



Yhteisten palvelujen asiakastyytyväisyyskysely 2010

Kainuun maakunta -kuntayhtymä



SISÄLLYS

1 JOHDANTO	2
2 RAPORTTI	3
2.1 TOIMISTOPALVELUT.....	3
2.2 HENKILÖSTÖPALVELUT, TALOUSPALVELUT JA TIETOHALLINTO	4
2.2.1 HENKILÖSTÖPALVELUT	4
2.2.2 TALOUSPALVELUT	6
2.2.3 TIETOHALLINTO.....	8
2.3 TEKNISET PALVELUT.....	9
2.4 MATERIAALIPALVELUT	11
2.5 RAVINTOPALVELUT.....	13
2.6 KULJETUSPALVELUT.....	14
3 YHTEENVETO	15

1 JOHDANTO

Tämän asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli selvittää kuntayhtymän ja kuntien yhteisiä palveluja käyttävien työntekijöiden tyytyväisyys käyttämiinsä palveluihin sekä lisäksi maakuntavaltuuston jäsenien tyytyväisyyttä koskien toimistopalveluiden palveluja. Kysely toteutettiin sähköpostilla, vuonna 2009 tehdyn kyselymallin pohjalta. Tässä raportissa vuoden 2009 vertailuluvut ovat suluissa. Kyselyn kohderyhmän kokonaismääräksi tuli 1317 henkilöä.

Kainuun maakunnan yhteisiin palveluihin kuuluvat hallintopalvelut, henkilöstöpalvelut, tietohallintopalvelut, talouspalvelut, tekniset palvelut, materiaalipalvelut, ravintopalvelut ja kuljetuspalvelut. Kyselyssä kysyttiin hallintopalveluista toimistopalveluiden nimellä, koska osa kysymyksistä koski kansliaa ja kokouspalveluita. Kysely jaettiin kuuteen osaan seuraavanlaisesti: toimistopalvelut, tietohallinto-, henkilöstö- ja talouspalvelut, tekniset palvelut, materiaalipalvelut, ravintopalvelut ja uutena yksikkönä edelliseen kyselyyn verrattuna kuljetuspalvelut.

Kysely lähetettiin viikolla 44 ja vastausaikaa oli 22 päivää. Muistutusviesti lähetettiin reilun viikon kuluttua sähköpostilla henkilöille, jotka eivät olleet vielä vastanneet kyselyyn. Kysely suljettiin viikolla 47. Kyselyyn vastasi 546 (493) henkilöä. Vastausprosentiksi saatiin 41,4 %. Kyselyssä kysytyjä asioita arvioitiin asteikolla 1 (erittäin huono) - 5 (erittäin hyvä) ja osassa kysymyksiä asteikossa oli myös vaihtoehtona 0 (en ole käyttänyt).

Käyttökertoja arvioitaessa asteikko oli 1 – 4 (päivittäin, viikoittain, harvemmin ja en koskaan). Tätä asteikkoa käytettäessä pienempi arvo osoittaa, että palvelua käytetään usein. Mukana oli myös asteikko, jossa annettuja väittämiä arvioitiin asteikolla 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä). Toimialojen yleisarvioita kysyttäessä arvioinnin kohteina käytettiin asiantuntemusta, ystävällisyyttä, tavoitettavuutta, palvelunopeutta ja luotettavuutta. Kaavioissa n= vastaajien kokonaismäärä.

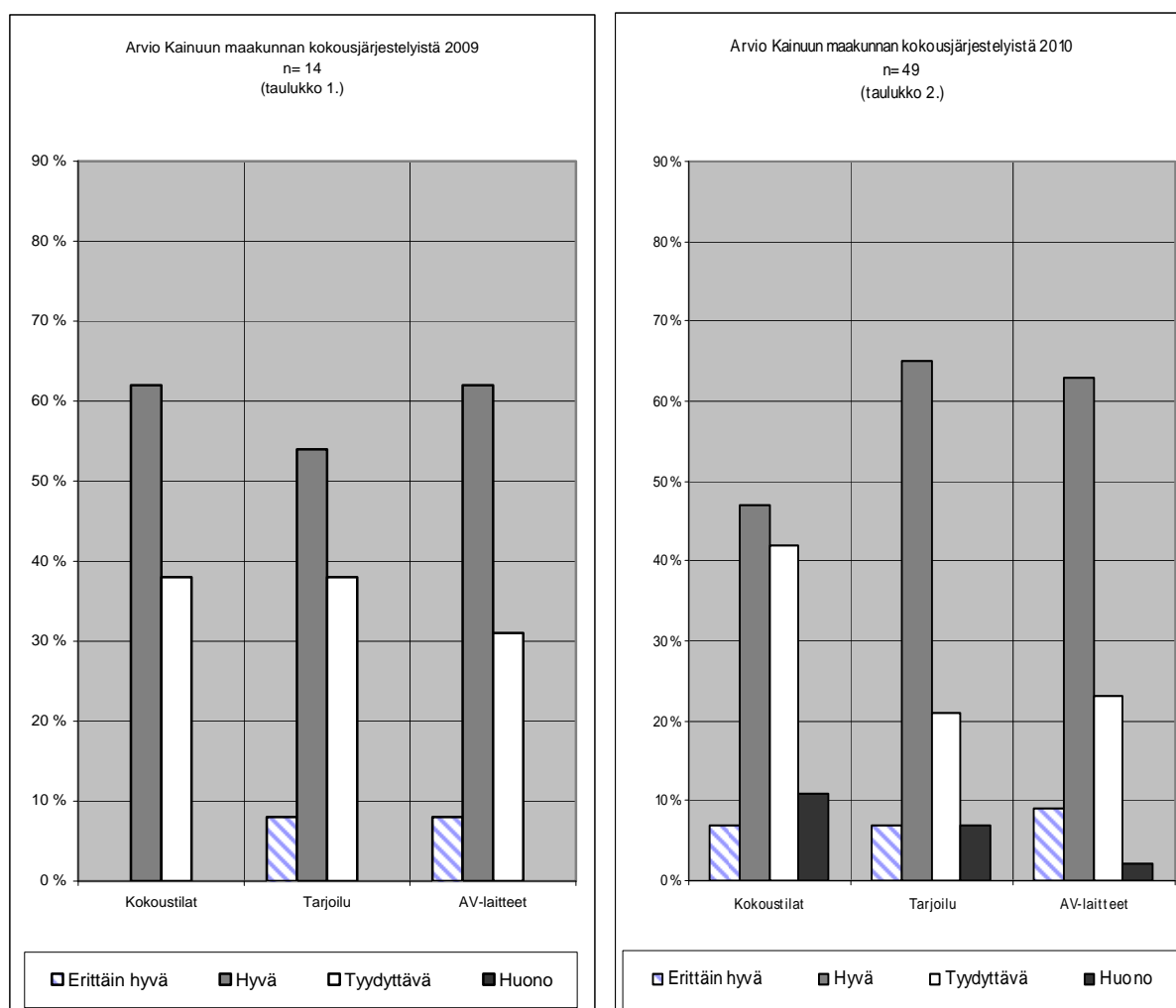
Kyselyn vastaukset toimialoittain:

toimiala	saapuneet/lähetetyt	vastausprosentti
Materiaalipalvelut	103/379	27 % (24 %)
Toimistopalvelut I. hallintopalvelut	49/87	56 % (58 %)
Tekniset palvelut	77/149	52 % (46 %)
Henkilöstöpalvelut	211/424	50 % (43 %)
Talouspalvelut		
Tietohallinto		
Ravintopalvelut	86/215	40 % (42 %)
Kuljetuspalvelut	20/63	32 %
Yhteensä	546/1317	41,4 % (37,3 %)

2 RAPORTTI

2.1 Toimistopalvelut

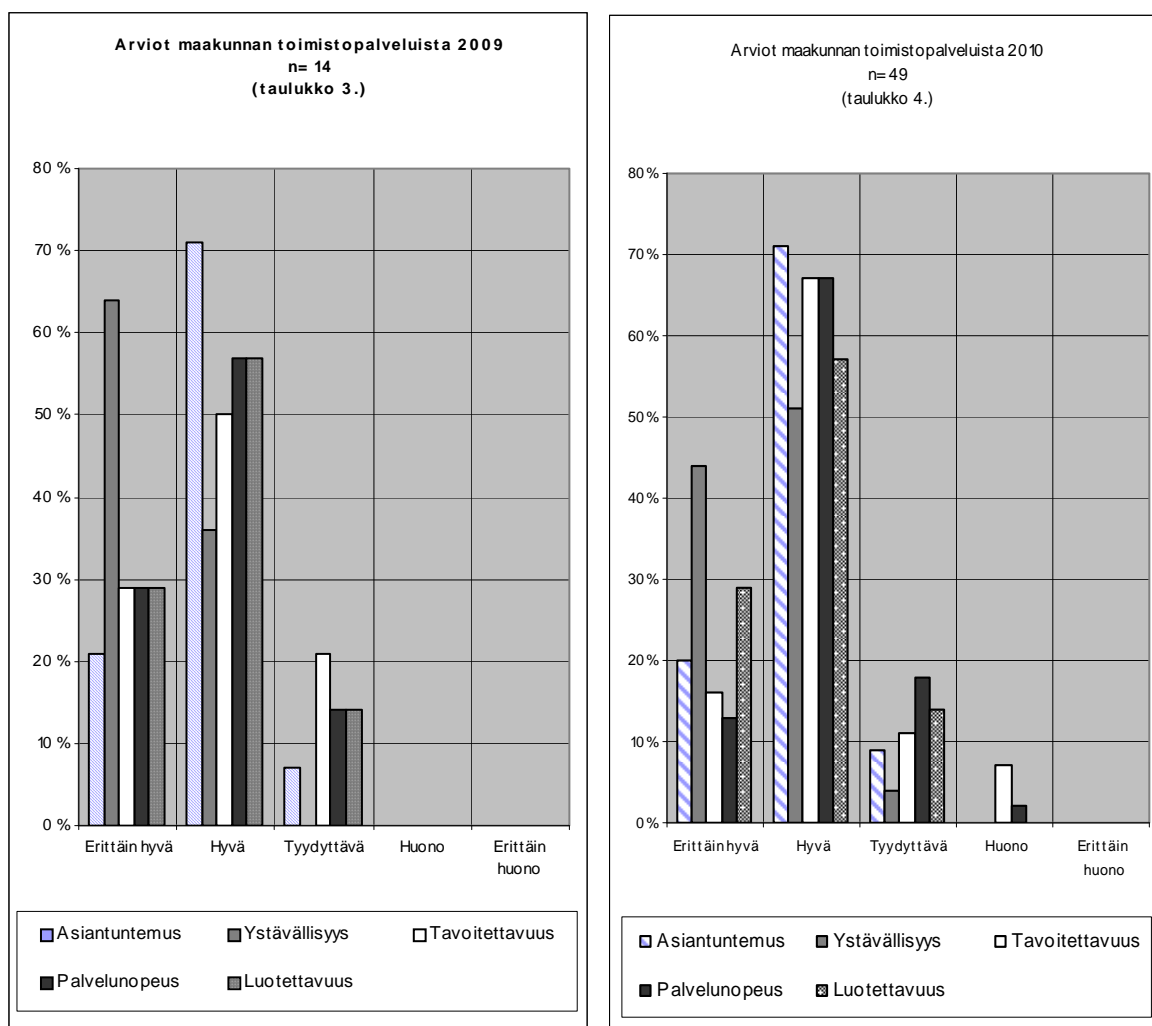
Kainuun maakunnan toimistopalveluihin otti vastaajista yhteyttä päivittäin 10 %, viikoittain 20 % ja harvemmin kuin viikoittain 61 %. Kysyttäessä arviota maakunnan kanslian kokousjärjestelyistä (taulukko 2.), tilojen AV-laitteet saivat parhaimman arvosanan ka 3,74 (ka 3,77) ja heikoimman arvosanan kokoustilat ka 3,56 (ka 3,62). Kysyttäessä arviota maakunnan kanslian toiminnasta, suurin osa vastaajista 67 % (71,5 %) piti kanslia toimintaa hyvänä ja 20 % (21 %) vastaajista erittäin hyvänä. Vuoden 2006 kyselyssä parhaimmiksi arvioitiin tarjoilu ja AV-laitteet ka 3,89 ja heikoimmaksi kokoustilat ka 3,44.



Taulukot 1. ja 2. Arviot Kainuun maakunnan kanslian kokousjärjestelyistä (2009 ja 2010 tulokset)

Toimistopalveluiden osalta kysyttiin arvioita seuraavista palveluista (taulukko 4.): asiantuntemus, ystävällisyys, tavoitettavuus, palvelunopeus ja luotettavuus. Vastaajat arvioivat parhaimmaksi henkilöstön ystävällisyyden ka 4,40 (ka 4,64) ja heikoimmiksi tavoitettavuuden ka 3,91 (ka 4,07) ja palvelunopeuden ka 3,91 (ka 4,14). Kokonaiskeskiarvoksi toimistopalvelut saivat 4,09 (ka 4,23) eli toimistopalvelut koettiin parem-

miksi vuonna 2009 kuin 2010. Vuoden 2006 kyselyssä vastaajat arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ka 4,22 ja heikoimmaksi palvelunopeuden ka 3,78. Kokonaiskeskiarvo toimistopalveluille oli vuonna 2006 3,98.



Taulukot 3. ja 4. Arviot maakunnan toimistopalveluista (2009 ja 2010 tulokset)

2.2 Henkilöstöpalvelut, talouspalvelut ja tietohallinto

2.2.1 Henkilöstöpalvelut

Henkilöstö-, talous- ja tietohallintopalvelujen vastaajista kuntayhtymässä työskenteleviä oli 61 % (67 %) ja kunnissa työskenteleviä 39 % (33 %). Esimiehiä heistä oli 32 % (49 %) ja työntekijöitä 68 % (51 %).

Kuntayhtymä

Henkilöstöpalvelujen järjestelmien käytettävyydestä kysyttiin seuraavista ohjelmista: Pegasos -palkanlaskenta, MdTitania -työajansuunnittelu, Timecon -kulunvalvonta,

WebTravel, sähköinen haku, sijaisrekisteri ja henkilöstöraportit. Esimiehet arvioivat parhaimmaksi MdTitania -työajansuunnittelun ka 4,00 (ka 4,04) ja heikoimmaksi sijaisrekisterin ka 2,93 (ka 2,62). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi Pegasos -palkanlaskennan ka 3,81 (ka 3,86) ja heikoimmaksi sijaisrekisterin ka 3,36 (ka 3,30).

Henkilöstöpalvelujen yleisarviota kysyttäessä kuntayhtymän esimiehet arvioivat ystävällisyyden parhaimmaksi ka 4,21 (ka 4,00) ja tavoitettavuuden heikoimmaksi ka 3,53 (ka 3,45). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi asiantuntemuksen ka 3,86 (ka 3,77) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,45 (ka 3,47).

Vuoden 2006 kyselyssä henkilöstöpalvelujen järjestelmien käytettävyyttä kysyttäessä kuntayhtymän esimiehet arvioivat parhaimmaksi Pegasos -palkanlaskennan ka 4,00 ja heikoimmaksi sijaisrekisterin ka 2,53. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi MdTitania -työaikasuunnittelun ka 3,77 ja heikoimmaksi henkilöstöraportit ka 3,24. Kysyttäessä arviota maakunnan henkilöstöpalveluista, kuntayhtymän esimiehet arvioivat ystävällisyyden parhaimmaksi ka 3,86 ja tavoitettavuuden heikoimmaksi ka 3,02. Työntekijät arvioivat myös parhaimmaksi ystävällisyyden ka 3,74 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,41.

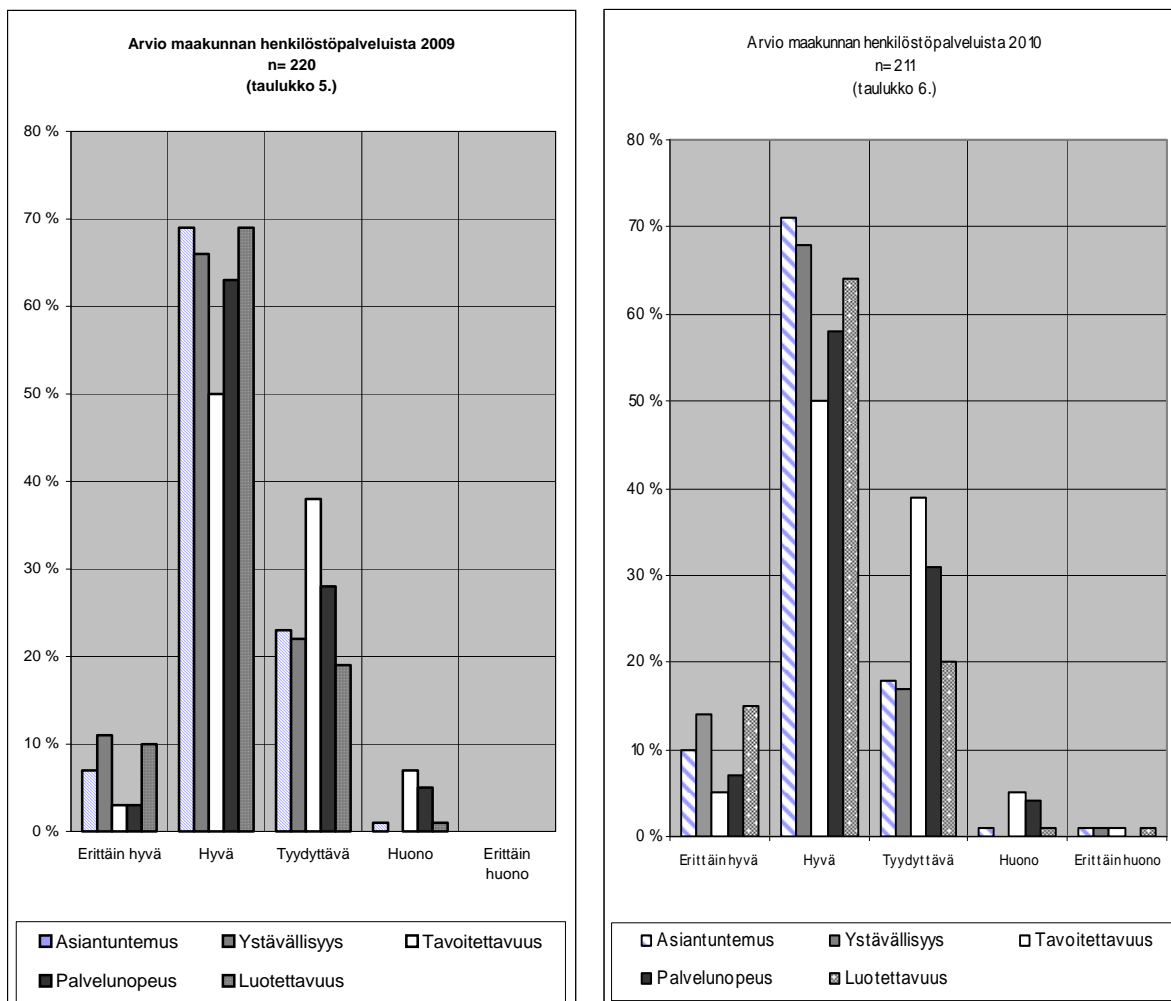
Kunnat

Henkilöstöpalvelujen järjestelmien käytettävyydestä kysyttiin seuraavista ohjelmista: Pegasos -palkanlaskenta, MdTitania -työajansuunnittelu, Timecon -kulunvalvonta, WebTravel, sähköinen haku, sijaisrekisteri ja henkilöstöraportit. Kuntien esimiehet arvioivat parhaimmaksi MdTitania -työajansuunnittelun ka 3,89 (ka 4,00) ja heikoimmaksi sijaisrekisterin ka 3,29 (ka 3,50). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi Timecon -kulunvalvonnan ka 4,21 (ka 4,00) ja heikoimmiksi henkilöstöraportit, sijaisrekisterit ja MdTitania -työajansuunnittelun ka 3,83.

Henkilöstöpalvelujen yleisarviota kysyttäessä kuntien esimiehet arvioivat ystävällisyyden parhaimmaksi ka 4,15 (ka 4,06) ja tavoitettavuuden heikoimmaksi ka 3,65 (ka 3,79). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ka 3,88 (ka 3,71) ja heikoimmaksi palvelunopeuden ka 3,62 (ka 3,46).

Vastaajista 62 % (64 %) oli sitä mieltä, että maakunnan henkilöstöpalvelujen palvelu on ollut hyvää ja 25 % (26 %) vastaajista arvioi palvelujen olleen tyydyttävää (taulukko 6.). Vastaajat arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ka 3,95 (ka 3,88) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,54 (ka 3,49). Kokonaiskeskiarvoksi henkilöstöpalvelut saivat vuonna 2010 3,79 (ka 3,73).

Vuoden 2006 kyselyssä henkilöstöpalvelujen järjestelmien käytettävyyttä kysyttäessä kuntien esimiehet arvioivat parhaimmaksi sähköisen haun ka 3,75 ja heikoimmaksi sijaisrekisterin ka 2,60. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi Timecon -kulunvalvonnan ka 3,90 ja heikoimmaksi henkilöstöraportit ka 3,25. Kysyttäessä arviota maakunnan henkilöstöpalveluista, kuntien esimiehet arvioivat ystävällisyyden parhaimmaksi ka 3,71 ja tavoitettavuuden ja palvelunopeuden heikoimmiksi ka 3,35. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ka 3,63 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,25. Kokonaiskeskiarvoksi henkilöstöpalvelut saivat vuonna 2006 3,55.



Taulukot 5. ja 6. Arviot Kainuun maakunnan henkilöstöpalveluista (2009 ja 2010 tulokset)

2.2.2 Taluspalvelut

Kuntayhtymä

Taluspalvelujen järjestelmien käytettävyyttä arvioitaessa kysyttiin seuraavia: Rondo, SAP -raportit, SAP -kyselyt, SAP -taloussuunnittelu, maksuliikenne ja maksuvalmiussuunnittelu. Kuntayhtymän esimiehet arvioivat parhaimmaksi Rondon ka 3,80 (ka 3,81) ja heikoimmaksi SAP -kyselyt ka 3,06 (ka 3,19). Työntekijät arvioivat myös parhaimmaksi Rondon ka 3,72 (ka 3,66) ja heikoimmaksi SAP -raportit ka 3,32 (ka 3,30).

Taluspalvelujen yleisarviota kysyttäessä esimiehet arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ka 4,18 (ka 4,12) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,79 (ka 3,74). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi luotettavuuden ka 3,88 (ka 3,89) ja heikoimmaksi asiantuntemuksen ja ystävällisyyden ka 3,84.

Vuoden 2006 kyselyssä taluspalvelujen järjestelmien käytettävyyttä kysyttäessä kuntayhtymän esimiehet arvioivat parhaimmaksi Rondon ka 3,76 ja heikoimmaksi SAP -kyselyt ka 2,95. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi myös Rondon ka 3,52 ja heikoim-

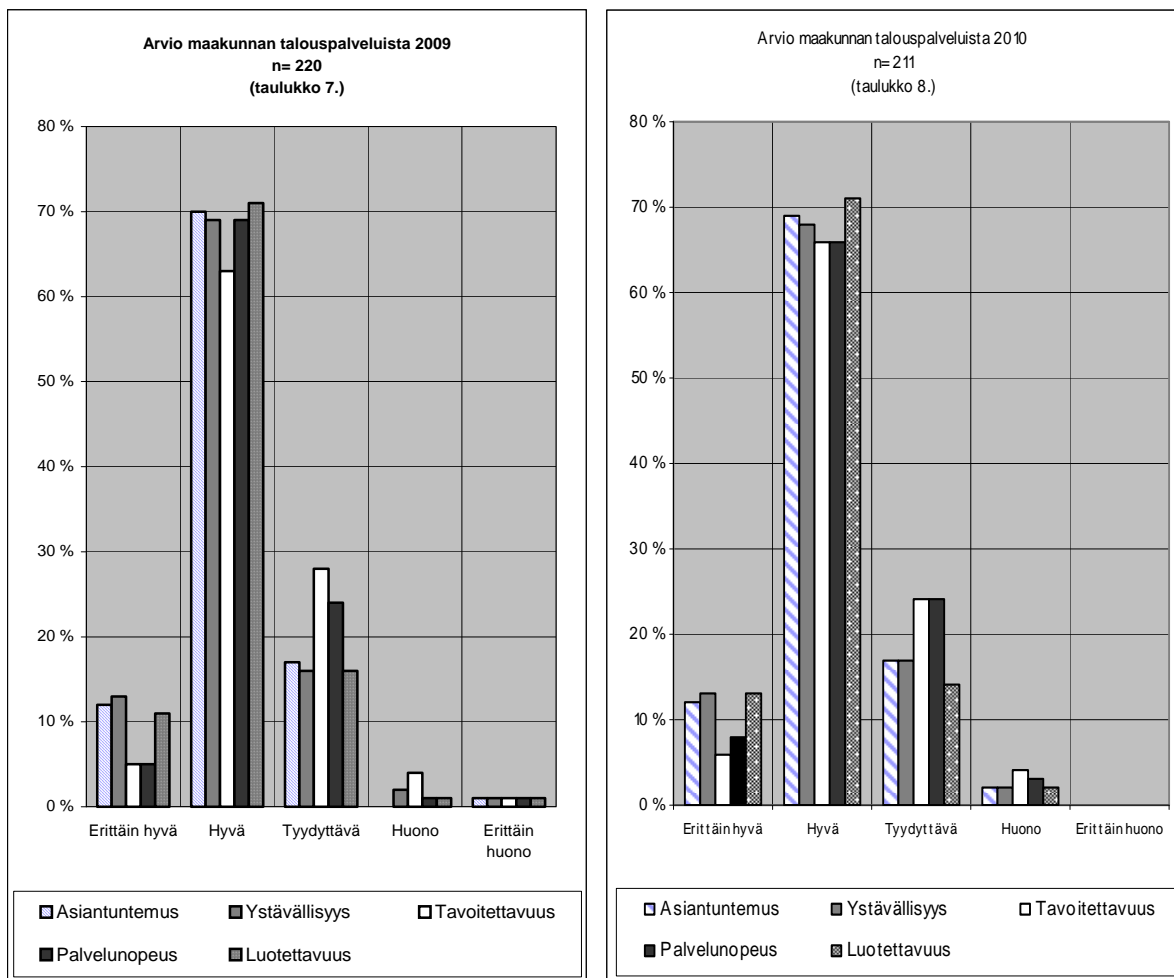
maksi SAP -taloussuunnittelun ka 3,26. Talouspalvelujen yleisarviota kysyttäessä esimiehet arvioivat parhaimmaksi luotettavuuden ka 3,86 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,46. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ka 3,84 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,50.

Kunnat

Talouspalvelujen järjestelmien käytettävyyttä arvioitaessa kysyttiin seuraavia: Rondo, SAP -raportit, SAP -kyselyt, SAP -taloussuunnittelu, maksuliikenne ja maksuvalmiussuunnittelu. Kuntien esimiehet arvioivat parhaimmaksi Rondon ka 4,16 (ka 4,24) ja heikoimmaksi SAP -taloussuunnittelun ka 3,55 (ka 3,73). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi myös Rondon ka 4,00 (ka 3,94) ja heikoimmaksi SAP -kyselyt ka 3,60 (ka 3,11).

Talouspalvelujen yleisarviota kysyttäessä (taulukko 8.) kuntien esimiehet arvioivat parhaimmaksi luotettavuuden ka 4,12 (ka 4,15) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,88 (ka 3,76). Työntekijät arvioivat myös parhaimmaksi luotettavuuden ka 3,91 (ka 3,53) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,66 (ka 3,35). Kokonaiskeskiarvoksi (kaikki vastaajat) maakunnan talouspalvelut saivat vuoden 2010 kyselyssä 3,86 (ka 3,83).

Vuoden 2006 kyselyssä talouspalvelujen järjestelmien käytettävyyttä kysyttäessä kuntien esimiehet arvioivat parhaimmaksi Rondon ka 4,04 ja heikoimmaksi SAP -kyselyt ka 2,96. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi Rondon ka 3,92 ja heikoimmaksi SAP -raportit ka 3,04. Talouspalvelujen yleisarviota kysyttäessä kuntien esimiehet arvioivat parhaimmaksi asiantuntemuksen ka 3,82 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,35. Työntekijät arvioivat myös parhaimmaksi luotettavuuden ka 3,72 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,41. Kokonaiskeskiarvoksi maakunnan talouspalvelut saivat vuoden 2006 kyselyssä 3,65.



Taulukot 7. ja 8. Arviot Kainuun maakunnan talouspalveluista (2009 ja 2010 tulokset)

2.2.3 Tietohallinto

Kuntayhtymä

Tietohallinnon seuraavista atk-tukipalveluista kysyttiin arvioita: yleisarvio palvelusta kokonaisuutena, tavoitettavuus (palveluajat), avun saaminen 1. yhteydenoton aikana, työn suorittamisen nopeus, henkilöstön ystävällisyys ja ratkaisukyky (ammattitaito). Kuntayhtymän esimiehet arvioivat parhaimmaksi henkilöstön ystävällisyyden ka 3,93 (ka 4,25) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden (palveluajat) ka 3,55 (ka 3,80). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi myös henkilöstön ystävällisyyden ka 4,22 (ka 4,10) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden (palveluajat) ka 3,71 (ka 3,82).

Tietohallinnon teknistä toimivuutta arvioitaessa kysyttiin järjestelmien ja ohjelmien toimivuutta, tietoliikenneverkkojen toimivuutta, työasemalaitteiden ja oheislaitteiden toimivuutta (tulostimet, skannerit). Kuntayhtymän esimiehet arvioivat parhaimmaksi työasemalaitteiden toimivuuden ka 3,90 (ka 3,77) ja heikoimmiksi järjestelmien ja ohjelmien teknisen toimivuuden ja tietoliikenneverkkojen toimivuuden ka 3,66. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi järjestelmien ja ohjelmien teknisen toimivuuden ka 3,76 (ka 3,65) ja heikoimmaksi oheislaitteiden toimivuuden (tulostimet, skannerit) ka 3,72 (ka 3,72).

Vuoden 2006 kyselyssä kysyttäessä arviota Atk-tukipalveluista kuntayhtymän esimiehet arvioivat parhaimmaksi henkilöstön ystävällisyyden ka 4,17 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,59. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi henkilöstön ystävällisyyden ka 4,08 ja heikoimmaksi työn suorittamisen nopeuden ka 3,67.

Kunta

Tietohallinnon seuraavista atk-tukipalveluista kysyttiin arvioita: yleisarvio palvelusta kokonaisuutena, tavoitettavuus (palveluajat), avun saaminen 1. yhteydenoton aikana, työn suorittamisen nopeus, henkilöstön ystävällisyys ja ratkaisukyky (ammattitaito). Kuntien esimiehet arvioivat parhaimmaksi henkilöstön ystävällisyyden ka 4,11 (ka 4,29) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden (palveluajat) ka 3,56 (ka 3,53). Työntekijät arvioivat parhaimmiksi henkilöstön ystävällisyyden ja Atk-tuen ongelman ratkaisukyvyyn (ammattitaito) ka 4,09 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden (palveluajat) ka 3,61 (ka 3,26).

Tietohallinnon teknistä toimivuutta arvioitaessa kysyttiin järjestelmien ja ohjelmien toimivuutta, tietoliikenneverkkojen toimivuutta, työasemalaitteiden ja oheislaitteiden toimivuutta (tulostimet, skannerit). Kuntien esimiehet arvioivat parhaimmaksi järjestelmien ja ohjelmien teknisen toimivuuden ka 3,97 (ka 4,06) ja heikoimmiksi tietoliikenneverkkojen ja työasemalaitteiden toimivuuden ka 3,84. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi järjestelmien ja ohjelmien teknisen toimivuuden ka 3,84 (ka 3,74) ja heikoimmiksi työasemalaitteiden ja oheislaitteiden (tulostimet, skannerit) toimivuuden ka 3,74. Kokonaiskeskiarvoksi maakunnan tietohallinnon Atk-tukipalvelut saivat vuoden 2010 kyselyssä 3,88 (ka 3,87).

Vuoden 2006 kyselyssä kysyttäessä arviota Atk-tukipalveluista kuntien esimiehet arvioivat parhaimmaksi henkilöstön ystävällisyyden ka 3,92 ja heikoimmaksi työn suorittamisen nopeuden ka 3,33. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi myös henkilöstön ystävällisyyden ka 4,04 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden (palveluajat) ka 3,45. Kokonaiskeskiarvoksi maakunnan tietohallinnon Atk-tukipalvelut saivat vuoden 2006 kyselyssä 3,78.

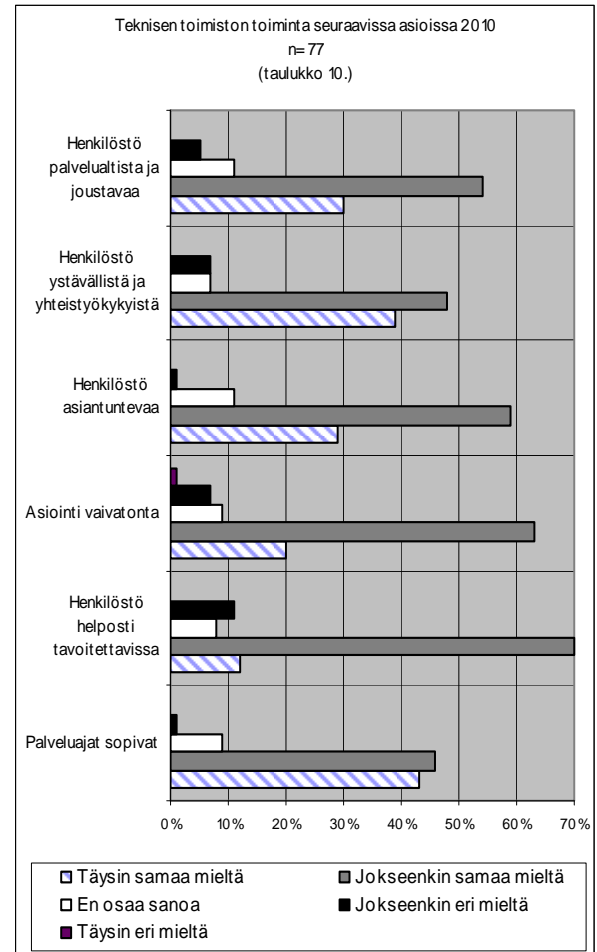
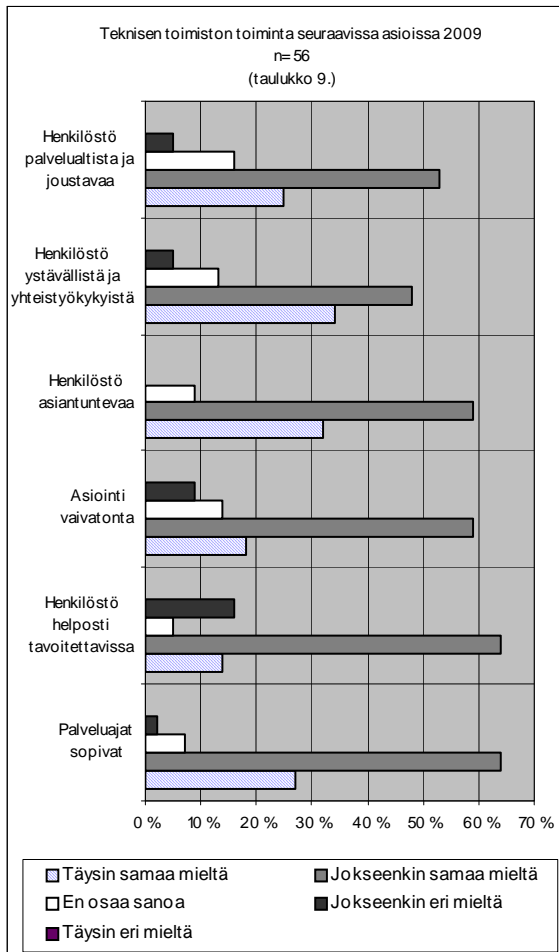
2.3 Tekniset palvelut

Kysyttäessä teknisten palvelujen vastaajien asemaa organisaatiossa, 74 % (80 %) vastanneista oli esimiesasemassa ja 26 % (20 %) työntekijöitä. Vastaajien tulosaluetta organisaatiossa kysyttäessä eniten vastaajia oli terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen tulosalueelta 39 % (21,5 %) ja seuraavaksi sairaanhoidonpalveluiden tulosalueelta 18 % (28,5 %) ja perhepalvelujen tulosalueelta 15,6 % (19,5 %). Vähiten vastaajia oli ympäristöterveydenhuollon tulosalueelta ja ryhmässä -Jokin muu 1,3 % (0 %).

Vastaajilta kysyttiin teknisen toimiston toiminnasta seuraavia väittämiä (taulukko 10.): teknisen toimiston palveluajat ovat sopivat, henkilöstö on helposti tavoitettavissa, asiointi on vaivatonta, henkilöstö on asiantuntevaa, henkilöstö on ystävällistä ja yhteistyökykyistä ja henkilöstö on palvelualtista ja joustavaa. Teknisen toimiston toimintaa arvioitaessa vastaajien keskiarvot olivat väliltä 3,83 – 4,32 (ka 3,77 – 4,23). Esimiehet arvioivat parhaimmaksi teknisen toimiston sopivat palveluajat ka 4,27 (ka 4,11) ja heikoimmaksi henkilöstön tavoitettavuuden ka 3,77 (ka 3,73). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi teknisen toimiston palveluajat ka 4,45 (ka 4,36) ja heikoimmiksi asiointin

vaivattomuuden ja henkilöstön tavoitettavuuden ka 4,00. Kokonaiskeskiarvoksi teknisen toimiston toiminta sai vuoden 2010 kyselyssä 4,08 (ka 4,01).

Vuoden 2006 kyselyssä teknisen toimiston toimintaa arvioitaessa esimiehet arvioivat parhaimmaksi henkilöstön asiantuntevuuden ka 4,37 ja heikoimmaksi asiointin vaivattomuuden ka 4,00. Työntekijät arvioivat myös parhaimmaksi henkilöstön asiantuntevuuden ka 4,36 ja heikoimmaksi asiointin vaivattomuuden ka 3,86. Kokonaiskeskiarvoksi teknisen toimiston toiminta sai vuoden 2006 kyselyssä 4,16.



Taulukot 9. ja 10. Arviot teknisen toimiston toiminnasta seuraavissa asioissa (2009 ja 2010 tulokset)

Kiinteistötekniikan toimintaa arvioitaessa esimiesten keskiarvot olivat 3,48 – 4,00 (ka 3,82 – 4,11) välillä ja työntekijöiden keskiarvot 3,45 – 3,95 (ka 3,27 – 3,64) välillä. Esimiehet arvioivat parhaimmaksi kiinteistötekniikan toiminnassa työsuoritusten ja toimitusten laadun ka 4,00 (ka 4,11) ja heikoimmaksi aikataulujen pitävyyden ka 3,48 (ka 3,58). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi työsuoritusten ja toimitusten laadun ka 3,95 (ka 3,64). Keskiarvoksi kiinteistötekniikan toiminta sai vuoden 2010 kyselyssä 3,78 (ka 3,81).

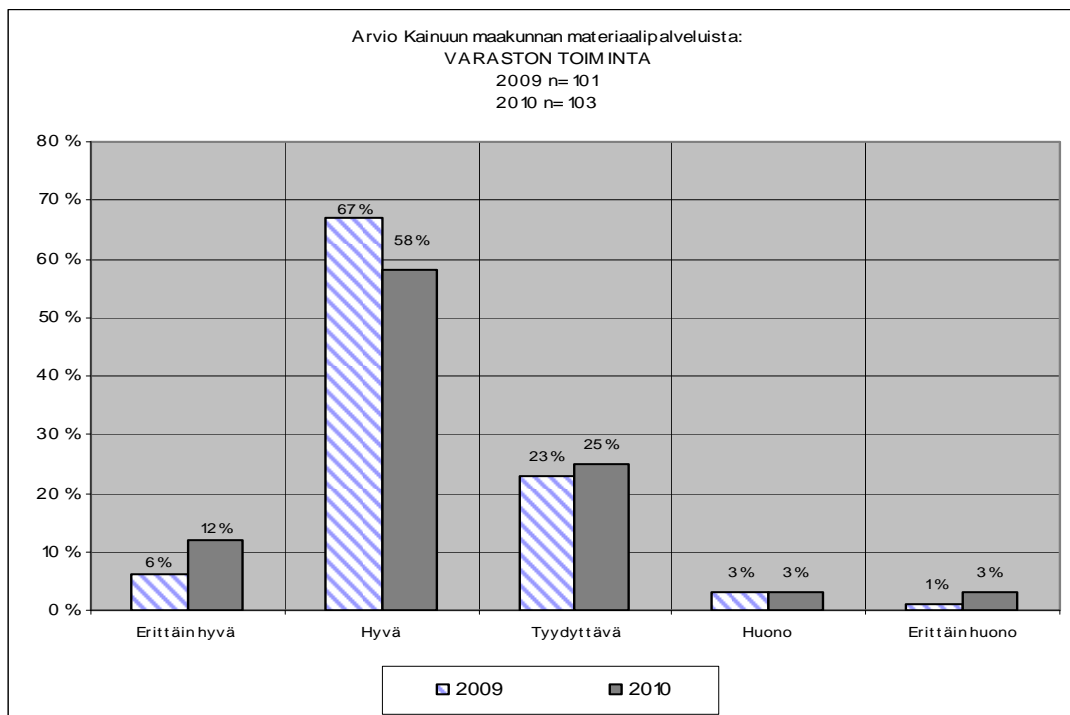
Laitetekniikan toiminnassa kaikkien vastaajien mielestä parasta oli henkilöstön ammattitaito/asiantuntemus ka 4,28 (ka 4,27) ja heikoimman arvosanan sai huoltotilojen siisteys ka 3,72 (ka 3,98).

Vuoden 2006 kyselyssä kiinteistötekniikan toimintaa arvioitaessa esimiehet arvioivat parhaimmaksi työsuoritusten ja toimitusten laadun ka 4,08 ja heikoimmaksi aikataulujen pitävyyden ka 3,67. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi työsuoritusten ja toimitusten laadun ka 4,14 ja heikoimmaksi aikataulujen pitävyyden ka 3,74. Laitetekniikan toiminnassa kaikkien vastaajien mielestä parasta oli henkilöstön ammattitaito/asiantuntemus ka 4,39 ja heikoimman arvosanan sai huoltotilojen siisteys ka 3,95.

2.4 Materiaalipalvelut

Kysyttäessä materiaalipalvelujen vastaajien asemaa organisaatiossa, 18,5 % (17 %) vastanneista oli esimiesasemassa ja 81,5 % (83 %) työntekijöitä. Materiaalipalveluiden toimintaan kuuluvat varaston ja hankintatoimiston toiminta, kuljetustoiminta ja sisälähtin toiminta.

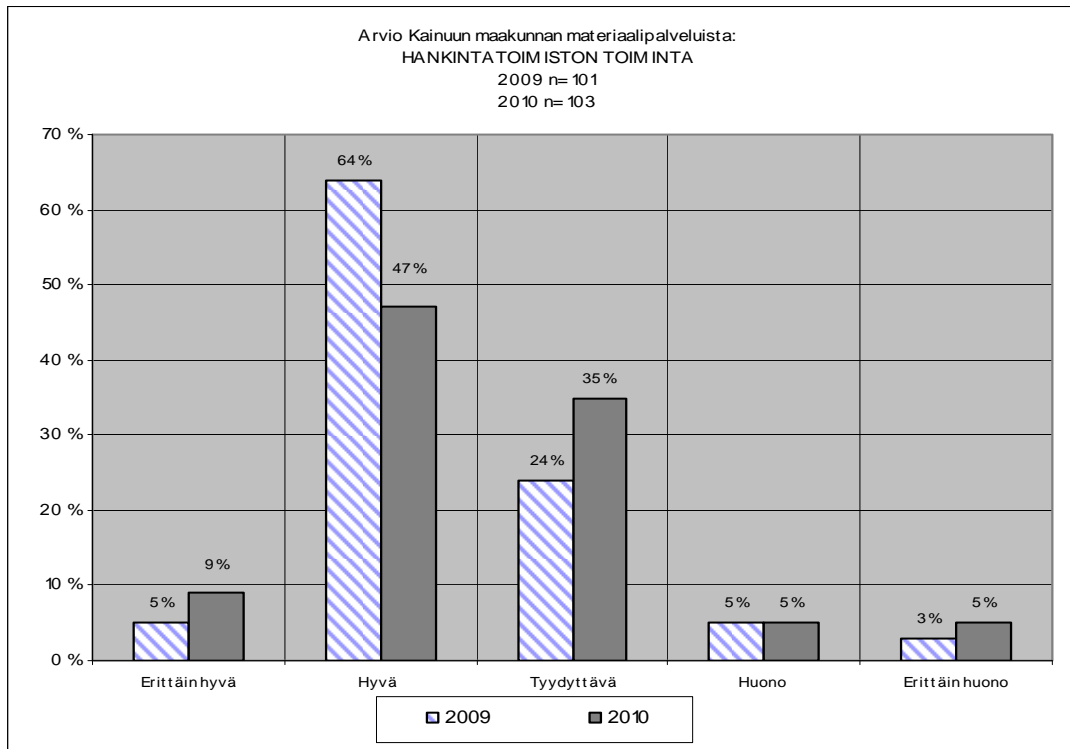
Varaston toimintaa (taulukko 11.) piti hyvänä esimiehistä 90 % (90 %) ja työntekijöistä 65 % (63 %). Työntekijöistä 25 % (20 %) oli sitä mieltä, että varaston toiminta oli tyydyttävää. Keskiarvoksi materiaalipalveluiden varaston toiminta sai 3,74 (ka 3,72). Vuoden 2006 kyselyssä materiaalipalveluiden varaston toiminta sai keskiarvon 3,67.



Taulukko 11. Arviot maakunnan materiaalipalveluiden varaston toiminnasta (2009 ja 2010 tulokset)

Kysyttäessä arviota maakunnan hankintatoimistosta (taulukko 12.), 47 % vastaajista piti hankintatoimiston toimintaa hyvänä ja 9 % erittäin hyvänä. Esimiehet arvioivat

parhaimmaksi ystävällisyyden ka 3,83 (ka 3,92) ja heikoimmaksi palvelunopeuden ka 3,58 (ka 3,78). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi myös ystävällisyyden ka 3,79 (ka 3,74) ja heikoimmaksi palvelunopeuden ka 3,47 (ka 3,72). Keskiarvoksi maakunnan hankintatoimisto sai 3,62 (ka 3,61). Vuoden 2006 kyselyssä hankintatoimisto sai keskiarvoksi 3,71.



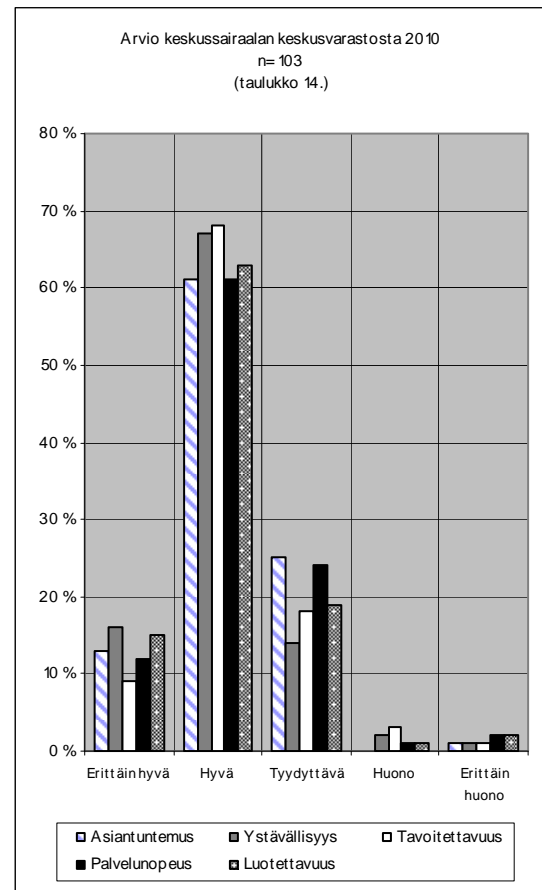
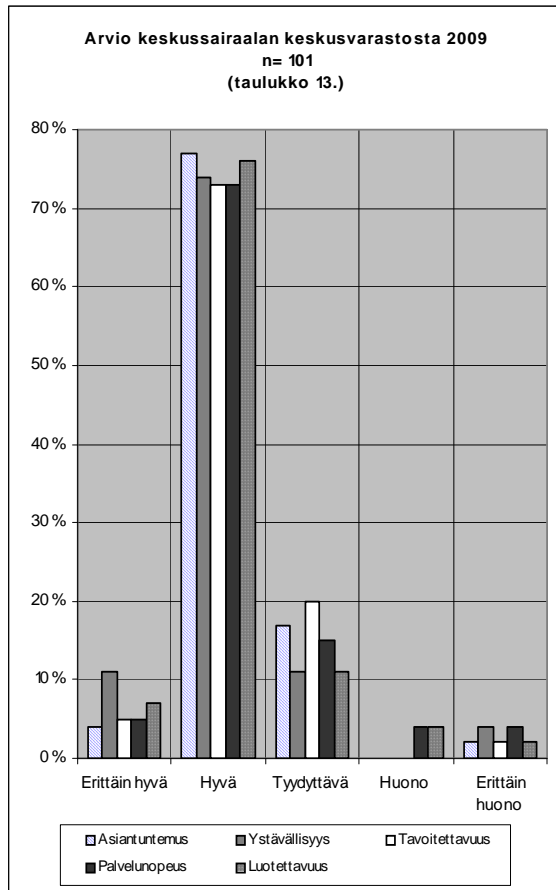
Taulukko 12. Arviot maakunnan hankintatoimiston toiminnasta (2009 ja 2010 tulokset)

Kainuun keskussairaalan (Kaks:n) sisäisiä kuljetuspalveluja esimiehistä käytti päivittäin 5 % (6 %) ja työntekijöistä 4 % (8 %). Viikoittain sisäisiä kuljetuspalveluja esimiehistä käytti 5 % (18 %) ja työntekijöistä 6 % (5 %). Yli puolet vastaajista ei käyttänyt sisäisiä kuljetuspalveluja koskaan. Esimiehistä 80 % (86 %) ja työntekijöistä 48 % (66 %) pitivät Kaks:n sisäisiä kuljetuksia hyvänä. Vastaajat antoivat Kajaanin sisäisille kuljetuspalveluille keskiarvoksi 3,50 (ka 3,41). Vuoden 2006 kyselyssä sisäiset kuljetuspalvelut saivat keskiarvoksi 3,75.

Kysyttäessä arviota materiaalipalvelujen toiminnasta, sisälähetien toiminta sai parhaimmat arvosanat ka 3,88 (ka 3,93). Työntekijöistä 16 % (15 %) piti sisälähetien toimintaa erittäin hyvänä, 61 % (61 %) hyvänä ja 5 % (0 %) erittäin huonona. Esimiehistä 100 % (13 %) piti sisälähetien toimintaa hyvänä. Vuoden 2006 kyselyssä sisälähetien toiminta sai arvosanaksi 3,84. Tuolloin työntekijöistä 56 % ja esimiehistä 67 % piti sisälähetien toimintaa hyvänä.

Kainuun keskussairaalan keskusvaraston yleisarviota (taulukko 14.) kysyttäessä esimiesten keskiarvot olivat välillä 3,70 – 3,90 (ka 3,78 – 4,11) ja työntekijöiden keskiarvot 3,81 – 4,02 (ka 3,72 – 3,84). Parhaimman arvosanan sai esimiesten mielestä henkilökunnan tavoitettavuus ka 3,90 (ka 3,89) ja työntekijöiden mielestä henkilökunnan ystävällisyys ka 4,02 (ka 3,84). Heikoimman arvosanan vastaajat antoivat keskusva-

raston palvelunopeudelle ka 3,79 (ka 3,73). Vuoden 2006 kyselyssä esimiehet arvioivat parhaimmaksi keskusvaraston henkilökunnan ystävällisyyden ka 4,25 ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ka 3,88. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi myös ystävällisyyden ka 3,88 ja heikoimmaksi palvelunopeuden ka 3,76.

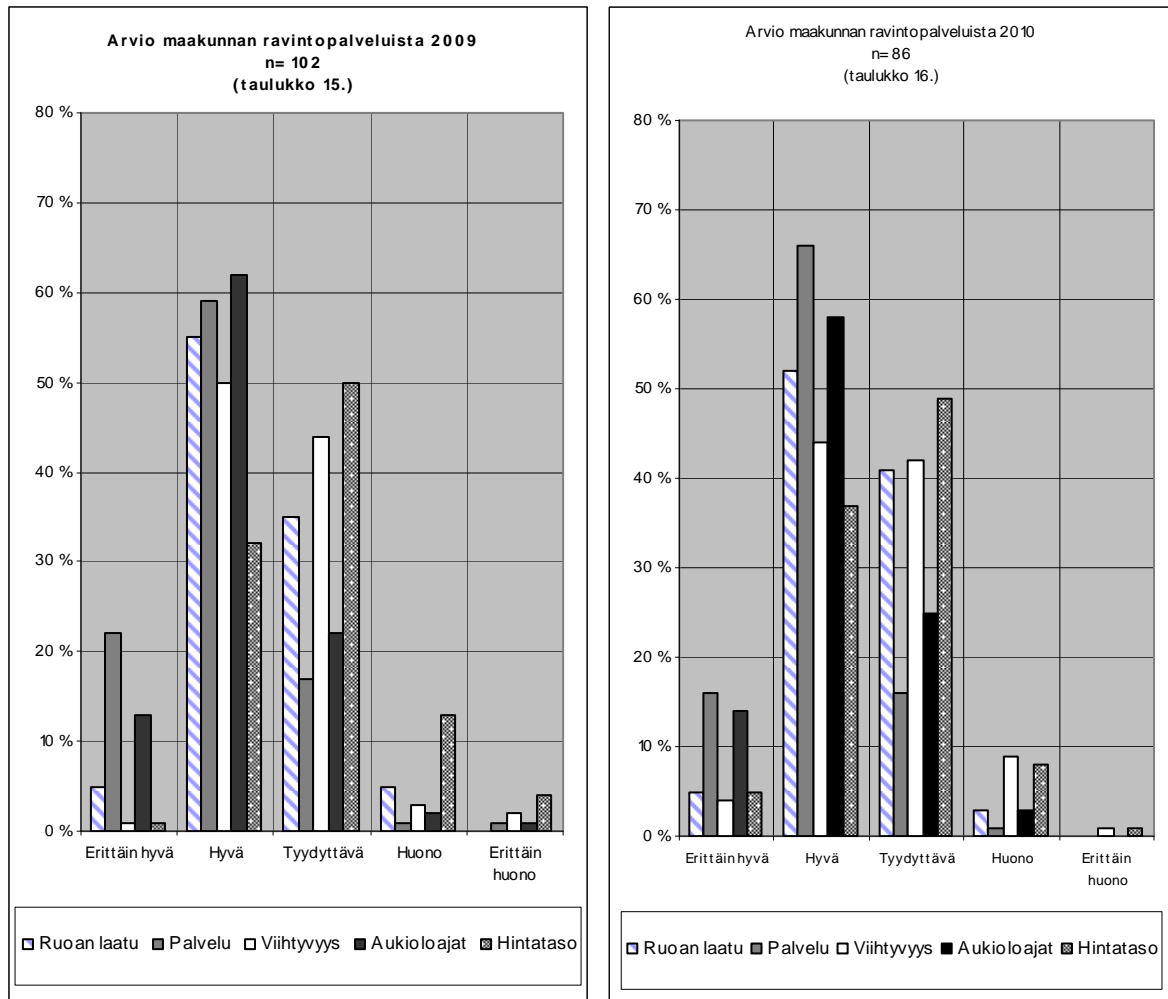


Taulukot 13. ja 14. Arviot keskussairaalan keskusvarastosta (2009 ja 2010 tulokset)

Kysyttäessä yleisarvioita Suomussalmen keskusvarastosta, esimiehet arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ka 4,00 (ka 4,25) ja työntekijät luotettavuuden ka 3,61 (ka 3,87). Kokonaiskeskiarvoksi Suomussalmen keskusvarasto sai 3,58 (ka 3,95). Vuoden 2006 kyselyssä Suomussalmen keskusvarasto sai keskiarvon 3,69.

2.5 Ravintopalvelut

Ravintopalveluita vastaajista käytti 82 % (85 %). Päivittäin niitä käytti 39 % (34 %), viikoittain 19 % (29 %) ja harvemmin 36 % (32 %). Ravintopalveluiden arviota kysyttäessä (taulukko 16.) parhaimmiksi osa-alueiksi arvioitiin palvelu ka 3,97 (ka 4,00), aukioloajat ka 3,84 (ka 3,83) ja ruoan laatu ka 3,59 (ka 3,60). Viihtyvyys ka 3,40 (ka 3,45) ja hintataso ka 3,37 (3,14) arvioitiin heikoimmiksi osa-alueiksi. Vuoden 2006 kyselyssä parhaimman arvosanan sai palvelu ka 3,95 ja heikoimman arvosanan hintataso ka 3,30.



Taulukot 15. ja 16. Arviot Kainuun maakunnan ravintopalveluista (2009 ja 2010 tulokset)

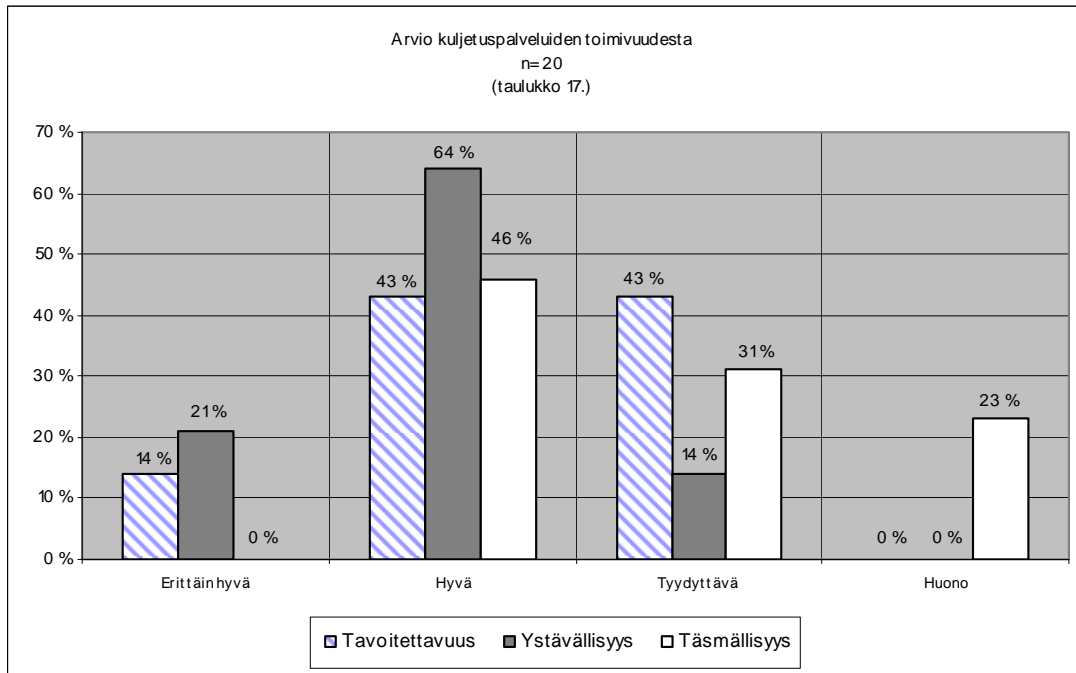
2.6 Kuljetuspalvelut

Kyselyssä Kainuun maakunta -kuntayhtymän kuljetuspalveluista kysyttiin seuraavia kuljetuspalveluja: vammaispalvelulain mukainen kuljetus (VPL), sosiaalihoitolain mukainen kuljetus (SHL) ja sairaalasiirrot. Näistä kuljetuksista käytettiin päivittäin vain sairaalasiirtoja 6 %. Viikoittain käytettiin sosiaalihoitolain mukaisia kuljetuksia 13 % ja sairaalasiirtoja 6 %. Vastaajista 72 % ei käyttänyt vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia koskaan. 80 % vastaajista ei käyttänyt sosiaalihoitolain mukaisia kuljetuksia koskaan, eikä 56 % käyttänyt koskaan sairaalasiirtoja.

Kysyttäessä arviota kuljetuspalveluiden toimivuudesta (taulukko 17.) seuraavien tekijöiden osalta: tavoitettavuus, ystävällisyys ja täsmällisyys, parhaimman arvosanan sai henkilökunnan ystävällisyys (puhelun aikana) ka 3,07 ja heikoimman arvosanan täsmällisyys (tuliko auto toivottuun aikaan) ka 2,23. Kuljetuspalveluiden tavoitettavuus (puheluun vastaamisnopeus) sai arvosanan 2,71.

Kuljetusten tilaamisohteista kysyttäessä 47 % vastaajista oli sitä mieltä, että tilaamisohteet ovat selkeät, 27 % vastaajista oli sitä mieltä, että ohjeet ovat epäselvät ja 27

% vastaajista ei osannut sanoa asiasta mitään. Kokonaiskeskiarvoksi kuljetuspalvelut saivat vuoden 2010 kyselyssä 1,99.



Taulukot 17. Arviot kuljetuspalveluiden toimivuudesta (2010 tulokset)

Avoimissa vastauksissa tuli esille seuraavia asioita:

”kovin sekavaa vielä”

”kaikki kuljetuspalvelut kokonaisuudessaan yhteen, myös talousasiat ja paikallisen tuntemuksen lisääminen, laskujen tarkistukseen kannattaa kiinnittää huomiota, että asiakkaat eivät ”vedätä”.”

”Useamman kerran käynyt, että vanhusasiakas on joutunut odottamaan pakkasessa kyytiä lähes puoli tuntia.”

”Ei ole valittamista”

3 YHTEENVETO

Kaikkien vastauksien keskiarvoksi saatiin 3,48 (ka 3,78) asteikolla 1-5 mitattuna. Kyselyn vastausprosentiksi saatiin 41,4 % (37,3 %). Vuoden 2006 kyselyn kaikkien vastauksien keskiarvo oli 3,50 ja vastausprosentti oli 49,5 %. Tässä asiakastytyväisyyskyselyssä saatujen tulosten perusteella voidaan sanoa, että Kainuun maakunta -kuntayhtymän yhteisten palvelujen taso on pääosin hyvä vaikka asiakastytyväisyyden taso on hieman heikentynyt edelliseen kyselyyn (v. 2009) verrattuna.

Asiakaspalveluominaisuuksista Kainuun maakunta -kuntayhtymän henkilökunta sai parhaimmat arvosanat ystävällisyydestä, luotettavuudesta, asiantuntemuksesta. Lähes kaikilla yhteisten palvelujen tulosyksiköillä on kehittämistä tavoitettavuuden ja palvelunopeuden kohdalla.

Materiaalipalveluiden ja atk-tukipalveluiden osalta tavoitettavuus on hieman parantunut edelliseen kyselyyn verrattuna. Teknisten palveluiden osalta tavoitettavuus on pysynyt samana edelliseen vuoteen verrattuna. Toimisto-, henkilöstö- ja talouspalveluiden osalta tavoitettavuus on hieman heikentynyt edelliseen vuoteen verrattuna. Palvelunopeuden osalta maakunnan hankintatoimiston ja Kainuun keskussairaalan keskusvaraston palvelunopeus on parantunut edellistä vuodesta, kun taas muiden yksiköiden osalta palvelunopeudessa on ollut hieman laskua.

Maakunnan kanslian kokouspalveluiden osalta toivottiin kokoustilan ilmastointia paremmaksi. Kanslian osalta kaivattiin lisää tietoa kanslian toiminnasta ja roolista. Erään palautteen mukaan ”kanslia tekee hyvää työtä, toimintaympäristö ei aina palvele tätä päivää”.

Henkilöstöhallinnon järjestelmien käytettävyydestä saatiin palautetta, että ne ovat hankalia käyttää ja ettei ohjelmia otettaisi käyttöön keskeneräisenä (esim. HRM-lomasuunnittelu -ohjelma). e-työpöytää moitittiin sen hitaudesta, henkilöstöraportointiin toivottiin laajempaa käyttöä ja koulutuskalenterin käyttöä sanottiin vaikeaksi ja sekavaksi. Palvelun suhteen vastaajat ovat saaneet aina asiallista palvelua, kun he ovat sitä tarvinneet ja kokonaisuutena asiat ovat hoituneet hyvin. Palkanlaskenta sai kiitosta erinomaisesta toimivuudesta.

Maakunnassa käytettävistä ohjelmistoista tuli palautteita mm. Rondosta, Sap:sta, WebTallennuksesta, Teamwaresta, Dynastysta, HRM -ohjelmasta, Efficasta ja WebT-ravelista. Ohjelmista Rondoä käytettiin eniten. Rondoä sanottiin jäykäksi ja huonoksi käyttöliittymäksi, joka ei osaa laskea arvonlisäveroja oikein, jos joutuu tekemään korjauksia. Ohjelmaa moitittiin myös hitaaksi ja käsiteltyjen laskujen hakutoimintoon toivottiin myös parannusta. WebTallennuksen sanottiin olevan liian monimutkainen ja WebT-ravelin käytettävyyden olevan huono. Dynasty-ohjelmaan toivottiin lisätietoa sen käyttömahdollisuuksista ja hakutoimintoihin parannusta. Ohjelmien käyttöön kaivattiin yleisesti opastusta.

Tietohallinnon osalta toivottiin ilmoitusta, kun ilmoitetun vian ongelma on otettu työn alle tai asia on ratkaistu. Toivottiin myös, että asiat tehtäisiin loppuun asti, eikä niitä jätettäisi ”roikkumaan” (esim. asennukset, testaukset). Tiedottamista pitäisi lisätä esimerkiksi tulevista sähkökatkoksista ja muutenkin tietohallinnossa meneillä olevista hankkeista. Kuntien osalta toivottiin enemmän kehittämissyhteistyötä ja tietohallintoon lisää kokonaisnäkemystä ja rahaa. Palautteissa tiedusteltiin myös Kainuun kuntien verkkopalvelujen kehittämisen suunnitelmaa.

Teknisen toimiston palautteessa tuli esille, että asioiden hoitamiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota ja sivupisteille toivottiin omaa ”talonmies” vastaavaa. Myös puhe- luiden kohdistaminen oikealle henkilölle oli hankalaa. Palautteissa pyydettiin myös jatkamaan hyvää työtä entiseen mukavaan malliin. Kiinteistötekniikan osalta kiitettiin hyvästä palvelusta, mutta toivottiin enemmän huomiota aikataulussa pysymiseen. Palautteessa tuli esille myös, että henkilökunnan saavutettavuus on ajoittain hankalaa. Laitetekniikan osalta oltiin tyytyväisiä hyvään palveluun ja yhteistyöhön. Palautteissa toivottiin henkilöstön mahdollisuutta tehdä ns. kuntapäiviä, jolloin ei tarvitsisi lähettää kaikkia laitteita Kajaaniin. Myös laitetekniikan osalta toivottiin parempaa tiedottamista, missä vaiheessa laitteiden huolto ja korjaustyöt ovat menossa.

Materiaalipalveluiden osalta avoimissa palautteissa tuli esille, että tavaran toimitus yksiköihin kestää liian pitkään. Toivottiin myös, että hankintasopimuksia tehtäessä olisi hyvä ottaa huomioon myös yksiköiden toiveet ulkopuolisia palveluja ostaessa. Keskusvarastolta toivottiin jotain katalogia tilattavista tuotteista.

Ravintopalvelujen palautteessa tuli esille Kuusanmäen ravintopalvelujen osalta sellainen, että Kuusanmäelle tuleva ruoka ei vastaa Kaks:n ruokalassa tarjottavaa ateriaa. Keskussairaalan ravintopalvelujen osalta salaatteihin, leipiin ja mausteisiin toivottiin enemmän vaihtelua. Keittiön itse tekemät leivät saivat kiitosta. Astianpalautuslinjasto sai palautetta ahtaudesta.



Kainuun maakunta -kuntayhtymä
Yhteiset palvelut
PL 400, 87070 Kainuu
puh. (08) 615 541/vaihde
faksi (08) 6155 4260
e-mail: kirjaamo@kainuu.fi
etunimi.sukunimi@kainuu.fi
www.kainuu.fi