

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY
HENKILÖKOHTAISILLE AVUSTAJILLE
2019

Henkilökohtaisen avun keskus HENKKA

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Vastaajien taustatiedot	4
2.1	Sukupuoli	4
2.2	Ikäjakama	5
2.3	Koulutustausta	5
2.4	Työskentelyalue	7
3	Avustajan työt	7
3.1	Henkilökohtaisena avustajana työskentely	7
3.2	Työsuhteiden laatu	9
3.3	Henkilökohtaisen avustajan työn ilot ja haasteet	10
3.4	Työterveyshuollon järjestäminen	13
3.5	Työllistymiskanavat	13
4	Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminta	14
4.1	Vertaistoiminnan, koulutuksen ja muun toiminnan järjestäminen	16
4.2	Tiedottaminen	17
4.3	Henkan toiminnan kehittäminen	18
5	Avustajainfo.fi	21
6	Palkanlaskenta	22
7	Muu palaute	23
8	Henkan toiminnan kehittäminen kyselyn tulosten pohjalta	23

Liite 1 Kyselylomake

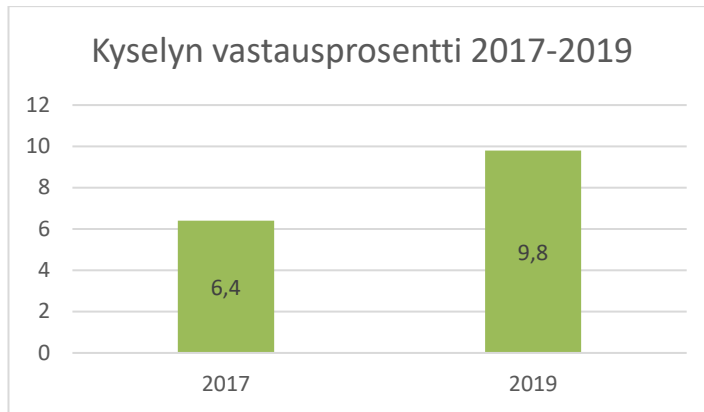
1 Johdanto

Henkilökohtaisen avun keskus Henkka toteuttaa säännöllisin väliajoin toimintaansa koskevia asiakastyytyväisyyskyselyitä henkilökohtaisille avustajille, henkilökohtaisten avustajien työnantajille sekä kuntatoimijoille. Kyselyiden tarkoituksena on toimia yhtenä Henkan toiminnan kehittämisen työvälineenä. Kysely toteutetaan joka toinen vuosi henkilökohtaisten avustajien työnantajille ja joka toinen vuosi henkilökohtaisille avustajille. Edellinen henkilökohtaisille avustajille suunnattu asiakastyytyväisyyskysely tehtiin vuonna 2017.

Asiakastyytyväisyyskysely henkilökohtaisille avustajille toteutettiin Webropol-kyselynä marraskuussa 2019. Kyselyn pohjana käytettiin vuoden 2017 kyselyä ja siihen lisättiin ajankohtaisia ja tarkentavia kysymyksiä Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminnan järjestämisestä sekä avustajan työstä yleisellä tasolla.

Kysely välitettiin Henkan Avustajainfo.fi –palvelun kautta Kaakkois-Suomen alueella rekisterissä oleville henkilökohtaisille avustajille sähköpostitse sekä julkaistiin Henkan nettisivuilla ja Facebook-sivuilla. Henkilökohtaisia avustajia on rekisterissä tällä hetkellä 958 kappaletta. Vastausaikaa kyselylle annettiin kaksi viikkoa. Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvottiin kaksi GoGift.fi:n Superlahjakorttia.

Kuten vuonna 2017 toteutetussa kyselyssäkin, kysymyksiä ei asetettu vastaus teknisesti pakollisiksi. Joihinkin kysymyksiin pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Kyselyyn vastasi 94 henkilöä, ja vastausten määrä vaihteli kysymyksestä riippuen. Vastausprosentti kyselyssä on alhainen (9,8 %), jolla on vaikutusta kyselyn tulosten yleistettävyyteen ja luotettavuuteen. Vastausprosentti on kuitenkin parempi kuin edellisvuonna (6,4%).

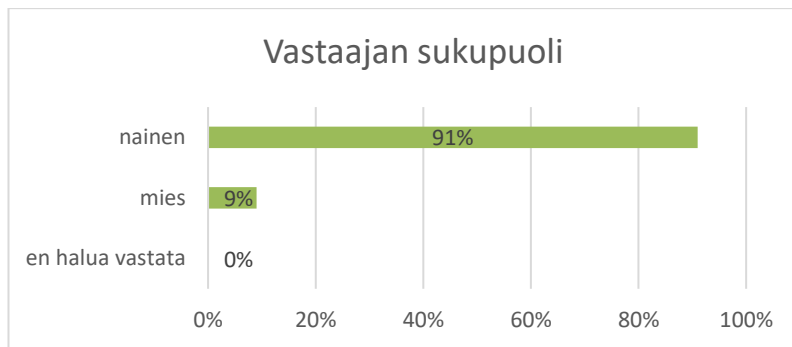


Vuonna 2017 Avustajainfon kautta toimitettuja kyselyitä on ollut 43 kappaletta vähemmän kuin vuonna 2019. Kaikilla rekisterissä olevilla ei ole käytössään sähköpostiosoitetta, joten kaikille Avustajainfossa oleville avustajille kyselyä ei ole pystytty sähköisesti toimittamaan. Mikäli kysely toimitettaisiin avustajille myös postissa kirjeitse, voisi se nostaa vastausprosenttia, mutta myös vastausaikaa tulisi silloin pidentää huomattavasti. Kyselyn linkki on ollut myös jaossa julkisesti Henkan nettisivuilla ja Facebook-sivuilla, joten ei voida olla varmoja ovatko kaikki vastaajat avustajia tai toimivatko juuri Henkan toiminta-alueella. Joidenkin vastauslomakkeiden avoimista palautteista ja kehittämisehdotuksista on käynyt ilmi, että vastaaja ei ole avustaja tai toimi Kaakkois-Suomen alueella. Näitä vastauslomakkeita ei ole huomioitu raportissa.

2 Vastaajien taustatiedot

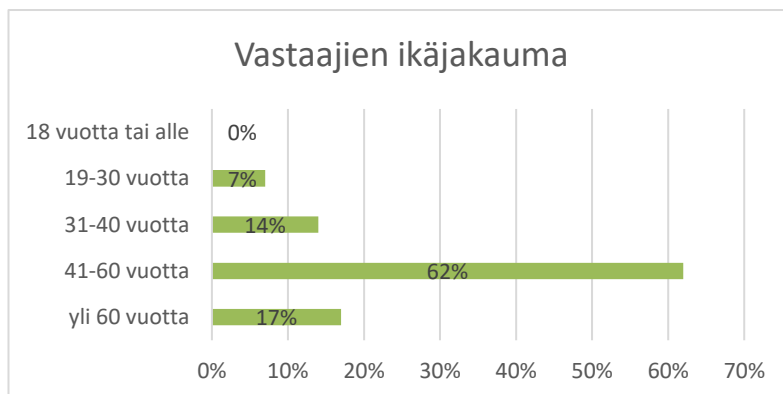
2.1 Sukupuoli

Kysymykseen vastaajan sukupuolesta oli 93 vastausta. Lähes kaikki (91%) vastaajista oli naisia ja vain 9% miehiä.



2.2 Ikäjakama

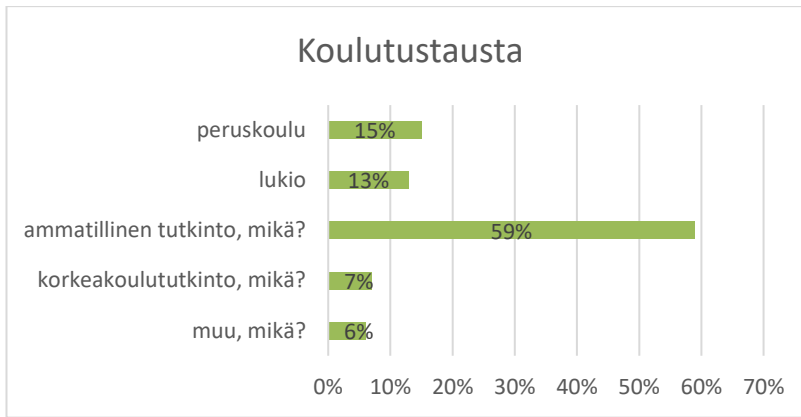
Ikäjakama kysymykseen saatiin 93 vastausta. Vastaajista hiukan yli puolet (62%) oli iältään 41-60-vuotta. Seuraavaksi suurin ryhmä (17%) oli yli 60-vuotiaita. 31-40-vuotiaita vastaajia oli 14% ja 19-30-vuotiaita 7%. 18-vuotiaita tai sitä nuorempia vastaajia ei ollut lainkaan. Pääasiassa kyselyyn vastanneet ovat siis työ- ja eläkeikäisiä.



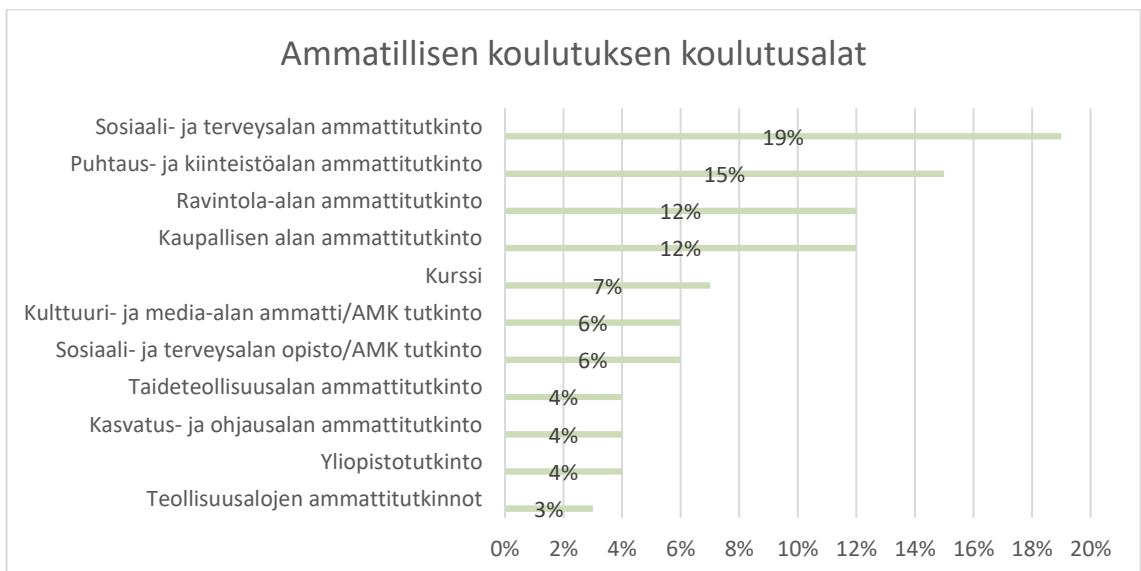
2.3 Koulutustausta

Vuonna 2019 kysyttiin uutena kysymyksenä avustajan koulutustausta. Kysymyksellä haluttiin kerätä tietoa siitä, minkälaisia taustakoulutuksia avustajana toimivilla on. Koulutustausta käsittelevään kysymykseen kertyi vastauksia 93 kappaletta.

Yli puolella (59%) vastanneista avustajista oli taustalla ammatillinen tutkinto. Kappalemääräisesti ammatillinen tutkinto oli 55:llä vastaajista.



Ammatilliset tutkinnot sekä muu, mikä? – vastaukset on alla olevassa taulukossa jaoteltu koulutusaloittain.

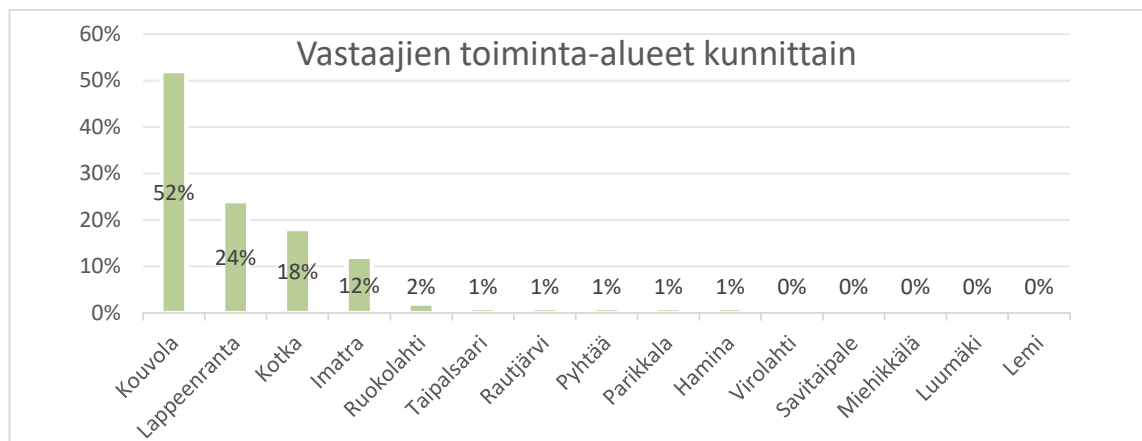


Vastanneilla avustajilla oli eniten sosiaali- ja terveysalan, puhtaus- ja kiinteistöalan, ravintola-alan tai kaupallisen alan ammattitutkintoja. Vastaaajista 19% ilmoitti suorittaneensa sosiaali- ja terveysalan ammattitutkinnon, kuten lähihoitaja

tai perushoitaja. Puhtaus- ja kiinteistöalan ammattitutkinto oli 15%:lla vastaajista. Esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan koulutus on osa tätä tutkintoa. Myös ravintola-alan sekä kaupallisen alan ammattitutkinnot (molemmat 12%) nousivat listalla neljän eniten mainitun koulutuksen joukkoon. Vastaajien joukossa oli selkeästi enemmän ammattitutkinnon kuin korkeakoulututkinnon suorittaneita vastaajia. Kurssi-ryhmään on laskettu esimerkiksi ne avustajat, jotka ilmoittivat koulutukseksi esimerkiksi hierojakurssin tai henkilökohtaisen avustajan koulutukseen valmentavan kurssin.

2.4 Työskentelyalue

Kyselylomakkeessa oli valittavana kaikki Etelä-Karjalan sekä Kymenlaakson kunnat ja vastaajan oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja. Vastauksia oli yhteensä 105, eli osa avustajista toimii useiden kuntien alueella.



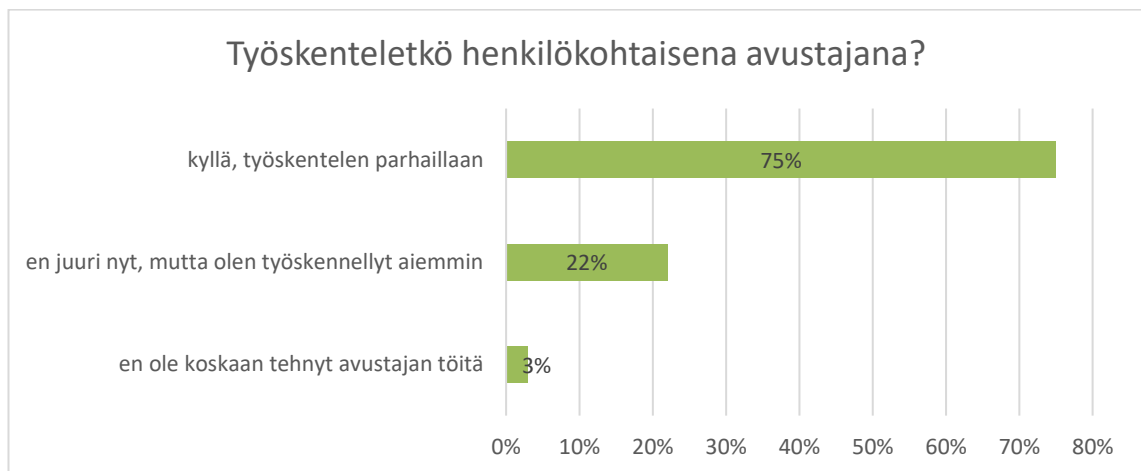
Toiminta-alueen neljä suurinta kuntaa olivat Kouvola (52%), Lappeenranta (24%), Kotka (18%) ja Imatra (12%). Kaikenkaikkiaan kyselyyn vastanneista valtaosa toimii Kymenlaakson alueella.

3 Avustajan työt

3.1 Henkilökohtaisena avustajana työskentely

Vastaajista 75% ilmoitti työskentelevänsä parhaillaan henkilökohtaisen avustajan tehtävissä. Noin viidesosa (22%) kyselyyn vastanneista ei juuri nyt työskentele, mutta on työskennellyt avustajana aiemmin. Vastaajien joukossa oli myös

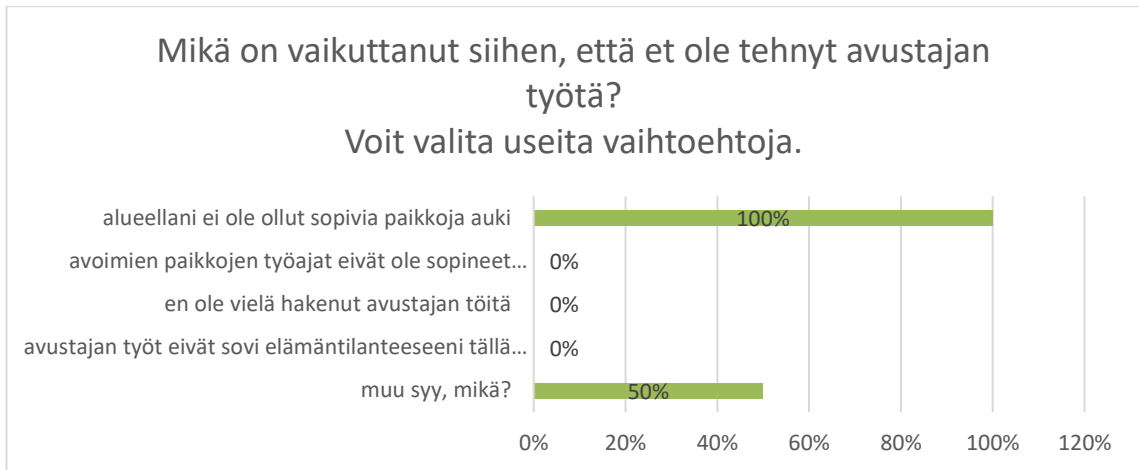
muutamia (3%), jotka eivät olleet tehneet avustajan töitä. Yhteensä vastauksia oli annettu 93 kappaletta.



Ei juuri nyt työskentelevistä avustajista 92% ilmoitti lisäkysymyksessä kuitenkin tehneensä henkilökohtaisen avustajan työtä viimeisen vuoden aikana.

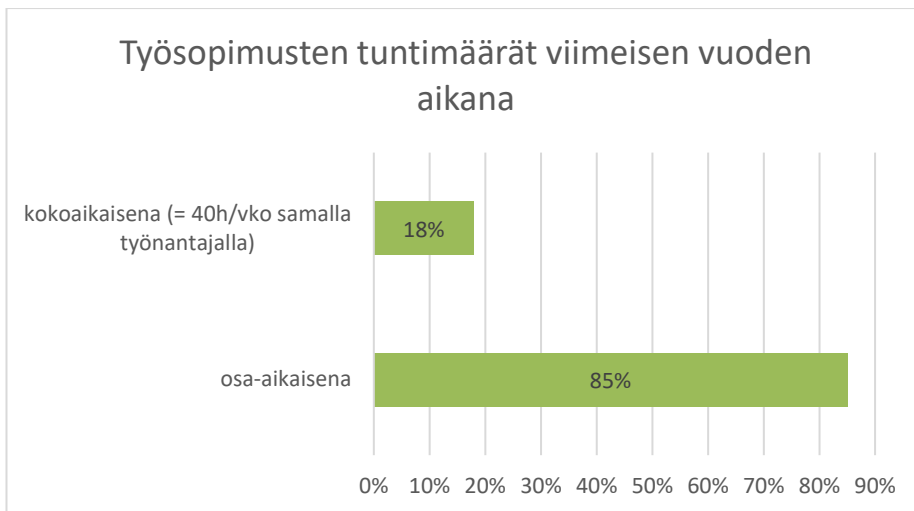


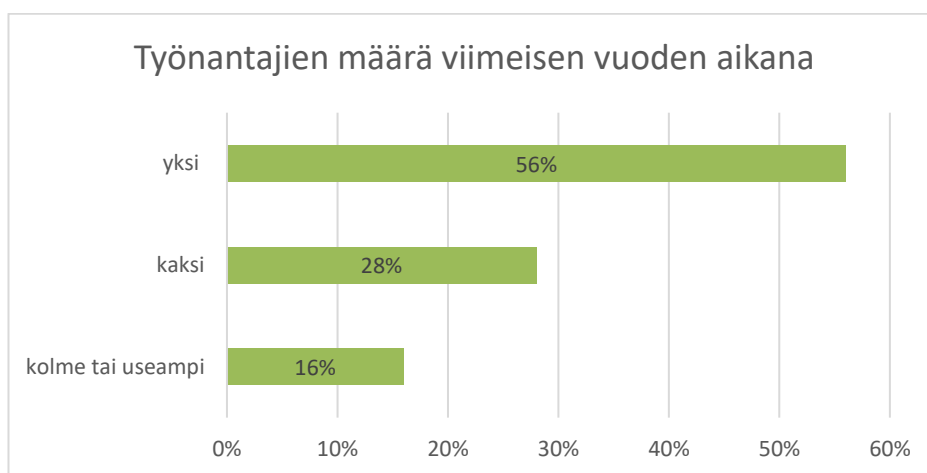
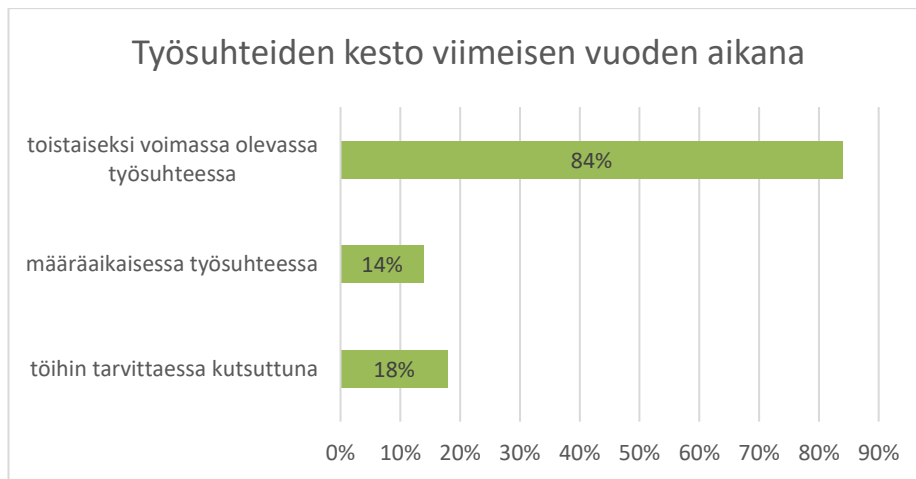
Ne vastaajat, jotka eivät olleet koskaan tehneet avustajan töitä (3%), ilmoittivat työllistymiseen vaikuttaneen eniten sen, että omalla toiminta-alueella ei ole ollut sopivia paikkoja auki. Lisäksi yhdessä avoimessa vastauksessa kerrottiin, että henkilökohtaisen avustajan työ ei sillä hetkellä ole ollut elämäntilanteeseen sopiva vaihtoehto.



3.2 Työsuhteiden laatu

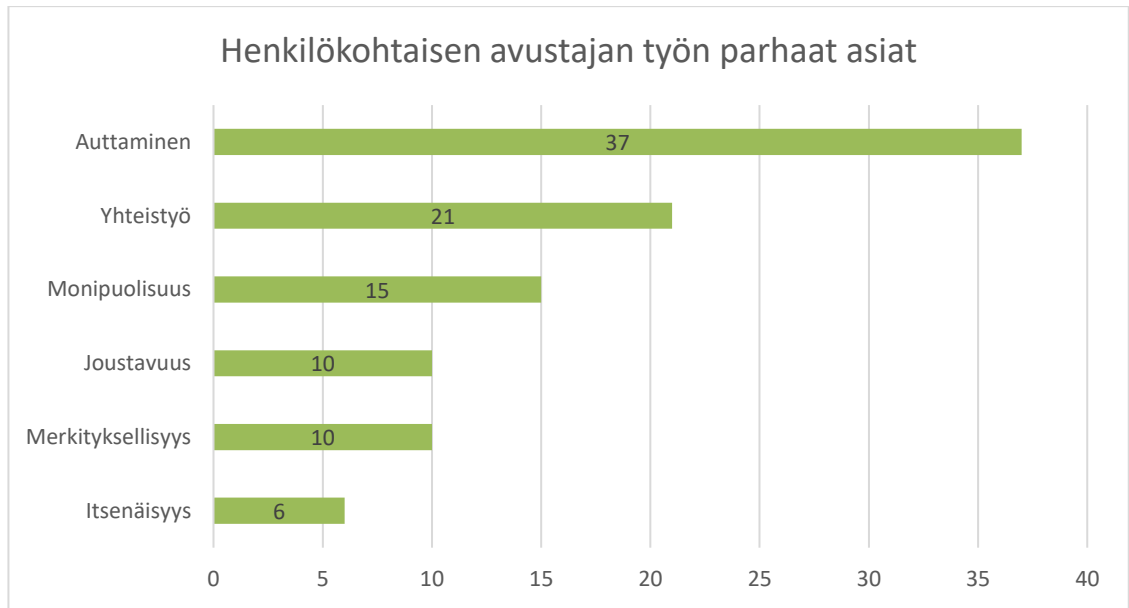
Vastaajien työsuhteet olivat olleet enimmäkseen osa-aikaisia (85%) ja sopimukset toistaiseksi voimassa olevia (84%). Lisäksi vastauksista käy ilmi, että viimeisen vuoden aikana vastaajista 56% oli työskennellyt yhden työnantajan palveluksessa, 22% kahden työnantajan palveluksessa ja 16% kolmen tai useamman työnantajan palveluksessa.





3.3 Henkilökohtaisen avustajan työn ilot ja haasteet

Vastaajilta pyydettiin kertomaan kirjallisesti, minkä he kokevat henkilökohtaisen avustajan työssä parhaaksi ja minkä haastavimmaksi. Henkilökohtaisen avustajan työn parhaita asioita oli kerrottu 74:n vastauksen verran.

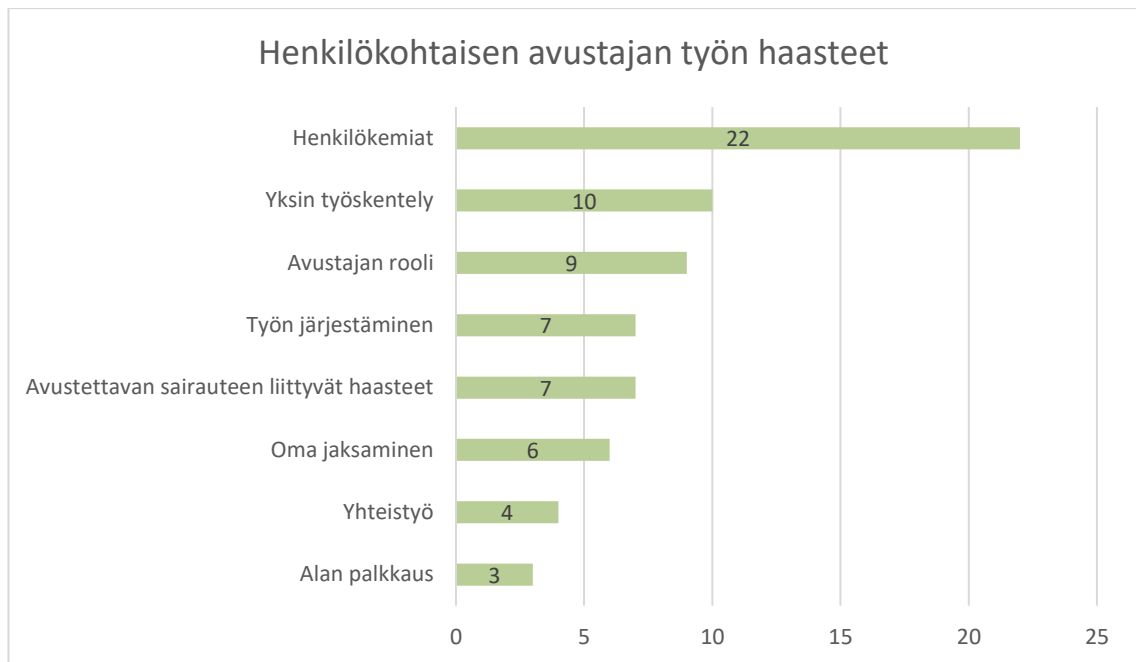


Vastausten perusteella aihealueiksi nousivat mahdollisuus auttaa toista ihmistä, yhteistyö avustettavan kanssa, työn monipuolisuus, työn joustavuus, työn ja oman osaamisen merkityksellisyyden tuntu sekä työn itsenäisyys. Alla listattuna muutama esimerkki annetuista vastauksista:

Huomata että pienikin asia itselle voi olla hänelle se päivän tärkein tehtävä, kiitollinen palaute heti

*Henkilökemioiden yhteensopivuus tekee työstä antoisan ja joustavan; tämä lie-
nee parasta*

*Parasta on yhteen avustettavaan (kohtaamiseen) keskittyminen kiireettä kerral-
laan. Itse työn luonteen mielekkyys, kokee tekevänsä hyödyllisiä asioita, yksilöl-
lisiin tarpeisiin.*



Haastavimpien asioiden aihealueiksi muodostuivat henkilökemioiden kohtaaminen avustettavan kanssa, yksin työskentely, avustajan roolin epäselvyys ja pitkissä avustussuhteissa roolin hämärtyminen, työn järjestämiseen liittyvät haasteet, avustettavien sairauksiin ja niiden etenemiseen liittyvät asiat, omaan jaksamiseen liittyvät asiat ja yhteistyö avustettavan lähipiirin kanssa. Myös alan palkkaus mainittiin työhön liittyvien haasteiden joukossa. Vastauksia annettiin 72 kappaletta. Alla listattuna muutama esimerkki annetuista vastauksista:

Kyllähän tämä vaatii pitkää pinnaa välillä ja kuuntelemisen taitoa sekä kärsivällisyyttä. Sulkea työasiat pois mielestä vapaalla on iso helpotus jos siihen pystyy..

Toimia niin, että avustettava kokee kaiken menevän siten, kuin hän toimisi jos olisi terve.

Joskus kaipaisi työkaveria, joka jakaisi työn ilot ja vaikeudet kanssani

Mikä kuuluu minulle ja mikä ei kun avustajana toisen kotona. Olenko siivooja/kodinhoitaja vai avustaja.. Mitä avustettava oikeasti itse tekisi?

3.4 Työterveyshuollon järjestäminen

Kysymykseen työterveyshuollon järjestämisestä vastattiin 91 kertaa. Vastausten perusteella henkilökohtaisten avustajien työterveyshuollon järjestämisessä on alueella puutteita. Vain 34% vastaajista ilmoitti, että työterveyshuolto on järjestetty kaikissa työsuhteissa. Osassa työsuhteista työterveyshuolto oli järjestetty 24%:lle vastaajista, mutta ei ollenkaan 20%:lle vastaajista. Myös en osaa sanoa -vaihtoehto keräsi 22% vastauksista. Työterveyshuollon järjestämiseen näyttää liittyvän paljon epätietoisuutta.



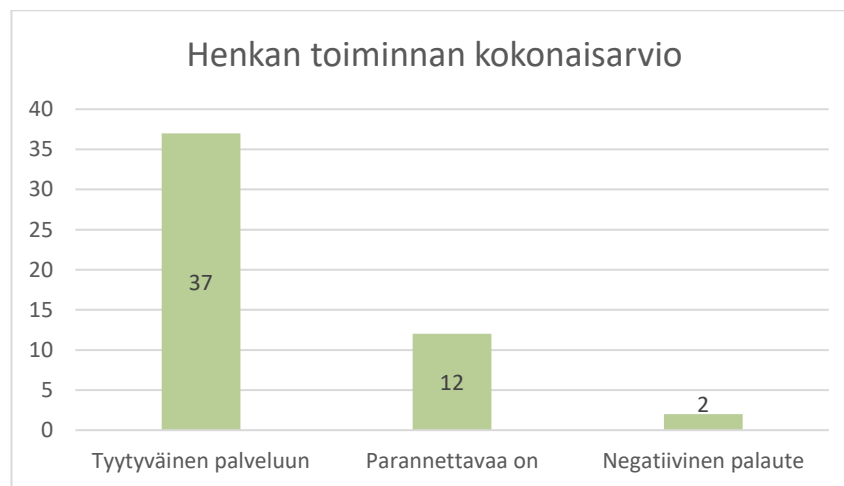
3.5 Työllistymiskanavat

Yli puolet vastaajista ilmoitti työllistyneensä Henkan ylläpitämän Avustajainfo.fi palvelun kautta. Muita tapoja työllistyä olivat olleet suorat yhteydenotot, ystävän tai tutun kautta tietoon saadut paikat ja työ- ja elinkeinopalveluiden avoimet työpaikkailmoitukset. Vastauksia oli annettu 127 kappaletta, eli yksittäiset avustajat ovat työllistyneet useiden eri kanavien kautta.



4 Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminta

Vastaajia pyydettiin arvioimaan henkilökohtaisen avun keskus Henkan kokonaisuutta asteikolla 1=erittäin tyytymätön, 2=melko tyytymätön, 3=en osaa sanoa, 4=melko tyytyväinen ja 5=erittäin tyytyväinen. Vastausten keskiarvo oli 4, eli Henkan toimintaan ollaan kokonaisuutena melko tyytyväisiä. Vastauksia oli annettu 93 kappaletta.



Parannusehdotukset (58 kappaletta) liittyivät avustajainfoon, puhelinaikoihin, palvelusta tiedottamiseen, asiakaspalvelun laatuun sekä maksulliseen puhelinpalveluun. Moni oli kommentoinut vain, että aina on kehitettävää. Alla listattuna muutama esimerkki annetuista vastauksista:

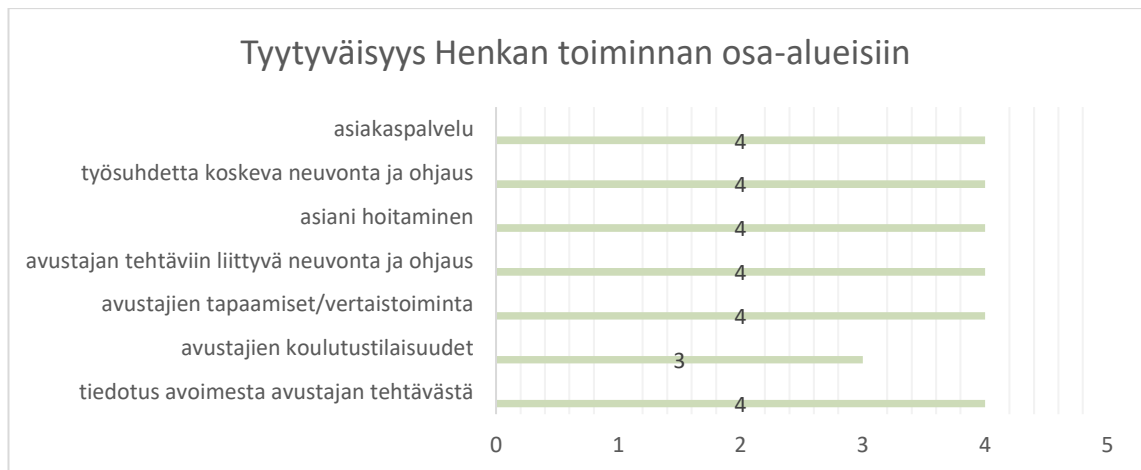
Neuvonta ollut asiallista ja ystävällistä, ne muutamat kerrat milloin olen neuvoja urani aikana kaivannut.

Olen melko tyytyväinen nykyiseen. Ennen puhelinaikojen muuttumista oli helpompaa kysyä neuvoja kun sai soitettua suoraan tietylle henkilölle. Sitä kaipaasin.

No ihan sama ok, mutta tosiasiat pitää sanoa suoraan ja jättää se sanoa jousto pienemmälle..

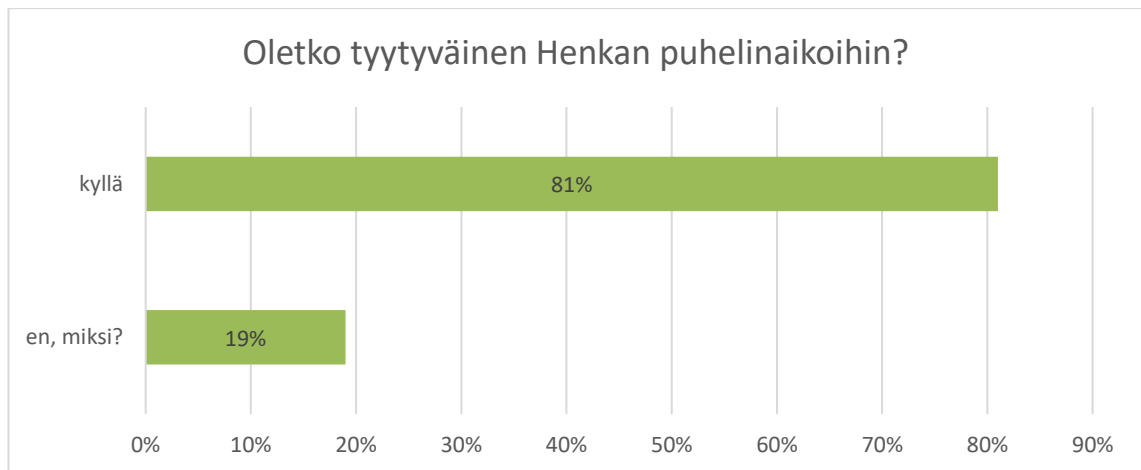
Mielestäni Henkan palvelut toimivat pääpiirteittäin hyvin.

Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toimintaa pyydettiin arvioimaan taulukossa näkyvien osa-alueiden osalta asteikolla 1=erittäin tyytymätön, 2=melko tyytymätön, 3=en osaa sanoa, 4=melko tyytyväinen ja 5=erittäin tyytyväinen.



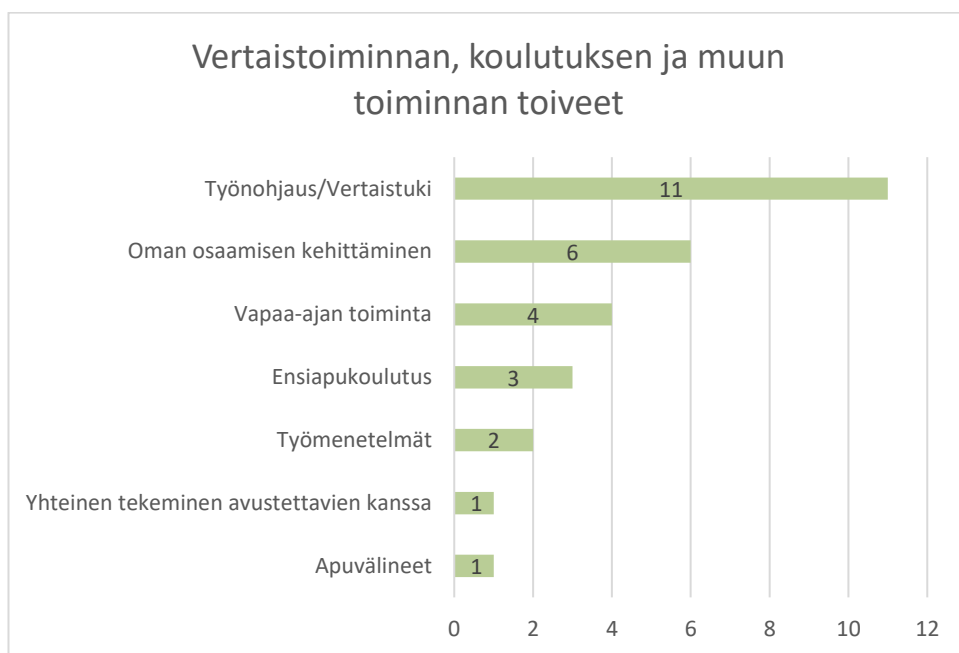
Kaikkien muiden osa-alueiden keskiarvo oli tyytyväinen (4), paitsi avustajien koulutustilaisuuksien osalta keskiarvona oli vaihtoehto en osaa sanoa (3). Vastauksia oli yhteensä 94 kappaletta.

Vastaajista 81% ilmoitti olevansa tyytyväinen Henkan puhelinaikoihin. Ne, jotka eivät olleet tyytyväisiä (19%), ilmoittivat tyytymättömyyden syiksi liian lyhyet puhelinajat, liian vähäiset puhelinajat, omiin aikatauluihin sopimattomat ajat sekä palvelunumeron maksullisuuden. Puhelinaikojen tyytyväisyyttä käsittelevään kysymykseen oli vastannut 93 avustajaa.



4.1 Vertaistoiminnan, koulutuksen ja muun toiminnan järjestäminen

Vastaajia pyydettiin vapaasti kertomaan minkälaista vertaistoimintaa, koulutusta tai muuta toimintaa he toivoisivat alueella järjestettävän. Kysymykseen oli annettu 44 vastausta.



Suurimmassa osassa vastauksia toivottiin säännöllistä vertaistoimintaa sekä työnohjauksen mahdollisuutta. Oman osaamisen kehittämiseen toivottiin erilaisia koulutuksia ja koulutuksista erottui vielä erikseen toive ensiapukoulutuksista. Myös vapaa-ajan toimintaa tai siihen liittyviä etuja/alennuksia toivottiin niin avustajille kuin myös avustajien ja avustettavien yhteisen tekemisen tueksi. Li-

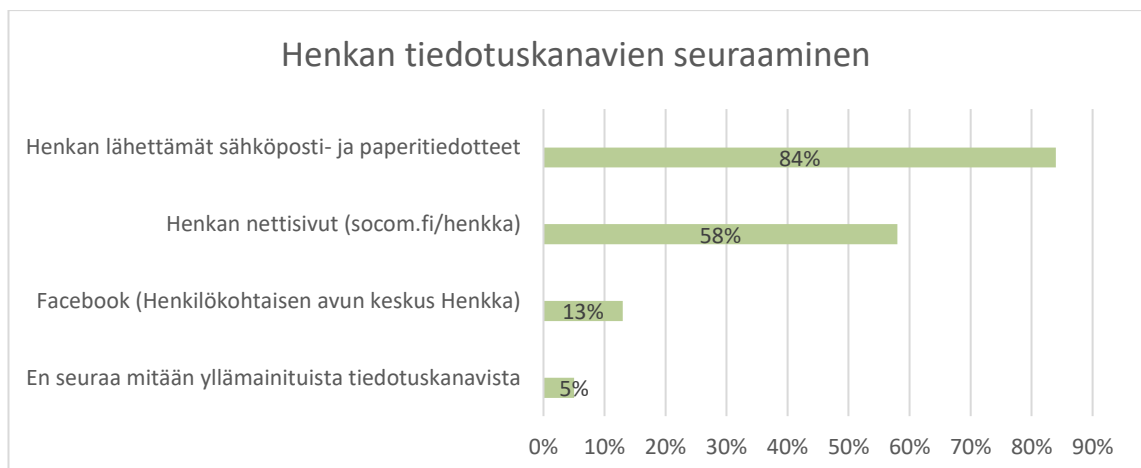
säksi mainittiin toive apuvälineisiin liittyvistä koulutuksista ja käyttöopastuksesta.

4.2 Tiedottaminen

Äkillisten sijaisuuksien tiedottamisesta pyydettiin avoimia kehitysehdotuksia nykyisen sähköpostitiedotuksen rinnalle tai sen korvaavaksi tavaksi.

Vastaajista 59 oli jättänyt avoimeen tekstikenttään kommentin. Kommenteista suurin osa (48 kappaletta) piti nykyistä sähköpostin kautta ilmoittamista hyvänä tapana tiedottaa äkillisistä sijaisuuksista. Tekstiviesti-ilmoituksia oli toivottu kahdeksassa (8) palautteessa. Muut yksittäiset ehdotukset liittyivät Whatsapp- viestipalvelun käyttöön, jonkinlaisen mobiilisovelluksen käyttöön tai puhelimitse tehtäviin ilmoituksiin.

Vastaajilta kysyttiin myös minkälaisia Henkan tiedotuskanavia he seuraavat. Yli puolet (84%) kertoi seuraavansa Henkan lähettämiä erilaisia tiedotteita sekä sähköpostitse että paperiversioina. Seuraavaksi eniten seurattu kanava oli Henkan nettisivut (58%). Henkan uudehkoja Facebook-sivuja kertoi seuraavansa 13% vastaajista. Pieni vastaajamäärä (5%) vastasi, että ei seuraa mitään tässä mainituista tiedotuskanavista. Vastauksia oli annettu 149 kappaletta, joten suurin osa vastaajista seuraa useampaa kuin yhtä tiedotuskanavaa.



Kehittämisehdotuksia tiedottamiseen liittyen ei kertynyt juurikaan. Avointa palautetta oli kirjoitettu 15 kappaletta, joista suurin osa (11 kappaletta) oli joko

kommentti siitä että tiedotus on ok tai kommentti siitä, että ei ole kehittämisehdotuksia.

4.3 Henkan toiminnan kehittäminen

Henkan toiminnan kehittämiseen pyydettiin avointa kirjallista palautetta. Vastauksia kertyi 23 kappaletta. Avoimet kehittämisehdotukset liittyivät avustettavien kykyyn toimia työnantajana, avustajainfon käyttöön, koulutuksen ja vertais-toiminnan järjestämiseen, oppilaitosyhteistyöhön sekä asiakaspalveluun.

Joku keino siihen ettei vanhat ilmoitukset näy avoimissa työpaikoissa.

Jos työnhakijoissa on sellaisia, jotka eivät hae aktiivisesti työtä, voisiko heille sanoa, että poistavat nimensä listalta. Hirveen vaikea ettiä sopivaa noin pitkästä listasta.

Henkka vastaa: Avustajainfo lähettää automaattisesti kerran kuussa muistutusviestin sähköpostitse kaikille avustajille ja työnantajille, joilla on työnhaku-/työpaikkailmoitus sivustolla. Henkka ottaa yhteyttä niihin, kenellä ei ole sähköpostia ja pyrkii muutoinkin huolehtimaan, että työpaikkailmoitukset ovat ajan tasalla. Avustajainfon käyttöehtojen mukaisesti jokaisen tulisi huolehtia omien tietojensa päivittämisestä itse tai ilmoittaa asiasta Henkkaan.

Koulutusta jotenkin lisää

Henkka vastaa: mm. Valkealan opisto Kouvolassa ja Jaakkiman opisto Ruokolahdella tarjoavat alaan liittyvää koulutusta. JHL järjestää jäsenilleen koulutuksia sekä Henkan kanssa yhteistyössä kaikille avustajille suunnattuja koulutusiltoja. Henkka järjestää erilaisiin teemoihin liittyviä tilaisuuksia sekä työnantajille että avustajille (esim. työterveyshuollon infot, Suoratyön sähköisen järjestelmän käyttöönotto, henkilökohtaisen avun päivä). Henkka pyrkii toteuttamaan tilaisuuksia ajankohtaisista aiheista.

Henkan nettisivuilta tietopankki -osiosta löytyy paljon materiaalia järjestetyistä tilaisuuksista.

Pitäisi saada työhömmme liittyviin kysymyksiin vastaukset jos teiltä niitä kysytään.

Henkka vastaa: Jollemme osaa vastata johonkin kysymykseen, niin pyrimme selvittämään asian tai ohjaamaan asiakkaan oikealle taholle (esim. juridinen neuvonta, Suoratyö, kunnat).

Ehkä se pari vertaistapahtumaa vuodessa voisi olla mukava tapa tulla tutummaksi muiden avustajien kanssa. Ja miksi ei olisi jopa avustettavat mukana esim juuri kesätapahtumassa...? Tietty mistä rahat järjestämiseen. En tiedä onko sellainen mahdollista.

Henkka vastaa: Avustajat ovat järjestäneet itseohjautuvasti vertaistapaamisia Kouvolassa, Kotkassa ja Lappeenrannassa, mutta toiminta on hiipunut vähäisen osallistujamäärän takia. Ohjatut vertaistapaamiset avustajille ja työnantajille ovat suunnitteilla. Näistä lisätietoa myöhemmin. Lisäksi suunnitteilla on Henkan juhlavuodelle 2020 erilaisia tapahtumia.

Minusta työnantajat eli avustettavat tarvitsevat pikku koulutuksen työntajamallista jos sellaista haluavat noudattaa t sitten heidän omaishoit, edunvalvojat ovat ihan pihalla ja avustaja hoitaa senkin puolen melkein!

Henkka vastaa: Kunnan vammaispalvelut tekevät päätöksen henkilökohtaisesta avusta työntajamallilla yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla tulisi olla halu ja kyky toimia työntajana. Henkasta saa ohjeita ja neuvoja pyydetessä. Henkka tiedottaa rekisterissään olevia työntajia ja avustajia työsuhteisiin liitetyistä asioista. Henkka on koonnut kattavan perehdytyskansion ja se lähetetään kaikille rekisteriin tuleville henkilökohtaisen avun työntajille. Lisäksi Henkan nettisivuilta löytyy runsaasti ohjeita ja oppaita työsuhteisiin.

Lisää puhelinaikaa. Puhelut normaalihintaisiksi.

Henkka vastaa: 1.3.2018 Henkka otti käyttöön uuden yhteisen puhelinnumeron. Samalla lisättiin puhelinaikaa. Puhelinaikoina olemme tavoitettavissa. Henkkaan voi aina jättää soittopyynnön joko puhelinvastaajaan tai sähköpostise. Pyrimme vastaamaan soittopyyntöihin samana tai viimeistään seuraavana päivänä.

Yhteinen puhelinnumero on otettu käyttöön saavutettavuuden parantamiseksi. Puhelut ovat asiakkaille normaalihintaisia (8,4snt/min) ja Henkka maksaa ero-

tuksen, joka jää maksettavaksi yritysnumerosta. Puhelut eivät yleensä sisälly eri operaattoreiden puhepaketteihin.

Työmme koostuu puhelinneuvonnan lisäksi mm. asiakastapaamisista, tilaisuuksien suunnittelusta ja järjestämisestä, koulutuksiin osallistumisesta, kirjallisista töistä ja sähköposteihin vastaamisesta.

Palvelu lpr konttorissa, ei toimiva, henkilö vastaava ei paikalla

Henkka vastaa: Henkilökohtaisen avun koordinaattorit työskentelevät Lappeenrannan ja Kouvolan toimipisteissä. Tapaamista varten on suositeltavaa varata aika etukäteen.

Uskoisin, että avustajia tulisi enemmän, jos tietoa palvelusta saisi oppilaitoksiin, tai kerran vuodessa koulutusta omassa paikakunnalla.

Henkka vastaa: Henkka tekee yhteistyötä eri oppilaitosten ja muiden tahojen kanssa (esim. Valkealan opisto ja KSAO Kouvolassa, Sampo Lappeenrannassa, Jaakkiman opisto Ruokolahdella, Sotek -säätio ja Arffman Kotkassa).

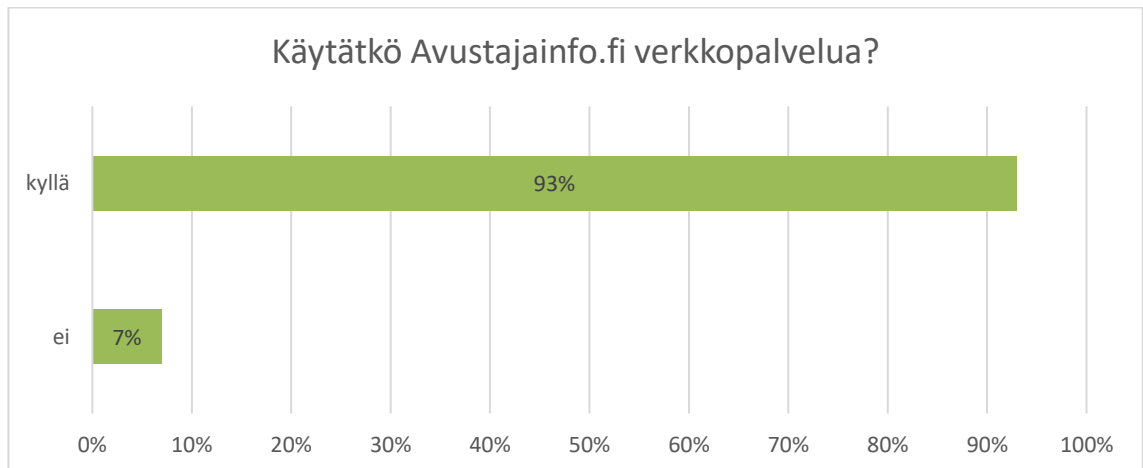
Käymme kertomassa opiskelijoille Henkan toiminnasta ja henkilökohtaisen avustajan työstä työnantajamallilla. Meille voi esittää kutsun tulla kertomaan Henkan toiminnasta.

Työpaikka suhteen. toivottavasti enemmän avoinna työpaikka. Avustaja tehtävät.

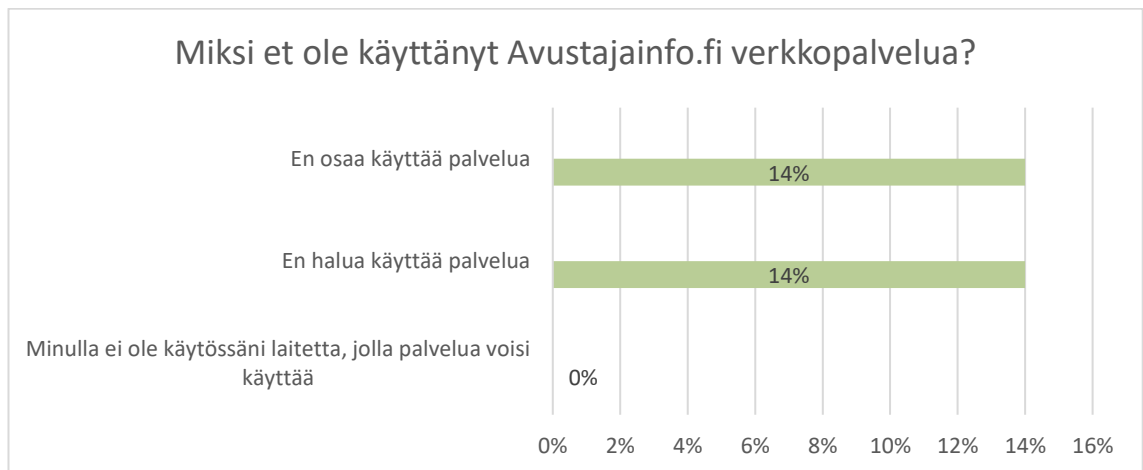
Henkka vastaa: Henkka julkaisee kaikki meille ilmoitetut henkilökohtaisen avustajan työpaikat Avustajainfossa. Henkilökohtaisen avustajan tehtäviä ei ole missään tyhjentävästi määritelty, eikä niitä voikaan. Tehtävät voivat olla hyvin monenlaisia, ja rajan vetäminen työhön kuuluvan ja työhön kuulumattoman välillä on joskus vaikeaa. Poikkeuksena ovat tietysti lain ja hyvän tavan vastaiset tai vaaralliset tehtävät. Avustajan tehtävistä voit lukea lisää Henkan nettisivuilta kohdasta "Oppaat – Henkilökohtaisen avustajan työtehtäviä".

5 Avustajainfo.fi

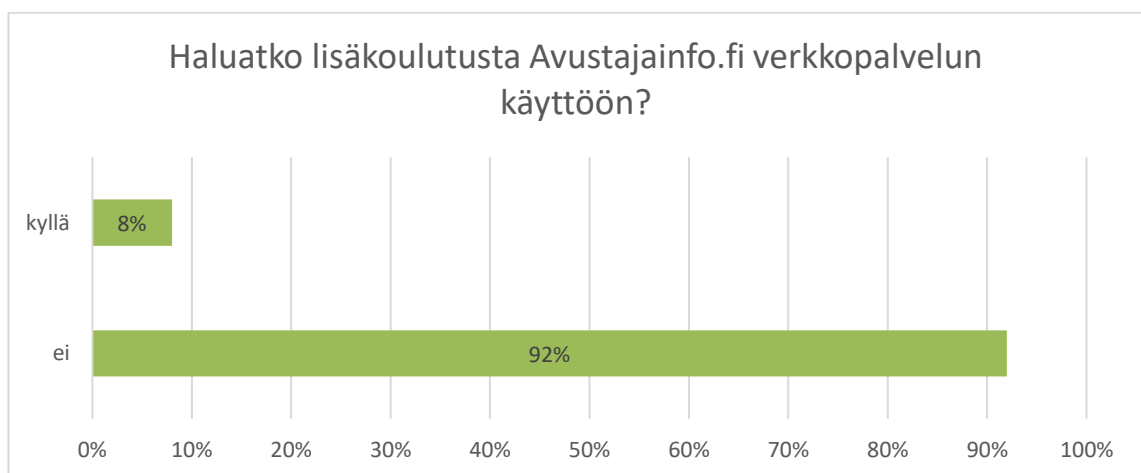
Vastaajista 93% kertoi käyttävänsä Avustajainfo.fi verkkopalvelua. Koska kysely lähetettiin suoraan Avustajainfoon rekisteröityneille avustajille, on luonnollista että suurinosa vastaajista on ohjautunut kyselyyn sen kautta. Yhteensä vastauksia kysymykseen kertyi 94 kappaletta.



Vastaajat, jotka eivät käytä Avustajainfoa (7%), eivät olleet kokeneet Avustajainfoa tarpeelliseksi tai eivät osaa käyttää palvelua. Kaksi vastaajaa ilmoitti myös, että heillä ei ole Avustajainfoon tarvittavia käyttäjätunnuksia.



Vastaajista 88% kertoi pitävänsä tietonsa Avustajainfossa ajantasalla. Vain harvat vastaajat (8%) ilmoittivat tarvitsevansa lisäkoulusta Avustajainfon käyttöön. Lisäkoulutusta tarvitsevia kehoitettiin olemaan yhteydessä Henkkaan koulutuksen saamiseksi.

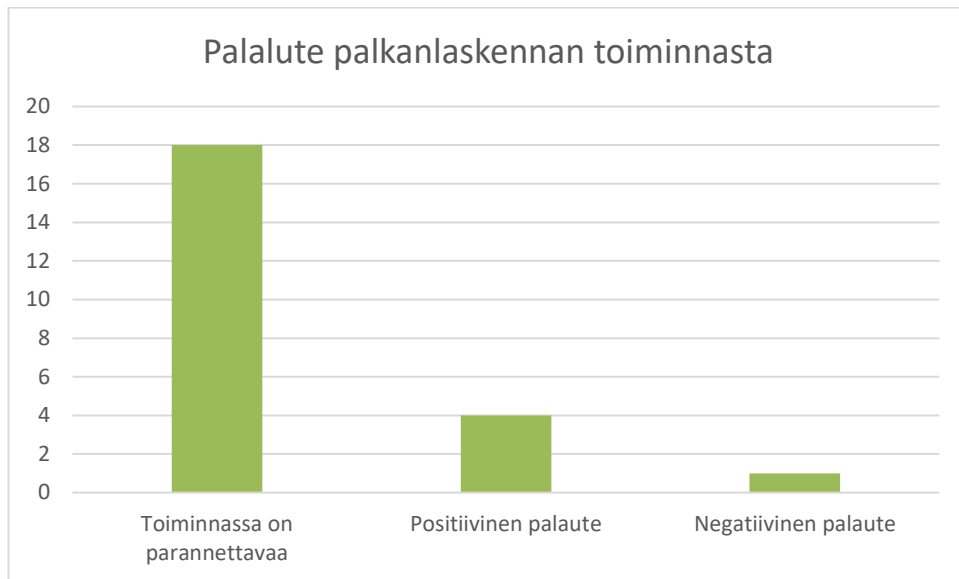


Avustajainfon kehittämiseen annettiin 15 ehdotusta. Ehdotukset liittyivät Avustajainfon sisällön ajantasalla pitämiseen niin avustajien tietojen kuin työpaikkailmoitustenkin suhteen sekä palvelun tekniseen toteutukseen ja sen käyttäjäystävällisempään suuntaan kehittämiseen. Lisäksi toivottiin, että Avustajainfossa olisi jonkinlainen opas tai video työnantajamallista.

6 Palkanlaskenta

Tyytyväisyyttä palkanlaskentaa hoitavan SuoraTyö Oy:n palveluun pyydettiin arvioimaan kokonaisuutena asteikolla 1=erittäin tyytymätön, 2=melko tyytymätön, 3=en osaa sanoa, 4=melko tyytyväinen ja 5=erittäin tyytyväinen. Vastauksen keskiarvo oli 4, eli palkanlaskennan palveluihin ollaan melko tyytyväisiä. Vastaajia oli yhteensä 92.

Vastaajilta pyydettiin myös kehittämisehdotuksia palkanlaskentaan. Avoimia kirjallisia ehdotuksia kirjattiin yhteensä 32 kappaletta.



Vastausten perusteella palkanlaskennan toiminnassa on suurimman osan mielestä parannettavia osa-alueita. Parannettavaa on vastaajien mukaan yhteydenotamisessa ja asiakaspalvelussa, sähköisten palveluiden kehittämisessä sekä palkanmaksuun liittyvissä aikatauluissa.

7 Muu palaute

Kyselyn lopussa pyydettiin vastaajilta myös muuta palautetta Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toimintaan liittyen. Palautetta kirjattiin 15 kappaletta. Vastaajat olivat käyttäneet muu palaute -kenttää kiitoksien sekä hyvän joulun toivostusten välittämiseen, mutta joukossa oli myös kolme (3) kehittämisehdotusta. Ne koskivat palkanlaskennan siirtämistä Henkkaan, avustajien työterveyspalveluiden parantamista sekä palkkalaskelmien toimitusta.

8 Henkan toiminnan kehittäminen kyselyn tulosten pohjalta

Kyselyn avointen vastausten joukosta nousee esille kehittämistarpeita Henkan toimintaan liittyen. Myös Henkalle kuulumattomia kehittämisehdotuksia viedään eteenpäin kuntien vammaispalveluihin sekä palkanlaskentaan.

Kehittämistarpeita Henkan toiminnassa on vastaajien mukaan muun muassa seuraavilla osa-alueilla:

- Vertaistukitoiminnan kehittäminen alueelle
- Avustajainfo.fi-palvelun teknisen ratkaisun yksinkertaistaminen mahdollisuuksien rajoissa
- Avustajainfossa avustajien ja työpaikkailmoitusten parempi ajantasalla pitäminen. Ajantasalla pitämisen avuksi ehdotettiin käyttäjien muistutusta ja tiedotusta asiasta tai jonkin teknisen ratkaisun kehittämistä asian hoitamiseksi.

Kyselyn vastauksista nousi myös erilaisia teemoja, joihin liittyen palautetta oli annettu runsaasti. Useat näistä teemoista vaativat vastausten perusteella lisää sekä avustajien että avustettavien tiedottamista. Lisätiedotusta tarvitaan seuraaviin aiheisiin liittyen:

- Henkan toiminnan avaaminen (mihin asioihin voidaan Henkasta käsin vaikuttaa, miksi on puhelinajat eikä henkilökohtaisia numeroita, miksi puhelut ovat maksullisia)
- Kuntien vastuut ja vastuun rajat
- Avustajan työaikojen sopiminen ja aikojen muuttaminen tai siirtäminen
- Avustajan oikeus työterveyshuoltoon.

Liite 1 Saatekirje ja kyselylomake

Arvoisa henkilökohtainen avustaja!

Alla olevasta linkistä pääset vastaamaan avustajille tarkoitettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn. Viimeinen vastauspäivä kyselyyn on sunnuntai 17.11.2019.

<https://link.webropolsurveys.com/S/F2B60EE2E12D035A>

Vastaukset kerätään nimettöminä ja kyselystä saatua tietoa käytetään Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminnan kehittämiseen.

Yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken arvotaan kaksi 20 euron arvoista GoGift.fi:n Superlahjakorttia. Yhteystietoja käytetään vain lahjakorttien arvontaan.

Runsa lukuisia vastauksia odotellen,

Henkan väki

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

1. Sukupuolesi?

- nainen
- mies
- en halua vastata

2. Ikäsi?

- 18 vuotta tai alle
- 19-30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 40-60 vuotta
- yli 60 vuotta

3. Koulutustaustasi?

- peruskoulu

- lukio
- ammatillinen tutkinto, mikä?
- korkeakoulututkinto, mikä?
- muu, mikä?

4. Millä alueella pääasiassa toimit? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- Imatra
- Lappeenranta
- Lemi
- Luumäki
- Parikkala
- Rautjärvi
- Ruokolahti
- Savitaipale
- Taipalsaari
- Hamina
- Miehikkälä
- Kotka
- Kouvola
- Pyhtää
- Virolahti

5. Työskenteletkö henkilökohtaisena avustajana?

- kyllä, työskentelen parhaillaan
- en juuri nyt, mutta olen työskennellyt aiemmin
- en ole koskaan tehnyt avustajan töitä

6. Mikä on vaikuttanut siihen, että et ole tehnyt avustajan työtä? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- alueellani ei ollut sopivia paikkoja auki
- avoimien paikkojen työajat eivät ole sopineet minulle
- en ole vielä hakenut avustajan töitä
- avustajan työt eivät sovi elämäntilanteeseeni tällä hetkellä
- muu syy, mikä?

Oletko tehnyt henkilökohtaisen avustajan töitä viimeisen vuoden aikana?

- kyllä
- en

7. Oletko työskennellyt viimeisen vuoden aikana: Voit valita useita vaihtoehtoja.

- kokoaikaisena (=40h/vko samalla työnantajalla)

osa-aikaisena

8. Millaisissa työsuhteissa olet työskennellyt viimeisen vuoden aikana? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa
- määräaikaisessa työsuhteessa
- töihin tarvittaessa kutsuttuna

9. Monenko työnantajan palveluksessa olet työskennellyt säännöllisesti viimeisen vuoden aikana?

- yhden
- kahden
- kolmen tai useamman

10. Mikä on mielestäsi parasta avustajan työssä?

11. Mikä on mielestäsi haastavinta avustajan työssä?

12. Työntajalla on lakisääteinen velvollisuus järjestää avustajan työterveyshuolto. Lakisääteinen työterveyshuolto kattaa ennaltaehkäisevän toiminnan, eli esimerkiksi työhöntulotarkastuksen sekä työpaikkaselvityksen. Lakisääteinen työterveyshuolto ei kata sairauksien hoitoa.

Ovatko työnantajasi järjestäneet työterveyshuollon lakisääteiden osuuden?

- työterveyshuolto on järjestetty kaikissa työsuhteissa
- työterveyshuolto on järjestetty osassa työsuhteista
- työterveyshuoltoa ei ole järjestetty missään työsuhteissa
- en osaa sanoa

13. Mitä kautta työllistyit avustajan tehtäviin? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- Henkan/Avustajainfo.fi:n kautta
- työvoimatoimistosta tai työhallinnon verkkosivuilta (te-palvelut.fi)
- muulta Internetin työpaikkasivustolta
- lehti-ilmoituksesta
- ilmoitustauluilmoituksesta, missä ilmoitus oli?
- sosiaalialan järjestön kautta, minkä järjestön?
- työnantaja ilmoitti minulle suoraan avoimesta avustajan paikasta
- ystävä tai tuttu kertoi minulle avoimesta avustajan paikasta
- muuta kautta, mistä?

14. Miten Henkka on mielestäsi onnistunut seuraavissa tehtävissä?
1=erittäin huonosti, 2=melko huonosti, 3=en osaa sanoa,
4=melko hyvin, 5=hyvin

asiakaspalvelu	1	2	3	4	5
työsuhdetta koskeva neuvonta ja ohjaus	1	2	3	4	5
asiani hoitaminen	1	2	3	4	5
avustajan tehtäviin liittyvä neuvonta ja ohjaus	1	2	3	4	5
avustajien tapaamiset/vertaistoiminta	1	2	3	4	5
avustajien koulutustilaisuudet	1	2	3	4	5
tiedotus avoimesta avustajan tehtävästä	1	2	3	4	5

15. Oletko tyytyväinen Henkan puhelinaikoihin?

- kyllä
 en, miksi?

16. Minkälaista vertaistoimintaa, koulutusta tai muuta toimintaa toivoisit järjestettävän alueellasi?

17. Tällä hetkellä Henkka tiedottaa äkillisistä sijaisuuksista Avustajainfon kautta lähetettävällä sähköpostiviestillä. Miten toivoisit Henkan tiedottavan avustajia äkillisistä sijaisuuksista?

18. Mitä Henkan tiedotuskanavista seuraat? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- Henkan nettisivut (www.socom.fi/henkka)
 Henkan lähettämät sähköposti- ja paperitiedotteet
 Facebook (Henkilökohtaisen avun keskus Henkka)
 En seuraa mitään yllä mainituista tiedotuskanavista

19. Kehittämisaikatuksia tiedotukseen liittyen:

20. Arvioi tyytyväisyyttäsi Henkan palveluihin kokonaisuutena:
1=erittäin tyytyväinen, 2=melko tyytymätön, 3=en osaa sanoa,
4=melko tyytyväinen, 5=erittäin tyytyväinen

Erittäin tyytymätön 1 2 3 4 5 Erittäin tyytyväinen

21. Perustele lyhyesti arviotasi Henkan palveluista kokonaisuutena:

22. Kehittämisehdotuksia Henkan palveluiden parantamiseksi:

23. Käytätkö Avustajainfo.fi verkkopalvelua?

- kyllä
 ei

24. Miksi et ole käyttänyt Avustajainfo.fi verkkopalvelua?

- En osaa käyttää palvelua
 En halua käyttää palvelua
 Minulla ei ole käytössäni laitetta, jolla palvelua voisi käyttää
 Muu syy, mikä?

25. Pidätkö tietosi ajantasalla Avustajainfo.fi verkkopalvelussa?

- kyllä
 ei

26. Haluatko lisäkoulutusta Avustajainfo.fi verkkopalvelun käyttöön?

- kyllä
 ei

27. Kuinka tyytyväinen olet Avustajainfo.fi verkkopalveluun kokonaisuutena?

1=erittäin tyytyväinen, 2=melko tyytymätön, 3=en osaa sanoa,
4=melko tyytyväinen, 5=erittäin tyytyväinen

Erittäin tyytymätön 1 2 3 4 5 Erittäin tyytyväinen

28. Kehittämisehdotuksia Avustajainfo.fi verkkopalvelun kehittämiseksi:

29. Kuinka tyytyväinen olet SuoraTyön palkanlaskentaan kokonaisuutena?

1=erittäin tyytyväinen, 2=melko tyytymätön, 3=en osaa sanoa,
4=melko tyytyväinen, 5=erittäin tyytyväinen

Erittäin tyytymätön 1 2 3 4 5 Erittäin tyytyväinen

30. Kehittämisehdotuksia ja palautetta palkanlaskentaan:

31. Muu palaute:

Jos haluat osallistua lahjakorttiarvontaan, jätä tähän yhteystietosi:

Nimi
Puhelinnumero
Sähköpostiosoite