

METROPOLIA AMMATTIKORKEAKOULU
LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA

TYÖTERVEYSPALVELUIDEN VALINTAAN VAIKUTTAVAT SEIKAT
JA YRITYSASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS MEHILÄISEN
TYÖTERVEYSPALVELUIHIN

Mari Blommendahl
Markkinoinnin ja logistiikan
suuntautumisvaihtoehto
Opinnäytetyö
Helmikuu 2010

METROPOLIA AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelma:	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto:	Markkinointi ja logistiikka
Opinnäytetyön nimi:	Työterveyspalveluiden valintaan vaikuttavat seikat ja yritysasiakkaiden tyytyväisyys Mehiläisen työterveyspalveluihin
Tekijä:	Mari Blommendahl
Vuosi:	2010
Sivumäärä:	43 + 8 liitesivua

Tiivistelmä:

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Mehiläinen-konsernin yritysasiakkaiden tyytyväisyys Mehiläisen työterveyspalveluihin ja kartoittaa, millä kriteereillä yritykset valitsevat työterveyspalveluiden tarjoajan. Tutkimuksessa selvitettiin, mitkä asiat ovat vaikuttaneet palveluntarjoajan valintaan, millaisia asioita Mehiläisen yhteistyökumppanit pitävät tärkeinä, mitkä palvelut toimivat ja missä palveluissa olisi kehittämisen varaa.

Tutkimuksen toimeksiantaja Mehiläinen on Suomen johtava yksityisten terveydenhoitopalvelujen tuottaja Suomessa. Työterveyshuollon piirissä sillä on noin 230 000 henkilöä. Mehiläinen tarjoaa asiakkailleen asiantuntijapalvelua, jonka avulla yritykset voivat edistää työntekijöidensä hyvinvointia.

Tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina ja tiukan aikataulun vuoksi sähköisellä kyselylomakkeella. Näiden lisäksi tehtiin yksi puhelinhaastattelu. Haastateltaviksi toimeksiantaja valitsi sekä uusia että vanhoja yhteistyökumppaneitaan. Tutkimukseen vastasi seitsemän Mehiläisen yritysasiakasta. Yksi uusista asiakkaista vastasi kyselyyn puhelimitse. Haastattelut toteutettiin marras- ja joulukuussa 2009.

Tutkimuksesta saatiin selville, että yleisesti ottaen yritysasiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä yhteistyöhön Mehiläisen kanssa. Mehiläinen koettiin asiantuntevaksi ja luotettavaksi kumppaniksi, joka vastaa hyvin asiakkaidensa tarpeisiin. Erityisen tyytyväisiä oltiin yhteyshenkilöihin ja henkilökemioihin. Hyvänä pidettiin myös sitä, että kaikki palvelut löytyvät samalta tarjoajalta ja palvelut ovat monipuolisia.

Mielipiteet erosivat hiukan kysyttäessä toimipisteiden sijainnista. Jotkut pitivät sijaintia hyvänä, mutta joidenkin mielestä kilpailijoilla oli parempi sijainti. Mehiläinen tarjoaa omia verkostokumppaneitaan asiakkaidensa käytettäväksi sellaisilla paikkakunnilla, joilla sillä ei ole omia toimipisteitä. Verkostokumppaneiden toimintaan ei oltu tyytyväisiä. Haastateltavat kokivat, että verkostokumppanit eivät tunne yhteisiä toimintatapoja ja niiden palvelu poikkeaa hyvin paljon Mehiläisen omien toimipaikkojen palveluista. Kehittämistä olisi myös raporteissa, joihin toivottiin yksityiskohtaisempaa tietoa esimerkiksi sairauspoissaolopäivien määristä ja aukioloajoista.

Avainsanat: asiakastyytyväisyyskysely, työterveyspalvelut, työterveyshuolto, yritysasiakkaat, asiakkuussuhde

Metropolia
Helsinki Metropolia University of Applied Sciences

Degree Program: Economics and Business Administration
Major: Marketing and Logistics
Title: How companies choose occupational health service and B-to-B –customers’ satisfaction with The Mehiläinen Group’s occupational health care
Author: Mari Blommendahl
Pages: 43 + 8 appendixes

Abstract:

The purpose of this study was to research business customers’ satisfaction with The Mehiläinen Group’s occupational health care and identify the kind of criterion the companies use while choosing occupational health care service. The research identified the kinds of aspects Mehiläinen’s customers appreciates, what services work, what services Mehiläinen should work on and what kinds of matters have interacted when choosing the service provider.

The employer of this study was Mehiläinen which is the number one provider of private health care services in Finland. It has about 230 000 patients per year in occupational health care. Mehiläinen offers expert services to its customers so they can promote the health of their own employees.

The research method was qualitative study. The material was collected by theme interviews and by electronic form; in addition one interviewee answered the survey by phone. The employer outlined that the survey should include their new and former cooperation companies. Seven of Mehiläinen’s B-to-B –customers answered the survey. Three customers were interviewed by theme interviews and after that the questions became more precise and it was possible to create the electronic form. One of the new customers was interviewed by phone. The interviews were carried out between November and December 2009.

The result was that Mehiläinen’s customers are very satisfied with the cooperation. The customers felt that Mehiläinen was a reliable and competent partner who meets the customers’ needs. The interviewees were especially satisfied with their contact person and the chemistry. The customers also appreciated that they can find all the services from the same provider. Opinions differed concerning the location. Interviewees were not satisfied with network places that Mehiläinen provides if they do not have their own onsite office; they felt that the network places were not planned in a manner conducive to the relevant employees’ ways of working. Areas for development included improvements in making reports and in opening hours.

Keywords: customer satisfaction survey, occupational health care, occupational health care services, B-to-B-customers, customer relationship

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tavoite ja aiheen rajausta	2
1.2	Viitekehys ja käsitteet	2
1.3	Aiemmat tutkimukset	3
2	MEHILÄINEN YRITYKSENÄ	4
2.1	Yksityinen terveystalouden tuottaja	4
2.2	Strategia ja arvot	5
2.3	Työterveystalouden tavoitteet ja asiakkaat	5
2.4	Työterveystalouden sisältö	6
2.5	TYÖkuntoon-malli	6
2.6	Kilpailutilanne	7
3	TYÖTERVEYSHUOLTOPALVELUT	9
3.1	Työterveyshuolto ja sen kustannukset	9
3.2	Työterveyshuollon sisältö	10
4	PALVELUN MÄÄRITTELY	11
4.1	Palvelun määritelmiä	12
4.2	Laadukasta palvelua	13
4.2.1	Laadukkaan palvelun kuusi kriteeriä	13
4.2.2	Onko itsepalvelu palvelua?	14
4.2.3	Asiakaspalvelun merkitys	15
4.3	Palvelun laadun tutkiminen	16
4.4	Palvelutarpeen tutkiminen	16
5	OSTOKRITEERINÄ 4 K:TA	17
6	ASIAKKUUKSIEN YLLÄPITO	20
6.1	Asiakkuudenhallinta	20
6.2	Uskollinen asiakas	21
6.3	Asiakkuuden kehittäminen ja johtaminen	22
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	23
7.1	Tutkimusaineisto ja -menetelmä	23
7.2	Haastattelukysymysten laadinta	24
7.3	Haastattelujen toteuttaminen	25

8	TUTKIMUSTULOKSET	26
8.1	Haastateltavien nykyiset palvelut asiakassuhteessa	26
8.2	Työterveyspalveluiden tarpeet	26
8.3	Tarpeisiin vastaaminen ja tyytyväisyys Mehiläisen palveluihin	27
8.4	Palvelun kehittämisen kohteet ja lisäpalveluiden tarpeet	29
8.5	Viestintä	31
8.6	Valintakriteerit palvelun tarjoajalle	32
8.6.1	Valintakriteereitä	32
8.6.2	Sijainti	32
8.6.3	Hinta	33
8.6.4	Palveluiden monipuolisuus	34
8.6.5	Yhteydenpito	34
8.7	Edut	35
8.8	Yhteistyö	35
8.9	Kehittämisen varaa yhteistyössä	38
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	38
9.1	Yhteenveto	38
9.2	Tutkimuksen ongelmat	41
9.3	Lisätutkimusehdotus	42
10	OMA ARVIOINTI	42
	LÄHTEET	44
	LIITTEET	
	Liite 1 Työterveys-sopimusmalli, perussopimus 2009	
	Liite 2 Haastattelukysymykset	

1 JOHDANTO

Työterveyspalvelut ovat tänä päivänä yksi yrityksen kilpailuvalteista. Terveysteen ja hyvinvointiin halutaan kodin lisäksi kiinnittää huomiota myös työpaikalla. Yrityksetkin ovat huomanneet, että terveemmät työntekijät viihtyvät työssään paremmin ja saavat parempia tuloksia aikaan. Pitkät sairauspoissaolot koettelevat yrityksen toimintaa ja tulevat kaikin puolin yrityksille kalliiksi. Työterveyshuollon tarkoituksena on tarjota yrityksille ratkaisuja ja asiantuntijuutta, jotta työntekijät voisivat hyvin. ”Hyvinvoivat työntekijät rakentavat menestyviä yrityksiä.” (Työ pitää terveenä.)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Mehiläinen-konsernin yritysasiakkaiden tyytyväisyyttä Mehiläisen työterveyspalveluihin ja kartoittaa, millä perusteilla yritykset valitsevat työterveyshuoltopalveluiden tarjoajan. Tarkoituksena oli saada selville, mitä yritykset toivovat palveluilta, mitä ne toivovat yhteistyöltä, mikä palveluissa on hyvää ja miten palveluja voitaisiin vielä kehittää. Työn toimeksiantajana toimi Mehiläinen, joka on Suomen johtava yksityinen terveydenhoitopalveluiden tuottaja.

Teoriaosuudessa on pohdittu hyvän palvelun kriteerejä, asiakkaiden ostokriteerejä sekä asiakkuuden hallintaa ja ylläpitoa. Teoria toimii tutkimukselle pohjana selvitettäessä, mikä koetaan hyväksi palveluksi, mitä haetaan palveluita ostettaessa ja miten asiakkuutta pitää vaalia.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa tehtiin aluksi kolme teemahaastattelua, minkä jälkeen luotiin sähköinen haastattelulomake aikataulun tiukkuuden vuoksi. Kolme haastateltavaa vastasi kyselyyn lomakkeella, ja lisäksi tehtiin yksi puhelinhaastattelu. Kyselyn kaikki kysymykset olivat avoimia. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada yrityksiltä konkreettista tietoa siitä, miten asiakkuussuhdetta voidaan kehittää. Tutkimustulosten avulla Mehiläinen voi parantaa palveluitaan entisestään ja näin ollen säilyttää johtoasemansa yksityisten työterveyspalveluiden tarjoajana.

1.1 Tutkimuksen tavoite ja aiheen rajaus

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa siitä, millä kriteereillä työterveyspalveluiden tarjoaja valitaan. Tutkimuksessa kysyttiin, mitkä seikat ovat vaikuttaneet työterveyspalveluiden tarjoajan valintaan ja kuinka paljon valintaan vaikuttaa esimerkiksi sijainti ja palvelujen monipuolisuus. Tavoitteena oli saada palvelun ja yhteydenpidon parantamiseksi kehitysehdotuksia, joiden avulla voidaan tukea työterveyspalveluiden myyntiä.

Tutkimuksen tavoitteena oli lisäksi saada selville yritysasiakkaiden tyytyväisyys Mehiläisen työterveyspalveluihin ja selvittää, mihin työterveyspalveluissa ollaan tyytyväisiä ja miten palveluita voitaisiin kehittää. Peruslähtökohtana oli saada vastaukset kysymyksiin, miten olemassa olevia asiakkuuksia voidaan kehittää, hoitaa ja ylläpitää asiakkaita palvelevalla tavalla. (Nyysönen 2009.)

Tutkimus rajattiin nimenomaan Mehiläisen jo olemassa oleviin työterveyspalveluiden business-to-business -asiakkaihin, joilta saatiin tietoa palveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Tutkimuksessa haastateltiin sekä vanhoja että uusia suuryritysasiakkaita. Yrityksiltä kysyttiin, mitkä ovat niiden nykyiset tarpeet, vastataanko niihin ja mitkä ovat tulevaisuuden toiveet. Konkreettiset asiat, joita vastaajilta kysyttiin, koskivat palvelua, yhteistyötä sekä viestintää. Tavoitteena oli saada yrityksiltä palveluiden laadusta sekä yhteistyöstä tietoa, jota Mehiläinen voi jatkossa hyödyntää uusia asiakkaita hankkiessaan. Lisäksi tutkimuksesta oli tarkoitus saada selville, miten nykyiset asiakkaat pidetään tyytyväisinä, jotta he haluavat säilyttää yhteistyönsä Mehiläisen kanssa. Tutkimustuloksien kehitysehdotukset auttavat luomaan kestäviä asiakassuhteita ja ehkäisevät kilpailutustilanteisiin joutumista. (Nyysönen 2009.)

1.2 Viitekehys ja käsitteet

Viitekehyyksiksi on valittu kirjallisuutta, joka käsittelee palveluiden laatua ja niiden kehittämistä, ostotoiminnan kriteerejä sekä asiakkuussuhteita. Teoriassa on pohdittu niitä asioita, mitä yrityksiltä tutkimuksessa kysyttiin ja minkälaisia asioita haluttiin saada selville. Työssä on tutustuttu ennen varsinaista tutkimusta palvelun laadun määrittelyihin

(miten palvelu koetaan), ostokriteereihin (minkälaisia asioita asiakkaat mahdollisesti puntaroivat ostopäätöstä tehdessään) sekä asiakkuuden hallintaan ja ylläpitoon (miten yritysten kannattaa kehittää asiakassuhteitaan).

Keskeisenä käsitteenä tutkimuksessa on työterveyspalvelut. Työterveyspalvelut kattavat työnantajan työntekijöilleen kustantaman terveydenhuollon, jonka tarkoituksena on edistää työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä. Työterveyshuoltoon on säädetty laki, jonka tarkoituksena on edistää muun muassa työympäristön turvallisuutta, työntekijän työ- ja toimintakykyä sekä työyhteisön toimintaa. Työnantaja on velvollinen järjestämään työntekijälle työterveydenhuollon. (Työterveyshuoltolaki 2001, 4 §.)

Työterveyshuoltopalveluihin syvennyttään tarkemmin luvussa kolme.

Toisena käsitteenä on tutkimuksen kohderyhmä business to business -asiakkaat, joilla tutkimuksessa tarkoitetaan Mehiläisen yritysasiakkaita, jotka ostavat työterveyspalveluita omille työntekijöilleen. Tutkimuksessa mainitut yritysasiakkaat ovat Mehiläisen asiakkaita, jotka ostavat palveluita omille sisäisille asiakkailleen eli työntekijöilleen.

1.3 Aiemmat tutkimukset

Mehiläinen seuraa säännöllisesti työterveyspalveluidensa laatua ja asiakastyytyväisyyttä, jotta se voi säilyttää ykkössijansa työterveysosaamisen tuottajana. Syksyllä 2007 Mehiläinen toteutti asiakastyytyväisyystutkimuksen, johon osallistui yli kaksi tuhatta Mehiläisessä käynnyttä asiakasta. Tutkimukseen vastasi sekä yleisesti yksityisellä lääkäriasemalla asioineet että työterveyspuolen asiakkaat. Kokonaisarvosana Mehiläisen palveluille oli kouluarvosana-asteikon mukaan, lähes yhdeksän. Kiitosta oli saanut erityisesti korkea lääketieteellinen laatu, palveluiden saatavuus ja monipuolisuus sekä palvelun sujuvuus ja ystävällisyys. (Virta 2008.)

Mehiläisen työterveyspalveluita on aikaisemmin tutkittu muun muassa Taloustutkimus Oy:n vuosittain julkaisemassa TEP-yrityskuvatutkimuksessa, joka on suunnattu työelämän päättäjille. Tutkimus on toteutettu neljän vuoden ajan, ja Mehiläinen oli edelleen vuonna 2007 työterveystoimialan selvästi tunnetuin yritys. Mehiläinen sai parhaat arvosanat luotettavuudesta, yrityspalveluiden monipuolisuudesta sekä

kehittämisorientoituneisuudesta. Tutkimuksessa vertailtiin yhdeksää työterveyspalveluiden tarjoajaa. (Mehiläinen on edelleen työterveyspalveluiden kärkiyritys.)

Talouselämässä ja Mediauutisissa selvitettiin syyskuussa 2007 yksityisten terveydenhuoltopalveluiden taloudellinen tilanne. Selvityksessä oli vertailtu terveyspalveluita muun muassa työterveyspalveluiden tuottajana. Mehiläinen sai toiminnastaan ainoana valtakunnallisena työterveyspalveluiden tuottajana täyden kympin, niin sanottuna TE-arvosanana, joka on ”talouselämän oma tunnuslukuyhdistelmä, jonka komponentteja ovat sijoitetun pääoman tuotto, omavaraisuusaste ja gearing.” (Saarelainen 2006; Martimo 2008, 2.)

Mehiläisen työterveyspalvelut ovat siis tutkitusti huippuluokkaa. Mehiläinen on Suomen johtavia työterveyspalveluiden tuottajia. Sekä yrityspäätäjät että Mehiläisessä asioineet asiakkaat ovat pitäneet Mehiläisen toimintaa luotettavana ja asiantuntevana. Tutkimukset osoittavat, että Mehiläisen palvelut ovat monipuoliset ja se tunnetaan yritysten keskuudessa hyvin. Mehiläisen luotettavuutta ja sen palveluita voidaan pitää suurena syynä sen vakaaseen taloudelliseen tilanteeseen. Asiakkaiden ja yritysten arvostus näkyy hyvin tutkimusten korkeina arvosanoina.

2 MEHILÄINEN YRITYKSENÄ

2.1 Yksityinen terveyspalveluiden tuottaja

Mehiläinen on Suomen johtava yksityinen terveydenhuoltopalveluiden tuottaja. Sillä on toimintaa 15 kaupungissa ympäri Suomea. Mehiläinen työllistää noin 1 600 henkilöä, ja sen toiminnassa on mukana yli 1 900 lääkäriä, joista noin 300 toimii päätoimisesti Mehiläisessä. Asiakaskäyntejä kertyy vuoden aikana jopa 2,1 miljoonaa. (Yritystiedot; Perustietoa Mehiläisestä; Virta 2009.)

Mehiläisen markkinoihin kuuluvat yksityisrahoitteiset terveyspalvelut, joissa konserni toimii Mehiläinen nimellä ja julkisrahoitteiset terveys- ja sosiaalipalvelut, joissa konserni toimii Carema- ja Leivoyhtiöt nimillä. Mehiläinen on osa Ambea-konsernia, joka on suurin terveys- ja hoivapalveluyritys Pohjoismaissa. Mehiläisen painopisteet yksityisrahoitteisella

puolella on lääkärikeskus- ja sairaalatoiminta sekä työterveyspalvelut. Julkisrahoitteisella puolella Mehiläisellä on vanhusten hoivakoteja, lastensuojeluyksiköitä sekä mielenterveyskuntoutusta. (Aikaa terveydelle; Yritystiedot.)

2.2 Strategia ja arvot

Mehiläinen pyrkii olemaan terveyspalveluiden ykkösvaihtoehto. Sen strategiana on tarjota paras asiakaskokemus, olla työntekijöilleen paras työpaikka, olla lääkäreille ykkösvaihtoehto sekä kasvattaa toimintaansa kannattavasti. (Tavoitteena laadukkaiden terveyspalveluiden tuottaminen.)

Mehiläisen arvot ohjaavat sen toimintaa. Arvot nojaavat Mehiläisen osaamiseen ja asiantuntemukseen. Arvoja ovat: Tieto ja taito, liiketoiminnan ydin on lääketieteellinen ja hoidollinen osaaminen; Välittäminen ja vastuunotto, Mehiläisen ammattilaiset tekevät parhaansa asiakkaan hyväksi; Kasvu ja kehittäminen, parhaiden mahdollisten edellytyksen luomiseksi tehdään töitä; Kumppanuus ja yrittäjäyys, luodaan yhteiset tavat toimia kumppanien kanssa. (Toimintaa ohjaavat arvot.)

2.3 Työterveyspalveluiden tavoitteet ja asiakkaat

Mehiläinen on tutkitusti tunnetuin työterveyspalveluiden tuottaja Suomessa. (Mehiläinen on edelleen työterveyspalveluiden kärkiyritys.) Sillä on paljon näkyvyyttä ja se on vakiinnuttanut nimensä ja imagonsa hyvin. Mehiläisessä työterveyspalvelut ovat suuri osa sen toimintaa. Se korostaa, että yritysten työkyky on erittäin tärkeää yritysten tulosten kannalta. Kun yrityksessä voidaan hyvin, se näkyy myös työntekijöiden työssä, joka heijastuu lopulta myös yrityksen tuloksiin. Mehiläisellä on työterveyspalveluita ympäri Suomea ja sillä on työterveysasiakkaita valtakunnallisesti jo lähes 230 000. (Sopivan kokoiset palvelut joka yritykselle; Virta 2009.)

Työterveyspalveluiden tavoitteena on ylläpitää ja edistää työntekijöiden toimintakykyä sekä pitää huolta työympäristön terveellisyydestä ja turvallisuudesta yhdessä asiakasorganisaatioiden kanssa. Tärkeä tavoite yhteistyössä on sairauspoissaolojen hallinta ja eläköitymisriskiin vaikuttaminen. (Liite 1 Työterveyden-sopimusmalli, perussopimus 2009; Sopivan kokoiset palvelut joka yritykselle.)

Työterveyspalveluissa Mehiläinen palvelee minkä kokoista yritystä tahansa ja löytää jokaiselle yritykselle sopivan ratkaisun. Mehiläinen auttaa asiakkaitaan arvioimaan, minkälaiset palvelut sopivat juuri sille. Yritys voi saada Mehiläiseltä apua omien työkykyriskiensä arvioimiseen ja arvioinnin avulla yrityksille voidaan löytää mahdollisimman hyvä ratkaisu juuri yrityksen omiin tarpeisiin. (Sopivan kokoiset palvelut joka yritykselle.)

Mehiläisen nykyisinä yhteistyökumppaneina on monia nimekkäitä suuryrityksiä.

Mehiläisen valttina on kuitenkin se, että sen palveluiden ollessa hyvin saatavilla, se voi luoda paljon kestäviä asiakassuhteita kaikenkokoisten yritysten kanssa.

Työterveyspalveluiden tarjonta onkin osattu hyvin kiteyttää markkinointilauseeseen: ” Sopivan kokoiset palvelut jokaiselle asiakkaalle”. (Sopivan kokoiset palvelut jokaiselle asiakkaalle.)

2.4 Työterveyspalveluiden sisältö

Mehiläisen työterveyspalveluihin kuuluu työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työpsykologi sekä työfysioterapeutti. Asiakkaille tehdään työterveys sopimuksia tehtäessä työpaikkaselvitys, missä arvioidaan työn haittoja työntekijän terveydelle ja työkyvylle. Selvitykset tapahtuvat työpaikkakäyntien sekä kyselyiden muodossa. (Liite 1 Työterveyden-sopimus-malli, perussopimus 2009.)

Työterveyspalvelut sisältävät muun muassa työterveystarkastukset, sairauspoissaolojen seurannan, terveyttä ja työkykyä edistävän ohjauksen, ensiapukoulutuksen ja debriefingin, eli henkisen ensiavun. Mehiläisen Työterveys tarjoaa myös erikseen sovittavia palveluita, kuten muun muassa esimiesten valmentamista, työhyvinvointia edistäviä palveluita, työnohjausta ja lyhytpsykoterapiaa. Yritys voi valita Mehiläisen palveluista joko laajat sairaanhoitopalvelut tai perustason sairaanhoitopalvelut. Työterveyspalveluiden sisällöstä kerrotaan tarkemmin luvussa kolme.

2.5 TYÖkuntoon-malli

Henkilöstöstä huolehtivaa yritystä pidetään nykyisin arvossa. Arvokasta työaikaa voidaan menettää sairauksien tai tapaturmien sattuessa, mikä laskee yrityksen tuottavuutta. Mehiläinen tarjoaa yritysasiakkailleen TYÖkuntoon-mallin, joka helpottaa yritysten riskien hallintaa ja auttaa kirjaimellisesti työntekijän työkuuntoon. Uusi asiakas voi testata TYÖkuntoon-matriisin avulla oman yrityksensä sairauspoissaolojen hallinnan tehokkuuden. (Ovatko yrityksenne sairauslomat oikealla tasolla?)

TYÖkuntoon-malli on Mehiläisen luoma sairauspoissaolojen hallinta-ohjelma. Ohjelman on tarkoitus auttaa yritystä sairauspoissaolojen seurannassa ja hallinnassa. Sen lisäksi, että pitää saada työntekijä kuntoon, on myös tarkasteltava työpaikkaa kuormituksineen ja kehittämismahdollisuuksineen. Ohjelmalla pyritään saamaan työntekijän lisäksi myös hänen työnsä olosuhteet kuntoon. Näin mahdollistetaan kaikkia osapuolia hyödyttävä ratkaisu. (Ovatko yrityksenne sairauslomat oikealla tasolla?)

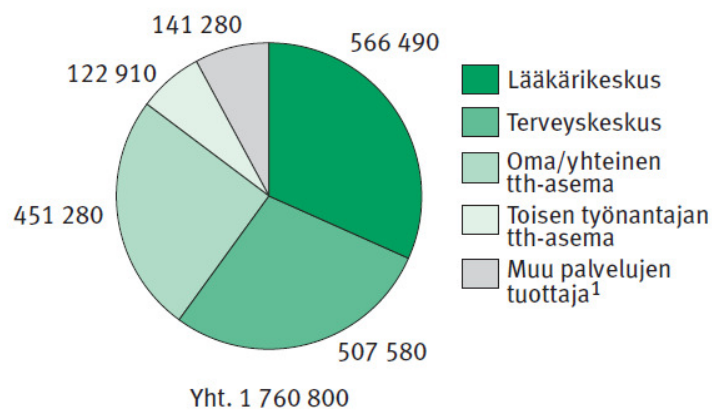
TYÖkuntoon-mallissa työterveyshuollon vastuulla on kattava sairauslomaseuranta, yhteydenpito sairauslomalla oleviin työntekijöihin sekä aktiiviset yhteydenotot esimiehiin, jos on mahdollista välttää sairausloma vaihtamalla työntekijä muihin tehtäviin. Jos sairauspoissaolojen tilanne on yrityksellä keskimääräistä huonompi, voidaan TYÖkuntoon-mallilla saada sairauspoissaoloprosentti matalammaksi. Mallia voidaan täydentää TULEkuntoon-, MIELIkuntoon- ja RISKITkuntoon- malleilla, jotka auttavat sairauspoissaolojen hallinnassa omilla alueillaan. (Ovatko yrityksenne sairauslomat oikealla tasolla?)

2.6 Kilpailutilanne

Mehiläisen suurimpia kilpailijoita yksityisten työterveyspalveluiden kohdalla on Terveystalo sekä pienemmät toimijat, muun muassa Diacor ja Dextra. Paikkakohtaisia pienempiä työterveyspalveluiden tarjoajia on monia, mutta Suomessa yksityisiä, kokonaisvaltaisia suuria yrittäjiä on melko vähän. Mehiläisen brändi yksityisten työterveyspalveluiden tuottajana on hyvin vahva. Yksityisellä sektorilla Terveystalo on kuitenkin suurin kilpailija varsinkin vuoden 2007 jälkeen, jolloin Terveystalosta tuli suurin yksityinen työterveyspalveluiden tuottaja, kun se osti Medivireen Työterveyspalvelut. (Leskinen 2009; Terveystalo ostaa Medivireen Työterveyspalvelut.)

Yksi suurimpia kilpailijoita yksityisen sektorin lisäksi on julkisten terveyskeskusten tarjoama työterveydenhuolto. Kunnat työllistävät paljon ihmisiä ja henkilökunnalle järjestetään työterveydenhuolto kunnan omista palveluista. Lisäksi kuntien terveyskeskukset tarjoavat työterveyspalveluita myös yrityksille, mikä osaltaan vaikuttaa yksityisten terveydenhoitopalveluiden toimintaan. Varsinkin pienemmällä paikkakunnilla on hyvin yleistä, että yritykset ostavat palvelut sieltä, missä ne ovat lähellä ja tämä tarkoittaa usein kunnallisia terveyskeskuksia.

Kansaneläkelaitoksen 2009 vuoden alusta julkaisema tilastokatsaus (Partio 2009.) kertoo, että tällä vuosikymmenellä suurin työterveyspalveluiden tuottaja on lääkärikeskukset. Seuraavana tulevat kuitenkin terveyskeskukset, jotka eivät jää lääkärikeskuksista paljon jälkeen. Terveyskeskuksissa toteutetun työterveyshuollon etuna on, että se ulottuu niin monelle paikkakunnalle. Kelan tilastokatsauksesta selviää, että lääkärikeskukset ovat kuitenkin suurin työterveyspalveluiden tuottaja tällä vuosikymmenellä. (Partio 2009, 1.) Tämä voi olla merkki siitä, että tällä vuosikymmenellä yritykset ovat ulkoistaneet palveluitaan, jotta pystytään paremmin keskittymään omaan osaamiseen. Ennen on saattanut olla enemmän yritysten omia työterveyshuoltopisteitä, joita nykyisin on prosentuaalisesti hyvin vähän. Kuviosta yksi selviää, kuinka paljon työntekijöitä kuuluu kunkin palveluntarjoajan piiriin.



¹Sisältää myös valtiotyönantajan työterveyshuollon.

KUVIO 1. Työterveyshuollon piiriin kuuluvien työntekijöiden lukumäärä palvelujen pääasiallisen tuottajan mukaan 2006 (Partio 2009, 1)

Mehiläinen on antanut omille asiakkailleen mahdollisuuden käyttää omia verkostokumppaneitaan niillä paikkakunnilla, joissa Mehiläisellä ei ole omia toimipisteitä. Koska yrityksillä on toimipisteitä myös pienemmällä paikkakunnilla, Mehiläisen on tarjottava tähän ratkaisu niin, ettei yritysten tarvitse ostaa palveluita useammalta tarjoajalta.

Suurimpienkaan tarjoajien ei välttämättä ole kannattavaa pitää omia toimipaikkoja pienillä paikkakunnilla, missä asiakkaita on hyvin vähän. Kannattavampaa saattaa olla kouluttaa omia verkostokumppaneita yhteisiin toimintatapoihin. Kumppaneita kouluttamalla voidaan taata samat palvelut kaikille työntekijöille eri paikkakunnilla.

3 TYÖTERVEYSHUOLTOPALVELUT

3.1 Työterveyshuolto ja sen kustannukset

Työnantaja on lain mukaan velvollinen järjestämään työntekijöilleen työterveyshuollon. Työterveyshuollon tarkoituksena on nimenomaan ennaltaehkäistä työperäisiä vaivoja sekä edistää työntekijöiden työkykyä. Työterveyshuollon piiriin kuuluvat kaikki työntekijät ja tämän toteutumista valvovat työsuojeluviranomaiset. Työterveyshuoltopalvelut voi hankkia kunnalliselta terveyskeskukselta, järjestää itse tai hankkia muulta työterveyspalvelujen tuottamiseen oikeutetulta toimintayksiköltä. (Työterveyshuolto-esite 2009, 2–3.)

Korvaukset työterveyshuoltokuluista maksetaan työnantajille sairausvakuutuslain nojalla. Kansaneläkelaitos jakaa työterveyspalvelut kahteen korvausluokkaan. Ensimmäinen luokka on laissa säädetty yrityksille pakollinen luokka, jossa tarkoituksena on ehkäistä työtapaturmia sekä työperäisiä sairauksia. Toinen luokka on vapaaehtoinen sairaanhoito. Erikoislääkärin palveluita ei korvata muutoin kuin silloin, jos työterveyslääkäri tarvitsee apua työntekijän työkyvyn arviointiin ja hoitomahdollisuuksiin. (Työterveyshuolto-esite 2009, 2–3.)

Kela maksaa 60 % ensimmäisen luokan ja 50 % toisen luokan työnantajalle aiheutuvista kuluista. Kustannuksille on kuitenkin määritelty työntekijäkohtaiset enimmäismäärät. Työnantajan tulee hakea Kelalta korvauksia kirjanpidon mukaisen tilikauden ajalta. Kirjanpidosta tulee selvittää molempien korvausluokkien kustannukset. Korvausten saaminen edellyttää työntekijälle maksuttomia palveluita. (Työterveyshuolto-esite 2009, 5.)

3.2 Työterveyshuollon sisältö

Koska työterveyshuolto on yritykselle merkittävä kumppani työkyvyn ylläpitämisessä, on tärkeää, että työterveyshuolto tietää ja tuntee työpaikan, sen ympäristön sekä työntekijöiden työtehtävät. Kun työterveyshuolto tuntee yritystä syvemmin, sen on helpompi ennaltaehkäistä mahdollisimman tehokkaasti työympäristöstä aiheutuvia, niin sanotusti työperäisiä sairauksia sekä työtapa-urmia. Asiantuntijapalvelut työterveydenhuollossa tulee kohdistua yrityksen tarpeisiin. Työterveyshuolto parhaimmillaan tarjoaa yritykselle toimenpide-ehdotuksia, miten yritys voi parantaa työn terveellisuutta ja turvallisuutta. (Rautio 2009, 10–11.)

Työterveyshuollosta on oltava kirjallinen toimintasuunnitelma, joka sisältää työterveyshuollon yleiset tavoitteet ja työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet sekä mitä toimenpiteitä tarpeista seuraa. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma on tehtävä yhteistyössä työterveyshuollon asiantuntijoiden kanssa. (Työterveyshuolto-esitys 2009, 2.) ”Työterveyshuollon toimintasuunnitelma perustuu työpaikan olosuhteiden selvittämiseen ja terveydellisen merkityksen arviointiin sekä työpaikan itse toteuttamaan arviointiin.” (Rautio 2009, 35.) Suunnitelman tulee sisältää muun muassa työpaikan tarpeet, toiminnan tavoitteet, työterveyshuollon toimenpiteet sekä sovitut terveystarkastukset. (Rautio 2009, 35.)

Terveystarkastukset ovat osa työterveyshuoltoa. Niillä seurataan työntekijän työkykyä sekä pyritään ehkäisemään ja tunnistamaan työperäiset sairaudet mahdollisimman varhain. Tarkastuksien tavoitteena on myös seurata, että työntekijän työkyky säilyy hyvänä. Työhöntulotarkastus on monessa yrityksessä nykypäivää. Työhöntulotarkastuksissa pyritään selvittämään, sopiiko henkilö terveydellisesti kyseiseen työhön. Lisäksi työterveyshuoltoon kuuluu vajaakuntoisten työntekijöiden seuranta ja työkyvyn edistäminen sekä neuvonta ja kuntoutukseen ohjaus. Työterveyshuoltoon voi sisällyttää vapaaehtoisesti myös yleislääkäritasoisien sairaanhoidon sekä terveydenhuoltoa, mitä monet työnantajat tarjoavatkin. (Työterveyshuolto-esitys 2009, 3.)

Mehiläisen työterveyden sopimusmallissa 2009 (liite 1) sivulla kaksi, Työkyvyn ja terveyden seuranta ja edistäminen (KL1) on jaoteltu hyvin selkeästi, mitkä ovat lain edellyttämät työterveyspalvelut yritykselle. Laki edellyttää ennaltaehkäisevää ja työkykyä ylläpitävää terveydenhoitoa. Ennaltaehkäisevään terveydenhoitoon kuuluu

työpaikkaselvitykset, työterveystarkastukset, sairauspoissaolojen seuranta sekä toimintasuunnitelman laatiminen. Yhteenvetona siis kaikki sellainen, millä suojellaan työntekijää tapaturmilta, pidetään työympäristö turvallisenä sekä vaalitaan työntekijän työkykyä. Vapaaehtoisia työterveyspalveluita on kuvattu liitteen sivulla kolme, sopimuksen mukainen sairaanhoito (KL2). Vapaaehtoiseen työterveydenhuoltoon kuuluu sairaanhoitopalvelut. Mehiläisellä sairaanhoitopalveluita on kahdenlaisia: laajat sairaanhoitopalvelut ja perustason sairaanhoitopalvelut. Vapaaehtoiset työterveyspalvelut sisältävät siis yleislääkärin sekä muita terveyspalveluita, joita voi käyttää myös muiden kuin työperäisten sairauksien hoitoon. Tarkemmat palveluiden selvitykset löytyvät liitteestä yksi.

4 PALVELUN MÄÄRITTELY

Länsimaat ovat nykyisin siirtyneet lähes poikkeuksetta palveluyhteiskuntaan (Grönroos, 1998, 17). Hyvä palvelu on nykyisin erittäin keskeinen osa koko yhteiskunnan toimintaa. Palvelut ovat tuoneet merkittävän lisäarvon kansantaloudelle ja pitäneet taloudellisen taantuman aikana työllisyyden korkealla. (Rissanen 2005a, 15; Grönroos 1998, 17.) Yritykset kiinnittävät yhä enemmän huomiota palveluun, sillä tekniikka on kehittynyt siihen pisteeseen, että sillä voi enää harvoin kilpailla.

Palvelu on nykyään merkittävä kilpailutekijä. Yritysten kannattavaa selvittää, miten palvelut saataisiin mahdollisimman kilpailukykyisiksi. On tärkeää tietää, millaisia asioita asiakkaat mahdollisesti arvostavat palveluissa. Nykyisin asiakkaat osaavat olla vaativampia, sillä heillä on enemmän vaihtoehtoja ja vähemmän aikaa (Performance Research Associates, 13). Tämän vuoksi on tärkeää, että pystytään vastaamaan asiakkaan muuttuviin tarpeisiin. Palvelun laatua on vaikea tutkia, sillä asiakkaat arvostavat palvelussa erilaisia asioita. Palvelun määritelmiä voi siis olla yhtä paljon kuin on ihmisiä. Yksikään teoria ei anna täydellistä vastausta palvelun määritelmäksi, mutta tutkimuksista on ajan myötä selvinnyt, miten eri tavoin asiakas voi palvelun laadun kokea. Ihmiset ovat kuitenkin yksilöitä ja palvelun laadun kokeminen on tämän vuoksi henkilökohtaista.

4.1 Palvelun määritelmiä

Palvelulle on luotu monenlaisia määritelmiä. Koska elämme nykyisin palveluyhteiskunnassa, palvelun määrittelystä on tullut yrityksille merkittävä osa niiden strategiaa. Yrityksen strategiassa on entistä tärkeämpää kiinnittää huomiota sen palvelun laatuun. Palvelun ja sen laadun määrittelemisen on yrityksille kuitenkin erittäin hankalaa, sillä kukaan ei pysty määrittelemään hyvää palvelun laatua tyhjentävästi. Jokainen ihminen kokee palvelun laadun eri tavalla, ja siksi määrittelyyn ei voida koskaan saada kaikkia miellyttävää ratkaisua.

Monet palvelun määritelmät kuvaavat palvelun niin, että siinä on kaksi osapuolta ”palvelun tuottaja ja sen käyttäjä” (Rissanen 2005a, 18). Tapio Rissanen määrittelee teoksessaan Hyvän palvelun kehittäminen, palvelun vuorovaikutukseksi, teoksi, tapahtumaksi, toiminnaksi, suoritukseksi tai valmiudeksi. Tällaisiin määrittelyihin ovat päätyneet myös monet muut kirjailijat. Christian Grönroos listaa teoksessaan Nyt kilpaillaan palveluilla useita palvelun määritelmiä (1998, 50–52). Hän kuitenkin päätyy lopputulokseen, että mikään määritelmä ei yksin riitä kuvaamaan niin moninaista käsitettä kuin palvelu. Grönroos pohtii, että määritelmä voisi olla yhdistelmä eri määritelmiä ja tekee itsekin vastahakoisesti seuraavanlaisen määritelmän palvelulle: ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palveluiden tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.”

Palveluilla on Grönroosin (1998, 53) mukaan neljä peruspiirrettä. Palvelut ovat aineettomia, tekoja tai tekojen seurauksia, ne tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja asiakas osallistuu itse tuotantoprosessiin jossain määrin. Grönroos pohtii, että juuri palveluiden aineettomuus näkyy myös asiakkaiden tavassa määritellä palveluja. Asiakkaat kuvailevat Grönroosin mukaan palveluja abstrakteilla sanoilla kuten kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus.

Myös Rissanen (2005a, 18–19) on päätenyt määritelmissään samoihin peruspiirteisiin kuin Grönroos. Rissanen pohtii, että koska palveluita tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, niitä ei voi tehdä varastoon, mutta niiden vaikutukset saattavat olla erittäin pitkäkestoisia. (Rissanen 2005a, 18–19.) Jos asiakas kokee saavansa huonoa palvelua, hän ei välttämättä asioi toista kertaa samassa paikassa. Tätä voidaan tarkastella myös toisesta näkökulmasta; jos palvelu on hyvää, voidaan sen perusteella luoda kestäviä asiakassuhteita, jolloin

vaikutus on positiivinen. Hyväksi koettu palvelu saa asiakkaan palaamaan yritykseen uudelleen.

Työterveyspalveluita määriteltäessä Rissasen (2005a, 18) palvelunmääritelmä, missä on kaksi osapuolta ”palvelun tuottaja ja sen käyttäjä”, ei riitä. Osapuolia on työterveyspalveluissa enemmän. Voidaan ajatella, että palvelutapahtumia on monia, mutta työterveyspalveluissa on palvelun tuottajan ja sen käyttäjän välissä myös palvelun ostaja. Rissasen määritelmät tapahtuma ja vuorovaikutus kuvaavat hyvin työterveyspalveluita. Vuorovaikutusta pitää tapahtua myynnin ja oston välillä kun taas asiakastapaamisia, lääkärissä käyntejä, voidaan kuvailla tapahtumiksi.

4.2 Laadukasta palvelua

Palvelun laatua voi vertailla monella eri tavalla, tilanteen mukaan. Toisissa tilanteissa asiakas voi arvostaa nopeutta ja tehokasta palvelua enemmän kuin henkilökohtaista palvelua. Asiakas voi pitää palvelun laatua hyvänä, jos asiat tapahtuvat nopeasti. Toisissa tilanteissa asiakas varmasti taas arvostaa enemmän sitä, että palvelu on henkilökohtaista ja asiantuntevaa. Palvelu on henkilökohtaisesti suunnattu asiakkaalle, oikealla hetkellä, asiakkaan tarpeisiin vastaavalla tavalla. Sitähän laadukas palvelu on: asiakkaan tarpeita kuunnellaan niin, että niihin voidaan vastata. Jos kaivataan nopeutta, toimitaan nopeasti. Jos tarvitaan asiantuntemusta, sitä on oltava saatavilla. Jos tarvitaan henkilökohtaista, ystävällistä palvelua, annetaan sitä. Palvelun laatu on hyvää, jos se kohtaa asiakkaan tarpeen. Kun tutkitaan työterveyspalveluita, luotettavuus ja asiantuntijuus varmasti voittavat palveluiden nopeuden. Toisaalta reagointialttius myös työterveyspalveluissa on oltava nopeaa. Palvelun laadun kokeminen riippuu siis myös hyvin pitkälle siitä, mitä ostetaan tai mitä palvelulta haetaan.

4.2.1 Laadukkaan palvelun kuusi kriteeriä

”Viime aikoina sana ’laatu’ on tullut johtamisen jokapäiväiseen sanastoon,” (Grönroos, Christian 1998, 75). Laadusta on Grönroosin mukaan tullut jopa niin muotisana, että se on menettämässä merkitystään. Grönroos toteaa, että laadusta kyllä puhutaan paljon, mutta ei tehdä tarpeeksi, jotta siitä saataisiin kilpailuedun lähde.

Grönroos on teoksessaan ”Nyt kilpaillaan palveluilla” esitellyt laadukkaaksi koetun palvelun kuusi kriteeriä. Hän kertoo teoksessaan kuuden kriteerin pohjautuvan käytettävissä olevien tutkimusten yhdistelmään. Kuusi laadukkaaksi koetun palvelun kriteeriä löytyy taulukosta yksi. Ensimmäinen kriteeri, ammattitaito, on Grönroosin mukaan lopputulokseen liittyvä kriteeri ja näin ollen se käsittelee teknistä laatua. Asenne, lähestyttävyyys, luotettavuus ja normalisointi taas liittyvät prosessiin eli ne edustavat toiminnallista laatua. Maine ja uskottavuus taas ovat imagoon vaikuttavia ja ohjaavat ennakkokäsityksiä. Grönroos sanoo, että näitä kuutta kriteeriä voidaan pitää tutkimus ja kokemuksiin perustuvana ohjenuorana. Kriteerejä voidaan pitää hyödyllisinä johtamisperiaatteina. (Grönroos 1998, 73–74.) Kuviossa kaksi on avattu kuutta kriteeriä ja kuvailtu, mitä kriteerit kertovat.

LAADUKKAAKSI KOETUN PALVELUN KUUSI KRITERIÄ		
1.	Ammattitaito	tiedot ja taidot riittävät asiakkaan ongelmien ratkaisuun
2.	Asenne ja käyttäytyminen	palvelutyöntekijät kiinnittävät asiakkaisiin huomiota
3.	Lähestyttävyyys ja joustavuus	palvelu on helppo saada
4.	Luotettavuus ja uskottavuus	toiminta asiakkaan edun mukaista
5.	Normalisointi	nopea reagointi ongelmatilanteisiin
6.	Maine	suosituskriteerit ja arvot kohdallaan

KUVIO 2. Laadukkaan palvelun kriteerit (Grönroos 1998, 74)

Kriteerit ovat hyvin avoimia ja laajasti määriteltyjä, siksi niitä voidaan soveltaa eri johtamistyyliä erilailla. Toiset korostavat yrityksessä ammattitaitoa, kun toiset kiinnittävät huomiota lähestyttävyyteen. Tämä onkin yrityksille varmasti varsin haasteellista, mitä kriteerejä omat loppuasiakkaat arvostavat ja miten saadaan sopiva tasapaino, jotta kaikki asiakkaat tulevat huomioiduksi. Nykypäivänä yritykset tutkivat asiakkaidensa tyytyväisyyttä ja tarpeita. Tutkimuksilla voidaan selvittää juuri ne kriteerit, mitä omat asiakkaat pitävät tärkeinä.

4.2.2 Onko itsepalvelu palvelua?

Tapio Rissanen kertoo teoksessaan ”Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä”, että on kummallista, että korostetaan palvelun merkitystä, vaikka moni yritys laittaa

tehokkuuden sen edelle. Esimerkiksi yritykset ovat monessa eri mielessä siirtymässä kustannustehokkaaseen itsepalveluun. Tämä sotii sen käsityksen kanssa, että halutaan järjestää asiakkaille asiakaslähtöistä palvelua. (Rissanen 2005a, 18.)

Asiakaslähtöistä palvelua on myös se, että asiakkaille tarjotaan vaihtoehtoja. Työterveyspalvelut ovat kirjaimellisesti palveluita, silti eräänlainen omatoimisuus-ajattelu voi olla yritykselle hyväksi. Kaikki itsepalvelu ei sodi asiakaslähtöistä palvelua vastaan. Myös se, että asiakas voi varata omatoimisesti lääkäriajan internetin kautta, on asiakaslähtöistä. Ne asiakkaat, jotka haluavat varata ajan internetin kautta, voivat tehdä sen omatoimisesti täysin omalla ajallaan. Hyvä palveluhan on juuri sitä, että asiakkaan tarpeet tulevat tyydytetyiksi. Koska asiakkaita on monenlaisia, myös palveluita pitää olla erilaisia. Itsepalvelun mahdollisuus on siis myös palvelua.

4.2.3 Asiakaspalvelun merkitys

”Tyytyväinen asiakas ei vielä riitä. Asiakkaan pitää `ilahtua´; hänen tulee yllättyä siitä, että hänen tarpeisiinsa vastattiin yli odotusten.” (A. Blanton Godfrey.) Näillä sanoilla alkaa Performance Research Associatesin teos ”Huippupalvelua asiakkaille”. Asiakkaiden palvelemiseen liittyy teoksen mukaan hyvin paljon ”kysymyksiin vastaamista, ongelmien ratkomista, yrityksen umpisolmujen avaamista, rikkoutuneen korjaamista, kadonneen löytämistä, suuttuneiden leppymistä ja arkojen rohkaisemista” (Performance Research Associates 2006). Yrityskuva asiakkaalle muodostuu juuri siitä, mitä kaikkea yritys on valmis tekemään asiakkaansa hyväksi.

”Huippupalvelua asiakkaalle” painottuukin lähinnä asiakaspalveluun ja siihen, minkälaista on laadukas asiakaspalvelu. Teoksen mukaan yritys on yhtä sen työntekijöiden kanssa, minkä vuoksi hyvä asiakaspalvelu on eräänlainen käyntikortti asiakkaalle. Asiakaspalvelun ammattilainen osaa hyödyntää aikaisempaa tietoa asiakkaistaan ja pystyy muokkaamaan sitä asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaan. Tällä tavoin asiakkaalle luodaan kuva, että heidän odotuksiinsa vastataan muuttuvissa olosuhteissa, mikä tuo yritykselle luotettavuutta. (Performance Research Associates 2006, 10–15)

Myös yritysten välisessä yhteistyössä on hyvin tärkeää se, mitä asiakkaat tietävät etukäteen ja millainen maine yrityksellä on. Ensivaikutelma on hyvin tärkeä ja siitä voi jo tehdä päätelmiä siitä, vastaako yritys omiin tarpeisiin. Mehiläisellä työterveyspalveluita

tarjotessa on otettava huomioon asiakkaiden hyvinkin erilaiset tarpeet. Pääkaupunkiseudun asiakkaat saattavat vaatia työterveyspalveluilta erilaisia palveluita kuin muualla pääasiallisesti toimivat. Lisäksi on otettava huomioon yritysten koot; minkälaisia tarpeita pienillä yrityksillä on ja mitä palveluja suuremmat asiakkaat tarvitsevat. Asiakaspalvelulla on hyvin suuri merkitys siihen, mistä palvelut ostetaan. Kun asiakkaat saavat henkilökohtaista, niin kutsutusti ”täsmä” – palvelua, he kokevat, että palvelut on luotu heitä varten, mikä lisää luottamusta palveluntarjoajaa kohtaan. Palvelut osataan räätälöidä asiakkaalle juuri tarpeiden mukaan.

4.3 Palvelun laadun tutkiminen

Christian Grönroosin (1998, 69–70) teoksessa on esitelty tutkimustuloksia siitä, miten kokonaislaatu koetaan. Parasuramanin, Zeithhamlin ja Berryn tutkimuksesta (Parasuraman ym. 1985, ref. Grönroos 1998, 69–70) on käynyt ilmi, mitkä seikat vaikuttavat siihen, että palvelu koetaan laadukkaaksi. Luotettavuus, joka on jo aiemminkin käynyt ilmi, on tärkeimpiä tekijöitä, että palvelu on koettu laadukkaaksi. Luotettavuudella on tarkoitettu suorituksen sujuvuutta, ”yritys tekee palvelun oikein ensimmäisellä kerralla”. Grönroos mainitseekin, että on mielenkiintoista huomata, että lähes kaikki tekijät liittyvät prosessin toiminnalliseen laatuun (ks. laadukkaaksi koetun palvelun kuusi kriteeriä, luku 4.2.1). Prosessin toiminnallisia tekijöitä ovat reagointialttius, joka koskee työntekijöiden valmiutta palvella, saavutettavuus, palvelun helppo saatavuus, viestintä, asiakkaiden kuuntelu ym. Ainoastaan kaksi tekijää erottuu Grönroosin mukaan tutkimuksesta: pätevyys, joka liittyy selvästi tekniseen laatuun ja uskottavuus, joka liittyy koetun laadun imagoon. (Grönroos 1998, 70.)

Palvelun laatua on aina hyvin vaikea tutkia, sillä on niin monia näkökulmia, miten palvelu voidaan kokea laadukkaaksi. Työterveyspalveluita tutkittaessa on pitänyt ottaa huomioon toiminnalliseen laatuun liittyviä seikkoja, ollaanko ongelmien ratkaisuun tyytyväisiä, onko palveluiden sijainti riittävä, onko yhteydenpito ja yhteistyö hyvää. Lisäksi on otettava huomioon, miten uskottavaksi työterveyspalvelut koetaan. Onko Mehiläisellä yritysasiakkaiden mielestä tarpeelliset valmiudet työterveyspalveluiden hoitoon?

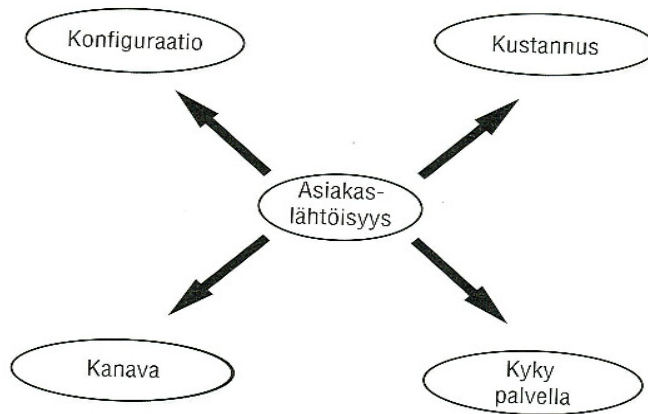
4.4 Palvelutarpeen tutkiminen

Työterveyspalveluiden tutkimusta voidaan pitää palvelutarpeiden taustaselvityksenä (Rissanen 2005b, 25–27). Tulosten pohjalta voidaan suunnitella asiakassuhteiden kehitystä ja parantaa palveluita. Rissanen mukaan taustaselvityksen suurin tehtävä on paikallistaa kehityshanke. Ilman hyvää valmistelutyötä ei saada aikaiseksi hyvää kehityshanketta. Tutkimuksella voidaan selvittää, mitkä taustatekijät vaikuttavat työterveyspalveluiden valintaan ja mitkä seikat auttavat luomaan kestävä yhteistyön. Taustatyöllä mahdollistetaan tulevat kehityshankkeet.

Jotta tutkimuksesta saadaan mahdollisimman paljon irti, on osattava kysyä oikeita kysymyksiä. Asiakkaat eivät aina tiedä, mitä haluavat, eivätkä osaa välttämättä kaikkea kysyä, joten yrityksen on oltava se, joka kysyy asiakkaalta oikeita kysymyksiä (Performance Research Associates 2006, 57). Huippupalvelua asiakkaalle teoksessa (Performance Research Associates 2006, 58–59) painotetaan, että syventävien kysymysten tarkoituksena on hankkia tietoa. Varmentavien kysymysten tarkoituksena on, nimensä mukaisesti varmistaa, että vastaus on ymmärretty oikein. Kysymykset voivat olla tutkimuksessa huonosti muotoiltu, joka johtaa siihen, että myös vastaukset saattavat olla vääriä. Tämän vuoksi kysymyksiä mietittäessä kysymysten muodon valinta on tärkeintä. (Performance Research Associates 2006, 59–60.)

5 OSTOKRITEERINÄ 4 K:TA

Palveluiden määrittelyn ja sen laadun lisäksi, asiakkaan ostokäyttäytyminen kertoo, miten palveluita kannattaa myydä. Palveluiden ja tuotteiden ostajilla on aina jonkinlainen ennakkokriteeri, millä palvelua tai tuotetta lähdetään valitsemaan. Nykypäivän ostaja ei tee valintaansa ainoastaan hinnan perusteella, vaan ostokriteerit ovat monipuolisemmat. Aki Koskinen, Matti Lankinen, Jouni Sakki, Timo Kivistö ja Ari P.J. Vepsäläinen (1995) ovat kehittäneet teoksessaan ”Ostotoiminta yrityksen kehittämisessä” ostotoiminnan 4 K:n mallin, jossa on luokiteltu ostokriteerejä neljään eri luokkaan miten asiakas mahdollisesti valitsee ostamansa palvelun tai tuotteen. 4 K:n malli eroaa esittelijöidensä mukaan muista malleista juuri sen asiakaslähtöisyydellä. Malli on esitelty kuviossa kolme.



KUVIO 3. Ostotoiminnan 4:n K:n malli (Koskinen ym. 1995, 76)

Ensimmäisenä ostokriteerinä Koskisen ym. (1995, 77–78) esityksessä on konfiguraatio. Konfiguraatiolla tarkoitetaan sitä, kuinka yrityksen palvelu tai tuote on yhteen sovitettavissa asiakkaan tarpeeseen. Tärkein oston onnistumisen edellytys on oikea tarvemäärittely. Määrittely on ensimmäinen vaihe ostotilanteessa ja sen tulee aina tapahtua asiakkaan tarpeesta. (Koskinen ym. 1995) Koska kilpailu on tänä päivänä yritysten välillä kovaa ja asiakkaalla on paljon mistä valita, yrityksen on räätälöitävä asiakkaalle juuri sellainen paketti, mitä asiakas tarvitsee.

Toinen kriteeri on kanava. (Koskinen ym. 1995, 78–79) Kilpailun takia ostajan on helppo valita hänelle sopiva paikka ja aika, missä ostoa tehdään, joten yrityksen on oltava oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Yrityksen on tärkeää kiinnittää huomiota, miten palvelu tai tuote toimitetaan asiakkaalle.

Kyky palvella on kolmas ja luonnollisesti palvelualalla oleville yrityksille tärkein 4 Koosta. Koskinen ym. (1995, 79–80) mieltävät kyvyn palvella asiakaspalveluksi, kohteluksi, kommunikoinniksi sekä yleisesti palvelun laaduksi. Asiakkaan näkökulmasta tämä on erittäin tärkeä, kun ajatellaan sitä, että kriteerinä käytetään kysymystä: ”Kuinka hyvin toimittaja palvelee minua ja minun asiakastani?” Toisena hyvänä kysymyksenä on: ”Pystyykö toimittaja antamaan palvelua, jonka avulla voimme edelleen palvella täydellisesti omia asiakkaitamme?” Palveluiden pitää siis ostajan näkökulmasta olla juuri sellaiset, että niillä palvellaan omaa loppuasiakasta. (Koskinen ym. 1995, 79–80.)

Viimeisenä kriteerinä Koskisen ym. (1995, 80) mallissa on kustannus. Kustannuksilla mallissa tarkoitetaan sananmukaisesti hintaa palvelulle tai tuotteelle. Koskinen ym.

mainitsevat, että pelkästä hintaan perustuvasta ostokriteeristä on päästävä eroon. Yritykset arvostavat varmasti nykypäivänä enemmän sitä, että kokonaiskustannukset pysyvät pieninä. Halutaan sopivaa hintamäärittelyä koko palvelusuhteen tai tuotteen elinkaarelle.

Koskisen ym. (1995, 81) teorian 4 K:ta sitoo yhteen viides elementti, joka on asiakaslähtöisyys. Jopa ostotoiminta siis perustuu omien sisäisten asiakkaiden tarpeisiin. Kun yritykset valitsevat palveluntarjoajia ne ajattelevat sitä, kuinka ne parhaiten saavat omien asiakkaidensa tarpeet tyydytettyä. Työterveyspalveluita tutkittaessa otettiin selvää, mitä Mehiläisen yritysasiakkaat toivovat palvelulta, jotta se olisi mahdollisimman kannattavaa myös heille ja he hyötyisivät siitä niin, että heidän asiakkaiden tarpeensa tulisi tyydytetyiksi.

6 ASIAKKUUKSIEN YLLÄPITO

6.1 Asiakkuudenhallinta

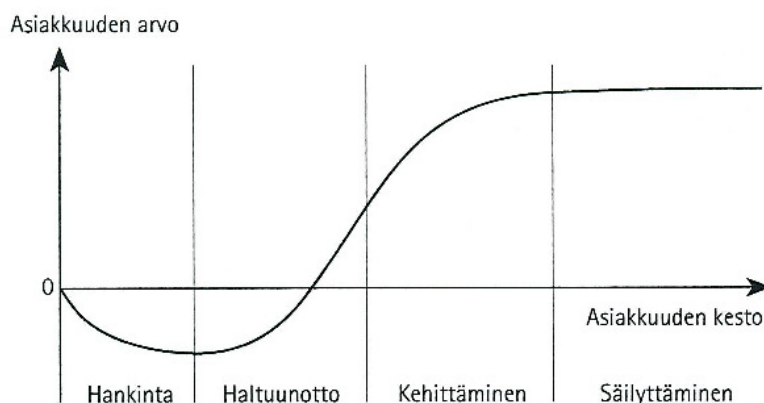
Mikko Mäntyneva kirjoittaa teoksessaan *Asiakkuudenhallinta* (2001, 9), seuraavasti, ”Yritys tarvitsee asiakkaitaan olemassaolonsa turvaamiseksi.” Asiakkaathan ovat yrityksen perusta. Yritysten tulisi tänä päivänä ohjata toimintaansa yhä enemmän asiakaslähtöiseen suuntaan. Mäntyneva toteaa, että kustannusten tulee pysyä hallittuina, joten yritysten on erottauduttava kilpailijoista persoonallisella palvelulla ja vastattava yhä paremmin asiakkaan tarpeisiin niin, ettei asiakkaalle tule lisäkustannuksia. Yritysten pitäisi Mäntynevan mukaan pyrkiä kaksisuuntaiseen dialogiin, jossa myös asiakkaiden on mahdollisuus osallistua suunnitteluun ja kertoa omista tarpeistaan. (Mäntyneva 2001, 9–10.)

Kaj Storbacka ja Jarmo R. Lehtinen kirjoittavat teoksessaan *Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla* (1997, 19), että nykyisin on siirrytty ”asiakkuuksien johtamisen maailmaan”, jonka tarkoituksena on nimenomaan rakentaa kestävä asiakassuhdetta yhdessä asiakkaan kanssa. Nykyisin hintakilpailu ei ole kannattavaa, vaan pitää osata ja kyetä vastaamaan myös asiakkaan tarpeisiin. Yritysten pitää yhä enemmän keskittyä siihen, että heidän osaamisensa välittyy asiakkaalle. Tarkoituksena on Storbackan ja Lehtisen mukaan tehostaa asiakkaan toimintaa.

Asiakkuudenhallinnassa on tärkeää keskittyä siihen, kuinka säilyttää asiakkaat pitkäaikaisina asiakkaina, mutta myös siihen, miten voidaan valita ja päättää, keiden asiakkaiden kohdalla halutaan panostaa asiakkuuden kehittämiseen. Asiakkuudenhallinta lisää tietämystä asiakkaiden tarpeista ja se auttaa ostokäyttäytymisen tunnistamisessa. Taitava yritys osaa myös kohdella asiakkaitaan niin, että asiakkaat kokevat, että heitä kohdellaan yksilöidysti. (Mäntyneva 2001, 11–13.) Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen on siis keskeistä onnistuneessa asiakkuussuhteessa.

6.2 Uskollinen asiakas

Mäntyneva (2001, 15–17) on teoksessaan pohtinut asiakkuuden etenemistä elinkaarella, joka löytyy kuviosta neljä. Ensimmäisenä vaiheena elinkaarella näkyy asiakkuuden hankinta, joka tarkoittaa pyrkimystä saada asiakas ostamaan omia tuotteita. Toisena vaiheena on haltuunotto, jolla pyritään saamaan asiakkuus kestäväksi. Kolmas vaihe on kehittäminen, joka kirjaimellisesti tarkoittaa asiakkuussuhteen kehittämistä ja sen kasvattamista. Neljäntenä vaiheena on asiakkuussuhteen säilyttäminen, suhdetta on vaalittava niin, että se säilyy pitkään ja asiakas pysyy uskollisena. Asiakkuuden arvo kasvaa sitä mukaan, mitä pidemmälle elinkaarella edetään. Uskollinen asiakas on yritykselle eduksi, sillä siitä myös yritys saa eniten. ”Uskolliset asiakkaat ovat tyypillisesti kannattavia, koska niihin ei liity uuden asiakkuuden hallintaan liittyviä kustannuksia.” (Mäntyneva 2001, 15–18.)



KUVIO 4. Asiakkuuden vaiheet elinkaarella (Mäntyneva 2001, 17)

Storbacka ja Lehtinen (1997, 29) esittävät, että ”Asiakkuuden johtamistyön ainoa kestävä tavoite on asiakkuuden arvonnousu”. Tämä siis käy yhteen Mäntynevan elinkaarimallin kanssa. Storbackan ja Lehtisen mukaan on myös tärkeää punnita asiakkuuksia arvon mukaan. Asiakkuuden tärkein arvomittari on asiakkuuden kannattavuus ja pitkällä aikavälillä kaikkien asiakkuuksien tulisi olla kannattavia. Lisäksi asiakkuuden pitäisi olla kannattava sen koko elinkaaren, vaikka asiakkuuden kesto ei voi ennalta tietää.

(Storbacka & Lehtinen 1997, 29–30.)

Asiakaslähtöisyys on tiivistetty Mäntynevan (2001, 98) teoksessa seuraavasti: sen sijaan, että etsitään tuotteille asiakkaita, etsitään asiakkaalle tuotteita. Koska, niin kuin

aikaisemmin todettiin, uskollinen asiakas on yritykselle kannattavampi, on parempi, että keskitytään kehittämään suhteita ja etsimään asiakkaille aina uusia ratkaisuja. Jatkuva kehitys on hyödyksi sekä asiakkaalle että yritykselle. Asiakkaiden ei tarvitse hakea ratkaisuja muualta ja yritysten ei tarvitse etsiä jatkuvasti uusia asiakkaita. Pitkät asiakassuhteet luovat turvaa niin yritykselle kuin asiakkaallekin.

6.3 Asiakkuuden kehittäminen ja johtaminen

Asiakkuudenhallinta teoksessa (Mäntyneva 2001, 111), on keskitytty myös siihen, miten voidaan käytännössä kehittää asiakkuussuhdetta. Teoksen malli on viisivaiheinen. Ensin selvitetään lähtötilanne, toiseksi määritellään tavoitetilä, kolmanneksi päätetään miten kehittäminen toteutetaan, neljänneksi määritellään kehittämistoimet ja viimeiseksi voidaan kiinnittää huomiota seurantaan ja kehittämismallin arviointiin.

Lähtötilanteen arvioinnissa katsotaan, millainen on nykytilä ja miten sitä voidaan kehittää. Miten nykyiset käytännöt tukevat asiakkuudenhallintaa? Seuraavan vaiheen tarkoituksena on asettaa mahdollisimman tarkat, mutta realistiset tavoitteet tulevaisuutta ajatellen. Rajat, jotka ovat hyvän suunnittelun jälkeen mahdollista toteuttaa. Kun tiedetään, missä ollaan tällä hetkellä ja minne halutaan mennä, voidaan arvioida kehittämismahdollisuuksia ja alkaa suunnitella, miten toimintaa voidaan kehittää. Kehittämistoimet ovat aikaisemman määrittelyn jälkeen jo paljon selkeämmät. (Mäntyneva 2001, 111–116.)

Kehittämistoimet voivat kohdistua esim. asiakkuuksien ryhmittelyyn, arvon määrittelyyn, kehittämiseen, säilyttämiseen tms. Asiakkuussuhteen edetessä molemmat yhteistyökumppanit oppivat toisiltaan ja kehittävät edelleen yhteistyötänsä. Tämän vuoksi seuranta ja asiakkuussuhteen arviointi on hyvin tärkeää. Seurannalla opitaan, mennäänkö varmasti yhdessä aseteltuja tavoitteita kohti. (Mäntyneva 2001, 111–116.)

Storbacka ja Lehtinen (1997, 61) vertaavat asiakkuuden kehitystyötä paritanssiin.

Molemmilla osapuolilla pitää olla sama käsikirjoitus, jotta tanssi sujuu. Asiakkuuden johtaminen on sitä, että tuntee asiakkaan perin pohjin ja osaa välittää omaa asiantuntemustaan asiakkaalle niin, että sillä on arvoa asiakkaalle. Jotta asiakkaan oppii tuntemaan, on kerättävä tietoa jatkuvan vuoropuhelun avulla. ”Asiakkuus jatkuu, koska muut vaihtoehdot ovat huonompia.” (Storbacka ym. 1997, 63) Kestävän asiakassuhteen

luominen edellyttää siis sitä, että suhteen kehittämiseen panostetaan jatkuvasti. (Storbacka ym. 1997, 61–63.)

”Asiakaskohtaamisten kehittäminen on yksityiskohtien hiomista.” (Storbacka ym. 1997, 75) Kun mietitään yhteistyötä yrityksen ja asiakkaan välillä, on mietittävä, miten toiminnoista saadaan mahdollisimman kannattavia molempien osapuolien kannalta. Kohtaamisessa asiakas vaikuttaa itse tunteillaan ja tiedoillaan siihen, kuinka onnistunut kohtaaminen on. Lisäksi kohtaamisen ja asiakkuuden onnistumiseen vaikuttaa yrityksen henkilökunta. Jotta kohtaamisista saadaan mahdollisimman paljon hyötyä, jokaisen yksityiskohdan on oltava harkitusti suunniteltu ja onnistunut. Yritys onnistuu toiminnassaan, jos asiakas kokee joka kerta saavansa jotain uutta ja huomaa, että yritys panostaa yhteistyön kehitykseen ja yksityiskohtiin. (Storbacka ym. 1997, 61–63.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Tutkimusaineisto ja -menetelmä

Tutkimusaineisto muodostui Mehiläisen olemassa olevien business-to-business -asiakkaiden haastatteluista. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jossa empiirinen tutkimus tehtiin teemahaastatteluina sekä sähköisellä kyselylomakkeella asiakasyritysten kanssa. Tämän lisäksi tehtiin yksi puhelinhaastattelu. Sähköiseen lomakkeeseen päädyttiin tiukan aikataulun vuoksi. Haastattelut pyrittiin saamaan valmiiksi vuoden 2009 loppuun mennessä, ja haastatteluajkojen sopiminen oli loppuvuodesta vaikeaa.

Kvalitatiivinen tutkimus valittiin tutkimusmenetelmäksi siksi, että haastatteluissa päästiin lähemmäksi asiakasta ja niissä voitiin olla asiakkaan kanssa paremmin vuorovaikutuksessa. Kun asiakkaat saavat olla vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa ja heihin otetaan yhteyttä haastattelun tiimoilta, he tuntevat itsensä arvostetuiksi ja kokevat, että myös heidän mielipiteitänsä kuunnellaan ja he saavat itse olla mukana kehittämässä työterveyspalveluita ja yhteistyötä. (Nyyssönen 2009.) Tutkimuksen toteutuksessa pyrittiin, asiakkuudenhallinta osuudessa esitellyn, Mikko Mäntynevan (2001, 9–10) mukaiseen kaksisuuntaiseen dialogiin, jossa asiakas pääsee vaikuttamaan yhteistyön suunnitteluun ja kertomaan, mitä

tarpeita heillä on yhteistyölle. Näin voidaan edistää pitkäaikaisten suhteiden luomista. Keräämällä tietoa asiakkaiden tarpeista opitaan tuntemaan asiakas paremmin. Tämä onkin asiakkuudenhallinta osuudessa esitellyn Storbackan ja Lehtisen teorian (1997, 63) mukaan lähtökohta asiakkuuden johtamiselle.

Kohderyhmänä tutkimuksessa olivat suuret yritykset ja aineistoa kerättiin sekä uusilta että vanhoilta asiakkailta. Haastattelut toteutettiin pääkaupunkiseudulla. Haastateltavat on jätetty tutkimuksessa nimettömiksi, mikäli he ovat näin toivoneet. Tulokset on esitelty yhteenvetona niin, ettei yritysten vastauksia ole eritelty, mutta suoria lainauksia työssä on käytetty.

7.2 Haastattelukysymysten laadinta

Kun tutkimussuunnitelma oli tehty, aloitettiin varsinaisten kysymysten laadinta sekä itse haastattelut. Haastattelurunko teemahaastatteluja varten tehtiin yhteistyössä Mehiläisen asiakkuuspäällikkö Helena Kärnän kanssa. Haastattelurunkoa varten käytiin läpi, mitä tutkimuksesta haluttiin tarkalleen saada selville, jotta osattiin kysyä oikeita kysymyksiä. Kysymyksistä haluttiin tehdä sellaisia, että niistä saadaan mahdollisimman kattavasti tietoa tulevaa kehitystyötä varten. Palvelutarpeen tutkimista on pohdittu omassa luvussaan 4.4 ja Mehiläiselle tehty tutkimus on Tapio Rissasen (2005b, 25–27) teorian mukaisesti palvelutarpeiden taustaselvitystä, jolla mahdollistetaan tulevat kehityshankkeet.

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena ja kaikki haastattelukysymykset olivat avoimia. Tutkimuksessa on ollut järkevämpää käyttää avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset eivät rajaa vastaajien mielipiteitä liiaksi, vaan vastaajat voivat paremmin vaikuttaa ja kertoa mielipiteensä palvelusta ja yhteistyöstä. Haastateltavat ovat vastanneet kaikkiin kysymyksiin, lukuun ottamatta haastateltavan henkilön nimeä, joka oli vapaaehtoinen. Myös yrityksen nimi on jätetty pois, jos yritys on näin toivonut.

Haastattelukysymykset muokkautuivat vielä teemahaastatteluja tehtäessä. Internet-lomakkeeseen saatiin teemahaastattelujen jälkeen tarkemmat kysymykset.

Haastattelurungossa oli liitteestä kaksi löytyvät peruskysymykset, ja lopullisia kysymyksiä on tarkennettu haastattelukysymyksistä löytyvillä lisäkysymyksillä, tarkentavilla kysymyksillä. Lopullisia haastattelukysymyksiä oli 15 peruskysymystä ja lisäksi

tarkentavat jatkokysymykset. Teemahaastatteluiden aikana kysymyksille muokkautui myös tarkempi järjestys.

Kysymysten pohjana on käytetty muun muassa Koskisen ym. 4 K:n mallia, joka on esitelty luvussa viisi. Mallia on käytetty, kun on pohdittu kriteerejä, mitä asiakkaat mahdollisesti käyttävät palveluntarjoajaa valitessaan. 4 K:ta ovat olleet, ostokriteereitä selvitettyä, kysymysten ydin. Tutkimuksessa on haluttu tietää, millä eri tavoilla asiakkaat punnitsevat vaihtoehtoja ja mitkä seikat vaikuttavat tarjoajan valintaan. 4 K:n viides elementti, asiakaslähtöisyys, kuvaa hyvin tutkimusta, sillä haastateltavina on ollut yritysasiakkaita, joiden päämääränä on tuottaa hyötyä edelleen omille asiakkailleen. Työterveyspalveluiden myötä yritykset tarjoavat omille työntekijöilleen terveellisen työympäristön, mikä edelleen hyvinvoivien työntekijöiden avulla välittyy myös loppuasiakkaille.

7.3 Haastattelujen toteuttaminen

Haastattelut toteutettiin vuoden 2009 marras- ja joulukuun välisenä aikana.

Asiakkuuspäällikkö Helena Kärnä Mehiläisestä valitsi haastateltavat yritykset ja henkilöt ja oli heihin yhteydessä ennen varsinaisia haastatteluja. Teemahaastatteluihin valittiin kolme suuryritystä. Haastatteluihin meni noin tunnista puoleentoista tuntiin, haastateltavan mukaan. Teemahaastatteluiden jälkeen kysymykset muokkautuivat tarkemmiksi ja saatiin valmiit kysymykset muita haastatteluja varten. Loput haastattelut tehtiin Internet-kyselynä tai puhelinhaastatteluna. Internetiin luotiin haastattelulomake, jonka haastateltavat täyttivät. Yksi haastateltavista toivoi puhelinhaastattelua, sillä asiakkuussuhde Mehiläisen kanssa oli niin tuore, että kaikkiin kysymyksiin oli mahdotonta vastata. Haastateltavaksi valittuja yrityksiä oli 12, joista seitsemän vastasi kyselyyn.

Teemahaastateltavia yrityksiä olivat Alko Oy, ISS Palvelut Oy sekä kolmas nimettömänä pysyvä yritys. Haastatteluilla pyrittiin saamaan selville oleellisimmat asiat, mitä asiakkuussuhdetta ylläpitäessä kannattaa ottaa huomioon. Teemahaastatteluiden jälkeen kysymyksiä oli helppo vielä muokata siten, että niistä saatiin parhaiten tietoa sellaisista asioista, joista on hyötyä asiakkuuden kehittämisessä. Sähköisellä lomakkeella haastatteluun vastasi kaksi nimettömänä pysyvää yritystä ja If Vahinkovakuutus Oy. Puhelinhaastateltava oli Mehiläisen tuorein asiakas, joka myös halusi pysyä nimettömänä.

8 TUTKIMUSTULOKSET

8.1 Haastateltavien nykyiset palvelut asiakassuhteessa

Kaikki tutkimuksen haastateltavat ovat yrityksiä, joiden johtava työterveyspalveluiden tuottaja on Mehiläinen. Kaikki yritykset ovat suuryrityksiä, joilla on henkilökuntaa 600 henkilöstä jopa yli kymmeneen tuhanteen henkilöön. Haastateltavia yrityksiä olivat Alko Oy, ISS Palvelut Oy, If Vahinkovakuutus Oy sekä neljä muuta nimettömänä pysyvää suuryritystä. Alko Oy on haastateltavista yrityksistä Mehiläisen vanhin asiakas: yhteistyö on jatkunut vuodesta 2000. Neljän yrityksen asiakkuussuhde on alkanut vuonna 2009, ja kaksi yrityksistä on ollut Mehiläisen asiakkaita useamman vuoden.

Kaikkien yritysten työterveyshuoltopalvelut sisältävät lakisääteisen ennaltaehkäisevän työterveyshuollon lisäksi myös yleislääkäritasoisien sairaanhoidon. Ennaltaehkäisevään työterveyshuoltoon sisältyy muun muassa työhöntulotarkastukset ja työpaikkaselvitykset. Kolmella yrityksellä sairaanhoitoon kuuluu yleislääkärin lisäksi myös konsultaatiokäynnit erikoislääkäreillä. Erikoislääkärikäynnit edellyttävät kahdella yrityksellä työterveyslääkärin lausuntoa niiden tarpeesta, ja niitä saa käyttää ainoastaan sovittun määrän kutakin sairautta kohti.

8.2 Työterveyspalveluiden tarpeet

Tutkimukseen vastanneissa yrityksissä tehdään osassa fyysisesti hyvin raskasta työtä, toisissa taas pelkästään päätetyötä. Lähtökohdat yrityksillä ovat siis hyvin erilaiset, mutta työterveyspalveluiden tarpeet olivat tästä huolimatta melko samanlaiset. Painopisteet palveluntarpeessa olivat kaikilla ennaltaehkäisevässä toiminnassa sekä sairauspoissaolojen hallinnassa. Kaikki haastateltavat mainitsivat sairauksien ja työtaturmien ennaltaehkäisyä hyvin tärkeäksi osaksi omaa toimintaa. Ennaltaehkäisevältä toiminnalta kaivattiin turvallisen työympäristön kehittämistä sekä sairauspoissaolojen vähentämistä ja seuraamista. ”Teemme aktiivista ja ennaltaehkäisevää työterveyshuollon työtä, jossa työsuojelulla ja työturvallisuudella on merkittävä sija”, sanoo yksi haastateltavista.

Ennaltaehkäisystä puhuttaessa erityisesti nousi esille liikunta- ja tukieliinsairauksien ehkäisy. Niska- ja hartiaseudunvaivat olivat ongelmana sekä fyysisen työntekijöillä että päätetyöntekijöillä. Kolme haastateltavaa mainitsi erikseen sen, että työtapaturmia ja työhön liittyviä sairauksia haluttiin ehkäistä myös sen vuoksi, jotta työntekijät eivät jäisi ennen-aikaiselle työkyvyttömyys- tai sairauseläkkeelle. Työkyvyttömyyseläke tulee yrityksille erittäin kalliiksi. Tänä päivänä kaikille työntekijöille ei löydetä korvaavaa työtä, joten jos työ koetaan erityisen raskaaksi ja siitä ei suoriuduta, se voi aiheuttaa ennenaikaisen työ-kyvyttömyyden.

Vastaava työterveyshoitaja Leena Liljamo kiteyttää If Vahinkovakuutus Oy:n palveluntarpeen hyvin yhteen lauseeseen: ”Työterveyshuollon palveluilta toivomme terveellisen ja turvallisen työympäristön kehittämistä, apua hyvin toimivaan työyhteisöön ja yksittäisen työntekijän työhön liittyvien sairauksien ehkäisyä ja työ- ja toimintakyvyn ylläpitämistä.” Nämä kaikki seikat toistui myös muiden haastateltavien tarpeissa. Yrityksen toiminta halutaan pitää tehokkaana, joten työympäristö ja työntekijöiden työkyky on ensisijaisen tärkeää.

Sairauspoissaolojen hallinta on asia, johon monella yrityksellä oli tarvetta. Pitkät sairauslomat haluttiin saada hallintaan ja nopeaa kuntouttamista pitkiltä sairauslomilta haluttiin tehostaa. Yksi haastateltavista sanoi, että heidän sairauspoissaolojensa prosentti on melko korkea ja sitä täytyisi saada pienemmäksi. Mehiläinen on vastannut hyvin tähän tarpeeseen, ja projekti asian korjaamiseksi on aloitettu.

Yksi tänä päivänä kasvavista ongelmista ovat mielenterveydelliset ongelmat. Kolme haastateltavista yrityksistä kaipasi apua mielenterveydellisten ongelmien ehkäisyyn ja hoitamiseen. Henkisen puolen ongelmia on yritysten mukaan työssä jaksamisessa, henkisissä paineissa ja työn kuormittavuudessa. Näiden seikkojen ennaltaehkäisyyn kaivattiin Mehiläisen tukea.

8.3 Tarpeisiin vastaaminen ja tyytyväisyys Mehiläisen palveluihin

Mehiläinen on kaikkien haastateltavien mukaan täyttänyt työterveyspalveluihin kohdistuvat tarpeet hyvin ja osannut antaa asiantuntevaa apua yrityksille. ”Mehiläinen on ison harppauksen edellä työterveyshuollon ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden

kehittämisessä”, sanoo ISS Palvelut Oy:n työhyvinvointipäällikkö Tiina Leskinen, joka on hiljattain ollut kilpailuttamassa työterveyspalveluita. Mehiläinen on haastateltavien mukaan tuonut tukea työkyvyn ylläpitämiseen ja erilaisia työkaluja sairauspoissaolojen seurantaan.

Mehiläisen palveluista nousi esille juuri ennaltaehkäisevä puoli. Moni oli tyytyväinen Mehiläisen ennaltaehkäisevään toimintaan. Kaksi haastateltavista mainitsi saaneensa Mehiläiseltä tukea puheeksioton mallin muodossa. Puheeksioton mallissa pyritään puuttumaan pitkiin sairauslomiin ja ehkäisemään niitä. ”Jos henkilöllä on yli kuukauden poissaoloja tai viisi kertaa poissaolopätkiä, niin esimies keskustelee hänen kanssaan ja tutkitaan vähän sitä, mikä taustalla mahtaa olla”, kertoo Alko Oy:n henkilöstöpalvelupäällikkö Maija Pylkkänen. Mehiläinen on Pylkkäsen mukaan ollut aktiivisesti mukana mallin luomisessa. Pylkkänen toteaa, että juuri tämänlaisiin tarpeisiin Mehiläinen vastaa hyvin: työterveyshuollolta tarvitaan asiantuntemusta siitä, onko malli toteutettavissa ja tätä on myös saatu. Tiina Leskisen mukaan ISS Palvelut Oy:llä on myös käytettävissä samansuuntainen malli, ”Varhaisen tuen -malli”. Varhaisen tuen -mallin tarkoituksena on myös sairauspoissaolojen puheeksi ottaminen. Mehiläisen TYÖkuntoon-malli oli myös käytössä yhdellä haastateltavista. TYÖkuntoon-mallilla on myös pyritty saamaan ”sairauspoissaolojen puhuminen läpinäkyväksi”, kertoo haastateltava yrityksestä, jolla malli on käytössä.

Maija Pylkkäsen mukaan hyvä puoli on se, että koska Mehiläinen on niin iso yritys, siltä löytyy itseltään kaikki palvelut. Mehiläisen palveluihin oltiin tyytyväisiä. Hyvänä pidettiin sitä, että kaikki palvelut löytyvät samalta tarjoajalta. Tämä helpotti monen mielestä myös hallinnollista puolta: kaikki laskut saadaan samasta paikasta. ”Yhden laskun periaate sopii isolle talolle erittäin hyvin”, sanoo eräs haastateltava ja toteaa, että myös Kelakorvausten hakeminen on näin helpompaa. Myös Mehiläisen aivan tuoreelle asiakkaalle oli selvää, että: ”Palveluntarjoajan on pystyttävä vastaamaan kaikkiin tarpeisiin.” Palvelun laatuun ollaan tuoreessa asiakassuhteessa erittäin tyytyväisiä.

Mehiläisen työterveyspalveluita luonnehdittiin asiantunteviksi, monipuolisiksi ja luotettaviksi. Mehiläinen oli valittu työterveyshuollon tarjoajaksi suurimmaksi osaksi juuri sen palveluiden takia. Moni haastateltavista uskoi, että Mehiläisellä on suurena yrityksenä loistavat valmiudet kaikille palveluille. Moni yrityksistä oli perinteisten terveyspalveluiden lisäksi käyttänyt myös muunlaisia asiantuntijapalveluita. TYÖkuntoon-mallin käyttäjä

kertoi, että on hienoa, että he saavat Mehiläiseltä tukea TYÖkuntoon-mallin käyttöönotossa ja mallin kehittäjä lähtee itse kouluttamaan mallia yrityksen työntekijöille. Myös kaksi muuta haastateltavaa kertoo, että Mehiläisen asiantuntemusta on käytetty myös asiantuntija-luentoja ja esimerkiksi liikuntapäivien merkeissä. Kaksi haastateltavista totesi, että kun Mehiläisen palvelutarjontaan on tutustuttu, on todettu, että Mehiläisellä on erittäin hyvä tarjonta. Esimerkiksi työpsykologin voi kutsua paikalle kommunikaatio tai esimerkiksi työilmapiiriin liittyvissä ongelmissa. ”Ei tule mieleen mitään sellaista, mitä ei saisi”, yksi haastateltavista toteaa.

Kaiken kaikkiaan Mehiläisen omiin palveluihin oltiin todella tyytyväisiä. Mehiläisen palvelut ovat erään haastateltavan mukaan pääasiassa hyvin onnistuneita, ja jos on ollut jotain huomautettavaa, asiat on saatu järjestymään. Palvelut koettiin monipuolisiksi. Kaikille löytyi tarpeisiin vastaavat palvelut ja pääsääntöisesti palvelu oli osaavaa ja asiantuntemus asioista kohdallaan.

8.4 Palvelun kehittämisen kohteet ja lisäpalveluiden tarpeet

Kehittämisen varaa palveluista kuitenkin löytyi. Viisi seitsemästä haastateltavasta mainitsi puutteita palvelun laadussa Mehiläisen verkostokumppaneiden kohdalla. Mehiläinen tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden käyttää verkostopaikkojaan paikkakunnilla, jossa sillä ei itsellään ole toimipisteitä. Haastateltavat eivät kuitenkaan olleet tyytyväisiä verkostotoimijoiden palvelun laatuun. Pääasialliseksi ongelmakohdaksi palveluissa mainittiin juuri verkostopaikat. ”Verkostotoimijoita on aika paljon ja heillä on joiltain osin erilaiset järjestelmät ja raportoinnit sekä tavat toimia. Työnantajalle olisi erityisen tärkeää, että palvelu on samantasoista koko henkilöstölle”, toteaa eräs haastateltava. Myös toinen haastateltava sanoo, että palvelun laatu vaihtelee ja etenkin pienemmällä paikkakunnilla työntekijöiden perehdytystä tulisi kehittää, jotta palvelu olisi samantasoista. Kolmaskin haastateltava toteaa, että koska verkostopaikat eivät ole samaa yritystä, niiden palvelu ei ole samantasoista kun Mehiläisen omissa toimipisteissä.

Mehiläinen raportoi aktiivisesti yrityksille, miten yrityksen työntekijät voivat muun muassa tilastoimalla yrityksen sairauspoissaoloja. Raportointiin kaivattiin kehittämistä ja yksityiskohtaisempaa tietoa. ”Raportointia ja toimipistekohtaista seurantaa haluamme jatkuvasti kehittää eteenpäin”, toteaa eräs haastateltavista. Haastateltavista kolme toivoo

kehitystä raportointiin. Raportoinnilta toivotaan yksityiskohtaisempaa analyysiä. Tällä hetkellä on haastateltavien mukaan hyvin saatavilla diagrammeja ja graafeja, mutta kahden haastateltavan mielestä olisi mukava saada enemmän myös tulkintaa ja konkreettisia asioita, kuten esimerkiksi ”poissaolopäiviä ihan määrinä ja sitä kautta, että miten paljon on ollut mitenkään pitkiä sairauspoissaoloja”.

Kolme haastateltavaa huomauttaa laskutuksen toimimattomuudesta. Haastateltavien mukaan on ollut tapauksia, jossa ei ole osattu tulkita sopimusta oikein. Tällä tarkoitetaan sitä, että on laskutettu toimenpiteistä, mitkä eivät kuulu työterveyshuoltosopimukseen. Tähän toivotaan parannusta. Lääkäreiden pitäisi tarkasti tietää, mitkä palvelut kuuluvat sopimukseen ja jos sopimukseen kuulumattomia toimenpiteitä on tehtävä, potilaalle on mainittava, että toimenpiteet tulee maksaa itse. Yksi haastateltava tarkentaa ongelman olevan laskujen sisällön tarkastamisessa: ”Kuka vastaa siitä (laskusta) ennen kuin se lähtee meille, nyt jokaisessa laskussa tähän asti jotain korjattavaa.”

Esiin nousi myös yksittäisiä yrityskohtaisia kehitystarpeita. Yrityskohtaisia kehitystarpeita olivat muun muassa aukioloaikojen kehittäminen sekä vaikeiden asioiden käsittely. Vuorotyössä olevien on hankala saada hoitoa esimerkiksi viikonloppuiltaisin ja ”vaikeiden asioiden kuten päihdeasioiden yhtenäisen linjan tunnistaminen, jotta puhutaan samalla kielellä esimiesten ja palveluntuottajan kanssa” haluttiin saada tukea. Kaikki eivät nähneet palveluissa mitään kehittämisen varaa. Yksi haastateltavista uskoo, että palvelua on varmasti saatavilla, kunhan sitä osaa käyttää oikein. ISS Palvelut Oy:n Tiina Leskinen taas toteaa, että: ” Näen, että eihän tämä ole koskaan valmis vaan aina täytyy käydä tiettyjä asioita läpi.”

Lisäpalveluntarvetta haastateltavilla ei juuri ollut. Osalle haastateltavista asiakassuhde on niin uusi, että sopimukseen on saatu kaikki tarvittavat palvelut. Myös vanhemmatkaan asiakkaat eivät kaikki näe tarvetta lisäpalveluille. Pari asiaa tuli kuitenkin esiin. ”Nykyistä tarkempaa kohdistamista ja keskittymistä vajaakuntoisten kuntouttaviin toimenpiteisiin ja ennaltaehkäiseviä toimia hyvin varhaisessa vaiheessa silloin kun työkyky on uhattuna.” Lisäksi toimenpiteitä nopeuttaa pitkiltä sairauslomilta paluuta työelämään on jo kehitteillä yhdellä haastateltavista. Yksi haastateltava taas toivoo työssä jaksamiseen liittyviä, kuten työkuormitusta ja kohonneiden tavoitteiden arviointia mittaavia menetelmiä.

8.5 Viestintä

Mehiläisen viestintään oliin tutkimuksessa tyytyväisiä. Kaikista asioista mistä on haluttu tietoa, on sitä saatu ja vastausajat ovat olleet kunnossa. Reagointinopeus on haastateltavien mukaan Mehiläisellä erittäin hyvä. Jos jotain asiaa on haluttu selvitetävän, se on selvitetty nopeassa ajassa. Lisäksi tietoa on tullut hyvin myös kysymättä. Tästä hyvänä esimerkkinä on vuonna 2009 kesän aikana Suomeenkin levinnyt A(H1N1)-virus, sikainfluenssa. Neljä haastateltavaa mainitsi, että influenssasta saatu tieto (miten kannattaa toimia, miten influenssa-aaltoon kannattaa varautua ja milloin riskiryhmiä aletaan rokottaa jne.) tuli nopeasti ja selkeästi, ennen kuin yritykset ehtivät itse reagoida asiaan.

Kolme haastateltavista nostaa esiin yhteyshenkilönsä Mehiläiseltä. Viestintä toimii yhteyshenkilön kautta hyvin ja kaikki asiat, mihin halutaan vastaus, saadaan yhteyshenkilön kautta. Alko Oy:n Maija Pylkkänen kertoo, että he tapaavat Mehiläisen edustajien kanssa säännöllisesti, mikä toimii hyvin. Ajankohtaisia asioita pohditaan yhdessä. ”Se tapa, millä toimimme on hyvä, on saatu Mehiläiseltä pohjamateriaalia, mikä on sitten laadittu omalle kielelle”, kertoo Pylkkänen. Lisätietoa saadaan myös kahden muun haastateltavan mielestä riittävästi, varsinkin yhteyshenkilöiden kautta.

Kuten yleensä kaikessa toiminnassa jatkuvaa kehitystä myös yhteydenpidossa toivotaan. Haastateltavista kaksi mainitsi erikseen sen, että raportointiin tulisi kuulua enemmän analyysiä. Se, että asioista raportoidaan tilastoilla ja diagrammeilla on hyvä, mutta myös tarkempaa tietoa työntekijöiden hyvinvoinnista sekä siitä, miten tilanne on kehittynyt ja miten työkykyä voidaan aiemman tiedon perusteella parantaa, kaivataan. Leena Liljamo If Vahinkovakuutus Oy:stä kaipaa vielä lisäinfoa joistakin palveluista. Liljamo sanoo, että heillä on menossa murrosvaihe, kun hän on jäämässä pois, niin yhteistyötä pitäisi tehdä enemmän. ”Kehittää meidän palveluja Mehiläisen malleilla”, hän toteaa.

Myös viestinnän osalta Mehiläisen verkostokumppanit nousevat esille. ”Viestintä on toimivaa, parhaiten toimii pääkaupunkiseudulla, verkostopaikoissa ei niinkään”, yksi haastateltavista toteaa. Leena Liljamo If Vahinkovakuutus Oy:stä on myös sitä mieltä, että verkostokumppanien hoitoon täytyy jatkossa panostaa.

8.6 Valintakriteerit palvelun tarjoajalle

8.6.1 Valintakriteereitä

”Ensinnäkin työterveyshenkilöstön asiantuntijuus ja ammattihenkilöiden saatavuus kaikilla paikkakunnilla”, listaa Leena Liljamo If Vahinkovakuutus Oy:n valintakriteereistä työterveyspalveluiden tarjoajalle. Myös kaksi muuta haastateltavaa mainitsivat, että ammattitaito ja osaaminen olivat tärkeimpiä asioita työterveyspalveluidentarjoajaa valitessa.

Viisi haastateltavista halusi, että kaikki palvelut löytyvät samasta paikasta. ”Kun tuli tarve etsiä uutta kumppania, niin se mitä me haettiin, oli iso yrittäjä, jolla on tietyllä tavalla täyden palvelun talo”, kertoo Alko Oy:n Maija Pylkkänen. Isoa ja kokonaisvaltaista kumppania on hakenut myös neljä muuta haastateltavaa. Myös toinen haastateltava piti tärkeänä, että on vain yksi toimittaja, mistä ostetaan kaikki palvelut. Yhden toimittajan nähtiin helpottavan omaa työtä ”Se helpottaa tietysti yhteistyötä, koska minun tehtävä on vastata siitä toimivuudesta ja olla yhteydessä eri paikkakuntiin, niin se helpottaa kun on vain yksi toimija. Jos olisi eri yrityksiä, niin se vaatisi paljon enemmän työtä. Silloin meillä on lisäksi kaikissa paikoissa samat pelisäännöt ja jokainen Mehiläinen tietää, miten toimii”, kertoo yksi Mehiläisen vanhemmista asiakkuuksista.

Tutkimuksesta selvisi myös, että kumppanuus ja yhteistyön toimivuus olivat tärkeässä roolissa. Kolme haastateltavista kertoi, että palveluntarjoajalta haetaan aitoa kumppanuutta. Yhteistyön merkitys ja aito kiinnostus asiakasyrityksen toimintaa ja kehittämistä kohtaan olivat yhteistyöltä vaadittavia kulmakiviä.

8.6.2 Sijainti

Tutkimuksesta kävi ilmi, että sijainti on tärkeä seikka, kun tarkastellaan palveluntarjoajia. Haastateltavilla oli toimipaikkoja ympäri Suomea, joten kaikkia työterveyspalveluita ei ollut mahdollista hankkia samasta paikasta. Alko Oy:n Maija Pylkkänen kuitenkin totesi, että jos suurin osa työntekijöistä on keskittynyt johonkin tiettyyn kaupunkiin tai kaupunginosaan, on luonnollista, että johtava työterveyspalveluiden tuottaja valitaan sen

mukaan. Sijainti ei kenenkään haastateltavan mielestä ole tärkein ominaisuus työterveyspalveluiden tarjoajaa valitessa, mutta kuten Maija Pylkkänen sanoi: ”Tuskin kukaan, jonka toiminta on keskittynyt toiselle kaupungin laidalle, valitsee palveluidentuottajan aivan kaupungin toiselta laidalta.” ISS Palvelut Oy:n Tiina Leskinen totesi, että sairaanhoidon on löydyttävä läheltä, mutta terveystarkastukset voidaan toteuttaa myös kauempana.

Mielipiteet Mehiläisen hyvästä sijainnista jakautuivat melko puoliksi yritysten kesken. Kukaan ei pitänyt sijaintia ensisijaisena kriteerinä, miksi juuri Mehiläinen on valittu palveluntarjoajaksi, mutta varsinkin suurimmaksi osaksi pääkaupunkiseudulla toimivat yritykset, pitivät Mehiläisen toimipisteiden sijaintia hyvänä. Myös toisenlaisia mielipiteitä löytyi ja yksi Mehiläisen uusista asiakkaista jopa totesi, että kilpailutuksessa sijainti oli Mehiläisellä ollut huonompi kuin kilpailijoilla. Myös toinen haastateltava sanoo, että vaikka sijaintiin ollaan pääosin tyytyväisiä, niin toiveita on myös esitetty. ”Sijainti on oleellista, koska pitkät ja huonot etäisyydet lisäävät myös välillisiä kustannuksia henkilöstön mennessä työterveyskäynnille”, toteaa eräs haastateltava.

8.6.3 Hinta

Työterveyshuoltopalveluiden tarjoajaa valitessaan kukaan haastateltavista ei pitänyt hintaa ensisijaisen tärkeänä. Mehiläistä ei pidetty halvimpana palveluntarjoajana, mutta kokonaishintaa, sopimukseen kuuluvia palveluita ja tarjoajan valmiuksia, pidettiin tärkeämpänä kuin hintaa. Hintaa vastaan toivotaan saavan aikaan tuloksia. ”Hinta ei muodostunut ratkaisevaksi tekijäksi. Toisella oli joissakin kohti halvempia lähtöhintoja, mutta koska me ollaan iso yritys, me saadaan alennuksia, joten se tasoittui sitten siinä kohtaa”, kertoo ISS Palvelut Oy:n Tiina Leskinen vuoden 2009 alkuvuodesta käydystä kilpailutuksesta. Kokonaishintaa tarkasteltiin palveluntarjoajaa valitessa, hinnan tulee olla kilpailukykyinen ja toiminnan kustannustehokasta, pohtii kaksi haastateltavaa.

Moni haastateltavista oli sitä mieltä, että hinta-laatusuhteen pitää olla paikallaan. Kustannuksia pitää seurata ja hintojen pitää pysyä kohtuullisina koko asiakassuhteen ajan. ”Hinta ja laatusuhde on tärkeä, ehkä maksamme enemmän, jos saamme hyvän palvelun ja se näkyy esimerkiksi sairauspoissaolojen vähenemisenä”, kertoo Leena Liljamo If Vahinkovakuutus Oy:stä. Yksi haastateltavista totesi, että yrityksen tulee voida luottaa

siihen, että heille luodaan järkevät työterveysvaihtoehdot ja niistä pidetään kiinni. Luottamus siihen, että Mehiläinen pitää kiinni niistä tutkimusmenetelmistä, mitkä kuuluvat sopimukseen pidettiin tärkeänä. Haastateltavan mukaan tämä tarkoittaa sitä, että on osattava neuvoa myös loppuasiakasta siinä, mitkä tutkimukset kuuluvat työterveyspalveluihin ja mitkä taas loppuasiakkaan pitää maksaa itse. Tämän pitää siis olla selvää myös työterveyslääkäreille, sellaisia toimenpiteitä ei tehdä, mitkä eivät kuulu sopimukseen. Myös toinen asiakas totesi, että laskutus ei ole toiminut täysin moitteettomasti vaan myös heillä on törmätty samaan ongelmaan.

8.6.4 Palveluiden monipuolisuus

Palveluiden monipuolisuus oli lähes kaikille asiakkaille ehdottomasti tärkein kriteeri työterveyspalveluiden tarjoajaa valitessa. Moni haastateltavista painotti juuri sitä, että kun johtavaa työterveyspalveluiden tarjoajaa on valittu, on haluttu, että kaikki palvelut löytyvät samasta paikasta. Se, että Mehiläisellä on paljon kokemusta takanaan tarkoittaa myös sitä, että sillä on paremmat valmiudet myös muunlaiseen asiantuntemukseen kuin ainoastaan lääkäripalveluihin. Haastateltavista osa on käyttänyt Mehiläisen palveluita myös esim. liikunnallisissa tilaisuuksissaan, missä on käynyt fysioterapeutti, tai jos kaivataan jonkinlaista asiantuntijaluonnoitsijaa, niin sekin on onnistunut. Lisäksi kaksi haastateltavaa on pitänyt hyödyllisenä sitä, että työterveyspsykologi on käytettävissä, mikäli jollain työpaikalla sitä tarvitaan ilmapiirin vuoksi.

”Palvelujen monipuolisuus ratkaisi eniten näistä tekijöistä. - - - Mehiläisellä palveluihin on selvästi panostettu ja valmiudet ovat hyvät”, kertoo Mehiläisen tuorein asiakas. Palveluihin haluttiin myös monessa muussa yrityksessä panostaa. ”Monipuolisuus ja aktiivinen yhteistyö on palvelujen kehittämisen ehdoton edellytys”, toteaa eräs haastateltava. Palvelujen monipuolisuudessa korostui tässäkin kohtaa se, että käytettävissä on myös muunlaisia palveluita kuin perusterveydenhoito. Muunlaisista palveluista mainittiin muun muassa työpsykologin käyttö, fysioterapeuttien sekä muiden asiantuntijalausuntojen käyttömahdollisuus.

8.6.5 Yhteydenpito

”Yhteydenpito puolin ja toisin on yhteistyön ehdoton edellytys”, sanoo yksi haastateltavista. Toinen haastateltava nostaa yhteydenpidon kriteereistä ykkössijalle. Hyvä yhteydenpito on yhteistyön perusta. Kaksi haastateltavaa mainitsi erikseen palautteiden käsittelyn. Omassa toiminnassa on hyvä, että saadaan palautetta myös loppukäyttäjiltä. Tätä seurataan muun muassa ISS Palvelut Oy:ssä, Tiina Leskinen saa palautetta eri toimipisteistä, mikä toimii ja missä on parannettavaa.

Yksi haastateltava mainitsee erityisen tärkeäksi alueellisen yhteydenpidon. Tiivistä yhteydenpitoa tarvitaan nimenomaan kentällä esimiesten ja työterveyshoitajien välillä. Jotta yhteistyö toimii, yhteydenpidon tulee olla tiivistä ja läpinäkyvää, jotta luottamus säilyy molemmin puolin. Mehiläisen uusin asiakas uskoi, että yhteydenpito tulee toimimaan hyvin, sillä Mehiläisen valmiudet hyvään raportointiin ovat hyvät.

8.7 Edut

Kanta-asiakasetuja ei niinkään kaivata. Yksi haastateltavaa mainitsee, että lisäpalveluksi on mietitty sairaalapalveluja sekä ”leikkaustointa poikkeuksellisissa tilanteissa”. Sairaalapalvelut ovat tärkeitä myös If Vahinkovakuutus Oy:lle. Leena Liljamo sanoo, että eräänlaisia kanta-asiakasetuja voisi olla hintojen tarkistaminen, esimerkiksi erilaisten pakettitarkastusten myötä. Ehdotuksena oli myös, että toimistomaksu poistettaisiin työterveyshuollon loppuasiakkailta, heidän käyttäessään erikoislääkäripalveluita yksityisesti. Kolme haastateltavista ei pidä etuja tarpeellisina, mutta mainitsevat myös kustannusten hallinnan: ”Hinnat ei saa pompsahtaa järjettömyyksiin ja hoitojen tulee olla tarkoituksenmukaisia”, toteaa eräs haastateltava. Etuja tärkeämpää on siis kustannusten pitäminen kurissa.

8.8 Yhteistyö

Yleisesti ottaen kaikki olivat tyytyväisiä yhteistyöhön Mehiläisen kanssa. Mehiläinen koettiin luotettavaksi ja asiantuntevaksi yhteistyökumppaniksi. Yhteistyössä puhuttaessa erityisesti esille nousivat Mehiläisen yhteyshenkilöt ja henkilökemiat. Jopa viisi seitsemästä haastateltavasta kertoi, että yhteistyö toimii hyvin nimenomaan henkilöiden ansiosta. ”Olen aivan varma, että henkilöissä on osa tekijänä toimivuudessa, ei välttämättä toimisi muuten näin hyvin. Tämänlaisessa kumppanuudessa on hyvin tärkeää, miten nämä

ihmisten kemiat kohtaavat. - - - Tarkoitin tällaista asiakasotetta ja semmoista kykyä asettua asiakkaan tilanteeseen ja ymmärtää se”, kuvailee Alko Oy:n Maija Pylkkänen. ”Ollaan oltu tosi tyytyväisiä, kyllä minä sanoisin, että yhteistyöhenkilön persoona on syistä ykkönen”, kertoo myös toinen haastateltava.

Yhteistyössä pidettiin tärkeänä myös sitä, että saadaan henkilökohtaista ja asiantuntevaa palvelua. Kumppanuus oli asia, minkä lähes jokainen haastateltava mainitsi. Kaikilla oli sama suunta, kaikki etsivät yhteistyökumppania, johon voi luottaa ja joka on asiantunteva. Tiina Leskinen ISS Palvelut Oy:stä kertoo, että he ovat yleisesti erittäin tyytyväisiä yhteistyöhön. He pitävät Mehiläistä luotettavana ja uskovat, että työterveyspalveluiden tuottaja on valittu oikein. Myös Leskinen mainitsee henkilökemiat suureksi syyksi yhteistyön toimivuudessa: ”Avainasiakaspäälliköllä on samat lähtökohdat ja pitkä kokemus.”

Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa pidettiin myös muuten hyvänä. Mehiläiseltä sai kahden haastateltavan mukaan aina neuvoa ja palvelua. Neljä haastateltavista mainitsi, että reagointinopeus ongelmatilanteisiin on hyvä ja kaikki puutteet on pyritty ratkaisemaan hyvin ja nopeasti. ”Vaikka alussa onkin ollut monenlaisia haasteita, ne on kyetty ratkaisemaan. Yhteistyö on alkanut hyvin ja palvelun laatuun ollaan tyytyväisiä”, kehuu haastateltavista Mehiläisen tuorein asiakas.

Kaksi haastateltavaa kertoo, että parhaillaan on menossa yhteistyöprojekteja, jotka lähentävät asiakassuhdetta ja tuovat lisää potkua yhteistyöhön. Yhteiset projektit ovat myös monella muulla olleet yhteistyön kulmakiviä. ”Yksittäisiin projekteihin on aina löytynyt sellaista valmiutta lähteä mukaan ja tärkeintä on, että kun on kysytty mukaan, niin vastaus on aina ollut myönteinen”, kertoo Alko Oy:n Maija Pylkkänen yhteistyöstä Mehiläisen kanssa.

Kolme haastateltavaa ottaa esille myös oman roolinsa yhteistyössä. Haastateltavien mukaan yhteistyö pelaa myös toisinpäin ja heidän on asiakkaina osattava vaatia palveluita ja vaalia yhteistyötä myös heidän puoleltaan. Viisi haastateltavaa mainitsee, että oma aktiivisuus on myös auttanut yhteistyön toimivuuteen. Yhteistyö on osan mielestä ollut hyvin tiivistä. Toiset ovat yhteydessä omaan yhteyshenkilöönsä Mehiläiseltä jopa päivittäin. If Vahinkovakuutus Oy:n Leena Liljamo kaipaa tiiviimpää yhteistyötä ja ”molemmiin puolin nopeaa puuttumista asioihin, jos joku näyttää takkuavan.” Myös

toimintalinjoista sopiminen ja niiden jalkauttaminen on Liljamon mukaan tehtävä yhteistyössä.

8.9 Kehittämisen varaa yhteistyössä

Kaksi haastateltavista mainitsee, että kehittämistä täytyy tehdä harkitusti, aina kun siihen on tarvetta. ”Ei kehitettäisi kaikkea mahdollista vaan kehitettäisi niitä, missä on tarvetta”, Tiina Leskinen toteaa ISS Palvelut Oy:stä. Myös toinen haastateltava sanoo, että kehittämisen tulee koskea ajankohtaisia asioita.

Yhteistyöltä toivotaan jatkuvaa kehitystä. Toimintatavat voivat muuttua, yrityksille voi itselleen tulla organisaatiomuutoksia, jotka kaipaavat huomioimista, myös tutkimustavat voivat muuttua. Alko Oy:n Maija Pylkkäsen mukaan yhteistyössä pitää muistaa, että se ei ole vain vastaanotto toimintaa, vaan pitää havaita, että myös asiakkuutta tulee hoitaa. Myös toinen haastateltava mainitsi, että yhteistyössä pitää huomata muutokset ja tarjota tarvittaessa uudenlaisia menetelmiä ja palveluita. ”Painotusta toivoisi myös kustannuksissa siirtyvän sairaanhoidosta ennaltaehkäisevään toimintaan, jolloin voisimme hyödyntää vielä enemmän eri asiantuntijoiden palveluja”, Leena Liljamo If Vahinkovakuutus Oy:stä toivoo.

Kehittämisen kohteissa tulee esille paikkakuntien väliset erot sekä jälleen verkostokumppanit. Yksi haastateltavista toteaa, että kaikilla paikkakunnilla yhteistyö ei toimi yhtä hyvin. Yksi haastateltavista pohtii, että heidän pitäisi myös itse tarkentaa sisäisiä ohjeitaan ja muistaa vaatia ja vaalia yhteistyötä. Laadukasta palvelua saa Leena Liljamon mukaan isommilla paikkakunnilla. Kolmas haastateltava kertoo myös, että yhteistyö ei toimi kaikilla paikkakunnilla. ”Se mikä on ollut huonoa, on noiden verkostopaikkojen toimivuus. - - - Heillä on vähän omat toimintatavat.”

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

9.1 Yhteenveto

Nykypäivänä arvostetaan yhä enemmän henkilökohtaista palvelua. Tutkimuksesta selvisi, että asiakkaat pitivät tärkeimpinä edellytyksinä yhteistyökumppanille yhteydenpitoa ja

toimivaa yhteistyötä. Omia käytäntöjä ja tapoja haluttiin kehittää yhdessä asiantuntijoiden kanssa, ei ostaa suoraan valmista pakettia. Tutkimuksessa tuli ilmi kaikki teoriaosuudessa käsitellyt laadukkaan palvelun kriteerit (Grönroos, 1998). Tutkimuksessa korostuivat toiminnalliset tekijät pääasiassa reagointialttius, viestintä ja asiakkaiden kuuntelu. Ehkä kun puhutaan palveluiden kokonaislaadun tutkimisesta, tulokset liittyivät enemmän toiminnallisiin seikkoihin. Tuotetta tutkittaessa imago voi olla tärkeämpää. Tutkimuksessa nousi hyvin esille myös Grönroosin (1998, 53) kuvaamat asiakkaiden käyttämät palvelun laadun käsitteet: kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus. Tutkimuksessa korostui, että palveluihin täytyy voida luottaa ja ne täytyy hoitaa riittävällä kokemuksella. Tämä tuo asiakkaalle turvallisuuden tunteen.

Tutkimuksesta selvisi, että asiakkaat odottavat, että olosuhteiden ja tilanteiden muuttuessa, vaikka kehittämisen tarvetta ei juuri nyt olisikaan, palveluntarjoajan on tuotava tulevaisuudessa muuttuvissa olosuhteissa ja teknologian kehittyessä uusia ideoita ja palveluja asiakkaille. Mikko Mäntyneva (2001, 98) kiteyttää asiakaslähtöisyyden niin, että sen sijaan, että etsitään tuotteille asiakkaita, etsitään asiakkaalle tuotteita. Tutkimuksen mukaan tämänkaltaista asiakaslähtöisyyttä Mehiläisen asiakkaat juuri kaipaavat.

Asiakkaat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä Mehiläisen toimintaan. Mehiläinen koettiin asiantuntevaksi kumppaniksi, joka vastaa hyvin asiakkaidensa tarpeisiin ja jolla on hyvät valmiudet palveluiden ja toimintansa toteuttamiseen. Kiitosta palveluista saivat sairauksien ja tapaturmien ennaltaehkäisevään toimintaan laaditut työkalut ja palvelut. Mehiläisen palveluja pidettiin monipuolisina ja kattavana. Erityistä kiitosta yhteistyössä saivat Mehiläisen asiakkuussuhteiden yhteyshenkilöt. Haastateltavat kehuivat yhteistyön sujuvan suurelta osin juuri yhteyshenkilöiden ansiosta. Viestintä sai myös kiitosta ja reagointinopeus ongelmatilanteiden ratkaisemiseen oli hyvä.

Kehittämisen varaa kuitenkin löytyi raportoinnista, laskutuksesta ja toimipaikkojen välisistä eroista palvelun laadun ja yhteistyön suhteen. Raportointiin toivottiin tarkempia tietoja ja yksityiskohtaisempia analyyssejä muun muassa sairauspoissaolojen määrien ja kestojen muodossa. Laskutuksessa on myös tarkennettavaa ja parannettavaa, jotta se toimisi. Suurin ongelma-kohta olivat kuitenkin verkostokumppanit, jotka suurin osa haastateltavista koki toimimattomaksi ja miinukseksi Mehiläisen toiminnassa.

Odotettua oli, että Mehiläistä pidettiin asiantuntevana ja monipuolisena työterveyspalveluiden tarjoajana. Jo alussa mainittiin, että Mehiläinen on tutkitusti johtava yksityisten terveyspalveluiden tuottaja. Vaikka Terveystalo on vuonna 2007 noussut suurimmaksi työterveyspalveluiden tuottajaksi, oli Mehiläisellä kuitenkin työelämän päättäjien mielestä samana vuonna paras yrityskuva. Juuri luotettavuus ja palveluiden monipuolisuus korostuivat myös Taloustutkimus Oy:n vuosittain julkaisemassa TEP-yrityskuvatutkimuksessa. Myös Mehiläisen omat loppukäyttäjätutkimukset ovat vahvistaneet Mehiläisen aseman arvostettuna ja asiantuntevana yrityksenä.

Mehiläinen voi toteutetun tutkimuksen perusteella jatkaa suurelta osin toimintaansa samaan malliin. Toki aina toimintoja täytyy muokata tilanteen ja muuttuvien tarpeiden mukaan. Mehiläinen koettiin tutkimuksessa kuitenkin erittäin hyväksi yhteistyökumppaniksi, kun puhuttiin toimintojen kehittämisestä ja yhteisten toimintatapojen luomisesta. Myös TEP-tutkimuksessa Mehiläinen oli saanut kiitosta kehittämisorientoitumisestaan. Mehiläisen luomia sairauspoissaolojenhallinta menetelmiä ja erilaisia työkykyä ylläpitäviä ja työkykyriskejä arvioivia työkaluja pidettiin erittäin hyvinä. Näitä Mehiläisen kannattaa ehdottomasti tarjota myös uusille asiakkailleen. Lisäksi usea haastateltava mainitsi, että he tapaavat Mehiläisen edustajia säännöllisin väliajoin, mitä pidettiin arvossa. Kaikilla yhteistyö ei ollut aivan yhtä tiivistä. Yhteisten tapaamisten lisääminen olisi varmasti paikallaan joidenkin yritysten kanssa. Tapaamisia pidettiin erityisen hyvänä toimintatapana ja tätä kannattaisi ehdottomasti hyödyntää myös jatkossa ja uusia asiakkaita hankittaessa.

Tutkimustuloksista selvisi hyvin, mitkä asiat Mehiläisen toiminnassa kaipaavat muutosta. Tuloksien mukaan Mehiläisen kannattaa keskittyä erityisesti kehittämään verkostokumppaneidensa toimintaa. Koska kaikki eivät olleet täysin tyytyväisiä sijaintiin, olisi hyvä myös miettiä, olisiko uusien toimipisteiden avaaminen kannattavaa. Jos omia toimipisteitä ei avata, pitää verkostokumppaneiden kouluttaminen olla paljon tehokkaampaa. Koska monilla yrityksillä on toimintaa useilla paikkakunnilla ja lääkärintodistus vaaditaan jokaisesta poissaolosta, koettiin tärkeäksi, että asiakkaat saavat samanlaista palvelua myös pienemmillä paikkakunnilla. Suuremmilla paikkakunnilla muutosta ei kaivattu, vaan yhteistyö koettiin hyväksi ja palvelu ystävälliseksi.

Lisäksi raportointia ja laskutusta pitäisi tarkentaa. Raportteja olisi toiveiden mukaisesti laadittava siis ”selkokielellä”. Graafien ja diagrammien sijaan haluttiin poissaolopäivien ja

sairauspoissaolojen keston seurantaan sekä toimipistekohtaista seurantaan. Tämä olisi varmasti toteutettavissa. Yksityiskohtaisempi seuranta voitaisiin lisätä esimerkiksi Mehiläisen sairauspoissaolojenseuranta-työkaluihin. Yrityksille voisi lähteä tieto poissaoloista esimerkiksi muutaman kerran vuodessa tai asiasta voitaisiin mahdollisesti keskustella vaikka yhteistyötapaamisten yhteydessä. Toimipistekohtaisella seurannalla toivottiin tietoa siitä, onko omien toimipisteiden välillä merkittäviä eroja sairauspoissaoloissa. Voidaanko toisella paikkakunnalla paremmin kuin toisella? Myös tämänlainen tarkempi analyysi voisi olla hyvä lisä sairauspoissaolojen seurantaan.

Laskutuksen parantamiseksi, lääkärien ja hoitajien tietämystä asiakkaiden palveluista pitää lisätä. Yksi haastateltavista mainitsi, että käytössä onkin järjestelmä, joka ilmoittaa lääkärille, jos potilasta yritetään lähettää toimenpiteeseen, mikä ei kuulu yrityksen palveluihin. Tämänkaltainen työkalu olisi varmasti hyvä saada toimimaan laajemmin. Lisäksi olisi hyvä idea, että jos loppuasiakas haluaa kuitenkin käyttää erikoislääkäripalvelua, niin sen voisi saada esimerkiksi ilman toimistomaksua, kuten If Vahinkovakuutus Oy:n Leena Liljamo ehdotti. Tämä voisi lisätä yksityisellä puolella asioimista. Moni varmasti maksaisi nopeasta palvelusta, jos se työterveyshuollon kautta olisi tehty edes vähän edullisemmaksi ja helpommaksi.

9.2 Tutkimuksen ongelmat

Kvalitatiivisen tutkimuksen ongelmana on, että kysymykset voivat olla hyvinkin laajoja, minkä vuoksi saadaan juuri yksityiskohtaisia vastauksia. Omassa tutkimuksessani tämä oli hyvin tyypillistä ja osassa vastauksissa oli hyvinkin yksityis- ja yrityskohtaista tietoa. Yrityksillä saattaa olla niin yksityiskohtaisia tarpeita, että tuloksista voi olla vaikeaa tehdä yleisiä johtopäätöksiä.

Haastateltavien määrä oli melko pieni, joten tuloksia ei voida yleistää. Toisaalta kvalitatiivisessa tutkimuksessa kysymykset ovat niin laajoja, että haastateltavia ei voi olla niin monta kuin määrällisessä tutkimuksessa. Lisäksi tutkimus oli tehty pääkaupunkiseudulla pääasiallisesti toimiville asiakkaille, joten tulokset esimerkiksi sijainnin merkityksestä olisivat voineet olla hyvinkin erilaiset, jos tutkimus olisi toteutettu koko maan laajuisesti. Vaikka puhetta oli myös palveluiden ja yhteistyön toimivuudesta muilla paikkakunnilla, ei tutkimustuloksia voida yleistää koko maata kattaviksi.

9.3 Lisätutkimusehdotus

Lisätutkimuksena voisi mielestäni tehdä tutkimuksen myös muualla Suomessa. Olisi varmasti mielenkiintoista tietää, toimiiko yhteistyö yhtä hyvin myös muualla Suomessa pääasiallisesti toimivien yritysten kanssa. Toki haastateltavilla yrityksillä oli toimipisteitä ympäri Suomea, mutta olisi hyvä saada mukaan mielipiteitä myös sellaisilta asiakkailta, joilla ei esimerkiksi ole lainkaan toimintaa pääkaupunkiseudulla tai se ei ainakaan keskity siihen. Lisäksi tutkimukseen voitaisiin sisällyttää myös Mehiläisten omien työntekijöiden näkemyksiä yhteistyön toimivuudesta.

Tutkimuksen perusteella ehdottaisin myös jatkotutkimuksena työterveyspalveluiden loppukäyttäjille tutkimusta, jossa selvitetäisiin muun muassa sitä, kuinka tietoisia he loppukäyttäjinä ovat Mehiläisen palveluista. Tutkimuksessa voitaisiin selvittää muun muassa sitä, tietävätkö loppukäyttäjät, mitä kaikkea Mehiläisen palvelut tarjoavat heille, sekä sitä, mitä he toivoisivat työterveyspalveluihin sisällytettävän. Tutkimus voitaisiin tehdä esimerkiksi yhteistyössä jonkun asiakasyrityksen kanssa. Mehiläinen tutkii loppuasiakastyytyväisyyttä säännöllisesti, mutta myös tähän tutkimukseen voisi sisällyttää myös kvalitatiivista puolta, josta saataisiin yksittäisiä palvelukokemuksia.

10 OMA ARVIOINTI

Työ onnistui mielestäni hyvin vastaamaan asetettuun tavoitteeseen. Toki aina olisi kehittämisen varaa, ja olisin toivonut, että vastauksia olisi saatu hiukan enemmän. Tämä olisi voinut mahdollistaa sen, että myös muilla asiakkailla saattaa olla sellaisia kehittämistarpeita, mitä tutkimuksessa mainittiin vain kerran. Olisi ollut mielenkiintoista tietää, olisivatko nämä asiat mahdollisesti toistuneet, jos haastateltavia olisi ollut enemmän.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kuitenkin tärkeää, että vastauksia saadaan riittävästi, mikä tarkoittaa sitä, että vastaukset alkavat olla sellaisia, että niissä alkaa toistua samat asiat. Tämä kuitenkin toteutui tutkimuksessa jo tällä vastausmäärällä. Vastaukset olivat melko yhtenäisiä ja ensimmäisten vastausten perusteella ajattelin, että mahtaako

haastateltavien väliltä löytyä myös eriävyyksiä. Haastattelujen kuluessa alkoi tulla myös erilaisia näkökulmia tutkittaviin kysymyksiin. Haastatteluissa saatiin siis kuitenkin myös hyvin yksityiskohtaisia vastauksia, mitkä eivät ole mitenkään yleistettävissä ja mistä ei sinällään voi tehdä mitään päätelmiä koko toiminnan kannalta. Tutkimuksen teoria toimii mielestäni hyvin pohjana itse tutkimukselle ja auttaa tutkimustulosten tulkitsemisessa. Näkemykset palvelun laadusta ja asiakkaiden ostokriteerit menevät hyvin yhteen teorian kanssa.

Tutkimus oli hyvin laaja ja kysymykset melko avoimia, joten kysymyksissä saattoi vielä tarkentamisen jälkeenkin olla hieman liikaa tulkinnan varaa. Tähän olisi ehkä auttanut, että olisi tehty muutama teemahaastattelu lisää. Toisiin kysymyksiin saatiin kuitenkin todella yhteneväiset vastaukset, joten tavoitteeseen kyllä päästiin. Mielestäni tutkimustulokset olivat myös hyvin konkreettiset. Tutkimuksessa saatiin hyvin selville yritysasiakkaiden tyytyväisyys, niin kuin oli tavoitteena ja saatiin tietoa kehityskohteista, jotta toiminnasta saadaan vielä tehokkaampaa. Uskon, että tutkimustuloksilla Mehiläinen voi kehittää yhteistyötään asiakkaidensa kanssa. Tarkkojakin kehityskohteita tuli joitakin, mutta yleisesti ottaen tutkimuksesta selvisi, että Mehiläinen on onnistunut työssään ja toimintaa pitää ainoastaan tehostaa, ei muuttaa.

LÄHTEET

Aikaa terveydelle. Yritysinfo. [Http://www.mehilainen.fi/yritysinfo?loc=40&s=8](http://www.mehilainen.fi/yritysinfo?loc=40&s=8). Luettu 23.11.2009.

Grönroos, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Suom. Tillman, Maarit. 5. painos. WSOY, Helsinki.

Koskinen, Aki & Lankinen, Matti & Sakki, Jouni & Kivistö, Timo & Vepsäläinen, Ari P.J. 1995. Ostotoiminta yrityksen kehittämisessä. WSOY, Helsinki.

Leskinen, Tiina 2009. Työhyvinvointipäällikkö. ISS Palvelut Oy, Vantaa. Haastattelu 13.11.2009.

Martimo, Kari-Pekka 2008, 2. Vastuullista menestystä. Mehiläinen Työterveys 2/2008.

Mehiläinen on edelleen työterveyspalveluiden kärkiyritys 2008. Mehiläinen, työterveysverkkolehti 1/2008.

[Http://www.mehilainen.fi/tyoterveys_verkkolehti.php?act=getArticles & article_id=717&magazine_id=30](http://www.mehilainen.fi/tyoterveys_verkkolehti.php?act=getArticles&article_id=717&magazine_id=30). Luettu 14.3.2009.

Mäntyneva, Mikko 2001. Asiakkuudenhallinta. WSOY, Helsinki.

Nyyssönen, Sirkka 2009. Markkinoinnin ja viestinnän johtaja. Mehiläinen, Helsinki. Palaveri 24.2.2009.

Ovatko yrityksenne sairauslomat oikealla tasolla? Työnantajat. Pidä pyörät pyörimässä – työkaluja riskien hallintaan. [Http://www.mehilainen.fi/yrityksille-ja-yhteis%C3%B6ille/ty%C3%B6terveyspalvelut/ty%C3%B6nantajat/pid%C3%A4-py%C3%B6r%C3%A4t-py%C3%B6rim%C3%A4ss%C3%A4-%E2%80%93-ty%C3%B6kaluja-riskien?loc=40&s=13](http://www.mehilainen.fi/yrityksille-ja-yhteis%C3%B6ille/ty%C3%B6terveyspalvelut/ty%C3%B6nantajat/pid%C3%A4-py%C3%B6r%C3%A4t-py%C3%B6rim%C3%A4ss%C3%A4-%E2%80%93-ty%C3%B6kaluja-riskien?loc=40&s=13). Luettu 6.7.2009.

Partio, Timo 2009. Lääkärikeskuksista on tullut suurin työterveyspalveluiden tuottaja. Tilastokatsaus 19.1.2009. Kela, tilastoryhmä 2009.

[Http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/TK_2009_01_19/\\$File/TK_09_01_19_Laakarikesk_suurin_tyotervpalvelujen_tuottaja.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/TK_2009_01_19/$File/TK_09_01_19_Laakarikesk_suurin_tyotervpalvelujen_tuottaja.pdf?OpenElement). Luettu 14.12.2009.

Performance Research Associates 2006. Huippupalvelua asiakkaalle. Suom. Tillman, Maarit. Rastor, Helsinki.

Perustietoa Mehiläisestä. Yrityksille ja yhteisöille. Työterveyspalvelut. Työnantajat. [Http://www.mehilainen.fi/yrityksille-ja-yhteis%C3%B6ille/ty%C3%B6terveyspalvelut/ty%C3%B6nantajat/perustietoa-mehil%C3%A4isest%C3%A4?loc=40&s=13](http://www.mehilainen.fi/yrityksille-ja-yhteis%C3%B6ille/ty%C3%B6terveyspalvelut/ty%C3%B6nantajat/perustietoa-mehil%C3%A4isest%C3%A4?loc=40&s=13). Luettu 6.7.2009.

Rautio, Maria 2009. Tilaa taiten. Työterveyspalvelujen hankintaopas. Työterveyslaitos, Helsinki.

Rissanen, Tapio 2005a. Hyvän palvelun kehittäminen. Pohjantähti Polestar, Vaasa.

Rissanen, Tapio 2005b. Yrittäjän käsikirja. Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar, Vaasa.

Saarelainen, Jukka 2006. Näin Talouselämä laskee tunnusluvut. Talouselämä. Päivitetty 26.1.2006. [Http://www.talouselama.fi/analyysit/article158299.ece](http://www.talouselama.fi/analyysit/article158299.ece). Luettu 14.3.2008.

Sopivan kokoiset palvelut jokaiselle asiakkaalle. Yrityksille ja yhteisöille. Työnantajat. [Http://www.mehilainen.fi/yrityksille-ja-yhteis%C3%B6ille/ty%C3%B6terveyspalvelut/ty%C3%B6nantajat?loc=40&s=13](http://www.mehilainen.fi/yrityksille-ja-yhteis%C3%B6ille/ty%C3%B6terveyspalvelut/ty%C3%B6nantajat?loc=40&s=13). Luettu 6.7.2009.

Sopivan kokoiset palvelut joka yritykselle. Yrityksille ja yhteisöille. Työnantajat. Tervetuloa asiakkaaksi. [Http://www.mehilainen.fi/yrityksille-ja-yhteis%C3%B6ille/ty%C3%B6terveyspalvelut/ty%C3%B6nantajat/tervetuloa-asiakkaaksi?loc=40&s=13](http://www.mehilainen.fi/yrityksille-ja-yhteis%C3%B6ille/ty%C3%B6terveyspalvelut/ty%C3%B6nantajat/tervetuloa-asiakkaaksi?loc=40&s=13). Luettu 6.7.2009.

Storbacka, Kaj & Lehtinen, Jarmo R. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Täydellinen Asiakkuus Oy ja WSOY, Porvoo.

Tavoitteena laadukkaiden terveystalouden tuottaminen. Strategiset tavoitteet. Yritysinfo. [Http://www.mehilainen.fi/yritysinfo/strategia/strategiset-tavoitteet?loc=40&s=16](http://www.mehilainen.fi/yritysinfo/strategia/strategiset-tavoitteet?loc=40&s=16). Luettu 23.11.2009.

Terveystalo osti Medivireen työterveyspalvelut 2007. Kauppalehti.fi. Päivitetty 29.6.2007. [Http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/etusivu/uutinen.jsp?oid=3730](http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/etusivu/uutinen.jsp?oid=3730). Luettu 14.12.2009.

Toimintaa ohjaavat arvot. Strategia ja arvot. [Http://www.mehilainen.fi/yritysinfo/strategia-ja-arvot/toimintaa-ohjaavat-arvot?loc=40&s=16](http://www.mehilainen.fi/yritysinfo/strategia-ja-arvot/toimintaa-ohjaavat-arvot?loc=40&s=16). Luettu 23.11.2009.

Työ pitää terveenä. Työterveys. Mehiläisen kotisivut. [Http://www.mehilainen.fi/dynamic/fin/index.php?module=Tyoterveys](http://www.mehilainen.fi/dynamic/fin/index.php?module=Tyoterveys). Luettu 14.3.2009.

Työterveyshuolto-esitys 2009. Tietoa työnantajille ja yrittäjille työterveyshuollon korvauksista. Kela. Työnantajat. Työterveyshuolto. [Http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/tth_verkko/\\$File/Tyoterveys_verkko.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/tth_verkko/$File/Tyoterveys_verkko.pdf?OpenElement). Luettu 6.12.2009.

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383.

Virta, Tapio 2008. Vaikuttavia Ratkaisuja. Mehiläinen, työterveys verkkolehti 1/2008. [Http://www.mehilainen.fi/tyoterveys_verkkolehti.php?act=getArticles&article_id=718&magazine_id=30](http://www.mehilainen.fi/tyoterveys_verkkolehti.php?act=getArticles&article_id=718&magazine_id=30). Luettu 14.3.2009.

Virta, Tapio 2009. Sata vuotta suomalaisten elämässä. Mehiläinen, työterveys verkkolehti 1/2009. [Http://epaperi.luovia.fi/b8ce17ab4d8eb8c598e9f445405cd788/](http://epaperi.luovia.fi/b8ce17ab4d8eb8c598e9f445405cd788/). Luettu 28.9.2009.

Yritystiedot. Yritysinfo. [Http://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehil%C3%A4inen-lyhyesti/perustiedot?loc=40&s=16](http://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehil%C3%A4inen-lyhyesti/perustiedot?loc=40&s=16). Luettu 6.7.2009.

SOPIMUS TYÖTERVEYSPALVELUISTA

Allekirjoittajat sopivat työterveyspalveluiden järjestämisestä. Mehiläinen Työterveys järjestää yritykselle sovitut työterveyspalvelut. Palveluilla pyritään turvaamaan osaltaan yrityksessä terveellinen ja turvallinen työ, työympäristö ja työyhteisö. Yhteisenä tavoitteena on henkilöstön työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Yksityiskohtaisesta toimien kohdentamisesta ja painopistealueista sovitaan yhdessä laadittavassa toimintasuunnitelmassa.

Sopimusosapuolet

Palvelun tuottaja

Mehiläinen Oy
Pohjoinen Hesperiankatu 17 C
00260 Helsinki
Y-tunnus 1927556-5

Asiakasorganisaatio

Yritys Oy
Käyntiosoite
Postinumero ja -toimipaikka
Y-tunnus -

Postiosoite, jos eri kuin käyntiosoite
Postiosoite, -numero ja -toimipaikka

Sopimuksen voimassaolo (Mehiläinen täyttää)

Sopimus on voimassa . .200 alkaen toistaiseksi. Sen irtisanomisaika on molemmin puolin kolme (3) kuukautta. Sopimuksen irtisanominen on toimitettava kirjallisesti.

Kaikki sopimukseen liittyvät neuvottelutulokset mitätöityvät, jos sopimusta ei allekirjoiteta kuukauden kuluessa, viimeistään . .200 .

Valittu sopimuskokonaisuus

Sopimus kattaa ennaltaehkäisevät työterveyspalvelut ja sairaanhoidon laajan tai perustason työterveyspalvelun jäljempänä tulevan kuvauksen ja liitteiden osalta. (Asiakkaan tulee valita palvelutaso)

- Laaja työterveyspalvelu Muu,
 Perustason työterveyspalvelu

Maksuehto

14 päivää netto laskun päiväyksestä. Viivästyskorko määräytyy korkolain mukaan.

Maksujen määräytymisperuste

Mehiläisen kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaan.

Muut ehdot

Sopimukseen sovelletaan jäljempänä tässä sopimuksessa olevia ehtoja sekä Mehiläisen yleisiä ehtoja, jotka ovat sopimuksen liitteenä ja löytyvät www.mehilainen.fi -kotisivuilta.

Sopimus on tehty kahtena (2) samanlaisena kappaleena, yksi kummallekin sopijapuolelle. (Mehiläinen täyttää)

Helsingissä __. päivänä kuuta 2009

MEHILÄINEN OY

ASIAKASORGANISAATIO

Tapio Virta
Liiketoimintajohtaja

Allekirjoittajan nimi
Titteli

Työkyvyn ja terveyden seuranta ja edistäminen (KL1)

Työterveyden **tavoitteena** on ehkäistä työstä johtuvia terveyshaittoja ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä. Kun yhteistyö asiakasyrityksen ja Mehiläisen Työterveyden kesken toimii hyvin, työntekijöiden työkyvystä ja terveydestä huolehtiminen on yritykselle myös taloudellisesti kannattavaa.

Työterveydessä palvelut tuottaa aina moniammatillinen tiimi, johon kuuluvat työterveyslääkäri ja -hoitaja sekä työpsykologi ja -fysioterapeutti.

Työterveyshuollon perusta on **työpaikkaselvitys**, jonka avulla arvioidaan työn haittoja terveydelle ja työkyvyille sekä pohditaan keinoja edistää työntekijöiden työhyvinvointia ja työyhteisöjen toimivuutta. Tavallisimpia työpaikkaselvityksen muotoja ovat työpaikkakäynnit, työhyvinvointia arvioivat kyselyt palautteineen sekä vastaanottokäyntien yhteydessä kertyvän työtä koskevan tiedon arviointi. Yrityksen ja työterveyshuollon edustajien kesken käytävät keskustelut ovat tärkeitä, jotta havaittuihin työkyky- ja työhyvinvointiongelmiin löydettäisiin paras ratkaisu.

Työpaikkaselvityksen perusteella laaditaan yhdessä yrityksen kanssa työterveyshuollon **toimintasuunnitelma**, jota tarkistetaan vuosittain.

Työterveystarkastukset yrityksen henkilöstölle tehdään toimintasuunnitelman mukaisesti.

Terveystarkastuksia tehdään myös työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvioimiseksi sekä, kun seurataan vajaakuntoisten työntekijöiden työssä selviytymistä. Perusteellinen tilannearvio ja siihen liittyvä neuvonta ja ohjaus ovat tarpeen, kun työntekijällä on työstä johtuvia oireita tai työkykyyn vaikuttavia pitkäaikaisia vaivoja. Näissä tilanteissa palvelu tuotetaan kustannustehokkaasti niin, että sen toteuttaa tapauksesta riippuen työterveyshoitaja, -lääkäri, työpsykologi tai / ja -fysioterapeutti. Terveystarkastuksiin ja työkyvyn arviointeihin sisältyvät tarpeelliset laboratorio-, röntgen- ja ultraäänitutkimukset. Joissain työkykyongelmissa työterveyslääkäri voi tarvita **erikoislääkäreiden** konsultaatiota. Työkykyongelmien ratkointaan otetaan mukaan työntekijän luvalla tämän esimies aina, kun se on järkevää.

Sairauspoissaoloja seurataan Työterveyden vastaanottokäyntien osalta. Laajemmasta kaikki sairauspoissaolot kattavasta seurannasta voidaan sopia erikseen. Työterveys voi **kouluttaa** asiakasyrityksen **esimiehiä** sairauspoissaolojen hallintaan. Yhteistyössä voidaan ottaa käyttöön Mehiläisen TyöKuntoon-toimintamalli tukemaan työkykyriskien hallintaa.

Terveyttä ja työkykyä edistävää **ohjausta** annetaan kaiken vastaanotto toiminnan yhteydessä. Ohjausta voidaan antaa kustannustehokkaasti myös koko työpaikan henkilöstölle samanaikaisesti, jolloin ryhmässä keskustelu tukee työnteko- ja elintapojen muuttamista terveellisemmiksi ja turvallisemmiksi. Työyhteisön kanssa työskentelemällä voidaan parantaa työyhteisön toimivuutta. Työterveys järjestää **ensiapukoulutusta** sekä henkistä ensiapua (**debriefing**).

Edellä kuvattu toiminta täyttää lainsäädännön yritykselle asettamat työterveysvelvoitteet. Työterveys laskuttaa toimintaan liittyvän työn hinnaston mukaisesti.

Lisäksi Mehiläisen Työterveys tarjoaa asiakasyrityksilleen mm. seuraavia erikseen sovittavia työhyvinvointia edistäviä palveluja:

- esimiesten valmentaminen työhyvinvointia tukevaan johtamiseen
- tiimin / työryhmän kehittäminen muutostilanteessa
- työnohjaus
- työyhteisöjen ja työn kehittämisprojektit
- psyykkisen ja fyysisen kuormituksen sekä palautumisen arviointi sydämen sykevälivaihtelua mittaamalla (Firstbeat)
- lyhytpsykoterapia

Sopimuksen mukainen sairaanhoito (KL 2)

Sairaanhoidossa panostetaan erityisesti työhön liittyvien sairauksien tutkimiseen ja hoitoon, työkykyä uhkaavien ja työssä mahdollisesti pahenevien sairauksien havaitsemiseen, ammattitautiselvittelyihin ja kuntoutukseen ohjaamiseen.

Sekä laaja että perustasoinen sairaanhoitosopimus turvaa henkilöstön sairauksien joustavan tutkimisen ja hoidon. Tarvittaessa työterveyslääkärillä on mahdollisuus diagnoosiin pääsemiseksi ja/tai jatkohoidon selvittämiseksi lähettää työntekijä erikoislääkärikonsultaatioon hoitovastuun säilyessä työterveyslääkärillä.

Laajat sairaanhoitopalvelut

- Yleislääkäritasoinen sairaanhoito
- Työterveyslääkärin ja työterveyshoitajan vastaanottokäynnit
- Päivystyskäynnit lääkärikeskuksen yleislääkärillä, mahdollinen jatkohoito ensisijaisesti Työterveyslääkärillä
- Työpsykologin akuutti kriisihoito
- Erikoislääkärikonsultaatiot työterveyslääkärin läheteellä
- Työterveys-, yleis- ja konsultoidun erikoislääkärin tarvitsemat diagnostiikan ja hoidon kannalta tarpeelliset laboratorio-, röntgen- ja ultraäänitutkimukset
- Mahasuolikanavan, virtsateiden ja keuhkoputkien tähystystutkimukset
- Yleislääkärin tekemät polikliiniset toimenpiteet

tai vaihtoehtoisesti

Perustason sairaanhoitopalvelut

- Yleislääkäritasoinen sairaanhoito
- Työterveyslääkärin ja työterveyshoitajan vastaanottokäynnit
- Päivystyskäynnit lääkärikeskuksen yleislääkärillä, mahdollinen jatkohoito ensisijaisesti työterveyslääkärillä
- Erikoislääkärikonsultaatiot työterveyslääkärin läheteellä
- Työterveys-, yleis- ja konsultoidun erikoislääkärin tarvitsemat diagnostiikan ja hoidon kannalta tarpeelliset laboratorio-, röntgen- ja ultraäänitutkimukset

Perusmaksu

Asiakasyritys suorittaa jatkuvassa työsuhteessa olevan työntekijän osalta vuotuisen perusmaksun, joka peritään puolivuositain. Perusmaksu veloitetaan, kun työntekijä on asiakasyrityksen omien sääntöjen mukaan oikeutettu käyttämään Mehiläisen palveluita. Jos työntekijä eroaa asiakasyrityksen palveluksesta kesken perusmaksun laskutusjakson, tämän osalta perittyä maksua ei palauteta. Perusmaksu lasketaan laskutushetken henkilörekisteritietojen mukaan. Jos muuta tietoa henkilöstön lukumäärästä ei saada, perusmaksu peritään Mehiläisen suorittaman arvion perusteella.

Sopimusta tehtäessä perusmaksu on _____ euroa/hlö/vuosi ja sopimuksen piiriin kuuluu _____ työntekijää ja _____ yrittäjä. Perusmaksu tarkistetaan vuosittain Työterveyden muiden hintojen tarkistuksen yhteydessä.

(Mehiläinen täyttää)

Tunnistus

Asiakasyrityksen henkilökuntaan kuuluvan on tarvittaessa esitettävä selvitys kuulumisestaan sopimuksen piiriin. Ellei muuta ole sovittu, tunnistukseksi riittää henkilötietojen löytyminen lääkärikeskuksen henkilörekisteristä yrityksen työntekijänä.

Palvelumaksut ja laskutus

Asiakas suorittaa Mehiläiselle kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaiset korvaukset palveluiden käytöstä. Perusmaksu ja hinnastot tarkistetaan vuosittain.

Laskutuskausi on kalenterikuukausi. Laskun liitteenä toimitetaan erikseen luettelot ostetuista palveluista ja palveluja käyttäneistä henkilöistä.

Mikäli asiakasyritys irtisanoo sopimuksen päättyväksi kesken perusmaksun laskutusjakson, Mehiläinen ei ole velvollinen palauttamaan laskutettuja perusmaksuja tai osaa niistä.

Mehiläinen toimittaa asiakkaalle Kansaneläkelaitoksen korvaushakemukseen tarvittavat toimintaluvut ja kustannustiedot korvausluokittain kerran vuodessa. Muista raporteista sovitaan erikseen.

Vastuu ja yhteistyö

Mehiläinen ja sen yksiköissä toimivat itsenäiset ammatinharjoittajat tuottavat työterveyshuollon palvelut asiakkaalle sovittavassa laajuudessa. Ennaltaehkäisevät palvelut ja sairaanhoito tuotetaan nimetyssä Mehiläisen toimipisteessä, muista toimipisteistä on mahdollisuus ostaa sairaanhoidon palveluita. Asiakasyritykselle nimetään Mehiläisessä työterveyslääkäri ja -hoitaja.

Molemmat sopijapuolet nimeävät yhteyshenkilöt, Mehiläisen yhteyshenkilönä toimii ao. työterveyshoitaja.

Mehiläinen nimeää työterveyshoitajan ja -lääkärin toteuttamaan yhdessä asiakasyrityksen kanssa laadittavan toimintasuunnitelman mukaisia palveluita. Sopimuslääkärikeskus ilmoittaa asiakasyritykselle oleellisista muutoksista toiminnassaan.

Asiakasyritys laatii henkilökunnalleen sopimusta vastaavat ohjeet työterveyspalveluiden käytöstä ja pitää huolen asian käsittelystä omilla yhteistyöelimissään. Asiakasyritys antaa sopimuslääkärikeskukselle sopimuksen piiriin kuuluvista henkilöistä henkilörekisterin ja ilmoittaa viipymättä siihen tulevat muutokset. Asiakasyritys ilmoittaa sopimuslääkärikeskukselle oleellisista muutoksista toiminnassaan.

Luottamuksellisuus, tietosuoja ja ammattieettiset periaatteet

Kumpikin sopijapuoli sitoutuu pitämään salassa tähän sopimukseen tai sopimusalaan liittyvät salassa pidettäväksi säädetyt asiat ja toisen sopijapuolen liikesalaisuudet.

Mehiläinen voi luovuttaa työpaikkaan ja työntekijöihin liittyviä tietoja vain voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Mehiläisen henkilöstö toimii riippumattomana ja puolueettomana asiantuntijana voimassa olevan lainsäädännön ja työterveyshenkilöstölle annettujen eettisten ohjeiden mukaisesti.

Oikeuspaikka

Sopimukseen liittyvät mahdolliset oikeudelliset erimielisyydet ratkaistaan sopimuslääkärikeskuksen sijaintipaikan käräjäoikeudessa.

Sopimuksen tarkistaminen ja purkaminen

Sopimusta irtisanomatta Mehiläinen varaa mahdollisuuden sopimuksen tarkistamiseen, mikäli terveydenhuoltoon tai sopimukseen muuten liittyviä säädöksiä tai viranomaispäätöksiä muutetaan taikka työterveyden kustannustaso oleellisesti muuttuu. Osapuoli voi purkaa sopimuksen välittömmin vaikutuksin, jos toinen osapuoli rikkoo olennaisilta osin sopimusta (laskun maksamatta jättäminen eräpäivänä on aina tällainen rikkomus), eikä korjaa rikkomustaan kahden viikon kuluessa saatuaan rikkomuksesta purkuuhkaisen kirjallisen ilmoituksen. Mehiläisellä on oikeus keskeyttää palvelutuotanto, jos erääntynyt lasku on maksamatta tai Mehiläisellä on muu perusteltu syy epäillä Asiakkaan maksukykyä.

Liite sopimuksen täydentävistä yksityiskohdista

SOPIMUS ON	paikallinen, uusi työterveyden sopimus
Pääsopimustoimipiste	-
<p>Muut Mehiläisen toimipisteet, jos yrityksellänne on työntekijä/työntekijöitä näillä paikkakunnilla ja haluatte, että niihin nimetään työterveyshoitaja ja työterveyslääkäri. (KL 1)</p>	<p>ESPOO <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Leppävaara HELSINKI <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Forum <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Töölö <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Pitäjänmäki <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Ympyrätalo <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Viikki RIIHIMÄKI <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Riihimäki VANTAA <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Kielotie <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Airport LOHJA, NUMMELA, KARJAA <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Lohja <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Nummela <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Karjaa LOUNAIS-SUOMI <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Turku <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Artukainen <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Kupittaaan Asema <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Raisio <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Salo MUU SUOMI <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Kuopio <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Vaasa <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Tampere <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Hämeenlinna <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Oulu <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Jyväskylä <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Lahti</p>
<p>Akuuttisairaanhoidon palveluja tuottavat muut toimipaikat (KL 2)</p>	<p>ESPOO <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Leppävaara HELSINKI <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Forum <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Töölö <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Pitäjänmäki <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Ympyrätalo <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Viikki RIIHIMÄKI <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Riihimäki VANTAA <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Kielotie <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Airport LOHJA, NUMMELA, KARJAA <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Lohja <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Nummela <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Karjaa LOUNAIS-SUOMI <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Turku <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Artukainen <input type="checkbox"/> Lääkäriasema Mehiläinen Kupittaaan Asema <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Raisio <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Salo</p>

	MUU SUOMI <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Kuopio <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Vaasa <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Tampere <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Hämeenlinna <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Oulu <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Jyväskylä <input type="checkbox"/> Lääkärikeskus Mehiläinen Lahti
Akuuttisairaanhoidon käyttöoikeus (KL 2)	<input type="checkbox"/> Yleislääkäripäivystys 24h (Helsinki, Töölö) <input type="checkbox"/> Toimipisteiden aukioloaikoina <input type="checkbox"/> Vain arkisin ma-pe

Henkilömäärä sopimusta tehtäessä Perusmaksu sopimusta tehtäessä (Mehiläinen täyttää)	€/hlö/vuosi <input type="checkbox"/> Yrittäjä (= maksaa yrittäjäeläkettä) itse käyttäen sopimukseen liittyviä palveluita ja sisältyy ilmoitettuun henkilömäärään. <input type="checkbox"/> Henkilörekisteri <input type="checkbox"/> Maksusitoumus <input type="checkbox"/> Muu,
Tunnistus	Numero
Tilikausi	Ryhmä
Toimiala (Mehiläinen täyttää)	TTPIEN
Sopimustyyppi (Mehiläinen täyttää)	

YHTEYSHENKILÖT SOPIMUSTA ALLEKIRJOITETTAESSA Pääsopimustoimipiste (Mehiläinen täyttää) Mehiläinen XX Nimetty työterveyshoitaja _____ Puh ja Email Nimetty työterveyslääkäri _____ Puh ja Email	Yritys Oy Yhteyshenkilö käytännön asioissa _____ Titteli Puh ja Email Henkilöstöasioista vastaava _____ Titteli Puh ja Email Toimitusjohtaja tai vastaava _____ Titteli Puh ja Email
--	--

Muut Mehiläisen toimipisteet asiakkaan käyttöön (KL 1) (Mehiläinen täyttää) Mehiläinen XX Nimetty työterveyshoitaja _____ Puh ja Email Nimetty työterveyslääkäri _____ Puh ja Email	Asiakkaan tiedot muilla paikkakunnilla henkilömäärä Yhteyshenkilö _____ Puh ja Email Käyntiosoite Postinumero Postitoimipaikka henkilömäärä Yhteyshenkilö _____ Puh ja Email Käyntiosoite Postinumero Postitoimipaikka
--	---

LASKUTUSTIEDOT Laskutusosoite	Osoite Postinumero ja -toimipaikka
--	---------------------------------------

Laskutusyhteyshenkilö	Nimi Puhelinnumero, Email
Laskutuksen yksityiskohdat	<input type="checkbox"/> Lasku per juridinen yhtiö Lajittelu (yli 100 henkilön yrityksille) <input type="checkbox"/> 1-taso (os.) <input type="checkbox"/> 2-taso (kp.)
Laskun liitteet	<input type="checkbox"/> Ei erittelyä <input type="checkbox"/> 1-taso (os.) <input type="checkbox"/> 2-taso (kp.) <input type="checkbox"/> Mehiläisen toimipistekohtainen erittely
Laskun muoto	<input type="checkbox"/> Paperilasku <input type="checkbox"/> Sähköinen lasku (Jos valitset sähköisen laskun, täytä myös alla olevat kohdat) Verkkolaskuosoite: Välittäjän tunnus: Operaattori: Liitteiden lähetysosoite: Email
Vakuutusyhtiöt Tapaturmavakuutusyhtiö Työeläkevakuutusyhtiö Sairaskuluvakuutus (Täytä vain, jos lääkärikäynnit sairaanhoidon osalta laskutetaan vakuutusyhtiöltä)	Nimi Numero Nimi Numero Vakuutuksen täydellinen nimi Voimaanastumispäivä Kattaako vakuutus kaikki työntekijät: <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Raportointi	<input type="checkbox"/> Kela-tilastointi vuosittain <input type="checkbox"/> Sairauspoissaolot, käynnit, käyntisyys, toimintaluvut (Tietosuojasyistä alle 50 henkilön yrityksille harkinnan mukaan)
LISÄPALVELUT	
Fysioterapiapalvelut (KL 2)	- < vaihtoehdot alavetovalikon alla <input type="checkbox"/> Muu,
Muut palvelut (KL 3) (Ei Kelan työterveyshuoltona korvattavaa toimintaa.)	<input type="checkbox"/> Henkilökohtaiset rokotukset <input type="checkbox"/> Perusrokotukset (Tetanus-d ja Polio) <input type="checkbox"/> Influenssarokotukset <input type="checkbox"/> Henkilökohtaiset todistukset <input type="checkbox"/> Erikoislääkärikäynnit ilman ttl:n lähetettä <input type="checkbox"/> Laboratoriotutkimukset <input type="checkbox"/> Röntgentutkimukset <input type="checkbox"/> Ultraäänitutkimukset <input type="checkbox"/> Tähistykset <input type="checkbox"/> Magneettitutkimukset <input type="checkbox"/> Tietokonetomografiat <input type="checkbox"/> Fysioterapia <input type="checkbox"/> Valohoidot <input type="checkbox"/> Polikliiniset toimenpiteet <input type="checkbox"/> Masennuksen lyhytterapiapaketti <input type="checkbox"/> Hammashoidot <input type="checkbox"/> Psykologin palvelut <input type="checkbox"/> Akupunktiohoidot <input type="checkbox"/> Leikkaukset <input type="checkbox"/> Sairaalahoidot <input type="checkbox"/> Muu,
Sopimukseen kuuluvat tutkimukset	Rajoittamattomat
Sopimuksen lisätiedot	
Muut liitteet (Mehiläinen täyttää)	<input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä, liite/liitteet Liitteen nro/nrot
Asiakasnumero (Mehiläinen täyttää)	
Päiväys ja lomakkeen täyttäjä	/ .200 Etu- ja sukunimi

HAASTATTELUKYSYMYKSET:

1. Yrityksen nimi (vapaaehtoinen):
2. Yrityksen koko ja toimiala:
3. Haastateltavan nimi ja nimike (vapaaehtoinen):
4. Millaisia tarpeita yrityksellänne on työterveyspalveluille?
5. Miten Mehiläinen täyttää palvelun tarpeen?
6. Millaisia palveluita asiakassuhteeseen kuuluu? Oletteko tyytyväisiä niihin?
7. Tyytyväisyys ja kommentit Mehiläisen palvelun laadusta ja monipuolisuudesta:
8. Millaisia työterveyspalveluita kaipaisitte lisää?
9. Missä palveluissa olisi kehittämisen varaa?
10. Onko viestintä toiminut asiakkuussuhteenne aikana? (Kaipaatteko lisätietoa jostain asiasta? Mistä/kenelle?)
11. Millaisia kriteerejä teillä oli työterveyspalveluiden tarjoajaa valitessanne? (Esim. hinta, brändi tms. Erytistarpeita?)
12. Kuinka paljon seuraavilla asioilla oli merkitystä työterveyspalveluiden tarjoajaa valitessa (Miksi?):
 - a) sijainti
 - b) hinta
 - c) palvelujen monipuolisuus
 - d) yhteydenpito
13. Millaisia etuja pidätte tärkeänä? (Kaipaatteko jonkinlaisia kanta-asiakasetuja, sairaalapalveluita tms?)
14. Miten haluaisit asiakkuussuhdetta kehitettävän?
15. Oletteko yleisesti tyytyväinen yhteistyöhön Mehiläisen kanssa? (Mikä on hyvää, mikä huonoa?)