

PÄIJÄT-HÄMEEN

MATKAPALVELUKESKUKSEN

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Sisällysluettelo

1. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen.....	3
2. Yhteenveto vastauksista.....	4
3. Matkapalvelukeskuksesta tiedottaminen ja matkapalvelukeskuksen käyttäminen.....	5
4. Matkapalvelukeskuksen toimivuus ja asiakaspalvelu.....	10
5. Kuljetus ja kuljettajat.....	11
6. Kokonaisarvio matkapalvelukeskuksen toiminnasta.....	13
7. Toiveita, mielipiteitä ja kehittämissuhteita.....	13
8. Yhteenveto.....	16

Liite

Kyselylomake

1 Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen

Päijät-Hämeen matkapalvelukeskuksen (MPK) pilotointivaihe käynnistyi 31.1.2008. Pilotointivaiheen yhtenä tavoitteena, ennen päätöksiä toiminnan vakiinnuttamisesta, on tutustuttaa käyttäjät MPK:n toimintaan sekä kerätä käyttäjien kokemuksia ja kehitysehdotuksia MPK:n toiminnasta.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin elo - syyskuun vaihteessa postikyselyinä niin, että Lahden sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetustuen ja palvelutaksi HELMIN asiakkaille sekä Hollolan sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisen kuljetustuen ja HOPPA – palvelubussin asiakkaille lähetettiin asiakastyytyväisyyskyselylomake ja palautusta varten vastauskuori, jonka postimaksu oli maksettu. Lahden asiakkaille lähetettiin lisäksi palvelutaksi HELMIN tiedote. Kirjeet postitettiin 27. - 28.8. 2008 ja vastaukset pyydettiin palauttamaan 12.9.2008 mennessä.

Kyselyssä oli kaikkiaan 16 kysymystä. Kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, joissa vastaus annettiin rengastamalla yksi tai useampi annetuista vaihtoehdoista. Osa kysymyksistä oli esitetty väittämien muodossa. Myös väittämiin vastattiin rengastamalla sopivin vaihtoehdoista:

1=täysin samaa mieltä

3=hieman eri mieltä

2=lähes samaa mieltä

4=täysin eri mieltä

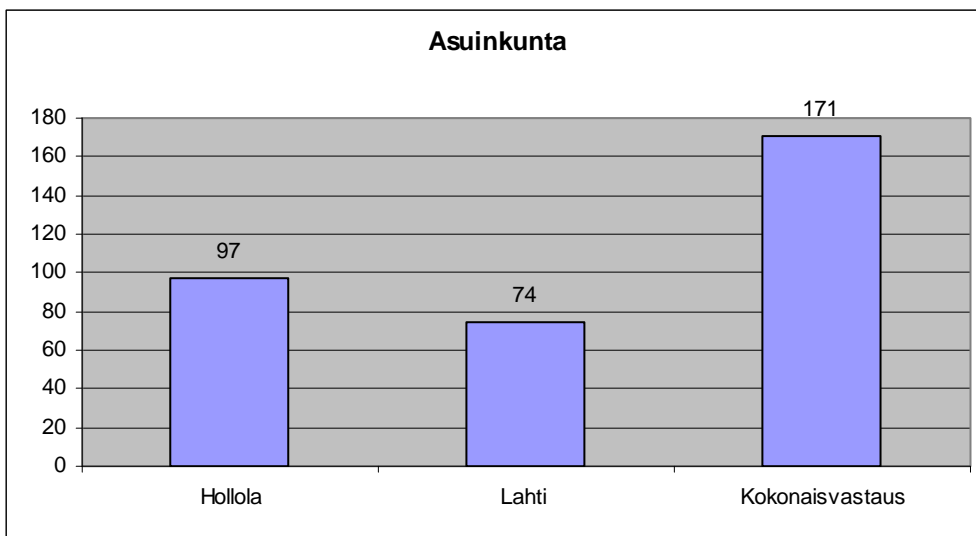
Kyselyn lopussa oli lisäksi tila, johon vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa omia toiveita, mielipiteitä ja kehittämissuhteita.

2 Yhteenveto vastauksista

2.1 Yleistä vastauksista

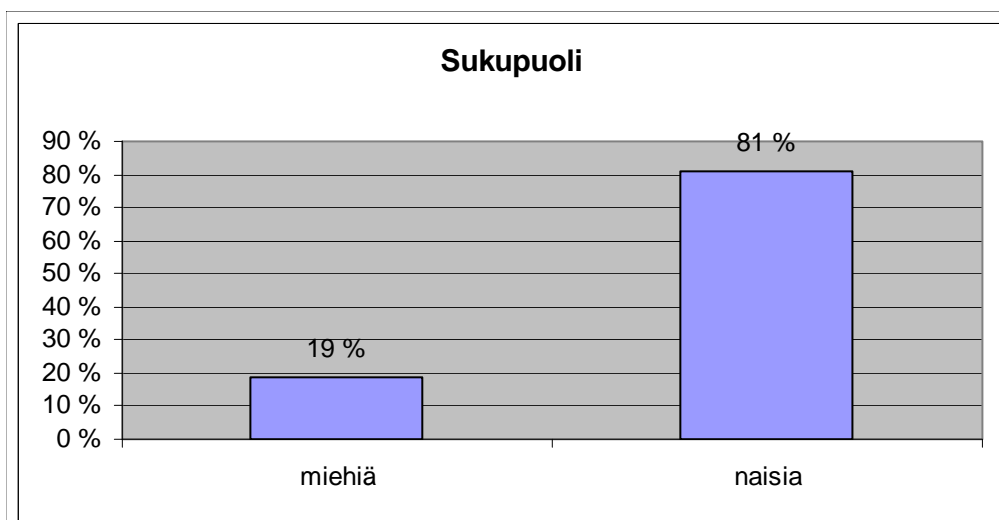
Kyselyjä lähetettiin Lahteen 264 ja Hollolaan 387.

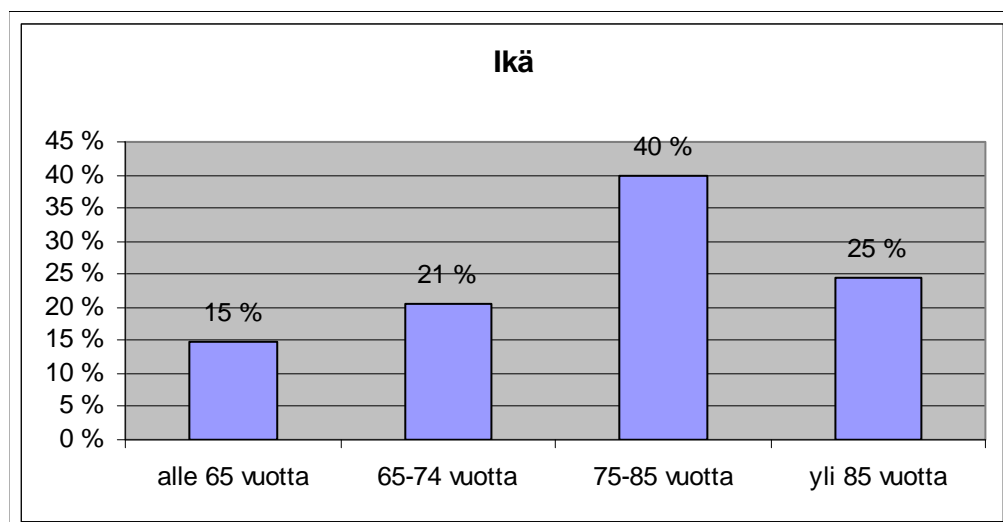
Kyselylomakkeita palautui yhteensä 186, joten vastausprosentti oli 29. Palautuneissa kyselyissä oli vastattu kaikkiin tai lähes kaikkiin kysymyksiin. Kysymysten keskiarvoja laskettaessa on huomioitu vain kyseiseen kohtaan vastanneet, eli vastaamatta jättäminen ei ole pienentänyt kyseisen kysymyksen vastauksien keskiarvoa. Vastauksia saapui Lahdesta 74 (43 %) ja Hollolasta 97 (57 %). Kotikuntansa ilmoitti yhteensä 171 vastaajaa.



2.2 Vastaajien taustatiedot

Vastaajista naisia oli 81 % ja miehiä 19 %. Alle 65-vuotiaita oli 15 % vastaajista, 65-74-vuotiaita 21%, 75-85-vuotiaita 40 % ja yli 85-vuotiaita 25 %. Iäkkäämpien vastaajien määrä oli ilahduttavan suuri, erityisesti yli 85-vuotiaiden vastaukset olivat perusteellisia.





3 Matkapalvelukeskuksesta tiedottaminen ja matkapalvelukeskuksen käyttäminen

3.1 Tiedottamisen riittävyys

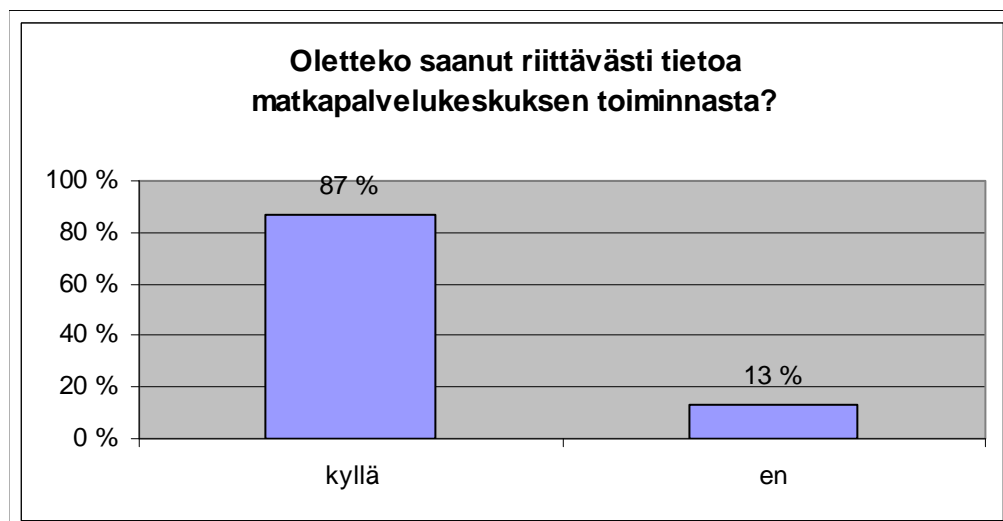
Kaikista vastaajista 87 % kertoi saaneensa riittävästi tietoa matkapalvelukeskuksen toiminnasta. Vastanneista 13 % koki saamansa tiedon riittämättömäksi. Mielestään liian vähän tietoa saaneet olisivat halunneet lisää tietoa tilausajoista ja aikatauluista. Infotilaisuuden ajankohtaa pidettiin myös liian myöhäisenä. Joku piti saamaansa tietoa liian suppeana ja ylimalkaisena.

Miten Hopan kyytiin pääsee? (Aikataulu, reitti).

Keskuksen kokeilun alku oli hätäinen, tiedot tuli jälkijunassa (Hollola).

En, pystynkö käyttämään.

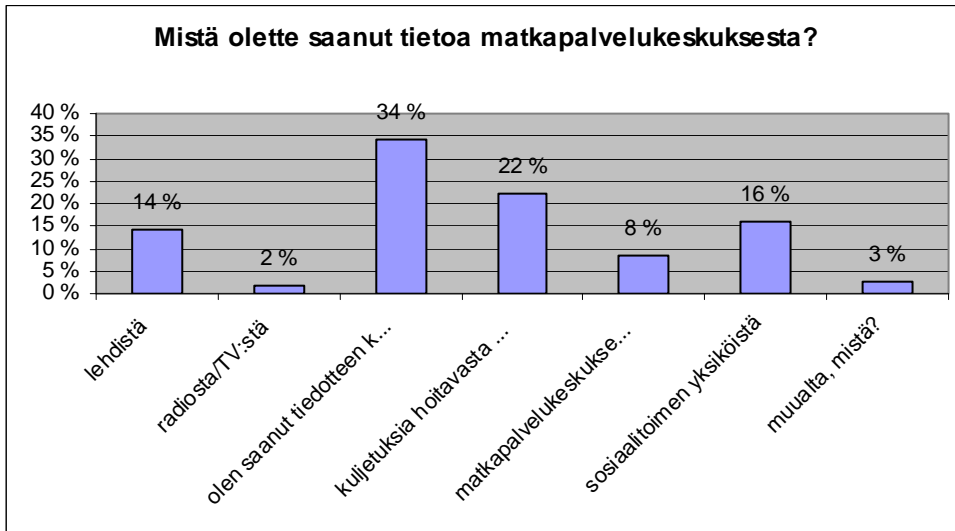
En, alkutilanteessa aikaisemmin info, ensimmäisenä viikonloppuna ei numero vastannut eivätkä puhelut kääntyneet ulakeskukseen.



3.2 Tiedon lähteet

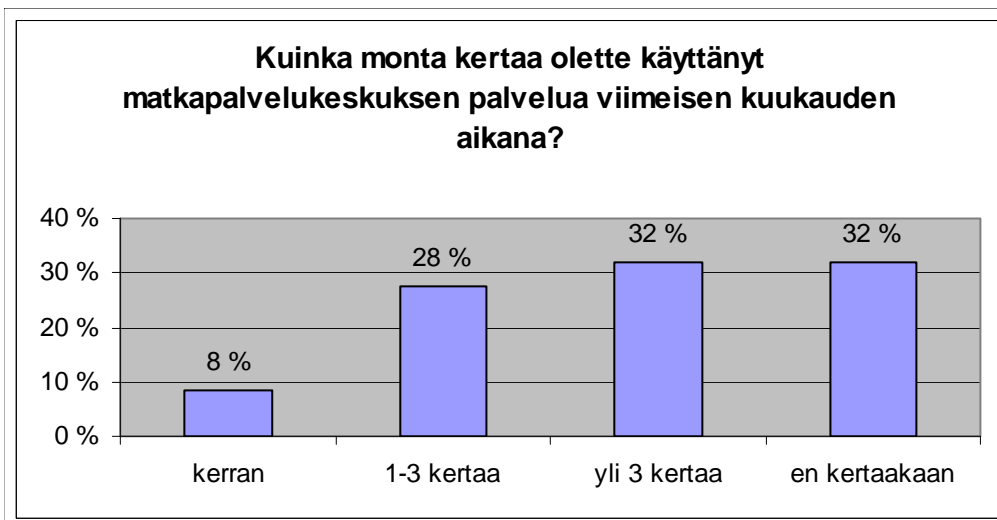
Kysyttäessä mistä tietoa matkapalvelukeskuksesta oli saatu, 34 % kertoi saaneensa kotiin tiedotteen, 22 % oli saanut tietoa kuljetuksia hoitavasta autosta, sosiaalitoimen yksiköistä 16.1 %, matkapalvelukeskuksen neuvonnasta 8 %, lehdistä 14 %, radiosta 2 % ja muualta 3 %.

Näistä osa oli saanut tietoa naapurilta, kotiavustajalta, omalääkäriltä, omaisilta ja internetistä. Lisäksi tietoa oli saatu matkapalvelukeskuksen infotilaisuudesta.



3.3 Matkapalvelukeskuksen käyttökerrat

8 % ilmoitti käyttäneensä palvelua kerran, 28 % 1 – 3 kertaa, 32 % yli 3 kertaa ja 32 % ei ollut käyttänyt matkapalvelukeskuksen palvelua kertaakaan.

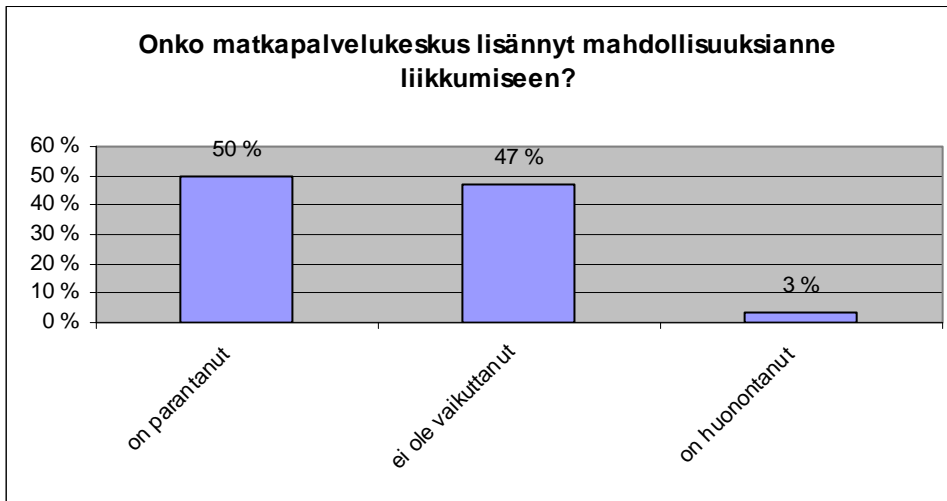


Matkapalvelukeskuksen palvelua ei oltu käytetty, koska tiedon saanti koettiin näiden vastaajien kohdalla huonoksi. Myös yhteiskuljetus mainittiin syyksi, samoin ajoneuvojen sopimattomuus. Joku vastaajista ilmoitti käyttävänsä MPK:ta syyskuusta toukokuulle ja ajolevansa kesällä pyörällä.

3.4 MPK:n vaikutus liikkumismahdollisuuksiin

a) Liikkumismahdollisuuksiensa ilmoitti parantuneen 65 henkilöä 130 vastanneesta.

Vastaajat ilmoittivat pääsevänsä vaivattomammin asioilleen ja asioiden hoitaminen on helpompaa kuin linja-autolla. Hyvänä pidettiin sitä, että palvelutaksi noutaa ja tuo kotiovelle asti. Tyytyväisiä oltiin myös siihen, että palvelutaksilla pääsee kaupunginsairaalaan katsomaan omaistaan. Yleisillä kulkuneuvoilla kaupunginsairaalaan ei pääse ja huonosti liikkuvalla ei mäkien nouseminen onnistu.



Seuraavassa muutamia vapaamuotoisia kommentteja:

Huonoja ollaan, ei tarvi kantaa tavaroita, saa ovelle asti, hyvä.

Aivan totaalisesti, en pystyisi harrastamaan juuri mitään ilman kuljetusta.

Pääsee pihasta ja takaisin oikein hyvin, muuten ei liikkuminen onnistunut lainkaan.

Koska bussiin nousu on hankalaa, tarvitsen sauvat, joten Helmi on korvaamaton.

Liikkuminen on itsenäisempää.

Kotiovelta kotiovelle, jyrkkä liukas mäki jää pois.

Pääsen asioilleni paljon paremmin ja vaivattomasti.

Halvalla ovelta ovelle.

Jatkakaa vain samaan malliin minulle sopii näin oikein hyvin kiitos.

Kaupungissa asiointi helpottuu, talvella erittäin hyvä palvelu, ei tarvitse liikkua liukkailla pysäkeillä.

Ei pääse linja-autoon nyt pääsee asioille.

Olen päässyt 3 kertaa viikossa kaupungille/olen tavannut tuttuja/piristynyt.

Saan ruuat kotiin, 3 km lähimpään kauppaan.

Kun on heikot jalat ja rollaattori.

Kuljettanut ovelta ovelle, muuten en pääsisi.

KIITOS. Toivottavasti palvelu jatkuu.

b) Vastaajista 61 (47 %) ilmoitti, että matkapalvelukeskus ei ole vaikuttanut liikkumismahdollisuuksiin.

Ei ole vaikuttanut – Matkustus on oltava sujuvaa! Olen liikuntarajoitteinen

c) Liikkumismahdollisuuksiensa ilmoitti huonontuneen 4 vastaajaa (3 %).

Koska palvelusta ei ole kunnolla tiedotettu, taksin tilaus oli hankalaa ja kyydin saaminen pitkittyi(Hollola).

Se on huonontanut liikkumismahdollisuuksiani. Siihen ei voi luottaa. Tiedän kokemuksesta.

On huonoa, kun kummassakin päässä on liian pitkä matka asiointiin (Hollola).

Hoppa hyvä, oli aikataulu ja helpompi käyttää, nykyinen sekava, ei infoa.

En pysty isoihin tilataksieihin nousemaan, en ainakaan hyvin, on oltava erittäin varovainen auttaja tai kaksi täytyy olla auttamassa.

3.5 Syitä olla käyttämättä matkapalvelukeskusta

Tähän kysymykseen vastasi 30 henkilöä.

Mihin sitä saa käyttää. Olen odottanut jotain tietoa sosiaalitoimelta vaan ei ole kuulunut (Lahti).

Olen kolme kertaa soittanut (ei vastata, se riitti).

Sairauden vuoksi olen liikkunut tuskin ollenkaan.

Asiakas ei pysty käyttämään palveluun kuuluvia ajoneuvoja.

Yhteiskuljetus ei sovi, kun vamman vuoksi kuljettajan täytyy huolehtia perillä.

Huonon tiedon saannin takia (Hollola).

Ei sovellu.

En ole käyttänyt mitään palveluja, en ole liikkunut koko kesänä kuin muutaman kerran.

Aikataulut eivät sovi esim. varattuihin aikoihin, kävelykyky niin heikko, ettei pysty kävelemään tai odottelemaan.

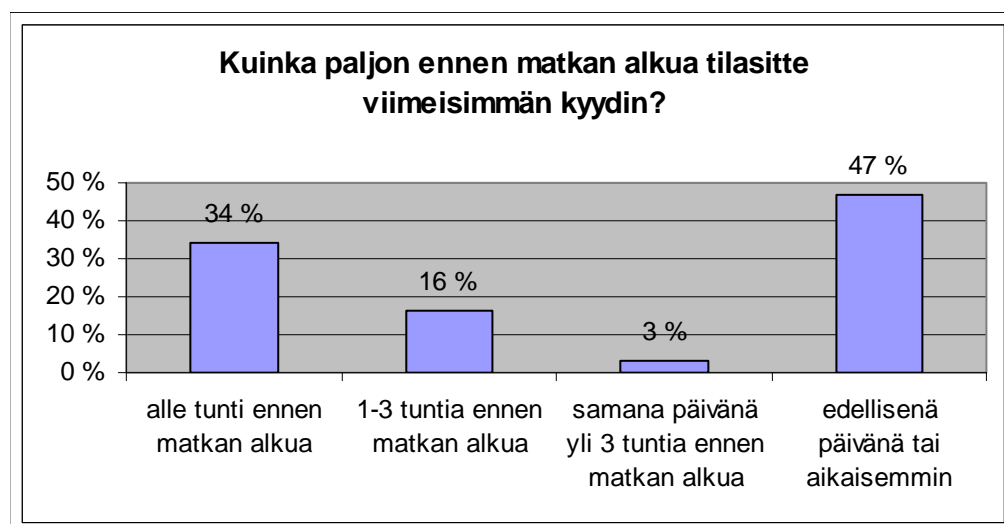
Käyttäisin joka viikko, jos toinen päivä viikossa voisi olla lyhyempi kauppa-asioille käyntiin, se sopisi minulle.

Vaan olen tilannut auton taxilta tai puhelimella.

Käytän sitä vain syyskuusta toukokuulle, kesällä ajan pyörällä. Silloin käytän 1 krt/vk

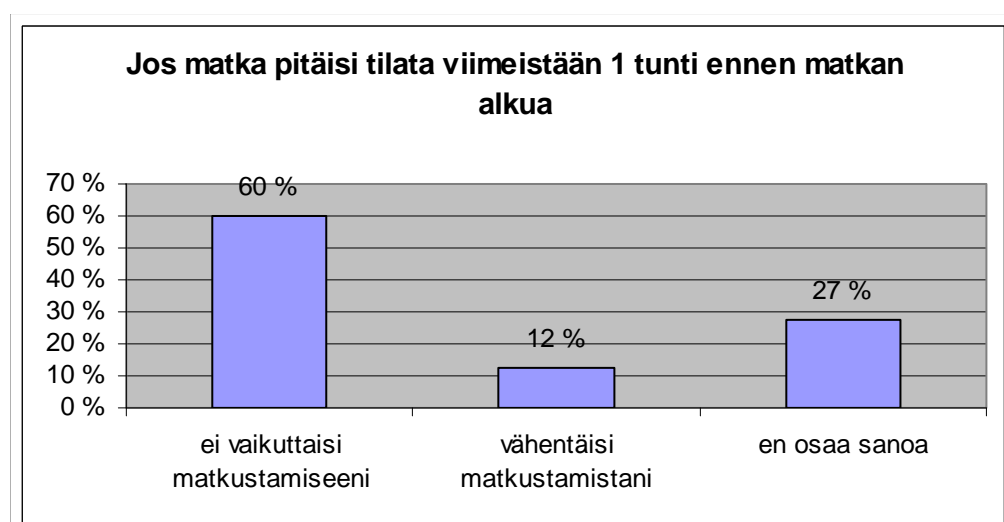
3.6 Matkan tilausaika

Kysymykseen vastasi 137 henkilöä. Alle tunti ennen matkan alkua kyydin tilasi 47 henkilöä (34 %). 1 – 3 tuntia ennen matkan alkua tilauksen teki 22 (16 %), samana päivänä yli 3 tuntia aikaisemmin tilasi 4 (3 %) ja edellisenä päivänä tai aikaisemmin 64 henkilöä (47 %). Vastausten mukaan enemmistö asiakkaista tilasi matkan hyvissä ajoin edellisenä päivänä tai aikaisemmin. Joku oli ilmoittautunut jo vakituisesti asiakkaaksi ja kertoi soittavansa peruutuksen, jos ei pääse tulemaan.



3.7 Tilausajan vaikutus matkustamiseen

Vastanneita oli 146. Heistä 88 (60 %) oli sitä mieltä, että sillä ei olisi vaikutusta matkustamiseen. Matkustamisen arveli vähenevän 18 (12 %), 40 ei osannut arvioida vaikutusta (27 %).



Vähentäisi matkustamistani, koska haluan tietää hyvissä ajoin, koska olen lähdössä.

Tilaan mieluummin samana aamuna, kun kunto ei aina ole sama.

Vähentäisi, ainakin extempore-matkat jäisi pois.

Vähentäisi, pitää laittaa matkavalmiuteen.

Nykyinen tapa on hyvä.

Aika kadun reunassa liian kauan.

Vaikeuttaisi matkustamista esim. jatkoyhteyttä pikavuoropysäkillä kotiin pimeään aikaan.

Paluumatka on hankala määritellä etukäteen esim. asioilla käydessä.

Edellisenä päivänä ei koskaan voi tietää, pystynkö edes sängystä nousemaan monien sairauksien vuoksi.

4 Matkapalvelukeskuksen toimivuus ja asiakaspalvelu

4.1 Koettu asiakaspalvelu

Tähän kysymykseen vastattiin rengastamalla sopivin vaihtoehto:

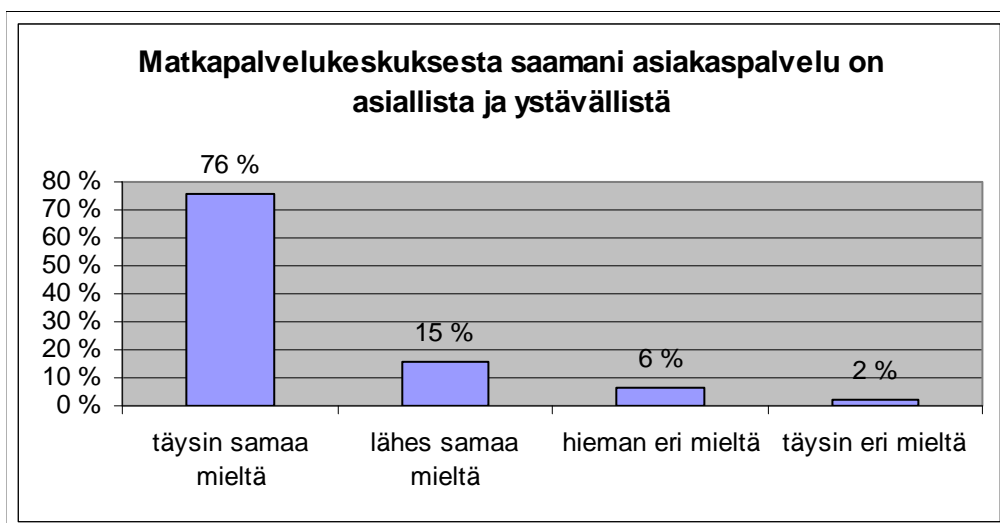
1 täysin samaa mieltä

3 hieman eri mieltä

2 lähes samaa mieltä

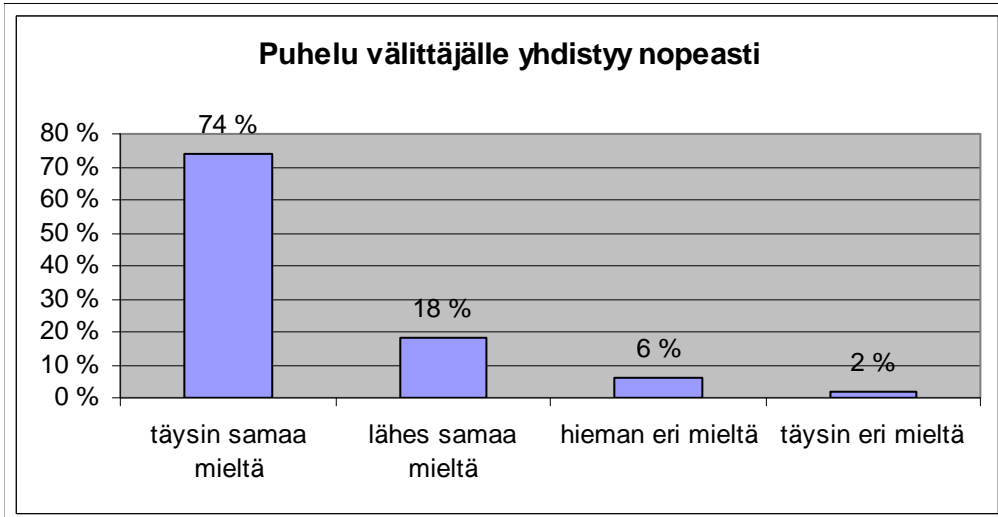
4 täysin eri mieltä

Vastanneita oli 142. Heistä 108 (76 %) piti saamaansa asiakaspalvelua asiallisena ja ystävällisenä, lähes samaa mieltä oli 22 (15 %). Hieman eri mieltä saamastaan palvelusta oli 9 (6 %) ja täysin eri mieltä oli 3 (2 %). Näin ollen matkapalvelukeskuksen asiakaspalveluun oltiin yleisimmin hyvin tyytyväisiä. Joku vastaaja rinnasti MPK:n ja Ulataksikeskuksen palvelun ja toivoi MPK:lta yhtä palveluallista ja ystävällistä palvelua kuin oli kokenut saaneensa Ulataksilta.



4.2 Puhelujen yhdistyminen

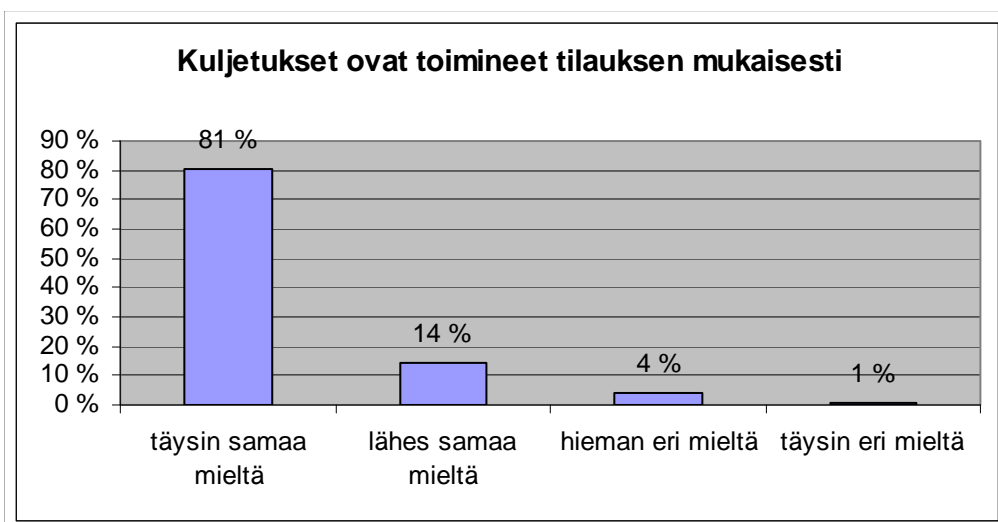
Kysymykseen vastasi 130 henkilöä. Heistä 96 (74 %) piti puhelujen yhdistymistä nopeana, lähes samaa mieltä oli 24 (18 %), hieman eri mieltä 8 (6 %) ja täysin eri mieltä 2 (2 %).



5 Kuljetus ja kuljettajat

5.1 Kuljetusten toimivuus

Vastaus valittiin neljästä vaihtoehdosta tässäkin kysymyksessä. Vastanneita oli 98. Täysin samaa mieltä oli 79 (81 %), lähes samaa mieltä oli 14 (14 %), hieman eri mieltä 4 (4 %) ja täysin eri mieltä 1 (1 %). Suurimmalla osalla vastaajista ei ollut kuljetusten suhteen huomautettavaa. Matkapalvelukeskuksessa on pyritty selvittämään syyt myöhästymisiin ja muihin palvelun epäkohtiin perusteellisesti ja niistä on myös informoitu asiakasta.

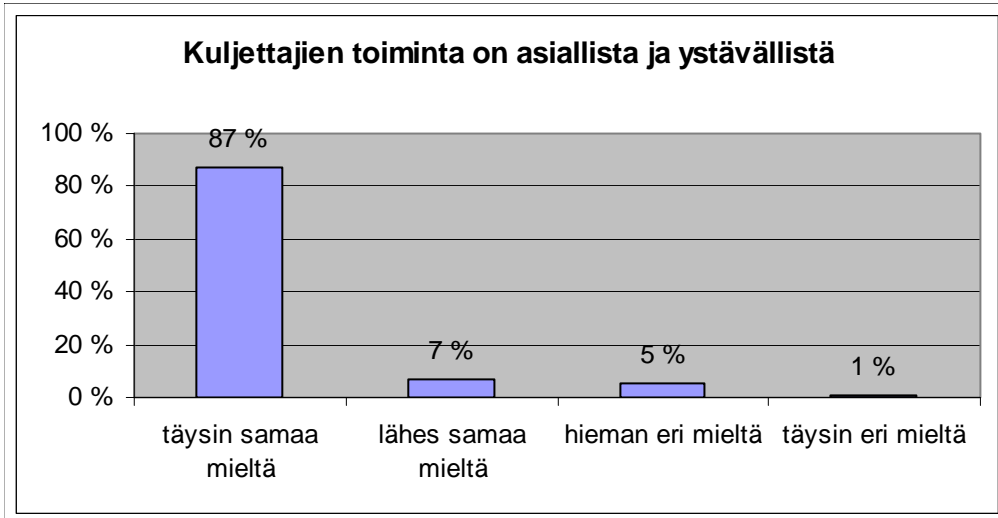


Yhden kerran auto ei tullut. Matkapalvelukeskus korjasi asian myöhemmin. Kiitos siitä.

Kuljetukset toimii joskus viiveellä.

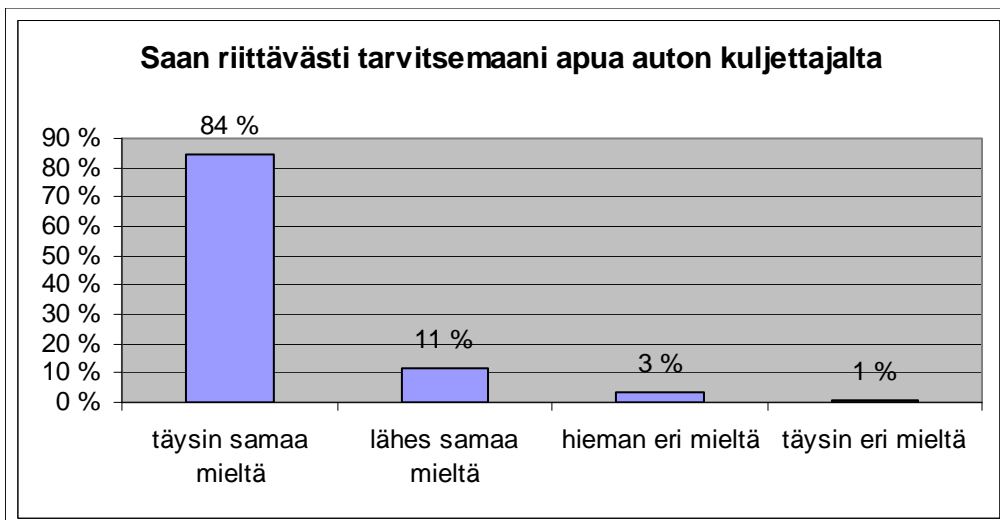
5.2 Kuljettajien toiminta

Vastanneita oli 140. Tyytyväisiä eli täysin samaa mieltä oli 122 (87 %), lähes samaa mieltä 10 (7 %), hieman eri mieltä 7 (5 %) ja täysin eri mieltä eli tyytymätön kuljettajiin oli 1 henkilö (1 %).



5.3 Avustuksen riittävyys

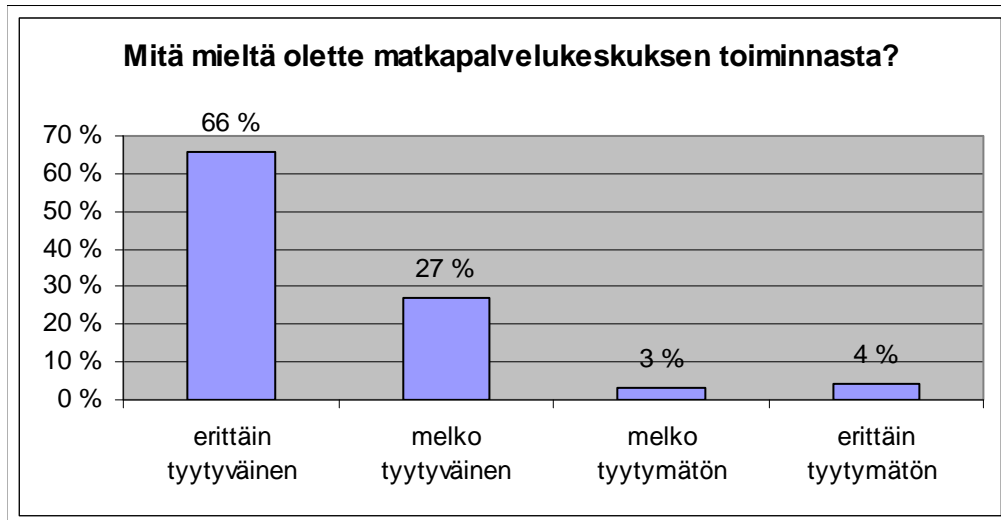
Kysymykseen vastasi 148 henkilöä. Täysin samaa mieltä oli 125 (84 %), lähes samaa mieltä 17 (11 %), hieman eri mieltä 5 (3 %) ja täysin eri mieltä 1 (1 %).



Kahteen edellä olevaan kysymykseen vastanneet olivat pääosin tyytyväisiä autojen kuljettajiin. Kuljettajat olivat vastaajien mielestä palveluaittiita ja osasivat ottaa huomioon iäkkäämpien matkustajien erityistarpeet.

6 Kokonaisarvio matkapalvelukeskuksen toiminnasta?

Tähän vastasi 137 henkilöä. Erittäin tyytyväisiä oli 90 (66 %), melko tyytyväisiä 37 (27 %), melko tyytymättömiä 4 (3 %) ja erittäin tyytymättömiä 6 (4 %). Vastausten perusteella matkapalvelukeskuksen toimintaan oltiin tyytyväisiä vaikka pilotointi on ollut käynnissä vasta muutaman kuukauden ja opittavaa on vielä paljon.



7 Tiivistelmä vapaasta palautteesta

Kyselyyn vastanneilla oli lopuksi mahdollisuus esittää vapaamuotoisesti omia näkemyksiään ja kehittämissuhteita.

Suurin osa palautteesta koski matkapalvelukeskuksen toimintaa yleisesti. Palaute oli sekä myönteistä että kielteistä, myönteisen palautteen osuus oli kuitenkin suurempi. Myönteisessä palautteessa kiitettiin erityisesti asiointin helpottumista palveluliikenteen myötä ja sitä, että palvelutaksit hakevat ja tuovat kotiovelle. Palvelutaksien aikatauluihin oltiin yleensä tyytyväisiä, joissain vastauksissa asiointiaika koettiin liian lyhyeksi.

Vastaajien mukaan matkojen tilaaminen on pääosin ollut helppoa, puheluihin on vastattu nopeasti ja palvelu on ollut ystävällistä. Muuta tietoa matkapalvelukeskuksen toiminnasta kaivattiin joissain vastauksissa enemmän, mutta useimmat kokivat saamansa tiedon riittäväksi. Tiedottamisen suhteen Hollolan asiakkaat kokivat saaneensa liian vähän tietoa matkapalvelukeskuksesta, palvelubussi Hopan reiteistä ja aikatauluista. Varsinkin kesälomien aikana heinäkuussa ei omasta kunnasta löytynyt tiedon antajia.

Kuljettajia koskeva palaute oli myönteistä, heidät koettiin avuliiksi ja ystävällisiksi. Liikenteessä oleviin autoihin oltiin tyytyväisiä, ainoastaan yhdessä palautteessa mainittiin, että tilataksiin pääsy on mahdotonta avustuksesta huolimatta. Aikataulut pitivät yleensä paikkansa, joskus oli pientä viivettä esiintynyt.

Seuraavassa muutamia mielipiteitä, toiveita ja kehittämisehdotuksia:

Olen erittäin tyytyväinen palveluihin enkä osaa enempää vaatiakaan.

Alan käyttää useammin, taxikortti oli kätevämpi, aina jäi matkoja käyttämättä.

Palvelutaksi tuntui järkevältä ratkaisulta autottomalle kauppa ym. matkoja varten.

Onneksi invataksit ei kuulu mpk:n piiriin.

Lähtö noin 9.25 takaisin paluu 11.30 vaikka kävisi apteekissa ja ruokakaupassa silti jää vielä tunti odotusaikaa.

Se voisi olla kerran kuussa vähän pidempi aika perillä, muuten tavalliseen ruokakauppaan aika riittää nykyisellään.

Olemme käyttäneet taksi Nummelan invataksia. Tilaus suoraan Nummelalle. Toimii hyvin.

Välillä kuuntelisi rauhassa asiakkaan tilauksen, ei tee esim. sitä, että asiakas soittaa klo 11.00 tilataksen auton klo 17.00 ja auto seisookin kotiovella jo 5 min. myöhemmin. Se ei ole hyvä asia, muuten mallikelpoista työtä.

Olemme hyvin tyytyväisiä yhä tähän kyytiin, hyvät kuljettajat ystävällisiä, olkaa hyvät. Kiitos.

Voisi mainostaa aikatauluista ja reiteistä (Hollola)

Toivoisin Mukkulan reitin aikaistamista alkamaan samoihin aikoihin muiden kanssa.

Olen kiitollinen.

Ei voisi olla paremmin.

Olen täysin tyytyväinen, upeaa palvelua.

Kun saisi ensin tietoa.

Saattaja-merkinnän saantikuljetuspalvelun seurantakorttiin oli takkuisen työn takana, mutta onnistui lopulta ja asia on nyt kunnossa. asiasta aiheutui kuitenkin aiemmin ylimääräisiä kuluja kun saattaja joutui maksamaan erikseen taksimaksun.

Liian paljon kyselyä kaikesta autoa tilattaessa. Vie kyydit oman alueen takseilta. En tilaa enää taksia teiltä.

Olen kiitollinen.

Joskus olisi mukava päästä kauemmaksi asioimaan, esim. Launeelle, Tarjoustaloon ym.

Muu päivä kuin torstai, sillä torstaina Kunnaksessa senioreille kerhopäivä. Tuon vuoksi suurin osa meistä käyttäjistä joutuu valitsemaan ja itsekin olisin käyttänyt useammin palvelua. toivottavasti palvelu jatkuu. Suuri kiitos tämä on tervetullut kun ei jaksa bussiin kenuta.

Kun kuljettajalta tilattiin matka se toimi hyvin. He tietävät nämä ajat. Tässä on tärkeämpää Hopan kulku, kun täällä ei kesällä kulje mitään autoa.

Heikon liikkumiseni vuoksi täten matkaaminen on erittäin hyvää. Ehkä liian rajallista.

Suuri kiitos Helmistä.

Älkää vain lopettako tätä palvelua, tulee liukkaat kelit ja talvi. Millä muuten pääsisi asioille. Taksi tulee kalliiksi. Olen erittäin tyytyväinen palveluunne.

Kehittämistä, on tapa päästä asioille. Hankala mennä eräisiin ...? Vaikea liikkua jo, on paljon sairauksia tarvitsee auttajan. Halvaus.

En ole käyttänyt palvelutaksi Helmiä. Siinä on sidottu nuo ajantilaukset ja lähtöpäivät. Parempi on tuo henkilökohtainen palvelukortti. Sillä voi lähteä silloin kun on tarvis. Auto tulee myös oven eteen ja vie sinne minne tarvitsee. Palvelus on ollut hyvä. (erittäin) Kuljettaja auttaa myös kauppakassien kantamisessa kotiovelle saakka. Joten parempi on tämä henkilökohtainen kuljetuspalvelukortti.

Yhteinen matkustusalue Hollola – Lahti.

Olen erittäin tyytyväinen.

Pitäisi ajaa 2 kertaa viikossa koska linja-autoyhteydet ovat heikot Tennilästä käsin.

Selkeät tiedotukset postitse! Avaushinnoittelu tärkeää (taksi rahastaa jopa oven avauksesta!)

Ei tarvitsisi kysellä minne menee tulee semmoinen olo että kytätään missä asiakas.

Riittää kun kuljetuksessa apua silloin kun sitä tarvitsee.

Jos voisi saada kyydin Saksalan uimahallille ja takaisin jonain päivänä Huovilankadulta tai vaikka Launeenkadulta.

Enemmän ihmiset saisivat käyttää tätä, kun meitä vanhoja asuu yksin aika paljon, rapulta haetaan ja rapulle tuodaan ja pojat auttaa kantamisessa. Kiitos heille!

Mitä varten näitä tilaussysteemiä piti muuttaa? olin ihan tyytyväinen entiseen malliin enkä haluaisi luopua siitä. Taksin voisi tilata sieltä mihin on menossa ja kun on tuttu kuski hän auttaa kantamisessa ja muussa. Tottumus on toinen luonto. Tämä on minun mielipiteeni. Vapaus.

Kannatan tätä joukkoliikennettä, se on erittäin hyvä ja varmaan sitä itsekin käyttäisin jos olosuhteet olisivat toisenlaiset (omaishoitaja).

Että jäisi asiointiin kaupungilla enemmän aikaa. Nyt on jäänyt noin vajaa 1,5 tuntia (apteekissa, pankissa ja ruokakaupassa on jonotettava) 1 tunti lisää olisi tarpeen huonosti liikkuvalla. Kiitos

matkapalvelukeskukselle, että aina on joustettu ja jollakin toisen linjan autolla olen päässyt myöhemmin tulemaan kotiin, jos tämä on edelleen mahdollista niin en valita yhtään! - Kiitos

Matkapalvelukeskuksen voi lopettaa! Se ei tule koskaan onnistumaan vaikeavammaisten kuljetuksessa, ehkä mummokyytinä eikä säästöjä synny sillä, että palkataan monta ihmistä niitä tekemään. Sen tajuua jo tyhmempikin.

En osaa sanoa, kaikki on pelannut hyvin – kiitos hyvästä palvelusta. Hyvää syksyä.

Toivotan teille kaikille hyvää syksyn jatkoa ja siunausta paljon vaativalle työllenne.

8 Yhteenveto

Asiakastyytyväisyyskyselystä saatiin hyviä eväitä Matkapalvelukeskuksen toiminnan kehittämiseksi ja parantamiseksi kokeilun aikana. Koska aikaa on vielä toukokuun -2009 loppuun, ehditään myös käytännössä kokeilla uudistuksia.

Eniten kyselyyn vastaajia oli ikäluokassa 75 – 85 vuotta. Vastaajista suurin osa oli naisia ja hollolalaisten osuus oli suurempi kuin lahtelaisten.

MPK:sta tiedottamiseen oltiin yleisesti tyytyväisiä. Valtaosa oli saanut tiedon MPK:sta kotiin tulleesta tiedotteesta, seuraavaksi eniten tietoa oli saatu kuljetuksia hoitavasta autosta ja sosiaalitoimen yksiköistä. Myös matkapalvelukeskuksen neuvonta mainittiin. Joissakin Hollolasta tulleissa vastauksissa moitittiin huonoa tiedonsaantia ja toivottiin enemmän mainosta reiteistä ja aikatauluista. Postitse saatavia tiedotteita pidettiin hyvinä.

Matkapalvelukeskuksen asiakaspalvelua pidettiin yleisesti hyvänä ja ystävällisenä. Joillekin vastaajille oli kiusallista vastata välittäjän kysymyksiin, jotka koskivat tilaajan nimeä ja matkakohdetta. Puhelun välittymistä ja tilaustapahtumaa suurin osa piti riittävän tai lähes riittävän nopeana.

Kuljettajien toimintaan oltiin tyytyväisiä ja saatu apu koettiin riittäväksi. Kuljettajia pidettiin ystävällisinä ja avuliaina.

Yleisesti ottaen oltiin hyvin tyytyväisiä MPK:n ja toiminnassa mukana olevien palvelutaksien toimintaan. Niiden katsottiin vastaavan hyvin huonontuvan terveyden tuomiin liikkumis- ja toimintarajoitteisiin. Erityisesti talven liukkailla palvelua pidettiin korvaamattomana ja ovelta ovelle tapahtuvaa kuljetusta kiiteltiin. Palvelutakseilla liikkumista pidettiin myös piristävänä ja uusia tuttavuuksia tuovana sosiaalisena tapahtumana.

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

PÄIJÄT-HÄMEEN MATKAPALVELUKESKUS

Arvoisa vastaanottaja

Matkapalvelukeskus on toimipaikka, joka vastaanottaa yhteiskunnan maksamien kuljetusten tilauksia ja välittää ne edelleen ajettaviksi.

Päijät-Hämeen matkapalvelukeskus haluaa seurata matkapalvelukeskuksen käyttäjien asiakastyytyväisyyttä ja kehittää kuljetuspalvelun laatua. Kysely on lähetetty palvelutaksi HELMIN ja HOPPA - palvelubussin asiakkaille sekä Lahden kaupungin sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetustuen ja Hollolan kunnan sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisen kuljetustuen asiakkaille. Olette yksi tästä joukosta.

Kyselystä saatuja tietoja käsitellään ja raportoidaan yleisellä tasolla niin, ettei kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteitä tai tietoja ole mahdollista tunnistaa. Mielipiteenne on meille arvokas palvelun kehittämisen kannalta.

Vastaukset annetaan ympyröimällä vaihtoehdon numero tai kirjoittamalla vastaus sille varattuun tilaan.

Olkaa hyvä ja palauttakaa vastauksenne 12.9.2008 mennessä oheisessa vastauskuoressa, jonka postimaksu on puolestanne maksettu. Tarvittaessa saatte lisätietoja Päijät-Hämeen matkapalvelukeskuksen neuvonnasta puh. (03) 811 4315 ma – pe klo 8.30 – 12.00.

Risto Kajaste
sosiaalijohtaja
Päijät-Hämeen matkapalvelukeskuksen johtoryhmän puheenjohtaja

1 Asuinkuntanne

- 1 Lahti
- 2 Hollola

2 Sukupuolenne

- 1 mies
- 2 nainen

3 Mikä on syntymävuotenne?

4 Oletteko saanut riittävästi tietoa matkapalvelukeskuksen toiminnasta

1 kyllä

2 en, millaista lisätietoa olisitte halunnut _____

5 Mistä olette saanut tietoa matkapalvelukeskuksesta

1 lehdistä

2 radiosta/TV:stä

3 olen saanut tiedotteen kotiini

4 kuljetuksia hoitavasta autosta

5 matkapalvelukeskuksen neuvonnasta

6 sosiaalitoimen yksiköistä

7 muualta, mistä? _____

6 Kuinka monta kertaa olette käyttänyt matkapalvelukeskuksen palvelua viimeisen kuukauden aikana

1 kerran

2 1 – 3 kertaa

3 yli 3 kertaa

4 en kertaakaan

7 Onko matkapalvelukeskus lisännyt mahdollisuksianne liikkumiseen

1 se on parantanut liikkumismahdollisuksiani, miten _____

2 se ei ole vaikuttanut liikkumismahdollisuksiini

3 se on huonontanut liikkumismahdollisuksiani, miten _____

8 En ole käyttänyt matkapalvelukeskuksen palvelua _____

9 Kuinka paljon ennen matkan alkua tilasitte viimeisimmän kyydin

1 alle tunti ennen matkan alkua

2 1 – 3 tuntia ennen matkan alkua

3 samana päivänä yli 3 tuntia ennen matkan alkua

4 edellisenä päivänä tai aikaisemmin

10 Jos matka pitäisi tilata viimeistään 1 tunti ennen matkan alkua

1 ei vaikuttaisi matkustamiseeni

2 vähentäisi matkustamistani, miten _____

3 en osaa sanoa

11 Matkapalvelukeskuksesta saamani asiakaspalvelu on asiallista ja ystävällistä

1 täysin samaa mieltä

3 hieman eri mieltä

2 lähes samaa mieltä

4 täysin eri mieltä

12 Puhelu välittäjälle yhdistyy nopeasti

1 täysin samaa mieltä

3 hieman eri mieltä

2 lähes samaa mieltä

4 täysin eri mieltä

13 Kuljetukset ovat toimineet tilauksen mukaisesti

1 täysin samaa mieltä

3 hieman eri mieltä

2 lähes samaa mieltä

4 täysin eri mieltä

14 Kuljettajien toiminta on asiallista ja ystävällistä

1 täysin samaa mieltä

3 hieman eri mieltä

2 lähes samaa mieltä

4 täysin eri mieltä

15 Saan riittävästi tarvitsemaani apua auton kuljettajalta

1 täysin samaa mieltä

3 hieman eri mieltä

2 lähes samaa mieltä

4 täysin eri mieltä

16 Mitä mieltä olette matkapalvelukeskuksen toiminnasta?

1 erittäin tyytyväinen

2 melko tyytyväinen

3 melko tyytymätön

4 erittäin tyytymätön

Omia toiveitanne, mielipiteitänne ja kehittämisehdotuksianne

Kiitos vastauksestanne. Se on meille tärkeä!