

Kotitorin asiakastyytyväisyys selvitys 2018



TAMPEREEN KAUPUNKI
HYVINVOINNIN PALVELUALUE
AVO- JA ASUMISPALVELUT
28.06.2018

Milla Hakomäki (YtK)

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Selvityksen toteutus.....	3
3. Tulokset	5
3.1 Taustamuuttujat	5
3.2 Palveluiden käyttö ja tavoitettavuus	7
3.3 Asiakaspalvelu	10
3.4 Kokonaisarvio ja Laitetori.....	11
3.5 Avoin palaute	13
4. Lopuksi	14
Lähteet	15
Liitteet	16
LIITE 1: Kyselylomake	16
LIITE 2: Saatekirje	20

1. Johdanto

Tämä raportti esittelee vuoden 2018 Kotitorin asiakastyytyväisyys selvityksen tulokset. Kotitori on palvelu- ja neuvontapiste, joka on suunnattu Tampereella ja Orivedellä asuville ikäihmisille. 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 sen neuvonta on maksutonta. (Tampereen kaupunki, 2016; Tampereen kaupunki, 2018.) Kotitorin palvelujen tuottajana toimii Luona Oy (Kotitori, 2018).

Kotitori tarjoaa tietoa erilaisista ikäihmisten palveluista esimerkiksi asumiseen, liikkumiseen ja kotiin saataviin palveluihin liittyen. Kotitorin tehtävä on tarjota tietoa myös muista ikäihmisten elämää koskettavista asioista, kuten harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista ja eläkeläisjärjestöistä. 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, 2018; Kotitorin esite, 2016.) Laitetori on Kotitorin yhteydessä toimiva paikka, jossa asiakas voi tutustua apuvälineisiin, joiden avulla pyritään parantamaan kotona asumisen turvallisuutta. Laitetorilla on mahdollista kokeilla esimerkiksi erilaisia kahvoja, kuvapuhelimia ja jarrusukkia. (Tampereen kaupunki, 2018.)

2. Selvityksen toteutus

Kotitorin neuvonta- ja palveluohjauksen asiakastyytyväisyydestä on tehty selvityksiä vuodesta 2010 lähtien. Tämän vuoden selvityksen toteuttivat Avo- ja Asumispalvelujen harjoittelijat Milla Hakomäki (YtK) ja Saaga Härkönen (YtK).

Tämän vuoden selvitys toteutettiin samalla tavoin kuin vuoden 2017 selvitys. Aineistonhankintatapoina pidettiin seuraavat viisi tapaa: Kotitorin palvelupisteellä täytetty paperinen kyselylomake, postitse palautettu kyselylomake, sähköinen kyselylomake, puhelinhaastattelut ja Kotitorin palvelupisteellä toteutetut haastattelut. Aineistonhankintatapoina nähtiin hyväksi säilyttää aiemman vuoden viisi tapaa mahdollisimman suuren vastaajajoukon tavoittamiseksi, sillä tätä aiempina vuosina vastausmäärä oli jäänyt matalaksi.

Myös kyselylomake säilyi samanlaisena kuin vuoden 2017 lomake. Kaikissa aineistonhankintatavoissa käytettiin samaa kyselylomaketta ja myös haastattelut pidettiin kyselylomakkeen pohjalta. ZEF:iin kuitenkin perustettiin vastaajaryhmä erikseen jokaiselle menetelmälle eri kyselyryhmien vastausten mahdollista vertailua varten. Kyselylomakkeessa tarkasteltiin seuraavia aihealueita: Kotitorilla asioinnin syy, Kotitorin palveluiden käyttö ja tavoitettavuus, asiakaspalvelijan osaaminen palvelutilanteessa, Kotitorin kokonaisarviointi ja Laitetori.

Tapaamisessa Kotitorin palvelupäällikön kanssa sovittiin vielä käytännön järjestelyistä selvityksen toteuttamiseksi. Kotitorille vietiin 30.4 viisikymmentä kyselylomaketta ja palautuslaatikko, jolloin halukkaat asiakkaat pystyivät täyttämään ja palauttamaan paikan päällä paperisen kyselylomakkeen. Paikalle vietiin samalla myös palautuskuoria, jolloin asiakas pystyi ottamaan kyselylomakkeen mukaansa ja täyttämään sen kotonaan halutessaan. Täytettyjä kyselylomakkeita käytiin noutamassa sekä kyselylomakkeita ja palautuskuoria lisäämässä pariin otteeseen aineistonkeruuajana. Kotitorin työntekijöitä ohjeistettiin myös kysymään asiakkailta heidän yhteystietojaan, puhelinnumeroa tai sähköpostia, kyselyyn osallistumista varten.

Palautuslaatikko kyselylomakkeineen noudettiin Kotitorilta pois 1.6, jolloin myös sähköinen asiakastyytyväisyyskysely sulkeutui ja yhteydenotot asiakkaisiin lakkasivat. Aineistonkeruuajaksi muodostui tällöin kuukausi. Vastauksia asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 44 kappaletta, joka oli pieni nousu viime vuoden 40 vastaajasta. Kotitorilla täytettyjen lomakkeiden määrä tippui viime vuodesta huomattavasti. Tänä vuonna kyselylomakkeita palautettiin palautuslaatikkoon 12 kappaletta, kun taas viime vuonna palautuslaatikkoon oli palautettu 21 kyselylomaketta. Postitse kyselylomakkeita palautettiin 9 kappaletta ja sähköistä lomaketta ei täyttänyt loppuun asti yksikään vastaaja. Puhelinhaastatteluja pidettiin puolestaan 12 kappaletta ja kasvotusten Kotitorilla haastateltiin 11 asiakasta. Viime vuoteen verrattuna huomioitavaa on, että tänä vuonna haastateltiin kasvotusten huomattavasti useampaa asiakasta: 11 henkilöä verrattuna viime vuoden 3 henkilöön. Haastateltujen asiakkaiden suhde nousi lomakkeen täyttäneisiin huomattavasti, joka on voinut vaikuttaa tämän vuoden tuloksiin verratessa niitä vuoden 2017 tuloksiin.

Vastaajamäärä jäi tänäkin vuonna melko pieneksi, joka on hyvä ottaa huomioon selvityksen analyysin tuloksia tulkittaessa ja yleistäessä. Seuraavien vuoden kyselyjen toteutukseen olisi pienen vastausmäärän vuoksi hyvä miettiä erilaisia vaihtoehtoja vastausmäärän nostamiseksi esimerkiksi liittämällä linkki kyselystä

Kotitorin kotisivuille ja näin pyrkien lisäämään sähköisten vastausten määrää tai haastattelemalla asiakkaita Kotitorilla useampana päivänä.

Aineistonhankinnan aikana tuloksia kirjattiin ZEF-kyselytyökaluun sitä mukaan kuin niitä palautui ja tulosten tilastollinen analyysi tehtiin ZEF:ssä ja Microsoft Excelissä aineistonhankinnan jälkeen.

Raportissa huomioitavaa on, että kaikki kyselylomakkeen palauttaneet tai haastatellut eivät olleet vastanneet kaikkiin lomakkeen kysymyksiin ja osaan kysymyksistä oli vastattu ”en osaa sanoa”. Kysymyksiin vastaamattomia ja ”ei osaa sanoa” vastauksia ei ole otettu huomioon kysymyskohtaisissa vastausprosentissa vaan kysymyksen vastaajajoukoksi eli n:ksi on ilmoitettu tähän kysymykseen vastanneiden määrä. Kohdissa, joissa ”ei osaa sanoa” vastaukset on otettu huomioon esimerkiksi näiden yleisyyden tai oleellisuuden vuoksi vastausprosentissa on huomioitu kaikki kyselyyn vastanneet eli n=44.

3. Tulokset

3.1 Taustamuuttujat

Tämän vuoden kyselylomakkeessa taustamuuttujia oli neljä: sukupuoli, ikä, siviilisääty ja oliko henkilö hoitanut Kotitorilla omaa asiaansa, sukulaisen tai ystävän asiaa vai molempia.

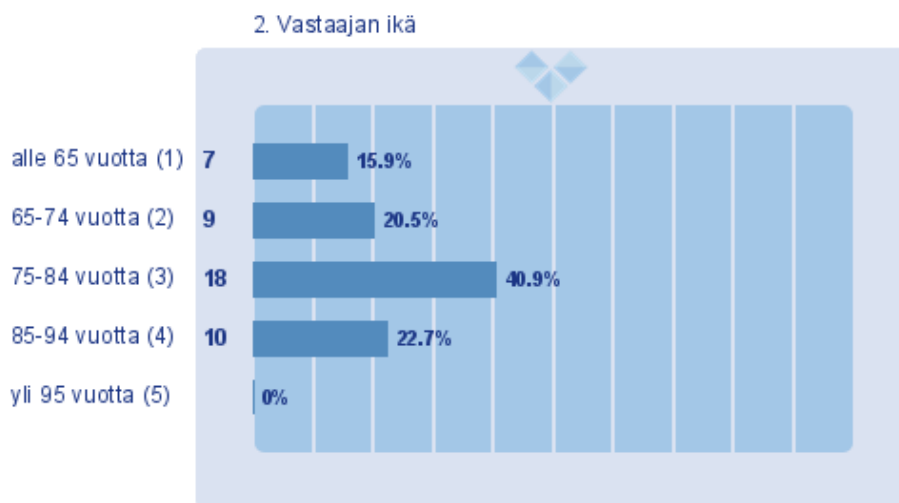
Vastaajista (n=44) 32 eli 72,7 % oli naisia ja miehiä 12 eli 27,3 %. Naisvastaajia oli huomattavasti miehiä enemmän kuten viime vuonnakin, mutta tänä vuonna miesten osuus oli kasvanut aiemmista vuosista.

TAULUKKO 1: Vastaajien määrä sukupuolittain vuosina 2011–2018, n=26–81

Otos	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Naisia	67 (82,7 %)	36 (73,5 %)	36 (76,6 %)	37 (88,1 %)	25 (83,3 %)	22 (84,6 %)	32 (80 %)	32 (72,7 %)
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 %)
Ei tietoa						1 (3,8 %)	1 (2,5 %)	
Yhteensä	81	49	47	42	30	26	40	44

Kyselyn ikäjakauma oli painottunut 75–94 -vuotiaisiin vastaajiin, joita vastaajista (n=44) oli 63,6 %. Alle 75-vuotiaita vastaajia oli puolestaan 36,4 %. Kysymykseen vastanneista suurin vastaajaryhmä iän perusteella olivat 75–84 -vuotiaat (40,9 %). Kyselyyn ei ollut vastannut yksikään yli 95-vuotias. Vastaajien ikäjakauma jakautui kuten viime vuonna, mutta viime vuonna kyselyyn vastaajat olivat olleet hieman nuorempia kuin tänä vuonna, sillä viime vuonna alle 75-vuotiaiden osuus oli ollut 42,5 %.

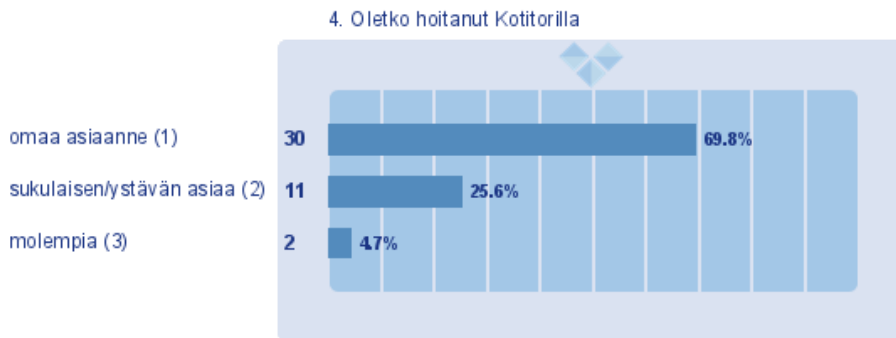
KUVIO 1: Vastaajien ikäjakauma, n=44



Vastaajista (n=43) suurin osa (44,2 %) vastasi olevansa naimisissa tai avoliitossa. Noin neljäsosa (23,3 %) vastaajista kertoi olevansa leski. Eronneita oli vastaajista 18,6 % ja naimattomia 14 %. Tulos vastaa melko hyvin viime vuotta, mutta eronneiden suhteellinen määrä oli laskenut hieman ja muiden noussut.

Omaa asiaansa Kotitorilla oli vastanneista (n=43) hoitanut noin 69,8 % ja sukulaisensa tai ystävänsä asiaa 25,6 %. Molempia kertoi hoitaneensa vain 2 henkilöä eli 4,7 % vastaajista. Viime vuonna omaa asiaansa oli hoitanut harvempi (56,4 %) ja huomattavasti suurempi osuus oli kertonut hoitaneensa molempien asioita (20,5 %). Naimattomista, leskistä ja eronneista suurin osa oli tänä vuonna hoitanut omaa asiaansa (83,3 %–100 %), mutta naimisissa olevista vain 38,9 % oli hoitanut omaa asiaansa ja yli puolet oli hoitanut sukulaisen tai ystävän asiaa (55,6 %). Vastaus poikkesi viime vuodesta, jolloin suurin osa (60 %) naimattomista oli hoitanut sukulaisen tai ystävän asiaa ja naimissa olleista yhtä paljon oli hoitanut omaa ja ystävän tai sukulaisen asiaa (37,5 %). Vastaajan ikää tarkastellessa suhteessa kenen asiaa oli hoitanut, alle 65 -vuotiaat olivat tänä vuonna pääasiassa (71,4 %) hoitaneet sukulaisen tai ystävän asiaa, 65–74 -vuotiaat melko tasaisesti joko omaa (55,6 %) tai sukulaisen tai ystävän asiaa (44,4 %). Yli 75-vuotiaista suurin osa (85,2 %) oli taas hoitanut omaa asiaansa. Tulos vastasi viime vuotta, mutta tänä vuonna erot olivat vähemmän jyrkkiä.

KUVIO 2: Kenen asiaa Kotitorilla on hoitanut, n=43



Kyselyyn vastanneista suurin vastaajaryhmä oli tänä vuonna 75–84-vuotiaat naiset, joista suurin osa (85,7 %) oli hoitanut Kotitorilla omaa asiaansa. Näitä henkilöitä vastaajista (n=44) oli yhteensä 12 eli 27,3 %. Viime vuonna suurin vastaajaryhmä oli 65–84 -vuotiaat omaa asiaansa hoitavat henkilöt, mutta tänä vuonna 65–74-vuotiaiden osuus vastaajista oli hieman laskenut ja 85–94 -vuotiaiden taas noussut. Vastaajaryhmät voivat viitata Kotitorin asiakasryhmien jakautumiseen, jolloin tänä vuonna asiakkaiden voitaisiin nähdä olevan viime vuotta vanhempia, hoitavan enemmän omia asioitaan verrattuna sukulaisen tai ystävien asioiden hoitoon ja miesten osuuden voitaisiin tulkita kasvaneen kyselyn perusteella. Kuitenkin vastaajamäärän ollessa pieni (44 henkilöä), täytyy olla varovainen yleistysten teossa ja ylläolevien voidaan nähdä olevan pääasiassa oletuksia.

3.2 Palveluiden käyttö ja tavoitettavuus

Palveluiden käytöstä kysyttiin muun muassa edellisen Kotitorilla asiointikerran syytä sekä palveluiden käytön säännöllisyydestä, mieluisimmista asiointitavasta ja mistä vastaaja oli saanut tiedon Kotitorista. Asiakkailta kysyttiin myös palvelujen tavoitettavuutta koskien pääseekö heidän mielestään henkilökohtaiseen palveluun riittävän nopeasti ja heidän arviotaan palvelun tavoitettavuudesta asteikolla 1-5.

Asioinnin syy -kysymyksen kohdalla vastaajien oli mahdollista valita useampi vaihtoehto sekä tarkentaa oliko hän tiettyyn palveluun liittyvästä neuvonnasta kiinnostunut kunnallisista vai yksityisistä palveluista vai molemmista. Suurin osa vastaajista (n=42) ilmoitti asiointinsa syyksi tiettyyn palveluun liittyvän neuvonnan (61,9 %), johon vastanneista (n=24) puolet (54,2 %) oli kiinnostunut sekä kunnallisista, että yksityisistä palveluista. Hieman useampi oli kiinnostunut kunnallisista palveluista (29,2 %) kuin yksityisistä (16,7 %).

Toinen suosittu asioinnin syy oli yleisneuvonta (28,6 %). Osalla vastaajista asioinnin syynä oli ollut myös tapaaminen kotihoidon asiakasohjaajan kanssa (9,5 %) ja jo käyttämänsä palvelun palautteenanto, kysymykset tai muutokset (7,1 %). Muut annetut syyt asiointiin sisälsivät pääasiassa tarkennuksia tiettyyn palveluun liittyvästä neuvonnasta. Vastaukset vaihtelivat viime vuoteen jonkin verran, jolloin huomattavasti suurempi osa (52,5 %) vastaajista (n=40) kertoi yleisneuvonnan olleen asioinnin syynä ja vain kunnallisista palveluista kiinnostuneidenkin osuus oli ollut huomattavasti suurempi (42,3 %). Viime vuonna useamman asioinnin syynä oli ollut myös tapaaminen kotihoidon asiakasohjaajan kanssa, jo käyttämänsä palvelun palautteenanto, kysymykset tai muutokset sekä laitetoriin tutustuminen. Kuitenkin tiettyyn palveluun liittyvä neuvonta oli myös viime kyselyssä ollut suosituin asioinnin syy.

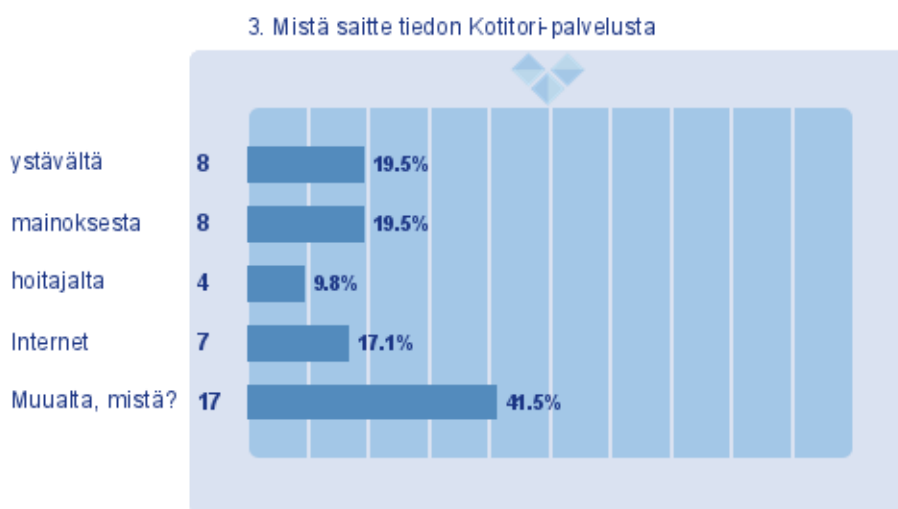
TAULUKKO 2: Asioinnin syy, n=40–42

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

Vastaajista (n=44) 22,7 % kertoi käyttävänsä Kotitorin palveluja säännöllisesti, jolloin palveluja säännöllisesti käyttävien suhteellinen määrä oli laskenut edellisvuodesta (33,3 %, n=39). Haastatteluissa monet kertoivatkin asiointikerran Kotitorilla olleen heidän ensimmäisensä. Mieluisin asiointitapa Kotitorilla oli vastaajien (n=44) mukaan käynti palvelupisteessä, jonka valitsi vastaajista jopa 77,3 %, joka vastasi viime vuoden tulosta (76,9 %, n=39). Puhelimella mieluiten asioi 22,7 %, kun taas vain 2,3 % kertoi asioivansa mieluiten internetin välityksellä. Mainittuun asiointitapaan saattoi vaikuttaa aineistonhankintatapa, sillä esimerkiksi 75 % puhelimitse kyselyyn osallistuneista ilmoitti mieluisammaksi tavakseen puhelimitse asioinnin, kun taas kaikki (100 %) Kotitorilla haastatelluista ja 95,5 % paperilomakkeen täyttäneistä kertoivat mieluisammaksi asiointitavakseen käynnin palvelupisteellä. Osa puhelimitse haastatelluista kertoi mieluisimman asiointitapansa olevan puhelimitse, koska heillä oli vaikeuksia huonon kuntonsa vuoksi päästä Kotitorille käymään.

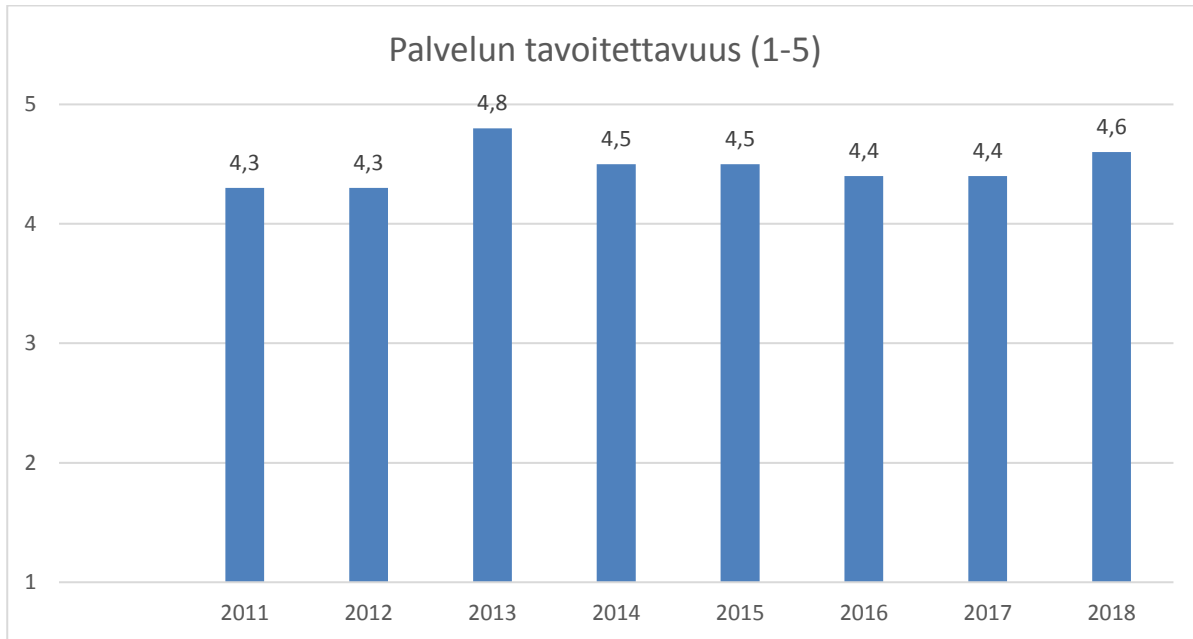
Vastaajat (n=41) kertoivat saaneensa tiedon Kotitorista melko tasaisesti eri lähteiltä. 19,5 % oli saanut tiedon ystävältä ja saman verran kertoi saaneensa tiedon Kotitorista mainoksesta. Internetistä tiedon kertoi saaneensa 17,1 % ja hoitajalta 9,8 %. Muualta tiedon kertoi saaneensa jopa 41,5 %, joista osa oli saanut tiedon sairaalasta, osa sukulaiselta, osa veteraanikirjeestä tai veteraanitoimistolta ja osa kertoi saaneensa tiedon kävellessään Kotitorin ohitse tai asioidessaan muissa palveluissa, jotka olivat Kotitorin palvelupisteen kanssa samassa tilassa. Muualta, mistä? -kysymykseen vastanneista osa oli tarkentanut mistä tieto oli saatu ja vastaus olisi sopinut myös muihin vastauskohtiin. Myös viime vuonna tieto, mistä Kotitorista oli kuultu, oli jakautunut vaihtelevasti eri vastausvaihtoehtojen välille.

KUVIO 3: Mistä saitte tiedon Kotitori-palvelusta, n=41



Kotitorin palvelujen tavoitettavuutta vastaajien pyydettiin arvioimaan arvosanoilla 1-5 (1=huono, 2=välttävä, 3=tyytyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen) ja Likert-asteikollisen (1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=en samaa enkä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä) väittämän ”Henkilökohtaiseen palveluun pääsee riittävän nopeasti” kautta. Kotitorin tavoitettavuuteen oltiin tänäkin vuonna tyytyväisiä, palvelujen tavoitettavuuden arvosanojen keskiarvon ollessa 4,46 ja henkilökohtaiseen palveluun riittävän nopeasti pääsemisen 4,79. Palvelujen tavoitettavuuden keskiarvoksi muodostui tällöin 4,62, joka oli hyvän ja erinomaisen arvosanan välissä. Tavoitettavuuden keskiarvo oli parantunut viime vuoden keskiarvosta (4,43). Aineistonkeruutavat eivät tänä vuonna tuottaneet tavoitettavuuden suhteen kovinkaan erilaisia vastauksia, sillä haastattelut antoivat tavoitettavuudelle arvosanaksi 4,62 ja kyselylomakkeen täyttäneet 4,63. Kuitenkin pieniä eroja löytyi ja haastattelut antoivat henkilökohtaiseen palveluun riittävän nopeasti pääsemiselle hieman korkeamman arvosanan kuin kyselylomakkeen täyttäneet, kun taas kyselylomakkeen täyttäneet antoivat palvelun tavoitettavuudelle korkeamman arvosanan.

KUVIO 4: Palvelun tavoitettavuuden keskiarvot (1-5) 2011–2018

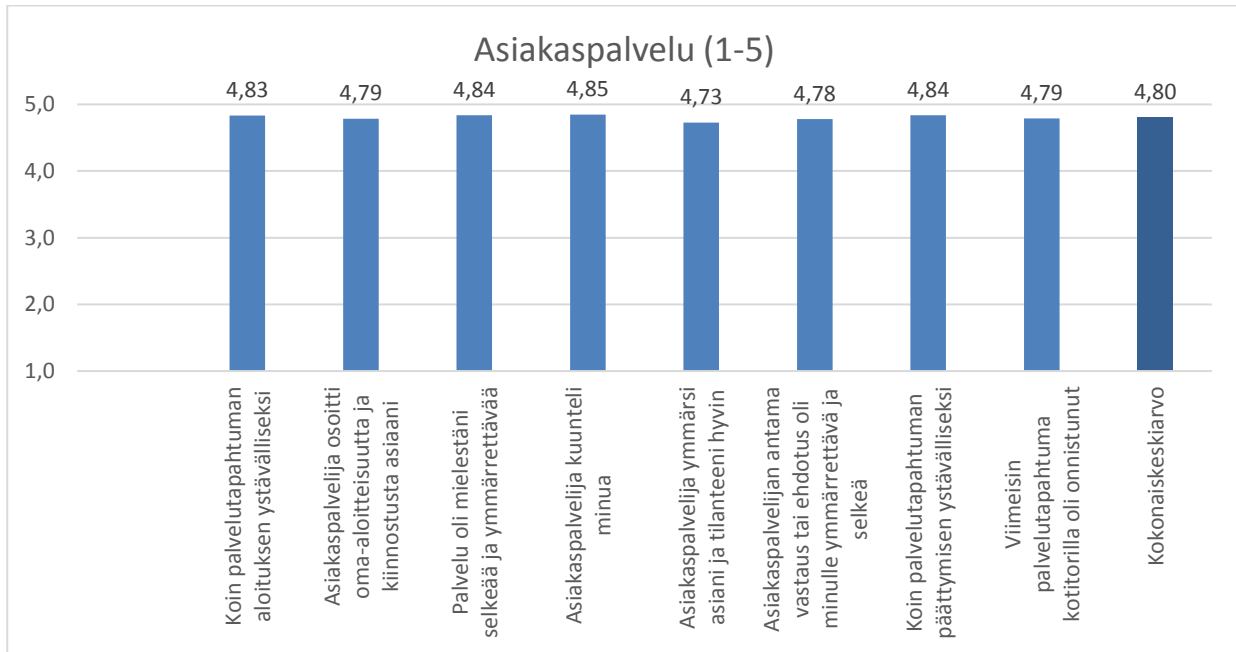


3.3 Asiakaspalvelu

Kokemuksia asiakaspalvelusta arvioitiin kyselyssä asiakasneuvojan osaamisella palvelutilanteessa. Asiakaspalveluun liittyvät kysymykset muodostuivat kahdeksasta väittämästä, joita vastaaja pääsi arvioimaan Likert-asteikon kautta. Väittämät sisälsivät mm. kokemuksia asiakasneuvojan ystävällisyydestä, kiinnostuneisuudesta asiakkaan asiaa kohtaan ja sen ymmärtämisestä, kuuntelutaidoista sekä asiakaspalvelijan antaman ehdotuksen selkeydestä. Viimeinen väittämä sisälsi kokemuksen viimeisimmän palvelutapahtuman onnistuneisuudesta.

Kotitorin asiakaspalveluun oltiin pääasiassa erittäin tyytyväisiä. Väittämien keskiarvot vaihtelivat välillä 4,73–4,85 asteikolla 1-5 (KUVIO 5), jolloin kaikkien väittämien kokonaiskeskiarvoksi muodostui 4,8. Korkeimman arvosanan sai väittämä ”Asiakaspalvelija kuunteli minua” ja heikoimman ”Asiakaspalvelija ymmärsi asiani ja tilanteeni hyvin”. Tyytyväisyys Kotitorin asiakaspalveluun on ollut jo pitkään korkeaa, sillä asiakaspalvelun kokonaiskeskiarvo oli vuonna 2015 4,7, 2016 4,6 ja viime vuonna 4,8. Kotitorilla järjestetyissä haastatteluissa Kotitorille annetut arvosanat olivat muita aineistonkeruumenetelmiä keskimäärin korkeampia kuten viime vuonnakin, joten aineistonkeruutavat ovat kuitenkin voineet vaikuttaa hieman arvosanaan. Negatiivisimmat arvosanat annettiin tänä vuonna puhelimitse tehdyistä haastatteluista. Kuitenkin kaikkien aineistonkeruumenetelmien kohdalla annetut arvosanat olivat korkeita.

KUVIO 5: Asiakasneuvojan osaaminen palvelutilanteessa, keskiarvot (1-5), n=41–43



Kaiken kaikkiaan asiakaspalveluun oltiin siis hyvin tyytyväisiä. Kotitorin asiakkaat kehuivat haastatteluissa myös kysymysten ulkopuolella asiakasneuvojia ja heidän perehtymistään heidän asiaansa.

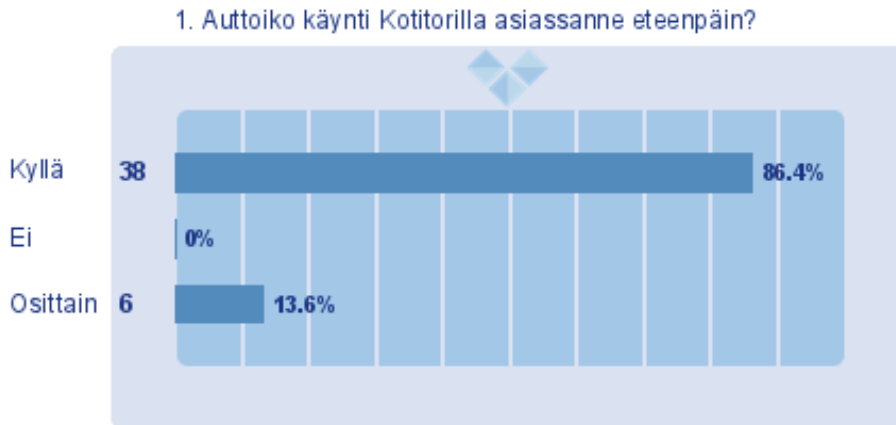
3.4 Kokonaisarvio ja Laitetori

Kokonaisarviointiosuudessa haluttiin selvittää asiakkaan kokemusta ja arviota Kotitorista kokonaisuutena. Asiakkaalta kysyttiin lomakkeessa ensimmäiseksi autoiko käynti Kotitorilla hänen asiassaan eteenpäin. Tämän jälkeen häntä pyydettiin arvioimaan hänen tyytyväisyyttään Kotitorin palveluihin kokonaisuutena asteikolla 1-5 (1=huono, 2=välttävä, 3=tyytyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen) ja lopuksi häneltä kysyttiin suosittelisiko hän Kotitoria ystäville ja tutuilleen.

Suurin osa vastaajista (n=44) eli 86,4 % oli sitä mieltä, että asiointi Kotitorilla oli auttanut heidän asiassaan eteenpäin ja loput vastaajista (13,6 %) koki, että asiointi oli auttanut heitä osittain eteenpäin. Sekä mieluiten Kotitorilla paikan päällä asioineet, että puhelimitse asioineet olivat tätä mieltä. Kysymys oliko Kotitorilla käynti auttanut asiakasta hänen asiassaan eteenpäin, on ollut kyselyssä mukana vasta viime vuodesta. Vuonna 2017 vastaajista (n=39) 74,4 % koki, että Kotitorilla asiointi oli auttanut heitä asioissaan eteenpäin ja 23,1 % koki, että asiointi oli auttanut heitä osittain eteenpäin. Vain 2,6 % oli kokenut, että

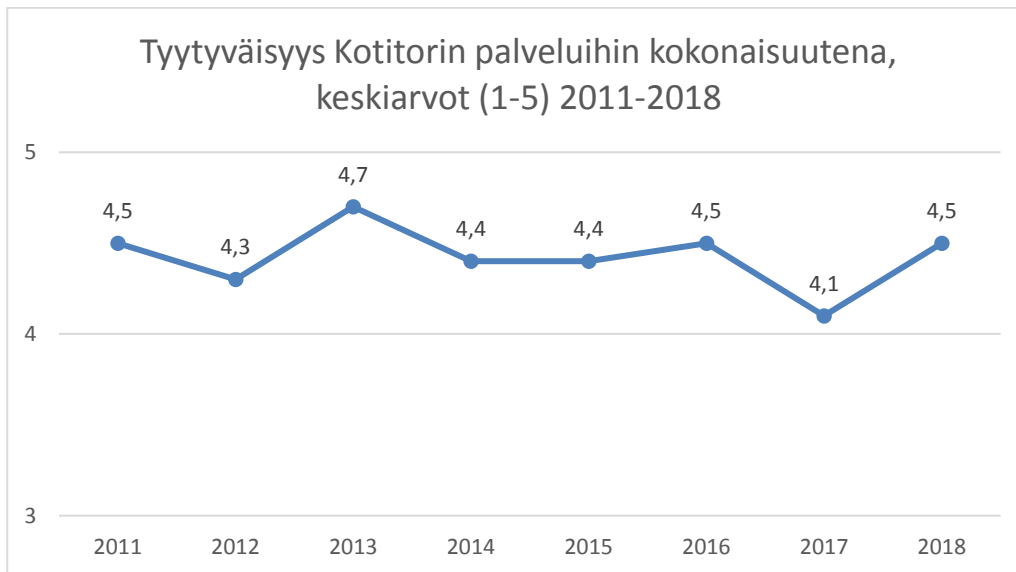
palvelu ei ollut auttanut heitä asiassaan eteenpäin. Tänä vuonna tulokset olivat viime vuoden tuloksia positiivisemmat.

KUVIO 6: Auttoiko käynti Kotitorilla asiassanne eteenpäin?, n=44



Vastaajat (n=40) olivat Kotitorin palveluihin kokonaisuutena pääasiassa tyytyväisiä. Kysymystä arviointiin asteikolla 1-5 (1=huono, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä ja 5=kiitettävä) ja tänä vuonna Kotitorin palveluihin tyytyväisyyden keskiarvoksi muodostui 4,5. Kotitorilla haastatellut olivat antaneet hieman muita korkeamman arvosanan 4,64, kun taas puhelimitse haastatellut hieman muita alemman arvosanan 4,42, joten pientä vaihtelua oli havaittavissa vastauksissa aineistonkeruutapojen välillä. Viime vuonna arvosana oli ollut 4,1, joten tänä vuonna arvosana oli noussut huolimatta aineistonkeruutavasta. Tyytyväisyys Kotitorin palveluihin on pysynyt korkealla jo kauan (KUVIO 7) ja tämä vuosi ei ollut poikkeus.

KUVIO 7: Tyytyväisyys Kotitorin palveluihin kokonaisuutena, keskiarvot (1-5) 2011–2018



Kotitoria oltiin hyvin valmiita suosittelemaan ystäville ja tutuille, sillä kaikki (100 %) vastaajista (n=44) kertoivat olevansa valmis suosittelemaan Kotitoria. Myös viime vuoden kyselyssä kaikki olivat kertoneet suosittelevansa Kotitoria tutuilleen yhden jättäessä vastaamatta kysymykseen, joten tämän vuoden tulos vastasi viime vuotta.

Laitetoriin liittyvät kysymykset koskivat sitä oliko asiakas tutustunut Laitetoriin ja jos oli, oliko hän saanut apua tai kaipaamaansa tietoa Laitetorilta. Yhteensä 8 vastaajaa (n=44) eli 18,2 % kertoi tutustuneensa Laitetoriin käyntinsä yhteydessä ja 81,8 % kertoi, ettei ollut tutustunut siihen. Kukaan puhelimitse haastatelluista ei ollut tutustunut Laitetoriin ja osa ei tiennyt, mikä Laitetori oli. Laitetoriin tutustuneista 11 hlöä eli 84,6 % kertoi saaneensa Laitetorilta kaipaamaansa apua tai tietoa. Verrattuna viime vuoteen Laitetoriin oli tutustunut ja sieltä oli kokenut saavansa apua hieman harvempi, sillä noin neljäsosa (25,7 %) vastaajista (n=35) oli tällöin tutustunut Laitetoriin ja kaikki tutustuneet olivat kertoneet saaneensa Laitetorilta apua. Laitetoriin oltiin pääasiassa tänäkin vuonna, mutta on myös huomionarvoista, että yhä harvempi vastaaja oli tutustunut laitetoriin ja moni vastaajista ei tiennyt siitä.

3.5 Avoin palaute

Kysymyslomakkeen loppuasiakkaiden annettiin vielä antaa avoimesti palautetta Kotitorin toiminnasta joko kommenttien, toivomuksien, kehujen tai haukkujen muodossa. Myös haastatteluissa annettiin mahdollisuus loppuasiakkaiden antaa avointa palautetta, jonka haastattelija kirjasi ylös. Avointa palautetta antoi

yhteensä 29 vastaajaa (65,9 %). Viime vuonna hieman yli puolet (57,5 %) vastanneista oli antanut avointa palautetta. Kokonaisuudessaan palaute oli positiivista Kotitoria ja sen palveluita kohtaan. Monella avoin palaute oli kuin yhteenvedo tyytyväisyydestä käyntikertaa kohtaan. Kiitoksia annettiin erityisesti asiakaspalvelijoiden ystävällisyydelle ja auttavaisuudelle. Muutama halusi myös ottaa esiin Kotitorin tarjoaman palvelun tärkeyden ja merkityksen.

- Kehuja, tää jonka kanssa asioin, oli suorastaan loistava, iloinen ja hyväntuulinen. Kaikki meni erittäin loistavasta.
- Koska en ole aiemmin asioinut Kotitorilla niin voin ottaa kantaa vain tähän käyntiin, joka oli kertakaikkiaan miellyttävä kokemus. Asia hoitui ja tulen vastaisuudessa asioimaan siellä jos tulee hankalia asioita hoidettavaksi. Ihanaa kun on tuollainen asiointipaikka, kiitos siitä.
- Ihan mielenkiintoinen ja hyvä, että tälläinen palvelu on mistä saa neuvontaa.

Palautteen kautta saatiin paitsi kehuja, myös kehityskohteita ja -ehdotuksia, joita oli yhteensä 4 kappaletta. Kolme kehitysehdotuksista liittyi Kotitorista tiedottamiseen ja yksi koski toivomusta, että terveyteen liittyviin kysymyksiin tarjottaisiin enemmän neuvontaa.

- Ei muuta kuin, että voisitte mainostaa enemmän, että saisi Kotitorista tietoa. Hyvää palvelua.

4. Lopuksi

Kotitorin tämän vuoden asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan Kotitoriin ollaan edelleen hyvin tyytyväisiä ja sen palveluihin suhtaudutaan positiivisesti. Kotitori sai myös tänä vuonna hieman viime vuotta korkeamman arvosanan tavoitettavuudesta (4,6) ja tyytyväisyydestä Kotitorin palveluja kohtaan (4,5), jotka olivat hieman nousseet viime vuodesta. Asiakaspalautteelle annettu arvosana pysyi korkeana (4,8).

Kotitorilla käyvät tämän vuoden kyselyn perusteella eniten 75–84 -vuotiaat omaa asiaansa hoitavat naiset (27,3 %). Kotitorilla käynnit koskevat eniten tiettyyn palveluun koskevaa neuvontaa ja suurin osa on kiinnostunut sekä kunnallisista, että yksityisistä palveluista. Kiinnostus vain kunnallisiin palveluihin oli laskenut viime vuodesta. Mieluiten Kotitorilla asioidaan käymällä asiointipisteessä ja myös tänäkin vuonna internet säilyi epäsuosittuna keinona asioida Kotitorilla. Kaiken kaikkiaan Kotitorin palvelu nähtiin helpoksi tavoittaa ja asiakaspalvelu sai korkeat keskiarvot. Kotitorin asiakasneuvojille kiitosta tuli ystävällisyydestä ja ammattitaidosta, joita myös korostettiin avoimissa palautteissa. Kotitorilla asioiden nähtiin selviävän ja viime vuotta suurempi osa oli kertonut päässeensä asiassaan eteenpäin Kotitorilla asiointin myötä.

Tämän vuoden kysely toteutettiin kysymyksiltään ja aineistonkeruumenetelmiltään 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. Haastattelut saivat tänä vuonna yhtä paljon vastauksia kuin kyselylomakkeet, mutta haastatteluihin Likert-kysymyspatteristot olivat hieman hankalia, joten ensi vuonna voitaisiin pohtia ja mahdollisesti muuttaa lomaketta haastatteluihin paremmin soveltuvaksi. Huolimatta aineistonkeruutapojen erilaisuudesta on ainakin syytä säilyttää puhelinhaastattelut, sillä puhelimitse Kotitorilla asiointi on yleistä ja tätä asiakaskuntaa eivät palvelupisteellä sijaitsevat paperilomakkeet tavoittaisi. Sen sijaan sähköisen kyselyn tarpeellisuutta tai sitten sen jakotapaa asiakkaille olisi hyvä miettiä, sillä tänä vuonna sähköiseen kyselyyn ei vastannut yksikään.

Huomioitavaa on, että aineistonhankintamenetelmien erilaisuus on voinut vaikuttaa vastauksiin jonkin verran, koska Likert-asteikollista arviointia oli vaikeampi toteuttaa suullisissa haastatteluissa vastausten ollessa melko usein ”samaa mieltä” tai ”kyllä”. Kuitenkin haastatteluun vastanneiden ja lomakkeen palauttaneiden vastausten välillä ei ollut suuria eroja. Kotitorilla haastatellut vastasivat kysymyksiin hieman muita vastaajaryhmiä positiivisemmin, mutta puhelimitse haastatellut taas hieman muita keskimäärin negatiivisemmin. Huolimatta tämän vuoden otoksen pienuudesta ja aineistonkeruutapojen eroista, kyselyn tulokset ovat samansuuntaisia viime vuosien kyselyjen kanssa ja niiden voidaan nähdä saavan tukea myös avoimista palautteista. Tämän vuoksi kyselyn tuloksien voidaan nähdä olevan melko luotettavia ja antavan todennukaisen kuvan Kotitorin asiakastyytyvyydestä. Kuten aiempina vuosina myös tänä vuonna tyytyväisyys Kotitorin toimintaan pysyi korkeana.

Lähteet

Kotitori, Tampereen Kotitori lehdistölle:

<https://www.tampereenkotitori.fi/lehdistolle-ja-tiedostot/>

Viitattu 19.6.2018

Tampereen kaupunki, Ikäihmisten palveluopas (2016):

<https://www.tampere.fi/tiedostot/o/662H1a3IE/ikiopaspainoon.pdf>

Viitattu: 13.4.2018

Tampereen kaupunki, Kotitori:

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

Viitattu: 13.4.2018

Tampereen kaupunki, Kotitorin esite:

https://www.tampere.fi/tiedostot/k/5oFFZ08II/kotitori_2016.pdf

Viitattu 13.4.2018

Liitteet

LIITE 1: Kyselylomake

TAMPEREEN KAUPUNKI
IKÄIHMISTEN PALVELUT

KOTITORIN NEUVONTA- JA PALVELUOHJAUKSEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSSTUTKIMUS



Hyvä Kotitorin asiakas. Pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan tähän kyselyyn. Kyselyssä kartoitetaan Kotitorin asiakkaiden asiointin syitä ja palveluiden käyttöä. Lisäksi kyselyssä ollaan kiinnostuneita Teidän käsityksestänne Kotitorin palveluiden tavoitettavuudesta ja asiakaspalvelijan osaamisesta. Arvostamme palautettanne, sillä sen avulla voimme edelleen kehittää Kotitorin palveluita.

1. TAUSTAKYSYMYKSET

Merkitkää ruksilla oikea vaihtoehto

Vastaajan tiedot:

Nainen
Mies

Ikä:

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

Sivilisääty:

Naimaton
Naimisissa/avoliitossa
Leski
Asumuserossa
Eronnut

Oletteko hoitanut Kotitorilla:

Omaa asiaanne
Sukulaisen/ystävän asiaa

Molempia

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?

3. KOTITORIN PALVELUIDEN KÄYTTÖ

1. Käytättekö säännöllisesti Kotitorin palveluja?

Kyllä

En

2. Mieluisin asiointitapanne Kotitorilla

Puhelimella

Käynti palvelupisteessä

Sähköposti/Internet/Chat

3. Mistä saitte tiedon Kotitori-palvelusta?

Ystävältä

Mainoksesta

Hoitajalta

Internet

Muualta, mistä

4. KOTITORIN PALVELUN TAVOITETTAVUUS

1. Henkilökohtaiseen palveluun pääsee riittävän nopeasti

- 1 Täysin eri mieltä
- 2 Jokseenkin eri mieltä
- 3 En samaa enkä eri mieltä
- 4 Jokseenkin samaa mieltä
- 5 Täysin samaa mieltä

2. Arvionne Kotitorin palvelun tavoitettavuudesta

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

5. ASIAKASNEUVOJAN OSAAMINEN PALVELUTILANTEESSA

Ympyröikää omaa mielipidettänne kuvaava vaihtoehto

- 1 Täysin eri mieltä
- 2 Jokseenkin eri mieltä
- 3 En samaa enkä eri mieltä
- 4 Jokseenkin samaa mieltä
- 5 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. Suosittelettko 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 voitte palauttaa 31.5.2018 mennessä palautelaatikkoon, joka sijaitsee Kotitori-palvelupisteen aulassa osoitteessa Frenckellinaukio 2 B, 33101 Tampere.

Hyvää kesän jatkoa!

Yhteistyöterveisin

Tampereen kaupunki ja Kotitori-tiimi.

Milla Hakomäki

Selvityksen laatija

Tampereen kaupunki, Avo- ja asumispalvelut

044 423 5575, milla.hakomaki@tampere.fi

Saaga Härkönen

Selvityksen laatija

Tampereen kaupunki, Avo- ja asumispalvelut

044 4235764, saaga.harkonen@tampere.fi

LIITE 2: Saatekirje



TAMPERE
(21)
Avo- ja asumispalvelut

20

16.4.2018

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 **31.5.2018** asti, jos ette täytä lomaketta heti, voitte palauttaa sen tähän ajankohtaan mennessä Kotitorin asiakaspalvelupisteeseen osoitteeseen Frenckellinaukio 2 B, 33101 Tampere.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Kaikki kysymykset kyselylomaketta koskien voitte esittää allekirjoittaneelle alla oleviin yhteystietoihin.

Milla Hakomäki
Selvityksen laatija
Tampereen kaupunki,
Avo- ja asumispalvelut

Puh. 044 423 5575
sähköposti: milla.hakomaki@tampere.fi

Saaga Härkönen
Selvityksen laatija
Tampereen kaupunki,
Avo- ja asumispalvelut

Puh. 044 423 5764
sähköposti: saaga.harkonen@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