

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Terveysten edistämisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Johtamisen osaamisen suuntautumisvaihtoehto

Mari Haakana ja Katri Näppi

Asiakastyytyväisyyden edistäminen Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiirin terveysasemilla

Opinnäytetyö 2013

Tiivistelmä

Mari Haakana ja Katri Näppi

Asiakastyytyväisyyden edistäminen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden terveysasemilla, 55 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Terveyden edistämisen koulutusohjelma

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö 2013

Ohjaajat: yliopettaja Niina Nurkka, Saimaan ammattikorkeakoulu, osastonhoitaja Satu Simolin, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden eli Eksoten terveysasemien palveluja ja toimintaa asiakastyytyväisyyden edistämiseksi. Terveystieteillä tehtiin vuonna 2011 asiakastyytyväisyystutkimus, jonka kysymykset käsittelivät terveysasemien lääkäreiden ja sairaanhoitajien ajanvaraus- ja päivystysvastaanottoja sekä laboratorion ja röntgenin palveluja. Kyselylomakkeen lopussa oli avoin kysymys, johon sai kirjoittaa mielipiteitä ja tarkennuksia terveysasemakäynnistä. Sammonlahden terveysasema osallistui vuosina 2012 – 2013 Hyvä vastaanotto -hankkeeseen, jonka tavoitteena ovat palveluiden saatavuuden ja työn hallinnan parantaminen sekä omien työtapojen kehittäminen.

Opinnäytetyössä analysoitiin aineistolähtöisesti Eksoten terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastaukset sekä perehdyttiin kehittämistyöhön osallistumalla Sammonlahden terveysaseman henkilökunnan kanssa Hyvä vastaanotto -hankkeeseen. Lisäksi kuvattiin kehittämistyön aiheuttamia muutoksia asiakkaiden saamaan palveluun. Kehittämisehdotuksia laadittiin Eksoten terveysasemien asiakkaiden saaman palvelun parantamiseksi.

Asiakkuuden toteutumiskokemukset terveysasemien toiminnasta koskivat palveluiden saatavuutta, palvelutapahtumaa ja terveysaseman ympäristöä. Puhe- ja viestintä tapahtuvasta yhteydenotosta terveysasemaan ja vastaanottoajan saamisesta asiakkaat antoivat kielteistä palautetta. Palvelutapahtumaan liittyen yksityisyyden suojan puutteellisuus ja odotusajan pituus vastaanotolle olivat muuttavista asioista. Parkkipaikkojen vähyys vaikeutti asiointia. Sammonlahden terveysasemalla Hyvä vastaanotto -hanke toi muutoksia palveluiden saatavuuteen ja palvelutapahtumaan. Terveystieteillä kehitettiin hoitajien ja lääkäreiden päivystysvastaanottoa, lääkäri-hoitaja työparityöskentelyä, ajanvarausta, hoidon tarpeen arviointia ja ajanvarausvastaanottoja.

Jatkotutkimuksina voisi Sammonlahden terveysaseman asiakkaille tehdä asiakastyytyväisyystutkimuksen, josta saatuja tutkimustuloksia verrattaisiin ennen Hyvä vastaanotto -hanketta tehtyyn asiakastyytyväisyystutkimukseen. Henkilöstölle suunnatussa tutkimuksessa voitaisiin tutkia toimintatapojen muutosten vaikutuksia työssä suoriutumiseen, työssä jaksamiseen ja työtyytyväisyyteen.

Asiasanat: asiakas, asiakastyytyväisyys, asiakaslähtöisyys, vastaanotto toiminta, kehittäminen.

ABSTRACT

Haakana, Mari and Näppi, Katri

The Promotion of Customer Satisfaction in the Health Centers in the South Karelia Social and Health Care District, 55 Pages, 2 Appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Master's Degree Program in Health Promotion

Master's Thesis 2013

Instructor: Principal Lecturer, Dr.Niina Nurkka, Saimaa University of Applied Sciences and Head Nurse Satu Simolin , South Karelia Social and Health Care District

The purpose of this study was to develop Health Centre services and activities in the South Karelia Social and Health Care District. In Health Centers, a customer satisfaction survey was done in 2011. The questions concerned the health center doctor and nurse appointments system, and X-ray and laboratory services. The end of the customer satisfaction survey asked for other comments. Sammonlahti Health Centre participated in the project called "Hyvä vastaanotto" (Welcome to health centre) in the years 2012 - 2013. The aim of the project is to improve access to services, better control over work, and development of work. The comments which were written at the end of the customer satisfaction survey have been analyzed for this study. As part of the thesis, the authors also participated in the project called "Hyvä vastaanotto" (Welcome to health center) along with the staff of the Sammonlahti Health Centre.

Customer experiences of Health Centre activities were related to the availability of services, the service event and the environment. They reported that it was difficult to get a telephone connection to the Health Centre. The appointment time was also difficult to obtain. The protection of privacy and waiting for the appointment were in need of change. Lack of parking spaces complicated visits to the Health Centre. "Hyvä vastaanotto" (Welcome to health center) - project of Sammonlahti Health Centre brought changes in service availability and the service event. The Health Centre developed changes in the nurses and doctors on-call reception, doctor-nurse pair for work, appointments system, and care needs assessment.

Development proposals were drawn up to improve the Health Centres` customer service in the South Karelia Social and Health Care District. Development proposals included the development of the telephone system and electronic communication, utilization of patient information system, and efficient care needs assessment and good working space.

In the future it might be interesting to see the results of a new Sammonlahti Health Centre customer satisfaction survey and compare it to this survey. Opinions of the staff on the effects of operational changes in Sammonlahti Health Centre staff might also be studied.

Keywords: customer, customer satisfaction, reception, appointment system, development.

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Terveysthuollon asiakkuus.....	6
2.1 Asiakas ja palvelutapahtuma	7
2.2 Asiakaslähtöisyys	7
2.3 Asiakassuhde ja asiakasymmärrys	10
2.4 Asiakastyytyväisyys.....	10
3 Terveystasemien vastaanotto toiminta ja sen kehittäminen	11
3.1 Eksoten terveystasemien vastaanotto toiminta	13
3.2 Hyvä vastaanotto -hanke	15
3.3 Terveysthuollon toimintojen kehittäminen	18
4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät	19
5 Opinnäytetyön toteutus	20
5.1 Asiakastyytyväisyystutkimus	22
5.1.1 Aineiston keruu	22
5.1.2 Asiakastyytyväisyystutkimuksen analyysi	23
5.2 Sammonlahden terveystaseman Hyvä vastaanotto -hanke.....	24
5.2.1 Sammonlahden terveystaseman kehittämistoiminnan lähtötilanne....	25
5.2.2 Sammonlahden terveystaseman kehittämisiltapäivä	27
6 Opinnäytetyön tulokset	29
6.1 Asiakkuuden toteutumiskokemukset terveystasemien toiminnasta	29
6.2 Sammonlahden terveystaseman asiakastyytyväisyystutkimus.....	34
6.3 Yhteenvetoa asiakastyytyväisyystutkimuksesta	36
7 Kehittämistoimenpiteiden vaikutukset asiakkaiden saamiin palveluihin Sammonlahden terveystasemalla	37
8 Kehittämisehdotukset Eksoten terveystasemien avopalveluiden toimintaan	40
8.1 SWOT-analyysi kehittämisehdotuksista	43
8.2 Esimiehen rooli toiminnan kehittämisessä	46
9 Pohdinta.....	47
9.1 Tutkimustulosten tarkastelua	47
9.2 Eettiset näkökohdat ja luotettavuus	49
9.3 Jatkotutkimusaiheet	50
Kuvat.....	52
Taulukot.....	52
Lähteet.....	53

Liite 1 Asiakastyytyväisyystutkimuksen aineiston analyysi

Liite 2 Sammonlahden terveystaseman Hyvä vastaanotto -hanke

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävänä on määritellä sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen suuntaviivat, valmistella lainsäädäntöä ja ohjata uudistusten toteuttamista. Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuu on kunnilla, ja niiden järjestämisessä ja kehittämisessä painotetaan ennaltaehkäisyä ja asiakkaan asemaa. Hallitusohjelma, sosiaali- ja terveysministeriön strategia sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (Kaste) määrittelevät sosiaali- ja terveyspalvelujen tavoitteet ja kehittämistoimet. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisella, palvelujen vaikuttavuuden ja tehokkuuden lisäämisellä sekä hyvinvointi- ja terveyserojen vähentämisellä pyritään tähän tavoitteeseen. Kaste-ohjelman tavoitteena on asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien luominen kehittämällä asiakaslähtöisiä, kustannusvaikuttavia hoito-, kuntoutus- ja palvelukokonaisuuksia ja tukemalla terveydenhuollon järjestämissuunnitelmien laatimista. Sosiaali- ja terveysministeriön toiminnan tavoitteena on sosiaalisesti kestävä Suomi vuonna 2020. (STM 2012.)

Terveyspalveluja voidaan arvioida monella eri tavalla useasta eri näkökulmasta. Talouden näkökulmasta voidaan todeta, että Suomen terveydenhuoltomenot olivat 16,0 miljardia euroa vuonna 2010. Asukasta kohden menot olivat 2 986 euroa. Terveydenhuoltomenojen suhde bruttokansantuotteeseen oli 18,9 % vuonna 2010. (THL 2012.) Asiakas on keskeisessä roolissa palvelutapahtumassa, ja sen vuoksi heidän mielipiteidensä sekä näkemystensä huomioiminen on tärkeää kehitettäessä terveyspalveluja. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen auttaa vastaamaan moneen sosiaali- ja terveyssektoria koskevaan uudistustarpeeseen. Asiakaslähtöisemmillä toimintamalleilla voidaan lisätä hoidon vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta ja asiakkaiden sekä työntekijöiden tyytyväisyyttä. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 8.) Laadukkaat, toimivat, tarkoituksenmukaiset ja asiakaslähtöiset terveyspalvelut ovat hyvinvointiamme lisääviä tekijöitä.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminnan eli Eksoten strategian yleisenä tavoitteena on, että Eksote on hyvinvoinnin ja terveyshyötyjen lisäämisessä maakunnallinen ja valtakunnallinen edelläkävijä. Eksoten strategiassa vuosille 2010 – 2013 arvoja ovat asiakaslähtöisyys, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus, avoimuus ja

tuloksellisuus. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin strategisissa tavoitteissa on määritelty, että asiakkaiden ja potilaiden tarpeet ohjaavat palveluiden tuottamista. Tavoitteena on myös tuottaa toimintakykyä edistäviä vaikuttavia ja laadukkaita palveluita. (Eksote 2010.)

Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan toiminnan kehittämistä ja palvelujen parantamista varten. Eksoten terveysasemien avopalveluissa tehtiin vuonna 2011 asiakastyytyväisyystutkimus osana Eksoten kehittämisohjelma -hanketta. Asiakastyytyväisyystutkimuksen kysymykset käsittelivät terveysasemien lääkärin ja sairaanhoitajien ajanvaraus- ja päivystysvastaanottoja sekä laboratorion ja röntgeenin palveluja. Asiakastyytyväisyystutkimuksesta saatiin tietoa terveysasemien avopalveluiden toiminnasta ja selvitettiin tekijöitä, jotka vaikuttivat asiakkaan kokemukseen palvelutapahtumasta. Tämä opinnäytetyö on osa Eksoten asiakastyytyväisyystutkimusta. Opinnäytetyössä analysoidaan Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin terveysasemien avopalveluiden asiakastyytyväisyyttä selvittävän tutkimuksen avoimen kysymyksen vastauksia sekä osallistutaan Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeeseen. Avoimen kysymyksen vastauksia ja Hyvä vastaanotto -hankkeesta saatua kehittämiskokemusta hyödynnetään terveysasemien toimintaan vaikuttavien kehittämissuositusten laadinnassa.

2 Terveysthuollon asiakkuus

Suomessa julkisen vallan tehtäväksi on määritelty ihmisten hyvinvoinnin, terveyden ja toimeentulon edistäminen. Kuntien tehtävänä on järjestää sosiaali- ja terveyspalveluja alueensa asukkaille. Suurin osa sosiaali- ja terveyspalveluista on lakisääteisiä. Lakisääteisten palvelujen lisäksi kunnat voivat halutessaan järjestää muitakin sosiaali- ja terveyspalveluja. (STM 2001, 3.) Terveyspalveluja voidaan arvioida monesta eri näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä terveydenhuollon palveluiden kehittämisen tavoitteena on asiakastyytyväisyyden edistäminen.

2.1 Asiakas ja palvelutapahtuma

Terveystenhuollon asiakas voi olla yksittäinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio. Asiakkaita voivat olla jo olemassa olevat ja mahdolliset asiakkaat, joista yhdessä muodostuu palveluntuottajan asiakaskunta. Yksilöasiakas on terveydenhuollossa henkilö, joka hakee tai saa palvelua, hoitoa, tukea tai avustusta tai jonka avuntarve on tullut palveluntuottajan tietoon. Ryhmäasiakkaalla tarkoitetaan terveydenhuollossa ryhmää, joka koostuu yksilöasiakkaista. Organisaatioasiakas on terveydenhuollossa palveluntuottajaan asiakassuhteessa oleva juridinen henkilö eli muu kuin luonnollinen henkilö tai henkilöryhmä. Organisaatioasiakkaita voivat olla palvelun tilaajina tai maksajina toimivat kunnat, kuntayhtymät, valtio, vakuutusyhtiöt tai yksityiset säätiöt ja yritykset. (Stakes 2002, 18.)

Palvelutapahtumalla tarkoitetaan terveydenhuollon palvelujen tarjoajan ja potilaan tai asiakkaan välistä palvelun järjestämistä tai toteuttamista. Palvelutapahtuma on esimerkiksi yksittäinen avohoitokäynti perusterveydenhuollossa tai erikoissairaanhoidossa. Palvelutapahtuma on prosessi, joka käynnistyy jostain syystä ja jonka tulokset muodostuvat palvelutapahtuman aikana tehdyistä toimenpiteistä. (THL 2012, 5-6.)

Eksoten terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimukseen on voinut vastata asiakas itse, hänen huoltajansa tai omaisensa. Tässä opinnäytetyössä asiakas on henkilö, joka on vastannut asiakastyytyväisyyskyselyyn terveysasemalla. Hyvä vastaanotto -hankkeessa asiakas on henkilö, jonka saamaa palvelua kehitetään.

2.2 Asiakslähtöisyys

Asiakkaalle sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakslähtöisyys määrittyy siitä näkökulmasta, miten palveluiden tarjonta kohtaa asiakkaan tarpeet palvelutilanteissa. Asiakslähtöisyys voidaan nähdä sosiaali- ja terveyssektorilla toiminnan arvoperustana, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. Asiakslähtöisyyden keskeinen ominaisuus on, ettei palveluita järjestetä pelkästään organisaation, vaan myös asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakslähtöisen palvelutoiminnan tulisikin alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä sekä olla

vastavuoroista. Tämä edellyttää asiakkaalta ja palveluntarjoajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla kustannustehokkaasti. Palveluiden tarjoajan ja asiakkaan välisen yhteisymmärryksen edellytyksenä on asiakassuhteiden jatkuvuus. (Virtanen ym. 2011, 16,18.)

Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Potilaan vakaumusta ja yksityisyyttä on kunnioitettava. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.) Sorsan (2002) mukaan asiakaslähtöisyydellä on sosiaali- ja terveystaloudessa perinteisesti tarkoitettu toiminta- ja ajattelutapaa, jossa asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset muodostavat toiminnan perustan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakaslähtöisyys ilmenee toiminnan arvoperustana, näkemyksenä asiakkaasta, näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta sekä näkemyksenä työntekijästä (Nouko-Juvonen, Ruotsalainen & Kiikkala 2000, 116).

Sosiaali- ja terveystaloudessa asiakkaan merkitys on laajasti tunnustettu, mutta siitä huolimatta Virtasen ym. (2011) mukaan asiakaslähtöisyyttä luodaan ja määritellään hyvin helposti palveluita tuottavan organisaation tarpeista käsin. Asiakkaan näkökulmasta asiakaslähtöisyyden kehittämisessä on kyse palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen sekä asiakkaan palvelutahtumaan liittyvistä kokemuksista. Organisaation kehittämistyössä on kuitenkin usein kysymys järjestelmien, mallien ja systeemien kehittämisestä. Asiakaslähtöisyyden todelliseksi kehittämiseksi asiakas ja hänen tarpeensa pitäisi palauttaa palvelutuotannon kehittämisen keskipisteeseen. Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa asiakasymmärryksen syventämisen pohjalta tunnistetaan asiakkaan tarpeita, vaihtoehtoisia ratkaisuja tai käyttäjänovaatioita. Sen jälkeen yhdessä asiakkaan kanssa valitaan paras ratkaisu kehitettävään asiaan ja suunnitellaan sekä rakennetaan se yhdessä. Asiakas testaa ja käyttää kehitettyä toimintoa, ja siitä saatua käyttäjäkokemusta voidaan edelleen hyödyntää kehittämistyössä. (Virtanen ym. 2011,12,37.)

Satakunnassa toteutettiin Makropilotti-hanke, jonka keskeisenä tavoitteena oli saumattomien palveluketjujen ja sitä tukevan tietoteknologian kehittäminen.

Hankkeessa kehitettiin asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinoitua varten omaneuvoajapalvelu. Omaneuvoja toimii asiakkaan palveluketjun ohjaajana, neuvojana, informoijana ja koordinaattorina. Makropilotti-hankkeessa kehitettiin myös aluetietojärjestelmää, joka mahdollistaa asiakkaan asioiden hoitamisen yli organisaatorajojen. Omaneuvojamallin kokeilussa huomattiin, että omaneuvoji- en vastuu asiakkaasta kasvoi, koska asiakkaan palvelutarpeet huomioitiin kokonaisvaltaisemmin ja laajemmin. Asiakaslähtöisyys lisääntyi, koska asiakas tiesi aiempaa paremmin, ketkä ammattilaiset hänen asioitaan hoitavat ja mikä on hänelle suunniteltujen palvelujen sisältö. Omaneuvoajapalvelusta hyöttyivät eniten asiakasryhmät, jotka käyttivät paljon palveluja, sekä toisaalta asiakkaat, jotka ovat ns. ”väliinputoajia”. Palvelujärjestelmän resursseja voidaan omaneuvoajapalvelun avulla kohdistaa niille, jotka palveluja eniten tarvitsevat, sekä niille, jotka palveluista eniten hyöttyvät. Tärkeää onkin, että organisaatorajat pystytään ylittämään ja työskentelemään verkostoituneesti, jotta omaneuvojamalli toimii parhaalla mahdollisella tavalla. Tietojärjestelmän tarjoaman tuen avulla tiedonsaanti toisista organisaatioista helpotti eri toimijoiden välistä yhteistyötä. (Asikainen 2004.)

Terveystieteidenhuollossa puhutaan useimmiten potilaista, ja potilaskäsittelyn muuttaminen asiakkaaksi on tärkeä päämäärä kohti asiakaslähtöisyyttä. Tähän muutokseen tarvitaan asennemuutosta sekä ammattilaisten että asiakkaiden keskuudessa. Asenteiden muutoksella on vaikutusta myös siihen, että asiakkaat voisivat ottaa enemmän vastuuta omasta hoidostaan. Asiakaslähtöisyyden kehittämiseen tarvitaan valtakunnallista tukea ja koordinoitua, mutta paikalliselta tasolta tulevat aloitteet ja kokeilut on myös huomioitava paikallisten toimijoiden sitouttamiseksi muutoksiin. Olettaessa käyttöön uusia toimintamalleja on vanhoja purettava. Vanhojen ja uusien toimintamallien yhtäaikainen käyttö lisää tehtävää työmäärää. (Leväsluoto & Kivisaari 2012, 29 -30.)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelmassa (2010 - 2013) asiakaslähtöisyys on määritelty tavoitteeksi ja toimintatavaksi, jossa pyritään siihen, että palvelu tai tuote tehdään mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Asiakkaan palvelu- ja hoidontarpeen mukaista palveluiden tuottamista sekä asiakkaan ja potilaan ohjaamista palvelujen piiriin oikeaan aikaan ja oikeaan paik-

kaan korostetaan asiakaslähtöisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan vahvaa osallisuutta palvelutapahtumassa. Ymmärrettävän kielen käyttö ja hyvä käytös asiakkaan kanssa asioitaessa ovat osa asiakaslähtöistä toimintaa. Asiakkaan ja potilaan erilaisuutta ja arvokkuutta kunnioitetaan. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin palveluja kehitetään asiakkailta saadun palautteen mukaisesti. (Eksote 2010.)

2.3 Asiakassuhde ja asiakasymmärrys

Asiakassuhde on asiakkaan ja palveluntuottajan tai palvelunantajan välinen vuorovaikutussuhde, joka syntyy palvelun käynnistämisen seurauksena (Stakes 2002, 19). Työntekijän ja asiakkaan ammatilliseen yhteistyösuhteeseen kuuluvat vaiheittaisuus, tavoitteellisuus ja luottamuksellisuus. Työntekijä tuo ammatilliseen suhteeseen itsensä ihmisenä sekä osaamisensa ja omat eettiset periaatteensa. Asiakas puolestaan tuo ammatilliseen suhteeseen omaan elämään liittyvät kysymykset, avuntarpeen ja voimavarat sekä itsensä. Yhteistyösuhde perustuu sopimukseen, ja onnistuneen yhteistyön etenemisen edellytys on säännöllinen arviointi. (Kiviniemi, Läksy, Matinlauri, Nevalainen, Ruotsalainen, Seppänen & Vuokila-Oikkonen 2007, 59 - 60.)

Asiakaslähtöisen palvelutoiminnan kehittäminen edellyttää palveluntarjoajalta asiakasymmärrystä eli kattavaa tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Sosiaali- ja terveyssektorilla asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan koko toimintaympäristön ja henkilökohtaisten tarpeiden huomioimista. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, mutta samalla asiakas on myös huomioitava osana perhettä, lähiyhteisöään ja ympäröivää yhteiskuntaa. Asiakasymmärryksen laajentuessa asiakkaan ympäristöön voidaan huomioida asiakkuuden eri näkökulmat. Palvelutarjonnassa ja sen kehittämisessä pystytään huomioimaan asiakkaan nykyisten palvelutarpeiden lisäksi myös tulevat tarpeet. (Virtanen ym. 2011, 41.)

2.4 Asiakastyytyväisyys

Leinosen (2006) mukaan asiakastyytyväisyys syntyy terveydenhuollossa palvelutilanteissa. Asiakastyytyväisyyden kehittäminen ja sen mittaaminen antavat mahdollisuuksia sosiaali- ja terveydenhuollon osa-arviointeihin ja hoidon kehittämiseen asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Asiakastyytyväisyys on väline, jonka

avulla voidaan kehittää toimivia asiakaslähtöisiä palveluja. Asiakastyytyväisyysmittauksissa oleelliset asiat ovat olleet asiakkaan näkökulma, odotukset hoidosta sekä saatu hoito. Asiakastyytyväisyyskyselyistä saatava palaute kertoo hoidon ja palvelun vastaavuudesta asiakkaan tarpeisiin. Kyselyistä saadaan tietoa siitä, miten organisaatio onnistuu perustehtävässään eli ihmisen hoitamisessa. (Leinonen 2006, 4 - 5.)

Härkönen (2005) selvitti pro gradu -tutkielmassaan potilaiden tyytyväisyyttä hoitajavastaanotolla saamaansa hoitoon erään sairaalan iho- ja sukupuolitautien poliklinikoilla. Tutkimukseen vastanneet olivat tyytyväisiä hoitajien vuorovaikutustaitoihin, palvelun sujuvuuteen ja tiedonsaantiin hoitajan vastaanotolla. Suurin osa kyselyyn vastanneista potilaista oli sitä mieltä, että hoitajat antoivat luotettavan vaikutelman, selittivät asiat ymmärrettävästi ja kohtelivat potilaita ystävällisesti. Vastaanottoajan pituuteen suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä. Kriittisesti vastaajat suhtautuivat odotusaikoihin ja tietosuojan toteutumiseen. (Härkönen 2005,36.)

Survey from two districts in southern Sweden -tutkimuksessa selvitettiin potilaiden tyytyväisyyttä ambulanssihenkilökunnan antamaan hoitoon. Kysymykset kartoittivat potilaiden tyytyväisyyttä hoitamiseen, toimintatapoihin ja vuorovaikutukseen sekä fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden huomioimiseen. Tutkimus osoitti, että potilaat olivat tyytyväisiä ambulanssihenkilökunnan antamaan hoitoon. He arvostivat myös henkilökunnan pätevyyttä ja hoidon turvallisuutta. (Ekwall, Johansson & Wihlborg 2011, 86 - 89.)

3 Terveysasemien vastaanottotoiminta ja sen kehittäminen

Peltosen (2009) väitöstutkimuksen tutkimustehtävänä oli vertailla perusterveydenhuollon vastaanottotoiminnan organisointia kymmenessä eri terveyskeskuksessa lääkäreiden ja hoitajien tiimi- ja työparityön näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa, jonka avulla voidaan kehittää terveyskeskusten vastaanottotoimintaa. Tutkimuksen perusjoukon muodostivat tutkimukseen osallistuneiden terveyskeskusten hallinnon edustajat ja vastaanottotoiminnassa työskentelevät lääkärit ja hoitajat sekä vastaanotoilla yhtenä päivänä käyneet asiakkaat. (Peltonen 2009,59,67.)

Tutkimuksesta saadun tiedon perusteella vastaanottotoiminnan suunnittelua ja arviointia on tehostettava vastaanottotoiminnan kehittämiseksi. Keskeistä toiminnan kehittämisen kannalta hallinnon näkökulmasta oli vastaanottotoiminnan selvittäminen, henkilöstön suunnitelmallinen kohdentaminen ja työhön liittyvien toimintojen uudistaminen sekä henkilöstön yhteistyön kehittäminen edelleen. Lääkärit olivat sitä mieltä, että henkilöstön keskinäisen työn suunnittelu ja vastaanottotyön toimintojen uudistaminen ovat keskeisiä kehitettäviä asioita. Hoitajat kehittäisivät hoitokäytäntöjä, päivystystoimintaa ja tehostaisivat puhelinneuvontaa. Asiakkaiden mukaan vastaanottotoiminnan kehittämisessä on parannettava palvelujen saatavuutta ja ajanvarauksen toimivuutta. Lääkäreiden, hoitajien ja asiakkaiden mukaan vastaanottotoimintaan tulee kohdentaa lisäresursseja. (Peltonen 2009, 117 - 118.)

Tutkimuksen mukaan lääkärin ja hoitajan työnjaon toteutuminen vastaanotto-toiminnassa tarkoittaa sitä, että hoitajat tekevät lääkäreiltä siirtyneitä tehtäviä sen mukaan, miten tehtävien- ja vastuunjaosta on sovittu. Lääkärin ja hoitajan toimivan yhteistyön avulla voidaan edistää asiakaslähtöisyyttä joustavan hoitoon pääsyn, neuvonnan ja ohjauksen avulla. Lääkäreiden ja hoitajien sovittu työnjako vastaanottotoiminnassa selkeyttää molempien työajan käyttöä, ja asiakkaiden hoitoon liittyvät tehtävät voidaan jakaa tarkoituksenmukaisella tavalla. Hoitajavastaanottojen myötä lääkärin vastaanottoaikojen saatavuus paranee. Hoitajan ja lääkärin välinen keskinäisen konsultoinnin mahdollisuus vastaanottotoiminnassa salli ammattiryhmien välisen erityistaitojen jakamisen. (Peltonen 2009, 126 – 127.)

Peltonen (2009) laati tutkimuksesta saatujen tulosten ja kirjallisuuden perusteella toimintamallin, jossa kuvataan perusterveydenhuollon vastaanottotoiminnan järjestelyjä, hoitajien tehtäviä ja lääkärin ja hoitajien työnjaon toteutumista vastaanottotoiminnassa. Toimintamallin keskipisteenä on terveyskeskuksen asiakas. Terveyskeskusten johtajien tehtävänä on kuvata perustehtävien tavoitteet, toimintaprosessit ja hoitoketjut, toimintamallit ja -käytännöt yhteistyössä henkilöstön kanssa. Lääkärit ja hoitajat vastaavat toimintamallissa hoitoprosesseista, asiakastyöstä ja oman ammattitaitonsa ylläpidosta. Vastaanottojen ajanvaraus

toimii niin, että asiakas ottaa yhteyden omaan hoitajaansa, joka huolehtii ajanvarauksesta omalle vastaanotolle ja lääkärille. (Peltonen 2009, 160 -161.)

3.1 Eksoten terveysasemien vastaanotto toiminta

Perusterveydenhuollon palvelut tuottavat Eksoten alueen väestölle eteläisellä ja läntisellä alueella Armilan, Joutsenon, Lauritsalan, Lemin, Luumäen, Sammonlahden, Savitaipaleen, Taipalsaaren ja Ylämaan terveysasemat ja pohjoisella alueella Parikkalan, Rautjärven ja Ruokolahden terveysasemat. Asiakas voi halutessaan ilmoittautua minkä tahansa Eksoten alueen terveysaseman asiakkaaksi ja asioida valitsemallaan terveysasemalla. Terveysasemat tarjoavat asiakkaille monipuolista palvelutoimintaa: lääkäri- ja sairaanhoitajavastaanotot, diabetes-, astma- ja reumavastaanotot, neuvolatoiminnan, koulu- ja opiskelu- ja suunterveydenhuollon palvelut, laboratorio- ja kuvantamispalvelut, asiantuntijafysioterapeuttien vastaanotot, apu- ja hoitovälinejakelun sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut. Erityisosaamista on jaoteltu eri terveysasemille. Sairaanhoidon/terveydenhoitajan palveluja on saatavilla myös Mallu-autosta, joka on Eksoten liikkuva vastaanotto. Terveysasemien muita palveluita ovat alaselkävastaanotto, apuvälinelainausta, hoitotarvikejakelu, marevanhoitajan, hygieniahoitajan, jalkojenhoitajan, muistihoidajan palvelut sekä kotitalous- ja ravitsemusneuvonta ja päivystystoiminta. (Eksote 2013e.)

Armilan ja Parikkalan terveysasemalla röntgenpalveluja saa arkisin. Luumäen, Rautjärven ja Savitaipaleen terveysasemilla on röntgenpalveluja saatavana yhtenä tai kahtena päivänä viikossa. Laboratorion näytteenottopalvelut toimivat kaikilla Eksoten terveysasemilta. Ylämaan terveysaseman laboratorio palvelee kahtena päivänä viikossa ja Lemin neljänä päivänä viikossa. Muilta terveysasemilta näytteenottopalveluja saa joka arkipäivä ainakin aamupäivisin. (Eksote 2013c; Eksote 2013a.)

Asiakkaan ottaessa puhelimitse yhteyttä terveysasemaan arvioidaan hoidon tarve ja sen kiireellisyys. Hoidontarpeen arvioinnin perusteella asiakas saa sairauden kotihoito-ohjeet tai puhelin- tai vastaanottoajan sairaanhoitajalle, lääkärille tai muulle terveydenhuollon ammattihenkilölle. Kaikilla terveysasemilla on käytössä takaisinsoittopalvelu, joten ruuhkatilanteessa asiakas voi jättää ajan-

varauspuhelimessa takaisinsoittopyynnön, kun jonotusaika on yli viisi minuuttia. Asiakkaiden jättämiin soittopyyntöihin vastataan saman päivän aikana. Eksoten terveysasemien lääkärien päivystysvastaanotot toimivat ajanvarauksella, ja osassa terveysasemia vastaanottoa edeltää sairaanhoitajan vastaanotolla tehty hoidontarpeen arviointi. Kaikilla terveysasemilla virka-aikainen päivystävän sairaanhoitajan vastaanotto toimii vain ajanvarauksella. Eteläisten ja läntisten alueiden terveysasemien ilta-, yö- ja viikonloppupäivystys hoidetaan Etelä-Karjalan keskussairaalan päivystyspoliklinikalla. Pohjoisten alueiden terveysasemien päivystys hoidetaan iltaisin ja viikonloppuisin kello 8 - 22 Imatralla Honkaharjun sairaalassa ja yöpäivystys Etelä-Karjalan keskussairaalan päivystyspoliklinikalla. (Eksote 2013b; Eksote 2013e.)

Terveysaseman palveluja käyttävät asiakkaat on jaettu asuinpaikkansa perusteella alueisiin, joille on nimetty oma hoitaja ja lääkäri. Joillakin Eksoten terveysasemilla on käytössä toimintamalli, jossa alueiden omilla hoitajilla on päivittäin puhelinaikaa asiakkaiden päivystys- ja muita asioita varten. Toisilla terveysasemilla päivystykseen liittyvät asiat hoidetaan keskitetysti ja puhelinajat omille hoitajille sovitaan ajanvarauksen kautta. (Eksote 2013e.)

Eksoten terveysasemilla on sekä tiloihin että toimintaan liittyviä erilaisuuksia. Tiloihin ja myös toimintojen järjestämiseen vaikuttavat terveysaseman alueen väestöpohja, sijainti ja henkilökunnan saatavuus. Terveysaseman tilat voivat vaikuttaa yksityisyyden suojan säilymiseen ja sijainti palveluiden saavutettavuuteen. Henkilökunnan tiedollisella, taidollisella ja kielellisellä osaamisella voi olla merkitystä asiakkaan saamaan palveluun.

Eksoten terveysasemilla on käytössä sama sähköinen potilastietojärjestelmä kuin erikoissairaanhoidossa. Terveystieteiden sähköisiä palveluja kehitetään jatkuvasti. Sähköinen eResepti on otettu terveysasemilla käyttöön. Itseilmoittautuminen, jossa asiakas ilmoittautuu automaattilla saapuneensa varatulle vastaanottoajalle, ei ole käytössä terveysasemilla. Terveysasemien vastaanotto-toiminnassa sähköinen jonotusjärjestelmä ei ole laajassa käytössä. (Eksote 2013d.)

Eksoten terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksessa kartoitettiin asiakkaiden käsityksiä terveysaseman toiminnasta. Asiakastyytyväisyystutkimuksessa käytetyssä kyselylomakkeessa oli strukturoituja kysymyksiä ja yksi avoin kysymys. Strukturoitujen kysymysten vastausten analysoinnista ja raportoinnista on vastannut Saimaan ammattikorkeakoulun tutkijaryhmä. Kyselylomakkeessa strukturoitujen kysymysten asteikkona olivat: 0 = en osaa sanoa, 1 = tyytymätön, 2 = melko tyytymätön, 3 = melko tyytyväinen ja 4 = tyytyväinen. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomakkeen strukturoitujen kysymysten vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ja omaiset olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä kaikkiin palveluprosessin eri vaiheisiin, terveysasemien käytännön toimintaan ja henkilökuntaan. Strukturoitujen kysymysten tulosten analysoinnissa kehittämiskohdeksi terveysasemilla nousivat erityisesti tiedon saaminen ja annetun tiedon ymmärrettävyyden varmistaminen sekä asiakkaiden ja omaisten osallistuminen hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Mahdollisimman tarkoista odotusajoista tiedottamisen ja odotusaikojen lyhentämisen koettiin edesauttavaksi asiakastyytyväisyyttä. (Laasonen, Mirola & Nurkka 2012,10, 117-118.)

3.2 Hyvä vastaanotto -hanke

Hyvä vastaanotto -hankkeen rahoittaa Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma ja sen hallinnoinnista vastaa Espoon kaupunki. Hankkeen tavoitteet terveyskeskustasolla ovat palveluiden saatavuuden parantaminen, työn hallinnan parantaminen ja omien työtapojen kehittäminen. Hyvä vastaanotto (Bra mottagning) on Jönköpingin kehittämissyksikön Qulturumin luoma edistysellinen työskentelytapa, jonka ”sivutuotteena” on raportoitu parempaa työtyytyväisyyttä, stressinsietokykyä ja parempia tiimityön taitoja. Hyvä vastaanotto -hankkeen tavoitteena on parantaa hoidon saatavuutta potilaille ja kehittää moniammatillisia työtapoja, joiden avulla resursseja voidaan hyödyntää tehokkaammin. (Malinen 2010, 2; Henriks 2005, 6.)

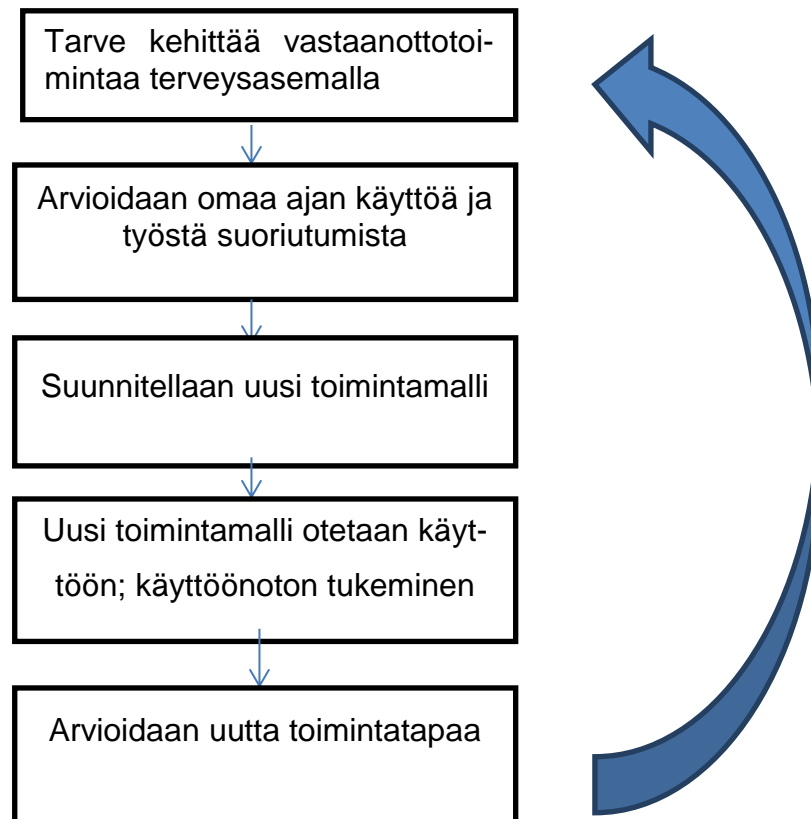
Palveluiden saatavuus ja sen parantaminen ovat Hyvä vastaanotto -hankkeen painopistealue. Hyvä vastaanotto -hanke etenee niin, että saatavuuden parantaminen aloitetaan määrittelemällä ongelma, johon halutaan muutosta. Seuraavaksi kartoitetaan nykytilanne eli kootaan tietoa potilaista, resursseista ja palve-

luiden tuottamistavoista. Tämän jälkeen tehdään kartoitus palveluiden kysynnästä ja tarjolla olevista palveluista eli kapasiteetista. Tehdyt kartoitukset analysoidaan tasapainolaskurilla ja saadaan tietoa kysynnän ja kapasiteetin suhteesta. Näin saadaan tietoa tekijöistä, joiden avulla saatavuutta voidaan parantaa. (Henriks 2005, 8-10.)

Hyvä vastaanotto -hankkeen moniammatillisessa työryhmässä määritellään yhdessä tavoitteet, joita kohti toiminnan kehittämiseksi pyritään. Asetettujen tavoitteiden pitää olla realistisia ja riittävän haastavia sekä niiden tulee kannustaa ajattelemaan asioista uudella tavalla. Tavoitteita voidaan muotoilla tarpeen mukaan kehittämistoiminnan edetessä. Seuraavaksi tehdään muutoksia toimintaan ja testataan niiden vaikutusta palveluiden saatavuuteen. Perusstrategiat, joilla saatavuutta voidaan parantaa, ovat kapasiteetin lisääminen, kysynnän vähentäminen, vaihteluun varautuminen ja jonojen purkaminen. (Henriks 2005, 15.)

Toiminnan muutoksia seurataan jatkuvilla mittauksilla, jotta tiedetään, ovatko muutokset johtaneet parannuksiin toiminnassa. Mittareina suositellaan käytettäväksi kolmatta varattavissa olevaa aikaa, hoidon jatkuvuutta, puhelinsaatuutta, jonossa olevien potilaiden määrää ja odotusaikaa vastaanottoajan saamiseen. Kolmas varattavissa oleva ei-kiireellinen aika (T3) kuvaa saatavuutta ja vastaanoton kykyä antaa asiakkaille aikoja. Kolmas varattavissa oleva aika on vähemmän riippuvainen poisjääneiden asiakkaiden aiheuttaman vaihtelun vaikutuksista. Hoidon jatkuvuutta tulisi mitata asiakkaan näkökulmasta. Mittaustietoa voidaan saada kyselyllä, haastattelulla tai sähköisestä potilastietojärjestelmästä. Puhelinsaatuutta mitattaessa tulisi huomioida puhelumäärät, odotusajat, puhelujen määrän jakauma kellonaikojen mukaan ja puheluiden vastausprosentti. Virallisista raporteista ja tilastoista saadaan tietoa jonossa tai odotuslistalla olevien asiakkaiden määrästä. Raporttien ja tilastojen avulla voidaan myös selvittää ja mitata odotusaikojen pituus. (Henriks 2005, 21 - 22.)

Hyvä vastaanotto -hankkeen toimintatapa vastaanottotoiminnan kehittämisessä on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. Hyvä vastaanotto -hankkeen toimintatapa vastaanottotoiminnan kehittämisessä (mukailtu Heikkilä ym. 2008)

Hyvä vastaanotto -hanke on tutkimuksellista kehittämistyötä. Hankkeesta saadaan tutkimustietoa, jonka avulla vastaanottotoimintaa voidaan kehittää. Kehittämistoiminnassa ensisijaisena tavoitteena on tyypillisesti esimerkiksi prosessin systematisointi ja tehostaminen. Organisaation rakenteet tai työyhteisön toiminnan kehittäminen voivat olla toiminnan kohteina. Tyypillisesti kehittämistoiminnassa pyritään jonkin konkreettisen asian muuttamiseen. Kehittämistoimintaa ohjaa tavoitelähtöisyys. (Rantanen & Toikko 2009, 3 - 4.) Terveystieteiden kehittämissuunnitelmassa tavoitteina ovat usein organisaation oppiminen ja henkilökunnan osaamisen kehittäminen. Terveystieteiden kehittämisessä ymmärrys toiminnan perusluonteesta, tavoista, käytännön toiminnasta ja sen teoreettisesta perustasta ovat tutkivan toiminnan lähtökohtia. Perusteiden hakeminen suunnittelun ja toiminnan pohjaksi on osa tutkivaa kehittämistä. Kehittämistyötä tekevän ammatti-

laisen on hyvä kyetä kriittiseen ajatteluun ja oman toiminnan arviointiin. Tutkiva kehittäminen on yleensä useidenkin tahojen yhteishanke, ja tällöin yhteistyökkyisyys on oleellinen taito. (Heikkilä, Jokinen, Nurmela 2008, 37 - 39, 41.)

Eksoten terveysasemista Sammonlahti osallistui vuosina 2012 - 2013 Hyvä vastaanotto -hankkeeseen. Opinnäytetyössä olemme osallistuneet Sammonlahden terveysaseman hankkeeseen ja saaneet tietoa sekä kokemusta kehittämistyöstä. Hyvä vastaanotto -hankkeesta saatua kehittämiskokemusta hyödynnetään Eksoten terveysasemien toimintaa kehittävien ehdotusten laadinnassa.

3.3 Terveysthuollon toimintojen kehittäminen

Jokainen organisaatio on perustettu jotain tehtävää varten. Organisaatioiden tavoitteena on tyydyttää ihmisten tai organisaatioiden tarpeita tiettyjen resurssien avulla. Strategiaa hyödyntämällä voidaan toimintaa parantaa kohdistamalla huomio muutostarpeisiin ajoissa ja suunnitella resurssien käyttöä ja kohdentamista tarpeiden mukaisesti. Strategialla tavoitellaan mahdollisuuksien tunnistamista, selkeää suuntaa toiminnalle sekä joustavuutta vastata toiminnan ja sen ympäristön muutoksiin. Päätöksentekoon liittyvien tekijöiden tunnistaminen, vaihtoehtojen määrittely ja seurausten vaikutukset hyötyyn sisältyvät usein strategiaan. Strategisen päätöksenteon vaikeus on siinä, että valintojen seurauksia ei voi tietää aina etukäteen. (Kamensky 2010,13; Parvinen, Lillrank & Ilvonen 2005, 41.)

Stenvallin ja Virtasen (2007) mukaan muutoksien kohtaaminen on välttämätöntä organisaatioiden elinvoimaisuuden säilyttämiseksi. Muutosprosessin suunnitteluvaiheessa kannattaa kiinnittää erityisesti huomioita siihen, että organisaatiolla ja sen henkilöstöllä on valmiuksia sekä voimavaroja toteuttaa muutos. Muutosjohtajalta vaaditaan oivaltavuutta ja kykyä luoda uutta. Muutosjohtajan onkin pidettävä motivaatiota ja innostusta yllä koko muutosprosessin toteutuksen ajan. Henkilöstö on aina avainasemassa muutoksen toteuttamisessa. Rajallinen muutoskapasiteetti ja muutosvastarinta ovat asioita, joita muutoksen tekijät usein kohtaavat. Muutosvastarintaa on käsiteltävä organisaatiossa. Muutosjohtajan vastuulla on se, että muutoksiin liittyviin ongelmiin on puututtava nopeasti. (Stenvall & Virtanen 2011, 43,47,49.)

Kurkiaura-hankkeessa kehitetään asiakaslähtöisiä palvelumalleja sydänsairaille ja tähdätään pysyviin muutoksiin suomalaisessa terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. Hankkeessa haastateltiin terveydenhuollon asiantuntijoita. Haastatteluissa keskusteltiin muun muassa asiakaslähtöisten palvelumallien kehittämisen esteistä. Keskusteluissa tuli ilmi, että asiakaslähtöisten palvelumallien käyttöönoton suurimmaksi esteeksi nousevat resurssien puutteiden lisäksi ammattilaisten pelot ja asenteet. Ammattilaiset pelkäävät asiakkaiden uudenlaisia vaatimuksia palvelujen suhteen sekä oman työn kuormittumista entisestään. Joidenkin haastateltujen asiantuntijoiden mukaan asiakaslähtöisyys voidaan mieltää siten, että ammattilaisen asema heikkenee, kun asiakas saa enemmän valtaa. Haastatteluissa asiakaslähtöisten palvelumallien käyttöönoton esteenä todettiin olevan sosiaali- ja terveydenhuollon irrallisuus, katkokset yksityisen ja julkisen sektorin välisessä tiedonkulussa sekä yhteensopimattomat tietojärjestelmät. Erityisesti valtakunnalliset asiantuntijat pitivät asiakaslähtöisten palvelumallien käyttöönoton esteenä johtamisosaamisen puutteita. Ammattilaisten palkitsemisjärjestelmät ja kannusteet eivät tue muutosta. Asiakaslähtöisyyden suurimmat haasteet ja esteet nousevat terveydenhuollon ammattilaisten arjen kiireestä. Työn kehittäminen asiakaslähtöisempään suuntaan koetaan resurssien vähäisyyden takia hankalana. (Leväsluoto & Kivisaari 2012, 3, 8, 23 - 24.)

Honkalammen (2009) mukaan hoitotyötaustaiset johtajat ovat kyvykkäitä ja halukkaita johtamaan laajasti koko terveysalan organisaation toimintaa. Vahvan pohjan strategiselle johtamiselle terveydenhuollon organisaatiossa muodostavat terveydenhuollon ammattilaisen osaaminen, näkemys työn tekemisestä ja johtamiskoulutus. Organisaation tai yksikön muutostilanteissa on tärkeää, että henkilöstö voi luottaa johtajiin. Strategisen ja operatiivisen johtamisen tukena tulee hyödyntää terveydenhuollon toiminta-alueen väestön terveystietoja, koska johtamisella vaikutetaan palveluiden saatavuuteen. (Honkalampi 2009,5,9,12.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Eksoten terveysasemien avopalveluiden asiakastytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastauksien perusteella asiakastytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi perehdytään kehittä-

mistyöhön osallistumalla Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeeseen. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden eli Eksoten terveysasemien palveluja ja toimintaa asiakastytyväisyyden edistämiseksi. Tutkimustehtävät ovat seuraavat:

1. Kuvata asiakkuuden toteutumiskokemuksia Eksoten terveysasemien palveluista ja toiminnasta.
2. Osallistua Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeeseen ja kuvata kehittämistyön tuomia muutoksia asiakkaan saamaan palveluun asiakastytyväisyyden edistämiseksi.
3. Laatia kehittämissuhteita Eksoten terveysasemien asiakkaiden saaman palvelun parantamiseksi.

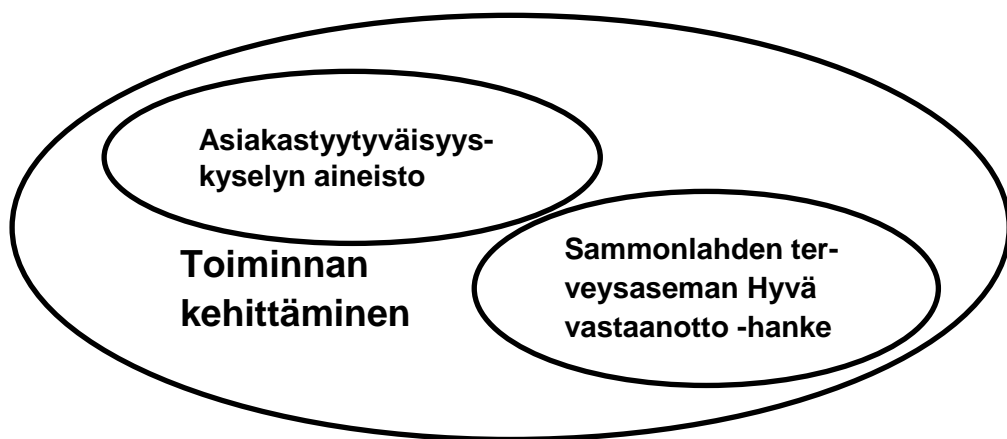
5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö käsittelee asiakastytyväisyyttä terveydenhuollossa. Aihealueeseen liittyvää tietoa haettiin Saimaan ammattikorkeakoulun Nelli tiedonhakuportaalista. Kaikki tiedonhaussa käytetyt tietokannat olivat terveysalan tietokantoja. Tietokannoissa hakusanoina käytettiin muun muassa asiakas, asiakastytyväisyys, asiakaslähtöisyys, vastaanotto, kehittäminen. Aineiston julkaisuajankohdaksi rajattiin vuosi 2000 ja siitä uudemmat julkaisut. Tiedonhaussa käytettiin seuraavia tietokantoja: Linda, Aleksis, Ovid, PubMed, ScienceDirect ja Emerald Journals (Emerald). Tiedonhaussa käytetyt suomenkieliset tietokannat valittiin sillä perusteella, että ne liittyivät asiayhteyteen ja niiden sisältöön oli perehdytty jo aiemmin. Englanninkieliset tietokannat, paitsi viitetietokanta PubMedin, valittiin sillä perusteella, että ne sisälsivät kokotekstia artikkeleita. Opinnäytetyön lähdemateriaali oli pääosin suomenkielistä. Vain yhtä englanninkielistä artikkelia käytettiin.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden asiakastytyväisyyttä on tutkittu terveysasemilla, terveyskeskusten vuodeosastoilla, erikoissairaanhoidon vuodeosastoilla, keskussairaalan päivystyspoliklinikalla, aikuissosiaalityössä ja mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Tutkimukset ovat Eksoten omia asiakastytyväi-

syystutkimuksia, eivät kansallisesti tai kuntatasolla vertailtavissa olevia asiakastutkimuksia. Tutkimukset kuuluvat Eksoten kehittämisohjelma -hankkeeseen, jolle Etelä-Karjalan liitto on myöntänyt rahoituksen Euroopan unionin Euroopan aluekehitysrahastosta.

Opinnäytetyössä analysoitiin Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen avopalveluiden asiakastyytyväisyyttä selvittävän tutkimuksen tuloksia avoimen kysymyksen vastauksien osalta sekä perehdyttiin kehittämistyöhön osallistumalla Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeeseen. Terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastaukset muodostavat aineiston, jossa on asiakkaiden kokemuksia ja käsityksiä terveysaseman palveluista. Hyvä vastaanotto -hankkeen tavoitteena on parantaa palveluiden saatavuutta ja työn hallintaa sekä kehittää työtapoja. Osallistumalla Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanottohankkeeseen saatiin tietoa ja kokemusta kehittämistyöstä. Avoimen kysymyksen vastauksista muodostettua aineistoa ja Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeesta saatu kehittämiskokemusta hyödynnetään Eksoten terveysasemien toimintaan liittyvien kehittämis ehdotusten laadinnassa, kuva 2.



Kuva 2. Toiminnan kehittäminen

Opinnäytetyön ohjaava opettaja on yliopettaja Niina Nurkka ja työelämäohjaaja osastonhoitaja Satu Simolin. Terveysasemien asiakastyytyväisyyskyselyn avoimen kysymyksen vastausten analyysiin ei tarvittu Eksotelta erillistä tutkimuslupaa, koska Eksote oli huolehtinut tarvittavista luvista jo siinä vaiheessa,

kun asiakastytyväisyystutkimus tehtiin. Hyvä vastaanotto -hankkeessa ei tutkita asiakkaita tai potilaita vaan Eksoten oman henkilökunnan työtä ja sen suorittamista.

5.1 Asiakastytyväisyystutkimus

Eksoten terveysasemien avopalveluiden asiakastytyväisyystutkimukseen osallistuivat Armilan, Joutsenon, Lauritsalan, Lemin, Luumäen, Sammonlahden, Savitaipaleen, Taipalsaaren, Ylämaan, Parikkalan, Rautjärven ja Ruokolahden terveysasemat. Asiakastytyväisyystutkimus ei koskenut neuvolan ja hammashuollon palveluja eikä mielenterveyspalveluja.

5.1.1 Aineiston keruu

Eksoten terveysasemien avopalveluiden asiakastytyväisyystutkimus suoritettiin neljän viikon aikana syksyllä 2011 siten, että jokaisella terveysasemalla kyselyyn oli mahdollisuus vastata viikon ajan. Kysymykset käsittelivät terveysasemien lääkärien ja sairaanhoitajien ajanvaraus- ja päivystysvastaanottoja sekä laboratorion ja röntgenin palveluja. Kyselyn toteutuksessa auttoi 142 Saimaan ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijaa. Terveysasemilla opiskelijat kertoivat tutkimuksesta ja jakoivat terveysasemien asiakkaille sekä asiakkaiden omaisille ja huoltajille kyselylomakkeita. Tarvittaessa opiskelijat myös auttoivat kyselylomakkeen täyttämässä. (Laasonen ym. 2012,8.)

Opinnäytetyössä käytettävä aineisto muodostui Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden terveysasemien avopalveluiden asiakastytyväisyyttä mittaavan kyselylomakkeen avoimen kysymyksen vastauksista, joita oli 467. Saimme avopalveluiden asiakastytyväisyyttä mittaavan tutkimuksen avoimen kysymyksen vastaukset käyttöömme valmiiksi aukikirjoitettuina. Asiakastytyväisyystutkimuksen kyselylomakkeen avoimeen kysymykseen sai kirjoittaa lisätietoja, tarkennuksia tai muita mielipiteitä terveysasemakäynnistä. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden terveysasemien avopalveluiden asiakastytyväisyyttä selvittävän tutkimuksen tuloksissa tulevat esille asiakastytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaiden kokemukset ja käsitykset palveluista. Asiakastytyväisyyskyselyn avoimen kysymyksen vastauksien analysoinnista saatua tietoa hyödynnetään laadittaessa ehdotuksia Eksoten terveysasemien toiminnan kehittämiseksi.

5.1.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn analyysi

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen aineistolähtöinen tutkimus. Asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastausten sisältö analysoitiin aineistolähtöisesti. Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan aineistolähtöisen analyysin tarkoituksena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti aineistosta valitaan analyysiyksiköt. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) Tässä opinnäytetyössä avoimen kysymyksen vastausten analyysiyksikkönä oli vastauksen sisältämä lause tai ajatus.

Aineiston analyysi etenee vaiheittain, ja se sisältää pelkistämisen, ryhmittelyn ja abstrahoinnin (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 135). Kaikki avovastaukset luettiin ja niiden sisältöön perehdyttiin. Terveysasemien asiakastyytyväisyyskyselyn avovastauksien analysoinnin aloitimme poimimalla aineistosta lauseet tai ajatuskokonaisuudet, jotka vastasivat ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Näistä muodostimme aineiston alaluokat. Etsimme aineistosta samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Yhdistimme samaa tarkoittavat asiakokonaisuudet ja nimesimme ne sisältöä kuvaavalla ilmaisulla. Näistä asiakokonaisuuksista muodostimme yläluokat. Jatkoimme edelleen aineiston luokittelua ja yhdistelemällä luokkia muodostimme pääluokat.

Taulukossa 1 on esitelty esimerkki asiakastytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastausten analyysistä. Asiakastytyväisyystutkimuksen aineiston analyysi kokonaisuudessaan on liitteessä 1.

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puhelimeen vastaaminen. ➤ Ruuhka puhelinliikenteessä. ➤ Odotusaika puhelimesta. ➤ Vastaanottoajan odotusaika. ➤ Vastaanottoaikojen saatavuus. ➤ Vastaanottoaikojen riittämättömyys. 	<p>Puhelinyhteyden saaminen terveysasemaan</p> <p>Vastaanottoajan saaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ hoitajalle ▪ lääkärille 	<p>Puhelinjärjestelmä</p> <p>Ajanvaraustointi</p>	<p>Palveluiden saatavuus</p>

Taulukko 1. Esimerkki asiakastytyväisyystutkimuksen aineiston analyysistä

5.2 Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hanke

Osana opinnäytetyötä osallistuimme Sammonlahden terveysaseman henkilökunnan kanssa Hyvä vastaanotto -hankkeeseen vuonna 2012 - 2013, koska opinnäytetyön tavoitteena on Eksoten terveysasemien palvelujen ja toiminnan kehittäminen. Eksoten alueen terveysasemista Sammonlahti on ensimmäinen Hyvä vastaanotto -hankkeeseen osallistuva terveysasema. Hankkeeseen osallistumisen tavoitteena on parantaa palveluiden saatavuutta ja vaikuttavuutta sekä lisätä asiakastytyväisyyttä toimintaa kehittämällä. Sammonlahden terveysaseman kehittämistoiminnan kuvaus on esimerkki tavasta, jolla toimintaa ja palveluja voidaan kehittää. Tarkastelemme Hyvä vastaanotto -hankkeessa nimenomaan niitä toimintamalleja, joita kehittämällä voidaan parantaa asiakkaan saamaa palvelua ja sitä kautta vaikuttaa positiivisesti myös asiakastytyväisyyteen.

Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeen työryhmän muodostavat ylilääkäri Leena Suomalainen, osastonhoitaja Satu Simolin, lääkäri Minna Tyrmi, sairaanhoitaja Lea Kaarna ja terveyskeskusavustaja Leila Märkälä. Osallistuimme Hyvä vastaanotto -hankkeeseen liittyville opintopäiville yhdessä terveysaseman Hyvä vastaanotto -työryhmän kanssa. Opintopäivillä kouluttajat kertoivat Hyvä vastaanotto -hankkeen toimintatavoista, kehittämiskokemuksista ja antoivat neuvoja terveysasemien toiminnan kehittämiseksi. Sammonlahden terveysaseman koko henkilökunnan kehittämisiltapäivässä toimimme ohjaajina yhdessä ryhmässä, jossa työntekijöiden kanssa pohdimme toimintamuutosten vaikutuksia asiakkaiden saamiin palveluihin.

5.2.1 Sammonlahden terveysaseman kehittämistoiminnan lähtötilanne

Sammonlahden terveysasema tuottaa terveyskeskuspalveluja Lappeenrannan länsialueen 15 000 asukkaalle. Lääkärit työskentelevät terveysaseman vastaanottotyön lisäksi alueen lastenneuvolassa, koulussa, kotisairaanhoidossa ja vanhusten hoitolaitoksissa. Sairaanhoitajan työ koostuu ajanvaraus- ja päivystysvastaanottotyöstä sekä callcenter- eli puhelinkeskustyöstä. Terveyskeskusavustajat hoitavat reseptiliikenteen, ohjaavat potilaita, avustavat toimenpiteissä ja työskentelevät callcenterissä. Hyvä vastaanotto -hankkeen käynnistyessä Sammonlahden terveysasemalla työskenteli kuusi lääkäriä ja viisi vastaanottotyötä tekevää sairaanhoitajaa. Lääkäreiden vastaanotoille oli pitkä jonotusaika. Vastaanottoajat oli jaoteltu ajanvarausvastaanotto-, kiire- ja päivystysajoiksi. Kiireajat oli tarkoitettu annettavaksi asiakkaille kolmen päivän sisällä, mutta suuresta kysynnästä johtuen näitä aikoja annettiin pidemmälle ajalle eteenpäin. Kaikki vastaanottoajat annettiin callcenteristä eli puhelinkeskuksesta. Lääkärit ja hoitajat työskentelivät työpareina, mutta työskentelytilat eivät olleet vierekkäin. Työpareilla oli sovitut konsultaatioajat, jolloin käsiteltiin potilaiden asioita. Sairaanhoitajien päivystysvastaanotot toimivat jonotusperiaatteella. (Kaarna, Märkälä, Simolin, Suomalainen, Tyrmi 2013, 3.)

Henkilökunnan ajankäytön seuranta ja analysointi

Hyvä vastaanotto -hanke käynnistyi Sammonlahden terveysasemalla infotilaisuuksilla henkilökunnalle. Kehittämistoiminta aloitettiin tutkimalla lääkärien, sai-

raanhoitajien ja vastaanottoavustajien ajankäyttöä tietyn ajanjakson aikana. Jokainen työntekijä merkitsi ennalta laadittuun lomakkeeseen oman ajankäyttönsä työpäivän aikana. Tutkimuksen avulla selvitettiin eri ammattiryhmien ajankäyttöä ja työn tehokkuutta. Tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää oman työn suorittamista ja ajankäytön hallintaa, jonka kautta voidaan parantaa asiakaspalvelua. Jokaisen ammattiryhmän osalta tutkimus toteutettiin kahden viikon aikana.

Osallistuimme Hyvä vastaanotto -hankkeessa mukana olevien yksiköiden Hyvinkäällä syksyllä 2012 järjestettyihin koulutuspäiviin, joissa käsiteltiin ajankäyttötutkimuksessa saatuja tuloksia. Tutkimustulosten perusteella voitiin jokaisen työntekijän ajankäyttöä ja toimintaa tarkastella yksityiskohtaisesti ja miettiä toimintamalleja, joiden avulla voidaan parantaa asiakkaan saamaa palvelua sekä yksittäisen työntekijän että koko työyhteisön osalta. Saatujen tulosten analysoinnissa hyödynnettiin Excel-pohjaista tasapainolaskuria, joka antaa tietoa siitä ovatko kapasiteetti ja kysyntä tasapainossa vai tarvitaanko toimia tasapainon saavuttamiseksi (Henriks 2005,10). Lääkäreiden osalta havaittiin, että kysyntä oli viikkotasolla kolme tuntia suunnitelmaa suurempi. Hoitajien osalta havaittiin, että kiire- ja päivystysaikoja sekä toimistoaikaa oli suunniteltu todellista tarvetta enemmän. Terveyskeskusavustajien työajan seurannassa keskityttiin mittaamaan reseptiliikenteeseen, ohjaukseen, neuvontaan ja muuhun oheistointintaan kuluva aika. Sammonlahden terveysaseman työajanseurantamittausten tuloksia käsiteltiin terveysaseman yhteisissä palavereissa. (Kaarna ym. 2013, 6-7.)

Työajan seurannan yhtenä mittarina käytettiin T3-aikaa eli kolmatta varattavissa olevaa (ei-kiireellistä) aikaa. T3-ajan mittaaminen on vakiintunut tapa kuvata saatavuutta ja vastaanoton kykyä antaa potilaille aikoja. Kolmatta varattavissa olevaa aikaa mitataan, koska se on vähemmän riippuvainen poisjääneiden potilaiden aiheuttaman vaihtelun vaikutuksista kuin ensimmäinen tai toinen aika. (Henriks 2005, 21.) Lääkäreiden T3-ajat vaihtelivat lähtötilanteen 42 päivästä 18 päivään. Hoitajien T3-ajat vaihtelivat lähtötilanteen 16 päivästä neljään päivään. Mittaukset suoritettiin kerran viikossa. (Kaarna ym. 2013, 6.)

Muutokset toimintamalleissa

Työajan seurantamittauksesta saatujen tulosten perusteella lisättiin vastaanottoa pitävien sairaanhoitajien määrää, koska Sammonlahden terveyskeskuksessa oli lääkärivaje ja palveluiden saatavuus haluttiin säilyttää. Samanaikaisesti kehitettiin lääkäri-hoitajatyöparimallia niin, että lääkäriajat annetaan hoitajan konsultation kautta. Lääkäreiden ajanvarauskirjat yhtenäistettiin ja ajanvarauksessa otettiin käyttöön blokkiajat eli lääkärille voidaan varata hoidontarpeen arvion perusteella riittävän pitkä vastaanottoaika. Hoitajien päivystysvastaanotto muutettiin ajanvarauksella toimivaksi. Potilas saa terveysaseman callcenteriin soittaessaan arvion hoidon tarpeesta yhtenäisen ohjeistuksen perusteella. Hoidon tarpeen arvioinnin kautta päivystykseen ohjautuvat vain päivystyspotilaat ja muut potilaat saavat vastaanottoajan ajanvarausvastaanotolle tai käynnin korvaavan ohjeistuksen puhelimitse. Sammonlahden terveysasemalla seurattiin kyselyllä kehittämistoimenpiteiden vaikutusta työilmapiiriin kymmenen viikon ajan. Henkilökunnalla oli käytössä yhteinen potutus/kaikki hyvin -vihko, jota käytettiin työn sisällön kehittämisen apuvälineenä. Palaverissa keskusteltiin asioista, joita vihkoon oli kirjoitettu, ja mietittiin yhdessä ratkaisuja ongelmatilanteisiin. (Kaarna ym. 2013, 7.)

5.2.2 Sammonlahden terveysaseman kehittämisiltapäivä

Sammonlahden terveysaseman koko henkilökunnalle suunnattu kehittämisiltapäivä pidettiin 8.1.2013. Kehittämisiltapäivän teemana oli Hyvä vastaanotto -hankkeeseen liittyvät toiminnan kehittämissuunnitelmat. Henkilökunta jaettiin neljään ryhmään ja jokaiselle ryhmälle annettiin pohdittavaksi Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeeseen liittyvä kehittämistoimenpide. Kolme ryhmää pohti kehittämistoimenpiteiden käytännön toteutusta ja vaikutuksia terveysaseman toimintamalleihin. Yksi ryhmä pohti kehittämistoimenpiteiden vaikutusta asiakkaiden saamaan palveluun. Me toimimme tämän ryhmän vetäjinä. Kehittämisiltapäivässä käsitellyt kehittämistoimenpiteet liittyivät hoitajalääkäri työparin konsultaatioajan kehittämiseen, huonejärjestelyihin, lääkärien ja hoitajien päivystysjärjestelyihin, avainasiakkaiden hoitoon, päällekkäisten tehtävien karsintaan, kiireellisyysjärjestyksen ja hoidontarpeen arviointiin. Käytyjen pienryhmäkeskustelujen ja yhteenvetokeskustelun perusteella Sammonlahden

terveysaseman kehittämistoimenpiteiksi määriteltiin hoitaja-lääkäriyöskentelyn kehittäminen, lääkärin ja hoitajien päivystysjärjestelyt sekä kiireellisyysjärjestys ja hoidon tarpeen arviointi. Kehittämistoimenpiteiden vaikutukset asiakkaiden saamaan palveluun on esitetty luvussa 7. Kehittämistoimenpiteille määriteltiin seuraavanlaiset tavoitteet ja sisältö:

Hoitaja-lääkäriyöparityöskentelyn kehittäminen

Tavoitteena on, että lääkäri-hoitajatyöparit työskentelevät viereisissä huoneissa. Työtilojen uudelleenjärjestelyillä sujuvoitetaan lääkäri-hoitajatyöparien yhteistyötä. Henkilökunta suunnitteli huonejärjestelyt kehittämisiltapäivässä, ja niiden toteuttaminen aloitettiin tammikuussa 2013. Työohjelmien laadinnassa huomioidaan hoitajien ja lääkärin yhteistyö. Etukäteissuunnittelulla varmistetaan, että lääkäri-hoitajatyöparilla on viikoittainen yhden - kahden tunnin pituinen yhteinen konsultaatioaika, jolloin keskustellaan yhteisten potilaiden hoitoon liittyvistä asioista. Asiakaslähtöisyys huomioidaan toiminnan suunnittelussa. Asiakkaiden hoidon sujuvuuden ja jatkuvuuden turvaamiseksi lääkäri-hoitajatyöpari hoitaa oman alueensa avainasiakkaat eli terveysaseman palveluja paljon käyttävät henkilöt sekä sopii keskenään poissaolojen sijaistukset.

Lääkärin ja hoitajien päivystysjärjestelyt

Päivystystoiminta terveysasemalla järjestetään niin, että lääkäreillä ja hoitajilla on päivystysvastuu oman alueensa potilaista. Järjestelyt aloitetaan maaliskuussa 2013. Hyvä vastaanotto -hankkeessa tehdyn ajankäyttötutkimuksen perusteella lääkäreiden päivystysvastaanottoajan pituudeksi määriteltiin 15 minuuttia. Lääkäreillä on päivystysaikoja maanantaisin 48 ja muina päivinä 32. Päivystysaikojen määrä suunniteltiin Hyvä vastaanotto -hankkeessa tehdyn seurannan perusteella. Tavoitteena on, että päivystysajat jakautuvat tasaisesti kaikille lääkäreille. Hoitajilla on ollut aiemmin kiire- ja päivystysaikoja. Nyt nämä ajat yhdistetään ja jokaiselle hoitajalle tulee päivittäin kolme tuntia päivystystä. Hoitajien päivystysvastaanottoajan pituudeksi määriteltiin 20 minuuttia. Sekä lääkäri- että hoitajapäivystys toimivat ajanvarauksella.

Kiireellisyysjärjestys ja hoidon tarpeen arviointi

Asiakkaiden tarvitseman hoidon kiireellisyysjärjestyksen ja hoidon tarpeen arviointi ovat ensiarvoisen tärkeitä asiakkaan hoidossa. Tavoitteena on, että asiakas ohjautuu tarpeidensa mukaiseen hoitopaikkaan. Henkilökunnan yhteinen käsitys hoidon kiireellisyysjärjestyksestä ja hoidon tarpeen arvioinnista mahdollistavat tämän. Sammonlahden terveysaseman henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta kiireellisyysjärjestyksen ja hoidon tarpeen arvioinnista. Yhdenäinen ohjeistus hoidon tarpeen arvioinnista karsii päällekkäisiä toimintoja ja vapauttaa resursseja.

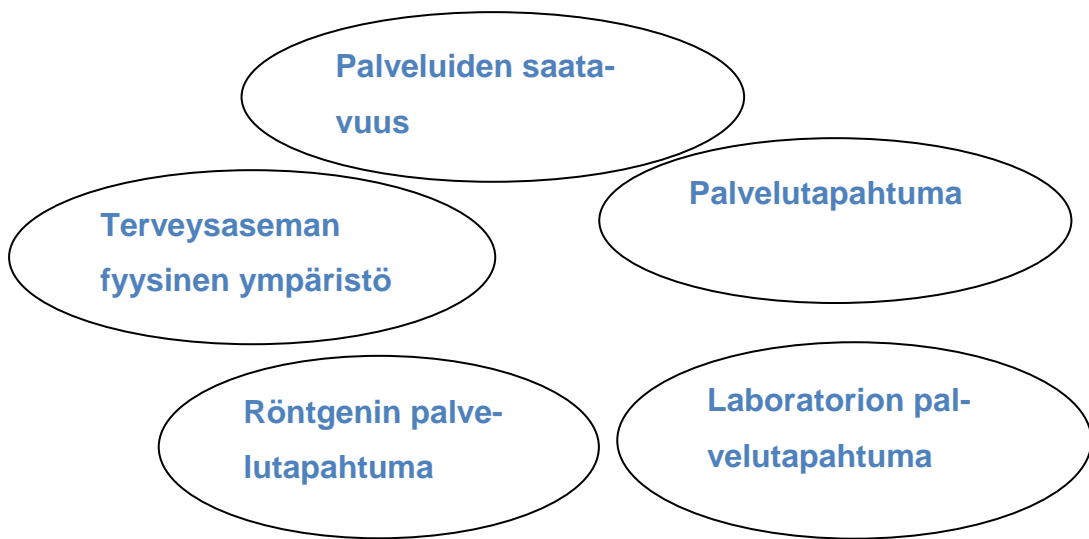
6 Opinnäytetyön tulokset

Tuloksia ovat asiakkuuden toteutumiskokemukset Eksoten terveysasemien toiminnasta ja palveluista. Lisäksi tuloksissa on kuvattu Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeessa tehdyt toimintamuutokset, joiden tavoitteena on parantaa asiakkaan saamaa palvelua. Eksoten terveysasemien toiminnan kehittämisehdotusten laadinnassa on hyödynnetty asiakkuuden toteutumiskokemuksia sekä Sammonlahden terveysaseman kehittämistyöstä saatuja kokemuksia.

6.1 Asiakkuuden toteutumiskokemukset terveysasemien toiminnasta

Asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastauksista muodostetun aineiston tutkimustulokset esitellään pääluokittain. Avoimen kysymyksen vastaukset on ensin analysoitu terveysasemittain. Jokaiselle terveysasemalle on toimitettu kooste avoimen kysymyksen vastauksista. Tässä opinnäytetyössä esitetään yhteenveto kaikkien terveysasemien avoimen kysymyksen vastauksista. Tällaisella raportoinnilla pyritään siihen, että yksittäistä terveysasemaa ei vastauksista voi tunnistaa. Poikkeuksena on Hyvä vastaanotto -hankkeeseen osallistunut Sammonlahden terveysasema, jonka asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastauksia on käsitelty opinnäytetyössä yksityiskohteisemmin. Tutkimustuloksissa esitetään myös suoria lainauksia asiakkaiden vastauksista.

Kuvassa 3 on esitelty terveysasemien avoimen kysymyksen vastauksista muodostetut tutkimustulosten pääluokat.



Kuva 3. Avoimen kysymyksen vastausten pääluokat

Palveluiden saatavuus

Ajanvaraus- ja neuvontapuhelimen toimintaa asiakkaat olivat vastauksissaan kommentoineet pääasiassa puhelinyhteyden ja vastaanottoajan saamiseen liittyen. Asiakkaat, jotka kertoivat ottaneensa puhelimitse yhteyttä terveysasemaan, olivat kokeneet sen pääsääntöisesti hankalaksi. He olivat kokeneet puhelinyhteyden saamisen terveysasemaan vaikeana ja jopa mahdottomana.

Puhelimella pääsee todella huonosti läpi

Yritin varaa aikaa puhelimitse. En päässyt läpi. Vain kerran sanottiin "hetkinen" ja sekin puhelu katkesi.

Vastauksissa asiakkaat toivat esille pitkän odottamisajan puhelimesta ennen kuin he saivat palvelua. Muutama asiakas oli kokenut soittopyynnön jättämisen hyväksi toimintamalliksi.

Soittopyyntö hoitajan numeroon hyvä!

Asiakkaat, jotka olivat vastauksissaan ottaneet kantaa vastaanottoajan saamiseen, olivat kokeneet vaikeana pääsyn lääkärin vastaanotolle. Vastauksissa ei

juurikaan eritelty, oliko kyseessä päivystys- vai ajanvarausvastaanottoajan saaminen. Muutamissa vastauksissa oli mainittu, että päivystysajan saa lääkärille yleensä nopeasti eikä vastaanottoajan saamisessa muutenkaan ole ongelmia. Asiakkaat olivat kokeneet, että vastaanottoajan saaminen hoitajalle oli helpompaa kuin lääkärille.

Miksi lääkäreille ei yleensä saa aikoja. Koko terveydenhuollon systeemi kaippaa muutosta!

Lääkäriajat ovat tiukassa tai ei ollenkaan saatavissa.

Lääkärit puuttuu.

Palvelutapahtuma

Vastaanottotoimintaan liittyvissä kommentteissa oli tyytymättömyyttä odotusaikojen pituuteen sekä joillakin terveysasemilla jonotusjärjestelmä koettiin ongelmalliseksi.

Odotusajat pitkiä. Ajat eivät pidä paikkansa.

Asiakkaat olivat antaneet jonotusjärjestelmästä myös myönteistä palautetta ja kokeneet sen toimivana.

Yksityisyyden suojan asiakkaat olivat kokeneet puutteellisiksi tilanteissa, joissa asiakkaan omista asioista keskusteltiin vastaanotolla niin, että ulkopuolisilla oli mahdollisuus kuulla keskustelu avoimen oven vuoksi.

Ovet hoitajille ovat auki ja yksityisyys usein olematonta.

Ilmoittautumisen yhteydessä yksityisyyden suoja ei myöskään aina toteutunut.

Ajanvaraustiskillä on kyllä sermit, mutta kaikki keskustelut kuuluvat odotustilaan, kun sattuu istumaan kohtisuorassa ajanvaraustyttöjä vastaan.

Asiakkaat olivat kokeneet yksityisyyttä loukkaavana asiana sen, että vastaanotolle kutsutaan nimellä. Joillain terveysasemilla asiakkaiden yksityisyys ei toteutunut esimerkiksi ilmoittauduttaessa.

Tiedonkulun sekä terveysaseman sisällä että eri yksiköiden välillä asiakkaat olivat kokeneet sekä hyväksi että huonoksi. Asiakkaat olivat havainneet erilaisia toimintamalleja saman asian hoitamisessa ja kokivat hankalana yhteisten toimintaohjeiden puuttumisen.

Sama asia neuvotaan joka kerralla eri lailla ja sit seuraava kumooa tiedon ja neuvoo taas uudella tavalla, eli on pompotuksen makua.

Vastauksissa tuli esille, että tiedonkulku terveysaseman ja keskussairaalan välillä koettiin puutteelliseksi.

Tiedon saamista hoitoon liittyvistä asioista avovastauksissa asiakkaat käsittelivät lähinnä vain siitä näkökohdasta, että kielivaikeuksiin liittyvät kommunikaatio - ongelmat vaikeuttivat yhteistyötä.

Enemmän suomenkielisiä lääkäreitä, ei aina varma tuleeko ymmärretyksi.

Asiakkaat arvostivat henkilökunnan osaamista ja ammattitaitoa sekä olivat tyytyväisiä käyttämiinsä lääkäri- ja hoitajapalveluihin.

Apu on tullut aina tarvittaessa, henkilökunta ammattitaitoista.

Täällä on hirmuisen hyvä terveyskeskus! Erinomaisen osaavaa henkilökuntaa.

Henkilökunnan käytöstä pidettiin pääsääntöisesti hyvänä ja asiallisena. Asiakkaat olivat kokeneet, että henkilökunnan toiminta asiakkaita kohtaan oli kohteliasta.

Tänne saapuessa tulen iloisin mielin tilanteessa kuin tilanteessa. Henkilökunta on mukavaa.

Jatkohoitoon pääsemisen asiakkaat olivat kokeneet sekä hyväksi että huonoksi. Lähetteen saaminen jatkohoitoon sekä tutkimuksiin oli koettu sekä toimivana että hankalana. Vastaajat eivät olleet tarkemmin määritelleet syytä, miksi olisivat jatkohoitoa mielestään tarvinneet tai miksi he eivät olleet lähetettä saaneet.

Vaikea saada rtg lähetettä.

Tarvittaessa saa tai pääsee jatkohoitoon keskussairaalaan.

Asiakkaat olivat kokeneet joillain terveysasemilla reseptin uusimisen hankalaksi ja aikaa vieväksi.

Erittäin hidas ja huono resepti saaminen, tosi huono...

Laboratorion palvelutapahtuma

Laboratorion toiminta sai pääsääntöisesti vain hyvää palautetta palvelusta ja henkilökunnan ammattitaidosta sekä osaamisesta.

Nopea käynti laboratoriossa. Ystävällinen hoitaja.

Negatiivista palautetta annettiin joidenkin terveysasemien ajanvarausjärjestelmästä, joka koettiin toimimattomaksi.

Röntgenin palvelutapahtuma

Kaikilla terveysasemilla ei ole omaa röntgeniä, vaan palvelu haetaan toiselta terveysasemalta. Röntgenin toiminta sai hyvää palautetta sujuvasta palvelusta.

Terveysaseman fyysinen ympäristö

Terveysaseman tiloihin liittyvää positiivista ja negatiivista palautetta saivat terveysasemien opasteet ja tietosuojat. Joillain terveysasemilla toiminta oli koettu hyvin toimivaksi ja asiakas löysi hyvin tarvitsemansa palvelut. Opasteita toivottiin lisää, jotta asiointi terveysasemalla helpottuisi.

Selkeästi eniten negatiivista palautetta tuli terveysasemien liian vähäisestä parkkipaikkojen määrästä ja niiden hankalasta sijoittelusta.

Parkkipaikkoja liian vähän.

Muut kommentit

Asiakkaat toivovat, että terveystalot säilyvät omalla terveysasemalla. Kommentteissa oli jonkin verran vertailtu palveluiden saatavuutta ennen Eksotea ja Eksoten aikana. Vastauksissa oli myös pohdittu asiakkaan ja henkilökunnan yhteistyötä, lähinnä kielikysymykseen liittyen. Vartijan läsnäolo terveysasemalla

oli koettu hyvänä asiana. Kyselyssä avustaneet opiskelijat olivat myös saaneet vastaajilta positiivista palautetta.

6.2 Sammonlahden terveysaseman asiakastyytyväisyystutkimus

Sammonlahden terveysaseman asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastauksia oli 50. Pääasiassa vastaajat olivat kommentoineet puhelinyhteyden saamista terveysasemaan, lääkärin vastaanottoajan saamista ja palvelutapahtumaa kokonaisuutena. Asiakkaiden kommentit palveluiden saatavuudesta olivat pääasiassa negatiivissävyyisiä. He olivat kokeneet, että palveluja ei ollut tarjolla heidän tarvettaan vastaavasti. Asiakkaiden mielestä vastaanottoajan saaminen lääkäreille oli vaikeaa. Puhelimella soittaminen koettiin työlääksi pitkien odotusaikojen takia tai puhelimeen vastaaminen oli hidasta. Sammonlahden terveysaseman asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastauksissa tuli selkeästi esille vaikeus palveluiden saatavuudessa. Vastaajat olivat kokeneet puhelinyhteyden saamisen terveysasemaan hankalana. Sammonlahden terveysasemalla on sekä lääkärin että hoitajan vastaanottoja. Vastaanottoajan saamisessa oli myös ongelmia. Lääkärivajeesta johtuen vastaanottoaikoja oli saatavilla rajallisesti.

Lääkärin ajan saaminen hankalaa ja ajan saamiseen menee liikaa aikaa! Puhelimella ei meinaa päästä läpi!

Lääkəriin joutuu odottamaan liian kauan, 3-4 viikkoakin.

Lääkəriaikojen saaminen joskus vaikeata.

Pääsääntöisesti asiakkaiden kommentit terveysaseman palvelusta olivat myönteisiä. Asiakkaiden mielestä henkilökunta on ammattitaitoista ja käytös ystävällistä.

Kokonaisuudessaan palvelu tk-asemalla todella hyvä.

Kaikki toimii hienosti.

Lääkärin vastaanotolla suhtautuminen ja kaikki palvelu ystävällistä ja ensiluokkaista

Asiakkaat olivat kokeneet pitkän odottamisajan päivystysvastaanotolla ikävänä asiana.

Sietämättömän pitkä odotusaika päivystysvastaanotolle.

Hoitajien vastaanotolle oli toivottu sähköistä jonotusjärjestelmää.

Sähköinen jonotusjärjestelmä hoitajalle olisi parempi kuin nykyinen, koska nyt ei tiedä yhtään, kuinka pitkä jono on. Tällöin myös puhelimesta osattaisiin paremmin kertoa tilanteesta.

Reseptien ja koevastauksien saamiseen toivottiin nopeutta.

Vain yksi asiakas oli kommentoinut laboratorioon liittyvää asiaa. Hän oli kokenut, että odotusaika laboratorioon oli pitkä. Asiakastytyväisyyskyselyn avoimen kysymyksen vastauksissa ei ollut röntgenin palveluihin liittyviä mainintoja.

Yksi asiakas oli vastauksessaan toivonut viihtyisyyttä Sammonlahden terveysasemalle.

Sammonlahden terveysasema voisi olla viihtyisämpi.

Vartijan läsnäolo koettiin hyväksi asiaksi.

Onneksi vartija on tiloissa, mikä lisää turvallisuutta, vaikkei varsinaisiin vaaratilanteisiin olla ainakaan me törmätty.

6.3 Yhteenvetoa asiakastyytyväisyystutkimuksesta

Taulukoissa 2, 3, ja 4 Eksoten terveysasemien avopalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastaukset on ryhmitelty positiiviseen ja negatiiviseen palautteeseen.

YLÄLUOKKA	ALALUOKKA
Vastaanottotoiminta	Henkilökunnan osaaminen Henkilökunnan käytös
Laboratorion toiminta	Henkilökunnan osaaminen Henkilökunnan käytös Jonotusjärjestelmä
Röntgenin toiminta	Henkilökunnan osaaminen Henkilökunnan käytös Ajanvarausjärjestelmä Jonotusjärjestelmä

Taulukko 2. Positiivinen palaute

Positiiviseen palautteeseen on kirjattu ne asiat, jotka avoimen kysymyksen vastauksissa saivat pääsääntöisesti hyvää palautetta. Terveysasemien asiakkaat ilmaisivat tyytyväisyytensä henkilökunnan osaamiseen ja käytökseen sekä lääkärin ja hoitajien vastaanotoilla. Laboratorion ja röntgenin toiminnassa asiakkaat olivat tyytyväisiä jonotusjärjestelmään sekä henkilökunnan osaamiseen ja käytökseen.

YLÄLUOKKA	ALALUOKKA
Ajanvaraus- ja neuvontapuhelimen toiminta	Yhteyden saaminen terveysasemaan Vastaanottoajan saaminen
Vastaanottotoiminta	Odotusaika vastaanotolle Yksityisyyden suoja
Terveysaseman tilat	Parkkipaikat

Taulukko 3. Negatiivinen palaute

Negatiiviseen palautteeseen on kirjattu ne asiat, jotka vastauksissa saivat pääsääntöisesti kielteistä palautetta. Puhelimitse tapahtuvasta yhteydenotosta terveysasemaan ja vastaanottoajan saamisesta asiakkaat antoivat kielteistä palautetta. Odotusaika puhelimesta kesti asiakkaiden mukaan kauan. Vastaanottoajan saamisen asiakkaat olivat kokeneet vaikeana, ja he joutuivat odottamaan vastaanottoaikaa liian kauan. Palvelutapahtumaan liittyen yksityisyyden suojan puutteellisuus ja odotusajan pituus vastaanotolle olivat asiakkaiden mielestä muutosta vaativia asioita. Parkkipaikkojen vähyyttä vaikeutti asiakkaiden asiointia terveysasemalla.

YLÄLUOKKA	ALALUOKKA
Vastaanotto toiminta	Jonotusjärjestelmä Yksikön sisäinen tiedonkulku Tiedonkulku yksiköiden välillä Jatkohoidon järjestely
Laboratorion toiminta	Ajanvarausjärjestelmä
Terveysaseman tilat	Tietosuojat Opasteet

Taulukko 4. Positiivinen ja negatiivinen palaute

Positiiviseen ja negatiiviseen palautteeseen on kirjattu ne asiat, jotka saivat sekä myönteistä että kielteistä palautetta. Asiakkaiden palaute vastaanotto toiminnasta sisälsi jonotusjärjestelmän, tiedonkulun ja jatkohoitajärjestelyjen osalta sekä onnistuneita kokemuksia että tyytymättömyyttä toimintaan. Samoin laboratorion ajanvarausjärjestelmä oli joillain terveysasemilla koettu hyvinkin toimivaksi ja toisissa paikoissa epäkäytännölliseksi. Terveysaseman tiloissa asiakkaat olivat kiinnittäneet huomiota tietosuojan toteutumiseen esimerkiksi ilmoittautumisen yhteydessä ja opasteisiin palvelupisteitä etsiessään.

7 Kehittämistoimenpiteiden vaikutukset asiakkaiden saamiin palveluihin Sammonlahden terveysasemalla

Sammonlahden terveysaseman asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastausten pohjalta toiminnan kehittämisen tavoitteeksi nousivat pal-

veluiden saatavuuden ja vaikuttavuuden parantaminen sekä vastaanotto toiminnan tehostaminen. Sammonlahden terveysaseman henkilökunta määritteli Hyvä vastaanotto -hankkeen tavoitteiksi palveluiden saatavuuden parantumisen ja lääkäri-hoitajatyöparimallin kehittämisen. Opinnäytetyön osana laadimme yhteenvedon Sammonlahden terveysaseman kehittämistyön aiheuttamien toimintamuutosten vaikutuksista asiakkaiden saamiin palveluihin. Yhteenvedon pohjana ovat Sammonlahden terveysaseman kehittämisiltapäivän ryhmäkeskusteluissa esiin tulleet näkemykset kehittämistoimenpiteiden vaikutuksista asiakkaiden saamiin palveluihin ja muutokset, joita terveysaseman toimintamalleihin on tehty. Teimme Hyvä vastaanotto -hankkeen päätösseminaariin posterin, jossa on esitelty Hyvä vastaanotto -hankkeen avulla tehdyt kehittämistoimenpiteet (liite 2.) Terveysaseman kehittämistoimenpiteet, joilla vastataan asiakastytyväisyytutkimuksessa ja Hyvä vastaanotto -hankkeessa esiin tulleisiin kehittämistarpeisiin, ovat hoitajien päivystysvastaanottoa, lääkäreiden päivystysvastaanottoa, lääkäri-hoitaja työparityöskentelyä, ajanvarausta, hoidon tarpeen arviointia ja ajanvarausvastaanottoja koskevat toimintamuutokset.

Hoitajien päivystysvastaanotto

Hoitajien vastaanotot toimivat aiemmin jonotuseriaatteella eli terveysasemalle tultiin odottamaan omaa vastaanottoaikaansa. Hyvä vastaanotto -hankkeessa hoitajien päivystysvastaanotto muutettiin toimimaan ajanvarauksella, mikä lyhentää asiakkaan jonotusaikaa terveysasemalla. Vastaanotot toimivat ajanvarauksella aikataulun mukaisesti ja palveluiden saatavuus on hyvä. Hoitajien määrää on lisätty eli asiakkaan hoitoon pääsy nopeutuu. Ajanvarauksella mahdollistetaan se, että päivystysvastaanotolla hoidetaan vain päivystyspotilaita. Hoitajien päivystysvastaanoton uuden toimintamallin tavoitteena on parantaa palvelun saatavuutta.

Lääkäreiden päivystysvastaanotto

Hyvä vastaanotto -hankkeen yhteydessä tehdyn ajankäyttötutkimuksen ja hoidon tarpeen arvioinnin tehostamisen perusteella tehtiin muutoksia lääkäreiden päivystysvastaanoton järjestelyihin. Päivystysaikojen määrä muutettiin kysyntää vastaavaksi. Näin parannetaan palveluiden saatavuutta. Vastaanotolle asiak-

kaat tulevat hoidontarpeen arvioinnin jälkeen, millä varmistetaan asiakkaan ohjautuminen oikeaan hoitopaikkaan. Toimintamallin tavoitteena on, että päivystysvastaanotolla hoidetaan vain päivystyspotilaita.

Lääkäri–hoitaja työparityöskentely

Sammonlahden terveysasemalla lääkäri–hoitajatyöparit hoitavat oman alueensa asiakkaita yhteistyössä. Viikoittaisilla konsultaatioajoilla käsitellään asiakkaiden asioita ja sovitaan heidän hoidostaan. Asiakkaan saama hoito toteutetaan moniammatillisesti ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Hyvä vastaanotto -hankkeessa lääkärin ja hoitajan työparityöskentelyä kehitetään sijoittamalla lääkärin ja hoitajan työhuoneet vierekkäin. Tällä järjestelyllä mahdollistetaan toimiva yhteistyö potilaan hoidossa. Vastaanoton yhteydessä tehtävät konsultaatiot on myös helpompi toteuttaa. Hyvä vastaanotto -hankkeen yhteydessä kiinnitettiin myös huomiota konsultaatioaikojen järjestämiseen. Lääkäri–hoitajatyöpari huolehtii siitä, että konsultaatioaikaa on tarpeen mukaisesti. Poissaolot ja niiden sijais-
tukset huomioidaan konsultaatioaikojen suunnittelussa entistä tarkemmin. Lääkäri–hoitajatyöpari hoitaa oman alueensa avainasiakkaat, ja edellisen kontaktin yhteydessä sovitaan seuraava kontakti, jolloin asiakkaan turvallisuudentunne lisääntyy ja hoitosuhteen jatkuvuus säilyy. Lääkäri–hoitaja työparityöskentelyn tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltainen hoito ja asiakkaan ohjautuminen oikealle hoitotaholle. Näin hoitaja- ja lääkäriresursseja voidaan hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti ja asiakkaat saavat vastaanottoaikoja paremmin.

Ajanvaraus

Yhteyden saaminen puhelimitse terveysasemaan on ollut ajoittain hankalaa, koska puhelut keskittyvät usein samaan ajankohtaan päivästä ja puheluihin ei ehditä käytettävissä olevilla resursseilla vastata reaaliajassa. Terveysasemalla on otettu käyttöön takaisinsoittojärjestelmä, jolloin ruuhkatilanteessa asiakas voi jättää ajanvarauspuhelimeen takaisinsoittopyynnön, kun jonotusaika on yli viisi minuuttia. Soittopyyntöihin vastataan saman päivän aikana. Terveysaseman puhelinjärjestelmää kehitetään edelleen ja tavoitteena on, että aamuisin kello kahdeksasta yhdeksään puhelimeen vastaisi yhteensä viisi sairaanhoitajaa tai

terveyskeskusavustajaa. Ajanvaraustoiminnan kehittämällä lyhennetään asiakkaan puhelimesta tapahtuvaa jonotusaikaa.

Hoidon tarpeen arviointi

Asiakkaan hoidon tarpeen arviointi tehdään joko puhelimitse tai hoitajan vastaanotolla. Asiakkaan hoidon tarpeen arviointi ei ole uusi asia. Sen kehittämiseen kiinnitetään jatkossa enemmän huomiota, jotta käytössä olevat resurssit hyödynnetään tehokkaasti. Yhtenäiset ohjeet ja toimintamallit hoidon tarpeen arvioinnista ohjaavat asiakkaan tarkoituksenmukaiseen hoitoon joko hoitajan tai lääkärin vastaanotolle.

Ajanvarausvastaanotot

Lääkärin ja hoitajan vastaanottoajalle on määritelty tietty kesto. Hyvä vastaanotto -hankkeen yhteydessä sovittiin, että asiakkaalle varataan hoitajan tai lääkärin ajanvarausvastaanotolle aika yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Näin asiakkaan hoitoon pystytään keskittymään ja asiakas saa riittävästi aikaa asioidensa hoitamiseen. Aiemmin kaikkien asiakkaiden vastaanottoaika oli yhtä pitkä, jolloin sitä saattoi jäädä käyttämättä tai se ylittyi. Pitkäaikaissairauksia sairastavilla asiakkailta on omalääkäri ja omahoitaja, jolloin hoito on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja jatkuvaa. Tällä järjestelyllä säästetään aikaa, kun asiakkaiden taustat tunnetaan ja hoitosuhde jatkuu siitä, mihin se edellisellä kerralla jäi. Tavoitteena on, että lääkärin ja hoitajan ajanvarausvastaanottoajat on suunniteltu kysyntää vastaaviksi.

8 Kehittämisehdotukset Eksoten terveysasemien avopalveluiden toimintaan

Eksoten terveysasemien toiminnan ja palvelujen kehittämisehdotukset perustuvat terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastausten analysoinnissa esiin tulleisiin kehittämistarpeisiin. Kehittämisehdotusten laadinnassa on hyödynnetty myös Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeessa luotuja uusia toimintatapoja ja kehittämistyöstä saatua kokemusta. Kehittämisehdotuksia ei ole yksilöity terveysasemittain, vaan niitä voidaan hyödyntää kunkin terveysaseman yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Palveluiden saatavuus

Puhelinjärjestelmää kehitetään paremmin asiakkaita palvelevaksi. Terveysasemilla onkin jo asiakastyytyväisyyskyselyn jälkeen otettu käyttöön takaisinsoittopalvelu, jolloin ruuhkatilanteessa voi jättää ajanvarauspuhelimessa takaisinsoittopyyntönsä jonotusajan ollessa yli viisi minuuttia. Soittopyyntöön vastataan samana päivänä. Terveysasemilla tehdään hoidontarpeen arviointia myös puhelimitse, ja tällöin on tärkeää, että kaikilla terveysasemilla on yhdenmukainen ohjeistus hoidontarpeen arvioinnista. Terveysasemien puhelinjärjestelmän toimivuudesta saadaan säännöllisesti raportteja, joista voidaan seurata terveysaseman puhelinjärjestelmän toimivuutta. Raportteja seuraamalla ja analysoimalla voidaan löytää puhelinjärjestelmän ongelmakohtia ja miettiä niihin ratkaisuja. Puhelinjärjestelmään liittyvää tietoa on osattava tulkita, jotta sitä voidaan hyödyntää. Yhteistyö eri ammattilaisten välillä on erittäin tärkeää, jotta käytössä olevaa puhelinjärjestelmää voidaan käyttää ja hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti. Puhelinjärjestelmä vaatii teknisiä muutoksia ja taloudellisia resursseja, jotta terveysaseman hoitajat voivat ruuhka-aikoina, esimerkiksi aamuisin, vastata asiakkaiden puheluihin suuremmalla henkilöstömäärällä. Palveluita käyttäville asiakkaille tiedottaminen terveystalouden saatavuuden muutoksista tai käytettävyydestä on ensiarvoisen tärkeää. Tiedotuskanavina voidaan käyttää sanomalehtiä, Eksoten internetsivuja ja erilaisia koteihin jaettavia tiedotteita.

Yleisesti on tiedossa, että terveysasemilla on lääkäripula ja tästä johtuen vastaanottoaikojen saaminen on hankalaa. Hoitaja- ja lääkäriresurssien käytön tehostamisella voitaisiin parantaa vastaanottoaikojen saamista. Hoidon varauksen yhteydessä hoidontarpeen arvion avulla voidaan asiakas ohjata sille asiantuntijalle, joka voi häntä auttaa. Moni asiakkaan asia voidaan hoitaa myös hoitajan vastaanottokäynnillä, ja tällöin saadaan lääkärin vastaanottoaikoja ohjattua niille, jotka tarvitsevat lääkärin vastaanottoajan sairautensa vuoksi. Tällainen toimintamalli vaatii tietenkin riittävät hoitajaresurssit. Eksoten terveysasemillakin työskentelee lääkkeenmääräämiskoulutuksen suorittaneita hoitajia, joiden osaamista tulisi hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti. Simpasen (2013) mukaan Eksotessa lääkkeenmääräämiskoulutuksen suorittaneiden hoitajien työpaikat on mietitty siten, että heidän osaamistaan pystytään parhaiten hyödyn-

tämään. He tulevat osaltaan helpottamaan lääkärivajeesta kärsivien terveysasemien vastaanottoa. Koulutuksen suorittaneiden hoitajien osaaminen on lisääntynyt asiakkaan terveydentilan arvioinnissa ja lääkehoidon toteuttamisessa. Näin ollen hoitajat pystyvät entistä itsenäisemmin toimimaan vastaanototyössä.

Palvelutapahtuma

Terveysasemat ovat asiakastytyväisyyskyselyn jälkeen muuttaneet omia toimintamallejaan. Päivystysvastaanotot sekä lääkärille että hoitajalle toimivat nykyään ajanvarauksella. Näin vältetään pitkiltä odotusajoilta terveysasemilla. Asiakastytyväisyyskyselyn mukaan asiakkailla oli hyviä kokemuksia sähköisestä jonotusjärjestelmästä, jolloin voi itse näytöstä seurata odotuksen etenemistä. Sähköisten palveluiden osuutta palvelutapahtumassa voidaan edelleen lisätä. Automaatilla tapahtuva itseilmoittautuminen on käytössä keskussairaalan poliklinikoilla, ja tätä ilmoittautumistapaa voisi laajentaa myös perusterveydenhuoltoon. Itseilmoittautumisen yhteydessä asiakas tarkistaa ja tarvittaessa korjaa omat henkilötietonsa. Tieto asiakastietojen tarkistuksesta ja muutoksista siirtyy automaattisesti potilastietojärjestelmään, jolloin poliklinikan henkilökunta näkee asiakkaan saapuneen vastaanotolle. Eksoten terveysasemilla on otettu käyttöön sähköinen eResepti, joka helpottaa ja nopeuttaa reseptien uusimista.

Henkilökunnan tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, että kenenkään potilaan asioista ei puhuta niin, että ulkopuolisten on mahdollista kuulla keskustelu. Tilaratkaisuilla voidaan vaikuttaa yksityisyyden suojaan siten, että esimerkiksi ilmoittautuminen vastaanotolle on suljetussa tilassa ja kaikki vastaanottoa tehdään tiloissa, joiden äänieristys on asianmukainen. Uusia vastaanottotiloja suunniteltaessa tai vanhoja tiloja korjattaessa tulee yksityisyyden suoja huomioida. Sähköisellä jonotusjärjestelmällä voitaisiin myös parantaa yksityisyyden suojaa, asiakkaan voisi kutsua vastaanotolle numerolla nimen sijaan.

Eksoten alueella on käytössä yhteinen sähköinen potilastietojärjestelmä, jonka toimintamahdollisuuksien tehokas hyödyntäminen voisi parantaa tiedonkulkua. Potilaan sairautta voidaan hoitaa sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa, ja olisikin tärkeää, että asiakkaalla olisi tieto siitä, että kuka on

päävastuussa hänen hoidostaan. Tällöin välttyttäisiin turhilta päällekkäisyyksiltä ja resursseja käytettäisiin tehokkaasti. Asiakkaan hoitosuunnitelma sairauskerptomuksessa yhtenäistää hoitoa. Onkin tärkeää, että asiakkaiden kaikki terveydenhuollon käynnit tai puhelimitse tapahtuvat yhteydenotot kirjataan sairauskerptomukseen, jotta kaikilla asiakasta hoitavilla tahoilla on samat tiedot käytettävissä.

On tärkeää, että asiakas ymmärtää sairauteensa ja sen hoitoon liittyvät asiat. Tämän asian turvaamiseksi Eksoten terveysasemilla itsenäisesti työskentelevillä lääkäreillä tulisi olla testit, joilla selvittäisiin henkilön kyky kommunikoida suomen kielellä. Asiakas on palvelutapahtuman pääroolissa, ja hänellä täytyy olla tieto oman sairautensa hoidosta. Vastaanottokäynnin yhteydessä asiakkaalle pitää kertoa hoitosuunnitelmasta, ja jos jatkohoitoa tarvitaan, niin sen toteutumisen aikataulusta. Jos asiakas ei tarvitse lääketieteellisestä syystä jatko- hoitoa, niin se tulee myös perustella hänelle.

Laboratorion palvelutapahtuma

Takaisinsoittojärjestelmän käyttöönoton jälkeen on myös laboratorion ajanva- rausjärjestelmä toivottavasti toiminut paremmin. Automaatilla tapahtuva itseil- moittautuminen on käytössä keskussairaalan laboratoriossa, ja tätä ilmoittautu- mistapaa voisi laajentaa myös perusterveydenhuoltoon. Sähköisten palveluiden lisääntyessä voi tulevaisuudessa olla mahdollista, että asiakas voi itse varata sähköisen järjestelmän kautta laboratorioajan.

Terveysaseman fyysinen ympäristö

Terveysasemien opasteet laitetaan niin, että ne ovat näkyvällä paikalla. Opas- teiden tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä, jotta niiden perusteella pystyy toimi- maan. Parkkipaikkojen määrän lisääminen on haasteellista. Selkeä jako henki- lökunnan ja asiakkaiden parkkipaikkojen välillä voisi ehkä joissain tilanteissa tuoda lisää parkkipaikkoja.

8.1 SWOT- analyysi kehittämisehdotuksista

SWOT- analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on eräs maa- ilman suosituimmista analyyseista, jonka avulla voidaan tunnistaa johonkin asi-

aan liittyvät vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. SWOT- analyysissä tiettyä toimintaa tarkastellaan sekä sisäisten että ulkoisten tekijöiden valossa. Sisäisiä tekijöitä, joihin voidaan vaikuttaa omalla toiminnalla, ovat vahvuudet ja heikkoudet. Vahvuudet auttavat menestymisessä sekä tavoitteiden ja päämäärien toteuttamisessa. Heikkoudet vaikuttavat päinvastoin. Ulkoisia, toimintaympäristössä olevia tekijöitä ovat mahdollisuudet ja uhat. Käyttämällä hyväksi mahdollisuuksia voidaan menestyä entistä paremmin. Toteutuessaan uhat vaarantavat menestyksen. (Pitkämäki 2000, 84 - 85.)

SWOT-analyysia voidaan hyödyntää laajalti eri asioiden arvioinnissa ja sen avulla voidaan syventää nykytilakartoituksen antamia tuloksia. Eksoten terveysasemien avopalveluiden kehittämissuunnitelmia on jaoteltu SWOT-analyysin mukaisesti taulukossa 5.

<p><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - hoidontarpeen arviointi - päivystysvastaanotot ajanvarauksella - yhteisen potilastietojärjestelmän käyttö - asiakkaiden hoitosuunnitelmat - eReseptit 	<p><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - puhelinjärjestelmän puutteellinen hyödyntäminen - hankaluudet toimintamuutoksen tiedottamisessa asiakkaille - yksityisyyden suojan vaarantuminen - henkilökunnan riittämätön kieli-taito - toimimattomat hoitoympäristöt - henkilökunnan puutteellinen ammattitaito - henkilöstön haluttomuus sitoutua muutokseen
<p><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lääkkeenmääräämis-koulutuksen suorittaneet hoitajat - sähköinen jonotusjärjestelmä - sähköinen ajanvarausjärjestelmä 	<p><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - henkilöstöpula - opasteet - parkkipaikat

Taulukko 5. SWOT-analyysi kehittämissuunnitelmista

Eksoten terveysasemien avopalveluiden kehittämissuunnitelmista vahvuuksia ovat hoidontarpeen arviointi, asiakkaiden hoitosuunnitelmat, ajanvarauksella

toimivat päivystysvastaanotot, yhteinen sähköinen potilastietojärjestelmä perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa sekä eReseptien käyttöönotto. Hoitohenkilökunnan ja lääkärin aikaa säästyy, kun hoitosuunnitelmaan on kirjattu asiakkaan hoidon olennaiset asiat. Vastaanotolla ei tarvitse kartoittaa asiakkaan taustoja vaan hoitosuunnitelman ansiosta voidaan keskittyä akuuttiin asiaan, jonka hoidosta on mahdollisesti myös ohjeistus hoitosuunnitelmassa jo olemassa. Sähköiseen potilastietojärjestelmään kirjatut hoitosuunnitelmat yhdenmukaistavat asiakkaan saamaa hoitoa. Vahvuuksina mainitut asiat parantavat palveluiden saatavuutta, mahdollistavat asiakkaan tarpeen mukaisen hoidon, edistävät tiedonsaantia ja -kulkua sekä sujuvoittavat asiakkaan saamaa palvelua.

Heikkouksina Eksoten terveysasemien avopalveluiden kehittämisehdotuksissa näemme puhelinjärjestelmän puutteellisen hyödyntämisen, tiedottamiseen liittyvät hankaluudet, yksityisyyden suojan vaarantumisen, henkilökunnan riittämättömän kielitaidon, toimimattomat hoitoympäristöt, henkilökunnan puutteellisen ammattitaidon ja henkilöstön haluttomuuden sitoutua muutokseen. Mikäli puhelinjärjestelmää ei pystytä hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla joko teknisistä syistä tai henkilöstöresursseista johtuen, niin asiakkaiden mahdollisuus saada puhelinyhteys terveysasemaan heikkenee. Puutteellinen tiedotus asiakkaisiin vaikuttavista terveysaseman toiminnan muutoksista vaikeuttaa asiakkaan asioimista terveysasemalla. Terveysaseman tilat vaikuttavat asiakkaan saamaan palvelukokemukseen. Yksityisyyden huomioimatta jättäminen heikentää asiakkaan tietoturvaa. Henkilökunnan puutteellinen ammattitaito on myös este tai rajoite toiminnan kehittämiseksi. Muutoksen suunnittelu ja toteutuminen on vaikeaa, jos koko henkilöstö ei ole sitoutunut muutokseen. Esimiehen johdolla koko työyhteisön on oltava osallisena muutoksen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Mahdollisuuksia Eksoten terveysasemien avopalveluiden kehittämisehdotuksissa ovat lääkkeenmääräämiskoulutuksen suorittaneet hoitajat, sähköinen jonotusjärjestelmä ja sähköinen ajanvarausjärjestelmä. Lääkkeenmääräämiskoulutuksen suorittaneet hoitajat voivat hoitaa asiakkaita laaja-alaisesti ja määrätä lääkkeitä sovittujen sääntöjen mukaisesti. Näin voidaan kohdentaa lääkäri-

resursseja niihin potilaisiin, joiden hoito vaatii lääkärin asiantuntijuutta. Sähköinen jonotusjärjestelmä parantaa asiakkaan tietosuojaa, koska asiakas kutsutaan vastaanotolle numerolla eikä nimellä. Asiakkailla on myös sähköisessä jonotusjärjestelmässä selkeämpi käsitys vastaanottovuorojen etenemisestä. Sähköisessä ajanvarausjärjestelmässä asiakas voi itse varata internetin välityksellä vastaanottoajan. Vastaanottoaikojen varaukselle määritellään tietyt reunaehdot, joiden puitteissa asiakas ajan varaa. Tällä järjestelyllä parannetaan asiakkaan mahdollisuutta saada vastaanottoaika, joka hänelle parhaiten sopii. Ajanvaraus-toimintaa hoitavien terveydenhuollon henkilöiden aikaa vapautuu sähköisen ajanvarausjärjestelmän myötä muihin tehtäviin.

Eksoten terveysasemien avopalveluiden kehittämisehdotuksissa uhkia ovat henkilöstöpula, opasteet ja parkkipaikat. Kehittämistoiminta vaikeutuu, jos henkilöstöä ei ole riittävästi. Tällä hetkellä terveysasemien kaikki lääkäriavokanssit eivät ole täytettyinä. Puutteelliset opasteet sekä vähäiset parkkipaikat vaikeuttavat asiakkaan hakeutumista vastaanotolle.

8.2 Esimiehen rooli toiminnan kehittämisessä

Asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset otetaan huomioon asiakaslähtöisessä toimintatavassa. Asiakaskeskeisyys korostaa asiakkaan etua ja vaatii terveydenhuollon toimijoilta joustavia toimintamalleja sekä kehittämistyötä. Esimies on tärkeässä asemassa asiakaslähtöisten toimintojen kehittämisessä. Hänen vastuullaan ovat asiakaspalautteen kerääminen sekä sen käsitteleminen, henkilökunnan osaamisen varmistaminen ja henkilökunnan palveluvalmiuksien kehittäminen. (Laaksonen, Niskanen, Ollila 2012, 25 -26.) Eksoten vuosien 2010-2013 strategian visiona on, että Eksote on valtakunnallinen edelläkävijä, joka tarjoaa laadukkaat ja riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kustannustehokkaasti alueensa väestölle. Strategian mukainen toiminta vaatii jatkuvaa ja suunnitelmallista kehittämistyötä. (Eksote 2010.)

Terveydenhuollon palveluja kehitettäessä esimiehet ovat tärkeässä asemassa. Esimiehellä täytyy olla kykyä ymmärtää työyhteisön vuorovaikutustaitoja, ilmapäivien havainnointikykyä ja taitoa toimia oikeudenmukaisesti (Laaksonen ym. 2012, 140). Esimiehen rooli kehittämissä korostuu nimenomaan innostaja-

na, resurssien luojana ja kannustajana. Jotta esimies voisi tukea muita muutoksessa ja kehittämistyössä, häneltä vaaditaan osaamista ja kokemusta sekä johtamisesta että kehittämistyöstä. Esimiehellä täytyy myös olla halu kehittää ja muuttaa toimintamalleja. Kehittämistyö vaatii hyvän toteuttamissuunnitelman ja koko henkilöstön sitoutumisen. Esimiehen omilla arvoilla ja asenteilla on vaikutusta kehittämistyön organisointiin. Toiminnan kehittäminen vaatii avointa vuorovaikutusta sekä työyhteisössä että asiakastyössä. Laaksosen ym. (2012, 246) mukaan innostava, rohkaiseva ja henkilöstöä tukea esimies mahdollistaa työntekijöidensä kehittymisen.

9 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tuloksia ovat Eksoten terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksen asiakkuuden toteutumiskokemukset ja Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeessa tehdyt toimintamuutokset. Eksoten terveysasemien toiminnan kehittämisehdotusten laadinnassa on hyödynnetty asiakastyytyväisyyskyselyn avoimen kysymyksen vastauksia sekä Sammonlahden terveysaseman kehittämistyöstä saatuja kokemuksia.

9.1 Tutkimustulosten tarkastelua

Eksoten terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakkaat olivat tyytyväisiä henkilökunnan osaamiseen ja käytökseen. Laboratorion ja röntgenin toiminnassa asiakkaat olivat tyytyväisiä jonotusjärjestelmään sekä henkilökunnan osaamiseen ja käytökseen. Härkösen (2005,36) pro gradu -tutkielman mukaan potilaat olivat tyytyväisiä hoitajien vuorovaikutustaitoihin, palvelun sujuvuuteen ja tiedonsaantiin hoitajan vastaanotolla. Suurin osa Härkösen tutkimukseen vastanneista oli sitä mieltä, että hoitajat antoivat luotettavan vaikutelman, selittivät asiat ymmärrettävästi ja kohtelivat potilaita ystävällisesti. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomakkeen strukturoitujen kysymysten vastausten perusteella asiakkaat ja omaiset olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä kaikkiin palveluprosessin eri vaiheisiin, terveysasemien käytännön toimintaan ja henkilökuntaan. Eksoten asiakastyytyväisyystutkimuksen strukturoitujen kysymysten tuloksissa näkyy asiakkaan hoitoprosessi koko-

naisuutena. (Laasonen ym. 2012.) Avoimen kysymyksen vastauksista muodostetussa aineistossa asiakkaat olivat pääsääntöisesti kommentoineet yksittäisiä hoitoprosessiin liittyviä kokemuksia. Laasonen ym. (2012) ja Härkösen (2005) asiakastytyväisyystutkimuksien tuloksissa asiakkaiden kokemukset palveluprosessista sekä henkilökunnan osaamisesta ja käytöksestä olivat samansuuntaisia.

Eksoten asiakastytyväisyystutkimuksen strukturoitujen kysymysten vastausten perusteella odotusaikoihin liittyvää tiedottamista pitää kehittää ja odotusaikoja tulee pyrkiä lyhentämään (Laasonen ym. 2012, 118). Myös asiakastytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastauksissa palveluprosessin eri vaiheet saivat negatiivista palautetta. Asiakkaat olivat kokeneet hankalana puhelimitse tapahtuvan yhteydenoton terveysasemaan, ja vastaanottoajan saamisesta he antoivat kielteistä palautetta. Yksityisyyden suojan puutteellisuus ja odotusajan pituus vastaanotolle olivat asiakkaiden mielestä muutosta vaativia asioita. Härkösen (2005, 36) tutkimuksen tulokset olivat samansuuntaisia. Vastaajat suhtautuivat kriittisesti odotusaikoihin ja tietosuojan toteutumiseen. Useilla Eksoten terveysasemilla parkkipaikkojen vähyys oli ongelma, johon asiakkaat toivoivat parannusta.

Hyvä Vastaanotto -hankkeessa kehitettiin Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden Sammonlahden terveysaseman toimintaa. Hankkeessa tutkittiin terveysaseman henkilökunnan päivittäisen ajankäytön jakautumista eri tehtävien kesken ja arvioitiin asiakkaiden palvelutarvetta. Terveysaseman toimintaa kehitettiin asiakkaiden palvelutarpeiden pohjalta. Terveysasemalla kehitettiin ajanvaraus- ja päivystysvastaanottokäytäntöjä, hoidon tarpeen arviointia ja hoitajalääkäri työparimallia. Asiakastytyväisyyttä pyritään lisäämään parantamalla palveluiden saatavuutta ja kehittämällä vastaanottoa. Sammonlahden terveysaseman kehittämistoimenpiteissä on yhtäläisyyksiä Peltosen (2009, 160-161) laatimaan perusterveydenhuollon toimintamalliin. Molemmissa kehittämissä toiminnan keskipisteenä on asiakas.

Meille opinnäytetyöntekijöille osallistuminen Sammonlahden terveysaseman Hyvä vastaanotto -hankkeeseen antoi mahdollisuuden perehtyä kehittämismalliin, jossa palveluiden saatavuutta ja toiminnan tehostamista kehitetään muut-

tamalla henkilökunnan työtapoja. Kehittämistyön eri vaiheet tulivat meille tutuiksi, ja saimme hyvän käsityksen siitä, miten kehittämistyö käytännön tasolla etenee. Heikkoutena oli se, että emme työskentele Sammonlahden terveysasemalla, joten emme voineet toteuttaa käytännön kehittämistyötä terveysaseman arjessa. Vahvuutena puolestaan oli se, että terveydenhuollon ammattilaisina pystyimme tarkastelemaan tehtävien kehittämistoimenpiteiden vaikutuksia asiakkaiden saamaan palveluun. Terveysaseman johdon työskentelystä kehittämistyössä saimme hyvän käsityksen ja toimintamalleja mahdollisiin tuleviin kehittämistehtäviin.

Eksoten terveysasemien avopalveluiden kehittämisehdotuksien laadinnassa on hyödynnetty asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastausaineistoa, Hyvä vastaanotto -hankkeessa luotuja kehittämistoimenpiteitä sekä teorian tietoa. Kehittämisehdotukset on laadittu yleisellä tasolla kaikkien terveysasemien hyödynnettäviksi. Jos työskentelisimme Eksoten terveysasemalla vastaanottotyössä, niin olisimme todennäköisesti pystyneet tarkentamaan ja yksilöimään kehittämisehdotuksia paremmin. Toisaalta pystyimme tekemään kehittämisehdotuksia ilman ennakoasenteita.

9.2 Eettiset näkökohdat ja luotettavuus

Kehittämistoiminnalla tai siihen liittyvällä tutkimuksella ei saa loukata eikä väheksyä ketään ihmistä. Potilaiden hyvä on terveydenhuollossa ensisijainen kehittämistoiminnan päämäärä. Seurantatiedon ja tutkimuksen aineiston keräämisessä on kehittämistoiminnan yhteydessä kiinnitettävä huomioita ihmisten oikeuksiin sekä asialliseen ja kunnioittavaan kohteluun. (Heikkilä ym. 2008, 44 - 45.)

Terveysasemien avopalveluiden asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja kyselyyn vastattiin nimettömänä. Tutkimuksen tarkoitus selvitettiin vastaajille. Tutkimukseen vastaamisessa avustivat tarvittaessa Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijat, jotka olivat allekirjoittaneet vaihtolositoumuksen. Opiskelijoita oli ohjeistettu toimimaan eettisten periaatteiden mukaisesti avustaessaan vastaajia kyselylomakkeen täyttämiseen liittyvissä asioissa. Vastaajien henkilöllisyyttä ei ole mahdollista selvittää terveysasemien avovastauksista.

Tutkimusaineisto säilytettiin ja sitä käsiteltiin luottamuksellisesti koko tutkimusprosessin ajan. Eksoten terveysasemien avopalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksen avoimen kysymyksen vastauksien analysoinnissa käytetyt menetelmät selostettiin tarkasti. Tutkimustulokset raportoitiin rehellisesti, jotta tutkimuksen tulos ei vääristyisi. Asiakaskastyytyväisyyskyselyn avoimen kysymyksen vastauksissa mahdollisesti olevia työntekijöiden nimiä tai muita tietoja, joista henkilöt voidaan tunnistaa, ei tuotu julki. Myös meitä opinnäytetyön tekijöitä sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus tutkimusaineiston suhteen. Tutkimusaineistoa ei näytetä eikä luovuteta muille henkilöille. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen tutkimusaineisto hävitetään.

Opinnäytetyössä käsitellään Eksoten terveysasemien avoimen kysymyksen vastauksia Hyvä Vastaanotto -hankkeen kautta. Missään vaiheessa hanketta ei ole käsitelty tietoa, mistä voisi paljastua asiakkaiden henkilöllisyys. Osallistuimme Sammonlahden terveysaseman Hyvä Vastaanotto - hankkeeseen työyhteisön ulkopuolisina jäseninä. Tietomme terveysaseman toimintatavoista perustuvat hanketyöryhmältä saatuun tietoon. Tapasimme terveysaseman koko henkilökunnan kehittämisiltapäivässä. Hankkeen yhteydessä ei käsitelty asiakastietoja ja toimintamalleista sekä niiden kehittämisestä keskusteltiin ammattiryhmätasolla. Omassa toiminnassamme kunnioitimme terveysasemalla työskentelevien henkilöiden osaamista ja käsityksiä oman työn tekemisestä sekä kehittämisestä. Meidät otettiin hyvin vastaan hankkeen työryhmään ja meillä oli mahdollisuus esittää omia kehittämistoimintaan liittyviä ehdotuksia. Hyvä Vastaanotto - hankkeen tulokset olemme raportoineet rehellisesti, liioittelematta tai vääristelemättä tuloksia. Tuloksia ei ole muutettu, raportoitu valikoivasti tai jätetty raporttimatta kokonaan. Terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksen loppuraportti on julkista tietoa. Tulosten analyysi ja raportointi on tehty tieteellisesti luotettavasti ja koko kerättyä aineistoa on hyödynnetty.

9.3 Jatkotutkimusaiheet

Eksoten terveysasemien avopalveluiden asiakastyytyväisyyttä voidaan jatkosakin tutkia tällaisella samanlaisella asiakastyytyväisyystutkimuksella, jota tässä opinnäytetyössä on kuvattu. Mikäli tutkimus uusitaan, niin kyselylomakkeessa pitäisi olla samansuuntaisia kysymyksiä kuin vuonna 2011 tehdyssä asiakastyy-

tyväisyystutkimuksessa, jotta tutkimustuloksia voitaisiin verrata. Asiakastytyväisyystutkimus oli laaja, ja jatkossakin sen toteuttamiseksi tarvitaan yhteistyötahoja.

Sammonlahden terveysaseman toimintaan tehtiin Hyvä vastaanotto -hankkeessa muutoksia. Sammonlahden terveysaseman asiakkaille voisi tehdä asiakastytyväisyystutkimuksen, josta saatuja tutkimustuloksia voitaisiin verrata ennen Hyvä vastaanotto -hanketta tehtyyn asiakastytyväisyystutkimukseen. Hyvä vastaanotto -hanke muutti Sammonlahden terveysaseman henkilöstön toimintatapoja ja työnkuvaa. Henkilöstölle suunnatussa tutkimuksessa voitaisiin tutkia toimintatapojen muutosten vaikutuksia työssä suoriutumiseen, työssä jaksamiseen ja työtytyväisyyteen.

Kuvat

Kuva 1. Hyvä vastaanotto -hankkeen toimintatapa vastaanottotoiminnan kehittämisessä, s. 17

Kuva 2. Toiminnan kehittäminen, s. 21

Kuva 3. Avoimen kysymyksen vastausten pääluokat, s. 30

Taulukot

Taulukko 1. Esimerkki asiakastyytyväisyystutkimuksen aineiston analyysistä, s.24

Taulukko 2. Positiivinen palaute, s. 36

Taulukko 3. Negatiivinen palaute, s.36

Taulukko 4. Positiivinen ja negatiivinen palaute, s.37

Taulukko 5. SWOT- analyysi kehittämis ehdotuksista, s. 44

Lähteet

Asikainen, P. 2004. Omaneuvoja Asiakaslähtöinen palvelujen suunnittelu, ohjaus ja seuranta. Sairaanhoitajalehti 8/2004.

http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/ammattilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaja-lehti/8_2004/muut_artikkelit/omaneuvoja_asiakaslahtoinen_palv/.

Luettu 12.2.2012.

Eksote 2010. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden strategia vuosille 2010 - 2013. http://www.eksote.fi/Fi/Eksote/Hallinto/Strategia/Documents/Hyvaksytyt_strategia_2010-2013.pdf.

Luettu 3.4.2012

Eksote 2013a. Laboratoriopalvelut.

<http://www.eksote.fi/fi/terveyspalvelut/laboratoriot/sivut/default.aspx>.

Luettu 15.3.2013.

Eksote 2013b. Päivystys.

<http://www.eksote.fi/fi/terveyspalvelut/paivystys/sivut/default.aspx>.

Luettu 15.3.2013.

Eksote. 2013c. Röntgenpalvelut.

<http://www.eksote.fi/fi/terveyspalvelut/rontgen/sivut/default.aspx>.

Luettu 15.3.2013.

Eksote. 2013d. Sähköinen asiointi.

<http://www.hyvis.fi/etelakarjala/fi/sivut/asiointiin.aspx>.

Luettu 15.3.2013.

Eksote 2013e. Terveysasemat.

<http://www.eksote.fi/fi/terveyspalvelut/terveysasemat/sivut/default.aspx>.

Luettu 15.3.2013.

Ekwall, A., Johansson, A. & Wihlborg, J. 2011. Patient satisfaction with ambulance care services: Survey from two districts in southern Sweden. International Emergency Nursing 19, 86 - 89. <http://www.sciencedirect.com>.

Luettu 11.2.2012. Heikkilä, A. Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Helsinki: WSOY.

Henriks, G. 2005. Hyvä Vastaanotto -käsikirja. Heinänen, T. (suom.) 2010.

Honkalampi, T. 2009. Johtaminen avainasemassa muutoksessa. Tehyn julkaisusarja F: 2/09. <http://www.tehy.fi/@Bin/45463/Johtaminen>.

Luettu 7.4.2013.

Härkönen, E. 2005. Potilaiden kuvaus tyytyväisyydestään hoitajavastaanottoon polikliinisessä hoitotyössä erikoissairanhoidossa. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu.

Kaarna, L., Märkälä, L., Simolin, S., Suomalainen, L. & Tyrmi, M. 2013. Hyvä vastaanotto –loppuraportti: Sammonlahden terveysasema.

Kamensky, M. 2010. Strateginen johtaminen Menestyksen timantti. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro.

Kiviniemi, L., Läksy, M-L., Matinlauri, T., Nevalainen, K., Ruotsalainen, K., Seppänen, U-M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2007. Minä mielenterveystyöntekijänä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laaksonen, H., Niskanen, J. & Ollila, S. 2005. Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laasonen, K., Mirola, T. & Nurkka, N. 2012. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin asiakastytyväisyystutkimus: Terveysasemat. Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 27.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45512/EKSOTE%20terveysasemaraaportti_sahkoinen.pdf?sequence=1.

Luettu 1.4.2013.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.8.1992/785.

Leinonen, K. 2006. Yhteistyöllä tuloksia ja asiakastytyväisyyttä. Mitä kuuluu – henkilöstölehti, 4 -5. <http://www.ksshp.fi/public/default.aspx?nodeid=24977>.

Luettu 19.4.2012.

Leväsluoto, J. & Kivisaari, S. 2012. Kohti asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumalleja. Espoo: VTT.

Malinen, J. 2010. Selvitys hankkeen toteutumisesta vuonna 2010 maksatushakemusta varten. Hyvä vastaanotto - hanke.

[espoo04.hosting.documenta.fi/kokous/2011201050-3-1](http:// espoo04.hosting.documenta.fi/kokous/2011201050-3-1).

Luettu 4.5.2012.

Nouko-Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. (toim.) 2000. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi.

Parvinen, P., Lillrank, P. & Ilvonen, K. 2005. Johtaminen terveydenhuollossa. Tampere: Talentum Media Oy.

Peltonen, E. 2009. Lääkäreiden ja hoitajien työpari – ja tiimityö vastaanottojen toimintamalleina perusterveydenhuollossa – vertaileva tutkimus. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet. Väitöskirja.

Pitkämäki, A. 2000. Pk-yrityksen liiketoimintasuunnitelma. Jyväskylä: Kauppa-kaari Oyj.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. [ojs.seamk.fi/index.php/kever/article/viewFile/1088/919](http:// ojs.seamk.fi/index.php/kever/article/viewFile/1088/919). Luettu 6.5.2012.

Simpanen, R. 2013. Hoitaja voi nyt määrätä lääkkeitä.

<http://www.eksote.fi/Fi/Eksote/Ajankohtaista/Tiedotearkisto/Sivut/Hoitaja-voit-nyt-maarata-lakkeita.aspx>.

Luettu 5.4.2013.

Sorsa, M. 2002. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudessa. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu.

STM 2001. Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2001:7.

<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/lspesite.htm>.

Luettu 19.3.2013.

Stakes 2002. Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten. <http://www.stakes.fi/oske/terminologia/sanastot/kasite.htm>.

Luettu 12.4.2012.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2011. Muutosta johtamassa. Helsinki: Edita Prima oy.

STM 2012. Sosiaali- ja terveystaloudet edistävät terveyttä ja hyvinvointia.

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveystaloudet.

Luettu 10.4.2012.

THL, 2012. Terveydenhuollon menot ja rahoitus.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/talous/terveystaloudet.

Luettu 11.4.2012.

THL, 2012. Liite 2 – Palvelutapahtumien esimerkkejä.

<http://www.kanta.fi/documents/10180/3437452/>.

Luettu 9.5.2013.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.

Helsinki: Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen & P. Suokas, M. 2011.

Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystaloudet kehittämiseen.

Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus.

www.tekes.fi/fi/document/49804/matkaopas_pdf.

Luettu 6.4.2012.

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka	Päälukokka
<p>Puhelimeen vastaaminen. Ruuhka puhelinliikenteessä. Odotusaika puhelimessa.</p> <p>Vastaanottoajan odotusaika. Vastaanottoaikojen saatavuus. Vastaanottoaikojen riittämättömyys.</p>	<p>Puhelinyhteyden saaminen terveystasema- asemaan</p> <p>Vastaanottoajan saaminen •hoitajalle •lääkärille</p>	<p>Puhelinjärjestelmä</p> <p>Ajanvaraustointi</p>	Palveluiden saatavuus
<p>Jonotusaika vastaanotolle. Vastaanottojen aikataulutus.</p> <p>Sähköinen vuoronumerojärjestelmä. Ei-sähköinen vuoronumerojärjestelmä. Vuoronumerojärjestelmän käyttö.</p> <p>Omalääkärin vastaanotto. Vastaanottoajan pituus. Kieliongelmat vastaanotolla.</p> <p>Vastaanottoajan saaminen hyvin. Tehdään hoitotoimenpiteitä. Voi korvata lääkäri- vastaanoton.</p> <p>Lähetä jatkohoitoon. Lisätutkimuksiin pääsy. Erikoissairaanhoidon palvelut.</p>	<p>Odotusaika vastaanotolle</p> <p>Jonotusjärjestelmä</p> <p>Lääkärinvastaanotto</p> <p>Hoitajanvastaanotto</p> <p>Jatkohoidon järjestäminen</p>	<p>Vastaanotto- ointi</p>	Palvelutapahtuma

<p>Yksityisyys ilmoittautuessa. Yksityisyys jonotusjärjestelmässä. Yksityisyys vastaanotoilla.</p>	<p>Yksityisyyden suoja</p>	<p>Yksityisyys</p>	<p>Palvelutapahtuma</p>
<p>Erilaiset toimintaohjeet. Erilaiset toimintatavat. Tieto ei siirry yksiköiden välillä. Puutteet tietojärjestelmän käytössä.</p>	<p>Yksikön sisäinen tiedonkulku ja tiedonkulku yksiköiden välillä</p>	<p>Tiedonkulku</p>	
<p>Hoitajan antama tieto sairauden hoidosta. Lääkärin antama tieto sairauden hoidosta. Kommunikaatio-ongelmat. Oma aktiivisuus sairauden hoitoon liittyen.</p>	<p>Tiedon saaminen hoitoon liittyvistä asioista</p>	<p>Tiedonsaanti</p>	
<p>Henkilökunnan ammattitaito. Henkilökunnan asiantuntemuus. Yksilöllinen hoito. Kokonaisvaltainen hoito.</p>	<p>Henkilökunnan tiedot ja taidot</p>	<p>Henkilökunnan osaaminen</p>	
<p>Potilaiden kohtaaminen. Henkilökunnan suhtautuminen potilaisiin. Vastaanoton ilmapiiri. Potilaiden ohjaaminen.</p>	<p>Henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus</p>	<p>Henkilökunnan käytös</p>	

<p>Vastaanottoajan varaamistapa. Vastaanottoajan saaminen.</p> <p>Sähköinen vuoronumerojärjestelmä. Ei sähköinen vuoronumerojärjestelmä. Ilmoittautuminen laboratorioon. Kutsuminen vastaanotolle.</p> <p>Henkilökunnan asiantuntevuus. Verinäytteenoton sujuvuus. Vastaanoton toimivuus.</p> <p>Tyytyväisyys palveluun. Potilaiden kohtaaminen.</p>	<p>Laboratorio:</p> <p>Ajanvarausjärjestelmä</p> <p>Jonotusjärjestelmä</p> <p>Henkilökunnan tiedot ja taidot</p> <p>Henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus</p>	<p>Vastaanotto-toiminta</p> <p>Henkilökunnan osaaminen</p> <p>Henkilökunnan käytös</p>	<p>Laboratorion palvelutapah-tuma</p>
<p>Vastaanottoajan varaa-mistapa. Vastaanottoajan saami-nen.</p> <p>Ilmoittautuminen röntge-niin. Kutsuminen tutkimuk-seen.</p> <p>Henkilökunnan asiantun-tevuus. Vastaanoton toimivuus.</p> <p>Tyytyväisyys palveluun. Potilaiden kohtaaminen.</p>	<p>Röntgen:</p> <p>Ajanvarausjär-jestelmä</p> <p>Jonotusjärjes-telmä</p> <p>Henkilökunnan tiedot ja taidot</p> <p>Henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus</p>	<p>Vastaanotto-toiminta</p> <p>Henkilökunnan osaaminen</p> <p>Henkilökunnan käytös</p>	<p>Röntgenin palvelutapah-tuma</p>

<p>Potilaiden liikkuminen terveysaseman tiloissa. Oikean vastaanoton löytäminen. Toiminnan sujuvuus.</p>	Opasteet	Terveysaseman tilat	Terveysaseman fyysinen ympäristö
<p>Potilaiden viihtyvyys. Kahviopalvelut. Aulan melutaso. Esteetön kulku.</p>	Odotusaula		
<p>Yksityisyyden säilyminen terveysasemalla asioidessa.</p>	Tietosuoja		
<p>Pääsy terveysasemalle.</p>	Parkkipaikat		



Ylit. Leena Suomalainen
 Oh Satu Simolin
 Sh Lea Kaarna
 Tk-avustaja Leila Märkälä
 Erikoistuva lääkäri Minna Tyrmi
 Sh Mari Haakana
 Sh Katri Näppi

SAMMONLAHDEN TERVEYSASEMA

HYVÄ VASTAANOTTO

Sammonlahden terveysasema on osallistunut sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelman Hyvä Vastaanotto -hankkeeseen tavoitteenaan parantaa palveluiden saatavuutta ja vaikuttavuutta sekä lisätä asiakastyytyväisyyttä toimintaa kehittämällä.

Sammonlahden terveysasemalla on Hyvä Vastaanotto -hankkeen avulla kehitetty seuraavia toimintoja:

Hoitajien päivystysvastaanotto:

- toimii ajanvarauksella → jonotusaika vähenee
- hoitajien määrää lisätty → hoitoon pääsy nopeutuu

Lääkärin päivystysvastaanotto:

- päivystysaikojen määrää muutettu kysyntää vastaavaksi
- vastaanotolle hoidontarpeen arvioinnin jälkeen
- päivystyksessä hoidetaan vain päivystyspotilaat

Ajanvaraus

- takaisinsoittojärjestelmä



ASIAKAS

Lääkäri-hoitaja työparityöskentely

- yhteistyö potilaan hoidossa

Hoidon tarpeen arviointi

- puhelimitse tai hoitajan vastaanotolla
- yhtenäiset ohjeet ja toimintamallit → potilas ohjautuu oikeaan hoitopaikkaan (lääkärin tai hoitajan vastaanotto)

Ajanvarausvastuut

- vastaanottoaika varataan yksilöllisesti potilaan tarpeen mukaan
- pitkäaikaissairaille oma hoitaja/oma lääkäri → hoidon jatkuvuus

Sammonlahden terveysaseman tavoitteena on tuottaa laadukkaat terveyspalvelut alueen väestölle. Terveysaseman toimintaa kehitetään jatkuvasti seuraamalla palveluiden kysyntää ja tarjontaa sekä tehostamalla eri ammattiryhmien välistä yhteistyötä.