

Asiakastyytyväisyyskysely
henkilökohtaisten avustajien työnantajille
2018



Toteutus

- Helmi-maaliskuussa 2018
- Kysely lähetettiin 477 työnantajalle
- Mahdollisuus vastata internetissä
- Kysely avattu 20.2.2018
- Vastausaikaa 14.3.2018 saakka
- Vastaajia 83 kpl
- Vastausprosentti 17%



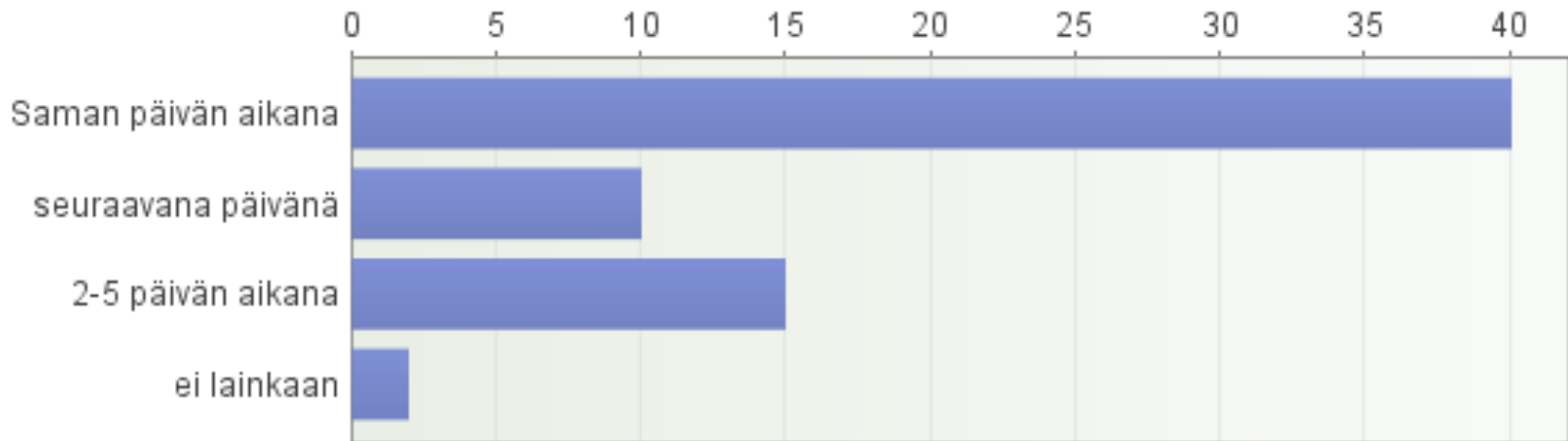
Työnantajien kokemus Henkilökohtaisen avun keskuksen HENKKA:n palveluiden toteutumisesta

	erittäin huonosti	melko huonosti	en osaa sanoa	melko hyvin	erittäin hyvin	Yhteensä	Keskiarvo
Olen löytänyt HENKKA:n avulla vakituisen henkilökohtaisen avustajan.	11	5	10	17	36	79	3,78
Olen löytänyt HENKKA:n avulla henkilökohtaisen avustajan äkilliseen tarpeeseen.	10	7	23	17	15	72	3,28
Olen saanut työnantajuuteen tai työsuhteeseen liittyvää ohjausta.	3	8	13	32	21	77	3,78
Olen saanut ohjausta ja neuvontaa henkilökohtaisten avustajien työnkuvaan ja tehtäviin kuuluvissa asioissa.	5	7	16	28	19	75	3,65
Yhteensä	29	27	62	94	91	303	3,62

HENKKA:n työntekijöiden tavoitettavuus

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	En osaa sanoa	Melko hyvin	Erittäin hyvin	Yhteensä	Keskiarvo
Olen tavoittanut työntekijän puhelimella	5	8	6	35	26	80	3,86
Olen tavoittanut työntekijän sähköpostilla	4	2	22	14	18	60	3,67
Olen tavoittanut työntekijän tekstiviestillä	5	2	29	11	13	60	3,42
Yhteensä	14	12	57	60	57	200	3,65

HENKKA:n työntekijöiden tavoitettavuus – Jos olen jättänyt yhteydenottopyynnön, siihen on vastattu



Työnantajien tyytyväisyys HENKKA:n palveluihin

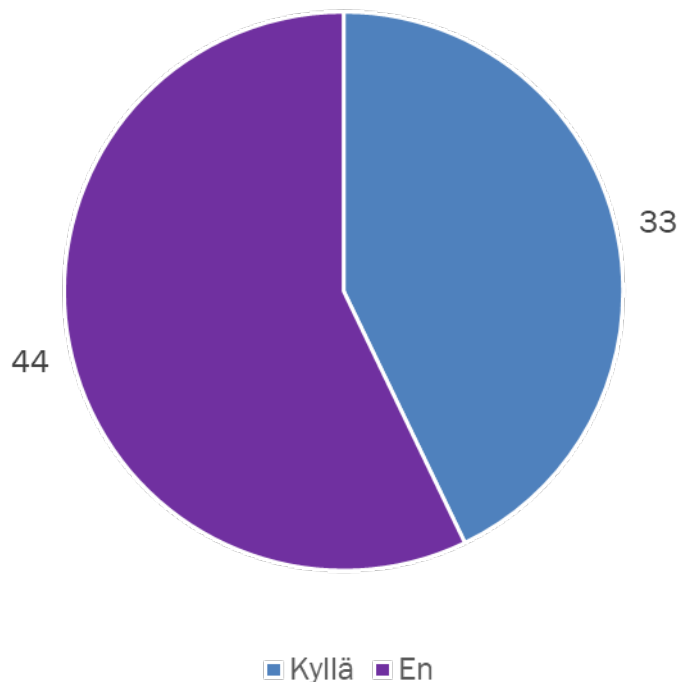
	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	En osaa sanoa	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	Yhteensä	Keskiarvo
Olen HENKKA:n palveluihin kokonaisuutena	4	8	9	34	23	78	3,82

Kehitettäviä asioita HENKKA:ssa

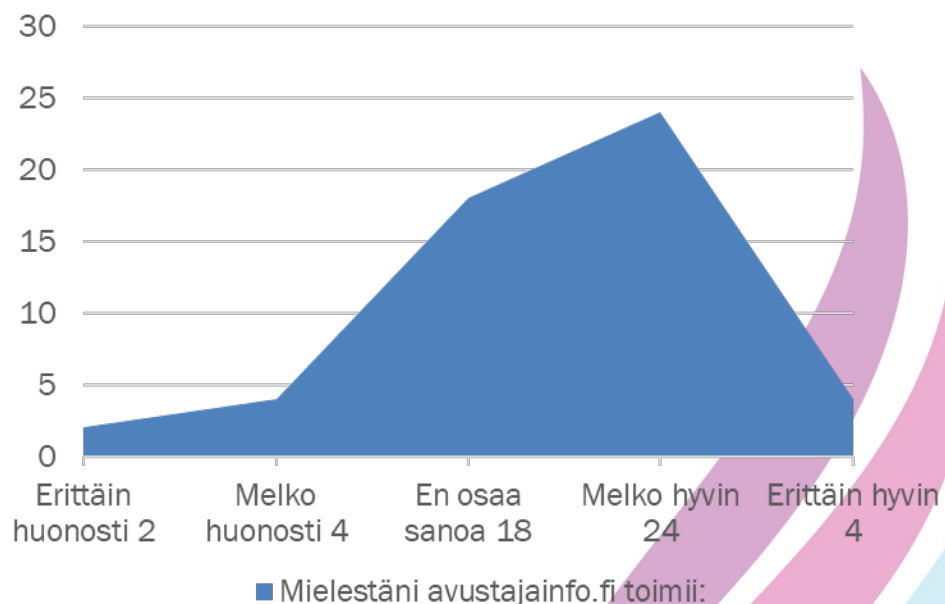
- Yhteyden saanti työntekijöihin paremmaksi (8 kpl)
 - usean toiveena puhelinaikojen pidentäminen
- Koulutuksia työnantajille ja avustajille (3 kpl)
 - TES
 - henkilökohtaisen avustajan koulutus
- Tiedottaminen (4 kpl)
- Ohjaamista ja neuvontaa työsuhdeasioissa (3 kpl)

Avustajainfo.fi-verkkopalvelu

Käytätkö avustajainfo.fi- verkkopalvelua



Avustajainfo.fi- verkkopalvelun käyttäjien arvio palvelun toimivuudesta



Kehittämisehdotuksia Avustajainfo.fi- verkkopalvelulle

- Työnhakijoiden tietojen päivittäminen (5 kpl) -
Ajankohtaiset tiedot avustajien nykytilanteesta
 - Työllistyneet avustajat pois listoilta
- Järjestelmän kehittäminen (2 kpl)
 - selkeyttäminen, helppokäyttöisyys, nykyaikaisuus
- Mahdollisuus saada tietoa ja asioida ilman internetiä (2kpl)

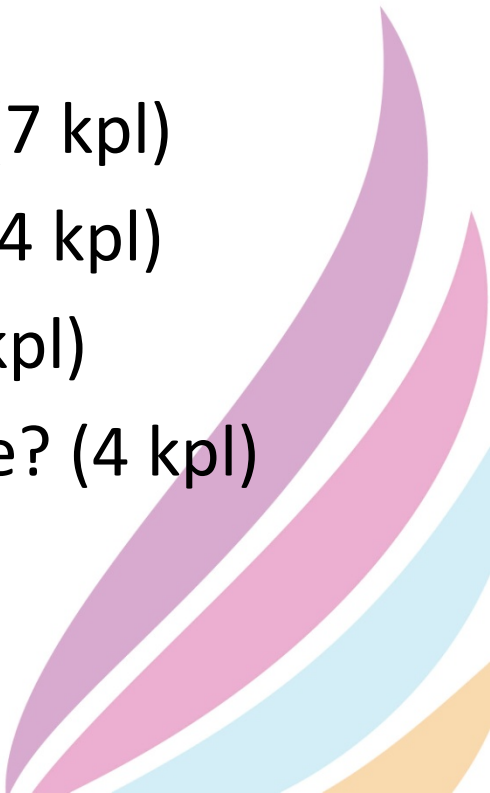


Posti Kotipalvelut Oy

	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	En osaa sanoa	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	Yhteensä	Keskiarvo
Olen Postikotipalvelut palveluihin	13	15	16	22	11	77	3,04

- 43% vastaajista oli melko tai erittäin tyytyväisiä Posti Kotipalvelut Oy:n palveluihin

Kehittämistarpeita Posti Kotipalvelut Oy:lle

- Tuntilistojen lähettäminen etukäteen työnantajille (2kpl)
 - Virheitä ja viivästymisiä palkanmaksussa (7 kpl)
 - Asiakaspalvelun laatu ja tavoitettavuus (14 kpl)
 - Palkkalaskelma ennen palkan maksua (4 kpl)
 - Miksi palkkatositteet tulevat työnantajalle? (4 kpl)
- 

Muuta palautetta työnantajilta

- Kiitokset henkilökohtaisen avun koordinaattoreille
- Muistutuksia siitä, että kaikilla työnantajilla ei ole tietokonetta
- Nettisivuja toivotaan selkeämmiksi
- Muutamia palautteita tilitoimiston ongelmista
- Paperitöiden esim. sopimusasioiden hoitamiseen neuvontaa
- Älkää sählätkö!

