



**TAMPERE**



# Selvitys Kotitorin sidosryhmien tyytyväisyydestä yhteistyötoimintaan 2020

Tampereen kaupunki

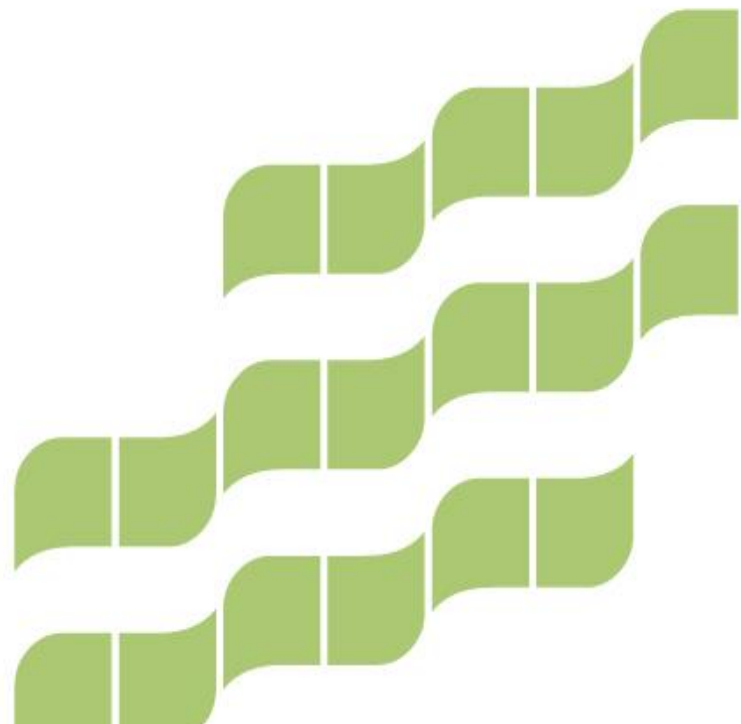
Sosiaali- ja terveystalvaeluiden palvelualue

Ikäihmistien palvelut

Avo- ja asumispaalvelut

Linda Kusnetsov

21.8.2020



# SISÄLLYS

<b><u>1. JOHDANTO .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2. SELVITYKSEN TOTEUTUS .....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>3. TULOKSET .....</u></b>	<b><u>4</u></b>
3.1. VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT .....	5
3.2. YHTEISTYÖN SUJUMINEN .....	8
3.3. SIDOSRYHMÄTYÖN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN .....	9
3.4. KOKONAISARVIO JA SUOSITTELUHALUKKUUS .....	12
3.5. AVOIN PALAUTE .....	16
<b><u>4. YHTEENVETO JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN .....</u></b>	<b><u>17</u></b>
LIITE 1: KOTITORIN SIDOSRYHMÄKYSELY 2020 .....	19

# 1. JOHDANTO

Kotitorin sidosryhmäkysely selvittää Kotitorin palveluntuottajaverkoston palveluntuottajien tyytyväisyyttä Kotitorin toimintaan ja sen kanssa tehtyyn yhteistyöhön. Tässä raportissa esitellään kyselyn tulokset. Selvityksen ovat toteuttaneet Tampereen kaupungin harjoittelijat Linda Kusnetsov (YTK) ja Marju Grönholm (YTK).

Raportti on tarkoitettu palvelemaan kaupungin päättäjiä sekä Kotitoria. Selvityksen tavoitteena on toimia kehittämisen aputyökaluna. Se nostaa esiin asioita, jotka toimivat hyvin, mutta antaa myös tietoa siitä, mitkä asiat yhteistyössä vaativat kehittämistä. Selvitys antaa Ko-

titorille mahdollisuuden saada palautetta toiminnastaan ja tuo sidosryhmien toimijoiden äänen kuuluviin myös kaupungin päättäjille.

Koronaviruspandemian seurauksena selvitys on tänä vuonna poikkeuksellisesti tehty kesällä. Ajankohdan ja koronavirustilanteen mahdollista vaikutusta vastauksiin on pohdittu selvityksessä tulosten yhteydessä.

Raportissa esitellyt tulokset on jaoteltu viiteen osa-alueeseen: vastaajien taustatiedot, yhteistyön sujuminen, sidosryhmätyön tavoitteiden toteutuminen, kokonaisarvio ja suosittelevuus sekä avoin palaute. Raportin lopussa on lisäksi erikseen ehdotuksia yhteistyötoiminnan kehittämiseksi analyysin tuloksien pohjalta.

## 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 nettisivuilta](#)

## KOTITORIN SIDOSRYHMÄT

- ❖ Kotitori välittää palveluntuottajaverkostonsa kautta laajan valikoiman erilaisia ikäihmisten asu-  
mista helpottavia palveluita.
- ❖ Palveluihin sisältyvät muun muassa kotisairaanhoidon palvelut, kotipalvelut ja tukipalvelut ja ne  
kattavat terveyden, ravitsemuksen, siivouksen ja turvapalvelut.
- ❖ Kotitorin palveluntuottajaverkoston sidosryhminä toimivat julkiset, yksityiset ja kolmannen sek-  
torin palveluntuottajat, jotka tarjoavat kotihoidon palveluita.
- ❖ Kolmannen sektorin palveluntuottajina toimivat erilaiset yhdistykset ja säätiöt.
- ❖ Kotitori antaa asiakkaille tietoa eri palveluntuottajista, mutta asiakas voi itse valita näiden väliltä.

## 2. SELVITYKSEN TOTEUTUS

Sidosryhmille tarkoitettu kysely toteutettiin ZEF-kyselytyökalun avulla lähettämällä vastaa-  
jille linkki sähköiseen kyselyyn. Kyselyä on hie-  
man lyhennetty edellisestä vuodesta; kysy-  
mykset Kotitorin merkityksestä yhteistyö-  
kumppanina ja yhteistyösuhteen kuvailusta  
sekä on poistettu, ja useammat vapaapalaut-  
teen kohdat on yhdistetty yhdeksi avoin pa-  
laute -kysymykseksi.

Vastauslinkki lähetettiin sidosryhmien yhteis-  
työhenkilöille sähköpostitse kutsuviestinä  
8.6.2020. Tänä vuonna kutsuviesti lähetettiin  
yhteensä 288 henkilölle. Sidosryhmien yhteys-  
henkilöiden yhteystiedot saatiin Kotitorilta. Li-  
säksi kysely lähetettiin Elonpolkuja-verkos-  
tolle, joka on ikäihmisten yhteistyöverkosto.  
Vastaamaan kutsutuista kaupungin sisäisiä toi-  
mijoita oli 84 ja ulkoisia toimijoita 204. Kutsu-  
tuille lähetettiin kyselyyn vastaamisesta kaksi

muistutusviestiä, 17.6.2020 ja 25.6.2020. Kysely  
sulkeutui 30.6.2020, joten aikaa vastaamiseen  
oli noin kolme viikkoa. Tämä on hieman lyhy-  
empi aika kuin viime vuonna, jolloin vastaami-  
seen oli aikaa noin neljä viikkoa. Lyhyemmän  
vastausajan toivottiin aktivoivan vastaajia  
enemmän.

Vastaukset analysoitiin käyttäen apuna ZEF-  
kyselytyökalua.

## 3. TULOKSET

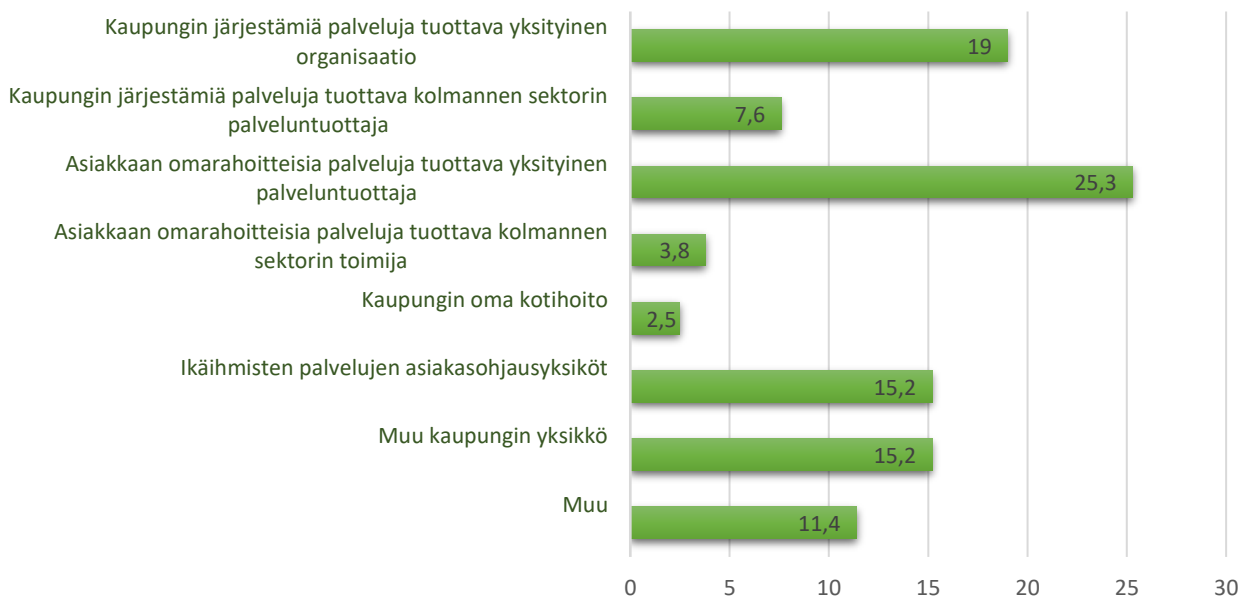
Tässä kappaleessa esitellään selvityksen tulok-  
set. Tulokset on jaoteltu osa-alueittain vastaa-  
jien taustatietoihin, yhteistyön sujumiseen, si-  
dosryhmätyön tavoitteiden toteutumiseen,  
kokonaisarvioon ja suosittelemiseen  
sekä avoimeen palautteeseen. Kaikki vastaajat  
eivät ole vastanneet kaikkiin kysymyksiin, joten

kunkin kysymyksen kohdalla on ilmoitettu erikseen kyseisen kysymyksen vastaajamäärä.

Kyselyyn vastasi yhteensä 89 henkilöä, joista 26 oli vastannut kuuluvansa sisäisiin toimijoihin ja 53 ulkoisiin toimijoihin. Vastaajista 10 ei kertonut taustaorganisaatiotaan. Kun tarkastellaan vastaajien määrää suhteessa kutsuviesteihin, vastausprosentti on 30,9 %. Aikaisempina vuosina kysely on toteutettu keväällä huhti-toukokuun aikana, mutta tänä vuonna COVID-19 –tilanne siirsi kyselyn ajankohdan

kesäkuulle. Kesän ja yleisten loma-aikojen takia moni potentiaalinen vastaaja oli kesälomalla. Osalla vastaanottajista sähköpostiosoite taas ei ollut toiminnassa. Näistä syistä kutsuviesti ei tavoittanut kaikkia sidosryhmiä tai yhteyshenkilöitä. Haasteista huolimatta vastausprosentti on tänä vuonna kahdeksan prosenttiyksikköä parempi kuin viime vuonna, jolloin kutsutuista 22,9 % eli 67 henkilöä vastasi kyselyyn. Tämän vuoden tuloksia peilataan edellisen vuoden tuloksiin, mutta vertailussa on hyvä ottaa huomioon vuoden 2019 kyselyn pienempi vastaajamäärä.

### TAUSTAORGANISAATIOSI (%)



Kuvaaja 1: Vastaajan taustaorganisaatio (n=79)

### 3.1. VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Taustatiedot-osiossa kartoitettiin vastaajien taustaorganisaatioita sekä heidän työtehtäviään kyseisissä organisaatioissa. Näiden lisäksi selvitettiin, minkä Kotitorin palveluiden kanssa vastaajat ovat olleet tekemisissä ja kuinka säännöllistä yhteistyö Kotitorin kanssa on ollut.

Vastaajien (n=79) jakautuminen eri taustaorganisaatioihin on nähtävissä kuvaajasta 1. Tänä vuonna suurimmat vastaajaryhmät olivat asiakkaan omarahoitteisia palveluja tuottava yksityinen palveluntuottaja (25,3 %) sekä kaupungin järjestämiä palveluita tuottava yksityinen organisaatio (19,0 %). Seuraavaksi eniten vastaajat ilmoittivat edustavansa ikäihmisten palvelujen asiakasohjausyksiköitä (15,2 %) ja

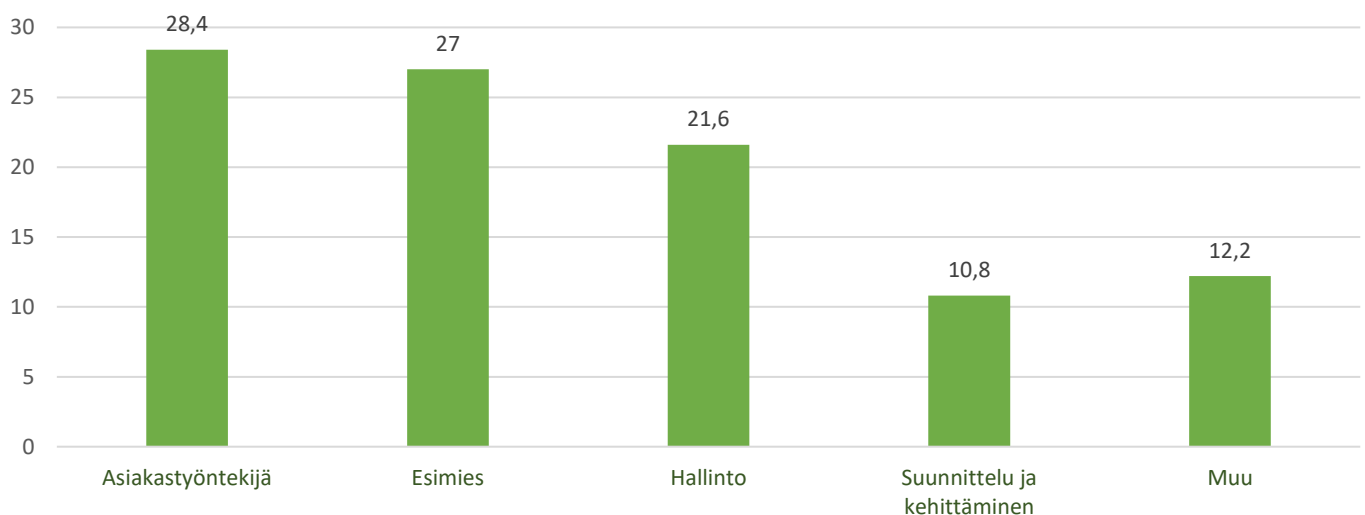
muuta kaupungin yksikköä (15,2 %). Muu-vaihtoehdon valinneet (11,4 %) kertoivat edustavansa lähinnä kolmannen sektorin toimijoita, kuten järjestöjä ja yhdistyksiä. Pienin vastaajaryhmä oli, kuten edellisellä vuonna, kaupungin oma kotihoito. Myös muiden vaihtoehtojen osalta vastaajat jakautuivat taustaorganisaatioihin hyvin samalla tavalla kuin viime vuonna.

Taustaorganisaation lisäksi vastaajilta kysyttiin, missä asemassa he ovat organisaatiossaan. Vastausten (n=74) jakautuminen on nähtävissä kuvaajassa 2. Suurin osa vastaajista (28,4 %) kertoi olevansa organisaatiossaan asiakastyössä. Vastaajista pienin osuus (10,8 %) taas työskenteli suunnittelun ja kehittämisen parissa. Muu-vaihtoehdon valinneista (12,2 %) suurin osa kertoi olevansa yrittäjiä tai tekemässä useita tai kaikkia mainittuja työtehtäviä. Vastaajien jakaumassa ei ole juurikaan eroa edellisiin vuosiin.

Taustaorganisaation ja aseman jälkeen kyseilyssä tiedusteltiin, minkä Kotitorin palvelun

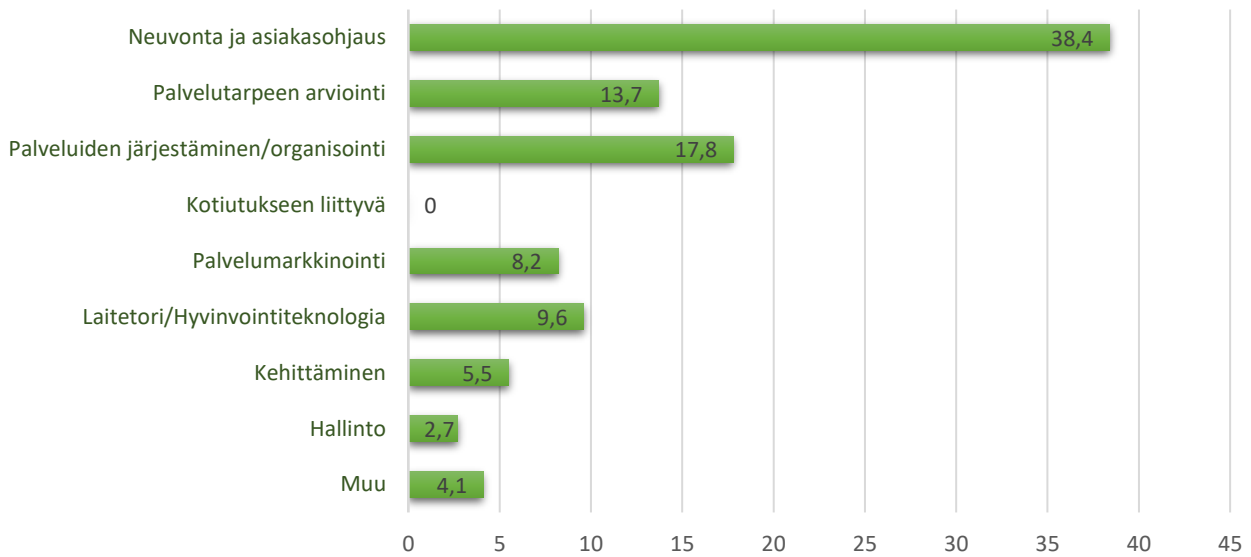
kanssa vastaaja on ollut eniten tekemisissä. Vastausten (n=73) jakautuminen on nähtävissä seuraavalla sivulla kuvaajasta 3. Suurin osa vastaajista, 38,4 %, kertoi olleensa eniten tekemisissä neuvonnan ja asiakasohjauksen kanssa. Tämä osuus oli jonkin verran noussut viime vuodesta, jolloin se oli 32,8 %. Myös palvelutarpeen arvioinnin vastanneiden osuus oli kasvanut edellisestä vuodesta; edellisellä vuonna 4,9 % oli vastannut olevansa eniten tekemisissä palvelutarpeen arvioinnin kanssa, kun tänä vuonna osuus oli jopa 13,7 %. Myös Laitetorin/hyvinvointiteknologian osuus on selkeästi kasvanut viime vuodesta, jolloin se oli 4,9 %. Tänä vuonna osuus oli 9,6 %. Sen sijaan kehittämisen osuus vastauksista laski 13,1 prosentista 5,5 prosenttiin, ja kukaan ei tänä vuonna vastannut olleensa eniten tekemisissä kotiutukseen liittyvän palvelun kanssa.

### ASEMASI ORGANISAATIOSSA (%)



Kuvaaja 2: Vastaajan asema organisaatiossa (n=74)

## MIINKÄ KOTITORIN PALVELUN KANSSA OLET OLLUT ENITEN TEKEMISISSÄ (%)

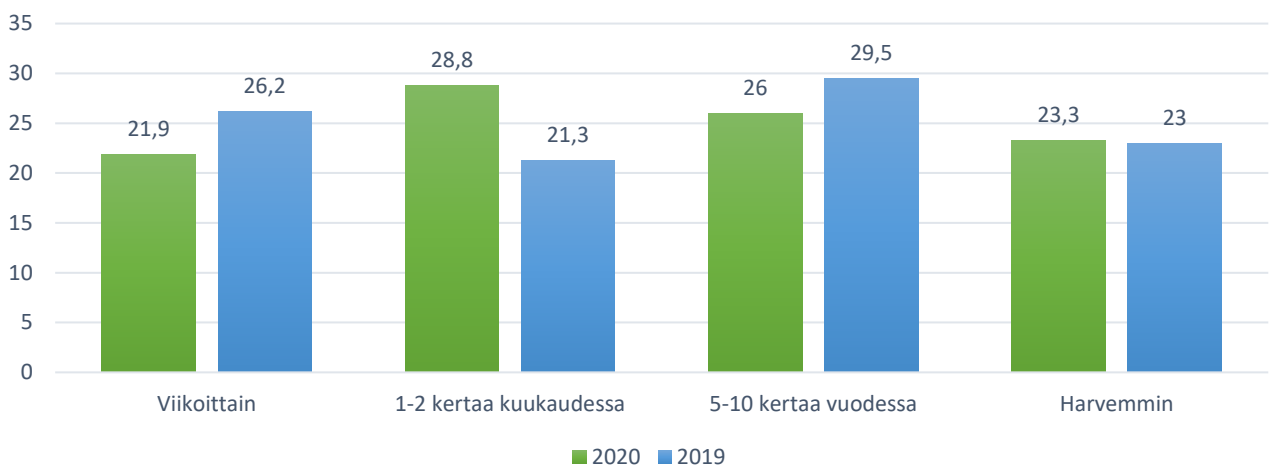


Kuvaaja 3: Minkä Kotitorin palvelun kanssa vastaaja on ollut eniten tekemisissä (n=73)

Kyselyssä kartoitettiin myös Kotitorin kanssa tehdyn yhteistyön säännöllisyyttä. Vastaukset (n=73) näkyvät kuvaajasta 4. Edelliseen vuoteen verrattuna viikoittain yhteistyötä oli tehnyt pienempi osa, kun taas 1–2 kertaa kuukaudessa yhteistyötä tekevien osuus oli

kasvanut. Yhteistyötä 5–10 kertaa vuodessa tekevien osuus taas oli jonkin verran pienentynyt. Harvemmin yhteistyötä tekevien osuus oli pysynyt samana.

## MITEN SÄÄNNÖLLESTI KÄYTÄT KOTITORIN PALVELUITA TAI TEET YHTEISTYÖTÄ (2019 JA 2020)?



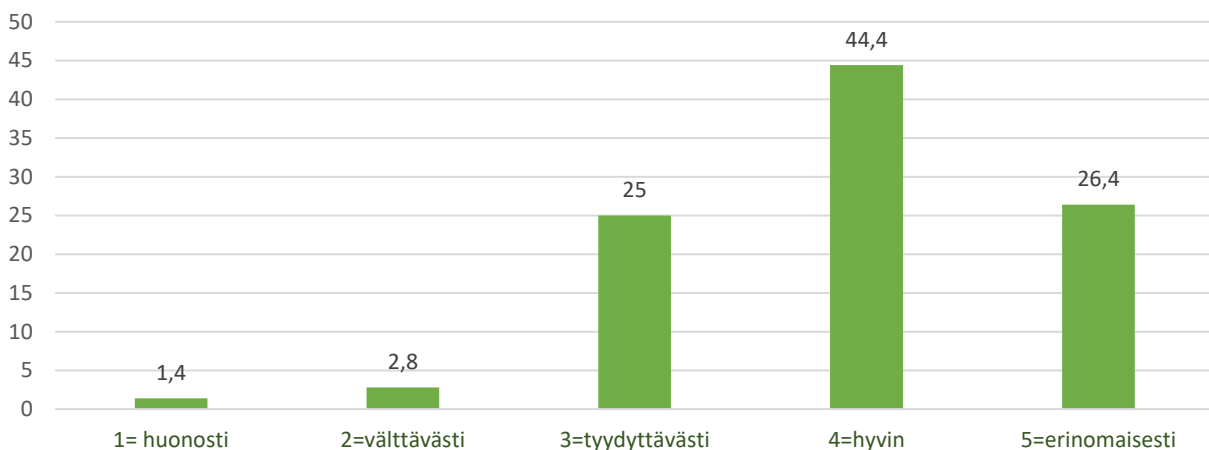
Kuvaaja 4: Miten säännöllisesti vastaaja käyttää Kotitorin palveluita tai tekee yhteistyötä 2019 ja 2020 (n=73)

### 3.2. YHTEISTYÖN SUJUMINEN

Kyselyn toinen osio koski sidosryhmien ja Kotitorin yhteistyön sujumista. Yhteistyön sujumista mitattiin yhdellä kysymyksellä, johon pystyi vastaamaan asteikolla 1–5. Numero 1 tarkoittaa huonoa ja 5 erinomaista. Vastausten (n=72) jakautuminen on esitetty kuvaajassa 5. Suurin osa vastaajista (44,4 %) oli sitä mieltä, että yhteistyö sujuu hyvin. Kysymyksen keskiarvoksi tuli tänä vuonna 3,92. Keskiarvo on hieman alhaisempi kuin edellisenä vuonna (4,13), mutta vaihtelu vuosien välillä on hyvin pientä.

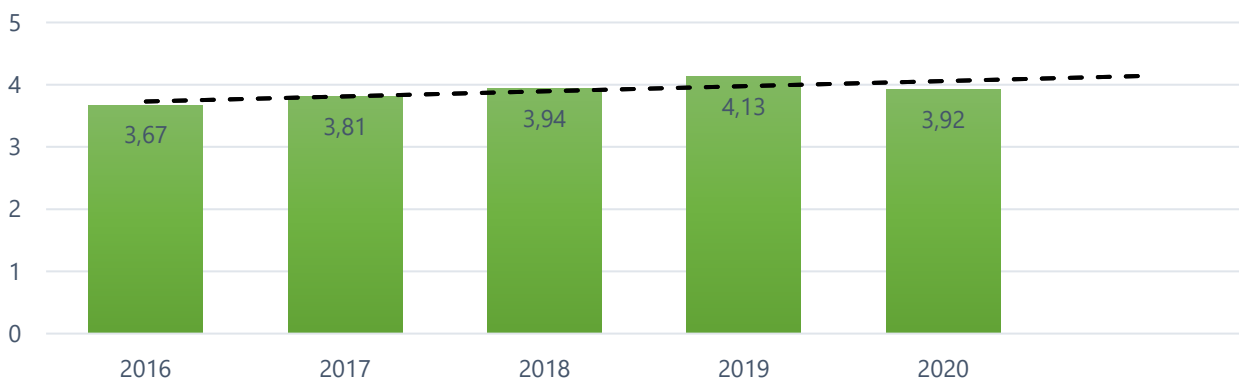
Kuvaajassa 6 on nähtävissä yhteistyön sujumista mittaavan kysymyksen keskiarvojen trendi vuodesta 2016 vuoteen 2020. Trendi on jonkin verran nouseva, eli sidosryhmien arvio yhteistyön sujumisesta on pitkällä aikavälillä parantunut huolimatta tämänvuotisesta pienestä laskusta. Kuvaaja ennustaa ensi vuoden keskiarvon olevan vuoden 2019 luokkaa.

#### MITEN YHTEISTYÖ KOTITORIN KANSSA MIELESTÄSI SUJUU (%)



Kuvaaja 5: Yhteistyön sujuminen (n=72)

#### MITEN YHTEISTYÖ KOTITORIN KANSSA MIELESTÄSI SUJUU (KESKIARVOJEN TRENDI 2016-2020)?



Kuvaaja 6: Yhteistyön sujuminen, keskiarvojen trendi (n=72)



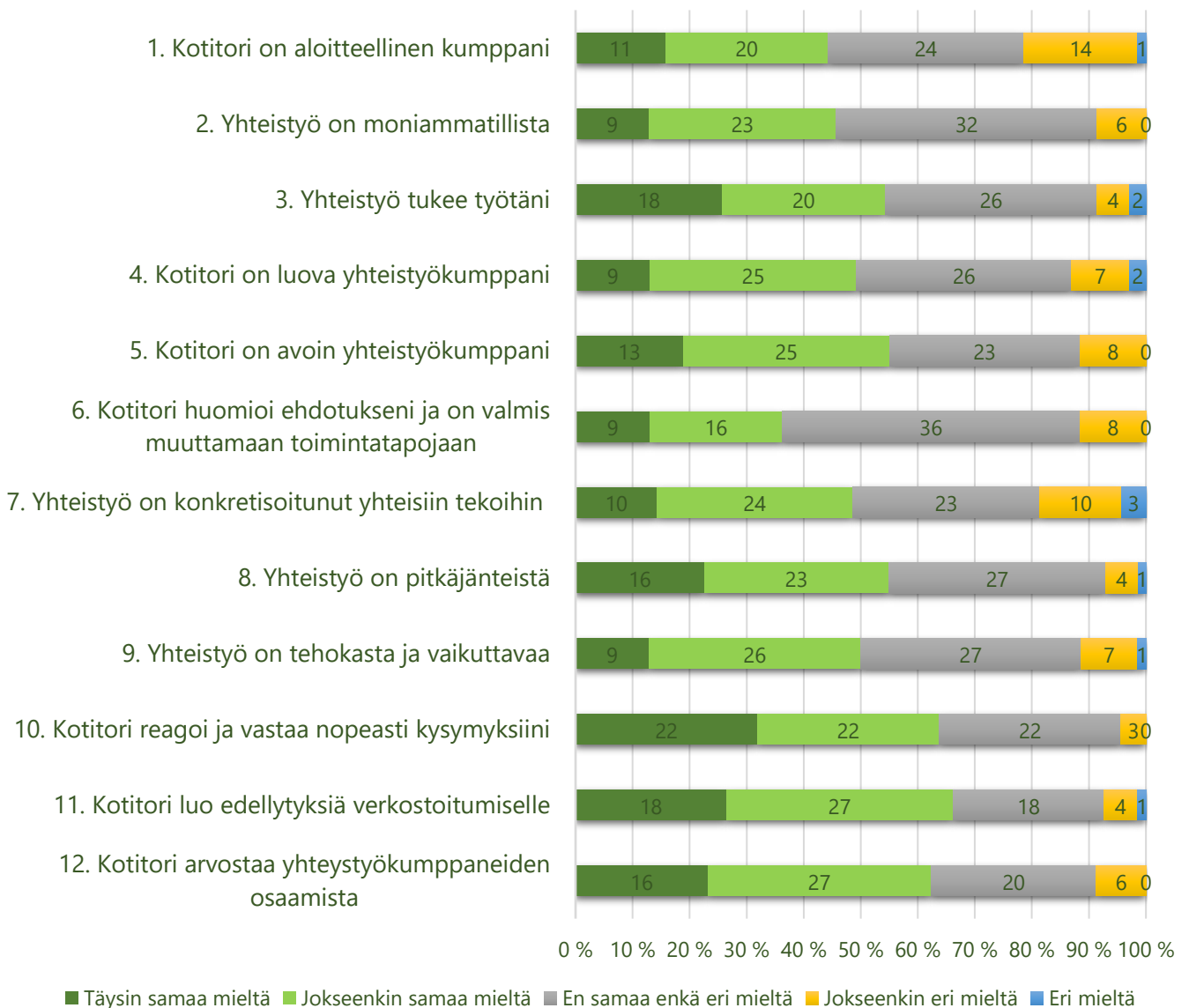
### 3.3. SIDOSRYHMÄTYÖN

#### TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

Sidosryhmätyön tavoitteiden toteutumista mitattiin kyselyssä 12 väittämällä. Väittämiin vastattiin viisiportaisella Likert-asteikolla (1= täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä). Väittämät koskivat muun muassa Kotitorin toimintaa

ja ominaisuuksia yhteistyökumppanina sekä yhteistyön toteutumista ja sujumista. Kaikkien väittämien vastausten (n=69-71) jakautuminen on esitetty kuvaajassa 7.

#### SIDOSRYHMÄTYÖN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN



Kuvaaja 7: Sidosryhmätyön tavoitteiden toteutuminen (n=69-71)

Kyselyn perusteella tavoitteet "Kotitori reagoi ja vastaa nopeasti kysymyksiini", "Kotitori luo edellytyksiä verkostoitumiselle" sekä "Kotitori arvostaa yhteistyökumppaneiden osaamista" näyttävät toteutuneen parhaiten. Näistä väittämistä yli 60 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Väittämistä "Kotitori huomioi ehdotukseni ja on valmis muuttamaan toimintatapojaan" sen sijaan alle 40 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Alle 50 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämistä "Kotitori on aloitteellinen kumppani", "Yhteistyö on moniammatillista", "Kotitori on luova yhteistyökumppani" ja "Yhteistyö on konkretisoitunut yhteisiin tekoihin", Vastausten perusteella erityisesti nämä ovat sellaisia tavoitteita, joiden toteutumiseen on

tärkeää panostaa jatkossa. Tänä vuonna yhdestäkään väittämästä yli 80 % vastaajista ei ollut täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Edellisenä vuonna tällaisia väittämiä oli neljä.

Kysymyskohtaiset keskiarvot tämän ja viime vuosien osalta ovat nähtävissä taulukossa 1. Sidosryhmätyön tavoitteiden kokonaiskeskiarvoksi muodostui tänä vuonna 3,59. Kaikki keskiarvot sijoittuivat välille 3,36-3,91. Yhdenkään väittämän keskiarvo ei ylittänyt numeroa 4.

Tämän vuoden kyselyn perusteella sidosryhmien tavoitteet vaikuttavat toteutuneen hieinan huonommin kuin aikaisempina vuosina, lukuun ottamatta vuotta 2016. Muutokset eri vuosien välillä ovat kuitenkin hyvin pieniä, minkä lisäksi vertailu on haasteellista johtuen vaihtelevista vastaajamääristä.

Sidosryhmätyön tavoitteiden toteutuminen (1-5)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1. Kotitori on aloitteellinen kumppani	3,6	3,13	3,50	3,39	3,68	3,36
2. Yhteistyö on moniammatillisista	3,58	3,33	3,71	3,72	3,81	3,5
3. Yhteistyö tukee työtäni	3,86	3,87	3,55	3,82	4,08	3,69
4. Kotitori on luova yhteistyökumppani	3,42	3	3,41	3,51	3,45	3,46
5. Kotitori on avoin yhteistyökumppani	3,44	3,13	4,00	3,84	4,04	3,62
6. Kotitori huomioi ehdotukseni ja on valmis muuttamaan toimintatapojaan	3,31	3,19	3,67	3,55	3,51	3,38
7. Yhteistyö on konkretisoitunut yhteisiin tekoihin	3,49	3,43	3,64	3,61	3,63	3,4
8. Yhteistyö on pitkäjänteistä	3,91	3,6	4,00	3,88	4,02	3,69
9. Yhteistyö on tehokasta ja vaikuttavaa	3,49	3,2	3,55	3,69	3,53	3,5
10. Kotitori reagoi ja vastaa nopeasti kysymyksiini	3,94	3,81	4,24	4,09	4,20	3,91
11. Kotitori luo edellytyksiä verkostoitumiselle	3,69	3,59	3,86	3,85	4,02	3,8
12. Kotitori arvostaa yhteistyökumppaneiden osaamista	3,83	3,82	4,05	4,01	4,02	3,77
<b>Kokonaiskeskiarvo</b>	<b>3,63</b>	<b>3,43</b>	<b>3,76</b>	<b>3,75</b>	<b>3,83</b>	<b>3,59</b>

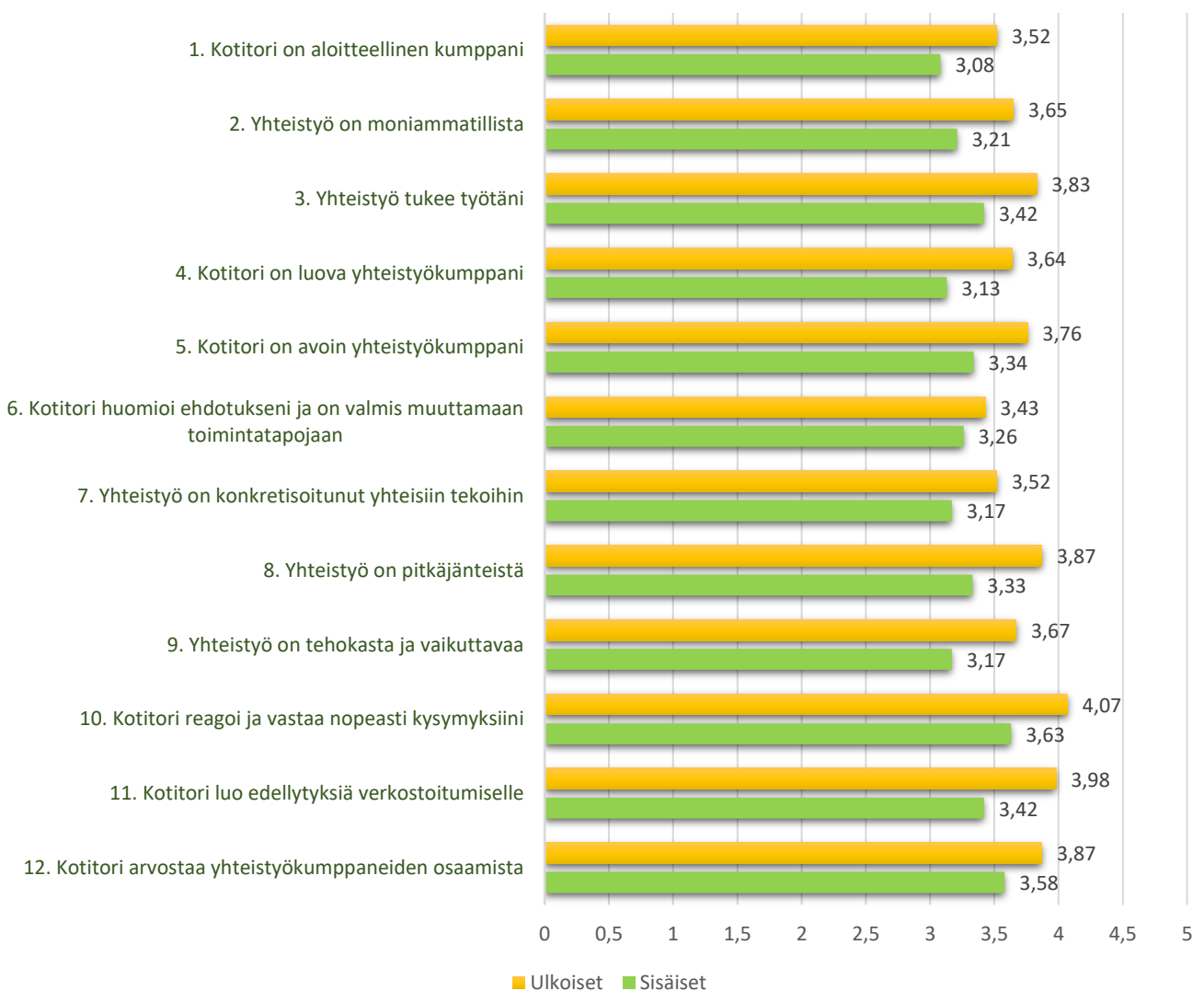
Taulukko 1: Sidosryhmätyön tavoitteiden toteutuminen, kysymyskohtaiset keskiarvot 2015-2020.

Kun tavoitteiden toteutumista verrataan sisäisten ja ulkoisten toimijoiden välillä, tuloksista löytyy eroja. Kysymysten keskiarvot esitettynä taustaorganisaation mukaan on nähtävissä kuvaajasta 8. Ulkoiset toimijat näyttävät olevan tyytyväisempiä tavoitteiden toteutumiseen kuin sisäiset; ulkoiset toimijat antoivat kaikille väittämille korkeamman numeron.

Suurimmat erot sisäisten ja ulkoisten toimijoiden vastauksissa olivat väittämässä 4 ja 8. Pienimmät erot taas olivat väittämässä 6 ja 12.

Vastauksien vertailussa tulee kuitenkin ottaa huomioon, että vastaajista sisäisiä toimijoita oli huomattavasti vähemmän. Näin ollen eri toimijoiden ääniä ei saatu täysin tasaisesti kuuluviin.

### SIDOSRYHMÄTYÖN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN, ULKOISET JA SISÄISET TOIMIJAT (1-5)

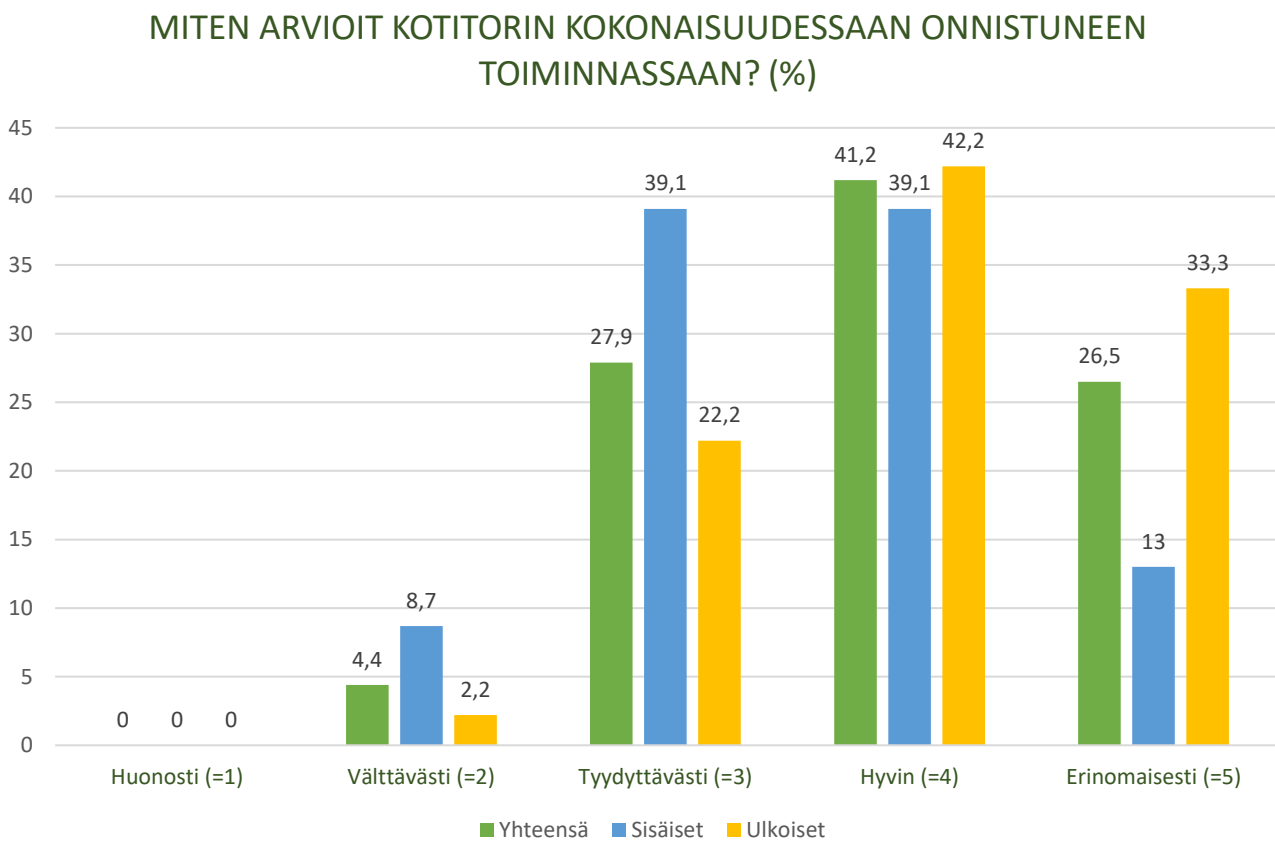


Kuvaaja 8: Sidosryhmätyön tavoitteiden toteutuminen, sisäiset ja ulkoiset toimijat

### 3.4. KOKONAISARVIO JA SUOSITTELUHALUKKUUS

Kyselyn viimeinen osuus koski sidosryhmien arviota yhteistyön onnistumisesta sekä sitä, suosittelisiko vastaaja Kotitoria yhteistyökumppaniksi. Osion ensimmäisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan sitä, miten Kotitori on heidän mielestään onnistunut toiminnassaan.

Kysymykseen pystyi vastaamaan asteikolla 1-5 (1=huonosti, 2=välttävästi, 3=tydyttävästi, 4=hyvin ja 5=erinomaisesti). Kuvaajassa 9 esitetään vastausten jakautuminen vastausvaihtoehtojen kesken. Kuviossa on eroteltu kaikki vastaukset sekä sisäisten ja ulkoisten toimijoiden vastaukset.



Kuvaaja 9: Kokonaisarvio Kotitorin onnistumisesta toiminnassaan, sisäiset ja ulkoiset toimijat ja yhteensä (n=68)

Yhteensä 67,7 % vastaajista arvioi Kotitorin onnistuneen toiminnassaan hyvin tai erinomaisesti. Suurin osa vastaajista oli valinnut vaihtoehdon "hyvin". Sisäiset toimijat antoivat hieman huonompia arvosanoja kuin ulkoiset toimijat; sisäisillä toimijoilla vastaukset painottuivat vaihtoehtoihin "tydyttävästi" ja "hyvin", kun taas ulkoisten toimijoiden suurimmat vastausluokat olivat "hyvin" ja "erinomaisesti". Kuukaan ei ollut vastannut Kotitorin onnistuneen toiminnassaan huonosti.

Tänä vuonna vastausten keskiarvoksi tuli 3,9, joka hieman laskenut edellisestä vuodesta (3,94). Kuvaajassa 10 on esitetty kysymyksen keskiarvojen trendi vuodesta 2016 vuoteen 2020. Kysymyksen keskiarvo on tasaisesti noussut lukuun ottamatta tätä vuotta. Trendi on jonkin verran nouseva, joten pitkällä aikavälillä Kotitorin toiminta kokonaisuudessaan on sidosryhmien mielestä parantunut. Kuvaaja ennustaa keskiarvon nousevan seuraavana vuonna.

### MITEN ARVIOIT KOTITORIN KOKONAISUUDESSAAN ONNISTUNEEN TOIMINNASSAAN? (KESKIARVOJEN TRENDI 2016-2020)



Kuvaaja 10: Toiminnan onnistuminen kokonaisuudessaan, keskiarvojen trendi 2016-2020

Osion toinen kysymys oli niin sanottu suositte-lukysymys, jossa tiedusteltiin, kuinka todennäköisesti vastaaja suosittelisi Kotitoria ystävälleen tai työtoverilleen. Vastaus annettiin NPS-

mittarilla, jossa vastaaja pystyy valitsemaan mielipidettään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon asteikolla 0-10. Numero 0 tarkoittaa "En

suosittelisi” ja numero 10 ”Suosittelisin lämpimästi.”

NPS-kysymykseen oli vastannut 67 henkilöä. NPS-arvoksi tuli 6. Vastausten jakautuminen on nähtävissä seuraavalla sivulla kuvaajasta 11. Huonoin mahdollinen tulos olisi -100, joka tarkoittaisi sitä, että kaikki vastaajat kuuluvat arvostelijoihin. Positiivinen luku on jo hyvä tulos ja luku 50 erinomainen tulos. Tämän vuoden NPS-arvo 6 on siis hyvä tulos. Kysymyksen keskiarvo oli 7,45.

NPS-kyselyä käytettiin Kotitorin sidosryhmien tyytyväisyyskyselyssä ensimmäistä kertaa tänä vuonna. Edellisinä vuosina suositteluhaluutta on kartoitettu kysymyksellä ”Suositteletko Kotitoria yhteistyökumppaniksi omien

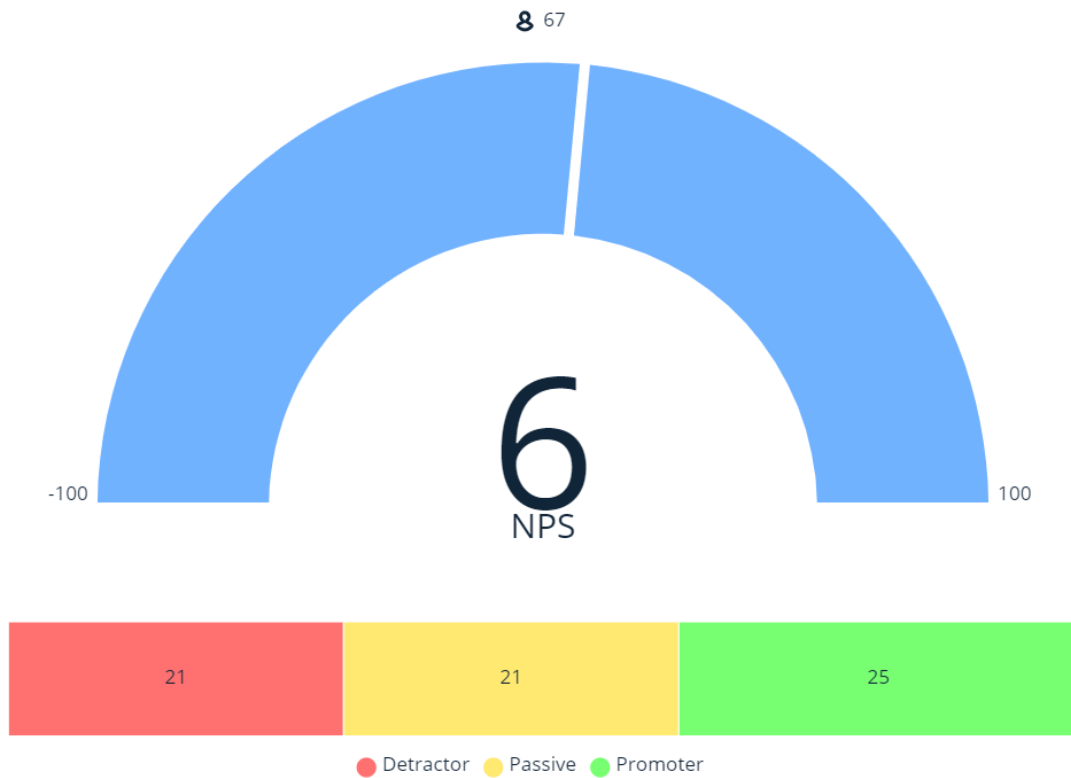
kokemustesi perusteella?”. Tähän kysymykseen oli mahdollista vastata kolmiportaisella asteikolla kyllä, ei tai ehkä. Kysymyksen asettelu ja vastausvaihtoehdot ovat niin erilaisia, että eri vuosien vastauksia ei voi suoraan verrata keskenään.

Tänä vuonna kokonaisuudessaan vastaajista 37,4 % kuului suosittelijoihin, 31,3 % vastaajista oli neutraaleja ja niin ikään 31,3 % oli arvostelijoita. Edellisenä vuonna 88,6 % oli vastannut suosittelukysymykseen kyllä, 2,3 % ei ja 9,1 % ehkä. Vaikka vastauksia ei voi suoraan verrata, näyttää siltä, että edellisenä vuonna useampi vastaaja oli valmis suosittelemaan Kotitoria.

## MIKÄ ON NPS-KYSELY?

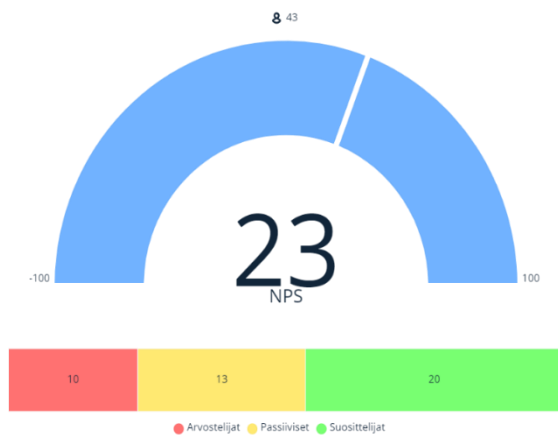
- ❖ NPS (Net Promoter Score) mittaa käyttäjäkokemusta ja erityisesti asiakasuskollisuutta.
- ❖ Asiakkaat voidaan luokitella kolmeen ryhmään heidän antamiensa vastausten perusteella:
  - 9–10 vastanneet ovat suosittelijoita ja uskollisia asiakkaita
  - 7–8 vastanneet ovat neutraaleja, jotka tilaisuuden tullen saattavat vaihtaa tuottajaa
  - 0–6 vastanneet ovat arvostelijoita, jotka vaihtavat tuottajaa herkästi.
- ❖ NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. 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](#)



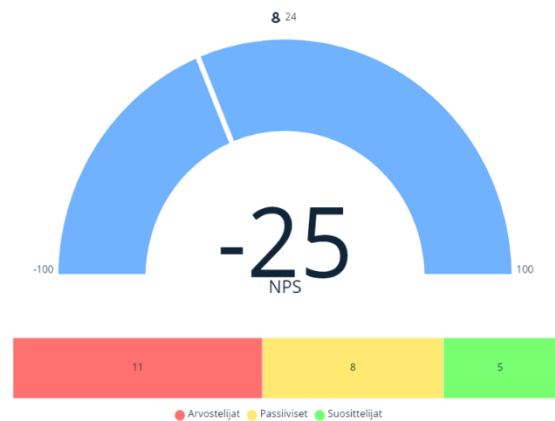
Kuvaaja 11: Suosittehalukkuus (sisäiset ja ulkoiset yhteensä)

Kuvaajissa 12 ja 13 on eroteltu eri toimijoiden vastaukset. Ulkoiset toimijat näyttävät olevan valmiimpia suosittelemaan Kotitoria. Ulkoisista 46,5 % kuului suosittelijoihin, 30,2 % neutraaleihin ja 23,3 % arvostelijoihin. NPS-luvuksi tuli 23, joka on parempi kuin kaikkien vastaajien yhteenlaskettu luku. Ulkoisten toimijoiden vastausten jakautuminen on nähtävissä kuvaajasta 12.



Kuvaaja 12: Suosittehalukkuus, ulkoiset toimijat

Sisäisistä toimijoista vain 20,8 % vastaajista kuului suosittelijoihin. Vastaajista 33,4% kuului neutraaleihin ja peräti 45,8 % arvostelijoihin. NPS-luvuksi tuli negatiivinen -25, mitä voidaan pitää jonkin verran huonona. Kyselyn perusteella yhteistyön toimimiseen erityisesti sisäisten toimijoiden kanssa tulisi panostaa enemmän jatkossa. Sisäisten toimijoiden vastausten jakautuminen on nähtävissä kuvaajasta 13.



Kuvaaja 13: Suosittehalukkuus, sisäiset toimijat

### 3.5. AVOIN PALAUTE

Kyselyn lopuksi vastaajille annettiin mahdollisuus antaa avointa palautetta kysymyksellä "Mitä vielä haluaisit kertoa?". Vastauksia tähän kysymykseen oli tullut 8 kappaletta, eli suurin osa vastaajista ei jättänyt palautetta. Vaikka vastauksia oli vähän, ne olivat hyvin pitkiä ja sisälsivät paljon konkreettisia ideoita. Vastaukset koskivat enimmäkseen kehitysehdotuksia ja Kotitorille suunnattuja toiveita yhteistyön parantamiseksi.

Avointa palautetta oli käytetty myös positiivisten puolten esiin tuomiseen. Kotitorin koettiin auttavan eri palveluntuottajien etsimisessä asiakkaille, ja palautteen perusteella Kotitorin kaltaiselle "yhden luukun palvelulle" on selkeästi tarvetta. Kotitoria kiiteltiin myös asiakaspalvelijoiden toistuvasta asiallisesta, kärsivällisestä ja ystävällisestä käytöksestä sekä asiantuntevasta ja osaavasta neuvonnasta. Palautteissa tuli ilmi, että Kotitorilta kysytään neuvoa asiakkaan tilanteeseen myös omassa asiakastyössä. Lisäksi Kotitorin koettiin reagoivan nopeasti ideoihin ja tekevän kehittämistä neuvonnan ja ohjauksen, muun muassa Laitetorin, puolella. Palautteissa todettiin yhteistyön olevan sujuvaa silloin, kun kyse on konkreettisista asioista.

*"Joka kerta puhelimeen vastaava henkilö on todella kärsivällisesti, ystävällisesti ja asiantuntevasti neuvonut minua ja asiakastani. On pitänyt tästä jo aiemmin laittaa positiivista palautetta! Sama kokemus on myös monella muulla työyhteisössämme."*

Kehitysehdotukset ja negatiiviset palautteet koskivat yhteydenpitoa, hyvien käytäntöjen jakamista, kehittämistyötä, verkostoitumista, palveluntuottajien netin huonoa toimivuutta sekä Kotitorin huonoa tunnettavuutta. Palautetta annettiin muun muassa siitä, että Kotitorin puolelta yhteydenottoihin ei ole reagoitu, esimerkiksi sähköposteihin ei ole vastattu tai Luonalle annettu palaute ei ole vaikuttanut. Vaikka palautteissa kävi ilmi, että esimerkiksi yksityiselle yrittäjälle Kotitori on todella tärkeä, palautteissa todettiin myös, että yhteistyö on todella vähäistä ja molemmat yhteistyökumppanit huolehtivat lähinnä omista asioistaan. Esimerkiksi asiakasohjauksen suhteen koettiin, että Kotitori ei ole jakanut kaupungin puolelle aiheen suhteen mahdollisesti tehtyä kehittämistyötä. Myös esimerkiksi digitaalisten palveluiden ja muun muassa tukipalveluiden tilauslomakkeiden suhteen koettiin, että Kotitori ei ole uudistunut.

*"Yhteistyötä on hyvin niukasti, joten on mahdotonta arvioida, mitä pitäisi kehittää. Kumpikin hoitaa lähinnä omia asioitaan. Ihmiset molemmissa päissä ovat asiallisia ja osaavia, mutta yhteistyön tarve on todella vähäinen."*

Verkostoitumista pidettiin avoimen palautteen perusteella todella tärkeänä, mutta aikaisempiin verkostoitumistapahtumiin ei oltu tyytyväisiä. Jatkossa toivottiin verkostoitumistapahtumaan vapaamuotoisempaa tilannetta, esimerkiksi kahvitarjoilua. Palveluntuottajien netin toiminta koettiin huonoksi, sillä esimerkiksi oman yrityksen dokumentteja ei päässyt päivittämään. Avoimessa palautteessa ilmaistiin



myös, että Kotitori on edelleen melko huonosti tunnettu palvelu ikäihmisten ja muidenkin toimijoiden keskuudessa. Mainontaa Kotitorista toivottiin enemmän suoraan ikäihmisille, mutta myös esimerkiksi tiedotteiden lähettämistä yhdistyksille ja Kotitorin toiminnan esittelyä järjestöille ehdotettiin.

*"Edelleen Kotitori on aika vieras palvelupaikka ikäihmisille. Tulee aina uutena, että tällainenkin palvelu on. Mainontaa suoraan paikasta pitäisi olla enemmän ikäihmisille."*

#### 4. YHTEENVETO JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Vuoden 2020 kyselyn perusteella Kotitorin sidosryhmät ovat suhteellisen tyytyväisiä Kotitoriin yhteistyökumppanina. Vastaajista 70,8 % oli sitä mieltä, että yhteistyö sujuu hyvin tai erinomaisesti, ja 67,7 % arvioi Kotitorin onnistuneen toiminnassaan hyvin tai erinomaisesti. Tänä vuonna sitä, suosittelisiko vastaaja Kotitoria läheisilleen tai kollegoilleen, kartoitettiin ensimmäistä kertaa niin kutsutulla NPS-kysymyksellä eli suosittelukysymyksellä. NPS-arvoksi tuli 6, joka on positiivisena lukuna hyvä tulos.

Sidosryhmien tavoitteiden toteutumista mitattiin edellisten vuosien tapaan 12 väitteen avulla. Vastausten perusteella Kotitori oli onnistunut parhaiten tavoitteissa "Kotitori reagoi ja vastaa nopeasti kysymyksiini", "Kotitori luo edellytyksiä verkostoitumiselle" sekä "Kotitori arvostaa yhteistyökumppaneiden osaamista".

Myös avoimissa vastauksissa Kotitori sai kiitosta hyvästä neuvonnasta ja asiakaspalvelijan käytöksestä. Yhteistyön sujuvuutta konkreettisissa asioissa korostettiin. Toisaalta avoimissa palautteissa tuotiin esille myös, että Kotitori ei ole regoinut yhteydenottoihin ja verkostoitumistapahtumat eivät ole täyttäneet odotuksia. Kaikki eivät siis ole kokeneet Kotitorin esimerkiksi vastaavan nopeasti kysymyksiin tai järjestävän verkostoitumisen kannalta hyödyllisiä tapahtumia. Jatkossakin kannattaa panostaa sidosryhmien lähettämiin kysymyksiin tai palautteisiin reagoimiseen ja entistä parempien verkostoitumismahdollisuuksien luomiseen. Tulevaisuudessa verkostointitapahtumia voisi järjestää myös rennommin esimerkiksi kahvitarjoilun merkeissä.

Kyselyn perusteella eniten kehitettävää puolestaan on tavoitteissa "Kotitori on aloitteellinen kumppani", "Kotitori huomioi ehdotukseni ja on valmis muuttamaan toimintatapojaan" sekä "Yhteistyö on tehokasta ja vaikuttavaa". Myös avoimissa palautteissa nostettiin esille, että Kotitori ei ole kehittänyt toimintaansa esimerkiksi digitaalisissa palveluissa, ja monessa muussakin kohdassa on toistettu vanhoja toimintatapoja uudistumatta. Kritiikkiä sai myös se, että hyvien käytäntöjen jakaminen Kotitorin ja sidosryhmien kesken ei ole toiminut. Jatkossa kannattaa kiinnittää huomiota erityisesti siihen, miten sidosryhmien ehdotuksia otetaan huomioon ja miten uusia syntyneitä toimintatapoja tai tietoa jaetaan sidosryhmien suuntaan. Myös moniammatillisuus, luovuus ja Kotitorin aloitteellisuus ovat sellaisia asioita, joihin tulisi panostaa.

Avoimissa palautteissa nousi esiin myös se seikka, että Kotitori voisi enemmänkin tehdä yhteistyötä sidosryhmiensä kanssa. Eräässä palautteessa mainittiin yhteistyön tarpeen olevan todella vähäistä. Kotitori on palautteiden

mukaan myös edelleen monille vieras toimija. Vastajat toivoivatkin enemmän mainontaa Kotitorista ikäihmisille, mutta myös yhdistyksille ja järjestöille. Jälkimmäisten osalta ehdotettiin Kotitorin toiminnan esittelyä esimerkiksi tiedotteita lähettämällä. Kotitorin tunnettuuden lisääminen oli myös yksi edellisen vuoden kyselyssä esiin nousseista kehityskohteista.

Vaikka enemmistö vastaajista antoi Kotitorille ja yhteistyölle positiivisia arviointeja, näyttää tyytymättömyyttä olevan enemmän kuin edellisen vuoden kyselyssä. Vuonna 2019 87,5 % vastaajista oli sitä mieltä, että yhteistyö Kotitorin kanssa sujuu hyvin tai erinomaisesti ja 81 % vastasi Kotitorin onnistuneen toiminnassaan hyvin tai erinomaisesti. Erot tämän vuoden kyselyyn ovat yli kymmenen prosenttiyksikön luokkaa. Tämän vuoden kyselyssä myös sidosryhmien tavoitteiden toteutumista mittaavat väittämät saivat negatiivisempia vastauksia kuin edellisenä vuonna. Sisäiset toimijat olivat tyytymättömämpiä kuin ulkoiset, mikä näkyy esimerkiksi suosittelukysymyksen NPS-arvossa. Sisäisten toimijoiden NPS-arvo oli negatiivinen, -25, kun taas ulkoisilla toimijoilla vastaava arvo oli positiivinen 23. Myös sidosryhmien tavoitteiden toteutumista mittaavissa väittämissä sisäiset toimijat antoivat järjestään negatiivisempia vastauksia kuin ulkoiset toimijat. Tämä tulos on linjassa edellisten vuosien tulosten kanssa. Kyselystä ei voida suoraan päätellä, mistä erityisesti sisäisten toimijoiden

tyytymättömyys johtuu, mutta avoimessa palautteessa tuotiin esille muun muassa se, että mahdollista kehittämistyötä tai hyviä käytäntöjä ei ole jaettu kaupungin puolelle. Jatkossa tulisikin kiinnittää enemmän huomiota sidosryhmien tavoitteiden toteutumiseen erityisesti sisäisten toimijoiden kohdalla.

LIITE 1: KOTITORIN SIDOSRYHMÄKYSELY 2020

**TAUSTATIEDOT**

**1. Taustaorganisaatio (Vaihtoehtokysymys)**

Valitkaa luokka, joka parhaiten kuvaa toimintaanne

**Vaihtoehdot:**

- 1. kaupungin järjestämiä palveluja tuottava yksityinen palveluntuottaja
- 2. kaupungin järjestämiä palveluja tuottava kolmannen sektorin palveluntuottaja
- 3. Asiakkaan omarahoitteisia palveluja tuottava yksityinen palveluntuottaja
- 4. Asiakkaan omarahoitteisia palveluja tuottava kolmannen sektorin toimija
- 5. Kaupungin oma kotihoito
- 6. Ikäihmisten palvelujen asiakasohjausyksiköt
- 7. Muu kaupungin yksikkö
- 8. Muu, mikä?

**2. Asema (Vaihtoehtokysymys)**

Millaisissa tehtävissä pääasiassa toimit?

**Vaihtoehdot:**

- 1. Asiakastyöntekijä
- 2. Esimies
- 3. Hallinto
- 4. Suunnittelu ja kehittäminen
- 5. muu, mikä

**3. Kotitorin palvelut (Vaihtoehtokysymys)**

Minkä Kotitorin palvelun kanssa olet ollut eniten tekemisissä?

**Vaihtoehdot:**

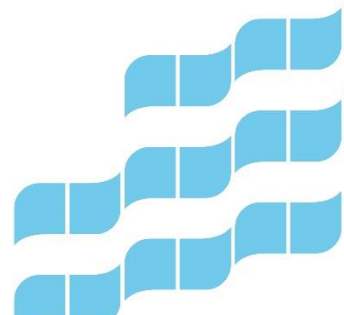
- 1. Neuvonta ja palveluohjaus
- 2. Palvelutarpeen arviointi
- 3. Palveluiden järjestäminen/organisointi
- 4. Kotiutukseen liittyvä
- 5. Palvelumarkkinointi
- 6. Laitetori/hyvinvointiteknologia
- 7. Kehittäminen
- 8. Hallinto
- 9. Muu, mikä

**4. Yhteistyön säännöllisyys (Vaihtoehtokysymys)**

Miten säännöllisesti käytät Kotitorin palveluja tai teet Kotitorin kanssa yhteistyötä?

**Vaihtoehdot:**

- 1. viikoittain
- 2. 1 - 2 kertaa kuukaudessa



- 3. 5 - 10 kertaa vuodessa
- 4. harvemmin

## **YHTEISTYÖN SUJUMINEN**

### **Miten yhteistyö Kotitorin kanssa mielestäsi sujuu? (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista asteikolla 1-5, kun 1=huonosti, 2=välttävästi, 3=tydyttävästi, 4=hyvin ja 5=erinomaisesti

#### **Vaihtoehdot:**

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5

## **SIDOSRYHMÄTYÖN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN**

### **1. Kotitori on aloitteellinen kumppani (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehdoista

#### **Vaihtoehdot:**

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

### **2. Yhteistyö on moniammatillista (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehdoista

#### **Vaihtoehdot:**

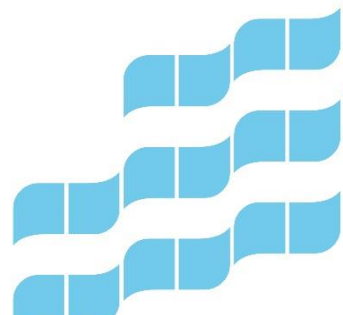
- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

### **3. Yhteistyö tukee työtäni (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehdoista

#### **Vaihtoehdot:**

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä



**4. Kotitori on luova yhteistyökumppani (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehtoista

Vaihtoehdot:

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

**5. Kotitori on avoin yhteistyökumppani (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehtoista

Vaihtoehdot:

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

**6. Kotitori huomioi ehdotukseni ja on valmis muuttamaan toimintatapojaan**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehtoista

Vaihtoehdot:

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

**7. Yhteistyö on konkretisoitunut yhteisiin tekoihin (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehtoista

Vaihtoehdot:

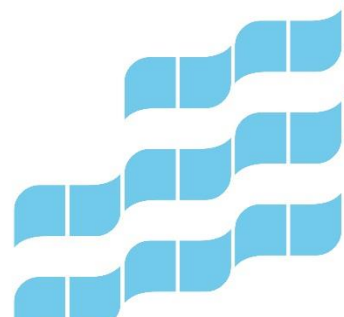
- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

**8. Yhteistyö on pitkäjänteistä (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehtoista

Vaihtoehdot:

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä



**9. Yhteistyö on tehokasta ja vaikuttavaa (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehtoista

Vaihtoehdot:

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

**10. Kotitori reagoi ja vastaa nopeasti kysymyksiini (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehtoista

Vaihtoehdot:

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

**11. Kotitori luo edellytyksiä verkostoitumiselle (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehtoista

Vaihtoehdot:

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

**12. Kotitori arvostaa yhteistyökumppaneiden osaamista (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista valitsemalla yksi annetuista vaihtoehtoista

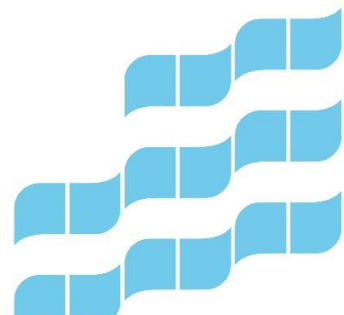
Vaihtoehdot:

- 1. täysin eri mieltä
- 2. jokseenkin eri mieltä
- 3. en samaa enkä eri mieltä
- 4. jokseenkin samaa mieltä
- 5. täysin samaa mieltä

**KOKONAISARVIO JA SUOSITTELUHALUKKUUS**

**1. Miten arvioit Kotitorin kokonaisuudessaan onnistuneen toiminnassaan? (Vaihtoehtokysymys)**

Arvioi toteutumista asteikolla 1-5, kun 1=huonosti, 2=välttävästi, 3=tydyttävästi, 4=hyvin ja 5=erinomaisesti



Vaihtoehdot:

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5

**2. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Kotitoria ystävällesi tai työtoverillesi?**

(0 = en suosittelisi, 10 = suosittelisin mielelläni)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**AVOIN PALAUTE**

**1. Mitä vielä haluaisit kertoa?**

