



Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen yksityiseen kuntoutusalan organisaatioon

Mari Konttila

2023 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen yksityiseen kuntoutus- alan organisaatioon

Mari Konttila
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2023

Mari Konttila

Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen yksityiseen kuntoutusalan organisaatioon

Vuosi

2023

Sivumäärä

46

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää digitaalinen asiakaspalautejärjestelmä yksityiseen kuntoutusalan organisaatioon yhdessä kuntoutuksen ammattilaisten ja kuntoutujien kanssa. Asiakaspalautelomakkeen tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan osallisuutta sekä mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen sisältöjen kehittämiseen. Työyhteisö ja yrittäjä toivoivat asiakaspalautelomaketta organisaatioon, koska tähän asti asiakaspalautteet on vastaanotettu suullisesti suoraan asiakkailta.

Opinnäytetyön kehittämistehtäviksi muotoutuivat; millaiset ratkaisut vaikuttavat asiakaspalautelomakkeen käyttäjäystävällisyyteen ja palvelee kuntoutusalan organisaation asiakkaita ja työntekijöitä, mitä asioita asiakaspalautekyselyllä halutaan kysyä ja selvittää sekä millaisia kehittämisideoita fysio- ja toimintaterapeuteilla on asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kahdesta kappaleesta, joissa käsitellään asiakaslähtöisyyttä kuntoutuspalveluissa sekä asiakaspalautejärjestelmää osana laadukasta sosiaali- ja terveyspalvelua.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä hyödynnettiin kvalitatiivisia (laadullisia) tutkimusmenetelmiä ja käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Tiedonkeruu menetelminä käytettiin työyhteisön ryhmähaastatteluja sekä asiakkaiden palautekyselyitä asiakaspalautelomakkeen koeversiosta. Palautelomaketta testattiin opinnäytetyöprosessin aikana, minkä jälkeen kerättiin työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia lomakkeesta. Palautelomake muokattiin analysoidun tutkimusaineiston perusteella kehittämistyön lopussa.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi asiakaspalautejärjestelmä yksityiseen kuntoutusalan organisaatioon. Asiakaspalautelomakkeesta tehtiin helppokäyttöinen, joka on helposti saatavilla. Palautteen avulla työntekijät saavat tietoa omasta toiminnastaan ja ammattitaidostaan, vastaanottotilojen toimivuudesta sekä siitä, miten työskentely on vaikuttanut asiakkaiden tilanteeseen ja millaisena asiakas on kokenut yhteistyön terapeutin kanssa. Palautelomakkeesta tehtiin digitaalinen versio, joka on mahdollista täyttää myös kirjallisena. Asiakaspalautelomake otettiin käyttöön kuntoutusalan organisaatiossa huhtikuussa 2023. Työyhteisö ja asiakkaat on hyvä ottaa mukaan asiakaspalautelomakkeen kehittämiseen, jotta saadaan toimiva ja käyttäjäystävällinen lomake, joka palvelee niin asiakkaiden kuin työyhteisönkin tarpeita.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, osallisuus, palaute, kuntoutuspalvelut

Mari Konttila

Development of a Customer Feedback System for a Private Rehabilitation Organization

Year

2023

Pages

46

The purpose of this thesis was to develop a digital customer feedback system for a private rehabilitation organization together with rehabilitation professionals and rehabilitants. The aim of the customer feedback form is to increase customer orientation, customer inclusion and opportunities to influence the development of the contents of the services. The work community and the entrepreneur wanted a customer feedback form for the organization, because until now customer feedback has been received directly from customers orally.

The development tasks of the thesis were what kind of solutions affect the user-friendliness of the customer feedback form and serve the customers and the employees of the rehabilitation organization. One of the development tasks was to find out what kind of issues employees want to ask and clarify with the customer feedback survey. In addition, the development task examined what kind of development ideas physiotherapists and occupational therapists have for collecting and utilizing customer feedback.

The theoretical framework of the thesis discusses customer orientation in rehabilitation services and the customer feedback system as part of high-quality social and health service.

Qualitative research methods were utilized in the research development work and an action research approach was used. Group interviews of the work community and customer feedback surveys from the trial version of the customer feedback form were used as data collection methods. The feedback form was tested during the thesis process. After that, employees' and customers' experiences of the form were collected. The feedback form was modified based on the analysed research data at the end of the development work.

As a result of the thesis, a customer feedback system was created for the private rehabilitation organization. The customer feedback form was made easy to use and easily accessible. With the help of feedback, employees get information about their own activities and professional skills, the functionality of the offices and how the work has affected the customers' situation and how the customer has experienced the cooperation with the therapist. A digital version of the feedback form was made, which can also be filled out on paper. The customer feedback form was introduced in the rehabilitation industry organization in April 2023. It is good to involve the work community and customers in the development of the customer feedback form to obtain a functional and user-friendly form that serves the needs of both customers and the work community.

Keywords: customer orientation, inclusion, feedback, rehabilitation services

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Kuntoutusalan organisaatio toimintaympäristönä	10
3	Asiakaslähtöisyys kuntoutuspalveluissa	11
4	Asiakaspalvelujärjestelmä osana laadukasta sosiaali- ja terveyspalvelua	13
4.1	Asiakaspalauteprosessi	14
4.2	Digitaalinen asiakaspalautekysely	17
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet	19
6	Tutkimuksellinen lähestymistapa ja kehittämistyön eteneminen	19
6.1	Aiheen ideointi ja valinta	21
6.2	Työyhteisön alkuhaastattelu.....	22
6.3	Alkuhaastattelun aineiston analyysi	22
6.4	Asiakaspalautelomakkeen suunnittelu ja koeversion testaus	24
6.5	Asiakkaiden kokemukset palautelomakkeesta	25
6.6	Työntekijöiden kokemukset palautelomakkeesta ja kehittämisideat	27
6.7	Sähköisen palautelomakkeen luominen ja käyttöönotto	29
7	Johtopäätökset	30
8	Pohdinta	31
	Lähteet.....	36
	Kuviot	39
	Liitteet	40

1 Johdanto

Asiakas- ja kuntoutujälähtöisyys on noussut 2000-luvulla tärkeäksi periaatteeksi niin sosiaali- ja terveydenhuollon kuin kuntoutuksenkin sisältöä ja toimintatapoja määriteltäessä. Asiakkaat nähdään tärkeinä palvelujen kehittäjinä muiden tekijöiden rinnalla. Asiakkaiden kokemuksia halutaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Asiakaspalautteen avulla on mahdollista lisätä asiakkaiden osallisuutta kuntoutuspalvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa. Kuntoutuminen nähdään yksilön ja ympäristön välisenä tavoitteellisenä muutosprosessina. Kuntoutuksessa ihminen ymmärretään tänä päivänä yksilöllisenä persoonana, jolla on omia tavoitteita ja mahdollisuus osallistua aktiivisesti kuntoutumisensa kehittämiseen arjessaan. (Härköpää ym. 2020, 16; Sipari 2021, 7)

Asiakkaan kokemus on yksi tärkeä näkökulma kuntoutuspalvelujen kehittämisessä. Asiakkaiden kokemusten ja näkemysten avulla voidaan saada laajemmin tietoa kuntoutuspalvelujen laadusta. Asiakaspalautetieto liitetään terveydenhuollossa palvelujen laadun arviointiin. Asiakkaat suhtautuvat myönteisesti tarjottavaan palveluun, kun he kokevat palvelun laadukkaaksi. (Kosklin ym. 2020, 76)

Häyhtiön (2017) mukaan useat tutkimukset osoittavat, että palveluntuottajilta puuttuu usein tietoa ja taitoa asiakaslähtöisten palveluiden suunnitteluun (Häyhtiö 2017, 2). 2000-luvulta lähtien yritykset ovat kehittäneet toimintaansa asiakaslähtöisempään suuntaan keräämällä esimerkiksi asiakaspalautetta toiminnan kehittämisen tueksi. Asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia on alettu ottamaan enemmän huomioon palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaat nähdään aikaisempaa enemmän myös kehittämiskumppaneina palautteen antamisen lisäksi. (Salonen ym. 2017, 17-18) Kuntoutujan ja ammattilaisten yhteistoiminnan onnistuminen näyttäisi olevan yksi tuloksellisuuden avainelementtejä. Arvioinnissa olisikin suotavaa tarkastella, mitkä tekijät vaikuttavat kuntoutumisprosessiin ja mahdollistavat prosessin etene- mistä. (Sipari 2021, 7)

Asiakkaan osallistuminen ja valinnanvapaus terveydenhuollossa on määritelty Suomessa lainsäädännössä. Asiakaslähtöisyys voidaan määritellä asiakkaan lähtökohtien, arvojen ja tarpeiden huomioimiseksi, mahdollisuudeksi osallistua omaa hoitoa koskeviin päätöksiin sekä pääsyksi oikea-aikaisesti tarvittavaan hoitoon. Asiakaslähtöisyys on yhteydessä hoidon laatuun, turvallisuuteen ja vaikuttavuuteen. Asiakaslähtöisyys kattaa myös asiakkaan antaman arvion siitä, miten hyvin organisaatio on onnistunut tehtävässään. (Kosklin ym. 2020, 75)

Asiakasosallisuutta voidaan lisätä keräämällä asiakkailta palautetta kuntoutustyön prosessista. Asiakaspalautteesta saatu tieto on osa asiakkaiden, terveydenhuollon henkilöstön ja johtajien

välistä vuorovaikutusta tuottaen tärkeää tietoa asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseen. (Kosklin ym. 2020, 75).

Organisaation laadukkaan palvelun ylläpitäminen ja kehittäminen vaatii palautetta. Taitavat asiakaspalvelijat ja palveluyhteisöt pitävät palautteen keruuta tärkeänä. He eivät tyydy vain yksilöiden satunnaisiin palautteisiin tai sanattomiin havaintoihinsa, vaan kerää ja käsittelee palautetta järjestelmällisesti. Asiakaspalautetta voidaan saada ja kerätä monella eri tavalla. Taitavat yhteisöt keräävät palautetta laajasti käyttäen kyselyitä, haastatteluja ja palautelomakkeita. Saatujen palautteiden johtopäätöksiä hyödynnetään käytännön toiminnassa ja kehittämisessä. (Ranne 2006, 148-149)

Asiakaspalautteen kerääminen on osa asiakaslähtöisten palveluiden ja asiakaskokemuksen parantamista. Asiakaspalautteen avulla saadaan tärkeää tietoa, mitä asiakas todella haluaa ja arvostaa. Organisaatio pystyy kehittämään palveluitansa vastaamaan entistä paremmin asiakkaan tarvetta. (Lehtola 2018, 10)

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähestymistapa on toimintatutkimuksellinen. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää digitaalinen asiakaspalautejärjestelmä yksityiseen kuntoutusalan organisaatioon yhdessä kuntoutuksen ammattilaisten ja kuntoutujien kanssa. Asiakaspalautejärjestelmän avulla voidaan saada tietoa muun muassa siitä, miten asiakkaat kokevat tulleet kuulluksi, miten terapeuttisiin tavoitteisiin on päästy ja millaiseksi he kokevat terapian sisällön. Asiakaspalautelomakkeen tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan osallisuutta sekä mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen sisältöjen kehittämiseen.

2 Kuntoutusalan organisaatio toimintaympäristönä

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö toteutetaan kuntoutusalan yksityisessä organisaatiossa, joka toimii kahdessa eri toimipisteessä Kanta-Hämeen alueella. Yrityksessä työskentelee noin 10 hengen työryhmä fysioterapeutteja ja toimintaterapeutteja, joista neljä on ammatinharjoittajia. Toimitiloissa työskentelee lisäksi hieroja sekä osteopaatti ammatinharjoittajina. Yritys tarjoaa vaativan kuntoutuksen fysioterapiaa ja toimintaterapiaa kaiken ikäisille asiakkaille painottuen neurologiseen kuntoutukseen aikuisille ja lapsille.

Fysioterapian ja toimintaterapian asiakkaat ohjautuvat organisaatioon Kansaneläkelaitoksen (KELA) vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämänä, julkisen terveydenhuollon palveluseleillä, vakuutusyhtiöiden maksusitoumuksilla sekä itsemaksavana läheteellä tai ilman.

Kelan vaativa lääkinnällinen kuntoutus toteutetaan terapioina ja moniammatillisina kuntoutuspalveluina. Laki Kelan järjestämästä vaativasta lääkinnällisestä kuntoutuksesta (L 145/2015) määrittelee muun muassa kuntoutuksen sisällön ja toteutuksen. Kuntoutuksen laatua valvotaan standardeilla ja palvelunkuvauksilla, joiden tavoitteena on varmistaa, että kuntoutus on hyvän kuntoutuskäytännön mukaista sekä kuntoutujan tarpeet ja oikeudet otetaan huomioon. Vaativa lääkinnällinen kuntoutus perustuu kuntoutujan kuntoutussuunnitelmaan. Kuntoutussuunnitelma sisältää tiedot kuntoutujan toimintakyvyn rajoituksista sekä yksilölliset ja konkreettiset kuntoutustavoitteet. (Härkäpää ym. 2020, 10, 12)

Organisaation terapeuttien työ on hyvin itsenäistä liikkuvan työnkuvan vuoksi tehden terapia-työtä osittain asiakkaiden arkiympäristössä. Fysioterapia ja toimintaterapia toteutetaan toimitiloissa, etäterapiana tai kotikäynteinä esimerkiksi kotona, päiväkodissa, koulussa, palvelutalossa tai muussa arjen ympäristössä. Lisäksi allasterapiat ovat yksi fysioterapian erityis-muoto. Kelan kuntoutusta tulee tehdä yhteistyössä kuntoutujan läheistensä ja muiden tärkeiden arjen toimijoiden, kuten päiväkotien, koulujen, palvelutalojen ja henkilökohtaisten avustajien kanssa. Yhteistyö mahdollistaa kuntoutumista edistävien toimintatapojen käyttöönoton ja vakiintumisen arkeen. (Härkäpää ym. 2020, 13)

Tutkimuksellisen kehittämistyön idea syntyi työyhteisön tarpeesta ja toiveesta luoda digitaalinen asiakaspalautelomake organisaatioon. Tähän asti asiakaspalautteet on vastaanotettu suullisesti suoraan asiakkailta. Lisäksi organisaation toimipisteiden vastaanottoaulassa on palaute-laatikot, mutta niihin tulee vain harvakseltaan asiakkailta palautetta. Työntekijöiden ja yrittäjän toiveena on saada kuntoutujilta monipuolista palautetta säännöllisesti jokaisen hoitjakson päätyttyä, jotta asiakkaiden ääni saadaan kuulluksi tehokkaammin suunnitellessa ja kehittäessä organisaation toimintaa.

3 Asiakaslähtöisyys kuntoutuspalveluissa

Asiakaslähtöisyys otetaan nykyään yhä enemmän huomioon sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämässä, joka näkyy muun muassa valinnanvapauden laajenemisena, sähköisten palveluiden yleistymisenä sekä yksilön oman vastuun lisääntymisenä terveyttä ja hyvinvointia koskeissa kysymyksissä. Asiakaslähtöisten terveystalvelujen lähtökohtana on asiakkaan arvojen ja omien tarpeiden kunnioitus ja huomioon sekä mahdollisuus osallistua omaa hoitoa koskeviin päätöksiin. (Aalto ym. 2017, 1) Kuntoutuksen ammattilaisten tulisi rakentaa kuntoutujan kanssa kehittäjäkumppanuutta yksilöllisessä kuntoutuksessa. Kuntoutuspalveluissa on panostettava kustannustehokkuuden lisäksi kokonaisvaltaisen kokemusten ja toiminnan lisäarvon tuottamiseen. (Sipari 2021, 8)

Sosiaali- ja terveysministeriö (2017) on julkaissut kuntoutuksen uudistamiskomitean laatimat ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi osana sote-uudistusta. Asiakaslähtöisyys on yksi keskeinen lähtökohta komitean ehdotuksissa. Kuntoutumisen tulee olla saumaton prosessi, joka lähtee kuntoutujan yksilöllisistä tarpeista ja tavoitteista. Kuntoutuja on aktiivinen toimija ja osallistuu kuntoutuksen jokaiseen vaiheeseen suunnitelman tekemisestä lähtien. Myös Kansaneläkelaitoksen (2022) vaativan lääkinällisen kuntoutuksen palvelukuvaus edellyttää samaa hyvää kuntoutuskäytäntöä asiakaslähtöisen kuntoutuspolun luomisessa. Kelan mukaan vaativassa lääkinällisessä kuntoutuksessa hyvän kuntoutuskäytännön mukainen kuntoutus on ”toiminnallista, aktiivista ja asiakaslähtöistä, ja sen lähtökohtana ovat kuntoutuksen arjen käytäntöihin ja osallistumiseen liittyvät tarpeet”. Kuntoutusta pyritään tekemään ”kuntoutujan omaa aktiivisuutta korostavalla, ohjaavalla ja toimijoita sitouttavalla tavalla”.

Kuntoutuksen ammattilaisen ja kuntoutujan välinen verkostomainen yhteistoiminta mahdollistaa saumattoman kuntoutusprosessin, jossa tavoitteet ja toimintatavat ovat asetettu yhdessä mahdollistaen kuntoutujalle mielekkään ja sujuvan arjen. Kuntoutus nähdään vahvasti kuntoutujan arkiympäristön yhteiskehittämisenä, johon otetaan mukaan myös kuntoutujan läheiset. (Sipari 2021, 9)

Suomen Fysioterapialiiton laatimassa laatuteeseissä (2004) määritellään asiakaslähtöisen toimintatavan näkyvän asiakkaan mielipiteiden huomioimisena sekä asiakkaan asiantuntemuksen kunnioittamisena oman fysioterapian laadun arvioijana. Laatuteeseissä tuodaan esille asiakaspalautteen olevan yksi keskeinen tekijä työyksikköjen arvioidessa toimintaansa. Arvioinnin apuvälineet, kuten asiakaspalautekyselyt, osoittavat konkreettisesti, missä mennään. Mittareiden avulla selvitetään, onko asetettuihin tavoitteisiin päästy sekä tunnistetaan kehittämistarpeet ja kehittämisen kohteet.

Utechtin (2022) laatimassa pro gradu -tutkielmassa todetaan asiakaslähtöisyyden näkyvän fysioterapiassa erityisesti silloin kun fysioterapeutit näkevät asiakkaan olevan terapian keskiössä. Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa fysioterapeutit asettavat saavutettavissa olevat

terapian tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa ymmärtäen ja kuunnellen asiakasta. Kuntoutusprosessin suunnittelussa tulisi pyrkiä kumppanuuteen ja dialogisuuteen niin, että asiakas koee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi. Esittämällä kysymyksiä ja kuuntelemalla asiakasta fysioterapeutti saa kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaan tarpeista. Asiakslähtöisyys edistää asiakkaan kuntoutumista, kun hänet kohdataan yksilönä ja ihmisenä, eikä oireena tai vaivana. Fysioterapeutit kokivat terapian olevan asiakslähtöistä myös silloin, kun terapeutit pystyivät auttamaan ohjaamalla kuntoutujiaan oikealle polulle kuntoutusprosessissa.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) vuonna 2017 julkaistussa tutkimuksessa ”Terveidenhuollon asiakslähtöisyys. Palvelujen käyttäjien kokemuksia terveystalouden toiminnasta” todetaan potilaan kunnioittavan kohtelun toteutuvan terveydenhuollossa suhteellisen hyvin, kun taas hoitoon pääsyssä ja mahdollisuuksissa osallistua omaan hoitoon on kehittämistä. Hoidon saantia vaikeuttivat etenkin eri palvelujen yhteensovittamiseen ja sujuvuuteen eli integraatioon liittyvät tekijät. Jaakon (2019) pro gradu -tutkielmassa sosiaalityöntekijät korostavat saamissaan palautteissaan asiakkaan kokemuksista kohtaamisesta ja kohtelusta sekä kuulluksi tulemisesta. Asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana ja aktiivisena osallistujana. Työntekijät kokevat tärkeäksi, että asiakas on kokenut olleensa osallinen oman asiansa käsittelyssä.

Virtanen ym. (2011) käsikirjan mukaan asiakslähtöisyyden perustana on ihmisarvon ja ihmisen kunnioittaminen. Asiakslähtöisessä toiminnassa asiakasta ei nähdä ainoastaan palveluiden kehittämisen kohteena vaan asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resurssina, jota tulisi hyödyntää palvelujen toteuttamisessa ja kehittämisessä. Palvelut järjestetään asiakkaiden tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi, jolloin palvelutoiminnan tulisi olla vastavuoroista ja yhteisymmärryksessä toteutettua palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Asiakslähtöiseen toimintaan sisältyy ajatus asiakassuhteiden jatkuvuudesta.

Sosiaali- ja terveystalouden uudistamisen yksi keskeisistä tavoitteista on lisätä asiakslähtöisyyttä, johon päästään vahvistamalla asiakasosallisuutta. Asiakkaan kokemus osallisuudesta auttaa kehittämään laadukkaita palveluita ja lisää asiakkaan hyvinvointia. Osallisuudesta säädetään useissa laeissa, kuten: perustuslaissa (731/1999), terveydenhuoltolaissa (1326/2010), sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä laissa sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakkaan osallistumisen huomioiminen ja kehittäminen on palvelunjärjestäjän ja -tuottajien velvollisuus. Palvelun käyttäjien oikeus on palveluihin osallistuminen ja niihin vaikuttaminen, joita voidaan toteuttaa esimerkiksi asiakastytytyväisyyskyselyiden ja -palautteiden avulla. (THL 2022)

4 Asiakaspalvelujärjestelmä osana laadukasta sosiaali- ja terveyspalvelua

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa asiakas on tuotu toiminnan keskiöön. Sosiaali- ja terveyspalveluiden laadun ja palvelujärjestelmän toiminnan mittaamiseen ja kehittämiseen tarvitaan tietoa asiakaskokemuksesta ja tyytyväisyydestä palveluihin. Asiakaspalautetta kerätään monin eri tavoin ja montaa eri tarkoitusta varten sote-palveluissa. Palautetta kerätään asiakkailta ennen palveluprosessia, sen aikana tai sen jälkeen. Suurin osa palautteesta saadaan perinteisillä kanavilla, kuten paperilla tai suullisesti, mutta yhä enemmän palautetta annetaan myös digitaalisessa muodossa. Asiakaspalautteiden käsittelyprosessit, tulosten tiedottaminen ja hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä ja vieminen strategiseen suunnitteluun ovat tulleet keskeiseksi osaksi asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden johtamista. (Sainio ym. 2022, 2; THL/Market-Visio Oy 2011, 8)

Sosiaali- ja terveyshuollon palvelut kilpailevat asiakkaan kiinnostuksesta antaa palautetta, jonka vuoksi palautteen antamisen tulisi olla asiakkaalle helppoa. Palautejärjestelmän läpinäkyvyys on tärkeää niin asiakkaan kuin henkilöstön kannalta. Organisaatiossa tulee olla kaikille osapuolille näkyvä strategia, miksi asiakaspalautetta kerätään, miten se käsitellään ja miten palautetta hyödynnetään kehittämistoimenpiteissä. Palautetta arvostavan organisaation keskeisiä periaatteita ovat muun muassa asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys. Asiakkaiden todellinen mahdollisuus vaikuttaa palvelujen kehittämiseen lisää innokkuutta palautteen antamiseen. Asiakkaille on hyvä tiedottaa, miten hänen antamansa palaute on hyödynnetty ja millaisia parannuksia sen myötä on tehty. Arvostava organisaatio tiedottaa myös henkilöstöä palautteiden tuloksista ja kehittämistyöstä. Kun saadut palautteet käydään yhdessä läpi organisaatiossa, henkilöstö motivoituu kannustamaan asiakkaita antamaan palautetta. Asiakas voi kieltäytyä palautteenannosta, jollei tiedä miten tietoa tullaan käsittelemään. Siitä syystä onkin tärkeä tiedottaa asiakasta selkeästi tietosuojasta. Organisaation johto ja henkilöstö sitoutuvat palautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen silloin kun he näkevät sen järjestelmällisenä osana omaa työtä ja organisaation toimintaa. Jotta tuloksia pystyy hyödyntämään suunnitelmallisesti palveluja ja toimintaa kehitettäessä, tulee asiakaspalautteen analysoinnin prosessiin nimetä vastuuhenkilöt. (Sainio ym. 2022, 7)

Achtén (2016) laatimassa väitöskirjassa todetaan asiakaspalautejärjestelmien olevan yksi mittari, jonka avulla voidaan seurata tavoitteiden toteutumista. Asiakaspalautejärjestelmä voidaan nähdä osana organisaation laadunhallintaa. Saadun asiakaspalautteen perusteella on mahdollista arvioida ja parantaa työn laatua. Asiakaspalautteet jaetaan yleensä virallisiksi määrittyviin kirjallisiin palautteisiin ja suullisiin hoidon yhteydessä annettuihin palautteisiin. Asiakkaiden kokemuksista kerätty tieto ja sen hyödyntäminen on tärkeää asiakaslähtöisempien palveluiden kehittämiseksi. Tämä auttaa syventämään asiakasymmärrystä. (Virtanen ym. 2011, 22)

Kulmalan ym. (2019) tutkimuksen mukaan hoitotyön johtajien ensisijaisiin tehtäviin kuuluu asiakaspalautteen säännöllinen ja jatkuva kerääminen sekä niiden käsittely asiakaslähtöisten palveluiden turvaamiseksi. Lisäksi heidän ydintehtäviään ovat asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen ja niiden juurruttaminen organisaatiossa esimerkiksi kouluttamalla ja ohjaamalla henkilöstöä asiakaslähtöiseen toimintaan. Asiakaspalautteita hyödynnetään palvelujen kehittämisessä organisaation eri tasoilla pyrkien saamaan asiakkaan äänen kuuluviin palveluiden kehittämistyössä. Saatujen palautteiden yhteenveto on tärkeää käydä läpi organisaatiossa niin johtoryhmissä kuin henkilöstön kanssa työyksiköissä. Johtajat pitivät myös tärkeänä olla tarvittaessa itse suoraan yhteydessä asiakkaiden kanssa yksittäisistä palautteista.

Milwayn ym. (2019) kaksiosaisessa tutkimuksessa selvitettiin sosiaalialan johtajien näkemyksiä asiakaspalautteesta. Tutkimus toteutettiin kyselynä kahden eri webinaarin yhteydessä, johon osallistui noin 2000 johtajaa 73:sta eri maasta. Tulokset osoittivat vain harvojen organisaatioiden keräävän, analysoivan ja käyttävän järjestelmällisesti saatuja palautteitaan. 88 % kyselyyn vastanneista sosiaalialan johtajista priorisoi palautteen keräämisen ja heistä 44 % luokitteli sen korkeimmaksi prioriteetiksi tai tärkeimmäksi tiedonlähteeksi organisaation jatkuvan kehittämistyön kannalta. Vain 13 % johtajista hyödynsi asiakaspalautteita tärkeimpänä tiedonlähteenä palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksesta ilmeni, että henkilöstöresurssin ja ajan puute olivat yleisimmät syyt (66 %), miksi palautejärjestelmää ei ole otettu käyttöön organisaatiossa. 20 % vastaajista kertoi palautteen keräämisen olevan liian monimutkaista tai liian kallista.

Asiakkailta kerätään palautetta aktiivisesti julkisissa ja yksityisissä sosiaali- ja terveysalan palveluissa, mutta kyselyitä on tehty kirjavin tavoin. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoiman kehitystyöryhmän laatimassa työpaperissa (2022) määritellään, miten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakaspalautetta aletaan keräämään kansallisesti yhtenäisellä tavalla. Tavoitteena on yhtenäistää asiakaspalautteiden kerääminen asiakaslähtöisellä tavalla kaikilla hyvinvointialueilla vuoteen 2025 mennessä käyttämällä ennalta sovittuja, yhteneviä mittareita. Sote-uudistuksen myötä on noussut esiin tarve tuottaa kansallisesti yhtenevää ja vertailukelpoista tietoa sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnasta ja laadusta palveluiden seurantaan ja kehittämistä varten. Palvelujen käyttäjät hyötyvät myös ajantasaisesta ja vertailukelpoisesta tiedosta, jotta he voivat seurata ja arvioida käyttämiensä palvelujen laatua ja valita eri palveluntuottajien väliltä. Työryhmä on jatkanut työskentelyään Suomen kestävän kasvun ohjelman (RRP) alaisuudessa vuodesta 2022 alkaen luodakseen toimintamallin asiakaspalautteen keräämisen kehittämiselle.

4.1 Asiakaspalauteprosessi

Asiakaspalauteprosessi muodostuu neljästä eri vaiheesta, jotka muodostavat jatkuvan kehän. Prosessi alkaa palautteen hankinnasta ja annosta. Sen jälkeen tulee palautteen

vastaanottaminen, vastaanotetun palautteen käsitteleminen ja neljäntenä vaiheena on palautteen vaikutus toimintaan. Palauteprosessin vaiheet voivat olla käytössä rinnakkain ja niiden järjestys voi vaihdella tilanteen mukaan. (Ranne 2006, 28-32) Korkiakosken (2019) mukaan palautteen kerääminen käynnistää välittömän, asiakaskohtaisen kehittämisen kehän. Jatkuvaan palautteen seuraamiseen ja kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota, jotta palauteprosessista saadaan mahdollisimman toimiva ja systemaattinen. Palautekysely tuleekin nähdä organisaatiossa mahdollisuutena eikä pakollisena pahana.

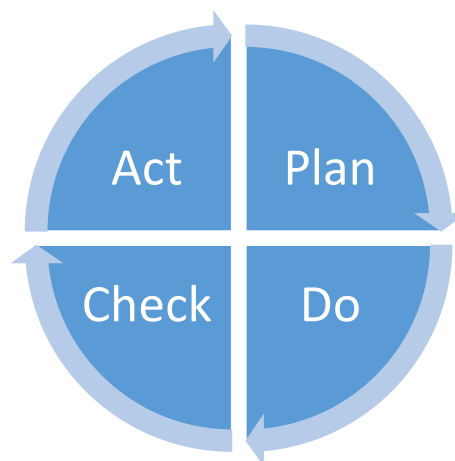
Systemaattinen ja hyvin suunniteltu asiakaspalautteen kerääminen on keino varmistaa, että palautteista saatu tieto on luotettavaa. Systemaattisesti kerätyillä palautteilla voidaan tehdä oikeita ratkaisuja asiakastasolla ja kehittämistyössä. Asiakaspalautekyselyjen lähettäminen tulee olla kaikkien työntekijöiden vastuulla, jotta se ei unohdu kiireen keskellä tai ”ikäville” asiakkaille ei lähetetä kyselyä. (Korkiakoski 2019, 89-90)

Asiakaspalautteen kerääminen on yksinkertainen tapa tarjota asiakkaille mahdollisuus osallistua palveluiden suunnitteluun, arviointiin, laadunvalvontaan ja kehittämiseen. Asiakaspalautetta voi kerätä monenlaisilla menetelmillä ja olisikin tärkeää miettiä, millaiset menetelmät sopivat juuri kyseisen organisaation asiakaskunnalle. Palautteen keräämisessä voi käyttää useampia eri kanavia, jotta palautteen antaminen olisi asiakkaille mahdollisimman helppoa ja motivoivaa. Asiakaspalautteen keräämiselle on asetettava selkeät tavoitteet ja luotava selkeä strategia organisaation toimesta. Palautteiden suunnitteluvaiheessa keskeisintä on pohtia, että millaista tietoa ja palautetta asiakkailta halutaan ja kuinka saatua palautetta käytetään palveluiden kehittämiseen. Kysely on suotavaa suunnitella niin, että asiakkaalla on mahdollisuus kertoa mielipiteensä omin sanoin. Kysymysten tulee tarkoittaa kaikille vastaajille samaa ja on tärkeää kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. Rajatut ja lyhyet kysymykset ovat parempia kuin yleiset ja pitkät kysymykset. Johdattelevia kysymyksiä on suotavaa pyrkiä välttämään. Myös kysymysten järjestyksellä on merkitystä. Perusohjeena pidetään sitä, että yleisimmät kysymykset sijoitetaan lomakkeen alkupuolelle ja spesifit kysymykset loppuun. Asiakaspalautteen keräämisessä on hyvä olla systemaattinen, että siitä on hyötyä. Asiakaspalautteiden laatu on tärkeämpää kuin määrä. (Hirsjärvi 2010, 199, 202; Häyhtiö 2017, 7-11; Lehtola 2018, 9, 14)

Tervosen (2008) pro gradu -tutkielmassa todetaan, että kattava asiakaspalautejärjestelmä luodaan analysoimalla yhdessä organisaation asiakaspalautetiedon tarpeet. Näiden pohjalta valitaan, millä tiedonkeruumenetelmillä voidaan parhaiten vastata tarpeisiin. Asiakaspalauteprosessia täytyy arvioida ja kehittää säännöllisin väliajoin, jotta pystytään seuraamaan vastaako sen eri osa-alueet edelleen oikeita asioita ja pystytäänkö tietoa käyttämään hyödyksi organisaatiossa. Esihenkilöillä täytyy olla suunnitelma, kuinka asiakaspalautetta hyödynnetään. Esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia erilaisten käytäntöjen yhtenäistämisestä organisaation sisällä sekä seurata ja kehittää parempaa toimintatapaa. Saatu asiakaspalaute tulee

muokata sellaiseen muotoon, että sitä pystytään jakamaan helposti ja sen perusteella pystytään tekemään päätöksiä. Kokonaisprosessia on tärkeä arvioida säännöllisesti.

Asiakaspalautetta on oleellista hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti kehittämällä organisaation toimintaa saadun palautteen perusteella. Tällöin organisaatio palvelee asiakkaiden tarpeita entistä paremmin. Asiakaspalvelun laatua kehittäessä on tärkeää, että palaute on kaikkien sitä tarvitsevien käytettävissä. Organisaation sisälle on luotava riittävät kanavat ja dialogiset toimintatavat tiedon jakamiseen ja käsittelyyn, joita asiakkailta saadaan. Muun muassa Lehtola on hyödyntänyt asiakaspalauteprosessin kuvaamista PDCA-mallin (Kuvio 1) avulla. Mallin ”Plan” vaiheessa organisaation on suunniteltava muun muassa, mitä asiakaspalautteella halutaan selvittää, minkälaisilla menetelmillä palautetta kerätään ja miten palautetta aiotaan hyödyntää. Mallin toinen ”Do” vaihe kuvastaa palautteen keräämistä, jolloin kaikki asiakaspalauteprosesseissa mukana olevat työntekijät sitoutuvat palautteen keräämiseen. ”Check” vaiheessa palaute analysoidaan palautteen keräämisen vastuuhenkilön toimesta ja tieto jaetaan työyhteisössä kaikille sitä tarvitseville. Viimeisessä ”Act” vaiheessa organisaatiossa tehdään yhdessä päätökset ja tarvittavat muutokset palautteiden perusteella. Päätökset tulee tehdä nopeasti palautteiden ollessa vielä ajankohtaisia. Tähän vaiheeseen sisältyy myös asiakkaiden tiedottaminen palautteiden tuloksista ja minkälaisia muutoksia palaute on saanut aikaan organisaatiossa. Tämän jälkeen prosessi aloitetaan alusta. (Lehtola 2018, 15-16)



Kuvio 1: PDCA-malli (mukaillen Lehtola 2018)

Asiakaspalaute tuottaa tärkeää tietoa, jonka perustalle yrityksen sisäinen toimintamalli tulisi rakentua. Palautteiden kautta työntekijät saavat tietoa omasta työskentelystään ja osaamisestaan sekä vahvuuksistaan ja kehittämisen kohteista. Näin he saavat mahdollisuuden kehittää omaa ammatillisuuttaan ja työskentelyään. Yksittäisen työntekijän tai työyhteisön kanssa käydään palautteet ja tilanteet läpi välittömästi palautteen saamisen jälkeen. Näin tilanteet ovat tuoreeltaan muistissa ja tarvittaessa korjaavista toimenpiteistä sopiminen on mutkatonta. Työntekijällä on mahdollisuus reflektoida omaa työskentelyään asiakkaan näkökulmasta palautteiden kautta. Palautteen myötä voidaan tunnistaa mahdollisia kehittämiskohteita tai haasteita. Palautteiden avulla he saavat tietoa myös oman työskentelynsä asiakaslähteisyydestä. Työntekijät voivat pohtia omaa osaamistaan ja ammatillisuuttaan uudesta näkökulmasta asiakaspalautteiden kautta. Yksittäisen työntekijän kohdalla kehitystoimenpiteet ovat henkilökohtaisia, mutta jos samoja haasteita havaitaan laajemmin työyhteisössä, on syytä tarkastella ja kehittää toimintaa laajemmin. (Jaako 2019, 65, 67; Korkiakoski 2019, 164-166)

Asiakaspalautteet mahdollistavat asiakastiedon saamisen eri prosessien ja käytäntöjen toimuudesta. Palautteiden avulla on mahdollista saada selville epäkohtia ja toimimattomia käytäntöjä, joita ei välttämättä muuten havaittaisi organisaatiossa. Asiakaspalautteiden avulla voidaan kehittää organisaation käytäntöjä ja prosesseja. Palautteen avulla voidaan miettiä organisaation omia ohjeistuksia ja käytäntöjä eri näkökulmasta. (Jaako 2019, 62)

4.2 Digitaalinen asiakaspalautekysely

Asiakaspalautteen kerääminen on helpottunut digitalisaation myötä. Toisaalta siitä on samaan aikaan tullut datapainotteisempaa, jolloin sen hyödyntäminen on asettanut organisaatioille uusia vaatimuksia. Teknologian yleistyminen on mahdollistanut asiakaspalautteen keräämisen esimerkiksi internetin ja sosiaalisen median kautta. Asiakaspalautteiden määrä on lisääntynyt viimeisinä vuosina ja yhteys teknologian kehittymiseen on havaittavissa. (Lehtola 2018, 9, 15)

Asiakaspalautteen kerääminen voi olla tarkoituksellista tai asiakkaan omasta tahdosta lähtöistä. Asiakas voi esimerkiksi tehdä päivityksen sosiaaliseen mediaan tai antaa palautteen työntekijälle suoraan palvelun yhteydestä. Passiiviseksi asiakaspalautteeksi kutsutaan esimerkiksi sosiaalisen median päivityksiä, jolloin palautetta pystyy antamaan aina vaikka organisaatio ei aktiivisesti itse hyödyntäisikään sitä palautteen keräämiseen. Aktiivisia palautekanavia ovat organisaation itse luomat kanavat ja prosessit palautteen keräämiseen. Aktiivisilla palautteilla organisaatio voi kohdistaa palautekyselyn esimerkiksi johonkin tiettyyn ongelmaan, johon kaipaavat ratkaisuja. Passiivinen palaute voi olla luonteeltaan aidompaa ja asiakkaan kokemana ongelma voi tulla todellisemmin esille. (Lehtola 2018, 9)

Teknologian avulla voidaan mitata asiakaspalautteen tuloksia erilaisilla työkaluilla. Teknologia lähettää tiedon palautteesta automaattisesti asioita hoitavalle henkilöstölle, jonka jälkeen

palautteeseen voidaan reagoida nopeasti suunnitellulla tavalla. Esimerkiksi NPS -numeroasteikolla voidaan asettaa hälytysrajat, joka mahdollistaa esimerkiksi yksittäisen asiakkaan tilanteen ratkaisemisen mahdollisimman pian palautteen antamisen jälkeen. Yksittäisistä asiakkaista muodostuu yrityksen todellisuus, joten yritysten olisikin suotavaa kiinnittää huomiota yksittäisten asiakkaiden tilanteeseen. Parhaimmillaan yritysten arvostelijasta on tullut yrityksen suosittelija, kun palautteen taustalla oleva syy hoidetaan kuntoon. (Korkiakoski 2019, 90)

Ong (2020) ym. tutkimuksessa todetaan terveydenhuollon henkilöstön kokevan digitaaliset asiakaspalautteet nopeasti täytettäväksi ja helpommin analysoitavaksi. Henkilöstön mukaan digitaaliset palautteet voisivat lisätä palautteiden määrää. Potilaiden kokemukset ja näkemykset digitaalisesta palautteen käyttökokemuksesta vaihtelivat riippuen, kuinka perehtyneitä he olivat digitaaliseen maailmaan. Potilaat mainitsivat tutkimuksessa haasteiksi muun muassa yksityisyyden, digitaalisen osaamisen puutteen ja tekniset viat kosketusnäytössä. Tutkimuksen osallistujat ehdottivat vaihtoehtoisten palautemuotojen tarjoamista digitaalisen palautteen rinnalle. Osallistujat ehdottivat digitaalisen ja kirjallisen palautteen vaihtoehtoksi muun muassa suullisen palautteen mahdollisuutta.

Powell (2019) ym. tutkimuksen mukaan terveydenhuollon organisaatioilla ja ammattilaisilla ei ole vielä riittäviä valmiuksia käsitellä internetin kautta annettuja asiakaspalautteita, vaikka niiden antaminen on yleistymässä etenkin potilailla, jotka ovat motivoituneita antamaan rakentavaa ja kannustavaa palautetta. Internetin välityksellä annettavista asiakaspalautteista on tullut rutiininomaista useilla toimialoilla, mutta sitä ei ole osattu hyödyntää vielä terveydenhuollon palvelujen kehittämisessä. Lääkärit suhtautuivat sairaanhoitajia negatiivisemmin internetpalautteeseen.

Maxwellin ym. (2020) tutkimuksessa todetaan, että terveydenhuollon organisaatiot keräävät suuria määriä potilastietoja, mutta niitä ei hyödynnetä riittävästi palveluiden kehittämiseen. Digitaaliset alustat ovat asiakaspalautteen kehittyvä alue, mutta iso osa palautteista jää huomaamatta. Terveydenhuollon henkilöstöllä ei ole vielä riittävästi keinoja niiden käsittelyyn. Useimmat kokivat, että asiakaspalautteet olivat hyödyllisiä, mutta heillä ei ollut resursseja toimia sen perusteella. Johtajien on varmistettava, että henkilöstöllä on riittävästi resursseja ja valtuuksia sekä luottamusta ja taitoja toimia potilaiden palautteen perusteella. Lisäksi heidän tulee ymmärtää, että henkilöstö saattaa tarvita erityiskoulutusta ja asiantuntija apua.

Asiakkaille tulisi tarjota useita kanavia palautteen antamiseen. Paperiset palautekortit oven vieressä on usein vaivaton tapa antaa palautetta, mutta esimerkiksi internetkyselyn avulla asiakas voi antaa yksityiskohtaisempaa palautetta. Organisaatiot ovatkin kiinnittäneet huomiota viimeisten vuosien aikana siihen, että palautteiden antaminen olisi asiakkaille helpompaa ja näin motivoi antamaan palautetta. Palautekanavan visuaalinen miellyttävyys auttaa pitämään vastaajan innostuneena ja keskittyneenä. (Lehtola 2018, 14)

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää digitaalinen asiakaspalautejärjestelmä yhdessä kuntoutuksen ammattilaisten ja kuntoutujien kanssa. Asiakaspalautejärjestelmän avulla voidaan saada tietoa muun muassa siitä, miten asiakkaat kokevat tullessa kuulluksi, miten terapeuttisiin tavoitteisiin on päästy ja millaiseksi he kokevat terapian sisällön. Asiakaspalautelomakkeen tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan osallisuutta sekä mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen sisältöjen kehittämiseen. Näin myös työyhteisö voi kehittää omaa työtään, kun he saavat asiakaspalautteiden kautta palautetta työstään ja toiminnastaan. Tavoitteena olisi saada jatkossa palaute kuntoutujalta jokaisen hoitojakson päättyessä.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön kehittämistehtäviksi muotoutuivat:

1. Millaiset ratkaisut vaikuttavat asiakaspalautelomakkeen käyttäjäystävällisyyteen ja palvelee kuntoutusalan organisaation asiakkaita ja työntekijöitä?
2. Mitä asioita asiakaspalautekyselyllä halutaan kysyä ja selvittää?
3. Millaisia kehittämisideoita fysio- ja toimintaterapeuteilla on asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen?

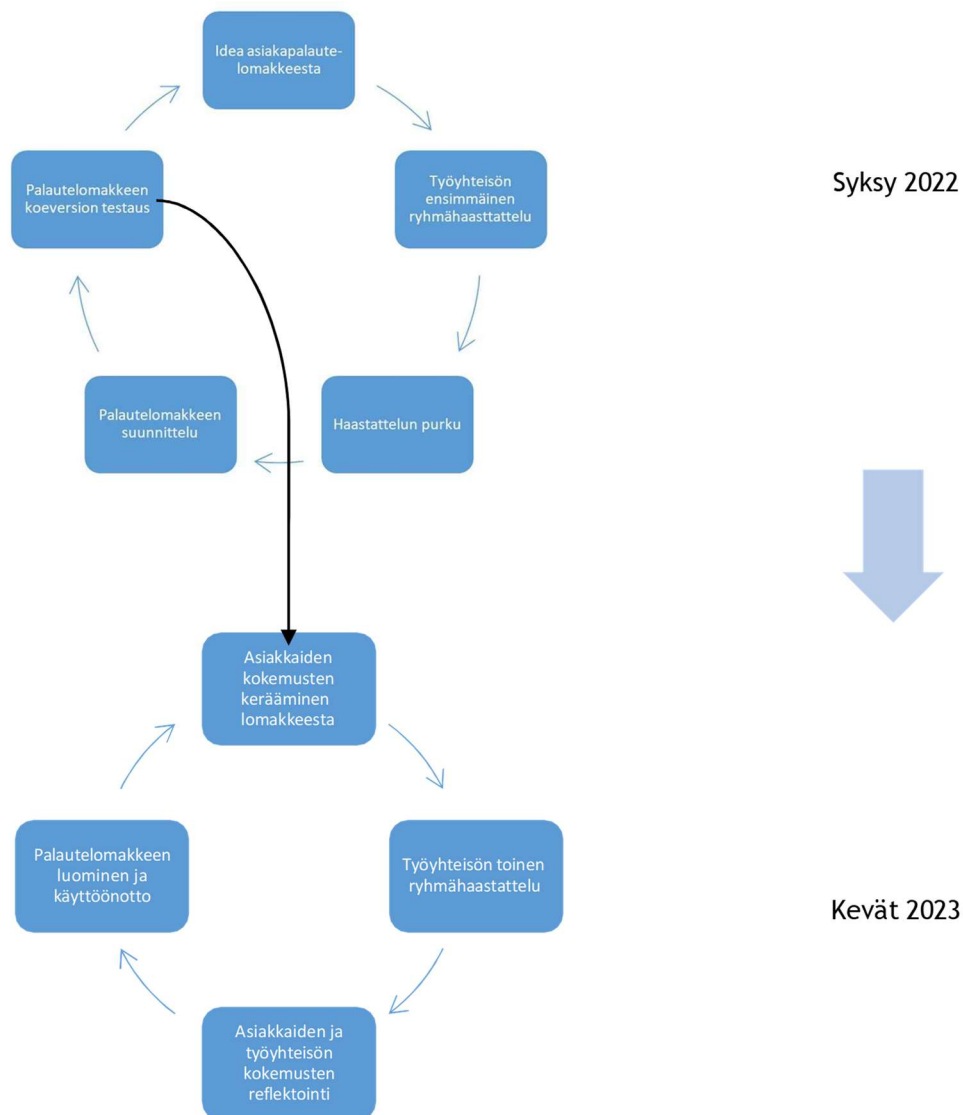
6 Tutkimuksellinen lähestymistapa ja kehittämistyön eteneminen

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, sillä tarkoituksena oli luoda uusi asiakaspalautejärjestelmä osallistaen kehittämistyöhön sekä työntekijöitä että asiakkaita. Kehittämistyön avulla pyrittiin löytämään tietoa, joka palvelee käytänteiden kehittämistä. Opinnäytetyö on lähtökohdiltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, koska ilmiöstä haluttiin saada syvällinen näkemys hyödyntäen useita tiedon lähteitä: teoreettista taustatutkimusta, haastatteluita ja kyselyitä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jotta todellisen elämän moninaisuus huomioidaan tutkimuksessa. Laadullinen tutkimus ei pyri yleistämään, vaan sen tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään ilmiötä eli sitä, mistä ilmiössä on kyse. Laadullisen aineiston analyysivaihe on syklinen prosessi, joka kulkee koko tutkimusprosessin ajan ohjaten tiedonkeruuta. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään niin paljon, että tutkimusongelma ratkeaa ja tutkija ymmärtää ilmiön. (Kananen 2017, 32-35)

Toimintatutkimus on keskeisiltä piirteiltään asioiden ja toimintatapojen pohtimista ja kyseenalaistamista. Siinä toteutuvat sen nimen mukaisesti tutkimus ja toiminta samanaikaisesti. Toimintatutkimus on monivaiheinen ja siinä korostuu muutosprosessin syklinen eteneminen, joka tähtää jatkuvaan muutokseen ja kehittämiseen. Tiedonkeruu, aineiston analysointi ja työn

muuttaminen tapahtuvat samanaikaisesti. Yksi sykli pitää sisällään suunnittelun, toimeenpanon, havainnoinnin ja reflektoinnin. Ensin luodaan uusia toimintatapoja tai työvälineitä, joita kokeillaan. Sen jälkeen niiden toimivuutta on havainnoitava saadakseen käsitys, vastaako muutos tarpeita tai tavoitteita. Havainnoinnin, toiminnassa mukana olleiden kokemusten ja analysoidun tiedon pohjalta toimintaa muokataan ja parannetaan. Tästä käynnistyy uusi sykli ja ne jatkuvat niin kauan, kunnes on päästy kehittämiselle asetettuihin tavoitteisiin. (Heikkinen 2015, 204; Kananen 2014, 11-12; Salonen ym. 2017, 40). Tutkimuksellinen kehittämistyön suunnittelu ja toteutus dokumentoidaan hyvin, sillä dokumentaatiolla on luotettavuusarvioinnin kannalta keskeinen rooli. Laadullisessa (kvalitatiivisessa) tutkimuksessa aineiston keruu ja analyysi vuorottelevat keskenään. (Kananen 2014, 21, 52, 78).

Tutkimuksellinen kehittämistyö eteni sykleittäin ja sisälsi eri vaiheita. Kuviossa 2. esitetään kehittämistyön vaiheittainen eteneminen syklistä toiseen. Toimintatutkimukselle tyypilliseen tapaan reflektointia on tapahtunut useassa eri kohdassa kehittämistyön aikana. Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin kevään 2022 - huhtikuun 2023 aikana.



Kuvio 2: Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen (mukaillen Kananen 2014)

6.1 Aiheen ideointi ja valinta

Tutkimuksellisen kehittämistyön aiheen ideointi ja suunnittelu lähti liikkeelle keväällä 2022 tarpeen kartoituksella. Idea syntyi tarpeesta ja toiveesta luoda digitaalinen asiakaspalautejärjestelmä kuntoutusalan organisaatioon. Kehittämistyön tekijä keskusteli alustavasti yrityksen omistajan kanssa huhtikuussa 2022, olisivatko he kiinnostuneita osallistumaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Yrityksen omistajan kanssa pidettiin aloituspalaveri lokakuussa 2022 ja sovittiin ensimmäinen työyhteisön ryhmähaastattelun ajankohta marraskuulle 2022.

6.2 Työyhteisön alkuhaastattelu

Kuntoutusalan organisaation fysioterapeuteille ja toimintaterapeuteille pidettiin ensimmäinen ryhmähaastattelu (Liite 1) marraskuussa 2022, jonka tarkoituksena oli kartoittaa muun muassa työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia asiakaspalautteen keräämisestä sekä asiakaspalautteen merkitystä ja sisältöä. Lisäksi sen tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden odotuksia asiakaspalautejärjestelmää kohtaan. Ryhmähaastattelu oli ajankäytöllisesti toimiva ratkaisu, koska samalla saatiin tietoja usealta henkilöltä yhdellä kertaa. Haastattelu oli lomakehaastattelu, joissa kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys olivat ennalta määrittäjä. (Hirsjärvi 2009, 206-210)

Haastattelukutsu lähetettiin kymmenelle työntekijälle, joista yhdeksän osallistui haastatteluun (n=9). Haastattelun kohteeksi valikoitui ne henkilöt, joita muutos koskee ja jotka tietävät asiasta jotain (Kananen 2015, 81). Osallistujista seitsemän oli fysioterapeutteja ja kaksi oli toimintaterapeuttia. Haastattelu toteutettiin organisaation taukotilassa kahvipöydän ääressä, jossa jokainen pääsi keskustelemaan toistensa kanssa kasvotusten. Yksi haastateltavista osallistui Teams -yhteyden välityksellä sairastumisen vuoksi. Haastattelu nauhoitettiin matkapuhelimen ja kannettavan tietokoneen äänitallenneohjelmalla, jotta varmistui, että haastattelu dokumentoitui varmasti.

6.3 Alkuhaastattelun aineiston analyysi

Haastattelusta saatu aineisto purettiin tekstimuotoon eli litteroitiin. Aineisto litteroitiin sanatarkasti. Ensimmäisestä haastattelusta litteroitua tekstiä oli viisi sivua. Litteroinnin jälkeen aineiston sisältöön perehdyttiin huolella lukemalla se läpi useaan kertaan. Haastattelun aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tarkoituksena oli kuvata aineistoa sanallisesti tiiviissä ja yleisessä muodossa kuvaten selkeästi, mitä aineisto tarkoittaa. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto ensin tiivistettiin pelkistämällä ilmaisut ja sen jälkeen luokiteltiin. Tekstistä ja lauseista pyrittiin löytämään viestin ydin. Aineiston aihekokonaisuudet jaettiin asiasisältöihin eli segmentteihin kehittämistehtävien pohjalta erottelemalla tekstistä sanat tai sanayhdistelmät värikoodeilla. Aihekokonaisuudet nimettiin ja luokiteltiin taulukkomuotoon erilliseen salasanalla suojattuun Microsoft Word -tiedostoon tutkittavan ilmiön hahmottamisen ja ymmärtämisen lisäämiseksi. Aineistoa tulkittiin etsimällä kehittämistehtäviin vastauksia koko prosessin ajan. Tiedon keruu ja analyysi kulkevat rinnakkain kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa, joten huolellinen perehtyminen aineistoon toistettiin jokaisen uuden aineiston yhteydessä. Usein vasta lopuksi tiedetään, mitä aineistoa otetaan analyysiin ja raporttiin mukaan, koska laadullinen analyysi ja siihen liittyvä aineisto kerätään monissa vaiheissa erilaisin menetelmin (Hirsjärvi 2010, 223; Kananen 2014, 112, Kananen 2015, 89-90, 94).

Asiakaspalautteen keräämisestä oli kokemusta noin puolella haastateltavista. Vastauksista kävi ilmi, että jokainen työntekijä ottaa suullista palautetta vastaan, mutta kyselylomaketta ei ole organisaatiolla käytössä palautteiden keräämiseen. Neljä haastateltavista keräsi suullista palautetta asiakkailta terapiajakson lopussa.

Totta kai niiltä asiakkailta kuulee ja kyselee palautetta, mutta ei ole semmoista kyselylomaketta tällä hetkellä.

Ei varmaan ole sellaista varsinaista kokemusta... Ehkä sanallisesti oon jossain loppukeskustelussa jotakin palautetta kysellyt.

Kaksi kertaahan me kerättiin lomakkeilla, mutta ei oo mitään varsinaista käytössä. Että kans suullista palautetta terapiajakson lopussa sitten kyselen.

Haastatteluun osallistuvista jokainen koki palautteen keräämisen merkityksellisenä. Vastauksista nousi esiin palautteen olevan merkityksellistä oman ammattitaidon ja työtapojen kehittämiseen. Sekä positiivinen että negatiivinen palaute koettiin tärkeänä oman ammattitaidon ja toiminnan kehittämiseksi.

Totta kai on kiva saada sitä positiivista, mutta sitten myös nimettömänä joku uskaltaa sanoa paremmin ehkä oikeita mietteitä, josta me saadaan rakentavaa sanottavaa. Siinä mielessä se on hyvä.

Ainahan on kiva saada positiivista palautetta ja sitten myös semmoista, mitä voi kehittää... Niin sitten pystyy tekemään niille asioille jotain. Jos ei saa minäkäänlaista palautetta, niin sitten vaan että no mitenhan tää nyt meni...

On se totta kai tärkeä, että pystyy sitten kehittämään omaa ammattitaitoa ja toimintaa, on se sitten hyvää palautetta, että lisää tätä tai sitten negatiivista. Kaikesta oppii.

Haastatteluun osallistuvilta selvitettiin ajatuksia siitä, millaisia asioita asiakaspalautelomakkeessa olisi hyvä kysyä. Työntekijät olivat samaa mieltä siitä, että kyselystä olisi hyvä saada mahdollisimman monipuolisesti vastauksia. Lomakkeessa olisi hyvä kysyä terapeutin toiminnasta ja ammattitaidosta sekä ympäristön viihtyvyydestä. Tärkeänä koettiin selvittää myös, onko asiakas kokenut muutosta omassa arjessaan, saiko asiakas apua siihen, mitä on lähtenyt hakemaan ja millaiseksi asiakas on kokenut yhteydenpidon terapeutin kanssa.

Mä oon ihan samaa mieltä, että mahdollisimman monipuolisesti. Sekä siitä terapeutin, voiko laittaa jotain ammattitaidon tyyppistä ja jotain muuta, että ehkä miten on kokenut sen vastaanottokäynnin tai muuten vaan sen terapiajakson ja se ympäristö, millainen on. Semmoset on tärkeitä.

Joo no varmaan moni tavallaan koskisi sitä koko niin kuin terapiaprosessia, terapiaa, terapeuttia, tiloja, yhteydenottoja ja käytänteitä, kehittämisohdotuksia...

Haastattelussa kysyttiin, että millä tavalla palautetta olisi hyvä kerätä asiakkailta. Työntekijöiden mielestä tärkeintä on palautelomakkeen helppokäyttöisyys ja helppo saatavuus.

Haastateltavat pitivät tärkeänä myös sitä, että palautelomake ei ole liian pitkä eikä siinä ole liikaa avoimia kysymyksiä.

No jotenkin silleen, että se on asiakkaalle helposti saatavilla tai että se vastausminen on silleen suht vaivatonta, että asiakkaat myös motivoituu siihen vastaukseen.

Joo siis joku semmoinen mikä olisi asiakkaalle mahdollisimman helppo ja selkeä, että mahdollisimman moni vastaisi siihen.

... ettei siinä ole liikaa jotain avoimia kysymyksiä, koska ne jää kans iteltä monesti, että ei jaksakaan miettiä ehkä siinä tilanteessa kauheammin.

Vastauksista nousi esiin palautteen keräämistävän riippuvan asiakkaasta. Joillekin sähköinen palautteen antaminen on helpointa, kun taas osa asiakkaista ei kykene täyttämään sähköistä lomaketta. Työntekijät ehdottivatkin, että voisiko sama palautekysely olla sekä sähköisesti että kirjallisesti saatavilla.

Osahan suosii helpoiten sähköistä ja suurin osa ei kykene sellaista käyttämään... Varmaan monta tapaa riippuen meidän asiakkaista, koska siellä on niin erilaisia ja joillekin on super helppoa tehdä joku sähköinen juttu, mutta...

...olisi netissä se sama lomake, mikä on mahdollista täyttää milloin vaan asiakkaalle tulee mieleen, että nyt mä haluan antaa palautetta tai kun loppuu jakso. Ja sitten se sama olisi mahdollista täyttää paperiversiona, mitä meillä olisi sitten täällä. Onko se mahdollista, että on se sama palautekysely molemmissa muodoissa.

6.4 Asiakaspalautelomakkeen suunnittelu ja koeversion testaus

Työyhteisön alkuhaastattelun tuottaman tiedon pohjalta kehittämistyön tekijä suunnitteli asiakaspalautelomakkeen koeversion marraskuussa 2022. Palautelomake laadittiin sähköisenä Microsoft Formsiin, koska se oli entuudestaan tuttu alusta kehittämistyön tekijälle. Lomakkeelle laitettiin kuusi asteikkoihin eli skaaloihin perustuvaa väittämää, joista vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. Asteikkona käytettiin viisiportaista Likert -asteikkoa. Palautelomakkeesta tehtiin riittävän lyhyt ja siinä suositettiin monivalintakysymyksiä, jotta mahdollisimman moni jaksaisi vastata siihen. Asiakkaille annettiin mahdollisuus antaa vapaa palaute ja esittää kehittämisideoita palveluntarjoajalle. Lomakkeen loppuun laitettiin avoin kohta, mihin asiakas voi halutessaan jättää yhteystiedot, mikäli haluaa, että häneen ollaan yhteydessä. Lisäksi lomakkeen lopussa on kohta, jossa asiakas voi hyväksyä tai kieltäytyä antamansa palautteen käytön nimettömänä organisaation markkinoinnissa.

Kehittämistyön toiseen vaiheeseen rekrytoitiin tiedontuottajiksi yrityksen nykyisiä kuntoutujia, joilla oli meneillään oleva fysioterapia tai toimintaterapia jakso yrityksessä. Kuntoutujia informoitiin tutkimuksellisesta kehittämistyöstä marraskuun 2022 lopussa. Yrityksen 20 nykyistä kuntoutujaa saivat omalta terapeutiltaan tulostetun kutsukirjeen (Liite 2), jossa heille

kerrottiin tutkimuksellisesta kehittämistyöstä ja mahdollisuudesta osallistua siihen. Kuntoutujia pyydettiin lähettämään sähköpostiosoitteensa kehittämistyön tekijälle, mikäli he haluavat osallistua vapaaehtoisesti kehittämistyöhön. Osallistumishalukkuutensa ilmoitti yrityksen kolme asiakasta. Osallistumishalukkuutensa ilmoittaneille kuntoutujille lähetettiin kehittämistyön tekijän toimesta sähköpostiviesti joulukuun 2022 alussa, jossa he saivat linkin asiakaspalautelomakkeen koeversioon. Asiakkaille annettiin joulukuu aikaa vastata palautelomakkeeseen. Palautelomakkeen täyttäminen onnistui niin tietokoneella kuin matkapuhelimellakin anonymisti.

Toisen vaiheen osallistujamäärän jäädessä kolmeen asiakkaaseen, kehittämistyön tekijä pyysi työyhteisön fysio- ja toimintaterapeutteja antamaan kymmenelle yrityksen kuntoutujalle paperisen version asiakaspalautelomakkeesta ja palautekyselyistä täytettäväksi terapiakäynnin yhteydessä helmikuun 2023 aikana. Kirjalliset versiot tulostettiin Microsoft Formsista, joten ne olivat ulkonäöllisesti ja sisällöllisesti samanlaiset kuin sähköinen palautelomake ja kysely. Kirjalliseen palautelomakkeeseen ja kyselyyn vastasi kuusi asiakasta. Kaiken kaikkiaan asiakkaita osallistui palautelomakkeen testaamiseen yhteensä yhdeksän organisaation kuntoutujaa (n=9).

6.5 Asiakkaiden kokemukset palautelomakkeesta

Asiakkaiden henkilökohtainen kysely asiakaspalautelomakkeen käyttökokemuksesta tapahtui ensin tutkimussuunnitelman mukaisesti sähköisesti Microsoft Formsilla. Osallistujille lähetettiin sähköpostitse linkki kyselyyn tammikuun 2023 alussa. Sähköpostin liitteenä oli kaksi kuvaa asiakaspalautelomakkeesta, jotta osallistujat muistivat, mitä kysymyksiä asiakaspalautelomake sisälsi. Tiedontuottajien uudelleen rekrytoinnin jälkeen, kuusi asiakasta vastasi kyselyyn kirjallisena helmikuun 2023 aikana. Kyselyn avulla oli tarkoitus selvittää asiakkaiden kokemuksia palautelomakkeesta ja pyydettiin ideoita jatkokehittämiseen. Kyselytutkimuksen avulla oli mahdollista kerätä tehokkaasti laaja tutkimusaineisto säästämällä kehittämistyön tekijän aikaa ja vaivannäköä (Hirsjärvi 2010, 195). Kyselylomakkeeseen vastaaminen tapahtui anonymisti, joten osallistujat eivät olleet tunnistettavissa tutkimuksellisessa kehittämistyössä.

Sähköinen kyselylomake sisälsi kahdeksan monivalintakysymystä, joihin vastaaja ohjeistettiin valitsemaan yhden tai useamman vastausvaihtoehdon. Monivalintakysymyksien vastauksia pystyy vertailemaan mielekkäästi ja vastauksia on helppo käsitellä ja analysoida tietokoneella. Palautekyselyiden vastauksia tarkasteltiin laskemalla jokaisen monivalintakysymyksen vastaukset erilliselle lomakkeelle. Tällä tavoin saatiin selville, kuinka paljon oli vastattu mihinkin kohtaan. Neljän monivalintakysymyksen jälkeen vastaajia pyydettiin antamaan avoin palaute, mikäli vastaus oli hidas/vaativa/ei/kohtalainen/huono. Kyselyn lopussa oli avoin kysymys, jossa pyydettiin kehittämisideoita asiakaspalautelomakkeen ja palautteen keräämisen

suhteen. Avoimet kysymykset auttoivat tulkitsemaan monivalintatehtävistä annettuja poikkeavia vastauksia ja vastaajat pystyivät ilmaisemaan itseään omin sanoin. (Hirsjärvi 2010, 201)

Palautekyselyyn vastasi yksi osallistuja tietokoneella, kaksi matkapuhelimella ja kuusi kirjallisena. Ensimmäinen monivalintakysymys oli suunnattu sähköisen asiakaspalautelomakkeen saatavuuteen. Kolme vastausta oli kohdassa ”helposti saatavilla” ja kaksi vastausta oli ”linkki oli helppo aukaista” -kohdassa. En osaa sanoa -kohdassa oli viisi vastausta. Kaikki vastanneet kokivat palautelomakkeen olevan helppo ja/tai nopea täyttää. Sähköisen palautelomakkeen keskimääräinen vastaamisaika oli 3:19 minuuttia.

Asiakkaat kokivat pääosin palautelomakkeen väittämien olleen helposti ymmärrettäviä. Kaksi vastausta oli ei -kohdassa. Yksi vastaajista ehdotti Likert- asteikon sanallisen kysymysten asettelun vaihtamista numeraaliseksi asteikoksi selkeyttämään väittämiin vastaamista.

Sanallinen kysymysten asettelu vaikeampaa hahmottaa, että mitä tolla tarkoitetaan. Tarvii esim ajatella käänteisesti. Varsinkin sairailla ihmisillä voi olla tossa haastetta. Esim koulu arvostelu 4-10 tai 1-5 toimisi paremmin ja olisi selkeämpi.

Asiakkaat saivat annettua lomakkeella haluamansa palautteen työntekijöille pääosin hyvin. Yksi osallistuja vastasi ”en” -kohtaan perustellen kommenttiaan seuraavasti:

Fysioterapian alku sekavaa. En edes tiennyt kuka lopulta oli fysioterapeutini.

Yksi asiakkaista oli jättänyt vastaamatta kysymykseen laittaen kirjallisen kommentin:

Jokseenkin sain annettua. Sain yhteyden nopeasti, mutta ekaa aikaa odotin n. 6 vk.

Suurin osa vastaajista koki, että he pystyivät antamaan palautelomakkeen avulla riittävästi tietoa asioista, joita olisi hyvä kehittää organisaatiossa. Kaksi asiakkaista oli sitä mieltä, että pystyivät vain osittain. Asiakkaat kokivat pääosin palautelomakkeen olevan pituudeltaan sopivan mittainen. Kaksi vastausta oli liian lyhyt -kohdassa.

Kyselylomakkeen perusteella asiakkaat kokivat palautelomakkeen olevan hyvä tai kohtalainen. Yksi vastaaja perusteli ”kohtalainen” -vastausta näin:

Muutama kysymys lisää, esim. ottiko (terapeutti) asiakseen palvelu ja edistää toimintakykyä.

Palautekyselyn lopussa asiakkaita pyydettiin antamaan kehittämisideoita asiakaspalautelomakkeen ja palautteen keräämisen suhteen:

Uusille asiakkaille, jotka ovat käyneet muutaman kerran, oma lomake. Pitkäaikaisille asiakkaille oma lomake.

”Vapaalle palautteelle” pari kysymystä lisää ja enemmän tilaa.

6.6 Työntekijöiden kokemukset palautelomakkeesta ja kehittämisideat

Työyhteisön toinen ryhmähaastattelu (Liite 3) pidettiin kehittämissuunnitelman mukaisesti helmikuussa 2023 kuntoutusalan organisaation toimitiloissa. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää muun muassa asiakkaiden suhtautumista asiakaspalautteen keräämiseen ja lomakkeen käyttäjävälisyyttä. Haastattelussa kerättiin työyhteisöltä kehittämisideoita asiakaspalautelomakkeesta ennen lomakkeen lopulliseen muotoon saattamista. Haastattelun osallistumiskutsu lähetettiin kaikille kymmenelle työyhteisön fysio- ja toimintaterapeuteille. Haastatteluun pääsi osallistumaan kuusi fysioterapeuttia (n=6). Haastattelu oli lomakehaastattelu, joissa kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys olivat ennalta määrättyjä (Hirsjärvi 2009, 208). Haastattelu nauhoitettiin matkapuhelimen ja kannettavan tietokoneen äänitallenneohjelmalla, jotta varmistui, että haastattelu dokumentoitui varmasti. Haastattelu litytettiin ja analysoitiin sen jälkeen sisällönanalyysin avulla.

Haastateltavista neljä olivat antaneet palautelomakkeen asiakkailleen täytettäväksi. Asiakkaat suhtautuivat hyvin asiakaspalautteen keräämiseen. Terapiakäynnin yhteydessä täytettävät kirjalliset palautteet olivat toteutuneet sähköistä asiakaspalautelomaketta paremmin. Työntekijät kertoivat, että asiakkaat ovat ehkä unohtaneet lähettää sähköpostia tekijälle, vaikka ovatkin suhtautuneet palautteen antamiseen myönteisesti.

No varmaan ihan ovat suhtautuneet hyvin, että mä luulen, että siinä on jäänyt sitten toteuttamatta mun asiakkaille se, että piti laittaa sähköpostia, niin mä luulen, että se on kosahtanu siihen...

Työntekijöiltä selvitettiin, miten asiakaspalautteen keräämistä olisi hyvä kehittää organisaatiossa. Haastateltavista kaikki olivat sitä mieltä, että paperinen lomake toimii paremmin kyseisen organisaation asiakaskunnalle. Moni korosti kuitenkin sitä, että palautteen antamiselle tulisi olla mahdollisuus täyttää molemmissa; sekä paperisena että sähköisenä.

...on niitä, jotka mielellään täyttää sen netissä, mutta tää paperiversio varmaan kuitenkin sitten toimii paremmin. Se pitäisi olla vähän niin kuin molemmissa mahdollisuus... Paperilla ja netissä.

Joo siis samaa mieltä, että varmaan paperinen toimii paremmin tälle meidän asiakaskunnalle ehkä selkeämpänä, että toki varmaan netissäkin olisi hyvä olla.

Haastateltavat pohtivat, milloin asiakaspalautte annetaan asiakkaille täytettäväksi. Kaksi työntekijää ehdotti, että olisiko lomake hyvä täyttää hoitojakson viimeisellä käynnillä. Työntekijät nostivat esiin aikataululliset resurssit, että onko aikaa alkaa täyttämään palautetta asiakkaan kanssa terapiakäynnin yhteydessä.

Hyvin harvan kanssa siitä tunnin tai 45 minuutin ajasta on tavallaan ottaa siihen, että täytetään vielä, varsinkin silloin kun käyntejä on rajallinen määrä niin siihen, että täytetään asiakastytyväisyyskyselyä, että se on hankala löytää paikkaa siihen.

...oisko vaikka jotenki, että aina niin kuin viimisellä kerralla, kun jakso päättyy tai käynnit loppuu, niin sitten jotenki varais vähän jotenki siihen palautteen tekemiseen.

Kysyttäessä, miten saatuja asiakaspalautteita olisi hyvä käydä läpi ja hyödyntää jatkossa, oli kaikki työntekijät samaa mieltä siitä, että jonkun/joidenkin tulisi kerätä ja koota palaute ensin, jonka jälkeen palautteet tulisi käydä yhdessä läpi säännöllisin väliajoin työyhteisön palaverissa tai esimerkiksi kehittämispäivässä. Palautteista on tärkeää nostaa esiin sekä kannustava että rakentava palaute molemmat.

...jonkuhan täytyis niin kuin kerätä sitten se ja sitten se ois jossain meidän palaverissa tai jossakin, missä me käytäis läpi vaan ne kohokohdat, että jos saadaan hyvää palautetta, niin ilman muuta, mutta jos on sitten se joku rakentava palaute siellä, niin sittenhän se on hyvä yhdessä käydä, että miten me tehdään niin kuin sit...

...onko se nyt vaikka kerran kuussa palaverissa tai neljä kertaa vuodessa vai miten, niin et tavallaan joku tekee sen pohjatyön ensin ja sit palaverissa käy tavallaan, että mitä niistä vastauksista saatiin tietää...

Haastattelun lopuksi selvitettiin työntekijöiden ajatuksia käytössä olleen palautelomakkeen selkeydestä, ymmärrettävyydestä ja siitä, tulisiko palautelomakkeessa kysyä vielä jotain muuta. Palautteita täytettäessä oli noussut esiin se, että jotkut väittämistä kohdistuu enemmän heille, jotka ovat olleet asiakkaina vain vähän aikaa, kun taas osa on ollut yli kymmenen vuotta asiakkaina. Työntekijät pohtivat, olisiko hyvä olla eri palautelomakkeet lyhyille ja pitkille asiakassuhteille. Vai eritelläänkö lomakkeessa, onko asiakas asioinut aikaisemmin tai kuinka pitkä hoitojakso on ollut.

Siinä kun parin asiakkaan kanssa katto näitä, niin tuli vähän ilmi se, että miten eri asia on se, että asiakas on ollut meillä vaikka kymmenen vuotta tai sitten, että se on se tuki- ja liikuntaelin asiakas, joka käy vaikka kymmenen kertaa, että vaikka sain yhteyden nopeasti ja vaivattomasti, niin jotenki tulee heti semmoinen olo, että sitä joka hakee siihen tuki- ja liikuntaelin, niin löysikö se meidät helposti ja saiko yhteyden. Koska sitten nää ketkä on ollu kymmenen vuotta, niin ne on ihan, että empä muista, että miten se alku meni. Niin jotku kysymykset palvelee enemmän niitä lyhytkestoisia asiakassuhteita... että mitä siinä on tavallaan mietitty, kumpaa asiakasryhmää vai molempia kenelle se palaute annetaan.

...pitäiskö siihen laittaa sitten semmonen kohta, että oletko asioinut meillä aikaisemmin tai että onko kuinka pitkä hoitojakso tai joku tämänönen, että vähän eritellä sitä, että saa semmoisen kuvan siitä, että onko ihan semmoinen yksi kertaa vastaanotto vai ihan sitten semmoinen yli kymmenen vuotta käynyt täällä.

Niin olisko sitten tavallaan joko erilliset lomakkeet vakuutusyhtiö, tules -asiak-
kaille, ketkä käy sen yhen jakson tai kaksi ja sit niille ketkä käy meillä viisi-
toista vuotta...

Haastateltavien mukaan väittämät olivat pääosin selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Yksi
asiakas oli ymmärtänyt ensimmäisen väittämän ”sain yhteyden nopeasti ja vaivattomasti”
henkilökemia kysymyksenä yhteydenotto kysymyksen sijaan. Työntekijät ehdottivat, että en-
simmäistä väittämää voisi tarkentaa; oliko ajanvaraaminen helppoa ja mitä kautta on varan-
nut ajan.

Mun yhelle asiakkaalle kävi niin, kun hän luki tän ensimmäisen kysymyksen ”
sain yhteyden nopeasti ja vaivattomasti” niin koska on kyse pitkäaikaisesta asi-
akkaasta, niin hän rupes selittämään meidän välistä yhteyttä, että meillähän
löyty yhteinen sävel siinä heti ja niin kuin näin. Eliikkä sitten sen tajusi niin,
että hän ajatteli meidän välistä yhteyttä eikä sitä yhteydenottoa.

Joo ihan selkee tämä (lomake). Toki tuossa tää sain yhteyden, niin ehkä se jo-
tenki, että vielä minkä yhteyden ja mihin ja kehen vai ajan vai kontaktin. Niin
ehkä se vielä jotenki vielä ymmärrettävämpään muotoon.

...se ois helpompi, että mihin sai yhteyden, että oliko ajanvaraaminen helppoa
ja sitten jos joku soittaa ja ei vastatakaan ja soitellaan perään tai näin mitä
se niin kuin... Vai onko joku menny nettiajanvarauksen kautta vai mitä kautta
on esimerkiksi varannu.

6.7 Sähköisen palautelomakkeen luominen ja käyttöönotto

Tutkimuksellisen kehittämistyön viimeisessä vaiheessa oli tarkoitus muokata koekäytössä ol-
lutta palautelomaketta ottaen huomioon niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin kokemukset
asiakaspalautelomakkeesta. Alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaan palautelomake olisi
ollut tarkoituksena toteuttaa pelkästään digitaalisena lomakkeena, mutta palautteiden ja ke-
hittämisehdotusten jälkeen palautelomake otettiin käyttöön myös kirjallisena versiona. Työn-
tekijät voivat asiakkaan toiveen ja oman harkinnan mukaan tarjota asiakkaalle joko sähköistä
tai kirjallista palautelomaketta.

Lopullinen palautelomake laadittiin Microsoft Formsiin, koska sen käyttö osoittautui sujuvaksi
kehittämistyön aikana. Microsoft Formsin lomakkeen ulkoasu vaikutti toimivalta ja lomakkee-
seen oli mahdollista lisätä organisaation logo. Myös lomakkeen värimaailmassa huomioitiin or-
ganisaation mukainen värit. Microsoft Forms -lomake toimii tietokoneella ja mobiiliversi-
ossa, joten sen täyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Lomakkeen linkki tulee kaikkien työyhy-
teisön jäsenien käytettäväksi ja he voivat jakaa linkin asiakkaille aina hoitojakson päätyttyä.
Palautelomakkeen voi lukea myös QR-koodilla, jotka laitetaan organisaation molempien toimi-
pisteiden vastaanottoaulaan ja terapiahuoneisiin. Lomake on mahdollista tulostaa suoraan
Microsoft Formsista kirjallista palautteen antoa varten.

Asiakkailta ja työntekijöiltä saadun palautteen perusteella palautelomakkeen alkuun lisättiin
monivalintakysymys, kuinka kauan kuntoutuja on ollut organisaatiossa asiakkaana. Palautteita

täytettäessä oli noussut esiin se, että jotkut väittämistä kohdistuu enemmän heille, jotka ovat olleet asiakkaina vain vähän aikaa, kun taas osa on ollut yli kymmenen vuotta asiakkaina. Palautelomakkeen ensimmäinen väittämä ”Sain yhteyden nopeasti ja vaivattomasti” tarkennettiin muotoon ”Ajanvaraaminen oli helppoa ja sujuvaa”.

Kahden asiakkaan vastauksissa ehdotettiin, että palautelomakkeessa olisi hyvä olla muutama kysymys lisää ja enemmän tilaa vapaalle palautteelle. Lomakkeeseen lisättiin väittämä ”Sain osallistua terapian suunnitteluun ja tavoitteiden asettamiseen” sekä avoin kysymys ”Miten meidän tulisi kehittää palveluamme ja toimintaamme?”.

Yhden asiakkaan vastauksessa ehdotettiin, että numeraalinen Likert -asteikko toimisi paremmin ja olisi selkeämpi skaaloihin perustuvassa kysymystyypissä. Sanallinen kysymysten asettelu voi olla vaikeampaa hahmottaa etenkin sairailta ihmisillä. Yksi työntekijöistä nosti myös saman kohdan esiin haastattelussa, että asiakkaat saattavat laittaa vastaukset vahingossa väärään reunaan asteikolla. Likert -asteikko muokattiin numeraaliseksi 1-5 saadun palautteen perusteella, jossa 1 on täysin eri mieltä ja 5 on täysin samaa mieltä. En osaa sanoa -kohta lisättiin kuudenneksi kohdaksi asteikon oikeaan reunaan.

Muokattu asiakaspalautelomake lähetettiin yrittäjälle ja työyhteisölle katsottavaksi ja kommentoitavaksi. Kaikki hyväksyivät palauteomakkeen sellaisenaan, jonka jälkeen se otettiin käyttöön huhtikuussa 2023.

7 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää digitaalinen asiakaspalautejärjestelmä yksityiseen kuntoutusalan organisaatioon yhdessä kuntoutuksen ammattilaisten ja kuntoutujien kanssa. Kehittämistehtävät muotoutuivat ja selkenivät kehittämistyön edetessä. Kehittämistyöhön kuului monta eri vaihetta ja aineisto kerättiin laadullisia menetelmiä hyödyntäen.

Tässä kehittämistyössä käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa osallistaen kehittämistyöhön sekä työntekijöitä että asiakkaita. Tiedontuottajien mielipiteiden avulla selvitettiin vastauksia kysymyksiin, jotka nousivat esiin kehittämistyön aikana. Kehittämistehtävään, millaiset ratkaisut vaikuttavat asiakaspalauteomakkeen käyttäjäystävällisyyteen ja palvelee kuntoutusalan organisaation asiakkaita ja työntekijöitä, vastauksista nousi esiin, että haluttiin kysely, joka on helppokäyttöinen ja helposti saatavilla. Palauteomakkeen tulisi olla riittävän lyhyt ja monivalintakysymyksiä tulisi suosia, jotta asiakkaat jaksavat vastata siihen. Kuntoutusalan organisaatioon haluttiin palauteomake, joka on mahdollista täyttää sekä sähköisesti että kirjallisena. Joillekin asiakkaille sähköinen palautteen antaminen on helppoa, kun taas osa asiakkaista ei kykene täyttämään sähköistä lomaketta. Työntekijät ehdottivat, että

palautteen kerääminen sisällytettäisiin osaksi asiakasprosesseja hoitojakson viimeisen terapia-käynnin yhteyteen.

Selvittäessä, mitä asioita asiakaspalautekyselyllä halutaan kysyä ja selvittää, nousi esiin monenlaisia näkökulmia. Työntekijät toivoivat, että kyselystä saataisiin mahdollisimman monipuolisesti vastauksia. Työntekijät olivat kiinnostuneita saamaan tietoa omasta toiminnastaan ja ammattitaidostaan sekä ympäristön viihtyvyydestä ja toimivuudesta. Lisäksi heillä oli kiinnostusta siihen, miten työskentely on vaikuttanut asiakkaiden tilanteeseen ja millaisena asiakas on kokenut yhteydenpidon terapeutin kanssa.

Kun työyhteisön fysioterapeuteilta ja toimintaterapeuteilta selvitettiin, millaisia kehittämisideoita heillä on asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen, tuli esiin työn kehittämisen näkökulma. Työntekijöiden haastattelussa nousi esiin, että jonkun/joidenkin työntekijöiden vastuulla tulisi olla palautteiden kerääminen ja koostaminen, jonka jälkeen palautteista saadut tulokset käytäisiin yhdessä läpi henkilöstön kanssa säännöllisin väliajoin työyhteisön palaverissa tai kehittämispäivässä. Työntekijät toivat esiin, että sekä positiivinen että negatiivinen palaute on tärkeää jakaa yhdessä oman ammattitaidon ja toiminnan kehittämistyöhön. Positiivinen palaute kannustaa työntekijöitä jatkamaan ja edelleen kehittämään jo hyväksi todettuja käytäntöjä.

Tämän opinnäytetyön tuloksena syntyi asiakaspalautejärjestelmä yksityiseen kuntoutusalan organisaatioon. Palautelomaketta testattiin opinnäytetyöprosessin aikana, minkä jälkeen kerättiin työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia lomakkeesta. Työntekijöiden ja asiakkaiden vastausten analysoinnin jälkeen tehtiin sähköinen asiakaspalautelomake (Liite 4), minkä otimme käyttöön työyhteisössämme huhtikuussa 2023.

8 Pohdinta

Kiinnostukseni asiakaskäyttäytymisen kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen on kasvanut työurani aikana työskenneltäessä 13-vuoden ajan sosiaali- ja terveysalalla. Olen huomannut usein, että asiakkailla on tarve tulla kuulluksi ja he antavat mielellään suullista palautetta kysyttäessä, miten olemme onnistuneet palveluissa ja toiminnassamme. Uudet asiakkaat antavat myös spontaania palautetta ensimmäisten käyntien yhteydessä esimerkiksi tilojen viihtyvyydestä ja esteettömyydestä sekä kuinka helposti ovat löytäneet vastaanotolle. Haasteeksi on noussut se, että suullista palautetta ei ole kirjattu mihinkään, jolloin kehittämis ehdotukset ovat jääneet helposti toteuttamatta. Asiakaspalautteen avulla saadaan arvokasta tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja kokemuksista, jotka voivat jäädä muuten saamatta tietoon. Asiakkaiden kokemuksista kerätty tieto ja sen hyödyntäminen on tärkeää asiakaslähtöisempien kuntoutuspalveluiden kehittämisessä ja arvioimisessa. Tämä auttaa syventämään asiakasymmärrystä. Koen

tämän opinnäytetyön ja asiakaspalautejärjestelmän kehittämisen olleen organisaatiollemme ja omalle ammatilliselle kehitymiselle merkityksellistä.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön teoreettinen viitekehys pysyi samana kuin se oli kuvattu tutkimussuunnitelmassa. Kehittämistyöllä pyrittiin lisäämään asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan osallisuutta sekä kehittämään kuntoutusalan asiakaspalautejärjestelmää osallistaen asiakkaat ja työyhteisö kehittämistyöhön. Asiakkaat pääsivät vaikuttamaan asiakaspalautelomakkeen sisältöön ja heidän mielipiteitään kuunneltiin kehittämistyön aikana. Heille kerrottiin, että heidän mielipiteensä ovat tärkeitä niin kehittämistyön kuin palveluiden käyttäjän näkökulmasta. Salosen ym. (2017) mukaan asiakkaat nähdään aikaisempaa enemmän myös kehittämiskumppaneina palautteen antamisen lisäksi. Myös työntekijöillä oli vaikutusmahdollisuuksia ja heidän mielipiteitään kuunneltiin kehittämistyönprosessin ajan.

Tutkimussuunnitelmassa tarkoitukseni oli tehdä digitaalinen asiakaspalautelomake kuntoutusalan organisaatiolle. Kehittämistyön aikana aineistoista kävi kuitenkin ilmi, että asiakkaille tulisi tarjota useita eri vaihtoehtoja palautteen antamiseen, jolloin myös kehittämistehtävät muuttuivat prosessin aikana. Tutkimussuunnitelman eläminen kuuluu luonnollisena osana laadullista tutkimusta (Kananen 2017, 71). Työntekijät nostivat haastatteluissa esiin, että osa asiakkaista ei kykene täyttämään sähköistä palautelomaketta, kun taas joillekin asiakkaille sähköisen lomakkeen täyttäminen on helppoa ja mieluisinta. Myös Ong ym. (2020) sekä Lehtolan (2017) löydökset tukevat samaa ajatusta siitä, että asiakkaille tulisi tarjota digitaalisen palautelomakkeen rinnalle muitakin vaihtoehtoja palautteenannolle, kuten kirjallisen ja suullisen palautteen mahdollisuus. Organisaatioiden on tärkeää kerätä palautteita käyttäen niitä menetelmiä, jotka sopivat juuri kyseisen organisaation asiakaskunnalle. Tervonen (2008) toteaa, että tiedonkeruumenetelmän tulee perustua kyseisen organisaation asiakaskunnan tarpeisiin, jotka saadaan selville analysoimalla organisaation asiakaspalautetiedon tarpeet.

Asiakkaiden kokemusten ja tiedon kerääminen ovat ensisijaisen tärkeitä asiakaslähtöisiä palveluita kehittäessä. Organisaation on kuultava asiakkaidensa mielipiteitä ja kokemuksiaan saamastaan palvelusta, jotta asiakaslähtöisyys onnistuu aidosti. Virtasen ym. (2011) mukaan asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resurssina, jota tulisi hyödyntää palvelujen toteuttamisessa ja kehittämisessä. Kuntoutusalan organisaation työntekijät olivat yhtenäisesti sitä mieltä, että asiakaspalautteen kerääminen on merkityksellistä oman ammatitaidon ja organisaation palveluiden kehittämiseen. Asiakaspalautteen avulla organisaatio saa olennaista tietoa toiminnan laadusta, kun taas työntekijät saavat tietoa omasta työskentelystään ja osaamisestaan sekä vahvuuksistaan ja kehittämisen kohteista. Jaako (2019) tuo pro gradu -tutkielmassaan esille asiakaspalautteesta saadun tiedon olevan merkityksellistä oman ammatillisuuden ja työskentelyn kehittämiseksi. Palautteiden kautta työntekijöillä on mahdollisuus pohtia omaa osaamistaan ja työskentelyään asiakkaan näkökulmasta. Uuden

asiakaspalautejärjestelmän myötä työyhteisö pystyy ottamaan entistä paremmin huomioon asiakkaidensa toiveet, odotukset ja mielipiteet suunnitellessaan ja toteuttaessaan palvelujaan.

Kehittämistyön tekijänä oman työyhteisön tutkimuksellinen kehittäminen oli antoisaa, mutta samalla myös ajoittain haasteellista. Esimerkiksi ryhmähaastatteluja tehdessä oli välillä vaikeaa olla objektiivisena haastattelijana kommentoimatta työkavereiden vastauksia ja ajatuksia. Pyrin mahdollisimman huolellisesti objektiivisuuteen. Toisaalta koen, että tuttavallinen ilmapiiri rentoutti ja vapautti haastattelutilanteita, joten vastaajat eivät välttämättä jännittäneet tilannetta samalla tavalla kuin jos haastattelijana olisi ollut täysin vieras ihminen.

Osallistujamäärän jäädessä vähäiseksi asiakaspalautelomakkeen testaamisvaiheessa, pohdin olisinko voinut tehdä jotain toisin, esimerkiksi tiedottaa vielä perusteellisemmin työyhteisöä kehittämistyön ja asiakaspalautelomakkeen vaikuttamismahdollisuudesta. Lehtolan (2018) mukaan asiakaspalautteiden määrään voidaan vaikuttaa luomalla organisaatioon ilmapiirin, joka osallistaa asiakkaita ja jossa työntekijät huomioivat asiakkaan tarpeita entistä enemmän. Asiakkaat ovat todennäköisesti motivoituneempia organisaation kehittämiseen ympäristössä, jossa työyhteisö palvelee asiakkaita taitavasti. Olin opintovapaalla koko kehittämistyön prosessin ajan, joten koen, että olisin voinut vaikuttaa enemmän asiakaspalautteiden testaamiseen, mikäli olisin ollut tiiviimmin läsnä työyhteisössä. Toisaalta esimerkiksi lähestyvä joulun aika saattoi vaikuttaa siihen, että kuntoutujat eivät muistaneet lähettää sähköpostilla osallistumishalukkuutta saatuaan terapeuttiltaan kutsukirjeen tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Tiedontuottajien uudelleen rekrytointi mahdollisti paperisen asiakaspalautelomakkeen testaamisen, jota ei tutkimussuunnitelman mukaan olisi ollut tarkoitus testata.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimaa hyvää tieteellistä käytäntöä kaikissa vaiheissa. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa huolellisuus, rehellisyys ja tarkkuus koko opinnäytetyön ajan, aina esittämiseen ja tulosten raportointiin asti. Kehittämistyössä sovellettiin tieteellisen tutkimuksen eettisiä ja kriteerien mukaisia tiedonhankinta-, tutkimus-, ja arviointimenetelmiä. Lähdekirjallisuuden valitsemisessa kiinnitettiin huomiota aineiston luotettavuuteen ja pyrittiin valitsemaan mahdollisimman ajankohtaisia lähteitä. Lähdemerkinnät kirjattiin Laurean kirjallisten ohjeiden mukaisesti kunnioittaen alkuperäisiä julkaisijoita. (TENK 2012, 6) Opinnäytetyön tekemiseen haettiin yksityisen kuntoutusalan organisaation yrittäjältä tutkimuslupa.

Kehittämistyön luotettavuutta ja laatua tarkasteltiin reliabiliteetin eli tulosten pysyvyyden ja validiteetin eli oikeiden asioiden tutkimisen avulla. Arvioitavuus pyrittiin varmistamaan riittävän tarkalla dokumentaatiolla ja perustelemalla kehittämistyön eri vaiheissa tehdyt ratkaisut ja valinnan huolellisesti. Kehittämistyöhön kerättiin riittävä määrä aineistoa erilaisin menetelmin kehittämistyön eri vaiheissa luotettavuuden vahvistamiseksi. Laadullisessa

tutkimuksessa aineiston määrää ei voida etukäteen määritellä, vaan sitä kerätään niin kauan, kunnes tutkimusongelma ratkeaa. Tutkittavan aineiston laatu on merkittävämpää kuin aineiston määrä. Tämän kehittämistyön alussa ja lopussa pidettiin työyhteisön ryhmähaastattelut ja kyselylomakkeen avulla selvitettiin asiakkaiden kokemuksia asiakaspalautelomakkeen koever-siosta. Kehittämistyön saturaatio eli kylläntyminen pyrittiin varmistamaan rekrytoimalla asiakkaita uudestaan palautelomakkeen testaamisvaiheessa ensimmäisen joukon jäädessä pieneksi. Laadullista aineistoa analysoitiin sitä mukaan, kun aineistoa kertyi ja lopulta pystyttiin saavuttamaan kylläntymispisteen riittävällä määrällä aineistoa. Kylläntymispiste eli saturaatio saavutetaan silloin, kun vastaukset alkavat toistaa itseään. (Kananen 2015, 115; Kananen 2017, 53)

Haastatteluaineistojen luotettavuus pyrittiin varmistamaan haastatteluiden huolellisella suunnittelulla ja informanttien vahvistuksella. Lomakkeen huolellisella laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla tehostettiin tutkimuksellisen kehittämistyön onnistumista. Kananen (2017) mukaan tutkimusaineistot tulee luetuttaa ja hyväksyttää haastateltavilta, jolloin voidaan todeta tutkimuksen olevan luotettava tiedontuottajien kannalta. Työyhteisö oli aktiivisesti mukana tämän kehittämistyön eri vaiheissa. Kahta molemmissa ryhmähaastatteluissa mukana ollutta työntekijää pyydettiin lukemaan haastattelun aineistot, jotka vahvistivat tutkimustuloksen paikkansapitävyyden eli sen, että tekijä ei ole itse keksinyt aineistoa. Työyhteisölle esitettiin muokattu versio asiakaspalautelomakkeesta ennen sen käyttöönottoa. Palautelomake otettiin käyttöön, kun organisaation yrittäjä ja työyhteisö olivat hyväksyneet sen.

Tiedontuottajien osallistuminen noudatti itsemääräämisoikeutta ja perustui vapaaehtoisuuteen. Osallistujilla oli mahdollisuus keskeyttää tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistumisensa missä vaiheessa vain syytä ilmoittamatta ja ilman kielteisiä seurauksia. Osallistujia tiedotettiin tutkimuksellisesta kehittämistyöstä ja tietosuoja-asioista kutsukirjeillä, jolla pyrittiin varmistamaan tutkittavien riittävä ymmärrys kehittämistyöhön osallistumisesta. Osallistujilta pyydettiin kirjallinen suostumus kehittämistyöhön osallistumisesta. Ryhmähaastattelut nauhoitettiin ja osallistujille kerrottiin, että ääninauhoitteet poistetaan kehittämistyön päätyttyä. Myös sähköpostiviestit ja kyselylomakkeiden vastaukset poistettiin kehittämistyön valmistuttua. (Kuula 2015, 38; TENK 2021)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tiedontuottajilta kerättiin vain tutkimuksen tarkoituksen kannalta välttämättömiä henkilötietoja, joita olivat nimi ja sähköpostiosoite. Kerätyt henkilötiedot käsiteltiin luottamuksellisesti tietosuojalain (1050/2018) ja EU:n tietosuoja-asetuksen (679/2016) edellyttämällä tavalla ja ne poistettiin asianmukaisesti tutkimuksellisen kehittämistyön päätyttyä. Tutkimusaineisto säilytettiin henkilökohtaisella tietokoneella salasanan takana kehittämistyön tekemisen ajan, jotta tulosten luotettavuus ja aineiston aitous olisi ollut mahdollista tarvittaessa todentaa. Aineisto käsiteltiin varovasti ilman ulkopuolisia.

Tutkimuksen tuloksien raportointi tulee tapahtua niin, että osallistujia ei voi tunnistaa. Opinnäytetyössä suojeltiin osallistujien anonymiteettiä jättämällä henkilöiden erittelyt aineisojen analyysissä, koska oli pieni joukko tiedontuottajia kyseessä. Opinnäytetyössä ei julkaistu tutkimuksen kohteena olevan organisaation nimeä, koska se ei ollut tutkimuksellisesti perusteltua tulosten ymmärtämisen kannalta. Tiedontuottajat olivat yli 18-vuotitaita, joten kirjallista lupaa ei tarvittu. (Arene 2020; TENK 2021)

Opinnäytetyöprosessin aikana syntyi muutamia ideoita palautelomakkeen jatkotyöstämiseen yksityisen kuntoutusalan organisaatiossa. Työntekijöiltä ja asiakkailta nousi esiin palautelomakkeen testaamisvaiheen jälkeen, että organisaatiossa olisi hyvä olla omat palautelomakkeet lyhyille ja pitkille terapiasuhteille, jotta kysymykset voidaan kohdistaa paremmin tietyille asiakasryhmälle. Uudet asiakkaat pystyvät vastaamaan paremmin esimerkiksi yhteydenottoon ja ajanvaraamiseen liittyviin kysymyksiin, kun taas vuosia organisaatiossa olleille asiakkaille merkityksellisempiä kysymyksiä ovat muun muassa terapiasuhteeseen, -tavoitteisiin ja -sisältöön liittyvät tekijät. Myös fysioterapia ja toimintaterapia asiakkaille voisi olla jatkossa omat palautelomakkeet. Organisaatiossa käy myös paljon lapsiasiakkaita, joille olisi hyvä kehittää oma palautelomake lapsiystävällisemmällä kysymyksillä. Tässä kehittämistyössä ollutta palautelomaketta ei testattu alle 18-vuotiailla.

Työyhteisön haastatteluissa nousi myös esiin, että spontaanin ja suullisen palautteen kautta asiakkaat antavat tärkeää tietoa, jota tulisi jatkossa käsitellä ja hyödyntää laajemmin organisaatiossa. Työntekijät ehdottivat, että spontaanit palautteet olisi hyvä kirjata ylös yhdessä sovittuun paikkaan, jotta ne eivät jää käsittelemättä. Koen, että spontaanin asiakaspalautteen käsittelyyn olisi tärkeää kehittää yhdessä sovitut käytännöt. Spontaanin palautteen systemaattinen käsittely lisäisi asiakkaiden osallisuutta laadun arvioimisessa ja palveluiden kehittämisessä.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä saavutetut tulokset antavat jatkokehittämisen aiheita muun muassa digitaalisten asiakaspalautteiden käyttömahdollisuuden kehittämiseen myös asiakkaille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty tai halua hyödyntää digitaalisia palveluita tai ketkä tarvitsevat erityistä tukea digitaalisten laitteiden kanssa. Digitalisaation yleistymisen ja teknologian arkipäiväistymisen myötä olisikin tärkeää pohtia jatkossa, kuinka asiakkaita voisi tukea käyttämään esimerkiksi digitaalisia kyselyitä ja mitkä asiat vaikuttavat digitaalisten kyselyiden käyttäjäystävällisyyteen. Seuraava kehittämistyö tästä aiheesta voisikin liittyä digitaalisten asiakaspalautteiden täyttämisen helpottamiseen. Myös jatkossa kehittämistyöhön on tärkeää osallistaa niin asiakkaat kuin työyhteisökin, jotta kaikkien käyttäjien mielipiteet ja näkökulmat tulee huomioitua.

Lähteet

Painetut

Hirsjärvi S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona - Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas - Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korkiakoski, K. & Karhinen, R. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Kuula, A. 2015. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Ranne, J. 2006. Anna palaa! Käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Ai-ai.

Virtanen, P., Lamminmäki, S. Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus.

Sähköiset

Aalto A-M., Vehko, T., Sinervo, T., Sainio, S., Muuri, A., Elovainio, M., Pekurinen, M. Terveystenhuollon asiakaslähtöisyys. 2017. Palvelujen käyttäjien kokemuksia terveyspalvelujen toiminnasta. Viitattu 29.7.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134728/URN_ISBN_978-952-302-880-7.pdf?sequence=1

Achté, P. 2016. Asiakaspalautteet osana arjen työtä sairaalassa. Kategorisointi ja selonteot kirurgian alalla. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 17.8.2022. <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99915/978-952-03-0217-7.pdf?sequence=1>

Arene. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 8.3.2022. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Härkäpää, K., Kippola-Pääkkönen, A., Buchert, U., Järvikoski, A. & Kallinen, M. 2020. Asiakkaiden ja terapeuttien äänellä: Kokemuksia ja arvioita Kelan vaativasta lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Tutkimus - tai kehittämisraportti. Helsinki. Viitattu 15.9.2022. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/311183/Raportteja21_saavutettava.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? Kunnallisanalan kehittämissäätiö (4. julkaisu). Viitattu 21.3.2023. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf>

- Jaako, I. 2019. "Jos seurais yhen asiakaspalautteen matkan, mihin se menee, kuka sitä käsittelee?" Tutkimus sosiaalityöntekijöiden kokemuksista asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä. Lapin yliopisto. Pro-gradu. Viitattu 12.9.2022. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64005/Inga.Jaako.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kansaneläkelaitos. 2022. Kelan terapian palvelukuvaus vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen terapiat. Viitattu 23.9.2022. <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-palvelukuvaukset-terapiat>
- Kosklin, R., Lammintakanen, J. & Kivinen, T. 2020. Asiakaspalautetieto ja sen hyödyntäminen sairaalan johtamisessa. Hallinnon tutkimus, 39(2), 75-89. Viitattu 14.9.2022. <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/98082/56030>
- Kulmala, S., Roos, M. & Suominen, T. 2019. Palvelujen asiakaslähtöisyyden turvaaminen hoitotyön johtajien ydintehtävänä. Hoitotiede 2019, 31 (2) <https://core.ac.uk/download/pdf/250169944.pdf>
- Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:41. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 11.9.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Lehtola, H. 2018. Asiakaspalautte organisaation toiminnan kehittämisessä. Kandidaattitutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 16.9.2022. <https://trepo.tuni.fi/handle/123456789/25882>
- Maxwell, E. 2020 Patient feedback: how effectively is it collected and used? Nursing Times (online);116: 12, 27-29, Viitattu 9.4.2023. [Patient feedback: how effectively is it collected and used? | Nursing Times](https://www.nursingtimes.net/patient-feedback-how-effectively-is-it-collected-and-used/)
- Milway, K. 2019. What Social Sector Leaders Think about Feedback. Stanford Social Innovation Review. Viitattu 29.3.2023. https://ssir.org/articles/entry/what_social_sector_leaders_think_about_feedback#
- Ong, B., Hodgson, D., Small, N., Nahar, P. & Sanders, C. 2020. Implementing a digital patient feedback system: an analysis using normalisation process theory. BMC Health Serv Res. 2020 May 7;20(1):387. Viitattu 14.9.2022. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-05234-1#Sec5>
- Powell, J., Atherton H., Williams, V., Mazanderani, F., Dudhwala, F., Woolgar, S., Boylan, A., Fleming, J., Kirkpatrick, S., Martin, A., Velthoven, M., Longh, A., Findlay, D., Locock, L. & Ziebland, S. 2019. Using online patient feedback to improve NHS services: the INQUIRE multi-method study. Health Services and Delivery Research 2019, 7 (38). Viitattu 7.4.2023. <https://www.journalslibrary.nihr.ac.uk/hsdr/hsdr07380#/abstract>
- Sainio, S & Lenkkeri, K. 2022. Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhteinäistämiseksi. Työpaperi 51/2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 30.3.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145519/URN_ISBN_978-952-343-982-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Sipari, S. 2021. Kuntoutus arkipäiväistyy kuntoutumiseksi arjessa. Teoksessa Paalasmaa, P., Sipari, S., Lönnqvist, M. & Roivas, M (toim.) Kuntoutuminen - yhteiskehittelyä arjessa. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja TAITO sarja 67. Viitattu 17.9.2022.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/484694/2021%20TAITO%2067%20Kuntoutuminen%20E2%80%93%20Yhteiskehittely%C3%A4%20arjessa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:41. Viitattu 15.9.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Suomen Fysioterapeuttiliitto. 2004. Laadun suunta fysioterapiassa. Suomen fysioterapeuttien julkaisu. Viitattu 21.8.2022. http://www.oamk.fi/kirjasto/elektroniset_aineistot/ekirjat/Laadun_suunta_fysioterapiassa.pdf

TENK. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 8.3.2022. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

TENK. 2021. Ihmistieteiden eettisen ennakkoarvioinnin ohje. Viitattu 17.4.2022. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/ihmistieteiden-eettisen-ennakkoarvioinnin-ohje>

Tervonen, H. 2008. Asiakaspalautetiedon hallinta osana laatuja järjestelmää perusterveydenhuollossa. Pro gradu -tutkielma. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto. Kuopion yliopisto. Viitattu 3.8.2022. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9371/urn_nbn_fi_uef-20090073.pdf?sequence=1&isAllowed=y

THL. 2022. Asiakkaat ja osallisuus. Viitattu 17.8.2022. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

THL/Market-Visio Oy. 2011. Palautepalvelut. Viitattu 1.4.2023. https://thl.fi/documents/10531/105937/Liite19_Palautepalvelut_esiselvitys.pdf

Threlfall, V. & Gulley, K. 2019. The Road Ahead for Client Feedback. Standfor Social Innovation Review. Viitattu 29.3.2023. https://ssir.org/articles/entry/the_road_ahead_for_client_feedback

Utecht, M. 2022. Fysioterapeuttien käsitykset asiakaslähtöisyydestä aikuisen asiakkaan fysioterapiakontekstissa - järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus ja metasynteesi. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 20.9.2022.

Kuviot

Kuvio 1: PDCA-malli (mukaillen Lehtola 2018)	16
Kuvio 2: Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen (mukaillen Kananen 2014)	21

Liitteet

Liite 1: Työyhteisön ensimmäinen ryhmähaastattelu	41
Liite 2: Kutsukirje asiakkaille	42
Liite 3: Työyhteisön toinen ryhmähaastattelu.....	43
Liite 4: Sähköinen asiakaspalautelomake	44

Liite 1: Työyhteisön ensimmäinen ryhmähaastattelu

1. Onko sinulla kokemusta asiakaspalautteen keräämisestä?
2. Keräätkö asiakkailtasi palautetta tällä hetkellä? Jos keräät palautetta, niin millä tavalla?
3. Koetko asiakaspalautteen keräämisen olevan merkityksellistä?
4. Millaisia asioita asiakaspalautelomakkeessa olisi hyvä kysyä?
5. Millä tavalla asiakaspalautetta olisi hyvä kerätä asiakkailta?

Liite 2: Kutsukirje asiakkaille

Kutsu kuntoutusalan organisaation asiakkaille tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistumisesta

Hei!

Olen xxx Oy:ssä työskentelevä fysioterapeutti Mari Konttila ja olen tekemässä opinnäytetyötä Laurean Ammattikorkeakoulun, sosiaali- ja terveysalan johtamisen ylemmän ammattikorkeakoulun opintoihin liittyen. Tarkoitukseni on laatia xxx:lle entistä asiakaslähtöisempien palvelujen kehittämistä varten digitaalinen asiakaspalautelomake. Se tulee käyttöön työryhmälle keväällä 2023, kun opinnäytetyö valmistuu. Työn nimi on ”Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen tehostamaan asiakkaan kuulluksi tulemistä”.

Pyydän Sinua mukaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön täyttämällä ensin sähköisen asiakaspalautelomakkeen ”koeversion”, jonka jälkeen saat linkin palautekyselyyn. Palautekysely sisältää kysymyksiä asiakaspalautelomakkeen sisällöstä, ymmärrettävyydestä ja visuaalisuudesta.

Osallistuminen on vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisen milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Asiakaspalautelomakkeeseen ja palautekyselyyn vastataan nimettömänä ja tiedot ovat luottamuksellisia. Kyselyn tuloksia käytetään palautelomakkeen kehittämiseen sekä opinnäytetyöhöni. Opinnäytetyön valmistuttua hävitän kyselyt tietosuojalain vaatimusten mukaisesti.

Mikäli haluat osallistua tutkimukselliseen kehittämistyöhöni, pyydän Sinua lähettämään sähköpostiosoitteesi minulle alla olevaan osoitteeseen 27.11.2022 mennessä:

mari.konttila@student.laurea.fi

Saat minulta tämän jälkeen linkin palautelomakkeeseen sekä tutkimukselliseen kehittämistyöhön liittyvää tietoa muun muassa tietosuoja-asioista.

Mikäli Sinulla herää kysyttävää tutkimukselliseen kehittämistyöhön tai osallistumiseen liittyen, olethan minuun ystävällisesti yhteydessä sähköpostitse tai puhelimitse.

Ystävällisin terveisin,

Mari Konttila

mari.konttila@student.laurea.fi

p. xxx xxxxxxx

Liite 3: Työyhteisön toinen ryhmähaastattelu

1. Miten asiakkaat ovat suhtautuneet asiakaspalautteen keräämiseen?
2. Miten kehittäisit asiakaspalautteen keräämistä?
3. Miten saatuja asiakaspalautteita olisi hyvä käydä läpi ja hyödyntää jatkossa?
4. Mitä asioita palautelomakkeessa olisi vielä hyvä kysyä mielestäsi?
5. Onko jokin väittämistä tai kysymyksistä osoittautunut vaikeaksi ymmärtää?

Liite 4: Sähköinen asiakaspalautelomake

xxx Oy:n asiakaspalaute

Mielipiteesi on tärkeä meille.

xxx:n toimintaideana on tuottaa laadukkaita ja asiakaslähtöisiä fysio- ja toimintaterapiapalveluita asiakkaita kuunnellen ja korkealla ammattitaidolla palvellen. Palveluiden laadun arvioimiseksi ja kehittämiseksi pyydän Sinua vastaamaan tähän kyselyyn hoitojaksosi päätyttyä.

Palaute annetaan nimettömänä, eikä vastaaja ole tunnistettavissa täytettyään lomakkeen. Huomioithan ystävällisesti, että tätä kanavaa ei ole tarkoitettu arkaluontoisten terveys- ja sosiaalitietojen kirjaamiseen. Arkaluontoisissa asioissa ole yhteydessä suoraan asiantuntijoihin.

* Pakollinen

1. Mitä xxx:n palvelua olette käyttäneet? *

☐ Fysioterapia

☐ Toimintaterapia

☐ Muu

2. Kuinka kauan olet ollut meillä asiakkaana? *

☐ 0-6 kuukautta

☐ 6-12 kuukautta

☐ Yli vuoden

1. Miten meidän tulisi kehittää palveluamme ja toimintaamme?

2. Vapaa palaute ja terveiset asiantuntijalle:

3. Mikäli haluat, että sinuun ollaan yhteydessä, voitte jättää yhteystietosi tähän:

4. Hyväksyn antamani palautteen käytön nimettömänä xxx:n markkinoinnissa

☐ Kyllä

☐ Ei

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.