

ASIAKASPALAUTERATKAISUN KÄYTETTÄVYYS
KANTA-HÄMEEN KESKUSSAIRAALASSA

Hurjanen Pirkko

Opinnäytetyö

Tekniikan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Hyvinvoinnin analytiikan asiantuntija
Insinööri YAMK

2023

Hyvinvoinnin analytiikan asiantuntija
Insinööri YAMK

Tekijä	Pirkko Hurjanen	Vuosi	2023
Ohjaaja	Milla Immonen		
Toimeksiantaja	Kanta-Hämeen keskussairaala		
Työn nimi	Asiakaspalauteratkaisun käytettävyys Kanta-Hämeen keskussairaalassa		
Sivumäärä	45 + 2		

Opinnäytetyön aiheena oli asiakaspalauteratkaisun käytettävyys Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Työn tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä Kanta-Hämeen keskussairaalalle (KHKS) ja selvittää asiakaspalautteiden merkitystä hoitotyön toiminnan kehittämiseksi sekä löytää palauteprosessin kehittämiskohteita. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää esimiesten kokemuksia asiakaspalautteista ja palautteiden hyödyntämisestä sekä mahdollisista asiakaspalautteiden käsittelyssä ilmenneistä haasteista.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuspainotteisena kehittämistyönä. Aiheeseen liittyvän teoriaan perehtymisen lisäksi aineistonkeruussa hyödynnettiin kyselyä. Kyselyssä kartoitettiin eri yksiköiden esihenkilöiden kokemuksia asiakaspalauteratkaisusta käytettävyyden näkökulmasta. Asiakaspalautteet ovat tärkeitä lähteitä asiakaslähtöisen toiminnan ja laadun jatkuvassa kehittämiseksi. Tekniset parannukset muun muassa datan analysointi, voivat nopeuttaa asiakaslähtöistä toimintaa sekä edistää toiminnan kehittämistä strategisesta näkökulmasta. Kanta-Hämeen keskussairaalassa asiakaspalautetta kerätään säännöllisillä asiakaskyselyillä, vapaamuotoisina palautteina ja lyhytaikaisilla kyselyillä. Yksiköissä ei ole yhtenäistä toimintatapaa suullisen palautteen kirjaamisessa.

Tutkimuksessa kävi selville, että asiakaspalautetiedon käsittelyssä on haasteita. Haasteet liittyvät tekstiviestikyselyn tulosten raportointiportaalin löydettävyyteen ja hitauteen sekä asiakaspalautteiden käsittelyyn ja dokumentointiin liittyvään ajanpuutteeseen. Opinnäytetyön tuloksena valmistui tietoa ja ehdotuksia asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä. Kohdeorganisaatiossa, Kanta-Hämeen keskussairaalassa (KHKS), kyselyn tuloksia voidaan käyttää toiminnan ja palautemuotojen kehittämiseen.

Opinnäytetyö tehtiin Lapin ammattikorkeakoulun hyvinvoinnin analytiikan asiantuntija YAMK-koulutuksen opinnäytetyönä.

Avainsanat

asiakaskokemus, johtaminen, käytettävyys

Master of Well-being Analytics
Master of Engineering

Author	Pirkko Hurjanen	Year	2023
Supervisor	Milla Immonen		
Commissioned by	Kanta-Häme Central Hospital		
Title	Usability of the customer feedback solution at Kanta-Häme Central Hospital		
Number of pages	45 + 2		

The topic of the thesis was the usability of a customer feedback solution at Kanta-Häme Central Hospital. The aim of the work was to produce information on the usability of the customer feedback solution for the Kanta-Häme Central Hospital (KHKS), to investigate the significance of customer feedback in the development of nursing operations and to find areas for development in the return process. The purpose of the thesis was to investigate supervisors' experiences of customer feedback and the utilisation of feedback, as well as possible challenges in handling customer feedback.

The thesis was implemented as research-oriented development work. In addition to familiarising oneself with the theory related to the topic, a survey was used in data collection. The survey charted the experiences of supervisors in different units regarding the customer feedback solution from the viewpoint of usability. Customer feedback is an important source for the continuous development of customer-oriented operations and quality. Technical improvements, such as data analysis, can speed up customer-oriented operations and promote the development of operations from a strategic perspective. At Kanta-Häme Central Hospital, customer feedback is collected through regular customer surveys, free-form feedback, and short-term surveys. There is no uniform procedure for recording oral feedback in the units.

The study revealed that there are challenges in processing customer feedback data. The challenges are related to the findability and slowness of the SMS survey results reporting portal and the lack of time related to the processing and documentation of customer feedback. As a result of the thesis, information and suggestions on the usability of the customer feedback solution were prepared. In the target organization, Kanta-Häme Central Hospital (KHKS), the results of the survey can be used to develop operations and feedback forms.

The thesis was written as a master's thesis for Lapland University of Applied Sciences' expert in well-being analytics.

Keywords

customer experience, leadership, usability

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA, TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	8
2.1	Lähtötilanne	8
2.2	Tarkoitus ja tavoite.....	10
2.3	Tutkimuskysymykset.....	10
2.4	Teoreettinen viitekehys	11
3	ASIAKASKOKEMUS JA -PALAUTE.....	13
3.1	Asiakaspalautteiden arvo.....	14
3.2	Palautejärjestelmät	15
4	ASIAKASPALaute JOHTAMISEN VÄLINEENÄ.....	17
4.1	Asiakaskokemus	17
4.2	Asiakaskokemuksen mittaaminen.....	18
5	ASIAKASPALAUTERATKAISUN KÄYTETTÄVYYS.....	21
5.1	Käytettävyyden määritelmiä.....	21
5.2	Käytettävyyden arviointi	23
6	LÄHESTYMISTAPA JA TUTKIMUSMENETELMÄT	24
6.1	Toimeksiantajan kuvaus	24
6.2	Määrällinen ja laadullinen lähestymistapa.....	24
6.3	Kyselytutkimuksen toteuttaminen	25
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	27
7.1	Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot	27
7.2	Asiakaspalautteen tarve.....	27
7.3	Palautemuotojen merkitys toiminnan kehittämisen kannalta.....	28
7.4	Asiakaspalautteen kirjaaminen ja suullisen palautteen käsittely	29
7.5	Asiakaspalautteiden kerääminen ja kirjaaminen	29
7.6	Vapaamuotoisten asiakaspalautteiden prosessi	30
7.7	Haasteet asiakaspalautteiden käsittelyssä	31
7.8	Palautteiden kehittämisideat	32
7.9	Asiakaspalautekäsittelyä ja hyödyntämistä tukeva järjestelmä	32

8 POHDINTA	33
8.1 Keskeisten tulosten tarkastelu	33
8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	36
8.3 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet	39
LÄHTEET	41
LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jossa tutkitaan asiakaspalauteratkaisun käytettävyyttä ja tunnistetaan asiakaspalautemuodon kehittämistarpeita Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Työssä tutkitaan myös asiakaspalautteen vaikuttavuutta ja tärkeyttä johtamisen kannalta. Kehittämistyöhön sisältyy Webropol-kysely asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä. Webropol on kysely- ja raportointityökalu (Webropol n.d.), jonka avulla voidaan suorittaa sähköisiä kyselyjä ja toteuttaa datan tilastollinen ja laadullinen analyysi.

Monessa julkisen organisaation strategiassa mainitaan asiakaslähtöisyys. Systemaattisella asiakaspalautteiden keräämisellä voidaan saavuttaa parempi asiakastytyväisyys. Palautteista saatu tieto voi parantaa asiakaskokemusta osallistamalla myös asiakas palvelujen kehittämiseen. (Valtioneuvosto 2020.) Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan organisaation toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä asiakaspalautte on työvälineenä tärkeä. Asiakaspalautetta voidaan käyttää yhtenä esihenkilöiden välineenä päivittäisessä johtamisessa. Palautteet ovat tärkeä osa työn kehittämisen ja strategisen suunnittelun kannalta. Sähköiset palautekanavat mahdollistavat palautemäärän kasvamisen, jolloin myös tiedot ovat helpommin analysoitavissa teknisin ratkaisuin kuin perinteisen paperisen palautelomakkeen tiedot. (THL 2022.)

Asiakkaat ovat arvokkaita palautteen antajia, joiden avulla voidaan kehittää palveluja. Tutkimustietoa tarvitaan lisää asiakkaan osallistamisesta ja vaikuttamisesta organisaation toimintaan. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 268). Asiakaspalautteet tuottavat tärkeää tietoa asiakaslähtöisten palvelujen johtamiseen ja kehittämiseen. Palautteet ovat osa asiakkaiden, ammattihenkilöiden ja johtajien välistä vuorovaikutusta. Asiakaspalautteen tietoa voidaan hyödyntää toiminnassa, kehittämisessä, suunnittelussa ja johtamisessa. Tietojärjestelmiin koottu tieto saattaa jäädä hyödyntämättä, mikäli tiedonhallinta on puutteellista. (García-Murillo & Annabi 2002, viitattu lähteessä Kosklin, Lammintakanen & Kivinen 2020, 75–76.) Asiakaspalautteet ovat tärkeitä lähteitä asiakaslähtöisen toiminnan ja laadun jatkuvassa kehittämisessä. Palautteen antaminen tulee mahdollistaa kaikille tasavertaisesti ja mahdollisimman helposti. Palautteiden reaaliaikaisuus,

datan hyödyntäminen ja tiedon jakaminen ovat tärkeitä terveydenhuollon ammattilaisille. (Lundgrén-Laine, Eloranta, Danielsson-Ojala & Kontio 2015.)

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA, TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä Kanta-Hämeen keskussairaalassa ja selvittää asiakaspalautteiden merkitystä hoitotyön toiminnan kehittämisessä. Työn tavoitteena on löytää myös palauteprosessin kehittämiskohteita. Kanta-Hämeen keskussairaalassa ei ole tutkittu asiakaspalauteratkaisun käytettävyyttä aikaisemmin.

Asiakaspalauteratkaisun käytettävyys aiheena on mielenkiintoinen. Teoreettista taustaa vasten aihe voi herättää mielenkiinnon syvällisempään aiheen käsittelyyn muun muassa datan analysoinnista tekoälyä apuna käyttäen. Kansallisen asiakaspalautetiedon yhtenäistämisen seurauksesta ja sen mahdollisuuksista tuoda organisaation omia kysymyksiä asiakaspalautekyselyyn, voivat lisätä ylemmän johdon sekä esihenkilöiden mielenkiintoa asiakaspalautteisiin ja niistä saataviin kehittämisideoihin.

Opinnäytetyön toisessa luvussa esitellään opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset. Asiakaskokemukseen ja -palautteeseen syvennytään kolmannessa luvussa ja sen jälkeen tarkastellaan asiakaspalautetta johtamisen väliinään. Asiakaspalauteratkaisun käytettävyyttä määritellään viidennessä luvussa. Kuudennessa luvussa kerrotaan tutkimuksessa käytetystä lähestymistavasta ja tutkimusmenetelmästä sekä esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja. Webropol-kyselyn tuloksia tarkastellaan luvussa seitsemän. Pohdintaosuudessa on kerrottu tutkimuksen eettisyydestä ja luotettavuudesta sekä tarkastellaan tuloksia asiakaspalauteratkaisun käytettävyyden ja tutkimuskysymysten kannalta sekä esitellään mahdollisia kehittämisajatuksia.

2.1 Lähtötilanne

Opinnäytetyön tilaaja on Kanta-Hämeen keskussairaala, joka on Suomen viidenneksi suurin ympärivuorokautisesti päivystävä ei-yliopistollinen sairaala. Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin, nykyinen Kanta-Hämeen hyvinvointialue, strategian yhdeksi arvoksi on kirjattu asiakaslähtöisyys. ”Asiakkaamme arvostavat Kanta-

Hämeen keskussairaalassa saamaansa hoitoa ja palvelua, mutta erottuaksemme kilpailijoistamme meidän tulee yhä vahvistaa asiakaslähtöisyyttä. Kanta-Hämeen keskussairaalan yksiköiden tulee tarjota hoitoa sujuvasti ja oikea-aikaisesti sekä kommunikoida ymmärrettävästi potilaalle hoidon etenemisestä ja tarjota myös mahdollisuus myös sähköiseen asiointiin.” (Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri n.d., Kanta-Hämeen hyvinvointialue n.d.) Asiakaslähtöisyyttä ja sen laatua voidaan parantaa ja seurata asiakaspalautteilla. Asiakaspalautte voi olla esimerkiksi asiakkaalta tai potilaalta saatu tieto, mielipide tai kannanotto hoidon odotuksista ja tarpeista ja sen sujuvuudesta. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999.)

Yhtenä strategian toteutumisen ja seurannan välineenä on kohdeorganisaatiossa asiakastyytyväisyyden mittari NPS (Net Promoter Score), joka otettiin käyttöön loppuvuodesta 2021. NPS on suosittelemattomuuden kansainvälinen mittari, jossa asiakasta pyydetään arvioimaan (”Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi?”) saamansa palvelu 0–10-asteikolla. NPS-kysymyksen lisäksi kansallisessa palautesuosituksessa on yksi avoin kysymys ja seitsemän muuta numeraalisella asteikolla arvioitavaa väittämää. Kansallinen asiakaspalautemalli mahdollistaa myös avoimen palautteen antamisen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) johtaa asiakaspalautteen kansallisen keruun toimintamallin yhtenäistämistä. Toimintamalli mahdollistaa kaikille Suomen sairaaloille asiakaspalauttedatan tehokkaan hyödyntämisen jokaisella organisaatiotasolla kustannuksia säästäen. Se mahdollistaa yhtenäisten mittareiden ja menetelmien käytön, jolloin kansalaisilla on mahdollisuus antaa palautetta yhdenvertaisesti, kun palauteprosessit toimivat kaikille samanlaisina. Palautteita voidaan myös helpommin vertailla hyvinvointialueiden välillä sekä myös sosiaali- ja terveydenhuollon eri sektoreiden välillä. Tietoa tuotetaan myös asiakaslähtöisen johtamisen tueksi. (THL 2011, 18; THL 2019.)

Asiakaspalauteratkaisun käytettävyydellä tarkoitetaan tässä opinnäytetyön kontekstissa kaikkia niitä keinoja, joilla asiakaskokemuksen kautta saatua palautetta voidaan hyödyntää johtamisen välineenä asiakaspalautemuodon kehittämiseen. Tekniset parannukset muun muassa datan analysointi, voivat nopeuttaa asiakaslähtöistä toimintaa sekä edistää toiminnan kehittämistä strategisesta näkökul-

masta. Kanta-Hämeen keskussairaalan käytössä olevassa asiakaspalauteratkaisun raportointiportaalin käytettävyydessä on havaittu ongelmia. Portaalin on koettu olevan monimutkainen. Asiakaspalautekysely pitäisi olla muokattavissa joustavasti yksikkökohtaisesti ja palautteiden raporttitiedot tulisi olla helposti löydettävissä ja käytettävissä.

Peränen & Sainio (n.d.) toteavat raportissaan, että yhtenäisen tiedonkeruun avulla sote-palvelujen asiakaskokemuksesta voidaan tuottaa laadukasta ja ajantasaista tietoa. Palveluntuottajien ja hyvinvointialueiden on helpompi seurata palautetietoa ja hyödyntää sitä järjestelmällisemmin kuin nykyisillä asiakaspalautejärjestelmillä. Koottu tieto auttaa myös tiedolla johtamisessa. Asiakkaiden näkökulmasta yhtenäinen palautejärjestelmä helpottaa palvelujen laadun seurantaa ja valinnanvapautta eri palveluntuottajien välillä. (Peränen & Sainio n.d.)

2.2 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää esimiesten kokemuksia asiakaspalautteista ja palautteiden hyödyntämisestä sekä mahdollisista asiakaspalautteiden käsittelyssä ilmenneistä haasteista. Kehittämistyön tavoitteena on tuottaa Kanta-Hämeen keskussairaallalle tietoon perustuvia kehittämissuhteita asiakaspalauteratkaisun käytettävyyteen ja asiakaspalautteen käsittelyyn. Asiakaspalauteratkaisun käytettävyydellä tarkoitetaan niitä toimia, joiden avulla palautemallin käyttäjä saa asiakkaan palautteesta kaiken oleellisen esille ja ymmärtää asiakaspalautteen merkityksen johtamisen välineenä. Opinnäytetyössä ei oteta kantaa siihen, miten palautteen sisältämä tieto käytännössä käsitellään.

2.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä etsittiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mikä merkitys asiakaspalautteella on hoitotyön toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa?
- Miten asiakaspalauteratkaisun käytettävyyttä voidaan kehittää Kanta-Hämeen keskussairaalassa?

Tutkimuskysymysten vastaukset tuottavat tietoa niistä vaatimuksista ja toimista, joiden avulla asiakaspalautteesta saadaan hoitotyön toiminnan kehittämisen ja johtamisen kannalta jatkuvan tarkastelun ja kehittämisen kohde huolimatta siitä, minkä asiakaspalauttejärjestelmän kautta se on annettu.

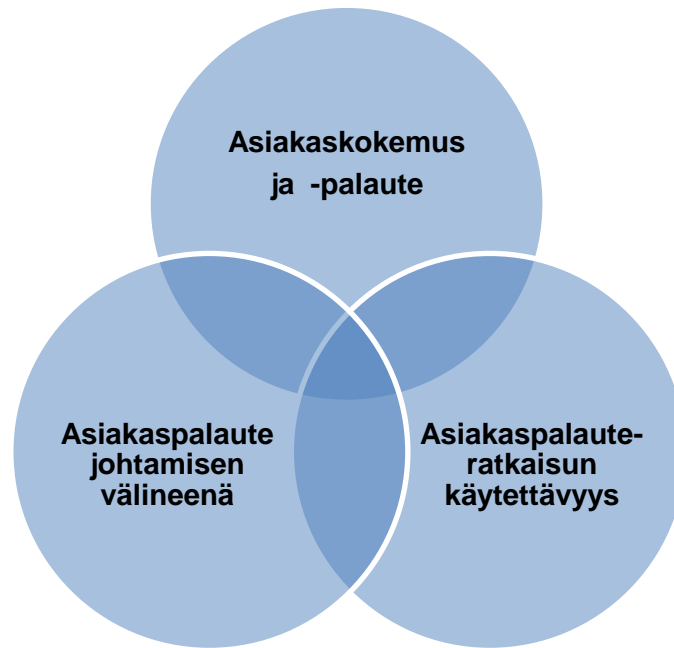
Tutkimuskysymysten tukikysymyksiä ovat:

- Miten potilailta kerättyjä asiakaspalautteita hyödynnetään Kanta-Hämeen keskussairaalassa?
- Mitä haasteita asiakaspalautteiden käsittelyssä on esimiesten näkökulmasta?
- Millä keinoilla mahdollisia haasteita voidaan lieventää tai poistaa?

2.4 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksella tulee olla teoreettinen viitekehys, joka auttaa tutkijaa tutkimuksen teossa. Teoreettinen viitekehys sisältää tutkimuksen aiheen ja siihen liittyvän materiaalin. Viitekehys voi sisältää eri näkökulmia toisistaan linkittyvistä aiheista. (Koppa n.d.) Kehittämistehtävä rajataan asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä tehtyihin tutkimuksiin, asiakaskokemuksen käsitteeseen, asiakaspalautteeseen ja asiakaspalautte johtamisen välineenä. Asiakaspalauteratkaisun käytettävyyttä tulee määritellä asiakaspalautteeseen johtamisen välineenä. On tiedostettava mitä halutaan mitata asiakaspalveluratkaisua vai sen käytettävyyttä. Onko asiakaspalautteesta saatava tieto käytettävissä ja missä muodossa?

Opinnäytetyön viitekehyksessä (kuvio 1) on kuvattu työn sisältö. Asiakaspalautte edellyttää asiakaskokemuksen. Palautejärjestelmän kehittäminen luo käytettävyyttä palautteiden käsittelylle. Kehittäminen mahdollistaa organisaation toiminnan kehittämisen johtamisen välineenä kohti parempaa asiakaslähtöistä toimintaa.



Kuvio 1. Opinnäytetyön viitekehys

3 ASIAKASKOKEMUS JA -PALAUTE

Asiakaskokemus on asiakkaan kokonaisvaltainen kokemus palvelusta. Se sisältää asiakkaan ja palvelutarjoajan tiedostamattomat, fyysiset ja digitaaliset kohtaamiset. Parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen tavoitteena on tuottaa asiakkaalle palvelusta arvoa ja hyviä kokemuksia. Jotta asiakaspalautetta saadaan, tulee sitä edeltää asiakaskokemus. Asiakaspalautteen avulla voidaan vaikuttaa organisaation toimintaan kehittämisen kautta, joka vaikuttaa asiakaskokemukseen. Palautteen kautta saatua tietoa voidaan hyödyntää jatkokehittämällä palveluja ja prosesseja. (Gerdt & Eskelinen 2018, 186.) Asiakaspalautteista kerätty tieto ei yksistään paranna asiakkaan kokemusta saamastaan hoidosta (DeCourcy, West & Barron 2012, 10.) Asiakaskyselyiden alhaiset vastausprosentit voidaan nähdä haasteena palautteen hyödyntämiselle. Haasteena voidaan nähdä myös se, että harvoin asiakaspalautteet keskittyvät sellaisiin asiakaskokemuksen kehittämiseen liittyviin asioihin, jotka antaisivat yksiköille mahdollisuuden vastata niihin. Asiakaspalautetiedon määrää kasvattamalla on mahdollista yleistää asiakastieto ja hyödyntää tietoa enemmän. (Kaipio, Stenhammar, Immonen, Litovuo, Axelsson, Lantto, & Lahdenne 2018, 266–270; Kosklin ym. 2020, 268.)

Terveystieteiden tutkimuksessa asiakaskokemus voi olla lyhyt- tai pitkäaikainen asiakassuhde. Asiakaskokemus on asiakkaan muodostama subjektiivinen käsitys yrityksestä. Asiakaskokemus sisältää tunteita mielikuvien perusteella, jotka voivat olla miellyttäviä tai ei-miellyttäviä. Asiakkaan sen hetkinen mielentila vaikuttaa myös asiakaskokemukseen. (Gerdt & Eskelinen 2018, 186; Korkiakoski 2019, 19.) Julkisessa terveydenhuollossa asiakaskokemuksen kehittämisen haasteena voi Korkiakosken (2019) mukaan olla organisaation siilomainen rakenne, asiakkailta saadun tiedon puutteellisuus tai organisaation kykenemättömyys hyödyntää tietoa. Teknologian avulla asiakaspalautetietoa voidaan hyödyntää tuottamalla siitä arvoa, joka vaikuttaa myös asiakaskokemukseen. (Korkiakoski 2019, 14, 52–54.)

Suomessa kiireettömässä terveydenhuollossa, on asiakkaalla oikeus valita terveysasema tai erikoissairaanhoidon yksikkö, johon haluaa hoidettavaksi. (Terveystieteiden tutkimuslaki 1326/2010, 6 luku, § 52.) Hoitopaikan valinnan takana voi olla

asiakkaan omakohtainen kokemus aikaisemmasta hoidosta tai mielikuva hoitopaikasta. Asiakaskokemuksen johtamisella voidaan vaikuttaa asiakkaan hoitopaikan valintaan ja näin sillä on myös vaikutus organisaation imagoon.

3.1 Asiakaspalautteiden arvo

Asiakaspalautetiedon hallintaprosessi alkaa organisaation tarpeesta hankkia asiakaspalautteita toiminnan johtamisen ja kehittämisen tueksi. Asiakaspalautetietoa voidaan kerätä ennen palvelujen käyttämistä, palvelun tai hoidon aikana sekä sen jälkeen. (Kosklin ym. 2020, 77.) Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaan merkitys tunnustetaan, mutta asiakaslähtöisyys määritellään helposti organisaation tarpeisiin liittyen. Asiakkaan näkökulmasta palvelun kehittämisen tulee vastata asiakkaan tarpeita ja saatua palveluun liittyvää kokemusta. Asiakaslähtöinen toiminta edistää toiminnan vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011.)

Asiakaspalautteet ovat yksi tärkeimmistä tiedonsaannin menetelmistä terveydenhuollon asiakaslähtöisen toimintakulttuurin luomisessa ja hoidon laadun jatkuvassa kehittämisessä. Sosiaali- ja terveydenhuoltolait antavat vahvan perustan potilaspalautteen kansallisesta kehittämisohjelmasta. Palautteen antaminen tulisi olla mahdollisimman helppoa sekä potilaille että heidän omaisilleen. Hoitohenkilökunnalle reaaliaikainen palautteen anto mahdollistaa nopean vastauksen annon asiakkaalle sekä palautteen jatkotoimenpiteet. Erilaisten raportointijärjestelmien avulla voidaan palautetietoa jakaa eteenpäin. (Lundgrén-Laine, Eloranta, Danielsson-Ojala, & Kontio 2015.)

Suurin osa asiakaspalautteista on asiakkaiden antamaa suullista palautetta hoitohenkilökunnalle. Useimmiten suullinen palaute jää yksittäisen henkilön henkilökohtaiseksi hiljaiseksi tiedoksi. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 48–53). Suullinenkin asiakaspalaute tulisi hyödyntää ja muuttaa se tallennettavaan asiakaspalautteen tietoon (Nonaka & Takeuchi 1995, lähteessä Kosklin, Lammintakanen & Kivinen 2020, 78.) Palautteista saatavaa aineistoa voidaan käyttää toiminnan kehittämiseen sekä analysoida jalostaa myös päättäjien ja rahoittajien käyttöön. (THL 2011.)

3.2 Palautejärjestelmät

Käsitteenä palautejärjestelmä tarkoittaa hallinnollista prosessia, jonka tarkoitus on antaa ja vastaanottaa sekä hyödyntää ja käsitellä palautteita. Palautejärjestelmään kuuluvat kaikki kirjalliset ja suulliset palautteet sekä internetin kautta annetut palautteet. (Achte 2016.)

Kanta-Hämeen keskussairaalassa asiakaspalautetta kerätään seuraavilla tavoilla:

- tekstiviestillä lähetettävä NPS-kysely
- säännöllinen asiakaskysely paperilomake ja internet-sivut
- vapaamuotoinen palaute.

Suullisen palautteen kirjaamiselle käytössä ei ole yhtenäistä toimintatapaa. Säännöllinen asiakaskysely vastaa pitkälti THL:n suosittelman kansallisen asiakaskyselyn muotoa. Kaikki asiakkaat saavat vastattavakseen suositteluhaluksutta mittaavan NPS-kysymyksen sekä sitä tarkentavan avoimen kysymyksen. Lisäksi tekstiviestikyselyssä on kaksi muuta päivittäin vaihtuvaa kysymystä. Säännölliseen asiakaskyselyyn asiakkaat voivat vastata pääasiassa tekstiviestitse, mutta halutessaan myös internet-sivujen kautta tai paperilomakkeella. Vapaamuotoista palautetta voi antaa joko internet-sivujen kautta tai yksiköiden paperilomakkeilla.

Anderson kirjoittaa blogissaan, että asiakaspalautteen kerääminen mahdollistaa toiminnan kehittämisen ja asiakastyytyväisyyden mittaamisen. Digitaaliset palautejärjestelmät antavat tietoa palvelujen käytettävyydestä, saavutettavuudesta ja ymmärrettävyydestä. Palveluja ei voida kehittää käyttäjälähtöisesti käyttäjien tarpeisiin ilman palautetta. Saatua tietoa voidaan hyödyntää muun muassa palvelujen edelleen kehittämisessä ja prosessien uudistamisessa. (Anderson 2022.)

Terveysthuoltoon on kehitetty erilaisia palautejärjestelmiä, joiden tavoitteena on saada palautetta asiakkailta. Uudet palautejärjestelmät mahdollistavat palautteen keruun myös reaaliaikaisesti, jolloin siihen voidaan reagoida nopeammin.

(Lundgrén-Laine, Eloranta, Danielsson-Ojala, & Kontio 2015.) Toiminnan kehittämisen ja palautteen luotettavuuden kannalta olisi hyvä saada palautetta erilaisilta asiakasryhmiltä. Palautteen keruun haasteena nämä seikat tulisi huomioida käyttäen eri asiakaspalautemuotoja saavutettavuuden näkökulmasta. (THL 2011.)

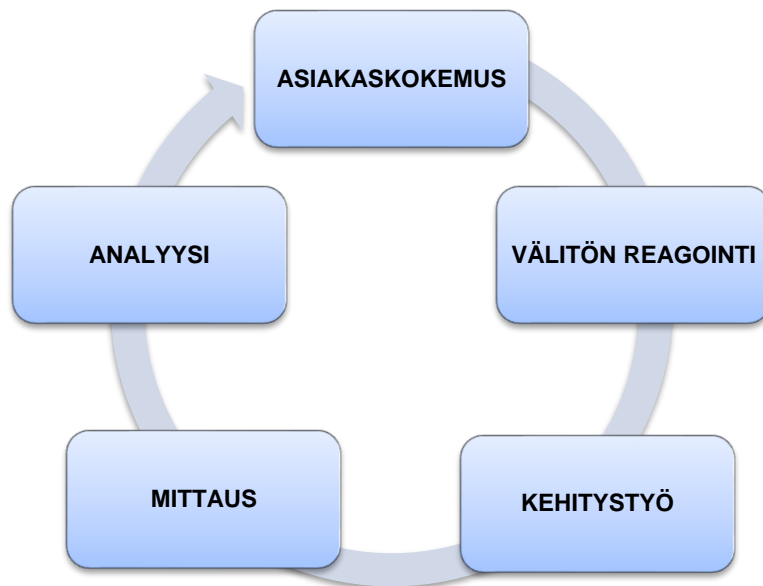
Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toimeksiannosta sairaaloissa on toteutettu valtakunnallisia asiakaspalautekyselyitä. Nykyisin suomalaisista sairaaloista ei pystytä kokoamaan jatkuvaa valtakunnallisesti vertailukelpoista asiakaspalautetietoa, koska organisaatioiden tiedonkeruutavoissa ja mittareissa on eroja. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2011; Peränen & Sainio 2018.) Tiedonhallintaan liittyvät muutostarpeet kohdistuvat yhtenäisen asiakaspalautetiedon tuottamiseen ja parempaan hyödyntämiseen toiminnassa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, s. 8; Kosklin, Lammintakanen & Kivinen 2020.)

4 ASIAKASPALAUTE JOHTAMISEN VÄLINEENÄ

Asiakaspalautteen tavoitteena johtamisen välineenä on palvelujen kehittäminen ja laadun parantaminen. Toiminnan kehittämisessä asiakkaiden kokemuksia tulee korostaa, jolloin toiminnasta tulee asiakaslähtöistä. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, viitattu lähteessä Achte 2016.) Asiakaslähtöisyyteen vaikuttaa merkittävästi se, miten organisaatiota johdetaan ja kuinka paljon asiakkaille annetaan painoarvoa. Organisaation johtaminen heijastuu palvelukulttuuriin, asiakaspalautteiden hyödyntämiseen ja organisaation prosesseihin. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18.)

4.1 Asiakaskokemus

Korkiakosken (2019) mielestä organisaation johdon sekä esihenkilöiden tulisi huomioida sen valmiuteen rakentaa ja uudistaa toimintamallia. Asiakaskokemuksen kehittämiseen tulee panostaa ja valita oikeat mittarit, joilla asiakaskokemusta mitataan. Kuviossa 2. nähdään asiakaskokemuksen toimintamalli. Asiakaskokemuksen kautta saatuun palautteeseen tulee reagoida välittömästi. Kehittämisen ei tarvitse toistua jokaisen asiakkaan kohdalla samanlaisena, vaan tunnistetaan ne ryhmät, joiden kohdalla muutosta tarvitaan. Asiakaskokemuksesta saatu data tulee analysoida eli tarvitaan systemaattista tiedon keräämistä, tietojen tutkimista ja tulkintaa tiedolla johtamisen tueksi. (Korkiakoski 2019, 33–99.)



Kuvio 2. Asiakaskokemuksen toimintamalli (mukaillen Korkiakoski 2019, 34)

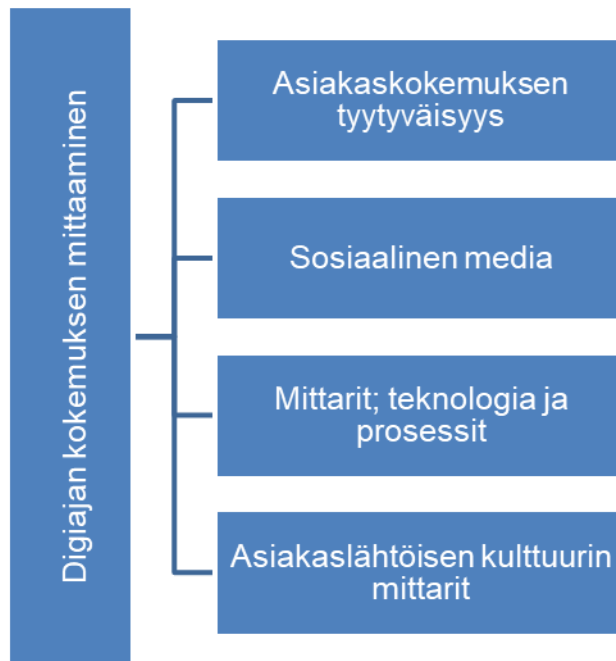
Organisaation strategiassa tulee määritellä palvelukokemuksen tavoitteet ja palautteen merkitys organisaatiolle. Jokaisen yrityksen työntekijän tulee tiedostaa mikä merkitys asiakaspalautteella on omaan työhön. Strategian yksi tarkoitus on tuottaa lisäarvoa henkilökunnalle ja sitä kautta sitouttaa ja motivoida työntekijä jäämään organisaatioon. (Kupias 2011, 58; Suomi.fi.)

Peter Michael Senge (s. 1947) kehitti oppivan organisaation käsitteen. Toimintaympäristön avaintekijä on strategian toteuttaminen työn ja osaamisen kautta. Sengen perusajatus on, että ”yhden organisaation työntekijän oppiminen ei takaa koko organisaation oppimista, vaan organisaatio voi oppia vain oppivien jäsenten avulla”. Johdon ja esihenkilöiden pitää oppia tarkastelemaan virheitä ja ongelmia sekä niiden takana olevaa toimintaa. Tämä vaikuttaa siihen, että organisaatiota tai työmenetelmää voidaan kehittää. (Senge; Tuomi & Sumkin 2012, 13–14.) Asiakaskokemuksen johtamisessa ennustavan teknologian hyödyntäminen näkyy yhä enenevässä määrin. Tekoälyn hyödyntäminen terveydenhuollossa mahdollistaa prosessien kehittämisen. Tämä tarkoittaa asiakkaille asiointin sujuvuutta ja saatavuutta sekä myös tiedon oikeellisuutta. (Gerdt & Eskelinen 2018, 76–77.)

4.2 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakaskokemuksen mittaamista ja mittausmenettelyjen luotettavuutta tulee seurata ja arvioida jatkuvasti. Mikäli mittareista on enemmän haittaa kuin hyötyä, tulee niistä luopua, ellei niistä saada korjaustoimenpiteillä käyttökelpoisia. Liian monta mittaria mahdollistaa mittausten virheiden määrän. Mittaustulosten luotettavuudella tarkoitetaan mittarin kykyä mitata sitä mitä halutaan mitata. Mittausvirheitä saattaa tulla muun muassa vastaajien epätarkoista vastauksista ja tietojen analysoinnista. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 110–111.) Asiakaskokemuksen mittareita tarvitaan eri organisaation eri tarpeisiin ja tilanteisiin kuten laadun, tehokkuuden ja asiakaspääoman kehittämiseen. Mittareilla voidaan mitata esimerkiksi suositteluhalukkuutta, tunnetilaa ja tehokkuutta. Digitalisaatio tukee asiakaskokemuksen mittausta (kuviot 3.). Mittaamisessa tulisi hyödyntää mittareita, jotka mittaavat teknologiaa ja prosesseja, sosiaalisen median

merkitystä ja asiakokemusta. Tekoälyä hyödyntämällä voidaan tehdä arvioita asiakastyytyväisyyden tasosta. (Gerdt & Eskelinen 2018, 82–84.)



Kuvio 3. Asiakaskokemuksen mittaamisen tasot (mukaillen Gerdt & Eskelinen 2018, 83)

Asiakassuhteiden ja -vuorovaikutuksen mittaamista varten käytetään asiakasmitareita. Mittari voi olla epäsuora tai se voi perustua asiakaspalautteeseen. (Löytänä & Korhikoski 2014, 53.) Asiakaskokemuksen mittaustyökaluilla on myös heikkouksia. Välttämättä niihin asiakkaisiin, jotka ovat antaneet huonoa palautetta, ei saada yhteyttä. Kuitenkin asia tulee hoitaa mahdollisimman pian. Teknologia mahdollistaa järjestelmän, joka hälyttää vastausten poikkeamista. (Korhikoski 2019, 92–91.)

Net Promoter Score (NPS) on esimerkki mittarista, jota käytetään suositteluhaluuden tarkasteluun. Mittari kertoo siitä, että asiakas on ollut tyytyväinen saamaansa palveluun ja on valmis jakamaan kokemuksensa eteenpäin. Digitalisaation myötä sosiaalinen media luo omat haasteensa asiakaskokemuksen suositteluun. Tämän vuoksi tarvitaan mittareita, joilla voidaan ennustaa pidemmällä ajanjaksolla asiakaskokemuksen laatua paremmin. (Gerdt & Eskelinen 2018, 80–

81.) Korkiakoski (2019) kysyy, onko Net Promoter Score (NPS) paras mahdollinen mittari asiakaskokemuksen mittaamiseen. Organisaation tarpeet määrittelevät sen, miten asiakaskokemusta mitataan ja millä mittarilla. Mittaamisessa tulee säilyttää asiakkaan kokemus, eikä mittajaan omat mielipiteet käytettävästä mittarista saa vaikuttaa lopputulokseen. Mittaamisella halutaan saada tietoa asiakkaiden kokemuksista ja organisaation omasta toiminnasta. ja niihin sopivat mittarit. (Korkiakoski 2019, 64.)

Laadullisilla mittareilla halutaan selvittää asiakkaan kokemuksia organisaation kanssa. Asiakkaan tunteiden mittaamiseen on käytettävissä Happy Or Not -malli, jossa tunnetilaa mitataan emojiilla. (Korkiakoski 2019, 71.)

Tehokkuusmittarit perustuvat tietoon omista järjestelmistä. Erilaisia tehokkuusmittareita ovat esimerkiksi:

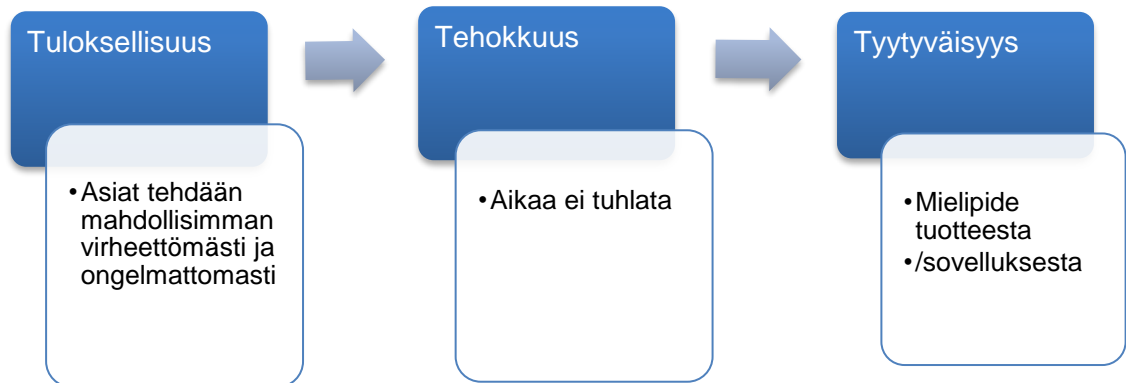
- CTR, joka näyttää kotisivuilla kävijöiden klikkausmäärät prosentteina
- FCR, mitataan millä todennäköisyydellä asia olisi hoidettu ensimmäisellä kerralla
- keskimääräinen jonotusaika palveluun. (Korkiakoski 2019, 72.)

5 ASIAKASPALAUTERATKAISUN KÄYTETTÄVYYS

Asiakaspalautetta tulee kerätä systemaattisesti ja jatkuvasti. Palautetta voidaan kerätä muun muassa kyselylomakkeella, verkkopalautejärjestelmällä, mobiilisovelluksella tai sosiaalisen median kautta. Asiakkaan näkökulmasta asiakaspalauteratkaisun käytettävyys vaikuttaa siihen, kuinka helposti asiakas voi antaa palautetta tuotteesta tai palvelusta. Käyttäjän kannalta asiakkaiden palautteet järjestelmästä tulisi saada helposti käsiteltävään ja tulkittavaan muotoon. Hsieh ja Yuan (2010) toteavat tutkimuksessaan, että asiakaspalautteet tuottavat asiakaspalauteratkaisusta riippumatta arvokasta tietoa. Saatua asiakaspalaute kertoo siitä, miten asiakkaan saama palvelu kohtaa omat odotukset palvelusta. (Hsieh & Yuan 2010.)

5.1 Käytettävyyden määritelmiä

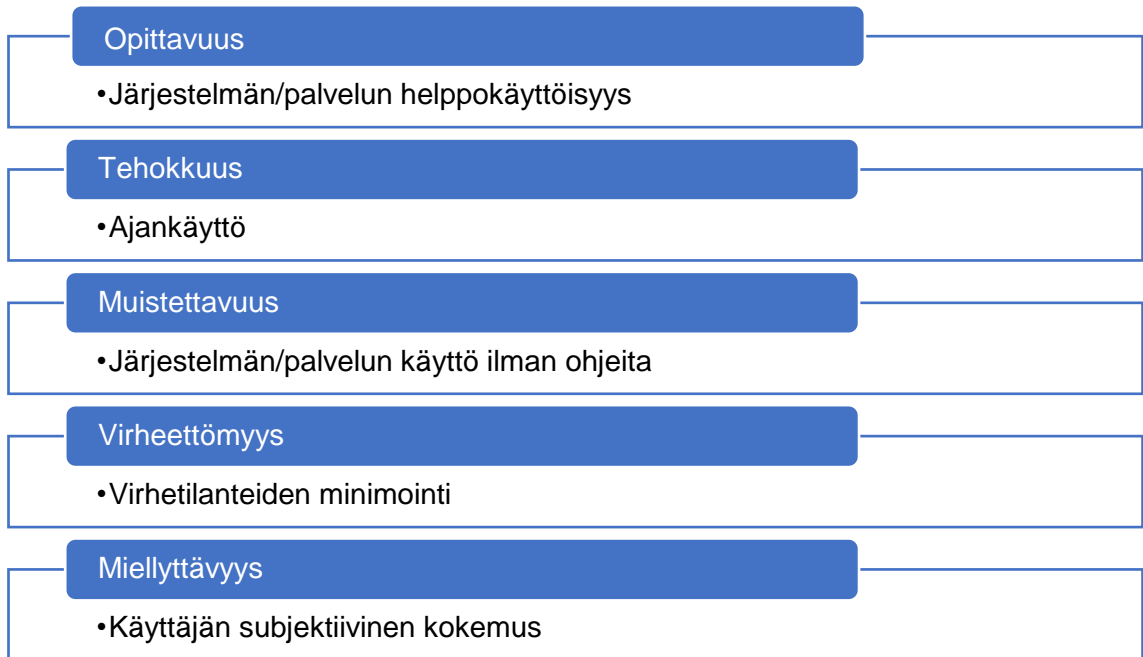
Käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, että palvelua tai laitetta on helppo käyttää. (Papunet n.d.) Käytettävyys on jotakin, jota ei voida arvioida ilman käyttäjiä. Kuviossa 4., jossa kuvataan käytettävyyden määritelmä ISO 9241-11 standardi, mainitaan kolme osa-alueita käytettävyydelle; tuloksellisuus, tehokkuus ja tyytyväisyys. Nämä osa-alueet ovat subjektiivisia ja käyttäjät saattavat vastata eri tavalla näihin kysymyksiin. Asiakaspalauteratkaisun käytettävyyttä on testattava ja palauteratkaisua kehitettävä, riippumatta siitä miten ja mitä kautta asiakaspalaute annetaan.



Kuvio 4. Käytettävyyden määritelmä ISO 9241-11 standardin mukaan

Nielsen (2012) jakoi käytettävyyden viiteen osatekijään (kuvio 5). Käytettävyyden käsite voidaan laajentaa tarkoittamaan paitsi jonkun sovelluksen, niin myös palauteratkaisun käytettävyyteen. Jokaisen palauteratkaisun esimerkiksi NPS-mittarin tuloksien tulkinta vaatii myös sovelluksen osaamista. Sovelluksen tulee olla käyttäjäystävällinen, helppokäyttöinen ja sellainen, joka minimoi virheiden määrän. (Nielsen 2012; Niemelä 2020.)

Opittavuudella (kuvio 5.) tarkoitetaan sitä, kuinka helppokäyttöinen palvelu tai järjestelmä on ja kuinka nopeasti käyttäjä voi sitä käyttää. Tehokkuus liittyy ajan käyttöön eli kuinka kauan menee aikaa, että käyttäjä saa suoritettua asiansa. Muistettavuus kertoo siitä, kuinka hyvin palvelun tai järjestelmän käyttötaidot säilyvät käyttäjän muistissa. Virheettömyydellä pyritään minimoimaan virheiden määrä ja tarkastelemaan onko virheet helposti korjattavissa. Miellyttävyys tai tyytyväisyys on käyttäjän subjektiivinen kokemus palvelun tai laitteen käytöstä. (Papunen n.d.)



Kuvio 5. Nielsenin määritelmä käytettävyydestä (Nielsen 2012; Niemelä 2020)

5.2 Käytettävyyden arviointi

Digitaalisia sovelluksia kehitettäessä tulee niiden käytettävyys testata. Testaamisella varmistetaan, että tuotetta kehitetään oikeaan suuntaan ja tuote toimii niin kuin sen odotetaan toimivan. Testaus voidaan tehdä sovelluksen tuleville käyttäjille haastattelun tai kyselyn avulla. (Kinnunen 2018.)

Käytettävyyttä arvioidessa arvioidaan sitä, miten palvelua tai laitetta käytetään todellisissa käyttötilanteissa. Laite tai palvelu toimii niin kuin pitääkin, mikäli se on käyttäjälle vaivaton. Palvelun tai laitteen käytön suunnittelua ja/tai kehitystä tulee jatkaa, jos käyttäjä ei osaa käyttää palvelua. (Papunet n.d.)

6 LÄHESTYMISTAPA JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyö on tutkimuspainotteinen kehittämistyö. Tietoperusta dokumentoidaan ja tämän vuoksi muutos toimintatapaan mahdollistuu. Työn edellytys on tutkia teoreettista taustaa, jotta termistö, tehdyt tutkimukset, tietoperusta ja prosessit tuottavat sisältöä tutkimukselliselle kehittämiselle. (Ojasalo ym. 2015, 19–20.)

6.1 Toimeksiantajan kuvaus

Kanta-Hämeen keskussairaala on maamme viidenneksi suurin ympäri vuorokauden päivystävä erikoissairaanhoidon palvelua tarjoava sairaala. (Kanta-Hämeen hyvinvointialue n.d.) Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri siirtyi Kanta-Hämeen hyvinvointialueelle, Oma Häme 1.1.2023. Hyvinvointialue muodostuu 11 Kanta-Hämeen kunnasta Hämeenlinna, Riihimäki, Forssa, Janakkala, Hattula, Hausjärvi, Loppi, Tammela, Jokioinen, Ypäjä ja Humppila. (Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri.)

6.2 Määrällinen ja laadullinen lähestymistapa

Tutkimustyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä laadullista ja määrällistä menetelmää. Aineisto kerättiin Webropol -kyselyllä, joka kohdistettiin esihenkilöille. Kyselyn avulla tarkennettiin jo ennalta tiedossa olevaa.

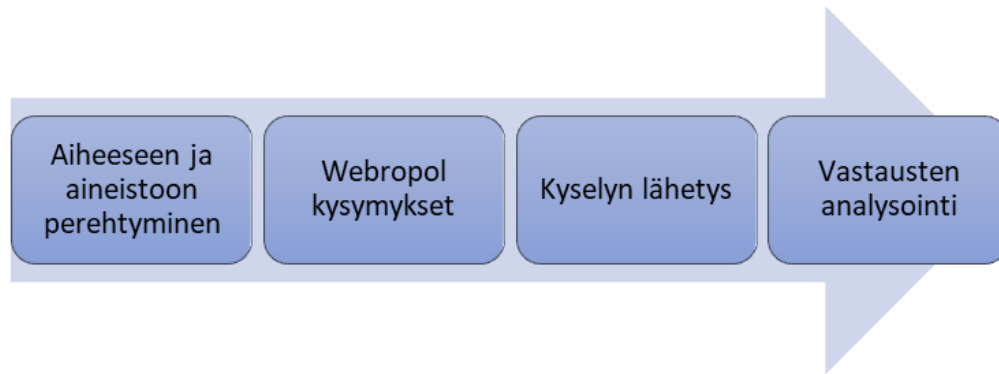
Kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimustapaa voidaan käyttää erikseen tai yhdistäen molempia menetelmiä. Käyttäen molempia menetelmiä voidaan puhua monimetodisesta tutkimuksesta. Laadullista (kvantitatiivinen) tutkimusta tehtäessä on hyvä määritellä joka kerta mitä on tekemässä. Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan kerätä erilaisin menetelmin; kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumentteihin perustuvan tiedon avulla. Näitä menetelmiä voidaan käyttää yhdessä tai yhdistää niitä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. Kokeellisia menetelmiä ja strukturoituja kyselyjä tarvitaan enemmän tutkimusasetelman ollessa formaalimpi ja strukturoidumpi. (Raunio 1999, 337; Tuomi & Sarajärvi 2009, 67, 71.)

6.3 Kyselytutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyön Webropol-kyselyn kohderyhmäksi valittiin Kanta-Hämeen keskussairaalan esimiestehtävissä toimivia henkilöitä. Opinnäytetyössä haluttiin selvittää esihenkilöiden kokemuksia asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä ja siihen mahdollista liittyvistä haasteista. Tutkimuksessa haluttiin selvittää myös sitä, mikä merkitys asiakaspalautteilla on johtamisen näkökulmasta. Kyselyn otoskoko oli $n=40$.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa pidimme toimeksiantajan ohjaajan kanssa teams-palaverin, jossa kävimme työn vaiheita ja sisältöä pääpiirteittäin lävitse. Sovimme myös, että teen Webropol-kysymykset sekä esittelykirjeen lähetettävän kyselyn mukana ja toimitan ne sähköpostitse ohjaajalle. Kysymyksiä muokattiin hieman, jonka jälkeen ohjaajani toimitti kyselyn satunnaisesti valituille vastaajille huomioiden kaikki sairaalan yksiköt. Kyselyssä oli kahdeksan (8) avointa kysymystä ja kolme (3) monivalintakysymystä. Webropol-kyselyn, Palautemuotojen kokemukset ja hyödyntäminen, (liite 1.) linkki saatekirjeineen (Liite 2.) lähetettiin helmikuussa 2023 osalle Kanta-Hämeen keskussairaalan esihenkilötehtävissä toimivalle 40 henkilölle. Vastausaikaa vastaajille annettiin kaksi (2) viikkoa. Ensimmäisen viikon jälkeen kyselyn saaneita muistutettiin vastaamisesta ja samalla päätettiin jatkaa vastausaikaa viikolla. Kyselyn vastaukset käsiteltiin anonymisti ja ne ovat tallennettuna työn tilaajan tiedostoon. Webropol-kyselyyn vastasi 14 henkilöä (35 %).

Webropol-kyselyn suunnittelu aloitettiin (kuvio 6.) aiheeseen ja aineistoon perehtymällä, jonka jälkeen kysymykset muokattiin työn tilaajan kanssa tähän kyselyyn sopiviksi. Kyselyn vastausajan päätyttyä vastaukset analysoitiin ja tehtiin johtopäätökset vastauksista. Webropol-kyselyssä oli mukana avoimia kysymyksiä, joita analysoitiin Webropol-ohjelman sisäisellä työkalulla ja raportoinnin text mining -sovelluksella. Koska verrattavaa tutkimusaineistoa ei ollut käytössä niin tulokset ovat vain tästä kyselystä. Kanta-Hämeen keskussairaalan asiakkuusker- tomuksista on nähtävissä aikaisempien vuosien asiakaspalautetietoja.



Kuvio 6. Webropol-kyselyn prosessi

Kyselyn runko pohjautui neljään eri tasoon: asiakaspalautteen tarve ja eri palautemuotojen merkitys toiminnan kannalta, asiakaspalautteen merkitys johtamisen välineenä ja asiakaspalautteiden kirjaaminen sekä haasteet asiakaspalautteiden käsittelyssä, joiden avulla asiakaspalauteratkaisun käytettävyydelle saatiin arvoa.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 Tutkimukseen osallistuneiden taustatiedot

Tutkimukseen osallistui Kanta-Hämeen keskussairaalan yhdeksän (9) osastonlääkärinä tai ylilääkärinä ja 5 osastonhoitajaa. Taulukosta 1. selviää vastaajien sijoittuminen eri yksiköihin Kanta-Hämeen keskussairaalaan. P3P ja P2 ovat psykiatrian yksiköitä. 6A ja 6BH sisätautien vuodeosastoja. Neurologian vuodeosasto on 4B.

Taulukko 1. Vastaajien taustatietoja

operatiivinen palvelualue, kirurgian vuodeosasto ja leikkaussali
Kirurgian poliklinikka
silmäyksikkö, knk-pkl, kuulokeskus ja suupkl
Kirurgiset vuodeosastot
Leikkaus- ja toimenpideyksikkö
P3P ja P2
lastentaudit
KHKS Lastenneurologia
Päiväsairaala HML ja RMK, syöpätaudit pkl ja palliatiivinen pkl
Synnytyssali, synnytysten ja naistentautien vuodeosasto os1, äitiyspoliklinikka, naistentautien poliklinikka, vastasyntyneiden teho ja tarkkailu
6A ja 6BH
4B,kipupkl, neurologian pkl, Rmk kuntoutusosasto
Nuorisopsykiatrian osasto

7.2 Asiakaspalautteen tarve

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä haluttiin tietää mihin asiakaspalautetta tarvitaan. Kysymykseen vastasi 14 henkilöä. Kuviossa 7. on nähtävissä sanapilven muodossa asiakaspalautteen tarve. Vastauksista kävi ilmi, että suurin osa vastanneista 11 hlöä (78,5 %) näki palautteen tarpeen toiminnan kehittämiseen hyvän asiakaskokemuksen toteuttamiseksi sekä laadun kehittämiseen. Vastauksista kävi esille myös se, että asiakaspalautetta tarvitaan henkilöstön osaamisen ja toiminnan kehittämiseen sekä päivittäisjohtamisen tueksi.



Kuvio 7. Sanapilvi mihin asiakaspalautetta tarvitaan

7.3 Palautemuotojen merkitys toiminnan kehittämisen kannalta

Kysymyksessä 4. haluttiin selvittää vastaajien näkemys asiakaspalautemuotojen merkityksestä toiminnan kannalta. Kysymykseen vastasi 14 henkilöä. Kanta-Hämeen keskussairaalassa asiakaspalautteita saadaan internet-sivujen kautta, paperilomakkeen ja suullisen palautteen muodossa sekä tekstiviestipalautteena. Taulukosta 2. on nähtävissä, että kysymykseen vastanneet kokevat käytössä olevien palautemuotojen olevan merkityksellisiä toiminnan kehittämisen kannalta. Taulukossa on eritelty kaikki vastajien vastaukset määrällisinä sekä prosentteina.

Taulukko 2. Palautemuotojen tärkeys toiminnan kehittämisen kannalta

	Ei lainkaan tärkeää	Ei kovinkaan tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Internet-sivujen kautta tullut palaute	1 7,2%	1 7,1%	8 57,1%	4 28,6%	14	3,1	3,0
Paperilomake	1 7,2%	0 0,0%	8 57,1%	5 35,7%	14	3,2	3,0
Suullinen palaute	0 0,0%	2 14,3%	6 42,8%	6 42,9%	14	3,3	3,0
Tekstiviestipalaute	2 14,3%	1 7,1%	5 35,7%	6 42,9%	14	3,1	3,0
Yhteensä	4	4	27	21	56	3,2	3,0

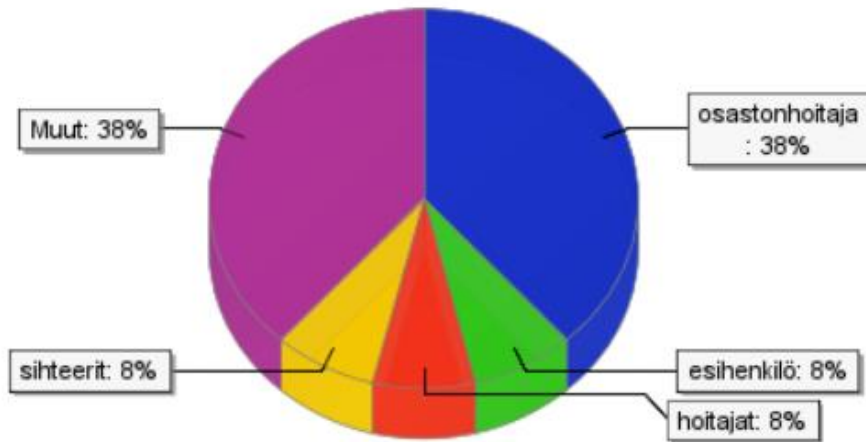
7.4 Asiakaspalautteen kirjaaminen ja suullisen palautteen käsittely

Kysymyksessä 5. haluttiin tietää, kirjataanko ja käsitelläänkö yksikössä suullinen palaute ja mihin se kirjataan. Vastauksia saatiin 14, joista viisi vastasi lyhyesti ei. Saatuja asiakaspalautteita käsitellään yksikön kokouksissa tai niitä kirjataan satunnaisesti avoimiin palautteisiin.

- Ei kirjata systemaattisesti.
- Osastolla hoidossa olevan potilaan kohdalla hoitajat saattavat kirjata palautteen hoitokertomukseen.
- Asia käsitellään riippuen sen luonteesta. Mikäli palaute voidaan käsitellä heti, ei välttämättä muuta käsittelyä tarvita.”
- Kynnyksen" ylittävä suullinen palaute tulee usein suoraan esimiehelle asti. Tarvittaessa reagoidaan-toteutetaan mahdollisimman pian.
- Saatetaan kirjata potilasasiakirjoihin, jos toive tai idea on hyvä/ylittää kynnyksen.
- Jos palaute on korjaavaa, nämä käsitellään tarvittavassa laajuudessa esim. osastotunnilla, lääkärinkokouksissa ja esimiesten toimesta”.
- Ei ole kirjattu eikä käsitelty. Suullinen palaute on lähes aina ollut positiivista. Olemme saaneet kiitoksia hyvästä hoidosta. Palautetta on välitetty kaikille asianomaisille, se piristää päivää ja auttaa jaksamaan.
- Kirjataan sairaalan ohjeiden mukaisesti ja lähetetään sähköisesti asiakaspalveluun.

7.5 Asiakaspalautteiden kerääminen ja kirjaaminen

Kysymyksessä 6. kysyttiin kuka yksikössä kerää ja kirjaa asiakaspalautteet. Vastauksen kysymykseen antoi 13 henkilöä. Kuviosta 8. on nähtävissä, että yksikössä palautteiden keräämisen ja kirjaamisen tekee pääsääntöisesti osastonhoitaja (38 %).



Kuvio 8. Yksikön asiakaspalautteiden kerääminen ja kirjaaminen

7.6 Vapaamuotoisten asiakaspalautteiden prosessi

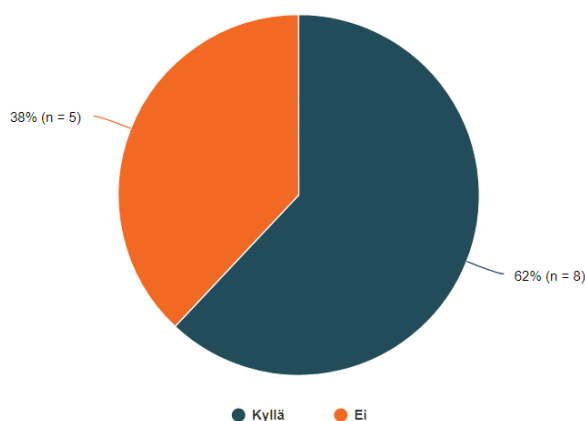
Kysymykseen 7., vapaamuotoisten asiakaspalautteiden prosessin etenemisestä yksikössä, vastasi 12 henkilöä. Suurimmalla osalla vastaajista on tiedossa prosessin eteneminen. Seuraavassa muutama vastaus:

- Kirjaamo lähettää ylihoitajan kautta palautteen asianhallintajärjestelmän kautta ja osastonhoitaja ja tarvittaessa ylilääkäri kerää tarvittavat tiedot ja tekee vastineen, joka lähetetään takaisin ylihoitajalle tai tulosalue sihteerialle, joka laittaa asian tiedoksi potilaalle ja eteenpäin johtoon.
- Palaute -> kirjataan avoimiin palautteisiin -> käydään kokouksessa läpi -> tarvittaessa ollaan yhteydessä palautteen antajaan.
- Ohjaamme potilaspalautteen nettilomakkeen kautta. Osastolla on yleiskäytössä oleva tietokone. Paperille kirjatuissa palautteissa ja niiden käsittelyssä usein ei päästä ei häntää. Siksi pyrimme ohjaamaan palautteen tietokoneelle.
- Käymme läpi osastopalaverissa ja mietimme sen pohjalta toimintavaihtoehtoja. Itse olen kirjannut palautejärjestelmään. Nyt ei ole vielä hyvinvointialueella tarvinnut kirjauksia tehdä, mutta varmaan paikka löytynee.

- Palaute tulee yksikköön -> akuuttia reagointia vaativat asiat otetaan välittömästi käsittelyyn. Palaute käsitellään esihenkilötasolla ja tarvittaessa palautteen antajaan otetaan yhteyttä. Palaute kirjataan. Palautteen sisällön perusteella selvitetään taustoja / toimintatapoja, käsitellään tarvittavissa ryhmissä ja välitetään palaute tiedoksi koko henkilökunnalle.
- Osastonhoitaja kerää palautelaitikoista ja tarkistaa koskeeko palaute jotain muuta yksikköä. Kirjaa ottopäivän ja yrittää muistaa kirjoittaa sähköiseen paikkaan vapaamuotoisen tekstin - aikaisemmin annoin sihteerille kirjoitettavaksi, mutta nykyiset eivät sitä tee. Jokunen jäänyt kirjoittamatta, koska ei yksinkertaisesti ole ehtinyt. Kaikki on kuitenkin käsitelty kokouksissa; eritoten palautteet, joiden pohjalta mietimme mitä voisi tehdä toisin.

7.7 Haasteet asiakaspalautteiden käsittelyssä

Kysymyksessä 8. haluttiin tietää, onko asiakaspalautteiden käsittelyssä haasteita. Kysymykseen vastasi 13 henkilöä. Haasteita asiakaspalautteiden käsittelyssä on yli puolella vastanneista kuvio 9. (8 vastaajaa 62 %). Haasteet liittyvät muun muassa tekstiviestipalauttejärjestelmän hitauteen, paperisen asiakaspalauttelomakkeen sisällön selkeyteen, tekstiviestipalautteita ei löydetä ja ajanpuute palautteiden käsittelyyn ja dokumentointiin.



Kuvio 9. Onko asiakaspalautteiden käsittelyssä haasteita

7.8 Palautteiden kehittämisideat

Avoimen vastauksen kysymykseen 10., miten palautteiden kehittämisideoita huomioidaan ja käsitellään, vastasi 14 henkilöä. Palautteen sisällön perusteella se käsitellään yksikön henkilöstökokouksessa, tapahtumassa olleiden kesken tai johdon eri tasoilla. Joissakin yksiköissä palautteen käsittelyn systemaattisuus on puutteellinen. Kehittämisideoita pohditaan yhdessä henkilökuntaryhmissä ja mietitään mahdollisia kokeiluja esimerkiksi toimintatapojen muutokseen liittyen.

Toiminnan kehittämisen kannalta asiakaspalautteen antajan on mahdotonta tietää mitkä kehittämistoimet ovat sairaalaympäristössä mahdollisia, sillä palautteiden taustalla voivat olla asiakkaan epärealistiset odotukset ja tuntemukset. Kyselyn vastausten perusteella kehittämisideat viedään eteenpäin, mikäli idea on tarpeellinen.

7.9 Asiakaspalautekäsittelyä ja hyödyntämistä tukeva järjestelmä

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä 11. kysyttiin asiakaspalautekäsittelyä ja hyödyntämistä tukevan järjestelmän käytettävyydestä. Kysymykseen vastasi 13 henkilöä. Vastaajat toivoivat järjestelmältä seuraavia asioita:

- nopeutta ohjelmaan
- strukturoitua sähköistä käytäntöä kehittämisideoineen
- paperilomakkeiden poistamista
- prosessin automaattista kirjaamista ja käsittelyä
- sähköiset koonnit asiakaspalautteista ja paperiversiot kahvihuoneisiin.

”Toivoisin, että siitä olisi oikeasti hyötyä ja että se olisi helppokäyttöinen. Pelkään, että kaikki uudet järjestelmät vain lisäävät työmäärää ja byrokratiaa ilman, että siitä tulee mitään lisähyötyä.”

8 POHDINTA

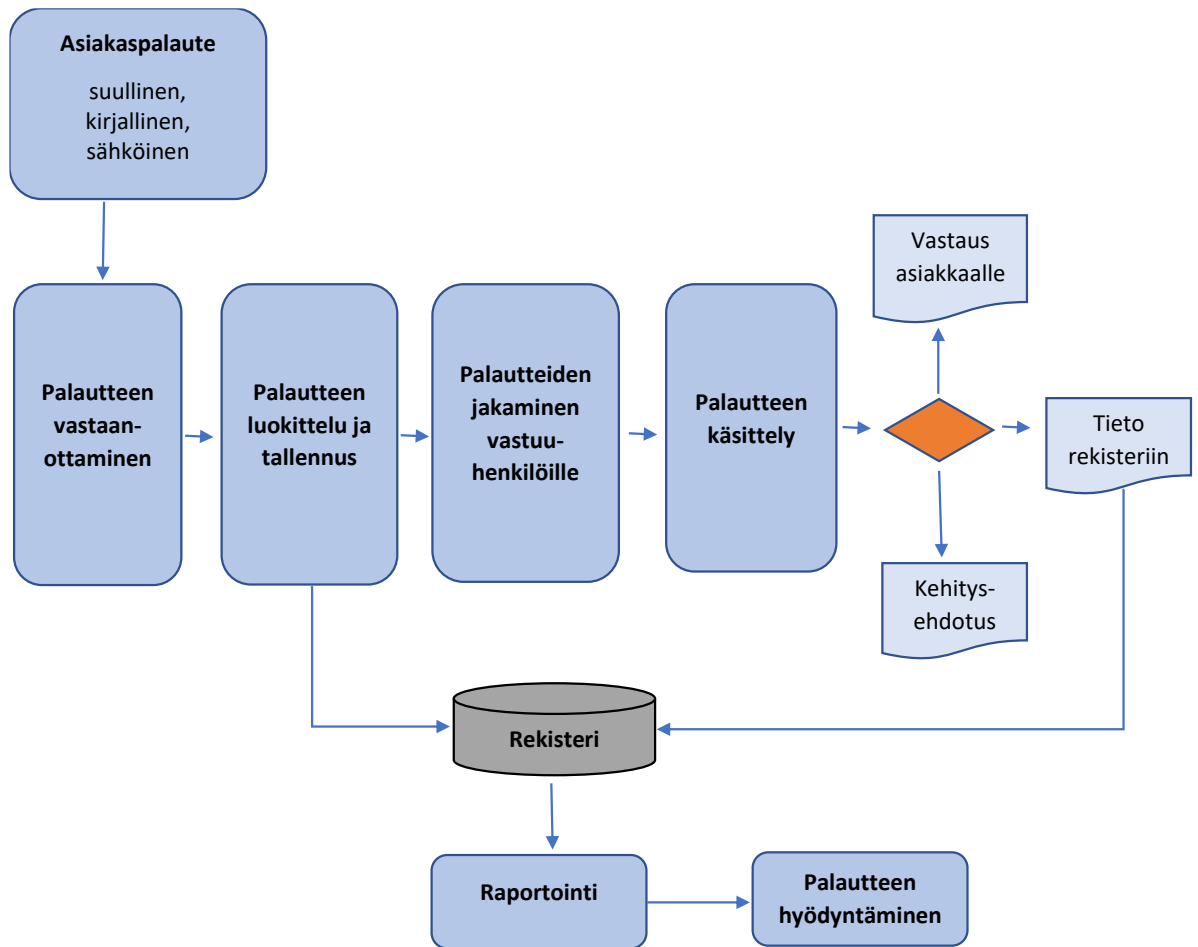
8.1 Keskeisten tulosten tarkastelu

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä Kanta-Hämeen keskussairaalalle (KHKS) ja tunnistaa asiakaspalautemuodon kehittämistarpeita. Opinnäytetyö vastaa tutkimuskysymykseen, koska tutkimus tuotti tietoa ja ehdotuksia asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä. Työssä selvitettiin myös vastauksia myös tukikysymyksiin. Tutkimuksessa käytettiin tiedon keräämiseen Webropol-kyselyä. Webropol-kysely lähetettiin 40 henkilölle, joista siihen vastasi 14 esihenkilötehtävässä toimivaa henkilöä (35 %). Avoimiin kysymyksiin vastattiin suhteellisen hyvin. Kyselyyn vastanneiden määrä on vähäinen, joka johtunee hyvinvointialueelle siirtymisestä ja henkilöstön kuormittumisesta uusilla tehtävillä ja toimenkuvilla sekä henkilöstövajeesta. Kyselyn vastauksia voidaan pitää luotettavina, koska vastauksista selvisi yhtenäisiä asiakaspalauteratkaisun käytettävyyteen liittyviä haasteita.

Webropol-kyselyn vastauksista käy myös ilmi, että organisaatio suhtautuu myönteisesti asiakaspalautteisiin. Asiakaspalautteita kerätään useamman kanavan kautta; Internet, tekstiviestipalaute (NPS), paperilomake ja suullinen palaute. Suullisten palautteiden ja paperilomakkeiden palautteiden käsittelyssä ilmeni epäselvyyksiä lähinnä siitä, mitä tapahtuu palautteiden antamisen jälkeen ja mihin suulliset palautteet kirjataan ja miten palautteet vaikuttavat toiminnan kehittämiseen. Palauteprosessissa on näiltä osin parannettavaa. Tavoitteena ei ole vain kerätä palautteita vaan saada hyötyä palautteista toiminnan ja asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi.

Asiakaspalautejärjestelmän käyttö vaatii perehdytyksen sovelluksen käyttöön ja tietojen analysointiin, jotta siitä saatavat raportit ovat hyödynnettävissä organisaation toimintaan. Palautejärjestelmää voidaan myös kehittää siten, että palautteiden raportit ovat suunniteltu organisaation tarpeisiin. Kuviossa 10. esitetään nykyisen asiakaspalauteprosessin malli. Asiakaspalauteprosessissa edetään saadusta palautteesta palautteen hyödyntämiseen. Palautteen vastaanottamisen jälkeen se luokitellaan ja tallennetaan. Palaute siirtyy yksikön vastuuhenkilölle,

jonka tehtävä on käsitellä palaute; vastaus asiakkaan palautteeseen ja mahdollisten kehittämiseidoiden kirjaaminen sekä palautteiden vastausten koonti ja esittely henkilöstölle. Kehittämiseidat tulisi kirjata rekisteriin, josta ne voisi tarvittaessa ottaa käyttöön joko sellaisenaan tai kehitysprosessin kautta. Näitä ideoita voisi hyödyntää koko organisaatiossa, mikäli ne ovat kehittämisen arvoisia.



Kuvio 10. Nykyinen asiakaspalauteprosessin toimintamalli (mukaillen Käyttäjädemokradiaklubi 2008)

Asiakas voi antaa palautetta organisaation toiminnasta Kanta-Hämeen keskussairaalan www-sivujen kautta (<https://www.khshp.fi/meille-hoitoon/asiakaspalaute/sahkoinen-asiakaspalautelomake/>). Kyselyn vastauksista ilmeni, että palautteen käsittelijä voi määrittellä organisaation yksikön virheellisesti, jolloin pa-

lautetta siirretään yksiköstä toiseen tai se voi jäädä huomioimatta. Palautteen antaja voi jättää omat yhteystietonsa, mikäli hän haluaa vastauksen palautteeseensa. Vapaamuotoisen paperilomakkeen muodossa oleva palaute tulee kirjata organisaation ohjeiden mukaan ja lähettää sähköisesti asiakaspalveluun.

Kanta-Hämeen keskussairaalassa otettiin käyttöön suositteluhaluukkuutta osoittava mittari (NPS) marraskuussa 2021. Tietoa ruvettiin keräämään tekstiviestitsekyselyllä, jossa NPS-mittarin lisäksi oli avoin kysymys sekä päiväkohtaisesti kaksi muuta numeraalisesti arvioitavaa kysymystä. Tekstiviestikysely lähetetään asiakkaalle käynnin tai kotiutumisen jälkeen automaattisesti ja saadut vastaukset tallentuvat järjestelmään. Tekstiviestikyselyyn vastataan anonyymisti, eikä se edellytä henkilökunnalta kirjaamis- tai käsittelytoimenpiteitä. Henkilökunta näkee vastaukset raportointiportalista, johon he pääsevät linkin kautta kirjautumatta. Portalissa tulokset on jaettu välilehdille. Muista tulostulovälilehdistä poiketen avoimet vastaukset näkyvät vain niiden lukemiseen oikeutetuille esihenkilöille.

Asiakkaan jättämä suora asiakaspalaute käsitellään asiakaspalvelussa ja palaute välitetään eteenpäin sisältöä tulkiten oikeaan yksikköön. Tässä vaiheessa palautteen välittäjän mahdollisuus palautteen sisällön tulkinnasta voi olla eri kuin mitä asiakas on sen tarkoittanut olla. Palautteen sisällön luokittelu ja jäsentäminen voi tuoda haasteita, mikäli palaute on kohdistettu useammalle yksikölle ja samalla palautteen kohdentaminen oikeaan yksikköön voi olla vaikeaa. Palautteen käsittelijän tulee osata tulkita palautteita ja tuntea organisaation toiminta palautteiden käsittelyn sujuvuuden kannalta ja varmistaa oikean palautetiedon ohjautuminen oikeaan yksikköön.

Kyselyssä asiakaspalautetiedon käsittelyssä todettiin olevan haasteita, jotka liittyvät tekstiviestipalauttejärjestelmän hitauteen, paperisen asiakaspalautelomakkeen sisällön selkeyteen, tekstiviestipalautteita ei löydetä ja ajanpuute palautteiden käsittelyyn ja palautteiden dokumentointiin. Joissakin yksiköissä koettiin myös palautteen käsittelyn systemaattisuuden olevan puutteellista. Asiakaspalautetiedon käsittely vie aikaa ja vaatii palautteen käsittelijältä rutiininomaista käsittelyä, joka tekee palautteen käsittelystä tehokasta säästämällä kustannuksia. Osa palautteiden käsittelijöistä tekee työtä oman hoitotyönsä ohella, jolloin palautteen

käsittely saattaa jäädä puutteelliseksi. Kuitenkin nämä henkilöt ovat niitä, joilla on tarkempi tieto asiakkaan hoitopolusta.

Suullista asiakaspalautetta kirjataan vaihtelevasti muun muassa hoitokertomukseen ja joissakin yksiköissä se kirjataan sairaalan ohjeiden mukaisesti ja lähetetään sähköisesti asiakaspalveluun. Suullisten asiakaspalautteiden kirjaaminen järjestelmään antaa mahdollisuuden puuttua annettuun palautteeseen nopeammin ja palautetieto on nähtävissä esihenkilöillä nopeammin. Suullisten asiakaspalautteiden kirjaamisessa on kaksi näkökulmaa, asiakkaan ja kirjaajan, joka voi vaihdella palautteen tulkitsijan mukaan. Tässäkin palautteen kirjaajan tulee olla tietoinen organisaation toiminnasta, ettei kirjaaja kirjaa vain omia tunteitaan.

Asiakaspalautekäsittelyä ja hyödyntämistä tukevalta järjestelmältä toivottiin helpokäyttöisyyttä, selkeyttä, helppokäyttöisyyttä ja nopeutta. Näistä toiveista voisi päätellä, että nykyisessä järjestelmässä on kehittämisen varaa. Osa toivoi, että paperilomakkeet poistettaisiin, mutta jokaisella tulee olla mahdollisuus antaa palautetta palautemuodosta riippumatta, kaikilla ei ole taitoja tai mahdollisuuksia käyttää esimerkiksi sähköisiä palveluja. Oman yksikön asiakaspalautteiden sähköiset koontiraportit ja niiden paperiversiot esimerkiksi taukutiloihin, tuovat asiakaspalautetiedon jokaiselle organisaatioon kuuluvalla lähemmäksi.

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyötä tehdessä on syytä kiinnittää huomiota tutkimuksen etiikkaan. Tutkimuksessa käytettävien menetelmien ja käytänteiden tulee olla eettisiä. Tutkijan tulee ymmärtää käsitykset oikeasta ja väärästä sekä moraalisesta toiminnasta, jotta tutkija voi tuottaa luotettavaa tietoa. (Vuori n.d.) Opinnäytetyön eettiset ohjeet auttavat opiskelijaa ja ohjaajaa kehittämistyön prosessissa. Tieteelliselle tutkimukselle on asetettu vaatimuksia sen suunnittelun ja toteutuksen vaiheisiin. (Arene ry n.d.; Lapin AMK n.d.)

Ennen tutkimuksen aloitusta tulee hankkia tarvittavat tutkimusluvut ja sopia tutkimuksen oikeudet, vastuut ja velvollisuudet sekä säilyttämistä ja käyttöoikeuksia

koskevat asiat. Sopimuksia voidaan myös tarkentaa tutkimuksen edetessä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023.)

Ennen opinnäytetyön aloittamista työlle haettiin tutkimuslupa työn tilaajalta, Kanta-Hämeen keskussairaaltalta, ja tehtiin tutkimussuunnitelma. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä aineiston keruumenetelmänä käytettiin Webropol-kyselyä. Kehittämistyössä kiinnitettiin huomiota jokaisen tutkimukseen osallistuvan anonymiteetin turvaamiseen. Webropol-kyselyyn osallistuvien henkilöiden taustatietoja tai henkilön osastoa ei kerrottu yksityiskohtaisesti eikä niitä kysytty kyselyssä. Tutkimuskyselyn avoimen vastauksen suorat lainaukset tarkistettiin siten, että yksittäinen henkilö ei ollut niistä tunnistettavissa. Tutkimus suunniteltiin ja toteutettiin siten, että siitä syntyneet tietoaineistot on tallennettu tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Arene ry n.d; Lapin AMK n.d.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä yhdistyvät kehittämistoiminta, menetelmien soveltaminen ja kerätyn datan analysointi. Kehittämistyö tehdään työyhteisön tarpeisiin ja tutkimusta ohjaavat käytännössä havaitut haasteet ja kysymykset. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa tulee noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Laadullista tutkimusta tehdessä tutkija reflektoi tekemiään eettisiä valintoja kertoen avoimesti perustellen ratkaisujaan. Kriittisyys omaa työtään kohtaan ei vähennä tutkimuksen arvoa. Ratkaisuja tehdessään tutkija joutuu usein miettimään mitä seurauksia siitä on saadulle tiedolle. (Vuori n.d.)

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus kuuluu tutkimuksen etiikkaan. General Data Protection Regulation (GDPR) tarkoituksena on suojata henkilöiden tietoja paremmin kuin ennen ja tätä tulee noudattaa myös tutkimustyön etiikassa. (Tietosuojaja n.d.) Tässä opinnäytetyössä eikä kyselyssä käsitelty kyselyyn vastanneiden henkilötietoja, ikää tai sukupuolta.

Tutkijan tuntemus organisaation toiminnasta edisti varmasti tutkimuksen toteuttamista. Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin arvioimaan koko tutkimusprosessin ajan. Kaikkien Webropol- kyselyyn ja tutkimukseen osallistuneiden näkemyksiä pidettiin tasavertaisina ja ne pyrittiin analysoimaan ja arvioimaan tasavertaisina.

Kyselyyn osallistujat valittiin satunnaisesti, kuitenkin siten, että ne edustivat mahdollisimman laajalla skaalalla koko sairaalan osaamisalueita. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista eikä Webropol-kyselyn vastausten sisältöön ei ollut mahdollista vaikuttaa tai muuttaa vastauksia.

Laadullisen aineiston analyysissä tulee tutustua aineistoon huolellisesti. Saadusta aineistosta nostetaan esille asioita, jotka toistuvat useasti. Esille nostettavat asiat voivat olla esimerkiksi yksittäisiä sanoja tai lauseita. (Opinkirjo kehittämiskeskus n.d.)

Kehittämispainotteiseen tutkimukseen sisältyi Webropol-kysely, joka lähetettiin sairaalan esihenkilö tehtävissä toimiville. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa se, miten kyselyn aineisto on analysoitu. Webropol-kyselyn aineistoa analysoidessani pidin omat mielipiteet erossa vastaajien vastauksista. Aineiston analyysissä käytin Webropolin sisäistä työkalua. Avoimien kysymysten vastaukset ovat esitetty niin kuin vastaajat ovat niihin vastanneet ja olen nostanut esille samankaltaiset vastaukset. Webropol-kysely lähetettiin 40:lle esihenkilötehtävissä toimivalle henkilölle ja kyselyyn vastasi 14 henkilöä, palautusprosentti oli 35 %. On selvää, että kysely ei ehkä tavoittanut kaikkia kyselyn saajia tai heillä ei ollut ajallisesti aikaa vastata kyselyyn. Grönfors kirjoittaa, että laadullisessa tutkimuksessa otannan edustavuus toteutuu harvemmin eikä sitä voida perustella teoreettisesti. Voidaan kuitenkin miettiä, miksi kyselyyn vastanneita oli alle puolet kyselyn saaneista. (Grönfors 2011, 44.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin oikeaa ja tutkittua tietoa sekä ajantasaisia ja luotettavia kirja- ja internetlähteitä. Lähdetiedot on merkitty selkeästi ja oikeaoppisesti. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan verrata kehittämistyön tavoitteisiin. Tutkimus tehtiin työelämän tarpeisiin ja tavoitteet kehittämisajatusten osalta saavutettiin. Tutkimuksessa kävi selville, että asiakaspalauteratkaisun käytettävyydessä on haasteita. Tutkimus- ja kehitystyön tuloksen tuotettu raportti ja Webropol-kysely mahdollistavat toiminnan kehittämisen.

8.3 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

Asiakaspalauteratkaisun käytettävyyden osalta digitaaliset palvelut tulee olla kaikkien kansalaisten yhdenvertaisesti saavutettavissa (Aluehallintovirasto; Finlex 306/2019). Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus palautteen antamiseen myös perinteisin keruun menetelmin. Erilaiset asiakasraadit erilaisine käyttäjäryhmineen voisivat tuoda arvokasta palautetta toiminnasta. Asiakkaan antama palaute tulee nähdä arvokkaana tietona organisaation kehittämisen kannalta.

Palautteen antaminen voi olla asiakkaalle haastavaa jo siksi, että palautekanava pitää ensin löytää. Organisaation internet-sivuilta monen klikkauksen jälkeen asiakas saattaa löytää palautelomakkeen, mutta useimmiten palaute voi jäädä antamatta, mikäli lomaketta ei löydetä. Internet-sivujen palautelomakkeella tulisi olla mahdollisuus valita yksikkö, johon palaute kohdistuu. Tämä vaihtoehto poistaisi mahdollisuuden palautteen väärin kirjaamisen. Palautteen sisällön tulkinta ei myöskään saisi olla vain yhden henkilön tulkinta ja ymmärrys annetusta palautteesta. Internet-sivujen palautelomaketta voisi kehittää siten, että se olisi helpommin löydettävissä ja käytettävissä.

Asiakaspalauteprosessin kirjaamisvaiheessa voisi tehostaa palautteiden kirjaamista yhtenäiseksi raportiksi. Hoitohenkilökunta (ylilääkäri, lääkäri, ylihoitaja, hoitaja tms.) ei ehdi syventymään palautteisiin riittävästi oman työnsä ohella. Voisiko ajatella organisaation sisältä henkilöä, jolla on riittävä tietämys organisaation toiminnasta, jolle tehtävä annettaisiin? Palautteista tuotettavat raportit tulee olla luotettavia ja perustua luotettavaan sisältöön ja asiakaspalautteista tehtyjä analyysijä tulee tehdä toiminnan kehittämiseen ja johtamisen avuksi. Tiedolla johtamisen apuvälineenä voisi esihenkilöille luoda koontinäytön eli dashboardin esimerkiksi PowerBi:lla. Dashboardin näkymä voisi sisältää palautteiden käsittelyajat ja -määrät sekä suulliset palautteet jonkin valitun ajanjakson aikana. PowerBi on raportointijärjestelmä, johon kerätään dataa organisaation toiminnasta. Datasta voi koostaa erilaisia raportteja ja koontinäyttöön on mahdollista valita ne raportit, jotka päivittyvät reaaliaikaisesti. (Microsoft 2022.)

Käyttöliittymällä tarkoitetaan tietokonemaailmassa tietokoneen ruudulla näkyvää esitystapaa. Asiakaspalautejärjestelmän tulee olla suunniteltu käyttäjän tarpeisiin ja sen on oltava myös helppo käyttää. Webropol-kyselyssä tuli esille, että palautteita käsittelee pääosin sairaanhoidon ammattihenkilöstöä, jolloin heidän vahvin osaamisalueensa on painottunut hoitotyöhön eikä järjestelmän käyttötaitoihin.

Tekoälyä voidaan hyödyntää osana asiakaspalautteen käsittelyprosessia. Sitä voidaan käyttää strukturoimattoman sisällön analyysiin. Asiakaskokemuksen mittaamisessa yksi käytetyimmistä järjestelmistä on Net Promoter System -järjestelmä (NPS). Dataa kertyy paljon silloin, kun asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti. Ihminen ei pysty käsittelemään suuria datamääriä samalla tavoin, kuin tekoäly eikä kategorisoimaan avoimia palautteita luotettavasti. (Tirkkonen 2021.)

Asiakaspalautetiedon keräämisessä, siirtämisessä, tallennuksessa ja käsittelyssä turvallisuus on osa datan rakentumista. Ihminen ja ihmisen käyttäytyminen ovat järjestelmän suurin turvallisuusuhka. Turvallisuuden ja turvallisen tietojenkäsittelyn takaavat turvallisuutta korostava organisaatiokulttuuri, jossa jokainen tuntee vastuunsa, osaa työnsä, luottavat itseensä ja tietävät mitä tekevät.

Tämä tutkimustyö on tehty Kanta-Hämeen keskussairaalan asiakaspalauteratkaisun käytettävyyden nykytilasta, ja kehittämisen kohteet perustuvat Webropol-kyselyn vastauksiin. Työn tulokset ovat hyödynnettävissä kohdeorganisaatiossa sekä Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Opinnäytetyössä tehtyjä havaintoja ja pohdintoja voidaan hyödyntää myös muissa vastaavissa organisaatioissa sekä millä tahansa alalla, jossa kerätään dataa asiakaspalautteista ja asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä. Jatkotutkimusaiheena esitän uutta tutkimusta asiakaspalauteratkaisun käytettävyydestä koko Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Toisena tutkimusaiheena voisi olla tarkastella asiakaspalautteiden kirjaamista kirjaajan näkökulmasta ja raportoinnista. Lisä- tai jatkotutkimuksena voidaan myös selvittää Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen (THL) kansallisen asiakaspalautte toimintamallin laatupalautekysymysten käytettävyyttä yksikkökohtaisesti.

LÄHTEET

Achte, P. 2016. Asiakaspalautteet osana arjen työtä sairaalassa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Viitattu 4.2.2023 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99915/978-952-03-0217-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aluehallintovirasto n.d. Tietoa saavutettavuusselosteesta. Viitattu 10.3.2023 <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-saavutettavuusselosteesta/>

Arene ry. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. Ammattikorkeakoulujen opin-
näytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 15.3.2023 https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202020.pdf?_t=1578480382

Anderson, U. 2022. Käyttäjätavallisempia digitaalisia palveluja asiakaspa-
lautetta systemaattisesti hyödyntämällä. Blogi tietopalveluista. Viitattu 5.1.2023
<https://www.turku.fi/blogit/blogi-digipalveluista/kayttajaystavallisempia-digitaali-sia-palveluja-asiakaspalautetta>

DeCourcy, A., West, E. & Barron, D. 2012. The National Adult Inpatient Survey
Conducted in the English National Health Service from 2002 to 2009: How Have
the Data Been Used and What Do We Know as a Result? Viitattu 20.5.2023
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-12-71>.
DOI: 10.1186/1472-6963-12-71.

Grönfors, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätymenettelmät. Viitattu
20.5.2023 http://vilka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf

Hsieh, Y. & Yuan, S. 2010. Modeling service experience design processes with
customer expectation management. A system dynamics perspective. 39.7,
1128–1144. Viitattu 2.2.2023 [https://www.emerald.com/insight/con-
tent/doi/10.1108/03684921011062746/full/html](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/03684921011062746/full/html)

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teok-
sessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja mene-
telmät, 9–20. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Kaipio, J., Stenhammar, H., Immonen, S., Litovuo, L., Axelsson, M., Lantto, M.
& Lahdenne, P. 2018. Improving Hospital Services Based on Patient Experi-
ence Data: Current Feedback Practices and Future Opportunities. Suomi, 2018.
Viitattu 20.5.2023 <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29677964/>

Kallinen & Kinnunen n.d. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen
tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Vii-
tattu 17.5.2023 <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>

Kanta-Hämeen hyvinvointialue n.d. Kanta-Hämeen keskussairaala. Viitattu
3.1.2023 <https://omahame.fi/kanta-h%C3%A4meen-keskussairaala>

Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri n.d. Viitattu 3.1.2023 <https://www.khshp.fi/hallinto/>

Kinnunen, H-M. 2018. Mikä ihmeen käytettävyys? Blogi. Viitattu 4.1.2023 <https://www.arter.fi/mika-ihmeen-kaytettavyys/>

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vormanen R. Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, ISBN 978-952-359-022-9 (pdf).

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koppa Jyväskylän yliopisto n.d. Tutkimuksen suunnittelu. Viitattu 19.5.2023 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-suunnittelu#tutkimusn-k-kulman-eli>

Kosklin, R., Lammintakanen, J. & Kivinen, T. 2020. Asiakaspalautetieto ja sen hyödyntäminen sairaalan johtamisessa. Hallinnon Tutkimus 2/2020.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Helsinki: Alma Talent.

Kupias, P., Peltola, R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. WSOYpro.

Käyttäjädemokratiaklubi 2008. Työkirja asiakaspalauteprosessin itsearviointin tueksi. Viitattu 10.3.2023 <https://docplayer.fi/5034655-Tyokirja-asiakaspalauteprosessin-itsearviointintueksi.html>

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 27.3.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306#Pidm45053757046896>

Lapin ammattikorkeakoulu n.d. Tietosuoja ja opinnäytetyö. Viitattu 20.2.2023 <https://www.lapinamk.fi/fi/Opiskelijalle/Oppaat-ja-ohjeet/Opinnaytetyo/tietosuoja-ja-opinnaytetyo>

Lundgrén-Laine, H., Eloranta, S., Danielsson-Ojala, R., & Kontio, E. 2015. Potilaspalautetta QR-koodilla - Käyttöönottopilotti Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirissä. Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 7(2–3), 135–148. Viitattu 10.11.2022. <https://journal.fi/finjehew/article/view/50899>

Microsoft 2022. Basic concepts for designers in the Power BI service. Viitattu 19.5.2023 <https://learn.microsoft.com/en-us/power-bi/fundamentals/service-basic-concepts?source=recommendations>

Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. Verkkojulkaisu. Nielsen Norman Group. Viitattu 24.1.2023. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Niemelä, H. 2020. Sovelluksen käytettävyys. Viitattu 10.1.2023 <https://lehti.seamk.fi/alykkaat-ja-energiatehokkaat-jarjestelmat/sovelluksen-kaytettavyys/>

Ojasalo, K. Moilanen, T. & J. Ritalahti 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. SanomaPro.

Opinkirjo kehittämiskeskus n.d. Aineiston analysointi ja tulosten visualisointi. Laadulliset menetelmät. Viitattu 17.5.2023 <https://opinkirjo.fi/tutkimuksen-perusteet/aineiston-analysointi/>

Outinen, M., Lempinen K., Holma, T. & Haverinen, R. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. ISBN 978-952-213-182-9. Suomen kuntaliitto Stakes, sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus Helsinki 1999. Viitattu 12.11.2022. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76128/p070116095759T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Papunet n.d. Mitä on käytettävyys. Viitattu 14.3.2023 <https://papunet.net/saavutettavuus/mita-on-kaytettavyys>

Peränen, N. & Sainio, S. n.d. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen - sisällölliset ehdotukset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.11.2022 osoitteesta https://thl.fi/documents/2616650/4409908/20181022_asiakaspalautetiedonkeruu_yhteen veto_FINAL_korj20190130.pdf/1f20a53c-b8e4-4fa2-bc63-fd67fe6f9c66

Raunio, K. 1999. Positivismi ja ihmistiede. Sosiaalitutkimuksen perusta ja käytännöt. Tampere: Gaudeamus/Oy Yliopistokustannus.

Senge, P. Peter Senge and the learning organization. Viitattu 2.2.2023 <https://infed.org/mobi/peter-senge-and-the-learning-organization/>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Hoitopaikan valinta. Viitattu 15.2.2023 <https://stm.fi/hoitopaikan-valinta>

Suomi.fi. Johtamisen malleja. Viitattu 20.2.2023 <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/johtaminen/opas/yrityksen-johtaminen/johtamisen-malleja>

Terveydenhuoltolaki 1326/2010. Viitattu 10.2.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

THL 2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Palautepalvelut. Esiselvitysraportti. SAdE-ohjelma. Viitattu 10.11.2022. https://thl.fi/documents/10531/105937/Liite19_Palautepalvelut_esiselvitys.pdf

THL 2019. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen. Viitattu 22.12.2022 <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalautte/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>

THL 2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Asiakkaat ja osallisuus. Viitattu 02.12.2022. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

Tietosuoja n.d. Usein kysyttyä EU:n tietosuoja-asetuksesta. Viitattu 17.5.2023 <https://tietosuoja.fi/GDPR>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 17.5.2023 <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Tirkkonen, T. 2021. Improving Customer Experience with Artificial Intelligence, Data Analysis, and Automation in Azet. Communication Management YAMK. Haaga-Helia. Viitattu 23.3.2023 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/504683/Terho%20Tirkkonen_Master%27s%20Thesis_8-2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, L. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen. organisaation oppimisen oivalluksia. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Valtioneuvosto 2020. Julkisen hallinnon uudistamisen strategia. Viitattu 19.5.2023 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162571>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Teke-sin katsaus 281/2011. Viitattu 15.11.2022 <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Vuori, J. n.d. Tietoarkisto. Johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan. Viitattu 18.5.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/johdatus-laadulliseen-tutkimukseen-ja-verkkokasikirjaan/>

Webropol n.d. Kysely- ja raportointityökalu. Viitattu 20.5.2023 <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/>

LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje Webropol-kysely
- Liite 2. Webropol -kysely. Asiakaspalautemuodot ja niiden hyödyntäminen

KYSELY ESIMIESTEHTÄVISSÄ TOIMIVILLE

Pyydän hetken aikaasi täyttämään oheisen Webropol-kyselyn, joka on osa opinnäytetyötäni. Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti. Kyselyn avulla kartoitetaan esimiesten kokemuksia asiakaspalautteista ja palautteiden hyödyntämisestä sekä asiakaspalautteiden käsittelyssä ilmenneistä haasteista.

Opiskelen Lapin ammattikorkeakoulussa Hyvinvoinnin analytiikan asiantuntijaksi. Asiantuntijan tehtävä on kerätä, tuottaa ja analysoida tietoa hoitotiimin tai johdon tueksi. Tiedon avulla voidaan suunnitella, kehittää ja arvioida toimintamallien ja palveluiden vaikuttavuutta ja käyttäjälähtöisyyttä.

Organisaation toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä asiakaspalautte on työvälineenä tärkeä. Asiakaspalautetta voidaan käyttää yhtenä esimiesten välineenä päivittäiseen johtamiseen. Tänä päivänä ja tulevaisuudessa palautteet ovat tärkeä osa työn kehittämisen ja strategisen suunnittelun kannalta. Sähköiset palautekanavat mahdollistavat palautemäärän kasvamisen, jolloin myös tiedot ovat helpommin analysoitavissa teknisin ratkaisuin kuin perinteisen paperisen palautelomakkeen tiedot.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia asiakaspalauteratkaisun käytettävyyttä Kanta-Hämeen keskussairaalassa ja kehittää asiakaslähtöistä toimintaa. Työssä on tarkoitus selvittää mikä merkitys asiakaspalautteella on hoitotyön toiminnan kehittämisessä ja toisaalta asiakaspalauteratkaisun käytettävyyttä Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Keskussairaalassa on käytössä säännöllisen kyselyn tukena tekstiviestikysely, jonka avulla tiedonkeruu on automatisoitunut ja näin helpottanut palautteiden käsittelyä. Tiedossa on kuitenkin, että raportointiportaalin käytettävyydessä on myös ongelmia. Opinnäytetyön tuloksia tarkastellaan esimiesten ja organisaation johtamisen näkökulmasta.

Ystävällisin terveisin,

Pirkko Hurjanen

Lapin ammattikorkeakoulu



Palautemuotojen kokemukset ja hyödyntäminen

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Ammattinimikkeesi *

- Osastonhoitaja
 Osastonlääkäri tai ylilääkäri

Yksikkö tai yksiköt, joissa pääasiassa työskentelet?

Mihin mielestäsi tarvitaan asiakaspalautetta?

Arvioi seuraavien palautemuotojen tärkeyttä toiminnan kehittämisen kannalta

*

	Ei lainkaan tärkeää	Ei kovinkaan tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
Internet-sivujen kautta tullut palaute	<input type="radio"/> Ei lainkaan tärkeää	<input type="radio"/> Ei kovinkaan tärkeää	<input type="radio"/> Melko tärkeää	<input type="radio"/> Erittäin tärkeää
Paperilomake	<input type="radio"/> Ei lainkaan tärkeää	<input type="radio"/> Ei kovinkaan tärkeää	<input type="radio"/> Melko tärkeää	<input type="radio"/> Erittäin tärkeää
Suullinen palaute	<input type="radio"/> Ei lainkaan tärkeää	<input type="radio"/> Ei kovinkaan tärkeää	<input type="radio"/> Melko tärkeää	<input type="radio"/> Erittäin tärkeää
Tekstiviestipalaute	<input type="radio"/> Ei lainkaan tärkeää	<input type="radio"/> Ei kovinkaan tärkeää	<input type="radio"/> Melko tärkeää	<input type="radio"/> Erittäin tärkeää

Kirjataan ja käsitelläänkö yksikössäsi asiakkaan suullinen palaute? Jos kirjataan, niin mihin?

Kuka vastaa yksikkösi asiakaspalautteiden keräämisestä ja kirjaamisesta?

Miten vapaamuotoisten asiakaspalautteiden prosessi etenee yksikössäsi?

Onko asiakaspalautteiden käsittelyssä haasteita?

- Kyllä
 Ei

Mitä haasteita asiakaspalautteiden käsittelyssä on?

Miten palautteiden mahdolliset kehittämisideat huomioidaan/käsitellään?

Mitä toivoisit palautekäsittelyä ja hyödyntämistä tukevalta järjestelmältä?

-