



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

PALVELUNELIÖ OY:N ASIAKASLÄHTÖINEN KODINHOITO JA PALVELUN PARANTAMINEN

Holmström, Terhi

2017 Liiketalous



Laurea-ammattikorkeakoulu
Liiketalous

Palveluneliö Oy:n asiakaslähtöinen kotihoito ja palvelun parantaminen

Holmström, Terhi
Liiketalous
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2017

Holmström, Terhi

Palveluneliö Oy:n asiakaslähtöinen kotihoito ja palvelun parantaminen

Vuosi 2017 Sivumäärä 48

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Palveluneliö Oy:n asiakaslähtöiseen kotihoitoon ja laatia kehitysehdotuksia sen parantamiseen. Tarkoituksena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat tämänhetkiseen kotihoitoon ja mitä lisäpalveluita he voisivat mahdollisesti tarvita. Tämä toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselyllä haastatteleamalla suoraan asiakkaita. Tavoitteina olivat palvelun laadun parantaminen, lisätarpeiden selvittäminen ja niihin vastaaminen. Palveluneliö Oy:n ensisijainen tavoite oli asiakkaiden odotusten selvittäminen, jotta niihin pystytään vastaamaan.

Opinnäytetyön rakenne koostuu johdanto-osasta, jossa käydään läpi aiempia Palveluneliö Oy:n asiakastyytyväisyyskyselyjä johdantona tämän työn kyselyyn. Teoriaosuudessa käsitellään kotihoitoa Suomessa, asiakaslähtöistä kotihoitoa, asiakaspalvelua sekä asiakastyytyväisyyttä. Käytännön osuudessa toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely, analysoitiin tulokset ja tehtiin niistä johtopäätöksiä ja kehittämissuhteita.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kävi ilmi, että se kannattaa jatkossakin toteuttaa haastatteleamalla suoraan asiakkaita. Tämä tuo lisäarvoa asiakkaille ja yritykselle konkreettisia asioita parannettavaksi ja kehitettäväksi. Opinnäytetyö vastasi tarkoitustaan ja tulosten perusteella on jo tehty parannuksia. Laadun parantaminen vaatii selkeästi henkilökunnan koulutusta ja yhteistyötä, jotta asiakkaan saama työn laatu pysyy yhdenvertaisena riippumatta työntekijästä. Asiakastyytyväisyyttä kannattaa mitata säännöllisesti, jotta asiakkaiden tarpeet ja muuttuneet tarpeet saadaan mahdollisimman hyvin selvitettyä ja yritys pystyy vastaamaan niihin kouluttamalla henkilökuntaa ja yhdenmukaistamalla toimintojaan.

Asiasanat : Asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys , vanhusten kotihoito

Terhi Holmström

Palveluneliö Oy` s customer- oriented homecare and service improvement

Year	2017	Pages	48
------	------	-------	----

The purpose of the thesis was to find out how satisfied customers are in the case-based home care of Palveluneliö Oy and to find out the development suggestions for improving it. The aim was to find out how satisfied customers are in the current home care and what additional services they might possibly need. This was explained by customer satisfaction survey by directly interviewing customers.

The aim was to improve the quality of service, to identify and respond to additional needs. With Palveluneliö Oy, the primary objective of customer satisfaction surveys is to clarify the customer's expectations in order to be able to respond them. The structure of the thesis consists of a preamble that examines earlier customer satisfaction surveys of Palveluneliö Oy as an introduction to this work's questionnaire.

The theoretical part dealt with home care in Finland, customer-oriented home care, customer service and customer satisfaction. Next, we investigated how the customer satisfaction survey was implemented, analyzed and concluded on the questionnaire.

The customer satisfaction survey showed that interviewing customers should be continued directly. This adds value for customers and businesses to concrete things for improvement and development. The thesis was in line with the purpose and the results have already made improvements to company`s activities. Improving quality clearly requires staff training and cooperation so that the quality of the work received by the customer remains the same regardless of the employee. It is advisable to measure customer satisfaction on a regular basis so that the needs of the customers and the changing needs can be ascertained as easily as possible and the company will be able to respond to those needs by training staff and harmonizing their operations.

Keywords: customer service, customer satisfaction, home care for the elderly

Sisällys

1	Johdanto ja taustaa	7
1.1	Aiemmat asiakastyytyväisyyskyselyt	8
1.1.1	Asiakastyytyväisyyskysely 2012	8
1.1.2	Asiakastyytyväisyyskysely 2014	11
1.2	Asiakastyytyväisyyskysely 2016	12
2	Kotihoito Suomessa	13
2.1	Taustaa.....	13
2.2	Vanhustenhoito asiakkuutena sosiaalityössä	15
2.3	Kotihoidon asiakasprosessi ja asiakaslähtöinen kotihoito.....	16
2.4	Hoitajana kotihoidossa	19
3	Asiakastyytyväisyys	21
3.1	Palvelu ja palveluasenne	21
3.2	Ammattitaito.....	22
3.3	Palvelun toimivuus, saatavuus ja nopeus	23
3.4	Palvelunlaatu ja asiakkaan odotukset	24
3.5	Hinta- laatusuhde	26
4	Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus	29
4.1	Haastattelumenetelmän valinta	29
4.2	Esitietolomake	29
4.3	Taustatietojen keräys haastateltavista	30
4.4	Kysymysten laadinta.....	30
4.5	Haastattelut.....	31
4.6	Materiaalin purku ja analysointi.....	32
5	Tulokset.....	33
5.1	Taustatiedot	33
5.2	Asiakastyytyväisyyden 2016 varsinaiset kysymykset	36
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	42
6	Johtopäätökset	44
7	Kehittämissuhteet	45
8	Pohdintaa.....	47
	Lähteet	49
	Painetut lähteet.....	49
	Sähköiset lähteet	50
	Kuvat	50
	Kuviot	50
	Liitteet	

1 Johdanto ja taustaa

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Palveluneliö Oy. Palveluneliö Oy on Oitissa sijaitseva kotihoito- ja kiinteistöpalveluja tuottava yritys. Palveluneliö Oy on perustettu vuonna 2004 yrittäjä Satu Hietasen toimesta. Kotihoidon palveluihin kuuluvat kotisairaanhoido, henkilökohtaisen avustajan palvelut, kotihoito, viriketoiminta, siivoustyöt sekä hoitajavälitystä yrityksille. Kiinteistöhuolto toimii Palveluneliön alla, mutta on täysin oma, itsenäinen palvelumuotonsa, joten sovimme toimeksiantajan kanssa, että se jätetään työni ulkopuolelle. Työssäni keskityin siis ainoastaan Palveluneliö Oy:n koti- ja sairaanhoitoon.

Satu Hietanen perusti yrityksen vuonna 2004, mutta oli itse muualla varsinaisessa palkkatyössä ja siirtyi vakinaisesti Palveluneliön työntekijäksi vuoden 2015 alussa. Satu ja hänen miehensä Marko Hietanen palkittiin Hausjärven vuoden yrittäjinä 2015. Palveluneliön kotihoito- ja sairaanhoitopalvelu työllistää tällä hetkellä 15 työntekijää.

Palveluneliön yhteistyökumppaneita ovat Hyvinkään kaupunki, Riihimäen kaupunki, Hausjärven kunta, Mäntsälän kunta ja Janakkalan kunta. Vakituksia asiakkaita on 51, sekä 5-10 vaihtuvaa asiakasta. Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään henkilökohtainen palvelusopimus, jossa määritellään myös käyntien määrä. Käynnit voivat vaihdella 1-3 kertaa päivässä tapahtuvista joka toinen viikko tai harvemmin tapahtuviin käynteihin asiakkaan kunnosta ja tarpeesta riippuen. Vaihtuvia ja satunnaisia asiakkaita saadaan yleensä yhteistyökumppanien kautta, kun tarvitaan esimerkiksi sairaustapauksessa nopeasti tekijää. Myös suurin osa vakituisista asiakkaista on saatu yhteistyökumppanien kautta ja suurimmassa osassa maksajana on kaupunki tai kunta, eikä asiakas itse. Kuten Palveluneliö Oy:n omavalvontasuunnitelmassa todetaan: ” palvelujamme tilataan täydentämään julkishallinnon palveluja, sekä helpottamaan yksityisten kotitalouksien arjenhallintaa” (http://www.palvelunelio.fi/terveydenhuollon_valvontasuunnitelma_palvelunelio.pdf. 13.10.16).

Valviralle (= Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto) tehtävässä omavalvontasuunnitelmassa on myös kohta, jossa ilmoitetaan, että asiakastyytyväisyyskysely on tehtävä vuosittain. Tähän ei pienellä henkilöstömäärällä ja organisaatiolla ole päästy, mutta kysely on tehty vähintään kahden vuoden välein. Edellisellä kerralla kysely on tehty vuonna 2014. Asiakastyytyväisyyskyselylle oli selkeä tarve ja sen oli edellisissäkin kerroilla tehnyt opiskelija. Yrittäjä Satu Hietasen kanssa tehtiin opinnäyteyhteistyö-sopimus, jonka mukaan suoritettiin kyselyn ja analysointi tulokset. Lisäksi Hietanen on toden teolla kehittämässä ja laajentamassa toimintaa, joten hän halusi samalla mahdollisimman paljon tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sekä mahdollisista lisätarpeista, joita ei vielä ole huomioitu. Pohjalla kyselyyni käytössäni oli vuoden 2012 ja 2014 kyselylomakkeet ja vastaukset. Ne oli käyty läpi pääpiirteissään ja palaute oli huomioitu, mutta varsinaisen kirjallinen analysointi oli tekemättä.

Käytin työssäni pohjalla näitä edellisiä tutkimuksia ja vuoden 2016 kyselyn kysymykset on tehty niin että ne ovat vertailukelpoisia edellisten kanssa. Ensin minun piti purkaa aiemmat kyselyt eli tein niistä Excel-kaaviot. Ensimmäinen kaavio on yksittäisistä kysymyksistä ja vastauksista, seuraavassa on laskettu vastausten keskiarvo ja listattu muut kommentit.

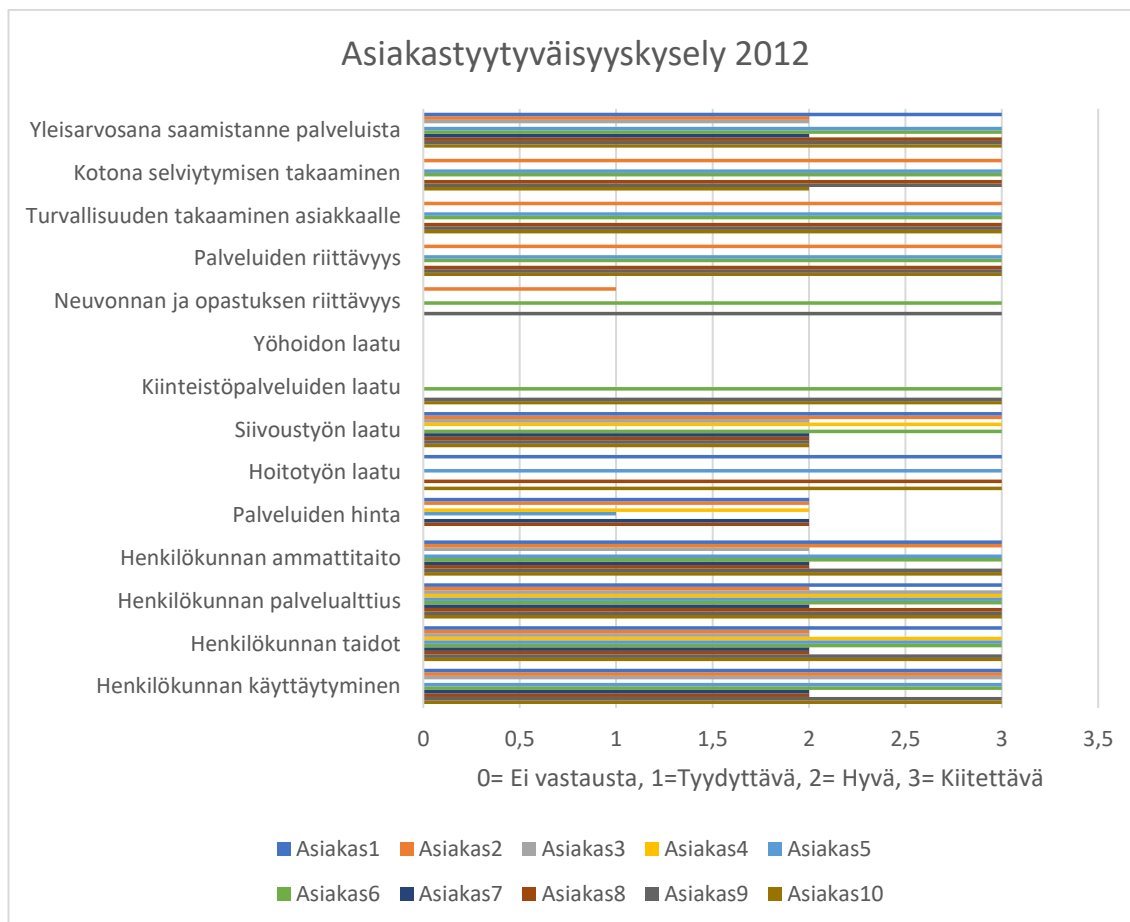
Joulukuussa 2015 pidimme Satu Hietasen kanssa aloituspalaverin toimeksiannosta ja projektista. Aluksi oli tarkoitus keskittyä enemmänkin uuden Taukotupa-toiminnan käynnistämiseen ja markkinointiin ja lisäksi toteuttaa asiakastyytyväisyys- kysely haastattelemalla suoraan asiakkaita. Joulukuussa keskityimme Taukotuvan toimintaan ja olin itsekin järjestämässä siellä muutamia tapahtumia. Lisäksi tehtiin markkinointisuunnitelmaa, mainoksia ja jaettiin mainoksia henkilökohtaisesti virastoihin, kauppoihin, terveyskeskukseen ja suoraan asiakkaille. Aiheanalyysi ja tutkimussuunnitelma oli alun perin laadittu kattamaan sekä markkinointisuunnitelman teon, että asiakastyytyväisyyskyselyn, mutta opinnäytetyön ohjaajan kanssa päätettiin siihen, että aihe on kokonaisuutena liian laaja. Asiakastyytyväisyys- kysely oli toteutettava joka tapauksessa, joten päätettiin yhteisymmärryksessä sen toteuttamiseen.

1.1 Aiemmat asiakastyytyväisyyskyselyt

Seuraavissa luvuissa käydään tarkemmin läpi vuoden 2012 ja 2014 kyselyt, joita käytettiin pohjana vuoden 2016 kyselylle.

1.1.1 Asiakastyytyväisyyskysely 2012

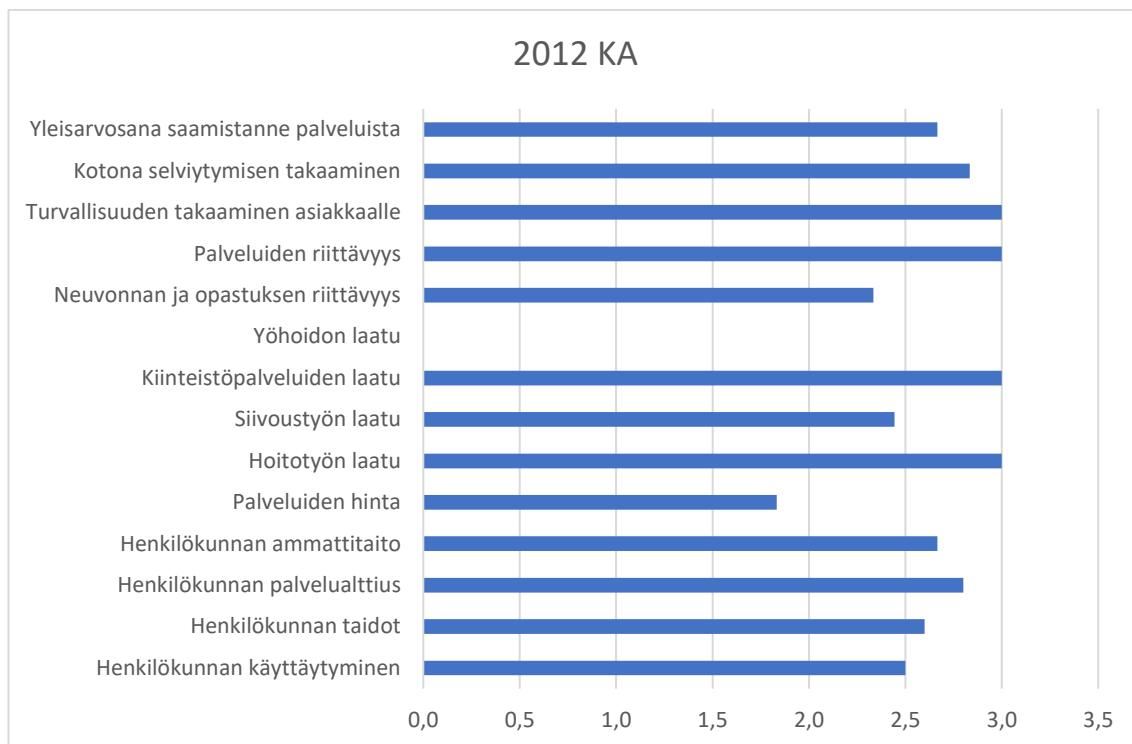
Taustalla asiakastyytyväisyyskysely 2012. Tällöin kysymyksiä oli peräti 14 ja arvosteluasteikko oli 1-3. Kysymykseen vastattiin kirjallisesti antamalla pisteet jokaisen kysymyksen kohdalle ja lisäksi sai antaa kommentteja erikseen. Annetut kommentit on listattu kaavioiden alapuolelle. Vastauksia tuli 10 kpl. Kaikkien kysymyksen keskiarvo oli 2,5 eli hyvän ja kiitettävän välillä. Asiakastyytyväisyyskysely 2012 vastausten taulukko on suuntaa antava, tarkoitus on näyttää mihin kohtiin (2 ja 3) aneetut pisteet eniten sijoituvat.



Kuvio 1: Asiakastyytyväisyyskysely 2012

Arvosteluasteikko : 1= Tyydyttävä, 2= Hyvä, 3= Kiitettävä, 0= Ei vastattu
 n= 10 kpl (= 10 vastausta)

Kysymyksiä oli 14. Lisäksi sai antaa vapaamuotoinen viestin henkilökunnalle (Toiveet, Kehittämisehdotukset, Ongelmat, mikä on ollut hyvää/ huonoa yms.)



Kuvio 2: Vastausten keskiarvot 2012

Vapaamuotoiset kommentit:

Asiakas1: Toive: Matot pihalle siivouksen ajaksi!

Asiakas2: Toive: Olisi aina sama siivooja, 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!

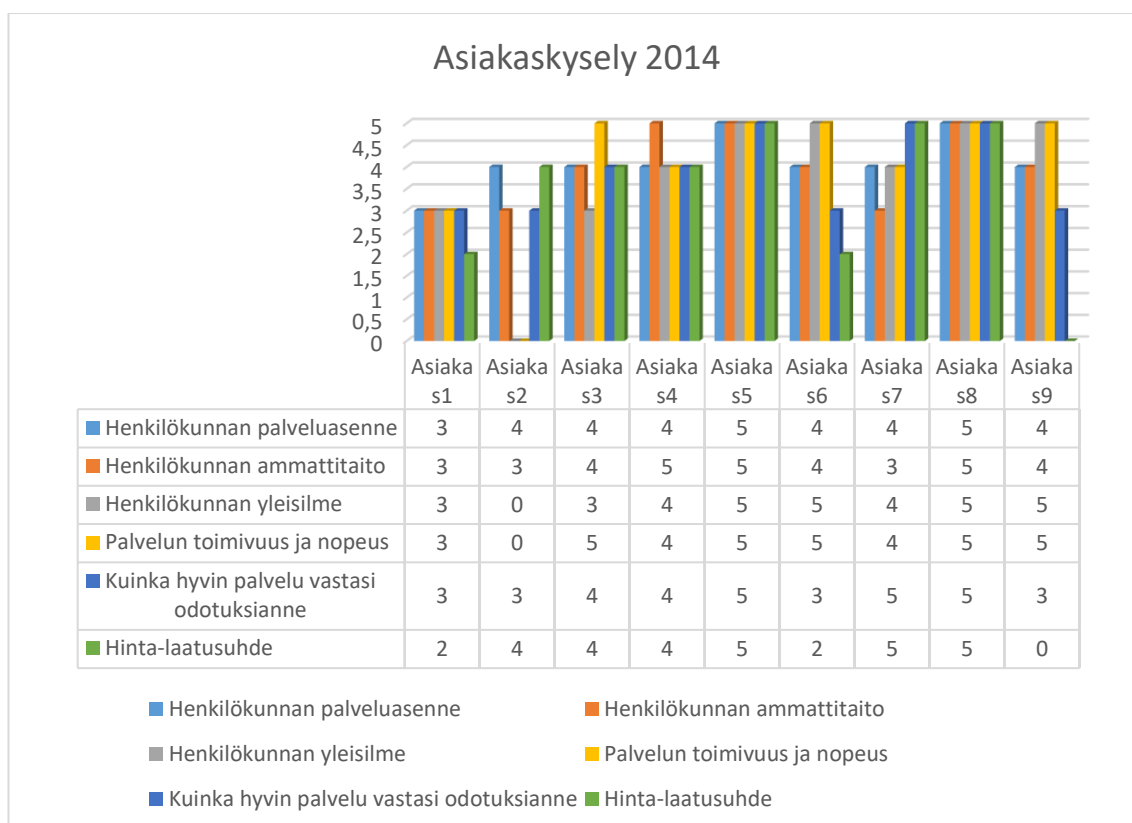
Asiakas7: Ongelmana olleet laskutetut siivoustunnit, jotka eivät ole aina vastanneet todellisuutta!

Asiakas8: Olen tyytyväinen palveluihin!

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

1.1.2 Asiakastyytyväisyyskysely 2014

Asiakastyytyväisyyskyselyssä 2014 oli 6 kysymystä ja lisätilaa omille kommenteille. 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 +.



Kuvio 3: Asiakastyytyväisyyskysely 2014

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?



Kuvio 4: Vastausten keskiarvot 2014

Avoimet kysymykset olivat: 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!

1.2 Asiakastyytyväisyyskysely 2016

Vuoden 2012 ja 2014 asiakastyytyväisyyskyselyt oli tehty kirjallisena, jättämällä kyselylomake asiakkaan vastattavaksi. Tutkimukset olivat kvantitatiivisia eli määrällisiä tutkimuksia. Kysymyksiä ei käyty asiakkaan kanssa läpi, eikä muutenkaan selitetty sen enempiä. Asiakas joko täytti kyselylomakkeen itseksensä tai ei täyttänyt ollenkaan.

Täytetyt lomakkeet hoitaja keräsi seuraavalla kerralla mukaansa. Vastaukset annettiin anonyyminä, mutta vastaukset siis keräsi sama Palveluneliö Oy:n työntekijä, joka kävi asiakkaalla

muutenkin. Tämä on saattanut johtaa ensinnäkin palautettujen kyselyiden määrään sekä vastausten luotettavuuteen.

Tätä taustaa vasten halusin kerätä asiakkailta enemmän tietoa ja varmistaa, että he ymmärsivät kysymykset oikein ja saivat mahdollisuuden esittää mielipiteensä perusteellisesti. Arvioin saavani enemmän vastauksia sekä luotettavampaa tietoa, koska en ollut Palveluneliö Oy:n palveluksessa, vaan täysin ulkopuolinen henkilö.

2 Kotihoito Suomessa

Vanhusten määrä kasvaa koko ajan Suomessa ja samassa suhteessa avuntarve lisääntyy. Laitoshoidon määrää ei haluta eikä ole resursseja kasvattaa, vaan vanhusten kotona asumista pyritään pitkittämään mahdollisimman kauan. Kotihoito Suomessa tulee tasaisesti kasvamaan tulevaisuudessa.

2.1 Taustaa

Ikääntyneiden määrä Suomessa kasvaa koko ajan. Yli 63-vuotiaita on yli miljoona ja heistä erilaisia palveluita käyttää noin 140 000. Ikääntyneiden hoidon keskeisenä tavoitteena on, että mahdollisimman moni pystyy asumaan kotona mahdollisimman pitkään. Tähän tarkoitukseen työväliseksi tuli laki läkkään väestön toimintakyvyn tukemisesta ja ikääntyneiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli niin sanottu ”vanhuspalvelulaki”, joka astui voimaan 1.7.2013. (Kelo, 2015, 76).

Suomen tilastokeskuksen vuonna 2012 tekemän arvion mukaan yli 65 vuotiaita on vuonna 2020 noin 1,27 miljoonaa Suomen väestöstä. Kasvu jatkuu tasaisesti ja arvion mukaan vuonna 2060 yli 65 vuotiaita on 1,75 miljoonaa kokonaisväestön ollessa noin 6,2 miljoonaa. Tavoitteena on kehittää ikääntyneiden hoitoa mahdollisimman kustannustehokkaaksi ja asiakaslähtöiseksi. Palveluiden määrää laitoksissa ei tulla suoraan lisäämään vaan palveluja tarjotaan enemmän suoraan asiakkaan kotona tehtäviksi. (Kelo, 2015, 278). Näin ollen Palveluneliö Oy:n sekä muiden yksityisten palveluyritysten kysyntä tulee kasvamaan potentiaalisten asiakkaiden lisääntyessä. Jo vuonna 2016 Palveluneliö Oy:n asiakkaista 82% oli iältään 60-99 vuotiaita ja iäkkäimpien osuus asiakkaista on se kasvavin osio. Ikäennusteen kasvaessa koko ajan myös potentiaalisten asiakkaiden määrä tulee kasvamaan.

Ikääntyneiden määrän lisääntyessä myös elinikä-ennuste kasvaa koko ajan. Tampereen yliopiston professori Marja Jylhän mukaan yli 90 vuotiaiden osuus Suomen väestöstä viisin ker-

taistuu vuoteen 2060 mennessä. Vaikka elinikä kasvaa, ikäihmiset ovat myös paremmassa kunnossa aiempaan verrattuna. Vielä 75- 80 vuotiaana useimmat pärjäävät kotona ja tarvitsevat vain vähän palveluita. Yksilöinä ikäihmisten kunto voi vaihdella paljonkin, eikä pelkkä ikä kerro avun tarpeiden määrää tai suuruutta. Väestötasolla ikääntymisellä ja toimintakyvyllä on selvä yhteys: 90- 95 vuoden ikäisenä ja sitä vanhempana toimintakyky heikkenee ja avun tarve kasvaa. (Jylhä, 2015, 40-41).

Palvelutarpeen arviointi tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelukokonaisuudet koskevat ikääntyneen hoivaa, hoitoa ja kuntoutusta. Sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja ovat muun muassa koti- ja asumispalvelut, omaishoidon tuki ja laitoshoido. Paras palvelukokonaisuus saadaan aikaan, kun mukana on sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, että asiakas itse sekä heidän lähiomaisiaan. (Kelo, 2015, 77-78) . Mikäli asiakas ei enää itse pysty päättämään asioistaan sairautensa takia (esimerkiksi dementia tai Alzheimerin tauti), hänelle on syytä nimetä omaishoitaja, jolla on päätösvalta hoitaa hänen asioitaan.

Vanhuspalvelulaki itsessään ei oikeuta palvelujen saamiseen. Laki velvoittaa kunnat tekemään suunnitelman ikääntyneen väestön tukemisesta. Palvelujen saaminen riippuu kunnan maksukyvyistä ja resursseista. Kun ikääntynyt ei enää pärjää yksin kotonaan vaihtoehtoisiksi tulevat: kotipalvelu, tehostettu palveluasuminen, vanhainkoti tai terveyskeskuksen vuodeosaston pitkäaikaishoito. Kaikissa vaihtoehtoisissa maksu riippuu myös asiakkaan tuloista. (Jylhä, 2015, 43)

KOTIPALVELU	Kotisairaanhoidon ja kodinhoitoa yleensä 1-5 krt vuorokaudessa. Maksu riippuu tuloista. Useimmiten kunnan järjestämää.
TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN	Vuokra ja palvelut maksetaan erikseen. Palvelumaksu riippuu tuloista. Vaatteet, lääkkeet jne. asukkaan omalla vastuulla. Kunnat järjestävät itse tai ostavat palvelut yrityksiltä tai järjestöiltä. Kunta voi myös antaa palvelusetelin, jolloin asiakas maksaa itse enemmän, mutta myös valinnanvapaus kasvaa. Myös täysin yksityisiä, itse maksettavia paikkoja.
VANHAINKOTI	Sisältää asumisen, hoidon, lääkkeet jne. Maksu riippuu tuloista. Useimmiten kunnan järjestämää.
TERVEYSKESKUKSEN VUODEOSASTON PITKÄAIKAISHOITO	Sisältää asumisen, hoidon, lääkkeet jne. Maksu riippuu tuloista.

Kuvio 5: Ikääntyneiden palvelut (Jylhä, M. 2015)

Näistä vaihtoehtoista terveyskeskuksen vuodeosaston ja vanhainkodin eli niin sanottujen laitoshoidojen osuutta pyritään vähentämään ja siirtymään enemmän kodin omaiseen malliin. Kunnan resurssit eivät riitä hoitamaan näitä kaikkia, joten kotipalvelu ja tehostettu palveluasuminen ovatkin niitä palveluita, joita yksityiset palvelulaitokset (kuten Palveluneliö Oy) hoitavat yhdessä kunnan kanssa tai itsenäisesti. Suurin osa Palveluneliö Oy:n asiakkaista tulee yhteistyökumppaneiden eli Hyvinkään ja Riihimäen kaupungin, Hausjärven, Mäntsälän ja Janakkalan kunnan kautta. Palveluneliö Oy ei kuitenkaan ole ainoa vaihtoehto yksityisellä puolella ja kilpailu asiakkaista on kovaa. Jos kunta tai kaupunki ei pysty järjestämään asiakkaan hoitoa, hän saa listan yksityisistä yrittäjistä ja neuvottelujen jälkeen päättää palveluyrityksen. Yrityksen imago, maine, palveluالتتius ja suositukset ovat tässä vaiheessa tärkeitä kriteereitä. Hinta ei ole niin vaikuttava tekijä, koska ensinnäkin asiakas harvoin joutuu maksamaan palvelusta kokonaan itse ja toisekseen palveluyritysten hinnoittelussa ei ole isoja eroja.

Asiakastytyväisyyskyselyssä tuli ilmi, että Palveluneliöllä on asiakkaiden keskuudessa hyvä maine ja uusia asiakkaita saadaankin monesti vanhojen asiakkaiden suosituksesta. Palveluneliö Oy:lä on myös hyvä maine ja pitkäaikainen yhteistyö kumppaneiden kanssa. Kun kaupunki tai kunta neuvottelee asiakkaan kanssa palveluiden järjestäjästä, Palveluneliö Oy on aina listalla mukana. Asiakkaiden haastattelussa 2016 tulikin ilmi, että julkinen taho (kaupunki, kunta) saattaa esittää asiakkaalle suoraan, että yksityinen palvelu tulee heille halvemmaksi. Tällöin myös hinta on ratkaiseva tekijä esimerkiksi Palveluneliö Oy:n valinnalle.

2.2 Vanhustenhoito asiakkuutena sosiaalityössä

Valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnetin (2004) mukaan sosiaalityö on toimintaa, jolla ” vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyisyyttä. ” Työ on kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisen selviytymistä (Laitinen, 2010, 7). Käytännössä Palveluneliö Oy hoitaa sosiaalityötä kotihoidossa ja tukee kokonaisvaltaisesti ihmisen selviytymistä kotona.

Sosiaalityössä, kuten vanhustenhoidossa, asiakkuuden käsite on toisaalta vaikea. Esimerkiksi voisi ottaa potilaan, vaikka vanhuksen terveyskeskuksen vuodeosastolta. Sairaanhoidajille ja lääkärille voi olla vaikeaa ajatella potilasta asiakkaana ja hoitosuhdetta asiakassuhteena. Sosiaalityössä puhutaankin monesti potilaasta, tapauksesta tai hoidon kohteesta. Sosiaali- ja hoitotyössä erityisesti asiakaskin tulisi nähdä ensisijaisesti ihmisenä ja hoitosuhde ihmissuhteena. Ihmisiä ei voida ajatella pelkkinä stereotyyppinä (esimerkiksi tietyn ikäisen vanhuksen ajatellaan toimivan kuten hänen ikäryhmänsä ihmiset yleensä ja tarvitsevan samoja tyytyjä palveluja), sillä tällöin ihmisestä tulee helposti pelkkä tapaus, eikä ihminen asiakassubjektina. (Laitinen, 2010, 38,39.)

Tällöin ihmisestä tulee helposti aines, toimenpiteiden kohde ja tilastoiva asiakaskäynti, jolloin ihmisuus ja erilaisuus unohdetaan. Jos ihminen nähdään subjektina omassa elämäntilanteessaan, voidaan luoda edellytykset henkilökohtaisen suhteen luomiselle ja samalla ammatillinen haaste työntekijälle. Tällöin työntekijä ymmärtää, että jokainen asiakas on erilainen ihminen, jolla on erilaiset tarpeet ja saa sen myötä aikaan henkilökohtaisen suhteen hoidettavansa. (Laitinen, 2010, 38,39.)

Sosiaalityön prosessi ei ole vain sarja työntekijän toteuttamia toimenpiteitä, vaan sosiaalinen kokemus, jolla on merkitystä asiakkaan omaa elämäntilannetta ja ihmishuuhdetta vahvistavana kokemuksena. Prosessin etenemisessä tärkeää on ottaa huomioon asiakkaan ja työntekijän yhteistyön vastavuoroisuutta ja pohdintaa. Työntekijän ja asiakkaan tulee käydä mahdollisimman avointa keskustelua työn tavoitteista sekä molempien osapuolien osuudesta työskentelyssä. (Kananoja ym., 2017, 190,191)

Palveluneliö Oy:n asiakkailla ja työntekijöillä tämä sosiaalityön prosessi toteutuu kiitettävästi. Asiakas huomioidaan todellakin yksilönä ja jokaisen asiakkaan tarpeisiin vastataan yksilöllisesti. Esimerkiksi vanhus, jonka perjantai käyntiin kuulu saunottaminen ja pesu. Työntekijä hoitaa samalla asiakkaan rasvauksen, mahdollisesti jalkahoidon ja laittaa vielä papiljotit päähän. Vertauksena kunnan tai toisen palveluyrityksen työntekijä ei tee kuin sen, mikä on alun perin sovittu. Tämä saa aikaan sen, että kyseessä oleva perjantai käynti on asiakkaalle koko viikon kohokohta, jota hän odottaa innolla. Näillä lisäpalveluilla Palveluneliö Oy on saanut paljon positiivista palautetta ja erottuu edukseen kilpailijoista. Parasta palautetta on myös se, kun asiakas kysyy voiko hän puhua työntekijästä ystävänään. Joillain asiakkailla kodinhoitajan käynti saattaa olla ainoa ihmiskontakti koko viikolla ja sen takia siihen panostetaan Palveluneliö Oy:ssä.

2.3 Kotihoidon asiakasprosessi ja asiakaslähtöinen kotihoito.

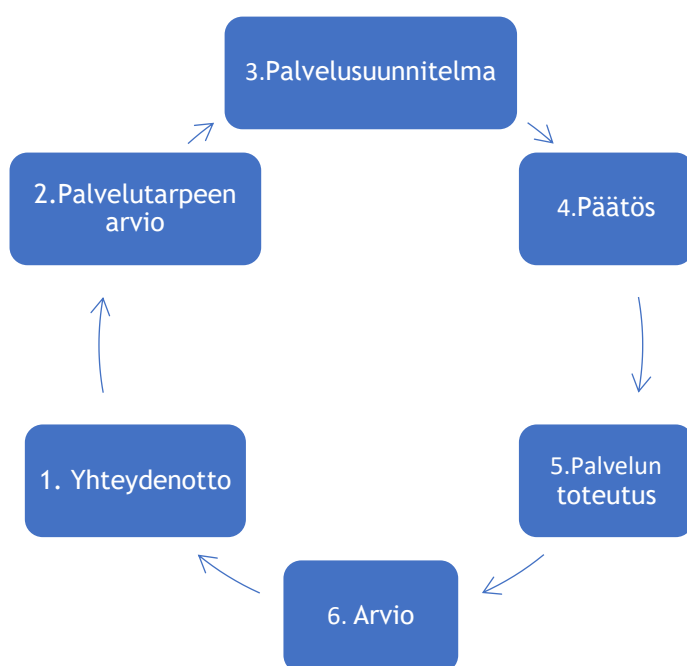
Asiakaslähtöisen palvelun kohtaamisen perustana on asiakkaan näkökulmasta lähteminen. Asiakas nostetaan työn tärkeimmälle sijalle, siten että työn tekemisessä toteutuisi työntekijän ja asiakkaan tasavertainen suhde. Asiakasta kuunnellaan ja hän muuttuu kohteesta kumppaniksi (Laitinen, 2010, 45,46).

Vanhan ihmisen näkökulmasta hyvä toimintakyky on sellainen, että hän selviää kotona itsenäisesti tai toisten avustamana. Kun toimintakyky heikkenee esimerkiksi sairauden tai vamman myötä, vanhukselle tulee hoivantarve. Tällöin hoivan tarpeesta keskustellaan ja neuvotellaan, apua ei todellakaan saa pyytämättä. (Anttonen ym, 2009, 154.) Onneksi melkein jokaisella vanhuksella on joku lähiomainen, tukihenkilö, ystävä tai omaishoitaja, joka voi hakea apua

hänen puolestaan. Avun tarve voi tulla ilmi myös peruslääkärinkäynnillä tai esimerkiksi sairaalasta kotiutettaessa.

Kotihoidon asiakasprosessin avainvaiheet ovat: kotihoidon palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma, kotihoidon toteutus, arviointi ja lopettaminen sekä kotikäynti.

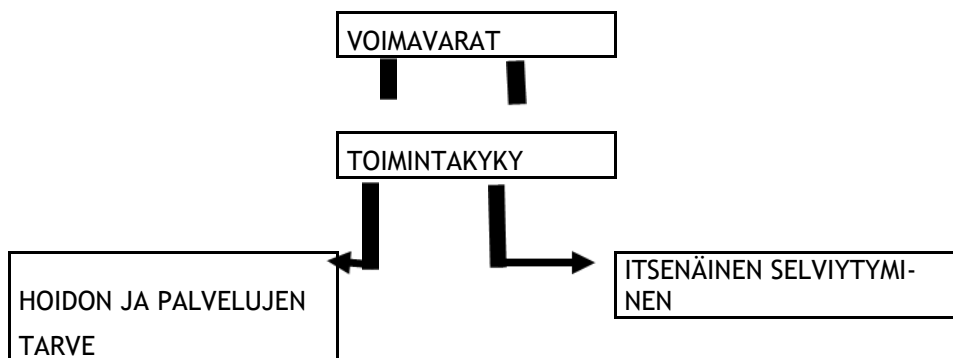
Alla olevassa kuviossa on kuvattu kotihoidon asiakasprosessit.



Kuva 1: Kotihoidon asiakasprosessit (Ikonen 2015, 147)

Kotihoidon prosessi alkaa yhteydenotolla, jonka tekee asiakas itse, hänen omaisensa, sairaanhoito tai sosiaalitoimi (Ikonen, 2015, 147). Asiakas voi itse tuntea, ettei pärjää enää yksin kotona tai hänen omaisensa huomaavat, ettei henkilö pärjää enää yksin. Yleensä he ottavat yhteyttä sairaanhoitoon tai sosiaalitoimeen. Usein asiakkuus alkaa myös sairaalasta tai kuntoutukselta kotiuttamisen yhteydessä. Tämän jälkeen kotihoidon työntekijä (yleensä julkisen sektorin esimerkiksi kunnan) tekee ensikäynnin kotiin palvelutarpeen arvioimiseksi (Ikonen, 2015, 149).

Kotikäynnillä selvitetään haastattelun ja yleisen havainnoinnin perusteella henkilön palvelunja/ sairaanhoidon tarvetta sekä omaa pärjäämistä kotona. Asiakkaan voimavarat ja toimintakyky vaikuttavat itsenäiseen selviytymiseen ja palvelujen tarpeeseen (alla oleva kuva).



Kuva 2: Kehittyvä kotihoito(Ikonen ,150)

Ensikäynnillä kartoitetaan siis mahdollisimman tarkkaan asiakkaan oma toimintakyky, elinympäristö ja sen mukanaan tuomat tarpeet (esimerkiksi apuvälineet) sekä asiakkaan omat tarpeet ja odotukset. Kokonaistarpeen arvioinnissa otetaan myös huomioon se, kuinka paljon asiakkaan omat sukulaiset ja ystävät pystyvät häntä auttamaan jo entuudestaan esimerkiksi käyttämällä kaupassa ja asioilla säännöllisesti kerran viikossa. Samalla asiakkaalle selvitetään mahdolliset palvelu- ja hoitovaihtoehdot, sekä niistä perittävät maksut. (Ikonen, 2015, 149.) Palvelusuunnitelmaa tehtäessä hyvän kriteerinä toimii niin sanottu PT-mittari, joka on hyvin selkeä avuntarvetta määrittäessä:

PÄIVITTÄISTEN TOIMINTOJEN PORTAAT	
	0 Ei avun tarvetta
Ei päivittäistä avun tarvetta	1 Siivous
	2 Ruuan osto
	3 Kulkuvälineen käyttö
Päivittäinen avun tarve	4 Ruuanlaitto
	5 Peseytyminen
	6 Pukeutuminen
Jatkuva avun tarve	7 WC Käynti
	8 Siirtyminen
	9 Kontinenssi
	10 Ravinnon otto

Kuva 3: Toimintakyvyn heikkeneminen ilmenee vaikeutena selvitä päivittäisistä toiminnoista portaita alas kuljettaessa (Ikonen, 2015, 154)

Tämän jälkeen päästään tekemään varsinaista palvelusuunnitelmaa. Mikäli kunnan tai kaupungin omat resurssit eivät riitä kaikkiin asiakkaan tarvitsemiin palveluihin tai riittää vain osittain, asiakkaalle esitetään vaihtoehtoina yksityisiä palvelunharjoittajia. Tällöin asiakas saa itse päättää keneltä ottaa palvelut. Jos esimerkiksi Palveluneliö Oy:tä on esitetty vaihtoehtoksi, toimitusjohtaja Satu Hietanen käy kaupungin/ kunnan työntekijän kanssa esittäytymässä ja neuvottelemassa mahdollisen asiakkaan kanssa. Vaihtoehtoina yleensä on, että Palveluneliö hoitaa kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut tai sitten kunta/ kaupunki hoitaa osan. Sopimus voidaan tehdä esimerkiksi niin, että sairaanhoitopalvelut tulevat julkiselta puolelta ja muut kodinhoitopalvelut Palveluneliöltä.

Kun päätös on tehty, kotihoito etenee palvelusuunnitelman mukaisesti. Kotihoidon tilannetta seurataan säännöllisesti ja työntekijä antaa lyhyen raportin joka käynnin jälkeen. Tilanne elää asiakkaan kunnan ja muutosten mukaan. Asiakas saattaa joutua välillä sairaalaan ja kotiin palatessa tilanne arvioidaan uudelleen. (Ikonen, 2015, 160-164.)

Kotikäynti on luonnollisesti kotihoidon tärkein elementti. Prosessina kotikäynnissä on kolme eri vaihetta: valmisteluvaihe, toteutusvaihe ja jälkitoimenpiteet. Kotikäynnin suunnittelu eli valmistusvaihe hoidetaan jo alustavasti työvuorolistoilla, mutta käynnin tarkoitus ja toimenpiteet varmistetaan yleensä vielä edellisenä päivänä. Kotikäynneissä on tarkka aikataulutus ja lisäksi on tietysti otettava huomioon ajomatka- ja keli. Kotikäynnejä kertyy yhdelle työntekijälle noin 6-12 per päivä. Kotikäynnin aikana työntekijä arvioi myös asiakkaan kokonaistilannetta. Aina voi tulla eteen jotain ennalta-arvaamatonta; potilas voi olla siinä kunnossa, että hänelle joudutaan soittamaan ambulanssi tai joudutaan yllättäen hakemaan uusia lääkkeitä apteekista tai muuta vastaavaa. Kotihoidon jälkitoimenpiteitä ovat esimerkiksi yhteydenotto lääkäriin tai omaisiin, näytteiden vieminen laboratorioon ja tietysti raportin antaminen käynnistä. (Ikonen, 2015, 160-164.)

2.4 Hoitajana kotihoidossa

Kotihoidossa työskentelevien ammattinimike ja osaaminen ovat todella monialaista, kuten Ikonen Kehittyvä kotihoito- kirjassa (2015) todetaan. Suora lainaus: ”Kotihoidossa työskentelee kodinhoitajia, lähihoitajia, perushoitajia, sosionomeja, sosiaalihoitajia, fysioterapeuteja, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia sekä vanhustyön erikoisammattitutkinnon tai geronomin tutkinnon suorittaneita ammattilaisia.” Palveluneliö Oy:ssä työskentelee sairaanhoitajia, perus- ja lähihoitajia sekä laitoshuoltajia ja hoivatyöntekijöitä, joista käytän tässä yhteydessä yleisesti hoitaja-nimikettä. Hoitajan ammatillinen osaaminen on vaativaa ja edellyttää laajaa ja kokonaisvaltaista hoito- ja huolenpitotyötä. Työtään ja itseään pitää pystyä kehittämään ja omata hyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot. Hoitotyön onnistumisen kannalta on

oleellista saavuttaa molemminpuolinen luottamus. Työntekijä velvoitetaan täydentämään ammatillista osaamistaan ja käyttämään työssään yleisesti hyväksytyjä menettelytapoja. Laki terveydenhuollon ammatillisista vaatii työnantajaa järjestämään vuosittain täydennyskoulutusta työntekijöilleen omalla kustannuksellaan. (Ikonen, 2015, 173-174.)

Palveluneliö Oy työllistää hoitajia jo osittain opiskeluaikana, ottaa työharjoittelijoita ja suosii myös oppisopimus- työntekijöitä. Tämä osaltaan edesauttaa sitä, että ammatillinen osaaminen pysyy ajan tasalla ja tuoreena. Osaamisen kannalta on hyvä kombinaatio, että yrityksessä työskentelee sekä vanhempia ammattiosaajia että vastavalmistuneita. Molemmat voivat oppia toisiltaan uutta koko ajan. Alkuun uusi työntekijä tai harjoittelija kulkeekin vanhemman työntekijän mukana niin sanotulla perehdytysjaksolla.

Toimitusjohtaja ja sairaanhoitaja Satu Hietanen on päivittäin tekemisissä melkein jokaisen työntekijän kanssa ja tieto muutoksista ynnä muista asioista kulkee nopeasti. Päivittäinen työnteko vaatii oman auton käyttöä, mutta lisäksi Palveluneliöllä on 2 työsuhdeautoa käytettävissä. Palveluneliöllä on myös oma niin sanottu taukotupa käytössä työntekijöilleen. Siellä työntekijät voivat yhdessä poiketa kahville, lounastauolle tai muutaman tauolla. Satu Hietanen on siellä myös usein itse paikalla, joten eteen tulevat muutokset, ongelmat ja niin edelleen saadaan puhuttua jo yhteisellä kahvitauolla. Näin ollen työntekijät saavat heti palautetta ja heillä on itsellään mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviinsä ja työaikoihinsa nopeasti muuttuneissa tilanteissa. Tämä omalta osaltaan lisää työssä viihtyvyyttä ja motivaatiota. Sanonta :” toimiva yhteisö- jaksava työntekijä” sopii loistavasti Palveluneliö Oy:n toimintamalliin. Lisäksi Hietanen järjestää useita virkistys- ja tyky-tapahtumia henkilökunnalleen, sekä mahdollisuuksia esimerkiksi hierontaan tai itsensä hemmotteluun vaikka kasvohoidon merkeissä. Näin ylläpidetään hyvää työilmapiiriä ja hoidetaan työntekijöiden jaksamista.

Tiimityöskentely sujuu myös hyvin. Jokainen työntekijä tekee osittain työtään yksin, henkilökohtaisesti, mutta osassa työtehtäviä toimitaan tiiminä. Tietyillä asiakaskäynneillä on oltava kaksi työntekijää yhtä aikaa paikalla ja tietyille asiakkaille muodostuu tiimi, jonka jäsenet käyvät vuorollaan hoitamassa kyseistä asiakasta.

3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on liiketoiminnan yksi tärkeimpiä tekijöitä ja palveluja tuottavalle yritykselle jopa tärkein, sillä ilman tyytyväistä asiakasta liiketoiminta ei jatku. Tyytyväinen asiakas asioi uudestaan yrityksessä, pitkällä tähtäimellä hänestä saadaan kanta-asiakas, joka positiivisista kokemuksista kertomalla saa yritykselle jopa uusia asiakkaita. (Juhanoja, 2014, 8)

Asiakastyytyväisyys voidaan myös korvata termillä asiakaskokemus. Asiakaskokemus on käsitteenä hieman laajempi, sillä se voi olla joko positiivinen tai negatiivinen. Asiakaskokemus on aina henkilökohtainen, itse tehty tulkintojen summa, johon vaikuttavat niin tunteet kuin mielikuvatkin. Asiakaskokemus on sitä vahvempi, mitä enemmän se herättää tunteita asiakkaassa. (Juhanoja, 2014, 8-9.)

Tässä tutkimuksessa asiakastyytyväisyyden perusmittareina olivat: palvelu ja palveluasenne, ammattitaito, palvelun toimivuus, saatavuus ja nopeus sekä hinta-laatusuhde.

3.1 Palvelu ja palveluasenne

”Asiakaspalvelun perustehtävä on tehdä asiakkaat onnelliseksi”. Näin kirjoittaa Jukka Hyttinen blogissaan : Mistä syntyy menestyvä asiakaspalvelu. Yritykselle suuri haaste on, että asiakaspalvelun tulee olla samalla laadukasta ja kustannustehokasta. Asiakas odottaa palvelua, johon yrityksen pitäisi pystyä vastaamaan yhdenmukaisella laadulla ja ratkaisemalla asiakkaan ongelma ammattitaitoisesti. Tavoite on, että yksi ihminen pystyy palvelemaan asiakkaan alusta loppuun, ilman että häntä tai hänen asiaansa siirretään henkilöltä toiselle (esimerkiksi puhelinjonotus, jossa asiakas siirretään eteenpäin henkilöltä toiselle). Hyvä ja laadukas asiakaspalvelu lisää omalta osaltaan asiakasuskollisuutta, nostaa keskiostoksen määrää ja lisää uusia asiakkaita myönteisen palautteen kautta. (Jukka Hyttinen, Asiakkuusmarkkinoinnin vuosikirja 2014).

Palvelu ja palveluasenne toisaalta liittyvät paljon toisiinsa, mutta samalla myös eroavat toisistaan. Itse palvelu voi olla hyvin hoidettu, vaikka palveluasenne olisi huono. Palveluneliö Oy:n asiakkaat kiinnittivät kyselyssä nimenomaan palveluasenteeseen huomiota. Konkreettisenä esimerkkinä peruspalvelu (esimerkiksi siivous) voi hoitua hyvin ja moitteettomasti, mutta työntekijän palveluasenne saatetaan kokea huonoksi. Palveluasenteeseen vaikutti muun muassa henkilön käyttäytyminen, olemus, keskustelu ja kokonaisuus.

Osa oli työntekoon täysin tyytyväinen, mutta samalla ilmoitti, ettei kyseessä olevan työntekijän pitäisi olla tällä alalla, koska asenne ei ole kohdallaan. Monille asiakkaille työntekijän

käynti voi olla päivän ainoa ulkopuolinen ja sosiaalinen kontakti ja sille asetetaan paljon odotuksia. Työntekijän tulisi olla mukava ja kohtelias, olla kiinnostunut asiakkaasta ja hänen tarpeistaan ja elämästään, keskittyä käynnin aikana vain asiakkaaseen (ei esimerkiksi vastailla puhelimeen, vaikka kyseessä olisi työpuhelut) ja samalla hoitaa työnsä omatoimisesti ja hyvin. Mikäli työntekijä ei ole kovin sosiaalinen tai saattaa vaikuttaa jopa tyylyltä, asiakas kokee pettyneensä eikä välttämättä halua, että sama työntekijä tulee uudestaan.

Palveluneliön palveluihin ja palveluasenteeseen oltiin keskimäärin jopa erittäin tyytyväisiä, mutta yllättävää oli että moni asiakas sanoi palvelun riippuvan täysin työntekijästä henkilökohtaisesti. Vastauksena tuli usein, että palvelu oli hyvää, mutta se riippuu täysin tekijästä: toinen on jopa 5:n arvoinen, kun joku voi olla 1:n tasoa. Harjoittelijoista annettiin useimmiten alhaisimmat pisteet ja jopa negatiivista kommenttia. Kommenttien ja arviointien perusteella olisikin suositeltavaa käyttää enemmän aikaa harjoittelijoiden sekä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen, kouluttamiseen ja motivointiin.

Tässä tulee hyvin esiin palvelun heterogeenisyys. Palvelut ovat heterogeenisiä, niiden tuottamistapa siis vaihtelee riippuen päivästä, palveluntuottajasta ja asiakkaasta (Juhanoja, 2014, 11). Jos asiakkaan odotukset eivät vastaa saatua palvelua, asiakas tuntee pettyneensä. Toiselle riittää, että perussiivous ja annetut tehtävät suoritetaan, toinen asiakas odottaa enemmän keskustelua, sosiaalisuutta ja aikaa hänelle itselleen. Tällöin itse palvelu (esimerkiksi siivous) voi olla toissijainen tavoite ja työntekijän palveluasenne ensisijainen.

Palveluneliö Oy:llä asiakastyytyväisyys- kyselyiden ensisijainen tavoite onkin asiakkaan odotusten selvittäminen, jotta niihin pystytään vastaamaan. Palvelu on aina henkilökohtainen ja omalaatuinen kokemus asiakkaalle ja sen takia saman henkilön tekemä sama palvelu arvioidaan eri tavalla, asiakkaan odotusten mukaisesti.

3.2 Ammattitaito

Työntekijän osaaminen muodostuu hänen tiedoistaan ja taidoistaan, ja on asiantuntijuuden ja ammattitaidon keskeinen ulottuvuus. Työssä osaamisella tarkoitetaan työn vaatimien tietojen ja taitojen hallintaa, ja niiden soveltamista käytännön työtehtäviin (Virtainlahti, 2009, 23). Palveluneliöllä edellytetään tiettyjä hoitoalan perustutkintoja, jotta voi työskennellä lähi- tai sairaanhoitajan tehtäviä edellyttävissä toimenpiteissä. Sairaanhoitajan ja lähihoitajan tehtäviä hoitavilla on myös työkokemusta alalta entuudestaan. Palveluneliö myös kouluttaa työntekijöitä oppisopimuksella, jolloin opinnot suoritetaan työn ohessa. Koulutus on vält-

tämätöntä, koska hoitoalalla on tietty ydinosamisen alue, jonka hallitseminen on välttämätöntä, jotta pystyy suoriutumaan työstään. Ydinosaminen on työn keskeisin tehtäväalue, jonka takia työtä tehdään.

Pelkästään kodinhoitopuolella (siivous tai vastaavissa tehtävissä) työskentelevillä ei välttämättä ole alan perustutkintoa, mutta aiempaa työkokemusta alalta on.

Ammattitaidon ylläpitäminen vaatii jatkuvaa itsensä kehittämistä, motivaatiota ja koulutusta. Palveluneliö Oy:ssä asiakkaita ja tehtäviä kierrätetään niin, että periaatteessa kaikki pystyvät hoitamaan kaikkien asiakkaiden peruskäynnit. Sairaanhoidajatkin hoitavat samalla käynnillä esimerkiksi puuron keiton, ruuan lämmityksen tai jopa siivousaskareita. Näin ollen kaikkien toimenkuva on suhteellisen laajaa ja uusia oppeja sekä työtehtäviä tulee koko ajan. Työ itsessään kehittää ja ylläpitää henkilökunnan ammattitaitoa.

Jokainen työntekijä on omalta osaltaan yrityksen käyntikortti, ja markkinoi yrityksen tuottamia palveluja. Sisäinen markkinointiviestintä onkin palveluyrityksen ensimmäinen ja tärkein markkinointiosio. Sisäisen viestinnän kohteena on yrityksen henkilökunta. Tavoitteena on tiedottaa henkilökunnalle palvelutuotannon yksityiskohdista ja kokonaisuudesta, jotta työntekijä saadaan sitoutumaan ja uskomaan yrityksen tuottamaan erinomaiseen palveluun. Samalla luodaan työntekijöille positiivista Me- henkeä, joka näkyy myös työntekijän asiakaspalvelussa. Positiivinen, motivoitunut ja sitoutunut työntekijä on paras mahdollinen mainos yritykselle. (Pesonen, 2002, 44)

3.3 Palvelun toimivuus, saatavuus ja nopeus

Palvelun toimivuus, saatavuus ja nopeus kuuluvat osana yrityksen toimintaympäristöä ja ovat näin osaltaan peruspalveluun kuuluvia lisäpalveluita. Saatavuus ja toimivuus ovat myös yritykselle markkinointikanavia, joilla asiakkaat löytyvät yrityksen. Niillä myös pyritään varmistamaan, että asiakas saa tilaamansa palvelun oikeaan aikaan ja mahdollisimman helposti. Tämä taas varmistetaan sillä, että ammattaitoista henkilökuntaa on tarpeeksi. Asiakkaan sijainti liittyy myös saatavuuteen siltä osin, että siirtymäajat paikasta toiseen on otettava tarkoin huomioon, jotta asiakas saa palvelun oikea-aikaisesti. (Pesonen ym, 2002, 38,39.)

Saatavuus markkinointikanavana tarkoittaa Palveluneliö Oy:n yhteydessä käytännössä puhelinta. Asiakkaana pääosin olevat vanhuksat eivät juurikaan käytä tietokonetta saati nettiä. Puhelinvastaaja ei myöskään tule kysymykseen, sillä moni vanhuksista ei osaa käyttää sitä (kertoa asiaansa nauhurille, saati jos se vaatii vielä erikseen jotain numeroiden painalluksia ennen kuin pääsee varsinaiseen asiaan). Monesti asia on akuutti ja vaatii nopeita toimenpiteitä, jolloin puhelimesta täytyy aina pystyä antamaan henkilökohtaista palvelua. Mikäli puhelimeen ei vastata, palvelu ei ole saatavilla. Lisäksi täytyy muistaa, että palvelukokemus

syntyy aina vuorovaikutuksesta yhdessä asiakkaan kanssa. Mikäli saatavuus tai toimivuus ei toteudu asiakkaan toivomalla tavalla, hän kokee sen negatiivisena palveluna.

Fyysisissä tuotteissa toimivuus tarkoittaa lähinnä sitä, että ostamasi tuote todellakin toimii niin kuin sen pitää. Palveluissa, kuten Palveluneliö Oy:ssä toimivuus tarkoittaa sitä, että työntekijä tulee sovittuna aikana paikalle ja tekee sovitut työt huolellisesti. Toimivuutta on myös se, että jos asiakkaalla tulee nopea muutos tilattuun aikaan, siihen pystytään reagoimaan nopeasti. Asiakas voi esimerkiksi pyytää päiväkäyntiä myöhemmäksi jonkin menonsa takia ja tämä pystytään yleensä toteuttamaan muokkaamalla työntekijän päiväohjelmaa. Toisille asiakkaille ei ole niin tärkeää pysyä tiukasti kellonajassa, joka on sovittu, kunhan tullaan esimerkiksi iltapäivän aikana. Toimivuuteen, kuten myös nopeuteen liittyy myös se, että asiakkaalle aina soitetaan, mikäli aikataulu muuttuu.

Nopeuteen asiakkaat olivatkin tyytyväisiä, koska muutokset ja yhteydenotot tapahtuvat nopeasti. Työntekijä myös hoitaa työnsä sovittuna aikana ja sovituin laskutustunnein eli työkin tapahtuu tehokkaasti ja nopeasti.

Saatavuuteen sisältyy myös markkinointikanava, jolla tieto tuotteesta/ palvelusta levitetään kohderyhmälle. Palveluiden ollessa kyseessä, puhutaan nimenomaan tiedonsiirrosta. Tietoverkot ovat merkittävä palvelujen markkinointikeino, varsinkin internetin merkitys on kasvanut. (Pesonen ym, 2002, 39) Palveluneliö Oy:llä on omat sivut internetissä sekä Facebookissa. Varsinaiset asiakkaat eivät yleensä näitä sähköisiä tiedonvälineitä käytä, mutta heidän omaisensa tai huoltajansa löytävät palvelut helposti sitä kautta. Yhteistyökumppaneilla (kaupunki, kunta ja niin edelleen) on kaikki Palveluneliö Oy:n tiedot ja esitteet ja tätä kautta tieto myös hyvin leviää ja saavuttaa potentiaaliset asiakkaat.

3.4 Palvelunlaatu ja asiakkaan odotukset

Yrityksen tarjoama palvelutuote tai palvelupaketti koostuu aina peruspalvelusta tai ydintuotteesta, lisäpalveluista ja mahdollisista tukipalveluista. Peruspalvelu on keskeisin ja tarpeellisin asia, jonka asiakas yritykseltä ostaa. Ostopäätös lähtee aina tarpeesta, jolloin myytävä palvelu on ratkaisu tämän tarpeen tyydyttämiseen. (Pesonen ym, 2002, 29-30)



Kuva 4: Palvelutuotteen tasot (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 30)

Liikeideassa tiivistyy yrityksen toiminta-ajatus ja sitä myötä myös yrityksen tuottama peruspalvelu. Palvelu yrityksessä liikeideasta voidaan myös käyttää nimitystä palveluajatus, joka ei pysy muuttumattomana, koska ihmisten tarpeet muuttuvat ja ajan myötä kehittyvät myös kokonaan uusia tarpeita. Palvelu yrityksessä onkin seurattava tiiviisti toimintaympäristöön pysyäkseen asiakaskilpailussa mukana. Asiakas ei aina itsekään välttämättä tiedä, mitä peruspalvelua tarvitsee, joten yrityksen on pyrittävä löytämään se ja vastata asiakkaan tarpeisiin. (Pesonen, 2002, 30)

Palveluneliö Oy:n peruspalvelu on kodinhoito. Kodinhoito pitää sisällään asiakkaan perushoidon. Asiakkaan perustarpeet tyydytetään: ruoka tehdään tai lämmitetään (ravinto), asiakas saunotetaan tai suihkutetaan (puhtaus), mahdolliset vaipat vaihdetaan ja henkilöä avustetaan wc- toimitissa (henkilökohtainen hygienia) ja sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet (marevan mittaukset, veren sokerit, haavan hoito ja niin edelleen). Lisäpalvelut muodostavat olennaisen osan palvelukokonaisuudesta. Toisin kuin tukipalvelut, ne ovat jopa välttämättömiä peruspalvelun aikaansaamiseksi. Palveluympäristö (palvelun nopeus ja saatavuus, toimitilat, laitteet, työnteko-välineet) itsessään on osa lisäpalveluita. Perus esimerkkinä voisi mainita autokaupan: kuka ostaa auton ellei siihen ole saatavissa huoltoa? (Pesonen, 2002,31,32) Palveluneliö Oy:ssä lisäpalveluita ovat esimerkiksi ajanvaraus omalääkärille tai sairaanhoitajalle, laboratorio näytteidenotto ja -vienti, lääkkeiden haku apteekista (edellytyksenä lääkkeiden jaolle) ja kaupassa käynti, jotta ateriat voidaan valmistaa.

Tukipalveluiden tehtävä on tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja tehdä peruspalvelusta houkuttelevampi. Tukipalvelut ovat lisäksi niitä palveluita, jotka monesti erottavat saman alan yritysten palvelut toisistaan. Tukipalvelut helpottavat peruspalvelun käyttöä ja tuovat lisämukavuutta asiakkaalle. (Pesonen, 2002, 32.) Palveluneliö Oy:n tukipalveluja ovat muun

muassa asiakkaan kuljettaminen kauppaan, pankkiin tai muille asioille ja lähteä hänen kanssaan vaikka ulos kävelyille tai kahvilaan kahville. Saunottamisen ja pesun jälkeen asiakas rasvataan ja laitetaan vaikka papiljotit päähän ja tehdään kampausta, jos asiakkaalla on menoa jonnekin. Vaikka kyseessä olisi pelkkä lääkkeidenjako- käynti, samalla voidaan viedä roskat ja tehdä pientä siivousta. Asiakkaan puolesta voidaan hoitaa byrokraattisia asioita ja neuvoa henkilökohtaisesti esimerkiksi Kelan lomakkeiden täyttämässä ja tukien hakemisessa. Palveluneliö Oy onkin saanut kiitosta ” kokonaisvaltaisesta palvelusta”, kun kaikki palvelut hoituvat yhden työntekijän kanssa.

Lisäpalveluna Palveluneliö Oy:llä on nykyään myös fyysinen toimipiste Oitissa. Tautokuvan tiloissa järjestetään asiakkaille kerran viikossa erilaista kerhotoimintaa, jalkahoitoja, voimistelua ynnä muuta toimintaa ilmaiseksi ja samalla on ilmainen kahvitarjoilu. Todella extra-palveluna Palveluneliö Oy tarjoaa myös kyydin ilmaiseksi, mikäli asiakas ei pääse muuten tulemaan. Palvelun päätarkoitus on lisätä asiakkaiden sosiaalista toimintaa ja kontaktia muihin ihmisiin.

3.5 Hinta- laatusuhde

Palvelussa asiakkaalle ei siirry omistusoikeutta, toisin kuin tuotteissa (Pesonen ym, 2002, 25.) Asiakas arvottaa palveluntuottajan omien kokemuksiensa mukaan sekä vertaa niitä kilpailijoiden palvelutasoon. Puhtaasti tuotteissa asiakas tietää ja ymmärtää helposti mistä maksaa esimerkiksi ostamalla auton. Kun puhutaan yleisesti esimerkiksi kodinhoito- palvelusta, asiakkaan on vaikeampi ymmärtää mistä hän maksaa. Tämän takia onkin oleellista, että palvelut pystytään jotenkin tuotteistamaan. Palveluyrityksen täytyy tehdä tuotteestaan eli palvelutaan konkreettisempi esimerkiksi kotihoidon palvelun sijaan erittelemällä: siivous 1 tunti maksaa x €, saunotus ja peseminen x €, sairaanhoitotoimenpiteet kuten haavanhoito, Marevan-mittaukset, verenpaineiden ja sokereiden mittaus x € ja niin edelleen.

Tuotteistamisen hyötyjä ovat muun muassa se, että palvelusta tulee tasalaatuisempi ja toistettava. Kun toimintavat yhtenäistetetään ja koulutetaan koko henkilökunta noudattamaan niitä, palvelun taso ei riipu enää niin paljon yksittäisestä työntekijästä. Kun jokaisella työntekijällä on selkeä toimintamalli miten toimitaan, palveluja on myös helpompi markkinoida asiakkaalle, koska palvelukuvaus on selkeämpi. Haasteena palvelun tuotteistamisessa on se, ettei asiakasnäkökulmaa unohdeta. Liika tuotteistaminen voi johtaa siihen, ettei enää vastatakkaan asiakkaan tarpeisiin. Tuotteistamisessa on aina kuitenkin muistettava se, että palvelukokemus syntyy aina yhdessä palveluntarjoajan ja asiakkaan yhteistyössä ja jokainen asiakas on ainutlaatuinen. Tässä yhteydessä on myös hyvä muistaa, että asiakkaan odotukset voivat olla aivan eri tasolla kuin mitä palveluntaso on. (Miika Nurminen, 2015).

Hinnalla on sekä taloudellinen että psykologinen rooli. Hinta on markkinoinnin kilpailukeinoista ainoa, joka tuo konkreettisesti rahaa kassaan. Psykologinen merkitys korostuu asiakkaalle siinä, että hinta on ainakin asiakassuhteen alkuvaiheessa ainoa tekijä, jonka mukaan asiakas voi suoraan verrata kilpailijoita keskenään. Kontrasti palveluiden hinnoittelussa onkin siinä, että halpa hinta voidaan kokea myös huonommaksi palveluksi (Pesonen ym, 2002, 36). Kodinhoitoalalla peruspalvelut samalla alueella on yleensä hinnoiteltu melko tasaisesti kilpailijoiden kesken (esimerkiksi Palveluneliö Oy, Jety Oy ja Aarrehoiva Oy), suuria hintaeroja ei ole. Tällöin kilpaillaankin lisä- ja tukipalveluilla sekä palvelun laadulla.

Kotihoidossa laatuun vaikuttavat monet eri tasot : asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen tasolta aina yhteiskunnalliseen tasoon asti. Asiakkaan kannalta eniten vaikuttavat työntekijän vuorovaikutus ja työyksikön sekä organisaation taso työntekijän taustalla. Työorganisaation toimintamallien tulisi vastata asiakkaan tarpeita. Yhteisön tasolla vaikuttaa muun muassa alueen tarjoamat sosiaali- ja terveystalvelut sekä niiden riittävyys ja kohtaaminen asiakkaan tarpeiden kanssa. Yhteiskunnallisella tasolla tarkastellaan jo väestön tarpeita ja niiden vastaavuutta sosiaali- ja terveystalouden tavoitteiden kanssa. (Heinola, 2007, 13-15.)

Kotihoidon palvelun laadun arviointiin vaikuttaa myös suuresti kuka sitä arvioi. Kyseessä voi olla asiakas itse, hänen lähiomaisensa tai edunvalvojansa tai jokin ulkopuolinen taho. Monilla kotihoidon asiakkaista (kolmella neljästä) on jonkin tasoinen kognitiivisen toiminnan vaje ja sen takia omaisten rooli korostuu näiden palveluiden laadun arvioinnissa. Dementia- potilas voi olla itse täysin tyytyväinen saamansa palvelun laatuun, mutta lähiomaiset eivät. (Heinola, 2007, 13-15).

Laadun arvioimiseen on olemassa monenlaisia malleja alasta riippuen. Kotihoidossa arviointi voidaan jakaa kolmeen osioon, jotka ovat : rakenne- ja prosessitekijät sekä lopputulokset. Näitä tekijöitä voidaan arvioida myös kolmikantaisesti eli asiakkaan, työntekijän ja johtamisen laatu huomioiden. Alla olevassa taulukossa (Óvretveit, J. 1998) selvitetään laadun arviointia kotihoitoon sovellettuna.

	Rakenteelliset edellytykset	Prosessi	Tulokset
Laatu asiakkaan näkökulmasta	Asiakkaan voimavarat Koti, asuin- ja elinympäristö. Terveys ja toimintakyky. Psyykkiset ja henkiset voimavarat. Sosiokulttuuriset ja taloudelliset voimavarat.	Avun saaminen yksilöllisiä tarpeita vastaavaksi. Toimiva vuorovaikutus asiakkaan, läheisten, ja työntekijöiden kanssa. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen.	Asiakkaiden arviot saadun palvelun laadusta ja vaikuttavuudesta → koettu muutos toimintakyvyssä, terveydessä. Tyytyväisyys palveluun. Osallisuus palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.
Ammatillisen toiminnan laatu	Henkilöstön määrä Henkilöstön osaaminen Henkilöstön käytössä olevat työvälineet	Tietoon ja hyvin käytäntöihin perustuva toiminta. Tarkoitustenmukaisten työvälineiden käyttö. Oikein kohdennettu palvelu - asiakkaiden palvelutarpeiden kattava arviointi - tavoitteiden asettaminen - auttamismenetelmien valinta - palvelun toteuttaminen asetettujen tavoitteiden mukaisesti - tavoitteiden saavuttamisen arviointi (laatu, vaikuttavuus) Palvelun asianmukainen dokumentointi Tavoitteellinen yhteistoiminta asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.	Tavoitteeksi asetettujen toimintakyvyn ja terveyden saavuttaminen. Kielteisten muutosten ennaltaehkäisy. Asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan muutoksen seuraamiseksi käytettävissä ajantasainen hoito- ja palvelusuunnitelma
Johtamisen laatu	Johtajien määrä ja osaaminen. Johtamisrakenne. Tark.mukaiset työvälineet johtamisen tukena. Toiminnan suunnittelu, toteutus ja arviointi. Laadun ja riskien hallinta. Lainsäädännön, tavoite- ja toimintaohjelmien, suositusten yms. noudattaminen ja huomioon ottaminen toiminnan suunnittelussa, organisoinnissa ja laadun sekä vaikuttavuuden arvioinnissa. Toimiva yhteistyö kaikkien sidosryhmien kanssa.	Toiminnan organisointi ja voimavarojen kohdentaminen asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.	Tavoitteiden saavuttamisen aste. Henkilöstön hyvinvointi. Yhteistyön toimivuus sidosryhmien kanssa.

Kuva 5: Laadun arvioinnin malli (Övretveit, J. 1998) mukaan kotihoitoon sovellettuna.

Malli on vain esimerkkinä laadun arvioinnista kotihoidossa, enkä käy sitä tarkemmin läpi. Palveluneliö Oy:n asiakastyytyväisyyskyselyissä tärkeintä oli asiakkaan tai hänen edustajansa mielipide ja arvio palvelun laadusta. Tyytyväisyyttä palveluun analysoitiin enemmän kysymyksessä kuinka hyvin palvelu vastasi odotuksianne.

Hinta-laatusuhde oli vastaajille vaikein kysymys. Ensinnäkin sen takia, että 46 prosenttia vastaajista ei maksanut palvelua itse. Tällöin maksajina ovat yleensä kaupunki, kunta tai Kela.

Jos maksajana oli muu, asiakkaan oli vaikea arvioida hinta- laatusuhdetta. Itse maksavista osa piti hintaa liian korkeana laatuun nähden, toiset pitivät hinta- laatusuhdetta hyvänä. Hyvän arvosanan antaneet sanoivat maksavansa mielellään laskutettavan hinnan, koska palvelu toimii hyvin. Osalla ei ollut vertailukohtaa, koska eivät olleet aiemmin läyttäneet tällaisia palveluita.

4 Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Asiakastyytyväisyyskyselyn päätin tehdä haastattelututkimuksena, tarkemmin sanottuna puolistrukturoituna haastatteluna eli ns. teemahaastatteluna. Strukturoidussa haastattelussa kysyjä määrää tarkasti kysymykset, niiden esittämisjärjestyksen ja antaa mahdollisesti vastausvaihtoehdot. Puolistrukturoitu haastattelu antaa enemmän vapauksia haastateltavalle. (Koskinen, 2005, 104).

4.1 Haastattelumenetelmän valinta

Teemahaastattelussa haastateltavalla on enemmän sananvaltaa keskusteluun ja vastauksiin. Kysymykset on ennalta laadittu, mutta haastateltava vastaa niihin omin sanoin ja voi kertoa mielipiteensä laajemmin, sekä esittää mahdollisesti vastakysymyksiä. (Koskinen, 2005, 104). Haastatteluissa keskustelu eteni välillä niin, että keskustelun lomassa käytiinkin jo läpi vaikka seuraavaa kysymystä, vaikka haastateltava ei edes tiennyt, että sitä kysyttäisiin. Samalla jokaisen kysymyksen pystyi selittämään haastateltavalle selkeästi, niin ettei jäänyt epäselväksi mitä kysyttiin. Vastaukset olivat huomattavasti laajempia kuin jos kysely olisi suoritettu pelkästään lomakkeilla tai vaikka puhelinhaastatteluina. Lisäksi mukana oli avoimia kysymyksiä, joita ei arvotettu mitenkään vaan haastateltava sai kertoa oman mielipiteensä asiaan ja esittää mahdollisia lisätoivomuksia.

4.2 Esitietolomake

Kävimme toimitusjohtaja Satu Hietasen kanssa yleisesti läpi asiakaskuntaa. Perusasiakkaita eli vakituksia, säännöllisiä asiakkaita oli tuolloin (tammikuussa 2016) 51 henkilöä. Lisäksi oli 5-10 vaihtuvaa asiakasta, jotka käyttivät Palveluneliö Oy:n palveluita satunnaisesti. Satunnaisia asiakkaita tulee esimerkiksi kaupungin kotihoidon kautta, jos työntekijä vaikka sairastuu äkillisesti eikä omat resurssit riitä. Kaikista asiakkaista löytyvät tiedot Hilikka- toiminnanohjausjärjestelmästä sekä kaikille on tehty kirjallinen palvelusopimus. Jotta pääsin tutustumaan asiakkaiden perustietoihin sekä palvelusopimuksiin, tarvitsin jokaiselta henkilökohtaisen luvan ja allekirjoituksen. Tätä tarkoitusta varten laadin esitietolomakkeen (liite1), jonka työntekijät

jakoivat käynneillään asiakkaille. Allekirjoitettuja suostumuslomakkeita palautui 23 kappaletta eli 45 % vakituisista asiakkaista antoi suostumuksensa. Loput asiakkaat eivät joko antaneet suostumustaan tai eivät vastanneet ollenkaan, sillä yhtään kieltävää vastausta ei palautunut.

4.3 Taustatietojen keräys haastateltavista

Suostumuslomakkeiden palautuksen jälkeen, pääsin toimitusjohtajan avulla hakemaan taustatiedot jokaisesta luvan antaneesta. Sain jokaisen asiakkaan kirjallisen palvelusopimuksen ja Hilikka-tietokannasta katsoin mahdolliset puuttuvat tiedot. Tämän jälkeen laadin listan haastateltavista henkilöistä yhteystietoineen. Sain käyttööni Palveluneliö Oy:n puhelimen, jolla soitin jokaiselle näistä 23 asiakkaasta. Osa oli jo unohtanut koko lomakkeen, joten esitellessäni itseni, mainitsin samalla, että kyseessä oleva henkilö on antanut luvan tietojensa tutkimiseen ja haastatteluun. Sovin jokaisen asiakkaan kanssa päivän ja kellonajan milloin tulen tekemään haastattelun.

Päätin ottaa yhdelle päivälle kaksi tai maksimissaan kolme haastattelua, jotta niihin on todella aikaa paneutua. Joinain päivinä oli vain 1 haastattelu, muutamana 3 eli keskiarvo oli 2 haastattelua per päivä. Asiakkaat asuivat eri puolella Riihimäkeä, Hyvinkäätä, Tervakoskea ja Oitin lähialueita. Tein haastattelukierroksen aikataulun sen mukaisesti, että pystyisin järjestyksessä käymään saman alueen asiakkaat kerralla tai useamman päivän aikana. Lomakkeita siis palautui 23 kappaletta, mutta haastatteluja tuli 22 kappaletta, sillä yksi asiakas oli poistunut keskuudestamme luvan antamisen jälkeen.

4.4 Kysymysten laadinta

Kysymysten laadintavaiheessa pohjana olivat asiakastyytyväisyyskyselyt vuodelta 2012 ja 2014. Vuoden 2012 kyselyssä oli peräti 14 kysymystä ja mahdollisuus antaa vapaamuotoinen viesti. Mielestäni kysymyksiä oli liikaa ja liian samantapaisia. Kysyttiin esimerkiksi henkilökunnan taitoja ja ammattitaitoa erikseen eli käytännössä samaa asiaa. Mukana oli myös epäolennaisia kysymyksiä, kuten kysymys yöhoidon laadusta vaikka käytännössä kukaan asiakkaista ei käyttänyt kyseistä palvelua. Arvosteluasteikko kysymyksissä oli ykkösestä kolmoseen.

2014 asiakastyytyväisyyskyselyssä oli eroteltuna omille sivuilleen kysymykset hoivapalveluista ja kotisiivouspalveluista. Hoivapalvelu- kysely oli täytetty, mutta kotisiivouspalveluihin ei saatu yhtään vastausta. Kysymykset koskivat henkilökunnan palveluasennetta, ammattitaitoa ja yleisilmettä. Lisäksi kysyttiin palveluiden toimivuudesta ja nopeudesta, kuinka hyvin palvelu vastasi odotuksia ja hinta- laatusuhdetta. Arvosteluasteikko oli ykkösestä vitoseen.

Kysymyksiä laatiessani päädyin käyttämään varsinaisten kysymysten pohjana 2014 kysymyksiä. Samoja peruskysymyksiä käyttämällä voidaan pidemmällä tähtäyksellä verrata asiakaspalvelun ja tyytyväisyyden kehitystä. Käyttämällä haastattelumenetelmää, saadaan syytkin mahdollisiin muutoksiin helpommin selville ja voidaan heti ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin. Ainoastaan henkilökunnan yleisilmeen päätin jättää pois, koska erikseen kysyttiin jo henkilökunnan palvelasennetta, jonka voi katsoa vastaavan yleisilmettä. Lisäksi suurin osa haastattelusta oli vanhuksia ja käsite yleisilme ei todennäköisesti olisi aivan auennut heille.

Kysymyksiä laadittaessa pitää kiinnittää erityishuomiota kysymysten muotoon, tyyppiin, määrään ja järjestykseen. Pohjana olivat suljetut kysymykset, joissa kysytään vain faktatietoa. (Koskinen ym, 2005, 109.) Taustatietoina kysyttiin: sukupuolta, ikää, kauanko ollut Palveluneliö Oy:n asiakkaana ja kuinka usein käyttää palveluja. Arvotettuja kysymyksiä oli 6 kappaletta, joissa pisteytys oli nollassa (huono) viitoseen (erinomainen). Sama arvostelu oli käytössä vuoden 2014 kyselyssä. Lisäksi lopussa oli 5 avointa kysymystä, joita ei pisteytetty (liite 2).

4.5 Haastattelut

Haastattelumuotona teemahaastattelu on yksinkertainen muoto vuorovaikutukselle. Haastattelija esittää kysymykset ja saa yleensä tarinoivia vastauksia haastateltavalta. Haastattelija ei saa kiistellä haastateltavan kanssa; hänen tehtävänsä on kysyä ja kuunnella vastaukset. Haastattelijan tulee toimia mahdollisimman neutraalisti, jotta hän ei itse vaikuta vastauksiin. Perusta haastattelulle on niin sanottu haastattelurunko, jonka tarkoitus on lähinnä toimia haastattelijan muistin tukena. Haastattelurunko toimii parhaimmillaan niin, että se estää osapuolia menemästä asioiden edelle ja molemmat tietävät logiikan, millä haastattelu etenee. (Koskinen ym, 2005,108-109.)

Haastattelut tehtiin noin kolmen viikon aikana, niin että yksi haastattelu kesti tunnista jopa kolmeen tuntiin. Osan vastauksista kirjoitin suoraan kysymyslomakkeelle (varsinkin taustakysymykset), mutta samalla nauhoitin jokaisen haastattelun. Haastattelu meni jouhevasti kun keskustelua voitiin koko ajan jatkaa, ilman että olisi pitänyt keskeyttää kirjoittamisen takia tai kysyä uudelleen. Alkuluottamus saatiin aikaan sillä, että esittelin ensimmäisenä itseni ja kerroin, että teen kyselyn opintojeni vuoksi sekä korostin sitä, että Palveluneliö Oy saa vastaukset analysoituina ja nimettöminä. Eli kaksi päätarkoitusta oli saada opintoni päätökseen tämän kyselyn avulla, sekä auttaa Palveluneliötä parantamaan toimintaansa entisestään. Pidemmän vakuuttelun jälkeen, haastateltavat ymmärsivät, että teen tutkimusta täysin ulkopuolisena opiskelijana, eikä toimeksiantaja saa muuta tietoa kuin

lopulliset tulokset. Haastattelu tehtiin pääasiassa kahvipöydän äärellä, jolloin tunnelma saatiin myös luottavaiseksi ja turvalliseksi. Moni haastateltava sanoikin, että hän kertoo ihan suoraan mitä ajattelee Palveluneliön palveluista ” mitään lisäämättä ja mitään pois jättämättä.” Tällaisen kommentin jälkeen odotin jotain negatiivista, mutta yllättäen palaute olikin positiivista.

Kysymysten määrä on myös oleellinen haastattelussa. Jos niitä on liikaa, voidaan eksyä varsinaisesta aiheesta ja haastateltavalle jää liian vähän vastausaikaa kysymyksiin. Suositus 1- 2 tunnin haastatteluun on 5- 12 varsinaista kysymystä (Koskinen ym, 2005, 109).

Asiakastytyväisyys kyselyssäni 5 ensimmäistä kysymystä olivat suurin piirtein samoja kuin vuoden 2014 kyselyssä. Arvotettuja kysymyksiä oli 6 kpl. Lisäksi uusia, avoimia kysymyksiä oli 5 kappaletta: 1) Mikä on parasta Palveluneliö Oy:n palveluissa, 2) Mitä kehittäisitte toiminnassa?, 3) Oletteko tietoinen kaikista Palveluneliö Oy:n tarjoamista palveluista ja 4) Mitä muita palveluita koette mahdollisesti tarvitsevanne lähivuosina?

5. ja viimeinen kysymys : Jäikö jotain olennaista mielestänne kysymättä, oli lähinnä kohteliaisuus kysymys haastateltavalle. Tähän jokainen vastakin, ettei hänen mielestään jäänyt eikä ole lisättävää aiempiin kysymyksiin.

Teemahaastattelu on joustava tutkimustapa, jossa haastattelija voi selventää kysymyksiään niin että ne varmasti ymmärretään. Jos haastateltava kokee kysymyksen liian vaikeaksi, vastausta on vaikea saada (Koskinen ym, 2005, 110).

Teemahaastattelussa on yleensä kolme päälohkoa. Ensin on niin sanottu lämmittelykysymys (Koskinen ym, 2005, 110). Tässä tutkimuksessa taustatietojen kysyminen voidaan jo katsoa lämmittelykysymyksiksi ja ensimmäinen tarkentava kysymys oli: mitä palveluita käytätte tällä hetkellä. Haastateltava sai selittää omin sanoin, vaikka käytännössä ne olivat jo tiedossani palvelusopimusten perusteella. Tämän takia en mitenkään arvottanut tätä kysymystä, enkä tehnyt siitä analyysissä erikseen kysymystä, koska lista olisi ollut melkein loputon.

Tämän jälkeen tulevat niin sanotut sisällölliset kysymykset, joita oli tässä kyselyssä kuusi kappaletta. Viimeiset kysymykset ovat niin sanottuja lopettelukysymyksiä, joita tässä kyselyssä oli varsinaisesti neljä kappaletta ja se, minkä mukaan mitään ei jäänyt kysymättä.

4.6 Materiaalin purku ja analysointi

Haastattelujen aikana tein muistiinpanoja ja lisäksi nauhuri nauhoitti koko haastattelun. Haastattelut purin yhdessä nauhurin, muistiinpanojen ja lomakkeiden kanssa ja näin varmistettiin tietojen oikeellisuus ja luotettavuus.

Taustakysymyksistä (4 kappaletta) ja pisteytetyistä kysymyksistä (kuusi kappaletta) laadin Excel-taulukot. Pisteytetyistä kysymyksistä tein taulukot jokaisesta kysymyksestä erikseen sisältäen vastausten pisteiden keskiarvon. Sitä ennen kävin läpi asiakastyytyväisyyskyselyt 2012 ja 2014 ja tein niistä myös excel-kaaviot. Kaikista kolmesta kyselystä on tehty keskiarvo vastauksista, joten niitä on helppo verrata keskenään. Tein erillisen raportin Palveluneliö Oy:n asiakastyytyväisyys- kyselyistä 2012, 2014 ja 2016. Tämän raportin lähetin Satu Hietaselle Valviraa varten ja samalla Hietasen lisäsi sen Palveluneliö Oy:n nettisivuille (http://www.palvelunelio.fi/palvelunelio_asiakastyytyvaisyysskysely2016.pdf).

Haastattelututkimuksessani jokainen haastattelu oli yksittäistapaus, jonka perusteella sain yksittäisen vastauksen ja perustelun sille. Tästä pystyin saamaan hypoteesi- oletuksen tutkimukselleni ja testaamaan sitä kokonaisuutena kaikkiin tuloksiin. Vastaukset olivat hyvin samantapaisia ja Palveluneliö Oy:n toimintaan oltiin pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä. Avoimista kysymyksistä keräsin kirjallisia vastauksia olennaisista palautteista. Jopa avoimiin kysymyksiin tuli monelta samanlaisia vastauksia, joten ne oli helppo kerätä kasaan.

5 Tulokset

Ensin käydään läpi taustakysymykset taulukoineen. Tämän jälkeen varsinaisten kysymysten vastaukset excel- taulukoiden avulla ja kirjallisella analyysillä.

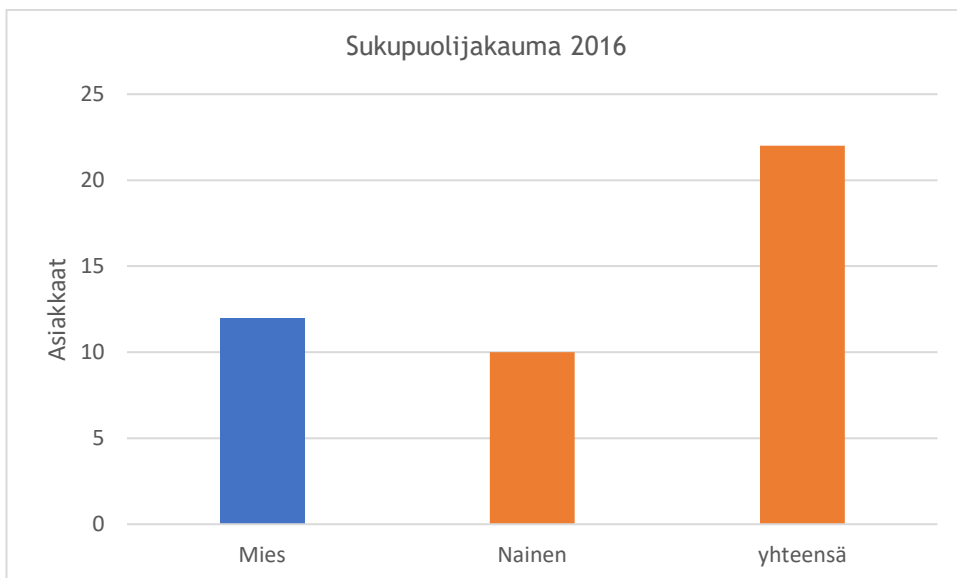
5.1 Taustatiedot

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 - 3 h/ haastattelu.

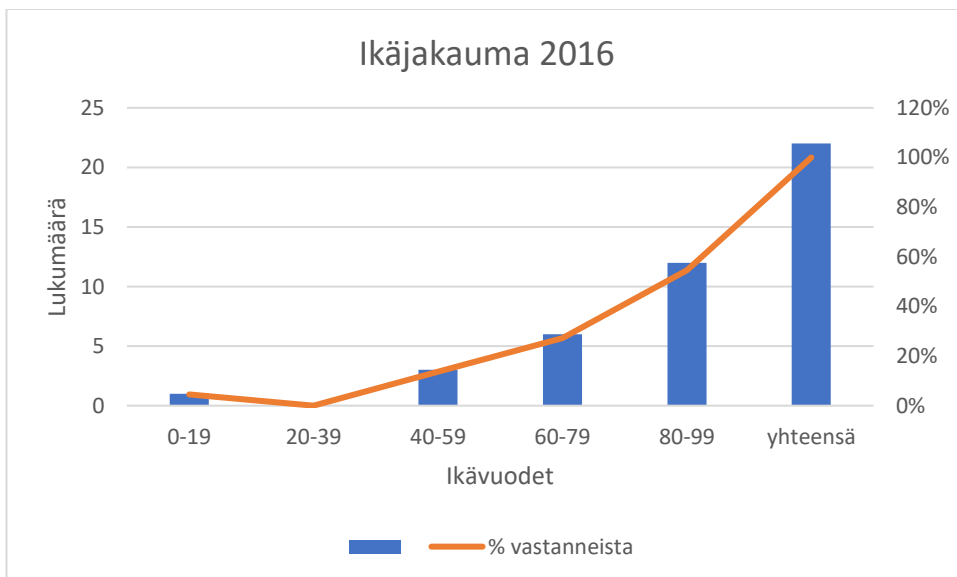
Arvosteluasteikko oli: 0= huono, 1= välttävä, 2= tyydyttävä, 3= hyvä, 4=erittäin hyvä, 5= erinomainen. Arvotettuja kysymyksiä oli 6 kappaletta, sekä vapaamuotoisia kysymyksiä 5 kpl . Vastauksia ja haastatteluja saatiin kaiken kaikkiaan 22 kappaletta.

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



Kuvio 6: Sukupuolijakauma 2016 .

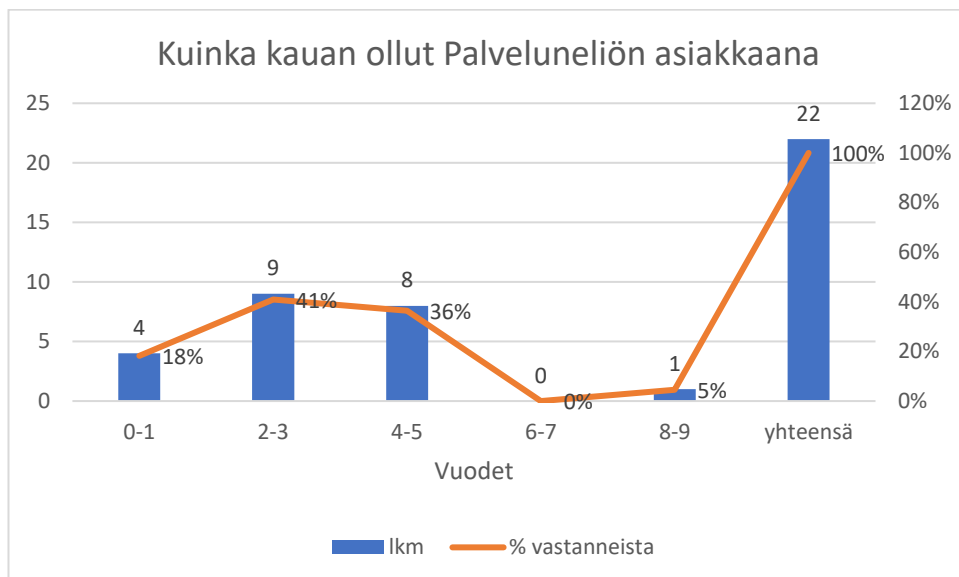
Haastattelussa kävi ilmi, että miehiä oli 12 (54,5 % vastaajista) ja naisia 10 (45,5 % vastaajista).



Kuvio 7: Ikäjakauma 2016

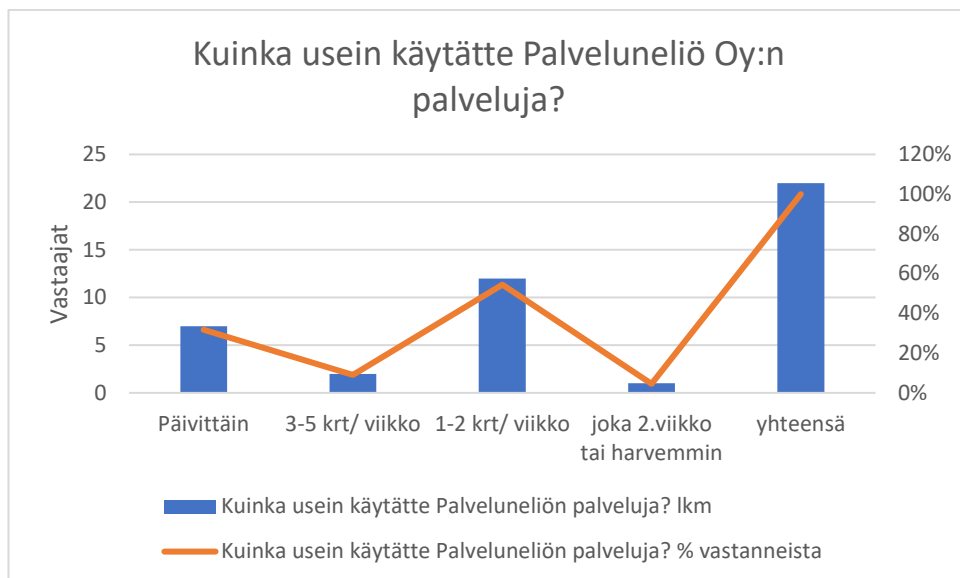
Asiakkaiden suurin ikäluokka oli selkeästi 80- 99 vuotiaat. Heitä oli 12 henkilöä eli 55 % vastaajista. Toiseksi suurin ikäluokka oli 60- 79 vuotiaat, joita oli vastaajista 6 eli 27 % kaikista.

Tässä käy selkeästi ilmi, että pääasiakasryhmänä ovat vanhukset (ikäluokka 60 - 99 vuotiaat yhteensä 82 % vastaajista). Väestö ikääntyy koko ajan ja iäkkäämmät vanhukset olivat ja tulevat olemaan pääasiakaskunta.



Kuvio 8: Kuinka kauan ollut Palveluneliö Oy:n asiakkaana

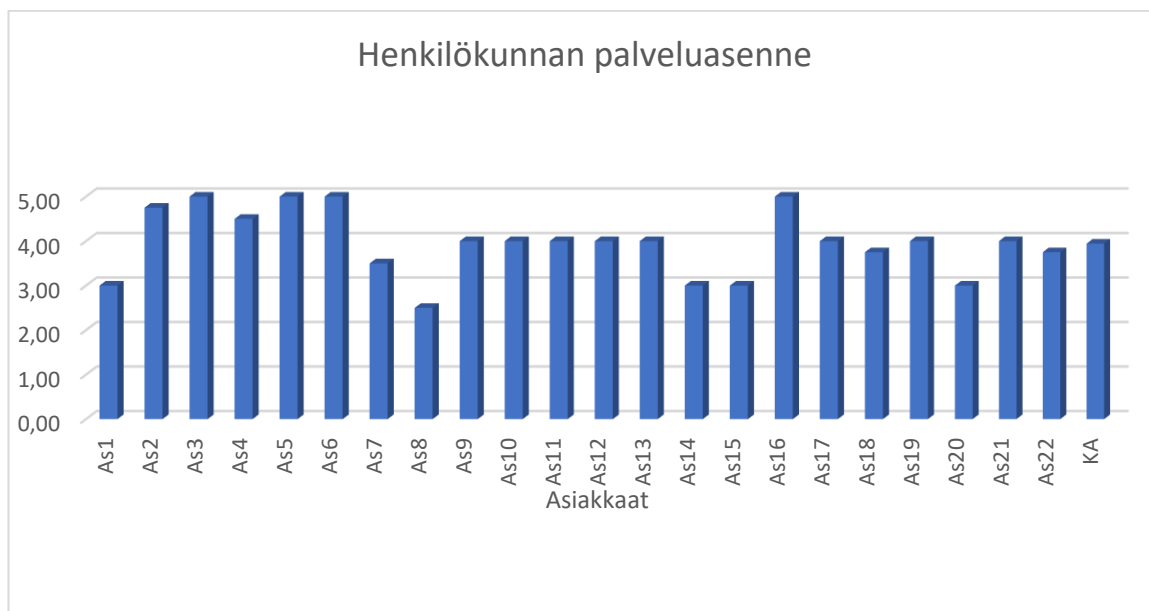
Suurin asiakaskunta on ollut Palveluneliö Oy:n asiakkaana kahdesta viiteen vuoteen (yhteensä 17 henkilöä eli 77 % vastaajista). Kauemmin eli 8-9 vuotta on ollut vain 1 asiakas. Tämä selittyy osittain vastaajien ikäjakaumalla. Kauemmin asiakkaana olleet häviävät pikkuhiljaa luonnollisen poistuman kautta.



Kuvio 9: Kuinka usein käytätte Palveluneliö Oy:n palveluja

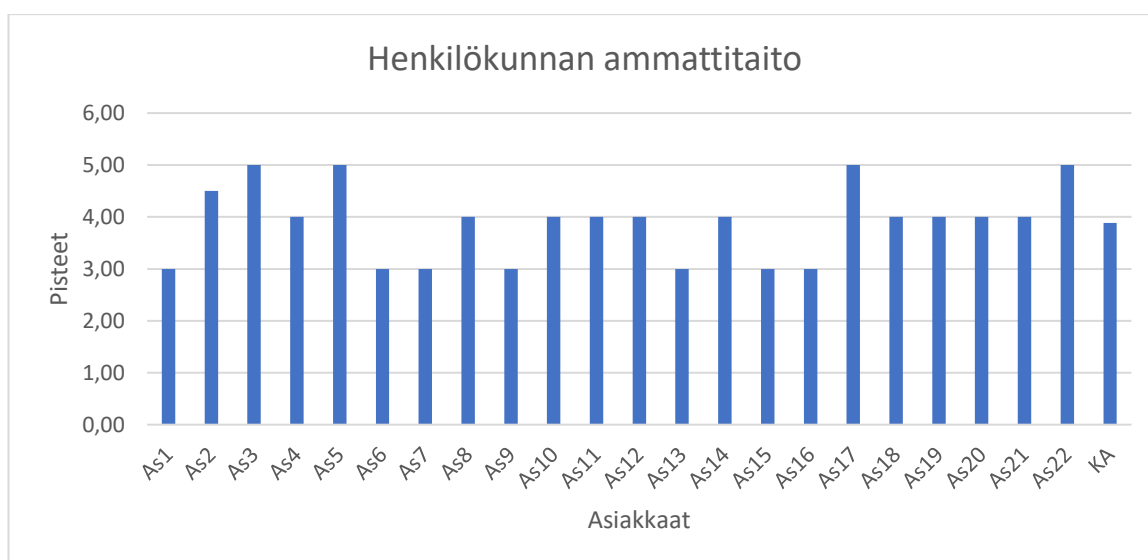
Suurin asiakasryhmä käyttää palveluja joko päivittäin (7 henkilöä eli 32 % vastaajista) tai 1-2 kertaa viikossa (12 henkilöä eli 55 %).

5.2 Asiakastyytyväisyyden 2016 varsinaiset kysymykset



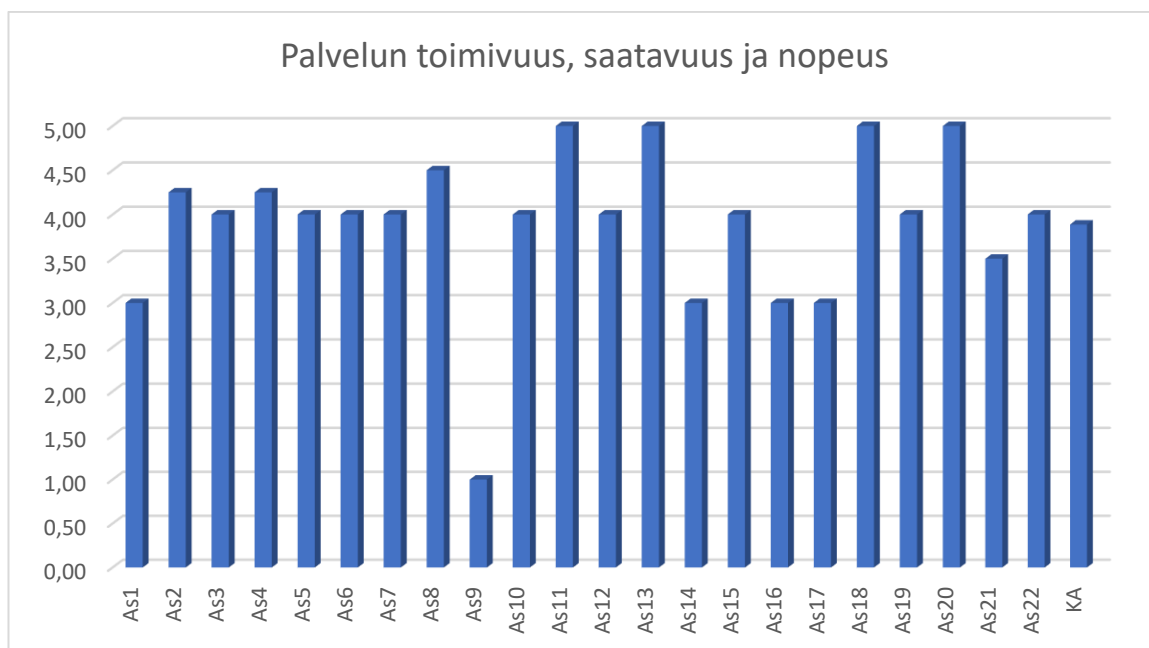
Kuvio 10: Henkilökunnan Palveluasenne

Henkilökunnan palveluasteen pisteiden keskiarvo oli 3,94 (4 = erittäin hyvä). Kokonaisuutena pisteet olivat korkeat, yksittäisissä vastauksissa sanottiin muunmuassa ” 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 palveluasenteesta pidettiin, mutta pääsääntöisenä toiveena oli, että sama/ samat henkilöt kävisivät eikä olisi suurta vaihtuvuutta.



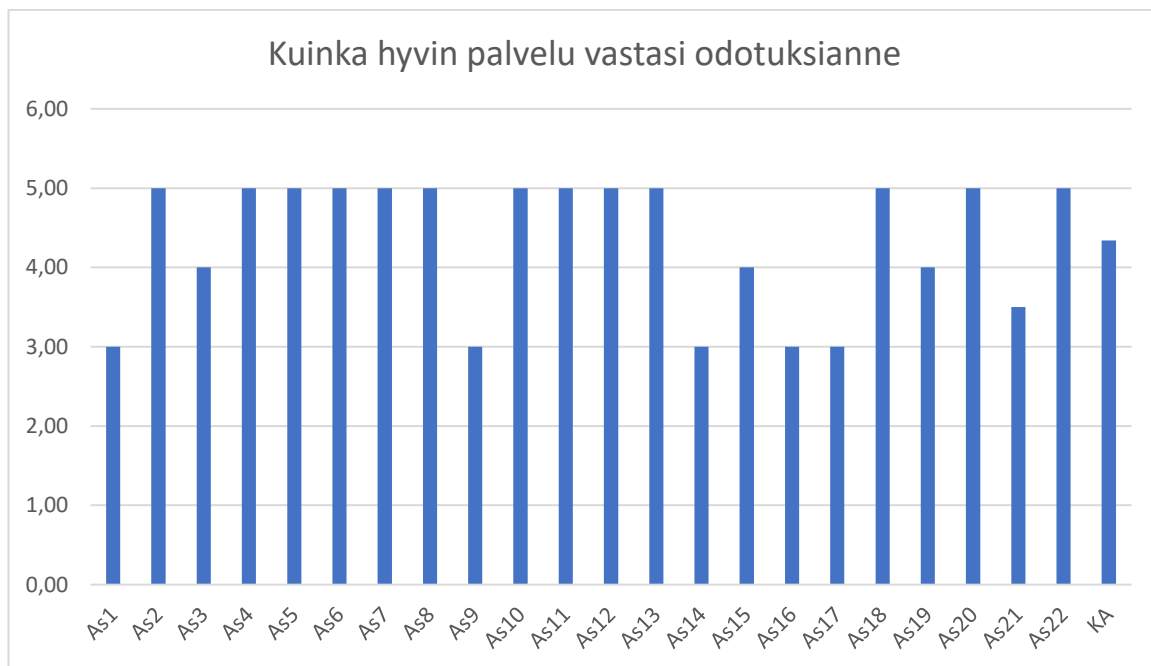
Kuvio 11: Henkilökunnan ammattitaito

Henkilökunnan ammattitaidon keskiarvo oli pisteinä 3,89 eli lähellä erittäin hyvää. 4 haastateltavaa arvioi täydet 5 pistettä ja ja alimmat arvioinnit olivat 3 pistettä eli hyvä. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, ettei heidän luonaan tarvita mitään erityisosaamista (sairaanhoitollisia 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.



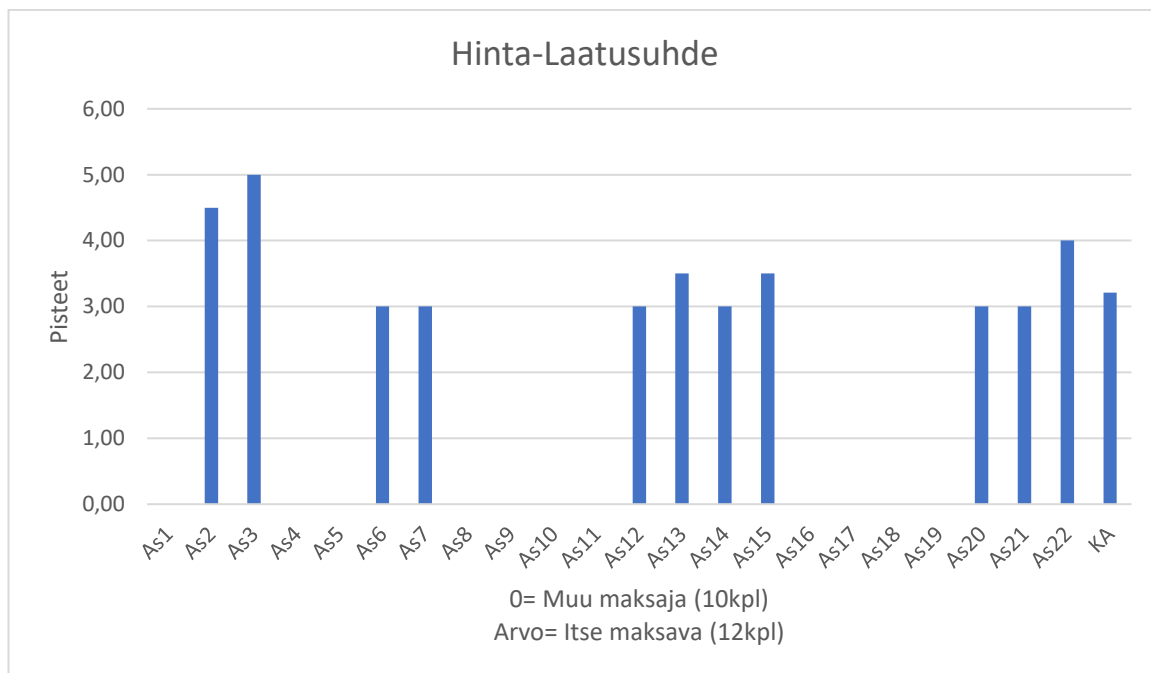
Kuvio 12: Palvelun toimivuus, saatavuus ja nopeus

Palvelun toimivuus, saatavuus ja nopeus sai 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.



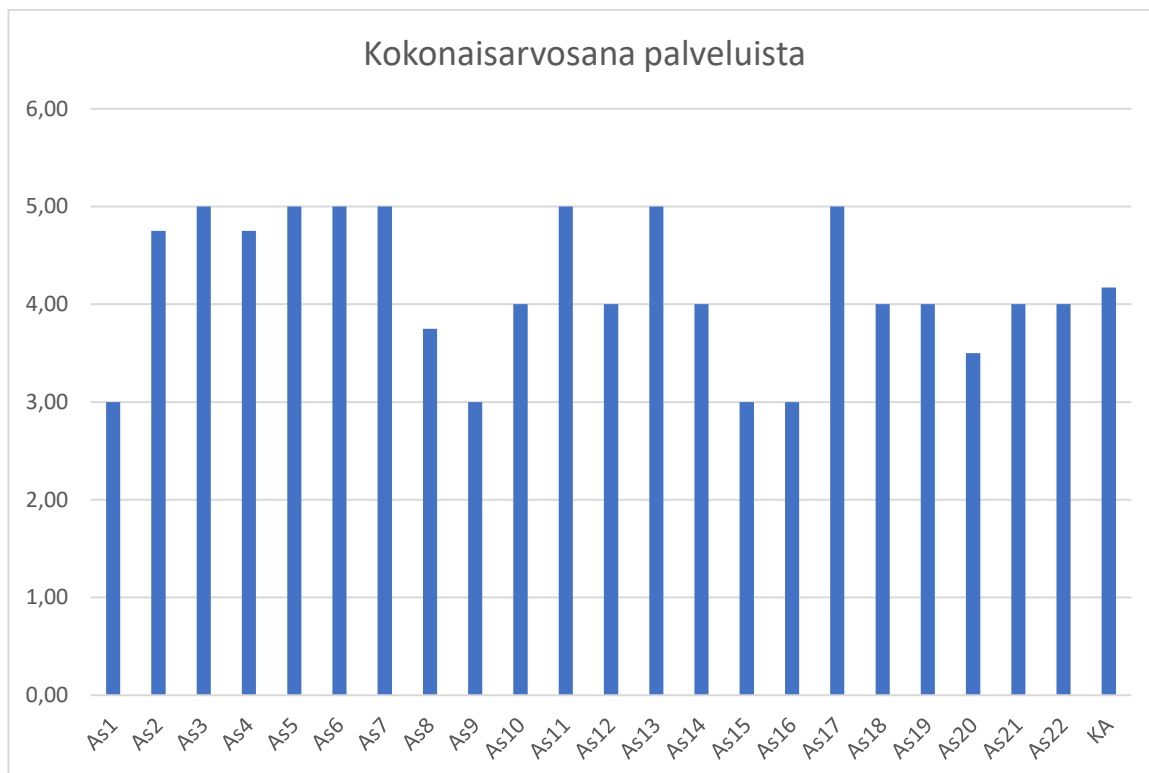
Kuvio 13: Kuinka hyvin palvelu vastasi odotuksianne

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



Kuvio 14: Hinta-laatu suhde

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 muualla maksaa.



Kuvio 15: Kokonaisarvosana palveluista

Keskiarvo kokonaisarvosanalle palveluista oli 4.17, eli kokonaisuudessaan parempi kuin yksittäisten kysymysten vastaukset. Vuoden 2014 kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,1 eli itseasiassa sama kuin vuoden 2016 keskiarvo. 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. Keskiarvoa nosti siis se, ettei sitä laskettu aiemmin annetuista pisteistä vaan sitä kysyttiin erikseen. 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.

Vapaamuotoiset kysymykset olivat: 1. Mikä on parasta Palveluneliö Oy:n palveluissa? 2. Mitä kehittäisitte toiminnassa? 3. Oletteko tietoinen kaikista Palveluneliö Oy:n tarjoamista palveluista? 4. Mitä muita palveluita koette mahdollisesti tarvitsevanne lähivuosina? ja 5. Jäikö jotain oleellista mielestänne kysymättä?

Vastauksissa parasta Palveluneliö Oy:n palveluissa oli pääasiassa kaikki. Kaikki työt hoituvat sovitusti. Omatoimisuudesta, aktiivisuudesta sekä extra-palveluista tuli vielä erikseen kiitosta. Eräs kommentti oli : ” tekevät, kun näkevät” eli esimerkiksi nappaavat roskapussit mukaan lähtiessään, vaikka siivous ei kuulunut palveluun. Tähän liittyen myös henkilökunnan joustavuus sai positiivista palautetta.

Kysymykseen: Oletteko tietoisia kaikista Palveluneliö Oy:n tarjoamista palveluista, vastaus oli aina kyllä. Kaikki vastasivat saaneensa kaikki tarvitsemansa palvelut. Kun kerroin Taukotuvan toiminnasta, siitä eivät kaikki olleet tietoisia. Toisaalta ne, jotka eivät olleet tietoisia eivät myöskään olisi käyttäneet tätä palvelua pitkän matkan takia.

Kysymykseen: Mitä kehittäisitte Palveluneliö Oy:n palveluissa? ei osattu oikein vastata mitään. Suurin osa oli sitä mieltä, ettei ole mitään kehitettävää, mikä sinällään oli jo positiivista palautetta. Kysymykseen : Oletteko tietoinen kaikista Palveluneliö Oy:n tarjoamista palveluista? sai myös samanlaiset vastaukset: kyllä, kaiken olen saanut mitä olen tarvinnut.

Tulevaisuuden lisätarpeita ei juurikaan saatu selville eli kysymykseen: Mitä muita palveluita koette mahdollisesti tarvitsevanne lähivuosina? yleisin vastaus oli, että sen näkee sitten. Asiakkaiden mielestä lisäpalveluita tullaan tarvitsemaan iän kasvaessa, mutta tällä hetkellä sitä ei pysty arvioimaan missä kunnossa on lähitulevaisuudessa. Asiakkaan kunto tulee pitkälti määrittämään lisäpalveluiden sekä esimerkiksi apuvälineiden tarpeen.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Reliabiliteetti ja validiteetin käsitteitä käytetään yleisesti kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta eli miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittausmenetelmä

mittaa haluttua ilmiötä. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä eli mittaako tutkimusmenetelmä juuri sitä ilmiön ominaisuutta, mitä pitikin. (Leena Hiltunen, 2009.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan yleensä yksittäisiä tapauksia ja oleellista on tutkijan ja yksittäisen haastateltavan vuorovaikutus, johon tutkija ei saa tuoda omia näkökulmiaan vaan haastattelu pyritään tekemään mahdollisimman neutraalisti vaikuttamatta haastateltavan mielipiteisiin. Laadullinen tutkimuksessa testataan viime kädessä hypoteeseja, mutta kyseessä olevat hypoteesit tuotetaan lähinnä tutkimuksen aikana, ainestoa kerättyä ja analysoitaessa. Kvalitatiivisen tutkimuksen ja sen tulosten määrittäminen teoriassa on yleensä hankalaa. Monesti kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus määritetään kvantitatiivisen eli määrällisen ja tilastollisen tutkimuksen vastakohtaksi. David Silvermanin mukaan (kirjassa *Interpreting Qualitative Data* luvussa 2) laadullisella ja määrällisellä tutkimuksella on kuitenkin yhteisiä piirteitä, kuten havaintojen toistettavuus ja tulosten perustelu. (Koskinen Ilpo ym, 2005,30-32.)

Haastattelututkimuksessani jokainen haastattelu oli yksittäistapaus, jonka perusteella sain yksittäisen vastauksen ja perustelun sille. Tästä pystyin saamaan hypoteesi- oletuksen tutkimukselleni ja testaamaan sitä kokonaisuutena kaikkiin tuloksiin. Vastaukset olivat hyvin samantapaisia ja Palveluneliö Oy:n toimintaan oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä.

Jokainen haastattelu äänitettiin sanelukoneelle, joten siitä oli helppo tarkistaa, etteivät vastaukset perustu vääriin tietoihin tai havaintoihin. Tällä voidaan osoittaa, että löydökset perustuivat oikeisiin haastattelulausumiin ja havaintoihin, vaikka kyseessä oli haastateltavan kannalta epätyypillinen tilanne verrattuna siihen, ettei asiakastytyväisyys- kyselyitä oltu aiemmin tehty henkilökohtaisilla haastatteluilla (Koskinen ym., 2005, 254). Tutkimuksen luotettavuus parani myös sillä, että haastattelija oli täysin ulkopuolinen henkilö, jolla ei ollut mitään työsuhdetta Palveluneliö Oy:hyn.

Tutkijan velvollisuus on raportoida vastaukset rehellisesti ja tarkasti, mutta samalla suojattava tutkittavien anonymisyys. Näin taataan tutkimuksen eettisyys. Haastatteluihin saatiin luottamus heti alkuun, sillä kun kerroin että kyseessä on koulutukseeni liittyvä asiakastytyväisyyskysely, joka tehdään anonymisti. Palveluneliö Oy oli tutkimuksen toimeksiantaja, mutta saa ainoastaan nimettömät yhteenvedot kyselyistä. Samalla painotin haastatteluissa sekä positiivisen että negatiivisen palautteen tärkeyttä, koska tutkimuksen yhtenä tarkoituksena on kehittää Palveluneliö Oy:n toimintaa asiakkailta saadun palautteen mukaisesti. Tutkimuksen toistettavuus on myös helppo toteuttaa uudella haastattelukierroksella. Lisäksi pystyin mielestäni minimoimaan oman vaikutukseni haastattelun tuloksiin ja pysymään neutraalina koko haastattelun ajan.

Jos tekisin nyt haastattelukierroksen uudestaan, uskon että tulokset olisivat samaa luokkaa tämän kyselyn kanssa. Tutkittavien taustatiedot pysyvät prosentuaalisesti samoina: eniten asiakkaita on ikäluokassa 80-99 vuotta, jolloin vaihtuvuus tapahtuu luonnollisen poistuman myötä.

6 Johtopäätökset

Palveluneliö Oy:n asiakastytyväisyyskyselylle oli selkeä tarve yrityksen puolesta sekä jo Valviran vaatimusten takia, kysely on tehtävä joka toinen vuosi. Aiemmin kyselyt oli tehty lomakyselyynä, jonka Palveluneliö Oy:n työntekijä jätti asiakkaalle ja otti seuraavalla kerralla täytetyt lomakkeet mukaansa. Vastaukset sai antaa anonyyminä, mutta vastaaja ei välttämättä voinut luottaa siihen, koska Palveluneliö Oy:n omat työntekijät keräsivät vastaukset. Haastattelututkimus antoi mielestäni paremmat ja rehellisemmät vastaukset, koska asiakkaat pystyivät todella vastaamaan anonyymisti. Haastattelussa kävi myös ilmi, ettei haastateltava välttämättä ymmärtänyt kysymystä tai pisteytystä suoraan, vaan ne tuli selittää ja käydä perusteellisesti läpi.

Haastattelut toteutettiin pääsääntöisesti yhteisellä kahvihetkellä, jolloin ilmapiiri saatiin hyvin vapautuneeksi ja tunnelma luottamukselliseksi. Asiakkaat myös arvostivat sitä, että heidän mielipidettään kysyttiin henkilökohtaisesti ja he saivat antaa suoraan palautetta anonyymisti. Haastattelun aikana tarkensin vielä muutamaa otteeseen, kuinka tärkeitä on antaa rehellinen vastaus ja mielipide, koska Palveluneliö Oy käyttää palautetta toimintansa parantamiseen ja haluaa samalla tietää mahdollisista lisäpalveluista. Parhaat asiantuntijathan ovat asiakkaat itse ja kysely mielestäni nosti myös Palveluneliö Oy: arvostusta sekä positiivista asennetta.

Palveluneliö Oy:llä asiakastytyväisyys- kyselyiden ensisijainen tavoite olikin asiakkaan odotusten selvittäminen, jotta niihin pystytään vastaamaan. Tähän saatiin tutkimuksella vastaus, että odotukset ja tarpeet täytetään tällä hetkellä varsin hyvin. Lisäpalveluita ei osattu kaivata. Vanhenemisen ja/ tai kunnon heikkenemisen myötä vasta asiakkaalle selviävät mahdolliset lisätarpeet, joten kyselyn perusteella niihin ei voi juurikaan varautua ennalta.

Kysymyksiä laatiessani päädyin käyttämään varsinaisten kysymysten pohjana 2014 kysymyksiä. Samoja peruskysymyksiä käyttämällä voidaan pidemmällä tähtäyksellä verrata asiakaspalvelun ja tyytyväisyyden kehitystä. Käyttämällä samaa haastattelumenetelmää, saadaan syytkin mahdollisiin muutoksiin helpommin selville ja voidaan heti ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin.

Avoimiin kysymyksiin tuli suhteellisen vähän vastauksia. Todennäköisesti asiakkaiden mielestä kaikki oleellinen oli jo kysytty. Avoimien kysymyksien määrää voisikin seuraavassa kyselyssä vähentää.

7 Kehittämisehdotukset

Palvelun laadun kannalta henkilökunnan koulutus ja motivointi ovat tärkeässä asemassa (Pesonen, 2002, s. 24). Ihmiset ja työntekijät ovat erilaisia ja palvelu on heterogeenistä eli sen tuottamistapa vaihtelee esimerkiksi päivästä, palveluntuottajasta ja asiakkaasta riippuen. Ongelmana on myös se, ettei asiakas osaa välttämättä itsekään määrittää mitä odottaa palvelulta. (Oksanen, 2010, s. 11). Palveluneliö Oy:n vuoden 2016 asiakastytyväisyyskyselyn haastatteluissa kävi ilmi, että asiakkaat arvottavat palvelun suuresti henkilön eli työntekijän mukaan. Pisteytyksessä kävi ilmi, että toiset työntekijät ovat jopa 5:n arvoisia, kun toiset vain 1:n tai 2:n arvoisia eli erot työntekijöiden välillä olivat todella suuret.

Tästä voi päätellä, että koulutusta ja motivointia tarvitaan enemmän. Palveluneliö Oy:n nettisivuilla olevassa Terveysterveystieteen valvontasuunnitelmassa todetaan ” Henkilökunnan kanssa käydään kehityskeskustelut ja pariohjaaja- keskustelut. Yrityksellä on oma kehittämis- ja koulutussuunnitelma, joiden avulla huolehditaan työntekijän ammatillisen osaamisen kehittämisestä ja ylläpidosta. Laatu poikkeamien ja läheltäpiti tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle on määritelty korvaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen... henkilökuntaa tiedotetaan suullisesti.” (http://www.palvelunelio.fi/terveydenhuollon_valvontasuunnitelma_palvelunelio.pdf).

Osaamisen kehittäminen on työntekijän ja esimiehen yhteinen prosessi, mutta koulutusta tulisi pystyä järjestämään myös niin että koko henkilökunta olisi paikalla tai ainakin olisi tiedotettuna samoista asioista. Pienen yrityksen on tietysti toimittava päivittäin, joten ehdotankin että yhteiskoulutus järjestettäisiin pienryhmissä. Valvontasuunnitelmassa kerrotaan laatu poikkeamiin ja hoitovirheisiin (negatiivisten asioiden) puuttumisesta, mutta yritykseltä pitäisi löytyä myös omat laatu kriteerit perustyötehtävien hoitamiseen. Laatu- ja työohjeistuksen tavoitteena tulee olla yhdenmukainen toiminta työtehtävissä. Tällä taattaisiin se, että työn laatu on tasavertaista ja kaikki toimivat samalla tavalla. Yhteiskoulutuksissa tulisi myös korostaa työntekijöille positiivista asennetta kaikissa työtehtävissä. Jokainen on tietysti oma persoonansa, mutta tällä yhdenmukaistamisella voitaisiin tulevaisuudessa välttää asiakkaan kommentti siitä, että työn laatu ja palveluasenne riippuu täysin työntekijästä.

Suurimmalla osalla asiakkaista on vihko/ päiväkirja; johon merkitään jokaisen käynnin yhteydessä tehdyt toimenpiteet, asiakkaan kunto ja jos on jotain uutta tai erityistä mainittavaa (esimerkiksi jos asiakas on normaalia huonokuntoisempi, sekava tai muuta vastaavaa). Näin seuraava työntekijä tietää, mitä edellisellä käynnillä on tapahtunut.

Koska uutta työntekijää ei ehditä perehdyttämään kuin muutamalla asiakkaalla (uusi työntekijä kulkee muutaman päivän vanhan työntekijän mukana), kehittämistoimenpiteenä ehdotaisin, että jokaisella asiakkaalla olisi olemassa vihko/ päiväkirja, jonka alkuun kirjattaisiin lyhyesti kyseessä olevan asiakkaan perustiedot ja -hoitotoimenpiteet, jotka kuuluvat säännöllisiin käynteihin. Näin uudelle työntekijälle selviäisi mahdollisimman nopeasti ja helposti työtehtävät kunkin asiakkaan luona. Samalla kun perustehtävät olisivat kirjattuina, jokainen työntekijä tietäisi selkeämmin konkreettiset tehtävät kunkin asiakkaan luona ja samalla työn ja työntekijöiden yhdenmukaisuus ja laatu paranisi.

Palveluneliö Oy:llä on käytössään Hilikka- toiminnanohjausjärjestelmä, josta löytyy kunkin asiakkaan perustiedot ja päivittäin työntekijät kirjaavat sinne kaikki käyntinsä ja päivittävät asiakastietoja. Ongelma on se, että työpäivät ovat kiireisiä; asiakkaita ja työtä on paljon, siirtymäaika asiakkaalta toiselle on minimaalinen. Työntekijät eivät ehdi perehtyä päivän aikana uusiin kirjauksiin, eikä uusi työntekijä välttämättä ehdi tutustua kaikkien asiakkaidensa perustietoihin, terveyteen ja hoitosuunnitelmaan kunnolla ennen käyntejä.

Asiakaskäynnin yhteydessä ei aina ehditä kirjata käyntiin liittyviä asioita Hilikkaan, joten yleensä kirjaukset tehdään työpäivän jälkeen tai jos asiakkaiden välissä on ylimääräistä aikaa (esimerkiksi yllättävän peruutuksen vuoksi, jos asiakas on esimerkiksi siirretty sairaalahoitoon eikä käyntiä ei tarvita). Asiakkaan luona olevasta vihosta/ päiväkirjasta näkisi heti tarvittavat tiedot ja sinne tekisi nopeasti käynnin yhteydessä lyhyen yhteenvedon käynnistä. Samalla asiakkaalla voi käydä sekä kunnan työntekijä että Palveluneliö Oy:n työntekijä. Kunnan työntekijöillä on eri ohjelma käytössä, eivätkä osapuolet näin ollen näe toistensa kirjauksia. Työntekijät käyvät seuraavan päivän asiakkaiden tiedot läpi Hilikka- järjestelmästä tai samana aamuna, mutta jos on hyvin kiire päivä, kirjauksia/ muutoksia ei ehditä tehdä samantien. Nopeita muutoksia varten Palveluneliö Oy:n henkilökunnalla on oma whatsapp käytössä. Jos joku esimerkiksi sairastuu äkillisesti, whatsapp:in kautta saadaan muutokset nopeasti kaikkien tietoon.

Asiakastyytyväisyyskyselyissä kannattaisi jatkossa käyttää aina samoja kysymyksiä, jolloin vertailu edellisiin on helppoa. Jatkossa lisäksi myös taustatieto kysymykset jokaiseen kyselyyn. Tällöin voidaan suoraan seurata muun muassa asiakkaiden ikäluokkien kehitystä, samoin kuin sukupuolen. 2016 taustatiedoista selvisi, että suurimman asiakasryhmän perustiedot olivat: mies (55%), iältään 80-99 vuotias (55 %), ollut Palveluneliö oy:n asiakkaana 4-5 vuotta ja

käytti palveluja 1-2 kertaa viikossa. Jatkossa erilaisille asiakasryhmille voisi olla helpompi räätälöidä erilaisia palvelupaketteja tämän myötä. Erilaisia palvelupaketteja voitaisiin käyttää valmiina pohjina palvelusopimusta tehtäessä.

Nykyään on paljon herättänyt julkista kritiikkiä kunnalisten kodinhoitajien niin sanotut ”juoksulistat” eli asiakas itse tai hänen lähipiirinsä kokee, ettei aika riitä kaikkiin sovittuihin töihin. Palveluneliö Oy ei ole juurikaan saanut tällaista palautetta. Jatkossa lisäisin silti asiakastytyväisyyskyselyyn kysymyksen siitä, riittääkö sovittu aika kaikkien työtehtävien tekemiseen sekä onko työntekijä paikalla sovitettujen ja laskutettujen tuntien mukaan (esimerkiksi jos on sovittu tunnin käynti, työntekijä on paikalla koko tunnin eikä esimerkiksi 45 minuuttia).

Vapaamuotoisista vastauksista kävi ilmi, että osa vanhuksista kaipasi enemmän kotihoidon työntekijältä esimerkiksi ulkoiluttamista, mutta asiakas ei ole valmis maksamaan normi-laskutushintaa tästä työtehtävästä. Kuten yksi kommentti oli: ”Turhan kallista puistossa kävelyä”. Tässä onkin yksi kehitysehdotus yritykselle lisää eli miten saadaan asiakkaan toive ja laskutushinta kohtaamaan toisensa? Taloudelliselta kannalta yksi mahdollisuus voisi olla se, että Palveluneliö Oy käyttäisi harjoittelijoita ja oppisopimuksella olevia työntekijöitä asiakkaan ulkoiluttamiseen, kaupassa käyntiin, seurusteluun ja niin edelleen edullisemmalla laskutushinnalla kuin normi tuntiveloitus.

8 Pohdintaa

Palveluneliö Oy:n asiakastytyväisyyskyselyyn oli tarvetta sekä yrityksen itsensä, asiakkaiden että opinnäytetyöni kannalta. Olen kiitollinen Satu Hietaselle, että sain toteuttaa heille asiakastytyväisyyskyselyn itsenäisesti, valitsemallani haastattelutavalla. Palveluneliö Oy on käsitellyt palautteen henkilöstökokouksissaan ja korjauksia on tehty. Samalla myös henkilökunta on oppinut kuuntelemaan asiakkaita ja heidän toiveitaan paremmin ja saatu palaute käsitelään kuukausittain henkilökunta-palaverissa.

Palautteiden käsittely ja työntekijöiden henkilökohtainen osallistuminen siihen parantaa myös omalta osaltaan työntekijöiden yhteishenkeä. Jokainen saa kertoa oman mielipiteensä ja samalla saadaan linjattua työtehtävät enemmän yhdenmukaisiksi. Pidemmällä aikajännteellä päästään siihen, että palvelu on enemmän tasalaatuista eikä asiakkaan tarvitse enää ilmoittaa, että palvelun laatu riippuu työntekijästä. Palautettahan saadaan ja annetaan kentällä jatkuvasti, mutta asiakastytyväisyys- kyselyllä saadaan samalla yhteenveto asiakkaiden mielipiteistä. Asiakastytyväisyys- kyselyt tullaan edelleenkin tekemään 2 vuoden välein oma- valvonta-suunnitelman mukaisesti. Suosittelen lämpimästi niiden tekemistä jatkossakin yksit-

täisillä haastatteluilla, mieluiten ulkopuolisen tekemänä. Näin saadaan oikea, todellinen palaute yrityksen hyötykäyttöön ja samalla asiakkaat tuntevat, että Palveluneliö Oy ottaa todella heidän toiveensa ja kehitysehdotuksensa huomioon.

Jo pelkkä yksityishaastattelemisen antoi todella positiivisen vaikutuksen asiakkaalle, muutama kommentoi ettei heitä ole koskaan ennen näin haastateltu. Omalta osaltaan haastattelut paransivat Palveluneliö Oy:n imagoa asiakkaiden keskuudessa ja he toivottivat tervetulleeksi uudestaan koska tahansa. Asiakkaat arvostivat myös sitä, ettei haastatteluilla ollut mitään aikarajaa ja he saivat puhua ja miettiä vastauksia kunnolla. Haastattelut kestivät noin 1,5 - 3 tuntia. Haastattelun loputtua annoin vielä jokaiselle haastateltavalle suklaalevyn Palveluneliö oy:n puolesta kiitokseksi heidän käyttämästään ajasta. Näinkin pieni asia jätti heille todella positiivisen kuvan Palveluneliö Oy:stä. Monelle Palveluneliö Oy:n työntekijän käynti on ainoa sosiaalinen tilanne viikon aikana, joten siihen kannattaa panostaa.

Henkilökohtaisesti opin arvostamaan näitä asiakkaita todella paljon ja lupasin käydä katsomassa heitä vielä myöhemminkin. Itselle oli surullista huomata, kuinka yksinäisiä nämä vanhukset olivat. Eniten he kaipasivat aikaa ja toisen ihmisen läsnäoloa, ja siihen tarvittaisiin vapaaehtois-työntekijöitä. Vaikka Palveluneliö Oy kuinka ottaa heidän tarpeensa huomioon, ei heilläkään ole aikaa eikä resursseja tällaiseen vapaaehtoistyöhön. Työntekijöiden on saatava palkkansa, ja yrityksen laskunsa maksettua, joten tehdyistä tunteista on laskutettava sopimuksen mukaisesti.

Itse opin opinnäytetyötä tehdessäni paljon asiakastyytyväisyyskyselyiden teoriasta ja käytännön toteutuksesta. Haastattelutekniikka tuli myös tutuksi ja pystyin mielestäni pysymään haastatteluissa neutraalina vaikuttamatta henkilön vastauksiin ja saavutin haastateltavan luottamuksen. Käytännön osiot eli kysymysten teko, haastattatteluiden suunnittelu ja toteutus, purkaminen ja analysointi olivat mukavimmat osiot. Teoriaosuus kaiken kaikkiaan oli mielestäni se tylsin osio, mutta ilman teoriaa pohjaa ei olisi tietenkään käytännön työkään onnistunut. Opinnäytetyö opetti minulle suunnitelmallisuutta ja ajankäyttöä.

Huomasin konkreettisesti, että kirjoitustyötä olisi pitänyt tehdä joka päivä säännöllisesti. Mitä enemmän aikaa kului välissä, työn jatkamisen sai aina aloittaa kuin alusta uudelleen. Työ venyi myös henkilökohtaisista syistä pitkien sairaslomien takia. Välillä tuli myös teknisiä ongelmia taulukoiden, otsikoiden ja niin edelleen kanssa. Omalta kohdaltani voin sanoa, että työ olisi nopeutunut huomattavasti jos olisin voinut tehdä sen parityönä. Silloin molempien olisi pitänyt hoitaa osuutensa ajallaan ja sovitusta aikatauluista olisi pitänyt pitää kiinni. Kun teimme Laureassa vastaavanlaisen projektin ryhmänä, se eteni täysin sovitussa aikataulussa ja yhdessä tekemällä myös motivaatio ja into tehtävään pysyivät hyvinä. Tätä opinnäytetyötä on tehty kuin ”lisakin kirkkoa”, mutta nyt se on vihdoinkin valmis.

Kiitän kaikkia, jotka omalta osaltaan ovat edesauttaneet tämän työn valmistumisen.

Lähteet

Painetut lähteet

Anttonen, A. V. (2009). *Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki*. Tallinna Raamatutrükikoda: Osuuskunta Vastapaino, Tampere.

Heinola, R. (2007). *Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun*. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. &. (2008). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastatteluin teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Ikonen, E.-R. (2015). *Kehittyvä kotihoito*. Keuruu: Otava Oy.

Juhanoja, K. (2014). Liiketalouden koulutusohjelma, Taloushallinto, opinnäytetyö. *Asiakastyytyväisyyden mittaaminen palvelutuotannossa*. Turun Ammattikorkeakoulu.

Jylhä, M. (2015). Vanhuus pitenee, hoiva vähenee? *Talous ja yhteiskunta (Palkansaajien tutkimuslaitos)*.

Kananoja A., L. M. (2017). *Sosiaalityön käsikirja*. Printon, Tallinna 2017: Tietosanoma Oy, Helsinki.

Kelo, L. T. (2015). *Ikääntynyt ihminen ja hoitotyö*. Helsinki: Sanoma Pro oy.

Koskinen Ilpo, A. P. (2005). *Laadulliset menetelmät kauppatieteissä*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laitinen, M. &. (2010). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Tallinna, Raamatutrükikoda: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus.

Miika Nurminen, L. Q. (2015). *Palvelujen tuotteistamisen käsikirja*.
http://palveluntuotteistaminen.fi/WP-DEV/?page_id=57.

Oksanen, K. (2010). Hankintojen johtaminen, Progradu tutkielma. *Palvelun mallinnus apuna ikääntyneiden palveluiden hankinnassa*. Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Kauppatieteellinen tiedekunta.

Pesonen, H.-L. L. (2002). *Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena - Markkinointia, viestintää, psykologiaa*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtainlahti, S. (2009). *Hiljaisen tietämyksen johtaminen*. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Sähköiset lähteet

ASml, Jukka Hyttinen 15.04.2014, viitattu 20.01.2016 <http://www.asml.fi/blogi/mista-syntyymenestyva-asiakaspalvelu/>. Asiakkuuden vuosikirja 2014.

Palveluneliö Oy nettisivut, viitattu 15.10.2016 http://www.palvelunelio.fi/terveydenhuollon_valvontasuunitelma_palvelunelio.pdf. 13.10.16).

Palveluneliö Oy nettisivut, viitattu 04.11.2017 http://www.palvelunelio.fi/palvelunelio_asiakastytyvaisyyskysely2016.pdf

Nurminen, Miika 2015, viitattu 23.11.2016 http://palveluntuotteistaminen.fi/WP-DEV/?page_id=57. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja/ artikkeli: Tuotteistamisen hyötyjä, haasteita ja riskejä.

Jylhä, Marja , viitattu 3.12.2017 <http://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty12015/pdf/ty12015Jylha.pdf>. Talous ja yhteiskunta lehti 1/ 2015, artikkeli ” Vanhuus pitenee, hoiva vähenee?”

Hiltunen, Leena ja graduryhmä, viitattu 11.4.2018 http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

Kuvat

Kuva 1: Kotihoidon asiakasprosessit (Ikonen 2015, 147)	17
Kuva 2: Kehittyvä kotihoito(Ikonen ,150)	18
Kuva 3: Toimintakyvyn heikkeneminen ilmenee vaikeutena selvitä päivittäisistä toiminnoista portaita alas kuljettaessa (Ikonen, 2015, 154)	18
Kuva 4: Palvelutuotteen tasot (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 30)	25
Kuva 5: Laadun arvioinnin malli (Övretveit, J. 1998) mukaan kotihoitoon sovellettuna. ..	28

Kuviot

Kuvio 1: Asiakastyytyväisyyskysely 2012	9
Kuvio 2: Vastausten keskiarvot 2012	10
Kuvio 3: Asiakastyytyväisyyskysely 2014	11
Kuvio 4: Vastausten keskiarvot 2014	12
Kuvio 5: Ikääntyneiden palvelut (Jylhä, M. 2015).....	14
Kuvio 6: Sukupuolijakauma 2016	34
Kuvio 7: Ikäjakauma 2016	34
Kuvio 8: Kuinka kauan ollut Palveluneliö Oy:n asiakkaana	35
Kuvio 9: Kuinka usein käytätte Palveluneliö Oy:n palveluja	36
Kuvio 10: Henkilökunnan Palveluasenne	36
Kuvio 11: Henkilökunnan ammattitaito	37
Kuvio 12: Palvelun toimivuus, saatavuus ja nopeus	38
Kuvio 13: Kuinka hyvin palvelu vastasi odotuksianne.....	39
Kuvio 14: Hinta-laatu suhde.....	40
Kuvio 15: Kokonaisarvosana palveluista	41

Liitteet

Liite 1 Esitietolomake

Liite 2 Kyselylomake



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä
enemmän*



Hei,

Olen Liiketalouden markkinointi-opiskelija Laurea Ammattikorkeakoulussa.

Teen opinnäytetyötä liittyen asiakaspalveluun ja asiakastyytyvyyteen. Toimeksiantajana tutkimuksessani on Palveluneliö Oy, jonka palveluksia käytätte.

Tarkoituksena on tehdä Palveluneliö Oy:lle asiakastyytyvyysskysely suoraan haastattelemalla Teitä asiakkaita. Haastattelukyselyn avulla kartoitan tyytyväisyytenne nykyisiin palveluihinne ja sekä tietoa siitä, mitä muita palveluita mahdollisesti tarvitsitte.

Palveluneliö on tutkimuksessa mukana toimeksiantajana; mutta haastattelun toteutan täysin itsenäisesti ja voitte osallistua siihen nimettömänä. Haastattelun tuloksia tullaan käyttämään vain ja ainoastaan palvelun parantamiseen ja mahdollisten lisäpalveluiden kartoittamiseen. Eli sekä ruusuja että risuja otetaan vastaan.

Lyhyesti itsestäni, olen aikuisopiskelija (47 vuotias), jolla on jo 2 aikuista tytärtä. Molemmat tyttäreni opiskelevat parhaillaan lähihoitajaksi, joten asia on sitäkin kautta lähellä sydäntäni.

Teen opinnäytetyötä nyt päätoimisesti eli pääsen tulemaan haastattelua varten milloin Teille parhaiten sopii. Haastattelua varten tarvitsen Teiltä luvan, että saan tulla haastattelemaan. Haastattelun pohjaksi tarvitsen Palveluneliön kanssa tekemänne hoitosopimuksen tiedot, jotta voin kartoittaa mitä palveluja käytätte tällä hetkellä.

Pyydän ystävällisesti vastaustanne perjantai 5.2.2016 mennessä, jotta pääsen suunnittelemaan haastattelukierrosta.

Kaikkien haastatteluun osallistuneiden kesken arvotaan ilmainen 2 tunnin kotisiivous!

Ystävällisin terveisin,
Terhi Holmström

Haastattelua varten, ympyröi vaihtoehto ja allekirjoita ystävällisesti alla oleva lomake.

- 1) Suostun siihen, että minua tullaan haastattelemaan Palveluneliö Oy:n asiakastyytyvyysskyselyyn liittyen.
- 2) Suostun siihen, että opiskelija Terhi Holmström saa Palveluneliön kanssa tekemäni palvelusopimuksen tiedot käyttöönsä haastattelun aikaansaamiseksi.

Allekirjoitus ja nimen selvennys

- 3) En suostu haastatteluun, mutta palvelusopimukseni tietoja saa käyttää nimettömänä pohjatietona.
- 4) En suostu haastatteluun, eikä palvelusopimuksen tietojani saa käyttää tutkimuksessa.

Allekirjoitus ja nimen selvennys

KIITOS!



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä
enemmän*



PALVELUNELIÖN ASIAKASTYYTYVÄISYYS-KYSELY 2016

TAUSTATIEDOT:

- 1) SUKUPUOLI MIES NAINEN
- 2) IKÄ 0-19 20-39 40-59 60-79 80-99
- 3) PALVELUNELIÖN ASIAKKAANA 0-1 V 2-3V 4-5V 6-7V 8-
ENEMMÄN
- 4) KUINKA USEIN KÄYTÄTTE PALVELUNELIÖN PALVELUJA:
PÄIVITTÄIN (_____ KERTAA PÄIVÄSSÄ)
3-5 KERTAA VIIKOSSA
1-2 KERTAA VIIKOSSA
JOKA TOINEN VIIKKO TAI HARVEMMIN

PALVELUNELIÖN PALVELUT:

- 1) MITÄ PALVELUITA KÄYTÄTTE TÄLLÄ HETKELLÄ?

KYSELY PALVELUISTA: (5= Erinomainen, 4= erittäin hyvä, 3= hyvä, 2= tyydyttävä, 1= välttävä, 0= huono)

1) HENKILÖKUNNAN PALVELUASENNE? ASTEIKOLLA 0-5

HYVÄÄ PALVELUA? ASENNE POSITIIVINEN?
MOTIVOITUNEISUUS? KÄYTTÄYTYMINEN ASIAKKAAN/ MUKAVAA? ONKO HELPOSTI
LÄHESTYTTÄVÄ? ASIOIDEN HOITO HELPPOA/ VAIKEAA ? JNE
HENKILÖKOHTAISILLA TASOLLA: MILLAINEN TOIVOTTE HOITAJAN OLEVAN?
(esim. hoitaa vain sovitut työt? vai on sosiaalinen muutenkin, hoitaa tilanteen
kokonaisvaltaisesti ja auttaa muutenkin) Enemmän apua arjen rutiineissa? Asioiden hoidossa...

2) HENKILÖKUNNAN AMMATTITAITO? ASTEIKOLLA 0-5

ONKO HENKILÖKUNTA AMMATTITAITOISTA? OSAAVAT TYÖNSÄ?
Onko perusohjeistus hoidettu? Tietävätkö työntekijät tullessaan mitä pitää tehdä? Onko
työntekijöiden palvelu Tasalaatuista vai eroaako se eri työntekijöiden kesken?
Henkilökunnan vaihtuvuus? Onko vaihtuvuutta paljon, koetteko sen hyvänä vai huonona
asiana?

3) PALVELUN TOIMIVUUS, SAATAVUUS JA NOPEUS? ASTEIKOLLA 0-5

palvelun saatavuus= saatteko niin paljon palveluita kuin haluatte ja haluamaanne/
tarvitsemaan aikaan? Tuleeko työntekijä sovittuun aikaan ja on sovittuun ajan ja tekee sen
mitä on sovittu?

- **Tiedonkulku Palveluneliön ja asiakkaan välillä; toimiiko?** Vuorovaikutus? Onko Palveluneliöön helppo olla yhteydessä/ saada yhteys?

1) KUINKA HYVIN PALVELU VASTASI ODOTUKSIANNE? ASTEIKOLLA 0-5

Omin sanoin: onko palvelu ollut sellaista kuin odotitte, parempaa, huonompaa... perustelu miksi. Saako lisäpalveluita helposti tarvittaessa?

2) HINTA-LAATUSUHDE!

vastaako palvelu mielestänne siitä maksettavaa hintaa?

3) KOKONAISARVOSANA PALVELUSTA?

4) MIKÄ ON PARASTA PALVELUNELIÖN PALVELUISSA?

5) MITÄ KEHITTÄISITTE TOIMINNASSA?

LOPUKSI: OLETTEKO TIETOINEN KAIKISTA PALVELUNELIÖN TARJOAMISTA PALVELUISTA?

MITÄ MUITA PALVELUITA KOETTE MAHDOLLISESTI TARVITSEVANNE LÄHIVUOSINA?

(useampia käyntejä, sh-palveluja, apuvälineitä, viriketoimintaa..)

JÄIKÖ JOTAIN OLENNAINEN MIELESTÄNNE KYSYMÄTTÄ?

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!