

Asiakaspalautelomakkeen luominen Lehmuskodille

Tiivistelmä

Tekijä(t) Gröhn, Lauri Möller, Eemeli	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 25	Valmistumisaika 2021
Työn nimi Asiakaspalautelomakkeen luominen Lehmuskodille		
Tutkinto ja koulutusala Sairaanhoidtaja (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri, Eksote, lyhytaikainen kuntouttava yksikkö Lehmuskoti		
Tiivistelmä <p>Sosiaali- ja terveystyöpiirien työyksiköiden toiminta on hyvin monipuolista. Yksiköillä on harvoin käytössä yksilöityjä palautelomakkeita, vaikka yksilöidyllä palautteella on suuri merkitys toiminnan kehittämisessä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, ja sen tarkoituksena oli luoda Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiirin lyhytaikaista kuntouttavaa hoivaa ja hoitoa tarjoavalle Lehmuskodille yksilöity palautelomake. Opinnäytetyön tavoitteena oli auttaa Lehmuskotia kehittämään toimintaansa, yksilöidyn palautteen avulla.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin perehtymällä aiheeseen liittyvään teoreettiseen viitekehykseen, ja selvittämällä toimeksiantajan yksilölliset toiveet. Viitekehyksen ja yksilöllisten toiveiden avulla luotiin tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa yksilöity sähköinen palautelomake, joka tukee Lehmuskodin toiminnan kehittämistä.</p> <p>Jatkokehittämisaiheena opinnäytetyöstä voisi arvioida palautelomakkeen käytännön toimivuutta. Lisäksi muillekin Eksoten yksiköille voisi luoda yksilöityjä palautteenkeruun menetelmiä.</p>		
Asiasanat Palaute, asiakaspalaute, palautejärjestelmät		

Abstract

Author(s) Gröhn, Lauri Möller, Eemeli	Type of Publication Thesis, UAS Number of Pages 25	Published 2021
Title of Publication Creating a feedback form for Lehmuskoti		
Degree and field of study Nursing (UAS)		
Name, title and organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) South Karelia Social and Health Care District (Eksote), rehabilitating short-term unit Lehmuskoti		
Abstract <p>The services provided by social and health care units differ from one another. The units rarely use custom-made feedback forms, even though individualized feedback has a significant meaning in developing functioning of the unit in the future.</p> <p>The meaning of this practice-based thesis was to create an individualized feedback form for Lehmuskoti, and the objective was to aid the development of the functioning of the unit based on the individualized feedback.</p> <p>This thesis was carried out by studying the theoretical framework surrounding the subject and finding out the expectations of the client. Based on the theoretical framework and the distinct desires of the client, the thesis was established in close cooperation with the units respective and supervisor. The final product of this thesis was an individualized digital feedback form which supports the development of the functions of Lehmuskoti.</p> <p>For future research the feedback form could be assessed for its functionality. Additionally, other similar individualized feedback forms could be created for other units in Social and Health Care.</p>		
Keywords Feedback, customer feedback, feedback form		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Palaute ja sen merkitys.....	3
2.1	Palaute	3
2.2	Palauteprosessi	3
2.3	Palautteen merkitys	4
2.4	Palautteen merkitys hoitotyössä	4
2.5	Aikaisemmat opinnäytetyöt.....	5
2.6	Tiedon haku.....	6
3	Opinnäytetyön toteuttaminen	7
3.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	7
3.2	Kehittämismenetelmät	7
3.3	Opinnäytetyön eteneminen	8
4	Palautelomake Lehmuskodille	12
5	Pohdinta	14
5.1	Arviointi ja johtopäätökset	14
5.2	Eettisyys ja luotettavuus	15
5.3	Jatkokehittämissuhteet.....	16
	Lähteet	17

Liitteet

Liite 1. Palautelomake

1 Johdanto

Palautteella on suuri merkitys työyhteisöissä ja erityisesti niiden toiminnan kehityksessä. Sanasta palaute ilmenee monesti paljon vahvoja tunteita. Jokaisessa se herättää monenlaisia tunteita, sillä palaute voi olla positiivista, neutraalia tai negatiivista. (Tuominen 2020.) Sanalle palaute on useita merkityksiä, mutta pääsääntöisesti tämä ymmärretään ympäristön antamana tietona toiminnasta. Palaute voi käsittää myös ihmisten välisen vuorovaikutuksen, jossa tavoitteena on oman toiminnan kehittäminen sekä informaation, mielipiteiden sekä ajatusten jako osapuolilta toisille. (Kekäläinen 2016, 25–26.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on aineistoon ja yhteistyökumppanin toiveisiin nojaten valmistaa heille oma, omiin tarpeisiin räätälöity kanava vastaanottaa palautetta asiakkailta, heidän läheisiltään ja muilta vierailijoilta. Tavoitteena opinnäytetyöllä on edesauttaa Lehmuskotia kehittymisessään ja viedä toimintaa eteenpäin niin kokonaisuutena yksikkönä, kuin myös yksittäisen työntekijän tasolla. Niemi-Murolan ja Pyörälän artikkelin (2012) mukaan sekä vahvistava- että korjaava palaute on erittäin tärkeää ammatillisen kasvamisen ja kehittymisen kannalta. Positiivinen palaute synnyttää luottamuksen omaan toimintaansa kohtaan, joka edesauttaa myös kriittisemmän palautteen vastaan ottamisessa, mikä puolestaan sopivassa määrin haastaa kehittämään yksilön toiminnan laatua.

Opinnäytetyön toimeksiantaja, Lehmuskoti, on palveluasumisen yksikkö, joka tarjoaa palveluja ikäihmisille. Yksikkö sijaitsee Lappeenrannassa, ja tuottaa palveluja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteille, eli Eksotelle. Opinnäytetyön toiminnalliset osuudet suoritettiin pääsääntöisesti yhteistyökumppaneiden, eli toimintayksikön esimiehen sekä toimipisteen vastaavan kanssa. Lehmuskodin toiminta perustuu asiakkaiden oman toimintakyvyn ja yksilöllisten voimavarojen vahvistamiseen ja elämänlaadun säilyttämiseen. Hoito sekä kuntoutus ovat asiakaslähtöistä, jossa huomioidaan sekä asiakas itse, että hänen omaisensa. Lehmuskodin asiakaskunta koostuu pääasiassa ikäihmisistä, joiden on mahdollista saada esimerkiksi fysioterapeutin ohjeistusta kuntoutumiseen tai ennaltaehkäisevästi. Yksikössä käy kerran viikossa geriatri, eli ikäihmisen kokonaisvaltaiseen hoitoon erikoistunut lääketieteen edustaja, sekä lääkäri kolme kertaa viikossa. (Eksote 2021b; Huusko 2006.)

Lehmuskoti on aiemmin saanut asiakkailta palautetta useilla eri keinolla, mutta yksilöityä ja yhteneväistä palautteen keruuta keinoja ei ole aiemmin ollut käytössä. Palautetta on aiemmin kerätty muun muassa suullisesti, puhelimitse ja sähköpostilla, sekä keskustellessa asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Lehmuskoti on toteuttanut myös laajemman asiakastytyväisyyskyselyn kerran vuodessa. Ongelmina edellä mainituissa palautteen keruun keinoissa on ollut tiedon käsittely, saatavuus ja palautteen määrän vähyys.

Palautelomakkeen luominen Lehmuskodille on aiheena ajankohtainen, sillä Lehmuskodilla on selkeä tarve heidän omiin tarpeisiinsa räätälöidylle palautteenkeruu alustalle. Ajankoh-
taisuutta korostaa myös se, että sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palvelujärjestelmän tuot-
tajat ovat olleet viime aikoina julkisuudessa vaaratapahtumien sekä asiakaskohtelun
vuoksi. Lehmuskodille tarkoitettuna palautelomakkeen sisältö ja linjaukset käydään läpi lähi-
ja etäpalavereissa. Palaverien aikana Lehmuskoti toi esille tarkemmin ajatuksia, toiveita ja
yleisiä periaatteita koskien sitä, mitä he ehdottomasti haluavat tai eivät halua sisällyttää
lomakkeeseen. Toiminnallisen opinnäytetyön perusta rakennetaan aiheeseen liittyvästä tie-
dekirjallisuudesta, joten tehtävänä on kehittää aikaisemman tutkitun tiedon ja yhteis-
työkumppanin toiveiden mukaan heille uusi palautelomake.

2 Palaute ja sen merkitys

2.1 Palaute

Kekäläisen (2016, 24–26) tekstissä puhutaan siitä, ettei palautteelle ole yksiselitteistä määritelmää. Se voidaan kuitenkin määritellä esimerkiksi ympäristön antamaksi tiedoksi toiminnasta, tai työyhteisössä se voi olla havainto ja sen vaikutus. Käytännössä palaute on yksinkertaisimmillaan raportti siitä, miten hyvin esimerkiksi työntekijä on suoriutunut tehtävästään. Berlin (2008, 13) tiivistääkin julkaisussaan palautteen määritelmän; *palaute on tietoa toiminnassa menestymisestä*.

Palaute voi olla muun muassa suullinen kommentti välittömästi suorituksen päätteeksi, yhteinen keskustelu ryhmän kesken säännöllisin väliajoin tai esimerkiksi sähköinen järjestelmä, johon palautteen antaja voi halutessaan käydä vastaamassa valmiiksi mietittyihin kysymyksiin, joista palautteen saaja hyötyisi mahdollisimman paljon. Palautetta voidaan antaa ja saada monessa eri muodossa, ja eri tilanteessa. Palautteen antamisessa ei aina ole kyse suunnitellusta tapahtumasta, sillä palaute on yksi osa ihmisten välistä kanssakäymistä ja sen avulla saadaan informaatiota toisilta. (Kekäläinen 2016, 24–26.)

2.2 Palauteprosessi

Palauteprosessissa itse tarkoitus ei ole pelkästään palaute ja sen kerääminen, vaan kyse on tavoitteellisesta toiminnasta. Tavoitteena voi olla esimerkiksi tarve muuttaa tai kehittää toimintaa. Tavoitteina voivat myös olla tehtyjen virheiden toistamisen välttäminen tai toiminnan laadun ylläpito. (Hurme 2020.) Aloite palautteen antamiseen voi syntyä sekä palautteen antajalta, että saajalta. Riippumatta aloitteen tekijästä, on tärkeää, että annettu palaute käsitellään ja osoitetaan oikealle taholle.

Palauteprosessilla tarkoitetaan palautteen *elämänkaarta*. Se alkaa palautteen annosta, joka johtaa palautteen prosessointiin ja lopuksi mahdollisesti käytännön tasolla toiminnan muutokseen. Palautteen prosessi voi katketa esimerkiksi siihen, että annettu palaute ei ole laadukasta tai hyödyllistä. (Kekäläinen 2016, 24–26.) Palautteen prosessin jokainen vaihe on tärkeä, jotta tavoitteellisuus säilyy ja palautetta voidaan hyödyntää tehokkaasti. Palautteen annon ensimmäisessä vaiheessa tulee olla selvää mistä aiheesta, ja mille taholle annetaan palautetta. Prosessoinnin vaiheessa tulee varmistaa, että annettu palaute tavoittaa oikeat henkilöt. Lopuksi vielä annettu ja prosessoitu palaute tulee hyödyntää peilaamalla sitä palautteen kohteena olevaan aiheeseen, ja tehdä mahdolliset toiminnan muutokset.

2.3 Palautteen merkitys

Ihminen muuttaa toimintaansa saamansa palautteen perusteella, jota kerätään jatkuvasti ympäristöstä sekä vuorovaikutussuhteista. Erityisesti vuorovaikutussuhteista kerätty palaute muokkaa ihmisen minäkäsitystä. (Roos-Cabrera 2002.) Tästä johtuen palaute on keskeinen tekijä työntekijöiden motivoinnissa ja ohjauksessa. Tavoitteena palautteen annossa on saada tietoa oman toiminnan menestyksestä. Palautetta tuleekin antaa ja saada työelämässä asemasta riippumatta. Esimerkiksi johtajien tulee antaa palautetta alaisilleen ja alaisten myös johtajilleen. Palautetta voidaan jakaa myös vertaisten välillä sekä kerätä palvelujen saajilta palvelujen tuottajille. (Berlin 2008, 13.)

Palautteen avulla saadaan selville muiden kokemukset ja näkemykset käsiteltävästä aiheesta. Palautteella on suuri merkitys oppimisessa ja henkilön kehittämisessä, kehittyvä työ edellyttää laajaa, laadukasta ja monipuolista palautteen keräämistä kaikilta vaikuttavilta tahoilta liittyen työhön. (Kekäläinen 2016, 25.) Kekäläinen (2016, 25) mainitsee myös, että yksi palautteen tärkeä tehtävä on sen tarjoama virike ajattelulle, keskustelulle ja uusille näkökulmille. Hän mainitsee myös, että se luo mahdollisuuden kyseenalaistaa ja tarkistaa omia kantoja, sekä siten vertailla niitä toisten käsityksiin.

2.4 Palautteen merkitys hoitotyössä

Hoitotyössä hoidon onnistumiseen ja sujuvuuteen vaikuttaa suuresti vuorovaikutussuhde hoitavan tahon ja potilaan välillä. Onnistunut vuorovaikutus auttaa potilaita sitoutumaan hoitoon paremmin ja lisää luottamusta hoitavaan tahoon. Vuorovaikutuksen onnistumiseen on vuosien varrella vaikuttettu huomattavasti palautteen avulla. Vanha käsitys siitä, että hoitajat ja lääkärit vain kertovat ja käskevät potilasta toimimaan parhaaksi näkemällään tavalla, on häviämässä, mutta edelleen hoitoalalla on kehitettävää vuorovaikutussuhteiden kehittämisessä. Toimintaa kehitetään jatkuvasti muistakin lähteistä saatujen tietojen perusteella ja esimerkiksi kirjallisuuteen perustuen, mutta asiakaspalaute, eli palaute suoraan potilailta on erityisen merkityksellistä. Palautteen perusteella saadaan laajempaa ymmärrystä ja vahvistusta muualta saatuihin tietoihin, joiden pohjalta toimintaa kehitetään. (Pennanen 2019.)

Asiakaspalautteen merkitys ei aina ole yksiselitteinen, vaan sitä tulee tarkastella sen perusteella mitä se palautteen antajille ja vastaanottajille merkitsee, ja mitä palautteen perusteella ollaan kehittämässä. Palautteen kerääminen on kuitenkin aina merkityksellistä organisaatioiden toiminnan kehittämisen, ja laadun varmistuksen kannalta. Erityisesti sosiaali- ja terveysalalla työn ollessa hyvin asiakaslähtöistä, tulee nimenomaan asiakaspalautteen merkitykseen organisaation kehityksen kannalta kiinnittää huomiota. (Malm 2021.) Asiakaspalautetta ei kuitenkaan kerätä ainoastaan organisaation esimiehiä varten, vaan palautteen

antaminen ja sen kerääminen palvelee myös muuta henkilökuntaa ja itse palautteen antajia. Henkilökunta pystyy palautteen avulla kehittämään toimintaansa yksilötasolla, ilman organisaation tai esimiesten ohjeistuksia ja palautteen antajille palaute on helpoin tapa pyrkiä vaikuttamaan käyttämiinsä palveluihin. Yksikään asiakaspalautteen antajista tai saajista ei kuitenkaan pysty yksin kantamaan vastuuta toiminnan kehittamisestä. Asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen vaatii yhteistyötä organisaation, henkilökunnan, asiakkaiden ja muiden yritysten kanssa. (Malm 2021.)

Asiakkailta saatavan palautteen merkitys korostuu kiireisellä ja monitasoisella sosiaali- ja terveysalalla, kun esimerkiksi sairaanhoitajilla on entistä vähemmän aikaa pysähtyä ja antaa toinen toisilleen palautetta oppiakseen ja kehittääkseen toimintaansa. Asiakkailta saatava palaute on myös siinä mielessä tärkeää, sillä kukaan muu, ei esimies tai kollega kykene antamaan kokemukseräistä palautetta samalla tavalla kuin henkilö, joka on vastaanottanut palvelua. Asiakkaalta saatavan palautteen perusteella voidaan kehittää omaa toimintaa, tai sen kautta voidaan vahvistaa omaa ammatillista itseluottamusta ja todeta, että toiminta on etenemässä oikeaan suuntaan. (Panneerselvam 2018.)

2.5 Aikaisemmat opinnäytetyöt

Palautteen merkityksestä hoitotyössä on tehty useita opinnäytetöitä, jotka käsittelevät palautetta tai sen merkitystä erilaisista näkökulmista. Esimerkiksi Malmin (2021) tekemässä kirjallisuuskatsauksessa käsitellään asiakaspalautteen merkitystä hoitotyön toiminnan kehittämässä. Asiakaspalautteen merkityksen tutkiminen hoitotyön toiminnan kehittämässä on jaettu kolmeen eri näkökulmaan; organisaation johtaminen, henkilökunta ja asiakas. Opinnäytetyönsä tuloksissa Malm (2021) esittää että palautteen merkitys organisaatioiden palveluiden kehittämässä on moninaista, mutta erittäin tärkeää.

Vihijärvi (2020) käsittelee opinnäytetyössään arvostusta hoitotyössä työhyvinvoinnin näkökulmasta. Vaikka aihe ei suoraan käsittele palautetta ja sen antamista, viitataan kyseisessä työssä palautteeseen ja sen merkityksen useita kymmeniä kertoja. Opinnäytetyössä mainitaan esimerkiksi, kuinka asiakkailta ja potilailta saatu palaute ja arvostus nähdään vahvistavan hoitotyön merkitystä aineettomana palkitsemismuotona.

Kosunen & Lehtinen (2018) laativat opinnäytetyönä palautelomakkeen Hyvinkään Sydän-yhdistys ry:lle toiminnan kehittämisen tueksi. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena kehittämistehtävänä. Palautelomakkeen laatiminen alkoi käsitteisiin perehtymisellä ja aiheeseen liittyvään teorian tietoon ja tutkimuksiin perehtymällä, jonka jälkeen selvitettiin tilaajan yksilölliset toiveet ja kehitysehdotukset. Teoriatiedon, aikaisempien tutkimusten ja tilaajan

yksilöllisten toiveiden perusteella laadittiin lopullinen palautelomake, käyttäen apuna juurruttamista ja benchmarkingia. (Kosunen & Lehtinen 2018.)

2.6 Tiedon haku

Palautteen merkityksestä ja palautteen annon prosessista on tehty useita tutkimuksia, joissa käsitellään aihetta hyvin laajasti, joten tiedonhakuja on rajattu. Tiedonhaussa on painotettu palautejärjestelmien toimivuutta, hyötyjä ja mahdollisia haasteita. Tiedon haussa lähteinä on käytetty kirjallista materiaalia LUT-tiedekirjastosta, tieteellisiä verkkolähteitä Google Scholar hakupalvelun kautta, sekä LAB-ammattikorkeakoulun tietokantahakua. Edellä mainituista tietokannoista, hakupalveluista ja muista kirjallisista lähteistä hankittu tieto toimii opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten pohjana.

Tietokannoista eniten käytössä opinnäytetyön viitekehystä luodessa oli Medic-tietokanta. Tietokannasta tietoa haettaessa hakusanoina käytettiin seuraavia hakusanoja: *palaute*, *asiakaspalaute*, *palautekysely* ja *palauttejärjestelmä*. Tiedonhaussa tuloksia rajattiin julkaisuvuoden perusteella, karsien pois vuoden 2010 vanhemmat julkaisut. Julkaisukieleksi rajattiin vain Suomen kieli, mutta julkaisujen tyyppiä ei rajoitettu. Myöhemmässä vaiheessa tehtiin lisähaku, jota ei rajattu julkaisuvuoden perusteella, mutta julkaisukieleksi Suomen lisäksi valittiin myös Englannin kieli.

Google Scholar hakupalvelussa käytettiin seuraavia hakusanoja; *palaute*, *asiakaspalaute*, *palautekysely* ja *palautteen merkitys hoitotyössä*. Julkaisujen ajankohdaksi rajattiin 2010, ja sitä uudemmat julkaisut. Haettujen julkaisujen kieliksi rajattiin Suomi ja Englanti. Englanninkielisiä lähteitä etsiessä julkaisujen ajankohdaksi rajattiin vuosi 2017 ja uudemmat julkaisut hakusanoilla; *feedback*, *feedback form*, *feedback in Social and Health Care*. Lisäksi tehtiin lisähaku edellä mainituin hakusanoin, laajentaen julkaisuajankohtaa vanhempiinkin julkaisuihin.

3 Opinnäytetyön toteuttaminen

3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisessa opinnäytetyössä periaatteenä on käytännön toiminnan kehittäminen, ohjeistaminen, järjestäminen tai järjeistämisen työelämään liittyvässä aiheessa. Tekeminen edellyttää tutkivaa ja kehittävää otetta, joka näkyy teoriaan perusteltavina valintoina, sekä kriittisenä suhtautumisena omaan tekemiseen ja tuotokseen. Toiminnallisissa opinnäytetöissä tutkimuksellisuus kohdistuu tuotteen toteutustapaan. Toteutustapa tarkoittaa lopullisen tuotoksen sisällön hankinnassa käytettyjä tapoja sekä valmistus- ja toteutuskeinoja. Tyypillistä, kuten tässäkin aiheessa on se, että tutkimuskohteena on organisaation toimintaan liittyvät kysymykset. Työn kannalta on hyvin keskeistä, että kehittäjällä ja kehityskohteella on tiivis liityntä työn jokaisessa vaiheessa. (Pohjannoro & Taijala 2007, 15–18.)

Toiminnallisiin opinnäytetöihin on olemassa useita erilaisia kehittämisen ja toiminnan lähestymistapoja. Tarkastelemalla opinnäytetyölle asetettavia tavoitteita voidaan päätellä, mil-laista lähestymistapaa tul-taisiin käyttämään. Opinnäytetyössä sosiaalinen toiminta teorioiden kehittämiseen toimijoiden ja yhteistyökumppanin välillä korostuu. Tällöin hyödynnetään interpretaatiomaista lähestymistapaa, jolle on tyypillistä, että toimija osallistuu ja tarkkailee toimintaa aktiivisesti, mutta samalla riittävän objektiivisesti. (Salonen ym. 2017.)

3.2 Kehittämismenetelmät

Kehittämismenetelmällä tarkoitetaan työn aikana mitä tahansa suunnitelmallista ja systemaattista tapaa päästä haluttuun tavoitteeseen. Opinnäytetyön kannalta tärkeintä on, että työn lukija kykenee seuraamaan sitä, miten tuloksiin ja tuotoksiin oli päästy. Kehittämismenetelmiä on olemassa useita erilaisia ja niitä voidaan käyttää yksin tai rinnakkain. Tavoitteeseen pääsemiseksi voi käyttää esimerkiksi haastatteluita, vertailukehittämistä, kyselyitä, monenlaisia yhteisöllisiä ideointimenetelmiä sekä osallistuvaa havainnointia. Menetelmiä on mahdollista myös innovoida omaan työhön sopivanlaiseksi. (HUMAK 2021.)

Kehittämisen alussa törmää helposti ongelmiin sen suhteen, millä tavalla lopputulokseen pääsyn kannalta kannattaa edetä. Tutkimus- ja kehittämismenetelmien valinta ei ole yleensä helppoa. On otettava huomioon tutkimusten tai kehittämistehtävän tavoitteet ja se, minkä takia niitä tehdään. (Sinnemäki 2011.) Tämänkin opinnäytetyön alussa oli vaikeuksia päättää siitä, mikä on tekijöiden sekä itse työn kannalta paras mahdollinen menetelmä. Koska itse palautelomaketta varten kerättävä tieto tulisi suoraan yhteistyökumppanilta, päädyttiin tiedonkeruu- sekä kehittämismenetelmänä sovellettuun havainnointi-, ja yhteisöllisen

ideoinnin menetelmään. Käytännössä yhteisöllisen ideointimenetelmän tarkoituksena on ideoiden, mielipiteiden ja ajatusten jakaminen useiden henkilöiden kesken. (Sinnemäki 2011.) Tässä tapauksessa osallistuvia henkilöitä olivat Lehmuskodin yhteistyökumppanit, opinnäytetyön tekijät, sekä yhdessä vaiheessa Webropol-sovelluksen toiminnan kanssa auttanut verkkokoulutuskoordinaattori.

3.3 Opinnäytetyön eteneminen

Opinnäytetyön lopullisen tuotoksen kehittäminen ja innovointi alkoi tekijöiden keskeisistä kysymyksistä; miten ja millainen? Ensimmäinen askel eteenpäin oli saada selville se, mitä yhteistyökumppanimme todellisuudessa haluavat palautelomakkeelta, joten ensimmäinen kehittämisen ja innovoinnin eteen tehty asia alkuvuodesta 2021 oli ottaa yhteys kumppaneiden kesken asioiden selvittämiseksi. Innovaatio tai innovointi tarkoittaa palvelua, prosessia, toimintatapaa tai jotakin tuotetta, joka on uusi, ja se tuottaa kohteelle joko taloudellista tai muuta hyötyä. Uusi keksintö ei vielä itsessään täytä innovaation kriteerejä, vaan sen tulee kyetä tuottamaan jotain hyötyä. (Niskanen 2019.) Tässä tapauksessa palautelomake olisi innovoitava tuote, ja se toisi Lehmuskodille palautteen saannin kautta hyötyä oman toimintansa kehittämiseen.

Ennen kuin itse palautelomakkeen käytännön kehittäminen voitaisiin aloittaa, oli tutustuttava yleisesti palautelomakkeisiin ja teoreettiseen viitekehykseen. Opinnäytetyön tekijöiden kesken käytiin läpi, minkälaisia kokemuksia tai ennakkoajatuksia oli yleisesti palautelomakkeista. Samalla tutustuttiin jo toiminnassa oleviin sähköisiin palautelomakkeisiin ja järjestelmiin, joita olivat esimerkiksi eri sosiaali- ja terveysalan yksiköillä käytössä olevat palautejärjestelmät. Tutustumisen tarkoituksena ei ollut kerätä tietoa kyseisistä palautelomakkeista, vaan enemmänkin vahvistaa olemassa olevaa ajatusta siitä, millaisia palautelomakkeet ovat ja yhdessä käydä läpi minkälaisia ajatuksia ne herättivät.

Palautelomakkeen valmistuminen eteni niin sanotusti porrastetusti, joka havainnollistuu myös opinnäytetyön toteutuksen kulkua esittävässä kuvassa 1. Maaliskuussa 2021 ensimmäisestä pidemmästä palaverista alkaen sovittiin yhteistyökumppanin kanssa, että kun prosessi olisi saavuttanut sovitun vaiheen, pidettäisiin uusi palaveri, jossa käytäisiin sen hetkisiä hyviä, huonoja ja muokattavia asioita palautelomakkeen suhteen. Tarkasteltavia asioita palavereissa oli esimerkiksi palautelomakkeessa käytettävät sanamuodot, lauseiden rakenteet ja yleisesti kysymysten sisältö. Edellä mainituista asioista käytiin läpi niiden taustalla olevia vaikuttavia tekijöitä, eli miksi jokin asia tehtiin näin tai miksi jokin sana haluttiin kyseiseen muotoon. Kaikki osapuolet, eli Lehmuskodin toimipisteen vastaava ja toimintayksikön esimies, sekä opinnäytetyön tekijät toivat esille ajatuksia tarkasteltavia asioita koskien.



Kuva 1 Opinnäytetyön toteutuksen kulku

Jokaisesta yhteistyökumppaneiden kanssa käydystä palaverista tehtiin kattavat muistiinpanot. Muistiinpanoista saatu informaatio käsiteltiin mahdollisimman pian palaverin jälkeen opinnäytetyön tekijöiden kesken teemoittelemalla. Teemoittelu on laadullisen analyysin perusmenetelmä, jossa tutkimusaineistosta poimitaan keskeiset aihepiirit, joiden alle kootaan ne asiat tai ne kohdat, jotka kuuluvat kuhunkin määriteltyyn teemaan. Teemoittelu menetelmänä muistuttaa hieman luokittelua, mutta lukumäärien sijaan korostuu se, mitä informaatiota kunkin teeman alle on kertynyt. Tässä opinnäytetyössä tutkimusaineistolla tarkoitetaan palavereista kerättyjä muistiinpanoja. Muistiinpanojen välitön teemoittelu tekee tutkimusaineiston käsittelyn myöhäisemmässä vaiheessa helpommaksi, kun informaatio on pelkistetty kunkin teeman alle. Opinnäytetyötä tehdessä ei siis tarvitsisi muistaa, mitä jollain kontekstista irrallaan olevalla sanalla tai lauseella olisi juuri silloin pyritty tarkoittamaan. (Hallikainen 2016.)

Suurin palautelomakkeen (liite 1) muotoilua koskeva päätös oli käyttää 4-portaista Likertin asteikkoa kaikissa lomakkeen kohdissa, pois lukien kohta, johon voi kirjoittaa vapaasti sanallista palautetta (Heikkilä 2014). 4-portaisen asteikon käyttöön päädyttiin, jotta vastaaja joutuisi pohtimaan tarkemmin, onko hänen kokemuksensa enemmän positiivinen vai negatiivinen. Toinen päätöksen tekoon vaikuttanut seikka oli se, ettei kantaa ottamaton vastaus

edistäisi toiminnan kehittymistä. Näistä syistä asteikolta jätettiin siis pois keskimäinen *neutraali* vastaus vaihtoehto. Likertin asteikko tarkoittaa kyselymuotoa, jossa esitetään vastaajalle väittämiä, sekä valmis sanallinen kuvauksin mielipiteitä kuvaava monivalinta-asteikko. (Heikkilä 2014.) Muuten innovointi lomakkeen väittämiä koskien alkoi siitä, että päätettiin mihin ja kuinka moneen eri otsikkoon ne jaettiin. Tämän jälkeen jokaisen otsikon alle muodostui useampi mahdollinen vaihtoehto, joista osa yhdistettiin, osa poistettiin ja osa pidettiin sellaisina kuin ne olivat. Lopulliseen versioon päädyttiin sitten, kun yhteistyökumppanit sekä opinnäytetyön tekijät olivat sitä mieltä, että lomake on muodossaan tarpeeksi yksinkertainen, mutta samalla riittävän kattava huomioon ottaen, että sen tulisi tulevaisuudessa edistää Lehmuskodin toimintaa.

Kielelliset muodot perustuivat kohteliaisuuteen, yksinkertaisuuteen, helppolukuisuuteen ja vapaaehtoisuuden korostamiseen. Yhteistyökumppanimme halusi, että lomakkeesta ei tulisi käskyttävä, vaativa tai velvoittava vaikutelma vastaajalle. Tästä syystä joidenkin sanojen käyttämistä pyrittiin välttämään ja keksimään tilalle neutraalimpia vaihtoehtoja. Esimerkiksi haluttiin, että puhuttaisiin palautelomakkeesta, eikä palautekyselystä. Lauseita rakentaessa huomioitiin, ettei käytettäisi selkeästi käskyttäviä sanoja kuten pitää tai täytyy. Yksityiskohtia hiottiin kaikissa käydyissä palaverissa sekä sähköposti konsultaatioissa, joita käytiin vuoden 2021 maaliskuusta saman vuoden elokuulle saakka.

Yhteistyökumppaneiden kanssa tehty päätös siitä, että palautelomakkeen tulisi ehdottomasti olla sähköinen oli hyvinkin nopea huolimatta siitä, että Lehmuskodin asiakaskunta on pääsääntöisesti iäkkäämpiä ihmisiä. Palautelomakkeen muotoilussa on otettu myös huomioon se, että halutessaan Lehmuskodilla on mahdollisuus tulostaa paperillisia kopioita lomakkeesta sellaisten tilanteiden varalta, että joku haluaisi antaa palautetta niin sanottua virallista reittiä pitkin, mutta sähköisen lomakkeen täyttäminen ei olisi mahdollista. Vastavanlaisia tilanteita todennäköisesti tulee vastaan hyvin vähän, joten yhteyshenkilöiden kesken päädyttiin siihen, ettei paperillista lomaketta tarjota vaihtoehtona muuten kuin erityistilanteissa, joissa palautteen antajalla itsellään tai hänen läheiselläkään ei ole mahdollisuutta käyttää tietoteknistä- tai mobiililaitetta vastausten antamiseen. Tässä tilanteessa vastausten vieminen yhteiseen kootontaan olisi todella haastavaa, joten nämä palautteet käsiteltäisiin yksittäisinä tapauksina. Esimerkiksi Kekäläinen (2016) vertailee opinnäytetyössään paperisen ja sähköisen kyselylomakkeiden eroja. Suurimmat erot käytettyjen menetelmien välillä on palautteen koostamisen ja edellisten tulosten välisessä vertailussa. Paperinen kyselylomake on sähköistä kyselylomaketta työläämpi versio ylläpitää ja käyttää, sillä paperisen version käytössä tulee ottaa huomioon myös vastauslomakkeiden oikeaoppinen säilytys ja hävittäminen. Sähköiseen kyselyyn voidaan puolestaan liittää erilaisia multimediaominaisuuksia ja vastaaminen voidaan suorittaa nopeasti ja helposti esimerkiksi älypuhelimella.

Sähköisen palautelomakkeen käyttäminen oli siis käytännöllisempi ja enemmän tarpeisiin vastaava vaihtoehto. Vaihtoehtona se oli myös loogisempi, sillä koko Eksoten toiminnan kehittämisen strategian yksi kohdista on digitaalisten palveluiden kehittäminen ja digitalisointi (Eksote 2021a). Lehmuskodin oman toiminnan kehittämisen tavoitteet kulkevat luonnollisesti käsikädessä koko sosiaali- ja terveystieteiden tavoitteisiin nähden.

Palautelomake luotiin kysely- ja raportointisovellus Webropolilla (liite 1). Lomaketta suunniteltaessa tavoitteena oli lyhyt mutta sisällöltään tarkkaan harkittu lomake, jolla olisi helppo tavoittaa palautteen antajia, ja tarjota heille yksinkertaisella käyttöliittymällä toimiva lomake. Webropolin käytön valitseminen oli perusteltua myös siksi, että Eksoten alueella on tälläkin hetkellä toiminnassa olevia kyselyitä tai palautelomakkeita, jotka toimivat samalla taustasovelluksella, eli Webropolilla. Esimerkiksi Eksoten internet-sivuilta löytyvä *Palautekysely työsuhteesta lähtevälle* -kysely on kokoaikaisesti toiminnassa oleva Webropol -kysely. (Eksote 2021c.) Koska Webropol oli jo entuudestaan tuttu yhteistyökumppaneille sekä vähän myös opinnäytetyön tekijöille, tarjosi se tähän tarkoitukseen ja tilanteeseen täydellisen alustan palautelomakkeelle.

4 Palautelomake Lehmuskodille

Lopullinen palautelomake luotiin Webropolilla, ja se on käytössä pääsääntöisesti vain sähköisenä. Lomake toimii työpöytäversiona, mobiililaitteilla ja tableteilla. Lomakkeen ulkoasusta tehtiin mahdollisimman yksinkertainen, jotta se olisi helposti vastattavissa ja helppolukuinen (Kosunen & Lehtinen 2018).

Palautelomake muodostuu aloitussivusta, kolmeen osioon jaetusta numeraalisesta palautteen annosta, vapaasta palautteesta, tietosuojalauseesta ja lopuksi kiitossivusta. Aloitussivulla kerrotaan mihin ollaan antamassa palautetta ja kuinka annettua palautetta hyödynnetään. Aloitussivulla kerrotaan myös lomakkeen käyttäjälle lyhyesti lomakkeen sisältö, ja ohjeet sen käyttöön. Numeraalisesti arvioitavat osiot sisältävät kukin kolme väittämää, joista jokaiseen vastataan oman kokemuksen mukaan asteikolla 1-4, numeroiden tarkoittaessa; 1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3=Jokseenkin samaa mieltä ja 4=Täysin samaa mieltä. Numeraalinen arviointi tapahtuu käytännössä valitsemalla vaakajonolta numeroa vastaava ympyrä. Sanalliset selitykset numeraaliselle arvioinnille on selitetty uudestaan jokaisen osion alussa. Numeraalisesti arvioitavissa osioissa arvioidaan ensin henkilökuntaa, seuraavassa osioissa arvioidaan yksikön tarjoamaa hoivaa, hoitoa ja kuntoutusta, ja viimeisessä osiossa arvioidaan tiloja, välineitä ja harrasteita. Vapaan palautteen kohta on palautteen antajia huomioiden otsikoitu kansankielisesti; ”Risut ja ruusut”. Vapaan palautteen osion jälkeen lomake voidaan lähettää. Lähettämisen jälkeen lomakkeen täyttäjälle aukeaa sivu, jossa kiitetään palautteenannosta. Palautelomake kokonaisuudessaan on liitteessä 1.

Missään kohdassa lomaketta ei ole tarkoitus kerätä henkilö- tai salassa pidettäviä tietoja. Vapaan palautteen kohdassakin on teksti, jossa muistutetaan, ettei sähköisillä lomakkeilla tule lähettää salassa pidettäviä tietoja. Ennen kyselyn lähettämistä, lomakkeen lopussa on tietosuojalause, jossa kerrotaan, että lomakkeella annettuja tietoja käsitellään yleisen tietosuojasetuksen mukaisesti (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2021).

Lomake on ohjelmoitu siten, että lomaketta ei voi palauttaa ennen kuin jokaiseen numeraalisesti arvioitavaan kohtaan on vastattu. Vapaan palautteen antaminen ei ole edellytyksenä lomakkeen palauttamiselle. Lomakkeen käyttöoikeudet ja oikeudet lomakkeen tuottaman palautteen prosessointiin luovutetaan Lehmuskodin toimintayksikön esimiehelle ja toimintayksikön vastaavalle, jotta palaute saadaan ohjattua suoraan sitä käsitteleville henkilöille.

Palautelomakkeesta on luotu suora internet-linkki, jonka avaamalla pääsee suoraan palautelomakkeeseen. Internet-linkki on liitetty Eksoten verkkosivuille kohtaan, josta löytyy tietoa Lehmuskodista. Palautelomakkeen linkki on sijoitettu verkkosivuilla siten, että se on

näkyvissä ensimmäisten tietojen joukossa, jotta kysely saisi mahdollisimman paljon näkyvyyttä. Internet-linkki on suunniteltu, luotu ja sijoitettu yhteistyössä Eksoten IT-tukihenkilön kanssa. Palautelomakkeen saatavuutta helpottamaan, ja näkyvyyttä parantamaan on luotu myös QR-koodi, joka voidaan laittaa näkyville Lehmuskodin tiloihin. Mobiililaitteella voi skannata QR-koodin, jolloin lomake aukeaa suoraan laitteelle. QR-koodin on lyhenne, joka tulee englanninkielisistä sanoista *quick* ja *response*. QR-koodi poikkeaa tavallisesta viivakoodista siten, että se sisältää tietoa pysty- sekä vaakasuunnassa. (Käkönen 2016.)

5 Pohdinta

5.1 Arviointi ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli aineiston ja yhteistyökumppanin toiveiden pohjalta luoda heille oma, omiin tarpeisiin räätälöity kanava vastaanottaa palautetta Lehmuskodin asiakailta, heidän läheisiltään ja muilta vierailijoilta. Opinnäytetyössä on selkeästi näkyvillä koko kehittämisprosessin *elämänkaari*. Opinnäytetyö alkoi pelkästä otsikosta Eksoten vapaasti valittavista opinnäytetyön aiheista, jatkui innovaation kehittämisen ja pienten hidasteiden kautta pisteeseen, jonka tuloksena on käyttövalmis sähköinen palautelomake Lehmuskodille, joka vastaa heidän toiveitaan, sekä Eksoten toiminnan kehittämisen periaatteita.

Vaikka suurin osa Lehmuskodin asiakkaista on ikääntyneitä, joille sähköisten palveluiden käyttäminen ei välttämättä ole arkipäiväistä, oli sähköisen palautelomakkeen valitseminen paperisen sijaan oikea ratkaisu. Sähköisen palautelomakkeen valintaan vaikutti Eksoten tämänhetkinen toiminnan kehittämisen strategia, joka tukee vahvasti digitalisaatiota ja sähköisen asioinnin laajentamista. Tulevaisuutta ajatellen ikääntyneet ihmisetkin tulevat olemaan heitä, jotka ovat eläneet sähköisiä palveluita käyttäen. Koska opinnäytetyössä oli pohjimmillaan kyse toiminnan kehittämisestä, olisikin epäloogista ottaa *askel taakse päin* nopeasti digitalisoituvaa ja kehittyvää yhteiskuntaa ajatellen.

Lopullisen palautelomakkeen muotoilun ja sisällön osalta onnistuttiin. Tärkeimpänä onnistumisen meriittinä on se, että Lehmuskodissa ollaan kaikin puolin tyytyväisiä siihen, että heille on luotu heidän tarpeiden ja toiveiden mukainen palautteen vastaanoton kanava. Vaikka nopeasti katsottuna palautelomake saattaa olla vaatimattoman ja yksinkertaisen näköinen, on sen yksityiskohtiin paneuduttu sillä mentaliteetilla, että mahdollisimman pienestä ja yksinkertaisesta kokonaisuudesta saataisiin eniten tarpeellista ja toimintaa kehittävää informaatiota. Yhteistyö ja kommunikointi Lehmuskodin yhteyshenkilöiden kanssa onnistui helposti ja sujuvasti. Palaverien aikana heräsi paljon monipuolista keskustelua palautelomakkeesta. Ideoiden ja ajatusten esittäminen oli luontevaa, koska palaverihin osallistujia kannustettiin tuomaan esille kaikki pienimmätkin ideat ja kriittiset kysymykset palautelomaketta tai päätöksentekoa koskien.

Opinnäytetyön prosessin aikana vastaan tuli myös hidasteita, sekä epäonnistumia. Suunnitteluvaiheessa yksi opinnäytetyön tekijöistä jäi pois, joten jouduttiin suunnittelemaan alustava työnjako uudelleen. Haasteita toi vastaan myös oikeiden IT-tukihenkilöiden löytäminen. Useiden sähköpostiviestien lähettämisen jälkeen saatiin oikeat yhteystiedot, joilla tavoitaisi henkilön, joka veisi palautelomakkeen Eksoten Lehmuskodin verkkosivuille. Oman toiminnan osalta löytyi myös kehittämisen kohteita. Esimerkiksi oman työskentelyn

suunnitteleminen etukäteen opinnäytetyön useassa vaiheessa olisi pitänyt olla paremmalla tasolla. Ajan hallinnan ongelmat johtuivat siitä, ettei osattu kunnolla arvioida sitä, kuinka kauan opinnäytetyön vaiheiden tekemisessä kestäisi.

5.2 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyötä tehdessä on noudatettu hyvän tieteellisen käytännön tutkimusetiikkaa, joka tarkoittaa sitä, että aineistoa kerätessä, tallennettaessa ja esiteltäessä on noudatettu yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta (TENK 2012). Opinnäytetyötä ovat ohjailleet myös sairaanhoitajien eettiset ohjeet (Sairaanhoitajat 2021). Opinnäytetyön prosessin alussa työlle haettiin tutkimuslupa, ja allekirjoitettiin kirjallinen sopimus työn toteuttamisesta Lehmuskodin toimintayksikön esimiehen kanssa. Opinnäytetyölle on saatu myös Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden eettisen työryhmän hyväksyntä.

Yhtenä opinnäytetyön eettisenä haasteena oli kehittää sellainen palautelomake, joka takaa vastaajien anonymiteetin. Haaste ratkaistiin valitsemalla luotettava kysely- ja raportointisovellus, ja korostamalla lomakkeen ohjeistuksessa, ettei sähköisissä palautelomakkeissa tule käsitellä henkilötietoja. Osaltaan anonymiteettiä suojaa myös lomakkeen kysymysten muotoilu, sillä kysymyksissä haetaan vastauksia isoihin teemoihin, eikä niinkään yksittäisiin tapahtumiin. Haasteena lomaketta luodessa oli ottaa myös huomioon ne asiakasryhmät, joiden fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt. Jotta toimintakyvyltään heikentyneet asiakkaat olisi otettu huomioon, luotiin palautelomakkeesta sellainen, että myös asiakkaiden omaiset voivat vastata heidän puolestaan, tai heidän kanssaan.

Opinnäytetyötä tehdessä teoreettiseen viitekehykseen hankittiin tietoa useista eri lähteistä. Lähteitä hankkiessa pyrittiin rajaamaan tiedon haku ainoastaan tieteellisiin julkaisuihin, jotka ovat julkaistu vuonna 2010 tai myöhemmin. Opinnäytetyössä käytetyt lähteet ovat luotettavia ja suurimmalta osin ajantasaisia. Poikkeuksena opinnäytetyössä on käytetty joitain vanhempia lähteitä, joiden tiedon nähdään olevan edelleen ajantasaista ja opinnäytetyöhön sisällöltään sopivaa.

Validiteetti kuvaa sitä, miten valittu menetelmä mittaa tutkittavan ilmiön haluttua ominaisuutta (Tilastokeskus 2021). Tässä opinnäytetyössä luodun palautelomakkeen validiteettia ei ole käytännössä pystytty testaamaan ennen lomakkeen käyttöönottoa. Koska validiteettia ei ole opinnäytetyöprosessin ulkopuolisten henkilöiden kanssa käsitelty, on lomaketta luodessa kiinnitetty erityistä huomiota palautelomakkeen ja sen väittämien muotoiluun. Jotta mahdollisilta tulkinnan varaisilta muotoiluilta voitiin välttyä, pyrittiin asettumaan vastaajan asemaan. Palautelomakkeen validiteetti on siis arvioitu opinnäytetyön tekijöiden ja Lehmuskodin yhteishenkilöiden kanssa.

Kun palautelomake on luotu ja toimeksiantaja on sen hyväksynyt sekä ottanut käyttöönsä, siirtyy käyttöoikeudet ja vastuu lomakkeen ylläpidosta opinnäytetyön toimeksiantajalle. Opinnäytetyön tekijöiden kaikki käyttöoikeudet palautelomakkeeseen liittyen poistetaan, ja opinnäytetyötä varten kerätty Lehmuskotia koskeva kirjallinen tieto hävitetään asianmukaisesti.

5.3 Jatkokehittämisehdotukset

Jatkokehittämisehdotuksena opinnäytetyöstä voisi arvioida luodun palautelomakkeen soveltuvuutta sen kohderyhmälle. Lisäksi voisi selvittää, onko palautelomaketta käyttämällä saatu tieto helposti analysoitavissa ja luontevasti käytettävissä Lehmuskodin toiminnan kehittämiseen. Lehmuskodin palautelomakkeen toimivuutta voisi arvioida esimerkiksi järjestämällä kyselyn Lehmuskodin työntekijöille palautelomaketta koskien. Jatkossa muillekin Eksoten yksiköille voisi luoda yksilöityjä palautteen keruun menetelmiä, jotka voisivat muokata tätä opinnäytetyötä, sekä Eksoten tavoitetta palveluiden sähköistämisestä.

Lähteet

- Berlin, S. 2008. Innostava, lannistava, helpottava palaute. Väitöskirja. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Eksote. 2021a. Strategia ja johtaminen. Digitalisaatio-ohjelma. Viitattu 19.10.2021. Saatavissa <https://www.eksote.fi/eksote/strategia-ja-johtaminen/digitalisaatio-ohjelma/Sivut/default.aspx>
- Eksote. 2021b. Toimipisteet. Asumisen yksiköt Lehmuskoti. Viitattu 5.10.2021. Saatavissa <https://www.eksote.fi/toimipisteet/asumisen-yksikot/lehmuskoti/Sivut/default.aspx>
- Eksote. 2021c. Työ Eksotessa. Tulossa Eksoteen töihin? Kyselyt ja lomakkeet. Viitattu 8.11.2021 Saatavissa <https://www.eksote.fi/tyoekсотessa/tulossa-eksoteen-toihin/kyselyt-ja-lomakkeet/Sivut/default.aspx>
- Hallikainen 2016. Teemoittelu aineiston analysointimenetelmänä. Viitattu 7.3.2020. Saatavissa https://prezi.com/erv7mbrt4-b_/teemoittelu-aineiston-analysointimenetelmana/
- Heikkilä, T. & Editia Publishing Oy. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 29.9.2021. Saatavissa <http://tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Hurme, S. 2020. Palautteen merkitys esimiesviestinnässä. LAB-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 14.9.2021. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202004074691>
- Humak University of Applied Sciences. 2021. Opinnäytetyöopas, YAMK. Viitattu 7.10.2021 Saatavissa <https://humak.libguides.com/c.php?g=688355&p=4925417>
- Huusko, T. 2006. Mitä geriatri tekee. Lääketieteellinen Aikakausikirja Duodecim 122(12), 1469–1470. Viitattu 5.10.2021. Saatavissa <https://www.duodecimlehti.fi/duo95834>
- Kekäläinen, P. 2016. Palautejärjestelmän toimivuus työelämäpalveluissa. Savonia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 9.2.2020. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201701231559>
- Kosunen, T. & Lehtinen, S. 2018. Palautelomake toiminnan kehittämisen tueksi Hyvinkään Sydänyhdistys ry:lle. Laurea-Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 12.2.2021. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805148086>
- Käkönen, V. 2016. QR-koodi turvallisuusviestinnässä. Savonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 8.11.2021 Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201604043823>

- Malm, T. 2021. Asiakaspalautteen merkitys hoitotyön toiminnan kehittämisessä. Hämeen Ammattikorkeakoulu. YAMK-opinnäytetyö. Viitattu 13.10.2021. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202104235606>
- Niemi-Murola, L. & Pyörälä, E. 2012. Palautteen antaminen lääkärin työssä. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 128(11), 1145–1150. Viitattu 13.10.2021. Saatavissa <https://www.duodecimlehti.fi/duo10315>
- Niskanen, M. 2019. Yrityksen ideointiprosessin kehittäminen palvelumuotoilun menetelmiä soveltaen. Laurea Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu: 7.10.2021. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019121927651>
- Panneerselvam, S. 2018. Feedback among Nursing Professionals: A Narrative Review. International Journal of Health Sciences and Research Vol. 8. 266–271 Viitattu 3.11.2021. Saatavissa https://www.ijhsr.org/IJHSR_Vol.8_Issue.2_Feb2018/34.pdf
- Pennanen, T. 2019. Arvostelun alla. Lääkärilehti. Viitattu 10.10.2021. Saatavissa <https://www-laakarilehti-fi.ezproxy.saimia.fi/ajassa/ajankohtaista/arvostelun-alla/>
- Pohjannoro, H. & Tajjala, B. 2007. Näkökulmia toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opettajankoulutuksen kehittämishanke. Viitattu 5.10.2021. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201003063019>
- Roos-Cabrera, I. 2002. Esimiehen ja alaisen välinen palaute asiantuntijaorganisaatiossa. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu –tutkielma. Viitattu 11.2.2020. Saatavissa <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-2002888403>
- Sairaanhoitajat. 2021. Ammatti ja Osaaminen. Ammattietiikka ja kollegiaalisuus. Viitattu 9.11.2021 Saatavissa <https://sairaanhoitajat.fi/ammatti-ja-osaaminen/kollegiaalisuus-ja-ammattietiikka/#>
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Viitattu 2.11.2021 Saatavissa <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Sinnemäki, M. 2011. Palvelun kehittäminen käyttäjien kanssa – Case: Deli-projekti. Laurea Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 6.10.2021. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201105117457>
- TENK. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 7.3.2020. Saatavissa <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2021. EU:n tietosuoja-asetus. Viitattu 13.10.2021.
Saatavissa <https://tietosuoja.fi/gdpr>

Tilastokeskus. 2021. Validiteetti. Viitattu 9.11.2021. Saatavissa
<https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>

Valli, S., 2007. Sairaalan spontaanin vapaamuotoisen asiakaspalautteen sisällön analyysi terveydenhuollon laadunhallinnan viitekehyksessä. Tampereen yliopisto. Pro gradututkielma.

Vihijärvi, T. 2020. Arvostus hoitotyössä. Metropolia Ammattikorkeakoulu. YAMK-opinnäytetyö. Viitattu 13.10.2021. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020112223666>

Liite 1. Palautelomake

Palautetta Lehmuskotiin

Kiitos kun saavuit antamaan Lehmuskodille palautetta. Antamaasi palautetta käytetään toimintamme kehittämiseen.

Palaute on jaettu kolmeen osioon, joihin vastataan asteikolla: 1–4. (1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3=Jokseenkin samaa mieltä ja 4=Täysin samaa mieltä).

Lopussa voitte antaa sanallista palautetta.

1. Arvioi omaa kokemustasi koskien henkilökuntaa. (1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3=Jokseenkin samaa mieltä ja 4=Täysin samaa mieltä). *

	1	2	3	4
Henkilökunta oli ystävällistä ja helposti lähestyttävää.				
Sain ajantasaisesti ja riittävästi tietoa hoitojakson aikana.				
Tulin kuulluksi ja huomioiduksi.				

2. Arvioi yksikön tarjoamaa kuntoutusta, hoivaa ja hoitoa. (1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3=Jokseenkin samaa mieltä ja 4=Täysin samaa mieltä.) *

	1	2	3	4
Saavuvin mielelläni Lehmuskotiin.				
Toiveitani ja odotuksiani huomioitiin.				
Koin oloni turvalliseksi hoitojakson aikana.				

