

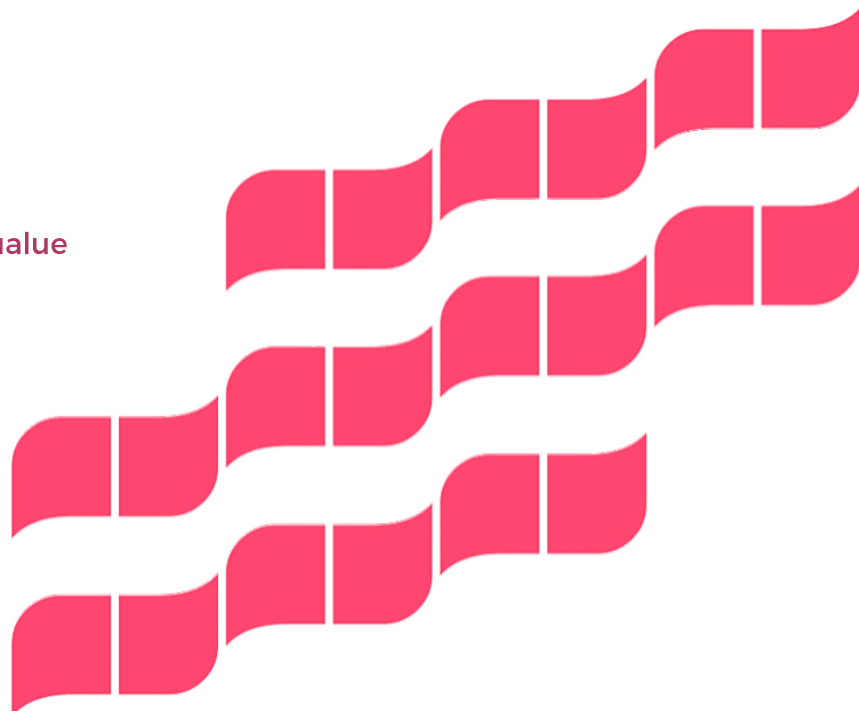


TAMPERE



Kotitorin asiakastyytyväisyys selvitys 2021

Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvaelujen palvelualue
Ikäihmisten palvelualue
Avo- ja asumistalvaelut
Ruska Sinkkonen
31.8.2021



SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
2. SELVITYKSEN TOTEUTUS	2
3. TULOKSET	3
3.1. VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	3
3.2. LAATUA KOSKEVAT VÄITTÄMÄT	6
3.3. KOKONAISARVIO, SUOSITTELUHALUKKUUS JA LAITETORI	7
3.4. AVOIN PALAUTE	9
4. YHTEENVETO JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	10
LIITE 1: KOTITORIN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	12

1. JOHDANTO

Tämä raportti esittelee Kotitorin asiakkaiden tyytyväisyyttä Kotitorilta saatuun palveluun vuonna 2021. Raportin tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaiden näkemyksiä Kotitorin toiminnasta ja sitä kautta auttaa päättäjiä ja työntekijöitä Kotitorin toiminnan kehittämisessä entistä asiakasystävällisempään suuntaan

Raportissa esitellyt tulokset on jaoteltu neljään osa-alueeseen: vastaajien taustatiedot, laatua koskevat väittämät, kokonaisarvio, suositteluhaluus ja laiteteri sekä viimeisenä avoin palaute.

Raportin lopussa on lisäksi ehdotuksia Kotitorin toiminnan kehittämiseksi analyysin tuloksien pohjalta.

Covid-19-koronavirustaudin vuoksi Kotitorin palvelupisteellä on ollut vain vähän kävijöitä, joten suurin osa kyselyyn osallistuneista on tänä vuonna tavoitettu puhelimitse tai paperilomakkein. Tämän lisäksi selvitys on toteutettu muista vuosista poiketen kesällä.

Selvityksen ovat toteuttaneet Tampereen kaupungin harjoittelijat Ruska Sinkkonen ja Karoliina Laitinen (KK).

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.
- ❖ Neuvoo 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.
- ❖ Palvelujen tuottajana toimii Luona Oy.
- ❖ Palveluja tulee tuottamaan Sociala Oy:n, Tammenlehväkeskus Oy:n sekä Tampereen Kehitysvammaisten Tuki ry:n muodostama ryhmittymä.

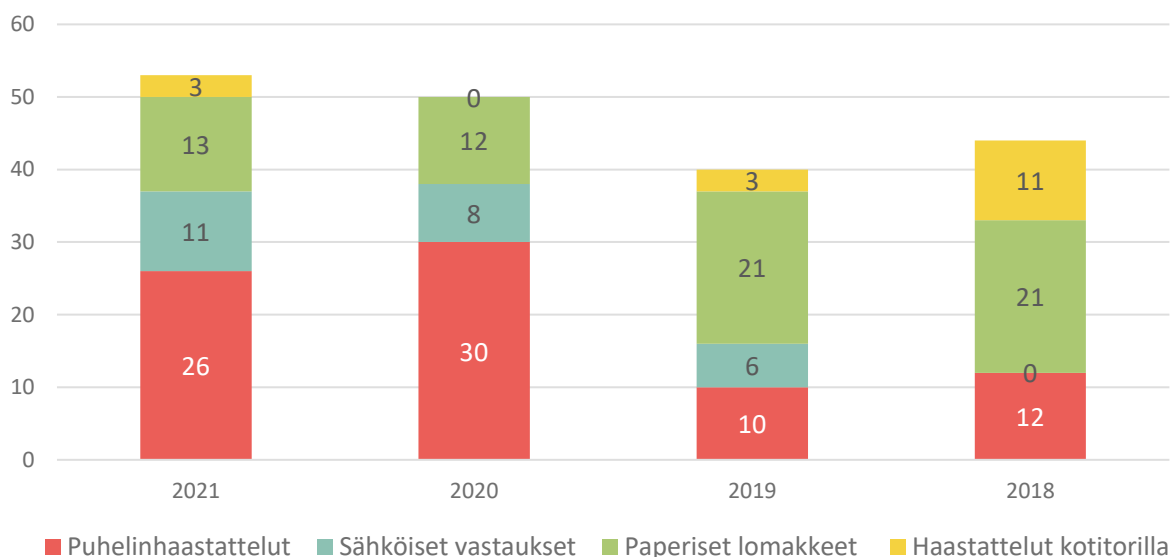
[Lue lisää Kotitorin sivuilta](#)

2. SELVITYKSEN TOTEUTUS

Kotitorin neuvonta- ja palveluohjauksen asiakastytyväisyydestä on tehty selvityksiä vuodesta 2010 lähtien. Tänä vuonna Kotitorin asiakastytyväisyysselvitys toteutettiin viemällä lomakkeita Kotitorin palvelupisteelle, haastatteluun, puhelimitse sekä Kotitorin Facebook-sivuille laitettulla linkillä. Puhelimitse haastatellut asiakkaat olivat yhteydessä Kotitoriin ja heiltä kysyttiin lupa välittää tämän puhelinnumero selvityksen laatijoille. Laatijat soittivat sitten luvan antaneille asiakkaille haastatellakseen heitä. Kyselyyn pystyi vastaamaan 9.6.-6.7.2021 välisenä aikana.

Kyselylomakkeen sisältöä ei ole muutettu viime vuodesta. Selvityksen tulosten tilastollinen analyysi tehtiin ZEF-kyselytyökalun avulla. Puhelinhaastattelujen yhteydessä asiakkaiden vastaukset kirjattiin suoraan ZEF-työkaluun haastattelijan toimesta. Kotitorin Facebookissa olevan linkin kautta vastatut kyselyt kirjautuivat myös suoraan ZEF:iin. Asiakkaiden itse paperisille lomakkeille täyttämät kyselyt kirjattiin ZEF:in erikseen sen jälkeen, kun ne oli haettu Kotitorin palvelupisteeltä. Muutamia lomakkeita palautui myös postitse. Kyselylomake löytyy liitteestä 1.

Vastaajamäärät aineistonkeruutavoittain



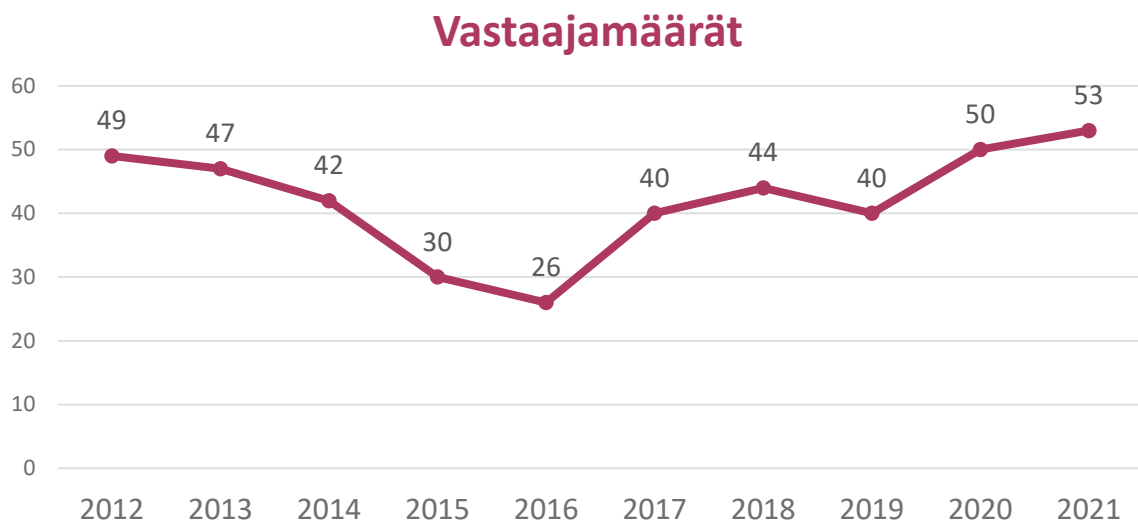
Kuvaaja 1: Vastaajamäärät aineistonkeruutavoittain 2018-2021

Kuvaaja 1 näyttää, kuinka vastaajamäärät ovat koostuneet vuodesta 2018 alkaen. Covid-19-tilanteen vuoksi puhelinhaastattelujen osuus on vuosina 2020 ja 2021 huomattavasti kahta edellisvuotta

suurempi. Seuraavaksi suurimmat ryhmät tänä vuonna muodostavat sähköisten ja paperisten lomakkeiden ryhmät. Kasvokkaisia haastatteluja on tänä vuonna tehty vain kolme kappaletta.

Seuraavaksi kuvaaja 2 näyttää vastaajamäärän kehityksen vuodesta 2012 alkaen. Tänä vuonna vastaajia oli 53 kappaletta. Kuvaaja näyttää, kuinka vastaajamäärä laski huomattavasti aina vuoteen 2016 asti, jonka jälkeen vastaajamäärä kääntyi selvään nousuun.

Tämän jälkeen vastaajamäärät ovatkin vuosi vuodelta kasvaneet melko tasaisesti. Tänä vuonna vastaajamäärä jälleen kasvoi hieman viime vuodesta. Vuodelle 2022 voinee mahdollisesti odottaa jo melko hyvää vastaajamäärää.



Kuvaaja 2: Vastaajamäärät vuosina 2012-2021

3. TULOKSET

Tässä osiossa esitellään selvityksen tulokset. Osa-alueita ovat vastaajien taustatiedot, laatua koskevat väittämät, kokonaisarvio, suositteluhalukkuus ja Laitetori sekä viimeiseksi avoin palaute. Kaikki vastaajat eivät ole vastanneet kaikkiin kysymyksiin, jonka vuoksi kunkin kysymyksen kohdalla on ilmoitettu erikseen kyseisen kysymyksen vastaajamäärä.

3.1. VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Taustamuuttujina vastaajilta kysyttiin ikää, sukupuolta, siviilisäätystä, syytä asioimiseen, hoitiko tämä Kotitorilla omaa, sukulaisen vai molempien asiaa, mistä sai tiedon Kotitori-palvelusta,

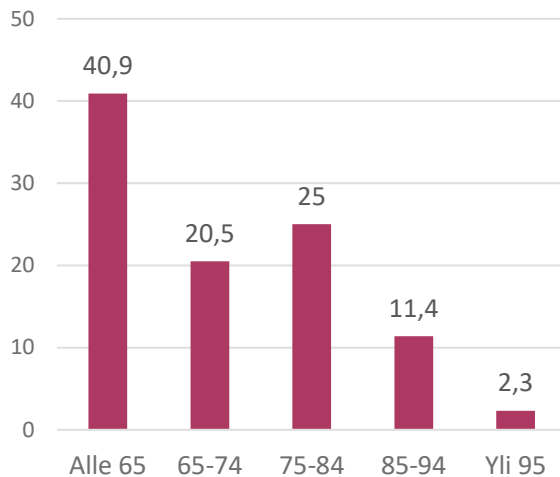
käyttääkö säännöllisesti Kotitorin palveluja sekä mikä tai mitkä ovat mieluisimpia tapoja asioida Kotitorilla.

Ensin kysyttiin vastaajan sukupuolta. 70,5 prosenttia vastaajista oli naisia ja 29,5 prosenttia miehiä. Sukupuolensa kertoi 44 vastaajaa, eli 9 vastaajaa ei kertonut sukupuoltaan. Miesten osuus kasvoi tänä vuonna hieman edellisestä vuodesta (noin 15 prosenttiyksiköllä), joka luonnollisesti vaikuttaa tulosten yleistettävyyteen positiivisesti.

Ikänsä kertoi myös 44 vastaajaa. Vastaajien ikäjakauma näkyy kuvaajasta 3. Kuvaaja näyttää, kuinka ehdottomasti suurin osa (40,9 %) vastaajista on alle 65-vuotiaita. 65-74-vuotiaita on 20,5 prosenttia ja 75-84-vuotiaita 25 prosenttia. Yli 85-vuotiaita on vain 13,7

prosenttia vastaajista. Vastaajien ikäjakauma ei ole muuttunut edellisestä vuodesta dramaattisesti. Kuitenkin vastaajat ovat hieman edellistä vuotta nuorempia.

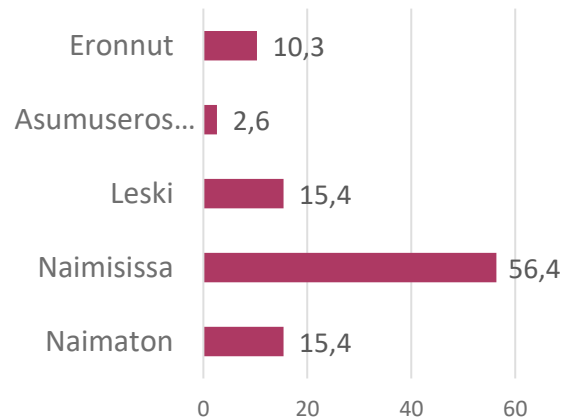
Ikäjakauma



Kuvaaja 3: Vastaajien ikäjakauma (%) (n=44)

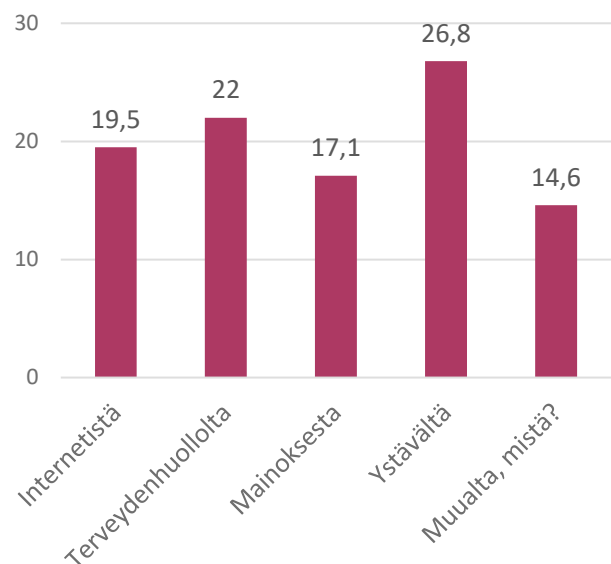
Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin siviilisäätystä. Kysymykseen vastasi 39 ihmistä, eli muutama ihminen vähemmän, kuin aiempiin kysymyksiin. Suurin osa vastaajista (56,4 %) kertoo olevansa naimisissa tai avoliitossa. Tämän vastaajaryhmän osuus on kasvanut edellisestä vuodesta melkein 15 prosenttiyksiköllä. Puolestaan eronneiden vastaajien osuus (10,3 %) on pienentynyt melkein 18 prosenttiyksiköllä viime vuodesta. Tänä vuonna eronneiden osuus on siis huomattavan paljon pienempi, kuin aiemmin. Vastaajat ovat aiempaa useammin naimisissa tai avoliitossa.

Siviilisäätty



Kuvaaja 4: Vastaajien siviilisäätty (%) (n=39)

Tiedon saanti



Kuvaaja 5: Mistä sait tiedon Kotitori-palvelusta? (%) (n=41)

Kysyttäessä mistä vastaaja sai tietää Kotitorin palveluista, vastauksia tuli 41 kappaletta. Vastaukset jakautuvat kuvaajassa 5 melko tasaisesti, suurin osa vastaajista (26,8 %) on kuitenkin kuullut Kotitori-palvelusta ystävältä, sukulaiselta tai tuttavalta. Kuusi ihmistä valitsi vaihtoehdon "muualta, mistä?". Tämän vaihtoehdon valinneille seuraavaksi tuli avoin kysymys, johon vastaaja voi kertoa,

mistä kuuli Kotitorin palveluista. Annetuissa vastauksissa ei ollut nähtävissä selkeää trendiä, vaan vastaukset erosivat toisistaan huomattavasti.

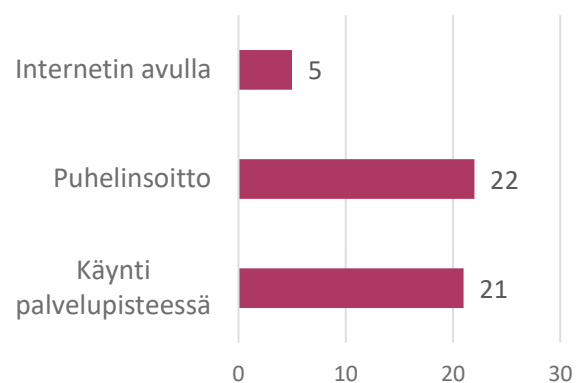
58,1 prosenttia seuraavaan kysymykseen vastanneista (n=43) kertoi hoitaneensa Kotitorilla sukulaisen tai ystävän asiaa. Omaa asiaa hoiti 37,2 prosenttia kysymyksen vastaajista. Tulokset eroavat huomattavasti edellisen vuoden tuloksista. Vuonna 2020 70,7 prosenttia hoiti omaa asiaansa, Nyt tämän ryhmän koko on pienentynyt huomattavasti, melkein puoleen aiemmasta. Sukulaisen tai ystävän asiaa hoitaneiden ryhmä kasvoi noin 34 prosenttiyksiköllä vuodesta 2020.

Seuraavaksi selvitettiin Kotitorin palvelujen käytön säännöllisyyttä. Vastaajia tässä oli 43 kappaletta. Noin puolet (53,5 %) vastaajista kertoivat käyttävänsä Kotitorin palveluita säännöllisesti. Tämä osuus on huomattavasti kasvanut kahteen edelliseen vuoteen nähden, jonka voidaan nähdä kertovan Kotitorin palveluiden yleisestä toimivuudesta. 46,5 prosenttia kertoi kuitenkin, ettei käytä Kotitorin palveluita säännöllisesti.

Taustamuuttujien osa-alueessa viimeiseksi kysyttiin vastaajien mieluisimpia tapoja Kotitorilla asiointiin. Vain 5 vastaajaa kertoi asioivansa sähköpostitse, internetin tai chatin avulla mieluiten. Suurin osa kertoi asioivansa mieluiten joko puhelimitse tai käymällä

Frenckellin aukion palvelupisteellä. Vastauksien jakauma on nähtävillä kuvaajasta 6. Puhelinsoittojen osuus on hieman pienentynyt vuodesta 2020 ja palvelupisteessä käynti hieman yleistynyt. Vastaajat saivat valita useamman, kuin yhden vaihtoehdon. Tämän vuoksi jakaumaa ei esitetä prosenttein, vaan tarkkojen lukumäärien avulla.

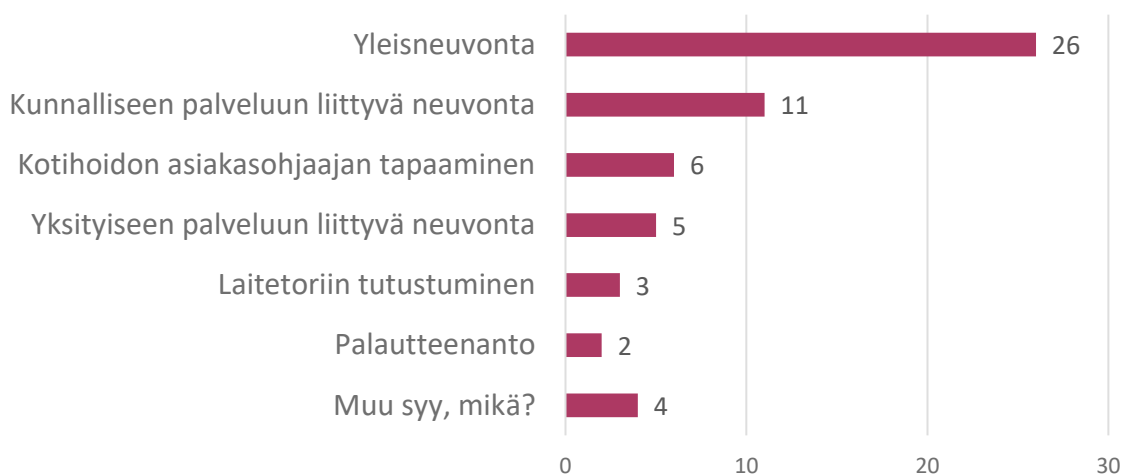
Mieluisin asiointitapa



Kuvaaja 6: Mieluisimmat tavat asioida Kotitorilla, lukumäärät (n=39)

Vastaajilta kysyttiin myös Kotitorilla asiointiin syytä. Vastausten jakauma näkyy kuvaajasta 7. Eniten kerrottiin asiointiin liittyvän yleisneuvontaan. Seuraavaksi yleisin syy asiointinille oli kunnalliseen palveluun liittyvä neuvonta. Vähiten Kotitorilla käytiin antamassa palautetta ja tutustumassa laitetoriin. Myös tässä kysymyksessä vastaajat saivat valita useamman, kuin yhden vastausvaihtoehdon, jonka vuoksi kuvaajassa ei tarkastella prosenttiosuuksia. Tähän liittyvässä avoimessa kysymyksessä vastaukset eivät taaskaan muodostaneet selkeää trendiä.

Asiain syy



Kuvaaja 7: Kotitorilla asiain syy, lukumäärät (n=44)

3.2. LAATUA KOSKEVAT VÄITTÄMÄT

Kotitorin palvelujen laatua mitattiin yhdeksällä väittämällä, joiden vastausasteikkona käytettiin viisiportaista Likert-asteikkoa. Asteikko mittasi vastaajan kielteisiä ja myönteisiä asenteita numeroilla 1–5 niin, että luku 1 tarkoittaa täysin eri mieltä ja luku 5 täysin samaa mieltä. Kuvaaja 8 esittelee jokaisen yhdeksän väittämän saamat keskiarvot.

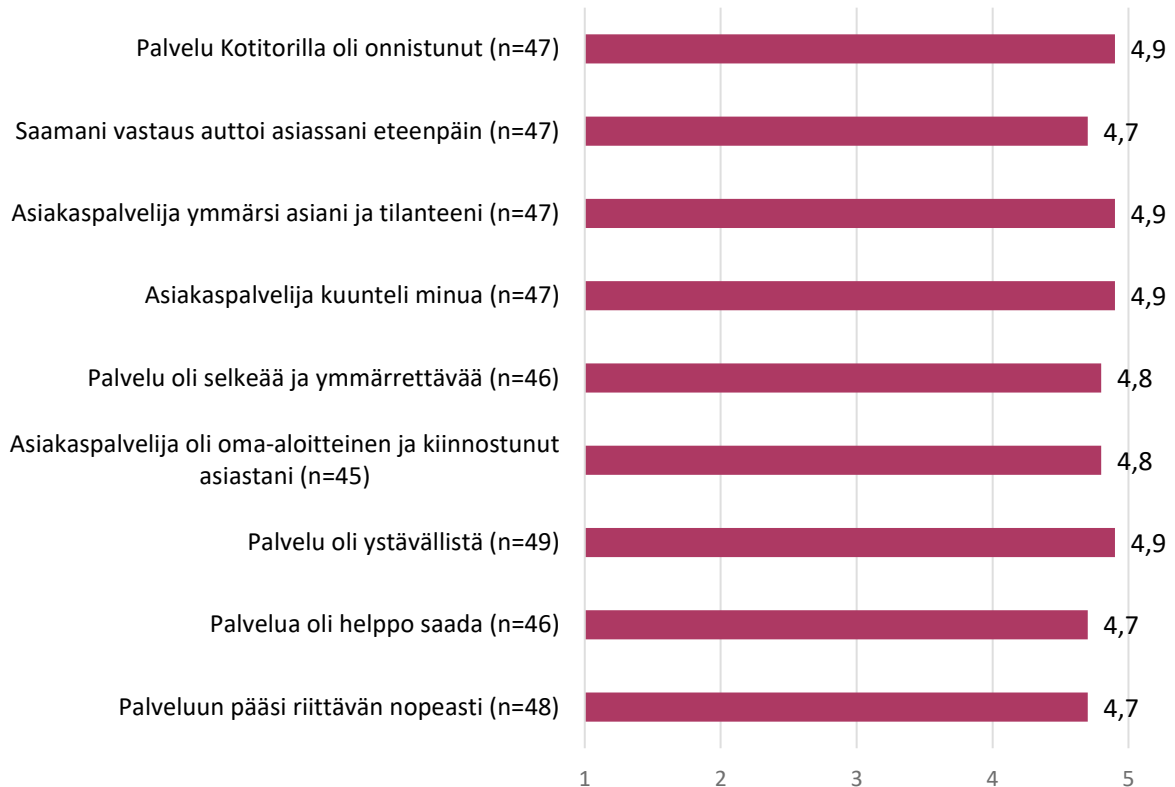
Kuten kuvaaja 8 näyttää, kaikki yhdeksän väittämää saivat erittäin kiitettäviä keskiarvoja. Jopa neljällä väittämällä on 4,9 suuruinen keskiarvo. Heikoin keskiarvo tänä vuonna on 4,7, joka on kolmella väittämällä. Vuonna 2020 heikoin keskiarvo oli suuruudeltaan 4,5 eli tänä vuonna väittämät ovat saaneet tasaisesti parempia arvioita. Tämän vuoden kokonaiskeskiarvo näillä yhdeksällä väittämällä on 4,8. Viime vuonna se oli 4,7 eli hyvin pientä

positiivista muutosta on tapahtunut myös väittämien kokonaiskeskiarvon suhteen.

Lähes jokaisen yhdeksän väittämän kohdalla vastausten jakaumat painottuvat vaihtoehtoon 5 eli täysin samaa mieltä. Muita vaihtoehtoja väliltä 1-4 valittiin vain hyvin harvoin. Vuosina 2020 ja 2019 väittämien vastausten jakaumat eivät olleet näin polarisoituneita, vaihtoehtoa 4 valittiin useammin kuin tänä vuonna. Vastaukset olivat siis tänä vuonna aiempaa polarisoituneempia painottuen lähes täysin vaihtoehtoon 5. Tämä näkyy luonnollisesti väittämäkohtaisten keskiarvojen nousuna sekä parempana kokonaiskeskiarvona.

Väittämien erinomaisten keskiarvojen johdosta yksittäisten väittämien vastausjakaumia ei tässä esitellä.

Väittämien keskiarvot

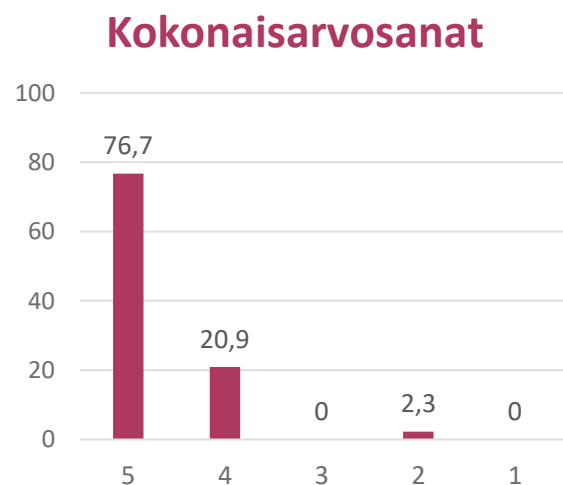


Kuvaaja 8: Kotitorin palvelun laatua koskevien väittämien keskiarvot (1-5)

3.3. KOKONAISARVIO, SUOSITTELUHALUKKUUS JA LAITETORI

Vastaajia pyydettiin myös antamaan Kotitorille kokonaisarvosana-asteikolla 1-5. Kokonaisarvosanan Kotitorille oli antanut 43 vastaajaa. Tulosten perusteella Kotitoriin kokonaisuutena ollaan varsin tyytyväisiä. Vastausten jakauma näkyy kuvaajassa 9. Jopa 76,7 prosenttia vastaajista antoivat kokonaisarvosanaksi parhaan mahdollisen arvosanan. Vaihtoehtoja 1 tai 3 ei valinnut kukaan. Vaihtoehdon 2 valitsi vain 1 vastaaja. 20,9 prosenttia eli yhdeksän vastaajaa antoivat kokonaisarvosanaksi vaihtoehdon 4.

Tässäkin annetut arvosanat ovat siinä hyvin pitkälti painottuneet parhaan arvosanan kohdalle, eikä heikompia arvosanoja annettu käytännössä ollenkaan.

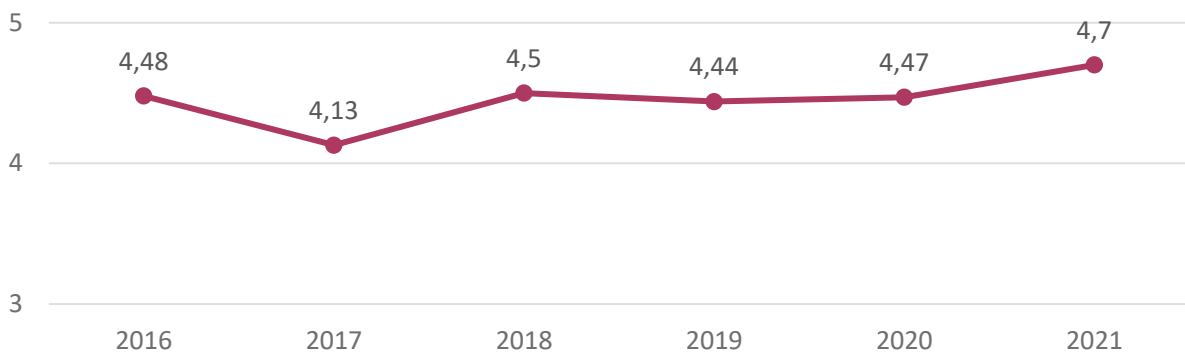


Kuvaaja 9: Kokonaisarvosanat (%) (n=43) (1-5)

Kuvaajassa 10 näkyvää annettujen kokonaisarvioiden kehitys vuodesta 2016 lähtien. Tänä vuonna kokonaisarvion keskiarvo on 4,7. Kuvaajan perusteella kokonaisarvosanojen trendi on hitaasti nouseva. Vuonna 2017 kokonaisarvosana kuitenkin tippui

hieman. Tämän jälkeen kokonaisarvosanassa on tapahtunut korjausliike ja pääasiassa se onkin ollut nouseva vuodesta 2018 eteenpäin. Viimeisen vuoden aikana tapahtunut nousu kokonaisarvosanassa on suurempaa, kuin aiempina vuosina tapahtunut vuosittainen nousu.

Kokonaisarvosanojen trendi 2016-2021



Kuvaaja 10: Kokonaisarvosanojen (1-5) trendi vuosina 2016-2021

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan suositteluhalukkuudestaan NPS-kysymyksen avulla. NPS-kysymyksessä vastaajaa pyydettiin kuvaamaan suositteluhalukkuuttaan valitsemalla numero 0–10 väliltä. 0 tarkoittaa ”En suosittelisi” ja 10 ”Suosittelisin lämpimästi”. Huonoin mahdollinen tulos NPS-mittarista olisi -100, joka tarkoittaisi sitä, että kaikki vastaajat kuuluvat arvostelijoihin. Jos NPS-arvo on positiivinen, on tulos hyvä. Jos luku on 50 tai enemmän, on tulos erinomainen.

NPS-kysymykseen oli vastannut 39 henkilöä ja NPS-arvoksi tuli 95. Edellisenä vuonna NPS-arvo oli 71, NPS nousi siis 24

lukuyksiköllä vuodessa. Tämä voidaan nähdä erittäin hyvänä kehityksenä ja NPS-arvo onkin erinomainen. Kuva 1 näyttää tämän NPS-arvon. Kuva näyttää alareunassa myös suosittelijoiden ja arvostelijoiden jakauman. Vain 1 vastaaja oli arvostelija (punaisella), kun suosittelijoita oli 38 kappaletta eli 97,5 prosenttia vastaajista (vihreällä).



Kuva 1: NPS-mittari (n=39)

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, jolloin tulos asettuu välille -100 – 100.

[Lue lisää NPS-kyselystä](#)

Vastaajilta kysyttiin myös Laitetoriin tutustumisesta. Laitetori sijaitsee Kotitorin palvelupisteellä ja sen tarkoituksena on tutustuttaa asiakkaita arkea helpottavaan tekniikkaan ja apuvälineisiin.

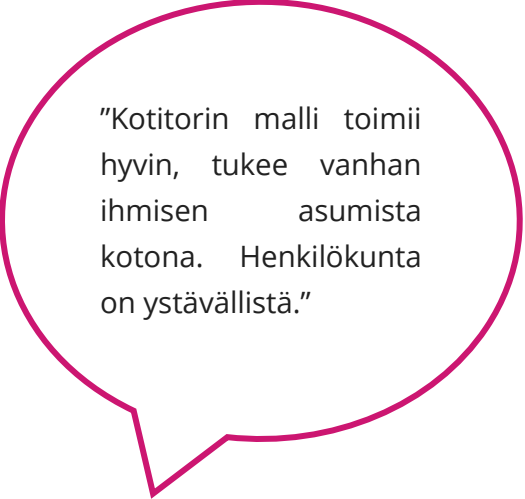
Kysymykseen, onko asiakas tutustunut käyntinsä yhteydessä Laitetoriin, vastasi 32 henkilöä ja heistä 4 ilmoitti tutustuneensa Laitetoriin. Kaikki laitetoriin tutustuneet kertoivat saaneensa kaipaamaansa tietoa laitetorilta. 28 vastaajaa (87,5 %) ei tutustunut laitetoriin. Koronaviruksen vuoksi suurin osa asiakastytyväisyyskyselyyn vastaajista oli asioinut Kotitorilla puhelimitse tai sähköisesti, eikä täten voinut käyntinsä yhteydessä tutustua Laitetoriin. Tämän vuoksi hyvin harva tämän vuoden vastaajista oli palvelutapahtuman yhteydessä tutustunut Laitetoriin.

3.4. AVOIN PALAUTE

Asiakkaita pyydettiin kyselyn lopuksi vielä halutessaan antamaan avointa palautetta Kotitorista. Avointa palautetta antoi vain 11 vastaajaa. Palautteet olivat pääasiallisesti positiivisia, kehitysehdotuksia saatiin kolmelta vastaajalta.

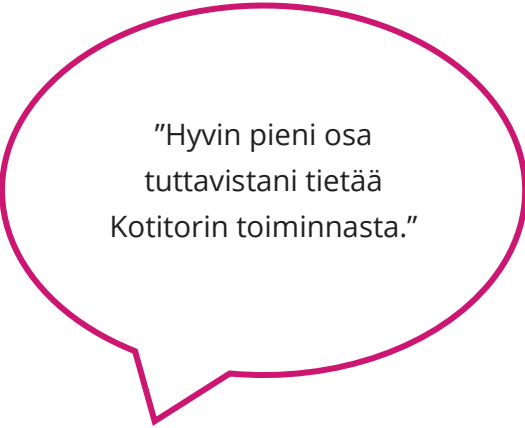
Vastaajat kehuivat eniten Kotitorin asiakaspalvelijoiden ystävällisyyttä. Ystävällisyys mainittiin avoimissa vastauksissa viisi kertaa, eli lähes joka toisessa positiivisessa avoimessa vastauksessa. Muutama vastaaja kehui myös Kotitorin palvelujen ja konseptin toimivuutta. Eräs vastaaja oli tyytyväinen siihen, että on olemassa Kotitorin kaltainen palvelu. Kotitoria kehuuttiin myös siinä, että mikäli asiakkaan kysymykseen ei tiedetty Kotitorilla vastausta etukäteen, Kotitorin

henkilökunta otti asiasta selvää asiakkaalle. Eräs vastaaja antoi myös yleisellä tasolla positiivista palautetta, kun toinen vuorostaan lähetti tuhannet kiitokset Kotitorin henkilökunnalle.



"Kotitorin malli toimii hyvin, tukee vanhan ihmisen asumista kotona. Henkilökunta on ystävällistä."

Avoimen palautteen kysymys herätti vastaajissa myös hieman kritiikkiä. Eräs vastaaja mainitsi, kuinka Kotitorin näkyvyys on liian heikko. Kotitorin heikko näkyvyys tuli esille myös Tampereen kaupungin toteuttaman Kotitorin sidosryhmien tyytyväisyyskyselyn raportissa tänä vuonna. Eräs vastaaja mainitsi, kuinka kotihoidon palveluiden yhteystiedot eivät ole ajan tasalla. Toinen vastaaja antoi yleisemmän tason kehitysehdotuksia Kotitorille.



"Hyvin pieni osa tuttavistani tietää Kotitorin toiminnasta."

4. YHTEENVETO JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Suuri osa vastaajista kertoi olevansa alle 65-vuotias ja hoitaneensa Kotitorilla jonkun muun henkilön asiaa. Vain hieman yli kolmasosa kertoi hoitaneensa omaa asiaansa Kotitorilla. Kotitorista kuullaan edelleen useimmiten ystävältä. Niiden vastaajien osuus, jotka kertoivat käyttävänsä Kotitorin palveluita säännöllisesti, kasvoi kahdesta edellisestä vuodesta. Kuitenkin hieman alle puolet kertoivat edelleen, etteivät käytä Kotitorin palveluita säännöllisesti.

Kotitorin vuoden 2021 asiakastytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaat ovat aikaisempien vuosien tapaan erittäin tyytyväisiä Kotitorin palveluun, jopa aikaisempia vuosia tyytyväisempiä. NPS-arvo oli 95 eli asiakkaat siis suosittelisivat Kotitoria muille erittäin mielellään. NPS-arvo nousi edellisestä vuodesta melko huomattavasti. Kysyttäessä Kotitorille kokonaisarvosanaa, jokainen vastaaja (97,6 %) yhtä vastaajaa lukuun ottamatta antoi Kotitorin kokonaisarvosanaksi joko arvosanan 4 tai 5. Kotitorin saama kokonaiskeskiarvo oli tänä vuonna 4,7 eli hieman edellistä vuotta parempi.

Sitten, kun Kotitorin vuoden 2022 raportti julkaistaan, on mahdollista seurata, kuinka palveluntuottajan vaihtuminen Tampereen kaupungin toteuttaman kilpailutuksen seurauksena on vaikuttanut palvelun laatuun ja asiakkaiden tyytyväisyyteen. Kotitorin palveluntuottaja vaihtuu jo vuoden 2021 lopussa, joten seuraavana keväänä uusi

palveluntuottajaryhmä on jo ehtinyt päästä vauhtiin toiminnassaan. Tämän raportin avulla myös uusi Kotitorin palveluntuottajien ryhmittymä voi suunnitella omaa toimintaansa tietäen, mitä asioita Kotitorin asiakkaat arvostavat ja minkälaisia asioita asiakkaat odottavat Kotitorin toiminnalta.

Avoimessa palautteessa vastaajat kertoivat toivovansa, että Kotitorin näkyvyyttä sekä yhteystietojen ajantasaisuutta kehitetään. Kotitorin heikko näkyvyys tuli esille erityisesti tämän vuoden Kotitorin sidosryhmien tyytyväisyyskyselyssä. Eräs vastaaja kertoi, että moni hänen tuttavapiiristään ei tiedä Kotitorin palveluista.

Vuonna 2020 vain 2,2 prosenttia vastaajista kertoi kuulleensa Kotitorin

palveluista mainoksesta. Tänä vuonna vastaava prosenttiosuus on jopa 17,1. Tämän suhteen Kotitorin näkyvyydessä on tapahtunut huomattavaa positiivista muutosta. Edelleen melko suuri osa vastaajista kertoo kuitenkin kuulleensa Kotitorin palveluista ystävältä (26,8 %) tai hoitajalta, lääkäriltä tai sairaalasta (22 %).

Kotitorin markkinoinnin tehokkaampi kohdentaminen esimerkiksi sosiaalisessa mediassa voisi edelleen kasvattaa Kotitorin asiakaskuntaa. Telemarkkinointi ja Kotitorin tehostettu läsnäolo erilaisissa ikäihmisten suosimissa tapahtumissa ja julkisissa tiloissa voisi lisätä tietoutta Kotitorin palveluista myös vanhempien ikäihmisten keskuudessa.

Liite 1: Kotitorin asiakastyytyväisyyskysely

Kotitorin asiakastyytyväisyyskysely

Hyvä Kotitorin asiakas!

Kyselyssä kartoitetaan Kotitorin palvelujen käyttöä. Palautteesi avulla voimme kehittää palvelujamme.

Syy/syyt asioimiseen (merkitse X): Yleisneuvonta Kunnalliseen palveluun liittyvä neuvonta

Yksityiseen palveluun liittyvä neuvonta Kotihoidon asiakasohjaajan tapaaminen

Palautteenanto Laitetoriin tutustuminen Muu syy mikä? _____

Vastaa väittämiin alla oletko: 1 = täysin eri mieltä, 2 = melko eri mieltä, 3 = ei eri eikä samaa mieltä,

4 = jonkin verran samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä. Jos et osaa sanoa, jätä vastaamatta.

LAATUA KOSKEVAT VÄITTÄMÄT	eri mieltä		samaa mieltä		
1. Palveluun pääsi riittävän nopeasti	1	2	3	4	5
2. Palvelua oli helppo saada	1	2	3	4	5
3. Palvelu oli ystävällistä	1	2	3	4	5
4. Asiakaspalvelija oli oma-aloitteinen ja kiinnostunut asiastani	1	2	3	4	5
5. Palvelu oli selkeää ja ymmärrettävää	1	2	3	4	5
6. Asiakaspalvelija kuunteli minua	1	2	3	4	5
7. Asiakaspalvelija ymmärsi asiani ja tilanteeni	1	2	3	4	5
8. Saamani vastaus auttoi asiassani eteenpäin	1	2	3	4	5
9. Palvelu Kotitorilla oli onnistunut	1	2	3	4	5

KOKONAISARVIO

Arviosi Kotitorin palvelusta kokonaisuutena (ympyröi numero)

1 huono 2 välttävä 3 tyydyttävä 4 hyvä 5 erinomainen

SUOSITTELUKYSYMYS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit Kotitorin palvelua läheisillesi tai ystävillesi?

Ympyröi numero 0 = en suosittelisi ja 10 = suosittelisin mielelläni 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tutustuitko Laitetoriin käyntisi yhteydessä? 1 Kyllä 2 En

Jos tutustuit, saitko kaipaamaasi tietoa Laitetorilta? 1 Kyllä 2 En

HALUATKO KERTOA VIELÄ JOTAIN

TAUSTAKYSYMYKSET

Vastaajan sukupuoli: Nainen Mies Muu tai en osaa tai halua sanoa

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

Siviilisääty: Naimaton Naimisissa/avoliitossa Leski Asumuserossa Eronnut

PALVELUN KÄYTTÖ

Mistä sait tiedon Kotitorin palvelusta? Ystävältä, sukulaiselta, tuttavalta Mainoksesta

Hoitajalta, lääkäriltä, sairaalasta Internetistä Muualta, mistä

Hoiditko Kotitorilla: Omaa asiaa Sukulaisen/ystävän asiaa Molempia

Käytätkö säännöllisesti Kotitorin palveluja? Kyllä En

Mikä tai mitkä ovat sinulle mieluisia tapoja asioida Kotitorilla?

Käynti palvelupisteessä Puhelinsoitto Sähköposti, internet, chat tms.

KIITOS VASTAUKSISTASI

Lomakkeen viimeinen palautuspäivä on 6.7.2021. Voit palauttaa lomakkeen palautelaatikkoon Kotitorin aulassa osoitteessa **Frenckellinaukio 2 B, 33101 Tampere** tai postittaa sen Kotitorilta saamassasi vastauskuoressa.

Hyvää kesän jatkoa!

Karoliina Laitinen

044 423 5575

karoliina.laitinen@tampere.fi

Ruska Sinkkonen

044 423 5764

ruska.sinkkonen@tampere.fi