Kolmella hallinnon osastolla sama kyselyrakenne, mutta kysymykset vaihtelevat osastoittain. Tämä on esimerkki kyselyn rakenteesta, valmiissa lomakkeessa on eri kysymykset.

HALLINNON OSASTON x ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2014

x.x. -osasto on yksi sosiaali- ja terveysviraston kolmesta hallinnon osastosta. Osasto huolehtii viraston talouden suunnittelusta ja seurannasta sekä taloushallinto- ja tukipalvelujen järjestämisestä. Lisäksi osasto vastaa viraston strategian valmistelusta.

Osastossa on seitsemän yksikköä. Yksiköistä suurin on tukipalvelut ja se jakaantuu laitoshuoltoon, välinehuoltoon, vahtimestaripalveluihin ja potilaskuljetuksiin. Kuusi muuta yksikköä ovat talous- ja strategiapalvelut, asiakasmaksut ja perintä, hankinta ja kilpailutus, tilahallinto, toimistopalvelut ja sairaala-apteekki.

Toivomme sinun arvioivan talous- ja tukipalvelut -osaston toimintaa osastosi/yksikkösi kannalta vastaamalla seuraaviin kysymyksiin.

Toivomme suoraa palautetta ja parannusehdotuksia. Niiden avulla parannamme ja kehitämme palvelujamme.

Kysely on lähetetty sosiaali- ja terveysviraston virasto-, osasto- ja toimistopäälliköille sekä eräille esimiehille.

Vastaaminen on luottamuksellista ja yksittäistä vastaaja ei pystytä tunnistamaan tuloksista. Taustatiedoissa kysytään vastaajan työtehtävä ja yksikkö. Alle viiden vastaajan muodostamia ryhmiä ei eritellä analyysivaiheessa.

Kiitos vastauksestasi!

x.x.

Osastopäällikkö

x.x -osasto

Kyselyä koskeviin tiedusteluihin vastaa: x.x.

1. Missä työskentelet? Alla olevissa valikoissa esitetään organisaation kolme tasoa. Valitse niistä omasi.

[ ] Perhe-ja sosiaalipalvelut
- [ ] Osaston johto
- [ ] Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys
  - [ ] Neuvola- ja perhetyö
  - [ ] Kouluterveydenhuolto
  - [ ] Perheiden erityispalvelut
- [ ] Lastensuojelu
  - [ ] Lastensuojelutarpeen arviointi
  - [ ] Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö
  - [ ] Lastensuojelun palvelut
  - [ ] Sijoituksen sosiaalityö
  - [ ] Lastenkotitoiminta
- [ ] Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö
  - [ ] Nuorten palvelut
  - [ ] Sosiaalinen ja taloudellinen tuki
  - [ ] Toimeentulotuen maksatus
  - [ ] Työllistymisen tuki
  - [ ] Maahanmuuttajapalvelut
- [ ] Vammaistyö
  - [ ] Vammaisten sosiaalityö
  - [ ] Vammaisten asumis- ja perhehoitopalvelut
  - [ ] Vammaisten työ- ja päivätoiminta
  - [ ] Kehitysvammaisten laitospalvelut
  - [ ] Kehitysvammapoliklinikka
- [ ] Lääkäripalvelut

[ ] Terveys-ja päihdepalvelut
- [ ] Osaston johto
- [ ] Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka
  - [ ] Etelän terveysasemat
  - [ ] Idän terveysasemat
  - [ ] Lännen terveysasemat
  - [ ] Pohjoisen terveysasemat
  - [ ] Sisätautien poliklinikka
- [ ] Päivystys
  - [ ] Haartmanin päivystys
  - [ ] Malmin päivystys
  - [ ] Sosiaali- ja kriisipäivystys
- [ ] Psykiatria- ja päihdepalvelut
  - [ ] Etelän psykiatria- ja päihdekeskus
  - [ ] Idän psykiatria- ja päihdekeskus
  - [ ] Lännen psykiatria- ja päihdekeskus
  - [ ] Pohjoisen psykiatria- ja päihdekeskus
  - [ ] Psykiatrian ja päihdehuollon erityispalvelut
  - [ ] Psykiatrinen sairaalahoito ja päivystys
  - [ ] Asumisen tuki
- [ ] Suun terveydenhuolto
  - [ ] Lähipalvelut
  - [ ] Keskitetyt palvelut

[ ] Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
- [ ] Osaston johto
- [ ] Selvitys, arviointi ja sijoitus
- [ ] Etelän palvelualue
  - [ ] Etelän sosiaali- ja lähityö
  - [ ] Eteläinen kotihoitoyksikkö
  - [ ] Keskinen kotihoitoyksikkö
  - [ ] Kinaporin monipuolinen palvelukeskus

[ ] Töölön monipuolinen palvelukeskus
[ ] Koskelan vanhustenkeskus
[ ] Kivelän vanhustenkeskus
[ ] Kampin palvelukeskus
[ ] Idän palvelualue
[ ] Idän sosiaali- ja lähityö
[ ] Itäinen kotihoitoyksikkö
[ ] Kaakkoinen kotihoitoyksikkö
[ ] Kontulan monipuolinen palvelukeskus
[ ] Roihuvuoren monipuolinen palvelukeskus
[ ] Myllypuron vanhustenkeskus
[ ] Lännen palvelualue
[ ] Lännen sosiaali- ja lähityö
[ ] Lännen kotihoitoyksikkö
[ ] Lounainen kotihoitoyksikkö
[ ] Riistavuoren monipuolinen palvelukeskus
[ ] Pohjoisen palvelualue
[ ] Pohjoisen sosiaali- ja lähityö
[ ] Pohjoisen kotihoitoyksikkö
[ ] Syystien monipuolinen palvelukeksus
[ ] Kustaankartanon monipuolinen palvelukeskus
[ ] Kaupunginsairaala
[ ] Herttoniemen sairaala
[ ] Laakson sairaala
[ ] Malmin sairaala
[ ] Suursuon sairaala
[ ] Kotisairaala
[ ] Palvelualueiden lääkäripalvelut
[ ] Kuntoutuksen osaamiskeskus
[ ] Neurologinen poliklinikka ja kuntoutustoiminta
[ ] Traumakuntoutus
[ ] Fysiatrian poliklinikka
[ ] Kuntoutussuunnittelu ja apuvälinepalvelut
[ ] Fysioterapiapalvelut
[ ] Toimintaterapiapalvelut

2. Missä tehtävissä työskentelet tällä hetkellä?

( ) Osastopäällikkö
( ) Toimistopäällikkö
( ) Yksikön päällikkö
( ) Lähiesimies

3. Laitoshuolto tuottaa puhtaanapidon, vuodehuollon ja asiakkaiden/potilaiden ruokahuollon palveluja sekä erilaisia huoltotehtäviä viraston eri yksiköille ja vähäisiä määriä puhtaanapitopalveluja myös ulkopuolisille asiakkaille.

Laitoshuolto vastaa siivouspalvelujen suunnittelusta, ohjauksesta, koulutuksesta, perehdytyksestä ja antaa asiantuntija-apua viraston eri yksiköiden johdolle, pienten yksiköiden esimiehille, hoitohenkilökunnalle sekä siivouspalvelutyöntekijöille.

Osa yksiköistä hankkii laitoshuollon palvelut ostopalveluna ulkopuolisilta palveluntuottajilta (esim. Palmialta). Näitä yksiköitä tämä kysely EI koske.

Kuinka usein yksikkösi käyttää laitoshuollon palveluja?

( ) Päivittäin
( ) Viikoittain
( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

4. Kuinka hyvin laitoshuolto on kouluarvosanalla arvioiden palvellut yksikköäsi?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

5. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat laitoshuollon toimintatavoissa?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Siivouksen lopputulos/puhtausaste	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ruokahuollossa avustamisen sujuvuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun ajoituksen sopivuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

6. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia laitoshuollolle:
_____
_____
_____
_____

7. Välinehuollon ydintehtävänä on potilaan tai asiakkaan hoidossa ja tutkimuksessa käytettävien hoitovälineiden ja tarvikkeiden puhdistus, jakaminen ja huolto turvallisesti, asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti.

Kuinka usein yksikkösi käyttää välinehuollon palveluja?

( ) Päivittäin
( ) Viikoittain

( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

8. Kuinka hyvin välinehuolto on kouluarvosanalla arvioiden palvellut yksikköäsi?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

9. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat välinehuollon toimintatavoissa?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

10. Miten hyvin välinehuolto on onnistunut seuraavien palvelua koskevien kriteerien osalta?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Välineiden puhtaus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Välineiden käyttökuntoisuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )

11. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia välinehuollolle:
_____
_____
_____
_____

12.
Vahtimestaripalvelut tuottaa suuren määrän erilaisia palveluja, joita ovat aulapalvelut (mm. asiakkaiden

neuvonta, ohjaus ja avustaminen tarvittaessa), turvallisuuteen liittyen avain-, kulkulupa-, kameravalvontatehtävät, kokoustilojen järjestely sekä posti-, lähetti- ja kuljetustehtävät.

Tämä kysely koskee vain sosiaali- ja terveysviraston itse tuottamia vahtimestaripalveluja. Tämä kysely EI koske Palmian tai HUS-Servicen tuottamia vahtimestaripalveluja.

Kuinka usein yksikkösi käyttää vahtimestarien palveluja?

( ) Päivittäin
( ) Viikoittain
( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

13. Kuinka hyvin vahtimestaripalvelut on kouluarvosanalla arvioiden palvellut yksikköäsi?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

14. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat vahtimestaripalveluissa?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

15. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia vahtimestaripalveluille:
_____
_____
_____
_____

16. Potilaskuljetusyksikkö tuottaa kiireettömien pyörätuoli- ja kävelevien potilaiden kuljetukset viraston sairaaloista ja vanhustenkeskuksista hoitoihin ja tutkimuksiin sekä potilaiden kuljetukset koti- ja virkistyskäynneille. Potilaskuljetus huolehtii myös viraston muuttojen järjestämisestä.

Lääkkeiden, tarvikkeiden, apuvälineiden, välinehuollon tarvikkeiden ja apuvälineiden kuljetuspalvelut tuottaa Stara ja ei-kiireelliset ambulanssikuljetukset HUS-Logistiikka. Näitä palveluja tämä kysely **EI** koske.

Kuinka usein yksikkösi käyttää potilaskuljetuksen palveluita?

( ) Päivittäin
( ) Viikottain
( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

17. Kuinka hyvin potilaskuljetus on kouluarvosanalla arvioiden palvellut yksikköäsi?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

18. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat potilaskuljetusyksikön toimintatavoissa?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

19. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia potilaskuljetusyksikölle:
_____
_____
_____
_____

20. Helsingin kaupungin sairaala-apteekin tehtävänä on huolehtia viraston ja eräiden säätiöiden vanhainkotien lääkehuollosta. Se myös luovuttaa avohuollon asiakkaille tartuntatautilain ja kansanterveyslain mukaiset potilaalle maksuttomat lääkkeet. Sairaala-apteekki toimii lääkkeiden yhteishankintaelimenä, huolehtii lääkkeiden varastoinnista, lääkkeiden toimittamisesta osastoille sekä lääkeinformaatiosta. Sairaala-apteekin lääkehuolto käsittää myös lääkevalmistuksen, laadunvarmistuksen ja tuotekehittelyn sekä lääkekäytön ohjauksen, seurannan ja asiantuntija-avun.

Sairaala-apteekin palveluihin kuuluvat myös osastofarmasiapalvelut.

Kuinka usein yksikkösi käyttää sairaala-apteekin palveluja?

( ) Päivittäin
( ) Viikottain
( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

21. Kuinka hyvin sairaala-apteekki on kouluarvosanalla arvioiden palvellut yksikköäsi?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

22. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat sairaala-apteekin toimintatavoissa?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

23. Vastaa seuraaviin väitteisiin koskien sairaala-apteekin tuottamia materiaaleja ja asiantuntijatoimintaa

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Sairaala-apteekin tuottamat ohjeet koetaan hyödylliseksi päivittäisessä työssä.	( )	( )	( )	( )	( )	( )

Sairaala-apteekin asiantuntijapalvelut koetaan laadukkaiksi.	( )	( )	( )	( )	( )	( )

24. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia sairaala-apteekille:

_____
_____
_____
_____

25. Toimistopalvelut-yksikköön on keskitetty viraston hallinnolliset toimistotehtävät. Yksikön tehtävänä on tuottaa yleis-, henkilöstö- ja taloushallinnon toimistopalvelut sujuvasti ja yhdenmukaisesti. Tekstinkäsittely-yksikkö huolehtii lääkäreiden sanelujen kirjoittamisesta. Toimistopalvelujen henkilöstö jakautuu seitsemään tiimiin: virastopäällikön sihteeri ja hallintosihteerit, hallinnon yksiköiden toimistosihteerit, ydintoiminnan toimistopäälliköiden toimistosihteerit, ydintoiminnan osastojen hallinnollista toimistotyötä tekevät toimistosihteerit sekä tekstinkäsittely-yksikön toimistosihteerit.

Kuinka usein yksikkösi käyttää toimistopalvelut-yksikön palveluja?

( ) Päivittäin
( ) Viikottain
( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

26. Kuinka hyvin toimistopalvelut-yksikkö on kouluarvosanalla arvioiden palvellut yksikköäsi?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

27. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat toimistopalvelut-yksikön toimintatavoissa?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )

Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

28. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia toimistopalvelut-yksikölle:
_____
_____
_____
_____

29. Hankinta ja kilpailutus -yksikkö vastaa viraston hankinta-asiantuntemuksesta. Yksikkö koordinoi, johtaa ja ohjaa hankintoja sekä osallistuu kilpailutuksiin, laatii hankintapäätösesityksiä ja hallinnoi sopimuksia.

Hankintasihteerit tilaavat määrätyt tuotteet niille yksiköille, joille on nimetty hankintasihteeri.

Kuinka usein yksikkösi käyttää hankinta ja kilpailutus -yksikön palveluja?

( ) Päivittäin
( ) Viikoittain
( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

30. Kuinka hyvin hankinta ja kilpailutus -yksikkö on kouluarvosanalla arvioiden palvellut yksikkösi tarpeita?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

31. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat hankinta ja kilpailutus -yksikön toimintatavoissa?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

32. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia hankinta ja kilpailutus -yksikölle:
_____
_____
_____
_____

33. Asiakasmaksut ja perintä -yksikön tehtäviin kuuluu vanhusten kotihoidon, laitos- ja palveluasumisen sekä kehitysvammahuollon tulosidonnaisten asiakasmaksujen määrittely ja päättäminen. Yksikkö hoitaa myös lastensuojelun asiakasmaksujen ja etuuksien sekä vammaispalvelujen perinnän, lasten ja nuorten itsenäistymisvarojen hoitamisen sekä toimeentulotuen takaisin perinnän.

Kuinka usein yksikkösi käyttää asiakasmaksut ja perintä -yksikön palveluja?

( ) Päivittäin
( ) Viikoittain
( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

34. Kuinka hyvin asiakasmaksut ja perintä -yksikkö on kouluarvosanalla arvioiden palvellut omaa yksikköäsi?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

35. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat asiakasmaksut ja perintä -yksikön toimintatavoissa?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

36. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia asiakasmaksut ja perintä -yksikölle:

_____
_____
_____
_____

37. Talous- ja strategiapalvelut -yksikön vastuulla on: viraston strategian valmisteluun ja seurantaan tarvittava tuki, talousarvion valmistelu ja laadinta, tulosbudjetin, ennusteiden ja toiminnallisen tilinpäätöksen laadinta, taloushallinnon tehtävien hoitaminen ydintoimintaa mahdollisimman vähän työllistävällä tavalla ja myös talousarvio- ja ennusteprosessiin liittymättömät taloushallinnon erillistehtävät, kuten järjestöavustusten valmistelu, korvausten hakeminen valtiolta ja ulkopuolisille tehtävät talous- ja toimintatilastot.

Kuinka usein yksikkösi käyttää talous- ja strategiapalvelut -yksikön palveluja?

( ) Päivittäin
( ) Viikoittain
( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

38. Kuinka hyvin talous- ja strategiapalvelut -yksikkö on kouluarvosanalla arvioiden palvellut oman yksikkösi tarpeita?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

39. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat talous- ja strategiapalvelut -yksikön toimintatavoissa koskien **talousarvion valmistelua ja laadintaa, tulosbudjettia ja ennusteita?**

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

40. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat talous- ja

strategiapalvelut -yksikön toimintatavoissa koskien **järjestöavustusten valmistelua, valtion korvaushakemuksia, ulkopuolisille tehtäviä talous- ja toimintatilastoja ym vastaavia tehtäviä?**

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

41. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia talous- ja strategiapalvelut -yksikölle:
_____
_____
_____
_____

42. Tilahallinnon tehtävänä on sosiaali- ja terveysviraston käytössä olevien kiinteistöjen hallinnointi. Tilahallinto huolehtii tilojen hankinnasta, tilojen suunnittelusta, kunnostuksesta ja korjauksista, tilarekisterin ylläpidosta sekä tiloihin liittyvistä sopimuksista (kuten vuokra- ja sähkösopimukset sekä autopaikat).

Tämä kysely EI koske Helsingin kaupungin kiinteistöviraston tilakeskuksen palveluja.

Kuinka usein yksikkösi käyttää tilahallinnon palveluja?

( ) Päivittäin
( ) Viikoittain
( ) Kuukausittain
( ) Harvemmin
( ) Ei tähän mennessä lainkaan

43. Kuinka hyvin tilahallinto on kouluarvosanalla arvioiden palvellut yksikkösi tarpeita?

10	9	8	7	6	5	4
( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

44. Kuinka hyvin seuraavat hyvän asiakaspalvelun kriteerit mielestäsi toteutuvat tilahallinnon toimintatavoissa?

	Hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Huonosti	En osaa sanoa
Luotettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Ammattitaito ja asiantuntemus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelun nopeus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palvelualttius	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Aikatauluissa pysyminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Henkilöstön tavoitettavuus	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Palveluista tiedottaminen	( )	( )	( )	( )	( )	( )

45. Lisäkommentteja ja kehittämisehdotuksia tilahallinnolle:
_____
_____
_____
_____

kk