



## Mainio Vire Oy Asiakastyytyväisyystutkimus 2010

Mainio Vire Oy teetti huhtikuussa 2010 asiakastyytyväisyystutkimuksen, jonka käytännön toteutuksesta vastasi Innolink Research Oy.

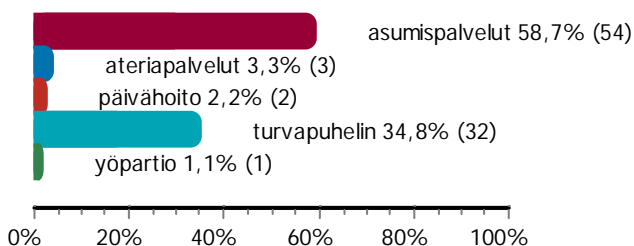
Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat Mainio Vire Oy:n asiakkaat yrityksistä ja kunnista. Tutkimus perustuu 102 loppuunsaatettuun puhelinhaastatteluun.

Tutkimuksen sisällöllisenä tavoitteena oli kartoittaa Mainio Vireen asiakasprofiilia sekä selvittää asiakkaiden hoivapalveluille asettamia odotuksia ja tyytyväisyyttä Mainio Vireen toimintaan ja palveluihin. Koska tutkimus teetettiin nyt kuudetta kertaa, voidaan tarkastella myös asiakastyytyväisyyden kehitystä vuodesta 2002 kuluvaan vuoteen 2010.

Suuret kiitokset kaikille vastanneille!

### Mainio Vireen palveluille hyvät arvosanat

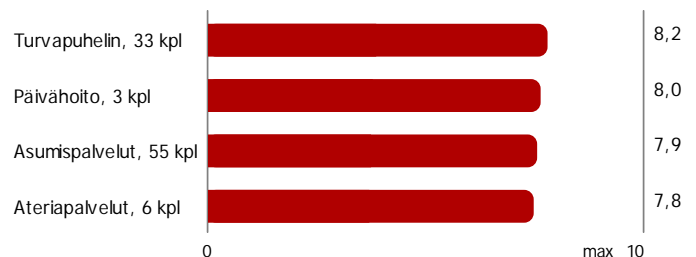
Mainio Vire on valtakunnallisesti suurin hoivapalveluja tuottava yritys, joka tarjoaa korkealaatuisia ja turvallisia hoivapalveluja kunnille ja yksityisille asiakkaille. Mainio Vireen palvelut koostuvat asumispalveluista vanhuksille ja mielenterveyskuntoutujille, kotihoito-, turvapuhelin-, ateria- ja lasten päivähoitopalveluista. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden keskuudessa käytetyimmät Mainio Vireen palvelut ovat asumispalvelut sekä turvapuhelinpalvelut. Ateriapalvelut, päivähoitopalvelut ja yöpartio ovat eniten käytetty palvelu selvästi pienemmällä osalla vastanneista.



**Kuva 1. Mitä Mainio Vireen palveluista käytätte eniten?**

Valtaosa vastaajista kuvaa Mainio Virettä kumppaniksi, jonka kanssa yhteistyössä kehitetään toimintaa. 14 prosentille Mainio Vireen palvelut ovat toiminnan kannalta kriittinen tekijä.

Vastaajat antavat Mainio Vireen palveluille verrattain hyvät arviot. Käytetyimmät palvelut, eli asumispalvelut saavat arvosanan 7,9 ja turvapuhelinpalvelut 8,2.

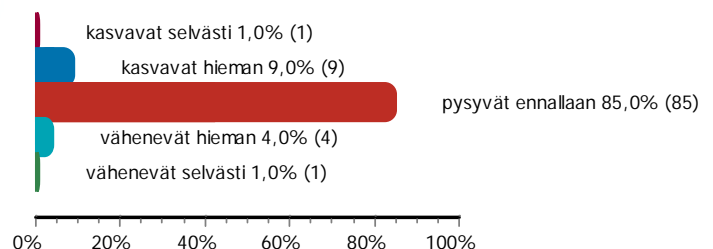


**Kuva 2. Arvosana käytetyille palveluille**

### Hankinnat kasvavat asumis- ja turvapuhelinpalveluissa

Vastaajien mukaan hankinnat tulevat yleisesti kasvamaan erityisesti turvapuhelin- ja asumispalveluiden osalta. Myös ateriapalveluiden osalta yli 10 prosenttia vastaajista arvioi hankintojensa kasvavan suhteessa edellisvuosiin.

Kaikkiaan 95 prosenttia vastaajista arvioi kokonaisuutensa Mainio Vireestä kasvavan tai pysyvän ennallaan. Vain viisi prosenttia arvioi hankintojensa Mainio Vireestä vähenevän hieman tai selvästi seuraavan vuoden aikana.



**Kuva 3. Miten arvioitte organisaationne yhteistyön/hankintojen Mainio Vireestä kehittyvän seuraavan vuoden aikana?**



TUTKIMUSTIEDOTE  
19.5.2010

## Palvelun laatu ja asiakaslähtöisyys avainsanoja hoivapalvelualalla

Vastaajia pyydettiin määrittelemään esitettyjen toiminnan tekijöiden merkitys Mainio Vireen edustamalla toimialalla. Vastaajat pitävät tärkeimpänä tekijöinä asiakastarpeiden huomioimista ja palvelun räätälöimistä tarpeiden mukaan. Myös palvelun tasainen laatu ja palautteeseen reagoiminen koetaan merkittävänä toiminnan tekijöinä.

Asiak. tarpeet ovat palvelun lähtökohtana, 102 kpl	3,8
Palvelu muuttuu joustavasti asiak. toiminnan mukaan, 102 kpl	3,8
Palvelun laatu on tasaista, 102 kpl	3,8
Asiakkaan ongelmiin löytyy nopeasti ratkaisu, 102 kpl	3,8
Asiakkaan palautteeseen reagoidaan välittömästi, 102 kpl	3,8

### Kuva 4. Toiminnan tekijöiden merkitys (asteikko 1- 4)

Vastaajia pyydettiin arvioimaan Mainio Vireen onnistumista samoissa toiminnan tekijöissä. Yrityksen koetaan onnistuneen parhaiten laatunsa mittaustavassa, virheettömässä laskutuksessa ja henkilöstön ja yhteishenkilöiden toiminnassa.

Yhteisesti sovittu laadun mittaustapa on olemassa, 75 kpl	3,5
Laskutus on virheetöntä, 78 kpl	3,5
Mainio Vire Oy:n henkilöstö esiintyy asiallisesti, 79 kpl	3,5
Esimies(yht. hlö) pitää sovitut kehityskokoukset, 73 kpl	3,5
Esimies(yht. hlö)/työntek. ovat helposti tavoitettavissa, 76 kpl	3,4

### Kuva 5. Toiminnan tekijöiden onnistuminen (asteikko 1- 4)

Vaikka vastaajien antama palaute Mainio Vireelle onkin pääsääntöisesti positiivista, löytyy palautteen perusteella myös kehittämistä edellyttäviä kohteita. Niitä ovat muun muassa asiakaspalautteeseen reagoiminen ja nopea ongelmanratkaisukyky. Näihin asioihin tulemme jatkossa kiinnittämään huomiota.

Vastaajat arvioivat samoja toiminnan tekijöitä sekä Mainio Vireen että sen pääkilpailijan osalta. Mainio Vire saa kilpailijaansa paremmat arviot kaikilla esitetyillä osa-alueilla, eli asiakaspalvelussa, laadussa sekä esimiesten ja henkilöstön toiminnassa.

## Valtaosa valmiita suosittelemaan

Vastaajista kaksi on jo suositellut Mainio Virettä kollegoilleen ja 85 prosenttia olisi valmiita suosittelemaan yritystä.

### Kiitos!

Vastaajien antamat arviot ovat erittäin tärkeitä toiminnan kehittämisessä ja suuntaamisessa. Mainio Vire Oy sekä Innolink Research Oy kiittävät ja toivovat, että annatte arvokkaan palautteenne myös tulevaisuudessa.

Mainio Vire Oy

Kristiina Hautakangas  
Toimitusjohtaja

Tutkimuksen toteutti Innolink Research Oy.