



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Riku Saari

Asiakaskokemus tulevaisuuden hoiva- tilanteissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Vanhustyö ylempi AMK

Geronomi YAMK

Opinnäytetyö

27.5.2021

Tekijä(t) Otsikko	Riku Saari Asiakaskokemus tulevaisuuden hoivatilanteissa
Sivumäärä Aika	32 sivua + 4 liitettä 27.5.2021
Tutkinto	Geronomi (ylempi AMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Suuntautumisvaihtoehto	Vanhustyö ylempi AMK
Ohjaaja(t)	Yliopettaja Kaija Matinheikki-Kokko
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli teemahaastattelujen avulla kuvata 65–80-vuotiaiden näkemyksiä tekijöistä, joilla heille voitaisiin luoda myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa, jos he tarvitsisivat tulevaisuudessa hoivaa. Asiakaskokemuksen tarkastelua syvennettiin palvelumuotoilun näkemyksillä.</p> <p>Asiakaskokemus -käsitettä ei vielä käytetä kovin laajasti vanhustyön kentällä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli vahvistaa ymmärrystä hoivatilanteen asiakaskokemuksta kohtaan ja hyödyntää tuloksia asiakaskokemuksen käsitteen soveltamisessa hoivatyön kehittämiseen.</p> <p>Opinnäytetyössä sovellettiin laadullisen tutkimuksen menetelmää. Aineisto kerättiin teemahaastattelemalla viittä 68–74-vuotiasta eläkkeellä olevaa henkilöä, jotka asuvat kotona ilman hoivapalveluita. Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällön analyysillä, jonka tuloksena muodostui neljä yläluokkaa. Nämä yläluokat olivat henkilökunnan ammattitaito, henkilökunnan vuorovaikutustaidot, palveluiden organisointi ja elämäntyylin tukeminen. Yhdistäväksi pääluokaksi muodostui myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa.</p> <p>Haastatteluista saatujen tulosten mukaan myönteistä asiakaskokemusta hoivatilanteessa voitaisiin luoda erityisesti hoivatyöntekijän ystävällisellä käytöksellä sekä mahdollistamalla asiakkaalle merkityksellisten asioiden tekeminen hoivan tarpeesta huolimatta. Hoivatyöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta pidettiin tärkeänä tekijänä myönteisen asiakaskokemuksen luomisessa. Lisäksi kiireettömyys, toimivat palvelut, tuttu henkilöstö sekä asiakkaan huomioiminen ja arvostaminen voisivat luoda myönteistä asiakaskokemusta hoivatilanteessa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää vanhuspalveluiden asiakaslähtöisyyden suunnittelussa ja kehittämisessä.</p>	
Avainsanat	Hoivatyö, asiakaskokemus, vuorovaikutus

Author(s) Title	Riku Saari Customer Experience in Future Care Situations
Number of Pages Date	32 pages + 4 appendices 27 May 2021
Degree	Master of Social Services and Health Care
Degree Programme	Master's Degree Programme in Human Ageing and Services
Specialisation option	
Instructor(s)	Kaija Matinheikki-Kokko, Senior Lecturer, PhD,
<p>The goal of this thesis was to describe, using semi-structured interviews, the views of people in the age group of 65-80 about the key factors of a positive customer experience in a caregiving situation, should they need care in the future. The understanding of customer experience was deepened through applying service design views.</p> <p>Customer experience is not yet a widely used concept in elderly care. The main aim of this thesis was to strengthen the understanding of customer experience in a care situation and use the results in applying the concept of customer experience in the development of caregiving work and processes.</p> <p>Qualitative research methods were applied in the thesis. The materials were gathered through semi-structured interviews of five people between 68 and 74 years of age, living at home without any care services. Material-based content analysis was applied on the interview data, resulting in four upper categories: the professional skills of personnel, their personal interaction skills, the organizing of services, and customer lifestyle support. The main factor common to all of the aforementioned categories was positive customer experience in a caregiving situation.</p> <p>Based on the interview results, positive customer experience in caregiving situations could be created especially through the friendly behaviour of the care personnel and through facilitating the customer's ability to do meaningful things despite their need for care services. The interaction between the customer and personnel was found to be an important factor in creating a positive customer experience. In addition, the sense of unhurriedness, properly functioning services, the familiarity of the care workers, and the act of noticing and esteeming the customer would enhance positive customer experience in care situations.</p> <p>The results of the thesis can be utilized in the planning and development of a customer-oriented approach in elderly care.</p>	
Keywords	caregiving, customer experience, interaction

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	2
3	Vanhusten hoivatyö	3
3.1	Hoivatyö	3
3.2	Vanhusten hoivatyön keskeiset ympäristöt	3
4	Asiakaslähtöisyydestä ja asiakaskokemuksesta	4
4.1	Asiakaskokemuksen muodostumisesta ja kehittämisestä	5
4.2	Vanhusten hoiva- ja hoitotyön vuorovaikutuksesta	6
4.3	Asiakaskokemukseen liittyvien tutkimusten tarkastelua	8
4.4	lääkäiden asiakkaiden kokemuksia hoidosta ja palvelusta	9
4.5	Asiakaskokemuksen osa-alueista	11
5	Opinnäytetyön toteutus	11
5.1	Palvelumuotoilu	11
5.2	Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut	12
5.3	Aineiston kerääminen	13
5.4	Teemahaastattelutilanne	14
5.5	Aineiston analyysi	15
6	Opinnäytetyön tulokset	16
6.1	Henkilökunnan ammattitaito	17
6.2	Henkilökunnan vuorovaikutustaidot	20
6.3	Palveluiden organisointi	22
6.4	Elämäntyylin tukeminen	23
7	Johtopäätökset	26
8	Pohdinta	28
	Lähteet	33
	Liitteet	
	Liite 1. Teemahaastattelurunko	
	Liite 2. Tiedote	
	Liite 3. Tiedote tutkimuksesta	

Liite 4. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

1 Johdanto

Suomessa ikääntyneiden ihmisten osuus väestössä kasvaa. Vuonna 2018 joka neljäs 75 vuotta täyttäneestä oli säännöllisten palvelujen tai omaishoidon tuen piirissä. Muistisairaus on ikääntyneiden pääsääntöinen syy käyttää säännöllisiä palveluita. Iän myötä myös muut somaattiset sairaudet voivat lisääntyä ja aiheuttaa toimintakyvyn laskua. (Laatusuositus 2020–2023: 14, 16, 19.) Palveluiden piirissä olevien ikääntyneiden palveluntarpeet ovat moninaisia, mikä asettaa vaatimuksia heidän parissaan työskentelevien osaamiselle (Laatusuositus 2020–2023: 44).

Valviran mukaan suurin osa Suomen hoivapalveluyksiköistä toimii niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla hyvin (Valvira 2019). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos toteaa heidän tekemän tutkimuksen antavan viitteitä siitä, että vanhuspalveluiden asiakaslähtöisyydessä on kehittämisen varaa. Asiakkaiden omia näkemyksiä tulisi vanhuspalveluissa kuulla nykyistä enemmän. (THL 2018.) Ikääntyneiden laatusuositus suosittelee myös seuraamaan erityisesti koti- ja ympärivuorokautisessa hoidossa asiakkaiden omaa kokemusta hoidon laadusta (Laatusuositus 2020: 19).

Edellisen perusteella voidaan todeta, että vanhustyön laadun tarkastelua olisi hyvä tehdä vahvemmin myös asiakkaiden kokemana. Asiakaskokemuksen käsitettä voitaisiin osaltaan soveltaa myös vanhustyön laadun mittaamisessa ja kehittämisessä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on haastattelujen avulla kuvata 65–80-vuotiaiden näkemyksiä tekijöistä, joilla heille voitaisiin varmistaa myönteinen asiakaskokemus tulevaisuuden hoivatilanteissa. Opinnäytetyön tarkoituksena on vahvistaa ymmärrystä tulevaisuuden hoivatilanteiden asiakaskokemusta kohtaan. Tuloksia hyödynnetään asiakaskokemuksen soveltamisessa vanhusten hoivapalveluihin.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan asiakaskokemusta ja ikääntyneiden hoivatyötä. Asiakaskokemus on käsitteenä laaja. Tässä työssä asiakaskokemuksen tarkastelu on rajattu siihen, mitä odotuksia asiakkailla asiakaskokemusta kohtaan ja mitä hyvä kokemus merkitsee asiakkaalle.

Asiakaskokemuksen käsitettä ei ole suoranaisesti tarkasteltu vanhustyön tutkimuksissa tai kirjallisuudessa. Puustinen & Saarijärvi (2020) tuovat kuitenkin esiin, että julkiset palvelut kuten esimerkiksi Kela ja useat sairaanhoitopiirit ovat nostaneet strategioissaan

esille asiakaskokemuksen (Puustinen & Saarijärvi 2020: 19). Yksityiset vanhusten hoivapalveluita tarjoavat yritykset käyttävät ainakin palveluidensa markkinoinnin tai laadun yhteydessä asiakaskokemus-termiä (ks. esim. Hoivamehiläinen n.d. & Attendo 2019). Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla asiakaskokemus on myös nostettu esille palveluiden kehittämistyössä (Jolkkonen 2019: 167–168).

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on teemahaastattelujen avulla kuvata 65–80-vuotiaiden näkemyksiä tekijöistä, joilla heille voitaisiin luoda myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa, jos he tarvitsisivat tulevaisuudessa hoivaa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on vahvistaa ymmärrystä tulevaisuuden hoivatilanteen asiakaskokemusta kohtaan ja hyödyntää tuloksia asiakaskokemuksen käsitteen soveltamisessa hoivatyön kehittämiseen.

Valmista opinnäytetyötä ja sen tuloksia on tarkoitus mahdollisesti hyödyntää opinnäytetyöntekijän suunnitteilla olevassa vanhustyön henkilöstön valmennuksessa. Valmista opinnäytetyötä voivat hyödyntää myös vanhuspalveluita järjestävät tahot esimerkiksi asiakaslähtöisyyden kehittämisessä.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- Millaisilla tekijöillä ikääntyneille voitaisiin luoda myönteinen asiakaskokemus mahdollisissa tulevaisuuden hoivatilanteissa?
- Millaisella vuorovaikutuksella ikääntyneille voitaisiin luoda myönteinen asiakaskokemus mahdollisissa tulevaisuuden hoivatilanteissa?

3 Vanhusten hoivatyö

3.1 Hoivatyö

Zechnerin (2010) mukaan hoivassa on kyse siitä, että ammattilainen tai läheinen huolehtii toisen henkilökohtaisista ja monesti intiimeistäkin tarpeista. Hoivan tarve syntyy erityisesti silloin, kun ikääntynyt ei selviä itsenäisesti tavanomaisista päivittäisistä toiminnoista, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian hoidosta, pukeutumisesta, ruuan valmistamisesta tai siivoamisesta. Hoivaa voidaan tarvita väliaikaisesti tai koko elinajan. Kaikilla ikääntyneillä ei kuitenkaan ole tarvetta hoivalle. (Zechner 2010: 6, 13, 18.) Keskeistä hoivapalveluissa on luottamus, koska siinä vastataan ikääntyneen hyvin henkilökohtaisiin tarpeisiin. (Zechner 2010: 84.)

Tarkemmin kuvattuna päivittäisillä toiminnoilla tarkoitetaan asiakkaan auttamista hänen toimintakykynsä mukaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa, pukeutumisessa, syömisessä, liikkumisessa, wc-käynneillä, asioiden hoitamisessa ja apuvälineiden hankinnoissa sekä niiden käytössä (Hovilainen-Kilpinen & Oksanen 2018: 248).

Aarva (2009) kuvaa väitöskirjassaan hoito- ja hoivatyön kuuluvan sosiaali- ja terveydenhuollon työtehtäviin ja käsitteisiin, joiden sisällöt ovat osittain erilaisia ja osittain samantaisia. Hoivan nähdään olevan useiden eri tieteenalojen käsite, jonka käyttötavat ovat erilaisia eri tieteenaloilla. Hoivaa ei ole yhtenäisesti määritelty. (Aarva 2009: 43–44.)

Rauhalan (1994) mukaan hyvinvointipalveluiden työllä tuotetaan konkreettista apua kuten hoivaa ja hoitoa. Hyvinvointipalvelut ovat aineettomia vuorovaikutustilanteita, jotka tapahtuvat tiettyyn aikaan. Hyvinvointipalveluita ei voi tehdä etukäteen ja niiden tuottaminen sekä kuluttaminen tapahtuvat samaan aikaan. Niiden tavoitteena ei ole aina välttämättä parantaa asiakasta, vaan niillä voidaan tuottaa myös palveluita, jotka tukevat etenevää sairautta sairastavaa selviytymään arjessaan. (Rauhala 1994: 77–78.)

3.2 Vanhusten hoivatyön keskeiset ympäristöt

Päivittäisissä toiminnoissa apua tarvitseva vanhus voi elää monenlaisissa ympäristöissä. Tässä opinnäytetyössä hoivatilanteen asiakaskokemuksen tarkastelua ei ole rajattu mihinkään yksittäiseen vanhustyön toimintaympäristöön. Sosiaali- ja terveysministeriön

(2020) mukaan vanhusten kotona asumisen tukeminen on kuitenkin valtakunnallinen tavoite, joten vanhusten tarvitsemat palvelut pyritään lähtökohtaisesti järjestämään heidän omissa kodeissaan tai paikoissa, jotka ovat kodinomaisia. (Vanhustenhoidon 2020.) Vanhuksilla on mahdollisuus hakea kunnan kautta apua kotona asumiseen silloin, kun heidän toimintakykynsä on alentunut niin, etteivät he esimerkiksi selviydy itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissaan (Kotihoito ja kotipalvelut n.d.).

Tuki- ja palveluasumista järjestetään silloin, kun avun tarpeen nähdään ylittävän sen, mitä tavanomaiseen asuntoon voidaan järjestää. Tehostetulla palveluasumisella puolestaan vastataan paljon hoivaa, apua ja valvontaa tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin. (Asu- mispalvelut ja asunnon muutostyöt n.d.) Siinä vaiheessa, kun palveluita ei ole enää mahdollista tai tarkoituksenmukaista järjestää kotiin, tarvittava hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa laitoshoidossa (Laitoshoito n.d.).

4 Asiakslähtöisyydestä ja asiakaskokemuksesta

Sosiaali- ja terveysalalla sekä vanhustyön kentällä ja kirjallisuudessa tai tutkimuksissa keskustellaan usein asiakslähtöisyydestä (ks. esim. Järnström 2011; Ahonen & Lamminmäki & Suoheimo & Suokas & Virtanen 2011). Sosiaali- ja terveysalalla asiakslähtöisyyden voidaankin sanoa olevan toiminnan arvopohja, jossa kaikki asiakkaat kohdataan ihmisarvoisena yksilönä, vaikka hyvinvoinnissa olisikin puutteita. Asiakslähtöisessä palveluiden järjestämisessä pyritään siihen, että palvelut ovat sujuvia organisaation lisäksi myös asiakkaalle. Asiakslähtöisyys näkyy asiakkaan kokonaisvaltaisena huomioimisena, palveluntarjoajan ja asiakkaan välisenä dialogina sekä kumppanuutena, jonka tavoitteena on löytää asiakasta tyydyttäviä ratkaisuja niin, että asiakas nähdään osaltaan aktiivisena toimijana. (Ahonen ym. 2011: 18–19.)

Asiakaskokemus puolestaan koostuu mielikuvista ja tunteista, joita asiakas kokee tilanteissa, joissa hän kohtaa joko kasvokkain tai muita palvelukanavia pitkin organisaation edustajan (Ahvenainen & Gylling & Leino 2017: 9–10; Korkiakoski 2019: 19; Löytänä & Korteso 2011: 11). Puustinen ja Saarijärvi (2020) tuovat kirjassaan Strategiana asiakaskokemus esille, että asiakslähtöisyyttä voidaan toteuttaa asiakaskokemuksen avulla. Asiakaskokemus voidaan nähdä luonnollisena jatkeena asiakslähtöisyydelle, sen avulla organisaatio voi kasvattaa kykyään luoda asiakkaan tarpeiden mukaisia tuotteita ja palveluita siten, että asiakas ja hänen tarpeensa huomioidaan kaikissa asiakas-

polun vaiheissa. Kirjoittajien mukaan tämän vuoksi asiakaskokemuksen kehittämistyöhön ei tulisi myöskään sitoutua turhan kevyillä perusteilla. Asiakaskokemus voidaan nähdä parhaimmillaan koko organisaation strategisen johtamisen tapana. Se soveltuu yhtä lailla johtamisen tavaksi niin kaupallisiin palveluihin kuin julkisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. (Puustinen & Saarijärvi 2020: 23.)

Löytänän & Kortesuon (2011) mukaan asiakaskokemuksen määritelmässä on keskeistä huomioida, että se koostuu ihmisen tekemistä yksittäisistä tulkinnoista, joiden muodostama kokonaisuus ei ole järkipерäinen päätös vaan kokemus. Siihen vaikuttavat voimakkaasti myös tunteet sekä tulkinat, jotka on tehty alitajuisesti. Asiakaskokemuksen muodostumiseen ei voida tämän vuoksi täydellisesti vaikuttaa, mutta organisaatiot voivat kuitenkin päättää millaista kokemusta asiakkaille halutaan tavoitella. (Löytänä & Kortesuo 2011: 11.)

Asiakaskokemuksen huomioimisen tärkeyttä vanhustyössä voidaan perustella osaltaan sosiaali- ja terveydenhuollon eettisten periaatteiden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon eettiset periaatteet korostavat työntekijän ja asiakkaan välistä hyvää vuorovaikutusta, jonka keskiössä ovat asiakkaan arvostaminen ja inhimillisuus. Hyvä vuorovaikutus koostuu monista tekijöistä, kuten luottamuksesta, rehellisyydestä sekä molemminpuolisesta sitoutumisesta sovittuihin asioihin. Keskeistä on, että asiakas kokee saaneensa riittävästi tietoa tilanteestaan sekä tulleen kuuluksi oman elämänsä asiantuntijana. (Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta 2011:6.)

4.1 Asiakaskokemuksen muodostumisesta ja kehittämisestä

Asiakkaan kokemat tunteet koko palvelupolun aikana vaikuttavat siihen, millainen kokemus hänelle palvelusta lopulta muodostuu. Palvelupolun voidaan nähdä alkavan jo siinä vaiheessa, kun asiakas pohtii palvelun hankkimista ja jatkuvan aina palvelun hankkimiseen sekä parhaimmillaan muille suositteluun asti. Asiakkaan huomioiminen ja vakuuttaminen heti hankintapolun alkuvaiheissa nähdään erityisen tärkeänä, koska ilman sitä asiakkaan mielenkiinto palvelua kohtaan tuskin herää eikä hankinta luonnollisestikaan etene palvelupolun muihinkaan vaiheisiin. (Ahvenainen ym. 2017: 10.)

Organisaatiossa on tarpeen luoda yhteinen visio siitä, miten asiakaskokemus nähdään omassa organisaatiossa. Asiakaskokemukseen liittyvää kehitystyötä ei pidä rajata vain

joihinkin osa-alueisiin. Sen voidaan nähdä sisältävän esimerkiksi organisaation asiakaspalvelun, yrityskulttuurin, brändin, palvelumuotoilun, myynnin ja digitalisaation kehittämisen. Asiakaskokemuksen kehittämissuunnitelman tekemistä varten johdon tulee päättää yhdessä, mitä osa-alueita nähdään tarpeelliseksi kehittää. (Korkiakoski 2019: 41–43, 46.)

Organisaation tulisi kuvata myös millainen on asiakaskokemus, jota optimaalisesti tavoitellaan. Kuvauksen suunnittelun lähtökohtana on, että asiakkaiden kokemusmaailman sisälle onnistutaan näkemään. Asiakkaista saatavan tiedon avulla voidaan luoda kuvaus siitä, mikä on organisaation tavoitteleva optimaalinen asiakaskokemus. Keskeinen rooli tiedonsaannissa on myös henkilöstöllä. Valmista kuvausta voidaan hyödyntää henkilöstön ohjaamisessa kohden organisaation tavoittelevaa asiakaskokemusta. Asiakkaiden tulevaisuuden trendien ja muuttuvien tarpeiden tarkastelua sekä toiminnan suuntaamista niiden mukaan ei ole syytä myöskään unohtaa. (Juuti 2015: 43, 49.)

4.2 Vanhusten hoiva- ja hoitotyön vuorovaikutuksesta

Asiakkaista jokaisella on omat luonteenpiirteet. Tämä vaatii kasvokkain tapahtuvaa asiakastyötä tekevältä tunneälyä eli taitoa tunnistaa asiakaskohtaamisessa asiakkaan tarpeet ja tunteet sekä kykyä sopeuttaa palvelua niiden mukaan asiakkaan parhaaksi. (Ahvenainen ym. 2017: 54–57.) Edellisen perusteella voidaan todeta, että myönteisen asiakaskokemuksen luomisessa hoivatilanteessa voidaan pitää keskeisenä hoivatyöntekijän vuorovaikutustaitoja.

Vanhusten hoito- ja hoivatyön vuorovaikutusta onkin tarkasteltu Gerontologia-lehdessä eri tavoin. Useimmissa julkaisussa keskitytään muistisairaiden ihmisten näkökulmaan. (ks. esim. Eloniemi-Sulkava, Frosti, Heimonen, Saarenheimo, Savikko, Köykkä, Sillanpää-Nisula, Pietilä 2010; Burakoff, Haapala, Martikainen 2013; Jumisko, Kettunen, Outila 2014; Saarnio, Isola 2010). Tässä opinnäytetyössä ei tarkastella asiakaskokemusta erityisesti muistisairaana näkökulmasta, mutta on kuitenkin perusteltua lyhyesti tarkastella Gerontologia-lehden julkaisuja, joissa ylipäättänsä käsitellään hoivatyön vuorovaikutusta.

Hoivaa tarvitsevien asiakkaiden ja henkilökunnan välisen vuorovaikutuksen on todettu liittyvän usein asiakkaan hoidon ympärille (Eloniemi-Sulkava ym. 2010; Jumisko ym. 2014). Työntekijöiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen rakentumista on analysoitu kotihoidossa kehysanalyttisestä näkökulmasta. Vuorovaikutuksesta identifioitiin

yhteensä kolme eri kehystä, jotka olivat informaali vuorovaikutus, terveydenhoito ja koti-hoidon järjestelyt. (Jumisko ym. 2014: 231.) Informaalin (epävirallisen) vuorovaikutuksen kehyksessä hoitotyöntekijä - asiakas -suhteen todettiin muuttuvan muun muassa tuttavallisemmaksi niin, että keskustelut liittyivät esimerkiksi säähän, ystäviin tai kukkien kasvatamiseen. Asiakkaat aloittivat eniten itse keskusteluja tässä informaalisen vuorovai-kutuksen kehyksessä. Tämä voi kertoa siitä, että asiakkaat haluavat keskustella hoitajien kanssa muustakin kuin terveydenhoitoon liittyvistä asioista. (Jumisko ym. 2014: 240, 246.)

Eloniemi-Sulkava, Frosti, Heimonen, Saarenheimo, Savikko, Köykkä, Sillanpää-Nisula, Pietilä (2010) tarkastelevat kirjoituksessaan muistisairaiden ihmisten toiseuden rakentu-mista pitkäaikaishoidossa päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa sekä miten toiseuttami-nen vaikuttaa hoidon laatuun. Kirjoituksen taustalla on pitkäaikaishoidossa tehty syste-maattinen laadullinen havainnointi. Kirjoituksessa pohdittiin havaintojen kautta erityisesti sitä osaa laitoshoidon arjesta, jossa hoitajat käyttivät epäasianmukaisesti valtaa asuk-kaisiin tai eivät kommunikoineet heille lainkaan erityisesti ”käyttösoireiden” kohtaamiseen liittyen. (Eloniemi-Sulkava ym. 2010:261–263.)

Toiseuttamista havaittiin tapahtuvan muun muassa asukkaan sivuuttamisen, hyvin vä-häisen tai neutraalin vuorovaikutuksen, epäasiallisen puhuttelun tai hoidon laiminlyönnin takia. Toiseuttavan vallankäytön kuvattiin erityisesti liittyvän hoitajien hierarkkiseen, ohit-tavaan vuorovaikutuksen tyyliin, jossa asukkaiden ilmaisemiin tarpeisiin reagoitiin epä-tarkoituksenmukaisesti tai niille ei ollut välttämättä sijaa lainkaan. Kirjoituksen pohdin-nassa todetaan, että suhtautuminen asukkaisiin oli toiseuttavaa niissä hetkissä, kun koh-taaminen oli heikkoa. Kirjoittajat tuovat esiin, että eivät väitä kuvausten olevan kokonai-suudessaan totuus laitoshoidosta, mutta he haluavat herättää keskustelua ilmiön ympä-rillä. (Eloniemi-Sulkava ym. 2010: 263–265.)

Haapala, Burakoff ja Martikainen (2013) nostavat kirjoituksessaan esille Kittwoodin (1997) näkemyksen muistisairaiden ihmisten hoidossa tärkeänä pidettävän työskentely-tavan, ihmislähtöisyyden. Kirjoittajat toteavat, että ihmislähtöisessä hoivassa muistisai-rasta ei lähestytä sairauskeskeisesti, vaan hänet nähdään yksilönä oman elämänhisto-riansa kanssa. Ihmislähtöisessä hoivassa muistisairaiden tarvitsemien hoito- ja tukitoi-mien järjestäminen pohjautuu heidän yksilöllisiin ja ajankohtaisiin tarpeisiinsa. Ihmisläh-

töistä hoivaa voidaan pitää tärkeänä, koska hoito, joka keskittyy vain toimintakyvyn heikouksiin ja sairauteen, saattaa vaikuttaa epäsuotuisasti muistisairaahan hyvinvointiin. (Haapala ym. 2013: 314.)

Vuorovaikutus vanhuksen kanssa nousi myös yhtenä keskeisenä tuloksena esille tutkimuksessa, jossa kysyttiin hoitotyön lähijohtajien näkemyksiä vanhusten kanssa tehtävästä hyvästä työstä (Suonsivu, Surakka, Åstedt-Kurki 2014:221). Vastauksissa lähesimiehet toivat esiin erityisesti vuorovaikutuksen merkityksen, vanhuksen kunnioittamisen ja huumorin. Vuorovaikutuksen nähtiin sisältävän keskeisesti muun muassa kuuntelemisen, kiireettömyyden ja vanhuksen elämänhistorian tunnistamisen. Tärkeäksi näkökulmaksi nousi myös vanhuksen omien näkemysten ja yksilöllisten tarpeiden huomiointi hoidon suunnittelussa. (Suonsivu ym. 2014: 225–226.)

4.3 Asiakaskokemukseen liittyvien tutkimusten tarkastelua

ArtSense Oy on teettänyt kyselyn Taloustutkimuksella asiakaskokemuksesta. Kyselyssä oli vastaajina 1012 henkilöä. ArtSensen tekemän mediatiedotteen mukaan vastauksissa esille nousivat voimakkaasti henkilökohtaisen palvelun ja kohtaamisen merkitys. Vastaajista 63 % mainitsi ystävällisyyden ja 45 % ammattitaidon/asiantuntemuksen olevan tekijänä poikkeuksellisen hyvässä asiakaskokemuksessa. Seuraavaksi eniten mainintoja (41% vastaajista) saivat asiakaskas palvelijan vaivannäkö, auttamishalu ja asioiden hoitaminen tarpeiden mukaan. (ArtSense 2019.)

PWC (Price Waterhouse Coopers) on maailmanlaajuinen konsulttitoimisto, joka on haastatellut 15000 ihmistä 12 eri maasta asiakaskokemukseen liittyen. Vastaajista 4000 oli Yhdysvalloista. Tutkimuksen tulokset raportissa ”Experience is everything” tuodaan esille merkityksellisimpiä havaintoja asiakaskokemukseen liittyen. Raportin mukaan asiakkaat, jotka ovat tyytyväisiä kokemukseen, ovat valmiita maksamaan palvelusta 16 % enemmän kuin muut. Huono asiakaskokemus sen sijaan käännättää asiakkaat nopeasti pois: eri maissa 32-49 % asiakkaista jättää brändin jo yhdestä huonosta kokemuksesta. (PWC 2018.)

PWC:n raportissa painotetaan, että yritysten tulisi saada asiakaskokemukseen vaikuttavat perusasiat kuntoon. Kuusi tärkeintä asiaa, mitä asiakkaat arvostavat yli muiden asiakaskokemuksessa ovat tehokkuus, helppous ja mukavuus, ystävällinen palvelu, asiansa osaava henkilökunta, helppo maksaminen ja inhimillinen kanssakäyminen. (PWC 2018.)

PWC toteaa, että asiakaskokemuksen tulisi olla kaikille organisaatioille strateginen mittari muun muassa siksi, että amerikkalaisista kuluttajista jopa 54 % sanoo, että useimpien yritysten asiakaskokemusta tulee parantaa. Raportin yksi tärkeimmistä johtopäätöksistä on, että asiakkaiden vaatimukset eivät ole samoja kuin mitä palveluntarjoajat kuvittelevat. Vaade hyvästä kokemuksesta ei ole juurikaan sukupolvikysymys, vaan samat odotukset esimerkiksi helppouden suhteen esiintyvät kaikilla ikäpolvilla, vain sillä erotuksella, että z-sukupolven edustajat ovat muita kärsimättömämpiä palvelun nopeuden suhteen. (PWC 2018.)

Ostopäätöksen tekemisessä on luonnollisesti tärkeimpiä kriteerejä hinta ja laatu, mutta heti, kun tuotteen tai palvelun ostoon tai käyttöön liittyy vuorovaikutusta, positiiviset palvelukokemukset vaikuttavat päätöksentekoon. Suurin vaikutus asiakaskokemuksella päätöksentekoon oli raportin mukaan terveydenhoidon toimialalla: 78 % vastaajista mainitsi sen merkittävänä palveluntarjoajan valintakriteerinä. (PWC 2018.)

Kyselyssä selvitettiin myös, millä toimialoilla asiakkaat kokevat pettymyksiä asiakaspalvelussa. Suurin ero odotusten ja kokemuksen välillä havaittiin lentoyhtiöillä: 33 % tyytyväisyyden pudotus verrattaessa odotuksia itse kokemukseen, mutta terveydenhoito tuli heti toisena tällä ”pettymysindeksillä” mitattuna: 25 % prosenttien pudotus odotuksista kokemukseen. (PWC 2018.)

4.4 Iäkkäiden asiakkaiden kokemuksia hoidosta ja palvelusta

Vanhusten hoivatyötä ei ole aikaisemmin tutkittu julkisissa tutkimuksissa asiakaskokemuksen käsitteen valossa. Sen sijaan hoitoa saavilta ikääntyneiltä asiakkailta on kysytty kokemuksia hoidon laadusta (ks. esim. Mylläri 2017; Alastalo & Sarivaara & Vainio & Vilkkö 2016). Lisäksi Järnström (2011) on tutkinut väitöskirjassaan geriatrisen sairaalan asiakkaita ja asiakaslähtöisyyttä (Järnström 2011).

Järnström (2011) tuo esille väitöskirjassaan, että vanhusten omien näkemysten mukaan itsemääräämisoikeus ei toteutunut osastoilla. Vanhukset eivät kokeneet tulleen kuuluisi. Vanhuksilta ei kysytty heidän omia mielipiteitänsä, toiveita tai ajatuksia. Vanhusten kokemusten mukaan yksi merkittävimpiä tyytymättömyyden aiheuttajia oli henkilökunnan kiire ja ilkeys. Yleisten resurssien koettiin olevan puutteellisia. (Järnström 2011: 172, 252.)

Väitöskirjassa kuvattiin myös vanhuksille tyytyväisyyttä herättäviä asioita. Etenkin kotiutuvat vanhukset olivat suhteellisen tyytyväisiä henkilökuntaan. Tyytyväisyyden tunteita syntyi myös muun muassa sairaalapapin käynnistä tai mahdollisuudesta sosiaalisiin kanssakäymisiin. Väitöskirjantekijä toteaa, että kuulumisten kysyminen myös ilman hoitollista syytä olisi tärkeää. Vanhuksen tyytyväisyyttä voidaan keskeisesti luoda myönteisillä kontakteilla henkilökunnan kanssa. (Järnström 2011: 169–170.)

Terveiden hyvinvoinnin laitoksen tekemässä ASLA-tutkimuksessa on selvitetty kotihoiton ja ympärivuorokautisen hoidon asiakkaiden kokemaa hoidon laatua. Kotihoidosta tutkimukseen vastasi 1523 asiakasta ja ympärivuorokautisesta hoidosta 1419 asiakasta. Tulokset tiivistävän esitelmän mukaan ikääntyneet muun muassa kokevat olonsa turvallisiksi asuinpaikassaan ja luottavat vahvasti siihen, että saavat tarvittaessa ripeästi apua. Ikääntyneistä lähes puolet kokee, että voivat palveluiden avulla elää elämää niin kuin itse haluaisivat. (Alastalo & Sarivaara & Vainio & Vilkkonen 2016.)

Asiakkaiden päätöksentekoon liittyvissä tuloksissa käy puolestaan ilmi muun muassa, että kotihoidon asiakkaista neljä viidestä ja ympärivuorokautisen hoivan asiakkaista kolme viidestä kokee voivansa itse päättää, mitä vaatteita pukevat päällensä. Puolet asiakkaista kokee voivansa käydä suihkussa silloin kun itse haluaa. Melkein jokainen kotihoidon asiakas kokee pääsevänsä wc:hen silloin kun haluaa. Ympärivuorokautisen hoidon asiakkaista kolme neljästä kokee pääsevänsä tarvittaessa wc:hen. Asiakkaista vain vähän yli kolmasosa kokee hoitajilla olevan aina riittävästi aikaa heille ja vähän yli puolet kokee, että hoitajat ottavat aina huomioon heidän mieltymyksensä. (Alastalo ym. 2016.)

4.5 Asiakaskokemuksen osa-alueista

Korkiakoski (2018) tuo esille, että markkinatutkimusyhtiö Forresterin mukaan asiakaskokemus koostuu tehokkuudesta, helppoudesta ja tunteesta (Korkiakoski 2018). Forresterin CX Index mittaa, kuinka menestyksekkäästi yritys tuottaa näitä kolmea asiakaskokemuksen ulottuvuutta kilpailijoihinsa nähden (Forrester 2020). Korkiakoski (2019) esittää, että kaikki nämä kolme hyvän kokemuksen ulottuvuutta tulisi ottaa huomioon silloin, kun organisaatio miettii asiakaskokemuksensa strategiaa ja kehittämistä. Organisaation tulisi tarkastella miten nämä kolme ulottuvuutta näkyvät käytännössä asiakkaalle. (Korkiakoski 2019: 49.)

Korkiakosken (2019) mukaan tehokkuus voi tarkoittaa asiakkaalle esimerkiksi sitä, että palvelu toimii niin kuin on luvattu, asiakastiedot ovat ajan tasalla, palvelut ovat saatavilla tai palvelu vastaa odotuksia. Tehokkuus on myös sitä, että organisaation sisäiset prosessit toimivat ja sujuvat niin, että asiakkaalle voidaan luoda lisäarvoa. Helppous on sitä, että organisaatiossa tehdään asiointitilanteet asiakkaan näkökulmasta helpoksi, palvelu on saatavilla sopivassa kanavassa ja sopivaan aikaan sekä asiakkaan asiat saadaan kerralla kuntoon. Tunne puolestaan voi tarkoittaa asiakkaalle sitä, että asiakkaasta tuntuu, että hänen asiansa hoitamisesta ollaan kiinnostuneita, asiakkaalle jää kokemus henkilökohtaisesta huomioinnista tai että asiakkaan odotukset palvelun tasosta ylittyvät. Tunne on lopputulos, mikä asiakkaalle jää yksittäisissä kohtaamisissa tai koko asiakkuudesta. (Korkiakoski 2019: 49–51.)

Koska tunne on yksilöllinen ja tilanneriippuvainen niin sitä voidaan pitää näistä kolmesta merkityksistä haastavimpana, mutta merkityksellisimpänä. Asiakkaalle voi pyrkiä luomaan yhä positiivisempia tunteita tunnistamalla palvelusta ne kosketuspisteet, joissa on tarpeen panostaa vuorovaikutukseen ja kouluttamalla henkilöstöä yhä henkilökohtaisempaan kohtaamiseen. (Korkiakoski 2019: 51.)

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda asiakkaalle mahdollisimman hyvä palvelukokemus. Palvelumuotoilun avulla voidaan mallintaa ja visualisoida myös olemassa olevia

palveluita ja näin huomata, jos palvelusta puuttuu jotain oleellista tai siinä on asiakkaalle arvoa tuottamattomia asioita. (Tuulaniemi 2011: 26, 99.)

Asiakas otetaan tavallisesti mukaan palvelumuotoiluprosessiin eri tavoin. Palvelumuotoilussa pidetäänkin tärkeänä tutkimusta, jonka avulla vahvistetaan ymmärrystä asiakkaiden odotuksista, tarpeista ja tavoitteista. (Tuulaniemi 2011: 142.) Tässä opinnäytetyössä ei tutkita tämänhetkisiä hoivapalveluiden asiakkaita, vaan asiakaskokemuksen soveltamisen tarkastelu hoivatyöhön aloitetaan kuulemalla mahdollisten tulevaisuuden asiakkaiden näkemyksiä aiheen tiimoilta.

Juutin (2015) mukaan optimaalinen asiakaskokemus voidaan varmistaa vain mukauttamalla toimintaa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakaskokemuksen johtamisessa asiakkaiden tarpeiden tunnistamisen lisäksi on keskeistä, että palvelut ja tuotteet muotoillaan vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja ne ovat vaivattomia käyttää. Asiakkaan kokemalla ensivaikutelmalla on suuri merkitys ja siihenkin voidaan osaltaan vaikuttaa tuotteiden tai palveluiden asiakaslähtöisillä muotoiluilla. (Juuti 2015: 43, 49.) Asiakas on itse paras asiantuntija asioissa, jotka liittyvät hänen elämäänsä ja toimintaansa (Tuulaniemi 2011: 71).

Laadullinen tutkimus on merkittävä palvelumuotoilussa käytetty tapa vahvistaa ymmärrystä asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Huolellisesti analysoitu ja jäsennely tieto asiakkaille merkityksellisesti asioista mahdollistaa laadukkaiden palveluiden kehittämisen. (Tuulaniemi 2011: 142–143.)

5.2 Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut

Tämä opinnäytetyö toteutettiin soveltaen laadullisen tutkimuksen menetelmää. Kananen (2014) mukaan laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään, mistä tutkivassa ilmiössä on kysymys. Laadullisen tutkimuksen menetelmää voidaan soveltaa silloin, kun ilmiö ei ole ennestään tuttu. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistämään, vaan tarkoituksena on kuvailla tutkittavaa ilmiötä, luoda käsitys siitä ja lopuksi vielä antaa siitä tulkinta. (Kananen 2014: 16–18.)

5.3 Aineiston kerääminen

Laadulliselle tutkimukselle tavanomaisimpia aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumenteista saatava tieto (Sarajärvi & Tuomi 2009: 71). Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin puolistrukturoituna teemahaastatteluina. Hirsjärven & Hurmeen (2010) mukaan teemahaastatteluissa haastateltaville ei käytännössä tarvitse esittää sanatarkasti samoja kysymyksiä, mutta kaikkien haastateltavien kanssa käsitellään samat teemat. Teemahaastattelut mahdollistavat haastateltavien omien tulkintojen ja merkitysten huomioimisen aiheen tiimoilta (Hirsjärvi & Hurme 2010: 48). Teemahaastattelun avulla haetaan oleellisia vastauksia tutkimuskysymyksiin ja teemahaastattelun teemojen voidaan nähdä perustuvan osaltaan tutkimuksen viitekehukseen (Sarajärvi & Tuomi 2009: 75).

Haastateltavia voi etsiä niin sanotun lumipallo-otannan avulla, jossa muutaman avainhenkilön kautta löydetään sopivia haastateltavia (Hirsjärvi & Hurme 2010: 59–60). Hyödynsin haastateltavien etsinnässä lumipallo-otantaa siten, että kyselin aluksi läheisverkostoiltani, tietäisivätkö he hakukriteerini täyttäviä henkilöitä, joilta voisi kysyä kiinnostusta opinnäytetyöni haastatteluihin. Muutaman avainhenkilön kautta haastateltavat löytyivät kokonaisuudessaan. Haastateltavien hakukriteereinä oli, että opinnäytetyöntekijä ei tunne haastateltavia, 65–80-vuoden ikä, eläkkeellä oleminen ja itsenäisesti kotona asuminen. Hakuprosessin aikana välitin tiedotetta (Liite 2.) niille, jotka mahdollisesti tiesivät sopivia haastateltavia. Tiedotteessa kerrottiin haastatteluaihe etukäteen, jotta vastaanottajilla oli aikaa miettiä, haluavatko he osallistua haastatteluun. Tiedotteessa oli opinnäytetyöntekijän yhteystiedot suoraan yhteydenottoa varten. Haastatteluista kiinnostuneet neljä henkilöä ottivat itse suoraan yhteyttä opinnäytetyöntekijään ja yhdeltä sain soittopyynnön.

Haastateltavilta kysyttiin puhelimesta suullisesti lupa postittaa tutkimustiedote (Liite 3.) ja tutkimukseen suostumuslomake (Liite 4.). Postissa laitettiin myös palautuskuori tutkimussuostumuksen mahdollista takaisin postittamista varten. Osoitetietoja ei säilytetty postittamisen jälkeen. Tarkka haastatteluaike sovittiin heti, kun haastateltavat olivat postittaneet palautuskuoressa suostumuslomakkeen opinnäytetyöntekijälle.

5.4 Teemahaastattelutilanne

Haastattelu toteutettiin COVID-19 -epidemian vuoksi puhelinhaastatteluina. Haastattelut tehtiin maaliskuussa 2021. Ennen haastattelun aloitusta haastateltaville tarjottiin mahdollisuus esittää kysymyksiä aikaisemmin postitettuun tutkimustiedotteeseen tai tietosuojaan liittyen. Lisäksi heille kerrottiin vielä lyhyesti opinnäytetyöstä ja sen julkaisusta sekä tietosuojaselosteesta. Haastateltavat olivat postittaneet opinnäytetyöntekijälle kirjallisen suostumuslomakkeen, mutta heiltä varmistettiin vielä suullisesti lupa haastatteluun osallistumisesta ja sen nauhoittamisesta. Kaikki haastateltavat antoivat luvan haastattelun nauhoittamiselle.

Haastateltavat olivat 68–74-vuotiaita eläkkeellä olevia henkilöitä. Haastatteluun osallistui yksi mies ja neljä naista. Haastateltaville muistutettiin vielä haastattelun alussa, että haastattelun tarkoituksena on kuulla heidän näkemyksiään tekijöistä, joilla heille voitaisiin hoivatilanteessa luoda myönteinen asiakaskokemus, jos he tarvitsevat tulevaisuudessa hoivaa. Lisäksi haastateltaville kerrottiin, että tässä opinnäytetyössä hoivatilanteella tarkoitetaan sitä, että hoivaa antavan henkilöstön apua tarvitaan yhdessä tai useammassa päivittäisessä toiminnassa. Näitä ovat henkilökohtaisen hygienian hoito, pukeutuminen, syöminen, liikkuminen, wc-käynti ja asioiden hoitaminen.

Haastattelussa käytettiin apuna teemahaastattelurunkoa (Liite 1). Haastateltavilta kysyttiin aluksi, onko heillä kokemuksia hoivattavana olemisesta ja jos on niin, miten he olivat kokeneet mahdollisen hoivatilanteen. Tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia pyytämällä haastateltavia aluksi kuvailemaan, miten heille voitaisiin varmistaa myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa, jos he tarvitsisivat tulevaisuudessa hoivaa. Haastateltavilta kysyttiin myös, miten heille voitaisiin varmistaa mahdollisissa tulevaisuuden hoivatilanteissa sen sujuvuus, helppous, mukavuus ja tilanteesta jäävä myönteinen tunne. Lisäksi haastateltavia pyydettiin kuvaamaan, millaisella vuorovaikutuksella heille voitaisiin varmistaa myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa.

Puhelinhaastattelut sujuivat teknisesti hyvin ja nauhoitteiden laatu oli hyvää. Kaikki haastateltavat olivat varautuneet haastatteluun sovittuna aikana. Yksi haastattelu keskeytyi hetkeksi haastateltavan puolelta, mutta jatkui lähes saman tien. Puhelut kestivät kokonaisuudessaan 33–60 minuuttia ja varsinaiset nauhoitetut haastattelutilanteet kestivät 21–30 minuuttia. Haastatteluiden nauhoitteet litteroitiin eli auki kirjoitettiin sanasta saan Word-tiedostoon haastattelupäivänä. Litteroidessa ei kirjoitettu ylös äänen painoja,

miettimispituuksia tai ääntelyitä. Litteroinnit tehtiin Arial-kirjasintyypillä, koolla 11 ja rivi-
välillä 1,5, jolloin aineistoa kertyi yhteensä 34 sivua. Litterointi sisälsi myös haastattelijan
puheen.

5.5 Aineiston analyysi

Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällön analyysillä. Aineiston analyysi aloitettiin
kuuntelemalla haastattelut läpi ja kirjoittamalla ne täsmällisesti ylös. Tämän jälkeen ai-
neisto luettiin kokonaisuudessaan läpi useamman kerran. Analyysiyksiköiksi määriteltiin
ajatuskokonaisuudet sekä lauseiden osat. Aineistoa pelkistettiin etsimällä siitä kaikki tut-
kimustehtävän kannalta merkittävät vastaukset koodaamalla ne eri väreillä. Tämän jäl-
keen koodatut kohdat tiivistettiin vielä pelkistetympään muotoon. (Sarajärvi & Tuomi
2009: 109–110).

Taulukko 1. Esimerkkejä aineiston pelkistämisestä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu
Niin kyllä varmasti niin pitkään, kun on tur- vallista, niin haluaisin olla kotona ja saada ne palvelut kotiin	Palvelut kotiin
No se, kunnioittava ja ystävällinen kohtelu on tietenkin ensiarvoisen tärkeää	Kunnioittava ja ystävällinen kohtelu
Jos olisi mahdollista niin olisi se sama henkilö, joka kävisi useammin tai jos on kaksi tai kolmekin henkilöä niin jäisi sii- hen, että tulisi semmoinen turvallisuuden tunne ja niin kuin tavallaan tunnistaisi toi- sensa	Henkilöstön tuttuus

Pelkistämisen jälkeen aineiston sisältö klusteroitiin eli ryhmiteltiin saman tyyppisten vastausten kanssa aikaisemmin tehtyjen pelkistysten avulla, joista syntyi aineiston alaluokat. Nämä luokat nimettiin niiden sisällön mukaan. Saman sisältöiset alaluokat edelleen ryhmiteltiin ja niistä muodostettiin aineiston yläluokat. (Sarajärvi & Tuomi 2009: 110.)

Taulukko 2. Esimerkki alaluokan muodostumisesta

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
Ystävällisyys	Hoivatyöntekijän käytös
Henkilökunnan avuliaisuus	
Ihminen ihmiselle	
Kunnioittava ja ystävällinen kohtelu	

6 Opinnäytetyön tulokset

Teemahaastatteluiden tarkoituksena oli saada vastauksia kahteen tutkimuskysymykseen: Millaisilla tekijöillä haastateltaville voitaisiin luoda myönteinen asiakaskokemus mahdollisissa tulevaisuuden hoivatilanteissa? Millaisella vuorovaikutuksella haastateltaville voitaisiin luoda myönteinen asiakaskokemus mahdollisissa tulevaisuuden hoivatilanteissa? Tässä kappaleessa kuvataan teemahaastatteluista saatuja tuloksia.

Aineistolähtöisen sisällön analyysin avulla haastatteluiden aineistoista muodostettiin neljä yläluokkaa, jotka olivat henkilökunnan ammattitaito, henkilökunnan vuorovaikutustaidot, palveluiden organisointi ja elämäntyylin tukeminen. Näitä neljää yläluokkaa yhdistäväksi pääluokaksi muodostui myönteinen asiakaskokemus.

Kenelläkään haastateltavista ei ollut omakohtaista kokemusta vanhusten hoivapalveluista kuten kotihoidosta tai palveluasumisesta. Haastateltavat peilasivat usein näkemyksiään läheisten saamien hoivapalveluiden ja/tai omien lyhytaikaisten terveydenhuollon

kokemusten kautta. Näkemyksiä pohdittiin myös sen perusteella, mitä vanhusten hoivapalveluista yleisesti tiedettiin. Kaksi haastateltavaa toi jossain vaiheessa haastattelua esille, että he ovat tehneet työtä hoitoalalla ja sivusivat lyhyesti haastatteluissa myös omaa työskentelyään.

Haastatteluista käytetyt suorat lainaukset on muutettu murteettomalle yleiskielelle ja niistä on poistettu mahdolliset saman sanan peräkkäiset toistot. Analyysissä käytetään hoivatyöntekijää yleisterminä hoivaa antavasta henkilöstä silloinkin, kun haastateltavat puhuivat hoitajasta tai henkilökunnasta. Hoivatyöntekijä-termiä käytetään ajoittain analyysin selkeyttämiseksi myös sellaisissa kohdissa, missä haastateltavan oletetaan viittaavaan hoivaa antavaan henkilöön. Hoivatyöntekijällä ei tarkoiteta tässä opinnäytetyössä mitään tiettyä ammattiryhmää. Haastateltavat eivät nostaneet vastauksissaan esille hoivatyötä tekevien eri ammattinimikkeitä.

Osa haastateltavista puhui vastauksissa osittain minämuodossa ja osittain kolmannessa persoonassa. Useampi haastateltava koki osittain haastavaksi jakaa näkemyksiään, koska heidän mukaansa myönteisen asiakaskokemuksen luomiseen vaikuttaisi se, mistä hoivan tarve johtuisi tai millainen oma toimintakyky tulevaisuudessa olisi. Tulevaisuuteen ei voitu luonnollisestakaan täysin ottaa kantaa.

6.1 Henkilökunnan ammattitaito

Henkilökunnan ammattitaito koostui alaluokista hoivatyöntekijän käytös ja asiakkaan huomiointi

Hoivatyöntekijän käytös

Haastattelujen tulosten perusteella hoivatyöntekijän käytös on keskeisin tekijä myönteisen asiakaskokemus luomisessa hoivatilanteessa. Haastateltavat kuvasivat monilla eri tavoilla tätä käyttäytymistä.

Kaikki haastateltavat kuvasivat jollain tapaa hoivatyöntekijän ystävällisyyteen liittyviä asioita.

No se, kunnioittava ja ystävällinen kohtelu on tietenkin ensiarvoisen tärkeää.

Toisaalta yhden haastateltavan mukaan henkilökunnan ystävällisyys toisi asiakaskokemukseen lisäarvoa, mutta sitäkin tärkeämpää olisi henkilökunnan osaaminen ja ammattitaito.

Tietysti nämä lähtökohdat ovat ne, että henkilökunta on osaavaa ja tuota tietysti, jos se on sitten vielä sen päälle ystävällistä ja tällä lailla niin sehän on tietysti mukavaa.

Eräs haastateltavista toi esille, että myönteisen asiakaskokemuksen varmistamiseen vaikuttaisi henkilökunnan suhtautuminen, kohtelemisen ja miten hoivaa annettaisiin. Lääkärin suhtautumisella nähtiin olevan myös merkitystä, mikä luultavasti nousi esille, koska haastateltava peilasi haastattelukysymyksiä osittain oman sairaalassaolokokemuksensa kautta. Asiallinen kohtelu, ohjaaminen ja opastaminen olisi tärkeää. Haastateltava pohti myös, olisiko oma rooli hoivatilanteessa asiakas vai potilas.

No se tietenkin riippuu hyvin paljon henkilökunnasta, että miten ne ja lääkäristä ja yleensä henkilökunnasta, että miten ne suhtautuvat ja mitä, miten annetaan sitä hoivaa ja kohdellaan asiakasta potilasta mikä sitten onkin.

Hoivatyöntekijän palvelualltius ja valmius joustaa hieman työtehtävissä voisi luoda kohteliasta ja avuliasta mielikuvaa, mikä osaltaan varmistaisi myönteistä asiakaskokemusta.

Hän voisi roskatkin viedä, vaikka sitä ei ole just nyt määrätty, että hänen pitäisi se tehdä. Ja on ihan kohteliasta, jos niin kuin olisi tämmöistä avuliasta henkilökuntaa.

Eräs haastateltava muisteli positiiviseksi kokemaansa läheisensä avustustilannetta. Tilanteessa hoitaja oli suhtautunut vanhaan ihmiseen ystävällisesti, läsnä olevasti ja kädestä kiinni pitäen. Hoitajan tapa olla vanhukselle läsnä oli jäänyt haastateltavalle positiivisesti mieleen. Haastateltavan mielestä hoivatyöntekijä voisi luoda omalla olemuksellaan myönteistä kokemusta kohtelemalla kauniisti vanhaa ihmistä. Toisaalta haastateltava pohti, että ihmiset ovat erilaisia, eivätkä kaikki välttämättä pysty ihan samanlaiseen läsnäoloon kuin tilanteessa ollut hoitaja. Haastateltava kuvasi myönteiseen asiakaskokemukseen vaikuttavan myös sen, millä tavalla hoivatilanne toteutetaan. Työntekijän ystävällisyydellä sekä kauniilla ja kunnioittavalla kohtelulla varmistettaisiin myönteistä kokemusta. Hoivatilanteesta voisi jäädä myönteisiä mielikuvia työntekijän hymystä, katseesta tai hänen tavastansa koskettaa. Haastateltava pohti, ettei huonoa kokemusta todennäköisesti pääsisi edes syntymään, jos hoivapalveluita toteuttava käyttäytyisi ystävällisesti.

Ja tietenkin kaikki ne tehtävät mitä palvelutehtävät mitä niille tulee tietenkin että millä tavalla ne tehdään jos siellä on semmoinen pystyy olemaan semmoinen ystävällisesti ja tuota kauniisti kohdella kunnioittavasti sitä vanhempaa ihmistä niin kaikki ne palvelut mitä tekee niin ne niistä varmasti jää se myönteinen kuva se jää se ihmisen joku hymy ja katse ja kosketus ja kaikki tämmöinen niin tuntuu miten siitä vois huonoa kuvaa sitten jäädä jos ihminen käyttäytyisi sillä lailla ystävällisesti.

Hoivatyöntekijän nähtiin voivan vaikuttaa käytöksellään myös mielialaan. Olemalla myötätuntoinen eli ihminen ihmiselle ja iloinen pystyttäisiin vaikuttamaan siihen, ettei tilanteesta jäisi ainakaan huonoa mieltä.

Olisi niin kuin ihminen ihmiselle, että olisi tämmöinen myötätuntoinen ihminen ja iloinen ihminen ettei ainakaan siitä tulisi niin kuin tällaista alavireisyyttä siitä kotikäynnistä.

Kunnioittavalla, ystävällisellä ja arvostavalla kohtelulla saataisiin puolestaan aikaan hyvää mieltä, joka auttaisi jaksamaan myös mahdollisten vaivojen kanssa. Erään haastateltavan mukaan hoivatyöntekijän ymmärtävä asenne hoivatilanteessa olisi tärkeää, koska ikääntynyt saattaa tehdä ymmärtämättään ja tahtomattaan jotain väärin. Asiaa pohtinut haastateltava toi esille, että uskoo kyllä hoivatyöhön hakeutuneiden ymmärtävän toisten vaivoja.

Sitä semmoinen toista kunnioittava, arvostava ja ystävällinen tilanne niin se varmaan tulee hyvä mieli sitten, että niin. Ja kyllähän se tämmöinen vaikuttaa sitten semmoiseen mielialaan, jos on kotona ja vaivojen kanssa niin kaikki tämmöinen kanssakäyminen, miten kohdellaan niin se vaikuttaa mielialaankin.

Asiakkaan huomiointi

Asiakkaan huomioiduksi tulemisen tunnetta voitaisiin vahvistaa hoivatyöntekijän aloittamalla keskustelulla. Eräs haastateltava toi esille näkemyksiään oman sairaalassa olon kokemuksen kautta. Kysymällä asiakkaan viihtyvyyttä voitaisiin luoda myönteistä kokemusta. Pieneltäkin tuntuvat asiat kuten mieluisan lukemisen tarjoaminen tv:n katselun sijaan voisi olla asiakkaalle merkityksellinen.

Se vain olisi se vuoropuhelu siinä ja että tuettaisiin niin kuin sillä ja että minulle jäisi sitten semmoinen tunne, että minut huomioidaan ja minä sain sen mitä nyt oli odotettavissa.

Asiakkaan yksilöllisyyden eli arvojen, tapojen ja elämäkokemuksen kunnioittaminen varmistaisi hoivatilanteessa myönteistä kokemusta.

No arvostetaan tietenkin jokaisen elämäkokemusta elämän arvoja ja että niin millä tavalla jokainen jokaisella on omat tavat ja arvot, että niin kun ei niin kun ruveta niitä mitätöimään.

Asiakkaan mukavuutta hoivatilanteessa voitaisiin erään haastateltavan mukaan luoda varmistamalla, vielä lopuksi onko kaikki hyvin ja pärjäätkö seuraavaan tapaamiseen.

Tietenkin sitä voisi kysyä, hoitaja voisi lähtiessä kysyä, että onko nyt kaikki okei ja onko sinulla vielä jotain lisättävää.

6.2 Henkilökunnan vuorovaikutustaidot

Henkilökunnan vuorovaikutustaidot koostuivat alaluokista vuorovaikutus ja asiakkaan arvostaminen

Vuorovaikutus

Hoivatyöntekijän ja asiakkaan välisellä kanssakäymisellä voitaisiin luoda myönteistä asiakaskokemusta. Erään haastateltavan mukaan kaksisuuntainen vuorovaikutus, jossa asiakas ja hoivatyöntekijän molemmat olisivat tasapuolisesti mukana varmistaisi myönteistä asiakaskokemusta. Haastateltava pohti vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavan myös oman käytöksen, johon puolestaan saattaisi vaikuttaa esimerkiksi mahdollinen muistisairaus. Hoivatyöntekijän myönteinen ohjaustyyli kuitenkin lisäisi hyvää kokemusta ja tilanne voisi olla antoisa molemmille osapuolille.

No tuota, semmoinen, että se olisi kaksisuuntainen vuorovaikutus, että molemmat niin kuin vaihtaisivat mielipiteitään ja asiasta kuin asiasta niin että se ei olisi vaan yksipuolista, että niin se hoitaja vaan sanoo kaikkia, toinen kuuntelee.

Vuorovaikutuksella voitaisiin tukea asiakkaan jaksamista. Hyvä keskusteluyhteys antaisi rohkeutta puhua vaikeistakin vaivoista.

Tuota kyllä se tietenkin, että se puhuminen, että uskaltaa sanoa ne vaikeatkin vaivansa, ettei niin kuin turhaan orjaile, että ei jätä pimentoon, että tulee semmoinen luottamus tähän tilanteeseen.

Kuulumisten sekä toiveiden ja halujen kysyminen olisi merkityksellistä. Siinä vaiheessa, kun asiakas ja hoivatyöntekijä ovat tulleet tutuiksi, vuorovaikutus voisi muuttua tavallisista päivän asioista puhumiseen ja voinnin kysymiseen.

Sitten niin kun tutustuu henkilöön paremmin ja niin kun kysellä, jos on aikaa niin kysyä tältä niin kun minulta, että niin tuota mitä sinulle kuuluu ja minäkäläinen ei nyt koko elämäntarinaa tarvitse tietenkään kysyä mutta että et mikä tämä tilanne sinulla on omasta mielestä, että niin mitä sinä niin kuin toivoisit ja haluaisit ja tämmöistä.

Asiakkaan ajan tasalla pitäminen, realistinen ja rehellinen tieto omasta tilanteesta varmistaisi myönteistä kokemusta. Erään haastateltavan mukaan hyvät ja huonotkin uutiset oman tilanteen suhteen olisi tärkeä kuulla, ettei itsellä olisi vääränlaista kuvaa. Haastateltava kuitenkin pohti, että asiaan vaikuttaa se, miten pystyisi tulevaisuudessa ymmärtämään omaa tilannettaan, koska tähän voisi vaikuttaa vaikea muistisairaus. Tiedon saanti olisi kuitenkin tärkeää ainakin niin kauan, kun ymmärtää oman tilansa.

Tietysti ensinäkin nyt kun tuota niin on pitää itseään suhteellisen rationaalisenä ihmisenä niin tuota silloin se, että kun hoitohenkilökunnan kanssa keskustellaan niin tuota pitäisi saada suhteellisen niin kuin realistisista tietoa siitä missä mennään. Oli se sitten hyvää tai huonoa yleensä siinä käy niin että tai jos varsinkin jos se on huono niin sitä ei kerrota kauhean välttämättä aina suoraan, mutta että tuota sitä kyllä niin kuin toivosi kuitenkin, että ei tulisi mitään tuota liikoja haaveita, että asiat olisivat paremmin kuin ne ovat.

Eräs haastateltava pohtii vanhainkodissa vierailun perusteella huomanneensa, kuinka vanhuksset olivat vaikuttaneet nauttivan, kun heitä oli kuunneltu. Haastateltava pohtii kokemuksensa pohjalta, että keskusteleva vuorovaikutus, aidon mielenkiinnon osoittaminen ja mahdollisuus muistella voisivat vähentää yksinäisyyden tunnetta ja luoda myönteisen kokemuksen vuorovaikutustilanteesta.

Asiakkaan arvostaminen

Myönteistä asiakaskokemusta varmistaisi asiakkaan omien näkemysten ja toiveiden huomiointi. Eräs haastateltava toi esille, että asiaan kuitenkin vaikuttaa se, millainen oma kyky olisi tulevaisuudessa tehdä päätöksiä. Toisaalta haastateltava toi esille, että henkilökunnan luoviminen haastavissa tilanteissa mahdollisuuksien mukaan voisi luoda tunnetta, että tilanteessa voisi itse vaikuttaa siihen, miten asiat tehdään. Tämä lisäisi myös

kokemusta siitä, että asuu vielä omassa kodissa. Asiakkaan ehdoilla meneminen koetaisiin tärkeänä etenkin silloin, jos hoivaa saataisiin kotiin. Toiveena olisi halu olla itsellinen mahdollisimman pitkään, asuisipa sitten kotona tai hoivakodissa.

No tuota, olen joskus miettinytkin sitä, että toivoisin tämmöistä, että itsellä olisi kuitenkin päätäntävalta ja jos pystyy siihen, sehän riippuu, minkälainen tilanne on.

Ja sitä tehtäisiin niin kuin tavallaan omilla ehdoilla.

6.3 Palveluiden organisointi

Palveluiden organisointi koostui alaluokista henkilöstön tuttuus, kiireettömyys ja palvelun toimivuus

Henkilöstön tuttuus

Hoivahenkilöstön tuttuus lisäisi myönteistä asiakaskokemusta usealle haastateltavalle. Turvallisuuden tunnetta voitaisiin luoda, jos hoivaa antaisi yksi tai korkeintaan muutama henkilö, joiden kanssa muodostuisi pysyvämpi asiakassuhde. Hoivatyöntekijän tuttuus lisäisi luottamusta ja sitä kautta hoivatilanteen sujuvuutta. Tuttuus varmistaisi myönteistä asiakaskokemusta myös sitä kautta, ettei omia asioita tarvitsi aina kertoa alusta asti.

Niin tietenkin se tuttuus olisi se, että olisi niin kuin oma omahoitaja ja oma ja sama kyllähän se nyt lomien aikana ja tämmöisinä ymmärtää mutta ettei aina vaihtuisi.

Kiireettömyys

Kaksi haastateltavaa toi esille kiireettömyyden ja kiireen peittämisen tekijöinä, joilla voitaisiin varmistaa myönteistä asiakaskokemusta. Kiirettä tai huonotuulisuutta ei toivottu näytettävän, koska hoivatilanne voisi olla vanhusasiakkaalle viikon ainoita kohtaamisia. Myönteistä asiakaskokemusta voitaisiin puolestaan luoda sillä, että asiakkaalle luvatut asiat ehdittäisiin hoitaa ja kuulumisia edes lyhyesti vaihtaa. Kiireettömyys toisi palveluun myös inhimillisyyttä.

Eikä sitä kiirettä saisi näyttää sille asiakkaalle kuitenkaan tai omia tämmöisiä huonoja tuulia, kun ajattelee että se voi olla sille vanhukselle, vaikka minullekin niin ainut, joka käy sillä viikolla ainut ihminen ulkopuolinen, joka

tullee niin et siltä toivoisi silloin tämmöistä inhimillisyyttä ja ihan myönteinen kokemus olisi sitten jäisi mieleen.

Eräs haastateltavista pohti kiireen näkymistä niin, että se voisi aiheuttaa vaivaantumista ja tunnetta siitä, että olisi itse syyllinen hoivatyöntekijän kiireeseen. Tarvittaessa ajan antaminen keskustelulle tukisi myös asiakkaan psyykkistä hyvinvointia.

Olisi enemmän aikaa, että tulevaisuudessa olisi tämä tähän niin kuin niin, ettei kiireellä juoksujalkaa tehtäisi näitä, että olisi muutaman sanan saisi vaihtaa.

Palvelun toimivuus

Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat jollain tapaa hoivapalveluiden toimivuuteen liittyvien asioiden varmistavan myönteistä asiakaskokemusta.

Erään haastateltavan mukaan hoivatilanteen sujuvuutta varmistettaisiin osaltaan vastaamalla asiakkaan perustarpeisiin ja pyrkimällä siihen, että tilanne olisi mahdollisimman sujuva myös silloin, kun apua tarvitsisi runsaasti tai olisi kipuja. Haastateltavaa toi esille, että ystävällisyyttäkin tärkeämpää olisi, että hoivatilanteessa toimittaisiin palveluhenkisesti ja aikataulusta pidettäisiin kiinni.

No eihän tietysti kukaan vastusta sitä, että ihmiset puhuvat mukavasti ja hymyilee ja semmoista muuta mutta ei se ole tietenkään mikään keskeinen asia siinä jutussa et tietysti se, että ne hoitaa ne tehtävänsä niin kuin aikataulun ja palveluhenkisyyden mukaisesti niin se on tietysti oleellisempaa.

Lisäksi eräs toinen haastateltava tuo esille sovittujen asioiden tekemisen ja hoivan tarpeeseen vastaamisen varmistavan myönteistä asiakaskokemusta.

6.4 Elämäntyylin tukeminen

Elämäntyylin tukeminen koostui alaluokista mielekäs tekeminen ja kotona asuminen.

Mielekäs tekeminen

Lähes kaikki haastateltavat toivat esiin, että hoivan tarpeesta huolimatta mahdollisuus tehdä itselle merkityksellisiä asioita, harrastaa tai osallistua viriketoimintaan loisi myönteistä asiakaskokemusta.

Eräs haastateltava pohti näkemystään hoivakodissa olleen läheisensä kautta. Haastateltava ilmaisi yleisellä tasolla, että todennäköisesti hoivakodissa kaivataan ajanvietettä. Mahdollisuus oleskella muiden seurassa, kuunnella radiota tai katsoa televisioita voisi olla ajanvietettä. Toisaalta haastateltava pohti, että muiden seurassa olemiseen vaikuttaisi se, millaisia muut hoivakodissa olisivat. Läheisen kautta muodostunut kokemus oli, että muut olivat olleet hoivakodissa pääsääntöisesti huonompikuntoisia kuin hänen läheisensä. Haastateltava koki tilanteen pitkälle ajattelemisen kuitenkin vaikeana koska tilanne on riippuvainen muun muassa siitä, millainen sairauden kehitys olisi.

Tässä nyt tullaan oikeastaan tähän, että on sitten jotain tekemistä, on jotain ajanvietettä.

Myönteistä tunnetta lisäisi mahdollisuus ulkoiluun. Erään haastateltavan mukaan on raskas ajatus, jos itsenäinen ulkoilu ei tulevaisuudessa onnistuisi. Myönteinen tunne hoivatilanteessa voisi syntyä kuitenkin siitä, että ulkoilu mahdollistettaisiin ja samalla voisi seurata vuodenaikoja.

Kyllä minä kokisin, että aika tärkeä rooli olisi sillä, että ainakin kohtuullisessa määrin pääsisi ulkoilemaan.

Vapaaehtoistoiminta mainittiin yhtenä mahdollisuutena avustaa tärkeäksi koetussa ulkoilussa.

Ja tämmöistäkin on paljon tämmöistä jossakin paikossa, että tämmöistä että ollaan jo ulkoiluapua saa jossakin, on vapaaehtoistoimintana tämmöistä.

Viriketoiminta nähtiin mahdollisuutena tavata toisia samanikäisiä ja keskustella muiden kanssa. Viriketoiminta koettaisiin tärkeänä etenkin silloin, jos läheisiä ei olisi lähetyvillä. Virkistystä voitaisiin luoda kaupassa käynnillä, muistelulla ja sillä, että olisi ylipäätänsä mahdollisuus tehdä itselle merkityksellisiä asioita ja harrastuksia. Itselle mielekkäiden asioiden mahdollistaminen mahdollisimman pitkään, tekisi elämästä normaalimman tuntuista. Harrastuksiin kantaa ottaminen koettiin kuitenkin osittain vaikeaksi, koska omasta tulevaisuudesta ei tiedä.

Mutta kyllä se vanhusten, minäkin olen niin sosiaalinen ihminen, että kaipaisin varmaan vanhuudessakin niitä ihmiskontakteja ja se että vaikka se kaupassa käynti tai mikä hyvänsä mielellään tuota lukeminen ja että mahdollistettaisi sen mukaan kuin mitä tuota on se elämäntilanne sitten, että siinä voisi erilaisia asioita harrastaa.

Kotona asuminen

Haastattelussa ei rajattu hoivatilannetta mihinkään tiettyyn ympäristöön. Osa haastateltavasti kuitenkin pohti ikään kuin automaattisesti hoivatilannetta kotona ja yksi puolestaan vaikutti kertovansa näkemyksiään kuin asuisi hoivakodissa. Vastauksista ei aina kuitenkaan käynyt ilmi, missä ympäristössä tulevaisuuden hoivatilannetta pohdittiin. Yksi haastateltava kysyi haastattelun aikana, onko kyseessä hoivakoti.

Useampi haastateltava näki tulevaisuuden hoivatilanteen tapahtuvan kotona. Erään haastateltavan mielestä mahdollisuus asua kotona olisi mieluisaa niin kauan kuin se olisi turvallista. Hoivatyöntekijän luonnollisuus tekisi kotona tapahtuvasta hoivatilanteesta asiakkaalle helpomman.

Ja niin tuota tämmöinen, että niin hoivahenkilökunta kävisi kotona.

Tuota, omassa kodissa tietenkin haluaisin mahdollisimman pitkään olla, että se ne palvelut mitä olisi niin ne olisivat siinä omassa kodissa.

7 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata 65–80-vuotiaiden eläkkeellä olevien näkemyksiä tekijöistä, joilla heille voitaisiin luoda myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa, jos he tarvitsisivat tulevaisuudessa hoivaa. Opinnäytetyö toteutettiin soveltaen kvalitatiivisen tutkimuksen periaatteita ja palvelumuotoilua. Haastateltavien pienestä määrästä ja hoivatilanteen yksilöllisyydestä huolimatta tulokset antavat suuntaa, millaisilla elementeillä hoivatilanteessa voitaisiin luoda myönteistä asiakaskokemusta.

Opinnäytetyön tulosten perusteella muodostettiin kuvaus myönteistä asiakaskokemusta hoivatilanteessa luovista tekijöistä (kuvio 1). Kuvausta hyödynnetään mahdollisesti opinnäytetyöntekijän vanhustyön henkilöstölle suunnatun asiakaskokemusvalmennuksen suunnittelussa, mikä oli yksi työn tarkoitus.



Kuvio 1. Myönteistä asiakaskokemusta hoivatilanteessa luovat tekijät

Haastatteluista saatujen tulosten perusteella myönteistä asiakaskokemusta voitaisiin luoda erityisesti hoivatyöntekijän ystävällisellä käytöksellä. Lisäksi haasteltavat kuvailivat, että asiaan voisi vaikuttaa kohtelemalla asiakasta asiallisesti, kunnioittavasti, avuli-aasti ja myötätuntoisesti. PWC:n (2018) tekemän tutkimuksen tuloksissa todetaan myös ystävällisen palvelun olevan yksi tärkeimmistä asioista, mitä asiakkaat arvostavat asia-

kaskokemuksessa (PWC 2018). Myös ArtSensen teettämässä asiakaskokemuskyseilyssä vastaajista selvästi yli puolet mainitsi ystävällisyyden olevan tekijänä poikkeuksellisen hyvässä asiakaskokemuksessa (ArtSense 2019).

Lähes kaikki haastateltavat toivat esiin, että hoivan tarpeesta huolimatta mahdollisuus tehdä itselle merkityksellisiä asioita, harrastaa tai osallistua viriketoimintaan loisi myönteistä asiakaskokemusta. PWC:n tekemän tutkimuksen tuloksissa henkilökohtainen palvelu nähtiin yhtenä merkittävänä tekijänä hyvässä asiakaskokemuksessa (PWC). Myös Korkiakoski (2019) esittää, että hyvän kokemuksen elementeistä tunne konkretisoituu muun muassa sen avulla, että asiakas kokee tulleen henkilökohtaisesti huomioituksi. (Korkiakoski 2019: 51).

Opinnäytetyön tulosten mukaan myös hoivatyöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus nähtäisiin hoivatilanteessa tärkeänä. Vastauksissa kuvailtiin, että aidon mielenkiinnon osoittaminen, hyvä keskusteluyhteys sekä kaksisuuntainen ja rehellinen vuorovaikutus loisi myönteistä asiakaskokemusta. Gerdtin & Korkiakosken (2016) mukaan voidaan yksinkertaistaen sanoa, että onnistunut asiakaskokemus muodostuu asiakkaan kanssa käytyjen vuorovaikutustilanteiden tuloksena (Gerdt & Korkiakoski 2016: 46). PWC:n tulosten mukaan silloin, kun palvelun käyttöön liittyy vuorovaikutusta, on positiivisilla palvelukokemuksilla erityisesti merkitystä hankintapäätöksen tekemiseen (PWC).

Opinnäytetyön tuloksissa oli mielenkiintoista, että useampi haastateltava pohti hoivatyöntekijän kohtelun voivan vaikuttaa mielialaan ja sitä kautta asiakaskokemukseen. Saarijärvi & Puustinen (2020) tuovat esille samansuuntaisen näkemyksen, asiakaskokemuksen ihmisläheisen puolen. Tyypillisesti asiakaskokemuksen kehittämistä perustellaan liiketoimintaan liittyvillä syillä, mutta on hyvä muistaa, että myönteiset asiakaskokemukset parantavat ihmisten elämää ja ovat myös toimiva keino kohentaa elämänlaatua. (Saarijärvi & Puustinen 2020: 31.)

Opinnäytetyön tulosten mukaan myös asiakkaan huomioimisella voitaisiin luoda myönteistä asiakaskokemusta hoivatilanteessa. Haastatteluista kävi ilmi, että pieneltäkin tuntuvilla huomionosoituksilla voitaisiin vaikuttaa asiakkaan kokonaiskokemukseen mahdollisesti paljonkin. Lisäksi ottamalla huomioon asiakkaan omat näkemykset ja toiveet voitaisiin varmistaa myönteistä asiakaskokemusta. Ahvenainen ym. (2017) tuovat esille asiakaskokemusta käsittelevässä kirjassaan kasvokkain tapahtuvassa asiakaskohtaa-

misessa olevan keskeistä yksilöllisen palvelun ja positiivisen tunteen luomisen asiakkaalle (Ahvenainen ym. 2017: 54–57). Korkiakosken (2019) mukaan hyvän kokemuksen tunne -elementti voi tarkoittaa konkreettisesti myös esimerkiksi sitä, että asiakkaalla on tunne, että hänen asiastaan ollaan kiinnostuneita (Korkiakoski 2019: 51).

Sinänsä yllättävää tuloksissa ei ollut, että tuttu hoivatyöntekijä loisi asiakkaalle turvallisuuden tunnetta ja varmistaisi näin palvelun sujuvuutta. Erään haastateltavan mukaan hoivatyöntekijän tuttuus vaikuttaisi siihen, ettei omia asioita tarvitsisi aina kertoa uudelleen. Tämän huomioimista voidaan pitää tärkeänä etenkin hoivatyön organisoinnin näkökulmasta, koska se vaikuttaa myönteisen asiakaskokemuksen muodostumiseen. Korkiakoski (2019) tuo esille, että palvelu näyttäytyy asiakkaalle helppona muun muassa silloin, jos hänen ei tarvitse kertoa samoja asioita uudelleen (Korkiakoski 2019: 50).

Opinnäytetyön aineistosta kävi ilmi, että myös palvelun toimivuudella olisi osaltaan merkitystä hyvän asiakaskokemuksen luomisessa. Palvelun toimivuutta voisi tulosten mukaan luoda toteuttamalla hoivatilanne palveluhenkisesti ja toteuttamalla asiakkaalle luvatut asiat. PWC:n raportissa todettiin, että palvelusuorituksen tehokkuus oli merkittävin asiakaskokemuksen elementti haastateltujen mielestä. Korkiakoski (2019) tuo esille, että tehokkuus on yksi hyvän kokemuksen elementeistä. Tarkemmin ottaen tehokkuudella tarkoitetaan organisaation sisäisten prosessien toimivuutta ja sujuvuutta, jonka avulla asiakkaalle luodaan lisäarvoa. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaalle luvatut asiat pitävät ja hänen tietonsa ovat oikein. (Korkiakoski 2019: 49–50.)

8 Pohdinta

Sosiaali- ja terveystalveluiden asiakkuus on sidoksissa muun muassa lainsäädäntöön sekä eettisiin periaatteisiin, minkä vuoksi sitä ei voi ihan täysin verrata puhtaasti kaupallisten palveluiden asiakkuuteen. Valtakunnallisessa terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENE) tekemässä raportissa Vanhuus ja hoidon etiikka tuodaan esille eettisesti kestävän hoidon perustuvan keskeisesti siihen, että vanhusta kohdellaan yksilönä. Hoidon lähtökohtana ovat vanhuksen omat toiveet ja tarpeet. Siinä arvostetaan vanhuksen näkemyksiä sekä kunnioitetaan hänen arvojaan. (Vanhuus ja hoidon etiikka 2008.) Edellisessä kiteytyy myös joitain samoja asioita, joilla tämän opinnäytetyön tulosten mukaan luodaan myönteistä asiakaskokemusta. Voidaan siis ajatella, että asiakaskokemusta kehittämällä varmistetaan osaltaan myös hoivatyön eettisyyttä.

Hoivatyöntekijät tekevät uskoakseni parhaansa sen eteen, että ikääntyneet saisivat mahdollisimman hyvää palvelua niillä resursseilla, mitä on käytettävissä. Mahdollisten tulevaisuuden asiakkaiden näkemyksiä on siitä huolimatta tärkeää huomioida, jotta palveluita voidaan suunnitella ja kehittää entistäkin asiakaslähtöisemmiksi. Unohtamatta tietenkään asiakaskokemuksen liiketoiminnallista näkökulmaa, sillä tulevaisuudessa hoivapalveluiden asiakkaista saattaa olla yhä enenevässä määrin kilpailua.

Opinnäytetyön tuloksissa oli osaltaan tuttuja elementtejä siihen nähden, mitä hyvältä palvelulta yleisestikin odotetaan. Asiakaskokemus oli kuitenkin aiheena perusteltu, koska se on viime aikoina otettu mukaan myös sosiaali- ja terveystieteiden strategioihin. Lisäksi hoivapalveluihin liittyvien odotuksien tutkiminen on jäänyt vähemmälle tarkastelulle, vaikka asiakaslähtöisesti ajatellen niiden tulisi olla luonnollinen osa palveluiden suunnittelua. Näkisin, että asiakaskokemukseen keskittymällä vanhusten hoivatyötä voitaisiin syventää vieläkin vahvemmin asiakkaiden tarpeita ja odotuksia vastaavaksi.

Hoivatilanteen intiimiyden vuoksi voidaan ajatella, että tunnekokemuksella on siinä erityinen sija. Myönteistä tunnetta voidaan luoda myös pienillä yleisestikin tiedossa olevilla asioilla, kuten keskittymällä ystävälliseen ja kunnioittavaan kohteluun. On ehkä itsestään selvää, mutta hyvä kuitenkin muistaa, että näiden toteuttaminen ei vaadi välttämättä sen enempää aikaa eikä rahaa. Tärkeä muistutus haastatteluja tehdessä oli, että myönteisen asiakaskokemuksen luominen hoivatilanteessa on aina sidoksissa asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen, kuten sairauksiin ja toimintakykyyn. Tämän vuoksi hoivatilanteen asiakaskokemusta ei voida täysin etukäteen suunnitella niin kuin asiakaskokemusta ei yleensäkään voida.

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi vuonna 2017 elokuussa, mutta sen työstäminen keskeytyi välillä opintojen ollessa tauolla. Opinnäytetyön työstäminen jatkui vuoden 2020 syksyllä. Aihe oli ihan alkujaan painottunut vuorovaikutukseen vanhustyössä, mutta myöhemmin mukaan tuli ajatus tutustua syvällisemmin asiakaskokemukseen.

Hirsijärven ym. (2014) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä kuvaamalla tarkasti tutkimuksen toteuttamisen kaikki vaiheet (Hirsijärvi 2014: 232). Opinnäytetyön eettisyys pyrittiin varmistamaan noudattamalla koko opinnäytetyöprosessin ajan tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Olen pyrkinyt toimimaan ohjeen mukaan koko prosessin ajan eli mahdollisimman huolellisesti,

rehellisesti sekä erityisen tarkasti. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012.) Tutkimuslupaa mistään organisaatiosta ei tarvittu, koska haastateltavat olivat yksityishenkilöitä, jotka eivät kuuluneet hoito- tai hoivapalveluiden piiriin.

Sovelsin tutkimuksellisessa osiossa tutkimuseettisen neuvottelukunnan ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita. Haastateltavien hakuilmoituksessa ja tutkimustiedotteessa esitettiin selkeästi, mistä aiheesta haastattelu tehdään. Näin haastateltavilla oli mahdollisuus rauhassa pohtia aihetta ja halukkuuttaan osallistua haastatteluun. (Ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.)

Haastateltavien tietosuojan suojaamiseksi henkilötietoja kerättiin vain siltä osin, kun opinnäytetyön toteuttamisen kannalta on tarpeellista. Tarvittavien tietojen keräämisen arvioinnissa ja niiden käsittelyssä hyödynnettiin Tietoarkiston tunnisteellisuus ja anonymisointi -sivustoa. (Tietoarkisto.) Haastatteluaineisto säilytettiin kahden eri salasanan takana ja se oli vain opinnäytetyöntekijän käytettävissä. Tulokset julkaistiin niin, ettei yksittäistä haastateltavaa voi tunnistaa.

Haastateltavat olivat itsenäisesti kotona asuvia henkilöitä, jonka perusteella arvioin, että he pystyvät päättämään itsenäisesti opinnäytetyöni haastatteluihin osallistumisesta. Haastattelujen luotettavuutta pyrittiin lisäämään sillä, ettei opinnäytetyöntekijä ja haastateltava tuntenut toisiaan entuudestaan.

COVID-19-epidemiatilanteen vuoksi puhelinhaastattelut olivat ainoa vaihtoehto saada opinnäytetyö tehtyä ajallaan. Valmistauduin haastatteluihin huolellisesti ja esitin myös haastateltaville toiveen, että he olisivat rauhallisessa paikassa haastattelujen aikana. Puhelinhaastattelut sujuivat hyvin, mutta uskoakseni kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa vuorovaikutus olisi ollut vieläkin rikkaampaa. Puhelinhaastattelun koin haastavammaksi kuin kasvokkain tapahtuvan haastattelun, koska en nähnyt haastateltavien ilmeitä ja eleitä. Tämä saattoi osaltaan vaikuttaa myös tulosten luotettavuuteen.

Haastattelutilanteessa pyrin koko ajan toimimaan sensitiivisesti ja kunnioittavasti. Annoin haastateltaville tilaa kertoa rauhassa omia näkemyksiään. Esitin kaikille haastateltaville samat teemat ja pyysin heitä kuvailemaan vastaukset vapaasti. Teemahaastattelurunko toimi hyvänä apuna haastattelun etenemisessä ja toi myös omalla tavallaan turvaa kokemattomalle haastattelijalle. Omasta hoivatyön työkokemuksesta oli hyötyä koko opinnäytetyön prosessin ajan, koska konteksti oli tuttu.

Haastattelurungon luomisessa hyödynnettiin jo tiedossa olevia hyvän kokemuksen elementtejä, jotta tutkimuskysymyksiin saataisiin mahdollisesti syvällisempiä vastauksia. Analyysissä tuloksia ei kuitenkaan muodostettu haastatteluissa kysytyjen varmistamisen, sujuvuuden, helppouden, mukavuuden tai tunteen mukaan, vaan näiden kaikkien elementtien nähtiin vastaavan osaltaan tutkimuskysymykseen. Aineistolähtöiseen analyysiin päädyin, koska yksi haastateltava saattoi nostaa esille esimerkiksi hoivatyöntekijän ystävällisyyden silloin, kun kysyttiin myönteisen tunteen varmistamisesta ja toinen puolestaan silloin, kun kysyttiin mukavuuden varmistamisesta. Koen, että aineistolähtöisen analyysin avulla sain hyvin esille haastateltavien näkemykset.

Aineistolähtöisen analyysin tekeminen oli aikaa vievää ja paikoittelen haastavaa. Samankaltaisuuksien yhdistäminen vaati pitkää pohdintaa, koska niissä saattoi olla suhteellisen pieniä eroja, mutta kuitenkin niin suuria, ettei niitä mielestäni voinut laittaa saman luokan alle. Analyysin tekovaiheessa pyrin pitämään koko ajan mielessä tutkimuskysymykset.

Analyysin tekoa voi perustella haastateltavien suorilla lainauksilla (Hirsjärvi ym. 2014: 233). Suorat lainaukset muutin kuitenkin murteettomaksi puhekieleksi suojatakseni haastateltavien anonymiteettiä. Tulosten luotettavuutta lisäsin myös esittämällä esimerkkejä aineiston pelkistämisestä ja luokittelusta.

Aihetta olisi tärkeä tutkia vanhustyössä lisää, koska tällä hetkellä saatavilla oleva tieto painottuu enemmän liiketoiminnalliseen näkökulmaan, joka ei välttämättä suoraan sovellu vanhustyöhön. Hoivatyön periaatteisiin kuuluu esimerkiksi tukea asiakkaan toimintakykyä kannustamalla ja tukemalla tekemään asioita mahdollisuuksien mukaan itse. Tämä saattaa aiheuttaa asiakkaalle tunteen, ettei hän saa hyvää palvelua. Mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita voisikin olla kuulla hoivapalveluita jo käyttävien näkemyksiä asiakaskokemuksesta sekä miten asiakaskokemusta voisi hyödyntää vanhustyön strategisen johtamisen välineenä. Mielenkiintoista olisi myös selvittää miten asiakaskokemukseen panostaminen vaikuttaa hoivapalveluiden kustannustehokkuuteen.

Asiakaskokemuksen teoriaan perehtyminen vei yllättävän paljon aikaa, koska ennen opinnäytetyötä en ollut perehtynyt siihen kovin syvällisesti. Koronapandemia ja orientoituminen täysin etäopiskeluun toivat osaltaan pieniä haasteita opinnäytetyön etenemiselle. Koronapandemian vuoksi opinnäytetyön seminaarit toteutettiin vain etänä, opiskelutovereiden kanssa vuorovaikutus tapahtui pelkästään sähköisten kanavien kautta ja

eläkeläisiä, joita tavoittelin haastateltaviksi, suositeltiin olemaan kotona. Kaikesta huolimatta opinnäytetyö valmistui ja koen saaneeni paljon uutta tietoa sekä näkökulmia vanhustyössä toimimiseen. Ennen kaikkea olen kehittynyt itsenäisen työn suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Kiitos haastatteluun osallistuneille henkilöille, jotka mahdollistivat työn toteuttamisen.

Lähteet

Aarva Kim 2009. Hoivan ja hoidon lähijohtaminen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66485/978-951-44-7740-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Luettu: 18.2.2021

Ahonen, Päivi & Lamminmäki, Sara & Suoheimo, Maria & Suokas, Markku & Virtanen Petri 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvveluiden kehittämiseen. Helsinki: Tekesin katsaus 281/2011. Saatavana osoitteessa: <<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>> Luettu 16.9.2020

Ahvenainen, Perttu & Gylling, Janne & Leino, Sari 2017. Viiden tähden asiakaskokemus – tee asiakkaistasi faneja. 2. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Alastalo, Hanna & Sarivaara, Sofia & Vainio, Suvi & Vilkkö, Anni 2016. Iäkkäiden ihmisten kokemus hoidosta ja palveluista. Koettu hoidon laatu asiakkaan näkökulmasta (ASLA) -kyselyn tuloksia. PowerPoint-esitys. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <<https://www.slideshare.net/THLfi/alastalo-vainio-vilkkö-sarivaara-ikäiden-ihmisten-kokemus-hoidosta-ja-palveluista>> Luettu: 5.1.2021

ArtSense 2019. Mediatiedote. Poikkeuksellisen hyvä asiakaskokemus ”pehmeillä” asioilla. Saatavana osoitteessa: <<https://artsense.fi/poikkeuksellisen-hyva-asiakaskokemus-perustuu-pehmeisiin-asioihin/>> Luettu 14.3.2021

Asumispalvelut ja asunnon muutostyöt n.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana osoitteessa: <<https://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>> Luettu 16.11.2020

Attendo 2019. Laatu ja vastuullisuus. Hoivasankareita Attendolla. ”johtajan tuki on yhteisön tuki”. Saatavana osoitteessa <https://www.attendo.fi/4a1f6a/siteassets/documents/pdfs/kh_2019_fi.pdf> Luettu 15.9.2020

Burakoff, Katja & Haapala, Peppi & Martikainen, Kaisa 2013. Tietoisuus toimivista vuorovaikutustavoista muuttaa muistisairaahan ihmisen ja hoitajan kohtaamista. Gerontologialehti (3) 314-321.

Eloniemi-Sulkava, Ulla & Frosti, Sonja & Heimonen, Sirkkaliisa & Saarenheimo, Marja & Savikko, Niina & Köykkä, Minna & Sillanpää-Nisula, Heli & Pietilä Terhi 2010. Kohtaamisia vai ohituksia? Muistisairaiden ihmisten toiseus pitkäaikaisessa laitoshoidossa. Gerontologialehti (3) 261–266.

Vanhuus ja hoidon etiikka. Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENE) raportti 2008. ETENE-julkaisuja 20. Saatavana osoitteessa <<https://etene.fi/documents/1429646/1559070/ETENE-julkaisuja+20+Vanhuus+ja+hoidon+etiikka.pdf/34d9870b-d612-4952-8265-dcb7961dc3ab>> Luettu 17.5.2021

Forrester 2020. Experience Forrester’s CX Index Platform. Päivitetty 2020. Saatavana osoitteessa: <<https://go.forrester.com/analytics/cx-index/digital/>> Luettu 10.11.2020

Gerdt, Bellinda & Korkiakoski Kari 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press

Hoivamehiläinen n.d. Asiakaskokemus ja laatu. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hoivamehilainen.fi/asiakaskokemus-ja-laatu>> Luettu 15.9.2020

Hovilainen-Kilpinen, Tuula & Oksanen, Heli 2018. Lähihoitajan käsikirja. 8. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Jumisko, Eija & Kettunen, Riitta & Outila, Marjo 2014. Kotihoidon työntekijöiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen rakentuminen - kehysanalyttinen näkökulma. Gerontologialehti. (4) 231–249.

Juuti, Pauli 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Jolkkonen Juha 2019. Asiakaskokemus ei ole vain kohtaamista ja kuuntelemista vaan myös sitä, miten prosessi ja palvelupolku toimivat. Teoksessa: Korkiakoski Kari 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent. 167–172.

Järnström, Sanna 2011. ”en tiedä mitä ne ajattelee mun kohtalokseni” Etnograafinen tutkimus asiakkuudesta ja asiakaslähtöisyydestä geriatrisessa sairaalassa. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66771/978-951-44-8508-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Luettu 15.9.2020

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korkiakoski, Kari 2018. Asiakas rationalisoi valintojaan. Kari Korkiakoski @ blogi, Huomioita asiakaskokemuksesta, kommunikaatiosta ja taloudesta. Blogipostaus 13.8.2020 Saatavana osoitteessa: <<https://karikko.wordpress.com/tag/forrester/>> Luettu 10.11.2020

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

Kotihoito ja kotipalvelut n.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana osoitteessa: <<https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>> Luettu 16.11.2020

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2020:29. Saatavana osoitteessa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 10.3.2021

Laitoshoito n.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana osoitteessa: <<https://stm.fi/laitoshoito>> Luettu 16.11.2020

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum

Mylläri Elina 2017. Päivystyshoidon laatu iäkkäiden potilaiden kokemana. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101961/978-952-03-0488-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Luettu 10.5.2020

Puustinen, Pekka & Saarijärvi, Hannu 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo.

PWC 2018. Experience is everything: Here's how to get it right. <Saatavana osoitteessa: <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>> Luettu 10.2.2021

Rauhala, Pirkko-Liisa 1994. Hoiva ja hoito ammattina. Porvoo: WSOY.

Saarnio, Reetta & Isola, Arja 2010. Hoitajien kokemuksia haasteellisesti käyttäytyvän dementoituvan vanhuksen onnistuneesta kohtaamisesta. Gerontologialehti (4) 323–334.

Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 11. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta 2011. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Saatavana osoitteesta: <<http://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841>> Luettu 7.3.2018

Suonsivu, Kaija & Surakka, Tiina & Åstedt-Kurki, Päivi 2014. Vanhustyön lähijohtajien näkemyksiä hyvästä vanhuksen kanssa tehtävästä työstä. Gerontologialehti (4) 221–230

THL 2018. Tiedote. Kotihoidon asiakasmäärien kasvu kiihtyy – seuraako laatu mukana? Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/-/kotihoidon-asiakasmaerien-kasvu-kiihtyy-seuraako-laatu-mukana->> Luettu 10.3.2021

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavana osoitteessa: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf> Luettu 4.2.2021

Tietoarkisto. Tunnisteellisuus ja anonymisointi. Saatavana osoitteessa: <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi/>> Luettu 27.1.2020

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3. Saatavana osoitteessa: <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf> Luettu: 27.1.2020

Valvira sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Uutiset ja tiedotteet 18.3.2019. Valviran ja aluehallintovirastojen tarkastuskäynnit vanhusten hoivakodeissa – samanlaiset ongelmat toistuivat monin paikoin. Saatavana osoitteessa: <<https://www.valvira.fi/-/valviran-ja-aluehallintovirastojen-tarkastuskaynnit-vanhusten-hoivakodeissa-samanlaiset-ongelmat-toistuivat-monin-paikoin>> Luettu 10.3.2021

Vanhustenhoolto 2020. Valvira. Päivitetty 4.5.2020. Saatavana osoitteessa: <<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-palvelut/vanhustenhoolto>> Luettu 16.11.2020.

Zechner, Minna 2010. Informaali hoiva sosiaalipoliittisessa kontekstissa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66641/978-951-44-8190-1.pdf;jsessionid=DB7086D46F6E2D8B201EBE5193253C34?sequence=1>> Luettu 5.2.2021

Teemahaastattelurunko

Haastateltavan tiedot:

Ikä

Jos olet ollut hoivattavana sosiaali- tai terveyspalveluiden piirissä niin kertoisitko:

- Miten koit silloin hoivatilanteen

1. Myönteistä asiakaskokemusta edistävät tekijät hoivatilanteessa

Kuvaile miten sinulle voitaisiin varmistaa hoivatilanteessa myönteinen asiakaskokemus, jos tarvitset tulevaisuudessa hoivaa?

Miten sinulle voitaisiin varmistaa hoivatilanteessa:

- **Sujuvuus**
- **Helppous**
- **Mukavuus**

Miten hoivatilanteessa voitaisiin varmistaa, sinulle mahdollisimman myönteinen **tunnekokemus**

2. Myönteistä asiakaskokemusta edistävä vuorovaikutus

Kuvaile millaisella vuorovaikutuksella sinulle voitaisiin varmistaa myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa?

- Puhe, puheenaiheet

Hyvä vastaanottaja,

Olen Riku Saari koulutukseltani Geronomi (AMK) ja opiskelen loppuvaiheessa Metropolia Ammattikorkeakoulussa vanhustyön ylempää AMK-tutkintoa. Etsin opinnäytetyötäni varten haastateltaviksi kotona itsenäisesti asuvia 65–80-vuotiaita eläkeläisiä. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista eikä tämä ilmoitus vaadi sinulta mitään toimenpiteitä, jos et ole kiinnostunut haastattelustani.

Opinnäytetyöni tavoitteena on haastattelujen avulla kuvata 65–80-vuotiaiden eläkeläisten näkemyksiä tekijöistä, joilla heille voitaisiin varmistaa myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa, jos he tarvitsisivat tulevaisuudessa hoivaa.

Tässä yhteydessä hoivatilanteella tarkoitetaan sitä, että hoivaa antavan henkilön apua tarvitaan yhdessä tai useammassa päivittäisessä toiminnassa. Näitä ovat henkilökohtaisen hygienian hoito, pukeutuminen, syöminen, liikkuminen, wc-käynti ja asioiden hoitaminen.

Olet sopiva haastatteluuni jos:

- Olet 65–80-vuotias eläkeläinen
- Haluat omasta tahdostasi osallistua haastatteluuni. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista.
- Asut omassa kodissasi ilman kotihoitoa tai muita sosiaali- ja/tai terveyspalveluita
- Et tunne opinnäytetyöntekijää entuudestaan

Haastattelu tehdään puhelimitse sinulle parhaiten sopivaan aikaan. Opinnäytetyöntekijä soittaa puhelun. Haastatteluun on hyvä varata aikaa noin 45min.

Jos haluat osallistua haastatteluuni niin, toivoisin että ystävällisesti ilmoittaisit kiinnostukseksi minulle puhelimitse mahdollisimman pian. Viimeistään 5.3.2021 mennessä. Opinnäytetyö ja sen tulokset ovat julkisia. Tulokset julkaistaan sitten, ettei yksittäisiä haastateltavia ole mahdollista tunnistaa.

Annan mielelläni tarvittaessa lisätietoja. Ystävällisin terveisin, Riku Saari Puh: xxxxxxxx

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Eläkeläisten näkemyksiä myönteiseen asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä hoivatilanteessa

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Pyydän teitä mukaan tutkimukseen, jonka tavoitteena on haastattelujen avulla kuvata 65–80-vuotiaiden eläkeläisten näkemyksiä tekijöistä, joilla heille voitaisiin varmistaa myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa, jos he tarvitsisivat tulevaisuudessa hoivaa.

Sovellutte tutkimukseen, koska olette 65–80- vuotias kotona itsenäisesti asuva eläkeläinen. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Tutkimustulokset raportoidaan anonymisti niin ettei yksittäistä haastateltavaa voi tunnistaa.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämä tutkimus tuottaa tietoa tekijöistä, joilla eläkeläisten mielestä voitaisiin varmistaa myönteinen asiakaskokemus hoivatilanteessa. Lisäksi tarkoituksena on tarkastella, miten vanhusten hoito- ja hoivatilanteiden kehittämisessä voitaisiin soveltaa osaltaan asiakaskokemuksen käsitettä.

Valmista opinnäytetyötä voivat hyödyntää vanhuspalveluita järjestävät tahot esimerkiksi kehittämistyössään. Lisäksi valmista opinnäytetyötä hyödynnetään mahdollisesti opinnäytetyön tekijän suunnitteilla olevassa vanhustyön valmennuksessa.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksen toteuttaa opinnäytetyönä Metropolia Ammattikorkeakoulun vanhustyön YAMK-opiskelija Riku Saari, joka toimii myös vastuullisena tutkijana.

Metropolia ammattikorkeakoulun yliopettaja Kaija Matinheikki-Kokko vastaa tutkimuksen ohjauksesta.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Haastattelu on kertaluontoinen ja kestää noin 45 minuuttia. Haastattelu toteutetaan teemahaastattelun avulla puhelimitse. Haastatteluista saatu aineisto on tarkoitus analysoida abduktiivista tai sisällön analyysia käyttäen.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kyseessä on opinnäytetyö, joka ladataan julkiseen Theseus-tietokantaan. Tuloksista julkaistaan mahdollisesti myös julkinen kypsyysnäyte.

Tutkimuksen päätyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen esimerkiksi opiskelujen keskeytyessä.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä opinnäytetyön tekijälle tai opinnäytetyön ohjaajalle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Opinnäytetyötekijä
Nimi: Riku Saari
Puh.
Sähköposti:

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja
Titteli: Yliopettaja
Nimi: Kaija Matinheikki-Kokko
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy / Kuntoutus ja tutkiminen
Puh.
Sähköposti:

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla Metropolia Ammattikorkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. Metropolia Ammattikorkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on

- | | | |
|-------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Metropolia Ammattikorkeakoulu | <input type="checkbox"/> | |
| Toimeksiantaja | <input type="checkbox"/> | Toimeksiantajan nimi: |
| Muu yhteistyötaho | <input type="checkbox"/> | Yhteistyötahon nimi: |
| Opinnäytetyöntekijä | <input type="checkbox"/> x | |

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Riku saari
 Organisaatio:
 Puh.
 Sähköposti:

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Tutkimukseen osallistuvista kerätään tutkimuksen toteuttamisen kannalta vain pakolliset henkilötiedot, joita ovat: etunimi, sukunimi, ikä, osoite ja puhelinnumero

Sukunimi ja osoitetiedot pyydetään vain tietosuojaselosteen, tutkimustiedotteen ja haastattelusuostumuksen postittamista varten.

Haastateltavilla ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Tutkimuksen toteuttamiseksi tarvittavia henkilötietoja käsitellään ja säilytetään luottamuksellisesti. Henkilötietoja käsittelee vain opinnäytetyöntekijä. Haastatteluaineisto on vain opinnäytetyöntekijän ja ohjaavan opettajan luettavissa. Haastateltavien henkilötiedot tuhoetaan heti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Tekstimuodossa oleva haastatteluaineisto (Word-tiedosto) säilytetään opinnäytetyöntekijän tietokoneella ja aineiston salassapito varmistetaan tietokoneen henkilökohtaisella salasanalla. Tekstimuotoon kirjoitettu haastatteluaineisto tuhoetaan tietokoneelta heti kun opinnäytetyö on valmistunut.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on mahdollistaa haastattelujen toteuttaminen puhelimitse sekä haastattelua varten tarvittavien suostumuslomakkeen, tietosuojaselosteen ja tutkimustiedotteen lähettäminen postitse.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Haastateltavien henkilötietojen käsittelyperuste on suostumus

Tutkimuksen kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

15.2.2021-30.6.2021

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päättyttyä?

Kaikki haastateltavista kerätyt henkilötiedot poistetaan heti opinnäytetyön valmistuttua.

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Haastatteluista tehdään analysointi, jonka tulokset julkaistaan opinnäytetyössä. Haastatteluissa esiin tuotuja asioita saatetaan esittää opinnäytetyössä myös suorina lainauksina anonymisti. Opinnäytetyö ja sen tulokset ovat julkisia.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Haastateltavilla on oikeus tutkimuksen aikana:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Haastateltavista kerättyjä tietoja ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäisille tutkittavalle annetaan tunnuskoodi ja häntä koskevat tiedot säilytetään koodattuina tutkimusaineistossa. Aineisto analysoidaan koodattuna ja tulokset raportoidaan ryhmätasolla, jolloin yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa ilman koodiavainta. Koodiavainta, jonka avulla yksittäisen tutkittavan tiedot ja tulokset voidaan tunnistaa, säilyttää tutkija tutkimuksen ajan eikä tietoja anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten tutkittavien tunnistaminen ole mahdollista. Anonymiteetin suojaamiseksi tuloksissa käytetyistä suorista lainauksista poistetaan murrepuhe ja niissä käytetään kirjakieltä.

Tutkimusaineistoa ei käytetä eikä säilytetä tutkimuksen valmistumisen jälkeen.

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta**Tutkimuksen nimi: Eläkeläisten näkemyksiä myönteiseen asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä hoivatilanteessa****Tutkimuksen toteuttaja:** Metropolia Ammattikorkeakoulun Vanhustyön YAMK-opiskelija Riku Saari

Opinnäytetyöntekijä Riku Saari puh: xxxxxx Sähköposti: xxxxxx

Opinnäytetyön Ohjaaja Kaija Matinheikki-Kokko Puh: xxxxxx Sähköposti:

Minua _____

on pyydetty osallistumaan yllä mainitun tutkimuksen haastatteluun. Haastattelujen avulla kuvataan 65–80-vuotiaiden eläkeläisten näkemyksiä myönteisestä asiakaskokemuksesta mahdollisissa tulevaisuuden hoivatilanteissa. Lisäksi tarkastellaan hoito- ja hoivatilanteiden kehittämistä asiakaskokemuksen kautta.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen liittyvästä henkilötietojen käsittelystä, ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen. Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.**Vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.**

Allekirjoitus: _____

Nimenselvitys: _____

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.