

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma
Terveystieteiden koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Hanna Bohm ja Tiia Kruuskopf

Puhtia opintoihin -

**Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden
hyvinvointipalveluiden kehittäminen**

Opinnäytetyö 2018

Tiivistelmä

Hanna Bohm & Tiia Kruuskopf

Puhtia opintoihin - Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden kehittäminen, 60 sivua, 4 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

Terveydenedistämisen koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2018

Ohjaajat: yliopettaja Anja Liimatainen ja koulutuspäällikkö Sari Liikka, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli hankkia asiakasymmärrystä Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoille tarjottavista hyvinvointipalveluista sekä kehittää palvelumuotoilua hyödyntäen malli niiden toteutuksesta uudelle konsernille. Saimaan ammattikorkeakoulu ja Lappeenrannan teknillinen yliopisto yhdistyivät yhdeksi konserniksi vuoden 2018 alussa. Opiskelijoiden hyvinvointipalveluihin kuuluvat opiskeluterveydenhuolto, SaLUT korkeakoululiikunta, Motiivi hyvinvointipalvelut sekä oppilaitospastoritoiminta.

Osana opinnäytetyötä toteutettiin kysely hyvinvointipalveluihin liittyen. Kysely oli kvantitatiivinen ja tarkoitettu kaikille Saimaan ammattikorkeakoulun tutkinto-opiskelijoille. Lisäksi oppilaitosten hyvinvointitoimikunnassa työstiin learning cafe -menetelmällä kolmea eri teemaa, opiskelukyky-malli huomioiden. Learning cafessa saatu aineisto käsiteltiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Kyselyn tuloksista ilmeni, että opiskelijat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä heille tarjottaviin hyvinvointipalveluihin, mutta toivovat parempaa ja laadukkaampaa tiedottamista. Saatujen tulosten perusteella laadittiin malli hyvinvointipalveluista, jotta palvelut tavoittaisivat opiskelijoita paremmin ja vastaisivat heidän tarpeitaan. Tarkoituksena oli myös, että eri palveluntarjoajat pystyvät hyödyntämään tuloksia omien toimintojensa kehittämisessä. Jatkotutkimusaiheeksi nousi hyvinvointipalveluiden säännöllinen seuranta ja palautteen kerääminen opiskelijoilta.

Asiasanat: hyvinvointipalvelu, palvelumuotoilu, opiskelija, opiskelukyky

Abstract

Hanna Bohm & Tiia Kruuskopf

Boost for studying - Development of wellness services for students at Saimaa University of Applied Sciences, 60 Pages, 4 Appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Master's Degree Program in Health Promotion

Master's Thesis 2018

Instructors: Ms Anja Liimatainen Principal Lecturer & Ms Sari Liikka Degree Program Manager, Saimaa University of Applied Sciences

The purpose of this thesis was to collect customer comprehension and to develop the Wellness Services provided for the students at Saimaa University of Applied Sciences. Saimaa University of Applied Sciences and Lappeenranta University of Technology merged under the same corporate group in the beginning of 2018. Both educational establishments function on the same campus. The Wellness Services include the Finnish Student Health Service, SaLUT Higher Education Sports and Wellness Services, Motiivi Wellness Services and the services of the University pastor.

The data was collected in two ways. A Webropol questionnaire was sent to all degree students at Saimaa University of Applied Sciences. Additionally, the data was used via the learning cafe method in the Wellness Committee of both universities. The data collected at the learning café was processed by data-driven based content analysis.

The results indicate that in general, students are satisfied with the services provided, but they do not feel adequately informed on the services. This thesis formed a model for the development of the campus Wellness Services that the LUT group can utilize in operating the services in the future. Further research could be conducted on collecting Wellness Service feedback on a regular basis.

Keywords: wellness services, service design, student, study ability

Sisälllys

1 Johdanto	5
2 Korkeakouluopiskelijoiden hyvinvointi.....	6
2.1 Opiskelukyky	6
2.2 Hyvinvointi	8
3 Opiskelijoiden hyvinvointipalvelut ammattikorkeakoulussa	10
3.1 Ammattikorkeakoulun vastuu palvelujen järjestäjänä	10
3.2 Opiskeluhuolto lainsäädännössä	11
3.3 Opiskelijoiden hyvinvointipalvelut Saimaan ammattikorkeakoulussa	12
4 Opiskelijoiden hyvinvointipalvelujen palvelumuotoilu	16
4.1 Toimintaympäristön kuvaus	16
4.2 Palvelumuotoilu	18
5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävät.....	20
6 Palvelumuotoiluprosessi	21
6.1 Asiakasymmärrys	21
6.2 Palvelujen konseptointi	31
6.3 Mallinnus ja lanseeraus	32
7 Pohdinta.....	35
7.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	35
7.2 Tulosten pohdinta	37
Kuvat.....	40
Lähteet.....	41

Liitteet

Liite 1	Saatekirje (suomeksi)
Liite 2	Saatekirje (englanniksi)
Liite 3	Opiskelijoiden hyvinvointipalvelukysely
Liite 4	Wellness service questionnaire for students in Saimaa UA

1 Johdanto

Opiskelijan hyvinvointi on yksi edellytys korkeakoulusta valmistumiselle. Hyvinvoiva opiskelija sitoutuu opintoihinsa sekä valmistuu ohjeajassa. Korkeakoulut haluavat tukea opiskelijan hyvinvointia koulutuksen ajan eri tavoin ja edistää opiskelijan valmistumista suunnitellusti.

Saimaan ammattikorkeakoulu on kansainvälinen korkeakoulu, jolla on toimipisteet Lappeenrannassa sekä Imatralla. Saimaan ammattikorkeakouluun on v. 2016 kirjautunut tutkintoa suorittamaan 850 uutta opiskelijaa. Vuoden 2016 uusista opiskelijoista puolet, eli noin 430, on ikäväliltä 20–24 vuotta. Nämä tiedot tulevat ilmi opetushallinnon tilastopalvelu Vipusesta. (Opetushallinnon tilastopalvelu Vipunen.) Uusien opiskelijoiden hyvä ja jouheva kotoutuminen oppilaitokseen vaikuttaa opiskelijan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) raportin mukaan nuorten palvelujen tulisi olla helposti saatavilla, lähipalveluna järjestetty ja pääsy ilman ajanvarausta mahdollistettu. Jotta palveluja voitaisiin kehittää laajalaisemmiksi kokonaisuuksiksi, tarvitaan tietoa siitä, miten palvelut on järjestetty. Opiskeluterveydenhuollon palvelujen järjestäminen on säädelty laki- ja asetus pohjaisesti, joten niiden järjestämistä seurataan säännönmukaisesti. Uusi oppilas- ja opiskeluhuoltolaki tuli voimaan 1.8.2014 ja se on tuonut uusia tavoitteita edistää opiskelijoiden terveyttä ja hyvinvointia. (THL 2016.) Saimaan ammattikorkeakoulun kampuksilla toimii hyvinvointipalveluiden tuottajia ja näiden toimijoiden palvelut ovat suunnattu opiskelijoille.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli hankkia asiakasymmärrystä Saimaan ammattikorkeakoulun (Saimaan amk) opiskelijoille tarjottavista hyvinvointipalveluista. Lisäksi tarkoituksena oli tuottaa palvelumuotoiluprosessia ja asiakasymmärrystä hyödyntäen malli opiskelijoiden hyvinvointipalveluista uudelle LUT-korkeakoululle. Osana opinnäytetyötä toteutettiin kysely, joka oli laadultaan kvalitatiivinen. Aineiston keräämiseen käytettiin osittain strukturoitua kyselylomaketta. Tavoitteena oli kehittää Saimaan amk:n opiskelijoiden hyvinvointipalveluita vastaamaan tarpeeseen toimintaympäristön muuttuessa.

2 Korkeakouluopiskelijoiden hyvinvointi

Korkeakoulujärjestelmä Suomessa muodostuu ammattikorkeakouluista ja yliopistoista. Yliopistoissa korostuu tieteellinen tutkimus ja siihen perustuva opetus, kun taas ammattikorkeakouluissa opetus on käytännönläheistä ja työelämän tarpeisiin vastaavaa koulutusta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017.)

Ammattikorkeakoulututkintoon johtavaan koulutukseen voidaan ottaa opiskelijaksi henkilö, joka on suorittanut lukion oppimäärän tai ylioppilastutkinnon järjestämisestä annetussa laissa tarkoitetun tutkinnon, ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa tarkoitetun ammatillisen perustutkinnon, ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon; taikka ulkomaisen koulutuksen, joka asianomaisessa maassa antaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin (Finlex a). Yliopistoon opiskelemaan hakeminen vaatii henkilöltä esimerkiksi ylioppilastutkinnon suorittamisen tai vähintään kolmivuotisen ammatillisen perustutkinnon tai sitä vastaavat aikaisemmat opinnot (Studentum 2017).

THL:n mukaan hyvinvointi -käsite viittaa suomen kielessä yksilölliseen hyvinvointiin sekä yhteisötason hyvinvointiin. Yksilöllisen hyvinvoinnin osatekijöiksi luetaan sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus ja sosiaalinen pääoma. Yhteisötason hyvinvointiin kuuluvat esimerkiksi työolot ja elinolot. Useasti koettua hyvinvointia mitataan elämänlaadulla. (THL 2015.) Tässä opinnäytetyössä käsite "hyvinvointi" sisältää opiskelijan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ja niitä käsitellään yksilö- ja yhteisötasolla.

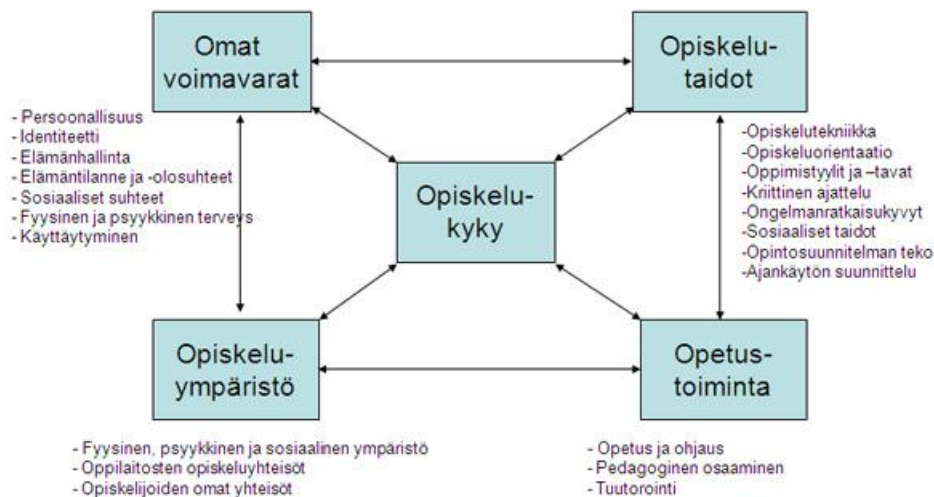
2.1 Opiskelukyky

Opiskelukykyä voi rinnastaa työntekijöiden tarvitsemaan työkykyyn. Opiskelu vaatii riittäviä psyykkisiä ja fyysisiä voimavaroja, laadukasta opetusta sekä oppimista tukevaa opiskeluympäristöä. Opiskelijan tulee ottaa vastuu opintojen suunnittelusta sekä ajankäytöstä, ja hänen tulee olla motivoitunut sekä omata valmiuksia ja taitoja, joita opinnot vaativat. Opiskeluterveydenhuolto pyrkii osaltaan edistämään opiskelijan työ- ja opiskelukykyä sekä voimavaroja, opiskeluympäristöä ja toimivia työjärjestelyjä. Opiskeluterveydenhuolto on

osallisena lisäksi opiskeluyhteisön hyvinvoinnin ylläpitämisessä, yhdessä muiden toimijoiden kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 41.)

Opiskelukyvystä on tehty Työterveyslaitoksen työkykymallin kaltainen tetraedriamalli, jossa on esillä opiskelijan terveyden ja opiskeluhuvinvoinnin kannalta keskeiset tekijät. Opiskelukykymallin neljä elementtiä ovat opiskelijan terveys ja voimavarat, opiskelutaidot, opiskeluympäristö sekä opetus- ja ohjaustoiminta. Kaikkiin näihin neljään osa-alueeseen vaikuttamalla voidaan edistää opiskelijan opiskelukykyä. Yksilön opiskelukyvyn taustalla vaikuttavat sosioekonomiset, kulttuuriset sekä ympäristön olosuhteet, joiden kautta yhdessä opiskelijakykymallin neljän osa-alueen kautta opiskelukyky vahvistuu tai heikentyy. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 42–43.)

OPISKELUKYKYMALLI



Kuva 1. Opiskelukykymalli (Kunttu 2011, 34)

Kuvassa 1 esitetty opiskelukykymalli havainnollistaa neljän eri osa-alueen vuorovaikutusta toisiinsa. Kaikki osa-alueet vaikuttavat opiskelijan hyvinvointiin ja opiskelukyvyn. (Kunttu 2011, 34.) Opiskelukykymallin omat voimavarat – osio sekä opiskeluympäristö liittyvät tähän opinnäytetyöhön. Opinnäytetyössä käsitellään opiskelijoille tarjottavia hyvinvointipalveluita. Fyysinen ja psyykinen terveys kuuluvat näistä palveluista opiskeluterveyden piiriin, erilaiset yhteisöt mm. Saimaan ammattikorkeakoulun ja Lappeenrannan teknillisen korkeakoulun korkeakoululiikuntatoimen (SaLUT) alle.

2.2 Hyvinvointi

Leskinen ja Hult (2010) määrittelevät hyvinvoinnin koostuvan seuraavista osa-alueista: henkinen hyvinvointi, fyysinen hyvinvointi, ravitseminen, lepo ja palautuminen sekä työssä onnistuminen. Kaikki osa-alueet vaikuttavat aktiivisesti toisiinsa. Henkisen hyvinvoinnin lähtökohtana on itsetuntemus, jota voidaan tarkastella omien elämänarvojen, minäkuvan sekä ajattelua ja havaintoja ohjaavien uskomusten kautta. (Leskinen ym. 2010, 30.)

Fyysinen hyvinvointi pitää sisällään fyysisen kunnan ja terveyden. Molemmat tekijät vaikuttavat suorituskykyyn ja jaksamiseen. Yksilö itse pystyy vaikuttamaan terveyteensä elinympäristön, elintapojen sekä asiantuntija-apuun hakeutumisen kautta. Yleisesti tunnetut hyvät elämäntavat pitävät sisällään terveellisen ravinnon, tupakoimattomuuden, kohtuuden alkoholinkäytössä, liikunnan ja riittävän levon. Ravitseminen vaikuttaa oloon ja suorituskykyyn sekä tässä hetkessä, että pitkällä aikajänteellä tarkasteltuna yksilön terveydentilaan. Terveellinen ravinto ja säännöllinen ateriarytmi muodostavat ravitsemuksen perustan. Lepo ja palautuminen auttavat arjen fyysisistä ja henkisistä rasituksista. Stressin hallinta ja stressistä palautuminen vaatii tasapainon vuoksi kuormituksen purkamista. Jos palautuminen ja kuormitus ovat epätasapainossa, kasaantuva stressi, väsymys sekä univaikeudet vaikuttavat negatiivisesti hyvinvointiin. Työssä onnistumiselle ja hyvälle työlle luodaan mahdollisuus tavoitteiden, tehtävien, roolien, mittareiden ja pelisääntöjen selkeyden myötä. Kun olosuhteet onnistuvaan työntekoon ovat kunnossa, työntekijällä itsellä on vastuu oman ammattitaidon kautta luoda perusteet onnistumiselle. (Leskinen ym. 2010, 29–77.)

Kehon fyysisistä kuntoa voidaan vahvistaa liikunnalla. Käypä hoito – suositusten mukaan 18–64 –vuotiaan aikuisen tulisi harrastaa kohtuukuormitteista kestävyysliikuntaa 2,5 tuntia tai raskasta liikuntaa 1 tunti 15 minuuttia viikossa. Nämä tuntimäärät voidaan jaotella usealle päivälle. Lisäksi aikuisen tulisi harrastaa lihasvoimaa ylläpitävää tai lisäävää liikuntaa vähintään kahtena päivänä viikossa. (Käypä hoito – suositukset 2016.) Kuvan 2 UKK-instituutin laatima liikuntapiirakka havainnollistaa terveysliikunnan suositukset 18–64 –vuotiaille.



Kuva 2. Viikoittainen liikuntapiirakka (UKK-instituutti 2017)

Säännöllistä liikuntaa voidaan suositella kaikille ihmisille myös tasapainoisen mielialan pitämiseksi (Nupponen 2011). Psykkiseen hyvinvointiin pystyy vaikuttamaan positiivisesti harrastamalla liikuntaa ja voimaharjoittelua (Kauranen 2014, 428.) Nuorten keskuudessa lihasvoimaharjoittelu edistää pitkäjänteisyyden ja itsetunnon kehittymistä sekä itsekurin lisääntymistä. Lisäksi lihasvoimaharjoittelu edesauttaa ylimääräisen energian purkamista. Nuoret yhdistävät lihasvoimaharjoittelun hyvään koulumenestykseen sekä vilkkaaseen sosiaaliseen elämään. (Kauranen 2014, 429.)

THL:n mukaan mielen hyvinvointiin vaikuttavat monet asiat, kuten yksilölliset ja biologiset tekijät, sosiaaliset ja vuorovaikutukselliset tekijät sekä kulttuuriset ja yhteiskunnan rakenteelliset tekijät. Mielen terveys muokkautuu koko elämän ajan ja se on ihmisen hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn perusta. Hyvä mielen terveys on voimavara, joka auttaa ihmisiä kokemaan elämän mielekkääksi, solmimaan ja ylläpitämään sosiaalisia suhteita sekä toimimaan tuottavina ja luovina yhteisön jäseninä. Erilaiset mielen terveyden häiriöt muodostavat yhä suuremman osan sairaustaakasta ja pahoinvoinnista. Erityisesti masennus on noussut yleiseksi työ- ja toimintakykyä alentavaksi tekijäksi. Suurin muutos kasvussa on tapahtunut 16–19-vuotiaiden miesten ikäryhmässä ja naisilla 20–24-vuotiaiden ryhmässä. (THL a.)

Feld & Shusterman (2015) tutkivat Yhdysvalloissa opiskelijoiden tyytyväisyyttä elämään, opiskeluasennetta sekä stressiin liittyviä ominaisuuksia. Tutkimuksesta ilmeni, että epäterveelliset käyttäytymismallit, esimerkiksi kroonistuneet unihäiriöt ja kiireellinen ruokailu olivat yhteydessä koettuun stressiin. Säännöllinen kouluruokailu ja riittävän pitkät yöunet vähensivät opiskelijoiden stressitasoja. (Feld & Shusterman 2015, 37.)

3 Opiskelijoiden hyvinvointipalvelut ammattikorkeakoulussa

Tässä opinnäytetyössä termi ”opiskelijoiden hyvinvointipalvelut” käsittää Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoille tarjottavan opiskeluterveydenhuollon, SaLUT korkeakoululiikunnan, Motiivi hyvinvointipalvelut sekä oppilaitospastoritoiminnan. Nämä kaikki ovat opiskelijoiden hyvinvointia edistäviä palveluita, joita tarjotaan Saimaan ammattikorkeakoulun tai Lappeenrannan teknillisen yliopiston toimesta.

3.1 Ammattikorkeakoulun vastuu palvelujen järjestäjänä

Oppilas- ja opiskeluhuoltolaissa määritellään palvelujen järjestämisvastuu näin: ”Koulutuksen järjestäjä vastaa siitä, että opetussuunnitelman mukainen opiskeluhuoltosuunnitelma toteutuu. Koulutuksen järjestäjän on järjestettävä opiskeluhuolto yhteistyössä opetustoimen ja sosiaali- ja terveystoimen opiskeluhuoltopalveluista vastuussa olevien viranomaisten kanssa siten, että opiskeluhuollosta muodostuu toimiva ja yhtenäinen kokonaisuus.” (Finlex c.)

Lainmukaisten palveluiden lisäksi kokonaisuus voi muodostua mm. seurakunnan tarjoamista palveluista, järjestöjen palveluista ja yksityisistä palveluntarjoajista (THL b). Ammattikorkeakoululaki ei ohjaa tuottamaan tiettyjä hyvinvointipalveluita opiskelijoille. Ammattikorkeakoulun opiskelijakunnalla on erityinen tehtävä osallistua tarvittaessa terveydenhuoltolain (1326/2010) 17 §:ssä säädetyn opiskeluterveydenhuollon ja sairausvakuutuslain (1224/2004) 13 luvun 11–14 §:ssä säädettyjen opiskelijan perusterveydenhuoltoa koskevien tehtävien toteuttamiseen. (Finlex a.)

Tutkimustieto ohjaa palveluiden suuntaa

Ylioppilaiden terveydenhuoltosäätiön (YTHS) vuonna 2016 toteuttaman Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimuksen mukaan opiskeluterveydenhuoltopalveluita oli käyttänyt 44,2 prosenttia (n=2211) vastanneista AMK-opiskelijoista. Korkeakoulun tuottamia liikuntapalveluja oli käyttänyt 10 prosenttia vastanneista AMK-opiskelijoista. Tutkimus on toteutettu nyt viisi kertaa. Se tuo esille opiskeluterveydenhuollon järjestäjille tärkeää tietoa ajankohtaisten ongelmien laadusta ja laajuudesta. (Kunttu, Pesonen & Saari 2016, 6.)

Irlannissa tehdyn valtakunnallisen korkeakouluopiskelijoiden liikuntatutkimuksen mukaan miesopiskelijat ovat naisopiskelijoita aktiivisempia liikkujia (Murphy, Murphy, MacDonncha, Woods, Byrne, Ferguson, & Nevill 2016). Suomessa trendi on samansuuntainen, miesten ollessa naisia aktiivisempia liikkujia (Kunttu ym. 2016, 48). Saimaan korkeakoululiikunnan käyttäjien sukupuolijakaumaa ei ole tilastoitu, joten vastaavia lukemia ei pystytä selvittämään Saimaan korkeakoulun opiskelijoiden osalta.

Korkeakouluopiskelijoiden elämään ja opiskeluun vaikuttavia tekijöitä on tutkittu mm. EUROSTUDENT VI – tutkimuksessa, joka toteutettiin Suomessa keväällä 2016. Se on osa kansainvälistä EUROSTUDENT-hanketta. Tutkimushankkeesta vastasi Suomessa opetus- ja kulttuuriministeriön korkeakoulu- ja tiedepolitiikan osasto, tiedonkeruusta ja aineistojen käsittelystä Tilastokeskus. Tutkimukseen vastasi 7318 perustutkinto-opiskelijaa ammattikorkeakouluista ja yliopistoista. EUROSTUDENT VI – opiskelijatutkimuksen mukaan 82 % kyselyyn vastanneista opiskelijoista oli tyytyväisiä opiskeluympäristöön, kuten opetustiloihin, kirjastoon ja tietokoneisiin. Opetuksen laatuun oli tyytyväisiä 76 %. (EUROSTUDENT VI – tutkimus.)

3.2 Opiskeluhoito lainsäädännössä

Opiskeluterveydenhuolto luetaan osaksi opiskeluhoitoa, johon kuuluu fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin huolehtiminen sekä niiden edellytyksiä lisäävä toiminta (Finlex c). Opiskeluterveydenhuoltoa säättää terveydenhuolto-

laki, jota valvoo Sosiaali- ja terveysministeriö. Lain mukaan opiskelupaikkakunta on velvollinen ylläpitämään opiskeluterveydenhuoltoa. Opiskeluterveydenhuollon piiriin kuuluvat kaikki asetuksessa säädettyjen oppilaitosten opiskelijat kotipaikasta riippumatta. Opiskelupaikkakunta kustantaa terveydenhuollosta johtuvat kulut. Opiskeluterveydenhuolto on maksutonta alle 18-vuotiaille. Tämän jälkeen osa maksuista määräytyy asiakasmaksulain mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Opiskeluterveydenhuoltoon kuuluu opiskelijoiden terveyden ja opiskelukyvyn edistäminen, opiskeluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä opiskeluyhteisön hyvinvoinnin turvaaminen ja parantaminen. Lisäksi siihen kuuluu terveyden- ja sairaanhoitopalvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Opiskeluhooltoon liittyy myös muita huomioitavia lakeja, kuten laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä ammattikorkeakoululaki. Finlexin laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) pykälän 3 mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon (Finlex b).

Terveydenhuoltolain (30.12.2010/1326) tarkoituksena on mm. edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta. Lisäksi lain tarkoitus on toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta. (Finlex d.)

3.3 Opiskelijoiden hyvinvointipalvelut Saimaan ammattikorkeakoulussa

Opiskelijoiden terveyttä ja hyvinvointia tuetaan Saimaan ammattikorkeakoulussa eri keinoin. Opiskelijoilla on käytössä lainmukaiset Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden järjestämät terveyden- ja sairaanhoitopalvelut (Saimaan ammattikorkeakoulu 2016a). Lisäksi on tarjolla korkeakoulun sisäisesti tarjoamia liikunta- ja hyvinvointipalveluita sekä seurakunnan oppilaitostoimintaa. Osa toiminnoista ja palveluista on maksutonta, osa maksullista. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2016b.)

Opiskeluterveydenhuolto, Lappeenrannan teknillisen yliopiston tuottama SaLUT korkeakoululiikunta ja Motiivi hyvinvointipalvelut sekä Lappeenrannan seurakuntien oppilaitospastoritoiminta tukevat osaltaan opiskelijan fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista hyvinvointia ja vaikuttavat opiskelijan opiskelukykyyn.

Opiskeluterveydenhuolto

Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden terveystalvet tuottaa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalvet Eksote. Se tarjoaa Etelä-Karjalan alueella oleville oppilaitosten opiskelijoille moniammatillista terveyden- ja sairaanhoitoa. Lappeenrannassa Skinnarilan kampuksella on terveydenhoitajan vastaanotto, joka palvelee ajanvarauksella sekä ilman ajanvarausta tiettyinä ajankohtina. Lisäksi Rakuunamäellä, lähellä Lappeenrannan keskustaa, on avovastaanotto, jonne opiskelija voi halutessaan hakeutua. Lääkärin vastaanotolle pääsee terveydenhoitajan kautta. Psykiatrisen sairaanhoitajan, seksuaalivetojan ja rajatun lääkkeenmäärämisoikeuden saaneen terveydenhoitajan palvelut ovat myös opiskelijoiden saatavilla. Hammashuolto on järjestetty Eksoten hammashoitoloissa ja opiskelijat varaavat sinne itse ajan tarpeen syntyessä. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2016a.)

Imatralla Linnalan kampuksella opiskeluterveydenhuolto toimii Saimaan ammattiyopiston tiloissa. Vastaanotolle pääsee ilman ajanvarausta tiettyinä ajankohtana sekä muuna aikana sovitusti. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2016a.)

SaLUT korkeakoululiikunta

Opiskelijoiden liikuntaliiton aloitteesta ja Opetus- ja kulttuuriministeriön tuella perustettu korkeakoululiikunnan asiantuntijatyöryhmä on laatinut korkeakoululiikunnan järjestämislle suositukset, jotka ohjaavat monessa korkeakoulussa liikuntatoimintaa. Hyvä korkeakoululiikunta – suositukset on laadittu vuonna 2011 ja niiden päivitystyö on aloitettu keväällä 2017. Suosituksia on hyödynnetty laajasti eri korkeakouluissa ympäri Suomea. (Opiskelijaliikuntaliitto 2017.)

Suomalaisessa koulutusjärjestelmässä korkeakoulut ovat ainoa osa, jossa liikunnalla ei ole virallista asemaa. Tästä johtuen liikuntaolosuhteet ovat eri korkeakouluissa hyvin erilaiset. Valtioneuvoston periaatepäätöksessä korkeakoulut veloitetaan huolehtimaan opiskelijoiden ja nuorten aikuisten liikunnasta ja hyvinvoinnista. Lisäksi hallitus seuraa ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen liikuntapalvelujen järjestämistä ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin liikuntamahdollisuuksien edistämiseksi. (Ansala 2011.)

SaLUT korkeakoululiikunta on Saimaan ammattikorkeakoulun ja Lappeenrannan teknillisen yliopiston yhteinen korkeakoululiikuntatoimi. SaLUT tarjoaa monipuolisia liikunta- ja hyvinvointipalveluja kampusalueella Skinnarilassa sekä Linnalassa molempien korkeakoulujen opiskelijoille. (Saimaan korkeakoululiikunta 2015.)

SaLUT:n tavoitteena on tarjota monipuolisesti erilaisia tunteja, joihin on helppo osallistua eritasoisten liikkujien. Ryhmäliikuntatunneille saa osallistua myös molempien korkeakoulujen henkilöstö. SaLUT korkeakoululiikunta toteuttaa lisäksi tapahtumia, jotka on suunnattu kaikille opiskelijoille, ei ainoastaan liikuntapassin hankkineille. SaLUT liikuntatoimikunta kokoaa yhteen eri koulutusalojen ainejärjestöjen ja kiltojen liikuntavastaavat. Liikuntatoimikunta järjestää pitkin lukuvuotta eri lajien turnauksia, kiltaolympialaisia. Kiltaolympialaisiin pääsee osallistumaan oman killan tai oman ainejärjestön kautta, ilman liikuntapassia. (Saimaan korkeakoululiikunta 2015.)

SaLUT haluaa toiminnassaan painottaa matalankynnyksen liikuntatoimintaa sekä tukea eritasoisia liikkujia. Tarkoitus on innostaa ja tavoittaa myös niitä opiskelijoita, jotka eivät ole liikunnallisesti aktiivisia. Keväällä 2018 SaLUT toi ryhmäliikuntakalenteriin matalan kynnyksen liikuntaryhmän, joka on suunnattu vähän liikkuville opiskelijoille ja henkilökunnan jäsenille. (Saimaan korkeakoululiikunta 2018.)

Motiivi hyvinvointipalvelut

Motiivi hyvinvointipalvelut on Saimaan ammattikorkeakoulun oppimisympäristö, joka toimii Skinnarilan kampuksella. Motiivissa on tarjolla opiskelijahintaisia hierontapalveluja sekä kuntotestaustoimintaa. Motiivissa työskentelee

fysioterapeutti- ja terveydenhoitajaopiskelijoita fysioterapeutin sekä terveydenhuollon lehtorin ohjauksessa eli palveluja tuotetaan opiskelijatyönä. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2016c.)

Saimaan amk:n opiskelijoilla on mahdollisuus varata aika Motiivin tuki- ja liikuntaelinklinikalle, jossa fysioterapeuttiopiskelija tutkii ja antaa mahdollisia jatko-ohjeita tarpeen mukaan. Lisäksi Motiivin opiskelijat tekevät henkilökohtaista liikuntaneuvontaa, kannustavat ja auttavat liikuntaharrastuksen löytämisessä. Nämä palvelut ovat maksuttomia niille opiskelijoille, jotka ovat ostaneet SaLUT korkeakoululiikunnan liikuntapassin. Muussa tapauksessa palvelusta peritään maksu. (Saimaan korkeakoululiikunta 2015.)

Oppilaitospastoritoiminta

Skinnarilan kampuksella toimii kaksi oppilaitospastoria, jotka ovat läsnä oppilaitosten opiskelijoita ja henkilökuntaa varten. Lappeenrannan evankelis-luterilaisten seurakuntien oppilaitostyö järjestää opiskelijoille erilaisia tapahtumia pitkin vuotta. Tarjolla on esimerkiksi nuorten aikuisten ja perheiden toimintaa sekä kansainvälisiä tapahtumia. Oppilaitospastorit järjestävät myös jumalanpalveluksia, opiskelijailtoja, raamattupiirejä sekä hiljaisuuden retriittejä. (Kosonen 2017.)

Molempien korkeakoulujen opiskelijoilla ja henkilökunnalla on mahdollisuus luottamukselliseen keskusteluun oppilaitospastorin kanssa. Oppilaitospastorit ovat myös käytettävissä kirkollisissa perhejuhlissa, oppituntivierailuissa sekä pienryhmätoiminnassa. (Kosonen 2017.)

Hyvinvointipalvelut kumppanuuskorkeakouluissa

Saimaan ammattikorkeakoululla on lukuisia yhteistyökumppaneina toimivia korkeakouluja ympäri maailmaa. Näissä korkeakouluissa on tarjolla terveys- ja liikuntapalveluja opiskelijoille. Terveystoimintapalvelut ovat maakohtaisia ja yleisesti ottaen niitä tarjotaan korkeakoulujen kaikille opiskelijoille. Liikuntapalveluissa on selkeämmin paikkakunta-kohtaisia eroja. Näihin vaikuttavat mm. käytössä olevat tilat ja resurssit. Monissa kumppanuusyliopistoissa on kilpatason joukkueita, joihin opiskelijat voivat

halutessaan liittyä. (Indiana state university 2017, University of Tartu 2017, University of Salford 2017.)

4 Opiskelijoiden hyvinvointipalvelujen palvelumuotoilu

Lappeenrannassa Skinnarilan kampuksella toimii kaksi erillistä korkeakoulua, Saimaan ammattikorkeakoulu ja Lappeenrannan teknillinen yliopisto, jotka yhdistyivät LUT-korkeakouluksi vuoden 2018 alussa. Korkeakoulujen muodostama konserni on ensimmäistä laatuaan Suomessa, vastaavaa yhdistymistä ei ole aikaisemmin toteutettu. (Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2017.) Yhdistymisen myötä ajankohtaiseksi tuli tarkastella opiskelijoille tarjottavia hyvinvointipalveluita ja palvelumuotoilun avulla luoda mahdollisia uusia toimintamalleja muuttuvaan toimintaympäristöön.

4.1 Toimintaympäristön kuvaus

LUT-korkeakoululla on toimintaa kolmella eri kampusalueella, Lappeenrannassa, Imatralla sekä Lahdessa. Tässä opinnäytetyössä keskitytään Saimaan amk:n opiskelijoihin ja heille tarjottaviin hyvinvointipalveluihin.

Saimaan ammattikorkeakoulu (Saimaan amk)

Saimaan ammattikorkeakoulu on Lappeenrannassa ja Imatralla toimiva kansainvälinen ammattikorkeakoulu, jossa opiskelee noin 3000 opiskelijaa. Työntekijöitä korkeakoulussa on noin 300 henkeä. Saimaan amk tarjoaa kansainvälistä ja käytännönläheistä koulutusta viidellä eri alalla: tekniikassa, sosiaali- ja terveystieteissä, liiketaloudessa, hotelli- ja ravintola-alalla sekä kuvataiteessa. Hotelli- ja ravintola-ala sekä kuvataiteenala sijaitsevat Imatralla Linnalan kampuksella, muut alat Lappeenrannassa Skinnarilan kampuksella. Kokonaan englanninkielisen tutkinnon voi tehdä neljässä koulutusohjelmassa. Päiväopetuksen lisäksi Saimaan ammattikorkeakoulu tarjoaa koulutusta, jota voi suorittaa työn ohessa. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2016d.)

Lappeenrannan teknillinen yliopisto (LUT)

Lappeenrannan teknillinen yliopisto (Lappeenranta University of Technology, LUT) on toiminut vuodesta 1969 edelläkävijänä tekniikan ja talouden yhdistävänä tiedeyliopistona. Tieteellinen tutkimus ja akateeminen koulutus työllistävät kansainvälisessä yhteisössä noin 6000 opiskelijaa ja asiantuntijaa. (Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2016.)

LUT-konserni

Lappeenrannassa yhteisellä kampusalueella toimivat korkeakoulut LUT ja Saimaan amk, sekä Lahdessa toimiva Lahden ammattikorkeakoulu, tiivistivät yhteistyötään perustamalla vuoden 2018 alussa LUT-konsernin, LUT korkeakoulut. Tavoitteena oli rakentaa laadukas, kansallisesti ja kansainvälisesti houkutteleva korkeakoulukeskittymä, jossa hyödynnetään kaikkien kolmen korkeakoulun koulutusta sekä tutkimusosaamista. (Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2016.)

Konserni on taloudellinen kokonaisuus, jonka muodostaa kaksi tai useampi yritystä. Määräysvalta on emoyrityksellä yksin tai yhdessä konserniin kuuluvien yritysten kanssa. Määräysvalta pohjautuu yleisimmin omistukseen, mutta sitä voidaan käyttää myös muilla tavoin. Suuryritykset ovat tyypillisesti konserneja. Yritykselle muodostuu äänivalta mm. silloin kun sillä on yli puolet äänivallasta omistamastaan toisesta yrityksestä tai sillä on enemmistö toisen yrityksen hallituksesta tai muusta toimielimestä, tai yrityksiä johdetaan yhteisesti. (Honkamäki, Reponen, Mäkelä, Pohjonen 2016, 14.)

Konsernien luokittelu tapahtuu yleensä rakenteen perusteella. On olemassa alistus- tai rinnakkaiskonserneja, riippuen millainen asema tytäryhtiöllä on toisiinsa nähden tai miten tytäryhtiöt muodostavat kokonaisuuden liiketoiminnallisesti. Tuloksen ja taloudellisen aseman tarkastelun kannalta rakenteella ei ole niinkään merkitystä, vaan se vaikuttaa erityisesti konserni-tilinpäätöksen laadintaan. (Honkamäki ym. 2016, 15.)

LUT-korkeakoulut yhdisti korkeakoulujen tukipalvelut sekä korkeakoulujen hallinnot. Lisäksi se pyrkii selvittämään mahdollisuudet hyödyntää olemassa olevia resursseja entistä tehokkaammin. Näihin kuuluvat opetus, hallinto,

tukitoiminnot sekä tilat. Ennen konsernin muodostamista Skinnarilassa yhteistyötä on tehty yhteisten kampusravintoloiden, tiedekirjaston, kielikeskuksen sekä hyvinvointipalveluiden osalta. (Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2016.)

4.2 Palvelumuotoilu

Perinteiseltä palvelujen kehittämiseltä on viime vuosina vallannut alaa palvelumuotoilu eli service design. Sen lähtökohtana on palveluihin liittyvien esineiden, tilojen ja palveluprosessin muotoilu. Se hyödyntää käyttäjälähtöisen tutkimuksen työvälineitä: käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden tutkimus sekä käyttäjäkokemuksen mallintaminen uusien palveluiden tuottamisessa. Palvelumuotoilun avulla asiakkaalle luodaan tämän tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelukokemus, jonka suunnittelussa huomioidaan asiakkaan lisäksi myös palvelun tuottajan näkökulmat. Tavoitteena on palvelukokonaisuus, joka on asiakkaan näkökulmasta haluttava ja käytettävä sekä palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas ja tunnistettava. Palvelumuotoilu voi olla joko uusien palveluiden suunnittelua tai jo olemassa olevien kehittämistä. (Miettinen 2011, 21–31.) Eri työmenetelmiä ja iteratiivista (toistuvaa) kehittämistä hyödyntäen luodaan asiakkaalle sujuvia palvelupolkuja, joissa viihtyvät niin asiakkaat kuin työntekijätkin (Ahonen 2017, 6).

Liiketoiminnan arvon luominen ja vuorovaikutusprosessit ovat keskeisiä palvelumuotoilun sisältöjä. Arvon yhdessä luominen on tärkeä käsite. Se voi muodostua käyttäjän mahdollisuudesta esimerkiksi tutustua ohjelmaan ja muokata sitä tarpeidensa mukaan. (Miettinen 2011, 22–23.)

Palvelu tarkoittaa aineetonta toimintaa, joka perustuu vuorovaikutukseen asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Sen voidaan ajatella olevan ketju erinäisiä palveluun liittyviä pieniä tapahtumia, jotka kulmineituvat palvelun ostamiseen ja/tai saamiseen. Palveluympäristö vaikuttaa siihen, tuntuuko palvelu asiakkaan mielestä miellyttävältä kokemukselta, jota hän haluaa jatkossa käyttää. Hyvät palvelut ovat helposti saatavilla, laadukkaita ja vastaavat itse tarkoitustaan. (Ahonen 2017, 30.)

Palvelumuotoilun suuri vahvuus ja ero moneen muuhun käytössä olevaan menetelmään ovat tehokkuus ja loistava skaalautuminen. Prosessi toimii niin kotiloissa kuin suurten projektien kehittämisessä. (Ahonen 2017, 34.)

Palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä. Itse prosessissa voi olla useampi vaihe, riippuen kuka sitä määrittelee. Ensimmäinen vaihe on käyttäjien tarpeet ja kokemukset palvelusta. Sitä seuraa ideointivaihe, jossa tuotetaan käyttäjien kanssa uusia ideoita parhaan mahdollisen palveluratkaisun tuottamiseksi. Tämän jälkeen arvioidaan tehtyjä koemalleja ja viimeisessä toteutusvaiheessa palvelu viedään käytäntöön. Toteutusvaihetta voi seurata vielä ylläpitovaihe, jossa palvelun kehittämistä jatketaan edelleen. (Miettinen 2011, 31–38.)

Stefan Moritz (2009, 122) on määritellyt palvelumuotoiluprosessin koostuvan kuudesta eri vaiheesta; ymmärrä, pohdi, kehitä, seulo, selitä ja toteuta. Jokainen vaihe vie palvelumuotoiluprosessia eteenpäin ja niihin sisältyy erilaisia työkaluja ja metodeja.

Palvelumuotoilun työmenetelmistä valitaan omaan tarpeeseen ja palvelumuotoiluprosessiin sopivat menetelmät. Työmenetelmien käytöstä ei ole olemassa tiukkoja sääntöjä. Tarve, tavoite ja rajoitukset määrittelevät niiden käytön. Sopivan työmenetelmän voi luoda myös itse. (Ahonen 2017, 40.)

Palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen vaihe kuvan 3 (s.21) mukaan on asiakasymmärrys. Sen syntyminen tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeet ymmärretään ilman, että hänen tarvitsee niitä selittää. Asiakasymmärrys on läsnä koko kehittämisprosessin ajan. Asiakkaan haluama palvelu ei aina vastaa hänen toiveitaan. Palvelumuotoilun avulla voidaan selvittää asiakkaan todelliset tarpeet ja odotukset. (Ahonen 2017, 51–52.) Tämä vaihe jakaantuu Ahosen (2017) mukaan määrittelyyn, tutkimiseen ja ymmärryksen muodostumiseen (s. 78).

Toinen vaihe palvelumuotoiluprosessissa on palvelun konseptointi. Konseptiin valitaan parhaat ideat, rajataan toimintaa, huomioidaan asiakkaan ja palvelun

tuottajan ja tarjoajan tarpeet, toiveet sekä tavoitteet ja lisäksi suunniteltu palveluympäristö (Ahonen 2017, 87).

Palvelumuotoiluprosessin kolmas vaihe on mallinnus. Vaiheessa luodaan prototyyppi eli testiversio konseptista. Sen tarkoitus on testata palvelua käytännössä. Palvelumuotoilijalla on tärkeä rooli prototyypin luomisessa. Vaihe vaatii systemaattista toimintaa, mutta luovaa alustaa. Se vaatii innostusta ja rohkeutta, mutta projektin visio ja tavoitteet ovat tärkeitä pitää mielessä. (Ahonen 2017, 98.)

Viimeinen vaihe palvelumuotoiluprosessissa on lanseeraus ja ylläpito. Lanseeraustyöhön kuuluu sisäiset ja ulkoiset toimenpiteet (Ahonen 2017, 103). Luotu konsepti tarkistetaan viimeisen kerran ennen lanseerausta ja mahdolliset korjaukset tehdään. Lanseerauksen jälkeen muutokset ovat hankalampia ja kalliimpia tehdä ja lanseeraus vaiheessa kaiken tulisi olla mahdollisimman valmista. Lanseeraaminen tarkoittaa palvelun olevan markkinakelpoinen suoritettujen testien ja arviointien jälkeen. (Ahonen 2017, 102–103.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävät

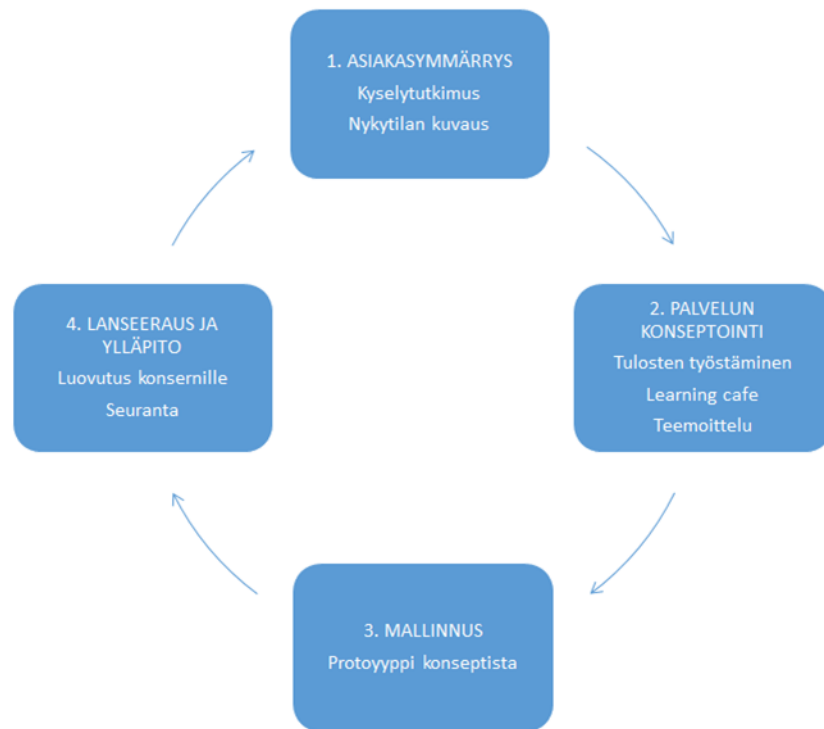
Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää palvelumuotoilua apuna käyttäen malli Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden hyvinvointipalveluista. Opinnäytetyössä selvitetään Saimaan ammattikorkeakoulun tutkinto-opiskelijoiden mielipiteitä ja tietoisuutta heille tarjottavista hyvinvointipalveluista kyselyllä. Opinnäytetyön tarkoituksesta on johdettu seuraavat tutkimustehtävät:

1. Hankkia asiakasymmärrystä opiskelijoille tarjottavista hyvinvointipalveluista kyselytutkimuksella.
2. Kehittää malli hyvinvointipalveluista Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden hyvinvoinnin parantamiseksi asiakasymmärrystä ja learning cafe -menetelmää hyödyntäen.

Hyvinvointipalveluiden kehittäminen edistää organisaation strategisten tavoitteiden saavuttamista.

6 Palvelumuotoiluprosessi

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Kanasen (2015) mukaan kehittämistutkimusta ei pidetä omana erillisenä tutkimusmenetelmänä vaan se on joukko eri tutkimusmenetelmiä, joita koostetaan tutkimusongelman, tilanteen ja kehittämiskohteen mukaisesti. Se on enemmän kuin perinteinen laadullinen tai määrällinen tutkimus, sillä siihen kuuluu myös mahdollisen ongelman poistaminen, eli tässä opinnäytetyössä se tarkoittaa palvelumallin tuottamista uudelle konsernille.



Kuva 3. Palvelumuotoiluprosessi tässä opinnäytetyössä

Alle on koottu palvelumuotoiluprosessin (kuva 3) mukaisesti opinnäytetyön vaiheet. Niissä kerrotaan, miten aineisto on kerätty ja käsitelty sekä kuinka asiakasymmärrystä on hankittu.

6.1 Asiakasymmärrys

Tässä opinnäytetyössä palveluprosessin ensimmäinen vaihe sisälsi opiskelijoiden hyvinvointipalvelukyselyn toteutuksen sekä palveluiden nykytilan kuvauksen. Kyselyn tarkoitus oli kerätä palvelumuotoilua varten palautetta

käytössä olevista palveluista, niiden käytettävyydestä, viestinnästä sekä laadusta asiakkaan näkökulmasta eli hankkia asiakasymmärrystä.

Kyselytutkimuksen aineisto kerättiin kyselyllä, joka toteutettiin Webropol –ohjelmalla. Webropol on kotimainen kyselytyökalu, jolla voidaan nopeasti ja helposti kerätä vastauksia haluttuihin kysymyksiin (Webropol Oy). Internet-kysely sopii koulumaailmaan sen helpon toteutuksen vuoksi (Heikkilä 2014, 66). Kyselytutkimus on lisäksi hyvä menetelmä kerätä laaja tutkimusaineisto, sillä samassa kyselyssä voidaan kysyä useita asioita suurelta joukolta (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 195). Hirsjärven ym. mukaan kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu mahdollistaa myös tehokkaan ja tarkan tulosten analysoinnin.

Internetkyselyssä vastaukset tallentuivat tietokantaan, josta niitä oli helppo käsitellä aineiston keruun jälkeen. Heikkilän mukaan edustava otos edellyttää, että kaikille perusjoukon jäsenille saadaan tieto kyselystä ja internetosoitteesta. Kvantitatiivisten tutkimusten aineistojen tiedonkeruussa käytetään usein Webropol-ohjelmaa sen käyttäjäystävällisyyden ja edullisuuden vuoksi. Kun henkilökohtainen linkki lähetetään sähköpostin kautta, voi vastaaja vastata siihen vain yhden kerran. (Heikkilä 2014, 66–70.)

Kysely sisälsi strukturoituja, avoimia ja sekamuotoisia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä käytetään pääasiassa kvalitatiivisessa tutkimuksessa ja ne ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun vaihtoehtoja ei etukäteen tarkkaan tunneta. Suljetuissa eli strukturoiduissa kysymyksissä on valmiita vaihtoehtoja, joista vastaaja valitsee sopivimman/sopivimmat. Ne ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun selvästi rajatut vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on annettu ja osa on avoimia. Tällöin käytetään esimerkiksi vastausvaihtoehtoa "Muu, mikä?", johon vastaaja voi itse määritellä sopivan vastauksen. (Heikkilä 2014, 47–50.) Kyselyllä kartoitettiin opiskelijoiden mielipiteitä ja tietoutta nykyisiä hyvinvointipalveluita kohtaan ja sekä kehittämissuunnitelmia koskien näitä palveluita. Avointen kysymysten tarkoituksena oli antaa opiskelijoille mahdollisuus kertoa vapaammin kehitysehdotuksia. Taustamuuttujina tutkimuksessa toimivat sukupuoli, kansalaisuus, ikä sekä koulutusala ja vuosikurssi. Taustamuuttujia kysyttiin, jotta saatiin kuva

siitä, vastaako otanta koulun tutkinto-opiskelijoiden, eli perusjoukon, rakennetta (esimerkiksi opiskelijoiden ikärakenne).

Tammikuussa 2017 tutkinto-opiskelijoita oli Saimaan ammattikorkeakoulussa 3212, joista ulkomaalaisia oli 428. Suomalaisten osuus kaikista tutkinto-opiskelijoista on 86,7 %. (Anttalo-Peltonen 2017.) Opinnäytetyössä käytettiin kokonaisotantaa, eli opiskelijat kaikilta koulutusaloilta ja kaikilta vuosikursseilta saivat vastata kyselyyn. Kysely toteutettiin suomeksi ja englanniksi. Koska Saimaan ammattikorkeakoulu on kansainvälinen korkeakoulu, kyselytutkimukseen toivottiin vastauksia myös kansainvälisiltä tutkinto-opiskelijoilta. Käyttämällä kokonaisotantaa pyrittiin saamaan kattava asiakasymmärrys.

Linkki kyselyyn lähetettiin opiskelijoille korkeakoulun sähköpostiosoitteeseen ja sitä mainostettiin opiskelijakunnan sekä SaLUT korkeakoululiikunnan facebook – sivuilla. Linkki kyselyyn oli myös Saimaan ammattikorkeakoulun omilla internetsivuilla ja facebookissa. Kysely oli auki kaksi viikkoa (6.-19.11.2017). Opiskelijoilla on mahdollisuus käyttää internetiä vähintään oppilaitoksen tiloissa, joten internetissä toteutettu kysely oli perusteltua.

Aineiston analysointimenetelmät

Internetkyselyllä kerätty tutkimusaineisto käsiteltiin IBM SPSS Statistics – ohjelmalla. SPSS-ohjelman avulla luodaan havaintomatriisi (taulukko), jota tarkastellaan analysointivaiheessa. Määrällisellä tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tavoitteena on perustella muuttujia koskevia väitteitä numeroiden ja tilastollisten yhteyksien avulla, joka edellyttää tutkimusaineiston ryhmittelyä taulukkomuotoon (Vilka 2015, 110). Raportissa tarkasteltiin kyselytutkimusaineiston frekvenssijakaumia. Opinnäytetyössä esiteltiin kyselyn tuloksia graafisin kuvioin.

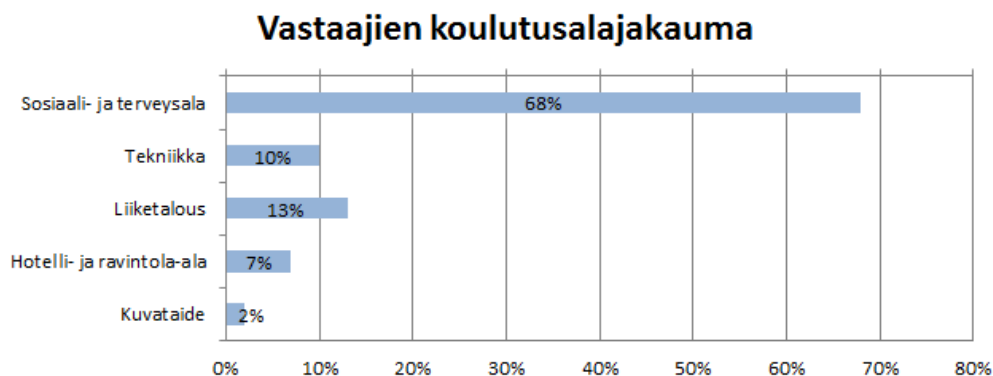
Kyselytutkimuksen taustatiedot

Sähköiseen kyselyyn vastasi yhteensä 228 opiskelijaa, joista 8 vastaajaa englanninkieliseen versioon. Saimaan ammattikorkeakoulussa oli vuoden 2017 tammikuussa 3212 tutkinto-opiskelijaa, joten vastausprosentti kyselyssä oli 7,1 (%).

Kvantitatiivisen tutkimuksen tulkinta tehdään prosenttiluvuista, ei kappalemääristä. Tämä auttaa lukijaa hahmottamaan tulkintaa. Määrällinen tutkimus pyrkii yleistämään ja yleistäminen tapahtuu prosenttilukujen avulla. (Kananen 2015, 103.) Tässä opinnäytetyössä tulokset on havainnollistettu kuvissa prosenttein, ainoastaan kuva 5 "Palvelua käyttäneiden henkilömäärät" on esitetty lukumäärin.

Kyselyssä esitettiin viisi väittämää jokaista hyvinvointipalvelua kohden, joihin vastaajaa pyydettiin valitsemaan neliportaisella Likertin asteikolla mieleisin vaihtoehto: 1=Täysin samaa mieltä, 2=Osittain samaa mieltä, 3=Osittain eri mieltä ja 4=Täysin eri mieltä. Lisäksi oli vastausvaihtoehto "En ole käyttänyt palvelua", jotta ne vastaajat, jotka eivät ole käyttäneet palvelua, saatiin eroteltua palveluja käyttäneistä vastaajista.

Naisopiskelijoita vastanneista oli 167 ja miehiä 60. Yksi vastaajista ei valinnut kumpaakaan sukupuolta. Eniten vastaajia oli sosiaali- ja terveysalalta eli 68 % (n=156), joka käy ilmi kuvasta 4.



Kuva 4. Vastaajien koulutusajakauma

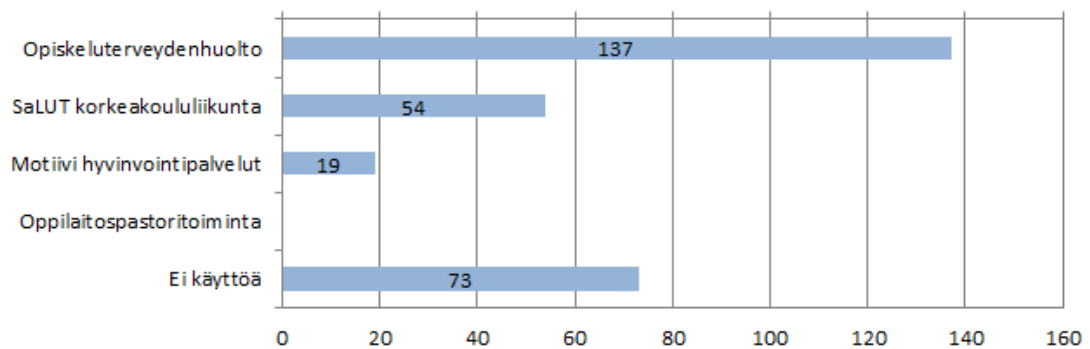
Ensimmäisen lukuvuoden opiskelijoita vastasi kyselyyn 70 henkilöä, toisen lukuvuoden 66, kolmannen 60, neljännen 26 ja viidennen tai sitä kauemmin opiskelleita 5 henkilöä. Vastaajista suurin osa oli iältään 18–25 vuotiaita (n=146, 64 %), toiseksi eniten oli 26–30 vuotiaita (n=30, 13,2 %), kolmanneksi eniten 31–35 vuotiaita (n=22, 9,6 %). Loput vastaajista olivat 36 ikävuodesta ylöspäin (n=30, 13 %).

Palvelujen käyttö ja tietoisuus palveluista

Opinnäytetyön yhtenä tutkimustehtävänä oli hankkia asiakasymmärrystä opiskelijoille tarjottavista hyvinvointipalveluista kyselytutkimuksella. Alle on purettu kyselytutkimuksessa saadut käyttökokemukset opiskelijoille tarjottavista hyvinvointipalveluista. Käyttökokemukset muodostavat asiakasymmärrystä.

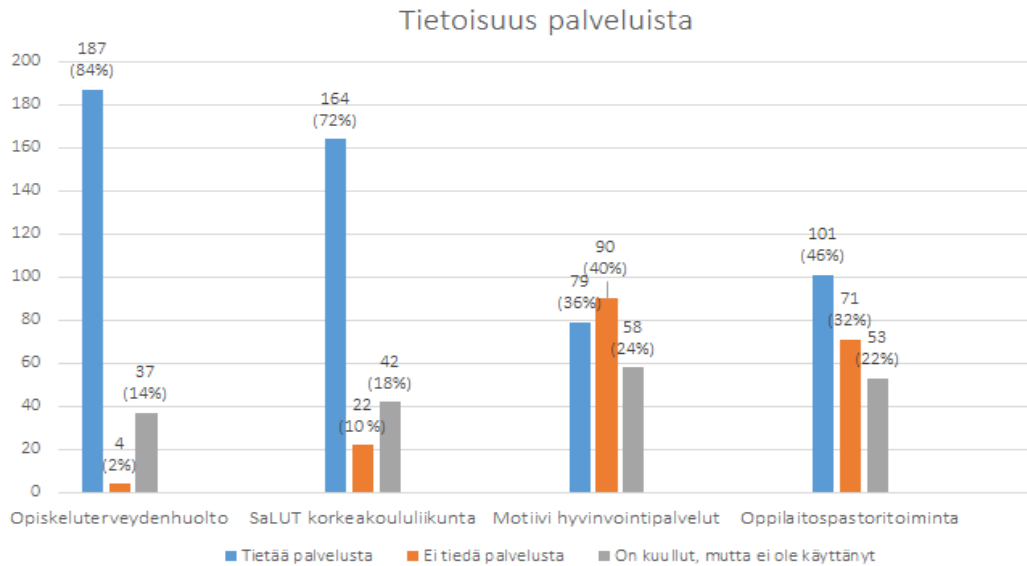
Vastaajista (n=228) opiskeluterveydenhuollon palveluja oli käyttänyt noin 60 % (n=137), neljäsosa oli käyttänyt SaLUT korkeakoululiikunnan palveluja (n=54, 24 %) ja noin 8 % vastaajista Motiivi hyvinvointipalvelua (n=19). Yksikään vastaajista ei ollut käyttänyt oppilaitospastorin palveluja. Vastaajista 73 henkilöä (32 %) ei ollut käyttänyt mitään näistä neljästä hyvinvointipalvelusta. Nämä käyvät ilmi kuvasta 5. Kysymyksessä pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon eli kaikki palvelut, joita oli käyttänyt.

Palveluja käyttäneiden henkilömäärät



Kuva 5. Palveluja käyttäneiden henkilömäärät

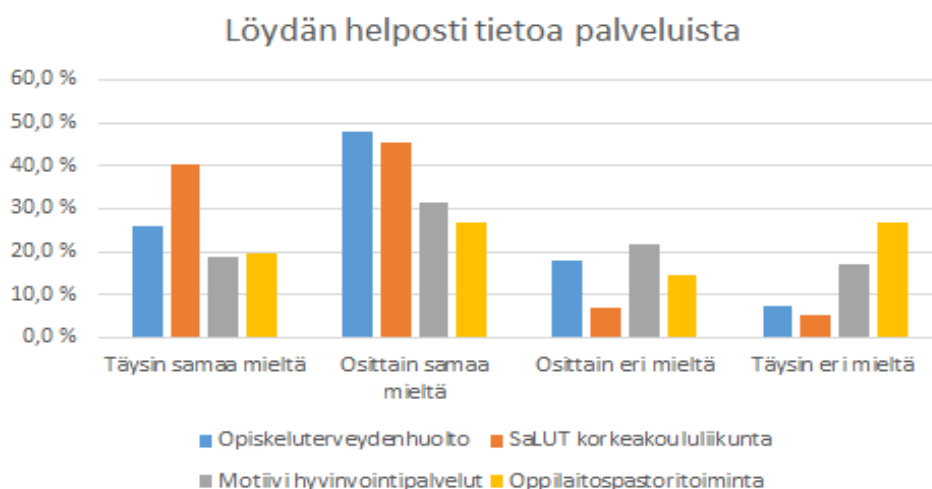
Opiskeluterveydenhuolto oli vastaajille kaikista tiedostetuista hyvinvointipalveluista, jota heille Saimaan ammattikorkeakoulussa tarjotaan. SaLUT korkeakoululiikunnan olemassaolosta opiskelijat olivat toiseksi eniten tietoisia. Motiivi hyvinvointipalveluiden olemassaolosta vastaajat olivat vähiten tietoisia (n=90). Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden tietoisuus hyvinvointipalveluista on havainnollistettu kuvassa 6.



Kuva 6. Tietoisuus palveluista

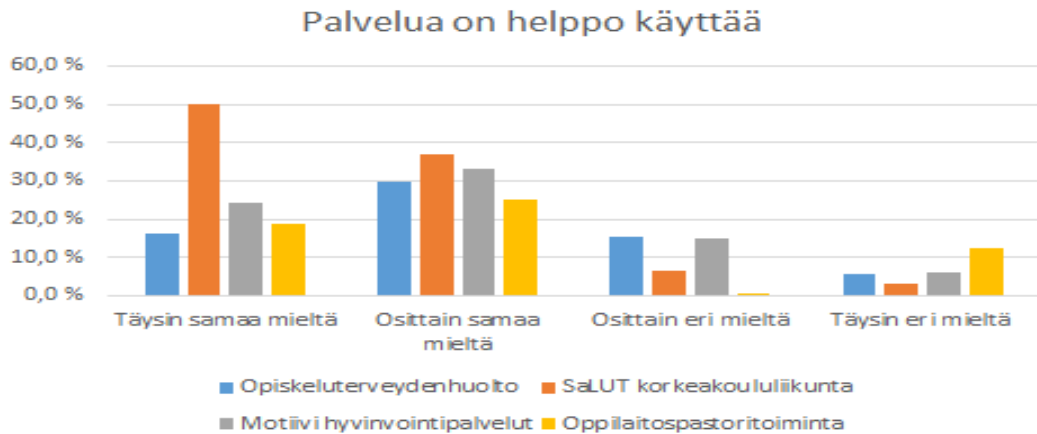
Kuvasta (6.) havaitaan opiskelijamäärät, jotka ovat olleet tietoisia tarjolla olevista palveluista, mutta eivät ole niitä syystä tai toisesta näitä käyttäneet. Avoimeen kysymykseen "Jos et ole käyttänyt palvelua, niin miksi et" vastauksiksi saatiin eniten "ei ole ollut tarvetta" -vastauksia (n=54) ja toiseksi eniten "ei ole tietoa" (n=20).

Vastaajien mielestä opiskeluterveydenhuollosta sekä SaLUT korkeakoululiikunnasta löytyi helpoiten tietoa. Tämä ilmenee kuvasta 7, jossa havainnollistetaan väittämän "Löydän helposti tietoa palveluista" vastausjakauma prosentteina.



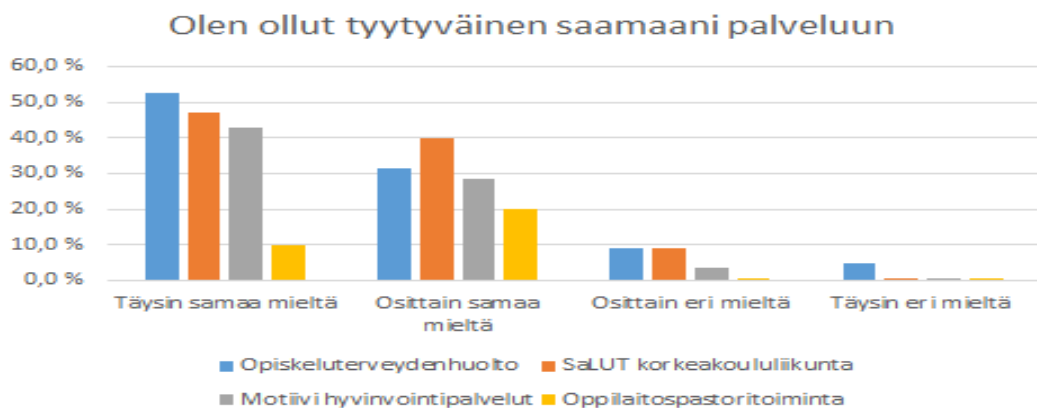
Kuva 7. Löydän helposti tietoa palveluista

Opiskelijoille tarjottavia hyvinvointipalveluita on vastanneiden mukaan ollut helppo käyttää. Väittämään "Palvelua on helppo käyttää" suurin osa on vastannut joko olevansa täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Tämä käy ilmi kuvasta 8. Eri palveluiden kohdalla on kuitenkin hajontaa vastauksissa.



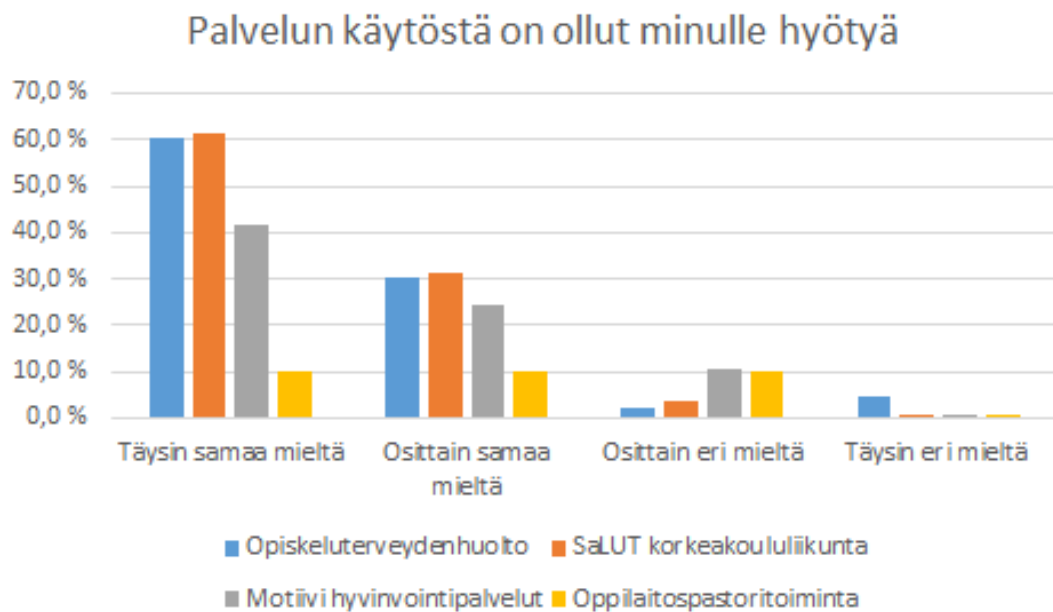
Kuva 8. Palvelua on helppo käyttää

Opiskelijat, jotka ovat käyttäneet hyvinvointipalveluita, ovat olleet joko täysin samaa tai osittain samaa mieltä väittämän "Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun" kanssa. Opiskeluterveydenhuolto, SaLUT ja Motiivi korostuvat tyytyväisyydestä palvelua kohtaan, koska näitä palveluita on käytetty. Vaikka kukaan vastaajista ei ollut käyttänyt oppilaitospastorin palveluja, niin siitä huolimatta tähän väittämään oli vastattu oppilaitospastoritoiminnan osalta. Kuva 9 havainnollistaa tämän.



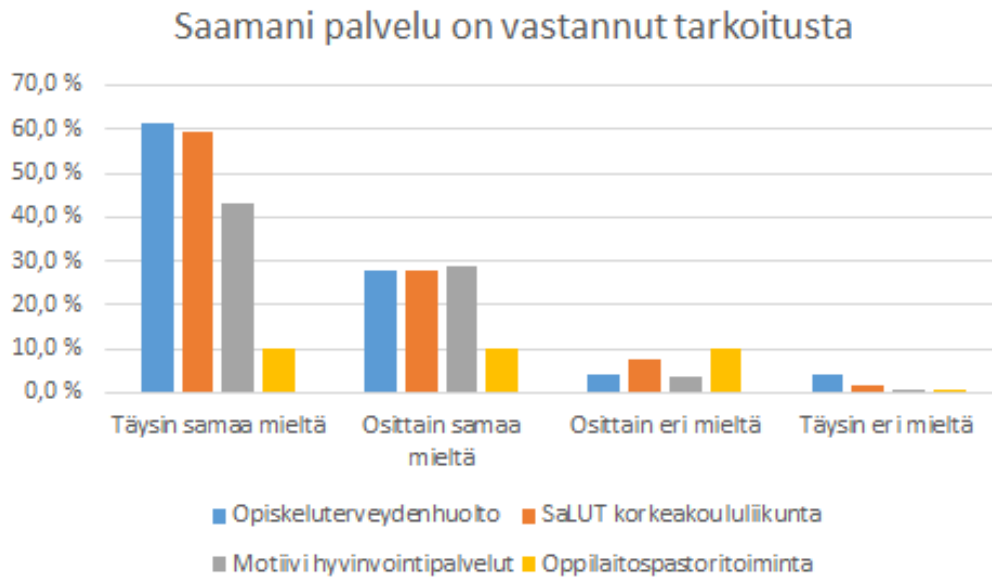
Kuva 9. Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun

Kyselyyn vastanneet opiskelijat kokivat heille tarjottavat hyvinvointipalvelut pääosin heille hyödyllisiksi. Väittämään "Palvelun käytöstä on ollut minulle hyötyä" kanssa täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä on suurin osa vastaajista. Tämä käy ilmi kuvasta 10. Osittain tai täysin eri mieltä väittämän kanssa on ollut vain muutamia vastaajia yhtä hyvinvointipalvelua kohden.



Kuva 10. Palvelun käytöstä on ollut minulle hyötyä

Opiskelijat, jotka vastasivat kyselyyn, kokivat että heidän saamansa palvelu on vastannut tarkoitusta. Vain muutamit vastasivat väittämään "Saamani palvelu on vastannut tarkoitusta" olevansa joko osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä. Nämä on havainnollistettu kuvassa 11, josta voi tarkemmin katsoa eri hyvinvointipalvelun vastauksia jaoteltuna. Vastaajat ovat arvioineet myös oppilaitospastoritoimintaa, vaikka palvelua ei ollut kukaan vastaajista käyttänyt.



Kuva 11. Saamani palvelu on vastannut tarkoitusta

Kyselyssä tiedusteltiin, mitkä ovat parhaita kanavia hyvinvointipalveluista tiedottamiseen. Vastaaja sai valita halutessaan useamman vaihtoehdon. Suosituin kanava oli internet-sivut (n=162). Seuraavaksi suosituimmat olivat Facebook (n=117), Moodle (n=106), infotilaisuudet korkeakoululla (n=103), sähköposti (n=98) sekä julisteet korkeakoulun ilmoitustauluilla (n=95). Myös avoimessa kysymyksessä "Mistä olet saanut tiedon palvelusta?" korostuivat infot (n=69), internet-sivut (n=54) ja vastaus "koulusta" (n=20). Muita vastauksia olivat opettajat, tutorit, kaverit ja Moodle, joka on oppilaitoksessa käytössä oleva internetpohjainen oppimisympäristö.

Opiskelijoiden toiveet ja kehitysehdotukset

Toteutetussa kyselyssä oli avoimia kysymyksiä, joihin opiskelijat pääsivät täydentämään valintojaan. Jokaiseen yksittäiseen hyvinvointipalveluun liittyen pystyi antamaan ehdotuksia/palautetta, sekä aivan kyselyn lopussa oli vielä avoin kohta toiveille ja kehitysehdotuksille.

Opiskeluterveys	tiedottaminen puhelinaika parempi/pidempi ajanvarausjärjestelmä helpommaksi lääkärille pääsy helpommaksi YTHS:n palvelut hammashuolto toimipisteen sijainti mielenterveyspalvelujen parantaminen
SaLUT	tiedottaminen enemmän lajivaihtoehtoja Imatran palveluiden parantaminen liikunta-aikataulujen muokkaaminen
Motiivi	tiedottaminen
Oppilaitospastori	tiedottaminen

Kuva 12. Opiskelijoiden toiveet ja kehittämissuhteet

Opiskeluterveydenhuoltoa kohtaan oli eniten lisätoiveita ja kehitysehdotuksia (kuva 12). Vastaajista 23 kaipasi lisää tiedottamista, yhdeksän parempaa/pidempää soittoaikaa, muutama vastaaja (n=7) toivoi ajanvarausjärjestelmän parantamista helppokäyttöisemmäksi ja lisäksi muutama (n=7) toivoi, että lääkärille pääsy olisi helpompaa. Toiveita oli myös koskien YTHS-palvelujen tarjoamista ammattikorkeakoulun opiskelijoille, hammashuollon lisäämistä tarjontaan sekä terveydenhuoltopalvelujen sijainnin parantamista. Myös paremmat mielenterveyspalvelut olivat joidenkin (n=3) vastaajien toiveissa.

SaLUT korkeakoululiikunnan tiedottamista toivottiin paremmaksi (n=16) ja korkeakoululiikunnan lajitarjontaan toivottiin enemmän vaihtoehtoja (n=5). Imatran palveluiden parantaminen (n=4) sekä liikunta-aikataulujen muokkaaminen koettiin myös tärkeäksi. Toiveet ja kehitysehdotukset koskien Motiivia ja oppilaitospastoritoimintaa liittyivät pääosin tiedottamisen parantamiseen.

Yllämainittujen lisäksi opiskelijat toivoivat yleisesti henkistä jaksamista tukevia palveluita, lisää liikuntaa, liikuntatapahtumia ja – tempauksia, (maksutonta)

hammashuoltoa, taukoliikuntaa, hierontaa ja fysioterapiaa sekä matalan kynnyksen liikuntaa.

Kyselytutkimuksella kerättiin käyttäjien kokemuksia heille tarjottavista hyvinvointipalveluista ja luotiin asiakasymmärrystä. Avoimilla kysymyksillä tarkennettiin tietoa käyttäjien tarpeista hyvinvointipalveluita kohtaan.

6.2 Palvelujen konseptointi

Kyselytutkimuksen tulokset esiteltiin kampusen monialaiselle hyvinvointitoimikunnalle joulukuussa 2017. Kokouksessa oli paikalla opiskelijaedustajia molemmista korkeakouluista sekä henkilöstöä yliopistolta, ammattikorkeakoulusta, opiskeluterveydenhuollosta ja seurakunnasta. Toimikunnan jäsenet käsittelivät 3-4 henkilön pienryhmissä kolmea eri teemaa learning cafe -menetelmällä. Learning cafe, eli oppimiskahvila, on keskusteluun, tiedon luomiseen ja siirtämiseen tarkoitettu yhteistoimintamenetelmä ryhmille (Innokylä 2017). Teemat olivat opiskelukyky ja siihen liittyvät eri tekijät, opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden saavutettavuus sekä innovointi. Nämä teemat nousivat kyselytutkimuksesta. Teemojen ympäriltä toivottiin avointa keskustelua ja ideointia sekä ammattilaisen näkemyksiä aihealueista. Jokaisen teeman käsittelyyn oli varattu kymmenen minuuttia aikaa.

Hyvinvointitoimikunnassa learning cafe -menetelmällä saatu materiaali analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla. Aineistolähtöinen tulkinta voi lähteä suoraan aineistosta (Kananen 2015, 93). Learning cafessa oli etukäteen laadittu teemat keskusteluille eli asiat oli jaettu asiasisältöihin. Teemoiksi oli valittu kyselyn tuloksista nousseet asiat sekä opiskelukyky. Kerätty aineisto pilkottiin teemojen mukaisesti, asiat pelkistettiin ja kirjoitettiin auki. Aineistosta nousi konkreettisia kehittämissuhteita.

Opiskelukyky – teema toi esiin sosiaaliseen, fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin liittyviä muuttujia. Sosiaaliset suhteet, vertaisryhmät, buddy – toiminta ja ryhmäytyminen auttaisi toimikunnan jäsenten mielestä opiskelijoiden hyvinvointia ja tätä kautta vahvistaisi opiskelukykyä. Opiskelutaitojen opettaminen ja johdatus opiskeluun sekä selkeät ohjeistukset läpi opiskeluvuosien ajan tukisivat oppimisista ja selviytymistä korkeakouluvuosista. Fyysistä hyvinvointia

parantaa ergonomian huomiointi, seisomatyöpisteet sekä Liikkuva opiskelu – hanke, jonka tarkoituksena on lisätä fyysistä aktiivisuutta ja opiskelukykyä. Henkistä hyvinvointia tukevana toimintana toimikunta nosti esiin elämänhallintataitojen huomioimisen ja tukemisen entistä vahvemmin.

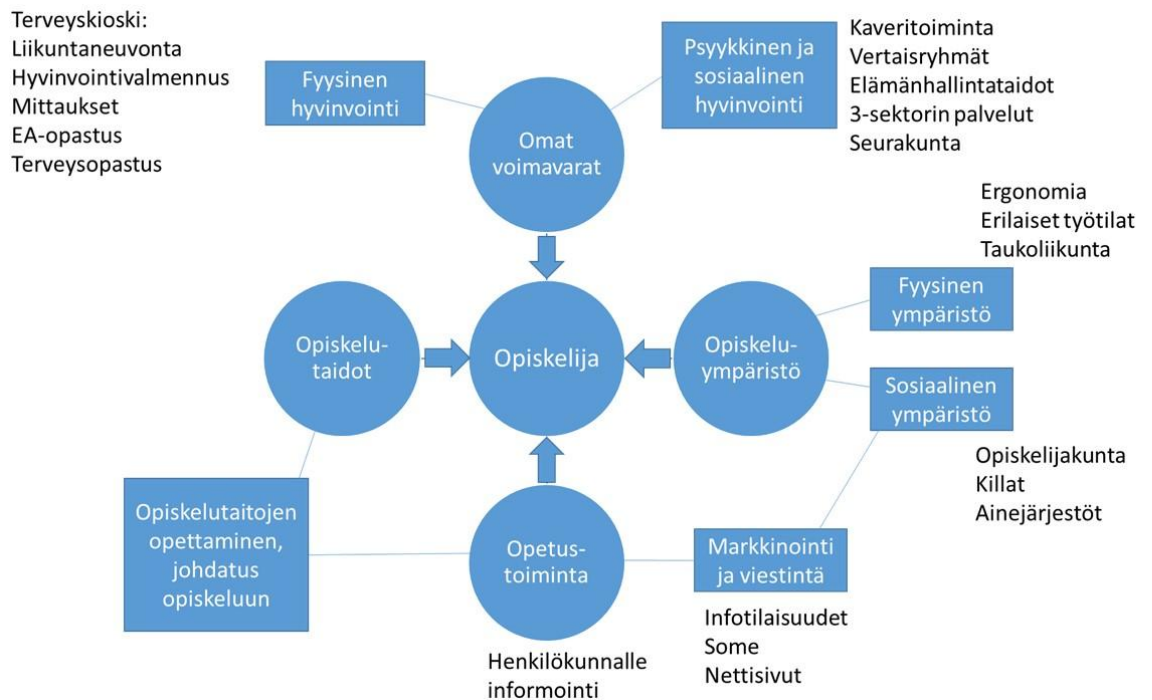
Opiskelijoiden hyvinvointipalvelujen saavutettavuus – teema keräsi ehdotuksia markkinoinnin parantamiseen ja tiedonkulun vahvistamiseen. Esille nousivat tutoropettajien ja – opiskelijoiden aktivointi sekä heidän laadukkaampi informointi koskien kampuksen hyvinvointipalveluja. Sosiaalisen median tehokkaampi käyttö oli myös toivottavaa. Kampuksen omat kanavat Activate Skinnarila – sosiaalisen median informaatiokanava sekä Alive – mediakonseptin hyödyntäminen ja tutuksi tuominen voisi toimikunnan mielestä lisätä tietoisuutta eri palveluista. Lisäksi fyysistä näkyvyyttä olisi tarpeen toimikunnan mielestä vahvistaa, mm. infotaulujen, ständitoiminnan sekä uusille opiskelijoille jaettavan materiaalin kautta.

Innovointi – teeman parissa pohdittiin opiskelijan hyvinvointia tukevia malleja ja toimintatapoja vapaasti, ilman rajoituksia. Toimikunta toivoi konkreettisia toimintoja, mm. terveystioskia, hiljaista huonetta, kasvokkain tiedottamista, liikunta-tutoroinnin kehittämistä, matalan kynnyksen ryhmiä sekä kampukselle tulevalle uudelle kuntosalille starttiryhmiä ja salikaveri – toimintaa.

Learning cafen jälkeen yhdistettiin aiemmin kyselytutkimuksella kerätty asiakasymmärrys sekä teemoittelussa saatu materiaali. Näitä materiaaleja hyödyntäen aloitettiin konseptointi, jossa otettiin huomioon uuden konsernin luoma palveluympäristö.

6.3 Mallinnus ja lanseeraus

Kyselyllä kerätyn aineiston mukaan opiskelijoille tarjottavien hyvinvointipalveluiden suurimmaksi haasteeksi nousivat palveluista tiedottaminen ja siihen liittyvät ongelmat. Palvelumuotoiluprosessissa keskityttiin tiedottamisen parantamiseen sekä uusien palveluiden innovointiin. Nykyiset palveluntuottajatahot saavat opinnäytetyöraportin ja tulokset, koskien omaa toimintoaan, joten tuloksia voi halutessaan hyödyntää omien palveluiden kehittämisessä. Tämä malli on laadittu korkeakoulukonsernille, sen toimintaympäristöön.



Kuva 13. Malli toteutuksesta

Koko mallin keskiössä on opiskelija. Opiskelukyky-kaavion mukaan omat voimavarat, opiskelu-ympäristö, opetustoiminta sekä opiskelutaidot ovat keskeisessä asemassa. Malli kokoaa kyselytutkimuksessa ja learning cafessa nousseita kokonaisuuksia yhteen.

Omat voimavarat – osio koostuu fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnista. Hyvinvointitoimikunnan learning cafessa saatujen tulosten perusteella esimerkiksi terveystioski voisi tulla uutena palveluna konsernin käyttöön. Kioskia voi toteuttaa ja ylläpitää esimerkiksi korkeakoululiikunta tai opiskeluterveydenhuolto. Myös fysioterapeutti-, terveydenhoitaja- ja/tai sairaanhoitaja-opiskelijat voivat toteuttaa sitä Motiivi hyvinvointipalvelujen kautta ohjaajan tai opettajan seurannassa. Kioskissa voidaan tehdä pieniä hoitotoimenpiteitä, kuten mitata verenpaineen tai verensokerin. Kioskissa voisi kysyä neuvoa terveystiosioissa, toteuttaa liikuntaneuvontaa sekä antaa esimerkiksi ensiaputaitojen opastusta. Terveystioski ei kuitenkaan korvaisi opiskeluterveydenhuoltoa vaan toimisi sen rinnalla. Tarvittaessa terveystioskista ohjattaisiin opiskeluterveydenhuollon pariin. Terveystioski antaisi mahdollisuuden sosiaali- ja terveystiosalan opiskelijoille päästä harjoittamaan työelämän taitoja ja asiakastyötä. Terveystioskin tulisi sijaita fyysisesti näkyvällä paikalla,

jotta opiskelijoiden olisi helppo hakeutua sen palveluiden pariin. Kun palvelut olisivat kootusti samassa paikassa, myös tiedottaminen helpottuisi.

Henkistä hyvinvointia voidaan vahvistaa kaveritoiminnan, vertaisryhmien, elämäntaitojen sekä henkilökohtaisen keskusteluavun tarjoamisella. Korkeakoulun kannattaa hyödyntää aktiivista kolmatta sektoria, heidän kokemusasiantuntijoita sekä koulutuksia. Nämä kaikki voisi yhdistää terveystietokoneiden palveluihin.

Opiskeluympäristö koostuu fyysisestä ja sosiaalisesta ympäristöstä. Fyysisen ympäristön huolehtiminen on korkeakoulun vastuulla. Ergonomian huomiointi, erilaisten ryhmätyötilojen olemassaolo ja ylläpito, sekä hiljainen huonekalustuksella takaavat hyvät olosuhteet opiskelulle. Fyysistä aktiivisuutta tuetaan taukoliikunnan ohjauksella sekä luomalla ilmapiiriä, jossa myös seisominen oppituntien aikana on sallittua. Fysioterapeuttiopiskelijoiden toteuttamat taukoliikuntatuokiot sekä oppitunneilla että tauoilla virkistävät ja lisäävät jaksamista. Henkilöstön kouluttaminen taukoliikunnan ohjaamiseen lisää aktiivisuutta tuntien aikana.

Palveluntarjoajien tulee entistä aktiivisemmin kiinnittää huomiota tiedottamiseen. Opettajien tulee olla tietoisia tarjolla olevista palveluista, jotta he pystyvät ohjaamaan opiskelijoita näiden piiriin. Pelkkä infotilaisuuden järjestäminen uusille opiskelijoille ei välttämättä riitä, vaan tietoa tulee kerrata säännöllisesti myös henkilöstölle. Aktiivinen ja ajantasainen viestintä on tärkeää ja se lisää avoimuutta korkeakoulu yhteisössä. Orientaatiopäivien jälkeen palveluntarjoajien on hyvä tulla opiskelijoiden lähelle, esimerkiksi standi-toiminnan kautta.

Mallia on koottu ylläolevien asioiden kautta. Suunnitellessa mallia on pidetty mielessä sen päätavoite; kehittää opiskelijoille toimivat hyvinvointipalvelut vastaamaan heidän tarpeitaan.

Tässä opinnäytetyössä lanseerausvaiheessa malli on tarkastettu ennen sen luovuttamista konsernille. Tavoitteena on, että mallia hyödynnetään ja sen vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti. Opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden

kehittämistä tulee jatkaa edelleen. Toteutusvaihetta seuraa ylläpitovaihe, jossa laadittua mallia kehitetään edelleen ja toimivuuden arvioimista jatketaan.

7 Pohdinta

Tässä luvussa pohditaan opinnäytetyön eettisiä näkökohtia, luotettavuutta sekä tarkastellaan saatuja tuloksia. Jatkotutkimusaiheet esitellään tämän luvun alla. Opinnäytetyön aiheen valinta tehtiin esitetyn tarpeen vuoksi ja se kiinnosti molempia opinnäytetyön tekijöitä. Tarve tuli ajankohtaiseksi uuden konsernin muodostumisen myötä.

7.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön tekijät työskentelivät osittain opinnäytetyön tekoaikana opiskelijoille tarjottavien hyvinvointipalveluiden parissa. Eettisesti jouduttiin pohtimaan opinnäytetyön tekijöiden suhtautumista vastauksiin, joita tutkimuksessa saatiin opiskelijoilta. Opinnäytetyön tekijöiden ennakkokäsitys/esiyymmärrys kirjoitettiin ylös ja tarkasteltiin sen vaikutusta suhteessa opinnäytetyön tuloksiin. Esiyymmärrys kirjoitettiin paperille, jotta pystyttiin tarvittaessa palaamaan ja vertaamaan sitä kyselyn tuloksiin. Tutkimus toteutettiin objektiivisesti eli puolueettomasti niin, että tutkijan vaihtaminen ei muuttaisi tutkimuksen tuloksia (Heikkilä 2014, 29).

Kysely toteutettiin niin, ettei kukaan opiskelija henkilöitynyt siihen vastatessaan. Kysely oli luottamuksellinen eikä tietoja käytetty väärin missään vaiheessa tutkimusta. Tutkimuksen tarkoitus ja käytötapa selvitettiin kyselylomakkeen saatesanoissa vastaajille. Vastaamalla kyselyyn, opiskelija antoi luvan käyttää vastauksiaan tutkimuksessa. Tiedonkeruussa ei kysytty epäolennaisia taustatietoja. Ennen tutkimuksen toteuttamista anottiin tutkimuslupa Saimaan ammattikorkeakoululta.

Kirjallisuutta etsiessä pohdittiin lähdekritiikin merkitystä. Etenkin internetissä erilaisia lähteitä on paljon tarjolla. Internet-lähteistä löydettyssä aineistossa oli oltava tieto tekijöistä ja julkaisijasta, maininta milloin sivut on laadittu ja keskeisen sisällön tuli löytyä helposti (Helmet 2017). Kirjoista pyrittiin etsimään korkeintaan 10 vuotta vanhoja lähteitä, jotta tieto ei olisi vanhentunutta.

Kehittämistutkimus ei ole oma tutkimusotteensa, vaan tarpeen mukaan laadullisesta tai määrällisestä tutkimuksesta tutkimuskohteen ratkaisun tuottamiseksi laadittu sopiva kooste. Tämän vuoksi sen luotettavuustarkastelu on haasteellista. Luotettavuutta tulee arvioida niiden menetelmien avulla, joita käytetään (määrällinen/laadullinen). Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa pyritään siihen, että muutosprosessi onnistuisi mahdollisimman hyvin ja luotettavan tuloksen aikaansaamiseksi tehdään ennakkosuunnitelma, jolla pyritään varmistamaan tulosten oikeellisuus. Kyselyn osalta luotettavuutta tarkastellaan kahden käsitteen avulla. Nämä ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tulokset ovat pysyviä, eivätkä sattumia. Jos tutkimus uusitaisiin, saataisiin samat tutkimustulokset. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkitaan oikeita asioita. (Kananen 2015, 111–112.) Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen esitestaus lisäsi luotettavuutta. Kyselylomakkeessa esitetyt kysymykset antoivat vastauksia tutkimustehtävälle.

Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena oli kuvata opiskelijoille tarjottavien hyvinvointipalveluiden nykytilaa ja kehittää hyvinvointipalveluita muuttuvassa toimintaympäristössä. Etuna koettiin se, että molemmat opinnäytetyöntekijät olivat työskennelleet näiden palveluiden parissa. Opinnäytetyön tekijöiden vankka kokemus palveluiden käytännön järjestämisestä helpotti kokonaiskuvan ja nykytilan hahmottamista.

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen tarkoituksena oli kerätä ammattikorkeakoulun opiskelijoiden käyttökokemuksia tarjolla olevista hyvinvointipalveluista ja hankkia asiakasymmärrystä palveluihin liittyen. Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 7,1 %. Kysely oli auki kahden viikon ajan, joten se saattoi rajata vastaajamäärää. Vastaajia oli jokaiselta koulutusosalta, korkeakoulun molemmilta kampuksilta, jokaiselta opiskeluvuodelta sekä eri ikäluokista. Kyselyyn vastasi myös kansainvälisiä opiskelijoita, mutta niukasti (n=8). Vastaajamäärät jakautuivat epätasaisesti eri koulutusalojen kesken, mutta edustivat melko hyvin perusjoukkoa eli koulun tutkinto-opiskelijoiden jakaumaa niin iän kuin koulutusalojen suhteen. Saimaan ammattikorkeakoulussa on eniten sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, ja tämä näkyi myös vastaajien koulutusalojakaumassa. Kyselyllä saatiin asiakasymmärrystä kerättyä ja pystyttiin luomaan sen pohjalta uudelle konsernille malli opiskelijoiden hyvinvointipalveluista.

7.2 Tulosten pohdinta

Kyselyssä vastaajat olivat arvioineet oppilaitospastoritoimintaa ja sen käytettävyyttä, vaikka kukaan ei ollut näitä palveluita hyödyntänyt. Vastaukset ovat siis mielikuvia tästä palvelusta, eivät varsinaisia käyttökokemuksia. Mielikuvilla on kuitenkin suuri merkitys palvelujen houkuttelevuutta ajatellen: onko onnistuttu luomaan positiivinen mielikuva palvelusta vai ei.

Tuloksista käy ilmi, että opiskelijat pääosin tietävät millaisia hyvinvointipalveluita heille tarjotaan. Opiskelukykymallin mukaisesti vastaajilla on tulosten mukaan siis tiedossa, kuinka he voivat vahvistaa omia voimavarojaan. Palveluiden piiriin hakeutuminen on kiinni jokaisesta yksilöstä: toisille kynnys on matala ja toisille taas liian suuri. Esimerkiksi korkeakoululiikuntaan osallistumisen kynnyksestä on pyritty madaltamaan, mutta edelleen osa opiskelijoista kokee, ettei tarjonta tavoita kaiken tasoisia liikkujia. YTHS:n tekemään korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimukseen (2016) verrattuna Saimaan amk:n opiskelijat olivat tämän oppinäytetyön tulosten perusteella käyttäneet enemmän opiskeluterveydenhuollon sekä SaLUT korkeakoululiikunnan palveluja, kuin mitä vastaavat palvelut ja luvut YTHS:n tutkimuksessa olivat.

Berryn & Bendapudin (2007) tutkimuksessa selvitettiin terveydenhuollon parhaimpia sekä huonoimpia palvelukokemuksia. Terveydenhuoltoyksiköiden arvoa lisää henkilöstön ajankäyttö ja asiantuntemus, käytettävissä oleva välineistö ja laitteisto sekä fyysiset tilat. (Berry & Bendapudi 2007, 111–122.) Opiskeluterveydenhuollon palveluita on pyritty tuomaan opiskelijoiden lähelle, kampusalueelle. Kuitenkaan kaikille palvelut eivät ole riittävän helposti saatavilla.

Opiskelukykymallin mukaisesti opiskeluympäristöön on voitu hyvinvointipalveluilla luoda yhteisöjä opiskelijoille. Esimerkiksi korkeakoululiikunnan palveluissa yhteisö muodostuu tietyn liikuntaryhmän kesken. Kun opiskelija tuntee kuuluvansa johonkin yhteisöön, hän voi paremmin. Lamblin, Murawski, Whittle & Fornito (2017) ovat tutkimuksessaan huomanneet sosiaalisten suhteiden edistävän terveyttä ja hyvinvointia. Macrynika, Miranda & Soffer (2018) tutkimuksessaan toteavat yhteenkuuluvuuden puutteen aiheuttavan

nuorilla ja aikuisuuden kynnyksellä olevilla herkemmin mm. itsemurhan ajatuksia. Heidän tutkimuksessa osallistujat olivat 17- 37 – vuotiaita.

Palvelujen konseptointivaiheessa kampuksen hyvinvointitoimikunta tuotti tuloksena käytännönläheisiä ehdotuksia ja toimintatapoja. Kaikilla hyvinvointitoimikunnan jäsenillä oli kokemusta opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden parissa toimimisesta, joten tuloksia voitiin pitää tarpeenmukaisina. Hyvinvointitoimikunnan tiukasta aikataulusta johtuen learning cafe -työskentely jäi yhteenvedon puolesta hieman lyhyeksi. Mahdollisia ideoita tai ajatuksia olisi voinut vielä syntyä, jos käsittelyyn olisi ollut käytettävissä enemmän yhteistä aikaa. Johdatus learning cafe -työskentelyyn tapahtui kyselytutkimuksen tulosten kautta, joten tämä saattaa näkyä hyvinvointitoimikunnan tuotoksessa.

Tulosten pohjalta, asiakasymmärrystä hyödyntäen, laadittu hyvinvointipalveluiden malli keskittyy viestinnän, tiedonkulun ja palveluiden tutuksi tuomisen parantamiseen. Kyselyn tuloksista näkyy selvästi se, että opiskelijat eivät tiedä heille tarjolla olevista palveluista ja näin ollen moni jättää hyödyntämättä mahdollisuudet käyttää hyvinvointipalveluja. Ajantasainen tieto ja toimintojen juurruttaminen opiskelijayhteisölle on tärkeää. Vaikka palvelut on suunnattu opiskelijoille, niin yhtä tärkeää on se, että henkilökunta tietää olemassa olevan palvelutarjonnan. Heidän tulee olla tietoisia palveluista, jotta he pystyvät kertomaan niistä ja ohjaamaan opiskelijoita palveluiden piiriin. Mallissa huomioidaan myös innovoinnilla saadut ideat sekä opiskelijoiden esittämiä toiveita.

Ammattikorkeakoulussa eri koulutusohjelmien kestot vaihtelevat. Lisäksi opiskelijoilla on mahdollisuus suorittaa opinnot omaan tahtiinsa. Tämän vuoksi on tärkeää, että opiskelija tiedostaa hänelle tarjottavat palvelut varhaisessa vaiheessa, jotta osaa niitä tarpeen tullen myös hyödyntää. Palvelut ovat opiskelijalle pääosin maksuttomia tai hinnaltaan edullisia. SaLUT korkeakoululiikunta saa keväällä 2018 käyttöönsä uuden kuntosalin, joten käytössä olevat liikuntatilat ja -välineistöt kohenevat selvästi nykyiseen verrattuna.

Opinnäytetyön tuotoksena laadittiin malli opiskelijoille tarjottavista hyvinvointipalveluista uudelle LUT-konsernille. Toiveena on, että vähintään keskusteluun konsernissa nousee opiskelijoiden hyvinvointia tukevat

palvelumuodot. Konsernin etu on hyvinvoiva opiskelija, joka valmistuu odotusajassa.

Sosiaali- ja terveystalouden uudistus (SOTE-uudistus) on tulossa voimaan 1.1.2020 ja siinä koko julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto uudistetaan. Tuolloin vastuu palvelujen järjestämisestä siirtynee 18 uudelle maakunnalle. Uudistuksen tavoitteena on palveluja, terveyttä ja yhdenvertaisuutta. Yhtenä erillisenä tavoitteena on vähentää ihmisten eroja hyvinvoinnissa ja terveydessä. (Alueuudistus.) Vielä ei tiedetä vaikuttaako SOTE-uudistus opiskelijoille tarjottaviin hyvinvointipalveluihin.

Jatkotutkimusaiheeksi ehdotetaan opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden vaikuttavuuden tutkimista. Jos uusi konserni tekee muutoksia opiskelijoiden hyvinvointipalveluihin, voisi muutosten vaikuttavuutta arvioida esimerkiksi vuoden käytön jälkeen. Lisäksi tarjolla olevien hyvinvointipalvelujen jatkuva seuranta on tärkeää. Asiakaspalaute ja toiminnan kehittäminen tuovat lisäarvoa palveluille ja vahvistavat näin ollen myös käytettävyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Toiminnalliseksi opinnäytetyöksi ehdotetaan tämän tutkimuksen pohjalta tiedotus-/infopäivää, jossa opiskelijoille tarjottavia hyvinvointipalveluita markkinoidaan. Myös tarkemman markkinointisuunnitelman ja tiedottamiseen tähtäävän opinnäytetyön tekeminen olisi ajankohtaista. Edellä mainitun opinnäytetyön voisi tehdä yhdessä liiketalouden markkinointipuolen opiskelijoiden kanssa.

Kuvat

Kuva 1. Opiskelukykymalli, s. 7

Kuva 2. Viikoittainen liikuntapiirakka, s. 9

Kuva 3. Palvelumuotoilu tässä työssä, s. 21

Kuva 4. Vastaajien koulutusajakauma, s. 24

Kuva 5. Palvelua käyttäneiden määrät, s. 25

Kuva 6. Tietoisuus palveluista, s. 26

Kuva 7. Löydän helposti tietoa palveluista, s. 26

Kuva 8. Palvelua on helppo käyttää, s. 27

Kuva 9. Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun, s. 27

Kuva 10. Palvelun käytöstä on ollut minulle hyötyä, s. 28

Kuva 11. Saamani palvelu on vastannut tarkoitusta, s. 29

Kuva 12. Opiskelijoiden toiveet ja kehittämissuhteet, s. 30

Kuva 13. Malli toteutuksesta, s. 33

Lähteet

- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveystalouden palvelujen kehittämiseen. Painokiila Oy, Nummela.
- Alueuudistus. Mikä on sote-uudistus? <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>. Luettu 8.10.2017.
- Ansala, J. 2011. Hyvä korkeakoululiikunta suosituksien. Opiskelijoiden liikuntaliitto ry. Juvenes Print. Tampere.
- Anttalo-Peltonen, L. Koulutussihteeri. Saimaan ammattikorkeakoulu. Haastateltu 4.5.2017.
- Berry, L. & Bendapudi, N. 2007. Health care: A Fertile Field for Service Research. *Journal of Service Research* 10/2007, 111–122.
- EUROSTUDENT VI –tutkimus. Opetus- ja kulttuuriministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-500-6>. Luettu 8.10.2017.
- Feld, L.D. & Shusterman A. 2015. Into the pressure cooker: Student stress in college preparatory high schools. *Journal of Adolescence* 41. 31-42.
- Finlex a. Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932>. Luettu 23.9.2017.
- Finlex b. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>. Luettu 25.9.2017.
- Finlex c. Oppilas- ja opiskeluhuoltolaki 30.12.2013/1287. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20131287#L2P9>. Luettu 23.9.2017.
- Finlex d. Terveystaloulaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>. Luettu 25.9.2017.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Porvoo: Edita.
- Helmet 2017. [http://www.helmet.fi/fi-FI/Lapset/Tiedonhaku/Tunnista_luotettava_tieto\(2592\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Lapset/Tiedonhaku/Tunnista_luotettava_tieto(2592)). Luettu 19.9.2017.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Honkamäki, T., Reponen, M., Mäkelä, L., Pohjonen, S. 2016. Mikä on konserni. Konsernitilinpäätöksen laadinta. Liettua: BALTO print.
- Indiana State University 2017. <https://www.indstate.edu/health-center>. Luettu 27.9.2017.
- Innokylä 2017. Learning cafe eli oppimiskahvila. <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>. Luettu 19.9.2017.

- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja.
- Kauranen, K. 2014. Lihas – rakenne, toiminta ja voimaharjoittelu. Lihasvoimaharjoittelu. Liikuntalääketieteellinen seura. Helsinki.
- Kosonen, S. Oppilaitospastori. Lappeenrannan seurakuntakunnat. Lappeenranta. Haastateltu 27.1.2017.
- Kunttu, K., 2011. Opiskelukyky. Teoksessa Kunttu, K., Komulainen, A., Makkonen, K., Pynnönen, P. 2011 (toim.). Opiskeluterveys. Duodecim. Helsinki.
- Kunttu, K., Pesonen T., Saari, J. 2016. Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimus 2016. Ylioppilaiden terveydenhuoltosäätiö, Helsinki.
- Käypä hoito –suositukset, liikunta. 2016. Duodecim. <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/potilaalle/suositus?id=khp00077>. Luettu 2.10.2017.
- Lamblin, M., Murawski, C., Whittle, S. & Fornito, A. 2017. Social connectedness, mental health and the adolescent brain. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, Volume 80. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0010440X16306794?via%3Dihub>. Luettu 27.2.2018.
- Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2016. Yliopiston esittely. <http://www.lut.fi/tutustu-meihin/yliopiston-esittely>. Luettu 28.1.2017.
- Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2017. LUT-konsernin strategia ja johtamismalli muotoutumassa. https://www.lut.fi/uutiset/-/asset_publisher/h33vOeufOQWn/content/lut-konsernin-strategia-ja-johtamismalli-muotoutumassa. Luettu 14.1.2018.
- Leskinen, T. & Hult, H-M. 2010. Kokonaisvaltainen hyvinvointi. Tammi.
- Macrynika, N., Miranda, R. & Soffer, A. 2018. Social connectedness, stressfull life events, and self-injurious thoughts and behaviors among young adults. *Comprehensive psychiatry*; Volume 80. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0010440X16306794?via%3Dihub>. Luettu 27.2.2018.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tammerprint Oy.
- Moritz, S. 2009. Service Design -Practical access to an evolving field. Köln International School of design.
- Murphy, M., Murphy, N., MacDonncha, C., Woods, C., Byrne, N., Ferguson, K. & Nevill, A. 2016. Student Activity and Sports Study Ireland (SASSI). WWW-dokumentti. <http://www.studentsport.ie/wp-content/uploads/2016/02/SASSI-Full-Report-Without-Appendices..pdf>. Luettu 4.10.2017.

Nupponen, R. 2011. Masennus ja ahdistuneisuus. Teoksessa: Fogelholm, M., Vuori, I. & Vasankari, T. (toim.) Terveysliikunta. 2. uud. P. Hki: Duodecim, 2011:176-184.

Opetushallinnon tilastopalvelu Vipunen. https://vipunen.fi/fi-fi/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/fi-fi/Raportit/Ammattikorkeakoulujen%20uudet%20opiskelijat%20-%20amk.xlsb. Luettu 17.12.2017.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017. Korkeakoulut, tiedelaitokset ja muut julkiset tutkimusorganisaatiot. <http://minedu.fi/korkeakoulut-ja-tiedelaitokset>. Luettu 17.12.2017.

Opiskelijaliikuntaliitto 2017. Korkeakoululiikunnan suositusten päivitystyö on käynnistynyt. <http://www.oll.fi/korkeakoululiikunnan-suositusten-paivitystyoy-kaynnistynyt/> Luettu 7.6.2017.

Saimaan ammattikorkeakoulu 2016a. Opiskeluterveydenhuolto. <https://www.saimia.fi/fi-FI/opiskelu/opintososiaaliset-asiat/opiskeluterveydenhuolto>. Luettu 15.1.2017.

Saimaan ammattikorkeakoulu 2016b. Opiskelua tukeva toiminta. <https://www.saimia.fi/fi-FI/opiskelu/opiskelua-tukeva-toiminta>. Luettu 24.2.2018.

Saimaan ammattikorkeakoulu 2016c. Hyvinvointipalvelut. <https://www.saimia.fi/fi-FI/palvelut/hyvinvointipalvelut>. Luettu 13.12.2016.

Saimaan ammattikorkeakoulu 2016d. Esittely. <https://www.saimia.fi/fi-FI/esittely>. Luettu 30.11.2016.

Saimaan korkeakoululiikunta 2015. www.salut.fi. Luettu 30.11.2016.

Saimaan korkeakoululiikunta 2018. Ryhmäliikunta. <http://www.salut.fi/fi/liikuntapalvelut/ryhmaliikunta>. Luettu 10.1.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Opiskeluterveydenhuollon opas. Opiskelu työnä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Opiskeluterveydenhuolto. <http://stm.fi/opiskeluterveydenhuolto>. Luettu 30.11.2016.

Studentum 2017. Yliopistot ja korkeakoulut. <https://www.studentum.fi/koulutustyyppit/yliopistot-2152#readmore>. Luettu 10.1.2017.

THL 2015. Hyvinvointi. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>. Luettu 26.5.2017.

THL 2016. Nuorten palvelujen järjestämisen malleja Manner-Suomessa: Puhelinhaastattelujen raportti. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-750-3>. Luettu 23.9.2017.

THL a. Mielen terveys. <https://www.thl.fi/fi/web/terveyden-edistaminen/toimijat/terveyden-edistaminen-eri-toimialoilla/terveyden-ja-hyvinvoinnin-edistaminen-ammattillisessa-koulutuksessa/mielen-hyvinvointi>. Luettu 1.12.2017.

THL b. Peruspalvelut. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut>. Luettu 23.9.2017.

UKK-instituutti 2017. Liikuntapiirakka aikuisille. <http://www.ukkinstituutti.fi/liikuntapiirakka/liikuntapiirakka-aikuisille>. Luettu 6.1.2018.

University of Salford 2017. <http://www.salford.ac.uk/>. Luettu 22.9.2017.

University of Tartu 2017. <http://www.ut.ee/en>. Luettu 22.9.2017.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Bookwell Oy, Juva.

Webropol Oy. <http://www.webropol.fi>. Luettu 2.12.2016.

Liite 1. Saatekirje kyselyyn vastaajille

Hyvä kyselyyn vastaaja,

Opiskelemme Saimaan ammattikorkeakoulussa Terveiden edistämisen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja tutkimme opinnäytetyössämme Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kokemuksia heille tarjottavista terveys- ja hyvinvointipalveluista. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Saimaan ammattikorkeakoulun kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa nykyiset opiskelijoille tarjolla olevat terveys- ja hyvinvointipalvelut, kokemukset niiden käytöstä ja kerätä toiveita ja kehitysehdotuksia opiskelijoilta. Opinnäytetyön kyselyn tuloksien pohjalta luomme malliehdotuksen palveluiden järjestämisestä, joten vastauksesi on meille tärkeä!

Kyselyllä kerätyt tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyytesi säilyy koko tutkimuksen ajan, et ole tunnistettavissa kyselyaineiston käsittelyvaiheessa tai lopullisessa opinnäytetyössä. Kaikki kerätty aineisto hävitetään asianmukaisesti.

Terveisin Hanna Bohm & Tiia Kruuskopf

Liite 2. Saatekirje kyselyyn vastaajille (englanniksi)

Dear questionnaire recipient,

We are Master's degree students in the Department of Health Care and Social Services at Saimaa University of Applied Sciences. In our thesis, we study the experiences of the SUAS students on all health and wellness services offered to them on campus. The Saimaa University of Applied Sciences is an official partner of the study.

The aim of the study is to collect information on all available student health and wellness services as well as the student experiences of these services. Additionally, we want to gather ideas on developing these services based on hopes and suggestions of the consumers of the services. The study will be used to create a new model on how the health and wellness services could be organized, so your answers are very important to us!

All the data you provide is strictly confidential and your anonymity will be guarded throughout the study process. You cannot be recognized based on any of your answers during the information collection process or in the final thesis itself. All collected information will be destroyed after it has been analyzed and reported in the thesis.

Sincerely,
Hanna Bohm and Tiia Kruuskopf

Liite 3. Opiskelijoiden hyvinvointipalvelukysely

Tämä kysely on osa Saimaan amk:n sosiaali- ja terveysalan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä, jonka aiheena on opiskelijoiden hyvinvointipalvelut.

Vastaaminen vie aikaa noin 5-10 minuuttia.

Kyselyn tulokset käsitellään luottamuksellisesti eikä vastauksia pysty yksilöimään tai kohdistamaan vastaajaan.

Taustatiedot

1. Sukupuolesi?

- Nainen
- Mies

2. Ikäsi?

- 18-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- yli 46 v.

3. Mikä on kansalaisuutesi?

- Suomi

Muu, mikä? _____

4. Millä koulutuslallalla opiskelet?

- Sosiaali- ja terveyslala
- Tekniikka
- Liiketalous
- Hotelli- ja ravintola-ala
- Kuvataide

5. Minkä lukuvuoden opiskelija olet?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 tai yli

Hyvinvointipalveluiden käyttökokemukset

6. Oletko tietoinen seuraavista opiskelijapalveluista?

	Kyllä	En	Olen kuullut, mutta en tiedä mitä palveluja tarjotaan
Opiskeluterveydenhuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SaLUT korkeakoululiikunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motiivi hyvinvointipalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Oppilaitospastoritoiminta ○ ○ ○

7. Mitä opiskelijoiden hyvinvointipalveluita olet käyttänyt? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Opiskeluterveydenhuolto
- SaLUT korkeakoululiikunta
- Motiivi hyvinvointipalvelut
- Oppilaitospastoritoiminta
- En ole käyttänyt kyseisiä palveluja

8. Jos et ole käyttänyt yllä olevia palveluja, niin miksi et?

9. Mistä olet saanut tiedot yllä olevien palvelujen olemassaolosta?

10. Arvioi seuraavia väittämiä koskien opiskeluterveydenhuoltopalveluja.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En ole käyttänyt palvelua
Löydän helposti tietoa saatavilla olevista palveluista.	○	○	○	○	○
Palvelua on helppo	○	○	○	○	○

käyttää.

Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun.

Palvelun käytöstä on ollut minulle hyötyä.

Saamani palvelu on vastannut tarkoitusta.

11. Mitä toiveita, kehitysehdotuksia tai ideoita Sinulla on koskien opiskeluterveydenhuoltopalveluja?

12. Arvioi seuraavia väittämiä koskien SaLUT korkeakoululiikunnan palveluja.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En ole käyttänyt palvelua
Löydän helposti tietoa saatavilla olevista palveluista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelua on helppo käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun käytöstä on ollut minulle hyötyä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamani palvelu on	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

vastannut tarkoitusta.

13. Mitä toiveita, kehitysehdotuksia tai ideoita Sinulla on koskien SaLUT korkeakoululiikunnan palveluja?

14. Arvioi seuraavia väittämiä koskien Motiivi hyvinvointipalveluja.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En ole käyttänyt palvelua
Löydän helposti tietoa saatavilla olevista palveluista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelua on helppo käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun käytöstä on ollut minulle hyötyä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamani palvelu on vastannut tarkoitusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Mitä toiveita, kehitysehdotuksia tai ideoita Sinulla on koskien Motiivi hyvinvointipalveluja?

16. Arvioi seuraavia väittämiä koskien oppilaitospastoritoimintaa.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En ole käyttänyt palvelua
Löydän helposti tietoa saatavilla olevista palveluista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelua on helppo käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun käytöstä on ollut minulle hyötyä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamani palvelu on vastannut tarkoitusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Mitä toiveita, kehitysehdotuksia tai ideoita Sinulla on koskien oppilaitospastoritoimintaa?

18. Mikä on mielestäsi paras kanava hyvinvointipalvelujen tiedottamiseen? Voit valita halutessasi usean vaihtoehdon.

- Julisteet oppilaitoksen ilmoitustauluilla
- Internet-sivut

- Sähköposti
- Facebook
- Instagram
- Moodle
- Infotilaisuudet (esim. standit tai tiedotustilaisuudet)
- Joku muu, mikä? _____

19. Mitä hyvinvointipalveluja opiskelijana kaipaisit? Millaiset palvelut lisääisivät mielestäsi opiskelijoiden hyvinvointia?

Kiitos vastauksestasi! Jos haluat osallistua SaLUT liikuntapassien arvontaan, täytä yhteystietosi [täällä](#).

Vastauksia ei pystytä yhdistämään yhteystietoihin.

Liite 4. Wellness service questionnaire for students in Saimaa UA

This questionnaire is a part of thesis, in a Masters degree in Social and health care at Saimaa University of Applied Sciences. The subject is wellness services for students.

Responding to this questionnaire takes about 5-10 minutes. The results of the survey are handled confidentially and the answers can not be identified or targeted by the respondent.

Background information

1. Are you a

- Woman
- Man

2. Your age?

- 18-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- over 46 years

3. What is your nationality?

- Finnish
- Other - please, specify below _____

4. In which degree program are you studying?

- Social Services and Health Care

- Technology
- Business Administration
- Hotel, Restaurant and Tourism
- Fine Arts

5. In which year are you studying?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 or more

Feedback on wellness services

6. Which student service are you aware?

	Yes	No	I have heard, but I don't know what they are offering
Student Health Services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SaLUT Sports	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motiivi Wellness Services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
School Pastor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. What student services have you used? You can choose several.

- Student Health Services
- SaLUT Sports
- Motiivi Wellness Services
- School Pastor
- I haven't use any of these

8. If you haven't used these services, why not?

9. From where did you hear about these services?

10. Evaluate the following statements regarding student health care services.

	I completely agree	I partly agree	I partly disagree	I completely disagree	I haven't used
I can easily find information about available services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service is easy to use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have been pleased with the service I have gotten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Using the services has been beneficial to me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service I received answered my needs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Do you have any hopes, suggestions or ideas concerning student health care services?

12. Evaluate the following statements regarding SaLUT Sports.

	I completely agree	I partly agree	I partly disagree	I completely disagree	I haven't used
I can easily find information about available services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service is easy to use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have been pleased with the service I have gotten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Using the services has been beneficial to me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service I received answered my needs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Do you have any hopes, suggestions or ideas concerning SaLUT Sports?

14. Evaluate the following statements regarding Motiivi Wellness Services.

	I completely agree	I partly agree	I partly disagree	I completely disagree	I haven't used
I can easily find information about available services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service is easy to use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I have been pleased with the service I have gotten

Using the services has been beneficial to me

The service I received answered my needs

15. Do you have any hopes, suggestions or ideas concerning Motiivi Wellness Services?

16. Evaluate the following statements regarding School Pastor.

	I completely agree	I partly agree	I partly disagree	I completely disagree	I haven't used
I can easily find information about available services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service is easy to use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have been pleased with the service I have gotten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Using the services has been beneficial to me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service I received answered my needs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Do you have any hopes, suggestions or ideas concerning School Pastor?

18. What do you think is the best channel for communicating of wellness services?

You can choose multiple options if desired.

- Posters on the school's notice boards
- Web pages
- E-mail
- Facebook
- Instagram
- Moodle
- Infos (eg. stands or press conferences)
- Some other channel – please, specify _____

19. In your opinion, what kind of services would increase the well-being of the student community?

Thank you for your answer. If you want to participate in SaLUT sports pass lottery, [click here](#).