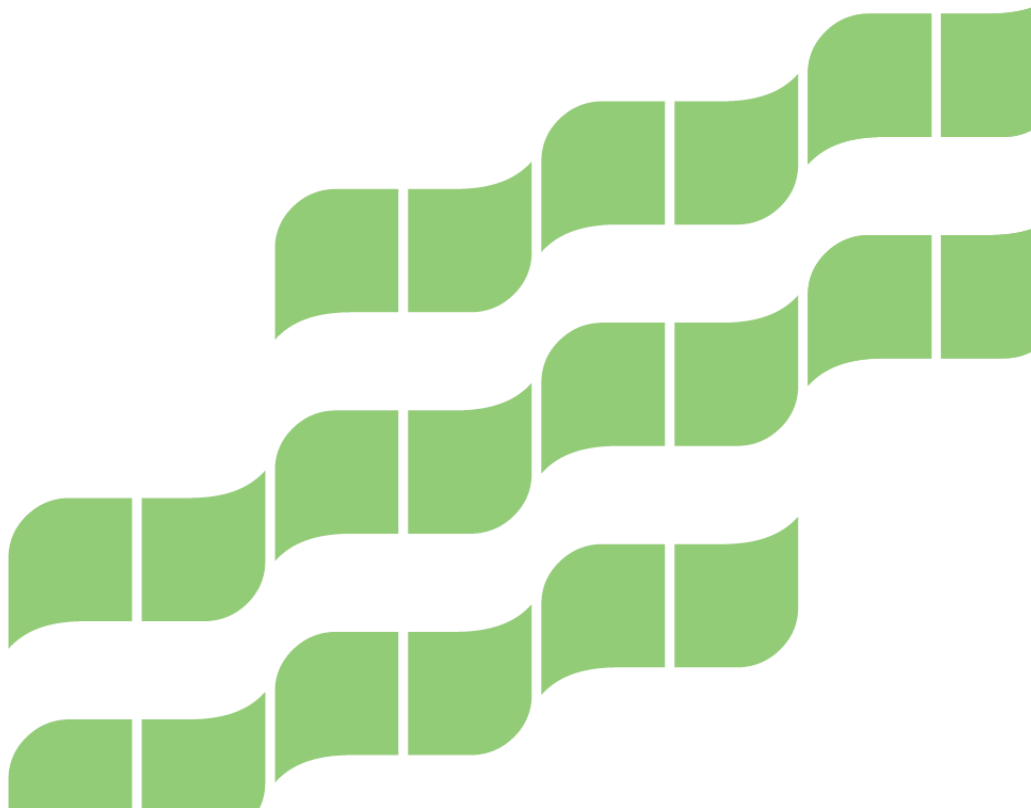




# Kotitorin asiakastyytyväisyys selvitys 2019



# Sisällysluettelo

1 Johdanto .....	1
2 Selvityksen toteutus .....	1
3 Kyselyn tulokset.....	3
3.1 Vastaajien taustatiedot.....	3
3.2 Palveluiden käyttö ja tavoitettavuus .....	6
3.3 Asiakaspalvelu.....	11
3.4 Kokonaisarvio ja Laitetori.....	13
3.5 Avoin palaute .....	15
4 Lopuksi.....	16
Lähteet.....	18
Liitteet.....	19
Liite 1: Kyselylomake.....	19
Liite 2: Saatekirje.....	22

# 1 Johdanto

Tämä raportti esittelee vuoden 2019 Kotitorin asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Kotitori on palvelu- ja neuvontapiste, joka on suunnattu Tampereella ja Orivedellä asuville ikäihmisille ja heidän läheisilleen. Pääasiassa Kotitori on suunnattu sellaisille ikäihmisille, jotka asuvat vielä kotonaan, mutta tarvitsevat apua kotona asumisen helpottamiseen ja turvaamiseen. Kotitori on matalan kynnyksen paikka, johon voi mennä käymään ilman ajanvarausta ja jonka neuvonta on maksutonta. Kotitori sijaitsee Tampereen keskustassa, palvelupiste Frenckellin yhteydessä. Neuvontaa saa toimipisteen lisäksi myös netin välityksellä ja puhelimitse. (Tampereen kaupunki 2019.) Kotitorin palvelujen tuottajana toimii Luona Oy, joka on osa Barona Group Oy -konsernia (Kotitori 2019b).

Kotitori tarjoaa tietoa erilaisista ikäihmisten palveluista esimerkiksi asumiseen, liikkumiseen ja kotiin saattaviin palveluihin liittyen. Kotitorin tehtävä on tarjota tietoa myös muista ikäihmisten elämää koskettavista asioista, kuten harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista ja eläkeläisjärjestöistä. Tämän lisäksi Kotitorilta saa neuvontaa ikäihmisille kuuluvista etuuksista, niiden hakemisesta ja myöntämisperusteista. Tarvittaessa palvelujen ja etuuksien hakeminen voidaan tehdä Kotitorilla yhdessä työntekijän kanssa. Työntekijät voivat myös olla apuna palvelujen hinta-laatuvertailujen tekemisessä palvelua haettaessa ja etsiä yhdessä asiakkaan kanssa tämän yksilöllisiin tarpeisiin parhaiten vastaavaa palvelua ja sen tuottajaa. Kotitori tarjoaa tietoa yksityisistä ja julkisista palveluista sekä järjestöjen ja säätiöiden tarjoamista palveluista. (Tampereen kaupunki 2019; Kotitori 2019a.) Tämän lisäksi Kotitorilla toimii Laitetori, jossa asiakas voi tutustua apuvälineisiin, joiden avulla pyritään tukemaan kotona asumista ja toimintakykyä. Laitetorilla on mahdollista kokeilla esimerkiksi erilaisia kahvoja, kuvapuhelimia ja jarrusukkia. (Tampereen kaupunki 2019.)

## 2 Selvityksen toteutus

Kotitorin asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kyselylomakkeen avulla, joka pysyi pitkälti samanlaisena kuin aikaisempinakin vuosina. Myös kyselyn toteutus tapahtui kokonaisuudessaan samalla tavalla. Kotitorin neuvonta- ja palveluohjauksen asiakastyytyväisyydestä on tehty selvityksiä vuodesta 2010 lähtien. Kyselyn pohjana toimi yksi ja sama lomake, mutta aineistonkeruutavat olivat moninaisia. Paperisia kyselylomakkeita oli saatavilla Kotitorilta ja niitä sai palauttaa joko Kotitorilta löytyvään palautuslaatikkoon tai postitse palautuskuoressa. Tämän lisäksi käytössä oli sähköinen kyselylomake, josta julkaistiin uutinen Kotitorin etusivulla ja

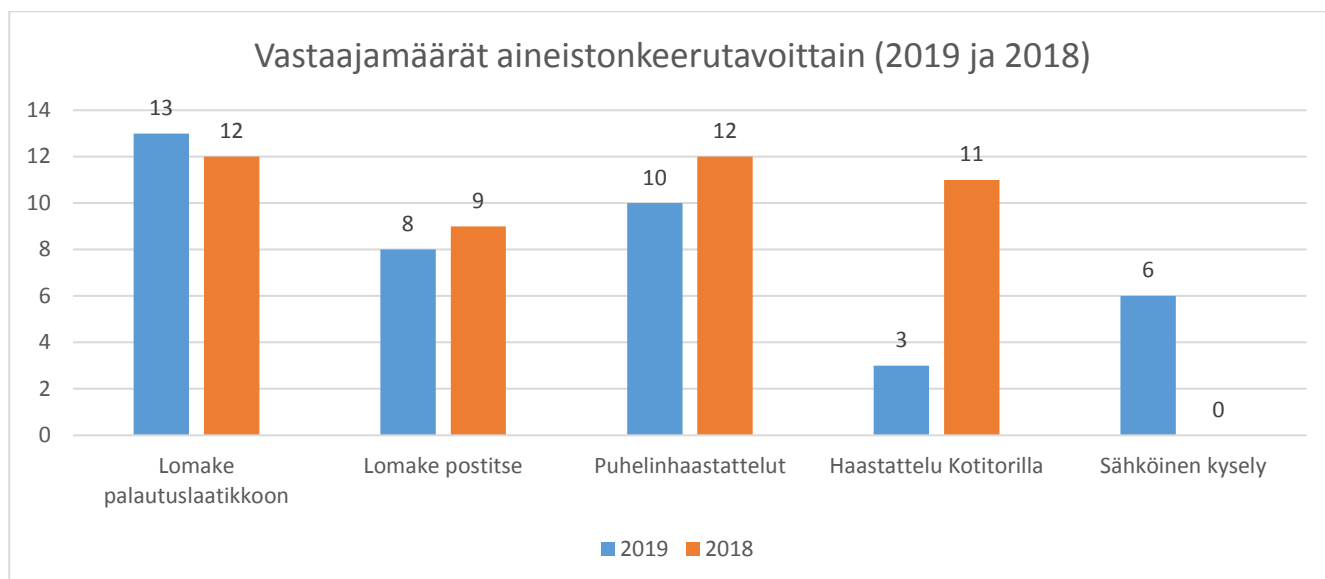
jota mainostettiin myös Kotitorin Facebook-sivuilla. Näiden aineistonkeruutapojen lisäksi Kotitorin työntekijöitä ohjeistettiin kysymään asiakkailta heidän yhteystietojaan kyselyyn osallistumista varten, jolloin asiakkaalle lähetettiin joko sähköpostitse linkki kyselyyn tai hänelle soitettiin puhelinhaastattelua varten. Tämän lisäksi Kotitorilla toteutettiin haastatteluita, joissa sama kyselylomake käytiin läpi suullisesti ja haastattelija kirjasi vastaukset ylös. Monipuolisten aineistonkeruutapojen tarkoituksena oli tavoittaa mahdollisimman kattavasti Kotitorilla eri tavoin asioivia ja mahdollistaa mahdollisimman suuri vastaajamäärä.

Kyselylomakkeet, palautuskuoret ja lomakkeiden palautuslaatikko vietiin Kotitorille 18.4. ennen pääsiäislomaa, jolloin myös kyselyn linkki julkaistiin Kotitorin nettisivuilla ja Facebookissa. Tämän jälkeen alkoivat myös yhteystietojen kysyminen asiakaspalvelutilanteiden yhteydessä asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistumiseksi. Paikan päällä Kotitorilla käytiin viidesti mainostamassa Kotitorin asiakastyytyväisyyskyselyä ja tekemässä haastatteluita kasvokkain. Aineistonkeruun viimeinen päivä oli 31.5. eli aineistonkeruujaksi muodostui noin kuusi viikkoa. Tämän jälkeen mukaan odotettiin vielä viimeisenä palautuspäivänä postitetut kyselylomakkeet.

Kyselylomakkeessa tarkasteltiin seuraavia aihealueita: Kotitorilla asioinnin syy, Kotitorin palveluiden käyttö ja tavoitettavuus, asiakaspalvelijan osaaminen palvelutilanteessa, Kotitorin kokonaisarviointi ja Laitetori. Aineiston keräämiseksi käytetty kyselylomake löytyy liitteestä 1 ja säilyi pääosin samanlaisena kuin vuoden 2018 lomake. Lomakkeeseen tehtiin kuitenkin muutamia tarkennuksia, joista kerrotaan tarkemmin niitä käsittelevien osuuksien yhteydessä. Vastaukset kirjattiin ZEF-kyselytyökaluun, jossa eri vastaajaryhmät erotettiin mahdollista vertailua varten. Tulosten tilastollinen analyysi tehtiin ZEF-kyselytyökalun avulla ja Microsoft Excelissä aineistonhankinnan jälkeen.

Vastauksia asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 40 kappaletta, mikä vastaa melko hyvin aikaisempien vuosien vastaajamääriä. Kuvaajassa 1 on esitetty vastausmäärät aineistonkeruutavoittain vuosina 2019 ja 2018. Viime vuonna vastauksia saatiin 44 kappaletta. Positiivista kehitystä viime vuodesta on se, että kyselylomaketta täytettiin myös netissä ja kyselyyn saatiin mahdollisesti mukaan sellaisia henkilöitä, joita ei olisi ollut mahdollista tavoittaa Kotitorilla tai puhelimitse. Kotitorilla haastateltujen määrä tippui tänä vuonna huomattavasti. Asiakkaita kävi Kotitorilla siellä päivystäessä vähänlaisesti ja he olivat kiireisiä tai haluttomia vastaamaan kyselyyn paikan päällä tai ylipäätään. Kyselylomakkeita saatiin kuitenkin jaettua mukaan postitse palautettavaksi, mutta niitä ei palautunut tällä tavalla kovinkaan varmasti. Kotitorilla toteutetut haastattelut tapahtuivat pienessä neuvottelukopissa, jotta haastatelluilla oli mahdollisuus vastata miettimättä kuuluvatko heidän vastauksensa Kotitorin työntekijöiden korviin. Vastaajamäärä jäi tänäkin vuonna melko pieneksi, mikä on hyvä ottaa huomioon selvityksen tuloksia tulkitessa ja yleistäessä.

Kuvaaja 1: Vastaajamäärät aineistonkeruutavoittain (2019 ja 2018)



Raportissa huomioitavaa on se, että kaikki kyselylomakkeen palauttaneet tai haastatellut eivät olleet vastanneet kaikkiin lomakkeen kysymyksiin ja osaan kysymyksistä oli vastattu ”en osaa sanoa”. Kysymyksiin vastamattomia ja ”en osaa sanoa” -vastauksia ei ole otettu huomioon kysymyskohtaisissa vastausprosentteissa vaan kysymyksen vastaajajoukoksi eli n:ksi on ilmoitettu tähän kysymykseen todellisuudessa vastanneiden määrä.

### 3 Kyselyn tulokset

#### 3.1 Vastaajien taustatiedot

Tämän vuoden kyselylomakkeessa taustamuuttujia oli neljä: sukupuoli, ikä, siviilisäätö ja oliko henkilö hoitanut Kotitorilla omaa asiaansa, sukulaisen tai ystävän asiaa vai molempia. Vastaajan sukupuolta käsittelevään osuuteen lisättiin tänä vuonna vastausvaihtoehto ”muu”. Muuten vastaajien taustatietoja käsittelevä osuus pysyi tänä vuonna edeltävien kaltaisena.

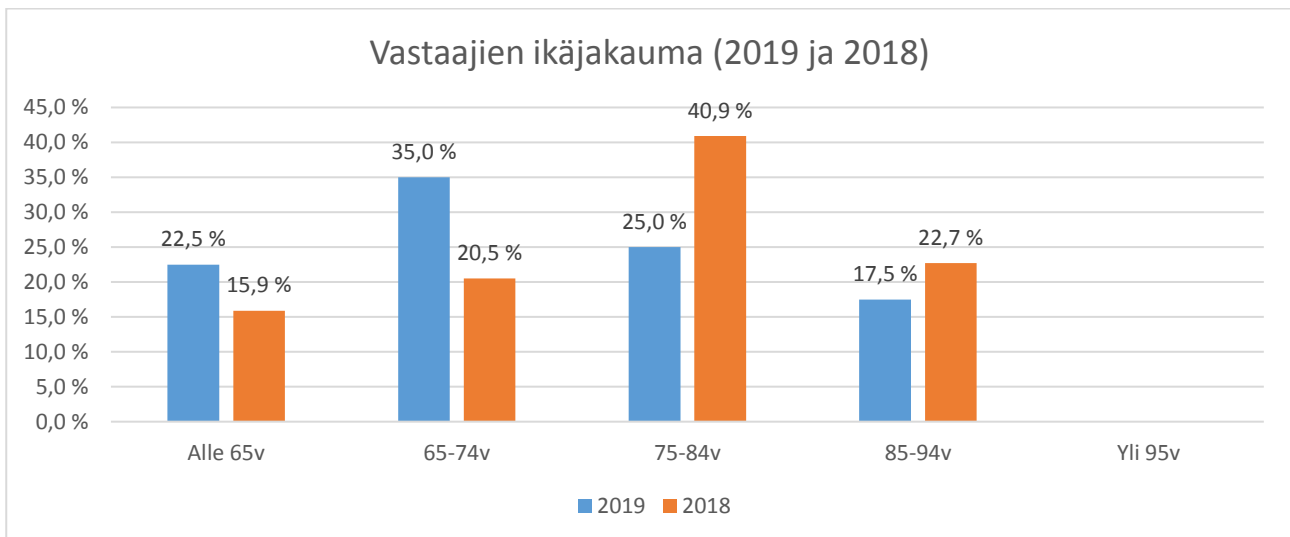
Vastaajista (n=40) 85 % oli naisia ja 15 % miehiä. Naisvastaajia oli huomattavasti miehiä enemmän kuten aikaisempinakin vuosina. Alla olevassa taulukossa 1 on esitetty vastaajien sukupuolijakauma vuodesta 2011 lähtien.

Taulukko 1: Vastaajien määrä sukupuolittain (2011–2019, n=26–81)

Otos	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Naisia	67 (82,7 %)	36 (73,5 %)	36 (76,6 %)	37 (88,1 %)	25 (83,3 %)	22 (84,6 %)	32 (80 %)	32 (72,7 %)	34 (85,0 %)
Miehiä	13 (16,0 %)	12 (24,5 %)	11 (23,4 %)	5 (11,9 %)	5 (16,7 %)	3 (11,5 %)	7 (17,5 %)	12 (27,3 %)	6 (15,0 %)
Ei tietoa						1 (3,8 %)	1 (2,5 %)		
Yhteensä	81	49	47	42	30	26	40	44	40

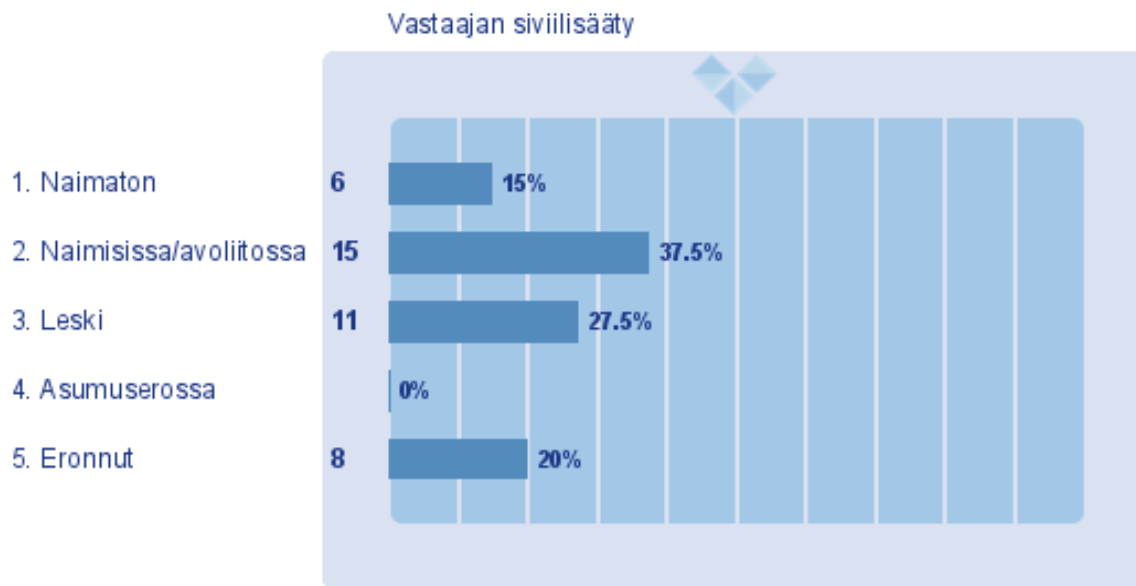
Vastaajien ikäjakauma näkyy seuraavassa kuvaajassa 2, jossa on esitelty vuosien 2019 ja 2018 vastaajien jakautuminen iän mukaan. Tänä vuonna suurin vastaajaryhmä oli 65–74 vuotiaat, joita oli 35 %. Kyselyyn ei vastannut tänäkään vuonna yksikään yli 95-vuotias. Viime vuoteen verrattuna vastaajat jakautuvat iän suhteen hieman eri tavalla. Vuonna 2018 suurin vastaajaryhmä (40,9 %) oli 75–84 vuotiaat ja tänä vuonna alle 75-vuotiaita on viime vuotta enemmän.

Kuvaaja 2: Vastaajien ikäjakauma (2019 ja 2018)



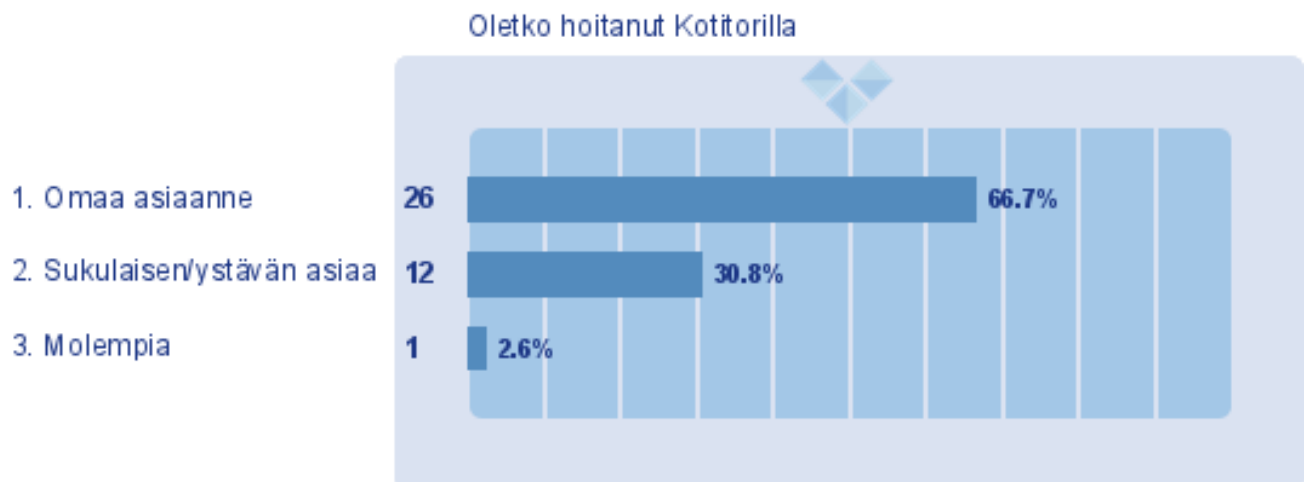
Vastaajien siviilisäätö on esitelty seuraavassa kuvaajassa 3. Vastaajista (n = 40) 37,5 % oli naimisissa tai avoliitossa. Toiseksi suurimpana vastaajaryhmänä olivat lesket (27,5 %). Suuria eroja viime vuoteen ei tämän kysymyksen osalta ole.

Kuvaaja 3: Vastaajien siviilisäätty (n = 40)



Suurin osa vastanneista (66,7 %) oli hoitanut omaa asiaansa Kotitorilla. Sukulaisen tai ystävän asiaa oli hoitanut 30,8 %. Molempia kertoi hoitaneensa vain 1 vastaaja eli 2,6 % (kuvaaja 4). Suuria eroja viime vuoden vastauksiin ei ole tämänkään kysymyksen osalta.

Kuvaaja 4: Kenen asiaa olette hoitanut Kotitorilla? (n = 39)

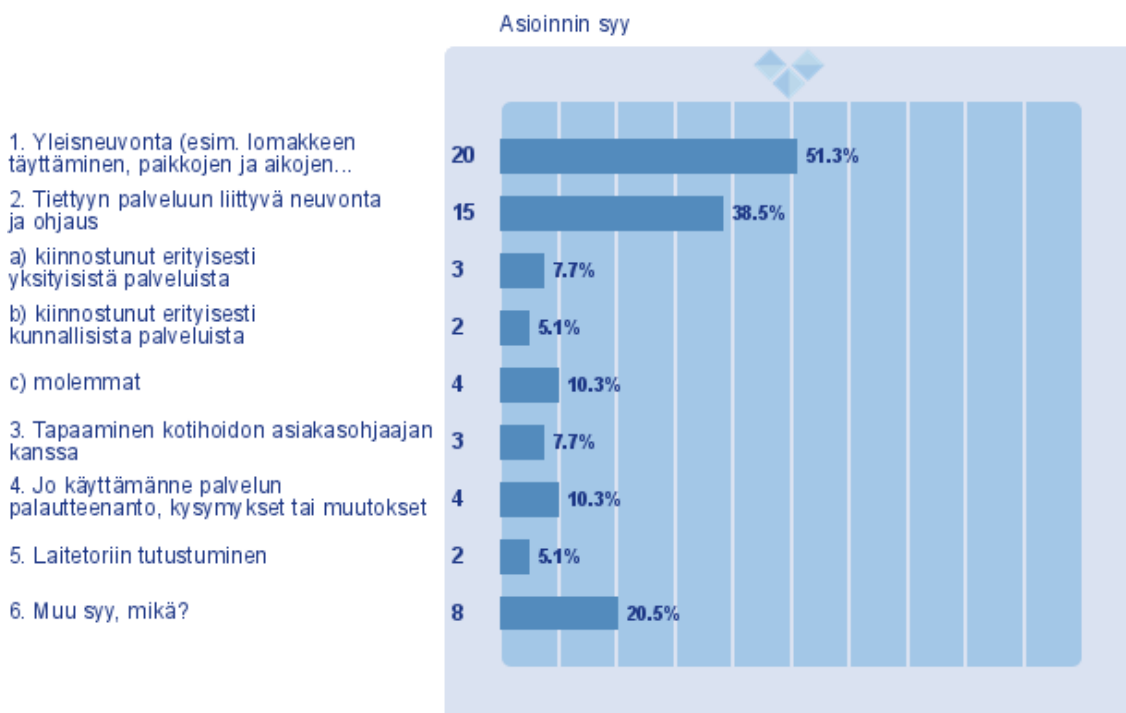


### 3.2 Palveluiden käyttö ja tavoitettavuus

Palveluiden käyttöä ja tavoitettavuutta käsittelevä osuus koostui viidestä kysymyksestä. Palveluiden käyttöä kartoitettiin kysymällä Kotitorin palveluiden käytön säännöllisyydestä, mieluisinta asiointitapaa Kotitorilla sekä mistä tieto Kotitori-palvelusta on saatu. Asiakkailta kysyttiin palvelujen tavoitettavuuteen koskien pääseekö heidän mielestään henkilökohtaiseen palveluun riittävän nopeasti sekä heidän arviotaan palvelun tavoitettavuudesta asteikolla 1-5.

Ensimmäinen kysymys koski asioinnin syytä. Vastauksien jakautuminen on esitetty seuraavassa kuvaajassa 5. Vastaajien oli mahdollista valita useampia vastausvaihtoehtoja sekä tarkentaa, oliko hän kiinnostunut tiettyyn palveluun liittyvässä neuvonnassa kunnallisista vai yksityisistä palveluista tai molemmista. Suosituin vastausvaihtoehto oli yleisneuvonta ja noin puolet oli asioinut Kotitorilla tämän vuoksi. Toiseksi suosituin vastausvaihtoehto oli tiettyyn palveluun liittyvä neuvonta ja ohjaus, jonka ilmoitti asioinnin syyksi 38,5 %. Tämän lisäksi vastausvaihtoehdon ”muu syy, mikä?” oli valinnut 20,5 % vastaajista. Vastausta oli mahdollista tarkentaa. Kaksi vastaaja kertoi lainanneensa verenpainemittaria. Tämän lisäksi vastaajat olivat kertoneet asiointinsa syyksi esimerkiksi taksin, siivoijan tarpeen, liikunnallisen ohjauksen, kotona tehtävien töiden hoitamisen ja Kelan korvauksiin liittyvän asian. Nämä vastaukset voisivat osittain sopia myös varsinaisten vastausvaihtoehtojen alle, minkä vuoksi vastausvaihtoehtojen kehittäminen ensi vuoden kyselyä varten voisi olla tarpeen.

Kuvaaja 5: Asioinnin syy (n = 40)





Taulukossa 2 on esitetty vastausten jakautuminen vuosina 2017–2019. Huomattavasti suurempi osa oli tänä vuonna kertonut asiointinsa syyksi yleisneuvonnan ja harvempi vastaaja oli kiinnostunut tiettyyn palveluun liittyvästä neuvonnasta.

Taulukko 2: Asiointin syy (2017, 2018 ja 2019)

Asiointin syy	2017 (n=40)	2018 (n=42)	2019 (n= 40)
Yleisneuvonta	52,5 %	28,6 %	51,3 %
Tiettyyn palveluun liittyvä neuvonta, joista:	75 %	61,9 %	38,5 %
kiinnostunut erityisesti yksityisistä	23,1 %	16,7 %	7,7 %
kiinnostunut erityisesti kunnallisista	42,3 %	29,2 %	5,1 %
kiinnostunut molemmista	34,6 %	54,2 %	10,3 %
Tapaaminen kotihoidon asiakasohjaajan kanssa	12,5 %	9,5 %	7,7 %
Jo käyttämälle palvelun palautteenanto, kysymykset tai muutokset	15 %	7,1 %	10,3 %
Laitetoriin tutustuminen	5 %	2,4 %	5,1 %
Muu syy, mikä?	10 %	11,9 %	20,5 %

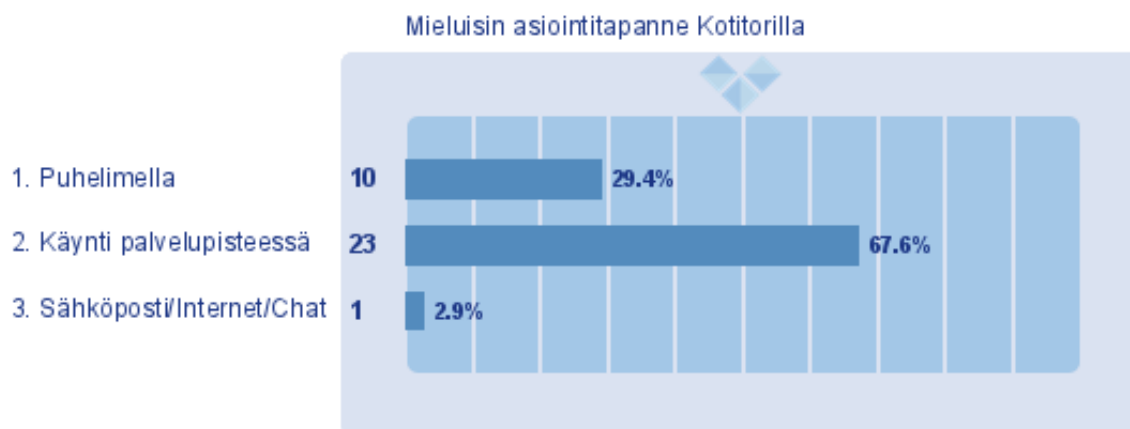
Vastaajista (n = 39) 23,1 % kertoi käyttävänsä Kotitorin palveluja säännöllisesti (kuvaaja 6). Muutosta viime vuoteen ei tämän kysymyksen osalta vastauksissa juuri ole, vaan suurin osa vastaajista (76,9 %) ei ajattele käyttävänsä Kotitorin palveluja säännöllisesti.

Kuvaaja 6: Käytättekö säännöllisesti Kotitorin palveluja? (n = 39)



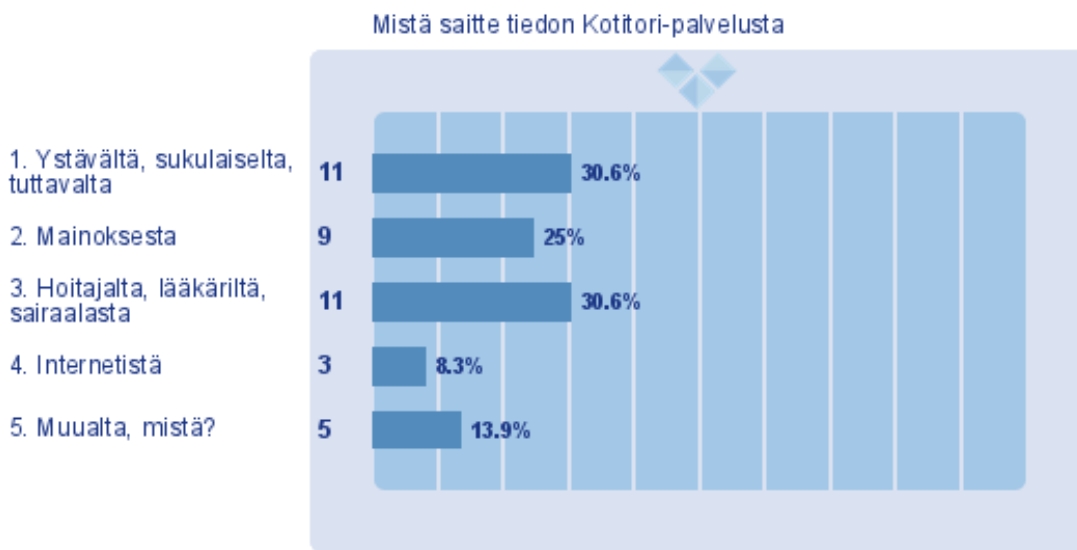
Mieluisin asiointitapa Kotitorilla oli vastaajien (n = 34) mielestä käynti palvelupisteessä, jonka valitsi vastaajista 67,6 % (kuvaaja 7). Tämä oli myös viime vuonna suosituin vastausvaihtoehto. 29,4 % valitsi mieluisimmaksi asiointitavaksi puhelimitse asiointin ja vain yksi vastaaja (2,9 %) vaihtoehdon sähköposti/internet/chat. Hieman useampi oli viime vuonna valinnut mieluisimmaksi asiointitavaksi palvelupisteellä asioimisen ja harvempi puhelimitse asioimisen. Haastatteluissa tuli ilmi, että mieluisimman asiointitavan valitseminen voi olla riippuvaista esimerkiksi asian laadusta. Pikaisemmat kysymykset on mukava soittaa, mutta enemmän selvittelyä vaativissa asioissa halutaan tulla käymään paikan päälle ja asioida kasvatusten. Tämän lisäksi puhelimitse asiointi nähtiin ylipäätään ikäihmisillä tärkeänä asiointitapana. Kaikille paikan päälle pääseminen ei ole vaivatonta, minkä vuoksi yhteyttä on tärkeää voida ottaa ja apua saada myös muulla tavoin.

Kuvaaja 7: Mieluisin asiointitapa Kotitorilla (n = 34)



Seuraava kysymys käsitteli sitä, mistä vastaajat ovat saaneet tiedon Kotitori-palvelusta. Vastauksien jakautuminen vastausvaihtoehtojen kesken on esitetty kuvaajassa 8. Kysymyksessä oli mahdollista valita vastausvaihtoehdoista myös useampia. Vastausvaihtoehdon ”ystävältä, sukulaiselta, tuttavalta” ja ”hoitajalta, lääkäriltä, sairaalasta” oli valinnut 30,6 % vastaajista. Kolmanneksi suosituin vastausvaihtoehto oli ”mainoksesta”, josta tiedon kertoi saaneensa neljäsosa vastaajista. ”Muualta, mistä?” vastausvaihtoehtoa oli mahdollista tarkentaa sanallisesti ja vastaajat kertoivatkin saaneensa tiedon muun muassa työelämässä ollessaan, palvelukeskuksesta, Aamulehdestä tai ottaneensa itse selvää.

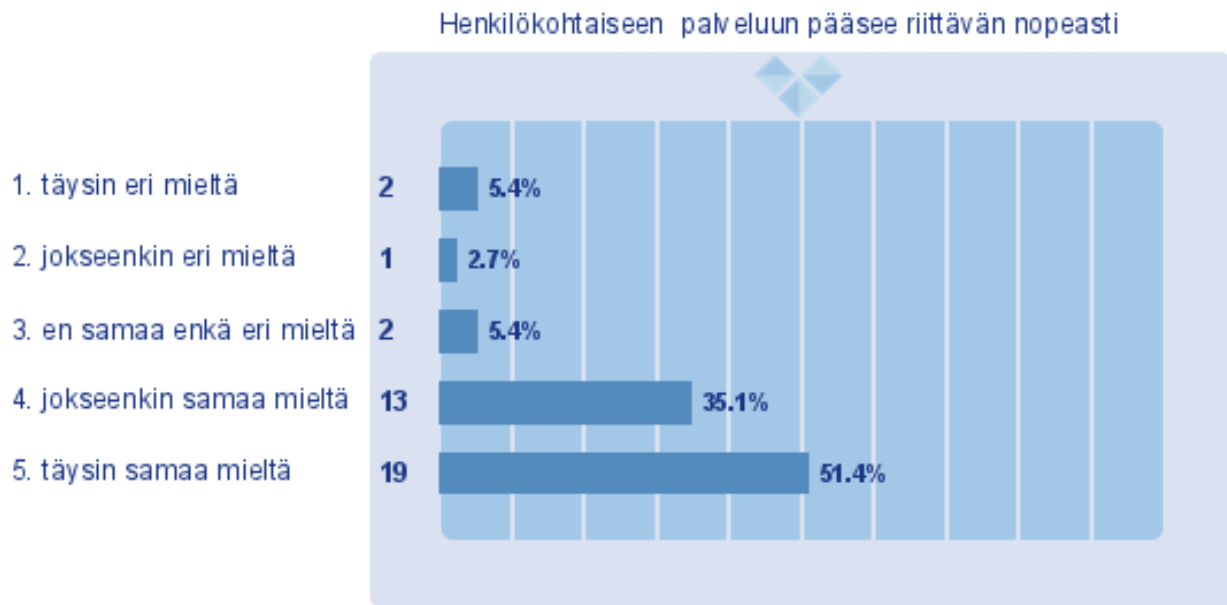
Kuvaaja 8: Mistä saitte tiedon Kotitori-palvelusta? (n = 36)



Kysymyksen vastausvaihtoehtoja laajennettiin aiemmista vuosista ja varsinaisista vastausvaihtoehdoista pyrittiin muotoilemaan kattavammat. Aikaisemmat vastausvaihtoehdot olivat "ystävältä", "mainoksesta", "hoitajalta", "Internet" ja "muualta, mistä?", joiden rajaavuus näkyi "muualta, mistä?" -vastauksien tarkennuksissa ja suuressa määrässä. Tänä vuonna vastausvaihtoehdot olivat: "ystävältä, sukulaiselta, tuttavalta", "mainoksesta", "hoitajalta, lääkäriltä, sairaalasta", "Internetistä" ja "muualta, mistä?". Tarkoituksena oli saada samantyylliset tiedonlähteet samaan kategoriaan ja jättää "muualta, mistä" -vastausvaihtoehto vain poikkeuksellisimpia tapauksia varten. Tämän vuoksi vertaaminen aikaisempiin vuosiin ei ole kysymyksen kohdalla mahdollista. Muutos vaikutti "muualta, mistä?" -vastausten tarkennusten ja vähenemisen perusteella toimivalta. Viime vuonna 41,5 % vastaajista oli valinnut vaihtoehdon "muualta, mistä?", kun tänä vuonna 13,9 % oli valinnut sen.

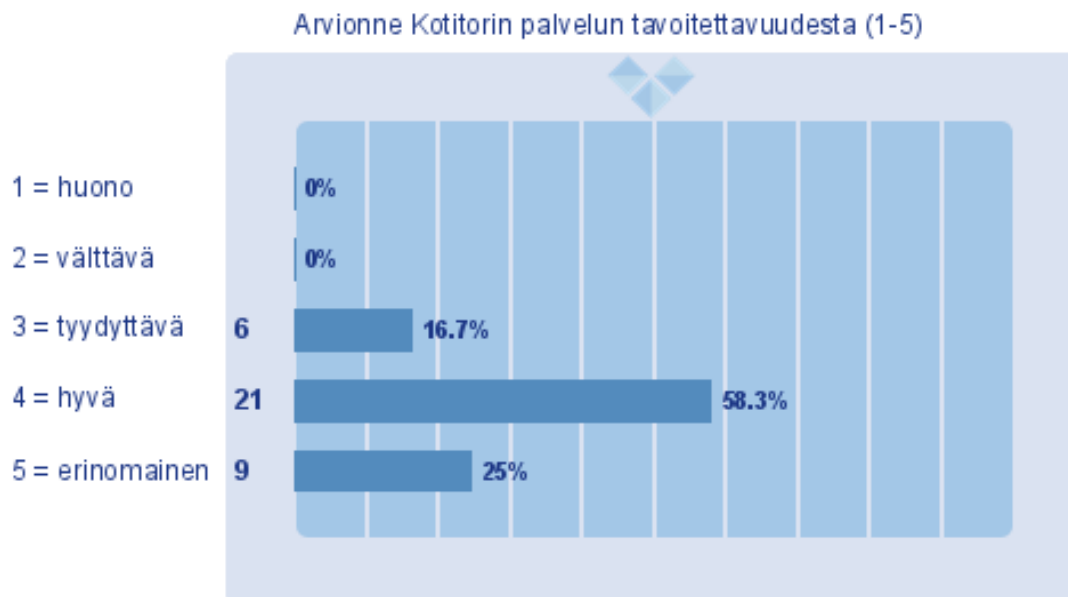
Seuraavaksi kyselyssä pyydettiin arviota väittämästä "Henkilökohtaiseen palveluun pääsee riittävän nopeasti" Likert-asteikolla (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Vastaukset on esitetty seuraavassa kuvajassa 9. Jokseenkin tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli 86,5 % vastaajista. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 8,1 %.

Kuvaaja 9: Henkilökohtaiseen palveluun pääsee riittävän nopeasti (n = 37)



Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin arvioimaan Kotitorin palvelujen tavoitettavuutta asteikolla 1-5, huonosta erinomaiseen. Vastaukset on esitetty kuvaajassa 10. Kotitorin tavoitettavuuteen oltiin tänäkin vuonna tyytyväisiä. Vastaajista 83,3 % oli sitä mieltä, että Kotitorin tavoitettavuus on hyvä tai erinomainen. Vastausten keskiarvoksi muodostui 4,08. Tämä on kuitenkin huonompi tulos kuin viime vuonna, jolloin vastausten keskiarvo oli 4,46.

Kuvaaja 10: Arvio Kotitorin palvelun tavoitettavuudesta (n = 36)



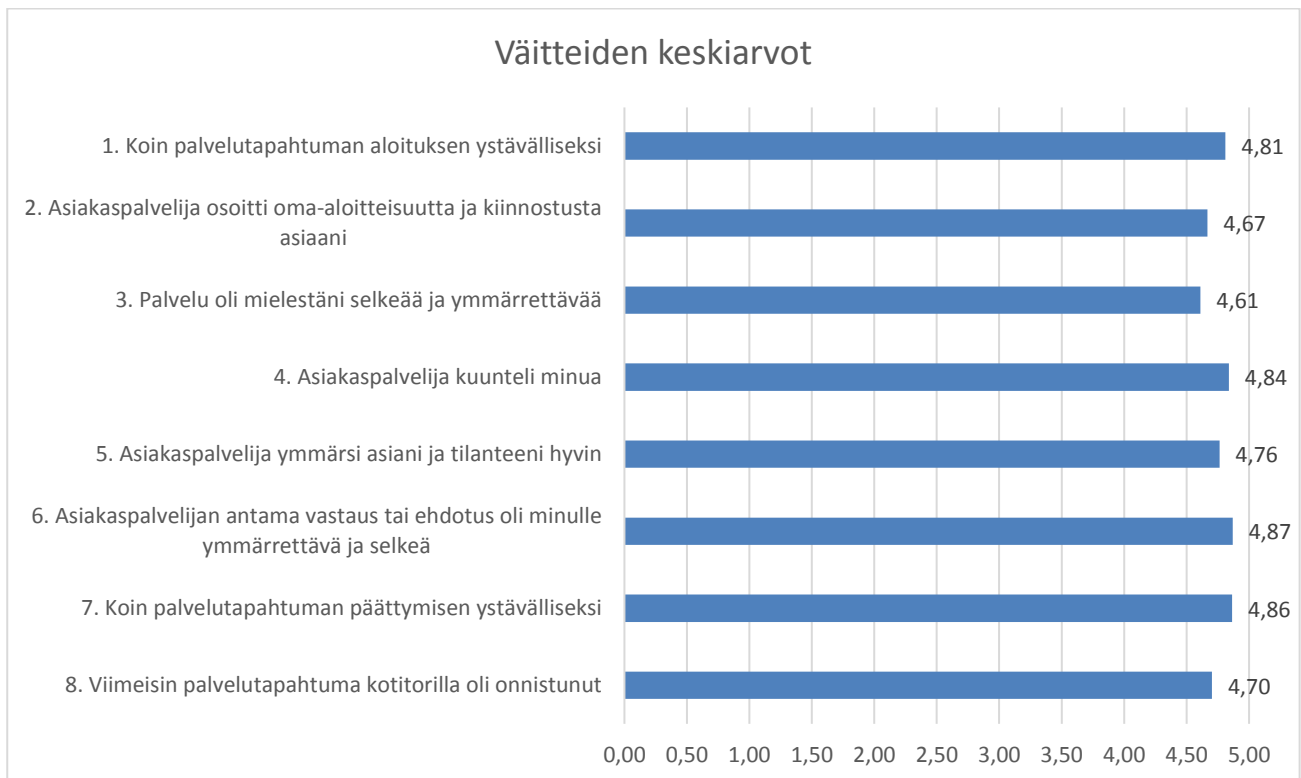
### 3.3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalveluun liittyvät kysymykset muodostuivat kahdeksasta väittämästä, joita vastaaja pääsi arvioimaan viisiportaisen Likert-asteikon avulla. Ääripäinä olivat ”täysin eri mieltä” (1) ja ”täysin samaa mieltä” (5). Viiden varsinaisen asennetta kuvaavan vastausvaihtoehdon lisäksi vastaajalla oli mahdollisuus valita myös vaihtoehto ”en osaa sanoa”. Väittämät olivat:

1. ”Koin asiakaspalvelun aloituksen ystävälliseksi”,
2. ”Asiakaspalvelija osoitti oma-aloitteisuutta ja kiinnostusta asiaani”,
3. ”Palvelu oli mielestäni selkeää ja ymmärrettävää”,
4. ”Asiakaspalvelija kuunteli minua”,
5. Asiakaspalvelija ymmärsi asiani ja tilanteeni hyvin”,
6. ”Asiakaspalvelijan antama vastaus tai ehdotus oli minulle ymmärrettävä ja selkeä”,
7. ”Koin palvelutapahtuman päättymisen ystävälliseksi” ja
8. ”Viimeisin palvelutapahtuma Kotitorilla oli onnistunut”.

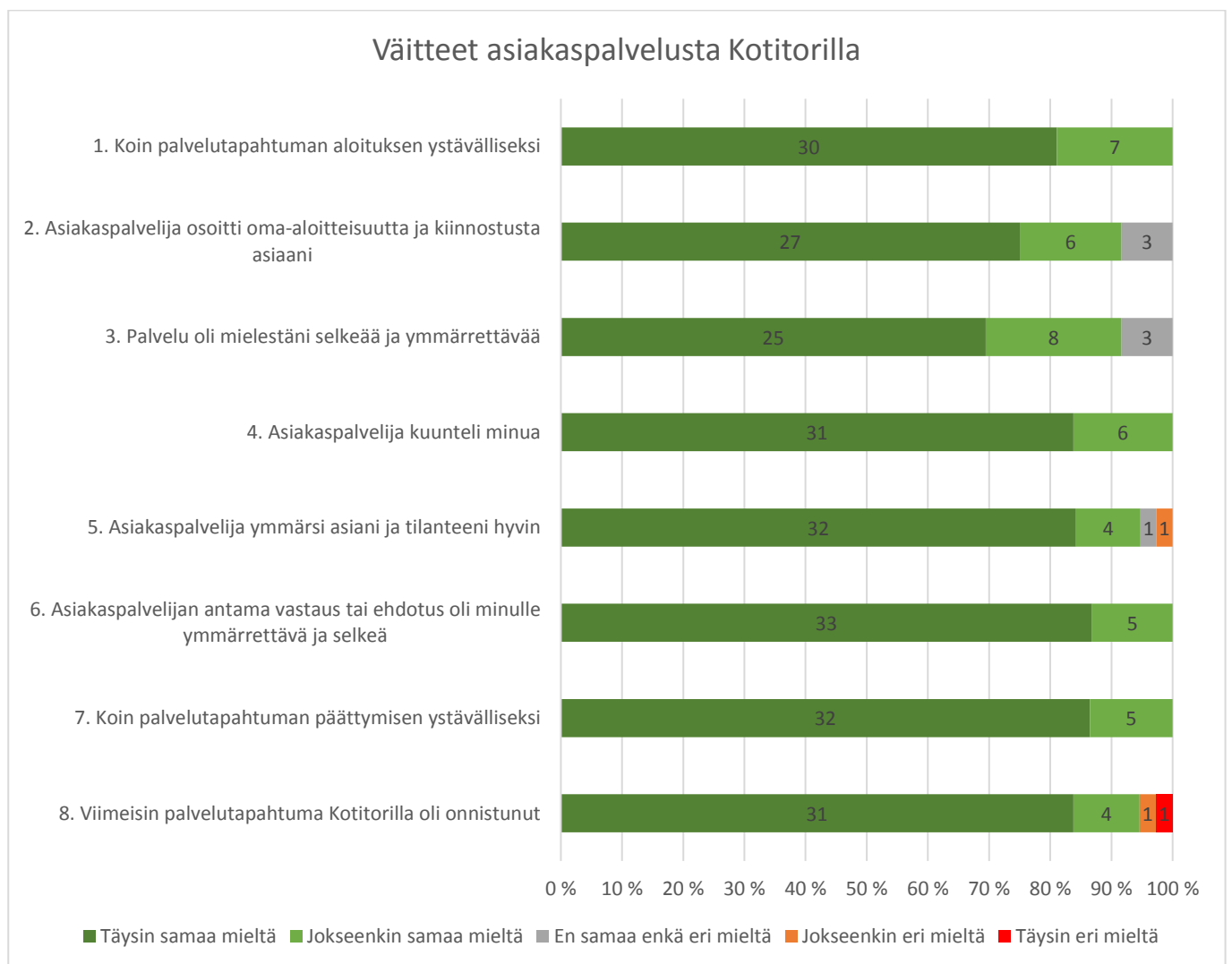
Kotitorin asiakaspalveluun oltiin pääasiassa erittäin tyytyväisiä. Väittämien keskiarvot vaihtelivat välillä 4,61–4,87 (kuvaaja 11) ja kaikkien väittämien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4,77. Keskiarvoissa ei ollut huomattavia eroja viime vuoteen. Kotitorin asiakkaat kehuivat haastatteluissa myös kysymysten ulkopuolella asiakasneuvoja ja heidän perehtymistään heidän asiaansa.

Kuvaaja 11: Väitteiden keskiarvot (n = 36–38)



Vastausten jakautuminen vaihtoehtojen kesken näkyy kuvaajassa 12. Väittämät ”Asiakaspalvelija osoitti oma-aloitteisuutta ja kiinnostusta asiaani” ja ”Palvelu oli mielestäni selkeää ja ymmärrettävää” olivat ainoat väittämät, joista alle 80 % vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä. Palveluun ollaan todella tyytyväisiä ja vain kahden väittämän kanssa on ollut myös erimielisiä vastaajia (”Asiakaspalvelija ymmärsi asiani ja tilanteeni hyvin” ja ”Viimeisin palvelutapahtuma Kotitorilla oli onnistunut”).

Kuvaaja 12: Väitteet asiakaspalvelusta Kotitorilla, vastausten jakautuminen (n = 36–38)

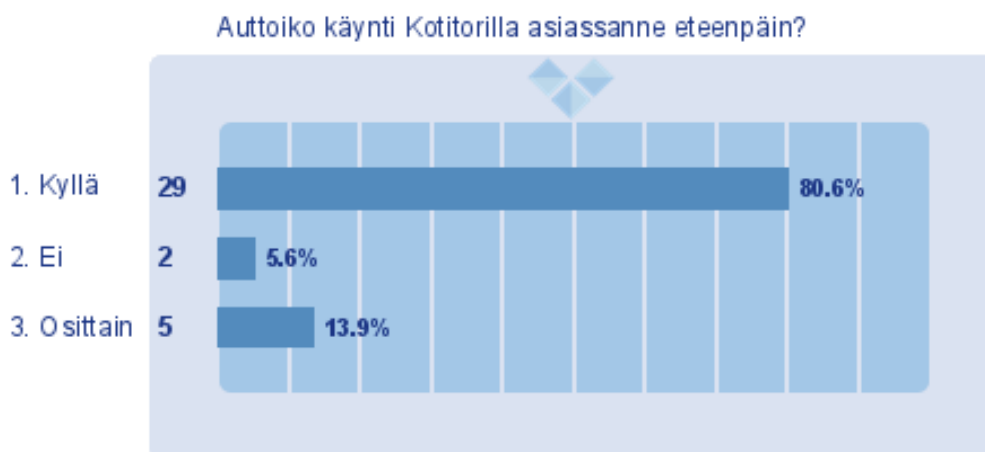


### 3.4 Kokonaisarvio ja Laitetori

Asiakkaan kokemusta ja arviota Kotitorista kokonaisuudessaan arvioitiin kolmen kysymyksen avulla. Vastaa-jilta kysyttiin autoiko käynti Kotitorilla heidän asiassaan eteenpäin ja heitä pyydettiin antamaan arvio tyyty-väisyydestä Kotitorin palveluihin kokonaisuutena asteikolla 1-5. Kolmas kysymys oli, suosittelisiko vastaaja Kotitoria ystävilleen tai tutuilleen. Laitetoriin liittyvät kysymykset koskivat sitä, oliko asiakas tutustunut Lai-tetoriin ja jos oli, oliko hän saanut apua tai kaipaamaansa tietoa Laitetorilta.

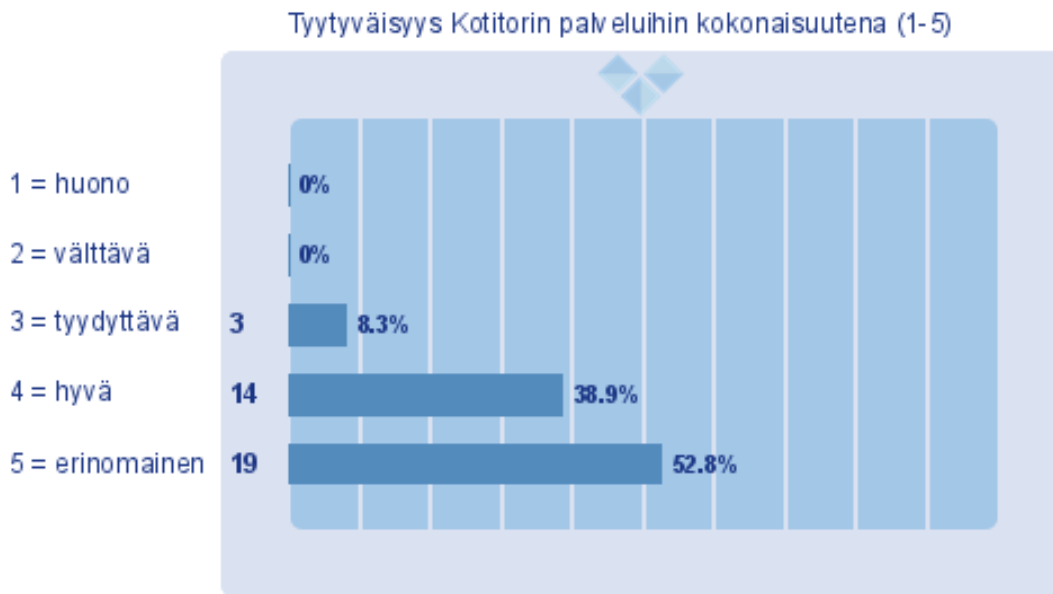
80,6 % vastaajista (n = 36) oli sitä mieltä, että asiointi Kotitorilla oli auttanut heidän asiassaan eteenpäin (kuvaaja 13). 13,9 % oli vastannut, että asiointi auttoi eteenpäin osittain ja 2 vastaajaa eli 5,6 % vastasi kysy-mykseen kieltävästi. Viime vuonna yksikään vastaajista ei ollut sitä mieltä, että Kotitorilla asiointi ei olisi aut-tanut asiassa edes osittain eteenpäin. Kyllä-vastauksia on viime vuonna ollut 86,4 % ja osittain-vastauksia 13,6 %.

Kuvaaja 13: Autoiko käynti Kotitorilla asiassanne eteenpäin? (n =36)



Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttään Kotitorin palveluihin kokonaisuutena as-teikolla 1-5. Vastausten jakautuminen esitetään kuvaajassa 14. Vastaajat (n = 36) olivat Kotitorin palveluihin pääasiassa tyytyväisiä ja 91,7 % vastaajista antoi arvosanaksi hyvän tai erinomaisen. Tänä vuonna Kotitorin palveluihin tyytyväisyyden keskiarvoksi muodostui 4,4, mikä on lähes sama kuin aikaisempana vuonna.

Kuvaaja 14: Tyytyväisyys Kotitorin palveluihin kokonaisuutena (n = 36)



Tämän jälkeen vastaajilta kysyttiin, suosittelevatko he Kotitoria ystäville ja tutuille. Kaikki vastaajat (n = 38) olivat valmiita suosittelemaan Kotitoria. Myös aikaisempina vuosina Kotitoria ovat olleet valmiita suosittelemaan kaikki kysymykseen vastanneet. Monet puhelimitse ja kasvokkain haastatellut kertoivatkin mainostaneensa Kotitoria ystävilleen ja tutuilleen.

Seuraavat kaksi kysymystä käsittelivät Kotitorilla olevaa Laitetoria. Laitetoriin liittyvät kysymykset koskivat sitä, oliko asiakas tutustunut Laitetoriin ja jos oli, oliko hän saanut apua tai kaipaamaansa tietoa Laitetorilta. Laitetoriin oli tutustunut kolmasosa vastaajista (33,3 %), mikä on huomattavasti enemmän kuin viime vuonna (n =36). Silloin 18,2 % vastaajista oli tutustunut Laitetoriin. Kaikilla kiinnostusta ja tarvetta Laitetorilla asioimiseen ei ollut, mutta monet puhelimitse haastatellut kyselivät kiinnostuneena, mikä Laitetori oli ja millaisia apuvälineitä siellä oli näytillä. Laitetorista ja sen tarjoamia palveluista voisikin jatkossa tiedottaa paremmin, jotta se tavoittaisi ainakin Kotitoriin tutustuneet ihmiset. 86,7 % Laitetoriin tutustuneista oli saanut kaipaamaansa apua tai tietoa Laitetorilta. 13,3 % vastasi kieltävästi. Viime vuonna kaikki Laitetoriin tutustuneet olivat saaneet sieltä apua.



### 3.5 Avoin palaute

Kysymyslomakkeen lopuksi asiakkailta oli mahdollisuus antaa vielä avointa palautetta Kotitorin toiminnasta joko kommenttien, toivomuksien, kehujen tai haukkujen muodossa. Myös haastatteluissa annettiin mahdollisuus lopuksi antaa avointa palautetta, jonka haastattelijä kirjasi ylös. Avointa palautetta antoi yhteensä 27 vastaajaa. Monet palautetta antaneet kiittelivät palvelua, kehuivat asiakaspalvelijoita ystävällisiksi ja asiantunteviksi sekä palveluiden keskittämistä yhteen paikkaan. Useat vastaajat mainitsivat myös matalan kynnyksen ottaa yhteyttä Kotitorille missä tahansa tilanteessa ja kysymyksessä. Eräs vastaajista kertoi, että myös vapaaehtoistyössä ikäihmisiä on helppo ohjata asioimaan Kotitorille. Monet vastaajista kertoivat saaneensa paljon apua Kotitorilta. Alla muutamia poimintoja positiivisista palautteista:

”Kaikki ollu 11+. Hyvä, että on olemassa. Aivan loistava paikka, ja aina ystävällinen kohtelu. Ei tuu sellainen mieleen, että jaaha tolla on kauhee kiire ja olen häiriöksi. Aina saa oikeet vastaukset, erittäin ystävällistä palvelua ja aina on kuunneltu. Ei oo koskaan sanottu, että en tiedä. Aina on etsitty vastaus. Täydellinen palvelu ja täydellinen paikka. Saa avun siihen mitä hakee.”

”Hieno palvelu, jossa kaikki yksityiset, julkiset palvelut ja neuvot saatavissa samassa paikassa.”

”Palvelu on ystävällistä. Olen tyytyväinen, kiitos.”

”Haukkuja ei oo, mitäköhän mä kehuisin. Ainut kun olis lähempänä, mut ei tää matkakaan nyt niin. Mun mielestäni kaikki sujunut hyvin, tää viimesin puhelinjuttu oli aivan loistava. Mä en voi kun kehua. Jäi sellanen olo, että voin vapaasti soittaa ja kysyä tai mennä käymään, hyvä mieli jäi.”

Muutamissa vastauksissa toivottiin Kotitorin olevan lähempänä tai sitä, että vastaavia palvelupisteitä olisi ympäri kaupunkia, jotta mahdollisimman moni pääsisi asioimaan Kotitorille myös silloin, jos liikkuminen on jo haasteellista. Tämän lisäksi toivottiin parempaa tiedotusta kaikista Kotitorin tarjoamista palveluista. Muutamat kertoivat, että törmäävät paljon Kotitorin palveluja mahdollisesti kaipaaviin ihmisiin, joilla ei ole tietoa Kotitorista tai kaikesta siitä avusta, mitä Kotitorilta olisi saatavissa. Näiden kehitysehdotusten lisäksi toivottiin, että puhelimella pääsisi nopeammin läpi ja asioimaan, koska se on ikäihmisille tärkeä tapa asioida Kotitorilla - kaikille paikalle pääseminen ei ole vaivatonta. Eräs vastaaja kertoi myös yksittäisestä asiointikerrasta, jolloin hän oli kokenut asiakaspalvelun ammattitaidottomaksi ja tönnykkäksi. Yksi asiakas, joka ei jäänyt haastatteluun, kommentoi sitä, että ikäihmisiä juoksutetaan luukulta toiselle myös Kotitorilta. Kyseisessä kohdassa annettiin jonkun verran palautetta myös Kotitorin välittämistä palveluntarjoajista, joihin kaikki vastaajat eivät olleet tyytyväisiä. Palautetta koski ongelmia yhteydenpidossa, palvelujen korkeita hintoja sekä pal-

velun tarjoajien epäselviä nettisivuja. Tämän osalta toivottiin palvelutarjoajien arvioita nettiin, mikä helpotaisi vertailuja näiden välillä. Varsinaisesti Kotitoria koskevia kehitysehdotuksia, toiveita ja moitteita oli 5 kappaletta. Alla on muutamia poimintoja vastaajien antamista toiveista ja kehitysehdotuksista:

”No tossahan se tulikin jo se puhelimella pääsy, sitä voisi nopeuttaa. Ei muuten mitään.”

”Kun tulee kaupungin tiedotuslehtiä ja niissä on tilaa, niin niissä vois enemmän avata mitä kaikkia palveluja Kotitorilla on. Harmi vaan, että monet ei halua mainospostia. Seurakunnan lehtien kanssa vois myös tehdä yhteistyötä, ikäihmisten palvelujen osoitteita ja puhelinnumeroita voisi olla siellä muiden joukossa ja ihan kadunnimi ja osoite kunnolla”

”Tämmösiä sais kaupunki laittaa eri puolille. Minun on helppo tulla tähän bussilla, mutta kaikilla ei. Tuuleekohan tähän Pali?”

## 4 Lopuksi

Tämän vuoden asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella Kotitoriin ollaan edelleen hyvin tyytyväisiä ja sen palveluihin suhtaudutaan positiivisesti. Kotitorin asiakasneuvojille kiitosta tuli ystävällisyydestä ja ammattitaidosta ja Kotitorin tavoitettavuuteen ja asiakaspalveluun ollaan pääsääntöisesti tyytyväisiä. Monet haastateltavat kehuivat kysymysten yhteydessä Kotitoria ja saamaansa palvelua. Kyselyssä vastaajat antoivat Kotitorille palveluille kokonaisarvosanan asteikoilla 1-5 ja tämän keskiarvo oli tänä vuonna 4,4. Yli puolet vastaajista antoi arvosanan 5 (erinomainen). Monet kehuivat myös Kotitorin matalaa kynnystä - kaikkea voi kysyä. Kotitorilla asiointi oli auttanut suurinta osaa vastaajista omassa asiassaan eteenpäin.

Suurin osa vastaajista oli naisia (85 %) ja hoitamassa Kotitorilla omaa asiaansa (66,7 %). Iän puolesta suurin vastaajaryhmä oli 65–74-vuotiaat. Suosituin asiointin syy oli yleisneuvonta, jonka oli vastannut asiointin syyksi reilu puolet. Mieluisin tapa asioida Kotitorilla oli tänäkin vuonna käynti paikan päällä (67,6 %) ja Internetin suosio asiointitapana oli edelleen vähäistä. Asiasta ja asiakkaasta riippuen myös puhelimitse asiointia pidettiin tärkeänä asiointitapana.

Vapaan palautteen perusteella Kotitorista ja sen palveluista olisi tärkeää tiedottaa paremmin. Kaikki Kotitorilla asioineetkaan eivät tienneet esimerkiksi Laitetorista, vaikka olivat selkeästi kiinnostuneita ja uteliaita kuulemaan siitä lisää. Vaikka Kotitori on tuttu paikka, eivät kaikki sen palvelut ja mahdollisuudet ole välttämättä asiakkaalla tästä huolimatta tiedossa. Tämän lisäksi tärkeää olisi tavoittaa ja tehdä tutuksi Kotitoria ja

sen palveluja myös aivan uusille potentiaalisille asiakkaille, koska palveluun ollaan selkeästi tyytyväisiä ja ainakin kyselyyn vastanneet ovat saaneet sieltä tarvitsemaan apua ja neuvontaa. Tunnettavuuden lisäämiseksi tehtävää työtä on tosin jo aloitettu.

Tämän vuoden kysely toteutettiin kysymyksiltään ja aineistonkeruumenetelmiltään hyvin samankaltaisena viime vuoden kyselyn kanssa, jonka vuoksi kahta kyselyä on helppo verrata keskenään. Kotitorin kysely toimi hyvin, mutta esimerkiksi asiakaspalvelijan asiakaspalveluun liittyvistä väitteistä voitaisiin vielä yhdistää samankaltaisia väitteitä kyselyn tiivistämiseksi. Tämän lisäksi vastausvaihtojen ja kysymysten muotoilua voisi hioa vielä yksiselitteisemmiksi ja osuvimmiksi, jotta tulokset olisivat mahdollisimman vertailukelpoisia ja hyödyksi toiminnan kehittämisessä. Tänä vuonna paperista ja sähköistä lomaketta tehtiin haastatteluja enemmän, mutta myös tänä vuonna oli havaittavissa se, että Likert-kysymyspatteristot ovat hieman hankalia suulliseen haastatteluun. Jatkossa voitaisiin harkita lomakkeen muuttamista paremmin haastatteluihin soveltuvaksi.

Kaikilla aineistonkeruutavoilla on kuitenkin hyvät puolensa ja ne on syytä pitää kyselyn toteutuksessa mukana. Useilla erilaisilla aineistonkeruutavoilla on mahdollista saada mahdollisimman kattavasti Kotitorilla asioivia mukaan kyselyyn. Esimerkiksi asiointi puhelimitse on Kotitorilla yleistä ja tätä asiakaskuntaa eivät palvelupisteellä sijaitsevat paperilomakkeet tavoittaisi. Toiset taas tykkäävät käydä paikan päällä asioimassa ja nopeasti paikan päälle piipahtavalla ei ole välttämättä aikaa jäädä haastatteluun, mutta kiinnostusta vastata voisi kuitenkin olla. Toiselle paperisen lomakkeen täyttäminen myöhemmin kotona ja sen postittaminen voi tuntua raskaalta, jolloin haastattelu kasvotusten Kotitorin asioinnin yhteydessä voi toimia paremmin. Viime vuodesta poiketen myös sähköiseen kyselyyn saatiin tänä vuonna melko hyvin vastauksia. Tämä aineistonkeruutapa on syytä pitää jatkossakin mukana kyselyn toteutuksessa, sillä netin välityksellä asiointi voi jatkossa yleistyä ja sähköinen kysely tavoittaa tärkeän asiakasryhmän, jonka kokemuksista ei ole välttämättä mahdollista saada muilla tavoin tietoa. Jatkossa olisi tärkeää panostaa myös siihen, että Kotitorilla asioivat huomavat kyselyn ja lomakkeet, sillä tämän vuoden kokemuksen perusteella lomakkeita ei palautunut laatikkoon tai lähtenyt asiakkaiden mukaan kovin hyvin ilman että kyselyä oltiin mainostamassa paikan päällä ja asiakkaisiin otettiin henkilökohtaisesti kontaktia.

## Lähteet

Kotitori (2019a) Kotitorin esite: <https://www.tampereenkotitori.fi/wpcontent/uploads/2019/04/KotitoriEsiteUpdate19-1.pdf>

Viitattu 13.5.2019

Kotitori (2019b) Tampereen Kotitori medialle: <https://www.tampereenkotitori.fi/lehdistolle-ja-tiedostot/>

Viitattu 13.5.2019

Tampereen kaupunki, Kotitori:

<https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmistien-palvelut/kotitori.html>

Viitattu: 13.5.2019

# Liitteet

## Liite 1: Kyselylomake

### KOTITORIN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY



Hyvä Kotitorin asiakas! Pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan tähän kyselyyn. Kyselyssä kartoitetaan Kotitorin palveluiden käyttöä. Lisäksi olemme kiinnostuneita Teidän käsityksestänne Kotitorin palveluiden onnistumisesta. Palautteenne avulla voimme kehittää Kotitorin palveluita.

#### 1. TAUSTAKYSYMYKSET

Merkittävä ruksilla oikea vaihtoehto

Vastaajan tiedot:

Nainen

Mies

Muu

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Ikä:

Alle 65 vuotta

65–74-vuotias

75–84-vuotias

85–94-vuotias

Yli 95-vuotias

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Sivilisaatio:

Naimaton

Naimisissa/avoliitossa

Leski

Asumuserossa

Eronnut

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oletteko hoitanut Kotitorilla:

Omaa asiaanne

Sukulaisen/ystävän asiaa

Molempia

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

#### 2. ASIOINNIN SYY

1. Yleisneuvonta

(esim. lomakkeen täyttäminen, paikkojen ja aikojen tiedustelu)

2. Tiettyyn palveluun liittyvä neuvonta ja ohjaus

a) Kiinnostunut erityisesti yksityisistä palveluista

b) Kiinnostunut erityisesti kunnallisista palveluista

c) Molemmat

3. Tapaaminen kotihoidon asiakasohjaajan kanssa

4. Jo käyttämänne palvelun palautteenanto, kysymykset tai muutokset

5. Laitetoriin tutustuminen

6. Muu syy, mikä?

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

### 3. KOTITORIN PALVELUIDEN KÄYTTÖ

- |   |                                     |                          |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Käytättekö säännöllisesti Kotitorin palveluja?       | Kyllä                               | <input type="checkbox"/> |
|   | En                                  | <input type="checkbox"/> |
| 2. Mieluisin asiointitapanne Kotitorilla (valitse yksi) | Puhelimella                         | <input type="checkbox"/> |
|   | Käynti palvelupisteessä             | <input type="checkbox"/> |
|   | Sähköposti/Internet/Chat            | <input type="checkbox"/> |
| 3. Mistä saitte tiedon Kotitori-palvelusta?             | Ystävältä, sukulaiselta, tuttavalta | <input type="checkbox"/> |
|   | Mainoksesta                         | <input type="checkbox"/> |
|   | Hoitajalta, lääkäriltä, sairaalasta | <input type="checkbox"/> |
|   | Internetistä                        | <input type="checkbox"/> |
|   | Muualta, mistä _____                |                          |

### 4. KOTITORIN PALVELUN TAVOITETTAVUUS

- Henkilökohtaiseen palveluun pääsee riittävän nopeasti
  - Täysin eri mieltä
  - Jokseenkin eri mieltä
  - En samaa enkä eri mieltä
  - Jokseenkin samaa mieltä
  - Täysin samaa mieltä
- Arvionne Kotitorin palvelun tavoitettavuudesta
  - Huono
  - Välttävä
  - Tyydyttävä
  - Hyvä
  - Erinomainen

### 5. ASIAKASNEUVOJAN OSAAMINEN PALVELUTILANTEESSA

Ympyröikää oma mielipidettänne kuvaava vaihtoehto

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

- |  |   |   |   |   |   |               |
|--|---|---|---|---|---|---------------|
| 1. Koin palvelutapahtuman aloituksen ystävälliseksi                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | En osaa sanoa |
| 2. Asiakaspalvelija osoitti oma-aloitteisuutta ja kiinnostusta asiaani             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | En osaa sanoa |
| 3. Palvelu oli mielestäni selkeää ja ymmärrettävää                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | En osaa sanoa |
| 4. Asiakaspalvelija kuunteli minua   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | En osaa sanoa |
| 5. Asiakaspalvelija ymmärsi asiani ja tilanteeni hyvin                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | En osaa sanoa |
| 6. Asiakaspalvelijan antama vastaus tai ehdotus oli minulle ymmärrettävä ja selkeä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | En osaa sanoa |
| 7. Koin palvelutapahtuman päättymisen ystävälliseksi                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | En osaa sanoa |
| 8. Viimeisin palvelutapahtuma Kotitorilla oli onnistunut                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | En osaa sanoa |

1. Autoiko käynti Kotitorilla asiassanne eteenpäin?

Kyllä

Ei

Osittain


2. Tyytyväisyys Kotitorin palveluihin kokonaisuutena  
Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto

- 1 Huono
- 2 Välttävä
- 3 Tyydyttävä
- 4 Hyvä
- 5 Erinomainen

3. Suositteisittekö Kotitoria ystäville ja tutuille?

Kyllä

Ei


## 6. LAITETORI

1. Tutustuitteko Laitetoriin käyntinne yhteydessä?

Kyllä

En


2. Saitteko apua/kaipaamanne tietoa Laitetorilta?

Kyllä

En

En tutustunut Laitetoriin


## 7. AVOIN PALAUTE

1. Kommentteja, toivomuksia, kehuja tai haukkuja Kotitorin toiminnasta. Sana on vapaa.

---

---

---

---

---

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

Kyselylomakkeen viimeinen palautuspäivä on **pe 31.5.2019**. Voitte palauttaa lomakkeen palautelaatikkoon, joka sijaitsee Kotitori-palvelupisteen aulassa osoitteessa **Frenckellinaukio 2 B, 33101 Tampere** tai postittaa lomakkeen Kotitorilta mukanne ottamassa vastauskuoressa. Hyvää kevää jatkoa!

Yhteistyöterveisin

Tampereen kaupunki ja Kotitori-tiimi.

Maiju Ratala

044 423 5575, maiju.ratala@tampere.fi

Eeli Näsänen

044 423 5764, eeli.nasanen@tampere.fi

## Liite 2: Saatekirje



TAMPERE

Avo- ja asumispalvelut

22 (24)

18.4.2019

HUOMIO

KOTITORIN

ASIAKAS!

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Vastaa ja vaikuta!

Tampereen kaupunki tekee asiakastyytyväisyystutkimusta Kotitorin toiminnasta. Pyydämme teitä käyttämään muutaman minuutin asiakastyytyväisyyslomakkeen täyttämiseen. Kyselyn avulla voimme parantaa Kotitorin toimintaa juuri asiakkaiden tarpeiden mukaan. Vastauksenne on siis meille äärimmäisen tärkeä. Teidän ei tarvitse laittaa lomakkeeseen mitään yhteystietojanne. Kotitorin työntekijät auttavat mielellään lomakkeen täyttämässä.

Lomakkeita saatte Kotitorin työntekijältä tai palautuslaatikon läheisyydestä Kotitorilta. Kysely on käynnissä **pe 31.5.2019** asti. Jos ette täytä lomaketta heti, voitte palauttaa sen toukokuun loppuun mennessä Kotitorin asiakaspalvelupisteeseen osoitteeseen Frenckellinaukio 2 B, 33101 Tampere tai postittamalla sen palautuskuoressa.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Kaikki kysymykset kyselylomaketta koskien voitte esittää allekirjoittaneelle alla oleviin yhteystietoihin.

Maiju Ratala  
Selvityksen laatija  
Tampereen kaupunki,  
Avo- ja asumispalvelut  
Puh. 044 423 5575  
sähköposti: [maiju.ratala@tampere.fi](mailto:maiju.ratala@tampere.fi)

Eeli Näsänen  
Selvityksen laatija  
Tampereen kaupunki,  
Avo- ja asumispalvelut  
Puh. 044 423 5764  
sähköposti: [eeli.nasanen@tampere.fi](mailto:eeli.nasanen@tampere.fi)

---

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi	kirjaamo@tampere.fi
PL 487	Aleksis Kiven			www.tampere.fi
33101 TAMPERE	katu 14–16 C	03 565 611	03 5656 5220	Y-tunnus 0211675-2