

Opinnäytetyö (AMK)

Sairaanhoitajakoulutus

2022

Ronja Muotka ja Inka Reinikainen

Kysely asiakaskokemuksista Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sairaanhoidajakoulutus

2022 | 81

Ronja Muotka ja Inka Reinikainen

Kysely asiakaskokemuksia Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kirjallisuuskatsauksen (n=23) avulla kartoittaa aikaisempaa tietoa asiakaskokemuksista kotihoidossa ja kotisairaanhoidossa ja kehittää Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle kyselylomake asiakaskokemuksista. Opinnäytetyön tavoitteena on Aarresaaren toiminnan kehittäminen vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla heidän asiakkaidensa tarpeita.

Opinnäytetyössä kehitetyn asiakaskokemuskyselyn avulla Aarresaari pystyy kartoittamaan asiakkaidensa kokemuksia heidän tarjoamastaan palvelusta. Kyselyn teemoina ovat muun muassa ajankäyttö, vuorovaikutus ja kohtaaminen sekä ammattitaito. Kysely ei sisällä hoidollisia tehtäviä koskevia kysymyksiä. Asiakaskokemuskysely on kehitetty puolistrukturoituna kyselynä eli se sisältää valmiita vastausvaihtoehtoja sekä avoimia kysymyksiä, joissa asiakkaat saavat omin sanoin kertoa kokemuksistaan ja antaa kehitysehdotuksia. Asteikkona kyselyssä käytettiin Likertin 5-portaista asteikkoa. Kysely sisältää yhteensä kuusi sivua, jossa on viisi taustamuuttujakysymystä, seitsemän kysymyssarjaa ja kaksi avointa kysymystä.

Asiasanat:

Kotihoito, asiakaskokemus, kyselytutkimus, lapsiperheet, ikääntyneet

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Degree Programme in Nursing

2022 | 81

Ronja Muotka and Inka Reinikainen

Customer Experience Questionnaire for Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaari

The purpose of this thesis was to gather information about previous customer experiences in home care and home nursing care settings with the means of a descriptive literature review. Goal of this thesis is to improve and develop the work methods of Aarresaari, so that they may answer the needs of their customers in the best way possible.

With the customer experience questionnaire developed in this thesis, Aarresaari will be able to examine their customers experiences of their services. Themes of the developed questionnaire are i.e schedule management, interactions and encounters and expertise. At the end of the questionnaire, customers have an opportunity to share their experiences of the care they receive and their ideas for developing the services.

Keywords:

Home care, customer experience, questionnaire survey, families with children, older people

Sisältö

1 JOHDANTO	6
2 ASIAKASLÄHTÖISYYS KOTIHOIDOSSA	8
2.1 Kotihoito ja kotihoidon palvelut	8
2.2 Asiakaslähtöisyys ja laatu hoitotyössä	9
3 TARKOITUS, TAVOITE JA OHJAAVAT KYSYMYKSET	11
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSMENETELMÄ	12
4.1 Kirjallisuuskatsaus	12
4.2 Puolistrukturoitu kysely	21
5 TULOKSET	25
5.1 Aikaisempia asiakaskokemuksia kotihoidosta	25
5.2 Aikaisemmin julkaistuja asiakaskokemusta kartoittavia mittareita	28
5.3 Aarresaarelle kehitetty asiakaskokemusmittari	32
5.3.1 Asiakaskokemuskyselyn kehittäminen	32
5.3.2 Asiakaskokemuskyselyn kysymykset	34
6 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	50
7 POHDINTA	52
LÄHTEET	54

Liitteet

Liite 1.	Kirjallisuuskatsauksen 1. vaiheen julkaisujen hakutaulukko.	65
Liite 2.	Kirjallisuuskatsauksen 2. vaiheen julkaisujen hakutaulukko.	67
Liite 3.	Asiakaskokemuskyselyn suunnitelma Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle.	69
Liite 4.	Kirjallisuuskatsauksesta valittujen julkaisujen lopullinen luettelo.	72
Liite 5.	Asiakaskokemuskyselyn saatekirje.	75
Liite 6.	Asiakaskokemuskysely Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle	76

Kuvat

Kuva 1. Kyselyn taustamuuttajat 1/2.	36
Kuva 2. Kyselyn taustamuuttajat 2/2.	37
Kuva 3. Yleinen tyytyväisyys.	38
Kuva 4. Käynnit ja ajankäyttö.	40
Kuva 5. Lääkehoito.	42
Kuva 6. Vuorovaikutus ja kohtaaminen.	44
Kuva 7. Tiedonkulku.	46
Kuva 8. Ammattitaito.	48
Kuva 9. Palvelun suosittelu.	49
Kuva 10. Avoimet kysymykset.	49

Taulukot

Taulukko 1. Tietokantojen rajausvaihtoehdot.	13
Taulukko 2. Kirjallisuuskatsauksesta valittujen julkaisujen luettelo.	16
Taulukko 5. Likertin 5-portaisen asteikon vastausvaihtoehdot, kun kysytään samanmielisyyttä.	22
Taulukko 6. Avoimissa haastatteluissa ja avoimien kysymysten vastauksissa nousseita teemoja.	27
Taulukko 7. Kyselyihin osallistuneiden taustamuuttujia.	30
Taulukko 8. Kyselyissä ilmenneitä teemoja.	31

1 JOHDANTO

Kotiympäristössä tapahtuvan hoidon on todettu edistävän terveyttä ja nopeuttavan asiakkaan toipumista nopeammin sairaalaympäristöön verrattuna. Kotihoito mahdollistaa myös toipumisen lähellä perhettä ja täydentää läheisiltä saatavaa hoitoa ja tukea. (Rhode Island Partnership for Home Care n.d.) Kotihoidon merkitys tulee vain kasvamaan tulevaisuudessa, sillä Yhdistyneet kansakunnat arvioivat vuonna 2017, että tuolloin maailman väestöstä 13% oli yli 60 vuotiaita tai sitä vanhempia. Tämä olisi noin 932 miljoonaa henkilöä. Vuoteen 2030 mennessä luvun arvioidaan kasvavan 1,4 biljoonaan henkilöön, mikä kasvattaa kotihoidon palveluiden tarvetta. (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 18; United Nations 2017 mukaan.) Vuonna 2021 kotihoidon asiakaskunta Suomessa oli 59 885 asiakasta, joista 8 911 olivat yksityisten yritysten asiakkaita (THL 2021a).

Asiakkaan henkilökohtainen kokemus hyvästä ja laadukkaasta palvelusta syntyy suorasta vuorovaikutuksesta asiakkaan ja hoitajan, eli palvelua tarjoavan tahon, välillä. Asiakaskokemusta heikentäviä ristiriitoja voi syntyä, kun palveluntarjoaja ja asiakas näkevät saman tilanteen kahdesta eri näkökulmasta. Asiakaskokemuksen mittaamisesta haastavaa tekee sen henkilökohtaisuus, sillä asiakkaan tilanteen aikana kokemat tunteet ja mielikuvat ovat yksilöllisiä ja vaikuttavat hänen mielipiteisiinsä. (Filenius 2015, Eskolan 1975 mukaan.) Hyvä asiakaspalvelu ja laadukas hoitotyö pohjautuvat alkujaan samasta asiasta: asiakkaan kunnioittavasta, myötätuntoisesta ja rehellisestä kohtaamisesta (Ruddick 2015).

Opinnäytetyön toimeksiantajana on vuonna 2013 perustettu turkulainen pienyritys Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaari. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa kirjallisuuskatsauksen avulla aikaisempaa tietoa asiakaskokemuksista kotihoidossa ja kotisairaanhoidossa. Kirjallisuuskatsauksen perusteella kehitetään asiakaskokemuksia selvittävä kyselylomake Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaaren käyttöön. Kyselyn avulla yritys voi kerätä tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja kokemuksista koskien yrityksen palveluita.

Tavoitteena on auttaa Aarresaarta kehittämään toimintaansa kyselystä saatujen vastausten avulla.

2 ASIAKASLÄHTÖISYYS KOTIHOIDOSSA

2.1 Kotihoito ja kotihoidon palvelut

Kotipalveluilla tarkoitetaan kotiin annettavaa apua, kun asiakkaan toimintakyky on alentunut eri tekijöiden takia ja hän tarvitsee tukea ja apua arjen toiminnoissa (Valvira 2015). Tällaisia tekijöitä ovat sairaus, synnytys, vamma tai toimintakykyä alentava syy sekä erityinen perhe- tai elämäntilanne.

Kotipalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa 1301/2014. Kotisairaanhoidon on kunnan järjestämää hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista tai väliaikaista kotiin sijoitettavaa hoitoa, joka pohjautuu terveydenhoitolakiin 1326/2010. (Kuntaliitto 2021.) Kotisairaanhoidon on toteuttamaan ammattilaisen kuten sairaanhoitajan tai lähihoitajan toteuttamaa hoitoa (Valvira 2015).

Lapsiperheille voidaan tarjota sosiaalihoitolain mukaista kotipalvelua, kun lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin turvaaminen on vaarantunut. Perusteita palvelun saannille on erityinen perhe- tai elämäntilanne, sairaus tai vaurio.

Lastensuojelun asiakkuus voi myös toimia perusteena kotipalvelun myöntämiselle. Kotipalvelu kuuluu ennalta ehkäiseviin lastensuojelun tukitoimintoihin. Kotipalvelun tavoitteena on vahvistaa lasten ja lapsiperheiden tuen saantia vaikeissa elämäntilanteissa ja ongelmassa. Vuonna 2018 12 790 perhettä kuului koti- ja lastenhoitopalvelun piiriin. (THL 2021b.)

Lastensuojelulain on määritelty viranomaisten velvollisuudesta tukea ennaltaehkäisevästi lapsiperheitä ja tuettava vanhempia heidän luodessaan lapselle turvallista kasvu ympäristöä (Lastensuojelulaki 417/2007).

Kotihoito on sosiaalihoitolain määriteltyjen kotipalveluiden ja kotisairaanhoidon tehtävien yhdessä muodostama kokonaisuus (Kuntaliitto 2021). Vuonna 2021 Suomessa oli 8 911 yksityisen yrityksen tuottaman kotihoidon asiakasta (THL 2021a). Kotihoito tukee asiakkaan kotona pärjäämistä toimintakyvyn ollessa heikentynyt niin, ettei asiakas selviydy arjen toiminnoista itsenäisesti. Sitä voidaan tarjota tilapäisesti tai se voi olla jatkuva ratkaisu asiakkaan kotona asumisen ajan. Turvallisuuden edistäminen,

kuntoutuminen ja arjessa selviytyminen ovat tärkeimpiä tavoitteita kotihoidossa. Niitä pyritään toteuttamaan kuntouttavalla työllä sekä terveyttä ja itsenäisyyttä tukemalla. (Terveyskylä 2019). Kotihoidon asiakkaiden tarpeiden ja elämäntilanteiden huomiointia tukevat ikääntyneen kuunteleminen ja hänen kohtaamisensa yksilöllisesti. Ikääntyneet kokevat kotihoidon asiakkaana olemisen vahvistavan heidän omia voimavarojaan. (Kariniemi ym. 2020, 25).

Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaari on turkulainen pienyritys. Yrityksessä työskentelee lähi- ja perushoitajia sekä sairaanhoitaja. Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaaren asiakkaista suurin osa on lapsiperheitä. Muita asiakasryhmiä ovat ikääntyneet ja omaishoidon tuen asiakkaat. Aarresaari tarjoaa lapsiperheille apua lasten- ja kodin hoidossa sekä vanhemmuuden tukemisessa (Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaari n.d.a). Ikääntyneille tarjotaan kotona pärjäämistä tukevia palveluita, kuten siivousapua ja suihkupalvelua (Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaari n.d.b).

Tässä työssä käytetään kotihoidon palveluita saavasta henkilöstä termiä asiakas, koska hoitotyössä asiakas on henkilö, jolla on mahdollisuus valita palveluntarjoaja ja saamansa palvelut. Hänellä on suuremmat edellytykset vaikuttaa hoitoonsa, kun taas potilas usein nähdään passiivisempänä osallistujana. (Ruddick 2015.)

2.2 Asiakaslähtöisyys ja laatu hoitotyössä

Yhdistyneet kansakunnat linjasivat vuonna 1991 ikääntyneiden itsenäisyyden, itsensä toteuttamisen mahdollisuuden ja hyvinvoinnin tukemisen, sekä arvokkaan ja turvallisen elämän turvaamisen vanhustenhuollon kansainväliseksi tavoitteeksi (General Assembly resolution 46/91.1991). Suomessa terveyspalveluiden laadukas hoito koostuu viidestä yleisimmästä piirteestä: asiakaskeskeisyydestä, saavutettavuudesta, oikeudenmukaisuudesta, vaikuttavuudesta ja potilasturvallisuudesta (EU-terveydenhoito.fi 2021).

Hyvän asiakaskokemuksen lähtökohtana on laadukas hoito, jonka takana vaikuttavat kaksi tekijää: huolenpito ja vuorovaikutussuhde (Cohen-Mansfield

ym. 2018, 1259). Hoitotyössä laatu on vaikeasti määriteltävissä, sillä se on käsitteenä moniulotteinen ja usein kontekstista riippuvainen. Laatu voidaan määrittellä kapasiteetiksi, jolla asiakkaan tarpeet voidaan tyydyttää (Kajonius & Kazemi 2016). Ikääntyneellä on oikeus hyvään ja laadukkaaseen elämään, joka tarkoittaa inhimillistä kohtelua, henkilökohtaista koskemattomuutta ja turvallisuutta. Ikääntyneen tulisi itse saada määrittää, millaisen hoidon hän kokee hyväksi ja itselleen sopivaksi (Kangasniemi 2017, 17). Näin ollen voisi olla perusteltua, että hoitoa vastaanottavan ikääntyneen pitäisi olla loppujen lopuksi hoidon laadukkuutta arvioiva taho (Kajonius & Kazemi 2016, Stewart 2001 mukaan).

Asiakaslähtöistä tai asiakaskeskeistä hoitotyötä tukevat useat eri kansainväliset järjestöt ja tahot. Asiakaskeskeisyydellä pyritään takaamaan, että asiakkaan mielenkiinnon kohteet sisällytetään hoitosuunnitelmaan. Asiakaslähtöisessä toiminnassa mahdollistetaan asiakkaan osallisuus omaa hoitoaan koskeviin päätöksiin. (McCormack ym. 2015, 2, Miller ym. 2019 ja Montague ym. 2017 mukaan.) Asiakaskokemusten on todettu olevan positiivisempia, kun asiakkaalle on tarjottu mahdollisuus osallistua omaan hoitoonsa ja sen kehittämiseen (Strengell 2018, 6, Koikkalaisen & Rauhalan 2013 mukaan). Hoitotyön asiakaslähtöisyydestä säädetään laissa potilaan ja asiakkaan oikeuksista. Lain mukaan potilaalla on oikeus saada tietoa omasta terveydentilastaan ja osallistua häntä koskeviin päätöksiin. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.) Optimaalisessa tilanteessa asiakaslähtöisyydellä hoitotyössä tarkoitetaan sosiaalisen kuntoutuksen tilanteita, joissa asiakkaalla on mahdollisuus osallistua toiminnan tarkoituksen ja tavoitteen, sekä niiden toteutuksen keinojen määrittelyyn. Kun asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus osallistua ovat ratkaisut ja keinot usein paremmin hänen tilanteeseensa ja arkeensa sopivia. (THL 2020.) Asiakaslähtöisyyttä voidaan edistää joustamisen, neuvottelemisen, luottamuksen, sitoutumisen ja yhteistyön sekä asiakkaan osallistamisen avulla (Laitila ym. 2020). Asiakaslähtöisen hoidon on todettu edistävän kliinistä lopputulosta, asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaan oman elämänsä hallinnan tunnetta (Miller ym. 2019, 4).

3 TARKOITUS, TAVOITE JA OHJAAVAT KYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kirjallisuuskatsaukseen perustuva paperinen asiakaskokemuksia kartoittava kysely. Kyselyn vastauksien kautta toimeksiantaja tulee saamaan palautetta ja tietoa palveluidensa kehityskohteista ja toimivuudesta. Tämän avulla he pystyvät kehittämään toimintaansa. Tavoitteena on Aarresaaren toiminnan kehittäminen vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla heidän asiakkaidensa tarpeita.

Kysymykset, joihin opinnäytetyössä haetaan vastauksia:

1. Minkälaisia kokemuksia asiakkailla on ollut kotihoidosta ja kotisairaanhoidosta?
2. Minkälaisia asiakaskokemuksia kartoittavia mittareita on jo kehitetty?
3. Minkälainen mittari saadaan kehitettyä Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle?

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSMENETELMÄ

Opinnäytetyö toteutetaan kirjallisuuskatsauksena ja sen perusteella opinnäytetyön tekijät kehittävät puolistrukturoidun asiakaskokemuskyselyn pienelle kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluita tarjoavalle yritykselle. Tässä osiossa kuvataan kuinka kirjallisuuskatsaus toteutetaan sekä kuvaillaan millainen puolistrukturoitu kysely on, mitä se sisältää tarkemmin ja mitä tulee ottaa huomioon sellaista kehitettäessä.

4.1 Kirjallisuuskatsaus

Opinnäytetyö toteutetaan kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa ei ole tarkkoja sääntöjä eikä sitä rajaa metodiset säännöt (Salminen 2011, 6 - 7). Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan kuvata aikaisempaa tutkimusta, sen laajuutta, syvyyttä ja määrää, jota aiheesta on tehty (Suhonen ym. 2016, 9). Kuvaavassa katsauksessa aineiston keruun tiedonhakua ohjaavat tutkimuskysymykset ja kysymyksiin vastataan aineistoa yhdistelemällä, vertailemalla ja syntetisoimalla (OAMK 2016, Kangasniemi ym. 2013 mukaan).

Kirjallisuuskatsaus aloitettiin suunnitteleamalla tiedonhakua, jolla saadaan julkaisuja, jotka käsittelevät asiakastytyväisyyttä ja asiakaskokemuksia, niihin vaikuttavia tekijöitä sekä jo olemassa olevia asiakastytyväisyyden ja -kokemuksien mittareita. Tietokannoiksi valittiin aihealueiltaan sellaisia, joissa on sosiaali- ja terveysalan julkaisuja. Tietokannat jotka täyttivät tämän kriteerin ja joiden arvioitiin sopivan tiedonhakuihin olivat kotimaiset tietokannat Arto ja Medic sekä ulkomaiset tietokannat Academic Search Elite, Cinahl Complete, Joanna Briggs Institute (JBI), Medline ja PubMed. Hakusanoiksi tiedonhakuihin suunniteltiin: asiakas (customer), palaute (feedback), tyytyväisyys (satisfaction), kokemus (experience), kotihoito (homecare, home care), kotisairaanhoido (home care nursing, home nursing), kysely (questionnaire, survey,

measurement tool), lapsi (child), vanhempi (parent) ja perhe (family). Hauissa käytetään Boolean-hakuoperaattoria.

Hakurajauksiksi sovittiin kaikkiin tietokantoihin julkaisujen rajaus vuosiin 2015 - 2022 ja julkaisujen ilmaisena luettavuus. Kotimaisissa tietokannoissa kielenä tulisi olla suomi ja ulkomaisissa tietokannoissa englanti. Lisäksi sovittiin, että vain haut joista tulee alle 200 osumaa tarkastellaan. Tämän koettiin olevan vielä kohtuullinen määrä osumien läpikäyntiin, sillä muutamissa harjoitushauissa osumia tuli useita satoja ja niitä voi tulla jopa useita satojatuhansia. Eri tietokantojen välillä käytetään hieman erilaisia rajausvaihtoehtoja, mutta samassa tietokannassa käytetään kaikissa hauissa samoja rajoituksia yhdenmukaisesti. Rajausvaihtoehdot eri tietokannoille näkyvät taulukossa 1.

Taulukko 1. Tietokantojen rajausvaihtoehdot.

Tietokanta	Rajausvaihtoehdot
Academic Search Elite	Basic search, ei Apply equivalent subjects, vuosiluvut*
Arto	Tarkennettu haku, suomi, artikkelit, e-artikkelit, vuosiluvut
Cinahl Complete	Basic search, ei Apply equivalent subjects, english language, vuosiluvut
JB1	Basic search, ei Include related terms, vuosiluvut*
Medic	Ei Asiasanojen synonyymit käytössä, suomi, vuosiluvut
Medline	Basic search, ei Include related terms, english language, vuosiluvut
PubMed	Vuosiluvut*

*Hakurajauksena ei kieltä englanti, mutta hauista valittu vain englanninkielisiä julkaisuja.

Opinnäytetyön suunnitelmaa tehdessä tavattiin työn toimeksiantaja sekä Aarresaaren omistajat. Heidän toiveena on yksi yhteinen asiakaskokemuskysely, joka sopii kaikille heidän asiakkailleensa. Kyselyn tulisi olla paperinen. Keskustelussa nousi myös ilmi, ettei kyselyssä tarvitse käsitellä hoidollisia tehtäviä, sillä niitä on hyvin vähän Aarresaaren työtehtävissä. Suurin osa Aarresaaren asiakkaista on lapsiperheitä, jolloin heidän tehtäviinsä kuuluu muun muassa perheen tukemista, yhdessä tekemistä ja psykososiaalisen tuen antamista. Lisäksi ikääntyneet asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi hyväkuntoisia ja heidän kanssaan hoidollisiin tehtäviin kuuluu lähinnä lääkkeiden jakamista. Aarresaari toivoi kyselyn avulla saatavan tietoa heidän asiakkaidensa kokemuksista koskien muun muassa käyntiajankohtaa, käynneille saapumisen

täsmällisyyttä, kohtaamista, luottamusta, tyytyväisyyttä saatuihin palveluihin ja henkilökunnan osaamista sekä ammattimaisuutta. Toimeksiantaja myös ehdotti lisäämään kysymyksen palvelun suosittelusta, sillä vaikka monet Aarresaaren asiakkaista tulevat heidän asiakkaiksi palvelusetelien kautta, maksaa osa palveluista myös itse. Tapaamisessa sovittujen asioiden takia tiedonhaukin suunnitellaan tulevan keskittymään enemmän asiakkaiden kohtaamiseen ja käynteihin, eikä hoidollisiin tehtäviin.

Tiedonhaku suunniteltiin jaettavaksi kahteen osaan. Ensimmäisessä vaiheessa hakuja tehdään tietokannoista hakusanoilla ja rajauksilla. Tulleet osumat käydään lävitse otsikon perusteella. Jos otsikko vaikuttaa opinnäytetyöhön sopivalta, luetaan julkaisun tiivistelmä. Tiivistelmän perusteella julkaisu joko valitaan jatkoon tai jätetään pois ensimmäisestä hausta. Poissulkukriteerinä hauissa käytetään, ettei sairaalaa, tiettyä sairautta, palliatiivista tai saattohoitoa koskevia julkaisuja valita, vaikka hoito tapahtuisikin kotihoidossa tai kotisairaanhoidossa. Joissakin tapauksissa julkaisu voidaan valita, jos julkaisun aihe ei varsinaisesti koske sairaalahoitoa vaan yleisesti terveydenhuoltoa tai se muuten arvioidaan mahdollisesti hyödylliseksi työtä varten. Hakujen toisessa vaiheessa ensimmäisestä hausta jatkoon valitut julkaisut käydään tarkemmin läpi. Julkaisuista katsotaan tiivistelmän ja johdannon lisäksi toteutusmenetelmä sekä tulokset. Näistä julkaisuista työlle hyödyllisiksi arvioidut valitaan asiakaskokemuskyselyn kehittämisen avuksi.

Tietokantahaut aloitettiin hakemalla julkaisuja kahden sanan yhdistelmillä. Hakuja tarkennettiin vielä kolmannella hakusanalla, jotta osumien määrä saatiin laskettua monissa hauissa alle 200 osumaan sekä jotta hauissa tulleet julkaisut vastaisivat paremmin opinnäytetyötä ohjaaviin kysymyksiin. Hakusanat, tietokannat, osumien määrät ja valittujen julkaisujen määrät koottiin taulukkoon (Liite 1). Tämän lisäksi jatkoon valituista julkaisuista tehtiin erillinen tiedosto tekijöiden avuksi haun toista vaihetta varten.

Tietokantahakuja jouduttiin tekemään useilla eri hakusanayhdistelmillä, sillä sekä eri tietokannoista samoilla hakusanoilla että eri hakusanoilla tuli paljon samoja julkaisuja vastaan. Eri yhdistelmillä siis yritettiin saada uusia ja erilaisia

julkaisuja käytettäväksi opinnäytetyötä varten. Suunnitelmasta poiketen kotimaisista tietokannoista haettiin julkaisuja myös hakusanalla kehittää, mutta sanan englanninkielisellä vastineella ei hakuja tehty. Syynä tähän oli toive saada lisää suomenkielisiä julkaisuja kyselyiden kehittämisestä. Lisäksi hakuja tehdessä huomattiin sanalla kotihoito olevan kaksi englanninkielistä kirjoitusmuotoa: homecare ja home care. Eri kirjoitusmuodoilla hauista tuli eri määrä osumia. Kun tämä huomattiin, toteutettiin kaikki aiemmin tehdyt ja tulevat haut niin, että hakusanoina käytettiin molempia muotoja.

Tietokanta Medicistä ei valittu kirjallisuuskatsauksessa yhtään julkaisua, sillä hakusanoilla osumia ei joko saatu ollenkaan tai jos osumia tuli, eivät julkaisut olleet työhön soveltuvia. Medic oli toinen kahdesta valitusta kotimaisesta tietokannasta, joten sen osumamäärien puuttuessa jäivät kotimaisten julkaisujenkin määrä pienemmäksi. Tietokanta Artosta valittiin kirjallisuuskatsauksen toisen kierroksen perusteella neljä julkaisua, mutta lopulta niistä käytettiin vain kolmea julkaisua, jotka näkyvät liitteessä 4.

Kun tietokantahauista saatiin tekijöiden mielestä riittävä määrä julkaisuja, tarkistettiin hakusanoilla tulevien osumien määrät sekä tarkistettiin, että hakusanoilla löydettiin jatkoon valitut julkaisut vielä uudelleen. Tämän jälkeen aloitettiin hakujen toinen vaihe. Ensimmäisessä vaiheessa jatkoon valitut julkaisut tarkasteltiin tarkemmin etenkin toteuttamismenetelmän sekä tuloksien osalta. Molemmat opinnäytetyön tekijöistä tarkastelivat kaikki julkaisut ja arvioivat julkaisujen luotettavuutta. Vähintään kahden henkilön suorittama arviointi lisää arvioinnin luotettavuutta (Niela-Vilén & Hamari 2016, 28, Whitemoren 2005 mukaan). Toisesta vaiheesta koottiin taulukko (Liite 2), jossa näkyvät hakusanat, tietokannat, ensimmäisessä vaiheessa valittujen julkaisujen määrä sekä lopullisten valittujen julkaisujen määrä. Valituista julkaisuista tehtiin myös julkaisuluettelo (Taulukko 2).

Hyödyllisiksi työn osalta arvioidut julkaisut jaoteltiin julkaisuluettelossa kolmeen eri kategoriaan: kysely, haastattelu tai avoin kysymys sekä tieto.

Kyselykategorian julkaisuissa oli liitettyinä julkaisussa käytetty mittari tai tulokset, joista ilmeni tutkittu asia. Haastattelu tai avoin kysymys -kategoriassa

julkaisuissa oli toteutettu haastattelu kokemuksista tai niissä analysoitiin avoimen kysymyksen vastauksia. Tietoa sisältävissä julkaisuissa ei ollut varsinaisesti kyselyä tai haastattelua, mutta julkaisujen arvioitiin voivan olla hyödyllisiä asiakaskokemusmittarin kehittämisessä.

Taulukko 2. Kirjallisuuskatsauksesta valittujen julkaisujen luettelo.

Tekijä, vuosi	Julkaisu	Tietokanta: hakusanat	Kategoria	n=
Andersen, H. E.; Hoeck, B.; Nielsen, D. S.; Ryg, J. & Delmar, C. 2021.	Older ill persons' and their adult children's experiences with primary healthcare: A reflective lifeworld research approach.	JBI: customer AND satisfaction AND homecare, Cinahl complete: "home nursing" AND questionnaire AND experience	Haastattelu tai avoin kysymys	1
Cohen-Mansfield, J.; Sela, A. H.; Iecovich, E. & Golander, H. 2018.	Quality of care for frail older persons in a homecare setting: what is it and how can it be measured?	Cinahl complete, PubMed: homecare AND satisfaction AND questionnaire, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND satisfaction	Kysely	1
Devik, S. A.; Olsen, R. M.; Fiskvik, I. L.; Halbostad, T.; Lassen, T.; Kuzina, N. & Enmarker I. 2018.	Variations in drug-related problems detected by multidisciplinary teams in Norwegian nursing homes and home nursing care.	Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND satisfaction	Tieto	1
Dijkstra, N. E.; Vervloet, M.; Sino, C. G. M.; Heerdink, E. R.; Nelissen-Vrancken, M.; Bleijenberg, N.; de Bruin, M. & Schoonhoven, L. 2021.	Home Care Patients' Experiences with Home Care Nurses' Support in Medication Adherence.	Academic search elite: "home nursing" AND questionnaire AND satisfaction, Academic search elite: "home nursing" AND questionnaire AND experience	Kysely, haastattelu tai avoin kysymys	1
Facultad, J. & Lee, G. A. 2019.	Patient satisfaction with a hospital-in-the-home service.	Academic search elite: "home care" AND satisfaction AND questionnaire, Academic search elite: "home care" AND survey AND experience, Academic search elite: "home care" AND survey AND satisfaction	Kysely	1
Gishu, T.; Weldetsadik, A. Y. & Tekleab, A. M. 2019.	Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia.	Academic search elite, Cinahl complete: "home care" AND satisfaction AND questionnaire	Tieto	1

(jatkuu)

Taulukko 2 jatkuu.

Tekijä, vuosi	Julkaisu	Tietokanta: hakusanat	Kategoria	n=
Griggs, K.; Wiechula, R. & Cusack, L. 2018.	Geriatric Nursing Sensitive Indicators and quality nursing care for the older person: a scoping review protocol.	JBI: "home care" AND experience	Tieto	1
Hagedoorn, E. I.; Paans, W.; Jaarsma, T.; Keers, J. C.; van der Schans, C. P. & Luttk, M. L. A. 2021.	The importance of families in nursing care: attitudes of nurses in the Netherlands.	Cinahl complete: homecare AND experience	Tieto	1
Haji Muhammad Ariffin, M. Y.; Abdul Rahman, H.; Abdullah Kelali, M. N.; Haji Anapi, S. N. & Teo, S. P. 2019.	Evaluating Patients' and Families' Satisfaction with Home-Based Nursing (HBN) Services in Brunei.	Cinahl complete: "home nursing" AND questionnaire AND satisfaction	Kysely	1
Hautsalo, K.; Rantanen, A.; Kaunonen, M. & Åsted-Kurki, P. 2016.	Asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemukset kotihoidosta.	Arto: kokemus AND kotihoito, Arto: kotihoi* AND kysel*	Kysely, haastattelu tai avoin kysymys	1
Hsieh, C. 2018.	Importance Weighting in Client Satisfaction Measures: Lessons from the Life Satisfaction Literature.	Academic search elite: homecare AND measurement tool AND experience, Academic search elite: homecare AND survey AND satisfaction, Academic search elite: "home care" AND survey AND satisfaction, Academic search elite: customer AND satisfaction AND "home care"	Kysely	1
Johal, J. 2021.	Patient Satisfaction: Dietitian Counseling Strategies.	JBI: "home care" AND satisfaction AND questionnaire, JBI: parent* AND homecare AND satisfaction, JBI: homecare AND measurement tool AND satisfaction, JBI: homecare AND survey AND satisfaction, JBI: "home care" AND survey AND satisfaction, JBI: "home nursing" AND questionnaire AND satisfaction, JBI: customer AND satisfaction AND "home care", JBI: child* AND homecare AND satisfaction, JBI: child* AND "home care" AND satisfaction, JBI: child* AND "home nursing" AND satisfaction	Tieto	1
Kajonius, P. J. & Kazemi, A. 2016.	Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care.	Cinahl complete: "home nursing" AND survey AND satisfaction	Tieto	1

(jatkuu)

Taulukko 2 jatkuu.

Tekijä, vuosi	Julkaisu	Tietokanta: hakusanat	Kategoria	n=
Kanda, K.; Blythe, S.; Grace, R. & Kemp, L. 2022.	Parent satisfaction with sustained home visiting care for mothers and children: an integrative review.	Cinahl complete, PubMed: child* AND "home nursing" AND satisfaction	Kysely	1
Kariniemi, K.; Siira, H.; Kyngäs, H. & Kaakinen, P. 2020.	"Vanhakin on ihminen" Ikääntyneiden kokemuksia vahvuuksistaan, voimavaroistaan ja kotihoitosta.	Arto: kokemus AND kotihoito	Haastattelu tai avoin kysymys	1
Kwak, C.; Lee, E. & Kim, H. 2017.	Factors related to satisfaction with long-term care services among low-income Korean elderly adults: A national cross-sectional survey.	Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND experience, Medline: customer AND satisfaction AND homecare, Academic search elite, Cinahl complete, PubMed: homecare AND satisfaction AND questionnaire, Academic search elite, Cinahl complete: "home care" AND satisfaction AND questionnaire, Academic search elite, Cinahl complete, PubMed: homecare AND experience AND questionnaire, Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND satisfaction, Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND experience, Academic search elite, Cinahl complete, Medline, PubMed: homecare AND survey AND experience, Academic search elite: "home care" AND survey AND experience, Academic search elite, Cinahl complete, PubMed: homecare AND survey AND satisfaction, Academic search elite, Cinahl complete: "home care" AND survey AND satisfaction	Kysely	1
Laitila, H.; Lunkka, N. & Suhonen, M. 2020.	Asiakaslähtöisyys lapsi- ja perhepalveluiden moniammatillisessa verkostoyhteistyössä vanhempien kokemana.	Arto: laps* AND asiakas AND kokemus	Tieto	1
Miller, P.; Gill, C.; Mazza, K.; Pilon, C. & Hill, M. 2019.	Learning What is Important: A Quality Improvement Initiative to Enhance Patient-Centred Care in Home Care.	Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND satisfaction	Tieto	1
Ruddick, F. 2015.	Customer care in the NHS.	Medline: customer AND satisfaction AND homecare	Tieto	1

(jatkuu)

Taulukko 2 jatkuu.

Tekijä, vuosi	Julkaisu	Tietokanta: hakusanat	Kategoria	n=
Shi, J.; Hua, W.; Tang, D.; Xu, K. & Xu, Q. 2021.	A Study on Supply-Demand Satisfaction of Community-Based Senior Care Combined with the Psychological Perception of the Elderly.	Medline: customer AND satisfaction AND homecare	Kysely	1
Willis, R.; Evandrou, M.; Pathak, P. & Khambhaita, P. 2016.	Problems with measuring satisfaction with social care.	Medline: customer AND satisfaction AND homecare	Tieto	1
			Yhteensä	21

Kysely: julkaisussa liitettyinä julkaisussa käytetty mittari tai tulokset, joista ilmenee tutkittu asia

Haastattelu tai avoin kysymys: julkaisussa toteutettu haastattelu kokemuksista tai analysoitu avoimen kysymyksen vastauksia

Tieto: julkaisussa ei varsinaisesti kyselyä tai haastattelua, mutta julkaisu arvioitu voivan olla hyödyllinen asiakaskokemusmittarin kehittämisessä

Kaikkia tietokantahauista löydettyistä julkaisuista ei saatu auki suoraan tietokannan kautta, koska koko teksti ei ollut saatavilla tai teksti oli maksumuurin takana. Tällöin julkaisuja on etsitty manuaalisesti internetin hakupalvelun kautta. Taulukosta 3 näkee manuaalisesti haettujen julkaisujen hakupolut.

Taulukko 3. Manuaalisten hakujen hakupolut.

Julkaisu	Tietokanta: hakusanat TAI julkaisu, jota kautta artikkeli löytynyt	Hakupolku
The importance of families in nursing care: attitudes of nurses in the Netherlands.	Cinahl complete: homecare AND experience. Koko tekstiä ei saatu auki Cinahl completen kautta ilmaiseksi.	Hakupalvelu → hakusana: The importance of families in nursing care: attitudes of nurses in the Netherlands. Scandinavian Journal of Caring Sciences. → 2. ehdotus The importance of families in nursing care: attitudes of nurses in the Netherlands - University of Groningen https://research.rug.nl/en/publications/the-importance-of-families-in-nursing-care-attitudes-of-nurses-in → Access to Document: The importance of families in nursing care. https://pure.rug.nl/ws/portalfiles/portal/202896029/Scandinavian_Caring_Sciences_2020_Hagedoorn_The_importance_of_families_in_nursing_care_attitudes_of_nurses_in_the.pdf

(jatkuu)

Taulukko 3 jatkuu.

Julkaisu	Tietokanta: hakusanat TAI julkaisu, jota kautta artikkeli löytynyt	Hakupolku
Designing, testing, and implementing a sustainable nurse home visiting program: right@home.	Kanda, K.; Blythe, S.; Grace, R. & Kemp, L. 2022. Parent satisfaction with sustained home visiting care for mothers and children: an integrative review.	Hakupalvelu → hakusana: Designing, testing, and implementing a sustainable nurse home visiting program: right@home. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29791738/ → Access to Document: https://nyaspubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/nyas.13688
Quality of Delivery of "right@home"; Implementation evaluation of an Australian sustained nurse home visiting intervention to improve parenting and the home learning environment.	Parent satisfaction with sustained home visiting care for mothers and children: an integrative review.	Hakupalvelu → hakusana: PSQ → Access to Document: https://fasttrackproject.org/techrept/p/prs/
Fifteen-minute home visits and the quest to improve care.	Academic search elite: customer satisfaction AND home care	→ Access to Document: https://web-s-ebSCOhost-com.ezproxy.turkuamk.fi/ehost/detail/detail?vid=15&sid=bf0d1300-93c8-4952-b4d7-cce6fa4d2a8f%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWVhc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=113400399&db=afh
The patient questionnaire short-form (PSQ-18), Rand, Santa Monica, CA (1994).	Fraser, J.; Armstrong, K.; Morris, J. & Dadds, M. 2000. Home visiting intervention for vulnerable families with newborns: follow-up results of a randomized controlled trial.	Hakupalvelu → hakusana: PSQ-18 G.N. Marshall, R.D. Hays. The patient questionnaire short-form (PSQ-18), Rand, Santa Monica, CA (1994) → Access to Document: https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/papers/2006/P7865.pdf?utm_medium=email&utm_source=transaction
Experiences of being a family member to an older person with diabetes receiving home care services	Academic search elite: customer satisfaction AND home care	→ Access to Document: https://web-s-ebSCOhost-com.ezproxy.turkuamk.fi/ehost/detail/detail?vid=14&sid=bf0d1300-93c8-4952-b4d7-cce6fa4d2a8f%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWVhc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=130361893&db=afh

Julkaisut, jotka ovat manuaalisesti haettuja ja arvioitu kyselyn kehittämiseksi on kerätty taulukkoon 4. Taulukkoon on merkitty tekijät,

julkaisuvuosi ja julkaisun nimi. Manuaalisella haulla valittuja julkaisuja on yhteensä kuusi.

Taulukko 4. Tiedonhaun manuaalisella haulla valitut julkaisut.

Tekijä, vuosi	Artikkelin / Lähteen nimi	n=
Hagedoorn, E. I.; Paans, W.; Jaarsma, T.; Keers, J. C.; van der Schans, C. P. & Luttik, M. L. A. 2021.	The importance of families in nursing care: attitudes of nurses in the Netherlands.	1
Goldfield, S.; Price, A. & Kemp, L. 2018.	Designing, testing, and implementing a sustainable nurse home visiting program: right@home.	1
Kemp, L.; Bruce, T.; Elcombe, E. L.; Anderson, T.; Vimpani, G.; Price, A.; Smith, C. & Goldberg, J. 2019.	Quality of Delivery of "right@home"; Implementation evaluation of an Australian sustained nurse home visiting intervention to improve parenting and the home learning environment	1
Bendixen, E.; Kirkevold, M.; Graue, M. & Haltbakk, J. 2018	Experiences of being a family member to an older person with diabetes receiving home care services	1
Glasper, A. 2016.	Fifteen-minute home visits and the quest to improve care	1
Marshall, G.N. & Hayes, R.D. 1994.	The patient questionnaire short-form (PSQ-18), Rand, Santa Monica, CA	1
	Yhteensä	6

4.2 Puolistrukturoitu kysely

Asiakkaan kokemus laadukkaasta palvelusta syntyy suorasta vuorovaikutuksesta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välille ristiriitoja voi kehittyä erilaisista näkökulmista palvelutapahtumaa tarkasteltaessa. (Sipilä 2017.) Asiakaskokemuskysely on hyvä tapa mitata yksilön kokemusta saamastaan palvelusta, vaikka vastaamista vaikeuttaisi esimerkiksi kognitiivisen toimintakyvyn alenema (Peak & Sinclair 2002).

Kehitettävässä asiakaskokemuskyselyssä tullaan käyttämään strukturoituja kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Strukturoidut kysymykset ovat kysymyksiä, joille on annettu valmiit vastausvaihtoehdot (Tietoarkisto n.d.; Vilka 2021b, 106). Suljettujen kysymysten vastaukset on helppo koodata, jolloin vastausten vertaileminen helpottuu (Folz 1996, 83), kun kysely toteutetaan ja tuloksia

analysoidaan. Kyselyssä tullaan käyttämään monivalintavaihtoehtoja taustamuuttujien vastauksissa ja Likertin asteikkoa väittämässä.

Likertin asteikkoa käytetään usein mielipideväittämässä ja se on toimiva kun halutaan tietää vastaajien laadullisista ominaisuuksista, asenteista tai mielipiteistä (Vilka 2021a, 70). Likert-asteikkoa käytettäessä kysyttävät asiat ovat väittämien muodossa (IRO n.d.; Jamieson 2017). Tällöin voidaan kysyä asian sekä positiivisia että negatiivisia ominaisuuksia, kun taas numeroasteikolla voitaisiin kysyä vain positiivisista ominaisuuksista (IRO n.d.). Kokemuksista kysyttäessä numeroasteikko ei tällöin ole käytännöllinen, sillä kokemukset eivät aina ole vain positiivisia. Likertin asteikkoa käytettäessä esitettyyn väitteeseen vastataan kuinka paljon samaa tai eri mieltä vastaaja on (McLeod 2008; Jamieson 2017), jolloin erilaiset kokemukset otetaan huomioon. Likertin asteikkoa voidaan käyttää myös esimerkiksi jonkin asian toistuvuuden, todennäköisyyden tai tärkeyden mittaamiseen (McLeod 2008). Tavallisesti Likertin asteikosta käytetään 5-portaista muotoa (Jamieson 2017; Vilka 2021a), jonka vastausvaihtoehdot näkyvät taulukossa 5. Asteikko voi olla myös 4-, 7- tai 9-portainen (Vilka 2007, 46, Heikkilän 2004, 53 ja Paason 2006 mukaan; Vilka 2021a, 70). Likert-asteikon vahvuutena on se, että vastaaja ei voi vastata vain kyllä tai ei, vaan hänen täytyy valita kuinka samaa tai eri mieltä hän on tai jos hän on asian suhteen neutraali (McLeod 2008).

Taulukko 3. Likertin 5-portaisen asteikon vastausvaihtoehdot, kun kysytään samanmielisyyttä.

5	Ehdottomasti (tai täysin) samaa mieltä
4	Jonkin verran samaa mieltä
3	Ei samaa eikä eri mieltä
2	Jonkin verran eri mieltä
1	Ehdottomasti (tai täysin) eri mieltä

(IRO n.d.)

Kyselyn avoimilla kysymyksillä saadaan selville yksilöllistä tietoa asiakkaan kokemuksista, ajatuksista ja mielipiteistä. Avoimet kysymykset voivat herättää vastaajien kiinnostusta, tuottaa tietoa, jota ei muilla kysymystyypeillä saada ja tuoda esille näkökulmia, joita valmiit kysymysvaihtoehdot eivät ota huomioon (Folz 1996, 82). Tämän takia avoimet kysymykset tulisi muotoilla niin, että vastaajaa kannustetaan kuvailemaan, selittämään, selostamaan, perustelemaan ja antamaan esimerkkejä (Vilka 2021a, 108). Tulee kuitenkin muistaa, että vaikka vastajalle tulee antaa vapaus vastata kysymykseen haluamallaan tavalla, tulisi vastauksen myös antaa käyttökelpoista tietoa tutkijalle. Avoimien kysymysten hyötynä on se, että vastaaja saa itse omin sanoin kertoa kokemuksestaan tai mielipiteestään, mikä voi vaikuttaa kannustavasti. (SurveyMonkey n.d.) Postikyselyissä kaikki kyselyyn osallistujat eivät kuitenkaan vastaa avoimiin kysymyksiin, eikä niistä saatava informaatio aina vastaa kysymyksen tarkoitusta (Tietoarkisto n.d.). Tämä voi johtua siitä, että avoimet kysymykset voivat olla raskaita vastattavia, etenkin jos niitä on useampi kyselyssä. Raskaudesta johtuen vastaajat eivät välttämättä jaksaa keskittyä niihin vastaamiseen tai jopa keskeyttävät koko kyselyn. Tämä näkyy negatiivisesti vastausprosentissa. (SurveyMonkey n.d.)

Kyselyissä kaikki kysymykset esitetään samanlaisina ja samassa järjestyksessä kaikille vastaajille eli se vakioidaan (Vilka 2007, 27 - 28). Kysymysten tulee olla sellaisia, että kaikki vastaajat ymmärtäisivät ne mahdollisimman samalla tavalla (MOTV 2010) eli, että ne olisivat mahdollisimman yksiselitteisiä. Kysyttävien asioiden järjestystä tulee miettiä, sillä edelliseen kysymykseen valittu vastaus vaikuttaa myös seuraavan kysymyksen vastaukseen. Kysymysten järjestys muodostaa kyselylle juonen, joka vaikuttaa tutkimustulokseen ja aineistoa analysoidessa tulkintoihin. (Vilka 2021a, 107, Godenhjelmin 2002, 44 - 45 mukaan.) Mielekäs järjestys kysymyksillä helpottaa myös kyselyyn vastaamista. Samaan asiaan liittyvät kysymykset sijoitetaan peräkkäin loogisessa järjestyksessä. Samaa hyödynnetään eri aihealueiden kanssa. (MOTV 2010.) Samasta aihealueesta ja samanlaisia vastausvaihtoehtoja sisältävistä kysymyksistä voidaan tehdä kysymyssarjoja (MOTV 2010; Borg 2017). Kysymyssarjojen etuna on, että ne ovat usein selkeämpiä ja niitä käyttämällä ei

tarvitse toistaa vastausvaihtoehtoja (MOTV 2010). Yhdessä kysymyssarjassa tulee kysyä vain yhtä asiakokonaisuutta (Borg 2017). Sama koskee myös yksittäisiä kysymyksiä (Vilkkä 2021a, 109 , Borg 2017). Hyvä kysymys ei sisällä kahta eri tai samantasoista asiaa. On parempi, että yksi laaja kysymys jaetaan useampaan pienempään kysymykseen. (Vilkkä 2021a, 107 - 109.)

Kyselyn hyötynä on se, että sillä voidaan kerätä suurelta, hajallaankin olevalta kohdejoukolta aineistoa. Kyselyihin vastataan itsenäisesti, jolloin ne soveltuvat hyvin henkilökohtaisten asioiden kysymiseen. Toisaalta kyselyiden haittapuolena on vastausten saamisen hitaus. (Vilkkä 2007, 27 - 28.)

Kyselyn mukana tulee olla saatekirje. Saatekirjeessä motivoidaan vastaajia sekä kerrotaan tärkeitä lainsäädännön asiota. Sen sisällön, ulkoasun ja kielen tulee herättää vastaajassa luottamusta ja halua vastata kyselyyn. Saatekirjeen tulee sisältää ainakin: kyselyn nimi, kuka kyselytutkimuksen tekee, keihin kysely kohdistuu, perustelun miksi kysely on tarpeellinen, maininnan mihin tutkimustuloksia ja -aineistoa käytetään, anonymiteetin säilymisestä sekä jokaisen vastauksen tarpeellisuudesta tutkimuksen onnistumiseksi, kyselyyn vastaamisajan, etukäteiskiitokset vastaamisesta ja tekijöiden nimet. (MOTV 2011.)

5 TULOKSET

5.1 Aikaisempia asiakaskokemuksia kotihoidosta

Kirjallisuuskatsausta tehdessä selvisi että kotihoidon epäkohtia ja onnistumisia on kartoitettu asiakaskokemuskyselyillä ja erilaisia asiakaskokemuksia- ja tyytyväisyys mittareita on kehitetty. Yleisimmin esille nousevia teemoja kirjallisuuskatsauksen tietokantahaun julkaisuiden perusteella olivat kiire, hoitajan asenne, vuorovaikutus, pätevyys ja ammattitaito, kommunikaatio sekä ajankäyttö. Myös avoin hoitosuhde ja asiakkaan mielipiteen kuuntelu nähtiin asiakaskokemukseen positiivisesti vaikuttavina tekijöinä (Taulukko 6 ja 8). Taulukoiden 6 ja 8 julkaisuissa esitetyt haastattelukysymykset ja vastaukset on muutettu yksinkertaisempaan muotoon, jotta eri julkaisuissa esille nousevat teemat olisi helpompi yhdistää yhteenvetotaulukoihin.

Ajankäyttö nousi usein esille asiakaskokemuksiin vaikuttavana tekijänä. Kiire kotihoidossa johtuu usein henkilökunnan riittämättömästä määrästä verrattuna asiakkaiden lukumäärään. Asiakkaat kokevat käyntiaikojen olevan riittämättömiä ja kiireen tunteen olevan läsnä hoitotyössä, mikä vähentää tyytyväisyyttä palveluihin. (Kariniemi ym. 2020, 33.) Tyytymättömyyttä yksityisen kotihoidon palveluissa herätti myös hoidon laadun aleneminen viikonloppuisin ja loma-aikoina. Negatiivisia tunteita herättivät myös epävarmuus käyntiajoista, sekä hoitajien suuri vaihtuvuus. (Hautsalo ym. 2016, 7.) Sovittujen aikataulujen noudattaminen ja käyntiin varatun ajan riittävyys koettiin tärkeänä asiakaskokemusta edistävänä tekijänä, sillä käynnin riittävä pituus on edellytys sille, että kaikki sovitut asiat ehditään tekemään (Facultad ym. 2019, 181; Gasper 2016, 225). Alle 30 minuutin käynnit ovat liian lyhyitä useamman hoitotoimenpiteen tai työtehtävän suorittamiseen, mikä lisää hoitajan ja asiakkaan turhautumista (Gasper 2016, 225). Suurin osa asiakkaista oli kuitenkin tyytyväisiä käynnin keston (Facultad ym. 2019, 181).

Asiakastyytyväisyyttä lapsiperheen vanhempien kokemuksissa lisäsi hoitosuhteen ja käyntien säännöllisyys ja jatkuvuus. Pidempään ylläpidettyjen

käyntien on todettu parantavan perheen terveyttä ja hyvinvointia, sekä tukevan lasten kehitystä. Kotikäynnit lisäsivät äitien itseluottamuksen kasvua ja tiedonmäärää ja vähensivät lasten fyysistä pahoinpitelyä, heitteillejättöä sekä vanhempien laittomia käytösmalleja. (Kanda ym. 2022.)

Norjassa omaisten kokemuksia ikääntyneen läheisen diabeteksen hoidosta kotihoidossa on kartoitettu kyselyllä, johon osallistui kahdeksan perheenjäsentä. Kyselyn tuloksissa ilmeni muun muassa, että omaisten kokemusta kotihoidon luotettavuudesta heikentävät henkilökunnan vaihtuvuus ja vaihteleva ammattitaito. Hoitajien vaihtuessa vaikeutuu toimivan kommunikaatioketjun ylläpitäminen ja alttius väärän tiedon leviämiseen kasvaa. Kotihoidon luotettavuuteen vaikutti hoitajien ammattitaidon taso, pätevyys ja asiakkaan tietoihin perehtyminen. Asiakkaat ja omaiset kokivat usein turhauttavana, etteivät he aina tienneet milloin ja kuka hoitajista on tulossa avustamaan. Omaisten kokemuksia kartoitettaessa selvisi osan vastanneista pitävän hyödyllisenä ja turvallisuuden tunnetta lisäävänä sitä, että yksi hoitaja oli vastuussa asiakkaasta. (Bendixen ym. 2018.)

Hoitajien vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys siinä, kuinka asiakas kokee hoitotilanteen ja tämän tyytyväisyyteen saatuun palveluun. Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun heikensivät ja epäasiallinen tai huono vuorovaikutussuhde hoitajan kanssa. Asiakkaat kokivat etenkin nuorempien hoitajien keskuudessa ennakkoluuloja ja asenteita, jotka saivat ikääntyneen tuntemaan itsensä arvottomaksi ja tyhmäksi. Kommunikaatioketjun toimimattomuus aiheutti negatiivisia tunteita asiakaskokemusta kartoittaessa. Asiakkaat eivät aina tienneet oliko heille tehty hoito- ja palvelusuunnitelmaa, tai mitä siihen kuului. (Kariniemi ym. 2020, 33.) Kommunikaatiolla tarkoitetaan asiakkaan ja hoitajan välillä tapahtuvaa molemminpuolista vuorovaikutusta, jolloin osapuolet vaihtavat tietoa kunnioittavasti ja avoimesti (Höglander 2020). Tietokantahakujen perusteella löydetyistä julkaisuista tiedonkulku ja kommunikaatio koettiin asiakaskokemukseen oleellisesti vaikuttaviksi tekijöiksi. Myös asiakkaan mielipiteen huomioiminen, sekä avoin keskustelu koettiin asiakaskokemusta parantaviksi tekijöiksi (Taulukko 6 ja 8).

Kotihoidossa tapahtuvien lääkkeisiin liittyvien haittojen määrä on keskimäärin korkeampi kuin palveluasumisessa. Kotihoidossa esiintyvien lääkkeisiin liittyvien ongelmien keskiarvo on 5.5, kun taas palveluasumisessa vastaava luku on 3.7. Useimmin virheet koskevat vajaavaista kirjaamista ja dokumentointia, tarpeetonta lääkintää, lisälääkityksen tarvetta ja sopimattomia lääkevalintoja. (Devik ym. 2018, 293 - 294.)

Taulukko 4. Avoimissa haastatteluissa ja avoimien kysymysten vastauksissa nousseita teemoja.

Teema/asia	Julkaisua vastaava numero				n =
	1	2	3	4	
Työntekijän asenne	X		X		2
Työntekijän kiinnostus	X				1
Mielipide		X			1
Vuorovaikutustaidot		X	X		2
Kiire	X	X	X	X	4
Pätevyys ja ammattitaito	X		X	X	3
Luotettavuus	X		X		2
Henkilökunnan neuvominen	X		X		2
Tarpeet ja toiveet	X				1
Hoito- ja palvelusuunnitelman noudattaminen			X		1
Käyntien kesto			X		1
Tiedon saanti		X	X		2
Avoin hoitosuhde	X			X	2
Käynneille saapuminen			X	X	2
Lääkehoidon onnistuminen			X	X	2
Tiedonkulku			X		1

Taulukon numeroa vastaavat julkaisut (tekijä, julkaisu, löydetty kysely/löydetyn kyselyn perusta):

1 Andersen ym. Older ill persons' and their adult children's experiences with primary healthcare: A reflective lifeworld research approach. Yksilöllisiä syvähaastatteluja ikääntyneen ja omaisen kokemuksista.

2 Kariniemi ym. "Vanhakin on ihminen" Ikääntyneiden kokemuksia vahvuuksistaan, voimavaroistaan ja kotihoidosta. Haastatteluja asiakkaiden kokemuksista.

3 Hautsalo ym. Asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemukset kotihoidosta. Kysymyslomakkeen osana olleen avoimen kysymyksen analysointi.

4 Dijkstra ym. Home Care Patients' Experiences with Home Care Nurses' Support in Medication Adherence. Strukturoitu haastattelu aluksi kyselyyn vastanneille.

5.2 Aikaisemmin julkaistuja asiakaskokemusta kartoittavia mittareita

Sopivia mittareita jotka soveltuisivat käytettäväksi kotipalveluiden asiakkaiden kokemusten kartoittamiseen löytyi kirjallisuuskatsauksen tietokantahakujen perusteella yhdeksän kappaletta, joista useat olivat modifioituja. Seuraavaksi kuvataan osaa yhteenvetotaulukoissa käytettyjen julkaisujen mittareista. Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire eli PSNCQQ on johdettu Patient Judgement of Hospital Quality (PJHQ) kyselystä. PJHQ-mittarin on kehittänyt monialainen työryhmä Health Care of America järjestössä. PSNCQQ-kyselylomake muodostuu 19 kysymyksestä ja kolmesta lisäkysymyksestä. Lisäkysymykset kartoittavat asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä ja heidän halukkuuttaan suositella saamaansa palvelua. Kysymyksiin vastataan viisiportaisella likertin asteikolla (Western Health Sciences. n.d.)

Alkuperäinen CQI on kehitetty Hollannissa. CQI-mittarin tavoitteena Kysely sisältää 19 kysymystä, jotka muodostuvat 6 pääalueesta. Tässä työssä kehitettävään kyselyyn käytettiin (Kwakin ym. 2017, 99) modifioimaa versiota CQI-kyselystä. Modifioidussa versiossa oli 5 kategoriaa sekä hoitokodeille, että kotihoidolle. Alkuperäinen Patient Satisfaction Questionnaire eli PSQ-mittari kehitettiin 1970-luvulla ja se muodostui 80 kysymyksestä. Sen kehitti John E. Ware. PSQ:n päivitettyssä versiossa on 50 kysymystä, joihin vastataan 5-portaisella Likertin asteikolla. Siitä on kehitetty myös lyhennetyt versiot PSQ-18 ja PSQ-III. (Kane 2006.) Tässä kyselyssä hyödynnettiin Goldfieldin ym. (2018) lasten vanhemmille modifioitua PSQ-mittarin versiota, joka muodostuu 22 kysymyksestä, joista kolme viimeistä ovat avoimia kysymyksiä. Väittämiin 1-19 vastataan 5-portaisella Likertin asteikolla.

Session Rating Scale- eli SRS-mittari on yksinkertainen nelikohtainen analoginen kysely, jonka on kehittänyt Scott D. Miller. Työkalu on suunniteltu erityisesti terapiakäyntien toimivuuden ja sujuvuuden arvioimiseen potilaan näkökulmasta. SRS-kysely täytetään, pisteytetään ja käydään läpi jokaisen käynnin päätteeksi. Tämän tavoitteena on saada ajankohtaista palautetta nuorilta ja omaisilta, jotta mahdolliset luottamus ongelmat ja epäkohdat voidaan

tunnistaa nopeasti. (Child Outcomes Research Consortium n.d, Miller ym. 2003 mukaan.) Se soveltuu 13-vuotiaista nuorista aina aikuisiin asti. (Miller ym. 2003). SRS-mittarista on eriytetty oma versio 6-12-vuotiaille lapsille: The Child Session Rating Scale eli CSRS-mittari (Duncan ym. 2003). Alle viisivuotiailla käytetään YCSRS-mittaria (Young Child Session Rating Scale). (Child Outcomes Research Consortium n.d.)

FAFHES-mittari on Suomessa kehitetty perheen elämäntilanteen, toimivuuden, terveyden ja sosiaalisen tuen arvioimisen työkaluksi. Mittari muodostuu kolmesta kategoriasta, jotka ovat perheen terveys, toimivuus ja sosiaalinen tuki. Kaikissa kategoriassa on 21 väittämää, joihin vastataan 6-portaisella Likertin asteikolla. (Lepistö ym. 2017.) FAFHES-mittaria on arvioitu ja kehitetty, jonka perusteella sen on todettu olevan validi mittari ja omaavan hyvät psykometriset ominaisuudet (Åsted-Kurki ym. 2009).

Aikaisemmin julkaistuista asiakaskokemusta kartoittavista mittareista ja niiden sisältämistä taustamuuttujista koottiin yhteenvetotaulukot, jotka näkyvät seuraavilla sivuilla (Taulukko 7 ja 8). Teksteistä nousseet kysymykset muokattiin taulukoihin yksinkertaistetuiksi teemoiksi, jotta ne kattaisivat useamman samaa aihealuetta käsittelevän kysymyksen.

Taulukko 5. Kyselyihin osallistuneiden taustamuuttujia.

Taustamuuttuja	Julkaisua vastaava numero									n=
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Hoito-/palvelusuhteen pituus	X							X		2
Sukupuoli		X	X	X	X	X	X		X	7
Ikä		X	X	X	X	X	X	X	X	8
Käyntien määrä		X								1
Kuka vastaa (itse, puoliso...)		X								1

Taulukon numeroa vastaavat julkaisut (tekijä, julkaisu, löydetty kysely/löydetyn kyselyn perusta):

1 Facultad & Lee. Patient satisfaction with a hospital-in-the-home service. Kirjallisuuskatsaus sekä Utensin ym (2013), Jesterin ja Hicksin (2003) ja Jesterin ym (2015) käyttämät menetelmät.

2 Haji Muhammad Ariffin ym. Evaluating Patients' and Families' Satisfaction with Home-Based Nursing (HBN) Services in Brunei. Modifioitu Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) (Faculty of Health Sciences, Western University, Canada).

3 Cohen-Mansfield ym. Quality of care for frail older persons in a homecare setting: what is it and how can it be measured? The Quality of Care Questionnaire (QuCQ) perustana Primary Care Assessment Survey (PCAS) (Safran ym. 1998) ja tekijät, jotka ovat pitkäaikaishoidon asiantuntijoita.

4 Hautsalo ym. Asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemukset kotihoidosta. Koostui modifioidusta FAFHES mittarista (Åstedt-Kurki ym. 2009) Sisältää taustakysymyksiä sekä avoimen kysymyksen.

5 Kwak ym. Factors related to satisfaction with long-term care services among low-income Korean elderly adults: a national cross-sectional survey. Modifioitu Consumer Quality Index (CQI) (Triemstra ym. 2010).

6 Dijkstra ym. Home Care Patients' Experiences with Home Care Nurses' Support in Medication Adherence. Kaksivaiheinen kysely.

7 Shi ym. A Study on Supply-Demand Satisfaction of Community-Based Senior Care Combined with the Psychological Perception of the Elderly. Perustuu aikaisempiin tutkimuksiin, joidenka tekijöitä ovat Guan ja Liu (2019), Choi ym. (2019), Tan ja Chen (2019), Buja (2020), Verschuur (2013), Vancouver (2013), Radda ja Schensul (2015), Li ja Zhu (2015), Yu ym. (2019), Shi ym. (2018) sekä Bekhet ja Zauszniwski (2014).

8 Goldfield ym. Designing, testing, and implementing a sustainable nurse home visiting program: right@home. Modifioitu Parent Satisfaction Questionnaire (PSQ).

9 Kajonius & Kazemi. Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care. Data saatu Swedish annual national elderly survey (National Board of Health and Welfare 2012).

Taulukko 6. Kyselyissä ilmenneitä teemoja.

Teemat/asiat	Julkaisua vastaava numero										n=
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua	X										1
Tyytyväisyys hoitoon/palveluun	X		X			X	X	X	X		6
Hoidosta/sairaudesta/tilanteesta keskustelu	X	X			X				X		4
Tilanteen tasalla pitäminen	X			X							2
Mitä lääkkeitä käyttää ja miksi	X				X						2
Avun saaminen, käytettävissä oleminen	X		X	X				X			4
Työntekijöiden suhtautuminen asiakkaaseen, kohtelu, asenne	X	X	X			X					4
Mielipiteen kysyminen tilannetta/hoitoa koskien	X	X			X				X	X	5
Tuen saaminen henkilökunnalta	X		X		X						3
Huolien huomioiminen, kysymyksiin vastaaminen	X	X	X		X						4
Hoidon turvallisuus	X				X						2
Tyytyväisyys lääkehoitoon	X			X	X						3
Tyytyväisyys oireiden hoitoon	X										1
Perheen hoitoon osallistaminen		X			X						2
Yksityisyys		X		X							2
Kiireettömyys, rauhallisuus		X									1
Perheen informoiminen		X			X						2
Asiakkaan tunteminen (henkilönä)			X								1
Luotettavuus						X					1
Ammattitaito						X					1
Kommunikaatio, viestintä						X		X		X	3
Odotukset palvelulta							X				1
Ajankohta										X	1

Taulukon numeroa vastaavat julkaisut (tekijä, julkaisu, löydetty kysely/löydetyn kyselyn perusta):

1 Facultad & Lee. Patient satisfaction with a hospital-in-the-home service. Perustana kirjallisuuskatsaus sekä Utensin ym. (2013), Jesterin ja Hicksin (2003) ja Jesterin ym. (2015) käyttämät menetelmät.

2 Haji Muhammad Ariffin ym. Evaluating Patients' and Families' Satisfaction with Home-Based Nursing (HBN) Services in Brunei. Modifioitu Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) (Faculty of Health Sciences, Western University, Canada).

3 Cohen-Mansfield ym. Quality of care for frail older persons in a homecare setting: what is it and how can it be measured? The Quality of Care Questionnaire (QuCQ), jonka perustana Primary Care Assessment Survey (PCAS) (Safran ym. 1998) sekä julkaisun tekijät, jotka ovat pitkäaikaishoidon asiantuntijoita.

4 Kwak ym. Factors related to satisfaction with long-term care services among low-income Korean elderly adults: a national cross-sectional survey. Modifioitu Consumer Quality Index (CQI) (Triemstra ym. 2010).

5 Dijkstra ym. Home Care Patients' Experiences with Home Care Nurses' Support in Medication Adherence. Kaksivaiheinen kysely.

6 Hsieh. Importance Weighting in Client Satisfaction Measures: Lessons from the Life Satisfaction Literature. Asiakastyytyväisyyskysely, jonka toteuttanut eräs sosiaalipalveluvirasto Keskilämmen alueella Yhdysvalloissa.

7 Shi ym. A Study on Supply-Demand Satisfaction of Community-Based Senior Care Combined with the Psychological Perception of the Elderly. Perustuu aikaisempiin tutkimuksiin, joidenka tekijöitä ovat Guan ja Liu (2019), Choi ym. (2019), Tan ja Chen (2019), Buja (2020), Verschuur (2013), Vancouver (2013), Radda ja Schensul (2015), Li ja Zhu (2015), Yu ym. (2019), Shi ym. (2018) sekä Bekhet ja Zauszniewski (2014).

8 Goldfield ym. Designing, testing, and implementing a sustainable nurse home visiting program: right@home. 2018. Modifioitu Parent Satisfaction Questionnaire (PSQ).

9 Kemp ym. Quality of delivery of "right@home": Implementation evaluation of an Australian sustained nurse home visiting intervention to improve parenting and the home learning environment. Session Rating Scale (SRS).

10 Kajonius & Kazemi. Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care. Data saatu Swedish annual national elderly survey (National Board of Health and Welfare 2012).

5.3 Aarresaarelle kehitetty asiakaskokemusmittari

5.3.1 Asiakaskokemuskyselyn kehittäminen

Kehitetty asiakaskokemusmittari on suunnattu Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaaren asiakkaille. Asiakaskokemuskysely laadittiin puolistrukturoituna kyselynä eli siihen kuuluu valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä sekä avoimia kysymyksiä.

Asiakaskokemuskysely toteutetaan niin, ettei yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa vastausten perusteella. Aarresaari on pieni yritys, minkä takia kyselyä kehitettäessä tulee ottaa huomioon, etteivät etenkin taustamuuttajat ole liian tarkkoja ja rajattuja tunnistettavuuden välttämiseksi. Kyselyn täytyy myös olla sellainen, joka sopii Aarresaaren kaikkia palveluita käyttäville: lapsiperheille, ikääntyneille ja omaishoitajille. Aarresaari tarjoaa myös siivouspalvelua

Asiakaskokemuskyselyn perustaksi pyrittiin etsimään lähteitä, jotka eivät olisi rajattuna vain tietyille asiakasryhmälle sekä yhdisteltiin tietoa eri lähteistä. Tätä eri lähteistä löydetyn tiedon vertailua eroavaisuuksien ja yhtäläisyyksien osalta sekä niistä loogisen kokonaisuuden muodostamista kutsutaan synteeksiksi (Niela-Vilén & Hamari 2016, 31). Kokemuksista kotihoidossa löytyi kuitenkin enemmän tietoa ikääntyneiden osalta kuin lapsiperheiltä. Tämän takia joissakin kyselyn kohdissa perustana on vain ikääntyneisiin liittyviä julkaisuja, mutta tekijät ovat arvioineet kohdassa olevan asian olevan yleistettävissä oleva niin, että se sopii myös muilta asiakasryhmiltä kysyttäväksi. Kyselyä tehdessä myös arvioitiin saadaanko jokaisella kysymyksellä yritykselle hyödyllistä tietoa, kun he toteuttavat kyselyn.

Asiakaskokemusmittari perustuu tehtyyn kirjallisuuskatsaukseen sekä toimeksiantajan toiveisiin sisällön suhteen. Kirjallisuuskatsauksen avulla löydetty julkaisut jaettiin kyselyihin, haastatteluihin ja tietoa sisältäviin luokkiin (Taulukko 2). Kyselyissä esiintyneistä teemoista koottiin yhteenvetotaulukko (Taulukko 8). Haastatteluiden ja avointen kysymysten tuloksista laadittiin myös vastauksissa esiintyneistä teemoista taulukko (Taulukko 6). Molemmissa

taulukoissa teemat olivat yleistyksiä, jotta vastauksia saatiin ryhmiteltyä. Esimerkiksi Tyytyväisyys hoitoon/palveluun -teeman alle valittiin julkaisuja, joissa oli sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia hoidosta tai palvelusta asiakkaan, potilaan tai omaisen kokemana. Julkaisuista tarkasteltiin myös taustamuuttujia, jotka koottiin taulukkoon 7.

Kirjallisuuskatsauksen tekemisen jälkeen kehitettiin alustava asiakaskokemuskysely katsauksesta valittujen julkaisujen ja niistä koottujen taulukoiden pohjalta. Alustavassa kyselyssä (Liite 3) näkyvät vain suunnitellut kysymykset ja väittämät lähteiden kanssa, mutta ilman vastausvaihtoehtoja. Versioon merkittiin kirjallisesti millä tavoin vastaukset kerättäisiin, mutta tilan säästämiseksi niitä ei jokaisen väittämän alle merkitty vielä.

Asiakaskokemuskysely alkaa taustamuuttujilla, joilla selvitetään muun muassa vastaajan ikää ja asiakkuuden kestoa. Vastausvaihtoehdot ovat toisensa poissulkevia monivalintavaihtoehtoja. Taustamuuttujien perusteella ei yksittäistä asiakasta pitäisi pystyä vastauksista tunnistamaan. Taustamuuttujien jälkeen tulevat Aarresaaren palveluita ja suoriutumista koskevat väittämät. Väittämiin vastataan Likertin 5-portaisella asteikolla. Poikkeuksena on palvelun suosittelemista koskeva kysymys, jossa käytetään numeroasteikkoa 1-10 (Kuva 8). Numeroasteikko on toimiva kun kysytään asian positiivisia ominaisuuksia eli niin sanotusti asian hyvyttä ja sen voimakkuutta (IRO n.d.). Lopuksi kyselyssä on kaksi avointa kysymystä, joihin asiakas vastaa omin sanoin.

Kehitettyssä kyselyssä ei lopulta käytetty kaikkia kirjallisuuskatsauksessa tietokantahakujen avulla kerättyjä julkaisuja (n=21) (Taulukko 2). Kysely ei esimerkiksi sisällä ravitsemukseen liittyviä kysymyksiä, vaikka kirjallisuuskatsausta tehdessä tämä oli tarkoituksena, jolloin siihen liittyvät julkaisut jäivät työssä käyttämättä. Julkaisut (n=17), joita kehittämiseen käytettiin löytyy taulukosta (Liite 4). Kaikkia manuaalisesti haettuja julkaisuja (n=6) on käytetty opinnäytetyötä ohjaaviin kysymyksiin vastatessa. Kirjallisuuskatsauksesta valittuja julkaisuja on siis yhteensä 23 (n=23).

5.3.2 Asiakaskokemuskyselyn kysymykset

Tässä luvussa tarkastellaan tarkemmin kehitetyn asiakaskokemusmittarin sisältämiä kysymyksiä ja väittämiä. Jokaisen kysymyskategorian alle on liitetty kuva käsitellystä kategoriasta kyselyn työversiosta eli versiosta, jossa näkyvät kysymysten ja väittämien perustana olevat lähteet. Kyselyä varten luotu saatekirje ja itse lopullinen kysely löytyvät liitteistä (Liite 5 ja 6). Taustamuuttujia kartoitettavia kysymyksiä laadittaessa otettiin muotoilussa huomioon erityisesti vastaajan tuntemattomana pysymisen turvaaminen, ettei asiakasta voida tunnistaa vastausten perusteella. Ratkaisu tehtiin asiakkaan tietoturvan takaamiseksi. Anonyyminä vastattavat kyselyt ovat myös paras vaihtoehto arkaluontoisten terveystietojen ja mielipiteiden keräämiseen, sillä ihmiset usein vastaavat avoimemmin itseään koskevista asioista kun heidän identiteettinsä pysyy salattuna (Murdoch ym. 2014).

Muuttujina asiakaskokemusten kartoittamista koskevissa kyselyissä käytettiin eniten tekijöitä ikä ja sukupuoli. Tässä kyselyssä asiakkaalle mahdollistettiin iän ilmoittaminen valitsemalla parhaiten omaa ikäänsä kuvaava ikäjakauma. Vastausvaihtoehtoina olivat alle 40, 40-59, 60-79 ja yli 80-vuotiaat. (Kuva 1.) Laajalla vastausalueella pyrittiin huomioimaan Aarresaaren kaikki asiakasryhmät. Ikä ja sukupuoli olivat oleellisia taustakysymyksinä, sillä toimeksiantajayrityksen asiakkaiden ikä ja sukupuoli vaihtelevat huomattavasti. Sukupuolta ja ikää kysyttiin yhdeksässä tietokantahaussa saaduista julkaisuista (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702; Kwak ym. 2017, 99; Cohen-Mansfield ym. 2018; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019; Kemp. 2019 1262; 19; Andersen ym. 2021, 68; Dijkstra ym. 2021, 1933; Shi ym. 2021, 8).

Hoito- ja palvelusuhteen kestoa kysyttiin, jotta voitaisiin kartoittaa, onko kyseessä palvelun juuri aloittanut asiakas vai henkilö, joka on mahdollisesti ollut toimeksiantajayritys Aarresaaren asiakkaana jo pidempään. Palvelusuhteen pituus koettiin merkittäväksi taustamuuttujaksi, sillä pidempään asiakkaana olleilla on laajemmin kokemuksia joihin verrata saatua palvelua, toisin kuin juuri palvelun aloittaneelta. Vastausten kannalta tieto on siis oleellinen. Vastauksilla

Aarresaari saa myös tietää asiakkaidensa keskimääräisen hoito- ja palvelusuhteen keston. Hoito- ja palvelusuhteen kestoja tarkasteltiin kahdessa tietokantahausta saadussa julkaisussa (Kwak ym. 2017, 99; Facultad & Lee 2019, 183).

Kyselyssä kartoitettiin vastaajan vastaanottamia kotipalvelun käyntien määrää, jotta voidaan selvittää kuinka usein vastaaja hyödyntää yrityksen palveluita. Kysymys koettiin hyväksi taustatietona ja sitä oli kysytty myös kotihoidon asiakkaiden ja perheiden asiakaskokemusta mittaavassa kyselyssä, joka toteutettiin Bruneissa (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 19). Asiakkailla, jotka vastaanottavat useamman käynnin viikossa myös omaavat enemmän kokemuksia Aarresaarelta saamastaan hoidosta, jolloin kyseinen taustamuuttuja voi vaikuttaa vastauksiin. Samoin tällä kysymyksellä Aarresaari saa tietää asiakkaidensa keskimääräisen käyntien määrän viikkoa kohden.

Taustakysymysten viidennessä kysymyksessä pyydettiin vastaajaa valitsemaan vaihtoehdoista kuka vastaa kysymykseen, sillä toimeksiantajayritys Aarresaaren asiakkaina on sekä lapsiperheitä, ikääntyneitä että omaishoitajia ja siivouspalvelun asiakkaita. Näin ollen asiakaskokemuskyselyn analysoinnin kannalta on oleellista tietää vastaako kyselyyn esimerkiksi lapsen vanhempi vai omaishoitaja. Valituista julkaisuista kahdessa tiedusteltiin, missä roolissa kyselyn täyttäjänä vastaa (Goldfield ym. 2018; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 9).

1. Sukupuoli (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702; Kwak ym. 2017, 99; Cohen-Mansfield ym. 2018; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019; Kemp. 2019 1262; 19; ; Andersen ym. 2021, 68; Dijkstra ym. 2021, 1933; Shi ym. 2021, 8)

Valitse vain yksi vaihtoehto.

- Nainen
- Mies
- Muu

2. Ikä (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702; Kwak ym. 2017, 99; Cohen-Mansfield ym. 2018, 1262; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 19; Kemp, 2019; Andersen ym. 2021, 68; Dijkstra ym. 2021, 1933; Shi ym. 2021, 8)

Valitse vain yksi vaihtoehto.

- Alle 40 vuotta
- 40-59 vuotta
- 60-79 vuotta
- Yli 80 vuotta

3. Hoito- tai palvelusuhteen pituus (Kwak ym. 2017, 99; Facultad & Lee 2019, 183)

Valitse vain yksi vaihtoehto. Valitse tämänhetkisen suhteen pituus, jos sinulla on ollut aikaisempi hoito- tai palvelusuhde Aarresaaren kanssa.

- Alle 6 kk
- Yli 6 kk
- Yli vuosi

Kuva 1. Kyselyn taustamuuttujat 1/2.

4. Aarresaaren käyntien lukumäärä viikossa (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 19)

Valitse vain yksi vaihtoehto. Valitse tämänhetkisen tilanteen mukaan, jos käyntien määrä on vaihdellut.

- 0-1 (valitse tämä, jos käyntejä ei ole viikoittain, esim. kaksi kertaa kuukaudessa)
- 2-3
- 4 tai enemmän

5. Käyttämänne palvelu? (Goldfield ym. 2018; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 19)

Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- Lapsiperheen palvelut
- Ikääntyneen palvelut
- Omaishoitajan palvelut
- Siivouspalvelut

Kuva 2. Kyselyn taustamuuttujat 2/2.

Kyselyn toinen aihepiiri käsitteli asiakkaan yleistä tyytyväisyyttä saamiinsa palveluihin, sekä kuinka hyvin yrityksen palvelut ovat vastanneet odotuksia. Kokonaisuutta käsittelevät kysymykset koettiin tärkeiksi, jotta saadaan muodostettua selkeä yleiskuva asiakastyytyväisyydestä (Kuva 3). Asiakkaan odotusten ja toteutuneen palvelun kohtaamista tarkasteltiin yhdessä valituista julkaisuista (Shi ym. 2021, 7), jonka lisäksi kysymystä tukee tutkittu tieto asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin kokonaisuutena voidaan pitää tärkeänä aiheena ja sitä tulee kartoittaa, sillä asiakastyytyväisyys on laadukkaan asiakaskokemusprosessin sekä odotuksien ja lopullisen palvelukokemuksen välisen tilan lopputulos (Hwang & Seo 2016, Meyer & Schwager 2007 mukaan). Asiakastyytyväisyys on asiakkaan kokemus siitä, kuinka hänen saamansa palvelu on vastannut aikaisemmin asetettuja odotuksia ja ennakkoluuloja, sekä millainen hänen subjektiivinen kokemuksensa tilanteesta on (Sipilä 2017, 18 - 20). Asiakkaan tyytyväisyyttä saamiinsa palveluihin kysyttiin neljässä eri julkaisussa (Cohen-

Mansfield ym. 2018, 1267; Hsieh 2018, 54; Facultad & Lee 2019, 182; Shi ym. 2021, 7), minkä perusteella se valittiin kartoittamaan asiakkaan tyytyväisyyttä kokonaisuuteen.

6. Yleinen tyytyväisyys

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saamani palvelu on vastannut odotuksiani. (Shi ym. 2021, 7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun kokonaisuutena (Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Hsieh 2018, 54; Facultad & Lee 2019, 182; Shi ym. 2021, 7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 3. Yleinen tyytyväisyys.

Kolmantena aihealueena kartoitetaan käyntejä ja asiakaskokemuksia (Kuva 4). Käyntejä ja aikatauluja koskevat kokemukset nousivat monesti esille kirjallisuuskatsausta tehdessä. Julkaisuissa esiintyi sekä negatiivisia että positiivisia kokemuksia (Taulukko 6 ja Taulukko 8). Aihe on toimeksiantajayritykselle oleellinen, jonka vuoksi se nostettiin tämän työn tuloksena kehitettyyn asiakaskokemuskyselyyn yhdeksi kategoriaksi.

Aluksi kategoriassa kysytään asiakkaan kokemusta siitä toteutuvatko käynnit oikeaan aikaan. Jatkokysymyksinä tiedustellaan käynnille ajoissa saapumista ja lopetusajan paikkaansa pitävyyttä. Nämä kysymykset antavat mahdollisuuden kertoa mikä ei ole toteutunut tai toisaalta missä Aarresaari on onnistunut. Käyntien toteutumista aikataulullisesti suunnitelmien mukaan tarkasteltiin Dijkstran ym. (2021, 1935) toteuttamassa kyselyssä. Käynneille ajoissa tuleminen ilmeni kolmessa julkaisussa, jossa sitä oli kartoitettu (Hautsalo ym. 2016; Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1935). Käyntien päättymistä sovittuna ajankohtana voidaan perustella Hautsalon ym. (2019) toteuttaman

kyselytutkimuksen perusteella. Kotihoidossa käyntien aikataulut ovat puhututtaneet sosiaalisessa mediassa jo pitkään, minkä takia tämän kyselyn tekijät kokivat aihealueen sopiva.

Kahdessa kirjallisuuskatsauksen tietokantahaun julkaisusta tiedusteltiin kommunikaatiosta ja sitä ovatko asiakkaat saaneet tiedon aikataulumuutoksista (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702). Toimeksiantajayrityksen toiveesta asiakaskokemuskyselyssä kartoitetaan myös asiakkaiden tyytyväisyyttä heille tarjottuun käyntiajankohtaan. Tähän liittyen kartoitetaan myös asiakkaan kokemusta siitä, onko hänellä ollut mahdollisuutta vaikuttaa käynnin ajankohtaan. Käynnin ajankohtaan vaikuttaminen nousi teemana esiin myös Kajoniuksen & Kazemin (2016) julkaisussa.

Aikatauluihin liittyen kiireen tunne herätti mielipiteitä ja kokemuksia useissa julkaisuissa koskien asiakkaiden kokemuksia kotihoidosta (Hautsalo ym. 2016, 7; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Kariniemi ym. 2020, 33; Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1935), minkä vuoksi oli oleellista sisällyttää kysymys kehitettävään asiakaskokemuskyselyyn. Hautsalon ym. (2016, 7) julkaisemassa artikkelissa nousi esiin myös asiakkaiden kokemus siitä toteutuvatko käynneille suunniteltavat asiat. Kysymys sisällytettiin kyselyyn sillä se on oleellisesti asiakaskokemukseen ja kuulluksi tulemiseen liittyvä.

7. Käynnit ja ajankäyttö

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käynnit ovat toteutuneet aikataulujen osalta suunnitellusti. (Dijkstra ym. 2021, 1935)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käynneille on saavuttu ajoissa (Hautsalo ym. 2016; Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1935).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käynnit ovat päättyneet sovittuna aikana. (Hautsalo ym. 2016)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on ilmoitettu, mikäli aikataulussa ilmenee muutoksia. (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyntien ajankohta on minulle sopiva. (Toimeksiantajan toive)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen voivani vaikuttaa käynnin ajankohtaan. (Kajonius & Kazemi 2016, 702)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kokenut käyntien aikana kiireen tunnetta hoitajien taholta. (Hautsalo ym. 2016; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Kariniemi ym. 2020, 33; Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1935)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käynneille suunnitellut asiat ovat toteutuneet. (Hautsalo ym. 2016)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 4. Käynnit ja ajankäyttö.

Lääkehoitoa käsiteltiin kysymyksessä numero kahdeksan (Kuva 5). Lääkehoito päätettiin ottaa kyselyssä huomioon vapaavalintaisena osiona, sillä toimeksiantajayritys Aarresaari osallistuu vähäisesti lääkehoitoon. Aarresaari osallistuu lääkehoitoon pääasiallisesti lääkejaossa avustamalla sekä lääkkeiden oikea aikaisen oton varmistamalla. Kategoria sisällytettiin kuitenkin kyselyyn, sillä julkaisuiden perusteella kävi ilmi, että kotihoidossa tapahtuvien lääkkeisiin liittyvien haittojen ja ongelmien määrä on merkityksellisesti suurempi kuin tuetussa palveluasumisessa (Devik ym. 2018). Lääkehoitoa käsiteltiin myös

monessa asiakaskokemuskyselyssä, jonka takia oli perusteltua nostaa aihe kyselyyn.

Kolmessa valitussa julkaisussa käsiteltiin asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa apuun lääkehoidossa (Kwak ym. 2017, 101; Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1934). Lääkehoidon onnistunutta toteutusta on arvioitu Hautsalon ym. (2016,ss), Andersenin ym. (2021) ja Dijkstran ym. (2021,1936) julkaisemissa teksteissä. Tässä kyselyssä onnistuneella lääkehoidolla tarkoitetaan lääkejaon sujumista ilman virheitä, lääkkeiden saantia oikeaan aikaan ja lääkehoidon turvallisuutta. Kyselyssä kartoitetaan myös asiakkaan kokemusta siitä kuinka hyvin hoitaja hallitsee ja on perillä asiakkaan lääkehoidosta. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi käytettävien lääkkeiden tietämistä ja tunnistamista sekä oikean antotavan hallitsemisen. Hoitajan lääkehoidon osaamista ja hallintaa oli kartoitettu kahdessa julkaisussa, jonka perusteella kysymys otettiin osaksi tämän työn tuloksena kehitettyä asiakaskokemuskyselyä (Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1936).

8. Lääkehoito

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä. Mikäli Aarresaari ei osallistu lääkehoitoon, voitte siirtyä kohtaan 9. Vuorovaikutus ja kohtaaminen.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen saamaani apuun lääkehoidon toteutuksessa. (Kwak ym. 2017, 101; Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1934)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lääkehoitoni on toteutunut onnistuneesti (esim. olen saanut lääkkeet ajoissa ja lääkejako onnistunut ilman virheitä). (Hautsalo ym. 2016; Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1935)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen hoitajan hallitsevan lääkehoitoni (hän mm. tietää käytettävät lääkkeet ja osaa oikean antotavan). (Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1936)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 5. Lääkehoito.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan itsemääräämisoikeus on keskeinen tekijä hoidon suunnittelussa. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä saamaansa hoitoa koskien. (Valvira 2018a.) Laissa säädetään, että sosiaalihuollon asiakkaan hoitoa suunniteltaessa tulee asiakkaan toiveet ja mielipiteet huomioida (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Kyselyä kehittäessä koettiin siis tärkeäksi sisällyttää kysymyksiä, jotka kartoittavat asiakkaan kokemuksia kuulluksi tulemisesta. Asiakkaan mielipiteen kysymisestä tämän saamaa palvelua koskien kysyttiin kuudessa tietokantahaun julkaisussa (Kajonius & Kazemi 2016, 702; Kwak ym. 2017, 100-101; Facultad & Lee 2019, 182; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Kariniemi ym. 2020, 33; Dijkstra ym. 2021, 1934).

Hoitavaan tahon yhteyden saamisen merkitystä asiakaskokemukseen pohdittiin Kwakin ym. (2017) julkaisemassa artikkelissa. Myös toimeksiantaja Aarresaari

koki kysymyksen tärkeänä ja toivoi tämän sisällyttämistä kyselyyn. Palveluntarjoajan tavoitettavuus voi olla asiakaskokemusta parantava tekijä, joten kysymystä pidettiin relevanttina. Aarresaari toivoi myös asiakkaan kokemusta kartoittavaa kysymystä koskien hänen mahdollisuuksiaan kysyä hoitajilta mietityttäviä asioita. Kysymyksiin vastaamista ja mahdollisuutta kysyä mietityttäviä asioita nousivat ilmi myös kahdessa tietokantahaun julkaisussa (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1935).

Kirjallisuuskatsauksessa tärkeäksi teemaksi nousi asiakkaan kunnioittava kohtelu ja sitä tarkasteltiin kuudessa eri julkaisussa (Hautsalo ym. 2016; Kwak ym. 2017, 100 - 101; Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Hsieh 2018, 54; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Kariniemi ym. 2020, 33). Hyvä kohtelu ja kunnioitus ovat asiakkaan perusoikeuksia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a), joten kysymys kunnioittavasta kohtelusta koettiin myös tämän työn tekijöiden osalta tärkeäksi. Cohen-Mansfieldin ym. (2018, 1267) julkaisemassa tekstissä asiakkaat pitivät asiakaskokemusta edistävänä tekijänä sitä, että hoitaja tuntee asiakkaan itsensä eikä pelkästään palvelua saavana asiakkaana.

Kyselyyn sisällytettiin myös kysymyksiä siitä kokeeko asiakas saavansa riittävästi tukea hoitajilta ja onko mahdolliset huolenaiheet huomioitu (Kuva 6). Tuen saantia kartoitettiin kolmessa eri julkaisuissa (Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1936). Kysymykset muotoiltiin yleistämällä kyselyiden kokemuksia teemoiksi ja muuntamalla kysymykset laajemmiksi ja Aarresaaren palveluihin sopivaksi.

9. Vuorovaikutus ja kohtaaminen

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Mielipidettäni on kysytty saamaani palvelua koskevista asioista. (Kajonius & Kazemi 2016, 702; Kwak ym. 2017, 100-101; Facultad & Lee 2019, 182; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Kariniemi ym. 2020, 33; Dijkstra ym. 2021, 1934)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvittaessa yhteyden Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaareen. (Kwak ym. 2017, 100 - 101)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua kohdellaan kunnioitavasti. (Hautsalo ym. 2016; Kwak ym. 2017, 100 - 101; Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Hsieh 2018, 54; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Kariniemi ym. 2020, 33)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tukea hoitajilta (Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1936)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitajani tuntee minut itsenäni, eikä vain asiakkaana. (Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huolenaiheeni on huomioitu. (Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1935)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin kysyä hoitajilta, mikäli jokin asia mietityttää. (Dijkstra ym. 2021, 1936, Toimeksiantajan toive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kysymyksiini on vastattu. (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1935)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 6. Vuorovaikutus ja kohtaaminen.

Kirjallisuuskatsauksessa kolmessa julkaisussa nousi esille asiakkaan tarve saada riittävästi tietoa koskien saatua palvelua (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20). Facultadin ja Leen (2019, 182) julkaisemassa artikkelissa tarkasteltiin myös tarkennettuna ajankohtaisen tiedon saannin vaikutusta asiakaskokemukseen. Asiakkaan ja hänen edustajansa oikeuksista koskien tiedonsaantia myös säädetään laissa

hänen ollessaan asianomainen, jolloin hänellä on oikeus saada riittävästi tietoa päätösten tekoa varten (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), minkä perusteella aihe oli tärkeää nostaa kyselyssä esille. Neljän tietokantahaun julkaisun perusteella kävi ilmi se, kuinka asiakkaan kanssa tarjotusta palvelusta keskusteleminen voi edistää asiakastytyvääsyyttä (Kwak ym. 2017, 100-101; Facultad & Lee 2019, 182; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1934). Tekijät kokivat asiakkaan ja hoitajan välisen vuorovaikutuksen ja keskusteluyhteyden olevan osa asiakaslähtöistä hoitoa, minkä seurauksen kysymys haluttiin sisällyttää kehitettävään asiakaskokemuskyselyyn (Kuva 7). Asiakaslähtöisessä hoidossa on myös perheellä oma roolinsa, sillä asiakas on aina osa perhettään ja lähipiiriään. Perhe voi myös olla asiakkaalle voimavarana toimiva tekijä (Riusala 2012). Perheen huomioon ottamista palvelua suunnitellessa, sekä toteuttaessa kartoitettiin kahdessa kirjallisuuskatsauksen julkaisussa (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019; Dijkstra ym. 2021).

10. Tiedonkulku

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan tarvittavaa tietoa koskien saamaani palvelua. (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kanssani on keskusteltu saamastani palvelusta. (Kwak ym. 2017, 100-101; Facultad & Lee 2019, 182; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1934)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle kerrotaan ajankohtaisista asioista koskien saamaani palvelua. (Facultad & Lee 2019, 182)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suostumuksellani perheeni on saanut tukea ja tietoa, koskien saamaani palvelua. (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1934)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perheeni on huomioitu saamaani palvelua suunniteltaessa. (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1934)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 7. Tiedonkulku.

Hautsalon ym. (2016, 8) julkaisussa asiakkaat näkivät ammattitaidon ammatillisena osaamisena, ahkerana työskentelynä ja asioiden järjestelemisen taitona. Ammatillisuutta heikentäviä asioita koettiin tietämättömyys sekä liiallinen asiakkaalta kyseleminen. Hoitajien riittävää osaamista kartoitettiin neljässä julkaisussa (Hautsalo ym. 2016, 8; Hsieh 2018, 54; Andersen ym. 2021, 69; Dijkstra ym. 2021, 1936). Kehitettyyn kyselyyn koettiin myös tärkeäksi sisällyttää kysymys koskien sitä, kuinka asiakkaat kokivat hoitajan ammatillisuuden eri tilanteissa (Kuva 8). Teemaa käsiteltiin viidessä julkaisussa, joten se arvioitiin arvoltaan merkittäväksi (Hautsalo ym. 2016; Kwak ym. 2017, 100 - 101; Hsieh 2018, 54; Andersen ym. 2021, 69; Dijkstra ym. 2021, 1936).

Osana ammattitaitoa voidaan nähdä myös hoitajan velvollisuuksien ja sopimusten noudattaminen. Terveystieteiden ammattihenkilöä sitoo vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, jonka mukaan hän ei saa paljastaa ulkopuoliselle henkilölle työssään asiakkaasta tai tämän perheestä saamia tietoja (Valvira 2018b). Tässä työssä kehitetyssä kyselylomakkeessa tarkastellaan asiakkaan kokemusta siitä voiko hän luottaa hoitajiin sekä kokeeko hän hoitajien kunnioittavan hänen yksityisyyttään. Asiakkaan luottamuksesta hoitajia kohtaan käsiteltiin neljässä tietokantahaun julkaisussa (Hautsalo ym. 2016; Kwak ym. 2017, 100 - 101; Hsieh 2018, 54; Andersen ym. 2021, 69). Yksityisyyden kunnioittaminen tuotiin esille Kwakin ym. (2017) ja Haji Muhammad Ariffin ym. (2019) julkaisemissa teksteissä.

Ammattitaidon yhtenä osa-alueena toimii asiakasturvallisuus.

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan toimintoja, joilla taataan palveluiden turvallisuus sekä ehkäistään asiakkaan vahingoittumista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018b). Turvallisuutta käsiteltiin kahdessa julkaisussa ja se nostettiin kehitettävään kyselyyn aiheen tärkeän luonteen vuoksi (Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1934).

11. Ammattitaito

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Taysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Taysin samaa mieltä
Hoitajilla on mielestäni riittävä osaaminen. (Hautsalo ym. 2016; Hsieh 2018, 54; Andersen ym. 2021, 69; Dijkstra ym. 2021, 1936)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitajat toimivat tilanteesta riippumatta ammattimaisesti. (Hautsalo ym. 2016; Kwak ym. 2017, 100 - 101; Hsieh 2018, 54; Andersen ym. 2021, 69; Dijkstra ym. 2021, 1936)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu toteutuu turvallisesti. (Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1934)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin luottaa hoitajiin. (Hautsalo ym. 2016; Kwak ym. 2017, 100-101; Hsieh 2018, 54; Andersen ym. 2021, 69)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitajat kunnioittavat yksityisyyttäni. (Kwak ym. 2017, 100 - 101; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 8. Ammattitaito.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun kokonaisuutena kartoitettiin Facultadin & Leen (2019) julkaisussa ja kokonaisvaltaisuutensa vuoksi kysymys koettiin olleelliseksi sisällyttää myös kehitettyyn kyselyyn. Toimeksiantaja toivoi kysymystä siitä, ovatko asiakkaat halukkaita suosittelemaan palvelua, sillä osa asiakkaista maksaa palvelun itse ja ovat valinneet juuri kyseisen palveluntarjoajan (Kuva 9). Samalla voidaan kartoittaa kuinka tyytyväisiä etusetelillä palvelua saavat ovat ja suosittelisivatko he palvelua.

6 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Hyviin opinnäytetyön käytäntöihin kuuluvat rehellisyys, huolellisuus, avoimuus ja muiden tutkijoiden työn kunnioitus (Arene 2020, 8 - 9). Opinnäytetyössä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimuseettisiä periaatteita. Opinnäytetyössä käytettiin ajankohtaiseen tutkittuun tietoon perustuvia kotimaisia ja kansainvälisiä lähteitä. Luotettavuuteen vaikuttivat tiedonhakuihin käytetyt tietokannat, hakujen perusteella valitut julkaisut ja käytetyt hakusanat. Aineistojen valinnassa käytettiin lähdekriittisyyttä. Lähdekriittisyyteen kuuluvat teoksen tekijän, julkaisuajankohdan, tarkoituksen, julkaisijan, luotettavuuden, uskottavuuden ja tiedon sopivuuden omaan tarpeeseen arviointi (Vilkkä 2020; Østfold University College 2020). Lisäksi huomioon tulee ottaa teoksessa käytetyt lähteet ja objektiivisuus (Østfold University College 2020).

Kun tietokantahauista saatiin tekijöiden mielestä riittävä määrä julkaisuja, tarkistettiin hakusanoilla tulevien osumien määrät sekä tarkistettiin, että hakusanoilla löydettiin jatkoon valitut julkaisut vielä uudelleen, mikäli lisäsi hakutulosten luotettavuutta. Tietokantahakuja tehdessä Medline-tietokannan kautta useilla hakusanoilla tuli osumamääräksi tuhansia julkaisuja (Liite 1), joita ei tarkasteltu lainkaan sovittujen hakurajausten vuoksi. Tämän seurauksena mahdollisesti hyödyllisiä julkaisuja työtä varten on voinut jäädä pois. On myös mahdollista, että muista tietokannoista valittuja julkaisuja olisi voinut löytyä näistä Medlinen osumista. Sama ongelma esiintyi muissa tietokannoissa, kun hakusanoilla on tullut osumamääriä oli yli 200.

Kirjallisuuskatsausta varten tehdyissä hauissa ongelmaksi ilmeni myös samojen julkaisujen toistuminen eri hakusanoilla haettaessa, minkä takia julkaisujen määrä jäi pieneksi, vaikka hakuja tehtiin useita. Samojen julkaisujen toistuminen aiheutti myös haasteita hakutulosten prosessoinnissa, sillä hauissa ei välttämättä aluksi valittu tiettyä julkaisua, mutta se päädyttiin valitsemaan myöhemmässä vaiheessa tietokantahakua. Tämän seurauksena julkaisu ei välttämättä näy taulukossa hakusanojen kohdalla, joilla tietoa on aluksi etsitty.

Tässä opinnäytetyössä kehitettiin toimeksiantajalle kyselylomake, johon vastataan anonyymisti. Kyselyssä ei missään vaiheessa tulla keräämään henkilötietoja. Henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joiden kautta henkilö voidaan tunnistaa suorasti tai epäsuorasti huomioiden tunnistamiseen kohtuullisen todennäköisesti käytettävät keinot (TENK 2019, 11).

Kun työn kohteena ei ole organisaatio, organisaation toiminta tai sen edustaja, ei tutkimuslupaa vaadita. (Arene 2020, 21.) Eettistä ennakoarviointia ei tarvita, kun työssä käytettävä tieto perustuu vain julkisiin tietoihin, rekisteri- ja asiakirja-aineistoihin tai arkistoaineistoon (TENK 2019, 18). Eettistä ennakoarviointia ei opinnäytetyötä varten tarvinnut tehdä, eikä tutkimuslupaa ollut tarpeellista hakea, sillä työtä varten ei kerätty aineistoa. Valmiit opinnäytetyöt tulee suomalaisissa ammattikorkeakouluissa tarkastaa plagiaatintunnistusohjelmassa ennen arvioitavaksi lähettämistä (Arene 2020, 7). Näin tehtiin myös tässäkin opinnäytetyössä.

Tämän työn tuloksena kehitetyn kyselyn tarkoituksena on tarjota toimeksiantaja Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle työväline asiakaskokemusten kartoittamiseen. Toimeksiantajalle annetaan lupa tarvittaessa muokata asiakaskokemuskyselyä omaan käyttöönsä paremmin sopivammaksi.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää asiakaskokemuksia kartoittava näyttöön perustuva asiakaskokemuskysely, joka pohjautuu kattavaan kirjallisuuskatsaukseen. Kirjallisuuskatsausta varten tehtiin laajat tietokantahaut, vaikka saatujen julkaisujen määrä jäikin lopulta vähäiseksi. Kirjallisuuskatsausta tehdessä haasteeksi muodostui kotihoitoon suunniteltujen tai jo toteutettujen asiakaskokemuskyselyiden löytäminen. Löydetyistä asiakaskokemusta tai asiakastyytyvyyttä kartoittavista kyselyistä useat olivat kohdennettuja joko sairaalaympäristöön, saattohoitopotilaille tai jotakin potilasryhmää koskeviksi. Tämän seurauksena ne eivät täyttäneet kirjallisuuskatsauksen tietokantahakuun asetettuja kriteereitä, eivätkä silloin olleet käyttökelpoisia.

Aikaisempia kokemuksia oli kotihoidossa kartoitettu pääosin ikääntyneiden kohdalta. Näin ollen lapsiperheiden kokemukset jäivät vähäisemmäksi. Asiakaskokemuksia kartoittaneista julkaisuista useimmiten esille nousevia teemoja olivat vuorovaikutuksen ja kommunikaation merkitys, tiedonkulun sujuvuus ja sovittujen aikataulujen noudattaminen (Taulukko 8).

Kirjallisuuskatsauksen kautta löydetyt mittarit olivat usein modifioituja versioita, jotta ne olisivat käyttökelpoisia tutkittavaa asiaa varten. Julkaisuissa käytettyjä alkuperäisiä mittareita yritettiin etsiä internetin hakupalvelun kautta, mutta ongelmaksi muodostui se, ettei kaikkia alkuperäisiä kyselyitä löydetty tai ne olivat maksumuurien takana. Opinnäytetyön aikarajojen puitteissa ja työn maksuttomuuden takia puitteissa ei siis alkuperäisiä mittareita välttämättä voitu käyttää kyselyn kehittämisessä.

Työn tuloksena kehitettiin asiakaskokemusmittari, joka pohjautui kirjallisuuskatsaukseen. Asiakaskokemuskyselyssä jokainen kysymys on perusteltu yhdellä tai lähes kaikissa useammalla lähteellä. Myös toimeksiantajan toivomiin kysymyksiin löytyi tieteelliseen näyttöön perustuva lähde. Kyselyn kysymyssarjat ovat yksinkertaisia ja helposti vastattavissa, sillä samaa asiaa kysytään yhdessä kohtaa ja väittämät on aina koottu saman teeman alle. Tämä helpottaa vastaaja, sillä tämä voi miettiä yksittäistä

väittämää osana kokonaisuutta. Väittämiin vastataan monivalinnoilla ja Likertin asteikolla, mikä helpottaa vastaamista ja ne ovat kohtalaisen nopeita vastata vaikka kysymyksiä olisi runsaammin. Kysely sisältää avoimia kysymyksiä, mikä antaa tilaisuuden vastaajille kertoa kokemuksia tai mielipiteitä asiasta jota ei kysytty, tai antaa palautetta.

Kyselyä suunniteltaessa taustamuuttujat pyrittiin muotoilemaan niin, ettei vastaajaa voida pienestä asiakasmäärästä tunnistaa. Kyselyyn vastaajia ei voida tunnistaa vastausten perusteella, mikä lisää rohkeutta vastata totuudenmukaisesti ja avoimemmin. Taustamuuttujien yleistäminen myös tarjoaa toimeksiantajalle hyödyllistä tietoa ja yleistettyjä vaihtoehtoja. Tällöin saadaan myös palveluista kysyttäessä tilastollista tietoa kuinka paljon mitäkin palvelua käytetään ja se kattaa myös monta ei-hoidollista kohtaa palveluista. Kysely jaetaan samanlaisena jokaiselle asiakkaalle.

Asiakaskokemuskyselyssä esiintyy myös muutamia kehityskohteita. Kyselyä ei pilotoitu, joten ei tiedetä ulkopuolisen näkökulmaa kyselyn selkeydestä ja kysymysten, sekä vastausvaihtoehtojen yksiselitteisyydestä. Lisäksi kyselyyn vastaamiseen kuluva aikaa ei ole kartoitettu. Kyselyn kysymysten lähteinä on enimmäkseen käytetty ikääntyneisiin liittyviä julkaisuja, jolloin niiden yleistäminen lapsiperheiden kohdalla voi olla haastava. Kysely pohjautuu enimmäkseen ulkomaisiin asiakaskokemuksen mittareihin, eikä perustana juurikaan ole kotimaisia kyselyitä.

Työn tavoitteena oli tarjota Aarresaarelle työväline oman toimintansa parantamiseen. Tulevaisuudessa jatkotutkimuksena on asiakaskokemuskyselyn toteuttaminen ja jakaminen Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaaren asiakkaille. Asiakaskokemuskyselyä ei aikataulullisista syistä ehditty pilotoimaan, joten se olisi tarpeellista tulevaisuudessa ennen kyselyn toteuttamista. Pilotointi voidaan toteuttaa haastattelemalla tai kirjallisesti. Pilotoinnin avulla selvitetään kysymysten muotoilun mahdolliset heikkoudet, vastaamiseen kuluva aika sekä sujuvuus. Tarvittaessa pilotoinnin jälkeen voi kyselyä muotoilla uudelleen ennen sen jakamista asiakkaille. Tällöin mikäli toimeksiantaja yritys itse ei ole kyselyn toteuttajana, tulee hakea tutkimuslupa ennen asiakkaille jakamista.

LÄHTEET

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 11.2.2022. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf? t=1578480382>

Andersen, H. E.; Hoeck, B.; Nielsen, D. S.; Ryg, J. & Delmar, C. 2021. Older ill persons' and their adult children's experiences with primary healthcare: A reflective lifeworld research approach. Nordic Journal of Nursing Research. Vol. 41, No 2, 65 - 76. Viitattu 21.4.2022. <https://doi.org/10.1177/2057158520966754>

Bendixen. E.; Kirkevold, M.; Graue, M. & Haltbakk, J. 2018. Experiences of being a family member to an older person with diabetes receiving home care services. Scandinavian Journal of Caring Sciences. Vol. 32, No 2, 805 - 814. Viitattu 31.1.2022. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=9&sid=cd684cf9-8c21-466a-b27b-5accb7bc94d2%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGI2ZQ%3d%3d#AN=130361893&db=afh>

Borg, S. 2017. Mitä IHMEttä on...kyselylomakkeen laatimisen 10 kultaista sääntöä? Metodifestivaali 2017. Jyväskylä. Viitattu 13.5.2022. https://www.jyu.fi/edupsy/fi/tutkimus/ihme/metodifestivaali-2017/ohjelma/mita-ihmetta-on_borg.pdf

Child Outcomes Research Consortium. n.d. Outcomes and Experience Measures. Service Rating Scale (SRS). Viitattu 12.5.2022. <https://www.corc.uk.net/outcome-experience-measures/session-rating-scale-srs/>

Cohen-Mansfield, J.; Sela, A. H.; Iecovich, E. & Golander, H. 2018. Quality of care for frail older persons in a home care setting: what is it and how can it be measured? International Psychogeriatrics. Vol. 30, No 9, 1259 - 1267. Viitattu 21.4.2022. <https://doi.org/10.1017/S1041610217002228>

Department of Economic and Social Affairs: Population Division. 2017. World Population Prospects The 2017 Revision. Volume I: Comprehensive Tables. ST/ESA/SER.A/399 New York: United Nations. Viitattu 19.4.2022.

https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2017_Volume-I_Comprehensive-Tables.pdf

Devik, S. A.; Olsen, R. M.; Fiskvik, I. L.; Halbostad, T.; Lassen, T.; Kuzina, N. & Enmarker I. 2018. Variations in drug-related problems detected by multidisciplinary teams in Norwegian nursing homes and home nursing care.

Scandinavian Journal of Primary Health Care. Vol. 36, No 3, 291 - 299. Viitattu 12.4.2022. <https://doi.org/10.1080/02813432.2018.1499581>

Dijkstra, N. E.; Vervloet, M.; Sino, C. G. M.; Heerdink, E. R.; Nelissen-Vrancken, M.; Bleijenberg, N.; de Bruin, M. & Schoonhoven, L. 2021. Home Care Patients' Experiences with Home Care Nurses' Support in Medication Adherence. Patient Preference & Adherence. Vol. 15, 1929 - 1940. Viitattu 21.4.2022.

<https://doi.org/10.2147/PPA.S302818>

Duncan, B. L.; Miller, S. D.; Sparks, J.; Claud, D.; Reynolds, L.; Brown, J. & Johnson, L. 2003. The Session Rating Scale: Preliminary psychometric properties of a "working" alliance measure. Journal of Brief Therapy. Vol. 3, No 1, 3 - 12.

Eskola, A. 1975. Sosiologian tutkimusmenetelmät II. Helsinki: WSOY

EU-terveydenhuolto.fi. 2021. Hoidon laatu Suomessa. Viitattu 25.4.2022.

<https://www.eu-terveydenhoito.fi/hoitoon-ulkomailta-suomeen/terveydenhuoltojarjestelma-suomessa/hoidon-laatu-suomessa/>

Facultad, J. & Lee, G. A. 2019. Patient satisfaction with a hospital-in-the-home service. British Journal of Community Nursing. Vol. 24, No 4, 179 - 185. Viitattu 12.4.2022. <https://doi.org/10.12968/bjcn.2019.24.4.179>

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo.

Folz, D.H. 1996. Survey Research for Public Administration. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/turkuamkebooks/reader.action?docID=997136>

General Assembly resolution 46/91. 1991. United Nations Principles for Older Persons. United Nations. Viitattu 19.4.2022.

<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/united-nations-principles-older-persons>

Gishu, T.; Weldetsadik, A. Y. & Tekleab, A. M. 2019. Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. BMC Nursing, Vol. 18, No 1. Viitattu 21.4.2022. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>

Glasper, A. 2016. Fifteen-minute home visits and the quest to improve care. British Journal of Nursing. Vol. 25, No 4, 224 - 225. Viitattu 31.1.2022.

<https://web-p-ebSCOhost.com.ezproxy.turkuamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=2b851ebe-a113-400c-9822-90a800afac48%40redis>

Godenhjelm, P. 2002. Kysymysjärjestys vaikuttaa vastauksiin.

Hyvinvointikatsaus 4/2002. Helsinki: Tilastokeskus. 44 - 45.

https://www.stat.fi/tup/hyvinvointikatsaus/surlab4_2002.pdf

Goldfield, S. & Kemp, A. 2018. Designing, testing and implementing a sustainable nurse home visiting program: right@home. The New York Academy of Sciences. Vol 1419, No 1, 141 - 159. Viitattu 4.5.2022.

<https://nyaspubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/nyas.13688>

Griggs, K.; Wiechula, R. & Cusack, L. 2018. Geriatric Nursing Sensitive Indicators and quality nursing care for the older person: a scoping review protocol. JBI EBP Database. Vol. 16, No 1, 39 - 45. Viitattu 12.4.2022.

<http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&PAGE=reference&D=jbi&NEWS=N&AN=JBI18953>

Hagedoorn, E. I.; Paans, W.; Jaarsma, T.; Keers, J. C.; van der Schans, C. P. & Luttik, M. L. A. 2021. The importance of families in nursing care: attitudes of nurses in the Netherlands. Scandinavian Journal of Caring Sciences. Vol. 35, No 4, 1207 - 1215. Viitattu 21.4.2022.

https://pure.rug.nl/ws/portalfiles/portal/202896029/Scandinavian_Caring_Sciences_2020_Hagedoorn_The_importance_of_families_in_nursing_care_attitudes_of_nurses_in_the.pdf

Haji Muhammad Ariffin, M. Y.; Abdul Rahman, H.; Abdullah Kelali, M. N.; Haji Anapi, S. N. & Teo, S. P. 2019. Evaluating Patients' and Families' Satisfaction with Home-Based Nursing (HBN) Services in Brunei. Singapore Nursing Journal. Vol. 47, 17 - 24. Viitattu 12.4.2022.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ccm&AN=148213876&site=ehost-live>

Hautsalo, K.; Rantanen, A.; Kaunonen, M. & Åsted-Kurki, P. 2016. Asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemukset kotihoidosta. Tutkiva Hoitotyö. Vol. 14, No 1, 4 - 12. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hsieh, C. 2018. Importance Weighting in Client Satisfaction Measures: Lessons from the Life Satisfaction Literature. Social Indicators Research. Vol. 138, No 1, 45 - 60. Viitattu 21.4.2022.

<https://www.proquest.com/docview/2057785480?accountid=14446>

Hwang, J. & Seo, S. 2016. A critical review of research on customer experience management: Theoretical, methodological and cultural perspectives.

International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol. 28, No 10, 2218 - 2246. Viitattu 29.4.2022. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0192>

Höglander, J.; Eklund, J. H.; Spreeuwenberg, P.; Eide, H.; Sundler, A.; Roter, D. & Holmström, I. 2020. Exploring patient-centered aspects of home care communication: a cross-sectional study. BMC Nursing. Vol. 19, No 90. Viitattu 28.4.2022. <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-020-00483-1>

IRO. n.d. Asteikolla vai ilman. Viitattu 8.5.2022. <https://www.iro.fi/fi/asteikolla-vai-ilman/>

Jamieson, S. 2017. Likert scale. Encyclopedia Britannica. Viitattu 13.5.2022. <https://www.britannica.com/topic/Likert-Scale>

Johal, J. 2021. Evidence Summary. Patient Satisfaction: Dietitian Counseling Strategies. The JBI EBP Database. Viitattu 21.4.2022.

https://ovidsp.dc1.ovid.com/ovid-a/ovidweb.cgi?&S=BJCNFPLEDHACIJEEKPNJCFNMHOOHAA00&Link+Set=S.sh.87%7c1%7csl_190

Kajonius, P. J. & Kazemi, A. 2016. Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care. *Health & Social Care in the Community*. Vol. 24, No 6, 699 - 707. Viitattu 21.4.2022. <https://doi.org/10.1111/hsc.12230>

Kanda, K.; Blythe, S.; Grace, R. & Kemp, L. 2022. Parent satisfaction with sustained home visiting care for mothers and children: an integrative review. *BMC Health Serv Res*. Vol. 22, No 295. Viitattu 12.4.2022. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07666-3>

Kane, R. 2006. *Understanding Health Care Outcomes Research*. Minnesota: Jones and Bartlett Publishers. Viitattu 12.5.2022. [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=E1QlafhAlj8C&oi=fnd&pg=PA185&dq=Goldfield:+modified+Parent+Satisfaction+Questionnaire+\(PSQ\)&ots=JnRsiXC�68&sig=H9FgzMyzwOvHcSAa88XWriDMEpc&redir_esc=y#v=onepage&q=PSQ&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=E1QlafhAlj8C&oi=fnd&pg=PA185&dq=Goldfield:+modified+Parent+Satisfaction+Questionnaire+(PSQ)&ots=JnRsiXC�68&sig=H9FgzMyzwOvHcSAa88XWriDMEpc&redir_esc=y#v=onepage&q=PSQ&f=false)

Kangasniemi, M. (toim.) 2017. *Ammattina hyvä hoito ja palvelu. Pohdintoja terveydenhuollon etiikasta*. Tehyn julkaisusarja F. Vantaa: Tehy ry. Viitattu 2.5.2022. https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2017/2017_f4_ammattina_hyva_hoito_ja_palvelu_pohdintoja_terveydenhuollon_etiikasta_id_8235.pdf

Kangasniemi, M.; Utriainen, K.; Ahonen, S-M.; Pietilä, A-M.; Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: Eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. *Hoitotiede*. Vol. 25, No 4, 291 - 301.

Kariniemi, K.; Siira, H.; Kyngäs, H. & Kaakinen, P. 2020. "Vanhakin on ihminen" Ikääntyneiden kokemuksia vahvuuksistaan, voimavaroistaan ja kotihoidosta. *Gerontologia*. Vol. 34, No 1, 25 - 42. Viitattu 12.4.2022. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.80436>

Kemp, L.; Bruce, T.; Elcombe, E. L.; Anderson, T.; Vimpani, G.; Price, A.; Smith, C. & Goldberg, J. 2019. Quality of Delivery of "right@home"; Implementation evaluation of an Australian sustained nurse home visiting intervention to improve parenting and the home learning environment. *Plos One*. Viitattu 10.5.2022. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0215371>

Koikkalainen, P. & Rauhala, L. 2013. Potilaslähtöisyys – uhka vai mahdollisuus? Tutkiva hoitotyö. Vol. 11, No 2, 44 - 46. Viitattu 31.1.2022.

Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaari. n.d.a. Lapsiperheiden kotipalvelu. Viitattu 11.2.2022. <https://kotipalveluaarresaari.fi/lapsiperheiden-kotipalvelu/>

Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaari. n.d.b. Vanhusten kotipalvelu. Viitattu 11.2.2022. <https://kotipalveluaarresaari.fi/vanhusten-kotipalvelu/>

Kuntaliitto. 2021. Kotihoito. Viitattu 22.4.2022. <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/iakkaiden-palvelut/kotihoito>

Kwak, C.; Lee, E. & Kim, H. 2017. Factors related to satisfaction with long-term care services among low-income Korean elderly adults: A national cross-sectional survey. Archives of Gerontology and Geriatrics. Vol. 69, 97 - 104. Viitattu 12.4.2022. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2016.11.013>

Laitila, H.; Lunkka, N. & Suhonen, M. 2020. Asiakaslähtöisyys lapsi- ja perhepalveluiden moniammatillisessa verkostoyhteistyössä vanhempien kokemana. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti. Vol. 57, No 1. Viitattu 21.4.2022. <https://doi.org/10.23990/sa.75675>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. Annettu Helsingissä 17.8.1992. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P5>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P11>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Annettu Helsingissä 1.1.2008. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L1P2>

Lepistö, S.; Ellonen, N.; Helminen, M. & Paavilainen, E. 2017. Lapsiin kohdistuvan väkivallan arvioiminen. Yhteiskuntapolitiikka. Vol. 82, No 2, 212 - 221. Viitattu 12.5.2022. <https://www.julkari.fi/handle/10024/132355>

Marshall, G.N. & Hayes, R.D. 1994. The Patient Satisfaction questionnaire short-form (PSQ-18). RAND. Viitattu 2.5.2022
<https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/papers/2006/P7865.pdf>

McCormack, B.; Borg, M.; Cardiff, S. & Dewing, J. 2015. Person-centredness - the 'state' of the art. *International Practice Development Journal*. Vol. 5, No 1, 1 - 15. Viitattu 25.4.2022.

https://www.researchgate.net/publication/329762163_Person-centredness_-_the_'state'_of_the_art

McLeod, S. A. 2008. Likert scale. Viitattu 13.5.2022.

<https://www.simplypsychology.org/likert-scale.html>

Menetelmäopetuksen tietovaranto MOTV. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. KvantiMOTV. Viitattu 13.5.2022.

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html#vastausohjeet>

Menetelmäopetuksen tietovaranto MOTV. 2011. Postikyselyaineiston kokoaminen. KvantiMOTV. Viitattu 13.5.2022.

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html#laatiminen>

Meyer, C. & Schwager, A. 2007. Understanding customer experience. *Harvard Business Review*. Vol. 85, No 2, 116.

Miller, P.; Gill, C.; Mazza, K.; Pilon, C. & Hill, M. 2019. Learning What is Important: A Quality Improvement Initiative to Enhance Patient-Centred Care in Home Care. *Physical & Occupational Therapy in Geriatrics*. Vol. 37, No 1, 3 - 15. Viitattu 21.4.2022. <https://doi.org/10.1080/02703181.2019.1567643>

Miller, S.; Duncan, B.; Sparks, J.; Claud, D.; Reynolds, L.; Brown, J. & Johnson, L. 2003. The Session Rating Scale: Preliminary Psychometric Properties of a "Working" Alliance Measure. *Journal of Brief Therapy*. Vol 3, No 1. Viitattu 27.4.2022. <https://www.scottdmiller.com/wp-content/uploads/documents/SessionRatingScale-JBTv3n1.pdf>

Montague, T.; Gogovor, A.; Ayles, J. & Ashley, L. 2017. Patient-centred care in Canada: key components and the path forward. *Healthcare quarterly*. Vol. 20, No 1, 50 - 56. Viitattu 25.4.2022.

https://www.researchgate.net/publication/317614157_Patient-Centred_Care_in_Canada_Key_Components_and_the_Path_Forward

Murdoch, M.; Simon, A. B.; Polusny, M. A.; Bangerter, A. K.; Grill, J. P.; Noorbaloochi, S. & Partin, M. R. 2014. Impact of different privacy conditions and

incentives on survey response rate, participant representativeness, and disclosure of sensitive information: a randomized controlled trial. BMC medical research methodolog. Vol. 14, No 90. Viitattu 29.4.2022.

<https://doi.org/10.1186/1471-2288-14-90>

Niela-Vilén, H. & Hamari, L. 2016. Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Teoksessa M. Stolt; A. Axelin & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja A73. 2. korjattu painos. 23 - 24. Turku: Turun Yliopisto.

Oulun ammattikorkeakoulu OAMK. 2016. Kirjallisuuskatsaus (opinnäytetyön suunnitelma). Opinnäytetyöryhmä. Viitattu 11.2.2022.

<https://www.oamk.fi/utills/opendoc.php?aWRfZG9rdW1lbnR0aT0xNDMwODAxMTU5>

Paaso, E. 2006. Kvantimotiv - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Peak, T. & Sinclair, S. 2002. Using Customers Satisfaction Surveys to Improve Quality of Care in Nursing Homes. Health and Social Work. Vol. 27, No 1, 75 - 79. Viitattu 28.1.2022. https://www.researchgate.net/profile/Terry-Phd/publication/11439554_Using_Customer_Satisfaction_Surveys_to_Improve_Quality_of_Care_in_Nursing_Homes/links/5d0915eb299bf1f539ce7998/Using-Customer-Satisfaction-Surveys-to-Improve-Quality-of-Care-in-Nursing-Homes.pdf

Rhode Island Partnership for Home Care. n.d. Advantages of Home Care. Viitattu 27.4.2022. <https://www.riphc.org/advantages-of-home-care>

Riusala, A. 2012. Perhekeskeinen työote hoitaa ja ehkäisee sairauksia. Lääkärilehti. Vol. 67, 2056 - 2057. Viitattu 28.4.2022.

<https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/perhekeskeinen-tyoote-hoitaa-ja-ehkaisee-sairauksia/>

Ruddick, F. 2015. Customer care in the NHS. Nursing Standard. Vol. 29, No 20, 37 - 42. Viitattu 21.4.2022. <http://insight.cumbria.ac.uk/id/eprint/2035/>

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Vaasa: Vaasan yliopisto. Viitattu 3.2.2022.

https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf

Shi, J.; Hua, W.; Tang, D.; Xu, K. & Xu, Q. 2021. A Study on Supply-Demand Satisfaction of Community-Based Senior Care Combined with the Psychological Perception of the Elderly. *Healthcare*. Vol. 9, No 6, 643. Viitattu 21.4.2022.

<https://doi.org/10.3390/healthcare9060643>

Sipilä, M-H. 2017. Koettu palvelun laatu julkisen terveydenhuollon palvelukohtaamisessa. Pro gradu- tutkielma. Liiketaloustiede, markkinointi. Pori: Turun yliopisto. Viitattu 2.2.2022.

<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/143898/Si-pil%C3%A4%20Mary-Helen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018a. Potilaan oikeudet. Viitattu 13.5.2022.

<https://stm.fi/potilaan-oikeudet>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018b. Asiakas- ja potilasturvallisuus. Viitattu 13.5.2022.

<https://stm.fi/potilasturvallisuus>

Stewart, M. 2001. Towards a global definition of patient centred care: the patient should be the judge of patient centred care. *British Medical Journal*. Vol. 322, No 7284, 444 - 445.

Strengell, M. 2018. Asiakastyytyväisyys laboratoriossa. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 31.1.2022.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154956/Strengell_Millamari.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suhonen, R.; Axelin, A. & Stolt, M. 2016. Erilaiset kirjallisuuskatsaukset.

Teoksessa M. Stolt; A. Axelin & R. Suhonen (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja A73. 2. korjattu painos. 7 - 22. Turku: Turun Yliopisto.

SurveyMonkey. n.d. Avoimet kysymykset: lisää taustatietoa datan tueksi.

Viitattu 13.5.2022. <https://fi.surveymonkey.com/mp/open-ended-questions-get-more-context-to-enrich-your-data/>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos THL. 2020. Asiakslähtöisyys.

<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakslahtoisyys>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos THL. 2021a. Vanhuspalvelujen tila toukokuussa 2021: Ympäri vuorokautisen hoidon, kotihoidon ja tavallisen palveluasumisen asiakkaat ja henkilöstö. Julkaisu ja tiedotteet. Viitattu 17.1.2022. <https://www.slideshare.net/THLfi/vanhuspalvelujen-tila-toukokuussa-2021-ymprivuorokautisen-hoidon-kotihoidon-ja-tavallisen-palveluasumisen-asiakkaat-ja-henkilst>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos THL. 2021b. Lapsiperheiden kotipalvelu. Viitattu 28.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/lapsiperheiden-kotipalvelu>

Terveyskylä. 2019. Kunnallinen ja yksityinen kotihoito. Ikätalo. Viitattu 22.4.2022. <https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/apua-arkeen/kunnallinen-ja-yksityinen-kotihoito>

Tietoarkisto. n.d. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 3.2.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. Viitattu 11.2.2022. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_20_19.pdf

Valvira. 2015. Kotiin annettavat palvelut. Viitattu 17.1.2022. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/kotiin-annettavat-palvelut>

Valvira. 2018a. Potilaan itsemääräämisoikeus. Viitattu 13.5.2022. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/potilaan-itsemaaraamisoikeus>

Valvira. 2018b. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Viitattu 13.5.2022. https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/salassapito/salassapito- ja_vaitiolovelvollisuus

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Vilkka, H. 2020. Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkka, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä. Keuruu: PS-kustannus.

Vilkka, H. 2021b. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Western Health Sciences. n.d. PSNCQQ - Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire. Heather K. Laschinger Research Tools. Viitattu 12.5.2022. <https://uwo.ca/fhs/hkl/psncqq.html>

Whittemore, R. 2005. Combining evidence in nursing research. Methods and implications. Nursing Research. Vol. 54, No 1, 56 - 62.

Willis, R.; Evandrou, M.; Pathak, P. & Khambhaita, P. 2016. Problems with measuring satisfaction with social care. Health & Social Care in the Community. Vol. 24, No 5, 587 - 595. Viitattu 21.4.2022. <https://doi.org/10.1111/hsc.12231>

Åstedt-Kurki, P.; Tarkka, M-T.; Rikala, M-R.; Lehti, K. & Paavilainen, E. 2009. Further testing of a family nursing instrument (FAFHES). International Journal of Nursing Studies. Vol. 46, No 3, 350 - 359. Viitattu 12.5.2022. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.01.008>.

Østfold University College. 2020. Source criticism. Østfold University College Library. Viitattu 11.2.2022. <https://www.hiof.no/bibliotek/english/how-to-write-a-paper/source-criticism/>

Liite 1. Kirjallisuuskatsauksen 1. vaiheen julkaisujen hakutaulukko.

Kirjallisuuskatsauksen 1. vaiheen julkaisujen hakutaulukko.									
Käytetyt hakusanat		Arto	Academic Search Elite	PubMed	JBI	Medline	Medic	Cinahl Complete	n =
asiakas AND tyytyväisyys AND kotihoito	osumat	1	-	-	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	
asiakaskokemus AND kotihoito	osumat	17	-	-	-	-	0	-	1
	valitut julkaisut	1	-	-	-	-	0	-	
asiakaspalaut* AND kotihoit*	osumat	0	-	-	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	
asiakastyyty* AND kotihoi*	osumat	1	-	-	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	
child* AND "home care nursing" AND feedback	osumat	-	0	0	0	2968	-	0	0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	-	-	0	
child* AND homecare AND questionnaire	osumat	-	11	28	13	2184	-	7	0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	-	-	0	
child* AND "home care" AND questionnaire	osumat	-	403	435	2529	2411	-	245	0
	valitut julkaisut	-	-	-	-	-	-	-	
child* AND homecare AND satisfaction	osumat	-	7	11	25	1327	-	5	3
	valitut julkaisut	-	1*	0	1*	-	-	1*	
child* AND "home care" AND satisfaction	osumat	-	131	115	40	1274	-	65	1
	valitut julkaisut	-	0	0	1*	-	-	0	
child* AND homecare AND experience	osumat	-	12	32	52	3119	-	12	4
	valitut julkaisut	-	1*	1*	0	-	-	2*	
child* AND customer AND experience	osumat	-	169	2567	47	3162	-	22	1
	valitut julkaisut	-	1	-	0	-	-	0	
child* OR family AND homecare AND experience	osumat	-	719513	99	116	3020	-	336530	0
	valitut julkaisut	-	-	0	0	-	-	-	
child* AND "home nursing" AND satisfaction	osumat	-	5	7	23	1192	-	11	3
	valitut julkaisut	-	0	1*	1*	-	-	1*	
customer AND feedback AND "home care"	osumat	-	6693	9	3	2300	-	568	0
	valitut julkaisut	-	-	0	0	-	-	-	
customer AND feedback AND homecare	osumat	-	23	0	1	2271	-	17	0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	-	-	0	
customer AND satisfaction AND "home care"	osumat	-	37	23	12	258	-	3	6
	valitut julkaisut	-	4*	0	2*	-	-	0	
customer AND satisfaction AND homecare	osumat	-	6	1	92	170	-	4	22
	valitut julkaisut	-	3*	0	9*	9*	-	1*	
family AND homecare AND experience	osumat	-	39	88	88	2521	-	28	5
	valitut julkaisut	-	0	1*	3*	-	-	1*	
family AND "home care" AND experience	osumat	-	1496	903	125	2009	-	556	1
	valitut julkaisut	-	-	-	1*	-	-	-	
homecare AND experience	osumat	-	89	209	60	1560	-	84	8
	valitut julkaisut	-	2*	-	1*	-	-	5*	
"home care" AND experience	osumat	-	2364	2163	129	1565	-	1480	1
	valitut julkaisut	-	-	-	1	-	-	-	
homecare AND experience AND questionnaire	osumat	-	21	41	6	1815	-	36	3
	valitut julkaisut	-	1*	1*	0	-	-	1*	
"home care" AND experience AND questionnaire	osumat	-	284	418	43	2824	-	216	1
	valitut julkaisut	-	-	-	1*	-	-	-	

(jatkuu)

(jatkuu)

Käytetyt hakusanat		Arto	Academic Search Elite	PubMed	JB	Medline	Medic	Cinahl Complete	n =
homecare AND measurement tool AND experience	osumat	-	126	2	60	1557	-	98	6
	valitut julkaisut	-	4*	0	1*	-	-	1*	
"home care" AND measurement tool AND experience	osumat	-	7	33	129	1565	-	4	4
	valitut julkaisut	-	1*	1*	1*	-	-	1*	
homecare AND measurement tool AND satisfaction	osumat	-	105	2	29	1059	-	86	15
	valitut julkaisut	-	6*	0	2*	-	-	7*	
homecare AND satisfaction AND questionnaire	osumat	-	9	31	11	4092	-	15	9
	valitut julkaisut	-	3*	3*	0	-	-	3*	
homecare AND survey AND experience	osumat	-	14	45	26	11	-	16	5
	valitut julkaisut	-	1*	1*	1*	1*	-	1*	
"home care" AND survey AND experience	osumat	-	317	466	63	5334	-	216	1
	valitut julkaisut	-	-	-	1*	-	-	-	
homecare AND survey AND satisfaction	osumat	-	13	33	21	4994	-	12	12
	valitut julkaisut	-	5*	2*	2*	-	-	3*	
"home care" AND survey AND satisfaction	osumat	-	147	294	46	5078	-	99	13
	valitut julkaisut	-	8*	-	2*	-	-	3*	
"home nursing" AND questionnaire AND experience	osumat	-	33	44	13	2506	-	61	2
	valitut julkaisut	-	1*	0	0	-	-	1*	
"home nursing" AND questionnaire AND satisfaction	osumat	-	19	20	10	4109	-	31	6
	valitut julkaisut	-	1*	0	2*	-	-	3*	
"home nursing" AND survey AND experience	osumat	-	30	48	23	6437	-	42	0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	0	-	0	
"home nursing" AND survey AND satisfaction	osumat	-	17	17	9878	4995	-	95	4
	valitut julkaisut	-	1*	1*	-	-	-	2*	
kokemus AND kotihoito	osumat	114	-	-	-	-	0	-	3
	valitut julkaisut	3*	-	-	-	-	0	-	
kotihoi* AND kysel*	osumat	9	-	-	-	-	2	-	1
	valitut julkaisut	1*	-	-	-	-	0	-	
kysely AND kehittää AND kotihoito	osumat	3	-	-	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	
kysely* AND kehit* AND kotihoit*	osumat	2	-	-	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	
laps* AND asiakas AND kokemus	osumat	16	-	-	-	-	0	-	1
	valitut julkaisut	1	-	-	-	-	0	-	
Laps* AND kotihoit* AND kokemus OR tyytyväisyys	osumat	5	-	-	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	
parent* AND "home care" AND experience	osumat	-	434	269	33	1007	-	296	1
	valitut julkaisut	-	-	-	1*	-	-	-	
parent* AND homecare AND satisfaction	osumat	-	2	6	15	424	-	1	1
	valitut julkaisut	-	0	0	1*	-	-	0	
tyytyväisyys AND kotihoito	osumat	4	-	-	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	
vanhem* AND kotihoit* AND kokemus OR tyytyväisyys	osumat	3	-	-	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	-	-	
	Yhteensä	6	44	12	35	10	0	37	144

* päällekkäisiä julkaisuja

- julkaisuja ei ole käyty läpi suuren osumamäärän takia; rajauksena alle 200 osumaa käydään läpi TAI hakua ei ole tehty kyseisestä tietokannasta kielirajauksen takia; kotimaisissa tietokannoissa kieli suomi ja ulkomaisissa kieli englanti

Liite 2. Kirjallisuuskatsauksen 2. vaiheen julkaisujen hakutaulukko.

Kirjallisuuskatsauksen 2. vaiheen julkaisujen hakutaulukko.										
Käytetyt hakusanat		Arto	Academic Search Elite	PubMed	JBI	Medline	Medic	Cinahl	Complete	n =
asiakas AND tyytyväisyys AND kotihoito	1. haussa valitut	0	-	-	-	-	0	-	-	0
	Valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	-	
asiakaskokemus AND kotihoito	1. haussa valitut	1	-	-	-	-	0	-	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	-	
asiakaspalaut* AND kotihoit*	1. haussa valitut	0	-	-	-	-	0	-	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	-	
asiakastyyty* AND kotihoi*	1. haussa valitut	0	-	-	-	-	0	-	-	0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-	-	
child* AND "home care nursing" AND feedback	1. haussa valitut	-	0	0	0	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	-	-	0	-	
child* AND homecare AND questionnaire	1. haussa valitut	-	0	0	0	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	-	-	0	-	
child* AND "home care" AND questionnaire	1. haussa valitut	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	valitut julkaisut	-	-	-	-	-	-	-	-	
child* AND homecare AND satisfaction	1. haussa valitut	-	1	0	1	-	-	1	-	1
	valitut julkaisut	-	0	0	1*	-	-	0	-	
child* AND "home care" AND satisfaction	1. haussa valitut	-	0	0	1	0	-	0	-	1
	valitut julkaisut	-	0	0	1*	-	-	0	-	
child* AND homecare AND experience	1. haussa valitut	-	1	1	0	-	-	2	-	0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	-	-	0	-	
child* AND customer AND experience	1. haussa valitut	-	1	0	0	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	-	0	-	0	-	-	0	-	
child* OR family AND homecare AND experience	1. haussa valitut	-	-	0	0	0	-	-	-	0
	valitut julkaisut	-	-	0	0	-	-	-	-	
child* AND "home nursing" AND satisfaction	1. haussa valitut	-	0	1	1	-	-	1	-	3
	valitut julkaisut	-	0	1*	1*	-	-	1*	-	
customer AND feedback AND "home care"	1. haussa valitut	-	-	0	0	-	-	-	-	0
	valitut julkaisut	-	-	0	0	-	-	-	-	
customer AND feedback AND homecare	1. haussa valitut	-	0	0	0	-	-	0	-	0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	-	-	0	-	
customer AND satisfaction AND "home care"	1. haussa valitut	-	4	0	2	-	-	0	-	2
	valitut julkaisut	-	1*	0	1*	-	-	0	-	
customer AND satisfaction AND homecare	1. haussa valitut	-	3	0	9	9	-	1	-	5
	valitut julkaisut	-	0	0	2*	3*	-	0	-	
family AND homecare AND experience	1. haussa valitut	-	0	1	3	-	-	1	-	0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	-	-	0	-	
family AND "home care" AND experience	1. haussa valitut	-	-	-	1	-	-	-	-	0
	valitut julkaisut	-	-	-	0	-	-	-	-	
homecare AND experience	1. haussa valitut	-	2	-	1	-	-	5	-	3
	valitut julkaisut	-	1*	-	0	-	-	2*	-	
"home care" AND experience	1. haussa valitut	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	valitut julkaisut	-	-	-	1	-	-	-	-	
homecare AND experience AND questionnaire	1. haussa valitut	-	1	1	0	-	-	1	-	3
	valitut julkaisut	-	1*	1*	0	-	-	1*	-	
"home care" AND experience AND questionnaire	1. haussa valitut	-	-	-	1	-	-	-	-	0
	valitut julkaisut	-	-	-	0	-	-	-	-	

(jatkuu)

(jatkuu)

Käytetyt hakusanat		Arto	Academic Search Elite	PubMed	JBI	Medline	Medic	Cinahl	Complete	n =
homecare AND measurement tool AND experience	1. haussa valitut	-	4	0	1	-	-	1		3
	valitut julkaisut	-	2*	0	0	-	-	1*		
"home care" AND measurement tool AND experience	1. haussa valitut	-	1	1	1	-	-	1		0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	-	-	0		
homecare AND measurement tool AND satisfaction	1. haussa valitut	-	6	0	2	-	-	7		9
	valitut julkaisut	-	3*	0	1*	-	-	5*		
homecare AND satisfaction AND questionnaire	1. haussa valitut	-	3*	3	0	-	-	3		3
	valitut julkaisut	-	1*	1*	0	-	-	1*		
homecare AND survey AND experience	1. haussa valitut	-	1	1	1	1	-	1		4
	valitut julkaisut	-	1*	1*	0	1*	-	1*		
"home care" AND survey AND experience	1. haussa valitut	-	-	-	1	-	-	-		0
	valitut julkaisut	-	-	-	0	-	-	-		
homecare AND survey AND satisfaction	1. haussa valitut	-	5	2	2	-	-	3		5
	valitut julkaisut	-	2*	1*	1*	-	-	1*		
"home care" AND survey AND satisfaction	1. haussa valitut	-	8	-	2	-	-	3		5
	valitut julkaisut	-	3*	-	1*	-	-	1*		
"home nursing" AND questionnaire AND experience	1. haussa valitut	-	1	0	0	-	-	1		2
	valitut julkaisut	-	1*	0	0	-	-	1*		
"home nursing" AND questionnaire AND satisfaction	1. haussa valitut	-	1	0	2	-	-	3		4
	valitut julkaisut	-	1*	0	1*	-	-	2*		
"home nursing" AND survey AND experience	1. haussa valitut	-	0	0	0	0	-	0		0
	valitut julkaisut	-	0	0	0	0	-	0		
"home nursing" AND survey AND satisfaction	1. haussa valitut	-	1	1	-	-	-	2		1
	valitut julkaisut	-	0	0	-	-	-	1*		
kokemus AND kotihoito	1. haussa valitut	2	-	-	-	-	0	-		2
	valitut julkaisut	2*	-	-	-	-	0	-		
kotihoi* AND kysel*	1. haussa valitut	1	-	-	-	-	0	-		1
	valitut julkaisut	1*	-	-	-	-	0	-		
kysely AND kehittää AND kotihoito	1. haussa valitut	0	-	-	-	-	0	-		0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-		
kysely* AND kehit* AND kotihoit*	1. haussa valitut	0	-	-	-	-	0	-		0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-		
laps* AND asiakas AND kokemus	1. haussa valitut	1	-	-	-	-	0	-		1
	valitut julkaisut	1	-	-	-	-	0	-		
Laps* AND kotihoit* AND kokemus OR tyytyväisyys	1. haussa valitut	0	-	-	-	-	0	-		0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-		
parent* AND "home care" AND experience	1. haussa valitut	-	-	-	1	-	-	-		0
	valitut julkaisut	-	-	-	0	-	-	-		
parent* AND homecare AND satisfaction	1. haussa valitut	-	0	0	1	-	-	0		1
	valitut julkaisut	-	0	0	1*	-	-	0		
tyytyväisyys AND kotihoito	1. haussa valitut	0	-	-	-	-	0	-		0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-		
vanhem* AND kotihoit* AND kokemus OR tyytyväisyys	1. haussa valitut	0	-	-	-	-	0	-		0
	valitut julkaisut	0	-	-	-	-	0	-		
Yhteensä		4	17	5	12	4	0	18	60	

* päällekkäisiä julkaisuja

- julkaisuja ei ole käyty läpi suuren osumamäärän takia; rajauksena alle 200 osumaa käydään läpi TAI hakua ei ole tehty kyseisestä tietokannasta kielirajauksen takia; kotimaisissa tietokannoissa kieli suomi ja ulkomaisissa kieli englanti

Liite 3. Asiakaskokemuskyselyn suunnitelma Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle.

Asiakaskokemuskysely Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle

Taustakysymyksissä annetaan vaihtoehtot, joista vastaaja valitsee parhaiten kuvaavan eli monivalintakysymyksiä.

Taustakysymykset:

1. **Sukupuoli.** (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702; Kwak ym. 2017, 99; Cohen-Mansfield ym. 2018; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019; Kemp. 2019 1262; 19; Andersen ym. 2021, 68; Dijkstra ym. 2021, 1933; Shi ym. 2021, 8)
2. **Ikä.** (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702; Kwak ym. 2017, 99; Cohen-Mansfield ym. 2018, 1262; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 19; Kemp, 2019; Andersen ym. 2021, 68; Dijkstra ym. 2021, 1933; Shi ym. 2021, 8)
3. **Hoito-/palvelusuhteen pituus.** (Kwak ym. 2017, 99; Facultad & Lee 2019, 183)
4. **Käyntien lukumäärä viikossa.** (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 19)
5. **Kuka vastaa (ikäntynyt, omaishoitaja tai vanhempi?) (Aarresaari miettinyt luokittelua)** (Goldfield ym. 2018; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 19)

Asiakaskokemuksia mittaavat kysymykset:

Kategorioissa 1-6 vastataan Likertin viisiportaisella asteikolla. Kategoriassa 7 vastaus annetaan asteikolla 1-10. Kategoriassa 8 on avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja vastaa omin sanoin.

1. **Yleinen tyytyväisyys**
 - a. **Saamani palvelu on vastannut odotuksiani.** (Shi ym. 2021, 7)
 - b. **Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun kokonaisuutena.** (Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Hsieh 2018, 54; Facultad & Lee 2019, 182; Shi ym. 2021, 7)
2. **Käynnit ja ajankäyttö**
 - a. **Käynnit ovat toteutuneet aikataulujen osalta suunnitellusti.** (Dijkstra ym. 2021, 1935)
 - b. **Käynneille on saavuttu ajoissa.** (Hautsalo ym. 2016; Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1935)
 - c. **Käynnit ovat päättyneet sovittuna aikana.** (Hautsalo ym. 2016)
 - d. **Minulle on ilmoitettu mikäli aikataulussa ilmenee muutoksia.** (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702)
 - e. **Käyntien ajankohta on minulle sopiva.** (Toimeksiantajan toive)
 - f. **Koen voivani vaikuttaa käynnin ajankohtaan.** (Kajonius & Kazemi 2016, 702)
 - g. **Olen kokenut käyntien aikana kiireen tunnetta hoitajien taholta.** (Hautsalo ym. 2016; ;(Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Kariniemi ym. 2020, 33; Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1935)
 - h. **Käynnille suunnitellut asiat ovat toteutuneet.** (Hautsalo ym. 2016)

3. **Lääkehoito (Vapaavalintainen Mikäli Aarresaari ei osallistu lääkehoitoon, voitte siirtyä kategoriaan 4.)**
 - a. **Olen tyytyväinen saamaani apuun lääkehoidon toteutuksessa.** (Kwak ym. 2017, 101; Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1934)
 - b. **Lääkehoitoni on toteutunut onnistuneesti (esim. olen saanut lääkkeit ajoissa ja lääkejako onnistunut ilman virheitä).** (Hautsalo ym. 2016; Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1935)
 - c. **Koen hoitajan hallitsevan lääkehoitoni. (mm. tietää käytettävät lääkkeet ja osaa oikean antotavan)** (Andersen ym. 2021, 70; Dijkstra ym. 2021, 1936)

4. **Vuorovaikutus ja kohtaaminen**
 - a. **Mielipidettäni on kysytty saamaani palvelua koskevista asioissa.** (Kajonius & Kazemi 2016, 702; Kwak ym. 2017, 100-101; Facultad & Lee 2019, 182; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Kariniemi ym. 2020, 33; Dijkstra ym. 2021, 1934)
 - b. **Saan tarvittaessa yhteyden Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaareen.** (Toimeksiantajan toive) (Kwak ym. 2017, 100 - 101)
 - c. **Minua kohdellaan kunnioittavasti.** (Hautsalo ym. 2016; Kwak ym. 2017, 100 - 101; Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Hsieh 2018, 54; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Kariniemi ym. 2020, 33)
 - d. **Saan riittävästi tukea hoitajilta.** (Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1936)
 - e. **Hoitajani tuntee minut itsenäni, eikä vain asiakkaana.** (Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267)
 - f. **Huolenaiheeni on huomioitu.** (Cohen-Mansfield ym. 2018, 1267; Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1935)
 - g. **Voin kysyä hoitajilta, mikäli jokin asia mietityttää.** (Dijkstra ym. 2021, 1936) (Toimeksiantajan toive)
 - h. **Kysymyksiini on vastattu.** (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1935)

5. **Tiedonkulku**
 - a. **Saan tarvittavaa tietoa koskien saamaani palvelua.** (Hautsalo ym. 2016; Kajonius & Kazemi 2016, 702; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20)
 - b. **Kanssani on keskusteltu saamastani palvelusta.** (Kwak ym. 2017, 100-101; Facultad & Lee 2019, 182; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1934)
 - c. **Minulle kerrotaan ajankohtaisista asioista koskien saamaani palvelua.** (Facultad & Lee 2019, 182)
 - d. **Suostumuksellani perheeni on saanut tukea ja tietoa, koskien saamaani palvelua.** (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1934)
 - e. **Perheeni on huomioitu saamaani palvelua suunniteltaessa.** (Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20; Dijkstra ym. 2021, 1934)

6. **Ammattitaito**
 - a. **Hoitajilla on mielestäni riittävä osaaminen.** (Hautsalo ym. 2016; Hsieh 2018, 54; Andersen ym. 2021, 69; Dijkstra ym. 2021, 1936)
 - b. **Hoitajat toimivat tilanteesta riippumatta ammattimaisesti.** (Hautsalo ym. 2016; Kwak ym. 2017, 100 - 101; Hsieh 2018, 54; Andersen ym. 2021, 69; Dijkstra ym. 2021, 1936)
 - c. **Palvelu toteutuu turvallisesti.** (Facultad & Lee 2019, 182; Dijkstra ym. 2021, 1934)
 - d. **Voin luottaa hoitajiin.** (Hautsalo ym. 2016; Kwak ym. 2017, 100-101; Hsieh 2018, 54; Andersen ym. 2021, 69)
 - e. **Hoitajat kunnioittavat yksityisyyttäni.** (Kwak ym. 2017, 100 - 101; Haji Muhammad Ariffin ym. 2019, 20)

7. **Kuinka todennäköisesti suosittelisitte palvelua?** (Facultad & Lee 2019, 182)

8. Avoimet kysymykset (Toimeksiantajan toive)
 - a. Kuinka voisimme kehittää palveluitamme?
 - b. Onko jotain muuta, mitä haluaisit tuoda esille koskien saamaasi palvelua?

Liite 4. Kirjallisuuskatsauksesta valittujen julkaisujen lopullinen luettelo.

Kirjallisuuskatsauksesta valittujen julkaisujen lopullinen luettelo.				
Tekijä, vuosi	Julkaisu	Tietokanta: hakusanat	Kategoria	n=
Andersen, H. E.; Hoeck, B.; Nielsen, D. S.; Ryg, J. & Delmar, C. 2021.	Older ill persons' and their adult children's experiences with primary healthcare: A reflective lifeworld research approach.	JBI: customer AND satisfaction AND homecare, Cinahl complete: "home nursing" AND questionnaire AND experience	Haastattelu tai avoin kysymys	1
Cohen-Mansfield, J.; Sela, A. H.; Iecovich, E. & Golander, H. 2018.	Quality of care for frail older persons in a homecare setting: what is it and how can it be measured?	Cinahl complete, PubMed: homecare AND satisfaction AND questionnaire, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND satisfaction	Kysely	1
Devik, S. A.; Olsen, R. M.; Fiskvik, I. L.; Halbostad, T.; Lassen, T.; Kuzina, N. & Enmarker I. 2018.	Variations in drug- related problems detected by multidisciplinary teams in Norwegian nursing homes and home nursing care.	Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND satisfaction	Tieto	1
Dijkstra, N. E.; Vervloet, M.; Sino, C. G. M.; Heerdink, E. R.; Nelissen-Vrancken, M.; Bleijenbergh, N.; de Bruin, M. & Schoonhoven, L. 2021.	Home Care Patients' Experiences with Home Care Nurses' Support in Medication Adherence.	Academic search elite: "home nursing" AND questionnaire AND satisfaction, Academic search elite: "home nursing" AND questionnaire AND experience	Kysely, haastattelu tai avoin kysymys	1
Facultad, J. & Lee, G. A. 2019.	Patient satisfaction with a hospital-in-the- home service.	Academic search elite: "home care" AND satisfaction AND questionnaire, Academic search elite: "home care" AND survey AND experience, Academic search elite: "home care" AND survey AND satisfaction	Kysely	1
Hagedoorn, E. I.; Paans, W.; Jaarsma, T.; Keers, J. C.; van der Schans, C. P. & Luttik, M. L. A. 2021.	The importance of families in nursing care: attitudes of nurses in the Netherlands.	Cinahl complete: homecare AND experience	Tieto	1
Haji Muhammad Ariffin, M. Y.; Abdul Rahman, H.; Abdullah Kelali, M. N.; Haji Anapi, S. N. & Teo, S. P. 2019.	Evaluating Patients' and Families' Satisfaction with Home-Based Nursing (HBN) Services in Brunei.	Cinahl complete: "home nursing" AND questionnaire AND satisfaction	Kysely	1

(jatkuu)

(jatkuu)

Tekijä, vuosi	Julkaisu	Tietokanta: hakusanat	Kategoria	n=
Hautsalo, K.; Rantanen, A.; Kaunonen, M. & Åsted-Kurki, P. 2016.	Asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemukset kotihoidosta.	Arto: kokemus AND kotihoito, Arto: kotihoi* AND kysel*	Kysely, haastattelu tai avoin kysymys	1
Hsieh, C. 2018.	Importance Weighting in Client Satisfaction Measures: Lessons from the Life Satisfaction Literature.	Academic search elite: homecare AND measurement tool AND experience, Academic search elite: homecare AND survey AND satisfaction, Academic search elite: "home care" AND survey AND satisfaction, Academic search elite: customer AND satisfaction AND "home care"	Kysely	1
Kajonius, P. J. & Kazemi, A. 2016.	Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care.	Cinahl complete: "home nursing" AND survey AND satisfaction	Tieto	1
Kanda, K.; Blythe, S.; Grace, R. & Kemp, L. 2022.	Parent satisfaction with sustained home visiting care for mothers and children: an integrative review.	Cinahl complete, PubMed: child* AND "home nursing" AND satisfaction	Kysely	1
Kariniemi, K.; Siira, H.; Kyngäs, H. & Kaakinen, P. 2020.	"Vanhakin on ihminen" Ikääntyneiden kokemuksia vahvuuksistaan, voimavaroistaan ja kotihoidosta.	Arto: kokemus AND kotihoito	Haastattelu tai avoin kysymys	1

(jatkuu)

(jatkuu)

Tekijä, vuosi	Julkaisu	Tietokanta: hakusanat	Kategoria	n=
Kwak, C.; Lee, E. & Kim, H. 2017.	Factors related to satisfaction with long-term care services among low-income Korean elderly adults: A national cross-sectional survey.	Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND experience, Medline: customer AND satisfaction AND homecare, Academic search elite, Cinahl complete, PubMed: homecare AND satisfaction AND questionnaire, Academic search elite, Cinahl complete: "home care" AND satisfaction AND questionnaire, Academic search elite, Cinahl complete, PubMed: homecare AND experience AND questionnaire, Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND satisfaction, Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND experience, Academic search elite, Cinahl complete, Medline, PubMed: homecare AND survey AND experience, Academic search elite: "home care" AND survey AND experience, Academic search elite, Cinahl complete, PubMed: homecare AND survey AND satisfaction, Academic search elite, Cinahl complete: "home care" AND survey AND satisfaction	Kysely	1
Laitila, H.; Lunkka, N. & Suhonen, M. 2020.	Asiakaslähtöisyys lapsi- ja perhepalveluiden moniammatillisessa verkostoyhteistyössä vanhempien kokemana.	Arto: laps* AND asiakas AND kokemus	Tieto	1
Miller, P.; Gill, C.; Mazza, K.; Pilon, C. & Hill, M. 2019.	Learning What is Important: A Quality Improvement Initiative to Enhance Patient-Centred Care in Home Care.	Academic search elite, Cinahl complete: homecare AND measurement tool AND satisfaction	Tieto	1
Ruddick, F. 2015.	Customer care in the NHS.	Medline: customer AND satisfaction AND homecare	Tieto	1
Shi, J.; Hua, W.; Tang, D.; Xu, K. & Xu, Q. 2021.	A Study on Supply-Demand Satisfaction of Community-Based Senior Care Combined with the Psychological Perception of the Elderly.	Medline: customer AND satisfaction AND homecare	Kysely	1
Yhteensä				17

Kysely: julkaisussa liitettyinä julkaisussa käytetty mittari tai tulokset, joista ilmenee tutkittu asia
 Haastattelu tai avoin kysymys: julkaisussa toteutettu haastattelu kokemuksista tai analysoitu avoimen kysymyksen vastauksia
 Tieto: julkaisussa ei varsinaisesti kyselyä tai haastattelua, mutta julkaisu arvioitu voivan olla hyödyllinen asiakaskokemuksittarin kehittämisessä

Liite 5. Asiakaskokemuskyselyn saatekirje.



Hyvä asiakkaamme,

Teillä on nyt mahdollisuus jakaa kokemuksianne meiltä saamastanne palvelusta ja kertoa mielipiteenne. Kyselyn tarkoituksena on kerätä asiakkaidemme kokemuksia ja ajatuksia palveluistamme, jotta voimme kehittää toimintaamme paremmin tarpeitanne ja toiveitanne vastaaviksi. Kyselyyn vastaajaksi on valittu eri palveluita käyttäviä asiakkaitamme. Asiakaskokemuskysely on kehitetty osana Turun ammattikorkeakoulun terveys- ja hyvinvointialan opiskelijoiden Ronja Muotkan ja Inka Reinikaisen opinnäytetyötä.

Luottamuksellisuus

Tässä kyselyssä kerätyt tiedot ovat luottamuksellisia, eikä yksittäistä vastaajaa voida vastausten perusteella tunnistaa. Henkilötietoja ei kerätä missään vaiheessa kyselyyn vastatessa. Kyselylomake palautetaan suljetussa kirjekuoressa vastaajan anonymiteetin säilyttämiseksi. Kyselylomakkeet toimitetaan ulkopuolisen tahon analysoitavaksi. Tietoja ei käytetä mainostamiseen, eikä niitä lähetetä eteenpäin.

Kyselyn palauttaminen

Kysely tulee palauttaa _____ mennessä suljetussa kirjekuoressa. Voit antaa kirjekuoren luonanne käyvälle hoitajalle, joka toimittaa sen perille.

Vastauksesi on meille tärkeä, kiitos osallistumisestanne!

Koti- ja Hyvinvointipalvelu Aarresaari oy
Kupittaankatu 122, 20810 Turku

Anne Hämäläinen 044-9732 484

Susanna Kotkaslahti-Soisalo 044-9729 242

Liite 6. Asiakaskokemuskysely Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaarelle

Asiakaskokemuskysely

Vastausohje

Vastaa kysymyksiin 1–12 valitsemalla sinua tai kokemustasi parhaiten vastaava vaihtoehto. Merkitse vastauksesi esimerkiksi värittämällä ympyrä tai rastiittamalla haluamasi vaihtoehto. Jos muutat vastaustasi, merkitse lopullinen vastauksesi selkeästi näkyviin. Kysymyksiin 13–14 vastataan kirjoittamalla vastaus sille varattuun tilaan. Kannustamme vastaamaan avoimin kysymyksiin, sillä Sinun kokemuksesi on meille tärkeä ja me haluamme tietää siitä lisää.

1. Sukupuoli

Valitse vain yksi vaihtoehto.

- Nainen
- Mies
- Muu

2. Ikä

Valitse vain yksi vaihtoehto.

- Alle 40 vuotta
- 40–59 vuotta
- 60–79 vuotta
- Yli 80 vuotta

3. Hoito- tai palvelusuhteen pituus

Valitse vain yksi vaihtoehto. Valitse tämänhetkisen suhteen pituus, jos sinulla on ollut aikaisempi hoito- tai palvelusuhde Aarresaaren kanssa.

- Alle 6 kk
- Yli 6 kk
- Yli vuosi

4. Aarresaaren käyntien lukumäärä viikossa

Valitse vain yksi vaihtoehto. Valitse tämänhetkisen tilanteen mukaan, jos käyntien määrä on vaihdellut.

- 0–1 (valitse tämä, jos käyntejä ei ole viikoittain, esim. kaksi kertaa kuukaudessa)
- 2–3
- 4 tai enemmän

5. Käyttämänne palvelu

Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- Lapsiperheen palvelut
- Ikääntyneen palvelut
- Omaishoitajan palvelut
- Siivouspalvelut

6. Yleinen tyytyväisyys

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saamani palvelu on vastannut odotuksiani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun kokonaisuutena.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Käynnit ja ajankäyttö

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käynnit ovat toteutuneet aikataulujen osalta suunnitellusti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käynneille on saavuttu ajoissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käynnit ovat päättyneet sovittuna aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on ilmoitettu, mikäli aikataulussa ilmenee muutoksia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyntien ajankohta on minulle sopiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen voivani vaikuttaa käynnin ajankohtaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kokenut käyntien aikana kiireen tunnetta hoitajien taholta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käynneille suunnitellut asiat ovat toteutuneet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Lääkehoito

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä. **Mikäli Aarresaari ei osallistu lääkehoitoon, voitte siirtyä kohtaan 9. Vuorovaikutus ja kohtaaminen.**

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen saamaani apuun lääkehoidon toteutuksessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lääkehoitoni on toteutunut onnistuneesti (esim. olen saanut lääkkeitä ajoissa ja lääkejako onnistunut ilman virheitä).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen hoitajan hallitsevan lääkehoitoni (hän mm. tietää käytettävät lääkkeet ja osaa oikean antotavan).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Vuorovaikutus ja kohtaaminen

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Mielipidettäni on kysytty saamaani palvelua koskevista asioista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvittaessa yhteyden Koti- ja hyvinvointipalvelu Aarresaareen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua kohdellaan kunnioittavasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tukea hoitajilta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitajani tuntee minut itsenäni, eikä vain asiakkaana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huolenaiheeni on huomioitu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin kysyä hoitajilta, mikäli jokin asia mietityttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kysymyksiini on vastattu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Tiedonkulku

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan tarvittavaa tietoa koskien saamaani palvelua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kanssani on keskusteltu saamastani palvelusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle kerrotaan ajankohtaisista asioista koskien saamaani palvelua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suostumuksellani perheeni on saanut tukea ja tietoa, koskien saamaani palvelua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perheeni on huomioitu saamaani palvelua suunniteltaessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Ammattitaito

Valitse yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Hoitajilla on mielestäni riittävä osaaminen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitajat toimivat tilanteesta riippumatta ammattimaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu toteutuu turvallisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin luottaa hoitajiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitajat kunnioittavat yksityisyyttäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kuinka todennäköisesti suosittelisitte palvelua?

Valitse vain yksi vaihtoehto välillä 1–10.

En missään nimessä									Ehdottomasti
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Missä voisimme Sinun mielestäsi kehittää ja parantaa palveluitamme?

Vastaa omin sanoin.

14. Onko jotain muuta, mitä haluaisit tuoda esille koskien saamaasi palvelua?

Vastaa omin sanoin.

Kiitos vastauksistanne!