



Inga Avetisjan, Kati Helenius, Suvi Närvänen

Erikulttuuritaustaisten asiakkaiden suun omahoitoa tukevien sähköisten terveysneuvontapalvelujen kehittäminen

Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen
kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Suuhygienisti
Suun terveydenhuolto
Opinnäytetyö
18.3.2011

Tekijät Otsikko Sivumäärä Aika	Inga Avetisjan, Kati Helenius, Suvi Närvänen Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen kehittäminen 26 sivua + 5 liitettä 27.5.2011
Tutkinto	Suuhygienisti
Koulutusohjelma	Suun terveydenhuolto
Suuntautumisvaihtoehto	Suun terveydenhuolto
Ohjaajat	Lehtori Marja Roos Lehtori Tuula Toivanen- Labiad
<p>Tämä opinnäytetyö on osa hanketta, jonka tarkoituksena on erikulttuuritaustaisten asiakkaiden suun omahoitoa tukevien sähköisten terveysneuvontapalvelujen kehittäminen. Hanke koostuu useasta osaprojektista.</p> <p>Tämän osaprojektin tarkoitus oli kehittää suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen sisältö osaksi suun terveydenhuollon koulutusohjelman verkkosivuja. Tavoitteena oli päivittää 2008 laaditut suunhoidon opetusklinikan verkkosivut.</p> <p>Verkkosivujen käyttäjiä ovat kaikki omasta suunhoidostaan kiinnostuneet, huomioiden myös erikulttuuritaustaiset asiakkaat. Tavoitteena oli tuottaa mahdollisimman selkokielineen ja toimiva kokonaisuus, joka herättää mielenkiintoa, luottamusta sekä kehittää asiakaspalvelua.</p> <p>Verkkosivujen sisällön suunnittelun kriteereiksi valittiin julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit, muun muassa selkokielineisyys. Lisäksi sisällön suunnittelussa huomioitiin mielenkiinnon herättäminen, luottamus ja asiakaspalvelun kehittäminen.</p> <p>Verkkosivuja pilotoitiin kaksi kertaa. Ensimmäinen pilotointi suoritettiin yhteistyössä Luksian, Länsi-Uudenmaan aikuisopiston kanssa. Kohderyhmänä olivat suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat. Pilotoinnissa esiteltiin ensin verkkosivujen luonnokset ja sen jälkeen osallistujia pyydettiin täyttämään strukturoitu kyselylomake. Lomakkeen kysymykset käsittelivät verkkosivujen selkokielineisyyttä, kuvitusta ja kokonaisuutta. Kyselyyn vastasi 41 Luksian maahanmuuttajaopiskelijaa. Kolmasosa vastaajista koki verkkosivut selkokielineisinä. Yli puolet opiskelijoista koki sivut helppokäyttöisinä, kuvat selkeinä ja tekstiä tukevinä. Kyselytuloksien perusteella sivuihin ei tehty muutoksia. Toinen pilotointi suoritettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun suun terveydenhuollon koulutusohjelmassa. Verkkosivujen sisällön rakennetta täsmennettiin opettajien palautteen perusteella.</p> <p>Kehittämisehdotuksena on kääntää verkkosivusto eri kielille, jotta ne palvelisivat paremmin erikulttuuritaustaisia käyttäjiä.</p>	
Avainsanat	Internet, sähköiset palvelut, julkiset terveyspalvelut, sähköinen asiointi, terveydenhuollon haasteet, verkkopalvelut, julkiset palvelut

Abstract

Author(s) Title	Inga Avetisjan, Kati Helenius and Suvi Närvänen Development of an Oral Health Care Teaching Clinic Website
Number of Pages Date	26 + 5 5 May 2010
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Oral Hygiene
Specialisation option	Oral Hygiene
Instructor(s)	Lecturer Marja Roos Lecturer Tuula Toivanen- Labiad
<p>This final project was a part of a project, which aimed to develop electronic oral self-care support services for customers from different cultural backgrounds. The project consists of several sub-projects.</p> <p>This sub-project's aim was to develop a website for oral healthcare teaching clinic, and update the website developed in 2008.</p> <p>Website users are all those who are interested in their own oral care, taking into account different cultural background customers. The aim was to produce a plain language website which attracts interest, confidence and develop the customer service. Quality criteria of public website services were used in designing the website content.</p> <p>The website was piloted twice. The first pilot was carried out in collaboration with Luksia, the West Regional education collage. The target group was immigrants who have been studying the Finnish language. The immigrants were shown the website draft, and after that they were asked to fill in a structured questionnaire. The questions dealt with website language, simplicity and pictures. The questionnaire was answered by 41 immigrant students. One-third of the respondents felt that the website was easy to understand. More than half of the students felt that the site was easy to use and the images were clear and text supporting. Based on the first pilot results, the pages were not changed. The second pilot was carried out in the Metropolia University of Applied Sciences oral health training program. The website content structure was clarified with the help of feedback from teachers.</p> <p>A development proposal is to translate the website into different languages in order to better serve users from different cultural backgrounds.</p>	
Keywords	Internet, online services, public health services, electronic transactions, health challenges, network services, electronic services, the quality of public services

	4
1 Johdanto	5
2 Opinnäytetyön taustat ja tavoitteet	6
3 Teoreettinen viitekehys ja lähestymistapa	7
3.1 Tutkimuksia sähköisistä terveystalvveluista	7
3.2 Suuhygienistikoulutusta tarjoavien ammattikorkeakoulujen verkkosivut	10
4 Verkkopalvelun laatuksriteeristön arviointi	10
4.1 Verkkopalveluiden laatuksriteeristön arviointi	10
4.2 Verkkosivujen saatavuus, käyttö ja rakenne	11
4.3 Verkkosivujen sisältö ja vuorovaikutteisuus	12
4.4 Verkkosivut ja johtaminen	13
4.5 Verkkosivut ja tuottaminen	14
4.6 Verkkosivut ja hyödyt	14
5 Terveystaineiston laatuksriteerit	15
5.1 Terveystaineiston tarpeiden määrittely	16
5.2 Terveystaineiston kokonaisuus	17
6 Suunhoidon opetusklinikan verkkosivun laatuksriteerien määrittäminen	18
6.1 Menetelmä ja lähestymistapa	18
6.2 Resurssit, vastuut ja organisointi	19
6.3 Verkkosivujen otsikointi, kuvausteksti ja ulkomuoto	20
7 Opinnäytetyön pilotointi	21
8 Pohdinta	22
Lähteet	25
Liitteet	
Liite 1-2. Tutkimusten tulokset taulukkoina	
Liite 3-4. Ensimmäisen pilotoinnin tulokset	
Liite 5. Sopimus kuvankäyttöoikeudesta	
Liite 6. Kyselykaavake	
Liite 7-12. Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen luonnokset	

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on osa hanketta, jonka tarkoituksena on erikulttuuritaustaisten asiakkaiden suun omahoitoa tukevien sähköisten terveysneuvontapalvelujen kehittäminen. Tämän osahankkeen päätavoitteena oli luoda opetuslinikalle omat verkkosivut. Metropolia Ammattikorkeakoulun suunhoidon opetusklinikan verkkosivut suunniteltiin julkiseksi verkkosivuksi ja sen tarkoituksena on välittää käyttäjälle terveysaineistoa sähköisessä muodossa, joka sisältää ajantasaista, luotettavaa ja näyttöön perustuvaa tietoa suun terveydestä.

Verkkosivujen luomisessa huomioitiin julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristöt. Niiden tarkoituksena on toimia rakentamisen, kehittämisen ja arvioinnin välineenä, parantaa verkkopalvelujen laatua, lisätä asiakastyytyvyyttä ja verkkopalvelujen käyttöä, sekä tehostaa julkista palvelutuotantoa. (Ala-Harja – Lindh 2004.) Metropolia Ammattikorkeakoulun suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen suunnittelussa käytettiin apuna julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön opasta. Laatukriteereistä visualisuutta kuvaavat kriteerit toimivat lähtökohtana suunhoidon opetusklinikan verkkosivuille.

Laatukriteerien ja pilotointien tulosten perusteella rakennettiin verkkosivujen luonnokset, joita Metropolia Ammattikorkeakoulu hyödyntää päivitettäessä suunhoidon opetusklinikan verkkosivuja. Verkkosivut rakennettiin pääosin suomenkieliseksi ja jatkossa tarkoituksena on kääntää verkkosivusto eri kielille, jotta ne palvelisivat paremmin erikulttuuritaustaisia käyttäjiä.

”Terveysthuollon organisaatioiden verkkopalvelujen kehittäminen” -tutkielman (Leskinen 2008) mukaan verkkopalveluissa tiedotetaan pääasiallisesti yhdellä kielellä. Tutkielman mukaan terveydenhuollon organisaatioiden verkkopalvelut eivät ole pääosin vielä kehittyneet vuorovaikutteisiksi verkkopalveluiksi.

2 Opinnäytetyön taustat ja tavoitteet

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Metropolian suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen laatua sekä hyvää ja hyödyllistä terveysaineistoa, joka palvelee käyttäjäryhmän tarpeita. Käyttäjäkohderyhmänä ovat kaikki omasta suunhoidostaan kiinnostuneet, huomioiden myös erikulttuuritaustaiset asiakkaat. Tarkoituksena oli tuottaa mahdollisimman selkokielen ja toimiva kokonaisuus, joka herättää mielenkiintoa, luottamusta, sekä kehittää asiakaspalvelua. Verkkosivujen tavoitteena on antaa mahdollisimman konkreetista tietoa ja apuvälineitä käyttäjille suunhoidon opetusklinikan toiminnasta ja yleisesti suun terveyden edistämisestä.

Opinnäytetyö on osa hanketta, jonka tarkoituksena on erikulttuuritaustaisten asiakkaiden suun omahoitoa tukevien sähköisten terveysneuvontapalvelujen kehittäminen. Tämän osahankkeen päätavoitteena oli luoda opetuslinikalle omat verkkosivut, jotka ovat helposti löydettävissä internetistä esimerkiksi Google-hakukonetta käyttämällä. Aikaisemmin opetuslinikalla ei ole ollut omia verkkosivuja, ainoastaan suunhoidon opetusklinikan yhteystiedot löytyvät pitkän ja hartaan etsinnän jälkeen Metropolian verkkosivuilta. Ensikertaa sivuilla vierailevan oli lähes mahdotonta löytää suunhoidon opetusklinikan yhteystietoja. Suunhoidon opetusklinikan omille verkkosivuille oli siis tarvetta. Verkkosivujen avulla pystyttiin tuomaan suunhoidon opetusklinikan toimintaa paremmin esille.

Metropolian suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen kehittäminen oli jatkohanke Helsingin ammattikorkeakoulun Stadian Arja Korpelaisen ja Janica Lindénin opinnäytetyölle "Tule laatuyksikköön opiskelemaan suuhygienistiksi: kehitysehdotus Metropolia Ammattikorkeakoulun suun terveydenhuollon koulutusohjelman verkkosivuiksi". Jo olemassa olevilta verkkosivuilta säilytettiin ainoastaan sellaisenaan palauteosio. Palauteosion lisäksi muita päälinkkejä uudistetuilla verkkosivuilla ovat: palvelut, keskustelufoorumi, puhelinpalvelu ja suun omahoidon materiaalipankki.

3 Teoreettinen viitekehys ja lähestymistapa

Opinnäytetyön suunnittelua varten tutkimuksia haettiin Ovidin, Medicin, Terveysportin, Theseus-verkkokirjaston, Metropolia Ammattikorkeakoulun Nelli-tiedonhakuportaalin ja Helkan kautta.

Teoriapohjaa kartoitettiin kirjallisuuskatsauksella Medic-hakukonetta käyttäen. Hakusanoina olivat: internet, sähköiset palvelut, julkiset terveystalvet ja sähköinen asiointi, näistä myös muodostuu opinnäytetyön teoreettinen viitekehys. Tämän jälkeen teoreettisen viitekehksen keskeiset käsitteet määriteltiin Wikipedian avulla .

- Internet: On maailmanlaajuinen tietoverkko, joka yhdistää paikallisia tietoverkkoja toisiinsa (Wikipedia: internet.)
- Sähköiset palvelut/verkkopalvelu: Sähköiset palvelut rinnastetaan yleensä verkkopalveluihin. Verkkopalvelun synonyymeja ovat muun muassa verkkosivusto, www-sivusto, www-sivut, verkkosivut, internet-sivut, internet-sivusto, nettisivusto, nettisivut, kotisivut. Verkkopalvelu tarkoittaa internet-verkkoon liitetyn tietojärjestelmän antamaa palvelua organisaation sidosryhmälle tai organisaatiolle. Verkkopalvelulla voidaan tarkoittaa myös palvelimen verkkoon tarjoamaa palvelua. (Wikipedia: verkkopalvelut.)
- Julkiset terveystalvet: Julkiset palvelut ovat palveluja, joita valtio ja kunnat rahoittavat paljolti verovarosta, ja joilla tuotetaan kansalaisille tai asukkaille palveluja. Näillä palveluilla pyritään edistämään hyvinvointia. (Wikipedia: julkiset terveystalvet.)
- Sähköinen asiointi: Sähköisellä asiointilla (Electronic Services, e-Services) tarkoitetaan organisaation palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintäteknikan keinoin. (Wikipedia: sähköinen asiointi.)

3.1 Tutkimuksia sähköisistä terveystalvetuista

Hakusanoilla löydettyistä tutkimuksista valittiin neljä tutkimusta, jotka tukivat Metropolian suunhoidon opetuslinikan tulevia verkkosivuja. Näitä tutkimuksia käytettiin osana teoriapohjaa verkkosivuja rakennettaessa. Tutkimusten yhteenveto liitteenä (liite 1-2.)

Paula Harjun pro gradu -tutkielmassa "Sähköinen asiointi terveydenhuollon haasteena" selvitettiin, millaisia terveydenhuollon haasteita ja työntekijöiden kokemuksia on saatu puhelin- ja nettineuvonnasta. Tutkimusotteeksi valittiin laadullinen lähestymistapa.

Tutkimuksen viitekehys nojautui terveydenhuollon palvelujärjestelmään ja sen kehittämiseen. Tutkimusaineisto kerättiin toukokuussa 2006 haastattelemalla yhdeksää Etelä-Savon Ensineuvon netti- ja puhelinneuvontaa antavaa työntekijää-, sekä kahta netti-neuvontahankkeen projektityöntekijää. Tuloksista käy ilmi, että nettineuvontakysymyksiin vastaamiseen menee enemmän aikaa verrattuna puhelinneuvontaan, mutta haastateltavat uskoivat onnistuneen nettineuvonnan tuovan asiakkaalle avun ja jopa vähentävän vastaanottokäyntejä. Tulosten perusteella molemmille palveluille on tarvetta ja käyttäjiä löytyy riittävästi. Kehityksen esteinä nähtiin taloudellisten resurssien puutteen lisäksi muutosvastarinta sekä terveydenhuoltohenkilökunnan heikot tietotekniset taidot. Johtopäätöksenä tutkimuksesta voitiin todeta, että nettineuvontaa tulisi kehittää hoidon tarpeen arvioinnin mahdollistamiseksi siten, että asiakkaalla olisi onlineyhteys nettineuvojaan ja siten mahdollisuus vuorovaikutteisuuteen. Lisäksi asiakas tulisi voida tunnistaa luotettavasti. (Harju 2006.)

Hannele Hyppösen ja Anne Niskan "Kohti kansalaisen sähköisten terveystalujen rakentamisen hyvää käytäntöä" -tutkimuksessa tarkoituksena oli etsiä vastaukset siihen, millainen voisi olla sähköisten palvelujen kehittämistyön hyvä käytäntö ja miten tietoa pystyttäisiin hyödyntämään monipuolisesti. Tutkimuksen kontekstina oli Oulun omahoitohanke, jossa kehitettiin kansalaisten sähköistä terveydenhuollon palvelukonseptia, joka perustuu erilaisia palveluja yhdistävään tekniseen alustaan. (Hyppönen-Niska 2008.)

Hyvä sähköisten palvelujen kehittämiskäytäntö lähtee intressitahojen tunnistamisesta ja sitouttamisesta kehitykseen hankesuunnitteluvaiheessa. Kehittämällä kansalaisille sähköisiä asiointipalveluita, on myös pyritty ratkaisemaan haasteita palveluiden saataavuudessa, tehostamisessa sekä laadussa. Oulun kaupungin sähköisten terveydenhuollon palveluiden kehittämishankkeessa etsittiin kirjallisuutta hankekäytäntöjä analysoimalla ja vertaamalla vastausta seuraavaan kysymykseen: Mitä tietoja tarvittaisiin palvelujen muutoksen ennakoimiseksi, suuntaamiseksi ja onnistumisen arvioimiseksi? Tulosten mukaan sähköisten palvelujen kehitystyössä tarvitaan paljon samaa tietoa kuin suunnitelmallisessa terveydenhuollon palvelukehityksessä yleensäkin, mutta myös sellaista tietoa, jota perinteisessä suunnittelutyössä ei välttämättä pidetä keskeisenä. (Hyppönen ym. 2008.)

Salme Leskisen Pro gradu -tutkielmassa "Terveystalujen organisaatioiden verkkopalvelujen kehittäminen", tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa mitä ja millaista

verkkopalvelua ja siihen liittyvää sähköistä asiointia terveydenhuollon organisaatioiden kotisivut tarjoavat asiakkailleen. Tutkimuksen viitekehyksenä käytettiin Choon tiedonhallinnan prosessimallia. Tutkimukseen osallistui 18 sairaanhoitopiirin kuntayhtymää ja neljä terveydenhuoltoalueiden kuntayhtymää, sekä neljä yksityistä terveydenhuollon organisaatiota. Tutkimuksen mukaan terveydenhuollon organisaatioiden verkkopalvelut sisältävät suuremmaksi osaksi tiedottamista. Tiedottaminen verkkopalveluissa on pääasiassa organisaatioiden omaa virallista tiedonvälitystä. Tiedottaminen koettiin pääosin monipuoliseksi, luotettavaksi ja ajantasaiseksi. Verkkopalveluissa tiedotetaan pääasiallisesti yhdellä kielellä. Tutkimuksen mukaan terveydenhuollon organisaatioiden verkkopalvelut eivät ole pääosin vielä kehittyneet vuorovaikutteisiksi verkkopalveluiksi. Yleisimmät verkkopalvelujen asiointipalvelut ovat asiakaspalautteet ja verkkolomakkeet. Osalla terveydenhuollon organisaatioista on internet-palveluina sähköposti- ja ajanvarauspalvelu. Verkkopalvelut sisältävät yksittäisesti tunnistamista vaativia asiointipalveluja. (Leskinen 2008).

Virpi Jylhän Pro gradu -tutkielman ”Terveydenhuollon verkkopalvelun tarjoama tieto ja sen vaikutukset - Asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmat” mukaan verkkopalveluiden käyttö on reilusti yleistynyt, ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän tulee myös vastata palvelujen käyttäjien tarpeisiin. Hyvis-portaalin neuvontapalvelussa Etelä-Savon sairaanhoitopiiriin kuuluvien kuntien asukkailla on mahdollisuus saada ohjausta ja neuvontaa terveyteen, sairastumiseen ja palvelujärjestelmään liittyvissä asioissa internetin välityksellä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on arvioida Hyvis-portaalin neuvontapalvelun asiakkaiden tiedontarpeiden täyttymistä, sekä palvelun vaikutuksia terveystalvelujen käyttöön ja asiakkaiden itsehoitoisuuteen asiakkaiden ja henkilökunnan haastattelujen perusteella soveltamalla Choon tiedonhallinnan prosessimallia. Tutkimuksen mukaan Hyvis-portaalin neuvontapalvelu hyödyttää joitakin alueen asukkaita, ja palvelun asiakkaat saavat useimmiten tarvitsemansa tiedon. Neuvontapalvelusta saatu tieto auttoi asiakkaita päättämään, pitäisikö lähteä lääkäriin välittömästi vai voisiko ensin kokeilla kotihoitoa. Neuvontapalvelulla ei kuitenkaan ole vaikutusta terveystalvelujen käyttöön, mutta se ei myöskään lisää esimerkiksi puhelinpalvelun käyttöä. Neuvontapalvelu näyttää vaikuttavan positiivisesti asiakkaiden itsehoitoisuuteen ja kannustaa heitä huolehtimaan terveydestään. Ihmisille, jotka eivät tarvitse välitöntä apua ja jotka eivät halua kuluttaa aikaa puhelinpalveluun jonottamiseen, neuvontapalvelu onkin hyödyllinen lisä palvelujärjestelmään. (Jylhä 2007.)

3.2 Suuhygienistikoulutusta tarjoavien ammattikorkeakoulujen verkkosivut

Taustatiedoksi arvioitiin myös Metropolian sekä muiden suun terveydenhoidon opetusta tarjoavien ammattikorkeakoulujen verkkosivuja. Suomessa suuhygienistikoulutusta tarjotaan Oulussa, Turussa, Kuopiossa ja Helsingissä. Arvioinnin kohteena olivat ainoastaan verkkosivujen suun terveydenhoidon palveluosiot.

Oulun seudun Ammattikorkeakoulun suuhygienistiopiskelijat tarjoavat suun terveydenhoitopalveluja kaikille suun terveyden ylläpitämisestä kiinnostuneille. Tietoa palvelusta löytyy ammattikorkeakoulun verkkosivulta, mutta sitä ei ole erikseen linkitetty. Sivulta löytyvät yhteystiedot ja palvelutarjonta, mutta tieto oli suppeaa, joten palvelujen tarjoajaan täytyy ottaa henkilökohtaisesti yhteyttä, esimerkiksi hintojen selvittämiseksi. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010.)

Turun Ammattikorkeakoulun etusivulla on linkki suuhygienistiopiskelijoiden palveluihin. Linkityksen kautta aukeaa verkkosivu, joka liittyy suun terveyteen. Klinikkan etusivulla olevat yhteystiedot ja palvelutarjonta on käännetty ruotsiksi ja englanniksi. (Turun ammattikorkeakoulu 2010.)

Kuopion Savonia Ammattikorkeakoulun verkkosivut osoittautuivat ylikuormittuneiksi ja liian monimutkaisiksi, vaikka visuaalisuus oli hyvä. Verkkosivuilta ei löytynyt tietoa suuhygienistiopiskelijoiden tarjoamista palveluista. (Savonia-ammattikorkeakoulu 2010.)

4 Verkkopalvelun laatukriteeristön arviointi

4.1 Verkkopalveluiden laatukriteeristön arviointi

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa tavoitteena oli tuoda esiin mahdollisimman paljon teoreettista tietoa verkkosivustoista, esimerkiksi mitä jo tiedetään ja mitä kannattaa ottaa huomioon julkisten verkkopalvelujen kehittämisessä. Tietoa haettiin Terveyden edistämisen keskus ry:n (Tekry) julkaisuista. Oppaat antoivat tietoa terveysaineiston laatukriteereiden sisällöstä, sekä toimivat apuvälineenä terveyttä edistävän aineiston suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat julkisten verkkopalvelujen sekä terveysaineiston laatukriteerit ja sen pohjalta rakentaa Metropolian suunhoidon opetusklinikan verkkosivut. Teoreettisena pohjana käytettiin valtionvarainministeriön kehittämää ja tuottamaa sähköisessä muodossa olevaa "Julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit" -tuotantoa, joka oli kehitetty yhteistyöhankkeessa eri virastojen, laitoksien, kuntien ja järjestöjen kanssa. Verkkopalvelujen laatukriteeristö koostuu viidestä arviointialueesta, jotka sisältävät yhteensä 40 laatukriteeriä. Jokaiseen kriteeriin liittyy 2–7 sitä konkretisoivaa ominaisuutta. Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen rakentamista varten valittiin kaikista 40 laatukriteeristä ne, jotka palvelisivat parhaiten suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen sisältöä. Arviointialueista valittiin verkkopalvelujen käyttötarkoitus, hyödyt, sisältö, johtaminen, tavoitteet, sekä tuottaminen.

Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön tarkoituksena on toimia julkisten verkkopalvelujen rakentamisen, kehittämisen ja arvioinnin välineenä, parantaa verkkopalvelujen laatua, lisätä asiakastyytyvää ja verkkopalvelujen käyttöä, sekä tehostaa julkista palvelutuotantoa. Laatukriteeristön käyttäjiä voivat olla esimerkiksi verkkopalvelujen ylläpitäjät ja kehittäjät, johtajat, konsultit tai ulkopuoliset arvioijat. Laatukriteeristö on tarkoitettu julkisten verkkopalvelujen arviointiin ja kehittämiseen, se soveltuu pääosiltaan myös muiden verkkopalvelujen arviointiin. Julkisilla verkkopalveluilla tarkoitetaan tässä julkishallinnon kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille verkon kautta tarjoamia palveluja. Verkkona on internet tai sen WWW (World Wide Web) sekä siihen liitetyt puhelin- ja mobiililaitekanavat. (Ala-Harja–Lindh 2004.)

Seuraavaksi esittelemme suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen rakentamista varten valitut laatukriteerit.

4.2 Verkkosivujen saatavuus, käyttö ja rakenne

Verkkopalvelu tulee löytyä helposti ja sen osoitteet (pääosoite ja muut tärkeät osoitteet) ovat ymmärrettäviä ja helposti arvattavissa, sekä käytetyimmät hakukoneet löytävät verkkopalvelun. Verkkopalveluun on linkitys tärkeimmistä julkishallinnon portaalista ja mahdollisesti muista aiheeseen liittyvistä palveluista. Verkkopalvelua voi käyttää maksutta tai maksullisen palvelun hinnoittelun perusteet selvitetään sivustolla. Verkkopalvelua voi käyttää suomeksi ja ruotsiksi sekä tarpeen mukaan myös muilla kielillä. Kielivalinta esitetään esimerkiksi "suomeksi", "på svenska" ja "in English", ei

esimerkiksi valtioiden lipuilla. Verkkopalvelua voi käyttää kohderyhmän tarpeen mukaisella muulla kielellä ja ilmaisutavalla (esimerkiksi englanti, muut kielet, selkokieli, viittomakieli, ääni, grafiikka) ja se on käytettävissä eri vuorokauden aikoina. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

Verkkopalvelun käytön aloittaminen on helppoa ja se latautuu ilman erillisten apuohjelmien asennusta. Käyttäjä näkee verkkopalvelun etusivulta, onko palvelussa hänelle tärkeää tietoa tai toimintoja. Esimerkiksi valikkotekstit ovat kuvaavia ja etusivulla on teksti, joka tiivistää palvelun sisällön. Mahdolliseen tekstiversioon on linkki ensimmäisenä etusivulla. Tärkein asia on etusivun alussa tai siihen pääsee esimerkiksi piilolinkillä (näkövammaisten erityistarve). Käyttäjältä pyydetään rekisteröitymistä ja tunnistautumista vain, kun se on tarpeen, esimerkiksi jos käyttäjä saa tai antaa suojattavia tietoja (esimerkiksi henkilötiedot). Tunnistamisessa käytetään laatuvarmennepohjaisia tunnistamismenettelyjä tai vähintäänkin pankkien tunnistusratkaisuja. Verkkopalvelun latautuminen on nopeaa ja käyttäjä kokee verkkopalvelun toimivan nopeasti. Myös perustietosisältö löytyy sivustolta, eikä sitä tarvitse hakea liitetiedostoista. Käyttäjä voi liikkua verkkopalvelussa ja löytää etsimänsä tiedon helposti, muun muassa navigaation termit ovat käyttäjälle tuttuja. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

Verkkopalvelun rakenne vastaa käyttäjien lähestymistapaa ja tarpeita. Verkkopalvelun visuaalisen ilmeen avulla palvelu ja sen tuottaja on helppo tunnistaa ja ilme tukee verkkopalvelun tavoitteita. Käyttöliittymän tyyli, asettelu, värit, kirjaintyypit ja -koot sekä toiminnot ovat selkeitä ja yhtenäisiä. Käyttöliittymän sanasto on yhtenäinen ja ymmärrettävä (selkokielinen). Linkit ovat kuvaavia ja toimivia ja kaikki käyttäjät voivat edetä linkkien avulla. Kuvia, grafiikkaa, ääntä, animaatiota ja videoita on käytetty tarkoituksenmukaisesti ja ne ovat laadukkaita ja latautuvat hyvin. Verkkopalvelua voidaan käyttää myös ilman kuvia ja ääntä. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

4.3 Verkkosivujen sisältö ja vuorovaikutteisuus

Verkkopalvelun tekstisisältö on selkeää, ymmärrettävää ja luettavaa. Muun muassa lauserakenteet ovat selkeitä ja verbimuodot helppoja. Avainkäsitteet ovat päälauseessa, virkkeiden alussa. Teksti etenee loogisesti, esimerkiksi syystä seurauksiin. Tekstissä

ei ole kirjoitus- ja kielioppivirheitä eikä tarpeettomia lyhenteitä tai käyttäjille vieraita termejä. Käytettyjen lyhenteiden ja termien selitykset löytyvät helposti. Sisällön selkokieliversio voi sopia kaikille. Verkkopalvelussa käytetty teksti on käyttäjälähtöistä, eli siinä on otettu huomioon mahdollisesti erilaiset kohderyhmät, jotka käyttävät erilaista kieltä. Teksti on helposti silmäiltävää ja luettavaa. Otsikot ovat informatiivisia ja lyhyitä. Kappaleet ja virkkeet ovat lyhyitä. Tekstissä on käytetty väliotsikoita ja luettelomerkkejä. Rivin leveydessä on otettu huomioon luettavuus, esimerkiksi rivillä on enintään 60 merkkiä. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

Verkkopalvelun sisältö on luotettavaa, oikeaa, ajantasaista sekä tavoitteiden ja käyttötarpeiden kannalta kattava. Verkkopalvelussa on monipuolista ja käyttäjiä kiinnostavaa aineistoa. Sisältö esitetään käyttäjiä kiinnostavalla tavalla. Palvelun käyttäjien (esimerkiksi erikulttuuritaustaiset, sekä monikieliset) verkkopalvelun käyttökulttuurit otetaan huomioon. Sisällön kiinnostavuus voi lisääntyä esimerkiksi eri ilmaisutapojen käytön avulla. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

Verkkopalvelussa on tärkeää, että käyttäjä saa hyvää asiakaspalvelua ja että käyttäjällä on mahdollisuus antaa palautetta, esittää kysymyksiä tai saada palveluun liittyvää neuvontaa verkkopalvelun kautta. Verkkopalvelu on luonteeltaan avoin ja läpinäkyvä ja se tarjoaa käyttäjälle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa. Verkkopalvelussa annetaan tietoja palvelun tarjoajan toiminnasta yleensä, jotta tarvittaessa käyttäjä voi olla yhteydessä palvelun tarjoajaan sekä verkon kautta että muilla tavoin. Julkisten verkkopalvelujen laatukriteereihin kuuluu myös ilmoittaminen esimerkiksi silloin, jos käyttäjästä kerätään tietoja. Käyttäjälle kerrotaan, millaista tietoa kerätään, mihin tarkoitukseen ja miten tietoa käsitellään. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

4.4 Verkkosivut ja johtaminen

Verkkopalvelulla on selkeä yhteys organisaation tehtäviin ja tavoitteisiin. Toiminnan johto on hyväksynyt verkkopalvelun tavoitteet ja sitoutunut niihin, esimerkiksi toiminnan johto, tietohallinnon johto ja henkilöstö ovat yhdessä työstäneet verkkopalveluiden tavoitteet. Perustelut verkkopalvelun toteuttamiselle on esitetty ja johto on hyväksynyt ne; investoinnista saatavat hyödyt ja investoinnin kustannukset on selvitetty. Verkkopalvelua koskeva lainsäädäntö on otettu valmistelussa huomioon. Verkkopalvelun kehittämispäätöksessä on otettu huomioon uutta teknologiaa ja palvelukanavien mahdollisuuksia. Esimerkiksi palvelun uusia muotoja ja tarjoamistapoja suunnitellaan ja kehitetään jatkuvasti. Lisäarvopalveluja ja uusia kanavia kuten esimerkiksi mobiililaitteet ja

digi-tv:t kehitetään käyttäjän ja organisaation tarpeiden mukaan. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

Verkkopalveluun liittyvät vastuut ja tehtäväkuvat on määritetty ja markkinoinnista on huolehdittu – muun muassa johto varmistaa, että palvelun markkinointi- tai viestintäsuunnitelma on tehty ja toteutettu sekä myös varmistaa, että henkilöstö on koulutettu verkkopalvelun vaatimiin tehtäviin. Verkkopalveluun liittyviin riskeihin on varauduttu. Esimerkiksi tietoturvariskeihin ja kriisitilanteisiin liittyvät riskit on arvioitu ja niihin on varauduttu. Riskianalyysiä on tarkennettu projektin aikana. Verkkopalvelun käytöstä poikkeustilanteissa on tehty päätös ja vaikutukset on otettu huomioon suunnittelussa ja toteutuksessa. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

4.5 Verkkosivut ja tuottaminen

Verkkopalvelun rakentaminen on toteutettu hallitusti projektina, kehityspolku on suunnitelmallinen ja dokumentoitu. Käyttäjryhmät, käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet on otettu huomioon verkkopalvelun rakentamisessa. Käyttöoikeuksien hakeminen ja myöntäminen on hallittua sekä tarvittavan tiedon luottamuksellisuus on arvioitu. Sisältö on dokumentoitu: tekstin ja toiminnallisuuden lisäksi myös muu sisältö kuten esimerkiksi kuvat, äänet ja videot on dokumentoitu. Verkkopalvelussa on kartoitettu ja hyödynnetty olemassa olevaa aiheeseen liittyvää omaa tai muiden tuottamaa materiaalia, muun muassa tekijänoikeudet on otettu huomioon. Jos palvelussa esitetään muiden tuottamaa aineistoa, siihen on hankittu lupa ja huolehdittu tarvittavista maksuista. Aiheeseen liittyvää materiaalia voivat olla esimerkiksi tekstitieto (asiakirjat, tutkimukset, kirjallisuus), numeerinen tieto (tilastot), kuvallinen tieto (kuvat, kartat, kaaviot, videot, animaatiot) ja äänet (haastattelut, taustääänet). Verkkopalvelun sisältöä tarkistetaan ja linkkilistoja täydennetään jatkuvasti sekä sitä viimeistellään ennen julkaisua. Viimeistely tapahtuu niin, että sisällöstä pyydetään kommentteja ja palautetta myös tekstin sisältö, rakenne ja kieliasu tarkistetaan ennen kuin se julkaistaan. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

4.6 Verkkosivut ja hyödyt

Verkkopalvelun hyötyjä koskevien kriteerien avulla arvioidaan niitä osoitettavissa olevia hyötyjä, joita verkkopalvelun käyttäjä tai sen tarjoaja voivat palvelusta saada. Verkkopalvelu on käyttäjälle hyödyllinen ja käyttäjät ovat tyytyväisiä palveluun; verkkopalvelu säästää esimerkiksi käyttäjän aikaa, vaivaa tai kustannuksia. Käyttäjiltä voidaan kysyä

mielipidettä esimerkiksi palvelun helppokäyttöisyydestä, tietojen ajantasaisuudesta ja asiakaspalvelun laadusta. Käyttäjäkyselyitä voidaan täydentää ulkopuolisilla arvioinneilla. Hyötyjä voidaan mitata esimerkiksi seuraavien asioiden avulla: palvelun nopeus, luotettavuus, hinta, joustavuus, kattavuus, yksityisyys ja helppous. Verkkopalvelun käytettävyys ja saavutettavuus on hyvä. Tämä voidaan todentaa erilaisten asiantuntija-arvioiden, käyttäjätestausten, kyselyjen ja palautteiden avulla. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

Verkkopalvelu tukee kansalaisten ja viranomaisten välistä vuorovaikutusta. Palvelu on läpinäkyvä ja avointa, esimerkiksi käyttäjien omat tiedot ovat saatavilla palvelun kautta, käyttäjälle on kerrottu palvelun tarjoajan toiminnasta ja käyttäjätietojen keräämisestä tai käyttäjä voi seurata asiain etenemistä. Käyttäjät osallistuvat verkkopalvelun kehittämiseen. Verkkopalvelusta on hyötyä sen tarjoajalle tai muille organisaatioille, sekä verkkopalvelua tunnetaan hyvin ja sitä käytetään. Erilaisten tutkimusten avulla voidaan osoittaa käyttäjien tuntevan verkkopalvelun, esimerkiksi Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) teettämä Julkishallinnon verkkopalvelu, Omnibus. Verkkopalvelun kohderyhmät käyttävät palvelua toistuvasti ja on tärkeää, että palvelu tavoittaa myös uudet käyttäjäryhmät. Verkkopalvelu on menestynyt ulkopuolisen tahon tekemissä vertailuissa tai palvelukohtaisissa arvioinneissa. (Ala-Harja ym. 2004: 27–68.)

5 Terveysaineiston laatukriteerit

Terveysaineiston laatukriteereihin liittyvää kirjallisuutta löytyi vähän. Kirjallisuuskatsauksen perusteella valittiin kaksi opasta tukemaan opinnäytetyötä. Terveystieteiden keskuksen tuottamat oppaat: Parkkusen, Vertion ja Koskinen-Ollonqvistin aineisto "Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas", sekä Päivi Rouvinen-Wileniuksen opas "Tavoitteena hyvä ja hyödyllinen terveysaineisto", jossa terveysaineiston laatukriteeristö on luotu yhdessä kahdenkymmenen asiantuntijan kanssa Delfoi-menetelmää käyttäen.

Parkkusen, Vertion ja Koskinen-Ollonqvistin laatimassa oppaassa "Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas" tavoitteena on kehittää terveysaineistojen laatua ja opasta on tarkoitus myös käyttää työvälineenä terveysaineiston suunnittelussa toteu-

tuksen aikana, sekä arvioinnissa. Opas antaa myös valmiuksia Internetissä olevan terveystaineiston lukutaitoon. Terveystaineistolla tarkoitetaan väestölle suunnattuja terveystaiheeseen liittyviä kirjallisia tai audiovisuaalisia tuotteita ja havaintovälineitä. Oppaan sisällön runkona ovat Terveyden edistämisen keskuksen terveystaineiston arviointikriteerit. (Parkkunen, Vertio, Koskinen-Ollonqvist 2001.)

Päivi Rouvinen- Wilenius toteaa oppaassa, että näkemys terveystaineiston monimuotoisuudesta on laajentunut, ja esimerkiksi internetistä löytyvä aineisto kuvaa hyvin tätä moninaisuutta. Oppaassa esiteltävät terveystaineiston kriteerit pohjautuvat osittain Terveyden edistämisen keskuksessa (Tekry) aiemmin koottuihin kriteereihin. Yleisenä terveystaineiston tavoitteena voidaan pitää sitä, että aineisto vastaa tavoitellun kohderyhmän sen hetkisiä tarpeita, sekä tukee yksilöitä ja ryhmiä oman ja yhteisön terveyden kannalta myönteiseen käyttäytymiseen. Oppaassa esitettävän kriteeristön tavoitteena on toimia terveystaineistojen suunnittelun ja toteutuksen apuvälineenä, sekä ohjata arvioitsijoita heidän työssään. Oppaan kriteerit antavat monipuolisen näkökulman terveyttä edistävään aineistoon. Monipuolisen ja laajan näkökulman perusteluna on taustalla vaikuttava käsitys terveyden edistämisestä. (Rouvinen-Wilenius 2008.)

Terveystaineiston laatukriteereiden tarkoituksena on toimia terveystaineiston kehittämisen ja arvioinnin välineenä, parantaa terveystaineiston laatua ja tukea terveystaineiston johdonmukaista arviointia. Terveystaineiston arvioinnin tarkoituksena on esittää aineistosta kehittämisajatuksia ja -ideoita. Päivi Rouvinen-Wileniuksen mukaan arvioinnin avulla annetaan vinkkejä tuottajille siitä, miten aineistoa parhaiten käytetään, mitä hyvää siinä on ja mitä tuotteessa tulisi edelleen kehittää tai selkiyttää. (Rouvinen-Wilenius 2008.)

5.1 Terveystaineiston tarpeiden määrittely

Dixon-Woodsin mukaan ensin pyritään määrittelemään kohderyhmä ja se, millaiselle terveystaineistolle on tarvetta. Parhaaseen tulokseen aineiston tuottamisessa päästään, jos kohderyhmältä itseltään kysytään, mitä he haluavat, eli selvitetään kohderyhmän tarpeet ja näkemykset. Aineiston tuotannon huolellinen suunnittelu helpottaa prosessin hallintaa. Suunnitteluvaiheessa on päätettävä mitä kukin tekee prosessin eri vaiheissa ja miten suunnittelu toteutetaan. Aikataulun laadinta myös auttaa aineiston tuottamista ja tällöin kaikilla osapuolilla on tiedossa tuotannon eri vaiheet. (Parkkunen ym. 2001.)

5.2 Terveysaineiston kokonaisuus

Terveyden edistämisen keskuksen mukaan hyvän terveystieteen laatukriteerit ovat sisältö, kieliasu, ulkoasu sekä kohderyhmän määrittely. Sisällöstä löytyy konkreettinen terveystavoite, jotta käyttäjä pystyy hahmottamaan helposti, mihin terveystietoon tai -ongelmaan aineisto liittyy ja ymmärtää, mihin aineistolla pyritään. Terveystieto sisältää ajan tasalla olevaa, objektiivista ja virheetöntä tietoa, ja perustuu tutkittuun tietoon. Tieto on esitetty lyhyesti ja ytimekkäästi ja tärkeintä on tarjota materiaalisesti se tieto, joka sillä hetkellä on käyttäjälle olennaisinta. (Parkkunen ym. 2001.)

”Tavoitteena hyvä ja hyödyllinen terveystieto” -oppaassa on mainittu, että terveystieto sopii kohderyhmälle silloin, kun se palvelee käyttäjäryhmän tarpeita, herättää mielenkiintoa ja luottamusta. Aineisto on rakennettu huomioiden kohderyhmän kulttuuriset piirteet, tiedontason, arvot, normit sekä kielen. Aineistoissa on kohderyhmää kiinnostavia virikkeitä sekä se sisältää näyttöön perustuvaa ja perusteltua tietoa. Aineistossa asiat on esitetty lyhyesti ja johdonmukaisesti. Terveystietossa on otettu huomioon tekniset vaatimukset, jotka soveltuvat kohderyhmälle, tämä edellyttää selkeää ja johdonmukaista liikumista sivustolla. Aineiston laadinnassa on käytetty terveyden edistämisen asiantuntijoita. Mainonta erottuu selkeästi muusta sisällöstä, verkkoaineistosta löytyy linkki palautteen lähettämistä varten, sekä sponsorit ja rahoittajan ovat esillä. (Rouvinen-Wilenius 2008.)

Terveystieteen kieliasussa on käytetty helppoja käsitteitä ja selkokielisyyttä. Ulkoasussa on käytetty tekstiä tukevaa kuvitusta. Esimerkiksi kuvituksella voidaan kiinnittää lukijan huomio aineistoon, ja sillä voidaan jopa vaikuttaa asenteisiin ja tunteisiin. Värit, kontrastit ja kirjaintyyppi ovat selkeitä ja yksinkertaisia. Tekstin koko täytyy vähintään olla 12, sekä asettelu ja värien käyttö tulee myös huomioida. Sisältöä voidaan selkiyttää havainnollistavalla kuvituksella. (Parkkunen ym. 2001.). Aineistossa käytetyt otsikot ja johdanto auttavat ymmärtämään aineiston kokonaisuuden eli sisällön. Aineiston graafinen ulkoasu on onnistunut (Rouvinen-Wilenius 2008).

Terveystietossa on tärkeää tehdä kohderyhmän selkeä määrittely ja sen kulttuurin kunnioittaminen. Tutkimuksessa vahvistui käsitys siitä, että aineiston sopivuus vastaanottajalle on edellytys sen vaikuttavuudelle. Lisäksi pyritään siihen, että terveystieto on huomiota herättävää. Aineisto, jossa toteutetaan jotakin uutta ja kokeilevaa, innovatiivista ideaa, kiinnittää erilaisuudessaan vastaanottajan huomion. Musiikkia voidaan käyttää tehokkeinona ja siihen voidaan yhdistää sanallinen viesti ja kuvitusta. Jotta

terveysaineistosta tulisi hyvää, siihen vaaditaan kaikkien kriteerien täyttymistä. Myös tiedon luotettavuus ja ajantasaisuus ovat tärkeitä Internet-aineistojen kehittämisessä. (Parkkunen ym. 2001: 9–23.)

6 Suunhoidon opetusklinikan verkkosivun laatukriteerien määrittäminen

6.1 Menetelmä ja lähestymistapa

Metropolia Ammattikorkeakoulun suunhoidon opetusklinikan verkkosivut suunniteltiin julkiseksi verkkosivuksi ja sen tarkoituksena on välittää käyttäjälle terveysaineistoa sähköisessä muodossa, joka sisältää ajantasaista -, luotettavaa - ja näyttöön perustuva tietoa suun terveydestä.

Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen suunnittelussa tehtiin katsaus julkisten verkkopalvelujen ja terveysaineiston laatukriteereihin, joista sitten valittiin tietyt kriteerit, jotka sopivat verkkosivujemme rakentamiseen ja joita erityisesti huomioidaan kehitettäessä verkkosivuja. Laatukriteerien mukaan verkkopalvelu tulisi löytyä helposti ja sen käyttö tulisi olla helppoa. Sisällön tulee olla helppolukuista ja selkokielistä, ja on mahdollisesti löydettävissä esim. Google-hakukonetta käytettäessä. Myös Metropolian verkkosivuston etusivulta olisi hyvä olla suora linkitys suunhoidon opetusklinikan verkkosivulle.

Laatukriteerien mukaan verkkopalvelun rakenne tulisi olla selkeä, ja vastata käyttäjien lähestymistapaa ja tarpeita. Rakennettaessa tällaista verkkosivua oli lähdettävä selvittämään ketkä ovat käyttäjiä, miksi he vierailisivat tällä sivustolla ja mitä palvelua tai tietoa he voisivat sieltä saada. Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen käyttäjät voivat olla ketkä tahansa Suomessa asuvat jotka tarvitsevat tietoa suunhoidon opetusklinikan toimesta, tai yleistä tietoa suun terveydestä. Verkkosivut pyritään luomaan esteettömäksi, eli otetaan erilaiset käyttäjät huomioon, kuten esimerkiksi käyttäjät, joilla on hankaluuksia lukea tai ymmärtää tekstiä (muun muassa erikulttuuritautiset ja monikieliset käyttäjät.) Tarkoituksena oli tuottaa sellaiset verkkosivut, jotka palvelisivat mahdollisimman laajasti kaikkia käyttäjiä ja ovat kaikkien käytettävissä ilman erillisjärjestelyjä tai ohjelmia. Verkkopalvelun pitäisi olla käyttäjälle hyödyllinen ja käyttäjän tulisi olla tyytyväinen palveluun. Käyttäjällä on mahdollisuus myös antaa palautetta, esittää kysymyksiä tai saada palveluun liittyvää neuvontaa verkkopalvelun kautta, min-

kä perusteella tulevaisuudessa voidaan arvioida verkkosivujen käytettävyyttä ja kehittää verkkosivujen toimintaa.

Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen sisällön tulee olla luotettavaa ja ajantasaista, sekä sanasto yhtenäistä ja ymmärrettävää selkokielellä kirjoitettua tekstiä. Kuvia, grafiikkaa, ääntä, animaatiota ja videoita käytetään tarkoituksenmukaisesti. Verkkosivut sisältävät jo aikaisemmin Metropolian suuhygienistien tuottamaa suun terveyden edistämiseen liittyvää materiaalia, jota käytetään apuna. Tarkoitus on hyödyntää jo olemassa olevaa materiaalia ja valita verkkosivuille näyttöön perustuvaa tietoa, joka on luotettavaa ja ajantasaista.

6.2 Resurssit, vastuut ja organisointi

Opinnäytetyön suunnitelman alkuvaiheessa tuli selvittää hankkeen vastuualueet ja toteuttaja. Pohdinnan alla oli myös, mitkä ovat suuhygienistiopiskelijoiden verkkoviestinnälliset tiedot ja taidot, sekä pätevyys verkkoasiantuntijuudessa. Alustavasti sovittiin, että verkkosivujen suunnittelun pohjana käytetään tutkittua tietoa, arvioidaan olemassa olevia ammattikorkeakoulujen verkkosivuja, sekä laaditaan suunhoidon opetusklinikan verkkosivut laatukriteerien mukaan. Laaditut verkkosivujen mallit oli tarkoitus esitellä Metropolia Ammattikorkeakoulun verkkoviestinnän asiantuntijalle ja yhteistyössä rakentaisimme toimivat ja käyttäjän tarpeet täyttävät verkkosivut. Verkkosivulla käytettyihin kuviin oli tarkoitus hankkia lupa kuvankäyttöoikeudesta joko valokuvaajalta ja/tai kuvassa esiintyvältä henkilöltä (liite 5).

Opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa tulee huomioida miten verkkosivujen visuaalinen sekä toiminnallinen suunnitelma toteutuu. Minkälaiset yhteistyömahdollisuudet ovat Metropolia Ammattikorkeakoulun verkkoviestinnän asiantuntijan kanssa ja miten tehokkaasti sovittavia asioita pystytään ratkaisemaan, minkälaisilla varoilla, miehityksellä ja tekniikalla verkkosivuja toteutetaan käytännössä, ja mistä koostuisi verkkosivun visuaalinen ilme, kuten kuvat ja animaatio, sekä onko suunnitelman toteutuksessa mahdollisuutta käyttää Metropolia Ammattikorkeakoulun ammattivalokuvaajaa.

Suunnittelessa toimivaa ja hyödyllistä kohderyhmälle suunnattua terveystietoa tulee suunnitella myös verkkosivujen jatkuvuutta. Suunnittelussa tulee huomioida verkkosivujen toimivuus sekä se, kenelle jää jatkossa vastuu verkkosivujen toimivuudesta,

keskustelufoorumien ylläpidosta ja ketkä vastaavat sen jatkuvasta päivityksestä. Yksi tärkeistä verkkosivujen suunnitteluvaiheista on kehittää verkkosivujen mainontaa. Suunnitelmissa oli mainostaa suunhoidon opetusklinikan verkkosivuja intranetissä Tuubi-portaalissa, joka on suunnattu Metropolia Ammattikorkeakoulun opettajille ja opiskelijoille. Jatkossa on tarkoitus linkittää verkkosivut yhteistyökumppaneiden verkkosivustoihin, esimerkiksi Helsingin kaupungin terveyskeskuksen ja Infopankin verkkosivuille.

6.3 Verkkosivujen otsikointi, kuvausteksti ja ulkomuoto

Verkkosivujen palstojen otsikot tulisi olla mahdollisimman konkreettiset, sekä kuvata tarkasti sivujen sisältöä. Etusivulla tulisi olla hakukone, jonka avulla käyttäjän olisi helpompi löytää verkkosivulla olevaa tietoa. Etusivulla olevassa kuvaustekstissä tarkoituksena on tuoda esiin mahdollisimman laajasti Metropolian suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen sisältöä. Kuvaustekstin tulisi olla lyhyt, ytimekäs sekä houkutteleva (kuvio 1).



Kuvio 1. Suunhoidon opetusklinikan etusivun suunnittelu

Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen palstojen otsikointi suunniteltiin kuvion (2) mukaisesti.



Kuvio 2. Suunhoidon opetusklinikan verkkosivun palstojen otsikoinnin suunnittelu

7 Opinnäytetyön pilotointi

Verkkosivuluonnosta pilotoitiin kahdesti. Ensimmäinen pilotointi toteutettiin yhteistyössä Luksian, Länsi-Uudenmaan aikuisopiston kanssa. Kohderyhmänä olivat suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat. Pilotointi järjestettiin 10.11.2010 Metropolian Mannerheimintien toimipisteen auditoriossa. Yhteistyökumppanimme oli kutsuttu etukäteen paikalle, ja pilotointitapahtumaan osallistui 41 suomen kieltä opiskelevaa maahanmuuttajaa. Osallistujat olivat opiskelleet suomen kieltä 3–8 kuukautta. Tilaisuudessa pilotointiin verkkosivujen lisäksi myös terveysneuvontapuhelin palvelua. Tilaisuudessa esitettiin verkkosivujen luonnokset PowerPoint-esityksellä jonka jälkeen osallistujia pyydettiin täyttämään strukturoitu kyselykaavake (liite 6). Kyselyyn vastasi 41 Luksian maahanmuuttajaopiskelijaa.

Kyselykaavake sisälsi kolme kysymystä, jokaiseen kohtaan oli myös annettu kolme vastausvaihtoehtoa. Kyselykaavake oli laadittu yhteistyössä opinnäytetyötä ohjaavien opettajien kanssa. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, millaiseksi vastaaja koki verkkosivujen kielen. Vastaajista 32 % koki verkkosivut selkokielisenä, 46 % osittain ymmärrettävänä ja 22 % vaikealukuisina (liite 3).

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, millaiseksi vastaaja koki verkkosivujen kuvituksen. Vastaajista 59 % koki verkkosivujen kuvituksen selkeinä ja tekstiä tukevina, 29 %:n mielestä kuvat olivat selkeitä, mutta niitä ei pystynyt yhdistämään tekstiin, 12 % piti kuvia epäselvinä tai muistivat ne huonosti (liite 3). Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, millaiseksi vastaaja koki verkkosivut kokonaisuudessaan. Vastaajista 19 % koki, että verkkosivut ilmaisivat kattavasti suunhoidon opetusklinikan toiminnot, 52 %:n mielestä verkkosivut vaikuttivat helppokäyttöisiltä ja 29 %:n mielestä verkkosivut vaikuttivat sekavilta (liite 4).

Toinen pilotointi suoritettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun suun terveydenhuollon koulutusohjelmassa. Opettajat saivat tutustua verkkosivujen PowerPoint-luonnoksiin ja antoivat niistä palautetta. Opettajien palaute koski opetusklinikan www-sivujen eri osioita. Omahoitosivuille opettajat toivoivat erikielisiä suun omahoito-ohjeita kaiken ikäisille. Sivulle opettajat toivoivat kolmea laatikkoa: a) suomenkieliset ohjeet, b) erikieliset ohjeet ja c) selkokielliset videot.

Keskustelufoorumien osalta opettajat ehdottivat sivun alalaitaan tulevien laatikoiden ja niiden nimien uudelleen miettimistä. Yksi konkreettinen ehdotus oli, että puhelinpalvelu- ja keskustelufoorumi-osioissa olisi samannimiset laatikot. Laatikoiden nimiksi ehdotettiin "Hampaiden reikiintyminen" ja "Hampaiden vihlonta". Keskustelufoorumille toivottiin myös lisättävän sama sähköpostiosoite kun palaute-sivulla. Suunhoidon opetusklinikan palveluihin opettajat halusivat lisättäväksi lasten- ja nuorten suun terveydenhoidosta kertovaan kohtaan kaksi asiaa; alkavien hammas- ja suusairauksien pysäyttäminen ja korjaavaan hammashoittoon ohjaaminen. Verkkosivujen sisällön rakentamiseen tehtiin muutoksia opettajien palautteen perusteella.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön työstäminen alkoi 12.1.2010 suunnitelmavaiheella. Opinnäytetyö on osa hanketta, jonka tarkoituksena on erikulttuuritaustaisten asiakkaiden suun omahoitoa tukevien sähköisten terveysneuvontapalvelujen kehittäminen. Opinnäytetyön tilaajana toimii Metropolia Ammattikorkeakoulu ja toteuttajana on suuhygienistiopiskelijoiden

ryhmä SD08K1. Opinnäytetyö koostuu useasta osaprojektista. Suunnitteluvaiheessa SD08K1:n suuhygienistiopiskelijat jakautuivat vastuutiimeihin.

Tämän opinnäytetyön osaprojektin tarkoitus oli kehittää suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen sisältö osaksi suun terveydenhuollon koulutusohjelman verkkosivuja. Tavoitteena oli päivittää 2008 laaditut suunhoidon opetusklinikan verkkosivut.

Tähän osaprojektiryhmään kuului kolme opiskelijaa. Ryhmän kesken jaettiin vastuualueet. Alussa kartoitettiin teoreettista pohjaa mahdollisimman laajalti eri hakukoneita käyttäen, sekä arvioimalla muita samanlaisia palveluita tarjoavia tahoja. Lisäksi teoreettisen pohjan taustalla käytettiin julkisten verkkopalvelujen sekä terveysaineiston laatukriteereitä. Tutkittua teoreettista tietoa aiheesta löytyi niukasti, ensimmäiset tutkimukset ovat 2000-luvulta lähtien.

Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen visuaalinen rakentaminen lähti sisällön kartoittamisella. Lähtökohtana oli vuoden 2008 Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian Arja Korpelaisen ja Janica Lindénin opinnäytetyö ”Tule laatuysikköön opiskelemaan suuhygienistiksi: kehitysehdotus Metropolia Ammattikorkeakoulun Suun terveydenhuollon koulutusohjelman verkkosivuksi”. Verkkosivujen kehittämisehdotuksen analysoinnin seurauksena päädyttiin säilyttämään jo olemassa olevilta verkkosivuilta ainoastaan palauteosio. Muu sisältö rakentui muiden osaprojektiryhmien mukaan. Tavoitteena oli rakentaa teoreettisen tiedon pohjalta ulkomuoto sisällölle. Päälähteenä hyödynnettiin julkisten verkkopalveluiden laatukriteereitä.

Suunhoidon opetusklinikan verkkosivut luonnosteltiin Microsoft PowerPoint -ohjelmaa käyttäen. Sisällön rakennetta ja visuaalista ilmettä päivitettiin jatkuvasti opinnäytetyön yhteiskehittelytilaisuuksien sekä vertaisohjauspalautteiden pohjalta.

Opinnäytetyön yhteiskehittelytilaisuudet järjestettiin yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyökumppaneina toimivat Helsingin kaupungin suun terveydenhuollossa työskentelevät ammattilaiset Teija Rautiola, Tuula Aaltonen-Charifi, Kristina Lappi-Seppälä, sekä Riitta Ukkola. Lisäksi mukana oli kulttuuritulkeiksi nimettyjä Metropolia Ammattikorkeakoulun suun terveydenhuollon opiskelijoita sekä työelämässä toimivia suuhygienistejä.

Valmiit suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen luonnokset (liitteet 7–12) lähetettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun viestintäsuunnittelija Merja Karjalaiselle. Hänen kanssaan valmisteltiin verkkosivut Metropolia Ammattikorkeakoulun verkkosivuformaanin mukaisesti. Metropolian verkkosivuilla julkaistavien osioiden tulee olla visuaalisesti yhdenmukaiset, jotta sivustoja voidaan päivittää. Kuvien ja värityksen tulee myös olla Metropolia Ammattikorkeakoulun laatuvaatimuksien mukaiset. Suunhoidon opetusklinikan verkkosivut julkaistaan Metropolia Ammattikorkeakoulun verkkosivustossa, jossa visuaalinen ulkomuoto tulee muuttumaan, mutta suunniteltu sisältö pysyy samana.

Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen luonnosten lopullisen version tavoitteet lähes saavutettiin laatukriteereiden mukaisesti. Ainoastaan kuvituksessa sekä kielellisyydessä oli puutteita. Kuvitus jäi luonnosversioissa vajavaiseksi tekijänoikeusmääräysten takia. Kielellisyyspuutteena oli toisen kotimaisen kielen puuttuminen pääsivuilta. Jotta tälle osaprojektille asetetut tavoitteet saavutettaisiin, tulisi sivut kääntää suomen kielen lisäksi ainakin ruotsiksi ja englanniksi. Metropolian verkkosivuilla julkaistavaan versioon tehdyt muutokset eivät täytä tälle osaprojektille asettamiamme laatukriteereitä, koska julkaistava versio on tehty täyttämään Metropolia Ammattikorkeakoulun verkkosivuformaanin mukaiset kriteerit.

Kehittämisehdotuksena olisi kääntää verkkosivusto eri kielille, jotta ne palvelisivat paremmin erikulttuuritaustaisia käyttäjiä.

ASIASANAT:

Internet, sähköiset palvelut, julkiset terveystalvelut, sähköinen asiointi, terveydenhuollon haasteet, verkkopalvelut, arviointi, laatu, julkiset palvelut, laatukriteerit, terveysai-neisto

Lähteet

- Ala-Harja, Marjukka–Lindh, Christina 2004. Julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit. Valtiovarainministeriö, toukokuu 2004. Verkkodokumentti.
<http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/85542_fi.pdf>. Luettu 11.4.2010.
- Harju, Paula 2006. Sähköinen asiointi terveydenhuollon haasteena. Työntekijöiden kokemuksia puhelin- ja nettineuvonnasta. Pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta terveyshallinnon- ja talouden laitos. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto. Verkkodokumentti.
<<http://www.uku.fi/tht/opinnaytteet/pharjugradu.pdf>>. Luettu 19.3.2010.
- Hyppönen, Hannele – Niska, Anne 2008. Kohti kansalaisen sähköisten terveyspalvelujen rakentamisen hyvää käytäntöä. Tutkimusraportti. Stakes. Verkkodokumentti.
<<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R9-2008-VERKKO.pdf>>. Luettu 19.3.2010.
- Jylhä, Virpi 2007. Terveydenhuollon verkkopalvelun tarjoama tieto ja sen vaikutukset. Asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmat. Pro gradu-tutkielma. Verkkodokumentti.
<<http://www.kampus.uku.fi/gradut/2007/3055.pdf>>. Luettu 19.3.2010.
- Leskinen, Salme 2008. Terveydenhuollon organisaatioiden verkkopalvelujen kehittäminen. Pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta terveyshallinnon- ja talouden laitos. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto. Verkkodokumentti.
< <http://www.kampus.uku.fi/gradut/2008/3656.pdf> >. Luettu 19.3.2010.
- Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010. Palvelut. Verkkodokumentti. Päivitetty 27.01.2010.
<http://www.oamk.fi/sote/ajankohtaista/?kieli=fi&ak_osio=uutisjuttu&kid=11&id=8988>. Luettu 10.3.2010.
- Parkkunen, Niina – Vertio, Harri – Koskinen-Ollonqvist, Pirjo 2001. Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja- sarja 7/2001. Verkkodokumentti.
< http://www.health.fi/content/files/jul_jaa_suunnitteluopas.pdf >. Luettu 11.4.2010.
- Rouvinen-Wilenius, Päivi. Tavoitteena hyvä ja hyödyllinen terveysaineisto. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Verkkodokumentti.
<http://www.tekry.fi/web/pdf/publications/2008/2008_003.pdf>. Luettu 20.5.2010.
- Savonia Ammattikorkeakoulu 2010. Verkkodokumentti.
<<http://portal.savonia.fi/amk>>. Luettu 19.3.2010.

Turun ammattikorkeakoulu 2010. Asiakaspalvelut/Palvelut aloittain/
Terveys ja hyvinvointi/Ruisklinikka. Verkkodokumentti.
<<http://www.turkuamk.fi/public/default.aspx?nodeid=7563>>. Luettu
19.3.2010.

Wikipedia, vapaa tietosanakirja. Verkkodokumentti.
<<http://fi.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Etusivu>>. Luettu 14.9.2010.

Liitteet

Tutkimusten tulokset taulukkoina

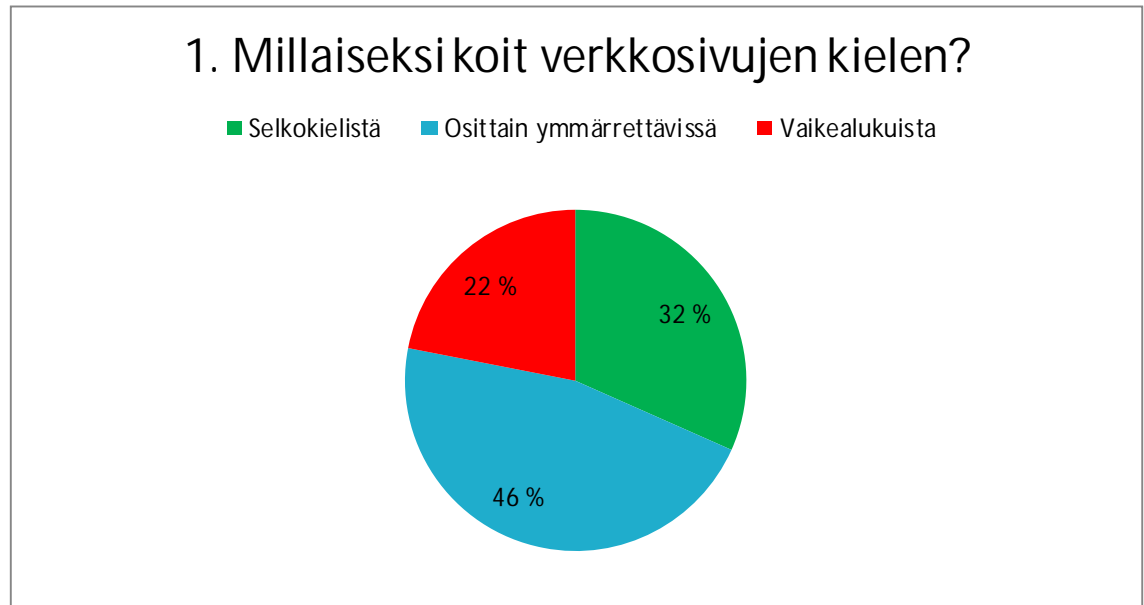
Terveydenhuollon organisaatioiden verkkopalvelua koskevat tutkimukset taulukkona.

TUTKIJA, VUOSI, TUTKIMUKSEN NIMI	TAVOITE, TARKOITUS	TUTKIMUS-JOUKKO	TUTKIMUS METODI/ METELEMÄ	TULOKSET
Harju Paula, 2006, Sähköinen asiointi terveydenhuollon haasteena, Pro gradu Kuopion yliopisto	Kartoitettiin minkä tyyppisiä terveydenhuollon haasteita ja työntekijöiden kokemuksia on ollut puhelin- ja nettineuvonnasta.	Yhdeksän Etelä-Savon ensineuvonnetti- ja puhelinneuvonntaa antavaa työntekijää	Laadullinen tutkimus, viitekehys nojautuu terveydenhuollon palvelujärjestelmään ja sen kehittämiseen	Nettineuvontakysymysten vastaamiseen menee enemmän aikaa verrattuna puhelimen neuvontaan. Nettineuvonnan uskottiin vähentävän vantaanotto-käyntejä.
Hyppönen Hannele, Niska Anne, 2008, Kohti kansalaisen sähköisten terveyspalvelujen rakentamisen hyvää käytäntöä, Tutkimusraportti Stakes	Millainen voisi olla sähköisten palvelujen kehittämistyön hyvä käytäntö ja miten tietoa pystytään hyödyntämään monipuolisesti.	Oulun kaupungin terveyspalvelujen käyttäjä	Analysoitiin kehitystyötä, siinä hyödynnettyä tietoa ja tiedonkeruun menetelmiä ja verrattiin niitä kirjallisuuteen terveydenhuollon sähköisten järjestelmien kehittämisestä	Hyvä sähköisten palveluiden kehittämiskäytäntö lähtee intressitahojen tunnistamisesta ja sitoutumisesta kehitykseen hankesuunnitteluvaiheessa.
Jylhä Virpi, 2007, Terveydenhuollon verkkopalvelun tarjoama tieto ja sen vaikutukset, Asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmat, Pro gradu Kuopion yliopisto	Arvioitiin Hyvis-portaalin neuvontapalvelun asiakkaiden tietotarpeiden täyttymistä, sekä palvelun vaikutuksia terveyspalvelujen käyttöön ja asiakkaiden itsehoitoisuuteen.	Hyvis-portaalin asiakkaat ja henkilökunta	Asiakkaiden ja henkilökunnan haastattelut, Choon tiedonhallinnan prosessimalli	Palvelun asiakkaat saivat useimmiten tarvitsemansa tiedon. Palvelu auttoi asiakkaita päättämään lääkärikäynnin kiireellisyydestä. Neuvontapalvelulla ei ollut vaikutusta terveyspalvelujen käyttöön. Neuvontapalvelu ohjasi asiakkaita itsehoitoon.
Leskinen Sal-	Kartoitettiin	18 sairaan-	Choon tiedon-	Verkkopalvelut

<p>me, 2008, Terveystieteiden tutkimuskeskus, Terveystieteiden tutkimuskeskus, Pro gradu Kuopion yliopisto</p>	<p>mitä ja millaista verkkopalvelua ja siihen liittyvää sähköistä asiointia terveydenhuollon organisaatioiden kotisivut tarjoavat.</p>	<p>hoitopiirin kuntayhtymää ja neljä terveydenhuoltoalueiden kuntayhtymää, sekä neljä yksityistä terveydenhuollon organisaatiota</p>	<p>hallinnan prosessimalli</p>	<p>sisälsivät suuremmaksi osaksi organisaatioiden omaa virallista tiedonvälitystä. Tiedottaminen koettiin pääosin monipuoliseksi, luotettavaksi ja ajantasaiseksi. Tiedottaminen tapahtui pääsääntöisesti yhdellä kielellä. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen verkkopalvelut eivät ole kehittyneet vuorovaikutteiseksi. Yleisimmät verkkopalveluiden asiointipalvelut ovat asiakaspalautteet ja verkkolomakkeet.</p>
--	--	--	--------------------------------	---

Ensimmäisen pilotoinnin tulokset

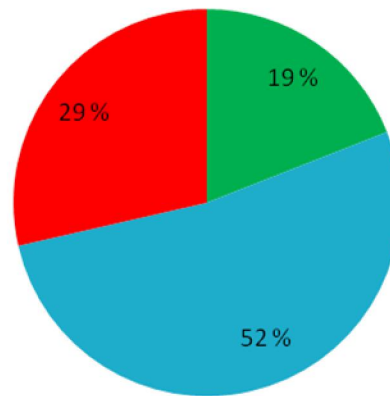
Ensimmäinen pilotointi (liitteen 6 kyselykaavakkeen tulokset taulukoina).



2.1

3. Millaiseksi koit verkkosivut kokonaisuudessaan?

- Verkkosivut ilmaisivat kattavasti suunhoidon opetusklinikan toiminnot
- Verkkosivut vaikuttivat helppokäyttöisiltä
- Verkkosivut vaikuttivat sekavilta



2.2

Sopimus kuvankäyttöoikeudesta

Sopimus kuvankäyttöoikeudesta.



SOPIMUS KUVANKÄYTTÖOIKEUDESTA

Minä _____ suostun, että minusta otettuja kuvia saa käyttää ja julkaista erilaisissa Metropolian viestintään, markkinointiin ja mainontaan liittyvissä julkaisuissa ja materiaaleissa, kuten esim. esitteissä ja muissa painomateriaaleissa sekä verkkosivuilla.

Kuvien yhteydessä ei mainita kuvattavan henkilötietoja.

Kuvien mahdollista jatkokäyttöä varten ei tarvita erillistä luvanpyyntöä.

Kuvaus antaa täydet oikeudet kuvan käyttöön.

Tätä sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta yksi kummallekin osapuolelle.

Helsingissä _____ / _____ 2011

Allekirjoitukset

Kuvattavan nimen selvennös

Metropolian edustajan nimen selvennös

Kyselykaavake

Kyselykaavake Metropolian suunhoidon opetusklinikan verkkosivuista



KYSELYKAAVAKE

Metropolian suunhoidon opetusklinikan www-sivut

Mielipiteesi on meille tärkeä. Kerro meille mitä mieltä olet tulevista suunhoidon opetus-
klinikan verkkosivuista.

1. Millaiseksi koit verkkosivujen kielen?

- Selkokielistä
- Osittain ymmärrettävissä
- Vaikealukuista

2. Millaiseksi koit verkkosivujen kuvituksen?

- Kuvat olivat selkeitä ja tekstiä tukevia
- Kuvat olivat selkeitä, mutta en pystynyt yhdistämään niitä tekstiin
- Kuvat olivat epäselviä tai en muista millaisia ne olivat

3. Millaiseksi koit verkkosivut kokonaisuudessaan?

- Verkkosivut ilmaisivat kattavasti suunhoidon opetusklinikan toiminnot
- Verkkosivut vaikuttivat helppokäyttöisiltä
- Verkkosivut vaikuttivat sekavilta

Kiitos vastauksestasi.

Suunhoidon opetusklinikan verkkosivujen luonnokset



Kuvio 3.0 Suunhoidon opetusklinikan verkkosivun etusivu



Kuvio 3.1 Suun omahoidon sisältö



Kuvio 3.2 Suun omahoidon sisältö



Kuvio 3.3 Suun omahoidon sisältö



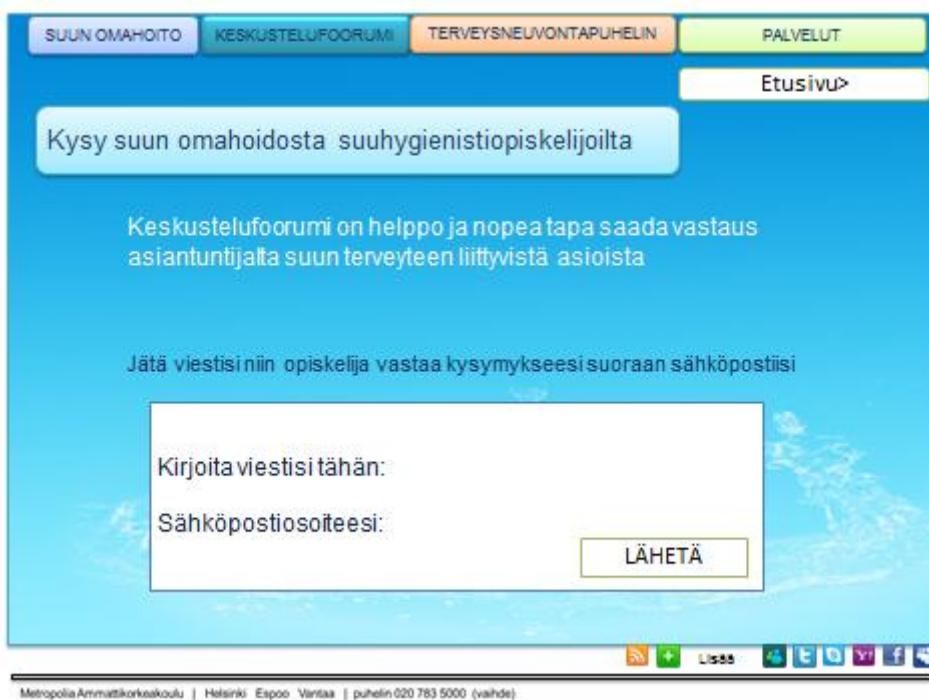
Kuvio 3.4 Suun omahoidon sisältö



Kuvio 3.5 Suun omahoidon sisältö



Kuvio 3.6 Suun omahoidon sisältö



Kuvio 3.7 Keskustelufoorumi

Kuvio 3.8 Terveysneuvontapuhelin

Kuvio 3.9 Suunhoidon opetusklinikan palvelut

PALAUTELOMAKE

[Etusivu>](#)

PALAUTE
Tällä lomakkeella voit antaa palautetta Suunhoidon opetusklinikan toiminnasta sekä web-sivujen toiminnallisuudesta.
**merkityt tiedot ovat pakollisia*

Palautte tai tiedustelu koskee*

Hoitomenetelmä

Suunhoidon opetusklinikan toimintaa (esim. asiakaspalvelu, ympäristö yms.)

www-sivusto

Muuta

Viesti*

Etunimi **Sukunimi**

Lähiosoite

Postinumero **Postitoimipaikka**

Sähköpostiosoite

MIELIPITEESI ON MEILLE TÄRKEÄ

Kerro mitä mieltä olet Metropolian Suunhoidon Opetusklinikan www-sivustosta
suunhoito@metropolia.fi

Kiitos vastauksestasi!


Lisää


Metropolia Ammattikorkeakoulu | Helsinki Espoo Vantaa | puhelin 020 783 5000 (vaihe)


Kuvio 3.10 Suunhoidon opetusklinikan palautelomake

Yhteistyökumppanit

[Etusivu>](#)

 Helsingin kaupunki, suun terveydenhuolto

 Luksia, Länsi-Uudenmaan aikuisopisto

 Infopankki.fi - verkkopalvelu

Lisää

Metropolia Ammattikorkeakoulu | Helsinki Espoo Vantaa | puhelin 020 783 5000 (vaihe)

Kuvio 3.11 Yhteistyökumppanit