



**Laura Halmetoja**  
**Vive Laisi**

Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Sairaanhoitaja (AMK), Terveystenhoitaja (AMK)  
Opinnäytetyö, 2019

# **ASIAKASPALAUTELOMAKE LASTEN JA NUORTEN LÄÄKÄRIASEMA PIKKUJÄTILLE**

---

## TIIVISTELMÄ

Laura Halmetoja

Vive Laisi

Asiakaspalautelomake Lasten ja nuorten lääkäriasema Pikkujätille

32 s., 2 liitettä

Kevät 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sairaanhoitaja (AMK)

Terveydenhoitaja (AMK)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä yhteistyökumppani Lasten ja nuorten lääkäriasema Pikkujätille sen toiveiden mukaisesti informatiivinen ja toimiva asiakaspalautelomake, jotta Pikkujätti voi kehittää toimintaansa asiakaslähtöisesti. Yksityisiltä lääkäriasemilta asiakkaat saavat yleensä nopeammin palveluja kuin julkiselta puolelta; vastaanottoajat ovat laajemmat, jolloin lääkärikäynnit on helpompaa sovittaa perhe-elämään ja asiakkaat voivat valita haluamansa erikoislääkärin vastaanoton ilman julkisella puolella tarvittavia läheteitä. Nykyään jo lähes joka toisella lapsella on vapaaehtoinen sairauskuluvakuutus, jonka turvin on edullisempaa käyttää yksityisiä lääkäripalveluita. Yritykset kilpailevat asiakkaista ja haluavat tuottaa parempia palveluita asiakkailleen, joten on tärkeää saada tietoa asiakkaiden mielipiteistä palvelun laadusta ja mahdollisista kehitystarpeista.

Opinnäytetyössä esitellään teoriatietoa lasten lääkäripalveluista, palvelun laadusta, asiakaslähtöisestä hoitotyöstä, asiakastyytyvyydestä, erilaisista tavoista tutkia asiakastyytyvyyttä ja asiakaspalautelomakkeen tekemisestä. Tietojen pohjalta tehtiin Pikkujätille kvantitatiivinen asiakaspalautelomake, jolla on mahdollista pyytää palautetta nopeasti suurelta määrältä asiakkaita. Lomakkeen käytettävyys testattiin Pikkujätin toimipisteessä Helsingin Kampissa. Testitulokset analysoitiin ja analysoinnin pohjalta tehtiin korjauksia asiakaspalautelomakkeen lopulliseen versioon.

Tavoitteiden mukaisesti toimitettiin Pikkujätille toimivaksi testattu, laaja asiakaspalautelomake, jota se voi käyttää asiakastyytyvyyden ja kehittämistarpeiden tutkimiseen. Pikkujätti voi muokata lomaketta haluamallaan tavalla tulevaisuuden tarpeita vastaavaksi jatkuvan kehitystyön välineeksi.

Asiasanat: asiakaspalautelomake, asiakastyytyvyys, lasten lääkäriasema

## ABSTRACT

Laura Halmetoja

Vive Laisi

A Customer Feedback Form for Pikkujätö Medical Centre for Children and Youth

32 p., 2 appendices

Spring 2019

Diaconia University of Applied Sciences

UAS bachelor's degree in social services and health care

Bachelor's Degree Programme in Health Care

Bachelor's Degree Programme in Health Care, Public Health Care

The aim of the thesis was to produce an informative and practical customer feedback form to the cooperation partner Pikkujätö Medical Centre for Children and Youth. The feedback form enhances the improvement of their services customer oriented. Usually, customers get services quicker from the private side than from the public sector; appointment times are more flexible and suitable for the customers' daily life. Furthermore, customers are able to choose a specialist immediately without a referral whereas it is needed on the public side. Nowadays almost every other child has voluntary health insurance, which enables them to access private medical services more cheaply. Private medical centers are competing for customers and they are willing to produce better services for their customers. Therefore, it is important to get customers' opinions about the quality of the services and possible suggestions for improvements.

This thesis introduces the theory of knowledge about children's medical services, service quality, care, customer satisfaction, and various ways to study customer satisfaction and how to produce a customer feedback form. Based on the theory, the quantitative customer feedback form, which enables request feedback from a lot of people, was made for Pikkujätö. A customer feedback form was tested in Pikkujätö Kamppi in Helsinki. Results were analysed and based on the results obtained, changes were made for the final version of the customer feedback form.

In accordance with the aim, the widely tested customer feedback form was delivered to Pikkujätö. Pikkujätö is able to use the customer feedback form to investigate customer satisfaction and modify the form to respond to future needs and meet improvement targets.

Keywords: children's medical center, customer feedback form, customer satisfaction

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 LASTEN TERVEYDENHUOLTO SUOMESSA .....	5
2.1 Asiakasmaksut .....	5
2.2 Sairauskuluvakuutus .....	6
2.3 Hoitoonpääsyaika.....	7
2.4 Lääkärikäynnit terveydenhuollossa .....	8
3 LASTEN JA NUORTEN LÄÄKÄRIASEMA PIKKUJÄTTI .....	10
4 ASIAKASKOKEMUKSEN ARVIOINTI.....	12
4.1 Asiakastyytyväisyys .....	12
4.2 Palvelun laatu.....	13
4.3 Asiakas ja asiakaslähtöinen hoitotyö.....	13
4.4 Asiakaspalaute.....	14
4.5 Asiakaspalautelomake .....	15
4.5.1 Asiakaspalautelomakkeen kysymystyypit .....	15
4.5.2 Asiakaspalautelomakkeen ulkoasu .....	16
5 ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN LAATIMINEN.....	17
5.1 Avoin haastattelu.....	18
5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä .....	19
6 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS .....	20
6.1 Opinnäytetyöprosessin vaiheet .....	21
6.2 Asiakaspalautelomakkeen ja arviointikyselyn laatiminen .....	22
6.3 Asiakaspalautelomakkeen testaus .....	24
6.4 Vastausten analysointi .....	24
6.5 Asiakaspalautelomakkeen testauksen tulokset ja korjaukset lopulliseen versioon asiakaspalautelomakkeesta.....	25
6.6 Eettiset periaatteet .....	26
7 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI.....	28
LÄHTEET .....	30
LIITE 1. Asiakaspalautelomake	
LIITE 2. Asiakaspalautelomakkeen arviointikysely	

## 1 JOHDANTO

Terveysthuolto jakautuu Suomessa kunnan tarjoamiin palveluihin terveyskeskuksissa ja erikoissairaanhoidossa sekä yksityisen sektorin tarjoamiin terveyspalveluihin (Sosiaali- ja terveysministeriö. Terveyspalvelut). Yksityiset lääkäripalvelut maksavat asiakkailleen enemmän kuin kunnalliset palvelut, mutta niiden käyttämisessä on myös useita etuja. Yksityisiltä lääkäriasemilta asiakkaat saavat usein nopeammin palveluja kuin julkiselta puolelta. Yksityisien lääkäriasemien vastaanottoajat ovat usein laajemmat, jolloin lääkärikäynnit on helpompaa sovittaa perhe-elämään. Asiakkaat voivat varata suoraan haluamansa erikoislääkärin vastaanoton ilman julkisella puolella tarvittavia lähetteitä. Tänä päivänä lähes joka toisella lapsella on vapaaehtoinen sairauskuluvakuutus, jonka turvin on edullisempaa käyttää yksityisiä lääkäripalveluita (Finanssiala. Tilastot; Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2019. Sotkanet). Yritykset kilpailevat asiakkaista ja haluavat tuottaa parempia palveluita asiakkailleen, joten on tärkeää saada tietoa asiakkaiden mielipiteistä palvelun laadusta ja mahdollisista kehitystarpeista.

Opinnäytetyöprosessin alkaessa otimme yhteyttä yksityisen Lasten ja nuorten lääkäriasema Pikkujätin markkinointi- ja viestintäpäällikkö Irene Järvelään. Pikkujätti oli valmis yhteistyöhön ja Irene Järvelä ehdotti, että toteuttaisimme yritykselle asiakaspalautelomakkeen, josta selviäisi, millaisia palveluja Pikkujätin asiakkaat lääkäriasemalta toivovat. Täten päädyimme toteuttamaan Pikkujättille sen toiveiden mukaisesti informatiivisen ja toimivan asiakaspalautelomakkeen, jotta Pikkujätti voi kehittää toimintaansa asiakaslähtöisesti. Sovimme yhteistyökumppanimme kanssa, että se voi käyttää lomaketta vapaasti ja muokata lomaketta halutessaan ajankohtaisemmaksi palvelun laadun arvioinnin ja jatkuvan kehitystyön välineeksi.

Aiheeseen ja teoritietoon tutustuttuamme laadimme Pikkujättille kattavan ja informatiivisen asiakaspalautelomakkeen, jossa tiedustellaan asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyisten palveluiden eri osa-alueisiin sekä palveluiden kehittämistarpeita ja tarpeita aivan uudentlaisille palveluille.

## 2 LASTEN TERVEYDENHUOLTO SUOMESSA

Jokaisella suomalaisella on oikeus riittäviin sosiaali- ja terveystalviin. Kunnat vastaavat terveydenhuollon rahoittamisesta ja järjestämisestä perusterveydenhuollon osalta terveyskeskuksissa ja erikoissaraanhuollon osalta lähinnä sairaaloissa. Lisäksi lasten terveyttä pyritään edistämään sekä ehkäisemään sairauksia neuvoloissa ja kouluterveydenhuollossa. Halutessaan kansalaiset voivat käyttää yksityisiä terveystalviita täydentämään kunnallisia talviita. (Sosiaali- ja terveystalviö. Terveystalvit.)

### 2.1 Asiaksmaksut

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiaksmaksuista säädetään, mitkä julkiset terveydenhuoltotalvit ovat maksuttomia ja mistä talviista kunnat voivat halutessaan periä maksuja. Valtioneuvoston asetuksella säädetään perittävien maksujen enimmäismääristä ja maksukatosta. (L 734/1992.) Hallitus on antanut joulukuussa 2018 eduskunnalle esityksen uudeksi asiaksmaksulaiksi, koska uudistusta lakiin kaivataan uusien talviiden ja talviiden järjestämistalviiden muututtua. Lain tulkinta on vaikeaa ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta on ongelmallista, että toiset kunnat perivät enimmäismaksuja terveyskeskustalviista ja toiset eivät peri niitä lainkaan. (Eduskunta 2019.)

Tällä hetkellä asiaksmaksuja ei peritä ehkäisevän terveydenhuollon talviista eikä alle 18-vuotiaiden perusterveydenhuollon talviista. Neuvola, kouluterveydenhuolto sekä terveyskeskusten ja suun perusterveydenhuollon talvit ovat lapsille pääsääntöisesti maksuttomia. Alaikäisiltä voidaan periä maksuja erikoissaraanhuollosta, päivä- ja yöhuollosta, kuntoutushuollosta, päiväkirurgisista toimenpiteistä, yksilöfysioterapiasta ja poliklinikkakäynneistä. Laitoshuollosta terveyskeskuksessa tai sairaalassa peritään maksua kuitenkin vain korkeintaan seitsemältä hoitopäivältä kalenterivuodessa. Lisäksi maksun saa periä terveydenhuollon ammattihenkilön antamista todistuksista ja lausunnoista, jos ne eivät liity potilaan hoitoon, yksityislääkärin läheteellä tehtävistä laboratorio- ja kuvantamistutkimuksista sekä sairaankuljetuksesta. Hallituksen

antamassa asiakasmaksulain esityksessä ehdotetaan, että alle 18-vuotiaiden lähes kaikki terveydenhuollon palvelut olisivat maksuttomia, mukaan lukien erikoissairaanhoidon palvelut, fysioterapian ja laitoshoidon. (Eduskunta 2019).

Yksityiset palveluntuottajat eli yritykset, järjestöt ja säätiöt tuottavat runsaan neljänneksen kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista. Kunta voi ostaa yksityisiä palveluita asiakkailleen, jolloin kunta voi tarjota palvelun ilmaiseksi tai asiakas maksaa kunnallisen asiakasmaksun. Kunta voi antaa yksityisen palvelun maksamiseen myös palvelusetelin. Sairausvakuutuksena eli ns. Kela-korvauksena korvataan potilaalle osa yksityislääkärien palkkiosta ja lääkekustannuksista sekä sairauspäivärahaa ja matkakorvauksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut.)

## 2.2 Sairauskuluvakuutus

Suomessa on mahdollista myös ottaa ylimääräinen sairauskuluvakuutus kattamaan maksettavaksi jääviä maksuja terveyspalveluista ja lääkkeistä. Sairauskuluvakuutusta myyvät eri vakuutusyhtiöt vaihtelevilla vakuutusehdoilla. Vakuutusehdoissa määritellään, millaiset sairaudet ja tapaturmat kuuluvat vakuutuksen piiriin sekä minkälaisen hoidon, tutkimukset, lääkkeet, matkakulut, sidetarpeet tai apuvälineet vakuutus korvaa. Usein kiinteän vuosimaksun ja käynti- tai sairauskohtaisen omavastuun hinnalla voi saada Kela-korvauksen haettuaan korvauksen maksettavaksi jäävistä maksuista. (Fine. Rahoitus- ja vakuutusneuvonta.) Sairauskuluvakuutuksen lapsilleen ottaneet arvioivat vuonna 2014 käyttäneensä 336 euroa lastensa sairauskuluvakuutusmaksuihin vuodessa (Valtonen, Kempers & Karttunen 2014, 30).

Sairauskuluvakuutusten ottaminen on lisääntynyt 2000-luvulla ja vuoden 2017 lopussa lapsille oli otettu 467 416 sairauskuluvakuutusta eli vakuutus oli 44 %:lla alle 18-vuotiaista lapsista (Finanssiala. Tilastot; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Sotkanet). Tärkeimmät syyt lapsen sairauskuluvakuutuksen ottamiseen on halu päästä nopeammin hoitoon, yksityisten terveydenhuolto- palveluiden parempi laatu, halu käyttää yksityisiä terveyspalveluita ja halu saada enemmän valinnanvapautta (Valtonen, Kempers & Karttunen 2014, 51).

## 2.3 Hoitoonpääsy aika

Terveydenhuoltolaissa (L 1326/2010) säädetään julkisen terveydenhuollon hoitoonpääsyajoista eli hoitotakuusta. Kiireellisen hoidon tarpeessa on saatava välittömästi yhteys terveystakeskukseen tai sairaalaan hoidon tarpeen arvioimiseksi. Tämän lisäksi on saatava tarpeellinen hoito, jottei sairaus pahene tai vamma vaikeudu. Arkisin virka-aikaan asiakkaan on saatava välittömästi kiireetöntä hoitoa varten yhteys terveystakeskukseen puhelimitse tai käymällä paikan päällä. Terveydenhuollon ammattihenkilö tekee hoidon tarpeen arvioinnin heti tai viimeistään kolmen arkipäivän sisällä. Hoitoon terveystakeskuksessa on päästävää kohtuullisessa ajassa ottaen huomioon potilaan terveydentilan ja sairauden ennakoitavissa olevan kehityksen, mutta viimeistään kolmessa kuukaudessa. Suun terveydenhuollossa hoitoon tulee päästä puolessa vuodessa, mikäli potilaan terveydentila ei siitä vaarannu.

Terveydenhuoltolain (L 1326/2010) mukaisesti kiireettömään hoitoon erikoissairaanhoidon piiriin tarvitaan lääkärin tai hammaslääkärin tutkimukseen perustuva lähete. Erikoissairaanhoidollisen tarpeen arviointi tulee tehdä kolmen viikon sisällä lähetteen saapumisesta. Mikäli hoidon tarpeen arviointi edellyttää erikoislääkärin arviointia tai erilaisia kuvantamis- tai laboratoriokokeita, tulee ne tehdä kolmen kuukauden sisällä lähetteen saapumisesta. Hoito on aloitettava kiireellisyys huomioon ottaen puolen vuoden sisällä tarpeen toteamisesta. Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa hoidon tarpeen tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on tehtävä kuuden viikon sisällä lähetteen saapumisesta ja hoito on järjestettävä 3 kuukauden sisällä hoidon tarpeen toteamisesta.

Lokakuussa 2018 julkisessa perusterveydenhuollossa kaikenikäisistä asiakkaista pääsi hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen lääkärille samana päivänä 22 % potilaista, 1-3 päivässä 12 %, 4-7 päivässä 10 %, 8-14 päivässä 16 %, 15-30 päivässä 27 %, 31-90 päivässä 11 % ja yli 90 päivässä 3 prosenttia potilaista (THL 2018. Hoitoonpääsy perusterveydenhuollossa syksyllä 2018). Elokuussa 2018 erikoissairaanhoidon saapuneista läheteteistä 76 prosenttia käsiteltiin alle kolmessa vuorokaudessa, mutta 1 prosentin käsittelyssä kesti yli 21 vuorokautta. Erikoissairaanhoidon tarpeen arvioinnin odotuksen mediaani oli



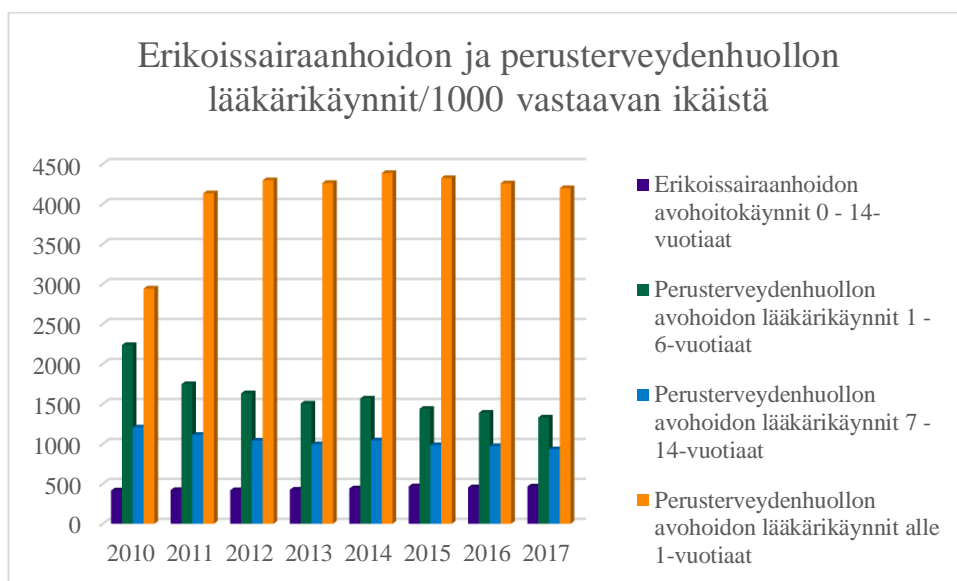
Suomessa 22-109 vuorokautta. Esimerkiksi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä mediaani oli 40 vuorokautta. Hoidon odotusajan mediaani oli Suomessa 23-73 vuorokautta, HUS:in alueella mediaaniodotusaika oli 45 vuorokautta. (THL 2018. Hoitoonpääsy erikoissairaanhoidossa 31.8.2018 -tilasto.)

Edellisistä tilastoista näemme, että perusterveydenhuollossa sairauden kiireellisyys huomioon ottaen lääkärin vastaanotolle saattaa päästä heti, mutta lääkärin vastaanottoaikoja on runsaasti tarjolla myös 15-30 päivän kuluttua hoidon tarpeen arvioinnista. Terveyskeskuslääkärin läheteellä erikoissairaanhoidon pääseminen kestää Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä keskimäärin 86 vuorokautta. Tämän taustan huomioon ottaen on ymmärrettävää, että yksityisiltä terveyspalveluilta haetaan lapsille nopeampaa hoitoa. Tällöin ajan voi varata suoraan yksityisen lääkäriaseman erikoislääkärille ilman läheteitä ja usein vielä yksityisten lääkäriasemien laajempien aukioloaikojen ansiosta perheelle sopivampaan aikaan. Vuonna 2013 83 prosenttia lasten yksityisen sektorin vastaanottokäynneistä oli erikoislääkärikäyntejä ja kolmannes yksityisellä sektorilla tehdyistä toimenpiteistä alle 10-vuotiailla liittyi korvien tärykalvojen putkitukseen (Virta 2014).

#### 2.4 Lääkärikäynnit terveydenhuollossa

Taulukosta 1 nähdään, kuinka paljon 0-14-vuotiaat lapset käyttävät perus- ja erikoisterveydenhuollon palveluja. Perusterveydenhuollon lääkärikäyntejä oli vuonna 2010 0-1-vuotiailla vauvoilla 2,9, 1-6-vuotiailla 2,2 ja 7-14-vuotiailla 1,2 vuodessa. Erikoissairaanhoidon käyntejä oli 0,4 0-14-vuotiasta lasta kohden. Vuonna 2017 perusterveydenhuollon lääkärikäyntejä oli vauvoilla 4,2, 1-6-vuotiailla 1,3 ja 7-14-vuotiailla 0,9 vuodessa. Erikoissairaanhoidon käyntejä oli 0,5 0-14-vuotiasta lasta kohden. Perusterveydenhuollon käynnit lisääntyivät vauvoilla 43 prosentilla, vähentyivät 1-6-vuotiailla 41 prosentilla ja 7-14-vuotiailla 23 prosentilla. Erikoissairaanhoidon käynnit lisääntyivät 12 prosentilla. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Sotkanet.) Lukuihin sisältyvät myös lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon lääkärin tekemät terveystarkastukset. Niitä on nykyisin neuvolassa 1, 4 ja 8 kuukauden, 1,5 vuoden ja 4 vuoden ikäisille sekä koulussa 1., 5. ja 8. luokalla (Mäki 2017).

TAULUKKO 1. 0-14-vuotiaiden lasten lääkärikäynnit/1000 vastaavan ikäistä.



Yksityisessä sairaanhoidossa lastentautien 20 minuutin vastaanottokäynti maksoi vuonna 2017 keskimäärin 89,74 euroa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b. Sotkanet). Lapset käyttävät melko paljon terveydenhuollon palveluita ja lähes puolella lapsista on ylimääräinen sairauskuluvakuutus, jonka turvin on edullisempää mennä perheelle sopivaan aikaan ja jonottamatta käyttämään yksityisiä terveystalveluja. Tämän sekä terveydenhuoltoalalla tapahtuvan kilpailun vuoksi yksityiset lääkäriasemat haluavat koko ajan kehittää palveluitaan enemmän asiakkaidensa tarpeita vastaaviksi.

### 3 LASTEN JA NUORTEN LÄÄKÄRIASEMA PIKKUJÄTTI

Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:lla on seitsemän lastenlääkäriasemaa. Ne sijaitsevat Espoon Tapiolassa, Helsingin Itäkeskuksessa ja Kampissa, Järvenpäässä, Vantaalla, Myyrmäessä, Keravalla, Hyvinkäällä ja Turussa. Pikkujätillä on päiväkirurgisia toimenpiteitä varten leikkaussalit Tapiolan ja Itäkeskuksen toimitiloissa sekä Keravalla. (Pikkujätti 2018).

Pikkujätin verkkolääkäriasema PikkuTsätti on ollut toiminnassa syksystä 2015 lähtien. Verkkolääkäriasemalla asiakkailta on mahdollisuus ottaa yhteyttä internetin välityksellä Pikkujätin lastenlääkäriin ja saada neuvoja lasten terveydenhoitoon ja sairauksiin liittyen. Lääkäri voi myös tarvittaessa kirjoittaa lääkkeisiin reseptejä verkkoasioinnissa. Pikkujätissä pitää vastaanottoa noin 200 lastenlääkäriä, erikoislääkäriä ja muuta lasten terveydenhoitoon erikoistunutta asiantuntijaa. Hoitotehtävissä on myös 75 terveydenhoitoalan ammattilaista; sairaanhoitajia ja terveydenhoitajia. Pikkujätillä on 50 lääkäriomistajaa ja se kuuluu Aava Terveyspalvelut Oy/Aho Group Oy:n konserniin. Yhtiö on suomalaisessa omistuksessa. Pikkujätti on saanut alkunsa vuonna 1968 toimintansa aloittaneesta Hakaniemen Poliklinikasta, myöhemmin Medicity Oy. Vuonna 1987 perustettiin ensimmäinen lapsiin erikoistunut lääkäriasema Espoon Tapiolaan, Heikintorille. Toimittuaan muutaman vuoden Heikintorilla, lääkäriasema muutti nykyiselle paikalleen Tapiolan Länsituuli-taloon. (Pikkujätti 2018).

Pikkujätti-nimi otettiin käyttöön vuonna 1989. Silloin avattiin toinen lastenlääkäriasema Itäkeskukseen. Vuonna 1997 avattiin Pikkujätti Myyrmäki ja Pikkujätti Järvenpää vuonna 2007. Pikkujätti Kamppi perustettiin vuonna 2010 Kamppiin Yrjönkadulle, mistä lääkäriasema siirtyi maaliskuussa 2014 Kampin Huippuun, Annankadulle. Uusin lääkäriasema, Pikkujätti Hyvinkää, avattiin tammikuussa 2017 ja uusimpana Pikkujätti Turku tammikuussa 2019. Pikkujätti lääkäriasemalla on käyttöoikeus Suomalaisen Työn Liiton Avainlippu-tunnukseen. Avainlippu on luotettavin ja varmin keino kertoa Pikkujätti lastenlääkäriasemien toiminnan suomalaisuudesta, turvallisuudesta ja vastuullisuudesta. Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy:n toiminta on saanut ISO

9001:2015 standardin mukaisen laatusertifikaatin. Laatusertifikaatti on osoitus Pikkujätin toiminnan korkeasta laadusta, asiakaslähtöisyydestä sekä jatkuvasta kehityshalusta. (Pikkujätti 2018).

## 4 ASIAKASKOKEMUKSEN ARVIOINTI

Keskeisiä käsitteitä asiakaskokemuksen arvioimisessa, palveluiden kehittämisessä ja asiakaspalautelomakkeen luomisessa lääkäriasema Pikkujättille ovat asiakas, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys, asiakastyytyväisyyden tutkiminen, asiakaspalaute, asiakaspalautelomake ja palvelun laatu.

### 4.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää tunnuksena hoidon laadulle ja hyvän hoidon toteutumiselle. Hyvän ja laadukkaan hoidon määrittämiseen tarvitaan asiakkailta kokemukseen perustuvaa tietoa. Asiakkaan tai potilaan positiivinen kokemus viestii usein hyvästä hoidosta, sillä potilas hahmottaa palvelun arvon subjektiivisen kokemuksensa pohjalta. Muun muassa tämän vuoksi potilaiden tyytyväisyyden aktiivinen mittaaminen ja saadun tiedon analysointi on tärkeää. Hoitotyön laatua tutkittaessa on huomattu, että hoitotyön laadun kriteerien täytyessä hoidon tulokset vastaavat tavoitteisiin. Tällöin hoitavan yksikön resurssit ovat tehokkaasti käytössä, yksikön henkilöstöresurssit ovat riittävät, hoitohenkilökunta on motivoitunut ja ammattitaitoista ja potilaat ovat tyytyväisiä. (Leino-Kilpi ym. 1994, 25.) Asiakastyytyväisyys kuvaa asiakkaan tuntemusta siitä, miten hyvin palvelu vastaa hänen odotuksiaan. Odotuksiin vaikuttavat asiakkaan aiemmat kokemukset, tarpeet sekä mielikuva yrityksestä. (Ojasalo & Ojasalo 2008, 253-255.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan tutkia asiakastyytyväisyyskyselyillä. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tarkoituksena on selvittää, kuinka tyytyväinen asiakas on saamaansa palveluun ja missä määrin asiakas kokee, että hänen odotuksensa ovat täyttyneet. Asiakastyytyväisyyskyselyillä saadun tiedon avulla yritys saa tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä, odotuksista, tarpeista ja haluista. (ISO 9000. 2015.)

## 4.2 Palvelun laatu

Laatu on käsitteenä vanha. Jo Aristoteleen aikana laadulla koettiin olevan kaksi merkitystä. Laatu kertoo, miten jokin palvelu tai asia erottuu muista ja myös sen, miten jokin palvelu tai asia koetaan hyvänä tai huonona. (Anttila & Jussila 2016.) Nykyisin ihmisillä on tapana kokea laaduksi mikä tahansa hyvänä pidetty tai koettu asia (Järvinen ym. 2003). Täten voidaan sanoa, että kun jokin palvelu yhdistetään laatuun, sillä korostetaan nimenomaan positiivisia ominaisuuksia.

Palvelun laatua täytyy aina tarkastella asiakasnäkökulmasta, sillä palvelun laadun määritelmä perustuu asiakkaan kokemukseen kyseisestä palvelusta. Palvelua käyttävä asiakas määrittelee, onko palvelu laadukasta tai laadutonta. Yritysten on hyödyllistä tarkastella tarjoamiensa palveluiden laatua asiakasnäkökulmasta, sillä palvelun laadun voidaan katsoa edistävän asiakastyytyvyyttä ja sitä kautta asiakasuskollisuutta sekä asiakassuhteiden jatkumista. Asiakasuskollisuus on yritykselle tärkeää ja taloudellisesti kannattavaa, sillä uusien asiakkaiden saaminen käyttämään yrityksen palveluita on aina kalliimpaa kuin vanhoista asiakkaista kiinnipitäminen. (Vähä-Ruka 2016.) Lisäksi asiakastyytyväisyys on yritykselle tärkeää myös siksi, että melkein aina asiakas jakaa kokemuksiaan yrityksestä ja saamastaan palvelusta (Bergman & Klefsjö 2010).

## 4.3 Asiakas ja asiakaslähtöinen hoitotyö

Keskeistä asiakaslähtöisessä hoitotyössä on jokaisen asiakkaan kohtaaminen yksilönä. Hoitotyössä on huomioitava, että asiakas kuuluu myös suurempaan kontekstiin, jossa ovat muun muassa perhe, ystävät ja koulu. Tutkimuksissa on tullut ilmi, että asiakaslähtöinen hoitotyö tukee vahvasti hyviä hoitotyön tuloksia. American Institute of Medicine (Davidson ym. 2007) on julkaissut suosituksen, jossa kehoitetaan keskittymään hoitotyössä enemmän asiakaslähtöisyyteen. Puhtaasti tautikeskeistä ajattelua tulisi välttää. Kyseinen suositus koostuu viidestä eri osa-alueesta.

Ensimmäinen osa-alue on potilaan ja hänen omaistensa rooli päätöksenteossa. Yhteisessä päätöksenteossa on kuunneltava potilaan sekä hänen omaistensa mielipiteitä hoidosta, sekä antaa heille tarvittava tieto päätöksentekoa varten. Hoitotyöntekijän tehtävänä on antaa asiakkaiden päätöksentekoon ammatillinen näkemyksensä. Toisena osa-alueena on moniammatillinen hoitotiimi. Hoitotyössä moniammatillinen tiimi antaa erilaisia näkökulmia potilaan asemaan ja tilaan. Hoitotiimin henkilöillä tulee olla selkeä ja avoin suhde toisiinsa sekä yhteinen tavoite. Kaikilla tulee olla riittävä tieto potilaan tilasta, jotta potilas saa parasta mahdollista hoitoa. Kolmas osa-alue on henkinen ja fyysinen tuki niin potilaalle kuin hänen omaisilleen. Sekä potilasta että hänen omaisiaan tulee jatkuvasti tiedottaa hoidon etenemisestä ja mahdollisista muutoksista. Neljäs osa-alue on hoitavan tahon ymmärrys potilaan tilasta ja asemasta. Potilaan kulttuurista on huomioitava hoidon aikana. On ymmärrettävä, että potilas on yksilö, jolla on tietynlainen tausta ja elämän arvot. Viimeinen osa-alue on hoitavan tahon toiminta ammattitaitonsa puitteissa, jotta potilas saa parasta mahdollista hoitoa. (Davidson ym. 2007.)

#### 4.4 Asiakaspalaute

Asiakaspalautteella tarkoitetaan asiakkaalta suoraan kerättyä tai muulla tavoin saatua tietoa siitä, millaisena asiakas käyttämänsä palvelun kokee. Terveystieteidenhuollon asiakkaiden tyytyväisyyden tason mittaaminen edellyttää säännöllistä ja jatkuvaa asiakaspalautteen keräämistä. Palautteen vastaanottajan on osattava ottaa vastaan ja käsitellä niin positiivista kuin kriittistäkin palautetta. Kun palautteen mittaaminen on säännöllistä, pystytään epäkohtia huomaamaan nopeasti ja reagoimaan niihin. Voidaankin todeta, että asiakaslähtöisessä organisaatiossa toimintaa tarkastellaan asiakastavoitteiden kautta. Asiakkailta saatavan palautteen avulla palveluprosessia pystytään kehittämään entisestään. Asiakkaan saama hoitokokemus voidaan katsoa muodostuvan palveluntarjoajan ja asiakkaan kontaktissa. Asiakas tai potilas on sekä palvelun käyttäjä että palvelun arvioija roolissa. Toiminnan suuntaaminen asiakaskeskeisemmäksi edellyttää hyvien asiakaskokemusten synnyttämistä. (THL 2015.)

## 4.5 Asiakaspalautelomake

Useissa tapauksissa asiakaspalautetta kerätään asiakaspalautelomakkeella. Asiakaspalautelomakkeen laadinnassa vaaditaan aihetta koskevaan teorialietoon perehtymistä sekä tutustumista ryhmään, jolle asiakaspalautelomake suunnataan. Ennen asiakaspalautelomakkeen tekemistä on hankkeen tavoite oltava täysin selvä. Asiakaspalautelomakkeen laatijan tulee tietää, mihin asioihin asiakaspalautelomakkeella halutaan saada vastauksia. (Heikkilä 2008, 47.)

### 4.5.1 Asiakaspalautelomakkeen kysymystyypit

Asiakaspalautelomakkeessa on mahdollista käyttää strukturoituja kysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Strukturoidut kysymykset eli suljetut kysymykset ovat kysymyksiä, joissa vastaajalle annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Suljettuja kysymyksiä ovat myös sellaiset kysymystyypit, joissa vastaajalla on mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja. Näitä nimitetään monivalintakysymyksiksi. Suljettuihin kysymyksiin vastaaminen on vastaajalle nopeaa ja vastaustulosten käsittely varsin helppoa. Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoja ei saa olla liian montaa ja vastausvaihtoehtojen on oltava toisensa poissulkevia. Suljettuja kysymyksiä laadittaessa on otettava huomioon, että kaikille vastaajille on löydyttävä sopiva vastausvaihtoehto. Näin ollen kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot tulisi tietää etukäteen. Avoimet kysymykset ovat asiakaspalautelomakkeeseen sopivia, jos vastausvaihtoehtoja ei etukäteen tiedetä. Avoimissa kysymyksissä vastaaja vastaa kysymykseen omin sanoin. (Heikkilä 2008, 48– 52.)

Avointen kysymysten huono puoli on, että niihin jää helpommin vastaamatta kuin suljettuihin kysymyksiin. Avointen kysymysten vastauksilla on kuitenkin mahdollista saada etukäteen odottamatonta tietoa, jonka lisäksi vastauksissa saattaa tulla esille hyviä kehittämissideoita. Avointen kysymysten laadinnassa tulee huomioida, että kysymysten vastauksille jää tarpeeksi vastaustilaa. Useissa tapauksissa avoimet kysymykset on hyvä sijoittaa kyselyn loppuun. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on valmiita, jonka



lisäksi yksi tai useampi kysymyksistä on avoin. Sekamuotoisia kysymyksiä on hyvä käyttää silloin, kun ei tiedetä kaikkia mahdollisia vastausvaihtoehtoja. Asiakaspalautelomakkeeseen sopivia kysymyksiä tehtäessä on otettava huomioon, että kysytään vain yhtä asiaa kerralla. Kysymys ei saa olla johdattelua ja sen on oltava kieliasultaan virheetön. Kysymyksissä ei tulisi käyttää sivistys- tai ammattisanastoa. (Heikkilä 2008, 48– 52.)

#### 4.5.2 Asiakaspalautelomakkeen ulkoasu

Asiakaspalautelomakkeen pituus ja ulkoasu ovat hyvin tärkeitä. Onnistuneen asiakaspalautekyselyn tekeminen edellyttää, että kyselyn toteuttaja kykenee ottamaan laaja-alaisesti huomioon vastaajien ajan sekä halun ja kyvyn vastata kyseiseen kyselyyn. Vaikka tutkimus olisi hyvin suunniteltu, se epäonnistuu, jos vastausprosentti jää huonoksi. On tutkittu, että liian pitkä tai epäselvä asiakaspalautelomake vähentää vastaamishalukkuutta. Asiakaspalautelomaketta suunniteltaessa onkin ensiarvoisen tärkeää huomioida lomakkeen pituus ja ulkoasu. (KvantiMOTV 2010).

Asiakaspalautelomakkeen tulisi olla tiivis, pienehköllä ja selkeällä kirjaisintyyppillä tehty ja kysymysten on erotuttava toisistaan. Tämä saa asiakaspalautelomakkeen näyttämään ja tuntumaan lyhyemmältä ja selkeältä. (KvantiMOTV 2010). Virallisissa asiakaspalautelomakkeissa kieliasun tulee olla kohtelias. Teitittely on kohteliaisuusmuoto, vaikka puhutellaan vain yhtä henkilöä (Kotimaisten kielten keskus 2015).

## 5 ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN LAATIMINEN

Lääkäriasema Pikkujätti haluaa mitata palvelujensa laatua ja tietää tulevaisuuden kehityskohteita. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään asiakaspalautelomaketta. Pikkujätin palveluiden laadun kehittämisen näkökulmasta tarvitaan tietoa siitä, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mihin eivät ole.

Lomaketutkimuksen kysymyksenasettelun tulee olla tutkimusongelman kannalta kattava, mutta samalla yksinkertainen ja helppotajuinen. Lomakkeeseen vastaajien tulee jaksaa ja osata vastata tehtyyn kyselyyn. Vastaajien on ymmärrettävä kysymykset varsin samalla tavalla ja vastattava niihin niin, että yhteismitalliset arviointiperusteet onnistuvat. Tämän vuoksi lomakkeessa käytetty kieli tulee olla tarkoituksenmukaista, tarkkaa ja selkeää. Myös kysymysten tulee olla aina selkeitä ja kohtuomittaisia. (KvantiMOTV. Kyselylomakkeen laatiminen).

Onnistuneen tutkimuksen vuoksi asiakaspalautelomake tulee testata ennen varsinaista käyttöön ottoa. Vasta esitestauksen jälkeen muodostuu lopullinen asiakaspalautelomake. (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 29.) Asiakaspalautelomakkeen testaukseen osallistuvat henkilöt arvioivat kysymysten selkeyttä ja yksiselitteisyyttä, asiakaspalautelomakkeen rakennetta, käytettävyyttä ja ulkoasua. Palautteen perusteella tehdään mahdollisia korjauksia asiakaspalautelomakkeeseen.

Alkuvaiheen aineistonkeruu kohdistui tieteelliseen kirjallisuuteen ja tutkimustietoon asiakastyytyväisyyden tutkimisesta ja informatiivisen asiakaspalautelomakkeen tekemisestä sekä Pikkujätin kohderyhmään ja mahdollisiin asiakkaisiin. Tieteellisen tiedon lisäksi onnistuneen asiakaspalautelomakkeen tekemiseksi tarvitaan tietoa, toiveita ja omakohtaisia kokemuksia lääkäriaseman kohderyhmältä. Teoria tiedon ja kohderyhmän edustajien kanssa käytyjen keskustelujen perusteella suunnittelimme asiakaspalautelomakkeen kysymykset, jotka olisivat Pikkujätin kehitystyön kannalta mahdollisimman hyödyllisiä ja informatiivisia.

## 5.1 Avoin haastattelu

Suunniteltuamme asiakaspalautelomakkeen kysymykset haastattelimme Pikujätin edustajaa strukturoimattoman eli avoimen haastattelun keinoin. Avoimessa haastattelussa haastateltava voi helposti kertoa omista ajatuksistaan ja tarpeistaan haastattelijoiden ennakkoajatuksista huolimatta keskustelun edetessä vapaasti. Haastattelijan tehtävänä on ohjata keskustelua pysymään aiheessa. Tämän lisäksi haastattelijalla on mahdollisuus pyytää täsmennystä. Tällöin kaikkiin ennalta mietittyihin kysymyksiin tulee selkeät vastaukset. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

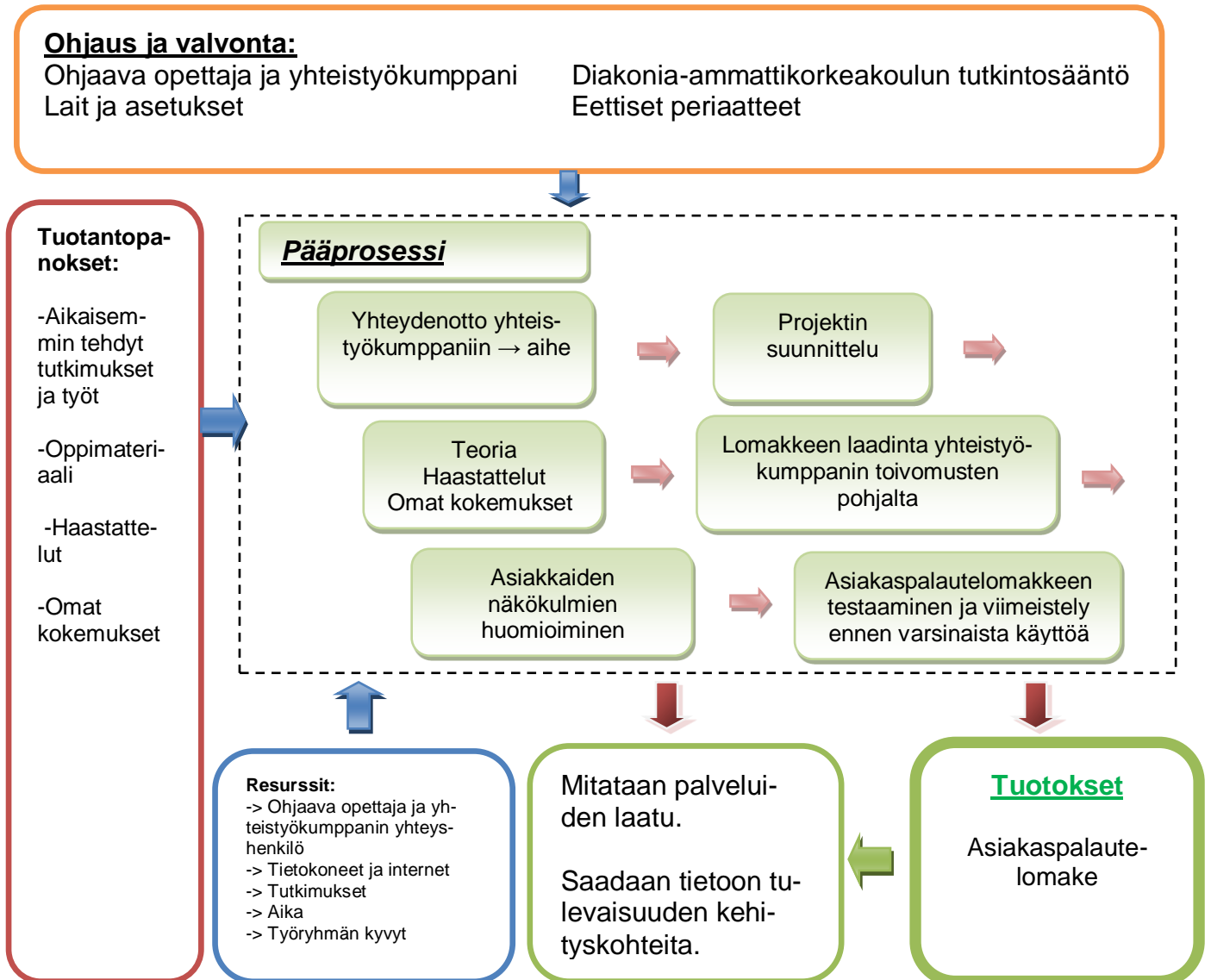
Avoimessa haastattelussa haastattelijan ja haastateltavan ovat suullisessa vuorovaikutuksessa keskenään. Haastattelijan tehtävä on luoda haastattelutilanteesta mahdollisimman luonteva ja avoin. Avoin haastattelu on kuin tavallinen keskustelu, jossa keskustelu etenee kyseessä olevan aihepiirin sisällä vapaasti. Haastattelussa on tietysti tarkoitus puhua haastattelijan etukäteen valitsemista teemoista, mutta tiettyjen ja tarkkojen kysymysten sijaan avoimessa haastattelussa edetään vapaasti ja luonnollisesti keskustellen. Haastattelijan tulisi antaa tilaa haastateltavan kokemuksille, tuntemuksille, muistoille, mielipiteille ja perusteluille. Haastattelun kulkua ei ole suunniteltu etukäteen. Haastattelijan tulee kuitenkin olla perehtynyt hyvin tutkimuksensa aihepiiriin. Haastattelijan esittää kysymyksiä tilannetta ja haastateltavaa mukailleen, eikä yritä tarjota valmiita vastauksia. Haastateltavan on annettava puhua asiasta vapaasti. Avoimessa haastattelussa haastattelijan on oltava haastateltavan keskustelukumppani. Haastattelijan on tarvittaessa vietävä hienovaraisesti keskustelua takaisin itse aiheeseen. Haastattelijan voi esimerkiksi pyytää haastateltavaa kertomaan tarkemmin jostain vastauksestaan. Tällöin haastattelijalla on mahdollisuus ohjata keskustelua uuteen suuntaan. Haastattelijalta vaaditaan taitoa kuunnella haastateltavaa. Hänen on tartuttava haastateltavan vastauksiin ja viedä samalla keskustelua eteenpäin. Näin hän saa mielenkiintoista aiheeseen liittyvää aineistoa. Täten avoin haastattelu voi lähteä sivuraiteille juuri haastattelijan esittämien tarkentavien kysymysten avulla. Samoin tapahtuu tavallisessa keskustelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2011.)

## 5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Asiakaspalautelomakkeen (liite 1) testaukseen valittiin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Kvantitatiivinen tutkimus sekä kuvaa että tulkitsee ilmiöitä mittausmenetelmillä, jotka keräävät numeerisia tutkimusaineistoja. Kun tutkittava aineisto kerätään arviointi- tai kyselylomakkeen avulla, lomakkeessa on suurimmaksi osin suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä. Määrällisen tutkimuksen pohja on mittaaminen, jonka tuloksena saadaan lukuarvoja sisältävä aineisto. Saatu aineisto analysoidaan tilastollisin analyysimenetelmin. (Vilpas). Valmiilla asiakaspalautelomakkeella lääkäriasema Pikkujätin on mahdollista selvittää palvelujensa tasoa ja mahdollisia kehityskohteita kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla.

## 6 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS

Kuviossa 1 tarkastelemme opinnäytetyömme prosessia prosessikartan muotoon kuvattuna. Avaamme tässä luvussa lisäksi tarkemmin opinnäytetyöprosessimme vaiheita, testausmenetelmää ja aineiston analysointimenetelmää.



KUVIO 1. Opinnäytetyömme prosessi

## 6.1 Opinnäytetyöprosessin vaiheet

Varsinainen opinnäytetyöprosessi alkoi syksyllä 2016 yhteydenotolla yhteistyökumppani Pikkujätin markkinointi- ja viestintäpäällikkö Irene Järvelään. Yhteistyön varmistumisen jälkeen tutustuimme yhteistyökumppanin toimintaan sekä perehdyimme opinnäytetyön aiheeseen liittyvään tieteelliseen kirjallisuuteen ja tutkimustietoon kattavasta ja informatiivisesta asiakaspalautelomakkeesta. Tämän lisäksi kävimme keskusteluita kohderyhmään kuuluvien ystävien ja työkavereiden kanssa siitä, millainen hyvän asiakaspalautelomakkeen tulisi olla. Kirjoitimme opinnäytetyön suunnitelman, joka sisälsi teoretietoa aiheesta, toteutuksen suunnitelman sekä tieteellisten julkaisujen ja tutkimuksien sekä lääkärikeskuksen mahdollisten asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen perusteella tehdyn alustavan version asiakaspalautelomakkeesta ja asiakaspalautelomakkeen arviointikyselyn.

Esittelimme opinnäytetyön suunnitelman syksyllä 2018, jonka jälkeen sovimme puolen tunnin mittaisen tapaamisen ja avoimen haastattelun yhteistyökumppanin kanssa. Tapaamisessa esittelimme alustavan asiakaspalautelomakkeen Pikkujätin edustaja Irene Järvelälle. Haastattelimme Irene Järvelää avoimen haastattelun keinoin, jotta saisimme kuulla hänen mielipiteensä tekevästämme asiakaspalautelomakkeesta sekä minkälaisia parannuksia ja lisäyksiä hän asiakaspalautelomakkeeseen toivoi.

Yhteistyökumppanille esitellyssä asiakaspalautelomakkeessa oli yli 50 kysymystä, jotka kaikki yhteistyökumppani koki hyviksi ja tarpeellisiksi. Yhteistyökumppani ehdotti kysymysten uutta ryhmittelyä, jotta asiakaspalautelomake ei tuntuisi niin pitkältä ja siihen olisi miellyttävämpi vastata. Muutimme asiakaspalautelomakkeen (liite 1) kysymysten numerointia yhdistämällä asiakokonaisuuksia.

Asiakaspalautelomakkeen testauksen suoritimme lääkäriasema Pikkujätin Kampin toimipisteessä joulukuussa 2018. Teimme vastausten analysoinnin, asiakaspalautelomakkeen korjauksen testaukseen pohjautuen ja opinnäytetyöraportin kirjoittamisen talven 2019 aikana. Valmiin

asiakaspalautelomakkeen lähetimme yhteistyökumppanille alkuvuodesta 2019. Valmiin opinnäytetyömme esittelimme kevättalvella 2019.

## 6.2 Asiakaspalautelomakkeen ja arviointikyselyn laatiminen

Asiakaspalautelomakkeen (liite 1) tavoitteena on koota tietoa Pikkujätin asiakkailta, miten lääkäriasema voisi kehittää toimintaansa ja mitä palveluita asiakkaat toivoivat Pikkujätiltä. Saadaksemme vastauksia näihin kysymyksiin, meidän tulee tutkia mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä tällä hetkellä. Pohjautuen Pikkujätin tämän hetken palvelutarjontaan, teorian tietoon asiakaspalautteen tutkimisesta, yhteistyökumppanin avoimeen haastatteluun ja aiemmin käytyihin keskusteluihin kohderyhmän edustajien kanssa pohdimme, mitkä kaikki osatekijät vaikuttavat asiakkaan hyvään palvelukokemukseen Pikkujätissä. Laadimme asiakaspalautelomakkeen kysymykset näiden avulla.

Hyvän hoidon ja ystävällisen ja ammattitaitoisen henkilökunnan lisäksi tärkeitä tekijöitä hyvän asiakaskokemuksen luomisessa ovat vastaanotolle pääsemisen sujuvuus, puhelin- ja verkkopalvelut, lääkäriaseman viihtyisyys ja ilmapiiri sekä yhteistyö henkilökunnan kanssa. Teimme kysymykset näistä. Lisäksi halusimme tietää, kuka vastaaja on, minkä ikäinen hoitoa saanut potilas on, missä toimipisteessä asiakas on käynyt, minkä vuoksi hän on hakeutunut hoitoon, minkä erikoisalalan asiantuntijalla asiakas käy, onko hän ensimmäistä kertaa Pikkujätissä ja mistä asiakas on saanut tiedon Pikkujätistä.

Asiakaspalautelomakkeen valitsimme strukturoituja ja avoimia kysymyksiä, jotka numeroimme. Testattavassa asiakaspalautelomakkeessa oli kahdeksantoista kysymystä, joista kolme oli avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset ovat työssämme tärkeitä palveluiden kehittämisen kannalta, jotta saisimme asiakkailta täysin uusia kehitysideoita. Avoimiin kysymyksiin asiakas vastaa omin sanoin. Strukturoituihin kysymyksiin asiakas vastaa ympyröimällä vastaustaan kuvaavan vaihtoehdon. Vaihtoehdot ovat; 5 = täysin samaa mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = en osaa sanoa, 2 = jokseenkin eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä. Lisäksi laitoimme strukturoituihin kysymyksiin kohdan, johon asiakkaalla on mahdollisuus vastata omin sanoin kyseiseen kysymykseen.

Kuuteen strukturoituun kysymykseen laitoimme lisäkohtia, jotka merkitsimme aakkosin (liite 1). Esimerkiksi kysymys kymmenen: Pikkujätin tilat ovat: a.) Viihtyisät, b.) Tilavat, c.) Käytännölliset, d.) Lapsiystävälliset e.) Muu, millaiset? Jos asiakkaan vastaus ei ole mikään numeroiduista vaihtoehdoista, hän vastaa omin sanoin kohtaan e. Kyselyn alkuun sijoittamiimme taustatietokysymykseen asiakas vastaa laittamalla rastin haluamansa vaihtoehdon ruutuun. Esimerkiksi kysymyksessä vastaajan sukupuolesta on vaihtoehtoina nainen, mies tai muu, johon voi halutessaan kirjoittaa täsmennyksen.

Tehdessämme asiakaspalautelomaketta pohdimme tarkasti, missä järjestyksessä kysymykset esitämme. Tämän jälkeen jäsentelimme kysymykset selkeästi ja helppolukuisesti. Valitsimme asiakaspalautelomakkeen kieliasuksi teittelyn. Kysymykset kirjoitimme valkoiselle taustalle mustalla Times New Roman -fontilla. Asiakaspalautelomakkeen tyhjiin kohtiin lisäsimme värikkäitä Mauri Kunnaksen koirakuvia, koska kyseessä on lasten ja nuorten lääkäriasema. Kuvat ovat samoja, joita lääkäriasema Pikkujätti käyttää. Pyysimme luvan kuvien käyttöön yhteistyökumppaniltamme.

Asiakaspalautelomakkeen arviointikyselyä (liite 2) tehdessä pohdimme, mihin kysymyksiin toivomme saavamme vastauksia ja laadimme kysymykset siihen perustuen. Halusimme, että arviointikysely on selkeä ja nopea täyttää, joten laitoimme siihen viisi kysymystä, joista yksi on avoin kysymys. Strukturoiduilla kysymyksillä kysyimme, oliko tekemämme asiakaspalautelomakkeen kysymykset ymmärrettäviä, oliko asiakaspalautelomake helppo täyttää, oliko pituus sopiva ja olisiko sähköinen asiakaspalautelomake ollut parempi kuin paperinen. Näiden lisäksi kysyimme avoimella kysymyksellä parannusehdotuksia asiakaspalautelomakkeeseen. Arviointikyselyn strukturoituihin kysymyksiin ja avoimeen kysymykseen asiakas vastasi samalla tavalla kuin asiakaspalautelomakkeen. Strukturoituihin kysymyksiin ympyröimällä vastaustaan kuvaavan numeron (1-5) ja avoimeen kysymykseen omin sanoin.



### 6.3 Asiakaspalautelomakkeen testaus

Asiakaspalautelomakkeen testaus onnistui suunnitellusti Pikkujätin Kampin toimipisteessä. Henkilökunta oli avuliasta ja yhteistyö heidän kanssaan sujui hyvin. Kaikki asiakkaat, joita pyysimme mukaan testaukseen, osallistuivat. Koska asiakaspalautelomakkeemme on tehty ainoastaan suomeksi, emme voineet pyytää ulkomaalaisia asiakkaita osallistumaan. Testauspäivänä Pikkujätin toimipisteessä kävi kaksi englantia puhuvaa perhettä. Jos Pikkujätti päätyy käyttämään tekemäämme asiakaspalautelomaketta, he varmasti huomioivat asiakkaidensa muut kieliryhmät.

Testasimme asiakaspalautelomakkeen kahdellakymmenellä joulukuussa 2018. Asiakkaat, jotka osallistuivat testaukseen, olivat 0-7-vuotiaiden lasten vanhempia. Tavoitteenamme oli saada vastauksia eri ikäisten lasten vanhemmilta, mutta testipäivänämme ei käynyt kouluikäisiä asiakkaita. Asiakkaat vastasivat ensin laatimaamme asiakaspalautelomakkeeseen, jonka jälkeen he vastasivat arviointikyselyyn asiakaspalautelomakkeesta. Annoimme molemmat lomakkeet asiakkaille paperisena heidän tullessaan lääkäriasemalle, jotta he voisivat vastata niihin silloin, kun heille parhaiten sopii, esimerkiksi odottaessaan mahdollisia laboratoriovastauksia. Liitteenä 2 olevassa arviointikyselyssä kysyimme strukturoiduilla kysymyksillä, ymmärsikö asiakas lomakkeen kysymykset, oliko lomake helppo täyttää, oliko lomake sopivan pituinen ja pitääkö asiakas sähköisesti täytettävää lomaketta parempana kuin paperista. Strukturoituihin kysymyksiin asiakas vastasi asteikolla 1-5. Numero yksi = täysin eri mieltä, numero kaksi = jokseenkin eri mieltä, numero kolme = en osaa sanoa, numero neljä = jokseenkin samaa mieltä ja numero viisi = täysin samaa mieltä. Avoimena kysymyksenä pyysimme parannusehdotuksia asiakaspalautelomakkeeseen.

### 6.4 Vastausten analysointi

Asiakaspalautelomakkeen testauksen jälkeen analysoimme arviointilomakkeen vastaukset. Laitoimme kaikki vastaukset Excel-taulukkoon, jotta vastausten tulkitseminen ja analysoiminen olisi selkeää. Laskimme kaikkien

palautteiden määrän kussakin kysymyksessä ja tämän jälkeen laskimme kunkin palautteen prosenttiosuuden. Testauksesta saadut avoimen kysymyksen vastaukset analysoimme sisällönanalyysimenetelmällä.

Sisällönanalyysissä aineistoa käydään läpi eritellen, yhtäläisyyksiä sekä eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia. Siinä tutkitaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Sisällönanalyysillä muodostetaan tutkittavasta asiasta tiivistetty kuvaus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-113.)

Testauksessa käytetyt asiakaspalautelomakkeet annoimme Pikkujätin edustajalle Kampin toimipisteeseen ja arviointikyselyt hävitimme tietosuojaroskina.

#### 6.5 Asiakaspalautelomakkeen testauksen tulokset ja korjaukset lopulliseen versioon asiakaspalautelomakkeesta

Saimme asiakaspalautelomakkeen testaukseen osallistuneilta asiakkailta hyviä kehitysehdotuksia. Jotkut virheet ja niistä seuranneet kehitysehdotukset olisimme saattaneet huomata jo ennen testausta, jos olisimme itse vastanneet asiakaspalautelomakkeeseen. Olimme ainoastaan kirjoittaneet ja lukeneet tekemämme asiakaspalautelomakkeen emmekä olleet siihen vastanneet. Jos tulemme vielä tekemään asiakaspalautekyselyitä, palautelomakkeeseen on ehdottomasti vastattava itse ennen kuin aloittaa sen testauksen.

Asiakaspalautelomakkeen arviointilomakkeiden vastausten analysoinnissa selvisi, että kaikki testaukseen osallistuneet asiakkaat pitivät kysymyksiä ymmärrettävinä. Vastanneista 75 prosenttia oli naisia ja 25 prosenttia miehiä. 85 prosenttia asiakkaista oli sitä mieltä, että lomake oli helppo täyttää. Viisi prosenttia ei osannut sanoa kantaansa ja kymmenen prosenttia arvioi asiakaspalautelomakkeen hankalasti täytettäväksi. Lähes kaikki testaukseen osallistuneet asiakkaat pitivät lomaketta sopivan pituisena. Sähköistä lomaketta piti parempana vaihtoehtona 25 prosenttia. Avoimissa kysymyksissä korjaavaa palautetta annettiin kysymysten sijoittelusta asiakaspalautelomakkeelle. Palautetta annettiin vastausvaihtoehdon ja vastauskohdan liian pitkistä

etäisyydestä. Asiakkaat pitivät vastaamista oikeaan kohtaan vaikeana. Viisi prosenttia toivoi ekologisuuden huomioimista eli paperin käytön vähentämistä. Useampi testaukseen osallistunut asiakas uskoi, että paikan päällä täytettävän asiakaspalautelomakkeen vastausprosentti on parempi kuin lääkäriasemalla käynnin jälkeen saadun sähköisen asiakaspalautelomakkeen. Saadun palautteen perusteella asiakaspalautelomaketta muokattiin selkeämmäksi. Lisäsimme kysymyksiin taulukot (liite 1), joiden avulla vastaaminen oikeaan kohtaan helpottui. Asiakokonaisuudet siirsimme niin, että ne näkyivät vain yhdellä sivulla. Asiakaspalautelomakkeelle lisäsimme kohdat, johon asiakas antaa kouluarvosanan lääkäriasema Pikkujätille ja vastaa suosittelisiko Pikkujätin palveluita ystävilleen.

## 6.6 Eettiset periaatteet

Lyhyesti määriteltynä tutkimus- ja kehittämistyössä etiikka tarkoittaa normatiivista etiikkaa. Sen tarkoituksena on estää vääryydet ja lisätä hyviä käytäntöjä. Kenelle ja kenen hyväksi kehittämis- ja tutkimustyötä tehdään, on käyttämisen etiikkaa. Eettiset pohdinnat ovat mukana opinnäytetyön eri vaiheissa tehdyissä valinnoissa. Opinnäytetyön on oltava luotettava ja läpinäkyvä, joten on tärkeää kuvata työskentelyprosessi ja tehtyjen valintojen perustelut. Tämä on eettisen toiminnan kulmakivi. (Gothoni.)

Opinnäytetyössä seurataan opetus- ja kulttuuriministeriön asettaman tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Tämän perustana ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus koko opinnäytetyöprosessin ajan. Opinnäytetyössä toteutetaan eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä avoimuutta. Opinnäytetyön tekijöiden on kunnioitettava käyttämiensä julkaisujen kirjoittajia ja viitattava heidän teoksiinsa asianmukaisella tavalla. (Gothoni.)

Haastattelun, tutkimuksen tai muun vastaavan tekijällä on velvollisuus suojata osallistuvien henkilöiden yksityisyys. Tekijän velvoite pyytää henkilöiden suostumus on sitä pienempi, mitä julkisemmalla paikalla haastattelu on käyty.

Yleisen anonymiteettikäytännön mukaisesti nimiä tai nimimerkkejä ei käytetä tai ne muutetaan. (Gothoni.)

Toteutimme opinnäytetyömme eettisten ohjeiden mukaisesti ja avoimen haastattelun sekä asiakaspalautelomakkeen testauksen eettisen reflektoinnin periaatteiden mukaisesti. Kerroimme haastateltaville ja testaukseen osallistuneille henkilöille olevamme ammattikorkeakouluopiskelijoita ja tekevämme opinnäytetyötä sekä, mihin tulemme heidän vastauksiaan käyttämään. Asiakkailta saadut vastaukset käsitelimme tietosuojaa kunnioittaen.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa laadukas, informatiivinen ja testattu asiakaspalautelomake lääkäriasema Pikkujättille. Asiakaspalautelomakkeen avulla Pikkujätin tulisi saada asiakkailtaan konkreettisia esimerkkejä, kuinka lääkäriaseman palveluja toivottaisiin kehitettävän. Opinnäytetyöprosessimme eteni melko yhdenmukaisesti syksyllä 2018 laatimamme suunnitelman kanssa. Aloittaessamme yhteistyötä Pikkujätin kanssa syksyllä 2016 tarkoituksenamme oli laatia ja toteuttaa asiakaspalautekysely lääkäriasemalle. Ohjaavan opettajan ehdotuksesta päädyimme kuitenkin tekemään ainoastaan testatun asiakaspalautelomakkeen, jonka lääkäriasema Pikkujätti voi halutessaan käyttää.

Haasteeksi opinnäytetyössä nousi työn rajaaminen. Perehtyessämme tieteelliseen kirjallisuuteen ja tutkimuksiin, tuntui vaikealta löytää mahdollisimman oleellinen ja uusin tieto työhön. Opinnäytetyöprosessin alussa meidän oli hankala hahmottaa, kuinka laaja työn tuli olla ja, mitä kaikkea sen tuli sisältää. Vaikka opinnäytetyöprosessi oli mielenkiintoinen ja opettavainen, se oli myös hyvin työläs ja aikaa vievä. Suunnitellessamme asiakaspalautelomaketta emme juurikaan löytäneet julkaistuja suomenkielisiä asiakastyytyväisyystutkimuksia ja niiden tuloksia lasten sairaanhoidosta ja lääkäripalveluista, joita olimme voineet verrata omaan työhömmе. Tiedon keruussa ja lomakkeen suunnittelussa tärkeässä ja antoisassa osassa olivat myös käymämme keskustelut kohderyhmän eli Pikkujätin mahdollisten asiakkaiden kanssa. Saatuamme opinnäytetyön ohjaavalta opettajalta henkilökohtaista ohjausta suunnitelman esityksen jälkeen, opinnäytetyön rakenne ja laajuus alkoivat selkentyä paremmin. Lisäksi lopullisen lomakkeen suunnittelussa auttoi suuresti avoin haastattelutilaisuus Pikkujätin Irene Järvelän kanssa.

Opinnäytetyömme oli pitkä prosessi, jonka aikana opimme asiakastyytyväisyyden merkityksestä ja tärkeydestä hoitotyössä. Perehdyimme siihen, kuinka paljon asiakkaan kokemus koko palvelutapahtumasta vaikuttaa hänen kokemukseensa hyvästä hoidosta. Vaikka asiakas saisikin tarvitsemaansa hoitoa, mutta hän ei esimerkiksi koe lääkäriasemaa viihtyisäksi, hänen kokemuksensa

hyvästä hoidosta heikkenee. Etenkin yksityisellä puolella, jossa kilpailu on kovaa, palvelun tarjoajien on huolellisesti huomioitava jokainen yksityiskohta. Muun muassa tämän vuoksi asiakastyytyvyyden säännöllinen ja jatkuvan tutkiminen on ensi arvoisen tärkeää.

Opinnäytetyöprosessin aikana syvensimme osaamistamme tieteellisen tekstin tulkinnasta ja tuottamisesta sekä luotettavien lähteiden käytöstä. Laadukas asiakaspalautteen kerääminen edellyttää laajaa ja perusteellista perehtymistä tutkittavaan aiheeseen sekä mihin kysymyksiin asiakaspalautteella halutaan vastauksia.

Tavoitteemme laadukkaasta, informatiivisesta ja testatusta asiakaspalautelomakkeesta toteutui. Hankkeen avulla on hyvät mahdollisuudet saada lääkäriasema Pikkujätin tietoisuuteen asiakkaiden mielipiteet lääkäriaseman palvelujen laadusta ja riittävydestä sekä saada konkreettisia ideoita palveluiden kehittämiseksi ja laajentamiseksi sekä asiakkaiden viihtyvyyden ja palvelukokemuksen parantamiseksi. Tutkimuksen tekeminen asiakaspalautelomaketta hyväksi käyttäen, vastauksien analysoiminen ja palveluiden kehittäminen jää kuitenkin lääkäriaseman omien päätösten ja toimien varaan.

## LÄHTEET

- Anttila, J. & Jussila, K. (2016). Mitä laatu on? Saatavilla 9.9.2018 [http://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet\\_2016/mita\\_laatu\\_on\\_artikkeli](http://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet_2016/mita_laatu_on_artikkeli)
- Bergman, B. & Klefsjö, B. (2010). *Quality from customer needs to customer satisfaction*. Unkari, Elanders Hungary Ktf.
- Davidson, J., Powers, K., Kamyar, M., Hedayat, M., Tieszen, M., Alexander, A., Shepard, E., Spuhler, V., Todres, D., Levy, M., Barr, J., Ghandi, R., Hirsch, G. & Armstrong, D. (2007). Clinical practice guidelines for support of the family in the patient-centered intensive care unit: American College of Critical Care Medicine Task Force 2004-2005. *Critical Care Medicine*. Saatavilla 25.8.2018 <http://www.learnicu.org/Docs/Guidelines/Patient-CenteredIntensive.pdf>
- Eduskunta (2019). Hallituksen esitys HE 310/2018 vp. Saatavilla 14.2.2019 [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_310+2018.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_310+2018.aspx)
- Finanssiala. Tilastot. Saatavilla 9.1.2019 <http://www.finanssiala.fi/tilastot/FA-tilasto-sairauskuluvakuutus-2009-2017.pdf>
- Fine. Rahoitus- ja vakuutusneuvonta. Sairauskuluvakuutus. Saatavilla 15.2.2019 <https://www.fine.fi/finanssitietoa/vakuutukset-ja-vahingot/sairauskuluvakuutus.html>
- Gothoni, R. Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä. *Osallistavan ja tutkivan kehityksen opas*. Saatavilla 15.3.2019 <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793510>
- Heikkilä, T. (2008). *Tilastollinen tutkimus*. (7. uud. p.). Helsinki: Edit
- Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. (2004). *Tutkimusaineiston analyysi ja SPSS*. Järvenpää: Yrityssanoma Oy
- ISO 9000 (2015). *Quality management systems. Fundamentals and vocabulary*. Brussels, European Committee for Standardization. Saatavilla 12.9.2018 <https://www.iso.org/standard/45481.html>
- Järvinen, P., Lemetti, P., Virtanen, T., Lillrank, P. & Malmi, T. (2003). *Laatukustannuslaskenta: käyttötarkoitus ja menetelmät, käytännön työkirja yrityskäyttöön ja opiskeluun*. Espoo: Monikko Oy.

- Kotimaisten kielten keskus (2015). Teitittely: oletteko kokeillut tätä? Saatavilla 10.1.2019 <http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/haku/teitittely/ohje/518>
- KvantiMOTV (2010). Kyselylomakkeen laatiminen. Saatavilla 25.5.2017 <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- L 734/1992. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Saatavilla 14.2.2019 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>
- L 1326/2010. Terveydenhuoltolaki. Saatavilla 15.2.2019 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L6>
- Leino-Kilpi, H., Walta, L., Helenius, H., Vuoreheimo, J., & Välimäki, M. (1994). *Hoidon laadun mittaaminen. Potilaslähtöinen HYVÄ HOITO – Mittarin kehittäminen ja mittarilla saadut tulokset*. Stakes raportteja 151. STAKES. Helsinki.
- Mäki, P. (2017). Lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon terveystarkastukset. Teoksessa Mäki, P., Wikström, K., Hakulinen, T. & Laatikainen, T. (toim.), *Terveystarkastukset lastenneuvolassa ja kouluterveydenhuollossa. Menetelmäkäsikirja*. (s. 13-15). (4. uud. p.). (THL Opas 14). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla 15.3.2019 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135858/URN\\_ISBN\\_978-952-302-964-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135858/URN_ISBN_978-952-302-964-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pikkujätti (2019). Saatavilla 10.1.2019 <https://pikkujatti.fi/yritys>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Yksityiset sosiaali- ja terveystalot. Saatavilla 9.1.2019 <https://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Terveystalot. Saatavilla 9.1.2019 <https://stm.fi/terveystalot>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2015). Laatu ja potilasturvallisuus. Saatavilla 1.4.2018 <https://www.thl.fi/fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/etusivu/laadunhallinta>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018) Sotkanet. Saatavilla 3.1.2018 <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko?indicator=s3Z2stY1zIs3tNY1AqA=&region=s07MBAA=&year=sy6rsDbX0zUEAA==&gender=t>



- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2019). Sotkanet. Saatavilla 9.1.2019  
<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko?indicator=s053ize01k0JsdYNAgA=&region=s07MBAA=&year=sy6rtDbW0zUEAA==&gender=t>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2019b). Sotkanet. Saatavilla 9.1.2019  
<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s3b1AAA=&region=s07MBAA=&year=sy6rtE7R0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT&buildTimestamp=201802280718>
- THL (2018). Hoitopääsy erikoissairaanhoidossa 31.8.2018 -tilasto. Saatavilla 15.2.2019 <https://www.slideshare.net/THLfi/hoitoppsy-erikoissairaanhoidossa-3182018-tilasto>
- THL (2018). Hoitopääsy perusterveydenhuollossa syksyllä 2018. Saatavilla 15.2.2019 <https://www.slideshare.net/THLfi/hoitoppsy-perusterveydenhuollossa-lokakuussa-2018>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Valtonen, H., Kempers, J. & Karttunen, A. (2014). Supplementary health insurance in Finland. Consumer preferences and behaviour. Saatavilla 15.2.2019 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/135958/WorkingPapers65.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vilpas, P. 1. Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia. Saatavilla 1.1.2019 <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>
- Virta, L. (2014). Mitä Kelan tilastot kertovat yksityissektorin lääkäripalveluista lapsilla? Saatavilla 15.2.2019 <https://www.slideshare.net/kelantutkimus/kela-230914-virta>
- Vähä-Ruka, E. (2016). Miten huomioida nykyasiakkaat markkinoinnissa. Saatavilla 9.9.2018 <https://www.powermarkkinointi.com/blogi/miten-huomioida-nykyasiakkaat-markkinoinnissa>

## LIITE 1. Asiakaspalautelomake

## ASIAKASPALAUTELOMAKE

Rastittakaa mielipidettänne parhaiten vastaava vaihtoehto.

1. Vastajan sukupuoli

Nainen	
Mies	
Muu	

## 2. Lääkärikeskuksessa asioineen lapsen ikä

alle 1 v.	
1-2 v.	
3-6 v.	
7-12 v.	
13-18 v.	

## 3. Lääkärikeskus, jossa asioitte

Hyvinkää	
Itäkeskus	
Järvenpää	
Kamppi	
Kerava	
Myyrmäki	
Tapiola	
Turku	

## 4. Kuinka monta kertaa olette asioineet Pikkujätissä?

Yhden kerran	
Kaksi kertaa	
Kolme kertaa tai useammin	

**PIKKUJÄTTI**<sup>®</sup>  
LASTEN JA NUORTEN LÄÄKÄRIASEMA

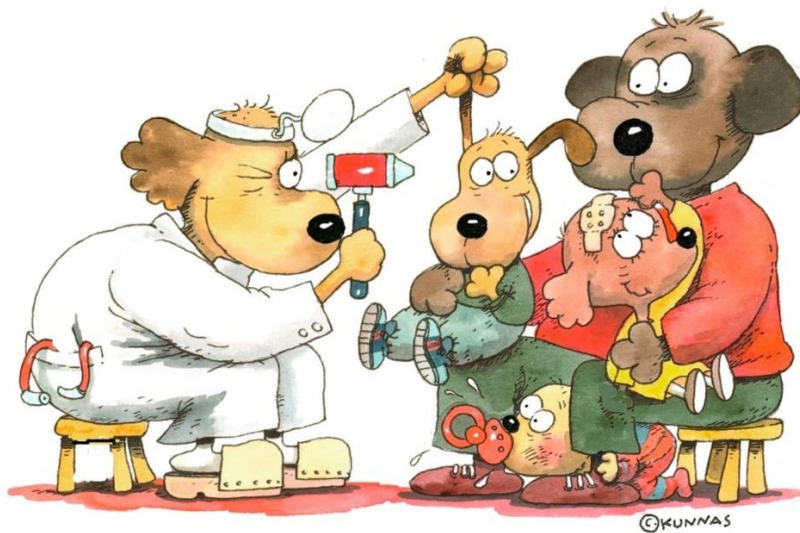


## 5. Tämänkertaisen vastaanotolla käynnin tarkoitus

Kirurginen toimenpide	
Lääkärin vastaanotto	
Sairaanhoitajan vastaanotto	
Psykologin tai psykoterapeutin vastaanotto	
Fysioterapia	
Puheterapia	
Uroterapia	
Ravitsemusterapia	
Muu, mikä?	

# PIKKUJÄTTI®

LASTEN JA NUORTEN LÄÄKÄRIASEMA



## 6. Vastaanoton erikoisala

Allergia tai astma	
Pituuden tai painon kasvun ongelmat	
Diabetes	
Kilpirauhasongelmat	
Puheterapia	
Fysioterapia	
Vatsa- ja suolisto-ongelmat	
Veri- ja syöpäsairaudet	
Ihotaudit	
Infektiosairaudet	
Sydän- ja verisuonitaudit	
Kirurgia	
Korva-, nenä- ja kurkkutaudit	
Virtsa- ja munuaisongelmat	
Neurologiset ongelmat	
Neuropsykologiset ongelmat	
Neuvola	
Nuorisovastaanotto	
Ortopedia	
Pariterapia	
Psykiatria ja psykologia	
Puheterapia	
Reumatologia	
Rokotukset	
Silmäongelmat	
Muu, mikä?	

### 7. Sain tiedon Pikkujätin lääkäriasemasta

Ystävä suositteli	
Mainoksesta	
Internetistä	
Muu, mikä?	

Ympyröikää mielipidettänne parhaiten vastaava vaihtoehto.



Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
---------------------	-------------------------	---------------	-----------------------	-------------------

### 8. Verkkopalvelut

- |                                                           |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| a) Pikkujätin internet-sivut ovat selkeät.                | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| b) Sain tarvitsemani tiedon helposti internet-sivuilta.   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| c) Sivut näyttävät miellyttäviltä.                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| d) Ajanvarauspalvelu on helppokäyttöinen.                 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| e) PikkuTsätti-palvelu on hyödyllinen.                    | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| f) Muu palaute verkkopalveluista ja niiden kehittämisestä |   |   |   |   |   |

---



---



---



---



---



---



---



---

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
---------------------	-------------------------	---------------	-----------------------	-------------------

### 9. Puhelinpalvelu

- |                                                                     |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| a) Olen tyytyväinen puhelimitse saamaani asiakaspalveluun.          | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| b) Pikkujätin henkilökunta on helposti tavoitettavissa puhelimitse. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| c) Muu palaute puhelinpalveluista                                   |   |   |   |   |   |

---



---



---



---



---

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
---------------------	-------------------------	---------------	-----------------------	-------------------

### 10. Pikkujätin tilat ovat

- |                      |   |   |   |   |   |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| a) Viihtyisät        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| b) Tilavat           | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| c) Käytännölliset    | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| d) Lapsiystävälliset | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| e) Muu, millaiset?   |   |   |   |   |   |

---



---



---



---



---

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<b>11. Vastaanotolle pääseminen</b>					
a) Sain ajan vastaanotolle haluamaani ajankohtaan.	5	4	3	2	1
b) En joutunut odottamaan kauan vastaanotolle pääsyä.	5	4	3	2	1
c) Muu palaute ajanvarauksesta tai vastaanotolle pääsemisestä					

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<b>12. Henkilökunnan toiminta</b>					
a) Lääkärin toiminta oli ammattitaitoista.	5	4	3	2	1
b) Hoitajan toiminta oli ammattitaitoista.	5	4	3	2	1
c) Muun henkilökunnan toiminta oli ammattitaitoista.	5	4	3	2	1
d) Lapseni ja vanhemmat kohdattiin arvostaen ja yksilöllisesti.	5	4	3	2	1
e) Olen tyytyväinen lapseni saamaan hoitoon.	5	4	3	2	1
f) Kotihoito-ohjeet olivat selkeät.	5	4	3	2	1
g) Jatkohoito on selkeää.	5	4	3	2	1
h) Sain tarvittaessa vastauksia kysymyksiini, jotka tulivat mieleen vasta vastaanoton jälkeen.	5	4	3	2	1
i) Muu palaute hoidosta					

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<b>13. Pikkujätin ilmapiiri oli</b>					
a) Rauhallinen	5	4	3	2	1
b) Ystävällinen	5	4	3	2	1
c) Lämminhenkinen	5	4	3	2	1
d) Iloinen	5	4	3	2	1
e) Kiireinen	5	4	3	2	1
f) Levoton	5	4	3	2	1
g) Ahdistava	5	4	3	2	1
h) Meluinen	5	4	3	2	1
i) Välinpitämätön	5	4	3	2	1
j) Muu, millainen					

---



---



---



---



---



---

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<b>14. Pikkujätissä käynti vastasi odotuksiani.</b>	5	4	3	2	1

<b>15. Yhteistyö henkilökunnan kanssa oli toimivaa.</b>	5	4	3	2	1
---------------------------------------------------------	---	---	---	---	---

**16. Mitä muuta haluaisitte kertoa kokemuksestanne ja Pikkujätin toiminnasta?**

---



---



---



---



---



---



**17. Millä tavalla haluaisitte Pikkujätin kehittävän toimintaansa?**

---

---

---

---

---

---

---

**18. Millaisia uusia palveluita toivoisitte Pikkujätillä olevan?**

---

---

---

---

---

---

---

**19. Minkä kouluarvosanan antaisitte Pikkujätin toiminnalle? Perustelkaa halutessanne.**

---

---

---

---

---

---

---

**20. Suositteko Pikkujättiä ystäville? Miksi?**

---

---

---

---

---

---

---

***Lämmin kiitos vastauksistanne!***

## LIITE 2. Asiakaspalautelomakkeen arviointikysely

# ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN ARVIOINTIKYSELY

Asiakkaana olleen lapsen ikä:

Ympyröikää jokaisen kysymyksen oikealta puolelta numero, joka vastaa parhaiten mielipidettänne. Käyttäkää taulukon ylärivillä olevaa asteikkoa.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Lomakkeen kysymykset ovat ymmärrettäviä.	5	4	3	2	1
Lomake oli helppo täyttää.	5	4	3	2	1
Lomake oli sopivan pituinen.	5	4	3	2	1
Sähköisesti täytettävä lomake olisi parempi.	5	4	3	2	1

**Muita parannusehdotuksia kyselylomakkeeseen:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Sydämelliset kiitokset palautteestanne!