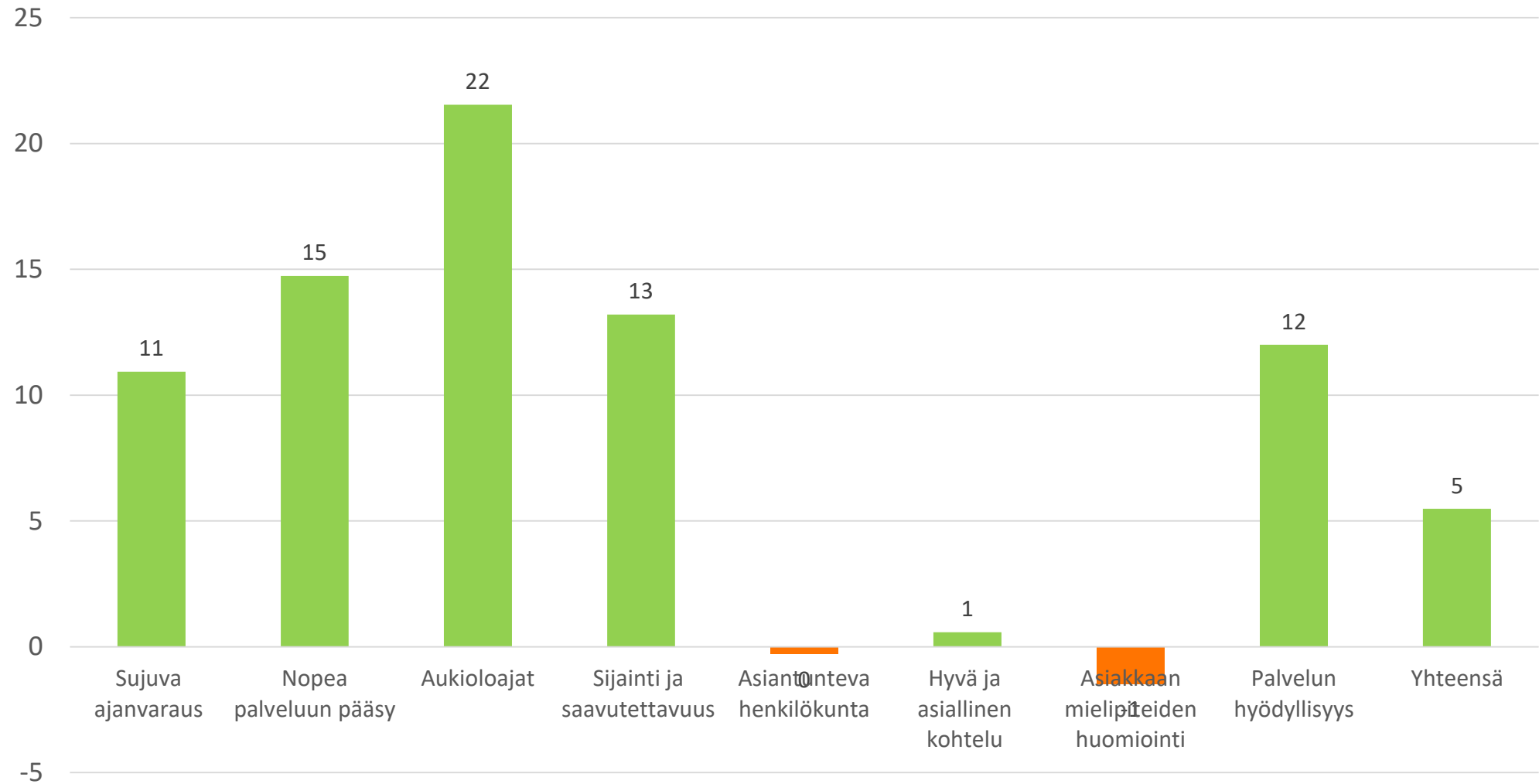
# Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Mikä palvelussa oli hyvää -vastausten %-osuus teeman vastauksista



# Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

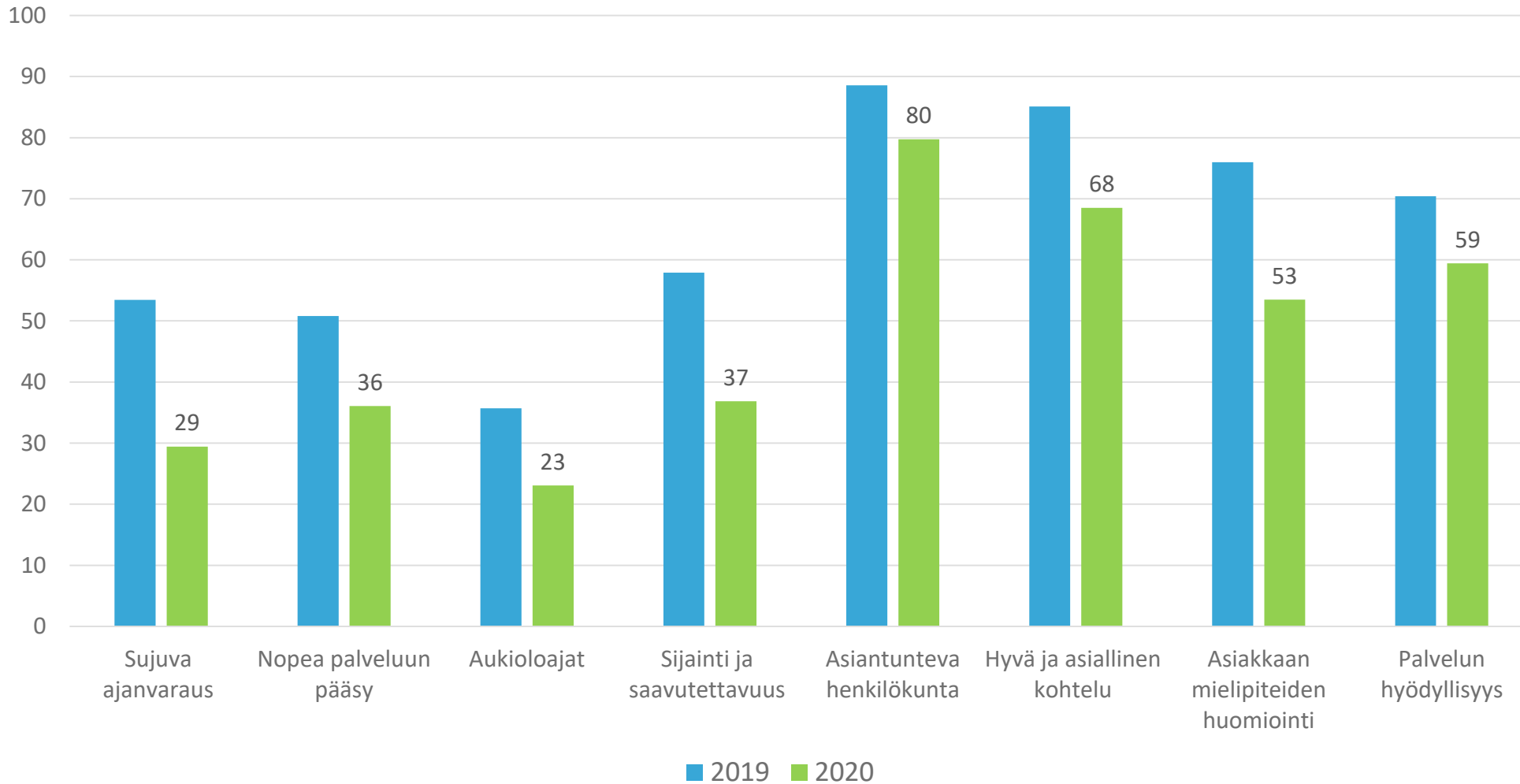
Muutos %-yksikköä mikä palvelussa oli hyvää -vastauksissa verrattuna vuoteen 2019





# Psykososiaalisen tuen palvelut

Mikä palvelussa oli hyvää -vastausten %-osuus teeman vastauksista



# Psykososiaalisen tuen palvelut

Muutos %-yksikköä mikä palvelussa oli hyvää -vastauksissa verrattuna vuoteen 2019

