

Jarkko Lammi

Hammaslääkärin ja hammaslaboratorion välinen yhteistyö ja vuorovaikutus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Hammasteknikko

Hammastekniikan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

27.11.2012

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Jarkko Lammi Hammaslääkärin ja hammasteknikon välinen yhteistyö ja vuorovaikutus 26 sivua + 14 liitettä 27.11.2012
Tutkinto	Ammattikorkeakoulu tutkinto
Koulutusohjelma	Hammastekniikan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Hammasteknikko
Ohjaaja(t)	Päätoimen opettaja Heimo Lehtimäki Yliopettaja Pekka Paalasmaa
<p>Opinnäytetyö käsittelee hammaslääkärin ja hammasteknikon välistä yhteistyötä ja kommunikaatiota. Opinnäytetyö perustuu hammaslääkäreille ja hammasteknikoille suunnattuun kyselytutkimukseen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää hammaslääkäreiden ja hammasteknikoiden näkökulmia ja ajatuksia heidän keskinäisen kommunikaation toimivuudesta sekä siinä mahdollisista esiintyvistä ongelmista. Lisäksi mahdollisesti ilmeneviin ongelmiin pyrittiin löytämään ratkaisuja.</p>	
Avainsanat	Yhteistyö, kommunikaatio, sähköinen laboratoriolähete

Author(s) Title	Jarkko Lammi Dentist and dental technician co-operation and interaction
Number of Pages Date	26 pages + 14 appendices 27 Nov 2012
Degree	Bachelor of Health Care (Dental Technology)
Degree Programme	Dental Technology
Specialisation option	Dental Technician
Instructor(s)	Heimo Lehtimäki, Project Manager Pekka Paalasmaa, Principal Lecturer
<p>This thesis discusses co-operation and communication between dentists and dental technicians. The thesis is based on a survey addressed to dentists and dental technicians. The objective of the survey was to find out dentists' and dental technicians' views and thoughts on how the mutual communication works and whether there are any problems in that respect. Further, the objective was to find solutions to potential problems in the communication.</p>	
Keywords	Co-operation, communication, electric laboratory referral

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Suun terveydenhuolto	2
2.2	Suun terveydenhuollon moniammatillisuus	2
2.3	Ammattiryhmien välinen yhteistyö hammaslääketieteessä	4
2.4	Hammastekninen toiminta	4
3	Yhteistyö hammaslääkärin ja hammaslaboratorion välillä	5
3.1	Laatujärjestelmän mukainen yhteydenotto hammaslääkäriin	6
4	Viestinnän vaikutus laatuun	7
4.1	Hammashoitopalvelujen kilpailuttaminen	8
4.2	Kilpailuttamisen vaikutus laatuun	9
5	Kommunikointi työyhteisössä	9
6	Palautteen antaminen ja vastaanottaminen	10
7	Sähköinen laboratoriolähete	11
8	Kyselyt hammaslääkäreille ja hammasteknikoille	13
8.1	Taustatietoja hammaslääkäreiden ja hammasteknikoiden yhteistyöstä	13
8.2	Kommunikointi hammaslääkärin ja hammasteknikon välillä	15
8.3	Lähetelomake	18
8.4	Sähköinen laboratoriolähetelomake	20
9	Pohdinta	21
	Lähteet	24
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselyt hammaslääkäreille	
	Liite 2. Kyselyt hammasteknikoille	

1 Johdanto

Hammaslääkärin ja hammaslaboratorion välinen yhteistyö sekä sen ammattiryhmien välinen kommunikointi on kiinnostanut minua heti alalle suuntaamisen jälkeen. Yhteistyön ja toimivan kommunikoinnin merkitys on kasvanut yleisesti yrityselämässä, kuten myös suun terveydenhuollon piirissä. Tämän vuoksi halusin tutkia alalla esiintyvää ammattiryhmien välistä yhteistyötä sekä sen kommunikointimenetelmiä.

Suoritin vuonna 2008 toisen asteen hammastekniikan perustutkinnon ja valmistuin hammaslaborantiksi Helsingin sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksesta Malmilta. Hammaslaborantti koulutuksen lopuksi tein päättötyön joka käsitteli hammaslääkärin ja hammasteknikon välistä yhteistyötä ja kommunikaatiota hammaslääkärin näkökulmasta. Päätin käyttää hyödyksi tekemääni työtä ja jatkoin työtä keräämällä lisää tietoa aiheesta sekä laatimalla kyselylomakkeet myös hammasteknikoille. Tällä tavoin sain mukaan molempien ammattiryhmien ajatuksia aiheesta.

Lähtökohtana päättötyölleni oli selvittää miten yhteistyö ja kommunikointi ammattiryhmien välillä toimii sekä löytää mahdollisiin ongelmiin ratkaisuja niiden vähentämiseksi. Työn pohjaksi on laadittu kyselylomakkeet hammaslääkäreille sekä hammasteknikoille. Aihetta on käsitelty saatujen vastausten avulla.

Päättötyön alussa käsittelen yleisesti suun terveydenhuollon ammattiryhmiä sekä heidän yhteistyötään ammattiryhmien välillä. Työn keskiosa käsittelee aihetta viestinnän, yhteistyössä esiintyvän kommunikoinnin sekä palautteen kautta. Lopuksi käyn läpi sähköistä laboratoriolähetettä sekä kyselylomakkeiden vastaukset. Pohdinta muodostuu hammasteknisen alan käsittelystä sekä kyselylomakkeiden tarkastelusta. Pohdinnassa olen pyrkinyt löytämään ratkaisuja kyselylomakkeista ilmeneviin yhteistyö ja kommunikointi ongelmiin.

2 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuolto on osa yhteiskunnan terveydenhuollon järjestelmää. Suun terveydenhuoltoon kuuluvat väestön suun ja hampaiden terveyden edistäminen, sairauksien hoito sekä purentaelimen kuntouttaminen. (Koulutusopas 2006.)

Hammastekninen toiminta jakautuu välittömään ja välilliseen hoitoon (Koulutusopas 2006). Hammaslääkäri toimii tehtävissään välittömästi potilaan kanssa ja mahdollisesti käyttää välillisesti apunaan hammaslaboratoriota keinohampaiden, oikomiskojeiden sekä purenta fysiologiassa käytettävien hoitokojeiden valmistamisessa. Hammaslaboratorio on siis hammaslääkärille tärkeä yhteistyökumppani, joka valmistaa lääkärin ohjeiden mukaan monet tuotteet, joita korkealaatuisessa hammashoidossa tarvitaan. Vaikka hammaslaboratorio ei olekaan suoraan kosketuksissa potilaaseen, on sen tekemällä työllä keskeinen merkitys hammashoidon onnistumisessa. (TenDent -hammaslaboratorioketju.)

Suun proteettisen hoidon tarkoituksena on palauttaa purentaelimen toiminta joko kiinteiden tai irrotettavien proteesien avulla. Hampaiden proteettinen hoito jakautuu kliiniseen ja tekniseen osuuteen. Hammaslääkärin koulutuksen käyneet vastaavat proteettisen hoidon kliinisestä puolesta kun taas hammasteknisen koulutuksen saaneet vastaavat teknisestä osuudesta.

Toiminnallisuuden, potilaan kuntouttamisen sekä hyvinvoinnin parantamisen lisäksi on tärkeää pyrkiä palauttamaan luonnollinen ulkonäkö hampaistoon. Onnistuneen hammasproteettisen hoidon takaamiseksi asiakkaalle on kiinnitettävä huomiota moniammatillisen hammashoitotiimin väliseen yhteistyöhön ja vuorovaikutustaitoihin. Toiminta perustuu ammattialan säädöksiin sekä viranomais määräyksiin ja edellyttää tietoa käytettävistä materiaaleista, koneista, kemiasta, fysiikasta, biologiasta ja fysiologiasta.

2.2 Suun terveydenhuollon moniammatillisuus

Moniammatillinen yhteistyö on käsite, joka pitää sisällään monenlaisia ja monen tasoisia ilmiöitä. Kysymys on yhteistyöstä, jota voidaan käyttää erilaisissa tilanteissa kuten strategisissa suunnitelmissa tai asiakkaan päivittäisten ongelmien selvittämisessä. Yhteistyö käsitteenä merkitsee sitä, että henkilöillä on yhteinen ongelma, joka täytyy ratkaista, tai päätös, joka on tehtävä. Heillä voi myös olla yhteinen työ tai tehtävä, joka on

suoritettava. Moniammatillisuus tuo yhteistyöhön useita eri tiedon ja osaamisen näkökulmia. (Isoherranen 2005, 13–14.)

Suun terveydenhuollon moniammatilliseen piiriin kuuluvat suu- ja leukakirurgit, hammaslääkärit, erikoishammaslääkärit, hammashoitajat, suuhygienistit, hammasteknikot, erikoishammasteknikot, hammasteknikkomestarit ja hammaslaborantit. Proteettisissa töissä mukana ovat pääsääntöisesti kaikki lukuun ottamatta suuhygienistiä, jonka tehtävänkuvaan proteettinen hoito harvoin kuuluu. Hammaslääketieteessä käytetään apuna myös logopedin, puheterapeutin ja fysioterapeutin palveluita.

Hammaslääkärit ovat suorittaneet viisi vuotta kestävästä hammaslääketieteen lisensiaatin tutkinnon. Halutessaan hammaslääkärit voivat tämän lisäksi suorittaa tieteellisen jatkotutkinnon (hammaslääketieteen tohtori) tai erikoishammaslääkäri tutkinnon. (Hammaslääkäriliitto 2008.) Yksittäisen hammaslääkärin työaika proteettisessa hoidossa määräytyy monien tekijöiden kautta. Hammaslääkärin proteettisen hoidon työaikaan vaikuttavaa hänen oma orientaationsa, työpaikka, potilasaineisto sekä vastaanoton maantieteellinen sijainti. (Nykänen & Salonen 2001.)

Hammasteknikot ovat suorittaneet 3,5 vuoden pituisen ammattikorkeakoulupohjaisen tutkinnon. Osa hammasteknikoista on kouluttautunut erikoishammasteknikoiksi, joka mahdollistaa välittömän asioinnin asiakkaan kanssa. Erikoishammasteknikko voi valmistaa ja asettaa asiakkaalle kokoproteesin terveeseen suuhun. Hammasteknikkomestarit ovat suorittaneet tietopuolisen sekä mestarityönäytteen. (Vallittu & Kurunmäki 2004.)

Hammaslaborantti on suorittanut kolme vuotta kestävästä toisen asteen hammasteknikanperustutkinnon. Hammasteknikon ja hammaslaborantin työn vastuualueet ovat hammasproteesien tekninen suunnittelu ja toteutus sekä hammaslääkärin ohjeiden mukaisten kojeiden valmistaminen. (Vallittu & Kurunmäki 2004.)

Myös hammashoitaja vastaa osaltaan vastaanoton ja hammaslaboratorion yhteistyöstä. Hammashoitajan koulutus on toisen asteen tutkinto ja se on yksi lähihoitajan koulutuksen erikoistumisaloista.

2.3 Ammattiryhmien välinen yhteistyö hammaslääketieteessä

Hammaslääkärin ja hammaslaboratoriossa työskentelevien ammattiryhmien lisäksi hammaslääketieteen kentällä yhteistyötä tehdään monien ammattiryhmien välillä. Suu- ja leukakirurgien, proteetikkojen ja muiden hammaslääketieteen erikoisalojen edustajien läheinen yhteistyö vaikuttaa olennaisesti hoidon onnistumiseen ja purentaelimen pysyvään hyvään toimintaan. Purentaelimeen, esimerkiksi lihaskudokseen ja hermokudokseen tehdyt muutokset vaikuttavat potilaan syömiseen, nielemiseen ja kommunikaatioon. Potilaat tarvitsevat apua muuttuneiden kudosten hallintaan, jossa logopedit, puheterapeutit ja fysioterapeutit ovat tukena. (Söderholm 2004.)

Sairastuminen aiheuttaa usein potilaalle taloudellisia ongelmia. Taloudellisten ongelmien apuna voi toimia sosiaalityöntekijä. Tämä takaa potilaalle mahdollisuuden ottaa vastaan hoito- ja kuntoutusmahdollisuudet. (Söderholm 2004.)

2.4 Hammastekninen toiminta

Hammastekniikka on kehittynyt vuosien varrella runsaasti uusien teknologioiden ja materiaalien kautta. Hammastekniseen työnkuvaan kuuluvat kiinteiden ja irrotettavien proteesityyppien sekä oikomiskojeiden ja purentaan hoitokojeiden valmistus. Hammastekninen työ pitää sisällään muotoilua, erilaisten muottien valmistusta, työstämistä, hiomista, kiillottamista ja lopulliseksi tuotteeksi valmistamista. Työn onnistumiseen vaikuttavat merkittävästi hammastekninen tarkkuus, käsityönä tehdyn työn laatu sekä hammaslääkärin tietämys tehtävän työn vaatimuksista. Tärkeä osa työn onnistumista on myös hammaslääkärin vastaanoton ja hammaslaboratorion yhteistyö. Tieto siirtyy vastaanotolta laboratorioon purentaelinten jäljennösten muodossa. Jäljennösten lisäksi kommunikaatio tapahtuu kuvien sekä kirjallisten että suullisten viestimien avulla. Asiakkaan tyytyväisyyden takaamiseksi on varmistettava, että tieto kulkee saumattomasti vastaanoton ja laboratorion välillä. Mahdolliset tietokatkokset voivat lisätä teknisen sekä kliinisen työn määrää sekä heikentää hoidon kestävyttä ja ennustetta. (Vallittu & Kurunmäki 2004.)

3 Yhteistyö hammaslääkärin ja hammaslaboratorion välillä

Hammaslaboratoriossa valmistettava hammastekninen työ tilataan hammaslaboratorion laatiman työlomakkeen avulla. Työlomakkeelle on asetettu myös viranomaisvaatimukset. Työlomakkeen tulee sisältää tilaajan nimen, tarvittavat yhteystiedot, potilaan henkilötiedot, ilmoituksen siitä että proteettinen työ tulee yksilölliseen käyttöön, suunnitteluohjeen sekä tarvittaessa potilaan suusta otetun jäljennöksen. (Vallittu & Kurunmäki 2004.) Pauli Varpavaaran (2002) laatiman proteettisesta hoidosta kertovan luentomonisteen mukaan on hammaslääkärin vastaanotolla yksityiskohtaisesti selostettava millainen proteettinen rakenne halutaan. Jos lähete ei ole täsmällisesti täytetty, ei hammaslääkärillä ole oikeutta valittaa tilaamastaan tuotteesta (Varpavaara 2002).

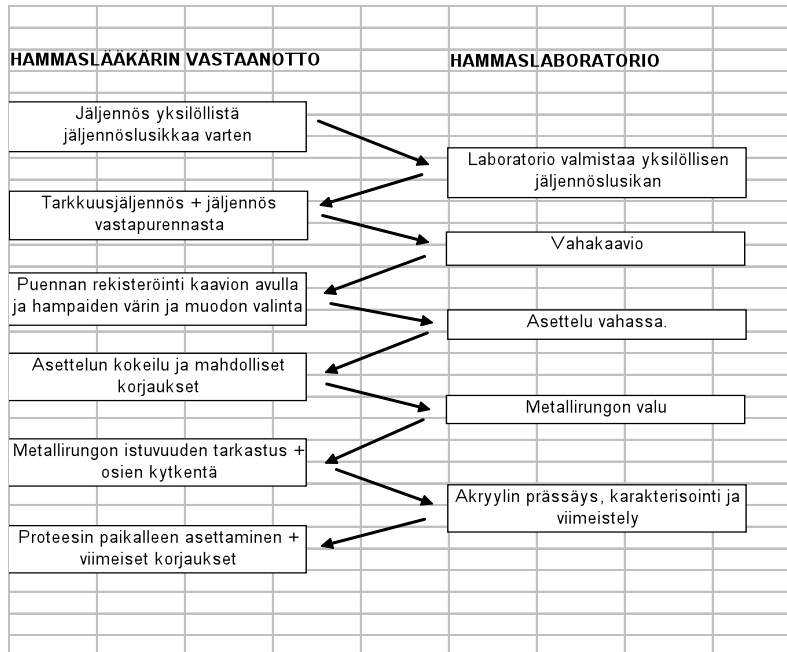
Hammaslääkäri vastaa aina proteettisen työn suunnittelusta, vaikka hammaslaboratorion on suositeltavaa käyttää omaa asiantuntemustaan valmistettavan laitteen suunnittelussa. (Vallittu & Kurunmäki 2004.) Hammaslääkäri voi käyttää apunaan hammaslaboratorioita esimerkiksi kruunun värin määrittämisessä lähettämällä asiakkaan suoraan hammaslaboratorioon. Hammaslaboratoriossa päivänvalolamppujen avulla otettavat kuvat helpottavat yksilöllisen kruunun valmistusta asiakaskohtaisiksi.

Valmiin työn mukana on oltava asiakirja josta ilmenee käytetyt materiaalit, tuotteen valmistaja ja lopputarkastukseen osallistunut henkilö. Lisäksi mukana tulisi olla selostus (declaration of conformity), joka todistaa tuotteen täyttävän EU:n laativat direktiivit koskien laitteita ja kojeita. (Vallittu & Kurunmäki 2004.)

Työlomakkeeseen liitettyjen kuvien ja työn rakennetta kuvaavien piirrosten merkitys on tärkeä osa onnistuneen työn valmistamisessa. Tietojen avulla hammaslääkäri saa helposti haluamansa muodon esimerkiksi rankaproteesin rakenteeseen. Silti tärkein yksittäinen tekijä onnistuneen työn aikaansaamiseksi on hyvä ja tarkka työ- ja vastapurentamalli, jotka valetaan hammaslääkärin tai erikoishammasteknikon ottamiin kriteerit täyttäviin jäljennöksiin.

Hammaslääkärin ja hammaslaboratorion välisessä tiedonkulussa käytetään apuna työlomakkeen lisäksi sähköisiä viestimiä eli sähköpostia ja puhelinta. Hammasteknisiin töihin liittyvät sähköiset yhteydenotot liittyvät suurilta osin toimintaprosessissa ilmeneviin ongelmiin ja niiden ratkaisuihin.

Alla olevan kuvion (kuvio 1) tarkoitus on havainnollistaa, kuinka monta työvaihetta esimerkiksi kyseinen implanttijärjestelmä voi luoda hammaslääkäriin ja hammaslaboratorion välille. Kuviossa olevat nuolet ilmaisevat hammaslaboratorion ja hammaslääkäriin vastaanoton viestintää.



Kuvio 1. Implanttijärjestelmän työvaiheet

3.1 Laatu järjestelmän mukainen yhteydenotto hammaslääkäriin

ISO on kansainvälinen standardointiorganisaatio, joka tuottaa kansainvälisiä ja kaupallisia standardeja. Laatu järjestelmällä kuvataan organisaation laatu toiminnan kokonaisuutta. Laatu järjestelmä ISO 9002:n tavoitteena on säilyttää hyvä asiakassuhde, sekä valmistaa kannattavasti virheettömiä töitä. Laatu järjestelmän avulla on laadittu suosituksia yhteydenotosta. Laatu järjestelmän suosituksissa käsitellään tilanteita, joissa olisi syytä ottaa yhteyttä hammaslaboratorioista työn tilaavaan hammaslääkäriin. (Laatu järjestelmä ISO 9002.)

Laatu järjestelmän mukaan syynä yhteydenottoon olisi hammaslääkäriin nimen, hammaslääkäriaseman/osoitteen, potilaan, työn lajin, värin ja suunnittelun puuttuminen. Työn tilaavaan hammaslääkäriin tulisi ottaa yhteyttä myös jos hammaslääkäriin ottamassa purentaindeksissä tai jäljennöksessä on tapahtunut hammaslaboratorion näkyksen mukaan muutoksia. Hammaslääkäriin suunnittelema aikataulusta sekä

hammaslaboratorion kyvystä valmistaa kyseinen työ tai laitevaatimuksista johtuvista ongelmista on laatujärjestelmän mukaan syytä ottaa hammaslääkəriin tai alihankkijaan yhteyttä. (Laatujärjestelmä ISO 9002.)

4 Viestinnän vaikutus laatuun

Sana laatu liitetään usein arkikielessä johonkin hyvään tai myönteiseen. Laatu on sana kuitenkin neutraali ja sillä tarkoitetaan jonkin asian ominaispiirrettä. Laatu määritellään kansainvälisesti käytössä olevan SFS-ISO 8402 –standardin mukaan seuraavalla tavalla. (Outinen & Holma & Lempinen 1993, 13, 15.) *Laatu tarkoittaa tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet* (SFS-ISO 8402 (1988) Laatusanasto). Määritelmässä korostuu asiakkaiden merkitys laadun määrittelijänä ja arvioijana (Outinen & Holma & Lempinen 1993, 15).

Asiakas tulkitsee laadun kokemansa hyödyn kautta, jonka luovat tuotteen kokonaisarvo ja kokonaiskustannus. Kokonaiskustannukseen kuuluvat asiakkaalle koituvat rahalliset, ajalliset, energialliset ja psyykkiset kustannukset. Tuotteen kokonaisarvon luovat tuotteen, palvelun, henkilöstön ja mielikuva arvot. Asiakas kokee tuotteen kokonaisvaltaisena palveluna, joka koostuu siis useammasta tekijästä. (Hammasteknikko 1997.)

Hammaslääkärin ja laboratorion työn laatuun vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen laadun ylläpitämisen kriteerit. Henkilökohtaisella laadulla tarkoitetaan ympäristön asettamien odotusten ja vaatimusten täyttämistä. Hammaslääkärin ja laboratorion välinen selkeä viestintä tukee työn laadun pysymistä asianmukaisella tasolla. Henkilökohtaista laatua voi tarkastella suoritustason ja ihannetaso kautta. Hammaslaboratorion ja hammaslääkärin riittävän viestinnän eli kommunikaation ja tietotaidon avulla päästään ihannetaso laatutasolle. Ihannetasolla työntekijät ovat ylpeitä työstään joka edustaa tekijän omia toiveita, tavoitteita ja vaatimuksia. Työn tavoitteiden selkeä viestintä on edellytys onnistuneelle työlle. Työn laadun heikkenemiseen voivat vaikuttaa tavoitteiden tietämättömyys, epäonnistuminen työssä tai epäedullinen työympäristö. Yhteisön viestimien kautta saatu palaute kehittää itsearviointin ohella tekijän suoritustaso. (Outinen & Holma & Lempinen 1993, 83.)

Lääkärilehden (Arvio ym., 2006) artikkelissa käsiteltiin terveyskeskuksen sisäisen viestinnän kehittämistä henkilöstön näkökulmasta. Artikkelissa viestintää kuvataan tapahtumaksi, jossa asioita tutkitaan, annetaan merkityksiä ja saatetaan tietoisuuteen. Artikkelin mukaan terveydenhuoltoalan viestinnässä on todettu olevan ongelmia, joita pyrittiin kartoittamaan Lammin-Tuuloksen kansanterveystyön kuntayhtymän henkilöstölle järjestetyssä informaatiotilaisuudessa 2003. Artikkelissa kävi ilmi, että viestinnän ongelmiin oli saatu ratkaisuja uusien käsittelytapojen ja käytäntöjen avulla. Ongelmien ratkaisuksi päätettiin kehittää toimintaa ja yhdenmukaistaa toimenpiteitä sekä laatia kehitystoimenpiteet viestinnän ja tiedonkulun parantamiseksi. Työyhteisölle asetetut kehittämissuhteet olivat henkilöstön mukaan parantaneet merkittävästi työilmapiiriä. Artikkelissa ilmeni myös, että työviihtyvyyteen vaikuttaa toimiva viestintä. Sosiaaliseen pääomaan panostaminen maksaa itsensä takaisin parantuneiden tulosten ja asiakastyytyvyyden muodossa. (Arvio ym.,2006.)

4.1 Hammashoitopalvelujen kilpailuttaminen

Vuonna 2002 kunnallisen hammashoidon piiriin tuli runsaasti uutta asiakaskuntaa kun aikaisemmin varsinkin suurimmissa kunnissa hoitoon pääsyä säädelleet ikärajoitukset poistuivat. Kunnalliseen hammashoittoon pääsy perustuu siihen, että kiireellisen hoidon tarvitsijat on asetettava etusijalle. Samasta ajankohdasta alkaen sairausvakuutus on korvannut yksityisten hammashoitopalvelujen käyttäjille osan kustannuksista. Odotettavissa olevien uusien asiakkaiden määrä on edellyttänyt kunnissa sitä, että perinteisten toimintatapojen lisäksi ja ohella tarvitaan uusia toimintamalleja. Hammashuollossa yksityisten hoitopalvelujen ostamisella on pitkät perinteet ainakin oikomishoidon alueella. Julkisen hammashoidon kokonaisvolyymistä ostopalvelut ovat olleet tähän asti vain murto-osa, mutta nyt ne ovat muodostumassa kunnallisia hammashoitopalveluja täydentäviksi toimintamuodoiksi. (Helminen 2003, 1109–1110.)

Suomen kunnallisen hammashoidon piiri on lähes yksinomaan ostanut hammaslaboratoriopalvelut yksityisiltä ammatinharjoittajilta. Ne yksityiset hammaslaboratoriot, jotka haluavat osallistua ostopalveluun kilpailutetaan usein tarjousvertailujen avulla. (Helminen 2003, 1110.) Seppo Helmisen mukaan (2003, 1111) tarjousvertailun kriteereinä tulee pitää hinnan lisäksi myös hyvämaineisuutta, yhteistyökykyisyyttä ja laatua.

4.2 Kilpailuttamisen vaikutus laatuun

Sosiaali- ja terveysministeri Tuula Haatainen kirjoittaa (2006) tiedotteessaan, että kilpailuttaminen ei saa heikentää palvelujen laatua eikä henkilöstön asemaa. Haataisen mukaan (2006) laadun takaaminen on vaikeaa, kun palveluja kilpailutetaan. Kaikkein ongelmallisempia ovat terveyspalvelut, koska hyötyjen saaminen on monen mutkan takana. Tämä edellyttää palvelujen tuotteistamista, kehittyntä kustannuslaskentaa ja hankintojen osaamista, laadun valvontaa sekä johtamisen ja ohjauksen uudistamista. (Haatainen 2006.)

Haatainen tähdentää (2006) sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkoistamisen olevan eri asia kuin tavaratuotannon ulkoistaminen. Tavaratuotannossa alihankkijoita voidaan kilpailuttaa maailmanlaajuisesti mutta palvelupuolella ei, sillä hyvään palveluun kuuluu pitkäjänteisyys ja luottamus (Haatainen 2006). Esimerkiksi kuljetusalan kilpailuttaminen perustuu erilaisiin menettelyihin kuin hyvinvointipalvelujen kilpailuttaminen sillä hyvinvointipalvelut ovat vaihteleva erilaisten palvelusisältöjen ja niiden yhteiskunnallisten tavoitteiden kirjo. (Ollila & Ilva & Koivusalo 2003, 75.)

5 Kommunikointi työyhteisössä

Sosiaalisen vuorovaikutuksen keinot liittyvät ihmisten väliseen kommunikaatioon. Vuorovaikutuksessa on keskeistä se, miten ihmiset tulkitsevat ja havaitsevat toistensa tarkoitusperiä. Ihminen luottaa vähemmän kielellisiin kuin ei-kielellisiin viesteihin, kuten katseisiin ja eleisiin. (Himberg & Laakso & Peltola & Vidjeskog 1992, 141,147.) Tästä syystä on tärkeää, että sosiaalinen kommunikointi on välillisesti selkeää ja mahdollisimman aukotonta. Viestin täydellinen ymmärtäminen on usein haaste, vaikka henkilöillä olisi samat kulttuuritaustat. Erilaisten kulttuuri- ja kokemustaustaisten henkilöiden vuorovaikutuksessa väärinymmärrykset ovat pikemminkin sääntöjä kuin poikkeuksia. (Himberg & Laakso & Peltola & Vidjeskog 1992, 148.)

Toiminta työyhteisössä perustuu viestintään, tapahtuipa se sitten kasvotusten tai väliläisen kautta. Viestinnän luonne voi olla virallinen, epävirallinen, suunniteltu tai spontaani. Viestinnän toimivuus vaikuttaa työviihtyvyyteen, jaksamiseen ja siihen miten perillä työyhteisössä olevat ihmiset ovat työyhteisönsä asioista. Viestintä ei ole kapea-alaista

yksisuuntaista tiedottamista vaan monitasoista ja -suuntaista vuorovaikutusta. (Juholin 1999.)

Nina stenström-livarinen on tutkinut väitöskirjassaan kommunikaatiota liikesuhteessa. Hänen mukaansa avoimuus, yhteistyö ja kommunikaatio korostuvat tänä päivänä yrityksissä. Tutkimuksen mukaan kommunikaatiolla on merkitystä toimittajasuhteessa. Tutkimuksessa todetaan kommunikaation olevan luonteeltaan usein yksisuuntaista, vaikka kaksisuuntaista kommunikaatiota korostetaankin. Nina Stenström-livarinen korostaa väitöskirjassaan myös palautteen ja avoimen keskustelun merkitystä. Väitöskirjan tutkimusten perusteella kommunikaation suurta määrää ei yleisesti pidetty ongelmana, parempi olisi kommunikoida liikaa kuin liian vähän. (Nina Stenström-livarinen 2011)

Kommunikaation toimivuus liittyy myös työ- ja asiakasturvallisuuteen hammastekniikassa. Proteettiset työt voivat toimia mikrobien levittäjinä. On tärkeää, että hammaslaboratorio ja työn tilaava hammaslääkäri ovat tietoisia toistensa aseptisistä käytännöistä. Hammaslaboratorioiden erilaiset käytännöt töiden käsittelytavoissa vaikuttavat molempien osapuolten hygieniatasoon. Tavallisesti hammaslaboratoriot suorittavat saapuvien töiden desinfioinnin itse, mutta osassa hammaslaboratorioista oletetaan desinfioinnin tapahtuvan jo hammaslääkärin vastaanotolla. Tästä syystä hygieniajärjestely vaatii sopimuksen käytännöistä hammaslaboratorion ja hammaslääkärin vastaanoton välillä. (Heiskanen & Vainio 2004.)

6 Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

Muutoksen ja oppimisen olennainen osa on palaute. Työelämässä erityisesti kriittinen palaute auttaa korjaamaan vanhoja ja virheellisiä toimintatapoja. Työyhteisöissä joissa vallitsee pelon ja välinpitämättömyyden ilmapiiri ei anneta usein lainkaan palautetta. Myönteistä palautetta ei anneta, koska tunnetaan että se on itseltä pois tai sen saaja ylpistyy. Kriittisen palautteen antoa kartetaan riidanhaastajan leiman pelossa. (Toivonen 2012.)

Palautteen saamisella on suuri merkitys motivaatioon ja oppimistuloksiin. Palautteen tulisi olla kannustavaa ja realistista. Palautetta pitäisi antaa säännöllisesti, henkilökoh-

taisesti, rehellisesti ja lisäksi positiivista palautetta voisi antaa pienestäkin saavutuksesta. (Sydänmaanlakka 1998; Mykrä, 2002)

Teuvo Toivanen (2012) neuvoo kirjoituksessaan antamaan myönteistä ja kriittistä palautetta, mutta ei koskaan kielteistä. Myönteinen palaute kohdistuu hänen mukaansa muun muassa ihmisen kykyihin, ominaisuuksiin, lahjoihin ja onnistuneisiin tekemisiin. Kriittinen palaute puolestaan pyrkii opettamaan ja korjaamaan virheen. Kielteinen palaute kohdistuu hänen mukaansa persoonaan. (Toivanen 2012)

Karl-Magnus Spiikin (2012) mukaan ihannetilanteessa palaute voidaan antaa asiapohjaisesti suoraan suunnittelematta miten se tulisi antaa. Tämän kaltainen palautteen anto edellyttää hänen mukaansa hyvää ihmissuhdetta, molemminpuolista arvostusta sekä luottamusta. Karl-Magnus Spiik (2012) pitää tärkeänä, että ennen palautteen antoa on arvioitava onko opastusta ollut riittävästi. Hänen mukaansa työelämässä tulee usein tilanteita, joissa työntekijä saa moitteen vaikka on uskonut toimivansa oikein. Ongelmana on silloin ollut tiedonpuute ja huono opastus. (Spiik 2012)

Palautteen vastaanottaminen voi olla myös hankalaa ja jopa myönteisen palautteen saaminen voi tuntua kiusalliselta. Ihminen usein vähättelee saavutuksiaan ja olisikin hyvä ottaa kehu vastaan avoimesti ja tarkasti kuunnellen. Kielteisen palautteen vastaanottamiseen auttaa kiinnostus esimiehen tai muun palautteenantajan näkemykseen. Palautteen antajalta kannattaa vaatia perusteluja ja konkreettisia ehdotuksia toiminnan parantamiseksi sekä kiittää häntä hyvistä ohjeista. Palautteen vastaanottaminen vaatii tunteiden pitämistä kurissa sekä kärsivällisyyttä. (Hakonen 2011.)

7 Sähköinen laboratoriolähete

Minulla oli mahdollisuus olla mukana hammasteknikkokuosikurssini innovaatio-projektissa, jonka tarkoituksena oli ideoida ja kehittää sähköinen laboratoriolähete. Innovaatio-projektissa varsinaista läheteohjelmaa emme loppuen lopuksi valmistaneet, mutta siihen kehittämämme ideat jäivät mieleeni. Koulumme nuoremmille, tuleville kollegoille tarjoaisin sen valmistamista päättötyönä esimerkiksi yhteistyönä jonkin toisen koulutusohjelman kanssa, kuten alunperin meidänkin tarkoituksemme oli.

Hammaslaboration ja hammaslääkärin välinen kommunikointi tapahtuu pääasiassa paperisen lähetelomakkeen avulla. Paperisen lähetelomakkeen ongelmana on sen mahdollisuus tuhoutua. Sen antama tieto on myös usein puutteellista tai suppeaa. Hammasteknikoille teettämäni kyselyn perusteella sähköiselle läheteelle olisi tarvetta ja kysyntää. Kyselyssäni ilmeni myös, että joitain sähköisiä lähetemalleja on jo olemassa ja niiden uskotaan yleistyvän sähköisen mallintamisen mukana. Silti yhdenmukaista ja laajaa sähköistä laboratoriolähetettä ei ole vielä markkinoilla.

Sähköisen lähetteen perusideana on sen toimiminen verkossa, jossa potilastietoihin olisi hammaslääkärin ja hammasteknikon mahdollista päästä käsiksi haluamassaan kohteessa. Potilastietoihin pääsisi käsiksi hammaslääkäreiden lisäksi vain hammaslaboratorio joka valmistaisi kyseistä työtä. Sähköiseen läheteeseen olisi mahdollista lisätä tietoja, kuvia ja videoita kaksisuuntaisesti. Näin molemmilla ammattiryhmillä olisi mahdollisuus kommentoida, antaa palautetta sekä näyttää halutessaan kuvia kyseistä työstään. Hammaslaboratoriolla voisi olla käytössään tablettitietokone, jonka siirtäminen olisi helppoa pöydältä toiselle. Hammaslääkärillä olisi mahdollista kuvata vastaanotollaan vaivattomammin hammasteknikon valmistamia töitä potilaan suussa ja näin antaisi hammasteknikolle arvokasta tietoa ja palautetta töistään. Kuvien ja tarvittavien potilastietojen olisi tarkoitus liittyä laboratorioläheteeseen automaattisesti proteettista työtä tilattaessa.

Eriyksen kiinnostavan sähköisestä laboratorioläheteestä tekee mielestäni sen mahdollisuus korjata ja parantaa olennaisesti hammaslääkärin ja hammasteknikon välistä kommunikaatiota ja yhteistyötä sekä siinä esiintyviä ongelmia. Sähköinen lähete poistaisi automaattisesti puutteelliset lähetetiedot sekä käsialoista johtuvat epäselvyydet. Sähköiseen läheteeseen olisi helppoa yhdenmukaistaa yhteinen ammattikieli ja lyhenneet. Moleminpuolinen palautteen anto helpottuisi sekä töihin varattavat ajat näkyisivät työaikakalenterissa.

Sähköisen lähetteen ongelmat tulevat esiin mielestäni sen käytettävyydessä, laitehankinnoissa sekä sen mahdollisten käyttäjien jakautumisessa. Lähetteen käyttäminen tulisi olla vaivatonta ja se tulisi saada käyttöön laajasti koko ammattipiirissä. Suoraa puhelinkontaktia sähköinen lähete ei mielestäni korvaa esimerkiksi yllättävissä työnkuuvan muutoksissa. Sähköiseen läheteeseen piirtäminen voi tehdä suunnitelmien mallintamisesta entistäkin haastavampaa. Läheteessä tulisivatkin olla samankaltainen piirtämiseen pohjautuva hampaiden kuvausohjelma kuin hammaslääkäreiden käyttämässä

sähköisessä potilaskannassa. Sähköinen lähete ei tule poistamaan kaikkia hammaslääkäreiden ja hammasteknikoiden välisen kommunikaation ongelmia, mutta auttaisi mielestäni poistamaan turhia väärinymmärryksiä sekä haluttaessa lisäämään informaatiota tilattavasta työstä.

8 Kyselyt hammaslääkäreille ja hammasteknikoille

Laadin päättötyöni pohjaksi hammaslääkäreille ja hammasteknikoille kyselylomakkeen, jonka tarkoituksena oli selvittää hammaslääkärin ja hammaslaboratorion vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Kyselylomakkeessa hammaslääkäreille yhdenmukaistin hammas-tekniikka-nimikkeeseen alle hammasteknikon, erikoishammasteknikon, teknikkomestarin, hammaslaborantin ja hammastyöntekijän ammatit. Tähän ratkaisuun päädyin, koska kuulemani perusteella hammaslääkäreiden tietämys työnkuvien eroista voisi aiheuttaa hämmennystä ja häiritä keskittymistä kyselyn olennaisiin asioihin. Hammaslääkärit ja hammasteknikot valitsin Helsingin hammashoitopiiristä ja näin ollen tutkimustani ei voi yleistää koko Suomea kattavaksi, sillä eri puolella maata tilanne voi olla erilainen.

Toimitin kyselylomakkeet kymmenelle hammaslääkärille, joista kuusi vastasi kyselyyni. Hammasteknikoita vastasi kyselyyni yhdeksän kappaletta.

8.1 Taustatietoja hammaslääkäreiden ja hammasteknikoiden yhteistyöstä

Kyselyyn vastasi sekä nais- että mieshammaslääkäreitä ja hammasteknikkoja. Hammaslääkäreistä kaksi edustivat erikoishammaslääkäreitä. Hammasteknikoiden ammattiryhmästä kyselyyn vastasi hammasteknikoita, erikoishammasteknikoita ja hammas-tekniikkomestari. Kliininen työkokemus hammaslääkäreiden välillä jakautui kolmen ja yli kymmenen vuoden välille. Hammasteknikoista kuudella oli työkokemusta yli kymmenen vuotta ja lopuilla 1—2 vuotta. Kyselyyn vastanneista hammaslääkäreistä viisi oli Helsingin kaupungin palveluksessa ja yksi toimi samanaikaisesti kunnalla ja yksityisellä puolella. Kaikki hammasteknikot työskentelivät yksityisellä sektorilla Helsingin alueella.

Kaikki kyselyyn osallistuneet hammaslääkärit käyttävät hammaslaboratorion palveluita kuukausittain ja suurin osa joka viikko. Hammaslääkäreistä puolet oli käyttänyt saman hammaslaboratorion palveluja yli kolme vuotta. Hammasteknikoista seitsemän kertoi

asiakassuhteensa olevan pääsääntöisesti yli viisi vuotta kestäviä. Hammasteknikot uskoivat pitkän asiakassuhteen muodostumiseen vaikuttavan erityisesti työn laadun sekä henkilökemiat.

Neljä kuudesta hammaslääkäristä ilmoitti käyttävänsä samanaikaisesti kahden hammaslaboratorion palveluita. Hammasteknikoista viisi kokivat hammaslääkäreiden olevan laboratoriouskollisia ja tilaavansa työn heiltä. Hammaslääkärit ilmoittivat useamman hammaslaboratorion käytön syyksi kaupungin kilpailutusjärjestelmän sekä tilattavien töiden saatavuuden laboratorioden välillä. Hammaslääkäreiden vastausten lisäksi hammasteknikot mainitsivat useamman laboratorion käytön syyksi myös hammaslääkäreiden halun kokeilla toisen laboratorion laatua sekä palveluja. Hammaslääkäreiden vastausten perusteella vaikeaksi luokiteltavat hammastekniset työt lähetettiin ns. omalle luottoteknikolle kun taas pohjaukset ja korjaukset sai sijaintinsa puolesta lähellä oleva kiireellisiä töitä vastaanottava hammaslaboratorio. Kunnallinen kilpailutus edellytti esimerkiksi oikomiskojeiden lähettämistä eri paikkaan kuin työssä käytettävien kipsimallien. Kuntasektori mahdollistaa vain kilpailutuksen kautta valittujen muutamien hammaslaboratorioiden käytön.

Kyselylomakkeen perusteelle yksikään hammaslääkäri ei ollut joutunut vaihtamaan hammaslaboratoriotaan huonon työnlaadun vuoksi. Hammaslaboratorioiden vaihdokset olivat johtuneet kyselyn mukaan ainoastaan kunnallisesta kilpailutuksesta. Yksityinen kenttä tarjoaa hammaslääkärille täydellisen vapauden hammaslaboratorion valinnassa. Kuntasektori määrää käytettävät hammaslaboratoriot kilpailutuksen kautta, joten kunnan palveluksessa olevilla hammaslääkäreillä ei valinnan mahdollisuutta ole. Kyselyyn vastanneista vain yksityisellä sektorilla toimivat hammaslääkärit olivat valinneet itse käyttämänsä hammaslaboratorion. Yksityisellä puolella hammaslaboratorion valinnan perusteena oli mainittu vanhemman kollegan suositus, yksilöllinen palvelu, avunanto ongelmatilanteissa sekä työn laatu. Hammasteknikot uskoivat hammaslääkäriin valinneen laboratorionsa pääasiassa laadun, hinnan ja kollegan suositusten perusteella. Hammasteknikot mainitsivat myös valintaperusteiksi hyvän maineen, luotettavuuden, joustavuuden, toimivat henkilökemiat sekä laboratorion kokemuksen. Kuntapuolen hammaslääkärit pitivät pääsääntöisesti hammaslaboratorion valintaperusteena kilpailutuksen kautta saatua hintaa. Vain yksi kuntasektorilla toimiva hammaslääkäri mainitsi hinnan lisäksi sanan laatu. Vastauksista voi päätellä, että kunnan valintakriteerinä on pääasiassa ollut ainoastaan hinta.

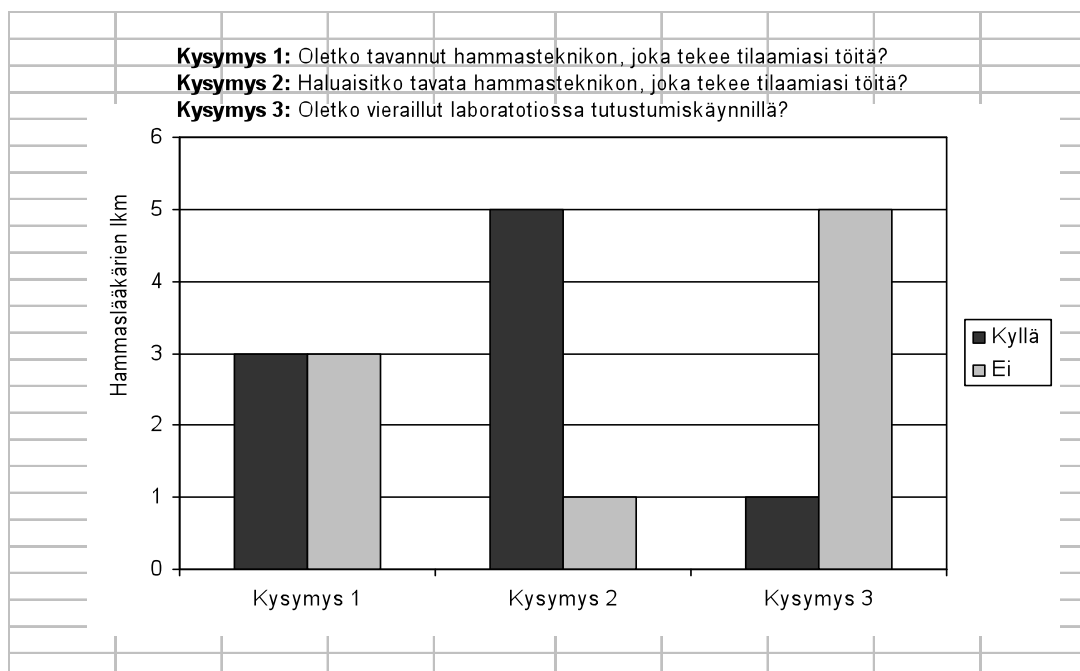
Tyytyväisyys laboratorioita kohtaan vaihteli hammaslääkäreiden välillä. Neljä kuudesta hammaslääkäristä oli tyytyväisiä käyttämänsä hammaslaboratorion palveluihin. On huomioitavaa, että kaksi kyselyyn vastanneista hammaslääkäreistä toimi yksityisellä sektorilla, joten puolet kunnan palveluksessa olevista hammaslääkäreistä olivat jollakin tavalla tyytymättömiä hammaslaboratorion palveluihin. Puolet kunnallisen sektorin hammaslääkäreistä antoivat positiivista palautetta hammaslaboratorioiden työn laadusta ja aikataulujen pitävyydestä. Loput kuntasektorin hammaslääkäreistä antoivat kielteistä palautetta samoista asioista kuten aikatauluista ja vaihtelevasta työnlaadusta. Negatiivista palautetta saivat osakseen myös usein huonolaatuiset oikomishoitoon käytettävät kipsimallit. Yksityisen sektorin hammaslääkärit olivat hyvin tyytyväisiä käyttämänsä hammaslaboratorioon. Hammasteknikoiden kyselylomakkeen perusteella kahdeksan yhdeksästä koki hammaslääkäreiden erottuvan myönteisesti ja kielteisesti ammattikunnastaan. Myönteisesti erottuivat hammaslääkärit joiden kanssa yhteinen kommunikaatio ja luottamus toimii. Positiivisiksi puoliksi mainittiin myös tasavertainen kohtelu, palautteen anto, selkeät ohjeet, työhön paneutuminen sekä tekninen osaaminen. Kielteisesti asiakaskunnasta erottuivat pääasiassa hammaslääkärit joiden aikataulutus, palautteen laatu, suhtautuminen yhteistyöhön sekä tekninen osaaminen jäivät puutteelliseksi.

8.2 Kommunikointi hammaslääkärin ja hammasteknikon välillä

Kyselyn toisessa osiossa kartoitettiin hammaslääkärin ja hammasteknikon välistä kommunikointia. Osio sisälsi kysymyksiä osapuolten työsuhteesta ja siitä miten kommunikointi vaikuttaa heidän yhteistyöhönsä. Pyrin löytämään yhtymäkohtia pitkäaikaisen työsuhteen ja toimivan kommunikaation välillä. Kiinnostavaa oli pyrkiä selvittämään, kuinka paljon toimiva yhteydenpito ja henkilökemia vaikuttavat töiden laatuun. Mielestäni sosiaalisten taitojen merkitystä ei voi väheksyä hammaslaboratoriossa tietotaidon ohella. Useimpien hammaslaboratorioiden työtilojen koko, työviihtyvyys ja pitkäaikaiset asiakkuudet edellyttävät riittävää sosiaalista valmiutta.

Kyselyyn vastanneista hammaslääkäreistä puolet eivät tieneet kuka henkilö heidän tilaamansa työt laboratoriossa valmistaa. Hammaslääkärit lähettävät kyselyn perusteella tilaamansa työt laboratorikohtaisesti eivätkä suuntaa tilaamiaan töitä yhdelle henkilölle silti hammasteknikoista vain kolme yhdeksästä ilmoitti ettei heille lähetetä koskaan personoituja töitä.

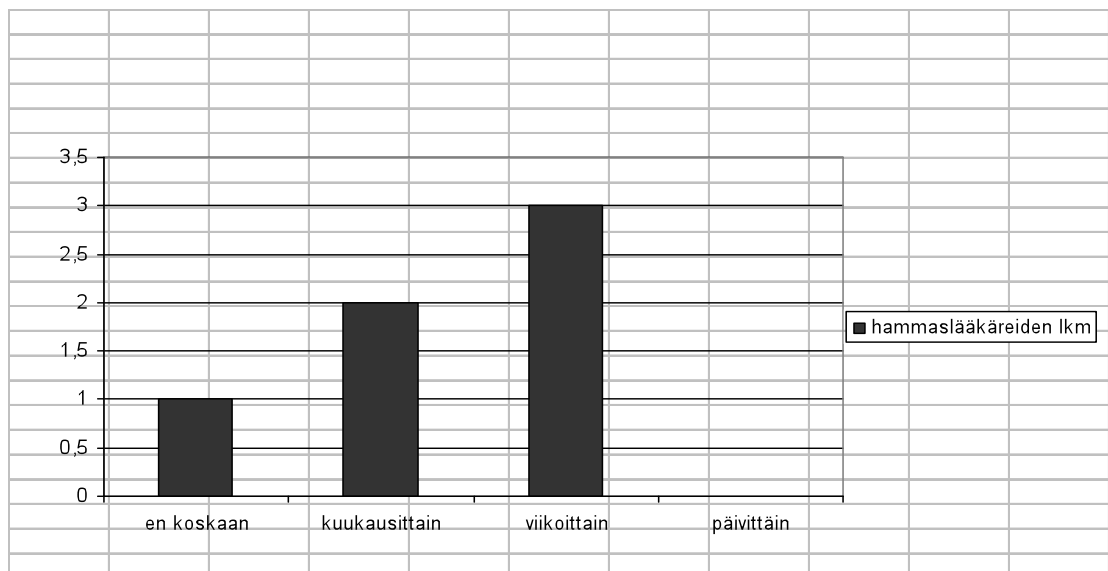
Puolet hammaslääkäreistä oli tavannut ”hammasteknikkonsa” kasvotusten (kuvio 2). Kyselyn perusteella viisi kuudesta haluaisi tavata uudestaan / ensikertaa ”hammasteknikkonsa” (kuvio 2). Hammaslääkärit kokivat mahdollisesta tapaamisesta olevan hyötyä. Hammaslääkärit mainitsivat palautteenannon ja asioiden sopimisen helpottuvan paremman tuttavuuden kautta. Hammaslääkärit halusivat kyselyn perusteella myös keskustella kasvotusten töistä ja niihin liittyvistä toiveista ja menettelytavoista. Hammaslääkäreistä vai yksi oli vierailut käyttämässään hammaslaboratoriossa (kuvio 2). Hammasteknikoista kaikki olivat tavanneet ainakin osan töitä tilaavista hammaslääkäreistään. Viisi hammasteknikkoa oli käynyt vierailulla hammaslääkäriasemalla ja seitsemässä laboratoriossa oli käyty tutustumassa. Kaikki hammasteknikot kokivat tutustumiskäyntien olevan tärkeitä yhteistyön kannalta. Hammasteknikot uskoivat tutustumiskäyntien antavan laajemman käsityksen töiden kokonaisuudesta, lisäävän luottamusta, parantavan kommunikaatioita sekä helpottavan yhteisen kielen löytymistä. Kyselyyn vastanneista seitsemän hammasteknikkoa haluaisi tavata asiakkaanaan olevat hammaslääkärit joita ei ollut tavannut. Hammasteknikot uskoivat tapaamisesta olevan hyötyä tiedon ja luottamuksen lisääntymiseen, syiden ja seurausten ymmärtämiseen, työtapojen ja tottumusten esilletuontiin sekä antamaan yhteistyökumppanille kasvot.



Kuvio 2. Hammaslääkärin ja Hammasteknikon työsuhte

Suurin osa kyselyyn vastanneista hammaslääkäreistä oli yhteydessä viikoittain hammaslaboratorioon neuvotellakseen töiden teknisestä toteutuksesta (kuvio 3). Vain yksi kunnallisella sektorilla työskentelevistä hammaslääkäreistä mainitsi, ettei ole koskaan yhteydessä hammaslaboratioonsa töiden tekniseen toteutukseen liittyvissä asioissa. Hammasteknikoista seitsemän kertoi itsensä tai esimiehensä olevan yhteydessä hammaslääkəriin päivittäin neuvotellakseen töiden toteuttamismahdollisuuksista. Loput kaksi kertoivat olevansa yhteydessä viikoittain.

Kaikki hammaslääkärin ja hammaslaboratorion välinen kommunikointi työlähetteen lisäksi tapahtui pääasiassa puhelimen välityksellä. Kukaan vastanneista hammaslääkäreistä ei käyttänyt sähköpostia viestintäkeinona hammaslaboratorion ja hammaslääkärin vastaanoton välillä.



Kuvio 3. Hammaslääkäreiden yhteydenotot hammaslaboratorioon

Hammasteknikoilta tiedusteltiin kyselyssä heidän mielipidettään palautteen saamiseen ja sen antamiseen. Palautteen saaminen, antaminen ja sen laatu nousi kyselyssä keskeiselle sijalle yhteistyön ja toimivan kommunikaation luomiselle.

Kyselyyn vastanneista hammasteknikoista vain yksi vastasi selkeästi saavansa riittävästi palautetta tekemistään töistä. Hammasteknikoista kaksi merkitsi kyllä ja ei kohdat kyseiseen kysymykseen. Hammasteknikot jotka ilmoittivat saavansa riittävästi palautetta töistään kertoivat kaiken palautteen olevan arvokasta. Hammasteknikoista kaksi

kertoivat saavansa useammin negatiivista palautta kuin positiivista. Yksi vastanneista kertoi palautteen olevan tasapuolisesti positiivista ja negatiivista.

Suurin osa hammasteknikoista kertoi saavansa liian vähän palautetta. Neljä hammas-tekniikkaa uskoi palautteen vähyyden johtuvan pääasiassa ajanpuutteesta, myös hammaslääkärin haluttomuus valittaa töistä mainittiin yhdessä kyselylomakkeessa. Hammasteknikot toivoivat saavansa lisää palautetta pääasiassa lopullisen työn onnistumisesta, jonka kautta voisi kyselyyn vastanneiden mukaan kehittää omaa osaamistaan sekä välttää toistamasta virheitä uudestaan. Vastauksista ilmeni myös halukkuutta siirtyä sähköiseen palautejärjestelmään. Tämän lisäksi todettiin palautteella olevan liian pitkä matka työn varsinaiselle tekijälle isossa laboratoriossa. Kyselyssä mainittiin myös hiljaisuuden olevan merkki siitä, että kaikki menee hyvin.

Hammasteknikoilta tiedusteltiin kyselyssä antavatko he itse palautetta hammaslääkärille hänen tekemästään työstä. Hammasteknikoista kuusi kertoi antavansa palautetta hammaslääkärille ja kertoivat heidän suhtautuvan palautteeseen myönteisesti sekä neutraalisti. Hammasteknikot jotka vastasivat kieltävästi palautteen antoon ilmoittivat syyksi vähäisen yleisen kommunikaation sekä keskittymisen ainoastaan omiin töihin.

8.3 Lähetelomake

Lähetelomake on tärkein tiedonlähde työn valmistavan hammaslaboratorion ja työn tilaavan hammaslääkärin välillä. Lähetelomakkeen ulkoasu on hammaslaboratoriokoh- tainen.

Lähetelomakkeen selkeä ja asianmukainen täyttäminen on edellytys onnistuneelle työl- le. Lähetelomakkeen täytön asianmukaisuus vaikuttaa työprosessin tavoitteiden ym- märtämiseen ja tätä kautta työn valmistusprosessin nopeuteen. Hammaslaboratoi- den ja hammaslääkärin välisen työsuhteen pituus vaikuttaa usein lähetelomakkeen sisältöön. Pitempiaikaisessa työsuhteessa osapuolet tietävät toistensa työtavat sekä menetelmät ja näin voivat kirjata työlähetteen osapuolien sopimalla tavalla. Hammas- lääkäriin ja hammaslaboratorion tarkkaavaisuus työlähetteen kirjoittamisessa ja lukemi- sessä on etu molemmille osapuolille.

Väärinymmärrykset sekä epäselkeys voivat aiheuttaa mahdollisia lisätöitä tai jopa kokonaisen työn uusinnan. Ongelmat töissä vaikuttavat hammaslääkärin asiakastyytyvyyteen ja sitä kautta hammaslääkärin tyytyväisyyteen hammaslaboratorioita kohtaan.

Kyselykaavakkeessa tiedusteltiin hammaslääkäreiden ja hammasteknikoiden mielipidettä lähetelomakkeen täyttämistä, työpiirustuksen tekemisestä, täytettävistä kohdista, täyttämiseen käytettävästä ajasta sekä lähetteen mahdollisesta parantamisesta. Hammaslääkäreiden vastausten perusteella työlähetteen täyttäminen koettiin helpoksi ja sen täyttämiseen koettiin olevan riittävästi aikaa. Sen sijaan työlähetteessä olevan työpiirustuksen piirtämisen koki vaikeaksi tai melko vaikeaksi lähes kaikki vastanneista. Vain yksi kuudesta hammaslääkäristä koki piirtämisen olevan erittäin helppoa. Työpiirustusta ei koettu vastausten perusteella välttämättömäksi perustöiden kohdalla, joihin lukeutuvat esimerkiksi kipsimallit, jäljennöslusikat ja kaaviot. Osa hammaslääkäreistä mainitsi luottavansa joidenkin vaativampien töiden kuten metallirunkoisten osaproteesien suunnittelussa hammasteknikon tietotaitoon. Hammaslääkärin ja hammaslaboratorion ennalta sovittujen toimintatapojen perusteella työpiirustuksen voi jättää hammaslääkäreiden mielestä tekemättä esimerkiksi purentakiskojen kohdalla.

Kyselyyn vastanneiden hammaslääkäreiden mielestä heidän käyttämänsä hammaslaboratorion työlähetteen oli moitteeton eikä siihen keksitty mitään lisättävää. Neljä kuudesta hammaslääkäristä vastasi täyttävänsä työlähetteestä kaikki vaadittavat kohdat. Hammaslääkäreistä kaksi kertoi jättävänsä aina joitakin kohtia täyttämättä työlähetteestä.

Hammasteknikoista seitsemän vastasi lähetelomakkeen antavan riittävästi tietoa tehtävästä työstä. Kolme hammasteknikkoa koki hammaslääkäreiden tekemien työpiirustusten olevan aina selkeitä. Työpiirrosten kohdalla mainittiin usein olevan ongelmia piirrosten karkeudessa. Ongelmia esiintyi myös tekstin ja kuvan ristiriidoista, käsialasta, epäselvistä ohjeista, kolmiulotteisen kuvan piirtämisen vaikeudesta sekä kiireestä. Kuville kaivattiin myös kyselyssä selityksiä. Hammasteknikoista ainoastaan kaksi toivoi hammaslääkäreiden laativan enemmän suunnitelmapiirroksia. Kaksi vastanneista hammasteknikoista merkitsi kyselyyn molemmat, kyllä- sekä ei- vaihtoehdot.

Hammasteknikoilta tiedusteltiin kyselyssä onko laboratoriolähetteessä jotakin kohtia, jotka jäävät hammaslääkäreitä usein täyttämättä. Hammasteknikoista seitsemän kertoi yksiselitteisesti hammaslääkäreiden jättävän usein täyttämättä joitakin kohtia lähetteestä. Kaikki seitsemän hammasteknikkoa mainitsivat lähetteestä puuttuvan useimmin

hampaan värin. Yleisiksi puutoksiksi mainittiin myös aikataulun, ohjeiden, vastaanoton, piirustusten sekä materiaalin puuttuminen lähetteestä.

Hammasteknikoista kaksi toivoi muutoksia tai parannuksia lähetelomakkeeseen. Lähettettä haluttiin parantaa lisäämällä siihen rasti ruutuun kohtia sekä muuttamalla laboratoriolähete sähköiseksi.

8.4 Sähköinen laboratoriolähetelomake

Laatimassani kyselylomakkeessa kerroin hammasteknikoille ideasta muuttaa paperinen lähetelomake sähköiseen muotoon. Pohjustin kyselylomakkeessa heille lomakkeen ideaa ja pyrin kartoittamaan heidän mielipiteitään lomakkeen tarpeellisuudesta sekä sen tuomista mahdollista hyödyistä. Kyselyssä oli myös tarkoituksena saada hammasteknikoilta uusia ideoita koskien sähköistä lähetettä.

Hammasteknikoista seitsemän vastasi lomakkeelle olevan tarvetta ja kaksi merkitsi kyselyyn molemmat, kyllä- sekä ei- vaihtoehdot. Sähköisen lähetelomakkeen toivottiin olevan ensisijaisesti helppokäyttöinen, sama kaikille ja sen käyttö ei saisi vaikeuttaa työtä. Kyselyssä mainittiin myös lähetteeseen tarvittavan kunnollisen pilvipalvelun, jossa tiedot työstä sijaitsevat verkossa.

Lähetteen hyötynä koettiin muun muassa valokuvien ja palautteen vaihtamisen mahdollisuudet sekä sen kyky madaltaa kynnyistä ottaa kuvia valmistettavista ja jo valmiista töistä. Positiivisena asiana sähköisessä läheteessä koettiin myös mahdollisuus päästä tietoihin käsiksi missä ja milloin vain sekä sen jättävän pois käsialan tulkintaongelmat.

Kyselyssä kerrottiin myös digitaalisen kuvantamisen yleistymisen tuovan mukanaan sähköisen lähetteen sekä kentällä olevan jo käytössä sähköisiä tiedostoja jonne hammasteknikko pääsee halutessaan käsiksi. Ongelmaksi koettiin uusiin ohjelmiin tutustuminen ja siitä seuraava lisääntynyt turha atk työ. Kyselyyn vastannut hammasteknikko kertoi kuvien liikkuvan muistikortilla tai muistitikulla ja uskoi paperisen lähetelomakkeen täyttöön kuluvan sama aika kuin sähköiseen vastaavaan.

9 Pohdinta

Hammaslaboratorion ja hammaslääkärin välinen yhteistyö on hyvin monimuotoista. Yhteistyö ei rajoitu ainoastaan tilattaviin töihin. Toimivaan yhteistyöhön vaikuttavat olennaisesti tilattavien töiden lisäksi toimiva viestintä ja vuorovaikutus. Hyvän hammaslääkärin hammaslaboratorio suhteen kulmakiviä ovat avoin, rehellinen ja toista osapuolta kunnioittava kommunikointi. Suurelta osin hammastekniikka on teknistä suorittamista, mutta hyvän yhteistyön vaaliminen on pitkäkestoisen asiakassuhteen perusta. Yhteisten toimintaperiaatteiden ja molemminpuolisen joustavuuden kautta syntyy terve ja toisiaan kunnioittava asiakassuhde.

Hammaslaboratorioiden ja hammaslääkärin suhteessa ilmenee ongelmia molemminpuolisessa palautteenannossa. Molemmat osapuolet varovat turhaan palautteenantoa, joka mielestäni johtuu tietyltä osin kunnioituksesta, epätietoisuudesta sekä ajanpuutteesta. Suuremmissa kaupungeissa olevien hammaslaboratorioiden kilpailu on kovaa, joka osaltaan vaikuttaa asiaan. Hammaslaboratoriot pyrkivät pitämään liiketoimintansa kannattavana eivätkä vaaranna sitä hammaslääkärille annettavalla negatiivisella palautteella. Kun sekä positiivista että negatiivista palautetta annettaisiin tasapuolisesti se parantaisi mahdollisesti töiden laatua tai ainakin tekisi niistä nopeammin toiveiden mukaisia. Ammattihenkilöiden henkilökemia ja toisen ammatillisen osaamisen kunnioitus on avain rakentavan palautteen antamiseen. Palaute sekä sen puute ja laatu, korostui erityisesti hammasteknikoiden kyselylomakkeen osioissa. Hammasteknikot toivoivat lähes yksimielisesti lisää palautetta töistään. Palaute ja sen laatu jakoi jopa hammaslääkärit osaltaan mieluisiin ja epämieluisiin yhteistyökumppaneihin. Sähköinen lähetelomake voisi mahdollisesti helpottaa palautteen molemminpuolista antamista. Esimerkiksi hammasteknikolle olisi helpompaa lähettää viestejä ja kuvia työn hyvistä ja huonosta puolista sähköisen lähetteen kautta.

Kunnallisen kilpailutusjärjestelmän toimivuus vaikuttaa hammaslääkäreille tehdyn kyselyn perusteella olevan ristiriitainen asia. Puolet hammaslääkäreistä oli tyytyväisiä kilpailutuksen kautta valittujen hammaslaboratorioiden palveluihin, puolet eivät. Hammaslääkäreiden mukaan valintaperusteena on kilpailutuksessa ollut vain hinta. Laajempi mahdollisuus valita töiden lähettämiskohde loisi laboratorioille tervettä kilpailua ja hammaslääkärit saisivat sitä kautta tyydyttävämpiä töitä. Kohtuullinen kustannus on tietysti tärkeä osa asiakkaan hoidossa, mutta työn laatu ei saisi kilpailutuksen takia heiketä kustannusten vuoksi. Hammaslaboratoriossa valmistettavat työt tehdään hyvin

pitkälle käsityönä, joten laadullisia vaihtelevuuksia tulee väistämättä eikä virheetöntä proteettista työtä pystytä valmistamaan normaalissa työtahdissa. Tärkeintä onkin työn riittävä laadukkuus.

Yksityisellä sektorilla hammaslääkäreiden käyttämien hammaslaboratorioiden valintaan vaikutti työn laadun lisäksi hammaslaboratorion palvelu. Hammaslaboratoriot, jotka eivät ole mukana tai eivät pystyneet vastaamaan ns. hintasotaan joutuvat panostamaan ahkerammin työn laatuun sekä palveluun. Suomessa sijaitsevien useiden arvostettujen hammaslaboratorioiden kiitettävän työnlaadun lisäksi myös asiakaslähtöisyys on tärkeässä asemassa.

Työsuhdetta laboratorioon ei kyselyn mukaan helposti lopeteta, joten uusien asiakkuuksien saaminen vaikuttaa pitkäkestoisesti liiketoimintaan. Hyvän, arvostetun ja luotettavan hammaslaboratorion maine on ensiarvoisen tärkeää. Kääntöpuolena asiakaspalvelussa on usein hammaslaboratorioiden omistajien ns. läpi vuorokauden kestävä palvelu. Hammaslääkäreiltä varattu aika Hammasteknisiin töihin on usein liian tiukka ja pakottaa hammasteknisistä töistä vastaavan henkilön pitkiin työvuoroihin. Hammasteknikon uran lopettaminen työuupumuksen vuoksi ei ole lainkaan tavatonta. Tästä syystä protetiikkaa harjoittavien hammaslääkäreiden olisi hyödyllistä tutustua hammaslaboratorioonsa ja tätä kautta saada todenmukaista näkemystä hammasteknisestä työstä laboratorioissa. Kyselyyn vastanneista hammaslääkäreistä lähes kaikki halusivat tutustua hammaslaboratorioonsa, mutta eivät olleet sitä kuitenkaan tehneet. Tässä asiassa hammaslaboratorioiden tulisi olla aktiivisempia joka voisi johtaa parempaan ammatilliseen ymmärrykseen.

Kyselyssä herätti hämmennystä hammaslääkäreiden vastaukset laboratorioiden vaihtamisesta. Vain yksi hammaslääkäri kertoi vaihtaneensa hammaslaboratorioita kunnan kilpailutuksen vuoksi. Silti hammaslääkäreiden saman hammaslaboratorion käyttö rajautui pieneen osaan heidän kliinisestä työkokemuksestaan. Mielestäni vastausten ristiriitaisuus kuvastaa hammaslääkäreiden kunnioitusta kollegoitaan kohtaan. Yleisesti on tiedossa useita epäkohtia hammasalan ammattiryhmien sisällä, mutta niitä ei haluta tuoda julkisesti esille. Hammasalalla työskentelevät ovat hyvin tietoisia siitä kenen palveluja itse käyttäisivät tarvittaessa ja kenen eivät. Asiasta johtuen jopa epäeettisesti toimivat ammatinharjoittajat voivat vapaasti jatkaa työkentällä. Hammaslääkäreiden vastauksiin kyseiseen kysymykseen voi myös vaikuttaa kysymyksen asettelu. Hammaslääkärit voivat kokea kysymyksen rajauksen kohdistuvan ainoastaan työn laatuun.

Tällöin käytettäviä hammaslaboratorioita voisi olla useampia ja niiden mahdolliset vaihdot liittyisivät esimerkiksi ainoastaan työpaikan vaihtoon.

Kyselyn viimeisenä osana käsiteltiin hammaslaboratorion laatimaa työlähetettä. Yksikään vastanneista hammaslääkäreistä ei kokenut työlähetteessä olevan korjattavaa tai parannettavaa. Suurin osa vastanneista koki työlähetteen täyttämisen ja työpiirustuksen tekemisen helpoksi, vaikka vaihtoehdoksi oli laadittu myös kategoria ”erittäin helppoksi”. Kaksi vastanneista koki kuitenkin työpiirustuksen tekemisen jopa vaikeaksi. Hammaslaboratorioiden tulisi muokata työpiirustus pohjiaan helpommin täytettäväksi. Piirtämistä helpottaisi mahdollisesti anatomisempi koko suun kuva, etuhampaan fakiaalipinnan kuva sekä helposti rastittavat kohdat tilattavan työn tiedoista, kuten sementoitavan/ruuvattavan implantin valinnasta. Hammaslaboratoriolähteet ovat pääasiassa hammaslaboratoriokohtaisia ja on todennäköistä joidenkin läheteiden jo nyt sisältävän ehdottamiani muutoksia. Silti lähetettä on mielestäni mahdollista kehittää ja jopa valmistaa kaksi erilaista versiota hammaslääkärille. Asiaan vaikuttaa tietysti olennaisesti hammaslääkärin oma piirtämistaito ja sen tekemiseen annettu aika.

Kyselyyn vastanneet hammaslääkärit kokivat, että heillä oli lähes aina riittävästi aikaa työlähetteen täyttämiseen. Kyselyyn vastanneista hammasteknikoista kaikki ilmoittivat laboratoriolähteiden olevan hyvin usein puutteellisesti täytettyjä. Tämän ristiriidan korjaamiseen voisi mielestäni vaikuttaa usein unohtuvien tietokohtien korostamisella. Esimerkiksi useimmin poisjäävän tiedon eli hampaan värin kohtaa voisi korostaa läheteessä. Sähköinen laboratoriolähete pitäisi mielestäni ohjelmoida niin että, sen tulostaminen tai lähettäminen eteenpäin olisi mahdotonta sen tietojen ollessa puutteellisia sähköisessä lähetepohjassa.

Lähteet

Haatainen, T. 19.4.2006. Tiedote: Sosiaali- ja terveysministeri Tuula Haatainen: Kilpailuttaminen ei saa heikentää palvelujen laatua eikä henkilöstön asemaa. <<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/documents/6741/index.htm>> Luettu 7.5.2008.

Hakonen, A 2011. Palautetta ei kannata pihdata <<http://aromilehti.fi/pro/2011/07/palautetta-ei-kannata-pihdata/>> Luettu 9.10.2012

Hammaslääkäriliitto, 2008. <<http://www.hammaslaakariliitto.fi/koulutus>> Luettu 8.5.2008.

Heiskanen, K. & Vainio, S-L. 2004. Therapia Odontologica. <http://www.terveysportti.fi/ekirjat.NaytaArtikkeli?p_artikkeli=tod26027&p_ha> Luettu 8.5.2008.

Helminen, S. 2003. Therapia Odontologica. Hollola: Salpausselän Kirjapaino Oy.

Isoherranen, K. 2005. Muuttuva asiantuntijuus. Dark Oy. Vantaa.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva: Infor

Koulutusopas 2006 ammatillinen ja lukiokoulutus sekä vapaa sivistystyö

Laatujärjestelmä ISO 9002. HESOTE Malmin laatujärjestelmäkansio.

Mikä on hammaslaboratorio? TenDent –hammaslaboratorioketju. 2008. <<http://www.tendent.com/pages/hammaslaboratorio.html>> Luettu 7.5.2008.

Mykrä, T. 2002. Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä - työssäoppimisen ohjaaminen ja arviointi työyhteisön arjessa. <http://koti.phnet.fi/kalatpo/palautteen_merkitys_oppimiselle.htm> Luettu 1.9.2012

Nykänen, K. & Salonen, S. 2001. Luentomoniste: Hoitajan työ proteettisessa hoidossa.

Ollila, E & Ilva, M. 2003. Kilpailuttaminen sosiaali- ja terveyspolitiikan näkökulmasta. Teoksessa Koivusalo, M (toim.) Helsinki: Stakes. Raportteja.

Outinen, M. & Holma, T. & Lempinen, K. 1993. Laatu ja asiakas. Laatumyösmentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Spiik, K-M. 2012. KORJAAVA PALAUTE - Karl-Magnus Spiik
<http://Oywww.spiik.fi/tyokalut/korjava.pdf> luettu 9.10.2012

Stensröm-livarinen N. 2011. Väitöskirja "The communication of strategically significant topics in business-to-business relationships: An empirical study in the electronics manufacturing industry"
http://info.tse.fi/julkaisut/vk/Ae9_2011.pdf Luettu 16.9.2012

Sydänmaanlakka, P. 1998. Jatkuva ja oikea-aikainen palaute estää ongelmien synnyn työyhteisössä. Työn Tuuli. Henkilöstöjohdon ryhmä - HENRY r.y.

Söderholm A-L, 2004. Therapia Odontologica.
http://www.terveysportti.fi/terveysportti/ekirjat.NaytaArtikkeli?p_artikkeli=tod21317&p_ha Luettu 8.5.2008.

Toivanen Teuvo 2012. Hyvejohtajuus.fi
www.hyvejohtajuus.fi/7839/palautteen-antamisen-ja-vastaanottamisen-opas/ Luettu 9.10.2012

Vallittu, P. & Kurunmäki, H. 2004. Therapia Odontologica
http://terveysportti.fi/terveysportti/ekirjat.NaytaArtikkeli?p_artikkeli=tod19001&p_h
 Luettu 16.4.2008.

Vallittu, P. & Kurunmäki, H. 2004. Therapia Odontologica
http://www.terveysportti.fi/terveysportti/ekirjat.Naytaartikkeli?p_artikkeli=tod_19005
 Luettu 16.4.2008.

Varpavaara P. 2002 Proteettinen hoito, luentomoniste

Kyselylomake

Hyvä vastaanottaja

Opiskelen Malmin sosiaali- ja terveystieteiden oppilaitoksessa ja valmistun tänä keväänä hammaslaborantiksi hammastekniikan koulutusohjelmasta.

Teen päättötyöni aiheesta ”Hammaslääkärin ja hammasteknikon välinen vuorovaikutus”. Tähän liittyen olen laatinut oheisen kysymyslomakkeen, jonka tarkoituksena on selvittää hammaslääkärin ja hammasteknikon välisen vuorovaikutuksen toimivuutta hammaslääkärin näkökulmasta.

Olisin kiitollinen, mikäli käyttäisit muutaman hetken vastataksesi kyselyyn. Laadin hammaslääkäreiltä saamieni vastausten perusteella yhteenvedon, josta ei ilmene vastaajien tunnistetietoja eikä heidän työnantajayritystensä tai hammasteknikkojen tunnistetietoja.

Kiitokset etukäteen vaivannäöstäsi!

Keväisin terveisin

Jarkko Lammi

2(6)

KYSELY HAMMASLÄÄKÄRIN JA HAMMASTEKNIKON VÄLISESTÄ YHTEISTYÖSTÄ

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Sukupuoli	Mies	Nainen		
Koulutus	HLL	EHL	Muu,	mikä

Kliininen työkokemus	1-2 v.	3-4 v.	5-9 v.	yli 10 v.
Työnantaja	kunta	yksityinen		

TAUSTATIETOJA YHTEISTYÖSTÄ LABORATORION KANSSA

Kuinka usein käytät hammaslaboratorion palveluita?

päivittäin viikoittain kuukausittain harvemmin

Kuinka monen eri hammaslaboratorion palveluita käytät?

yhden kahden useamman

Jos käytät useamman kuin yhden laboratorion palveluita, kerro miksi

3(6)

Oletko joutunut vaihtamaan laboratorioita, missä teetät työsi?

kyllä

ei

Jos olet joutunut vaihtamaan, kerro miksi.

Kuinka kauan olet käyttänyt laboratorion palveluita, jossa pääasiallisesti teetät hammastekniset työsi?

<1v

1-2v

3-5v

5-10v

>10v

Oletko itse valinnut laboratorion, jossa teetät työsi?

kyllä

ei

Jos vastasit "kyllä", millä perusteella valitsit laboratorion?

Jos vastasit "ei", millä perusteilla uskot, että laboratorio on valittu?

4(6)

Oletko tyytyväinen hammaslaboratorioosi?

kyllä

en

Perustele, miksi?

KOMMUNIKOINTI HAMMASLÄÄKÄRIN JA HAMMASTEKNIKON VÄLILLÄ

Tekeekö tilaamasi työt aina sama hammasteknikko?

kyllä

ei

en tiedä

Oletko tavannut hammasteknikon, joka tekee tilaamiasi töitä?

kyllä

ei

Haluaisitko tavata hammasteknikon, joka tekee tilaamiasi töitä?

kyllä

ei

Jos vastasit kyllä, millaista hyötyä uskoisit tapaamisesta olevan?

Onko lähetelomakkeessa kohtia joita et koskaan täytä?

kyllä ei

Liite 1

6(6)

Koetko, että sinulla on riittävästi aikaa lähetelomakkeen täyttämiseen?

ei koskaan harvoin melko usein aina

Haluaisitko muuttaa / parantaa lähetelomaketta jollain tavalla?

kyllä ei

Jos vastasit kyllä, millaisia muutoksia tekisit ?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Kyselylomake 2

Hyvä vastaanottaja

Opiskelen Metropolian ammattikorkeakoulussa Mannerheimintiellä Helsingissä ja valmistun tänä jouluna hammasteknikoksi hammastekniikan koulutusohjelmasta.

Valmistuttuani hammaslaborantiksi 2007 tein päättötyöni hammaslääkärin ja hammasteknikon välisestä yhteistyöstä. Silloisen työn tarkoituksena oli selvittää hammaslääkärin ja hammasteknikon välisen vuorovaikutuksen toimivuutta hammaslääkärin näkökulmasta.

Päätin jatkaa päättötyötäni ammattikorkeakoulussa ja saada työni mukaan myös hammasteknikoiden näkökulman työparin yhteistyöstä ja mahdollisista kehittämisen kohteista. Tarkoitukseni on vertailla ammattikuntien mielipiteitä sekä löytää ratkaisuja mahdollisesti ilmeneviin ongelmiin.

Tähän liittyen olen laatinut oheisen kysymyslomakkeen.

Olisin kiitollinen, mikäli käyttäisit muutaman hetken vastataksesi kyselyyn. Laadin saamieni vastausten perusteella yhteenvedon, josta ei ilmene vastaajien tunnistetietoja eikä heidän työnantajayritystensä tai hammasteknikkojen tunnistetietoja.

Kiitokset etukäteen vaivannäöstäsi!

Syksyisin terveisin,

Jarkko Lammi

KYSELY HAMMASLÄÄKÄRIN JA HAMMASTEKNIKON VÄLISESTÄ YHTEISTYÖSTÄ

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Sukupuoli		Mies	Nainen	
Koulutus		HT	EHT	
työkokemus	1-2 v.	3-4 v.	5-9 v.	yli 10 v.

KYSYMYKSET

Kuinka moni hammaslääkäri käyttää palvelujasi?

1-4 5-10 >11

Kuinka pitkiä asiakassuhteesi pääsääntöisesti ovat?

<1v 1-2v 3-5v 5-10v >10v

Mitkä asiat vaikuttavat mielestäsi pitkän asiakassuhteen muodostumiseen?

Ovatko asiakkaasi laborioriouskollisia vai vaihtavatko he töiden valmistajia?

kyllä

ei

Osaksi

Jos vaihtavat, tiedätkö miksi?

Millä perusteella uskot hammaslääkärin valinneen laboratoriosi töidensä valmistajaksi?

Erottuvatko jotkut hammaslääkärit positiivisesti asiakaskunnasta?

kyllä

ei

Jos vastasit kyllä, miksi?

Erottuvatko jotkut hammaslääkärit negatiivisesti asiakaskunnastanne?

kyllä

ei

Jos vastasit kyllä, miksi?

LÄHETELOMAKE

Antaako käyttämäsi lähetelomake mielestäsi riittävästi tietoa tehtävästä työstä?

Kyllä ei

Koetko aina hammaslääkäreiden piirtämät työpiirustukset selkeiksi?

Kyllä en

Jos vastasit en, mistä epäselvyydet pääsääntöisesti johtuvat?

Toivoisitko hammaslääkäreiden laativan enemmän suunnitelmapiirroksia?

Kyllä ei

Onko lähetelomakkeessa kohtia jotka jäävät usein hammaslääkäreiltä täyttämättä?

Kyllä ei

Jos vastasit kyllä, mainitse kyseiset kohdat.

Haluaisitko muuttaa / parantaa lähetelomaketta jollain tavalla?

Kyllä ei

Jos vastasit kyllä, millaisia muutoksia tekisit?
