

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Sairaanhoitaja

Kristiina Hänninen, Eini Keskiäsaari, Niina Purho & Jenni Simpura

## **Asiakastyytyväisyys Mehiläinen Oy:n luomikatsastuspäivillä Lappeenrannassa**

Opinnäytetyö 2017

## Tiivistelmä

Kristiina Hänninen, Eini Keskiäsaari, Niina Purho & Jenni Simpura  
Asiakastyytyväisyys Mehiläinen Oy:n luomikatsastuspäivillä Lappeenrannassa,  
35 sivua, 2 liitettä  
Saimaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Sairaanhoitaja  
Opinnäytetyö 2017  
Ohjaajat: lehtori Riitta Kalpio, Saimaan ammattikorkeakoulu, tiimiesimies Tiina Laaksonen, Mehiläinen Oy Lappeenranta

Luomikatsastuspäivät ovat Mehiläinen Oy:n Lappeenrannan toimipisteen järjestämä tapahtuma. Luomikatsastuspäiville pääsee ajanvarauksella näyttämään luomia ihotautilääkärille, joka antaa tarvittaessa toimenpidesuosituksen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saada tietoa asiakkaiden syistä luomikatsastuspäiville hakeutumisesta, selvittää asiakkaiden tiedonsaantia luomikatsastuspäivistä ja heidän kokemuksiinsa saamastaan palvelusta. Tavoitteena oli tuottaa ajankohtaista tietoa, jota Mehiläinen Oy:n Lappeenrannan toimipiste voi käyttää luomikatsastuspäiviensä kehittämiseen.

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Aineiston keruu toteutettiin puolistrukturoiduilla kyselylomakkeilla luomikatsastuspäivillä Mehiläinen Oy:n Lappeenrannan toimipisteessä 22. - 23.5.2017 ja 26. - 27.5.2017. Kyselyyn vastasi 51 asiakasta. Saadut tulokset analysoitiin tilastollisin menetelmin SPSS-ohjelmaa hyödyntäen. Tuloksia kuvattiin sekä sanallisesti että graafisin taulukoin. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin asiakastyytyväisyyttä, sairaanhoitajan vastaanottotyötä ja roolia luomien seurannassa sekä yleisimpiä ihomuutoksia.

Tuloksista selvisi, että asiakkaiden yleisin syy luomikatsastuspäiville hakeutumiseen oli yleistarkastus, ja suurin osa asiakkaista osallistui luomikatsastuspäiville ensimmäistä kertaa. Suurin osa asiakkaista oli saanut tiedon luomikatsastuspäivistä sanomalehdestä. Asiakastyytyväisyys koettiin lähes erinomaiseksi kaikilla osa-alueilla. Vapaamuotoisesta palautteesta nousi esiin tyytyväisyys luomikatsastuspäivien toimivuutta ja henkilökuntaa kohtaan. Palautteiden mukaan kehitettävää löytyy tapahtuman tiedottamisesta sekä ajanvarauksesta.

Jatkotutkimusaiheena voisi selvittää hoitohenkilökunnan kokemuksia luomikatsastuspäivistä, jolloin saataisiin tietoa eri näkökulmasta. Lisäksi luomikatsastuspäivien asiakkaille voitaisiin tehdä samantyylinen kysely muutaman vuoden kuluessa ja verrata sen tuloksia tämän opinnäytetyön tuloksiin.

Asiasanat: luomikatsastuspäivät, asiakastyytyväisyys, vastaanottotyö

## **Abstract**

Kristiina Hänninen, Eini Keskisaari, Niina Purho & Jenni Simpura  
Customer satisfaction with mole examination days in Mehiläinen Oy Lappeenranta, 35 pages, 2 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Degree Programme in Nursing

Bachelor's Thesis 2017

Instructors: Senior Lecturer Riitta Kalpio, Saimaa University of Applied Sciences, Team Supervisor Tiina Laaksonen, Mehiläinen Oy Lappeenranta

The purpose of this study was to get information regarding why customers participated in the mole examination days (the doctors checked customers' moles), how they were informed about the examinations and how they felt about the service they got. The mole examination days is an event arranged by Mehiläinen Oy's office in Lappeenranta. It can be attended by making an appointment with a dermatologist, who will check the moles and remove them if necessary. The aim of this study was to create relevant information, which Mehiläinen Oy Lappeenranta can use to develop their mole examination days.

The study utilized quantitative research methods. The collection of the study material was carried out by a questionnaire at the mole examination days, between 22. - 23.5.2017 and 26. - 27.5.2017. There were 51 replies to the questionnaire. The results were analysed with the SPSS-program using statistical methods. The theoretical part of the study covered customer satisfaction, the nurse's reception work and the most common malignant transformations on the skin.

The results of the study showed that the main reason for customers to apply for the mole examination days was general inspection, and many of the customers participated for the first time. The newspaper was the main source of delivering the information to most of the customers. Customer satisfaction was estimated nearly excellent in every measured category. The informal feedback suggests that the customers were satisfied with the mole examination days functioning as well as the personnel but informing about the days and reserving an appointment could be developed further.

Further study topics could investigate the nursing personnel's experiences regarding the mole examination days so the data would confront the topic from another point of view. In addition, a study like this could be carried again in a few years and comparing the results from the two studies would give an implication of whether there has been improvement or not.

Keywords: Mole examination days, customer satisfaction, reception work

## Sisällys

1	Johdanto .....	5
2	Sairaanhoitajan työ vastaanotolla .....	6
2.1	Luomen tarkistus ja arviointi vastaanotolla .....	7
2.2	Ihotautiasiakkaan ohjaus ja kotihoito-ohjeet .....	8
2.3	Yleisimmät ihomuutokset .....	10
3	Asiakastyytyväisyys terveydenhuollossa .....	13
4	Mehiläinen Oy ja luomikatsastuspäivät .....	15
5	Opinnäytetyön tarkoitus .....	16
6	Opinnäytetyön toteutus .....	16
6.1	Tutkimukseen osallistujat ja aineiston keruu .....	16
6.2	Aineiston analyysi .....	17
6.3	Eettisyys ja luotettavuus .....	18
7	Tulokset .....	19
7.1	Vastaajien taustatiedot .....	20
7.2	Tulosyyt luomikatsastuspäiville .....	20
7.3	Tiedonsaanti luomikatsastuspäivistä .....	22
7.4	Vastaajien kokemukset .....	23
8	Pohdinta .....	27
	Kuviot .....	31
	Taulukot .....	31
	Lähteet .....	32

### Liitteet

Liite 1 Kyselylomake

Liite 2 Saatekirje

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Mehiläinen Oy:n Lappeenrannan toimipisteen luomikatsastuspäivien toimintaa ja asiakastyytyvääsyyttä. Selvitämme, miksi asiakas on tullut luomikatsastuspäiville ja mistä asiakas on saanut tiedon luomikatsastuspäivistä. Teoriaosuudessa käsittelemme vastaanottotyötä sairaanhoitajan näkökulmasta, yleisimpiä ihomuutoksia sekä asiakastyytyvääsyyttä terveydenhuollossa.

Saimme ehdotuksen opinnäytetyön aiheeksi yhteistyökumppaniltamme Mehiläinen Oy:ltä. Mehiläinen Oy oli kiinnostunut siitä, millainen kokemus asiakkailla on luomikatsastuspäivistä ja erityisesti Mehiläinen Oy:tä kiinnosti, mistä asiakkaat ovat saaneet tiedon luomikatsastuspäivistä.

Opinnäytetyön aihetta on tärkeä tutkia, sillä luomien seulonnalla voidaan havaita ajoissa toimenpiteitä vaativat muutokset ja näin ennaltaehkäistä niistä kehittyviä syöpiä. Esimerkiksi melanooma on ollut nopeimmin yleistynyt syöpä Suomessa. Siihen sairastuu vuosittain noin tuhat ihmistä. (Tarnanen, Koskivuo & Kukkonen-Harjula 2012.) Melanooman ennustetaan lisääntyvän vuoteen 2025 mennessä 60 prosentilla, ja se tarkoittaa noin 2300 uutta melanoomatapausta vuodessa. Melanooman yleistymiseen vaikuttaa elintapojen muutokset ja melanooman diagnosoinnin kehittyminen. (Syöpäjärjestöt 2015; Kähäri, Koulu & Malila 2017.) Lisääntyvät melanoomatapaukset vaikuttavat terveydenhuoltojärjestelmämme resursseihin, ja vaikutukset näkyvät sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairanhoidossa. Uusien melanoomatapauksien ilmaantuvuuteen tulisi puuttua, ja sitä varten tarvitaan ehkäisy- ja valistusohjelma. Auringossa palamisen haittoista tulisi antaa valistusta jo neuvolasta lähtien. (Käypä hoito 2012; Kähäri ym. 2017.)

Lisäksi asiakastyytyvääsyyden tutkiminen on tärkeää, sillä näin saadaan parasta mahdollista tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja kokemuksista. Asiakkaiden palautteen myötä pystytään kehittämään luomikatsastuspäivien toimintaa tulevaisuudessa. Reagoiminen asiakkailta saatuun palautteeseen ja asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen antaa yritykselle kilpailuedun. Jos asiakas on erittäin tyytyväinen

saamaansa palveluun, se tekee asiakkaan halukkaaksi käyttämään palveluita uudelleen. (Yritys-Suomi.)

Tästä opinnäytetyöstä saamme tietoa sairaanhoitajan vastaanottotyöstä ja asiakastyytyväisyyden merkityksestä hoitoalalla. Tulemme oppimaan myös pahanlaatuisista ihomuutoksista ja niiden aikaisesta havaitsemisesta. Lisäksi pääsemme perehtymään yksityisen sektorin toimintaan.

## **2 Sairaanhoitajan työ vastaanotolla**

Sairaanhoitajan vastaanottotoiminnalla kehitetään lääkäreiden ja sairaanhoitajien työnjakoa perusterveydenhuollossa. Sairaanhoitajan vastaanottotoiminnan työnjako on ennalta määrätty terveyskeskuksissa sekä on keskitytty tiettyihin potilasryhmiin, joiden hoidosta on olemassa kansallisiin hoitosuosituksiin perustuvat hoito-ohjeet. Hoitotyön vastaanottotoiminnassa työskentelevää henkilöstöä säätelee laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994). Lain mukaan ammattihenkilöllä tulee olla toiminnan edellyttämä koulutus. Ammattihenkilö on oikeutettu tekemään tehtäviä, joihin hän on saanut valmiudet koulutuksensa, kokemuksensa ja ammattitaitonsa perusteella. (Muurinen, Nenonen, Wilskman & Agge 2010, 131.)

Perusterveydenhuollon vastaanottotoimintaan on kehitetty toimintamalli. Toimintamallissa asiakas ottaa yhteyden oman alueen sairaanhoitajaan, josta omahoitaja varaa ajan sekä sairaanhoitajalle että lääkärille. Vastaanotolla toimivan sairaanhoitajan työnkuvaan kuuluu kansansairauksien ehkäisy, hoidonohjaus, seuranta ja asiakkaiden ohjaaminen tutkimuksiin. Näiden lisäksi työnkuva pitää sisällään tavallisten infektipotilaiden hoidon tarpeen arvioimisen, tarvittavien tutkimuksien toteuttamisen ja ohjauksen. (Muurinen ym. 2010, 131 - 132.)

Tuomikoski (2007) on tutkinut sairaanhoitajan vastaanottotoiminnan vähentävän lääkärikäyntejä. Sairaanhoitajien koettiin myös paikkaavan lääkärivajetta vastaanottotoiminnallaan, sekä vastaanottotyön katsottiin auttavan ruuhkautumisessa jonojen purkamisessa. Härkönen (2005) kuvaa tutkimuksessaan tiedon-

saannin, vuorovaikutustaitojen ja palvelun sujuvuuden vaikuttavan eniten tyytyväisyyden kokonaiskuvan muodostumiseen sairaanhoitajan vastaanotolla. (Härkönen 2005, 36; Tuomikoski 2007, 25.)

## **2.1 Luomen tarkistus ja arviointi vastaanotolla**

Asiakas tulee sairaanhoitajan vastaanotolle näyttämään huolta aiheuttavaa ihomuutosta. Luomen tarkistus ja arviointi tapahtuvat sairaanhoitajan vastaanotolla, jossa vastaanottohuoneen tulisi olla valaistukseltaan riittävä ja huoneen lämpötila normaali. Ihon tutkimustilanteessa asiakasta pyydetään riisumaan vaatteensa, jotta iho voidaan tutkia kauttaaltaan tai ainakin auringolle altistuneet alueet, joita ovat kasvot, huulet, niska sekä yläraajat. Miehillä ihosyövän esiasteita esiintyy usein myös korvanlehdissä tai kaljulla pääläella. Ihon tarkasteluun käytettäviä välineitä ovat suurennuslasi, dermatoskooppi, luuppi ja stereomikroskooppi. (Hannuksela, Peltonen, Reunala & Suhonen 2011, 22 - 23; 224.)

Luomen arviointitilanteeseen kuuluu asiakkaan haastattelu. Haastattelussa kysytään, milloin asiakas on huomannut luomen ja selvitetään syitä luomeen kiinnittyneestä huomiosta. Asiakkaan oma havainto olemassa olleen luomen muutoksesta tai mahdollisesta luomen oireilusta kysytään. Haastattelun aikana sairaanhoitaja katsoo minkälaiselta luomen ympäröivä iho näyttää. Asiakkaalta selvitetään myös aikaisempi luomitausta ja aikaisemmat luomen poistosyyt. (Poikonen 2014.)

Asiakasta haastatellessa kysytään kuinka helposti asiakkaan iho palaa ja viettääkö hän paljon aikaa auringossa. Asiakkaan ihotyyppi on hyvä selvittää ja tässä käytetään apuna Fitzpatrikin luokitusta I-VI. Ihotyyppi selvitetään katsomalla ihon ja hiusten väri, ihon ruskettumistaipumus ja palamisherkyys. Ihotyypeissä I-II on noin kaksinkertainen melanoomariski verrattuna tyyppiin IV. (Övermark, Isoheranen, Keinonen, Koskenmies, Pitkänen, Ylitalo & Saksela 2017.)

Sairanhoitajan tulee tunnistaa pahanlaatuisen luomen tunnusmerkit. Tunnusmerkkejä ovat luomen epäsäännöllinen muoto, epätarkka reuna, epätasainen väri ja muuttunut koko tai muoto. Lisäksi pahanlaatuisessa luomessa voi olla tuntemuksia kuten kutinaa, pistelyä tai aristusta. (Poikonen 2014.)

Sairaanhoitajan tehtävä on ohjata asiakas lääkärin vastaanotolle, mikäli herää epäily pahanlaatuisesta ihonmuutoksesta tai jos ihomuutos sijaitsee päässä, nenässä tai silmän läheisyydessä. Muita syitä asiakkaan ohjaamiseen lääkärille ovat voimakas hilseily tai sarveistuminen kasvojen alueella, kookas synnyntäimen luomi, aikaisemmin poistettu melanooma, lähisuvussa melanoomatapauksia tai asiakasta huolestuttava luomi. Mahdollisimman varhainen ihokasvaimen diagnosointi on tärkeää sekä asiakkaan ennusteen, että hoitokustannusten kannalta. (Poikonen 2014; Övermark ym. 2017.)

Luomen poistoon vaikuttavia tekijöitä ovat luomen koko, ulkomuoto sekä värin muutokset. Luomen poisto voidaan toteuttaa epäilyksen pahanlaatuisuudesta lisäksi asiakkaan toivoessa yksittäisen luomen poistoa mahdollisen esteettisen haitan ja hankalan sijainnin vuoksi. Hitaasti luomessa näkyvät muutokset voivat olla niitä, jotka herättävät epäilyksen ja vaativat tutkimuksia. Nopeasti luomessa näkyvät muutokset voivat usein olla verenpurkauman aiheuttamia, mutta ne voivat myös olla merkki pahanlaatuisuudesta. (Collan 2013; Poikonen 2014.)

Sairaanhoitajan tulee kirjata ylös hoidon järjestämisen, suunnittelun ja seurannan kannalta tärkeät tiedot. Hän kertoo asiakkaalle nykytilanteesta ja jatkosta sekä vastaa asiakkaan kysymyksiin niin, että asiakas ymmärtää tilanteen. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; Rautava-Nurmi, Westergård, Henttonen, Ojala & Vuorinen 2014, 409.)

Asiakkaan saadessa mahdollisen syöpädiagnoosin on sairaanhoitajalla suuri merkitys, sillä hän voi osaltaan täydentää lääkärin kertomia tietoja ja siten luoda asiakkaalle turvallisuuden ja jatkuvuuden tunteen. Jos asiakas lähtee syöpädiagnoosin saamisen jälkeen kotiin, niin varmistetaan, että hänellä on numero, johon soittaa ottaakseen yhteyttä häntä hoitaviin henkilöihin. (Holmia, Murtonen, Myllymäki & Valtonen 2004, 106.)

## **2.2 Ihotautiasiakkaan ohjaus ja kotihoito-ohjeet**

Asiakkaan oikeus hyvään hoitoon sisältää tarvittavan ohjauksen. Itsemääräämisoikeus ja oikeudenmukaisuus voivat toteutua vain, jos asiakas saa riittävästi tietoa valintojensa ja päätöstensä tueksi. Sairaanhoitajan hyvään ammattitaitoon



kuuluvat olennaisena hyvät ohjaustaidot. (Eloranta 2011, 12.) Ihotautipotilaan ohjaus on tärkeää hoidon yksilöllisen onnistumisen kannalta. Asiakkaan ohjaamisen ja opettamisen tarkoituksena on siirtää vastuuta hoidosta asiakkaalle ja tukea hänen itsenäistä selviytymistä. Ohjausta ja tietoa olisi hyvä antaa sekä kirjallisesti että suullisesti. Hoitajan ja asiakkaan välisten ohjaustilanteiden tulisi olla vuorovaikutteisia, sillä ne edistävät asiakkaan omahoidon valmiuksia sekä siihen sitoutumista. (Vester 2013, 282.) Hoitajan tulee esittää asia asiakkaan ymmärtämällä tavalla ja välttää ammattisanaston käyttämistä (Eloranta 2011, 23).

Asiakasta opastetaan luomien omatoimiseen seurantaan, sillä muutosten varhainen havaitseminen on tärkeää. Asiakasta kehoitetaan suojautumaan auringon ultraviolettiäiteilyltä ja etenkin välttämään ihon palamista. Auringon ultraviolettiäiteiltä tulisi suojautua varsinkin niiden, joilla on runsaasti luomia tai herkästi palava ihotyyppi. (Vester 2013, 304.)

Luomen poiston jälkeen haava suljetaan sen koosta ja sijainnista riippuen joko ompeleilla, iholiimalla tai teipillä. Hoitaja ohjeistaa asiakasta haavan hoidosta ja antaa tarvittaessa kirjalliset ohjeet. Kotihoito-ohjeita on syytä noudattaa, jotta verenvuodolta ja haavan infektiolta välttyttäisiin. Vuorokauden kuluttua haavan voi huuhdella ja peseytyä suihkussa. Haavan turhaa koskettamista ja hankaavia vaatteita tulee välttää. Myös saunomista, kylpemistä ja uimista tulee välttää, kunnes ompeleet on poistettu. (Lumio 2017.)

Sairaanhoitaja ohjeistaa asiakasta hakeutumaan hoitajan vastaanotolle 5-14 päivän kuluttua mahdolliseen ompeleiden poistoon (Lumio 2017). Usein ommelten poiston jälkeen haavalle asetetaan suojaava ihoteippi, jonka asiakas voi itse poistaa tai vaihtaa uuteen sen kastuessa tai likaantuessa. Teippauksen on todettu vähentävän arven liikakasvua. (Koljonen & Ilmonen 2017.)

Asiakkaalle on tärkeää ohjeistaa, että mikäli haavassa esiintyy infektion oireita, tulisi ottaa yhteys lähimpään terveyskeskukseen. Asiakasta myös ohjeistetaan ottamaan tarvittaessa kipuun apteekista ilman reseptiä saatavia tulehduskipulääkkeitä tai parasetamolivalmisteita. (Lumio 2017.)

Mikäli luomissa epäillään melanoomamuutosta, ne poistetaan ja tutkitaan mahdollisimman nopeasti. Tärkeää on tunnustella myös imusolmukkeet, sillä mahdollinen melanooma metastasoi ensimmäisenä läheisiin vartijaimusolmukkeisiin. Hoitajan tulisi tukea asiakasta sekä omaisia psyykkisesti, mikäli luomissa havaitaan pahalaatuisia muutoksia. Asiakas on hyvä tällöin ohjata syöpäjärjestöjen toimintaan. (Vester 2013, 304.)

### **2.3 Yleisimmät ihomuutokset**

Luomet ja ihon pigmenttimuutokset ovat hyvänlaatuisia kasvaimia ja niitä on jokaisella ihmisellä. On tärkeää erottaa hyvänlaatuiset ihokasvaimet pahanlaatuisista, jotta potilas välttyisi turhilta ihokasvaimien leikkauksilta. Myös pahanlaatuisten ihokasvainten hoitolinjojen tuntemus on tärkeää. (Hannuksela ym. 2011, 223; Hannuksela-Svahn 2013a.)

Hyvänlaatuisia ihomuutoksia ovat seborrooiset keratoosit, ateroomat, lipoomat sekä melanosyyttiperäiset ihomuutokset. Hyvänlaatuisia melanosyyttiperäisiä ihomuutoksia ovat melanosyyttiluomet, kesakot, aurinkokesakot, beckerin luomet ja melasmat. (Hannuksela ym. 2011, 233-234; Collan 2013.)

Pahanlaatuiset ihomuutokset voidaan havaita ajoissa, sillä ne käyttäytyvät hyvänlaatuisia ihomuutoksia aggressiivisemmin ja ihomuutosten kasvu voi olla nopeaa. Mitä aikaisemmin pahanlaatuinen ihomuutos havaitaan, sitä helpompi se on poistaa ja ennuste on parempi. Yleisempiä pahanlaatuisia ihomuutoksia ovat basaliooma, okasolusyöpä ja melanooma. (Collan 2013.)

#### **Basaliooma**

Pahanlaatuisista ihomuutoksista yleisin on basaliooma, joka on lähtöisin orvaskeden tyvikerroksessa sijaitsevista soluista. Basaliooma ei yleensä lähetä etäpesäkkeitä, mutta se voi levitä syvempiin kudoksiin. Basalioomaa on kolmea eri tyyppiä: nodulaarinen basaliooma, pinnallinen basaliooma ja sklerosoiva basaliooma. Basaliooman oireet riippuvat basaliooman tyypistä. Basalioomaa esiintyy

eniten auringon ultraviolettisäteilylle altistuneilla ihoalueilla, mutta auringon ultraviolettisäteilyn vaikutusta basaalirooman kehittymiselle ei tiedetä tarkkaan. (Hannuksela-Svahn 2016a.)

Nodulaarinen basaalioma muodostaa ensin sileän kyhmyä, johon muodostuu myöhemmin haava ja rupi. Tyypillinen sijaintipaikka on kasvoissa tai korvan takana. Nodulaarinen basalioma voi olla vaikea erottaa tavallisesta melanosyytti-luomesta ja melanoomasta. (Hannuksela ym. 2011, 230; Hannuksela-Svahn 2016a.)

Pinnallinen basalioma muistuttaa ihottumaa karhean, hilseilevän ja punoittavan ulkonäkönsä vuoksi. Pinnallisen basaliooman tyypillinen sijaintipaikka on vartalolla. (Hannuksela ym. 2011, 230.)

Sklerosoiva basalioma on vaikeasti havaittavissa, sillä se on ulkonäöltään ihonvärinen tiivistymä. Sklerosoiva basalioma sijaitsee yleensä kasvojen alueella. Sklerosoivaa basaliomaa tulee tarkastella huolellisesti, sillä rajojen huomaaminen voi olla haastavaa. Epäiltäessä sklerosoivaa basaliomaa arpimaisen kudoksen kiristäminen auttaa rajojen tutkimisessa. (Hannuksela ym. 2011, 230; Hannuksela-Svahn 2016a.)

### **Okasolusyöpä**

Okasolusyöpä on pahanlaatuinen kasvain, joka on lähtöisin orvaskeden sarveissoluista ja se kasvaa tyvikalvon läpi verinahkaan. Okasolusyöpä voi lähettää etäpesäkkeitä kasvaimen lähellä sijaitseviin imusolmukkeisiin. Okasolusyövän tyypilliset sijaintipaikat ovat pään alueella kasvoissa, korvalehdissä ja päänahassa. Okasolusyöpää esiintyy myös kämmenselässä ja kroonisissa haavoissa. Rungas altistuminen auringon ultraviolettisäteilylle lisää riskiä sairastua okasolusyöpään. (Hannuksela ym. 2011, 231; Hannuksela-Svahn 2016b.)

Okasolusyöpää epäiltäessä iholla voidaan havaita nopeasti kasvava punertava ja kosketusarka kyhmy, joka karstoittuu ja haavautuu. Okasolusyövän ympäröivällä iholla voi olla aurinkokeratooseja, jotka ovat okasolusyövän esiasteita. (Hannuksela-Svahn 2016b.)

## Melanooma

Melanooma saa alkunsa pigmenttisoluista. Tärkein syy melanooman kehittymiselle on runsas altistuminen auringon ultraviolettisäteilylle ja ihon toistuva palaminen etenkin lapsuudessa ja nuoruudessa. Riskejä melanooman kehittymiselle ovat myös vaalea herkästi palava iho, runsasluomisuus, aikaisemmin poistettu primaarimelanooma sekä usealla lähisukulaisella todettu melanooma. Jos potilaalla on useampi edellä mainituista riskitekijöistä, riski melanooman kehittymiselle on noin 200-kertainen. (Hannuksela ym. 2011, 237; Käypä hoito 2012.)

Todetuista melanoomista 20 - 30 prosenttia kehittyy jo olemassa olevaan luomeen ja loput melanoomista kehittyvät terveelle iholle. Riski melanooman kehittymiselle on tavallista suurempi, jos luomen koko on yli 20 cm. Keskokokoisiin ja pieniin luomiin melanooman kehittyminen on harvinaisempaa. Melanooman kehittyminen olemassa oleviin luomiin on harvinaisempaa, joten luomia ei tarvitse poistaa ennaltaehkäisevästi. (Hannuksela ym. 2011, 237; Käypä hoito 2012; Hannuksela-Svahn 2013b.)

Melanoomaa epäiltäessä kasvain poistetaan perusterveydenhuollossa tai erikoissairaanhoidossa mahdollisimman pian. Melanooman varhainen tunnistaminen on tärkeää, sillä melanooma voi lähettää etäpesäkkeitä. Ennuste on hyvä, jos melanooma havaitaan ajoissa eikä se ole ehtinyt leviää. Eloönjäämisennuste melanoomaan sairastuneilla Suomessa on 80 %. (Hannuksela ym. 2011, 237 - 238.)

Melanoomat luokitellaan neljään eri luokkaan: pinnallisesti leviävä melanooma, nodulaarinen melanooma (kyhmyinen), lentigo maligna -melanooma (jättikesakomelanooma) ja akraalinen melanooma (raajojen pigmenttiläiskäinen melanooma) (Hannuksela-Svahn 2013a; Kähäri, Koulu & Malila 2017).

Pinnallisesti leviävä melanooma on yleisin (70 %) kaikista melanoomista. Pinnallisesti leviävä melanooma voi kehittyä terveeseen ihoon tai luomeen. (Hannuksela ym. 2011, 239.) Kasvaimessa voi olla pistelyä, kutinaa ja jomotusta sekä siinä voidaan havaita mustan, ruskean, sinisen ja punaisen sävyjä. Miehillä kasvain sijaitsee yleensä selässä ja naisilla alaraajoissa. (Hannuksela-Svahn 2013; Kähäri ym. 2017.)

Nodulaarinen melanooma on melanoomista toiseksi yleisin. Nodulaarisen melanooman tyypillisimpiä esiintymispaikkoja ovat vartalo ja pää, mutta sitä voidaan havaita millä ihoalueella tahansa. Nodulaarisessa melanoomassa iholla voidaan nähdä pigmentoitunut näppylä, jossa voi olla haavauma. Nodulaarinen melanooma voi olla myös pigmentitön ja tästä syystä se voidaan sekoittaa hyvänlaatuisen ihokasvaimen tai basalioomaan. (Hannuksela ym. 2011, 239 - 240.)

Lentigo maligna –melanooma kehittyy yleensä ikääntyneen kasvoilla olevaan isokokoiseen vaalenruskeaan kesakoon. Kesakko tummuu epätasaisesti ja siinä voidaan havaita punaruskeita ja sinimustia sävyjä. (Hannuksela ym. 2011, 239; Hannuksela-Svahn 2013a.)

Akraalista melanoomaa voidaan havaita jalkapohjissa, varpaissa, kämmenissä, sormissa ja kynsien alla. Jos normaalisti pigmentittömälle ihoalueelle ilmestyy muutoksia, kyseessä voi olla akraalinen melanooma. (Hannuksela ym. 2011, 240; Hannuksela-Svahn 2013a.)

### **3 Asiakastyytyväisyys terveydenhuollossa**

Zimmermann (2000) määrittelee, että asiakastyytyväisyys on asiakkaan tuntemus saamastaan arvosta. Hristov (2014) kuvailee, että asiakastyytyväisyys voidaan määrittää tunteeksi, joka muodostuu odotuksista ja siitä, millaisena kokemuksena saatu palvelu tuottaa (Feciková 2004, 59). Organisaation menestyksen pohjana ovat asiakaskeskeisyys ja asiakastyytyväisyys. Menestyminen edellyttää, että asiakkaan tarpeet tulee huomioida ja toimittaa ne asiakkaalle. Asiakkaan tyytyväisyydellä on pitkällä aikavälillä vaikutuksia organisaation taloudellisiin tuloksiin. (Ylikoski 1997, 9.) Myös Saikko (2006) kertoo, että useiden asiakastyytyväisyydestä tehtyjen tutkimusten perusteella palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden mittaamisen tarkoituksena on tuottaa asiakasuskollisuutta ja yrityksen kokonaisliiketaloudellista suoritusta parantavaa informaatiota. (Grönlund ym. 2000, 14.)

Luukkonen (2015) kertoo siitä, että asiakkaan käytettyä yrityksen palvelua hän on siihen joko tyytyväinen tai tyytymätön. Yrityksen pelkkä palvelun laatu ei yksi-

nään vielä tee asiakkaasta tyytyväistä, vaan se on vain yksi asiakastyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttavista tekijöistä. Palvelun vastaamisesta asiakkaan tarpeisiin saadaan selville asiakkaiden asiallisten palautteiden kautta. Palaute kertoo siitä, miten yritys on onnistunut perustehtävässään. (Ylikoski 2000; Zeithaml & Bitner 2003, 85 - 86; Leinonen 2006, 4 - 5.)

Bremer (2015) kertoo, että asiakastyytyväisyyden syntymiseen tarvitaan asiakaskokemuksia. Näitä tapahtuu, kun asiakas on kontaktissa organisaatioon, joko henkilökohtaisesti, puhelimitse tai sähköisesti. Terveystieteissä palvelu on potilaan ja hoitajan välistä vuorovaikutusta, johon potilas osallistuu omalla panoksellaan vaikuttaen asiakastyytyväisyyden lopputulokseen. Näissä asiakaskohtaamisissa asiakkaalle on mahdollista syntyä erilaisia kokemuksia. Kohtaaminen voidaan kokea äärimmillään hyvin negatiiviseksi tai asiakkaan odotukset ylittyvät positiivisesti. Näiden summana asiakas tuntee kokemuksen lopputuloksen. (Hautakangas ym. 2003, 102; Löytänä & Kortesoja 2011, 114 - 117.)

Koliseva (2017) pohtii asiakastyytyväisyyttä Pro gradu-tutkielmassaan *Tilaamisen toimintamalli ja sen kehittäminen*. Hän kertoo entistä useamman asiakkaan voivan vaatia saamaltaan palvelulta sekä laatua että edullista hintaa. Asiakkaat voivat muuttaa näkemyksiään ja heidän vaatimuksensa tiukkenevat. Jokainen ihminen on yksilö ja näin ollen asiakkaiden näkemykset voivat olla palvelun laadun suhteen erilaiset. Lisäksi asiakkaan mielikuva kyseisestä organisaatiosta voi vaikuttaa sen hetkiseen palvelun laadun kokemukseen. (Ylikoski 1999, 117 - 123.)

Koliseva (2017) kertoo, että asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksilla voidaan saada tietoa siitä, onko palvelu koettu asiakkaan odotuksien mukaiseksi vai onko palvelussa vielä kehitettävää. Kyselytutkimuksessa olisi hyvä olla helpot ja selkeät kysymykset, jotta vastauksien tallentaminen olisi mutkattomampaa. Lisäksi on tärkeää antaa asiakkaalle mahdollisuus vastata vapaamuotoista palautetta. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla välitetään asiakkaille viesti, että heidän mielipiteitään arvostetaan. (Aarnikoivu 2005, 67 - 71.)

## 4 Mehiläinen Oy ja luomikatsastuspäivät

Yhteistyökumppanimme on Mehiläinen Oy:n Lappeenrannan toimipiste. Mehiläinen Oy on yksi tunnetuimmista yksityisistä sosiaali- ja terveystalvveluiden tuottajista Suomessa ja sen toiminta on kestänyt jo yli 100 vuotta. Mehiläinen Oy on nopeasti kehittyvä ja kasvava yritys. Se palvelee vuosittain yli miljoonaa asiakasta toimipisteissään, joita on yli 290. Mehiläinen Oy:n asiakkaita ovat yksityiset henkilöt, yritykset, vakuutusyhtiöt ja julkinen sektori. Se on suuri työllistävä yritys Suomessa, sillä se työllistää yli 11 500 terveydenhuoltoalan ammattilaista. (Mehiläinen 2015a.)

Mehiläinen Oy:n toimintaa ohjaavat vahva arvopohja, korkea ammattitaito ja asiakaslähtöisyys. (Mehiläinen 2015a.) Mehiläinen Oy kerää asiakkailtaan palautetta eri tavoin kohdatakseen asiakkaansa yksilöllisesti ja arvostavasti sekä tarjotakseen korkeatasoista hoitoa. Mehiläinen Oy mittaa asiakkaiden kokemuksia ja asiakastytyvyyttä esimerkiksi nettosuositteIuindeksin eli NPS-mittarin avulla. NPS-mittari (Net Promoter Score) kertoo, kuinka suuri osa heidän asiakkaistaan suosittelisi Mehiläinen Oy:n palveluita läheisilleen. Satunnainen otos asiakkaista saa käyntinsä jälkeen tekstiviestikyselyn, jossa pyydetään arvioimaan palvelua asteikolla 0-10. Arvioinnin ollessa alle 6, asiakkaaseen ollaan puhelimitse yhteydessä, jotta Mehiläinen Oy saisi parannusehdotuksia. Asiakkaiden kokemuksia on mitattu tällä tavoin Mehiläinen Oy:ssä vuodesta 2014 lähtien. Asiakkaiden palautteiden avulla Mehiläinen Oy pystyy ymmärtämään asiakkaiden kokemuksia paremmin, kehittämään toimintaansa ja parantamaan asiakaskokemusta edelleen. (Mehiläinen 2015b.) Mehiläinen Oy:n vuosikatsauksen mukaan vuosi 2016 oli kehityksen vuosi, sillä NPS-suositteIuindeksi nousi kaikkien aikojen parhaaseen tulokseen (Mehiläinen 2016).

Mehiläinen Oy järjestää satunnaisesti eri toimipisteissään luomien tarkastuspäiviä, jolloin tehdään koko kehon luomien tarkastus (Mehiläinen 2015c). Mehiläinen Oy:n Lappeenrannan toimipisteen luomikatsastuspäiviä on järjestetty kolmen vuoden ajan keväisin ja syksyisin. Asiakkaita otetaan vastaan 15 minuutin välein kahdessa huoneessa. Ensin asiakas tapaa sairaanhoitajan ja tämän jälkeen iho-

tautilääkärin. Ihotautilääkäri tutkii asiakkaan ihon kauttaaltaan ihomuutosten varalta. Jos luomissa havaitaan muutoksia, asiakas voi varata toimenpideajan. Toimenpide voidaan suorittaa samalla viikolla tai myöhemmin.

## **5 Opinnäytetyön tarkoitus**

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta, saada tietoa asiakkaiden syistä luomikatsastuspäiville hakeutumisesta sekä selvittää asiakkaiden tiedonsaantia luomikatsastuspäivistä. Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota Mehiläinen Oy:n Lappeenrannan toimipiste voi käyttää luomikatsastuspäiviensä kehittämiseen.

Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Miksi asiakas on tullut luomikatsastuspäiville?
2. Mistä asiakas on saanut tiedon luomikatsastuspäivistä?
3. Miten tyytyväinen asiakas on saamaansa palveluun?

## **6 Opinnäytetyön toteutus**

Käytimme opinnäytetyössämme kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivinen tutkimus vaatii suurta otosta ja asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla. Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään olemassa olevaa tilannetta. (Heikkilä 2014, 15.) Mehiläinen Oy:n luomikatsastuspäivät olivat nopeatempoinen tapahtuma, ja asiakasmäärä oli suuri, joten kvantitatiivinen lähestymistapa oli meille sopivin.

### **6.1 Tutkimukseen osallistujat ja aineiston keruu**

Tutkimuksen perusjoukkona olivat kaikki Mehiläinen Oy:n luomikatsastuspäivien asiakkaat. Luomikatsastuspäivät järjestettiin Mehiläinen Oy:n Lappeenrannan toimipisteessä 22. - 23.5.2017. Luomikatsastuspäivien suuren suosion vuoksi järjestettiin vielä kaksi lisäpäivää 26. - 27.5.2017.



Aineistonkeruumenetelmänä käytimme puolistrukturoituja kyselylomakkeita (Liite 1), joita olimme jakamassa paikan päällä 22. - 23.5.2017. Lisäpäivinä emme olleet itse paikalla, mutta asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn. Mehiläinen Oy:n yhteyshenkilön toiveena oli selkeä ja yksinkertainen kyselylomake, sillä osa asiakkaista saattoi tulla luomikatsastuspäiville kesken työpäivän. Suunnittelimme kyselylomakkeen kysymykset niin, että vastaaminen kävisi mahdollisimman tarkasti ja nopeasti. Kyselylomake sisälsi strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä, puolistrukturoituja kysymyksiä ja yhden avoimen kysymyksen. Hyödynsimme kyselylomakkeessa myös Likertin asteikkoa.

Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi. Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehtojen lukumäärä ei saanut olla suuri ja kaikille vastaajille täytyi löytyä sopiva vaihtoehto. Strukturoidut kysymykset käsiteltiin yksinkertaisesti tilastollisin menetelmin. (Heikkilä 2014, 49.)

Puolistrukturoiduissa kysymyksissä oli annettu vastausvaihtoehtoja, joista yksi oli avoin. Avoin vastausvaihtoehto on hyvä lisätä silloin, kun on epävarmaa, että löytääkö asiakas sopivan vastausvaihtoehdon (Heikkilä 2014, 50).

Likertin asteikkoa käytimme mielipideväittämissä. Likertin asteikko on yleensä 4- tai 5-portainen asteikko (Heikkilä 2014, 51). Opinnäytetyössämme käytimme 4-portaista Likertin asteikkoa, jossa toisena ääripäänä oli täysin eri mieltä ja toisena täysin samaa mieltä.

Hyödynsimme opinnäytetyössämme myös kvalitatiivista eli laadullista lähestymistapaa, sillä kyselylomake sisälsi yhden avoimen kysymyksen. Päädyimme yhteen avoimeen kysymykseen, sillä avoimen kysymyksen vastaukset voivat tuoda uusia näkökantoja ja parannusehdotuksia (Heikkilä 2014, 48).

## **6.2 Aineiston analyysi**

Kyselyymme vastasi 51 asiakasta. Analysoimme tuloksia tilastollisin menetelmin. Käytimme strukturoitujen ja puolistrukturoitujen kysymysten analysointiin SPSS-ohjelmaa, jotta saimme vastaukset tutkimuskysymyksiimme. SPSS-ohjelmalla tilastollisten taulukoiden, tunnuslukujen ja testien tekeminen sujuu nopeasti (Heikkilä 2014, 119).

Kuvasimme opinnäytetyömme tuloksia sanallisesti sekä prosenttein, frekvenssein, ristiintaulukoinnilla ja graafisilla kuvioilla. SPSS-ohjelma mahdollisti erilaisien graafisten toimintojen monipuolisen käytön (Heikkilä 2014, 119).

Tuloksia analysoidessa rakensimme yhden uuden muuttujan kyselylomakkeen neljänteen kysymykseen. Kysymyksellä selvitettiin syitä asiakkaiden luomikatsastuspäiville hakeutumiseen ja asiakasta pyydettiin ympyröimään ensisijainen vaihtoehto. Alkuperäiset muuttujat olivat a) Yleistarkastukseen b) Näyttämään tiettyä yksittäistä luomea ja c) Joku muu syy, mikä? Useampi asiakas oli valinnut muuttujat a) ja b), joten lisäsimme ylimääräiseksi muuttujan d) Yleistarkastukseen ja näyttämään tiettyä yksittäistä luomea. Näin saimme syötettyä tulokset SPSS-ohjelmaan ja analysoitua tulokset luotettavasti.

Kyselylomakkeen viidennen kysymyksen vastausten analysointiin käytimme ristiintaulukointia, jolla kuvasimme asiakkaiden tiedonsaantia luomikatsastuspäivistä (Taulukko 2, s. 22). Ristiintaulukointia varten yhdistimme ikäryhmät kolmeen eri ryhmään: 40-vuotiaat ja sitä nuoremmat, 41 - 60-vuotiaat ja yli 61-vuotiaat.

### **6.3 Eettisyys ja luotettavuus**

Opinnäytetyötä varten allekirjoitimme yhteistyösopimuksen Mehiläinen Oy:n ja Saimaan ammattikorkeakoulun kanssa. Sopimuksen laati Mehiläinen Oy:n yhteishenkilö. Sopimuksen solmimisen jälkeen keräsimme aineiston sovitusti kyselylomakkeilla (Liite 1). Kyselylomakkeilla kerätyt tiedot säilytettiin ja käsiteltiin huolellisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan ja ne hävitettiin heti opinnäytetyöraportin valmistumisen jälkeen.

Opinnäytetyössämme noudatimme rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta, jotka ovat tieteellisen tutkimusetiikan normeja. Tutkimusetiikka kertoo, miten tehdään eettisesti hyvää ja luotettavaa tutkimusta. Eettisyyttä tässä opinnäytetyössä tuki osallistumisen vapaaehtoisuus sekä osallistuvien yksityisyyden ja anonymiteetin säilyminen koko opinnäytetyön ajan. Opinnäytetyöhömmme saadut aineistot olivat luottamuksellisia niin, että saatuja tietoja ei luovutettu ulkopuolisille eikä niitä käytetty muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. (Tuomi 2007, 145 - 146; Leino-Kilpi & Välimäki 2014, 363 - 365.)

Määrällisessä tutkimuksessa hyvää ja luotettavaa aineiston mittausta kuvataan käsitteillä validiteetti ja reliabiliteetti. Kokonaisluotettavuuteen vaikuttavat myös erilaiset käsittely- ja mittausvirheet. Validiteetilla kuvataan, onko onnistuttu mitataamaan oikeaa asiaa. Validissa kyselyssä kysymykset on suunniteltu siten, että niillä saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Reliabiliteetilla kuvataan mittauksen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Sisäinen reliabiliteetti liittyy tulosten pysyvyyteen ja ulkoinen reliabiliteetti liittyy mittauksien toistettavuuteen muissa tutkimuksissa. (Tuomi 2007, 149 - 150; Heikkilä 2014, 177.)

Selkeyden vuoksi ja oimimme kyselylomakkeen kysymykset eri otsikoiden alle helpottaaksemme tuloksien analysointia. Kyselylomakkeen alussa kysytään taustatietoja, kuten ikää ja sukupuolta. Kyselylomakkeen avulla mitattiin vastaajien tulosityitä luomikatsastuspäiville, tiedonsaantia ja heidän kokemuksiaan luomikatsastuspäivistä. Kyselylomakkeen kattavuutta kuvaamme taulukossa 1.

<b>Kysymysten sisältö</b>	<b>Muuttujat</b>
Taustatiedot	1-2
Tulosyyt luomikatsastuspäiville	3-4
Tiedonsaanti luomikatsastuspäivistä	5
Vastaajien kokemukset	6-9

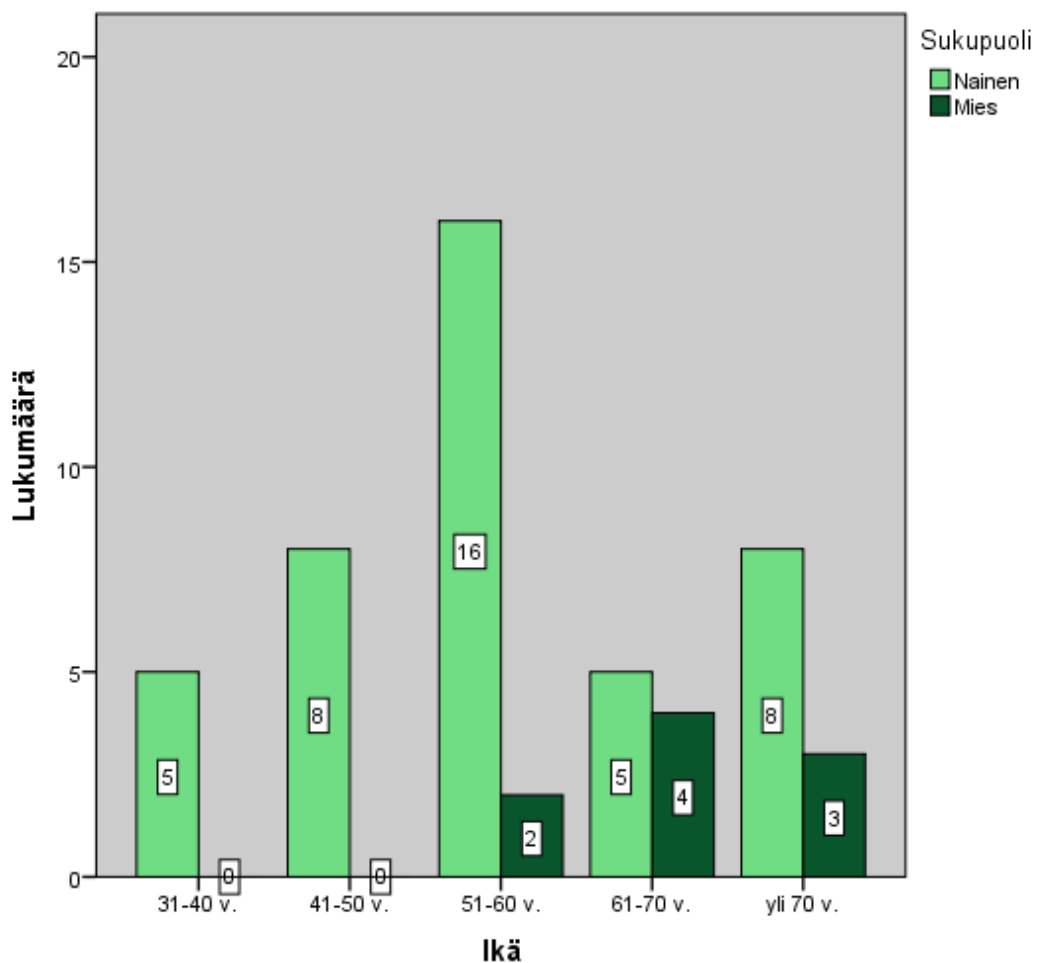
Taulukko 1. Mittarin kattavuus

## **7 Tulokset**

Analysoimme kyselyyn vastanneiden (n=51) vastaukset huolellisesti ja tarkasti SPSS-ohjelmaa apuna käyttäen. Käsittelimme avoimien kysymyksiä vastaukset teemoittain ja pohdimme vastauksien yhtenäisyyksiä. Opinnäytetyömme tulokset kuvaamme seuraavaksi tutkimuskysymyksittäin.

## 7.1 Vastaajien taustatiedot

Taustatietoina kyselyssä kartoitettiin kyselyyn vastanneiden sukupuoli ja ikäkauma (Kuvio 1). Kyselyyn vastanneista 82 % oli naisia ja 18 % miehiä. Ikäkaumaa tarkastellessa suurimman ryhmän kyselyyn vastanneista muodostivat 51 - 60-vuotiaat (35 %). Toiseksi suurimman ryhmän muodostivat yli 70-vuotiaat (22 %). Kyselylomakkeeseen vastanneista asiakkaista yksikään ei ollut alle 30-vuotias.



Kuvio 1. Vastaajien (n= 51) ikäkauma sukupuolen mukaan (v, fr)

## 7.2 Tulokset luomikatsastuspäiville

Kyselyssä selvitimme syitä asiakkaiden hakeutumiselle luomikatsastuspäivien vastaanotolle. Kyselyssä oli mahdollisuus vastata, kuinka monta kertaa asiakas

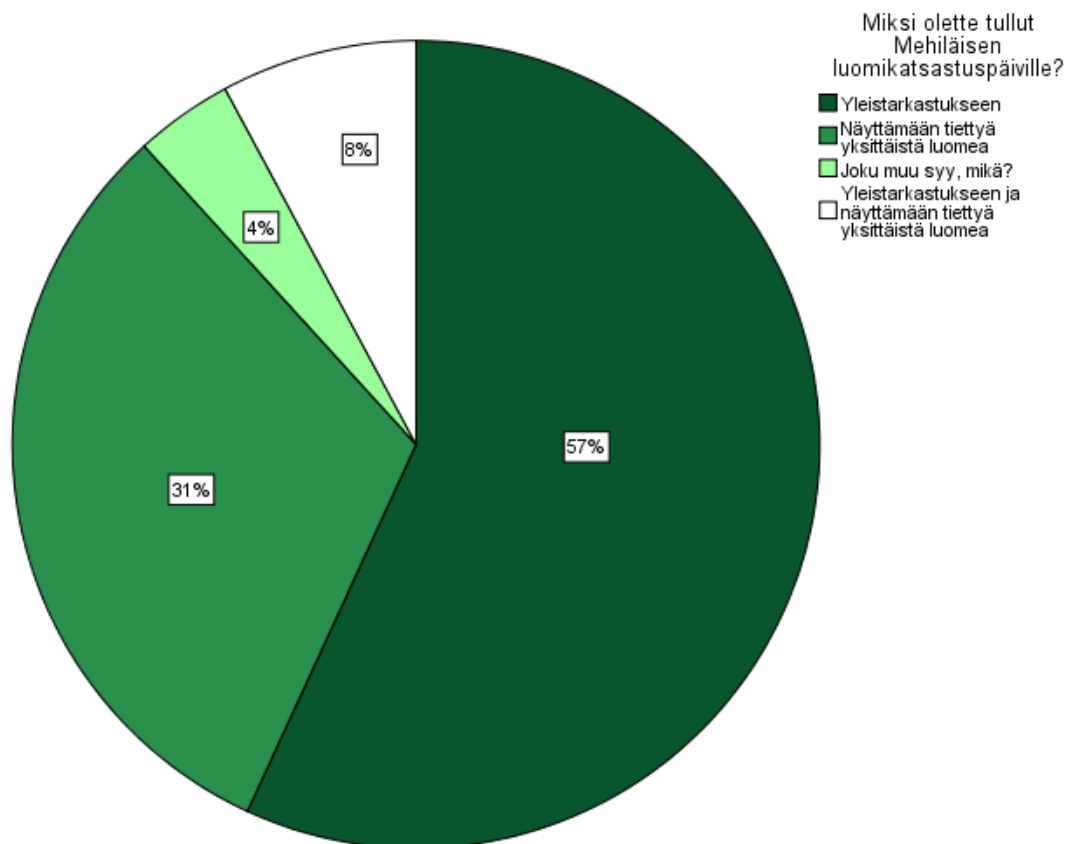
on käynyt luomikatsastuspäivillä. Kyselyyn vastanneista (n=51) kolme oli käynyt aikaisemmin luomikatsastuspäivillä, ja 48 ei ollut käynyt.

Kyselylomakkeen neljännellä kysymyksellä pyrimme selvittämään asiakkaiden tulosyytä luomikatsastuspäiville (Kuvio 2). Kysymyksessä asiakasta pyydettiin valitsemaan ensisijainen vaihtoehto. Vastausvaihtoehtoja olivat a) Yleistarkastukseen b) Näyttämään tiettyä yksittäistä luomea ja c) Joku muu syy, mikä? Vastausten mukaan suurin osa asiakkaista oli tullut yleistarkastukseen. Kysymyksessä oli mahdollisuus valita viimeisenä vastausvaihtoehtona jostain muusta syystä ja kirjoittaa avoin vastaus.

Avoimissa vastauksissa nousi esille sukurasite ja useamman ihomuutoksen aiheuttama huoli.

*Suvussa melanoomaa.*

*Useita yksittäisiä luomia.*



Kuvio 2. Vastaajien (n=51) tulosyyt luomikatsastuspäiville (%)

### 7.3 Tiedonsaanti luomikatsastuspäivistä

Kyselylomakkeen viidennessä kysymyksessä selvitimme asiakkaiden tiedonsaantia luomikatsastuspäivistä. Kysymykseen sai valita yhden tai useamman vastausvaihtoehdon. Taulukossa 2 kuvaamme ikäluokittain vastaajien tiedonsaantia luomikatsastuspäivistä. Vastaajista 41 oli saanut tiedon luomikatsastuspäivistä sanomalehdistä, kolme vastaajaa oli saanut tiedon Mehiläisen internet-sivuilta ja kolme vastaajaa tuttavilta. Seitsemän henkilöä vastasi saaneensa tiedon jostain muualta. Tähän vastausvaihtoehtoon asiakkaat saivat kertoa vapaasti, mistä he olivat saaneet tiedon.

Avoimissa vastauksissa nousi esille, että tieto luomikatsastuspäivistä oli saatu mainoksen kautta.

*Mehiläisen seinällä mainos*

*Mainos*

*Toimipisteen ilmoitus*

*Huomasin edellisellä kerralla käydessäni*

Vastaajat kertoivat saaneensa tiedon ajanvarauksen kautta.

*Ajanvaraus puhelimen työntekijältä*

*Yllättäen Mehiläisen ajanvarauksesta, kun soitin ja varasin ajan*

Lisäksi Mehiläinen Oy:n henkilökunta oli yksi tiedonlähde luomikatsastuspäivistä.

*Työterveyslääkäriltä*

	<b>40-vuotiaat ja sitä nuoremmat</b>	<b>41-60-vuotiaat</b>	<b>Yli 61-vuotiaat</b>
<b>Mehiläisen sivuilta</b>	1	0	2
<b>Muilta Internetsivustoilta</b>	0	0	0
<b>Sanomalehdistä</b>	2	21	18
<b>Tuttavilta</b>	0	3	0
<b>Jostain muualta</b>	2	4	0

Taulukko 2. Vastaajien (n=51) tiedonsaanti luomikatsastuspäivistä ikäluokittain

#### 7.4 Vastaajien kokemukset

Kyselylomakkeen kuudennella kysymyksellä selvitimme, miksi asiakas oli valinnut juuri Mehiläinen Oy:n luomikatsastuspäivät. Kuviossa 3 (s. 25) on kuvattu eri ikäluokkien syitä Mehiläinen Oy:n valitsemiselle. Vastaajat saivat valita kysymykseen yhden tai useamman vastausvaihtoehdon. Suosituimmat syyt Mehiläinen Oy:n valitsemiseen olivat sen joustava ajanvaraus ja aiemmat positiiviset kokemukset. Molempiin näistä vastasi 19 asiakasta. Kyselyyn vastanneista 12 oli sitä mieltä, että Mehiläinen Oy:n laadukas palvelu vaikutti valintaan. Vastaajista 17 oli valinnut Mehiläinen Oy:n jostain muusta syystä.

Palvelun hinta oli yksi syy, joka oli vaikuttanut Mehiläinen Oy:n luomikatsastuspäivien valintaan.

*Oli hyvä tarjous*

*Edullinen hinta*

Avoimissa vastauksissa nousi esille halutun palvelun saaminen mutkattomasti ja muiden palveluiden olevan samassa paikassa.

*Työterveys täällä*

*Pääsee silloin kun haluaa*

*Tarkastus sattui olemaan täällä*

*He tarjosivat joustavan tavan näyttää luomiani*

Luomikatsastuspäivien mainonta oli herättänyt vastaajien huomion ja saanut osallistumaan tapahtumaan.

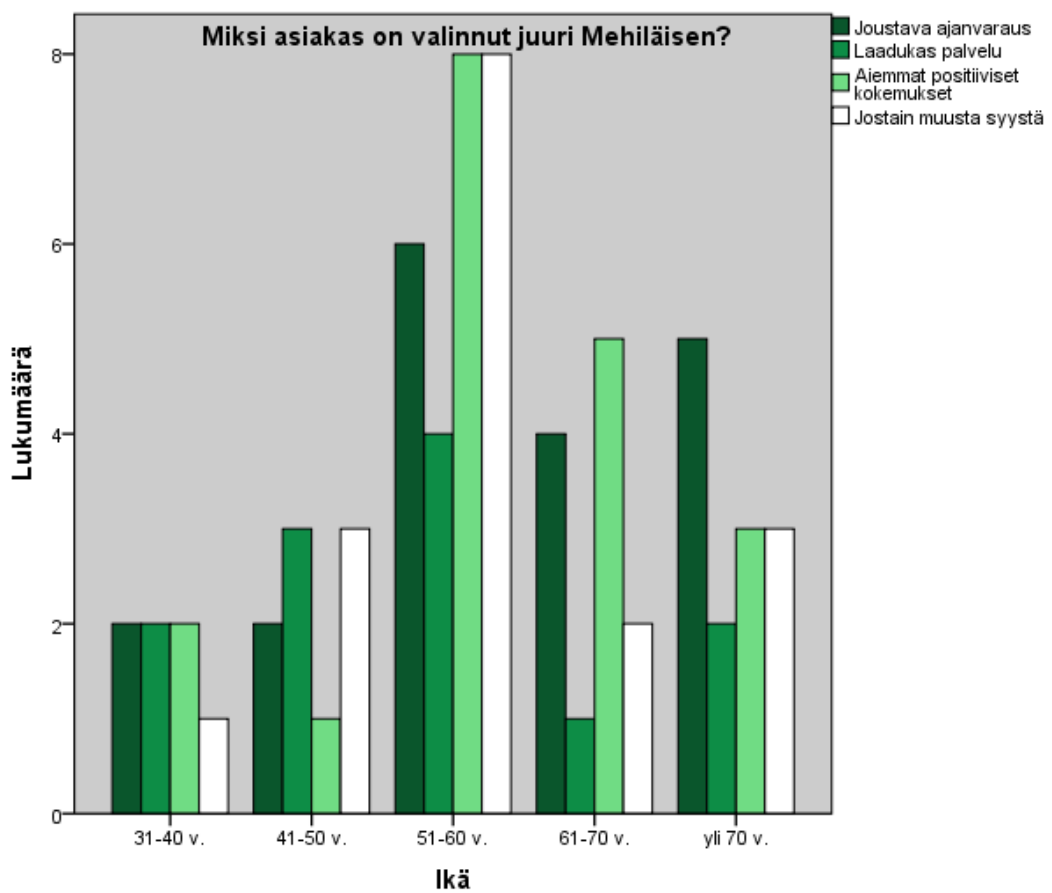
*Mainos lehdessä*

*Havaitsin ilmoituksen*

*Sopivasti ilmoitus lehdessä*

*Lehti-ilmoituksen ansiosta*

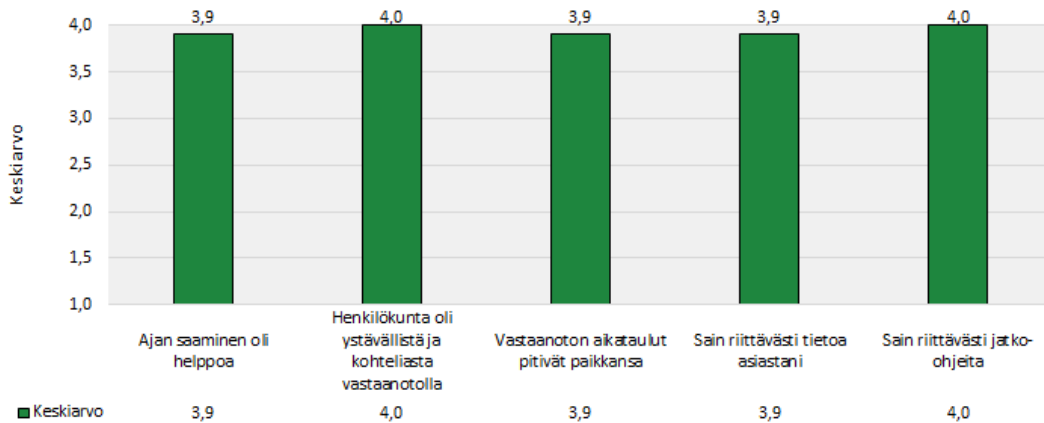
*Mainos*



Kuvio 3. Vastaajien (n=51) syyt Mehiläisen valintaan ikäluokittain (v, fr)



Kysymyksissä, joissa selvitimme palvelun laatua, käytimme Likertin asteikkoa 1-4, jossa 1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä ja 4=täysin samaa mieltä. Kuvio 4 kuvaa keskiarvoja asiakkaiden valinnoille. Vastaajista 92 % oli täysin samaa mieltä, että ajan saaminen oli helppoa. Vastaajista 2 % oli asiasta täysin eri mieltä. Yksi kyselyyn vastannut jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Vastaajista 96 % oli täysin samaa mieltä, että henkilökunta oli ystävällistä. Vastaajista 94 % oli täysin samaa mieltä, että vastaanoton aikataulut pitivät paikkansa. Vastaajista 92 % oli täysin samaa mieltä, että he saivat riittävästi tietoa asiastaan. Vastaajista 96 % oli täysin samaa mieltä siitä, että he saivat riittävästi jatko-ohjeita.



Kuvio 4. Vastaajien (n=51) kokemukset palvelun laadusta (ka)

Kyselylomakkeessa pyysimme luomikatsastuspäivien asiakkaita antamaan yleisarvosanan saamastaan palvelusta. Arviointiasteikko oli 1 - 5, jossa 1 tarkoitti erittäin huonoa arvosanaa ja 5 erittäin hyvää. Yleisarvosanan keskiarvoksi tuli 4,9.

Vastaajilla oli myös mahdollisuus antaa kyselylomakkeessa vapaamuotoista palautetta ja kehittämissuhteita luomikatsastuspäivistä. Vastaajista (n=51) 21 antoi vapaamuotoista palautetta. Vastaajien positiivisista palautteista suurimmat esille nousseet pääkohdat olivat palvelun tarpeellisuus sekä toimivuus. Lisäksi esille nousi edullisen hinnan sekä ystävällisen ja ammattitaitoisen henkilökunnan arvostus. Seuraavaksi kuvaamme näitä avoimia vastauksia.

Vastaajien keskuudessa palvelun toimivuus toistui avoimissa vastauksissa eniten.

*Tarpeellinen*

*Edullinen*

*Hienosti hoidettu*

*Oiva systeemi*

*Hyvin toimii*

*Kaikki sujui hienosti*

*Ei mitään parannettavaa*

*Hyvä, että järjestetään 1-2 kertaa vuodessa*

*Olen enemmän kuin tyytyväinen käynnistä kokonaisuudessaan ja aion käydä jatkossakin vuoden-parin välein tarkastuttamassa luomet*

Vastauksissa nousi esiin myös asiakkaiden tyytyväisyys henkilökuntaa kohtaan.

*Kokenut lääkäri*

*Ystävällinen hoitaja*

*Asiantunteva ja nopea palvelu*

Vastaajat kertoivat olevansa tyytyväisiä myös siihen, että luomenpoisto hoidettiin samalla kertaa.

*Positiivista oli, että lääkäri teki jäädytustoimenpiteen tiettyihin ihomuutoksiin heti,*

*Hyvä, että poisto oli samalla käynnillä*

Vastaajat kokivat parannettavaa ajanvarauksessa sekä tiedottamisessa.

*Mehiläisen ajanvarauksessa (yleinen nro) ei tiedetty luomikatsastuspäivistä, vaan ohjattiin Lappeenrannan numeroon, en myös löytänyt nettiajanvarausta tähän, olisi ollut kätevä*

*Tiedottaminen kyseenomaisista päivistä tarkemmin, esim. Mehiläisen nettisivut*

*Ajanvaraus ei toiminut, jouduin soittamaan useampaan kertaan ennen kuin varaus onnistui*

Vastaajat toivoivat, että vastaavia luomikatsastuspäiviä järjestettäisiin lisää. Tämä toistui useissa vapaamuotoisissa palautteissa.

*Voisi olla useammin*

*Lisää vastaavia*

*Useammin*

*Useammin voisi järjestää tarkastuspäiviä*

Kehittämisehdotuksena oli myös, että samanlaisia katsastuspäiviä voisi järjestää myös muihin terveyttä edistäviin tarkoituksiin.

*Samantyyppisiä katsastuspäiviä lisää, mm. verikokeet*

## **8 Pohdinta**

Tämän opinnäytetyönä tehdyn tutkimuskyselyn tulosten perusteella oli tarkoitus saada tietoa asiakastyytyväisyydestä, tiedonsaannista ja asiakkaiden kokemuksista Mehiläinen Oy:n järjestämällä luomikatsastuspäivillä. Tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota Mehiläinen Oy voi käyttää luomikatsastuspäiviensä kehittämisessä.

Perusjoukko oli suuri, joten päädyimme käyttämään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmä soveltui tähän opinnäytetyöhön hyvin, sillä kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään olemassa olevaa tilannetta (Heikkilä 2014, 15). Tutkimuskysymykset suunnittelimme Mehiläinen Oy:n Lappeenrannan toimipisteen toiveiden mukaisesti ja saimme niihin vastaukset kyselylomakkeella, jonka teimme tapahtumaa varten. Kyselylomake sisälsi strukturoituja, puolistrukturoituja ja yhden avoimen kysymyksen. Kyselylomake oli selkeä ja helppolukuisen. Kyselyyn vastasi 51 luomikatsastuspäivien asiakasta. Luomikatsastuspäivien suosio oli suuri ja kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kaikki asiakkaat eivät vastanneet kyselyyn, joten luomikatsastuspäivien tarkka asiakasmäärä ei ole tiedossamme.

Pohdimme, että vastaajien määrä olisi saattanut olla suurempi, jos olisimme olleet itse paikan päällä jakamassa kyselylomakkeita myös luomikatsastuspäivien lisäpäivinä. Vastaamatta jättäneet asiakkaat olisivat saattaneet vastata kyselyyn muista poikkeavasti, ja tulokset olisivat voineet olla erilaisia. Kyselylomakkeen täyttäminen oli suunniteltu nopeasti tehtäväksi, mutta osalla asiakkaista oli kuitenkin liian kiire osallistuakseen kyselyyn. Kiireen vuoksi vastaamatta jättäneille olisi voinut luoda myös vaihtoehdoisen menetelmän kertoa mielipiteensä, kuten kertoa vain luomikatsastuspäivistä jäänyt yleistunnelma. Näin myös kiireisten asiakkaiden ääni olisi saatu kuuluviin.

Tuloksista selvisi (Taulukko 2, s. 22), että selvästi suurin osa asiakkaista (41) oli saanut tiedon sanomalehdestä. Asiakkaista 40-vuotiaita ja alle oli viisi (Kuvio 1, s. 20) ja he olivat saaneet tiedon luomikatsastuspäivistä Mehiläinen Oy:n internetsivuilta, sanomalehdestä ja jostain muualta. Suurin osa vastaajista oli yli 51-vuotiaita. Heitä oli yhteensä 38. Luomikatsastuspäivien asiakkaat koostuivat siis pääosin yli 51-vuotiaista, jotka olivat saaneet tiedon sanomalehdestä. Kolme asiakasta oli saanut tiedon luomikatsastuspäivistä internetistä Mehiläisen omilta internetsivuilta. Kyselylomakkeessa oli mahdollista vastata saaneensa tiedon muualta internetistä, mutta kukaan ei ollut valinnut kyseistä vaihtoehtoa. Luomikatsastuspäivistä oli mainos Mehiläinen Oy:n omilla internetsivuilla ja Mehiläinen Oy:n Facebook-sivulla. Luomikatsastuspäivät olisivat voineet tavoittaa enemmän nuorempia asiakkaita, jos tapahtumaa olisi mainostettu vielä enemmän internetissä. Nuorten ihomuutosten seuranta on tärkeää, sillä melanooma on todettu yleisimmäksi nuorten syöväksi, ja se on yksi nopeimmin yleistyvistä syövästä Suomessa (Käypä hoito 2012; Syöpäjärjestöt 2015).

Opinnäytetyömme tulosten perusteella voidaan sanoa, että luomikatsastuspäivien tyypillinen asiakas on ensimmäistä kertaa luomikatsastuspäiville osallistuva 51 - 60-vuotias nainen, joka tulee yleistarkastukseen saatuaan tiedon sanomalehti-ilmoituksesta. Tyyppiasiakas on valinnut Mehiläinen Oy:n aiempien positiiivisten kokemusten ja joustavan ajanvarauksen perusteella sekä on erittäin tyytyväinen saamaansa palveluun.

Opinnäytetyömme tulosten mukaan luomikatsastuspäivät olivat erittäin onnistunut tapahtuma kyselyyn vastanneiden asiakkaiden keskuudessa. Kyselyn tuloksena esille nousi vastaajien toive siitä, että luomikatsastuspäiviä järjestettäisiin useammin kuin kaksi kertaa vuodessa.

Tuloksista voimme päätellä myös, että asiakkaat ovat tietoisia pahanlaatuisten ihomuutosten vaaroista ja niiden varhaisen tunnistamisen tärkeydestä. Tästä kertoo asiakkaiden suuri suosio tulla luomikatsastuspäiville näyttämään heitä huolestuttavia ihomuutoksia.

Vertasimme opinnäytetyömme tuloksia muihin Mehiläinen Oy:lle tehtyihin asiakastyytyväisyystutkimuksiin ja löysimme ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden tietokanta Theseuksesta opinnäytetöitä, joissa selvitettiin Mehiläinen Oy:n palveluiden asiakastyytyväisyyttä. Bremer (2015) on selvittänyt asiakaspalvelukokemuksia Mehiläinen Oy:n päiväkirurgisessa sairaalassa Tampereella ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään. Bremerin opinnäytetyön yhden tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia asiakaspalvelukokemuksesta. Tuloksista selvisi, että asiakkaat kokivat henkilökunnan ammattitaitoisena ja asiakkaat olivat kiitollisia saamastaan palvelusta. Asiakkaat kokivat myös hoitoprosessin sujuvaksi, ja he uskoivat palaavansa samaan paikkaan uudestaan hyvin sujuneen prosessin ansiosta. (Bremer 2015, 48.) Tekemässämme opinnäytetyössä nousi myös esiin tyytyväisyys henkilökuntaa kohtaan sekä asiakkaiden tyytyväisyys palveluun ja palvelun helppouteen.

Blommendahl on tehnyt opinnäytetyön aiheesta *Työterveyspalveluiden valintaan vaikuttavat seikat ja yritysasiakkaiden tyytyväisyys Mehiläinen Oy:n työterveyspalveluihin*. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millä kriteereillä työterveyspalveluiden tarjoaja valitaan ja selvittää yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. (Blommendahl 2010, 2.) Tuloksista selvisi, että Mehiläinen Oy:n palveluihin oltiin tyytyväisiä ja kokemukset olivat olleet onnistuneita. Jos jostain oli ollut huomautettavaa, niin asiat oli pyritty korjaamaan. (Blommendahl 2010, 29.) Myös tämän opinnäytetyön tuloksista löytyy yhteneväisyyksiä opinnäytetyömme tulosten kanssa, sillä asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Mehiläinen Oy:n käyttämän NPS-indeksin tulokset olivat vuonna 2016 erinomaisia. Mehiläinen Oy:n lääkärikeskusten NPS-indeksi oli 86. NPS-indeksi voi olla jotain väliltä -100 – 100, ja jos NPS-indeksi ylittää luvun 50, tulosta voidaan pitää erinomaisena. Opinnäytetyömme tuloksista selvisi, että asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun, joten opinnäytetyömme tuloksilla ja NPS-indeksin väliltä löytyy yhtäläisyyksiä. (Mehiläinen 2015b; Mehiläinen 2017.) Jos palvelu koetaan erinomaisena, sitä todennäköisesti suositellaan myös muille.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Mehiläinen Oy:n luomikatsastuspäivien kehittämisessä. Tuloksista selvisi asiakkaiden toive mainostamisen parantamisesta. Lisäksi Mehiläinen Oy voi tuloksien perusteella selvittää, onko heidän ajanvarausjärjestelmässään vielä kehitettävää.

Jatkotutkimusaiheena voisi selvittää hoitohenkilökunnan kokemuksia luomikatsastuspäivistä, jolloin saataisiin tietoa täysin eri näkökulmasta. Tällä tavoin voitaisiin kartoittaa hoitohenkilökunnan jaksamista ja tyytyväisyyttä näinkin nopea-tempoisessa ja asiakasmäärältään suuressa tapahtumassa. Tutkimukseen voitaisiin lisätä haastattelukysely, jolla saataisiin vielä syvempää tietoa vastaajien mielipiteistä. Lisäksi luomikatsastuspäivien asiakkaille suunnattu samantyylinen asiakastyytyväisyyskysely voisi olla kiinnostava toteuttaa muutaman vuoden kuluessa. Näin voitaisiin verrata tutkimuksia keskenään. Yksityisen sektorin tuloksia asiakastyytyväisyydestä voitaisiin verrata myös julkisen sektorin asiakastyytyväisyyteen sekä tarkastella, millaisia niiden mahdolliset eroavaisuudet ovat.

Opinnäytetyömme tekeminen muiden opintojen ohella oli haasteellista, mutta samalla mielenkiintoista ja antoisaa. Aikataulumme olivat monesti todella tiukat, mutta työmme eteni pikkuhiljaa kohti päämäärää. Opinnäytetyöprosessi oli rankka, mutta saimme paljon tietoa opinnäytetyön tekemisestä, asiakastyytyväisyyden tärkeydestä terveydenhuollossa, sairaanhoitajan vastaanottotoiminnasta ja yleisimmistä ihomuutoksista.

## **Kuviot**

Kuvio 1. Vastaajien (n= 51) ikäjakauma sukupuolen mukaan (v, fr), s. 20

Kuvio 2. Vastaajien (n=51) tulosyyt luomikatsastuspäiville (%). s. 21

Kuvio 3. Vastaajien (n=51) syyt Mehiläisen valintaan ikäluokittain (v, fr), s. 24

Kuvio 4. Vastaajien (n=51) kokemukset palvelun laadusta (ka), s. 25

## **Taulukot**

Taulukko 1. Mittarin kattavuus, s. 19

Taulukko 2. Vastaajien (n=51) tiedonsaanti luomikatsastuspäivistä ikäluokittain, s. 24

## Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Bremer, J. 2015. Asiakaspalvelukokemus päiväkirurgisessa sairaalassa. Sairaala Mehiläinen Tampere. Tampereen ammattikorkeakoulu. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Opinnäytetyö. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88400/Bremer\\_Jenni.pdf?sequence=2](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88400/Bremer_Jenni.pdf?sequence=2). Luettu 27.4.2017.

Blommendahl, M. 2010. Työterveyspalveluiden valintaan vaikuttavat seikat ja yritysasiakkaiden tyytyväisyys mehiläisen työterveyspalveluihin. Metropolia ammattikorkeakoulu. Markkinoinnin ja logistiikan suuntautumisvaihtoehto. Opinnäytetyö. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12166/OpinnaytetyoMariBlommendahl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 7.12.2017.

Collan, L. 2013. Yleislääkäri ja kirurgian erikoislääkäri. Ihon ja ihonalaiskudoksen kasvaimia. <http://lauricollan.fi/ihon-ja-subkutiksen-kasvaimia/>. Luettu 20.9.2017.

Eloranta, T. & Virkki, S. 2011. Ohjaus hoitotyössä. Helsinki: Tammi.

Feciková, I. 2004. Research and concepts: An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction. The TQM Magazine 16(1), 57 - 66.

Grönlund, M., Jacobs, R. & Picard, R. 2000. Asiakastyytyväisyyden osatekijät ja edellytykset. Painoviestintäyritysten asiakkaiden odotuksia ja arvioita. B 3/2000. Turun kauppakorkeakoulu.

Hannuksela, M. 2012. Terveyskirjasto. Luomet ja ihon pigmenttimuutokset. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00447](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00447). Luettu 26.4.2017.

Hannuksela, M., Peltonen, S., Reunala, T. & Suhonen, R. (toim.) 2011. Iho-taudit. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Hannuksela, M. 2013. Terveyskirjasto. Värilliset luomet. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00973#s1](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00973#s1). Luettu 27.4.2017.

Hannuksela-Svahn, A. 2013a. Duodecim. Ihon kasvaimet. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00229](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00229). Luettu 20.9.2017.

Hannuksela-Svahn, A. 2013b. Duodecim. Melanooma ihossa. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00671](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00671). Luettu 28.9.2017.

Hannuksela-Svahn, A. 2016a. Duodecim. Tyvisolusyöpä (basaliooma). [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00680](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00680). Luettu 21.9.2017.

Hannuksela-Svahn, A. 2016b. Duodecim. Ihon okasolusyöpä. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00674](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00674). Luettu 21.9.2017.



Hautakangas, A-L., Horn T., Pyhälä-Liljeström, P. & Raappana, M. 2003. Hoitotyö päiväkirurgisella osastolla. Porvoo: Werner Söderström Oy

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Holmia S., Murtonen, I., Myllymäki, H. & Valtonen, K. 2004. Sisätautien, kirurgisten sairauksien ja syöpätautien hoitotyö. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Härkönen, E. 2005. Potilaiden kuvaus tyytyväisyydestään hoitajavastaanottoon polikliinisessä hoitotyössä erikoissairaanhoidossa. Kuopion yliopisto. Hoitotyön johtaminen. Pro gradu –tutkielma.

Koljonen, V. & Ilmonen, S. 2017. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim. Iholuomen poisto näytteeksi. <http://www.duodecim-lehti.fi/lehti/2014/18/duo11835>. Luettu 22.11.2017.

Kähäri, V-M., Koulu, L. & Malila, N. 2017. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim. Ihomelanooma yleistyy nopeasti. <http://www.duodecim-lehti.fi/lehti/2017/12/duo13774>. Luettu 12.10.2017.

Käypä hoito 2012. Melanooma. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Chirurgi Plastici Fenniaen asettama työryhmä. <http://www.kaypa-hoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus?id=hoi50038#K1>. Luettu 28.9.2017.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994.

Leino-Kilpi, H. & Välimäki, M. 2014. Etiikka hoitotyössä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Leinonen, K. 2006. Yhteistyöllä tuloksia ja asiakastyytyväisyyttä. Mitä kuuluu – henkilöstölehti 2006 (7), 4 -5. <http://www.ksshp.fi/fi-FI/Sairaanhoitopiiri/Viestinta/Ksshplehti/Lehtiarkisto%2844712>. Luettu 7.12.2017.

Lumio, J. 2017. Ommellun haavan hoito kotona. Lääkärikirja Duodecim. [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk01126](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01126). Luettu 22.11.2017.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Mehiläinen 2015a. Tietoa Mehiläisestä. <https://www.mehilainen.fi/Yritysinfo>. Luettu 10.4.2017.

Mehiläinen 2015b. Asiakkaiden kokemuksia Mehiläisestä. <https://www.mehilainen.fi/asiakaskokemus>. Luettu 26.11.2017.

Mehiläinen 2015c. Luomipoliklinikka. <https://www.mehilainen.fi/terveyspalvelut/palvelut/575/luomipoliklinikka>. Luettu 4.12.2017.

Mehiläinen 2016. Mehiläisen vuosikatsaus. <https://www.mehilainen.fi/yritys-info/mehilaisen-vuosikatsaus>. Luettu 4.12.2017.

Mehiläinen 2017. Mehiläinen mittaa asiakaskokemusta tarkasti - Miksi ja miten? <https://www.mehilainen.fi/uutinen/mehilainen-mittaa-asiakaskokemusta-tarkasti-miksi-ja-miten>. Luettu 4.12.2017.

Muurinen, S., Nenonen, M., Wilskman, K. & Agge, E. 2010. Uusi terveydenhuolto. Helsinki: Fioca Oy.

Poikonen, N. 2014. Luomen arviointi. [http://www.terveysportti.fi/dtk/shk/koti?p\\_haku=sairaanhoitajan%20k%C3%A4sikirja](http://www.terveysportti.fi/dtk/shk/koti?p_haku=sairaanhoitajan%20k%C3%A4sikirja). Luettu 19.9.2017.

Rautava-Nurmi, H., Westergård, A., Henttonen, T., Ojala, M. & Vuorinen, S. 2014. Hoitotyön taidot ja toiminnot. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Syöpäjärjestöt 2015. Melanooma yleistyy Suomessa nopeasti. <https://www.syopajarjestot.fi/ajankohtaista/tiedotteet/melanooma-yleistyy-suomessa-nopeasti/>. Luettu 4.12.2017.

Tarnanen, K. Koskivuo, I. & Kukkonen-Harjula, K. 2012. Melanooma. Käyvän hoidon potilasversiot. Duodecim. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=khp00053&p\\_hakusana=ihosyöpä](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=khp00053&p_hakusana=ihosyöpä). Luettu 12.4.2017.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.

Tuomikoski, J. 2007. Sairaanhoitajan uudistunut vastaanottotoiminta asiakkaan itsehoidon tukena. Kuopion yliopisto. Hoitotyön johtaminen. Pro-gradu –tutkielma.

Vester, A. 2013. Ihotautipotilaan hoito. Julkaisussa: Sairaanhoitajan käsikirja. Helsinki: 2013 Kustannus Oy Duodecim.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otava.

Yritys-Suomi 2017. Työ- ja elinkeinoministeriö. Asiakastyytyväisyys. <https://yrityssuomi.fi/asiakastyytyvaisuus>. Luettu 11.12.2017.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. 2003. Services marketing: Integrating customer focus across the firm. 3th edition.

Zimmermann, P. 2000. Health care customer satisfaction surveys still running amok: Surveys degrade nurses. Journal of Emergency Nursing 26(2), 174-177. Elsevier. [https://ezproxy.saimia.fi:2520/S0099176700900667/1-s2.0-S0099176700900667-main.pdf?\\_tid=4dc8aaf4-d45f-11e7-a4ff-0000aacb361&acdnat=1511889325\\_525d59935a84a0de2f73c02ac3c17d86](https://ezproxy.saimia.fi:2520/S0099176700900667/1-s2.0-S0099176700900667-main.pdf?_tid=4dc8aaf4-d45f-11e7-a4ff-0000aacb361&acdnat=1511889325_525d59935a84a0de2f73c02ac3c17d86). Luettu 10.11.2017.

Övermark, M., Isoherranen, K., Keinonen, A., Koskenmies, S., Pitkänen, S., Ylitalo, L. & Saksela, O. Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim. Vaaraton

luomi vai sittenkin ihomelanooma. <http://duodecimlehti.fi/duo13763>. Luettu  
21.9.2017

# KYSELYLOMAKE

Liite 1

1 (2)

Arvoisa vastaaja, vastatkaa kysymyksiin rastittamalla tai ympyröimällä teille sopivin vaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varatulle viivalle.

1. Sukupuoli:  Nainen  Mies

2. Ikä:  alle 20 v.  51-60 v.  
 21-30 v.  61-70 v.  
 31-40 v.  yli 70 v.  
 41-50 v.

3. Oletteko käynyt aiemmin Mehiläisen luomikatsastuspäivillä?

- Kyllä  
Jos vastasitte kyllä, niin kuinka monta kertaa? \_\_\_\_\_
- Ei

4. Miksi olette tulleet luomikatsastuspäiville? Valitkaa ensisijainen vaihtoehto

- Yleistarkastukseen
- Näyttämään tiettyä yksittäistä luomea
- Joku muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

5. Mistä olette saanut tiedon luomikatsastuspäivistä? Valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto

- Mehiläisen sivuilta
- Muu internetisivusto, mikä? \_\_\_\_\_
- Sanomalehdistä
- Tuttavilta
- Jostain muualta, mistä? \_\_\_\_\_

6. Miksi valitsitte juuri Mehiläisen? Valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto

- Joustava ajanvaraus
- Laadukas palvelu
- Aiemmat positiiviset kokemukset

Jostain muusta syystä, mistä? \_\_\_\_\_

**7. Millaiseksi koitte palvelun? Ympyröikää mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto**

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ajan saaminen oli helppoa	1	2	3	4
Henkilökunta oli ystävällistä ja kohteliasta vastaanotolla	1	2	3	4
Vastaanoton aikataulut pitivät paikkansa	1	2	3	4
Sain riittävästi tietoa asiastani	1	2	3	4
Sain riittävästi jatko-ohjeita	1	2	3	4

**8. Valitkaa ympyröimällä mielestänne luomikatsastuspäiviä parhaiten kuvaava yleisarvosana asteikolla 1-5**

Erittäin huono					Erittäin hyvä
1	2	3	4	5	

**9. Tähän voitte kirjoittaa vapaamuotoista palautetta ja kehittämisehdotuksia luomikatsastuspäivistä**

---



---



---



---

Kiitos vastauksistanne ja hyvää kesää!



Saattekirje

Sosiaali- ja terveysala

Hyvä vastaaja!

Opiskelemme Saimaan ammattikorkeakoulussa hoitotyön koulutusohjelmassa sairaanhoitajiksi. Opinnäytetyömme tavoitteena on tuottaa tietoa, jota Mehiläinen voi käyttää luomikatsastuspäivien kehittämiseen. Tarkoituksenamme on myös selvittää, onko kyseessä luomien yleistarkastus vai tuleeko asiakas näyttämään yksittäistä luomea sekä mistä asiakas on saanut tiedon luomikatsastuspäivistä.

Toteutamme tutkimuksemme paperisena kyselylomakkeena 22.-23.5.2017 luomikatsastuspäivillä. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin viisi minuuttia. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja antamanne vastaukset ovat täysin luottamuksellisia. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä eikä vastaajaa pystytä tunnistamaan opinnäytetyöprosessin missään vaiheessa. Vastauksianne käytetään vain tähän opinnäytetyöhön, jonka jälkeen aineisto hävitetään asianmukaisesti.

Täytetyn lomakkeen voitte palauttaa odotusaulassa olevaan palautuslaatikkoon.

Vastauksenne ovat meille arvokkaita. Toivomme saavamme mahdollisimman paljon vastauksia, jotta tutkimustuloksemme olisivat luotettavia.

Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua vuoden 2017 loppuun mennessä, jonka jälkeen se on luettavissa ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden arkistosta osoitteessa [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Vastauksestanne kiittäen

Jenni Simpura  
[jenni.simpura@student.saimia.fi](mailto:jenni.simpura@student.saimia.fi)

Eini Keskisaari  
[eini.keskisaari@student.saimia.fi](mailto:eini.keskisaari@student.saimia.fi)

Niina Purho  
[niina.purho@student.saimia.fi](mailto:niina.purho@student.saimia.fi)

Kristiina Hänninen  
[k-hanninen@student.saimia.fi](mailto:k-hanninen@student.saimia.fi)