



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

EIJA KAUKIAINEN

# **SataDiag välinehuollon asiakastyytyväisyys**

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA

2021

Tekijä Kaukiainen, Eija	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2021
	Sivumäärä 43	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi SataDiag välinehuollon asiakastyytyväisyys		
Tutkinto-ohjelma Liiketalous		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää SataDiag liikelaitoksen välinehuollon asiakastyytyväisyyden nykytila ja selvittää, miten sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tyytyväisyys on muuttunut edelliseen 2017 toteutettuun kyselyyn verrattuna sekä löytää keinoja asiakastyytyväisyyden edelleen parantamiseksi. Asiakastyytyväisyys ja siihen vaikuttavat tekijät ovat merkittävässä asemassa osana välinehuollon kehittämisohjelmaa.</p> <p>Teoriaosuudessa käsiteltiin asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä: asiakaskokemus, henkilöstökokemus, LEAN, laatu ja prosessit. Haasteellista teoriaosion kirjoittamisessa oli se, että edellä mainitut liittyvät kaikki toinen toisiinsa. Välinehuollon asiakastyytyväisyys muodostuu asiakaslähtöisyydestä, asiakastarpeita palvelevasta verkostosta ja palvelutarjonnasta, osaavasta ja motivoituneesta johdosta ja henkilöstöstä sekä organisaation kustannustehokkuudesta. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla pyrittiin löytämään edellä mainittujen tekijöiden kehittämistarpeita.</p> <p>Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena asiakaskyselynä ajalla 26.11.-15.12.2020. Kyselylomake lähetettiin sähköpostilla 89:lle asiakasvastuuyksikön esimiehelle, joista 32 vastasi. Vastaukset analysoitiin yksi kerrallaan.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla saatiin selville välinehuollon asiakastyytyväisyyden nykytila. Välinehuollon tuotteiden ja palveluiden laatuun oltiin tyytyväisiä. Asiakaspalvelua pidettiin hyvänä. Kaikki vastaajat suosittelisivat SataDiagin välinehuoltoa. Sähköisen tilausjärjestelmän käyttäjiä oli 53 % ja tilausjärjestelmään oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Tietoa tuotteista ja palveluista pitäisi kuitenkin olla helpommin saatavilla. Asiakastyytyväisyys oli parantunut vuoteen 2017 verrattuna. Asiakastyytyväisyyden parantaminen on jatkuva prosessi. Säännölliset asiakastapaamiset sekä sähköisen tilausjärjestelmän laajempi käyttöönotto ovat keinoja asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi, prosessien helpottamiseksi ja tehostamiseksi. Samalla tiedonsaanti paranee tuotteista ja palveluista. Työvuorosuunnittelulla parannetaan oikea-aikaista reagointia tarpeisiin ja pyyntöihin, samalla henkilöstön työvire paranee. Yhteistyökykyinen, toisiaan kunnioittava henkilöstö ja organisaation arvot nivoutuvat toisiinsa.</p>		
<p><a href="#">Asiasanat</a></p> <p>asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, henkilöstökokemus, laatu, välinehuolto</p>		

Author(s) Kaukiainen, Eija	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2021
	Number of pages 43	Language of publication: Finnish
Title of publication Customer satisfaction of SataDiag's equipment maintenance		
Degree programme Business administration		
<p>The thesis aim was to find out SataDiag Public Utility "Equipment Maintenance" area of responsibility customer satisfaction current state and find out how customer satisfaction has changed compared to the year 2017 customer satisfaction results and also find ways how customer satisfaction could be further developed.</p> <p>Theoretical part of this thesis included customer satisfaction, customer experience, personnel experience, processes, LEAN and quality. The theoretical part challenge was, that all before mentioned related to each other. Equipment maintenance's customer satisfaction was built both customer experience and personnel experience. Processes and quality management affected customer satisfaction.</p> <p>Empirical part of the study was made by quantitative method. Customer satisfaction survey was sent 26.11-15.12.2020 by e-mail to 89 superior of which 32 responded. Responses were analyzed one by one.</p> <p>Results of the research was that the current state of customer satisfaction was at the very good level. Customers were satisfied to quality, products and services. Everyone would recommend SataDiag's equipment maintenance. 53 % of those who responded used electronic ordering system – users were mostly satisfied. Information concerning products and services should be easily available. Customer satisfaction was at the better level than in the year 2017.</p> <p>Conclusions how customer satisfaction could be further developed are regular customer meetings and to increase more users to the electronic ordering system. Employees shift planning system improves timely response to customer needs. Co-operative, motivated staff is also important key to higher customer satisfaction.</p>		
<u>Key words</u> customer satisfaction, quality, equipment maintenance, staff experience		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA KOHDEORGANISAATIO.....	5
2.1	Opinnäytetyön tavoite.....	5
2.2	Kohdeorganisaatio Satakunnan sairaanhoitopiirin liikelaitos SataDiag.....	5
2.3	Välinehuolto on osa sairaalaorganisaatiota.....	7
3	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	8
3.1	Teoreettinen viitekehys.....	8
3.2	Tutkimusmenetelmän valinta.....	9
3.3	Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet.....	10
4	STRATEGINEN JOHTAMINEN.....	11
4.1	Strategisen johtamisen näkökulmat .....	11
4.2	Potilasnäkökulma.....	12
4.3	Asiakaskokemus .....	14
4.4	Asiakaskokemuksen mittaaminen.....	15
4.5	Digitaalisuus osana asiakaskokemusta .....	17
4.6	Talousnäkökulma.....	18
4.7	Osaamisen johtaminen .....	19
5	LAADUNHALLINTA.....	21
5.1	LEAN osana yhteisiä toimintatapoja .....	21
5.2	Prosessit .....	21
5.3	Laadunhallinta.....	23
5.4	Tuotteen laatu.....	23
5.5	Palvelun laatu.....	24
5.6	Tuotannonohjausjärjestelmä laadunhallinnan välineenä .....	25
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET .....	27
6.1	Tutkimuksen toteutus.....	27
6.2	Tutkimustulokset.....	28
6.3	Havainnot asiakastyytyväisyydessä vuosien 2017 ja 2020 välillä sekä kehittämisehdotukset .....	32
7	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	40

LÄHTEET

LIITTEET

# 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän diagnostisten palveluiden SataDiag liikelaitoksen välinehuollon sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaiseksi asiakkaat kokevat välinehuollon asiakaspalvelun sekä mitä havaintoja tehtiin vertaamalla vuoden 2017 ja 2020 asiakastyytyväisyyskyselyiden vastauksia. Tarkoitus on löytää myös keinoja, miten välinehuollon asiakastyytyväisyyttä voitaisiin entisestään parantaa.

Aihe liittyy julkishallintoon sekä sivuaa esimiestyötä. Kysely kohdennettiin ulkoisten ja sisäisten asiakasvastuuyksiköiden esimiehille. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään esimiesten toimesta ja asiakaspalvelukyselyn tuloksia tullaan käyttämään jatkossa välinehuollon palveluiden kehittämässä. Tavoitteena on lähettää asiakastyytyväisyyskysely vuosittain asiakkaille ja saatujen palautteiden avulla kehittää toimintaa entistä paremmaksi.

Välinehuolto toteutti viimeksi asiakaskyselyn vuonna 2017. Ajalla 26.11-15.12 2020 toteutettiin uusi kysely nykytilanteen kartoittamiseksi. Webropol-pohjaisessa kyselyssä kartoitettiin välinehuollon sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tyytyväisyyttä heille tarjottaviin palveluihin. Kysely lähetettiin sähköpostitse 89:lle esimielelle. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 32 henkilöä. Vuonna 2017 ja 2020 tehtyjen kyselyiden vertailtavuus säilytettiin. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään välinehuollon asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, joita ovat asiakaskokemus, henkilöstökokemus, asiakaspalvelu, laatu, LEAN ja prosessit. Teoriaosuuden kirjoittamisessa haasteellista oli, että kaikki edellä mainitut tekijät liittyvät toisiinsa. Saman havainnon voi tehdä asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia analysoidessa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA KOHDEORGANISAATIO

### 2.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön toimeksiantaja on SataDiag liikelaitoksen välinehuollon vastuualue. Työskentelen SataDiagin hallinnon sihteerinä ja välinehuollon asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus oli suunniteltu toteutettavaksi syksyllä 2020. Lupasin auttaa asiakaskyselyn toteuttamisessa ja samalla välinehuollon asiakastyytyväisyydestä tuli myös opinnäytetyön aihe. Välinehuolto siirtyi SataDiagin tuottamaksi palveluksi Sairaanhoidon toimialueelta 1.1.2017 (SataDiag www-sivut 2020). Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää välinehuollon asiakastyytyväisyyttä asiakaskyselyllä ja vertailla 2017 toteutetun kyselyn vastauksia keskenään. Tehtyjen johtopäätösten ja kyselyn avulla saatavien mahdollisten kehittämisehdotusten perusteella pyritään asiakastyytyväisyyttä entisestään parantamaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin.

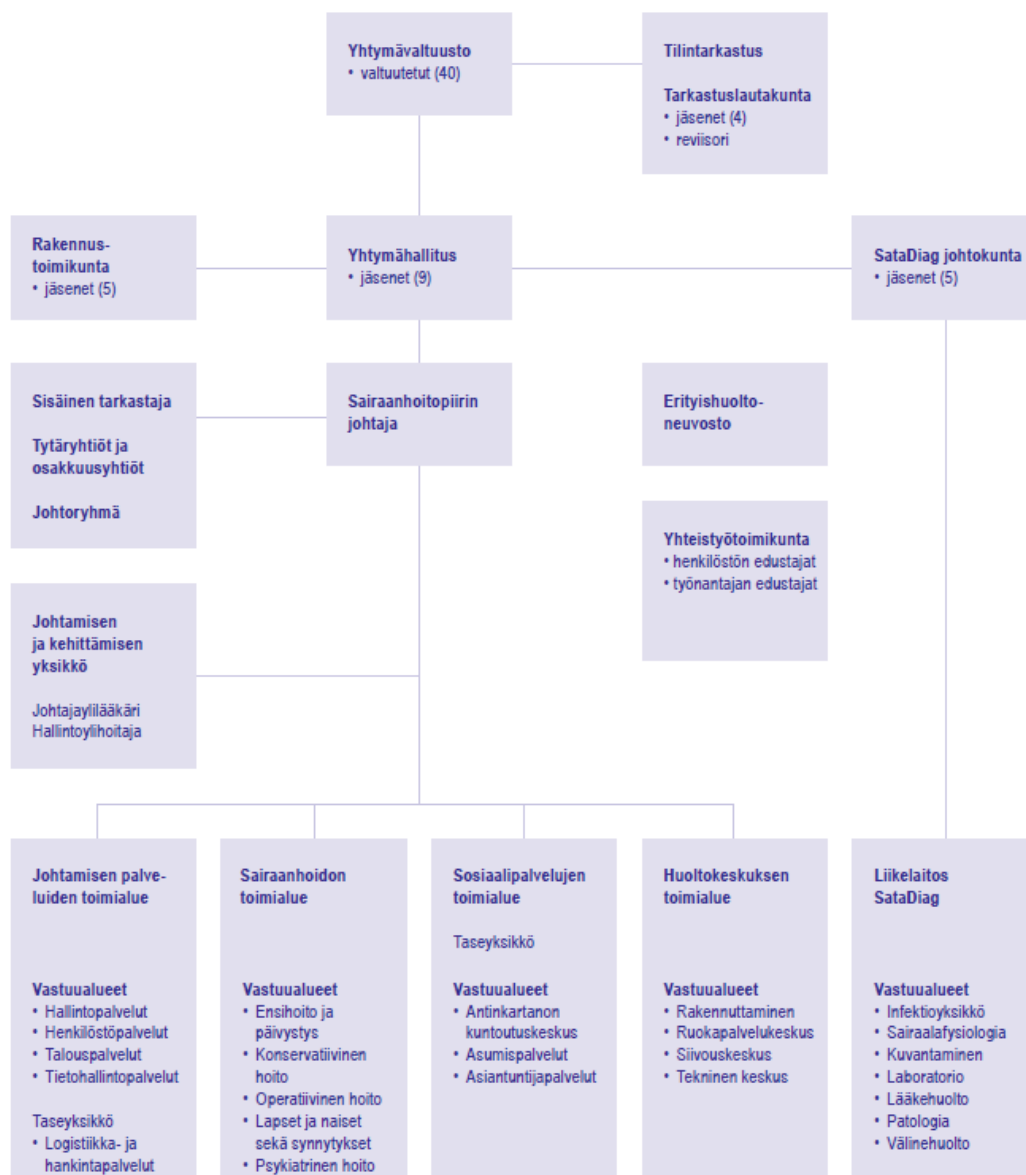
1. Millaiseksi asiakkaat kokevat välinehuollon asiakaspalvelun?
2. Mitä havaintoja tehtiin vertaamalla vuoden 2017 ja 2020 asiakastyytyväisyyskyselyiden vastauksia?
3. Millä keinoin välinehuollon asiakastyytyväisyyttä voitaisiin entisestään parantaa?

### 2.2 Kohdeorganisaatio Satakunnan sairaanhoitopiirin liikelaitos SataDiag

Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä tarjoaa erikoissairaanhoidon palveluja 17 jäsenkunnalleen yhteistyössä perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen kanssa. Sairaanhoitopiirin sairaalat sijaitsevat Porissa, Raumalla ja Harjavallassa. Näiden lisäksi psykiatrian toimipisteitä on useilla eri paikkakunnilla. Kehitysvammaisten erityishuoltoa tarjoavat Antinkartanon kuntoutuskeskus Ulvilassa sekä toimipisteet useilla eri paikkakunnilla. Satakunnan sairaanhoitopiirin palveluksessa työskentelee noin 3 800 henkilöä. (Satasairaalan www-sivut 2020.) Satakunnan keskussairaalan uusi nimi on Satasairaala. Marraskuussa 2018 tehdyn brändiuudistuksen jälkeen Satasairaala on korvannut Satakunnan keskussairaala -nimen kaikissa asiayhteyksissä.

Sairaanhoidon diagnostiset sekä lääke- ja välinehuollon palvelut tuottaa kuntayhtymän omistama SataDiag liikelaitos. SataDiag liikelaitos toimii oman johtokuntansa alaisuudessa ja sitä kautta yhtymähallitukselle alisteisena (kuvio 1).

### Satakunnan sairaanhoitopiirin organisaatio 1.1.2020-



Kuvio 1. Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän organisaatiokaavio 2020. (Satakunnan sairaanhoitopiirin www-sivut 2020)

SataDiag liikelaitos toimii täysin in-house-palvelutuottajan roolissa sairaanhoitopiirin pääprosesseille. SataDiag liikelaitosta johtaa liikelaitoksen johtaja, jonka tehtävänä on

johtaa ja kehittää liikelaitosta. Liikelaitoksen palveluksessa työskentelee noin 500 henkilöä, joka on noin 13 % sairaanhoitopiirin henkilöstöstä. Palvelutuotannon vuotuiset kulut ovat noin 74 miljoonaa euroa, joka on noin 20 % sairaanhoitopiirin toiminnan kokonaiskuluista vuonna 2020. Pääasiakas – sairaanhoidon toimialue – edustaa noin 70 % liikelaitoksen vuosimyynnistä. SataDiag liikelaitos toimii oman johtokuntansa alaisuudessa ja sitä kautta yhtymähallitukselle alisteisena. (Hagman 2019, 2.)

Julkisen palvelutuotannon integraatioaste Satakunnassa on hetkellä kuvantamisen osalta 100 % ja laboratoriotoininnan osalta 97 %. Integraatioasteella mitataan väestöpohjaan perustuen sitä, kuinka suuri osa julkisesta (tyypillisesti terveyskeskusten) palvelutuotannosta on kyetty integroimaan yhteen organisaatioon, tässä tapauksessa kuntayhtymän kautta omistamaan SataDiag liikelaitokseen.

### 2.3 Välinehuolto on osa sairaalaorganisaatiota

Suunnitellut rakenneuudistukset sote-alalla ulottuvat myös välinehuoltoon, joka on sairaanhoidon tukipalvelu. Lähipalvelut tulisi olla asiakkaiden saatavilla. Saavutettavuus ja laatu edellyttävät erityisosaamista ja investointeja. Toiminnan tulisi olla tarkoituksenmukaista ja kustannustehokasta sekä tietointensiivistä palvelutoimintaa, yhteistyötä ja hyviä asiakassuhteita. Välinehuolto on tärkeä osa potilaan hoitoprosessin sujuvuutta. Julkinen sektori jakaa välinehuollon terveydenhuollon toimipisteisiin, joissa vastataan terveyskeskusten ja suun terveydenhuollon välineistöstä. Erikoissairaanhoidolla on omat välinehuoltokeskuksensa tai niin, että välinehuoltotoiminta on omana kokonaisuutenaan osana sairaanhoidollista rakennetta. Alalla on myös yksityisiä toimijoita. (Karhumäki ym. 2017, 17.)

SataDiagin välinehuolto on organisaation ydinprosessien tukipalvelu Satakunnan alueella ja Porin perusturvan yhteistoiminta-alueen yksiköissä. Työ välinehuollossa on infektioiden leviämistä ehkäisevää työtä. Asiakas saa puhtaat, desinfioidut, steriilit ja toimintakuntoiset instrumentit potilaan hoitoa ja tutkimusta varten. Välinehuolto on välillistä potilaan ja asiakkaan hyvinvoinnista huolehtimista ja vastuullisia infektioiden leviämistä ehkäisevää työtä. Välinehuollon toimintaympäristö on jaettu aseptisesti toimintojen puhtausalueiden mukaan: likainen, puhdas ja steriili ympäristö. Prosessia,



joka etenee erilaisten teknisten laitteiden avulla ohjaa tuotannonohjausjärjestelmä. (SataDiag www-sivut 2020.)

Välinehuoltajat työskentelevät erilaisissa sosiaali- ja terveysalan toimintayksiköissä, kuten sairaaloiden välinehuoltokeskuksissa, leikkaus- ja anestesiaosastoilla, laboratorioissa, poliklinikoilla, terveysasemilla, hammashoitoloissa ja sairaala-apteekeissa. Välinehuoltajia työskentelee myös lääketehtaissa, elintarvike- sekä kemianteollisuuden välinehuolloissa. (Välinehuoltajayhdistys www-sivut 2020.) Välinehuoltaja huolehtii potilaan tai asiakkaan hyvinvoinnista. Työ on tutkimuksissa ja hoidoissa tarvittavien instrumenttien, välineiden ja laitteiden huoltamista. Välinehuoltaja varmistaa, että välineet ovat toimintakuntoisia ja steriilejä. Välinehuoltopalveluihin kuuluu tuotteiden oikea-aikainen toimitus, hankinta sekä näihin kuuluva jatkuva laadun kehittäminen ja valvonta. (Välinehuoltajayhdistys www-sivut 2020.)

### 3 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

#### 3.1 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on kuvattu kuviossa 2. Viitekehys muodostuu välinehuollon asiakastyytyväisyyden ympärille. Välinehuollon kehittämisen tiekartassa on kuvattu useita näistä toimenpiteistä, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyys ja siihen vaikuttavat tekijät ovatkin merkittävässä asemassa osana välinehuollon kehittämisohjelmaa.

Teoriaosuudessa käsitellään välinehuollon asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, joita ovat asiakaspalvelu, asiakaskokemus, henkilöstökokemus, LEAN, laatu ja prosessit.



Kuvio 2. Teoreettinen viitekehys

### 3.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Opinnäytetyö perustuu asiakastyytyväisyyskyselyyn. Tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen. Kyselyn tavoitteena on selvittää sisäisten ja ulkoisten välinehuollon asiakkaiden tyytyväisyys heille tarjottaviin palveluihin. Valitun tutkimusmenetelmän avulla pitää pystyä vastaamaan opinnäytetyölle asetettuihin kysymyksiin:

1. Millaiseksi asiakkaat kokevat välinehuollon asiakaspalvelun?
2. Mitä havaintoja tehtiin vertaamalla vuoden 2017 ja 2020 asiakastyytyväisyyskyselyiden vastauksia keskenään?
3. Millä keinoin välinehuollon asiakastyytyväisyyttä voitaisiin entisestään parantaa?

Kvantitatiivinen aineisto hankitaan kyselyllä, joten hyvät kysymykset ovat kyselyn onnistumisen perusedellytys. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivinen tutkimus on siis myös määrällinen tutkimus eli otoksen on oltava riittävän suuri. Kuvauksessa käytetään numeerisia suureita ja havainnollistetaan taulukoin ja kuvioin. Tutkimus vastaa usein kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein (Heikkilä 2014, 16.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen tilastotiedot voi hankkia itse tai käyttää muiden keräämiä tilastoja. Suurimpia tiedon kerääjiä ovat Tilastokeskus, valtionhallinnon laitokset, kunnat, yritykset ja järjestöt. Oman aineiston kerääminen on tavallista, koska valmiiden

tietojen yhteensovittaminen voi olla hankalaa eri syistä. Itse kerätessä tietoa pitää tietää keneltä ja miten tietoja kerätään. Internet on mahdollistanut sähköiset kyselyt ja nopeuttanut tiedon keräämistä. Tässä opinnäytetyössä kysely lähetään asiakkaille sähköpostitse. Muita tapoja kerätä tietoja ovat edelleenkin mm. postitse tehdyt kyselyt ja haastattelut kasvotusten tai puhelimitse. Informoitu kysely on henkilökohtaisen ja kirjekyselyn yhdistelmä. Tiedonkeruuseen vaikuttavat myös kyselyn varattu budjetti, aikataulu, tutkimuksen luonne ja tavoite. Yksi vaihtoehto on kerätä tiedot havainnoimalla eli tällöin on kysymys havainnointitutkimuksesta. Havainnointitutkimus poikkeaa siinä mielessä muista mainituista, että tutkimus perustuu reaaliaikaiseen tietoon. Kokeellinen tutkimus voi tapahtua epäaidossa tai aidossa tilanteessa. Tutkimuksessa verrataan koeryhmää vertailuryhmään. (Heikkilä 2014, 20.)

### 3.3 Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet

Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheita ovat.

1. tutkimussuunnitelman laatiminen
2. tiedon keräämistä varten laaditaan lomake
3. kerätyn aineiston käsittely ja analysointi
4. tulosten raportointi
5. johtopäätösten teko ja tulosten hyödyntäminen (Heikkilä 2014, 24.)

Eniten virheitä aiheuttavat huonosti asetellut kysymykset. Heikkilän mielestä hyvän kysymyksen tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi, että kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan, kysymykset etenevät loogisesti ja ainoastaan tarpeellista tietoa kysytään. Kysymykset ovat numeroitu juoksevasti. Samaa aihetta käsittelevät kysymykset muodostavat kokonaisuuden. Kyselyn alussa on sopiva määrä helppoja kysymyksiä ja taustakysymykset, joilla varmistetaan vastausten luotettavuus. (Heikkilä, T. 2014, 48.)

## 4 STRATEGINEN JOHTAMINEN

### 4.1 Strategisen johtamisen näkökulmat

Onnistunut strategia ja strategian toimeenpano on yrityksen johdon tärkein tehtävä. Usein asiakaskokemus on yrityksen yksi strategisista tavoitteista. Mitä löytyy onnistuneen asiakaskokemuksen takaa ja kuinka tavoitteeseen pääsee? (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017). Kuvassa 1 Neilimo kuvaa menestyvän palveluorganisaation strategisen johtamisen neljä näkökulmaa, jotka ovat asiakaslähtöisyys, asiakastarpeita palveleva verkosto ja palvelutarjonta, osaava ja motivoitunut johto ja henkilöstö sekä organisaation kustannustehokkuus (Neilimo 2017.)

### Strategisen johtamisen peruslinjat 2010-luvulla

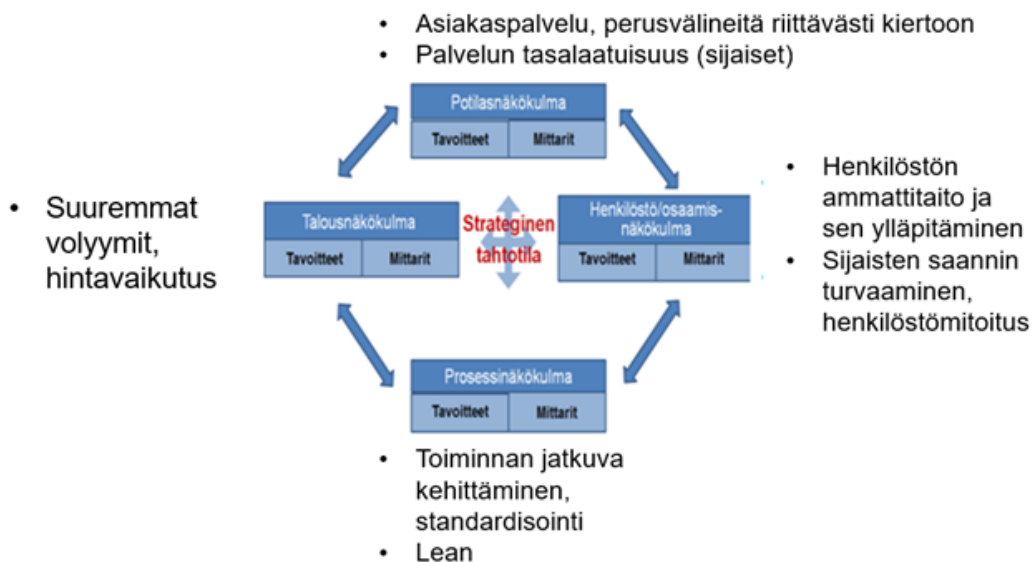


30

Kuva 1. Strategia ja johtaminen (Neilimo 2017)

SataDiagin välinehuollon strategista tahtotilaa voidaan tarkastella eri näkökulmista: potilas, talous, henkilöstö/osaaminen sekä prosessinäkökulmasta (kuvio 3), jotka linkittyvät toisiinsa saumattomasti. Asiakaskokemus on osana Satakunnan sairaanhoitopiirin strategiaa. Asiakaskeskeisyys, sairaanhoitopiirin arvot, asiakkaan tarpeet ja laatuajattelu muodostavat sairaalaan yhteisen laatukulttuurin. Jokaisella sosiaali- ja ter-

veydenhuollossa työskentelevällä ammattihenkilöllä on vastuu hoidon turvallisuudesta ja laadusta. (Satasairaalan Intranet Henkka.) Näillä kaikilla osa-alueilla on vaikutusta välinehuollon asiakastytyväisyyteen.



Kuvio 3. Välinehuollon strateginen tahtotila (Haapanen 2019)

#### 4.2 Potilasnäkökulma

SataDiag liikelaitoksen strategisena tavoitteena on tuottaa kaikki Satakunnassa tarvittavat julkisen sektorin diagnostiset sekä lääke- ja välinehuollon palvelut. Tavoitteena on Neilimon kuvaama asiakastarpeita palveleva verkosto ja palvelutarjonta. Liikelaitoksen strategia on kaksivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa integroidaan maakunnassa hajallaan olevat pienet kuntien tai kuntayhtymien omistamat toimipisteet osaksi liikelaitosta. Toinen vaihe on toiminnan systemaattista kehittämistä operatiivisen tehokkuuden, prosessien ja laadun, asiakaspalvelun sekä henkilöstön osaamisen parantamiseksi. Asiakassuhteiden ja asiakaspalvelun merkitys korostuu integraatiovaiheen kakkosvaiheessa eli toiminnan kehittämisessä (Hagman. 2019, 19.) Alueellinen toiminta on myös välinehuollon osalta kasvanut. Palveluverkosto kattaa laajasti koko Satakunnan. Asiakassuhteiden määrän kasvaessa on tärkeää kuulla, miten asiakaspalvelussa on onnistuttu ja miten toimintaa voisi vielä parantaa.

Asiakasnäkökulma määrittelee asiakkaille tuotettavan arvon. Toimintojen ja osaamisen kohdistaminen asiakkaalle tuotettavaan arvoon on tärkein asia strategian toteuttamisessa (Kaplan & Norton 2004, 52.) Välinehuollon asiakkaat arvostavat tasaista ja virheetöntä laatua sekä oikea-aikaista palvelua. Välinehuollon ”loppuasiakas” on steriilin tuotteen vastaanottaja. Asiakkaita ovat viime kädessä potilaat, jonka hyväksi työtä tehdään. SataDiagin välinehuollon asiakkaita ovat sisäiset Satakunnan sairaanhoitopiirin pisteet, joista suurimpana leikkausosasto ja ulkoiset asiakkaat Porin perusturvan noin 65 pistettä. Yhteensä näitä on noin 120. Satasairaalan välinehuoltokeskuksessa tapahtuvan huollon lisäksi SataDiag myy välinehuoltajan henkilötyöpanosta asiakkaiden omiin välinehuoltoyksiköihin.

Välinehuollon asiakkaita ovat:

- ✓ potilas, jonka hoitoon välineitä käytetään
- ✓ välinettä käyttävä lääkäri tai hoitaja
- ✓ sairaanhoitopiirin yksikkö (sisäinen asiakasorganisaatio)
- ✓ terveyskeskus (ulkoinen asiakasorganisaatio)

Yhteistyötä tehdään sairaalaorganisaation sisällä. Satasairaalassa on keskitetty välinehuoltokeskus, josta annetaan sisäistä palvelua organisaation yksiköille. Lisäksi välinehuoltotoimintaa on eri asiakasyksiköissä, mm. leikkausosastolla, kirurgian poliklinikalla, teho-osastolla, päivystyksessä, laboratoriossa, silmätautien poliklinikalla, ja lastenosastolla, korva-nenä-kurkkutautien ja hammas-suu-leukakirurgian poliklinikalla, naistentautien poliklinikalla, äidinmaitokeskuksessa, sektiosalissa ja endoskopiayksikössä. Asiakasyksiköihin myydään myös henkilöstöresurssia. (Haapanen, 2019.)

Asiakkuuksien hallinnalla tarkoitetaan pitkäjänteisten ja kannattavien asiakassuhteiden rakentamista ja kehittämistä. Näin varmistetaan yhtenäinen toimintatapa asiakassuhteissa. Tärkeää on hankkia uusia asiakkaita sekä ylläpitää vanhoja asiakassuhteita, joka edellyttää toimivaa asiakas- ja palvelustrategiaa sekä asiakkaiden tuntemista ja ajantasalla pitämistä. Haastetta aiheuttaa asiakkaiden odotusten muuttuminen ja asiakkaiden ”vallan” kasvaminen sekä kilpailutilanteen koveneminen. Uusien asiakassuhteiden luominen on kallista ja aikaavievää. Samalla pitää keskittyä jo olemassa oleviin asiakkaisiin asiakassuhteiden ylläpitämiseksi. Asiakassuhteen kannattavuudella on

myös merkitystä. Julkisen sektorin palveluissa asiakkuuksien hallinnan haasteet painottuvat eri tavalla kuin esimerkiksi yksityisellä sektorilla. (Hannus 2004, 133-134.)

### 4.3 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on ennen kaikkea tunne, joka herää vuorovaikutuksessa organisaation ihmisten ja asiakkaiden kesken. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadun keskeisiä elementtejä ovat asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, potilasturvallisuus, korkeatasoinen osaaminen ja vaikuttavuus. (Aalto ym. 2017, 1). Asiakkuus on asiakkaan ja välinehuollon välinen prosessi, joka koostuu asiakaskohtaamisista. Välinehuollon asiakas on tuotteen vastaanottaja tai palvelun käyttäjä/tilaaja. (Karhumäki ym. 2017, 300.) Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan kokemuksista asioinnin eri vaiheissa. Asiakaskokemukseen vaikuttavat tunteet sekä uudet ja vanhat mielikuvat, joita yritys asiakkaassa herättää. (Korkiakoski 2019, 19.)

Asiakaskokemuksen kolme keskeisintä merkitystä katsotaan olevan

1. Asiakaskokemus luo yritykselle kilpailuetua.
2. Digitalisaatio tuo uusia mahdollisuuksia asiakaskokemukselle.
3. Asiakaskokemus tuo yritykselle liiketoimintamahdollisuuksia. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 19.)

Asiakkuus perustuu tekoihin, tietoon ja tunteeseen. Asiakaskokemuksen rakentaminen on jatkuva prosessi, joka alkaa johdon työpöydältä. Asiakaskokemuksen tulisi määrittää ydinprosessit ja avainalueet. Näitä ovat mm. asiakaspalvelukulttuurin rakentaminen, rekrytointi, henkilöstön seuranta ja palkitseminen, prosessit ja toimintatavat.

#### 4.4 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakaskokemuksen mittaamisessa ratkaisevaa on keneltä ja mitä kysytään sekä milloin ja missä kanavassa kysytään. (Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016). Asiakaskokemuksen mittaamiseksi tarvitaan mittareita laadulliseen kehittämiseen ja asiakaspääoman kehittämiseen. Samoja mittareita tarvitaan asiakaskokemuksen kehittämisen ja kehittymisen mittaamiseen. (Korkiakoski 2019, 65.) Laadulliset mittarit selvittävät asiakkaan aiempia kokemuksia. Suosituin mittari on Net Promoter Score (NPS) eli kuinka todennäköisesti kyseistä yritystä suosittelee. Asiakkaalta voidaan myös kysyä asioinnin helppoutta ja vaivattomuutta. Tunteita ja asiakastyytyvyyttä voidaan mitata Happy or not –mallilla. (Korkiakoski 2019, 66-67.) Happy or not- mittaus on käytössä esimerkiksi SataDiagin laboratorioissa ja kuvantamisen palvelupisteissä. Tämän opinnäytetyön yhteydessä toteutettavassa kyselyssä asiakkailta kysytään sekä suositeltavuutta, että asioinnin helppoutta ja vaivattomuutta.

Sairaanhoitopiirissä asiakaskokemusta mitataan asiakkaille potilaskäynnin jälkeen tekstiviestillä lähetettävän kyselyn avulla. Henkilöstölle lähetään neljännes vuosittain Työvire-kysely. Asiakastyytyvyyden ja henkilöstötyytyvyyden välillä on yhteys. Tyytyväinen, osaava, motivoitunut ja sitoutunut henkilökunta saa aikaan parempia asiakaskokemuksia. Asiakaskokemus syntyy jokaisessa kohtaamisessa työntekijän kanssa. (Satasairaalan Intranet Henkka.)

Satakunnan sairaanhoitopiirissä on asiakaskokemuksen parantamiseksi laadittu useita toimenpiteitä. Satasairaalan asiakas- ja potilaspalveluohjelma 2021-2022 sisältää viisi osa-aluetta.

1. asiakaslähtöiset palvelut
2. erinomainen asiakaskokemus
3. monikanavaiset asiointipalvelut ja digitaalisten palveluiden kokonaisuus
4. asiakasosallisuus
5. positiivinen ja houkutteleva brändimielikuva



Vuosille 2021–2022 asetettuihin tavoitteisiin sisältyy mm. että, koko henkilöstö on saanut vähintään perustason koulutuksen asiakaspalveluun. Tavoitteena on myös parantaa asiakkaiden kokemusta puhelinasiakaspalvelussa. (Satakunnan sairaanhoitopiirin yhtymähallituksen pöytäkirja 22.2.2021, § 31.)

Asiakkaalta ja henkilökunnalla tulleeeseen palautteeseen pitää reagoida nopeasti ja systemaattisesti. Yrityksellä tulisi olla toimintamallit sekä asiakkailta että henkilöstöltä tuleviin palautteisiin. Asiakaskysely tuottaa tietoa, jonka perustalle yrityksen sisäinen toimintamalli rakennetaan. Asiakaskysely perustuu usein kohtaamisiin ja kosketuspisteissä tapahtuviin palautteisiin. Näin ollen tiedon tulee kulkea myös henkilöstölle. Palautteen käsittely heti palautteen saamisen jälkeen työntekijän tai tiimin kanssa on tärkeää, jolloin korjaavista toimenpiteistä pystytään sopimaan nopeammin. Palaute voi johtaa esimerkiksi asiakaspalvelun laadun parantamiseen tai työaikojen asiakaslähtöisempään suunnitteluun. (Korkiakoski 2019, 164.)

Korkiakoski on kuvannut välittömän reagoinnin pyörän vaiheet henkilöstön suuntaan.

1. Palautekysely asiakkaalle
2. Häilytykset eli asiakaskokemuksen mittaus- ja johtamisjärjestelmään asetettu raja, jolloin yritys reagoi arvosteluun tai suositteluun.
3. Kontakti työntekijään tai tiimiin, jota palaute koskee.
4. Kehitystoimenpiteet

Kehitystoimenpiteet voivat vaatia muutoksia prosessiin, rooleihin ja vastuihin. Asiakaskyselyistä saatu palaute pitää analysoida eikä kontaktia palautteen antajaan ei saa unohtaa. Sovitut toimenpiteet tulee kirjata ja tilanne palautteen antajaan on hoidettava loppuun asti. Sovituista toimenpiteistä kannattaa koostaa kokonaiskuva. (Korkiakoski 2019, 89-90.)

Henkilöstökokemus on osa asiakaskokemusta. Asiakaskokemuksen ja henkilöstökokemuksen vaikutus toisiinsa riippuu hyvin paljon yrityksen toimialasta ja siitä miten paljon asiakaspolussa on digitaalisia vaiheita. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus yhdessä vaikuttavat yrityksen menestymiseen. (Korkiakoski 2019, 28-29.) Henkilöstökokemus on työntekijän näkemys työnantajasta, joka muodostuu vuorovaikutuksesta työntekijän ja työnantajan välillä, mielikuvista ja tunteista. Nykyään yritykset seuraavat

henkilöstön motivaatiota, sitoutumista ja viihtymistä, koska näillä tekijöillä on suora vaikutus asiakaskokemukseen. (Korkiakoski 2019, 19-20.)

Osaava työvoima on menestyvän organisaation kantava voima ja täydennyskoulutus on erittäin tärkeässä roolissa ammattikunnasta riippumatta. Koulutuksiin osallistuminen mietitään huolellisesti vastualueiden toiminnan ja tavoitteiden mukaan. Kehityskeskusteluissa käydään läpi myös koulutustarpeet. Sairaanhoidopiiriin tavoitteena on käydä kehityskeskustelut vähintään 80 % vakinaisen tai yli 6 kuukautta palveluksessa olevan henkilöstön kanssa. Välinehuollossa kehityskeskustelut käytiin vuonna 2020 100 %. Välinehuoltajan vakinaisia toimia täytettiin 10 kpl (SataDiag henkilöstökertomus 2020.) Jokainen onnistunut rekrytointi parantaa yrityksen mahdollisuutta rakentaa onnistuneita asiakaskokemuksia ja erottua kilpailijoista (Korkiakoski 2019, 23). Jatkuvan menestyksen aikaansaamiseksi henkilöstön aineettoman pääoman ymmärtäminen henkilöstötuottavuuden näkökulmasta on tärkeää. Henkilöstön kehittäminen on strateginen valinta ja edellyttää johdon näkemystä pidemmällä aikajänteellä. Jatkuvan kehittämisen lisäksi päätösten pitää tähdätä tulevaisuudessa menestymiseen. Asetettujen tavoitteiden tulee olla sellaisia, joihin henkilöstö voi sitoutua ja tunnistaa tarvitsemansa kehittämistoimenpiteet. (Kesti, 2010, 20.)

Välinehuoltajat ovat välinehuoltoalan perustutkinnon, välinehuollon ammatti- tai erikoisammattitutkinnon suorittaneita. SataDiagissa välinehuoltajista eläkeiän saavuttaa seuraavan viiden vuoden sisällä lähes 29 %. Työvoimapulaa on ratkaistu rakentamalla yhteistyötä eri ammatillisten oppilaitosten kanssa. (SataDiag henkilöstökertomus 2019). SataDiagin keskitetyssä välinehuoltokeskuksessa toimii välinehuoltopäällikkö, osastonhoitaja, osastoinsinööri sekä välinehuoltajia, joista kolme toimii tiiminvetäjinä. Henkilökunnan osaamisesta huolehditaan alan koulutuksilla, työpaikkakoulutuksilla ja säännöllisillä osastopalavereilla.

#### 4.5 Digitaalisuus osana asiakaskokemusta

Kehittäminen lähtee aina asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet. Digitaalisuus tuo asiakaskokemukseen eri kommunikointikanavat, palvelut ovat jatkuvasti saatavilla eli palvelu nopeutuu. Digitalisaation avulla pyritään

tekemään asiakaskokemuksesta mahdollisimman vaivaton. (Gerdt & Eskelinen 2018, 13.) Digiajan asiakaskokemuksen kehittäminen voidaan jakaa neljään osa-alueeseen (kuva 2): palvelun nopeuteen, personointiin ja käyttäjäystävällisyyteen, joita tukee hyvin rakennettu teknologiaympäristö. (Gerdt & Eskelinen 2018, 13). Välinehuollon digiajan asiakaskokemuksen kehittämisen konkreettinen esimerkki on sähköinen tilausjärjestelmä, jonka avulla pystytään palvelemaan nopeammin, mahdollistetaan tuotteiden saatavuuden seuranta ja asiakastietojen reaaliaikainen päivitys. Tilausjärjestelmä on käyttäjäystävällinen ja Web-moduulin avulla tilattavia tuotteita voi katsella kuvina.



Kuva 2. Asiakaskokemuksen keskeiset kehitysalueet digiaikana (Gerdt & Eskelinen 2018, 55)

#### 4.6 Talousnäkökulma

Palvelujen tuottaminen maksaa. Johdon pitää ymmärtää tuotantoprosessin toiminta, taloudellisten tavoitteiden toteutuminen ja henkilöstövoimavarojen tunnusluvut. Kustannusvaikuttavuuden arviointia vaikeuttaa julkisen toiminnan yhteiskunnallisen vaikutuksen osoittaminen. Käytettävissä olevat resurssit pitää osata myös viestiä omalle organisaatiolle ja viestiä, että toiminnalla on kustannuksiin liittyvät vaikutukset. (Virtanen & Stenvall, 2011, 140.)

SataDiag on julkisella sektorilla toimiva organisaatio, jonka toiminnan tarkoitus ei ole tuottaa voittoa vaan tähtää nollatulokseen. Hinnaston laadinnassa noudatetaan sekä omakustannus- että aiheuttamisperiaatetta. Välinehuoltopalveluista perittävän hinnan

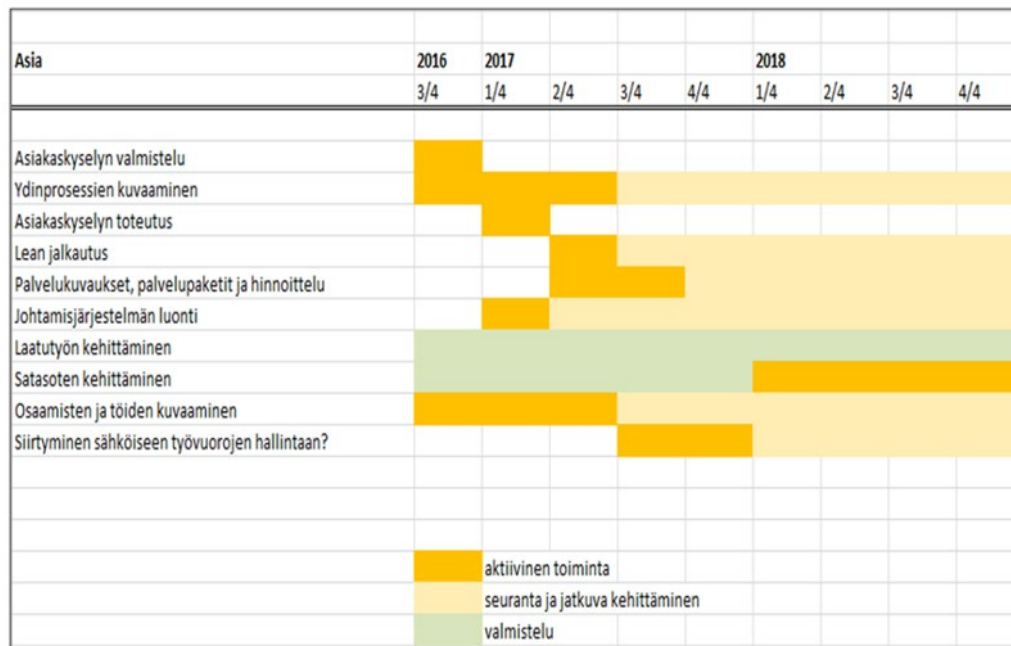
tarkoitus on kattaa tuotteiden huollosta ja muiden palvelujen tuottamisesta aiheutuneet kustannukset, jolloin tuotteet ja palvelut hinnoitellaan niiden omakustannusarvojen perusteella. Toimintopohjaiseen kustannuslaskentaan hinnasto otettiin käyttöön Sata-Diagissa vuonna 2019. Välinehuollon tuotteistaminen ja toimintolaskentaprosessi tehtiin vuonna 2018. Tuotekoreittain hinnoiteltu hinnasto on helpottanut palvelujen markkinointia ja palvelutarjonnan hallintaa. Hinnasto on aikaisempaa huomattavasti asiakasystävällisempi ja asiakas näkee mistä hinta muodostuu. (Valtanen, 2019, 77.)

#### 4.7 Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen perustuu strategisten tavoitteiden osaamisen määrittelyyn, osaamisen kehittämiseen ja mittaamiseen. Sitoutunut johto pystyy ennakoimaan tulevaisuuden tarpeet, kuten tarpeenmukaiset ja riittävät henkilöstöresurssit sekä osaamisen kehittämisen. (Karhumäki ym. 2017, 294.) Välinehuollon johto toivoi panostusta tuotteistuksen, laatutyön ja LEAN-toiminnan aloittamiseen. Johtamisjärjestelmän ja organisaatorakenteen läpikäynti vastaamaan tulevia tarpeita oli jo vuonna 2017 suunnitteilla. Kehittämisen tiekarttaa (kuva 3) on noudatettu ja tulokset ovat hyviä. Tiekarttaa on päivitetty tältä pohjalta myös vuosille 2019-2021. Asiakastyytyväisyys ja siihen vaikuttavat tekijät ovat merkittävässä asemassa osana välinehuollon kehittämissuunnitelmaa. Asiakastyytyväisyyden yhtenä mittarina toimii vuosittain sekä sisäisille että ulkoisille asiakkaille lähetettävä asiakastyytyväisyyskysely.



## Välinehuollon kehittämisen tiekartta 2017-2018



Kuva 3. Välinehuollon kehittämisen tiekartta. (Hagman 2017)

Välinehuollon johtamisjärjestelmää ja organisaatorakennetta on muutettu asiakasläh- töisemmäksi. Välinehuoltokeskuksen yhteydessä on palvelutoimisto. Asiakkaiden palveleminen ja konsultoiminen välinehuoltoon liittyvissä asioissa kuuluu tiiminvetä- jien tehtäviin. Tiiminvetäjät huolehtivat myös toiminnanohjausjärjestelmän ylläpitoon liittyvistä tehtävistä. Esimiestehtävissä ovat välinehuoltopäällikkö, osastonhoitaja sekä osastoinsinööri. Välinehuoltajia on n. 80. He työskentelevät Satasairaalan väli- nehuoltokeskuksessa, sairaanhoitopiirin yksiköissä (sisäinen asiakasorganisaatio) ja terveyskeskuksissa (ulkoinen asiakasorganisaatio).

## 5 LAADUNHALLINTA

### 5.1 LEAN osana yhteisiä toimintatapoja

Kunta voi pitää palvelua kalliina, mutta ammattilaisille laatu on usein sitä, että tilattu tuote on virheetön ja oikea-aikaisesti toimitettu. Perinteinen tehokkuuden muoto on resurssitehokkuus, joka tarkoittaa kaikkien arvoa tuottavien resurssien tehokasta hyödyntämistä. Virtaustehokkuudessa keskitytään sen sijaan jalostettavaan yksikköön. Molempia sekä resurssitehokkuutta että virtaustehokkuutta tarvitaan myös välinehuollossa kannattavuuden ja asiakastyytyväisyyden takaamiseksi. (Modig & Åhlström, 2013, 16.)

SataDiagissa LEAN on otettu käyttöön 2015 kaikilla vastuualueilla. Turhan karsiminen ja jatkuvan kehittämisen periaate on jatkunut siitä saakka. Välinehuollossa pyritään tehokkaaseen työkiertoon eri aluepisteiden työkierrolla ja osaamisella varmistetaan äkkinäisten poissaolojen tullessa toiminnan jatkuminen. Samalla työn mielekkyys lisääntyy ja verkostoituminen eri aluepisteiden välillä lisää sosiaalisia suhteita. Suurin hyöty on toiminnan ymmärryksen lisääminen ja yhteistyön mahdollisuuksien näkeminen sekä kokonaiskuvan laajeneminen. Asiakaspalvelua sekä sisäisiä että ulkoisia asiakkaita otetaan yhä paremmin huomioon asiakaspalvelun laatua kehittämällä. Alueelliselle toiminnalle tavoitellaan yhteisiä toimintatapoja. Tiivistetysti LEANin tavoitteet ovat henkilökunnan osallistaminen työnsä kehittämiseen, prosessien kehittäminen sujuvammaksi ilman ongelmakohtia ja hukkaa. Yhteistyökykyinen toisiaan kunnioittava henkilöstö ja arvot nivoutuvat toisiinsa.

### 5.2 Prosessit

Prosessit ovat virtaustehokkuuden perusta. Sana prosessi tarkoittaa eteenpäin viemistä ja se mitä prosessissa viedään eteenpäin kutsutaan virtausyksiköksi. Virtaustehokkuus nostaa esiin kaksi asiaa arvon ja tarpeen. Tarve määrittelee arvon ja arvon määrittelee asiakas. (Modig & Åhlström, 2013, 19.)

Prosessit ovat käytännössä organisaatiossa tehtävää työtä. Eri prosessityypit voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan: asiakaslähtöisyyteen, vaikuttavuuteen sekä organisaation toiminnan tuottavuuteen, taloudellisuuteen ja tehokkuuteen. Prosessien määrittelyssä tunnistetaan ensin keskeiset asiakastarpeet. Toiseksi nimetään keskeiset toiminnot, jotka jaetaan ydinprosesseihin ja tukiprosesseihin. Prosessit voidaan vielä pilkkoa osaprosesseihin ja pienempiin työvaiheisiin. Prosessia johtaa prosessinomistaja, joka huolehtii, että prosessi toimii kuten pitääkin. Johtaminen edellyttää prosessien ymmärtämistä. Prosessiajattelulla tarkoitetaan työn suunnittelua ja organisointia ja niiden loogista työjärjestystä. Prosessiajattelu parhaimmillaan lisää työn tavoitteellisuutta, mielekkyyttä ja sitä kautta työtyytyväisyyttä. (Virtanen & Stenvall, 2011, 148-158.)

Välinehuollon kaikki prosessit on kuvattu ja prosessikuvauksia päivitetään tarpeen mukaan. Välinehuoltotoimintaa säätelee useat eri säädökset. Tuote käy läpi tietyt huollon vaiheet säädösten täyttymiseksi ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Prosessin alku ja loppu pitää olla tiedossa läpimenoajan mittaamisen mahdollistamiseksi. Esimerkiksi välinehuollon palvelulupauksen toteutuminen leikkausyksikölle perustuu prosessin läpimenoaikaan.

Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla pyritään selvittämään, miten välinehuollon prosesseja voidaan kehittää. Onko palvelun eri vaiheissa ja prosessien toimivuudessa mahdollisia mahdollisia kehittämiskohteita? Prosessien kehittämistä voidaan tarkastella taloudellisesta näkökulmasta, asiakastyytyväisyyden kannalta, itse prosessin kehittämisen kannalta sekä yksikön kehittymisen ja oppimisen kannalta. (Saren-Koivu 2017, 12).

Prosessijohtaminen lisää ylemmän ja keskijohdon ymmärrystä ja helpottaa johtamistyötä. Henkilöstö pystyy helpommin näkemään oman roolinsa ja työnsä merkityksen isommassa kuvassa. Asiakkaat ja sidosryhmät ymmärtävät paremmin julkishallinnon työskentelyä. Myös omistajien edustajien eli poliitikkojen työ tehdä päätöksiä helpottuu, kun palvelujen tuottaminen on avattu heille. (Virtanen & Stenvall, 148-158.)

### 5.3 Laadunhallinta

Tasapuoliseen laadunhallintaan kuuluu johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Laadunhallinnan periaatteita ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön täysipainoinen osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, toiminnan parantaminen, näyttöön perustuva päätöksenteko ja suhteiden hallinta. Suomalaista terveydenhuollon laatua ohjaa kansalliset laadunhallintasuositukset. Laatusuosituksissa laadunhallinta on järjestelmällistä ja toiminnan seuraamista edellyttävää henkilöstön ja johdon vastuulla olevaa jokapäiväistä työtä, jossa erityisesti esiin nousee asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistuminen sekä prosessien hallinta. Laatua voidaan mitata ja arvioida eri mittareilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 10.)

Laadunhallinnalla varmistetaan prosessien toimivuus. SataDiagissa organisaation suorituskykyä mitataan taloudellisin ja toiminnallisilla mittareilla. Toiminnallisia mittareita ovat asiakastyytyväisyys (jatkuva mittaus), highpro (reklamaatioiden määrä ja sisältö), henkilöstön työvire, henkilöstön työhyvinvointi, sairauspoissaolot, varaston kiertonopeus (lääkehuolto) sekä vastausviiveet (laboratorio ja kuvantamispalvelut). (SataDiagin vuosien 2020-2022 toiminta- ja taloussuunnitelma.) Välinehuollossa huolto-, tuotanto-, ja palveluprosessit pitää tuottaa oikeudenmukaisesti, tasapuolisesti ja kilpailukykyisesti. Laadun ja sen kehittämisen menetelmiksi Karhumäki kuvaa minimimitason saavuttamiseksi laaduntarkkailun. (Karhumäki ym. 2017, 301).

### 5.4 Tuotteen laatu

Näkemyks välinehuollon laadusta on erilainen organisaation johdolla, potilailla ja ammattilaisilla. Kunta voi pitää palvelua kalliina ja potilas arvostaa potilasturvallisuutta, Ammattilaisille laatu on usein sitä, että tilattu tuote on virheetön ja oikea-aikaisesti toimitettu. Laadun mittaamista ja määrittelyä vaikeuttaa kenen näkemykselle annetaan suurin painoarvo. Tärkeää on määrittellä mitä laadulla tarkoitetaan eri tarkastelutasoilla. (Karhumäki ym. 2017, 333.)



Laatu määritellään usein kahdeksan laatu-ulottuvuuden avulla:

1. tuotteen suorituskyky
2. ominaispiirteet
3. luotettavuus
4. yhdenmukaisuus ennalta määriteltyihin standardeihin
5. kestävyys
6. käyttökelpoisuus
7. esteettisyys
8. imagon perusteella subjektiivisesti havaittu laatu (Karhumäki ym. 2017, 17.)

Virheettömyys on tärkein tuotantokeskeinen ominaisuus, joka välinehuollossa tarkoittaa steriiliä tuotetta. Laadullisena mittarina voivat toimia siis virheiden määrät, miten virheet saadaan paljastettua sekä virheiden syntyminen estettyä mahdollisimman tehokkaasti. Asiakaskeskeinen laatu tarkoittaa välinehuollossa tuotteen soveltumista asiakkaan tarpeisiin. On siis tärkeää tietää asiakkaiden tarpeet ja asiakastyytyväisyys. (Karhumäki ym. 2017, 333.)

## 5.5 Palvelun laatu

Palvelun laatua on vaikea määritellä, koska palvelua ei voi käsin koskettaa eikä palvelua voi erottaa palvelun tuottajasta. Palvelutapahtuman aikana tapahtunut sanallinen ja sanaton viestintä vaikuttavat kokemuksiin. Jokainen palvelutapahtuma on ainutkertainen. Palvelua ei voi myöskään varastoida. (Karhumäki ym. 2017, 333.) Työ välinehuollossa on infektioiden leviämistä ehkäisevää työtä, mutta välinehuolto on myös asiakaspalvelua. Sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden kuuleminen sekä tarpeiden selvittäminen on tärkeää asiakaspalvelun laadun kehittämiseksi. Asiakastapaamisia järjestetään asiakasyksiköiden kanssa ja säännöllisiä palavereja asiakasyksikössä työskentelevien välinehuoltajatiimien kanssa pidetään. ”Hyvän asiakaspalvelun kriteerit ovat osa palvelun laatua” (Karhumäki ym. 2017, 301).

Asiakaspalvelun laatu muodostuu useista eri tekijöistä. Palvelun on oltava oikea-aikaista ja perustua tarpeeseen. Palveluiden pitää olla helppokäyttöisiä. Laatu

muodostuu myös asiakkaan hyvästä kohtelusta ammattitaitoisella osaavalla henkilöstöllä, joka tarjoaa asiakkailleen yksilöllistä, toimivaa ja joustavaa palvelua. Myös kriittisten palautteiden käsittely ja niiden perusteella toiminnan kehittäminen ovat osa asiakaspalvelun laatua. Asiakastyytyväisyyttä seuraamalla ja kehittämällä luodaan palvelukulttuuri, jonka muodostumiseen asiakas on päässyt itse vaikuttamaan. Johdon taito arvioida toimintaa ja kehittyä ovat tärkeä osa asiakaspalvelun laadun kehittämistä. (Karhumäki ym. 2017, 302.) Opinnäytetyön yhteydessä toteutettavassa kyselyssä asiakkailta kysytään sekä palveluiden helppokäyttöisyyttä ja oikea-aikaisuutta.

## 5.6 Tuotannonohjausjärjestelmä laadunhallinnan välineenä

SataDiagin välinehuollon laadunhallinnan välineenä käytössä on tuotannonohjausjärjestelmä, jonka avulla voidaan seurata välinehuollon tuotteen koko prosessia. Kuvassa neljä näkyy tuotannonohjausjärjestelmän vaiheet. Tuotannonohjausjärjestelmän avulla voidaan jäljittää tuotteen viimeisin sijainti ja selvittää prosessin aikaisemmat vaiheet. Potilasturvallisuus parantuu huomattavasti ja järjestelmä on helppokäyttöinen. Tuotantokäyttö perustuu koodeihin ja niiden luentaan. Ohjeet ovat ajantasalla ja asiakkaalle reaaliaikaisesti saatavilla. (Haavisto 2020.) Lisämoduulin avulla voi katella välinehuollon tuotteiden tuotetietoja, paikantaa tuotteita ja tehdä tilauksia. Tilaaminen edellyttää laajaa varastomoduaalia. Tilaajalla on mahdollisuus jättää tuotekohmainen kommentti välinehuoltoon. Sähköisen tilausjärjestelmän avulla pystytään paremmin vastaamaan asiakkaan tarpeeseen. Erityisesti leikkausosasto toivoi Web-moduulin saamista, sillä se mahdollistaa välinehuollon tuotteiden tarkastelun kuvina. (Haavisto, 2018.) Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneilla noin puolella on sähköisen tilausjärjestelmän laaja varastomoduaali käytössä.

## T-DOC - välinehuoltoprosessissa



Kuva 4. Getingen T-Doc tuotannonohjausjärjestelmän vaiheet (Haapanen, 2018)

Välinehuollon toimintasuunnitelmassa on tuotannonohjausjärjestelmän hyödyntämisen kasvattaminen. Välinehuollon tuotannonohjausjärjestelmään liitetty sähköinen tilausjärjestelmä on aikaisempaa tilausprosessia huomattavasti asiakasystävällisempi. Sähköinen tilausjärjestelmä poistaa käytöstä vanhat paperiset tilauskaavakkeet, sähköpostilla ja puhelimella tehdyt tilaukset. Lisäksi sähköinen tilausjärjestelmä on asiakkaalla käytössä ympäri vuorokauden. Sähköisen tilausjärjestelmän etuja ovat myös asiakkaan ajantasaisten tietojen päivitys, joihin on aikaisemmin kulunut paljon työaikaa. Sähköinen tilausjärjestelmä mahdollistaa tuotteiden saatavuuden seurannan, jolloin pystytään paremmin vastaamaan asiakkaan tarpeeseen.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

### 6.1 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen toteutus ja esitellään asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Asiakaskyselyn avulla pystytään vastaamaan opinnäytetyölle asetettuihin tavoitteisiin. Vertailtavuus aikaisemmin toteutettuun kyselyyn säilytettiin. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli selvittää, millaiseksi asiakkaat kokevat välinehuollon asiakaspalvelun sekä tehdä havaintoja asiakastyytyväisyydessä vertaamalla vuoden 2017 ja 2020 kyselyiden vastauksia. Kolmantena tavoitteena oli löytää keinoja, miten välinehuollon asiakastyytyväisyyttä voitaisiin entisestään parantaa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään esimiesten toimesta ja johtopäätöksiä tullaan käyttämään jatkossa hyödyksi välinehuollon palveluiden kehittämisessä. Tavoitteena on lähettää asiakastyytyväisyyskysely vuosittain asiakkaille ja saatujen palautteiden avulla kehittää toimintaa entistä paremmaksi.

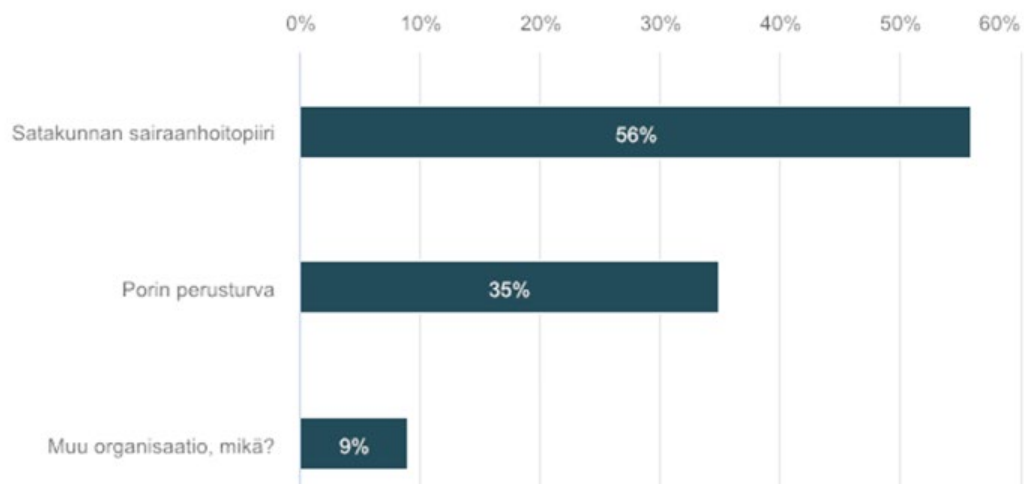
Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelun pohjana toimi 2017 toteutettu asiakaskysely (liite 1). Vuoden 2020 kysely suunniteltiin yhdessä välinehuoltopäällikön ja osastonhoitajan kanssa. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena asiakaskyselynä ajalla 26.11-15.12.2020. Kyselylomake (liite 2) laadittiin Webropol-ohjelmaa käyttäen ja lähetettiin sähköpostikyselynä 89:lle asiakasvastuuyksiköiden esimiehelle, joista 32 vastasi (2017 47). Asiakaskyselystä tehtiin mahdollisimman vastaaja ystävällinen kysymysten muotoilulla, määrällä (seitsemän kysymystä) sekä ajankäytöltään (vastausaika 5-10 min). Kysymykset vastaajan taustaorganisaation lisäksi käsittelivät palvelun ja tuotteiden laatua, sähköistä varausjärjestelmää sekä viimeisenä kysymyksenä suositeltavuutta.

Kyselyyn vastasi vuonna 36 % (2017 39 %). Vastausmäärään voi vaikuttaa ajankohta lähellä joulua, Covid-19 pandemia sekä "väsyminen" asiakaskyselyihin vastaamiseen. Kyselyn yhteydessä oli sähköposti, jossa kerrottiin asiakaskyselyn tavoite ja tieto vastausten käytöstä osana opinnäytetyötä. Lisäksi lähetettiin muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta viikkoa ennen vastausajan päättymistä. Webropol on sairaanhoitopiirissä käytössä, joten kysely on helppo toteuttaa myös tulevina vuosina.

Kysymyksiä oli seitsemän, joista ensimmäiseksi kysyttiin työnantajaa. Muita varsinaisia taustatietoja ei kysytty. Vastausvaihtoehdot väittämiin olivat likert-asteikolla 5=Täysin samaa mieltä, 4=Jokseenkin samaa mieltä, 3=Ei samaa, ei eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä 1=Täysin eri mieltä. Kysymysten avulla pyrittiin löytämään vastaus tutkimusongelmaan, millaiseksi asiakkaat kokevat välinehuollon asiakaspalvelun. Kirjallisen analysoinnin ja vastausprosenttien jakaantumisen lisäksi olen pyrkinyt havainnollistamaan lukijalle tutkimustuloksia kuvioin ja taulukoin käyttäen apuna Excel-ohjelmaa.

## 6.2 Tutkimustulokset

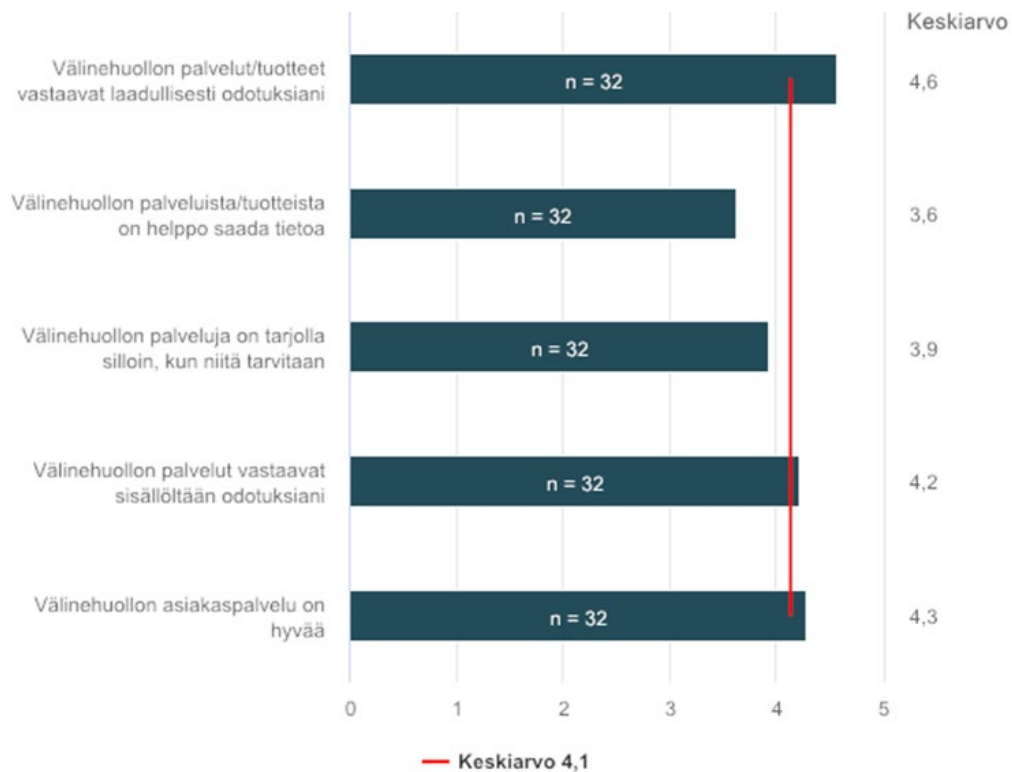
Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan työnantajaa (kuvio 4). 56 % vastaajista oli Satakunnan sairaanhoitopiiristä, 35 % Porin perusturvasta ja 9 % muista organisaatioista.



Kuvio 4. Onko työnantajanne N=32

Seuraavat kysymykset käsitelivät palvelua, tuotteita ja asiakaspalvelua. Ensin esitettiin viisi väittämää (kuvio 5). Seuraavaksi pyydettiin kehittämisehdotuksia ja palautetta koskien välinehuollon palveluita, tuotteita tai asiakaspalvelua. Väittämien

vastausten keskiarvoksi tuli 4,1. Avoimia vastauksia tuli yhdeksän. Avoin palaute on kohdistettu sitä koskevan väittämän kohdalle.



Kuvio 5. Vastaa seuraaviin väittämiin. N=32

Väittämään ”välinehuollon palvelut/tuotteet vastaavat laadullisesti odotuksiani” oltiin eniten tyytyväisiä (ka 4,6). Vastanneista 56 % oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja 44 % täysin samaa mieltä. Välinehuollon palvelut ja tuotteet vastaavat siis erittäin hyvin odotuksia. Välinehuollon ammattilaisille tuotteen laatu on usein sitä, että tilattu tuote on virheetön ja oikea-aikaisesti toimitettu.

Väittämä ”välinehuollon palveluista/tuotteista on helppo saada tietoa” sai heikoimman arvosanan (ka 3,6). Palveluista ja tuotteista tiedon saamista helppona piti vain 16 %, kun taas 19 % vastaajista oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Tiedon saamisen vaikeus tuli esiin myös avoimissa vastauksissa. Tarve sähköiselle tilausjärjestelmälle ja Web-moduulille tuli esiin viidessä palautteessa. Toive kuvalliselle esitteelle tilattavista välineistä helpottaisi ja nopeuttaisi tilaamista. Myös tilaamiseen ja lisätietojen saamiseen toivottiin parempia ohjeita. Kehittämistarpeet liittyivät tilaus- ja toimitusprosesseihin. Välineiden tilausprosessi ja siitä aiheutuvat kustannukset ei ole

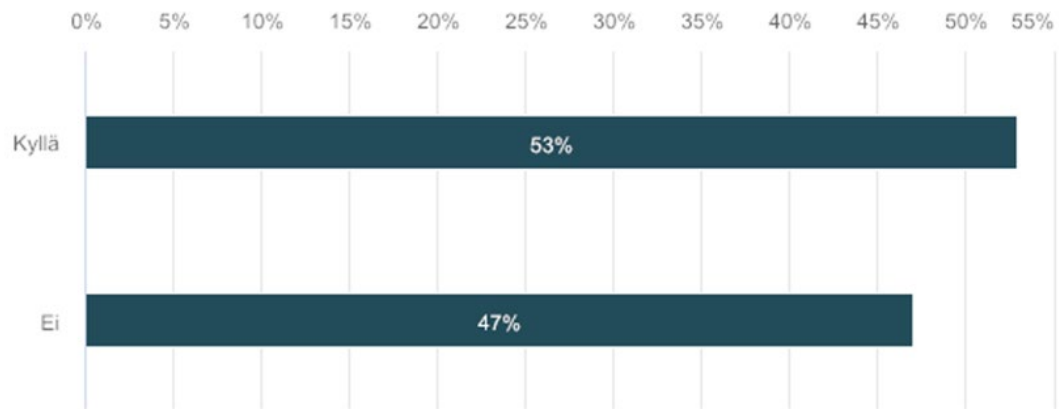
kaikille selvillä. Myös käytetyimpien tarvikkeiden ”kestotilauslista” helpottaisi ja nopeuttaisi tilaamista.

Väittämä ”välinehuollon palveluja on tarjolla silloin, kun niitä tarvitaan” (ka 3,9) 69 % vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Palvelun on oltava oikea-aikaista ja perustua tarpeeseen. Palvelujen saatavuus parantuu entistään, kun sähköinen tilausjärjestelmä on asiakkaalla käytössä ympäri vuorokauden. Sähköinen tilausjärjestelmä onkin otettu käyttöön Porin perusturvassa kevään 2021 aikana.

Väittämä ”välinehuollon palvelut vastaavat sisällöltään odotuksiani” (ka 4,2) 84 % oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Asiakkaiden kuuleminen sekä tarpeiden selvittäminen on tärkeää asiakaspalvelun laadun kehittämiseksi. Asiakastapaamiset asiakasyksiköiden kanssa ja säännölliset palaverit asiakasyksikössä työskentelevien välinehuoltajatiimien kanssa mahdollistavat palveluiden sisällön jatkuvan kehittämisen, jonka muodostumiseen asiakas on päässyt itse vaikuttamaan.

Väittämä ”välinehuollon asiakaspalvelu on hyvää” (ka 4,3). Väittämistä tämä sai toiseksi parhaan ”arvosanan”. 88 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Asiakaspalvelun laatu muodostuu asiakkaan hyvästä kohtelusta ammattitaitoisella osaavalla henkilöstöllä, joka tarjoaa asiakkailleen yksilöllistä, toimivaa ja joustavaa palvelua. Avoimessa vastauskentässä asiakaspalvelu sai positiivista palautetta puhelinpalvelusta. Yhteishenki toimii ongelmia ratkaistaessa. Myös asiakaspisteissä oleva välinehuolto toimii.

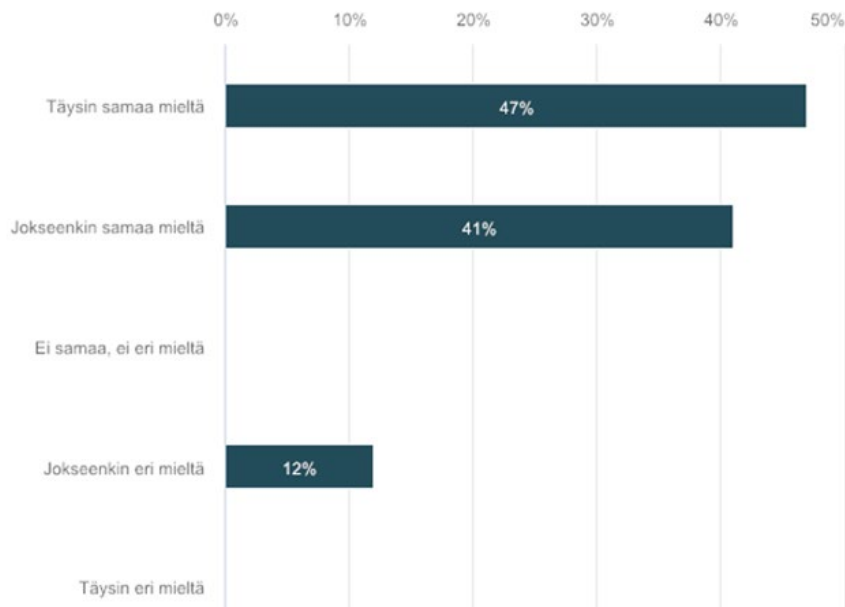
Seuraavat kolme kysymystä käsittelivät sähköistä tilausjärjestelmää, joka otettiin käyttöön 2020 ja on käytössä 53 %:lla eli yli puolella vastanneista (kuvio 6). Kysely ohjasi vastaajan suoraan seitsemänteen eli viimeiseen suositeltavuus kysymykseen, mikäli tilausjärjestelmä ei ollut käytössä.



Kuvio 6. Onko käytössäsi sähköinen tilausjärjestelmä. N=32

Sähköisen tilausjärjestelmän käyttäjät ovat pääasiassa tyytyväisiä (kuvio 7). Vastaajista 88 % oli sitä mieltä, että sähköinen tilausjärjestelmä vastaa odotuksia. Kehittämisehdotuksia tuli kaksi.

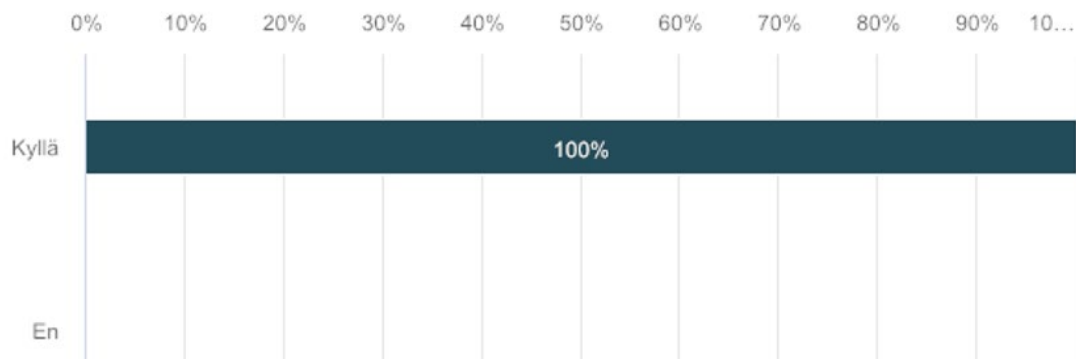
- listalle vain tuotteita, jotka ovat tilattavissa
- tilausjärjestelmän kehittäminen - nykyinen järjestelmä on kankea. Tiedettävä tilattavan tuotteen nimi järjestelmässä ja pakkauskoko.



Kuvio 7. Sähköinen tilausjärjestelmä vastaa odotuksiani. N=17



Viimeinen kysymys koski suositeltavuutta (kuvio 8). Kysymykseen vastasi 31 henkilöä ja kaikki vastaajat suosittelisivat välinehuollon palveluja.



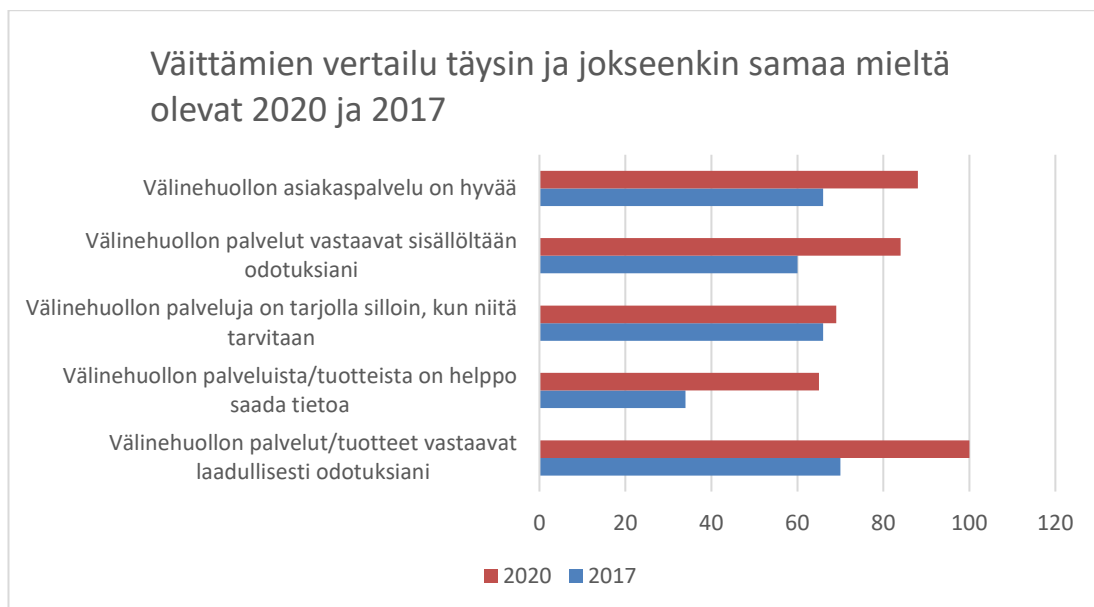
Kuvio 8. Suositteletko välinehuollon palveluja. N=31

### 6.3 Havainnot asiakastyytyväisyydessä vuosien 2017 ja 2020 välillä sekä kehittämissuhteet

Asiakkaiden kuuleminen ja tarpeiden selvittäminen on tärkeää asiakaspalvelun laadun kehittämiseksi. Asiakastyytyväisyyden seuraaminen on jatkuva prosessi. Vertailtavuus aikaisemmin toteutettuun kyselyyn säilytettiin. Kyselyä voidaan käyttää myös jatkossa samanlaisena tai kehittämällä sitä vastaamaan muuttuneisiin tarpeisiin. Asiakaskyselyssä esiin tulleisiin kehityskohteisiin ja palautteisiin pitää kiinnittää huomiota. Asiakaskyselyistä saatu palaute pitää analysoida. Kontaktia palautteen antajaan saa unohtaa. Palaute voi johtaa esimerkiksi asiakaspalvelun laadun parantamiseen tai työaikojen asiakaslähtöisempään suunnitteluun. Asiakkaille tulee antaa palaute asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista. Tämä kannustaa vastaamaan, myös seuraavaan kyselyyn. Vuonna 2017 toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella tehtyjen kehittämistoimenpiteiden vaikutukset näkyvät. Vuonna 2020 välinehuollon asiakastyytyväisyys on parantanut vuoteen 2017 verrattuna. Vastausprosentit olivat samalla tasolla; vuonna 2020 36 % ja 2017 39 %. Myös vastanneiden organisaatiot jakautuivat lähes samanlaisesti vuosina 2017 ja 2020.

Vertailtaessa asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksia voidaan havaita, että välinehuollon palveluun ja tuotteiden laatuun sekä asiakaspalveluun ollaan aikaisempaa tyytyväisempiä. Kuviossa 9 on vertailtu viiden väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä vastauksia vuosina 2017 ja 2020. Väittämään ”Välinehuollon palveluja on

tarjolla silloin, kun niitä tarvitaan” muutosta oli vähiten. Laatuun ollaan selvästi aikaisempaa tyytyväisempiä. 2017 toteutetun asiakaskyselyn seurauksena kehittämistoimenpiteiksi tuli näkyvyyden lisääminen. Avoimet ovet, jotka järjestettiin huhtikuussa 2017. Tiedottamista lisättiin eri kanavissa, kuten Intranet, www-sivut, henkilöstölehti ja Facebook.



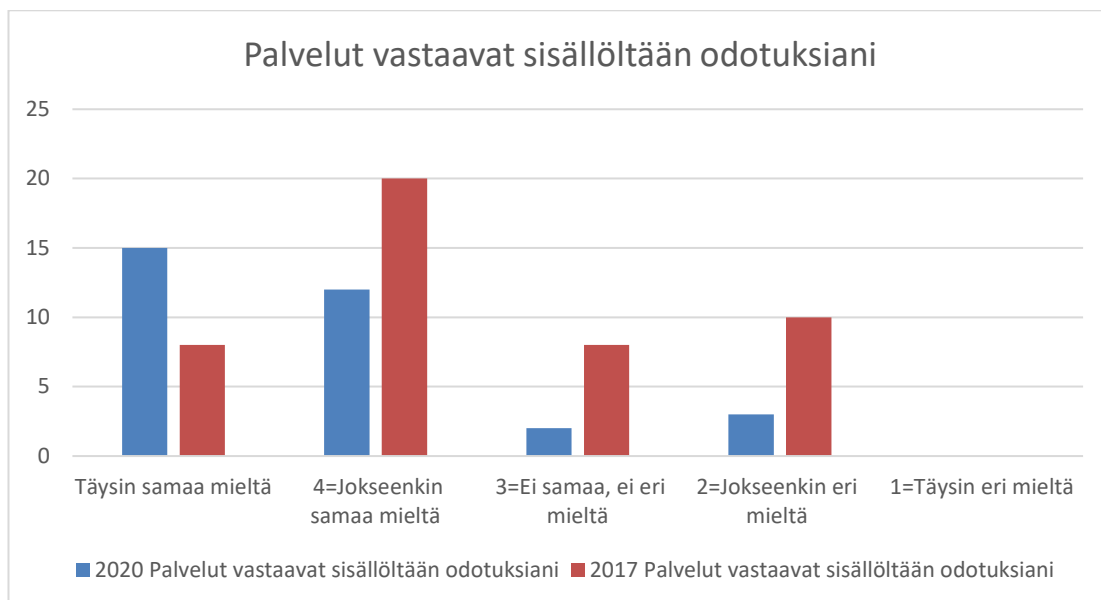
Kuvio 9. Väittämien vertailu täysin ja jokseenkin samaa mieltä olevat 2020 (n=32) ja 2017 (n=47)

Välinehuollon asiakaspalvelu on parantunut entisestään. Vuonna 2020 88 % on täysin tai jokseenkin samaa mieltä ja vastaavasti vuonna 2017 66 %. Asiakaspalvelun laadun parantamiseksi tehdään jatkuvasti toimenpiteitä. Satakunnan sairaanhoitopiirissä on asiakaskokemuksen parantamiseksi laadittu useita toimenpiteitä. Satasairaalan asiakas- ja potilaspalveluohjelma 2021-2022 sisältää viisi osa-aluetta; asiakaslähtöiset palvelut, erinomainen asiakaskokemus, monikanavaiset asiointipalvelut ja digitaalisten palveluiden kokonaisuus, asiakasosallisuus ja positiivinen ja houkutteleva brändimielikuva. Asiakasosallisuus konkretisoituu edellisen kyselyn jälkeisenä kehitystoimenpiteenä. Asiakastapaamisia järjestetään asiakasyksiköiden kanssa vähintään kerran vuodessa. Tiimipalaverit pidetään 1-2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin. Säännöllisiä palaverreja asiakasyksikössä työskentelevien välinehuoltajatiimien kanssa pidetään. Asiakaspalveluun kiinnitetään entistä enemmän huomiota. Aluepisteiden asiakaspalvelu saa kiitosta. Myös puhelimesta tapahtuvaan asiakaspalveluun ollaan tyytyväisiä. Digitaalisten palveluiden käyttäjäkunta kasvaa nopeasti. Kuviossa 10 vastaus-ten jakaantuminen 2020 ja 2017.



Kuvio 10. Vastausten jakaantuminen vuosina 2020 (n=32) ja 2017 (n=47) väittämään ”asiakaspalvelu on hyvää”.

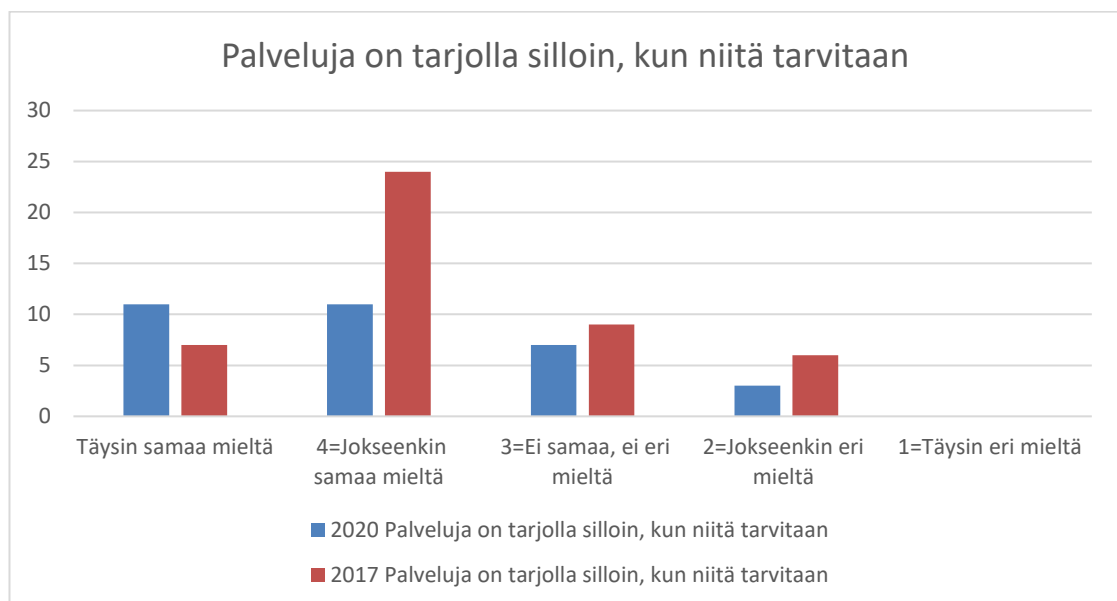
Väittämän ”välinehuollon palvelut vastaavat sisällöltään odotuksia” kanssa oli samaa tai täysin samaa mieltä vuonna 2020 84 % ja vuonna 2017 60 %. Kuviossa 11 vastausten jakaantuminen 2020 ja 2017.



Kuvio 11. Vastausten jakaantuminen vuosina 2020 (n=32) ja 2017 (n=47) väittämään ”palvelut vastaavat sisällöltään odotuksiani”.

Sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita otetaan yhä paremmin huomioon asiakaspalvelun laatua kehittämällä ja alueelliselle toiminnalle tavoitellaan yhteisiä toimintatapoja. Henkilökohtaista palvelua arvostetaan ja sitä pidetään hyvänä. Palautteen avulla pystytään vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja palveluiden sisältöön.

Väittämän ”välinehuollon palveluja on tarjolla, silloin kun niitä tarvitaan” kanssa 69 % on täysin samaa mieltä, kun vuonna 2017 se oli 66 %. Eri mieltä tai täysin eri mieltä palveluiden oikea-aikaisuuden kanssa vastaajista on vuonna 2020 9 % ja 2017 13 %. Työaikojen asiakaslähtöisempi suunnittelu on parhaillaan työn alla välinehuollossa. Webropol-kysely välinehuoltajille on lähetetty ja syksyllä toteutettavan työvuorokeilun tavoitteena on saada mm. vähentää työn kuormittavuutta ja lisätä ergonomiaa. Tiimityön lisääminen ja tasapuolisempi työkierto sekä selkeämmät työajat lisäävät työssä viihtymistä. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää saada ruuhkahuippuihin tekijöitä. LEANin tavoitteiden mukaisesti henkilökunta osallistetaan työnsä kehittämiseen. Kuviossa 12 vastausten jakaantuminen 2020 ja 2017.

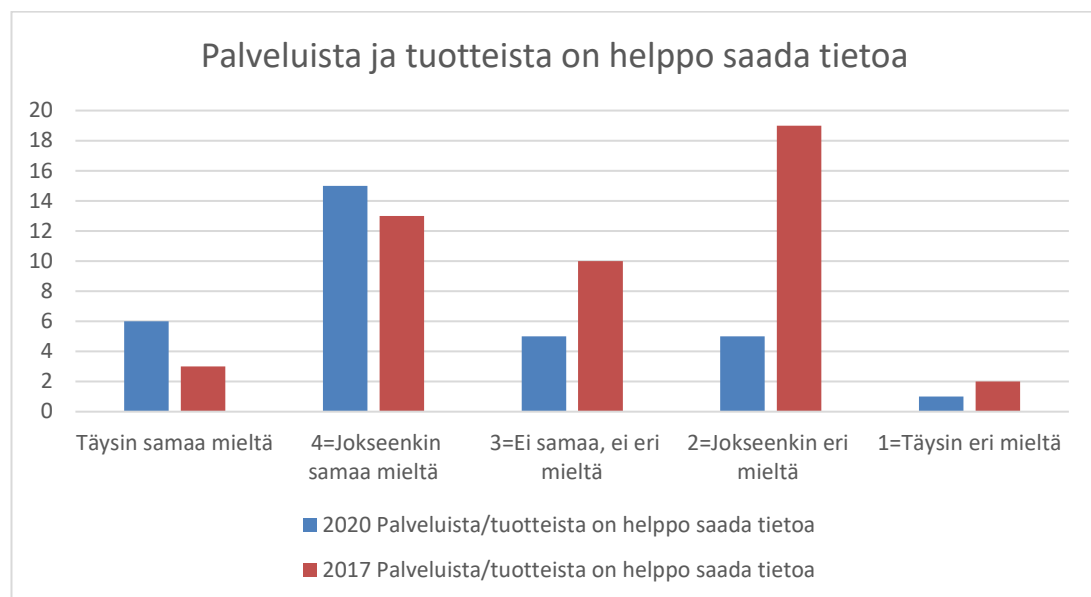


Kuvio 12. Vastausten jakaantuminen vuosina 2020 (n=32) ja 2017 (n=47) väittämään ”palveluja on tarjolla silloin, kun niitä tarvitaan”.

Vuonna 2017 yksi kehittämiskohteista oli palvelulupauksen antaminen. Palvelulupaus on otettu käyttöön ja tehty ABC- kiireellisyysluokituksella yhteistyössä leikkausosaston kanssa. Käytännössä se tarkoittaa, että A: viidessä tunnissa tuote takaisin, B: ennen

klo 12 huoltoon tulleet aamuksi takaisin. C ei ole saanut mitään määrittystä, mutta edelleen nimessä mukana. Prosessin alku ja loppu pitää olla tiedossa läpimenoajan mittaamisen mahdollistamiseksi. Välinehuollon kaikki prosessit on kuvattu ja prosessikuvauksia päivitetään tarpeen mukaan. Uusinta (2021) on, että asiakasyksiköt ovat saaneet ”kummin” tiiminvetäjät ovat jakaneet kaikki asiakasyksiköt keskenään ja toimivat yhteyshenkilöinä prosessiin liittyvissä asioissa.

Väittämään ”palveluista ja tuotteista on helppo saada tietoa”, vastaajista on 65 % vuonna 2020 täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, kun 2017 vastaava luku oli 34 %. Jokseenkin tai täysin eri mieltä vastaajista on 2020 19 % ja 2017 47 %. Vaikka tietoa palveluista ja tuotteista on helpompi saada kuin vuonna 2017, niin edelleen tiedon saaminen on selkeä kehittämiskohde. Sähköisen tilausjärjestelmän kehityksessä ja käyttäjäkunnan laajetessa tiedon saaminen tuotteista helpottuu. Asiakastapaamiset, alueellinen yhteistyö ja integroitujen aluepisteiden toiminnan kehittäminen ja yhtenäistäminen auttavat ymmärtämään toimintaa. Jolloin tiedonsaanti palveluista ja tuotteista helpottuu. Kuviossa 13 vastausten jakaantuminen 2020 ja 2017.

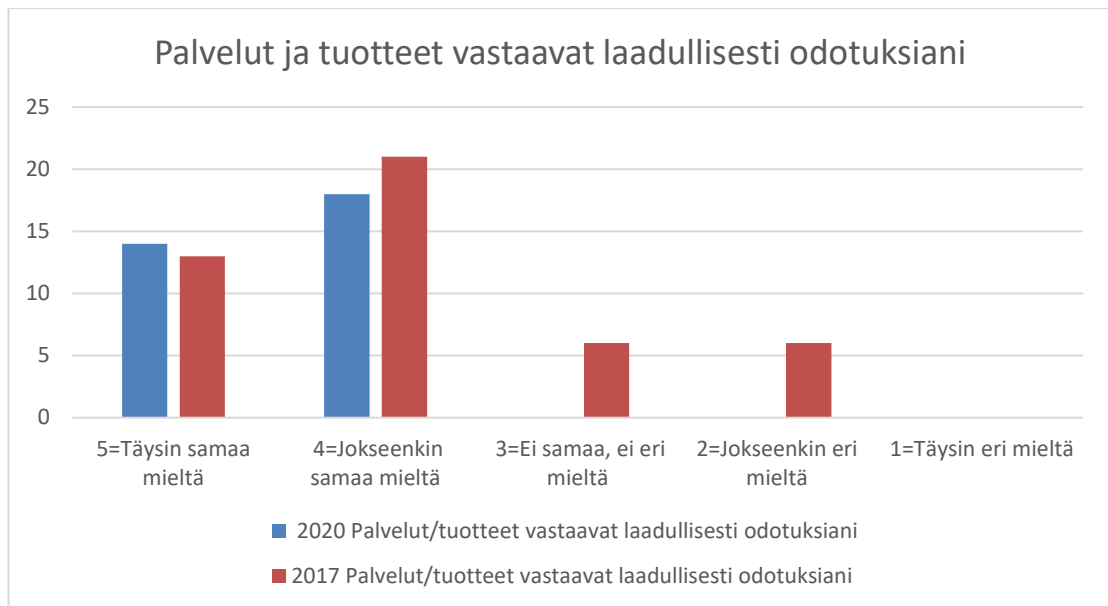


Kuvio 13. Vastausten jakaantuminen vuosina 2020 (n=32) ja 2017 (n=47) väittämään ”palveluista ja tuotteista on helppo saada tietoa”.

Sähköinen tilausjärjestelmä on käytössä 53 % :lla vastanneista ja sen käytön lisäämiselle on olemassa selkeä tarve, joka tulee selkeästi esiin avoimissa vastauksissa. Web-tilaus pilotoitiin ensin parilla Satasairaalan yksiköllä 2019 ja otettiin sitten käyttöön Satasairaalassa kesällä 2020. Sähköisen tilausjärjestelmän laajempi käyttöönotto on

edennyt. Alkuvuodesta 2021 se on otettu käyttöön myös Porin perusturvassa. Sähköinen tilausjärjestelmä on aikaisempaa tilausprosessia huomattavasti asiakasystävällisempi. Tilausprosessi helpottuu ja nopeutuu. Sähköinen tilausjärjestelmä on käytössä asiakkaalla käytössä ympäri vuorokauden. Myös asiakkaan ajantasaisten tietojen päivitys, joka säästää työaikaa. Tilausjärjestelmä mahdollistaa tuotteiden saatavuuden seurannan, jolloin pystytään paremmin vastaamaan asiakkaan tarpeeseen. Sähköinen tilausjärjestelmä koetaan tarpeelliseksi ja helpottaa tilaamista. Myös palautetta ja kehittämisehdotuksia tuli, kuten listalla olevien tuotteiden päivittäminen ajan tasalle ja tilausjärjestelmän ”ketteröittäminen” ja tarve kuvalliselle hakutoiminnalle on olemassa. Palveluiden pitää olla helppokäyttöisiä ja oikea-aikaisia. Digitaalisuuden lisääntyminen tuo asiakaskokemukseen eri kommunikointikanavat, palvelut ovat jatkuvasti saatavilla ja palvelu nopeutuu.

Välinehuollon palvelut ja tuotteet vastaavat laadullisesti paremmin odotuksia aikaisempaan verrattuna. Vuonna 2020 100 % vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä, kun vuonna 2017 70 % on täysin tai jokseenkin samaa mieltä ja 13 % jokseenkin eri mieltä. Laadunhallinta on järjestelmällistä ja toiminnan seuraamista edellyttävää henkilöstön ja johdon vastuulla olevaa jokapäiväistä työtä, jossa erityisesti esiin nousee asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistuminen sekä prosessien hallinta. Asiakaspalvelun laatu muodostuu useista eri tekijöistä. Laatu muodostuu myös asiakkaan hyvästä kohtelusta ammattitaitoisella osaavalla henkilöstöllä, joka tarjoaa asiakkaalleen yksilöllistä, toimivaa ja joustavaa palvelua. Kuviossa 14 vastausten jakaantuminen 2020 ja 2017.



Kuvio 14. Vastausten jakaantuminen vuosina 2020 (n=32) ja 2017 (n=47) väittämään “palvelut ja tuotteet vastaavat laadullisesti odotuksiani”.

2017 kysyttiin halukkuutta tutustua välinehuollon palveluihin ja tiloihin ja avoimet ovet järjestettiin vuonna 2017 onnistuneesti. Vuonna 2020 Covid-19 pandemian vuoksi halukkuutta tutustua välinehuollon tiloihin ei kysytty. Välinehuollon uudet tilat ovat suunnitteilla Satasairaalaan. Epidemiologisen tilanteen parannuttua ja uusien tilojen valmistumisen jälkeen tutustuminen välinehuollon uusittuihin tiloihin tulee olemaan jälleen mahdollista.

Laadulliset mittarit selvittävät asiakkaan aiempia kokemuksia. Suosituin mittari on Net Promoter Score (NPS) eli kuinka todennäköisesti kyseistä organisaatiota suosittelee. Kaikki vastaajat suosittelisivat välinehuollon palveluita. Samoin oli vuonna 2017.

Taulukoista 1 ja 2 voi tarkastella vielä tarkemmin, miten vuosien 2020 ja 2017 vastaukset ovat jakaantuneet.

Taulukko 1. Vastausten jakautuminen vuonna 2020

<b>Väittämät 2020</b>	<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	<b>4=Jokseenkin samaa mieltä</b>	<b>3=Ei samaa, ei eri mieltä</b>	<b>2=Jokseenkin eri mieltä</b>	<b>1=Täysin eri mieltä</b>
Välinehuollon palvelut/tuotteet vastaavat laadullisesti odotuksiani	14	18			
Välinehuollon palveluista/tuotteista on helppo saada tietoa	6	15	5	5	1
Välinehuollon palveluja on tarjolla silloin, kun niitä tarvitaan	11	11	7	3	
Välinehuollon palvelut vastaavat sisällöltään odotuksiani	15	12	2	3	
Välinehuollon asiakaspalvelu on hyvää	14	14	3	1	

Taulukko 2. Vastausten jakautuminen vuonna 2017

<b>Väittämät 2017</b>	<b>5=Täysin samaa mieltä</b>	<b>4=Jokseenkin samaa mieltä</b>	<b>3=Ei samaa, ei eri mieltä</b>	<b>2=Jokseenkin eri mieltä</b>	<b>1=Täysin eri mieltä</b>
Välinehuollon palvelut/tuotteet vastaavat laadullisesti odotuksiani	13	21	6	6	
Välinehuollon palveluista/tuotteista on helppo saada tietoa	3	13	10	19	2
Välinehuollon palveluja on tarjolla silloin, kun niitä tarvitaan	7	24	9	6	
Välinehuollon palvelut vastaavat sisällöltään odotuksiani	8	20	8	10	
Välinehuollon asiakaspalvelu on hyvää	13	18	12	3	



## 7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaiseksi Satakunnan sairaanhoitopiirin diagnostisten palveluiden SataDiag liikelaitoksen välinehuollon asiakasyksiköiden asiakkaat kokevat välinehuollon asiakaspalvelun sekä tehdä havaintoja vertaamalla vuoden 2017 ja 2020 asiakastytyväisyyskyselyiden vastauksia. Tarkoitus oli löytää myös keinoja, miten välinehuollon asiakastytyväisyyttä voitaisiin entisestään parantaa.

Opinnäytetyöprosessi alkoi jo kesällä 2020. Oli mielenkiintoista ja kannustavaa saada aihe samasta organisaatiosta, jossa työskentelen. Toiminnallisesti SataDiagin välinehuolto on merkittävä sairaanhoidon tukipalvelu ja olen oppinut välinehuollosta paljon tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani. Sain tukea ja tietoa välinehuollon esimiehiltä koko prosessin ajan. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena asiakaskyselynä ajalla 26.11-15.12.2020. Työ eteni kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheiden mukaan. Ensin laadittiin tutkimussuunnitelma ja tiedon keräämistä varten lomake eli asiakastytyväisyyskysely. Keräsin aineiston käsiteltäväksi, analysoinnin jälkeen raportoin tulokset ja lopuksi tein johtopäätökset. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivinen tutkimus on määrällinen tutkimus eli otoksen on oltava riittävän suuri. Lähetin kyselyn sähköpostilla 89:lle esimiehelle, joista 32 vastasi. Tuloksia voidaan pitää luotettavana. Kvantitatiivisen kyselytutkimuksen tekeminen ja lomakekyselyn toteuttaminen oli minulle uutta, mutta apuna toimi aikaisemmin vuonna 2020 toteutettu kysely.

Asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksia oli myös helppo vertailla keskenään. Hyvät kysymykset olivat kyselyn onnistumisen perusedellytys. Kysely oli pituudeltaan asiakasystävällinen ja kysymysten asettelultaan mahdollisimman ymmärrettävä sekä eteni loogisesti. Kysymykset olivat numeroitu juoksevasti ja samaa aihetta käsittelevät kysymykset muodostivat kokonaisuuden. Samaa asiakastytyväisyyskyselyä on mahdollista käyttää tulevina vuosina ja kyselyyn on myös toiminnan mahdollisesti muuttuessa helppo tehdä tarvittavia muutoksia. Vastaajien taustaorganisaatiot jakautuivat samalla tavalla vuosina 2017 ja 2020. Yli 50 % vastanneista oli Satakunnan sairaanhoitopiiri-

ristä, reilu kolmannes Porin perusturvasta ja loput muista organisaatioista. Kysymykset käsittelivät palveluita ja tuotteita laatua sekä asiakaspalvelua. Tuotteiden ja palveluiden laatuun ollaan erittäin tyytyväisiä ja niitä on oikea-aikaisesti saatavilla. Asiakaspalvelu on hyvää. Vähiten hajontaa oli ”välinehuollon palvelut/tuotteet vastaavat laadullisesti odotuksiani” väittämän kohdalla. Eniten hajontaa vastauksissa oli ”välinehuollon tuotteista ja palveluista on helppo saada tietoa” väittämän kohdalla. Sähköinen tilausjärjestelmä on käytössä yli puolella vastanneista. Sähköiselle tilausjärjestelmälle on selkeä tarve. Tilausjärjestelmän käyttäjät ovat pääasiassa tyytyväisiä. Tilausjärjestelmää voitaisiin kuitenkin vielä ketteröittää entisestään ja tuotevalikoimaa päivittää ajantasaiseksi. Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena löytää prosessien toimivuudessa mahdollisia kehittämiskohteita. Prosessien kehittämistä voidaan tarkastella taloudellisesta näkökulmasta, asiakastyytyväisyyden kannalta, itse prosessin kehittämisen kannalta sekä yksikön kehittymisen ja oppimisen kannalta. Kustannusten jakautuminen ja tilaus- ja toimitusprosessit eivät ole kaikille asiakkaille täysin selvillä.

Vertailtaessa tutkimustuloksia vuosien 2017 ja 2020 välillä voi tehdä havainnon, että välinehuollon asiakastyytyväisyys on parantunut entisestään. Kaikki vastanneet suosittelevat välinehuollon palveluja. Vastausprosentit olivat eri vuosina lähes samalla tasolla. Vuoden 2017 kyselyn perusteella valikoituneet kehittämistoimenpiteet on laitettu käytäntöön. Asiakasyksiköiden tapaamisia järjestetään ja ABC-palvelulupaus leikkausyksikölle on otettu käyttöön. Tiedottaminen oli 2017 yksi kehittämiskohteista ja 2020 toteutetun kyselyn perusteella sama kehittämiskohde on yhä ajankohtainen. Keinoja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi ovat sähköisen tilausjärjestelmän käyttäjämäärän lisääminen yhä useammalle asiakkaalle. Sähköisen tilausjärjestelmän käyttö onkin jo laajentunut kevään 2021 aikana Porin perusturvaan. Käyttönotetuilla kummikokouksilla ja asiakastapaamisilla on iso merkitys asiakastyytyväisyyden kannalta varsinkin uusissa aluepisteissä, joille SataDiagin välinehuollon toimintatavat ovat uutta. Henkilöstöressurssien riittävyteen on panostettu oppilaitoksen kanssa tehtävällä koulutusyhteistyöllä. Ammattitaitoiset ja koulutetut välinehuoltajat tulevat jatkossakin kuulumaan SataDiagin henkilöstöön. Henkilöstön kuuleminen ja osallistaminen on tärkeää. Asiakaskokemus on osa henkilöstökokemusta. Esimiehet seuraavat henkilöstön työvirettä ja asiakkailta saatuja palautteita reaaliajassa. SataDiagin strategiaa noudatetaan asiakas, henkilöstö, prosessi ja talousnäkökulmista. Satasairaalan asiakas- ja potilaspalveluohjelma 2021-2022 mukaisesti asiakaspalvelukoulutukset

kuuluvat jokaisen sairaanhoitopiirin työntekijän suoritettavaksi. Asiakasta kuullaan entistä tarkemmalla korvalla ja digitaalisten palveluiden lisääntyminen tuovat myös välinehuoltopalveluiden eri prosesseihin sekä omat haasteensa että hyötynsä. Välinehuoltajien työvuorosunnittelun kehittämisen kysely on lähetetty välinehuoltajille. Saatujen palautteiden perusteella uudet työvuorot otetaan kokeiluun syksyllä 2021.

Asiakaslähtöisyys, asiakastarpeita palveleva verkosto ja palvelutarjonta, osaava ja motivoitunut johto ja henkilöstö sekä organisaation kustannustehokkuus on kuvattu välinehuollon kehittämisen tiekarttaan ja teoriaosuudessa onnistuin mielestäni rajaamaan aiheen riittävän tarkasti. Haasteellista teoriaosuuden kirjoittamisessa rajata eri asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät erillisten otsikoiden alle, koska eri tekijät kuitenkin liittyvät vahvasti kaikki toisiinsa. Opettajalta sain hyviä neuvoja ja tukea tarvittaessa. Asettamalla aikataululle jouduin hieman antamaan periksi. Onnistunut strategia ja strategian toimeenpano on yrityksen johdon tärkein tehtävä. SataDiag liikelaitoksen strategian mukaisesti välinehuollon maakunnan välinehuoltopisteitä on integroitu SataDiagin tuottamaksi palveluksi. Strategian toisessa vaiheessa on keskitytty toiminnan systemaattiseen kehittämiseen operatiivisen tehokkuuden, prosessien ja laadun sekä henkilöstön osaamisen parantamiseksi. Kehittäminen on jatkuvaa työtä. Leanin tavoitteiden mukaisesti prosesseja kehitetään sujuvammaksi ilman ongelmakohtia ja hukkaa. Asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen, asiakkaan prosessien helpottaminen ja tehostaminen, oikea-aikainen reagointi tarpeisiin ja pyyntöihin näkyvät asiakastyytyväisyyden parantumisenä. Yhteistyökykyinen toisiaan kunnioittava henkilöstö ja arvot nivoutuvat toisiinsa.

## LÄHTEET

Aalto, A-M., Vehko, T., Sinervo, T., Sainio, S., Muuri, A. & Elovainio, M. & Pekuri-  
nen, M. 2017. Terveystuollon asiakaslähtöisyys: Palvelujen käyttäjien kokemuksia  
terveyspalvelujen toiminnasta. Viitattu 28.8.2020. <http://www.julkari.fi/handle/10024/134728>

Ahvenainen, P. Gylling, J & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Viitattu  
19.4.2021. [https://kauppakamaritieto-fi.lillukka.samk.fi/ammattikirjasto/teos/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017#kohta:1\(\(20\)Asiakaskokemuksen\(\(20\)nyky-tila\(\(20\)Suomessa\(:Asiakaskokemuksen\(\(20\)rooli\(\(20\)yrityksiss\(\(e4](https://kauppakamaritieto-fi.lillukka.samk.fi/ammattikirjasto/teos/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017#kohta:1((20)Asiakaskokemuksen((20)nyky-tila((20)Suomessa(:Asiakaskokemuksen((20)rooli((20)yrityksiss((e4)

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Alma Talent. Viitattu  
11.5.202. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/DAEBDXDTEB#/kohta:Luku\(\(20\)1\(\(\(:\(20\)Digitalisaatio\(\(20\)ja\(\(20\)asiakaskokemuksen\(\(20\)kehitt\(\(e4\)minen/piste:t2](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/DAEBDXDTEB#/kohta:Luku((20)1(((:(20)Digitalisaatio((20)ja((20)asiakaskokemuksen((20)kehitt((e4)minen/piste:t2)

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Alma Talent. Viitattu  
14.8.2020. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/>

Haavisto, M. 2018. Projektisuunnitelma 23.11.2018. S hkk isen tilausjärjestelmän  
valmistelu ja k ytt n otto SataDiag välinehuoltokeskuksessa 2018.

Hagman, H. 2019. Diagnostisten palveluiden integraatio Satakunnassa – perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kuvantamis- ja laboratoripalveluiden integrointi ja toiminnankehitt misen suuntaviivat. Sosiaali- ja terveysjohtamisen EMBA –kehittämistyö. Tampereen yliopisto.

Hannus, J. 2004. Strategisen menestyksen avaimet – tehokkaat strategiat, kyvykkyydet ja toimintamallit. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita. Viitattu  
14.8.2020. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-6495-1>

Kaplan, R. & Norton, D. 2004. Strategiakartat – aineettoman pääoman muuttaminen mitattaviksi tuloksiksi. Helsinki: Talentum.

Karhumäki, T. Hirvonen, K. & Ylitupa, E. 2017. Välinehuolto. 3. uud. p. Duodecim.

Kesti, M. 2010. Strateginen henkilöstötuottavuuden johtaminen. Helsinki: Talentum. Viitattu 21.2.2021.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Modig, N. & Åhlström. P. 2013. Tätä on LEAN. Tukholma: Rheologia Publishing. Viitattu 7.5.2021.

- Neilimo, K. 2017. Strategia ja johtaminen. Sote EMBA kurssi luento 9.2.2017. Viitattu 18.9.2020. Tampereen yliopisto.
- Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus, miksi, mitä, miten? Docendo. Viitattu 26.4.2021. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789522919847>
- Saren-Koivu, A-M. 2017. Prosessien kuvaaminen ja prosessiajattelun käyttöönotto. Viitattu 10.5.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127595/Opinnaytetyo\\_Annamari\\_Saren-Koivu.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127595/Opinnaytetyo_Annamari_Saren-Koivu.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- SataDiag liikelaitoksen pöytäkirja 24.8.2020. Viitattu 2.9.2020. [http://poytakirjat.satshp.fi:70/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/pk\\_asil\\_tweb.htm?+bid=1489](http://poytakirjat.satshp.fi:70/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/pk_asil_tweb.htm?+bid=1489)
- SataDiag www-sivut. Viitattu 12.10.2020. <http://www.satadiag.fi/Yksikot/Sivut/default.aspx>
- SataDiag www-sivut. Viitattu 2.9.2020. <http://www.satadiag.fi/satadiag-tietoa/Sivut/default.aspx>
- Satakunnan sairaanhoitopiirin yhtymähallituksen pöytäkirja 22.2.2021. Viitattu 24.2.2021. [http://ktweb:60/ktwebscr/pk\\_asil\\_tweb.htm?bid=1673](http://ktweb:60/ktwebscr/pk_asil_tweb.htm?bid=1673)
- Satakuntaliitto www-sivut. Viitattu 2.9.2020. <http://www.satakuntaliitto.fi/v%C3%A4est%C3%B6n-ik%C3%A4rakenne>
- Satasairaala www-sivut. 2020. Viitattu 2.9.2020. <https://www.satasairaala.fi/satasairaala/satakunnan-sairaanhoitopiirin-kuntayhtyma>
- Satasairaalan Sisäinen intranet Henkka, Laadunhallinta. Viitattu 1.3.2021. <https://henkka.satshp.fi/johtaminen/isosti-eteenpain/Documents/Laadunhallintajärjestelmän%20käyttöönottosuunnitelma.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Laatu ja potilasturvallisuus ensihoidossa ja päivystyksessä - Suunnittelusta toteutukseen ja arviointiin. 2014. Viitattu 17.8.2020.
- Stenvall, J. & Virtanen, P. 2011. Julkinen johtaminen. Tallinna: Tietosanoma.
- Valtanen, A. 2019. Sairaanhoidolliset tukipalvelut: välinehuollon tuotteistaminen ja hinnoittelu toiminto-pohjaisen kustannuslaskennan avulla, Case SataDiag. Pro Gradu tutkielma. Turun yliopisto. Viitattu 14.5.2021.

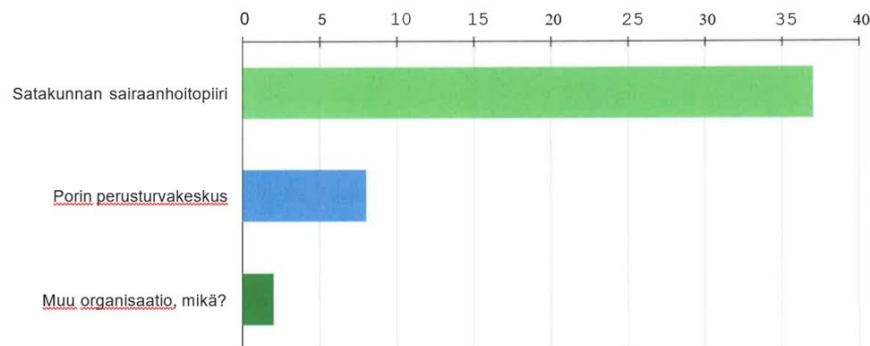
# 2017 Välinehuolto

## Asiakastyytyväisyyskysely

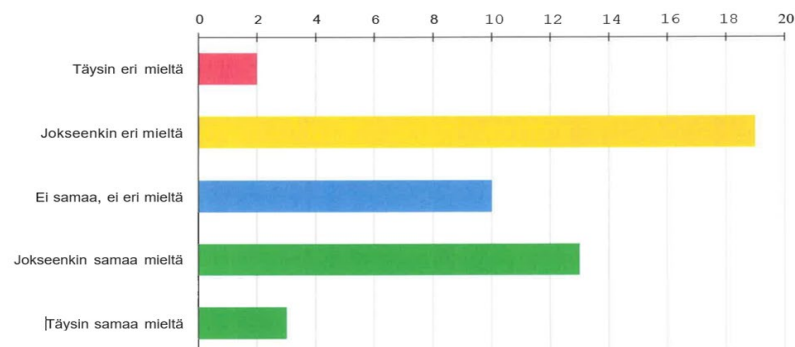
Toteutus 3/2017 Webropol-kyselyllä. Vastausaikaa oli 3 viikkoa

Kohderyhmä SATSHP kaikki esimiehet ja PETU:n Välinehuollon palveluita käyttävät lähiesimiehet

### Onko työnantajanne: (N=47)



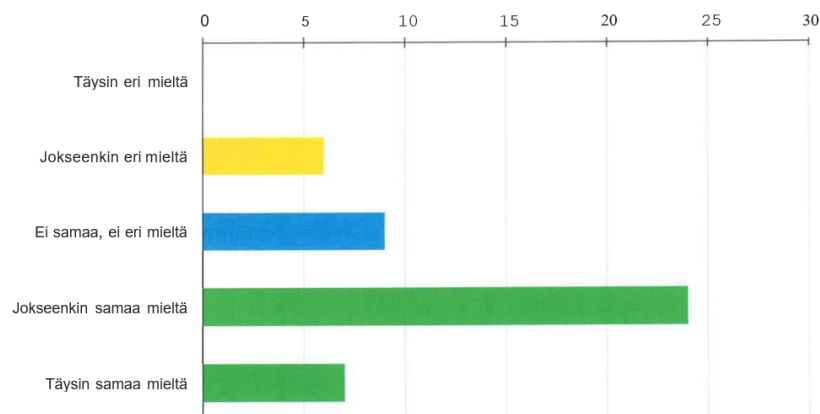
### Välinehuollon palveluista/tuotteista on helppo saada tietoa (N=47)



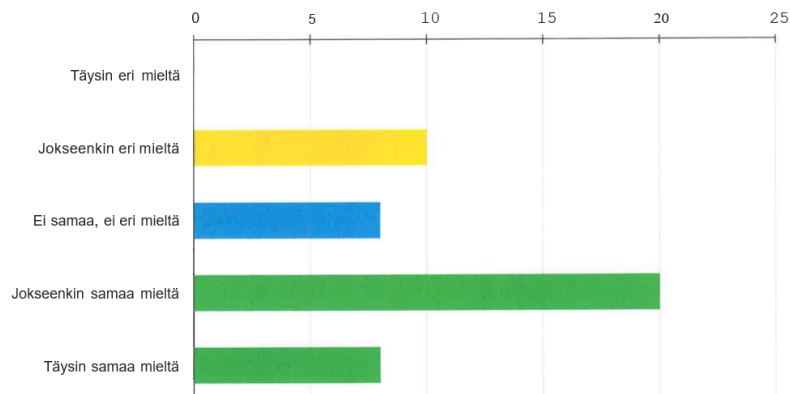
## Kehittämistoimenpiteitä

- Ideoita näkyvyyden lisääminen
  - Avoimet ovet 10.4.2017 (yhteystietojen jakaminen, prosessin esittely vaiheittain, asiasisältöinen tiedottaminen,
  - Tiedottaminen Henkassa, www-sivuilla, postitse, Vinkkeliin juttua
  - Tiedottaminen asiakkaille logistiikasta
  - Sote - ryhmän kautta
  - Alueelliset koulutuspäivät
  - Kummikokoukset
  - Palvelulupaus ja sen tiedottaminen

### Välinehuollon palveluja on tarjolla silloin, kun niitä tarvitaan ? (N=46)

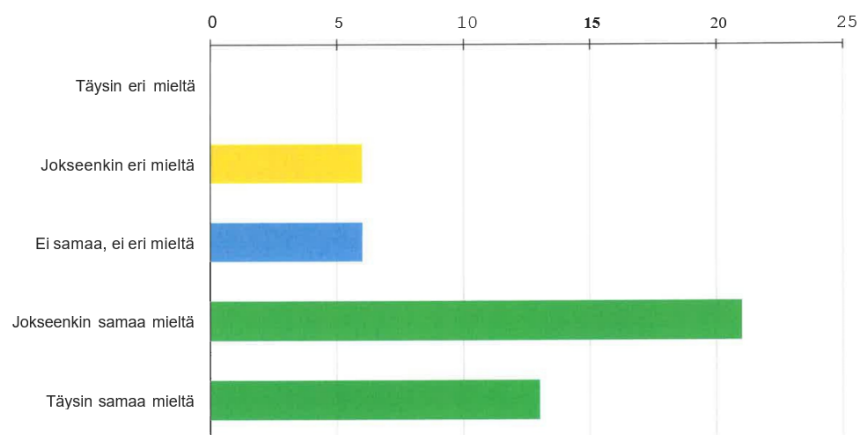


### Välinehuollon palvelut vastaavat sisällöltään odotuksiani? (N=46)



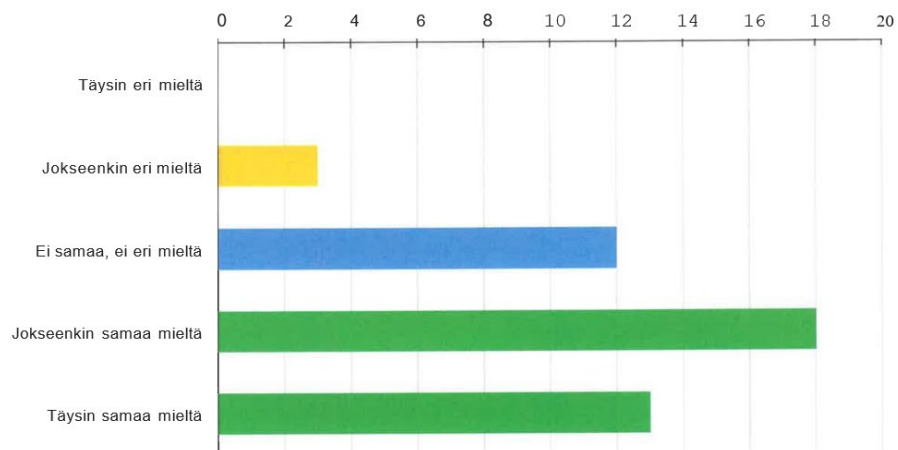
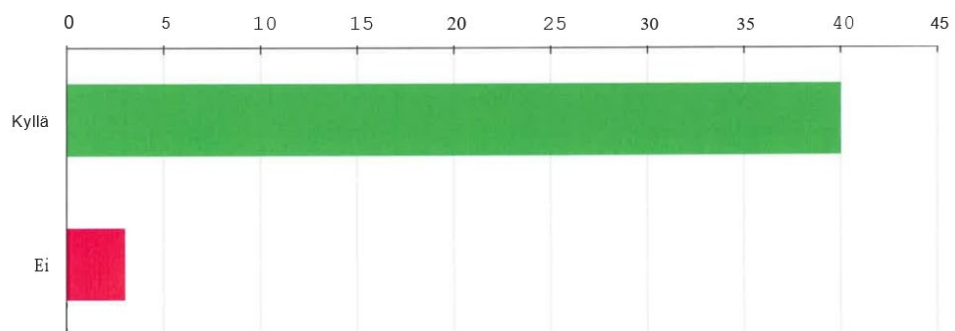
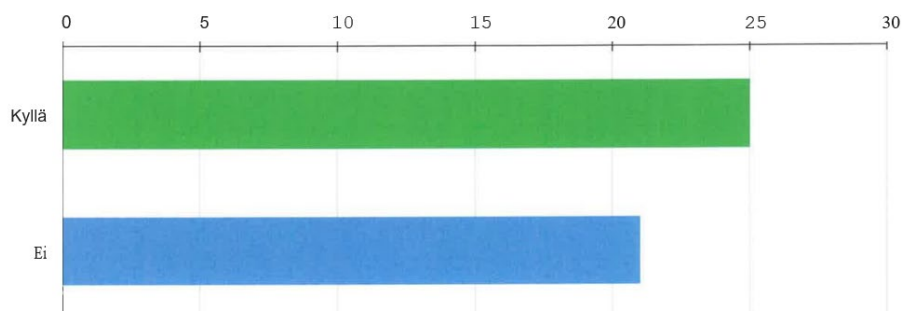
- Kummikokoukset
- Palvelupakettien räätälöinti ja niistä tiedottaminen
- Tuotekuvasto
- Tdoc webbi-liittymä asiakkaille

**Välinehuollon palvelut/tuotteet vastaavat laadullisesti odotuksiasi? (N=46)**



- Vastuurajapinnat laadussa ja niistä tiedottaminen
- Palautekanavan luominen laadun parantamiseksi (esim.lomake PETU:lle)



**Välinehuollon asiakaspalvelu on hyvää? (N=46)****Suosittelisitteko Välinehuollon palvelua? (N=43)****Haluatteko tutustua Välinehuollon palveluihin ja tiloihin?  
(N=46)**

## Välinehuolto asiakastyytyväisyys 2020

### 1. Onko työnantajanne

Satakunnan sairaanhoitopiiri

Porin perusturva

Muu organisaatio, mikä?

### 2. Vastaa seuraaviin väittämiin

Täysin samaa mieltä=5

Jokseenkin samaa mieltä=4

Ei samaa, ei eri mieltä=3

Jokseenkin eri mieltä=2

Täysin eri mieltä=1

	1	2	3	4	5
Välinehuollon palvelut/tuotteet vastaavat laadullisesti odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välinehuollon palveluista/tuotteista on helppo saada tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välinehuollon palveluja on tarjolla silloin, kun niitä tarvitaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välinehuollon palvelut vastaavat sisällöltään odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välinehuollon asiakaspalvelu on hyvää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. Otamme kiitollisina vastaan kehittämissuhteita ja palautetta välinehuollon palveluiden, tuotteiden tai asiakaspalvelun parantamiseksi.**

**4. Onko käytössäsi sähköinen tilausjärjestelmä?**

- Kyllä
- Ei

**5. Sähköinen tilausjärjestelmä vastaa odotuksiani**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa, ei eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

**6. Otamme vastaan sähköisen tilausjärjestelmän kehittämissuhteita käyttäjän näkökulmasta**

**7. Suosittelemme välinehuollon palveluja?**

- Kyllä
- En

