

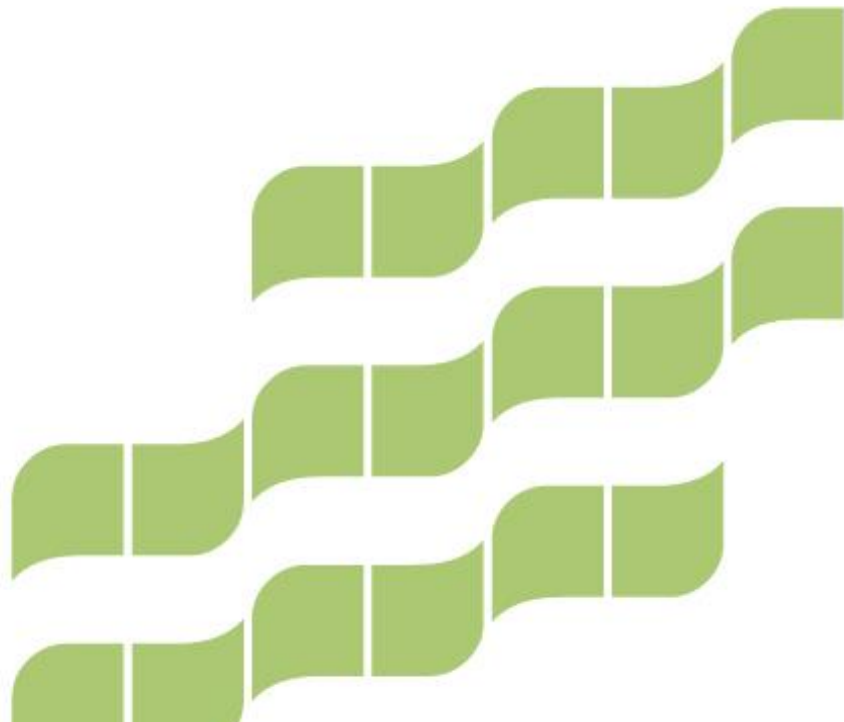


TAMPERE



Kotitorin asiakastyytyväisyys selvitys 2020

Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvelujen
palvelualue
Ikäihmisten palvelualue
Avo- ja asumistalvelut
Marju Grönholm
28.8.2020



SISÄLLYS

1. JOHDANTO	3
2. SELVITYKSEN TOTEUTUS	4
3. TULOKSET	5
3.1. VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	6
3.2. LAATUA KOSKEVAT VÄITTÄMÄT	9
3.3. KOKONAISARVIO, SUOSITTELUHALUKKUUS JA LAITETORI	13
3.4. AVOIN PALAUTE	16
4. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	17
LIITE 1: KOTITORIN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	18

1. JOHDANTO

Tämä raportti esittelee Kotitorin asiakkaiden tyytyväisyyttä Kotitorissa saamaansa palveluun vuodelta 2020. Raportin tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaiden näkemys Kotitorin toiminnasta ja sitä kautta auttaa päättäjiä ja työntekijöitä Kotitorin toiminnan kehittämisessä entistä asiakasystävällisempään suuntaan.

Raportissa esitellyt tulokset on jaoteltu neljään osa-alueeseen: vastaajien taustatiedot, laatua koskevat väittämät, kokonaisarvio, suosittelemuus ja laitatori sekä avoin palaute. Raportin lopussa on lisäksi erikseen ehdotuksia Kotitorin toiminnan kehittämiseksi analyysin tuloksien pohjalta.

Covid-19-koronavirustaudin vuoksi Kotitorin palvelupisteellä on ollut vain vähänkävijöitä, joten suurin osa kyselyyn osallistuneista on tänä vuonna tavoitettu puhelimitse. Tämä poikkeaa aikaisempien vuosien aineiston keräyksestä, jolloin suurin vastaajamäärä on saatu Kotitorin palvelupisteellä käyneistä asiakkaista. Tämän lisäksi selvitys on toteutettu muista vuosista poiketen kesällä.

Selvityksen ovat toteuttaneet Tampereen kaupungin harjoittelijat Marju Grönholm (YTK) ja Linda Kusnetsov (YTK).

TAMPEREEN KOTITORI

- ❖ Palvelu- ja neuvontapiste, jonka kohderyhmänä ovat ikäihmiset, heidän omaisensa sekä ikäihmisten parissa toimivat ammattilaiset.
- ❖ Tavoitteena on edesauttaa ikäihmisen kotona asumista ja antaa asiakkaan elämäntilanteesta lähtevää palvelutarpeen arviointia.
- ❖ Antaa tietoa yksityisistä, julkisista ja kolmannen sektorin palveluista sekä kotona asumista tukevasta hyvinvointiteknologiasta.
- ❖ Antaa neuvontaa puhelimitse, sähköisesti ja palvelupisteellä Tampereen keskustassa Frenckelinaukiolla.
- ❖ Esittelee kotona asumista ja turvallisuutta tukevia apuvälineitä ja laitteita palvelupisteen yhteydessä toimivalla Laitetorilla.
- ❖ Toimii koko Tampereen kaupungin ja Oriveden alueella ja sen palvelujen tuottajana toimii Luona Oy, joka on osa Barona Group Oy –konsernia.

[Lue lisää Kotitorin sivuilta](#)

2. SELVITYKSEN TOTEUTUS

Kotitorin neuvonta- ja palveluohjauksen asiakastyytyväisyydestä on tehty selvityksiä vuodesta 2010 lähtien. Tänä vuonna Kotitorin asiakastyytyväisyys selvitys toteutettiin viemällä lomakkeita Kotitorin palvelupisteelle, puhelimitse sekä Kotitorin Facebook-sivuille laitettulla linkillä. Kyselyyn pystyi vastaamaan 10.6.–10.7.2020 välisenä aikana.

Toisin kuin aikaisempina vuosina, tällä kertaa ei Covid-19-koronaviruksen vuoksi haastatteluja tehty lainkaan kasvokkain Kotitorin palvelupisteellä käyville asiakkaille. Sen sijaan puhelinhaastatteluja tehtiin tavallista enemmän. Kuten aikaisempinakin vuosina, Kotitorin työntekijät pyysivät haastatteluun halukkaiden asiakkaiden puhelinnumerot palvelutapahtuman yhteydessä ja lähettivät ne sitten haastatteliijoille suojattuna sähköpostina.

Aineiston erilaisen keräystavan lisäksi myös selvityksen toteutuksen ajankohta oli kevään sijaan kesällä. Tämä on koronaviruksen lisäksi saattanut vaikuttaa ainakin palvelupisteellä käymisen aktiivisuuteen ja tätä kautta palvelupisteelle vietyjen kyselylomakkeiden täyttämiseen. Palvelupisteellä käymisen vähäisyys on myös suoraan vaikuttanut lomakkeella kysytyihin kysymyksiin Laitetorista, johon

tutustuakseen on käytävä fyysisesti palvelupisteellä.

Myös kyselylomaketta muutettiin edellisiin vuosiin nähden lyhyemmäksi muotoilemalla kysymyksiä yksinkertaisemmiksi. Lisäksi vaihtoehto En osaa sanoa on tänä vuonna jätetty kysymyksistä pois. Tämä on otettu huomioon tuloksien vertailussa jättämällä EOS-vastaukset pois kokonaisvastaajamääristä. Uutena kysymyksenä oli tänä vuonna mukana NPS-menetelmällä toteutettu suosittelukysymys; aikaisempina vuosina suositteluhalukkuutta on kartoitettu kyllä/ei/en osaa sanoa -kysymyksellä.

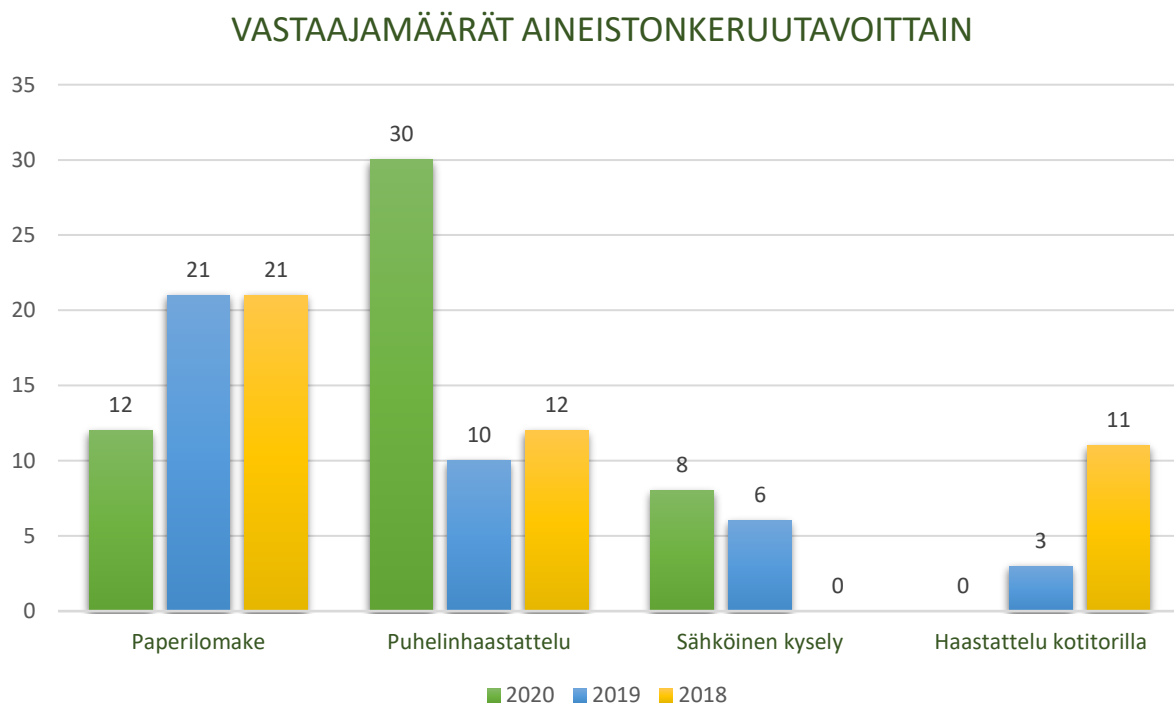
Selvityksen tulosten tilastollinen analyysi tehtiin ZEF-kyselytyökalun avulla. Puhelinhaastattelujen yhteydessä asiakkaiden vastaukset kirjattiin suoraan ZEF-työkaluun haastattelijan toimesta. Kotitorin Facebookissa olevan linkin kautta vastatut kyselyt kirjautuivat myös suoraan ZEF:iin. Asiakkaiden itse paperisille lomakkeille täyttämät kyselyt kirjattiin ZEF:iin erikseen sen jälkeen, kun ne oli haettu Kotitorin palvelupisteeltä. Muutamia lomakkeita palautui myös postitse. Viimeisimmät kyselyt kirjattiin 13.7. Kyselylomake löytyy liitteestä 1.

3. TULOKSET

Tässä osiossa esitellään selvityksen tulokset. Osa-alueita ovat vastaajien taustatiedot, laatua koskevat väittämät, kokonaisarvio, suositteluhalukkuus ja Laitetori sekä avoin palaute.

Kaikki vastaajat eivät ole vastanneet kaikkiin kysymyksiin, minkä vuoksi kunkin kysymyksen kohdalla on ilmoitettu erikseen kyseisen kysymyksen vastaajamäärä.

Koronaviruksesta huolimatta vastaajia saatiin edellisiin vuosiin nähden enemmän. Yhteensä tänä vuonna kyselyyn vastasi 52 asiakasta, kun vuonna 2019 vastaajia oli 40 ja vuonna 2018 44. Kuvaajassa 1 näkyy vastaajamäärät aineistonkeruutavoittain viimeisiltä kolmelta vuodelta. Tavallista suuremman puhelinhaastattelumäärän lisäksi myös sähköiseen kyselyyn vastanneiden määrä on noussut hieman.

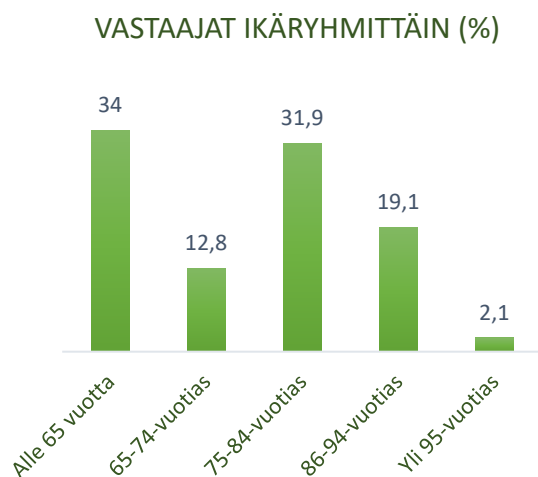


Kuvaaja 1: Vastaajamäärät aineistonkeruutavoittain vuosina 2020, 2019 ja 2018

3.1. VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Taustamuuttujina vastaajilta kysyttiin ikää, sukupuolta, siviilisäätystä, syytä asioimiseen, hoitiko Kotitorilla omaa, sukulaisen tai molempien asiaa, mistä sai tiedon Kotitoripalvelusta, käyttääkö säännöllisesti Kotitorin palveluja sekä mikä tai mitkä ovat mieluisimpia tapoja asioida Kotitorilla.

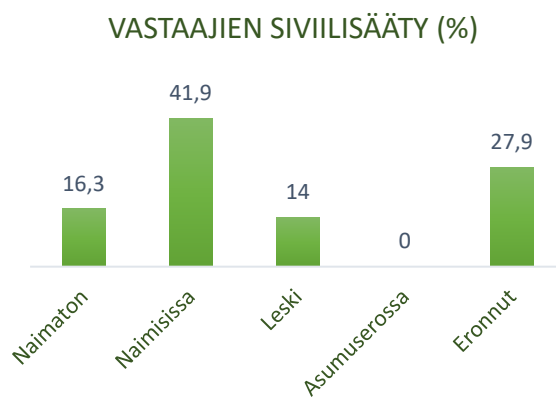
Ikänsä oli ilmoittanut 47 vastaajaa. Tänä vuonna vastaajia tuli jokaisesta vaihtoehdosta olleesta ikäryhmästä. Suurin vastaajaryhmä oli alle 65-vuotiaat. Kyseisen vastaajaryhmän suureen kokoon vaikuttaa Kotitorilla tutustumassa käynyt oppilasryhmä, joista osa on vierailun yhteydessä vastannut myös asiakastytyväisyyskyselyyn. Vastaajat ikäryhmittäin näkyvät kuvaajassa 2.



Kuvaaja 2: Vastaajien ikäjakauma (n=47)

Sukupuolensa oli ilmoittanut 49 vastaajaa: naisia oli 85,7 % ja miehiä 14,3 %. Vastaajien sukupuolijakauma on lähes sama kuin edellisenä vuonna (n=40), jolloin naisvastaajia oli 85 % ja miesvastaajia 15 %. Kukaan ei ilmoittanut kuuluvansa kategoriaan "Muu tai en osaa tai halua vastata".

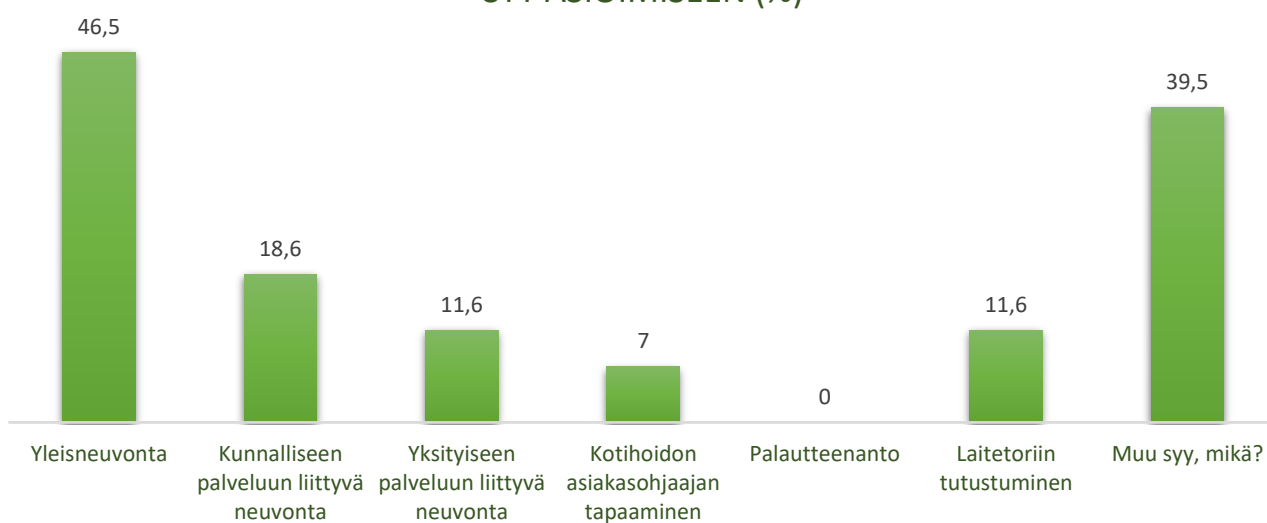
Siviilisäätynsä oli ilmoittanut 43 vastaajaa. Suurimmat vastaajaryhmät olivat siviilisäädyltään naimisissa olevat sekä eronneet. Vastaajien siviilisäätystä on esitetty kuvaajassa 3.



Kuvaaja 3: Vastaajien siviilisäätystä (n=43)

Vastaajista 43 oli kertonut asioimisensa syyn. Useimmin syyksi oli ilmoitettu yleisneuvonta sekä itse määritelty Muu syy, mikä? -valinta. Itsemääriteltyjä syitä olivat esimerkiksi tutustuminen Kotitoriin, Kotitorin palvelun aloitus, opiskelijakäynti sekä terveysneuvonta. Vastaajien syyt asioimiseen näkyvät seuraavalla sivulla kuvaajassa 4.

SYY ASIOIMISEEN (%)



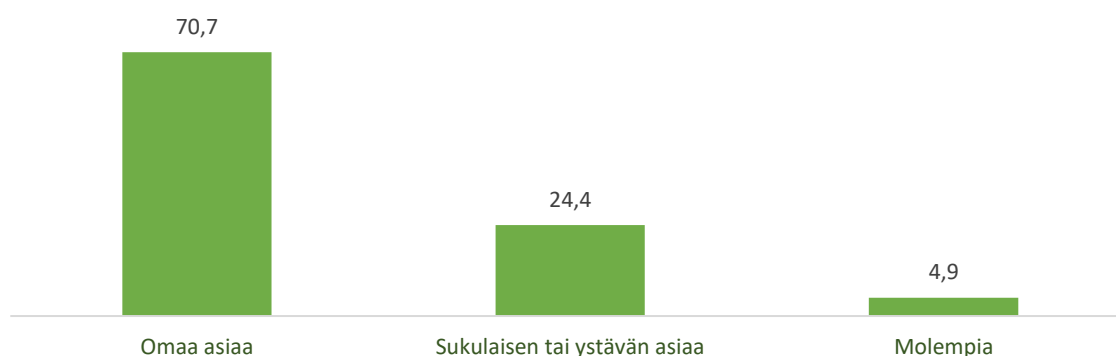
Kuvaaja 4: Syy asiointiin (n= 43)

Kysymykseen hoitiko vastaaja omaa, sukulaisen tai ystävän vai molempien asiaa, vastasi 41 henkilöä. Suurin osa vastaajista oli hoitanut Kotitorilla omaa asiaansa. Tulokset näkyvät kuvaajassa 5.

Tiedon Kotitori-palvelusta vastaajat olivat ilmoittaneet useimmin saaneensa itsemäärittelemästään Muualta, mistä? –

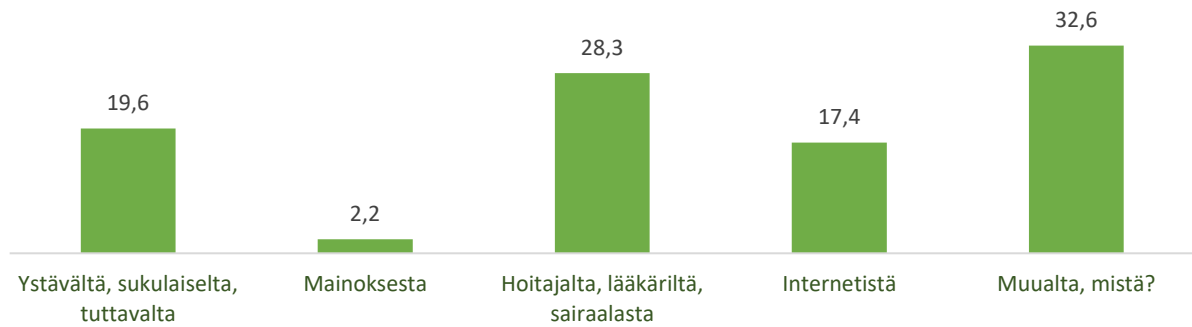
vaihtoehdosta, joiksi oli kerrottu mm. sosiaalitoimisto, oppilaitos, kotipalvelu ja palvelutalo. Lisäksi tieto oli saatu usein myös hoitajalta, lääkäriltä tai sairaalasta. Kysymykseen oli vastannut 46 henkilöä ja tulokset näkyvät seuraavalla sivulla kuvaajassa 6.

KENEN ASIAA HOITI (%)



Kuvaaja 5: Kenen asiaa vastaaja hoiti Kotitorilla (n=41)

MISTÄ SAI TIEDON KOTITORISTA (%)



Kuvaaja 6: Mistä vastaaja sai tiedon Kotitori-palvelusta (n=46)

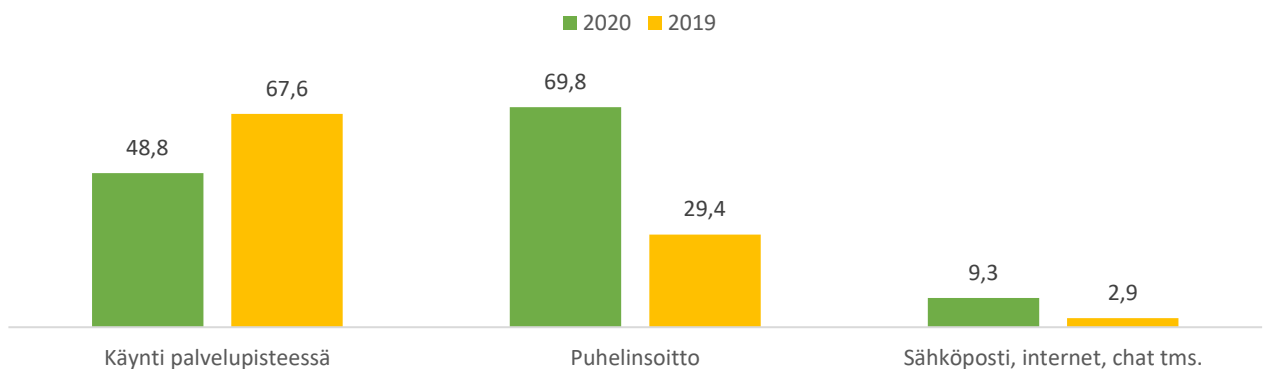
Säännöllisesti Kotitorin palveluja ilmoitti käyttävänsä 35,7 % vastaajista ja epäsäännöllisesti 64,3 %. Kysymykseen oli vastannut 42 henkilöä. Myös viime vuonna kyselyyn oli vastannut enemmän epäsäännöllisesti Kotitorin palveluita käyttäviä: tuolloin vastaajia oli 39, joista säännöllisesti käyttäviä 23,1 % ja epäsäännöllisesti käyttäviä 76,9 %.

Viimeisenä taustamuuttujana kysyttiin mieluisinta tapaa asioida Kotitorilla ja kysymykseen vastasi 43 henkilöä. Tämän taustakysymyksen kohdalla näkyy muutos edelliseen vuoteen nähden, sillä asiointi puhelimen välityksellä on noussut tänä

vuonna selkeästi suosiossa. Koronaviruksen vuoksi käynti palvelupisteellä on ollut aikaisempaa vähäisempää ja vastavuoroisesti puhelimella asiointi yleisempää, joten tämä on todennäköisesti vaikuttanut tulokseen.

Kysymystä on muutettu edelliseen vuoteen nähden niin, että tänä vuonna vastaaja sai valita yhden tai useampia vastausvaihtoehtoja, kun aikaisemmin on voinut valita vain mieluisimman. Näin ollen vuodet eivät ole täysin vertailukelpoisia, mutta muutoksen voi kuitenkin nähdä olevan selkeä. Tulokset näkyvät kuvaajassa 7.

MIELUISIMMAT TAVAT ASIOIDA (%)



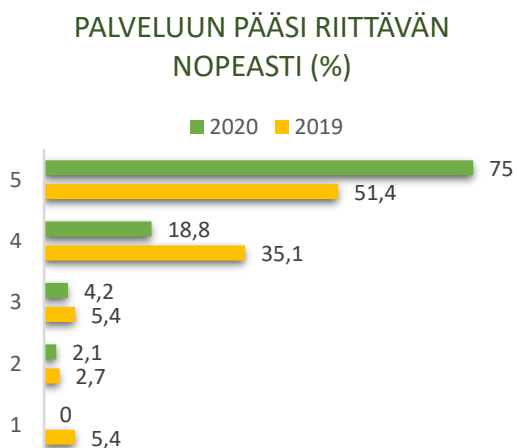
Kuvaaja 7: Mieluisimmat tavat asioida Kotitorilla 2020 (n= 43) ja 2019 (n=34)

3.2. LAATUA KOSKEVAT VÄITTÄMÄT

Kotitorin palvelujen laatua mitattiin yhdeksällä väittämällä, joiden vastausasteikkona käytettiin viisiportaista Likert-asteikkoa. Asteikko mittasi vastaajan kielteisiä ja myönteisiä asenteita numeroilla 1–5 niin, että luku 1 tarkoittaa täysin eri mieltä ja luku 5 täysin samaa mieltä.

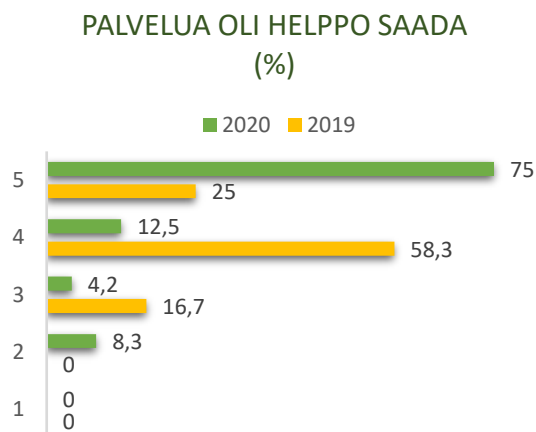
Tämän vuoden lomakkeessa väittämiä on aikaisempaan vuoteen verrattuna yksinkertaistettu, jotta lomakkeen pituutta saatiin lyhennettyä. Lisäksi aikaisempina vuosina kysytyt ”Koin palvelutapahtuman aloituksen ystävälliseksi” ja ”Koin palvelutapahtuman lopetuksen ystävälliseksi” on tänä vuonna tiivistetty yhdeksi väitteeksi (”Palvelu oli ystävällistä”).

Ensimmäisessä väittämässä kysyttiin, pääsikö palveluun riittävän nopeasti. Kysymykseen vastasi 48 henkilöä ja suurin osa vastaajista koki olevansa väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Vuonna 2019 vastauksissa on ollut enemmän vaihtelua. Tulokset näkyvät kuvaajassa 8.



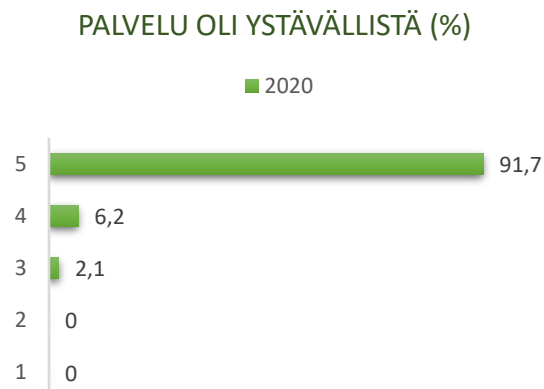
Kuvaaja 8: Pääsikö palveluun riittävän nopeasti 2020 (n=48) ja 2019 (n=37)

Seuraavassa väittämässä tiedusteltiin, oliko palvelua helppo saada ja kysymykseen vastasi 48 henkilöä. Suurin osa vastaajista koki palvelua olleen erittäin helppo saada. Tässä on selkeä parannus edelliseen vuoteen nähden. Tulokset näkyvät kuvaajassa 9.



Kuvaaja 9: Palvelua oli helppo saada 2020 (n=48) ja 2019 (n=36)

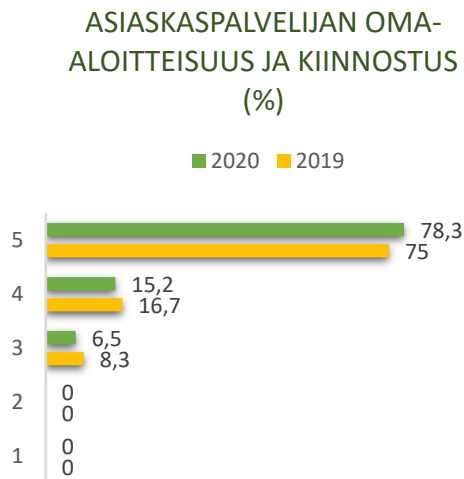
Kysymykseen siitä, oliko palvelu ystävällistä, vastasi 48 henkilöä. Vastaajat olivat lähes kaikki sitä mieltä, että palvelu oli erittäin ystävällistä. Tulokset näkyvät kuvaajassa 10.



Kuvaaja 10: Oliko palvelu ystävällistä (n=48)

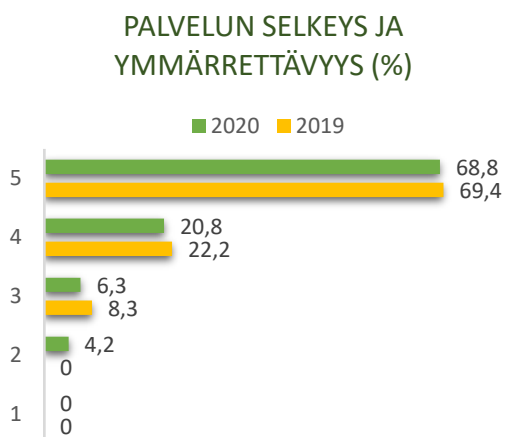
Seuraava väite koski asiakaspalvelijan oma-aloitteisuutta ja kiinnostusta asiakkaan

asiaan. Kysymykseen vastasi 46 henkilöä ja vastaukset jakautuvat hyvin samalla tavalla kuin viime vuonna. Tulokset voi nähdä kuvaajasta 11.



Kuvaaja 11: Asiakaspalvelijan oma-aloitteisuus ja kiinnostus 2020 (n=46) ja 2019 (n=36)

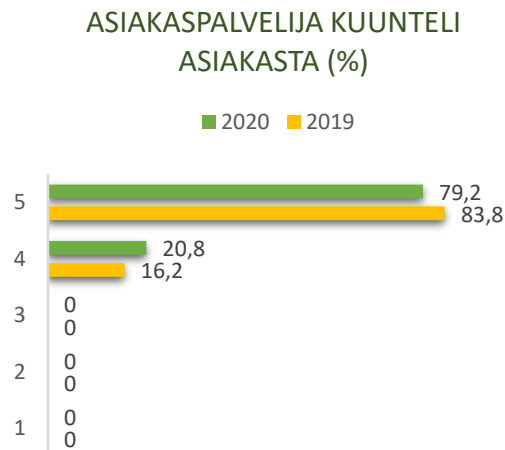
Palvelun selkeyttä kysyttäessä suurin osa vastaajista koki palvelun olevan erittäin selkeää ja ymmärrettävää, samoin kuin viime vuonna. Kysymykseen vastasi 48 henkilöä. Tulokset näkyvät kuvaajassa 12.



Kuvaaja 12: Palvelun selkeys ja ymmärrettävyys 2020 (n=48) ja 2019 (n=36)

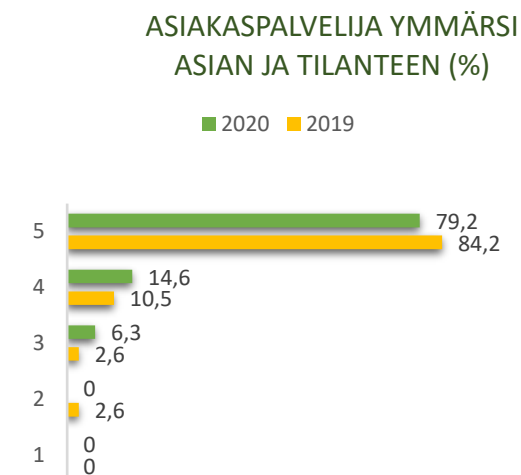
Väitteeseen siitä, kuunteliko asiakaspalvelija asiakasta, oli vastannut 48

henkilöä. Kuten edellisenäkin vuonna, kaikki vastaajat kokivat olevansa samaa tai erittäin samaa mieltä väitteen kanssa. Tulokset näkyvät kuvaajassa 13.



Kuvaaja 13: Kuunteliko asiakaspalvelija asiakasta 2020 (n=48) ja 2019 (n=37)

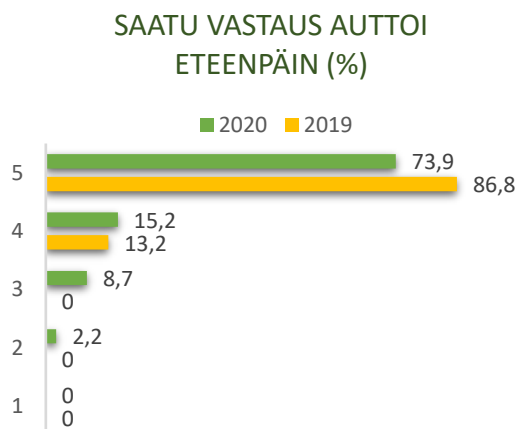
Kysymykseen ymmärsikö asiakaspalvelija asiakkaan asian ja tilanteen vastasi 48 henkilöä. Suurin osa oli väitteen kanssa erittäin samaa mieltä kuten edellisenäkin vuonna. Tulokset ovat kuvaajassa 14.



Kuvaaja 14: Asiakaspalvelija ymmärsi asian ja tilanteen 2020 (n=48) ja 2019 (n=38)

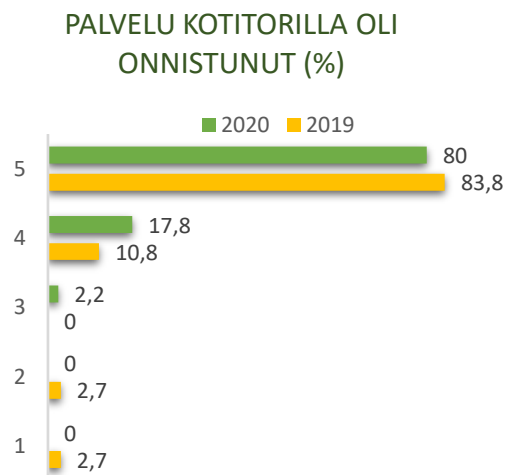
Kysyttäessä autoiko saatu vastaus asiakasta asiassa eteenpäin, oli suurin osa

vastaajista väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Tuloksissa oli hieman edemmän vaihtelua edelliseen vuoteen nähden. Kysymykseen vastasi 46 henkilöä. Tulokset näkyvät kuvaajassa 15.



Kuvaaja 15: Auttoiko saatu vastaus eteenpäin 2020 (n=46) ja 2019 (n=38)

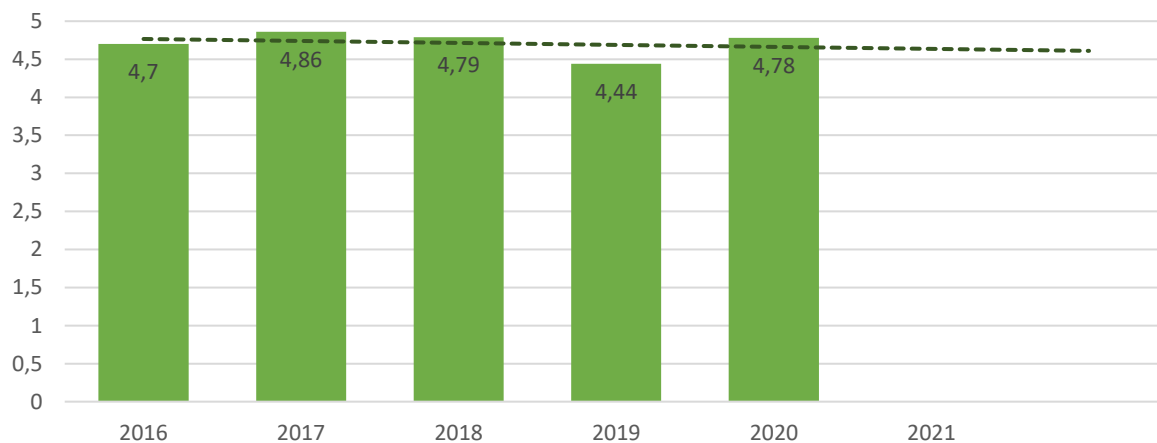
Kysymykseen vastasi 45 henkilöä ja suurin osa oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Tulokset näkyvät kuvaajassa 16. Lisäksi sivun alalaidan kuvaajassa 17 näkyy palvelun onnistumisen kehitys vuodesta 2016 vuoteen 2020. Keskiarvo näyttää laskevan hieman, mutta pysyvän kuitenkin varsin tasaisena.



Kuvaaja 16: Oliko palvelu Kotitorilla onnistunut 2020 (n=45) ja 2019 (n=37)

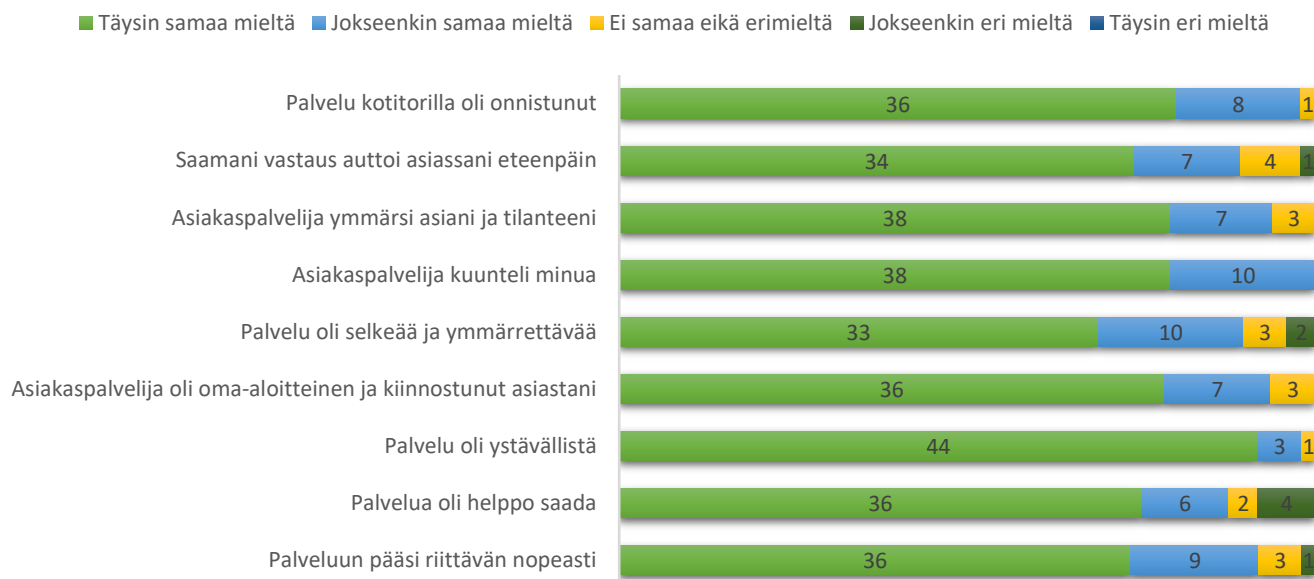
Viimeisenä väitteenä kysyttiin, kokiko asiakas palvelun Kotitorilla onnistuneeksi.

PALVELU KOTITORILLA OLI ONNISTUNUT, KESKIARVOT JA TRENDI 2016-2020



Kuvaaja 17: Palvelun onnistuminen, keskiarvot ja trendi 2016–2020

VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN



Kuvaaja 18: Vastausten jakautuminen Kotitoriin liittyvissä väitteissä (n=45–46)

Yläpuolen kuvaajassa 18 näkyy vastausten jakautuminen Kotitoriin liittyvissä väitteissä. Kaiken kaikkiaan Kotitorin asiakaspalveluun oltiin väitteiden perusteella erittäin tyytyväisiä.

Väittämien keskiarvot vaihtelivat 4,5 ja 4,9 välillä. Paras keskiarvo oli väitteellä ”Palvelu

oli ystävällistä”. Viime vuoteen nähden keskiarvoissa ei ollut suuria eroavaisuuksia; vuonna 2019 väittämien keskiarvot vaihtelivat 4,6 ja 4,9 välillä. Tämän vuoden väittämien keskiarvot näkyvät kuvaajassa 19. Kaikkien väittämien kokonaiskeskiarvo oli 4,7.

VÄITTÄMIEN KESKIARVOT



Kuvaaja 19: Väittämien keskiarvot (n=45–48)

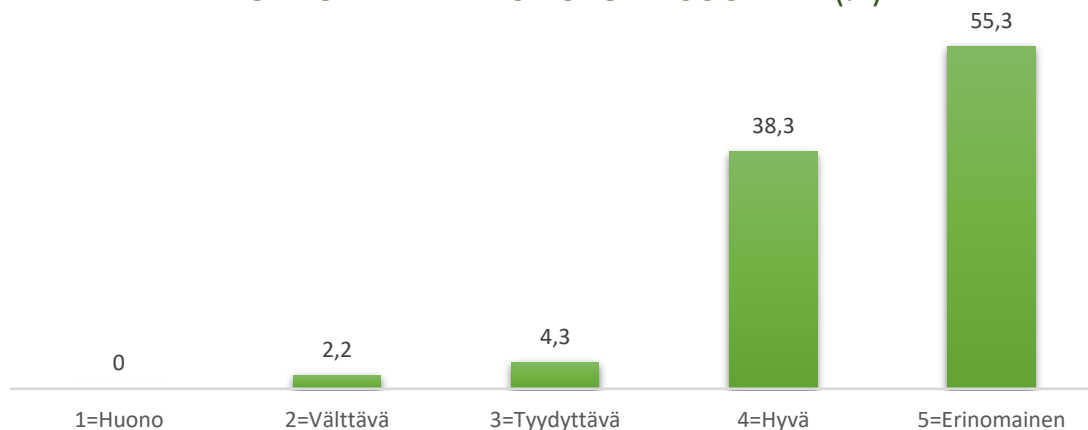
3.3. KOKONAISARVIO, SUOSITTELUHALUKKUUS JA LAITETORI

Vastaajilta pyydettiin myös arviota Kotitorista kokonaisuutena antamalla arvosana 1–5. Kokonaisarvionsa Kotitorille oli antanut 47 vastaajaa. Tuloksien perusteella Kotitoriin kokonaisuutena ollaan hyvin tyytyväisiä. Kokonaisarvion

tulokset prosentteina näkyvät kuvaajassa 20.

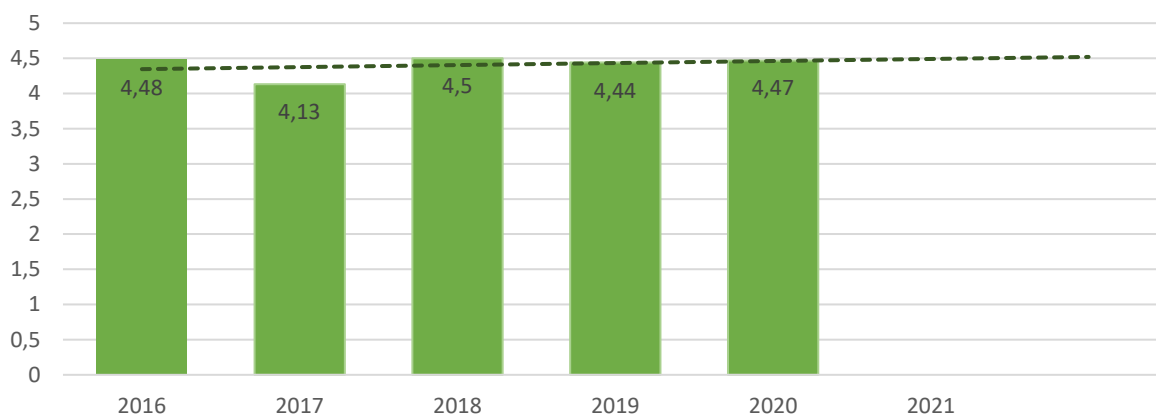
Trendikuvaajassa (kuvaaja 21) näkyy kokonaisarvioiden kehitys vuodesta 2016 lähtien. Tänä vuonna kokonaisarvion keskiarvo on 4,47 ja kuvaajan perusteella kokonaisarvosanojen trendi on hieman nouseva.

KOTITORIN PALVELU KOKONAISUUTENA (%)



Kuvaaja 20: Kotitorin palvelu kokonaisuutena (n=47)

KOKONAISARVOSANAT JA TRENDIKUVAAJA
2016-2020



Kuvaaja 21: Kokonaisarvosanat ja trendikuvaaja 2016-2020

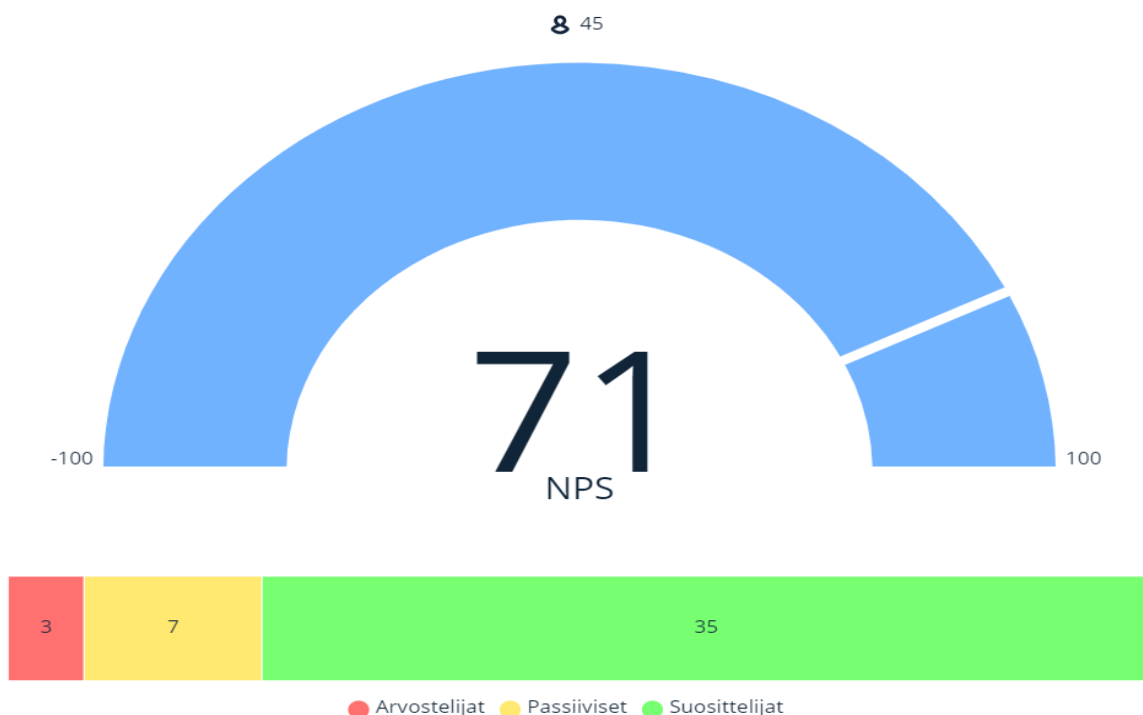
Tänä vuonna vastaajilta kartoitettiin ensimmäistä kertaa heidän halukkuuttaan suositella Kotitorin palveluita läheisilleen ja ystävilleen NPS-kyselyn avulla. NPS-kyselystä voi lukea lisää seuraavalta sivulta.

NPS-kyselyssä vastaajaa pyydettiin kuvaamaan suositteluhalukkuuttaan valitsemalla numero 0–10 välillä, jossa 0 tarkoittaa "En suosittelisi" ja 10 "Suosittelisin lämpimästi". Aikaisempina vuosina vastaajien suositteluhalukkuutta on kysytty kyllä/ei/en osaa sanoa -kysymyksellä.

NPS-kysymykseen oli vastannut 45 henkilöä ja NPS-arvoksi tuli 71 ja keskiarvoksi 9,13. Vastaajista 3 eli 6,7 % olivat arvostelijoita, 7 eli 15,6 % olivat

passiivisia ja 35 eli 77,8 % oli suosittelijoita. Huonoin mahdollinen tulos olisi -100, joka tarkoittaisi sitä, että kaikki vastaajat kuuluvat arvostelijoihin. Jos NPS-arvo on positiivinen, on tulos hyvä. Jos luku on 50 tai enemmän, on tulos erinomainen. Tämän vuoden NPS-arvo 71 on siis erinomainen suositteluarvo. Tulokset näkyvät kuvaajassa 22.

Viime vuonna suosittelukysymykseen oli vastannut kyllä kaikki kysymykseen vastanneet (n=38) eli 100 % vastaajista olisi suositellut Kotitoria. Vaikka tämän vuoden mittari on eri, voi todeta suositteluhalukkuuden olleen siis aikaisemminkin erittäin korkea.



Kuvaaja 22: Halukkuus suositella Kotitorin palveluita, NPS-arvo (n=45)

MIKÄ ON NPS-KYSELY?

- ❖ NPS (Net Promoter Score) mittaa käyttäjäkokemusta ja erityisesti asiakasuskollisuutta.
- ❖ Asiakkaat voidaan luokitella kolmeen ryhmään heidän antamiensa vastausten perusteella:
 - 9–10 vastanneet ovat suosittelijoita ja uskollisia asiakkaita
 - 7–8 vastanneet ovat neutraaleja, jotka tilaisuuden tullen saattavat vaihtaa tuottajaa
 - 0–6 vastanneet ovat arvostelijoita, jotka vaihtavat tuottajaa herkästi.
- ❖ NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta, jolloin tulos asettuu välille -100 – 100.
- ❖ NPS-mittari vaikuttaisi aikaisempien kokemusten perusteella olevan pätevä mittari palvelun suosittelun todennäköisyyden mittaamiseen.
- ❖ Asiakkaat näyttävät osaavan tulkita kysymyksen oikein ja ymmärtävät, että sillä kartoitetaan palvelukokemusta.

[Lue lisää NPS-kyselystä](#)

Vastaajilta kysyttiin myös Laitetoriin tutustumisesta. Laitetori sijaitsee Kotitorin palvelupisteellä ja sen tarkoituksena on tutustuttaa asiakkaita arkea helpottavaan tekniikkaan ja apuvälineisiin.

Kysymykseen siitä, onko asiakas tutustunut käyntinsä yhteydessä Laitetoriin, vastasi 45 henkilöä ja heistä 13 ilmoitti tutustuneensa Laitetoriin. Koronaviruksen vuoksi suurin osa tämän vuoden asiakastytyväisyyskyselyyn vastaajista oli asioinut Kotitorilla puhelimitse, eikä näin ollen ollut voinut käyntinsä yhteydessä tutustua Laitetoriin. Lisäksi moni vastaajista kertoi asioineensa Kotitorilla ensimmäistä kertaa antaessaan suostumuksensa osallistua kyselyyn, eivätkä he tämän vuoksi olleet tutustuneet Laitetoriin myöskään aikaisemmin. Tämän vuoksi melko harva tämän vuoden vastaajista oli

palvelutapahtuman yhteydessä tutustunut Laitetoriin.

Laitetoriin tutustuneilta vastaajilta kysyttiin myös, saivatko he kaipaamansa tietoa Laitetorilta. Kaikki 13 laitetoriin tutustunutta olivat vastanneet kysymykseen ja 100% vastaajista ilmoitti saaneensa kaipaamansa tiedon Laitetorilta.

3.4. AVOIN PALAUTE

Asiakkaita pyydettiin kyselyn loppuksi vielä halutessaan antamaan avointa palautetta Kotitorista. Palautetta antoi 27 vastaajaa.

Palaute oli suurimmaksi osaksi positiivista. Saatua asiakaspalvelua keuhuttiin asiantuntevaksi ja ystävälliseksi ja tarvittaviin asioihin oli saatu vastaus. Palautteissa tuotiin myös esiin, että Kotitori helpottaa palvelujen hahmottamista, koska tietoa kaikista ikäihmisten palveluista saa yhdestä paikasta. Kotitorin olemassaolon koettiin myös lisäävän turvallisuuden tunnetta ja henkilökohtaisen palvelun koettiin olevan hyvää.

"Olin erittäin tyytyväinen saamaani palveluun. Sain tietoja soittaessani kauppa- ja muista palveluista. Tulee asiantunteva, rauhallinen ja turvallinen kuva Kotitorin työntekijöistä. Kotitoriin ensimmäisenä soitan, kun on mietittävää."

Muutammat vastaajista totesivat, että heidän asiansa hoitaminen on vielä niin kesken, että he eivät osaa antaa kovin kokonaisvaltaista palautetta. Moni kommentoi myös käyttäneensä Kotitorin palveluita ensimmäistä kertaa, tai aloittaneensa asiakassuhteen hyvin vähän aikaa sitten ja olivat näin ollen hieman epävarmoja omassa palautteenannossaan. Näistä vastauksista huomasikin, että osa asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista antoi palautetta Kotitorille enemmän

kokonaisuutena, osa enemmän viimeisimmän, tai joissakin tapauksissa ainoan asiakaspalvelukokemuksensa perusteella.

"Minulla ei ole ollut aikaisemmin tarvetta, joten en osaa sanoa paljoo. Itselläni ei ole valittamista ja palvelu oli ystävällistä."

Myös muutamia kehitysehdotuksia annettiin. Palautetta tuli esimerkiksi internet-sivuista, joiden toivottiin tarjoavan informaatiota selkeämmin, jotta tietoa palveluista voisi helpommin hakea myös itse ottamatta yhteyttä Kotitoriin henkilökohtaisesti. Palveluista toivottiin myös tiedotettavan nopeammin. Yhdessä kommentissa ehdotettiin, että asiakaspalvelija voisi kotihoidon hinnoista asiakkaan kanssa keskusteltaessa mainostaa Tampereen kaupungin sivuilta löytyvää kotihoidon maksujen arviolaskuria, jota asiakas voisi sitten itse käyttää. Lisäksi toivottiin, ettei Kotitorin palvelupisteellä olevilla työntekijöillä olisi käytössään hajusteita.

"Verkkosivuja voisi kehittää. Etsin tietoa siivousavusta ikäihmiselle ja se oli aika vaikeasti löydettävissä."

4. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Kotitorin vuoden 2020 asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaat ovat aikaisempien vuosien tapaan erittäin tyytyväisiä Kotitorin palveluun. Tänä vuonna kartoitettiin myös vastaajien halukkuutta suositella Kotitoria ystävilleen ja läheisilleen NPS-kyselyllä. NPS-arvoksi tuli 71, mikä on erioimainen tulos. Asiakkaat siis suosittelisivat Kotitoria muille erittäin mielellään. Lisäksi yhteensä 93,6 % vastaajista oli antanut Kotitorin kokonaisarvioksi hyvä tai erinomainen ja kokonaisarvion keskiarvo oli 4,47. Kokonaisarvion keskiarvojen trendikuvaajan (kuvaaja 21) perusteella kokonaisarvion keskiarvo on pysynyt varsin tasaisena vuodesta 2016 ja jatkuu hieman nousten vuoteen 2021.

Laatua koskevien väittämien kokonaiskeskiarvon 4,7 perusteella asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä Kotitorin asiakaspalveluun. Tuloksien perusteella asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä palvelun ystävällisyyteen ja asiakaspalvelijan kuunteluhaluuteen. Väitteen "Palvelu oli ystävällistä" kanssa samaa tai erittäin samaa mieltä oli 97,7 % vastaajista ja vastausten keskiarvo oli 4,9. Väitteen "Asiakaspalvelija kuunteli minua" kanssa jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä oli 100 % vastaajista ja vastausten keskiarvo oli 4,8.

Väitteissä "Palvelu oli selkeää ja ymmärrettävää", "Palveluun pääsi riittävän nopeasti", "Palvelua oli helppo saada" ja "Saamani vastaus auttoi asiassa eteenpäin"

oli eniten vaihtelua vastauksissa. Myös avoimen palautteen perusteella eniten kehitettävää nähtiin olevan internet-sivujen selkeydessä ja palveluista tiedottamisen nopeudessa. Monet vastaajat myös korostivat oman asiansa keskeneräisyyttä, minkä vuoksi he eivät olleet varmoja, oliko saatu vastaus auttanut heitä asiassaan eteenpäin. Lisäksi jotkut asiakkaat ilmaisivat puhelinhaastattelujen yhteydessä olevansa epävarmoja siitä, mitä heidän tulisi seuraavaksi tehdä, tai otetaanko heihin vielä yhteyttä.

Tuloksien perusteella asiakas ei välttämättä asiakaspalvelutilanteessa pysty sisäistämään kaikkea saamaansa informaatiota tai osaa kertoa asiakaspalvelijalle, jos hän ei ole ymmärtänyt jotain, vaikka tätä häneltä varmisteltaisiin. Näin ollen olisi todennäköisesti hyvä erikseen kerrata asiakkaalle palvelutilanteen lopussa, mitä on sovittu ja miten tilanne seuraavaksi etenee. Tällöin asiakkaan on myös helpompi tehdä tarkentavia kysymyksiä.

Toinen kehitysaihe voisi olla Kotitorin kohdennetumpi markkinoiminen asiakaskunnalle. Kysyttäessä mistä asiakkaat olivat saaneet tiedon Kotitorista, moni kertoi lähteeksi sairaalan tai hoitohenkilökunnan. Lisäksi itsemääriteltyinä tiedonlähteinä kerrottiin monista erilaisista instituutioista, kuten sosiaalitoimisto ja palvelutalo. Kotitorin tarkoitus on toimia ennaltaehkäisevänä palveluna; näin ollen olisi tärkeää, että ikäihmiset ja heidän läheisensä saisivat tiedon palvelun olemassa olosta jo ennen suurempaa palveluntarvetta.

Liite 1: Kotitorin asiakastyytyväisyyskysely

Kotitorin asiakastyytyväisyyskysely

Hyvä Kotitorin asiakas!

Kyselyssä kartoitetaan Kotitorin palvelujen käyttöä. Palautteesi avulla voimme kehittää palvelujamme.

Syy/syyt asioimiseen (merkitse X): Yleisneuvonta Kunnalliseen palveluun liittyvä neuvonta
Yksityiseen palveluun liittyvä neuvonta Kotihoidon asiakasohjaajan tapaaminen
Palautteenanto Laitetoriin tutustuminen Muu syy mikä?

Vastaa väittämiin alla oletko: 1 = täysin eri mieltä, 2 = melko eri mieltä, 3 = ei eri eikä samaa mieltä, 4 = jonkin verran samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä. Jos et osaa sanoa, jätä vastaamatta.

LAATUA KOSKEVAT VÄITTÄMÄT

	eri mieltä		samaa mieltä		
1. Palveluun pääsi riittävän nopeasti	1	2	3	4	5
2. Palvelua oli helppo saada	1	2	3	4	5
3. Palvelu oli ystävällistä	1	2	3	4	5
4. Asiakaspalvelija oli oma-aloitteinen ja kiinnostunut asiastani	1	2	3	4	5
5. Palvelu oli selkeää ja ymmärrettävää	1	2	3	4	5
6. Asiakaspalvelija kuunteli minua	1	2	3	4	5
7. Asiakaspalvelija ymmärsi asiani ja tilanteeni	1	2	3	4	5
8. Saamani vastaus auttoi asiassani eteenpäin	1	2	3	4	5
9. Palvelu Kotitorilla oli onnistunut	1	2	3	4	5

KOKONAISARVIO

Arviosi Kotitorin palvelusta kokonaisuutena (ympyröi numero)

1 huono 2 välttävä 3 tyydyttävä 4 hyvä 5 erinomainen

SUOSITTELUKYSYMYS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit Kotitorin palvelua läheisillesi tai ystävillesi?

Ympyröi numero 0 = en suosittelisi ja 10 = suosittelisin mielelläni 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tutustuitko Laitetoriin käyntisi yhteydessä? 1 Kyllä 2 En

Jos tutustuit, saitko kaipaamaasi tietoa Laitetorilta? 1 Kyllä 2 En

HALUATKO KERTOA VIELÄ JOTAIN

Voit jatkaa kääntöpuolelle

Taustakysymykset ja palautusohjeet löytyvät lomakkeen kääntöpuolelta

TAUSTAKYSYMYKSET

Vastaajan sukupuoli: Nainen Mies Muu tai en osaa tai halua sanoa

Ikä: Alle 65 vuotta 65–74-vuotias 75–84-vuotias 85–94-vuotias Yli 95–vuotias

Siviilisääty: Naimaton Naimisissa/avoliitossa Leski Asumuserossa Eronnut

PALVELUN KÄYTTÖ

Mistä sait tiedon Kotitorin palvelusta? Ystävältä, sukulaiselta, tuttavalta Mainoksesta

Hoitajalta, lääkäriltä, sairaalasta Internetistä Muualta, mistä

Hoiditko Kotitorilla: Oma asia Sukulaisen/ystävän asia Molempia

Käytätkö säännöllisesti Kotitorin palveluja? Kyllä En

Mikä tai mitkä ovat sinulle mieluisia tapoja asioida Kotitorilla?

Käynti palvelupisteessä Puhelinsoitto Sähköposti, internet, chat tms.

KIITOS VASTAUKSISTASI

Lomakkeen viimeinen palautuspäivä on 30.6.2020. Voit palauttaa lomakkeen palautelaatikkoon Kotitorin aulassa osoitteessa **Frenckellinaukio 2 B, 33101 Tampere** tai postittaa sen Kotitorilta saamassasi vastauskuoressa.

Hyvää kesän jatkoa!

Linda Kusnetsov
044 423 5575
linda.kusnetsov@tampere.fi

Marju Grönholm
044 423 5764
marju.gronholm@tampere.fi