

Kati Kallio
ja
Miia Söderman

ASIAKASTYYTYVÄISYYS NUORTEN TIIMIN PALVELUSTA

Hoitotyön koulutusohjelma
2019



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY RAUMAN NORTAMON NUORTEN TIIMIN PALVELUSTA

Kallio Kati
Söderman Miia
Satakunnan Ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Maaliskuu 2019
Sivumäärä: 27 Liitteitä: 5

Asiasanat: palvelun laatu, nuori

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä Rauman Nortamon Nuorten tiimin palvelusta. Tavoitteena on tuottaa tietoa Nuorten tiimin asiakastyytyväisyydestä palvelun kehittämiseksi. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella menetelmällä ja aineiston keruu tehtiin kyselylomakkeella paperisena ja verkkokyselynä. Kyselylomake (Liite 2) on valmis THL:n 11-mittari, joka on tarkoitettu kaikille sosi-aali – ja terveystieteen yksiköihin käytettäväksi. Tilaajan toiveesta tutkimukseen osallistuvat ovat palvelua ensimmäistä kertaa käyttävät Nuorten tiimin asiakkaat. Tutkimuseettisistä syistä jouduimme rajaamaan tutkimukseen osallistuneet yli 15-vuotiaisiin nuoriin.

Mittarin avulla mitattiin asiakastyytyväisyyttä kokonaisuutena. Osa-alueita ovat palvelun laatu, palvelun saavutettavuus ja saatavuus, henkilökunnan ammatillisuus ja osaaminen, henkilökunnan ystävällisyys, osallistuminen päätöksentekoon ja asiakkaan huomioiminen, vuorovaikutus, yksityisyyden kunnioitus ja ympäristö. Mittarissa on käytössä Likertin asteikko, jossa väittämät on 1-5. Väite yksi on täysin eri mieltä ja väite viisi on täysin samaa mieltä. Mittariin lisäsimme viimeiseksi kysymykseksi avoimen kysymyksen, jossa voi ehdottaa palvelun kehittämistarpeesta.

Aineiston keräysaika ajoittui 18.10.2018 – 14.12.2018 väliselle ajalle. Kyselylomakkeita toimitimme jaettavaksi 50 kappaletta. Palvelua ensimmäistä kertaa käyttäviä yli 15-vuotiaita nuoria oli tuona aikana yhteensä 17. Kyselylomake oli jaettu kuudelletoista ensi kävijälle. Kaikille, joille oli annettu kyselylomake, vastasivat kyselyyn. Vastauksia saimme yhteensä kuusitoista (n=16).

Tämän opinnäytetyön perusteella suurin osa asiakkaista olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun, ja voisivat suositella sitä muillekin. Vaikka tutkimustulokset viittaavat selkeästi asiakkaiden tyytyväisyyteen Nuorten tiimin palveluun, on silti tärkeä huomioida, että osassa vastauksista oli myös täysin eri mieltä olevia väitteitä. Tyytyväisyydestä huolimatta myös kehittämistarvetta palvelulle on. Avoimeen kysymykseen vastanneista suurin osa oli tyytyväisiä palveluun. Henkilökunta sai kiitosta palvelusta. Kehittämisehdotukset liittyivät ympäristön kohentamiseen, ja jopa remontoimiseen homeoireiden vuoksi.

CUSTOMER SATISFACITON IN YOUTH TEAM SERVICE

Kati Kallio
Miia Söderman
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in nursing
March 2019
Number of pages: 27 Appendices: 5

Keywords: quality of service, young

The purpose of this thesis was to find customer satisfaction at Rauma Nortamo team's service. The aim was to provide information on Young team customer satisfaction to develop the service. The research was conducted with a quantitative research method and the material was collected by questionnaires and questions via the Internet. The questionnaire (Appendice 2) was standard meter of National institute for health and welfare which is intended to all of the social- and healthcare units. The expectation of subscriber is the customers who use the service at the first time. We had to bordered research over fifteen years old because of the research ethics reasons.

The customers satisfaction was measured by and large. The following aspects of customer satisfaction are availability, professional, skills, friendliness of the staff, the ability of the customer to participate in the decision-making, the customer's attention, communication, the respect of privacy and the comfort of the environment. The Likert scale of the meter consist of the 1-5 options. The option number one is completely disagree and the option number five is completely agree. There was open question where was asked to improve the service. The material was collected 18.10.2018 – 14.12.2018. The questionnaires were distributed 50. and the all of the over fifteen years old customers (n=16) had answered the questionnaire.

The results indicated that most of the customers were satisfied to the service and they would recommend to the others. Although the results indicate that customers are totally satisfaction there should considered also the options where they had chosen totally disagree. In spite of satisfaction there were also development proposal to improve environment and even renovation because of the mildew symptoms. Most of the respondents were satisfied the service and the staff got rewards.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 NUORTEN TIIMIN ASIAKASTYYTYVÄISYYS	5
2.1 Nuorten tiimi	5
2.2 Asiakastyytyväisyys	5
2.2.1 Palvelun laatu	6
2.2.2 Palvelun saatavuus	8
2.2.3 Henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen	8
2.2.4 Ympäristö	10
3 TUTKIMUKSET	11
OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYK- SET	14
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	14
4.1 Tutkimusmenetelmä	14
4.2 Tutkimusaineiston keruu	16
4.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi	18
5 TUTKIMUSTULOKSET	19
5.1 Palvelulaadun kehittäminen	21
6 POHDINTA	22
6.1 Tulosten tarkastelu	22
6.2 Eettisyys	23
6.3 Tutkimuksen luotettavuus	24
6.4 Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyössä	25
6.5 Jatkotutkimus ja kehittämishaasteet	26
LÄHTEET	28
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä selvitetään nuorten asiakkaiden kokemusta ja tyytyväisyyttä matalan kynnyksen tarjoamaan palveluun. Asiakastyytyväisyyden avulla syntyy kattava kuvaus palvelun kehittämisen tarpeesta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä. Hoitotyöntekijältä odotetaan kykyä kehittää työelämää, innovatiivisuutta ja taitoa hyödyntää tutkimus – ja kehittämisprosessia toiminnoissaan. (Sarajärvi, Mattila & Rekola 2011, 38.)

Hoitotyön asiantuntijana sairaanhoitaja on vastuussa entistä useammin itsenäisesti potilasryhmien hoidon tarpeen ja toiminnanvajauksen riskin arvioinnista sekä terveyteen ja palveluihin liittyvästä neuvonnasta. Tämä vaatii muun muassa tietoa terveyden ja toimintakyvyn edistämisestä, varhaisen puuttumisen menetelmistä sekä paikallisesta palvelujärjestelmästä ja sosiaalipalveluiden piiriin ohjaamisesta (Eriksson, Merasto, Korhonen & Moisio 2015, 20 -21). Sairaanhoitajakoulutuksessa tulee ennakoida yhteiskunnassa ja terveydenhuollossa tapahtuvat muutokset, jotta sairaanhoitajat kykenevät edistämään ihmisten terveyttä ja hyvinvointia sekä tuottamaan väestölle laadukkaita, hyödyllisiä ja kustannustehokkaita palveluja (Eriksson, ym. 2015, 16). Keskeisenä tavoitteena on palveluiden keskittäminen ongelmien ehkäisyyn sekä varhaiseen tukemiseen ja hoitoon unohtamatta kuitenkin erilaisten korjaavien palveluiden tarvetta. (Taminen & Suvisaari 2016, 244).

Rauman Perhekeskuksen Nuorten tiimi oli tilannut opinnäytetyön, jossa selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelusta. Matalan kynnyksen palvelun asiantuntijat tarjoavat keskusteluapua 13 - 22 vuotiaille, joilla ei ole hoitosuhdetta muihin palveluihin. (Rauman www-sivut 2018.) Opinnäytetyö keskittyy Rauman Nuorten tiimin asiakastyytyväisyyteen ja siinä käsitellään 15 - 22 vuotiaiden nuorten kokemuksia ja odotuksia palvelusta. Tilaajan toiveesta kohderyhmäksi valittiin nuoret, jotka käyttivät palvelua ensimmäistä kertaa. Tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Nuorten tiimin palveluihin kvantitatiivisella menetelmällä. Kysely toteutui paperisella lomakkeella (Liite 2) sekä internetkyselyllä. Tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka avulla voidaan mahdollisesti kehittää palvelua. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Nuorten tiimin nimetyn yhteyshenkilön kanssa.

2 NUORTEN TIIMIN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

2.1 Nuorten tiimi

Tiimi koostuu kahdesta tai useammasta ihmisestä, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja ja ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tiimin jäsenet ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, yhteisiin suoritustavoitteisiin ja yhteiseen toimintamalliin sekä ovat vastuussa sen toteuttamisesta. (Kopakkala, 2011, 39; Tilastokeskuksen www-sivut.)

Nuorten tiimi Rauman Perhekeskuksessa on matalan kynnyksen palvelu, jota voivat käyttää ajanvarauksella 13 -22 vuotiaat nuoret, joilla ei ole hoitosuhdetta muihin palveluihin. Nuorten tiimin tarkoituksena on selvittää mahdollisia mielenterveydellisiä ongelmia. Ongelmat voivat liittyä aikuistumiseen, murrosiän vaiheeseen, koulunkäyntiin tai ihmissuhteisiin. Nuorten tiimissä työskenteleviltä saa tukea myös avioerotilanteissa nuorille sekä heidän vanhemmilleen. Tärkeänä tavoitteena liittyen erotilanteissa auttamiseen on yhteistyövanhemmuus, jotta nuori saisi kokea turvallisen kasvuympäristön vanhempien erosta huolimatta. Nuorten tiimin palvelun käyttö rajoittuu 1-5 käyntikertaan, jonka jälkeen arvioidaan jatkotarvetta. Nuorten lisäksi vanhemmat ja koulu voivat saada tukea ja ohjausta. Rauman nuorten tiimissä työskentelevät, kaksi terveydenhoitajaa, opiskelopsykologi (2.aste), lääkäri ja sosiaaliohjaaja. Tiimin tavoitteena on ehkäistä nuoren syrjäytymistä ja tukea mielenterveyttä. (Rauman kaupungin www-sivut; Nuorten tiimin palaveri 2018.) Toteuttamaamme opinnäytetyötä varten yhteyshenkilönä on Nuorten tiimin terveydenhoitaja.

2.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys koostuu henkilöstökontaktista, palvelutilanteesta, erilaisista järjestelmistä esimerkiksi internet ja ympäristöstä. Asiakkaiden antama palaute on keskeisessä osassa kun palvelua markkinoidaan. (Vahvaselkä 2004, 91, 93) Asiakastyytyväisyys muodostuu, kun organisaation laatutekijät tyydyttävät asiakkaan odotukset ja tarpeet. Tyytyväisyyttä voidaan pitää hoidon tavoitteiden saavuttamisen ehtona tai edellytyksenä, koska oletetaan, että tyytyväiset asiakkaat ovat hoitomyönteisempiä ja

hakeutuvat myöhemmin helpommin hoitoon. Tyytyväisyys voi toimia laadukkaan hoidon tunnusmerkkinä, oikeutettuna ja toivottuna hoidon tuloksena, jota ilman ei hoitoa voida pitää hyvänä. Asiakkaan arviointi palvelusta voi johtua omasta panostuksesta ja yksilöllisistä ominaisuuksista. Myönteinen kokemus voi myös toimia laadukkaan palvelun mittarina ja heijastaa asiakkaan näkemyksiä hänen saamansa palvelun eri osa-alueista. Asiakastyytyväisyys perustuu luottamukseen, joka syntyy, kun henkilökunnalla on asiantuntemusta, taitoa, ystävällisyyttä, empatiaa ja on motivoitunut perehtymään asiakkaan tilanteeseen. Tämä lisää tyytyväisyyttä ja asiakas on valmis sitoutumaan prosessiin, jos kokee siitä olevan hyötyä terveytensä edistämiseen. Asiakassuhdetta voi vahvistaa ylittämällä asiakkaan odotukset ja tämä kehittää yrityksen toimintaa ja tehostaa markkinointia. (Hämäläinen & Kiiras ym. 2016, 192; Kuisma, Holmström ym. 2013, 74; Aarnikoivu 2005, 76, 82, 86; Vahvaselkä 2010, 91.)

Asiakastyytyväisyyden selvittämällä palvelun tarjoaja pyrkii toteuttamaan tavoitteet hankkimalla täsmällistä tietoa, siitä mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Organisaation kiinnostus palvelun käyttäjien mielipiteistä lisää odotuksia palvelusta, joihin organisaation on vastattava. Asiakastyytyväisyyden tulokset kertovat organisaation kehityksestä. (Ylikoski 2001, 149 -150; Vahvaselkä 2004, 91.)

2.2.1 Palvelun laatu

Kansainvälisessä ISO 9000- laatustandardissa laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletetut tarpeet. (Syväoja & Äijälä 2009, 213.)

Laadukas terveydenhuolto käyttää resurssit parhaalla mahdollisella tavalla, tuhlaamatta, korkeatasoisesti ja ennaltaehkäiseviin tarpeisiin. Laadunhallinta organisaatiossa on toiminnan johtamista, organisointia, arviointia ja parantamista asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi, mikä edellyttää työyhteisön jäsenien sitoutumista. Laatua edistävä menetelmä on laatukulttuurin näkökulmasta johtamista, arvoja ja asenteita. Organisaatiossa on laadun kehittämiseen tähtäävät menetelmät sen ylläpitämiseen ja

kehittämiseen. Laadun kehittämiseen sisältyvät riskien arviointi, ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet sekä toiminnan jatkuva kehittäminen. (Terveydenhuollon laatuopas 2011, 6, 8.)

Terveydenhuollon palvelun laatu on asiakaskeskeisyyttä, joka on ammatillista asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin vastaamista oikeaan aikaan. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja päättää omaan terveyteensä tai sosiaaliseen pärjäämiseensä liittyvistä toimenpiteistä. Kliininen laatu on asiantuntijoiden osaamista ja asiakasturvallisuutta. Asiakas voi luottaa saavansa koulutetun ja perehdytetyn asiantuntijan apua sekä opastusta hyödyntääkseen sitä tilanteensa kohentamiseen. Prosessin laatu on sujuvaa kun asiakas saa avun ilman tarpeettomia viivytyksiä ja tavoitteet on rajattu asiakkaan tarpeiden mukaan. Jatkuvan laadun parantaminen edellyttää vaikuttavuuden arvioimista erilaisilla mittareilla. (Terveydenhuollon laatuopas 2011, 9-14.)

Palvelun laatuun vaikuttavat myös työntekijän reflektiivisyys, joka on tärkeä osa-alue asiakastyössä. Työntekijä tietoisesti tutkii ja arvioi kriittisesti omaa työtään. Reflektiivisyys on taitojen kehittämistä erilaisista tilanteista, kokemuksista. Sosiaali- ja terveydenhuollossa voidaan määritellä yleisiä osia, mitä osa-alueita laadukkaaseen asiakastyöhön kuuluu. Kaiken laadukkaan asiakastyön perusta on asiakaslähtöisyys, sekä toiminnan perusajatuksen selkeys työntekijöille, prosessin tunteminen ja jatkuva arviointi. (Ihalainen & Kettunen 2017, 64.)

Palvelun laatutekijöihin kuuluvat luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus ja empatia sekä palveluympäristö (Ylikoski 2001, 152). Palvelun laatu määritellään prosessina tapahtuvana tuotanto- ja kulutustoimenpiteenä, jota asiakas arvioi kokemuksensa perusteella. Asiakkaan arvio kokemuksesta muodostuu tarjottavan palvelun lopputuloksesta ja siihen kuuluvasta prosessista sekä ympäristöstä, joita verrataan omiin odotuksiin tai toiveisiin. Palvelun käyttäjän huono kokemus prosessin sujumisesta johtuu organisaation ongelmista esimerkiksi henkilöstöressurssista, osaamisesta. (Grönroos 2009, 100-101; Stenvall & Virtanen 2012, 67, 71; Ylikoski 2001, 118.)

2.2.2 Palvelun saatavuus

Palvelun saatavuus ja saavutettavuus määritellään, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun tasa-arvoisesti kohtuullisessa ajassa riippumatta asuinpaikasta, etnisestä taustasta, sukupuolesta tai sosioekonomisesta asemasta. Saatavuus on palvelun jakamista, joka koostuu sosiaalisesta mediasta, aukioloajoista ja sijainnista mukautuen asiakkaan tarpeiden mukaan. (THL 2019, Ylikoski 2001, 127, 271.)

Palvelun kiireellisyyteen vaikuttaa asiakkaan tarve ja kokonaistilanne. Palvelun ajoituksessa on huomioitava toiminallisuuden heikkeneminen ja sen mukana tuoma tarve. Pitkittynyt odotusaika palveluun aiheuttaa stressiä ja tilanne voi edetä haasteellisemmaksi. Kuluttajalle on ilmoitettava palveluun pääsyn ajankohta ja ilmoitettava mahdollisista muutoksista. Puhelinyhteys ajanvaraukseen on oltava mahdollista sinä aikana, miten organisaatio on sen ilmoittanut. (Terveydenhuollon laatuopas 2011, 9-10; Tuorila 2006, 24.)

2.2.3 Henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen

Asiakkaalla on oikeus saada asiantuntevan ja hyvin perehdytetyn henkilökunnan palvelua. Asiantuntijan ammattitaito ongelmanratkaisutaidoissa ilmenee kun asiakas kokee saaneensa avun silloin kun saa riittävästi tietoa ja neuvontaa osallistuakseen häntä koskevaan suunnitelmaan. Ammattitaidon vaikutus näkyy kun asiakas kokee selviytvänsä jatkossa ilman apua tai tarvitsee sitä vähemmän. Asiakas kokee palvelun hyödylliseksi silloin kun terveydentilassa on tapahtunut edistystä. (Terveydenhuollon laatuopas 2011, 9-13; Grönroos 2009, 113.)

Hoitotyön osaaminen on näyttöön perustuvaa toimintaa, terveystalouden- ja potilasturvallisuuden laadun hallintaa, terveyden- ja työ- ja toimintakyvyn edistämistä, asiakaskeskeisyyttä ja moniammatillisuutta. Näyttöön perustuva tieto on asiakkaiden tarpeiden määrittämistä, tavoitteiden asettamista, toimenpiteiden valitsemista ja tulosten arviointia. Asiakasturvallisuuteen vaikuttavat eettisyys, prosessien ja menetelmien hallinta. Asiakkaan terveyttä edistääkseen asiantuntijan on oltava yhteistyökykyinen ja taitava vahvistamaan asiakkaiden voimavaroja sekä ennakoita terveyttä uhkaavat

riskit. Hoidon tarpeen ja toimintavajauksien riskien arviointi edellyttää taitoa opastaa asiakas tarpeita vastaavaan palveluun. (Eriksson ym. 2015, 19.)

Henkilöstön käytös ja toimintatavat vaikuttavat asiakkuuden jatkumiseen. Kunnioittava käyttäytyminen asiakasta kohtaan on rehellisyyttä, empatiaa, kohteliaisuutta ja tiedon välittämistä. Asiakas kokee, että hänen tilanteesta ollaan kiinnostuneita kun henkilökunnalla on valmiutta ja halukuutta viedä prosessia eteenpäin. Nämä ominaisuudet saavat asiakkaan luottamaan henkilöstöön ja kokemaan olonsa turvalliseksi. (Ylikoski 2001, 107, 127, 203; Grönroos 2009, 116.) Aito hymy sekä optimistinen asenne siistin ja moitteettoman olemuksen lisäksi vaikuttavat vuorovaikutuksen kehittymiseen. Asiakas haluaa kohtelun olevan luontevaa ja hienotunteista sekä toimitaan asiakkaan aloitteen mukaisesti. Tiedottaminen prosessin mahdollisista muutoksista asiakkaalle vähentää epävarmuutta (Pitkänen 2006, 27, 46-47; Grönroos 2009, 115.)

Terveydenhuollon asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa terveyteensä tai sosiaaliseen pärjäämiseensä ja tehdä valintoja käyttämällä itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan asiantuntijuutta ja yksilöllisyyttä kunnioitetaan, vastataan ammatillisesti asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin sekä odotuksiin. Jatkotoimenpiteestä sovitaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja tarvittaessa omaistensa tai läheistensä kanssa. (Terveydenhuollon laatuopas 2011, 9-13; Aluehallintoviraston www-sivut 2014.)

Asiakkaan huomiointi on yksilöllisyyden kunnioittamista ja että asiakas tulee kuuluksi. Aito kohtaaminen koostuu ihmisarvon kokemisesta, dialogisesta vuorovaikutuksesta ja läsnäolosta, jotka muodostavat nuorelle tunteen tulla huomioiduksi. Kokonaisvaltainen huomioiminen on asiakkaan elämän, tarpeiden ja elämänkriisien tarkastelua eri näkökulmista. Asiakkaan tunteminen on tarpeiden ymmärtämistä ja niiden selvittämistä, jolloin asiakas voi kokea olevansa arvostettu (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 47; Ylikoski 2001, 129.) Kunnioittava ja ystävällinen kohtaaminen vahvistavat asiakkaan luottamusta selviytymiseen sekä tukevat asiakkaan voimavaroja, jotka vaikuttavat omiin valintoihin. (Koivunen 2017; Mönkkönen 2018, 83, 86, 91; Laitinen & Niskala 2013, 472; Lämsä 2011, 111, 128.)

Vuorovaikutus on sekä sanallista että sanatonta viestintää. Sanaton viestintä voi usein olla merkityksellisempää vuorovaikutuksen kannalta. Asian esille tuomisen taito ja kehon elekieli tuo esille työntekijän asenteen, tämä voi joko parantaa tai heikentää vuorovaikutusta työntekijän ja asiakkaan välillä. (Ihalainen ym. 2017, 49.) Vuorovaikutustilanteessa asiakas arvostaa asiantuntijan katsekontaktia, kiireettömyyttä, ymmärrystä olosuhteisiin ja kykyyn tahtoa asiakkaan parasta sekä kokemusta siitä, ettei palvelun käyttäjää kohdella ongelmana. Pohdiskeleva ja kyselevä tyyli, äänensävyn hallinta sekä rauhallinen viestintä tukevat asiakkaan kuulluksi tulemistä. (Tuorila 2006, 35; Ylikoski 2001, 317.) Asenteeseen ja toimintaan vaikuttavat asiakkaiden viestien tulkitseminen, joka heijastuu erilaisina reagoititapoina. Muiden viestintä saatetaan ymmärtää väärin, ja siksi on tärkeää viestiä selkeästi vuorovaikutustilanteessa. (Kopakkala 2011, 21).

Vuorovaikutus on asiantuntijan ja asiakkaan tasa-arvoista kommunikointia, jossa motivoidaan asiakas osallistumaan palvelun kehittämiseen asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Rehellisyys asiakkaan kohtaamisessa merkitsee asiantuntijan totuudellisuutta ja lupauksen pitämistä elämänmyönteisen asenteen lisäksi. (Koivunen 2017; Mönkkönen 2018, 83, 86, 91; Kiviniemi ym. 2014, 28.)

2.2.4 Ympäristö

Ympäristön vaikutuksen merkitys ihmisläheisessä työssä on työntekijälle tärkeä ymmärtää. Ympäristön tunteminen voi lisätä toiminnan turvallisuutta ja tehokkuutta. Ympäristö koostuu fyysisestä hoitoympäristöstä, henkilökunnasta ja sen toiminnasta, ilmapiiiristä ja työyhteisön käytännöistä. Ihminen kokee ympäristönsä usein eri tavoin eri rooleissa. Kun ihminen on potilaana tai asiakkaana elämäntilanteensa tai sairautensa vuoksi, voi se vaikuttaa suhtautumiseen ympäristöön vastaanotolla. Potilaana saattaa kokea sisäisen ja ulkoisen ympäristön hyvin erilaiseksi. (Rautava-Nurmi, Westergård, Henttonen, Ojala & Vuorinen 2015, 15.)

Palvelun laatua arvioidaan myös kokemuksena ympäristöstä. Tilat, henkilöstön työasu, palvelussa käytettävät rekvisiitat ja muut asiakkaat odotustilassa muodostavat tie-

tynlaisen mielikuvan organisaatiosta. Kokemus ympäristön miellyttävyydestä aiheuttaa erilaisia tunnetiloja ja ympäristön merkitys korostuu, mitä pidempään siellä vieteään aikaa. Palvelun tarkoitus määrittelee, millainen ilmapiiri halutaan luoda. Tilojen siisteys ja niistä huolehtiminen kuvaavat asiakkaalle, miten asioista huolehditaan ja onko organisaatio luotettava. Yksityisyyden tunnetta voidaan luoda käyttämällä sisustuksessa vaaleita sävyjä. (Grönroos 2009, 115; Valvio 2010, 72; Ylikoski 2001, 235, 296.)

Palvelupisteiden sijainnilla on merkitystä asiakkaiden yksityisyyden turvaamisessa (Stenvall & Virtanen 2012, 66). Yksityisyys on tärkeä osa-alue ihmisläheisessä hoitotyössä. Tärkeää on säilyttää potilaan yksityisyys terveydenhuollossa eri asiayhteyksissä. Asiakkaalle täytyy antaa mahdollisuus keskustella asioista kahden kesken henkilökunnan kanssa ja keskittyä tärkeimpiin ongelmiin rauhassa. Elintapojen selvittäminen, intiimielämän kysymykset ja yleensä toisen henkilökohtaiseen elämään liittyvä selvitys voivat tuntua yksityisyyden loukkaamiselta, jos niiden merkitystä ei ole hyvin perusteltu. (Leino-Kilpi & Välimäki 2015, 146.)

3 TUTKIMUKSET

Tyytyväisyys palvelujen saatavuuteen ilmeni opinnäytetöissä pääasiassa joustaviin audioloaikoihin, vastaanottokäyntien riittävyyteen ja nopeasti saatavaan palveluun sekä sujuvaan ajanvaraamiseen. Marjo Sakko ja Sanna Tenhunen-Korhonen (2015, 22.) selvittivät opinnäytetyössään mielenterveysasiakkaiden (n=120) kokemuksia Suonenjoen mielenterveyskeskuksen hoidosta. Tarkoituksena oli tuottaa lisää tietoa asiakas-tyytyväisyydestä ja hoidon kehittämisestä henkilökunnalle. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella kvantitatiivisena ja osittain kvalitatiivisena. Opinnäytetyössä kartoitettiin tyytyväisyyttä palvelun saatavuuteen. Asiakkaat (n=96) kokivat, että vastaanotolle pääsi nopeasti ja osa asiakkaista (n=16) oli lähes samaa mieltä. Joillakin kyse-lyyn vastanneilla (n=2) psyykkinen terveydentila huononi ennen kuin pääsi vastaanotolle ja osalla (n=16) terveydentila heikentyi hieman. Odotusaikana asiakkaat (n=11) saivat apua muualta ja jotkut asiakkaat olivat lähes samaa mieltä (n=19), että heidän

tarpeisiin vastattiin ulkopuolisella palvelulla. Aukioloajat olivat sopivat (n=95) suurimmalle osalle ja joidenkin (n=20) mielestä aukioloajoissa ei ollut suuria puutteita. Samaa mieltä asiakkaat olivat myös vastaanottokäyntien riittäväydestä (n=95) ja jotkut olivat (n=19) osittain samaa mieltä.

Niina Huovisen ja Kati Hyvärisen opinnäytetyössä (2018, 19-21.) selvitettiin hoidon laatua psykiatrisen sairaanhoitajan työssä kvantitatiivisella menetelmällä. Tarkoituksena oli selvittää asiakkaan (n=48) kokema hoidon laatu palvelusta kyselylomakkeella. Tavoitteena oli kehittää asiantuntijoiden osaamista ja vastaanottoa vastamaan asiakkaiden tarpeita. Opinnäytetyössä selvitettiin hoidon ja palvelun saatavuutta. Asiakkaista moni koki saaneensa tarvitsemansa palvelun (n=33) ja osa (n=13) oli lähes samaa mieltä. Yli puolet asiakkaista (n=25) tavoittivat hoitajan puhelimitse ja muutama asiakkaista (n=7) oli osittain samaa mieltä.

Eri opinnäytetöiden tulosten perusteella asiakkaat kokivat tyytyväisyyttä asiantuntijoiden ammattitaitoon ja osaamiseen sekä kokivat tulleen huomioduksi. Asiakkaat kokivat ystävällistä kohtelua, tasavertaisuutta ja heidän mielipiteitä huomioitiin hoidon suunnittelussa. Lähes kaikki asiakkaat saivat riittävästi tietoa tilanteestaan ja kokivat hoidosta olevan hyötyä. Suonenjoen mielenterveyskeskuksen tulosten perusteella lähes kaikkien asiakkaiden (n=100) mielestä henkilökunta oli ammattitaitoista, ja jotkut (n=15) olivat lähes samaa mieltä. Suurin osa (n=110) arvioi henkilökunnan käytöksen olevan ystävällistä ja muutama vastanneista (n=9) oli lähes samaa mieltä. Moni asiakas (n=98) koki tulleen ymmärretyksi ja joidenkin mielestä (n=18) heitä ymmärrettiin kohtuullisen hyvin. Lähes kaikki asiakkaat (n=108) kokivat tasavertaista kohtelua (n=108) ja loput otannasta (n=11) olivat melkein samaa mieltä. Usean asiakkaan ongelmiin suhtauduttiin vakavasti (n=105) ja joidenkin (n=11) haasteisiin suhtauduttiin lähes yhtä vakavasti. (Sakko & Tenhunen-Korhonen 2015, 24.).

Tarja Saukon opinnäytetyö (2015, 29.) käsitteli (n=50) asiakkaiden tyytyväisyyttä mielenterveysyksikkö Tuuman mielenterveyspalveluihin. Tarkoituksena oli asiakas-tyytyväisyyskyselyn avulla tuottaa tietoa Mielenterveysyksikkö Tuuman henkilökunnalle palveluprosessin toimivuudesta asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli palvelun laadun kehittäminen. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimuksessa mitattiin muiden osa-alueiden lisäksi palvelujen

saatavuutta. Yli puolet (n=29) palvelun käyttäjistä sai nopeasti yhteyden palveluun ja jotkut asiakkaat (n=13) olivat lähes samaa mieltä. Vastaanottoajan saaminen oli muutamien asiakkaiden (n=8) mielestä nopeaa ja jotkut asiakkaat (n=19) kokivat ajanvarauksen melko sujuvaksi.

Huovisen ja Hyvärisen opinnäytetyössä asiakkaiden (n=26) odotukset täyttyivät hyvällä hoidon suunnittelulla ja tiedonsaannilla ja joidenkin odotukset (n=11) toteutuivat lähes täydellisesti. Suurin osa vastanneista (n=42) koki hoitajilla olevan ammattitaitoa lukuun ottamatta muutamaa asiakasta (n=5), joiden mielestä asiantuntijuus oli melko laadukasta. Puolet asiakkaista (n=24) kokivat hoidon kokonaisvaltaiseksi (n=16) ja osa oli lähes samaa mieltä. Suurin osa asiakkaista (n=30) koki palvelun hyödylliseksi ja jotkut (n=14) asiakkaat olivat lähes yhtä tyytyväisiä hoidon vaikuttavuuteen. (Huovinen & Hyvärinen 2018, 22-24.)

Mielenterveysyksikkö Tuumasta tehdyssä opinnäytetyössä suurin osa asiakkaista (n=41) olivat tyytyväisiä hoitajan asialliseen käytökseen ja asiantuntijuuteen, ja muutama osallistuja (n=7) oli lähes samaa mieltä. Henkilökunnan ystävällisyys oli Tuumassa hyvin miellyttävää (n=45) ja muutama kyselyyn vastanneista (n=4) oli lähes samaa mieltä. Asiakkaat (n=41) kokivat ilmapiirin myönteiseksi ja osa asiakkaista (n=7) oli lähes samaa mieltä. Suurin osa palvelun käyttäjistä (n=34) koki, että henkilökunta oli huomionnut heidän mielipiteensä hoidon suunnittelussa ja hoidon aikana ja (n=2) osa vastaajista oli lähes samaa mieltä. Asiakaskunta (n=32) koki saaneensa riittävästi tietoa ja jotkut olivat (n=13) lähes yhtä tyytyväisiä tiedonsaantiin. (Saukko 2015, 32-33.)

Opinnäytetöiden tulosten perusteella asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä toimintaympäristöön. Asiakkaista (n=28) yli puolet koki sairaanhoitajan toimintaympäristön viihtyisänä ja osa vastaajien (n=15) kokemus oli melko hyvä (Huovinen & Hyvärinen, 2018). Mielenterveysyksikkö Tuuman viihtyvyyttä ja turvallisuutta selvitettiin myös opinnäytetyössä. Suurin osa vastaajista (n=36) kokivat odotus- ja vastaanottotilojen olevan turvallisia, ja osa oli lähes yhtä tyytyväisiä (n=12). Lähes puolet asiakkaista (n=22) koki tilojen olevan myös viihtyisät ja (n=21) osa oli lähes samaa mieltä. (Saukko 2015, 37.) Saimaan kriisikeskuksesta tehdyssä asiakastyytyväisyys kyselyssä

selvitettiin palvelun käyttäjien mielipiteitä (n=97) avoimella kysymyksellä organisaation ympäristöstä. Pääasiassa he kokivat toimintaympäristön viihtyisäksi ja rauhoittavaksi sekä sisustusrekvisiitta koettiin positiiviseksi. (Ahonen 2012, 22.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Nuorten tiimin toimesta tarkoituksena oli tutkia nuorten tyytyväisyyttä Nuorten tiimin palveluista. Tilaajan toiveena tutkimus kohdistui asiakkaisiin, jotka käyttivät palvelua ensimmäistä kertaa. Tarkoituksena oli selvittää, miten nuoret kokevat käynnit nuorten tiimissä, millaista apua ovat saaneet ja mikä on ollut heidän tarve sekä miten he tulivat kohdatuiksi. Tavoitteena oli tuottaa tietoa Nuorten tiimin henkilöstölle, miten kehittää palvelua. (Nuorten tiimin palaveri 29.3.2018.)

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat.

1. Miten tyytyväisiä Nuorten tiimin asiakkaat ovat tiimin palveluun?
2. Miten Nuorten tiimin asiakkaat kehittäisivät palvelua?

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, koska haluttiin kerätä laajaa tietoa suurelta kohderyhmältä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2014, 54.) Määrällisessä tutkimuksessa aihetta rajataan, mitä halutaan tietää, ja mitä halutaan osoittaa tutkimuksella (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 81). Määrällisen tutkimuksen aineiston keräämisen menetelmänä voidaan käyttää kyselylomaketta ja internetkyselyä, jotka yhdessä voivat täydentää tutkimusaineistoa kattavammaksi (Heikkilä 2014, 67).

Kyselytutkimuksen avulla tavoitteena oli saada laaja tutkimusaineisto, joka voitiin käsitellä nopeasti tilastoimalla. (Hirsjärvi ym. 2010, 195.) Otokset voidaan suorittaa kvantitatiivisessa tutkimuksessa kokonaistutkimuksena tai otantatutkimuksena (Kankunen ym. 2015, 105). Tämän asiakastyytyväisyystutkimuksen otos toteutettiin otantatutkimuksena, joka tarkoittaa vain tietynlaisen perusjoukon otoksen tutkimista (Heikkilä 2014, 12). Mittarin avulla pystytään saamaan määrällinen tieto tai määrälliseen muotoon muutettava tieto tutkittavasta asiasta. Mittareita määrällisessä tutkimuksessa ovat kysely -, haastattelu -, ja havainnointilomake. Muuttuja on se josta haetaan tietoa määrällisessä tutkimuksessa. Mitattavana on esimerkiksi henkilöä koskeva asia, toiminta tai ominaisuus. (Vilka 2007, 14).

Opinnäytetyössä on käytetty THL:n 11-mittaria (Liite 2), jonka kysymykset soveltuvat kaikkiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, joita voidaan käyttää myös itsenäisesti (THL www-sivut 2017). 11-mittarin käytöstä ja sen muokkaamisesta varmistettiin Terveys ja Hyvinvointilaitoksen edustajalta sähköpostitse (Sainio, 15.8.2018). Kyselylomakkeen Likert-asteikon tarkoituksena on ilmaista vastaajan käsitystä valitsemastaan vaihtoehdosta (Heikkilä ym. 2008, 17, 51, 53). Mitattavina asioina olivat tiedon helppo saatavuus, ajanvaraamisen joustavuus ja helppous, asiakas sai tarvitsemansa palvelun/hoidon ajallaan, henkilökunnan osaaminen ja ammattitaito, ystävällisyys ja kiinnostus, yhteistyössä tehdyt päätökset, välittämisen tunne kokonaisvaltaisesti, palvelun hyödyllisyys, yksityisyyden kunnioittaminen, ympäristön toimivuus ja viihtyisyys. Kyselylomakkeen loppuun lisättiin tätä tutkimusta varten avoin kysymys palvelun kehittämisehdotukselle. Asiakastyytyväisyyskyselyssä on 11 erilaista vastausvaihtoehtoa. Asiakkaat arvioivat palvelua Likertin-asteikolla, valitsemalla vaihtoehdon 1 – 5 arvojen välillä. Vaihtoehdot olivat täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa, ei erimieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Kyselyn lopussa oli väittämistä poiketen avoin kysymys liittyen palvelun kehittämiseen.

Nuorten tiimin toiveena oli saada palautettuja kyselyitä kymmeniä (Kuromaa sähköposti, 7.9.2018). Perusjoukko oli Nuorten tiimin palvelua ensimmäistä kertaa käyttävät yli 15-vuotiaat asiakkaat. Ensikävijöitä on arviolta 15 - 35 asiakasta kuukaudessa (Bryggare sähköposti, 17.5.2018.) Otoksen ajankohta sovittiin yhdessä tutkimuksen tilaajan kanssa, ja tarkoituksena oli toteuttaa kysely syksyn 2018 aikana 1.10.2018 - 30.11.2018.

5.2 Tutkimusaineiston keruu

Saatavissa olevan tiedon varassa tutkittavat ymmärtävät, miksi ja mihin tarkoitukseen tutkimusaineisto kerätään, ja onko tutkimusaineistoa tarkoitus vielä muokata ja miten aineisto säilytetään sekä kenellä on aineiston käyttöoikeus. Tutkittavat saavat kirjallisesti tiedon siitä, ketkä ovat tutkimuksesta vastuussa olevat henkilöt tai tahot ja keneltä voi saada lisätietoa tutkimuksesta. Kohdejoukko ja otanta kriteerit täytyy olla tutkittavien tiedossa. Tutkijat noudattavat tietosuojalainsäädäntöä. Laki vaatii huolellisuusvelvoitteella, että tutkittavien yksityisyyden suoja pysyy suojattuna. (Kuula 2011, 68, 101, 104.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen tietojen hankkimiseen on monia tapoja. Tietoja hankitaan muiden keräämistä tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista tai tiedot kerätään itse. Tyypillisimmät aineistonkeruu menetelmät empiirisessä tutkimuksessa on muun muassa kyselyt lomakkeella, e-linkkikyselyt, strukturoidut haastattelut tai havainnointi systemaattisesti. Empiirinen tutkimus käyttää teoreettisen tutkimuksen perusteella kehitettyjä menetelmiä. Otantaan kuuluu otoksen satunnaistaminen. Otoksessa olevien yksiköiden tulee määräytyä sattumanvaraisesti. (Heikkilä 2014, 12-13, 16, 32.) Tutkimuksellisen opinnäytetyön suunniteltu budjetti ja aikataulu tuovat varmuutta opinnäytetyön edistymiseen. (Heikkilä 2014, 27 - 30; Myllymaa 2018.)

Opinnäytetyön valmistelu aloitettiin tammikuussa 2018 aiheen valinnalla. Tutkimussuunnitelma esitettiin keväällä 2018 ja kesän aikana hankittiin teorian tietoa. Lokakuussa 2018 haettiin tutkimuslupa (Liite 5) ja tarkoituksena oli toteuttaa aineistonkeruu suunnitellusti 1.10.2018 - 30.11.2018. Tutkimusluvan viivästymisen takia aineistonkeruu toteutettiin noin kaksiviikkoa sovittua ajankohtaa myöhemmin. Nuorten tiimin palveluun toimitettiin 50 kyselylomaketta jaettavaksi. Asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuttiin (n=16) ajalla 18.10.2018 – 14.12.2018. Tutkimustulosten esittäminen tapahtuu sovitusti asiantuntijoiden kanssa Perhekeskuksen osastokokouksessa, tulosten esitykseen on varattuna aikaa 15 minuuttia. (Kuromaa sähköposti 7.8.2018.) Tulokset esitetään 5.3.2019 Perhekeskuksen osastokokouksen yhteydessä. Loppuraportin ajankohta on keväällä 2019. Tutkimuslupa on haettu tutkimuslupahakemuksella Rauman kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialalta (Rauman kaupungin www-sivut 2018). Tutkimuslupa on myönnetty lokakuussa 2018 (Liite 5).

Opinnäytetyön kysely toteutettiin THL:n valmiilla asiakaspalautemittarilla (Liite 2), josta selvitettiin asiakastyytyväisyyttä. Mahdollisimman suuren vastausprosentin saamiseksi ja budjetin rajaamisella kysely suoritettiin paperisena ja internet kyselyllä sekä elokuvalippujen arvonnalla, jotka Rauman Nuorten tiimi lupasi lahjoittaa. Nuorten tiimin henkilökunta jakoi saatekirjeen (Liite 1) ja kyselylomakkeen (Liite 2) vastaanotokäynnin jälkeen asiakkaalle tai tarjosi mahdollisuutta e-linkin kautta.

Saatekirjeessä ilmoitimme tutkittaville tutkimusaineiston käyttötarkoituksen, joka liittyi vain asiakastyytyväisyyskyselyyn. Asiakastyytyväisyyden aineistonkeruu tehtiin ilman suoria tunnisteita henkilöistä. Kyselyn osallistujalle täytyy kertoa, että tutkimusaineistoa käytetään vain aihetta koskevassa tieteellisessä tutkimuksessa ja opetuksessa. Näin tiedottamalla rajataan kokonaan pois muunlainen aineiston käyttö. (Kuula 2011, 115.) Saatekirjeessä kerrottiin kyselyn tarkoitus ja tavoitteet, sekä korostettiin vastaajan anonymiutta. Saatekirjeen yhteydessä oli kyselyn e-linkki, jolloin osallistuja voi valita osallistuuko kyselyyn sähköisesti vai paperisella lomakkeella. Kyselylomake palautettiin Nuorten tiimin aulassa olevaan suljettuun palautuslaatikkoon anonymisti. Kysely oli informoitu kysely. Informoitu kysely on kontrolloidun kyselyn yksi muoto, joka tarkoittaa, että lomakkeet jaetaan henkilökohtaisesti. Vastaajat täyttävät lomakkeen omalla ajallaan ja palauttavat sovittuun paikkaan. Sovittu paikka oli Nuorten tiimin toimitilojen aulassa oleva palautus laatikko. Informoidun kyselyn avulla saadaan kyselylomake kohdistettua oikeaan kohderyhmään (Hirsjärvi ym. 2010. 196).

Elokuvaliput arvottiin aineistonkeruun jälkeen tutkimuksen osallistujien kesken joulukuussa 2018. Arvontaan osallistuville oli Nuorten tiimin aulassa erillinen suljettu arvontalaatikko, jonne arvontalipukkeet palautettiin. Arvontalipukkeet jaettiin saatekirjeen yhteydessä kyselyyn osallistuville. Elokuvalippuja arvottiin neljä kappaletta 17.12.2018 Nuorten tiimin tiloissa, henkilökunnan läsnä ollessa. Täytetyt arvontalipukkeet hävitettiin asianmukaisesti heti arvonnän päätyttyä.

5.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi

Tämän tutkimuksen aineisto on käsitelty tilastollisesti ja tuloksia on analysoitu puolueettomasti Tixel-ohjelmalla. Aineiston analyysia helpottivat asianmukainen mittarin

suunnittelu ja aineiston huolellinen tallentaminen (Kankkunen ym. 2015, 132.) Erilaiset tilastolliset ohjelmistot on tehty tilastoaineiston analysointia varten. Tilastolliset ohjelmistot sopivat parhaiten kvantitatiivisten tutkimusaineistojen käsittelyyn ja analysointiin. (Heikkilä 2014, 118).

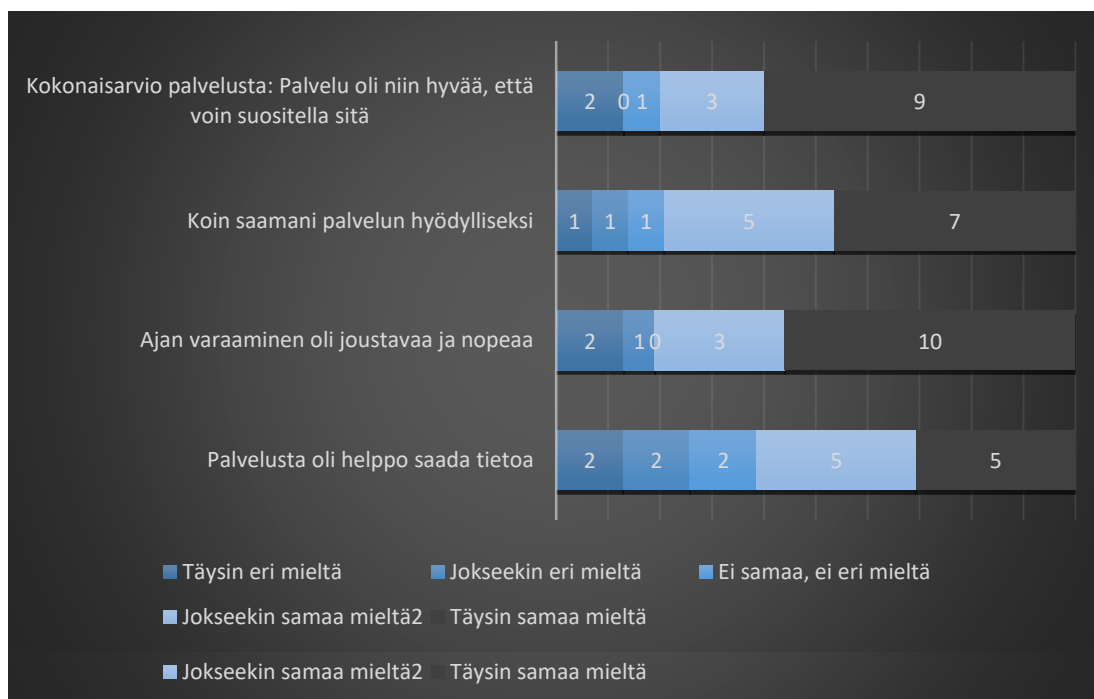
Ensimmäisenä aineiston käsittely alkaa siitä, että lomakkeet joihin on saatu vastaukset numeroidaan yksitellen. Lomakkeet numeroidaan, koska tutkija voi tarkistaa helposti yksittäisen havaintoyksiköstä tallennetun tiedon. Numeroinnin jälkeen havaintoyksikön kaikki tiedot tallennetaan tilastollisesti. (Vilka 2007, 105.)

Nuorten tiimin ensikävijöitä oli tutkimuksen keräysaikana yhteensä 17. Kaikille yli 15- vuotiaille asiakkaille, joille oli annettu kyselylomake, olivat vastanneet kyselyyn (n=16). Yhdelle ensikävijälle oli unohdettu lomake antaa, jonka vuoksi vastaus häneltä jäi uupumaan. 15 asiakasta vastasi paperiseen kyselyyn, ja yksi arvioi palvelua e-linkin kautta. Yhdessä vastauksessa oli vastattu vain toiseen puolen kyselylomaketta, mikä vaikuttaa vastausprosenttiin. Ensin jokainen vastauslomake tarkastettiin yksitellen, ja numeroitiin. Sen jälkeen tallennettiin Exel-ohjelmalla ja syötettiin yksitellen e-lomake tietokantaan. Tietokannasta saatiin yhteenveto tuloksista, josta siirrettiin tiedot Tixel-ohjelman tilastolliseen muotoon. Kyselyn vastausvaihtoehdot 1-11 analysoitiin Tixel-ohjelmalla. Kyselylomakkeen lopussa olevalla avoimella kysymyksellä tuloksista on erillinen kooste, koska sitä ei voida analysoida tilastollisesti. Seuraavan luvun kuvat 1, 2 ja 3 on ryhmitelty pienempiin osioihin asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista. Kuvio 1.= Palvelun saatavuus. Kuvio 2. = Henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen. Kuvio 3. = Ympäristö. Luvut kuvioissa esitetään n-lukuna.

6 TUTKIMUSTULOKSET

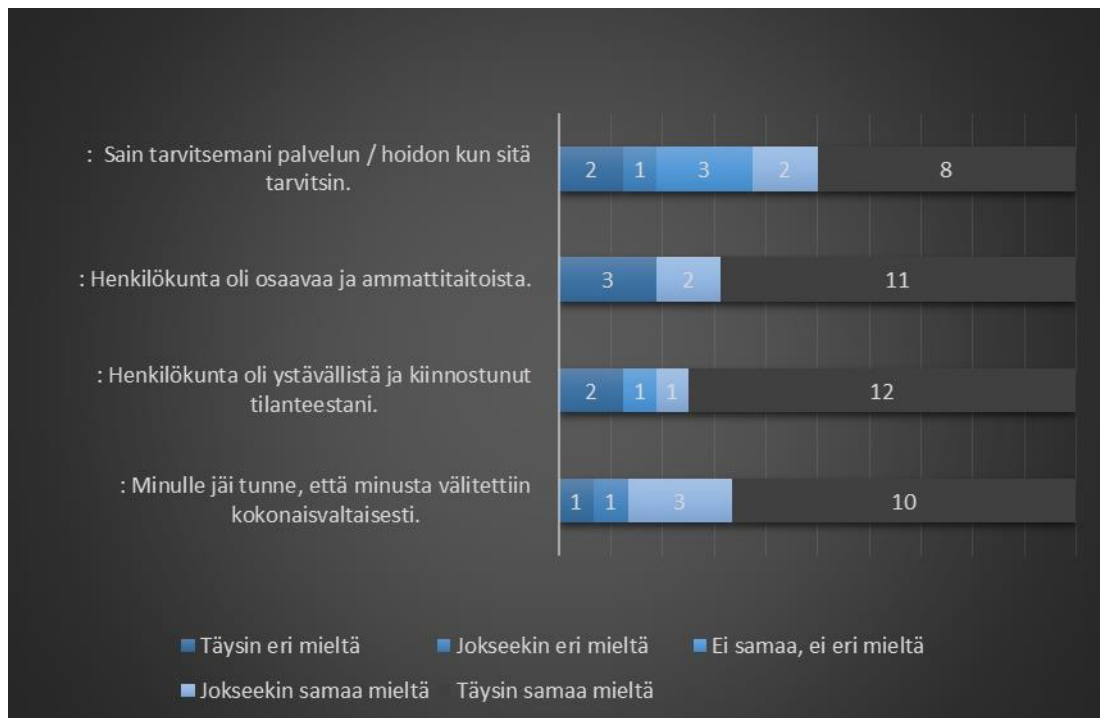
Rauman perhekeskuksen nuorten tiimin asiakkaiden tyytyväisyyttä tutkittiin eri osa-alueiden kautta, jotka olivat palvelun saatavuus, henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen sekä ympäristö. Kuvioista 1-3 voi katsoa jokaisen vastausvaihtoehdon n-lukumäärän. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista suurin osa oli tyytyväisiä palveluun. Voidaan todeta, että väittämät täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä ovat lähellä toisiaan ja tukevat yhteenvetoa tyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyyskyselyn avoin kysymys liittyen palvelulaadun kehittämiseen, tutkimustulokset ovat tämän luvun lopussa omassa kappaleessa.

Palvelun saatavuuteen (Kuvio 1) koskevien tulosten perusteella hieman yli puolet vastaajista (n=9) olivat tyytyväisiä, ja voisivat suositella palvelua muillekin. Ajan varaamisen joustavuuteen ja nopeuteen suurin osa vastaajista (n=10) oli täysin samaa mieltä.



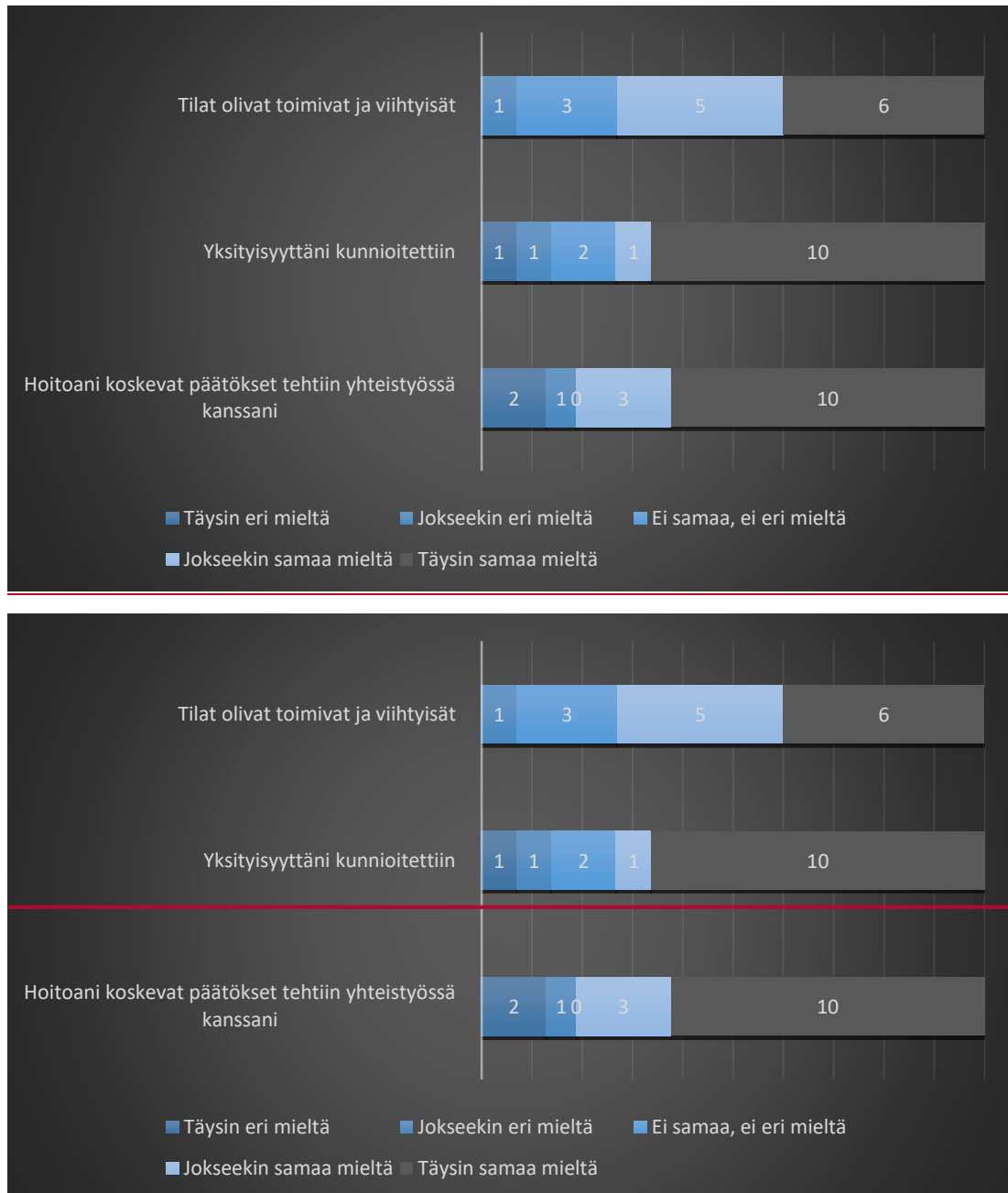
Kuvio 1. Palvelun saatavuus.

Henkilökunnan ammattitaitoon ja osaamiseen (Kuvio 2) koskevat tulokset osoittivat, että suurin osa oli tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoon ja osaamiseen. Sain tarvitsemani palvelun / hoidon kun sitä tarvitsin (n=8) olivat täysin samaa mieltä. Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista (n =11) olivat täysin samaa mieltä. Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani (n=12) henkilöä olivat täysin samaa mieltä.



Kuvio 2. Henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen.

Ympäristöön koskevat tulokset taulukossa (Kuvio 3) osoittavat että ympäristöön ollaan suurimmaksi osaksi tyytyväisiä. Tilojen toimivuuteen ja viihtyvyyteen liittyen (n=6) olivat täysin samaa mieltä. Toisaalta on hyvä huomioda että avoimessa kehittämiskysymyksessä, joka käsitellään tässä luvussa myöhemmin, tuli esille ympäristön ulkonaiseen ehostukseen liittyviä toiveita. Yksityisyyttäni kunnioitettiin (n=10) henkilöä vastanneista oli täysin samaa mieltä. Hoitoani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani (n=10) henkilöä oli täysin samaa mieltä.



Kuvio 3. Ympäristö.

6.1 Palvelulaadun kehittäminen

Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimena kysymyksenä esitettiin ” Miten kehittäisin Nuorten tiimin palvelua? ” (n=5). Kehittämisehdotukset liittyivät ulkonaisiin puitteisiin, eikä niinkään Nuorten tiimin toimintaan. Osa ei muuttaisi mitään ja on tyytyväinen tiloihin mutta samassa kuitenkin pohtivat että ”jotain eloisuutta tiloihin olisi ehkä

kiva saada”. Osa asiakkaista ehdotti esimerkiksi väriä seiniin. Myös homeoireista oli maininta, ja siihen liittyvä koko toimitilan korjausehdotus. Sama palautteen antaja lisäsi loppuun vielä positiivista palautetta Nuorten tiimin toiminnasta ja suositteli sitä muillekin.

7 POHDINTA

7.1 Tulosten tarkastelu

Tämän opinnäytetyön perusteella suurin osa asiakkaista olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun, ja voisivat suositella sitä muillekin. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli tyytyväinen henkilökunnan osaamiseen, välittävään kohtaamiseen, yhteistyöhön, palvelun hyödyllisyyteen ja ajanvaraamisen joustavuuteen. Vaikka tutkimustulokset viittaavat selkeästi asiakkaiden tyytyväisyyteen Nuorten tiimin palveluun, on huomioitava, että osassa vastauksista oli myös täysin eri mieltä olevia väitteitä. Lähes jokaisessa väitteessä oli 7 prosentista 19 prosenttiin täysin eri mieltä vastausta. Vain yhdessä väitteessä ei ollut yhtään täysin eri mieltä väitettä, ja se liittyi ympäristöön. Tyytyväisyydestä huolimatta myös kehittämistarvetta palvelulle on. Tuloksista on silti vaikea nostaa yhtä selkeää kehittämisen kohdetta. Koska suurimmaksi osaksi asiakkaat olivat tyytyväisiä kaikkeen tarjolla olevaan Nuorten tiimin palveluun, sekä ympäristöön.

Opinnäytetyössämme esille tuoduista tutkimuksista asiakkaat olivat tyytyväisiä palvelun saatavuuteen, joka sisälsi joustavia aukioloaikoja, vastaanottokäyntimäärien riittävyyttä ja nopeaa palvelun saamista sekä sujuvaa ajanvaraamista. Opinnäytetöissä asiakkaat arvostivat henkilökunnan ammatillisuutta ja osaamista kohteliaana käytöksenä tasavertaisena kohteluna ja heidän mielipiteiden huomioimisena hoidon suunnittelussa. Lähes kaikki asiakkaat saivat riittävästi tietoa tilanteestaan ja kokivat palvelusta olevan hyötyä. Suurin osa asiakkaista olivat tyytyväisiä organisaatioiden ympäristöön ja turvallisuuteen. Tilat koettiin rauhoittaviksi ja sisustusrekvisiitta antoi positiivisen

kokemuksena, mutta kehittämisehdotuksia ei ollut ympäristöön liittyen. Opinnäytetyössämme kehittämisehdotuksena suositeltiin seinien maalaamista värikkäämmiksi ja tilojen korjaamista asiakkaan homeoireiden takia.

Opinnäytetyömme tuloksia ei voi verrata edellä mainittuihin opinnäytetöiden tuloksiin pienen otoksen takia, mikä heikentää luotettavuutta. Voidaan kuitenkin todeta, että asiakkaiden tyytyväisyys palveluun muodostuu palvelun sujuvasta saatavuudesta, henkilökunnan ammattitaidosta ja osaamisesta sekä ympäristöstä.

7.2 Eettisyys

Opinnäytetyössä on hallittava tieteellisen käytännön periaatteet, tunnettava tieteellisen käytännön vastuut, eettisen ennakoarvioinnin lähtökohdat, tarpeellisuuden ja ennakoarviointimenettelyn. Opinnäytetyössä käytetyt aineistot, tutkimukset edellyttävät tekijöiden ja lähteiden merkintää opinnäytetyöhön tutkimusohjeiden mukaisesti. Opiskelijalla on oikeus ohjaukseen ja sen tavoitteena on kehittää opiskelijan asiantuntijuutta, ammatillista kehittymistä ja työelämätaitoja. Opinnäytetyöprosessissa noudatetaan henkilötietojen käsittelyä liittyvää lainsäädäntöä ja tietosuojaa. Opiskelijan on tunnettava henkilötietojen käsittelyperusteet, käsittelymenetelmät, tutkittavan suostumus ja julkaisujen anonymisointi. Opinnäytetyön toteuttaminen edellyttää yhteistyösopimusta toimeksiantajan kanssa. Valmis työ on lähetettävä plagiaatintunnistusjärjestelmään ennen tarkastajan arviointia. (Arene, 4-5, 8, 11.)

Ihmistieteisiin perustuvassa tutkimuksessa on kunnioitettava tutkittavan itsemääräämisoikeutta, välttää vahingoittamista ja noudattaa yksityisyyttä sekä tietosuojaa. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava asiakkaan toiveet ja mielipiteet sekä oikeus vaikuttaa itse palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. (Valvira [www-sivut](#)). Itsemääräisoikeudessa tärkeintä on huomioida, että tutkittavalla säilyy mahdollisuus päättää siitä, kenelle ja mihin tarkoitukseen antaa yksityiselämänsä tai mielipiteidensä tietoja. (Kuula 2011, 80)

Opinnäytetyötä varten perehdyttiin Hoitotyön tutkimus- ja kehittämismenetelmien opintojaksolla tieteellisen käytännön periaatteisiin. Käytettyjen aineistojen lähteet on merkitty lähdeviitteisiin ja lähdeluetteloon tutkimusohjeiden mukaisesti. Oikeus ohjaukseen on ollut mahdollista saada tarvittaessa ohjaavalta opettajalta prosessin aikana. Opinnäytetyön tutkimuslupa anottiin Rauman sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta. Ohjaajan tarkastama opinnäytetyö on lähetetty plagiointijärjestelmään.

Opinnäytetyön eettiset periaatteet tulivat esille saatekirjeessä (Liite 1), jossa kerrottiin kyselyn tarkoitus ja että osallistuminen on vapaaehtoista. Kyselyyn osallistuttiin anonyyminä, eikä vastaajien henkilöllisyys tullut missään vaiheessa ilmi. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 220 - 221.) Aineisto säilytettiin suljetussa laatikossa tutkimuksen loppuun asti, jonka jälkeen tutkimusaineisto on hävitetty asianmukaisesti. Tutkimusaineisto, jonka tiedot eivät olleet tarpeen tutkimuksen suorittamiseksi tai tulosten varmistamiseksi hävitettiin tutkimusluvan määräajan päättyessä (Laki henkilötietojen käsittelyä koskevat yleiset periaatteet 1999/523, 14§). Asiakastytyväisyyden selvittäminen rajattiin 15-vuotiaisiin ja sitä vanhempiin salassapidon takia. Osallistuminen hoitotieteelliseen tutkimukseen olisi edellyttänyt alle 15-vuotiaan lapsen suostumuksen lisäksi vanhempien tai huoltajan luvan. Suomessa 15-vuotias voi antaa tietoisensa suostumuksen osallistua tutkimukseen. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 222.)

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Luotettavuuden perustana ovat tieteelliset tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät sekä tarkka dokumentointi, perustelu tietynlaisen tutkimusmenetelmän valitsemiselle, ja aineiston riittävyys. (Myllymaa 2018; Kananen 2010, 144.) Tutkimuksen luotettavuutta tukevat innovatiivisuus, osallistujien tietoisuus tutkimuksen tarkoituksesta ja tulosten puolueettomuus. Uskottavuutta lisäävät tulosten selkeä dokumentointi ja taulukoiden sekä liitteiden käyttö. (Vilkka, 2014, 154; Kananen 2010, 130; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 198.)

Validiteetti kvantitatiivisessa tutkimuksessa ilmaisee määritellyn ongelman mittaamista. Se sisältää oikeat kysymykset tarkoitettulle kohderyhmälle, antaa totuudenmukaisen kuvan tutkittavasta sekä osallistujia on oltava vähintään sata ollakseen luotettava. (Myllymaa 2018; Vilkka 2014, 17.)

Reliabiliteetti tarkoittaa kun tietyllä mittarilla saadaan samankaltaisia tuloksia eri tutkimuksista. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös sisältövaliditeetti, joka merkitsee oikean mittarin valitsemista tutkittaville asioille. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 189-190)

Tutkimuksen luotettavuus perustui THL:n 11- mittarin käyttöön, jota käyttävät sosi- ja terveydenhuollon yksiköt. Varmistimme mittarin soveltuvuutta Nuorten tiimin asiakkaille THL:n kehittämispäälliköltä. Käsitteiden operationalisointi mitattavaksi vaatii teoriaan perehtymistä. Selvitimme asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä palvelusta teorian tiedolla useista eri lähteistä (Liite 3) lähdekritiikkiä käyttäen ja erilaisilla tutkimuksilla (Liite 4).

Tutkimuksen tulokset on raportoitu kirjallisesti ja taulukkoina excel laskentataulukkoa käyttäen. Kyselylomake, saatekirje ja tutkimuslupahakemus ovat osa tutkimuksen luotettavuutta. Saatekirjeen avulla tarkoituksena oli motivoida nuoria asiakkaita osallistumaan kyselyyn elokuvalippujen arvonnalla mahdollisimman suuren vastausprosentin saamiseksi. Kerroimme saatekirjeessä myös tutkimuksen tarkoituksen kehittää Nuorten tiimin palvelua. Saadaksemme mahdollisimman paljon osallistujia käytimme myös verkkokyselyä. Palautettujen vastausten perusteella ei saavutettu suurta otantaa, koska se rajoittui yli 15 vuotiaisiin, minkä takia tutkimuksen tuloksia ei voi verrata muihin tutkimustuloksiin. Tutkimuksen luotettavuutta heikensi myös tutkimusluvan viivästyminen. Terveystutkimuksia oli runsaasti, mutta hyvin vähän löytyi nuoriin kohdistuvia tutkimuksia.

7.4 Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyössä

Yhteiskunnan muutokset edellyttävät terveydenhuollon ammattilaiselta jatkuvaa itsensä kehittämistä, kouluttautumista ja työyhteisöjen sekä yhteiskunnan kehittämiseen

mahdollista vaikuttamista. Opiskelijan osaamisen kehittymisen näkökulmasta ydintaitona on kriittinen ajattelu, minkä tavoitteena on kehittää luottamusta muutoksen mahdollisuuteen. (Heikkinen, Jokinen & Nurmela 2008, 36-37.)

Ammatillisten suoritettujen opintojen ja niihin liittyvien harjoittelujen perusteella kehittyvät arvioiva ajattelu ja taito oppia ymmärtämään haasteita liittyen ihmisen sosiaaliseen asemaan ja syrjäytymiseen tämän päivän yhteiskunnassa. Kasvamme ammatillisesti tämän tutkimuksen mukana kohti hoitotyön asiantuntijuutta. Hoitotyön asiantuntijuutta tulee tarkastella muuttuvien työelämän vaatimusten näkökulmasta, joka on muuttuva ominaisuus. Asiantuntijuus hoitotieteen näkökulmasta on yhtä kuin teoreettinen tieto, käytännön toiminta ja eettisyys. Asiantuntija tuottaa uutta tietoa ja osaa soveltaa sitä käytännön työssä. (Sarajärvi, Mattila & Rekola 2011, 39.)

Tämän tutkimuksen toteutuksessa tavoitteena on ollut kehittyä moniammatillisesti, sekä teoreettisen tekstin laadinnassa ja aineiston etsimisessä, kriittisessä pohdinnassa sekä tutkimusmenetelmien käytössä. Haasteena on ollut aikataulun sopiminen opinäytetyötä varten, koska tutkimustyö on pitkäkestoinen prosessi ja haastaa joustamaan sekä käyttämään ongelman ratkaisukeinoja yllättävissä tilanteissa. Tämän kokemuksen myötä oli toivottavaa, että kriittinen ajattelumme olisi kehittynyt. Tutkimuksen haasteena on ollut saada nuoret osallistumaan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Jouduimme pohtimaan eri vaihtoehtoja, jotta tutkimuksen tilaaja saisi parhaimman vastausprosentin asiakastyytyväisyyskyselyyn.

Rauman nuorten tiimin asiakastyytyväisyyskyselyn tuottaminen ja aiheen teorian kerääminen on tuottanut mielestämme tarvittavaa tietoa nuorten tiimin työntekijöille. Aihe on ollut tärkeä työn tilaajille asiakastyytyväisyyden kehittämiseksi ja myös meille ammatilliseen oppimiseen. Haasteita ovat tuoneet tutkimusluvan saamisen pitkittyminen, jonka takia aineiston keräysaika joutuimme siirtämään pidemmälle kuin alun perin olimme suunnitelleet. Tutkimukseen osallistuneita olisi ollut myös mahdollisesti suurempi joukko, jos emme olisi joutuneet rajaamaan kohderyhmää yli 15-vuotiaisiin.

7.5 Jatkotutkimus ja kehittämishaasteet

Odotukset prosessin sujumisesta muodostuvat saadusta informaatiosta, omien ja muiden henkilöiden aikaisemmista kokemuksista ja käsityksistä. Jos odotukset täyttyvät, laatu on hyvää tai hyväksyttävää. Palvelu koetaan laadukkaaksi, kun asiakkaan kriisi on lieventynyt tai poistunut, ja samalla se lisää asiakasuskollisuutta. Jos odotukset eivät täyty koetaan laatu huonoksi myös silloin kun odotukset ovat epärealistiset. (Tuorila 2006, 70; Ylikoski 2001, 100, 120, 184.)

Jatkotutkimusaihe voisi olla seuraavaksi kohdennettuna kaikkiin Nuorten tiimin asiakkaisiin. Näin ollen tutkimus voisi antaa laajemman näkökulman ja suuremman joukon vastaajia. Tutkimus oli rajattu Nuorten tiimin ensikävijöihin sekä yli 15-vuotiaisiin nuoriin lakiin perustuvasta syystä. Haasteena oli saada nuoret vastaamaan kyselyyn. Kysely kohdistui ensikävijöihin, mikä saa pohtimaan heidän arviointikriteereitä. Ensitapaamisella on usein muodostunut ennakkokäsitys, ja tapaaminen joko vahvistaa tai murtaa sen. Voidaan myös pohtia, miten elokuvalippu on vaikuttanut arviointiin sekä onko nuori tullut itse omaehtoisesti vai ohjattu ulkopuolisen toimesta palvelun piiriin, määrittelee paljon asiakastyytyväisyyskyselyn tulosta.

LÄHTEET

Alueuudistuksen verkkosivut. Maakunta- ja soteuudistus. Viitattu 9.8.2018. <https://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>

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

Ahonen, S. 2012. Asiakastyytyväisyys Saimaan kriisikeskuksessa. AMK-opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.1.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48513/Oppari.pdf?sequence=1>

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2017. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 10.3.2019. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222

Eriksson, E., Korhonen, T., Merasto, M. & Moisio, E-L. 2015. Sairaanhoidajan ammatillinen osaaminen – Sairaanhoidajakoulutuksen tulevaisuushanke. Ammattikorkeakoulujen terveysalan verkosto. Suomen sairaanhoidajaliitto ry. Porvoo: Bookwell Oy. Viitattu 14.4.2018 <https://sairanhoidajat.fi/wp-content/uploads/2015/09/Sairanhoidajan-ammattillinen-osaaminen.pdf>

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Haakana, M. & Näppi, K. 2013. Asiakastyytyväisyyden edistäminen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin terveysasemilla. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.1.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63599/Haakana_Mari.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. (toim. Helminen J.) 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita.

Hiidenhovi, H. 2001. Palvelumittarin kehittäminen sairaalan poliklinikalle. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67135/951-44-5165-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hämäläinen, M., Kiiras, H., Korkeamäki, A. & Pakkanen, R. 2016. Palvelun taitajaksi. Sanoma Pro Oy: Helsinki.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2017. Turvaverkko vai trampoliini. 10-11.p. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Koistinen, E. 2015. Ennaltaehkäisevän Mielen terveys – ja päihdetyön saavutettavuus nuorille Salossa. Turun AMK-opinnäytetyö. Viitattu 29.4.2018.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100625/Koistinen_Elina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kiviniemi, L. 2014. Minä mielenterveystyöntekijänä. 2. uud.p. Helsinki: Edita.

Koivunen, K. 2017. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. 6. Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123071/ePooki%206_2017.pdf?sequence=8

Koivuranta-Vaara, P. 2011. Terveystieteiden laatuopas. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 15.5.2018. http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=2597

Kopakkala, A. 2011. Porukka, jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen. Helsinki: Edita.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.

Laakso, I. & Miettinen, T-T. 2015. Etsivä nuorisotyö Imatralla ja Lappeenrannassa - nuorten näkemyksiä ja kokemuksia. Saimaan AMK-opinnäytetyö. Viitattu 24.4.2018. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104195/Laakso_Iida.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laitinen, M & Niskala, A. 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy.

Leino-Kilpi H. & Välimäki M. 2015. Etiikka hoitotyössä. 8.-10. p. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Lämsä A-L. 2011. Mieli maasta- masentuneen nuoren kohtaaminen ja tukeminen. Juva: Bookwell Oy.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Tammi: Helsinki.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nuorten tiimin palaveri. 2018. Rauman Perhekeskus. Palaveri 29.3.2018. Haastattelijat Kati Kallio & Miia Söderman. Muistiinpanot haastattelijoiden hallinnassa.

Paappanen, I. 2013. Hoitajan persoonallinen kyvykkyys ratkaisee - anoreksiaa sairastavien kokemuksia autetuksi tulemisesta psykiatrisen osastohoidon aikana. Pro-gradu tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Viitattu 9.1.2019. http://publications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20130320/urn_nbn_fi_uef-20130320.pdf

Rauman kaupungin www-sivut. Nortamon perhekeskus, Nuorten tiimi. Viitattu 8.4.2018. <https://www.rauma.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapset-nuoret-perheet/lasten-nuorten-ja-perheiden-erityispalvelut/nuorten-tiimi/>

Rautava-Nurmi, H., Westergård, A., Henttonen, T., Ojala, M & Vuorinen, S. 2015. 4.p. Hoitotyön taidot ja toiminnot. Helsinki. Sanoma Pro.

Sarajärvi, A., Mattila, L-R. & Rekola, L. 2011. Näyttöön perustuva toiminta – avain hoitotyön kehittymiseen. Helsinki: Wsoy pro Oy.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Tietosanomaa: Helsinki.

Syväoja, P. & Äijälä, O. 2009. Hoidon tarpeen arviointi. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Helsinki.

Taminen, T. & Suvisaari, J. 2016. Asiakslähtöisyys ja integraatio parantavat lasten ja nuorten mielenterveyspalveluja. Teoksessa Duodecim-aikakauskirja. Viitattu 26.4.2018. <http://duodecimlehti.fi.lillukka.samk.fi/duo13128>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Nuorten mielenterveys. Viitattu 14.4.2018. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/lasten-ja-nuorten-mielenterveys/nuorten-mielenterveys>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Sote-uudistus. Viitattu 15.5.2018. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Terveydenhuoltolaki 17.8.1992/785. Viitattu 5.7.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/1992078>

Tilastokeskus. Tiimityö. Viitattu 11.1.2019. <https://www.stat.fi/meta/kas/tiimityo.html>

Tuorila, H. 2006. Onnistunut lääkärisäkäynti. Helsinki: Edita.

Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Viitattu 10.3.2019. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/potilaan-itsemaaramisoikeus>

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2014. Tutki ja mittaa. Viitattu 22.2.2019. <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. 2007. Helsinki : Tammi.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2. uud.p. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITE 1

Hyvä Nuorten tiimin asiakas!

Olemme hoitotyön opiskelijoita Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Teemme opin-
näytetyönä asiakastyytyväisyyskyselyn Rauman Nuorten tiimin palvelusta, ja tarkoi-
tuksena on selvittää yli 15 vuotiaiden Nuorten tiimin asiakkaiden kokemuksia sekä
mielipiteitä tiimin palvelusta. Tavoitteena on tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää
Nuorten tiimin kehittämisessä entistä toimivammaksi ja asiakkaiden tarpeita vastaa-
vaksi. Toivomme Sinun ystävällisesti vastaavan oheiseen kyselylomakkeeseen tai
verkkokyselyyn (<https://elomake.samk.fi/lomakkeet/8401/lomake.html>), joihin vasta-
taan nimettömästi. Vastaajan henkilöllisyys ei tule ilmi missään vaiheessa. Vastaami-
nen on vapaaehtoista, mutta palautteellasi voidaan saada Nuorten tiimin palvelusta ar-
vokasta tietoa, joka auttaa kehittämään toimintaa. Jos olet vastannut paperiseen kyse-
lyyn, voit palauttaa Nuorten tiimin tiloissa olevaan suljettuun lomakkeiden palautus-
laatikkoon. Pyydämme sinua vastaamaan kyselyyn 14.12.2018 mennessä.

Opinnäytetyöhön on saatu asianmukainen lupa Rauman sosiaali- ja terveystoimialalta.
Opinnäytetyötä ohjaa lehtori THM Elina Lahtinen Satakunnan ammattikorkeakou-
lusta.

Elokuvalippujen arvonta suoritetaan joulukuussa 2018, ja voittajille ilmoitetaan hen-
kilökohtaisesti. Arvontalipukkeen voi jättää Nuorten tiimin aulaan erilliseen arvonta-
laatikkoon.

Halutessasi lisätietoa tutkimuksesta, voit ottaa yhteyttä sähköpostilla allekirjoittanei-
siin.

Ystävällisin terveisin

Miia Söderman miia.soderman@student.samk.fi

Kati Kallio kati.kallio@student.samk.fi

LIITE 2

THL 11-mittari

Rauman Nortamon Nuorten Tiimin

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Anna palautetta tästä käynnistä. Rastita sopivin vaihtoehto. Mikäli sopivaa vaihtoehtoa ei ole, siirry seuraavaan kysymykseen.

1. Täysin eri mieltä
2. Jokseenkin eri mieltä
3. Ei samaa, ei eri mieltä
4. Jokseenkin samaa mieltä
5. Täysin samaa mieltä

Palvelusta oli helppo saada tietoa	1	2	3	4	5
Ajan varaaminen oli joustavaa ja nopeaa.	1	2	3	4	5
Sain tarvitsemani palvelun / hoidon kun sitä tarvitsin.	1	2	3	4	5
Henkilökunta oli osaavaa ja ammattitaitoista.	1	2	3	4	5

Henkilökunta oli ystävällistä ja kiinnostunut tilanteestani.	1	2	3	4	5
Hoitoani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	1	2	3	4	5
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	1	2	3	4	5
Koin saamani palvelun hyödylliseksi.	1	2	3	4	5
Yksityisyyttäni kunnioitettiin.	1	2	3	4	5
Tilat olivat toimivat ja viihtyisät.	1	2	3	4	5

Kokonais- arvio pal- velusta: Palvelu oli niin hy- vää, että voin suo- sitella sitä.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Miten kehittäisin Nuorten tiimin palvelua?

Kiitos arvokkaasta palautteestasi!

LIITE 3

tietokanta	hakusana ja hakutyyppi	tulokset	hyväksytyt
Theseus	Nuor*OR, asiakastytyvääisyys*mielenterveys	42	10
	Nuorten syrjäytyminen, perhepalvelut	94	1
	Nuor*, syrjäytyminen ja avopalvelu*	164	5
	Aineistotyyppi: opinnäytetyö, tutkielmat Aikaväli:2013-2018		2
UEF	Koko tekstihaku: potilaan kokemus AND hoitosuhde. Aineisto: Pro gradu.	13	1
Samk Finna	Tarkennettu halu: "(Kaikki kentät: asiakas AND Kaikki kentät: kohtaaminen AND Kaikki kentät: taito AND Kaikki kentät:hoitotyö)" Aineistotyyppi: Kirja	9	1
	Tarkennettu haku: "(Kaikki kentät: vuorovaikutus AND Kaikki kentät: hoitotyö AND Kaikki kentät: mielenterveys)" Aikaväli: 2008-2018	41	1
	Tarkennettu haku: "(Kaikki kentät: asiakas AND Kaikki kentät: kokemus AND Kaikki kentät: mielenterveys Aineistotyyppi: Opinnäyte > AMK-opinnäytetyö Aikaväli: 2013-2018	15	1
	Tarkennettu haku: "(Kaikki kentät: asiakastytyväisyys AND Kaikki kentät: palvelun laatu Aineistotyyppi: Kirja	14	1
	Tarkennettu haku: "(Kaikki kentät: asiakaspalvelu AND Kaikki kentät: asiakaslähtöisyys Aineistotyyppi: Kirja	144	1

	<p>Aikaväli: 2005-2018</p> <p>Asiakaspalvelu, terveydenhuolto Aineistotyyppi: opinnäytetyö, kirjallisuus Aikaväli: 2013 – 2018</p> <p>Kansainvälisiä e-aineistoja: Customers satisfaction healthcare Aineistotyyppi: Opinnäytetyö</p>	10	3
	<p>Kansainvälisiä e-aineistoja: Customers satisfaction healthcare Aineistotyyppi: Opinnäytetyö</p>	6	1
Scholar.google	<p>Artikkeli kaikilla sanoilla, missä tahansa kohdassa: Asiakslähtöisyys, vastavuoroisuus, tasavertaisuus, palvelu Aikaväli: 2017-2018</p>	412	1
	<p>Artikkeli kaikilla sanoilla, missä tahansa kohdassa: Asiakastytyväisyys+mielenterveys</p>	1540	4
TamPub	Haku: hoitotiede+asiakastytyväisyys	3	1
Satakirjasto	Vapaa haku: Palvelun johtaminen.	8	1
	Vapaa haku: Potilaskuluttaja	1	1

LIITE 4

Tekijä, vuosi, maa	Tutkimuksen /projektin tarkoitus	Kohde-ryhmä, aiheistonkeruumenetelmä/projektissa käytetyt menetelmät	Intervention sisältö ja keskeiset tulokset
Mielenterveysneuvolan asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä sen palveluissa. Sorvari Jonna, 2014, Suomi	Minkälaisia palveluja asiakkaat ovat saaneet mielenterveysneuvolasta? Minkälaisia palveluja asiakkaat toivovat saavansa mielenterveysneuvolasta?	Mielenterveyskuntoutujat, kyselylomake	Asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluun. Kaikki vastaajat kokivat, että heidän asioista ollaan kiinnostuneita ja saivat henkistä tukea sekä meneminen neuvolaan tuntui miellyttävältä. Yli puolet toivoi saavansa ohjausta ja tietoa alkoholin ja rahan käytöstä sekä erilaisista mielenterveyspalveluista.
Terveyspalveluiden laadun kehittäminen asiakastyytyväisyysmittauksen keinoin. 2014. Riepula Hanna. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu – tutkielma.	Mitä terveyspalveluiden laadulla tarkoitetaan, ja erityisenä tarkastelun kohteena oli terveyspalveluiden laatu asiakkaan näkökulmasta. Mistä asiakastyytyväisyys muodostuu ja mikä merkitys henkilöstöllä on asiakastyytyväisyyden muodostu-	Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveysviraston terveysasemat ja hammashoitolat, joista haastateltiin 6 hoitajaa, 3 osastohoitajaa ja lääkäreitä. Empiirinen aineisto kerättiin haastattelemalla terveysasemien ja hammashoitoloiden	Tutkimuksessa merkittävimmäksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavaksi tekijäksi muodostui asiakkaan kohtelu. Asiakastyytyväisyystietoa tarvitaan toiminnan laadun ongelmakohtien selvittämiseen ja toimintatason ylläpitämiseen.

	misessa palvelutapahtumassa	hoitohenkilökuntaa ja esimiehiä	
Tyytyväisiä asiakkaita? Suomenjoen mielen-terveyskeskuk- sen asiakkaiden kokemuksia saamastaan hoidosta. Sakko Marjo & Tenhunen-Korhonen Sanna 2015. Suomi.	Tarkoituksena oli kuvata Suomenjoen mielen-terveyskeskuk- sen asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa hoitoon. Tavoitteena oli lisätä Suomenjoen mielen-terveyskeskuk- sen henkilökunnan tietämystä asiakastytyväisyydestä ja antaa henkilökunnalle lisää tietoa hoidon kehittämiseen.	Osallistujia 121 asiakasta. Kvantitatiivinen tutkimus, johon lisättiin kvalitatiivinen menetelmä. Strukturoitukyselylomake, jossa oli neljä avointa kysymystä.	Taustatekijöiden välisessä vertailussa tuli esille, että nuoret olivat tyytymättömämpiä usealla osa-alueella. Hoidon kestolla oli vaikutusta siten, että alle vuoden ja yli kaksi vuotta hoitoa saaneilla tyytyväisyys oli suurempaa, kuin vuodesta kahteen hoitoa saaneilla. Asiakkaiden esittämät kehitysideoit koskivat muun muassa hoitoon pääsyä, tiedon- saantia sekä vertaistukiryhmiä.
Patients' perceived satisfaction with hospital services. Sigita Gris-konis. 2006. Englanti.	Tarkoituksena selvittää lyhytaikaispotilaiden kokemuksia hoidosta ja toimenpiteistä Klapeidan sairaalassa. Tavoitteena parantaa hoidon laatua ja asiakkaiden tyytyväisyyttä.	Kohde-ryhmä yli 18 vuotiaat sisätauti- ja kirurgiaosaston potilaat. (n=472). Kvantitatiivinen kysely.	Nuoremmat potilaat kokivat tärkeäksi saada keskustella lääkärin kanssa. He kokivat tärkeäksi, että lääkärit tiedottaisivat heille jatkotoimenpiteistä.
Anoreksiaa sairastavien kokemuksia autetuksi	Kuvataan ja selvitetään mitkä tekijät estävät ja	Henkilökohtainen teemahaastattelu	Autetuksi tulemisen kokemukset palvelujärjestelmän huonot resurssit/vähäinen asiantuntemus

<p>tulemisesta psykiatrisen osastohoidon aikana. Paappanen Jukka 2013 Suomi.</p>	<p>mitkä edistivät autetuksi tulemisen kokemusta psykiatrisessa osastohoidossa.</p>	<p>(n=7) 17–24 vuotiaille, jotka olivat olleet psykiatrisessa osastohoidossa anoreksiasairautensa vuoksi.</p>	<p>vastata potilaan tarpeisiin. Positiivisena kokemuksena oli hoitajan aitous edistää paranemista.</p> <p>Asiantuntijuutta oli kehitettävä vastatakseen potilaan tarpeita.</p>
<p>Palvelumittarin kehittäminen sairaalan poliklinikalla. Hannele Hiidenhovi 2001 Suomi.</p>	<p>Tarkoituksena kehittää tarkoituksenmukainen mittari. Tavoitteena arvioida ja parantaa poliklinikan palvelua.</p>	<p>Haastattelut, kyselyt ja mittaukset. (n=10603).</p>	<p>Vahvuudet poliklinikoilla ammattitaito, kohtelu, palveluhenkisyys, potilaan asioiden salassapito, potilaan kokema hyöty. Heikkoudet poliklinikoilla tieto käynnin kestosta, aikataulussa pysyminen ja tiedonsaantiin liittyvät asiat. Mikäli käynti koettiin hyödylliseksi, kohtelu oli hyvää ja jos vastaanottoajat pitivät paikkansa vähensi se negatiivista arviointia.</p>
<p>Hoidon laatu psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotolla- Asiakastyytyväisyyskysely. Huovinen Miia & Hyvärinen Kati 2018 Suomi.</p>	<p>Tarkoituksena selvittää tämänhetkinen asiakkaan kokema hoidon laatu psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotolla. Tavoitteena mahdollistaa työntekijöille kehittää omaa sekä vastaanottotoimintaa asiakkaiden toiveita vastaaviksi.</p>	<p>Aineiston keruu toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena (N 48) Rantakylän, Siilaisen sekä Niiniväärän terveysasemilla.</p>	<p>Asiakkaat pääasiassa tyytyväisiä saamaansa hoitoon psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotolla. Kehittämisideoiksi nousivat muun muassa vastaanottoaikojen lisääminen sekä asiakkaan vaikutusmahdollisuus vastaanoton käyntitiheyteen.</p>
<p>Asiakastyytyväisyys Saimaan kriisikeskuksessa. Satu Ahonen 2012 Suomi.</p>	<p>Tarkoitus tarkastella asiakastyytyväisyyttä. Tavoitteena</p>	<p>Kvantitatiivinen kysely (n=97), jossa oli</p>	<p>Asiantuntijat olivat onnistuneet luomaan turvallisen ja luottavaisen ilmapiirin. Vuorovaikutus tukevaa, kuuntelevaa ja kannusta-</p>

	selvittää kriisikeskuksen onnistumistaasiakastyössä ja asiakkaiden kokemuksia saamastaan kriisiavusta.	mukana avoinkysymys.	vaa. Henkilökunta ammattitaitoista, osattiin ohjata jatkohoittoon. Läheteteettömyys koettiin positiivisena. Ympäristö oli viihtyisä ja rauhoittava sekä sijainti keskustassa koettiin helpoksi. Kehittämisehdotuksena näkyvyyden ja tiedottamisen lisäämistä.
Asiakastytyväisyyden edistäminen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin terveysasemilla Haakan Mari & Näppi Katri 2013 Suomi.	Tarkoituksena on selvittää Eksoten terveysasemien avopalveluiden asiakastytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Tavoitteena oli kehittää Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin eli Eksoten terveysasemien palveluja ja toimintaa asiakastytyväisyyden edistämiseksi.	Kvalitatiivinen. Osallistujia 50. Kyselylomake. Terveysasemilla opiskelijat kertoivat tutkimuksesta ja jakoivat terveysasemien asiakkaille sekä asiakkaiden omalle ja huoltajille kyselylomakkeita. Tarvittaessa opiskelijat myös auttoivat kyselylomakkeen täyttämässä.	Asiakkaat olivat tyytyväisiä ammattitaitoon ja henkilökunnan käytökseen vastaanotoilla. Vastaanottoaikojen saaminen oli vaikeaa lääkärivajeen takia ja pitkät odotusajat puhelimesta. Palveluja ei ollut riittävästi vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Toiminnan kehittämisen tavoitteeksi nousivat palveluiden saatavuuden ja vaikuttavuuden parantaminen sekä vastaanottotoiminnan tehostaminen.

OPINNÄYTETYÖN/ TUTKIMUKSEN TEKIJÄ	Sukunimi Kallio	Etinimet Kati
	Osoite	Postinumero ja postitoimipaikka
	Puhelin	Sähköpostiosoite
	Sukunimi (Muut tekijät) Söderman	Etinimi Miia
	Tutkimuslaitos, oppilaitos tai muu yhteisö Satakunnan Ammattikorkeakoulu	
Koulutusohjelma/suuntautumisvaihtoehto Hoitotyön koulutusohjelma		

OPINNÄYTETYÖN/ TUTKIMUKSEN OHJAAJA(T) OPPILAITOKSESSA	Nimi Lahtinen Elina	
	Toimipaikka ja osoite Satakunnan Ammattikorkeakoulu / porin yksikkö	
	Puhelin	Sähköpostiosoite
	Oppiarvo ja ammatti THM	

OPINNÄYTETYÖ/ TUTKIMUS	Opinnäytetyön/ tutkimuksen nimi Asiakastyytyväisyys Nuorten tiimin palvelusta
	Opinnäytetyön/ tutkimuksen taso <input type="checkbox"/> Väitöskirja <input type="checkbox"/> Licensiaattitutkimus <input type="checkbox"/> Pro gradu <input checked="" type="checkbox"/> AMK -opinnäytetyö
	<input type="checkbox"/> Muu opinnäytetyö <input type="checkbox"/> Muu, mikä
	Lyhyt yhteenveto (Opinnäytetyön/ tutkimuksen aihe, tarkoitus ja teoreettinen tausta, käytetty tutkimusaineisto, aineiston keruu- ja analysointitapa, tutkimuksen merkityksen arviointi, eettiset näkökohdat.) Raumian Nuorten tiimi on tilannut opinnäytetyön, jossa selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelusta. Tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä kvantitatiivisella menetelmällä. Kysely toteutetaan paperisella lomakkeella ja internetkyselyllä. Tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka avulla voidaan mahdollisesti kehittää palvelua. Aineiston keruun ajankohdaksi on suunniteltu 1.10 - 30.11. 2018

YHTEYSHENKILÖ(T) SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMESSA	Jotta opinnäytetyö/tutkimuksen teko voidaan suorittaa mahdollisimman joustavasti ja ao. yksikön kannalta mielekkäästi, on tutkijan syytä ennen varsinaista luvanhakua ottaa yhteys tämän yksikön esimieheen tai muuhun vastaavaan henkilöön ja sopia alustavasti tutkimuslähtökohdat. Yhteyshenkilön nimi merkitään tähän	
	Nimi THM ELIINA LAHTIEN	Yksikkö SAMK (Pori)
	Puhelin	Sähköposti elina.lahtinen@samk.fi

HAKEMUKSEN LIITTEET	<input checked="" type="checkbox"/> Opinnäytetyö-/tutkimussuunnitelma, josta ilmenevät opinnäytetyön/ tutkimuksen aihe, tarkoitus ja teoreettinen tausta, käytetty tutkimusaineisto, aineiston keruu- ja analysointi, tutkimuksen arviointi, eettiset näkökohdat. <input type="checkbox"/> Kyselylomake <input type="checkbox"/> Muu, mikä	
	Aineiston keruu-aika (alkaa/päätyy) 1.10.2018 - 30.11.2018	Opinnäytetyön/tutkimuksen arvioitu valmistumisaika Kevät 2019

TUTKIJAN SITOUS JA ALLEKIRJOITUS	<ul style="list-style-type: none"> - Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilö tietolain määräyksiä - Tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilö tietolaissa edellytetyllä tavalla. - Tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä. - Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessaan. - Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan sosiaali- ja terveysviraston käyttöön. <p>Sitoudun noudattamaan ehdotonta vaitiolovelvollisuutta ja luovuttamaan korvauksetta opinnäytetyöstä/tutkimuksesta sen valmistuttua kaksi kappaletta, kannellinen ja toinen ilman, Rauman kaupungin sosiaali- ja terveysvirastolle. Mikäli opinnäytetyön/ tutkimuksen teko keskeytyy, tulen ilmoittamaan siitä Rauman kaupungin sosiaali- ja terveysviraston kehittämisspalveluun.</p>
--	---

ALLEKIRJOITUS	Paikka ja aika Pori 20.9.2018	20, 09 2018
	Allekirjoitus ja nimen selvennys, Mia Söderman Kari Kallio	

Hakemuksen ja valmistuneen opinnäytetyön/tutkimuksen palautus:

Rauman sosiaali- ja terveysvirasto
 Kehittämisspalvelut
 Steniuksenkatu 2
 26100 Rauma
 puhelinvaihte 02 834 11 tai 02 835 11

Opinnäyte-/tutkimuslupahakemus

Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:


- tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä
- tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla
- tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä
- mahdollisesti tarvittaessa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessa.

Opinnäytetyö/tutkimus:
Asiakastytyväisyys Nuorten tiimin palvelusta

Päätös Hyväksyn tutkimuslupa-anomuksen.

Liitteet Hakemus

Päätöksen allekirjoitus


Satu Helin
Toimialajohtaja

Pöytäkirja nähtävillä yleisessä tietoverkossa

19.10.2018

Tiedoksi Hakija, yhteyshenkilö

Tiedoksianto asianosaiselle

Tämä päätös on lähetetty
 tiedoksi kirjeitse mainituille

Tämä päätös on lähetetty
 tiedoksi sähköpostilla mainituille

Tämä päätös on annettu
 tiedoksi mainituille

Päiväys 17.10.2018

Tiedoksiantaja

Terttu Grönvall

Oikaisuvaatimusviranomaisen
Rauman sosiaali- ja terveystoimiala
PL 283
26101 Rauma

Käyntiosoite: Palvelupiste Pyyrman, Valtakatu 2, 26100 Rauma
Aukioloajat: ma, ke, to klo 9-16, ti klo 9-17, pe klo 9-15

Rauman kaupungin puhelinvaihe: (02) 834 11