

HENKKA



AVUSTAJAINFO



SOCOM

Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy

Asiakastyytyväisyys- kysely

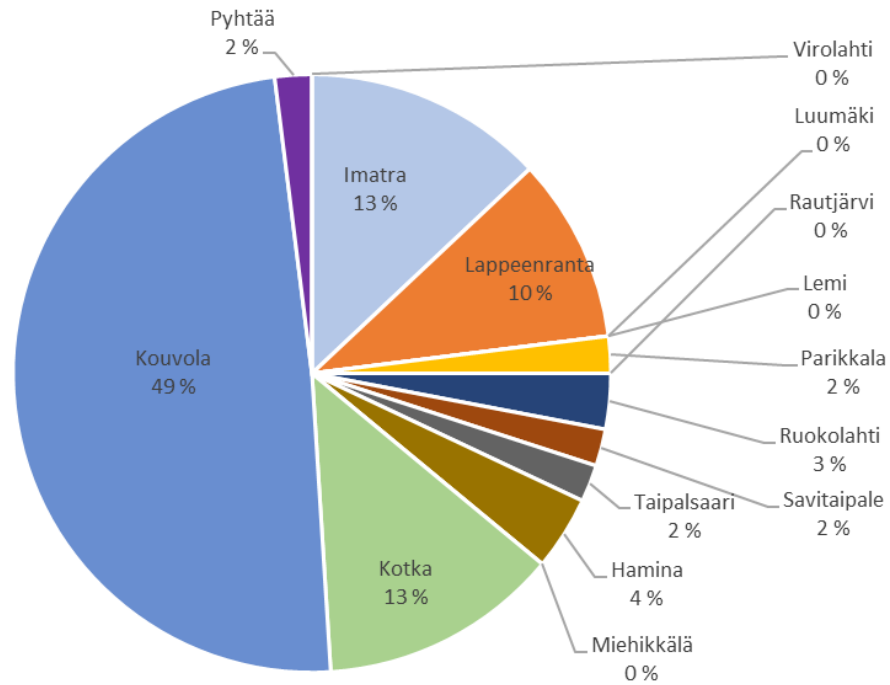
Henkilökohtaisten avustajien työnantajille
2020

Taustatietoja

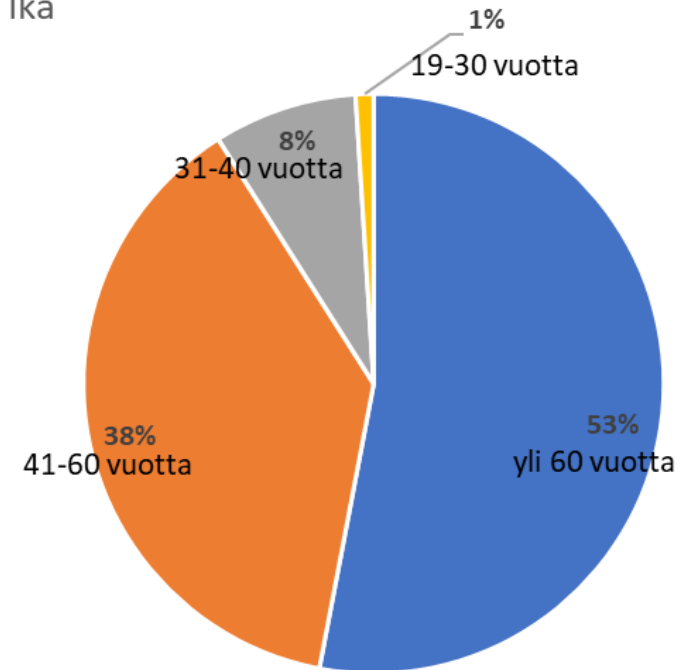
- Asiakastyytyväisyyskysely henkilökohtaisten avustajien työnantajille toteutettiin marraskuun 2020 aikana
- Kysely lähetettiin kirjeitse ja sähköpostitse yhteensä 514 Etelä-Karjalassa ja Kymenlaaksossa toimivalle työnantajalle.
- Kyselyyn tuli vastauksia yhteensä 67 kpl, jolloin vastausprosentiksi tulee 13%
- Asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu edellisen kerran työnantajille vuonna 2018. Tällöin vastausprosentti on ollut 17%.
- Kyselyyn vastanneiden sekä yhteystietonsa jättäneiden kesken arvottiin kaksi 20€:n arvoista GoGiftin Superlahjakorttia.

Vastaajien taustatietoja

Asuinpaikka



Ikä



Kymsoten osuus vastaajista 68 %, Eksoten osuus 32 %

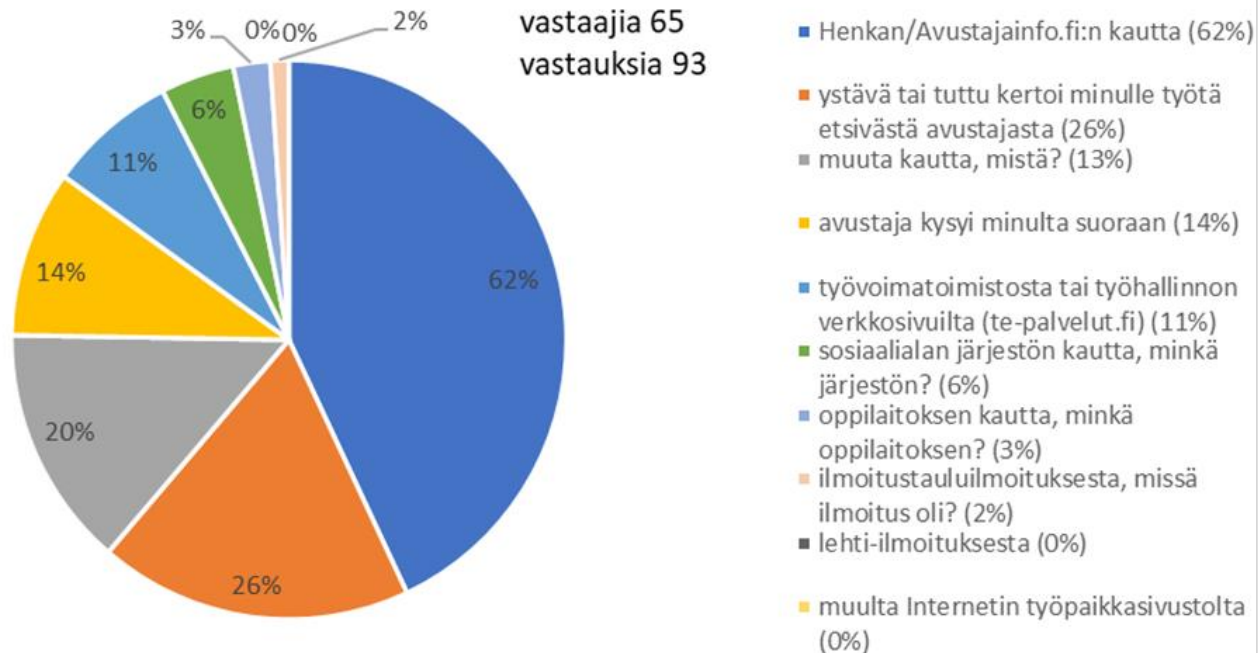
Työnantajana toimiminen

- Vastaajilla oli runsaasti kokemusta työnantajana toimimisesta. Suurin osa (57 %) oli toiminut työnantajana yli 5 vuotta. 34 %:lla oli kokemusta työnantajuudesta 3-5 vuotta ja 9 %:lla 1-2 vuotta.
- Työnantajamallin lisäksi osa vastaajista oli hankkinut henkilökohtaista apua ostopalvelun (3 %) tai palvelusetelin (11 %) avulla.
- Vastaajien henkilökohtaisen avun tarve vaihteli kahdesta viikkotunnista 448 tuntiin kuukaudessa.

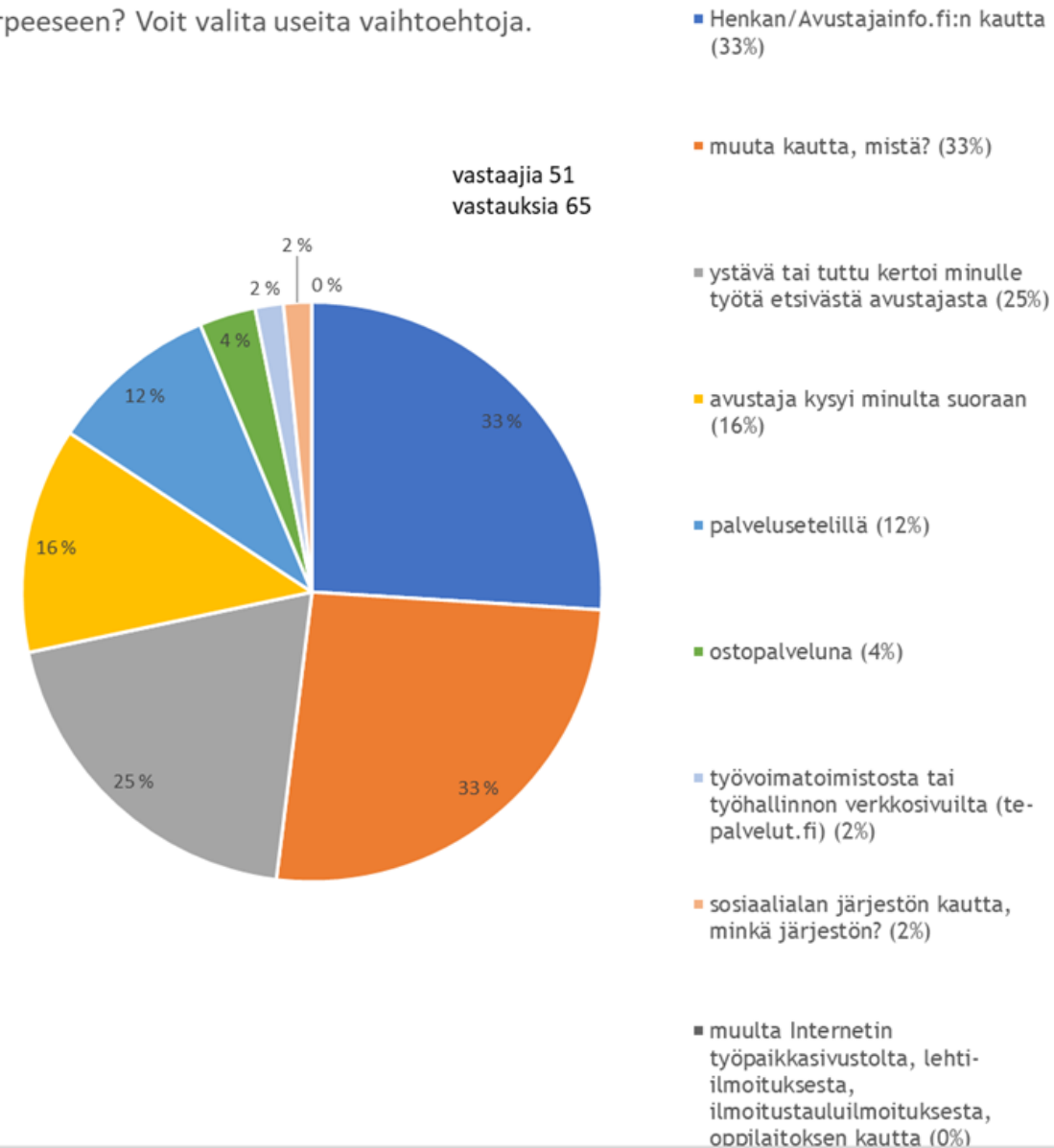
Sopivan avustajan löytäminen

Suurimmalla osalla (75%) ei ollut vaikeuksia löytää avustajaa vakituiseen työsuhteeseen, eikä myöskään lyhytkestoisiin työsuhteisiin (69%).

Mitä kautta olet löytänyt avustajan? Voit valita useita vaihtoehtoja.

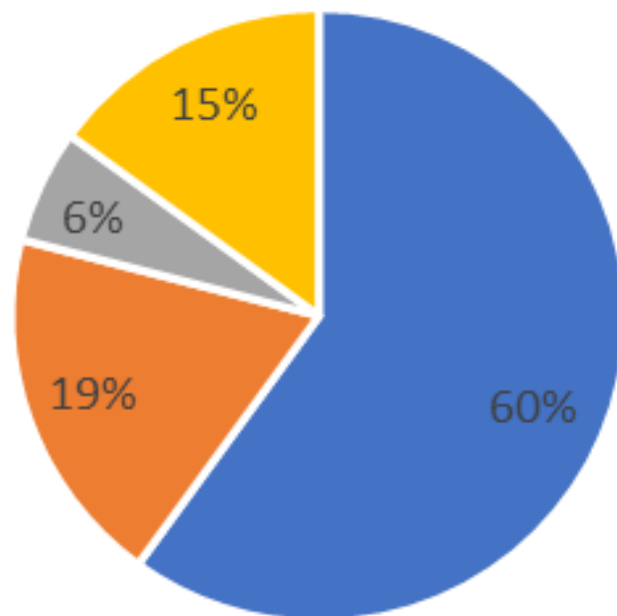


Mitä kautta olet löytänyt sijaisen äkilliseen tarpeeseen? Voit valita useita vaihtoehtoja.



Lakisääteisen työterveyshuollon järjestäminen

Lakisääteinen työterveyshuolto kattaa ennaltaehkäisevän toiminnan, eli esimerkiksi työhöntulotarkastuksen sekä työpaikkaselvityksen. Oletko järjestänyt avustajien työterveyshuollon?



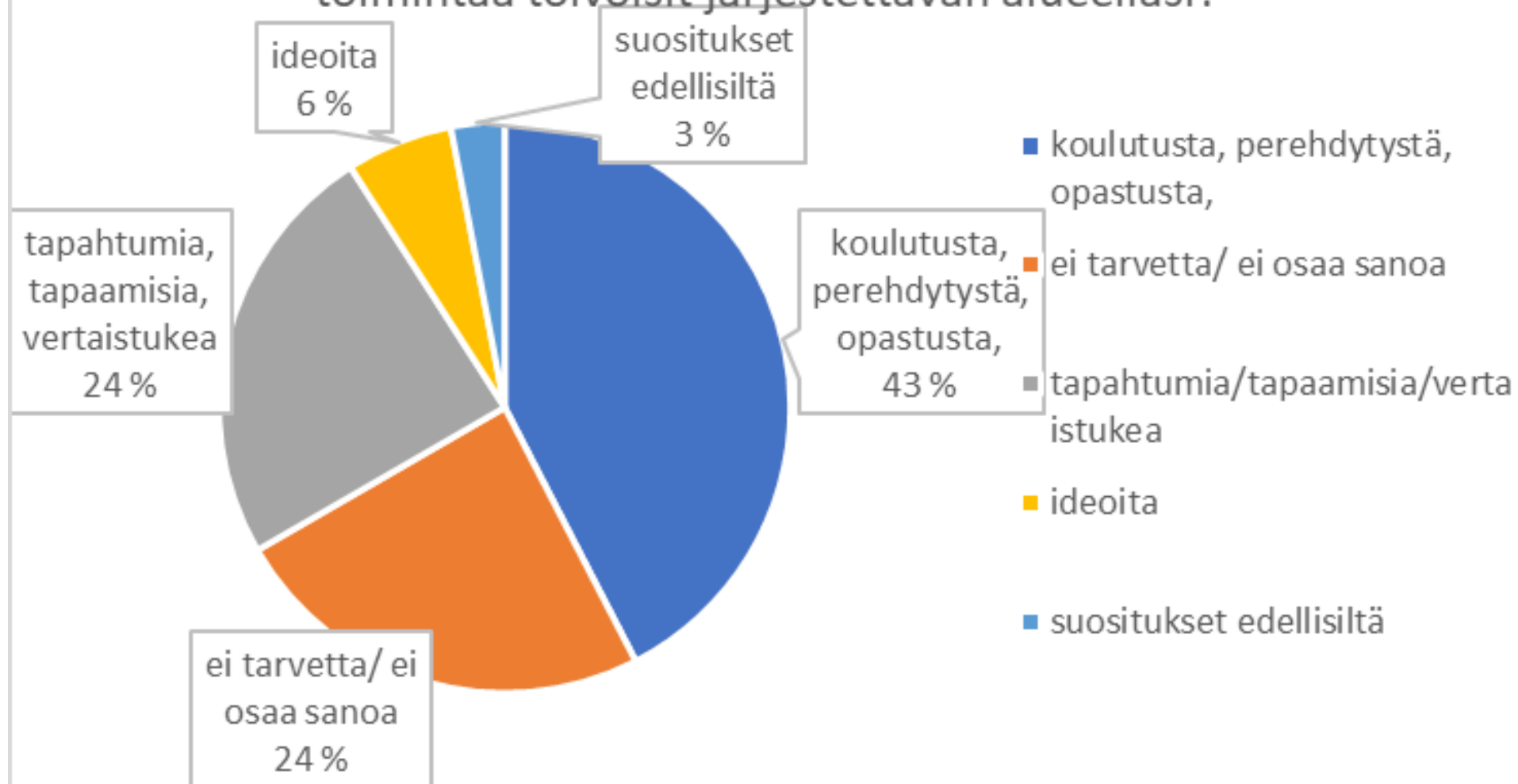
- työterveyshuolto on järjestetty kaikissa työsuhteissa
- työterveyshuolto on järjestetty osassa työsuhteista
- työterveyshuoltoa ei järjestetty missään työsuhteissa
- en osaa sanoa

Työnantajana toimimisen hyvät ja huonot puolet

- Vastaajat kokivat, että parasta työnantajana toimimisessa on:
 - Itsenäisyys ja vapaus valita ja vaikuttaa, sekä päättää omista asioistaan
 - Yhdessä tekeminen, yhteistyö, henkilökemiat ja vapaus valita itse sopiva avustaja
 - Saa tarvitsemansa avun
 - Ei välikäsiä, suora kontakti avustajaan sekä se, että voi itse työllistää työtä tarvitsevan
- Haastavana työnantajuudessa koettiin:
 - Työsopimus-, työaika- ja lakiasiat, byrokratia, virallisten asioiden hoitaminen
 - Vaikeuksia löytää avustajaa tai sijaista
 - Työajat ja aikataulut
 - Tiedon ja neuvojen saaminen sekä tiedonkulku
 - Avustajien poissaolot

Tukea työnantajuuteen

Minkälaisista koulutuksista, tukea työnantajuuteen tai muuta toimintaa toivoisit järjestettävän alueellasi?

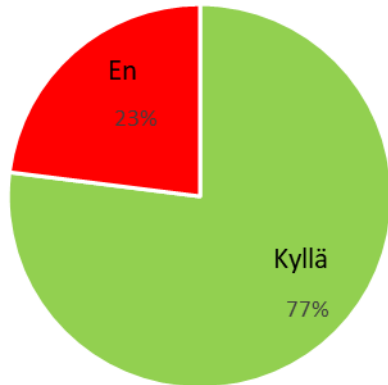


Miten Henkka on onnistunut seuraavissa tehtävissä?

	1 = huonosti	2 = melko huonosti	3 = melko hyvin	4 = hyvin	En ole tarvinnut kyseistä palvelua	Yhteensä (kpl)
Työsuhdetta koskeva ohjaus ja neuvonta	2	4	20	24	13	63
Asiani hoitaminen	3	1	16	29	13	62
Työnantajan tehtäviin liittyvä neuvonta ja ohjaus	3	4	20	26	12	65
Työnantajien koulutustilaisuudet	3	7	11	13	29	63
Tiedotus avoimesta työpaikasta	2	3	11	22	25	63
Yhteensä	13	19	78	114	92	316

Henkan puhelinajat ja tiedotus

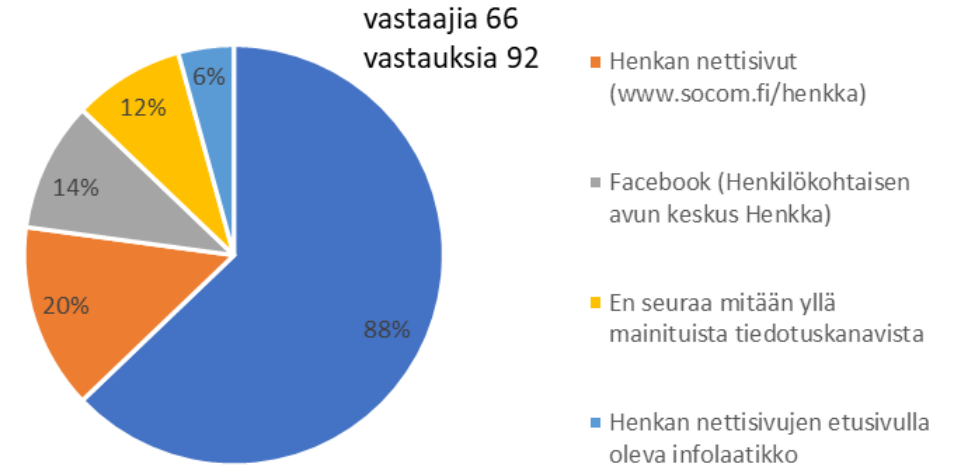
Oletko tyytyväinen Henkan puhelinaikoihin?



- Muutama toivoi pidempiä puhelinaikoja ja kertoi, että tavoitettavuus on haasteellista.
- Lisäksi tuotiin esille, että puhelimesta puhuminen saattaa olla hankalaa vamman takia

Mitä Henkan tiedotuskanavista seuraat?

Voit valita useita vaihtoehtoja.

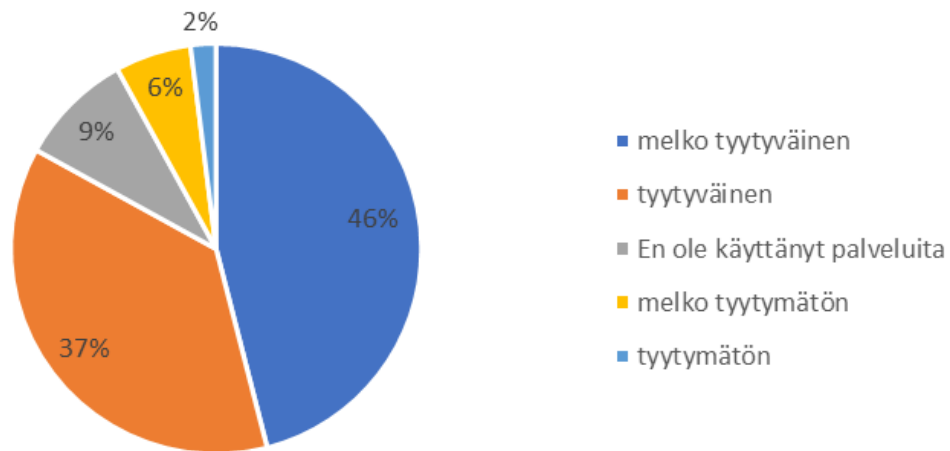


Kehittämisehdotuksia tiedotukseen liittyen:

- Enemmän paperipostia
- Mahdollisuus asioida tekstiviestein
- Vähemmän tekstiä, enemmän asiaa
- Suojavarusteisiin ohjeita ja neuvoja, mistä niitä saa
- Tiedotuksen lisääminen siitä, kun ollaan toisen kotona päivästä toiseen

Henkka

Arvioi tyytyväisyyttäsi Henkan palveluihin kokonaisuutena :



Palautetta:

- Epäselvää tai ympäröivä ohjeita
- Avustajia ei ole löytynyt Henkan kautta
- Ystävällinen palvelu
- On saanut tarvittavat tiedot epäselviin asioihin
- Hienoa että on tällainen palvelu
- Tiedottaminen on nopeaa ja hyvää
- Hyviä koulutuksia

Kehittämisehdotuksia:

- Parempi tavoitettavuus
- Yhteydenottoja työnantajiin
- Koulutusta uusille työnantajille
- Tietoa palveluista ja niiden saatavuudesta enemmän
- Tarkempaa paneutumista asiakkaan ongelmiin

Avustajainfo

Yli puolet (62 %) vastaajista oli löytänyt avustajan vakituisen työsuhteeseen Avustajainfo.fi-verkkopalvelun kautta. Sen sijaan äkillisiin sijaisuuksiin Avustajainfosta avustajan oli löytänyt vain 33 %.

Vastaajista 46 % käyttää Avustajainfoa itsenäisesti.

Avustajainfoa käytetään avustajan etsintään sekä avoimesta työpaikasta ilmoittamiseen.

Vastaajista ne, jotka eivät käyttäneet Avustajainfoa, eivät syystä tai toisesta halunneet, osanneet tai pystyneet käyttämään sivustoa. Näissä tapauksissa Henkkalaiset voivat käyttää sivustoa asiakkaan puolesta.

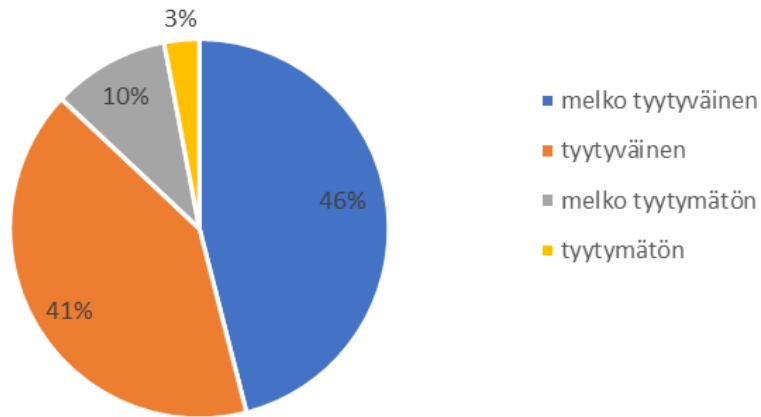
Puolet vastaajista olivat melko tyytyväisiä tai tyytyväisiä Avustajainfoon kokonaisuutena.

Kehittämisehdotuksia Avustajainfoon:

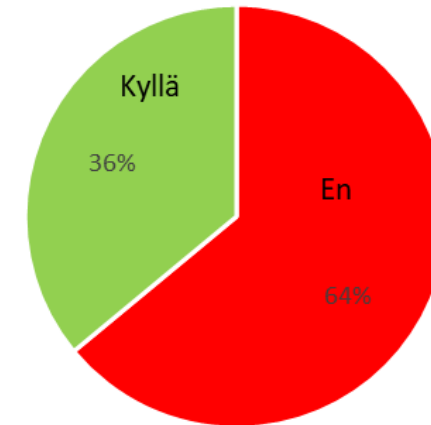
- Sivuston parempi käytettävyys
- Paremmat tai helpommat mahdollisuudet suodattaa sopivia avustajia
- Perehdytystä sivujen käyttöön

Tilitoimisto Oima

Kuinka tyytyväinen olet Oiman palkanlaskentaan? (ent.SuoraTyö)



Käytätkö Oiman sähköistä järjestelmää?



Kehittämissuhteita ja palautetta Oimaan:

- Parempi tavoitettavuus puhelimitse, viesteihin nopeampi vastaaminen
- Palkanmaksu avustajille ajallaan
- Oiman tiedotteet myös avustajille
- Oiman sähköisen järjestelmän käyttöön liittyviä kysymyksiä, mm. miten väärin kirjatut tunnit saa korjattu tai miten saa tiedon, että uusi työsopimus on lisätty järjestelmään

Avoin palaute (muutamia poimintoja)

- Avustajia olisi hyvä muistuttaa siitä, että heillä on ihan oikea työpaikka, jossa pätee samat säännöt kuin muissakin töissä. Ja ettei omilla huolilla saisi kuormittaa liikaa avustettavaa. Omat jutut eivät saisi vaikuttaa haitallisesti työntekijän mielialaan. Avustettavat ovat sairaita ihmisiä, jotka eivät jaksa samoin kuin ns. normaalit ja terveet.
- Henkasta olen saanut apua aina silloin, kun olen sitä tarvinnut. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet on siellä Henkassa otettu hyvin huomioon. Kiitos, kun olette olemassa, Henkan väki. Teidän tukenne on meille työnantajille sekä myös avustajille todella tarpeellista ja erittäin tärkeää.
- Henkka pitää ajan tasalla asiakkaansa!
- Lähettäkää kaikille työnantajille kunnan iso tietokone.
- Lämmin kiitos puhelinkeskusteluista ja neuvoista, joita silloin tällöin olen joutunut kyselemään.
- Oima toimii loistavasti!
- Olen tosi kiitollinen, että asuinkuntani on myöntänyt minulle vammaispalveluna henkilökohtaisen avustajan, että pystyn elämään kotona.
- Tämä työnantaja -malli on ihan hyvä systeemi.