

Mervi Kosamo, Päivi Ojanen ja Essi Tuhkalainen

Palvelun ja työn laadun arviointi

Yhteistyö Helsingin kaupungin yliopistohammasklinikan ja Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelman välillä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Hammasteknikko

Hammastekniikka

Opinnäytetyö

2.11.2013

| | |
|--|---|
| Tekijä(t) Otsikko | Mervi Kosamo, Päivi Ojanen ja Essi Tuhkanainen Palvelun ja työn laadun arviointi, Yhteistyö Helsingin kaupungin yliopistohammasklinikan ja Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelman välillä |
| Sivumäärä Aika | 34 sivua + 2 liitettä 2.11.2013 |
| Tutkinto | Hammasteknikko (AMK) |
| Koulutusohjelma | Hammastekniikka |
| Suuntautumisvaihtoehto | – |
| Ohjaaja(t) | Yliopettaja Pekka Paalasmaa Lehtori Jarno Niskanen |
| <p>Tässä opinnäytetyössä arvioitiin palvelun ja työn laatua sekä yhteistyötä Helsingin kaupungin yliopistohammasklinikan ja Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelman välillä. Tutkimusmenetelmä oli kyselytutkimus ja se lähetettiin valmistuville hammaslääketieteen kandidaateille. Kyselyn tuloksien perusteella voidaan kehittää asiakastytyvyyttä, hammasteknisten töiden laatua sekä moniammatillisuutta tulevaisuudessa.</p> <p>Kysely toteutettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun sähköisenä e-lomakkeena. Kyselyssä käytettiin 5-portaista Likertin asteikkoa, jonka ääripäissä olivat vastakkaiset määritelmät, ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Kysely lähetettiin 45 henkilölle, joista 18 vastasi. Kyselyn vastausprosentti oli 40.</p> <p>Kyselyn tuloksista voi päätellä, että hammaslääkäriopiskelijat haluavat tehdä enemmän yhteistyötä hammasteknikko-opiskelijoiden kanssa. Yhteistyön ja kommunikaation kehittäminen hammaslääkäri- ja hammasteknikko-opiskelijoiden välillä koettiin tärkeäksi. Kyselyn tuloksista hyötyvät ammatillisesti hammaslääkäri- ja hammasteknikko-opiskelijat sekä hammasteknisten tuotteiden saajat eli potilaat.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntynyt kyselylomake ehditään hyödyntää vain muutaman vuoden, sillä Metropolia Ammattikorkeakoulu lopettaa hammasteknikoiden kouluttamisen. Tätä opinnäytetyötä voitaisiin käyttää apuna hammastekniikan uuden koulutuspaikan moniammatillisen yhteistyön luomisessa.</p> | |
| Avainsanat | Palvelun ja työn laatu, yhteistyö, kyselytutkimus, hammastekniikka |

| | |
|--|--|
| Author(s) Title | Mervi Kosamo, Päivi Ojanen ja Essi Tuhkalainen Evaluation of Service and Quality. Cooperation between University Dental Clinic of City of Helsinki and Helsinki Metropolia University of Applied Sciences |
| Number of Pages Date | 34 pages + 2 appendices 2 Nov 2013 |
| Degree | Bachelor of Health Care |
| Degree Programme | Dental Technology |
| Specialisation option | – |
| Instructor(s) | Pekka Paalasmaa, Principal Lecturer Jarno Niskanen, Senior Lecturer |
| <p>This thesis is meant to evaluate the quality of service and cooperation between University Dental Clinic of City of Helsinki and Dental technology of Helsinki Metropolia University of Applied Sciences. The research method was a survey and it was sent to the graduating Bachelors of Dentistry. On the basis of the survey, customer satisfaction can be developed and dental technical work can be improved with collaboration in the future.</p> <p>The questionnaire was implemented as an electronic form designed by Helsinki Metropolia University of Applied Sciences. In our study we used the Likert scale that had definitions from “totally agree” to “strongly disagree”. The questionnaire was sent to 45 persons, 18 of whom answered. The response percentage of the survey was 40.</p> <p>On the basis of the survey it can be concluded that Dentistry candidates wish to have more cooperation with Dental Technician students. Improving the collaboration and communication between Dentistry students and Dental Technician students was considered important. The survey results will benefit the Dentistry students and Dental Technician students, as well as the users of the dental technical products.</p> <p>The results of the questionnaire in this thesis can be utilized only for a few years, because Helsinki Metropolia University of Applied Sciences will end the training of Dental Technicians. This thesis could be utilized at the new Dental Technology training center, when establishing multi-professional collaboration.</p> | |
| Keywords | The quality of service and quality of work, cooperation, survey, dental technology |

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Yhteistyön tämänhetkinen kuvaus | 2 |
| 3 | Teoreettinen laadun määritelmä | 3 |
| 3.1 | Palvelun laadun määritelmä | 3 |
| 3.2 | Työn laadun määritelmä | 4 |
| 4 | Kyselyn lähtökohdat ja toteutus | 6 |
| 4.1 | Tutkimusongelma ja -menetelmä | 6 |
| 4.2 | Vastausten mittaaminen | 6 |
| 4.3 | Tutkimuslupa ja tietoinen suostumus | 7 |
| 4.4 | Saatekirje | 7 |
| 4.5 | Kyselylomake | 7 |
| 5 | Kyselyn tulokset | 9 |
| 5.1 | Palvelun laatu | 9 |
| 5.1.1 | Tulokset tutustumiskäynnistä ja ohjeistuksesta | 10 |
| 5.1.2 | Tulokset töiden tuontiin liittyen | 11 |
| 5.1.3 | Tulokset hammaslaboratorion henkilökuntaan liittyen | 13 |
| 5.1.4 | Tulokset yhteistyöstä koskien töiden suunnittelua | 15 |
| 5.1.5 | Tulokset yhteistyöstä hammasteknikko-opiskelijan kanssa | 16 |
| 5.1.6 | Tulokset hammaslaboratorion maineesta | 18 |
| 5.1.7 | Palaute palvelun laadusta | 18 |
| 5.1.8 | Yhteenveto palvelun laadusta | 19 |
| 5.2 | Työn laatu | 20 |
| 5.2.1 | Tulokset potilastöiden laadusta | 20 |
| 5.2.2 | Tulokset aikatauluista | 22 |
| 5.2.3 | Tulokset palautteen antamisesta | 23 |
| 5.2.4 | Palaute työn laadusta | 23 |
| 5.2.5 | Yhteenveto työn laadusta | 24 |
| 5.3 | Kehittämisehdotuksia hammaslaboratoriolle | 24 |
| 6 | Pohdinta | 26 |
| | Lähteet | 29 |
| | Liitteet | |
| | Liite 1. Saatekirje | |

Liite 2. Kyselylomake

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä arvioidaan palvelun ja työn laatua sekä yhteistyötä Helsingin kaupungin yliopistohammasklinikan ja Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelman välillä. Kysely lähetettiin valmistuville hammaslääketieteen kandidaateille ja se tehtiin heidän näkökulmastaan. He valikoituivat tutkimusjoukoksi, koska heillä on kokemusta yhteistyöstä useamman opiskeluvuoden ajalta hammastekniikan koulutusohjelman opiskelijoiden ja henkilökunnan kanssa. Kyselylomakkeen avulla pyrittiin kartoittamaan Metropolia Ammattikorkeakoulun hammaslaboratorion palvelua ja hammasteknisten töiden laatua. Samalla etsittiin mahdollisia kehittämisalueita yhteistyön tehostamiseksi hammaslääketieteen kandidaattien vastausten pohjalta. Kysely toteutettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun sähköisellä e-lomakkeella.

Toteutettu kyselylomake on tarkoitus jättää Metropolia Ammattikorkeakoulun käyttöön, jotta pystytään seuraamaan yhteistyön sujuvuutta ja kehittämään ongelma-alueita sekä arvioimaan laadullisesti hammaslaboratorion tuotteita. Saadun palautteen avulla pystytään parantamaan asiakastytyväisyyttä, hammasteknikko-opiskelijoiden osaamista, kehittämään moniammatillista yhteistyötä ja kohdentamaan koulutusta oikein koulutusohjelman sisällä. Kyselyn tuloksista hyötyvät ammatillisesti hammaslääkäri- ja hammasteknikko-opiskelijat sekä hammasteknisten tuotteiden saajat eli potilaat.

2 Yhteistyön tämänhetkinen kuvaus

Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelma sijaitsee samassa rakennuksessa Helsingin kaupungin yliopistohammasklinikan kanssa Ruskeasuolla Helsingissä. Hammastekniikan koulutusohjelma muutti tähän rakennukseen vuonna 1998 ja yhteistyö yliopistohammasklinikan kanssa alkoi 2000-luvun alussa. Helsingin kaupunki ja Metropolia Ammattikorkeakoulu ovat tehneet yhteistyösopimuksen, jonka mukaan hammastekniikan koulutusohjelman opiskelijat valmistavat hammaslaboratoriossa suurimman osan yliopistohammasklinikalla tehtävistä hammasteknisistä töistä. Yhteistyö on erittäin tärkeää, koska hammasteknikko-opiskelija pääsee tekemään oikeita potilastöitä ja kehittämään osaamistaan jo opiskeluaikana. (Niskanen 2012: 8.)

Tämänhetkinen toiminta on hyödyllistä kummankin alan opiskelijoiden kannalta sekä ammatillisesti että moniammatillisuutta kehitettäessä. Myös aikataulujen pitävyyttä ja kiireen sietokykyä harjoitellaan tässä toimintamallissa. Hammasteknikko- ja hammaslääkäriopiskelijat pääsevät tarvittaessa seuraamaan toistensa työskentelyä. Työelämässä hammasteknikko pääsee harvoin seuraamaan niin läheltä hammaslääkärin työskentelyä kuin kouluympäristössä on mahdollista. Tällainen yhteistyö on maailmanlaajuisesti harvinaista. Hammasteknikko-opiskelijoille on antoisaa päästä näkemään valmistamansa hammastekniset työt potilaan suussa ja se lisää ammatillista itsetuntoa.

3 Teoreettinen laadun määritelmä

Palvelun kokonaislaatu muodostuu palvelun toteutuksen ja teknisen lopputuloksen yhteisvaikutuksesta palveluntarjoajan yrityskuvan kautta. Koettu palvelun laatu on joko odotusten ja toteutuneen palvelun vastaavuutta tai vastaamattomuutta. (Kuusela 1998: 122.)

Laadun käsitteestä on olemassa useita määrittelyjä ja toisinaan ne poikkeavat myös keskenään toisistaan. Laatu voidaan jakaa seuraaviin näkökulmiin: tuotantokeskeinen näkemys laadusta, suunnittelukeskeinen laatu, asiakaskeskeinen laatu ja ympäristökeskeinen laatu. (Saari 2002: 55, 58–59.)

3.1 Palvelun laadun määritelmä

Palvelun tuottajan näkemys palvelun onnistumisesta on usein erilainen kuin asiakkaalla. Asiakas kokee palvelun joko hyvänä tai huonona. Palvelukokemus tai -tilanne on asiakkaan arvioinnin perusta, johon liitetään käytännön havaintoja ja palvelusuoritteeseen liitettyjä tilanteita. Perustaksi arviointiin nousee usein palvelun tuottajan käyttämät panostus ja voimavarat. Palvelutapahtumaa on vaikea tutkia, koska se on aineetonta. (Rissanen 2005: 17.)

Tapio Rissanen (2005) mukaan palvelu voidaan määritellä seuraavasti:

”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä, ajan tai materian säästönä jne.” (Rissanen 2005: 18.)

Tasalaatuisuuden toteutuminen palvelussa on merkittävä onnistuneen toiminnan laatu-kriteeri. Tasalaatuisuus tarkoittaa, että asiakkaan saaman palvelun taso ei vaihtele merkittävästi henkilöstä riippuen. Tasalaatuisen palvelun puute herättää asiakkaassa närkästystä, epäluottamusta ja -varmuutta yritystä kohtaan. (Aarnikoivu 2005: 60–61.)

Keskeisesti palvelun laatuun vaikuttavia osatekijöitä ovat palvelun johdonmukainen ja luotettava toiminta. Palvelun laatuun vaikuttaa työntekijöiden halu ja alttius palvella. Työntekijän pätevyys ja saavutettavuus sekä käytöstavat ovat sidoksissa laadukkaaseen palveluun. Työntekijöiden sosiaalisilla taidoilla on merkittävä osa palvelussa asiakkaita. Heidän kuunteleminen, ymmärtäminen ja kielenkäyttö palvelutilanteessa voi

viestiä palvelun laatua. Työntekijän laadukkaita palveluominaisuuksia ovat rehellisyys, luottamus ja asiakkaan edun mukainen toiminta. Asiakkaalle palvelutapahtuman riskittömyys ja vaarattomuus ovat palvelun hyvää laatua sekä asiakkaan tarpeiden tiedostaminen. Palvelun laatua viestivät ympärillä olevat toimitilat, henkilöstön ulkoasu, tekniset resurssit ja muut asiakkaat. (Kuusela 1998: 129.)

3.2 Työn laadun määritelmä

Tässä luvussa käytetään termiä hyödyke. Sillä tarkoitetaan välinettä tai palvelua, jolla suoraan tai välillisesti tyydytetään ihmisen tarpeita. Hyödyke voi olla aineellinen tai aineeton. Tässä yhteydessä hyödykkeellä tarkoitetaan hammasteknisiä töitä.

Asiakas on tyytyväinen ja ajattelee tuotteen olevan hyväksyttävä tai korkealaatuinen silloin, kun tuote täyttää hänen odotukset. Mikäli odotukset eivät täyty, asiakas mieltää tuotteen heikkolaatuiseksi. Tuotteen laatu määritellään siis sen kyvyllä täyttää asiakkaan tarpeet ja odotukset. Laatu on määriteltävä muuttujien tai ominaisuuksien perusteella, jotka vaihtelevat tuotteesta riippuen. (Unido 2006: 1.)

Tarkasteltavan asian laatua ovat sen ominaisuudet, olemus, luonne ja kvaliteetti. Jotta työn laatua voidaan mitata, täytyy eri hyödykkeet ensin luokitella omiin luokkiinsa, jonka jälkeen niiden laatua pystytään mittaamaan. Työn laadukkuus määräytyy sen mukaan, miten hyvin se menestyy käyttötarkoituksessaan. (Saari 2002: 90.) Tuotteen eri ulottuvuudet täytyy ottaa huomioon suunnitteluvaiheessa. Näitä ovat muun muassa pituus, paksuus, halkaisija tai alue sekä fyysiset ominaisuudet kuten paino, tilavuus ja voima. Tuotteen suunnittelussa on tärkeää tuotteen ulkoinen olemus, viimeistely, väri sekä pintarakenne. (Unido 2006: 2.)

Hyödykkeen laatu voidaan määritellä joko suppeasti hyödyllisiksi ominaisuuksiksi tai laajasti, jolloin se käsittää hyödyllisten lisäksi myös haitalliset ominaisuudet. Hinta/laatusuhteella haetaan tuotteelle lisäarvoa, joka syntyy hyödykkeen ominaisuuksien ja hinnan välisestä erosta. (Saari 2002: 92, 96.) Hyödykkeen laatua voidaan mitata hammasteknisten tuotteiden soveltuvuutena käyttötarkoitukseensa. Tuotteiden olemuksen, luonteen ja kvaliteetin tulisi vastata sitä käyttötarkoitusta, joihin ne on suunniteltu. Hammasteknisten tuotteiden valmistusprosessissa on pyritty eliminoimaan haitalliset ominaisuudet mahdollisimman pieniksi ja keskittytty parhaiden ominaisuuksien korostamiseen.

Hammasteknisten tuotteiden tärkeä toiminnallinen ominaisuus on hampaan anatominen muotoilu, jotta leukanivelen liike olisi mahdollisimman luonnollinen ja hampaat toimisivat hyvin omassa käyttötarkoituksessaan eli ruoan hienontamisessa. Laadukkaat hyödykkeet kestävyysominaisuuksiin vaikuttaa sen valmistukseen valittu materiaali. Laadukkaat hammastekniset tuotteet pyritään tekemään mahdollisimman hyvistä materiaaleista. Materiaalin lisäksi kestävyteen vaikuttaa esimerkiksi materiaalin paksuus ja oikeanlainen anatominen muotoilu.

Laadukkaat hyödykkeet suunnitellaan huolellisesti ja niiden tulee täyttää hammasteknisten tuotteiden esteettisyysvaatimukset. Hammasteknisten tuotteiden esteettisyysvaatimuksia ovat luonnollisuus, anatominen muotoilu, sointuvuus omiin hampaisiin, sopiva värisävy ja mahdollisimman luonnollinen lopputulos. Ennen hyödykkeen toimitamista asiakkaalle varmistetaan hammasteknisen tuotteen hyvä viimeistely. Hyvä viimeistely hammasteknisissä tuotteissa on usein loppukiillotus tai lasitus. Loppukiillotus ja lasitus estää bakteereiden tarttumista pinnoille ja viimeistelyn ansioista tuotteen laatu paranee. Korkeatasoisen hyödykkeen toteuttamiseksi on otettava huomioon tuotteen parhaat ominaisuudet ja tavoitteet. Pyrkimällä näitä kohti saadaan aikaan korkeatasoinen ja laadukas hammastekninen tuote.

4 Kyselyn lähtökohdat ja toteutus

4.1 Tutkimusongelma ja -menetelmä

Opinnäytetyön aihe ja tutkimusongelma on palvelun ja työn laadun sekä yhteistyön arviointi. Tarkastelun kohteena oleva palvelun laatu sisältää asiakaspalvelun ja tiedonkulun ja työn laatu sisältää hammasteknisten töiden laadun. Tutkimuksen kohderyhmä ovat valmistuvat hammaslääketieteen kandidaatit, sillä heillä on useamman vuoden kokemus yhteistyöstä. Tutkimusmenetelmänä on kyselytutkimus. Lähdekirjallisuudesta haettiin tietoa kyselylomakkeen laadintaan. Keskeiset käsitteet, palvelun ja työn laatu, operationalisoitiin eli muutettiin arkikielen tasolle ja mitattavaan muotoon. Toisin sanoen käsitteet muutettiin kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi, jotka mittasivat asetettua tutkimusongelmaa.

Operationalisoinnissa hahmotellaan ensin käsitteet yleisesti. Sen jälkeen käsitteet puretaan osa-alueisiin ja osa-alueet taas kysymyksiksi. Operationalisointi on välttämätön vaihe kysymysten suunnittelussa. Se vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen ja pätevyYTEEN. Onnistuneen operationalisoinnin edellytys on, että tutkija tuntee tutkimuksen kohderyhmän ja arkikielen käsitteet, joita kohderyhmä käyttää. Määrällisen tutkimuksen perusedellytys on, että tiedetään täsmällisesti mitä tutkitaan. Siten tiedetään, mitä pitää mitata. (Vilka 2007: 36–44.)

4.2 Vastausten mittaaminen

Kyselylomakkeen vastaustuloksista tehdään yhteenveto eli tutkimusaineisto. Määrällisessä tutkimuksessa on kolme vaihetta: lomakkeiden ja tallennetun aineiston tarkastus sekä materiaalin muuttaminen numeraaliseen muotoon. Tärkein asia aineiston tarkastamisessa on arvioida tutkimuksen kato, joka on puuttuvien tietojen määrä. Myöskään pelkkä lomakkeiden määrä ei riitä, vaan pitää kiinnittää huomiota millä tavalla lomakkeisiin on vastattu. Kadon voi välttää ennalta tutkimusaineiston suunnittelussa. Muistutus- ja uusintakysely lähetetään aineiston keräysaikana, joka mahdollisesti vähentää katoa. (Vilka 2007: 105–111.)

Kyselystä saadut vastaukset mitataan asenneasteikolla, jonka avulla mitataan henkilön asennetta tai mielipidettä tutkittavaan asiaan. Tässä opinnäytetyössä käytetään Likertin

asteikkoa, koska mitataan kokemukseen perustuvia mielipiteitä. Asteikon arvot esitetään 5-portaisella asteikolla, jonka ääripäissä ovat vastakkaiset määritelmät, ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. (Ks. Vilkka 2007: 45–47.)

4.3 Tutkimuslupa ja tietoinen suostumus

Tutkimuksessa ei kysytty vastaajien tunnistettavia henkilötietoja, joten tutkimuslupaa ei tarvittu. Tieto varmistettiin Helsingin yliopiston hammaslääketieteen laitoksen opinto-toimistosta Mannerheimintieltä. Myöskään Metropolia Ammattikorkeakoulu ei vaatinut tutkimuslupaa, koska sen opiskelijoita tai henkilökuntaa ei tutkittu. (Metropolia 2013.) Otosryhmään kuuluvilla oli tietoinen suostumus osallistua tutkimukseen. Tämä tarkoittaa, että tutkittava vapaasta tahdostaan vahvasti halukkuutensa osallistua tutkimukseen, saatuaan ensin riittävät tiedot osallistumispäätöksensä kannalta merkittävistä tutkimukseen liittyvistä seikoista. Tutkimus toteutettiin säilyttäen vastaajien anonymiteetti kyselylomakkeissa. (TurkuCRC n.d.)

4.4 Saatekirje

Kyselylomakkeeseen liitetty saatekirje (ks. liite 1) sisälsi tiedot tutkimuksesta ja perustelut vastaamisen tärkeydestä. Kirjeessä mainittiin tutkimusaineiston ja -tulosten käytöstä sekä vastaajien ja vastausten anonymiteetin säilymisestä. Saatekirjeessä kerrottiin tutkittavalle, miksi hän on valikoitunut tutkimukseen. (Ks. Vilkka 2007: 80–84; KvanttiMOTV 2011.)

4.5 Kyselylomake

Kyselylomakkeen sisältöä ja rakennetta mietittäessä pohdittiin käytettäviä kysymystyyppejä ja mitta-asteikkoa sekä mietittiin kysymyksien aiheita. Kyselylomakkeessa käytettiin monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kysymykset suunniteltiin niin, että vastaajat ymmärtäisivät kysymykset mahdollisimman samalla tavalla. Lisäksi lomake tehtiin selkeäksi ja jokaisessa kysymyksessä kysyttiin vain yhtä asiaa. Kysymysten asettelua muutettiin useampaan kertaan parhaimman tuloksen saamiseksi.

Kyselylomake testattiin Metropolia Ammattikorkeakoulun kolmannen vuosikurssin hammasteknikko-opiskelijoilla. Kyselytutkimus toteutettiin sähköisen e-lomakkeen avul-

la ja sen toimivuus testattiin itse ennen kyselyn varsinaista lähettämistä. Kysely lähetettiin 19.4.2013 vastausaikaa ollen 30.4.2013 asti. Kyselystä muistutettiin uudestaan 2.5.2013 ja vastausaikaa jatkettiin 19.5.2013 asti. Kyselylomake on liitteenä (ks. liite 2).

5 Kyselyn tulokset

Kysely lähetettiin 45 henkilölle ja siihen vastasi 18 henkilöä. Kyselyn vastausprosentti oli 40. Tutkimustuloksista tehtiin havaintomatriisi, jonka avulla lopulliset tulokset laskettiin. Tässä kappaleessa kysymykset on ryhmitelty otsikoiden ”Palvelun laatu” ja ”Työn laatu” alle kyselylomakkeen tavoin ja tulokset käydään läpi kysymyksittäin.

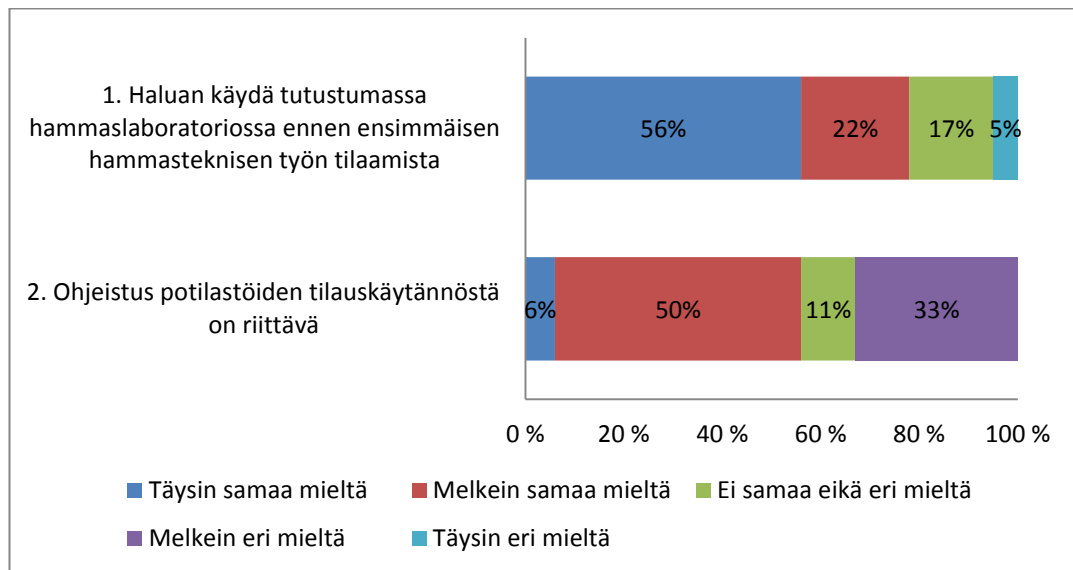
5.1 Palvelun laatu

Kyselyssä tarkasteltiin hammaslaboratorion palvelua monesta eri näkökulmasta. Siinä kysyttiin hammaslääketieteen kandidaattien halukkuutta käydä tutustumassa hammaslaboratorioon ennen töiden tilausten aloittamista ja siitä, onko ohjeistus tilauskäytännöstä riittävä (ks. kuvio 1). Kyselyssä selvitettiin töiden tuonti- ja hakupaikan löydettävyyttä ja siisteyttä, lähetelomakkeen selkeyttä ja itsepalvelukäytäntöä kandidaattien näkökulmasta sekä kysyttiin avun saatavuutta töiden tuontihetkellä (ks. kuvio 2).

Kysymyksissä henkilökuntaan liittyen kysyttiin halua tavata potilastyövastaava töitä tuodessa sekä hänen tavoitettavuuttaan ja asiantuntevuuttaan asiakaspalvelussa. Lisäksi selvitettiin asiantuntevan palvelun ja kontaktin saamista muulta henkilökunnalta ja opiskelijoilta. Kyselyssä selvitettiin myös hyvän palvelun saamista hammaslaboratoriosta. (Ks. kuvio 3.)

Yhteistyötä kandidaattien ja hammaslaboratorion välillä selvitettiin kysymällä, saadaanko apua hammasteknisten töiden konsultaatio- ja suunnitteluvaiheessa (ks. kuvio 4). Kyselyssä selvitettiin yhteistyötä kandidaattien ja hammasteknikko-opiskelijoiden välillä ja heidän haluaan tavata työtä tekevä hammasteknikko sekä halukkuus tehdä yhteistyötä. Siinä kysyttiin hammasteknikko-opiskelijoiden vierailun tarpeellisuutta hammaslinikalla ja yhteistyön sujuvuutta. (Ks. kuvio 5.) Yksi kysymys esitettiin hammaslaboratorion maineesta (ks. kuvio 6).

5.1.1 Tulokset tutustumiskäynnistä ja ohjeistuksesta



Kuvio 1. Tulokset kysymyksistä 1–2

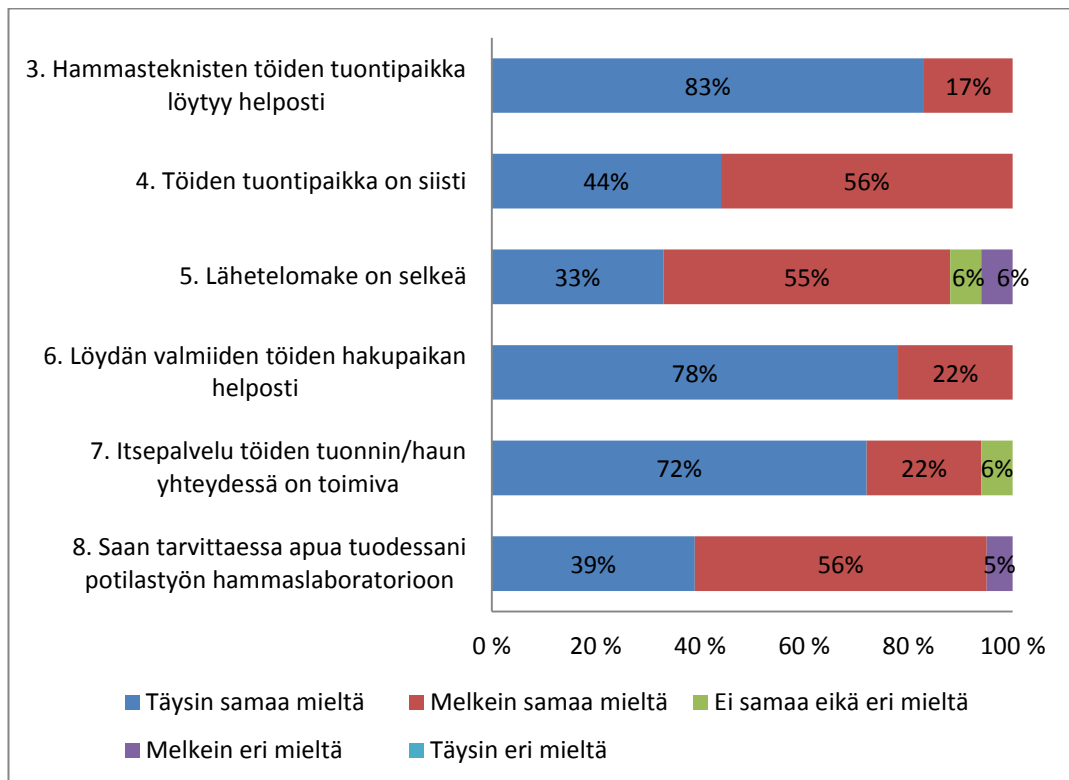
Kysymys 1. Haluan käydä tutustumassa hammaslaboratoriossa ennen ensimmäisen hammasteknisen työn tilaamista

Vastaajista suurin osa (78 %) halusi käydä tutustumassa hammaslaboratoriossa ennen ensimmäisen työn tilaamista. Vastaajista noin viidesosa (17 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä” ja pieni osa (5 %) oli ”täysin eri mieltä” asiasta. Yhtään ”melkein eri mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 2. Ohjeistus potilastöiden tilauskäytännöstä on riittävä

Yli puolet vastaajista (56 %) piti potilastöiden tilauskäytännön ohjeistusta riittävänä. Vastaajista kolmasosa (33 %) halusi muutoksia potilastöiden tilauskäytännön ohjeistukseen ja osa vastaajista (11 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Kukaan ei ollut ”täysin eri mieltä”.

5.1.2 Tulokset töiden tuontiin liittyen



Kuvio 2. Tulokset kysymyksistä 3–8

Kysymys 3. Hammasteknisten töiden tuontipaikka löytyy helposti

Tuloksista voi päätellä, että töiden tuontipaikka löytyi helposti. Vastaajista kaikki (100 %) olivat siitä ”täysin samaa mieltä” tai ”melkein samaa mieltä”. Yhtään ”ei samaa eikä eri mieltä”, ”melkein eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 4. Töiden tuontipaikka on siisti

Kaikki vastaajat (100 %) olivat sitä mieltä, että töiden tuontipaikka oli siisti. Yhtään ”ei samaa eikä eri mieltä”, ”melkein eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 5. Lähetelomake on selkeä

Vastaajista melkein kaikki (90 %) olivat sitä mieltä, että lähetelomake oli selkeä. Pieni joukko (6 %) vastasi molempiin, ”ei samaa eikä eri mieltä” sekä ”melkein eri mieltä”. Yhtään ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 6. Löydän valmiiden töiden hakupaikan helposti

Vastaajista kaikki (100 %) löysivät valmiiden töiden hakupaikan helposti. Kukaan ei vastannut ”ei samaa eikä eri mieltä”. Myös ”melkein eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” olevia vastauksia ei tullut.

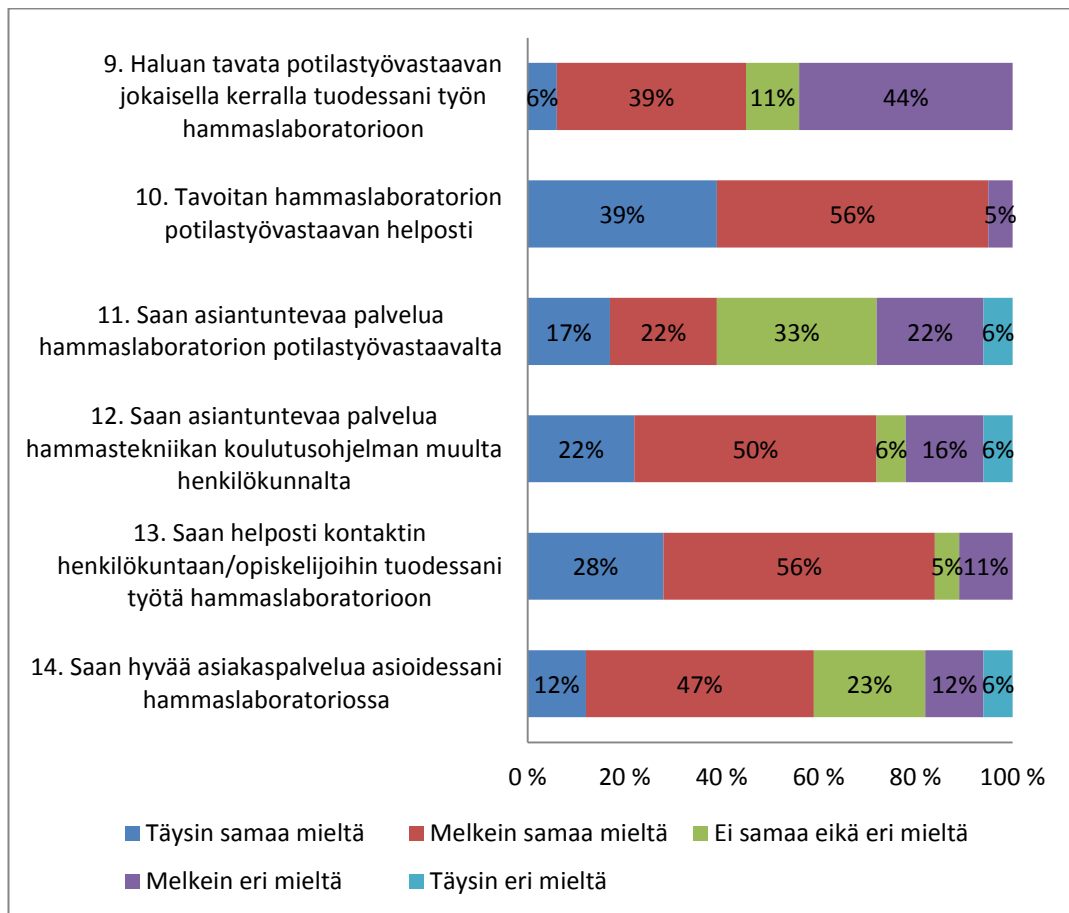
Kysymys 7. Itsepalvelu töiden tuonnin/haun yhteydessä on toimiva

Tuloksista voi todeta, että itsepalvelu töiden tuonnin sekä haun yhteydessä oli toimiva. Melkein kaikki vastaajista (94 %) koki sen toimivaksi. Pieni joukko (6 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Yhtään ”melkein eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 8. Saan tarvittaessa apua tuodessani potilastyön hammaslaboratorioon

Tuloksista voi päätellä, että hammaslaboratoriosta sai tarvittaessa apua potilastyötä tuotaessa, sillä melkein kaikki vastaajista (95 %) vastasi myönteisesti. Pieni joukko (5 %) oli ”melkein eri mieltä” asiasta. ”Ei samaa eikä eri mieltä” sekä ”täysin eri mieltä” olevia vastauksia ei tullut yhtään.

5.1.3 Tulokset hammaslaboratorion henkilökuntaan liittyen



Kuvio 3. Tulokset kysymyksistä 9–14

Kysymys 9. Haluan tavata potilastyövastaavan jokaisella kerralla tuodessani työn hammaslaboratorioon

Tuloksista kävi ilmi, että noin puolet vastaajista (45 %) halusivat tavata potilastyövastaavan jokaisella kerralla, kun toivat työn hammaslaboratorioon. Vastaajista noin puolet (44 %) taas eivät halunneet tavata potilastyövastaavaa jokaisella kerralla. Osa vastaajista (11 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Yhtään ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 10. Tavoitan hammaslaboratorion potilastyövastaavan helposti

Suurin osa vastaajista (95 %) oli sitä mieltä, että potilastyövastaava oli helposti tavoitettavissa. Pieni joukko (5 %) oli asiasta ”melkein eri mieltä”. Kukaan ei vastannut ”ei samaa eikä eri mieltä” eikä ”täysin eri mieltä”.

Kysymys 11. Saan asiantuntevaa palvelua hammaslaboratorion potilastyövastaavalta

Potilastyövastaavan asiantuntevaa palvelua kysyttäessä, tulokset hajaantuivat tasaisesti. Reilu kolmannes vastaajista (39 %) sai asiantuntevaa palvelua potilastyövastaavalta. Seuraavaksi eniten (33 %) vastasi ”ei samaa eikä eri mieltä” ja osa (28 %) oli potilastyövastaavan asiantuntevaan palveluun tyytymättömiä.

Kysymys 12. Saan asiantuntevaa palvelua hammastekniikan koulutusohjelman muulta henkilökunnalta

Tuloksista voi päätellä, että hammastekniikan koulutusohjelman muulta henkilökunnalta sai asiantuntevaa palvelua. Suurin osa vastaajista (72 %) oli pääasiassa tyytyväisiä. Vastaajista viidesosa (22 %) oli tyytymättömiä ja pieni joukko (6 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä”.

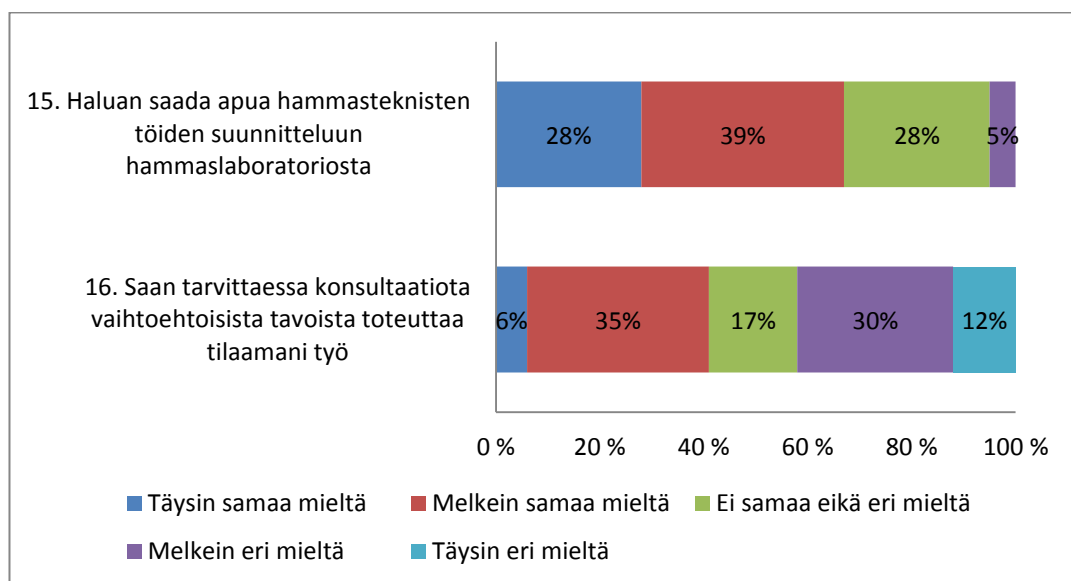
Kysymys 13. Saan helposti kontaktin henkilökuntaan/opiskelijoihin tuodessani työtä hammaslaboratorioon

Töitä tuodessa laboratorioon suurin osa vastaajista (84 %) koki saavansa helposti kontaktin henkilökuntaan tai opiskelijoihin. Vastaajista kymmenesosa (11 %) oli ”melkein eri mieltä” helposta kontaktin saatavuudesta. Osa vastaajista (5 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Kukaan ei vastannut ”täysin eri mieltä”.

Kysymys 14. Saan hyvää asiakaspalvelua asioidessani hammaslaboratoriossa

Hieman yli puolet vastaajista (59 %) saivat hyvää asiakaspalvelua asioidessaan hammaslaboratoriossa. Vastaajista viidesosa (23 %) oli asiasta ”ei samaa eikä eri mieltä”. Osa vastaajista (18 %) oli eri mieltä hyvästä asiakaspalvelusta. Yksi jätti vastaamatta kysymykseen.

5.1.4 Tulokset yhteistyöstä koskien töiden suunnittelua



Kuvio 4. Tulokset kysymyksistä 15–16

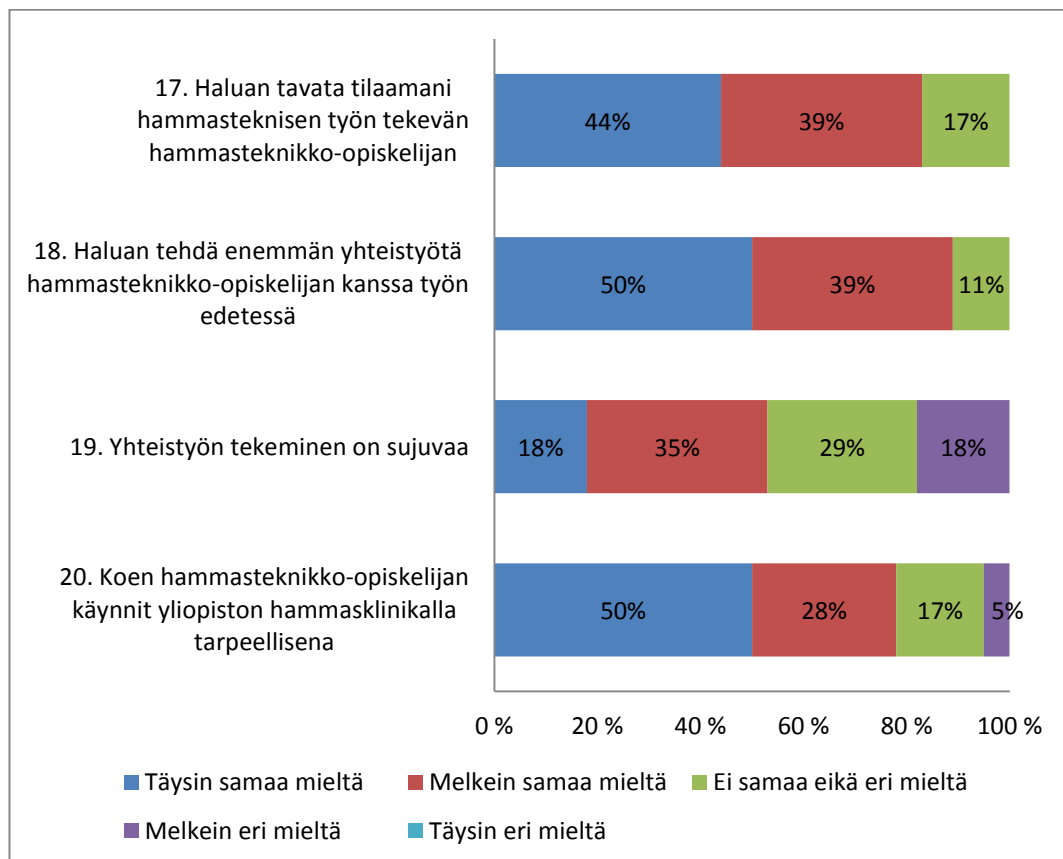
Kysymys 15. Haluan saada apua hammasteknisten töiden suunnitteluun hammaslaboratoriosta

Vastaajien halu saada apua hammaslaboratoriosta hammasteknisten töiden suunnitteluun oli erittäin korkea. Suurin vastaajajoukko (67 %) ottaisi mielellään apua vastaan töiden suunnittelussa. Osa vastaajista (28 %) vastasi kysymykseen ”ei samaa eikä eri mieltä”. Pieni joukko (5 %) oli asiasta ”melkein eri mieltä”. Yhtään ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 16. Saan tarvittaessa konsultaatiota vaihtoehtoisista tavoista toteuttaa tilaamani työ

Vastauksista käy ilmi, että alle puolet vastaajista (41 %) koki saavansa tarvittaessa konsultaatiota toteuttaa hammastekninen työ ja samansuuruinen joukko (42 %) koki, etteivät saaneet konsultaatiota. Vastanneista noin viidesosa (17 %) oli asiasta ”ei samaa eikä eri mieltä”. Yksi jätti vastaamatta kysymykseen.

5.1.5 Tulokset yhteistyöstä hammasteknikko-opiskelijan kanssa



Kuvio 5. Tulokset kysymyksistä 17–20

Kysymys 17. Haluan tavata tilaamani hammasteknisen työn tekevän hammasteknikko-opiskelijan

Vastauksista voi päätellä, että hammaslääkäriopiskelijoiden keskuudessa ilmeni erittäin suurta halua tavata tilaamansa työn tekevä hammasteknikko-opiskelija. Neljä viidestä (83 %) vastasi kysymykseen ”täysin samaa mieltä” ja ”melkein samaa mieltä”. Osa vastaajista (17 %) vastasi ”ei samaa eikä eri mieltä”. Vastanneista kukaan ei ollut ”melkein eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä” hammasteknikko-opiskelijan tapaamiseen.

Kysymys 18. Haluan tehdä enemmän yhteistyötä hammasteknikko-opiskelijan kanssa työn edetessä

Tuloksista voi todeta, että yhteistyölle olisi tarvetta, sillä suurin osa vastaajista (89 %) halusi tehdä enemmän yhteistyötä hammasteknikko-opiskelijan kanssa. Osa vastaajista (11 %) vastasi ”ei samaa eikä eri mieltä”. Huomion arvoista vastauksissa oli, että kukaan vastanneista ei vastustanut yhteistyön lisääntymistä.

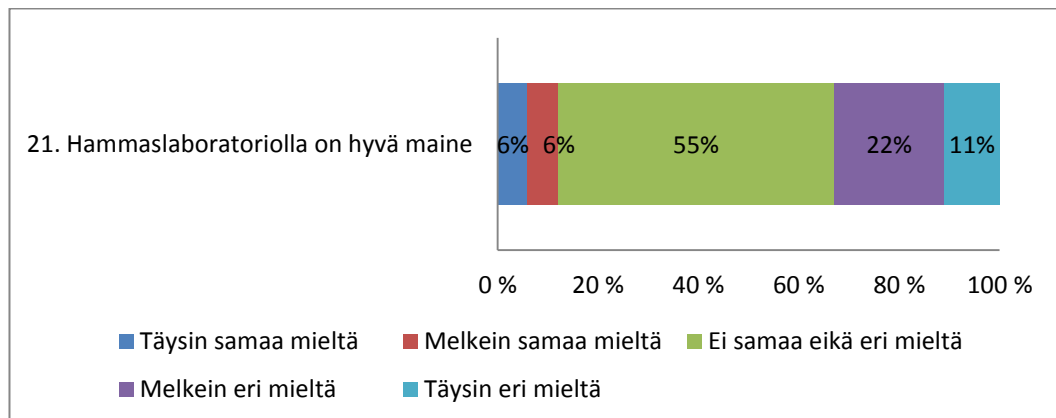
Kysymys 19. Yhteistyön tekeminen on sujuvaa

Yli puolet vastaajista (53 %) oli tyytyväisiä yhteistyön sujuvuuteen. Loput vastaajista jakaantuivat ”ei samaa eikä eri mieltä” (29 %) ja ”melkein eri mieltä” (18 %) kesken. Kukaan vastaajista ei ollut ”täysin eri mieltä”. Yksi jätti vastaamatta kysymykseen.

Kysymys 20. Koen hammasteknikko-opiskelijan käynnit yliopiston hammasklinikalla tarpeellisena

Vastauksista voi päätellä, että hammasteknikko-opiskelijoiden käynnit yliopiston hammasklinikalla koettiin selkeästi erittäin tarpeellisiksi. Suurin vastaajajoukko (78 %) oli tästä ”täysin samaa mieltä” ja ”melkein samaa mieltä”. Osa vastaajista (22 %) vastasi ”ei samaa eikä eri mieltä” ja pieni joukko (5 %) oli ”melkein eri mieltä”. Yhtään ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

5.1.6 Tulokset hammaslaboratorion maineesta



Kuvio 6. Tulokset kysymyksestä 21

Kysymys 21. Hammaslaboratoriolla on hyvä maine

Kolmannes vastaajista (33 %) oli sitä mieltä, että hammaslaboratoriolla ei ollut hyvä maine hammaslääkäriopiskelijoiden keskuudessa. Vastaajista reilu kymmenesosa (12 %) oli sitä mieltä, että hammaslaboratoriolla on hyvä maine. Suurin vastaajajoukko (55 %) vastasi ”ei samaa eikä eri mieltä” hammaslaboratorion hyvään maineeseen.

5.1.7 Palaute palvelun laadusta

Kyselyssä pyydettiin perustelemaan, jos vastasi johonkin kysymykseen ”täysin eri mieltä”. Saaduissa palautteissa kerrottiin, että vastaajan kohdalle ei ole sattunut tilannetta, jossa työtä olisi suunniteltu yhdessä hammastekniikan koulutuksen opiskelijoiden tai henkilökunnan kanssa. Palautteissa otettiin kantaa työn tekemiseen, toimitusaikoihin ja potilastyövastaavan työn määrään. Koettiin, että työn eteneminen ei ole ongelmaton ja toimitusajat venyvät erilaisista syistä. Töiden toimitusaikojen koettiin yleensä aina venyvän pidemmiksi ja pahimmillaan hammaslääkäri-opiskelijan valmistuminen venyy pitemmälle, mikäli aikataulut myöhästyvät. Potilastyövastaavaa pidettiin kiireisenä. Koettiin, että hän ei ehdi opastaa hammasteknikko-opiskelijoita tarpeeksi ja hänen taitojaan korjata oppilaiden virheitä hieman epäiltiin.

Hammaslaboratorion asiakaspalvelua moitittiin, mutta samalla kiiteltiin, koska useamman kerran oli hienolla tavalla järjestetty kiireelliset korjaukset ja muutokset tilattuihin töihin. Hammaslaboratorion puolelta toivottiin ymmärtäväistä asennetta ongelmatilanteiden kohdatessa, asioiden selvittämistä yhdessä ja kuinka havaitut virheet voitaisiin korjata. Vastaaja on kokenut ongelmatilanteessa hyökkävää käytöstä ja syyllisten etsimistä. Ongelmatilanteita ei pitäisi pelätä, sillä hammaslääkäriopettajien ja potilaiden koettiin olevan hyvin ymmärtäviä. Yhteistyön koettiin helpottuvan, mikäli kommunikatio saataisiin muodostettua hammaslääkäri- ja hammasteknikko-opiskelijoiden välille.

5.1.8 Yhteenveto palvelun laadusta

Kyselystä saatiin selville kandidaattien halukkuus käydä tutustumassa hammaslaboratorioon ennen ensimmäisen työn tilaamista. Kandidaateista yli puolet piti potilastöiden tilauskäytännön ohjeistusta riittävänä. Heistä kolmasosa halusi muutoksia potilastöiden tilauskäytännön ohjeistukseen.

Tuloksista nähtiin, että töiden tuontipaikka löytyi helposti ja se oli kaikkien mielestä siistissä kunnossa. Vastaajista melkein kaikki olivat sitä mieltä, että lähetelomake oli selkeä. Vastaajista kaikki löysivät valmiiden töiden hakupaikan helposti. Tuloksista voitiin todeta, että itsepalvelu töiden tuonnin sekä haun yhteydessä oli toimiva. Vastauksista kävi ilmi myös, että hammaslaboratoriosta saatiin tarvittaessa apua potilastyötä tuottaessa, sillä melkein kaikki vastaajista vastasivat myönteisesti.

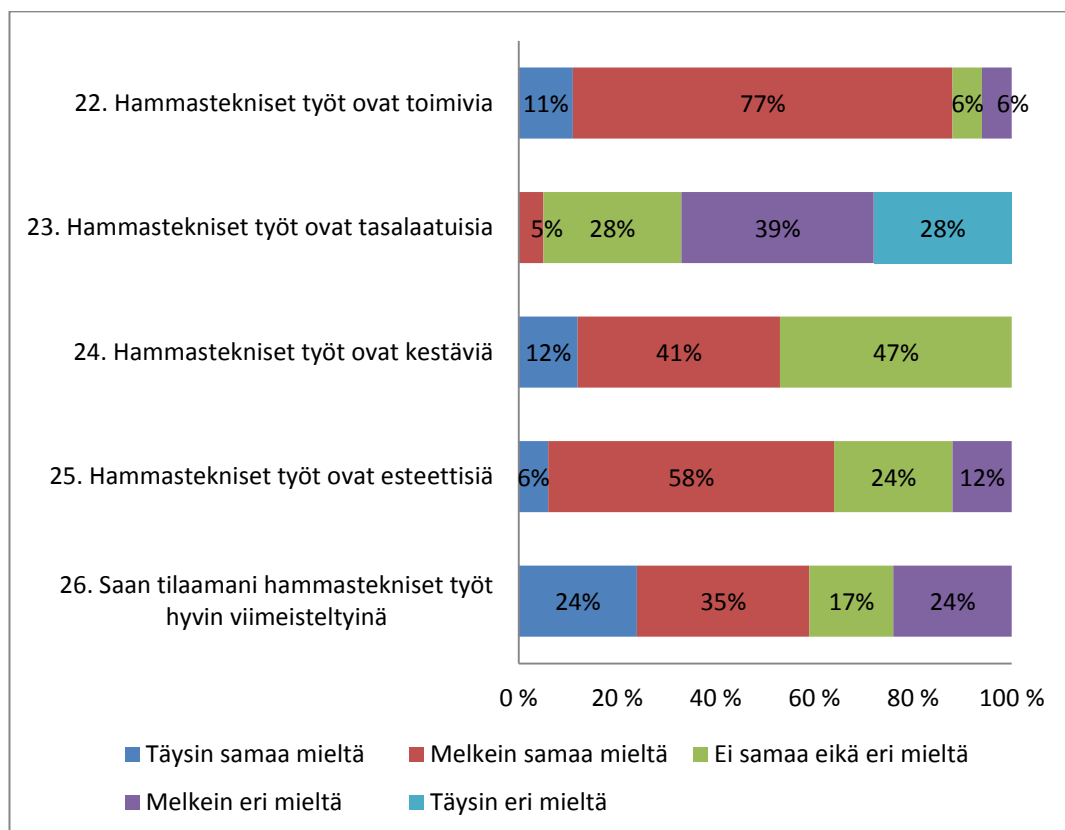
Vastaajista noin puolet halusi tavata potilastyövastaavan jokaisella kerralla, kun he toivat työn hammaslaboratorioon. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että potilastyövastaava oli helposti tavoitettavissa. Potilastyövastaavan asiantuntevaa palvelua kysyttäessä tulokset hajaantuivat tasaisesti. Reilu kolmannes vastaajista sai asiantuntevaa palvelua potilastyövastaavalta. Tuloksista kävi ilmi, että hammastekniikan koulutusohjelman muulta henkilökunnalta saatiin asiantuntevaa palvelua, suurin osa vastaajista oli pääasiassa tyytyväisiä.

Suurin osa vastaajista koki saavansa helposti kontaktin henkilökuntaan tai opiskelijoihin tuodessaan töitä laboratorioon. Hieman yli puolet vastaajista sai hyvää asiakaspalvelua asioidessaan hammaslaboratoriossa.

5.2 Työn laatu

Tämän osion avulla oli tarkoitus selvittää hammaslääketieteen kandidaattien saamaa työn laatua Metropolia Ammattikorkeakoulun hammaslaboratoriosta. Kyselyssä tarkasteltiin hammaslaboratorion työn laatua eri näkökulmista. Siinä selvitettiin hammasteknisten töiden toimivuutta, tasalaatuisuutta, kestävyyttä, esteettisyyttä sekä viimeistelyä (ks. kuvio 7). Lisäksi kyseltiin aikatauluista eli siitä, saadaanko työt annetun aikataulun mukaisesti valmiiksi sekä siitä, saadaanko tieto ajoissa, mikäli työ viivästyy sovitusta ajankohdasta (ks. kuvio 8). Kyselyssä selvitettiin myös halukkuutta palautteen saamiseen, esimerkiksi jäljennöksistä ja hionnoista (ks. kuvio 9).

5.2.1 Tulokset potilastöiden laadusta



Kuvio 7. Tulokset kysymyksistä 22–26

Kysymys 22. Hammastekniset työt ovat toimivia

Vastaajista suurin osa (88 %) oli sitä mieltä, että hammastekniset työt olivat toimivia. Osa vastaajista (12 %) oli toimivuuden osalta ”ei samaa eikä eri mieltä” sekä ”melkein eri mieltä”. Yhtään ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 23. Hammastekniset työt ovat tasalaatuisia

Tuloksista kävi ilmi, että suurin osa vastaajista (67 %) oli eri mieltä hammasteknistien tuotteiden tasalaatuisuudesta. Vastaajista vajaa kolmannes (28 %) ei osannut ilmaista kantaansa ollen ”ei samaa eikä eri mieltä”. Pieni joukko vastaajista (5 %) oli tasalaatuisuudesta samaa mieltä. Yhtään ”täysin samaa mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 24. Hammastekniset työt ovat kestäviä

Vastaajista hieman yli puolet (53 %) oli sitä mieltä, että hammastekniset työt olivat kestäviä. Loput vastaajista (47 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Yhtään ”melkein eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut. Yksi jätti vastaamatta kysymykseen.

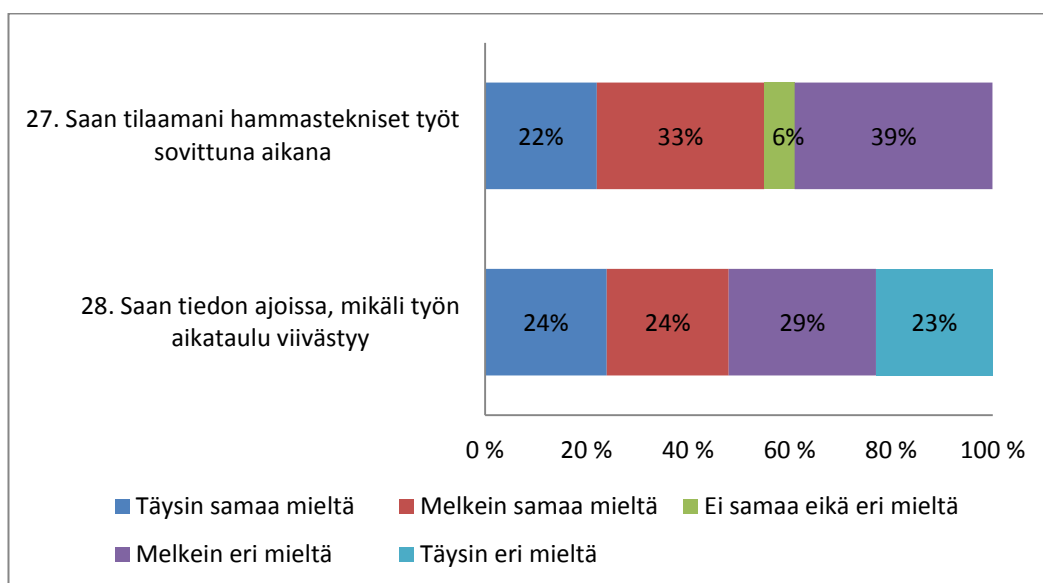
Kysymys 25. Hammastekniset työt ovat esteettisiä

Vastaajista suurin osa (64 %) oli sitä mieltä, että hammastekniset työt olivat esteettisiä. Osa vastaajista (24 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä” ja pieni joukko (12 %) oli eri mieltä töiden esteettisyydestä. Yhtään ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut. Yksi jätti vastaamatta kysymykseen.

Kysymys 26. Saan tilaamani hammastekniset työt hyvin viimeistelyinä

Töiden viimeistelystä kysyttäessä vastaajista hieman yli puolet (59 %) sai työt hyvin viimeistelyinä. Osa vastaajista (17 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä” ja osa (24 %) ”melkein eri mieltä”. Yhtään ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut. Yksi jätti vastaamatta kysymykseen.

5.2.2 Tulokset aikatauluista



Kuvio 8. Tulokset kysymyksistä 27–28

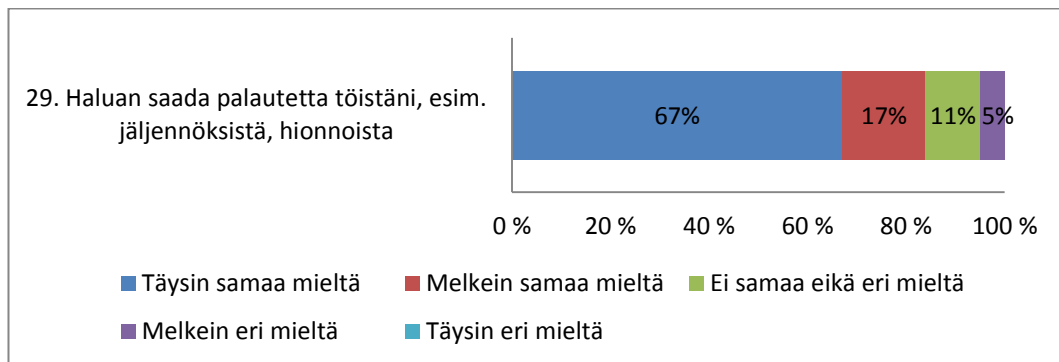
Kysymys 27. Saan tilaamani hammastekniset työt sovittuna aikana

Hieman yli puolet (55 %) kyselyyn vastanneita oli samaa mieltä siitä, saivatko he tilaamansa hammastekniset työt sovittuun aikaan. Huomattavan suuri osa vastaajista (39 %) oli kuitenkin aikataulujen pitävyydestä eri mieltä. Pieni joukko (6 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Yhtään ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

Kysymys 28. Saan tiedon ajoissa, mikäli työn aikataulu viivästyy

Tuloksista kävi ilmi, että hieman yli puolet (52 %) kyselyyn vastanneista ei saanut ajoissa tietoa töiden viivästyisestä. Loput hieman vajaa puolet (48 %) vastaajista sen sijaan oli saanut tiedon ajoissa. Yhtään ”ei samaa eikä eri mieltä” olevaa vastausta ei tullut. Yksi jätti vastaamatta kysymyksen.

5.2.3 Tulokset palautteen antamisesta



Kuvio 9. Tulokset kysymyksestä 29

Kysymys 29. Haluan saada palautetta töistäni, esim. jäljennöksistä, hionnoista

Kyselyyn vastanneista suurin enemmistö (84 %) halusi saada palautetta töistään. Osa vastaajista (11 %) oli ”ei samaa eikä eri mieltä” ja pieni joukko (5 %) oli eri mieltä palautteen saamisesta. Yhtään ”täysin eri mieltä” -vastausta ei tullut.

5.2.4 Palaute työn laadusta

Myös työn laatuun liittyviin kysymyksiin liitettiin jatkokysymys, jossa pyydettiin perustelemaan, mikäli vastasi johonkin kysymykseen ”täysin eri mieltä”. Saaduissa palautteissa kerrottiin, että valmiissa töissä oli esiintynyt viimeistelemättömyyttä ja työn laatu vaihteli riippuen tekijästä sekä siitä, millainen työ on kyseessä. Toisaalta joitain töitä kiiteltiin kovasti.

Palautteissa tuli myös ilmi, että töiden aikataulujen viivästyisestä ilmoitettiin liian myöhään tai joissain tapauksissa työtä ei ollut edes aloitettu, kun se olisi pitänyt olla jo valmiina. Vastaaja toivoi huolellisuutta lähetteen ja päivämäärien seuraamiseen, sillä töiden viivästyminen saa kandidaattien aikataulun sekaisin. Myös hammasteknikko-opiskelijoiden yhteystietoja toivottiin läheteeseen yhteistyön helpottamiseksi.

Hammaslääkäriopiskelijat kokevat palautteen saamisen omista töistään uran alkuvaiheessa erittäin tärkeänä oppimisen kannalta. Palautetta toivottiin esimerkiksi hionnoista, kirjoittamalla se läheteeseen tai soittamalla kyseiselle kandidaatille.

5.2.5 Yhteenveto työn laadusta

Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että hammastekniset työt olivat toimivia. Enemmistö koki työt kuitenkin epätasalaatuisiksi. Avointen vastausten pohjalta kävi ilmi, että työn laatu vaihteli tekijän ja työn mukaan. Vastaajista hieman yli puolet oli sitä mieltä, että hammastekniset työt olivat kestäviä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että hammastekniset työt olivat esteettisiä ja viimeistelyjä, vaikka hajontaakin löytyi.

Hieman yli puolet kyselyyn vastanneita oli saanut tilaamansa hammastekniset työt sovittoon aikaan. Huomattavan suuri osa vastaajista oli kuitenkin aikataulujen pitävyydestä eri mieltä. Tuloksista kävi ilmi, että hieman yli puolet kyselyyn vastanneista ei saanut ajoissa tietoa töiden viivästyisestä. Myös avoimissa palautteissa kerrottiin, että viivästyisistä ilmoitettiin liian myöhään. Enemmistö kyselyyn vastanneista halusi saada palautetta töistään. Palautteen saaminen koettiin erittäin tärkeäksi myös avoimissa vastauksissa.

5.3 Kehittämisehdotuksia hammaslaboratoriolle

Kyselyssä pyydettiin kehittämisehdotuksia hammaslaboratoriolle. Yksi ehdotuksista oli, että hammaslaboratorioon tarvitaan lisää osaavia opettajia. Hammasteknisten töiden kustannusarvioihin ehdotettiin esimerkiksi sähköistä laskuria, joka päivittää kullan hintaa markkina-arvon mukaan. Kustannusarvion tekemiseen haluttiin tukea hammaslaboratoriolta yleisesti. Hammasteknisten töiden toimitusaikoihin toivottiin lyhennystä työvaiheiden osalta ja hammaslaboratorion loma-aikoja sähköpostitse hammaslääkäriopiskelijoille sekä protetiikan erikoishammaslääkäriopettajille.

Hammaslääkäriopiskelija tulisi mielellään tutustumaan ja katsomaan eri työvaiheita, muun muassa kruunun valmistamista, jotta hän voisi paremmin ymmärtää eri osaluokkia. Hän koki hammasteknikko-opiskelijoiden ammattiosaamisen arvostuksen nousevan tiedon lisääntyessä. Ongelmaksi yhteistyön lisäämisessä saattaisi muodostua aikataulujen yhteen sovittaminen.

Yhtenä kehittämissuosituksena tuli esille yhteistyön ja kommunikaation tärkeys hammaslääkäri- ja hammasteknikko-opiskelijoiden välillä. Se koettiin ensiarvoisen tärkeäksi. Tähän kehoitettiin kannustettavan, koska toisilla se onnistuu paremmin ja toisilla on vielä kehitettävää yhteistyön ja kommunikaation osalta.

6 Pohdinta

Tämän työn kohteena oli arvioida Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelman hammaslaboratorion palvelua ja työn laatua. Arvioinnin kohteena oli myös Helsingin kaupungin yliopistohammasklinikan ja Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelman välinen yhteistyö. Arviointiin oleellisena osana liittynyt kyselylomake lähetettiin sähköisenä valmistuvalle hammaslääketieteen opiskelijaryhmälle.

Mahdolliseksi riskiksi opinnäytetyön kannalta olisi saattanut muodostua liian laaja tutkimusongelma, ellei olisi suoritettu rajausta juuri palvelun ja työn laatuun. Muita mahdollisia riskejä oli mahdollinen saatekirjeen jääminen puutteelliseksi ja vastaaja ei siksi olisi uskaltanut osallistua tutkimukseen. Suurin riski tutkimuksessa oli, että kyselyyn vastanneiden määrä saattaisi jäädä liian pieneksi tai lomakkeet olisivat olleet puutteellisesti täytettyjä. Tällöin kyselytutkimuksen vastausprosentti olisi jäänyt liian alhaiseksi.

Kyselyn vastausprosentti oli 40, yhteensä vastauksia tuli 18 kappaletta 45:stä. Kysely lähetettiin kaksi kertaa, mutta vastauksista jäi lopulta puuttumaan 60 %. Kysely tehtiin huhti-toukokuussa 2013, jolloin kandidaattien oli määrä valmistua. Kyselyn ajankohta olisi ollut ehkä otollisempi aikaisemmin keväällä, nyt osa kandidaateista saattoi olla jo päättänyt koulunsa. Toisaalta osa samasta ryhmästä valmistui vasta saman vuoden syksyllä. Kyselyn ollessa aikaisemmin keväällä, voisi vastauksia käydä läpi vastanneiden kandidaattien kanssa kyselyn päätyttyä. Pohdinnaksi jäi vastasivatko kyselyyn vain he, joilla oli sanottavaa tai negatiivisia kokemuksia hammaslaboratorion opiskelijoiden ja henkilökunnan kanssa tehtävästä yhteistyöstä tai hammasteknisistä töistä.

Osaan kysymyksistä vastauksia tuli 17 kappaletta, koska lomake salli tyhjän vastauksen antamisen. Jatkossa tyhjän vastauksen salliminen pitäisi karsia pois siten, että kyselyssä ei pääse eteenpäin, jos vastausvaihtoehtoa ei ole valittu. Edellä mainitut tyhjät vastaukset sekä vastausprosentti vaikuttavat hieman tutkimuksen reliabiliteettiin eli luotettavuuteen ja tarkkuuteen alentavasti. Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta parannettiin sillä, että lomake testattiin ja korjattiin ennen sen lähettämistä. Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys mittaa sitä, mitä oli tarkoituskin mitata ja se toteutui hyvin. Kyselystä saatiin sitä tietoa, mitä lähdettiin hakemaan, sillä kysymykset mittasivat hammaslaboratorion palvelua ja hammasteknisten töiden laatua.

Hammaslaboratorion mahdollisia kehittämisalueita voisivat saadun palautteen pohjalta olla järjestää tutustumiskäynti tai ”avoimet ovet” hammaslaboratorioon kandidaateille, jotka alkavat tehdä potilastöitä ja samalla kertoa potilastöiden tilauskäytännöistä. Tutustumiskäynnin voisivat järjestää esimerkiksi kolmannen vuosikurssin hammasteknikko-opiskelijat, sillä heille on jo muodostunut käsitys hammaslaboratorion käytännöstä. Ajankohta voisi olla syksyllä tai kandidaateilta voitaisiin kysyä heidän opiskeluihinsa sopivaa ajankohtaa. Tutustumiskäynnillä voisi olla muutaman hengen ryhmä kerrallaan, jotta aikataulut saadaan sovitettua paremmin ja kaikki pääsevät tutustumiskäynnille. Samalla jaettaisiin vastuuta useammalle hammasteknikko-opiskelijalle. Myös vastaavasti hammasteknikko-opiskelijoiden käyntejä yliopiston hammasklinikalla pidettiin tärkeinä ja vastavuoroisen tutustumiskäynnin voisi järjestää toisen vuosikurssin hammasteknikko-opiskelijoille.

Tällaisena sosiaalisen median aikakautena voitaisiin internetiin luoda esimerkiksi suljettu keskustelufoorumi kyseisten koulutusohjelmien opiskelijoiden ja opettajien välille helpottamaan yhteydenpitoa. Yhteistyön lisäämistä kannattaisi kehittää, sillä kyselyn perusteella hammaslääkäriopiskelijat haluavat tehdä enemmän yhteistyötä hammasteknikko-opiskelijoiden kanssa.

Hammaslaboratorion maineesta tulokset olivat joko neutraaleja tai huonoja. Mainetta saataisiin varmasti parannettua, mikäli yhteistyötä olisi enemmän ja luottamus esimerkiksi aikataulujen pitävyyden osalta saataisiin kasvamaan. Aikatauluihin toivottiin selkeästi parannusta ja erityisesti aikataulujen pitävyys sai moitteita. Hammasteknisten töiden myöhästymisistä tulisi ilmoittaa riittävän ajoissa, nyt suurin osa vastaajista sai ilmoituksen liian myöhään. Aikatauluissa pysymiseen voitaisiin lisätä valvontaa. Potilastyövastaava tai opettaja voisi kysyä opiskelijoilta hyvissä ajoin työn aloittamisesta ja etenemisestä. Tieto eri työvaiheista olisi näin henkilökunnan tiedossa jo varhaisessa vaiheessa ja työn valmistumista pystyttäisiin valvomaan paremmin. Aikataulujen pettäessä ilmoitettaisiin viivästyksestä heti kandidaateille, jolloin he ehtisivät muuttaa ajoissa omia aikataulujaan.

Puolet vastaajista sai konsultaatiota vaihtoehtoisista tavoista toteuttaa työ ja suuri osa vastaajista haluaisi saada apua töiden suunnitteluun hammaslaboratorion opiskelijoilta ja henkilökunnalta. Tähän voidaan vaikuttaa yhteystietojen saatavuudella ja rohkaamalla kandidaatteja kysymään neuvoa hammaslaboratoriosta. Hammaslaboratorion opiskelijoiden ja henkilökunnan tulisi kiinnittää enemmän huomiota hammasteknisten

tuotteiden tasalaatuisuuteen, vaikka tuotteet olivatkin pääasiassa viimeistelyjä. Töiden tasalaatuisuutta voitaisiin parantaa korottamalla vaatimustasoa potilastöiden osalta. Henkilökunnan parissa voitaisiin tehdä yhteinen linjaus siitä, mikä on riittävän laadukas tuote luovutettavaksi potilaalle. Hammaslääketieteen kandidaatit toivoivat myös enemmän palautetta omista töistään, koska se olisi oppimisen kannalta erittäin tärkeää.

Hammaslaboratorion loma-ajoista tulisi ilmoittaa hyvissä ajoin yliopiston hammasklinikalle, sillä negatiivista palautetta annettiin siitä, että teknikkokoulun loma-ajat ilmoitetaan liian myöhään. Tämän palautteen antaja oli käynyt kysymässä loma-aikoja jo ennen joulua 2012 ja keväällä 2013 tuli hammastekniikan koulutusohjelmaan ylemmältä taholta päätös, että pitää järjestää yksi opetukseton viikko keväällä.

Tämän opinnäytetyön tekemisen aikana Metropolia Ammattikorkeakoulu julkisti, ettei se hae koulutusvastuuta hammastekniikan koulutusohjelmaan. Näillä näkymin syksyn 2013 aloittaneet opiskelijat ovat viimeinen ryhmä, joka valmistuu Helsingistä hammas-tekniikoiksi. Tämän johdosta opinnäytetyön tuloksena syntynyt kyselylomaketta ehditään hyödyntää vain muutaman vuoden. Samalla Helsingissä opiskelevat hammaslääkärit menettävät maailmanlaajuisestikin ainutlaatuisen mahdollisuutensa moniammatilliseen yhteistyöhön jo koulutuksen aikana. Tätä opinnäytetyötä voitaisiin käyttää apuna hammastekniikan uuden koulutuspaikan moniammatillisen yhteistyön luomisessa.

Lähteet

Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WSOY.

Kuusela, Hannu 1998. Markkinoinnin haaste: näkymätön näkyväksi. Porvoo: WSOY.

Niskanen, Jarno 2012. Hammastekniikan koulutusohjelman maksullisen palvelutoiminnan prosessin kehittäminen. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen. Hammasteknikko YAMK.

Product quality 2006. A guide for small and medium-sized enterprises. United Nations Industrial Development Organization. Verkkodokumentti.
http://www.unido.org/fileadmin/media/documents/pdf/tcb_product_quality.pdf. Luettu 1.11.2013.

Rissanen, Tapio 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti.

Saari, Seppo 2002. Laatuun perustuva talous: johdatus tuotannon teoriaan ja mittaamiseen. MIDO Oy.

Saatteiden laatiminen ja vastausprosentti. KvantiMOTV 2011. Verkkodokumentti.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html#saatteet>. Luettu 16.3.2013.

Tietoinen suostumus. Turun kliininen tutkimuskeskus. Verkkodokumentti.
<http://www.turkucrc.fi/index.phtml?s=76> . Luettu 21.2.2013.

Tutkimuslupa. Metropolia 2013. Verkkodokumentti.
<https://tuubi.metropolia.fi/portal/fi/group/tuubi/henkilokunnalle/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiotoiminta/projektin-valmistelu/tutkimuslupa>. Luettu 16.3.2013.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Saatekirje

Hyvä hammaslääketieteen kandidaatti,

Tule kehittämään kanssamme koulutustemme välistä yhteistyötä!

Teemme kyselytutkimusta Helsingin yliopiston hammaslääketieteen laitoksen ja Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelman välisestä yhteistyöstä. Kyselyn tarkoituksena on kehittää yhteistyötämme entistä paremmaksi.

Olet valikoitunut tutkimuksemme kohderyhmäksi, koska sinulla on useamman vuoden kokemus yhteistyöstä hammastekniikan koulutusohjelman kanssa. Tutkimuksessa turvaamme vastaajan anonymiteetin säilymisen, sillä emme kysy tunnistettavia henkilötietoja. Vastausten anonymiteetti turvataan verkkokyselyn avulla ja tutkimustulokset käsitellään luottamuksellisesti.

Toivomme, että ehdit vastata kyselyymme. Tutkimustulosten avulla pystymme kehittämään yhteistyötämme ja huomioimaan paremmin hammaslääketieteen koulutuksen toiveita.

Vastaathan kyselyyn 30.4. mennessä!

Tarvittaessa saat lisätietoja kyselyä koskevista kysymyksistä sähköpostitse mervi.kosamo@metropolia.fi.

Tutkimuksen tulokset julkaistaan opinnäytetyönä syksyllä 2013.

Kiitämme kyselyyn osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin,

Mervi Kosamo, Päivi Ojanen ja Essi Tuhkalainen.

Hammastekniikan koulutusohjelma

Kyselylomake

Kysely Helsingin yliopiston hammaslääketieteen laitoksen ja Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelman välisestä yhteistyöstä

Palvelun laatu

Valitse vaihtoehdoista se, joka vastaa parhaiten mielipidettäsi palvelun laadusta. Valitse vain yksi vaihtoehto väitettä kohti. Hammaslaboratoriolla tarkoitetaan Metropolia Ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutusohjelman laboratoriota.

| | Täysin samaa mieltä | Melkein samaa mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Melkein eri mieltä | Täysin eri mieltä |
|---|---------------------|----------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. Haluan käydä tutustumiskäynnillä hammaslaboratoriossa ennen ensimmäisen hammasteknisen työn tilaamista | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Ohjeistus potilastöiden tilauskäytännöstä on riittävä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Hammasteknisten töiden tuontipaikka löytyy helposti | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Töiden tuontipaikka on siisti | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. Lähetelomake on selkeä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. Löydän valmiiden töiden hakupaikan helposti | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. Itsepalvelu töiden tuonnin/haun yhteydessä on toimiva | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Saan tarvittaessa apua tuodessani potilastyön hammaslaboratorioon | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Haluan tavata potilastyövastaavan jokaisella kerralla tuodessani työn hammaslaboratorioon | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. Tavoitan hammaslaboratorion potilastyövastaavan helposti | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. Saan asiantuntevaa palvelua hammaslaboratorion potilastyövastaavalta | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 12. Saan asiantuntevaa palvelua hammastekniikan koulutusohjelman muulta henkilökunnalta | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. Saan helposti kontaktin henkilökuntaan/opiskelijoihin tuodessani työtä hammaslaboratorioon | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. Saan hyvää asiakaspalvelua asioidessani hammaslaboratoriossa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. Haluan saada apua hammasteknisten töiden suunnitteluun hammaslaboratoriosta | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. Saan tarvittaessa konsultaatiota vaihtoehtoisista tavoista toteuttaa tilaamani työ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. Haluan tavata tilaamani hammasteknisen työn tekevän hammasteknikko-opiskelijan | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. Haluan tehdä enemmän yhteistyötä hammasteknikko-opiskelijan kanssa työn edetessä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19. Yhteistyön tekeminen on sujuvaa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20. Koen hammasteknikko-opiskelijan käynnit yliopiston hammasklinikalla tarpeellisena | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. Hammaslaboratoriolla on hyvä maine | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Jos vastasit johonkin edellä oleviin väitteisiin täysin eri mieltä, perustele vastauksesi.

Työn laatu

Valitse vaihtoehdoista se, joka vastaa parhaiten mielipidettäsi työn laadusta. Valitse vain yksi vaihtoehto väitettä kohti.

| | Täysin samaa mieltä | Melkein samaa mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Melkein eri mieltä | Täysin eri mieltä |
|--|---------------------|----------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. Hammastekniset työt ovat toimivia | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23. Hammastekniset työt ovat tasa-laatuisia | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. Hammastekniset työt ovat kestäviä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. Hammastekniset työt ovat esteettisiä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26. Saan tilaamani hammastekniset työt hyvin viimeistelyinä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27. Saan tilaamani hammastekniset työt sovittuna aikana | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28. Saan tiedon ajoissa, mikäli työn aikataulu viivästyy | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29. Haluan saada palautetta töistäni, esim. jäljennöksistä, hionnoista | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Jos vastasit johonkin edellä oleviin väitteisiin täysin eri mieltä, perustele vastauksesi.

Avoimet kysymykset

30. Miten kehittäisit hammaslaboratorion palveluja?
