

Henna-Riikka Peltola

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY SATA-KUULO OY:N
PALVELUISTA

Hoitotyön koulutusohjelma
Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto
2009



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY SATA-KUULO OY:N PALVELUISTA

Peltola, Henna-Riikka
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Toukokuu 2009
Kurittu, Kristiina
YKL: 69.1
Sivumäärä: 48

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, palvelut, laatu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Sata-Kuulo Oy:ltä saamiinsa palveluihin. Opinnäytetyössä selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä palvelujen laadusta. Tavoitteena oli löytää Sata-Kuulo Oy:n palveluissa tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät ja sitä kautta tuottaa tietoa, jonka avulla Sata-Kuulo Oy:n palveluja ja toimintaa voidaan tulevaisuudessa kehittää vielä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin opinnäytetyön tekijän keräämän teoreettisen tutkimustiedon pohjalta kehitetyn kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake sisälsi perustieto- ja asiakastyytyväisyysosiot, joissa oli monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kyselylomakkeita jaettiin 50 kappaletta, joista palautui 38 lomaketta. Vastausprosentiksi muodostui täten 76.

Opinnäytetyön tulosten mukaan Sata-Kuulo Oy:n asiakkaat olivat pääosin erittäin tyytyväisiä saamiensa palveluiden laatuun. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat olivat yrityksen henkilökunnan ammattitaitoon ja toimintaan. Kehitettävää puolestaan löytyi yrityksen toimitilojen toimivuuden ja viihtyisyyden saralla.

Opinnäytetyön tulosten perusteella Sata-Kuulo Oy:n henkilökunta sai tietoa asiakkaidensa tyytyväisyydestä ja siihen johtaneista tekijöistä. Tietoa voidaan hyödyntää yrityksen toiminnan kehittämisen suunnittelussa.

Jatkotutkimushaasteiksi sosisivat asiakastyytyväisyyskyselyn uusinta esimerkiksi viiden vuoden kuluttua, asiakkaiden ja henkilökunnan mielipiteiden yhteneväisyyksien ja eriäväisyyksien tutkiminen sekä laatukäsikirjan kehittäminen yrityksen palvelujen laatua ajatellen.

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY ABOUT SATA-KUULO LTD'S SERVICES

Peltola, Henna-Riikka

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Nursing

May 2009

Kurittu, Kristiina

PLC: 69.1

Number of pages: 48

Key words: customer satisfaction, services, quality

The purpose of this thesis was to define the level of customers satisfaction for the service received in Sata-Kuulo Ltd. The purpose was to define customers` opinions about the quality of the service they received. The aim of the thesis was to find out the reasons that cause satisfaction and dissatisfaction at services that Sata-Kuulo Ltd offers and yield information, in which the employees of Sata-Kuulo Ltd can base the development of services and operations models.

The material of this thesis was collected with a questionnaire, which was created by creator of the thesis. The questionnaire is based on information of different researches. The questionnaire contains two sections, background information-section and section about customer satisfaction, and it included structured and open questions.

According to the results of the thesis, the customers of Sata-Kuulo Ltd were mainly really satisfied with the quality of the services they received. Extremely satisfied were they with the professional skills and behaviour of the employees. Some development they wanted for the premises.

The results give information about satisfaction of the consumers for the employees. Information of this thesis can be used in the planning of operation development.

Suggestions for the further research are for example to repeat this questionnaire after five years and to define the differences of opinions about the quality of the services between the customers and employees. Sata-Kuulo Ltd could also develop a quality manual.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	7
2.1	Aiempiä tutkimuksia aiheesta.....	7
2.2	Sata-Kuulo Oy ja heidän asiakkaansa.....	8
2.3	Asiakkuus.....	9
2.4	Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu.....	10
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT.....	13
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	14
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	14
4.2	Kohderyhmä ja otos.....	14
4.3	Aineiston keruu ja mittarin kehittäminen.....	15
4.4	Aineiston käsittely.....	16
4.5	Aikataulu ja raportointi.....	17
5	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET.....	19
5.1	Vastaajien taustatiedot.....	19
5.2	Asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen palveluihin.....	22
5.2.1	Yrityksen henkilökunnan tavoitettavuus ja palvelujen saatavuus.....	22
5.2.2	Yrityksen sijainti ja tilojen viihtyisyys.....	24
5.2.3	Henkilökunnan toiminta.....	25
5.2.4	Tiedon ja avun saanti.....	27
5.2.5	Vaikutusmahdollisuudet.....	29
5.2.6	Palvelun laatu ja tarkoituksenmukaisuus.....	31
5.3	Sata-Kuulo Oy:n asiakkaiden kehitysehdotuksia.....	33
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	35
6.1	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset.....	35
6.2	Jatkotutkimusehdotuksia.....	38
6.3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	39
	LÄHTEET.....	41
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Yksityinen terveydenhuolto koostuu sekä yrityksistä että yksityisistä ammatinharjoittajista. Yksityisen terveydenhuollon palveluja tuottavan yrityksen voi perustaa lääninhallituksen luvalla. Terveydenhuolto ylipäätään on erittäin laajalti säänneltyä toimintaa ja yksityisen terveydenhuollon puolen erityisen tarkalla sääntelyllä pyritään ennen kaikkea takaamaan potilasturvallisuus ja palvelun laatu. Yksityisen toimijan oikeutta tuottaa terveydenhuollon palveluja säätelee laki yksityisestä terveydenhuollosta. Lisäksi yksityissektorin toiminta on lähes aina liiketoimintaa, jolloin sen toimintaa säätelee myös normaali elinkeinoelämän lainsäädäntö. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 1990/152; Ekroos 2004, 32, 59-60, 75.)

Yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajien toimintamallien ja palveluntuottajarakenteen syntyyn ja kehitykseen ovat vaikuttaneet vahvasti julkisen terveydenhuollon kehitysvaiheet. Näin ollen julkisen terveydenhuollon muutokset, vaihtelut tarpeissa, kysynnässä ja tarjonnassa vaikuttavat luonnollisesti myös yksityiseen terveydenhuoltoon. Julkinen terveydenhuolto on käynyt läpi suuria muutoksia aikojen kuluessa, muun muassa keskussairaalamallin ja terveyskeskusverkoston rakentamiset. Tämän lisäksi myös lakimuutokset ja säädökset ovat vaikuttaneet yksityissektorin vahvistumiseen, kuten esimerkiksi sairausvakuutuslaki, joka antoi yksityissektorille tärkeän roolin erikoissairaanhoidon tutkimusten ja hoitojen toteuttajana. Kansanterveyslaki määrittää terveydenhuollolle alasta riippuen aikarajoitukset, joiden sisällä on hoitoon päästävää. Tämä lisää ostopalvelujen määrää yksityiseltä puolelta. Myös työterveyshuollon kehittyminen on osaltaan edesauttanut yksityisen puolen kehitysmahdollisuuksia. (Kansanterveyslaki 1972/66; Ekroos 2004, 30-32.)

Nykyään yksityissektorin osuus terveydenhuollon palvelutuotannon kokonaisuudesta on jo lähes viidennes. Tulevaisuudessa yhteiskunnassamme on tapahtumassa suuria muutoksia terveydenhuollon palvelujen ostamisessa ja myymisessä. Terveydenhuoltopalvelujen järjestäminen, ostaminen ja tuottaminen tulevat todennäköisesti tapahtumaan entistä enemmän markkinoiden ehdoilla. Eri palveluntuottajien kilpailutta-

minen lisääntyy ja julkisen ja yksityisen terveydenhuollon rajat hämärtyvät. Saumattomaan palveluketjuun saattaa kuulua julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin palveluntuottajia. Palveluntuottajan omistuspohjalla ei tulisi olla merkitystä, sillä potilaan kannalta tärkeää on vain palvelujen nopea saatavuus ja korkea laatu. (Ekroos 2004, 30, 119, 146.)

Palvelun laatua voidaan mitata muun muassa erilaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 104). Asiakas- ja potilastyytyväisyyskyselyjä on teetetty erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa viimeisten vuosien aikana paljon, sillä hoidon ja palvelun laatu on tänä päivänä erittäin ajankohtainen aihe. Asiakkaiden tyytyväisyyttä tulisi seurata kaiken tyyppisissä organisaatioissa (Ekroos 2004, 156). Viimeaikoina teetettyjen erilaisten asiakastyytyväisyyskyselyjen mukaan asiakkaat ovat olleet pääasiassa melko tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, on palvelu ollut minkä tyyppistä tahansa. Kuitenkin kaikissa tutkimuksissa, joiden tutkimustuloksiin olen tutustunut, on tullut esille osa-alueita, joihin asiakkaat ovat tyytymättömiä ja joihin he kaipaavat parannusta. Tämähän asiakastyytyväisyyskyselyjen perimmäinen tarkoitus onkin; löytää asiat, joihin asiakas on tyytyväinen ja asiat, joihin ei olla tyytyväisiä. Näin palveluja pystytään kehittämään asiakkaiden toivomaan suuntaan.

Opinnäytetyöni aiheena on Asiakastyytyväisyyskysely Sata-Kuulo Oy:n palveluista. Tarkoituksena on selvittää yrityksen asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamiin palveluihin. Sata-Kuulo Oy on tullut minulle jo ennen opinnäytetyön aiheenvalintaa tutuksi. Suoritin osana opintojani kirurgisen hoitotyön harjoittelun Satakunnan keskussairaalan korva-nenä-kurkkutautien osastolla ja korvapoliklinikalla. Pääsin tuolloin tutustumaan myös osaston ja poliklinikan kanssa tiiviissä yhteistyössä toimivaan kuuloasemaan, jonka kautta tutustuin myös yhteistyö- ja yksityisyrittäjä Sata-Kuulo Oy:n palveluihin. Tuttu yhteistyöyrittäjä ja ajankohtainen aihe, asiakastyytyväisyys palvelun laatua koskien, herättivät mielenkiintoni. Tutkimus on työelämälähtöinen, sillä opinnäytetyön aihe tuli yritykseltä itseltään. Sata-Kuulo Oy ei ole aiemmin teettänyt tutkimusta, jolla mitattaisiin asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen palveluihin.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

2.1 Aiempia tutkimuksia aiheesta

Muun muassa Virran pro gradu-tutkielma tutkii asiakastytyväisyyttä Vihdin perusturvakeskuksessa. Tutkimuksen aineiston keruu toteutettiin vuosina 2002-2003 ja tutkielma valmistui marraskuussa 2004. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset mittasivat asiakkaiden tyytyväisyyttä poliklinikkatoiminnoista. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että palvelut onnistuivat hyvin tai erinomaisesti. (Virta 2004.)

Suomen Kuntaliitto ja Stakes toteuttivat yhteistyössä hankkeen Kunta ja mielenterveyskuntoutuja – asiakaslähtöiset peruspalvelut ja toimintamallit. Hankkeen tarkoituksena oli tutkia asiakaslähtöisyyttä kunnanperuspalveluissa ja kehittää asiakaslähtöisen mielenterveystyön toimintamalli. Hankkeessa nousivat esiin muun muassa asiakaslähtöisyyden toteutuksen monet esteet. Kokkola, Kiikkala, Immonen ja Sorsa toteuttivat vuonna 2002 hankkeen lopputuotoksena asiakaslähtöisen mielenterveystyön edistävän toiminnan mallin, joka perustuu kirjallisuuteen sekä käytännön kehittämistyön aikana kerättyyn aineistoon. Lisäksi he antoivat suositukset asiakaslähtöisen työn kehittämiseksi.

Stakesin julkaisema selvitys laadunhallinnasta sosiaali- ja terveydenhuollossa vuodelta 2001 kartoitti Suomen järjestelmällisen laadunhallinnan tilaa ja teki vertailua hollantilaisien vastaavaan tilaan. Selvitys tehtiin yhteistyössä Suomen Kuntaliiton, Stakesin ja hollantilaisen perusterveydenhuollon tutkimuslaitoksen kanssa. Tulokset kertoivat järjestelmällisen laadunhallinnan olevan vielä alkutaipaleella. Sektoreittain tehty vertailu kertoi muun muassa yksityissektorin olevan osin edelläkävijä laadunhallinnassa. Kyselytutkimuksella erilaisten palveluorganisaatioiden johtajilta kerätyn aineiston mukaan laadunhallinnalla on saavutettu myönteisiä tuloksia juuri asiakastytyväisyyden ja –keskeisyyden saralla. Vertailussa hollantilaisiin organisaatioihin Suomi menestyi hyvin, vaikka laadunhallinnan perusteet ovatkin erilaisilla pohjilla, Hollannissa lainsäädännössä ja Suomessa suosituksissa. (Outinen, Mäki, Siikander & Liukko 2001.)

Mäkisen viime vuonna valmistunut opinnäytetyö tutkii asiakastytyvääisyyttä. Kyseisessä tutkimuksessa kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä Satakunnan keskussairaalan äitiyspoliklinikan toiminnasta, mittarina käytettiin Stakesin lomaketta Polikliinisen hoidon laatu asiakkaan näkökulmasta. Tutkimustulokset kertoivat asiakkaiden olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä poliklinikan toimintaan. Myös tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä ilmeni tutkimuksessa ja tulosten perusteella äitiyspoliklinikka voikin kehittää toimintaansa asiakkaiden toivomaan suuntaan. Tutkimus oli jatkoa Satakunnan sairaanhoitopiirissä vuonna 2001 suoritetulle asiakastytyvääisyystutkimukselle. (Mäkinen 2008.)

Erämaan ja Kiviojan Rauman vammaispalvelutoimistolle tekemä tutkimus mittaa asiakastytyvääisyyttä saaduista palveluista. Tutkimus on tehty vuonna 2007 ja sen aineisto on kerätty kyselylomakkeella vammaispalvelutoimiston asiakkailta. Tutkimuksen tulosten mukaan asiakkaat olivat melko tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Kehitettäviä alueita löytyi kuitenkin niin tiedottamisen, henkilökunnan saatavuuden kuin palvelusuunnitelman tekemisen osalta. (Erämää & Kivioja 2007.)

2.2 Sata-Kuulo Oy ja heidän asiakkaansa

Sata-Kuulo Oy on vuonna 1999 perustettu yksityinen osakeyhtiömuotoinen yritys, palveluntuottaja, joka tarjoaa asiakkailleen diagnostisia kuulontutkimuksia ja monipuolisia kuulon kuntoutumispalveluja. Myös kuulolaite- ja kuulon apuvälinepalvelut, sekä kotikäynnit apuvälineasioissa kuuluvat yrityksen tarjontaan. Yritys myy kuulon apuvälineitä kuten kuulokojeita, optisia ovikelloja, puhelin- ja palohälyttimiä, television kuuntelulaitteita sekä niihin liittyviä huoltotöitä ja varaosia. Sata-Kuulo Oy hoitaa myös Satakunnan Keskussairaalan läheteellä tulevia potilaita, kun kunta ostaa palveluja yritykseltä hoitojonoja purkaessaan. Yrityksessä asiakkaita palvelee kuulontutkija, konttorityöntekijä-apuvälineasiantuntija sekä lääkäri tarvittaessa. (Sata-Kuulo Oy 2008.)

Opinnäytetyössäni käytän sanaa asiakas, sillä yrityksen työntekijät käyttävät pääasiassa asiakas-sanaa. Sata-Kuulo Oy:n asiakkaat ovat pääasiassa kuulovammaisia. Sata-Kuulo Oy:n asiakkaaksi pääsee ilman lääkärin lähetettä. Asiakas voi hakeutua yri-

tyksen toiminnan piiriin itsenäisesti tai hän voi tulla lääkärin lähettämänä niin erikoissairaanhoidon, työterveyshuollon kuin yksityisen terveydenhuollon piiristä. Viimeksi mainituissa tapauksissa maksut hoidetaan usein kunnan tai vakuutusyhtiön maksusitoumuksella. (Sata-Kuulo Oy 2008.)

2.3 Asiakkuus

Asiakkaalla yleisesti ottaen tarkoitetaan tuotteen tai palvelun vastaanottajaa, palveluja käyttävää ja niistä maksavaa asiakasta. Asiakas saa hyödyn käyttämästään tuotteesta tai palvelusta. Myös terveyspalvelujen käyttäjiä kutsutaan potilaan sijaan enenevässä määrin asiakkaaksi, sillä asiakas-sana tuo mielikuvan aktiivisuudesta, itsenäisestä päätöksenteosta ja tasavertaisuudesta. Toisaalta valitun nimityksen ei tulisi olla tärkeä vaan se, että potilasta ja asiakasta, nimityksestä huolimatta kohdellaan ja palvellaan samalla tavalla. Uudenaikainen asiakaskuva painottaa nimenomaan asiakkaan oikeuksia ja aktiivista roolia palveluiden käyttäjänä, asiakas ei ole passiivinen, vaan hänellä on päätösvalta ja valinnan vapaus ratkaisuisiaan. (Outinen ym. 1994, 19-20; Holma 1999, 30.)

Asiakkuus voidaan nähdä myös laajempänä käsitteenä. Palveluja käyttävän henkilön lisäksi asiakkuus voi olla muutakin. Asiakkaita ovat itse käyttäjän lisäksi muut hyödyn saajat, esimerkiksi palvelun saajan omaiset, työnantaja ja laajalti katsottuna koko yhteiskunta. Asiakkaita ovat myös palvelun ostajat ja maksajat, esimerkiksi kunta tai vakuutusyhtiö, joka ostaa palveluja omille asiakkailleen. Nämä asiakkaat ovat palvelun tuottajan kannalta tärkeitä. Ostajalla on usein laaja päätösvalta sen suhteen, mistä palvelut ostetaan ja omat vaatimuksensa ja odotuksensa niiden sisällöstä. Lisäksi asiakassuhteen luontoisia suhteita löytyy myös moniin yhteistyökumppaneihin ja viranomaisiin. (Outinen ym. 1994, 21-22; Holma 1999, 31.)

2.4 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

Asiakas- ja potilastyytyväisyys määritellään asiakkaan tai potilaan subjektiiviseksi arvioinniksi saamastaan palvelusta tai hoidosta ja hänen odotuksistaan saamiaan palveluita kohtaan. Valveutuneet asiakkaat ja potilaat haluavat yhä laadukkaampia palveluita ja osallistua hoitonsa suunnitteluun ja päätöksentekoon. (Kvist 2004 26-28.)

Terveydenhuoltoalalla asiakkaan tulisi olla aina kaiken toiminnan ykköskohde. Terveydenhuollon palveluita suunniteltaessa ja toteuttaessa tulisi aina muistaa asiakaslähtöisyys. Asiakkaan hakiessa palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta on hänellä usein korostetun korkeat odotukset ammattitaitoisesta ja korkeatasoisesta palvelusta. Yksityissektorin palveluntuottajien tulee pystyä ylittämään nuo odotukset, jotta asiakas on tyytyväinen. Mielessä tulisi pitää se, että palveluja hakeva asiakas on yleensä huolissaan omasta terveydestään ja saattaa olla herkässäkin mielentilassa. Tällöin palvelun laadulla on erityisen suuri merkitys. (Ekroos 2004, 156-157.)

Laatu on ominaispiirre, joka liittyy toiminnan, palvelun tai hoidon kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Laatu koostuu osittain näkyvistä ja mitattavissa olevista ominaisuuksista, mutta siihen liittyy myös vaikeasti määriteltäviä subjektiivisia piirteitä. Terveydenhuollon kannalta katsottuna laadun voi määritellä kyvyksi tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla, edullisin kustannuksin sekä lakien, asetusten ja määräysten mukaisesti. Palvelun tulisi olla laadukasta niin palveluja käyttävän asiakkaan, niistä järjestämisvastuussa olevan tahon, kuin koko yhteiskunnankin näkökulmasta. (Heiskanen 2005; Idänpään-Heikkilä, Outinen, Norblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 12; STM 2002, 23-24.)

Laatua voidaan arvioida kolmesta eri näkökulmasta: asiakkaan kokemana, ammatillisesta sekä johtamisen, eli palvelujärjestelmän näkökulmasta. Asiakas on aina keskeinen palvelun laadun arvioija ja hänen kokemansa laatu kertoo, tuottaako palvelu asiakkaalle sitä, mitä hän kokee tarvitsevansa. Laatu on aina asiakkaan elämys laadusta. Ammatillinen laatu kertoo, täyttääkö palvelu asiakkaan tarpeet ja onko tulos hyvä ammatillaisen näkökulmasta. Johtamisen kannalta katsottuna laatu kertoo siitä, toteu-

tetaanko palvelu sujuvasti ilman hukkakäyttöä ja virheitä, taloudellisesti sekä lakeja ja määräyksiä noudattaen. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 12; STM 2002, 23-24.)

Rissanen (2005, 257) mukaan tarkemmin katsottuna asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta seuraavien tekijöiden pohjalta:

- palveluntuottajan pätevyys ja ammattitaito
- palvelun ja sen tuottajan luotettavuus
- palveluntuottajan uskottavuus
- palvelun saavutettavuus kohtuullisella vaivalla
- palvelun turvallisuus
- palveluntuottajan kohteliaisuus, huomaavaisuus ja kunnioitus asiakasta kohtaan
- palvelualltius ja -vaste
- viestintä
- asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen
- palveluympäristö.

Nämä edellä mainitut laatuun yhdistettävät asiat voidaan ryhmitellä kolmeen luokkaan: toiminnan edellytysten laatuun, toimintaprosessin laatuun ja tuloksen laatuun (Outinen ym. 1994, 38).

Ensimmäiseen, toiminnan edellytysten laatuun kuuluvat olosuhteisiin ja toimintaympäristöön liittyvät tekijät. Tällä saralla palvelua käyttävä asiakas arvioi muun muassa palveluvalikoiman monipuolisuutta, yrityksen tiedotustapoja, palvelutilojen viihtyisyyttä ja soveltuvuutta. Palvelun saavutettavuus ja hyvä saatavuus ovat yksi arvioinnin kriteeri asiakkaan näkökulmasta. Asiakas arvioi toiminnan edellytyksiin kuuluvana myös henkilöstön ammattitaitoa ja pätevyyttä; tunnistaako palveluntuottaja ja henkilöstö asiakkaan tarpeet. (Outinen ym. 1994, 14, 38-39; Rissanen 2005, 257-258.)

Toiseen alueeseen, toimintaprosessin laatuun, kuuluvat palvelun tuottajan toimintaan liittyvät asiat, kuten toteutuksen ja asiakaspalvelun laatu. Riittävä tiedonsaanti ymmärrettävässä muodossa, vuorovaikutustaidot, asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja jälleen henkilöstön pätevyys ja ammattitaito ovat tämän alueen kulmakiviä. Henki-

löstön palveluallttius ja käyttäytyminen, kuten kohteliaisuus ja huomaavaisuus ovat myös avainasemassa. Asiakas arvioi palveluntuottajan uskottavuutta ja asiakkaan tulee saavuttaa luottamus siihen, että palvelun tarjoaja toimii asiakkaan edun mukaisesti. Myös toiminnan käytännön järjestelyihin liittyvät tekijät, kuten sujuvuus, joustavuus ja turvallisuus kuuluvat tähän alueeseen. (Outinen ym. 1994, 14, 39-40; Rissanen 2005, 257-258.)

Tuloksen laatu nähdään kolmantena osa-alueena. Asiakas määrittää saamansa palvelun tulosta aikaansaatuina muutoksina ja vaikutuksina, esimerkiksi parantuneena elämänlaatuna ja toimintakyknä. Tuloksen laadusta kertoo esimerkiksi syntynyt luottamus henkilökuntaa kohtaan, luottamuksen ilmapiiri on välttämätön onnistumisen edellytys. Kysymys on viime kädessä siitä, saako asiakas vastinetta tarpeilleen, onko hän saanut tarvitsemaansa apua ja onko hän tyytyväinen palveluun. (Outinen ym. 1994, 14, 40; Rissanen 2005, 261.)

Hyvä laatu palveluissa tarkoittaa tiivistetysti sitä, että työyhteisöissä on tarkistettu ja myös otettu huomioon paitsi asiakkaiden odotukset ja palvelutarpeet, myös muilta tahoilta tulevat odotukset ja vaatimukset. Muita tahoja ovat esimerkiksi asiakkaan omaiset, palvelujen tuottajien johto, päättäjät, lainsäädäntö, valtakunnalliset suositukset sekä tutkimuksen tuoma uusi tai täsmentynyt tieto. Hyvä palvelu tulisi nostaa aina erittäin tavoiteltavaksi arvoksi. Palvelun tuottajien tulisi muistaa, että palvelu tehdään asiakasta varten. Hyvä palvelu luodaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelutilanteessa. (Heiskanen 2005; Rissanen 2005, 17.)

Huono palvelu taas on lopulta asiakkaan kokemus. Palvelun tuottajalla on usein erilainen näkemys palvelun onnistumisesta kuin asiakkaalla. Asiakkaan arvioinnin perustana on usein palvelukokemuksesta tai -tilanteesta syntynyt tunne, johon liitetään palvelutilanteeseen liittyviä odotuksia ja käytännön havaintoja. Palvelun tuottajalle taas on omat kriteerinsä arviointiin. Tämä aiheuttaa ristiriidan ja palvelu koetaan huonona. (Rissanen 2005, 17; Outinen, ym. 1994, 104.)

Terveydenhuollon perusteita ohjaavasta lainsäädännöstä tiivistettynä palvelun laatuun liittyvä periaate, jossa potilas-sanana voi yhtä hyvin korvata asiakkaalla. ”*Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on*

järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.” (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen laatu kiinnostaa kaikkia. Hyvää, yksilöllistä, joustavaa ja kohtuuhintaista palvelua haluavat niin asiakkaat kuin ammattilaiset ja palvelujen rahoittajatkin. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteena on, että jokainen asiakas saa korkeatasoista, tieteelliseen näyttöön perustuvaa ja asiantuntijan arvioon pohjautuvaa palvelua, joka on toteutettu voimavaroja järkevästi käyttäen. Ainoastaan seuraamalla ja mittaamalla voidaan todeta näin tapahtuvan. Myöskään pitkäjänteinen ja jatkuva laadun parantaminen ei onnistu ilman laadun seuranta ja mittaamista. Palvelun laadun seuranta, arviointi ja kehittäminen on kaikkien yhteinen asia ja etu. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 20; Stakes 1996, 7.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Sata-Kuulo Oy:ltä saamiinsa palveluihin. Opinnäytetyössä selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä palvelujen toimivuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Tavoitteena oli löytää Sata-Kuulo Oy:n palveluissa tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät ja sitä kautta tuottaa tietoa, jonka avulla Sata-Kuulo Oy:n palveluja ja toimintaa voidaan tulevaisuudessa kehittää vielä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Tutkimusongelmat:

1. Missä määrin Sata-Kuulo Oy:n asiakkaat ovat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin?
2. Miten Sata-Kuulo Oy:n asiakkaat kehittäisivät yrityksen toimintaa?

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmän valintaa ohjaa yleensä se, minkälaista tietoa etsitään ja keneltä tai mistä sitä etsitään. Valitsin opinnäytetyöhöni kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän. Tässä menetelmässä keskeistä ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoretiedot, käsitteiden määrittely, otoksen valinta, aineiston keruu ja sen saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon, sekä päätelmien teko aineiston tilastolliseen analysointiin perustuen. Tilastollisella tutkimuksella selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Näin saadaan selvitettyä olemassa oleva tilanne. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän huono puoli on siinä, että se on usein pinnallinen, eikä sillä pystytä tutkimaan syy-yhteyksiä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 136; Heikkilä 1998, 15, 16.)

4.2 Kohderyhmä ja otos

Tutkimuksen perusjoukko on se tutkittava kohdejoukko, josta tietoa halutaan. Jos perusjoukkoa ei tutkita kokonaisuudessaan, otetaan siitä mahdollisimman edustava otos. (Heikkilä 1998, 33.)

Tässä tutkimuksessa perusjoukkona ovat kaikki Sata-Kuulo Oy:n asiakkaat. Otanta suoritettiin siten, että opinnäytetyön toteutukseen osallistuu kyselylomakkeeseen vastaamalla ne asiakkaat, jotka käyttävät yrityksen palveluja suunnitellulla aikavälillä. Tämä otantatapa valittiin muun muassa siksi, että kyselyn toteuttamiselle oli laadittu aikataulu, jonka puitteissa muunlainen otantamenetelmä olisi käynyt todennäköisesti hankalaksi. Otanta suoritettiin jakamalla kyselylomakkeita yhteensä 50 kappaletta 16.2.2009 alkaen siten, että viimeinen vastattu lomake palautui opinnäytetyön tekijälle 20.3.2009. Opinnäytetyön minimiotoskooksi määriteltiin tutkimuslupanomuksessa 30 kyselylomaketta. Vaikka osa opinnäytetyön tekijälle palautuneista

kyselylomakkeista oli hieman puutteellisesti vastattu, hyväksyttiin kaikki 38 palautunutta lomaketta mukaan tutkimukseen. Vastausprosentiksi muodostui 76.

4.3 Aineiston keruu ja mittarin kehittäminen

Aineiston keruun tulee aina olla hienovaraista, toisin sanoen se ei saa vahingoittaa tai loukata tiedon keruun kohdetta, mutta se ei myöskään saa vaikuttaa vääristävästi aineistoon (Soininen 1995, 110).

Tässä opinnäytetyössä kyseessä on survey-tutkimus, jonka keskeisenä tapana kerätä aineistoa on kyselylomake. Survey-tutkimus tarkoittaa sitä, että tutkimuksen aineiston keruu tapahtuu standardoidulla kyselylomakkeella. Standardoitu, eli vakioitu kyselylomake takaa sen, että kaikilta lomakkeeseen vastaavilta kysytään sama asiasisältö täsmälleen samalla tavalla. (Vilka 2005, 73.)

Kyselytutkimuksen etuna on se, että sillä voidaan kerätä laajakin tutkimusaineisto ja sillä voidaan kysyä monia asioita. Menetelmä on tehokas, sillä se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Myös vastaukset voidaan analysoida helposti ja nopeasti, mikäli lomake on hyvin suunniteltu. Tosin huomioon on otettava myös aineistonkeruumenetelmään liittyviä heikkouksia. Vastajien rehellisyydestä ja huolellisuudesta ei voida olla täysin varmoja. Kysymykset saatetaan joskus ymmärtää väärin, eikä vastaaja välttämättä ole perehtynyt tutkimuksen aihealueeseen. Suurimpana ongelmana kyselylomaketutkimuksessa on usein kuitenkin kato eli vastaamattomuus. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Toteutin tutkimuksen aineistonkeruun viisisivuisella kyselylomakkeella (liite 1), joka on kehitetty tätä opinnäytetyötä varten. Lomakkeen kysymykset ja aihealueet perustuvat opinnäytetyön teoriaosaan. Lomakkeessa on kolme vaihetta; saatekirje, perustieto-osuus ja asiakastytyväisyysosuus, jossa on sekä strukturoituja väittämiä että avoimia kysymyksiä. Strukturoidut väittämät ovat monivalintakysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot ovat Likert-asteikolla 1-4, eli täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä. Lomakkeen perustieto-osassa kysytään taustatietoja, asiakkuuteen liittyviä perustietoja, kuten vastaajan ikää, asiakassuhteen kestoa ja syytä. Itse asiakastyty-

väisyys-osiossa on kysymyksiä siitä, millaisena asiakkaat kokevat yrityksen palvelun laadun, millaista palvelua he saavat henkilökunnalta vastaanotolla tai puhelimesta, sekä millaisena he kokevat vuorovaikutuksen henkilökunnan kanssa. Lisäksi selvitetiin vastaanotolle pääsyn helppoutta sekä sitä, millaiseksi asiakkaat arvioivat Sata-Kuulo Oy:n palvelujen toimivuuden. Kysymyksiä on myös sellaisista aiheista kuin tiedon- ja avunsaanti, sekä vaikutusmahdollisuudet saamansa palvelun suhteen. Kyselylomakkeen kysymysten hiomisessa minua avusti Sata-Kuulo Oy:n toimitusjohtaja, kuulontutkija Eija Koskenniemi-Saarivirta. Kyselylomake esitettiin opinnäytetyön tekijän opiskelijatovereiden keskuudessa opinnäytetyön suunnitteluseminaarissa. Esitetauksella pyrittiin tuomaan ilmi lomakkeen mahdolliset puutteet ja lomakkeen ulkonäön selkeyttä parannettiinkin tämän perusteella.

Sata-Kuulo Oy:n henkilökunta jakoi kyselylomakkeita asiakkailleen hoitoon ja kuntoutukseen liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa yhteensä 50 kappaletta. Kyselylomakkeen alussa oli saatekirje, jossa kerrottiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja tutkimuksen tarkoituksesta. Lisäksi lomakkeen saaneille asiakkaille annettiin vastauskirjekuori postimerkkeineen, jolla he saivat lähettää täytetyn lomakkeen suoraan opinnäytetyön tekijälle kotiin. Sata-Kuulo Oy maksoi aineiston keruuseen tarvittavat kirjekuoret sekä postimerkit.

4.4 Aineiston käsittely

Aineiston analyysi etenee vaiheittain. Ensin kerätään, kuvaillaan, luokitellaan ja yhdistellään aineistoa, jotta päästään lopputulokseen, eli selittämiseen. Selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Tutkimus ei ole valmis vielä silloin kun tulokset on analysoitu. Tuloksia on selitettävä ja niitä on mahdollisuuksien mukaan myös tulkittava. (Hirsjärvi ym. 2007, 216, 224.)

Analysointia varten lomakkeet numeroitiin satunnaisesti välillä 1-38. Käsittelin kyselylomakkeen strukturoiduilla kysymyksillä saamani vastaukset Microsoft Excel-tilaukkolaskentaohjelmalla, sekä Tixel-tilasto-ohjelmalla. Tuloksia esitän pääasiassa prosentiosuuksina ja taulukkoina. Kyselylomakkeen avoimet kysymykset käsittelin

sisällön erittelyllä, jonka avulla vastauksista etsittiin yhteneväisyyksiä ja ne ryhmiteltiin. Opinnäytetyön tuloksissa kursivoitu teksti on suora lainaus lomakkeiden vastauksista, perässä on kyselylomakkeen numero.

4.5 Aikataulu ja raportointi

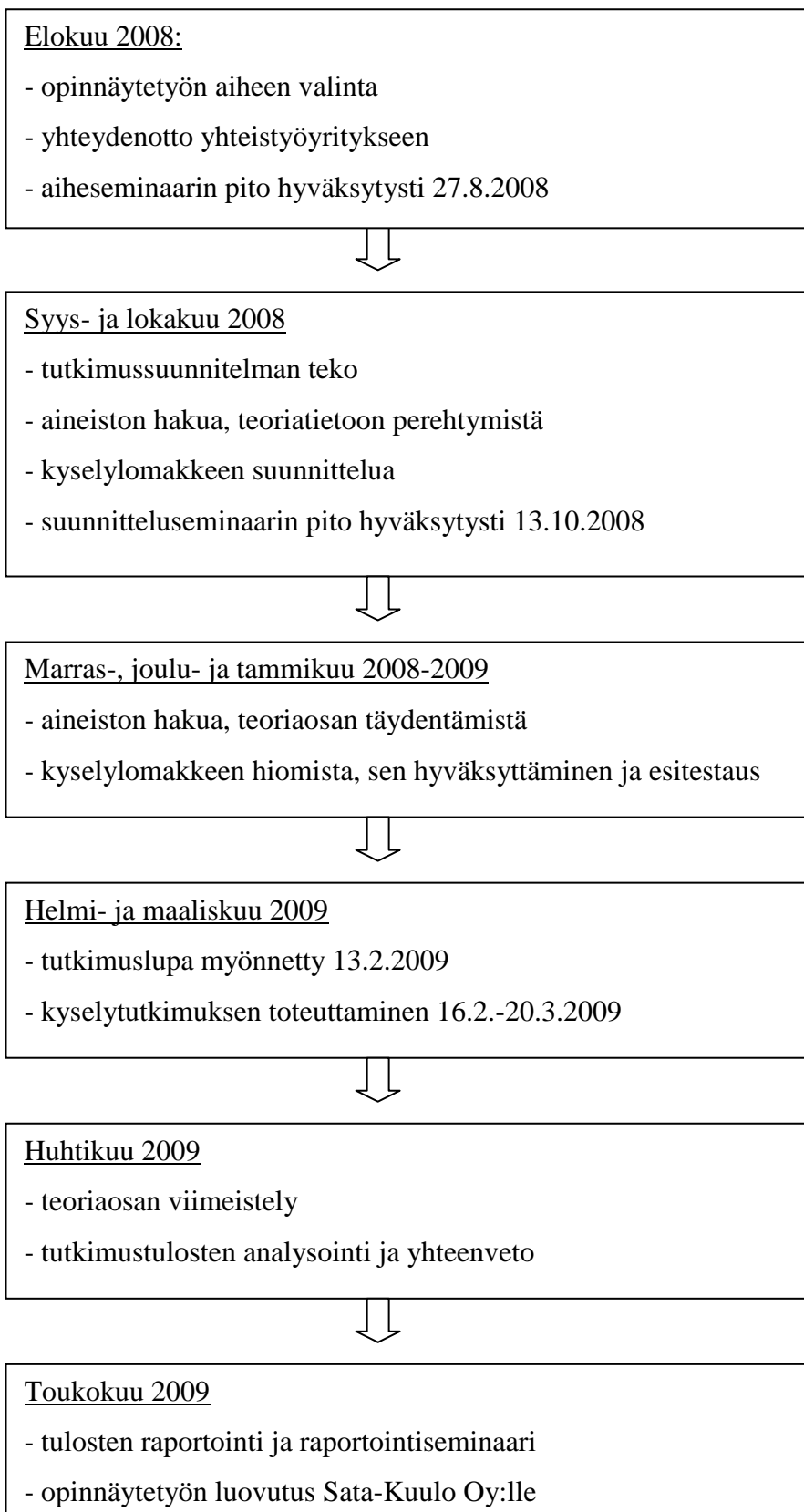
Olen valinnut opinnäytetyön aiheen elokuussa 2008, jolloin otin yhteyttä aiheita tarjonneen yrityksen toimitusjohtajaan varatakseni aiheen. Pidin opinnäytetyön aihe-seminaarin hyväksytysti 27.8.2008, jolloin esittelin valitsemani aiheen, yhteistyökumppanin, sekä alustavan aikataulutuksen. Suunnitteluseminaarin pidin 13.10.2008, jolloin esitin muille opiskelijoille ja ohjaavalle opettajalle opinnäytetyön tutkimussuunnitelman, tutkimuslupa-anomuksen (liite 2) sekä alustavan kyselylomakkeen, joka tuolloin esitettiin. Tämän myötä kyselylomake lopulta muokkautui lopulliseen muotoonsa. Tutkimuslupa-anomukseni hyväksyi Sata-Kuulo Oy:n toimitusjohtaja kuulontutkija-terveydenhoitaja Eija Koskenniemi-Saarivirta 13.2.2009. Yrityksen henkilökunta alkoi jakaa kyselylomakkeita asiakkailleen 16.2.2009. Viimeinen kyselylomake palautui opinnäytetyön tekijälle 20.3.2009.

Opinnäytetyön teoriaosan sain valmiiksi huhtikuussa 2009. Kyselylomakkeiden vastaukset analysoin myös huhtikuussa, teoriaosan viimeistelyn lomassa. Tulokset ja pohdintaosan sain saman kuukauden lopulla valmiiksi ja valmiin työn jätin ensimmäisen kerran tarkastettavaksi 24.4.2009. Raportointiseminaarin pidin hyväksytysti 14.5.2009. Opinnäytetyö hyväksyttiin toukokuun lopulla 2009.

Kaiken aikaansaamani materiaalin olen lähettänyt tasaisin väliajoin sähköpostitse myös yhteistyöyritys Sata-Kuulo Oy:lle.

Ohessa vielä yhteenveto opinnäytetyön etenemisestä (kuvio 1).

Kuvio 1. Opinnäytetyön eteneminen

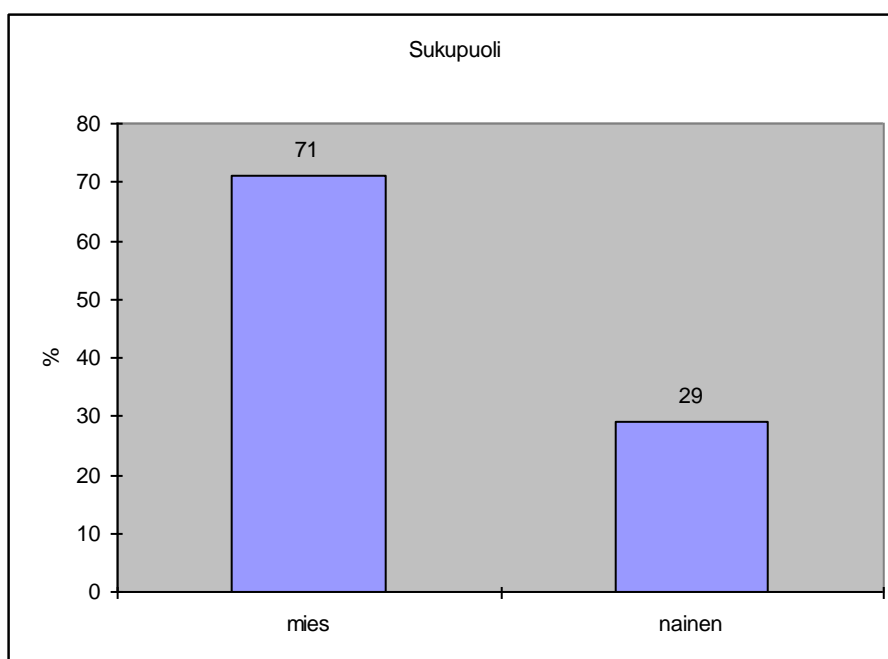


5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

5.1 Vastaajien taustatiedot

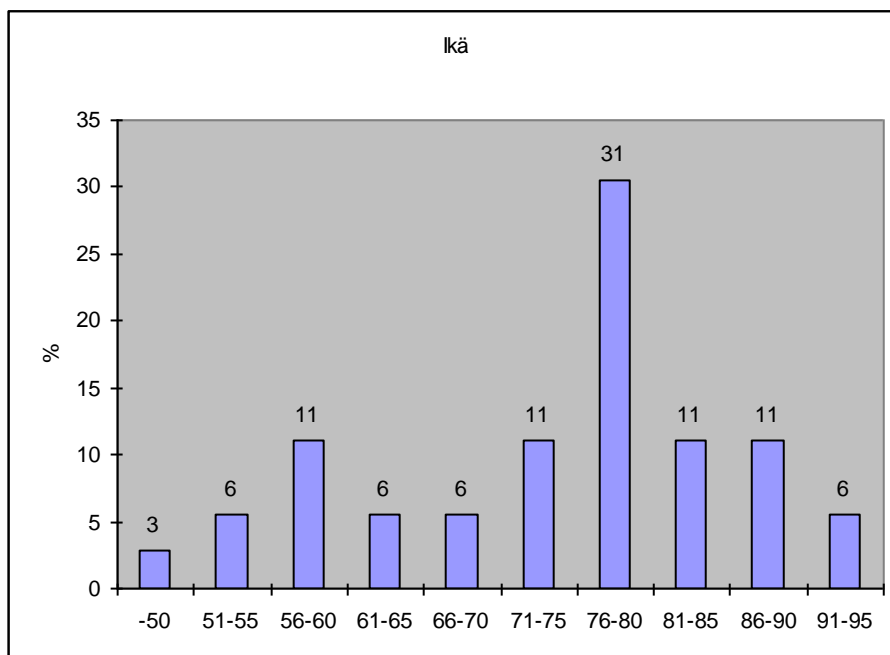
Kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa tiedusteltiin vastaajien perustietoja. Kysymykset koskivat vastaajien sukupuolta, ikää, vastaanotolle tulon syytä, asiakassuhteen kestoa ja asiakkaaksi tulotapaa. Tarkoituksena tällä oli kartoittaa yrityksen tyyppillistä asiakaskuntaa.

Ensimmäinen kysymys koski vastaajien sukupuolta. Heistä 71 % (n=27) oli miehiä ja 29 % (n=11) naisia (kuvio 2).



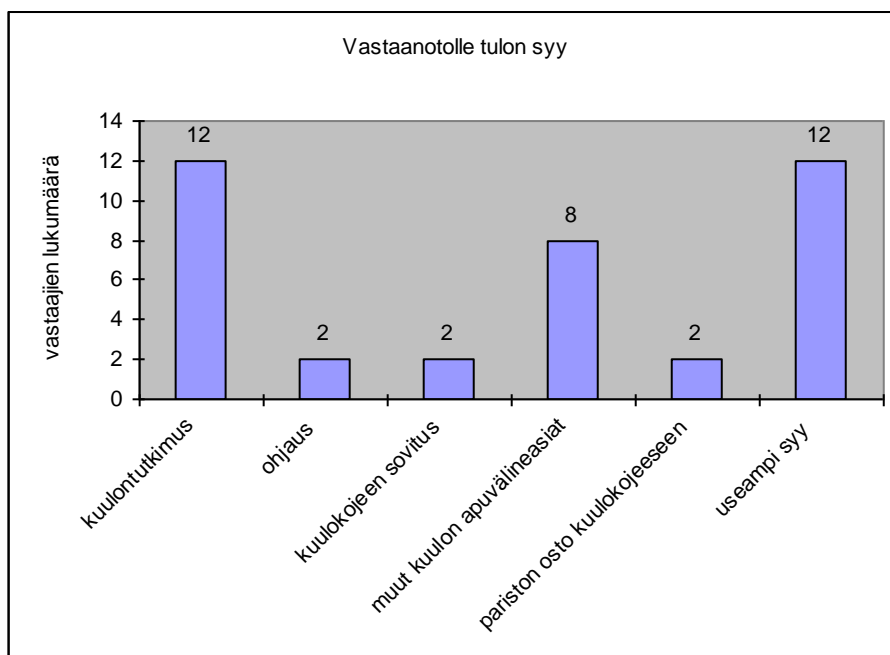
Kuvio 2. Vastaajien sukupuolijakauma (n=38)

Seuraava kysymys tarkasteli vastaajien ikäjakaumaa. Kaksi vastaajista ei ollut vastannut tähän kysymykseen. Kaikki tähän kysymykseen vastanneet (n=36) olivat työtai eläkeikäisiä. Keski-ikä oli 76 vuotta, nuorin vastaajista oli 47-vuotias ja vanhin 95-vuotias (kuvio 3).



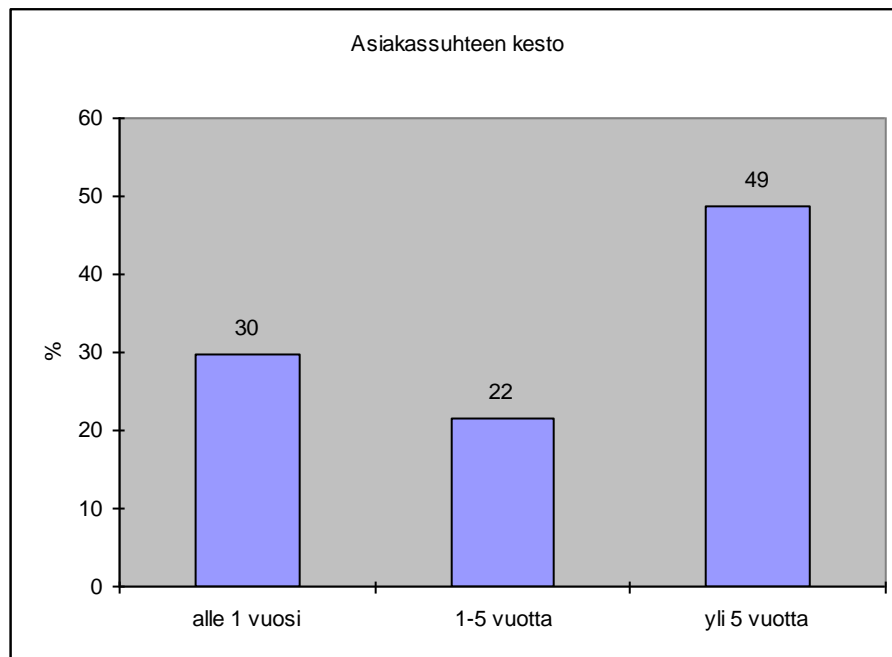
Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma (n=36)

Kolmas kysymys koski asiakkaiden vastaanotolle tulon syytä. Vastaajista 12 käytti yrityksen palveluja laaja-alaisesti, ja lomakkeen kysymyksen vastausvaihtoehtoja oli ympyröity useampia. Toinen, suurin yksittäinen vastaanotolle tulosy syy oli pelkkä kuulontutkimus (kuvio 4).



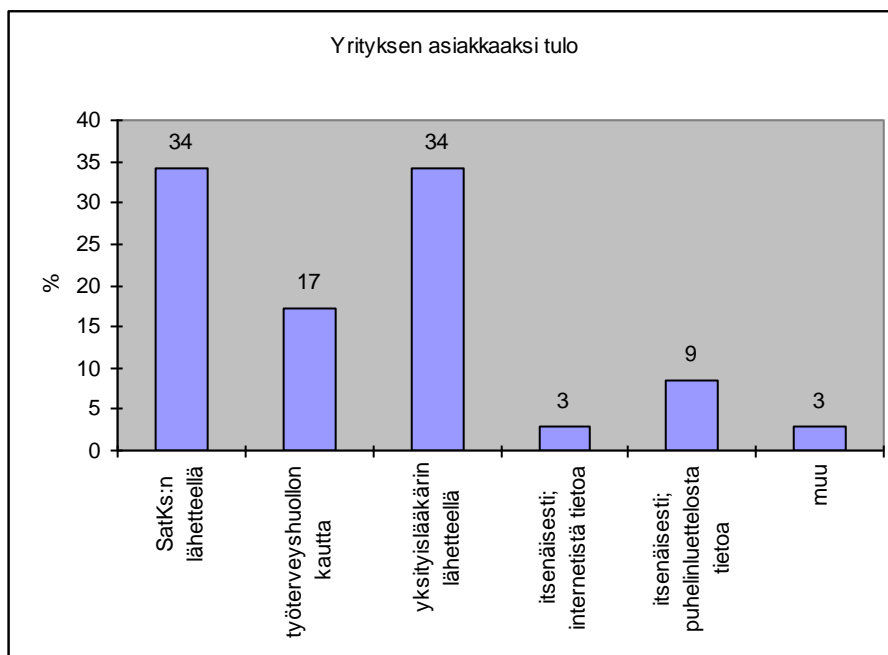
Kuvio 4. Vastaanotolle tulon syy (n=38)

Neljäs kysymys kyselylomakkeesta kartoitti asiakassuhteen kestoa. Lähes puolet vastaajista (49 %) oli ollut yrityksen asiakkaana yli viisi vuotta. Uusia, alle vuoden verran asiakkaana olleita oli 30 % vastaajista. Yksi vastaajista ei ollut määrittänyt asiakassuhteensa kestoa (kuvio 5).



Kuvio 5. Asiakassuhteen kesto (n=37)

Kyselylomakkeen viides ja perustieto-osion viimeinen kysymys käsitteli yrityksen asiakkaaksi tuloa ja sen tapaa. Kolmessa lomakkeessa tähän kohtaan ei ollut vastattu. Vastaajista 34 % (n=12) oli tullut yrityksen palvelujen piiriin Satakunnan keskussairaalan läheteellä ja toinen 34 % (n=12) yksityislääkärin läheteellä. Näiden lisäksi kuusi vastaajaa oli tullut työterveyshuollon kautta yrityksen asiakkaaksi. Itsenäisesti yrityksen palveluja oli hakenut yhteensä 12 % vastaajista, tiedon yrityksestä he olivat hankkineet joko Internetistä tai puhelinluettelosta. Muulla kuin lomakkeessa mainitulla tavalla yrityksen asiakkaaksi oli tullut yksi vastaaja (kuvio 6).



Kuvio 6. Yrityksen asiakkaaksi tulo (n=35)

5.2 Asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen palveluihin

Kyselylomakkeen toinen osio koski itse asiakastyytyväisyyttä. Lomakkeen väittämät oli jaettu alaotsikoiden alle, joita olivat: yrityksen henkilökunnan tavoitettavuus ja palvelujen saatavuus (lomakkeen väittämät 6-9), yrityksen sijainti ja tilojen viihtyisyys (lomakkeen väittämät 10-12), henkilökunnan toiminta (lomakkeen väittämät 13-18), tiedon ja avun saanti (lomakkeen väittämät 19-23), vaikutusmahdollisuudet (lomakkeen väittämät 24-26) sekä palvelun laatu ja tarkoituksenmukaisuus (lomakkeen väittämät 27-31).

5.2.1 Yrityksen henkilökunnan tavoitettavuus ja palvelujen saatavuus

Tämän alaotsikon ensimmäisen väittämän, Sata-Kuulo Oy:n palveluja on helppo hakea, vastaajista 97 % oli joko täysin tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että palveluja on helppo hakea. Ainoastaan yksi vastaaja oli jonkin verran eri mieltä asiasta. Yksi henkilö ei vastannut tähän väittämään (taulukko 1).

Taulukko 1. Palvelujen hakemisen helppous (n=37)

Palveluja on helppo hakea		
	<i>Lkm</i>	%
täysin samaa mieltä	32	86
jonkin verran samaa mieltä	4	11
jonkin verran eri mieltä	1	3
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	37	100

Toinen väittämä koski yhteyden saantia henkilökuntaan. Vastaajista 92 % oli samaa mieltä siitä, että yhteyden henkilökuntaan saa helposti ja 8 % jonkin verran samaa mieltä (taulukko 2).

Taulukko 2. Yhteyden saanti henkilökuntaan (n=37)

Henkilökuntaan on helppo saada yhteyttä		
	<i>Lkm</i>	%
täysin samaa mieltä	34	92
jonkin verran samaa mieltä	3	8
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	37	100

Kolmannesta väittämästä vastaajista 58 % oli samaa mieltä siitä, että aika vastaanotolle oli helppo saada. Jonkin verran samaa mieltä oli 37 % vastaajista. Kaksi vastaajaa oli jonkin verran eri mieltä asiasta (taulukko 3).

Taulukko 3. Ajan saaminen vastaanotolle (n=38)

Aika vastaanotolle on helppo saada		
	<i>Lkm</i>	%
täysin samaa mieltä	22	58
jonkin verran samaa mieltä	14	37
jonkin verran eri mieltä	2	5
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

Neljännän väittämän, yrityksen aukioloajat ovat sopivat, vastaukset jakaantuivat seuraavanlaisesti. Kaikki 38 vastaajaa olivat joko täysin tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että aukioloajat ovat sopivat (taulukko 4).

Taulukko 4. Yrityksen aukioloajat (n=38)

Yrityksen aukioloajat ovat sopivat		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	35	92
jonkin verran samaa mieltä	3	8
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

5.2.2 Yrityksen sijainti ja tilojen viihtyisyys

Tämän alaotsikon ensimmäinen väittämä liittyi yrityksen sijaintiin. Valtaosa (82 %) vastaajista piti toimitilojen sijaintia hyvänä. Loput 18 % oli väittämän kanssa jonkin verran samaa mieltä (taulukko 5).

Taulukko 5. Toimipaikan sijainti (n=38)

Toimitilat sijaitsevat hyvällä paikalla		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	31	82
jonkin verran samaa mieltä	7	18
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

Toiseen väittämään, tilat ovat toimivat, vastattiin seuraavasti. Vastaajista 71 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 24 % jonkin verran samaa mieltä. Vastaajista 5 % oli jonkin verran eri mieltä tilojen toimivuudesta (taulukko 6).

Taulukko 6. Tilojen toimivuus (n=38)

Tilat ovat toimivat		
	<i>Lkm</i>	%
täysin samaa mieltä	27	71
jonkin verran samaa mieltä	9	24
jonkin verran eri mieltä	2	5
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

Viimeinen tämän alueen väittämä kartoittaa tilojen viihtyisyyttä. Vastaajista 41 % piti tiloja viihtyisänä, 46 % oli jonkin verran samaa mieltä ja 14 % oli jonkin verran eri mieltä (taulukko 7).

Taulukko 7. Tilojen viihtyisyys (n=37)

Tilat ovat viihtyisät		
	<i>Lkm</i>	%
täysin samaa mieltä	15	41
jonkin verran samaa mieltä	17	46
jonkin verran eri mieltä	5	14
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	37	100

5.2.3 Henkilökunnan toiminta

Alaotsikon ensimmäinen väittämä kuvaa vastaajien mielikuvaa yrityksen henkilökunnan ammattitaidosta. Kaikki vastaajat (n=38) olivat väittämän kanssa täysin samaa mieltä (taulukko 8).

Taulukko 8. Henkilökunnan ammattitaito (n=38)

Henkilökunta on ammattitaitoista		
	<i>Lkm</i>	%
täysin samaa mieltä	38	100
jonkin verran samaa mieltä	0	0
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

Henkilökunnan kohteliaasta käyttäytymisestä oltiin myös yksimielisiä. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että henkilökunta käyttäytyy kohteliaasti (taulukko 9).

Taulukko 9. Henkilökunnan kohteliaisuus (n=38)

Henkilökunta on kohteliaista		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	38	100
jonkin verran samaa mieltä	0	0
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

Vastaajat olivat yksimielisiä myös siitä, että henkilökunta kohtaa asiakkaat yksilöllisesti. Vastaajat olivat 100 % samaa mieltä väittämän kanssa (taulukko 10).

Taulukko 10. Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen (n=38)

Asiakas kohdataan yksilöllisesti		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	38	100
jonkin verran samaa mieltä	0	0
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

Vastausten mukaan henkilökunta käyttäytyy kiireettömästi. Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 89 % vastaajista. Jonkin verran samaa mieltä olivat loput 11 % (taulukko 11).

Taulukko 11. Henkilökunnan kiireettömyys (n=38)

Henkilökunta käyttäytyy kiireettömästi		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	34	89
jonkin verran samaa mieltä	4	11
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

Viides tämän alueen väittämä kartoitti henkilökunnan joustavuutta tarpeen vaatiessa. Valtaosa vastaajista (92 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Jonkin verran samaa mieltä oli 8 % vastaajista. Kahdessa lomakkeessa ei ollut vastattu tähän väittämään (taulukko 12).

Taulukko 12. Henkilökunnan joustavuus (n=36)

Henkilökunta joustaa		
	<i>Lkm</i>	%
täysin samaa mieltä	33	92
jonkin verran samaa mieltä	3	8
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	36	100

Kuudennen väittämän, henkilökunnalla on tarpeeksi aikaa asiakkaalle, vastaukset jakautuivat seuraavanlaisesti; 95 % oli täysin samaa mieltä ja 5 % jonkin verran samaa mieltä väittämästä (taulukko 13).

Taulukko 13. Henkilökunnan aika asiakkaalle (n=38)

Henkilökunnalla on aikaa asiakkaalle		
	<i>Lkm</i>	%
täysin samaa mieltä	36	95
jonkin verran samaa mieltä	2	5
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

5.2.4 Tiedon ja avun saanti

Aihealueen ensimmäisen väittämän, henkilökunta antaa tietoa selkeässä muodossa, vastaukset olivat seuraavia. Täysin samaa mieltä väittämästä oli 89 % vastanneista. Loput 11 % olivat jonkin verran samaa mieltä asiasta (taulukko 14).

Taulukko 14. Tiedon saanti selkeässä muodossa (n=38)

Tietoa saa selkeässä muodossa		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	34	89
jonkin verran samaa mieltä	4	11
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

Toinen väittämä käsitteli vastaajien mielipidettä siitä, saako henkilökunnalta tietoa saatavilla olevista palveluista. Kaikki kysymykseen vastanneet olivat joko täysin tai jonkin verran samaa mieltä väittämästä. Vastaajista 83 % oli täysin sitä mieltä, että henkilökunta antaa tietoa saatavilla olevista palveluista. Kaksi vastaajaa ei vastannut tähän kysymykseen (taulukko 15).

Taulukko 15. Tiedonsaanti palveluista (n=36)

Henkilökunnalta saa tietoa saatavilla olevista palveluista		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	30	83
jonkin verran samaa mieltä	6	17
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	36	100

Kolmannen väittämän vastaukset jakaantuivat näin. Vastaajista 92 % oli täysin samaa mieltä väittämästä, että asiakas saa tarpeeksi ohjausta henkilökunnalta, 8 % jonkin verran samaa mieltä asiasta. Kahden lomakkeen kohdalla kyseiseen väittämään ei ollut vastattu (taulukko 16).

Taulukko 16. Asiakkaan saama ohjaus (n=36)

Asiakas saa ohjausta		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	33	92
jonkin verran samaa mieltä	3	8
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	36	100

Neljäs väittämä, saatte apua tilanteeseenne, jakoi mielipiteet seuraavasti; 97 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 3 % jonkin verran samaa mieltä väittämästä. Kaksi vastaajaa ei ollut vastannut tähän kysymykseen (taulukko 17).

Taulukko 17. Avunsaanti (n=36)

Asiakas saa apua tilanteeseensa		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	35	97
jonkin verran samaa mieltä	1	3
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	36	100

Viides aihealueen väittämä kartoittaa vastaajien tietoutta jatkohoitosuunnitelmista. 95 % vastaajista koki henkilökunnan selvittävän asiakkaille selkeästi jatkohoitosuunnitelmat, 5 % vastaajista oli väittämästä jonkin verran samaa mieltä. Yksi vastaaja ei ollut vastannut kyseiseen väittämään (taulukko 18).

Taulukko 18. Jatkohoitosuunnitelmien selvyys (n=37)

Jatkohoitosuunnitelmat ovat asiakkaalle selviä		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	35	95
jonkin verran samaa mieltä	2	5
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	37	100

5.2.5 Vaikutusmahdollisuudet

Aihealueen ensimmäisen väittämän, voitte vaikuttaa itse siihen mitä palveluja saatte, vastaukset jakaantuivat siten, että 68 % vastaajista oli täysin samaa mieltä asiasta ja 30 % oli jonkin verran samaa mieltä väittämästä. Yksi vastaaja oli täysin eri mieltä väittämän kanssa ja yhdessä lomakkeessa ei väittämään ollut vastattu (taulukko 19).

Taulukko 19. Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet (n=37)

Asiakas voi vaikuttaa siihen mitä palveluja saa		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	25	68
jonkin verran samaa mieltä	11	30
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	1	3
Yht.	37	100

Toisessa väittämässä tarkasteltiin palvelujen suunnittelua asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja odotuksien pohjalta. Vastaajista 86 % oli täysin sitä mieltä, että suunnittelussa huomioidaan edellä mainitut asiat, 11 % oli jonkin verran samaa mieltä. Yksi vastaaja oli väittämstä täysin eri mieltä ja kahdessa lomakkeessa kysymykseen ei ollut vastattu (taulukko 20).

Taulukko 20. Asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja odotusten huomiointi (n=36)

Palvelujen suunnittelussa huomioidaan asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	31	86
jonkin verran samaa mieltä	4	11
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	1	3
Yht.	36	100

Kolmas alueen väittämä kartoitti asiakkaiden vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksia hoitonsa suunnitteluun. Vastaajista 64 % oli täysin samaa mieltä ja 33 % jonkin verran samaa mieltä väittämstä. Yksi vastaaja oli täysin eri mieltä asiasta ja kahdesta lomakkeesta tieto puuttui (taulukko 21).

Taulukko 21. Asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet hoidon suunnitteluun (n=36)

Asiakas voi vaikuttaa ja osallistua hoitonsa suunnitteluun		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	23	64
jonkin verran samaa mieltä	12	33
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	1	3
Yht.	36	100

5.2.6 Palvelun laatu ja tarkoituksenmukaisuus

Aihealueen ensimmäisessä väittämässä, saatte tarvitsemaanne palvelua, vastaukset jakaantuivat seuraavasti. Valtaosa, eli 97 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Yksi vastaaja oli jonkin verran samaa mieltä ja yhdessä lomakkeessa ei ollut vastausta (taulukko 22).

Taulukko 22. Asiakas saa tarvitsemaansa palvelua (n=37)

<u>Asiakas saa tarvitsemaansa palvelua</u>		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	36	97
jonkin verran samaa mieltä	1	3
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	37	100

Toisen väittämän vastaukset jakaantuivat siten, että 89 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelu on vastannut heidän odotuksiaan. Loput 11 % oli jonkin verran samaa mieltä asiasta ja yksi vastaaja ei vastannut kysymykseen (taulukko 23).

Taulukko 23. Palvelu vastaa odotuksia (n=37)

<u>Palvelu on vastannut asiakkaan odotuksia</u>		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	33	89
jonkin verran samaa mieltä	4	11
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	37	100

Kolmannessa väittämässä kartoitettiin sitä, onko palvelu vastannut asiakkaiden tarpeita. Vastaajista 84 % oli täysin sitä mieltä, että palvelu on vastannut heidän tarpeitaan, 16 % jonkin verran samaa mieltä väittämän kanssa. Yksi kyselyyn osallistunut ei ollut vastannut kysymykseen (taulukko 24).

Taulukko 24. Palvelu vastaa asiakkaan tarpeita (n=37)

Palvelu on vastannut asiakkaan tarpeita		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	31	84
jonkin verran samaa mieltä	6	16
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	37	100

Kolmannessa aihealueen kysymyksessä käsiteltiin sitä, onko palvelu toteutunut asiakkaan toivomalla tavalla. Suuri osa, 89 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämästä. Jonkin verran samaa mieltä oli 8 % vastaajista ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä asiasta (taulukko 25).

Taulukko 25. Palvelun toteutuminen asiakkaan toivomalla tavalla (n=38)

Palvelu on toteutunut asiakkaan toivomalla tavalla		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	34	89
jonkin verran samaa mieltä	3	8
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	1	3
Yht.	38	100

Viimeisessä kyselylomakkeen strukturoidussa kysymyksessä kartoitettiin asiakkaiden mielipidettä palvelun laadusta yleensä. Lähes kaikki, 92 % vastaajista, olivat sitä mieltä, että palvelu on ollut laadukasta. Loput 8 % olivat jonkin verran samaa mieltä asiasta (taulukko 26).

Taulukko 26. Palvelun laatu (n=38)

Palvelu on ollut laadukasta		
	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
täysin samaa mieltä	35	92
jonkin verran samaa mieltä	3	8
jonkin verran eri mieltä	0	0
täysin eri mieltä	0	0
Yht.	38	100

5.3 Sata-Kuulo Oy:n asiakkaiden kehitysehdotuksia

Avoimia kysymyksiä kyselylomakkeessa oli kaksi. Vastaaminen avoimiin kysymyksiin oli melkoisen vaihtelevaa, 38 tutkimukseen osallistujasta kuusi ei ollut vastannut avoimiin kysymyksiin. Jotkut vastaajat olivat vastanneet kumpaakin kysymykseen, jotkut vain ensimmäiseen. Vastaukset olivat pääasiassa lyhyitä, yhden tai kahden lauseen mittaisia. Seuraavassa esittelen päälinjaa avoimien kysymysten vastauksista, kaikkia samantyyppisiä vastauksia en ole tähän aukikirjoittanut. Olen jaotellut vastaukset sisällön erittelyllä samojen alaotsikoiden alle kuin strukturoidut kysymykset.

Ensimmäinen avoin kysymys kysyi mihin asioihin vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä yrityksen palveluja ajatellen. Toinen avoin kysymys koski kehittämisehdotuksia koskien yrityksen toimintaa ja palveluita.

Palvelun laatuun yleensä oltiin erittäin tyytyväisiä.

”Hyvä palvelu ja joustava palvelu.” (5)

”Saamani palvelu on ollut 100%:sta.” (12)

”Kaikkiin niihin edellä oleviin lomakkeen kyselyssä oleviin palveluihin.” (13)

”Olen koko asiakassuhteeni ajan ollut tyytyväinen!” (38)

”Pitkän kokemukseni perusteella en palveluista voi kehittämisen aihetta erityisesti löytää.” (22)

”Olen erittäin tyytyväinen kaikkeen arvosanalla 10+.” (27)

Henkilökunnan toimintaa kehuttiin useammassa vastauksessa. Henkilökunnan ammattitaito ja ystävällisyys nousivat erityisesti esille.

”Erittäin asialliset ja ammattitaitoiset työntekijät.” (1)

”Joustavuuteen esim. aikavarauksissa ja potilaan iän huomioiden. Kuulontutkija todella asiantunteva, palveleva, kärsivällinen ja ystävällinen.” (7)

”Kuulontutkijan työskentelyyn.” (15)

”Hyvään ammattitaitoon ja palveluhalukkuuteen, asialliseen neuvontaan, ikäihmiseen suhtaudutaan asiallisesti huomioiden yksilöllinen neuvontatarve.” (22)

”Henkilöiden ammattitaitoon, ystävällisyyteen, aikaa riittävästi asiakkaalle.” (27)

”Erityisen ystävällisiä ihmisiä, huomaavat asiakkaan tarpeet.” (33)

”Yhteistyö kuuloyhdistyksen kanssa.” (19)

Henkilökunnan ja palvelujen saatavuuteen sekä tiedon ja avun saantiin oltiin myös erityisen tyytyväisiä. Tosin tiedottamisen alueella löytyi myös kehitettävää.

”Joustavuus, tarvikkeiden saanti, ohjaus ja miellyttävyyys.” (17)

”Ajanvaraus pitää paikkaansa.” (8)

”Aikataulut ok. Laitehuolto nopeaa.” (16)

”Henkilökohtainen opastus ja kotikäynnit.” (23)

”Kuulokojeen saannissa palvelu toimii melko nopeaan.” (31)

”Apuvälineitä, joista en tiennyt, sain tietoa ja mistä ja miten voi ostaa, hakea tai anoa.” (32)

”Tuntuu hyvältä kun voi luottaa siihen että asiat hoituu.” (28)

”Toimintapuolessa on tiedottamisessa ja lehti-ilmoittelussa kehittämistä. Sata-Kuulo Oy:n toimipaikan osoite ja puhelinnumerot tulisi laittaa selkeästi esille.” (22)

Myös muunlaisia asioita nousi esille avoimissa vastauksissa.

”Vain yksi toimija Porissa, jatkuvuus?” (17)

Varsinaisia kehittämisehdotuksia vastauksissa oli niukasti. Aiemmin edellä mainitun tiedottamisen lisäksi kehittämistä kaipaavat vastaajien mukaan kuitenkin erityisesti yrityksen tilat. Yrityksen sijaintiin ja tilojen viihtyisyyteen toivottiin parannusta.

”Uudet tilat olisi katsottava sellaisiksi että olisi paremmat paikoitustilat.” (1)

”Varsinkin tutkimushuone voisi olla tilavampi.” (7)

”Ehkä he tarvitsisivat enemmän tilaa!” (38)

”Eiköhän se ole melko pitkälle jo kehitetty.” (31)

”Jotain pientä kehitettävää ja hiomista aina löytyy, en osaa yksilöidä.” (32)

”Kaikkien hyvin toimivien yritysten tulee aina seurata globaalista kansainvälistä kehitystä ollakseen toiminnassaan ajanhermolla mukana.” (13)

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Sata-Kuulo Oy:ltä saamiinsa palveluihin. Asiakastyytyväisyyttä mitattiin kyselytutkimuksen avulla.

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen tulosten mukaan yrityksen asiakkaat olivat pääosin erittäin tyytyväisiä henkilökunnan tavoitettavuuteen ja palvelujen saatavuuteen. Valtaosa vastanneista piti yrityksen tarjoamien palvelujen hakemista helppona, kuten myös yhteyden saamista henkilökuntaan. Pääosin tyytyväisiä oltiin myös vastaanottoajan saamisen helppoudesta, tosin tämä oli tässä kyselylomakkeen aihealueessa eniten hajontaa tuottanut kysymys. Suurin osa vastaajista oli erittäin tyytyväisiä

myös yrityksen aukioloaikoihin. Huomioitava on se, että pienessä kahden työntekijän pyörittämässä yrityksessä vastaanottoajat ovat hyvin rajalliset ja asiakasmäärä henkilökunnan lukumäärää nähden on jo nyt melkoisen korkea. Tähän alueeseen liittyviä asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi tehtäviä asioita voisi olla mahdollisesti toiminnan laajentaminen ja lisähenkilöstön palkkaaminen. Muistettava on kuitenkin se, että resurssit edellä mainituille ehdotuksille ovat yrityksen kannalta rajallisia.

Yrityksen sijaintiin ja toimitiloihin liittyviin asioihin oltiin melko tyytyväisiä. Toimipaikan sijaintiin oltiin sinällään erittäin tyytyväisiä, sijaitseehan yrityksen tilat aivan Porin kaupungin keskustassa. Nykyiset tilat sijaitsevat kerrostalon neljännessä kerroksessa, jonne pääsee hissillä. Sijaintinsa vuoksi parkkitilaa autoille on vähän. Tilojen toimivuus ja erityisesti viihtyvyys olivat enemmän hajontaa vastauksissa tuottaneet kysymykset. Totta onkin, että toimitilat ovat melko pienet, erityisesti odotustila. Lisäksi parkkitilan puutteesta mainittiin avoimissa kysymyksissä. Yrityksellä itsellään onkin toivomuksena löytää tulevaisuudessa uudet toimitilat, jotka olisivat katusotasta. Tämä varmasti voisi lisätä asiakastyytyväisyyttä toimitilojen toimivuutta ja sijaintia ajatellen.

Kolmannen aihealueen, yrityksen henkilökunnan toimintaan liittyviin asioihin oltiin myös pääosin hyvin tyytyväisiä. Kaikki vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että henkilökunta on ammattitaitoista, käyttäytyy kohteliaasti ja kohtaa asiakkaan yksilöllisesti. Näihin ominaisuuksiin vastaajat olivat siis erityisen tyytyväisiä. Henkilökunnan kiirettömästä käyttäytymisestä, joustavuudesta ja ajan antamisesta asiakkaalle oltiin hieman eriävää mieltä, pääosin kuitenkin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä. Osaltaan henkilökunnan rajallinen määrä voi vaikuttaa edellä mainittuihin aiheisiin, kiire kun syö aikaa asiakkaalta ja mahdollisuuden joustavuuteen.

Tiedon ja avun saannin saralla valtaosa vastaajista oli hyvin tyytyväisiä. Vastaajat olivat pääosin sitä mieltä, että henkilökunta antaa tietoa heille ymmärrettävässä muodossa. Suuri osa vastaajista koki saaneensa tarpeeksi tietoa saatavilla olevista palveluista. Pääosa oli myös sitä mieltä, että he olivat saaneet riittävästi ohjausta henkilökunnalta. Tyytyväisiä oltiin myös palvelun tarkoituksenmukaisuuteen, suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että he ovat saaneet apua tilanteeseensa. Myös jatkohoito-

suunnitelmat olivat selvillä valtaosalla vastanneista. Yleisesti ottaen vastaajat olivat siis tyytyväisiä saamaansa tietoon, sen määrään ja antotapaan.

Vaikutusmahdollisuuksistaan hoitoonsa vastaajilla oli hieman eriäviä mielipiteitä. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että saamaansa palveluun voi vaikuttaa ainakin jonkin verran. Valtaosa oli myös sitä mieltä, että henkilökunta huomioi asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset palvelun suunnittelussa ainakin jonkin verran. Suurin osa koki pystyvänsä vaikuttamaan ja osallistumaan hoitonsa suunnitteluun. Tällä aihealueella törmättään ongelmaan, jota terveydenhuoltoalan yrityksissä tavaataan. Onko asiakas aina oikeassa, vai tietääkö henkilökunta joskus paremmin, mitä asiakas todella tarvitsee? Mahdollista on, että edellä mainittu on vaikuttanut joidenkin vastaajien kohdalla asiakastyytyväisyyteen tässä kohdin.

Palvelun laadusta ja tarkoituksenmukaisuudesta oltiin pääosin yksimielisiä. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että he saivat tarvitsemaansa palvelua ja että se oli myös laadukasta. Valtaosa oli myös sitä mieltä, että palvelu vastasi heidän odotuksiin ja tarpeitaan. Eniten hajontaa aiheuttanut kysymys koski sitä, onko palvelu toteutunut asiakkaan toivomalla tavalla. Tässäkin kysymyksessä suuri osa vastaajista oli kuitenkin joko täysin samaa tai jonkin verran samaa mieltä väittämästä.

Avoimien kysymysten vastaukset seurasivat edellä mainittujen viitoittamaa tietä ja tukivat täten edellä esitettyjä tuloksia. Eniten tyytyväisyyttä ja kiitoksen aiheita vastaajien keskuudessa tuottivat yrityksen ammattitaitoiseksi ja ystävälliseksi koettu henkilökunta, tämän suuntaisia vastauksia oli eniten. Myös joustavuus ja asiakkaiden saama henkilökohtainen opastus nousi useammassa vastauksessa tyytyväisyyttä tukeväksi tekijäksi. Palvelu koettiin hyväksi yleensä. Varsinaisia kehittämissuhteita avoimien kysymysten kautta saatiin heikonlaisesti. Useimmin vastauksissa nousi kuitenkin esille yrityksen toimitilojen pienuus ja lisätilan tarve. Myös tiedottamisen alueella toivottiin parannusta. Yleisesti ottaen kyselyyn vastanneet yrityksen asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä yrityksen palveluihin ja henkilökunnan toimintaan. Tulosten mukaan kehittämistä kaipaivat lähinnä yrityksen toimitilat.

Virran (2004) pro gradu-tutkielma esitti opinnäytetyöni tuloksiin verraten samansuuntaisia tuloksia asiakastyytyväisyyttä tuottavista tekijöistä. Tutkielman tulosten

mukaan erityisesti henkilökunnan ystävällisyys ja ammattitaito koettiin korkeatasoisiksi ja siten asiakkaiden tyytyväisyyttä lisääväksi tekijäksi. Samoin Suomen Kuntaliiton ja Stakesin Kunta ja mielenterveyskuntoutuja – asiakaslähtöiset peruspalvelut ja toimintamallit – hankkeessa nostettiin yhdeksi asiakaslähtöistä palvelua edistäväksi tekijäksi henkilökunnan korkea ammattitaito ja osaaminen. Nämä henkilökunnan ominaisuudet, ystävällisyys ja ammattitaito, nousivat myös omassa opinnäytetyössäni tärkeäksi tyytyväisyyttä tuottavaksi tekijäksi.

Mäkisen opinnäytetyön kyselytutkimus kartoitti asiakastyytyväisyyden tasoa äitiyspoliklinikalla. Tulokset kertoivat asiakkaiden mielikuvan poliklinikan toiminnasta olevan pääasiassa hyvä. Tyytymättömyyttä aiheuttavina tekijöinä asiakkaat pitivät tiedonsaantia, odotusaikaa ja vuorovaikutusta. Nämä tulokset eivät tue oman opinnäytetyöni tuloksia ja syy tähän löytyy todennäköisesti julkisen ja yksityisen terveydenhuollon eroista. Erämaan ja Kiviojan opinnäytetyö tuotti myös samansuuntaisia tuloksia. Yleisesti ottaen kyselyyn osallistuneet asiakkaat olivat melko tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Yksi tyytymättömyyttä tuottava tekijä Erämaan ja Kiviojan opinnäytetyön tuloksissa oli tiedottamisessa esiintyvät puutteet, mikä nousi myös Sata-Kuulo Oy:lle tuottamassani asiakastyytyväisyyskyselyssä esille yhdessä avoimessa vastauksessa.

Stakesin selvitys laadunhallinnasta sosiaali- ja terveysalalla kertoo asiakkaiden osallistumisen laadunhallintaan olevan vielä vähäistä, mutta sitäkin tärkeämpää. Selvityksessä asiakkaan rooliksi määriteltiin toistaiseksi vielä kyselylomakkeeseen vastaaja. Tämän selvityksen tuloksia mukaillen voidaan Sata-Kuulo Oy:lle teettämäni kyselytutkimusta pitää arvokkaana tietolähteenä yrityksen laadunhallinnan ja kehittämisen näkökulmasta.

6.2 Jatkotutkimusehdotuksia

Jatkossa yrityksen kannalta mielenkiintoista olisi uusia tämä sama asiakastyytyväisyyskysely vaikkapa viiden vuoden kuluttua. Tutkia voisi myös asiakkaiden ja henkilökunnan mielipiteiden yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä ajatellen. Lisäksi Sata-Kuulo Oy voisi kehittää tulevaisuudessa

oman yrityskohtaisen laatukäsikirjan, jossa yritys määritteli omat laatukriteerinsä antamaansa palvelua koskien. Nämä osaltaan edistäisivät asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laadun kehittymistä entisestään.

6.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelun tulee tapahtua aina kahdella tasolla: mittavälineen ja koko tutkimuksen tasolla. Mittausmenetelmien tarkastelu keskittyy mittarin, eli kyselylomakkeen ominaisuuksien tarkasteluun ja tutkimuksen tarkastelu puolestaan siihen, kuinka pätevää, yleistettävää ja käyttökelpoista tietoa sillä saa. (Soininen 1995, 119.)

Tutkimuksen pätevyys, eli validiteetti tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. Tutkimuksen luotettavuus, eli reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Nämä kaksi yhdessä muodostavat mittarin ja tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. (Vilka 2005, 161.)

Tutkimuksessa on otettava huomioon seuraavia eettisiä tekijöitä: vastaajan anonymiteetti, tutkijan salassapitovelvollisuus, tutkimuksen luottamuksellisuus ja tutkijan vastuuntunto. Ylipäätään rehellisyys, niin tutkimuksen teoriaosuutta, kuin kerätyn aineiston analysoinnissa ja tulosten esittämisessä on ensisijaisen tärkeää tutkimuksen eettisyyden kannalta. (Soininen 1995, 129-131.)

Tutkimuksen tekemiseen anottiin lupa yhteistyöyrityksen toimitusjohtajalta (liite 2) ja lupa myönnettiin 13.2.2009 sekä kirjallisena että sähköpostitse. Opinnäytetyötä varten kehitetty mittari esiteltiin opiskelijaryhmällä ja hyväksyttiin yhteistyöyrityksessä. Sekä esitetauksen että yhteistyökumppanin ehdotusten myötä kyselylomakkeesta yritettiin tehdä mahdollisimman tarkoituksenmukainen.

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen melko korkea vastausprosentti 76 (38 palautunutta lomaketta) koettiin riittäväksi eikä uusintakyselyä tehty. Opinnäytetyön tuloksia tutkittaessa tulee kuitenkin pohtia voidaanko olettaa tutkimukseen osallistujien olevan edustava otos yrityksen tyypillisistä asiakkaista. Myöskään vastaajien rehellisestä

mielipiteestä ei voida aivan varmoja koskaan olla. Joskus vastaajat voivat antaa niin sanottuja sosiaalisesti miellyttäviä vastauksia, varsinkin jos heillä on pelkona se, että palvelun laatu saattaisi kärsiä negatiivisista vastauksista. Nämä asiat vaikuttavat suoraan tutkimustulosten luotettavuuteen ja yleistettävyyteen. Kovin yleistettävissä tämän opinnäytetyön tulokset eivät ole, sillä otos oli kuitenkin yleisellä tasolla tarkasteltaessa suhteellisen pieni. Toisaalta yrityksen tasolla tuloksia voidaan pitää luotettavina kohtuullisen hyvän otoksen vuoksi.

Kyselylomakkeen ohessa tutkimukseen osallistuvat asiakkaat saivat myös tekemäni saatekirjeen, jossa muistutin vastaajia kyselyyn osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja anonymiteetin säilymisen toteutumisesta. Opinnäytetyön kyselytutkimukseen osallistuneet yrityksen asiakkaat palauttivat lomakkeet postitse suoraan minulle, opinnäytetyön tekijälle ja tästä mainittiin myös saatekirjeessä.

Nämä kaikki tekijät pyrittiin ottamaan huomioon tutkimuksen teossa siksi, että opinnäytetyön tuloksia voitaisiin pitää luotettavina ja tutkimuksen tekotapaa eettisesti kestäväenä. Käsittelin kaikkea kyselytutkimukseen liittyvää materiaalia ehdottoman rehellisesti, luottamuksellisesti ja nimettömänä. Kenelläkään muulla ei ollut mahdollisuutta käsitellä aineistoa.. Olen tehnyt opinnäytetyötä eettisten säännösten mukaisesti, kunnioittaen yhteistyökumppaneitani, niin yritystä kuin sen asiakkaitakin.

LÄHTEET

Ekroos, V. 2004. Terveystuotannon palvelutuotanto – Yksityisesti vai julkisesti. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Erämaa, K., Kivioja, M. 2007. Asiakastyytyväisyyskysely Rauman vammaispalvelu-toimiston asiakkaille. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Oy Edita Ab.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Holma, T. (toimittanut), 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Helsinki. Kuntaliiton painatuskeskus.

Hämäläinen, J. 1999. Luonnollinen palvelu. Kohtele asiakasta kuin itseäsi. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatuksiteerit – Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Helsinki. Stakesin monistamo.

Kansanterveyslaki. 28.1.1972/66. [online]. [Viitattu 15.4.2009]. Saatavissa: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kansanterveyslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066?search[type]=pika&search[pika]=kansanterveyslaki)

Kokkola, A., Kiikkala, I., Immonen, T. & Sorsa, M. 2002. Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki. Kuntatalon paino.

Koskenniemi-Saarivirta, E. 2008. Toimitusjohtaja. Sata-Kuulo Oy. Pori. Henkilökohdainen tiedonanto elokuu 2008.

Kuntatiedon keskus. Heiskanen, H. 2005. [online]. [Viitattu 14.9.2008]. Saatavissa: http://kunnat.net/k_etusivu.asp?path=1

Kvist, T. 2004. Hoidon laatu – potilaiden ja henkilöstön yhteinen asia? Väitöskirja. Kuopion yliopisto, hoitotieteen laitos.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.8.1992/785. [online]. [Viitattu 15.4.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki yksityisestä terveydenhuollosta. 9.2.1990/152. [online]. [Viitattu 15.4.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900152>

Mäkinen, S. 2008. Asiakastytyväisyys Satakunnan keskussairaalan äitiyspoliklinikalla. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatumyösmentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva. WSOY:n graafiset laitokset.

Outinen, M., Mäki, T., Siikander, S. & Liukko, M. 2001. Laatu kannattaa – mikä kannattaa laatutyötä? Selvitys laadunhallinnasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki. Stakesin monistamo.

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja 2005 – Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Vaasa. Kustannusyhtiö Pohjantähti.

Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku. Painosalama Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita, 2002. Päihdepalvelujen laatusuositukset. Helsinki. Edita Prima Oy.

Stakes. 1996. Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu. Tammi.

Virta, K. 2004. Perusterveydenhuollon polikliinisten toimintojen laatu - asiakastytyväisyyskysely Vihdin perusturvakeskuksessa. Pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopisto, hoitotieteen laitos.

16.2.2009

Arvoisa Sata-Kuulo Oy:n asiakas,

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveystieteiden Porin yksikössä sairaanhoitajaksi. Opintoihini sisältyy opinnäytetyön tekeminen. Tarkoitukseni on toteuttaa opinnäytetyönä tutkimus Sata-Kuulo Oy:n asiakkaiden tyytyväisyydestä yrityksen tarjoamiin palveluihin. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa Sata-Kuulo Oy:n palvelujen kehittämiseen.

Pyydän Teitä ystävällisesti osallistumaan tutkimukseen vastaamalla oheiseen kyselylomakkeeseen. Täytettyänne lomakkeen, voitte palauttaa sen oheisessa kirjekuoressa lähimpään postilaatikkoon, kuoressa on postimerkki ja osoitetiedot valmiina. Vastaukset tulevat siis postitse suoraan minulle, opinnäytetyön tekijälle.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Kaikki lomakkeessa olevat tiedot ja vastaukset käsitellän ehdottoman luottamuksellisesti ja nimettömänä.

Lämpimät kiitokset yhteistyöstänne!

Henna-Riikka Peltola
Sairaanhoitajaopiskelija

KYSELYLOMAKE

(Huom! Kyselylomaketta jouduttu opinnäytetyön painatusta varten muokkaamaan, fontti todellisessa toteutetussa kyselyssä suurempi ja asettelu sisennysten osalta hieman eri)

Olkaa hyvä ja lukekaa kysymykset huolellisesti ja vastatkaa annettujen ohjeiden mukaan. On tutkimuksen kannalta tärkeää, että vastaatte kaikkiin kysymyksiin.

Vastukset käsitellään nimettömänä, lomakkeet tullaan numeroimaan vastausten analysointia varten.

PERUSTIEDOT

Vastatkaa kysymyksiin rengastamalla sopivan vastausvaihtoehdon edessä oleva numero.

- | | | |
|----|------------------------------------|--|
| 1) | Sukupuoli | 1 mies
2 nainen |
| 2) | Ikä vuosina | _____ |
| 3) | Vastaanotolle tulon syy? | 1 kuulontutkimus
2 ohjaus
3 kuulokojeen sovitus
4 muut kuulon apuvälineasiat
5 pariston osto kuulokojeeseen |
| 4) | Asiakassuhteen kesto | 1 alle 1 vuosi
2 1-5 vuotta
3 yli 5 vuotta |
| 5) | Tulin yrityksen asiakkaaksi | 1 Satakunnan keskussairaalan läheteellä
2 Työterveyshuollon kautta
3 Yksityislääkärin läheteellä
4 Itsenäisesti; löysin internetistä tietoa yrityksestä
5 Itsenäisesti; löysin puhelinluettelosta tietoa yrityksestä |

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Väittämät on jäsennetty alaotsikoiden alle aihepiirien mukaan. Vastatkaa väittämiin rengastamalla väittämien perässä olevista numeroista sopiva vaihtoehto. Vastausvaihtoehtoina olevat numerot tarkoittavat:

- 1 Olette **täysin samaa mieltä** asiasta
- 2 Olette **jonkin verran samaa mieltä** asiasta
- 3 Olette **jonkin verran eri mieltä** asiasta
- 4 Olette **täysin eri mieltä** asiasta

Yrityksen henkilökunnan tavoitettavuus ja palvelujen saatavuus

- 6) Sata-Kuulo Oy:n palveluja on helppo hakea..... 1 2 3 4
- 7) Sata-Kuulo Oy:n henkilökuntaan on helppo saada yhteyttä..... 1 2 3 4
- 8) Aika vastaanotolle on helppo saada..... 1 2 3 4
- 9) Yrityksen aukioloajat ovat sopivat..... 1 2 3 4

Yrityksen sijainti ja tilojen viihtyisyys

- 10) Sata-Kuulo Oy:n toimitilat sijaitsevat hyvällä paikalla..... 1 2 3 4
- 11) Yrityksen tilat ovat toimivat..... 1 2 3 4
- 12) Tilat ovat viihtyisät..... 1 2 3 4

Henkilökunnan toiminta

- 13) Henkilökunta on ammattitaitoista..... 1 2 3 4
- 14) Henkilökunta käyttäytyy kohteliaasti..... 1 2 3 4
- 15) Henkilökunta kohtaa asiakkaan yksilöllisesti..... 1 2 3 4
- 16) Henkilökunta käyttäytyy kiireettömästi..... 1 2 3 4
- 17) Henkilökunta joustaa tarpeen vaatiessa..... 1 2 3 4
- 18) Henkilökunnalla on tarpeeksi aikaa asiakkaalle..... 1 2 3 4

Vastausvaihtoehtojen numeroinnin merkitys:

- 1 täysin samaa mieltä
- 2 jonkin verran samaa mieltä
- 3 jonkin verran eri mieltä
- 4 täysin eri mieltä

Tiedon ja avun saanti

- 19) Henkilökunta antaa tietoa selkeässä muodossa..... 1 2 3 4
- 20) Henkilökunta antaa tarpeeksi tietoa saatavilla olevista palveluista 1 2 3 4
- 21) Saatte tarpeeksi ohjausta henkilökunnalta..... 1 2 3 4
- 22) Saatte apua tilanteeseenne1 2 3 4
- 23) Henkilökunta selvittää asiakkaalle selkeästi mitä jatkossa tapahtuu..... 1 2 3 4

Vaikutusmahdollisuudet

- 24) Voitte vaikuttaa itse siihen, mitä palveluja saatte..... 1 2 3 4
- 25) Henkilökunta huomioi palvelujen suunnittelussa asiakkaan
tarpeet, toiveet ja odotukset..... 1 2 3 4
- 26) Voitte vaikuttaa ja osallistua itse hoitonne suunnitteluun.....1 2 3 4

Palvelun laatu ja tarkoituksenmukaisuus

- 27) Saatte tarvitsemaanne palvelua..... 1 2 3 4
- 28) Saamanne palvelu on vastannut odotuksianne.....1 2 3 4
- 29) Saamanne palvelu on vastannut tarpeitanne..... 1 2 3 4
- 30) Saamanne palvelu on toteutunut toivomallanne tavalla.....1 2 3 4
- 31) Saamanne palvelu on laadukasta 1 2 3 4

Avoimet kysymykset

1) Mihin asioihin olette erityisen tyytyväisiä Sata-Kuulo Oy:n palveluja ajatellen?

2) Onko Sata-Kuulo Oy:n palveluissa tai toiminnassa mielestänne jotain kehitettävää?

Kiitos vastauksistanne ja vaivannäöstänne!

Henna-Riikka Peltola

27.1.2009



Sata-Kuulo Oy
Toimitusjohtaja Eija Koskenniemi-Saarivirta
Itsenäisyydenkatu 39 B
28100 Pori

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveystieteiden Porin yksikössä sairaanhoitajaksi. Osana opintoihini kuuluu opinnäytetyö, jonka laajuus 210 opintopisteen koulutusohjelmasta on 15 opintopistettä. Anon täten siis tutkimuslupaa opinnäytetyölleni, jonka tarkoituksena on selvittää Sata-Kuulo Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamiin palveluihin. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka avulla yritys voi kehittää toimintaansa tulevaisuudessa.

Tutkimus suoritetaan kyselylomakkeen avulla. Tarkoituksena on, että lomakkeiden jakaminen ja niihin vastaaminen tapahtuisi helmikuussa 2009. Kyselylomakkeita kuitenkin jaetaan asiakkaille kunnes vastattuja lomakkeita kertyy allekirjoittaneelle vähintään 30 kappaletta. Kaikkea tutkimukseen liittyvää materiaalia käsittelen ehdottoman luottamuksellisesti ja nimettömänä.

Opinnäytetyöni ohjaajana toimii TtL Kristiina Kurittu Satakunnan ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden Porin yksiköstä.

Pyydän kohteliaimmin tutkimuslupaa opinnäytetyöni tekemiseen.

Ystävällisin terveisin,

Henna-Riikka Peltola

LIITTEET: Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma
Saatekirje
Asiakastyytyväisyyskysely