

Asiakastyytyväisyyskysely Ergo Terveyspalvelut Oy 2017	
1. Mistä sait tietoa Ergosta?	
Tuttu ennestään	78 %
Lähipiiristä	12 %
Internetistä	1 %
Lehdet	0 %
Terveysdenhuollon ammattilaisilta	9 %
2. Nettiajanvaraus	
Käyttäisin ehdottomasti, mikäli olisi mahdollista	32 %
Käyttäisin joskus	33 %
En käyttäisi, haluan henkilökohtaista palvelua	35 %
3. Minkälaisena koit yhteydenoton, saapumisen ja ilmoittautumisen?	
Erittäin hyvänä	84 %
Hyvänä	16 %
Tyydyttävänä	0 %
Melko huonona	0
Huonona	0
4. Miten arvioisit..	
a. saamaasi palvelua vastaanotolla ja..	
Erittäin hyvänä	82 %
Hyvänä	18 %
Tyydyttävänä	0 %
Melko huonona	0 %
Huonona	0
b. jatkotoimenpiteiden selkeyden	
Erittäin hyvänä	67 %
Hyvänä	30 %
Tyydyttävänä	3 %
Melko huonona	0
Huonona	0
5. Minkä takia valitsin Ergon? Valitse kaksi vaihtoehtoa.	
Nopeus ja hyvä lääkärisaataavuus	34 %
Lääkäripalveluiden monipuolisuus	10 %
Omat laboratoriopalvelut	8 %
Sijainti	8 %
Aikaisempi hyvä kokemus	21 %
Muu syy	19 %
6. Yleisarvosana käynnistäsi Ergossa?	
Erittäin hyvä	74 %
Hyvä	25 %
Tyydyttävä	1 %
Melko huono	0 %
Huono	0
Tulokset	

Suurin osa Ergon asiakkaista on käyttänyt palveluitamme aikaisemminkin (78 %). Osa on kuullut meistä joko lähipiiristä (12 %) tai muista terveydenhuollon ammattilaisilta (9 %). Tämä on vahva indikaattori hyvästä palvelusta, kun ihmiset käyttävät palvelua uudestaan.	
Nettijaanvaraus jakaa mielipiteitä eniten. Kolmesta vaihtoehdosta "En käyttäisi, ..." -vaihtoehto on saanut suurimman kannatuksen (35 %), parin prosentin päähän jäi vaihtoehto "Käyttäisin joskus". 32 % vastaajista käyttäisivät nettijaanvarausta ehdottomasti, mikäli sellainen olisi mahdollista. Hyvin tasainen tulos kuitenkin.	
Yhteydenottoa, saapumista ja ilmoittautumista on koettu erittäin hyvänä (85 %) tai hyvänä (15 %), koska yhteensä 100 % vastaajista edustaa tätä mielipidettä. Kommenttien mukaan palvelu on nopeaa, ystävällistä ja osaavaa.	
Vastaanotolla saatu palvelu on koettu erittäin hyvänä (82 %) ja hyvänä (18%). Muut vaihtoehdot eivät saaneet lainkaan kannatusta. Otteita avoimesta kommentti-kentästä: krooninen valkotakkipelko on poissa, lääkäreillä on aikaa kuunnella potilaita, parasta palvelua, mukava ihmisläheinen palvelu, selkeä ohjeistus jne.	
Noin kaksi kolmasosaa (67%) piti jatkotoimenpiteiden selkeyttä erittäin hyvänä ja 30% hyvänä. 3% piti selkeyttä tyydyttävänä.	
Nopeus ja hyvä lääkärisaataavuus on ollut tärkein syy valita Ergon (34 %). Aikaisempi hyvä kokemus (21 %) ja muu syy (20 %) nousevat seuraavina tekijöinä. Muu syy-kohdassa suurin osa vastaajista on merkinnyt erikseen työterveyshuollon. Myös vaihtoehdoilla lääkäri-palveluiden monipuolisuus (10 %), sijainti (8 %) ja omat laboratorion palvelut (8 %) oli omat kannattajansa.	
Kokonaiset 99 % vastaajista antoivat yleisarvosanaksi erittäin hyvän (74 %) tai hyvän (25 %). Tulos on mainio.	
Kiitämme kaikkia kyselyyn osallistuneita arvokkaasta palautteesta ja yritämme jatkuvasti ylläpitää ja parantaa palveluidemme laatua.	