

**Asiakastyytyväisyyskysely Veitsiluodon sairauskassan Stora Enson
työntekijäjäselle**

Riikka Rajala
Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö
Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto
Yhteisö- ja perusturvatyö
Sosionomi (AMK)

2014

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Riikka Rajala
Toimeksiantaja	Veitsiluodon sairauskassa
Työn nimi	Asiakastyytyväisyyskysely Veitsiluodon Sairauksassan Stora Enson työntekijäjäsenille
Sivu- ja liitemäärä	53+7
Vuosi	2014
Tiivistelmä	<p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää Veitsiluodon sairauskassan jäsenten asiakastyytyväisyyttä. Veitsiluodon Sairauskassa koki tarvitsevansa asiakastyytyväisyyskyselyn saadakseen tietoa palveluidensa kehittämiseksi asiakaslähtöisesti sekä saadakseen toiminnastaan ajankohtaisen ja luotettavan kuvan. Kyselyn suoritin kevään 2014 aikana.</p> <p>Työn toteutin kvantitatiivisena tutkimuksena. Menetelmänä käytin kyselyä, joka lähetettiin vastaajien työsähköposteihin webropol-ohjelmiston kautta. Kysely sisälsi strukturoidut monivalintakysymykset sekä avoimia kysymyksiä. Vastaajina olivat Stora Enson työntekijät, joiden sairauskassan jäsenyys on pakollinen. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset analysoitiin hyödyntäen webropol-ohjelmaa. Tulokset julkaistiin prosentuaalisessa muodossa. Kyselyn vastausprosentti oli 23 %.</p> <p>Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostui palveluista, palvelujen laadusta, asiakastyytyväisyydestä sekä sosiaaliturvasta. Sairausvakuutuslaki liittyy Veitsiluodon sairauskassan osaksi sosiaaliturvajärjestelmää.</p> <p>Kyselyn tulokset olivat hyvin positiiviset, asiakkaat olivat tyytyväisiä palvelun laatuun sekä nykyisiin etuuksiin. Kuitenkin korvausprosesseja tulisi selkeyttää. Asiakkailta tuli useita kehittämisideoita ja toiveita koskien uusia etuuksia ja sääntömuutoksia.</p> <p>Tulosten perusteella sairauskassan tulisi kehittää tiedottamista sekä harkita uusien lisäetuuksien lisäämistä tuotevalikoimaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Sairauskassan hallitus ja työntekijät pohtivat kesän 2014 aikana toiminnan kehittämistä tutkimustulosten perusteella.</p>
Asiasanat	asiakastyytyväisyys, sairausvakuutuslaki, kyselytutkimus

ABSTRACT

Author	Riikka Rajala
Client	Veitsiluoto Sickness Fund
Thesis title	Customer satisfaction survey for Stora Enso's employee members of Veitsiluoto Sickness fund
Pages	53+7
Year	2014
	<p>The purpose of my thesis was to find out customer satisfaction for Veitsiluoto Sickness fund. They felt that an inquiry was needed in order to acquire information for developing services to be more customer-oriented and to receive up to date and trustworthy report of their operations. The survey was implemented during spring 2014.</p> <p>Quantitative research methods were used in the study. The survey was carried out in internet and send to respondents' work e-mails via webropol. The survey included structured multiple choice questions and open questions. The respondents consisted of Stora Enso's workers who has mandatory memberships for sickness fund. The results of this customer satisfaction survey was also analyzed with webropol .The results were published in percentage. The answering percentage for the survey was 23 %.</p> <p>The theoretical framework consisted of services, the quality of services, customer satisfaction and social security. Veitsiluoto Sickness Fund is connected to the social security system via sickness insurance act.</p> <p>The results of this survey were very positive, the customers are satisfied with the quality of the services and the current benefits. However compensation processes should be clarified. Respondents conveyed many improvements and hopes concerning new benefits and rule changes.</p> <p>Based on the results of this survey, the sickness fund should develop advisory and consider adding new benefits to their product range based on their customers wishes. The Sickness fund board and the employees will consider changes in their action during summer of 2014 using the results of this survey as a guideline.</p>
Keywords	customer satisfaction, sickness insurance act, survey research

1. JOHDANTO.....	5
2. VEITSILUODON SAIRAUSKASSA.....	7
2.1 Toiminta.....	7
2.2 Asiakkaat.....	8
3. SOSIAALITURVA.....	10
3.1 Sosiaaliturva suomalaisten vakuuttajana.....	10
3.2 Sosiaaliturva Veitsiluotolaisen silmin.....	10
3.3 Kelan ja Veitsiluodon Sairauskassan yhteistyö.....	12
4. PALVELU.....	14
4.1 Palvelun ominaispiirteitä.....	14
4.2 Palvelun laatu.....	15
4.3 Palvelun laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus sekä yrityskuva, imago.....	17
5. ASIAKASLÄHTÖISYYS.....	19
5.1 Asiakaslähtöisyys.....	19
5.2 Asiakaslähtöisyyden tunnuspiirteet.....	20
5.3 Asiakastytyväisyyden mittaaminen.....	21
6. METODOLOGINEN ESITTELY.....	23
6.1 Kvantitatiivinen tutkimus.....	23
6.2 Tutkimusongelma.....	24
6.3 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus.....	24
6.4 Tutkimusaineiston kerääminen.....	25
6.5 Operationalisointi.....	25
6.6 Otoksen valinta.....	26
6.7 Aineiston tarkistus.....	27
6.8 Aineiston analyysi ja tulokset.....	28
7. ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET.....	29
7.1 Taustamuuttujat.....	29
7.2 Jäsenmaksuperusteet.....	30
7.3 Palvelu, palvelun laatu ja saatavuus.....	33
7.4 Etuudet.....	37
7.5 Toiveet ja kehittämisideat.....	40
8. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	44
9. POHDINTA.....	48
9.1 Katoanalyysi.....	48
9.2 Tutkimuksen reliabelius.....	48
9.3 Tutkimuksen validius.....	49
9.4 Yleistä pohdintaa.....	50
10. LÄHDELUETTELO.....	52
LIITTEET.....	54

1. JOHDANTO

Opinnäytetyöni on tilaustyö Veitsiluodon Sairauskassalle, työ sisältää asiakastytyväisyyskyselyn suunnittelemisen, laatimisen sekä tulosten analysoimisen. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa uutta tietoa sairauskassalle Stora Enson työntekijöiden mielipiteistä koskien yrityksen palveluita, palveluiden laatua sekä sairauskassan etuuksia. Kyselyn tarkoituksena on myös saada toiminnasta ajankohtainen ja luotettava kuva. Kyselystä saatavia tietoja tullaan hyödyntämään kassan perustyössä, etuuskäsittelyssä, asiakaspalvelussa ja palvelujen kehittämisessä.

Veitsiluodon Sairauskassa on vakuutuskassalain mukainen työpaikkakassa. Jäsenyys perustuu vakuutusmaksuun, jota kuukausittain maksamalla vakuutettu saa korvauksia sairaanhoidollisista kuluistaan. Sairauskassa myöntää jäsenilleen omia lisäetuuksia, sekä sillä on myös Kelan valtuutus myöntää jäsenilleen Kelan korvaukset. Monet Veitsiluodon Sairauskassan säännöistä pohjautuvat sairaskassalakiin, ja näin ollen yhteistyö Kelan kanssa on olennaista.

Asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen nähtiin tarpeellisena, koska aiemmin Veitsiluodon Sairauskassa ei ole teettänyt asiakastytyväisyyskyselyitä, tai muita vastaavia asiakastytyväisyysmittauksia.

Asiakastytyväisyyskyselyn suoritin kvantitatiivisena tutkimuksena. Menetelmänä käytin sähköpostikyselyä. Kysymykset olivat strukturoituja, mutta myös muutama avoin kysymys on liitetty joukkoon. Tulosten käsittelemisessä ja analysoimisessa hyödynsin webropol-ohjelmaa.

Sosiaaliturva, etenkin sairausvakuutuslaki liittyy Veitsiluodon Sairauskassan toiminnan sosiaalialan kenttään, ja näin ollen sopii opinnäytetyön aiheeksi. Palveluilla ja palvelun laadulla on myös iso merkitys sosiaalialan yrityksissä. Teoriaosuudessa käsittelemäni palvelun laatua, asiakaslähtöisyyttä sekä sosiaaliturvaa. Teoriaosuuden mielestäni haastavaksi tekevät pakollinen jäsenyys ja se, että yrityksen toiminta on voittoa tavoittelematonta, joten perinteiset liiketoimintaan suunnatut teorianmallit eivät toimi sinänsä, vaan toimivat suunnannäyttäjinä. Veitsiluodon sairauskassalla ei ole myös liiketoimintastrategiaa, arvomääritelmää eikä virallista budjettia, joka entisestään asettaa haasteita teoriaosuuden työstämiselle.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu siis sosiaaliturvasta, asiakaslähtöisyydestä, palveluista ja palveluiden laadusta. Kyselyn tulosten tarkoituksena on kehittää kassan palveluita ja toimintaa vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin, sekä parantaa Veitsiluodon sairauskassan imagoa antamalla asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa, sekä ilmaista mielipiteensä.

Opinnäytetyö koostuu Veitsiluodon sairauskassan toiminnan esittelemisestä, sosiaaliturvan, palveluiden ja asiakaslähtöisyyden teorian esittelemisestä sekä tutkimusvalintojen ja tulosten raportoinnista.

2. VEITSILUODON SAIRAUSKASSA

2.1 Toiminta

Veitsiluodon sairauskassa on vakuutuskassalain mukainen työpaikkakassa, jolla on Kelan suostumus myöntää jäsenilleen sairausvakuutuslain piiriin kuuluvia etuuksia. Kassan toimintapiiri koostuu saman työnantajan palveluksessa olevista työntekijöistä, ja lisäetuuksien saajina voivat olla eläkeläiset, jotka ovat saman työnantajan palveluksesta siirtyneet eläkkeelle. (Kela Terveysosasto/ Tarkastus ja ratkaisuryhmä, 2013.)

Toimintaa ohjaavat yhdessä vakuutuskassalain kanssa sairasmvakuutuslaki soveltavin osin sekä Kansaneläkelaitoksesta säädetyt lait. Veitsiluodon sairauskassa toimeenpanee Kelan myöntämistä etuuksista sairaanhoidonkorvaukset, joihin kuuluvat lääkärinpalkkiot, hammaslääkärinpalkkiot, hammashoito, hoito ja tutkimukset, fysioterapia, matkat ja yöpymisrahat. Sairauskassa toimeenpanee myös sairauspäivärahoja, lääkekorvauksia, erityishoitorahoja sekä vanhempainpäivärahoja. (Kela Terveysosasto/ Tarkastus ja ratkaisuryhmä, 2013.)

Työpaikkakassojen toimintaa valvoo finanssivalvonta, Kela valvoo sairasmvakuutuslain mukaista toimintaa. Työpaikkakassat ovat kuitenkin juridisesti itsenäisiä toimintayksiköjä. Työpaikkakassoilla on aina oma hallitus, joka käyttää päättämisvaltaa kassaa koskevista asioista. Hallitus huolehtii hallinnosta, ja siitä että toiminta on asianmukaista. Hallitus myös nimittää kassanjohtajan, joka toimii hallituksen edellyttämällä tavalla. Kelan terveystosaston tarkastus- ja ratkaisuryhmä vastaa työpaikkakassojen neuvonnasta, ohjauksesta ja tarkastuksesta. (Kela Terveystosasto/ Tarkastus ja ratkaisuryhmä, 2013.)

Työpaikkakassojen perustehtäviin eli palveluihin kuuluvat ohjaus ja neuvonta, omien lisäetuuksien hoitaminen, sairausvakuutuslain mukaisten etuuksien hoitaminen, jäsenrekisterin ylläpitäminen, rahaliikenteen hoitaminen, resursseista huolehtiminen, rahoituksen varmistaminen, riskienhallinta sekä osaamisen ylläpito. (Kela Terveystosasto/ Tarkastus ja ratkaisuryhmä, 2013.)

Veitsiluodon sairauskassan työntekijän velvollisuus sairausvakuutuslain mukaan on ohjata ja neuvoa asiakasta, ottaa vastaan hakemuksia, valmistella ja ratkaista hakemuksia, tehdä päätöksiä,

maksaa, takaisinperiä mahdollisissa tapauksissa sekä muutoksenhaku. (Kela Terveysosasto/ Tarkastus ja ratkaisuryhmä, 2013.)

Työssä käytetään Kelan hallinnoimia päätteitä, etuusjärjestelmiä sekä ohjeistusta, lisäksi on olemassa hallinto-ohje erikseen. Kassan omat lisäetuudet käsitellään omassa ohjelmassaan tai käsin. Työntekijällä on rajoitetut oikeudet koskien katselua ja käsittelyä. Vain oman kassan jäsenten hakemuksia voidaan käsitellä. Kela maksaa hallintokorvausta sairauskassan tekemistä Kelan etuuksista, samalla tavalla kuin mitä vastaava työ olisi Kelalla maksanut. Kela maksaa myös kassalle sen korvaamat sairausvakuutuslain mukaiset ratkaistut etuudet kokonaan. Kassojen oma lisäetuuksien rahoitus tulee kassalta itseltään. (Kela Terveysosasto/ Tarkastus ja ratkaisuryhmä, 2013.)

Sairaanhoidon korvauksia ovat täydentämässä sairauskassan omat lisäetuudet. Lisäetuutena kassa maksaa jäsenilleen silmälasikorvausta, lääkekustannuksia, kunnallista hammashoitoa, julkisen puolen terveydenhuoltoa ja hautausavustusta, sekä osallistuu sairausvakuutuslain mukaisiin korvauksiin yhdessä Kelan kanssa. (Veitsiluodon sairauskassan säännöt 2014.)

2.2 Asiakkaat

Veitsiluodon sairauskassan asiakkaita ovat sen jäsenet, joita myös kutsutaan vakuutetuiksi. Veitsiluodon sairauskassan jäsenyys on pakollinen työntekijöille. Jäsenet koostuvat saman työnantajan toimintapiiriin kuuluvasta henkilöstöstä, vakuutetuista puolisoista, alaikäisistä lapsista, sekä eläkeläisjäsenistä. Puolisoiden, lasten sekä eläkeläisten jäsenyys perustuu vapaaehtoisuuteen. Saman työnantajan piiriin kuuluvat toimihenkilöt voivat anoa vapaaehtoisjäsenyyttä.

Kassan toimintapiiriin muodostavat:

- Fazer Food Services Oy
- Efora Oy
- Suomen Terveystalo Oy
- Omya PCC Finland Oy
- Oplax Oy
- PR-Trukit Oy

- ProTerveys Oy
- Stora Enso Oyj
- Stora Enso Oyj Fine Paper Veitsiluodon saha
- Tornator Oy ja
- SOL Palvelut Oy
- sekä lisäetuuden osalta 18.12.2010 Isoworks Oy:n palveluksesta Barona IT OY:n palvelukseen siirtyneet henkilöt.

(Veitsiluodon sairauskassan www-sivut. Luettu 4.5.2014.)

3. SOSIAALITURVA

3.1 Sosiaaliturva suomalaisten vakuuttajana

Universaalisuusperiaatteen mukaan jokaisella kansalaisella on sosiaalisesta asemasta, sukupuolesta, iästä tai muista seikoista riippumatta samanlainen oikeus sosiaaliturvaan (Ihalainen & Kettunen 2012, 26-27).

Suomalaisen sosiaaliturvan tavoitteena on taata jokaiselle terveellinen työ- ja elinympäristö, hyvä terveys ja toimintakyky, sekä riittävä toimeentulo, palvelut ja sosiaalinen turvallisuus jokaisessa elämäntilanteessa. Tavoitteena on myös vähentää tuloeroja, vastata sosiaaliin riskeihin, sekä myös tukea ihmisen elämänhallintaa. Kuitenkin vain pieni osa sosiaalipalveluista ovat sellaisia, joihin yksilöllä on aina oikeus. Kansalaisille on subjektiivisia tai määräsidonnaisia oikeuksia riippuen kunnan rahatilanteesta. (Ihalainen & Kettunen 2012, 27.)

Sosiaaliturva jaetaan sosiaalipalveluihin ja toimeentuloturvaan. Sosiaalipalveluihin kuuluvat yleiset sosiaalipalvelut, kuten sosiaalityö, asumispalvelut, päivähoido ja muita samankaltaisia palveluita, erityisiin sosiaalipalveluihin kuuluvat palvelut, jotka sisältävät lastensuojelun, päihdehuollon ja vammaispalvelut ja muut niihin verrattavissa olevat palvelut. (Ihalainen & Kettunen 2012, 28-29.)

Toimeentuloturvaan sisältyy lakisääteinen sosiaalivakuutus, sekä sitä täydentävät tuet ja etuudet, joita ovat lapsiperheiden toimeentuloturva (esim. lapsilisä, äitiysavustus jne.), asumistuki, opintotuki sekä muut toimeentuloturvaan liittyvät etuudet. Lakisääteinen sosiaalivakuutus kattaa **sairausvakuutuksen**, työttömyysvakuutuksen ja eläkevakuutuksen. Tämän pakollinen sosiaalivakuutuksen tarkoituksena on vakuuttaa kansalaiset sosiaalisten riskien varalta. Sosiaalisia riskejä ovat vanhuus, työkyvyttömyys, **sairaus**, työttömyys sekä perheen huoltajan kuolema. (Ihalainen & Kettunen 2012, 28.)

3.2 Sosiaaliturva Veitsiluotolaisen silmin

Suomi sai Euroopan maista viimeisenä yleisen sairausvakuutuksen vuonna 1963. Sitä ennen sairauteen liittyvää toimeentuloturva tarjosivat yleensä sairauskassat, jotka enimmäkseen olivat Veitsiluodon sairauskassan tavoin työpaikkakassoja. Ne joilla ei ollut mahdollisuutta

työpaikkakassaan, mahdollistivat sairausvakuutuksensa henkilökohtaisilla vakuutuksilla. Hajanainen järjestelmä ei kuitenkaan ollut kattava, vaan antoi puutteellisen turvan ja harvoin korvaukset kattoivat hoitokulut. (Saari 2006, 110-111.)

Ennen vanhaan ajateltiin, että sairaus johti köyhyyteen ja köyhyys sairauteen. Elintason noustessa terveyden ja toimeentulon yhteys ei ole enää niin keskeinen. Veitsiluodon sairauskassan toiminta-aikana suomalaisten elinikä on kaksinkertaistunut. Koko kansa on nykyään sairauksien varalta vakuutettu. Perusterveydenhuolto on jokaisen oikeus ikään, asemaan, asuinpaikkaan, tuloihin ja varallisuuteen katsomatta. (Saari 2006, 160.)

Keskivertokansalaiseen verrattuna Veitsiluodon sairauskassan jäsenten turva sairauksien varalle on aina ollut parempi. Ennen vuoden 1948 työehtosopimusten voimaantuloa, työnantaja ei maksanut palkkaa sairausajalta, ja jopa vielä 60-luvulla sairauslomiin sisältyi kolmen päivän omavastuu-aika. Sairauskassa jo silloin kuitenkin korvasi jäsenilleen 60 prosenttia sairautta edeltäneestä päiväpalkasta. Työterveyshuollon järjestämisestä säädettiin laissa 1960-luvun alussa. (Saari 2006, 160.)

Sairausvakuutuksen vuonna 1964 voimaantulo oli merkittävä muutos kassalle. Veitsiluodon sairauskassasta tuli silloin uuden lain mukainen työpaikkakassa. Tällöin sen tehtäväksi asetettiin myös Kelan maksamien terveydenhoitoon liittyvien korvausten välittäminen. Kelan korvaushakemusten käsitteleminen ja maksaminen on kassan perustyötä, ja näistä korvauksista muodostuu suurin osa kassan rahavirroista. Vuodesta 1964 kassan jäsenet perheineen kuin myös eläkeläisjäsenet ovat saaneet sairauskassasta lisäetuuksia, lisäetuedet on aina rahoitettu jäsenmaksuilla kuin myös jäsenmaksuvaroilla rahoitetuista sijoituksien tuotoista. Edelleenkin kassassa terveytensä vakuuttanut jäsen saa paremman turvan sairauden varalle, kuin pelkkä sairausvakuutuksen varassa oleva kansalainen. (Saari 2006, 161)

Veitsiluodon tehtaiden kasvaessa 1970-luvulla, kassan jäsenmäärä nousi samaan tahtiin. Jäsenmäärän lisääntyessä kassan toiminta oli taloudellisesti siis turvattu. Kuitenkin myöhemmin myönnettävien etuuksien suhteuttaminen vähenevään maksajajoukkoon on aina vaikeaa niin taloudellisesti kuin periaatteellisestikin. Kausityövoiman määrä on aina ollut esillä tilinpäätöksissä, kesätyöntekijät ovat olleet kassalle aina hyviä maksumiehiä, koska lyhyen työsuhteen aikana he eivät kerkeä päästä nauttimaan etuuksista, mutta pakollisen jäsenyyden myötä joutuvat silti maksamaan jäsenmaksua. Pysyvä kausityövoiman väheneminen on ollut kassalle iso menetys.

Muuttotappioalueella korostuu myös huoltosuhteen muutos, eläkeläisten osuus kasvaa samalla kun työikäisten määrä vähenee. Myös Stora Enson kovat tuottavuustavoitteet viittaavat vahvasti henkilöstömäärän vähenemiseen. (Saari 2006, 161-162.)

Yleisestikin voitaisiin sanoa että sairauskassojen merkitys kasvaa tulevaisuudessa entisestään. Julkinen terveydenhuolto on jatkuvassa murroksessa, globalisaatio edistää kansainvälistä talouskehitystä, luo vaurautta, mutta kasvattaa samalla myös tuloeroja. Valtiot keskenään kilpailevat verotuksen keventämisestä, ja näin ollen julkinen terveydenhuolto kärsii. Väestö ikääntyy, työsuhteet lyhenevät, sekä muuttoliike vaikuttavat suoraan siihen, etteivät kaikki kansalaiset keskenään ole enää tasa-arvoisessa asemassa terveystalouden suhteen. (Saari 2006, 162.)

Veitsiluodon sahteollisuusyhteiskunta ryhtyi suojautumaan väistämättömien vastainkäymisten varalta sillä, että kassa perustettiin. Yhdenkin ihmisen terveyden menettäminen saattoi silloin vaikuttaa suoraan muiden ihmisten toimeentuloon. Silloiseen aikaan tuskin kukaan toivoi, että joutuisi turvautumaan kassan avustuksiin. Pelko ja vastuu kuitenkin kannettiin yhdessä kuin myös pidettiin huolta siitä, että kassan rahat käytettäisiin tarkoituksenmukaisesti ja oikeudenmukaisesti. Terveydenhuollon sekä sairautenturvan parantumisen, perheiden pienentymisen ja asutuksen hajaantuminen on kuitenkin johtanut yhteisöllisyyden katoamiseen. Kassan koetaankin nykyään olevan henkilökohtaisten lisäetuuksien lähde, pikemmin kuin koko yhteisön auttamisen keino. Tällainen itsekeskeinen ajattelu tekee toiminnan kehittämisen haasteelliseksi ja edesauttaa työikäisten ja eläkeläisten vastakkainasettelua. (Saari 2006, 163.)

3.3 Kelan ja Veitsiluodon Sairauskassan yhteistyö

Veitsiluodon sairauskassan toiminta perustuu ajatukseen, jossa vakuutettujen jäsenmaksuilla rahoitetaan vakuutettujen sairaanhoidosta kertyviä kuluja. Vakuutettu ei joudu rahoittamaan sairaanhoidon kustannuksia kokonaan itse. Toiminnan edellytyksenä asiakkaan näkökulmasta voidaan sanoa olevan yksilön sairastaminen. Veitsiluodon sairauskassan ja Kelan etuudet ovat ”yhden luukun periaatteella” saatavia palveluita Veitsiluodon sairauskassan jäsenille. Yhtenä elementtinä siis toimii Suomen sosiaaliturva, sillä jokainen Suomessa tai ulkomailla asuva kansalainen on oikeutettu saamaan Kelalta perusturva.

Kaikessa vakuutustoiminnassa on kyse riskeihin varautumisesta. Ihminen varautuu sosiaalisia riskejä sisältäviin tilanteisiin maksamalla sosiaalivakuutuksen maksuja. Sosiaalivakuutusmaksuiksi

luetaan sosiaaliturvamaksu, työttömyysvakuutusmaksu sekä työeläkemaksu, jotka peritään työnantajilta ja työntekijöiltä. Suurimmasta osasta sosiaaliturvan vähimmäisturvaa hoitaa Kansaneläkelaitos eli Kela. Sosiaalivakuutukseen kuuluvat myös vapaaehtoiset lisävakuutukset, jotka ovat täydentämässä pakollisia vakuutuksia. Lisävakuutuksia tarjoavat sairauskassat, eläkekassat, eläkesäätiöt, sekä työttömyyskassat. (Ihalainen & Kettunen 2012, 28.)

Kela hoitaa sosiaaliturvaan kuuluvia tukia lapsiperheiden, sairausvakuutuksen, kuntoutuksen, työttömyyden, asumisen, opintojen ja vähimmäiseläkkeiden osalta. Kela huolehtii myös vammaisetuuksien, sotilasavustuksien ja maahanmuuttajien tuista. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut. Luettu 7.4.2014.)

Kansanterveyslain mukaan kunnilla on velvollisuus järjestää perusterveydenhuolto ja huolehtia myös siitä, että kuntalaiset saavat tarvitsemansa erityissairaanhoidon. Kunta perii yleisimmissä tapauksissa palveluista asiakasmaksun. Maksuja tulee terveyskeskuksilta, hammashoidosta, poliklinikkamaksuista, sekä sairaalapäivistä. Kunnallisen terveydenhuollon kuluista ei kuitenkaan saa Kelan korvausta. (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2000, 117-118.)

Veitsiluodon Sairauskassa korvaa jäsenilleen terveyskeskus- ja poliklinikkamaksut kokonaan, hammashoidosta maksetaan 85 % 300 euroon asti vuosittain. Sairaalapäiviä korvataan 30 päivää vuosittain 1.7.2014 alkaen. (Veitsiluodon sairauskassan säännöt 2014.)

Kunnallista terveydenhuoltoa on Suomessa täydentämässä yksityisten lääkäri- ja sairaanhoitopalvelutuottajien laaja verkosto. Sairausvakuutuslain mukaan Kela korvaa osan yksityislääkärin (yleislääkärit, erikoislääkärit, hammaslääkärit) palkkiosta, lääkärin määräämästä hoidosta ja tutkimuksesta, sekä yksityisissä sairaaloissa annetuista hoidoista kuin myös hammashoidosta. Sairausvakuutuslain perusteella Kela korvaa myös lääkkeitä ja matkoja, yöpymisrahoja sekä myöntää sairauspäivärahaa. (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2000, 118.)

Veitsiluodon sairauskassa osallistuu yhdessä Kelan kanssa sairausvakuutuslain mukaisiin korvauksiin. Lääkärinpalkkiosta, tutkimuksesta ja hoidosta korvataan 85 %. Reseptilääkkeistä korvataan 85 %. Reseptilääkkeet joita Kela ei korvaa, korvataan tietyin poikkeuksin 50 %. Yhdessä Kelan kanssa sairauskassa korvaa 50 % lääkärin määräämästä fysioterapiasta, 10 kertaa kalenterivuositain. Matkoja ja yöpymisrahoja sairauskassa ei korvaa. (Veitsiluodon sairauskassan säännöt 2014.)

4. PALVELU

4.1 Palvelun ominaispiirteitä

Palvelun määrittelemisen on monimutkaista, palvelun määrittelyjä on yhtä paljon kuin on ihmisiäkin. Alla on kokoelma hyväksi havaitsemiani määrittelyjä palvelusta.

Bessom on määritellyt palvelun seuraavalla tavalla: ” Kuluttajan kannalta palvelut ovat myytäväksi tarjottavia tekoja, jotka tarjoavat arvokkaita hyötyjä tai tuottavat tyydytystä; ne ovat tekoja, joita hän ei voi tai ei halua tehdä itse” (Grönroos 1998,50).

Palvelu-sanana merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena (Grönroos 1998,49).

Rissanen (2005,15) määrittelee palvelun olevan vuorovaikutusta, tekoja, tapahtuma, toiminta, suoritus, valmius, jonka tarkoituksena on tuottaa tai antaa asiakkaalle mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuun, joko helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvänä, ajan tai materiaalin säästönä jne.

Palvelu kuitenkin on tuotteena herkkä ja aineeton, ja sen vuoksi se on usein vaikeasti määriteltävä (Rissanen 2006,26).

Useimmiten palveluita yhdistää neljä eri peruspiirrettä; ne ovat aineettomia, palvelut ovat tekoja tai tekojen sarjoja, palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti sekä asiakas itse osallistuu tuotantoprosessiin. (Grönroos 1998, 53.)

Veitsiluodon Sairauskassan päivittäisiin palveluihin, perustehtäviin kuuluvat asiakaspalvelu toimistolla, sähköpostitse ja puhelimitse. Peruspalveluihin kuuluu myös etuuskäsittely, joka sisältää korvaushakemusten käsittelyä ja päätösten tekemistä. Veitsiluodon Sairauskassa käsittelee lisäetuutensa asiakkaiden täyttämien korvaushakemuslomakkeiden kautta.

Asiakastyytyväisyyskyselyn kautta pyritään selvittämään, millä tavoin asiakas mieluiten asioi, ja siten mihin osa-alueisiin ohjaus- ja neuvontatilanteissa kannattaisi panostaa. Kyselyn kautta selvitetään myös, onko jokaiselle vakuutetulle selvää, miten korvaushakemusprosessi toimii, ovatko ohjeistukset kunnossa, sekä tietävätkö asiakkaat miten ja mistä korvaushakemuslomakkeet löytyvät. Asiakkaiden tietämystä palveluprosesseista kysytään kyselylomakkeessa. Palveluprosessit tulisivat olla selviä kaikille asiakkaille, jotta taattaisiin tasa-arvo vakuutettujen kesken. Asiakaspalvelun laatuun halutaan myös kiinnittää huomiota, ja sitäkin selvitetään kyselylomakkeessa.

4.2 Palvelun laatu

Palvelutapahtumassa on aina kaksi eri puolta, palveluntuottaja sekä sen käyttäjä (Rissanen 2006,18).

Asiakaskeskeisyys edellyttää, että palvelun laatua katsotaan asiakkaan näkökulmasta (Ylikoski 2001,117).

Palvelu siis tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa vaihdantatilanteessa. Asiakkaan näkökulmia palvelun laadusta on tuhansia, viime kädessä palvelun huonous tai hyvyys on asiakkaan kokemus. (Rissanen 2005,15.)

Laatuajattelun lähtökohtana nykyisin pidetään yrityksen sidosryhmiä, erityisesti asiakkaita. Laatua verrataan ja mitataan asiakkaiden vaatimuksiin, tarpeisiin sekä odotuksiin. Voidaan sanoa, että yrityksen toiminta on laadukasta, mikäli asiakas on tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin. Kuitenkaan sisäisen toiminnan tehokkuus ja virheettömät lopputuotteet eivät takaa hyvää laatua, vaan edellytyksenä on asiakkaan näkemys. Sekä asiakkaan että markkinoiden ymmärtäminen mahdollistavat toiminnan suunnittelemisen ja kehittämisen sellaiseksi että vastaavuus asiakkaan tarpeisiin saavutetaan. (Lecklin 2006, 18.)

Rissanen mukaan (2005, 215-216) asiakkaan laatukäsitys muodostuu seuraavien tekijöiden mukaan;

- 1) Pätevyys ja ammattitaito. Palvelun tuottajalla tulee olla kyky vastata asiakkaiden tarpeisiin.
- 2) Luotettavuus. Palvelun tulisi olla virheetöntä, jonka kautta saavutetaan asiakkaan luottamus asiahallintaan.

- 3) Uskottavuus. Asiakkaalle pitää tulla tunne, että palvelun tarjoaja toimii asiakkaan edun mukaisesti.
- 4) Saavutettavuus. Asiakkaan tulisi saavuttaa palvelu kohtuullisella vaivalla. Yrityksen on oltava valmiina asiakasta varten.
- 5) Turvallisuus. Asiakas kokee turvallisuutta, mikä palvelun tuottajalla on kyky vastata edelliseen neljään kohtaan.
- 6) Kohteliaisuus. Palvelun tuottajan käytös ja asiallisuus viestivät asiakkaan kunnioittamisesta.
- 7) Palvelualttius tai palveluvaste. Palvelun tuottajan toiminta tulisi olla asiakkaalle ymmärrettävää.
- 8) Viestintä. Palvelun tuottajan viestintä tulisi olla selkeää ja molemmin puolin ymmärrettävää.
- 9) Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen. Palvelun tuottajalla tulisi olla ammattitaito, jolla varmistetaan asiakkaan palveluntarvetta
- 10) Palveluympäristö. Palveluympäristön tulisi olla viihtyisä, siisti ja siellä tulisi olla hyvä ilmapiiri.

Asiakas on aina laadun lopullinen arviomies. Yrityksen menestyksen kulmakivenä pidetään tyytyväisiä asiakkaita. Asiakastyytyväisyys on laadunkehittämisen ehdoton ykköstavoite. (Lecklin 2006, 104.)

Viime vuosina palvelun laatuun on alettu keskittyä entistä voimakkaammin. Kun tuotteilla on vaikea erottua kilpailijoista, palveluiden tarjontaa voidaan erilaistaa. Organisaatioiden on kuitenkin yhä vaikeampaa erottautua tarjoamansa ydinpalvelun avulla. Uudet tuotteet ja markkinointiratkaisut saavat pian seuraajia. Siksi palvelun laadusta on tullut iso kilpailukeino. Nykyisen asiakaskunnan tyytyväisyyden säilyttämisellä palvelun laadulla on olennainen merkitys. (Ylikoski 2001, 117.)

Perinteisesti laatu liitetään tavaroiden ominaisuuksiin. Palvelutuotteiden laadun arviointi on täten vaikeampaa kuin tavaratuotteiden. Asiakas on laadun lopullinen arvioija, tuotteet tehdään heitä varten, ja sen vuoksi heitä on kuunneltava, sillä rahoitus tulee asiakkailta. Asiakkaiden tyytymättömyys johtaa yrityksen vaikeuksiin. Asiakkaat tulisi ottaa mukaan suunnittelu- ja tuotekehitysprosessiin mukaan, jotta jo alkuvaiheessa voidaan poistaa epätyydyttävät vaihtoehdot. Organisaatio voi parantaa toimintaansa hankkimalla tuotteesta ja toiminnasta palautetta. Monipuolinen yhteistyö ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa edistävät yrityksen toimintaa. (Lecklin & Laine 2009, 17-18.)

4.3 Palvelun laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus sekä yrityskuva, imago

Palvelut ovat siis monimutkaisia, koska ne koostuvat prosesseista joissa tuotannon ja kulutuksen välinen ero ei ole selkeä ja asiakas usein itse osallistuu prosessiin. Palveluiden johtamista ja markkinointia kehitettäessä on tärkeää ymmärtää asiakkaiden odotukset ja mitä he arvioivat pohtiessaan palvelun laatua. Kun yritys ymmärtää miten asiakkaat arvioivat palvelun laatua, se voi määrittää, miten asiakkaiden arvioita voidaan kontrolloida haluttuun suuntaan. Näin ollen yrityksen tulee selvittää palveluajatuksen, asiakkaille tarjottavan palvelun sekä asiakkaan saamien hyötyjen suhde. (Grönroos 2001, 98).

Asiakkaat kokevat todellisuudessa laadun olevan paljon muutakin kuin palvelun tekniset ulottuvuudet. Yrityksen on tarpeen nähdä laadun määrittäminen samalla tavalla kuin asiakkaat. Koettuun palvelun laatuun vaikuttaa olennaisesti myös se, mitä ostajan ja myyjän välisissä palvelutapahtumissa, vuorovaikutuksissa tapahtuu. (Grönroos 2001, 99-100.)

Asiakkaan laatukokemus muodostuu siitä, mitä hän palvelun lopuksi saa, ja siitä miten varsinainen palveluprosessi sujui. Nämä kaksi laadun osatekijää ovat tekninen, eli lopputuloslaatu, sekä toiminnallinen, eli prosessilaatu. Tapa, jolla asiakasta palvellaan, voi olla jopa tärkeämpi, kuin se, mitä hän loppujen lopuksi saa. Henkilöstön ja asiakkaan vuorovaikutus palvelutilanteessa on siis avainasemassa hyvän palvelukokemuksen muodostumisessa. (Ylikoski 2001, 118.)

Tekninen laatu vakuutustoiminnassa tarkoittaa sitä, mitä asiakas vakuutuksen ottaessaan saa, siihen kuuluvat vakuutusturva, sen ylläpitäminen, korvausten saaminen ja turvallisuuden edistäminen. Tekninen laatu koetaan hyväksi, jos se vastaa asiakkaan tarpeisiin. (Ylikoski 2001, 118-119.)

Toiminnallinen laatu puolestaan sisältää kaikki vakuutukseen, ylläpitämiseen, korvaustoimintaan ja lisäetuihin liittyvää asiakaspalvelua, eli palveluprosessin. Toiminnallinen laatu sisältää myös kaikki yhteydenpidot asiakkaaseen vakuutuksen voimassaoloaikana. Vakuutusyhtiön yrityskuva, imago toimii laatukokemuksen suodattimena. (Ylikoski 2001,119.)

Kolmas laadun osatekijä on yrityksen imago. Hyvä imago voi suodattaa pieniä virheitä, mutta huono imago vahvistaa asiakkaan negatiivista kokemusta. (Ylikoski 2001,118.)

Imago on siis asiakkaan yleisvaikutelma organisaatiosta. Myönteinen imago toimii organisaatioille voimavarana. Imago on vahva vaikuttaja. Palvelun laatu ja palvelun tuottama tarpeentyydytys ovat suoraan sidoksissa imagoon, ne vaikuttavat asiakkaan käsityksiin edellä mainituista tekijöistä. (Ylikoski 2001, 136-137.)

Jo lähtökohtaisesti voidaan pitää selvänä, että osa Veitsiluodon sairauskassan jäsenistä on tyytymätön siihen, että jäsenyys on pakollinen, toiset taas pitävät jäsenyyttä hienona etuna. Imagon ollessa kyseessä ei voi välttyä ristiriidoilta. Veitsiluodon sairauskassalla on Kelan myöntämä valtuutus hoitaa jäsentensä Kela-korvaukset. On yleisessä tiedossa, että Kelalla tai julkisen puolen organisaatioilla yleensäkin, ei ole hyvä imago. Tällä yhteydellä voi olla suora vaikutus siihen, millaiseksi palvelun laatu koetaan.

5. ASIAKASLÄHTÖISYYS

5.1 Asiakaslähtöisyys

Perusmerkitykseltään asiakas voidaan määritellä tuotteen vastaanottajaksi, palvelun kohteena olevaksi henkilöksi, joka saa itselleen hyötyä tilanteesta, mutta myös maksaa siitä (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 19). Palveluita ja tuotteita käyttävä asiakas on koko ajan vaativampi. Asiakas haluaa tulla kuulluksi ja asettaa palveluilleen vaatimuksia. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 11.)

Asiakaslähtöisen ajattelutavan taustalla ovat asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja odotusten arvostaminen sellaisena kuin asiakas ne ilmaisee. Henkilökunnan toiminta- ja ajattelutavan perustana tulisi olla tämä ajatus. Asiakaslähtöisyyden periaatteena voitaisiin pitää asiakkaan mukaan ottamista päätöksentekoon. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 37.)

Asiakaskeskeisyys organisaation ajattelutapana merkitsee sitä, että toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Luonnollisesti organisaatio ei voi myöskään unohtaa omia tarpeitaan, organisaatio on olemassa toteuttaakseen omaa toiminta-ajatustaan. Toiminta-ajatus kertoo yrityksen tavoitteista ja perustehtävästä. Voittoa tavoittelemattomat yritykset pyrkivät saavuttamaan ei-kaupalliset tavoitteensa ja turvaamaan toimintansa jatkuvuuden, kun taas kaupalliset yritykset tavoittelevat rahallista tulosta, voittoa. (Ylikoski 2001, 34.)

Asiakaskeskeisyyden tulee näkyä myös asiakkaille. Heille ei riitä vain heidän tarpeidensa tyydyttäminen, vaan lisäksi asiakkaan tulee tuntea, että yritys on kiinnostunut hänen tarpeistaan ja toiveistaan, kuin myös palvelun on oltava hyvää. (Ylikoski 2001,41.)

Asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön käyttämäänsä palveluun, jos laatu on hyvää, siihen on helppo olla tyytyväinen. Arkikielessä termejä laatu ja tyytyväisyys käytetään toistensa synonyymeinä. Tyytyväisyys on kuitenkin laatua laajempi käsite, palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 2001,149.)

Organisaatio, joka on asiakaskeskeinen, pyrkii toteuttamaan tavoitteitaan juuri asiakastyytyväisyyden avulla. Jotta asiakastyytyväisyyteen voitaisiin vaikuttaa, tarvitsee yritys

täsmällistä tietoa tekijöistä, jotka tekevät asiakkaan tyytyväiseksi. Asiakaskeskeisyys edellyttää, että tietoa hankitaan suoraan asiakkaalta itseltään. (Ylikoski 2001, 149.)

Itsessään tyytyväisyysseuranta ei kuitenkaan riitä, tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä parannetaan. Pelkkä palautteen pyytäminen ei tee asiakasta sen tyytyväisemmäksi, organisaation kiinnostus asiakkaidensa mielipiteistä lisää asiakkaiden odotuksia. Asiakkaat odottavat että tutkimukset saavat aikaan toimenpiteitä, jotka vaikuttavat palvelun paranemiseen. (Ylikoski 2001, 149-150.)

Asiakkaan palvelusta saama arvo, palvelun laatu sekä asiakastyytyväisyys liittyvät toisiinsa, ja näin ollen ovat kaikki vaikuttamassa asiakkaan palvelukokemukseen. Kaikkiin edellä mainittuihin voidaan vaikuttaa markkinoinnin keinoin. Vuorovaikutustilanteet henkilöstön kanssa, palveluympäristö, organisaation imago ja palvelusta peritty hinta vaikuttavat myös palvelukokemukseen. Ne luovat asiakkaalle arvoa ja näin ollen tuottavat asiakastyytyväisyyttä. (Ylikoski 2001,15.)

Perinteisesti asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, hinta ja yrityskuva eli imago sekä yrityksen tuotteet synnyttävät maksavissa asiakkaissa ostohalun ja ostopäätöksen. Veitsiluodon sairauskassan jäsenyys eli asiakkuus on pakollinen kaikille sairauskassan toimintapiiriin kuuluvien työnantajien työntekijöille. Veitsiluodon sairauskassa haluaa edistää asiakaslähtöisyyttä ja kehittää palveluitaan asiakkaidensa hyväksi juuri sen vuoksi, että jäsenyys on pakollinen, tuottaen asiakastyytyväisyyttä. Asiakaslähtöisyys korostuu eritoten kyselylomakkeessa, sekä yrityksen lupauksessa kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti.

5.2 Asiakaslähtöisyyden tunnuspiirteet

Asiakaslähtöisyyden tunnuspiirteinä voidaan muun muassa pitää:

- 1) tarvelähtöisyyttä, eli sitä, että tarjottu palvelu perustuu johonkin tarpeeseen.
- 2) yksilöllisyyttä, yksilölliset tarpeet otetaan huomioon
- 3) hyvää saatavuutta, palvelut ovat tavoitettavissa helposti
- 4) valinnan mahdollisuutta, asiakas voi halutessaan vertailla palveluita
- 5) tuoreutta ja ystävällisyyttä, asiakaspalvelutilanteissa ollaan kiinnostuneita asiakkaista yksilöinä

- 6) asiakkaan edun huomioonottamista, tiedotetaan avoimesti, otetaan asiakas osaksi valintoja ja päätöksentekoa
 - 7) lupauksen pitämistä, pidetään kiinni sovitusta
 - 8) palautteesta oppimista, annetaan mahdollisuus palautteen antamiseen, jolla on myös vaikutusta
 - 9) koko organisaation asiakaskeskeisyyttä, asiakasnäkökulman huomioimista.
- (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 37.)

5.3 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Jokaisella yrityksellä tulisi olla käsitys siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä. Yrityksen johdolla, kuin myös asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olevilla henkilöillä on oma mielipiteensä asiasta. Asiakkaiden valituksista saa tietoa siitä, mihin asiakkaat ovat tyytymättömiä. Sinänsä tämä tieto on arvokasta, mutta se ei kerro asiakkaan koko mielipidettä asiasta. Tarvitaan siis asiakastyytyväisyyden seurantarjestelmää. (Ylikoski 2001, 155.)

Palveluorganisaatiossa palautetta voidaan saada suoraan asiakkaalta palvelutilanteessa, ja asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Nämä kaksi palautekanavaa tukevat toinen toisiaan. Näitä tietoja yhdistämällä asiakastyytyväisyydestä saadaan monipuolisempi kokonaiskuva. (Ylikoski 2001, 156.)

Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus, jonka tavoitteena on ottaa selvää asiakkaan tyytyväisyydestä yritystä kohtaan (Rope & Pöllänen, 1994, 83).

Asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla pyritään siis parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan toimenpiteiden vaikuttavuutta. Asiakastyytyväisyystutkimuksella on neljä päätavoitetta.

- 1) Keskeisten tekijöiden selvittäminen joilla on vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Näin ollen tutkimusten avulla pyritään selvittämään, mitkä tekijät tuottavat asiakkaille tyydytystä.
- 2) Tämän hetkisen, nykyisen tilanteen, asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen. Tavoitteena on ottaa selvälle, miten organisaatio on onnistunut asiakastyytyväisyyden tuottamisessa.
- 3) Toimenpide-ehdotusten tuottaminen. Kun asiakastyytyväisyys on saatu selvälle, tulosten avulla voidaan saada tietoon millaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää organisaatiolta. Toimenpiteille täytyy kuitenkin miettiä myös tärkeysjärjestys.

- 4) Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta. Mittauksia tulee suorittaa tasaisin väliajoin, jotta nähdään onko asiakastyytyväisyys kehittynyt ja miten, toimenpiteet ovat suoritettu. (Ylikoski 2001, 156.)

Asiakastyytyväisyyden mittaamisen ja seuraamisen tulisi olla jatkuvaa. Jos aiempia tutkimuksia ei ole, on järkevää aluksi suorittaa laaja-alainen kertatutkimus. Kartoituksen avulla selvitetään mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä yrityksen toiminnassa, ja missä on mahdollisesti ongelma-alueita. (Lecklin 2006, 112.) Yrityksen menestymismahdollisuuksia nyt ja tulevaisuudessa mietittäessä on asiakastyytyväisyys keskeinen mittari (Rope & Pöllänen 1994, 58.).

Kyselyn tarkoituksena on saada sairauskassan toiminnasta ajankohtainen ja luotettava kuva, sekä saada tietoa lisäetuksien kehittämistyöhön. Jäsenillä voi olla myös uusia toiveita, joita kuunnellaan ja toteutetaan. Jäsenillä on mahdollisuus vaikuttaa kassan toimintaan, esimerkiksi jäsenten paljon toivoma fysioterapia tuli vuonna 2013 korvattavaksi. Asiakkaiden tarpeet ja niiden tunnistaminen ovat etusijalla kehitystyössä, sairauskassan lisäetudet tulisivat olla asiakkaiden tarpeista lähteviä, ja niitä halutaan kehittää yhdessä palvelun laadun kanssa.

6. METODOLOGINEN ESITTELY

Tutkimuksen metodologinen esittely koostuu tutkimusongelman, tutkimuksen tavoitteen ja tarkoituksen kuvaamisesta. Edempänä esittelen tutkimusprosessin eri vaiheineen, johon kuuluvat tutkimusaineiston kerääminen, tutkimusongelman muotoutumisen kyselylomakkeeksi, otoksen valinta, aineiston käsittely, aineiston analysoiminen sekä tulosten esittäminen. Tulosten esittämisen jälkeen suoritin katoanalyysin, sekä pohdin tutkimuksen reliabiliteettiä sekä validiteettiä.

Käytännössä tutkimusta on monenlaista. Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen tutkimus on luova prosessi. Siihen lasketaan kuuluvan perehtyminen aiheeseen, suunnitelman laadinta, tutkimuksen toteutus ja tutkimusselosteen laadinta. Tutkijat eroavat toisistaan siinä, miten he toimivat tutkimusta tehdessään. (Hirsjärvi&Remes&Sajavaara 1997, 63.)

Itse aloitin tutkimuksen aiheen valinnalla, tutkimussuunnitelman laatimisella, olennaiseen teoriapohjaan tutustumalla, tutkimuksen toteuttamisella ja teoriaosuuden kirjoittamisella yhtä aikaa ja päätin tutkimukseni tutkimustulosten esittämisellä ja pohdinnalla.

6.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, joka on luonteeltaan määrällinen. Tarkoituksena on prosessoida mittauksen tuloksena saatua aineistoa tilastollisen menetelmin. Kvantitatiivinen tutkimus juontaa juurensa positivismista, jonka avulla korostetaan tiedon luotettavuutta, perusteluja sekä yksiselitteisyyttä. Mittaamisen tavoitteena on tuottaa yleistettävää tietoa. Positivismi pyrkii totuuteen jonka voidaan sanoa olevan absoluuttista ja objektiivista. (Kananen 2008, 10.)

Päädyn tutkimusmenetelmän valinnassa kvantitatiiviseen tutkimukseen, sillä sen tarkoituksena on tuottaa yleistettävää tietoa. Kvantitatiivisen tutkimuksen luonne palvelee toimeksiantajan pyytämän tutkimuksen tarkoitusta. Tutkimuksen avulla saatua tietoa he voivat yleistää, ja käyttää näin ollen toimintansa kehittämisessä.

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu kysymyksillä kerättävään tietoon. Kysymykset voivat olla avoimia tai strukturoituja. Toimivuus edellyttää kuitenkin, että vastaaja ymmärtää kysymykset oikein, vastaajalla tulee olla kysymysten edellyttämä tieto, sekä vastaaja on halukas antamaan kysymyksiin liittyvän tiedon. Jokaisen edellä mainitun ehdon tulee täytyä, jotta tutkimuksen tulokset olisivat luotettavia ja ettei tutkimuksen laatu kärsisi. (Kananen 2008, 25.)

Edempänä käsittelen tutkimuksen reliabiliteettia sekä validiteettia.

6.2 Tutkimusongelma

Veitsiluodon sairauskassa ei ole aiemmin teettänyt asiakastyytyväisyystutkimuksia. Systemaattista palautetta asiakkailta ei siis tule mistään. Sairauksassa kuitenkin haluaa tarjota asiakkailleen laadukasta palvelua, sekä kehittää toimintaansa asiakaslähtöisesti. Tämän vuoksi on kerättävä tutkimustietoa toiminnan kehittämiseksi.

Tutkimusongelmana toimii siis kysymys: Ovatko Veitsiluodon sairauskassan työssäkäyvät jäsenet tyytyväisiä saamaansa palveluun ja nykyiseen tuotevalikoimaan?

6.3 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on suunnitella, toteuttaa ja analysoida asiakastyytyväisyyskysely Veitsiluodon sairauskassan jäsenille, jotka koostuvat Stora Enson työntekijöistä. Kyselyn tavoitteena on tuottaa uutta tietoa, jota yritys voi hyödyntää asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on antaa työssäkäyville jäsenille mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun, sekä etuuksien kehittämiseen vastaamalla kyselyyn. Kyselyn kautta odotetaan saatavan työssäkäyvien jäsenten ääni kuuluviin, sillä he rahoittavat kassan toimintaa enemmän kuin eläkeläiset, mutta käyttävät korvauksia vähemmän. Näin pyritään tasoittamaan eläkeläisten ja työssäkäyvien jäsenten saamien korvausten eroa.

Sairaukskassan tavoitteena on myös saada mahdollisia toiveita ja kehittämisideoita suoraan asiakkailta, jotta toiminnan kehittäminen olisi tarkoituksenmukaista. Asiakastyytyväisyyskyselyn lähettäminen asiakkaille on myös merkki siitä, että heistä välitetään. Tavoitteena on siis myös yrityksen imagollinen kehittäminen.

Tutkimuksen tuloksia tullaan soveltamaan sairauskassan toiminnan kehittämiseen keskittyen yrityksen etuuksiin ja päivittäisen palvelun parantamiseen.

Kassan rahoitus ja toiminta ovat riippuvaisia jäsenten maksamista jäsenmaksuista, joilla rahoitetaan koko kassan toiminta siltä osin, mitä Kela ei maksa. Asiakkaita tulee kuunnella, sillä he rahoittavat koko toiminnan.

6.4 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä kyselyllä hyödyntäen webropol-ohjelmistoa. Opinnäytetyön tekijälle myönnettiin vapaat kädet tietyissä rajoissa tutkimuksen tekemisen suhteen. Päädyimme sähköiseen kyselyyn yhdessä kassan johtajan kanssa, sillä pohdimme tämän vaihtoehdon olevan kaikista kustannustehokkain, sillä jäseniä on paljon, ja kaikilla on olemassa oleva sähköpostiosoite työn puolesta.

Kun havaintoyksikkönä on henkilö, ja häntä koskevat asiat kuten mielipiteet, asenteet, ominaisuudet tai käyttäytyminen halutaan mitata, voidaan käyttää kyselylomaketta. Kysely on sovelias aineiston keräämisen muoto myös silloin kun tutkittava on paljon ja he ovat hajallaan. (Vilka 2007, 28.)

Tutkimusaineisto kerättiin strukturoidulla monivalintakysymyksillä, ja mukana oli myös muutama avoin kysymys. Kyselyssä käytettävä kysymysten muoto on vakioitu, kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla (Vilka 2007, 27).

Tutkimusongelma toimii aina kyselylomakkeen lähtökohtana. Tutkimusongelma tulee purkaa kysymyksiksi, joihin etsitään vastaukset empiriasta, eli tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2008, 14.)

6.5 Operationalisointi

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa muuttujat ovat käsitteellisiä asioita, joten käsitteelliset asiat tulee purkaa ennen mittaamista pienemmiksi osa-alueiksi, eli kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi. Tutkimuksessa on aina tiedettävä tarkasti, mitä tutkitaan. Käsitteet on määriteltävä sellaisiksi, että niitä on mahdollisuus mitata ja niin, että jokainen vastaaja ymmärtää

käsitteen ja kysymyksen samalla tavalla. Tämän onnistuessa, tutkimuksen luotettavuus ja yleistettävyyttä eivät kärsi. (Vilka 2007, 36-37.)

Kyselyssä käytettävät kysymykset pohjautuvat suoraan Veitsiluodon sairauskassan sääntöihin, päivittäiseen palveluun ja toimintaan. Kyselylomakkeen suunnitteluvaiheeseen on osallistunut jokainen kassan työntekijä. Sairauksassan palvelu, palvelun laatu ja saatavuus, hintatekijät sekä etuudet operationalisoitiin mitattavaan muotoon.

Kyselylomake on testattu Veitsiluodon arkittamalla operationalisoinnin onnistumisen arvioimiseksi (LIITE 1). Kyselyn testaamisen tarkoituksena oli löytää siinä mahdollisesti piilevät asiavirheet, sekä kysyä oliko kysely liian pitkä ja olivatko kysymykset ymmärrettäviä.. Testilomakkeita jaettiin kuusi kappaletta, sillä ei ollut järkevää aikarajoituksen puitteissa jakaa enempää. Tulosten perusteella kyselyä muutettiin hieman, sillä vastausvaihtoehtoja oli jäänyt laatimatta. Kenenkään vastanneen mielestä kysely ei ollut liian pitkä, ja se oli helppo täyttää.

6.6 Otoksen valinta

Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä yleistämään saatuja tuloksia. Yleisesti ottaen kysytään pieneltä joukolta, ja tehdään yleistävät johtopäätökset, sillä ei ole taloudelliset resurssit huomioon ottaen järkevää tutkia kaikkia asianomaisia. Edustavalla joukolla pitäisi periaatteessa saada reliabelit tutkimustulokset, tässä kuitenkin piilevät virhemahdollisuudet. Tutkimukseen valitut pitäisivät olla kaikilta ominaisuuksiltaan koko perusjoukon peilikuva. Otoksen valinnassa onnistutaan kuitenkin harvoin täydellisesti. (Kananen, 2008, 13.)

Kyselyn otantajoukoksi muodostuivat Stora Enson työssäkäyvät jäsenet, koska koko perusjoukkoa on mahdoton tavoittaa. Pienemmällä otoksella päästään kuitenkin toivottavasti yhtä päteviin ja hyviin tuloksiin, sillä otantajoukko edustaa hyvin perusjoukkoa. Veitsiluodon Sairauksassalla on n. 3000 jäsentä, joista n. 1000 on eläkeläisiä, n. 900 työntekijäjäsentä, ja loput ovat aviopuolisoita, lapsia ja toimihenkilöitä. Stora Enson työntekijöitä on sairauskassan jäsenenä 523 henkilöä.

Alkuperäisenä ideana oli valita otantajoukoksi eli havaintoyksiköksi Stora Enson (523) ja Eforan työntekijäjäsenet (170), sillä he muodostavat Veitsiluodon sairauskassan kaksi suurinta työntekijäjäsenryhmää. Ennen kyselyn tekemistä ja lähettämistä piti hankkia tutkimusluvut Stora Enson ja Eforan henkilöstöasioista vastaavilta tahoilta. Stora Enson yhteyshenkilö tavoitettiin, ja

yhdessä pääluottamusmiehen kanssa he katsoivat kyselyn olevan asiallinen ja antoivat luvan toteuttaa kysely. Eforan yhteyshenkilö ei vastannut sähköpostiin, eikä puhelimeen, joten näin ollen Eforan työntekijät valitettavasti jouduttiin poistamaan kyselyn otantajoukosta.

6.7 Aineiston tarkistus

Kysely lähetettiin vastaajille 5.5.2014 ja aikaa vastata oli 16.5.2014 asti. 12.5. vastaamatta jättäneille jäsenille lähetettiin muistutusviesti sähköpostitse. Kysely lähetettiin 523 Stora Enson työntekijälle. Vastauksia saatiin 122 kappaletta. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui näin ollen 23 %. Kyselyn avasi sähköpostissa vastaamatta 16 vastaanottajaa, muut vastaajat eivät avanneet sähköpostia. Kyselyn aikarajoituksessa otettiin huomioon tehdastyöläisten vuorotyö, erilaiset työaikamuodot ja mahdollisuus käyttää sähköpostia. Kysely on edempänä esitettyinä kysymyksineen ja vastausvaihtoehtoineen tulosten yhteydessä.

Tutkimusaineisto pohjautuu siis asiakkaiden antamiin vastauksiin. Aineisto on jo valmiiksi sähköisessä muodossa internetpohjaisessa webropol-ohjelmistossa. Webropol tuottaa valmiiksi analysoituja tuloksia.

Aineiston tarkastusvaiheessa kävin läpi saadut vastaukset. Jokainen vastaaja oli vastannut jokaiseen strukturoituun kysymykseen. Kyselylomakkeiden täyttäminen oli siis ollut moitteetonta. Avoimiin kysymyksiin vastauksia tuli niukasti.

Oletimme, että otantajoukolla on motivaatio osallistua kyselyyn, sillä kysely tehtiin heitä varten, ja heidän palveluidensa parantamiseksi. Kyselyn ajankohta oli kuitenkin huono, sillä Veitsiluodon paperitehtaalla on juuri saatu yt-neuvottelut sekä irtisanomiset päätökseen, joka merkittävästi vaikuttaa työilmapiiriin ja kyselyn vastaamisen motivaatioon. Kuulopuheiden mukaan Stora Ensolaiset käyttävät kuitenkin huonosti työsähköpostia, jolla voi olla merkittävä vaikutus vastaajien määrään. Koin kuitenkin, että tehokkain väline mitata asiakastyytyväisyyttä on laittaa kysely sähköpostiin, sillä olisi mahdotonta käsitellä mahdollisesti isoja vastausmääriä käsin.

6.8 Aineiston analyysi ja tulokset

Aineiston analyysimenetelmänä käytin tilastollista päättelyä eli tulosten yleistämistä. Tilastollisessa päättelyssä esitetään oleellisemmat jakaumaluvut, joita käytetään tulosten yleistämiseksi perusjoukkoon. Yksinkertaisimmillaan tulokset esitetään taulukkomuodossa prosentteina. (Kananen, 2008, 52.)

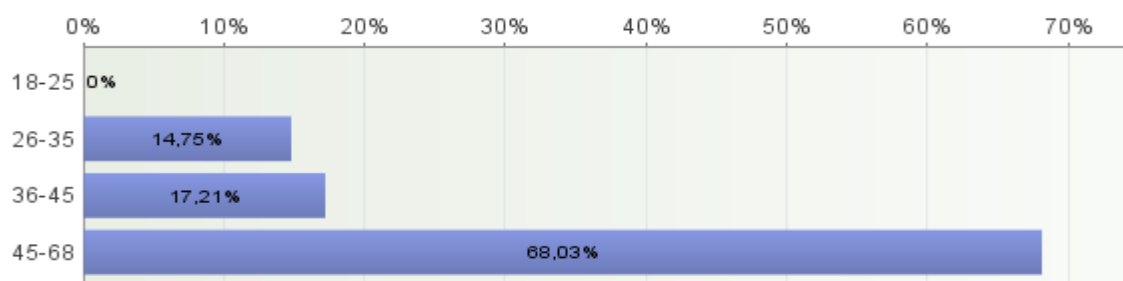
Toimeksiantaja oli tyytyväinen saamiinsa tuloksiin. Heille riitti prosessoimattomat vastaukset, jotka esitettiin prosentuaalisesti. Tulosten analysoinnissa ei ollut tarvetta ristiintaulukoinnille.

7. ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSSELYN TULOKSET

7.1 Taustamuuttajat

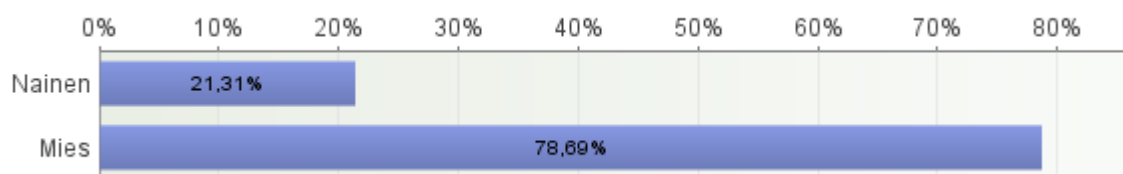
Kyselyn taustamuuttajien avulla tiedustelin minkä ikäisiä vastaajat ovat, kumpaa sukupuolta he edustavat sekä siviilisäätystä. Näiden muuttajien avulla pystyin päättämään keitä sairauskassan toiminnan kehittäminen mahdollisesti kiinnostaa. Tietoa sain myös siitä, minkälaisia työsähköpostiin vastanneet vastaajat olivat.

Kuva 1. Vastanneiden ikäjakauma

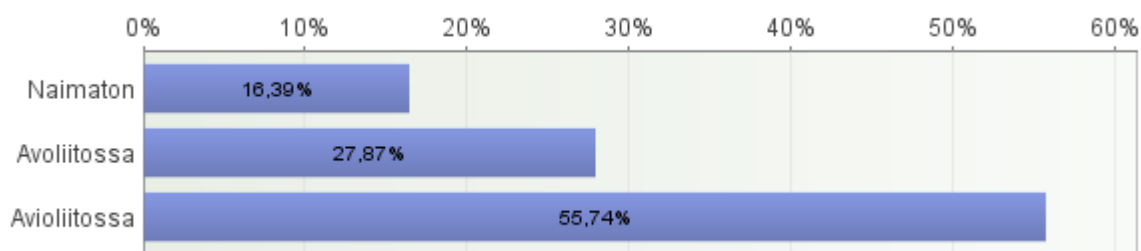


Kuvasta käy ilmi että, kyselyyn ei ollut vastannut yhtään henkilöä ikäjakaumasta 18-25- vuotiaat. 14,75 % vastaajista kuului ryhmään 26-35-vuotiaat . 36-45- vuotiaat olivat edustettuna 17,21 %:lla , ja suurin osa vastaajista 68,03 % kuului ikäjakaumaan 45-68.

Kuva 2. Vastanneiden sukupuolijakauma.



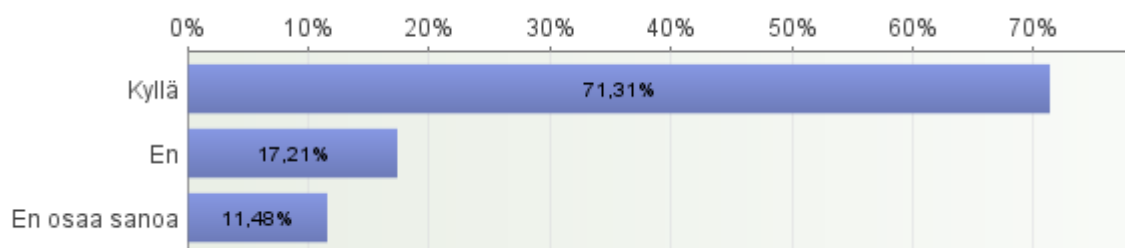
Kyselyyn vastanneista oli 21,31 % naisia, ja 78,69 % miehiä.

Kuva 3. Vastanneiden siviilisäät

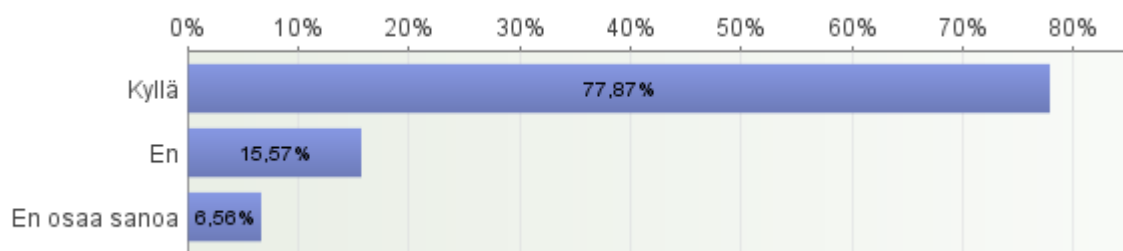
Vastanneista 16,39 % oli naimattomia, 27,87 % avoliitossa, ja 55,74 % avioliitossa.

7.2 Jäsenmaksu

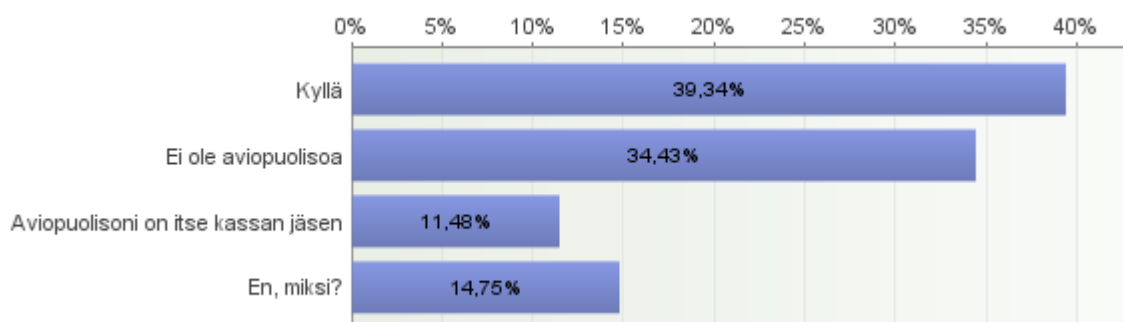
Kiinnostuksen kohteena oli tietää, onko jäsenmaksu kohtuullisella tasolla ja miten hinta vaikuttaa mahdollisten aviopuolisoiden liittämiseen kassaan. Tarkoituksena oli myös tiedottaa lasten oikeudesta olla kassan jäsenenä ilman jäsenmaksua.

Kuva 4. Jäsenmaksu on 1,4 % palkastanne, pidättäkö jäsenmaksua kohtuullisena?

Suurin osa 71,31 % oli sitä mieltä, että jäsenmaksu on kohtuullinen. Kuitenkin 17,21 % ei pitänyt jäsenmaksua kohtuullisena. 11,48 % vastaajista ei osannut sanoa.

Kuva 5. Tunnetteko saavanne jäsenmaksulle vastinetta?

Kyselyyn vastanneista 77,87 % oli sitä mieltä, että jäsenmaksulle saa vastinetta. 15,57 %:n mielestä he eivät koe saavansa rahoilleen vastinetta. 6,56 % ei osannut sanoa.

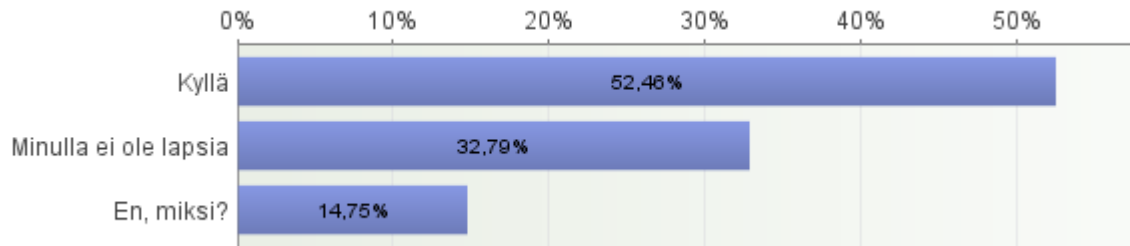
Kuva 6. Voitte halutessanne liittää aviopuolisonne sairauskassaan maksuen kaksinkertaista jäsenmaksua, oletteko liittäneet aviopuolisonne kassan jäseneksi?

Vastaajista 39,34 % olivat liittäneet aviopuolison kassan jäseneksi, 34,43 % eivät olleet liittäneet aviopuolisoaan. 11,48 % vastaajista ilmoitti aviopuolisonsa kuuluvan itse kassan jäseneksi. Vastaajista 14,75 % ilmoitti, ettei ole liittäneet aviopuolisoaan kassan jäseneksi.

Kysymys oli vastaajille strukturoitu, mutta jätin tilaa myös mahdollisille avoimille vastauksille, mikäli vastaaja ei ollut liittännyt aviopuolisoaan kassaan. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää onko vastaajille selvää, miten toimitaan, jos haluaa liittää aviopuolison kassaan, kuten myös selvittää, miksei aviopuolisoa ole liitetty kassaan. Avoimia vastauksia tuli 13 kappaletta. Vastauksista yli puolet liittyi siihen, etteivät vastaajat olleet lukeneet vastausvaihtoehtoja kunnolla läpi, 7 vastausta siis hylkäsin. Vastaajista 4 kappaletta oli sitä mieltä, että on liian kallista, eli hinta vaikuttaa siihen, miksei vakuuta puolisoa. Vastaajista yksi vastasi, ettei jaksaa liittää aviopuolisoaan,

sekä yksi kertoi olevansa vastaaninut. Yhden vastaajan mielenkiinto liittää aviopuoliso kasaan kuitenkin heräsi, koska säännöt ovat muuttuneet.

Kuva 7. Voitte halutessanne liittää luonanne asuvat, alaikäiset lapsenne sairauskassan jäseniksi veloituksetta, oletteko liittäneet lapsenne sairauskassaan?

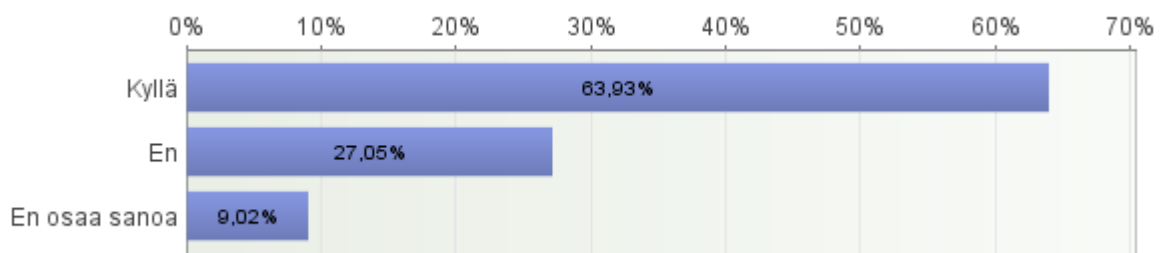


Vastaajista 52,46 %, yli puolet ovat liittäneet lapsensa sairauskassan jäseniksi, lapsettomia vastaajista oli 32,79 %. Noin 14,75 % vastaajista eivät olleet liittäneet lapsiaan jäseniksi. Niille, jotka eivät olleet liittäneet lapsiaan jäseniksi, annettiin avoimen kysymyksen muodossa mahdollisuus jättää syy, miksei näin ollut. Avoimia vastauksia tuli 14 kappaletta, joissa suurin syy (12 kpl) sille, ettei lapsia oltu liitetty, oli se, että he ovat jo aikuisia. Näin ollen kyselylomakkeessa oli selkeä virhe, vastausvaihtoehdoksi olisi voinut asettaa myös sen, että lapset ovat jo aikuisia. Vastaajista kaksi ilmoitti, että lapset asuvat eri osoitteessa kuin vastaaja, ja näin ollen eivät voi liittää heitä.

7.3 Palvelu, palvelun laatu ja saatavuus

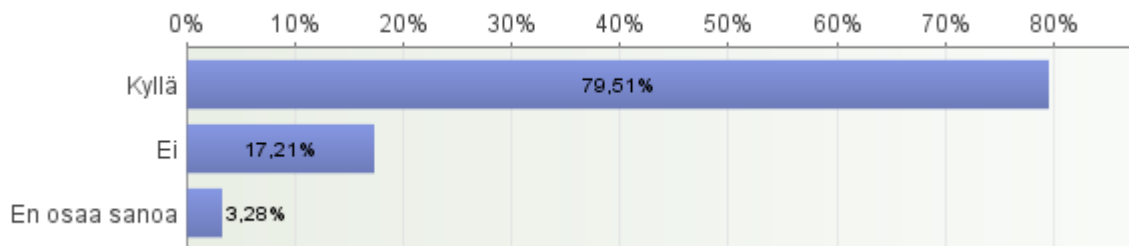
Kysymysten avulla keräsin tietoa siitä onko asiakkaille selvää miten korvaus- ja palveluprosessit toimivat. Tiedustelin myös koettua palvelun laatua sekä sitä, kokevatko asiakkaat saavansa palvelua helposti. Halusin myös tietää onko vakuutetuilla muita vakuutuksia terveyteensä liittyen sekä mahdollisen eläkeläisjäsenyyden kiinnostavuutta. Tiedustelin myös suorakorvaussopimusten hyödyllisyyttä, sillä ne ovat merkittävä osa palvelua.

Kuva 8. Koetteko tietävänne sairauskassan korvauksista ja palveluista tarpeeksi?



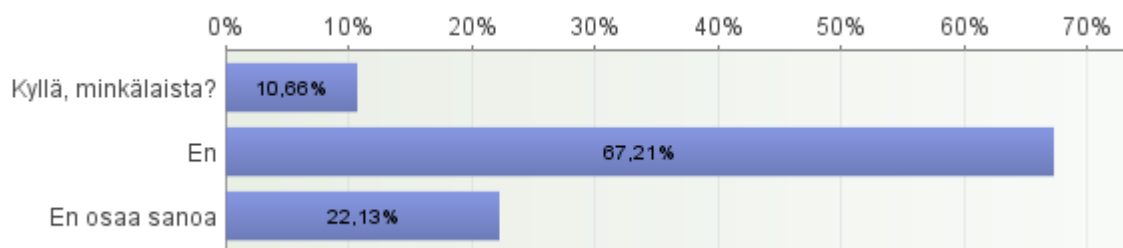
63,93 % vastaajista tunsivat tietävänsä sairauskassan toiminnasta tarpeeksi, melkein kolmannes, 27,05 % ei kokenut tietävänsä korvauksista ja palveluista tarpeeksi. 9,02 % ei osannut sanoa.

Kuva 9. Onko teille selvää, miten sairauskassan etuuksia haetaan (esimerkiksi miten lomakkeita täytetään, mistä löydän lomakkeet, haenko etuuksia Kelalta vai sairauskassasta)?



Korvausprosessi oli selvä 79,51 % vastaajista. 17,21 % ei tiennyt miten toimia. 3,28 % vastaajista ei osannut sanoa, onko selvää.

Kuva 10. Kaipaatteko ohjeistusta etuuksien hakemiseen?



Ohjeita koskien etuuksia kaipasi 10,66 % vastaajista. Etuuksien hakeminen oli selvää 67,21 % vastaajista. 22,13 % ei osannut sanoa tarvitseeko ohjeistusta. Vastaajilla oli mahdollisuus ilmaista toiveensa avoimen vastauksen muodossa.

Avoimia vastauksia jätettiin 4 kappaletta:

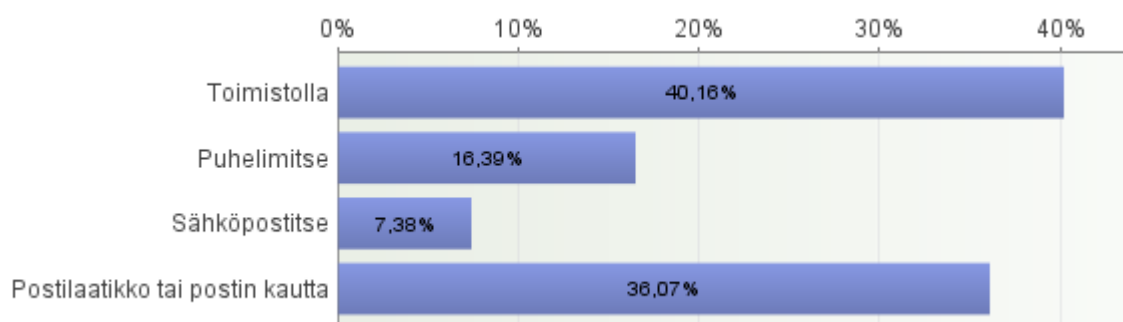
”esim. puhelin neuvonta”

”esim. lääkkeiden korvattavuudesta”

”päivitetty kassaopas valvomoihin”

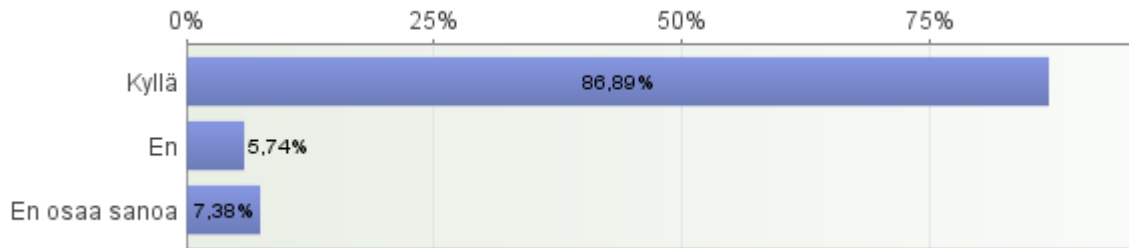
”kaikenlaista”

Kuva 11. Miten asioitte sairauskassan asioissa mieluiten?



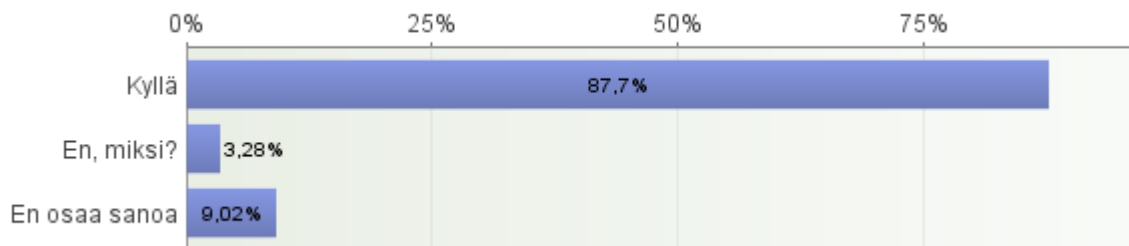
Suurin osa vastaajista asioi toimistolla (40,16 %) tai postilaatikon, postin kautta (36,07 %). Puhelimitse asioivia vastaajia oli 16,39 % ja sähköpostitse mieluiten asioivia oli n. 7,38 %.

Kuva 12. Koetteko tavoittavanne meidät helposti saadaksenne palvelua?



Suurin osa vastaajista 86,89 % oli sitä mieltä että, he tarvittaessa saavat palvelua helposti, vain 5,74 % vastaajista oli tyytymättömiä, ja kokivat että on vaikea saada palvelua. 7,38 % eivät osanneet sanoa palvelun saatavuudesta.

Kuva 13. Koetteko, että sairauskassan asiakaspalvelun laatu on hyvää?



Vastaajista 87,7 % oli sitä mieltä, että asiakaspalvelun laatu on hyvää. 3,28 % vastaajista ei kokenut palvelun laatua hyväksi. 9,02 % vastaajista ei osannut sanoa palvelun laadusta. Mikäli vastaaja vastasi ei, hänelle annettiin avoimen kysymyksen muodossa mahdollisuus ilmaista tyytymättömyytensä.

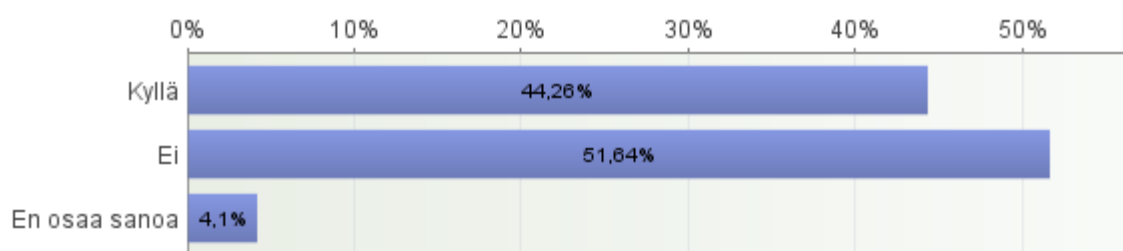
Vain kolme vastaaja jätti vastauksen avoimeen kysymykseen, mikäli ei ollut tyytyväinen palvelun laatuun:

”Korvausten käsittelyssä tai maksun saamisessa menee liian kauan. tuntuu että tietokoneaikana asiat tapahtuisi nopeammin. ”

”Yhteyden saanti puhelimella välillä vaikeaa”

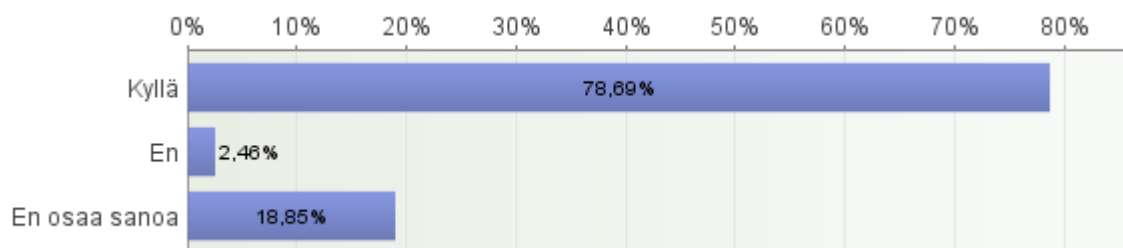
”Palvelu huonontunut verrattuna entiseen...”

Kuva 14. Onko teillä sairauskassan jäsenyyden lisäksi muita vakuutuksia liittyen terveyteenne?



Yli puolella vastaajista ei ollut muita vakuutuksia (51,64 %), 44,26 % vastaajista oli muita vakuutuksia. 4,1 % ei osannut sanoa, onko heillä muita terveyteensä liittyviä vakuutuksia.

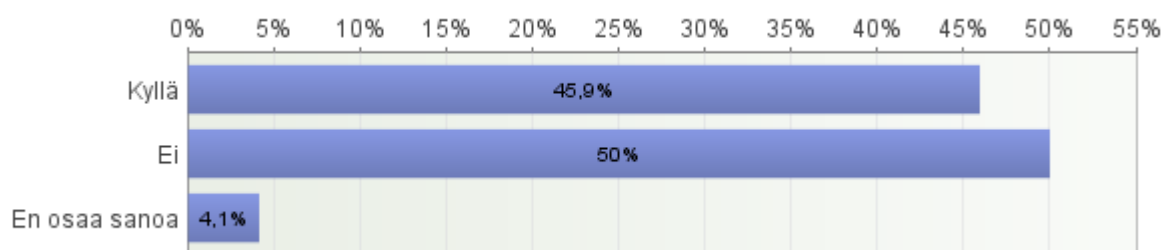
Kuva 15. . Eläkeläisjäsenyysoikeus syntyy työsuhteen keston ollessa 25 vuotta kassan toimintapiiriin kuuluvan työnantajan palveluksessa. Eläkeläisjäsenyyden tultua ajankohtaiseksi, aiotteko anoa eläkeläisjäsenyyttä, joka perustuu vapaaehtoisuuteen?



Vastanneista 78,69 % aikoi anoa eläkeläisjäsenyyttä, vain 2,46 % ei aio. 18,85 % vastaajista ei osannut sanoa, anooko jäsenyyttä.

Kuva 16. Veitsiluodon sairauskassalla on suorakorvaussopimukset Suomen Terveystalon, hammaslääkäriasema MediKemin, useiden apteekkien, FysioKemin ja Teramerin kanssa. Suorakorvaussopimuksella tarkoitetaan sitä, että toimipaikasta saa heti kassan

korvauksen laskusta vähennettynä. Vaikuttavatko hoitopaikkanne valintaan suorakorvaussopimukset?

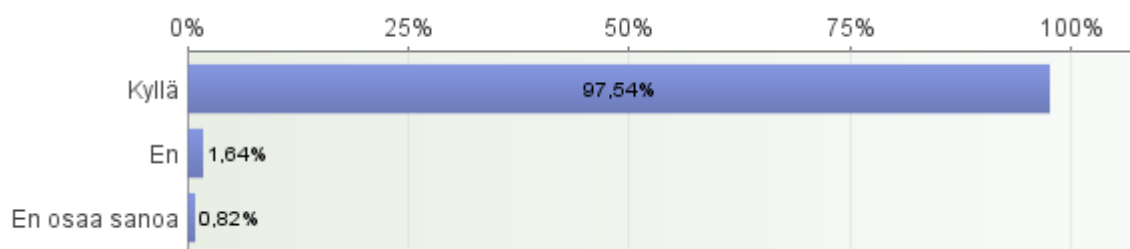


Vastaajista 45,9 % oli sitä mieltä, että suorakorvaussopimuksilla on väliä hoitopaikan valinnassa. 50 % vastaajista oli sitä mieltä, että suorakorvaussopimuksella ei ole väliä. 4,1 % ei osannut sanoa.

7.4 Etuudet

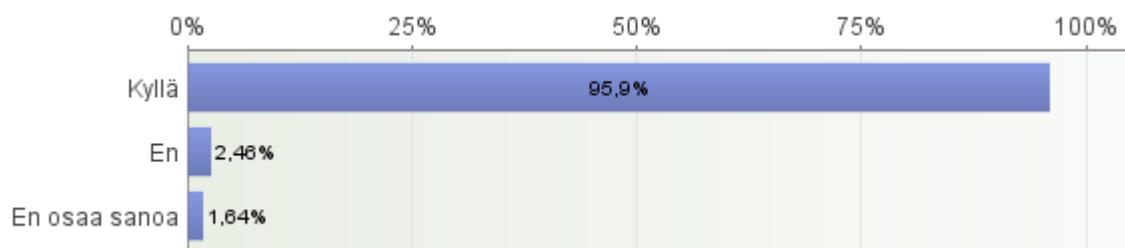
Etuudet ovat sairauskassan tuotteita, joista asiakkaiden saamat korvaukset muodostuvat. Kyselyssä olivat esillä eniten työikäisten käyttämät etuudet, ja otin selvää kokevatko asiakkaat ne hyödyllisiksi.

Kuva 17. Korvaamme yhdessä Kelan kanssa 85 % lääkärinpalkkiosta sekä tutkimuksesta ja hoidosta. Pidättekö etuutta hyödyllisenä?



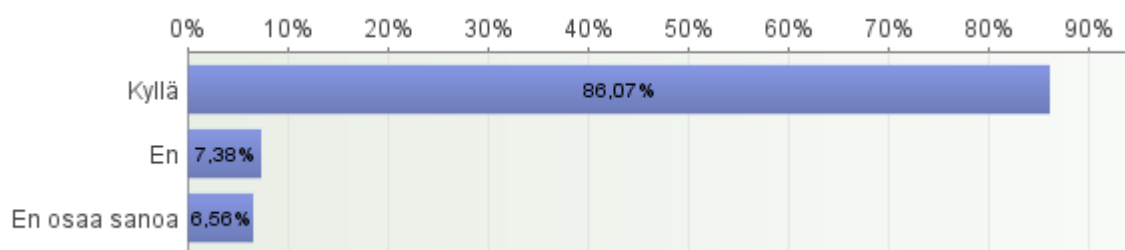
Vastaajista 97,54 % pitää kyseistä etuutta hyödyllisenä. Vain 1,64 % vastaajista ei kokenut etuuden olevan hyödyllinen. 0,82 % ei osannut sanoa.

Kuva 19. Korvaamme lisäetuutena tietyistä reseptilääkkeistä 50 %, joista ei saa Kelan korvausta. Pidättekö etuutta hyödyllisenä?



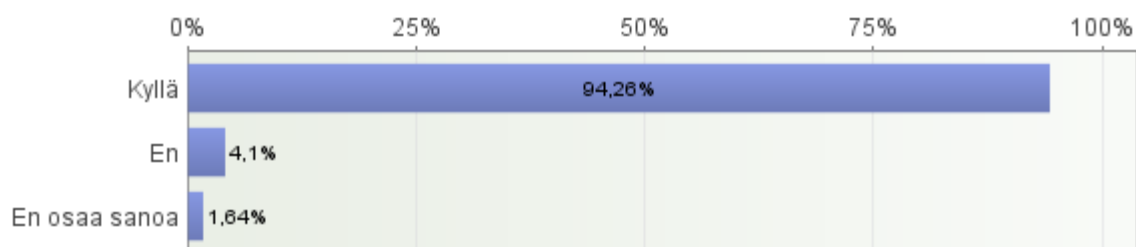
Reseptilääkkeistä saatavaa etuutta piti hyödyllisenä 95,9 % vastaajista. 2,46 % vastaajista ei pitänyt etuutta hyödyllisenä. 1,64 % ei osannut sanoa.

Kuva 20. Korvaamme yhdessä Kelan kanssa 50 % lääkärin määräämästä fysioterapiasta 10 kertaa vuodessa. Pidättekö etuutta hyödyllisenä?



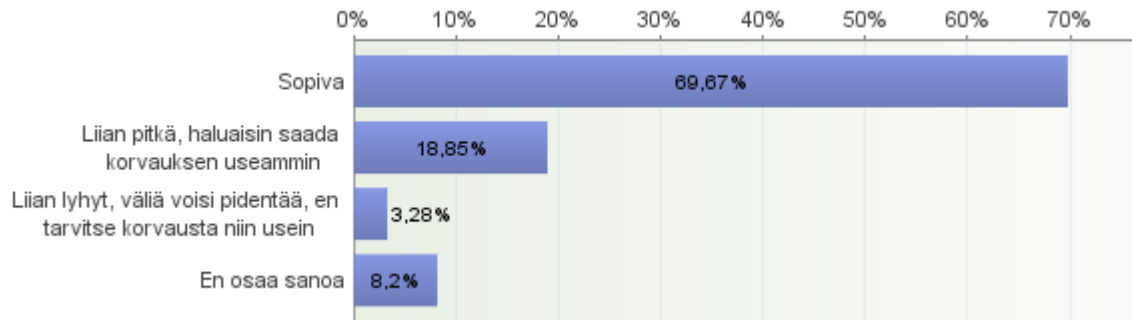
Fysioterapiakorvausta piti hyödyllisenä 86,07 % vastaajista. 7,38 % koki, ettei fysioterapiakorvaus ole hyödyllinen. 6,56 % ei osannut sanoa.

Kuva 21. Sairauksassa korvaa silmälasit, piilolinssit tai laserleikkauksen lisäetuutena kahden vuoden välein, 75 % 350 euroon asti. Pidättekö etuutta hyödyllisenä?



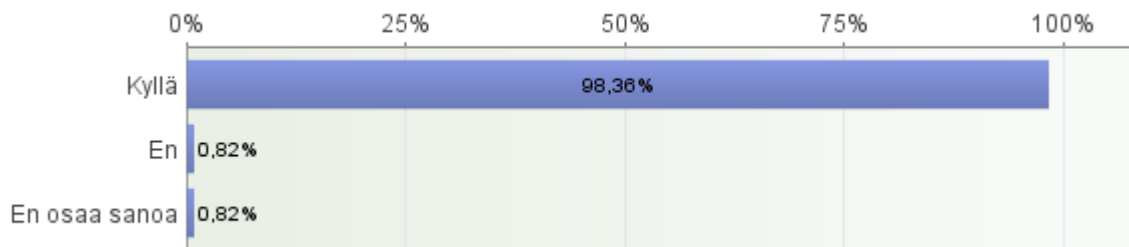
Vastaajista 94,26 % pitää yllämainittua etuutta hyödyllisenä, 4,1 % vastaajista ei pitänyt etuutta hyödyllisenä. 1,64 % ei osannut sanoa.

Kuva 22. Koskien kahden vuoden korvausväliä silmälaseissa, piilolinseissä tai laserleikkauksessa, onko väli mielestänne?



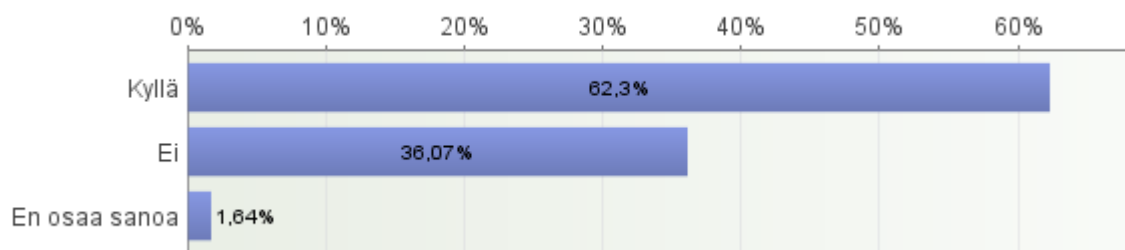
Koskien kahden vuoden korvausväliä, 69,67 % vastaajista piti korvausväliä sopivana. 18,85 % toivoi saavansa korvausta useammin. 3,28 % ei tarvitse korvausta kahden vuoden välein, vaan harvemmin. Vastaajista 8,2 % ei osannut sanoa.

Kuva 23. Sairauksassa korvaa 85 % hammaslääkärin palkkiosta, enintään 300 euroon asti vuosittain. Pidättekö etuutta hyödyllisenä?



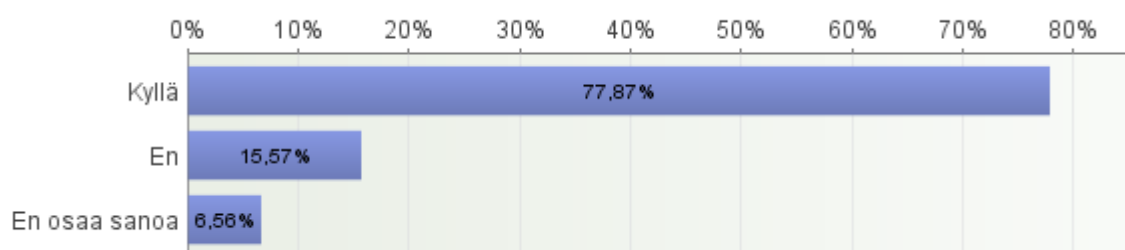
Vastaajista 98,36 % pitää hammashoidosta saatua korvausta hyödyllisenä, 0,82 % ei pitänyt korvausta hyödyllisenä. 0,82 % ei osannut sanoa.

Kuva 24. Korvaamme terveystieteiden- ja sairaalamaksut kokonaan. Maksamattoman laskun voi toimittaa suoraan sairauskassaan. Onko tämä käytäntö teille kokonaisuudessaan tuttu?



Käytäntö laskujen toimittamisesta oli selvää 62,3 % vastaajista. 36,07 % vastaajista ei ollut selvillä korvausprosessista. 1,64 % ei osannut sanoa.

Kuva 25. Pidättekö korvausprosenttejamme koskien etuukiamme riittävinä?



Vastaajista 77,87 % piti korvauksia riittävinä, 15,57 % ei pitänyt korvauksia riittävinä. 6,56 % ei osannut sanoa.

7.5 Toiveet ja kehittämisideat

Toiveet ja kehittämisideat olivat avoimia kysymyksiä, joihin vastaajalla oli halutessaan mahdollisuus vastata. Näin erittäin tärkeäksi, että asiakkaille annettiin tilaisuus kertoa toiveistaan omin sanoin. Näiden kysymysten kautta sain täsmällisempää tietoa sairauskassalle palveluiden kehittämistä varten.

Onko teillä toiveita uuden korvauslajin saamiseksi, onko jotain mitä emme korvaa, mutta toivoisitte, että korvaisimme? Tähän voitte vapaasti kirjoittaa.

Avoimia vastauksia saatiin 18 kappaletta. Alla on suorat lainaukset vastaajien toiveista. Kaksi vastauksista hylkäsin, sillä vastauksen kohdalla oli viiva, ja toisessa vastaaja ei osannut sanoa.

”Rokottaminen voisi olla työterveysasemalla ilmainen. Ennen oli kuulemma joku hieronta lappu systeemi, minkä sairauskassa maksoi. Olisiko semmoinen saatavilla takaisin, parannettuna versiona ettei väärinkäyttöä voisi tapahtua. ”

”Silmälaseista hieman ja hammashoidosta hieman enemmän korvausta . ”

” Silmälasikorvaus on täysin riittämätön! Lasit maksaa lähes tuhat euroa, joten maksimikorvausmäärää on nostettava välittömästi... ”

” Hepatiitti rokotteet ja punkkirokote voisi kuulua kassan korvattaviin... ”

” Fysioterapiakorvaus voisi olla kahdesti vuodessa. ”

” Näön korjaus laserleikkauksella koko summasta 75% koska silloin loppuu silmälasien korvaukset. Olisin valmis tekemään sen vaikka kirjallisena sopimuksena. Laskekaa itse, 350€ parinvuoden välein ”

”Fysioterapiasta korvaus voisi olla 85% ”

”Paljon jalkojen päällä oleville ja käveleville jokunen jalkahoito voisi olla paikallaan... ”

” Punkkirokote ”

”Hierojalla käynti ”

”Hieronta ”

”Elämän laatu .elämää on vielä vanhemmapakin. korvaus esim.potenssilääkkeistä ”

”Hammashoitokulujen korvaus isommaksi. (hoito kallista) ”

” Hammashoidonkorvaus liian pieni,hoidot ovat hyvin kalliita. ”

”Hierontapalvelut ”

”Jaettu huoltajuus poistaa lapsilta oikeuden olla kassan jäseniä, jos he eivät asu kassaan kuuluvan työntekijän kanssa samassa osoitteessa. Se ei ole mielestäni oikein. ”

Suurin osa vastaajien mielipiteistä koski siis silmälasikorvauksen ja hammashoidon riittämättömyyttä. Toiveissa oli hieronnan ja rokotteiden saattaminen korvauksien piiriin.

Onko teillä muita kehittämisideoita? Tähän voitte vapaasti kirjoittaa.

Kehittämisideoita vastaajilta tuli 21 kappaletta. Kolme vastauksista hylkäsin, sillä niissä vastaus oli ei, tai viiva. Alla on suorat lainaukset vastaajien kehittämisideoista.

”Jos kassassa on rahaa, niin lääkärinpalkkiot+lääkekorvaukset yhdessä Kelan kanssa nostettavaksi 90-100%:iin ”

”Mielestäni sairauskassa on kallis, koska se nappaa aviopuolison liittäneeltä, koko bruttoansiosta 2,8%. Mielestäni olisi kohtuullinen jos se vietäisiin kausipalkasta. ”

”Toivoisin, että kun jää työttömäysputkeen (ollut kassan jäsen 25V), voisi itse maksaa jäsenmaksun, kunnes jää eläkkeelle ja pääsee takaisin jäseneksi.

Tätä käytäntöä sovelletaan kuitenkin vuorotteluvapaan ja pakkoloman aikana. Miksei tätä voisi soveltaa myös "putkilaisille". ”

”Veitsiluoto tekee kopiopaperia ja kirjepaperia mutta sairauskassa lopetti kirjeiden lähettämisen????(Ei voi käsittää) ”

”Sairauskassa pitäisi olla työntekijöille vapaa-ehtoinen ei pakollinen. ”

”Eläkeläisjäsenten jäsenmaksua vara korottaa. ”

”avopuolisokin saatava liittää kassaan koska avioliitto on instituutiona vanhentunut ja sääntö asettaa pariskunnat eriarvoiseen asemaan !!! ”

”hammaslääkäri korvausta voisi nostaa”

”Avopuoliso pitäisi saada myös kassan jäseneksi ”

”eläkeläisten korvaus- pienemmiksi ”

”Säännöt yksiselitteisiksi, tulkinnat pois. " Eläkeläisjäsenyysoikeus syntyy työsuhteen keston ollessa 25 vuotta kassan toimintapiiriin kuuluvan työnantajan palveluksessa"- todella vanhentunut sääntö lisäksi epäreilu nykyaikana. ”

”Hammaslääkäri korvaukset ovat suhteellisen pienet verrattuna hoidon hintaan. ”

”-uusista asioista voisi jonkinmoisen tieopaketin/vihkosen monistaa osastoille luettavaksi esim.vuosineljänneksittäin ? vähän samaan tyyliin,kun tulee vaskoolilehtinen..tai miksei nämä uudet asiat voisi liittää saman lehden sisältöön pienenä lisänä ”

”Silmälasikorvauksessa voisi painotus olla linssissä. Eli esim linssit kokonaan korvataan ja sangoista vaan tietty osuus. Linssien hintaan ei oikein voi vaikuttaa, mutta kehyksien valinnassa voi katsoa hintaa. Tai ainakin linssien korvausosuus voisi olla kehyksiä suurempi. ”

”lomautuksen aikana maksavana jäsenenä ilmoituksen voisi kääntää siten että jos ei halua olla maksavana jäsenenä niin silloin ilmoitus kassaan.Varmaankin suurin osa haluaa olla maksavana jäsenenä lomautuksen aikana.Tai sitten yksi ilmoitus joka kestää koko työuran. ”

”Myös toisessa osoitteessa asuvat lapset pitäisi saada liittää kassaan. Lisäksi nykypäivänä avopuolison liittäminen pitäisi mahdollistaa. ”

”Mukavaa kesän odotusta.... ”

”suorakorvaus sopimuksen voisi tehdä myös lähi kaupunkien terveyskeskusten kanssa”

Suurin osa kehittämisideoista siis koski hammashoidon riittämättömyyttä, sekä sairauskassan sääntöjä. Useimpien vastaajien mielestä myös avopuoliso tulisi voida liittää kassan jäseneksi, kuin myös lapset, jotka eivät asu vastaajan luona. Yksittäisiä kehittämisideoita tuli useampi.

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

Veitsiluodon paperitehtaan ikäjakaumaa työikäisten kohdalla heijastaa hyvin asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden ikäjakauma. Kyselyyn vastanneista yli 68 % kuului ikäryhmään 45-68-vuotiaat. Kysely suoritettiin sähköisenä, internetpohjaisena kyselynä, yllättävää kuitenkin oli, ettei nuorempia ikäpolvia vastaajissa ollut enempää. Voisi siis sanoa, että ikääntyneemmät työntekijät käyttävät työsähköpostia enemmän, kuin nuoremmat. Toisaalta ikääntyneemmällä jäsenillä voi olla enemmän mielenkiintoa sairauskassan toiminnan kehittämiseen.

Jäsenmaksua pidettiin kohtalaisena ja sille vastaajat tunsivat saavansa vastinetta. On erittäin hyvä merkki, että tulos oli positiivinen, koska jäsenyys on pakollinen työntekijöille. Vastaajien on siis pakko maksaa jäsenmaksua, vaikka kokisi, ettei tarvitsi sairauskassan palveluita. Vastaajat kokivat saavansa rahalleen vastinetta, joten etuuksista on oikeanlaista hyötyä jäsenilleen.

Aviopuolison ja lapsen liittäminen sairauskassaan on vapaaehtoista. Lähes 40 % vastaajista olivat liittäneet aviopuolisonsa sairauskassaan, kuitenkin lähes 15 % eivät ole liittäneet aviopuolisoaan. Kyselyssä haluttiin tietää syitä sille, miksei aviopuolisoa ole liitetty sairauskassaan. Suurin syy siihen oli kaksinkertainen jäsenmaksu, vastaajat pitivät jäsenmaksua siinä tapauksessa liian kalliina. Kysymys koskien lasten liittämistä kassaan osoittautui vaikeaselkoiseksi, sillä vastaajien ikä oli niin korkea, ettei heillä ollut enää kotona asuvia lapsia. Suurin syy siihen miksei lapsia ole liitetty kassan jäseniksi, oli se, etteivät lapset asuneet vastaajan kanssa samassa osoitteessa. Siitä tuli myös kritiikkiä, ettei lapsia voi liittää, elleivät he asu vastaajan luona. Kyselyllä oli myös tiedonantomerkitys. Yksi vastaaja huomasi, että säännöt koskien aviopuolison liittämistä ovat muuttuneet, ja hän miettii nyt aviopuolison liittämistä kassaan.

Sairauskassan korvauksista ja palveluista tiedottamiseen tulisi panostaa. Vastaajista lähes kolmannes (27,05 %) ei tiennyt palveluista tarpeeksi. Avoimissa vastauksissa toivottiin myös tiedottamista, sekä oppaita kassan palveluista. Toimeksiantaja, Veitsiluodon Sairauskassa aikoo jatkossa kehittää tiedottamista, esimerkiksi yhteistyössä Vaskooli-lehden toimittajien kanssa. Kehittämisideoissa pyydettiin päivityksiä esimerkiksi Vaskooliin.

Etuuksien hakemisessa ja muissa korvausprosessiin liittyvissä asioissa on myös parantamisen varaa tiedottamisessa. Vastaajista 17,21 % ei ollut selvillä etuuksien hakemista koskevilla asioilla. 10,66 % vastaajista myös toivoi ohjeistusta liittyen etuuksiin.

Vastaajien asiointi sairauskassassa painottuu toimistolla ja postitse asioimiseen. Puhelinpalvelua on jo viime aikoina tehostettu, sillä sitä oli pyydetty suorissa asiakaskontakteissa. Lähes 90 % vastaajista koki, että he tavoittavat henkilökunnan tarvittaessa. Toki tyytymättömiäkin vastauksia oli, muun muassa koskien puhelimeen vastaamista.

Asiakaspalvelun laadun hyväksi koki 87,7 % vastaajista. Tämä on mielestäni erittäin hyvä tulos, joka kertoo, että palvelu toimii ja on laadukasta. Osa vastaajista kuitenkin tunsi, että korvausten saamisessa kestää ja palvelu on huonontunut entisestä.

Veitsiluodon sairauskassan jäsenyyden lisäksi vastaajilla voi olla muita terveyteensä liittyviä vakuutuksia. Kyselyssä haluttiin ottaa selvää, tarvitsevatko vastaajat muita vakuutuksia sairauskassan jäsenyyden tueksi. Yli puolella vastaajista ei ollut muita vakuutuksia. 44,26 % vastaajista puolestaan oli. Suuri prosentuaalinen vastausmäärä voi tarkoittaa sitä, ettei sairauskassan vakuutus ole kaiken kattava, ja sen tueksi on otettava muita vakuutuksia. Kyselyssä olisi voinut myös kysyä, minkälaisia muita vakuutuksia jäsenillä on, jotta saataisiin selville, voiko vakuutusturvaa lisätä sairauskassassa.

Lähes 80 % vastaajista aikoi anoa eläkeläisjäsenyyttä sen tullessa ajankohtaiseksi. Tämä on mielestäni hyvä osoitus siitä, että sairauskassan jäsenyys luo turvaa sairauden ja vanhuuden varalta. Eläkeläisjäsenyys on vapaaehtoista, joten jäseniksi anovat siis arvostavat sairauskassan tarjoamia etuuksia.

Veitsiluodon sairauskassalla on suorakorvaussopimuksia erinäisten yritysten kanssa. Suorakorvaussopimukset tuovat hyötyä niin asiakkaille, kuin sairauskassallekin. Isoimpien toimitsijoiden kanssa olevat suorakorvaus- ja yhteistyösopimukset tuovat merkittäviä alennuksia palveluhintoihin. Asiakkaat hyötyvät suorakorvaussopimuksilla siten, että saavat sairauskassan korvauksen jo suoraan, vähennettynä laskusta. Suorakorvaussopimukset olivat 45,9 % mielestä tarpeellisia siinä määrin, että voimassaoleva suorakorvaussopimus vaikuttaa hoitopaikan valintaan. Puolelle vastaajista suorakorvaussopimukset eivät vaikuttaneet hoitopaikan valintaan. Kuitenkin melkein joka toinen vastaaja piti suorakorvaussopimuksia tärkeänä, joten niitä selvästi kannattaa solmia.

Sairauskassan etuudet vastaajat kokivat hyödyllisiksi. Lääkäripalkkioista, hoidosta ja tutkimuksesta sekä reseptilääkkeistä saatavat korvaukset koettiin lähes kaikkia vastaajia hyödyttäväksi. Fysioterapiakorvauksen hyödyllisyydestä vastaajista samaa mieltä oli 86,07 %.

Sairauskassa korvaa myös lisäetuutena silmälaseja, laserleikkausta tai piilolinsejä. Lähes kaikille vastaajille etuus on hyödyllinen. Korvaus saadaan kahden vuoden välein. Noin 70 % vastaajista piti väliä sopivana. Kuitenkin lähes viidennes vastaajista totesi, että haluaisi korvauksen useammin. Tuloksista näkee, että korvaus on tärkeä ja paljon käytetty vastaajien keskuudessa.

Hammashoidon korvauksen hyödylliseksi ilmoitti 98,36 % vastaajista. Hammashoito on kallista ja jonot kunnallisella puolella saattavat olla pitkät. Korvaus mahdollistaa hoitoon pääsyn nopeammin ja helpommin. Enimmäiskorvaussumma on kuitenkin sama riippumatta, onko hoito kunnallista vai yksityistä.

Sairauskassa korvaa jäsenilleen 100 % terveyskeskus- ja poliklinikkalaskuista. Prosessi, miten laskut maksetaan, toimii monella tavalla. Helpoin tapa toteuttaa näiden laskujen maksamista olisi toimittaa lasku kassaan maksamattomana. Kyselyssä kartoitettiin asiakkaiden tietämystä siitä, miten prosessi toimii. 36,07 % vastaajista ei tiennyt, miten korvausprosessi toimii, joten asiakkaita tulisi paremmin tiedottaa.

Koskien sairauskassan korvausprosentteja, tyytyväisiä vastaajia oli 77,87 %. 15,57 % piti korvausprosentteja riittämättöminä. Korvausprosentit ovat jo hyvin korkealla jokaisessa etuudessa, joten niitä on vaikea kehittää asiakkaiden toivomusten suuntaan.

Kyselyssä oli myös mahdollisuus ilmaista toiveita ja kehittämisideoita koskien kassan toimintaa. Vastaajat toivoivat rokotteita korvausten piiriin. Toiveita kohdistettiin myös hammashoitoon. Korvaussummaa tulisi vastaajien mielestä korottaa, sillä hammashoito on kallista. Silmälasikorvauksen enimmäissummaan toivottiin myös korotusta. Vastaajat toivoivat myös hieronnan ilman lääkärin määräämää fysioterapiaa tulevan korvattavien piiriin.

Kehittämisideoista keskeisimmiksi nousivat avopuolison sekä lasten, jotka eivät asu vastaajien luona kassan jäseniksi liittämisen mahdollisuus. Vastaajien mielestä ihmiset asetetaan eriarvoiseen asemaan, jollei avopuolisoita tai muualla asuvia lapsia voi liittää kassaan.

Veitsiluodon sairauskassa koki saavansa arvokasta lisätietoa etuuksien kehittämistä varten. Asiakkailta saaman palautteen perusteella sääntöjen päivittäminen nykyaikaan olisi myös paikallaan. Tiedottamista tullaan parantamaan saatujen tulosten perusteella.

Tutkimustulokset eivät muutu itsestään käytännöksi. Analysointien perusteella on ratkaistava, millaisia toimenpiteitä tarvitaan ja sen pohjalta on laadittava toimenpidesuunnitelma. (Ylikoski 2001,166.)

Mikäli asiakastyytyväisyyden taso on hyvä, on sitä tasoa pidettävä yllä. Tutkimuksia tarvitaan silti edelleen, koska asiakastyytyväisyys on muuttuva tekijä. (Ylikoski 2001, 166-167.)

Mikäli organisaatio haluaa parantaa asiakastyytyväisyyttään, se vaatii panostuksia, jotka aiheuttavat kustannuksia. Isoin kysymys onkin, miten paljon asiakastyytyväisyyttä kannattaa parantaa, etteivät kustannukset riistäydä käsistä. (Ylikoski 2001, 167.)

Kyselyn tulosten perusteella kokonaisvaikutelma Veitsiluodon sairauskassan toiminnasta oli hyvin positiivinen. Vastaajilta tuli kuitenkin kehittämisideoita, joiden toteuttamista sairauskassan tulisi harkita. Suosittelisin kuitenkin että organisaatio pyrkisi omalla toiminnallaan vastaamaan asiakkaitensa tarpeisiin ja toiveisiin, koska näin ollen kysely palvelisi tarkoitustaan, ja työntekijäjäsenillä olisi mahdollisuus vaikuttaa, kuten luvattiin. Asiakastyytyväisyysmittauksen tulisi olla jatkuvaa, ja mielestäni kysely voitaisiin uusida esimerkiksi vuoden päästä, mikäli sairauskassa on kehittänyt toimintaansa asiakkaiden toivomaan suuntaan, näin ollen voitaisiin arvioida, onko palveluiden kehittämisestä ollut hyötyä.

Organisaatio lupasi ottaa jokaisen saadun vastauksen huomioon kun mietitään tulevia toiminnan kehityslinjoja. Kyselystä saadut vastaukset tullaan julkaisemaan Veitsiluodon sairauskassan kotisivuilla kaikkien nähtäviksi, sekä ne viedään tiedoksi hallituksen kokoukseen. Kyselyn tulosten perusteella sairauskassan hallitus ja työntekijät pohtivat mahdollisesti tehtäviä muutoksia kesän 2014 aikana ja niistä päätetään syksyllä 2014.

9. POHDINTA

9.1 Katoanalyysi

Tutkijan on varauduttava katoon, eli tietojen puuttumiseen. Palautuneiden kyselyjen lukumäärää verrataan perusjoukon kokoon, ja näin saadaan selville toteutunut otos. (Vilkka 2007, 59-60.)

Kyselyyn vastanneiden määrä oli 122 henkilöä mahdollisesta 523 henkilöstä. Vastausprosentiksi näin ollen muodostui 23 %. Toimeksiantajan kanssa mietimme ennustetta vastauksien määrään, olisimme tyytyväisiä jos 25 % otokseen valikoituneista henkilöistä vastaisi. Pääsimme hyvin lähelle tavoitetta.

Mikäli kaikkia otoksen henkilöitä ei tavoiteta tai he eivät suostu vastaamaan, tavoittamattomien osalta mittaukset jäävät tekemättä ja tuloksen virhemahdollisuus kasvaa. Kato on erittäin suuri yleensä posti- ja webbikyselyissä. Tilastotieteen kannalta 20-30 %:n vastausprosentit eivät anna niin luotettavaa kuvaa kuin isommat vastausprosentit. (Kananen 2008,77.) Kuitenkin toimeksiantajan mielestä nykytiedon mukaan 23 % vastausprosentti on hyvä ja riittävä.

Kyselyä markkinoitiin henkilöstön sähköisellä tiedotusforumilla. Kyselyä markkinoitiin myös mahdollisten vastaajien kesken suullisesti. Saatekirje (LIITE 2.) oli mielestäni asiallinen ja innostava. Vastaajille kerrottiin, että vastaaminen tapahtuu anonyyminä, vastaajan henkilöllisyys ei tule ilmi missään vaiheessa. Omasta mielestäni alhainen vastausmäärä voi mahdollisesti kertoa vähäisestä työsähköpostin käyttämisestä tai kiinnostuksen puutteesta kassan asioita koskien. Käsitteet ja teoria oli operationalisoitu hyvin testilomakkeiden perusteella. Kysymykset olivat helposti ymmärrettäviä, ja kysely ei ollut liian pitkä. Kuitenkin vähäisestä vastausmäärästä huolimatta koen, että saadut vastaukset ovat arvokkaita ja ne ovat käyttökelpoisia sekä valideja.

9.2 Tutkimuksen reliabelius

Reliabelius on tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, reliabiliteetti arvioi tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Toisin sanoen tutkimus tulisi voida toistaa samoin tuloksin riippumatta tutkijasta. (Vilkka 2007, 149.)

Otoksen valinta lähti toimeksiantajan toivomuksesta. Otokseen valikoitui eniten perusjoukkoa edustava otos. Luonnollisesti siis suurin ryhmä, joka edustaa perusjoukkoa. Tutkimuksessa käytettiin suurimman jäsenryhmän omaavaa joukkoa Stora Enson työntekijöitä. Alkuperäisessä suunnitelmassa olivat mukana myös Eforan työntekijät, mutta lupien puuttuessa he jäivät otoksesta pois. Otoksen valinta oli mielestäni onnistunut koska Stora Ensolla työskentelevä keski-ikäinen mies on tyypillisin sairauskassan asiakas.

Vastausprosentti jäi otoksen onnistuneesta valinnasta huolimatta mielestäni alhaiseksi. Suurin syy alhaiselle vastausprosentille oli todennäköisesti tutkijan oma virhevalinta, sähköinen kysely. Kyselyn lähtiessä sähköposteihin tuli työntekijöiltä palautetta siitä, etteivät useimmat Stora Enson työntekijät käytä työsähköpostia. Kyselyä ei kuitenkaan ollut aikarajoitusten puitteissa järkevää lähettää kirjeitse. Vastausten saaminen ja analysoiminen olisivat vieneet liikaa aikaa.

Tutkimuksen reliabelius saattaa siis kärsiä alhaisen vastausprosentin ja kyselyssä käytetyn sähköpostimenetelmän vuoksi.

9.3 Tutkimuksen validius

Validius on tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä sen on tarkoituskin (Vilka 2007,150).

Teoreettisten käsitteiden muuttaminen arkikielelle, operationalisoiminen, kysymysten muotoileminen on eräs validiutta mittaava ominaisuus (Vilka 2007, 150).

Validiteetti varmistetaan sillä, että käytetään oikeaa tutkimusmenetelmää, mittaria ja mittaamalla oikeita asioita (Kananen 2008, 81).

Operationalisoiminen onnistui, kuten odotin. Kysymysten muotoilu, mittarien luominen ei ollut kovin työlästä johtuen käytännön kokemuksesta, jota sain työharjoitteluni kautta. Tutkija, sekä tutkittavat ymmärsivät kysymykset samalla tavalla testilomakkeiden perusteella. Jälkeenpäin kuitenkin huomasin, että kysymyksiä olisi voinut täydentää sekä vastausvaihtoehtoja muotoilla. Kuitenkaan näillä muutoksilla ei olisi ollut vaikutusta validiuden kannalta.

Koen että tutkimus mittasi sitä, mitä sen oli tarkoituskin.

9.4 Yleistä pohdintaa

Opinnäytetyön aihe selvisi minulle päästessäni viimeiseen työharjoitteluun Veitsiluodon Sairauskassaan. He tarvitsivat ajankohtaista tietoa asiakastyytyväisyydestä, ja minä tarvitsin opinnäytetyön aiheen. Minun oli siis helppo lähteä toteuttamaan kyselyä, sillä olinhan yhdeksän viikkoa tutustunut sairauskassan toimintaan ja työhön. Kyselylomakkeen laatiminen oli helppoa, sillä minulla oli tarvittavat tiedot ja tuki sen tekemiseen.

Itse teoriaosuuden työstämisen ja kirjoittamisen koin haastavaksi, koska työntekijöille jäsenyys on pakollinen. Myös se, ettei sairauskassalla ole virallista strategiaa, liiketoimintaideaa eikä budjettia vaikeuttivat teoriaosuuden kokoamista.

Koskien omaa ammatillista kehittymistäni ja tutkimuksellisia tavoitteitani, onnistuin mielestäni hyvin. Kyselyn luominen, lähettäminen ja analysoiminen olivat mielekkästä, sillä työssäni käyttämä internetkysely, webropol oli helppokäyttöinen. Webropol myös tuottaa valmiiksi analysoidun aineiston, joten sitä oli hyvä lähestyä ja käyttää sellaisenaan pienin teknisin muutoksin. Tutkimusmenetelmät ovat monimuotoisia ja niitä tulee osata hyödyntää, sekä niiden käyttöä tulee osata perustella. Koen, että ymmärsin kvantitatiivisen tutkimuksen luonteen, ja osasin hyödyntää sitä, jotta pääsin tutkimuksen tavoitteisiin. Saavutin sen mitä lähdin hakemaan, sain vastauksen tutkimusongelmaan. Kyselyn tulokset antoivat organisaatiolle monipuolista tietoa jäsentensä mielipiteistä. Organisaatio aikoo parhaansa mukaan hyödyntää saamiensa tutkimustuloksia.

Alkuperäinen idea oli lähteä toteuttamaan teoriaa strategiatyön näkökulmasta, koin kuitenkin sen haastavaksi, ja päätin lähestyä teoriaa perinteisimmistä lähtökohdista. Kuitenkin haluan tuoda esille seikkoja, joilla on vaikutusta siihen, miksi kysely myös tehtiin, asiakastyytyväisyyden näkökulmaa unohtamatta.

Veitsiluodon sairauskassalla ei ole tehty systemaattista työtä strategian luomisen eteen, sillä sille ei ole ollut tarvetta vakaan jäsenmäärän ja sitä kautta vakaan rahavirran vuoksi. Edessä on vääjäämättä kuitenkin strategian kehittämisen paikka. Kassan toimintaympäristössä tapahtuu jatkuvia muutoksia, joista osa on ennustettavissa ja osa on ennalta-arvaamattomia.

Muutos kassan strategiassa voi lähitulevaisuudessa olla merkittävästi tarpeen, sillä sairauskassojen jäsenyyttä koko maassa on kaavailtu perustuvan työntekijöiden vapaaehtoisuuteen. Työssäkäyville

jäsenille on jatkossa löydettävä motivoivia palveluja sekä uusia tuotteita vanhojen rinnalle, jotta he haluaisivat edelleen olla sairauskassan jäseniä, mikäli kaavailtu muutos toteutuu. Muutos on kuitenkin vielä eu-tuomioistuimen käsittelyssä. Menee todennäköisesti vuosia, että uudistus toteutuisi.

Toinen merkittävä tekijä sairauskassan toimintaympäristön muutokselle on alati jatkuva teollisuuden alasajo Suomessa, joka vaikuttaa suoraan sairauskassojen jäsenmääriin. Stora Enson Veitsiluodon tehtaalla on saatu yt-neuvottelut päätökseen koskien paperikone ykkösen lopettamista, josta johtuen työssäkäyviä jäseniä on irtisanottu 88 (Nieminen, 2014. Luettu 20.5.2014.) Näiden henkilöiden Veitsiluodon sairauskassan jäsenyys päättyy työsuhteen päättyessä, jonka myötä heidän vakuuttamansa puoliset tippuvat kassan jäsenyydestä, joka taas aiheuttaa suoraan kassan jäsenmaksujen vähenemisen. Mikäli nykyinen tilanne Stora Ensolla jatkuu, uusilta irtisanomisilta tuskin vältytään, ja näin ollen kassan tulee varautua jäsentensä hupenemiseen. Kassan on siis todennäköisesti tehtävä muutoksia strategiaansa rahoituksensa turvaamiseksi.

Kolmas merkittävä tekijä sairauskassan palvelujen kehittämiseksi on eläkeläisten ja työssäkävien jäsenten vakuutusmaksujen ja vakuutusmenojen suhde. Vuoden 2013 tasekirjan mukaan sairauskassan korvauksien käyttö on jakaantunut seuraavasti; eläkeläiset käyttävät 60 % kassan vuotuisista maksetuista korvauksista ja työntekijät perheineen 40 %, mutta työssäkäyvät maksavat vakuutustuloista 60 % ja eläkeläiset 40 %. Tämä suhde närkästyttää työssäkäyviä jäseniä, jotka vaativat eläkeläisten jäsenmaksun nostamista. Tällä hetkellä työntekijät maksavat palkastaan 1,4 % jäsenmaksua, ja eläkeläiset 1,6 % eläkkeestään. Sairauskassan on tulevaisuudessa väistämättä pohdittava rahoituksen ja menojen suhdetta, jotta toiminta voidaan turvata pitkällä tähtäimellä.

10. LÄHDELUETTELO

Painetut lähteet

Grönroos, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY, Porvoo.

Grönroos, Christian 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WSOY, Porvoo.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2012. Turvaverkko vai trampoliini- sosiaaliturvan mahdollisuudet. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Kananen, Jorma 2008. Kvantti- kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketalous.

Kettunen, Terttu & Ihalainen, Jarmo & Heikkinen Hannele 2000. Monimuotoinen sosiaaliturva. Werner Söderström Osakeyhtiö, Helsinki.

Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum, Helsinki.

Lecklin, Olli & Laine, Risto O2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Talentum, Helsinki.

Outinen, Maarit & Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1993. Laatu ja asiakas- laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Werner Söderström Osakeyhtiö, Helsinki.

Rissanen, Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti, Vaasa.

Rissanen, Tapio 2005. Hyvä palvelu. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti, Vaasa.

Rope, Timo & Pöllänen, Jouni 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. WSOY, Juva.

Saari, Taisto 2006. Aallonmurtaja elämän myrskyissä- Sairaus- ja hautausaputoimintaa Veitsiluodossa vuodesta 1923. Gummerrus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Veitsiluodon sairauskassan säännöt 2014.

Veitsiluodon sairauskassan tasekirja 2013.

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

Ylikoski, Tuire 2001. Unohtuiko asiakas?. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.

Internet-lähteet

Kela, Terveysosasto/tarkastus- ja ratkaisuryhmä 08/2013. Työpaikkakassat. Luettu 21.1.2014.
Veitsiluodon sairauskassan intranet.

Kansaneläkelaitoksen www-sivut. Luettu 7.4.2014.

<http://www.kela.fi/toiminta>

Nieminen, Martta 2014. Stora Enso sulkee Veitsiluodosta yhden paperikoneen. Luettu 20.5.2014.
< <http://www.hs.fi/talous/a1396229767933>>

Veitsiluodon sairauskassan www-sivut. Luettu 4.5.2014.

<http://www.veitsiluodonsairaukassa.fi/index.php/toimintapiirijahallinto>.

LIITTEET

Liite 1. Testilomake ja saatekirje

Liite 2. Varsinaisen kyselyn saatekirje

Liite 1. Testilomake ja saatekirje

Hei!

Olen opiskelija Lapin amk:sta ja teen opinnäytetyönä asiakastyytyväisyyskyselyn Veitsiluodon Sairauskassalle. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena on kehittää kassan palveluita ja niiden laatua asiakaslähtöisesti, eli vaikuttaa juuri teidän saamaanne palveluun sekä etuuksiin. Tämä versio kyselylomakkeesta on testiversio, ja toivoisinkin, että voisitte vastata joka kysymykseen. Kyselyyn vastaamiseen menee n. 5-10 minuuttia.

Testilomakkeen tarkoitus on kasvattaa tutkimuksen luotettavuutta, sekä etsiä siinä mahdollisesti piilevät virheet.

Lopullinen kyselylomake tulee vastattavaksi sähköpostiin lähiviikkoina. Kysely lähetetään Stora Enson ja Eforan työntekijöille. Vastaukset käsitellään nimettömänä.

Lomakkeen voi palauttaa Matti Bergille, tai halutessanne Sairauskassan postilaatikkoon.

Riikka Rajala

Veitsiluodon Sairauskassan asiakastyytyväisyyskysely

Kysymyksiin vastataan rengastamalla mielestänne oikea vastausvaihtoehto.

1)Ikäanne?

1)18-25

2)26-35

3)36-45

4)45-68

2)Sukupuoli?

1)nainen

2)mies

3) Siviilisäätö?

- 1) naimaton
- 2) avioliitossa
- 3) avioliitossa

4) Jäsenmaksu on 1,4 % palkastanne, pidättekö jäsenmaksua kohtuullisena?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

5) Tunnetteko saavanne jäsenmaksulle vastinetta?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

6) Voitte halutessanne liittää aviopuolisonne kassan jäseneksi maksaen kaksinkertaista jäsenmaksua, oletteko liittäneet aviopuolisonne kassan jäseneksi?

- 1) kyllä
 - 2) ei ole puolisoa
 - 3) en, miksi?
-

7) Voitte halutessanne liittää luonanne asuvat, alaikäiset lapsenne kassan jäseniksi veloituksetta, oletteko liittäneet lapsenne Sairauskassaan?

- 1) kyllä
 - 2) minulla ei ole lapsia
 - 3) en, miksi?
-

8) Koetteko tietävänne sairauskassan korvauksista ja palveluista tarpeeksi?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

9) Onko teille selvää, miten sairauskassan etuuksia haetaan (esimerkiksi miten lomakkeita täytetään, mistä löydän lomakkeet, haenko etuuksia Kelalta vai Sairauskassasta)?

- 1) kyllä
- 2) ei
- 3) en osaa sanoa

10) Kaipaatteko ohjeistusta etuuksien hakemiseen?

- 1) kyllä, minkälaista?
-

- 2) en
- 3) en osaa sanoa

11) Miten asioitte Sairauskassan asioissa mieluiten?

- 1) toimistolla
- 2) puhelimitse
- 3) sähköpostitse

12) Koetteko tavoittavanne meidät helposti saadaksenne palvelua?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

13) Koetteko, että Sairauskassan asiakaspalvelun laatu on hyvää?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

14) Onko teillä Sairauskassan jäsenyyden lisäksi muita vakuutuksia liittyen terveyteenne?

- 1) kyllä
- 2) ei
- 3) en osaa sanoa

15) Eläkeläisjäsenyysoikeus syntyy työsuhteen keston ollessa 25 vuotta kassan toimintapiiriin kuuluvan työnantajan palveluksessa. Eläkeläisjäsenyyden tultua ajankohtaiseksi, aiotteko anoa eläkeläisjäsenyyttä, joka perustuu vapaaehtoisuuteen?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

16) Veitsiluodon Sairauskassalla on suorakorvaussopimukset Suomen terveystalon, hammaslääkäriasema MediKemin, useiden apteekkien, Fysiokemin ja Terameren kanssa. Suorakorvaussopimuksella tarkoitetaan sitä, että sieltä saa heti maksaessa kassan korvauksen jo laskusta vähennettynä. Vaikuttaako hoitopaikkanne valintaan suorakorvaussopimukset?

- 1) kyllä
- 2) ei
- 3) en osaa sanoa

17) Korvaamme lääkärinpalkkioista sekä tutkimuksesta ja hoidosta yhdessä Kelan kanssa 85 %, pidättekö etuutta hyödyllisenä?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

18) Korvaamme yhdessä Kelan kanssa reseptilääkkeistä 85 %, pidättekö etuutta hyödyllisenä?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

19) Korvaamme lisäetuutena tietyistä reseptilääkkeistä 50 %, joista ei saa Kelan korvausta. Pidättekö etuutta hyödyllisenä?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

20) Korvaamme yhdessä Kelan kanssa 50 % lääkärin määräämästä fysioterapiasta 10 kertaa vuodessa. Pidättekö etuutta hyödyllisenä?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

21) Sairauksassa korvaa silmälasit, piilolinssit tai laserleikkausta lisäetuutena kahden vuoden välein, 75 % 350 euroon asti. Pidättekö etuutta hyödyllisenä?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

22) Koskien kahden vuoden korvausväliä silmälasissa, piilolinseissä tai laserleikkauksessa, onko väli mielestänne:

- 1) sopiva
- 2) liian pitkä, haluaisin saada korvauksen useammin
- 3) liian lyhyt, väliä voisi pidentää, en tarvitse uusia laseja niin usein
- 4) en osaa sanoa

23) Sairauksassa korvaa 85 % hammaslääkärin palkkiosta, enintään 300 euroon asti vuosittain. Pidättekö etuutta hyödyllisenä?

- 1) kyllä
- 2) en
- 3) en osaa sanoa

24) Korvaamme terveyskeskus ja sairaalamaksut kokonaan. Maksamattoman laskun voi toimittaa suoraan Sairauksassaan. Onko tämä käytäntö teille kokonaisuudessa tuttu?

- 1) kyllä
- 2) ei
- 3) en osaa sanoa

25) Pidättekö korvausprosenttejamme koskien etuuksiämme riittävinä?

- 1) kyllä
- 2) en

3) en osaa sanoa

26) Onko teillä toiveita uuden korvauslajin saamiseksi, onko jotain, jota emme korvaa, mutta toivoisitte, että korvaisimme? Tähän voitte vapaasti kirjoittaa.

27) Onko teillä muita kehittämisideoita? Tähän voitte vapaasti kirjoittaa.

Kiitämme vastauksistanne!

Olivatko kysymykset ymmärrettäviä?

1) kyllä

2) ei

Oliko kysely liian pitkä, menikö sen täyttämiseen liian kauan?

1) kyllä

2) ei

LIITE 2. Varsinaisen kyselyn saatekirje.

Hei! Olen opiskelija Lapin Amk:sta, ja teen opinnäytetyönä asiakastyytyväisyyskyselyn Veitsiluodon Sairauskassalle. Kyselyn tarkoituksena on antaa mahdollisuus Stora Enson työntekijöille vaikuttaa sairauskassan toimintaan. Voitte vaikuttaa sairauskassan palveluun, palvelun laatuun sekä lisäetuksiin vastaamalla kyselyyn. Kyselyn tuloksia tullaan soveltamaan sairauskassan palveluiden kehittämiseen. Kyselyyn vastaamiseen menee vain muutama minuutti ja jokainen vastaus on arvokas!! Kyselyn vastaukset ovat anonyymeja, joten henkilöllisyys ei tule ilmi missään vaiheessa. Kyselyyn vastaamiseen on aikaa 16.5. asti. Klikkaamalla alla olevaa linkkiä pääsette kyselyyn. Terveisin Riikka Rajala