

# Asiakastyytyväisyyskysely henkilökohtaisten avustajien työnantajille 2016

# Toteutus

- Syys-lokakuussa 2016
- Lomakkeet lähetettiin postitse työnantajille (436 kpl)
- Mahdollisuus vastata sähköisenä Webropolin kautta
- Vastausaika 27.10.2016 saakka
- Vastauksia yhteensä 158 kpl
- Vastausprosentti 36,24

# Työnantajien kokemus Henkilökohtaisen avun HENKKA:n palveluiden toteutumisesta (1/2)

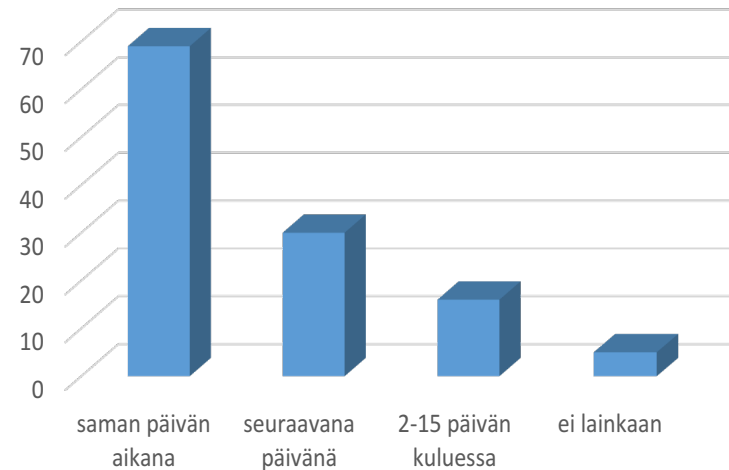
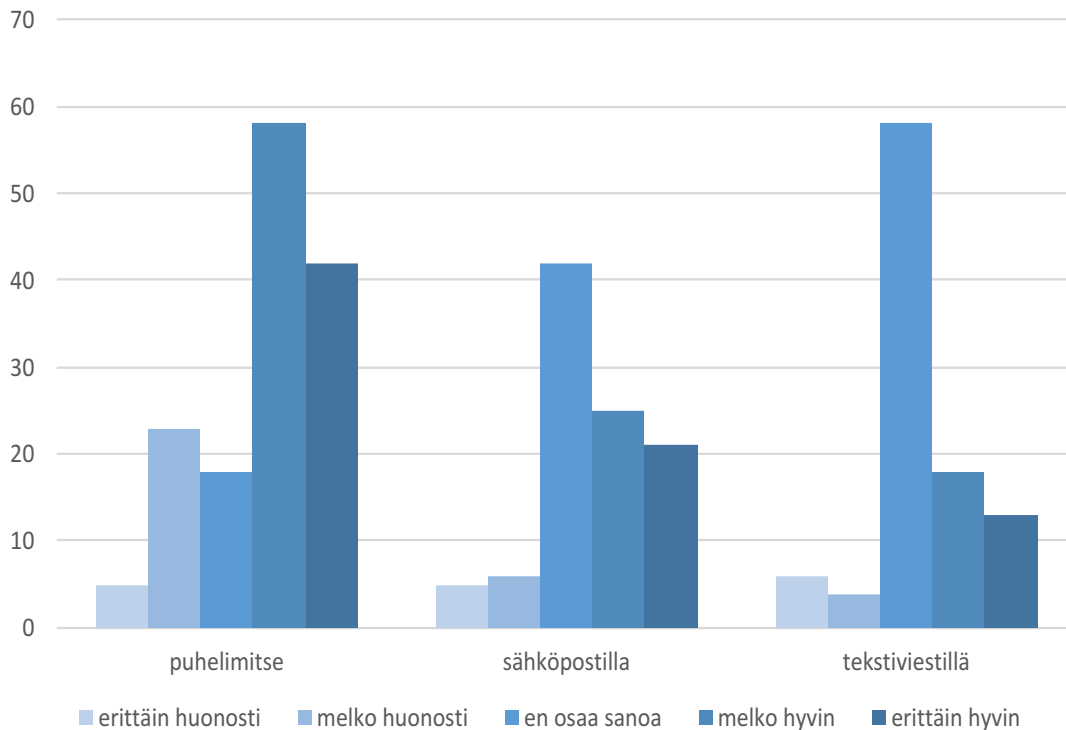
	erittäin huonosti	melko huonosti	en osaa sanoa	melko hyvin	erittäin hyvin	Yhteensä	Keskiarvo
Olen löytänyt Henkka:n avulla <b>vakituisen</b> henkilökohtaisen avustajan	22	15	15	42	52	146	3,6
Olen löytänyt Henkka:n avulla henkilökohtaisen avustajan <b>äkilliseen</b> tarpeeseen	27	14	50	21	19	131	2,93

# Työnantajien kokemus Henkilökohtaisen avun HENKKA:n palveluiden toteutumisesta (2/2)

	erittäin huonosti	melko huonosti	en osaa sanoa	melko hyvin	erittäin hyvin	Yhteensä	Keskiarvo
Olen saanut työnantajuuten tai työsuhteeseen liittyvää ohjausta	13	13	30	60	31	147	3,56
Olen saanut ohjausta ja neuvontaa henkilökohtaisen avustajien työnkuvaan ja tehtäviin kuuluvissa asioissa	13	10	29	68	26	146	3,58

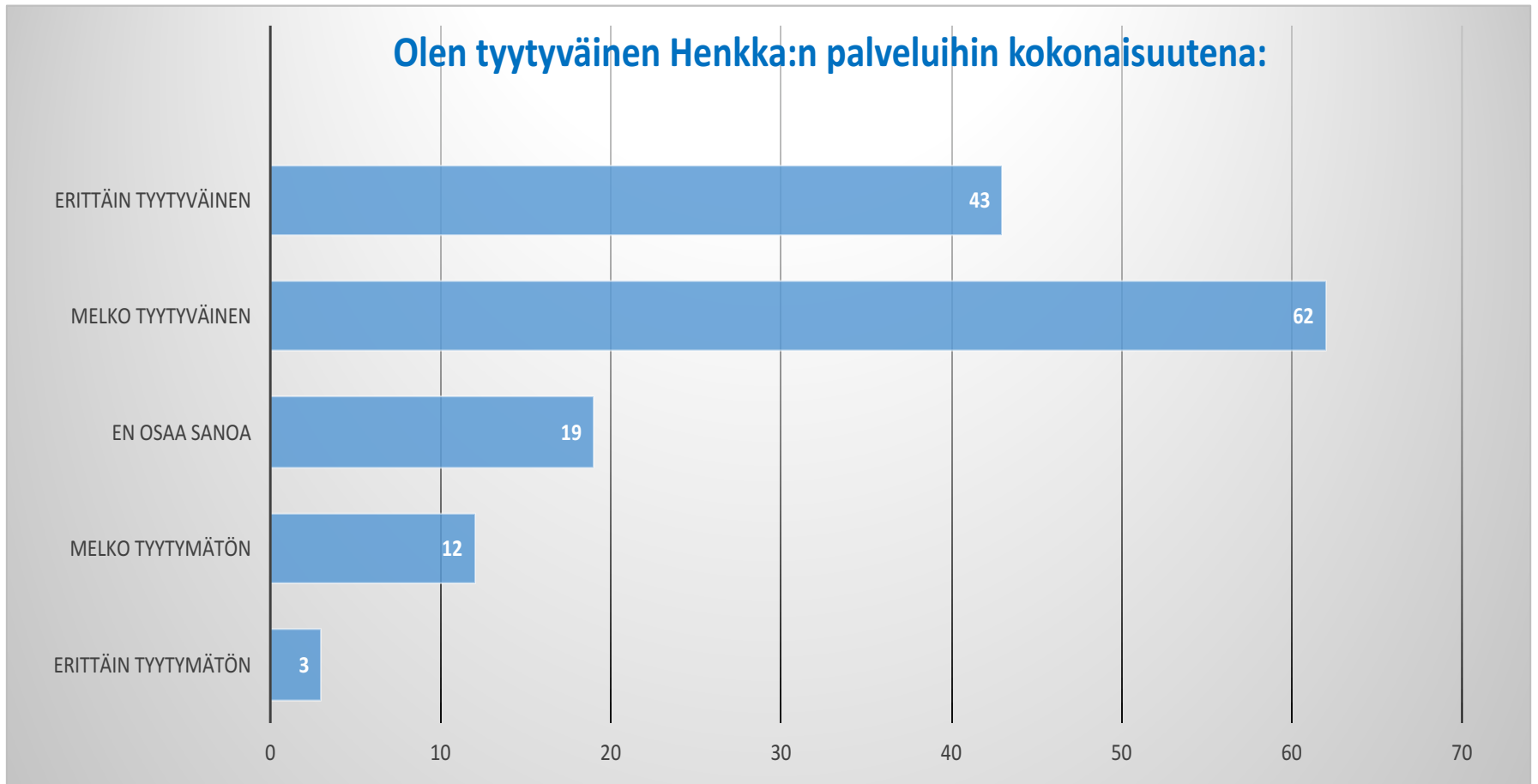
# HENKKA:n työntekijöiden tavoitettavuus

Olen tavoittanut Henkan työntekijän:



Jos olen jättänyt yhteydenottopyynnön,  
siihen on vastattu

# Työnantajien tyytyväisyys HENKKA:n palveluihin



# Mitä asioita HENKKA:ssa pitäisi kehittää?

- Tavoitettavuuden parantaminen mm. soittoaika pidemmäksi (11 kpl)
- Avustajien valintakriteereihin enemmän tarkkuutta (7kpl)  
→tullut huomioita epäsopivista ja jopa epärehellisistä avustajista)
- Henkan työntekijöiden kanssa henkilökohtainen tapaaminen tai kirjallinen kysely työnantajille ongelmakohdista
- Vertaistukea ja koulutuksia(2 kpl)

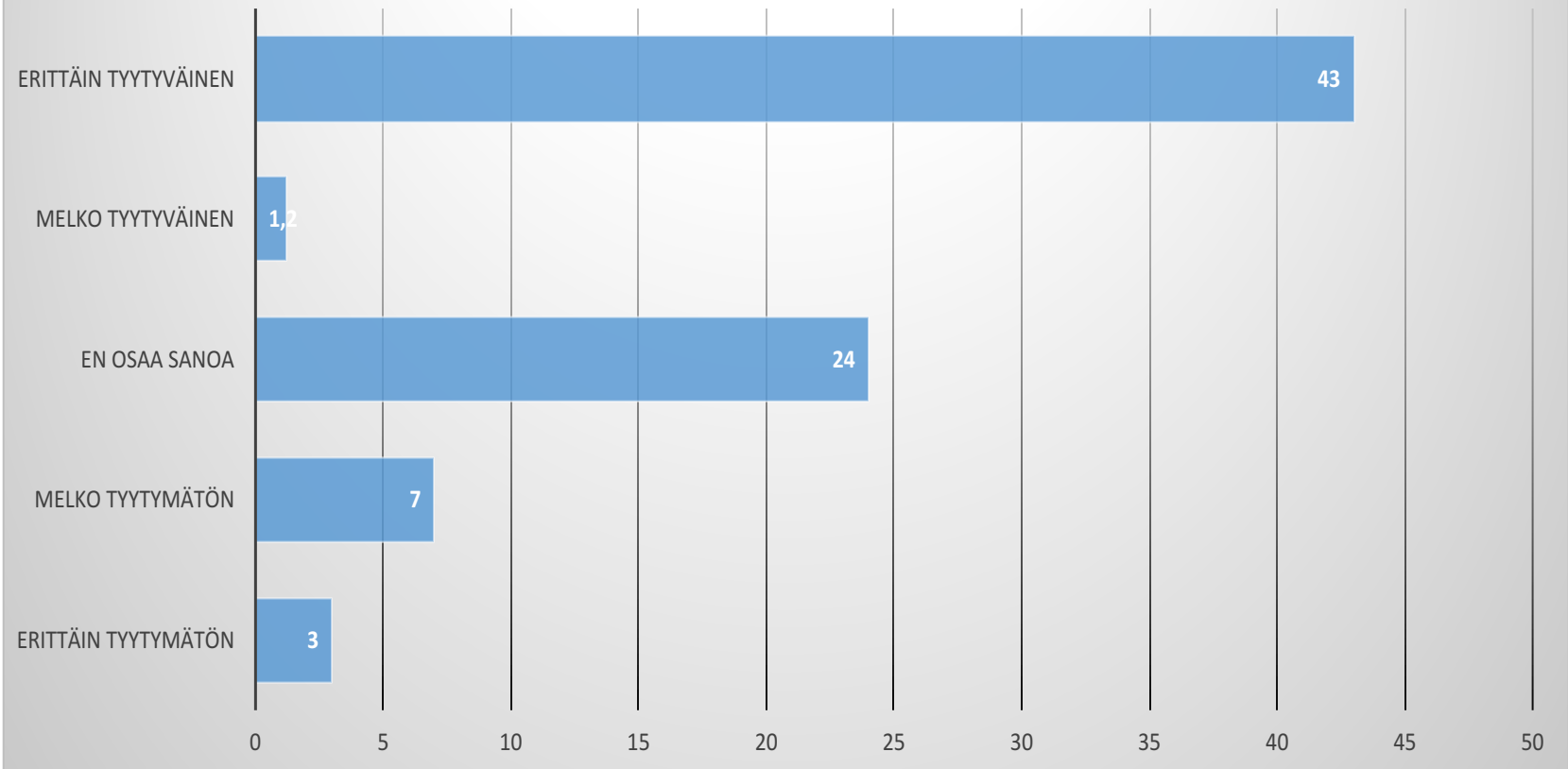
# Kehittämisideoita avustajainfo.fi-palveluun

- Verkkopalveluiden kehittäminen (10 kpl)
- Avustajien valinnan helpottaminen (6 kpl)
- Sijaintitietojen rajoittaminen (2 kpl)
- Tietojen päivittäminen ja vanhan tiedon poistaminen (2 kpl)



# HR Hoiva Oy

## Kuinka tyytyväinen olette HR Hoiva oy:n palveluihin



# Kehittämisehdotuksia HR Hoiva Oy:lle

- Asiakaspalvelun parantaminen (5 kpl)
- On ollut kokemusta, ettei palveluntuottaja ole ottanut vastuuta itse aiheuttamistaan sekaannuksista vaan joko delegoinut sen takaisin asiakkaan hoidettavaksi tai kieltänyt osallisuutensa asiaan
- Huolellisuutta tehtävään työhön (6 kpl)
- Ystävällisempi asiakaspalvelu
- Tuntilistojen ja palkkalaskelmien kuittauksien, lähettäminen ja saaminen helpommaksi (7 kpl)
- Tiedot ja asiakirjat sähköisinä (2 kpl)

# Muuta palautetta

- "tälläinen tuki on aivan upea ihmisille joilla ei ole esim. tietokonetta tai yleensäkin hankala hakea avustajia - siis käytännön asioiden hoitamisen"
- "haluaisin enemmän tietoa avustajan työnkuvasta"
- työnhakijoina on jopa täysin osaamattomia ihmisiä jotka eivät esim. osaa keittää perunoita
- "olen tyytyväinen että löytyi Henkkan kautta hyvä avustaja "