

Maiju Kyllönen & Mira Tampio

**MUHOKSEN KUNNAN PALVELUIDEN LAATU  
KUNTALAISTEN SILMIN**

**MUHOKSEN KUNNAN PALVELUIDEN LAATU  
KUNTALAISTEN SILMIN**

Maiju Kyllönen &  
Mira Tampio  
Opinnäytetyö  
Syksy 2012  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

---

Tekijät: Maiju Kyllönen ja Mira Tampio

Opinnäytetyön nimi: Muhoksen kunnan palveluiden laatu kuntalaisten silmin

Työn ohjaaja: Outi Sutinen

Työn valmistumislukukausi ja –vuosi: Syksy 2012

Sivumäärä: 57 + 7

---

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää Muhoksen kuntalaisten tyytyväisyyttä kunnan tarjoamiin peruspalveluihin sekä sitä, miten kunta nähdään asiakaspalvelijana. Tutkimus rajattiin koskemaan opetus- ja varhaiskasvatuspalveluita sekä terveyspalveluita. Toimeksiantajana toimi Muhoksen kunta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada kattavasti vastauksia, joissa selviää Muhoksen kuntalaisten mielipide kunnan palveluihin. Tavoitteena oli myös, että Muhoksen kunta pystyy hyödyntämään tutkimustuloksia oman toimintansa suunnittelussa. Lisäksi tavoitteena oli tehdä hyvä ja kattava opinnäytetyö.

Tietoperustassa käsiteltiin palvelun käsitettä, palveluprosessia, palvelun laatua ja laadun mittareita sekä koettua palvelun laatua. Lisäksi viitekehyksessä käsiteltiin kunnan palvelujärjestelmää ja kunnallisia peruspalveluita keskittyen opetus- ja varhaiskasvatuspalveluihin sekä terveyspalveluihin. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta, ja kyselyt suoritettiin kahden eri kyselylomakkeen avulla. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Muhoksen kunnan peruskoulu- ja päiväkotikäisten lasten vanhemmat, jotka käyttivät Wilma – ohjelmaa, sekä ajalla 2.7.2012–3.9.2012 Muhoksen kunnan terveyskeskuksessa vierailleet asiakkaat.

Tutkimustuloksista selvisi, että suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä Muhoksen kunnan opetus- ja varhaiskasvatuspalveluihin sekä terveyspalveluihin. Kummankin kyselyn tuloksista kuitenkin ilmeni, että osa vastaajista ei pitänyt henkilöstömäärää riittävänä ja joidenkin vastaajien mielestä ryhmäkoot olivat liian suuria. Henkilökuntaa tulee palkata lisää tai resursseja kohdentaa tehokkaammin. Myös avustajia ja harjoittelijoita pitää myös hyödyntää enemmän. Kunnan kehittäessä palveluitaan tulevaisuudessa myös tämä tutkimus voidaan toteuttaa uudelleen Muhoksen kuntalaisten mielipiteen selvittämiseksi.

---

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, kunta, kvantitatiivinen tutkimus, palvelun laatu, palveluprosessi, kunnalliset peruspalvelut

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business economics

---

Authors: Maiju Kyllönen & Mira Tampio  
Title of thesis: The quality of services evaluated by municipal citizens in Muhos  
Supervisor: Outi Sutinen  
Term and year the thesis was submitted: Autumn 2012  
Number of pages: 57+7

---

The objective of this thesis was to investigate the satisfaction of municipal citizens of Muhos in education and daycare services and health services. Furthermore, the objective was to investigate the role of municipality as a customer servant. This thesis was accomplished as an assignment for the municipality of Muhos. The overall purpose of the study was to get enough answers to examine the opinions for the quality in services by municipal citizen of Muhos. A suggested improvement of public services was also enquired. The aim of this thesis was to make a comprehensive thesis.

The theoretical background of the study focused on municipal services system and public services. Moreover, quality of services and indicators of services were described. The study was based on quantitative methodology. Two different questionnaires were formulated. The first questionnaire was in paper format and the second questionnaire was accessible on the Internet. The questions in the inquiry focused on the quality of services. The target group for this thesis was municipal citizens who use these services. The results can be used in making decisions on how to improve public services.

According to the results most of the municipal citizens were satisfied with public services in Muhos. In both questionnaires informants mentioned the insufficiency of personnel. It was also mentioned that group sizes were too big. The personnel should be increased or reorganized efficiently. Interns should also be used more. The research could be reconducted to see how the municipality of Muhos has accomplished to improve education and daycare services and health services according the results.

---

Keywords: customer satisfaction, municipality, public services of municipality, quality of service, quantitative method



LIITTEET ..... 57

# 1 JOHDANTO

Suomessa on tällä hetkellä käynnissä koko maan kattava kunta- ja palvelurakenteen uudistus, ns. Paras-hanke, jonka tavoitteena on varmistaa palveluiden saatavuus koko maassa sekä saavuttaa elinvoimainen, toimintakykyinen ja eheä kuntarakenne. (Suomen Kuntaliitto 2012, hakupäivä 31.3.2012.) Parashankkeen myötä Suomen kuntakartalta poistuu noin sata kuntaa, ja kuntaliitokset ovat pääasiassa keskittyneet haja-asutusalueille ja pienten keskusten ympärille. Hanke mahdollistaa kuntien palvelujen järjestämistä koskevat väestömäärätavoitteet sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä toisen asteen opetuksessa joko kuntaliitoksilla tai yhteistyöalueita muodostamalla. (Korpela & Mäkitalo 2008, 145–146.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on selvittää, ovatko kuntalaiset tyytyväisiä Muhoksen kunnan lakisääteisiin opetus- ja varhaiskasvatuspalveluihin sekä terveyspalveluihin, ja miten kunta nähdään asiakaspalvelijana. Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen tutkimus, ja kyselyt suoritettiin kahden eri kyselylomakkeen avulla. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Muhoksen kunnan peruskoulu- ja päiväkotikäisten lasten vanhemmat, jotka käyttivät Wilma – ohjelmaa, sekä ajalla 2.7.2012–3.9.2012 Muhoksen kunnan terveyskeskuksessa vierailleet asiakkaat. Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään palvelun käsitettä, palveluprosessia, palvelun laatua ja laadun mittareita sekä koettua palvelun laatua. Lisäksi viitekehyksessä käsitellään kunnan palvelujärjestelmää ja kunnallisia peruspalveluita keskittyen opetus- ja varhaiskasvatuspalveluihin sekä terveyspalveluihin.

## 1.1 Muhoksen kunta

Muhos sijaitsee Pohjois-Pohjanmaalla noin 35 kilometrin päässä Oulusta ja kuuluu Oulun seutukuntaan. Muhoksen naapurikuntia ovat Oulu, Utajärvi, Vaala, Kestilä ja Tyrnävä. Muhoksen väkiluku oli tammikuussa 2012 noin 8930 henkilöä, ja Muhoksen väkiluku onkin kasvanut tasaisesti viime vuosina. Muhoksen kunnan asettamia arvoja ovat asiakas- ja asukaskeskeisyys, joukkuepeli, yrittä-

jiys sekä vastuu tulevaisuudesta. Kunnan visio vuoteen 2020 asti on, että Muhos kasvaa ja uudistuu hallitusti, Muhos pitää huolta kuntalaisten hyvinvoinnista, turvallisuudesta ja asuinympäristöstä sekä se, että Muhos pysyy merkittävänä kulttuuri- ja matkailukohteena Oulun seudulla. (Muhoksen kunta 2012, hakupäivä 31.3.2012.)

Pohjois-Pohjanmaa koostuu 34 kunnasta ja alueella on tehty jo jonkin verran kuntaliitoksia. Kunnat kuuluvat seitsemään eri seutukuntaan, joista Muhos kuuluu Oulun seutukuntaan. (Valtiovarainministeriö 2012, hakupäivä 31.3.2012.) Vuonna 2010 Muhoksen kunnanvaltuusto päätti, että Muhos ei liity kuntaliitoksella Ouluun, vaan kunta pysyy itsenäisenä (Yle Oulu 2010, hakupäivä 31.3.2012). Haasteena on, että miten Muhoksen kunta pystyy tarjoamaan peruspalvelunsa kuntalaisille jatkossakin itsenäisesti.

## **1.2 Tutkimuksen tausta ja tavoitteet**

Tutkimus tehtiin Muhoksen kunnalle, ja toimeksiantajana toimi Muhoksen kunta. Yhteyshenkilöinä kunnassa olivat Jouko Heino ja Pekka Pietiläinen. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kuntalaisten tyytyväisyyttä Muhoksen kunnan palveluihin ja asiakaspalveluun. Muhoksen kunnan päättäjät ovat kiinnostuneita kehittämään ja ylläpitämään palveluitaan kuntalaisten tarpeiden mukaisesti, joten kuntalaisten tyytyväisyyden ja mielipiteiden selvittäminen on tämän kannalta tärkeää. Vastaavanlaista tutkimusta ei ole aikaisemmin toteutettu kunnassa, joten tutkimus on ajankohtainen ja hyödyllinen palvelujen kehittämisen kannalta.

Tutkimusongelmana oli selvittää, ovatko kuntalaiset tyytyväisiä kunnan tarjoamiin lakisääteisiin palveluihin, ja miten kunta nähdään asiakaspalvelijana. Tutkimuksen alussa tarkoituksenamme oli selvittää kuntalaisten tyytyväisyyttä kaikista kunnan tarjoamista palveluista. Aiheen laajuuden vuoksi rajasimme tutkimuksen käsittelemään opetus- ja varhaiskasvatuspalveluita sekä sosiaali- ja terveysterveystoimintaa. Sosiaali- ja terveysterveystoiminnassa keskityimme terveystoimintoihin, sillä suurin osa kuntalaisista käyttää tai on käyttänyt kyseisiä palveluita. Rajauksen ansiosta pystyimme tutkimaan valittujen toimialojen palveluita syvä-



lisemmin, eikä tutkimus jäänyt liian pintapuoliseksi. Myös resurssien rajallisuus oli huomioitava tutkimusta tehdessä.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada kattavasti vastauksia, joista selviää kunta-laisten mielipide kunnan palveluihin. Hyvä vastausprosentti on tärkeä tulosten hyödyntämisen kannalta. Toisena tavoitteena olikin, että Muhoksen kunta pysyy hyödyntämään tutkimustuloksia oman toimintansa suunnittelussa. Lisäksi tavoitteena oli tehdä hyvä ja kattava opinnäytetyö. Onnistuneen opinnäytetyön ansioista sekä tekijät että toimeksiantaja voivat olla tyytyväisiä lopputulokseen ja kokea sen tarpeelliseksi ja hyödylliseksi omien tavoitteiden ja ajankohtaisuuden kannalta.

## 2 KUNTA ASIAKASPALVELIJANA

### 2.1 Palvelun määritelmä

Palvelun määrittely ei ole yksiselitteistä, koska palvelu-sanalla on useita eri merkityksiä ja käsitettä voidaan käyttää hyvin laajassakin mittakaavassa. Palvelutapahtumassa on yleensä mukana palvelun tuottaja sekä sen käyttäjä eli asiakas, ja tavallisesti käyttäjä maksaa käyttämästään palvelusta tuottajalle korvauksen. Palvelu voidaan määritellä aineettomista toiminnoista koostuvaksi prosessiksi, jossa asiakkaalle tuotetaan tai tarjotaan ratkaisu hänen ongelmiinsa, ja annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna. Prosessi tapahtuu yleensä vuorovaikutuksessa palvelun tuottajan ja sen käyttäjän välillä. Asiakas voi kokea käyttämänsä palvelun monella eri tavalla, ja näkökulma voi olla täysin erilainen kuin mitä palvelun tuottaja on sen ajatellut olevan. (Rissanen 2006, 18–19; Grönroos 2009, 76–77.)

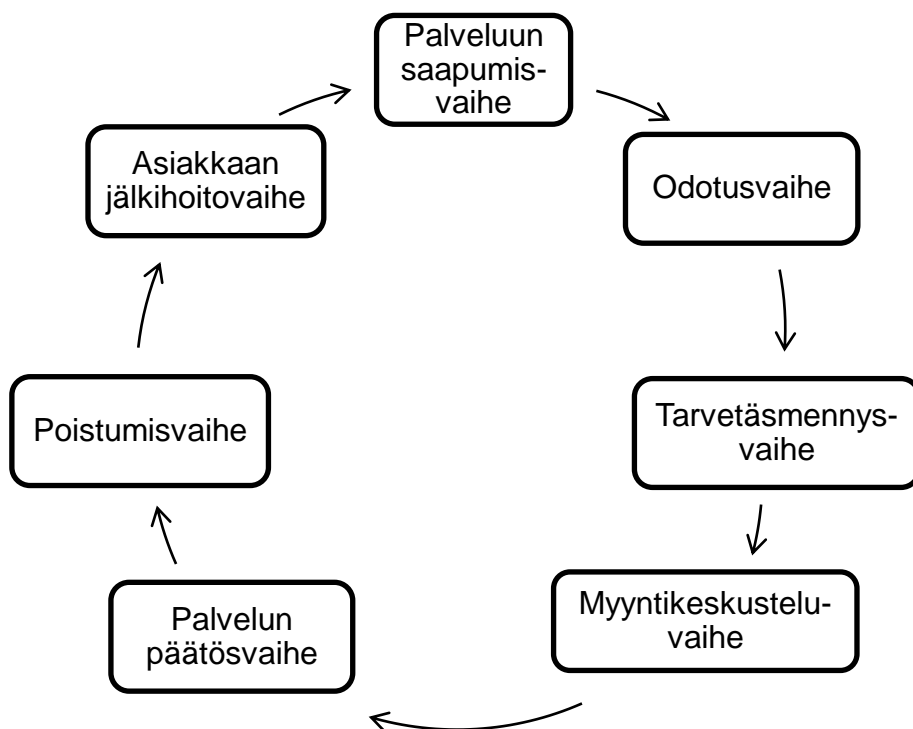
Palveluilla katsotaan olevan peruspiirteitä, jotka löytyvät lähes kaikista palveluista. Palvelu on prosessi, joka koostuu erilaisista toiminnoista ja jossa käytetään apuna ihmisiä ja muita fyysisiä resursseja, kuten informaatiota. Palvelu on myös pääsääntöisesti aineetonta eli siitä ei jää asiakkaalle mitään konkreettista, mutta asiakkaalle jää jonkinlainen tuntemus palvelun jälkeen. Palvelun peruspiirre on myös se, että palvelu tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin samanaikaisesti asiakkaan läsnä ollessa. Lisäksi asiakas osallistuu itse lähes poikkeuksetta palveluprosessiin kanssatuottajana. Peruspiirteisiin kuuluu myös ajatus siitä, että palvelukokemus on henkilökohtainen ja jokainen asiakas kokee sen eri tavalla. Tähän tuntemukseen vaikuttavat käyttäjän odotukset sekä omat aikaisemmat kokemukset palvelusta. (Grönroos 2009, 79–80; Eräsalo 2011, 12–13.)

## 2.2 Palveluprosessi

Palvelun sisältöä voidaan kuvata prosesseina, jotka muodostuvat erilaisista tapahtumaketjuista, jotka ovat sidoksissa keskenään. Toimintoketjujen avulla tuotetaan itse palvelu. Palveluprosessi on siis asiakkaaseen kohdistuva tapahtumasarja, jossa eri palvelutapahtumat yhdistyvät keskenään ja jonka mukaan palvelu tapahtuu. Palveluprosessin aikana tai sen tuloksena asiakas saa palvelun synnyttämän hyödyn. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 40–41; Bergström & Leppänen 2009, 187–188.)

Palveluprosessi kuvataan yleensä vaihe vaiheelta niin asiakkaan kuin asiakaspalvelijan näkökulmasta ja lisäksi siinä kuvataan tukitoiminnot sekä tarvittavat toimenpiteet. Palveluprosessi auttaa tunnistamaan tärkeimmät ja kriittisimmät pisteet, joiden toteutumisesta tulee organisaatiossa erityisesti seurata. Lisäksi palveluprosessin kuvauksen avulla voidaan määritellä tarkasti, ketkä osallistuvat palvelun tuottamiseen, missä vaiheessa ja kuinka pitkän ajan. Palveluprosessia suunniteltaessa on tärkeää ottaa huomioon sekä ennen palvelutapahtumaa että sen jälkeen tapahtuvat tehtävät. Kaikkiin palveluprosessin vaiheisiin tulee määritellä riittävä palvelutaso, johon organisaatiossa vähintään pyritään. Palveluprosessin kokonaisuuden suunnittelun lisäksi on tärkeää suunnitella yksittäisiä asiakaskohtaamisia, jotta hankalia tilanteita pystytään ennakoimaan. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 40–41; Bergström & Leppänen 2009, 187–188.)

Palveluprosessi voidaan yleisesti jakaa seitsemään eri vaiheeseen, joita ovat palveluun saapumisvaihe, odotusvaihe, tarvetäsmennysvaihe, myyntikeskusteluvaihe, palvelun päätös vaihe, poistumisvaihe ja asiakkaan jälkihoitovaihe (kuvio 1). Jokaiselle palveluprosessin vaiheelle määritellään tavoite, jotta asiakasta voidaan palvella mahdollisimman hyvin koko prosessin alusta loppuun. (Lahtinen & Isoviita 1999, 69.)



KUVIO 1. Palveluprosessin vaiheet (Lahtinen & Isoviita 1999, 69.)

Palveluprosessin ensimmäisessä vaiheessa eli **saapumisvaiheessa** asiakas saapuu palveltavaksi. Tavoitteena tässä vaiheessa on hyvän ensivaikutelman luominen, palvelun käytön varmistaminen ja palveluista tiedottaminen. Varsinkin hyvä ensivaikutelma organisaatiosta on tärkeä, koska tällöin asiakas antaa usein anteeksi palveluprosessin muissa vaiheissa mahdollisesti sattuvat virheet ja puutteet. **Odotusvaihe** on palveluprosessin toinen vaihe, jossa asiakas odottaa, että häntä palvellaan. Asiakaspalvelijan tehtävänä on huolehtia, että jokaisesta asiakasta palvellaan vuorollaan ja että odotustilat ja palvelupisteet ovat miellyttävät ja viihtyisät. Kolmannessa eli **tarvetäsmennysvaiheessa** selvitetään, mitä tarpeita, arvostuksia ja odotuksia asiakkaalla on. Näin pystytään löytämään sopiva ratkaisu asiakkaan ongelmaan, joka samalla tyydyttää hänen sen hetkisiä tarpeitaan. Tässä vaiheessa onkin tärkeää, että asiakkaalta kysytään oikeita kysymyksiä ja että häntä kuunnellaan, jotta asiakkaan todelliset tarpeet tulevat ilmi. (Lahtinen & Isoviita 1999, 69–70, 76–78.)

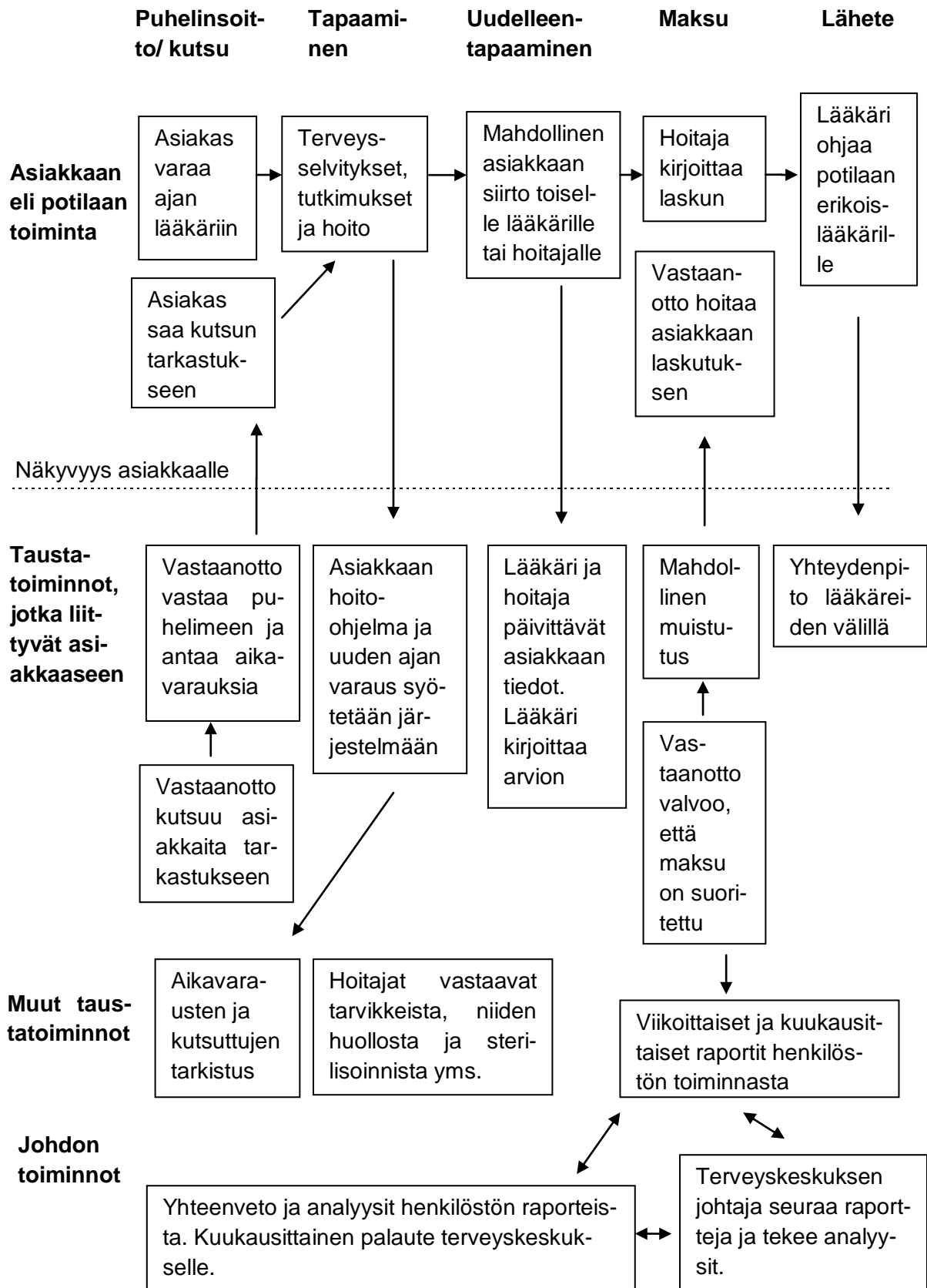
**Myyntikeskusteluvaihe** on palveluprosessin neljäs vaihe ja siinä asiakkaalle esitetään erilaisia vaihtoehtoja hänen ongelmansa ratkaisuksi. Tärkeää on, että keskustelussa käytetään sellaisia perusteluja, jotka ovat jollain tapaa merkityksellisiä asiakkaalle. Lisäksi ratkaisun tarjoamat edut ja hyödyt on hyvä tuoda

esille keskustelussa. Asiakkaan esittämät vastaväitteet tulee myös huomioida välittömästi, ellei ole pätevää syytä jättää vastaaminen myöhemmäksi. Viides eli palvelun **päätösvaihe** alkaa, kun asiakas on saanut hyväksyttävät vastaukset vastaväitteisiinsä ja hän ilmaisee ostopäätöksensä. Päätösvaihe alkaa myös, jos ehdotetut ratkaisut eivät tyydytä asiakkaan tarpeita ja hän ilmaisee tyytymättömyytensä. Päätösvaiheen tavoitteena on auttaa asiakasta päätöksenteossa ja saada ostopäätös aikaan. Lisäksi on tärkeää luoda hyvä loppuvaikutelma. (Lahtinen & Isoviita 1999, 78–80)

Kuudennessa eli **poistumisvaiheessa** asiakasta ei saa päästää poistumaan tyytymättömänä, jos asiakkuuden halutaan jatkuvan. Hyvä loppuvaikutelma syntyy muun muassa asiakkaan hyvästelemisellä ja ystävällisellä hymyllä. Viimeisessä eli **jälkihoitovaiheessa** varmistetaan asiakassuhteen jatkuvuus. Jälki-toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi laskutuksen hoitaminen sovitulla tavalla ja reklamaatioiden käsitteleminen huolellisesti ja yksilöllisesti. (Lahtinen & Isoviita 1999, 81–82.)

### 2.3 Terveyskeskuksen kuvitteellinen palveluprosessi

Seuraavassa kuviossa on kuvitteellinen esimerkki Muhoksen kunnan terveyskeskuksen palveluprosessista (kuvio 2). Kuvion avulla voidaan selkiyttää terveyskeskuksen aikuisen potilaan hoitoa sekä työntekijöiden vastuualueita ja työtehtäviä. Palveluprosessi on tehty blueprinting -keinoa hyödyntäen. Blueprinting tarkoittaa kartoitusta, jossa kuvataan koko palvelua tarkasti niin, että sen prosesseja voidaan tarkastella mahdollisimman objektiivisesti. Blueprinting voidaan toteuttaa usealla eri tavalla, mutta siinä on aina määriteltävä prosessit ja toiminnot, jotka ovat olennainen osa kaikkia palveluja. Blueprintingin avulla palvelun voi hajottaa osiin ja kuvata koko prosessi ja käytettävät keinot vaiheittain. Etuja tässä keinossa on, että se antaa ajankohtaista tietoa palveluprosessin osien tärkeydestä ja tehostamismahdollisuuksista. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41–42.)



KUVIO 2. Terveyskeskuksen kuvitteellinen palveluprosessi (Lehtinen & Niinimäki 2005, 42.)

Muhoksen terveystieteiden kuvitteellinen palveluprosessi on jaettu asiakkaalle näkyvään ja ei-näkyvään toimintaan. Ei-näkyviä toimintoja ovat taustatoiminnot, jotka liittyvät asiakkaaseen, muut taustatoiminnot ja johdon toiminnot. Näkyvää toimintaa on itse asiakkaan eli potilaan toiminta. Kuviosta voi huomata, että ei-näkyviä toimintoja on paljon ja niiden merkitys on suuri, jotta palveluprosessi on asiakkaan kannalta mahdollisimman onnistunut.

Palveluprosessi alkaa, kun asiakas ottaa itse yhteyttä terveystieteiden ja varaa ajan tai kun asiakas saa kutsun tarkastukseen. Taustatoiminnoilla on suuri merkitys tässä vaiheessa, koska vastaanoton tehtävänä on vastata puhelimeen ja antaa aikavaraus asiakkaalle. Jos puhelimeen ei vastata tai aikavarausta ei voida antaa, palveluprosessi päättyy heti sen alussa ja asiakas ei saa apua ongelmaansa. Taustatoimintoja palveluprosessin alussa ovat myös aikavarausten ja kutsuttujen tarkistus sekä asiakkaiden kutsuminen tarkastukseen.

Kun asiakas saapuu terveystieteiden, vastaanoton tehtävänä on ohjata asiakas odottamaan vuoroaan oikeaan paikkaan. Odotusvaiheen voi tehdä asiakkaalle miellyttävämmäksi esimerkiksi viemällä odotustilaan aikakauslehtiä ja muuta lukemista. Lisäksi erilaiset taulut ja esitteet tekevät tilasta viihtyisämmän. Tarvetäsmennysvaiheessa asiakas tapaa lääkärin, jonka tehtävänä on tehdä selvitys asiakkaan tämän hetkisestä terveydentilasta, määrätä mahdolliset tutkimukset ja kertoa hoidosta. Jos ratkaisu ongelmaan on asiakkaan mielestä sopiva ja hän hyväksyy hoidon, syötetään asiakkaan hoito-ohjelma järjestelmään ja varataan mahdollisesti uusi lääkäriaika. On myös mahdollista, että asiakas siirretään toiselle lääkärille tai hoitajalle, jolloin asiakkaan tiedot päivitetään ja lääkäri kirjoittaa arvion potilaasta. Asiakkaan ja lääkärin tapaamiseen liittyy myös muita taustatoimintoja, joista huolehtivat hoitajat. He vastaavat muun muassa tarvikkeista, niiden huollosta ja sterilisoinnista.

Palvelun päätösvaiheen jälkeen on tärkeää, että asiakas poistuu tyytyväisenä terveystieteiden ja hänen mahdollisiin kysymyksiin vastataan asianmukaisesti vastaanotossa. Jälkihoitovaiheessa hoitaja tai vastaanotto hoitaa laskutuksen. Vastaanotto myös valvoo, että maksu on suoritettu ja lähettää mahdollisen muistutuksen asiakkaalle, jos maksu ei tule ajallaan. Jälkihoitovaiheeseen kuuluu myös lääkärin antama lähete, jossa potilas ohjataan esimerkiksi erikois-

lääkärille. Tällöin on tärkeää, että lääkärit pitävät yhteyttä toisiinsa, jotta kummallakin lääkäriellä on tarvittavat tiedot potilaan tilanteesta ja tarpeista. Muihin taustatoimintoihin kuuluu myös, että viikoittaiset ja kuukausittaiset raportit henkilöstön toiminnasta lähetetään johdolle. Johdon tehtävänä on tehdä yhteenveto ja analyysit henkilöstöstä ja antaa kuukausittainen palaute terveyskeskukselle. Lisäksi terveyskeskuksen johtaja seuraa raportteja ja tekee omat analyysinsä.

## **2.4 Palvelun laatu**

Palvelun laadun mittaa aina asiakas, jonka odotukset ovat palvelun laadun arvioinnin lähtökohtana. Yleensä nämä odotukset ovat niin sanottuja perusodotuksia, joissa odotetaan, että organisaatio toteuttaa palvelun niin kuin se on luvannut. Palvelun laadun arviointiin vaikuttaa myös mielikuvat ja ennakkokäsitykset palvelun tuottajaorganisaatiosta. Nämä mielikuvat ja ennakkokäsitykset ovat muodostuneet organisaation markkinoinnin, asiakkaan omien tarpeiden ja aikaisempi kokemusten perusteella. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 24; Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2009, 47; Eräsalo 2011, 17.)

Asiakas arvioi palvelun laatua palveluprosessin jokaisessa vaiheessa. Arvioinnin kohteena ovat ydintuote sekä kaikki siihen liittyvät liitännäispalvelut. Palvelun laadun arviointi ei ole helppoa, joten asiakas muodostaa itselleen laatumielikuvan palvelun laadusta. Laatumielikuva perustuu enemmän tunteisiin kuin todellisiin tietoihin tai omiin kokemuksiin palvelusta. (Lahtinen & Isoviita 1999, 61.) Asiakas vertaa omia odotuksiaan saamaansa palveluun, joiden perusteella syntyy hänen kokemansa palvelun laatu. Asiakas siis arvioi palvelun laadun uudelleen joka kerta, kun hän käyttää organisaation palveluja. Tämän takia jokainen palvelutapahtuma on ainutlaatuinen, mikä tekee palvelun laadun mittaamisesta hankalaa. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 24; Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2009, 47; Eräsalo 2011, 17.)

Palvelun laadun mittauskohteena on sekä konkreettinen eli aineellinen tuote että aineeton tuote. Asiakkaan palvelukokemus voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu osoittaa tuotteen laadun ja se liittyy koko palveluympäristöön ja sen toimivuuteen, kuten organisaation siisteyteen ja



opasteisiin. Tekninen laatu koostuu siis kaikesta siitä, minkä asiakas kohtaa asioidessaan organisaatiossa. Teknistä laatua ovat hyvin suunniteltu toimintaympäristö, käytetyt koneet ja laitteet sekä työntekijöiden tiedot, taidot, ammattitaito ja osaaminen. Kun organisaatio pystyy takaamaan teknisen laadun, se pystyy erottautumaan kilpailijoista hyvällä toiminnallisella laadulla. Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan puolestaan itse palvelutapahtumaa, asiakkaiden ja palvelun tarjoajien vuorovaikutusta sekä organisaation yleistä ilmapiiriä. Lisäksi toiminnalliseen laatuun kuuluvat palvelun sujuvuus ja toimivuus. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat työntekijöiden asiakaspalvelutaidot, käyttäytyminen, innostuneisuus, aktiivisuus ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa. Lisäksi toiminnalliseen laatuun voi vaikuttaa myös muut asiakkaat ja heidän toimintansa asiakaspalvelutilanteessa. (Pakkanen ym. 2009, 47–48; Eräsalo 2011, 17–18.)

Asiakkaiden arvioidessa palvelun laatua he ottavat huomioon sen muodostumisen viisi ulottuvuutta, joita ovat luotettavuus, myötämielisyys, vakuuttaminen, empatia ja konkreettisuus. Palvelun laatu koostuu luotettavuudesta, jossa huomioidaan annettujen lupauksen pitäminen ja täyttyminen. Myötämielisyyttä arvioidessa huomioidaan henkilökunnan auttamisen halukkuutta. Vakuuttamisessa on kyse henkilökunnan herättämästä luottamuksesta ja varmuudesta tietämyksen avulla. Empatia on määritelty välittämiseksi ja yksilölliseksi huomioimiseksi eli kuinka henkilökunta kohtelee asiakkaita yksilöinä. Konkreettisuudella puolestaan tarkoitetaan muun muassa fyysisiä ja konkreettisia tuotteita, laitteita ja henkilöstöä, jotka tarjoavat fyysisen esityksen tai kuvan palvelusta, jota asiakas käyttää arvioidessaan laatua. (Zeithaml & Bitner 1996, 118–122.)

## **2.5 Palvelun laadun mittarit kuntatasolla**

Palvelun laatua valvotaan kuntatasolla pääosin kuntien omilla arviointijärjestelmillä, joihin voi kuulua esimerkiksi kunnanvaltuuston määrittelemät tavoitteet ja tarkastuslautakunnan arviointi saavutetuista tuloksista. Lisäksi arviointijärjestelmään voi kuulua laatu ja kustannukset ja niiden suhteiden mittaaminen, vertailutiedot kuntien välillä, palveluun sitoutuminen ja asiakkailta saatu palaute. (Heuru, Mennola & Ryyänen 2008, 47.) Terveystieteissä on määritelty terveydenhuollon toiminnan vähittäislaatu. Lain mukaan terveydenhuollon toi-

minnan tulee perustua näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Lisäksi toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveystieteiden toimintayksikön on myös laadittava suunnitelma laadunhallinnasta. (1326/2010, 1:8 §.)

Kuntalaisten käsitystä palvelun laadusta täytyy kuitenkin arvioida. Palvelun laadun mittausvälineitä voivat olla attribuuttipohjaiset tai kvalitatiivipohjaiset mittausvälineet. Palvelun ominaisuuksia kuvaaviin attribuutteihin perustuvat mittausmallit kuuluvat attribuuttipohjaisiin mittausvälineisiin. Attribuuttipohjaisessa mittausmenetelmässä määritellään palvelun laadun ominaisuuksia kuvaavia attribuutteja, jonka jälkeen vastaajia pyydetään antamaan arvosana palvelusta attribuutin osalta. Kvalitatiivisiin mittausvälineisiin kuuluvat esimerkiksi palvelun kriittisten tapahtumien arviointiin perustuvat mallit, joissa vastaajia pyydetään kuvailemaan käsitystään palveluista. (Grönroos 2009, 113–114.)

Attribuuttipohjaisissa malleissa siis määritellään palvelun laadun ominaisuuksia kuvaavia attribuutteja, joilla palvelun laatua mitataan. Palvelun laadun tärkeä mittari on **saavutettavuus**. Saavutettavuudella tarkoitetaan yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta. Palvelun odotusaika ei saa olla liian pitkä, ja aukioloaikojen tulee olla sopivia. Myös palvelupisteen sijainnilla on vaikutusta saavutettavuuteen. **Fyysinen ympäristö**, kuten fyysiset tilat, palveluksessa käytettävät apuvälineet ja koneet sekä muut palvelutiloissa olevat asiakkaat, vaikuttavat palvelun laatuun. **Luotettavuudella** mitataan suoritusten johdonmukaisuutta ja luotettavuutta. Palvelun toimittaminen sovittuna aikana lisää luotettavuutta. (Lehmus & Korkala 1997, 89–91.)

Henkilöstöllä on suuri merkitys palvelun laadun mittaamisessa. Henkilöstön **kohteliaisuus** merkitsee henkilöstön käytöstapoja, huomaavaisuutta, kunnioitettavaa asennetta sekä ystävällisyyttä. Ulkoisen olemuksen tulee olla siisti ja asianmukainen. **Pätevyydellä** tarkoitetaan henkilöstön tietojen ja taitojen hallintaa sekä organisaation tutkimuskykyä. Myös asiakkaan **ymmärtäminen ja tukeminen** ovat tärkeitä laadun tekijöitä, sillä silloin pyritään ymmärtämään asiakkaan tarpeita ja selvittämään heidän erityisvaatimuksiaan. Asiakasta huomioidaan ja kohdellaan yksilöllisesti. Henkilöstön **reagoimiskyky** mittaa halua ja valmiutta palvella asiakkaita. Palvelun nopeus ja oikea-aikaisuus ovat tärkeitä

mittareita tarkoituksenmukaisuuden ohella. Myös yhteydenotot asiakkaisiin tulisi tapahtua viivytyksettä. (Lehmus & Korkala 1997, 89–91.)

## 2.6 Koettu palvelun laatu

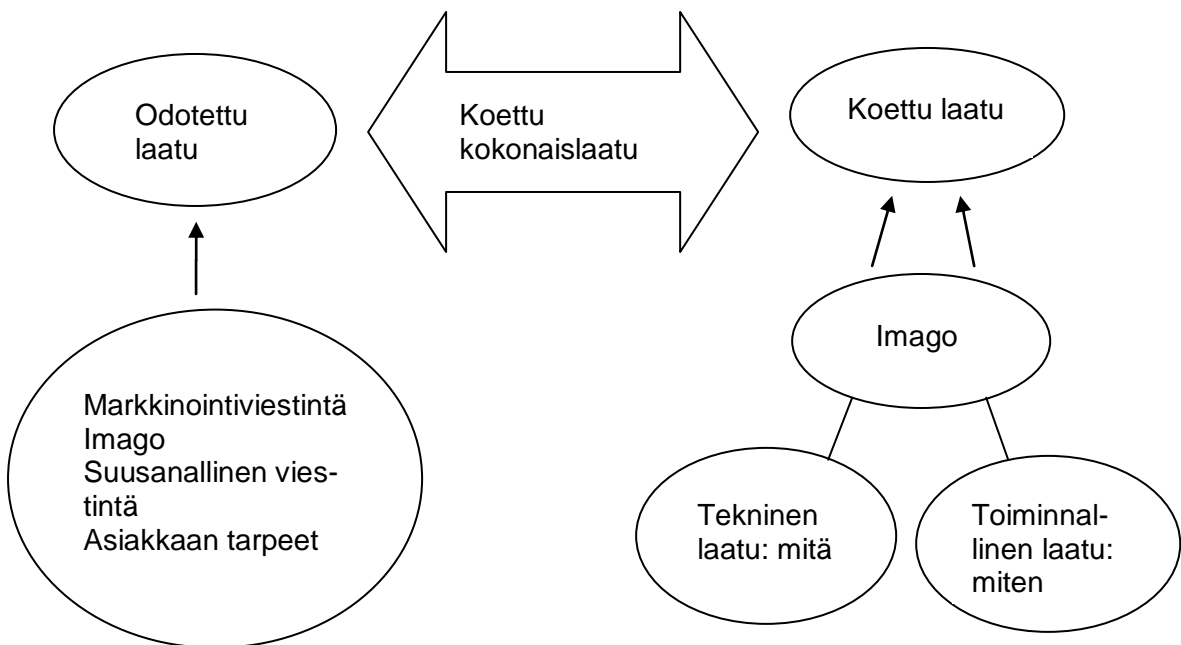
Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys sisältävät yhteistä piirteitä, ja toisinaan niitä käytetään jopa vastavuoroisesti. Asiakastyytyväisyys nähdään laajempänä käsitteenä kuin palvelun laadun arviointi, joka keskittyy palvelun ulottuvuuksiin. Palvelun laadun katsotaan olevan asiakastyytyväisyyteen vaikuttava osatekijä havainnoitaessa palvelun laatua, tuotteen laatua sekä hintaa. Myös tilannekohtaiset ja persoonalliset tekijät vaikuttavat tyytyväisyyden muodostumiseen. (Zeithaml & Bitner 1996, 123–124.)

Asiakas on tyytyväinen, kun hänen kokemuksensa ovat joko parempia tai yhtä hyviä kuin hänen odotuksensa. Jokaisella asiakkaalla on erilaiset odotukset ja vaatimukset organisaation toiminnasta. Asiakastyytyväisyys on siten suhteellinen ja aina yksilöllinen näkemys, sillä se muodostuu asiakkaan subjektiivisista kokemuksista organisaation kontaktipinnalla. Asiakkaan omat tarpeet, aikaisemmat kokemukset sekä mielikuvat vaikuttavat odotuksien ja vaatimuksien syntymiseen. Lisäksi odotuksia syntyy niin kilpailevien kuin muilla toimialoilla toimivien organisaatioiden perusteella. Asiakkaan odotukset rajoittuvat yleensä kuitenkin siihen, minkä hän tietää olevan mahdollista, ja sitä osataan myös vaatia ja odottaa. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat tekijät ovat jatkuvassa muutoksessa, joten asiakkaan odotuksetkin vaihtelevat koko ajan. Muutokset ovat yleensä pieniä ja tapahtuvat hitaasti, mutta toisinaan odotukset voivat muuttua nopeasti. (Järvelin, Kvist, Kähäri & Räikkönen 1992, 42–43; Rope & Pöllänen 1998, 58–59.)

Asiakastyytyväisyydellä on suuri merkitys organisaation toimintaan, sillä asiakastyytyväisyydellä on todettu olevan suora vaikutus organisaation menestykseen. Korkea asiakastyytyväisyys saa asiakkaat käyttämään organisaation palveluja uudestaan sekä kertomaan tyytyväisyydestään muille ihmisille, jotka ovat potentiaalisia asiakkaita organisaatiolle. Myös tyytymättömyydestä kerrotaan usein muille. Asiakastyytyväisyyden tutkimisen tarkoituksena ei olekaan ainoas-

taan tutkimustulosten saaminen, vaan niiden tehokas hyödyntäminen ja hyväksikäyttö. Sen avulla organisaatio voi kohdentaa resurssit oikealla tavalla ja kehittää toimintaansa ja prosessejaan suuntaan, joka on asiakkaiden ja siten koko organisaation menestymisen kannalta paras. (Järvelin ym. 1992, 43–44.)

Palvelun kokonaislaatu muodostuu siis asiakkaan odotetusta laadusta sekä asiakkaan koetusta laadusta. Seuraavassa kuviossa on nähtävissä, kuinka laatukokemukset liittyvät tavanomaisiin markkinointitoimiin ja johtavat koettuun palvelun laatuun (kuvio 3). Palvelun laatu on siis hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Odotusten ollessa epärealistisia koettu kokonaislaatu on alhainen, vaikka objektiivisella tasolla mitattuna laatu olisi koettu hyväksi. Odotettu laatu koostuu markkinointiviestinnästä, sanallisesta viestinnästä sekä organisaation imagosta. Myös asiakkaan tarpeet luovat odotuksia laadulle. Koettuun laatuun kuuluvat puolestaan tekninen ja toiminnallinen laatu yhdessä imagon kanssa. (Grönroos 1990, 65–66.)



KUVIO 3. Palvelun koettu kokonaislaatu (Grönroos 1990, 66.)

Muhoksen kuntalaisilla on tietynlaisia odotuksia kunnan tarjoamien peruspalveluiden laadun osalta. Odotuksiin vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan omat tarpeet sekä muilta asiakkailta tulleet mielipiteet kunnan palveluista. Odotuksiin voivat vaikuttaa myös yleinen mielipide esimerkiksi terveystaloudesta. Kyseessä ovat

lakisääteiset peruspalvelut, joten markkinointiviestinnällä ei ole suurta merkitystä laadun odotuksiin. Organisaatiosta tuleva suusanallinen viestintä puolestaan vaikuttaa odotusten muodostumiseen. Terveyskeskuksen henkilöstö voi vaikuttaa tähän ainoastaan epäsuorasti, sillä asiakkaat tekevät omat tulkintansa aiempien kokemusten ja kuulopuheiden perusteella esimerkiksi palvelun ystävällisyydestä.

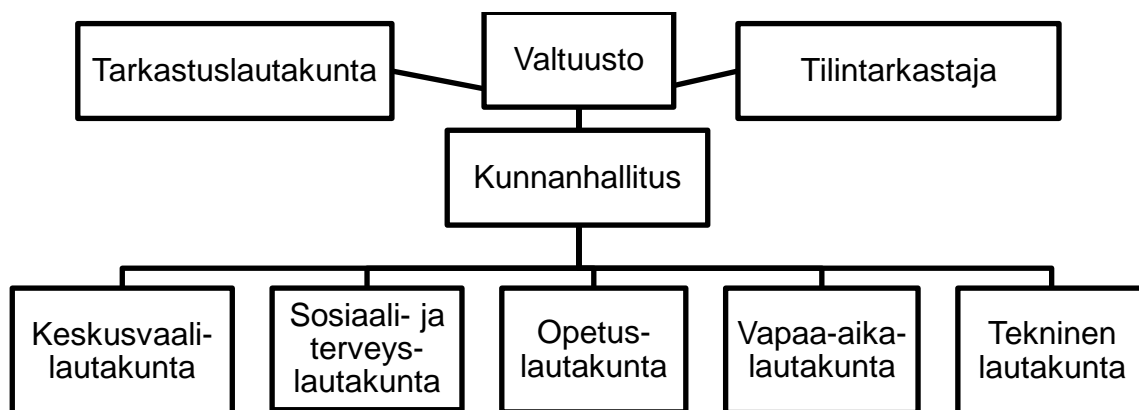
Tekninen ja toiminnallinen laatu vaikuttavat organisaation imagon kanssa palvelun koettuun laatuun. Tekninen laatu koostuu Muhoksen kunnan palveluntarjoajien toimintaympäristöstä, palvelun tuotantoon käytetyistä välineistä sekä työntekijöiden ammattitaidosta ja osaamisesta. Toiminnallinen laatu kuvaa itse palvelutapahtumaa. Siihen kuuluu asiakkaiden ja palvelun tarjoajien välinen vuorovaikutus sekä yleinen ilmapiiri Muhoksen kunnan peruspalveluiden tarjoajien organisaatioissa. Muhoksen kunnan peruspalvelut eivät itsessään pysty vaikuttamaan suoraan niiden imagoon, mutta Muhoksen kunta pystyy vaikuttamaan omaan imagoonsa. Tätä kautta Muhoksen kunnan imago vaikuttaa peruspalveluihin ja sillä on vaikutusta asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Muhoksen kunnan imagoon tulee siis pyrkiä vaikuttamaan positiivisesti.

### 3 KUNNAN PALVELUJÄRJESTELMÄ

#### 3.1 Kunnan määritelmä ja Muhoksen kunnan organisaatio

Kuntalain mukaan Suomi jakautuu kuntiin, joiden asukkaiden itsehallinto on turvattu Suomen perustuslaissa. Kunnan tarkoituksena on pyrkiä edistämään asukkaidensa hyvinvointia ja kestäväää kehitystä alueella. Lisäksi kunta hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa ja sille laissa säädetyt tehtävät, joita kunta voi hoitaa myös yhteistoiminnassa muiden kuntien ja muiden palvelujen tuottajien kanssa. (Kuntalaki 365/1995 1:1 §, 2 §; Heuru, Mennola & Ryyänen 2008, 189–190, 193.)

Kunnan ylintä päätösvaltaa käyttää kunnan asukkaiden valitsema valtuusto. Valtuusto puolestaan valitsee jäsenet kunnanhallitukseen, joka on pakollinen ja keskeisin toimielin kunnassa. Kunnanhallituksen tehtävänä on huolehtia valtuuston päätösten toimeenpanosta sekä kunnan hallinnosta. Valtuusto voi perustaa lautakuntia, johtokuntia ja toimikuntia, jotka järjestävät kunnan hallintoa. Näistä toimielimistä pakollinen on tarkastuslautakunta. Lisäksi valtuusto valitsee kunnalle kunnanjohtajan, jonka tehtävänä on johtaa kunnanhallituksen alaisena kunnan hallintoa, taloudenhoitoa sekä muuta toimintaa. (Kuntalaki 365/1995 1:1 §, 2 §; Heuru, Mennola & Ryyänen 2008, 189–190, 193.) Seuraavassa kuviossa on esitelty kaaviona Muhoksen kunnan organisaatio (kuvio 4).



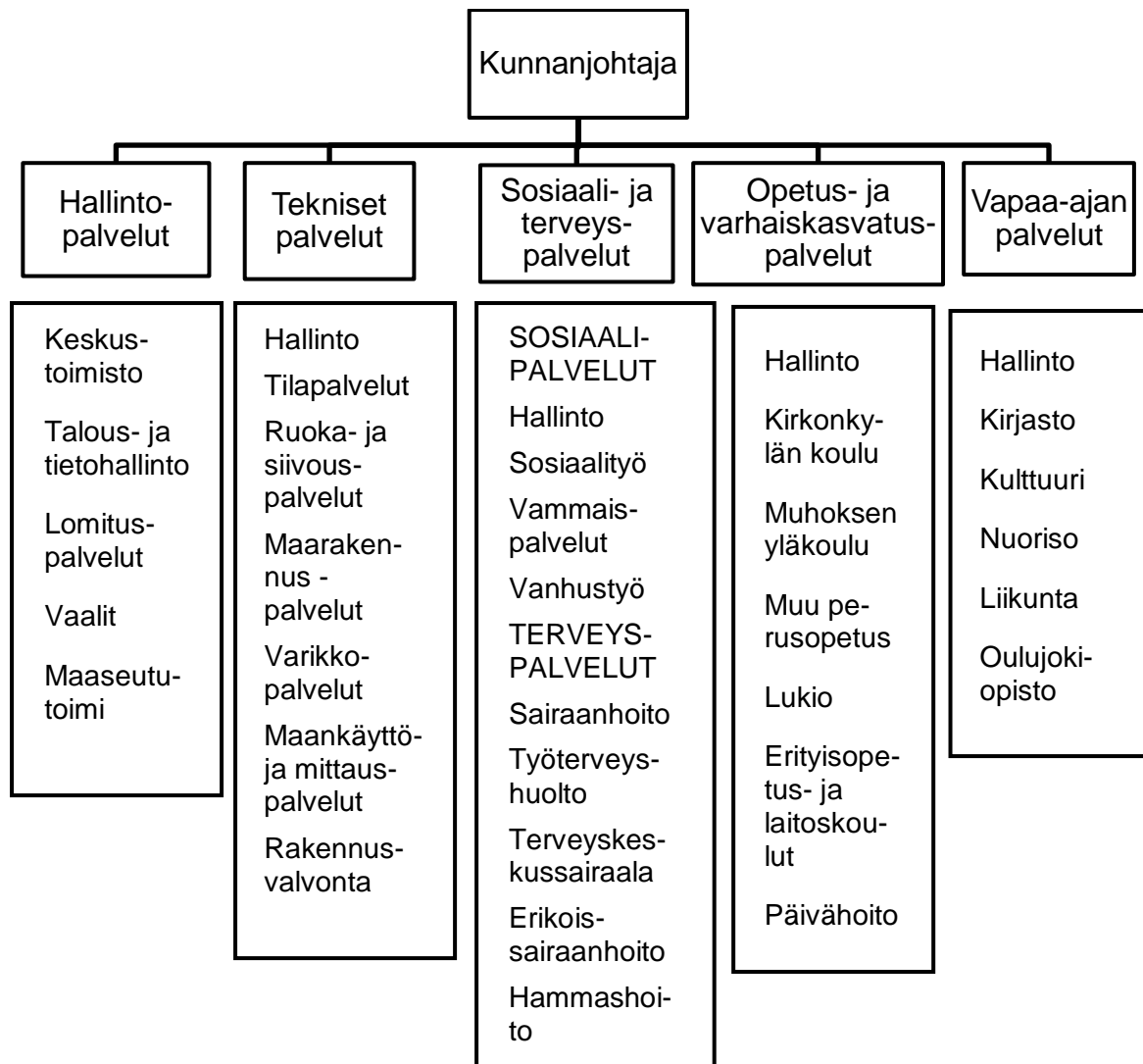
KUVIO 4. Muhoksen kunnan organisaatiokaavio (Muhoksen kunta 2011, 5.)

Muhoksen kunnan organisaatio koostuu valtuustosta, tarkastuslautakunnasta, tilintarkastajasta, kunnanhallituksesta ja viidestä lautakunnasta, jotka ovat keskusvaalilautakunta, sosiaali- ja terveyslautakunta, opetuslautakunta, vapaa-aikalautakunta sekä tekninen lautakunta. Muhoksen kunnan valtuusto on aloittanut tammikuussa 2009 ja siihen kuuluu 35 valtuutettua. (Muhoksen kunta 2011, 5.)

### **3.2 Kunnalliset peruspalvelut**

Suomen perustuslaissa määritellään yhdenvertaisuuden vaatimus, jonka mukaan kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä (731/1999 2:6 §). Yhdenvertaisuusperiaate otetaan huomioon myös kunnan toimialasäännöksissä, joiden mukaan kunnan asukkaita ei saa perusteettomasti asettaa keskenään eriarvoiseen asemaan. Tämän mukaan kaikilla kunnan asukkailla on siten oikeus peruspalveluihin. Peruspalveluilla tarkoitetaan palveluja, jotka koskevat suurta määrää ihmisiä ja jotka vaikuttavat kansalaisten jokapäiväiseen elämään. Ilman peruspalveluja ihmisille aiheutuisi merkittäviä ongelmia. Tärkeimpiä peruspalveluita voidaan katsoa olevan sosiaali- ja terveyspalvelut, opetus- ja sivistystoimen palvelut sekä liikenne- ja turvallisuuspalvelut. Peruspalvelujen määrittelylle antavat pohjan perustuslain tasolla yleisesti määritellyt perusoikeudet, joihin myös yhdenvertaisuusperiaate kuuluu. (Heuru ym. 2008, 44–45.) Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus maksuttomaan perusopetukseen, ja lisäksi julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut (731/1999 2:16 §, 19 §).

Kunnat ja Suomen valtio vastaavat yhdessä peruspalveluiden toteuttamisesta. Valtion viranomaiset ohjaavat lailla tai lain valtuutuksella kuitenkin noin 80 % kuntien menoista, ja peruspalvelujen toteuttamisvastuu on siirretty kunnille vain käytännön tasolla. Toisin sanoen valtiolla on ohjaus- ja valvontavastuu peruspalvelujen toteutuksen suhteen. Kuntien lakisääteisistä tehtävistä käytetään yleisesti termiä erityistoimiala, johon kuuluvat niin opetus- kuin sosiaali- ja terveyspalvelut. (Heuru ym. 2008, 45–46, 176.) Seuraavassa kuviossa on esitelty Muhoksen kunnan palvelutuotanto-organisaatio (kuviokuva 5).



KUVIO 5. Muhoksen kunnan palvelutuotanto-organisaatio (Muhoksen kunta 2011, 5.)

Muhoksen kunnan palvelutuotanto-organisaatio koostuu hallintopalveluista, teknisistä palveluista, sosiaali- ja terveyspalveluista, opetus- ja varhaiskasvatuspalveluista sekä vapaa-ajan palveluista. Sosiaalipalvelut koostuvat hallinnosta, sosiaalityöstä, vammaispalveluista sekä vanhustyöstä. Terveyspalveluihin kuuluvat puolestaan sairaanhoito, työterveyshuolto, terveyskeskus-sairaala, erikoissairaanhoito sekä hammashoito. Opetus- ja varhaiskasvatuspalvelut koostuvat hallinnosta, Kirkonkylän koulusta, Muhoksen yläkoulusta, muusta perusopetuksesta, lukiosta, erityisopetus- ja laitospalveluista sekä päivähoitosta. Muhoksen kunnassa jokaisesta palvelukokonaisuudesta vastaa omat päävastuualueenjohtajat, joita johtaa kunnanjohtaja. (Muhoksen kunta 2011, 5.)



### 3.2.1 Opetus- ja varhaiskasvatuspalvelut

Perusopetuslaissa todetaan, että kunta on velvollinen järjestämään sen alueella asuville oppivelvollisuusikäisille perusopetusta sekä esiopetusta oppivelvollisuuden alkamista edeltävänä vuonna. Lisäksi kunta on velvollinen järjestämään oppivelvollisuuden alkamisvuonna esiopetusta pidennetyn oppivelvollisuuden piirissä oleville lapsille ja niille lapsille, jotka aloittavat perusopetuksen vuotta myöhemmin. Kunta voi järjestää palvelut itse tai yhdessä muiden kuntien kanssa tai hankkia palvelut muulta perusopetuksen järjestäjältä. Kunta voi myös hankkia esiopetuspalvelut muulta julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta. (628/1998 2:4 §.)

Perusopetuslain mukaan opetus tulee järjestää kunnassa siten, että oppilaiden koulumatkat ovat asutuksen, koulujen ja muiden opetuksen järjestämiskohtien sijainnin sekä liikenneyhteydet huomioiden mahdollisimman turvallisia ja lyhyitä. Esiopetusta järjestettäessä tulee lisäksi ottaa huomioon, että opetuksen osallistuvilla lapsilla on mahdollisuus käyttää päivähoitopalveluita. Kunnan tulee myös sijoittaa oppivelvollinen lähimpään kouluun tai muuhun soveltuvaan paikkaan. Esiopetusta saavalle oppilaalle voidaan opetuksen järjestämiskohtaksi osoittaa myös päivähoitopaikka tai muu soveltuva esiopetuksen järjestämiskohta. (628/1998 2:6 §.)

Laki lasten päivähoidosta määrää, että kunnan on huolehdittava siitä, että lasten päivähoitoa on saatavissa kunnan järjestämänä tai valvomana siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lisäksi kunnan on huolehdittava siitä, että lapsi voi olla päivähoidossa siihen saakka, kunnes hän siirtyy perusopetukseen. (36/1973 2:11 §.)

Muhoksen kunnan tavoitteena on turvata laadukkaat ja tasa-arvoiset perusopetus- ja lukiopalvelut sekä päivähoitopalvelut kuntalaisille. Muhoksen kunnassa on kahdeksan peruskoulua sekä lukio. Kirkonkylän koulu tarjoaa perusopetusta vuosiluokille 0-6 sekä pienryhmäopetusta vuosiluokille 1-9. Perusopetusryhmiä Kirkonkylän peruskoulussa on yhteensä 21, joista yksi on esikouluryhmä. Muhoksen yläkoulu tarjoaa perusopetusta vuosiluokille 7-9 ja lisäksi perusopetuspalvelua annetaan kunnassa sijaitsevien perhekotien oppilaille. Perusopetusta

0-6 luokka-asteille järjestävät Muhoksen kunnan alueella myös Honkalan, Huovilan, Hyrkin, Korivaaran, Kylmälänkylän ja Laitasaaren koulut. (Muhoksen kunta 2011, 22, 27, 29–30.)

Perusopetusta tarjoavien koulujen tavoitteeksi on määritelty laadukkaan perusopetuksen antaminen, mikä tukee oppilaan kasvua tasapainoiseksi, terveen itsetunnon omaavaksi ihmiseksi sekä kriittisesti ympäristöään arvioivaksi yhteiskunnan jäseneksi. Muhoksen yläkoulun yksittäinen tavoite on antaa oppivelvollisille mahdollisimman hyvä lähtökohta toisen asteen koulutukseen ja elämään suomalaisessa yhteiskunnassa. Tavoitteena on myös luoda oppilaille viirikeitä antava ja turvallinen kouluympäristö sekä koulutuksen kehittäminen oppilaan henkilökohtaiset tarpeet huomioiden. Kirkonkylän koulun tavoitteena on, että koulu tunnetaan koulumyönteisyydestään sekä hyvistä koulutuspalveluista. Kunnan opetus- ja varhaiskasvatuspalveluiden parissa työskentelee tällä hetkellä 253 henkilöä, joista vakituisessa, kokoaikaisessa työsuhteessa on 180 henkilöä. (Muhoksen kunta 2011, 7, 28–30.)

Päivähoitopalveluja tarjotaan Muhoksen kunnassa kolmessa eri päiväkodissa, perhepäivähoidossa ja viidessä ryhmäperhepäivähoitokotiryhmässä. Päivähoitopaikkoja on yhteensä noin 480, joista kunnallisia päivähoitopaikkoja on noin 158, perhepäivähoitopaikkoja on yhteensä 70 ja perhepäivähoidossa lapsia on yhteensä noin 160. Kunta tarjoaa myös vuorotyötä tekevien vanhempien lapsille ympärivuorokautisesti toimivan ryhmäperhepäiväkodin ja lisäksi kunnassa on kaksi yksityistä päiväkotia, jossa lapsia on noin 70. Päivähoidon tarve on kasvanut useampana vuotena noin 40 lapsella vuosittain, ja yksityinen päivähoitopalvelu on mahdollistanut palvelujen saatavuuden kaikille sitä tarvitseville. (Muhoksen kunta 2011, 22, 36.)

Muhoksen kunnan päivähoitopalvelujen tavoitteena on lakivelvoitteen toteutuminen eli päivähoitopaikka järjestyy neljän kuukauden hakuajan puitteissa ja äkillisissä tilanteissa kahden viikon sisällä. Lisäksi tavoitteena on pystyä toteuttamaan asiakkaan toivoma hoitomuoto, ja lapsen varhaisen tuen varmistaminen. Tavoitteena on myös antaa lapselle mahdollisimman hyvät kasvun, kehityksen ja oppimisen edellytykset. (Muhoksen kunta 2011, 37.)

### 3.2.2 Sosiaali- ja terveystalvet

Terveydenhuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä turvallisuutta. Lain tavoitteena on myös kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja, ja toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta. Lisäksi terveydenhuoltolain tarkoituksena on vahvistaa terveydenhuollon palvelujen asiakaskeskeisyyttä sekä vahvistaa perusterveydenhuollon toimintaedellytyksiä ja parantaa terveydenhuollon toimijoiden, kunnan eri toimialojen välistä sekä muiden toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämässä. (1326/2010, 1:2 §.)

Terveydenhuoltolain mukaan kunnan on osoitettava riittävästi voimavaroja kunnan peruspalvelujen valtiosuuden perusteena olevaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä terveydenhuollon palveluihin. Tämä tarkoittaa myös sitä, että kunnan käytettävissä on oltava riittävästi terveydenhuollon ammattihenkilöitä, jotta terveydenhuoltoon kuuluvat tehtävät saadaan hoidettua lain vaatimalla tavalla. Lisäksi terveydenhuollosta vastaavan henkilöstön rakenteen ja määrän on vastattava alueen väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen sekä terveydenhuollon palvelujen tarvetta. Kunnalla on myös oltava käytettävissä asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet terveydenhuoltoa varten. (1326/2010, 1:4§.)

Muhoksen kunnan toiminta-ajatuksen mukaan sosiaali- ja terveystalvetujen tehtävänä on taata kuntalaisille edellytykset saada tasavertaisesti laadukkaita, taloudellisesti tuotettuja hyvinvointipalveluja. Sosiaalipalvelut koostuvat hallinnosta, sosiaalityöstä, vammaispalveluista sekä vanhustyöstä. Muhoksen kunnassa sosiaalityöntekijöiden tehtäviin kuuluvat aikuis- ja kuntouttava sosiaalityö, lastensuojelu ja lastenvalvojan työtehtävät. Sosiaalipäivystys hoidetaan Muhoksen kunnassa seudullisena yhteistyönä yksityisen sosiaalipalveluyrityksen kanssa. Sosiaalityön henkilöstöresursseihin kuuluvat tällä hetkellä yksi johtava sosiaalityöntekijä, kolme sosiaalityöntekijää ja yksi sosiaaliohjaaja. Muhoksen kunnan sosiaalityöntekijät hoitavat myös vammaispalveluihin liittyvät tehtävät. (Muhoksen kunta 2011, 5, 48, 50.)

Terveyspalveluihin kuuluvat puolestaan sairaanhoito, työterveyshuolto, terveyskeskussairaala, erikoissairaanhoito sekä hammashoito. Muhoksen kunnan terveyskeskuksen vastaanotto toimii väestövastuuperiaatteen mukaisesti. Terveyskeskuksen vastaanoton palveluihin kuuluvat lääkärivastaanoton lisäksi lääkehuolto-, laboratorio-, röntgen-, fysioterapia-, mielenterveys-, sairaankuljetus- ja päivystyspalvelut. Kiireellisen ilta- ja viikonloppupäivystyksen hoitaa Oulun yliopistollinen sairaala, koska Muhos kuuluu Oulun alueen yhteispäivystykseen. Muhoksen kunnan terveyskeskuksen henkilöstöresursseihin kuuluu seitsemän terveyskeskuslääkärin virkaa, joista yksi on koulutusvirka. Lisäksi terveyskeskuksessa on muuta henkilökuntaa yhteensä 22,5 työntekijää, joista yksi työskentelee apteekissa, kolme laboratoriossa, yksi röntgenissä, viisi mielenterveys-toimistossa, kolme ja puoli fysioterapiassa, kuusi ajanvaraus- ja vastaanottotoiminnassa, neljä toimistossa ja lisäksi yksi yhteinen varahenkilö työskentelee toimistossa ja neuvolassa. Terveyskeskuksen tavoitteena on hoitotakuun toteutuminen, joka käytännössä tarkoittaa asiakkaan välitöntä yhteydensaantia terveyskeskukseen ja hoidon tarpeen arviointia kolmen vuorokauden kuluessa. (Muhoksen kunta 2011, 53–54.)

Muhoksen kunnan neuvolan tarkoituksena on turvata äitiysneuvolapalvelut sekä toimia lapsiperheiden tukena lapsen kouluikänsä asti. Koulu- ja opiskelijaterveydenhuollossa tehdään terveystarkastukset yhteistyössä terveydenhoitajien ja koulukuraattorien kanssa. Aikuisneuvola puolestaan vastaa aikuisväestön terveyden- ja sairaanhoidosta, mm. verenpaine-, diabetes- ja astmapotilaista sekä aikuisten rokotuksista. Neuvolassa työskentelee tällä hetkellä yhdeksän terveydenhoitajaa, yksi puheterapeutti ja yksi yhteinen varahenkilö terveyskeskuksen vastaanoton kanssa. Terveysneuvojista neljä on varattu äitiys- ja lastenneuvolaan, neljä koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoon ja yksi aikuistyöhön. Lisäksi Muhoksen kunta ostaa sopimuspohjaisesti opiskelijaterveydenhuoltopalveluita yksityiseltä palveluntarjoajalta. Neuvolan tavoitteena on terveiden elämäntapojen merkityksen korostaminen ja kansansairauksien ennaltaehkäisy. Lisäksi tavoitteena on lasten ja koululaisten terveysongelmien varhainen toteaminen. (Muhoksen kunta 2011, 54–55.)

Muhoksen kunnan terveyskeskussairaala toimii terveyskeskuksen yhteydessä ja sairaalassa on 58 potilaspaikkaa. Vuodeosastolla työskentelee tällä hetkellä

41 työntekijää, joista yksi on osastonhoitaja, yksi apulaisosastonhoitaja, 12 sairaanhoitajaa, 25 perus- tai lähihoitajaa sekä yksi osa-aikainen osastosihteeri. Lisäksi käytössä on kaksi varahenkilöä, jotka toimivat tarvittaessa sijaisina. Terveyskeskussairaalan tavoitteena on, että ulkopuolisia hoitopaikkoja ei tarvita, vaan sairaalapaikkojen käyttöaste on täydet 100 %. Lisäksi tavoitteena on, että erikoissairaanhoidon jonottavia asiakkaita ei ole ja akuuttipaikkoja on käytössä 21 kappaletta. (Muhoksen kunta 2011, 56–57.)

## 4 TUTKIMUS MUHOKSEN KUNNAN PALVELUJEN LAADUSTA

### 4.1 Tutkimusmenetelmä ja kyselylomakkeet

Tutkimus on kvantitatiivinen eli tilastollinen tutkimus, joka kohdistuu Muhoksen kunnan asukkaisiin. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia. Kvantitatiivisessa menetelmässä ongelmia määritellään, kuvataan ja ratkaistaan lukujen avulla. Käytetty konteksti määrittää sen, mitä luvut merkitsevät kyseisessä tutkimuksessa. Tilastollisessa tutkimuksessa otoksen tulee olla riittävän suuri ja edustettava. Aineisto kerätään yleensä standardoiduilla tutkimuslomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Aineiston hankinnassa voidaan käyttää myös Internet-kyselyä tai puhelin- tai käyntihaastattelua. Asioita kuvataan numereellisten suureiden avulla, ja saadut tulokset voidaan esittää taulukoiden, kuvioiden ja tunnuslukujen avulla. (Heikkilä 2001, 16–18; Curwin & Slater 2002, 7-8.)

Tutkimuksen perusjoukko on tutkittava kohdejoukko, joista halutaan saada tietoa. Perusjoukon määrittely on tehtävä tarkasti ennen kuin siitä voidaan valita mahdollisimman edustava otos. Otoksen tulee olla pienoiskuva perusjoukosta, jotta tulokset olisivat luotettavia otantatutkimuksessa. Otoksen tulee vastata perusjoukkoa tutkittavien ominaisuuksien suhteen, eli valitussa otoksessa tulee olla samoja ominaisuuksia ja samassa suhteessa kuin koko perusjoukossa. Näin pyritään varmistamaan, että arvioitaessa perusjoukon vastaavia suureita otoksesta laskettujen tunnuslukujen avulla päästäisiin mahdollisimman lähelle perusjoukon arvoja. Otos ei kuitenkaan voi koskaan kuvata tarkasti perusjoukkoa, sillä saatavat tulokset ovat voimassa vain tietyllä todennäköisyydellä koko perusjoukossa. (Heikkilä 2001, 33–34.)

Kyselylomake on kyselytutkimuksen olennainen osatekijä. Selkeä ja siisti kyselylomake houkuttelee vastaamaan kyselyyn, ja teksti ja kysymykset tulee olla aseteltuna siten, että lomakkeesta ei tule täyteen ahdetun näköinen. Sijoittamalla alkuun helppoja kysymyksiä herätetään vastaajan mielenkiinto tutkimusta

kohtaan. Vastausohjeiden pitää olla selkeät ja yksiselitteiset. Kyselylomake ei saa olla liian pitkä, ja jokaisen kysymyksen tarpeellisuus tulee harkita. Hyvä kyselylomake saakin vastaajan tuntemaan vastaamisen tärkeäksi. (Heikkilä 2001, 47–49.)

Kyselylomakkeen suunnittelu edellyttää tutkimusongelman täsmentämistä, käsitteiden määrittelyä sekä tutkimusasetelman valitsemista. Myös kirjallisuuteen tulee tutustua lomakkeen suunnitteluvaiheessa. Lomakkeen suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon, kuinka aineisto käsitellään, mitä ohjelmaa käytetään tietojen käsittelyssä ja kuinka tiedot syötetään ohjelmaan. Tulosten haluttu esitys- ja raportointitapa on tärkeä huomioida suunnitteluvaiheessa. (Heikkilä 2001, 47–48.)

Hyvät kysymykset ja oikea kohderyhmä ovat perusedellytyksiä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kysymykset tulee suunnitella huolellisesti, sillä kysymysten muoto on yksi suurimmista virheiden aiheuttajista. Tutkimuksen tavoite on oltava täysin selvillä ennen kyselylomakkeen laatimista, sillä täytyy tietää, mihin kysymyksiin etsitään vastauksia. Kysymyksiä ja niiden vastausvaihtoehtoja suunniteltaessa selvitettävä, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan saada, ja kuinka tarkkoja tietoja on edes mahdollista saada. Kysymyksessä tulee kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan epäselvyyksien välttämiseksi. (Heikkilä 2001, 47–48.)

## **4.2 Kyselyn toteutus**

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kahta eri puolistrukturoitua kyselylomaketta (liite 3 ja 4), jotka suunnattiin Muhoksen kuntalaisille. Lomakkeet sisälsivät pääasiassa valmiita vastausvaihtoehtoja sekä muutaman avoimen kysymyksen. Mieliopidekysymyksissä, jossa kysyttiin vastaajien mielipiteitä erilaisiin väitteisiin liittyen tutkittavan palvelun laatuun, käytettiin asenneasteikkoa. Tällöin ääripäinä olivat vastakkaiset adjektiivit tai väittämät. Lisäksi lomakkeissa kysyttiin kehittämis ehdotuksia kunnan palvelutarjontaan. Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan tutkittava palvelukokonaisuus yleisarvosanalla. Kyselyissä oli myös muutamia taustatietokysymyksiä, joiden avulla pystyttiin kartoittamaan muun muassa vastaajan sukupuolta, ikää, lasten lukumäärää tai mitä palveluita vastaaja

käytti tai oli käyttänyt. Aiheen laajuuden ja palveluiden poikkeavuuksien takia molemmista palvelukokonaisuuksista tehtiin erillinen kyselylomake. Näin ollen kyselyistä ei tullut liian pitkiä ja epäselviä. Kyselyt oli myös helpompi kohdentaa sopivimmille palvelun käyttäjäryhmälle, koska tutkittavat palvelut olivat hyvin erilaisia. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Muhoksen kunnan peruskoulu- ja päiväkotikäisten lasten vanhemmat, jotka käyttivät Wilma – ohjelmaa, sekä ajalla 2.7.2012–3.9.2012 Muhoksen kunnan terveyskeskuksessa vierailleet asiakkaat.

Kysely opetus- ja varhaiskasvatuspalveluiden laadusta (liite 3) suoritettiin Internet-kyselynä ja kysely tehtiin Webropol 2.0 – ohjelmalla, johon saimme tunnuksen koulumme kautta. Kysely lähetettiin Muhoksen kunnan oppilaiden vanhemmille 28.5.2012 saateviestin kanssa (liite 1) Wilma-ohjelman kautta. Saateviestissä oli suora linkki, joka vei sähköiselle vastauslomakkeelle. Vastauslomakkeessa jokaisella sivulla oli yksi kysymys, johon vastaajan tuli vastata päästäkseen eteenpäin. Vastauslomake ohjelmoitiin hyppäämään varhaiskasvatuspalveluita koskevat kysymykset yli, jos vastaaja kertoi, ettei hänellä ole 0-6-vuotiaita lapsia tällä hetkellä. Samalla tavalla, jos vastaaja kertoi, ettei hänellä ole peruskouluikäisiä lapsia, päätyi vastaaja kyselyn loppuun. Kysely oli avoinna koko kesän ajan, ja se otettiin pois 7.8.2012.

Terveyspalveluiden laatu – kyselyn kyselylomakkeet kerättiin puolestaan Muhoksen terveyskeskuksessa paperikyselynä (liite 4). Kyselylomake oli kahden sivun mittainen ja vastauslomakkeet kerättiin erillisiin vastauslaatikoihin, joiden edessä sijaitsivat erilliset saatekirjeet (liite 2). Terveyspalveluiden kyselylomakkeet ja vastauslaatikot toimitimme Muhoksen terveyskeskukselle 2.7.2012 saatekirjeen kanssa, ja vastausaikaa oli 3.9.2012 saakka.

### **4.3 Aineiston käsittely**

Vastausten käsittely ja analysointi aloitettiin kyselyiden päättymispäivien jälkeen. Opetus- ja varhaiskasvatuspalveluiden laatu – kyselyn vastausten käsittely ja analysointi suoritettiin ensin. Webropol – ohjelman kautta saimme suorat vastausraportit Microsoft Office Word-tiedostoina, joista muokkasimme tulostau-



lukot raporttiin sopiviksi. Kehittämisehdotukset olivat myös Word-tiedostona, josta jaottelimme vastaukset aihepiirin mukaan.

Terveyspalveluiden laadun kyselylomakkeet jouduimme käsittelemään käsin ja apuna käytimme IBM SPSS Statistics 19 -ohjelmaan, johon syötimme vastaukset. Ohjelmasta saimme myös tulosteet eli perustunnuslukutaulukot ja frekvenssijakaumat, jonka jälkeen pystyimme muokkaamaan tulostaulukot Microsoft Office Word-ohjelmalla vastaamaan opetus- ja varhaiskasvatuspalveluiden tulostaulukoiden ulkoasua ja muotoa. Näin tulostaulukoista saatiin samannäköiset, jotta lukijan olisi helpompi tulkita tuloksia. Kehittämisehdotukset jaoteltiin vastauksien aihepiirien mukaan.

## 5 TULOKSET

### 5.1 Varhaiskasvatuspalvelujen laatu

Kyselyyn opetus- ja varhaiskasvatuspalvelujen laadusta vastasi 223 henkilöä. Vastaajista 45 %:lla oli 0-6 – vuotiaita lapsia. Vastaajista (n=90) 53 %:lla oli yksi 0-6-vuotias lapsi, 27 % kaksi, 16 % kolme, 3 % neljä ja 1 % viisi alle 7-vuotiasta lasta. Vastaajista 34 % hoiti lapsiaan itse ja 30 %:lla lapsi ei ollut missään kyselyssä mainitussa päivähoitopaikassa (taulukko 1).

*TAULUKKO 1. Vastaajien lasten sijoittuminen eri päivähoitopaikkoihin (n=100)*

<b>Hoitopaikka</b>	<b>%</b>
Hoidan itse	34
Ei missään kyselyssä mainituissa	30
Koivulehdon päiväkoti	17
Päivärinteen päiväkoti	6
Rovan -ryhmis	6
Jussilantien -ryhmis	5
Veturitien päiväkoti	1
Tenavat- ryhmis	1

Opetus- ja varhaiskasvatuspalvelujen laatu – kyselyssä esitettiin 14 väitettä liittyen varhaiskasvatuspalveluihin. Vastaajat arvioivat väitteitä asteikolla 4 samaa mieltä - 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa. Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä varhaiskasvatuspalveluiden saavutettavuuteen (taulukko 2). Miltei puolet vastaajista oli saanut hoitopaikan lapselleen vaivattomasti, kun taas 17 % vastaajista koki, ettei ollut saanut päivähoitopaikkaa helposti. Suurin osa vastaajista koki saavansa hyvin yhteyden päivähoiton henkilöstöön, ja vain 1 % vastaajista oli

täysin eri mieltä asiasta. Vastaajista 21 % ei osannut sanoa, mitä mieltä ovat kunnan järjestämistä päivähoitopalveluista.

*TAULUKKO 2. Vastaajien tyytyväisyys palvelun saavutettavuuteen, arviointi asteikolla 4 – 1 (4 samaa mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa)*

<b>Väite</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Olen tyytyväinen kunnan järjestämiin päivähoitopalveluihin. (n=90)	34	32	10	2	21
Sain hoitopaikan lapselleni vaivattomasti. (n=89)	49	16	7	10	18
Päivähoidon aukioloajat ovat riittävät. (n=90)	47	23	4	4	21
Saan tarvittaessa hyvin yhteyden päivähoiton henkilöstöön. (n=90)	46	26	1	1	27

Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä päivähoitopaikan henkilöstöön (taulukko 3). Suurin osa piti päivähoiton henkilöstöä pätevänä ja ammattitaitoisena. Kukaan ei pitänyt henkilökuntaa täysin ei-pätevänä ja ammattitaidottomana. Vastaajista 30 % piti ryhmäkokoja liian suurina, ja 34 % koki, että henkilöstöä ei ole riittävästi. Vastaajista 34 % ei osannut sanoa, huomioidaanko hänen lastaan yksilönä.

TAULUKKO 3. Vastaajien tyytyväisyys henkilöstöön, arviointi asteikolla 4 – 1 (4 samaa mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa)

Väite	4	3	2	1	0
	%	%	%	%	%
Päivähoidon henkilöstö on pätevää ja ammattitaitoista. (n=90)	32	38	6	-	24
Henkilöstöä on riittävästi. (n=90)	26	22	21	13	18
Tiedon kulku kodin ja päivähoidon välillä on riittävää. (n=89)	33	29	7	2	29
Ryhmäkoot eivät ole liian suuria. (n=90)	27	21	13	17	22
Lapseni huomioidaan yksilönä. (n=89)	30	30	3	2	34

Vastaajista olivat pääosin tyytyväisiä päivähoitopaikan viihtyvyyteen ja virikkeellisuuteen (taulukko 4). Vastaajista 65 % kertoi lapsensa viihtyvän päivähoitopaikassa. Kukaan ei ollut sitä mieltä, että päivähoitopaikka ei ole viihtyisä. Suurin osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että lapselle on tarpeeksi virikkeitä sekä ulkona että sisällä, kun taas 38 % vastaajista ei osannut sanoa, tarjoaako päivähoitopaikka monipuolisesti virikkeitä lapselle.

*TAULUKKO 4. Vastaajien tyytyväisyys päivähoitopaikan viihtyvyyteen ja virikkeellisyteen, arviointi asteikolla 4 – 1 (4 samaa mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa)*

Väite	4	3	2	1	0
	%	%	%	%	%
Lapsille on tarpeeksi virikkeitä ulkona. (n=90)	29	29	12	-	30
Lapsille on tarpeeksi virikkeitä sisällä. (n=90)	27	32	10	1	30
Päivähoitopaikka on viihtyisä. (n=89)	33	27	8	-	33
Lapseni viihtyy päivähoitopaikassa. (n=88)	35	30	1	1	33
Päiväkoti tarjoaa monipuolisesti virikkeitä lapselleni. (n=87)	25	32	5	-	38

Vastaajilta kysyttiin myös, minkä yleisarvosanan he antaisivat Muhoksen kunnan päivähoitopalveluille. Vastaajista (n=80) 25 % antoi päivähoitopalveluille yleisarvosanaksi kiitettävä, 59 % hyvä, 14 % tyydyttävä ja 3 % välttävä. Kukaan ei antanut yleisarvosanaksi heikkoa.

Lisäksi kyselyssä tiedusteltiin, oliko vastaajilla tällä hetkellä lapsia esikoulussa ja oliko esiopetus ollut hyödyllistä. 48 %:lla vastaajista (n=97) oli tällä hetkellä esikoulussa oleva lapsi. Vastaajista (n=91) 81 % piti esikoulua hyödyllisenä ja 17 % vastaajista ei osannut sanoa, oliko esiopetus hyödyllistä vai ei. Kukaan vastaajista ei pitänyt esiopetusta hyödyttömänä. Kyselyssä haluttiin myös tietää, vahvistiko esiopetus vastaajien lasten oppimaan oppimisen taitoja. Vastaajista 74 % (n=91) oli sitä mieltä, että esikoulu vahvisti lapsen oppimaan oppimisen taitoja, kun taas 3 % oli sitä mieltä, että esiopetus ei vahvistanut kyseisiä taitoja. Vastaajista 23 % ei osannut sanoa, vahvistiko esiopetus lapsen oppimaan oppimisen taitoja vai ei.

## 5.2 Perusopetuspalvelujen laatu

Kyselyyn opetus- ja varhaiskasvatuspalvelujen laadusta vastasi 223 henkilöä. Vastaajista 98 %:lla oli peruskouluikäisiä lapsia. Vastanneista (n=195) 41 %:lla oli yksi peruskouluikäinen lapsi, 40 % kaksi, 11 % kolme, 4 % neljä, 3 % viisi ja 3 % kuusi peruskouluikäistä lasta. Eniten vastaajien lapsia oli Muhoksen yläkoulussa, jossa oli 31 % vastaajien lapsista. Kirkonkylän koululla oli 30 % vastaajien lapsista.

TAULUKKO 5. Vastaajien lasten sijoittuminen eri peruskouluihin (n=218)

Peruskoulu	%
Muhoksen yläkoulu	31
Kirkonkylän koulu	30
Laitasaaren koulu	10
Korivaaran koulu	8
Hyrkin koulu	8
Honkalan koulu	6
Huovilan koulu	6
Kylmälän koulu	1
Ei missään kyselyssä mainituissa	0

Opetus- ja varhaiskasvatuspalvelujen laatu – kyselyssä esitettiin 18 väitettä liittyen perusopetuspalveluihin. Vastaajat arvioivat väitteitä asteikolla 4 samaa mieltä – 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa. Vastaajista suurin osa oli tyytyväisiä perusopetukseen sekä henkilöstöön (taulukko 6). Vastaajista 87 % oli tyytyväisiä kunnan järjestämään perusopetukseen ja 89 % vastaajista oli tyytyväisiä myös koulun opetustasoon. Vastaajista 36 % piti ryhmäkokoja liian suurina ja 28 % vastaajista koki, että luokassa ei ole opiskelurauhaa. Vastaajista 84 % piti opettajia pätevinä ja ammattitaitoisina.

TAULUKKO 6. Vastaajien tyytyväisyys perusopetukseen ja henkilöstöön, arviointi asteikolla 4 – 1 (4 samaa mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa)

Väite	4	3	2	1	0
	%	%	%	%	%
Olen tyytyväinen kunnan järjestämään perusopetukseen. (n=217)	45	42	6	7	-
Olen tyytyväinen koulun opetus-tasoon. (n=218)	52	37	5	6	-
Ryhmäkoot eivät ole liian suuria. (n=217)	32	31	21	15	1
Lapsellani on luokassa opiskelu-rauha. (n=214)	30	42	18	10	1
Opettajat huomioivat lapseni tarpeet. (n=218)	38	42	10	9	1
Opettajat ovat päteviä ja ammattitaitoisia. (n=216)	47	37	9	5	3

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä tiedon kulkuun kodin ja koulun välillä (taulukko 7). Vastaajista 89 % oli sitä mieltä, että opettaja on helposti tavoitettavissa, ja 91 % piti Wilma – ohjelmaa hyvänä yhteydenpitovälineenä kodin ja koulun välillä. Suurin osa vastaajista piti myös tiedon kulkua kodin ja koulun välillä riittävänä. Vastaajista 23 % koki, ettei tapaamisia opettajan kanssa ollut riittävästi ja 2 % vastaajista ei osannut sanoa, olivatko tapaamiset opettajan kanssa olleet hyödyllisiä vai eivät.

TAULUKKO 7. Vastaajien tyytyväisyys tiedon kulkuun, arviointi asteikolla 4 – 1 (4 samaa mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa)

Väite	4	3	2	1	0
	%	%	%	%	%
Tiedon kulku kodin ja koulun välillä on riittävää. (n=218)	44	35	11	11	-
Tapaamisia opettajan kanssa on riittävästi. (n=217)	44	31	17	6	1
Tapaamiset opettajan kanssa ovat olleet hyödyllisiä. (n=214)	58	29	4	7	2
Opettaja on helposti tavoitettavissa. (n=218)	53	36	7	3	1
Wilma -ohjelma on hyvä yhteydenpitoväline koulun ja kodin välillä. (n=218)	73	17	9	0	0

Suurin osa vastaajista oli pääosin tyytyväisiä koulurakennukseen ja muuhun opetukseen (taulukko 8). Vastaajista 32 % ei pitänyt koulurakennusta turvallise-  
na lapsen terveyden kannalta, ja 37 % vastaajista koki, ettei koulurakennus ole  
viihtyisä. Vastaajista 92 % ajatteli, että lapsella on mahdollisuus koulutervey-  
denhuoltoon tarvittaessa. Vastaajista 31 % ei osannut sanoa, onko tyytyväinen  
kunnan tarjoamaan erityisopetukseen, mutta vastaajista 75 % kuitenkin koki,  
että lapsella on mahdollisuus saada erityisopetusta tarvittaessa. Vastaajista  
21 % ei osannut sanoa, onko valinnaisainetarjonta monipuolista ja riittävää.



TAULUKKO 8. Vastaajien tyytyväisyys koulurakennukseen ja muuhun opetukseen, arviointi asteikolla 4 – 1 (4 samaa mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa)

Väite	4	3	2	1	0
	%	%	%	%	%
Koulurakennus on viihtyisä. (n=218)	28	30	23	14	4
Koulurakennus on turvallinen lapseni terveyden kannalta. (n=216)	27	36	17	15	6
Lapselleni on mahdollisuus kouluterveydenhuoltoon tarvittaessa. (n=213)	63	29	5	1	1
Valinnaisainetarjonta on monipuolista ja riittävää. (n=218)	23	39	13	3	21
Olen tyytyväinen kunnan tarjoamaan erityisopetukseen. (n=214)	27	28	7	8	31
Lapsellani on mahdollisuus saada erityisopetusta tarvittaessa. (n=217)	44	31	4	6	15
Lapsellani on mahdollisuus saada tukiopetusta tarvittaessa. (n=218)	57	28	4	6	5

Vastaajilta kysyttiin myös, minkä yleisarvosanan he antaisivat Muhoksen kunnan perusopetuspalveluille. Yleisarvosanaksi perusopetuspalveluille vastaajista (n=215) 20 % antoi kiitettävän, 63 % hyvän, 11 % tyydyttävän ja 2 % välttävän. Heikoksi perusopetuspalvelut arvio 5 % vastaajista.

### 5.3 Kehittämisehdotuksia opetus- ja varhaiskasvatuspalveluihin

Kyselyssä opetus- ja varhaiskasvatuspalveluiden laadusta vastaajat saivat antaa kehittämisehdotuksia Muhoksen kunnan opetus- ja varhaiskasvatuspalveluille. Varhaiskasvatuspalveluiden osalta eniten kehittämisehdotuksia tuli henkilökunnan osalta. Useissa vastauksissa nousi esille henkilökunnan pätevyys, ja ohjaajien toiminnassa koettiin olevan parantamisen varaa. Henkilökunnan määrää pidettiin vähäisenä, ja muutamien vastaajien mielestä henkilökunta

ei ehdi huomioida ja valvoa lapsia tarpeeksi. Myös henkilökunnan vaihtuvuus nousi esille muutamista vastauksista. Päivähoidon tasolla ja laadulla koettiin kuitenkin olevan paljon eroja päivähoitopaikasta riippuen.

Esiopetuksen osalta eniten kehitysehdotuksia tuli päivärytmistä. Esikoulun koettiin olleen liian ”koulumainen” ja noudattaneen liikaa koulun päivärytmiä. Vapaa-aikaa toivottiin enemmän sekä aikaa lasten omille leikeille. Myös esiopetuksen tasossa koettiin ollen eroja paikasta riippuen. Muutamien vastaajien mielestä esiopetus ei kuitenkaan valmentanut tarpeeksi koulua varten.

Opetuspalveluiden osalta kehitysehdotuksia ja palautetta tuli eniten ryhmäkokojen osalta. Vastaajien mukaan suuret ryhmäkoot vaikuttavat työrauhaan, ja oppilaiden on vaikea keskittyä tunneilla. Oppilaiden yksilölliset ominaisuudet ja erot kehityksessä jäävät huomaamatta suurien ryhmäkokojen vuoksi, ja oppimisvaikeuksia tai tukiopeutuksen tarvetta ei välttämättä havaita. Myöskään lahjakkaiden oppilaiden tukemiselle ja lisätehtävien tarjoamiselle ei vastaajien mielestä ole tarpeeksi resursseja. Vastaajien mielestä kehitettävää löytyy tukiopeutuksen ja erityisopettajan saatavuudesta, ja sitä ei ole saatavilla tarpeeksi tukiopeutusta haluaville. Myös kouluterveydenhoitopalveluiden saatavuus koettiin vähäiseksi.

Useiden vastaajien mielestä koulujen turvallisuudesta ja fyysisestä ympäristöstä löytyi puutteita. Osa koulurakennuksista pidettiin terveydelle vaarallisina huonon sisäilmanlaadun ja homeen vuoksi ja niiden koettiin vaikuttavan lasten terveyteen. Myös osa koulun tiloista koettiin olevan puutteellisia käyttötarkoituksiinsa nähden. Usean vastaajan mielestä pieniä kyläkouluja ei tulisi lakkauttaa, sillä niiden katsottiin olevan ”pienien etu ja panostusta tulevaisuuteen”. Koulu-kuljetusten järjestelyihin toivottiin kehittämistä muutamissa vastauksissa. Koulupäivien katsottiin venyvän kohtuuttoman pitkiksi kuljetuksen vuoksi ja kuljetuksia haluttaisiin kehittää lasten turvallisuuden kannalta paremmiksi.

Opetuksen laatua pidettiin pääasiassa hyvänä, mutta muutamien vastaajien mielestä opettajien tulisi pitää tiukempaa kuria. Oppilaiden kohtelussa koettiin olevan eroja muutamien vastaajien mielestä, ja osa vastaajista koki osaa lapsista suosittavan enemmän kuin toisia. Tiedonkulku kodin ja koulun välillä Wilman kautta koettiin toimivaksi, mutta opettajien ja koulujen välillä löytyi eroja Wilman

käytön aktiivisuudessa. Muutaman vastaajan mielestä tiedon kulku ei ollut sujuvaa kodin ja koulun välillä, ja yhteydenpidon toivottiin olevan tiiviimpää. Yhteistapaamisten määrää opettajan ja vanhempien välillä pidettiin liian vähäisenä muutamissa vastauksissa.

#### 5.4 Terveyspalveluiden laatu

Kyselyyn terveyspalveluiden laadusta vastasi 114 henkilöä. Heistä (n=109) 76 % oli naisia ja 24 % miehiä. Suurin osa vastaajista oli iältään 21–40 – vuotiaita (taulukko 9). Vähiten vastaajia oli ikäryhmässä 80 tai yli, ja miltei yhtä vähän vastaajia oli ikäryhmässä 20 tai alle.

TAULUKKO 9. Vastaajien ikäjakauma (n=114)

Ikä	%
20 tai alle	4
21–30	21
31–40	30
41–50	15
51–60	13
61–70	7
71–80	7
81 tai yli	3

Kyselyssä tiedusteltiin, minkä verran vastaajat käyttävät Muhoksen kunnan terveyspalveluita (taulukko 10). Arviointi tapahtui asteikolla 3 vähintään kerran kuussa – 0 en ole käyttänyt. Vastaajista 85 % käytti lääkärin vastaanottoa ja 77 % laboratoriota joko vähintään kerran vuodessa tai muutaman kerran vuodessa. Vähintään kerran kuussa käytti neuvolapalveluita 20 % vastaajista, ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoa käytti 16 % vastaajista muutaman kerran

vuodessa. Terveyskeskussairaala ei ollut käyttänyt 78 % vastaajista ja mielen-terveyspalveluita ei ollut käyttänyt 81 % vastaajista.

*TAULUKKO 10. Vastaajien käyttämät terveyspalvelut, arviointi asteikolla 3 – 0 (3 vähintään kerran kuussa, 2 muutaman kerran vuodessa, 1 harvemmin kuin kerran vuodessa, 0 en ole käyttänyt)*

<b>Terveyspalvelu</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Lääkärin vastaanotto (n=114)	10	75	14	1
Laboratorio (n=110)	16	61	16	7
Röntgen (n=106)	1	14	60	25
Neuvolapalvelut (n=101)	20	39	11	31
Koulu- ja opiskelija-terveydenhuolto (n=99)	2	16	14	68
Mielenterveyspalvelut (n=103)	6	3	11	81
Kuntoutus (n=104)	1	3	18	78
Suunterveyden hoito (n=105)	1	34	36	29
Päivystys (n=105)	2	46	21	31
Terveyskeskussairaala (n=106)	2	9	10	78

Kyselyssä terveyspalveluiden laadusta esitettiin 18 väitettä liittyen Muhoksen kunnan terveyspalveluihin. Vastaajat arvioivat väitteitä asteikolla 4 samaa mieltä - 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa. Suurimmalla osalla vastaajista oli positiiviset odotukset terveyspalvelujen laadusta (taulukko 11). Vastaajista 99 % odotti saavansa asiallista palvelua, mutta 18 % ei ollut kuitenkaan kuullut hyvää palautetta terveyspalveluista. Vastaajista 11 % ei odottanut saavansa nopeaa palvelua, mutta 97 % vastaajista kuitenkin odotti henkilökunnan olevan asiantunteva.

TAULUKKO 11. Vastaajien odotuksia terveystalvelujen laadusta, arviointi asteikolla 4 – 1 (4 samaa mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa)

Väite	4	3	2	1	0
	%	%	%	%	%
Odotan saavani asiallista palvelua. (n=114)	90	9	1	-	-
Odotan saavani nopeaa palvelua. (n=113)	54	35	9	2	-
Odotan henkilökunnan olevan asiantunteva. (n=114)	84	13	3	-	-
Olen kuullut hyvää palautetta terveystalveluista. (n=113)	40	35	14	4	6

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä palvelujen saavutettavuuteen (taulukko 12). Vastaajista 91 % koki neuvontapalveluiden olevan hyvää ja vastaajista 89 % koki saavansa ajan riittävän nopeasti. Itse palvelu ei ollut riittävän nopeaa 17 % mielestä, ja 14 % oli sitä mieltä, että ei saanut yhteyttä henkilökuntaan tarvittaessa. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että terveystakeskuksen tilat ovat asianmukaiset.

TAULUKKO 12. Vastaajien tyytyväisyys palvelun saavutettavuuteen, arviointi asteikolla 4 – 1 (4 samaa mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa)

Väite	4	3	2	1	0
	%	%	%	%	%
Sain palvelua riittävän nopeasti. (n=112)	47	35	15	2	1
Asiani hoidetaan viivyttlemättä. (n=113)	48	36	13	3	-
Sain ajan riittävän nopeasti. (n=112)	55	34	6	3	2
Saan tarvittaessa yhteyden henkilökuntaan. (n=113)	50	36	12	2	-
Neuvontapalvelu on hyvää. (n=113)	56	35	6	3	1
Tilat ovat asianmukaiset. (n=112)	55	33	9	2	1

Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä terveyskeskuksen henkilöstöön (taulukko 13). Henkilöstö on pätevää ja ammattitaitoista 94 % mielestä, eikä kukaan ollut täysin eri mieltä asiasta. Suurin osa vastaajista koki palvelun olevan ystävällistä ja ammattitaitoista. Tarvitsemansa hoidon koki saavansa 96 % vastaajista, eikä kukaan ollut kokenut, ettei olisi saanut tarvitsemaansa hoitoa. Vastaajista 33 % ei pitänyt henkilöstön määrää riittävänä. Suurin osa vastaajista koki, että terveyskeskukseen on mukava tulla.

TAULUKKO 13. Vastaajien tyytyväisyys henkilöstöön, arviointi asteikolla 4 – 1 (4 samaa mieltä, 3 jokseenkin samaa mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 1 eri mieltä ja 0 en osaa sanoa)

Väite	4	3	2	1	0
	%	%	%	%	%
Henkilöstö on pätevää ja ammattitaitoista. (n=113)	58	36	5	-	1
Koen, että minua kuunnellaan. (n=110)	58	32	9	-	1
Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa toimii hyvin, ja tulen ymmärretyksi. (n=109)	62	30	7	1	-
Henkilökuntaa on riittävästi. (n=111)	24	41	22	11	2
Palvelu on ammattitaitoista. (n=110)	58	35	4	-	2
Palvelu on ystävällistä. (n=112)	64	27	9	-	-
Koen, että saan tarvitsemani hoidon. (n=109)	56	40	4	-	-
Terveyskeskukseen on mukava tulla. (n=110)	49	36	10	3	3

Vastaajilta kysyttiin myös, minkä yleisarvosanan he antaisivat Muhoksen kunnan terveyspalveluille. Vastaajista (n=114) 34 % antoi yleisarvosanaksi kiitettävän, 54 % hyvän, 8 % tyydyttävän, 3 % välttävän ja 1 % antoi yleisarvosanaksi heikon.

## 5.5 Kehittämisisideoita terveyspalveluihin

Kyselyssä terveyspalveluiden laadusta vastaajat saivat antaa myös kehittämissuhteita Muhoksen kunnan terveyspalveluille. Eniten toivottiin lisää henkilökuntaa terveyskeskukseen ja terveyskeskussairaalan osastoille, ja varsinkin lääkäreitä toivoi useampi vastaaja lisää. Lisäksi yksi vastaaja toivoi, että vaki-  
tuisten lääkäreiden lomat eivät olisi päällekkäin. Myös puhelinpalvelun toimi-

vuus nousi esille kehittämiskohteena. Vastaajien mielestä odotusajat ovat pitkiä, ajanvaraus takkuilee ja ”soittaessa joutuu jonottamaan kohtuuttoman kauan”. Muutamassa vastauksessa näytteenotto wc:n kerrottiin olevan huonossa paikassa, ja varsinkin äitiysneuvolan asiakkaiden wc:n sijaintia moitittiin. Lääkäreiden palvelualltius nousi muutamassa vastauksessa esille, ja lääkäreiltä toivottiin asiallisempaa ja ystävällisempää palvelua. Muutama vastaaja oli erittäin tyytyväinen kunnan terveystalveluihin, ja terveyskeskusta ja sen palvelua keuhuttiin mahtavaksi. Henkilökunnan kerrottiin olevan ystävällistä ja asiantuntevaa, ja palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä.



## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, ovatko kuntalaiset tyytyväisiä Muhoksen kunnan tarjoamiin peruspalveluihin, ja miten kunta nähdään asiakaspalvelijana. Palveluiden laatua mitattiin saavutettavuudella, fyysisellä ympäristöllä, luotettavuudella, kohteliaisuudella, pätevyydellä, asiakkaan ymmärtämisellä ja tukemisella sekä reagointialttiudella. Avointen kysymysten avulla selvitimme kehitysehdotuksia kunnan palveluista ja toiminnan kehittämistä. Molemmissa kyselyissä suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä kunnan tarjoamiin opetus- ja varhaispalveluihin sekä terveystalouteen.

### 6.1 Opetus- ja varhaiskasvatustalout

Muhoksen kunnan päivähoitopalveluiden tavoitteet ovat tutkimuksen perusteella toteutuneet hyvin. Opetus- ja varhaiskasvatustalouteissa päivähoitopalveluiden tasoon oltiin tyytyväisiä. Saavutettavuuteen oltiin myös pääasiassa tyytyväisiä. Suurin osa vastaajista oli saanut lapselleen hoitopaikan vaivattomasti, ja päivähoitohenkilökunta oli riittävä. Yhteydenpito hoitohenkilökunnan ja vanhempien välillä koettiin hyväksi ja sitä pidettiin riittävänä. Vastaajat kokivat saavansa yhteyden henkilöstöön hyvin. Päivähoitopaikka pidettiin viihtyisänä, ja lapsille oli tarpeeksi virikkeitä sekä sisällä että ulkona.

Palvelun laatua mitattiin myös henkilöstön pätevyydellä sekä asiakkaan ymmärtämisellä sekä tukemisella. Päivähoitohenkilöstöä pidettiin pätevänä ja ammattitaitoisena. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että lasta huomioitiin yksilönä, ja lapsi viihtyi päivähoitopaikassa. Kaiken kaikkiaan vastaajat kokivat, että päivähoito tarjoaa monipuolisesti virikkeitä lapsille. Ainoastaan reagointialttiutta mittaavissa väitteissä oli hajontaa väittämien vastausten välillä. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että henkilöstöä on riittävästi, ja osan mielestä ei. Samalla tavalla osa vastaajista koki ryhmäkoot sopiviksi, kun taas osan mielestä ryhmäkoot olivat liian suuria. Vastaajat pitivät esikoulua hyödyllisenä, ja esiopetuksen koettiin vahvistaneen lasten oppimaan oppimisen taitoja.



lut hyvää palautetta Muhoksen kunnan terveystalousta. Saavutettavuus toteutui pääosin hyvin. Palvelua koettiin saatavan riittävän nopeasti, ja asiat hoidettiin viivyttämättä. Yhteyttä henkilökuntaan pidettiin hyvänä, ja vastaajat kokivat saavansa ajan riittävän nopeasti. Terveystalouksen fyysistä ympäristöä pidettiin asianmukaisena.

Suurin osa vastaajista piti henkilöstöä pätevänä ja ammattitaitoisena. Neuvontapalvelu oli hyvää, ja palvelu koettiin ystävälliseksi ja ammattitaitoiseksi. Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa toimi hyvin, ja vastaajat kokivat tullessaan ymmärretyiksi ja kuulluiksi. Suurin osa vastaajista koki myös saaneensa tarvitsemansa hoidon. Henkilökunnan riittävyys aiheutti hajontaa vastaajien mielipiteiden välillä. Kyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia ja korkein vastausprosentti oli 31–40 -vuotiailla henkilöillä.

## 7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön aiheena oli selvittää, ovatko kuntalaiset tyytyväisiä Muhoksen kunnan opetus- ja varhaiskasvatuspalveluihin sekä terveysterveystyöihin, ja miten kunta nähdään asiakaspalvelijana. Tutkimustuloksista voidaan päätellä Muhoksen kuntalaisten olevan tyytyväisiä opetus- ja varhaiskasvatuspalveluihin sekä terveysterveystyöihin. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta, joka oli paras vaihtoehto tämänkaltaiseen tutkimukseen, jotta otoksesta saatiin mahdollisimman suuri ja edustava. Vastaajamäärässä pääsimme tavoitteeseemme, ja vastaukset olivat pääsääntöisesti hyviä. Ainoastaan kahta vastauslomaketta emme voineet ottaa huomioon tuloksissa. Tutkimuksen otanta oli tarpeeksi suuri, joka teki tutkimuksesta pätevän.

Kummallakaan meistä ei ole kokemusta Muhoksen kunnan opetus- ja varhaiskasvatuspalveluista tai terveysterveystyöistä, joten meillä ei ollut ennakkokäsityksiä kyseisistä palveluista. Näin ollen olimme objektiivisia tekemään tätä tutkimusta. Kyselyt kohdennettiin oppilaiden vanhemmille ja terveysterveystyön käyttäjille, ja kohdennus oli sopiva. Oikean kohderyhmän ja vastausmäärien perusteella tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina. Varhaiskasvatuskyselyn tuloksissa tuli kuitenkin ilmi, että useat vastaajat olivat arvioineet väitteitä varhaiskasvatuspalvelujen laadusta, vaikka heillä ei ollut tällä hetkellä lapsia kyselyssä mainituissa päivähoitopaikoissa tai he hoitivat lapsiaan itse. Emme kuitenkaan voineet mitätöidä näitä vastauksia, koska vastaukset käsiteltiin Webropol 2.0 – ohjelmalla.

Kyselylomakkeiden sisällöt vastasivat tutkittavaa aihetta, ja varsinkin Webropol 2.0 – ohjelman käyttö osoittautui sopivaksi apuvälineeksi kohderyhmän tavoittamisen kannalta. Oli kuitenkin riski mahdollistaa ”En osaa sanoa” – vaihtoehdon käyttö, ja tämä huomattiin varsinkin varhaiskasvatuskyselyn tuloksissa, jossa tätä vaihtoehtoa oli käytetty eniten. Ilman tätä vaihtoehtoa olisi kuitenkin tullut enemmän tyhjiä vastauksia, mikäli sopivaa vastausvaihtoehtoa ei olisi ollut käytettävissä. Ainoastaan varhaiskasvatuskyselyn olisimme voineet toteuttaa viemällä kyselyt suoraan päivähoitopaikkoihin, jolloin vastaajien joukossa ei olisi ollut niin paljon vastaajia, jotka eivät käyttäneet varhaiskasvatuspalveluita tällä

hetkellä. Tällöin kyselylomakkeita olisi kuitenkin ollut kolme, mikä olisi lisännyt työmäärää huomattavasti.

Terveyspalvelukyselyn tuloksista ilmeni, että terveyspalveluiden osalta ongelma on heti palveluprosessin alussa. Puhelinpalvelu ei toiminut kunnolla, ja ajan saamisessa oli ongelmia. Lisäksi lääkärien vähyys hankaloitti aikavarauksen tekemistä. Muhoksen kunnan terveyspalveluiden tavoitteena on hoitotakuun toteutuminen, joka tuloksien perusteella ei näytä toteutuvan täysin yhteyden saannin osalta. Puhelinpalveluun ja ajanvaraukseen tulee kiinnittää erityistä huomiota, sillä saavutettavuus on palvelun laadun kannalta yksi tärkeimmistä osatekijöistä. Se tekee organisaatiosta helpommin lähestyttävän, kun yhteydenotto on vaivatonta ja helppoa. Mikäli henkilöstöä ei voida lisätä, resurssien kohdentaminen täytyy järjestää uudelleen. Vaihtoehtona on myös ajanvarausjärjestelmä, jossa asiakkailla on mahdollista varata itselleen aika terveydenhoitajalle kiireettömissä ajanvarauksissa. Näin henkilöstön resursseja voidaan kohdentaa paremmin kiireellisiin ajanvarauksiin ja palvelemaan terveyskeskuksessa asioivia asiakkaita. Muutoin itse palveluun oltiin kuitenkin tyytyväisiä.

Kyselyjen tuloksista kävi ilmi, että vastaajien mielestä henkilöstöä ei ole riittävästi sekä varhaiskasvatus- ja opetuspalveluissa että terveyspalveluissa. Se heijastuu muun muassa ryhmäkokoihin, joita osa vastaajista piti liian suurina. Helpoin ratkaisu on henkilöstön lisääminen. Myös kouluavustajien käyttäminen aktiivisemmin on hyvä vaihtoehto, varsinkin kieliopinnoissa ja matemaattisissa aineissa. Mahdollisuuksien mukaan ryhmiä voi jakaa pienemmiksi eri oppiaineiden välillä, jolloin opettajalla on enemmän mahdollisuuksia havaita yksilöllisiä eroja lasten kehityksen välillä. Päiväkodeissakin voidaan hyödyntää enemmän harjoittelijoita ja avustajia.

Opinnäytetyötä on ollut mielenkiintoista tehdä, ja meillä on ollut selkeä kuva käsiteltävästä aiheesta ja työn etenemisprosessista. Aikaisemmat tutkimukset olemme tehneet yksityisille organisaatioille, joten kunta toimeksiantajana oli uutta ja erilaista. Kunnan palvelujen tuottamista säätelee yhtenä osana lainsäädäntö, mikä tuo erilaiset lähtökohdat palvelujen toteuttamiselle ja kehittämiselle. Opinnäytetyön tavoitteet ovat kulkeneet mukana työn jokaisessa vaiheessa, ja mielestämme olemme saavuttaneet tutkimukselle asetetut tavoitteet.

Tällä hetkellä on käynnissä tutkimus Muhoksen kunnan henkilöstön näkemyksestä opetus- ja varhaiskasvatuspalveluihin ja terveystalviin liittyen. Haastateltavat henkilöt työskentelevät näiden palveluiden parissa. Palvelutuotantoorganisaatioon kuuluvat lisäksi tekniset ja vapaa-ajan palvelut, joiden osalta voidaan tehdä samankaltaiset tutkimukset. Kunnan kehittäessä palveluitaan tulevaisuudessa myös tämä tutkimus voidaan toteuttaa uudelleen kuntalaisten mielipiteiden selvittämiseksi.

## LÄHTEET

Bergström S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Curwin, J. & Slater, R. 2002. Quantitative methods for business decisions. 5.edition. London: Thomson Learning.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark

Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita

Heuru, K., Mennola, E. & Ryyänen, A. 2008. Kunta. Kunnallisen itsehallinnon perusteet. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Järvelin, K., Kvist, H-H., Kähäri, P. & Räikkönen, J. 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Jyväskylä: Gummerus

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Helsinki: WSOY

Korpela, J. & Mäkitalo, R. 2008. Julkishallinto murroksessa. Rohkeutta ja vauhtia muutokseen. Helsinki: Edita Prima Oy

Kuntalaki 17.3.1995/365

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1999. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36

Lehmus, P. & Korkala, T. 1997. Asiakaspalvelu ja laadun tekijät. Helsinki: Hakapaino Oy.

- Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö
- Muhoksen kunta. 2012. Kunta-Info. Hakupäivä 31.3.2012  
<http://www.muho.fi/kunta-info>
- Muhoksen kunta. 2011. Talousarvio 2012.
- Pakkanen, R., Korkamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY
- Perusopetuslaki 21.8.1998/628
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Pohjantähti
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Edition 4. Juva: WSOY – Kirjapainoyksikkö
- Suomen Kuntaliitto. 2012. Paras-hanke. Hakupäivä 31.3.2012  
<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/paras/Sivut/default.aspx>
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731
- Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2010. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Hakupäivä 31.3.2012  
[http://www.tutkimuskeskus.fi/terveys/2010/04/terveys\\_tutkimuskeskus\\_1625995.html](http://www.tutkimuskeskus.fi/terveys/2010/04/terveys_tutkimuskeskus_1625995.html)
- Yle Oulu. 2010. Muhos tyrmäsi liitoksen. Hakupäivä 31.3.2012  
[http://yle.fi/alueet/oulu/yleista/2010/04/muhos\\_tyrmasi\\_liitoksen\\_1625995.html](http://yle.fi/alueet/oulu/yleista/2010/04/muhos_tyrmasi_liitoksen_1625995.html)
- Valtiovarainministeriö. 2012. Pohjois-Pohjanmaa. Hakupäivä 31.3.2012  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/03\\_kunnat/20120206Elinvo/16\\_Pohjois-Pohjanmaa.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20120206Elinvo/16_Pohjois-Pohjanmaa.pdf)
- Zeithaml, V. & Bitner, M. 1996. Services marketing. New York: McGraw-Hill.



## LITTEET

## LIITE 1

HYVÄ VASTAAJA

Opiskelemme Oulun seudun ammattikorkeakoulussa liiketalouden koulutusohjelmassa. Teemme opinnäytetyönä tutkimusta opetus- ja varhaiskasvatuspalveluiden laadusta Muhoksen kunnalle. Kyselyn tarkoituksena on selvittää, ovatko kuntalaiset tyytyväisiä kyseisiin palveluihin. Tulosten avulla Muhoksen kunta pystyy kehittämään ja ylläpitämään näitä palveluita.

Kyselyyn vastaaminen vie n. 10 minuuttia, ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaajien kesken arvomme pienen palkinnon.

Pääsette kyselyyn seuraavan linkin kautta.

<http://www.webpolsurveys.com/S/A40F5D5EC665B430.par>

Jos linkki ei toimi, voit kopioida osoitteen Internet-selaimen osoitekenttään.

Terveisin

Maiju Kyllönen ja Mira Tampio  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

HYVÄ VASTAAJA

Opiskelemme Oulun seudun ammattikorkeakoulussa liiketalouden koulutusohjelmassa. Teemme opinnäytetyönä tutkimusta terveystalouden laadusta Muhoksen kunnalle. **Kyselyn tarkoituksena on selvittää, ovatko kuntalaiset tyytyväisiä kyseisiin palveluihin.** Tulosten avulla Muhoksen kunta pystyy kehittämään ja ylläpitämään näitä palveluita.

Tulokset käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastaajia voida tunnistaa. Kyselyn voitte palauttaa pöydällä olevaan laatikkoon.

Kiitos vastauksista!

Terveisin

Maiju Kyllönen ja Mira Tampio

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## **KYSELY MUHOKSEN KUNNAN OPETUS- JA VARHAIS- KASVATUSPALVELUIDEN LAADUSTA**

Kyselyn tarkoituksena on selvittää, ovatko Muhoksen kuntalaiset tyytyväisiä kunnan tarjoamiin opetus- ja varhaiskasvatuspalveluihin. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia, ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti.

### **1. Onko teillä 0-6 –vuotiaita lapsia tällä hetkellä? \***

1. Kyllä      2. Ei

### **2. Kuinka monta 0-6 -vuotiasta lasta teillä on? \_\_\_\_\_**

### **3. Missä päivähoitossa lapsenne on tällä hetkellä? Voit valita useamman vaihtoehdon.**

1. Koivulehdon päiväkoti
2. Päivärinteen päiväkoti
3. Veturitien päiväkoti
4. Tenavat –ryhmis
5. Jussilantien ryhmis
6. Rován ryhmis
7. Hoidan itse
8. Ei ole tällä hetkellä päiväkoti-ikäisiä lapsia

### **4. Seuraavaksi esitämme varhaiskasvatuspalveluita koskevia väitteitä. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto asteikolla: 4 = samaa mieltä, 3 = joksseenkin samaa mieltä, 2 = joksseenkin eri mieltä, 1 = eri mieltä ja 0 = en osaa sanoa.**

1. Olen tyytyväinen kunnan järjestämiin päivähoitopalveluihin.
2. Sain hoitopaikan lapselleni vaivattomasti.
3. Päivähoidon aukioloajat ovat riittävät.
4. Päivähoidon henkilöstö on pätevää ja ammattitaitoista.
5. Henkilöstöä on riittävästi.
6. Saan tarvittaessa hyvin yhteyden päivähoitokotiin.
7. Tiedon kulku kotiin ja päivähoitokotiin on riittävä.
8. Ryhmäkoot eivät ole liian suuria.

9. Lapsille on tarpeeksi virikkeitä ulkona.
10. Lapsille on tarpeeksi virikkeitä sisällä.
11. Lapseni huomioidaan yksilönä.
12. Päivähoitopaikka on viihtyisä.
13. Lapseni viihtyy päivähoitossa.
14. Päivähoitopaikka tarjoaa monipuolisesti aktiviteetteja lapselleni.

**5. Yleisarvosanaksi päivähoitopalveluille annan:**

1. Kiitettävä    2. Hyvä    3. Tyydyttävä    4. Välttävä    5. Heikko

**6. Onko lapsesi esikoulussa tällä hetkellä?**

1. Kyllä    2. Ei

**7. Oliko esiopetus mielestäsi hyödyllistä?**

1. Kyllä    2. Ei    3. En osaa sanoa.

**8. Vahvistiko esiopetus lapsesi oppimaan oppimisen taitoja?**

1. Kyllä    2. Ei    3. En osaa sanoa

**9. Kehittämisehdotuksia ja muuta kommentoitavaa**

**10. Onko teillä peruskouluikäisiä lapsia tällä hetkellä? \***

1. Kyllä    2. Ei

**11. Kuinka monta peruskouluikäistä lasta teillä on tällä hetkellä?**

---

**12. Missä koulussa lapsenne on tällä hetkellä? Voit valita useamman vaihtoehdon.**

1. Honkala
2. Huovila
3. Hyrkki
4. Kirkonkylä
5. Korivaara
6. Kylmäla
7. Laitasaari
8. Muhoksen yläkoulu
9. Ei missään yllä olevissa

**13. Seuraavaksi esitämme perusopetuspalveluita koskevia väitteitä. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto asteikolla: 4 = samaa mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 1 = eri mieltä ja 0 = en osaa sanoa.**

1. Olen tyytyväinen kunnan järjestämään perusopetukseen.
2. Olen tyytyväinen koulun opetustasoon.
3. Ryhmäkoot eivät ole liian suuria.
4. Lapsellani on luokassa opiskelurauha.
5. Opettajat huomioivat lapseni tarpeet.
6. Lapsellani on mahdollisuus saada tukiopetusta tarvittaessa.
7. Tiedon kulku kodin ja koulun välillä on riittävää.
8. Tapaamisia opettajan kanssa on riittävästi.
9. Tapaamiset opettajan kanssa ovat olleet hyödyllisiä.
10. Opettaja on helposti tavoitettavissa.
11. Wilma-ohjelma on hyvä yhteydenpitoväline koulun ja kodin välillä.
12. Koulurakennus on viihtyisä.
13. Opettajat ovat päteviä ja ammattitaitoisia.
14. Valinnaisainetarjonta on monipuolista ja riittävää.
15. Koulurakennus on turvallinen lapseni terveyden kannalta.
16. Olen tyytyväinen kunnan tarjoamaan erityisopetukseen.
17. Lapsellani on mahdollisuus saada erityisopetusta tarvittaessa.
18. Lapsellani on mahdollisuus kouluterveydenhuoltoon tarvittaessa.

**14. Yleisarvosanaksi perusopetuspalveluille annan:**

1. Kiitettävä 2. Hyvä 3. Tyydyttävä 4. Välttävä 5. Heikko

**15. Kehittämisehdotuksia ja muuta kommentoitavaa**

**16. Vapaa sana**

**17. Jos haluat osallistua arvontaan, täytä alla olevat yhteystiedot.**

Etunimi  
Sukunimi  
Matkapuhelin  
Sähköposti

## KYSELY MUHOKSEN KUNNAN TERVEYSPALVELUIDEN LAADUSTA

Kyselyn tarkoituksena on selvittää Muhoksen kuntalaisten mielipiteitä Muhoksen kunnan terveyspalveluiden laadusta. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastaajia voida tunnistaa. Kyselyn toteuttaa Oulun seudun ammattikorkeakoulu.

1. Esitämme väittämiä Muhoksen kunnan terveyspalveluista. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto **omien kokemuksiesi** ja **odotuksiesi** pohjalta asteikolla: 1 = eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 4 = samaa mieltä ja 0 = en osaa sanoa.

	Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa
1. Odotan saavani asiallista palvelua.	4	3	2	1	0
2. Odotan saavani nopeaa palvelua.	4	3	2	1	0
3. Odotan henkilökunnan olevan asiantunteva.	4	3	2	1	0
4. Olen kuulut hyvää palautetta terveyspalveluista.	4	3	2	1	0
5. Saan palvelua riittävän nopeasti.	4	3	2	1	0
6. Asiani hoidetaan viivyttelöttä.	4	3	2	1	0
7. Henkilöstö on pätevää ja ammattitaitoista.	4	3	2	1	0
8. Saan tarvittaessa yhteyden henkilökuntaan.	4	3	2	1	0
9. Neuvontapalvelu on hyvää.	4	3	2	1	0
10. Palvelu on ammattitaitoista.	4	3	2	1	0
11. Koen, että minua kuunnellaan.	4	3	2	1	0
12. Henkilökuntaa on riittävästi.	4	3	2	1	0
13. Palvelu on ystävällistä.	4	3	2	1	0
14. Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa toimii hyvin, ja tulen ymmärretyksi.	4	3	2	1	0
15. Koen saavani tarvitsemani hoidon.	4	3	2	1	0
16. Tilat ovat asianmukaiset.	4	3	2	1	0
17. Terveyskeskukseen on					

mukava tulla.	4	3	2	1	0
18. Sain ajan riittävän nopeasti.	4	3	2	1	0

2. Yleisarvosanaksi terveystalvluille annan:

1. Kiitettävä    2. Hyvä    3. Tyydyttävä    4. Välttävä    5. Heikko

3. Kehittämisehdotuksia ja muuta kommentoitavaa

---



---



---



---

4. Sukupuoli

1. Nainen    2. Mies

5. Ikä

1. 20 tai alle    2. 21-30    3. 31-40    4. 41-50  
5. 51-60    6. 61-70    7. 71-80    8. 81tai yli

6. Arvioi, kuinka usein **käytät** Muhoksen kunnan terveystalvluita. Ympyröi jokaisen vaihtoehdon kohdalle sinulle sopivin vaihtoehto: 1= harvemmin kuin kerran vuodessa, 2 = muutaman kerran vuodessa, 3 = vähintään kerran kuussa ja 0 = en ole käyttänyt.

	Vähintään kerran kuussa	Muutaman kerran vuodessa	Harvemmin kuin kerran vuodessa	En ole käyttänyt
1. Lääkärin vastaanotto	3	2	1	0
2. Laboratorio	3	2	1	0
3. Röntgen	3	2	1	0
4. Neuvolapalvelut	3	2	1	0
5. Koulu- ja opiskelija- terveydenhuolto	3	2	1	0
6. Mielenterveyspalvelut	3	2	1	0
7. Kuntoutus	3	2	1	0
8. Suunterveyden hoito	3	2	1	0
9. Päivystys	3	2	1	0
10. Terveystalvluksairaala	3	2	1	0

KIITOS VASTAUKSISTA!