

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

2018

Millamari Strengell

ASIAKASTYYTYVÄISYYS LABORATORIOSSA

Millamari Strengell

ASIAKASTYYTYVÄISYYS LABORATORIOSSA

Ihmisen sairastuessa hän hakeutuu hakemaan tietoa mikä häntä vaivaa ja mahdollisia hoitokeinoja terveydenhuollosta. Laboratoriotutkimusten avulla potilas voi saada paljon tärkeää tietoa omasta terveydestään.

Tämän kehittämisprojektin tarkoituksena oli parantaa laboratorion palveluita ja muokata niitä asiakaslähtöisemmiksi. Tavoitteen saavuttamiseksi laadittiin asiakastyytyväisyyskyselylomake. Kyselyllä oli tarkoitus saada laboratorion asiakkaiden mielipiteet esille ja hyödyntää niitä parannettaessa ja uudistaessa laboratorioden palveluja. Kyselykaavakkeessa kysymykset esitettiin väittämä muodossa, jossa oli käytössä Likert-asteikko. Haastatteluaineiston analysointi tapahtui koodaamalla, eli haastatteluaineistosta ja avointen kysymysten joukosta valittiin aineistoista yleisimmin toistuvat ja samankaltaiset sanat.

Tutkimuksen kohdejoukoksi (n=110) valikoitui Turun Kaupunginsairaalan- ja Mäntymäen laboratorion asiakkaat. Tämä kehittämisprojekti toteutettiin soveltavana tutkimuksena jossa vuorottelivat laadullinen ja määrällinen tutkimusaineisto.

Kehittämisprojektin tuloksiin vedoten voidaan todeta, että asiakkailta saaduilla palautteilla on merkitystä. Kyselyn tulosten vaikutuksesta tehtiin kaksi merkittävää uudistusta laboratorion palveluihin, aukioloaikoja laajennettiin ja laboratorion yksityisyyttä parannettiin.

ASIASANAT:

Asiakaslähtöisyys, asiakaskysely, laboratorion palvelut, palvelujen kehittäminen

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Health Promotion, Master's Degree

2018 | 45 pages, 5 appendices

Millamari Strengell

PATIENT SATISFACTION WITH LABORATORY

When people get sick they search for information on their condition and possible treatment for their illness. Laboratory studies allow the patient to gain a lot of important information about their own health.

The goal of this development project was to improve the services of the laboratory and to make them more customer-oriented. In order to achieve this goal, a customer satisfaction questionnaire was prepared. The purpose of the survey was to raise and utilize the opinions of the laboratory's customers in the improvement and refurbishment of laboratory services. The survey questions were presented in the form of statements applicable to a Likert-type scale. The interview material was analyzed by coding.

The target population of the study (n = 110) was selected by the laboratories of Turun Kaupunginsairaala and Mäntymäki laboratory. This development project was carried out as an applied study in which qualitative and quantitative research data alternated.

Based on the results of the development project, it can be stated that feedback from customers is important. Because of the customers' feedback, laboratories made some two major reforms to the laboratory's services; opening hours were extended and customer privacy actualized much better.

KEYWORDS:

customer feedback, customer oriented, laboratory services, developing

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	7
2.1 Kehittämiprojektin tausta ja tarve	7
2.2 Kehittämiprojektin tavoite ja tarkoitus	7
2.3 Kehittämiprojektin toteutus ja eteneminen	8
3 LABORATORIPALVELUIDEN MERKITYS TERVEYDENHUOLLOSSA	10
3.1 Laboratoriotutkimusprosessi	11
3.2 Laboratorion toimitilat terveydenhuollossa	12
4 POTILASTYYTYVÄISYYS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS	13
4.1 Potilastyytyväisyys terveydenhuollossa	13
4.2 Asiakaslähtöisyys terveydenhuollossa	14
4.3 Keskeiset käsitteet	16
5 SOVELTAVAN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
5.1 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimusongelmat	17
5.2 Menetelmät ja aineiston keruu	17
5.3 Aineiston analyysi	19
6 TULOKSET	20
6.1 Kehitysideoita ja avointa palautetta asiakkailta	31
6.2 Tulosten yhteenveto	33
7 TULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET	34
7.1 Tutkimuksen luotettavuus	34
7.2 Tutkimuksen eettisyys	35
8 KEHITTÄMISPROJEKTIN TUOTOS	37
9 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI JA JATKOTUTKIMUSAIHEET	39
9.1 Kehittämiprojektin arviointi	39
9.2 Kehittämiprojektin tekijän itsearviointi omasta oppimisesta projektin aikana	40
9.3 Jatkotutkimusaiheet	40

LÄHTEET

42

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupahakemus

Liite 2. Kyselykaavake

KUVAT

Kuva 1. Laboratoriotutkimusprosessi

12

KUVIOT

Kuvio 1. Kaupunginsairaalan laboratorio

21

Kuvio 2. Mäntymäen laboratorio

21

Kuvio 3. Kaupunginsairaalan laboratorio

22

Kuvio 4. Mäntymäen laboratorio

23

Kuvio 5. Kaupunginsairaalan laboratorio

26

Kuvio 6. Mäntymäen laboratorio

27

Kuvio 7. Kaupunginsairaalan laboratorio

27

Kuvio 8. Mäntymäen laboratorio

28

TAULUKOT

Taulukko 1.

9

1 JOHDANTO

Terveydenhuolto Suomessa on suurien haasteiden ja uudistusten edessä tulevan SOTE- uudistuksen myötä. Sote- uudistuksen tultua asiakas pystyy valitsemaan nykyistä laajemmin mistä haluaa hankkia sosiaali- ja terveystalvunsa. Uudistuksen myötä sosiaali- ja terveystalvunja voivat jatkossa tarjota julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin toimijat. (Sote- ja maakuntauudistus 2017.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että muutosten tullessa jokaisen terveydenhuoltopalvelun tarjoajan tulee olla kilpailukyinen.

Varsinais-Suomen toimialueella toimivat Tykslabin toimipisteet tulee olla kehittyvässä terveystalvunjen kilpailussa mukana, joten tarvitaan suunnitelma laboratoriotalvunjen parantamiseksi ja kehittämiseksi. Kehittämisprojekti on toimiva apuväline uudistusten toteuttamisessa.

Asiakkaan ja potilaan osallistuminen omaan hoitoonsa ja mahdollisuus vaikuttaa siihen, ovat yksi tärkeä terveyden edistämisen perusta. Potilas, asiakas, kansalainen ja kuluttaja ovat kaikki käytettyjä käsitteitä terveydenhuollossa. (Koikkalainen & Rauhala 2013, 44.) Tässä opinnäytetyössä kutsutaan laboratorion talvunjen käyttäjiä asiakkaiksi. Asiakkaat hakeutuvat useimmiten helposti saatavien talvunjen pariin jolloin asiakaslähtöinen toiminta on erittäin tärkeässä osassa talvunjen tuotettaessa.

Asiakaskyselyn avulla saadaan laboratorion talvunjen käyttävien asiakkaiden mielipiteet esille ja kyselystä saatujen tulosten avulla voidaan parantaa talvunjen laboratorion asiakkaille paremmiksi. Parantamalla Tykslabin talvunjen voidaan pysyä terveystalvunjen jatkuvassa kilpailussa ja kehityksessä mukana.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

2.1 Kehittämiprojektin tausta ja tarve

Turun Kaupunginsairaalan- ja Mäntymäen laboratorion tilat olivat suunniteltu remontoitavaksi vuonna 2018-2019. Remontin avulla oli tarkoitus parantaa laboratorion palveluita asiakaslähtöisemmiksi, esimerkiksi laboratorioden yhdistäminen yhdeksi laboratorionksi laboratorion löytämisen helpottamiseksi. Remonttihanke viivästyy ja uudesta remontin aikataulusta ei ole tietoa, joten koettiin että laboratorion palveluja ja tiloja tulisi silti päivittää ja parantaa. Tulevan sote- uudistuksen myötä kehittämishanke laboratorion palvelujen parantamiseksi oli myös ajankohtainen, joten tämän vuoksi laboratorion asiakkaille tehty asiakastytyväisyyskysely koettiin tarpeelliseksi.

2.2 Kehittämiprojektin tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa laboratorion palveluita. Kyselylomakkeen avulla saataisiin asiakkaiden mielipide esille ja tätä tietoa hyväksikäyttäen pystyttäisiin parantamaan ja uudistamaan laboratorion palveluita asiakaslähtöisemmiksi.

Kyselylomakkeen tulee olla kattava ja sen tavoitteena on saada parannusehdotuksia laboratorion palveluihin. Kyselykaavakkeella pyritään saamaan myös muuta tärkeää tietoa potilaiden tarpeista joita terveydenhuollon ammattilaisen silmin ei osaa katsoa. Asiakastytyväisyyskyselyt tapahtuvat Turun Kaupunginsairaalan, Mäntymäen ja Käsi-työläiskadun laboratorioissa, jotka kaikki kuuluvat Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin alaisuuteen. Kehittämiprojektin avulla pyritään lisäksi selvittämään hankkeeseen osallistuvien laboratorioden edellytykset potilaiden haluamiin palveluihin, esimerkiksi laboratorion aukioloaikojen laajentaminen. Opinnäytetyössä saaduilla tutkimustuloksilla on tavoitteena parantaa laboratorion palveluita asiakkaille paremmiksi ja asiakaslähtöisemmiksi.

2.3 Kehittämiprojektin toteutus ja eteneminen

Tammikuussa 2017 kehittämisprojekti alkoi aiheen valinnalla. Tutkijalla oli mielessään mahdollinen aihe kehittämisprojektiksi, joka yhteistyössä tutorin kanssa suunniteltiin toteutettavaksi kehittämisprosessiksi.

Kehittämisprojektille muodostui ohjausryhmä johon kuuluivat projektipäällikkönä toiminut opinnäytetyön tekijä, tutor, mentoreina toimineet Kaupunginsairaalan hallinnollinen osastonhoitaja sekä Kaupunginsairaalan apulaisosastonhoitaja. Yhdessä projektiryhmän kanssa syyskuussa 2017 laadittiin suunnitelma ja aikataulu miten projektissa tulee edetä, sekä keskusteltiin toteutettavan kyselylomakkeen sisällöstä. Kehittämisprojektin tutkimussuunnitelma sekä kirjallisuuskatsaus laadittiin loka- marraskuun 2017 aikana, jonka jälkeen tutkimuslupaa haettiin Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriltä.

Kirjallisuuskatsausta aloittaessa tekijä valitsi opinnäytetyön kannalta merkittäviä asiasanoja ja käsitteitä. Haku rajattiin suomen ja englanninkielisiin aineistoihin. Tutkimusongelmat olivat apuna valittaessa tutkimukselle otollisia käsitteitä ja asiasanoja. Asiasanoiksi valittiin potilaskysely, potilastyytyväisyys, laboratoriopalvelu. Haussa käytettiin myös englanninkielisiä hakusanoja laajemman aineiston takaamiseksi. Englanninkieliset tietokannat olivat Medic ja Cinahl. Englanninkieliset sanat tarkastettiin MOT-sanakirjan avulla. Englanninkieliset asiasanat olivat questionnaire, laboratory patient.

Hakuja tehtäessä otsikoiden nimien perusteella valikoituivat alustavat tutkimukset. Tiedonhaussa käytettiin eri tietokantoja joita oli saatavilla Turun AMK Finna hakupalvelun kautta. Käytettävät suomalaiset tietokannat olivat Finna, Google Scholar ja TamPub. Alustavan haun osalta tuli ilmi, että potilastyytyväisyyttä on tutkittu melko paljon, mutta laboratorion asiakkaiden osalta tutkittu aineisto jää melko vähäiseksi.

Hakuja tehdessä aineisto rajattiin 2007-2017 vuosiin, koska haluttiin varmistaa tiedon tuoreus. Haun rajauksessa otettiin myös huomioon aineiston löydettävyyys koko tekstinä ja minkälainen tutkimus oli kyseessä. Haun rajauksena käytettiin pääasiassa gradu- sekä väitöskirja hakuja. Yksi opinnäytetyö valittiin myös aineistoksi, sillä aihe oli melkein sama kuin tässä opinnäytetyössä. Kyseisestä opinnäytetyötä päädyttiin käyttämään siksi, koska siitä sai lisää hyödyllistä lähdemateriaalia opinnäytetyössä käytetyistä lähteistä.

Tutkimussuunnitelman yhteydessä laadittiin kehittämisprojektissa käytetty kyselykaavake. Kyselykaavake (Liite 1) hyväksyttiin tutorin ja mentoreiden puolesta marraskuussa 2017. Kehittämisprojektin tutkimuslupa saatiin Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriltä 12.12.2017 (Liite 2).

Kyselylomakkeen jako ja haastattelut toteutettiin opinnäytetyön tekijän toimesta tammi-maaliskuussa 2018 Turun Kaupunginsairaalan- ja Mäntymäen laboratoriossa. Kyselyyn oli tarkoitus kerätä myös edellä mainittujen kanssa samaan alueeseen kuuluvan Käsityöläiskadun laboratorion asiakkaiden mielipide, mutta opinnäytetyön tekijä yhdessä mentoreidensa kanssa päättivät jättää kolmannen laboratorion pois kyselystä luotettavamman tutkimuksen aikaansaamiseksi. Ajankäytön puitteissa Käsityöläiskadun laboratorioista ei olisi saatu luotettavaa otosmäärää kyselyyn.

Maalis- huhtikuussa 2018 suoritettiin aineiston analyysi ja opinnäytetyön väliseminaari pidettiin mentorin ja tutorin kanssa toukokuussa 2018. Samalla projektiryhmä keskusteli tulevista toteutettavista muutoksista laboratoriotiloihin. Päädyttiin ratkaisuihin laboratorioden tiloja parannettaessa vaikutti tehty asiakaskysely laboratorion asiakkaille.

Toukokuussa 2018 esiteltiin saadut tutkimustulokset Turun Kaupunginsairaalan- ja Mäntymäen laboratorion henkilökunnalle. Puolentunnin mittaisella osastotunnilla laboratorion työntekijöillä oli mahdollisuus esittää kehittämisideoita, sekä osallistua laboratoriopalveluiden kehittämiseen. Kyseiseen osastotuntiin osallistuivat laboratoriohoitajien lisäksi laboratorion osastosihteerit ja apulaisosastonhoitaja.

Taulukko 1.

Elo-marraskuu 2017	Tutkimussuunnitelma ja lupahakemukset
Marraskuu 2017	Kyselylomakkeen suunnittelu
Joulukuu 2017	Tutkimuslupa hyväksytty
Tammikuu-maaliskuu 2018	Kyselylomakkeiden jako/haastattelut
Kevät 2018	Kyselylomakkeiden koonti
Syky 2018	Tutkimustulosten analysointia ja kehittämisideoita

3 LABORATORIPALVELUIDEN MERKITYS TERVEYDENHUOLLOSSA

Ensisijaisesti potilaan on tärkeä tietää mikä häntä vaivaa, jolloin potilas hakee apua terveydenhuollon ammattilaisilta. Kun potilas on saanut haluamaansa hoitoa ja tarvittavia toimenpiteitä vaivan vuoksi on suoritettu, potilas on ensisijaisesti tyytyväinen. Samalla myös, jos saatu hoito on mahdollisesti vastannut potilaan ennako-osoituksia ja aiempia kokemuksia, niin tällöinkin potilas on tyytyväinen. Potilaan ennako-odotukset voivat myös olla negatiivisia. Näin ollen niitä tulee yrittää muuttaa antamalla potilaalle ihmisläheistä, kokonaisvaltaista ja ennen kaikkea ammattitaitoista korkeatasoista hoitoa. Laboratoriossa potilas voi saada helpotuksen saamistaan verinäytetuloksistaan, sillä näyte antaa tuloksen ja voi mahdollisesti varmistaa tarvittavan diagnoosin. (Kotisaari & Kukkola 2012, 51-52.) Kliinisissä laboratorioissa tuotetaan laboratoriopalveluja julkisille sekä yksityisen sektorin terveydenhuollon toimijoille. Laboratoriopalvelujen ostajia ovat sairaalat, lääkäriasemat, terveyskeskukset ja erilaiset hoitolaitokset (Finas, 2106.)

Laboratoriopalvelujen tuotto edellyttää moniammatillista yhteistyötä. Samalla se on moniulotteinen tapahtuma, jossa potilaan tulee saada hyvää ohjausta terveydenhuoltoammattilaisilta tullessaan tutkimuksiin (Linko ym. 2000, 18). Potilaiden kannalta kliininen laboratoriotoiminta on erittäin tärkeää potilaiden diagnostiikassa, sekä samalla tukee potilaan kokonaishoitoa, sillä monet potilaan hoitoprosessit alkavat laboratoriotutkimuksilla (Ahonen 2011, 21; Liikanen 2011,21).

Laboratoriossa työskentelevät henkilöt ovat koulutettuja laboratoriohoitajia/bioanalytikoita. Laboratoriossa työskentelee myös paljon muita eri alan toimijoita kuten esimerkiksi sairaalakemisti, joka vastaa analyysitulosten laadusta ja oikeellisuudesta. Laboratorion henkilöstö tuottaa palveluja laaja-alaisesti muiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Laboratoriohoitajien vastuulla on paljolti potilaiden suullinen ohjaus, sekä avustaminen tarvittavan tiedon löytämisessä verkkopalveluista. Laboratoriohoitaja ohjeistaa potilaat tarvittaviin tutkimuksiin, varaa mahdollisesti seuraaviin tarvittaviin tutkimuksiin ajan ja kertoo tarvittavista tutkimuksista potilaille (Linko ym. 2000, 18,22).

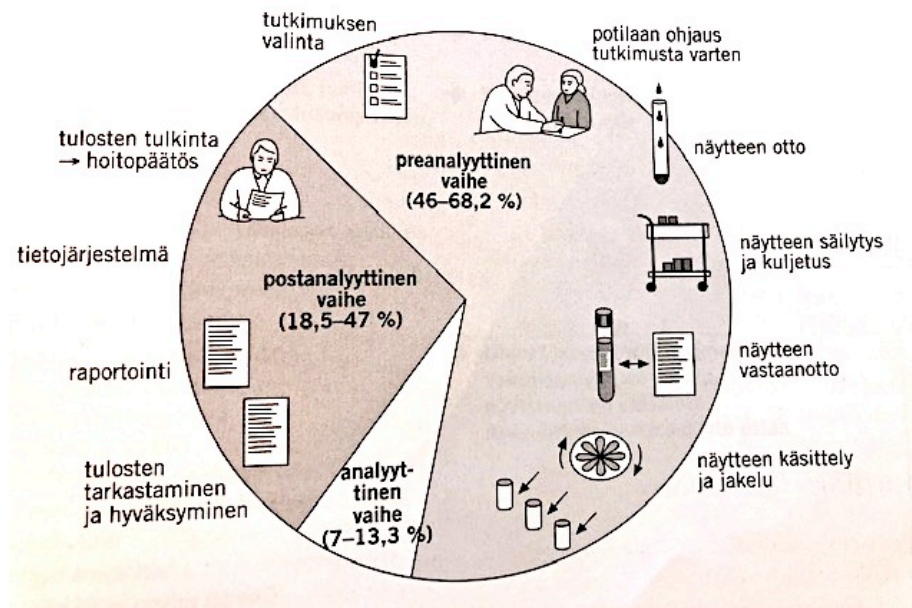
Tärkeää on myös huomioida, että potilaalla on sosiaali- ja terveydenhuollossa laaja itsemääräämisoikeus joka perustuu lakiin potilaan asemasta ja heidän oikeuksistaan (Linko ym. 2000, 10). Jokaisella potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja jokaista on kohdeltava siten, ettei kenenkään ihmisarvoa loukata. Samalla kunnioittaen potilaan yksityisyyttä ja huomioimalla hänen vakaumuksensa (Louhiala & Launis 2009, 42.)

3.1 Laboratoriotutkimusprosessi

Laboratoriotutkimusprosessissa on kolme päävaihetta: preanalyttinen vaihe, analyttinen vaihe ja postanalyttinen vaihe (Kuva 1). Preanalyttinen vaihe käynnistyy laboratoriotutkimuksen tarpeen toteamisella ja kirjaamalla se tietojärjestelmään. Erittäin tärkeänä osana preanalyttisessä vaiheessa on potilaan ohjeistaminen ja valmistaminen tutkimukseen. Näytteenoton jälkeen seuraava vaihe on näytteenoton säilytys ja mahdollinen näytteen kuljetus laboratorioon. Viimeinen vaihe tässä prosessissa on näytteen kirjaaminen laboratoriojärjestelmään ja näytteen valmistaminen analyysikelpoiseksi. (Tuokko ym. 2008, 7.)

Preanalyttiset tekijät jaetaan kahteen eri osioon: *kontrolloidut ja kontrolloimattomat*, jotka voivat olla laboratoriotutkimuksen mahdollisia virhelähteitä. Näytteenotossa huomioitaviin kontrolloitaviin preanalyttisiin tekijöihin kuuluvat potilaan oikeaoppinen tunnistaminen, oikea näytteenottokohdan valitseminen, näytteenottokohdan oikeaoppinen valmistelu, oikea näyteastian valinta ja tarvittava näytemäärä sekä näyteastian identifioiminen. Kontrolloimattomat preanalyttiset tekijät ovat biologiset- sekä ympäristötekijät, vuodenaajat, ja muut mahdolliset lääketieteelliset tilat. (Puustinen, 2013, 2-3)

Analyttinen vaihe käsittää näytteen analysoinnin laatukäsikirjan mukaisesti. Postanalyttisessä vaiheessa on analyysituloksen tarkastelu ja tuloksen hyväksyminen. Näytteen tarvittaessa jatkotutkimusta selvitetään jatkotutkimus, josta annetaan lausunto. Tuloksen valmistuttua tutkimustulos toimitetaan tietojärjestelmän avulla tilaajalle, jonka jälkeen tulos dokumentoidaan ja arkistoidaan. Analysoitu näyte tulee säilyttää sovittu aika määrittämisen jälkeen, joka mahdollistaa näytteen analysoinnin tarvittaessa uudelleen. Viimeisessä vaiheessa terveydenhuollon asiakasta hoitava hoitohenkilökunta tulkitsee tuloksen ja antaa mahdollisen hoitopäätöksen. (Tuokko ym. 2008, 7.)



Kuva 1. Laboratoriotutkimusprosessi (Tuokko ym. 2008, 13)

3.2 Laboratorion toimitilat terveydenhuollossa

Terveydenhuollossa tulee huomioida erityisen hyvin tilojen esteettömyys ja kaikkien terveydenhuoltopalvelujen tulee olla saavutettavia. Laboratoriopalveluita käyttävien asiakkaiden ja potilaiden toimintakyky on useimmiten heikentynyt ja heidän käyttämät erilaiset apuvälineet vaativat esteettömiä tiloja. Potilaiden kuljettaminen ja erilaiset huoltotoimenpiteet vaativat myös hyvin toimivat ja esteettömät tilat (Työterveyslaitos, 2018.)

Hyvät toimitilat laboratoriossa takaa sujuvan ja turvallisen työskentelyn henkilökunnalle, tämä edesauttaa työntekijöiden hyvinvointia ja sujuvoittaa työprosesseja joka voidaan nähdä myös parempana asiakaspalveluna. (Työterveyslaitos, 2018.)

Turun Kaupunginsairaalan ja Mäntymäen laboratorion asiakkaat ovat pääosin iäkkäitä, joten tiloja suunniteltaessa ja parannettaessa tulee huomioida erityisen tarkkaan tilojen ja palvelujen esteettömyys.

4 POTILASTYYTYVÄISYYS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

4.1 Potilastyytyväisyys terveydenhuollossa

Potilaan on erittäin tärkeää saada itse vaikuttaa omaan hoitoonsa, sen voidaan ajatella kuuluvan ihmisten moraaliin ja laillisiin oikeuksiin. Vaikuttaminen, oikeus ja päätösten teko voidaan käsittää vapautena, valtana, koskemattomuutena tai oikeutettuna vaatimuksena, ja näitä henkilö voi tarvittaessa esittää muille ihmisille esimerkiksi juuri omassa hoidossaan. (Voutilainen & Laaksonen 194, 17.) Erittäin tärkeä toiminnan perusta on potilaan omien kokemusten, näkemysten ja toimintakyvyn huomioiminen (Koikkalainen & Rauhala 2013, 44). Kun potilas saa itse vaikuttaa ja kokea mielipiteidensä olevan tärkeitä, potilas kokee olonsa turvallisemmaksi.

Tärkeää potilastyytyväisyyden mittaamisessa on hyvä huomioida, että asiakkaan tyytyväisyys saamansa hoitoon vaikuttaa lisäksi potilaan sitoutumiseen omaan hoitoonsa. Kun asiakas kokee ilmapiirin turvallisesti ja positiiviseksi hoitotilanteessa, on tutkimuksissa havaittu tämän edistävän potilaan ja terveydenhoitolan ammattilaisen yhteistyötä ja kommunikointia. Tärkeää on myös potilaan saada tulla ymmärretyksi, tämä lisää potilaan luottamausta hoitoonsa. (Kyngäs, & Hentinen 2009, 31.)

Potilastyytyväisyyttä on mahdollista kartoittaa monilla eri tavoilla, esimerkiksi väestökyselyillä puhelimitse ja posti- ja nettikyselyillä. Myös yksi hyvä tapa kartoittaa potilaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä hoitoon ja palveluihin ovat palautelomakkeet ja potilaiden haastattelut (Kotisaari & Kukkola 2012, 69-70). Laboratoriopalvelut ovat palvelukokonaisuuksia, jossa tutkimukset ja testit ovat yksi tärkeimmistä potilaan saamista hoitopalveluista (Linko ym. 2000, 9). Satunnaisesti toteutetun asiakaspalautejärjestelmän etuna on tyytyväisyyskyselyihin verrattuna se, että se antaa mahdollisuuden tutkia konkreettisiä tapauksia nopeammin (Oja, 2010. 45).

Potilastyytyväisyyden yksi tärkeimmistä osatekijöistä on potilasturvallisuus. Potilasturvallisuudella tarkoitetaan, että potilaalle järjestetään tarvitsemansa hoito ja sen tulee aiheuttaa mahdollisimman vähän haittaa potilaalle. Potilasturvallisuus laajemmin nähtynä tarkoittaa terveydenhuollossa toimivien ammattilaisten, toimintayksiköiden ja organisaatioiden toimintakäytäntöjä ja niiden periaatteita, joiden avulla varmistetaan poti-

laiden terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen turvallisuus. Potilaan sairauksien ehkäisy, diagnostiikka sekä hoidon kunnollisuus käsittää merkityksen potilaan hoidon turvallisuudesta. Lääkitysturvallisuus kuuluu osana myös potilasturvallisuuteen. (THL, 2011.)

Oja on väitöskirjassaan (2010) tutkinut asiakaspalautteen hyödyntämistä yliopistosairaalan laboratoriossa. Kasvavaa huomiota on valtavasti saanut asiakasnäkökulma terveydenhuollon laadunarvioinnissa ja sen kehittämisessä. Oja on todennut, että asiakastytyväisyystutkimusta voidaan käyttää seulontatyökaluna potilaan tyytymättömyyksiä tunnistamiseen.

Asiakasnäkökulman huomioiminen on myös laboratorioissa kasvanut, ja se huomioidaan laboratorion laatujärjestelmiin liittyvissä standardeissa (Moodi 2007,117). Ojan tutkimuksensa pohjalta on myös noussut esille, että potilailta saatu palaute ei ole kuitenkaan parantanut palvelujen laatua. Tämä väite pohjautuu siihen, että saatu palaute ei ole johtanut minkäänlaisiin toimenpiteisiin. Mahdolliset puutteet parannustoimenpiteissä voivat johtua myös siitä, että potilaskyselyjen tuloksia ei ole käsitelty tai asiakaskyselyjen tavoitteet ovat olleet epäselviä. (Kliinlab 2011, 69-70). Asiakastytyväisyystutkimuksessa ilmi tulleet virheet ja ongelmat asiakaspalvelussa tulisi johtaa korjaaviin tai ehkäiseviin toimiin, koska asiakaspalaute ei voi johtaa laadun parantamiseen, jos asianmukaisia toimia ei toteuteta (Oja, 2010. 45).

4.2 Asiakslähtöisyys terveydenhuollossa

Terveyspolitiikassa tärkeä ja paljon puhuttava keskeinen aihe on asiakslähtöisyys. Tällä hetkellä lisääntyvässä määrin valinnanvapauden laajeneminen, yleistyvät sähköiset palvelut ja yksilön omavastuun lisääntyminen nostavat asiakkaan omaa asemaa terveydenhuollossa. (Aalto ym. 2017.)

Lähtökohtana asiakslähtöisessä palvelujärjestelmässä on pääsääntöisesti asiakkaan arvojen ja omien tarpeiden kunnioitus ja huomioiminen, sekä asiakkailta on myös mahdollisuus osallistua omaa hoitoa koskeviin päätöksiin (Aalto ym. 2017). Asiakslähtöisyyden perusta on myös yhteisymmärrys asiakkaan tarpeista asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, huomioiden palveluiden mahdollisuuksista tyydyttää näitä tarpeita

kummankin osapuolen näkökulmasta parhaalla mahdollisella tavalla. Kyseiseen pyrkimykseen pääsemiseen tarvitaan asennemuutosta ja mahdollisesti uudenlaista ymmärtämystä asiakkailta. (Ahonen ym. 2011, 14.) Asiakslähtöisyys on tärkeä arvo terveydenhuollossa, ja se on myös tärkeä lisä hoidon vaikuttavuuteen ja samalla se voidaan nähdä kustannuksia hillitsevänä tekijänä (Aalto ym. 2017).

Valtioneuvoston tekemässä selvityksessä vuonna 2017 todetaan, että asiakslähtöisyyden toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollossa edellyttää työn uudelleenjakoa. Uuden työjaon päätavoitteena on osaamisen maksimointi hoidon ja palvelujen toteutumisessa kaikkien sosiaali- ja terveysalojen osalta. Työn uudelleenjako sosiaali- ja terveydenhuollossa tulee vaatimaan myös valtakunnallista ohjausta, jonka avulla voidaan yhdenmukaistaa terveystalouksia ja vakiinnuttaa uusia käytäntöjä. Tärkeänä osana koetaan myös ammattipätevyyksien määrittely ja sen lisäksi ammattilaisten osaamisen määrittely perus- ja täydennyskoulutuksissa. (Valtioneuvosto, 2017.)

Minna Laitila (2010) on väitöskirjassaan todennut, että asiakslähtöisesti työskentelevän ammattilaisen tulee työskennellä aidosti välittäen. Kyseisessä tutkimuksessa keskityttiin asiakkaan osallisuuden ja asiakslähtöisyyden toteutumista mielenterveys- ja päihdetyössä. Mielenterveys- ja päihdetyön palveluja käyttäneet asiakkaat kertoivat kokemuksiaan ja käsityksiään siitä, kuinka tärkeäksi he kokevat työntekijän aidon kiinnostuksen ja välittämisen heitä ja heidän tarpeitaan kohtaan. Laitilan tutkimuksessa tehtyjen haastattelujen mukaan asiakkaat kokivat erityisen tärkeäksi myös tullaanko hoitotapaamisissa ajoissa, ja onko heitä auttavat ammattilaiset aidosti läsnä. Asiakkaat kokevat Laitilan tutkimuksen mukaan, että ammattilaisten asennoitumisen asiakkaaseen näkyy erityisesti empaattisuutena ja asennoitumisena asiakasta kohtaan. (Laitila 2010, 108.)

Aiemmin asiakslähtöistä toimintaa sairaalan laboratoriossa pro-gradu tutkielmassaan tutkinut Lemetty on todennut, että asiakastyytyväisyyden arviointia tehtäessä organisaation on määritettävä asiakastyytyväisyyden eri osatekijät. Asiakkailta saatu palaute kertoo toiminnan vaikuttavuudesta. Kun eri tahot pystyvät tarjoamaan terveystalouksia oikea-aikaisesti ja takaamaan että potilaan hoitoprosessi jatkuu ilman viiveitä, yleisesti tällöin voidaan todeta asiakkaan olevan tyytyväinen (Lemetty 2006, 24).

4.3 Keskeiset käsitteet

Potilaskysely

Kyselyissä käytetyin tapa on kyselylomake joissa on esitetty väittämät koskien esimerkiksi palvelutoiminnan tärkeiksi katsottuja asioita: palvelun viiveet, asiakkaiden ohjeistus, yleiset tilat jne. Potilaskyselyjen tavoitteena on parantaa palvelujen toimivuutta ja niiden avulla tehdään päätöksiä mahdollisten muutosten osalta (Lemetty 2006, 24).

Kyselylomake

Kysymysten laadinnalla ja kyselylomakkeen tarkalla suunnittelulla voidaan tehostaa tutkimusta. Kyselylomaketta laadittaessa tulee päättää miten kysymykset muotoillaan, vaihtoehtoina on esimerkiksi avoimet kysymykset ja monivalintakysymykset. Kyselylomakkeen laadinnassa tulee huomioida monia eri asioita onnistuneen kyselyn saavuttamiseksi. Kyselylomakkeen selvyys on erittäin tärkeää, sekä samalla tulee huomioida kyselylomakkeen pituus sillä lyhyet kysymykset ovat parempia kuin pitkät. Kysymysten laadinnassa tulee myös vältellä kysymyksiä joilla on kaksoismerkitys, sillä se tekee vastauksesta vaikeammin tulkittavan (Hirsijärvi, S. ym 2014, 195).

5 SOVELTAVAN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyön soveltavan tutkimuksen tarkoituksena oli laboratorion asiakkaiden toiveiden selvittäminen asiakaskyselyn avulla. Tavoitteena oli tuoda esille asiakkaan halumat palvelut ja mahdolliset parannusehdotukset, jonka avulla pyritään kehittämään laboratorion toimintaa paremmaksi laboratorion asiakkaille. Opinnäytetyön avulla pyrittiin selvittämään kehittämissuunnitelmaan osallistuvien laboratoriodien edellytykset potilaiden haluamiin palveluihin, esimerkiksi laboratorion aukioloaikojen laajentaminen.

Opinnäytetyössä saaduilla tutkimustuloksilla oli tavoitteena kehittää laboratorion palveluita potilaille paremmiksi ja asiakaslähtöisemmiksi.

Tutkimuskysymykset olivat:

- 1) Mitkä ovat asiakkaiden tarpeet suhteessa laboratoriopalveluihin?
 - Miten laboratorion tiloja voidaan kehittää potilaille paremmiksi?
 - Miten potilas koee hoitajan ammattitaidon?
 - Millaiset potilaan kokemukset ovat potilasohjeista?
 - Mitkä ovat potilaiden kokemukset ajanvarauksesta?
 - Kokeeko potilas tarvetta saada palvelua laboratoriosta myös viikonloppuisin?

5.2 Menetelmät ja aineiston keruu

Laboratorion asiakkaiden täyttämä asiakaskysely oli tässä soveltavassa tutkimuksessa käytettävä tutkimusmenetelmä. Tärkeänä osana työssä oli kyselykaavakkeen (Liite2) kysymysten laadinta, jonka jälkeen koottiin valmis kyselykaavake. Kyselykaavake suunniteltiin helposti täytettäväksi ja ulkoasultaan selkeäksi (Hirsijärvi ym, 2009, 204). Kyselykaavakkeesta tehtiin kattava ja sen tavoitteena oli saada parannusehdotuksia laboratoriopalveluihin asiakkaan näkökulmasta.

Kyselykaavakkeella haluttiin saada asiakkaiden mielipide esille, joten siinä oli käytössä viisiluokkainen likert -asteikko. Asenneväittämällä voidaan tutkia vastaajien mielipidettä tietystä asiasta, joten kysymykset oli laadittu väittämä muotoon. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kyselykaavakkeen kysymykset pyrittiin suunnittelemaan siten, että niiden avulla saataisiin parhaalla mahdollisella tavalla laboratorion asiakkaiden tarpeet esille. Kysymysten laadinnalla ja kyselylomakkeen tarkalla suunnittelulla voidaan tehostaa tutkimusta. Kyselylomaketta laadittaessa tulee päättää miten kysymykset muotoillaan, vaihtoehtoina on esimerkiksi avoimet kysymykset ja monivalintakysymykset. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 34.)

Kyselykaavakkeet jaettiin (n=110) Turun Kaupunginsairaalan- ja Mäntymäen laboratorioissa. Kyselykaavakkeiden jako tapahtui heti näytteenoton jälkeen, jolloin asiakkaalla oli myös mahdollisuus osallistua vapaaehtoiseen suulliseen haastatteluun. Haastattelumenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu, sillä sen tavoitteena oli saada asiakkaiden oma näkökanta esille. Haastattelukysymykset muodostuivat asiakkaan omista vastauksista, jolloin opinnäytetyön tekijän oli helppo kysyä perusteluja asiakkaan vastauksiin.

Kyselykaavakkeen vastaajista halukkaat saivat osallistua haastatteluun oman laboratorionkäynnin jälkeen. Yleisin käytetty tapa kerätä laadullista aineistoa Suomessa on haastattelu. Haastattelun avulla halutaan ja pystytään selvittämään se, mitä jollakulla on mielessä. (Eskola & Suoranta 2005, 85.) Kyseinen menetelmä on tarkoituksenmukainen kuvaamaan haastatteluun osallistuvien mielipiteitä laboratorion toimivuudesta ja mahdollisista parannusehdotuksista. Haastatteluiden avulla pystytään saamaan aitoa tietoa kehittämisen tarpeesta. (Kananen 2015, 81.)

Tässäkin soveltavassa tutkimuksessa haastatteluilla oli mahdollista saada asiakkaan kanssa kielellinen vuorovaikutus ja tällä tavoin saatiin yksityiskohtaisempia ja laajempia vastauksia kysymyksiin. Haastattelulla pyrittiin saamaan parannusehdotuksia asiakkailta täsmällisemmin jo käytössä oleviin laboratorion palveluihin. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 34.)

5.3 Aineiston analyysi

Tässä soveltavassa tutkimuksessa kyselykaavakkeessa käytettiin sekä laadullisia, että määrällisiä kysymyksiä. Haastatteluaineiston analysointi tapahtui koodaamalla, jolloin haastatteluaineistosta ja avointen kysymysten joukosta valittiin aineistoista yleisimmin toistuvat ja samankaltaiset sanat. Haastatteluun osallistui hyvin pieni joukko (n=11) joten haastatteluaineiston yhteenveto oli pieni ja haastattelun tulokset päädyttiin litte-roimaan. Tulokset osiossa laadulliset tulokset ovat esitetty määrällisten yhteydessä. Haastattelusta saaduista asiakkaiden vastauksista kerrotaan tulos osiossa (Luku 6). (Eskola & Suoranta 2005, 156-157.)

Likert- asteikkoa käyttämällä vastauksista saatu tieto tiivistyi summamuuttujassa, jolloin väittämistä saatiin täsmällisiä sekä tilastolliset muuttujat, jolloin laskutoimitukset olivat mahdollisia. Tulosten yhteenvedossa laskettiin keskiarvo jokaisen kysymyksen kohdal-la yleiskuvan saamiseksi. Tämä helpotti tulosten ymmärtämistä, sillä ne olivat nume-reellisessa muodossa ja näin helpommin vertailtavissa. Excel-taulukon avulla tulokset saatiin graafiseen muotoon, tältä osin tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen (Saara-nen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

6 TULOKSET

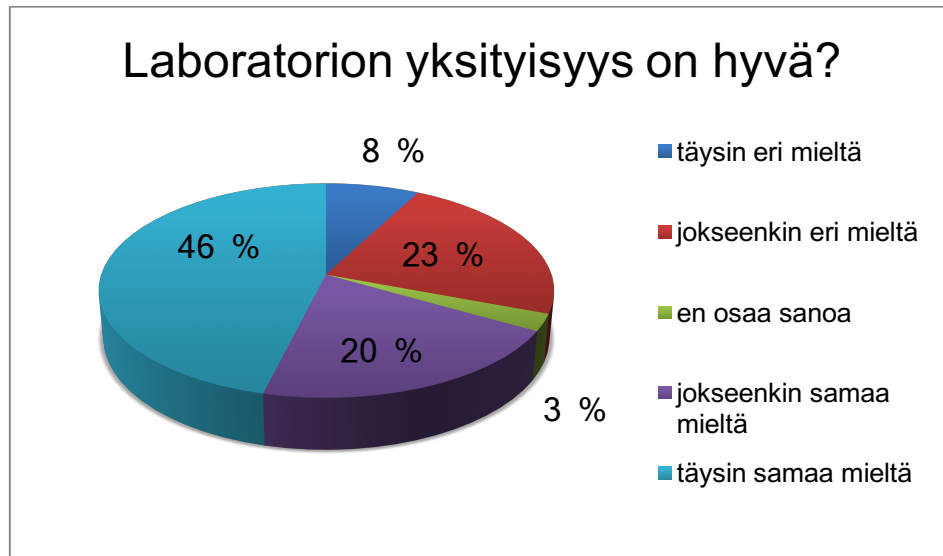
Tässä luvussa esitellään ja tarkastellaan tutkimuksen tulokset. Kyselyyn vastanneita oli n= 106. Neljä vastausta jouduttiin hylkäämään vastauksien tulosten tulkinnan epäselvyydestä riippuen. Kaupunginsairaalan laboratorion asiakkailta saatiin n=47 vastausta ja Mäntymäen laboratorion asiakkailta n=59.

Kyselyyn oli tarkoitus saada myös edellä mainittujen kanssa samaan alueeseen kuuluvan Käsityöläiskadun laboratorion asiakkaiden mielipide, mutta kyselyntoteuttaja yhdessä mentoreidensa kanssa päätti jättää kolmannen laboratorion pois kyselystä luotettavamman tutkimuksen aikaansaamiseksi. Ajankäytön puitteissa Käsityöläiskadun laboratorioista ei olisi saatu luotettavaa otosmäärää kyselyyn.

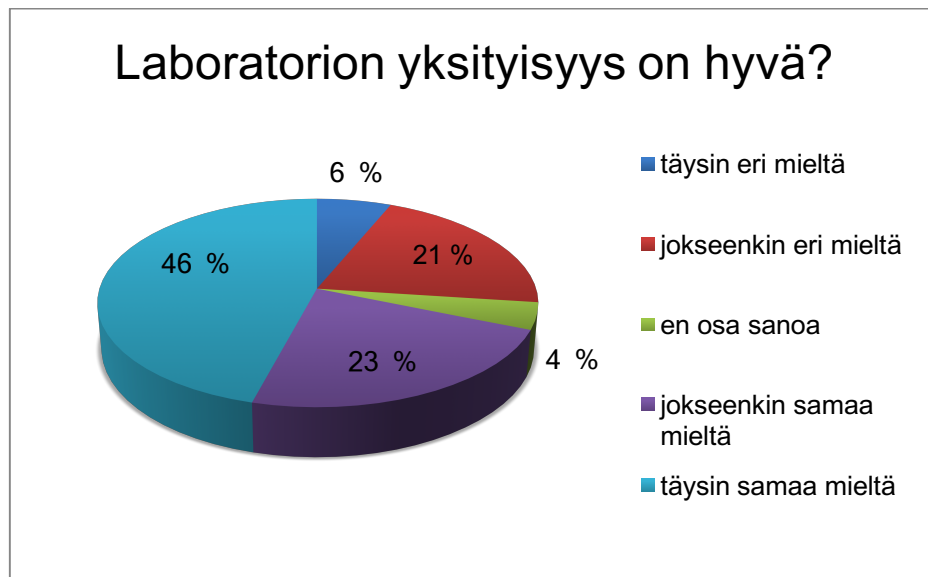
Tulokset käydään läpi kyselykaavakkeen (Liite 2.) mukaisessa järjestyksessä. Tuloksissa vertaillaan kyselyssä mukana olevien kahden laboratorion tuloksia. Vertailu tehtiin, jotta pystyttiin selvittämään täyttääkö toinen laboratorioista mahdollisesti paremmin asiakkaiden odotukset. Luvun loppuksi analysoidaan laajemmin millaisia kehitysideoita ja muuta palautetta asiakkaat ovat antaneet kyselyntekijälle suullisesti toteutuneessa haastattelussa. Loppuksi analysoidaan myös kyselykaavakkeen toimivuutta ja tarpeellisia parannusehdotuksia kyselylomakkeeseen.

Laboratorion tilat

Laboratorion yksityisyys on hyvä?



Kuvio 1. Kaupunginsairaalan laboratorio

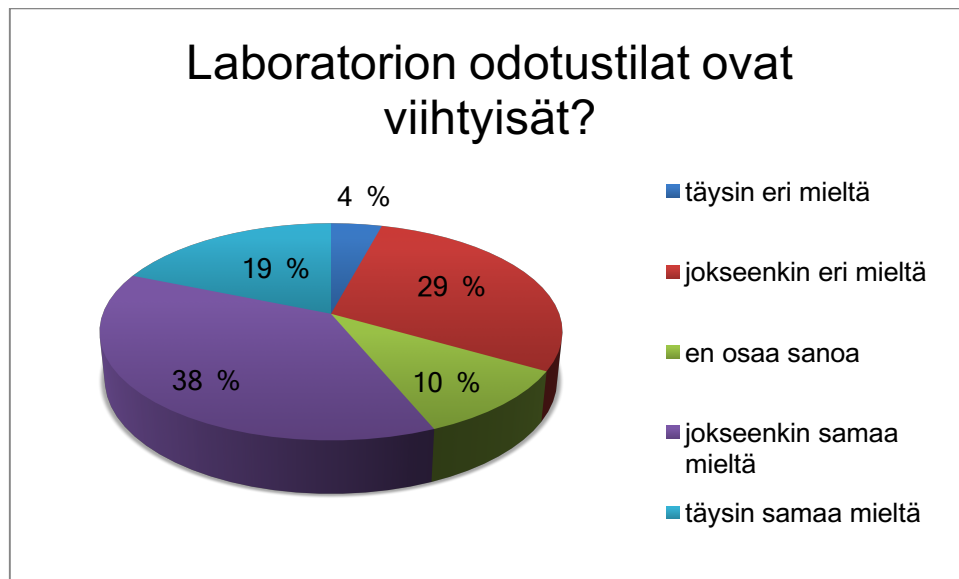


Kuvio 2. Mäntymäen laboratorio

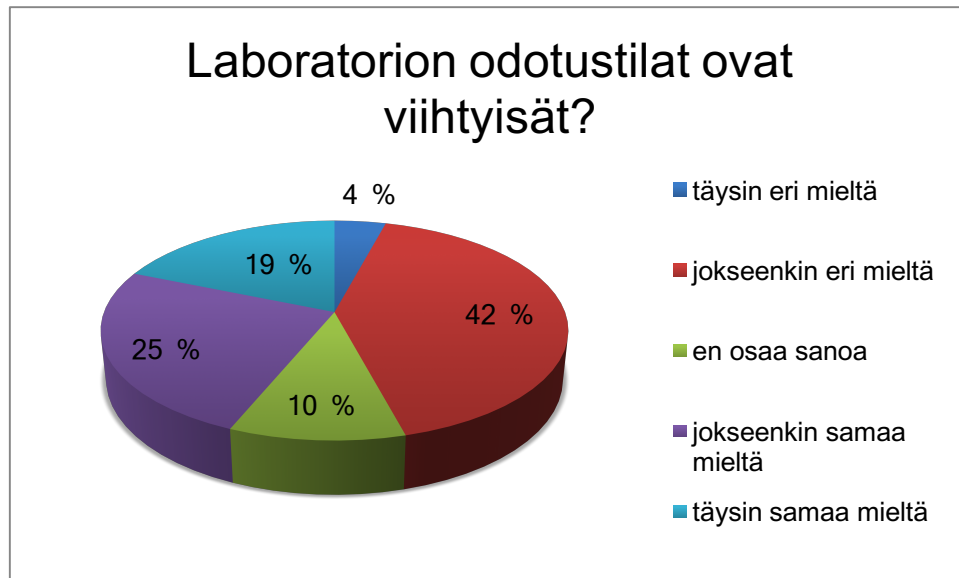
Tarkasteltaessa tuloksia laboratorion yksityisyydestä kovinkaan suuria eroja asiakkaiden mielipiteistä ei ole nähtävissä. Huomattavan suuri osa 46% laboratorion asiakkaita kokivat yksityisyyden olevan hyvä. Vain 3-4% ovat täysin eri mieltä laboratorion yksityisyyden hyvästä toteutumisesta. Jokseenkin eri ja jokseenkin samaa mieltä yksityisyydestä ovat noin 20% asiakkaita molemmissa laboratorioissa.

Kyselylomakkeen avoimeen kysymykseen: 'Parannusehdotuksia laboratorioon' vastauksia saatiin vain n=2 koskien laboratorioden yksityisyyteen. Molemmat vastaukset tulivat Mäntymäen laboratorion puolelta ja niissä vastaajat olivat kirjoittaneet avoimeen palautteeseen toimistoluukun sijaitsevan liian avoimella paikalla, sillä muut laboratorion asiakkaat ovat kuuloetäisyydellä toimiston luukulla asioidessa.

Laboratorion odotustilat ovat viihtyisät?



Kuvio 3. Kaupunginsairaalan laboratorio

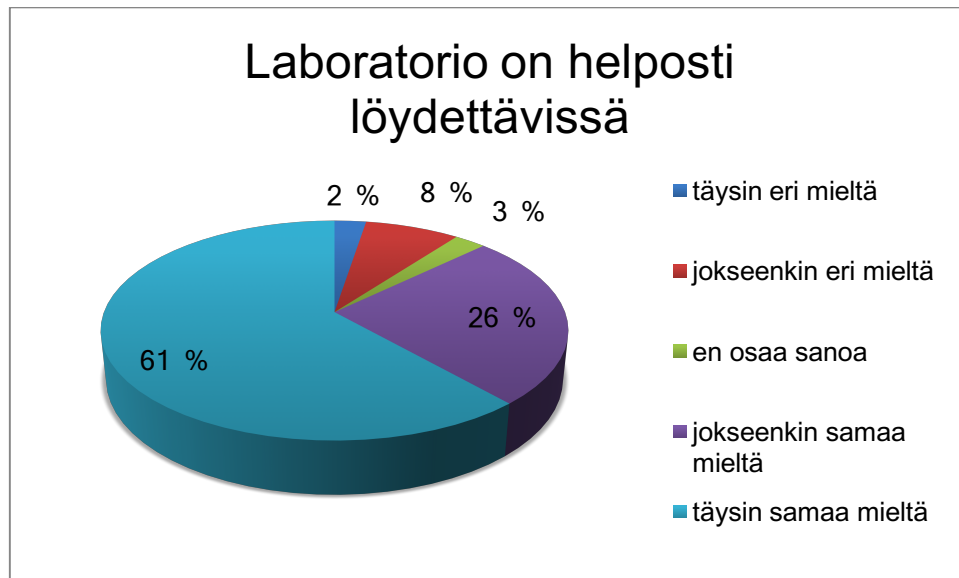


Kuvio 4. Mäntymäen laboratorio

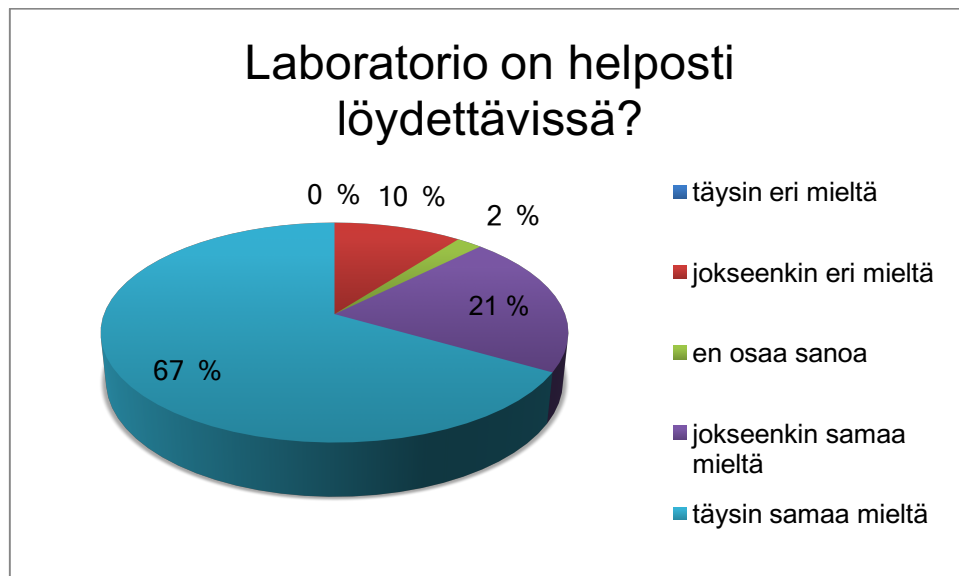
Laboratorioiden odotustiloja ei koeta kyselyn mukaan kovinkaan viihtyisäksi. Molemmissa laboratoriossa vain 19% vastanneista kokee laboratorion odotustilat viihtyisäksi. Suurin eroavaisuus vastanneiden kesken on jokseenkin eri mieltä vastauksissa: Kaupunginsairaalan laboratoriossa 29% ja Mäntymäen laboratoriossa 42% ovat jokseenkin eri mieltä laboratorion viihtyvyydestä. Pieni prosenttiosuus (4%) molempien laboratorion asiakkaista kokevat laboratorion ei viihtyisäksi.

Tarkasteltaessa asiaa olisi mielenkiintoista saada tietoa eri ikäryhmien näkökanta laboratorion viihtyvyydestä. Tässä tutkimuksessa se ei tule selville, sillä kysely toteutettiin täysin anonymisti. Ainoastaan kyselyn tekijä pystyi vapaaehtoisella haastattelulla kuulemaan eri ikäryhmien mielipiteitä laboratorion viihtyvyydestä. Kyselyn tekijän havaintojen mukaan nuorempi asiakaskunta koki tilat epämieluisammiksi kuin ikääntyneempi asiakaskunta. Avoimissa kysymyksissä tuotiin kahdesti esille viherkasvien tärkeys viihtyisyyttä lisäämään.

Laboratorio on helposti löydettävissä?



Kuvio 5 Kaupunginsairaalan laboratorio (n=47)



Kuvio 6 Mäntymäen laboratorio (n=59)

Yllä oleva kysymys on hyvin mielenkiintoinen, sillä samassa rakennuksessa olevat kaksi laboratoriota ovat aiheuttaneet paljon hämmennystä ja sekaannusta laboratorion asiakkaiden keskuudessa.

Molemmissa laboratorioissa asiakkaat kuitenkin kokevat laboratorion olevan helposti löydettävissä. Mäntymäen asiakkaat (67%) kokevat paremmin laboratorion löydettävyyden kuin Kaupunginsairaalan (61%) vaikkakin ero on hyvin pieni. Laboratorion asiakkaista vain 0-2% kokevat hankalaksi löytää laboratoriot. Jokseenkin samaa mieltä olevat asiakkaat molemmissa laboratorioissa on n. 20% vieden toiseksi suurimman prosenttiosuuden kysymyksen tuloksista.

Hoitajan ammattitaito

Kyselyn hoitajaan liittyvässä osiossa tulokset esitellään vain pintapuolisesti, sillä kyselyssä arviointiin ainoastaan yhtä hoitajaa. Tämän vuoksi kyselyn tulokset eivät ole kovin luotettavat.

Lisäksi arvioitava hoitaja oli kyselyn tekijä, joten vastaajien on voinut olla hankala arvioida hoitajaa hoitajan läsnä ollessa. Hoitajan ammattitaitoon kyselyn osalta perehdytään paremmin tulosten lopussa analysoiden miten kyselyn tuloksista olisi voitu mahdollisesti saada luotettavimmat hoitajaan liittyvissä kysymyksissä.

Hoitaja huomioi tarpeeni?

Vastanneiden kesken tuloksissa ei ole juurikaan mitään eroavaisuuksia laboratorioden kesken. Molemmissa laboratorioissa vastanneiden kesken vastauksia oli vain jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä osioissa. Hoitajan koettiin huomioivan asiakkaiden tarpeet molemmissa laboratorioissa erittäin hyvin.

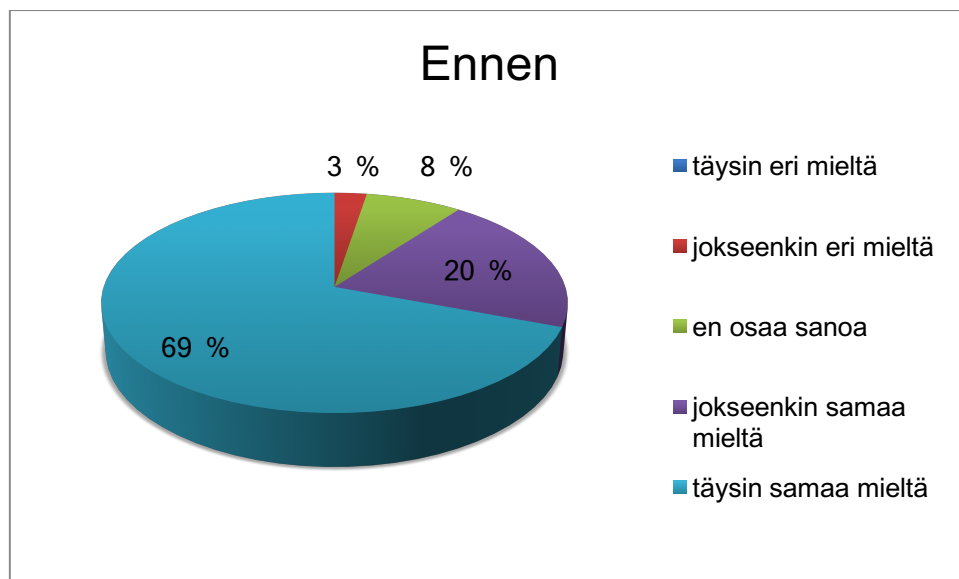
Näyte otettiin ammattitaitoisesti?

Molemmissa laboratorioissa koettiin näytteenoton onnistuneen erittäin ammattitaitoisesti.

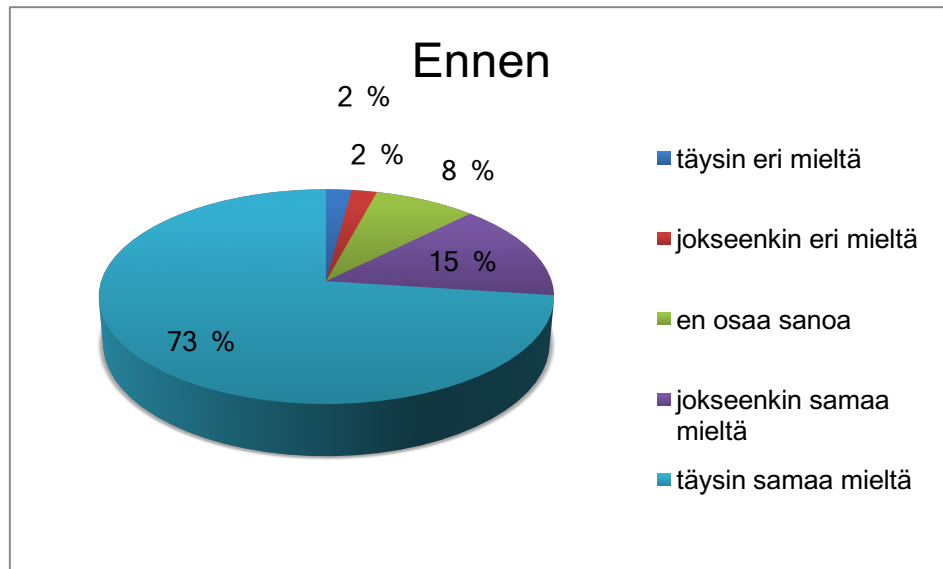
Hoitaja kohteli minua asianmukaisesti?

Molemmissa laboratorioissa asiakkaat kokivat (100% Kaupunginsairaalan laboratorio, 98% Mäntymäen laboratorio) hoitajan kohdelleen heitä asianmukaisesti.

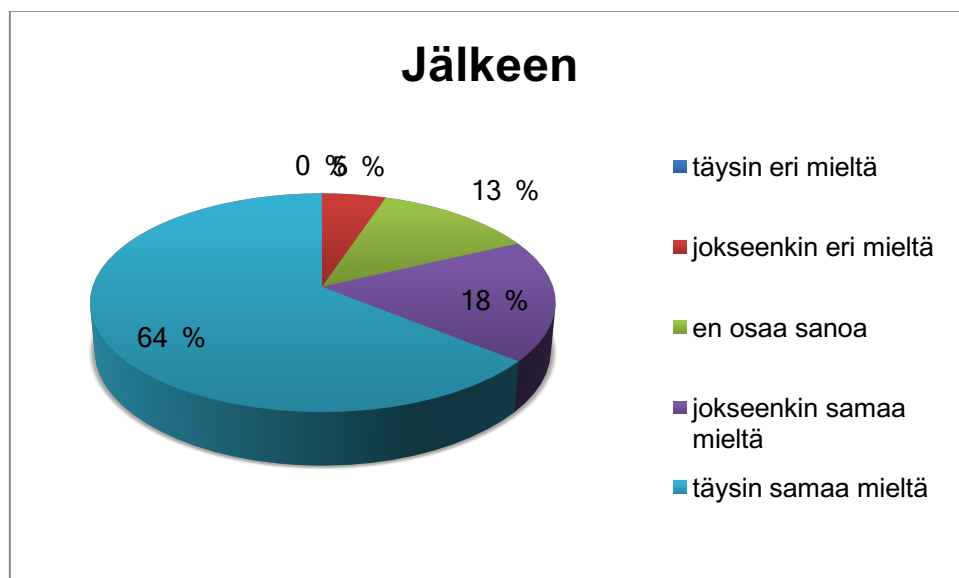
Sain tietoa ennen/jälkeen näytteenottoa?



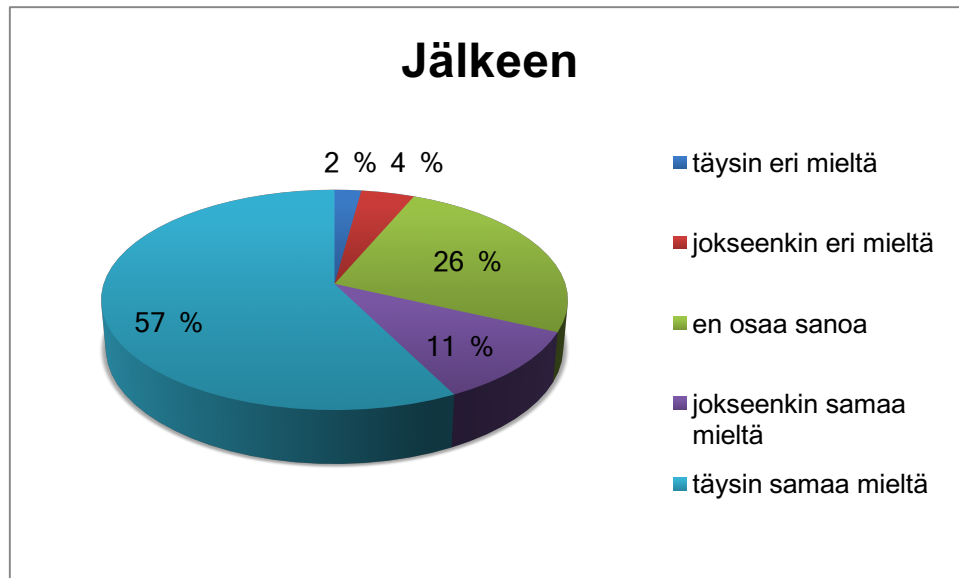
Kuvio 7. Kaupunginsairaalan laboratorio



Kuvio 8. Mäntymäen laboratorio



Kuvio 9. Kaupunginsairaalan laboratorio



Kuvio 10. Mäntymäen laboratorio

Molempien laboratorion asiakkaat kokivat saaneensa tarpeeksi tietoa ennen näytteenottoa 69% Kaupunginsairaala ja Mäntymäen laboratorion asiakkaista 73%. Täysin eri mieltä tiedon saannin toteutumisesta oli 0-2% prosenttia asiakkaista. Tiedon saannin ihan hyväksi kokivat 15-20 % molempien laboratorion asiakkaista.

Laboratoriokäynnin jälkeisen informaation ja ohjeistuksen asiakkaat kokivat myös suurimmaksi osaksi erittäin hyväksi. 64% Kaupunginsairaalan laboratorion asiakkaista olivat erittäin tyytyväisiä tiedon saantiin ja Mäntymäen asiakkaistakin 57% asiakkaista olivat erittäin tyytyväisiä. Täysin eri mieltä informaation saamisesta laboratoriossa näytteenoton jälkeen kokivat vain 0-2% asiakkaista molemmissa laboratorioissa. Tiedon saantiin ihan tyytyväisiä olivat noin kolmasosa.

Yllä oleva kysymys aiheutti hämmennystä asiakkaissa, heidän oli vaikea ymmärtää mitä tiedonsaannilla tarkoitetaan ja mistä tieto olisi pitänyt saada. Kysymyksessä asiakkaat useimmiten puhuivat lähettävän tahon palvelusta, eikä saatu vastaus koskenut niinkään laboratoriota. Kyselyntekijän ohjeistus kysymykseen vastaamisessa edesauttoi saamaan laboratorion palveluista palautetta asiakkailta. Tulosten lopussa pohditaan miten kysymys tulisi muotoilla paremmin ymmärrettäväksi.

Koin ajanvarauksen helpoksi?

Kaupunginsairaalan laboratorion asiakkaista 95,7% (n=47) kokivat ajanvaraamisen laboratorioon helpoksi, myös Mäntymäen laboratorion asiakkaista 98,3% (n=59) kokivat ajanvarauksen helpoksi. Todella hyvät tulokset ajanvarauksen toimivuudesta hämmästyttää, sillä monet asiakkaat kertoivat ajanvarauksen olevan hankalaa varsinkin puhelimitse varattaessa, mutta silti samat asiakkaat valitsivat vastausvaihtoehdoista 'kyllä' vaihtoehdon ajanvaraamisen helpoksi kokemista. Syitä tähän vastaustoimintaa pohditaan lopuksi kyselykaavaketta arvioidessa.

Hyvin pieni osa asiakkaista molemmissa laboratorioissa kokivat ajanvaraamisen hankalaksi. Vain 4,3% (n=47) Kaupunginsairaalan laboratoriossa ja 1,7% (n=59) Mäntymäen laboratorion asiakkaista.

Miten varasit laboratorioaikasi?

Kaupunginsairaalan asiakkaista suurin osa 64% varasi laboratorioaikansa internetistä. Hoitajan varamaa aika oli 25% asiakkaista, ajanvarauspuhelimella varattu aika oli 10% asiakkailla ja ilman ajanvarausta oli 1% asiakkaista.

Mäntymäen laboratorion asiakkaista myös suurin osa 63% varasi aikansa internetistä. Hoitajan varamaa aika oli 19% asiakkaista, ajanvarapuhelimella varattu aika oli 17% asiakkaista ja ilma ajanvarausta oli 1% asiakkaista.

Molemmissa laboratorioissa nettiajanvaraus oli huomattavasti suosituin ajanvarauspalvelu. Hoitajan varamaa aika oli molemmissa laboratorioissa paljon suositumpi kuin ajanvarauspuhelimesta varattu aika.

Mikä aika on paras aika asioida laboratoriossa?

Kaupunginsairaalassa asiakkaiden mielestä paras aika asioida laboratoriossa on aamupäivä 48%. Aamuaikana laboratoriossa käy 33% asiakkaista, keskipäivän parhaaksi ajaksi kokee 19% asiakkaista ja iltapäivän aikana kukaan asiakkaista 0% ei koe mieluisaksi käydä laboratoriossa.

Mäntymäen laboratorion asiakkaat 49% asioivat laboratoriossa mieluiten aamupäivästä. Aamuaikana laboratoriossa käy 42% asiakkaista, keskipäivänä 19% ja iltapäivänä 1%.

Toivoisitko saavasi palvelua laboratorion myös arki-iltaisina ja viikonloppuisina?

Yllä oleva kysymys sai hyvin eriävät vastaukset laboratorion välillä. Kaupunginsairaalan asiakkaista vain 29,8% toivoisivat saavansa palvelua arki-iltaisina ja viikonloppuisina, kun taas Mäntymäen asiakkaista paljon suurempi osa 44,2% toivoivat saavansa palvelua laboratorion laajemmalla aikataululla.

Vastauksen eroavaisuus voi osaltaan johtua asiakkaiden iästä. Haastattelijan havaintojen mukaan nuorempi ikäryhmä molemmissa laboratoriossa toivoivat saavansa palvelua myös iltaisina ja viikonloppuisina. Vanhempi ikäluokka koki laboratorion aukioloaikojen erittäin hyväksi, ja useampi totesi vapaaehtoisessa suullisessa haastattelussa saavansa hoitoa päivystyksestä jos tarvitsee hoitoa ja laboratorion palveluja esim. viikonloppuisina. Monet nuoremmista asiakkaista taas totesivat töiden usein haittaavaan laboratoriossa käyntiä ja joskus jopa tulematta jättämisen, koska ei pääse tulemaan laboratorion sen aukioloajan puitteissa.

Yli puolet asiakkaista molemmissa laboratoriossa kokivat nykyiset laboratorion aukioloajat täysin hyväksi. Kaupunginsairaalan laboratorion asiakkaista 70,2% olivat sitä mieltä että aukioloaikoja ei tarvitse laajentaa. Mäntymäen laboratorion asiakkaista samaa mieltä asiasta oli 55,8 %

6.1 Kehitysideoita ja avointa palautetta asiakkailta

Tässä luvussa esitellään asiakkaiden tuomia kehitysideoita laboratorioon niin haastattelun osalta kuin avointen kysymysten osalta. Luvussa ei ole eritelty laboratorioita, vaan asiakkaiden tuomat parannusehdotukset ja suullinen palaute on koottu yhteen molemmista laboratorioista.

Kehitysideoita ja avointa palautetta saatiin todella vähän. Asiakkaat vastasivat mielellään kyselylomakkeessa oleviin kysymyksiin, mutta haastatteluun osallistumisen moni asiakkaista kieltäytyi kiireisen aikataulun vuoksi. Avoimiin kysymyksiin vastasi vain 10%.

Laboratorion viihtyvyyden parantamiseksi asiakkaat toivat esille viherkasvien tärkeyden, mukavampien tuolien hankkimisen ja suuremmat odotustilat. Nykyiset odotustilat koetaan ihan hyviksi, mutta erään asiakkaan sanoja lainaten:

”Hyvin pienillä muutoksilla saadaan aikaan mukavampi tila, esimerkiksi viherkasveja ja väljyyttä lisäämällä laboratorion odotustilaan.”

Yksityisyyden parantamista monet asiakkaista toivoivat varsinkin osastosihteerin luona asioidessa, ehdotettiin muun muassa toimistoluukun siirtämistä rauhallisempaan paikkaan Mäntymäen laboratoriossa.

Ajanvarauksen toimivuudesta tuli hieman palautetta puhelimitse varattavien aikojen hankaluudesta, odotusajat ajanvarauspuhelimessa ovat hyvin pitkiä ja yleisesti takaisinsoitto takkuaa asiakkaiden mielestä. Asiakkailta pyydettyä parannusehdotuksia laboratorion puhelinajanvaraukseen, kukaan ei kuitenkaan osannut sanoa ainuttakaan parannusehdotusta. Nettiajanvaraus koettiin asiakkaiden mielestä erittäin toimivaksi.

Avointa palautetta saatiin eniten Kaupunginsairaalan ja Mäntymäen laboratorion sekoittamisen vuoksi. Moni asiakkaista tuskaili mistä tietää kumpaan laboratorioon on varannut ajan, koska rakennuksessa palvelee kaksi laboratorioita. Moni asiakkaista toivoisi selvyyttä asiaan ja enemmän ohjeistuskylttejä miten laboratoriot löytyy. Kaikki kahta laboratoriota kommentoinutta asiakasta toivoi vain yhtä laboratoriota rakennukseen, helpottamaan epäselvyyttä laboratoriota etsittäessä. Monet asiakkaista olivat erittäin raivostuneita sekoittaessaan laboratoriot.

Laboratorioiden henkilökunnan kehitysideat tulosten kuulemisen jälkeen

Asiakaskyselyn tulokset esitettiin henkilökunnalle yhteisellä osastotunnilla toukokuussa 2018, johon osallistuivat laboratoriossa työskentelevät laboratoriohoitajat 15kpl ja osastonsihteerit 3kpl. Osastotunnilla henkilökunnalle esitettävillä kyselyn tuloksilla oli tarkoitus saada työntekijöiden näkökanta saatuihin tuloksiin.

Ajanvarauksen parantamiseksi laboratoriohoitajat ehdottivat lisää työntekijöitä ajanvarauspuhelimeen, jotta jonotusajat eivät olisi niin pitkiä ja takaisinsoitto asiakkaalle ei kestäisi niin kauan. Osastonsihteerit esittivät erityisen hyvän kehittämisidean ajanvarauksen parantamiseksi ajanvaraustietokoneiden avulla. Ajanvaraustietokoneet olisivat käytettävissä laboratorioden odotustiloissa jonka käytössä saisi tarvittaessa apua ja ohjausta. Ajanvaraustietokoneiden käyttö mahdollistaisi samalla laboratorion toimiston jonon pienentymisen, sillä laboratorioaikaa ei tarvitsisi kaikkien asiakkaiden varata toimistosta. Näin osastonsihteerille vapautuisi enemmän aikaa vastata ajanvarauspuhelimeen ja lisäksi vastaanottaa asiakkaita jotka tuovat esimerkiksi näytteitä laboratorioon.

Laboratorion ajanvarauksen parantamiseen tuli eniten kehitysehdotuksia laboratorion henkilökunnalta. Osa henkilökunnasta ovat sitä mieltä, että ajanvarauksen voisi hyvin ulkoistaa kokonaan. Tämän toimenpiteen avulla laboratorion osastosihteerit palvelisivat vain laboratorion toimistoon tulevia asiakkaita ja ajanvarauspuhelimeen vastaaminen ei veisi aikaa toimistosihteeereiltä.

Laboratorion tilojen parantamiseksi/kehittämiseksi ehdotettiin käytössä olevan laboratorion laatukäsikirjaan perehtymistä. Laatukäsikirjassa on esitetty laatustandardi toimivista laboratoriotiloista. Laatukäsikirjaa apuna käyttäen saataisiin laboratorioon toimivat tilat ja mikä tärkeintä, tilat olisivat laatustandardien mukaiset.

Henkilökunta oli samaa mieltä asiakkaiden kanssa siitä, että laboratorion tiloja olisi helppo saada viihtyisimmäksi. Esille tuotiin laboratorion henkilökunnan toimesta ”kotoisuuden” tuomista laboratorion odotustiloihin, esimerkiksi ripustamalla tauluja odotustiloihin ja erilaisten laboratorioesineiden laittamista esille odotustiloihin. Näin asiakkailla olisi katseltavaa odottaessa ja toisi samalla mahdollisesti mielekkäämmän vaikutelman laboratoriokäynnistä. Nämä edellä mainitut kehitysideoita ovat työn alla, ja mahdollisesti laboratorion henkilökunnasta muodostetaan pieni työryhmä kehittämään laboratorion tiloja viihtyisemmiksi.

6.2 Tulosten yhteenveto

Muuttuja - Kaupunginsairaalan laboratorio	lkm	keskiarvo	min	maks
Laboratorion yksityisyys on hyvä?	47	4,28	1	5
Laboratorion odotustilat ovat viihtyisät?	47	2,32	1	5
Laboratorio on helposti löydettävissä?	47	4,61	1	5
Hoitaja huomioi tarpeeni?	47	5	1	5
Näyte otettiin ammattitaitoisesti?	47	5	5	5
Hoitaja kohteli minua asianmukaisesti?	47	5	5	5
Sain tietoa ennen näytteenottoa?	47	4,79	2	5
Sain tietoa näytteenoton jälkeen?	47	4,65	2	5

Muuttuja- Mäntymäen laboratorio	lkm	keskiarvo	min	maks
Laboratorion yksityisyys on hyvä?	59	4,89	1	5
Laboratorion odotustilat ovat viihtyisät?	59	4,72	1	5
Laboratorio on helposti löydettävissä?	59	4,65	1	5
Hoitaja huomioi tarpeeni?	59	4,92	1	5
Näyte otettiin ammattitaitoisesti?	59	5,00	5	5
Hoitaja kohteli minua asianmukaisesti?	59	5,00	5	5
Sain tietoa ennen näytteenottoa?	59	4,88	2	5
Sain tietoa näytteenoton jälkeen?	59	4,57	2	5

7 TULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden mielipide laboratorion tiloista, palveluista ja saada mahdolliset parannusehdotukset laboratorion asiakkailta. Kyselyn otos $n=106$ on pieni luotettavan tuloksen saamiseksi. Laadukkaassa tutkimuksessa tutkijan on arvioitava koko tutkimuksen luotettavuutta, sekä luotettavan tutkimuksen kannalta on erittäin tärkeää, että otos on tarpeeksi suuri ja edustava. Vastausprosentin tulisi olla korkea ja kysymysten tulisi mitata oikeita asioita. (Heikkilä, 2014.)

Molemmissa laboratorioissa olisi ollut mahdollista saada paljon suuremmat otokset, mutta aikataulullisista syistä ja työntekijöiden vähyydestä riippuen kyselyn tekijä ei saanut kerättyä tarpeeksi suurta otosmäärää. Tulosten avulla saatiin pieni kuva asiakkaiden mielipiteistä ja kyselyn avointen kysymysten avulla myös parannusehdotuksia laboratorion palveluiden ja viihtyvyyden parantamiseen.

Kyselykaavakkeen ensimmäiseksi parantamisen kohteeksi esittäytyi hoitajan ammattitaito kysymys. Kyselykaavakkeen jako, sekä vapaaehtoinen haastattelu asiakkaille tapahtui opinnäytetyön tekijän toimesta. Tämän vuoksi yllä oleva kysymys aiheutti ei luotettavan tuloksen vastauksissa, sillä asiakkaat arvioivat vai yhden hoitajan ammattitaitoa. Opinnäytetyön tekijän havaintojen mukaan eräät asiakkaat kokivat myös kiusalliseksi vastata kysymykseen hoitajan ammattitaidosta arvioitavan laboratoriohoitajan ollessa läsnä.

Kyselykaavakkeen validiteetti onnistui muissa kysymyksissä suuntaa antavasti, sillä se mittasi juuri sitä mitä oli tarkoitus mitata - tarpeeksi kattavasti ja tehokkaasti (Saaranen-Kauppinen, & Puusniekka, 2006). Luotettavampi tulos hoitajan ammattitaidosta olisi saatu jos arvioinnin kohteena olisivat olleet kaikki laboratorion hoitajat. Rehellisempi vastaus olisi myös voitu saada, jos asiakkaat olisivat vastanneet kyselyyn näytteenoton jälkeen yksin. Kyselykaavakkeen realibiteetti on hyvä, sillä kyselykaavake on toistettava ja sitä voidaan hyödyntää uudestaan haluttaessa myöhemmin tutkia eroaako asiakkaiden vastaukset laboratoriossa tehtyjen muutosten jälkeen.

Laboratorion tiloissa koskevaan kysymyksen haastatteluosioon suostuneet asiakkaat olisivat voineet olla ulkopuolisen haastattelijan kuultavana, sillä opinnäytetyön tekijä

työskentelee laboratoriossa ja on voinut mahdollisesti osaltaan vaikuttaa asiakkaiden vastauksiin niin negatiivisella kuin positiivisella tavalla. Ulkopuolinen haastattelija olisi ollut puolueeton ja näin ollen ollut vaikuttamatta asiakkaiden vastauksiin.

Asiakkaiden informaatioon potilasohjeista yms. koskeva kysymys tulisi muotoilla täysin uudelleen. Suurimmalla osalla asiakkailla oli vaikea ymmärtää mitä kysymyksellä tarkoitetaan, tämän vuoksi kaikki vastaukset eivät ole täysin laboratorion palveluun koskevia. Kysymyksessä olisi pitänyt tuoda enemmän esille laboratorion ohjeistuksen laadusta. Tätä ongelmaa ei olisi tullut, jos kyselykaavaketta olisi testattu ennen käyttöä. Ajankäytön puitteissa tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista. (Heikkilä, 2014, 2.)

7.2 Tutkimuksen eettisyys

Tässä soveltavassa tutkimuksessa työskenneltiin hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriltä haettiin lupa tutkimukseen ennen tutkimuksen aloittamista. Opinnäytetyön tekijä tutustui Suomen tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön ohjeisiin ennen tutkimusta ja toimii niitä noudattaen koko tutkimuksen ajan. Tutkimisyössä noudatettiin yleistä huolellisuutta, tarkkuutta ja luotettavuutta tietojen tallentamisessa. Työssä otettiin huomioon muiden tutkijoiden tekemä työ ja viittaukset muiden tutkijoiden tekemiin tutkimuksiin tehtiin asianmukaisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012.)

Tutkija painotti erityisesti kyselyyn vastaajille, että kyselylomakkeeseen vastaaminen oli täysin vapaaehtoista ja se toteutettiin anonyymisti. Mahdolliseen haastatteluun osallistuminen oli myös täysin vapaaehtoista ja haastattelun tekijän muistiinpanot haastattelusta olivat vain hänen halussaan eikä haastattelua nauhoitettu. Vapaaehtoinen haastattelu tapahtui heti kyselylomakkeen täyttämisen jälkeen, ja näin haastattelija pystyi käyttämään hyödyksi haastateltavan vastauksia lisäkysymyksiä tehdessä. Lisäkysymyksiä ei laadittu etukäteen, vaan ne syntyivät kyselylomakkeiden vastausten perusteella. Kyselylomakkeesta ei pysty tunnistamaan vastaajan ikää, sukupuolta tai rotua.

Tässä työssä huomioitiin eettiset vaatimukset ja tunnettiin kyselylomakkeeseen vastanneiden oikeudet. Tutkimusongelman aihe ja tutkimusongelman määrittelyssä ei loukattu ketään, eikä se sisältänyt väheksyviä oletuksia potilaista tai eri ihmisryhmistä. (Leino-Kilpi & Välimäki 2008, 361,365).

Kaikki aineisto jota tässä soveltavassa tutkimuksessa käytettiin, käsiteltiin täysin anonyymisti ja käytetty tutkimusmateriaali hävitetään asianmukaisesti julkaisun jälkeen.

Kehittämiprojektin tulosten pohjalta voidaan todeta, että asiakkailta saaduilla palautteilla on merkitystä suunniteltaessa laboratorion palveluiden ja tilojen parantamista. Kyselyn tulosten vaikutuksesta tehtiin kaksi merkittävää uudistusta laboratorion palveluihin.

Merkittävämmäksi uudistukseksi osoittautui lauantain aukiolo Kaupunginsairaalan laboratoriossa. Kyseinen ensimmäinen uudistuskokeilu laboratorion palvelutoiminnassa tuotti halutun tuloksen ja laboratorion asiakkailta saatiin erittäin positiivista palautetta tämän osalta. Tämän kokeilun ansioista laboratorion lauantain aukioloaikoja jatkettiin syksyllä 2018.

Toinen tärkeä uudistus oli Mäntymäen laboratorion toimiston siirtäminen suljettuun tilaan, jossa yksityisyys toteutuu. Tätä uudistusta nopeutti asiakaskyselystä saadut tulokset.

8 KEHITTÄMISPROJEKTIN TUOTOS

Laajemmat aukioloajat

Asiakaskyselystä saatujen tietojen perusteella 37% laboratorion asiakkaista toivoivat saavansa palvelua myös arki-iltaisain ja viikonloppuisin. Vaikka asiakkaista vain alle 50% toivoivat laajempia aukioloaikoja, silti yhdessä projektiryhmän kanssa päätettiin toukokuussa 2018 järjestää kokeilu jossa Kaupunginsairaalan laboratorio oli avoinna asiakkaille yhtenä lauantaina. Laboratorioon varattavia aikoja oli tuolloin normaaliin arkioloaikoihin verrattuna vähemmän, koska haluttiin varmistaa että varatut ajat pysyisivät aikataulussa.

Opinnäytetyön tekijä työskenteli kyseisenä lauantaina jotta voisi havainnoida asiakkaiden suhtautumista ja mielipiteitä laboratorion lauantain aukiolosta. Työskennellessä asiakkailta sai paljon positiivista palautetta. Kaikki vapaana olevat ajat varattiin ja asiakkaat olivat tyytyväisiä lauantain aukiolosta ja toivoivat palvelun jatkuvan. Tämän vuoksi Kaupunginsairaalan hallinnollinen osastonhoitaja yhdessä apulaisosastonhoitajan kanssa päättivät, että kokeilua jatkettaisiin tulevana syksynä 2018. Syksyllä 2018 Kaupunginsairaalan laboratorio tulee olemaan auki viitenä lauantaina syyskuun ja lokakuun aikana. Tämän pidemmän kokeilun jälkeen arvioidaan ja pohditaan onko mahdollista pitää lauantain aukiolot pysyvänä palveluna Kaupunginsairaalan laboratoriossa.

Yksityisyyden parantaminen

Laboratorion asiakkaat toivat esille parannusehdotuksen yksityisyyden parantamisesta Mäntymäen laboratorion puolella. Suullista palautetta asiakkailta tuli kyselyn yhteydessä yksityisyyden huonosta toteutumisesta asioidessa laboratorion toimistoluukulla. Kuitenkin vain kaksi kyselyyn vastaajista kirjoitti parannusehdotuksen kyselyyn tästä asiasta. Asiakkaat toivoivat toimistoluukun olevan suljetummassa paikassa, sillä toimistoluukku sijaitisi hyvin keskeisellä paikalla odotusaulassa ja asiakkaat pystyivät kuulemaan toimistoluukulla käytävät keskustelut.

Mäntymäen laboratorion toimistoluukun uudelleen sijoittaminen on ollut aikaisemmin työn alla. Asiakaskyselystä saadut tulokset nopeuttivat toimistoluukun siirtämistä yksi-

tyisempään ja suljettuun tilaan. Tällä hetkellä toimisto on erillisessä huoneessa jossa asiakas tullessaan saa sulkea oven ja näin yksityisyys toteutuu.

9 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

9.1 Kehittämiprojektin arviointi

Projekti perustetaan useimmiten kun halutaan uutta ja haetaan muutosta, tyypillisesti silloin kun on jokin kehittämistavoite. Nykyaikana yhä enemmän kehittämiprojekteja hyödynnetään palvelujen parantamiseen ja tuottamiseen. Projektia tehtäessä saa mahdollisuuden poiketa totutuista käytännöistä ja samalla tarjoaa kehittämistehtävään orientoituneen tavan tehdä asioita toisin kuten aiemmin on totuttu. (Seppänen- Järvelä 2004, 15.) Tässä kehittämiprojektissa oli tavoitteena parantaa laboratorion palveluja asiakkaille paremmiksi. Tässä tavoitteessa ollaan joltain osin päästy tavoitteeseen, sillä laboratorion aukioloja laajennettiin ja myös laboratorion yksityisyyttä parannettiin laboratorion toimistossa.

Toimivaan kehittämiprojektiin kuuluu projektiryhmä, johon on koottu kehittämistehtävän kannalta keskeiset henkilöt (Seppänen- Järvelä 2004, 15). Tässä kehittämiprojektissa oli osaava projektityöryhmä jossa sen jäsenet työskentelivät ammattitaitoisesti, sekä kehittämiprojektin tekijä sai aina ammattimaista ohjausta sekä tukea mentoreilta tarpeen vaatiessa. Yhdessä projektiryhmän kanssa pidettiin palavereita joissa käytiin läpi mahdolliset aikataulumuutokset ja parannusehdotukset tehtävään kehittämistyöhön. Näin työskennellessä taattiin kehittämistehtävän seuranta ja arviointi, sillä palaute on hyvin tärkeä osa tietoista ja muutoshaluista toimintaa tehtäessä (Seppänen- Järvelä 2004, 15.)

Tämä kehittämiprojekti toteutettiin soveltavana tutkimuksena jossa vuorottelivat laadullinen ja määrällinen tutkimusaineisto. Tämä valinta tutkimuksen muodoksi voidaan tuloksia tarkasteltaessa ja kehittämiprojektia arvioidessa osoittaa oikeaksi, sillä tulosten perusteella pystyttiin parantamaan laboratorion palveluita asiakkaiden mielipiteet huomioon ottaen, mikä oli haluttu tavoite kehittämiprojektia suunniteltaessa.

Kehittämiprojektia suunniteltaessa projektiryhmä tiedosti mahdolliset riskitekijät projektin onnistumiselle. Suurimpana riskinä pidettiin vapaaehtoisten osallistujien puute, sekä ajankäytön ongelmat tutkijan työskennellessä samanaikaisesti kyselyjä tehtäessä. Molemmat riskit pystyttiin suuriltaosin välttämään, sillä kyselyillä saatiin melko suuri

otos. Yksi tutkimuksen tuloksiin vaikuttava riskitekijä oli yhden laboratorion poisjättäminen tutkimuksesta ajanpuutteen vuoksi. Tämä asia kuitenkin hyväksyttiin projektiryhmän yhteispäätöksellä tutkimuksen edetessä.

9.2 Kehittämiprojektin tekijän itsearviointi omasta oppimisesta projektin aikana

Oppimisen kannalta arviointi on erittäin tärkeää ja arvioinnin näkökulma kehittämistyöhön tuo esille kehittämistyön kulun ja toimintatapojen tarkastelemisen. Kehittämiprojektia voidaan pitää oppimiskokemuksena monille eri osa-alueille, kuten projektiryhmälle, yksittäiselle henkilölle tai kehittämisen kohteena olevassa organisaatiossa. (Seppänen- Järvelä 2004, 22-23.)

Tässä kehittämiprojektissa tekijä itse koki oppineensa eniten evaluointivälineen muokkauksessa, tässä tapauksessa muokkauksen kohde oli kyselylomake. Kyselykaavaketta tehtäessä siitä pyrittiin tekemään mahdollisimman kattava, selkeä ja helppoluokinen. Kuitenkin vastausten tuloksia koottaessa kyselykaavakkeessa oli monia selkeyden osalta parannettavia asioita, tällöin oli helppo huomata mitkä kysymykset olisivat vaatineet muokkausta selkeämpään muotoon.

Kehittämiprojektin aikana tekijä koki monia onnistumisen tunteita ja se lisäsi luottamusta omaan työskentelyyn kehittämiprojektin parissa. Koko prosessi on osoittautunut erittäin mieluiseksi ja antoisaksi, ja näin lopuksi voi todeta oppineen paljon tärkeää ja uutta tietoa kehittämiprojektityöskentelystä.

9.3 Jatkotutkimusaiheet

Merkittävä jatkotutkimusaihe olisi toteuttaa samanlainen kysely tutkimukseen osallistuville laboratorion asiakkaille ulkopuolisen ihmisen toimesta. Tällä tavoin pystyttäisiin tutkimaan miten asiakkaiden vastaukset eroavat tämän tutkimuksen tuloksista, sillä kysely toteutettiin laboratoriossa työskentelevän henkilön toimesta. Tutkimustuloksista saataisiin selville miten laboratorion työntekijä pystyy mahdollisesti vaikuttamaan asiakkaiden vastauksiin.

Tässä soveltavassa tutkimuksessa on tuotu esille miten asiakas/potilas tulisi ottaa huomioon asiakastytyvääisyyttä parannettaessa. Jatkotutkimusaiheena voisi käsitellä kokemusasiantuntijoiden näkemys asiakastytyvääisyydestä laboratoriossa. Laboratorion henkilökunta voisi yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa koota projektiryhmän ja yhteistyön avulla parantaa laboratorion palveluita asiakaslähtöisemmiksi. Tällä tavoin tutkimuksessa otettaisiin huomioon työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden mielipiteet ja näkökannat.

LÄHTEET

Aalto A-M., Elovainio M., Muuri A., Pekurinen M., Sainio S., Sinervo T. & Vehko T. 2017. Terveysthuollon asiakaslähtöisyys. Palvelujen käyttäjien kokemuksia terveyspalvelujen toiminnasta. Terveysthuolto ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 20.9.2018 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134728/URN_ISBN_978-952-302-880-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ahonen P., Lamminmäki S., Suoheimo M. & Virtanen P. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekes. Katsaus 281/2011. Viitattu 25.9.2018 <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Eskola, J. & Suoranta J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7.painos. Gummerus Jyväskylä.

FINAS. Finnish accreditation service. Kliiniset laboratoriot. Viitattu 24.9.2018 <https://www.finas.fi/akkreditointi/Akkreditointialueet/Sivut/Kliiniset-laboratoriot.aspx>

Heikkilä, T. & Edita Publishing. 2014. Tutkimuksen luotettavuus. Viitattu 27.9.2018 <http://www.tilastollinentutkimus.fi/7.RAPORTOINTI/TutkimuksenLuotettavuus.pdf>

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki 2001.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Tammi: Helsinki.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Suomen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Suomen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print.

Koikkalainen, P. & Rauhala, L. 2013. Potilaslähtöisyys –uhka vai mahdollisuus? Tutki- va hoitotyö. Vol. 11.

Kotisaari, M-L & Kukkola S. Potilaan oikeudet hoitotyössä 2012 . 1.painos. Fioca Oy.

Kylmä, J. & Juvakka, T. Laadullinen terveystutkimus. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kyngäs, H & Hentinen M. 2009. Hoitoon sitoutuminen ja hoitotyö. 1.painos. WSOY.

Laitila M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 25.9.2018 http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf

Lehto, L. 2016. Laadukas vieritutkimus (slide show). Viitattu 24.9.2018. <https://slideplayer.fi/slide/1992674/>

Leino-Kilpi, H & Välimäki, M. Etiikka hoitotyössä. 2009. 5. painos. WSOY oppimateriaalit Oy.

- Lemmetty, P. 2006. ”Pistä sitten hellästi” asiakaslähtöinen toiminta sairaalan laboratoriossa. Tampereen Yliopisto, Johtamistieteiden laitos. Pro Gradu- tutkielma. Viitattu 20.9.2017.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93743/gradu01281.pdf?sequence=1>
- Liikanen, E. & Ahonen, S-M. 2011. Laboratoriohoitajien osallistuminen tutkimus- toimintaan -näyttöön perustuvan toiminnan edellytys. Tutkiva Hoitotyö. Vol. 9.
- Linko L: Ahonen E: Eirola R. & Ojala M. Laboratoriopalvelut hoitotyön tukena. 1.painos. WSOY 2000.
- Louhiala, P. & Launis V. Parantamisen ja hoitamisen etiikka. 1. Painos. Edita Prima Oy. Helsinki 2009.
- Oja, P. Asiakasnäkökulma laboratoriossa. Moodi 2007. Vol 3 no. 31.
- Oja, P. Asiakaspalautteen hyödyntäminen yliopistosairaalan laboratoriossa. Kliin lab. 2011. vol. 28 no. 4.
- Oja, P. 2010. Significance of customer feedback and analysis of customer feedback data in a university hospital laboratory. University of Oulu. Väitöskirja. Viitattu 19.9.2017. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514262739.pdf>
- Puustinen, M. 2013. Preanalyttisestä näytteenkäsittelystä täysautomaatioon kliinisen kemian laboratoriossa: prospektiivinen tutkimus. Licensiaattityö. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 10.10.2018 http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20130262/urn_nbn_fi_uef-20130262.pdf
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvantimOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 28.10.2017
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/summamuuttajat/summamuuttaja.html>
- Seppänen-Järvelä, S. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa – opas käytäntöihin. Viitattu 26.9.2018
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf
- Sote- ja maakuntauudistus 2017. Asiakkaan valinnanvapaus kasvaa. Viitattu 19.9.2017
<http://alueuudistus.fi/palvelut-ja-valinnanvapaus>
- Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2011. Potilasturvallisuusopas. Viitattu 27.9.2018
<https://thl.fi/documents/10531/104871/Opas%202011%2015.pdf>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 9.10.2017
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Tuokko, S.; Rautajoki, A & Lehto, L. 2008. Kliiniset laboratorionäytteet – opas näytteenottoa varten. Gummerrus Kirjapaino Oy.

Työterveyslaitos. 2017. Laboratoriotyö. Viitattu 11.10.2018.
<https://www.ttl.fi/tyoymparisto/ergonomian-tietopankki/laboratoriotyo/>

Työterveyslaitos. 2017. Terveystenhuollon esteettömät tilaratkaisut. Viitattu 11.10.2018. <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/ergonomian-tietopankki/terveydenhuollon-esteettomat-tilaratkaisut/>

Valtioneuvosto ja ministeriöt. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa edellyttää työn uudelleenjakoa. Viitattu 20.9.2018. https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/asiakaslaittoisyys-sosiaali-ja-terveydenhuollossa-edellyttaa-tyon-uudelleenjakoa

Voutilainen, P & Laaksonen, K. (toim.) Potilaskeskeinen hoitotyö. Terveysten- ja sairaanhoitajan kirjasto. Kirjayhtymä Helsinki.

Wenell, A & Närhi, T. 2016. Potilastyytyväisyyskyselyjen vertailu ja kyselykaavakkeen tuottaminen Vaasan keskussairaalan laboratorion käyttöön. Vaasan Ammattikorkeakoulu, terveys- ja sosiaaliala. Opinnäytetyö. Viitattu 19.9.2017. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/82563/Wenell_Anni.pdf?sequence=1

Tutkimuslupahakemus

VARSINAIS-SUOMEN SAIRAANHOITOPIIRI

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

1 / 3

Tällä lomakkeella haetaan sairaanhoitopiirin tutkimuslupaa. Jos kyseessä on rekisteritutkimus tai aikaisemmin kerättyistä näytteistä tehtävä tutkimus käytetään lomaketta YHT 52a.

TurkuCRC täyttää

Lupapäätösnumero	Lupa myönnetty ajalle	Tutkimuksen projektinumero
8 / 17 TYKSLAB	2017 - 2018	_____

1. Tutkimusnumero

T343/2017 (Esim. T1/2015)

- Uusi tutkimus
 Muutos vanhaan tutkimuslupaun. Mitä muutos koskee?

2. Tutkimuksen nimi

Potilastyytyväisyys laboratoriossa

Tutkimuksen lyhenne/koodi (pakollinen tieto)

- Tutkijalähtöinen tutkimus
 Toimeksiantajalähtöinen tutkimus, toimeksiantaja

3. VSSHP:n vastuullinen tutkija

(Nimi, toimialue, sähköposti, puhelinnumero)

Tiina Hautala, KL (kasvatustieteen lisensiaatti), Turun AMK, tiina.hautala@turkuamk.fi, 040-3550519

Yhteyshenkilö

(Nimi, sähköposti, puhelinnumero)

Millamari Strengell, millamari.strengell@edu.turkuamk.fi, 040-7412075

4. Tutkimuksen aikataulu vuosina (lupa myönnetään pääsääntöisesti enintään viideksi vuodeksi)

2017 - 2018

5a. Tutkittavien arvioitu lukumäärä VSSHP:ssä

100

5b. Normaalihoitoon kuulumattomien tutkimuskäyntien lukumäärä/tutkittava

6. Sisäiset ostopalvelut

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tykslab | <input type="checkbox"/> Tyks mikrobiologia ja genetiikka |
| <input type="checkbox"/> Varsinais-Suomen kuvantamiskeskus | <input type="checkbox"/> Kliininen fysiologia |
| <input type="checkbox"/> Patologia | <input type="checkbox"/> PET-keskus |
| <input type="checkbox"/> VS lääkehuolto | <input type="checkbox"/> Kliininen tietopalvelu |
| <input type="checkbox"/> Kliininen neurofysiologia | <input type="checkbox"/> muu, mikä |

YHT 50a VSSHP 10.2015

**VARSINAIS-SUOMEN
SAIRAANHOITOPIIRI**

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

2 / 3

7. Kustannukset

- Kustannukset katetaan jo olemassa olevalta projektinumerolta _____ (esim. 17065 tai 13705).
 Tutkimukselle perustetaan uusi projektinnumero.
 Ei tutkimuksesta aiheutuvia kustannuksia, jotka laskutettaisiin VSSHP:n projektinumeron kautta

8. Lyhyt selvitys toimialueen resurssien käytöstä (tarvittaessa liitteenä)

- Käytetään VSSHP:n tiloja tai laitteita. Mitä ja kenen kanssa asiasta on sovittu?
 Tarvitaan tutkimukseen kuulumattoman henkilökunnan (esim. sihteerien) työpanosta.
 Käytetään VSSHP:n muita resursseja.

Lisää selvitys kaikista valituista kohdista.

Opinnäytetyön tekijä jakaa itse työn ohessa potilaskyselyt ja tekee mahdolliset haastattelut. Potilaskyselyt toteutetaan Tykslabin osastoilla 131 ja 132. Asiasta on sovittu laboratorion hallinnollisen osastonhoitajan Kirsi Kaitanen kanssa.

9. Muut tutkimukseen osallistuvat tutkijat
(Nimi, toimialue)**10. Opinnäytetyön tai väitöskirjan suorittaja**
(Nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero)

Millamari Strengell, millamari.strengell@edu.turkuamk.fi, 0407412075

Ohjaajat

Tiina Hautala, Turun AMK, tiina.hautala@turkuamk.fi, 040-3550519
 Kirsi Kaitanen, Tykslab, kirsi.kaitanen@tyks.fi, 0504383776

11. Tutkimuksen/ opinnäytetyön ala

- lääketiede, erikoisala:
 hammaslääketiede
 hoitotiede/hoitotyö, Valitse painopistealue
 olen ollut yhteydessä yksiköihin, jossa aion opinnäytetyön suorittaa
 muu, mikä

12. Onko tutkimus rekisteröity julkiseen tutkimusrekisteriin (ClinicalTrials.gov)?

- Kyllä, NCTnumero _____
 Ei, miksi? kyseessä ei ole interventiotutkimus
 muu syy, mikä

LIITTEET

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> kustannuserittely (valmis excel-pohja tai vapaamuotoinen) | <input type="checkbox"/> Valviran lupa |
| <input checked="" type="checkbox"/> tutkimussuunnitelma tai sen yhteenvedo | <input type="checkbox"/> THL:n lupa |
| <input type="checkbox"/> sisäiset ostopalvelusopimukset | <input type="checkbox"/> Muu viranomainen, mikä |
| <input type="checkbox"/> tutkimussopimus ja/tai muu rahoituspäätös | <input type="checkbox"/> tieteellisen tutkimuksen rekisteriseloste |
| <input type="checkbox"/> eettisen toimikunnan puoltava lausunto | |
| <input type="checkbox"/> Fimean käsittelyilmoitus | |

**VARSINAIS-SUOMEN
SAIRAAHOITOPIIRI**

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

3 / 3

Vastuullisen tutkijan allekirjoitus

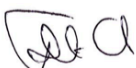
Allekirjoituksellani sitoudun noudattamaan VSSHP:n terveystieteellisen tutkimuksen ohjeistoa (www.turkuerc.fi) sekä hyvää tutkimustapaa ja tieteellistä käytäntöä. Mahdolliset epäilyt hyvän tieteellisen käytännön loukkaamisesta käsitellään noudattaen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta "Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa (www.tenk.fi).

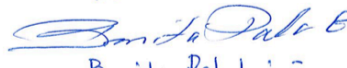
Päiväys: 30.11.2017
 Allekirjoitus: Tiina Hautala
 Nimenselvennys: TIINA HAUTALA
 Virka/toimi: YLIOPIETÄJÄ

Lomake toimitetaan liitteineen TurkuCRC:hen (rakennus 9, 2 kerros)

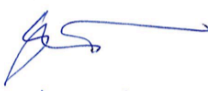
TurkuCRC toimittaa lomakkeen puolettavaksi ja hyväksyttäväksi. Saatte lupapäätöksen sähköpostiinne.

**Toimialueen, palvelualueen, tulosalueen tai liikelaitoksen
TUTKIMUKSEN JA OPETUKSEN VASTUUHENKILÖN PUOLTO**

Päätösnumero: 11/12/17
 Päiväys:
 Allekirjoitus: 
 Nimenselvennys: Erkki Eerola

12-12-2017

 Penita Paloheina

**Toimialueen, palvelualueen, tulosalueen tai liikelaitoksen johtajan päätös
tai johtajaylilääkärin päätös, VSSHP:n tutkimuslupa**

Päätösnumero:
 Päiväys: 12.12.2017
 Allekirjoitus: 
 Nimenselvennys: Paula Györrös

Jakelu:

- vastuullinen tutkija
 tutkimuksen puoltanut tutkimuksen ja opetuksen vastuhenkilö
 tarjouksen antaneet palveluyksiköt
 taloushallinnon palvelukeskus
 yhteyshenkilö

TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN YAMK- OPISKELIJAN LAATIMA OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN TEHTY KYSELYLOMAKE. KYSELYYN VASTAAMINEN TAPAHTUU TÄYSIN ANONYYMISTI JA OSALLISTUMINEN KYSELYYN ON VAPAAEHTOISTA. OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEENA ON PARANTAA LABORATORION PALVELUITA.KYSELYLOMAKKEESEEN LIITTYVISSÄ ASIOISSA VOITTE OTTAA YHTEYTTÄ KYSELYN LAATIJAAN: millamari.strengell@edu.turkuamk.fi

Vastaa alla oleviin väitteisiin valitsemalla vain yksi vaihtoehto.

LABORATORION TILAT

Hoitaja huomio tarpeeni ?

Näyte otettiin ammattitaitoisesti?

Hoitaja kohteli minua asianmukaisesti?

	1= täysin eri mieltä	2=jokseenkin eri mieltä	3=en osaa sanoa	4= jokseenkin samaa mieltä	5=täysin samaa mieltä
<i>Hoitaja huomio tarpeeni ?</i>					
<i>Näyte otettiin ammattitaitoisesti?</i>					
<i>Hoitaja kohteli minua asianmukaisesti?</i>					

Parannusehdotuksia laboratorioon: _____

HOITAJAN AMMATTITAITO

Hoitaja huomio tarpeeni ?

Näyte otettiin ammattitaitoisesti ?

Hoitaja kohteli minua asianmukaisesti?

	1= täysin eri mieltä	2=jokseenkin eri mieltä	3=en osaa sanoa	4= jokseenkin samaa mieltä	5=täysin samaa mieltä
<i>Hoitaja huomio tarpeeni ?</i>					
<i>Näyte otettiin ammattitaitoisesti ?</i>					
<i>Hoitaja kohteli minua asianmukaisesti?</i>					

POTILASOHJEET

Sain tietoa ennen/jälkeen näytteenottoa (potilasohjeet ym.)

	1= täysin eri mieltä	2=jokseenkin eri mieltä	3=en osaa sanoa	4= jokseenkin samaa mieltä	5=täysin samaa mieltä
<i>ennen</i>					
<i>jälkeen</i>					

AJANVARAUS

*Koin ajanvarauksen helpoksi? kyllä*____ *en*____

miten varasit aikasi?

Internetistä ____ Ajanvarauspuhelimesta ____

Ajan varasi hoitohenkilökunta ____ Tulin ilman ajanvarausta ____

Onko Sinulla toiveita ajanvarauksen suhteen?_____

Mikä aika päivästä on Sinulle paras aika asioida laboratoriossa? (rasti ruutuun sopivin vaihtoehto)

1. Aamu (klo 7.00-8.59) ____ 2. Aamupäivä (klo 9.00-10.59) ____

3. Keskipäivä (klo 11.00-12.59) ____ 4. Iltapäivä (klo 13.00-15.00) ____

Toivoisitko saavasi palvelua laboratoriossa myös arki-iltaisain ja viikonloppuisin?