

Selvitys Kotitorin sidosryhmien tyytyväisyydestä yhteistyötoimintaan

2018



TAMPEREEN KAUPUNKI
HYVINVOINNIN PALVELUALUE
AVO- JA ASUMISPALVELUT
28.06.2018

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Selvityksen toteutus.....	3
3. Tulokset	5
3.1 Taustamuuttajat	5
3.2 Yhteistyön määrä, luonne ja sujuminen.....	8
3.2.1 Yhteistyön luonne ja sujuvuus	8
3.2.2 Yhteistyön vahvuudet ja heikkoudet	10
3.3 Sidosryhmien työn tavoitteiden toteutuminen.....	12
3.4 Yhteistyön kehittäminen.....	14
4. Lopuksi	16
Lähteet	18
Liitteet	19
LIITE 1: Kyselylomake	19
LIITE 2: Saatekirje	22
LIITE 3: Avoimet palautteet	23

1. Johdanto

Kotitorin sidosryhmäkysely selvittää Kotitorin palveluntuottajaverkoston palveluntuottajien tyytyväisyyttä Kotitorin toimintaan ja tämän kanssa tehtyyn yhteistyöhön. Raportin tarkoituksena on esittää tämän kyselyn analysoituja tuloksia. Selvityksen ovat laatineet Avo- ja Asumispalveluiden harjoittelijat Milla Hakomäki (YtK) ja Saaga Härkönen (YtK).

Kotitori toimii Tampereella ikäihmisten palvelu- ja neuvontapisteinä, joka antaa tietoa ikäihmisille suunnatuista palveluista ja etuisuuksista sekä neuvoo heitä tarpeen mukaan sekä paikan päällä, että puhelimitse ja sähköisesti. Kotitorin yhteydessä toimii Laitetori, joka esittelee iäkkäille tarpeellisia ja toimintakykyä parantavia apuvälineitä. (Tampereen Kaupunki, 2018a.)

Kotitori välittää palveluntuottajaverkostonsa kautta laajan valikoiman erilaisia ikäihmisten asumista helpottavia palveluita. Palveluihin sisältyvät muun muassa kotisairaanhoidon palvelut, kotipalvelut ja tukipalvelut. Palvelut kattavat terveyden, ravitsemuksen, siivouksen ja turvapalvelut. Kotitorin tavoitteena on edesauttaa ja luoda edellytyksiä ikäihmisten asumiseen kotonaan ja tehdä heidän asumisestaan entistä turvallisempaa ja mukavampaa (Tampereen Kaupunki, 2016).

Kotitorin palveluntuottajaverkoston sidosryhminä toimivat julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin 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. (Tampereen Kaupunki, 2016).

2. Selvityksen toteutus

Kysely toteutettiin ZEF-kyselytyökalun kautta sähköisenä kyselyinä. Linkit sähköiseen kyselyyn lähetettiin sähköpostitse sidosryhmien yhteistyöhenkilöille aikavälillä 20.4–26.4. Aikaa vastata kyselyyn annettiin 31.5 asti, jolloin kysely suljettiin ja siihen ei enää voinut vastata. Muistutukset kyselystä lähetettiin 11.5 ja 28.5. Kysely lähetettiin tänä vuonna yhteensä 248 henkilölle, joista 171 edusti kaupungin sisäisiä toimijoita ja 77 kaupungin ulkoisia toimijoita. Sidosryhmien yhteystiedot saatiin Kotitorilta. Muutaman potentiaalisen vastaajan sähköpostiosoite ei toiminut tai oli rajoitettu, jolloin nämä vastaajat karsiutuivat kyselyyn vastanneista.

Kyselyssä sidosryhmiltä kysyttiin heidän yhteistyöstään Kotitorin kanssa: kuinka he olivat kokeneet tämän yhteistyön sujuneen, miten he kokivat omien yhteistyön tavoitteidensa toteutuneen ja miten he arvioivat Kotitorin yleensä onnistuneen yhteistyössä. Lomakkeeseen oli mahdollista kirjata ylös myös mitä sidosryhmä haluaisi kehittää yhteistyössä Kotitorin kanssa tulevaisuudessa ja yhteystietonsa yhteydenottoa varten.

Kotitorin sidosryhmien kyselyyn vastasi yhteensä 108 vastaajaa, jolloin vastausprosentti oli 43,5 %. Vastaajista 27 (25 %) jätti kyselyn kesken ja 81 (75 %) suoritti kyselyn loppuun asti. Tässä raportissa käsitellään kaikkia vastaajia, koska kesken jättäneidenkin vastaukset näkyvät ZEF:ssä oletuksena niiden kysymysten kohdalla, joihin he ovat vastanneet. Kaupungin sisäisiä toimijoita vastaajista oli 62 eli 57 % ja kaupungin ulkoisia 46 eli 43 % vastaajista. Ulkoiset toimijat vastasivat kyselyyn huomattavasti ahkerammin, heidän vastausprosenttinsa ollessa 59,7 % ja sisäisten toimijoiden vastausprosentin jäädessä 36,3 %:in.

Viime vuoden kyselyyn vastasi yhteensä 30 henkilöä (joista 22 teki kyselyn loppuun asti) ja kyselyn vastausprosentiksi jäi 28 % (21 % loppuun asti suorittaneilla), kun taas vuoden 2016 vastausprosenttina oli ollut 34 % ja vuoden 2015 vastausprosenttina puolestaan 46 %. Tämän vuoden kysely lähetettiin huomattavasti suuremmalle joukolla vastaajia kuin viime vuonna (248:lle verrattuna vuoden 2017 107:lle), jolloin vastaajakin tuli määrällisesti huomattavasti enemmän. Kyselyyn annettiin myös enemmän vastausaikaa ja vastausaika sijoittui toukokuuhun kesäkuun sijaan, mitkä ovat voineet vaikuttaa vastausprosentin kasvuun viime vuodesta. Vastausprosentin huomattavaa kasvua voidaan pitää erittäin positiivisena kehityksenä vuoden 2016 ja 2017 laskun jälkeen.

Viime vuoden kyselyssä sisäisiä vastaajia oli 7 (23 %) ja ulkoisia 23 (77 %), jolloin sisäisten ja ulkoisten vastaajien suhde oli erilainen kuin tänä vuonna, mikä voi vaikeuttaa vertailuja kyselyjen välillä ja tuottaa viime vuodesta poikkeavia tuloksia. Tämä on hyvä pitää mielessä tehtäessä vertailuja viime vuoden tuloksiin. Kuitenkin vastaajamäärien kasvaessa huomattavasti molemmissa ryhmissä tänä vuonna voidaan tuloksia pitää tämän vuoden kannalta merkittävinä.

Vastausajan loputtua 31.5 tuloksia aloitettiin analysoimaan ZEF:ssä ja Excelissä. Analysoinnin tuloksia käsitellään tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

Raportissa huomioitavaa on, että kaikki kyselylomakkeeseen vastanneet 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 vastausprosentteissa 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 nähdyn oleellisuuden vuoksi vastausprosentissa on huomioitu kaikki kyselyyn vastanneet eli n=108.

Tuloksien vertailussa eri vuosien välillä huomioidaan vuosina 2017 ja 2018 kysymysten vastaajien suhteen kaikki vastaajat eli kyselyn sekä lopettaneet, että kesken jättäneet vastaajat kuten ZEF:ssä on oletuksena. Tulosten vertailun parantamiseksi vuoden 2017 tuloksia laskettiin uudelleen ottaen huomioon myös kesken jättäneet vastaajat ja tämän vuoksi vuoden 2017 raportissa osa vuoden 2017 luvuista eroaa tässä raportissa ilmoitetuista luvuista. Molempien vuosien raporttien luvut ovat kuitenkin oikein suhteutettuna mukaan otettuun vastaajaryhmään. Vuosien 2015 ja 2016 tulosten kohdalla tarkistusta vastaajaryhmästä ei voitu tehdä, jonka vuoksi näiden vuosien tuloksissa saattavat olla mukana vain kyselyn lopettaneiden vastaukset.

3. Tulokset

Kysely muodostui neljästä osasta kuten viime vuonnakin. Ensimmäisenä osana oli **taustatiedot**, toisena **yhteistyön määrä, luonne ja sujuminen**, kolmantena osuutena oli **sidosryhmien työn tavoitteiden toteutuminen** ja viimeisenä **yhteistyön kehittäminen**, joka antoi mahdollisuuden myös lähettää vastauksen yhteystietoineen tulevaisuuden suunnitelmistaan, joita haluaisi kehittää yhdessä Kotitorin tai kaupungin edustajien kanssa.

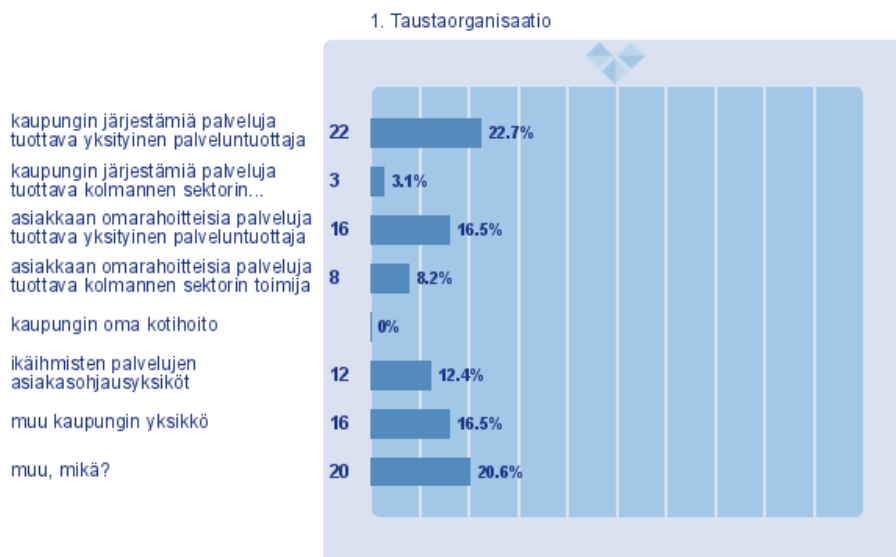
3.1 Taustamuuttujat

Taustatiedot -osiossa kartoitettiin vastaajan taustaorganisaatiota, hänen asemaansa organisaatiossa, minkä Kotitorin palvelujen kanssa hän on ollut tekemisissä ja kuinka säännöllistä hänen yhteistyönsä Kotitorin tai sen palvelujen kanssa on ollut.

Taustaorganisaatioiltaan vastaajat (n=97) jakoutuivat melko hajanaisesti eri toimijoiden kesken. Vastaajista suurin osa eli 39,2 % edusti yksityistä palveluntuottajaa, joka tuotti kaupungin järjestämiä palveluja (22,7 %) tai asiakkaan omarahoitteisia palveluja (16,5 %). 11,3 % vastaajista kertoi edustavansa kolmannen sektorin tuottajaa, joka tuottaa kaupungin järjestämiä tai asiakkaan omarahoitteisia palveluja. Ikäihmisten asiakasohjausyksiköjä edusti 12,4 % ja muita kaupungin yksiköjä kertoi edustavansa 16,5 %. Kaupungin omaa kotihoitoa ei kertonut edustavansa yksikään vastaajista. Muuta tahoa kertoi edustavansa jopa 20,6 %. Nämä toimijat olivat pääasiassa erilaisia yhdistyksiä ja järjestöjä eli kolmannen sektorin toimijoita, joista moni saattoi tehdä vapaaehtoistyötä ja ei tämän vuoksi nähnyt olevansa palveluntuottaja. Huomioitavaa

myös on, että osa kaupungin sisäiseksi toimijoiksi määriteltyjä vastaajia vastasi itse taustaorganisaatiokseen yksityisen tai kolmannen sektorin, kun taas ulkoisista toimijoista kaikki vastaajat kertoivat taustaorganisaationsa olevan yksityinen tai kolmas sektori tai sen olevan palvelujen asiakasohjausyksikkö. Kuviossa 1 on esitetty tarkemmin vastausten jakautuminen taustaorganisaation mukaan.

KUVIO 1: Vastaajan taustaorganisaatio, n=97.



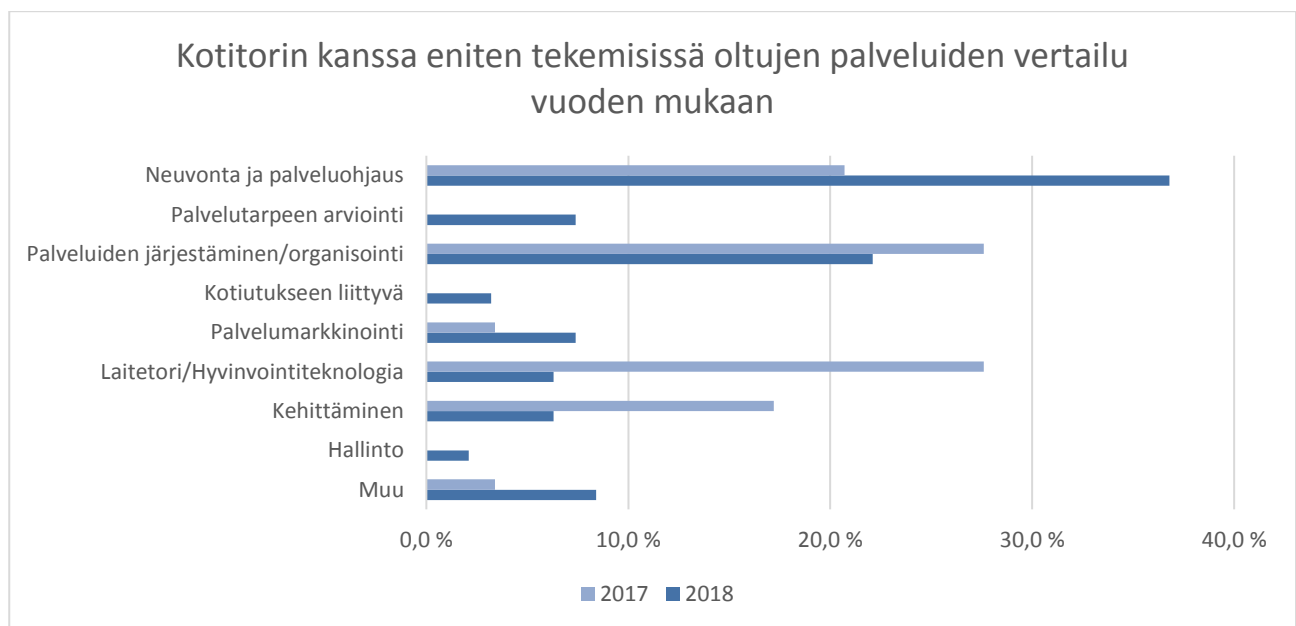
Taustaorganisaatiot jakoutuivat melko eri tavoin sektoreiltaan kuin viime vuonna. Taustaorganisaatioiltaan kaupungin toimijoita oli ollut yksityisiä hieman enemmän viime vuonna (37,8 % verrattuna 34,5 %). Tänä vuonna taas yksityisiä toimijoita oli kaupungin toimijoita huomattavasti enemmän (39,2 % verrattuna 28,9 %) huolimatta siitä, että kaupungin sisäisiä vastaajia oli tänä vuonna enemmän kuin ulkoisia. Tämä todennäköisesti johtuu vastaajaryhmien erilaisuudesta ja siitä, että vastaajat saattoivat jaotella taustaorganisaationsa eri tavalla eri sektoreihin kuin heidät oli vastaajaryhmän perusteella jaoteltu kaupungin sisäisiin ja ulkoisiin toimijoihin. Kuitenkin, kuten viime vuonna, myös tänä vuonna vastaajien taustaorganisaatiot edustivat kattavasti eri sektoreita.

Vastaajista (n=101) reilu kolmasosa eli 34,7 % kertoi olevansa organisaatiossaan asiakastyössä. 16,8 % työskenteli esimiehenä ja saman verran vastaajista työskenteli myös hallinnossa (16,8 %) sekä suunnittelussa ja kehittämisessä (16,8 %). ”Muu, mikä” vaihtoehdon valinneet kertoivat muun muassa työskentelevänsä vapaaehtoistyöntekijänä tai koordinoinnin parissa. Vastaajien jakautuminen aseman mukaan erosi viime vuodesta, jolloin suurin osa oli vastannut olevansa esimiesasemassa.

Kyselyssä tiedusteltiin seuraavaksi, minkä Kotitorin palvelun kanssa vastaaja oli ollut eniten tekemisissä. Vastaajista (n=95) suurin osa oli ollut eniten tekemisissä Kotitorin neuvonnan ja palvelun ohjauksen (36,8 %) tai palvelujen järjestämisen ja organisoinnin (22,1 %) kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin (7,4 %),

palvelumarkkinoinnin (7,4 %), laitetorin ja hyvinvointiteknologian (6,3 %) sekä kehittämisen (6,3 %) kanssa oltiin oltu tekemisissä huomattavasti vähemmän. Vastaukset olivat huomattavasti erilaiset kuin viime vuonna, jolloin suurin osuus oli ollut eniten tekemisissä palveluiden järjestämisen ja organisoinnin kanssa tai laitetorin ja hyvinvointiteknologian kanssa ja palvelutarpeen arvioinnin, kotiutukseen liittyvien palveluiden ja hallinnon kanssa ei oltu eniten tekemisissä lainkaan. Vastausten erilainen jakautuminen on voinut johtua muun muassa kyselyyn vastanneiden asiakaspalvelijoiden kasvaneesta ja esimiesten laskeneesta osuudesta. Vastauksien jakautuminen on esitetty tarkemmin kuviossa 2.

KUVIO 2: Minkä Kotitorin palvelun kanssa vastaaja on ollut eniten tekemisissä, 2017 & 2018



Kotitorin kanssa tehdyn yhteistyön säännöllisyys vaihteli huomattavasti. Kysymykseen vastanneista (n=97) noin kolmas osa eli 30,9 % kertoi tekevänsä Kotitorin kanssa yhteistyötä harvemmin kuin 5 kertaa vuodessa, kun taas noin neljäs osa eli 23,7 % kertoi tehneensä yhteistyötä 5-10 kertaa vuodessa ja toinen neljäs osa (23,7 %) taas viikoittain. Hieman yli puolet vastaajista (54,6 %) vastaajista teki yhteistyötä Kotitorin kanssa harvemmin kuin kerran kuukaudessa, kun taas hieman alle puolet (45,3 %) teki yhteistyötä kerran kuussa tai useammin. Verrattuna viime vuosiin sidosryhmien yhteistyön säännöllisyys Kotitorin kanssa vaikuttaa harventuneen joka vuonna, jolloin trendi on ollut pitkään laskeva. Vuosittaiset prosenttiosuudet Kotitorin kanssa tehdyn yhteistyön säännöllisyydestä on esitetty taulukossa 1.

TAULUKKO 1: Kotitorin palvelujen käyttö ja yhteistyön säännöllisyys sidosryhmissä, 2015–2018

Palveluiden käytön/yhteistyön säännöllisyys	2015	2016	2017 (n=29)	2018 (n=97)
viikoittain	42 %	23 %	20,7 %	23,7 %
1-2 kertaa kuukaudessa	24 %	48,5 %	34,5 %	21,6 %
5-10 kertaa vuodessa tai harvemmin	34 %	28,5 %	44,8 %	54,6 %

3.2 Yhteistyön määrä, luonne ja sujuminen

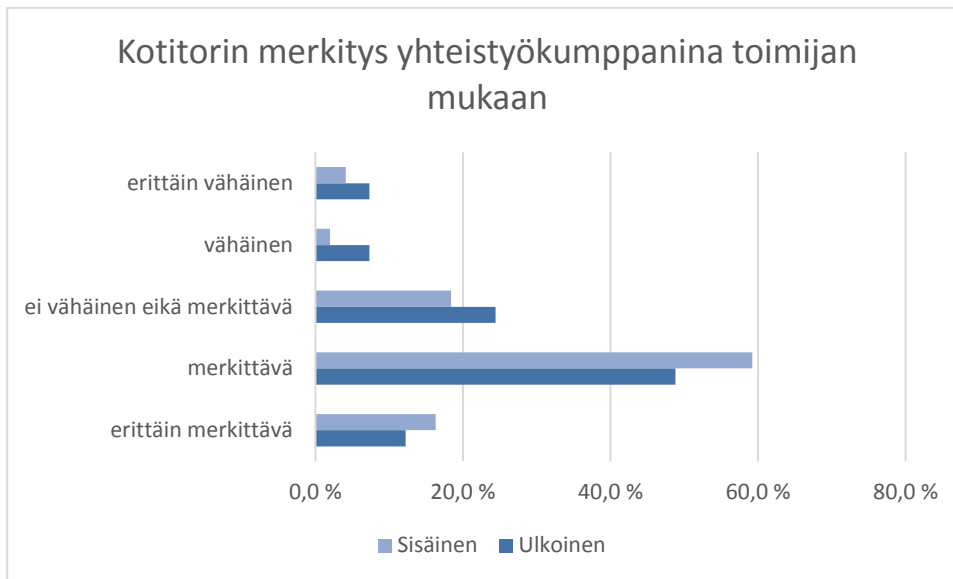
Kyselyn toinen osio koski yksityiskohtaisemmin sidosryhmän yhteistyötä Kotitorin kanssa. Tämä osio sisälsi kysymyksiä millaisena yhteistyökumppanina Kotitori nähtiin, millaisena yhteistyösuhde Kotitorin kanssa nähtiin ja millainen merkitys Kotitorilla koettiin olevan yhteistyökumppanina.

3.2.1 Yhteistyön luonne ja sujuvuus

Kotitorin kanssa oltiin oltu tekemisissä hyvin moninaisissa asioissa, jotka käsittelivät muun muassa palveluntuottamiseen asiakkaille liittyviä asioita, asiakkaiden ohjaamista Kotitorille palvelunohjausta varten ja asiakkaille tiedon etsimistä Kotitorin kautta sekä Kotitorin organisaatiolle antamaa neuvontaa tai Kotitorille annettua neuvontaa. Esiin nousivat myös tiedottaminen Kotitorista sekä toiminnan kehittäminen ja tapahtumien järjestäminen yhdessä Kotitorin kanssa.

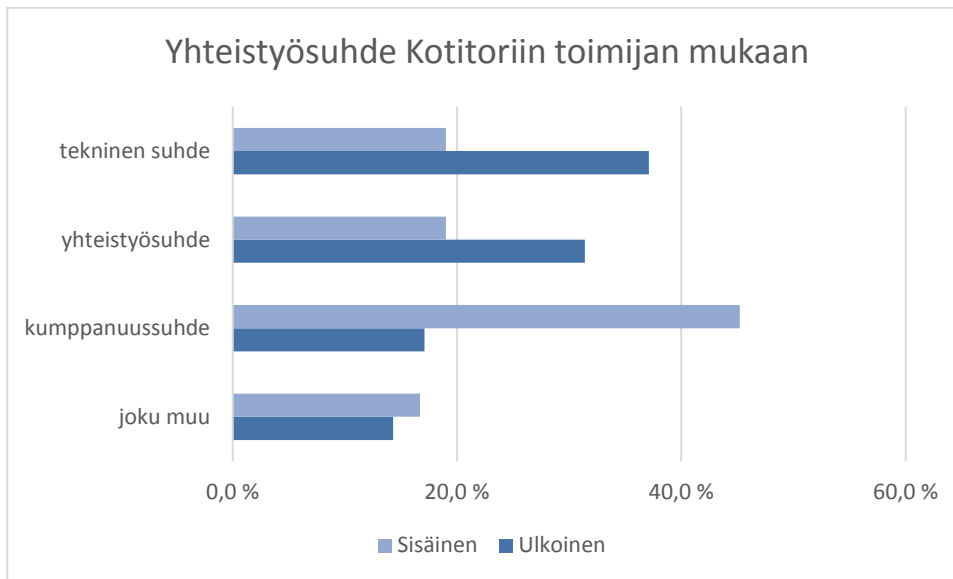
Kotitori nähtiin yhteistyökumppanina vastaajien työlle tai edustamalle organisaatiolle (n=90) pääosassa merkittävänä tai erittäin merkittävänä (68,8 %). Sisäisistä toimijoista suurempi osuus (75,5 %) näki Kotitorin yhteistyökumppanina merkittäväksi kuin ulkoisista (61 %). Kaikista vastaajista 9 (10 %) koki Kotitorin merkityksen yhteistyökumppanina olevan vähäinen tai erittäin vähäinen. Loput eivät nähneet Kotitoria yhteistyökumppanina vähäisenä eivätkä merkittävänäkään. Tulos oli parantunut viime vuodesta, jolloin Kotitorin merkittäväksi tai erittäin merkittäväksi yhteistyökumppaniksi oli nähnyt 60 % ja niiden, jotka eivät nähneet Kotitoria merkittävänä yhteistyökumppaneina osuus oli laskenut (10 % verrattuna 20 %). Kotitorin koettu merkittävyys oli siis kasvanut viime vuodesta, mutta oli kuitenkin vielä huomattavasti alhaisempi kuin vuonna 2015, jolloin 84 % oli kokenut Kotitorin yhteistyökumppanina merkittäväksi tai erittäin merkittäväksi.

KUVIO 3: Kotitorin merkitys yhteistyökumppanina toimijan mukaan, n=90



Kysymykseen vastanneista (n=77) suurin osa kuvaili yhteistyösuhdetta Kotitorin kanssa kumppanuussuhteeksi (32,5 %), jossa sitoutuminen yhteistyöhön ja sen tasa-arvoisuus on korkea. 27,3 % puolestaan näki yhteistyön enemmänkin tekniseksi suhteeksi eli yhteistyöksi sopimuksen puitteissa ja 24,7 % yhteistyösuhdeksi, jossa oltiin sitoutuneita, mutta yhteistyö oli kumppanuutta vähemmän läheistä. 15,6 % vastasi yhteistyösuhdetta olevan jotakin muuta, miksi mainittiin muun muassa satunnainen yhteistyö, ei sopimukseen pohjautuva yhteistyösuhde ja Kotitorin toimiminen tietopankkina. On myös huomioitava, että kaupungin sisäisten ja ulkoisten vastaajien välillä oli tämän kysymyksen kanssa huomattavia eroja. Suurin osa (45,2 %) kaupungin sisäisistä koki yhteistyösuhdetta olevan kumppanuussuhde, mutta vain 17,1% kaupungin ulkoisista toimijoista koki yhteistyösuhdetta kumppanuussuhteeksi ja suurin osa eli 37,1% koki yhteistyösuhdetta vain tekniseksi suhteeksi sopimuksen puitteissa. Eli, vaikka yhteistyösuhde Kotitorin kanssa nähtiin kaiken kaikkiaan melko läheiseksi ja molemminpuoliseksi, näkivät kaupungin ulkoiset toimijat sen huomattavasti etäisemmäksi kuin kaupungin sisäiset toimijat. Viime vuoteen verrattuna yhteistyösuhdetta ovat kuitenkin huomattavasti syventyneet (32,5 % kumppanuussuhteita verrattuna viime vuoden 18,2 %), mutta on huomioitava, että tähänkin on voinut vaikuttaa erilaiset vastaajajoukot.

KUVIO 4: Yhteistyösuhde Kotitoriin toimijan mukaan, n=77



Yhteistyön sujuvuutta vastaajat (n=83) pystyivät arvioimaan asteikolla 1-5. Sujuvuuden keskiarvoksi muodostui tänä vuonna 4,0, joka tarkoittaa, että yhteistyön sujuvuus koetaan keskimäärin hyväksi. Kaupungin sisäisten ja ulkoisten toimijoiden välillä ei ollut merkittävää eroa. Viime vuonna keskiarvoksi muodostui 3,7 ja aiempina vuosina keskiarvo oli noudattanut samaa linjaa (2015: 3,8, 2016: 3,7). Tänä vuonna sujuvuus koettiin aiempaa hieman paremmaksi, mutta suurta muutosta sujuvuuden kokemisessa ei ollut.

Tuloksien perusteella Kotitoria pidetään edelleen pääasiassa merkittävänä yhteistyökumppanina, jonka kanssa yhteistyö sujuu hyvin. Yhteistyösuhdetta Kotitoriin pidetään enimmäkseen kumppanuus- tai yhteistyösuhteena, jolloin yhteistyön nähdä olevan melko läheistä. Kuitenkin on huomioitava, että suurin osa (37,1 %) ulkoisista toimijoista näki yhteistyösuhteen teknisenä suhteena ja löytyy myös niitä joiden suhde Kotitoriin on lähinnä satunnaisia yhteydenottoja. Ulkoisten toimijoiden sisäisiä etäisemmät yhteistyösuhdet Kotitoriin todennäköisesti myös selittävät, että ulkoiset toimijat kokevat Kotitorin merkityksen yhteistyökumppanina heidän organisaatiolleen vähäisempänä, vaikka kuitenkin suurin osa myös ulkoisista toimijoista kokee Kotitorin merkityksellisenä yhteistyökumppanina (61 %).

3.2.2 Yhteistyön vahvuudet ja heikkoudet

Vastaajia pyydettiin osion lopussa kertomaan vapaasti kokemistaan yhteistyön heikkouksista ja vahvuuksista. Kokemuksia yhteistyöstä pyydettiin pohtimaan esimerkiksi yhteydenpidon helppouden, riittävyyden, avoimuuden, joustavuuden, tehokkuuden sekä ongelma- ja muutostilanteiden hallinnan

näkökulmista. Vapaapalautteeseen tuli vastauksia yhteensä 55 kappaletta ja nämä koskivat muun muassa yhteydenpitoa, yhteistyön toimivuutta, ongelmanratkaisua ja neuvontaa sekä asiakasohjausta. Palaute oli pääosin positiivista, mutta myös kehityskohteita esitettiin ja moitteita annettiin. Positiivista palautetta annettiin määrällisesti 32 kappaletta ja negatiivista 9 kappaletta, loput 23 palautetta sisälsi sekä positiivista, että negatiivista palautetta tai sekalaista palautetta. Yhteistyön vahvuutena nähtiin etenkin yhteydenpidon helppous ja vaivattomuus, yhteistyön sujuminen ja avoimuus sekä joustavuus.

Alla lueteltuina vastaajien esiin nostamia vahvuuksia:

- Yhteistyö on ollut sujuvaa ja tarvittavat henkilöt on aina tavoittanut riittävällä aikataululla
- Tavoitettavuus pääosin hyvä, tarvittaessa palataan asiaan, asiakaslähtöisyys säilynyt kirkaana mielessä, nopea ongelmanratkaisukyky
- Aina kun olen apua tarvinnut liittyen ikäihmisten ongelmien ratkomiseen, olen sitä kotitorilta aina myöskin saanut
- Kotitorilta vastataan nopeasti ja asiat laitetaan aina hoitumaan. Tulee tunne matalasta organisaatiosta ja hyvästä tiimityöskentelystä.
- Mutkaton, avoin. Molemmat osapuolet kunnioittavat toisiaan.

Yhteistyön heikkoutena taas koettiin puolestaan muun muassa yhteydenpitovaikeutena kiire ja huono tavoitettavuus sekä yhteistyön esteenä yhteydenottojen yksipuolisuus ja joissakin tapauksissa koettu kunnioituksen puute. Osa vastaajista koki, että heidän organisaationsa toimintaa ei ollut esitelty tarpeeksi Kotitorilla. Kotitorilta toivottiin myös lisää oma-aloitteisuutta ja yhteydenottoja. Heikkoudet nostivat esille samankaltaisia asioita kuin koetut vahvuudet mukaan lukien yhteydenottojen ja yhteistyön toimivuus, joten osa sidosryhmistä näki näiden toimivan hyvin ja osa taas näki niiden toiminnassa ongelmia.

Alla lueteltuina vastaajien esiin nostamia heikkouksia:

- Ajoittain yhteydenotoissa ongelmia, puhelimitse vaikea tavoittaa, vastaaminen soittopyyntöön kestää tai ei yhteyttä ei oteta lainkaan.
- Yhteydenpito on yksipuolista. Tuntuu, että kansalaisjärjestötoiminnassa esiin nousevia huolia asiakkaista ei aina oteta vakavasti.
- Toivotaan lisää oma-aloitteisuutta ja kehitysideoita Kotitorilta
- Alueellisesti olemme vahvoja. Uudet asiakasohjaajat eivät tunne toimintaamme ja se on vähentänyt huomattavasti asiakkaiden yhteydenottoja.

Yhteistyölle annettiin myös palautetta, joka sisälsi sekä vahvuuksien, että heikkouksien esille tuomista. Näiden palautteiden sisältö sisälsi samankaltaisia asioita kuin aiemmin esiin tuodut vahvuudet ja heikkoudet:

- Yhteistyön heikkoutena on se, että se on hyvin satunnaista, taustalla ei ole mitään suunnitelmaa. itse kanssakäyminen on helppoa ja mutkatonta
- Yhteydenpito on enimmäkseen sujuvaa. Välillä viesteihin vastaamisessa, erityisesti jos tulee joku lisäkysymys, niin on viivästyttä.
- Tavoitettavuus välillä akuuteissa asioissa hankalaa. yhteistyö asiakasohjauksen sisällä ei aina toimi. Yhteistyö organisaatioiden välillä melko toimivaa ja ystävällistä.
- Vahvuudet: aina ollut helppo ottaa yhteyttä, tapaamisajankohdat saatu sovittua järkeviksi ja joustaviksi, Kotitorilla aina ollut ymmärtäväinen asenne ongelmatilanteissa ja ehdotuksissa
Heikkoudet: koska kyse kaupungin palveluista, vaatii joihinkin asioihin vastauksen saaminen pitkän kierroksen kaupungin suunnalla

Näiden palautteiden valossa Kotitori nähtiin pääasiassa positiivisessa valossa. Positiivista palautetta annettiin määrällisesti negatiivista palautetta huomattavasti enemmän. Huomioitavaa on kuitenkin, että heikkoudet keskittyivät pääasiassa samoihin alueisiin kuten vahvuudet eli osa toimijoista näki Kotitorin tavoitettavuudeltaan ja yhteistyökyvyltään hyvänä ja osa taas ei. Näissä heikkouksia toivat hieman vahvemmin esille kaupungin ulkoiset toimijat. Myös viime vuonna yhteistyöhalukkuus ja yhteydenpidon avoimuus ja helppous oli nostettu esiin Kotitorin vahvuuksina ja yhteydensaannin vaikeus heikkoutena. On siis mahdollista, että Kotitoriin koettiin välillä olevan vaikea saada yhteyttä esimerkiksi puhelimitse, mutta itse yhteydenpitoon oltiin pääasiassa tyytyväisiä.

3.3 Sidosryhmien työn tavoitteiden toteutuminen

Sidosryhmien työn tavoitteiden toteutumisesta kartoitettiin kyselyssä 12 väittämän kautta, jotka arvioitiin Likert-asteikolla (1=Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 3= En samaa enkä eri mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä, 5= Täysin samaa mieltä). Väittämät koskivat muun muassa Kotitorin ominaisuuksia yhteistyökumppanina sekä yhteistyön ominaisuuksia. Kysymyskohtaiset keskiarvot tämän ja viime vuosien osalta on nähtävissä taulukosta 2.

TAULUKKO 2: Sidosryhmätyön tavoitteiden toteutuminen, kysymyskohtaiset keskiarvot (1-5) 2015–2018

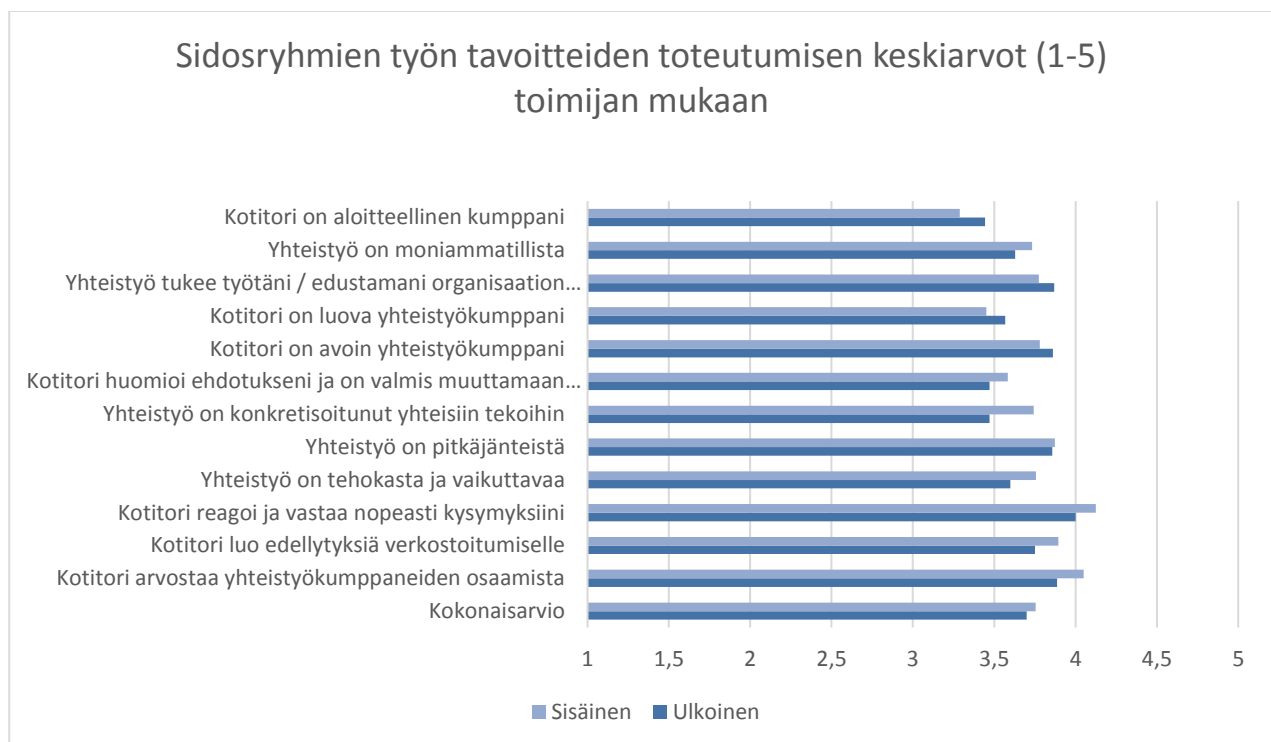
Sidosryhmätyön tavoitteiden toteutuminen (1-5)	2015	2016	2017	2018
1. Kotitori on aloitteellinen kumppani	3,6	3,13	3,43	3,36
2. Yhteistyö on moniammatillisista	3,58	3,33	3,64	3,69
3. Yhteistyö tukee työtäni / edustamani organisaation toimintaa	3,86	3,87	3,43	3,82
4. Kotitori on luova yhteistyökumppani	3,42	3	3,30	3,51
5. Kotitori on avoin yhteistyökumppani	3,44	3,13	3,96	3,82
6. Kotitori huomioi ehdotukseni ja on valmis muuttamaan toimintatapoja yhteiseksi eduksi sopimuksen mahdollistamissa rajoissa	3,31	3,19	3,55	3,53
7. Yhteistyö on konkretisoitunut yhteisiin tekoihin	3,49	3,43	3,61	3,62
8. Yhteistyö on pitkäjänteistä	3,91	3,6	3,95	3,87
9. Yhteistyö on tehokasta ja vaikuttavaa	3,49	3,2	3,43	3,68
10. Kotitori reagoi ja vastaa nopeasti kysymyksiini	3,94	3,81	4,18	4,07
11. Kotitori luo edellytyksiä verkostoitumiselle	3,69	3,59	3,74	3,82
12. Kotitori arvostaa yhteistyökumppaneiden osaamista	3,83	3,82	4,0	3,97
Keskiarvo	3,63	3,43	3,69	3,73

Sidosryhmien työn tavoitteiden kokonaiskeskiarvoksi muodostui tänä vuonna 3,73. Keskimääräisesti parhaimmat arvosanat Kotitori sai kysymykseen vastanneista (n=70–81) väitteistä ”kotitori reagoi ja vastaa nopeasti kysymyksiini” sekä ”kotitori arvostaa yhteistyökumppaneiden osaamista” ja heikoimmat puolestaan väitteestä ”kotitori on aloitteellinen kumppani”. Kaikkien väittämien keskiarvot sijoittuivat kuitenkin välille 3,36–4,07, jolloin suurin osa on ollut väittämien kanssa samaa mieltä.

Viime vuoteen verrattuna sidosryhmien työn tavoitteiden toteutumisen kokonaiskeskiarvo oli noussut hieman (3,73 verrattuna viime vuoden 3,69). Tavoitteiden toteutumisen kokonaiskeskiarvo on ollut selkeästi nousussa vuosista 2015 ja 2016. Kuitenkin väittämäkohtaisissa tarkasteluissa tänä vuonna oli parannettu muun muassa ”Kotitorin on luova yhteistyökumppani” sekä ”Yhteistyö on tehokasta ja vaikuttavaa” kanssa ja laskua oli muun muassa väittämässä ”Kotitori on avoin yhteistyökumppani” ja ”Kotitori reagoi ja vastaa nopeasti kysymyksiini” verrattuna viime vuoteen. Huomioitavaa on, että Kotitorin heikkoutena oli tuotu esille aiemmin myös vapaapalautteiden muodossa avoimuuteen ja yhteydenottoon liittyviä vaikeuksia. Kuitenkin, huolimatta kysymyskohtaisista nousuista ja laskuista, muutokset ovat kuitenkin melko pieniä.

Verratessa tämän vuoden tuloksia kaupungin sisäisten ja ulkoisten toimijoiden välillä arvioissa on huomattavissa pieniä eroja (KUVIO 5). Sisäiset toimijat kokevat tavoitteidensa toteutuneen hieman paremmin yhteistyössä Kotitorin kanssa (3,75 verrattuna 3,70). He kokivat hieman useammin Kotitorin kanssa tehdyn yhteistyön konkretisoituvan yhteisiin tekoihin, Kotitorin arvostavan yhteistyökumppaneidensa osaamista ja Kotitorin vastaavan heidän kysymyksiinsä nopeasti. Ulkoiset toimijat taas pitävät Kotitoria sisäisiä hieman useammin aloitteellisena, luovana ja avoimena yhteistyökumppanina, jonka kanssa tehty yhteistyö tukee heidän työtänsä tai heidän edustamansa organisaationsa toimintaa.

KUVIO 5: Sidosryhmien työn tavoitteiden toteutumisen keskiarvot (1-5) toimijan mukaan

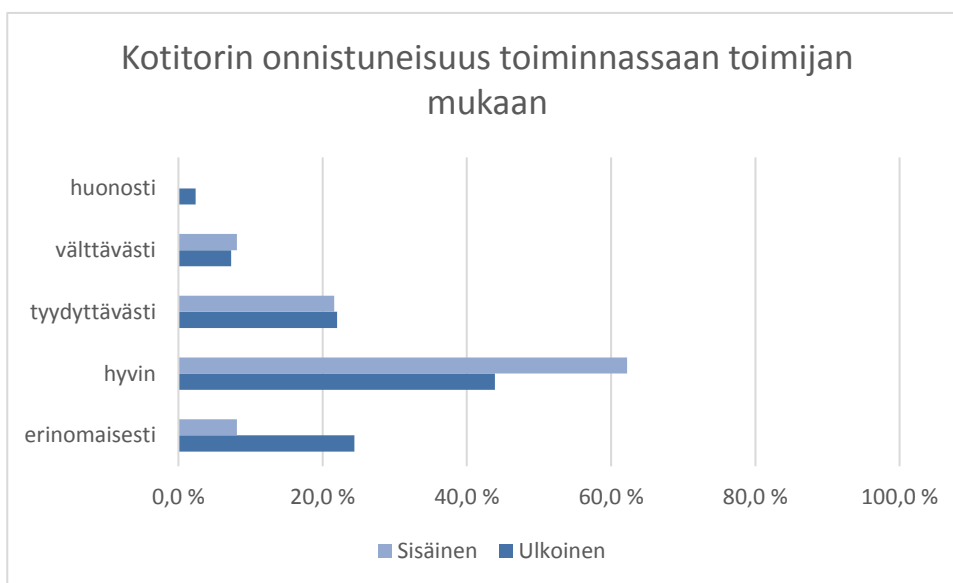


3.4 Yhteistyön kehittäminen

Kyselyn viimeinen osuus koski yhteistyön kehittämistä ja sidosryhmien kokonaisarviota yhteistyöstä. Vastaajien oli mahdollista arvioida Kotitorin onnistuneisuutta toiminnassaan asteikolla 1-5 (1=huonosti, 2=välttävästi, 3= tyydyttävästi, 4=hyvin ja 5=erinomaisesti). Lisäksi haluttiin kysyä, suosittelisiko vastaaja Kotitoria yhteistyökumppaniksi omien kokemustensa perusteella. Lopuksi pyydettiin vapaapalautetta, jossa haluttiin selvittää minkä toimijoiden kanssa Kotitorin yhteistyö voisi olla tiiviimpää ja annettiin mahdollisuus kertoa oliko vastaajalla ja hänen taustaorganisaatiollaan suunnitteilla jotakin, jonka kanssa haluaisi tehdä yhteistyötä Kotitorin tai kaupungin edustajien kanssa ja jättää yhteystietojaan mahdollista yhteydenottoa varten.

Kotitorin toiminnan onnistuneisuudella annettiin keskimäärin arvosana 3,76, joka sijoittui asteikolla 1-5 (1=huonosti, 2=välttävästi, 3=tydyttävästi, 4=hyvin ja 5=erinomaisesti) lähimmäksi arvosanaa ”hyvin”. Vastaukset (n=78) vaihtelivat hieman, mutta suurin osa eli 69,3 % antoi Kotitorin toiminnan onnistuneisuudelle korkean arvosanan (hyvä tai erinomainen). Ulkoisten toimijoiden vastauksessa oli vaihtelua enemmän kuin sisäisten, sillä he antoivat eniten sekä ”huonosti”, että ”erinomaisesti” vastauksia (KUVIO 6). Kotitorin siis nähtiin onnistuneen toiminnassaan pääasiassa hyvin. Vastausten keskiarvo parantui hieman viime vuoden keskiarvosta 3,68, jolloin Kotitorin koetaan tänä vuonna onnistuneen toiminnassaan hieman viime vuotta paremmin.

KUVIO 6: Kotitorin onnistuneisuus toiminnassaan toimijan mukaan, n=78



Suurin osa eli 85,7 % sidosryhmien yhteyshenkilöitä (n=56) suosittelisi Kotitoria yhteistyökumppaniksi. 3,6 % vastasi kysymykseen ettei suosittelisi ja 10,7 % vastasi ehkä suosittelevansa. Sisäiset toimijat olivat ulkoisia hieman valmiimpia suosittelemaan Kotitoria yhteistyökumppaniksi, heistä 88,9 % suosittelisi Kotitoria, kun taas ulkoisista 82,8 % suosittelisi Kotitoria. 14 henkilöä ei osannut sanoa suosittelisiko Kotitoria yhteistyökumppaniksi. Viime vuosiin verrattuna Kotitorin suosittelijoiden osuus oli kasvanut, joka vastaa suosittelijoiden kasvutrendiä (2015: 74 %, 2016: 67 %, 2017: 82,4 %). Monet perustelivat vastaustaan. Ne, jotka suosittelisivat Kotitoria yhteistyökumppaniksi, perustelivat tätä muun muassa Kotitorin ammattitaitoisuuden, asiakaslähtöisyyden ja verkostuneisuuden, yhteistyön toimivuuden ja Kotitorin organisaatiolle tuoman näkyvyyden kautta. Sen sijaan, ne jotka eivät suosittelisi tai ehkä suosittelisivat, perustelivat tätä muun muassa Kotitorin jäykkyyden ja byrokraattisuuden, tehdyn yhteistyön vähyyden tai Kotitorin mainosarvon kyseenalaistamisen vuoksi.

KUVIO 7: Kotitorin suositteleminen yhteistyökumppaniksi, n=56



Kotitorin nähtiin voivan tehdä enemmän yhteistyötä monien eri toimijoiden kanssa mukaan lukien erilaiset kolmannen sektorin toimijat, alueelliset toimijat ja kaupungin toimijat. Lisäksi Kotitorilta toivottiin enemmän tiedottamista asiakkaille ja yhteistyötä paikallismedioiden kanssa. Osa nosti esiin ajatuksia kiinteämmästä yhteistyöstä sidosryhmien kanssa esimerkiksi palavereiden ja tapaamisten muodossa. Vastauksia kysymykseen saatiin yhteensä 23 ja vastaukset ovat kokonaisuudessaan nähtävissä liitteessä 3.

Kehitysideoita ja yhdessä kehitettäviä suunnitelmia sidosryhmät esittelivät yhteensä 13 kappaletta (liitteessä, yhteystiedot poistettu). Kehitysideoissa otettiin esiin muun muassa uudet palvelut, tuotteet ja teknologia, ja ehdotettiin esimerkiksi Kotitorille tapaamisia, joissa palveluntuottajat voisivat kertoa palveluistaan asiakkaille. Kehityssuunnitelmia esitettiin myös vapaaehtoistoimintaan, sosiaalisten tapahtumien järjestämiseen ja toiminnan laajentamiseen liittyen.

4. Lopuksi

Vuoden 2018 kyselyn perusteella sidosryhmät ovat edelleen suhteellisen tyytyväisiä Kotitoriin yhteistyökumppanina ja tyytyväisyys oli jopa hieman parantunut viime vuodesta. 85,7 % sidosryhmien yhteishenkilöitä suosittelisi Kotitoria yhteistyökumppanikseen ja yhteistyön sujumuudelle annettiin keskiarvoksi 4,0 (4=hyvin sujuu). Viime vuoteen verrattuna Kotitoria suositteli useampi ja myös sen sujumuudelle annettiin viime vuotta hieman korkeampi arvosana.

Sidosryhmien antamien arvioiden yhteistyön sujumuudesta, sidosryhmien työn tavoitteiden toteutumisesta ja Kotitorin toiminnan onnistuneisuudesta kokonaisuudessaan kokonaisarvosana on tänä vuonna 3,79 (1=huono, 2=välttävä, 3=tyytyttävä, 4=hyvä ja 5=erinomainen). Kokonaisarvosana oli noussut viime

vuodesta (3,69), mutta noudattaa kokonaisarvosanojen linjaa niiden asettuessa vuodesta 2014 arvosanojen 3,4 ja 4 välille.

Kotitoria pidetään edelleen merkittävänä yhteistyökumppanina, mutta yhteistyön merkittävydessä sekä yhteistyösuhteessa oli eroja kaupungin sisäisten ja ulkoisten toimijoiden välillä. Kaupungin ulkoiset toimijat pitivät Kotitoria organisaatiolleen vähemmän merkittävänä verrattuna kaupungin sisäisiin ja kokivat myös yhteistyösuhteensa keskimäärin sisäisiä toimijoita huomattavasti etäisemmäksi.

Myös sidosryhmien Kotitorin kanssa tekemisissä olleiden asioiden moninaisuudesta on huomattavissa erilaiset yhteistyösuhteet Kotitorin kanssa, joista osa on selkeästi kiinteämpiä kuin toiset, joissa yhteistyö voi olla esimerkiksi vain satunnaista tiedonetsimistä Kotitorin kautta. Kyselyn tuloksien valossa Kotitori voisi tulevaisuudessa kehittää etenkin kaupungin ulkoisten toimijoiden kanssa läheisempiä yhteistyö- tai kumppanuussuhteita, joiden myötä myös Kotitorin merkittävyys ulkoisille toimijoille yhteistyökumppanina todennäköisesti nousisi. Kuitenkin on myös huomionarvoista, että toimijoilla voi olla erilaisia tarpeita ja toiveita yhteistyösuhdetta kohtaan ja läheisempien yhteistyösuhteiden kehittäminen ei välttämättä ole edes kaikkien toimijoiden tarpeidenmukaista.

Kotitori sai pääasiassa positiivista palautetta ja sen erityisinä vahvuuksina nähtiin avoimuus ja yhteydenpidon helppous sekä yhteistyön toimivuus. Kotitoriin oltiin pääasiassa tyytyväisiä yhteistyökumppanina ja sen arvo tunnustettiin. Kuitenkin Kotitorin heikkouksina ja kehitysalueina nähtiin yhteydenottojen vaikeus ja joidenkin toimijoiden kohdalla koettu avoimuuden ja kunnioituksen puute. Ulkoiset toimijat nostivat esiin sisäisiä hieman enemmän yhteydenottojen vaikeuksia ja epätasavertaisia suhteita Kotitorin kanssa. Molemmat toimijat kuitenkin pääasiassa pitivät Kotitoria hyvänä yhteistyökumppanina. Kehityskohteina Kotitorilta toivottiin enemmän tiedottamista asiakkaille ja yhteistyötä paikallismedioiden kanssa sekä kiinteämpää yhteistyötä sidosryhmien kanssa esimerkiksi tapaamisten muodossa.

Viime vuoden kyselyyn verrattuna tänä vuonna sidosryhmien antamassa palautteessa Kotitorille on näkyvissä positiivista kehitystä. Kokonaisarvosana on kasvanut viime vuodesta ja viime vuotta useampi koki Kotitorin merkittäväksi yhteistyökumppaniksi ja myös suosittelisi sitä. Kotitori sai myös viime vuotta hieman paremmat arvostelut sidosryhmien tavoitteiden toteutumisen suhteen. Kuitenkin vertailuja tehdessä on pidettävä mielessä, että tämän vuoden vastaajajoukko eroaa viime vuoden kyselyjoukosta sekä kooltaan, että koostumukseltaan, mikä on voinut luoda vastauksiin eroja. Huolimatta tästä, erot viime vuoden tuloksiin eivät ole suuria ja myös kehityslinjat ovat noudattaneet edellisvuosien kyselyjen linjoja esimerkiksi suosittelijoiden määrän kasvun ja yhteistyön säännöllisyyden laskun suhteen, jolloin näyttää siltä, että vastaajissa ei olisi niin paljon eroja, että vertailuja kyselyiden välillä ei kannattaisi tehdä.

Tämän vuoden kyselyn otoskoko oli huomattavasti viime vuoden kyselyn otoskoko suurempi, joka tekee tilastollisesta analyysistä mielekkäämpää ja tuo varmempia tuloksia. Verrattuna edellisvuoteen tänä vuonna kysely tehtiin aiemmin keväällä, vastausaika oli pidempi ja kysely lähetettiin suuremmalle joukolle vastaajia, jotka ovat todennäköisesti kaikki vaikuttaneet vastausmäärien suotuisaan kasvuun. Seuraavan vuoden kysely olisi hyvä järjestää myös yhtä suurelle joukolle ja ennen kesäkuukausia, että otoskoko voitaisiin säilyttää mahdollisimman suurena.

Lähteet

Tampereen Kaupunki (2018a) Kotitori-palvelupiste. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihminen-palvelut/kotitori.html> Viitattu 13.4.2018.

Tampereen Kaupunki (2016) Kotitori-esite: https://www.tampere.fi/tiedostot/k/5oFFZ08II/kotitori_2016.pdf Viitattu 13.4.2018.

Liitteet

LIITE 1: Kyselylomake

Kotitorin sidosryhmäkysely 2018

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 omaraahoitteisia palveluja tuottava yksityinen palveluntuottaja
- 4. asiakkaan omaraahoitteisia 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. asiakastyö
- 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. laiteteri/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 MÄÄRÄ, LUONNE JA SUJUMINEN

1. Minkälaisissa asioissa olet ollut tekemisissä Kotitorin kanssa? (Vapaapalaute)

2. Minkälainen merkitys Kotitorilla on yhteistyökumppanina työllesi / edustamasi organisaation toiminnalle? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. erittäin vähäinen
- 2. vähäinen
- 3. ei vähäinen eikä merkittävä
- 4. merkittävä
- 5. erittäin merkittävä

3. Kuvaile yhteistyösuhdetta Kotitorin kanssa (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. tekninen suhde - yhteistyötä sopimuksen puitteissa
- 2. yhteistyösuhde - edellisen lisäksi molemmat sitoutuneet vahvasti yhteistyön kehittämiseen
- 3. kumppanuussuhde - edellisten lisäksi pyritään kohti tasa-arvoista yhteistyötä
- 4. joku muu, mikä?

4. 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

5. Mainitse yhteistyön vahvuuksia ja heikkouksia (Vapaapalaute)

Pohdi esimerkiksi yhteydenpidon helppoutta, riittävyttä, avoimuutta, joustavuutta, tehokkuutta sekä ongelma- ja muutostilanteiden hallintaa.

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 / edustamani organisaation toimintaa sopimuksen mahdollistamissa rajoissa (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 vaihtoehdoista

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 vaihtoehdoista

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 toimintatapoja yhteiseksi eduksi sopimuksen mahdollistamissa rajoissa (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

7. Yhteistyö on konkretisoitunut yhteisiin tekoihin (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

8. Yhteistyö on pitkäjänteistä (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

9. Yhteistyö on tehokasta ja vaikuttavaa (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

10. Kotitori reagoi ja vastaa nopeasti kysymyksiini (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

11. Kotitori luo edellytyksiä verkostoitumiselle (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

12. Kotitori arvostaa yhteistyökumppaneiden osaamista (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

YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN

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. Suositteletko Kotitoria yhteistyökumppaniksi omien kokemuksiesi perusteella? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. kyllä, perustelut
- 2. en, perustelut
- 3. ehkä, perustelut

3. Minkä toimijoiden kanssa Kotitori voisi tehdä mielestäsi tiiviimpää yhteistyötä? (Vapaapalaute)

4. Onko sinulla suunnitteilla jotain sellaista, jota haluaisit kehittää yhdessä Kotitorin tai Tampereen kaupungin edustajien kanssa? (Vapaapalaute)

Kirjaa myös mahdollinen puhelinnumero / yhteydenotto-osoite.

LIITE 2: Saatekirje

Hei!

Tampereen kaupungin ikäihmisten asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus on taas alkanut.

Osana kyselyä on Kotitorin asiakkaiden ja sidosryhmien kysely Kotitoriin, sen palveluihin ja sen kanssa tehtävään yhteistyöhön liittyen. Kyselyn tulosten pohjalta toimintaa on tarkoitus kehittää, **joten kaikki vastaukset ovat meille äärimmäisen tärkeitä.**

Ohessa on linkki Kotitorin sidosryhmille suunnattuun kyselyyn. Vastaaminen kestää vain 5-10 minuuttia.

<https://player.myzef.com/tampere/ajax/?q=7452-pTK921B3>

Kyseistä linkkiä saa välittää eteenpäin esimerkiksi johdolle, alaisille ja työkavereille, jotka myös ovat Kotitorin kanssa tekemisissä.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,

Saaga Härkönen

Milla Hakomäki

selvityksen laatija

selvityksen laatija

saaga.harkonen(at)tampere.fi

milla.hakomaki(at)tampere.fi

LIITE 3: Avoimet palautteet

Minkä toimijoiden kanssa Kotitori voisi tehdä mielestäsi tiiviimpää yhteistyötä?

1. Vammaisten vanhusten asioissa enemmän yhteistyötä voisi tehdä vammaisdiakonian kanssa.
2. Kotitori tuntuu olevan nimenä vanhuksien tiedossa, mutta eivät oikein tiedä, mikä se on. Lisäksi toimintaa tulisi tuoda enemmän asiakkaiden omaisten tietoon. Selkeä sisältökuvaus palveluista ja toiminnasta lehteen, sairaaloihin jne.
3. Tesoman, Lentäväniemen ja Peltolammin tahoille
4. Elonpolkuja järjestön
5. kolmas sektori
6. Kaikkien lähitorien ja palvelukeskusten
7. Jos olisi palavereita usein vuodessa.
8. Alueellisten toimijoiden kanssa, jotka tekevät alueellista asiakastyötä suoraan asiakkaiden kanssa.
9. Muidenkin kuin palveluntuottajajärjestöjen
10. Hankkeiden kanssa, niitä Tampereella paljon!
11. Tasavertaisesti eri yhteistyökumppaneiden
12. Kotihoidon tuotannon kanssa.
13. 3-sektorin
14. Kolmannen sektorin toimijoiden
15. Eläkeläisjärjestöt
16. kulttuuripalvelut?
17. Palvelutalot
18. Paikallismediat yleisesti
19. Kotitorin arki on varmaankin myös kiireistä ja työn täyttämää, mutta henkilökohtaiset tapaamiset aina silloin tällöin luovat enemmän ajatuksen kumppanuudesta. Kotitorillakaan ei olisi listoja mitä esittää palveluja hakeville jollei heillä olisi kumppaneita jotka ovat hakeutuneet yhteistyöhön.
20. Päivätoiminnan työntekijöiden kanssa.
21. Ehkä kotitorin ja kaupungin yhteistyö voisi olla tiiviimpää, että molemmat tuntisivat paremmin toistensa toimintaa ja prosesseja. Olen silloin tällöin törmännyt siihen, ettei näistä puolin ja toisin olla oikein selvillä - ja huomannut, että usein tiedän itse asiat parhaiten. Tämä koskee esim. edunvalvontaa ja välitystilejä.
22. Elonpolkujaverkoston
23. ELY-keskus ja työllistämispalvelut, ehkä

Onko sinulla suunnitteilla jotain sellaista, jota haluaisit kehittää yhdessä Kotitorin tai Tampereen kaupungin edustajien kanssa?

1. Iäkkäiden vammaisten palvelujen ja tiedon saannissa aina kehitettävää.
2. Tällä hetkellä tuottamamme palvelun suhteen, olen tuonut jo asioita esille muissa yhteyksissä. Ideana mietin, että olisiko mahdollista järjestää Kotitorille pienimotoisia tapaamisia, joissa muutama kotitorin palveluntuottaja kerrallaan, pääsisi kertomaan palveluistaan ja vastaamaan asiakkaiden/omaisten kysymyksiin. Tapahtumat voisivat sisältää myös pieniä tietoiskuja ajankohtaisista asioista ja vaikka kulloinkin vuorossa olevien palveluntuottajien kesken. Uskon, että tämä lisäisi kotitorin tunnettuutta ja avaisi uusia mahdollisuuksia. Samanlainen tilaisuus voisi olla paikallaan vaikka kerran vuodessa myös kaupungin palvelujen tuottamisen osalta, jolloin paikalla voisi olla myös kaupungin asiakasohjauksen väkeä jne. Kaupungin palvelujen osalta, vaikuttaisi varmasti esim. reklamaatioihin ja asiakkaiden ymmärrykseen, ottaa palveluja myös yksityisesti. Selventäisi myös suoraan asiakkaille, mitä eroa on yksityisten ja kaupungin tuottamien palvelujen välillä.
3. Toiminnan kehittäminen myös työssä käyville

4. On. Kehittää yhteistyötä ja tietämystä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Elonpolkujaverkoston kautta voi tavoittaa kymmeniätuhansia ikäihmisiä ja heistä huolehtivia omaisia.
5. Asiakasohjauksen muutos maakuntaan mentäessä
6. Vapaaehtoistoimintaa koordinoivia järjestöjä on Tampereella useita, ja heidän toimintansa on hajallaan ympäri kaupunkia, järjestökenttä hakee nyt rahoituksia ja olisi tarkoituksena kerätä levällään oleva tietotaito talteen ja näin mahdollistaa myös kaupungin palvelujärjestelmässä työskentelevien henkilöiden helpompi ja suunnitelmallisempi yhteistyö järjestöjen toimijoiden kanssa. Jos rahoituksen onnistuvat, niin varmasti yhteistyö tiivistyy. www.Tarve.fi
7. Vapaaehtoisten rekrytointi, Mummon Kammarilla on tällä hetkellä jonossa kymmeniä vanhuksia odottamassa omaa vapaaehtoista ystävää.
8. Kehitämme kodeissaan asuville ikäihmisille suunnattua toimintaa projektimuotoisesti. Olemme olleet jo yhteydessä kaupungin edustajiin.
9. IoT teknologiaan perustuvaa kotona asumista tukevaa järjestelmää olisi hyvä kehittää. Olemme tehneet jo teollisuudelle ja osaamme tehdä myös SOTE-alueille. <https://yle.fi/uutiset/3-9252936>
10. Paremmat nettisivut, että ihmiset voivat hakea tietoa.
11. Kyllä on!
12. Tälläkin hetkellä on kehityksessä uusia tuotteita joille voisi Kotitorin asiakaskunnalla olla kysyntää. Tuotteiden esitteiden valmistuttua tulimme erittäin mielellämme niitä esittelemään.
13. Sosiaaliset tapahtumat, mitkä yhdistäisivät niin yksinäisiä ikäihmisiä sekä yhdistyksiä.