

Palveluneliö Oy

Asiakastyytyväisyyskyselyt

Terhi Holmström, Laurea
Palveluneliö
Marraskuu 2016

Yhteenveto

Tämä on raportti Palveluneliö Oy:n asiakastyytyväisyyskyselyistä vuosilta 2012, 2014 ja 2016. Pääasiassa keskitytään vuoden 2016 kyselyyn, mutta vertailun vuoksi myös aiemmat vuodet ovat mukana. Kaikista kyselyistä käy ilmi, että Palveluneliön asiakkaat ovat joko hyvin tai erittäin hyvin tyytyväisiä Palveluneliön palveluihin. 2012 ja 2014 kyselyt suoritettiin kirjallisina kyselylomakkeina. 2016 kysely tehtiin haastattelututkimuksena.

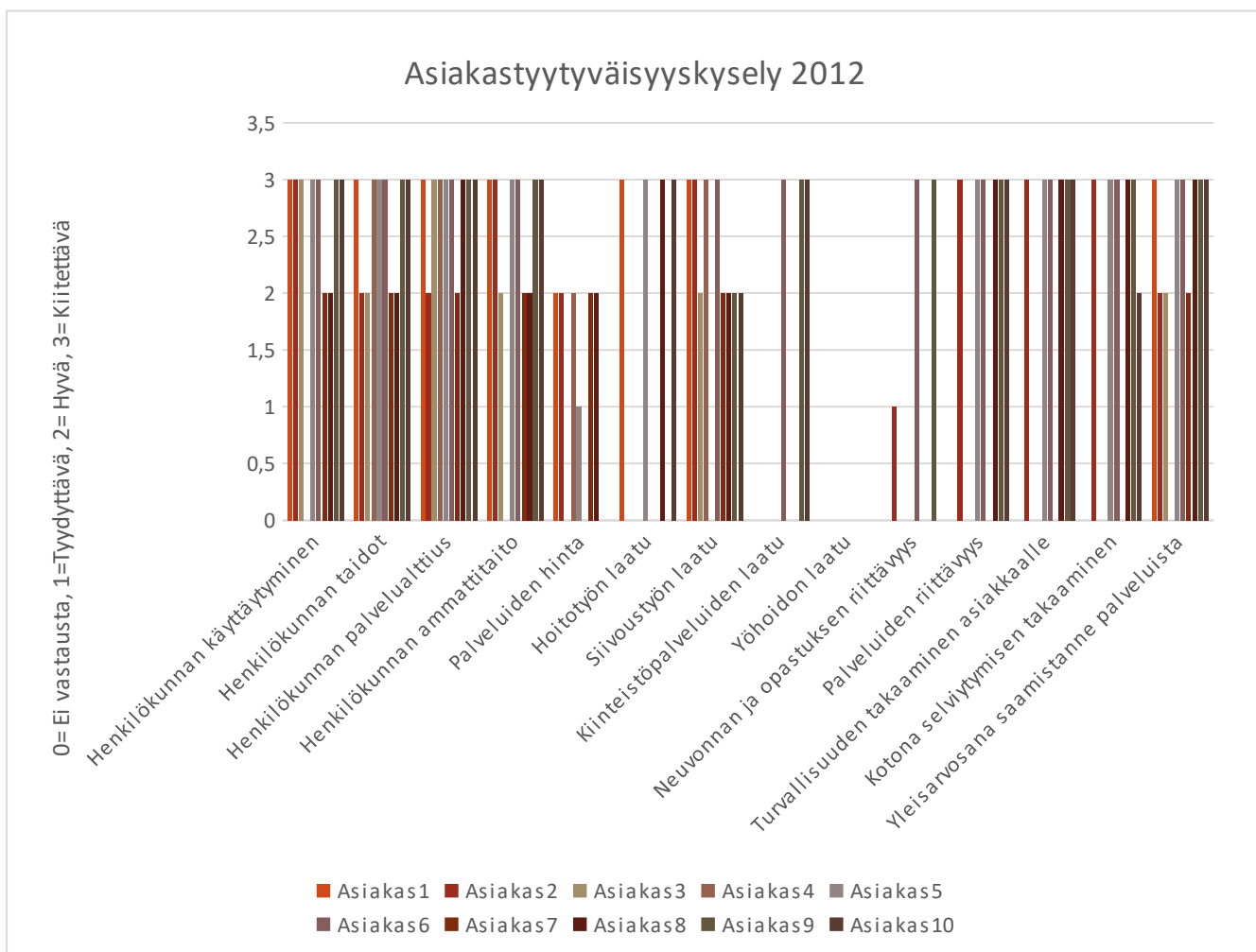


Sisällys

Yhteenveto.....	1
Sisällys.....	2
Asiakastyytyväisyyskysely 2012.....	3
Asiakastyytyväisyyskysely 2014.....	5
Asiakastyytyväisyyskysely 2016.....	7
Taustatiedot.....	7
2016 varsinaiset kysymykset.....	10

Asiakastyytyväisyyskysely 2012

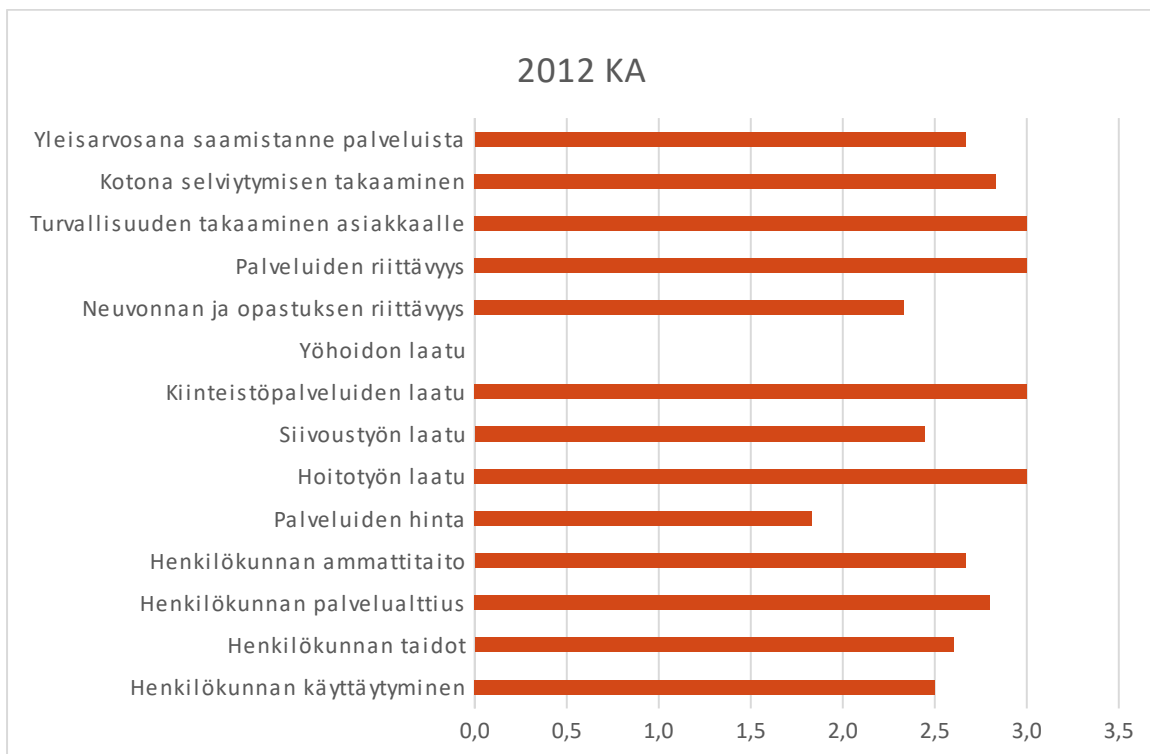
Taustalla asiakastyytyväisyyskysely 2012. Tällöin kysymyksiä oli peräti 13 ja arvosteluasteikko oli 1-3: een. Kysymyksiin vastattiin kirjallisesti antamalla pisteet jokaisen kysymyksen kohdalle ja lisäksi sai antaa kommentteja erikseen. Annetut kommentit on listattu kaavioiden alapuolelle. Vastauksia tuli 10 kpl. Kaikkien kysymysten keskiarvo oli 2,5 eli hyvän ja kiitettävän välillä.



Arvosteluasteikko : 1= Tyydyttävä, 2= Hyvä, 3= Kiitettävä, 0= Ei vastattu

n= 10 kpl (= 10 vastausta)

13 kysymystä, Vapaamuotoinen viesti henkilökunnalle (Toiveet, Kehittämisehdotukset, Ongelmat, mikä on ollut hyvää/ huonoa yms)



Vapamuutoiset kommentit:

Asiakas1: Toive: Matot pihalle siivouksen ajaksi!

Asiakas2: Toive: Olisi aina sama siivoaja, eikä vaihdu! Ongelmat: aikojen saaminen ajoissa, eikä joka kerta pyyhitä pölyjä. Mattoja ei ole viety ulos kertaakaan!

Asiakas3: Ei kommentteja!

Asiakas4: Ei kommentteja!

Asiakas5: Hinta; koska ei kokonaan kaupungin korvattava. Näillä mennään kuitenkin!

Asiakas6: Ei kommentteja!½

Asiakas7: Ongelmana olleet laskutetut siivoustunnit, jotka eivät ole aina vastanneet todellisuutta!

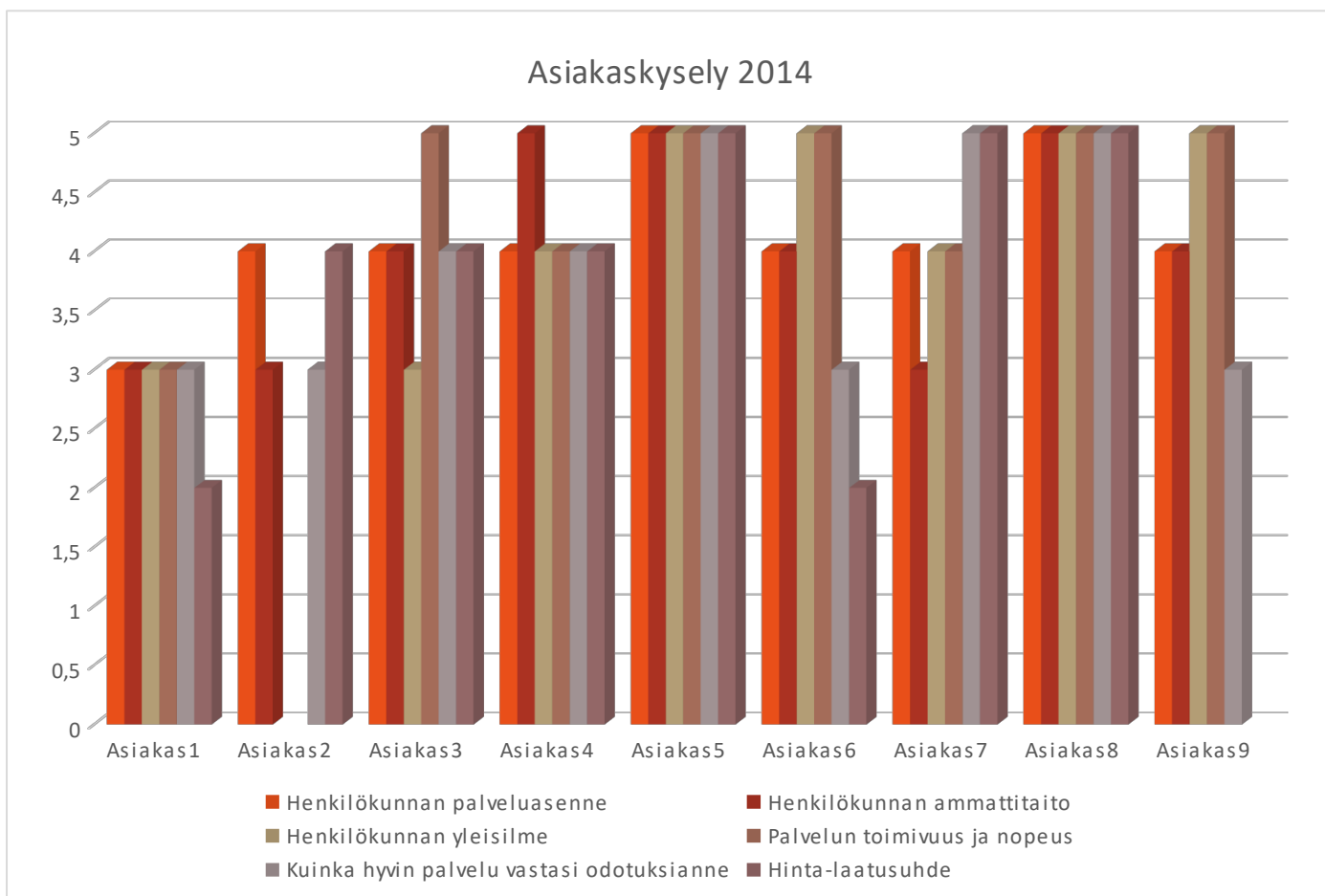
Asiakas8: Olen tyytyväinen palveluihin!

Asiakas9: Aikaisemmin siivoutyö on paremmin hoidettu, mutta tosin siihen on käytetty enemmän aikaa.

Asiakas10: Toive, että palvelut jatkuisivat entisessä hyvässä hengessä; että palveluntarjoajan ja saajan ajoitukset pitävät suurin piirtein paikkansa. Ongelmia ei ole ollut. On ollut ystävällisiä ihmisiä, joiden kanssa olen saanut päivittäin keskustella niitä näitä.

Asiakastytyväisyyskysely 2014

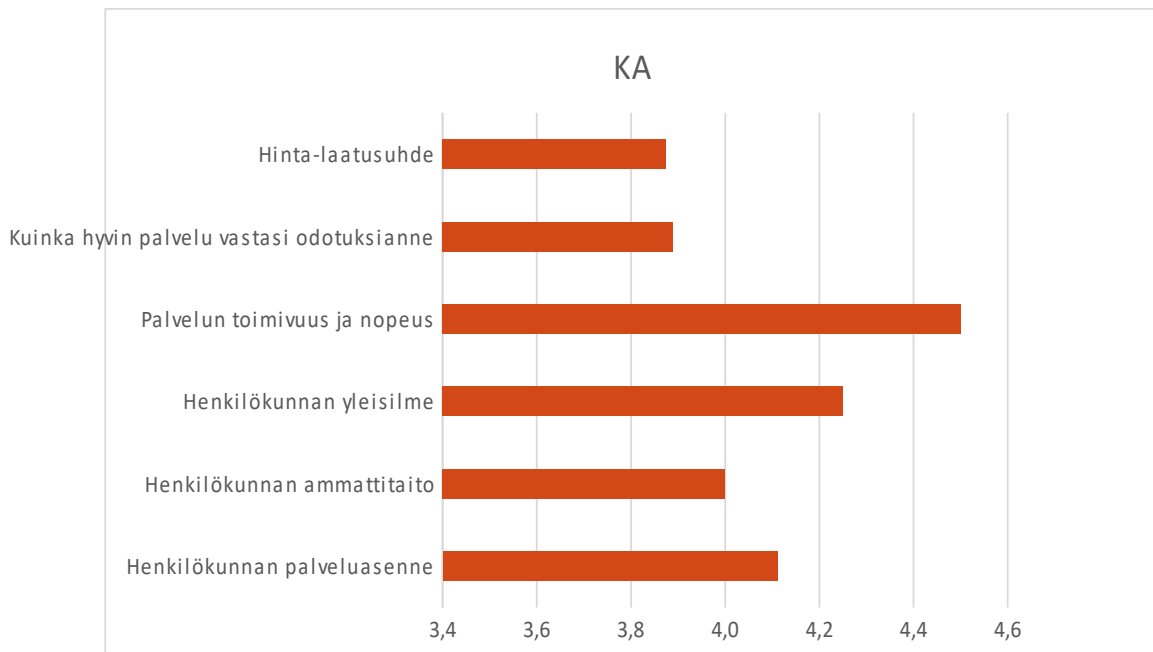
Asiakastytyväisyyskyselyssä 2014 oli 6 kysymystä ja lisätilaa omille kommentteille. Kysely toteutettiin kirjallisilla kyselylomakkeilla samoin kuin 2012. Arvosteluasteikko oli tällä kertaa 1-5. Vastauksissa asiakas pisteytti jokaisen kysymyksen. Vastauksia tuli 9 kpl. Kaikkien vastauksien keskiarvo oli 4,1 eli kirjallisesti erittäin hyvä +.



Arvosteluasteikko: 0= huono, 1= välttävä, 2= tyydyttävä, 3= hyvä, 4= erittäin hyvä, 5= erinomainen. 0 arvostelua ei yhtään, joten 0= ei vastattu!

n= 9 kpl (= 9 vastausta)

Hoivapalvelut, 6 samaa kysymystä koskien Kotisiivouspalveluita (ei yhtään käyttäjää eli vastauksia 0). 2 kirjallista kysymystä: Mikä oli parasta palvelussamme ja Mitä kehittäisitte toiminnassamme?



Avoimet kysymykset: 1) Mikä oli parasta palvelussamme? 2) Mitä kehittäisitte toiminnassamme?

Asiakas1: 1) Lääkkeiden jako , 2) Ei vastausta

Asiakas2: 1) Säännöllisyys, 2) Ei vastausta

Asiakas3: 1) Säännöllinen käynti, 2) Haluaisin tietää kuka lääkäri tarkistaa Marevanin käytön suuruuden?

Asiakas4: Ei vastauksia

Asiakas5: 1) Varmuus ja Täsmällisyys! 2) Ei vastausta

Asiakas6: Ei vastauksia!

Asiakas7: Ei vastauksia!

Asiakas8: Ei vastauksia!

Asiakas9: Ei vastauksia!

Asiakastyytyväisyyskysely 2016

Taustatiedot

Asiakastyytyväisyyskysely 2016 tehtiin poikkeuksellisesti haastattelututkimuksena. Mukana oli 6 kysymystä sekä vapaamuotoiset palautteet. Jokainen kysymys käsiteltiin suullisesti ja haastateltava kertoi monipuolisesti mielipiteensä ja vastauksensa. Otanta oli huomattavasti suurempi ja haastatteluja kertyi yhteensä 22 kpl.

Ensimmäistä kertaa käytettiin myös 4 taustakysymystä, jotta saatiin vastaajista enemmän tietoa.

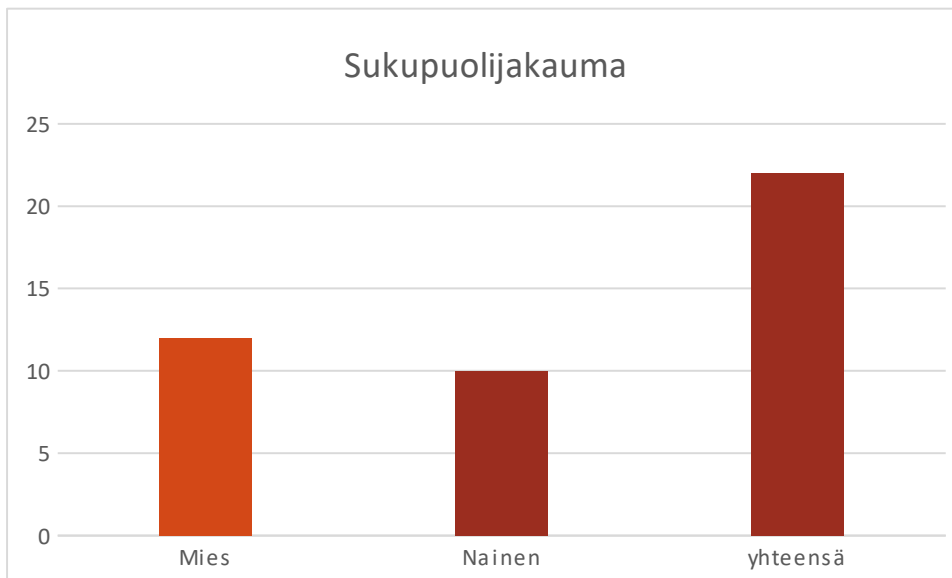
Haastattelut kestivät keskimäärin 1,5 – 2 h/ haastattelu.

Arvosteluasteikko: 0= huono, 1= välttävä, 2= tyydyttävä, 3= hyvä, 4=erittäin hyvä, 5= erinomainen

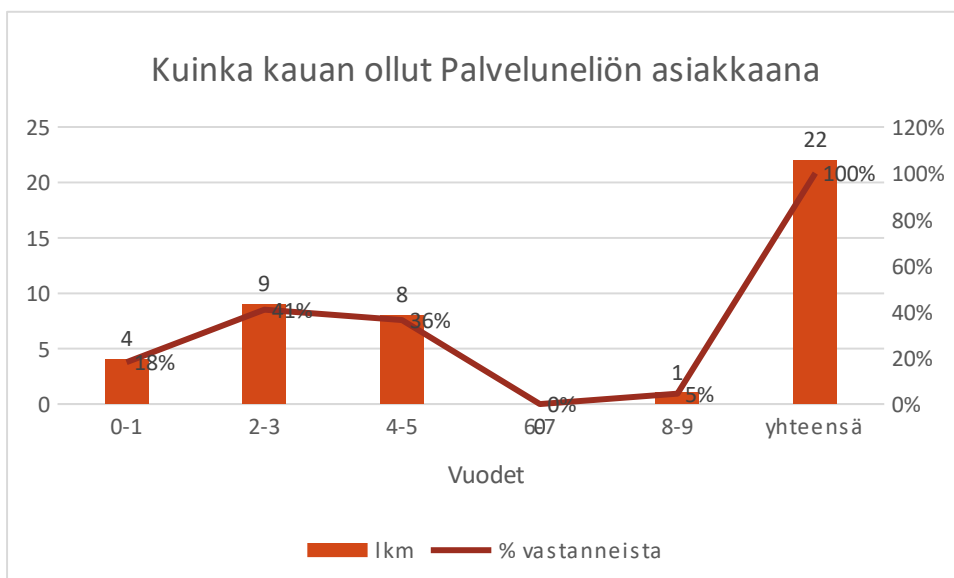
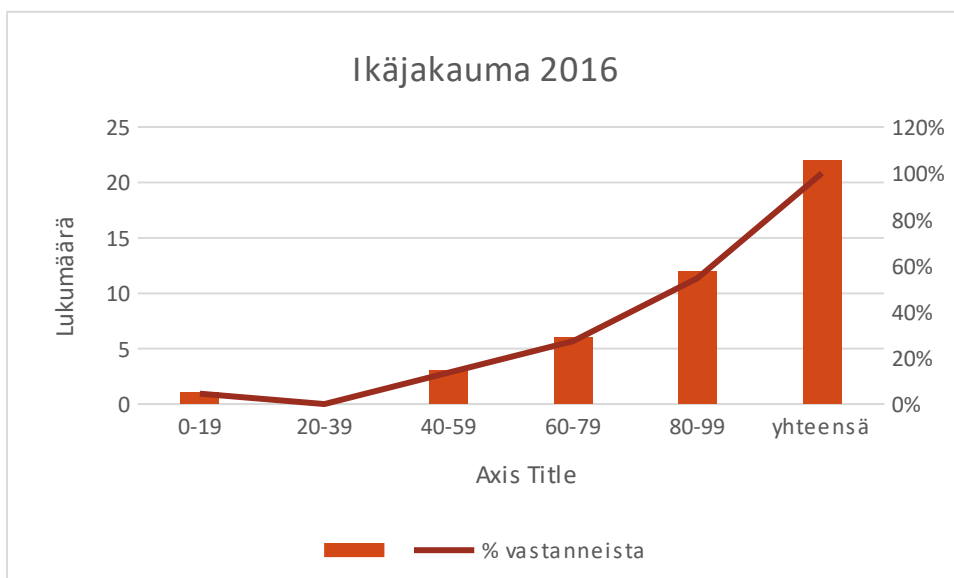
6 arvoitettua kysymystä, sekä vapaamuotoiset palautteet ja vastaukset

n= 22 kpl eli vastauksia ja haastatteluja 22 kpl.

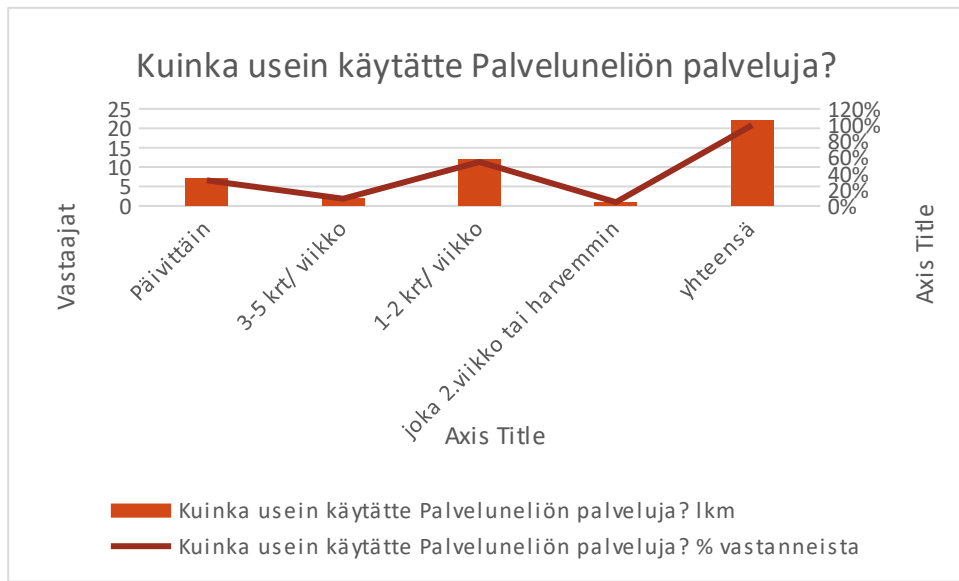
Taustatietoina kysyttiin 1) sukupuolta, 2) ikää, 3) kuinka kauan on ollut Palveluneliön asiakkaana ja 4) kuinka usein käyttää Palveluneliön palveluita.



Sukupuolijakauma.

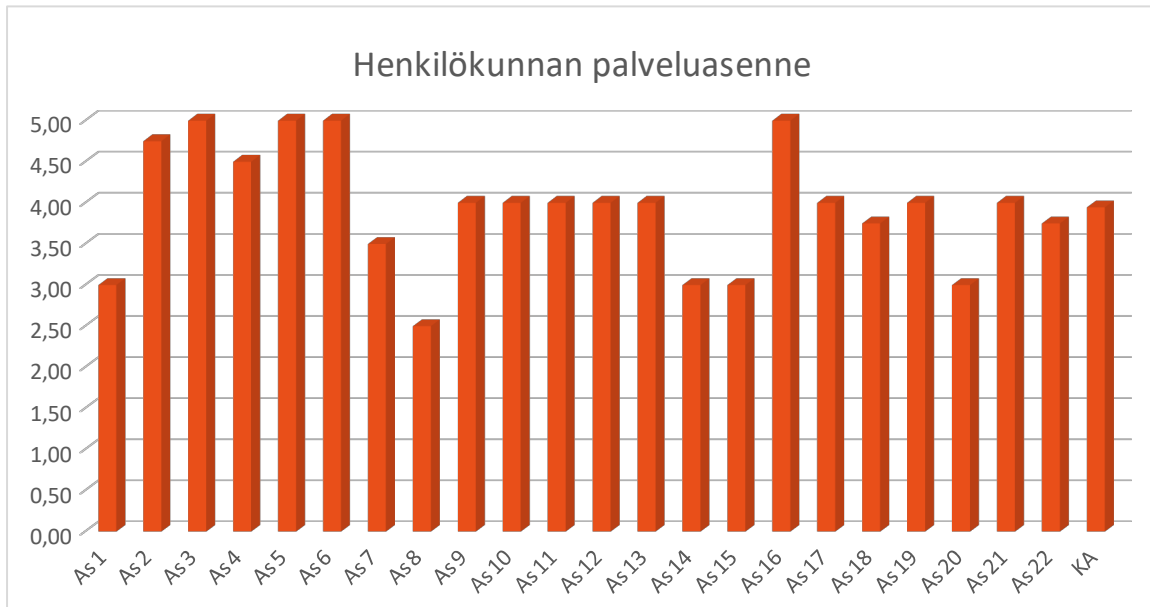


Kuinka kauan ollut Palveluneliön asiakkaana

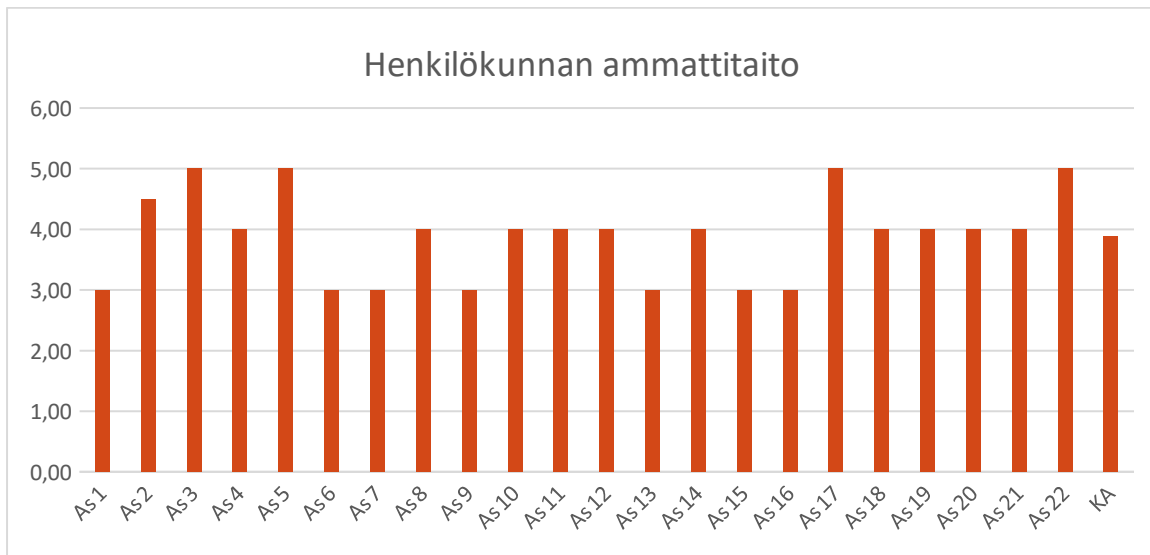


Kuinka usein käytätte Palveluneliön palveluja

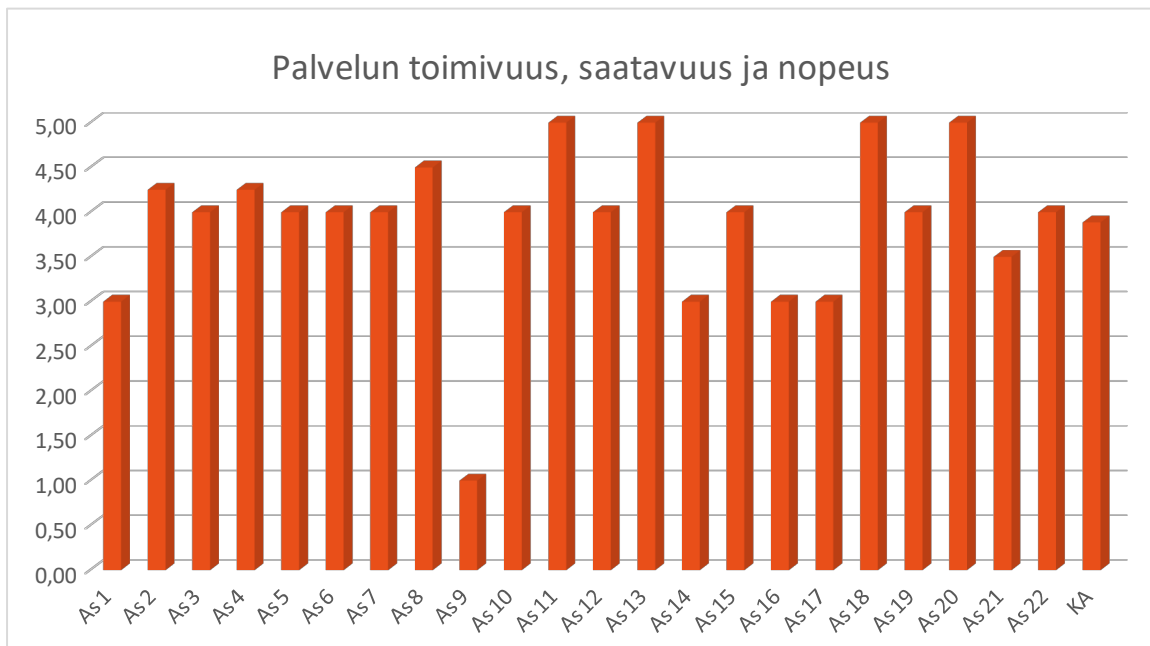
2016 varsinaiset kysymykset



Henkilökunnan palveluasteen pisteiden keskiarvo oli 3,94 (4 = erittäin hyvä).. Kokonaisuutena pisteet olivat korkeat, yksittäisissä vastauksissa sanottiin mm ” joku on 5:n arvoinen toinen voi olla jopa 1:n. Tästä haastateltava päätyi keskiarvoon 2,75. Toinen kommentti oli: ” loistavat henkilösuhteet, ei mitään muodollista, oikein lämpimät välit.” Yleisesti työntekijöiden palveluasteesta pidettiin, mutta pääsääntöisenä toiveena oli, että sama/ samat henkilöt kävisivät eikä olisi suurta vaihtuvuutta.



Henkilökunnan ammattitaidon keskiarvo oli pisteinä 3,89 eli lähellä erittäin hyvää. 4 haastateltavaa arvioi täydet 5 pistettä ja alimmat arvioinnit olivat 3 pistettä eli hyvä. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, ettei heidän luonaan tarvita mitään erityisosaamista (sairaanhoidollisia toimenpiteitä kuten marevan-mittaukset), joten ammattitaito on hyvä siihen nähden mitä tarvitaan. Yhden haastateltavan kommentti oli, että oppisopimus-työntekijät laskevat keskiarvoa. Ammattitaitoon liittyen osa haastateltavista kommentoi myös työntekijöiden oma-aloitteisuutta, mikä vaihtelee työntekijästä riippuen.

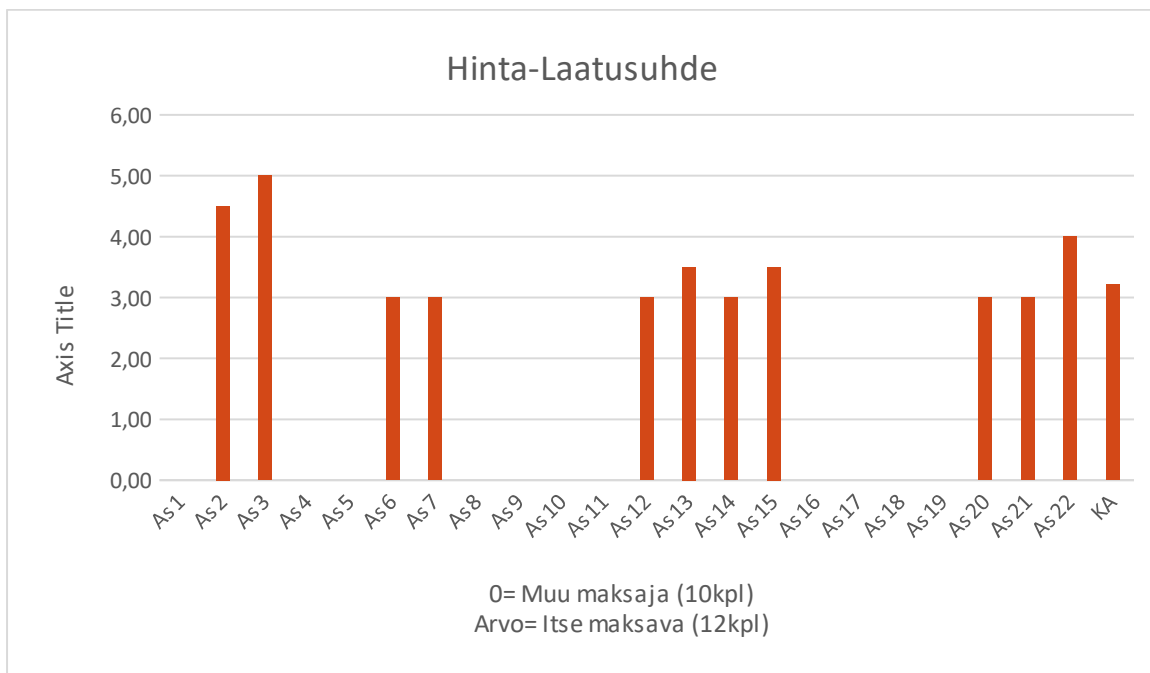


Palvelun toimivuus, saatavuus ja nopeus saivat keskiarvoksi 3,89 pistettä eli kirjallisesti sanottuna erittäin hyvä-. Palvelun toimivuus, saatavuus ja nopeus koettiin yleisesti hyväksi.

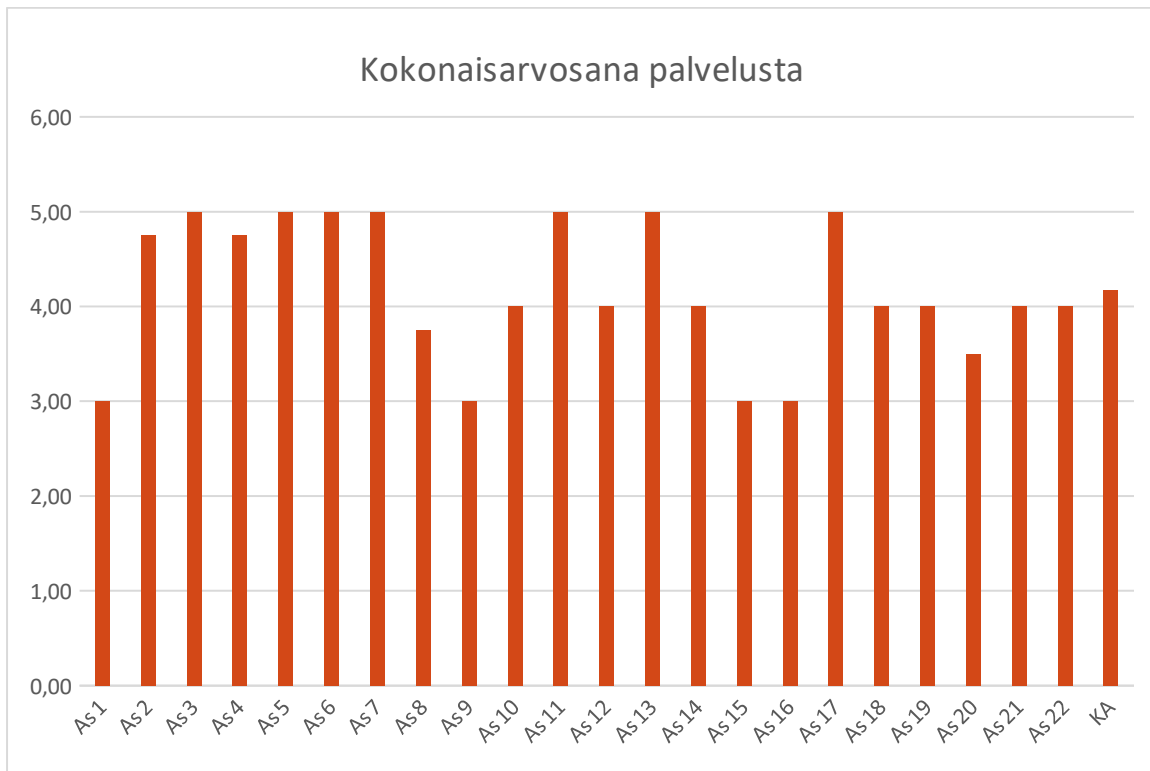
Yhteys palvelunkäyttäjän ja – tarjoajan välillä toimii ja tieto kulkee. Negatiivista kommenttia tuli muutamissa paikoissa siitä, ettei aina tiedä ennalta mihin aikaan työntekijä tulee (esim. maanantaina aamupäivällä, muttei tiedetä tarkkaan mihin aikaan) ja muutaman kerran oli käynyt niin, ettei työntekijä ilmaantunut paikalle muttei ollut myöskään perunut tuloansa. Tähän eräs asiakas kommentoi taas positiiviseen sävyyn, että :” joskus on joutunut odottamaan, mutta aina on tultu ja aina ilmoitetaan, jos ollaan myöhässä.” Yleisesti haastateltavat ymmärsivät hyvin sen, että joskus tullaan myöhässä työnkuva huomioon ottaen oli ymmärrettävää, että joskus edellisessä paikassa voi venyä aikataulu ja aina voi tulla jotain yllättävää.



Kuinka hyvin palvelu vastasi odotuksianne sai parhaan keskiarvon, peräti 4,34 eli parempi kuin erittäin hyvin. Tähän tuli mm kommentteja, etten odottanut mitään/ en tiennyt mitä odottaa ja siihen nähden palvelu vastasi paremmin kuin odotin. Muutamalla oli taustalla ollut aiemmin toinen yritys ja Palveluneliöön olivat enemmän tyytyväisiä. Yksi vastaus oli, että ” Palveluneliön palvelu ylitti kaikki odotukset.” Kaiken kaikkiaan palvelu siis ylitti monien odotukset.



Hinta- laatusuhde sai keskiarvoksi 3,21 niiden keskuudessa, jotka ovat itse maksavia eli 12 henkilöä. Haastateltavista 10 kohdalla maksajana on kaupunki tai joku muu eli he eivät osanneet ottaa kantaa tähän kysymykseen. Itse maksavat kokivat palvelun kalliina, mutta toisaalta sanoivat ettei heillä ole vertailukohtaa kun eivät tiedä mitä sama palvelu muualla maksaa.



Keskiarvo kokonaisarvosanalle palveluista oli 4.17, eli kokonaisuudessaan parempi kuin yksittäisten kysymysten vastaukset. Ainoastaan kysymys 4) Kuinka hyvin palvelu vastasi odotuksianne sai keskiarvona 4,34 eli hieman paremman. Kokonaisuutena Palveluneliön palveluihin ollaan siis enemmän tyytyväisiä, kuin yksittäisiin osioihin. Muissa kysymyksissä pisteitä laski yleensä se, että johonkin työntekijään oltiin erittäin tyytyväisiä ja joku toinen sai huonommat arviot. Yleisesti muutama haastateltava kommentoi kysymyksiin vastauksena ” riippuu työntekijästä, joku toinen saa täyden 5 kun taas toinen ei saa kuin 2. ”

Yleisesti kokonaispalveluluun oltiin tyytyväisiä, koska koetaan että Palveluneliön työntekijät todella hoitavat kokonaisvaltaisesti auttamalla paperitöissä (Kela , terveyskeskus, apteekki jne) ja tekemällä muitakin pieniä extratöitä. Palvelu on kokonaisvaltaista myös siten, että kiinteistöpuolen työntekijät voivat auttaa pihatöissä, putkien vaihdossa ja muissa töissä, joissa apua tarvitaan. Lisäpalveluista mainittiin myös erikseen kuljetus muihin palveluihin eli käytetään kaupassa, terveyskeskuksessa, lääkärissä, kuntouksessa. Paras kommentti, oli että heiltä saa kaiken pyytämänsä.