

Käyttäjälähtöiset palvelut uudessa sairaalassa

Case: Uusi sairaala -hanke

Meri Hämäläinen

Opinnäytetyö

Lokakuu 2016

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), palvelujen tuottamisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Hämäläinen, Meri	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Lokakuu 2016
	Sivumäärä 36	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Käyttäjälähtöiset palvelut uudessa sairaalassa Case: Uusi sairaala -hanke		
Tutkinto-ohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kirsti Hintikka-Mäkinen		
Toimeksiantaja(t) Uusi sairaala -hanke		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöllä haluttiin selvittää, millaisia toiveita Jyväskylään 2020 valmistuvan uuden keskussairaalan käyttäjillä on sairaalassa toimivista palveluista. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Keski-Suomen sairaanhoitopiirin Uusi sairaala -hanke. Aihe on ajankohtainen, sillä sairaalan rakennustyöt käynnistyvät syksyllä 2016. Potilaslähtöisyys on tärkeä osa uuden sairaalan tila- ja toimintasuunnittelua, joten käyttäjien mielipiteitä haluttiin saada selville myös muista palveluista.</p> <p>Opinnäytetyössä yhdistettiin sekä kvalitatiivista, että kvantitatiivista tutkimusotetta. Koska aiheesta ei juuri ole tehty aikaisempia tutkimuksia, toteutettiin ensin teemahaastattelu, jossa haastateltiin neljää nykyisen keskussairaalan työntekijää. Lisäksi tilat liiketoimintana – opintojakson opiskelijat haastattelivat osana opintojaksoa 15 sairaalan käyttäjää siitä, millaisia palveluita he toivoisivat sairaalassa tarjottavan. Haastatteluista saadun tiedon perusteella laadittiin kyselylomake, johon kerättiin vastauksia nykyisen keskussairaalan tiloissa. Lomake oli suunnattu kaikille käyttäjäryhmille, eli työntekijöille, potilaille sekä sairaalassa vieraileville omaisille. Kyselylomakkeella vastauksia saatiin yhteensä 72 kappaletta.</p> <p>Tutkimuksessa kävi ilmi, että käyttäjät näkivät useiden eri palvelujen olevan heille tarpeellisia ja soveltuvan sairaalan tiloihin. Ylivoimaisesti toivotuimmiksi palveluiksi nousivat apteekki, ravintola- ja kahvilapalvelut, päivittäistavaramyymälä ja Kelan asiointipiste.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi katsaus käyttäjien tarpeista ja toiveista sairaalan tiloissa tarjottavista palveluista. Työn tuloksien pohjalta uutta keskussairaala voidaan kehittää yhä potilas- ja käyttäjälähtöisemmäksi.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Käyttäjälähtöisyys, asiakaslähtöisyys, palvelut		
Muut tiedot		

Author(s) Hämäläinen, Meri	Type of publication Bachelor's thesis	Date October 2016 Language of publication: Finnish
	Number of pages 36	Permission for web publication: x
Title of publication User oriented services in a new hospital Case: New hospital -project		
Degree programme Degree Programme in Services Management		
Supervisor(s) Hintikka-Mäkinen, Kirsti		
Assigned by New hospital -project		
Abstract <p>The purpose of the thesis was to find out what kind of services users would like to have in a new central hospital that is going to be build in Jyväskylä in year 2020. Thesis was a commission from Central Finland's health care district's new hospital -project. The subject is current, because building of the hospital is going to begin in the fall of 2016. Being patient-oriented is a big part of designing the spaces and processes of the new hospital, and user's opinions wanted to be considered in service planning too.</p> <p>Both qualitative and quantitative researches were used in the thesis. Qualitative research was chosen, because there is not much prior research about the subject. Research was conducted as a theme interview where four employees of the hospital were interviewed. In addition students participating in the Spaces as business -course interviewed 15 users of the hospital about their wishes about the services that should be provided in the hospital. Quantitative research was conducted by a questionnaire which was based on data that was collected in qualitative research. The questionnaire was directed to all of the user groups: employees, patients and visitors. Answers to the questionnaire were collected in the premises of the hospital and the amount of answers collected by questionnaire was 72.</p> <p>The results showed that users would like to have many different services in the hospital's premises. Most wanted services were pharmacy, cafeteria and restaurant services, store and Kela's services.</p> <p>The result of the thesis is a review about users wishes regarding the services produced in the premises of a new hospital. This information can be used to develop the new hospital to be even more user-friendly.</p>		
Keywords/tags (subjects) User-oriented, customer-oriented, services		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Uusi sairaala -hanke.....	4
2.1	Hankkeen lähtökohdat ja tavoitteet	4
2.2	Uusi keskussairaala.....	5
3	Käyttjä- ja asiakaslähtöisyys palveluissa	6
3.1	Asiakkaan määrittely	6
3.2	Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen.....	8
3.3	Tilojen käyttäjälähtöisyys	10
4	Tutkimuksen toteutus.....	12
4.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys	12
4.2	Tutkimusote.....	12
4.3	Aineiston keruu	13
4.4	Aineiston analysointi	15
4.5	Tutkimuksen luotettavuus.....	16
5	Tulokset	17
6	Johtopäätökset.....	26
7	Pohdinta.....	28
	Lähteet	33
	Liitteet	35

Kuviot

Kuvio 1.	Vastaajien sukupuolijakauma.....	21
Kuvio 2.	Vastaajien asema.....	21
Kuvio 3.	Vastaajien ikäjakauma.....	22

Kuvio 4. Vastaajien toiveet myymälän koosta ja valikoimasta	24
---	----

Taulukot

Taulukko 1. Palveluiden saamat pisteet.....	24
---	----

1 Johdanto

Tilojen uudelleen käyttöön vaikuttavat useat erilaiset trendit: kilpailun kiristyminen, työtapojen muuttuminen, teknologioiden kehitys, kestävä kehitys sekä elämyksellisyyden ja monikäyttöisyyden vaatiminen tiloilta. Tilat herättävät käyttäjissä aina jonkinlaisia tunteita, joko positiivisia, negatiivisia tai mitäänsanomattomia. Elämyksellisyydestä on tullut tärkeä kilpailutekijä muun muassa matkailualalla, mutta kokemuksellisuus on entistä tärkeämpää myös perinteisemmissä tiloissa, kuten terveydenhuollossa tai muissa julkisten palveluiden asiakastiloissa. Erilaisten tilojen yhdistyminen monimuotoympäristöiksi luo uusia rakenteita, joissa vapaa-aika ja työnteko sekoittuvat. (Käyttäjälähtöiset tilat – uutta ajattelua tilojen suunnitteluun 2011.)

Tilojen monikäyttöisyyden tarpeelle on myös ekologisia syitä. Integroimalla erilaisia palveluja samoihin tiloihin voidaan vähentää kulkemista ja löytää energiatehokkaita ratkaisuja. Aidosti yhteensulautuneista tilatyypeistä esimerkkinä voisi olla esimerkiksi kirjasto kauppakeskuksessa tai sushiravintola sairaalassa. Erilaisten käyttäjäryhmien ja käytettävyyden huomioon ottaminen on tällaisissa tilanteissa erityisen tärkeää, jotta onnistuneen palveluketjun luominen olisi mahdollista. (Käyttäjälähtöiset tilat – uutta ajattelua tilojen suunnitteluun 2011.)

Tulevaisuudessa ikääntyvä väestö, pienenevät taloudelliset resurssit ja henkilöstön saatavuus asettavat haasteita terveyspalveluiden tuottamiselle. Lääketieteen ja tekniikan kehitys sekä uudet hoitoprosessit edellyttävät koko sairaalakokonaisuuden muuttumista. (Keski-Suomen sairaanhoitopiiri 2012.)

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin Uusi sairaala –hankkeessa Jyväskylässä pohditaan muun muassa näitä asioita, kun suunnitteilla on uuden keskussairaalan rakentaminen Jyväskylään. Uutta keskussairaala suunnitteleva projektiryhmä kehittää mahdollisimman potilaslähtöistä tilaa ja uusia terveydenhuollon prosesseja. Suunnitelmissa on myös täysin uudenlainen aulatila, jossa käyttäjille on tarjolla erilaisia palveluita ja aiempaa viihtyisämpää oleskelutilaa. Uudessa rakennuksessa tulee olemaan enemmän tilaa kuin nykyisen keskussairaalan aulatilassa, joten hankkeessa oli aiheellista

pohtia, miten tätä tilaa käytettäisiin parhaiten käyttäjien hyödyksi. Projektiryhmän ajatuksena on, että osaa tiloista voitaisiin myös vuokrata ulkopuolisille toimijoille, jotka voisivat sitten tarjota omia palveluitaan sairaalassa kävijöille.

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin Uusi sairaala – hanke on Suomessa tämän opinnäytetyön toteutushetkellä ainutlaatuinen, sillä vaikka meneillään on useita sairaalarakennusprojekteja, ei missään rakenneta kokonaan uutta sairaalaa. Myös kaupallisten ja julkisten palvelujen yhdistäminen käyttäjien tarpeita parhaiten vastaaviksi kokonaisuuksiksi on Suomessa vielä melko uusi asia, eikä aiheesta ole saatavilla tutkimustuloksia. Koska potilaslähtöisyys on tärkeä osa sairaalan suunnittelussa, haluttiin käyttäjien tarpeet ottaa huomioon myös muita palveluita suunnitellessa.

2 Uusi sairaala -hanke

2.1 Hankkeen lähtökohdat ja tavoitteet

Nykyinen Keski-Suomen sairaanhoitopiirin keskussairaala valmistui Jyväskylään 1950-luvulla, ja sitä on siitä asti laajennettu vastaamaan alati muuttuvia tarpeita. Siksi nykyinen sairaala on pirstaleinen ja sekava kokonaisuus. Uuden sairaalan hankesuunnittelu käynnistettiin kesällä 2012, sillä terveydenhuollon uusien toimintatapojen ja käytäntöjen käyttöönotto on vanhoissa tiloissa mahdotonta ja tilankäyttö on ollut tehotonta. Yksi suuri syy päätökselle kokonaan uuden sairaalan rakentamisesta oli myös Työterveyslaitoksen tekemä kokonaisarviointi, jonka mukaan jopa 60 prosenttia nykyisen sairaalan tiloista on kiireellisen peruskorjauksen tarpeessa. Muun muassa sisäilmaongelmien takia sairaalan tilapäisiin osiin ja erilaisiin väistötiloihin sekä uudelleen järjestelyihin on kulutettu runsaasti rahaa viime vuosina. Pitkälle katsova kokonaisratkaisu on siis tarpeellinen myös kuntien talouden kannalta. (Keski-Suomen sairaanhoitopiiri 2012, 15-16.)

Uusi sairaala – hankkeen tavoitteena on kehittää mahdollisimman kustannustehokas tapa tuottaa korkealaatuisia terveydenhuollon palveluita Keski-Suomen asukkaille seuraavia periaatteita noudattaen:

- Potilas ensin
- Terveellinen, turvallinen ja hyvä työympäristö työntekijöille
- Tehokas ja edistyksellinen ICT
- Hyvä logistiikka
- Integroitu palvelujärjestelmä
- Ennalta ehkäisy ja terveyden edistäminen
- Vaikuttavuus ja kustannustehokkuus (Keski-Suomen sairaanhoitopiiri, 17).

Kokonaan uuden sairaalan rakentaminen tarjoaa mahdollisuuden koko keskussairaalan toiminnan arviointiin ja uudestaan järjestämiseen. Keskussairaalan tulevat käyttäjäryhmät ovat osallistettu suunnitteluun jo varhaisesta vaiheesta lähtien, ja suunnittelussa on käytetty apuna sekä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin omaa henkilökuntaa, että ulkopuolisia asiantuntijoita. (Keski-Suomen sairaanhoitopiiri 2012, 19.)

2.2 Uusi keskussairaala

Uusi sairaala tulee jakautumaan kuuteen osaan erilaisten toimintojen mukaan: henkilöstö- ja potilaspalvelut, kuuma sairaala, elektiivinen sairaala, vuodeosastot, analytiikka ja tukipalvelut. Osien ryhmittely on tehty niin, että etäisyydet on pyritty minimoimaan, ja logistiikan suunnitteluun on kiinnitetty paljon huomiota.

Uuden sairaalan tilasuunnittelun lähtökohtana on toiminut Lean – ajattelu, joka tarkoittaa kaiken turhan poistamista. Esimerkiksi odottaminen, varastointi ja kuljetaminen ovat toimintoja, joita poistamalla tai vähentämällä pyritään parantamaan laatua, pienentämään kustannuksia ja lyhentämään läpimenoaikoja. Lean – ajattelun lisäksi toisena lähtökohtana on pidetty muuntojoustoa, jotta tulevaisuudessa esimerkiksi tilojen käyttötarkoituksen muutos tai laajentuminen olisi mahdollisimman helppoja toteuttaa. (Taegen 2015.)

Uuden sairaalan logistiikan suunnittelussa pyritään siihen, että ihmis- ja materiaalivirrat eivät risteäisi keskenään ja yleiset tilat pidetään erossa ammatillisista tiloista. Sairaalaan on useita eri sisäänkäyntejä, jotta kulku olisi mahdollisimman helppoa. Pääaulan kautta tulevat kulkemaan esimerkiksi elektiivisen sairaalan potilaat, osa vuodeosastolle menevistä potilaista sekä potilaiden omaiset ja muut vierailijat. Aulatiloihin halutaan sijoittaa esimerkiksi kahviloita ja ravintoloita sekä suojaisia odotustiloja. Myös koettavuus on tärkeässä osassa uudessa sairaalassa. Hankesuunnitelman mukaan rakennuksen tulisi antaa viesti aikaa kestävästä ja laadukkaasta rakentamisesta ja suunnittelussa pyritään viihtyisään sisäympäristöön ja rauhoittavaan ilmapii-riin. (Keski-Suomen sairaanhoitopiiri 2012.)

3 Käyttäjä- ja asiakaslähtöisyys palveluissa

3.1 Asiakkaan määrittely

Kuluttajien valta kasvaa koko ajan ja kuluttajat ovat yhä aktiivisempia hankkimaan informaatiota. Myös valinnanvaraa on nykyään runsaasti. Kuluttaja ei ole enää pelkästään ostaja, vaan myös tiedonjakaja, ja kokemuksia tuotteista ja palveluista jaetaan esimerkiksi internetissä. Kuluttajien käyttäytymisen pirstaloituminen onkin suuri haaste, sillä erilaisia ja pieniä kohderyhmiä on yhä enemmän. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2009, 62.)

Asiakslähtöinen ajatustapa tarkoittaa sitä, että asiakkaan ja tarpeet sekä toiveet ohjaavat koko toimintaa. Toiminnan suunnittelu ja toteutus pohjautuu silloin koko ajan asiakkaista kerättävään tietoon. (Pakkanen ym. 2009, 112.) Asiakslähtöisyydestä puhuttaessa on ensin tärkeää määritellä, kuka on asiakas. Yrity maailmassa asiakas-käsite on usein selkeä: asiakas on se, joka ostaa tuotteen tai palvelun. Asiakas-käsite kuitenkin muuttuu, kun siirrytään eri toimialoille. Julkisella sektorilla asiakas – käsite on uusi, sillä tuotteiden ostaminen on erilaista. Asiakkaasta puhuttaessa tulee siis muistaa, että asiakkaalla on asiakasrooli, joka voi tarkoittaa erilaisia asioita. Julki-

sella sektorilla palvelujen käyttäjillä voi olla useita erilaisia asiakasrooleja. (Selin & Selin 2013, 15-17.)

Asiakas – termi ja asiakkuusajattelu ovat levinneet laajalle. Löytänän ja Kortesuon (2011, 121) mukaan myös terveydenhuollossa käytettävä potilas-termi on saanut synonyymikseen asiakkaan. Heidän mukaansa eri asiakasrooleja ovat ainakin kuluttaja-asiakas, yritysasiakas, sisäinen asiakas, kansalaisasiakas ja potilasasiakas. (Löytänä & Kortesus 2011, 122).

Käyttäjälähtöinen yritys pyrkii täyttämään tuotteen tai palvelun käyttäjän tarpeet. Käyttäjä eroaa asiakkaasta siinä, että asiakas ostaa tuotteen, mutta käyttäjä on se, joka lopulta toimii tuotteen kanssa tai käyttää palvelua. Siksi asiakkaan ja käyttäjän tarpeet voivat olla erilaisia: asiakas voi olla tyytyväinen pelkästään alhaiseen hintaan, mutta loppukäyttäjä odottaa laatua. (de Mooij ym. 2005, 17). Asiakkaan ja käyttäjän ero on otettava huomioon liiketoiminnassa, mutta monissa tilanteissa asiakas on myös käyttäjä ja toisin päin.

Asiakas on kuluttaja-asiakas silloin, kun hän ostaa tavaroita ja palveluita omaan käyttöönsä. Kuluttaja-asiakas odottaa palvelun olevan saatavilla helposti lähestyttävällä tavalla ja yksinkertaisella kommunikaatiolla. Kuluttaja-asiakkaalle suunnatun palvelun tulisi myös olla ajankohtainen ja merkityksellinen sekä odotukset ylittävä. (Löytänä & Kortesus 2011, 122.)

Jokainen ihminen on kansalaisasiakas, jonka käytössä on valtava määrä palveluita. Näitä ovat esimerkiksi valaistut ja hyvin hoidetut kulkuväylät, kirjasto ja poliisi. Asiakkuusajattelua on sovellettu julkisella sektorilla vasta viime vuosikymmenillä. Valtion tuottamissa palveluissa on useita erityispiirteitä yksityiseen sektoriin verrattuna. Julkinen sektori tähtää yleensä tehokkuuteen tuottojen sijasta. Lisäksi asiakassuhde valtion ja kansalaisen välillä on pakotettu: kumpikaan ei voi vaihtaa toista parempaan. Kansalaisasiakkaalla on kuitenkin omat odotuksensa asiakaskokemuksille, joita julkiset organisaatiot tuottavat. Hän odottaa saavansa kunnioittavaa ja tasa-arvoista kohtelua sekä kokonaisvaltaisia ratkaisuja, joissa huomioidaan eri elämäntilanteet.

Luotettavuus ja läpinäkyvyys ovat myös tärkeitä julkisissa organisaatioissa sekä se, että kansalainen kokee saavansa vastinetta verorahoilleen. Myös toiminnan ekologisuus on usein tärkeää kansalaiselle. (Löytänä & Kortesus 2011, 126-127.)

Potilasasiakas on henkilö, johon kohdistuu terveydenhuollon ja sairaanhoidon toimia. Potilasta palvellessa hoitoprosessin sujuvuus on tärkeintä. Prosessit on suunniteltava yksilökohtaisesti ja potilaan lähtökohdat huomioiden. Potilasasiakkaan läheiset ovat osa asiakkuutta. Läheisten huomioiminen ja prosessiin sisällyttäminen on tällaisessa asiakkuudessa tärkeää. On myös muistettava, että ihminen on kokonaisuus: psyykkisen terveyden huomioiminen on erityisen tärkeää myös fyysistä terveyttä hoidettaessa, ja myös emotionaalinen osuus on huomioitava. (Löytänä & Kortesus 2011, 127-128.)

3.2 Asiakslähtöisyyden toteuttaminen

Rissanen (2005, 46-47) mukaan asiakkaan hyvä palvelu on ainoa asia, jolla toimintaa voidaan perustella, oli kyseessä sitten yritys tai julkinen toimija. Tärkeä kysymys onkin se, missä on oikea asiakas, joka tarvitsee juuri tätä palvelua. Julkisella sektorilla asiakkaan tarpeiden tiedostaminen ja tyydyttäminen on kuitenkin usein unohtunut, vaikka myös näiden toimijoiden ongelmiin olisi saatavissa ratkaisuja asiakslähtöisen ajattelun kautta. (Rissanen 2005, 51.)

Asiakaskokemukseen vaikuttavat kaikki yrityksen toiminnot. Siksi jokaisella osa-alueella täytyy toimia tavalla, joka tukee tavoitteiden mukaisen asiakaskokemuksen muodostumista. (Löytänä & Kortesus 2011, 24). Asiakslähtöisessä ajattelussa on tärkeää ymmärtää toiminnan kokonaisvaltaisuus. Kaikki mitä yritys tekee, tai jättää tekemättä, vaikuttaa asiakkaiden mielikuviin. Nykyään asiakkaille on pyrittävä tarjoamaan sellaista lisäarvoa, jolla voidaan erottautua muista ja josta asiakas todella hyötyy. (Selin & Selin 2013, 160).

Asiakslähtöisessä ajattelussa toiminnan perusta on asiakastuntemuksessa. Asiakkuus nähdään kokonaisvaltaisena prosessina, ja mahdolliseen tuotteeseenkin liitetään palvelukokonaisuus, joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja – hyötyä. (Selin & Selin

2013, 30.) Onnistuakseen yritykset tarvitsevat runsaasti tietoa asiakkaistaan ja toimintaympäristöstään. Muutosta ja kehitystä tavoiteltaessa on muutettava toimintatapoja. (Selin & Selin 2013, 5-6.) Tärkeää on tiedostaa, keitä asiakkaat oikeastaan ovat. Selinin ja Selinin (2013) mukaan asiakasorientoituneet yritykset ovat vahvoilla, sillä ne luovat palvelunsa vastaamaan asiakkaiden tarpeita. (Selin & Selin 2013, 9-11.)

Jotta voisi toimia asiakaslähtöisesti, on tunnettava asiakas ja tiedettävä asiakkaan todelliset tarpeet. Hyvä asiakastieto on perusta asiakkaan tuntemiselle, ja sitä tulee kerätä määrätietoisesti ja suunnitelmallisesti. Toimijan olisi hyvä osata vastata esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä ovat asiakkaiden todelliset tarpeet?
- Minkälaisia arvoja asiakas edustaa?
- Mitä asiakas pitää tärkeänä ostopäätöstä tehdessään? (Selin & Selin 2013, 122-125).

Menestyvyyden ja jatkuvuuden turvaamiseksi on jatkuvasti kehitettävä tuotteita ja palveluja. Suuri osa uusista tuotteista kuitenkin epäonnistuu vuosittain, joten asiakkaiden ja käyttäjien tarpeita kartoittamalla voidaan myös pienentää tätä riskiä. Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys helpottaa yrityksiä ennakoimaan uuden tuotteen menestystä. (de Mooij ym. 2005, 21.)

Käytännössä käyttäjätutkimusta suoritetaan yleensä tutustumalla muutamiin käyttäjiin, jotka edustavat ajateltua kohderyhmää. Useimmiten menetelminä ovat haastattelut sekä käyttäjien toiminnan seuraaminen. Tällä tiedon keräämisellä pyritään käyttäjän ajattelutavan ymmärtämiseen. Tutkijoiden tavoitteena on selvittää, miten tuotetta todella käytetään ja mitä vaatimuksia käyttäjät sekä ympäristö asettavat sille. Käyttäjätutkimuksella havaittavia seikkoja voidaan käyttää kehittäessä tuotteesta entistä toimivampaa ja houkuttelevampaa. (de Mooij ym. 2005, 146-147.)

3.3 Tilojen käyttäjälähtöisyys

Käyttäjä – käsitteellä voidaan tarkoittaa useita eri ryhmiä, esimerkiksi tilan omistajia, työntekijöitä ja asiakkaita (Partanen 2003). Esimerkiksi uuden keskussairaalan käyttäjiä, joiden toiveita työssä haluttiin selvittää, tulevat olemaan henkilökunta, potilaat, heidän omaisensa ja muut vierailijat. Käyttäjiä voivat tulevaisuudessa olla myös lähialueen asukkaat, mikäli he kokevat uuteen keskussairaalaan sijoittuneet palvelut hyödyllisiksi ja helpommin saavutettaviksi kuin esimerkiksi Jyväskylän keskustan palvelut.

Käyttäjien tarpeiden selvittäminen on toimitilojen suunnittelun lähtökohta. Kun tilojen suunnittelussa otetaan huomioon tiloissa tuotettavien palvelujen tarpeet, voidaan varmistaa sekä käyttäjien, että kiinteistön hyvinvointi. Kiinteistö- ja rakennusklusterin Visiossa (2010) tilojen toiminnallisuutta ja laatua pidetään yhtenä tärkeistä osavisiosta. Partanen (2003) mukaan voidaan todeta, että ”toimiva, palveleva ja älykäs rakennus antaa hyvinvointia käyttäjille ja kiinteistölle”. Palvelujen tuottaminen tilassa onnistuu, kun tilojen logistiikka on kunnossa ja tilat ovat mahdollisimman joustavia.

Yhteiskunnan jatkuva muutos ja työelämän murros asettavat haasteita työn tekemiselle. Organisaation keskeiseksi menestystekijäksi on siis muodostunut kyky muuttua ja sopeutua. (Hyvärinen ym. 2014.) Kehityksessä mukana pysymiseksi myös tilojen on tulevaisuudessa pystyttävä olemaan mahdollisimman muokattavia sekä monipuolisia. Erityisesti teknologian kehitys muokkaa vanhoja toimintatapoja ja edistää uusien työtapojen muodostumista

Uudessa keskussairaalassa on tiloja, joihin ulkopuoliset yritykset voivat tulla tarjoamaan palveluitaan. Näiden yritysten tarpeet olisikin hyvä ottaa huomioon jo rakennusvaiheessa. Palvelujen tuottajista ei välttämättä ole varmuutta vielä kovin aikaisessa vaiheessa, ja ainakin osa yrityksistä saattaa vaihtua sairaalan elinkaaren aikana. Yksi tärkeimmistä ominaisuuksista tiloissa onkin siis muunneltavuus. Vaikka kaikkea ei voi ennustaa, on silti hyvä miettiä mahdollisimman pitkälle mitä palveluun liittyviä

toimintoja tilassa tullaan suorittamaan tulevaisuudessa ja mitä vaatimuksia nämä toiminnot asettavat tilalle. On myös tärkeää miettiä miten tilat olisi järkevintä sijoittaa, miten mahdolliset erikoisvaatimukset voidaan toteuttaa tulevaisuudessa ja miten turvallisuus otetaan huomioon. Huonosti suunnitellussa kiinteistössä virheelliset ratkaisut saattavat nostaa kiinteistön kustannuksia ja ovat usein esteenä palveluprosessien kehittämiseksi. (Partanen 2003.)

Toimitilat ovat osa yrityksen strategiaa, ja tämä koskee myös julkisia tiloja. Toimitila antaa kasvot yritykselle ja määrittelee sen, millainen työympäristö on. Oikeanlainen toimitila vahvistaa yrityskuvaa ja houkuttelee sekä oikeanlaista työvoimaa että asiakkaita. (Järvinen N.d.)

Aulatilien viihtyisyyteen ja toimivuuteen vaikuttavat tilaratkaisujen lisäksi suuresti siellä toimivat palvelut ja yritykset. Sairaalan tiloissa saatetaan viettää pitkiäkin aikoja, esimerkiksi taksikuskit saattavat odottaa asiakkaitaan useita tunteja, jolloin vähintään perustarpeiden tyydyttäminen on tärkeää. Erilaisilla palveluilla on kuitenkin mahdollisuus tarjota käyttäjille lisäarvoa, esimerkiksi erilaisia rentoutumis- ja ajanviettotapoja. Viihtyisät aulatilat monipuolisine palveluineen edistävät varmasti myös pitempiaikaisten potilaiden tervehtymistä tarjoamalla mahdollisuuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä perinteisistä sairaalaloista irtautumiseen.

Sairaalan aulatililla on myös paljon erilaisia vaatimuksia verrattuna esimerkiksi yksityisten yritysten aulatiloihin. Sairaalan kaikkien tilojen tulisi tukea ja edistää potilaiden kuntoutumista. Koska uudessa sairaalassa kaikki potilashuoneet tulevat olemaan yhden hengen huoneita, halutaan sosiaalisuutta edistää luomalla viihtyisiä käytävätiloja sekä esimerkiksi antamalla potilaille mahdollisuus ruokailla aularavintolan tiloissa oman huoneensa sijaan.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyöllä haluttiin selvittää, millaisia palveluja uuden keskussairaalan käyttäjät toivoisivat sairaalan aulatiloihin. Tutkimuksen lähtökohtana oli ajatus siitä, että kaupalliset toimijat voisivat vuokrata toimitilaa uudesta sairaalasta ja tarjota siellä palveluitaan. Tästä nousi tarve selvittää, millaisista palveluista sairaalan käyttäjät olisivat kiinnostuneita, jotta tiloja osattaisiin tarjota oikeanlaisille toimijoille. Tutkimuskysymystä ei kuitenkaan haluttu rajata pelkästään kaupallisiin palveluihin, sillä käyttäjien tarpeita haluttiin selvittää mahdollisimman laajasti ja oletuksena oli, että sairaalassa olisi hyvä olla myös sellaisia palveluita, joita toteuttaisi jokin muu kuin kaupallinen toimija. Jotta tietoa voisi hyödyntää palveluja ja niiden tarjoajia suunnitellessa, oli tärkeää tietää myös, löytyisikö palveluille käyttäjiä. Niinpä tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat: ”Millaisia palveluita uuden keskussairaalan käyttäjät toivovat sairaalan aulatiloihin?” sekä ”Millaisille palveluille olisi käyttöä uudessa sairaalassa?”

4.2 Tutkimusote

Tutkimuksessa kerättiin sekä kvalitatiivista, että kvantitatiivista tietoa uuden keskussairaalan tulevilta käyttäjiltä. Koska muiden kuin terveydenhuollon palveluiden tarjoamisesta sairaalan tiloissa ei Suomessa juuri ole kokemusta, todettiin kvalitatiivisen, eli laadullisen, tutkimuksen tekeminen tarpeelliseksi, sillä käyttäjien toiveista palveluiden suhteen haluttiin saada syvällistä tietoa. Tutkimuksen tuloksista ei myöskään haluttu tehdä etukäteen oletuksia, jotka olisivat saattaneet vaikuttaa tutkimustulokseen. Kananen (2010, 41) mukaan laadullista tutkimusta käytetään silloin, kun ilmiöstä ei ole aikaisempaa tietoa, teorioita tai tutkimusta. Pääsääntönä onkin, että mitä vähemmän tutkittavasta ilmiöstä tiedetään, sitä luultavammin kyseeseen tulee ainoastaan laadullinen tutkimus (Kananen 2015, 70).

Koska uudella keskussairaalla tulee kuitenkin olemaan satoja tuhansia käyttäjiä vuodessa, koettiin tärkeäksi saada myös kvalitatiivista, eli määrällistä, tietoa, jotta tutkimuksen tulokset olisivat jollain tasolla yleistettävissä. Tutkimusta tehdessä voidaan käyttää rinnakkain tai peräkkäin eri tutkimusmenetelmiä, jolloin tutkimuksen tulokset täydentävät toisiaan (Kananen 2015, 71). Koska kvantitatiivinen tutkimus edellyttää ilmiön tuntemista ja teoriapohjaa (Kananen 2010, 74) käytettiin kvantitatiivisen tutkimuksen pohjatietona opinnäytetyöhön kerättyä teoriaosuutta sekä aiemmin suoritettua kvalitatiivista tutkimusta.

4.3 Aineiston keruu

Laadullisen tiedon kerääminen toteutettiin teemahaastatteluna. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, sillä saatujen vastauksien johdosta haluttiin mahdollisesti esittää lisäkysymyksiä, eikä tutkija osannut etukäteen ennustaa sitä, millaisia vastauksia tultaisiin saamaan. Teemahaastattelu on keskustelua, jolla on etukäteen määrätty tarkoitus: se muistuttaa tavallista keskustelua, mutta tutkija ohjailee tilannetta niin, että keskustelu ei erkane liian kauaksi tutkimuksen aiheesta. Haastattelua varten mietitään erilaisia teemoja, joista on tarkoitus saada tietoa haastateltavilta. Teemojen lisäksi tutkija voi miettiä muutamia apukysymyksiä, jotta keskustelu ei jämähtäisi paikoilleen. Kysymykset ovat teemahaastattelussa enimmäkseen avoimia, mikä tarkoittaa, että valmiita vastausehtoja ei anneta. (Teemahaastattelu 2007).

Tätä opinnäytetyötä varten teemahaastattelu tehtiin ryhmähaastatteluna, johon osallistui satunnainen otos yhdestä käyttäjäryhmästä: tulevan sairaalan työntekijöistä. Ryhmään yritettiin saada mahdollisimman erilaisia henkilöitä, jotta mielipiteitä saataisiin useista näkökulmista. Ryhmähaastattelu valittiin siksi, että mielipiteitä saataisiin mahdollisimman laaja-alaisesti, mutta haastattelujen tekemiseen ei kuluisi mahdottomasti aikaa. Lisäksi oletuksena oli, että ryhmähaastattelussa syntyisi keskustelua myös osallistujien kesken, jolloin keskustelua voisi syntyä asioista, joita haastattelija ei oman kokemuksensa perusteella olisi välttämättä itse osannut ottaa

esille. Haastateltavaksi käyttäjäryhmäksi valikoituivat työntekijät, sillä heidät oli helppoin tavoittaa haastattelun vaatimaksi ajaksi.

Ryhmähaastattelun järjestämisessä oli runsaasti haasteita, sillä sairaalan henkilökunta on kiireistä, ja haastattelulle sopivaa aikaa oli hankala löytää. Lopulta haastattelu päädyttiin järjestämään henkilökunnan kahvihuoneessa. Haastatteluun osallistui neljä henkilöä, joista kaikki olivat naisia. Osallistujina oli muun muassa toimistosihhteeriä sekä sairaalapappi. Vaikka tulosten luotettavuuden sekä monipuolisempien vastusten takia olisi ollut hyvä, että ryhmä olisi ollut moninaisempi, osoittautui otos silti varsin hyväksi. Erityisesti sihteereillä on hyvä käsitys henkilökunnan tarpeista, sillä he hoitavat asioita monipuolisesti ja ovat tekemisissä useiden eri ihmisten ja ammattiryhmien kanssa.

Laadullista aineistoa työhön saatiin myös tilat liiketoimintana – opintojakson opiskelijoilta, jotka olivat haastatelleet sairaalan käyttäjiä koulutehtävään liittyen. Opiskelijat kysyivät haastatelluilta lyhyesti millaisia palveluita he toivoisivat uuteen sairaalaan. Vastaajia tässä haastattelututkimuksessa oli yhteensä 15, ja haastateltavien iät jakautuivat 8–73 vuoden välille. Sukupuolijakauma oli haastateltavien kesken melko tasainen, ja heidän joukossaan oli sekä sairaalan työntekijöitä, potilaita että omaisia. Ryhmähaastattelussa kerätyn aineiston lisäksi tätä aineistoa käytettiin muun muassa kvantitatiivisen tutkimuksen perustana.

Määrällisen tiedon kerääminen puolestaan toteutettiin ytimekkäällä kyselylomakkeella, joka muotoiltiin opinnäytetyötä varten aiemmin kerätyn tiedon pohjalta. Kysymykset valittiin niin, että niillä saataisiin lisää tietoa laadullisessa tutkimuksessa esille nousseista asioista. Vastaajista kerättäviä taustatietoja olivat sukupuoli, ikä sekä tieto siitä, olivatko he potilaita, vierailijoita vai työntekijöitä. Lomakkeella vastaajia pyydettiin valitsemaan 20 palvelun joukosta viisi, jotka olisivat heille hyödyllisimpiä sairaalassa asioidessa sekä numeroimaan nämä suosituimmuusjärjestykseen. Tähän kysymykseen päädyttiin siksi, että useiden kvalitatiivisessa tiedonkeruussa esille tulleiden palveluiden joukosta haluttiin määritellä ne palvelut, joille on eniten tarvetta. Koska kaupan ja uudenlaisen ruokailupaikan tarve oli tullut selkeäksi jo

haastatteluiden perusteella, päätettiin näitä koskien kysyä tarkentavia kysymyksiä myös suuremmalta joukolta. Siksi toiseksi kysymykseksi lomakkeessa valikoitui ”Mikäli keskussairaalan tiloissa toimisi kioski/myymälä, mikä olisi mielestänne paras koko?” vastausvaihtoehtoinen. Viimeisen kysymyksen ”Mikäli uudessa keskussairaalassa toimisi muu kuin sairaalan oma ravintola/kahvila, millaista ruokaa toivoisit saatavan? Tuleeko mieleesi ravintolaa, jonka toivoisit avaavan toimipisteen sairaalan tiloihin?” vastauskenttä jätettiin avoimeksi, sillä vastaajia ei haluttu ohjailta liikaa mihinkään suuntaan.

Kyselylomaketta jaettiin nykyisen Keski-Suomen keskussairaalan potilaille ja vierailijoille, jotka tavoitettiin sairaalan aula- ja odotustiloissa sekä sairaalan kahvila Paussissa. Koska oletettiin, että osalla vastaajista saattaisi olla vaikeuksia ymmärtää kysymyksiä, halusi opinnäytetyön tekijä olla paikalla voidakseen tarvittaessa auttaa kyselylomakkeen täyttämässä. Lisäksi arveltiin, että vastauksia saataisiin henkilökohtaisella lähestymisellä enemmän, kuin esimerkiksi vain jättämällä lomakkeet esille aulatiloihin. Vastauksia kerättiin kahtena päivänä kello 9 - 11, sillä aamut ovat sairaalassa kiireisintä aikaa. Lisäksi lomakkeita vietiin täytettäväksi henkilökunnan taukotiloihin, jotta vastauksia saataisiin kaikilta käyttäjäryhmiltä. Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 72 kappaletta.

4.4 Aineiston analysointi

Teemahaastattelu äänitettiin, ja kerätty aineisto litteroitiin jälkeenpäin. Litteroinnin tarkkuus voi vaihdella sanantarkasta hyvinkin yleisluontoiseen (Kananen 2015, 129). Tämän aineiston kohdalla kirjattiin ylös keskustelujen sisältö lähes sanantarkasti, sillä haluttiin varmistaa, että mitään tärkeää ei jää huomaamatta. Litteroitu aineisto analysoitiin jäsentelemällä esiin nousseet mielipiteet eri teemojen alle Microsoft Word - ohjelmalla yhtäläisyyksien löytämiseksi. Aineistosta etsittiin toiveita ja tarpeita, jotka tulivat useimmiten esiin ja olivat koko ryhmän toiveita, mutta myös yksittäiset mielipiteet otettiin huomioon.

Kyselylomakkeella kerätty aineisto analysoitiin taulukoimalla tiedot Excel-ohjelman avulla. Kerätystä tiedosta luotiin myös kaavioita, joilla vastausten jakautumia oli helpompi havainnollistaa. Viimeisen kysymyksen avoimet vastaukset kerättiin myös Wordiin, jossa ne taulukoitiin eri teemojen alle. Avointen vastausten jaotteluun käytettyjä teemoja olivat esimerkiksi valikoimaan, terveellisyteen ja aukioloaikaan liittyvät toiveet.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellistä tutkimusta tehdessä laatu ja luotettavuus on otettava huomioon jo työtä suunniteltaessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden arvioiminen voi olla vaikeaa, sillä ihminen ei aina toimi järkevästi ja samalla tavalla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkeää onkin perusteellinen dokumentointi, joka tuo työlle uskottavuutta. (Kananen 2010, 69). Tieteellisen tutkimuksen tulisi aina olla objektiivinen. Käytännössä täydellinen objektiivisuus ei kuitenkaan ole mahdollista, sillä esimerkiksi tutkijan arvostukset ja valinnat vaikuttavat aina tutkimuksen kulkuun. Virheiden mahdollisuuden tiedostaminen kuitenkin auttaa minimoimaan niiden vaikutusta työhön. (Kananen 2008a, 121-122). Työn laadullisen osuuden luotettavuutta vahvistaa se, että kaikki menetelmät perusteluineen on kirjattu tarkasti ylös. Lisäksi haastattelutilanteissa sekä vastausten analysoinnissa tutkija pyrki olemaan vaikuttamatta vastauksiin millään tavalla. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta olisi voinut parantaa esimerkiksi tekemällä useampia haastatteluja moninaisemmalle joukolle, mutta valitettavasti se ei ollut tämän työn puitteissa mahdollista.

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta on helpompi arvioida. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden käsitteitä ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että toistettaessa tutkimus, saadaan samat tulokset. Validiteetti puolestaan tarkoittaa pätevyyttä: onko mitattu oikeaa asiaa. Validiteettikysymystä käsitellään usein ulkoisen ja sisäisen validiteetin kautta. Ulkoinen validiteetti kertoo saatujen tuloksien yleistettävyydestä ja sisäinen validiteetti siitä, että tutkimuksessa on käytetty oikeita mittareita. (Kananen 2008b, 79-83). Tämän työn reliabiliteetti on

hyvä, sillä tutkimus on helposti toistettavissa juuri samanlaisena. Ulkoinen validiteetti on myös hyvä, sillä vastauksia saatiin paljon ja ne antoivat samankaltaisia tuloksia. Myös opinnäytetyön määrällisen tutkimuksen luotettavuutta olisi voinut parantaa keräämällä enemmän vastauksia, mutta se olisi vaatinut enemmän resursseja tutkimustyöhön.

Yksi tapa lisätä tutkimuksen luotettavuutta on triangulaatio. Triangulaatio tarkoittaa ilmiön lähestymistä eri näkökulmista moni-menetelmäisesti (Kananen 2008b, 84-85). Tutkija voi hakea vahvistusta saamilleen tuloksille eri lähteistä, jotta voi perustella tulkintaansa sekä väitteitään. Menetelmätriangulaatio on yksi neljästä triangulaatiomuodosta, jolloin tietoa kerätään yhdistämällä kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimustapaa, kuten tässä opinnäytetyössä on tehty. (Kananen 2015, 359.)

Tämän opinnäytetyön tutkimustulokset ovat luotettavia, sillä kaikista suoritetuista tutkimuksista on riittävästi tietoa, jotta ulkopuolinen lukija voi ymmärtää käytetyt menetelmät ja miksi ne on valittu. Lisäksi tutkimukset on dokumentoitu ja perusteltu hyvin. Tutkimustuloksissa ei myöskään ilmennyt ristiriitoja, joten voidaan olettaa, että suuremmaltakin joukolta kysyttäessä saataisiin samankaltaisia vastauksia.

5 Tulokset

Teemahaastattelu

Ensimmäisenä tarpeellisista palveluista kysyttäessä teemahaastattelun haastateltavat ottivat esiin pankkiautomaatin tarpeellisuuden. Sairaalan tiloissa on ennen ollut automaatti, jolle ei kuitenkaan ilmeisesti nähty olevan tarpeeksi käyttöä. Kuitenkin useat työntekijät ja potilaat ovat haastateltavien mukaan yhä sitä mieltä, että pankkiautomaattia tarvittaisiin sairaalan tiloihin. Myös jonkinlaisille postin palveluille voisi haastateltavien mukaan olla tarvetta, sillä nykyisen sairaalan tiloissa on ainoastaan postilaatikko.

Kaikki haastateltavat kokivat, että erilaisille hyvinvointipalveluille olisi sijaa myös sairaalassa. Esimerkiksi jalkahoito olisi haastateltavien mielestä hyvä palvelu sekä työntekijöille, että potilaille. Myös muille hemmotteleville hoidoille voisi haastateltavien mukaan löytyä kysyntää, kuten esimerkiksi käsihoidolle. Myös parturi-kampaamopalveluille olisi haastateltavien mukaan kysyntää. Pidempään sairaalassa olevat potilaat tarvitsisivat tätä palvelua varmasti, mutta mikäli paikalla olisi hyvä tekijä, käyttäisi myös henkilökunta todennäköisesti parturi-kampaamopalveluja esimerkiksi työvuoron jälkeen. Myös kuntosalin tarpeellisuutta pohdittiin haastattelussa, sillä haastateltavien mukaan henkilökunnan kuntosali on suosittu, ja he käyttävät sitä itsekin joskus.

Haastateltavat ottivat itsenäisesti esiin myös palvelun laadun tärkeyden uudessa sairaalassa. Heidän mielestään oli erittäin tärkeää, että sairaalassa on mahdollista saada henkilökohtaista palvelua ihmisiltä, eikä kaikkea korvata koneilla. Sairaalassa vierailvat ihmiset saattavat usein olla huonokuntoisia tai hätääntyneitä, joten inhimillisuus palveluissa koettiin tärkeäksi. Haastateltavien mielestä sairaalan tiloissa tulisi myös olla aulaemäntä tai – isäntä, joka opastaisi kävijöitä tarpeen vaatiessa sekä ohjaisi heitä tarpeellisten palvelujen luokse.

Haastateltavat tiesivät volyymien kasvavan sairaalan alueella. Esimerkiksi koulutusmäärät tulevat kasvamaan heidän mukaansa jo ensi vuodesta lähtien. Haastateltavat pohtivat, olisiko potilashotelli sairaalan yhteydessä tarpeellinen palvelu, jotta kauempaa tulevat voisivat majoittua sairaalan läheisyydessä. Samoihin tiloihin voitaisiin majoittaa myös sairaalassa koulutusjaksolla olevia opiskelijoita, sillä haastateltavien mukaan heille on ollut vaikeuksia löytää asuntoja.

Sairaalapapin toimesta esille nousi haastattelussa myös hautauspalveluiden tarve sairaalassa. Vainajien siunaaminen sairaalassa on yhä yleisempää, ja myös tuhkaus on yleistynyt. Haastateltavien mukaan sairaalassa olisi hyvä olla tarjolla palveluja omaisille näissä tilanteissa. Tarpeelliseksi koettiin esimerkiksi jonkinlainen hiljainen ja intiimi tila. Lisäksi pidettiin hyvänä, että omaisilla olisi mahdollisuus tilata tilaisuuteen kukkia sekä jotain pientä syötävää kahvin kera.

Myös tarve kioskille tai myymälälle, jossa olisi valikoima päivittäistavaratuotteita, oli haastateltavien mukaan kova. Koska sairaalan läheisyydessäkään ei ole kauppaa, koettiin myymälä tarpeelliseksi kaikille käyttäjäryhmille. Myös monet työntekijät ja potilaat sekä omaiset kävisivät haastateltavien mukaan mielellään kaupassa kotiin lähtiessä, jotta matkalla ei enää tarvitsisi tehdä muita pysähdyksiä. Kioskimyymän lisäksi hyödylliseksi palveluksi sairaalassa koettiin myös apteekki. Haastateltavien mukaan apteekki voisi olla auki jopa vuorokauden ympäri, sillä lähes jokaisella potilaalla on tarve sen palveluille.

Nykyisistä ravintola- ja kahvilapalveluissa keskustellessa huonoksi koettiin erityisesti se, että lämmintä ruokaa saa vain tiettyyn kellonaikaan. Koska sairaalassa työskentelee paljon henkilöstöä vuorotyössä, koettiin aukioloaikojen laajentaminen tärkeäksi. Haastateltavien mielestä jokin ketjuravintola tai –kahvila, kuten esimerkiksi Subway, voisi olla mukava lisä sairaalan valikoimaan, mutta tärkeintä olisi, että sairaalasta saa laadukasta ja terveellistä sekä hyvin tehtyä perusruokaa. Myös ruokalistan vaihtelevuus koettiin tärkeäksi erityisesti työntekijöiden näkökulmasta.

Haastateltavat myös kokivat, että ruokala ja kahvio ruuhkautuvat tiettyihin aikoihin: ravintola- ja kahvilapalveluilla on siis heidän mielestään uudessa sairaalassa oltavat riittävästi kapasiteettia, jotta kaikkia asiakkaita pystytään palvelemaan. Tärkeää olisi myös se, että kahvilalla ja ravintolalla olisi uudessa sairaalassa hyvä sijainti. Heidän kokemuksensa mukaan asiakkaiden on nykyisissä tiloissa vaikea löytää ravintola Caterinaa, ja siellä ruokaileekin enimmäkseen vain henkilökuntaa, vaikka ravintola on avoin kaikille. Niin ruokailu- kuin muistakin tiloista toivottiin myös entistä viihtyisämpiä.

Opiskelijoiden keräämä aineisto

Opiskelijoiden keräämästä aineistosta selkeimmin nousi esiin laadukkaampien ja vaihtelevampien ruokapalveluiden tarve. Erityisesti nuoremmille vastaajille sairaalaruoka ei maistunut, ja lisäksi työntekijöiden tarve saada ruokaa myös myöhään illalla oli suuri. Ruokapalveluiksi ehdotettiin muun muassa Subwayta ja jopa Kotipizzaa. Toinen erittäin toivottu asia haastateltujen keskuudessa oli kirjastopalvelu. Nykyajan

mukaisesti kirjaston lisäksi tai siihen yhdistettynä toivottiin myös mahdollisuutta lainata elektroniikkalaitteita sekä esimerkiksi elokuvia.

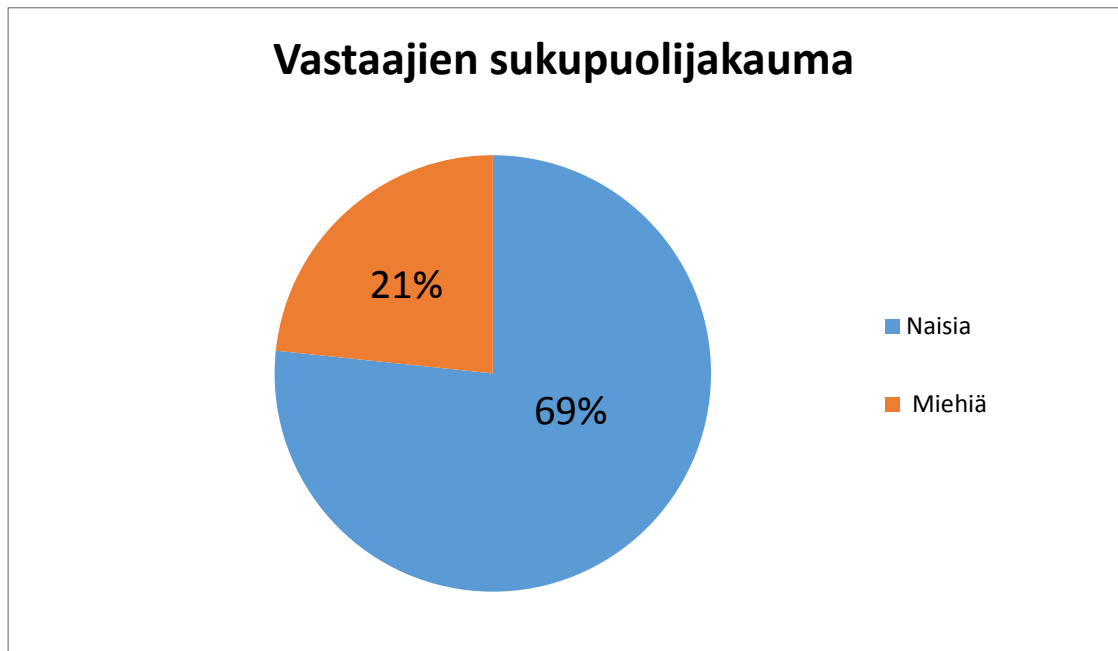
Apteekkia sairaalaan toivoivat useat potilaat, ja myös työntekijät olivat samaa mieltä apteekin hyödyllisyydestä potilaille. Myös pieni päivittäistavaramyymälä oli toivottu lisä sairaalan palveluihin. Myymälää hyödyntäisivät niin potilaat kuin työntekijätkin, sillä sieltä voisi hakea omaan makuun sopivaa evästä päivän ajaksi, ostaa puuttuvia hygieniatarvikkeita tai hoitaa ostokset ennen kotiin lähtöä, jotta matkalla ei tarvitse enää poiketa muualle. Lisäksi perinteisiä lahjatarvare- ja kukkaputiikkeja toivottiin yhä.

Sairaalan yhteyteen toivottiin myös erilaisia hyvinvointipalveluita. Erityisesti työntekijöillä oli toive mm. ryhmäliikuntatunneista, joille voisi osallistua ennen tai jälkeen työvuoron. Muutamat asiakkaat puolestaan mainitsivat, että voisivat käydä esimerkiksi hierojalla rentoutumassa sairaalavierailun aikana.

Myös erilaiset tilat, kuten lounge – tyyppinen oleskelutila ja lasten leikkitila olivat toivottuja opiskelijoiden haastateltavien keskuudessa. Yksi haastateltava toivoi erityisesti myös hiljaiseen työskentelyyn tarkoitettua tilaa, sillä kaikki sairaalassa asioivat eivät välttämättä ole sairaslomalla. Yleisesti ottaen myös aulan ynnä muiden tilojen viihtyisyyden parantamisesta esitettiin myös useita toiveita.

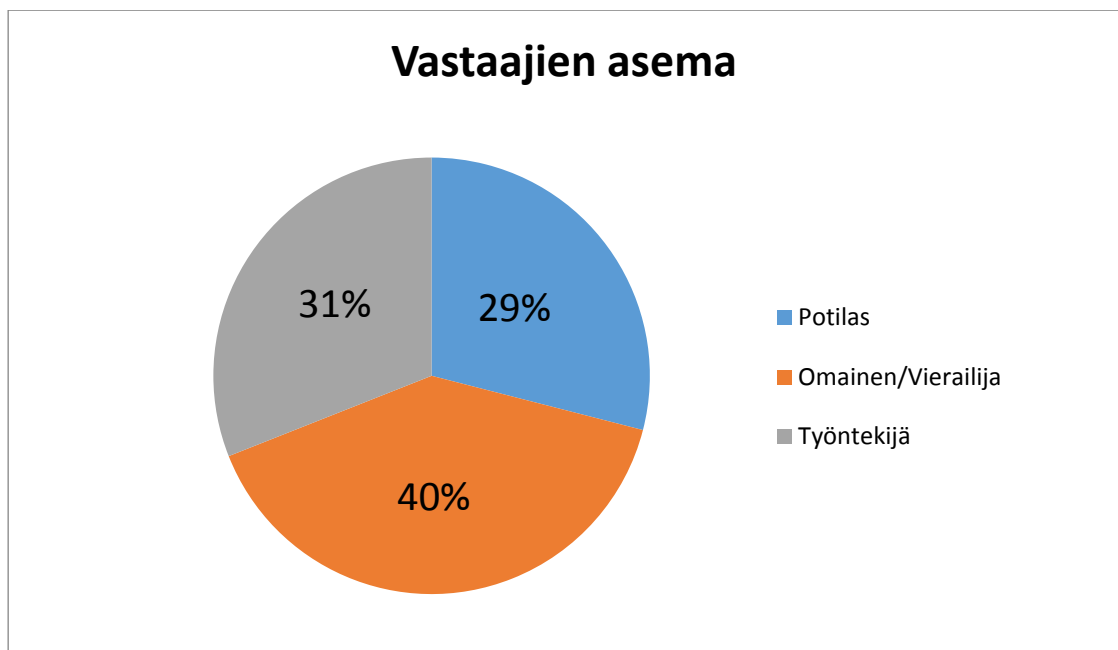
Kyselylomakkeen vastaukset

Kyselylomakkeilla vastauksia saatiin yhteensä 72 kappaletta, joista 22 oli miehiltä ja 50 naisilta. Vastaajista 21 oli potilaana sairaalassa, 29 vieraana tai saattajana ja 22 työntekijänä.



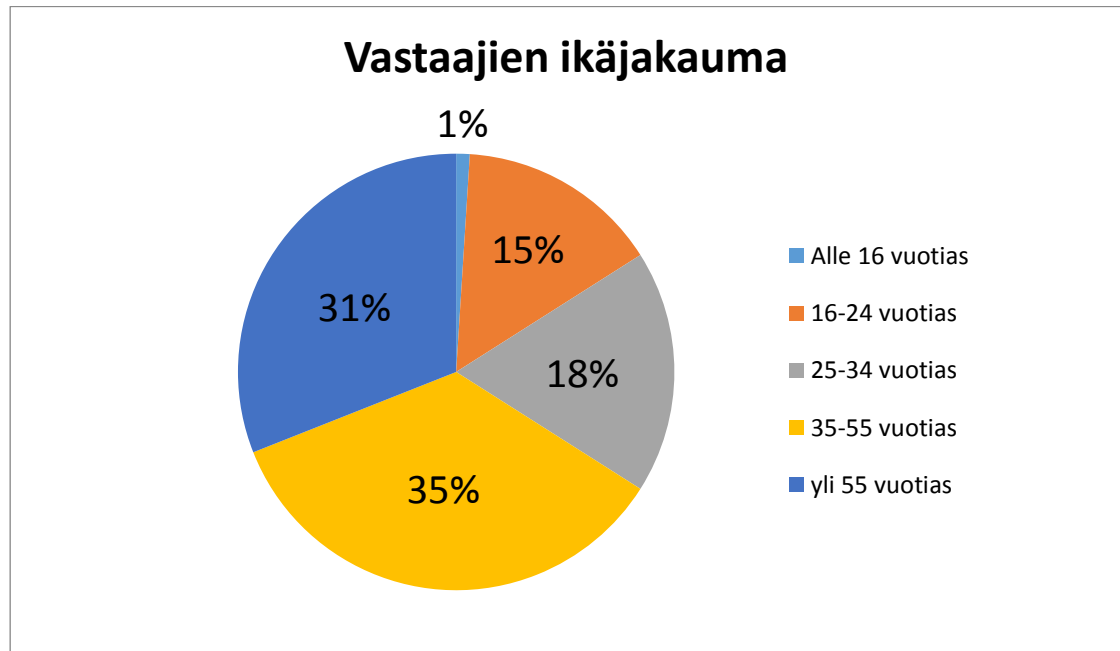
Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma

Kuviossa 1 on kuvattu vastaajien sukupuolijakauma. Naisia oli vastaajissa huomattavasti miehiä enemmän, sillä vastaajista 69 prosenttia oli naisia.



Kuvio 2. Vastaajien asema

Kuviosta 2 näkyy vastaajien jakautuminen potilaisiin, omaisiin/vierailijoihin sekä työntekijöihin. Vastaajia saatiin melko tasaisesti kaikista ryhmistä: potilaita vastaajista oli 29 prosenttia, omaisia tai vierailijoita 40 prosenttia ja työntekijöitä 31 prosenttia.



Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma

Vastaajia saatiin kaikista ikäluokista, mutta suurin osa vastaajista oli 35 vuotta tai vanhempia. Alle 16-vuotiaita vastaajista oli ainoastaan yksi prosentti, 16 – 24-vuotiaita oli 15 prosenttia ja 25 - 34 -vuotiaita 18 prosenttia. Suurin osa vastaajista, 35 prosenttia, oli 35 – 55-vuotiaita. Toiseksi suurin ryhmä olivat yli 55-vuotiaat, joita vastaajista oli 31 prosenttia. Yhteensä 66 prosenttia vastaajista oli siis yli 35-vuotiaita.

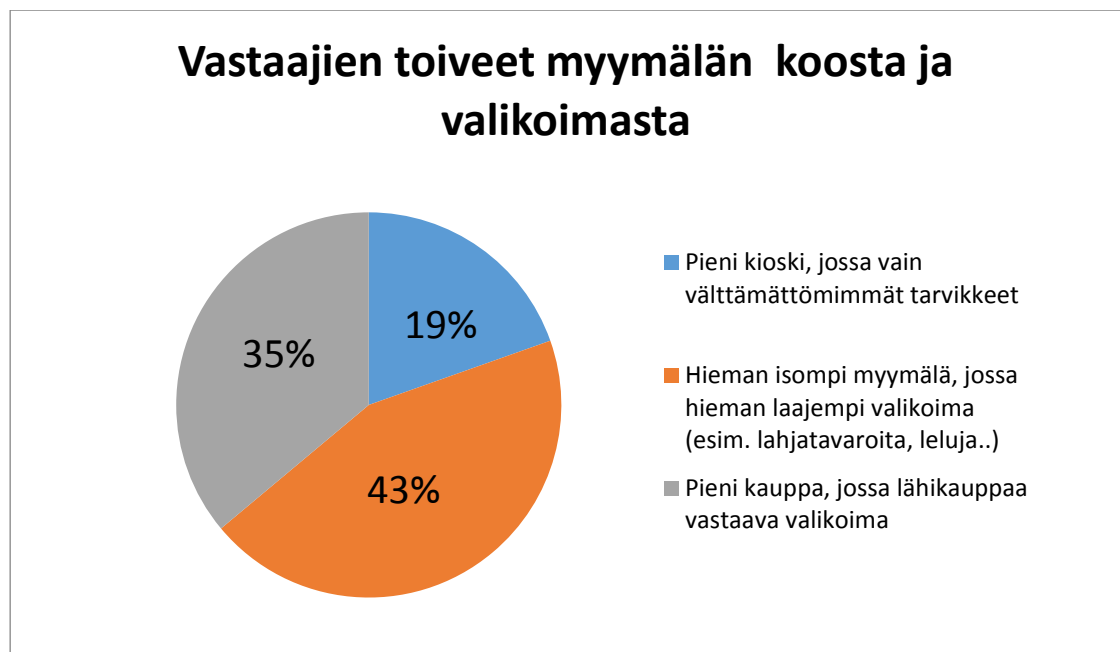
Jotta palvelujen suosiota olisi helppo vertailla keskenään, päätettiin vastaukset pisteyttää niin, että 1:seksi numeroitu palvelu sai 5 pistettä, 2:seksi numeroitu palvelu 4 pistettä ja niin edelleen. Kaikkien palvelujen saamat pisteet laskettiin yhteen, ja näin saatiin esille suosituimmat palvelut. Koska vastaajia oli 72 ja korkein pistemäärä jon-

ka yksi ihminen saattoi antaa palvelulle oli 5 pistettä, tuli suurimmaksi mahdolliseksi pistemääräksi siis 360 pistettä.

Apteekki		193
Kahvila		188
Kioski/marketti		106
Ravintola		90
Kela:n asiointipiste		51
Kirjasto		36
Lapsiparkki		36
Muu; pankkiautomaatti		31
Hiljainen tila		29
Kukkakauppa		28
Kuntosali		23
Hieroja		14
Mediakirjasto/tietokonepiste		13
Lahjatavarakauppa		11
Parturi-kampaamo		11
Muu; päivystävä sosiaalityöntekijä		10
Taidenäyttely		10
Muu; posti		4
Kauneushoitola		3
Muu; hyvä parkkipaikka lähellä		3
Muu; aulaemäntä /ohjaaja		2
Muu; päiväkotia		1
Pelipiste		0

Taulukko 1. Palveluiden saamat pisteet

Taulukossa 1. on esitetty kaikkien palveluiden saamat pisteet järjestettynä suosituimmasta alkaen. Viisi suosituinta palvelua olivat apteekki, kahvila, kioski/marketti, ravintola ja Kelan asiointipiste, jotka erottuivat selkeästi muista. Myös kirjasto, lapsiparkki sekä pankkiautomaatti olivat melko suosittuja palveluita. Kaikki palvelut saivat kyselyssä jonkin verran pisteitä, ”pelipistettä” lukuun ottamatta. Tämä saattoi johtua siitä, että vastaajien joukossa ei ollut kuin yksi nuori, sillä pelipiste olisi luultavasti etupäässä nuoria kiinnostava palvelu.



Kuvio 4. Vastaajien toiveet myymälän koosta ja valikoimasta

Vastaajilta kysyttiin myös, millaiselle myymälälle sairaalan tiloissa olisi tarvetta ja millainen valikoima siellä pitäisi olla. Suurimman kannatuksen sai vaihtoehto ”Hieman isompi myymälä, jossa hieman laajempi valikoima (esim. lahjatavaroita, leluja..)”. Tämä vastausvaihtoehto sai 43 prosenttia vastauksista. Seuraavaksi suosituin vaihtoehto oli ”Pieni kauppa, jossa lähikauppaa vastaava valikoima”, joka sai 35 prosenttia vastauksista. ”Pieni kioski, jossa vain välttämättömimmät tarvikkeet” sai 19 prosenttia vastauksista. Yksi vastaaja oli jättänyt vastaamatta kysymyksen.

Kyselylomakkeen avoimeen kysymykseen ”Millaisia ravintola- ja kahvilapalveluita toivoisit sairaalassa olevan? Millaista ruokaa toivoisit sieltä saatavan? Tuleeko mieleesi ravintolaa tai kahvilaa, jonka toivoisit avaavan toimipisteen sairaalan tiloihin?” saatiin vastauksia 45 kappaletta, sillä 27 vastaajaa, eli hieman yli 37 prosenttia, jätti kohdan tyhjäksi. Vastaamatta jättäminen saattoi johtua monista syistä. Jotkut vastaajista eivät ehkä jaksaneet tai pystyneet keskittymään kyselyn täyttämiseen kunnolla. Osa vastaajista saattoi myös olla niin tyytyväisiä nykyisiin ravintola- ja kahvilapalveluihin, että ei osannut toivoa mitään erilaista. Vaikka muutoksen tarve ja valikoiman monipuolistuminen tulivat esiin useasti haastatteluissa, toivottiin kyselylomakkeilla kuitenkin melko tavallista tarjoomaa. Ravintola- ja kahvilapalveluilta toivottiin muun muassa perusruokaa, pientä suolaista, pientä purtavaa ja lounasta.

Pientä purtavaa, mutta myös mahdollisuus syödä lounasta.

Usean vastaajan mielestä nykyisien ravintola Caterinan ja Kahvila Paussin kaltaiset palvelut olisivat riittävät ja sopivan monipuoliset.

Nykyisellään hyvät ruokavaihtoehdot. Monipuoliset kasvis- keitto- ja salaattivaihtoehdot.

Suuri osaa vastaajista toivoi ravintola- ja kahvilapalveluilta monipuolisuutta sekä monipuolista valikoimaa, mutta vastauksista ei tarkemmin käynyt ilmi, miten monipuolisuuden tulisi käytännössä näkyä.

Paljon toivottiin myös pidempiä aukioloaikoja: useiden vastaajien mielestä purtavaa pitäisi saada vielä myöhään illalla, ja myös ympärivuorokauden auki olevaa ravintolaa tai kioskia toivottiin. Myös mukaan otettavaa ruokaa toivottiin muutamassa vastauksessa.

Lähinnä aukioloajat pidemmät, mukaan otettavaa ruokaa.

Huomiota kiinnitettiin myös ruuan terveellisyyteen sekä kasvisruokavaihtoehtoihin. Lisäksi yhdessä vastauksessa muistutettiin, että myös gluteeni- ynnä muut allergiat on otettava huomioon. Myös lähiruokaa tarjoavaa ravintolaa toivottiin sairaalan tiloihin. Lisäksi toivottiin, että myös lapsille tarjottaisiin sopivia ruokavaihtoehtoja.

Ravintola josta saisi myös iltaisin hyvää, terveellistä ruokaa (mitään erityistä ei tule mieleen) Ja että ruokavalikoima olisi myös lapsien mieleen ja heille sopiva, mutta ei ranskalaisia ja nakkeja.

Vaikka suurin osa vastaajista kokikin tärkeimmäksi hyvän perusruuan saamisen, oli joukossa myös muutamia muita ehdotuksia sairaalan ruokatarjonnan piristämiseksi. Esimerkiksi yksi vastaaja unelmoi sushin ottamisesta valikoimaan:

Terveellinen perusruoka salaatteineen tärkein. Jos saisi unelmoida: sushi-hihna.

Viihtyisä kahvila oli myös toivottu lisä sairaalan tiloihin.

Asiakkaille tunnelmallinen kahvila; pieni paikallinen. Myös työntekijöille esim. mukaan otettavaksi keittoa. Kesällä terassille kahville.

Kolme vastaajaa toivoi sairaalan tiloihin Jyväskyläläisen Wilhelmiinan kaltaista kahvi-
laa ja yksi kahvila Miriamin tyyppistä valikoimaa. Lisäksi kaksi vastaajaa piti Subwayta
hyvänä vaihtoehtona sairaalan tiloihin. Yksi vastaaja toivoi sairaalaan pizzeriaa ja/tai
pikaruokaravintolaa, josta ruokaa saisi nopeasti myös mukaan.

6 Johtopäätökset

Ylivoimaisesti suosituin palvelu, jota sairaalan tiloihin toivottiin, oli apteekki. Henkilökuntaa haastatellessa selvisi, että heidän mielestään apteekki voisi olla auki jopa ympäri vuorokauden: niin paljon sille olisi käyttöä.

Toiseksi hyödyllisimmäksi palveluksi koettiin kahvila ja neljänneksi hyödyllisimmäksi ravintola, mikä ei yllätä. Kahvila koettiin ravintolaa hyödyllisemmäksi ehkä siksi, että lyhyemmän aikaa sairaalassa viettävät syövät lounaan jossain muualla, ja tarvitsevat sairaalakäynnin aikana vain pientä purtavaa. Saatettiin myös ajatella, että myös kahvilassa olisi kevyitä ruokavaihtoehtoja, kuten nykyisessä kahvila Paussissa on tarjolla salaattia ja keittoa.

Sairaalan ravintola- ja kahvilapalveluissa tulisi panostaa erityisesti terveellisyyteen ja monipuolisuuteen. Myös aukioloaikoja olisi pidennettävä vastaamaan paremmin

käyttäjien tarpeisiin. Sairaala toimii ympäri vuorokauden, joten jotain syötävää ja juotavaa tulisi aina olla tarjolla esimerkiksi yövuorossa oleville työntekijöille ja päivystykseen yllättäen joutuneille potilaille.

Haastatteluissa ja kyselylomakkeissa ei juurikaan tullut ilmi mitä toimijoita sairaalaan haluttaisiin kahvila- ja ravintolapalveluja toteuttamaan. Tämä saattoi johtua siitä, että vastaajat eivät uskoneet, että erikoisempien ruokavaihtoehtojen tuleminen sairaalaan olisi mahdollista. Muutaman maininnan sai kuitenkin esimerkiksi ruokaketju Subway. Subway voisikin olla hyvä vaihtoehto sairaalan tarjontaan, sillä se on imagoltaan terveellinen ja monipuolinen. Lisäksi Subwaysta saa ruokaa nopeasti ja sen voi myös ottaa mukaan. Ketju on myös itse osoittanut kiinnostusta saada tiloja sairaaloiden yhteyteen Suomessa, sillä niissä liikkuu iso määrä asiakkaita (Subway tavoittelee ravintoloitaan Suomessa sairaaloiden yhteyteen 2013). Myös Kotipizza sekä pikaruoka yleisesti tulivat esille muutamassa vastauksessa. Erityisesti lapset ja nuoret olisivat varmasti mielissään näistä vaihtoehdoista. Pikaruoka toisi myös mukavan vaihtoehdon pidempään sairaalassa viipyville sekä työntekijöille, jotka kaipaavat vaihtelua työpaikkaruokailuun. Koska kyseessä on kuitenkin terveydenhuollon rakennus, on aiheellista miettiä, onko epäterveellinen pikaruoka sopiva vaihtoehto tilaan, jonka tarkoitus on edistää terveyttä. Myös Jyväskylän keskustan kahvilat Miriam's ja Wilhelmiina saivat muutaman maininnan vastauksissa. Erityisesti kahvilalta toivottiin mukavaa tunnelmaa ja monipuolista valikoimaa, jossa olisi myös ruokaisempia vaihtoehtoja.

Kolmanneksi hyödyllisimmäksi palveluksi nousi kioski/marketti. Tällä hetkellä myöskään sairaalan lähellä ei ole minkään laista kauppaa, joten liike saattaisi houkuttaa kävijöitä myös sairaalan ympäristöstä.

Myös monia muita palveluita koettiin hyödyllisiksi, vaikka ne eivät saaneetkaan yhtä suurta suosiota. Kuudenneksi nousi kirjasto, joka puuttuu myös nykyisestä sairaalasta. Toisaalta nykyään monella ihmisellä on omat älylaitteet, joilla voi lukea e-kirjoja sekä katsoa elokuvia ja sarjoja. Tulevaisuudessa tarvetta ainakaan kovin isolle kirjastolle ei siis välttämättä ole, tai tarjoama saattaisi siellä keskittyä enemmän el-

ektronisiin tuotteisiin. Kirjaston kanssa yhtä hyödylliseksi koettu palvelu oli lapsiparkki: lapsille tarkoitettu leikkitila, johon vanhemmat voivat jättää lapsensa hoitoon esimerkiksi oman vastaanottoaikansa ajaksi.

Muu –vaihtoehtoon kirjattu pankkiautomaatti oli kahdeksanneksi hyödyllisimmäksi koettu palvelu. Pankkiautomaatin tarve tuli esille voimakkaasti myös haastattelussa. Kuitenkin pankkiautomaatti on nykyisen sairaalan tiloista poistettu, sillä sille ei koettu olevan tarpeeksi käyttöä. Koska käteisen rahan käyttö on vähentynyt koko ajan ja korttimaksaminen on mahdollista lähes joka paikassa, ei pankkiautomaatille välttämättä ole tarvetta tulevaisuuden sairaalassa, vaikka erityisesti vanhemmat käyttäjät sitä kovasti toivoivatkin

Myös kauneus- ja hyvinvointipalvelut voisivat tutkimuksen mukaan toimia sairaalassa: kuntosali, hieroja, parturi-kampaamo ja kauneushoitola mainittiin haastatteluissa ja ne saivat pisteitä jonkin verran myös kyselyssä. Kauneuteen ja hyvinvointiin liittyvät palvelut sopisivat hyvin sairaalaympäristöön ja niitä voisivat hyödyntää sekä työntekijät että potilaat. Potilaille tämän kaltaiset palvelut toisivat lisää sekä fyysistä että henkilökohtaista hyvinvointia, kun taas vierailijat ja työntekijät voisivat helpottaa päivänsä käymällä esimerkiksi kampaajalla ennen sairaalalta lähtöä, jolloin heidän ei tarvitse kiertää enää keskustaan.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön toimeksiannon lähtökohtana oli tarve selvittää, millaisia palveluja uuden keskussairaalan käyttäjät toivoisivat, millaisia yrityksiä sairaalan tiloissa voisi toimia sekä millaisia tilaratkaisuja aulan suhteen olisi tehtävä, jotta erilaisten yritysten liiketoiminta olisi tiloissa mahdollista. Tämän opinnäytetyön aiheeksi muotoutui selvittää, millaisia palveluja käyttäjät itse toivoisivat uuden sairaalan aulatiloihin. Näiden tietojen perusteella voidaan vastata myös siihen, millaisille yrityksille sairaalan tiloissa toimiminen voisi olla kannattavaa. Opinnäytetyön aihe oli mielenkiintoi-

nen, sillä vastaavanlaista toimintaa ei Suomesta juuri löydy. Vaikka kukka- ja lahjatarvikauppa sekä kahvio löytyvät useista sairaaloista, ei toimintaa ehkä vielä missään ole ajateltu niin käyttäjä- ja asiakaslähtöisesti, kuin Uusi Sairaala – hankkeessa on tavoitteena. Haasteena opinnäytetyössä oli aiheen rajaaminen sekä teoreettisen viitekehityksen löytäminen. Työn teoriaosuudessa päädyttiin käsittelemään asiakas- ja käyttäjälähtöisyyttä, sillä asiakkaiden ja käyttäjien toiveiden selvittäminen oli koko työn tavoite. Haasteena toteutuksessa oli erityisesti se, että sairaalan tiloissa tapahtuvaa toimintaa ei voi suoraan verrata yritysmaailman toimintaan. Vaikka sairaalan tiloissa toimivan yrityksen palveluita ostavat ovatkin yrityksen asiakkaita, ovat he samalla myös sairaalan käyttäjiä ja asiakaskunta on erilainen, kuin esimerkiksi keskustassa toimivalla kaupalla. Sairaalan käyttäjät eivät kuitenkaan ole yhtenäinen ryhmä, sillä siihen kuuluu työntekijöitä, potilaita sekä vierailijoita, joilla kaikilla on erilaisia tarpeita. Lisäksi käyttäjien ikä, kunto sekä sairaalalla vietettävä aika vaihtelevat. Työssä pyrittiin ottamaan huomioon kaikki käyttäjäryhmät, mutta rajalliset resurssit tutkimuksen suorittamiseen oli myös otettava huomioon, joten yleistä jouduttiin tekemään.

Viiden hyödyllisimmäksi koetun palvelun joukossa ei juuri ollut yllätyksiä: sairaalan tiloissa kaikkein tarpeellisimmiksi koettiin apteekki, kahvila, kauppa, ravintola ja Kela:n asiointipiste. Apteekki- ja myymälätoimijan löytäminen sairaalalle ei varmasti olisi vaikeaa, sillä näille palveluille sairaalassa olisi paljon kysyntää. Myös lähialueen asukkaat voisivat asioida sairaalan apteekissa sekä kaupassa, sillä näitä palveluita ei ainakaan vielä löydy sairaalan ympäristöstäkään.

Kahvila- ja ravintolatoimintaa voisi uudessa sairaalassa pyörittää Kylän Kattaus tai jokin muu toimija. Erityisen tärkeää olisi, että sairaalassa olisi mahdollisuus saada monipuolista, kevyttä ja nopeaa ruokaa kaikkina vuorokauden aikoina. Koska ison ravintolan aukipittäminen ympärivuorokauden ei välttämättä ole kannattavaa, voisi esimerkiksi kahvilalla olla tarjolla ruokaisampaa purtavaa myös myöhään illalla. Sairaalassa suurin osa työntekijöistä tekee vuorotyötä ja myös potilaat voivat tulla päivystykseen myöhään illalla tai yöllä, joten jonkinlaista ruokaa tai naposteltavaa olisi

hyvä olla saatavilla aina. Nykyisen sairaalan ravintolan, Caterinan, käyttäjäkunta koostuu lähinnä lounaalla käyvistä työntekijöistä. Yksi syy tähän on haastattelun perusteella se, että muiden kävijöiden on vaikea löytää ravintolaan. Kuuntelemalla asiakkaiden toiveita ruokavaihtoehtojen suhteen, tekemällä tiloista viihtyisiä sekä helpommin saavutettavia voisi sairaalan tiloissa toimiva ravintola myös kasvattaa asiakasmääriään.

Kelan asiointipistettä toivottiin myös kovasti sairaalan tiloihin, sillä usein potilailla on tarvetta myös Kelan palveluille. Olisikin hyvä selvittää, olisiko tällaisen pisteen perustamiselle mahdollisuutta. Mikäli Kela ei voi tuoda toimintaa sairaalan tiloihin, voisi esimerkiksi infopisteen tai muun yhteydessä löytyä myös Kelassa asiointiin liittyviä lomakkeita ja esitteitä, sekä mahdollisesti henkilökuntaa, joka osaisi avustaa myös näissä asioissa.

Näiden viiden suosituimman palvelun lisäksi myös monille muille palveluille olisi käyttöä sairaalassa. Tutkimuksessa suurin osa vastaajista oli vanhempaa ikäluokkaa, joten on hyvä muistaa, että myös nuorten ja lasten tarpeet tulee ottaa huomioon, vaikka ne eivät tässä opinnäytetyössä tulleet kovin vahvasti esille. Uuden sairaalan olisi myös tarkoitus palvella useita vuosia, joten tila- ja palveluratkaisujen tulisi olla sellaisia, jotka ovat toimivia myös tulevaisuudessa.

Sairaalan tiloihin toivottiin kirjastoa, jota nykyisen sairaalan tiloissa ei potilaille ole. Opiskelijoiden tekemissä haastatteluissa ehdotettiin myös ”mediakirjastoa”, josta voisi lainata esimerkiksi älylaitteita tai elokuvia. Koska nykyään monella on kuitenkin omat älylaitteet ja niiden määrä tulee vain lisääntymään tulevaisuudessa, on tärkeää miettiä, miten kirjasto olisi paras toteuttaa ja miten laajaa valikoimaa siellä olisi kannattavaa pitää. Nuoremmat vastaajat olivat toivoneet myös Lounge –tyyppistä oleskelutilaa, jossa voisi olla tarjolla esimerkiksi erilaisia pelejä. Lisäksi vanhemmat kaipaivat pienemmille lapsille leikkitilaa. Näitä ideoita voisi ehkä yhdistää luomalla tilan, joka olisi erityisesti suunnattu nuorille ja lapsille. Nuorten loungessa voisi olla mukavia istuskeluryhmiä sekä erilaisia ajanviettopaikoja, kuten biljardi, Playstation tai muu

pelikone sekä lautapelejä. Lapsille puolestaan olisi hyvä olla tarjolla leikkutilaa, leluja sekä nuoremmille sopivia pelejä.

Myös erilaisia hyvinvointipalveluita kuten hierojaa, parturi-kampaajaa sekä kauneushoitola toivottiin sairaalan tiloihin. Näitä voisi olla toteuttamassa yksi yritys tai esimerkiksi muutama pienyrittäjä yhteistyössä. Hyvinvointipalvelut tukisivat potilaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä kohottaisivat mielialaa. Toisaalta myös muut kävijät voisivat käyttää odotteluaikaa hyödyksi pienellä hemmottelulla. Lisäksi haastattelussa tuli ilmi, että mikäli paikalla olisi hyvä tekijä, myös henkilökunta käyttäisi palveluita mielellään. Heidän olisikin kätevä käyttää palveluita ennen työpäivää tai sen jälkeen. Henkilökunta toivoi myös kuntosali- ja ryhmäliikunta mahdollisuutta. Liikuntamahdollisuuksien tarjoaminen henkilökunnalle olisi kannattavaa, sillä se pitää yllä työkykyä sekä lisää hyvinvointia. Yleisen kuntosalin toimiminen sairaalan tiloissa saattaisi kuitenkin tarvita liian isot tilat sekä aiheuttaa liikaa liikennettä ja hälinää sairaalalle, joten kuntoilumahdollisuutta voisi tulevaisuudessakin olla hyvä tarjota ainoastaan henkilökunnalle.

Vaikka tutkimus koski sairaalan tiloissa tuotettavia palveluita, tuli myös tilojen viihtyisyys esille usealta haastateltavalta. Myös haastattelulomakkeessa ravintola- ja kahvilatoiveista kysyttäessä tunnelma ja viihtyvyys olivat vastaajille tärkeitä valikoiman lisäksi. Hyvä palvelutarjoama onkin tärkeä osa viihtyisyyttä miellyttävän ympäristön lisäksi.

Opinnäytetyön teoriapohjaan koottua sekä tutkimuksella käyttäjistä kerättyä tietoa voidaan käyttää myös sairaalan tilaratkaisujen tekemisen pohjana. Kukkumäkeen ollaan rakentamassa terveyst- ja sosiaalialan osaamisen keskusta, joten Uusi sairaala -hankkeen lisäksi opinnäytetyöstä voisi olla hyötyä myös muille tahoille, jotka miettivät, millaista toimintaa alueelle voisi tuoda. Esimerkiksi Campus FI – hanke tavoittelee alueelle yrityspuistotyypistä toimintaa, joka painottuisi erityisesti sosiaali-, terveyst- ja hyvinvointialan yrityksiin (Rantanen 2016).

Jatkoselvitystä tutkimukseen liittyen voisi tehdä esimerkiksi yritysnäkökulmasta.

Suunnittelun ja rakentamisen edetessä olisi myös tärkeää selvittää, mitkä yritykset

olisivat kiinnostuneita toimimaan sairaalan tiloissa ja millaisia vaatimuksia niillä on tilojen suhteen, jotta uudesta sairaalasta saataisiin mahdollisimman käyttäjäystävällinen ja toimiva kokonaisuus.

Lähteet

- de Mooij M., Kortesmäki T., Lammi M., Lautamäki S., Pekkala J. & Sinkkonen I. 2005. Kompassina asiakas – Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Teknologia-teollisuuden julkaisuja 7. Tampere: Tammer-paino Oy.
- Facilities & Amenities. N.d. Esite Massachusetts General Hospitalin nettisivuilla. Viitattu 9.3.2016. <http://www.massgeneral.org/services/facilities-amenities.aspx>
- Uusi sairaala –hanke, alustava hankesuunnitelma 26.11.2012. Osa 1. 2012. Keski-Suomen sairaanhoitopiiri.
- Järvinen J. N.d. Tulokselliset toimistotilat - NCC Future Office®. Kirjoitus NCC.fi -sivustolla. Viitattu 19.1.2016. <http://www.ncc.fi/tuotteet-ja-palvelut/toimistotilat/>
- Kananen J. 2008a. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen J. 2008b. Kvantti – kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Käyttäjälähtöiset tilat – uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. 2011. Helsinki: Tekes. Viitattu 22.1.2016
https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/kayttajalahtoiset_tilat.pdf
- Löytänä J. & Korteso K. 2011. Asiakaskokemus –palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Rantanen A. 2016. Kukkumäellä siintää terveyskylä. Keskisuomalainen 31.1.2016. S 5.

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. 1.-2. painos. Helsinki: WSOYpro.

Partanen, E. 2003. Käyttäjälähtöisyyttä tilasuunnitteluun - toimivat tilat tilapalveluille. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 22.

Patient and visitor guide. N.d. NewYork-Presbyterian Hospitalin ohjemateriaali sairaalan nettisivuilla. Viitattu 9.3.2016.

http://www.nyp.org/pdf/patientguides/mschony_during.pdf

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Pohjantähti Polestar Ltd.

Selin E. & Selin J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta –avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. 2. uudistettu painos. Espoo 2013. Hansaprint Oy.

Subway tavoittelee ravintoloitaan Suomessa sairaaloiden yhteyteen. 2013. Uutinen Etelä-Suomen sanomien nettisivustolla 9.3.2013. Viitattu 4.4.2016.

<http://www.ess.fi/uutiset/talous/2011/03/09/subway-tavoittelee-ravintoloitaan-suomessa-sairaaloiden-yhteyteen>

Taegen J. 2015. Uusi sairaala – tilasuunnittelu. Diaesitys henkilöstöinfossa 15.12.2015. Viitattu 18.1.2015. Materiaali sairaanhoidon intranetissä Santrassa.

Teemahaastattelu. 2007. Materiaali projektimeteodeista.
<http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/064.htm>. Viitattu 17.2.2016.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Kysely uudessa keskussairaalassa tarjottavista palveluista

Hei! Olen Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelija ja teen opinnäytetyötä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin Uusi sairaala – hankkeelle. Tämä kysely on osa työhöni liittyvää tutkimusta, ja vastaamalla olette suureksi avuksi. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

Olen...

Mies Nainen

Potilas Vierailija/Saattaja

Alle 16 vuotias 16-24 vuotias 25-34 vuotias 35-55 vuotias

yli 55 vuotias

Numeroi 1-5 palvelut, jotka kokisit itsellesi hyödyllisimmiksi sairaalassa asioidessasi.

(1= hyödyllisin/ mieluisin):

Apteekki

Hieroja

Hiljainen tila

Kahvila

Kauneushoitola

Kelan asiointipiste

Kioski/marketti

- Kirjasto
- Kukkakauppa
- Kuntosali
- Lahjatavarakauppa
- Lapsiparkki
- Mediakirjasto / tietokonepiste

Mikäli keskussairaalan tiloissa toimisi kioski/myymälä, mikä olisi mielestänne paras koko:

- Pieni kioski, jossa vain välttämättömimmät tarvikkeet
- Hieman isompi myymälä, jossa hieman laajempi valikoima (esim. lahjatavaroita, leluja..)
- Pieni kauppa, jossa lähikauppaa vastaava valikoima

Millaisia ravintola- ja kahvilapalveluita toivoisit sairaalassa olevan? Millaista ruokaa toivoisit sietä saatavan? Tuleeko mieleesi ravintolaa tai kahvilaa, jonka toivoisit avaavan toimipisteen sairaalan tiloihin?
