



Pauliina Lyytinen

Maisa-asiakasportaalin ajanvaraustoiminnan kehittäminen Vantaan terveystalouksissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sairaanhoidaja YAMK

Kliininen asiantuntijuus sosiaali- ja terveystalouksissa:

Digitaalisten palvelujen asiantuntija

1.6.2022

Tekijä	Pauliina Lyytinen
Otsikko	Maisa-asiakasportaalin ajanvaraustoiminnan kehittäminen Vantaan terveystalouksissa
Sivumäärä	41 sivua + 8 liitettä
Aika	1.6.2022
Tutkinto	Sairaanhoitaja YAMK
Tutkinto-ohjelma	Kliininen asiantuntijuus sosiaali- ja terveysalalla: Digitaalisten palvelujen asiantuntija
Ohjaaja	Lehtori Juha Havukumpu
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuinka Maisa-asiakasportaalin kautta tapahtuvaa ajanvarausta voisi kehittää asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteena oli saada tietoa Vantaan kaupungin terveystalouksille, kuinka ajanvarausta voisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Ajanvarauksen kehittämisellä tavoitellaan asiakastytyväisyyden parantamista sähköisessä ajanvarauksessa sekä sähköisen ajanvarauksen lisääntymistä tulevaisuudessa. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Vantaan terveystalouksien digiyksikön kanssa. Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä olivat 1) Mitkä tekijät auttavat asiakasta hahmottamaan oikean ajanvaraustarpeen? 2) Minkälaisen tekijöiden asiakkaat kokevat edistävän ajanvaraukskokemusta Maisa-asiakasportaalissa? 3) Minkälaisen tekijöiden asiakkaat kokevat heikentävän ajanvaraukskokemusta Maisa-asiakasportaalissa?</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin sähköisenä kyselytutkimuksena. Kysely toteutettiin verkossa osallistuvavantaa.fi -palvelun kautta. Kyselylomakkeen strukturoidusta kysymyksistä saadut vastaukset analysoitiin SPSS-ohjelmistolla. Avoimille kysymyksille toteutettiin sovellettu induktiivinen sisällönanalyysi. Tutkimuksen tulokset kuvattiin opinnäytetyössä leipätekstissä taulukoita ja kuvioita apuna käyttäen.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tuloksista selvisi, että kiinnostusta Maisa-asiakasportaalin kautta tapahtuvalle ajanvaraukselle on. Tuloksista voidaan päätellä, että Maisan ajanvaraus koetaan tarpeelliseksi, mutta kehitettävää löytyy, esimerkiksi palvelun käytettävyydessä.</p> <p>Opinnäytetyön avulla saatiin vastauksia oikean ajanvaraustarpeen hahmottamiseen vaikuttavista tekijöistä sekä ajanvaraukskokemusta edistävistä ja heikentävistä tekijöistä. Sähköisiä palveluita kehitettäessä asiakkaiden palaute tulisi olla osana kehittämistyötä.</p>	
Avainsanat	digitaaliset palvelut, sähköiset palvelut, sähköinen asiointi, digitaalisuus, sähköinen ajanvaraus, käyttökokemukset

Author	Pauliina Lyytinen
Title	Development of appointments made through the Maisa customer portal in Vantaa Health Services
Number of Pages	41 pages + 8 appendices
Date	1.6.2022
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Master's Degree in Clinical Expertise in Health Care and Social Services: Expertise in Digital Social and Health Services
Instructor	Juha Havukumpu Senior Lecturer
<p>The purpose of my study was to find out how an appointment made through the Maisa customer portal could be developed from the customer's point of view. The aim was to gain information for Vantaa Health Services on how to make appointments made through the Maisa customer portal more customer oriented. The goal of developing the appointment is to improve customer satisfaction in electronic appointments and increase electronic appointments in the future. The thesis was conducted in cooperation with Vantaa Health Services Digital Unit. The research questions in this thesis were 1) What factors help the customers understand the right need for an appointment? 2) What factors are improving the experience of making appointments through the Maisa customer portal? 3) What factors are weakening the experience of making appointments through the Maisa customer portal?</p> <p>This study was carried out as an electronic survey. The survey was conducted online through the osallistuvavantaa.fi -service. The responses to the structured questions in the questionnaire were analyzed using SPSS software. An applied inductive content analysis was performed for open questions. The results of the study were described in the thesis in the text using tables and figures.</p> <p>The results of this thesis showed that there is interest in making an appointment through the Maisa customer portal. From the results can be concluded that making the appointment through the Maisa customer portal is considered necessary, but there is need for improvement for example in the usability of the service. The thesis gave answers were obtained about the factors influencing the perception of the need to make an appointment and the factors that improve and weaken the appointment experience. When developing electronic services, customer feedback should be part of the development work.</p>	
Keywords	digital healthcare services. eHealth, user experience, health care, healthcare, digitalization, making an appointment

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Keskeiset käsitteet ja teoreettinen tausta	4
2.1	Digitalisaatio ja sähköiset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa	5
2.2	Vantaan kaupunki	7
2.3	Oy Apotti Ab	8
2.3.1	Maisa-asiakasportaali	9
2.3.2	Maisa-asiakasportaali Vantaan terveystalouksissa	10
3	Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	12
4	Tutkimuksen toteuttaminen	13
4.1	Projektisivu	14
4.2	Kyselylomake	14
4.3	Aineiston keruu	15
4.4	Kyselyn saavutettavuus	16
4.5	Aineiston analysointi	16
5	Aikataulu ja raportointi	17
6	Tulokset	18
6.1	Vastaajien taustatiedot	18
6.2	Oikean ajanvaraustarpeen hahmottamiseen vaikuttavat tekijät	23
6.3	Ajanvarauskokemusta edistävät ja heikentävät tekijät	25
6.4	Maisa ajanvarauksen kehittäminen	28
7	Pohdinta	33
7.1	Tulosten tarkastelu	33
7.2	Eettisyys ja luotettavuus	35
7.3	Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset	37
	Lähteet	39
	Liitteet	
	Liite 1. Saatekirje suomeksi	
	Liite 2. Vastausohjeet suomeksi	
	Liite 3. Kysely suomeksi	
	Liite 4. Saatekirje englanniksi	

Liite 5. Vastausohjeet englanniksi

Liite 6. Kysely englanniksi

Liite 7. Projektisivu suomeksi

Liite 8. Projektisivu englanniksi

1 Johdanto

Suomi on yksi maailman kärkimaista julkisissa sähköisissä palveluissa ja suomalaisilla on tutkitusti EU-maiden paras digiosaaminen. Digitalisaation myötä maailma muuttuu nopeissa sykleissä ja maailmassa luodaan täysin uudenlaisia vaihtoehtoja vanhoille ja tutuille toiminnolle. Digitalisaatiolla tarkoitetaan toimintatapojen uudistamisesta sekä sisäisten prosessien ja palveluiden muuttamista sähköisiksi (Hujala & Taskinen. 2020:179). Digitalisoituvan maailman myötä terveydenhuollossa otetaan koko ajan käyttöön uusia sähköisiä menetelmiä ja palveluita. On tärkeää huomioida ja tutkia palveluiden digitalisoitumisen vaikutuksia potilaisiin ja asiakkaisiin. (Valtioneuvosto 2016.) Maailmalla vallitseva Covid-19 pandemia on lisännyt merkittävästi digitaalisten palveluiden käyttöä ja tarvetta niille. Suomalaisista 76 %:lla digitaidot ovat perustasolla tai sitä paremmat. (Valtiovarainministeriö 2020.) Yhdenvertaiset sote-palvelut edellyttävät, että digitalisaatioon ja toimintatapojen kehittämiseen kiinnitetään huomiota (Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme ja omistajiemme kanssa. Apotti). Digitaalisten palveluiden kehittäminen lisää kustannustietoisuutta sekä mahdollisuuksia hillitä kustannuksia (Sote-uudistus.)

Valtiovarainministeriö on laatinut kaikkia julkisia palveluita koskevat digitalisoinnin periaatteet. Näiden periaatteiden avulla edistetään julkisten palvelujen digitalisointia ja ne toimivat yhteisinä pelisääntöinä kehityksessä. Yhtenä digitalisoinnin periaatteena on kehittää palvelut asiakaslähtöisesti. Kuviossa 1 on esitetty nämä periaatteet. (Digitalisoinnin periaatteet. 2017.)

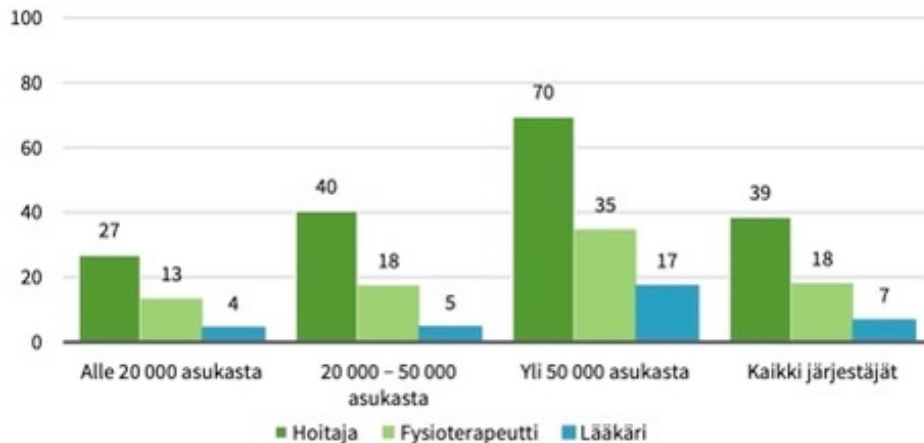


Kuvio 1. Digitalisoinnin periaatteet (Valtiovarainministeriö. 2017.)

Suomessa on pitkään valmisteltu sosiaali- ja terveystalouden uudistamista eli sote-uudistusta. Sosiaali- ja terveystalouden järjestelmän uudistamisessa on jo pitkän aikaa ollut tavoitteena parantaa asiakkaan asemaa, palveluiden laatua sekä vaikuttavuutta. Näitä tavoitteita pyritään saavuttamaan parantamalla asiakaslähtöisyyttä palveluiden yhteensovittamisella eli integraatiolla sekä lisäämällä asiakkaan valinnanvapautta palveluissa. Integraatio on ollut osana tavoitteita sote-uudistuksessa jo pitkään ja valinnanvapaus on liitetty siihen vasta viime vuosina. (Taskinen & Kujala 2020: 61.) Sote-uudistus eteni vuoden 2021 aikana ja Suomen hallitus esitti hyvinvointialueiden perustamista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisen yhdistämistä. Uudistamisen tavoitteena on kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveystaloudet, parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata yhteiskunnallisten muutosten haasteisiin ja hillitä kustannusten kasvua sekä parantaa turvallisuutta. (Sisäministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö, Valtiovarainministeriö 2020.)

Terveystalouden sähköinen ajanvaraus helpottaa asiakkaan asiointia sekä vähentää riippuvuutta palveluajoista. Sen avulla helpotetaan puolesta-asiointia ja autetaan sitoutumaan palveluihin. Sähköisellä ajanvarauksella tuetaan myös ammattilaisten tietotarpeita ja sen avulla on pyritty muuttamaan terveydenhuollon asiointia sujuvammaksi. Terveystalouden tuottajilla ja järjestäjillä on mahdollisuus toteuttaa ajanvarauksen sähköisiä asiointi- ja palveluprosesseja valtakunnallisesti yhteen toimivilla tavoilla.

(THL. 2021.) Sosiaali- ja terveystalvveluiden järjestäjistä noin 40 prosentilla on käytössä mahdollisuus sähköiseen ajanvaraukseen hoitajalle, seitsemällä prosentilla lääkärin ajanvaraukseen ja 18 prosentilla fysioterapeutin ajanvaraukseen. Kuitenkin vain noin kaksi prosenttia kaikista vastaanottoajoista varataan sähköisesti. (Niemi & Parviainen & Syrjä. 2021: 4–5.) Kuviossa 2 on kuvattu asiakkaiden mahdollisuuksista sähköiseen ajanvaraukseen vastaanotolle palvelun järjestäjän väestöpohjan mukaan.



Kuvio 2. Asiakkailla mahdollisuus sähköiseen ajanvaraukseen vastaanotolle järjestäjän väestöpohjan mukaan (% järjestäjistä) (Niemi ym. 2021: 4).

Digitaaliset palvelut parantavat terveydenhuoltojärjestelmää ja terveystalvveluja (Shiferaw ym. 2020: 2). Erilaiset toimintaympäristöt ovat onnistuneita, jos ne vähentävät terveydenhuollon kuormitusta. Niiden tarkoitus ei ole poissulkea perinteistä terveydenhuoltoa vaan täydentää toisiaan. Vaikuttavuutta arvioitaessa terveydenhuollon ammattilaisten ja käyttäjien kokemukset digitaalisten sovellusten käytöstä sekä sovelluksen kytkeytyminen osaksi terveydenhuollon prosesseja ratkaisee. (Kaikkonen 2020.)

Vantaan terveystalvveluiden tulokortin mukaan tavoitteena vuonna 2021 oli lisätä etä- ja itsepalveluiden määrää sekä tehdä etäpalveluiden käytöstä tarkoituksenmukaisempaa. Lisäksi tavoitteena oli lisätä ja parantaa digitaalisia palveluja sekä laajentaa Maisa-ajanvarausmahdollisuutta nykyistä useampiin palveluihin.

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena on selvittää kuinka Maisa-asiakasportaalien kautta tapahtuvaa ajanvarausta voisi kehittää asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteena on saada Vantaan kaupungin terveystalvveluille tietoa, kuinka ajanvarausta voisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Ajanvarauksen kehittämällä tavoitellaan asiakastytyvyyden parantamista sähköisessä ajanvarauksessa sekä sähköisen ajanvarauksen

lisääntymistä tulevaisuudessa. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Vantaan terveystalveluiden digiyksikön kanssa.

2 Keskeiset käsitteet ja teoreettinen tausta

Opinnäytetyötä varten suoritin tiedonhankintaa eri tietokantoihin. Tietokantoina käytin PubMedia, Medicia, Cinahlia ja Google Scholaria. Tiedonhakua tehtiin koko opinnäytetyöprosessin aikana.

Yleinen suomalainen ontologia eli YSO palvelun avulla muodostin valmiiksi eri asiasanoja ja hain synonyymejä näille asiasanoille. Asiasanoista valikoitui sitten sekä suomen- että englanninkieliset hakusanat.

Suomenkieliset hakusanat

potilas, potilaat, asiakas, asiakkaat, digitaaliset palvelut, sähköiset palvelut, potilastyytyväisyys, asiakastyytyväisyys, potilaslähtöisyys, asiakaslähtöisyys, käyttäjälähtöisyys, asiointi, sähköinen asiointi, digitaalisuus, terveydenhuolto, käyttökokemukset, tietotekniikka, ajanvaraus

Englanninkieliset hakusanat

patient, patients, customer satisfaction, patient satisfaction, usability, public health service, digital healthcare services. eHealth, user experience, health care, healthcare, making an appointment

Kokeilin Google Scholarilla hakua hakulausekkeella *Maisa asiakasportaali*. Tällä haulla ei löytynyt yhtään tutkimusta koskien Maisa-asiakasportaalien kautta tapahtuvaa ajanvarauksia. Jotta tulevaisuudessa Maisan kautta tapahtuvaa ajanvarauksia voidaan kehittää ja sen käyttöä lisätä, on tärkeää tutkia kuinka asiakkaat kokevat Maisan kautta tapahtuvan ajanvarauksen ja mitä asioita he kokevat tarpeellisiksi kehittää palvelussa.

Emmi Kautto (2019) on tehnyt YAMK opinnäytetyön, jonka otsikkona on Digitaaliset palvelut Vantaan suun terveydenhuollossa. Työssään Kautto kartoitti kyselytutkimuksen kautta, minkälaisille digitaalisille palveluille Vantaan kaupungin suun terveydenhuollon asiakkailla on tarvetta nyt ja tulevaisuudessa. (Kautto 2019: 12.)

Pyörälä (2021) totesi tutkimuksessaan Potilaan näkökulmia terveydenhuollon digitaalisiin palveluihin, että ajantasaisia kansainvälisiä tutkimuksia terveydenhuollon digitalisatiosta potilaan näkökulmasta on saatavilla vähän. Covid-19-pandemian jälkeen olisi

tärkeää tutkia terveydenhuollon digitalisaatiota osallistamalla myös potilaat sen kehittämiseen.

2.1 Digitalisaatio ja sähköiset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa

Sote-uudistuksessa koko julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto uudistetaan. Nykyisin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä vastaavat kunnat ja sairaanhoitopiirit. Tulevaisuudessa hyvinvointialueet ovat vastuussa siitä, että tarvittavat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat saatavilla. Sote-uudistuksen päämääränä on, että kaikki saavat laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja yhdenvertaisesti ja että hyvinvointi ja terveyserot kaventuvat. Hyvinvointialueiden toiminta ja uudet järjestämismallit alkavat 1.1.2023. (Valtioneuvosto 2021.)

Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025 julkaisussa on kirjoitettu Valtiovarainministeriön määrittelevän digitalisaation seuraavan laisella tavalla

Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia, että palveluiden sähköistämistä. Kyse on isosta oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla. Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota. Hallintoa on kehitettävä asiakkaan näkökulmasta, oli sitten kyse ulkoisesta tai sisäisestä asiakkaasta. Käyttäjälähtöiset digitaaliset julkiset palvelut ovat myös Suomen kilpailukyvyn edellytys (Valtioneuvosto 5).

Suomessa on julkaistu jo vuonna 1996 ensimmäinen kansallinen strategia tietotekniikan hyödyntämisestä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Vuodesta 2013 lähtien sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisoitumista on seurattu ja arvioitu STM:n ja THL:n koordinoimana. STM on julkaissut digitalisaatiolinjaukset vuoteen 2025. Linjauksissa on kuvattu digitalisaation kehittämiskohteita sekä mahdollisuuksia. (Jylhä, Kivekäs, Kinnunen & Saranto 2020: 181-183) Taulukossa 1 on lueteltu STM:n digitalisaation visiot.

Taulukko 1. STM:n digitalisaatiolinjaukset vuoteen 2025 (Jylhä ym. 2020: 183 mukailten)

STM:n hallinnonalan yhteinen digitalisaation visio vuoteen 2025
Tarjoamme palvelut yhdenvertaisesti
Pyydämme tiedon vain kerran
Tarjoamme hallinnonalan ammattilaisille käyttöön kyvykkäät sähköiset järjestelmät
Huomioimme myös yritysten tarpeet
Uudistamme lupa- ja valvontatoiminnan
Ohjaamme luotettavalla suunnittelu- ja seurantatiedolla
Uudistamme lainsäädäntöä ja termistöä mahdollistamaan digitalisaatiota
Huomioimme tietoturvallisuuden ja yksilön suojan.

Viime vuosien aikana digitaalisia verkkopalveluita on tullut lisääntyvässä määrin käyttöön terveydenhuollossa. Asiakkaat voivat hoitaa asioitaan ilman jonotusta ja matkustamista hoitopaikkaan. Suomessa on terveydenhuollossa tarjolla runsaasti digitaalisia palveluita. Palvelut helpottavat arkea ja tekevät asioimisesta sujuvampaa. (Terveyskylä 2020.)

Sähköiset palvelut ovat nykyään vakinainen osa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuutta. Sähköisillä palveluilla tarkoitetaan tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntävää terveydenhuollon palveluita, joiden kautta asiakas voi asioida sähköisesti (Huijala & Taskinen. 2020:198). Kiinnostus sähköisiä terveystalvveluita kohtaan on lisääntynyt ja sosiaali- ja terveydenhuollossa on viime vuosina kehitetty sähköisiä palveluita useissa erilaisissa kehittämishankkeissa. (Kansanen ym. 2019: 26.) Sähköisiä palveluita kehitettäessä tulisi muistaa käyttäjälähtöisyys. Jotta sosiaali- ja terveystalvvelut olisivat tulevaisuudessa monialaisia, tulee sosiaali- ja terveystalvveluiden eri osa-alueita vahvistaa sekä tukea työntekijöiden ammatillista osaamista ja uusien toimintamallien käyttöönottoa. (Häyrinen 2020:1.)

Covid-19-pandemian myötä sähköisten asiointien määrä on lähtenyt nopeaan kasvuun, ja terveydenhuollon henkilöstö on kokenut digiloikan. Vuonna 2020 lähes kolmasosa

avoterveydenhuollon asioinneista oli etäasiointeja. Käyttöön on tullut paljon uusia digitaalisia asiointikanavia ja sovelluksia. Pandemia sai terveystalouden sähköiset asionnit nopeaan kasvuun ja uudet palvelukanavat ovat tulleet jäädäkseen. Mikään näistä ei sovi kuitenkaan kaikille tai kaikkiin tilanteisiin. Sähköisten palveluiden hyödyt ovat kuitenkin selkeät. Ne ovat saatavilla ympäri vuorokauden, jolloin yhteydenotto tapahtuu osapuolille sopivaan aikaan. Hyvä esimerkki sähköisestä asioinnista on sähköinen ajanvaraus, jolloin asiakas voi itse varata ajan terveydenhuollon ammattilaiselle sähköisesti.

Sähköisillä palveluilla on mahdollisuus olla tiedottavia, vuorovaikuttavia tai asionnin mahdollistavia palveluja. Palvelujen avulla vuorovaikuttavat omahoitopalvelut voivat joissain tapauksissa korvata sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen kohtaamisen. Aina on kuitenkin tarkkaan harkittava palvelun sopivuus tapauskohtaisesti ja muistettava huomioida yksityisyysuojat, palvelujen vaikuttavuus sekä potilas- ja asiakasturvallisuus. (Jylhä ym. 2020: 187-188)

85 % väestöstä arvioi oman internetin käytön osaamisen olevan hyvällä tasolla. Osaamisessa oli systemaattista heikkenemistä siirryttäessä vanhempiin ikäluokkiin. Viidesosa väestöstä koki tarvetta sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluiden opastukselle. Digitaalisten palveluiden käyttöönotto tuo muutosta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosesseihin. Väestöstä kasvava määrä ohjataan käyttämään sähköisiä palveluja perinteisen käynnin tai soiton yhteydessä. Erityisesti nuorempia ikäluokkia ohjataan useammin näihin palveluihin verrattuna vanhempiin ikäluokkiin (Aalto, Kyytsönen & Vehko 2021:5)

Tutkimuksessa *Developing customer oriented eHealth services to high schools in city of Espoo* (Rajalahti & Rosenqvist 2016) haettiin tietoa ensimmäisen vuoden korkeakouluopiskelijoiden ja koulun sairaanhoitajien toiveista ja tarpeista koskien opiskelijaterveydenhuollon sähköisten palveluiden kehittämistä. Tuloksista kävi ilmi, että suurin osa (74,9 %) opiskelijoista toivoi sähköistä ajanvaraustoimintaa, jotta voisi itse varata vastaanottoajan.

2.2 Vantaan kaupunki

Vantaa on Suomen neljänneksi suurin kaupunki ja vuoden 2022 helmikuussa Vantaan väkiluku oli 239 700. Väestö kasvoi tammi-helmikuun aikana 520 asukkaalla, Tämä oli 120 henkilöä vähemmän kuin vuonna 2021 tammi-helmikuussa. Vuonna 2020 Vantaan väestönkasvu oli Suomen suurinta, mutta se hidastui vuonna 2021. Syynä tähän on

Vantaa väestön menettäminen muualle Suomeen. Väestöennusteesta voidaan kuitenkin todeta, että kasvu jatkuu tulevaisuudessa vahvana pienen rauhallisemman vaiheen jälkeen. (Vantaa. Väestö ja ennuste)

Vantaan väestö on monialaista ja siellä puhutaan yli 120 äidinkieltä. Suomenkielisiä oli vuodenvaihteessa 2021-2022 74,7 %, ruotsinkielisiä 2,3 % ja vieraskielisiä 23 %. Ulkomaan kansalaisia oli 13,4 %. Vantaan ruotsinkielisen väestön määrä on ollut laskusuuntainen 1980-luvulta saakka lukuun ottamatta muutamia poikkeusvuosia. Ruotsinkielisen väestön määrä on laskenut 6 030 henkilöstä alle 5 600 henkilöön 2000-luvun alusta lähtien. Uuden ennusteen mukaan ruotsinkielisen väestön määrä jatkaa laskuaan, mutta laskun ennustetaan olevan hieman hitaampaa aiempiin vuosiin verrattuna. Vuodenvaihteessa 2020–2021 Vantaalla oli 5 579 ruotsia äidinkielenään puhuvaa asukasta. Vuonna 2031 tämän määrän arvioidaan olevan noin 5 550. Alkuun ruotsinkielisen väestön ennustetaan vähenevän noin 0,2 prosenttia vuodessa ja sen jälkeen muutoksen arvioidaan olevan pienempää. Vuosina 2001 ja 2021 ruotsinkielisten osuus Vantaan koko väestöstä on pienentynyt 3,4 prosentista 2,4 prosenttiin. Osuuden ennustetaan pienentyvän edelleen 2,0 prosenttiin vuoteen 2031 mennessä. (Vantaa. Väestö ja ennuste.)

Vantaalla hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on yksi kaupungin strategisista painopistealueista. Tällä tarkoitetaan voimavarojen tietoista kohdentamista asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Tämä tapahtuu yhteistyössä asukkaiden, kolmannen sektorin sekä yritysten kanssa. (Vantaan kaupunki. Hyvinvointikertomus 2020: 1.)

2.3 Oy Apotti Ab

Oy Apotti Ab on saanut alkunsa HUSin ja kuntien yhteisestä halusta tuottaa maailman ensimmäinen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä. Apotti-hanke käynnistyi vuonna 2012 suunnitteluvaiheella, jolloin määriteltiin hankkeelle tavoitteet, aikataulut sekä resurssit. Apotti-järjestelmän toimittajana on Epic Systems ja käyttöpalveluiden toimittajana Fujitsu Finland Oy. (Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme ja omistajiemme kanssa. Apotti.)

Apotti-järjestelmän käyttöönottoaneilla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on käytössään asiakas- ja potilastiedot palvelu- ja hoitopaikasta riippumatta, reaaliaikaisesti lain sallimissa rajoissa. Apotti-järjestelmä on rakennettu integraation avulla sellaiseksi kokonaisuudeksi, että tietojen yhteiskäyttö yli rajojen on mahdollista lain

sallimissa rajoissa. Apotin odotetaan parantavan asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä hoidon laatua. Oy Apotti Ab:n omistajina ovat HUS Helsingin yliopistollinen sairaala, Helsinki, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä, Inkoo, Siuntio ja Loviisa. (Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme ja omistajiemme kanssa. Apotti.)

Tutkimusten mukaan 10 % väestöstä synnyttää noin 80 % sote-kustannuksista. Suurin osa heistä käyttää sekä sosiaali- että terveystalvueluita. Apotti-järjestelmä mahdollistaa sen, että palveluita voidaan kohdentaa myös paremmin niille, jotka niitä eniten tarvitsevat. Apotti-järjestelmässä olevan Maisa-asiakasportaalin kautta kuntalaiset voivat helpommin pitää yhteyttä ammattilaiseen ja hoitaa omia asioitaan sähköisesti. Myös alaikäisen tai ikääntyneen vanhempansa puolesta asiointi onnistuu sähköisesti ajasta ja paikasta riippumatta mobiilisovelluksella tai tietokoneella. (Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme ja omistajiemme kanssa. Apotti.)

2.3.1 Maisa-asiakasportaalii

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmä Apotti yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot yhteen ja samaan järjestelmään. Apotin asiakasportaalin Maisan avulla asiakkaan oma hoito ja sähköinen asiointi helpottuvat. Maisan kautta ammattilainen ja kansalainen voi asioida keskenään sähköisesti suojatulla yhteydellä. Maisassa asiakas voi seurata ja vastaanottaa terveyteen liittyviä tietoja. Sitä voi käyttää turvallisesti internet-selaimen kautta tai sovelluksella älylaitteella. Maisaa voi käyttää verkossa osoitteessa www.maisa.fi tai lataamalla mobiilisovelluksen. Maisan kautta asiakas pääsee hoitamaan omia sosiaali- ja terveysasioita missä ja milloin vaan. (Maisa helpottaa arkeasi. Apotti.)

Maisa asiakasportaalilla oli 1.11.2021 päivitettyinä yli 500 000 käyttäjää ja 205 771 tehtyä ajanvarausta. 24.5.2022 päivitettyinä Maisa-asiakasportaalilla on jo yli 745 000 käyttäjää. Se on käytössä Apotti-järjestelmää käyttävissä kunnissa ja HUSin erikoissairaanhoidossa. Vantaa otti Apotin käyttöön vuonna 2018. (Maisa helpottaa arkeasi. Apotti.)

Asiakkaan halutessa Maisa muistuttaa tulevista tapaamisista, uusista viesteistä sekä mahdollisista valmistuneista tutkimustuloksista. Herätteet saa halutessaan sähköpostilla, tekstiviestillä tai mobiilisovellukseen. (Maisa helpottaa arkeasi. Apotti.)

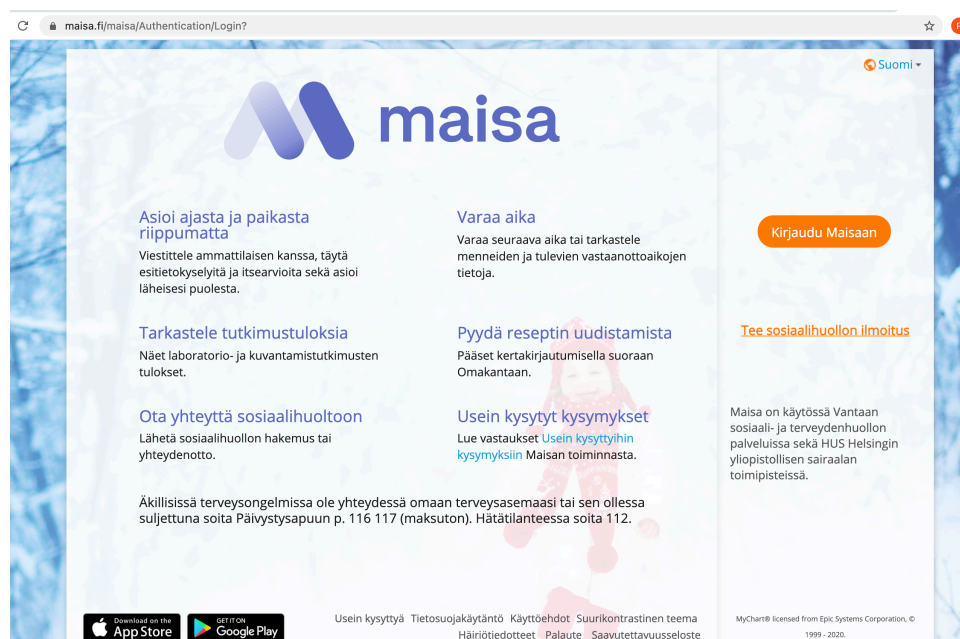
Maisa-portaalissa asiakas voi

- kysyä ammattilaisen neuvoa tai jättää yhteydenottopyynnön
- katsoa ja täydentää sosiaali- ja terveystietoja
- tarkastella tutkimustuloksia
- varata ja peruuttaa aikoja
- vastata kyselyihin ennen vastaanottoa
- tallentaa mittaustuloksia omahoidon seurantaan varten
- hyödyntää etävastaanottoa eli videokäyntiä
- pyytää reseptin uusintaa siirtymällä Omakanta-palveluun ilman uutta kirjautumista

Ammattilainen voi Maisan kautta muun muassa lähettää ja vastaanottaa potilas- ja asiakasviestejä, liittää viesteihin esitetolomakkeen tai kyselylomakkeen, lähettää asiakkaalle pyynnön varata aika, kiinnittää kyselyn tai esitetolomakkeen ajanvaraukseen, pitää videovastaanottoa sekä vastaanottaa sosiaalihuollossa kansalaisen tekemän anonyymin ilmoituksen toisesta kansalaisesta.

2.3.2 Maisa-asiakasportaali Vantaan terveyspalveluissa

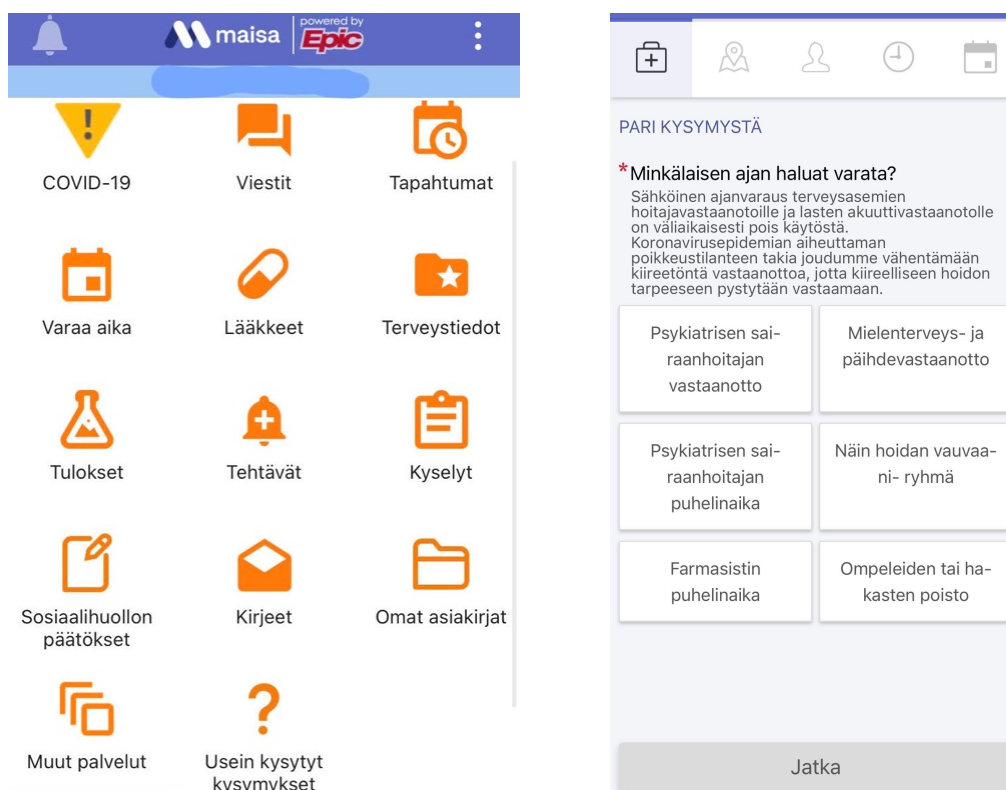
Vantaan kaupungin terveyspalvelut otti Apotti tietojärjestelmän käyttöön 11.5.2019. Käyttöönoton myötä terveyspalveluiden sähköinen asiointi siirtyi Maisa-asiakasportaaliiin. (Otamme käyttöön uuden tietojärjestelmän. Vantaa.) Kuviossa 3 on näkymä Maisan etusivunäkymä verkossa, www.maisa.fi.



Kuvio 3. Kuvakaappaus Maisa-asiakasportaalien verkkosivusta

Maisan tultua käyttöön vantaalaisille, asiakas pystyi varaamaan itse sen kautta aikoja sähköisesti. Terveyspalveluista ajan pystyi varaamaan sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, diabeteshoitajan ja psykiatrisen sairaanhoitajan kiireettömälle vastaanotolle sekä ehkäisyneuvolaan.

Maisan kautta tapahtuva ajanvaraustoiminto on ollut Vantaan terveystalouksissa supistettuna tai poissa käytöstä covid-19 pandemian vuoksi. Pandemian vuoksi kiireettömiä vastaanottoaikoja on supistettu ja niiden käyttö haluttu optimoida oikeisiin tarkoituksiin. On haluttu, että ajanvaraus tapahtuu hoitajan välityksellä. Ajanvaraustoiminnon ollessa vielä käytössä, ongelmana oli usein se, että asiakas varasi aikoja vääristä syistä. Jotta ajanvaraustoimintoa voidaan käyttää ja hyödyntää oikein, on tärkeää selvittää miten ajanvaraustoimintoa voisi kehittää. Kuviossa 4 on näkymä Maisan mobiilisovelluksesta.



Kuvio 4. Ajanvarausmahdollisuudet vantaalaisille syyskuussa 2021 Maisa-asiakasportaalissa

Koronapandemian aikana Maisan kautta tapahtuva ajanvaraus on vaihdellut. Syyskuussa 2021 vantaalaiset pystyivät varaamaan ajan farmasistille, psykiatriselle sairaanhoitajalle ja ompeleiden tai hakasten poistoon. Syksyllä 2021 Maisaan oli tarkoitus avata vantaalaisille mahdollisuus varata aika sairaanhoitajan vastaanotolle hoidon tarpeen arviointia varten. Ensisijaisesti ajanvaraus oli tarkoitettu potilaille, joilla on covid-19 liittyviä oireita.

3 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada tietoa, kuinka Maisa-asiakasportaalien kautta tapahtuvaa ajanvarausta voisi kehittää asiakkaan näkökulmasta. Tutkimus rajattiin koskemaan vain terveystieteiden ajanvarausta. Tavoitteena on saada Vantaan kaupungin terveystieteiden tiedot, kuinka ajanvarausta voisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Ajanvarauksen kehittämisellä tavoitellaan asiakastytyvyyden parantamista sähköisessä ajanvarauksessa sekä sähköisen ajanvarauksen lisääntymistä tulevaisuudessa.

Tutkimuskysymykset tässä tutkimuksessa ovat seuraavat:

1. Mitkä tekijät auttavat asiakasta hahmottamaan oikean ajanvaraustarpeen?

2. Minkäläisten tekijöiden asiakkaat kokevat edistävän ajanvarauskokemusta Maisa-asiakasportaalissa?
3. Minkäläisten tekijöiden asiakkaat kokevat heikentävän ajanvarauskokemusta Maisa-asiakasportaalissa?

Tutkimuskysymyksiin haetaan vastauksia vantaalaisille toteutettavan sähköisen kyselytutkimuksen avulla.

4 Tutkimuksen toteuttaminen

Tämä opinnäytetyö toteutettiin sähköisenä kyselytutkimuksena. Kyselytutkimus on hyvä tapa kerätä tietoa esimerkiksi erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toimintatavoista, mielipiteistä, asenteista sekä arvoista (Vehkalahti 2014: 11.) Kyselytutkimus toteutettiin verkkokyselynä osallistuvavantaa.fi -palvelun kautta.

Osallistuvavantaa.fi on Vantaan kaupungin asukasosallisuuden verkkosivu. Se on sähköinen osallisuusympäristö, joka on otettu käyttöön keväällä 2020. Vantaalaisille asukkaille tarjotaan monipuolisesti mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa. Tarkoituksena on, että asukkaat kokevat osallisuutta omassa elämässään ja mahdollisuutta vaikuttaa. Sivustolla on esillä eri hankkeita ja suunnitelmia erilaisista aiheista. Ideoimalla, vastamalla kyselyihin ja osallistumalla suunnitteluun voi vaikuttaa Vantaan kehittämiseen tai vaan seurata itseä kiinnostavia aiheita. (OsallistuvaVantaa.fi.)

Osallistujat vastasivat kyselyyn nimettöminä, eikä vastausten perusteella voi selvittää vastaajan henkilöllisyyttä. Kysely toteutettiin suomen ja englannin kielellä. Vantaa on kaksikielinen kunta, suomen- ja ruotsinkielinen. Kuitenkin Vantaa on kansainvälinen ja monikulttuurinen kaupunki, jossa puhutaan yli 120 kieltä ja asukkaista noin 18 % on vieraskielisiä. (Tervetuloa Vantaalle.) Omassa työssäni sairaanhoitajana terveysasemalla englantia käytetään asiointikielenä joka päivä, ruotsin kieltä harvoin. Tämän vuoksi tässä opinnäytetyössä päädyttiin tutkimus toteuttamaan suomeksi ja englanniksi, jotta saavutettaisiin mahdollisimman moni vastaaja.

4.1 Projektisivu

Kyselytutkimusta varten piti etukäteen suunnitella ja toteuttaa projektisivu (Liite 8. ja 9.) osallistuvavantaa.fi -sivulle, mikä toimii kotisivuna sekä saatekirjeenä projektille. Projektisivun suunnittelusta ja toteutuksesta vastasi opinnäytetyön tekijä itse.

Projektisivulla kerrotaan opinnäytetyön aiheesta, aikataulusta sekä tuloksista ja vaikuttavuudesta. Projektisivu jää kuntalaisten näkyviin myös kyselyn päätyttyä ja opinnäytetyön valmistuttua tulokset julkaistaan sivulla. Projektisivulla oli kyselyn vastausajan ollessa voimassa suora linkki kyselyyn

4.2 Kyselylomake

Jotta tieteellinen kysely onnistuu, tulee tutkijan ottaa kattavasti huomioon vastaajien aika, halu ja taidot vastata kyselyyn. Kyselylomakkeen huolellisella suunnittelulla ja sen pilotoinnilla eli esitestaamisella on ratkaiseva vaikutus tutkimuksen onnistumisen kannalta. Tutkimuslomakkeen hyviä tunnusmerkkejä on monia (Heikkilä 2014:33). Lomaketta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon muun muassa sen laajuus, ulkoasu, luottamuksen herättäminen, kokonaisrakenne ja sisällön loogisuus. (KvantiMOTV). Alla olevassa taulukossa 2 on lueteltu 13 hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkkiä.

Taulukko 2. Hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkit (Heikkilä. 2014:33 mukaillen)

Hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkit
Lomake on selkeä, siisti ja houkuttelevan näköinen
Teksti ja kysymykset on hyvin aseteltu (ei liian täyteen ahdettu)
Vastausohjeet ovat selkeät ja yksiselitteiset
Kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan
Kysymykset etenevät loogisesti
Kysymykset on numeroitu juoksevasti
Samaa aihetta koskevat kysymykset on ryhmitelty kokonaisuuksiksi

Alussa on helppoja kysymyksiä
Kontrollikysymyksillä voidaan varmistaa vastausten luotettavuus (ei liian monta)
Lomake ei ole liian pitkä.
Lomake saa vastaajan tuntemaan vastaamisen tärkeäksi
Kysymykset on esitestattu
Vastaukset on helppo syöttää ja käsitellä

Kyselylomake kehitettiin itse osana opinnäytetyötä. Siihen tuli avoimia ja strukturoituja kysymyksiä, jotka muodostettiin tutkitun tiedon perusteella. Lomake laadittiin sekä suomen että englannin kielellä. Kyselylomake esitettiin ennen käyttöönottoa kahdeksalla henkilöllä. Esitestauksella testataan esimerkiksi lomakkeen ymmärrettävyyttä, kysymysten järjestystä ja loogisuutta sekä tarpeellisuutta (Heikkilä. 2014:49). Esitestauksen perusteella määriteltiin vastaamiseen kuluva aika sekä muotoiltiin yksi kysymyksestä uudelleen. Osaksi kyselyä tuotettiin kyselylomakkeen vastausohjeet. Kyselytutkimuksen projektisivu Osallistuva Vantaa -sivustolla toimi saatekirjeenä.

Koko tutkimuksen onnistuminen riippuu suurilta osin kyselylomakkeesta, joten sen huolellinen suunnittelu oli tärkeää. Erityishuomiota kiinnitettiin siihen, että kysytään sisällöllisesti oikeita kysymyksiä, jotka ovat tilastollisesti mielekkäästi toteutettu. (Vehkalahti 2014: 20). Kyselylomakkeella kysyttiin kokemuksia Maisan ajanvarauksesta sekä siihen liittyvistä kehittämisideoista. Kyselylomakkeessa oli kysymyksiä koskien taustamuuttujia, strukturoituja kysymyksiä vastausvaihtoehtoineen sekä avoimia kysymyksiä. Lomakkeen ulkoasuun ja kielen selkeyteen kiinnitettiin huomiota. Kyselylomakkeen kysymykset löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä.

Kyselylomakkeen, vastausohjeiden ja saatekirjeen kääntämisestä englannin kielelle vastasi Vantaan Kielenkääntäjät.

4.3 Aineiston keruu

Aineisto kerättiin nimettömänä marraskuussa 2021 Osallistuva Vantaa verkkosivujen kautta. Hyvä vähimmäismäärä kyselytutkimuksen havaintoyksiköille, eli tässä

tutkimuksessa henkilöille, on 100. Suuren aineiston avulla tutkijan on mahdollista muodostaa havaintoja näkökulmasta, joka tekee mahdolliseksi tutkittavien asioiden selittämisen numeraalisesti. (Vilkka, 2007:17.)

Nykyään kyselyiden määrä on kasvanut jatkuvasti ja huomattavissa on ollut väsymystä vastaamisessa. Vastausprosentit kyselytutkimuksissa ovat huonontuneet. Vastaamisesta tulisi saada vastaajalle mahdollisimman helppoa, koska aikaa vievät lomakkeet heikentävät kiinnostusta vastaamiseen. (Vehkalahti 2014: 48.) Verkkolomakkeiden käyttö on yleistynyt nykypäivänä niiden käytännöllisyyden takia. Lomake on helppo toimittaa sähköisesti tutkittaville ja siinä säästetään sekä aikaa että rahaa. Usein vastaukset saadaan nopeasti ja aineisto saadaan aina valmiiksi sähköisessä muodossa. Verkkolomaketutkimuksiin osallistuu yleensä paremmin tutkittavia kuin perinteiseen postilomakkeeseen. (Kuula 2011: Luku Tutkimusetiikka)

4.4 Kyselyn saavutettavuus

Kyselyä markkinoitiin Osallistuva Vantaa verkkosivuilla, Vantaa.fi -nettisivuilla sekä Vantaan sosiaalisessa mediassa. Linkki kyselytutkimukseen oli ajatuksena liittää myös Maisa-asiakasportaaliin, mutta Apotista saadun tiedon mukaan Maisaan ei ole mahdollista viedä kunta- tai rekisterinpitäjäkohtaisesti linkkejä opinnäytetöihin. Maisassa on sama näkymä kaikille käyttäjille Uudellamaalla.

Jo kyselytutkimusta suunniteltaessa tiedostettiin, että vastaajien ulkopuolelle jää joukko ihmisiä, joilla ei ole mahdollisuutta internetin käyttöön.

4.5 Aineiston analysointi

Kun aineisto oli saatu kerättyä, alkoi aineistoon tutustuminen selaillemalla ja katselemalla miltä aineisto näyttää. Selailun avulla tutustuttiin aineistoon ja varmistettiin, että aineistossa on suurin piirtein kaikki kunnossa. Virheellisesti ja puutteellisesti täytetyt lomakkeet hylättiin. Tämän jälkeen alkoi aineiston tarkempi perustarkastelu ja esikäsittely. Aluksi tarkasteluun otettiin yksittäisiä havaintoja ja muuttujia, jonka jälkeen siirryttiin tarkastelemaan laajemmin. Taustamuuttujina tarkastelussa oli muun muassa ikäryhmät, sukupuoli, äidinkieli ja koulutusaste. Muuttujien jakaumia tarkastelemalla nähtiin nopeasti mitä arvoja mikäkin muuttuja sisälsi. Jakaumien lisäksi voidaan muuttujia tutkia, kun ne tiivistetään tilastollisiksi tunnusluvuiksi. (Vehkalahti 2014: 51-52.) Aineisto analysoitiin

IBM SPSS Statistics 27 -ohjelmalla. Aineistoista laskettiin frekvenssijakaumia, ristiintaulukoita ja keskiarvoja.

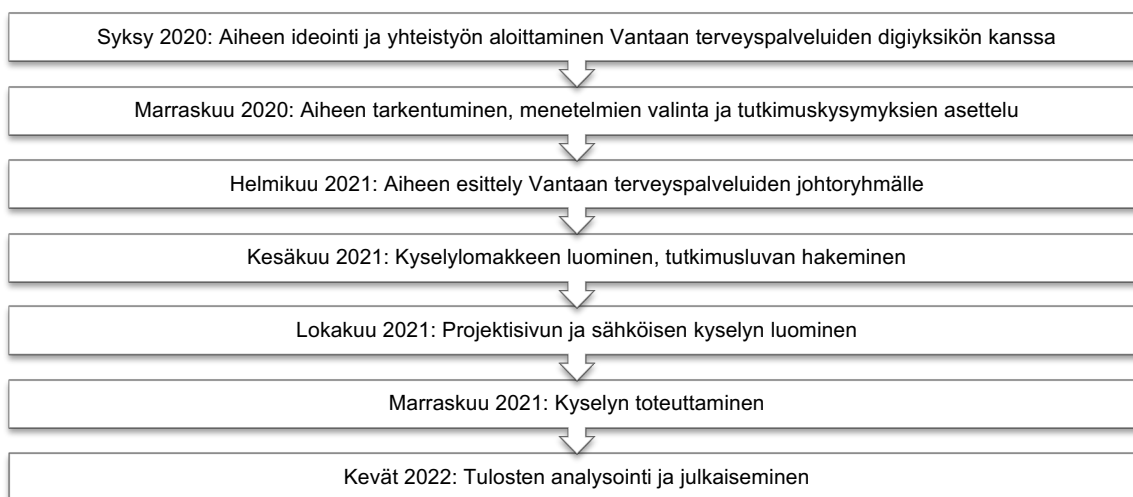
Kyselylomakkeen strukturoidusta kysymyksistä saadut vastaukset syötettiin ja tallennetaan tietokoneelle sellaisenaan Excel-muodossa, että niitä voitiin tarkastella numeraalisesti taulukko- tai tilasto-ohjelmaa apuna käyttäen. Avoimille kysymyksille toteutettiin sovellettu induktiivinen sisällönanalyysi.

Tulosten analysoinnin jälkeen tutkimuksen tulokset kuvattiin opinnäytetyössä leipätekstissä taulukoita ja kuvia apuna käyttäen.

5 Aikataulu ja raportointi

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin syksyllä 2020 aiheen ideoinnilla. 6.11.2020 oli etätapaaminen Teamisin kautta Vantaan digitaalisten palveluiden yksikön erityisasiantuntijan kanssa. Tämän tapaamisen myötä aihe tarkentui. Helmikuussa 2021 esittelin opinnäytetyön suunnitelmaa Vantaan terveyspalveluiden johtoryhmälle.

Opinnäytetyön tutkimuslupaa haettiin kesällä 2021 Vantaan sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialalta. Kyselytutkimus toteutettiin sähköisenä marraskuussa 2021. Kysely oli avoinna kuukauden ajan, jonka jälkeen aineisto analysoitiin.



Kuvio 5. Opinnäytetyön eteneminen

Tutkimuksen tulokset julkaistaan osallistuvavantaa.fi -sivuilla ja Vantaan sosiaali- ja terveyspalveluiden nettisivuilla kevään 2022 aikana.

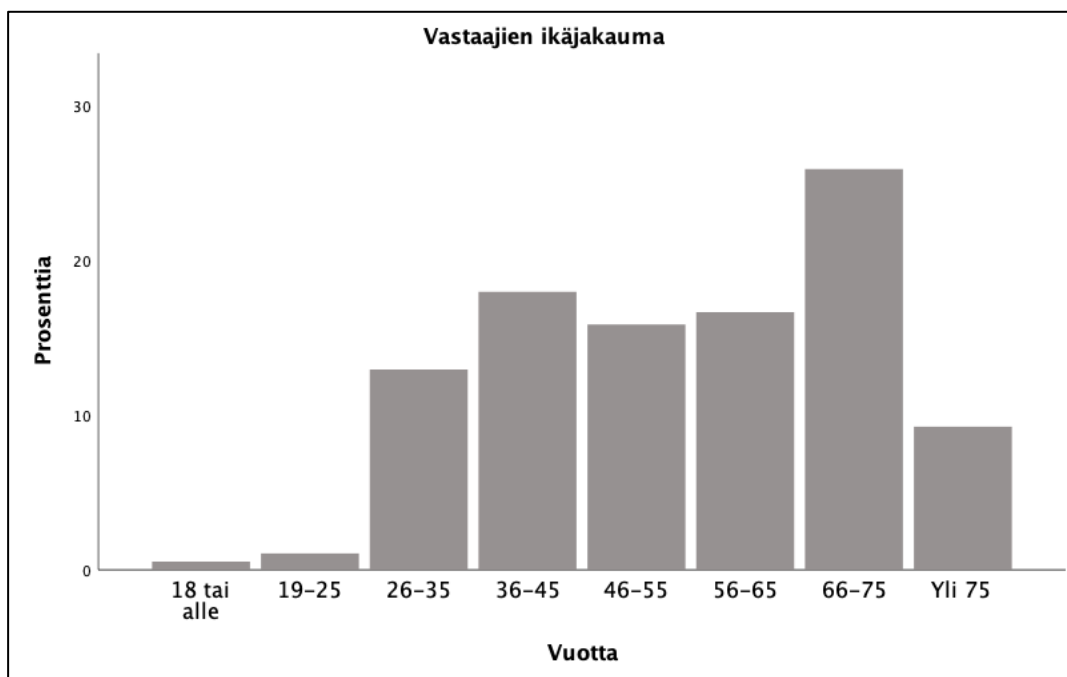
6 Tulokset

Tuloksissa kuvataan kyselystä saatuja vastauksia liittyen Maisan sähköiseen ajanvaraukseen. Ensin tarkastellaan vastaajien taustatietoja, jonka jälkeen keskitytään analysoinnissa etsimään vastauksia tutkimuskysymyksiin. Keskeisimpiä tuloksia havainnollistetaan kuvioin ja aineistosta esiin tullein suurin lainauksin. Kuvioiden ja suorien lainauksien sisältöjä käsitellään myös tekstissä.

Tutkimuksen kohdejoukkona oli vantaalaiset. Vastauksia kyselyyn tuli kuukauden aikana yhteensä 384 kappaletta. Prosenttiosuuksia laskettaessa käytettiin kysymykseen vastanneiden lukumäärää. Tulokset kuvaavat tilannetta marraskuussa 2021. Tulokset saatiin tämän opinnäytetyön tekijän sähköpostiin suojatulla yhteydellä valmiina Excel-tiedostona, missä muuttujat olivat automaattisesti määriteltynä. Excel-data voitiin avata SPSS-ohjelmistolla.

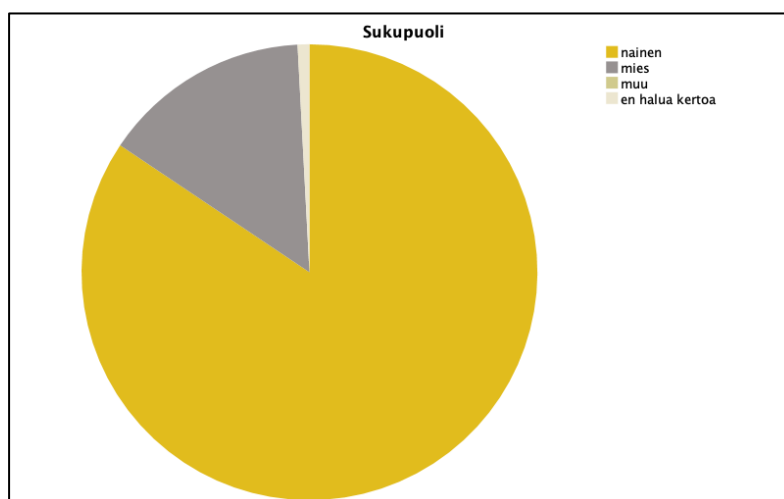
6.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn alussa tiedusteltiin taustamuuttujina vastaajien ikäluokkaa, sukupuolta, äidinkieltä, koulutusta sekä tietoteknistä osaamista. Suurin osa vastaajista, 25,9 %, oli 66-75-vuotiaita (n=98). Eniten vastaajissa oli ammatillisen perustutkinnon tai opistotutkinnon suorittaneita ja seuraavaksi eniten alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita. Reilu puolella vastaajista on lääkärin diagnosoima sairaus, joka vaatii säännöllistä hoitoa ja seurantaa.



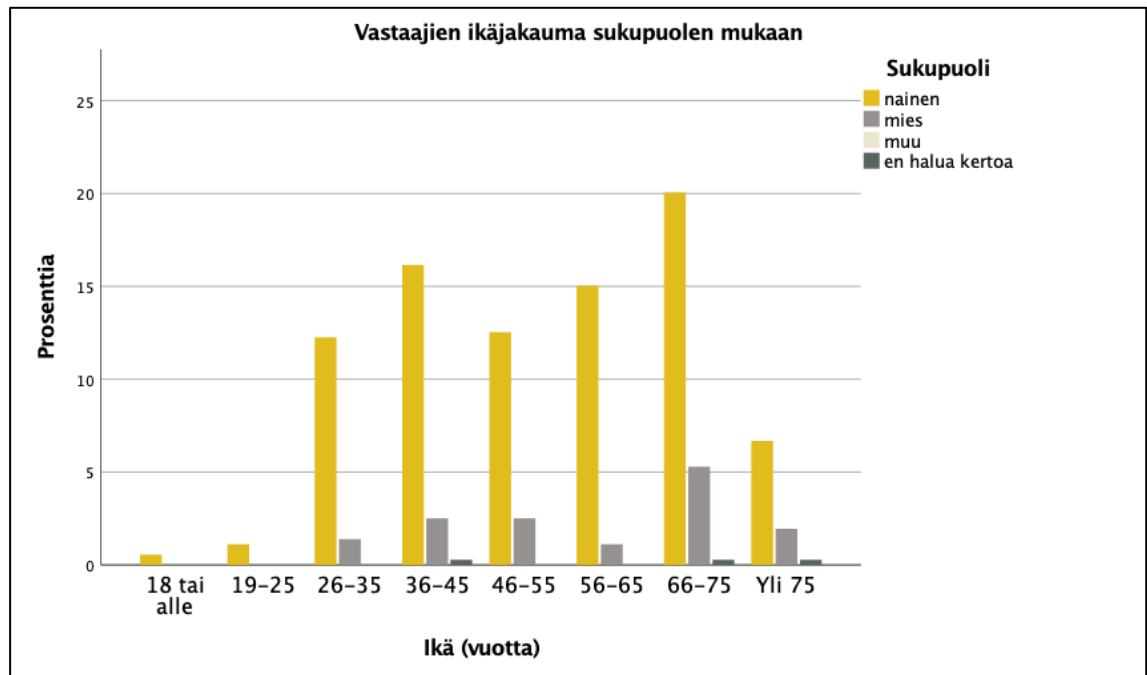
Kuvio 6. Vastaajien ikäjakauma

Vastaajista suurin osa oli naisia 84,4 % (n=303), miehiä oli 14,8 % (n=53), 0,8 % ei halunnut kertoa sukupuoltaan (n=3).



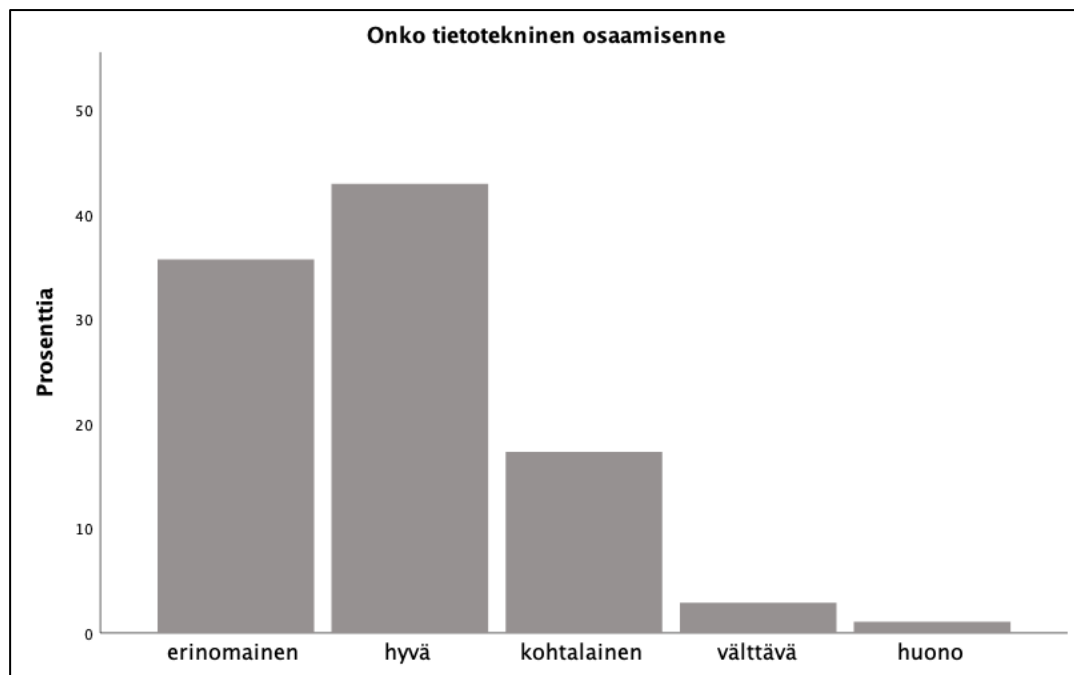
Kuvio 7. Vastaajien sukupuolijakauma

Kuviossa 8 on esitetty vastaajien ikäjakauma sukupuolen mukaan. Tarkastellessa vastaajien ikäjakaumaa sukupuolen mukaan, voidaan havaita, ettei juurikaan merkittävää eroa sukupuolten välisessä ikäjakaumassa ole.



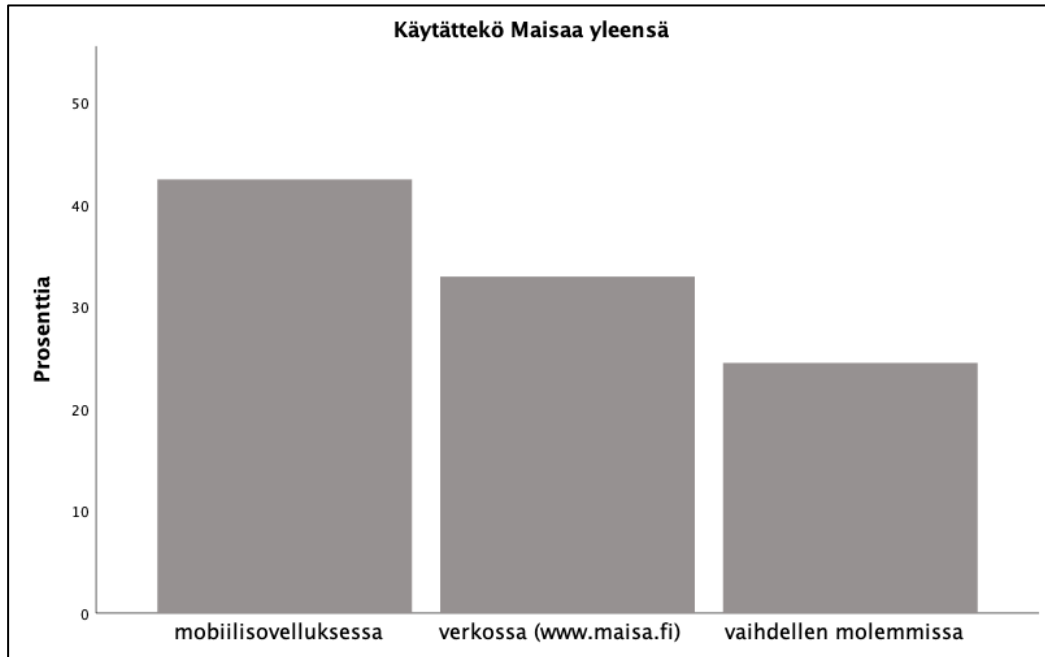
Kuvio 8. Vastaajien ikäjakauma sukupuolen mukaan

Taustakysymyksiä kysyttiin lisäksi tietoteknistä osaamista. Suurin osa vastaajista arvioi oman tietoteknisen osaamisensa hyväksi (43 %) tai erinomaiseksi (35,7 %). Välttäväksi tai huonoksi arvioi yhteensä vain neljä prosenttia.



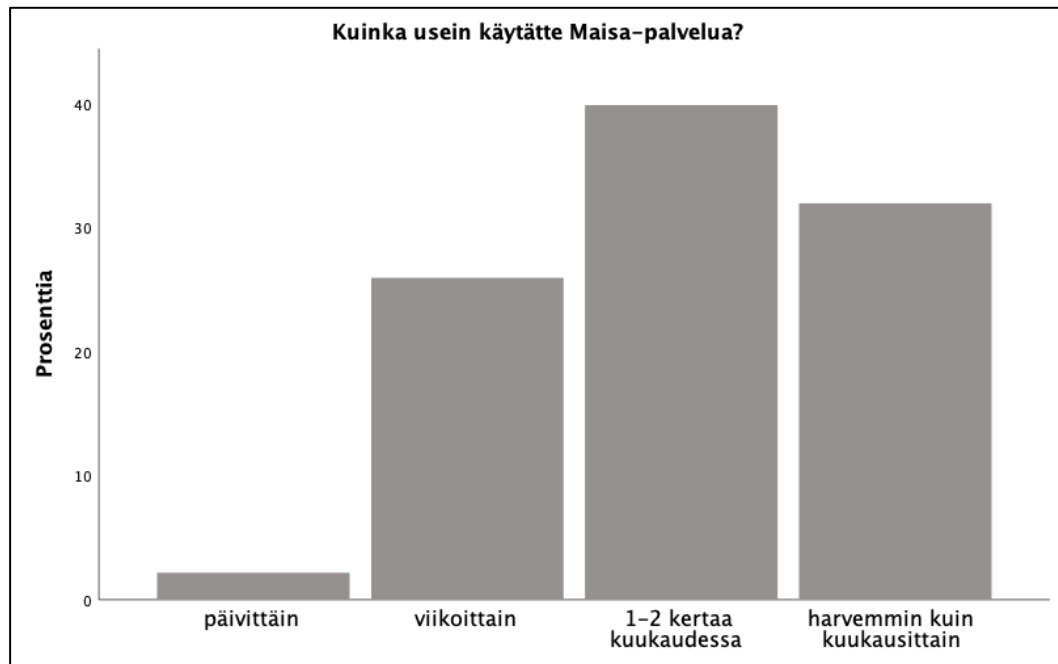
Kuvio 9. Vastaajien arvio omasta tietoteknisestä osaamisesta

Vastaajilta kysyttiin käyttävätkö he Maisaa yleensä mobiilisovelluksessa, verkossa (www.maisa.fi) vai vaihdellen molemmissa. Vastaajista enemmistö, 42,5 % käyttää Maisaa yleensä mobiilisovelluksessa. Verkossa (www.maisa.fi) Maisaa käyttää 33 % ja 24,5 % vastasi käyttävänsä vaihdellen molemmissa. Tulos tukee ajatusta siitä, että Maisa on helposti saatavilla missä ja milloin vaan.



Kuvio 10. Maisan käyttö

Kyselyssä kysyttiin, kuinka usein vastaajat käyttävät Maisa-palvelua. Useimmat vastaajista, 39,9 %, vastasivat käyttävänsä Maisaa 1–2 kertaa kuukaudessa. Vain kahdeksan vastaajaa vastasi käyttävänsä päivittäin.



Kuvio 11. Maisa-palvelun käyttö

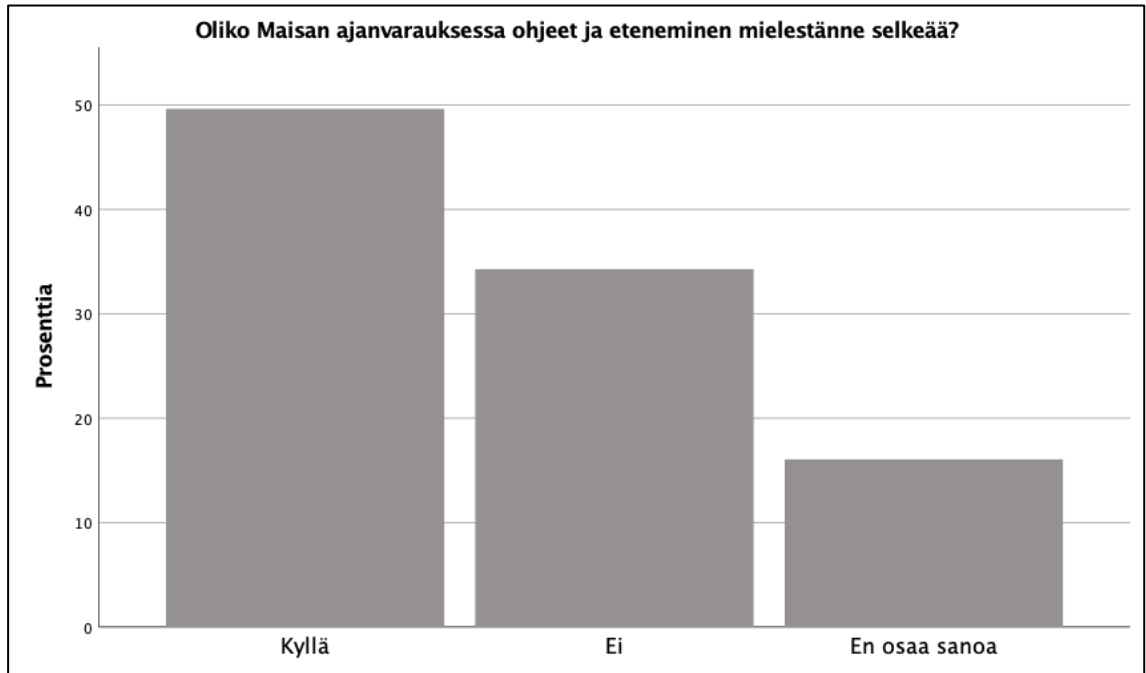
Kuten kuviosta 12 voidaan nähdä yli puolet (62,6 %) vastaajista on varannut joskus ajan terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle Maisa-palvelun kautta. Silti yleisimmin vastaajat tekevät kuitenkin ajanvarauksen vastaanotolle puhelimitse (56,6 %)



Kuvio 12. Ajan varaaminen Maisa-palvelun kautta

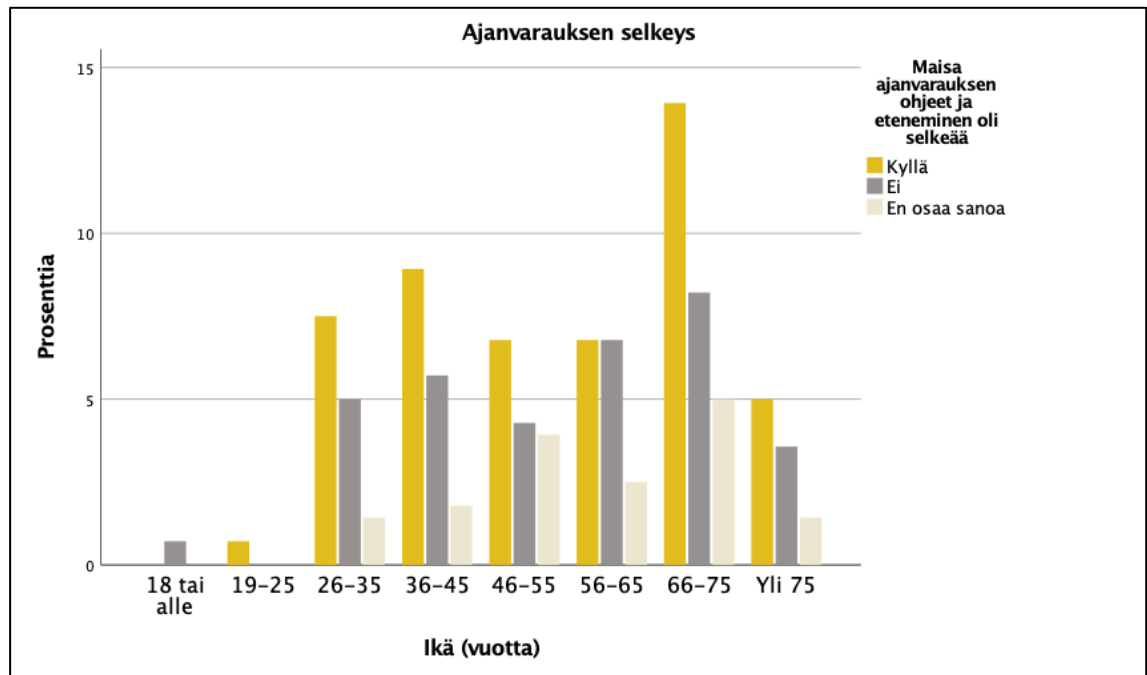
6.2 Oikean ajanvaraustarpeen hahmottamiseen vaikuttavat tekijät

Yksi kysymyksistä koski Maisa ajanvarauksen ohjeiden ja etenemisen selkeyttä. Kuviossa 13 nähdään, että Maisan ajanvarauksen ohjeet ja eteneminen palvelussa koetaan suurimmilta osin selkeäksi. Kyllä vastasi 49,6 % ja ei 34,3 %.



Kuvio 13. Ajanvarauksen selkeys

Kuviossa 14 on esitetty vastaukset vielä ikäluokittain kysymykseen Oliko Maisan ajanvarauksen ohjeet ja eteneminen mielestänne selkeää.



Kuvio 14. Ajanvarauksen selkeys ikäluokittain

Ei vastauksen avoimella jatkokysymyksellä haettiin vastauksia siihen, mitkä asiat ajanvarauksessa koettiin epäselviksi. Esiin nousi reilusti eniten kommentteja Maisa asiakasportaalin ja ajanvarauksen käytettävyyteen liittyen. Lisäksi vastauksissa ilmenivät ajanvarauksen luotettavuus, aikojen saatavuus sekä oikean ammattihenkilön löytäminen. Ajanvarauksen epäselvistä asioista kommentoitiin seuraavanlaisesti

Ei ollut sopivaa ammattihenkilöä koskien vaivaani

Koko sivusto ja oikean ajanvarauksen löytäminen vaikeaa

Maisa itsessään on varsin sekava ja vaikeaselkoinen. Itse varaus, kun oikean paikan löytää oli suht helppo

Sovellus hakee ajanvarausvaihtoehtoja luvattoman kauan. Läpi sovelluksen sivuilla on liikaa tekstiä.

Valikot epäselkeät ja järjestelmä hidas

Aikojen etsiminen on vaikeaa

Turhaa klikkailua Apotti-tyyliin. Kaiken kaikkiaan sekava kokonaisuus.

Varaaminen kömpelöä, valinnan jälkeen pitää erikseen vielä painaa 'jatka' tms. Myös valinnanmahdollisuuksia on liikaa tai ne ei ole selkeästi esitetty.

Logiikka on kömpelö ja kummallinen, käsitteet ovat vaikeatajuiset.

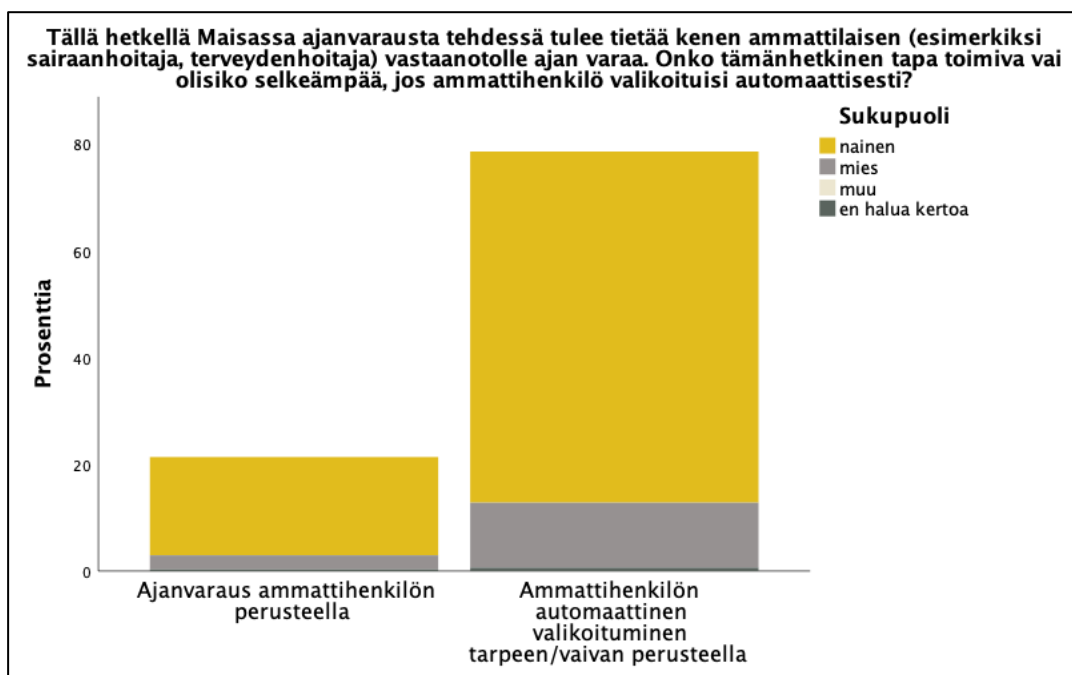
On monimutkainen ja kun käyttää harvoin niin aina tullut muutoksia edelliseen kertaan.

Turhan työläs. Ei ollenkaan käyttäjäystävällinen.

Ohjeistusta pitää tarkentaa. Virkakieltä vältettävä. Asiakaslähtöisyys tärkeä

51,3 % vastaajista koki itselleen sopivan ajan löytämisen helpoksi, 32,3 % ei. Vaikeaksi itselle sopivan ajan löytämisen teki suurimman osan vastaajien mukaan se, että aikoja oli liian vähän tarjolla, aikoja ei ollut ollenkaan tai ne menivät liian pitkälle.

Tällä hetkellä Maisassa ajanvarausta tehdessä tulee tietää kenen ammattilaisen (esimerkiksi sairaanhoitaja, terveydenhoitaja) vastaanotolle ajan varaa. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että tämänhetkinen tapa varata aika ei ole toimiva vaan olisi selkeämpää, jos ammattihenkilö valikoituisi automaattisesti tarpeen/vaivan (esimerkiksi tikkien poisto) perusteella (78,6 %).

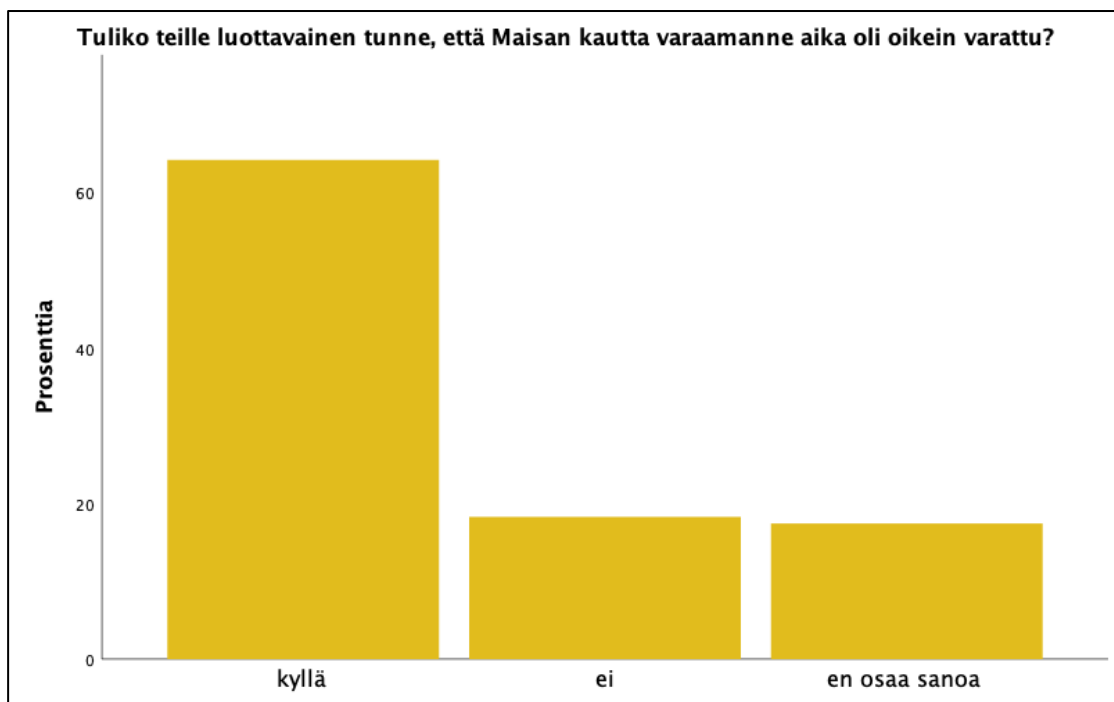


Kuvio 15. Ajanvarauksen peruste

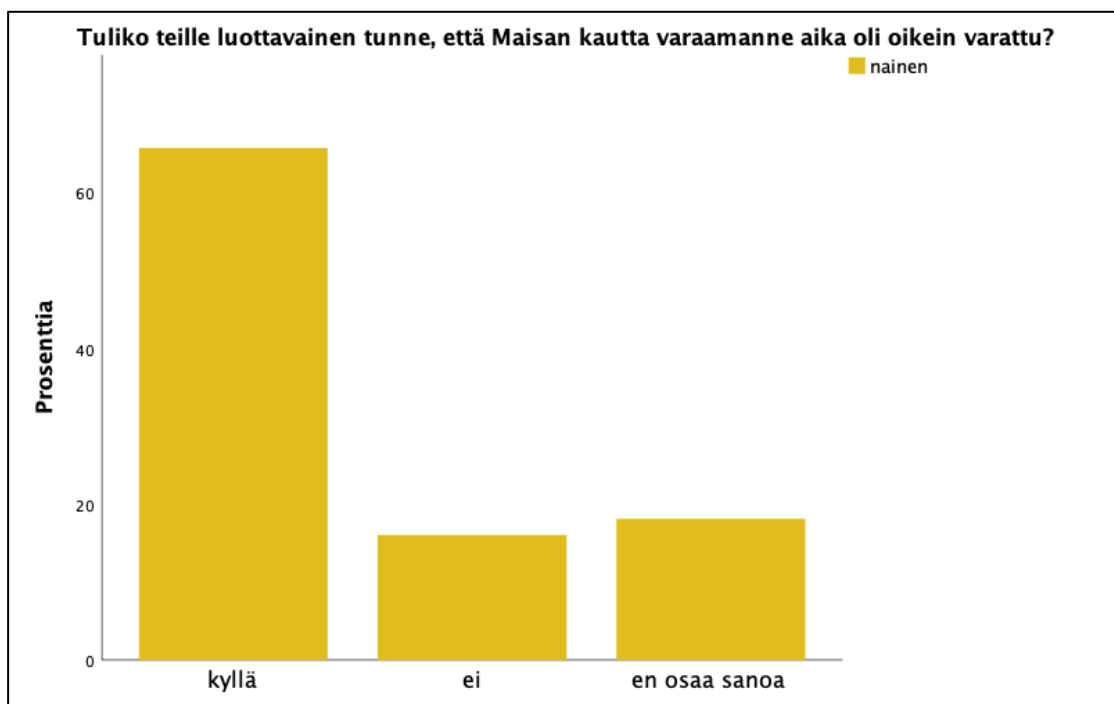
6.3 Ajanvarauskokemusta edistävät ja heikentävät tekijät

Reilusti suurimmalle osalle (64,3 %) tuli luottavainen tunne, että Maisan kautta varaa aika oli oikein varattu. Naiset (65,8 %) luottivat miehiä (51,6 %) useammin, että

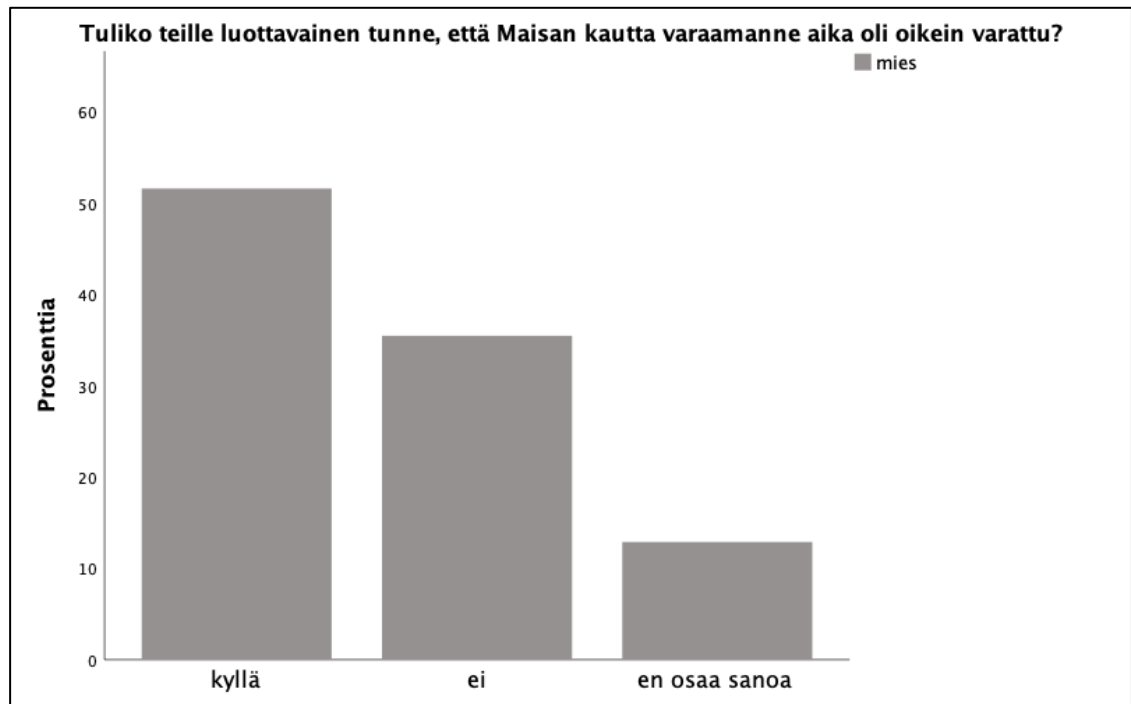
aika oli oikein varattu. Lähes viidesosa (17,4 %) kaikista vastaajista ei osannut sanoa, tuliko Maisan ajanvarauksen jälkeen luottavainen tunne.



Kuvio 16. Luottamuksen tunne varauksenteon jälkeen



Kuvio 17. Naisten kokema luottamuksen tunne



Kuvio 18. Miesten kokema luottamuksen tunne

Verrattaessa erikseen tietoteknistä osaamista ja ikää suhteessa ajanvarauksen tuottamaan luottavaiseen tunteeseen, voidaan todeta, ettei tullut esiin tilastollisesti merkittävää tulosta. Suurempi ikäluokka koki jopa hieman enemmän luottavaista tunnetta siitä, että Maisan kautta varaama aika oli oikein varattu.

Kyselyssä kysyttiin avoimen kysymyksen avulla mikä auttaisi lisäämään luottamuksen tunnetta Maisa ajanvarausta tehdessä. Vastauksiksi saatiin seuraavanlaisia kommentteja

Aikojen näkyminen ja kuittaus sähköpostiin

Siitä ei tullut mitä vahvistusta.

Ohjeet pitää olla paljon selkeämmät ja ns. selkokielellä

Kun ajan saa varattua tulee luottavainen olo. Ajat kuitenkin näkyvät maisassa

Mahdollisuus palata tietojen syötössä taaksepäin, ja korjata aiemmin syötetty tieto, esim. kellonaika.

Jos voisi varata ajan edellisen käynnin perusteella, tyylillä lukee selostuksen ja siellä nappula "vara seuranta-aika".

Ohjeet pitää olla paljon selkeämmät ja ns. selkokielellä.

Lähes kaikki vastaajista (92,1 %) ilmaisivat olevansa jatkossa kiinnostuneita varaamaan aikaa vastaanotolle Maisan kautta, vain pieni osa vastasi ei. Syitä miksi jatkossa ei ole kiinnostunut varaamaan aikaa Maisan kautta oli esimerkiksi

Suppea, huono. Ei pysty täsmentämään miksi tarvii lääkäriajan. Järjestelmä ihan keskiajalla.

Koska varaus ei onnistunut

Tietojen syöttämisen ja niiden korjaamisen hankaluus

Valikoima pitäisi olla laajempi

Ei ole luottoa

Mieluummin asioin henkilön kanssa

Pitäisi olla mahdollisuus varata aikaa myös lääkärille

6.4 Maisa ajanvarauksen kehittäminen

Avoimessa kysymyksessä Maisan ajanvarauksen kehittämistä koskevaan kysymyseen vastasi 166 henkilöä. Vastauksien analysoinnissa sovelsin induktiivista sisällönanalyysiä. Induktiivisessa sisällönanalyysissä alkuperäiset ilmaukset muutetaan pelkistettyihin ilmauksiin ja luokitellaan ensin alaluokkiin ja sen jälkeen yläluokkaan. (Kyn-gäs & Vanhanen 1999:5.) Avoimissa vastauksissa toistui paljon samat asiat. Sovellettuun induktiiviseen sisällönanalyysiin valikoitui alkuperäisiin ilmauksiin osa vastauksista, niin että kaikkia samoja asioita sisältäviä ilmauksia ei kirjattu.

Taulukossa 3 alaluokiksi muodostui aikojen saatavuuden parantaminen ja tarve lisätä vapaita aikoja. Näiden yläluokaksi tuli Maisa ajanvarauksen aikojen saatavuus.

Taulukko 3. Ajanvarauksen aikojen saatavuus

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Enemmän aikoja ja useammalle ammattihenkilölle.	Aikoja ei ole tarpeeksi saatavilla eikä tarpeeksi monelle ammattihenkilölle	Aikojen saatavuuden parantaminen	Maisa ajanvarauksen aikojen saatavuus
Että aikoja voisi oikeasti varata tätä kautta, vaikka niin että pääsisi jonoon	Aikoja pystyisi varaan Maisan kautta tai pääsemään jonottamaan aikaa		
Maisa toimii mielestäni hyvin, aikoja vaan lisää.	Tarve lisätä vapaita aikoja.	Tarve lisätä vapaita aikoja	
Kaikki varaukset sinne ja aikoja tarjolle. Ei oota ei voi tarjota	Tarve lisätä vapaita aikoja		
Enemmän aikoja	Tarve lisätä vapaita aikoja		

Taulukossa 4 alaluokiksi muodostui tarve oikean vastaanoton automaattiselle valikoitumiselle, tarve palvelun selkeyden parantamiselle ja käyttöliittymän selkeys. Näiden yläluokaksi tuli Maisa ajanvarauksen käytettävyys.

Taulukko 4. Ajanvarauksen käytettävyys

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Ajanvaraus valikoituisi vaivan/tarpeen vuoksi. Isolla osalla ihmisistä ei ole tietoa esim. sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan työtehtävien eroista	Ajan varaaminen vaivan/tarpeen vuoksi	Tarve oikean vastaanoton automaattiselle valikoitumiselle	Maisa ajanvarauksen käytettävyys
ohjaisi varaamaan vastaanottoajan tai puhelinajan ja oikealle ammattilaiselle.	Oikean vastaanoton valikoituminen		
Sopiva ammattihenkilö valikoituisi vaivan perusteella	Ammattihenkilön valikoituminen vaivan perusteella		
Selvät polut miten edetä ja mistä löytää mitään	Ajanvarauspolun selkeys	Tarve palvelun selkeyden parantamiselle	
Selkeästi pitäisi löytyä heti Maisan etusivulta ajanvaraustyökalu. Ei mistään valikoiden takaa	Ajanvaraustyökalun selkeyttäminen.		
Joustavampi, kankea käyttöliittymä	Kankea käyttöliittymä joustavammaksi		
Sen tulee olla helppokäyttöinen ja sieltä olisi hyvä saada varattua kaikki palvelut, joita kunnallinen terveydenhuolto tarjoaa	Ajanvarauksen helppokäyttöisyys ja palveluiden monipuolisuus		
Liikaa alan sisäistä lingoa. Kieliasu selvemäksi.	Selkeämpi kieliasu		
Turhan työläs. Ei ollenkaan käyttäjystävällinen.	Käyttäjystävällisyyden parantaminen	Käyttöliittymän selkeys	
Mahdollisuus palata tietojen syötössä taaksepäin, ja korjata aiemmin syötetty tieto, esim. kellonaika	Tarve saada muokattua syötettyjä tietoja.		
Varaaminen kömpelöä, valinnan jälkeen pitää erikseen vielä painaa 'jatka' tms. Myös valinnanmahdollisuuksia on liikaa tai ne ei ole selkeästi esitetty.	Ajanvaraaminen kömpelöä ja valinnat epäselviä.		
Selkeämmät valinnat	Selkeämmät valinnat		
Selkeästi olisi tiedossa, mitä aikoja voi varata ja mitä ei.	Varattavissa olevien aikojen selkeys.		
Liikaa alan sisäistä lingoa. Kieliasu selvemäksi.	Selkeämpi kieliasu		

Taulukossa 5 alaluokiksi muodostui tarve ajanvaraus palvelun laajentamiseen ja hoidontarpeen arviointi osaksi ajanvarausta. Näiden yläluokaksi tuli Maisa ajanvarauksen palveluiden kattavuus.

Taulukko 5. Ajanvarauksen palveluiden kattavuus

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Laajemmin käyttöön eri palveluihin.	Laajempi käyttö eri palveluissa	Tarve ajanvaraus palvelun laajentamiseen	Maisa ajanvarauksen palveluiden kattavuus
Lisää palveluja varattavaksi sitä kautta	Palvelujen lisääminen ajanvaraukseen		
Aikojen varaus mahdollisuus Maisan kautta kaikkiin tarvittaviin terveydenhuollon käynteihin.	Kaikki tarvittavat terveydenhuollon palvelut varattaviksi		
Tuodaan kaikki mahdollinen terveydenhuolto ajanvarauksen piiriin	Kaikki mahdolliset terveydenhuollon palvelut varattaviksi		
Pystyisi enemmän varaamaan kaikkia aikoja	Enemmän aikoja varattaviksi		
Mahdollisuus varata aikoja kenelle vain tarpeen mukaan	Ajanvaraus mahdollisuus tarpeen mukaan	Hoidontarpeen arviointi osaksi ajanvarausta	
enemmän vaihtoehtoja ja hoidontarpeenarviointi lomake suoraan maisaan	Laajempi palveluvalikoima ajanvaraukseen sekä hoidontarpeen arviointi		
Ajan varaaminen arviointiin silloin kun hoidon tarpeen arvioiminen ennen palvelun aloittamista on välttämätön.	Ajanvarausmahdollisuus hoidon tarpeen arviointia varten		
Olisi laajempi valikoima, mitä aikoja maisasta saisi varattua. Maisa voisi tehdä alustavan "tarpeen arvion",	Laajempi palveluvalikoima ajanvaraukseen sekä hoidontarpeen arviointi		

Taulukossa 6 alaluokiksi muodostui epävarmuus varauksen onnistumisesta, tarve ajanvarauksen vahvistusviestille ja palvelun luotettava toimivuus. Näiden yläluokaksi tuli Maisa ajanvarauksen luotettavuus

Taulukko 6. Ajanvarauksen luotettavuus

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Meneekö varaus oikeaan paikkaan	Epävarma tunne varauksen onnistumisesta.	Epävarmuus varauksen onnistumisesta	Maisa ajanvarauksen luotettavuus
Koska en ollut varma varasinko oikeaa kautta aikaa	Epävarma tunne varauksen onnistumisesta		
Siitä ei tullut mitä vahvistusta.	Varausvahvistuksen puuttuminen	Tarve ajanvarauksen vahvistusviestille	
Aikojen näkyminen ja kuittaus sähköpostiin	Ajanvarauksen vahvistus		
Tärkeintä, että se toimisi eikä olisi teknisiä ongelmia kuten hitautta tai että ohjelma sulkeutuu kesken ja kaikki tiedot pitää syöttää alusta asti uudelleen.	Teknisten ongelmien minimoiminen ja ohjelman hyvä toimivuus.	Palvelun luotettava toimivuus.	
Yleensä Maisasta, että siihen voisi luottaa. Nyt tullut virheilmoituksia.	Luottamuksen lisääntyminen Maisan toimivuuteen.		

Luokittelun perusteella vastaajien toiveita siitä, miten Maisan kautta tapahtuvaa ajanvarauksia tulisi kehittää tulevaisuudessa nousi esiin 10 alaluokkaa. Alaluokista muodostui selkeästi neljä yläluokkaa. Nämä yläluokat ovat ajanvarauksen aikojen saatavuus, käytettävyys, palveluiden kattavuus sekä luotettavuus. Kehittämisehdotuksissa korostuivat erityisesti ajanvarauspalvelun käytettävyyden parantaminen ja käyttöliittymässä koetut erinäiset haasteet. Kyselyn tuloksista käy ilmi, että enemmistö koki itselleen sopivan ajan löytämisen kuitenkin helpoksi (kyllä 51,3 %, ei 32,3 %, en osaa sanoa 16,3 %).

Kysymykseen Missä terveyteen liittyvissä tilanteissa olisitte kiinnostunut varaamaan ajan Maisan kautta tuli runsaasti vastauksia. Kuvassa 1 on esitetty sanapilvessä näitä vastauksia.

Oli yllättävää huomata, että naiset olivat niin paljon miehiä aktiivisempia vastaamaan kyselyyn. Tämän opinnäytetyön tuloksista ei voida kuitenkaan päätellä, käyttävätkö vantaalaiset naiset miehiä enemmän itse Maisa-asiakasportaalia ja Maisan ajanvarausta.

Kerätyn aineiston perusteella voidaan todeta, että kiinnostusta Maisan ajanvaraukselle on. Lähes kaikki vastaajista ilmaisivat jatkossa olevansa kiinnostunut varaamaan ajan vastaanotolle Maisan kautta. Vastauksista kävi myös ilmi, että suurin osa on voinut luottaa varaamansa ajan olleen oikein varattu. Ajanvarauksessa eteneminen ja palvelun ohjeet on koettu pääosin selkeänä.

Tämän opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä, että Maisan ajanvaraus koetaan tarpeelliseksi, mutta kehitettävää löytyy. Tuloksissa toistui samat asiat, joiden kehittämiseen tulisi kiinnittää huomiota. Avoimissa vastauksissa ajanvarauksen aikojen saataavuus, käytettävyys, luotettavuus sekä palveluiden kattavuus tulivat toistuvasti esiin. Vastaajilta kysyttiin missä terveyteen liittyvissä tilanteissa olisi kiinnostusta varaamaan ajan Maisan kautta. Vastauksia tuli paljon ja laajasti. Tarvetta sähköisen ajanvarauksen laajalle palveluvalikoimalle on.

Mielenkiintoista aineistossa oli se, että reilusti suurimman osan mielestä Maisan ajanvarauksen tulisi toimia niin, että ammattihenkilö valikoituu oireen tai vaivan perusteella eikä ammattihenkilöä tarvitse osata itse valita. Eli juuri toisenlainen tapa koettaisiin paremmaksi, kuin mikä se tällä hetkellä on.

Sähköisiä palveluita kehitettäessä asiakkaiden palaute tulisi olla osana kehittämistyötä ja kehittämisessä tulisi ottaa huomioon erilaiset asiakasryhmät, kuten iäkkäät tai eri koulutustaustan omaavat. Oli merkittävää, että tässä tutkimuksessa ei käynyt ilmi, että kokemukset Maisan ajanvarauksesta olisi olleet huonommat matalasti koulutetuilla verrattuna korkeasti koulutettuihin tai iäkkäämmillä verrattuna nuorempiin.

Maisan ajanvarauksen käytössä koetaan esteitä, joista suurimmat liittyvät palvelujen laatuun ja luottamukseen. Yleisimmin esteeksi mainitaan se, että käytettävyys on huono ja epäselvä. Esteiden kokemisessa ei ollut selviä ikäluokittaisia tai sukupuolittaisia eroja.

7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Jotta tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävä ja luotettava ja sen tulokset uskotavia, tulee tutkimuksen olla noudattanut hyvän tieteellisen käytännön perusteita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) On olemassa yhteinen tutkimuseettinen ohje hyvästä tieteellisestä käytännöstä eli niin kutsuttu HTK-ohje. Ohje on sovittu yhdessä suomalaisessa tiedeyhteisössä. Ohjeella tavoitellaan hyvän tieteellisen käytännön edistämistä ja pyritään ennaltaehkäisemään tieteellistä epärehellisyyttä. (Arene ry. 8-9.)

Tutkijan tulee hallita hyvien tieteellisten käytäntöjen lisäksi myös yksityisyyden suojan perusasiat. Yksityisyyden suoja on turvattu laajoissa kansainvälisissä sopimuksissa sekä perustuslaissa. Perustuslaissa on säädetty henkilötietosuojasta, jolla tarkoitetaan yksityisyyden suojaa henkilötietoja käsiteltäessä. Lain mukaan ihmisellä on itsellään oikeus päättää itseään koskevien tietojen käsittelystä sekä oikeus elää yksityiselämäänsä ilman muiden ihmisten puuttumista. Tutkimuksessa se tarkoittaa ihmisen oikeutta valita, haluaako osallistua tutkimukseen vai ei. Tutkija ei saa siis tutkia ihmisiä salaa ja heiltä pitää saada vapaaehtoinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. (Kuula 2011: Luku Tutkimusaineistot ja tekijänoikeus.) Internetissä tapahtuvassa kyselyssä lomakkeen täyttäminen ja sen lähettäminen tutkijalle on sellaisenaan vapaaehtoinen suostumus osallistumisesta tutkimukseen. Tutkimuksen yhteydessä olevassa saatekirjeessä oli kerrottu informaatiota tutkimuksesta ja aineiston käytöstä sekä käsittelystä. Saatekirje toimi suostumuksen sisältönä. Näin ollen ei ollut tarvetta laatia tutkittavan allekirjoitettavaa tutkimussuostumusta. (Kuula 2011: Luku Tutkimusetiikka.)

Tutkittaville henkilöille tulee aina antaa tietoa tutkimusaineiston käytöstä (Kuula 2011: Luku Tutkittavien informointi). Tutkittaville tulee kertoa, mihin tarkoitukseen tietoa kerätään, kuinka sitä tutkitaan sekä vastauksia ja tuloksia säilytetään (Ojasalo ym. 2015: 26). Tutkimusta varten tehtävälle projektisivustolle luotiin informointiasiakirja, josta kävi selkeästi ilmi, mitä ja miksi tutkitaan, miten asiakkaan tietoja käsitellään ja suojataan sekä miten tuloksista raportoidaan.

Tutkimuksen tulokset tallentuivat Vantaan kaupungin palvelimelle. Kyselyyn vastattiin nimettömänä eikä vastaajan henkilöllisyyttä voi tunnistaa kyselyn vastausten perusteella. Vastaukset käsitellään massana. Tietoja kerätään vain tätä opinnäytetyötä varten ja aineisto hävitetään, kun tutkimus on saatu valmiiksi viimeistään toukokuun loppussa 2022. Kun tutkimus päättyy, rekisterinpitäjän tulee varmistaa aineiston

asianmukaisesta hävittämisestä (Tietosuojavaltuutetun toimisto). Opinnäytetyön valmistuttua ilmoitetaan Vantaan kirjaamoon tutkimusrekisterin hävittämistä varten.

Opinnäytetyössä noudatettiin tutkimuseettisiä vaatimuksia. Ennen tutkimuksen aloittamista haettiin kirjallista tutkimuslupaa Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalta. Tutkimuslupa myönnettiin 13.10.2021 (Liite 7). Vastaajien anonymiteetti säilyi ja yksittäisiä vastaajia ei voinut tunnistaa vastauksista.

Mittauksen reliabiliteettia heikentävät kysymysten väärinymmärtäminen, vastaajan motivaatio, vastaustilanne, vastausajankohta, vastauspaikka, kysyjän vaikutus annettuihin vastauksiin sekä vastausten virheellinen kirjaaminen. Jos satunnaiset virheet eivät vaikuta mittaustulokseen tuloksia voidaan pitää reliaabelina. Mittaamisen validiteetti puolestaan edellyttää, että onnistutaan mittaamaan sitä mitä oli tarkoituskin mitata. (Taani-la. 2019: 29). Kyselylomakkeen esitestauksen avulla pystyttiin parantamaan mittarin validiteettia.

Tutkimus oli etukäteen huolellisesti suunniteltu ja tiedonkeruu tarkoin harkittu. Tutkimuksen luotettavuutta edesauttoi korkea vastausprosentti. Tuloksista saatiin vastauksia ennalta asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Kyselyn avoimiin kysymyksiin saatiin hyvin vastauksia ja niiden perusteella pystyttiin luomaan vielä parempaa kuvaa strukturoitujen kysymyksien lisäksi erityisesti kehitettävistä asioista.

Tutkimuksessa oli tarkoituksena tutkia vantaalaisten kokemuksia Maisa ajanvarauspalvelusta. Tuloksien luotettavuuteen vaikuttaa se, että ei voida varmistaa onko vastaaja vantaalainen. Kysely kuitenkin toteutettiin Osallistuva Vantaa -nettisivuilla ja lähtökohteisesti voi olettaa siellä asioivien olevan vantaalaisia.

Tutkimuksen tulokset saatiin suoraan Excel-taulukon muodossa Osallistuva Vantaa -sivujen ylläpitäjältä. Tutkimustulokset esiteltiin SPSS-ohjelmistolla tehdyillä kaavioilla. SPSS-ohjelmistoon saatiin tulokset suoraan Excelistä. Vastauksia ei tarvinnut missään tutkimuksen vaiheessa syöttää koneelle käsin ja näin vältettiin mahdollisuus inhimillisille virheille kirjaamisessa.

Tutkimuksen ulkopuolelle rajautui ne ihmiset, joilla ei ole internet-yhteyttä ja mahdollisuutta käyttää tietokonetta tai älylaitetta. Toisaalta myös Maisan käyttämiseen vaaditaan näitä, joten ulkopuolelle rajautuneet ihmiset eivät ole todennäköisesti myöskään Maisan aktiivisia käyttäjiä.

7.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyössä tarkasteltiin hieman, kuinka eri taustatekijät ovat yhteydessä tuloksiin. Jatkossa tarvittaisiin parempaa analyysia eri taustatekijöiden vaikutuksista, jotta voidaan päätellä niiden merkitystä varmemmin. Naiset luottavat paremmin, siihen että Maisan kautta varattu aika on varattu oikein. Jatkossa olisi hyvä tutkia tarkemmin, miksi juuri miesten luotto on vähäisempää, kun yleisesti miehet ovat tutkitusti tietoteknisesti taitavampia. Asiakkaiden kokemusten tutkiminen on myös jatkossa tärkeää, jotta erilaiset käyttäjäryhmät voidaan huomioida paremmin Maisan ajanvarauksessa ja sen kehittämisessä.

Palvelun tuottajan on varmistettava sähköisessä muodossa tarjottavien palvelujen lisäarvo eri asiakasryhmille ja se, että palvelujen hyödyntäminen sähköisesti on mahdollista, motivoivaa ja ongelmaton. Miten Maisa ajanvarausta voidaan jatkossa kehittää niin, että ne vastaavat eri käyttäjäryhmien tarpeisiin ja ovat aidosti jokaisen käytettävissä tasavertaisesti?

Sähköisiä palveluja tarjoavien tulisi selvittää eri asiakasryhmien tuen tarpeet ja parantaa asiakkaiden edellytyksiä hyödyntää verkkopalveluja. Sähköisiä palveluja kehitettäessä tulee kiinnittää huomiota, että digisyrjäytyneelle ihmiselle sähköiset palvelut ja mahdollisuus osallistua voivat jäädä kaukaisiksi. Perinteinen asiointikanava on säilytettävä digikanavan rinnalla, jotta tilanteissa, joissa palveluja tarvitsevat eivät voi tai heillä ei ole mahdollisuutta avustettunakaan käyttää sähköisiä sote-palveluja. Perinteisen asiointikanavan pitää olla helposti saavutettavissa ja sen käytöstä ei saa aiheutua asiakkaalle ylimääräisiä kustannuksia.

Vantaalla puhutaan yli 120 kieltä ja suomenkielisiä oli vuodenvaihteessa 2021–2022 74,7 % väestöstä. Tässä opinnäytetyössä kysely oli toteutettu suomen ja englannin kielellä, mutta vastauksia tuli vain suomenkieliseen kyselyyn. Jotta tuloksia saataisiin laajemmin, olisi jatkossa hyvä tutkia aihetta niin, että se tavoittaisi paremmin eri kieliä puhuvat ja eri kielillä Maisa-asiakasportaalia käyttävät ihmiset.

Sähköisiä palveluja kehitettäessä tärkeänä lähtökohtana tulee olla oman kunnan asiakkaiden tarpeet ja sähköisten palvelujen eri asiakasryhmille tuottama lisäarvo. Parhaiten tässä onnistutaan, kun palveluja suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Yksi mahdollisuus asiakkailla vaikuttaa sähköisten palveluiden kehittämiseen on vastaaminen aiheeseen liittyviin tutkimuksiin ja organisaatioiden hyödyntäminen näitä tuloksia kehittämistyössä. Jatkotutkimushaasteena voisi olla tutkia kuinka Maisa ajanvarauspalvelua

voisi jatkossa suunnitella yhdessä asiakkaiden kanssa ja niin, että asiakkaiden ääni tulee huomioitua jo palvelun päivitystä suunniteltaessa.

Lähteet

Aalto, Anna-Mari & Kyytsönen, Maiju & Vehko, Tuulikki. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020-2021: Väestön kokemukset. THL. Raportti 7/2021.

Arene ry. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382> Viitattu 23.5.2022.

Digitalisoinnin periaatteet. 2017. Valtiovarainministeriö. <<https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>> Viitattu 4.5.2021.

Heikkilä, Tarja. Tilastollinen tutkimus. Edita. 2014. Verkkodokumentti. <<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>> Viitattu 22.4.2022.

Huijala, Anneli & Taskinen, Helena (toim.). 2020. Uudistuva sosiaali- ja terveystala. Tampere University Press. Tampere. E-kirja. 7-295. <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y>> Viitattu 17.11.2021

Jylhä, Virpi & Kinnunen, Ulla-Mari & Kivekäs, Eija & Saranto, Kaija. Digitalisaatioja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Huijala, Anneli & Taskinen, Helena (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveystala. Tampere: Tampere University Press. <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y>> Viitattu 22.4.2022.

Jormanainen, Vesa. 2021. COVID-19 sai terveystalut digiloikkaan. Lääkärilehti 24-32. <<https://www-laakarilehti-fi.ezproxy.metropolia.fi/pdf/2021/SLL242021-1564.pdf>>

Kaikkonen, Risto. 2020. Uudet terveydenhuollon digipalvelut ja niiden vaikuttavuus. Professio. <<https://professio.fi/uudet-terveydenhuollon-digipalvelut-ja-niiden-vaikuttavuus/>> Viitattu 17.11.2021

Kautto, E. Digitaaliset palvelut Vantaan suun terveydenhuollossa. 2019. Opinnäytetyö. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227540/Kautto_Emmi.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 4.5.2021

Kuula, Arja. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. E-kirja. Tampere: Vastapaino.

KvantiMOTV. Kyselylomakkeen laatiminen. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>> Viitattu 11.2.2021.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Annettu Helsingissä 15.3.2019. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>>. Viitattu 19.9.2021.

Maisa helpottaa arkeasi. Apotti. Epic systems corporation. <www.apotti.fi/maisa> Viitattu 15.1.2021

Maisa. Epic systems corporation. <<https://www.maisa.fi/maisa/Authentication/Login?>> Viitattu 28.1.2021

Mikä on apotti. Vantaan kaupunki. <https://www.vantaa.fi/terveys- ja_sosiaalipalvelut/terveyspalvelut/mika_on_apotti> Viitattu 15.3.2021.

Niemi, Anu & Parviainen, Laura & Syrjä, Vesa. Terveyskeskusten avosairaanhoidon järjestelyt 2019 – vastaanottotoiminnan käytännöt. 2020. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139274/URN_ISBN_978-952-343-475-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 27.5.2021.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo. 2015. Kehittämistyön menetelmät. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

OsallistuvaVantaa.fi <<https://osallistuvavantaa.fi/>> Viitattu 13.5.2022

Otamme käyttöön uuden tietojärjestelmän. Vantaa. <https://www.vantaa.fi/terveys- ja_sosiaalipalvelut/terveyspalvelut/prime101_fi.aspx> Viitattu 15.3.2021.

Pyörälä 2021 Lääkärilehti <<https://www-laakarilehti-fi.ezproxy.metropolia.fi/pdf/2021/SLL462021-2713.pdf>>

Rajalahti, Elina & Rosenqvist, Susanne. 2016. Developing customer oriented eHealth services to high schools in city of Espoo. 942-943

Shiferaw, Kirubel & Tilahun, Binyam & Endehabtu, Berhanu. 2020. Healthcare providers' digital competency: a cross-sectional survey in a low-income country setting. BMC health services research 20(1021). 1-7. <<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-020-05848-5.pdf>> Viitattu 17.11.2021

Sisäministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö, Valtionvarainministeriö 2020. Hallituksen esitys sote-uudistukseksi ja uudistusta koskeva lainsäädäntö etenee eduskuntaan. <<https://soteuudistus.fi/-/1271139/hallituksen-esitys-sote-uudistukseksi-ja-uudistusta-koskeva-lainsaadanto-etenee-eduskuntaan>>. Viitattu 25.8.2021.

Sähköisen ajanvarauksen määrittelyt. 2021. THL. <<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/maaraykset-ja-maarittelyt/maarittelyt-sotelle-yhteisesti/sahkoisen-ajanvarauksen-maarittelyt>> Viitattu 27.5.2021

Taanila, Aki. Määrällisen datan kerääminen. 2019. <<http://myy.haaga-heilia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>> Viitattu 22.4.2022.

Tietosuojavaltuutetun toimisto. Aineiston hävittäminen, anonymisointi ja arkistointi tutkimuksen päättyessä. <<https://tietosuoja.fi/aineiston-havittaminen-anonymisointi-tai-arkistointi-tutkimuksen-paattyessa>> Viitattu 22.4.2022.

Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme ja omistajiemme kanssa. Apotti. <<https://www.apotti.fi/apotti/apotti-yrityksena/>> Viitattu 15.4.2021.

Tervetuloa käyttämään e-terveyspalveluita! Terveyskylä. 2020. <<https://www.terveyskyla.fi/terveyskyl%C3%A4n-palvelut/e-terveyspalveluiden-opas/tervetuloa-k%C3%A4ytt%C3%A4m%C3%A4%C3%A4n-e-terveyspalveluita>> Viitattu 16.11.2021

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma. Sote-uudistus- <<https://soteuudistus.fi/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma>> Viitattu 26.5.2021.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. <https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf> Viitattu 18.5.2021.

Valtionneuvosto. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena – Digitalisaatio muuttaa maailmaa. <<https://julkaisut.valtionneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>> Viitattu 11.1.2021 ja 5.5.2022.

Valtioneuvosto 2021. Mikä sote-uudistus? <<https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->>. Viitattu 19.10.2021.

Valtiovarainministeriö. 2020. Julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen mittarit ja tilannekuva: toukokuu 2020. Digitalisaation edistämisen ohjelma. Viitattu 29.4.2021

Vantaa. Tervetuloa Vantaalle. <https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/maahanmuuttajille.> Viitattu 28.3.2021.

Vantaa. Väestö ja ennuste. <https://www.vantaa.fi/fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tietoa-vantaasta/tilastot-ja-tutkimukset/vaesto-ja-ennuste> Viitattu 10.4.2022.

Vantaan kaupunki. Tietopalvelu C1. 2021. Hyvinvointikertomus 2020. <http://new-www-vantaa.fi-a.innofactor.com/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/156962_Vantaan_hyvinvointikertomus_2020.pdf> Viitattu 1.4.2022.

Vehkalahti, Kimmo. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. E-kirja. Finn Lectura.

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

Vilka, Hanna. 2021. Tutki ja kehitä. Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Saatekirje suomeksi

Arvoisa vastaaja!

Tämän kyselyn tarkoituksena on saada tietoa, kuinka Maisa asiakasportaalin kautta tapahtuvaa ajanvarausta voisi kehittää Vantaan terveystalouksissa. Kyselytutkimuksen kohderyhmänä ovat Maisa-asiakasportaalia käyttävät vantaalaiset.

Kysely on osa Metropolia ammattikorkeakoulussa toteutettavaa opinnäytetyötä. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Vantaan terveystalouksien kanssa. Kyselyvastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti. Aineistoa ei luovuteta muuhun käyttöön.

Vastaamalla olet apuna Maisa asiakasportaalin kautta tapahtuvan ajanvarauksen kehittämisessä. Vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

Kyselyn tulokset julkaistaan Osallistuva Vantaa -nettisivuilla.

Kiitos ajastanne!

Pauliina Lyytinen, sairaanhoitaja YAMK-opiskelija
Metropolia Ammattikorkeakoulu
pauliina.lyytinen@metropolia.fi

Vastausohjeet suomeksi

Kysely Maisa-asiakasportaalien kautta tapahtuvan ajanvarauksen kehittämiseksi

Vastausohjeet:

Maisa-asiakasportaalissa asiakas voi varata aikoja eri palveluihin. Maisan kautta tapahtuva ajanvaraus on tarkoitettu kiireettömien asioiden hoitoon eikä sitä kautta voi varata aikaa suoraan lääkärille. Lääkärille ei voi varata vastaanottoaika sähköisesti, sillä lainsäädäntö edellyttää terveysasemilta ensin hoidon tarpeen arviointia.

Koronapandemian vuoksi sähköinen ajanvaraus Maisan kautta on ollut rajattua.

Tällä hetkellä vantaalaiset voivat varata ajan Maisan kautta

- farmasistille
- psykiatriselle sairaanhoitajalle
- ompeleiden tai hakasten poistoon

Seuraavassa on 19 kysymystä koskien ajanvarausta Maisassa. Valitkaa vastausvaihtoehtoista YKSI teille parhaiten sopiva vaihtoehto.

Kyselylomake suomeksi

Kysely Maisa-asiakasportaalin kautta tapahtuvan ajanvarauksen kehittämiseksi

1. Ikä

1. 18 vuotta tai alle
2. 19-25vuotta
3. 26-35 vuotta
4. 36-45 vuotta
5. 46-55 vuotta
6. 56-65 vuotta
7. 66-75 vuotta
8. Yli 75 vuotta

2. Sukupuoli

1. nainen
2. mies
3. muu
4. en halua kertoa

3. Mikä on korkein suorittamanne koulutustutkinto

1. perusasteen tutkinto (perus-, keski- ja kansakoulu)
2. ammatillinen perustutkinto tai opistotutkinto
3. ylioppilastutkinto
4. alempi korkeakoulututkinto
5. ylempi korkeakoulututkinto
6. yliopistollinen jatkotutkinto

4. Äidinkieli

1. suomi
2. ruotsi
3. englanti
4. muu
 - mikä? _____

5. Oletteko tällä hetkellä

1. työelämässä
2. opiskelijana koko- tai osa-aikaisesti
3. työttömänä
4. perhevapaalla
5. eläkkeellä
6. muu

6. Onko tietotekninen osaamisenne
 1. erinomainen
 2. hyvä
 3. kohtalainen
 4. välttävä
 5. huono

7. Käytättekö Maisaa yleensä
 1. mobiilisovelluksessa
 2. verkossa (www.maisa.fi)
 3. vaihdellen molemmissa

8. Kuinka usein käytätte Maisa-palvelua?
 1. päivittäin
 2. viikoittain
 3. 1-2 kertaa kuukaudessa
 4. harvemmin kuin kuukausittain

9. Onko teillä lääkärin diagnosoima sairaus, joka vaatii säännöllistä hoitoa ja seurantaa?
 1. kyllä
 2. ei

10. Montako kertaa olette asioineet ajanvarauksella terveydenhuollon ammattilaisen (pois lukien lääkärin) vastaanotolla viimeisten 12 kuukauden aikana?
 1. en kertaakaan
 2. 1-2 kertaa
 3. 3-5 kertaa
 4. useammin kuin 5 kertaa

11. Teettekö ajanvarauksen vastaanotolle yleensä
 1. puhelimitse
 2. menemällä paikan päälle
 3. edellisen käynnin yhteydessä
 4. muuten, miten? _____

12. Oletteko koskaan varannut aikaa terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle Maisa-palvelun kautta?
 1. kyllä
 2. ei

jos vastasitte EI voitte siirtyä suoraan kysymykseen 16

13. Oliko Maisan ajanvarauksessa ohjeet ja eteneminen mielestänne selkeää?

1. kyllä
2. ei
3. en osaa sanoa

Jos vastasitte EI, kertokaa mitkä asiat koitte epäselviksi

14. Koitteko itsellenne sopivan ajan löytämisen helpoksi?

1. kyllä
2. ei
3. en osaa sanoa

Jos vastasitte EI, kertokaa mikä teki ajan löytämisestä vaikeaa

15. Tuliko teille luottavainen tunne, että Maisan kautta varaamanne aika oli oikein varattu?

1. kyllä
2. ei
3. en osaa sanoa

Jos vastasitte EI, kertokaa mikä auttaisi lisäämään luottamuksen tunnetta

16. Oletteko kiinnostunut jatkossa varaamaan aikaa vastaanotolle Maisan kautta?

1. kyllä
2. ei

Jos vastasitte EI, kertokaa miksi ette?

17. Tällä hetkellä Maisassa ajanvarausta tehdessä tulee tietää kenen ammattilaisen (esimerkiksi sairaanhoitaja, terveydenhoitaja) vastaanotolle ajan varaa. Onko tämänhetkinen tapa toimiva vai olisiko selkeämpää, jos ammattihenkilö valikoituisi automaattisesti tarpeen/vaivan (esimerkiksi tikkien poisto) perusteella?

1. tämänhetkinen tapa
2. ammattihenkilön automaattinen valikoituminen tarpeen/vaivan perusteella

18. Missä terveyteenne liittyvissä tilanteissa olisitte kiinnostunut varaamaan ajan Maisan kautta?

19. Miten toivoisitte, että Maisan kautta tapahtuvaa ajanvarausta kehitettäisiin tulevaisuudessa?

Saatekirje englanniksi

Dear Respondent!

The purpose of this questionnaire is to gain information on how Vantaa Health Services could develop appointments made through the Maisa customer portal. The target group of the questionnaire consists of all Vantaa residents using the Maisa customer portal.

The questionnaire constitutes part of a thesis conducted at the Metropolia University of Applied Sciences. The thesis is conducted in cooperation with Vantaa Health Services. The answers to the questionnaire will be handled in confidence and anonymously. The material will not be disclosed for other purposes.

Your responses will help to develop appointments made through the Maisa customer portal. Answering the questions will take about 5- 10 minutes.

The results of the questionnaire will be published on the Committed Vantaa website.

Thank you for your time!

Pauliina Lyytinen, nurse, postgraduate polytechnic degree
Metropolia University of Applied Sciences
pauliina.lyytinen@metropolia.fi

Vastausohjeet englanniksi

Questionnaire to develop appointments made through the Maisa customer portal

Instructions for filling in the questionnaire:

Clients can make appointments for several services through the Maisa customer portal. Appointments through Maisa are meant for non-urgent cases; you cannot make a direct appointment with a doctor through Maisa. You cannot make an online appointment with a doctor, because legislation demands that health centers first assess the need for treatment.

Because of the coronavirus pandemic, online appointments through Maisa have been limited. At the moment, Vantaa residents can make appointments through Maisa:

- with a pharmacist
- with a psychiatric nurse
- for removing stiches or staples

Below are 19 questions about making an appointment on the Maisa service. Choose ONE alternative that best suits you.

Kyselylomake englanniksi

Questionnaire to develop appointments made through the Maisa customer portal

1. Age

1. 18 or under
2. 19-25
3. 26-35
4. 36-45
5. 46-55
6. 56-65
7. 66-75
8. Over 75

2. Sex

1. female
2. male
3. other
4. do not wish to say

3. What is your highest educational degree

1. basic education degree (elementary, middle and grammar school)
2. vocational basic degree or post-secondary education degree
3. matriculation examination
4. lower university degree
5. upper university degree
6. licentiate

4. Mother tongue

1. Finnish
2. Swedish
3. English
4. other
 - what? _____

5. Are you currently

7. employed
8. a part- or full-time student
9. unemployed
10. on family leave
11. retired
12. other

6. Are your ICT skills
 6. excellent
 7. good
 8. satisfactory
 9. passable
 10. poor

7. Do you usually use Maisa
 1. mobile application
 2. online application (www.maisa.fi)
 3. both in turns

8. How often do you use the Maisa service?
 5. daily
 6. weekly
 7. 1-2 times a months
 8. less than once a month

9. Do you have a diagnosed disease that demands regular treatment and follow-up?
 3. yes
 4. no

10. How many times have you had an appointment with a health care professional (excluding a doctor) during the past 12 months?
 5. not even once
 6. 1-2 times
 7. 3-5 times
 8. more than 5 times

11. Do you usually make the appointment
 5. by phone
 6. on the spot
 7. in connection with a previous visit
 8. by other means, how?

12. Have you ever made an appointment with a health care professional through the Maisa service?
 3. yes
 4. no

if you responded NO, you can move to question no. 16

13. Were the instructions and progress in the Maisa appointment process clear in your opinion?

- 4. yes
- 5. no
- 6. cannot say

If you responded NO, which issues were unclear in your opinion

14. Was it easy for you to find a suitable time?

- 4. yes
- 5. no
- 6. cannot say

If you responded NO, describe here what made it difficult for you to find a suitable time

15. Did you feel confident that the appointment you made through Maisa was correctly made?

- 4. yes
- 5. no
- 6. cannot say

If you responded NO, enter here what would help to increase your confidence

16. Are you interested in making appointments through Maisa in the future?

- 3. yes
- 4. no

If you responded NO, tell why not?

17. At the moment, when making an appointment on Maisa, you must know the professional (e.g., nurse, public-health nurse) whose reception you require. Does this current way function well, or would it be clearer if the professional were automatically selected based on the requirement/problem (for example, removal of stitches)?

- 1. the current way
- 2. automatic selection of the professional based on the requirement/problem

18. In which issues related to your health, would you be interested in making an appointment through Maisa?

19. How would you like appointments made through the Maisa service to be developed in the future?

Maisa ajanvaraus

Tämän kyselyn tarkoituksena on saada tietoa, kuinka Maisa-asiakasportaalin kautta tapahtuvaa ajanvarausta voisi kehittää Vantaan terveyspalveluissa.

Käynnissä: 1.11.2021 – 30.11.2021

Suomi

Maisa ajanvarauksen kehittäminen



Kyselytutkimuksen kohderyhmänä ovat Maisa-asiakasportaalia käyttävät vantaalaiset.

Kysely on osa Metropolia ammattikorkeakoulussa toteutettavaa opinnäytetyötä. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Vantaan terveyspalvelujen kanssa. Kyselyvastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti. Aineistoa ei luovuteta muuhun käyttöön.

Kyselyn tulokset julkaistaan [OsallistuvaVantaa.fi](https://osallistuvavantaa.fi) -sivulla sekä Vantaan sosiaali- ja terveyspalvelujen verkkosivulla. Tulokset raportoidaan Oy Apotti Ab:lle. Tutkimuksen tuloksista ei voi tunnistaa yksittäisiä vastaajia.

Vastaamalla olette apuna Maisa-asiakasportaalin kautta tapahtuvan ajanvarauksen kehittämisessä. Vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

Kiitos ajastanne!

Maisa ajanvaraus

Alkaa: 1.11.2021 klo 0.00

Päättyy: 30.11.2021 klo 23.59

Sivut: 5

Tämän kyselyn tarkoituksena on saada tietoa, kuinka Maisa-asiakasportaalin kautta tapahtuvaa ajanvarausta voisi kehittää Vantaan terveyspalveluissa. Kyselytutkimuksen kohderyhmänä ovat Maisa-asiakasportaalia käyttävät vantaalaiset.



Siirry kyselyyn

Aikataulu

-  **Kysely aukeaa**
1. marraskuuta 2021 klo 0.00
-  **Kysely sulkeutuu**
30. marraskuuta 2021 klo 23.59
-  **Tulokset julkaistaan**
1. tammikuuta 2022 klo 0.00
Tulokset julkaistaan alkuvuoden aikana.

Pauliina Lyytinen, sairaanhoitaja YAMK-opiskelija
Metropolia Ammattikorkeakoulu
pauliina.lyytinen@metropolia.fi



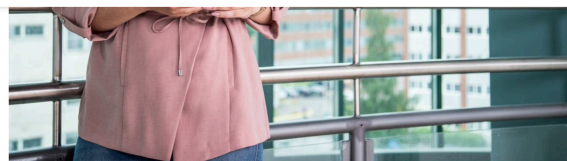
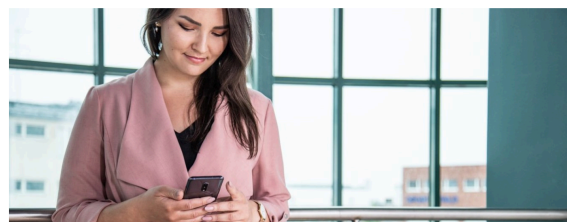
Maisa customer portal

The purpose of this questionnaire is to gain information on how Vantaa Health Services could develop appointments made through the Maisa customer portal.

Open: 11/1/2021 – 11/30/2021

English

Questionnaire to develop appointments made through the Maisa customer portal



The target group of the questionnaire consists of all Vantaa residents using the Maisa customer portal.

The questionnaire constitutes part of a thesis conducted at the Metropolia University of Applied Sciences. The thesis is conducted in cooperation with Vantaa Health Services. The answers to the questionnaire will be handled in confidence and anonymously. The material will not be disclosed for other purposes.

The results of the questionnaire will be published on the [OsallistuvaVantaa.fi](https://osallistuva.vantaa.fi) website, as well as on Vantaa Health and Social Welfare Department's website. The results will be reported to Oy Apotti Ab. No individual respondent can be identified from the results of the questionnaire.

Your responses will help to develop appointments made through the Maisa customer portal. Answering the questions will take about 5- 10 minutes.

Thank you for your time!


Maisa customer portal




Begins: 1.11.2021 klo 0.00
Ends: 30.11.2021 klo 23.59



Pages: 5

The purpose of this questionnaire is to gain information on how Vantaa Health Services could develop appointments made through the Maisa customer portal. The target group of the questionnaire consists of all Vantaa residents using the Maisa customer portal.


[Go to questionnaire](#)

-  **Answering the questionnaire begins**
November 1, 2021, 12:00 AM
-  **Answering the questionnaire ends**
November 30, 2021, 11:59 PM
-  **The results of the questionnaire will be published**
January 1, 2022, 12:00 AM
The results of the questionnaire will be published at the beginning of the year

Pauliina Lyytinen, nurse, postgraduate polytechnic degree
Metropolia University of Applied Sciences
pauliina.lyytinen@metropolia.fi

Pauliina Lyytinen, nurse, postgraduate polytechnic degree
Metropolia University of Applied Sciences
pauliina.lyytinen@metropolia.fi



Client portal Maisa