

Emma Markula

ASIAKASPALAUTELOMAKE SATAKUNNAN
AMMATTIKORKEAKOULUN PALVELUKESKUS SOTEEKKIIN

Hoitotyön koulutusohjelma
2013

ASIAKASPALAUTELOMAKE SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULUN PALVELUKESKUS SOTEEKKIIN

Markula, Emma
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Huhtikuu 2013
Ohjaaja: Flinck, Marja
Sivumäärä: 32
Liitteitä: 2

Asiasanat: Palvelukeskus Soteekki, palvelun laatu, asiakaspalaute

Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön aiheena oli kehittää Satakunnan ammattikorkeakoulun Palvelukeskus Soteekin Porin ja Rauman toimipisteiden toimintaa ja laatua. Tavoitteena oli perehtyä Palvelukeskus Soteekin toimintaan ja suunnitella, toteuttaa ja arvioida asiakaspalautelomake, joka sopii kaikkien Palvelukeskus Soteekin tuottamien erilaisten palvelujen laadun kartoittamiseen.

Projektin teoriaosuudessa käsiteltiin keskeisinä käsitteinä Palvelukeskus Soteekki, palvelun laatu ja asiakaspalaute. Keskeiset käsitteet sisälsivät tietoa Palvelukeskus Soteekista ja sen tuottamista erilaisista palveluista, yleisesti palvelun laadun lisäksi tietoa sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen laadusta ja aikaisemmista tutkimuksista ja asiakaspalautteesta, asiakastyytyvyydestä ja asiakaspalautelomakkeesta.

Asiakaspalautelomake kehitettiin keskeisten käsitteiden avaamisen pohjalta ja Palvelukeskus Soteekin toiveiden mukaisesti. Projektiluontoisen opinnäytetyön tuloksena syntyi asiakaspalautelomake, jonka avulla Palvelukeskus Soteekki voi kerätä tietoa asiakkaidensa kokemuksista erilaisten palveluiden suhteen ja voi osaltaan sen perusteella kehittää toimintaansa.

DESIGNING THE FEEDBACK FORM TO THE SATAKUNTA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES SOTEEKKI

Markula, Emma
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in nursing
April 2013
Supervisor: Flinck, Marja
Number of pages: 32
Appendices: 2

Keywords: Soteekki, quality of service, customer feedback

The meaning of this project was to improve the quality of Satakunta University of Applied Sciences of Soteekki Pori and Rauma's operations. Our goal was to explore and study the operations of Soteekki and to design, execute and evaluate the customer feedback form, which applies to defining all kinds of services by Soteekki.

The pivotal concepts in the theoretical part of the project were Soteekki, quality of services and customer feedback. The pivotal concepts involved acknowledge of Soteekki and it's different services and in addition of quality of the common services, as well as information about the quality services of Social and healthcare business, and its earlier examinations and customer feedback, as well as the customer happiness and the feedback form.

The feedback form was developed according to the requirements and desires of Soteekki. As a result of the thesis, the feedback form was created and now with its help, Soteekki can inquire information from the quality of their services directly from the clients, and how to educate their operations.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TARKOITUS JA TAVOITTEET	6
3	KESKEISET KÄSITTEET.....	7
3.1	Satakunnan ammattikorkeakoulun Palvelukeskus Soteekki.....	7
3.1.1	Palvelukeskus Soteekin tuottamat palvelut	8
3.2	Palvelun laatu.....	8
3.2.1	Terveyden- ja hyvinvoinnin palvelujen laatu	10
3.2.2	Aikaisempia tutkimuksia terveyden- ja hyvinvoinnin palvelujen laadusta	13
3.3	Asiakaspalaute	15
3.3.1	Asiakastyytyväisyys	16
3.3.2	Asiakaspalautelomake	17
3.3.3	Hyvän asiakaspalautelomakkeen ominaisuuksia	18
4	PROJEKTI TYÖMENETELMÄNÄ	19
4.1	Asiakaspalautelomakkeen suunnittelu ja toteutus.....	20
4.2	Asiakaspalautelomakkeen arviointi	23
5	PROJEKTIN ARVIOINTI	23
	LÄHTEET	26
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Palvelu on toimintaa, josta asiakas saa jotain aineetonta ja lisäarvoa, esimerkiksi mukavuutta tai terveyttä (Ylikoski 1999, 20). Palvelu on tilanne, jossa ollaan yhteydessä asiakkaan kanssa. Palvelun laadussa on kysymys asiakkaan kokemuksesta, joka on palvelutilanteesta syntynyt tunne. (Rissanen 2005, 17.) Laadunhallinnan ja laadun parantamisen ydin on toiminnan laadun seuranta ja arviointi. Tämä edellyttää jatkuvaa mittareiden käyttöä, tavoitteiden asettamista, tulosten arviointia ja tarvittaessa toiminnan muuttamista. (Kuntaliitto 2011, 5, 17.)

Organisaatio on olemassa toteuttaakseen toiminta-ajatustaan eli perustehtävää, syytä, miksi organisaatio on olemassa. Asiakaskeskeisyys organisaation ajattelutapana tarkoittaa toiminnan suuntaamista asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen. Menestyvä organisaatio pystyy määrittelemään asiakkaiden tarpeet ja toiveet, suunnittelee ja hinnoittelee tarjouksen ja saattaa palvelun asiakkaan ulottuville. Jos organisaatio haluaa tietää palvelunsa laadun tason ja mahdolliset parannusehdotukset, tulee sen selvittää miten hyvin asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisessä on onnistuttu. (Ylikoski 1999, 34-35, 60.)

Asiakastyytyväisyyden tasosta saadaan tietoa esimerkiksi suoran palautteen avulla. Asiakkaat voivat antaa palautetta välittömästi palvelutilanteessa, ainakin, jos sitä kysytään. Suora palaute ja asiakastyytyväisyys-tutkimukset tukevat toisiaan. Asiakaspalautelomakkeella selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä. Asiakaspalautelomakkeella on neljä päätavoitetta, jotka ovat tyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden ja kokonaistyytyväisyystason selvittäminen, toimenpide-ehtotusten tuottaminen sekä tyytyväisyyden kehittymisen seuranta. (Ylikoski 1999, 155-156.)

Soteekki on Satakunnan ammattikorkeakoulun terveyden- ja hyvinvoinnin palvelukeskus, joka tarjoaa erilaisia hyvinvointipalveluja. Palvelukeskus Soteekin tavoitteena on kehittää terveys- ja hyvinvointialan opiskelijoiden yrittäjyysvalmiuksia ja tukea uusien yritysten perustamista. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2012.) Opiskelijatyönä tehtäviä palveluita voi ostaa yritykset, yhteisöt ja yksityiset asiakkaat.

Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön tarkoituksena on Satakunnan ammattikorkeakoulun Palvelukeskus Soteekin Porin ja Rauman toimipisteiden toiminnan ja laadun kehittäminen. Tavoitteena on suunnitella ja kehittää lomake, joka sopii kaikkien Soteekin palvelujen laadun kartoittamiseen.

2 TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön tarkoituksena on Satakunnan ammattikorkeakoulun Palvelukeskus Soteekin Porin ja Rauman toimipisteiden toiminnan ja laadun kehittäminen. Tavoitteena on suunnitella ja kehittää lomake, joka sopii kaikkien Soteekin palvelujen palvelun laadun kartoittamiseen. Asiakaspalautteen avulla Soteekki saa tietoa asiakkaan kokemuksista palveluiden suhteen ja voi osaltaan sen perusteella kehittää edelleen omaa toimintaansa vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön tavoitteena on:

1. Perehtyä Satakunnan ammattikorkeakoulun terveys- ja hyvinvointialan Porin ja Rauman toimipisteiden palvelukeskus Soteekin toimintaan.
2. Suunnitella, toteuttaa ja arvioida asiakaspalautelomake Satakunnan ammattikorkeakoulun terveys- ja hyvinvointialan Porin ja Rauman toimipisteiden palvelukeskus Soteekin käyttöön.
3. Kehittää kyseisten toimipisteiden toimintaa asiakaspalautelomakkeen avulla.

Tässä projektiluontoisessa opinnäytetyössä keskeisiä käsitteitä ovat Palvelukeskus Soteekki, palvelun laatu ja asiakaspalaute.

3 KESKEISET KÄSITTEET

3.1 Satakunnan ammattikorkeakoulun Palvelukeskus Soteekki

Soteekki on Satakunnan ammattikorkeakoulun terveyden- ja hyvinvoinnin alan innovatiivinen palvelukeskus, joka tarjoaa erilaisia hyvinvointipalveluja. Palvelukeskus Soteekin toiminta on käynnistynyt 1.4.2008. Satakunnan ammattikorkeakoulun Palvelukeskus Soteekilla on kaksi toimipistettä. Porissa Palvelukeskus Soteekin toimipiste sijaitsee Satakunnan ammattikorkeakoulun tiloissa Tiilimäen kampuksella, Maamiehenkatu 10 ja Raumalla Kanalikampuksella, Satamakatu 26. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2012.) Terveys- ja hyvinvointialan palvelukeskus Soteekin puhelinpäivystys on avoinna arkisin klo 9.00-15.00. Muina aikoina ja Soteekin toimitilojen ulkopuolella, muissa toimintaympäristöissä tapahtuu myös Palvelukeskus Soteekin tuottamaa toimintaa. (Soteekikäsikirja 2013, 1.)

Palvelukeskus Soteekki kehittää ja tuottaa ohjattuna opiskelijatyönä erilaisia hyvinvointia tukevia ja edistäviä palveluja. Satakunnan ammattikorkeakoulun terveyden- ja hyvinvoinnin koulutusohjelmien opiskelijat suorittavat vähintään kuuden opintopisteen harjoittelun Palvelukeskus Soteekissa. Jatkossa on mahdollista myös muiden koulutusohjelmien opiskelijoiden suorittaa harjoittelua. Harjoittelun tavoitteita ovat esimerkiksi, että opiskelija kykenee suunnittelemaan, toteuttamaan ja arvioimaan asiakkaan tarpeenmukaista hoitoa lyhytkestoisessa hoitotilanteessa sekä ohjaamaan asiakkaita erilaisin ohjausmenetelmin ja osaa soveltaa yrittäjyyteen liittyvää tietotaitoaan ja kykenee tavoitteellisen ja tuloksellisen toiminnan ideointiin ja suunnitteluun. Lisäksi Palvelukeskus Soteekissa voi suorittaa vapaasti valittavia opintoja ja tehdä opinnäytetöitä. Opiskelijat valmistuvat pääsääntöisesti sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, sosionomin ja fysioterapeutin ammatteihin. (Soteekikäsikirja 2013, 1.)

Palvelukeskus Soteekin tavoitteena on kehittää opiskelijoiden yrittäjyysvalmiuksia ja näin tukea uusien yritysten perustamista. Opiskelijoita tuetaan ja innostetaan yrittäjämäisen työtteen, esimerkiksi oma-aloitteisuuden, vastuuntunnon, kustannustietoisuuden, markkinoinnin ja tilannetajun omaksumiseen harjoittelun aikana. (Soteekikäsikirja 2013,1.) Uusia ideoita ja palvelutuotteita kehitetään ja otetaan käyt-

töön jatkuvasti (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut). Yrittäjäksi ryhtymisestä kiinnostuneita opiskelijoita ohjataan eteenpäin, esimerkiksi Satakunnan ammattikorkeakoulun Yrityskiihdyttämöön (Soteekikäsikirja 2013, 1).

3.1.1 Palvelukeskus Soteekin tuottamat palvelut

Palvelukeskus Soteekki tarjoaa maksullisia hyvinvointipalveluja Satakunnan alueen julkisen sektorin toimijoille, yhteisöille, yrityksille ja yksityishenkilöille. Yhteydenotot asiakkailta tulevat esimerkiksi puhelimitse, sähköpostilla ja henkilökohtaisissa keskusteluissa. Palvelutoimintaa ovat esimerkiksi hyvinvoinnin edistäminen eri kohderyhmissä, tapahtumat ja teemapäivät, ryhmätoiminta, työkykyä ylläpitävä toiminta, vastaanottotoiminta, kotikäynnit ja testaustoiminta fyysisestä toimintakyvystä. (Soteekikäsikirja, 2-3.)

Palvelukeskus Soteekin tuottamia palveluita ovat mm. TerveSynttärarit, kotikäynnit, liikuntaryhmät ja erilaiset kerhopalvelut. TerveSynttäreillä ideoidaan yksilöllisesti, lasten ikätasolle sopivat, toiminnalliset syntymäpäiväjuhlat. Kotikäynnit tarjoavat apua ja seuraa esimerkiksi ikääntyville omassa kodissaan asuville henkilöille. Omaishoitajan oljenkorsipalveluilla halutaan edesauttaa omaishoitajan pääsyä suorittamaan omia tarvittavia toimiaan. Erilaisten kerhotoimintojen tavoitteena on oma-toimisuuteen kannustaminen, yksilöllisyyden vahvistaminen ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen. Opiskelijat järjestävät erilaisia liikuntaryhmiä, joita ovat mm. tasapaino-, kuntosali- ja vesiliikuntaryhmät. Palvelukeskus Soteekin tuottamia palveluita ovat myös tilauksesta toteutettavat luento- ja koulutuspaketit, Lapsiparkki, työhyvinvointia ylläpitävät toiminnalliset palvelut ja erilaiset testaustoiminnat esimerkiksi lihaskuntotestaus. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2012.)

3.2 Palvelun laatu

Laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin jokin tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia. Laatu on asiakkaan muodostama näkemys palvelutuotteen onnistumisesta. Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu palvelun lopputuloksesta sekä siitä, miten varsinainen

palveluprosessi on sujunut. Henkilöstön ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on avainasemassa hyvän palvelukokemuksen muodostumisessa. (Ylikoski 1999, 118.)

Palvelu on toimintaa, josta asiakas saa jotain aineetonta ja lisäarvoa, esimerkiksi mukavuutta tai terveyttä (Ylikoski 1999, 20). Palvelu on tilanne, jossa ollaan yhteydessä asiakkaan kanssa. Palvelun laadussa on kysymys asiakkaan kokemuksesta, joka on palvelutilanteesta syntynyt tunne. Tunteen arviointiin liittyy myös odotukset ja käytännön havainnot. (Rissanen 2005, 17.)

Odotukset koskevat palvelun lopputulosta, palveluprosessin laatua, hintaa ja palveluympäristöä. Odotusten ja kokemusten vertailun perusteella asiakkaalle muodostuu käsitys siitä, millaista laatua hän on saanut. Odotusten merkitys laatukokemuksessa on suuri. Jos odotukset täyttyvät, on laatu hyvää. Jos ne alitetaan, laatu koetaan huonoksi. Odotuksiin vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaan tarpeet, palvelun hinta, aikaisemmat kokemukset kyseisestä ja kilpailevista yrityksistä, annetut lupaukset esimerkiksi mainonnassa, muiden ihmisten suositukset ja oma panostus. (Ylikoski 1999, 119-120, 123-125.)

Palvelulla on neljä haasteellista ominaispiirrettä. Ne ovat aineettomuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus, heterogeenisuus ja katoavuus. Aineettomuus tarkoittaa, ettei palvelua voida varastoida tai patentoida. Palvelu syntyy, kun asiakas käyttää sitä, eikä palvelua näin voida tarkoin etukäteen määrätä. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakas voi vaikuttaa palvelun lopputulokseen kertomalla tarpeistaan ja toiveistaan etukäteen. Heterogeenisuus tarkoittaa palvelun vaihtelevuutta. Sama palvelu voi olla erilainen esimerkiksi henkilökunnan vaihtuessa. Vaihtelevuus toteutuu myös samankin palveluntarjoajan kanssa, sillä palvelua on vaikea toteuttaa täysin samanlaisena uudelleen. Palvelun katoavuus tarkoittaa sen olemassaoloa vain itse palvelutapahtumassa. Näin ollen esimerkiksi epäonnistunutta palvelua ei voida palauttaa. (Ylikoski 1999, 22-26.)

Rissanen (2005, 215-216) toteaa kymmenen palvelun laadun ulottuvuutta, joita ovat pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palveluvaste, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen ja palveluympäristö. Pätevyys kuvaa palveluntarjoajan ammatillista osaa-

mista suhteutettuna asiakkaan odotuksiin. Luotettavuus ja uskottavuus saavat asiakkaan ymmärtämään, että hänen etuaan tavoitellaan. Saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi palvelun läheistä sijaintia. Turvallisuus on perusedellytys, joka edellisillä ulottuvuuksilla pyritään takaamaan. Kohteliaisuus viestii kunnioituksesta ja arvostuksesta. Palveluvaste ja viestintä viittaavat ongelmattomaan palveluun, jossa asiakas ymmärtää hänelle kerrotut asiat. Ammattitaidolla palveluntarjoaja tunnistaa ja ymmärtää asiakkaan tarpeet. Toimiva palveluympäristö luo asiakkaalle yleistä viihtyvyyttä. Myös Aarnikoivu (2005, 82) toteaa hyvän palvelun olennaisen elementin olevan asiakkaan kokema luottamus yritystä kohtaan. Luotettavuus syntyy asiakaspalvelijan käytännön toiminnasta, johon liittyvät ammattitaito ja asiakkaaseen asennoituminen. Luottamusta herättävä mielikuva syntyy itsevarmuudesta, kunnioituksesta, empatiasta ja vaivannäöstä asiakasta kohtaan.

Kun yritys haluaa tietää palvelunsa laadun tason ja mahdolliset kehityskeinot, tulee sen selvittää miten hyvin asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisessä on onnistuttu. Laadun selvittämiseksi käytetään päteviä mittareita, esimerkiksi asiakaspalautelomaketta. (Ylikoski 1999, 60.) Palvelun laadun kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa tuottaa suurta lisäarvoa asiakkaalle. Yhteistoiminnan johdosta asiakas kokee suurta arvontoa ja kokee saavansa erittäin hyvää palvelua. (Rissanen, 217.)

3.2.1 Terveyden- ja hyvinvoinnin palvelujen laatu

Terveyden- ja hyvinvoinnin palvelujen laatu voidaan määritellä kyvyksi tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla. Hyvää laatua pyritään toteuttamaan edullisin kustannuksin sekä lakien, asetusten ja määräysten mukaan. (Alaranta, Lindberg & Holma, 2008.) Laadulla tarkoitetaan tuotteen kykyä täyttää asiakkaan tarpeet eli tavoitteen ja tuloksen vastaavuuden vertailua. Laadukas hoitotyö on ammattitaitoisen henkilökunnan näyttöön perustuvaa ja turvallista työtä yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Yhteistyö, saumaton tiedonkulku eri tahojen välillä ja yksilöllinen asiakaskeskeisyys antavat suuntaa kohti tavoitteita. Tavoitteena on asiakas, joka parhaan mahdollisen terveyshyödyn saatuaan, on tyytyväinen. (Kuntaliitto 2011, 8.)

Asiakas/potilas voi omalla toiminnallaan, päätöksillä ja valinnoillaan vaikuttaa terveyteensä tai sosiaaliseen pärjäämiseensä. Hänellä on mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa palveluihin. Hoitosuhde pohjautuu potilaan, läheisten ja henkilökunnan vuorovaikutukseen. Asiakaskeskeisyys on ammatillista ja yksilöllistä potilaan toiveisiin, odotuksiin ja tarpeisiin vastaamista. (Kuntaliitto 2011, 6.)

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon. Hyvää laatua edellyttävät myös laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä ja potilasvahinkolaki. (Kuntaliitto 2011, 7.) Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 3§.) Terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta sekä terveydenhuollon palvelujen laatua varmistamalla, että terveydenhuollon ammattihenkilöillä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet, järjestämällä terveydenhuollon ammattihenkilöiden valvonta terveyden- ja sairaanhoidossa sekä helpottamalla ammatillisesti perusteltua yhteistyötä (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, 1§.) Potilasvahinkolaki koskee Suomessa annetun terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutuneen henkilövahingon korvaamista potilasvakuutuksesta (Potilasvahinkolaki 585/1986, 1§.) Hoidon laatua koskeville säännöksille on yhteistä ns. koululääketieteen hyvien käytäntöjen noudattaminen. Tämä selviää yleisesti käytössä olevista hoitosuosituksista, esimerkiksi Käypähoitosuosituksista. (Kuntaliitto 2011, 7.)

Terveydenhuoltolain tarkoituksena on muun muassa edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta. Tarkoituksena on myös kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja, toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen samanvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta. Palvelujen asiakaskeskeisyyden ja eri toimialojen yhteistyön vahvistaminen kuuluvat myös tarkoituksiin. Terveydenhuoltolain mukaan terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaista. Terveydenhuoltolaki vaatii toimintayksiköitä laa-

timaan suunnitelmia laadunhallinnasta ja potilasturvallisuudesta. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010, 2§, 8§.)

Terveydenhuoltolaki toi mukanaan kaikille terveydenhuollon toimintayksiköille veloitteen laatia laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden suunnitelmat. Tämän myötä erilaisia laatujärjestelmiä on kehitetty ja otettu käyttöön. Kansallista koordinaatiota ei ole, vaan laadun mittaus on useimmin yksiköiden johdon ja henkilökunnan aktiivisuudesta riippuvaista. Kuitenkin laatutyön pitkän aikavälin tavoitteena on valtakunnallisen laatumittariston kehittäminen, joka kuuluu Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL). (Kuntaliitto 2011, 3, 5, 19.)

Kuntaliiton julkaiseman Terveydenhuollon laatuoppaan tavoitteena on toimia ohjeistuksena hoidon laadun parantamisessa. Opas ehdottaa monia mittareita, joita voisi käyttää laatua seurattaessa. Laadun hallinta tarkoittaa toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Laadunhallinnan ja laadun parantamisen ydin on toiminnan laadun seuranta ja arviointi. Tämä edellyttää jatkuvaa mittareiden käyttöä, tavoitteiden asettamista, tulosten arviointia ja tarvittaessa toiminnan muuttamista. (Kuntaliitto 2011, 5, 17.)

Terveydenhuollon laatuoppaan mukaan palvelun laatua tulisi seurata potilaskeskeisyyden ja oikea-aikaisuuden näkökulmista. Potilaskeskeisyyttä tulisi seurata ja mitata säännöllisesti ja joiden mukaan toimintaa tulisi muuttaa. Ehdotettuja mittareita ovat esimerkiksi potilaskyselyt, palautteet, huomautukset ja kantelut. Opas nostaa esille myös kliinisen laadun osaamisen ja potilasturvallisuuden muodossa ja prosessien laadun sujuvuuden ja vaikuttavuuden muodossa. (Kuntaliitto, 9-15.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin palveluiden laadun kehittäminen edellyttää tutkittua tietoa väestön hyvinvoinnista ja terveydestä, palveluiden saatavuudesta ja laadusta sekä tavoiteltavasta laatutasosta. Stakes on koonnut katsauksen (Tilannekatsaus sosiaali- ja terveystieteiden laatuun 2008), jonka tarkoituksena oli koota yhteen rutiinimaisesti saatavilla olevaa terveyden- ja hyvinvoinnin palvelujen laadun seurantatietoa koko maan tasolta. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 157.)

Raportin mukaan hoidon saatavuudessa ja oikea-aikaisuudessa on vielä ongelmia hoitotakuusta huolimatta. Ehkäisevä työ näyttää jääneen sairaanhoidon varjoon. Rajalliset voimavarat kohdistetaan ensisijaisesti sairaanhoitoon eikä ennalta ehkäiseviin palveluihin. Sairaaloiden tuotantokustannukset nousevat jatkuvasti ja sairaaloiden välillä on edelleen tuottavuus eroja. Terveys- ja hyvinvointialan henkilöstömäärä on kasvussa ja osaamisen uudistuminen tulee olemaan yksi menestystekijöistä. Muun muassa potilasturvallisuustyöhön on alettu kiinnittää enemmän huomiota, esimerkiksi kehittämällä järjestelmä haattatapahtumien raportointiin ja analysointiin. (Pekuri- nen, Räikkönen & Leinonen 2008, 157.)

Vaikka asiakaspalautekyselyt osoittavat asiakkaiden olevan pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä palveluihin, jonkin verran kritiikkiä on kohdistettu odotusaikoihin, hoito- ympäristöön ja tiedon saantiin. Myös kanteluiden määrä on lisääntynyt. Asiakasko- kemuksia pyritään seuraamaan tiheämmin. Tavoitteena on luoda asiakaskokemusten systemaattinen seurantajärjestelmä sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Se tarkoittaa yh- denmukaisia mittareita, säännöllistä tiedonkeruuta ja tuloksien julkaisemista. Tulos- ten julkaiseminen esimerkiksi verkkosivujen kautta antaisi myös kansalaisille tietoa koetusta palvelujen laadusta. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008,157-158.)

Haasteena tulevaisuudessa on tuottaa avoimesti kaikkien saatavilla olevaa tietoa pal- velujen tuottajien ja järjestäjien toiminnan sisällöstä, voimavaroista, vaikuttavuudesta ja laadusta. Esimerkiksi käsitesisältöjen ja kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistami- nen edesauttaa vertailukelpoisten mittareiden luomista ja mahdollisuuksia palvelujen vaikuttavuuden rutiinimaiseen mittaamiseen. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 158.)

3.2.2 Aikaisempia tutkimuksia terveyden- ja hyvinvoinnin palvelujen laadusta

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL) on julkaissut raportin "Terveyden ja hyvin- voinnin laitoksen asiantuntijoiden arvioita peruspalvelujen tilasta". Sen tavoitteena on antaa yleiskuva peruspalvelujen tilasta. Raportin aineistossa arvioidaan eri sosiaa-

li- ja terveystalouden saatavuutta, laatua, taloudellisuutta, tuottavuutta ja vaikuttavuutta. (THL:n asiantuntijat 2010, 5.)

Raportin mukaan esimerkiksi lääkäri- ja sairaanhoitajien vastaanotto- ja puhelinneuvonta ovat tuntuvasti lisääntyneet, neuvolapalvelut ovat laadukkaita suositusten suunnassa kehitetyn neuvolatyön ja ehkäisevien palvelujen resursoinnin avulla. Sairaalahoidon vaikuttavuus on parantunut merkittävästi 2000-luvulla, kotihoidon laadussa korostuu erityisesti sosiaalisen ja fyysisen eristymisen kasvu, johtuen palvelutarpeiden noususta ja hoitoaikojen lyhenemisestä ja päivähoitopalveluihin ollaan tyytyväisiä. (THL:n asiantuntijat 2010, 12-13, 19-20, 31, 41, 44.)

Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut - tutkimuksessa 2004 ja 2006 (noin 5 tuhatta vastaajaa) on tutkittu kansalaisten mielipiteitä sosiaalipalveluista. Noin 80 % vastaajista olivat tyytyväisiä sosiaalipalvelujärjestelmän toimivuuteen ja luottivat henkilöstön ammattitaitoon. Samoissa tutkimuksissa selviteltiin myös terveydenhuoltojärjestelmän toimivuutta. Vuonna 2004 kolmasosan mielestä terveydenhuoltojärjestelmä toimi kokonaisuudessaan hyvin, 40 % halusi pieniä muutoksia ja viidesosa perusteellisia muutoksia. (THL:n asiantuntijat 2010, 50, 52.)

THL:n Jyväskylän toimipaikassa oli meneillään vuosina 2008- 2011 sosiaalipalveluiden muutosta PARAS -uudistuksessa seuraava ja arvioiva tutkimushanke Paras-Sostutkimus. Hankkeessa kartoitettiin kuntalaisten kokemuksia sosiaalipalveluista vuonna 2009 (noin 700 vastaajaa). Kokemuksia kysyttiin muun muassa sosiaalityöntekijöiden neuvonnan ja ohjauksen, lasten päivähoiton, mielenterveyspalveluiden ja ikäihmisten palveluiden laadusta. Tutkimukseen vastanneiden mielestä esimerkiksi kotihoidon palvelun laatu oli yleisesti hyvää, mutta kuitenkin viidesosan mielestä heikkoa. Laatua huonontaviksi tekijöiksi koettiin tiedonsaanti palvelusta ja työntekijöiden kiire. Toisena esimerkkinä päivähoiton asiakkaiden kokemukset olivat kauttaaltaan myönteisiä. (THL:n asiantuntijat 2010, 55-56.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos tarjoaa terveydenhuollon organisaatioiden käyttöön monenlaisia asiakaspalautemittareita. Ympäri Suomea suuret ja pienet terveyskeskukset ovat käyttäneet "Terveysaseman hoidon laatu: potilaan näkökulma" -

lomaketta. Parhaimpina vuosina THL on saanut 15 000 palautettua lomaketta. Näiden perusteella voidaan vertailla mitä palveluiden laadussa on tapahtunut vuosien varrella. Esimerkiksi vuodesta 2004 vuoteen 2008 palvelut ovat jonkin verran parantuneet. Parannusta on tapahtunut erityisesti lääkärin ja hoitajien vuorovaikutuksessa ja käyttäytymisessä. Negatiivista palautetta on saanut muun muassa puhelinyhteyden saaminen ja pitkät jonotusajat. (THL:n asiantuntijat 2010, 57-58.)

Sairaanhoitopiireissä voidaan käyttää "Sairaalahoidon ja polikliinisen hoidon laatu" -mittareita. Toistuvasti kyselyitä tehdään muun muassa Pohjois-Pohjanmaan, Varsinais-Suomen, Satakunnan, Etelä-Savon, Satakunnan ja Kymenlaakson sairaanhoitopiireissä. Parhaimmat laadunarviot kohdistuvat yksityissairaaloille, jonka jälkeen yliopisto- ja keskussairaaloille. Terveyskeskusten vuodeosastoille on annettu huonoimmat arviot. (THL:n asiantuntijat 2010, 56-58.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin palvelujen laadusta on tehty paljon erilaisia tutkimuksia. Käytössä on ollut monenlaisia mittareita ja niitä halutaan jatkuvasti kehittää ja laadunmittaamista saattaa rutiininomaiseksi toiminnaksi. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 158.) Terveystieteiden laadunhallinta- ja potilasturvallisuussuunnitelmia palvelun laadun tutkiminen eri mittareilla onkin vakiintumassa (Terveystieteiden laadunhallintalaki 1326/2010, 2§, 8§.)

3.3 Asiakaspalaute

Organisaatio on olemassa toteuttaakseen toiminta-ajatustaan eli perustehtävää, syytä, miksi organisaatio on olemassa. Asiakaskeskeisyys organisaation ajattelutapana tarkoittaa toiminnan suuntaamista asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen. Menestyvä organisaatio pystyy määrittelemään asiakkaiden tarpeet ja toiveet, suunnittelee ja hinnoittelee tarjouksen ja saattaa palvelun asiakkaan ulottuville. Asiakaskeskeisyys tarkoittaa tavoitteiden asettamista asiakkaiden syvällisen ymmärtämisen pohjalta. Asiakaskeskeisyys tarkoittaa esimerkiksi asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden selvittelyä, asiakastyytyväisyyden tutkimista aktiivisesti asiakaspalautteiden avulla, ystäväl-

listä asiakaslähtöistä palvelua ja aitoa kiinnostusta asiakkaita kohtaan. (Ylikoski 1999, 34-35 40-41, 44.)

Asiakaspalvelulla on neljä haasteellista ominaispiirrettä. Ne ovat aineettomuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus, heterogeenisuus ja katoavuus. Aineettomuus tarkoittaa, ettei palvelua voida varastoida tai patentoida. Palvelu syntyy, kun asiakas käyttää sitä, eikä palvelua näin voida tarkoin etukäteen määrätä. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakas voi vaikuttaa palvelun lopputulokseen kertomalla tarpeistaan ja toiveistaan etukäteen. Heterogeenisuus tarkoittaa palvelun vaihtelevuutta. Sama palvelu voi olla erilainen esimerkiksi henkilökunnan vaihtuessa. Vaihtelevuus toteutuu myös samankin palveluntarjoajan kanssa, sillä palvelua on vaikea toteuttaa täysin samanlaisena uudelleen. Palvelun katoavuus tarkoittaa sen olemassaoloa vain itse palvelutapahtumassa. Näin ollen esimerkiksi epäonnistunutta palvelua ei voida palauttaa. (Ylikoski 1999, 22- 26, Jalava & Virtanen 1996, 46-47.)

Asiakaspalvelua tuottavat yritykset pyrkivät tavoitteidensa toteutumiseen asiakastyytyväisyyden avulla (Ylikoski 1999, 149). Jos organisaatio haluaa tietää palvelunsa laadun tason ja mahdolliset parannusehdotukset, tulee sen selvittää miten hyvin asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisessä on onnistuttu (Ylikoski 1999, 60.) Silloin tarvitaan tietoa siitä, mikä tekee asiakkaat tyytyväisiksi. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata esimerkiksi asiakaspalautekyselyllä. Asiakaspalautteen avulla palvelun tarjoaja voi kehittää toimintaansa. (Ylikoski 1999, 149.)

3.3.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakas käyttää palvelua, kun hän haluaa tyydyttää jonkin tarpeen. Tyytyväisyys kuvaa asiakkaan tunnekokemusta yhteenvedona saadusta palvelusta. Tyytyväisyyden kokemus palvelusta muodostuu monien eri tekijöiden summasta. Esimerkiksi palvelun laatu on yksi merkittävä tyytyväisyystekijä. (Ylikoski 1999, 151.)

Asiakas on palveluun joko tyytyväinen tai tyytymätön. Tyytyväisyyteen vaikuttavat palvelun laatu, hinta, yksilötekijät, asiakkaan saama arvo, vuorovaikutustilanteet ja

palveluympäristö. Asiakkaan saama arvo tarkoittaa asiakkaan omaa panosta palvelun saamiseen verrattuna palvelusta saatuun hyötyyn. Yksilötekijä tarkoittaa esimerkiksi asiakasta itseään, sillä yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat tyytyväisyyden ilmeneeseen. Asiakas voi olla tyytyväinen palvelutapahtuman yhteen osatekijään ja olla tyytymätön toiseen. Hyvät ja huonot tekijät laskettuna yhteen kuvastavat kokonaistyytyväisyyttä. (Ylikoski 1999, 152-155.)

Asiakkaan tyytyväisyys muodostuu odotusten ja kokemuksen vertailusta. Asiakas on tyytyväinen, jos hänelle syntyy positiivinen tunnereaktio palvelukokemuksen jälkeen. Jos odotukset ovat liian suuret suhteutettuna palveluun, asiakas pettyy ja on tyytymätön. Yksittäisellä tyytyväisyystutkimuksella tai asiakkaan valituksella on vain vähän käyttöä, koska ne kertovat vain jonkin tietyn hetken tilanteen. Asiakastyytyväisyyden seuranta tulisi olla jatkuvaa tiedonkeräystä ja sen hyväksikäyttöä. Tutkimusten pohjalta tulisi jatkuvasti suorittaa toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. (Ylikoski 1999, 109, 150.)

3.3.2 Asiakaspalautelomake

Asiakastyytyväisyyden tasosta saadaan tietoa esimerkiksi suoran palautteen avulla. Asiakkaat voivat antaa palautetta välittömästi palvelutilanteessa, ainakin, jos sitä kysytään. Suora palaute ja asiakastyytyväisyystutkimukset tukevat toisiaan. (Ylikoski 1999, 155-156.)

Asiakaspalautelomakkeen avulla selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä. Ylikosken (1999,156) mukaan sillä on neljä päätavoitetta, jotka ovat tyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden ja kokonaistyytyväisyystason selvittäminen, toimenpideehdotusten tuottaminen sekä tyytyväisyyden kehittymisen seuranta. Asiakaspalautelomakkeella selvitetään mihin asioihin ollaan tyytyväisiä, missä on parannettavaa ja mikä on kokonaistyytyväisyyden taso. Lisäksi seurataan tyytyväisyyden kehittymistä, mikä edellyttää toistuvia kyselyitä. (Ylikoski 1999,156.)

Asiakaspalautelomakkeella yleensä kysytään taustatietoja, mitä palvelua asiakas on käyttänyt, yleisarvosanaa tyytyväisyydestä, eri tyytyväisyystekijöiden mittaaminen esimerkiksi 5-portaisella asteikolla, aikooko jatkossa käyttää palvelua tai suositella ystävilleen ja onko asiakas uusi vai käyttänyt palvelua aikaisemmin. (Ylikoski 1999, 162-163.)

3.3.3 Hyvän asiakaspalautelomakkeen ominaisuuksia

Yksi tapa kerätä tietoa asiakastyytyväisyydestä on laatia kyselylomake. Se tarkoittaa kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, jossa aineisto kerätään standardoidusti ja jossa kohdehenkilöt muodostuvat tietystä perusjoukosta. Kyselylomake on esimerkiksi paperinen versio, jossa on avoimia ja/tai monivalintakysymyksiä. Kyselylomakkeen laadinnassa tärkeintä on selkeys. Lyhyet, yksinkertaiset ja spesifit kysymykset ovat hyviä ja ne vähentävät vastaamatta jättämistä sekä väärinkäsityksiä. Myös kysymysten määrään, järjestykseen ja sanojenvalintaan tulisi kiinnittää huomiota. (Hirsjärvi 2007, 189-190.)

Tyypillisessä asiakaspalautekyselyssä kysytään yleisarvosanaa tyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyystekijöitä kysytään yleensä 5-7-portaisella asteikolla, jolla saadaan mielipiteen vahvuus esille. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi palvelun laatu, asiakkaan saama arvo, vuorovaikutustilanteet, palveluympäristö ja hinta. Yleensä kysytään myös todennäköisyyttä palvelun käyttämiselle uudelleen, suosittelisiko asiakas palvelua ystävälleen sekä asiakkaan taustatietoja. (Ylikoski 1999, 154, 162-163.)

4 PROJEKTI TYÖMENETELMÄNÄ

Projekteja perustetaan, kun halutaan ensimmäistä kertaa jokin tuote tai menetelmä, tai halutaan muuttaa tai parantaa sitä. Projekti tarkoittaa yhteen koottuja resursseja, jotka suorittavat tavoitteeseen pyrkivää tehtävää. Tavoitteista johdetaan päätepiste ja projekti päättyy, kun tavoite on saavutettu. (Ruuska 2007, 19, 27.) Tämän projektin tavoitteena on perehtyä Satakunnan ammattikorkeakoulun terveyden- ja hyvinvoinnin palvelukeskus Soteekin toimintaan, suunnitella, toteuttaa ja arvioida asiakaspalautelomake ja osaltaan sen avulla kehittää Palvelukeskus Soteekin toimintaa. Tavoitteista johdettu päätepiste tässä projektiluontoisessa opinnäytetyössä on asiakaspalautelomakkeen luovutus Palvelukeskus Soteekin käyttöön palvelun laadun kehittämiseksi.

Projektin tärkeimpiä ominaisuuksia ovat ainutkertaisuus, tilaustyö, selkeä tavoite, rajaus ja aikataulu (Ruuska 2007, 22). Rissasen mukaan (2002, 14) projekti on johonkin määriteltyyn tavoitteeseen pyrkivä, harkittu ja suunniteltu hanke. Projektin menestyksellinen toteuttaminen edellyttää työskentelyn tapahtumista systemaattisesti, projektityön muotoa noudattaen. Projektilla tulee olla aikataulu ja tavoite johon pyritään. Tämän projektin tekee ainutkertaiseksi se, että Palvelukeskus Soteekilla ei ole aikaisemmin ollut palvelun laatua mittaavaa asiakaspalautelomaketta, jolla olisi voinut mitata kaikkien palveluiden laatua. Idea asiakaspalautelomakkeen laatimisesta opinnäytetyönä syntyi Palvelukeskus Soteekin tarpeesta. Näin ollen projekti on tilaustyö, määriteltyyn tavoitteeseen pyrkivä, harkittu ja suunniteltu hanke.

Projekti perustuu aina asiakkaan tilaukseen. Asiakas rajaa projektin toimintaa asettamalla vaatimuksia ja ehtoja. Projektiorganisaatio on vastuussa asiakkaalleen pääte-
pisteestä, määritellyt tavoitteet tulee saavuttaa sovituilla resursseilla. Projektin aikana korostuu projektinhallinta. Projektinhallinta tarkoittaa esimerkiksi suunnittelua, päätöksentekoa, toimeenpanoa, ohjausta ja valvontaa. Sen avulla määritellään toimenpiteet, joiden seurauksena projekti etenee kohti tavoitteitaan. (Ruuska 2007, 20-21, 30-31.) Palvelukeskus Soteekin asettamia vaatimuksia ja ehtoja, tavoitteiden tarkentamista ja asiakaspalautelomakkeen suunnittelua käytiin läpi yhdessä opinnäytetyön

ohjaajan ja Palvelukeskus Soteekin vastaavan opettajan kanssa yhteisissä palavereissa.

Projekti vaiheistetaan yleensä neljään eri osaan. Niitä ovat aloitus, suunnittelu, toteutus ja päätös. Asiakkaan tarpeen ja idean jälkeen käynnistyy suunnitteluvaihe, jossa tehdään esiselvittelyt ja mietitään tavoitteita. Sen jälkeen alkaa toteutus- ja rakentamisvaihe, joka aloitetaan projektisuunnitelman tekemisellä. Projektisuunnitelmassa määritellään tavoitteet, aikataulut ja käytettävissä olevat resurssit. Toiminta etenee projektisuunnitelman mukaan käsitteiden määrittelyllä, tuotoksen suunnittelulla, toteutuksella, testauksella ja käyttöönotolla. Päätösvaiheessa arvioidaan projektia ja sen tuloksia. Projektin hallinta ja onnistumisen arviointi perustuvat projektisuunnitelmaan. (Ruuska 2007, 22-23, 34.)

Projektin aloituksen ja ohjaavan opettajan ja Palvelukeskus Soteekin vastaavan opettajan yhteisen ideoinnin jälkeen, syntyi projektin tarkoitus ja tavoitteet. Näiden perusteella muodostui kolme keskeistä käsitettä. Projektisuunnitelmaan, tarkoituksen ja tavoitteiden lisäksi, avattiin hieman käsitteitä ja etsittiin mahdollisia lähteitä. Lopuksi oli suunniteltu aikataulut. Projektisuunnitelman hyväksymisen ja sopimuksien allekirjoittamisen jälkeen (liite 1) jälkeen aloitettiin käsitteiden avaaminen. Kun käsitteet oli avattu, aloitettiin asiakaspalautelomakkeen suunnittelu avattujen käsitteiden pohjalta.

4.1 Asiakaspalautelomakkeen suunnittelu ja toteutus

Asiakaspalautelomakkeessa tulisi kysyä yleisiä palvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen liitettyjä asioita, koska Palvelukeskus Soteekki tarjoaa paljon toisistaan erilaisia palveluja. Tavoitteena on, että Palvelukeskus Soteekki voi käyttää samaa asiakaspalautelomaketta kaikkien palvelujensa laadun kartoittamiseen.

Asiakaspalautelomakkeella selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä. Asiakaspalautelomakkeella on neljä päätavoitetta, jotka ovat tyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden ja kokonaistyytyväisyystason selvittäminen, toimenpide-ehdotusten tuottaminen sekä tyytyväisyyden kehittymisen seuranta. (Ylikoski 1999, 156.) Asia-

kasपालautelomakkeessa tulisi kysyä kokonaistyytyväisyystasoa, tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen vaikuttavia tekijöitä ja parannusehdotuksia. Tyytyväisyyden kehittämisen seuranta onnistuu vasta toistuvilla kyselyillä.

Asiakaspalautelomake (liite 2) jaettiin kolmeen osaan: taustamuuttujat, palvelun laatua koskevat kysymykset ja parannusehdotukset. Taustamuuttujiksi valittiin ikä, sukupuoli ja käytetyn palvelun muoto. Jotta asiakaspalautelomakkeella selvittäisiin Palvelukeskus Soteekin palveluiden laatua, on niiden pohjauttava palvelun laadun ulottuvuuksiin. Palvelun laatua koskevat kysymykset suunniteltiin pääasiassa Rissanen (2005, 215-216) toteamien kymmenen palvelun laadun ulottuvuuden pohjalta. Rissanen (2005, 215-216) toteaa kymmenen palvelun laadun ulottuvuutta, joita ovat pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palveluvaste, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen ja palveluympäristö. Näin asiakaspalautelomakkeessa kysyttiin asiakkaiden kokemuksia esimerkiksi henkilökunnan pätevyydestä ja ammattitaidosta, luotettavuudesta, kohteliaisuudesta ja vuorovaikutuksesta. Palveluiden laadun tasosta tulisi kysyä myös turvallisuusnäkökulmasta, asiakkaan tarpeiden tyydyttämisestä, palveluympäristön toimivuudesta ja odotuksista suhteessa saatuun palveluun.

Asiakastyytyväisyyteen liittyviä tekijöitä kysytään yleensä 5-7-portaisella asteikolla, jolloin mielipiteen vahvuus saadaan esille. Tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä kannattaisi kysyä esimerkiksi palvelun laadusta, asiakkaan saamasta arvosta, vuorovaikutustilanteista, palveluympäristöstä ja hinnasta. Yleensä kysytään myös yleisarvosanaa tyytyväisyydestä, todennäköisyyttä palvelun käytön toistamiseen ja suosittelun mahdollisuutta. (Ylikoski 1999, 154, 162-163.) Palvelun laatua valittiin mittaamaan neliportainen asteikko, joka mittaa mielipiteen vahvuutta asteikolla täysin samaa mieltä ó täysin eri mieltä. Näiden väliin jäävät vastausvaihtoehdot jokseenkin samaa mieltä ja jokseenkin eri mieltä. Asiakaspalautelomakkeen täyttäjää kehoitetaan ympäröimään hänen mielipidettään parhaiten kuvaava vaihtoehto. Palvelun laatua koskevat kysymykset jaettiin neljään kategoriaan, jotka ovat saavutettavuus, asiakkaan kohtaaminen, viihtyvyys ja pätevyys ja ammattitaito. Jokainen kategorioista sisältää erilaisia väittämiä, kuten öPalvelun tilaaminen oli helppoaö, öPalvelu oli kohteliastaö ja öToimintatila oli viihtyisäö. Jokaisen kategorian lopussa on kohta kokonaisarvosanalle 1-10. Koko palvelua kokonaisuudessaan kuvaavan yleisarvosanan

mittaaminen jätettiin pois. Kysymällä eri kategorioiden kokonaisarvosanaa Palvelukeskus Soteekki saa nopeasti ja tarkempaa tietoa palveluidensa laadun tasosta, kuin kysymällä koko palvelun kattavaa arvosanaa.

Ennen parannusehdotuksien kysymistä asiakaspalautelomakkeessa kysyttiin avoin kysymys, että miten palvelun käyttäjä on saanut ensimmäisen kerran tietoa Palvelukeskus Soteekin tuottamista palveluista. Avoimen kysymyksen jälkeen esitettiin kolme kysymystä liittyen palvelun suositteluun, uudelleen käyttöön ja hinnan sopivuuteen vastausvaihtoehdoilla kyllä tai en/ei. Näiden jälkeen valittiin numeroidut kohdat 1-3 parannusehdotuksien antamiselle. Viimeiseksi jätettiin kohta, johon asiakaspalautteen antaja voi halutessaan kertoa vapaamuotoisia terveisiä Palvelukeskus Soteekin henkilökunnalle. Näin asiakas voi antaa palautetta muustakin, kuin asiakaspalautelomakkeessa kysytyistä asioista.

Hirsjärven (2007, 189-190) mukaan lyhyet, yksinkertaiset ja spesifit kysymykset ovat hyviä ja ne vähentävät vastaamatta jättämistä sekä väärinkäsityksiä. Kysymysten määrään, järjestykseen ja sanojenvalintaan tulisi kiinnittää huomiota. Selkeys olisi tärkeintä. Tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa korkeintaan kaksisivuinen, selkeä ja yksinkertaiset kysymykset omaava asiakaspalautelomake. Tarkoituksena oli myös spesifien kysymysten esittäminen. Näin ollen avoimia kysymyksiä on vain yksi parannusehdotuksien lisäksi.

Asiakaspalautelomakkeen ulkoasuun haluttiin myös kiinnittää huomiota. Satakunnan ammattikorkeakoulun logo luo lomakkeelle virallista luonnetta ja lomakkeen lopussa kiitoksen yhteydessä oleva kuva luo yhteenkuuluvuuden tunnetta. Palvelun laadun kategoriat ja taustamuuttujat on erotettu lomakkeesta värillisillä laatikoilla. Väreiksi valittiin Palvelukeskus Soteekille ja Satakunnan ammattikorkeakoululle ominaiset sinisen ja turkoosin värit, sekä lisäksi maanläheinen vihreän sävy. Rauhalliset värit ja kuvat tekevät asiakaspalautelomakkeesta miellyttävän näköisen. Palvelun laadun kategoriat myös erottuvat toisistaan selkeämmin ja helpottavat täyttämistä.

4.2 Asiakaspalautelomakkeen arviointi

Tällä asiakaspalautelomakkeella voidaan mitata Palvelukeskus Soteekin palveluiden laatua ja näin osaltaan kehittää Palvelukeskus Soteekin laatua. Asiakaspalautelomake sopii kaikkien Palvelukeskus Soteekin tarjoamien palveluiden laadun kartoittamiseen. Asiakaspalautelomake on ulkoasultaan siisti, yksinkertainen, selkeä ja miellyttävän näköinen. Kaksi-sivuinen asiakaspalautelomake sisältää tärkeimpiä palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä mittaavia kysymyksiä. Kysymykset ovat yksinkertaisia ja spesifejä. Asiakaspalautelomake on helppo ja nopea täyttää. Esimerkiksi avoimien kysymyksien vähyys nopeuttaa vastaamista ja vahvistaa, että lomakkeen täyttäjä vastaisi joka kohtaan.

Mielestäni asiakaspalautelomakkeen toteutus onnistui hyvin ja se vastaa kiitettävästi projektin tavoitteita. Asiakaspalautelomakkeen luovutuksen myötä Palvelukeskus Soteekilla on valtuudet tarvittaessa ja halutessaan muuttaa asiakaspalautelomaketta.

5 PROJEKTIN ARVIOINTI

Projektilla oli selkeät aloitus-, suunnittelu-, toteutus- ja päätösvaiheet. Projekti eteni suunnitelman mukaisesti. Projektisuunnitelman tavoitteet pysyivät muuttumattomina koko projektin ajan. Käsitteiden määrittely ja tuotoksen suunnittelu ajoittuivat vain hieman toistensa päälle. Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja kehittää lomake, joka sopii kaikkien Soteekin palvelujen palvelun laadun kartoittamiseen. Tuloksena syntyi selkeä eri palveluiden laadun mittaamiseen sopiva asiakaspalautelomake, joka luovutettiin Palvelukeskus Soteekin käyttöön. Tämä oli projektin määritelty tavoite.

Palvelukeskus Soteekin tavoitteena on kehittää opiskelijoiden yrittäjäyysvalmiuksia ja tukea uusien yritysten perustamista. Palvelukeskus Soteekissa harjoittelevat opiskelijat valmistuvat sosiaali- ja terveystieteiden ammattiteihin. (Soteekkikäsikirja 2013, 1.) Terveystieteiden- ja hyvinvoinnin palvelujen laatua vaalivat erilaiset lait ja asetukset. Esi-

merkiksi terveydenhuoltolaki vaatii kaikkia toimintayksiköitä laatimaan suunnitelmia laadunhallinnasta ja potilasturvallisuudesta. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010,8§.) Laadunhallinnan ydin on toiminnan laadun seuranta ja arviointi. Tämä edellyttää jatkuvaa mittareiden käyttöä, tavoitteiden asettamista, tulosten arviointia ja tarvittaessa toiminnan muuttamista. (Kuntaliitto 2011, 17.)

Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön keskeisimpänä tavoitteena oli Palvelukeskus Soteekin toimipisteiden toiminnan ja laadun kehittäminen. Palvelukeskus Soteekki saa asiakaspalautelomakkeen myötä palautetta toimintansa laadusta ja saa kehittämisehdotuksia. Jos opiskelijat kartoittavat asiakastyytyväisyyttä pääsevät he myös Palvelukeskus Soteekin tavoitteen mukaisesti kehittämään yrittäjyysvalmiuksia. Menestyvä yritys pystyy määrittelemään asiakkaiden tarpeet ja toiveet ja pystyy saattamaan palvelun sellaisena asiakkaille (Ylikoski 1999, 34-35). Tämän myötä opinnäytetyön tavoite kehittää osaltaan Palvelukeskus Soteekin toimintaa asiakaspalautelomakkeen avulla on saavutettu.

Tätä projektiluontoista opinnäytetyötä tehdessäni opin muun muassa etsimään tietoa ja ymmärsin mitä kaikkea asiakaspalautelomaketta tehdessä tulee huomioida. Erityisesti kysymysmuotoihin ja ulkoasuun on hyvä kiinnittää huomiota, jotta asiakaspalautelomakkeesta tulisi tarkoituksenmukainen ja miellyttävä täyttää. Yhteistyön merkitys korostui ohjaavan opettajan ja yhteistyötahon yhteisissä tapaamisissa.

Ymmärsin laadunhallinnan merkityksen kaikessa toiminnassa. Ilman jatkuvaa erilaisien mittareiden käyttöä, tavoitteiden asettamista, tulosten arviointia ja toiminnan muuttamista ei synny hyvää tai parempaa laatua eikä menestyvää yritystä. (Kuntaliitto 2011, 17, Ylikoski 1999, 34-35.) Erityisesti terveyden- ja hyvinvoinnin palvelujen laadunhallinta korostuu siitä säädettyjen lakien myötä. Toimintaa olisi hankala kehittää ilman palvelujen laadun tasosta saatua tietoa. Siksi on hyvä olla olemassa erilaisia mittareita, joiden avulla saadaan tietoa ja toiminnan muuttamisen jälkeen informaatiota siitä, onko muutos johtanut parempaan vai huonompaan.

Opin miten toteutetaan projekti. Tiedän projektin erilaiset vaiheet ja osaisin myöhemmin hyödyntää projektiluontoista toimintatapaa. Tämä on parantanut omaa kehitystoiminnan osaamistani.

Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön myötä syntyy myös uusia opinnäytetyön aiheita. Tämän projektin tavoite oli osaltaan kehittää Palvelukeskus Soteekin toimintaa tuottamalla asiakaspalautelomake. Laadun kehittäminen tarvitsee tiedon hankkimista ja arviointia. Tässä on väline tiedon hankkimiseen. Uusia aiheita olisi tiedon kerääminen, arviointi ja kehittämistoimenpiteiden suunnittelu ja esittäminen.

LÄHTEET

Alaranta, H., Lindberg, H. & Holma, T. 2008. Laatu sosiaali- ja terveydenhuollossa. Viitattu 3.4.2013. <http://www.terveysportti.fi>

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jalava, U. & Virtanen, P. 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Kuntaliiton opastyöryhmä. 2010. Terveydenhuollon laatuopas. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Verkkojulkaisu. Viitattu 9.2.2013. www.thl.fi/thl-client/pdfs/9ef21c0e-4519-4cd5-867d-57ed2d4c758b

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 1992. 17.8.1992/785 muutoksineen.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä. 1994. 28.6.1994/559 muutoksineen.

Lehmus, P. & Korkala, T. 1996. Asiakaspalvelu ja laaduntekijät. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Pekurinen, M., Räikkönen, O. & Leinonen, T. 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Helsinki: Stakes. Raportti 38/2008. Viitattu 28.2.2013. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76850/R38-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

Potilavahinkolaki. 1986. 25.7. 1986/585 muutoksineen.

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen. Jyväskylä: Pohjantähti.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Jyväskylä: Pohjantähti.

Ruuska, K. 2006. Terveydenhuollon projektinhallinta: Mallit, työkalut, ihmiset. Helsinki: Talentum.

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa: suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum

Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut. Soteekki, Soteekin palvelutuotteet. Viitattu 10.1.2013. <https://www.samk.fi>

Soteekikäsikirja. 2013.

Terveydenhuoltolaki. 2010. L 30.12.2010/1326 muutoksineen.

THL:n asiantuntijat 2010. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen asiantuntijoiden arvioita peruspalvelujen tilasta: peruspalvelujen tila 2010-raportin tausta-aineisto. Helsinki: Yliopistopaino. Raportti 9/2010. Viitattu 13.2.2013. www.thl.fi/thl-client/pdfs/0f7be8e6-0385-46a0-902d-c2f3602193a0

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Helsinki: Ky-palvelu



SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU
SATAKUNTA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OP07A

SAMK / Sopimus opinnäytetyön tekemisestä

Opinnäytetyön tekijä: Emma Markula	
Opiskelijanumero: 1000061	Aloitusryhmä: HT10P1/B
Koulutusohjelma: Hoitotyön koulutusohjelma	
Opinnäytetyötä ohjaavan opettajan nimi, sähköposti, puhelinnumero ja osoite: Marja Flink marja.flink@samk.fi +358 44 710 3430	
Toimeksiantaja, yhteyshenkilön nimi, sähköposti, puhelinnumero ja osoite: Heli Lamminen heli.lamminen@samk.fi +358 44 710 3461	
Opinnäytetyön nimi: ASIAKASPALAUTELOMAKE PALVELUKESKUS SOTĚEKKIIN	
Työn etenemisaikataulu: <small>Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua keväällä 2013 aikana. Palvelukeskus Soteekki saa asiakaspalautelomakkeen käyttöönsä viimeistään huhtikuun 2013 aikana.</small>	
Tarkempi selvitys on sopimuksen liitteenä olevassa hyväksytyssä tutkimus-/projektisuunnitelmassa.	
Vakuutukset. Jos opinnäytetyö tehdään kokonaan tai osittain työsuhteessa palkkaa vastaan, niin toimeksiantajan on laadittava asianmukainen kirjallinen työsuopimus. Työnantaja huolehtii lainmukaisista vakuutuksista, sillä ammattikorkeakoulun vakuutukset eivät kata työsuhteessa tehtävän opinnäytetyön tekijää.	
Opinnäytetyön kustannukset ja niiden korvaaminen. Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (ml. Aineiston hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Pääsääntöisesti Satakunnan ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.	
Oikeudet opinnäytetyön tuloksiin. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.	
Immateriaalioikeudet. Tekijänoikeus ja muut immateriaalioikeudet opinnäytetyöhön kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Opinnäytetyön tekijä ja toimeksiantaja sopivat erikseen, missä laajuudessa tekijänoikeus tai muut immateriaalioikeudet siirtyvät toimeksiantajalle.	
Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu. Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Ammattikorkeakoulu vastaa työn ohjauksesta, seurannasta ja työn riittävästä laatuasteesta. Ammattikorkeakoulu ei ole taloudellisesti vastuussa työn tuloksista tai aikataulusta. Opinnäytetyön tekijä ei vastaa toimeksiantajalle vahingosta, joka toimeksiantajalle syntyy opinnäytetyön viivästyisestä, ellei erikseen toisin sovita. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta. Opiskelija sitoutuu palauttamaan toimeksiantajalle työn aikana saamansa luottamuksellisen aineiston, kun opinnäytetyö on valmistunut, tai kun osapuolet yhdessä toteavat, että yhteistyöedellytyksiä opinnäytetyön loppuun saattamiseksi ei ole.	
Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus. Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muuta julkisuuslaissa salassa pidettäväksi määrättyjä tietoja, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn taustaa-aineistoon. Opinnäytetyö tai sen osia voidaan julkaista myös internetissä sopimalla niistä erikseen. Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja ja opettaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.	
Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla osapuolten kesken. Mikäli asiasta ei päästä sopimukseen, erimielisyydet ratkaistaan Satakunnan käräjäoikeudessa.	
Tätä sopimusta on laadittu ³ kappaletta, yksi kullekin osapuolelle.	
Satakunnan ammattikorkeakoululla on oikeus käyttää yhteistyöhanketta referenssinä ammattikorkeakoulun työelämäyhteyksistä, mukaan lukien SAMKin yhteistyötietokanta, johon voi tehdä hakuja internetissä. Opinnäytetyöstä	

näkyvät otsikko, organisaatio ja organisaation yhteyshenkilö. Hanketta voidaan lisäksi hyödyntää ammatillisen korkeakoulutuksen tavoitteita edistävästi esim. opetusmateriaalina tai -metodina edellyttäen, ettei hankkeeseen sisältyneiden tietojen luottamuksellisuutta vaaranneta.

Päiväys: 10.12.12

Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus, nimi ja nimen selvennys:

Prof. Juhani J. Klemmälä
Palvelukeskus Oy

Koulutusjohtajan/Toimialajohtajan allekirjoitus ja nimen selvennys:

Arvola

Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus:

Emma Markula
Emma Markula 5.12.2012

Sisältövastaava: Anne Sankari

Tarkistettu viimeksi: 28.6.2012

LIITE 2



Satakunnan ammattikorkeakoulun Palvelukeskus Soteekki kiittää lämpimästi palvelun käyttämisestä!

Terveyden- ja hyvinvoinnin Palvelukeskus Soteekki kehittää ja tuottaa ohjattuna opiskelijatyönä erilaisia hyvinvointia tukevia ja edistäviä palveluja. Palvelukeskus Soteekin tavoitteena on kehittää opiskelijoiden yrittäjäyysvalmiuksia ja tuottaa laadukkaita palveluja. Tämän asiakaspalautelomakkeen tarkoituksena on saada tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluiden suhteen, jotta Palvelukeskus Soteekki voi kehittää edelleen toimintaansa vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tämän asiakaspalautelomakkeen tavoite on kerätä tietoa palveluiden laadusta ja saada kehittämissuhteita. Uusia ideoita ja palvelutuotteita kehitetään jatkuvasti.

Vastaamalla tähän asiakaspalautelomakkeeseen kehität Palvelukeskus Soteekin toimintaa ja annat arvokasta palautetta tuleville terveyden- ja hyvinvointialan ammattilaisille.

Tarvittaessa voit ottaa yhteyttä Palvelukeskus Soteekin henkilökuntaan.

Yhteystiedot:

Vastaava opettaja

Heli Lamminen

heli.lamminen@samk.fi

puh. +358 44 710 3461

Soteekki koutsi

Niko Rekola

niko.rekola@samk.fi

puh. +358 44 710 3567

Taustamuuttujat:

Päivämäärä: _____

Ikä 20 v. tai alle 21-30 v. 31-40v. 41-50v. Sukupuoli Mies
 51-60 v. 61-70 v. 71-80v. 81v. tai enemmän Nainen

Palvelumuoto

Terveystyöntekijät Testaustoiminta Muu, mikä? _____
 Kotikäynti Lapsiparkki _____
 Liikuntaryhmä Kerhotoiminta _____

Palvelun laatu:

Ympyröikää mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Vastausvaihtoehdot: 1. Täysin eri mieltä 2. Jokseenkin eri mieltä
 3. Jokseenkin samaa mieltä 4. Täysin samaa mieltä

Saavutettavuus

Palvelun tilaaminen oli helppoa 1 2 3 4
 Odotusaika oli lyhyt 1 2 3 4
 Palvelu oli helposti saatavissa 1 2 3 4
 Palvelu toteutui sovitusti ajallaan 1 2 3 4

Kokonaisarvosana 1-10

Asiakkaan kohtaaminen

Palvelu oli kohteliasta 1 2 3 4
 Palvelu oli ystävällistä 1 2 3 4
 Palvelu oli turvallista 1 2 3 4
 Palvelu oli luotettavaa 1 2 3 4
 Henkilökunnan vuorovaikutus oli luontevaa 1 2 3 4

Kokonaisarvosana 1-10

Viihtyvyys

Toimintaympäristö oli tarkoituksenmukainen 1 2 3 4
 Ohjaustilanteet sujuivat luontevasti 1 2 3 4
 Minua arvostettiin 1 2 3 4
 Palvelu vastasi odotuksiani 1 2 3 4

Kokonaisarvosana 1-10

Vastausvaihtoehdot: 1. Täysin eri mieltä 2. Jokseenkin eri mieltä
3. Jokseenkin samaa mieltä 4. Täysin samaa mieltä

Pätevyys ja ammattitaito

Palvelu oli ammatillista 1 2 3 4

Palvelu oli asiantuntevaa 1 2 3 4

Tarpeisiini vastattiin kiittävästi 1 2 3 4

Kokonaisarvosana 1-10



Mistä saitte ensimmäisen kerran tietoa Palvelukeskus Soteekin tuottamista palveluis-
ta? _____

Suosittelisitko palvelua ystävällesi? [] Kyllä [] En

Käyttäisittekö palvelua uudelleen? [] Kyllä [] En

Oliko palvelun hinta sopiva? [] Ei tietoa [] Kyllä [] Ei

Parannusehdotukset:

Miten käyttämäsi palvelua voisi kehittää paremmaksi?

1. _____

2. _____

3. _____

Vapaaamuotoiset terveiset Palvelukeskus Soteekille



KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!