§ 11
Palmian asiakastyytyväisyys 2011

HEL 2012-001449 T 00 01 01

Päätös

Johtokunta merkitsi tiedoksi asiassa saamansa informaation.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Antti Värtelä

Lisätiedot

Sinikka Hukari, laatukoordinaattori, puhelin: 310 27210
sinikka.hukari(a)palmia.fi

Otteet

Ote	Otteen liitteet
Asianosaiset	Esitysteksti

Päätösehdotus

Johtokunta merkinnee tiedoksi asiassa saamansa informaation.

Esittelijä

Asiakas- ja tilaajakysely

Palmian asiakaskyselyn kokonaiskeskiarvoksi vuonna 2011 tuli 3,7 asteikolla 1-5. Tulos on laskettu asiakkaiden kullekin palvelulle antamasta kokonaisarvosanasta. Vuonna 2010 vastaava tulos oli 3,6. Palmialle asetettu tavoite, 3,5 vuodelle 2011, siis saavutettiin selvästi.

Tarkempia tietoja tuloksista esitellään kokouksessa.

Vuosittain tehtävä asiakastyytyväisyyskysely on osa Palmian asiakkaiden kuulemisjärjestelmää, jonka tarkoituksena on kehittää Palmian palveluja asiakkaiden tarpeiden mukaan. Asiakaskyselyjen kokonaisvastausprosentti vuonna 2011 oli 46 %, joka on parempi kuin vuonna 2010, jolloin vastausprosentti oli 43,5 %.

Käyttäjäkysely

• kohderyhmässä oli 1010 henkilöä

• vastanneita oli 532 henkilöä

• vastausprosentti n. 53 %

Tilaajakysely

• kohderyhmässä oli 210 henkilöä

• vastanneita oli 81 henkilöä

• vastausprosentti n. 39 %

Palmian toiminnallinen laatu, johon kuuluu mm. asiakaspalvelu ja palvelujen saatavuuteen liittyvät asiat, saa edelleen parempia arvosanoja kuin tekninen laatu, joka käsittää varsinaiseen työsuoritukseen liittyvät arviot, mutta ero on vähitellen supistunut.

Käyttäjäasiakkaiden arviot

Siivouspalvelujen osalta asiakastyytyväisyys on noussut tasaisesti jo viimeisen viiden vuoden ajan systemaattisen laadunparannustyön seurauksena.

Catering-palveluissa on vuosien ajan käyttäjäasiakkailta saatu erinomaisia arvosanoja. Vuonna 2011 catering-palvelujen tuloksia laskivat edellisenä vuonna Palmian palveluihin siirrettyjen päiväkotien vastaajat, joiden tulokset alittivat cateringin keskimääräisen tason.

Kiinteistöpalvelujen osalta käyttäjäkysely muutettiin vuonna 2011 kokonaan kehittämiskohteiden paremman kohdistuksen saamiseksi, joten tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempiin vuosiin. Kiinteistöpalveluille luotiin kaksi erillistä käyttäjäkyselyä. Niistä toinen järjestettiin huollon ja koulupalvelujen käyttäjille ja se tehtiin yhteistyössä tilakeskuksen kanssa ja toinen kohdistettiin sairaaloiden kuljetuspalvelujen käyttäjiin.

Erityisesti sairaaloiden kuljetusten osalta käyttäjät antoivat hyviä tuloksia. Huollon ja koulupalvelujen tuloksista on huomattava, että saadut tulokset olivat selkeästi Palmialla kaupungin muita vastaavan palvelun tuottajia paremmat.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen käyttäjien antamat tulokset olivat tasaisesti hiukan edellisvuotisia paremmat.

Tilaaja-asiakkaat

Catering-palvelujen tilaajatyytyväisyys on hiukan laskenut edellisestä vuodesta. Esimerkiksi mielikuva palvelujen kehittämisestä ja toimintavarmuudesta on hieman pudonnut.

Siivouspalveluissa tilaajien asiakastyytyväisyys on noussut selvästi. Erityisesti mielikuva palvelujen kehittämisestä ja toiminnan joustavuudesta on parantunut.

Kiinteistöpalvelujen tilaajakyselyt on muutettu aiemmasta kokonaan. Tärkein vastaajaryhmä on tilakeskuksen tekniset isännöitsijät, joille tehtiin haastattelukysely kattavien vastausten saamiseksi. Isännöitsijät kaipasivat parannusta esimerkiksi avustamiseen kiinteistön teknisten järjestelmien käytössä.

Isännöitsijät arvioivat myös turvapalveluja ja heidän antamansa kokonaisarvosana turvapalveluille oli jopa 4,0, eli selvästi Palmialle asetettuja tavoitteita parempi. Erityisen tyytyväisiä oltiin esim. yhdyshenkilön tavoitettavuuteen ja lisäpalvelujen saantiin.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen tilaajien tyytyväisyys oli noussut tasaisesti eri kysymyksissä. Varsinkin palvelujen laatu ja yhteyshenkilöiden yhteistyökyky saivat erittäin hyvät arviot. Myös toiminnan kehittämiseen liittyvät arvosanat ovat nousseet selvästi.

Palmiassa asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia on analysoitu asiakas-, piiri- ja toimipaikkakohtaisesti. Analyysien perusteella kaikki palveluyksiköt valitsevat omat kehittämisalueensa. Kehittämisalueisiin kohdistuvat toimenpiteet ja niiden seuranta on kirjattu yksiköiden tuloskortteihin.

Yksiköiden kehittämistoimenpiteistä

Siivouspalvelut

- Tilaajien ja käyttäjien tietoisuutta siivouspalvelujen edelläkävijyydestä ja erilaisista kehittämishankkeista on parannettu tekemällä useita juttuja Palasia-verkkojulkaisuun. On tehty myös tutkimus tiedonkulusta siivouspalvelujen sisällä.

- On osallistuttu erilaisiin puhtausalan kehityshankkeisiin ja Mukaan-monikulttuurisuushankkeeseen.

- Valtakunnallisella puhtausviikolla järjestettiin pääkirjastossa sekä Dueton aulassa valokuvanäyttely jäteasioista sekä lajitteluopastusta.

- Koulu- ja toimistosiivouksen konsepteja on kehitetty.

- Normaalista ylläpitosiivouksesta on kehitetty ekologista siivousta. Työ jatkuu vielä.

- Siivouksen teknistä laatua on parannettu kehittämällä perehdytys- ja työnopastusprosessia. Palveluohjaajaresursseja on lisätty yhdellä henkilöllä ja myös koulutustarjontaan on lisätty lyhytkoulutuksia.

- Mobiliiteknologiaan tukeutuvan toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä on edelleen laajennettu.

Catering-palvelut

- Toimipaikkojen omavalmistus- ja välitystuotevalikoimaa on kehitetty paremmin vastaamaan kunkin toimipaikan oman asiakaskunnan tarpeita. Catering Pakkalan valikoimaa on supistettu vuodesta 2012 alkaen.

- Ruokalistauudistusta on jatkettu: Kesällä 2011 on aloitettu koko cateringin ruokalistojen uudelleen aikataulutus ja yhtenäistäminen tietyiltä osin, esim. Pakkalan tuotantoprosessien kannalta.

- Vuoden 2011 lopussa aloitettiin kouluruokaprojekti, jossa koulujen ruokapalveluesimiesten tietojen perusteella tehdään muutoksia syksyn 2012 perusruokalistalle.

- Koulujen ruoan ulkonäön ja maun kehittämistä on jatkettu. Erityisesti tasalaatuisuuteen on kiinnitetty enemmän huomiota.

- Kasvisruokapäivä on ollut vuoden käytössä, valtuustopäätöksellä käytäntöä jatketaan toistaiseksi. Tuotevalikoimaa suunnitellaan kouluruokaprojektissa.

- Kahvilatuotteiden valikoimaa on uudistettu.

- Pitkäaikaispotilaiden ravitsemushoidon toteutumista on tutkittu.

- Catering Pakkalan toimitusvarmuus- sekä tuoteturvallisuusprosessia on parannettu. Mm. tuotteiden keräily kuormiin on keskitetty omalle henkilökunnalle. Tuoteturvallisuuteen on kiinnitetty huomiota mm. lisäämällä korkean hygienian tiloja.

- Vihreä viikko toteutettiin kaikilla toimintalinjoilla. Samassa yhteydessä kehitettiin uusia tuotteita, joista osa jäi pysyvästi ruokalistalle.

- Helmikuussa 2011 ravintolapalveluissa otettiin käyttöön HappyOrNot-automaatit, jolla mitataan yksittäisellä kysymyksellä asiakkaan tyytyväisyyttä.

- Päiväkotien luomuohjelma alkoi tammikuussa 2012 aamupuurolla.

- Vuonna 2012 tilaaja-asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi ja lisäämiseksi otetaan käyttöön vuosikelloajattelu asiakassuhteen hoidon työkaluksi.

- Vuonna 2012 on yhteistyössä sosiaaliviraston kanssa WDC – hanke, ”Ikäihmisten ruokakulttuuria kehittämässä”.

- Ympäristöhankkeista mainittakoon Palmian vastuullinen ateria -hanke 2012–2015.

Kiinteistöpalvelut

- Tilakeskuksen kanssa on selkeytetty yhteistyötä. On sovittu yhteisistä vakiotapaamista isännöitsijöiden ja huollon välillä.

- On laadittu asiakkuudenhoitosuunnitelma, joka otetaan käyttöön uuden Prime-asiakkuudenhoitojärjestelmän myötä loppuvuodesta 2012.

- Sopimushallintaa on kehitetty.

- On osallistuttu tilakeskuksen kanssa EKO-teko –energiansäästöprojektiin ja opetusviraston Vihreään viikkoon. Energian seurantaa ja sen raportointia kehitetään edelleen. Vahvistetaan osaamista tällä alueella rekrytoimalla ja kouluttamalla.

- Tilakeskuksen kanssa suunniteltiin ja toteutettiin käyttäjätyytyväisyyskysely ja sitä jatketaan vuosittain.

Turvapalvelut

- Tavoitteena on tasainen laatu kurinalaisen strukturoidun toimintamallin avulla.

- On kehitetty esimiestyötä. Tässä välineinä ovat esimieskoulutus, esimiehen ABC ja suunnatut tiimitapaamiset sekä tiukka tulosseuranta toimintotasolla

- Lisätään yhteistyötä alan toimijoiden kanssa

- Henkilöstölle on järjestetty koulutusta ja valmennusta. Annettujen tehtävien toteutumista seurataan johtamisen työkaluilla (aloitettu tammikuussa 2012). Kiinnitetään huomio sairauslomien ja työtapaturmien vähentymiseen sekä työtyytyväisyyden lisääntymiseen

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

- Yksikössä kehitetään edelleen palaute- ja raportointijärjestelmiä, pikapalautetta sekä asiakastyytyväisyysjärjestelmää. Tuloksia seurataan kuukausitasolla ja vaadittaviin parannustoimiin ryhdytään välittömästi.

Tunnettuus- ja imagokysely vuonna 2011

Palmiasta on tehty vuosittain myös tunnettuus- ja imagokysely. Kysely suoritetaan internet-paneelikyselynä pääkaupunkiseudun asukkaille.

Vastaajilta kysytään, tuntevatko he mainitut toimittajat/palveluntarjoajat (Palmian lisäksi kyselyssä on mainittu tärkeimmät kilpailijat). Lisäksi vastaajia pyydetään nimeämään tuntemansa Palmian palvelutoimialat. Ne, jotka tuntevat Palmian, vastaavat myös Palmian imagoon liittyviin kysymyksiin.

Palmian kokonaistunnettavuus pääkaupunkiseudulla on edelleen noussut aikaisemmista vuosista – nousua on peräti 10 prosenttiyksikköä. Helsingissä tunnettavuus on jo niin korkea, että selvää jatkuvaa nousua ei ole enää odotettavissa.

Palmian imago on hieman laskenut edellisen vuoden tasosta ja imago on kohtalaisella tasolla. Käsitys Palmiasta korkealaatuisen palvelun tuottajana on laskenut ominaisuuksista eniten.

Myös yleiskäsitys Palmiasta on heikentynyt hieman viimevuotisesta. Käsitys Palmiasta on edelleen kuitenkin hyvin neutraali; puolet vastanneista pitää mielikuvaansa Palmiasta neutraalina, positiivisen käsityksen Palmiasta omaa alle viidennes vastaajista ja negatiivisen käsityksen samoin alle viidennes pääkaupunkiseutulaisista.

Myös suositteluhalukkuus on laskenut viimevuotisesta, mutta suositteluhalukkuus on silti selvästi korkeampi kuin vuonna 2009.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Antti Värtelä

Lisätiedot

Sinikka Hukari, laatukoordinaattori, puhelin: 310 27210
sinikka.hukari(a)palmia.fi

Otteet

Ote	**Otteen liitteet**
Asianosaiset	Esitysteksti