

Jenni Hakkarainen

# ASIAKASKOKEMUKSET IKÄÄNTYNEI- DEN ETÄPALVELUSSA

Kyselyn laatiminen ja toteutus sekä kehittämiseh-  
dotusten laadinta

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutus  
(ylempi amk)

2024



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sairaanhoitaja (ylempi amk)
Tekijä/Tekijät	Jenni Hakkarainen
Työn nimi	Asiakaskokemukset ikääntyneiden etäpalveluissa - Kyselyn laatiminen ja toteutus sekä kehittämis ehdotusten laadinta
Toimeksiantaja	Etelä-Savon hyvinvointialue
Vuosi	2024
Sivut	59 sivua, liitteitä 22 sivua
Työn ohjaaja(t)	Tarja Turtiainen & Päivi Lifflander

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia etäpalvelujen asiakaskokemusta mittaava kysely sekä selvittää iäkkäiden etäpalveluja käyttävien asiakaskokemusta strukturoidulla kyselyllä ja tehdä kehittämis ehdotukset kyselyn tulosten perusteella. Tavoite on tätä kautta luoda edellytykset Eloisan iäkkäiden etäpalvelun asiakaslähtöisyyden lisäämiseen ja asiakaskokemuksen vahvistamiseen. Opinnäytetyö toteutettiin palvelumuotoilun Tuplatimantti-mallia käyttäen.

Asiakaskokemuskysely laadittiin yhteistyössä Eloisan asiantuntijaryhmän kanssa. Kysely koostui viidestä osa-alueesta, jotka olivat etäpalvelun toimivuus, palvelut, suositeltavuus, kehittäminen ja avoin palaute. Kyselytutkimus toteutettiin postikyselynä Etelä-Savon hyvinvointialueen asiakkaalle. Nämä asiakkaat olivat entisen Essoten ja entisen Sosterin asiakkaita. Pieksämäen alue ei ollut mukana kyselytutkimuksessa.

Kyselyn tulokset osoittavat, että asiakkaat pääsääntöisesti kokivat saavansa hyvää ja odotusten mukaista etäpalvelua. Etäyhteydet ja laitteet toimivat hyvin. Yli puolet vastanneista suosittelisi palvelua myös muille. Eniten kehitettävää löytyi laitteen käytön ohjauksessa ja yhtenäisissä toimintatavoissa. Tuloksissa tuli esille myös asiakkaan toimintakyvyn vaikutus palvelun sopivuuteen. Avoimissa vastauksissa esiin nousi esille henkilöstön ystävällisyys ja tuki henkilölle hyvinvoinnille. Myös joustavuus, palveluiden jatkuvuus ja soveltuvuus asiakkaalle nähtiin tärkeänä. Tekniset haasteet, kustannukset ja odottaminen ja henkilökunnan kiire kuvattiin kielteisinä asioina. Myös kehittämistarpeita etäpalveluiden palautejärjestelmässä koettiin olevan. Toiveena oli omaisten sekä asiakkaan osallisuuden lisääminen ja teknologian laajempi hyödyntäminen.

Tulosten perusteella tehtiin kehittämis ehdotuksia organisaation rooliin sekä hoitajien ja palveluohjaajien rooliin. Organisaation olisi hyvä tehostaa markkinointia, jotta asiakkaat osaavat hakeutua oikeisiin palveluihin ja saavat tietoa palveluista. Myös palveluprosessin ja henkilöstön käytössä olevat ohjeiden tulisi olla selkeitä. Työntekijöiden osaamista tulisi vahvistaa, jotta tiedetään, mitä etäpalveluilla voidaan hoitaa ja osataan tunnistaa, kun asiakas ei enää sovellu etäpalveluihin. Myös asiakkaan perehdyttäminen palveluihin ja asiakkaan alkuohjaus palvelun alkaessa tulisi keskittää. Laadittu asiakaskokemuskysely koettiin käyttökelpoiseksi ahioksi, jota voi muokata jatkokäyttöä varten.

**Asiasanat:** etäpalvelu, ikääntyneet, kotihoito, tuplatimantti

Degree title	Master of Health Care
Author (authors)	Jenni Hakkarainen
Thesis title	Customer experiences in remote services for the elderly – Survey preparation and implementation and preparation of development proposals
Commissioned by	Etelä-Savon hyvinvointialue
Time	2024
Pages	59 pages, 22 pages of appendices
Supervisor	Tarja Turtiainen & Päivi Lifflander

## ABSTRACT

The purpose of the thesis was to draw up a survey measuring the customer experience of remote services, and to investigate the customer experience of elderly remote service users with a structured survey and to make development proposals based on the results of the survey. The goal was to create conditions to increase the customer orientation of Eloisa's remote service for the elderly and to strengthen customer experience. The thesis was carried out using the double diamond model of service design.

The customer experience survey was prepared in cooperation with Eloisa's expert group. The survey consisted of five areas: functionality of the remote service, services, recommendability, development and open feedback. The survey was carried out as a postal survey for a customer in the wellbeing services county of South Savo.

The results showed that customers mainly felt that they were getting good and expected remote service. Remote connections and devices worked well. More than half of the respondents would recommend the service to others as well. The biggest need for development was in guidance for device use and uniform operating methods. The results also highlighted the effect of the customers' ability to function on the suitability of the service. The open answers highlighted the kindness of the staff and their support for mental wellbeing. Technical challenges, costs and waiting and the rush of staff were described as negative things. The hope was to increase the involvement of relatives and customers and to make more extensive use of technology.

Based on the results, development proposals were made for the organization and nurses and service managers. The organization should enhance marketing for customers to know how to find the right services and receive information about the services. The streamlining of the service process and the instructions to the staff should also be clear. The competence of employees should be strengthened to know what can be managed and identified with remote services when they no longer suit customers' situations. Orienting customers to using remote services and customers' initial guidance at the beginning of the service should also be centralized. The prepared customer experience survey was seen as a useful template that could be modified for further use.

**Keywords:** remote service, the elderly, homecare, double diamond

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS.....	7
2.1	Strategia .....	9
2.2	Palvelustrategia .....	10
2.4	Kestävän kasvun Eloisa -hanke.....	12
3	IKÄÄNTYNEIDEN ETÄHOITOPALVELUT .....	13
3.1	Etäterveydenhuolto, etäkotihoito ja etähoito .....	15
3.2	Ikääntyneet etäpalveluiden käyttäjinä .....	18
4	ASIAKASKOKEMUS JA ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMINEN.....	19
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	23
6	PALVELUMUOTOILU JA TUPLATIMANTTI .....	24
6.1	Löydä-vaihe .....	27
6.1.1	Tiedonhaku .....	27
6.1.2	Asiakirjojen analysointi ja tulokset .....	27
6.1.3	Teemahaastattelun toteutus, analysointi ja tulokset .....	29
6.2	Määritä -vaihe .....	31
6.2.1	Asiakaskokemuskyselyn laatiminen.....	32
6.2.2	Asiakaskokemuskyselyn toteuttaminen .....	34
6.2.3	Kyselyn analysoiminen .....	35
6.2.4	Tulokset .....	36
6.3	Kehitä -vaihe.....	38
6.4	Tuota -vaihe .....	41
7	OPINNÄYTETYÖN TUOTOKSET .....	41
8	POHDINTA.....	43
8.1	Tulosten ja tuotoksen tarkastelu .....	43
8.2	Menetelmien tarkastelu.....	46
8.3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	46

8.4 Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset .....	51
LÄHTEET .....	53

## KUVALUETTELO

## LIITTEET

Liite 1. Tiedonhakutaulukko

Liite 2. Tutkimusten koostetaulukko

Liite 3. Eloisan dokumenttien analysointi

Liite 4. Haastattelurunko

Liite 5. Kutsu haastatteluun

Liite 6. Kutsu virtuaaliseen ideariiheen

Liite 7. Kyselylomake

Liite 8. Saate

Liite 9. Tutkimustiedote

Liite 10. Tietosuojailmoitus

Liite 11. Eettinen suostumus osallistua opinnäytetyöhön, jossa ei käsitellä henkilötietoja

Liite 12. Avointen kysymysten analysointi

Liite 13. Kutsu virtuaaliseen ideariiheen

Liite 14 Pyyntö vastata NPS-mittariin

## 1 JOHDANTO

Laitospaikkojen vähennyttyä kotihoitoon panostetaan yhä enemmän. Kuitenkin jatkuva hoitajapula ympäri Suomea näkyy myös kotihoidon työntekijöiden puutteena. Toisin sanoen kotihoitoon pitäisi panostaa, mutta ei ole työntekijöitä, jotka työtä tekisivät. (STM 2017, 8.) Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmassa (Valtioneuvosto 2023, 21) on kirjattu, että tavoitteena on kehittää digitalisaatiota sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla, jotta teknologia ja sen käyttö tuottaa enemmän hyötyä. Myös tietojohdantamista tulee kehittää ja tavoite on tarjota tähän mahdollisuudet jokaiselle hyvinvointialueella. Hallitusohjelmassa on myös mainittu, että tekoälyn käyttö sosiaali- ja terveydenhuollossa mahdollistetaan, jotta sitä voidaan käyttää itsehoidossa, omahoidossa sekä palvelu- ja hoitotoiminnassa. Tarkoitus on myös laatia ohjelma digitaalisesta sosiaali- ja terveydenhuollosta ja sen johtaminen täytyy myös varmistaa. Lainsäädännön on myös mukauduttava digitalisaation kasvamiseen ja edistymiseen. Myös sähköisen asiointin osuutta kasvatetaan ja siitä tehdään ensisijainen palvelumuoto asiakkaiden toimintakyky huomioiden. Tässä on myös otettava huomioon helppokäyttöisyys erilaisissa digitalisaation ratkaisuisissa. (Valtioneuvosto 2023, 39–41.)

Kotihoitoa tarjotaan perinteisesti kotikäynneillä, joiden yhteydessä suoritetaan arkiaskareita aamupalan annosta lääkehoidon varmistamiseen. Välimatkat maaseudulla luovat haastetta suorittaa kaikki päivän työt työvuoron aikana, koska hoitajan työajasta osa voi kulua autoa ajaessa, jolloin asiakastyötä ei voi tehdä. (STM 2024.) Perinteisten kotikäyntien lisäksi tarjolla on myös etäpalvelua, joka hoidetaan nimensä mukaan etänä tabletin välityksellä tai puhelimitse. Etäpalvelussa voidaan hoitaa asiakasta monin tavoin. Voidaan esimerkiksi muistuttaa lääkkeenannosta ja ruokailusta tai järjestää liikuntatuokio tuolijumpan merkeissä. Tätä kautta voidaan myös järjestää etäkahvilatoimintaa, jolloin etäpalvelua saavat asiakkaat voivat kokoontua jokainen omassa kodissaan tablettien äärelle päiväkahville ja juttutuokiolle. (Essote 2020a; THL 2022a.)

Asiakaskokemuksesta on tullut viimeisten vuosien aikana tärkeä strateginen painopiste. Myös eri sairaanhoitopiirit ovat nostaneet esille, että asiakaskokemus ja sen parantaminen jatkuvasti on keskeinen teema strategiassa. (Saarijärvi & Puustinen 2020, osa 1: Mikä asiakaskokemus, miksi nyt?.)

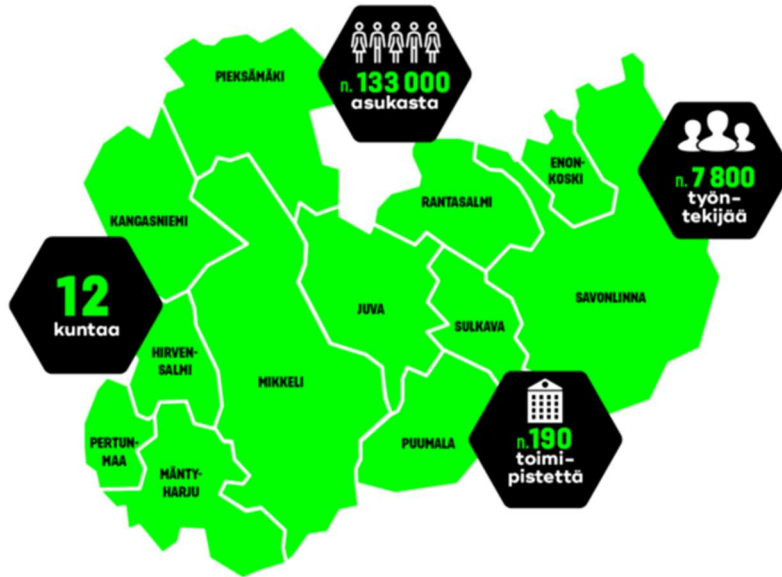
Valitsin etäpalvelun aiheekseni, koska Eloisan tukipalveluissa ei ole tutkittu etäpalveluasiakkaiden käyttäjäkokemuksia ollenkaan, vaikka palvelu on ollut käytössä jo useita vuosia ennen hyvinvointialueen muodostumista. Myös johtamisen näkökulmasta on mielenkiintoista, kuinka asiakaskokemusta johdetaan ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. Kuinka johtaminen vaikuttaa asiakaskokemukseen ja millaisilla johtamisen toimenpiteillä asiakaskokemusta saadaan paremmaksi?

Kotihoito on kokonaisuus, jolla hyvinvointialueen on lakisääteisesti tuettava kotona pärjäämistä ikäihmisten, vammaisten, sairaiden ja muuten toimintakyvyltään alentuneiden ihmisten kohdalla. Kotihoito muodostuu kotipalvelusta ja kotisairaanhoidosta. Lapsiperheillä on myös mahdollista saada kotihoitoa lapsen hyvinvoinnin turvaamisen perusteella. Iäkkääksi luokitellaan eläkeiän ylittäneet, yli 65-vuotiaat. Kotihoidon palvelut ovat maksullisia ja maksut määräytyvät asiakasmaksulain mukaisesti. (STM 2024.) Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä lapsiperheiden kotihoitoa vaan iäkkäiden.

Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia etäpalvelujen asiakaskokemusta mittaava kysely sekä selvittää iäkkäiden etäpalveluja käyttävien asiakaskokemusta strukturoidulla kyselyllä ja tehdä kehittämissuhteet kyselyn tulosten perusteella. Tavoite on tätä kautta luoda edellytykset Eloisan iäkkäiden etäpalvelun asiakaslähtöisyyden lisäämiseen ja asiakaskokemuksen vahvistamiseen.

## **2 TOIMEKSIANTAJAN KUVAUS**

Etelä-Savon hyvinvointialue eli Eloisa on aloittanut toimintansa 1.1.2023 hyvinvointialue uudistuksen myötä. Se vastaa 12 kunnan alueella sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden sekä pelastustoimen palveluiden järjestämisestä (kuva 1). Alueen kuntia ovat Enonkoski, Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki, Puumala, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava. Alueella työskentelee noin 7800 alan ammattilaista. (Eloisa 2023a.) Yli 64-vuotiaita asukkaita alueella vuonna 2020 oli 42 095 asukasta ja ennuste vuodelle 2040 on 42 950 asukasta (Eloisa 2023d, 127).



Kuva 1. Eloisan kartta (2023a)

Eloisan palveluorganisaatio on jaettu viiteen toimialaan: terveyspalvelut, ikääntyneiden palvelut, sosiaalipalvelut, pelastus- ja turvallisuuspalvelut ja konsernipalvelut. Toimialat jakautuvat edelleen tulosalueisiin, joista etäpalvelut kuuluvat ikääntyneiden palveluihin, jotka on kuvattu kuvassa 2. (Eloisa 2023b.)



Kuva 2. Eloisan palveluorganisaatio (Eloisa 2023b)

## 2.1 Strategia

Eloisan strategia koostuu eri alakategorioista, jotka kuvattu kuvassa 3. Nämä yhdessä ohjaavat johtamista, poliittista ohjausta ja kehittämistyötä. (Eloisa 2023c.)

Hyvinvointialueen missio eli toiminta-ajatus on ”*Myö yhdessä – Terveyttä ja turvaa Etelä-Savossa*”.

”*Arvoina hyvinvointialue nostaa esille **yhdenvertaisuuden**, jolla viitataan siihen, että palvelut ovat kaikkien saatavilla ja kaikkien tukena.*

*Toisena nousee esille **vaikuttavuus**, jolloin tarkoituksen mukaisuus ja vastuullisuus tulee toiminnassa esiin.*

***Asiakaslähtöisyydessä** nostetaan asiakkaiden inhimillinen ja arvostava palvelu esiin.*

***Rohkeus** uudistua ennakkoluulottomasti ja luovasti.*

***Turvallisuus** nostaa esille turvan vapaa-aikaan, työhön ja asumiseen.”*

Visio, joka tiivistää tavoiteltavan tulevaisuustilan ja päämäärän on: ”*Paras työpaikka, palveluiden suunnannäyttäjä, haluttu kumppani.*”

Laadullisia tavoitteita, jotka mahdollistavat vision toteutumisen on neljä:

Kestävä ja mahdollistava talous, paras ja joustavin työnantaja työntekijöiden keskuudessa, sujuvat ja oikea-aikaiset palvelut lähellä kuntalaisia sekä haluttu ja osaava kumppani. (Eloisa 2023c.)



Kuva 3. Eloisan strategia (Eloisa 2023c)

## 2.2 Palvelustrategia

Eloisan palvelustrategian visioon kuuluu neljä osa-alueetta:

Ensimmäisenä *”oikeat osaajat kanssasi”*. Tämä tarkoittaa, että asiakkaan palvelun tarve määrittävät ne ydinosaajat, ketä hänen ympärilleen kootaan. Neuvonta ja ohjaus erilaisiin palveluihin liittyen tulee myös näiltä ihmisiltä.

Toisena osa-alueena *”asiakas ytimessä”*. Asiakkaan tarpeet ovat toiminnan ytimessä ja hänen tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellaan. Näin pyritään löytämään juuri oikeat palvelut ja ratkaisut yksilöllisesti. Kolmantena osa-alueena on *”joustavaa asiointia”*. Tarjolla on lähipalvelua sekä digitaalisia palveluita ja näihin asiakas pääsee helposti ja palvelut ovat helppokäyttöisiä.

Neljäntenä osa-alueena *”rohkeasti edellä”*. Uudistamishalu ja ennakkoluulottomuus uusia toimintamalleja kohtaan on tärkeää Eloisassa. Jotta toimintaa voidaan kehittää, asiakkaan kokemukset ja palautteet ovat tärkeitä. (Eloisa 2023d.)

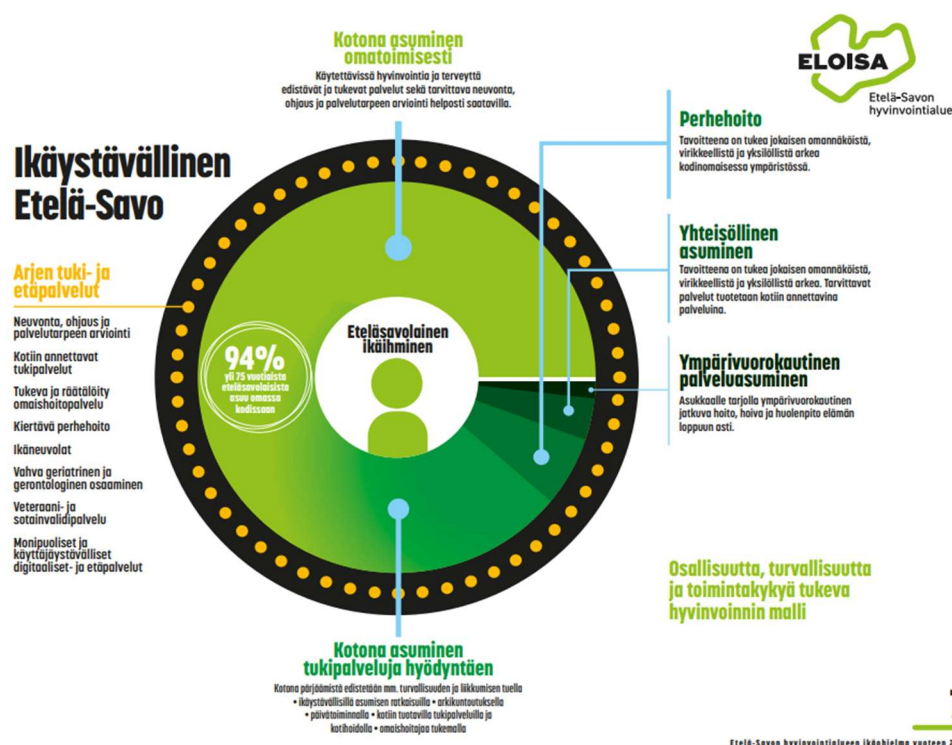
Tavoitteena hyvinvointialueella on, että sosiaali- ja terveystalvet sekä pelastuspalvelut muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden, jota johdetaan tiedolla. Tämä on kuvattu kuvassa 4. Tarkoitus on vastata alueen asukkaiden tarpeisiin huomioiden kustannukset ja alueen erityispiirteet. (Eloisa 2023d.)



Kuva 4. Palvelustrategian tavoitteet (2023d)

## 2.3 Etelä-Savon hyvinvointialueen ikäohjelma

Eloisan ikäohjelma (kuva 5) on kehitetty yhdessä ikäpalveluiden asiakkaiden, alueella asuvien asukkaiden, sosiaali- ja terveystalouden työntekijöiden, yrittäjien, kolmannen sektorin, vapaaehtoisten ja vanhusneuvoston kanssa. Ohjelma on osa hallitusohjelmassa esiin nostettua sosiaali- ja terveystalouden uudistusta. Tavoitteena tällä ohjelmalla on kaventaa eroja hyvinvoinnissa ja terveydessä, turvata yhdenvertaiset palvelut ja parantaa niiden laatua ja saatavuutta ja kehittää iäkkäiden asumista ja sen monimuotoisuutta. (Eloisa 2023e.)



Kuva 5. Etelä-Savon hyvinvointialueen ikäohjelma vuoteen 2030 (Eloisa2023e)

Opinnäytetyöni sopii Eloisan strategiaan ja ikäohjelmaan. Arjen tuki- ja etäpalvelut nostetaan esille ja monipuoliset ja käyttäjäystävälliset digipalvelut on mainittu yhtenä painopisteenä. Teknologian käyttö tulee esiin strategiassa ja etäpalvelun teknologian toimivuus on isossa asemassa palvelun toimivuuden kannalta. Jos palvelun sisältö lisäksi on helppo ja laaja-alainen, etäpalvelulla voidaan tuottaa taloudellisesti palveluita palvelupolun oikeassa vaiheessa. Myös henkilöstön osaamista voidaan vahvistaa, kun tiedetään, kuinka asiakkaat kokevat saamansa palvelun, ja kehitysaiheiden ilmetessä johto pystyy järjestämään koulutusta ja palveluita voidaan kehittää tarkoituksenmukaisiksi. (Eloisa 2023c.)

## 2.4 Kestävän kasvun Eloisa -hanke

Suomen kestävän kasvun ohjelma eli RRP on Euroopan unionin rahoittama kokonaisuus, jolla tuetaan ekologista, sosiaalista ja taloudellisesti kestävästä kasvua hallitusohjelman mukaisesti (THL 2023b). Kestävän kasvun Eloisa (RRP2) pyrkii laajentamaan Eloisan digitaalisen sosiaali- ja terveyskeskuksen toimintaa. Hanke toimii yhdessä henkilöstön, asiakkaiden, kuntien sekä kolmannen sektorin kanssa. (Eloisa 2023f). Hankkeen pääasiallisena tavoitteena on toiminnan muutos, jonka seurauksena alueen asukkaiden hyvinvointi paranee. Hyötytavoitteita hankkeella on viisi, jotka ovat saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus, ennaltaehkäisy ja ennakointi, laatu ja vaikuttavuus, monialaisuus ja yhteen toimivuus sekä kustannusten nousun hillintä. (Eloisa 2020b.)

Ikääntyneiden etäpalveluiden näkökulmasta katsottuna, hanke pyrkii yhdenvertaistamaan ja monipuolistamaan palveluiden oikea-aikaisuutta ja jatkuvuutta, saatavuutta unohtamatta. Pyrkimys on ottaa uusia toimintamalleja ja digitaalisia ratkaisuja käyttöön ja näin pystytään paremmin vastaamaan palvelu- ja hoitotakuuseen. Erilaiset digitaaliset ja etäpalveluratkaisut puhelin- ja fyysisten palveluiden rinnalle tuovat palvelun saatavuuteen helpotusta riippumatta asuinpaikasta ja asiakkaan hoitoisuudesta. Palvelupolkujen ja toimintamallien luominen parantaa laatua ja vaikuttavuutta, jotta jokainen asiakas saa moniammatillista palvelua, joka parantaa palvelun laatua ja tasavertaisuutta. Tähän liittyy vahvasti toiminnan seuraaminen ja arviointi sekä kehittämiseen suunnitellut mittarit ja työkalut, joilla tuotetaan tietoa palveluista. Jotta laatua saadaan turvattua, kehitteillä on käytännössä hyvin toimiva omavalvonta. Alueelle luodaan myös yhtenäinen sote-keskuskonsepti, joka kattaa eri peruspalvelut toimien digitaalisesti, moniammatillisesti ja verkostomaisesti. Myös asiakasohjausta kehitetään ja näin parannetaan palveluiden ja hoidon koordinoitua. Kustannusten hillitsemiseksi vahvistetaan sekä matalan kynnyksen että ennaltaehkäiseviä palveluita, jotta raskaampien palveluiden piiriin joutuminen viivästyy. Asiointia siirretään digitaalisiin ja etäpalveluihin, esimerkiksi kotihoiton matkakustannukset ja -aika jäävät pois. (Essote 2020b.)

### 3 IKÄÄNTYNEIDEN ETÄHOITOPALVELUT

Kotipalvelu on hoitoon ja huolenpitoon, asumiseen, toimintakyvyn ylläpitämiseen sekä muihin jokapäiväisien toimintojen tukemiseen tarkoitettua palvelua, joka määräytyy sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 14. §). Kotipalvelua annetaan niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua joko sairauden, vamman tai jonkin vastaavan toimintakykyä alentavan syyn perusteella ja jotka tarvitsevat apua päivittäisissä toiminnoissa edellä mainittujen syiden vuoksi. Kotisairaanhoidon järjestäminen on järjestettävä asukkaillaan terveydenhuoltolain 30.12.2010/1326, 25. §:n nojalla. Kotisairaanhoidon perustuu asiakkaalle luotuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sitä käytetään joko säännöllisesti tai tilapäisesti. (Terveydenhuoltolaki 25. §.)

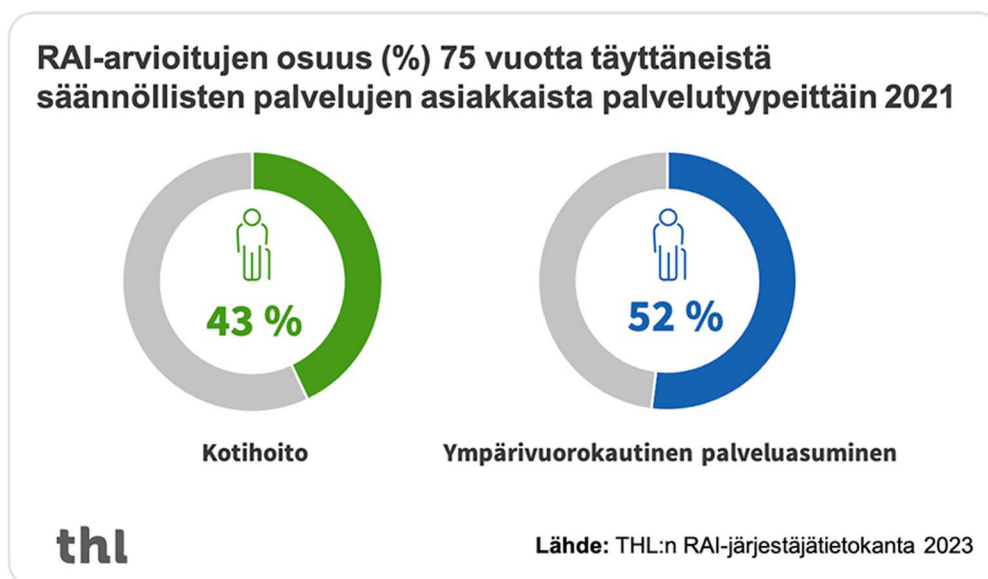
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista määrittelee ikääntyneen väestön vanhuseläkkeeseen oikeutetuksi henkilöksi. Iäkkäällä henkilöllä tarkoitetaan myös henkilöä, jonka toimintakyky on heikentynyt iän myötä tulleiden sairauksien vuoksi. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, 3. §).

Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 16. § määrittää, että hyvinvointialue vastaa siitä, että iäkkäällä asiakkaalla on olemassa asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmassa määritetään, millaisia palveluita kokonaisuudessaan tarvitaan tukemaan hänen hyvinvointiaan, terveyttään toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista arjessa. Palvelutarpeen arviointiin voi hakeutua asiakas itse tai huoli asiakkaan voinnista on voinut tulla myös huolestuneen naapurin tai omaisen kautta. (sosiaalihuoltolaki 35§, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 25§).

Hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakirja, johon kotihoidon palvelut perustuvat. Tässä asiakirjassa tulee tiivistettynä esille asiakkaan vointi ja palveluiden tarve. Palveluiden suunnittelu perustuu aina asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen ja palveluiden tarpeeseen. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hoitohenkilöstön kanssa, omaiset ovat mukana suunnitelman teossa tarpeen mukaan. Suunnitelmassa tulee esille asiakkaan hoidon tarve, toteutuksen

suunnitelma ja tavoitteet, mitä kohti mennään. Myös asiakkaan toiveet ja itsemääräämisoikeus huomioidaan, toisin sanoen asiakas saa päättää itse palvelun sisällön tarpeen perusteella. Näin hoito perustuu johonkin ja sillä on myös tavoite. Jos hoito- ja palvelusuunnitelma on tehty hyvin, se toimii apuvälineenä sekä asiakkaalle että hoitajalle. Asiakkaan osallistuessa hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon hän pääsee vaikuttamaan itseään koskevan suunnitelman sisältöön ja myös sen toteutukseen ja arviointiin. Hoitajan näkökulmasta asiakkaan hoidontarve ja tilanne ovat tiiviisti yhdessä asiakirjassa. Suunnitelma täytyy myös aina päivittää, jos asiakkaan voinnissa tai elämäntilanteessa tapahtuu muutos. (Päivärinte ym. 2002,13; Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 16§; STM 2020, 44–60).

RAI-arviointivälineistö (Resident Assessment Instrument) on tarkoitettu iäkkään henkilön toimintakyvyn arviointiin. Jos asiakas kuuluu säännöllisesti sosiaalipalveluiden piiriin hoitonsa ja huolenpitonsa vuoksi, on hyvinvointialue velvollinen käyttämään RAI-arviointia asiakkaan toimintakyvyn kartoittamisessa. Myös iäkkään palveluissa ja olosuhteissa tapahtuneiden muutosten vuoksi arviointi on päivitettävä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 15a. §.) RAI on standardoitu välineistö, jolla kerätään tietoa asiakkaan palveluntarpeesta. RAI-välineistön käytössä on tärkeää, että asiakas itse osallistuu arvioinnin tekoon. Tällöin asiakkaasta saatu tieto koostuu asiakkaan kokemasta tilanteesta ja hänen yksilölliset tarpeensa tulevat huomioiduiksi. Arviointi antaa tietoa muun muassa asiakkaan toimintakyvystä, terveydentilasta, lääkityksestä. Arvioinnissa on osiot koskien muistitoimintoja ja mielialaa, palveluiden käyttöä, elinympäristöä ja hänen osallisuuttaan ja aktiivisuuttaan arjessa ja omassa hoidossaan. Kysymyksissä on myös osio omaisten tuesta asiakkaan päivittäisen toimintojen tukemisesta. RAI-arvioitujen osuus 75 vuotta täyttäneistä säännöllisten palveluiden piirissä olevista on kuvattu kuvassa 6. (THL 2023a.)



Kuva 6. RAI-arvioitujen osuus (THL 2023a)

### 3.1 Etäterveydenhuolto, etäkotihoito ja etähoito

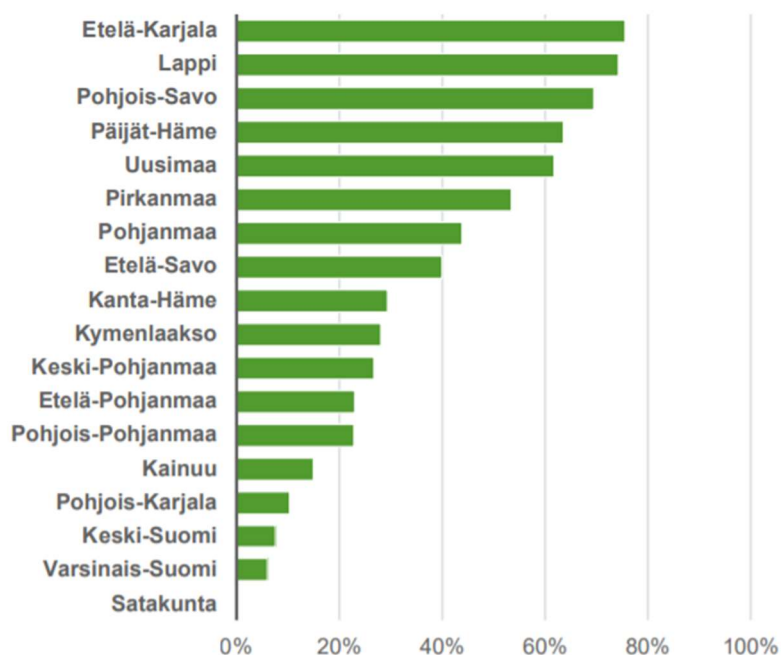
Lakia digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (15.3.2019/306, 2.–7.§) sovelletaan viranomaisten digitaalisiin palveluihin. Tämä tarkoittaa, että tietoturvasuus, tietosuojaa, löydettävyyttä ja helppokäyttöisyyttä on otettu huomioon palveluita suunniteltaessa ja ylläpidettäessä. Myös ohjelmistojen integroituminen toisiinsa on varmistettava. Digitaalisten palveluiden käyttö on varmistettava laajemmilla aukioloajoilla kuin virastojen aukioloajoilla. Myös tiedonsiirto ja erilaisen viestinnän mahdollisuus digitaalisesti on tarjottava, mutta myös tuki ja neuvonta palveluiden käyttöön on oltava saatavilla. Laissa on määritelty myös tietosuojaa ja myös viranomaisen oikeus vahvaan tunnistautumiseen, eli viranomaisella on oikeus vaatia sähköistä tunnistautumista. Tämä koskee vain tilanteita, joissa varmistetaan tietosisällön käyttöoikeus tai jos palvelussa suoritetaan toimia, joihin liittyy oikeusvaikutuksia. Digitaalisten palveluiden saavutettavuutta valvoo valvontaviranomainen, jonka tehtävänä on antaa ohjausta, osallistua saavutettavuusohjeiden valmisteluun. Valvontaviranomainen myös valvoo ja tarkkailee saavutettavuusvaatimusten noudattamista ja hän raportoi valvonnan tuloksista.

Terveys- ja sosiaalihuollossa etäpalvelulla tarkoitetaan potilaan tutkimista, seuranta, tarkkailua, hoitamista ja hoitoon liittyvien päätöksiä tekemistä videon välityksellä verkossa tai älypuhelimella. Etäpalvelun antajalla on oltava asianmukaisesti koulutettu henkilökunta palvelua varten. Palvelua varten on palveluntarjoajalla oltava asianmukaiset tilat, laitteet ja yhteydet. Palvelussa

täytyy huomioida potilasturvallisuus ja sen täytyy olla tieteellisesti asianmukaista. Etäpalvelun asiakastietojen käsittelyn tulee täyttää salassapitoa ja tietosuojaa ja tietoturvaa koskevat säädökset. (Valvira 2022.) Potilasasiakirjamerkinnät tehdään jokaisesta yhteydenotosta asiakkaan kanssa (Valvira 2018).

Ikätekniikan sanastossa (Forsberg ym. 2014, 15) kirjoitetaan etäterveydenhuollosta, joka pitää sisällään terveyteen liittyvän tiedon välittämisen ja terveyspalveluiden tuottamisen. Tapa-termipankki ja Sanastokeskus eivät tunne termiä etäkotihoido. THL (2023d) kirjoittaa kuitenkin kuvayhteyden kautta tehtävästä etäkotihoidosta. Tässä yhteydessä kirjoitetaan myös elintoimintojen etämittauksesta. Ikätekniikan sanastossa (Forsberg ym. 2014, 15) etähoidon määritellään olevan hoitoa, ohjausta, terveyden ja hyvinvoinnin tukemista teknologiaa ja tietoverkkoja hyödyntämällä. Englanninkielisiä versioita tästä ovat telecare, remote care ja telehomecare. Sanastossa tuodaan esille myös huomautuksena, että etähoidossa hoitaja ja asiakas ovat eri tiloissa, mutta yhdessä sovitulla tavalla, joko puhelimitse tai kuvayhteydellä, saavat yhteyden toisiinsa. Etähoidossa asiakkaan terveydentilaa ja vointia voidaan tarkkailla esimerkiksi vaa'an, verenpaine- tai sokerimittarin välityksellä. Nämä mittarit voidaan kytkeä etähoitojärjestelmään, jolloin tiedot välittyvät hoitohenkilöstölle.

Tekniikan kehittyessä on luontevaa ottaa se mukaan tukemaan iäkkäiden itsenäistä suoriutumista kotona ja lisätä hyvinvointia. Kotiin annettavien teknologioiden tukipalveluiden ratkaisuja ovat esimerkiksi videopuheluyhteydet, suora puhelinkontakti tai tietokone. Etähoidon välityksellä voidaan järjestää myös ryhmätoimintaa, johon voi etäyhteyden avulla osallistua kotoa käsin. Palveluiden saatavuus voi parantua paikoissa, joissa palveluiden piiriin on pitkiä. Asiakkaan omatoimisuutta lisäävänä osana hoitoa 41 % koko maasta on ottanut sen käyttöön. (Hammar ym. 2018, 3–4.) Kuvassa 7 on kuvattu omatoimisuutta lisäävän tekniikan käyttöprosentteja maakunnittain vuonna 2018.



Kuva 7. Omatoimisuutta lisäävän teknologian, etä-/virtuaalihoidon tietokoneen, tabletin tai puhelimen käyttö maakunnissa, prosenttiosuus kotihoidon asiakkaista vuonna 2018 (Hammar ym. 2018, 3-4)

Teknologiaa käytetään yhä enemmän kotona asumisen tukena. Turvallisuusratkaisujen käyttö on lisääntynyt, näihin lukeutuvat esimerkiksi perinteinen turvaranneke, paikantava turvaranneke, kaatumishälytin ja ovihälytin. Jotta sosiaalista toimintaa ja omatoimisuutta voidaan tukea, erilaisten robottien käyttö on myös alkanut. Etäyhteydellä esimerkiksi tabletin välityksellä voidaan kommunikoida hoitohenkilöstön tai lääkärin kanssa kotoa käsin. Myös näillä välineillä pystytään järjestämään ryhmäohjauksia, jumppia tai yhteisruokailuja. Etäyhteydellä voidaan pitää myös yhteyttä omaisiin. Kotona asumista tukevat myös erilaiset älyjääkaapit ja lääkkeiden koneellinen annosjakelu. Annosjakelun tukena on myös saatavilla lääkerobotteja ja lääkemuistuttajia, jotta hoitajan fyysistä käyntiä ei tarvita. (STM 2020.) Etäpalveluina voidaan ajatella myös Kanta-palvelua ja Omaolo-palveluita. Tätä kautta voidaan saada tietoa omasta terveydentilasta ja arvioida omaa vointia erilaisten pohjakyselyiden perusteella. Sieltä voidaan myös käydä tarkastelemassa ammattilaisten tekemiä kirjauksia, määräyksiä ja esimerkiksi uusia reseptejä. (STM 2020; Kanta 2023.)

Etäpalvelun, etäkotihoidon tai etähoidon keskeisiä työtehtäviä ovat erilaiset muistutus- ja tarkastussoitot, valvottu lääkkeenotto, voinnin seuranta, erilaiset jummat joko yksilönä tai ryhmässä. Myös mahdollisuus ryhmäruokailuun ja erilaisiin muihin tapahtumiin on olemassa. Tyypillisiä asiakkaita ovat ikääntyneet,

muistisairaat, mielenterveysasiakkaat ja kehitysvammaiset. (Eloisa 2023g; Heinonen ym. 2022, 128–142.) Artikkelissa nousi esille asiakasvalinta ja sopivuus palvelun käyttöön. Yhtenä tärkeänä asiana nostettiin esille tekniset valmiudet laitteen käyttöön ja myönteinen asenne etäpalvelua kohtaan. Ikää ei koettu rajoittavaksi tekijäksi etäpalvelun käytölle. (Heinonen ym. 2022, 128–142.)

Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille ohjelma, eli KATI-ohjelma on ikäohjelmaan kuuluva hanke, joka toteutetaan 2021–2023. STM ja THL vastaavat ohjelman johtamisesta yhteistyössä. Ohjelman tavoitteita on luoda toimintamalleja ja palveluita teknologiaa hyödyntäen iäkkäille kotona asuville, jotka tarvitsevat tukea toimintakyvyn ylläpitämisessä tukemaan itsenäistä ja turvallista asumista. Myös kotiin tuotavien palveluiden edistäminen ja henkilöstön kuormituksen vähentäminen ja työhyvinvointi kuuluvat ohjelman tavoitteisiin. Tavoitteena on myös kehittää ja pilotoida uusia teknologisia ratkaisuja ja ottaa niitä käyttöön. (THL 2022b.)

### **3.2 Ikääntyneet etäpalveluiden käyttäjinä**

Niin kuin kotihoito, myös etäpalvelut perustuvat palveluntarpeen arviointiin, joka on yksilöllinen ja selkeästi dokumentoitu. Arvioinnin tekee palveluohjaaja tai muu sosiaali- ja terveysalan ammattilainen. Jotta arviointi perustuu yksilöllisesti asiakkaan tarpeisiin, kartoitetaan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. RAI-toimintakykymittaristo toimii apuna arvioinnissa. Niin kuin muidenkin tukipalveluiden, myös etäpalvelun on tarkoitus tukea kotona asumista mahdollisimman pitkään. (THL 2023e; Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista, 15a§.) Kun etäpalvelua annetaan, tulee palveluntarjoajalla olla asiakkaan tietoinen suostumus etäpalvelun käyttöön. Etäpalvelu on soveltuvaa asiakkaalle silloin, jos palveluntarpeenarvioinnin yhteydessä voidaan todeta, että asiakas ei tarvitse fyysistä tutkimista. Myös potilaan itsemääräämisoikeus tulee huomioida etäpalveluissa. Myös asioiden hoitaminen etäpalveluiden välityksellä tulee arvioida, eli saadaanko asiat hoidettua hyvin etäpalvelun välityksellä. Jos asiaa ei saada hoidettua, tulee asiakkaalla olla mahdollisuus myös fyysiseen käyntiin. Asiakkaan tunnistaminen tulee hoitaa asianmukaisesti ja potilasasiakirja-

merkinnät ja potilasrekisteri on oltava säännösten mukainen. Palvelun tarjolla täytyy myös olla THL:n ohjeiden mukainen tietoturvasuunnitelma, joka huomioi myös etäpalvelun. (Valvira 2022.)

Weiste ym. (2022, 209–307) tutkimuksessa koskien sote-toimijoiden käsityksiä asiakasosallisuudesta haastateltiin asiakkaita, työntekijöitä, esihenkilöitä sekä ylempää johtoa koskien sosiaali- ja terveyden huollon asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttäjinä. Tuloksissa tulee esille, että erilaisia ajasta riippumattomia palveluita käyttivät kaikki osallistujaryhmät. Jokaisessa viitattiin Kanta-palveluihin. Tutkimuksessa myös todettiin, että digitaaliset palvelut tuovat tasa-arvoa alueiden asiakkaiden keskuuteen, koska kaikilla on pääsy palveluihin, esimerkiksi matkasta riippumatta. Iäkkäillä tämä koettiin riskinä, koska uusien kommunikaatiovälineiden käyttö voi muodostua hankalaksi. Tutkimuksessa kokonaisuutenaan tuli ilmi, että asiakkaat korostivat huolia liittyen digitaalisiin palveluihin. Näitä olivat pelot taitojen ja tuen riittämättömyyteen.

Toisessa tutkimuksessa raportoitiin, että tuki, joka oli saatavilla, oli erittäin tärkeää etäpalveluiden käytössä. Toiset iäkkäämmät tutkimukseen osallistujat tarvitsivat apua ajanvarauksien tekemisessä puhelimen välityksellä. Myös kirjautuminen erilaisiin elektronisiin portaaleihin koettiin haastavana. Tuki nousi erittäin tärkeäksi asiaksi palveluiden käytössä. Kun hoidon jatkuvuus saatiin ammattilaisen ja asiakkaan välillä pysymään, pystyttiin tukemaan elektronisten hoitosuunnitelmien kehitystä ja seurantaa. Myös turvallisuudentunne lisääntyi asiakkailla, kun he olivat tietoisia, että joku seuraa heidän terveystietojaan etänä. Haasteita, jotka tuottivat ongelmia etähoidon parissa, olivat muistisairaudet ja huono kuulo. Luottamus etähoitoon oli alhainen yli 80-vuotiaiden osalta. Etäpalvelu kuitenkin vähensi sairaalassa käyntejä ja paransi henkistä ja fyysistä hyvinvointia iäkkäiden parissa. (Fjellså ym. 2022.) Kun teknologiaa otetaan käyttöön, täytyy henkilöstöllä olla taitoja toimia niiden kanssa. Tämä vaatii myös ikääntyneitä, jotka ovat halukkaita ottamaan teknologiaa käyttöön. (Ertner 2019.)

#### **4 ASIAKASKOKEMUS JA ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMINEN**

Suomalainen asiasanasto YSA (s.a.) määrittelee asiakaskokemuksen kohtamisten, mielikuvien ja tunteiden summaksi, jonka asiakas organisaatiosta

muodostaa. Asiakaskokemuksesta löytyvä kirjallisuus on pitkälti liiketalous-painotteista, mutta samat asiat koskevat sosiaali- ja terveystaloutta ja niiden asiakaskokemusta.

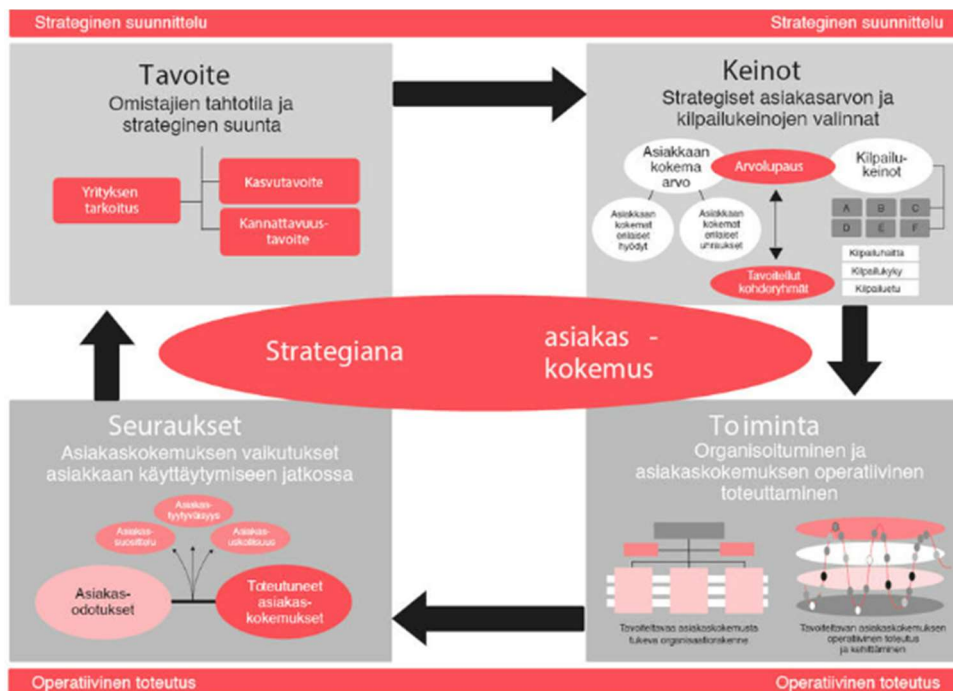
Asiakaskokemukseen vaikuttavat tunteet ja tulkinnat ja vaikutelmat. Asiakaskokemuksen luovat ihmisen tekemät tulkinnat, olivatpa ne alitajuisia tai tietoisia. Jotta näitä tunteita voitaisiin tulkita, tulee ymmärtää, mitä asiakas haluaa ja miksi. Yrityksen tehtävä on pyrkiä luomaan palvelu, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin. Kuitenkin itse palvelua tärkeämpi asia on se, millaisen asiakaskokemuksen yritys haluaa asiakkaan muodostavan. Asiakaskokemuksessa tärkeää on helppous, onko palvelu helposti saatavilla ja käytettävissä. Asiakas ei ole yritystä varten, vaan yritys asiakasta, jolla tarkoitetaan, että asiakas on keskiössä ja yritys luo palveluita ja toimintoja asiakkaan ympärille, asiakkaan tarpeen mukaisesti. (Löytänä & Korteso 2011, 11–19.)

Palvelun tuottaminen ja kokemuksen luominen ovat eri asioita. Jos kokemuksen luominen on ensisijainen asia, silloin se luo mahdollisuuden nostattaa yrityksen asiakkaalle tuottamaa arvoa. Oleellista asiakaskokemuksessa ovat kosketuspisteet, joilla tarkoitetaan niitä hetkiä ja paikkoja, milloin asiakas kohtaa yrityksen. Vuorovaikutteisia kohtaamisia ovat esimerkiksi puhelut ja tapaamiset, kun taas passiiviset kohtaamiset ovat niitä, jolloin asiakas esimerkiksi näkee mainoksen asiasta. (Löytänä & Korteso 2011, 11–19.) Koskien ikään-tyneiden etäpalvelua tärkeimmät kohtaamispisteet ovat palvelua suunniteltaessa yhteys palveluohjaajaan, josta asiakas on saanut tiedon painetusta mainoksesta tai häneen on otettu yhteyttä esimerkiksi huoli-ilmoituksen kautta. Toinen, jatkuva kohtaamispiste on hoitajan kanssa etätabletin välityksellä. Kohtaamiset tehdään yhdessä asiakkaan toiveiden mukaisesti. (Duncan ym. 2013, 90–98.)

Digitaalista asiakaskokemusta ohjaavat samat asiat kuin niin sanottua normaalia asiakaskokemusta, mutta digitaaliseen asiakaskokemukseen liittyy vahvasti se, että enää ei olla kasvokkain vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. Myös nopeampi, tasalaatuisempi ja yksilöllisempi palveluun vastaaminen johtaa parempaan palveluun ja tätä kautta parantaa asiakaskokemusta. Pääsääntöisesti kuitenkin digitalisaatiolla haetaan säästöjä tehokkuuden ja kustannusten vuoksi. Digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämisen voi jakaa

neljään: Nopeus, personointi, käyttäjäystävällisyys ja hyvin rakennettu teknologiaympäristö, joka tukee kolmea ensimmäistä kohtaa. (Gerdt & Eskelinen 2022, 27–33, 56–60.)

Jotta yritys pystyy johtamaan asiakaskokemusta, täytyy koko yrityksen strategiassa näkyä, että asiakas on keskiössä. Sen täytyy läpäistä koko organisaatio, ylintä johtoa myöten. Kehitystyö asiakaskeskeisyyteen tarvitsee selkeitä rooleja, vastuualueita ja raportointia. Jos esimerkiksi raportointi puuttuu, niin silloin ei tiedetä, tuottaako toiminta haluttua tulosta asiakaskokemuksen parantamiseksi. Kun asiakaskokemusta halutaan johtaa, täytyy yrityksen toimia niin, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. (Saarijärvi & Puustinen 2020, osa 1: Strategiana asiakaskokemus.) Asiakaskokemuksen johtamisen vastuu on toimitusjohtajalla ja viime kädessä yrityksen hallituksella. Vaikka toimitusjohtaja vastaa kokonaisuudesta ja strategisesta suunnittelusta, vastuu operatiivisesta toteutuksesta on muualla organisaatiossa. Viitekehys asiakaskokemuksen kokonaisvaltaiselle johtamiselle (kuva 8) on luotu avaamaan strategisen vastuun ja operatiivisentoteutuksen selkeyttämiseksi. (Saarijärvi & Puustinen 2020, osa 1: Strategiana asiakaskokemus.)



Kuva 8. Viitekehys asiakaskokemuksen kokonaisvaltaiselle johtamiselle (Saarijärvi & Puustinen 2020, osa 1: Strategiana asiakaskokemus)

Viitekehyksessä on kaksi tasoa: strateginen suunnittelu ja operatiivinen toteutus. Nämä on jaettu vielä neljään eri osaan (taulukko 1), jotka täydentävät toisiinsa:

Taulukko 1. Asiakaskokemuksen viitekehys (Saarijärvi & Puustinen 2020, osa 1: Strategiana asiakaskokemus)

Omistajaohjauksellinen näkökulma	määrittää tavoitteet, jotka usein ovat taloudellisia tavoitteita. Tätä kautta tulevat esiin raamit, minkälaisia asiakaskokemuksia halutaan saavuttaa ja kuinka niitä suunnitellaan ja toteutetaan. Tässä nousee esiin tahtotila kehittää esimerkiksi digitaalisia palveluita asiakaskokemuksen parantamiseksi.
Strategisten valintojen näkökulma	ohjaa keinoja, joilla omistajaohjauksen määrittämät tavoitteet pyritään saavuttamaan. Eli millaista asiakas kokemusta tavoitellaan, kenen kohdalla ja kuinka tämä tehdään. Asiakkaan kokema arvo, kilpailukeinot ja arvolupaukset ohjaavat näitä valintoja. Tässä kohtaa pyritään määrittämään, mietitäänkö esimerkiksi vain halvinta mahdollista ratkaisua asiakkaalle, vai mietitäänkö enemmän sisältöä ja palvelun arvoa asiakkaalle helppouden ja käytettävyyden näkökulmasta.
Operatiivinen näkökulma	tuo esiin tavat, joilla käytännössä toteutetaan strategisesti suunnitellut asiakaskokemuksen tavoitteet. Tähän kuuluu kosketuspisteiden operatiivinen johtaminen, sekä toimintatavat, joilla asiakaskokemusta voidaan kehittää paremmaksi.
Asiakasnäkökulma	nostaa esiin edellisten kolmen toiminnan seuraukset, eli asiakas on se, jonka kokemukset palveluista määrittävät lopullisesti sen, onko organisaatio päässyt tavoitteisiinsa, mitkä on määritelty ylimmässä johdossa. Näitä näkökulmia pyritään selvittämään erilaisilla asiakastytyvyyttä osoittavilla mittareilla.

Asiakaspalautteen keruu voidaan jakaa passiiviseen ja aktiiviseen keruuseen. Aktiivisesti pyydetty palaute tarkoittaa sitä, että palautteen tutkimusjoukko on tarkoin valittu ja tietoa keretään tietyn kysymyksen, joilla saadaan vastauksia tiettyä tarkoitusta varten. Passiivinen palaute tarkoittaa asiakkaasta lähtöisin olevaa palautetta, jota ei ole pyydetty. (Kylmäsuu 2016, 7.)

Asiakaspalautteen keruusta sosiaali- ja terveyspalveluissa yhteneväisellä tavalla on määritelty THL:n ja hyvinvointialueiden toimesta. Yhteneväisen tavan hyötyinä nähdään, että saadaan tuotettua laadukasta ja keskenään vertailukelpoista tietoa koko Suomen alueella sote-palveluiden piiristä. Näin palautetta voidaan hyödyntää muun muassa tiedolla johtamisessa ja palvelun seurannassa. Näin palvelun laadun seurannasta saatava tieto on myös asiakkaiden käytettävissä ja sen vertailu on helpompaa. (THL 2023c.)

Kaikki asiakaskyselyt pitävät sisällään NPS:n, eli nettosuosittelemisindeksi:

Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaa palvelua läheisillesi? Toiseksi

kysymykseksi tulee edelliseen liittyvä avoin kysymys: Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? Palautekyselyt pitävät sisällään myös perusväittämiin ja erityisväittämiin kuuluvat osiot. Myös palveluntuottajan omat väittämät ovat mahdollisia, jos näitä halutaan kysyä. (THL 2023c.)

## **5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET**

Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia etäpalvelujen asiakaskokemusta mittaava kysely sekä selvittää iäkkäiden etäpalveluja käyttävien asiakaskokemusta strukturoidulla kyselyllä ja tehdä kehittämissuhteet kyselyn tulosten perusteella. Tavoite on tätä kautta luoda edellytykset Eloisan iäkkäiden etäpalvelun asiakaslähtöisyyden lisäämiseen ja asiakaskokemuksen vahvistamiseen. Konkreettisesti työn lopputuloksena on strukturoitu lomake sekä asiakaskyselyn tulokset, joiden pohjalta palvelua voidaan kehittää. Kyselyn vastaukset tarjoavat tietoa siitä, mitä asiakkaat toivovat palvelulta saavansa ja koetaanko palvelussa olevan puutteita. Tätä kautta esimerkiksi henkilöstön koulutuksia voidaan räätälöidä siihen, missä tarvetta on. Myös asiakashankinta kulkee rinnalla, jos palveluun tulee lisää mahdollisia toimintoja, näin voidaan saada myös asiakkaita etäpalvelun piiriin.

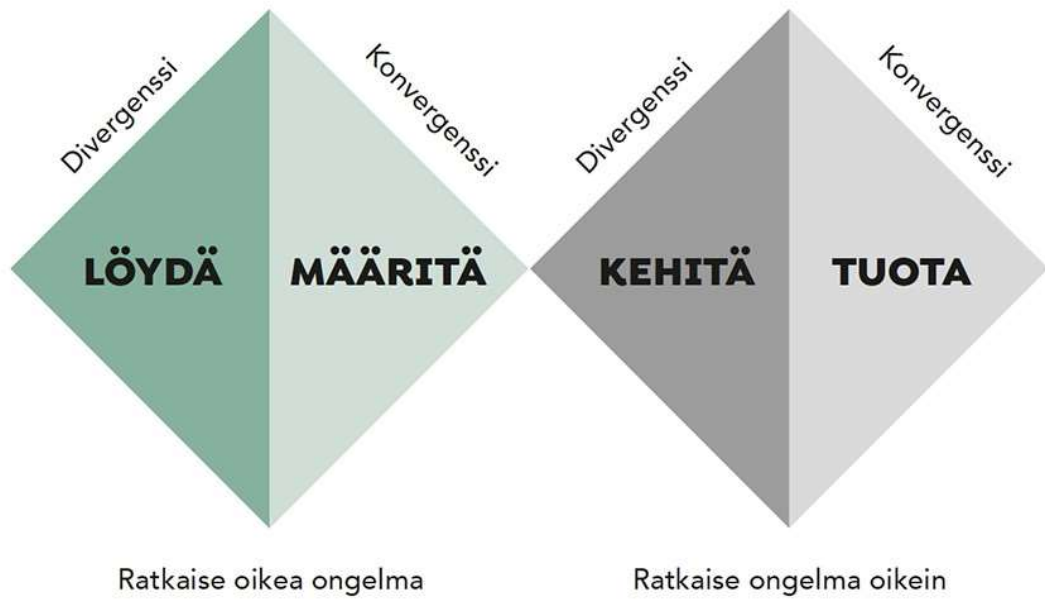
Tutkimuskysymykset:

1. Minkälaisia tavoitteita ja ohjeita Eloisalla on iäkkäiden etäpalveluista?
2. Miten Eloisalla seurataan asiakaskokemusta?
3. Millainen kysely laaditaan iäkkäiden etäpalveluiden asiakaskokemuksen mittaamiseen?
4. Minkälaista asiakaskokemusta asiakkailla on iäkkäiden etäpalveluista?
5. Minkälaisia kehittämissuhteita laaditaan iäkkäiden etäpalveluihin asiakaskokemuksen perusteella?
6. Miten onnistuttiin etäpalvelun asiakaskokemusta kartoittavassa kyselyn laadinnassa ja kehittämissuhteiden laadinnassa?
7. Miten onnistuttiin kehittämissuhteiden laadinnassa?

## 6 PALVELUMUOTOILU JA TUPLATIMANTTI

Kun puhutaan palvelusta, saadaan monia vastauksia siitä, mitä palvelu on. Kuitenkin esiin nousevia asioita ovat, että palvelu ratkaisee asiakkaan ongelman, palvelua koetaan, mutta ei omisteta, palvelu on prosessi ja palvelussa merkittävään rooliin nousee vuorovaikutus ihmisten välillä. Palvelumuotoilussa asiakas ja hänen tarpeensa ovat keskiössä. Koska palvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä, täytyy ymmärtää asiakkaan tarpeita ja toiveita ja muodostaa asiakasymmärrys. (Tuulaniemi 2011.) Keskeisin tavoite palvelumuotoilussa on, että palvelua kehitetään niin, että se on palveluntarjoajalle taloudellisesti kannattavaa ja vastaa myös asiakkaan tarpeita. Tästä syystä asiakas on hyvä ottaa mukaan palvelun kehittämiseen, koska hän toimii parhaana kokemusasiantuntijana asiassa. Palvelumuotoilulla halutaan usein helpottaa palvelun saatavuutta ja sujuvuutta. Asiakkaan palvelupolku, prosessin yksittäiset vaiheet ja kontaktipisteet, ovat niitä asioita, jotka ovat palvelumuotoilussa kehittämisen keskeisiä kohteita. Näihin panostamalla pyritään siihen, että asiakas saa aina yhdenmukaisen palvelukokemuksen, vaikka esimerkiksi kontaktipiste muuttuisi. (Koivisto ym. 2019, 34–35.)

Palvelumuotoilussa käytetty Tuplatimantti-malli (kuva 9) on suunnittelumenetelmä, jolla prosessista muodostuu selkeä kuvaus. Tuplatimantti on saanut nimensä sen muodosta, kahdesta vierekkäisestä timantista. Tuplatimantti koostuu neljästä vaiheesta, jotka ovat: tutki, määritä, kehitä ja tuota. Ensimmäisen timantin osat ovat tutki sekä määritä ja toisen kehitä sekä tuota. Ensimmäisen timantin tavoitteena on löytää ongelma ja toisen oikea kehityskeino. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)



Kuva 9. Tuplatimantti (Koivisto ym. 2019, 44.)

Taulukossa 2 on avattu opinnäytetyön sisältö ja kyselyn toteuttaminen Tuplatimanttin mallia käyttäen.

Taulukko 2. Tuplatimantin vaiheet

tuplatimantin vaiheet	tutkimuskysymys	aineistonkeruumenetelmä	osallistujat	aineiston analyysimenetelmä	tuotos	ajan-kohta
<b>löydä</b>	Minkälaisia tavoitteita ja ohjeita Eloisalla on iäkkäiden etäpalveluista?  Miten Eloisalla seurataan asiakaskokemusta?	Tiedonhaku  Eloisan strategia, palvelustrategia, palvelutuotantosuunnitelma, ikäohjelma.  Haastattelu asiakaskokemuksen seurannasta	Opinnäytetyön tekijä  Opinnäytetyön tekijä  Palvelualuejohtaja	Teemoittelu	Kooste tutkimuksista.  Haastattelun perusteella saatu tietämys iäkkäiden etäpalvelujen tavoitteista ja ohjeiden sisällöstä. Tietämys asiakaskokemuksen seurannasta Eloisalla.	Syyskuu 2023
<b>määrittä</b>	Millainen kysely laaditaan iäkkäiden etäpalveluiden asiakaskokemuksen mittaamiseen?  Minkälaista asiakaskokemusta asiakkailta on iäkkäiden etäpalveluista?	Kyselyn laatiminen, esitetaus  Kyselyn toteuttaminen	Laadinta ja testaus asiantuntijaryhmän kanssa.  Kyselyyn osallistuvat Eloisan etäpalvelun asiakkaat	Määrällinen aineiston analyysi, teemoittelu	Analysoitu kysely, jonka pohjalta löydettyjä kehityskysymyksiä	Syysjoulukuu 2023
<b>kehitä</b>	Minkälaisia kehittämisideoita laaditaan iäkkäiden etäpalveluihin asiakaskokemuksen perusteella?	Virtuaalinen aivoriihi, Jamboard työpaja	Etäpalvelutyöntekijä Etäpalvelun esimies Hankkeen työntekijä	Teemoittelu	Kehitysideat	Tammisyyskuu 2024
<b>tuota</b>	Miten onnistuttiin etäpalvelun asiakaskokemusta kartoittavassa kyselyn laadinnassa? Miten onnistuttiin kehittämis ehdotusten laadinnassa?	NPS	Toimeksiantajan edustajat asiakaskokemuksen vastuhenkilö	Raportointi	Valmis opinnäytetyö	Lokakuu 2024

## 6.1 Löydä-vaihe

Palveluntarjoajan tavoitteet ja reunaehdot palvelulle selvitetään löydä-vaiheessa. Myös asiakkaan tarpeet nousevat vahvasti esille. Tässä vaiheessa käytetään tiedonkeruun menetelmiä, jotka ovat perustutkimusmenetelmät, joihin kuuluu haastattelut, kyselyt, ryhmäkeskustelut. Kontekstuaaliset tutkimusmenetelmät, eli havainnointi ja tarkkailu sekä eksploraatiiviset tutkimusmenetelmät, joissa käytetään jonkinlaisia työkaluja (Koivisto ym. 2019, 45.)

Tutkimuskysymys, mihin halusin saada tässä kohtaa vastausta, on *minkälaisia tavoitteita ja ohjeita Eloisalla on kotihoidon etäpalveluista*. Tähän hain vastausta Eloisan strategian, palvelustrategian, palvelutuotantosuunnitelman ja ikäohjelman kautta.

### 6.1.1 Tiedonhaku

Hain tietoa suoralla internethaulla Googelta. Teoriatietoa opinnäytetyön taustalle hain erilaisilla hakusanoilla, erilaista tiedonhakulähteistä, jotka kuvattu liitteessä 1. Käytin Google Scholarin ja Kaakkurin tietokantoja ja EBSCOa. Hakusanoina käytin asiakaskokemuksen johtaminen kotihoidossa, asiakaskokemus, customer and user experience management, technology homecare, palvelumuotoilu, digitaalinen asiakaskokemus. Valituista tutkimuksista laadittiin koostetaulukko (liite 2). Tutkimukset valittiin aluksi otsikoinnin perusteella, josta etenin sisällysluettelon ja tiivistelmiin. Näiden vaiheiden jälkeen luin artikkelit ja käytin niitä, jotka sopivat käyttööni.

### 6.1.2 Asiakirjojen analysointi ja tulokset

Asiakirjat, joita käytin tutkimuskysymyksen vastauksen löytämisessä ovat Eloisan strategia (Eloisa 2023c), palvelustrategia ja palvelutuotantosuunnitelma (Eloisa 2023d) sekä ikäohjelma (Eloisa 2023e). Näitä asiakirjoja analysoin teemoittelun avulla (liite 3). Koska asiakastytyväisyys on avainasia opinnäytetyössä, asiakirjoista pyrin löytämään tämän ydinasian ympärille kehkeytyviä teemoja, jotka vastaavat tutkimuskysymystä. Tavoitteet ja ohjeet palveluille olivat teemoja, joita etsin asiakirjoista.

Analyysitapana teemoittelu toimii niin, että aineistoista etsitään yhteneväisiä teemoja. Aineistosta kootaan kohdat, jotka koskevat kyseistä teemaa. Sitaatteja nostetaan esiin aineistosta, jotta ne antavat lukijalle esimerkkejä todellisesta aineistosta ja tuovat esiin todellisen aineiston. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Perehdyin teemoitteluun kirjallisuuden perusteella. Lähteinä käytin laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirjaa (Kallinen & Kinnunen 2021) ja Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi 2018). Analyysissä luin asiakirjat ja poimin niistä teemoja, jotka liittyivät ikääntyneiden palveluihin. Tein teema-analyysin tutkimuskysymyksen *minkälaisia tavoitteita ja ohjeita Eloisalla on kotihoidon etäpalveluista* pohjalta.

### **Asiakirjojen analyysin tulos**

Teemoittelussa yläteemaksi muodostui *kotona asumisen tukeminen digitaalisin ratkaisuin tuo kustannustehokkuutta*. Tämä muodostui alateemoista asiakas ytimessä, vastuullisuus, digitalisaatio ja kustannukset.

*Asiakas ytimessä* -alateema muodostui oikea-aikaisista palveluista, jotka tuetaan palvelun tarpeen mukaisesti. Myös ennaltaehkäisevät palvelut ja itseenäisen suoriutumisen tukeminen sekä toimintakyvyn ylläpitäminen olivat muodostamassa alateemaa. Teemaan liittyi myös asiakaskokemuksen ja asiakastyytyväisyyden hyödyntäminen.

*”Asiakas saa palvelu- ja hoidontarpeen mukaiset palvelut”*

*Vastuullisuus*-alateemaan liittyi toiminnan vastuullisuus ja tarkoituksen mukaisuus, palveluiden kehittäminen ja uudistaminen sekä kotona asumista tukevien palveluiden kehittäminen. Palveluverkon tarkastelussa huomioidaan palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja palvelutarpeen muutos.

Asiakkaiden ja työntekijöiden osaaminen tulee aina huomioida, kun suunnitellaan teknologian lisäämistä etähoidossa.

*”Kotona pärjäämistä edistetään mm. turvallisuuden ja liikkumisen tuella, ikäystävällisillä asumisen ratkaisuilla, arkikuntoutuksella, päivätoiminnalla, kotiin tuotavilla tukipalveluilla ja kotihoidolla, omaishoitajaa tukemalla”*

*Digitalisaatio*-alateemaan kuuluu sähköisten ja liikkuvien palveluiden kehittäminen, uusin teknologia apuna tavoitteiden saavuttamisessa, etäpalveluita ja etäteknologiaa hyödynnetään nykyistä enemmän, painopisteen siirto ennaltaehkäiseviin, terveyttä ja hyvinvointia edistäviin sekä kotona asumista mahdollistaviin ja tukeviin palveluihin. Myös hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista lisätään ja tuetaan teknologian mahdollistamalla erilaisilla ratkaisuilla.

Tavoitteena Eloisalla on asiakasmääriä ja etäkäyntejä lisääminen niin, että vuonna 2025 kotihoidon käynneistä toteutetaan 10 % etänä.

*”Teknologisilla ratkaisuilla, kuten mobiilikirjauksilla tuetaan palveluprosessin sujuvuutta, vahvistetaan ajantasaista kirjaamista sekä vähennetään toimistolla tehtävää työaika”*

*Kustannukset*-alateemaan kuulu se, että digitaaliset- ja etäpalvelut säästävät työntekijöiden työaika ja mahdollistavat näin kotihoidon resurssien paremman riittävyden ja sijaisten / ostopalvelujen tarpeen vähenemisen ja sitä kautta hillitsevät kustannusten kasvua. Ikääntyneiden lisääntyminen nostaa kustannuksia, koska palveluita tarvitaan pääsääntöisesti aina enemmän ja enemmän. Säästöä syntyy, kun fyysisiin käynteihin ei mene aikaa ja kustannuksia liikkumisesta ei tule. Asiakasmäärän lisääntyessä tarvitaan lisää resursseja etähoivaan sisäisesti järjestelemällä. Palvelurakenteen keventäminen tuo kustannustehokkuutta, koska kulutaso yleisesti nousee. Tarve säästöille ja sopeuttamiselle on ja muun muassa tästä syystä tuottavuutta ja kustannusvaihteluksia on seurattava. Henkilöstöpula aiheuttaa myös kulujen nousua, koska palveluita joudutaan ostamaan yksityissektorilta, koska niitä ei pystytä itse tuottamaan.

*”Etähoivan, sähkölukkojen ja lääkeautomaattien lisäämisen myötä kustannussäästöä kolmessa vuodessa arvioidaan laskelmien mukaan syntyvät 2,9 miljoonaa”*

### **6.1.3 Teemahaastattelun toteutus, analysointi ja tulokset**

Perustutkimusmenetelmä, joilla selvitin, kuinka Eloisalla seurataan asiakaskokemusta, oli haastattelu. Tutkimuskysymys tässä vaiheessa on: *Miten Eloisalla seurataan asiakaskokemusta?* Haastattelin ikääntyneiden palveluiden

yhteisissä palveluissa toimivaa palvelualuepäällikköä. Hänen tehtäviinsä Eloisalla kuulu verkostoyhteistyö, esimerkiksi hän toimii vanhusneuvoston yhdyshenkilönä. Hän koordinoi hankkeiden kanssa muun muassa sitä, ketkä hankkeisiin osallistuvat. Ikäohjelman toimeenpano kuuluu hänelle. Tiedolla johtaminen on vahvasti mukana hänen työnkuvassaan.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006b) kirjottavat, että teemahaastattelussa käytetään ennalta suunniteltuja teemoja, mutta haastattelu kulkee aihepiirin sisällä vapaasti. Näin myös haastattelussa toimin. Teemat, mitä haastattelussa käytiin läpi, olivat asiakaskokemuksen merkitys, asiakaskokemuksen kerääminen ja asiakaskokemustiedon hyödyntäminen Eloisan organisaatiossa.

Teemahaastattelussa käytin pieniä muistiinpanoja, joilla pysyttiin asiassa, mutta haastattelu suoritettiin keskustellen vapaasti. Teemahaastattelussa haastattelijan täytyy osata valita aiheet ja teemat tarkasti. Myös kysymykset on oltava ymmärrettävässä muodossa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Haastattelurunko on liitteessä 4. Haastattelu suoritettiin Teamsin välityksellä. Lähetin kutsun, jossa pyysin osallistumaan haastatteluun (liite 5.) Mukana kutsussa oli myös tutkimustiedote ja suostumus henkilötietojen käsittelyyn. Suostumus pyydettiin palauttamaan sähköpostilla. Haastattelu tallennettiin Teamsilla ja teknisten haasteiden vuoksi litterointi siirrettiin tehtäväksi Microsoft Wordilla. Litterointi tarkoittaa puheen purkamista kirjoitettuun muotoon (Kallio s.a). Litteroinnin perusteella haastattelu analysoitiin. Litteroitua tekstiä muodostui kaiken kaikkiaan 11 sivua Arial-fontilla, kirjaisinkokona 12. Teemoittelussa keräsin alkuperäisilmaukset ja pelkistin ne.

Yläteema *asiakkaan osallisuus* muodostui neljästä alateemasta.

Alateema *strukturoidut asiakaskokemuspalautteet*, koostui sähköisestä asiakaskokemuksen keruusta, internetsivujen palautteista, THL:n kyselyistä ja hymnaamakiselyistä.

*” Meillähän on se asiakaspalaute tuolla nettisivuilla”.*

Alateema *avoimet asiakaskokemuspalautteet*, jotka ovat muun muassa keskustelut tilaisuuksissa, puheluilla tulevat palautteet, sähköpostipalautteet ja palauteboksit asumispalveluissa. Alateema *asiakaskokemuskyselyn sisältö* koostui siitä, kokeeko asiakas saavansa luvattun palvelu, kuinka asiakas kokee palvelun, palvelun laatu ja palvelun turvallisuus.

*”kokeeko asiakas itsensä turvalliseksi siellä meidän palveluissamme, oli hän kotona tai sitten asumispalveluyksiköissä, niin myös tämä turvallisuusnäkökulma.”*

Neljänneksi alateemaksi muodostui *palveluiden seuranta ja kehittäminen*. Tämä alateema muodostui vertaiskehittämisestä muiden hyvinvointialueiden välillä, toteutuneiden palveluaikojen seurannasta sekä mitoituksen ja kuormitusten seurannasta.

## **6.2 Määritä -vaihe**

Määritä -vaihe on seuraava Tuplatimantin osa. Tämä osa sisältää edellisessä osassa saadun tiedon analysoinnin. Osiossa lähdetään etsimään ratkaisua asiakkaan tarpeista nousseisiin ongelmiin tai mahdollisuuksiin. Tässä vaiheessa tieto, mitä kerättiin löydä-vaiheessa, analysoidaan ymmärrettäväksi tiedoksi. (Koivisto ym. 2019, 27–29, 46.) Tässä vaiheessa etsin vastausta tutkimuskysymykseen: *Minkälaista asiakaskokemusta asiakkailta on iäkkäiden etäpalveluista?* Tähän saan vastauksen asiakkaille tehtävällä kyselyllä, joka pohjautui Eloisan toisen toimialan asiakastytyväisyyskyselyyn sekä haastattelusta ja asiakirja-analyysistä saadun tiedon ympärille.

Kyselytutkimusta käytetään usein suuren ihmisjoukon tutkimiseen. Kysely perustuu siihen, että isolta joukolta kysytään samat kysymykset ja vastauksia verrataan tai suhteutetaan toisiinsa. Kyselytutkimus on yleinen tapa tutkia muun muassa asiakastytyväisyyttä. Kysely koostuu yleensä strukturoiduista kysymyksistä, missä on valmiit vastausvaihtoehdot. Kyselytutkimuksen etuja on, että sillä saadaan tietoa toisistaan kaukana olevilta tutkittavilta. (Vilka 2021). Näiden seikkojen vuoksi olen valinnut tutkimusmenetelmäksi kyselytutkimuksen.

### 6.2.1 Asiakaskokemuskyselyn laatiminen

Hyvässä kyselylomakkeessa saadaan tietoa juuri siihen aiheeseen, mihin halutaan. Kysely on selkeä ja ymmärrettävä. Kysymykset tulee olla määritelty niin, että ne vastaavat asiaongelmaa. Jotta kyselylomake on onnistunut, täytyy huomioida, kuinka kysely toteutetaan. (Vilka 2007, 63–67.) Kyselyn laatimisessa tulee huomioida kyselyn luotettavuus. Luotettavuuteen vaikuttavat aineiston hankinnan menetelmät. Tiedonkeruu on toteutettava objektiivisesti ja tiedonkeruun välineen täytyy olla selkeästi ja perustellusti suunniteltu. Aineiston tulee vastata tutkimusongelmaan. (Jyväskylän yliopisto 2021.)

Kun kyselylomakkeen suunnittelu ja testaaminen hoidetaan huolellisesti, se vaikuttaa tutkimuksen onnistumiseen positiivisesti. Kyselylomakkeen pituus täytyy pitää kohtuullisena, jotta vastaajat jaksavat vastata kysymyksiin ja mielenkiinto kyselyä kohtaan säilyy. Myös kyselyn saate vaikuttaa ratkaisevasti ensivaikutelmaan ja tätä kautta kyselyllä saavutettuun vastaajien määrään. Vaikka lomake ja aineisto olisi kuinka hyvin suunniteltu, huonolla vastausprosentilla saa pilattua hyvän aineiston. Kyselylomakkeen rakenteella on myös merkitystä. Jotta kysely on rakenteeltaan selkeä, tulisi kysymysten kulkea ylhäältä alaspäin. Kysymykset tulee muotoilla myös ulkoisesti niin, että vastaajille kysely näyttää selkeänä. Myös muoto, jolla kyselyn vastaajaa puhutellaan, on oleellista. Sinuttelun ja teitittelyn välillä on valittava. Pääasia, että käytetään jompaakumpaa. (Kyselylomakkeen laatiminen. s.a.)

Kysymysten asettelussa täytyy ottaa huomioon vastaajien ominaisuudet. Selkeä lomake tukee tätä. Vastaajien täytyy osata myös ymmärtää kysymys ja vastata siihen. Tärkeää on, että kysymyksen ovat yksinkertaisia, tarkoituksenmukaisia ja täsmällisiä. Kysymykset eivät saa myöskään olla liian pitkiä. Myös kieli täytyy huomioida. Jos vastaajissa on kielivähemmistön edustajia, täytyy heille olla kysely myös heidän omalle kielelleen. Jotta vastaaminen tuntuu hyvältä ja voidaan luottaa siihen, että asiakkaan tietoja ei väärinkäytetä, tulee välttää kaikenlaisia epäilyttäviä asiakkaan henkilöllisyyttä tai yksilöllisyyttä ilmaisevia tunnuksia. Myös se, miksi taustatietoja kysytään, tulee ilmaista kyselyyn vastaajalle. (Kyselylomakkeen laatiminen. s.a.)

Käytin iäkkäiden etäpalvelujen asiakaskokemuskyselylomakkeen pohjana Eloisan turvapalveluiden kyselylomaketta, jonka olen saanut Eloisalta käyttöni. Lomakkeen rakenne pysyi samana, mutta kysymykset vaihtuivat. Kysymykset muodostin tutkimuskysymysten ja haastattelussa saadun tiedon pohjalta, jotta kysymykset vastaisivat sitä, mitä organisaatio haluaa kyselyllä saada tietää. Kysely suunniteltiin lähetettävän kaikille Eloisan iäkkäiden etäpalvelun asiakkaille, vaikka alun perin tarkoitus oli lähettää vain niille, joilla on etäpalvelutabletti käytössä. Kyselypohja sisälsi viisi osa-aluetta: etäpalvelun toimivuus, palvelun laatu, palvelun suositeltavuus ja yhden avoimen kysymyksen. Yhdessä osa-alueessa oli kaksi tai kolme väittämää. Kyselylomakkeen ulkomuoto oli selkeä ja ymmärrettävä ja avoimille vastauksille oli jätetty tilaa. Vastausasteikko osissa yksi ja kolme on 1–5, jolloin 1 on en tiedä/en ole tarvinnut, 2 huonosti, 3 tyydyttävästi, 4 hyvin ja 5 erinomaisesti. Vastausasteikon valinta perustui turvapalveluiden kyselylomakkeeseen. Osassa neljä, jossa kysytään palvelun suosittelua muille, asteikko on 1–10, jolloin 1 on en lainkaan ja 10 on erittäin todennäköisesti. Avoimessa kysymyksessä viisi kysyttiin: Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa etäpalvelusta?

Ennen kyselyn toteuttamista kyselylomake on testattava. Testaaminen tapahtuu yleensä perusjoukkoon kuuluvien toimesta. Kyselyn arvioinnissa on kyse siitä, että tarkastellaan kysymysten ja vastausohjeiden selkeyttä. Kyselylomakkeen rakenne, selkeys ja pituus ovat myös arvioinnin kohteena. Myös kysymysten sisältö on hyvä arvioida, ovatko kysymykset tarpeellisia tai tarpeettomia tutkimuskysymysten näkökulmasta. (Vilkkä 2021.) Kyselylomaketta ei voida testata asiakkailla, koska kysely lähetetään kaikille asiakkaille vastattavaksi, joten päädyimme pitämään aivoriihen asiantuntijajoukon kanssa.

Aivoriiheen osallistuu fasilitaattori ja yleensä noin 5–12 osallistujaa. Virtuaalisena työkaluna voidaan käyttää yhteistä virtuaalista tilaa, jonne ideat kootaan. Kun ideoita saadaan mahdollisimman paljon, ne käydään läpi yhdessä. Kun ideat on käyty läpi, ne voidaan priorisoida, eli äänestää, mitkä ovat tärkeimmät. Kun tärkeimmät on valittu, käydään äänestyksen tulokset läpi ja valitaan. (Virtuaalinen ideariihi s.a.)

Kyselylomake arvioitiin asiantuntijajoukolla, johon kuului työn tilaaja, etäpalveluiden esihenkilö ja RRP-hankkeen työntekijä. Lähetin asiantuntijajoukolle kutsun (liite 6), jolla kutsuin heidät osallistumaan Teamsilla toteutettavaan virtuaaliseen ideariiheseen. Tarkoitus oli käyttää Jamboard-työkalua, mutta teknisten ongelmien vuoksi tämä ei ollut mahdollista. Ideariihessä käytiin läpi suunniteltu lomake ja teimme siitä selkeämmän ja enemmän tarvetta vastaavan. Näin kyselylomake muodostui sellaiseksi, että se vastasi tilaajaorganisaation tarvetta. Kyselylomakkeen rakenne todettiin hyväksi. Sanamuotoja muutettiin ja lisäsimme toisen avoimen kysymyksen koskien palveluiden kehittämistä. Kyselylomake liitteessä 7. Yhdessä lomakkeesta saatiin sellainen, että se vastaa tarkoitusta ja tarvetta ja sen vastaukset vastaavat juuri siihen, mitä haluttiin tietää. Kyselyn ulkoasua muotoiltiin vastaajalle selkeäksi ja ymmärrettäväksi testaamalla eri fontteja. Fontiksi valikoitui Calibri koossa 20–10. Näin fontti muokattiin tarpeeksi isoksi ja lauserakenteet selkeytettiin mahdollisimman selkokielisiksi. Myös kyselyn saatekirje (liite 8) käytiin läpi ideariihessä, siihen ei tehty muutoksia.

### **6.2.2 Asiakaskokemuskyselyn toteuttaminen**

Kyselyn toteutettiin postitse lähetettävällä kirjekyselyllä. Näin tutkimuksen tuloksia ei häirinnyt opinnäytetyöntekijän läsnäolo tai hänen riippuvuutensa palveluntarjoajaan. Kyselylomakkeet lähetti RRP-hanke, jolloin opinnäytetyöntekijälle ei muodostunut asiakastietorekisteriä. Kirjeessä, missä kyselylomake lähti, oli mukana tutkimustiedote (liite 9), tietosuojailmoitus (liite 10), eettinen suostumus osallistua opinnäytetyöhön, jossa ei käsitellä henkilötietoja (liite 11) sekä valmiiksi maksettu palautuskuori, joka oli osoitettu opinnäytetyöntekijälle Eloisan osoitteeseen. Kirje lähetettiin kaikille etäpalvelun asiakkaille vanhojen Es-soten ja Sosterin alueilla. Pieksämäen aluetta ei otettu mukaan, koska siellä vastaava kysely oli 2023 tehty. Vastausaika rajautui niin, että kyselylomakkeet palautuvat opinnäytetyön tekijälle 22.10.2023 mennessä.

Jos kyselytutkimuksen vastausprosentti on liian pieni, kyselyn tuloksia ei voi pitää luotettavana. Jos kyselyn vastausprosentti olisi ollut liian pieni, olisi uusintakysely tullut kyseeseen. Vastausmäärää seurattiin Webropoliin syötettävillä tiedoilla. Sitä kautta vastausten määrä rekisteröityi.

### 6.2.3 Kyselyn analysoiminen

Analyysimenetelmänä käytin määrällistä analyysia, mutta avoimen kysymyksen osalta teemoittelua. Kysely analysoitiin Webropol-ohjelmalla, jonne olin luonut vastaavan kyselyn, joka asiakkaille lähti. Jokaisen kyselylomakkeen vastaukset syötin käsin ohjelmaan yksi lomake kerrallaan. Näin kyselyn vastaukset siirtyivät digitaaliselle alustalle. Kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä. Vastausten sisältö käsitteli samoja teemoja, jonka vuoksi avoimet vastaukset yhdistettiin ja käsiteltiin sisällön analyysin avulla. Teemoittelu tarkoittaa aineiston pilkkomista osiin. Tämän jälkeen osat järjestetään aihepiirien mukaan. Tätä kautta avoimista kysymyksistä voidaan löytää trendejä, jotka nousevat esille. (Hiltunen s.a.) Teemoittelussa avoin vastaus pelkistetään eli redusoidaan. Tämän jälkeen aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan ja lopuksi abstrahoidaan, eli luodaan teoreettinen käsite. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Teemoittelussa tärkeää on, että teemat syntyvät analyysin perusteella, ei ennakoituina teemoina haastattelijan ennakkoajatuksen perusteella.

Aluksi avoimet vastaukset taulukoitiin (liite 12) sanasta sanaan, jonka jälkeen luotiin pelkistetyt ilmaisut. Tämän jälkeen ilmaisuja luokiteltiin ryhmiin sisällön mukaan alateemoihin. Näistä luokittelemalla syntyivät sisältöä kuvaavat kolme yläteemaa: tyytyväisyys etäpalveluun, tyytymättömyys etäpalveluun ja toiveet. Näiden yhdistävä teema on asiakaskokemukset etäpalveluissa.

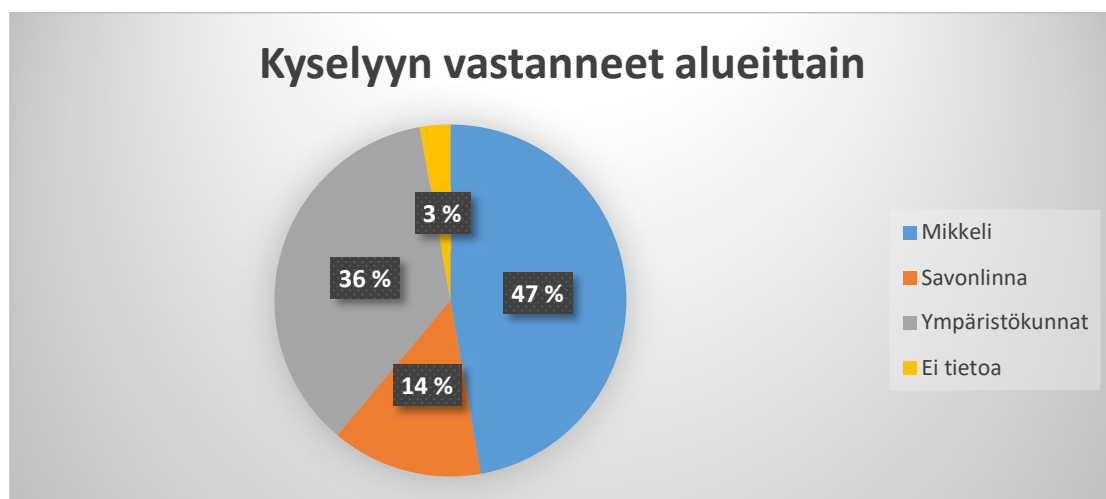
Määrällisessä tutkimuksessa kyselyssä saatuja tietoja tarkastellaan numeroin. Tällöin saadaan vastaus kysymyksiin kuten kuinka monta, kuinka usein tai kuinka paljon. Tutkimustieto ryhmitellään numeeriseen muotoon. (Vilkka 2007, 13–15.) Koska kyse on määrällisestä tutkimuksesta, tarkoitukseni oli saada selville frekvenssit, prosenttiosuudet ja keskiarvo sekä keskihajonta.

Frekvenssit kertovat missä kohtaa arviointiasteikkoa tiheys on suurin, eli saadaan kuva siitä, kuinka monta osallistujaa on koko kyselyssä ja missäkin vastausvaihtoehdossa. Keskiarvo kertoo, mikä on keskimääräinen vastaus. Tämä saadaan laskettua niin, että lasketaan kaikki mittaustulokset yhteen ja tulos jaetaan vastausten lukumäärällä. Keskihajonta kertoo, kuinka kaukana keskimääräisen muuttujan arvosta yksittäisen muuttujan arvot ovat. Mitä pienempi keskihajonnan arvo on, sitä lähempänä keskiarvoa muuttujan arvot ovat ja

mitä suurempi arvo on, ovat muuttujan arvot levinneet suuremmalle vaihteluvälille. Prosentit taas kertovat osuuden vastaajien määrästä ja minkäkin vastauksen valinneista. (Vilka 2007, 120–125.)

#### 6.2.4 Tulokset

Kyselykirjeitä lähetettiin 130 kappaletta ja vastauksia tuli 36 (=n). Vastausprosentiksi muodostui 27,69 %. Jakauma vastauksista oli, että Mikkelin alueelta vastauksia tuli 17, Savonlinnan alueelta viisi ja ympäristökunnista 13. Yksi vastaajista ei ilmoittanut kotikuntaansa. (Kuva 10.)



Kuva 10. Kyselyyn vastanneet alueittain (n=36)

Etäpalveluiden toimivuuden 81,9 % vastaajista vastasi yhteyksien ja laitteiden toimivan hyvin tai erinomaisesti. Vastausten keskiarvo oli 4,1 ja keskihajonta 0,8. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Etäpalvelun toimivuus (n = 36)

VÄITTÄMÄ	1 en tiedä/eos	2 huonosti	3 tyydyttävästi	4 hyvin	5 erinomaisesti	Keskiarvo	Keskihajonta
Laitteet toimivat (n=36)	0 = 0%	1 = 2,8%	6 = 16,7%	18 = 50%	11 = 30,5%	4,1	0,8
Yhteydet toimivat (n=36)	0 = 0%	1 = 2,8%	5 = 13,9%	18 = 50%	12 = 33,3%	4,1	0,8

Etäpalvelutabletin käyttöön oli saanut ohjausta vähintään tyydyttävästi 69,7 %. Keskiarvo oli 3,6 ja keskihajonta 0,8.

Vastaajista 74,3 % kertoi etäpalvelun tukevan kotona asumista hyvin tai erinomaisesti, vain 2,9 % sanoi sen tukevan huonosti. Keskiarvo oli 4,0 ja keskihajonta 0,7. Palvelu oli vastannut odotuksia vähintään tyydyttävästi 82,9 %:n osalta. Keskiarvo oli 3,9 ja keskihajonta 0,8. Keskiarvojen ja keskihajonnan laskemisessa vaihtoehtoa 1 ei laskettu, koska se kuvasi en tiedä/ en osaa sanoa. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Etäpalvelun sisältö

VÄITTÄMÄ	1 en tiedä/eos	2 huonosti	3 tyydyttävästi	4 hyvin	5 erinomaisesti	Keskiarvo	Keskihajonta
Olen saanut ohjausta etäpalvelutabletin käyttöön (n=33)	6 = 18,2%	4 = 12,1%	6 = 18,2%	15 = 45,4%	2 = 6,1%	3,6	0,8
etäpalvelu tukee kotona asumistani (n=35)	2 = 5,7%	1 = 2,9%	6 = 17,1%	19 = 54,3%	7 = 20,0%	4,0	0,7
palvelu on vastannut odotuksiani etäpalvelusta (n=35)	5 = 14,3%	1 = 2,8%	8 = 22,9%	13 = 37,1%	8 = 22,9%	3,9	0,8

Palvelua muille suosittelisi vastaajista 55,9 %. Passiivisia suositeltavuuden suhteen oli 35,3 % ja arvostelijoita 8,8 %. Näin NPS luvuksi muodostui 47. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. NPS-tulos

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte palvelua muille?	Keskiarvo	NPS
	8,4	47

Avoimien kysymysten teemoittelussa (liite 12) yhdistäväksi teemaksi muodostui asiakaskokemukset etäpalveluissa. Yläteemoiksi muodostui tyytyväisyys etäpalveluihin, tyytymättömyys etäpalveluihin ja toiveet.

Yläteeman tyytyväisyys etäpalveluun muodostui alateemoista henkilökunnan ystävällisyys ja tuki henkiselle hyvinvoinnille. Myös joustavuus ja palveluiden jatkuvuus ja soveltuvuus asiakkaalle olivat esiin tulleita alateemoja.

*”Lääkkeet ovat tulleet ajallaan. Puhelu ja yhteydenotto on ollut joustavaa ja ystävällistä.”*

Tyytymättömyys etäpalveluun yläteemaan kuuluivat odottaminen ja henkilökunnan kiire. Kyselyssä tuli esille, että myös teknisiä haasteita on asiakkailla ollut. Tiedon puute, kustannukset asiakkaalle ja palvelukokemuksen vähäisyys ilmeni kyselyn vastauksissa. Kyselyssä tuli ilmi myös kehittämistarpeen palauttejärjestelmässä.

*”Asiakas on epävarma siitä, meneekö annettu palaute perille. Tuntuu että on ihan sama mitä kertoo, mutta rekisteröidäänkö asioita ja huolia. Toiveena aktiivisempi ote ja palaute, että asiakas itsekin tietäisi ja ymmärtäisi missä mennään.”*

Toiveet yläteema muodostui yhteistyöstä omaisten kanssa sekä asiakkaan osallisuudesta omassa asiassaan sekä palvelukokonaisuudessa. Myös teknologian laajempi hyödyntäminen oli toivottavaa.

*”Asiakas on epävarma siitä, meneekö annettu palaute perille. Tuntuu että on ihan sama mitä kertoo, mutta rekisteröidäänkö asioita ja huolia. Toiveena aktiivisempi ote ja palaute, että asiakas itsekin tietäisi ja ymmärtäisi missä mennään” ja ” Toivon että voisin soittaa itsekin kuvapuhelin toisille, nyt vain minulle soitetaan. Olisi mukava pysyä soittamaan itsekin kuvapuhelu sisaruksille, ystäville tai lapselle.”*

### **6.3 Kehitä -vaihe**

Kehitä-vaiheen tehtävä on luoda uusia ideoita, joilla ratkaistaisi edellisissä osioissa ilmenneitä ongelmia. Tässä kohtaa asiakasymmärrys nousee esiin, koska täytyy käsittää, mitä asiakkaat tarvitsevat. Näitä ratkaisuja on hyvä kehittää yhdessä esimerkiksi asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Myös sidostyhmät on hyvä ottaa mukaan kehittämiseen. (Koivisto ym. 2019, 46.)

*Minkälaisia kehittämis ehdotuksia laaditaan iäkkäiden etäpalveluihin asiakaskokemuksen perusteella*, on tutkimuskysymys, jonka pohjalta pyritään saamaan ideoita palvelun kehittämiseen. Mukaan tässä vaiheessa otettiin palveluntarjoajan edustajisto, jonka kanssa lähdetään ideoimaan kehittämis ehdotuksia. Tämä toteutettiin virtuaalisella ideariihellä, jossa ideat koottiin ja kerättiin toteutettavissa olevat ideat muistiin. Kutsu ideariiheeseen on liitteessä 13. Virtuaalinen ideariihi on avattu kohdassa asiakaskokemuskyselyn laatiminen.

Teemat nousivat kyselyn tulosten perusteella. Näistä teemoista etsittiin asioita, mitä voidaan kehittää. Virtuaalisen ideariihen aineisto analysoitiin teemoittelemalla (taulukko 6).

Taulukko 6. Ikääntyneiden etäpalveluiden kehittämisehdotukset

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTYKSET	ALATEEMAT	YLÄTEEMA
Ohjaus etälaitteen käyttöön. Hoitaja, joka toimittaa etäpalvelulaitteen, kävisi tarkemmin läpi asiakkaan kanssa, kuinka laite toimii. Tästä myös organisaation tulee panostaa ohjeisiin, mitkä henkilöstöllä käytössä.	Ohjaus etälaitteen käyttöön Hoitaja ohjaisi tarkemmin laitteen toimivuuden asiakkaalle Organisaation panostus henkilöstön ohjeisiin Palveluiden sisällön	asiakkaan etäpalvelun ja digilaitteen ohjauksen kehittäminen	Ikääntyneiden etäpalveluiden kehittämisehdotukset
Palveluiden sisällön avaaminen asiakkaalle, kirjaaminen palvelun tarpeesta ja arvio soveltuvuudesta palvelun käyttöön, laskutuksen perusteet. Nämä selvennettäviä asioita, jotka helpottavat sekä palvelun markkinointia ja käyttöä.	avaaminen asiakkaalle Kirjaaminen palvelun tarpeesta Arvio soveltuvuudesta palvelun käyttöön Laskutuksen perusteet Palvelun markkinointi Henkilöstön perehtymisen palvelun sisältöön	Hoitajien ja palveluohjauksen osaamisen ja tehtävien kehittäminen etäpalveluissa	
Henkilöstön perehdytys palvelun sisältöön on avainasemassa, jotta ne asiakkaat, jotka eivät ehkä tarvitsisi vielä fyysisiä käyntejä, saataisiin käännettyä etäpalveluiden piiriin.	Omaisyyhteyden markkinointi Asiakashankinta Keskitetty malli laitteiden toimituksesta ja asiakkaiden ohjaamisesta	Johdon rooli etäpalveluiden kehittämisessä	
Keskitetty malli koko organisaation alueelle laitteiden toimituksesta ja asiakkaiden ohjaamisesta. Tällöin asiakkaat saisivat tasalaatuisempaa ohjausta ja laitteet saataisiin mahdollisimman hyvin toimimaan.	Tasalaatuinen palvelu Laitteiden toimivuuden takaaminen Asiakaskokemukselyyn läpikäyminen henkilöstön kanssa Palautteen saanti Uudet toimintatavat		
Asiakaskokemukselyyn tulosten läpikäynti etäpalvelun työntekijöiden kanssa, jotta hekin saavat palautteen ja voivat pohtia uusia toimintatapoja.			

## Ideariihen tulokset

Ideariihessä käytiin kyselyn tulokset läpi saman asiantuntijajoukon kanssa, ke-  
nen kanssa kyselyn sisältö alun perin suunniteltiin. Ideariihen aineistosta tu-  
loksena muodostui yläteema ikääntyneiden etäpalveluiden kehittämis ehdotuk-  
set. Se muodostui kolmesta alateemasta, jotka ovat asiakkaan digilaite- ja etä-  
palveluohjauksen kehittäminen, hoitajien ja palveluohjauksen osaamisen ja  
tehtävien kehittäminen sekä johdon rooli etäpalveluiden kehittämisessä.

Asiakkaan digilaite- ja etäpalveluohjauksen kehittäminen muodostui etälait-  
teen käytön ohjauksesta ja palvelun sisällön ohjauksesta.

*” Ohjaus etälaitteen käyttöön. Hoitaja, joka toimittaa etäpalvelulaitteen,  
kävisi tarkemmin läpi asiakkaan kanssa, kuinka laite toimii.”*

Hoitajien ja palveluohjauksen osaamisen ja tehtävien kehittäminen etäpalve-  
luissa muodostui palvelun tarpeesta kirjaamisesta, arvio soveltuvuudesta pal-  
velun käyttöön, henkilöstön perehtymisestä palvelun sisältöön, omaisyhteyden  
markkinoimisesta ja asiakashankinnasta.

*” Henkilöstön perehdytys palvelun sisältöön on avainasemassa, jotta ne  
asiakkaat, jotka eivät ehkä tarvitsisi vielä fyysisiä käyntejä, saataisiin  
käännettyä etäpalveluiden piiriin.”*

Johdon rooli etäpalveluiden kehittämisessä muodostui organisaation panostuksesta  
henkilöstön ohjeisiin, laskutuksen perusteista, palvelun markkinoinnista, keskitetystä  
mallista laitteiden toimituksessa ja asiakkaan ohjaamisessa, tasalaatuisesta palve-  
lusta, laitteiden toimivuuden takaamisesta, asiakaskokemuskyselyn läpikäynnistä  
henkilöstön kanssa, palautteen saannista ja uusista toimintatavoista.

*”Keskitetty malli koko organisaation alueelle laitteiden toimituksesta ja  
asiakkaiden ohjaamisesta. Tällöin asiakkaat saisivat tasalaatuisempaa  
ohjausta ja laitteet saataisiin mahdollisimman hyvin toimimaan.”*

Asiakaskokemuksen johtamisen kannalta Eloisan tavoitteet talouden näkökul-  
masta ovat selkeät, etäpalvelua tulisi lisätä, tämä vähentäisi kotihoidon fyysi-  
siä käyntejä, jos osa näistä pystyttäisiin hoitamaan etänä. Keinoja etäpalvelun  
lisäämiseen ovat markkinoinnin kehittäminen ja lisääminen. Palvelun proses-

sin selkeyttäminen lisäisi myös mahdollisia asiakkaita, kun asiakkaat löydettäisiin ja ohjattaisiin oikeisiin palveluihin. Kun asiakaskokemusta on saatu selvitettyä kyselyllä, näitä esiin tulleita toimia ja toiveita aletaan konkreettisesti toteuttamaan. Myös jatkoseuranta ja kyselyn uusiminen antaa tietoa, millaisia seurauksia kehityksellä on ollut.

#### 6.4 Tuota -vaihe

Tuota- vaihe koostuu syntyneiden ideoiden rajaamisesta ja tunnistamisesta. Tällöin etsitään vaihtoehtoja, jotka vastaavat palvelulle asetettuja tavoitteita parhaiten. Tässä on huomioitava myös toteutettavuus ja taloudellinen kannattavuus. Vaiheen tavoite on saada aikaan toteutettava idea. (Koivisto ym. 2019, 46.)

Tuota-vaiheessa etsittiin vastausta tutkimuskysymykseen *miten onnistuttiin etäpalvelun asiakaskokemusta kartoittavassa kyselyssä ja miten onnistuttiin kehittämisehdotusten laadinnassa?* Näihin vastaus saatiin toimeksiantajalta. NPS-mittari, mikä toimeksiantajaa pyydetään täyttämään, kertoo kuinka tyytyväisiä kyselyyn ja ehdotuksiin oltiin. NPS-mittari on esitelty kohdassa asiakaskokemus ja asiakaskokemuksen johtaminen.

NPS-mittari on vastaava, mikä asiakastytyväisyyskyselyssä, eli asteikko on 1–10, jolloin 1 on ei lainkaan ja 10 on erittäin hyvin. NPS (Liite 14) lähetettiin kehitysehdotusten kanssa toimeksiantajalle. Näin opinnäytetyön tuotokset tulivat arvioitua. Vastauksia sain yhden, jossa kysymykseen *Miten onnistuttiin etäpalvelun asiakaskokemusta kartoittavassa kyselyssä* NPS luvuksi saatiin 0 ja *miten onnistuttiin kehittämisehdotusten laadinnassa* 100. NPS 0 kertoo, että kaikki vastaajat ovat passiivisia, eli eivät toimisi suosittelijoina kyseisessä asiassa. Eli NPS-luvun perusteella kyselyssä ei onnistuttu. NPS-luku 100 taas viittaa suosittelijoihin, eli kehittämisehdotusten laadinnassa onnistuttiin hyvin.

## 7 OPINNÄYTETYÖN TUOTOKSET

Tuotoksena opinnäytetyöstä tilaajaorganisaatiolle jää asiakaskokemuskysely (liite 6) ja kehittämisehdotukset ikääntyneiden etäpalveluihin. Asiakaskokemuskyselyn laadinnassa hyödynnettiin Eloisan turvapalveluiden vastaavaa kyselyä. Kysymykset on jaoteltu viiteen osa-alueeseen: toimivuus, palvelut,

NPS, miten haluaisitte kehittää etäpalveluiden sisältöä sekä mitä muuta palautetta haluatte antaa etäpalvelusta. Kysymyksiä on kaiken kaikkiaan kahdeksan, joista viisi on Likertin asteikolla, yksi NPS-mittari ja kaksi avointa kysymystä. Kysely toteutetaan postikyselynä ja vastaukset syötetään Webropol-ohjelmaan ja se analysoi vastaukset.

Kyselyn tulosten, NPS-mittarin ja vastausprosentin perusteella ajattelen, että kyselyn pohjaa voisi muokata avointen kysymysten osalta. Kyselyn toistaminen antaisi tietoa, onko asiakaskokemus muuttunut. Kyselyn toteuttamismuotoa vaihtaisin postikyselystä asiakkaalle tehtävään haastattelukyselyyn. Tämä voisi osaltaan nostaa vastausprosenttia, mutta heikentää tulosten luotettavuutta.

Organisaation tehtävään kuuluu markkinoinnin tehostaminen, jotta palvelu saadaan paremmin asiakkaiden tietoon ja näin asiakkaat osaisivat hakeutua oikeisiin palveluihin ja saavat tietoa olemassa olevista palveluista. Eloisa on lähettänyt alueen asukkaille palveluoppaat. Näissä tulisi selkeämmin tuoda myös asiakkaiden tietoon etäpalvelun ensisijaisuus palveluissa, kun niihin hakeudutaan. Myös palveluprosessin selkeyttäminen ja henkilöstön käytössä olevat ohjeet kuuluvat organisaation ohjeisiin. Hoitajille on saatava yhdenmukaiset kirjalliset ohjeet, kuinka toimitaan asiakkaan perehdytystilanteessa, mitä asioita siinä käydään läpi. Näin palvelu olisi tasalaatuisempaa jokaiselle asiakkaalle ja asioiden perehdyttäminen ei olisi työntekijän muistin varassa. Yhtenä selkeänä toiveena tuli esiin etäpalveluiden laskutuksen selkeyttäminen ja perusteleminen asiakkaalle. Näin asiakas näkee, kuinka paljon on palvelua kuu-kaudessa saanut ja mistä lasku koostuu.

Työntekijöiden ja palveluohjauksen tehtävään kuuluu, että asiakkaat olisivat oikeissa palveluissa oikea-aikaisesti, eli tiedetään mitä kaikkea pystytään etäpalveluiden kautta hoitamaan ja milloin asiakas ei enää pysty olemaan etäpalveluiden asiakkaana. Myös asiakkaan perehdyttäminen palveluihin ja asiakkaan alkuohjaus palvelun alkaessa kuuluu työntekijöiden ja palveluohjauksen tehtäviin. Hoitajille ja palveluohjaukselle on saatava yhdenmukaiset toimintatavat, jonkinlainen tarkastuslista, joka ohjaa kaikkia työskentelemään samalla kaavalla palvelupolun ajan ja sen jokaisessa osassa. Näin palvelu olisi tasa-

laatusempaa jokaiselle asiakkaalle ja asioiden perehdyttäminen ei olisi työntekijän muistin varassa. Lisäksi laitetoimituksille ja alkuperehdytykselle takaisi tasalaatusempaa palvelua, jos laitetoimitukset ja alkuohjaus keskitettäisiin tietyille työntekijöille.

ORGANISAATION ROOLI	HOITAJIEN JA PALVELUOHJAUKSEN ROOLI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Markkinoinnin tehostaminen, etäpalvelu ensisijaisena palveluna</li> <li>• Selkeä ohjeistus työntekijöille prosessista, hoitajille yhtenäiset ohjeet ja toimintamallit</li> <li>• Laskutuksen selkeyttäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaat oikeissa palveluissa</li> <li>• Asiakkaiden perehdytys palveluun ja alkuohjaus keskitetysti tietyille työntekijöille.</li> <li>• Yhdenmukaiset toimintatavat koko asiakkaan palvelupolun ajalle. Avuksi tarkastuslista.</li> </ul>

Kuva 11. Kehitysehdotukset ikääntyneiden etäpalveluille

## 8 POHDINTA

Teknologiaa käytetään yhä enemmän kotona asumisen tukena. Etäyhteydellä esimerkiksi tabletin välityksellä voidaan kommunikoida hoitohenkilöstön tai lääkärin kanssa kotoa käsin. Kotona asumista tukevat myös erilaiset älyjääkaapit ja lääkkeiden koneellinen annosjakelu. Annosjakelun tukena on myös saatavilla lääkerobotteja ja lääkemuistuttajia, jotta hoitajan fyysistä käyntiä ei tarvita. (STM 2020.) Valtioneuvosto ohjaa hyvinvointialueita lisäämään etäpalveluiden määrää. (Valtioneuvosto 2023, 41). Tästä syystä opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen ja koska Eloisalla ei ollut kartoitettu etäpalveluiden asiakaskokemuksia aiemmin, nyt kysely oli hyvä toteuttaa.

### 8.1 Tulosten ja tuotoksen tarkastelu

Etäpalvelun asiakaskokemuskyselyn tulokset osoittavat, että asiakkaat pääsääntöisesti kokevat saavansa hyvää ja odotusten mukaista palvelua. Myös yhteydet ja laitteet toimivat hyvin. Yli puolet vastanneista suosittelisivat palvelua myös muille. Eniten kehitettävää löytyi laitteen käytön ohjauksessa ja yhteisissä toimintatavoissa. Tämä tulos on yhtenevä Fjellså ym. (2022) tutkimuksen kanssa, jossa ilmeni, että asiakkaalla oli tärkeää olla tukea saatavilla

etäpalveluiden käyttöön. Kun hoidon jatkuvuus saatiin ammattilaisten ja asiakkaan välillä pysymään, pystyttiin tukemaan elektronisten hoitosuunnitelmien kehitystä ja seurantaan. (Fjellså 2022).

Vastauksissa tuli esille myös asiakkaan toimintakyvyn vaikutus palvelun sopivuuteen. Toiset kokivat, että jos on tarpeeksi hyväkuntoinen, tämä palvelu sopii. Toiset taas kokivat, että jos asiakkaan kunto on huono, silloin tämä palvelu sopii. Tässä tulee esiin jokaisen asiakkaan oma perspektiivi asian kokemiseen. Tuloksissa kuitenkin saatiin hyvin asiakaskokemusta selville ja tätä kautta pystytään toteuttamaan asiakaskokemuksen johtamista. Jotta yritys pystyy johtamaan asiakaskokemusta, täytyy koko yrityksen strategiassa näkyä, että asiakas on keskiössä. Kun asiakaskokemusta halutaan johtaa, täytyy yrityksen toimia niin, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. (Saarijärvi & Puustinen 2020, osa 1: Strategiana asiakaskokemus.)

Asiakaskokemuskyselylomake, mikä siirtyy Eloisalle käytettäväksi, on valmis, sitä on helppo muokata ja nyt on saatu käsitys myös siitä, kuinka sitä tulisi muokata. Asiakaskokemuksen luo ihmisen tekemät tulkinnat, olipa ne alitajuisia tai tietoisia. Jotta näitä tunteita voitaisiin tulkita, tulee ymmärtää, mitä asiakas haluaa ja miksi. (Löytänä & Korteso 2011, 11–19.) Tätä pyrittiin selvittämään nimenomaan avoimien kysymysten kautta. Yrityksen tehtävä on pyrkiä luomaan palvelu, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin. Mutta itse palvelua tärkeämpi asia on se, millaisen asiakaskokemuksen yritys haluaa asiakkaan muodostavan. (Löytänä & Korteso 2011, 11–19.) Eloisan visiossa (Eloisa 2023c) ja palvelustrategiassa (Eloisa 2023d) tuodaan esille myös se, että asiakas on keskiössä ja palvelut rakentuvat asiakkaan tarpeiden ympärille. Kyselyn väitteissä otettiin huomioon tämä ja väitteet selvittivät, ovatko asiakkaat oikeissa palveluissa oikeaan aikaan.

Asiakaskokemuskysely kuvaa etäpalvelun kosketuspisteitä ja tietoa alkupisteestä, eli palvelun aloituksesta ja ohjauksesta palvelun piiriin, saatiin kyselyn palvelut-osion. Myös avoimien kysymysten kautta nousi esille asioita eri kosketuspisteistä, kuten etähoitajien ystävällisyys etäkäynnin aikana. Löytänä & Korteso (2011, 11–19) tuovat esille, että jos kosketuspisteen kohtaamisesta ei jää kokemuksia, silloin kohtaaminen on neutraali. Mutta jos kohtaaminen on

hyödyllinen ja nautinnollinen, silloin kokemus kohtaamispaikassa on positiivinen. Asiakaskokemuksen mittaamisen onnistumisen osalta kysely onnistui kohtalaisesti, mutta vastausprosentin alhaisuus vaikuttaa negatiivisesti muun muassa luotettavuuteen.

Asiakaskokemuskyselyyn saatiin huomioitua niitä seikkoja, mitä teemahaastattelussa tuli esille. Eloisan asiakirjoista noussut teema *kotona asumisen tutkiminen digitaalisin ratkaisuin tuo kustannustehokkuutta* toimi ohjaavana asiana jo opinnäytetyön aloituksessa, koska kun asiakkaiden asiakaskokemuksia lähdettiin kartoittamaan, haluttiin tietää, tukeeko etäpalvelu kotona asumista. Myös Eloisan strategiassa (Eloisa 2023c) puhutaan asiakaskokemuksen hyödyntämisestä. Palvelustrategia (Eloisa 2023d) tuo esille asiakkaan roolin vahvistamisen ja sen, että asiakas saa oikeaa palvelua oikeaan aikaan. Tämä näkökulma tuli myös huomioitua kyselylomaketta tehdessä.

Hyvässä kyselylomakkeessa saadaan tietoa juuri siihen aiheeseen, mihin halutaan. Kysely on selkeä ja ymmärrettävä. Kysymykset tulee olla määritelty niin, että ne vastaavat asiaongelmaa. Jotta kyselylomake on onnistunut, täytyy huomioida, kuinka kysely toteutetaan. (Vilkkä 2007, 63–67.) Aineisto, jota käytetään kyselylomakkeen perustana, tulee vastata tutkimusongelmaan. (Jyväskylän yliopisto 2021). Hyvän asiakaskokemuskyselyn piirteitä saatiin esille kyselyyn. Kysymykset vastasivat asiaongelmaa, avoimien kysymysten osalta tämä ei täysin toteutunut, vaikkakin vastauksista saatiin käyttökelpoista tietoa. Aineisto hankittiin luotettavasti ja tieto, mitä kyselyn luomisen pohjana käytettiin tuli tilaajaorganisaatiosta ja heidän tarpeistaan ja tavoitteistaan.

Kehitysehdotusten laadinnassa onnistuttiin hyvin. Asiantuntijajoukko oli valittu hyvin, jolloin heidän kanssaan saatiin aikaan selkeitä kehitysehdotusten aiheita. Kehitysehdotuksista tuli konkreettisia ja niitä löytyi niin organisaation johdolle kuin myös suorittavalle työntekijätasolle. Samaa mieltä oli myös organisaation asiantuntijaryhmän jäsen.

## 8.2 Menetelmien tarkastelu

Tutkimusmenetelmänä tuplatimantti on monivaiheinen, mutta toisaalta myös helppokäyttöinen. Aina pystytään palaamaan edelliseen vaiheeseen, jos tuntuu, että jotain on vielä selvittämättä, kuten Koivisto ym. (2019, 42–43.) kuvaavat. Myös kehää kulkeva viitekehys toimi mielestäni hyvin, koska jos kysely uusitaan, voidaan asia toteuttaa aloittamalla viitekehysten kiertäminen uudestaan. Aineiston kerääminen ja analysointi oli haastavaa, koska organisaatio oli opinnäytetyön aloituksen aikaan juuri aloittanut toimintansa. Teemahaastattelu oli menetelmänä toimiva. Vaikka vastaajalle annettiin vapaa puheenvuoro ja kysymyksillä ei johdateltu suoraan kohti vastausta, kuten Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006b) ohjaa tekemään, saatiin tutkimuskysymykselle kuitenkin vastaus. Tutkimusmenetelmänä paperinen kyselytutkimus on työläs, verrattuna sähköiseen tutkimusaineistoon. Kuitenkin täytyy ottaa huomioon kohderyhmä, kenelle kysely tehdään. Vastausprosenttia voisi nostaa sillä, että kysely käytäisiin suorittamassa asiakkaan luona kasvokkain tai puhelintutkimuksella. Suora kontakti haastateltavaan suurentaa mahdollisuutta siihen, että vastaukset eivät ole totuudenmukaisia, varsinkin arkaluontoisissa kysymyksissä (Posti- ja verkkokyselyaineiston kokoaminen s.a.). Ihanteellista olisi, jos kysely olisi mahdollista suorittaa samalla etäpalvelutabletilla, mikä asiakkaalla itsellään on jo käytössä. Näitä teknologisia ratkaisuja tulisi pohtia, jotta jatkossa kyselyn tekeminen olisi nopeampaa ja asiakaspohjaan nähden kattavampaa. Ideariihi toimi mielestäni myös hyvin, koska asiantuntijajoukko saatiin kokoon ja siellä aktiivisuutta asian tiimoilta oli. Vaikka jotkut tilaajaorganisaatio-puolen jäsenet vaihtuivat opinnäytetyön aikana, aina joku asiantuntijoista oli käytettävissä.

## 8.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Kun tutkimus on tehty hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla, se on eettisesti hyväksyttävä ja luotettava. Tämä tekee tuloksista myös uskottavia. Tutkimustuloksia ei saa muokata tai tehdä siistimmiksi, vaan ne täytyy esittää siinä muodossa, missä ne on tutkimuksessa saatu. (Hirsjärvi ym. 2007, 24–25.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta, TENK, on asiantuntijaelin, joka toimii opetus- ja kulttuuriministeriön alaisuudessa. Sen tehtävä on edistää tieteellisiä käytäntöä, joka on todettu hyväksi. Se myös ennaltaehkäisee tieteellistä vilppiä ja pitää yllä ja edistää keskustelua, joka koskee tutkimusetiikkaa. (TENK 2020.) TENK:n ohjeistusta hyvästä tieteellisestä käytännöstä noudatetaan myös Xamkissa. (Xamk sa). Hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu, että tutkimuksessa toimitaan rehellisesti, toimintatavat ovat huolellisia ja tutkimuksessa käytetään yleistä tarkkuutta tutkimustyössä, tuloksien tallennuksessa sekä esittämisessä. Myös tutkimuksen tulosten esittelyssä toimitaan tarkasti. Tiedonhankinnassa käytetyt menetelmät ovat tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaiset sekä eettiset. Myös nämä asiat huomioidaan tutkimus- ja arviointimenetelmiä valittaessa. Tutkimus toteutetaan avoimesti ja vastuullisesti. Toiset tutkijat otetaan huomioon niin, että he saavat kunnian omista töistään viitteiden oikeellisuudessa. Tutkimusluvut täytyy myös hankkia oikealla tavalla. (TENK 2023.) Opinnäytetyö esitellään toimeksiantajalle ja julkaistaan Theseus-palvelussa. Opinnäytetyössä noudatettiin anonymiteettiä, tietoa asiakkaiden tunnistetiedoista ei kysytty. Kaikkia palvelun käyttäjiä alueella pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Opinnäytetyö toteutettiin niiden vaatimusten mukaisesti, joita kyselytutkimus edellyttää. Opinnäytetyössä ei voida arvioida onko tulokset oikein vain väärin, koska kysely suoritettiin asiakkaille ja heidän mielipiteitään ja kokemuksiaan ei voida määrittää oikeiksi tai vääriksi. Opinnäytetyössä on myös arvioitu, millaisia muutoksia kyselyyn tulisi tehdä, jotta vastausprosentti saataisiin isommaksi ja näin kyselyn tulos voitaisiin katsoa luotettavammaksi. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön toteutuksessa noudatettiin TENK:n (2023) ohjeistusta hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Tämä koski myös henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa. Opinnäytetyöhön osallistujille kerrottiin, mikä tarkoitus opinnäytetyöllä on ja osallistuminen oli täysin vapaaehtoista.

Jotta tutkimus noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä koskien tutkimustyötä, tuloksia ja niiden tallentamista, esittämistä, tulee tutkimuksen noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tällä tarkoitetaan sitä, että kysymyksen asettelu vastaa sitä, mitä kyselyllä tavoitellaan. (Vilkkä 2007, 90–93.) Olen keskustellut kysymysten sisällöstä toimeksiantajapuolen kanssa. Olen saanut

myös Eloisan turvapalveluiden kyselypohjan, jota hyödynsin kyselyä suunniteltaessa. Kyselyssä olen huomionnut anonymiteetin, kyselyä tehdessä ei kysytä tunnistetietoja. Ainoa kysyttävä taustatieto on paikkakunta.

Opinnäytetyössä tulee soveltaa sellaisia menetelmiä, jotka koskevat tiedonhankinta- tutkimus- ja arviointimenetelmiä, jotka täyttävät tieteellisen tutkimuksen kriteerit. Avoimuus ja vastuullisuus tulee huomioida tutkimuksen tuloksissa. Opinnäytetyön tekijän on otettava huomioon oikeanlainen viittaaminen lähteisiin, jotta se kunnioittaa toisten tutkijoiden työtä ja saavutuksia. (Xamk s.a.) Suunnitelma- ja raportointivaiheessa toimin Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun ohjeiden mukaisesti merkitsemällä lähdeviitteet ja lähdeluettelon ohjeiden mukaisesti. Tutkittavien yksityisyyden suojaaminen on oleellinen asia tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden kannalta. (Vilkkä 2007, 90–93.) Jotta yksityisyys säilyy, tein kyselyn kirjeitse lähettämällä. Mukaan laitoin palautuskuoren. Kyselyssä ei ollut kohtaa, mihin osallistuja olisi voinut laittaa nimensä. RRP-hanke lähetti kyselyt. Tässä olisi täytynyt huomioida, että kysely lähtee vain sellaisille asiakkaille, joilla on etäpalvelutabletti käytössä. Kysely lähti myös sellaisille asiakkaille, jotka saavat etäpalvelun puhelimitse soittaen. Tätä ei ole huomioitu kysymysten asettelussa. Koska kysely tehtiin kirjeitse, piilohavainnointia ei myöskään tapahtunut.

Tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan vaatimusten mukaisesti, jotka ovat soveltuvat tieteelliselle tiedolle kuuluvien vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tutkimukseen liittyy tutkimusluvat ja eettinen ennakoarviointi. Ennakoarviointi täytyy tehdä, jos tutkimus puuttuu fyysiseen koskemattomuuteen, tutkimuksessa poiketaan suostumuksen periaatteista, tutkimukseen osallistuu alle 15-vuotiaita ilman huoltajan erillistä suostumusta tai informointia. Myös poikkeuksellisen voimakkaat ärsykkeet tai jos tutkittavalle aiheutuu pitkäaikaista henkistä haittaa, vaativat eettisen ennakoarvoinnin. Myös merkittävä turvallisuusuhka tutkittavalle on tällainen syy. Jotta tutkimus on pätevä, tulee tutkijan arvioida omaa toimintaansa, pystyykö toimimaan ilman esteellisyyttä. (Xamk s.a). Olen tehnyt toimeksiantosopimuksen Eloisan kanssa. Olen esittänyt suunnitelman ja saanut tutkimusluvan Eloisalta heidän omalla tutkimuslupa-lomakkeellansa. Minulla ei ollut tarvetta tehdä eettistä ennakoarviointia, koska opinnäytetyöni ei täytä edellä mainittuja eettisiä riskejä.

Kyselyaineisto tuli vastaajilta suoraan opinnäytetyöntekijälle palautuskuorissa. Opinnäytetyöntekijänä syötin lomakkeet Webropol-ohjelmaan, jonka jälkeen luovutin vastauslomakkeet Eloisan RRP-hankkeelle. Lomakkeet jäävät hankkeen käyttöön ja he hoitavat aineiston hävityksen. Materiaali, mikä minulle jää opinnäytetyöstä, on säilytetty opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisella tietokoneella, mikä on suojattu salasanoilla. Materiaalit hävitetään opinnäytetyön julkaisun jälkeen. Näihin kuuluu muun muassa haastattelutalenne, litterointi ja ideariihimateriaalit. Kaikki opinnäytetyön tekijänoikeudet jäävät tutkijalle, mutta asiakkailta palautuneet kyselylomakkeet sekä raportti kehitysehdotuksista tulivat myös tilaajaorganisaation käyttöön.

Virtuaaliseen ideariiheeseen osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistujat ovat ikääntyneiden etäpalvelun asiantuntijoita. Ideariihi pidettiin Teams-yhteydellä ja se tallennettiin. Nämä materiaalit tallennetaan, joten vilppiä ei pääse tapahtumaan. Virtuaalisen ideariihen sisältö on vain opinnäytetyöntekijän käytettävissä. Saatu materiaali hävitetään asianmukaisesti tietosuojajätteenä opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, vain tulokset jäävät käyttöön.

Validiteetti, eli pätevyys kertoo, kuinka hyvin mittaus ja tutkimusmenetelmä, jota tutkimuksessa on käytetty, mittaa sitä, mitä se on tarkoitettu mittaamaan. Kun tutkimukseen osallistuneet ja heille esitetyt kysymykset ovat oikeat, silloin validiteetti voidaan todeta hyväksi. Jos tutkimuksessa ei ole ollenkaan validiteettia, silloin tutkimuksesta tulee arvoton. Tämä tarkoittaa, että tutkimuksessa on tutkittu jotain muuta mitä alun perin on ajateltu tutkittavan. Jotta voidaan todeta, että jokin tutkimus on validi, silloin sitä mitä mitataan, tulee mitata riittävän laajasti. Myös kohde, kenelle mittaria käytetään, tulee olla oikea ja mittaria täytyy myös osata käyttää oikein. Jotta tutkimus on tulosten näkökulmasta validi, siitä ei voida tehdä sellaisia johtopäätöksiä, mikä miellyttää tutkimuksen tekijää, vaan kysymykset on aseteltu niin, että niiden tuloksista ei pystytä tekemään kuin tietynlaiset johtopäätökset. (Hiltunen 2009.) Validiteetin näkökulmasta vastausprosentti (27,69 %) olisi voinut olla isompi, jotta tuloksia voidaan pitää valideina. Kuitenkin vastaajaryhmä, kysytyt kysymykset ja niiden analysointi lisää validiteettia.

Reliabiliteetti, eli luotettavuus kertoo, kuinka luotettavasti mittaus- tai tutkimusmenetelmä haluttua ilmiötä mittaa. Reliabiliteettiin vaikuttaa tutkimuksen toistettavuuden mahdollisuus. Jos tutkimuksen reliabiliteetti on alhainen, se voi kertoa siitä, että mittausväline tai välineen tulkinta on virheellinen. Kun tutkimus on reliabeeli, silloin tutkimuksen mittaustulokset ovat toistettavissa ja tulokset eivät ole sattumanvaraisia. (Hiltunen 2009.) Kyselytutkimuksen tulosten reliabiliteetti mielestäni toteutui kohtalaisesti, koska kysely on toistettavissa. Vastausten analysointi voi laskea luotettavuutta.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen vaikuttavat monet asiat. Tutkimuksen tulee tutkia, sitä, mitä pitikin. Perustelut tutkimuksen perusjoukolle täytyy olla oikeat ja ne pitää pystyä perustelemaan. Kun kohderyhmä on tiedossa, täytyy valita kohderyhmälle sopiva ja tutkittavaan asiaan sopivaksi todettu aineiston keruumenetelmä. Analyysimenetelmä on valittava sillä perusteella, että sillä saadaan tietoa tutkittavasta asiasta. Kun laaditaan kysymyksiä, otetaan huomioon, että asiat, joita mitataan, ovat yksiselitteisiä ja täsmällisiä. Kysymyksiä tehtäessä, on varmistettava, että kysymykset ovat selkeitä ja ymmärrettäviä ja kysymysten määrä ja vastausvaihtoehtoja on sopiva määrä. (Vilkkä 2017.) Kyselylomaketta laatiessa otin huomioon kohderyhmän ja tein kyselylomakkeesta selkeän ja asettelen kysymykset niin, että ne olisivat mahdollisimman selkeästi tulkittavissa. Fonttikoko on tarpeeksi suuri, jotta siitä saa hyvin selvää. Kysymykset arvioitiin asteikolla, joka pysyy samana koko kyselyn ajan. Kysely tehtiin koko Eloisan ikääntyneiden etäpalvelun asiakkaille, jotta se antaa kokonaiskuvaa tämänhetkisestä tilanteesta asiakkaiden näkökulmasta.

Kyselystä saatu aineisto analysoitiin numeerisesti. Näistä numeerisista vastauksista saatiin aineistoa, joka vastasi tutkimuskysymyksiin lisäten kokonaisluotettavuutta. Jos tutkimuksen analysoinnin valinnat ovat perusteltavia ja selitettävissä, silloin tutkimus on mahdollisimman luotettava, perusteltu ja uskottava. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c). Kyselyssä oli myös kaksi avointa kysymystä. Kysymykset olisi pitänyt rajata tarkemmin eroamaan toisistaan, jotta vastaukset olisivat selkeästi erottuneet toisistaan. Koska vastauksista suurin osa vastasi molempiin kysymyksiin, päädyin analysoimaan kysymykset yhdessä.

Haastattelun tavoite oli saada selville vastaus tutkimuskysymykseen. Kuitenkaan tätä ei koskaan kysytä haastateltavalta suoraan. Haastattelijan vaikutus haastatteluun on suuri. Esimerkiksi millaisia rajoituksia haastattelija kysymyksillä asettaa. Tämä on ominaisuus, mikä kuuluu haastatteluun. Haastattelun luotettavuuteen vaikuttaa myös haastattelutilanne, sen rauhallisuus.

Lähtökohtana luotettavuuteen on, että haastateltava on valittu oikein, jotta hän osaa antaa tietoa halutusta asiasta oikealla tasolla. (Hyvärinen ym. s.a.)

Haastattelu oli hyvin avoin ja vapaamuotoinen. Se eteni nopeasti ja selkeästi eteenpäin omalla painollaan. Haastattelussa otettiin esille niitä asioita, mitä asiakkaille tehtävällä kyselyllä haluttiin saada tietää.

Virtuaaliseen ideariiheseen ja sen reliabiliteettiin vaikuttaa osallistujien rooli Eloisalla. Jokainen osallistuja on jollain lailla osallinen etäpalveluun tai asiakaskokemuksen keräämiseen. Henkilöstön vaihtuvuus loi haasteita tässä asiassa. Opinnäytetyön tekijän näkökulmasta olisi ollut helpompi, kun osallistujat olisivat pysyneet koko työn ajan samana. Tämä olisi lisännyt myös reliabiliteettia. Mahdollisimman tasapuolinen ja laaja edustus työntekijöissä mahdollistaa kaiken tiedon käyttöön tulon. Hiljainen tieto on tällöin saatavilla. (Süßbauer ym. 2019, 212.)

#### **8.4 Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset**

Opinnäytetyöni tarkoitus oli luoda asiakaskokemuskysely Eloisan etäpalveluille sekä kyselyn tulosten perusteella luoda kehittämissuhteita. Eloisan asiakirjoista tulleiden tavoitteiden, Eloisan turvapalveluiden asiakaskokemuskyselyn ja ohjeiden perusteella luotiin kysely, millä kartoitetaan asiakaskokemusta. Eloisalla on monia tapoja kartoittaa asiakaskokemusta ja kyselyt ovat yksi tapa. Kysely, joka laadittiin, kohdennettiin ikääntyneille etäpalveluasiakkaille ja kyselyn luomisessa otettiin huomioon kohderyhmä ja sen erityispiirteet.

Asiakaskokemuskysely antoi tuloksia, jotka kertovat, että suurin osa vastanneista oli tyytyväisiä etäpalveluihin. Toiveita ja kehittämissuhteita kuitenkin löytyi ja niistä tärkeimpänä nostaisin esiin sen, että kuinka asiakkaat saadaan oikeisiin palveluihin oikea-aikaisesti. Etäpalvelu on kevyt palvelumuoto, mutta

sitä pystytään myös käyttämään rinnakkain kotihoidon fyysisten asiakaskäyntien rinnalla. Näitä käyntejä tulisi pyrkiä kartoittamaan, jotta fyysistä käyntimäärää voitaisiin vähentää ja tällöin hoitajien tarve kotihoidossa ei olisi niin suuri ja hoitajapulaa voidaan keventää. Tähän hoitajat ja palveluohjaus tarvitsevat tukea organisaation johdolta, jotta heillä olisi selkeät prosessit ja ohjeet, jotka tukisivat asiakashankinnassa ja asiakkaiden ohjautumisessa oikeisiin palveluihin. Tämä vastuu kuuluu esihenkilölle ja palvelualuepäällikölle. Kehittämissuhteiden laadinnassa onnistuttiin hyvin. Organisaation puolelta tähän vastaus saatiin vain yhdeltä määräaikaan mennessä, joten tämä ei välttämättä kerro koko totuutta.

Jatkokehittämissuhteiden tulosten perusteella esitän, että hoitajille on saatava yhdenmukaiset kirjalliset ohjeet, esihenkilöltä ja palvelualuepäälliköltä, kuinka toimitaan asiakkaan perehdytystilanteessa, mitä asioita siinä käydään läpi. Tähän ehdotan tarkastuslistaa. Näin asiakkaat saisivat tasalaatuisempaa ohjausta ja heitä perehdytettäisiin systemaattisesti palvelun sisältöön ja käyttöön. Yhtenä selkeänä toiveena tuli esiin etäpalveluiden laskutuksen selkeyttäminen ja perustelevuus asiakkaalle. Jatkokysely asiakkaille on toivottavaa, jotta seurantatietoa saadaan ja palvelua voidaan jatkossa kehittää asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi.

## LÄHTEET

Duncan, E., Jones, C. & Rawson, A. 2013. The truth about customer experience. *Harvard Business Review* 9, 90–98. Saatavissa: <https://hbr.org/2013/09/the-truth-about-customer-experience> [viitattu 12.8.2023].

Eloisa 2023a. Hyvinvointialueen muodostuminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/eloisa/tietoa-hyvinvointialueesta/#Hyvinvointialueen-muodostuminen> [viitattu 5.3.2023].

Eloisa 2023b. Organisaattiorakenne. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/eloisa/organisaatio-ja-toimielimet/> [viitattu 5.3.2023].

Eloisa 2023c. Strategia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/eloisa/strategia/> [viitattu 5.2.2023].

Eloisa 2023d. Etelä-Savon hyvinvointialue, palvelustrategia. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia\\_Palvelutuotantosuosunnitelma\\_Etela-Savon\\_HA.pdf](https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia_Palvelutuotantosuosunnitelma_Etela-Savon_HA.pdf) [viitattu 10.8.2023].

Eloisa 2023e. Ikäohjelma. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/eloisa/tutkimus-ja-kehittamistyo/ikaohjelma-2030/> [viitattu 5.3.2023].

Eloisa 2023f. Kestävän kasvun Eloisa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/eloisa/tutkimus-ja-kehittamistyo/hankeet/kestavan-kasvun-eloisa/> [viitattu 12.7.2023].

Eloisa 2023g. Ikääntyneiden palvelut, Palveluopas. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://etäpalveluetelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/03/Etela-Savon-hyvinvointialue-Eloisa-Ikaantyneiden-palvelut-palveluopas-07032023-DIGI.pdf> [viitattu 10.8.2023].

Ertner M. 2019. Enchanting, Evoking, and Affecting: The Invisible Work of Technology Implementation in Homecare. *Nordic journal of working life studies*. 9. 33-47. Verkkolehti. Saatavissa: <https://tidsskrift.dk/njwls/article/view/112690/161429>. [viitattu 11.11.2024]

Essote. 2020a. Mitä kotihoidon etäpalvelu tekee. *Kotikulma – Essoten kotihoidon tiedotuslehti*. 1/2020.12–13. Verkkolehti. Saatavissa: [https://issuu.com/essote/docs/kotikulma\\_2020\\_1](https://issuu.com/essote/docs/kotikulma_2020_1) [viitattu 20.1.2022].

Essote. 2020b. Tulevaisuuden sote-keskus. Hankesuunnitelma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-10/Hankesuunnitelma%20-%20Tulevaisuuden%20sote-keskus%20Etelä-Savo.pdf> [viitattu 12.7.2023].

Fjellså, HMH., Husebø AML. & Storm, M. 2022. eHealth in Care Coordination for Older Adults Living at Home: Scoping Review. *Journal of Medical internet research*. 24. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.jmir.org/2022/10/e39584/> [viitattu 12.8.2023].

Forsberg, K., Intosalmi, H., Nordlund, M. & Suhonen, S. Ikäteknologia sanasto 2014. Helsinki: Kopio Niini Oy. KÄKÄTE-raportti 3/2014. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://vahvike.fi/app/uploads/2022/12/ikateknologiaSanasto\\_netti.pdf](https://vahvike.fi/app/uploads/2022/12/ikateknologiaSanasto_netti.pdf) [viitattu 20.1.2022]

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2022. Digiajan asiakaskokemus. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 19.7.2022]

Hammar, T., Mielikäinen, L. & Alastalo, H. 2018. Teknologia tukee kotihoidon asiakkaan omatoimisuutta ja turvallisuutta – eroja käyttönotossa maakuntien välillä. Tutkimuksesta tiiviisti 44/2018. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137291/URN\\_ISBN\\_978-952-343-252-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137291/URN_ISBN_978-952-343-252-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 20.1.2022].

Heinonen, T., Lindfors, P. & Nygård G. 2022. Etäkotihoitotyön sisältö ja kuormittavuus sekä mahdollisuudet työurien pidentäjänä. *Gerontologia*. 2, 128–142. Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/gerontologia/article/view/109921/71270?acceptCookies=1> [viitattu 1.8.2023].

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Graduryhmä 18.2.2009. PDF-dokumentti. Saatavissa: [www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhmä/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhmä/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf) [viitattu 1.8.2023].

Hiltunen, L. s.a. Graduaineiston analysointi. Jyväskylän yliopisto. Graduryhmä. PDF-dokumentti. Saatavilla: [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston\\_analysointi2.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston_analysointi2.pdf) [viitattu 15.8.2023].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/book/9789523701731> [viitattu 21.5.2023].

Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. s.a. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> [viitattu 2.9.2023].

Jyväskylän yliopisto. 2021. Tutkimuksen toteuttaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>. [viitattu 3.9.2023]

Kallinen, T. & Kinnunen, T. 2021. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> [viitattu 1.8.2024.]

Kallio, A. s.a. Litterointi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> [viitattu 18.8.2023].

Kanta. 2023. Mitä Kanta-palvelut ovat? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kanta.fi/mita-kanta-palvelut-ovat>. [viitattu 11.8.2023].

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 8.6.2023].

Kylmäsuu, A. 2016. Suullisesti paras! – Kuluttaja palautteenantomenetelmien valitsijana ja käyttäjänä päivittäistavarakaupassa. Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitos. Maisterintutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/5945b68a-bfaa-4f37-854d-64956fbdd51c/content> [viitattu 16.7.2023].

Kyselylomakkeen laatiminen. s.a. Teoksessa *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/> [viitattu 19.8.2023].

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 15.3.2019/306.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 28.12.2012/980.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 20.1.2022]

Posti- ja verkkokyselyaineiston kokoaminen s.a. Teoksessa *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/postikysely/postikysely/>. [viitattu 16.11.2024]

Päivärinte, E. & Haverinen R. 2002. Ikäihmistien hoito- ja palvelusuunnitelma - opas. Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77762/p040209143011S.pdf> [viitattu 3.7.2023].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. Teemoittelu. Kvalimotv – menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html) [viitattu 18.8.2023].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. Teemahaastattelu. Kvalimotv – menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html) [viitattu 18.8.2023].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006c. Analyysi ja tulkinta. Kvali-MOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/> [viitattu 2.9.2023].

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten? Osa 1. E-Kirja. Docendo oy. Jyväskylä. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 1.6.2023].

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

STM. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf) [viitattu 20.5.2022].

STM. 2020. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM\\_2020\\_29\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 11.8.2022].

STM. 2024. Kotihoito ja kotipalvelut Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut> [viitattu 15.10.2024].

Süßbauer, E., Maas-Deipenbrock, R., Friedrich, S., Kreß-Ludwig, M., Langen, N. & Muster, V. 2019. Employee roles in sustainability transformation processes. A move away from expertise and towards experience-driven sustainability management. *GAIA*. 210–217. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.researchgate.net/publication/335306881\\_Employee\\_roles\\_in\\_sustainability\\_transformation\\_processes\\_A\\_move\\_away\\_from\\_expertise\\_and\\_towards\\_experience-driven\\_sustainability\\_management](https://www.researchgate.net/publication/335306881_Employee_roles_in_sustainability_transformation_processes_A_move_away_from_expertise_and_towards_experience-driven_sustainability_management) [viitattu 2.9.2023].

TENK 2020. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/tenk> [viitattu 21.5.2023].

TENK. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk> [viitattu 22.8.2023].

Terveystieteidenhuoltolaki. 30.12.2010/1326.

THL. 2022a. Etäpalvelut ovat yleistyneet kotihoidossa, erityisesti lääkkeiden ottamista ja ruokailua varmistetaan etäyhteyden avulla. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/-/etapalvelut-ovat-yleistyneet-kotihoidossa-erityisesti-laakkeiden-ottamista-ja-ruokailua-varmistetaan-etayhteyden-avulla?redirect=%2Ffi%2Fweb%2Fikaantyminen> [viitattu 20.5.2022].

THL. 2022b. Kotona asumisen teknologiat ikäihmisille -ohjelma (KATI). Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kotona-asumisen-teknologiat-ikaihmisille-ohjelma-kati-> [viitattu 29.7.2023].

THL. 2023a. Tietoa RAI-järjestelmästä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla/tietoa-rai-jarjestelmasta> [viitattu 3.7.2023].

THL. 2023b. Kestävän kasvun ohjelma. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-rrp-> [viitattu 12.7.2023].

THL. 2023c. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen#hyodyt> [viitattu 4.8.2023].

THL. 2023d. THL ehdottaa ikätekniikan kansallista koordinaatiomallia – tavoitteena on tukea iäkkäiden kotona asumista. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/-/thl-ehdottaa-ikateknologian-kansallista-koordinaatiomallia-tavoitteena-on-tukea-iakkaiden-kotona-asumista> [viitattu 12.8.2023].

THL. 2023e. Muuttuvat vanhuspalvelut. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut> [viitattu 29.8.2023].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118> [viitattu 6.8.2023].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-Kirja. Talentum. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 7.9.2022].

Valtioneuvosto. 2023. Vahva ja välittävä Suomi, Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. Helsinki. 20–42. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165042/Paaminiisteri-Petteri-Orpon-hallituksen-ohjelma-20062023.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 11.8.2023].

Valvira. 2018. Potilasasiakirjat. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/potilasasiakirjat> [viitattu 1.2.2022].

Valvira. 2022. Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen-terveydenhuollon-luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut> [viitattu 9.8.2023].

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa – Määrällisen tutkimuksen perusteet. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa\\_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 21.5.2023].

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. PS-kustannus. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731> [viitattu 19.8.2023].

Virtuaalinen ideariih. s.a. Innokylä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/virtuaalinen-ideariih> [viitattu 19.8.2023].

Weiste, E., Rydman, V. & Kurki, A.-L. 2022. Osallisuutta vai eriarvoisuutta? Sote-toimijoiden käsityksiä asiakasosallisuudesta digitalisoituvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 14, 99–308. Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/finjehew/article/view/112893> [viitattu 11.8.2023].

Xamk sa. Tutkimus ja kehitys. Tutkimusetiikka. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ksamk.sharepoint.com/sites/Tutkimusjakehitys/SitePages/Tutkimusetiikka.aspx> [viitattu 21.5.2023].

YSA s.a. Yleinen suomalainen asiasanasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://finto.fi/ysa/fi> [viitattu 20.1.2022].

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Eloisan kartta. Eloisa. 2023a. Hyvinvointialueen muodostuminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/eloisa/tietoa-hyvinvointialueesta/#Hyvinvointialueen-muodostuminen> [viitattu 5.3.2023].

Kuva 2. Eloisan palveluorganisaatio. Eloisa 2023b. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/eloisa/organisaatio-ja-toimielimet/> [viitattu 5.3.2023].

Kuva 3. Eloisan strategia. Eloisa 2023c. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/eloisa/strategia/> [viitattu 5.2.2023].

Kuva 4. Palvelustrategian tavoitteet. Eloisa 2023d. Etelä-Savon hyvinvointialue, palvelustrategia. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia\\_Palvelutuotantosuosnitelma\\_Etela-Savon\\_HA.pdf](https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia_Palvelutuotantosuosnitelma_Etela-Savon_HA.pdf) [viitattu 10.8.2023].

Kuva 5. Ikäohjelma. Eloisa 2023e. Ikäohjelma. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://etelasavonha.fi/eloisa/tutkimus-ja-kehittamistyo/ikaohjelma-2030/> [viitattu 5.3.2023].

Kuva 6. RAI-arvioidut. THL 2023a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/-/etapalvelut-ovat-yleistyneet-kotihoidossa-erityisesti-laakkeiden-ottamista-ja-ruokailua-varmistetaan-etayhteyden-avulla?redirect=%2Ffi%2Fweb%2Fikaantyminen> [viitattu 20.5.2022].

Kuva 7. Omatoimisuutta lisäävän teknologian, etä-/virtuaalihoidon tietokoneen, tabletin tai puhelimen, käyttö maakunnissa, prosenttiosuus kotihoidon asiakkaista vuonna 2018. Hammar, T. ym. 2018. Hammar, T., Mielikäinen, L. & Alastalo, H. 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137291/URN\\_ISBN\\_978-952-343-252-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137291/URN_ISBN_978-952-343-252-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 20.1.2022]

Kuva 8. Viitekehys asiakaskokemuksen kokonaisvaltaiselle johtamiselle. Saarjärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten? E-Kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 1.6.2023].

Kuva 9. Tuplatimantti. Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 8.6.2023].

Tiedonhaku-  
taulukko

Tietokanta	Hakusanat	Rajaukset	Haun- tulokset	Miten valittu	Valitut
Scholar	Asiakaskokemuksen johtaminen kotihoidossa	suomenkielinen 2018–2023 YAMK verkossa saatavilla	1		0
Kaakuri	Asiakaskokemus	suomi-englanti Kirja/artikkeli verkossa saatavilla	129	Otsikko, tiivistelmä, koko teksti	6
Kaakuri	customer and user experience management	suomenkielinen englanninkielinen verkossa saatavilla	9	Otsikko, tiivistelmä, koko teksti	1
Kaakuri	Palvelumuotoilu	Suomenkielinen Kirja/artikkeli verkossa saatavilla	50	Sisällysluettelo, palvelumuotoilun teorian tieto	2
Kaakuri	Digitaalinen asiakaskokemus	suomenkielinen	15	Sisällysluettelo, teorian tiedon perusteella	1
EBSCOhost	homecare technology	englanninkielinen	74	Otsikko, tiivistelmä, koko teksti	1

## Tutkimusten koostetaulukko

Bibliografiset tiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Aineisto ja menetelmät	Keskeiset tulokset
<p>Ertner M. 2019. Enchanting, Evoking, and Affecting: The Invisible Work of Technology Implementation in Homecare. <i>Nordic journal of working life studies</i>. 2019-03-02, Vol.9. 33-47 Verkkolehti. Saatavissa: <a href="https://tidsskrift.dk/njwls/article/view/112690/161429">https://tidsskrift.dk/njwls/article/view/112690/161429</a></p>	<p>Tutkimuksessa kartoitettiin, mitä työtä liittyy uusien teknologioiden käyttöönottoon vanhustenhoidossa.</p>	<p>Kaksi projektipäälliköä keräsi tiedot 15 kotihoidon työntekijältä. Tiedot syntyivät yhdistämällä etnografisia havaintoja sekä epävirallisia keskusteluja tai haastatteluja, jotka käytiin ikääntyneiden, hoitotyöntekijöiden ja projektipäälliköiden kanssa.</p>	<p>Monet asiat tulee toimia tietyillä kaavoilla ja kotihoidon hoitajan täytyy saavuttaa tietty rooli, jotta osaa toteuttaa hyvää etäpalvelua. Kuitenkaan kaikkeen ei hoitohenkilöstökään voi vaikuttaa, vaan erittäin suuri vastuu hoidon toteutumisesta kuuluu myös ikääntyneelle itselleen. Ikääntyneiden on mukautettava arjen rutiineja uusien teknologioiden ja uusien käytäntöjen vuoksi.</p>
<p>Fjellså, H.M.H., Husebø A.M.L. &amp; Storm, M. 2022. eHealth in Care Coordination for Older Adults Living at Home: Scoping Review. <i>Journal of Medical Internet Research</i>. 24. Verkkolehti. Saatavissa: <a href="https://www.jmir.org/2022/10/e39584/">https://www.jmir.org/2022/10/e39584/</a>.</p>	<p>Tutkimuksella pyrittiin kartoittamaan hoidon koordinoimisessa käytettävää e-terveyden tutkimuskirjallisuutta iäkkäille kotona asuville aikuisille. Tässä tutkimuksessa arvioitiin iäkkäiden aikuisten ja terveydenhuollon ammattilaisten raportoimia hoidon arvioinnin toimintaa, tuloksia ja tekijöitä, jotka vaikuttavat eHealthin käyttöön hoidonarvioinnissa.</p>	<p>Aineisto saatiin kartoittavalla kirjallisuuskatsauksella. Käytössä 4 tietokannan tutkimusartikkelit, joita oli 630. Artikkelit analysoitiin kuvailevalla, että temaattisella analyysillä.</p>	<p>Tuki, joka oli saatavilla, oli erittäin tärkeää etäpalveluiden käytössä. Toiset iäkkäämmät tutkimukseen osallistujat tarvitsivat apua ajanvarauksien tekemisessä puhelimen välityksellä. Myös kirjautuminen erilaisiin elektronisiin portaaleihin koettiin haastavana. Tuki nousi erittäin tärkeäksi asiaksi palveluiden käytössä. Kun hoidon jatkuvuus saatiin ammattilaisen ja asiakkaan välillä pysymään, pystyttiin tukemaan elektronisten hoitosuunnitelmien kehitystä ja seuranta. Myös turvallisuudentunne lisääntyi asiakkailla, kun he olivat tietoisia, että joku seuraa heidän terveystietojaan etänä. Haasteita, mitkä tuottivat ongelmia etähoiton parissa, olivat muistisairaudet ja huono kuulo. Luottamus etähoitoon oli alhainen yli 80-vuotiaiden osalta. Etäpalvelu kuitenkin vähensi sairaalassa käyntejä ja paransi henkistä ja fyysistä hyvinvointia iäkkäiden parissa.</p>

<p>Hammar, T., Mielikäinen, L. &amp; Alastalo, H. 2018. Teknologia tukee kotihoidon asiakkaan omatoimisuutta ja turvallisuutta – eroja käyttöönotossa maakuntien välillä. Tutkimuksesta tiiviisti 44/2018. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Www-dokumentti. Saatavissa: <a href="https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137291/URN_ISBN_978-952-343-252-9.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137291/URN_ISBN_978-952-343-252-9.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p>	<p>Kotihoidon asiakkaiden turvallisuuden, omatoimisuuden ja hyvinvoinnin tukemiseksi on olemassa erilaisia teknologisia ratkaisuja ja tutkimuksessa selvitettiin maakunnallisia eroja näiden käyttöönotossa vuonna 2018.</p>	<p>Vanhuspalveluiden tila -kyselyn toteutti THL. Tiedonkeruuseen kuuluivat kyselyt kunnille sekä kyselyt ympäristövoimavaroille ja kotihoidon toimintaa järjestäville yksiköille. Kotihoidon kyselyyn vastasi 865 yksikköä ja kysely kattaa 71 prosenttia säännöllisen kotihoidon asiakkaista.</p>	<p>Teknologian kehittyessä, on luontevaa ottaa se mukaan tukemaan iäkkäiden itsenäistä suoriutumista kotona ja lisätä hyvinvointia. Kotiin annettavien teknologisten tukipalveluiden ratkaisuja ovat esimerkiksi videopuheluyhteydet, suora puhelinkontakti tai tietokone. Etähoidon välityksellä voidaan järjestää myös ryhmätoimintaa, mihin voi etäyhdyden avulla osallistua kotoa käsin. Palveluiden saatavuus voi parantua paikoissa, joissa palveluiden piiriin on pitkiä. Asiakkaan omatoimisuutta lisäävänä osana hoitoa, 41 % koko maasta on ottanut sen käyttöön.</p>
<p>Heinonen, T., Lindfors, P. &amp; Nygård G. 2022. Etäkotihoitotyön sisältö ja kuormittavuus sekä mahdollisuudet työurien pidentäjänä. <i>Gerontologia</i> 36(2), 128–142. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <a href="https://journal.fi/gerontologia/article/view/109921/71270?acceptCookies=1">https://journal.fi/gerontologia/article/view/109921/71270?acceptCookies=1</a>.</p>	<p>Tutkimuksessa analysoitiin etäkotihoitotyön sisältöä ja kuormittavuutta työtekijöiden näkökulmasta. Myös mahdollisuudet työurien pidentämiseen olivat tarkastelun alla.</p>	<p>Aineisto muodostui Helsingin kaupungin palvelukeskuksen etähoidossa työskentelevät 14 hoitajaa, jotka olivat uudelleen sijoitettu tuki- ja liikuntaelin haasteiden vuoksi. Aineiston keruussa käytettiin teemahaastattelua videopuhelinyhteydellä. Haastateluista saatu aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.</p>	<p>Etäpalvelun, etäkotihoitotyön tai etähoidon keskeisiä työtehtäviä ovat erilaiset muistutus- ja tarkastussoitot, valvottu lääkkeenotto, voimien seuranta, erilaiset jumput joko yksilönä tai ryhmässä. Myös mahdollisuus ryhmäruokailuun ja erilaisiin muihin tapahtumiin on olemassa. Tyypillisiä asiakkaita ovat ikääntyneet, muistisairaat, mielenterveysasukkaat ja kehitysvammaiset. Artikkelissa nousi esille asiakasvalinta ja sopivuus palvelun käyttöön. Yhtenä tärkeänä asiana nostettiin esille tekniset valmiudet laitteen käyttöön ja myönteinen asenne etäpalvelua kohtaan. Ikää ei koettu rajoittavaksi tekijäksi etäpalvelun käytölle. Haastateltavat kokivat työuransa pidentyneen etäkotihoitotyön ansiosta ja kertovat sen täydentävät perinteistä kotihoitoa.</p>
<p>Kylmäsuo A. 2016. Suullisesti paras! – Kuluttaja palautteenantomenetelmien valitsijana ja käyttäjänä päivittäistavarakaupassa. Maisteritutkimus. Helsingin yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/78565922.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/78565922.pdf</a>.</p>	<p>Miten ja missä palautetta halutaan antaa ja tätä kautta palautteenantotapojen kehittäminen.</p>	<p>Teemahaastattelu 123 erilaisen päivittäistavarakaupan asiakkaalle.</p> <p>Aineistolähtöinen teemanalyysi.</p>	<p>Asiakaspalautteen keruu voidaan jakaa passiiviseen ja aktiiviseen keruuseen. Aktiivisesti pyydetty palaute tarkoittaa sitä, että palautteen tutkimusjoukko on tarkoin valittu ja tietoa kerätään tietyin kysymyksin, joilla saadaan vastauksia tiettyä tarkoitusta varten. Passiivinen palaute tarkoittaa asiakkaasta lähtöisin olevaa palautetta, jota ei ole pyydetty. Hyvää palautetta annetaan harvemmin kuin huonoa. Palaute jää antamatta myös siksi, että palautteen antaminen koetaan vaikeaksi palautteenantomenetelmän vuoksi.</p>

<p>Weiste, E., Rydman, V. ja Kurki, A.-L. 2022. Osallisuutta vai eriarvoisuutta? Sote-toimijoiden käsityksiä asiakasosallisuudesta digitalisoituvissa sosiaali- ja <b>terveyspalveluissa</b>. <i>Finnish Journal of eHealth and eWelfare</i>, 14(3), 299-308. Verkkolehti. Saatavissa: <a href="https://journal.fi/finjehew/article/view/112893">https://journal.fi/finjehew/article/view/112893</a>.</p>	<p>Ymmärryksen lisääminen digitalisaatioin ja asiakasosallisuuden välisistä suhteista.</p> <p>Myös asiakkaiden ja ammattilaisten yhteneväisyyksien ja eroavaisuuksien ymmärtäminen.</p>	<p>Tutkimusaineisto koostui 86 henkilön teemahaastattelusta viidessä eri sote-organisaatiossa.</p> <p>Laadullinen, teoriaohjautuva sisällönanalyysi.</p>	<p>Erilaisia ajasta riippumattomia palveluita käyttivät kaikki osallistujaryhmät. Jokaisessa viitattiin Kanta-palveluihin. Tutkimuksessa myös todettiin, että digitaaliset palvelut tuovat tasa-arvoa alueiden asiakkaiden keskuuteen, koska kaikilla on pääsy palveluihin, esimerkiksi matkasta riippumatta. Läkkäillä tämä koettiin riskinä, koska uusien kommunikaatiovälineiden käyttö voi muodostua hankalaksi. Tutkimuksessa kokonaisuutenaan tuli ilmi, että asiakkaat korostivat huolia liittyen digitaalisiin palveluihin. Näitä olivat pelot taitojen ja tuen riittämättömyyteen.</p>
---	---	--	---

## Eloisan dokumenttien analysointi

PELKISTETYT	ALATEEMA	YLÄTEEMA
<p>STRATEGIA (<a href="https://etelasavonha.fi/eloisa/strategia/">https://etelasavonha.fi/eloisa/strategia/</a>)  Oikea-aikaiset palvelut  Ennaltaehkäisevät palvelut  Asiakastyytyväisyyden hyödyntäminen ja asiakaskokemuksen hyödyntäminen  Toiminta vastuullista ja tarkoituksenmukaista</p> <p>PALVELUSTRATEGIA (<a href="https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia_Palvelutuotantosuunnitelma_Etela-Savon_HA.pdf">https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia_Palvelutuotantosuunnitelma_Etela-Savon_HA.pdf</a>)  Asiakas ytimessä  Palvelurakenteen keventäminen  Palveluiden kehittäminen  Kustannustehokkuus  tuottavuus ja kustannusvaikutukset  Asiakkaan roolin vahvistaminen  Työvoimapula kasvaa  Palvelut kaikille palvelutarpeen mukaisesti  Asiakastyytyväisyyden ja asiakaskokemuksen mittaaminen  Kotona asumisen mahdollistavien palveluiden kehittäminen  Ennaltaehkäisevän ja varhaisen työn vahvistaminen  Sähköisten ja liikkuvien palveluiden kehittäminen  Hyödynnetään asiakkaan ja läheisten kokemustietoa hoidon ja palveluiden suunnittelussa</p> <p>IKÄOHJELMA (<a href="https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia_Palvelutuotantosuunnitelma_Etela-Savon_HA.pdf">https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia_Palvelutuotantosuunnitelma_Etela-Savon_HA.pdf</a>)  Laadukkaat palvelut  Oikea-aikaiset palvelut  Ennakoivat palvelut  Monipuoliset ja käyttäjystävälliset digitaaliset- ja etäpalvelut  Tukea toimintakyvyn ylläpitoon  Uusin teknologia apuna tavoitteiden saavuttamisessa</p>	<p>ASIAKAS YTIMESSÄ  Palvelut tarpeen mukaan  Oikea-aikaiset palvelut  Ennaltaehkäisy  Asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemus+  Asiakkaan roolin vahvistaminen  Itsenäisen suoriutumisen tukeminen  Toimintakyvyn ylläpito</p> <p>VASTUULLISUUS  Toiminta vastuullista ja tarkoituksenmukaista  Palveluiden kehittäminen ja uudistaminen  kotona-asumista tukevien palveluiden kehittäminen  Palveluverkon tarkastelussa huomioidaan palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja palvelutarpeen muutos  Etähoivassa ja teknologian lisäämisessä tulee aina huomioida niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin osaaminen. Kaikille nämä palvelut eivät sovellu</p> <p>DIGITALISAATIO  Sähköisten ja liikkuvien palveluiden kehittäminen  Uusin teknologia apuna tavoitteiden saavuttamisessa  Etäpalveluita ja etäteknologiaa hyödynnetään nykyistä enemmän painopistettä siirretään ennaltaehkäiseviin, terveyttä ja hyvinvointia edistäviin sekä kotona asumista mahdollistaviin ja tukeviin palveluihin.  Hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista lisätään ja tuetaan teknologian mahdollistamalla erilaisilla ratkaisuilla  Etähoivan asiakasmääriä ja etäkäyntejä lisätään niin, että vuonna 2025 kotihoidon käynneistä toteutetaan 10 % etänä.</p>	<p>KOTONA ASUMISEN TUKEMINEN DIGITAALISIN RATKAISUIN TUO KUSTANNUSTEHOKKUUTTA</p>

<p>PALVELUTUOTANTOSUUNNITELMA(<a href="https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia_Palvelutuotantosuunnitelma_Etela-Sa-von_HA.pdf">https://etelasavonha.fi/wp-content/uploads/2023/06/Palvelustrategia_Palvelutuotantosuunnitelma_Etela-Sa-von_HA.pdf</a>)</p> <p>Ikääntyneiden lisääntyminen</p> <p>Henkilöstön saatavuus</p> <p>Painopistettä siirretään ennaltaehkäiseviin, terveyttä ja hyvinvointia edistäviin sekä kotona asumista mahdollistaviin ja tukeviin palveluihin.</p> <p>Etäpalveluita ja etäteknologiaa hyödynnetään nykyistä enemmän Palvelujen saata- vuus, saavutettavuus ja palvelutarpeen muutos</p> <p>Hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista lisätään ja tuetaan teknologian mahdolla- milla erilaisilla ratkaisuilla</p> <p>Etähoivassa ja teknologian lisäämisessä tulee aina huomioida niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin osaaminen. Kaikille nämä palvelut eivät sovellu</p> <p>Etähoivan asiakasmääriä ja etäkäyntejä lisätään niin, että vuonna 2025 kotihoidon käynneistä toteutetaan 10 % etänä</p> <p>Asukkaiden hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista lisätään ja tuetaan teknologian mahdollistamalla erilaisilla ratkaisuilla</p> <p>Säästöä syntyy fyysisten käyntien ja liikkumisen kustannusten laskun myötä Asiakas- määrän lisääntyessä tarvitaan lisää resursseja etähoivaan sisäisesti järjestelemällä</p> <p>Digitaaliset- ja etäpalvelut säästävät työntekijöiden työaika ja mahdollistavat näin ko- tihoidon resurssien paremman riittävyyden ja sijaisten / ostopalvelujen tarpeen vähe- nemisen ja sitä kautta hillitsevät kustannusten kasvua</p> <p>Asukkaiden hyvinvointia ja itsenäistä suoriutumista lisätään ja tuetaan teknologian mahdollistamalla erilaisilla ratkaisuilla</p>	<p><b>KUSTANNUKSET</b></p> <p>Digitaaliset- ja etäpalvelut säästävät työntekijöiden työaika ja mahdollistavat näin kotihoiton resurssien paremman riittävyyden ja sijaisten / ostopalvelujen tarpeen vähenemisen ja sitä kautta hillitsevät kustannusten kasvua</p> <p>Ikääntyneiden lisääntyminen</p> <p>Säästöä syntyy fyysisten käyntien ja liikkumisen kustannusten laskun myötä</p> <p>Asiakasmäärän lisääntyessä tarvitaan lisää resursseja etähoivaan sisäisesti järjeste- lemällä</p> <p>Kulujen nouseminen</p> <p>Säästöt ja sopeuttaminen</p> <p>Kustannustehokkuus</p> <p>tuottavuus ja kustannusvaikutukset</p> <p>Henkilöstöpula</p> <p>Palvelurakenteen keventämine</p>	
---	---	--

### **Haastattelurunko**

- **Kuka olet?**
- **Millainen kosketuspinta asiakkaisiin?**
- **Mitä haluatte tietää asiakaskokemuksesta**
- **Asiakaskokemuksen merkitys Eloisalle?**
- **Seurataanko Eloisalla asiakaskokemusta?**
- **Millaisia palautteenantomuotoja on?**
- **Millaisissa asioissa asiakaskokemusta kerätään?**

## KUTSU HAASTATTELUUN

Hyvä ikääntyneiden palveluiden palvelualuepäällikkö,

Olen YAMK-opiskelija sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmasta. Teen opinnäytetyönä kyselytutkimusta ikääntyneiden etäpalveluiden asiakkaille. Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia etäpalvelujen asiakaskokemusta mittaava kysely sekä selvittää iäkkäiden etäpalveluja käyttävien asiakaskokemusta strukturoidulla kyselyllä ja tehdä kehittämissuhteet kyselyn tulosten perusteella.

Opinnäytetyölle on saatu Etelä-Savon hyvinvointialueelta tutkimuslupa. Yhtenä aineistonkeruumenetelmänä on haastattelu, jossa haluaisin kysyä sinulta Etelä-Savon hyvinvointialueen asiakaskokemuksen keräämisestä. Haastattelu on vapaaehtoinen. Vastauksiasi aiheesta käytetään pohjana kysymyksille, joita iäkkäiden etäpalvelun asiakkailta kyselyssä kysytään. Haastattelu pidetään Teams-yhteydellä ja se tallennetaan. Haastattelu sisältö on vain opinnäytetyöntekijän käytettävissä ja haastattelun tallenne ja litterointi hävitetään asianmukaisesti tietosuojajätteenä opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Osallistumisesi on tärkeää asiakaskokemuksen kartoittamisen vuoksi. Aika haastattelulle voidaan sopia aikataulujesi mukaisesti. Vastaathan sähköpostiin asian sopimiseksi.

Yhteistyöterveisin,

Jenni Hakkarainen

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, YAMK

Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Xamk

## KUTSU VIRTUAALISEEN IDEARIIHEN

Hyvä ikääntyneiden etäpalveluiden tai asiakaskokemuksen ammattilainen.

Olen YAMK-opiskelija sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmasta. Teen opinnäytetyönä kyselytutkimusta ikääntyneiden etäpalveluiden asiakkaille. Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia etäpalvelujen asiakaskokemusta mittaava kysely sekä selvittää iäkkäiden etäpalveluja käyttävien asiakaskokemusta strukturoidulla kyselyllä ja tehdä kehittämissuositukset kyselyn tulosten perusteella.

Opinnäytetyölle on saatu Etelä-Savon hyvinvointialueelta tutkimuslupa. Koska kysely suoritetaan koko Eloisan alueen etäpalvelun asiakkaille, haluaisin tarkastella lomakkeen sisältöä teidän kanssanne. Osallistuminen on vapaaehtoinen. Ideariihin tulokset vaikuttavat asiakkaalle tehtävän kyselyn sisältöön. Ideariihi pidetään Teams-yhteydellä ja se tallennetaan. Virtuaalisen ideariihin sisältö on vain opinnäytetyöntekijän käytettävissä. Kaikki saatu materiaali hävitetään asianmukaisesti tietosuojajätteenä opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Osallistumisesi on tärkeää asiakaskokemuksen kartoittamisen vuoksi.

Liitteinä tutkimustiedote ja suostumus henkilötietojen käsittelyyn.

Yhteistyöterveisin,

Jenni Hakkarainen

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, YAMK

Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Xamk

## IKÄÄNTYNEIDEN ETÄPALVELUN ASIAKASPALAUTEKYSELY 2023

ASUINKUNTA: \_\_\_\_\_

### 1. ETÄPALVELUN TOIMIVUUS

	1	2	3	4	5
	en tiedä / en ole tarvinnut	huonosti	tydyttävästi	hyvin	erinomaisesti
Laitteet toimivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydet toimivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 2. PALVELUT

	1	2	3	4	5
	en tiedä / en ole tarvinnut	huonosti	tydyttävästi	hyvin	erinomaisesti
Olen saanut ohjausta etäpalvelu- tabletin käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etäpalvelu tukee kotona asumistani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on vastannut odotuksiasi etäpalvelusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tarvittaessa lisätietoja antaa puh

JATKUU KÄÄNTÖPUOLELLA



**3. KUINKA TODENNÄKÖISESTI SUOSITTELISITTE PALVELUA MUILLE?**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
En lainkaan									Erittäin todennäköisesti
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4. MITEN HALUAISITTE KEHITTÄÄ ETÄPALVELUN SISÄLTÖÄ?**

**5. MITÄ MUUTA PALAUTETTA HALUATTE ANTAA ETÄPALVELUISTA?**

**KIITOS VASTAUKSESTANNE!**



## SAATE

Etäpalvelu sisältää säännöllistä kotiin annettavaa, asiakkaan tarpeista lähtevää palvelua. Etäpalvelu koostuu etäyhteydellä toteutetuista hoitajakäynneistä, digitaalisesta lääkehoidon toteutuksesta ja kotona asumista tukevasta sensoriteknologiasta. Etäyhteydellä toteutettu hoitajan käynti on yhteydenotto asiakkaan kanssa sovittuna aikana ja sovitusta asioista toteutussuunnitelman mukaisesti. Hoitaja ottaa yhteyttä etäpäätelaitteen tai puhelimen kautta. Palvelu mahdollistaa myös omaisen ja asiakkaan välisen yhteydenpidon videopäätelaitteen avulla.

Olette etäpalveluiden asiakkaana meille tärkeä. Toivomme, että annatte meille palautetta palvelujemme kehittämiseksi. Voitte halutessanne kirjoittaa lisää palautetta lomakkeen kääntöpuolelle.

Kysely tehdään osana Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä. Kirjekuoressa mukana opinnäytetyön tutkimustiedote, eettinen suostumus osallistua kyselyyn ja tietosuojalomake.

**Pyydämme teitä vastaamaan kyselyyn ja palauttamaan vastauksenne oheisessa kirjekuoressa 31.10.2023 mennessä. Postimaksu on maksettu valmiiksi. Kyselyyn voitte vastata itse tai yhdessä omaisenne kanssa.**

---

## Tutkimustiedote

Kerromme tässä tutkimustiedotteessa opinnäytetyöstä, sen tavoitteista, toteutuksesta ja tulosten raportoinnista. Liitteenä olevassa tietosuojaselosteessa kerrotaan henkilötietojesi käsittelystä tässä opinnäytetyössä. Yhteystietojasi ei ole käsitelty tutkijan toimesta, kysely on lähetetty Etelä-Savon hyvinvointialueen toimesta.

### Tutkimuksen tekijät

Jenni Hakkarainen, Opiskelija  
Xamk – Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Savonlinnan  
kampus. Savonniemenkatu 6, 57100 Savonlinna  
Yhteyshenkilö tutkimukseen liittyvissä kysymyksissä:  
Jenni Hakkarainen

Asiakaskokemukset ikääntyneiden etäpalvelussa

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Pyydämme sinua osallistumaan tutkimukseen nimeltä  
asiakaskokemukset ikääntyneiden etäpalvelussa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia etäpalvelujen asiakaskokemusta mitaava kysely sekä selvittää iäkkäiden etäpalveluja käyttävien asiakaskokemusta strukturoidulla kyselyllä ja tehdä kehittämissuhteet kyselyn tulosten perusteella. Tavoite on tätä kautta luoda edellytykset Eloisan iäkkäiden etäpalvelun asiakaslähtöisyyden lisäämiseen ja asiakaskokemuksen vahvistamiseen.

### Vapaaehtoisuus

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit kieltäytyä osallistumasta opinnäytetyöhön, keskeyttää osallistumisesi tai peruuttaa jo antamasi suostumuksen syytä ilmoittamatta milloin tahansa opinnäytetyön aikana eikä siitä koidu sinulle kielteisiä seurauksia.

Opinnäytetyön kulku

Teams kestää n. 15–30 minuuttia.  
Teams tallennetaan.

Opinnäytetyön mahdolliset hyödyt sekä haitat/riskit ja niihin varautuminen

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Etelä-Savon hyvinvointialueen iäkkäiden etäpalvelun kehittämiseen.

### **Tutkimusaineiston käsittely**

Kyselylomakkeen arvioinnista tuleva materiaali on vain opinnäytetyöntekijän käytössä. Aineisto säilytetään opinnäytetyön OneDrivessa. Aineisto hävitetään, kun opinnäytetyön julkaisusta on kulunut yksi (1) kuukausi.

### **Tutkimustulokset ja niistä tiedottaminen**

Tuloksista raportoidaan Etelä-Savon hyvinvointialueen toimesta. Opinnäytetyö on nähtävissä sähköisesti Theseus-palvelussa. Tutkimustuloksia ja kerättyä aineistoa voidaan käyttää ja hyödyntää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voida tunnistaa.

### **Opinnäytetyön korvaukset tutkittavalle**

Opinnäytetyöhön osallistumisesta ei makseta palkkiota. Tutkittavan oikeudet on kuvattu tietosuojaselosteessa ja tässä tiedotteessa.

### **LIITTEET**

LIITE: Suostumus henkilötietojen käsittelyyn ja tutkimukseen osallistumiseen

LIITE: Tietosuojaseloste

Tietosuojailmoitus sovellettavaksi opiskelijoiden opinnäytetöihin

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydämme sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen.

Tämä tietosuojailmoitus kuvaa, miten henkilötietojasi käsitellään opinnäytetyössä.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit myös halutessasi keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen käsitellä henkilötietojasi, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan anonymisoiduna käyttää osana tutkimusaineistoa.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Jenni Hakkarainen

## **2. Opinnäytetyön aihe ja kesto**

Asiakaskokemukset ikääntyneiden etäpalvelussa

Kesto 1.4.2021 – 31.5.2024

**3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?**

Tieto on tarpeellinen perusteluissa osallistumiseesi opinnäytetyöhön

**4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?**

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella: tutkittavan suostumus

**5. Mitä tietoja minusta käsitellään?**

Ääni ja nimi ja asemasi organisaatiossa.

**7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?**

Tutkittavalta itseltään.

**8. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?**

Tiedot luovutetaan Etelä-Savon hyvinvointialueelle, joka on työn tilaajaorganisaatio

9. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Ei käsitellä

Xamkissa käytetään tallennustilana Microsoft pilvipalveluita (Teams ja OneDrive). Microsoft käsittelee pääsääntöisesti tietoja EU/ETA-alueella ja alueellisissa tietokeskuksissa. Microsoft on sitoutunut toimimaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Microsoftin tietosuojalauseke on luettavissa osoitteesta: <https://privacy.microsoft.com/fi-FI/privacystatement>

10. Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Henkilötietoja säilytetään opinnäytetyön julkaisemisesta yhden kuukauden verran eteenpäin. Tämän jälkeen henkilötiedot hävitetään.

11. Miten henkilötietoni suojataan?

Saatu tieto tallennetaan opinnäytetyöntekijän OneDriveen, johon vain tekijällä on pääsy.

12. Miten voin käyttää tietosuoja-asetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on: Jenni Hakkarainen

a) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

b) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

c) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

- d) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuojasetuksen 17 artikla)  
Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.
- e) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuojasetuksen 18 artikla)  
Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.
- f) Vastustamisoikeus (tietosuojasetuksen 21 artikla)  
Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

#### Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuojasetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

#### Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

### 13. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Xamkin tietosuojavastaavaan saa yhteyden sähköpostiosoitteesta [tietosuojavastaava@xamk.fi](mailto:tietosuojavastaava@xamk.fi)

## Eettinen suostumus osallistua opinnäytetyöhön, jossa ei käsitellä henkilötietoja

Asiakaskokemukset iäkkäiden etäpalvelussa

Jenni Hakkarainen

Tutkimustiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen opinnäytetyöstä ja tietojeni käsittelystä siten, että henkilötietojani tai epäsuoria tunnisteita, joista minut voitaisiin tunnistaa, ei käsitellä.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin keskeyttää osallistumiseni opinnäytetyöhön milloin tahansa. Opinnäytetyön keskeyttämisestä ei aiheudu minulle kielteisiä seuraamuksia.

Vastaamalla kyselyyn osoitatte lukeneenne ja ymmärtäneenne tutkimustiedotteen ja haluatte osallistua opinnäytetyöhön.

ALKUPERÄISILMAUKSET	Tiivistetyt pelkistetyt ilmaisut	Alateemat	Yläteemat	Yhdistävä teema
<p>Olen tyytyväinen sisältöön</p> <p>Yhteyden pito omaisiin = esim. linkki, mistä voisi kirjauksia lukea</p> <p>Olen kotihoidon piirissä, joten minulla ei ole niin merkitystä tällä etäpalvelulla. Perjantaina käydään poikani kanssa ruokaostoksilla. Tässä siirtyy odottaminen asiakkaalle, koska puhelu tulisi. Tämä on ehkä parempi vaihtoehto heikomille.</p> <p>Kuulo joilla alentunut, soittoäänän voimakkuus ei riitä</p> <p>En osaa sanoa</p> <p>Toivon että voisin soittaa itsekin kuvapuhelin toisille, nyt vain minulle soitetaan. Olisi mukava pysyä soittamaan itsekin kuvapuhelu sisaruksille, ystäville tai lapselle.</p> <p>Tietokone kotikäyttöön pysyvästi (kunnes kuolen) vuokralle!</p> <p>Laitteella pitäisi voida myös soittaa, ei vain vastata.</p> <p>Uusi juttu- en osaa sanoa. Omaisten ja asiakkaan yhteydenpito videolaitteen avulla – täysi mysteerii!</p> <p>ok</p> <p>Toivoisimme yhteydenottojen olevan mahdollisimman tarkasti sovittuna aikana. Ettei tarvitsisi "päivystää" pitkiä aikoja laitteen luona</p> <p>Puhelut voisivat olla hyvät jatkossakin</p> <p>Asiakas on epävarma siitä, meneekö annettu palaute perille. Tuntuu että on ihan sama mitä kertoo, mutta rekisteröidäänkö asioita ja huolia. Toiveena aktiivisempi ote ja palaute, että asiakas itsekin tietäisi ja ymmärtäisi missä mennään.</p> <p>Kun omainen käy 1x viikossa "huoltoreisulla" olisi mukava saada etäyhteyden "päästä" vaikka kirjauksia s-postiin, miten asiakkaalla on mennyt, koska "vieraalle" tulee eriasioita esille kuin omaisille.</p> <p>Tämä palvelumuoto on hyvä jos ei pääse liikkumaan. Hyvä mielen virkistys, että minuakin muistetaan. Henkinen puoli hyötyy, mutta joskus tarvii ihan muuta auttamista. Tiedän mikä on tilanne sairaanhoidon ja vanhusten piirissä.</p> <p>Etäpalvelulaite ei toiminut toivotulla tavalla asiakkaan tarpeisiin. Laite palautettu</p>	<p>Tyytyväinen sisältöön Palvelu ok Palvelu ok Hyvä palvelu Puhelut hyvät jatkossakin Olemme tyytyväisiä Hyvä ajatus Kiitos että palvelu olemassa</p> <p>Palvelu ystävällistä Hoitajat ystävällisiä Puhelu ystävällistä Yhteydenotto ystävällistä</p> <p>Puhelu joustavaa Yhteydenotto joustavaa Lääkkeet tulleet ajallaan</p> <p>Henkinen puoli hyötyy Hyvä mielen virkistys</p> <p>Kiva, tuttu hoitaja soittaa</p> <p>Palvelumuoto hyvä liikkumattomalle Palvelu sopii, jos kunto riittävä Vaihtoehto heikomille Odottaminen siirtyy asiakkaalle Toivoisimme tarkasti sovittuna aikana, Ettei tarvitsisi "päivystää"</p> <p>Soittoäänän voimakkuus ei riitä Laite ei toiminut toivotulla tavalla Ei toiminut asiakkaan tarpeisiin, laite palautettu Emme ole olleet tietoisia omaisen ja asiakkaan yhteydenpidosta videopäätelaitteella, ohjeet yhteyden aktivoimiseen Omaisyyhteys mysteeri Laskutusperusteet epäselvät Laskutusperusteista tiedottaminen Laskujen oltava selkeämpiä</p>	<p>Tyytyväisyys etäpalveluun kokonaisuutena Henkilökunnan ystävällisyys Joustavuus Tuki henkilöselle hyvinvoinnille Palvelun jatkuvuus Palvelun soveltuvuus Odottaminen Tekniset haasteet Tiedonpuute Henkilökunnan kiire Kustannukset asiakkaalle Palautejärjestelmän kehittämistarpeet Yhteistyö omaisten kanssa Asiakkaan osallisuus omassa asiassaan Palveluiden kokonaisuus Teknologian laajempi hyödyntäminen Palvelukokemusten vähäisyys</p>	<p><b>Tyytyväisyys etäpalveluun</b> Tyytyväisyys etäpalveluun kokonaisuutena Henkilökunnan ystävällisyys Joustavuus Tuki henkiselle hyvinvoinnille Palvelun jatkuvuus Palvelun soveltuvuus</p> <p><b>Tyytymättömyys etäpalveluun</b> Odottaminen Tekniset haasteet Tiedonpuute Henkilökunnan kiire Kustannukset asiakkaalle Palautejärjestelmän kehittämistarpeet Palvelukokemusten vähäisyys</p> <p><b>Toiveet</b> Yhteistyö omaisten kanssa Asiakkaan osallisuus omassa asiassaan Palveluiden kokonaisuus Teknologian laajempi hyödyntäminen Ope komm: teknologia: onko yläteema vai jäänyt vaan</p>	<p><b>ASIAKASKOKEMUKSET ETÄPALVELUISSA</b></p>

<p>hyvä, mutta aika kallis palvelu</p> <p>Kukaan ei ole opastanut minua laitteen käyttöön</p> <p>Etäpalvelu on sen verran uusi asia, joten en oikein osaa sanoa. Varmaan tämä on hyvä asia</p> <p>Oma kone olisi lähes välttämätön että voisin laajemmin käyttää, nyt aika rajoitettua. Mutta hyvä idea jos esim. lääkäri olisi näköyhteydessä, nyt vain puhelinyhteys. Summa summarum: Vähän kokemusta tällaisesta. Hyvä ajatus kuitenkin!</p> <p>Palvelu sopii jos kunto on riittävä</p> <p>Hoitajat ovat ystävällisiä. Kiva kun tuttu hoitaja soittaa!</p> <p>Palvelut ovat liian kalliita.</p> <p>ok</p> <p>Palvelu on aina ystävällistä ja olemme siihen tyytyväisiä.</p> <p>Kiitos että tällainen palvelu on olemassa täällä Savonlinnassa!</p> <p>Lääkkeet ovat tulleet ajallaan. Puhelu ja yhteydenotto on ollut joustavaa ja ystävällistä.</p> <p>Tuntuu että etäyhteyden ottajalla on kiire. Etäpalvelun laskutusperusteet ovat epäselvät. Niistä pitäisi ehdottomasti tiedottaa paremmin. Lisäksi laskujen pitäisi olla selkeämpi: 1. milloin soitettu 2. puhelu/yhteyden kesto per kerta 3. yksikköhinta. Saatteessa viitataan digitaaliseen lääkehoidon toteuttamisen, mitä tarkoittaa? Sisältääkö laajemman lääkityksen seuraamisen? Saatteessa sanotaan myös palvelu mahdollistaa omaisen ja asiakkaan välien yhteydenpidon videopäätelaitteen avulla. Tästä emme ole olleet tietoisia. Saisimmeko ohjeet ko. yhteyden aktivoimiseen?</p>	<p>Mitä digitaalinen lääkehoito tarkoittaa Kukaan ei opastanut laitteen käyttöön</p> <p>Yhteydenottajalla kiire</p> <p>Kallis palvelu Palvelut liian kalliita</p> <p>Epävarma, meneekö annettu palaute perille.</p> <p>Tuntuu, rekisteröidäänkö asioita Tuntuu, rekisteröidäänkö huolia</p> <p>Yhteydenpito omaisiin Kirjauksia s-postiin omaiselle Omaiselle tieto miten asiakkaalla mennyt</p> <p>Toiveena aktiivisempi ote, että asiakas tietää ja ymmärtää missä mennään Toiveena aktiivisempi palaute asiakkaalle</p> <p>Joskus tarvii muuta auttamista Ei niin merkitystä itselleni (koska on omaisen tuki ja kotihoidon piirissä)</p> <p>Kuvapuhelun soittaminen itse Kuvapuhelun soittaminen itse Kuvapuhelun soittaminen läheisille Tietokone kotikäyttöön vuokralle Oma kone, että voin laajemmin käyttää Käyttö rajoitettua Idea, lääkäri näköyhteydessä, Nyt vain puhelinyhteys En osaa sanoa Uusi juttu, En osaa sanoa Uusi asia, En osaa sanoa Varmaan hyvä asia Vähän kokemusta</p>			
--	--	--	--	--

## **KUTSU VIRTUAALISEEN IDEARIIHEEN**

Hyvä ikääntyneiden etäpalveluiden tai asiakaskokemuksen ammattilainen.

Olen YAMK-opiskelija sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmasta. Teen opinnäytetyönä kyselytutkimusta ikääntyneiden etäpalveluiden asiakkaille. Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia etäpalvelujen asiakaskokemusta mittaava kysely sekä selvittää iäkkäiden etäpalveluja käyttävien asiakaskokemusta strukturoidulla kyselyllä ja tehdä kehittämissuositukset kyselyn tulosten perusteella.

Opinnäytetyölle on saatu Etelä-Savon hyvinvointialueelta tutkimuslupa. Kysely on suoritettu ja haluaisin kutsua teidät osallistumaan ideariiheeseen, jonka tarkoituksena on luoda kehitysehdotuksia kyselyn tulosten pohjalta. Osallistuminen on vapaaehtoinen. Ideariihi pidetään Teams-yhteydellä ja se tallennetaan. Ideariihin työkaluna käytetään Jamboard-valkotaulua, jolla kehitysehdotuksia luodaan. Virtuaalisen ideariihin sisältö on opinnäytetyöntekijän käytettävissä ja sen tulokset näkyvät lopullisen opinnäytetyön raportoinnissa. Kaikki saatu materiaali hävitetään asianmukaisesti tietosuojajätteenä opinnäytetyön valmistamisen jälkeen.

Osallistumisesi on tärkeää asiakaskokemuksen kehittämisen vuoksi.

Liitteinä tutkimustiedote ja suostumus henkilötietojen käsittelyyn.

Yhteistyöterveisin,

Jenni Hakkarainen

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, YAMK

Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Xamk

