

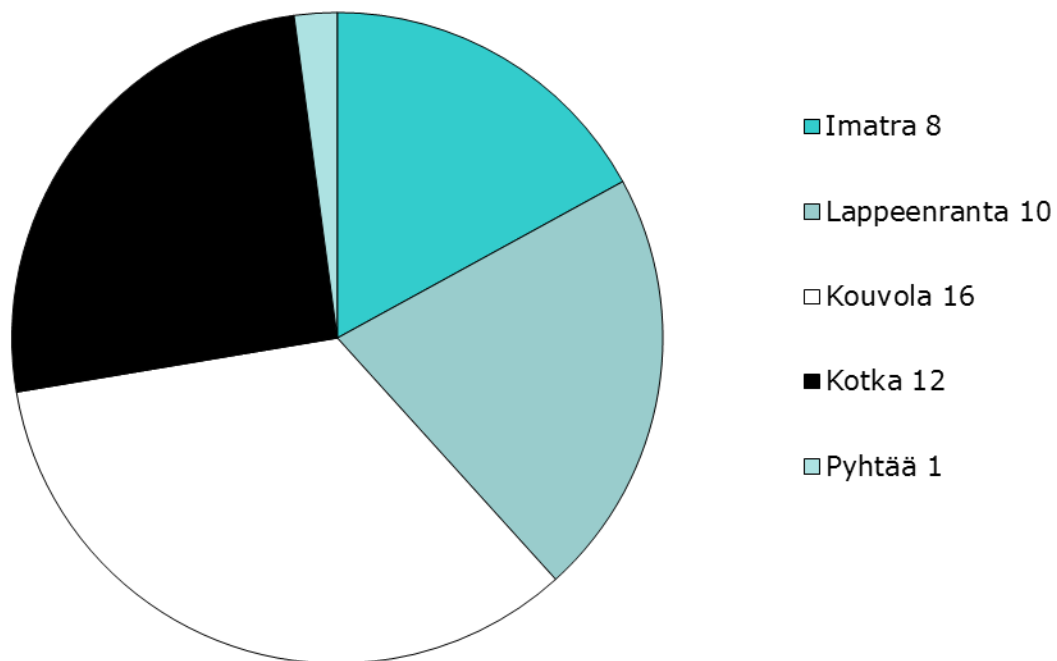
Asiakastyytyväisyyskysely
henkilökohtaisille avustajille
2015

Toteutus

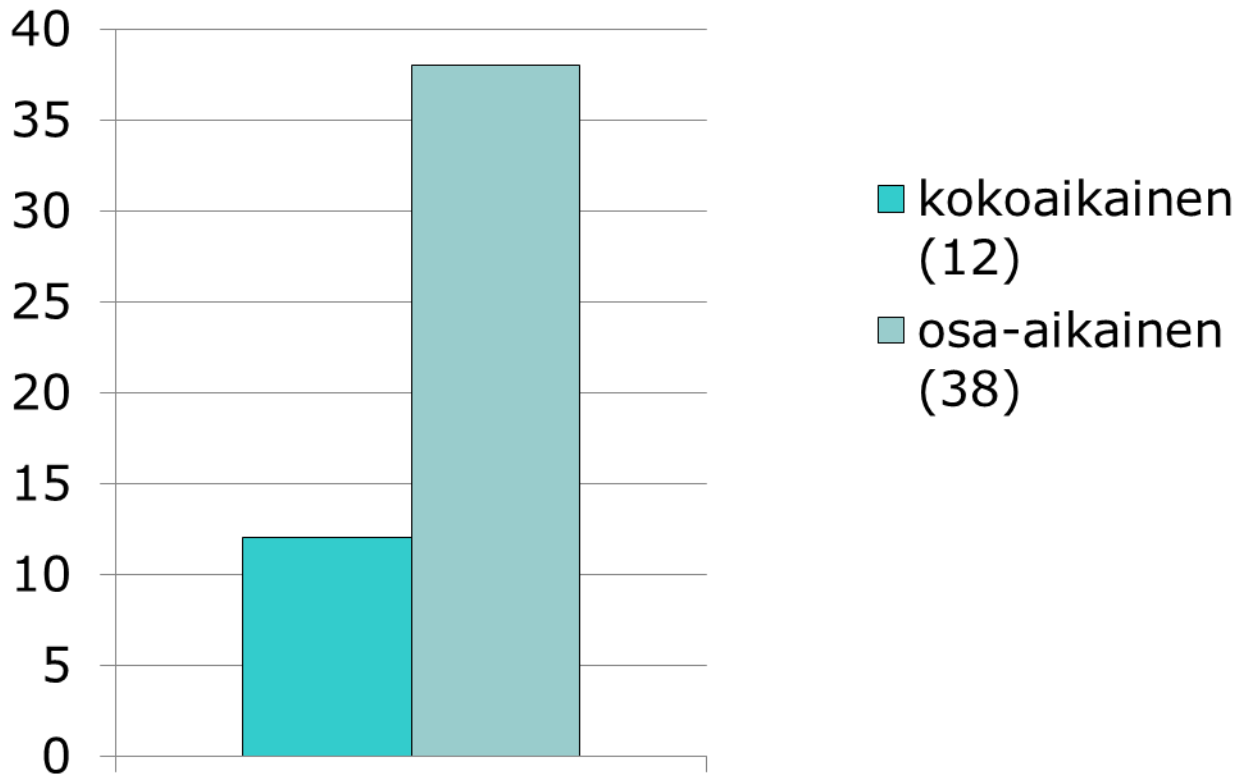
- Syys- lokakuussa 2015, vastausaikaa 2 viikkoa
- Webropol-kysely
- Toimitettiin Avustajaportti.fi –palveluun rekisteröityneille avustajille (n. 910), joista n. 730 tavoitettiin sähköpostitse
- Kyselyyn vastasi 45 henkilöä. Kysymyksiä ei asetettu kyselyssä vastausteknisesti pakollisiksi ja joihinkin kysymyksiin oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Vastausten määrä vaihtelee kysymyksestä riippuen 7-53 välillä.
- Vastausprosentti 6,4%

- Vastaajista 41 naisia, 4 miehiä
- Pääasiallisesti Kymenlaakson alueella avustajana toimivia 29, Etelä-Karjalassa 18

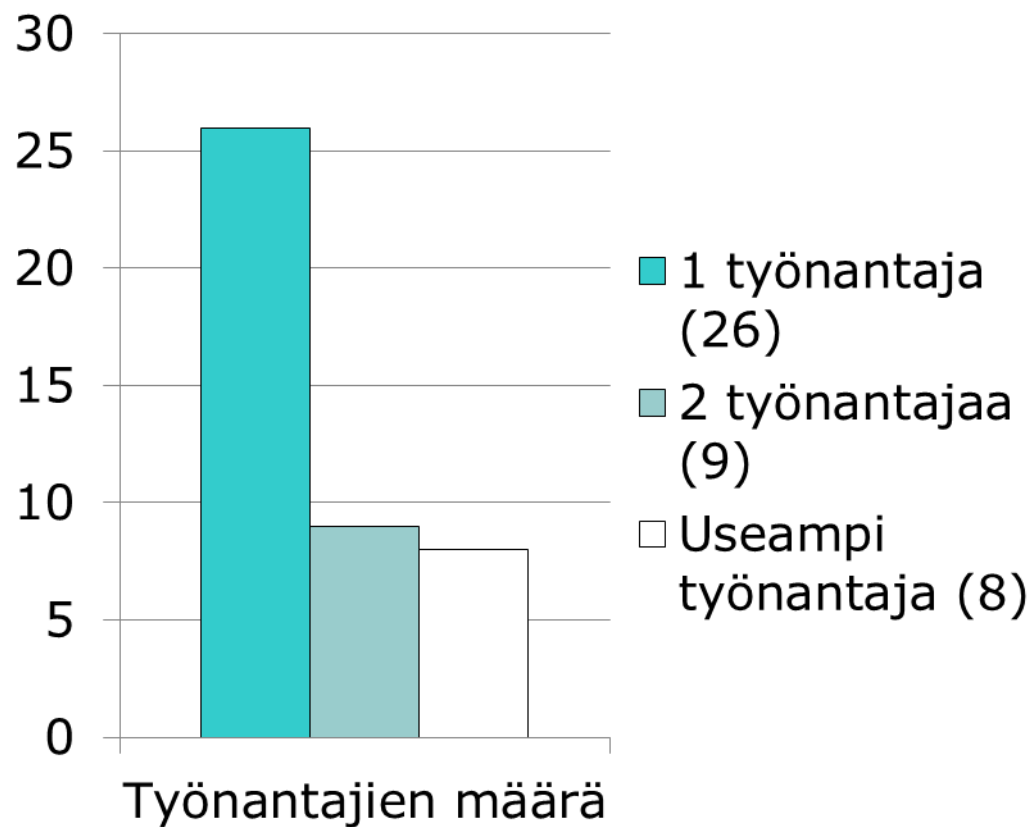
Vastaajien pääasialliset toiminta-alueet



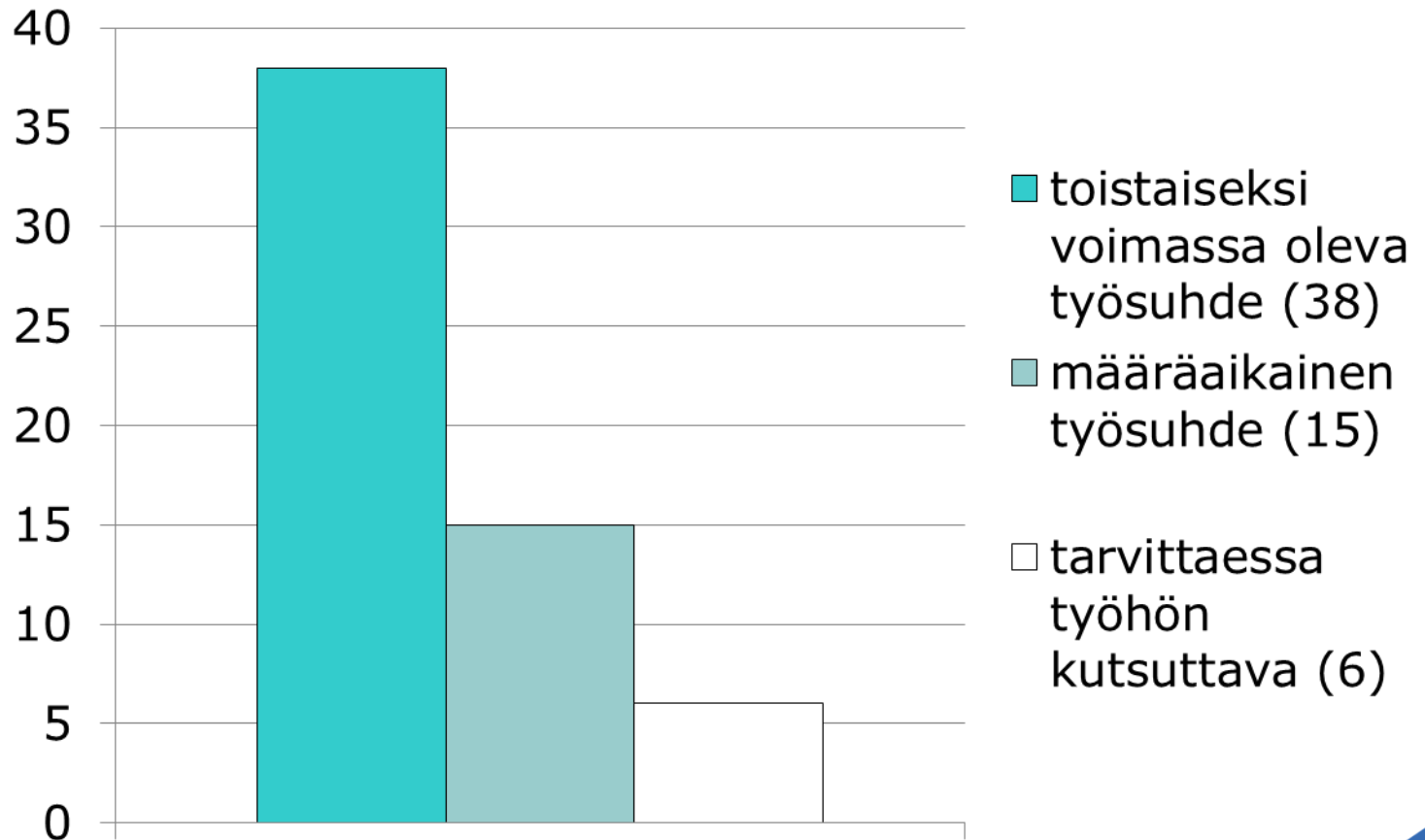
Avustajien työsuhteen laatu



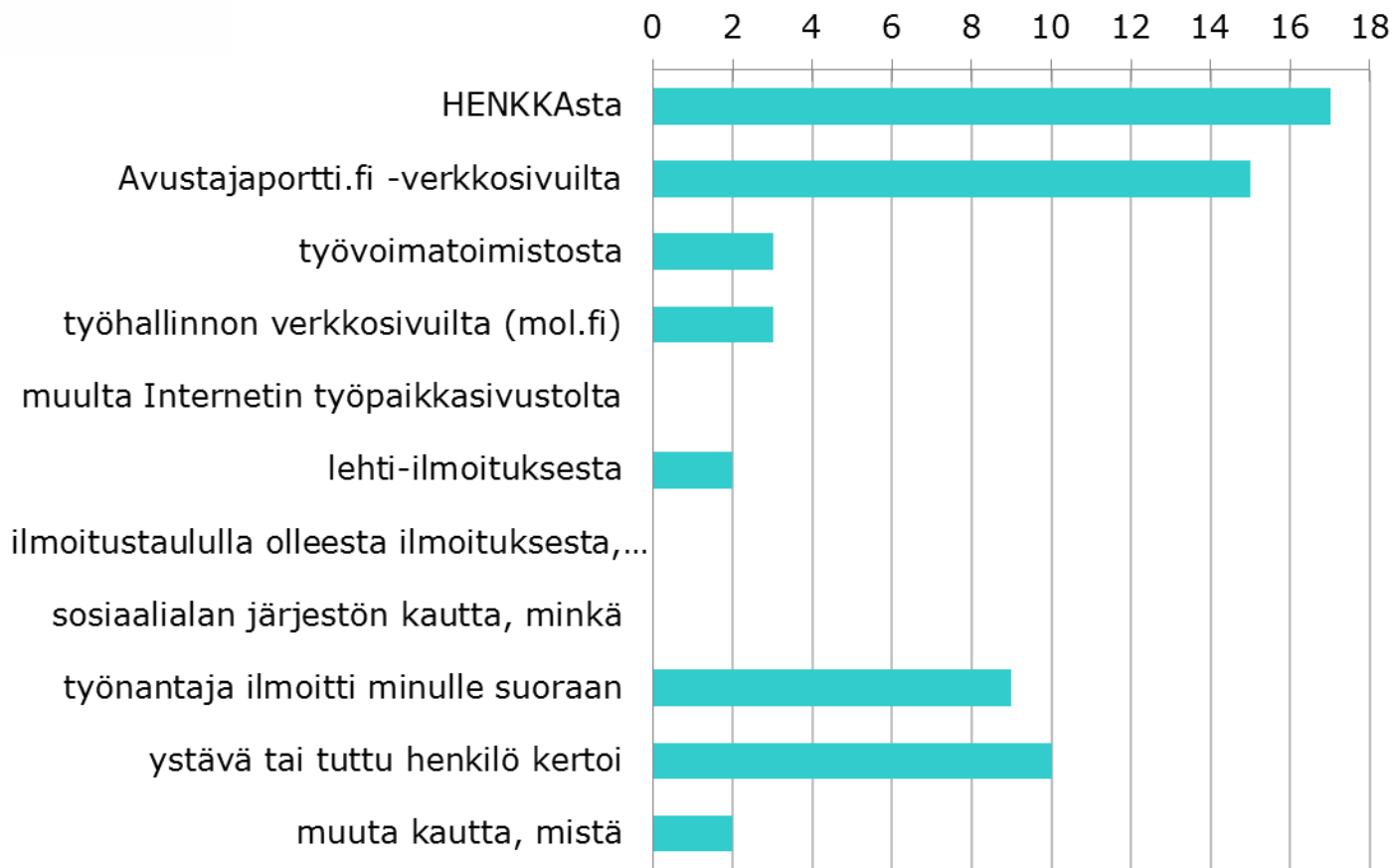
Avustajien työsuhteen laatu



Avustajien työsuhteiden laatu



Avustajan tehtäviin työllistyminen



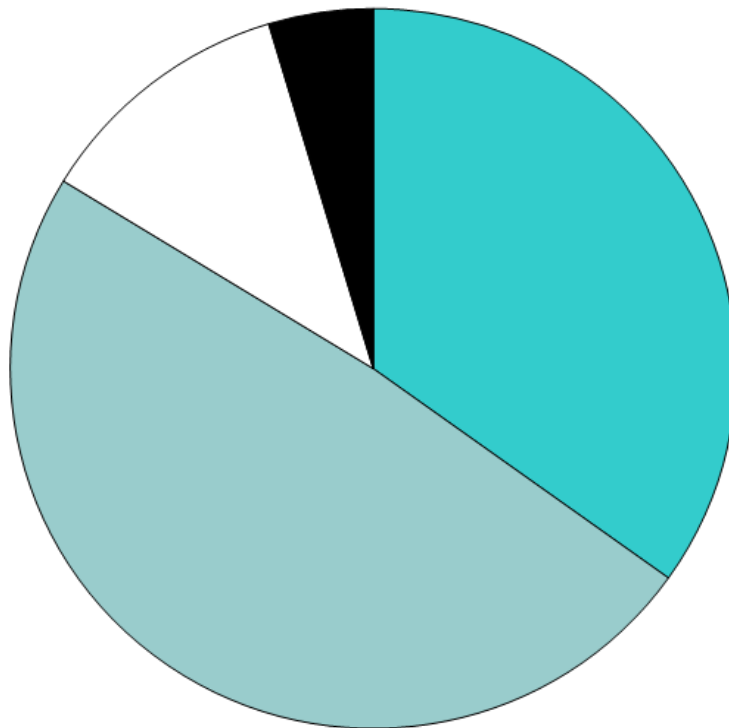
Muuta kautta, mistä?


- tapasin työnantajani sattumalta kaupungilla ja siitä se lähti, vaihdoimme tietomme ja sovimme tapaamisesta
- hoivapalveluyrittäjän kautta, ensin työssä yrityksessä ja senjälkeen pyydettiin avustajarinkiin


Henkan onnistuminen seuraavissa tehtävissä:


Miten Henkka on mielestäsi onnistunut seuraavissa tehtävissä?	erittäin huonosti 1	melko huonosti 2	en osaa sanoa 3	melko hyvin 4	erittäin hyvin 5	ei merkitystä	keskiarvo (1-5)
1. Työsuhdetta koskeva neuvonta ja ohjaus	1	2	11	21	1	1	4,06
2. Avustajan tehtäviin liittyvä neuvonta ja ohjaus	0	4	4	22	1	1	4,19
3. Avustajien tapaamiset/vertaistuki	1	2	14	18	4	4	3,94
4. Avustajien koulutustilaisuudet	0	3	12	22	4	4	4,08
5. Tiedotus avoimesta avustajan tehtävästä	0	3	3	30	1	1	4,4
Yhteensä	2	14	44	113	11	11	4,14


Tyytyväisyys HENKKAn palveluihin



 Erittäin tyytyväinen (15)

 Melko tyytyväinen (21)

 En osaa sanoa (5)

 Melko tyytymätön (2)

Palaute Henkan toiminnasta

- Palautteiden kokonaismäärä 35
- Positiivisia palautteita 18
 - Avun ja neuvojen saanti
 - Verkkosivujen toimivuus
 - Nopea työllistyminen
 - Hyvät kurssit ja koulutukset
 - Palvelun ystävällisyys

"Olen aina saanut hyvät neuvot henkasta. Palvelu on ollut erittäin ystävällistä."

"Jos olen tarvinnut apua olen sitä saanut ja muutenkin kaikki on toiminut hyvin."

"Kiitosta voin antaa nettisivujen yksinkertaisesta ja selkeästä palvelusta!"

- Negatiivisia palautteita 7
 - Koulutusten sijainti ja ajankohta
 - Koordinaattoreiden huono tavoitettavuus
 - Avustajan asema
 - Työterveyshuollon järjestäminen

"koulutukset liian kaukana tai työajalla"

"Miinusta siitä, kun ei meinaa saada ketään välillä kiinni."

- Kehittämisehdotuksia 3

"Henkasta pitäisi aina käydä paikat katsomassa."

"Kaipaisin työnohjausta"

"Avustajien tapaamiset vaikka 4 kertaa vuodessa. Kun yksin työskentelee, haluais kuulla toisten kokemuksia ja ajatuksia. Lappeenrannassa työnantajan vaihtaminen on hankalaa."

- Muut kommentit 7
 - Henkan palvelujen käyttämättömyys
 - Ongelmatilanteista kertominen

”Työsuhteeni on vasta alkanut joten arviointi palveluista on vielä puutteellinen.”

”Ongelmatilanteita on ollut viime aikoina paljon, niistä on melko hyvin selvitty sinnikkäästi etsimällä ratkaisuja tilanteisiin.”

”Olen melko tyytyväinen toimintaan, jotenkin se puurtaminen yksin on aika haasteellista, mutta sehän on meidän jokaisen ammattitaidosta kiinni.”

Kehittämisehdotuksia Henkan toimintaan

- Vastauksia 14
 - Vertaistuki ja tapaamiset
 - Tiedottaminen
 - Avustettavien tarpeen kartoittaminen
 - Puhelinaikojen parantaminen
 - Työnhaun ja –kierron kehittäminen

”Tiedotus aina oman ja lähialueen hakuun tulevista paikoista.”

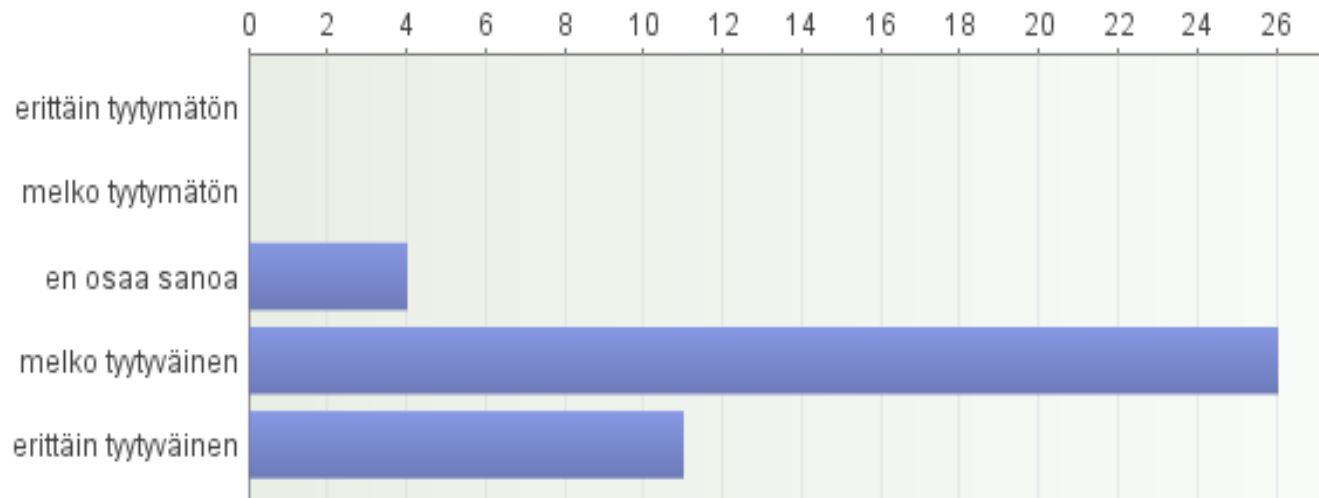
”tapaamisia omalla paikkakunnalla

Oman jaksamisen tukeminen”

”Työpaikan vaihto mahdollisuus? Jos joku haluaisi vaihtaa vaikka pari viikkoa työnantajaa ja takaisin?”

Palaute Avustajaportti.fi –palvelusta

- 91% vastaajista kertoi käyttävänsä Avustajaportti.fi –palvelua
- 41 vastaajaa arvioi tyytyväisyyttään seuraavasti:



Palaute palkkahallinnon palveluista

- Palkkahallinnon hoitaa Econia Yrityspalvelut Oy
- 44 vastaajaa arvioi tyytyväisyyttään Econian palveluihin seuraavasti:

