

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2015

Suurin osa Ergon asiakkaista on käyttänyt palveluitamme aikaisemminkin (81 %). Pieni osa on kuullut meistä joko lähipiiristä (8 %) tai muista terveydenhuollon ammattilaisilta (8 %). Tämä on vahva indikaattori hyvästä palvelusta, kun ihmiset käyttävät palvelua uudestaan.

Nettiajanvaraus jakaa mielipiteitä eniten. Kolmesta vaihtoehdosta "Käyttäisin joskus"-vaihtoehto on saanut suurimman kannatuksen (38 %), prosenttiin päähän jäi vaihtoehto "En käyttäisi, haluan henkilökohtaista palvelua". 25 % vastaajista käyttäisivät nettiajanvarausta ehdottomasti, mikäli sellainen olisi mahdollista.

Yhteydenottoa, saapumista ja ilmoittautumista on koettu melkein poikkeuksetta erittäin hyvänä (82 %) tai hyvänä (17 %), koska yhteensä 99 % vastaajista edustaa tätä mielipidettä. Kommenttien mukaan meillä on mukava ja iloinen henkilökunta ja asiat toimivat meillä.

Vajaa kolme neljäsosaa vastaajista (72%) on sitä mieltä, että vastaanotolla saatu palvelu on ollut erittäin hyvää. Kun siihen lisätään toiseksi paras vaihtoehto "Hyvänä" 26 %, näiden yhteenlaskettu prosenttiosuus kaikista vastauksista on 98 %.

Avoimessa kommentti-kentässä on palvelua keuhuttu hyväksi, nopeaksi ja asiantuntevaksi. Palvelua on myös keuhuttu joustavaksi ja että asioita saadaan aina hoidettua tavalla tai toisella.

Reilut puolet (56 %) vastaajista pitää jatkotoimenpiteiden selkeyttä erittäin hyvänä. Neljä vastaajaa kymmenestä taas pitää sitä hyvänä. Joten 96 % vastaajista pitää jatkotoimenpiteitä joko erittäin hyvänä tai hyvänä, tämä on mainio tulos.

Nopeus ja hyvä lääkärisaataavuus on ollut tärkein syy valita Ergon (33 %). Aikaisempi hyvä kokemus (20 %) ja muu syy (17 %) nousevat seuraavina tekijöinä. Muu syykohdassa on 67 % vastaajista vielä merkinnyt erikseen työterveyshuollon. Myös vaihtoehtoilta lääkäripalveluiden monipuolisuus (14 %), sijainti (10 %) ja omat laboratorion palvelut (6 %) oli omat kannattajansa.

Kokonaiset 97 % vastaajista antoivat yleisarvosanaksi erittäin hyvän (68 %) tai hyvän (29 %). Tulos on mainio.

Kiitämme kaikkia kyselyyn osallistuneita arvokkaasta palautteesta ja yritämme jatkuvasti ylläpitää ja parantaa palveluidemme laatua.