

Opinnäytetyö (AMK)

Bioanalyttikko

2018

Elina Oinas

# ASIAKASTYYTYVÄISYYS- KYSELY TYKSLAB VAKKA- SUOMEN LABORATORIOSSA

Elina Oinas

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY TYKSLAB VAKKA-SUOMEN LABORATORIOSSA

Suomessa tehdään arviolta 70 miljoonaa laboratoriotutkimusta vuodessa. Laboratorioasiakkailla on monenlaisia tarpeita sekä odotuksia ja heidän toiminnallaan on keskeinen merkitys laboratoriotutkimusprosessin preanalyttisessä vaiheessa. Luotettavien laboratoriotulosten saamiseksi onkin tärkeää, että asiakkaat sitoutuvat ja motivoituvat ohjeiden noudattamiseen valmistautumisessa tutkimukseen. Asiakkaat tarvitsevat ammattitaitoista, luotettavaa ja monipuolista palvelua.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata laboratorioasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimus toteutettiin Tykslab Vakka-Suomen laboratoriossa. Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella. Kyselyyn vastasi 48 asiakasta. Aineisto analysoitiin tilastollisilla menetelmillä.

Valtaosa asiakkaista saapui näytteenottoon ilman ajanvarausta, miehet naisia hieman useammin. Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä palveluun. Tyytyväisiä oltiin henkilökunnan ammattitaitoon, ystävälliseen sekä kohteliaaseen palveluun ja taitavuuteen näytteenotossa, mutta jonkin verran puutteita koettiin tiedonsaannin toteutumisessa. Osa asiakkaista koki saaneensa riittämättömästi tai ei lainkaan tietoa, mitä näytteitä heiltä otettiin. Myös tietoa, koska tulokset valmistuvat ja mistä saa tiedot tuloksista saatiin melko niukasti. Muutamat ilman ajanvarausta saapuneet olivat tyytymättömiä odotusaikaan.

Jotta voidaan saada kattavasti tietoa laboratorioasiakkaiden kokemuksista ja mielipiteistä, tulee asiakastyytyväisyyttä tutkia ja seurata säännöllisin väliajoin. Jatkossa tulisi kehittää laboratorioasiakkaiden asiakastyytyväisyyden arviointiin tilastollisesti testattu mittari. Asiakastyytyväisyydellä on vaikutusta myös organisaation taloudelliseen tulokseen. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä laboratoriopalvelua yhä paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja odotuksia.

ASIASANAT:laboratorioasiakas, asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys,

Elina Oinas

## CUSTOMER SATISFACTION POLL IN THE VAKKA-SUOMI LABORATORY TYKSLAB

There are ca. 70 million laboratory tests made in Finland annually. Laboratory customers have different needs and expectations and their actions have a crucial significance in the preanalytical phase of a laboratory test process. To get reliable results it is therefore important that the customers commit and motivate themselves to the following of instructions in preparing for the test. Customers need professional, reliable and diverse service.

The purpose of this study was to describe the customer satisfaction of the laboratory customers. The study was made in the Vakka-Suomi laboratory of Tykslab. The data was collected with a structured questionnaire. 48 customers answered to the poll. The data was analyzed with statistical methods.

The main part of the customers arrived for the sampling without a scheduled appointment, males a bit commonly than females. Customers were principally satisfied with the service they received. Customers were satisfied with the professionalism, and the friendly and courteous service, and skill with the taking of the samples, but somewhat not satisfied with the receiving of information. A part of the customers felt that they had not been given enough information about what kind of samples were taken. Also the knowledge when the results will be ready, and were they could obtain the results was given somewhat sparsely. Some of the customers who did not have a scheduled appointment were not satisfied of the time they had to wait in line.

In order to obtain knowledge of the laboratory customers' experiences and opinions, the customer satisfaction should be investigated and monitored regularly. In the future a statistically tested measure to assess customer satisfaction should be developed. Customer satisfaction also has an effect on the economical result of the organization. The results of this study may be of use when developing laboratory service to further meet the needs and expectations of the customers.

### KEYWORDS:

Client of the laboratory, client service, client satisfaction

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 ASIAKKAANA LABORATORIOTUTKIMUSPROSESSISSA</b>	<b>7</b>
<b>3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS</b>	<b>10</b>
3.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat osatekijät	10
3.2 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen	12
<b>4 HYVÄ ASIAKASPALVELU – MITÄ SE ON?</b>	<b>13</b>
4.1 Palvelun määritelmä	13
4.2 Hyvän asiakaspalvelun peruspiirteet	13
<b>5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET AIHEALUEELTA</b>	<b>17</b>
<b>6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS</b>	<b>19</b>
<b>7 TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>20</b>
7.1 Aineiston keruu	20
7.2 Tutkittavien valinta	20
7.3 Tutkimusmenetelmä	21
7.4 Aineiston analyysi ja tulokset	21
<b>8 TUTKIMUSTULOKSET</b>	<b>22</b>
<b>9. POHDINTA</b>	<b>32</b>
9.1 Tutkimuksen eettisyys	32
9.2 Tutkimuksen luotettavuus	32
9.2 Tutkimustulosten tarkastelu ja johtopäätökset	34
9.4 Jatkotutkimusehdotukset ja tulosten hyödyntäminen	36
<b>LÄHTEET</b>	<b>38</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Kyselytutkimus
- Liite 2. Aikaisemmat tutkimukset aihealueelta

## KUVIOT

Kuvio 1. Laboratoriotutkimusprosessin vaiheet	7
Kuvio 2. Palvelun laatutekijät	10
Kuvio 3. Asiakslähtöisyyden rakennuspuut	11
Kuvio 4. Hyvän asiakaspalvelun osatekijät	14
Kuvio 5. Vastaajien ikä	22
Kuvio 6. Vastaajien sukupuoli	22
Kuvio 7. Miten varasit ajan?	23
Kuvio 8. Saapuessani ajanvarauksella, pääsin näytteenottoon ilman tai lähes ilman odottelua	24
Kuvio 9. Saavuin näytteenottoon ilman ajanvarausta, jonotusaikani oli lyhyt	24
Kuvio 10. Reitti laboratorioon on selkeästi opastettu	25
Kuvio 11. Sain riittävät valmistautumisohjeet, kun hain näytepurkkeja laboratorion	25
Kuvio 12. Henkilökunta oli ystävällistä ja kohteliasta	26
Kuvio 13. Henkilökunnalla oli riittävästi aikaa minulle	26
Kuvio 14. Minulle kerrottiin, mitä näytteitä minulta otettiin	27
Kuvio 15. Tunsin oloni turvalliseksi näytettä otettaessa	27
Kuvio 16. Näytteenotto sujui taitavasti ja hyvin	28
Kuvio 17. Henkilökunta oli ammattitaitoista	28
Kuvio 18. Intimiteettisuoja huomioitiin hyvin	29
Kuvio 19. Minulle kerrottiin, koska tulokset valmistuvat ja mistä saan tiedot tuloksista	29
Kuvio 20. Haluaisin, että laboratorio olisi avoinna nykyistä myöhempään	30

## TAULUKOT

Taulukko 1. Laboratorioasiakkaiden asiakastytyväisyys	31
---	----

# 1 JOHDANTO

Suomessa tehdään vuodessa arviolta 70 miljoonaa laboratoriotutkimusta (Hoitotyön suositus 2015). Kun asiakas hakeutuu terveysongelmansa vuoksi terveystalveluiden puoleen, tarvitsee hänelle tehdä usein myös laboratoriotutkimuksia. Asioidessaan laboratorioissa asiakkailta on hyvin paljon ja monenlaisia odotuksia sekä toiveita palvelujen suhteen. He odottavat, että heitä kohdellaan huomaavaisesti ja ystävällisesti sekä yksilöllisesti. Heille on tärkeää, että ilmapiiri laboratorioissa on turvallinen niin, että näytteenottoa ei tarvitse jännittää tai pelätä. Asiakkaat toivovat, että henkilökunta on ammattitaitoista ja osaavaa sekä toiminta sujuvaa. He odottavat, että toiminta ja tilat ovat sellaiset, että asiakkaat eivät kuule toistensa asioita. Heille on tärkeää, että laboratoriotulokset ovat luotettavia ja niitä voidaan käyttää asiakkaan hoidossa. Jonotus on asiakkaille kriittinen paikka ja he toivovat saavansa palvelua ilman pidempää odottelua.

Yhä enemmän terveydenpalvellussa edellytetään, että myös asiakkaat ottavat vastuuta omasta terveydestään ja sitoutuvat palvelussa tarvittaviin toimintoihin (Virtanen ym. 2011). Tämän toteutumiseksi asiakkaat tarvitsevat riittävästi tietoa, neuvontaa ja ohjausta. On tärkeää, että laboratorioasiakkaat saavat selkeät valmistautumisohjeet valmistautumisesta tutkimukseen sekä sitoutuvat ja motivoituvat niiden noudattamiseen.

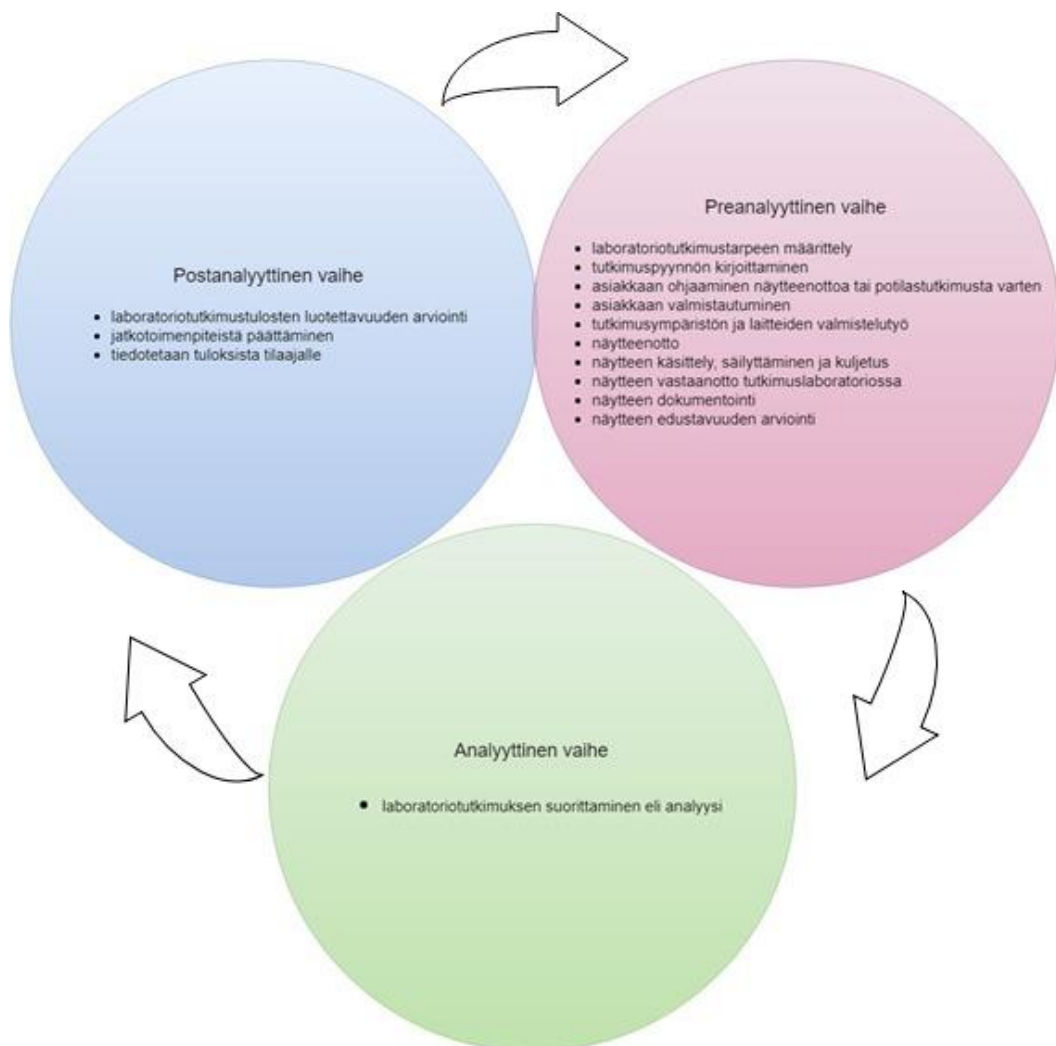
Terveydenhuollossa palvelun merkitys on viime vuosina voimakkaasti kasvanut ja asiakkaat odottavat saavansa hyvää palvelua. Jokaisessa organisaatiossa onkin jonkinlainen käsitys, ovatko asiakkaat tyytyväisiä palveluun. Jotta voidaan saada kattavasti tietoa asiakkaiden kokemuksista ja mielipiteistä tarvitsee asiakastytyvää seurata esimerkiksi tutkimuksilla (Ylikoski 1999). Tässä tutkimuksessa tutkitaan laboratorioasiakkaiden asiakastytyvää. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa, jonka avulla laboratoriopalveluja voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisemmiksi ja toimivimmiksi. Tutkimuksen tilaaja oli Tykslab Vakka- Suomen laboratorio.

## 2 ASIAKKAANA

### LABORATORIOTUTKIMUSPROSESSISSA

Laboratoriotoiminnalla on tärkeä osa terveydenhuoltopalveluissa. Hyvin usein terveydenhuollon asiakkaaksi haketuvalle tarvitsee tehdä myös laboratoriotutkimuksia. (Matikainen ym. 2016.) Suomessa tehdään vuositasolla noin 70 miljoonaa laboratoriotutkimusta (Hoitotyön suositus 2015). Laboratoriotutkimuksia hyödynnetään asiakkaan diagnosoinnissa, terveydentilan arvioinnissa, hoidon seurannassa ja työkyvyn arvioinnissa (Matikainen ym. 2016).

Kun todetaan asiakkaan tarvitsevan laboratoriopalvelua, käynnistää se kolmivaiheisen laboratoriotutkimusprosessin (kuvio 1) (Tuokko ym. 2008, Matikainen ym. 2016).



Kuvio 1. Laboratoriotutkimusprosessin vaiheet

Laboratoriotutkimusprosessin vaiheet ovat preanalyttinen, analyttinen ja postanalyttinen vaihe (Opetusministeriö 2006, Tuokko ym. 2008, Matikainen ym. 2016). Kuvioon merkittiin kaikki kolme vaihetta, koska jokainen vaihe vaikuttaa siihen, että asiakas saa mahdollisimman luotettavat tutkimustulokset.

### *Preanalyttinen vaihe*

Laboratoriotutkimusprosessin käynnistää lääkärin arvio tutkimuksen tarpeellisuudesta. Hän valitsee asiakkaalle hoidon kannalta tarkoituksenmukaiset tutkimukset (Hoitotyön suositus 2015) ja tekee tutkimuspyynnön, jotta asiakkaalle voidaan tehdä laboratoriotutkimus (Matikainen ym. 2016). Kun asiakas ohjataan laboratorioon, saa hän tutkimusta varten asianmukaiset valmistautumisohteet sekä suullisesti että kirjallisesti (Matikainen ym. 2016). Lopuksi asiakkaalta varmistetaan, että hän on myös ymmärtänyt ohjeet sekä perustellaan, mitä hyötyä hänelle on ohjeiden noudattamisesta (Hoitotyön suositus 2015). Näytteenotto muodostaa haastavan kokonaisuuden, koska preanalytiikan toimivuuteen vaikuttaa oleellisesti myös asiakkaan toiminta (Sinervo 2015).

Näytteenoton yhteydessä varmistetaan, että näyte otetaan oikealta asiakkaalta (Tapola 2004, Sinervo 2015, Matikainen ym. 2016). Virheetön potilaan tunnistaminen muodostaa potilasturvallisuuden perustan jokaisessa tutkimus- ja hoitotilanteessa. Asiakkaalta kysytään ennen näytteenottoa nimi ja henkilötunnus sekä pyydetään lisäksi KELA- tai henkilökortti. Tunnistetiedot merkitään huolellisesti putkiin ja näytepurkkeihin. (Hoitotyön suositus 2015.) Asiakkaalta otettua näytettä käsitellään, säilytetään ja kuljetetaan niin, että se säilyy mahdollisimman samanlaisena kuin se on näytteenottohetkellä (Tapola 2004, Matikainen ym. 2016).

### *Analyttinen vaihe*

Analyttisessä vaiheessa suoritetaan asiakkaan laboratoriotutkimusten analyysi (Tuokko ym. 2008, Matikainen ym. 2016). Esikäsitellystä näytteestä määritellään tutkittavan analyysin pitoisuus. Määritys tehdään tarkoitukseen testatulla ja hyväksytyllä analyysimenetelmällä sekä laitteistolla. (Tuokko ym. 2008.) Keskeisempiä menetelmiä kemiallisessa analytiikassa ovat esimerkiksi fotometria, fluorometria, nefelometria, luminometria, kromatografia ja elektroforeesi (Jokela ym. 2003). Määritysmenetelmien ja



laitteiden ohjeita tulee noudattaa, jotta analytiikka täyttää sille asetetut laadulliset vaatimukset (Matikainen ym. 2016). Laboratorion laatu järjestelmien avulla pyritään varmistamaan, että asiakkaan näytteestä saadaan mahdollisimman laadukas ja luotettava (Sinervo 2015).

### *Postanalyttinen vaihe*

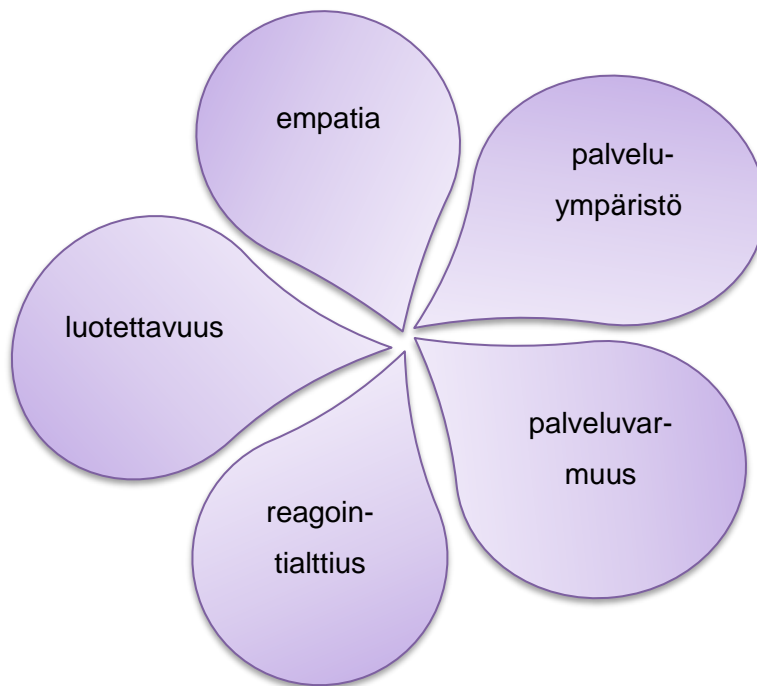
Postanalyttisessä vaiheessa arvioidaan asiakkaan laboratoriotulosten luotettavuutta (Matikainen ym. 2016). Tulosten luotettavuutta tarkastellaan analyttisen vaiheen virheraportteja ja näytteestä johtuvia mahdollisia häiriötekijöitä tarkastelemalla. Tavallisimpia näytteestä johtuvia häiriötekijöitä ovat hemolyysi, lipeemisyys ja ikteerisyys. Lisäksi tulosten luotettavuuden kannalta on tärkeää, että henkilökunta noudattaa jokaisessa vaiheessa aseptista työskentelytapaa, etteivät näytteet kontaminoidu. Tarvittaessa analyysi tulee uusiksi tai pyytää asiakkaalta uusi näyte. (Tuokko ym. 2008.) Laboratoriotulokset siirtyvät analysointilaboratoriolta suoraan sairaalan tietojärjestelmiin, josta sitten tuotetaan tulosraportit asiakasta hoitavalle lääkärille hyödynnettäväksi asiakkaan hoidossa (Kairisto 2003). Analysoituja näytteitä säilytetään tietty aika vielä laboratoriossa lisätutkimuksia, tarkistuksia tai mahdollisia jatkotutkimuksia varten (Tuokko ym. 2008).

## 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

### 3.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat osatekijät

Asiakkaalla on tarve, jonka tyydyttääkseen hän haluaa käyttää palvelua. Palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset tuottavat tyytyväisyyttä. Haluttaessa vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen etsitään sellaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia. Palveluorganisaatiossa pyritään kiinnittämään huomio ja vaikuttamaan palvelun laatutekijöihin, sillä juuri ne tuottavat asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaan yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat tyytyväisyyden muodostumiseen, koska jokainen asiakas on kuitenkin yksilö. (Ylikoski 1999.)

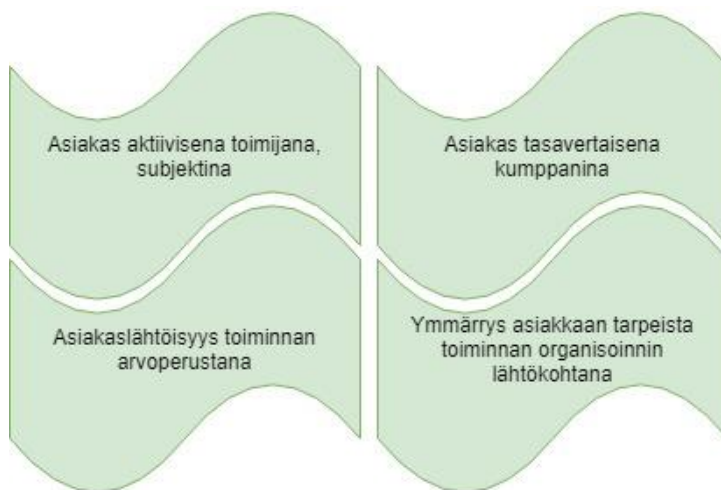
Asiakkaan arvoon eli palvelukokemukseen vaikuttaa asiakkaan saama hyöty verrattuna omaan panostukseen. Asiakastyytyväisyys, asiakkaan saama arvo ja palvelun laatu liittyvät toisiinsa ja ne vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. Kaikissa vuorovaikutustilanteissa asiakas kohtaa palvelun laatutekijät (kuvio 2), jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Asiakkaan tyytyväisyys ja hyvä laatu tulisi saada jokaiseen asiakkaan palvelutilanteeseen, koska ne vaikuttavat myös organisaation taloudelliseen tulokseen. (Ylikoski 1999.)



Kuvio 2. Palvelun laatutekijät

Palveluympäristöllä tarkoitetaan palveluun liittyviä konkreettisia asioita eli niitä mitkä asiakas itse näkee, kuten esimerkiksi tilat, laitteet ja henkilöstön olemus. Palveluvarmuus kertoo henkilökunnan osaamisesta, kohteliaisuudesta sekä kyvystä saada aikaan palvelutilanteessa luottamusta. Reagointialttius ilmenee palvelutilanteessa henkilöstön valmiutena ja halukkuutena palvella asiakkaita. Luotettavuus merkitsee asiakkaalle palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että palvelu suoritetaan oikein heti ensimmäisellä kerralla ja lupaukset pidetään. Empatia merkitsee asiakkaalle, että hänen tarpeensa ymmärretään ja asiakas huomioidaan yksilönä. Se tarkoittaa helppoa yhteydenottoa esimerkiksi, että puhelinlinja ja sähköiset yhteydet toimivat. Empatia palvelussa ilmenee myös siten, että asiakkaalle puhutaan ymmärrettävällä tavalla ilman vieraita termejä. (Ylikoski 1999.)

Virtasen ym. (2011) laatimassa Tekesin katsauksessa tarkastellaan asiakaslähtöistä toimintaa. Sen mukaan asiakaslähtöinen toiminta on asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Asiakaslähtöisyyden ulottuvuuksia ovat: Asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana, ymmärrys asiakkaan tarpeista toiminnan organisoinnin lähtökohtana, asiakas aktiivisena toimijana eli subjektina ja asiakas tasavertaisena kumppanina (kuvio 3). (Virtanen ym. 2011.)



Kuvio 3. Asiakaslähtöisyyden rakennuspuut

Toimintatavassa asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resursina, jonka voimavaroja tulee hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa. Keskeistä on, että toiminnan kehittäminen on asiakkaan tarpeista lähtevää eikä ainoastaan organisaatiolähtöistä. Toimijoilta edellytetään yhteisymmärrystä, miten asiakkaan tarpeet voidaan tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla olemassa olevin resurssein ja

kustannusvaikuttavasti. Yhteisymmärryksen saavuttamiseksi palveluiden tarjoajalta edellytetään asiakasymmärrystä eli laajaa tietoa sekä asiakkaista että heidän tarpeistaan palvelujen kehittämisen pohjana. Asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään resursina. Häntä ei kohdella palvelujen käyttäjänä eikä toimenpiteiden kohteena, vaan aktiivisena toimijana eli subjektina. Toiminnan arvoperustan lähtökohtana on, että jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakkaalla on paras oman elämänsä asiantuntemus ja se tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin. (Virtanen ym. 2011.)

### 3.2 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Asiakastyytyväisyys on aineeton eli ei fyysinen, vaikeasti havaittavissa oleva ja muuttuva. Asiakastyytyväisyyttä tulee seurata säännöllisesti, jotta saataisiin kokonaiskuva organisaation toimintojen asiakastyytyväisyydestä ja kehittämistarpeista. Tyytyväisyysseuranta auttaa havaitsemaan mahdolliset puutteet. Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata spontaanien palautteiden ja asiakastyytyväisyystutkimusten avulla sekä suosittelumäärän perusteella. Spontaanilla palautteella tarkoitetaan kiitoksia, moitteita, toiveita ja kehittämisehdotuksia. Tyytyväisyystutkimuksella voidaan mitata kokonaistyytyväisyyttä ja tyytyväisyyttä osa-alueittain. Osa-alueita voivat olla esimerkiksi osastot, laatu ja asiakaspalvelu. Tyytyväisten asiakkaiden määrä on verrannollinen suosittelujen määrään. Mutta toisaalta on myös aloja, joissa on vaikea mitata suosittelun toteutumista eli kuinka moni asioivista asiakkaista tuli suosittelujen perusteella. (Bergström ym. 2009.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksella on tietyt tavoitteet ja tarkoitus. Sitä voidaan käyttää ohjauksen välineenä, esimerkiksi tutkimalla tiettyä kohdetta ohjataan henkilökunnan huomio kyseiseen asiaan. Se on myös käyttökelpoinen oppimisen väline, esimerkiksi voidaan oppia tuntemaan asiakkaat entistä paremmin. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla voidaan saada tietoa, onko tavoitteet saavutettu vai tarvitaanko korjaustoimenpiteitä. Sitä voidaan käyttää mahdollisen tulospalkkauksen perusteena. Sen avulla voidaan saada tietoa, onko asiakastyytyväisyyden paranemisella ja organisaation tuottavuudella syy-yhteys. Tarvittaessa muutetaan strategiaa. (Lönqvist ym. 2010.)

## 4 HYVÄ ASIAKASPALVELU – MITÄ SE ON?

### 4.1 Palvelun määritelmä

Palvelu teko tai toiminta, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa esimerkiksi terveyttä. Palvelussa asiakkaalle siirtyy jotain sellaista, jota hän ei voi kosketella. (Ylikoski 1999). Palvelu tuotetaan sekä kulutetaan samanaikaisesti. Sen varastoiminen on mahdotonta, mutta sen vaikutukset voivat olla kuitenkin pitkävaikutteisia. Joissakin tapauksissa palvelun valmiuden luominen ja laadukas tuottaminen edellyttävät etukäteispanostuksen, kuten esimerkiksi hoitoimenpiteet sairaaloissa. (Rissanen 2005.)

Palveluita voidaan luokitella eri tavoin. Luokittelemalla palveluja saadaan näkyviin erityyppisiä palveluorganisaatioita ja palvelutilanteita. Lisäksi luokittelu auttaa hahmottamaan palvelutapahtuman asiakkaan silmin ja lisää näin ymmärrystä asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Karkeasti ne voidaan luokitella kulutus- ja yrityspalveluihin sekä asiantuntijapalveluihin. Yrityspalvelujen ostajina ovat toiset organisaatiot. Voidaan ostaa esimerkiksi huoltopalvelua. Kuluttajapalveluita voivat tuottaa esimerkiksi julkinen valta tai yksityiset organisaatiot. Julkisia palveluja ovat esimerkiksi yleiseen järjestykseen liittyvät palvelut ja terveydenhuoltopalvelut. Asiantuntijapalvelut ovat palveluja, joiden tuottajilla on korkea koulutus ja ammatillista erityisosaamista. (Niinikoski 1999.)

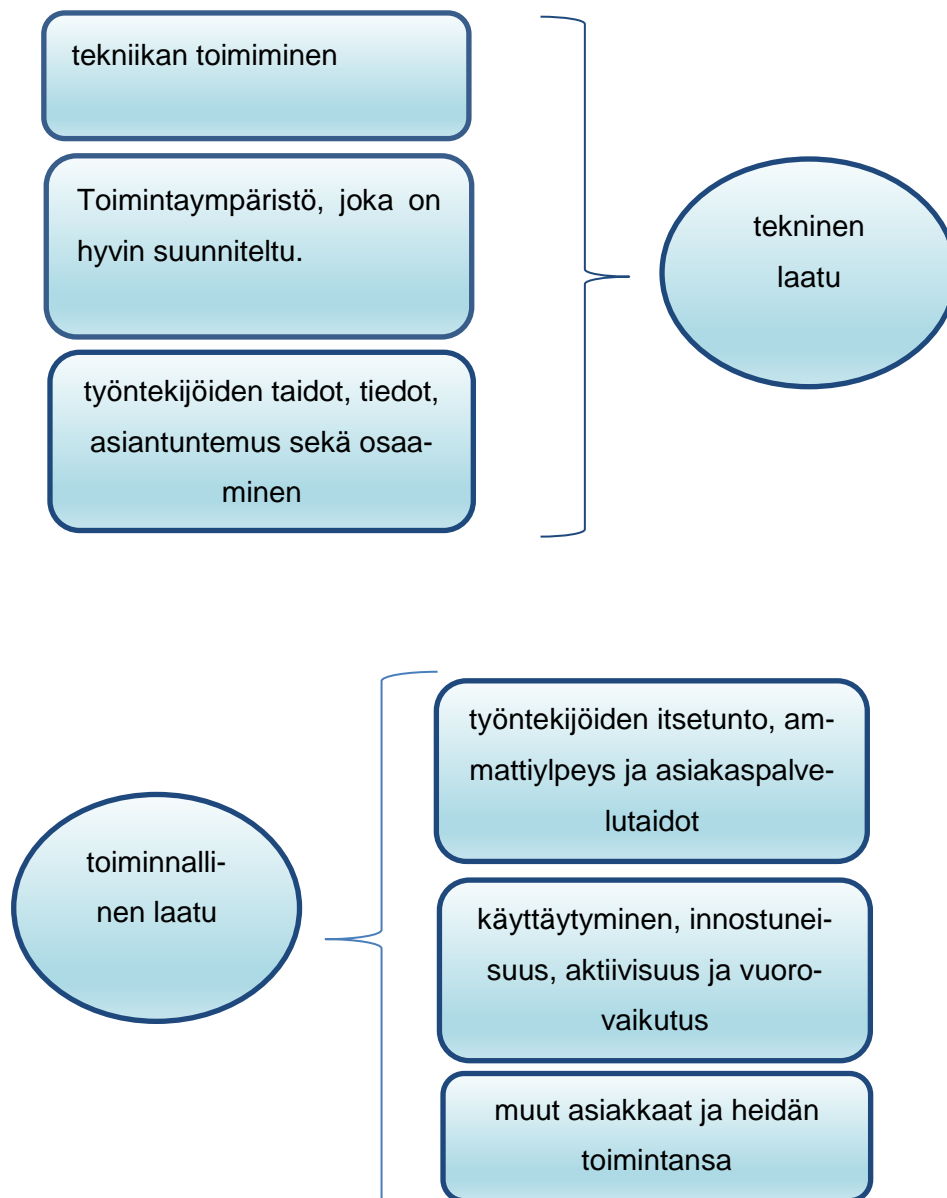
### 4.2 Hyvän asiakaspalvelun peruspiirteet

Asiakaspalvelua on kaikki se, mitä tehdään asiakkaan hyväksi joko välittömästi tai välillisesti. Se on molemminpuolista viestintää ja vuorovaikutusta palvelijan ja asiakkaan välillä. Palveluammatteja ovat kaikki sellaiset ammatit, joissa jollain tavoin toimitaan asiakkaan hyväksi. Asiakaspalvelua on monenlaista, se voi olla esimerkiksi kasvokkaista tai palvelua internetissä. Asiakaspalvelu on myös tilannetajua. (Hämäläinen ym. 2016.)

Asiakaspalvelun tavoitteena on asiakkaan auttaminen ja opastaminen. Kilpailijoiden keskuudessa hyvä asiakaspalvelu on tapa erottua markkinoilla ja tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Hyvän asiakaspalvelun tärkeys korostuu erityisesti sellaisilla aloilla, joissa tuotteet ovat hyvin samanlaisia. Palvelu voi olla joko tavaratuotteeseen liitetty lisäosa tai yrityksen päätuote. (Bergström ym. 2009.)

Hyvä palvelu luodaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelutilanteessa. Asiakkaan kokemus määrittää viime kädessä palvelun hyvyyden ja huonouden. Arvioinnin asiakas perustaa usein palvelukokemukselle ja tilanteesta syntyneelle tunteelle, johon liitetään palvelusuoritteeseen liittyviä odotuksia ja käytännön havaintoja. (Rissanen 2005.)

Hämäläinen ym. (2016) tarkastelevat hyvää asiakaspalvelua laadullisen asiakaspalvelukokemuksen kautta. Asiakaspalvelukokemus jaetaan kahteen osaan, jotka ovat tekninen- ja toiminnallinen osa (kuvio 4). (Hämäläinen ym. 2016.)



Kuvio 4. Hyvän asiakaspalvelun osatekijät

Tekninen laatu liittyy organisaation palveluympäristöön ja sen toimivuuteen (Hämäläinen ym. 2016). Laboratoriossa se merkitsee esimerkiksi opasteiden selkeyttä, ympäristön siisteyttä ja odotustilojen viihtyisyyttä. Hämäläisen ym. (2016) mukaan verkossa palvelun teknisellä laadulla tarkoitetaan esimerkiksi verkkopalvelusivuston selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä sekä sen teknistä toimivuutta. Puhelinpalvelussa se merkitsee, että numeroon vastataan aukioloaikana ja kohtuullisessa ajassa. Toiminnallinen laatu sen sijaan tarkoittaa palvelutapahtumia, kohtaamisia, ilmapiiriä ja vuorovaikutusta organisaation henkilöstön ja muiden asiakkaiden välillä. (Hämäläinen ym. 2016.) Laboratoriossa toiminnallinen laatu ilmenee esimerkiksi henkilökunnan ammattitilpeytenä, asianmukaisena käyttäytymisenä sekä aktiivisuutena ja oma-aloitteellisuutena asiakasta palvellen.

Sekä teknisen- että ja toiminnallisen laadun toteutuminen asiakaspalvelussa on hyvin tärkeä tekijä. Ratkaisevaa asiakastyytyväisyyden näkökulmasta on useimmiten kokonaislaatu eli sekä tekninen onnistuminen että hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa toimiessa. (Hämäläinen ym. 2016.) Tapa, jolla asiakaspalvelu tuotetaan saattaa merkitä asiakkaalle enemmän kuin palvelun lopputulos. Palveluorganisaation henkilökunnan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on tällöin hyvän palvelukokemuksen muodostumisen kulmakivi. (Ylikoski 1999.)

Matikainen ym. (2016) ovat tuoneet kirjassaan esiin laboratorioasiakkaan hyvän palvelun osatekijöitä. Näytteenottotilanteessa pyritään täyttämään asiakkaan tarpeet, odotukset ja toiveet. Henkilökunnan tarvitsee olla asiantuntevaa ja luotettavaa. Palvelussa on tärkeää, että asiakas saa riittävästi tietoa esimerkiksi valmistautumisessa tutkimukseen. Ohjeet tulee antaa selkeästi ja välttää ammattislangia tai vierasperäisiä sanoja. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu asiakkaan erityis- ja yksilöllisten tarpeiden ymmärtäminen ja huomioiminen. Esimerkiksi iäkkäitä ja lapsia tulee kohdella eri tavalla kuin muita. Hyvässä asiakaspalvelussa tulee ymmärtää jokaisen asiakkaan omat lähtökohdat ja tausta. (Matikainen ym. 2016.)

Näytteenottotilanne saattaa olla usein ainoa kontakti laboratorioon. Usein juuri tämän asiakaskohtaamisen perusteella asiakas muodostaa käsityksensä laboratorion toiminnasta, joskus jopa koko terveydenhuollon toiminnasta. Asiakkaan käsitykseen vaikuttavat esimerkiksi vallitseva ilmapiiri ja henkilökunnan käyttäytyminen sekä asenne potilasta ja omaa työtä kohtaan. Toisinaan jopa sanoton viestintä merkitsee asiakkaalle enemmän kuin sanallinen. (Matikainen ym. 2016.)

Sinervon (2015) artikkelin mukaan laboratorioasiakkaan asiakaspalvelussa tärkeitä asioita ovat yhteydenoton helppous, hyvä yhteistyö, ystävällinen ja asiallinen palvelu sekä tulosten luotettavuus ja hyödynnettävyys asiakkaan hoidossa. Lisäksi tärkeitä tietoja asiakkaalle ovat laboratorion yhteystiedot, näytteenottopisteiden aukioloajat, ajanvaraukseen liittyvät tiedot sekä esivalmisteluohjeet. Asiakkaalle tulee antaa myös tietoa mahdollisista asiakkaalle tehtävästä kliinisestä toimenpiteestä, jotta asiakas voi tarvittaessa antaa suostumuksensa toimenpiteeseen. Jonotusajat ovat yksi asiakkaan laatuksista. Ajanvarauksen kehittäminen on lisännyt asiakastytyvyyttä asiakaspalveluun. (Sinervo 2015.)

Hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös ammattietiikka. Hyvä palvelu ilmenee asiakkaan oikeutena hyvään hoitoon ja hänen oikeuteensa saada luotettavia laboratoriotuloksia. Olosuhteet tulee luoda sellaisiksi, että asiakas kokee olevansa turvallisissa käsissä ja tulevansa hyvin kohdelluksi. Keskeistä on myös ihmisarvon kunnioittaminen ainutkertaisena yksilönä sekä oikeudenmukaisuuden, tasa-arvon ja itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. (Bioanalytikkoliitto ry.)



## 5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET AIHEALUEELTA

Laboratorioasiakkaan tyytyväisyyttä käsitteleviä julkaisuja löytyi 12. Julkaisuja haettiin PubMed- ja Medic-tietokannoista sekä Google Scholar hakupalvelusta ja Google verkko yhteisöpalvelusta. Kriteerinä oli, että artikkeli sai olla korkeintaan 10 vuotta vanha. Tutkimuksista viisi oli tehty Etiopiassa, kaksi Intiassa, yksi Tansaniassa, Venezuelassa, Bulgariassa ja Kiinassa. Lisäksi löytyi yksi suomalainen laboratorioasiakkaan tyytyväisyyttä käsittelevä Pro gradu- tutkielma. Yhtään Suomessa tehtyä väitöskirjaa ei tullut esiin. Artikkeleista saatiin luettavaksi koko teksti, paitsi yhdestä vain tiivistelmä.

Tutkimusten mukaan palvelujaan arvioivista laboratorioasiakkaista valtaosa oli tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoon (Lemmetty 2006, Molero ym. 2010, Bhargava ym. 2012, Mindaye & Taye 2012). Näytteenoton koettiin sujuvan hyvin (Lemmetty 2006, Mindaye & Taye 2012). Baleyn ym. (2013) ja Georgiavan ym. (2015) tutkimusten mukaan laboratorioasiakkaat olivat tyytyväisiä palvelun laatuun (Baley ym. 2013, Georgieva ym. 2015). Henkilökunnan saavutettavuuteen oltiin kohtalaisen tyytyväisiä (Teklemariam ym. 2013, Abera ym. 2017).

Tutkimusten mukaan asiakkaat kokivat oman arvokkuutensa toteutuvan melko hyvin, koska valtaosa oli tyytyväisiä yksityisyyden toteutumiseen (Abera ym. 2007, Bhargava ym. 2012, Mindaye & Taye 2012, Dawar 2015). Selkeästi ei selvinnyt, kokivatko asiakkaat myös tietosuojan kuuluvan yksityisyyteen. Toisaalta tuloksissa ilmeni myös, että yksityisyyden toteutumisessa oli myös hieman puutteita (Mfinanga 2008, Tadele ym. 2014, Abera ym. 2017). Toiminnan luottamuksellisuuteen valtaosa oli tyytyväisiä (Lemmetty 2006, Abera ym. 2017. Moleron ym. (2010) tutkimuksen mukaan tyytyväisiä oltiin laboratorioprosessin luotettavuuteen ja näytteiden oton turvallisuuteen (Molero ym. 2010). Uskottiin laboratoriotulosten olevan luotettavia (Mindaye & Taye 2012).

Tutkimusten mukaan valtaosa asiakkaista koki, että heitä kohdeltiin huomaavaisesti ja ystävällisesti (Lemmetty 2006, Mindaye & Taye 2012, Teklemariam ym. 2013, Dawar 2015, Georgieva 2015). Tadelen ym. (2014) ja Aberan ym. (2017) tutkimusten mukaan sitä vastoin asiakkaan kohtelemisessa oli parannettavaa (Tadele ym. 2014, Abera ym. 2017). Bhargavan ym. (2012) tutkimuksen mukaan tyytymättömyyttä koettiin erityisesti ruuhkatilanteisiin liittyvään epäkohteliaaseen ja kylmäkiskoiseen käytökseen. Kiireellisenä hetkenä ei ehditty kuunnella asiakasta eikä antaa tutkimukseen valmistautumisoh-

jeita. (Bhargava ym. 2012.) Tadelen ym. (2014) tulosten mukaan henkilökunnan kärsivällisyydessä koettiin puutteita (Tadele ym. 2014). Valtaosa oli tyytyväisiä henkilökunnan keskustelukieleen (Belay ym. 2013, Teklemariam ym. 2013). Toisaalta oltiin tyytymättömiä lääkärin käyttämiin lääketieteellisiin sanoihin, joita ei ymmärretty eikä heille aina selitetty (Bhargava ym. 2012).

Useiden tutkimusten mukaan valtaosa laboratorioasiakkaista oli tyytymättömiä odotusaikaan (Mfinanga ym. 2008, Molero ym. 2010, Belay ym. 2013, Guo ym. 2018). Puutteita koettiin erityisesti tiedonsaannissa. Asiakkaat kokivat, että he eivät saaneet riittävästi selkeitä, oikea-aikaisia ohjeita ja neuvontaa valmistautumisesta tutkimuksiin (Mfinanga ym. 2008, Bhargava ym. 2012, Abera ym. 2017). Näytteiden keräykseen liittyvä ohjeistus oli puutteellista (Belay ym. 2013, Teklemariam ym. 2013, Bhargava ym. 2012, Abera ym. 2017). Tyytymättömiä oltiin myös laboratoriotulosten saamiseen ja toimittamiseen. Tietoa ei saatu tutkimusten valmistumisesta, kuinka ja koska saa tulokset. (Mfinanga ym. 2008, Molero ym. 2010, Bhargava ym. 2012, Belay ym. 2013, Tadele ym. 2014, Georgieva ym. 2015.) Osalle asiakkaista ei kerrottu, mitä tutkimuksia heille tehtiin (Lemmetty 2006). Ainoastaan Mindayen & Tayen (2012) tutkimustulosten mukaan asiakkaat olivat kohtalaisen tyytyväisiä tiedonsaantiin (Mindaye & Taye 2012) ja vain Georgievan ym. (2015) mukaan valtaosa asiakkaista oli tyytyväisiä valmistautumisohjeisiin (Georgieva ym. 2015).

Tutkimusten mukaan wc-tilojen puhtauteen asiakkaista oli suurin osa tyytymättömiä. Useimmat julkisen terveydenhuollon rakennukset olivat vanhoja ja siksi niiden puhdistaminen oli vaikeaa (Mfinanga ym. 2008). Wc-tilojen puhtaudessa ja saatavuudessa oli puutteita ja niiden sijainti oli hankala. Kirjallisuudessa niistä käytettiin Afrikan maissa nimitystä käymälä (engl. latrine). (Mfinanga ym. 2008, Molero ym. 2010, Mindaye & Taye 2012, Belay ym. 2013, Teklemariam ym. 2013, Tadele ym. 2014, Abera ym. 2017.) Laboratorion vastaanottohuoneen ja näytteenottotilan puhtauteen oltiin jokseenkin tyytyväisiä (Mindaye & Taye 2012, Teklemariam ym. 2013, Dawar 2015). Melko suuri osa asiakkaista oli melko tyytyväisiä myös laboratoriotilan viihtyisyyteen (Belay ym. 2013, Teklemariam ym. 2013).

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että tutkimusten mukaan valtaosa asiakkaista oli tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoon, saavutettavuuteen ja luottamuksellisuuteen. Yksityisyyden toteutumiseen ja kohteluun oltiin melko tyytyväisiä. Eniten tyytymättömyyttä aiheutti odotusaika, tiedonsaanti ja wc-tilojen hygieniataso sekä sijainti kerätä näytteitä.

## 6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata Tykslab Vakka-Suomen laboratorion asiakkaiden kokemuksia laboratoriopalveluiden toimivuudesta sekä hankkia tietoa, mitä ehdotuksia asiakkailla olisi niiden kehittämiseksi. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka avulla laboratoriopalveluja voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisemmiksi ja toimivimmiksi.

Tutkimusongelmat:

1. Minkälaiseksi asiakkaat kokevat laboratoriopalvelujen toimivuuden?
2. Millä tavalla asiakkaat odottavat laboratoriopalveluja kehitettävän, jotta ne vastaisivat entistä paremmin heidän odotuksiaan?

## 7 TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTTAMINEN

### 7.1 Aineiston keruu

Tutkimusaineisto kerättiin Tykslab Vakka-Suomen laboratoriossa. Aineistonkeruussa käytettiin kyselylomaketta. Kyselylomake suunniteltiin tähän tutkimukseen itse, koska kirjallisuuskatsauksessa valmista, tilastollisesti testattua lomaketta tähän tarkoitukseen ei tullut esille. Kyselyn suunnitteluun käytettiin apuna ammattikirjallisuutta ja huomioitiin myös tutkimuksen tilaajan henkilökunnan toiveita lähinnä kysymyksien osalta.

Lomake oli 5-portainen, Likert-asteikollinen ja kysymykset olivat pääosin strukturoituja valmiine vaihtoehtoineen (liite 1). Asteikon toisena ääripäänä oli ”täysin eri mieltä ja toisena ääripäänä ”täysin samaa mieltä”. Asteikon keskellä oli vaihtoehto ”en osaa sanoa” (Heikkilä 2008, Vehkalahti 2014). Kysymyksistä yksi oli avoin, johon vastaajat saivat kirjoittaa parannusehdotuksiaan. Taustakysymyksiä kysyttiin ikä ja sukupuoli.

Henkilökunta kertoi asiakkaille tutkimuksesta ja jakoi lomakkeet laboratorion yhteydessä. Lomakkeita jaettiin 50, joista palautettiin 48. Lomakkeet palautettiin laboratorioon sijoitettuun asiakaspalautelaatikkoon. 46 vastaajaa palautti lomakkeen asiointin yhteydessä ja kaksi halusi ottaa sen mukaansa. He palauttivat vastauslomakkeen myöhemmin sisäisessä postissa. Kyselyyn vastattiin nimettömänä. Kyselylomake esitettiin ennen varsinaista kyselyä (Kelley ym. 2003, Heikkilä 2008). Aineisto kerättiin ajalla 26.6.-2.7.2018.

### 7.2 Tutkittavien valinta

Tutkimuksen otoksen muodosti 48 valituiksi tullutta asiakasta (Vehkalahti 2014). Asiakkaat saapuivat laboratorioon joko suoraan lääkärin vastaanotolta, ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta jonotusnumerolla. Tutkimuksessa käytettiin satunnaisotantaa, jossa jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla oli sama todennäköisyys tulla valituksi otokseen ja näin edustaa perusjoukkoa (Nummenmaa 2004, Vehkalahti 2014).

### 7.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista menetelmää. Kvantitatiivisessa menetelmässä aineistoa kerätään enimmäkseen kyselyllä (Ylikoski 1999). Kyselyllä on tärkeä merkitys tutkittaessa terveystalvveluita, koska tietoa voidaan kerätä lyhyessä ajassa ja edullisesti (Kelley ym. 2003, Luoto 2009). Aineisto kerättiin numeerisessa muodossa, joten aineisto soveltui analysoitavaksi tilastollisesti (Vehkalahti 2014).

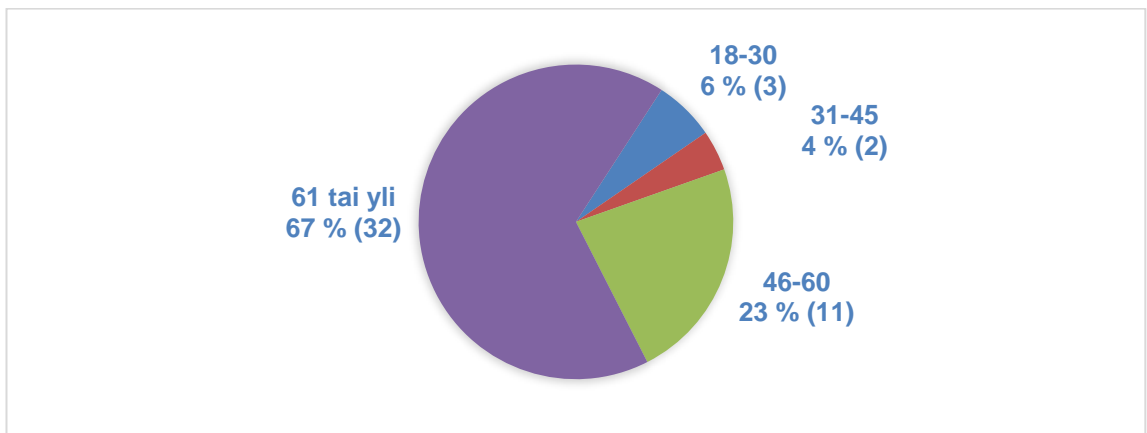
### 7.4 Aineiston analyysi ja tulokset

Tutkimustulokset analysoitiin Excel-ohjelmalla. Kyselyssä havainnot olivat järjestysasteikollisia ja niistä laskettiin prosenttiosuudet ja frekvenssit. Tulokset esitettiin piirakkakuvioina. Kuvioihin otettiin mukaan koko aineisto eli myös ne vastaajat, jotka eivät ottaneet väittämään kantaa. Esitestaus tehtiin eri laboratoriossa kuin varsinainen tutkimus, joten esitestauksen vastauksia ei otettu analyysiin mukaan. Avoimeen kysymykseen, jossa pyydettiin parannusehdotuksia vastasi muutama. Ne kirjoitettiin sanatarkasti tutkimustulosten loppuun. Taulukkoon 1 tehtiin yhteenveto tutkimuksen tuloksista.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

### Vastaajien ikäjakauma

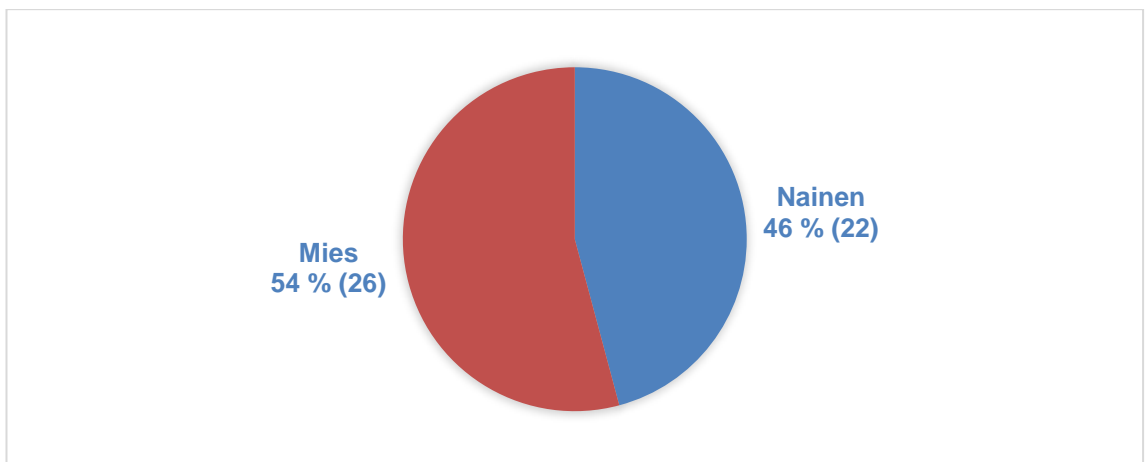
Vastaajista 67 prosenttia (n = 32) oli 61 vuotiaita tai yli ja 46-60 vuotiaita oli 23 prosenttia (n = 11). Vähiten oli 31-45 vuotiaita, joita oli 4 prosenttia (n = 2). Toiseksi vähiten oli 18-30 vuotiaita, joita oli 6 prosenttia (n = 3). Tämän suuntainen tulos oli toisaalta odotettavissa, koska ikääntyessä terveystalvelujen tarve usein lisääntyy ja nuorempi ikäpolvi todennäköisesti käyttää työterveyspalveluita.



Kuvio 5. Vastaajien ikä

### Vastaajien sukupuolijakauma

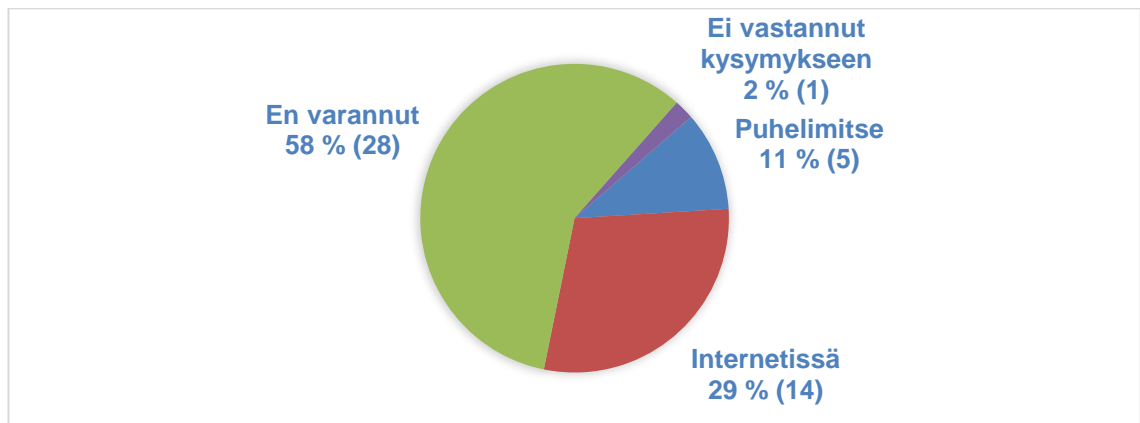
Vastaajista naisia oli 46 prosenttia (n = 22) ja miehiä oli 54 prosenttia (n = 26).



Kuvio 6. Vastaajien sukupuoli

### Ajanvaraus näytteenottoon

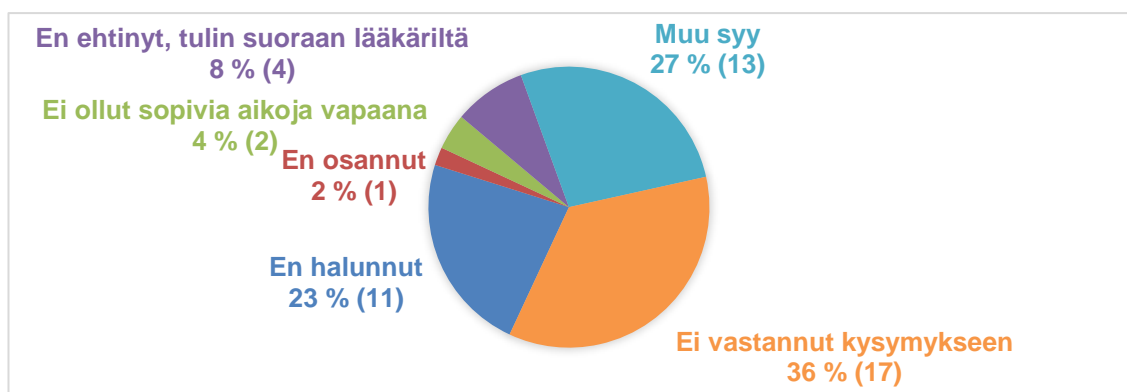
Ajanvarauskysymyksessä oltiin kiinnostuneita, tulivatko vastaajat näytteenottoon ajanvarauksella vai ilman. Vastaajista 58 prosenttia (n = 28) ei varannut aikaa. 29 prosenttia (n = 14) oli varannut ajan internetissä ja 11 prosenttia (n = 5) puhelimitse. Vastauksen oli jättänyt tyhjäksi 2 prosenttia (n = 1).



Kuvio 7. Miten varasit ajan?

### Syyt saapumiseen ilman ajanvarausta

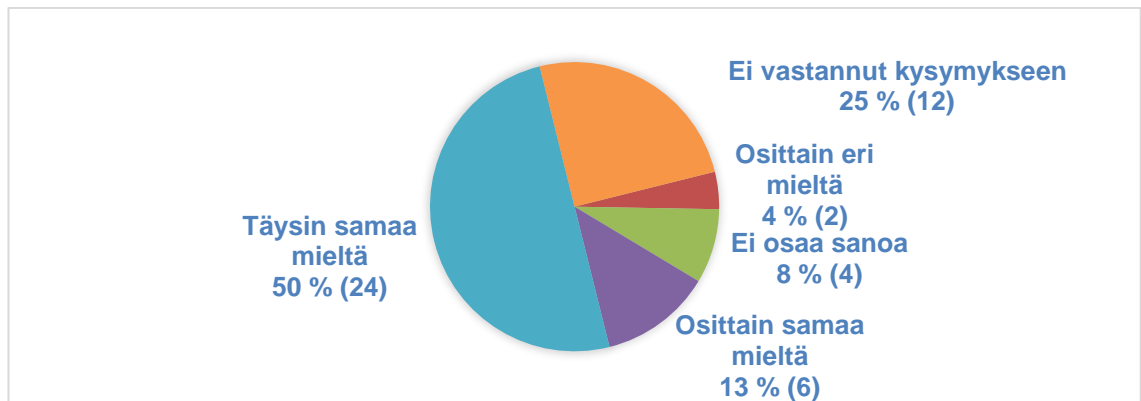
Vastaajista 23 prosenttia (n = 11) vastasi, että ei halunnut varata aikaa ja 4 prosenttia (n = 2), että sopivaa aikaa ei ollut vapaana. 2 prosenttia vastasi (n = 1), että ei osannut varata aikaa. Suoraan lääkäriltä saapuneita oli 8 prosenttia (n = 4). Vastaajista 27 prosenttia (n = 13) ilmoitti muu syy. Kysymykseen ei vastannut 36 prosenttia (n = 17) vastaajista. Saattoi olla, että he eivät pitäneet kysymystä heille tärkeänä tai eivät halunneet ilmaista syytä.



Kuvio 8. Jos et varannut aikaa, miksi?

### **Ajanvarauksella saapuneiden odotusaika**

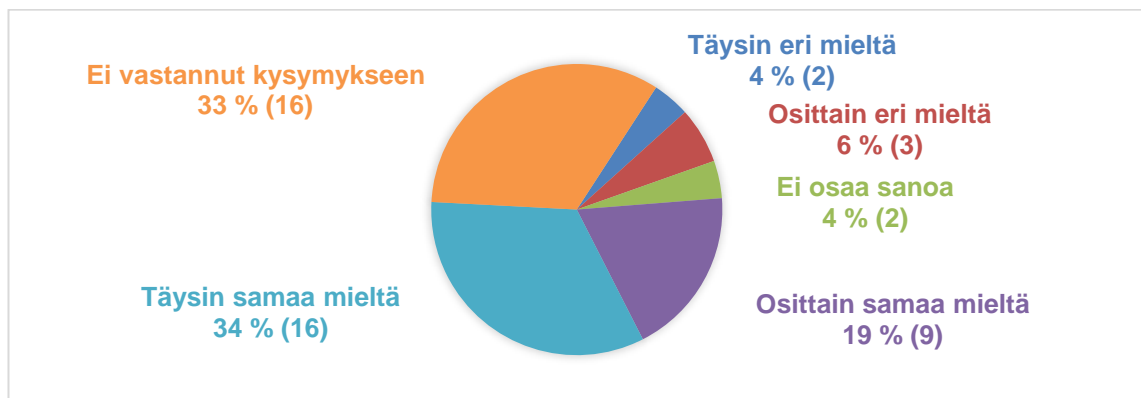
Vastaajia pyydettiin arvioimaan odotusaikaansa näyttöön silloin, kun he olivat varanneet ajan. Vastaajista 50 % (n = 24) ilmoitti pääsevänsä näyttöön ilman tai lähes ilman odottelua ja 13 prosenttia (n = 6) arvioi sen osittain toteutuvan. Osittain tyytymättömiä odotusaikaan oli 4 prosenttia (n = 2). 8 prosenttia (n = 4) ei ottanut kantaa lainkaan. Kysymykseen vastaajista jätti vastaamatta kokonaan 25 prosenttia (n = 12).



Kuvio 8. Saapuessani ajanvarauksella, pääsin näyttöön ilman tai lähes ilman odottelua

### **Ilman ajanvarausta saapuneiden odotusaika**

Vastaajia pyydettiin arvioimaan odotusaikaansa myös silloin, kun he eivät olleet tehneet ajanvarausta. Vastaajista 34 prosenttia (n = 16) koki odotusaikansa lyhyeksi ja 19 prosenttia (n = 9) oli osittain tyytyväisiä odotusajan pituuteen. Osittain eri mieltä odotusaikansa lyhyteen oli 6 prosenttia (n = 3) ja 4 prosenttia (n = 2) koki odotusaikansa pitkäksi. Kysymykseen vastaamattomia oli 33 prosenttia (n = 16).

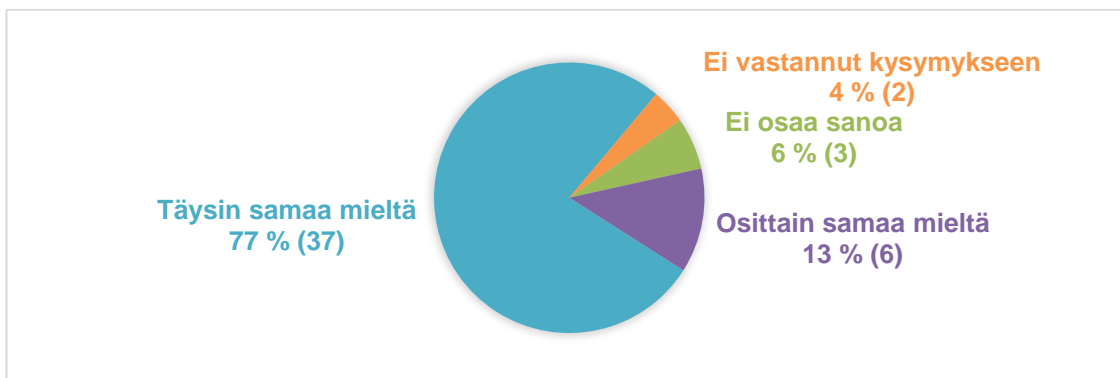


Kuvio 9. Saavuini näyttöön ilman ajanvarausta, jonotusaikani oli lyhyt



### **Laboratorion opasteet**

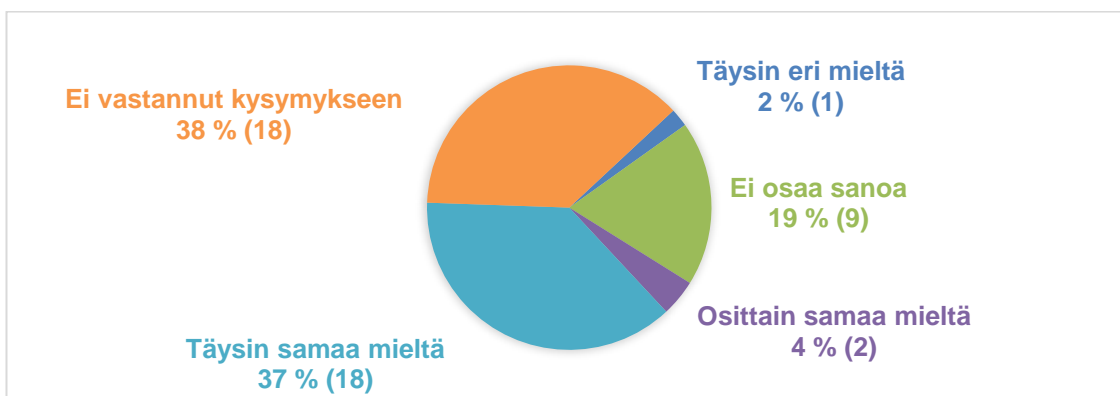
Laboratorion opasteiden selkeyteen vastaajista oli täysin tyytyväisiä 77 prosenttia (n = 37). 13 prosenttia (n = 6) oli opasteisiin osittain tyytyväisiä. 6 prosenttia (n = 3) vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään. Kysymykseen jätti vastaamatta 4 prosenttia (n = 2).



Kuvio 10. Reitti laboratorioon on selkeästi opastettu

### **Riittävät valmistautumisohjeet**

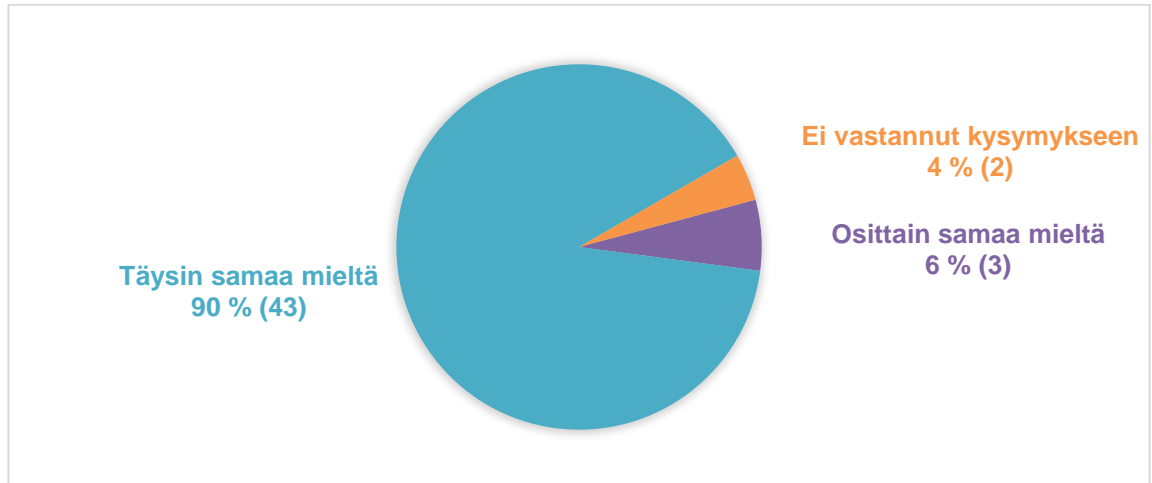
Vastaajilta kysyttiin, saivatko he riittävästi valmistautumisohjeita hakiessaan näytepurkkeja laboratoriosta. Vastaajista 37 prosenttia (n = 18) oli saanut riittävästi ohjeita ja 4 prosenttia (n = 2) oli osittain tyytyväisiä ohjeiden riittävyyteen. 2 prosenttia (n = 1) ei saanut valmistautumisohjeita riittävästi. Kantaa ei ottanut 19 prosenttia (n = 9). Kysymykseen jätti vastaamatta 38 prosenttia (n = 18). Kysymyksen muotoilun olisi pitänyt olla selkeämpi. Siinä ei huomioitu esimerkiksi niitä, jotka eivät mahdollisesti tarvitse näytepurkkeja ja sen vuoksi eivät vastanneet kysymykseen. Tämä kysymys tarvitsee tarkennusta.



Kuvio 11. Sain riittävät valmistautumisohjeet, kun hain näytepurkkeja laboratoriosta

### **Vastaajan kohtelu**

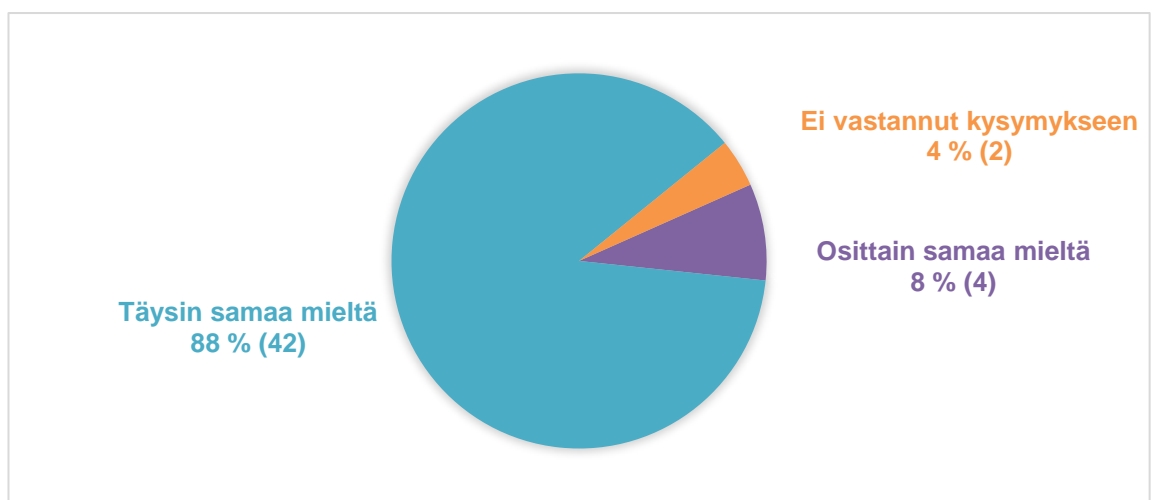
Vastaajia pyydettiin arvioimaan henkilökunnan kohtelua. Vastaajista 90 prosenttia (n = 43) koki saaneensa ystävällistä ja kohteliasta palvelua. 6 prosenttia (n = 3) oli kohteluun osittain tyytyväisiä. Kysymykseen ei vastannut 4 prosenttia (n = 2).



Kuvio 12. Henkilökunta oli ystävällistä ja kohteliasta

### **Henkilökunnan ajan riittävyys asiakkaalle**

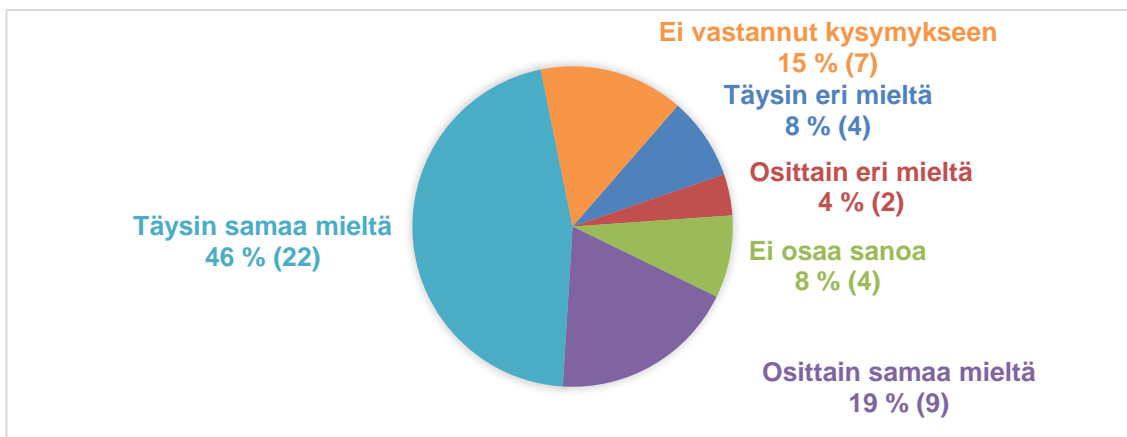
Kyselyssä kysyttiin vastaajien mielipidettä, kokivatko he henkilökunnalla olevan riittävästi aikaa heille. Ajanriittävyyteen 88 prosenttia (n = 42) oli täysin tyytyväisiä ja 8 prosenttia (n = 4) oli osittain tyytyväisiä. Vastaamatta kysymykseen jätti 4 prosenttia (n = 2).



Kuvio 13. Henkilökunnalla oli riittävästi aikaa minulle

### Tieto otetuista näytteistä

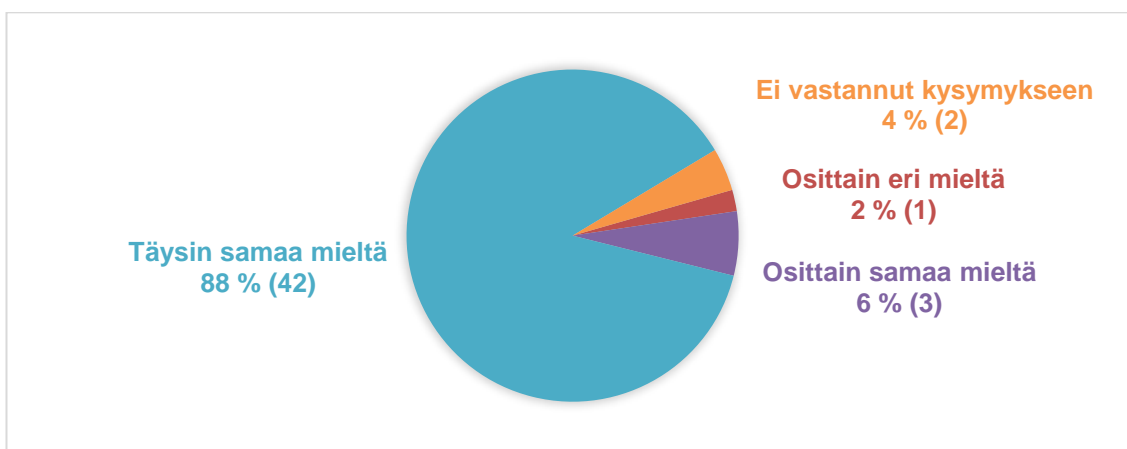
Vastaajilta kysyttiin, saivatko he tietoa, mitä näytteitä heiltä otettiin. Vastaajista 46 prosentille (n = 22) oli kerrottu, mitä näytteitä heiltä otettiin. 19 prosenttia (n = 9) oli osittain tyytyväisiä saamaansa tietoon. Vastaajista 8 prosenttia (n = 4) ei saanut tietoa lainkaan ja osittain tyytymättömiä tietoon oli 4 prosenttia (n = 2). Kantaa ei ottanut 8 prosenttia (n = 4). Kysymykseen vastaamatta jätti 15 prosenttia (n = 7) vastaajista.



Kuvio 14. Minulle kerrottiin, mitä näytteitä minulta otettiin

### Turvallisuuden kokeminen

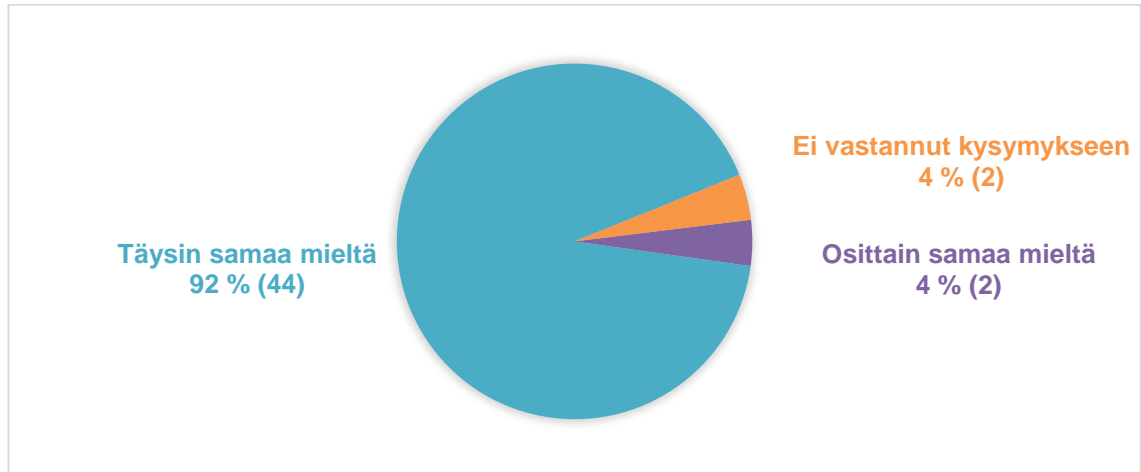
Vastaajilta tiedusteltiin heidän kokemastaan turvallisuudesta näytettä otettaessa. Vastaajista 88 prosenttia (n = 42) koki olonsa täysin turvalliseksi ja 6 prosenttia (n = 3) osittain turvalliseksi. Jonkin verran turvattomuutta koki 2 prosenttia (n = 1). Kysymykseen jätti vastaamatta 4 prosenttia (n = 2).



Kuvio 15. Tunsin oloni turvalliseksi näytettä otettaessa

### Näytteenotto

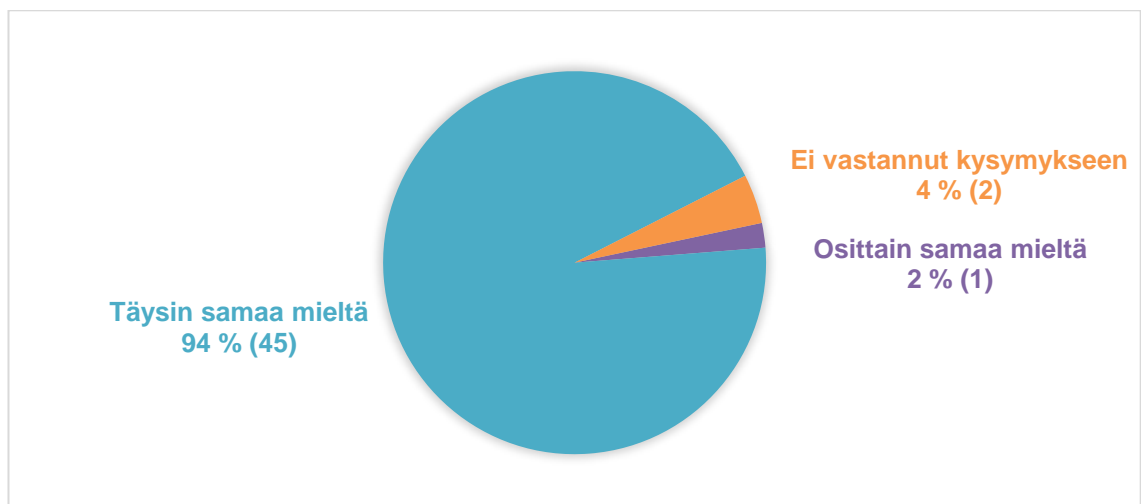
Vastaajilta kysyttiin kokemusta näytteen ottamisen taidoista. Vastaajista 92 prosenttia (n = 44) koki näytteenoton sujuneen taitavasti ja hyvin. 4 prosenttia (n = 2) oli osittain tyytyväisiä. Kysymykseen jätti vastaamatta 4 prosenttia (n = 2).



Kuvio 16. Näytteenotto sujui taitavasti ja hyvin

### Henkilökunnan ammattitaito

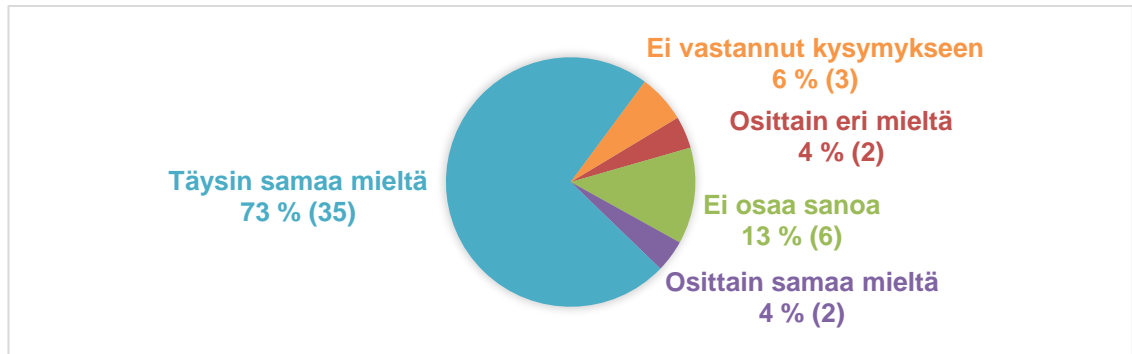
Vastaajilta kysyttiin henkilökunnan ammattitaidosta. Vastaajista valtaosa eli 94 prosenttia (n = 45) piti henkilökuntaa ammattitaitoisena ja 2 prosenttia (n = 1) oli osittain tyytyväisiä ammattitaitoon. Vastaajista kysymykseen vastaamatta jätti 4 prosenttia (n = 2).



Kuvio 17. Henkilökunta oli ammattitaitoista

### ***Intimiteettisuojan huomiointi***

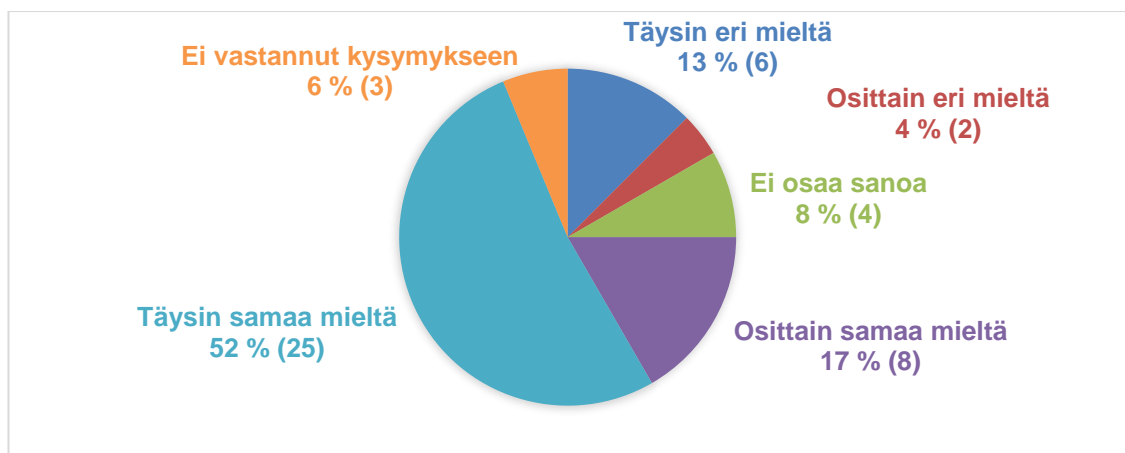
Vastaajilta kysyttiin intimiteettisuojan huomioinnista. Vastaajista 73 prosenttia (n = 35) koki, että intimiteettisuoja huomioitiin hyvin ja 4 prosenttia (n = 2) toteutumiseen oli osittain tyytyväisiä. Vastaajista 4 prosentin (n = 2) mielestä intimiteettisuoja ei täysin huomioitu. Kantaa ei ottanut 13 prosenttia (n = 6). 6 prosenttia (n = 3) ei vastannut kysymykseen.



Kuvio 18. Intimiteettisuoja huomioitiin hyvin

### ***Tiedot tuloksista***

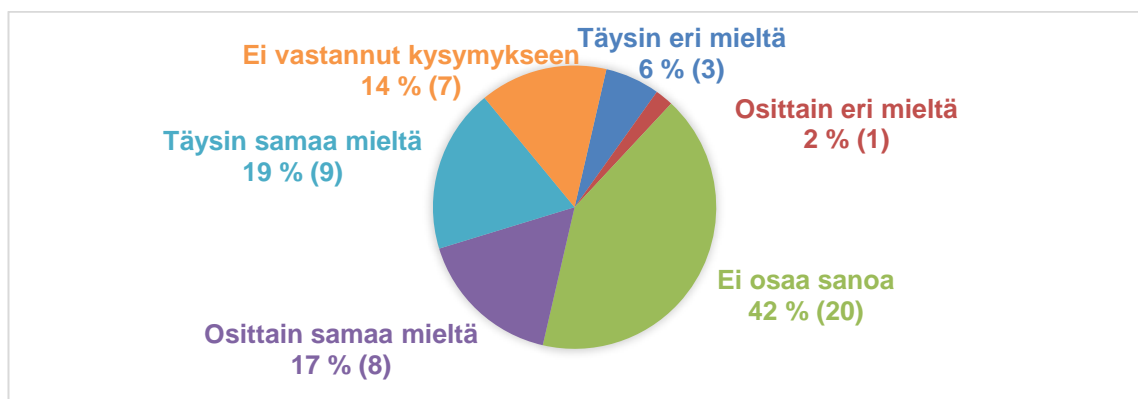
Tiedonsaannin tulosten valmistumisesta ja tiedosta, mistä vastaukset saa vastaajista 52 prosenttia (n = 25) ilmoitti täysin toteutuneen. 17 prosenttia (n = 8) oli tiedonsaannin toteutumiseen osittain tyytyväisiä. Vastaajista 13 prosenttia (n = 6) ei saanut tietoa lainkaan ja osittain tyytymättömiä tietoon oli 4 prosenttia (n = 2). 8 prosenttia (n = 4) vastasi "ei osaa sanoa". Kysymykseen jätti vastaamatta 6 prosenttia (n = 3). Kysymyksen sanamuoto olisi voinut olla yksityiskohtaisempi.



Kuvio 19. Minulle kerrottiin, koska tulokset valmistuvat ja mistä saan tiedot tuloksista

### Laboratorion aukioloaika

Kyselyssä kysyttiin vastaajien mielipidettä, tulisiko laboratorion olla auki nykyistä myöhempään. Vastaajista 19 (n = 9) prosenttia halusi, että laboratorio olisi pidempään auki ja 17 prosenttia (n = 8) oli osittain pidentämisen kannalla. 6 prosenttia (n = 3) ei nähnyt tarpeelliseksi muuttaa nykyistä aukioloaika. Osittain tarpeettomaksi aukioloajan pidentämisen ilmoitti 2 prosenttia (n = 1). 42 prosenttia (n = 20) ei esittänyt mielipidettä. Saattoi olla, että nykyinen aika oli sopiva heille. Kysymykseen vastaamatta jätti 14 prosenttia (n = 7). Kysymyksen muotoilussa on korjattavaa, koska niin moni vastasi ”ei osaa sanoa” tai jätti jopa vastaamatta kysymykseen.



Kuvio 20. Haluaisin, että laboratorio olisi avoinna nykyistä myöhempään

### Avoim kysymys

Avoimessa kysymyksessä pyydettiin vastaajilta parannusehdotuksia. Vastauksia tuli melko niukasti, koska ainoastaan 7 vastasi kysymykseen. Valtaosa vastauksista osoitti, että palveluun ja toimintaan oltiin varsin tyytyväisiä. Kaksi vastaajista toi esille varsinaisia parannusehdotuksia. Toivottiin selkeämpiä opasteita ja tuloksista kertomista itse niistä kysymättä. Lisäksi toivottiin, että näytteenottoon kutsutaan pelkällä sukunimellä silloin, kun asiakas on tehnyt nettiajanvarauksen. Vastaukset avoimeen kysymykseen:

”Palvelu erinomaista”

”Omalla kohdalla hoidot ovat toimineet hyvin”

”Ei voi enää parantaa”

”Opasteet selkeämmiksi ja tuloksista vois kertoa, ettei tarvitse kysyä”

”Oikein hyvin labrassa”

”Nettiajanvarauksessa, kun pyydetään sisään sukunimi riittää”

”On sujuvaa toimintaa, kiitos! ”

Taulukko 1. Laboratorioasiakkaiden asiakastyytyväisyys

Ajanvaraus saapuessa näytteenottoon	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ valtaosa ei varannut aikaa</li> <li>➤ osa internet ajanvarauksella</li> <li>➤ muutama puhelinajanvarauksella</li> <li>➤ miehet saapuivat ilman ajanvarausta naisia hieman useammin</li> </ul>
Syyt saapumiseen ilman ajanvarausta	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ valtaosa ”muu syy”</li> <li>➤ osa ei halunnut varata</li> <li>➤ saapui suoraan lääkäriltä</li> <li>➤ ei sopivaa aikaa vapaana</li> <li>➤ ei osannut</li> </ul>
Tyytyväinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ henkilökunnan ammattitaito</li> <li>➤ henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus</li> <li>➤ ajan riittävyys asiakkaalle</li> <li>➤ näytteenoton sujuvuus ja taitavuus</li> </ul>
Melko tyytyväinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ajanvaranneet odotusaikaan</li> <li>➤ laboratorio-opasteet</li> <li>➤ valmistautumisohjeet</li> <li>➤ turvallisuuden kokeminen näytettä otettaessa</li> <li>➤ intymiteettisuojan huomiointi</li> </ul>
Tyytymättömyyttä	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ilman ajanvarausta saapuneet odotusaikaan</li> <li>➤ tiedot otetuista näytteistä</li> <li>➤ tiedot tulosten valmistumisesta ja mistä tulokset saa</li> </ul>
Aukioloaikatoiveet	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ osa halusi aukioloaikaa pidennettävän</li> <li>➤ valtaosalla ei mielipidettä</li> </ul>
Avoin kysymys	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ valtaosa positiivisia palautteita</li> <li>➤ selkeämpi opastus</li> <li>➤ tuloksista tieto itse kysymättä</li> <li>➤ kutsutaan näytteenottoon pelkällä sukunimellä, kun internet ajanvaraus</li> </ul>

## 9. POHDINTA

### 9.1 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksessa noudatettiin rehellisyyttä ja yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja niiden esittämisessä sekä tutkimuksen ja niiden tulosten arvioinnissa. Tiedeviestinnässä huomioitiin tiedon avoimuus ja vastuullisuus tutkimuksia julkaistaessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2012.)

Tutkija kunnioitti muiden tutkijoiden tekemää työtä ja viittasi heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla ja antoi heidän saavutuksilleen niille kuuluvan arvon ja merkityksen tutkimuksessaan ja sen tuloksia julkaistessa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2012).

Tutkittavien itsemääräämisoikeutta sekä yksityisyyttä ja tietosuojaa kunnioitettiin (Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK) 2017). Tutkimukseen osallistujille kerrottiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja tutkimuksesta sekä anonymiteetista. Saatekirje sisältyi kyselylomakkeen yhteyteen. Aineisto säilytetään tutkijan tiedossa ja se hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä. Tutkimuslupa tulee käynnissä olevasta hankkeesta työelämäyhteisön ja opetuksen kehittäminen Bioanalytikkokoulutuksessa (Turku CRC T163/2017).

### 9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tässä tutkimuksessa tutkittiin laboratorioasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista menetelmää. Aineisto kerättiin kyselyllä, koska kysely tärkeä tapa kerätä tietoa esimerkiksi mielipiteistä (Kelley ym. 2003, Luoto 2009, Vehkalahti 2014). Kyselylomake jaettiin 50 asiakkaalle ja heistä lomakkeen palautti 48. Vastausprosentiksi muodostui 96 %.

Tutkimuksen kannalta on tärkeää, että saadut tulokset ovat luotettavia. Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin alueita ovat tutkimuksen validiteetti eli pätevyys ja reliabiliteetti eli luotettavuus. Validiteetilla tarkoitetaan mittarin eli esimerkiksi kyselylomakkeen pätevyyttä eli sitä, mittaako se tarkoitettua asiaa. (Vehviläinen-Julkunen & Pounonen 2006, Hirsjärvi ym. 2008, Heikkilä 2014, Vehkalahti 2014.) Tutkimusongelman eli



tutkimuskysymyksen selvittelyyn ja kyselylomakkeen suunnitteluun käytettiin apuna aikaisempia tutkimuksia aihealueelta, ammattikirjallisuutta ja World Health Organization (WHO) -järjestön sivuja. Järjestön sivulta löytyi mm. laboratorionasiakkaiden asiakastytyväisyyden mittaamiseen esimerkki peruslomakkeesta. Suunnittelussa kysymykset pyrittiin suhteuttamaan huolellisesti tutkimusongelmaan, jotta tuloksista muodostuisi mahdollisimman luotettavia. Validiteetin kannalta on tärkeää, että kysymykset ovat selkeitä ja osuvia eli valideja (Luoto 2009). Vastauksien tarkastelussa ja analyysiä tehdessä havaittiin, että joidenkin kysymysten kohdalla olisi ollut selkeytettävää ja parannettavaa. Paras kyselylomake olisi ollut tilastollisesti testattu lomake, mutta sellaista ei tullut esiin.

Validiteetin kannalta tärkeää on, että otos on tilastollisesti edustava. Otos edusti hyvin perusjoukkoa, koska tutkittavien olosuhteet olivat pääpiirteittäin samat (Nummenmaa 2004, Heikkilä 2014). Otantamenetelmä on myös tärkeä validiteetin kannalta. Otantamenetelmänä käytettiin satunnaisotantaa, jossa jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla oli sama todennäköisyys tulla valituksi otokseen. (Vehkalahti 2014.) Tässä tutkimuksessa otoskoko oli 48. Otoskoko vaikuttaa siihen, miten tarkasti otos kuvaa perusjoukkoa (Vehkalahti 2014). Otoskoko 48 vaikuttaa melko pienehköltä aineistolta kyselytutkimukseen ja siten yleistämään tuloksia perusjoukkoon. Joidenkin kysymysten kohdalla oli vastamattomia melko paljon. Näin pienessä aineistossa se ei voi olla vaikuttamatta osaltaan myös tulosten luotettavuuteen ja niiden yleistämiseen.

Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tutkimuksessa tarkoitetaan mittarin kykyä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Se kuvaa kuinka luotettavasti ja tarkasti mittari kuvaa kohdetta. (Vehviläinen-Julkunen & Paunonen 2006, Heikkilä 2008, Vehkalahti 2014.) Jos otoskoko on hyvin pieni, seuraa siitä helposti, että tulokset ovat sattumanvaraisia (Heikkilä 2014). Tällöin myös tulosten yleistettävyys heikkenee. Kyselylomakkeen reliabiliteettia pyrittiin parantamaan esitestaamalla lomake ennen varsinaista tutkimusta. Kolmea asiakasta pyydettiin täyttämään ja arvioimaan lomake. Yhtä kysymystä selkeytettiin. Tutkimustulokset pyrittiin tallentamaan tietokoneelle mahdollisimman huolellisesti ja virheettömästi (Vehviläinen-Julkunen & Paunonen 2006, Heikkilä 2014).

## 9.2 Tutkimustulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 48 asiakasta. Vastaajista naisia (n = 22) ja miehiä (n = 26) oli lähes saman verran. Heistä valtaosa oli hieman iäkkäämpiä (61v tai yli) tai lähinnä keski-ikäisiä tai keski-ikäisten ylittäneitä (46-60v) ja vain pieni osa oli nuorempia. Vastausprosentti oli 96 % (n = 48), mutta monien kysymysten kohdalla vastaamattomien asiakkaiden määrä oli merkittävä ja se osaltaan vaikuttaa tuloksiin.

Tulosten vertailua aikaisempiin aihealueen tutkimuksiin tehtiin rajallisesti, koska valtaosa niistä oli tehty meille hyvin erilaisessa kulttuurissa. Mutta toisaalta osoittautui, että huolimatta siitä, missä päin maailmaa tahansa asiakas elää tai asuu ovat hänen tarpeet ja odotukset laboratoriopalveluissa samansuuntaisia.

Kyselyn alussa haluttiin saada ajanvaraukseen liittyvää tietoa. Tulosten mukaan näytteenottoon enemmistö asiakkaista saapui ilman ajanvarausta. Miehet saapuivat ilman ajanvarausta naisia hieman useammin. Naisista 10 ja miehistä 18 ei varannut aikaa. Jonkin verran ajanvarauksia tehtiin internetissä, mutta vähemmän puhelimella. Internetissä ajan varasi naisista 8 ja miehistä 6. Puhelimella ajanvarauksen teki naisista 3 ja miehistä 2. Ikäjakauman mukaan tarkasteltuna 18-30 vuotiaista 3 ja 31-45 vuotiaista 2 saapui ilman ajanvarausta. 46-60 vuotiaista 5 saapui ilman ajanvarausta, 5 varasi ajan internetissä ja 1 puhelimella. 61 vuotiaista tai ylittäneistä 18 saapui ilman ajanvarausta, 9 varasi ajan internetissä ja 4 puhelimella. Ajanvarauksen vertailu ikäluokkien välillä ei tuota tässä tutkimuksessa varsinaista hyödyllistä tietoa, koska nuorten ikäluokkiin kuului niin vähän asiakkaista. Mutta toisaalta voidaan havaita, että osa hieman iäkkäimmistä käyttää internettiä ajanvaraukseen. Tutkimuksessa kysyttiin syitä, miksi asiakkaat eivät tehneet ajanvarausta. Kysymykseen jätti kokonaan vastaamatta yli 1/3 asiakkaista. Yleisimmin syiksi ilmoitettiin muu syy tai ajanvarausta ei haluttu tehdä. Muutamalle ei ollut vapaana sopivaa aikaa tai he saapuivat näytteenottoon suoraan lääkärin vastaanotolta.

Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta saapuneiden asiakkaiden odotusajasta. Yli puolet ajanvaranneista oli pääosin tyytyväisiä odotusaikaansa ja arvioivat päässeensä näytteenottoon ilman tai lähes ilman odottelua. Sitä vastoin ilman ajanvarausta saapuneiden tarvitsi odottaa hieman pidempään.

Ajan varaaminen voisi helpottaa esimerkiksi ruuhkatilanteita, koska asiakkaita saapuisi tasaisemmin. Ajanvaraus itsessään on kuitenkin merkittävä ja laaja kokonaisuus laboratoriopalvelua ja sitä tulisikin tutkia omana asiakokonaisuutena.

Tulosten mukaan lähes kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoon. Samansuuntaiseen tulokseen päätyivät myös Lemmetty (2006), Molero ym. (2010), Bhargava ym. (2012) ja Mindaye & Taye (2012). Valtaosa oli myös tyytyväisiä henkilökunnan ystävälliseen ja kohteliaaseen palveluun. Myös aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että asiakkaiden kohtelu laboratorioissa oli hyvää (Lemmetty 2006, Bhargava ym. 2012, Mindaye & Taye 2012, Teklemariam ym. 2013, Dawar 2015). Tyytyväisiä oltiin ajan riittävyyteen asiakkaalle ja näytteenoton taitavuuteen ja melko tyytyväisiä turvallisuuden kokemiseen näytteenotossa sekä laboratorion opasteisiin.

Asiakkailta kysyttiin intymiteettisuojaan huomiointista. Laboratorioasiakkaat arvostavat rauhallisuutta ja yksityisyyttä suojaavia näytteenottotiloja (Sinervo 2015). Suurin osa asiakkaista olikin tyytyväisiä intymiteettisuojaan toteutumiseen, mutta muutama olisi halunnut hieman parempaa huomiointia.

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan, saivatko he riittävät valmistautumisohjeet näytepurkkeja noutaessa. Kysymykseen vastasi vajaa puolet asiakkaista. Tulosten mukaan heistä valtaosa koki saaneensa tutkimustaan varten riittävästi valmistautumisohjeita ja ainoastaan muutama olisi kaivannut toteutunutta enemmän tietoa. Aikaisempien tutkimusten mukaan sitä vastoin suuri osa asiakkaista oli tyytymättömiä näytteiden keräämiseen liittyvään neuvontaan ja ohjeistukseen (Mfinanga ym. 2008, Bhargava ym. 2012, Belay ym. 2013, Teklemariam ym. 2013, Tadele ym. 2014, Abera ym. 2017).

Tutkimuksessa haluttiin saada tietoa asiakkaiden kokemuksista, saivatko he tietoa, mitä näytteitä heiltä otettiin. Kun asiakkaalle määrätään laboratoriotutkimuksia, on hänellä oikeus tietää, mitä tutkimuksia tehdään, missä ne tehdään ja miksi (Matikainen ym. 2016). Tulosten mukaan noin ¼ asiakkaista ei saanut tietoa lainkaan tai tietoa riittävästi, mitä näytteitä otettiin. Vain vajaa puolet asiakkaista oli tyytyväisiä tiedonsaantiin. Myös Lemmetyn (2006) tutkimuksen mukaan tiedonsaanti tehtävistä tutkimuksista oli puutteellista (Lemmetty 2006). Laboratoriotulosten valmistumisesta ja tiedosta, mistä vastaukset saa asiakkaista oli täysin tyytyväisiä noin puolet. Tyytymättömiä asiakkaista oli noin 1/3 osa.

Asiakkailta kysyttiin mielipidettä, tulisiko laboratorion olla auki nykyistä myöhempään. Noin 1/3 oli pidentämisen kannalla. Hieman vajaa puolet asiakkaista ei vastannut kysymykseen.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluun. Yli puolet laboratorioasiakkaista saapui näytteenottoon ilman ajanvarausta. Miehet saapuivat naisia hieman useammin. Valtaosa ajanvaranneista asiakkaista oli tyytyväisiä

odotusaikaansa. Ilman ajanvarausta saapuneista osa arvioi odotusaikansa pitkäksi. Lähes kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoon, ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen palvelussa, ajan riittävyyteen asiakkaalle ja näytteenoton taitavuuteen. Melko tyytyväisiä oltiin opasteisiin, valmistautumisohjeiden riittävyyteen, turvallisuuden kokemiseen näytteenotossa ja intymiteettisuojaan huomiointiin. Tiedonsaantiin, mitä näytteitä otettiin ja koska tulokset valmistuvat sekä mistä saa tiedon tuloksista oli jonkin verran tyytymättömyyttä. Laboratorion nykyisen aukioloajan pidentämistä toivoi osa asiakkaista.

#### 9.4 Jatkotutkimusehdotukset ja tulosten hyödyntäminen

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata laboratorioasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä laboratoriopalveluita entistä asiakaslähtöisemmiksi, jotta toiminta vastaisi yhä paremmin asiakkaiden tarpeita, odotuksia ja toiveita. Tutkimusta voidaan myös käyttää uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen.

Tulosten mukaan laboratorioasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä voitaisiin lisätä tiedonsaantia kehittämällä, koska monet asiakkaista eivät välttämättä tiedä, mitä kokeita heiltä otetaan ja miksi. Tiedonantamisen tulisi olla henkilökuntalähtöistä, koska asiakkaat eivät välttämättä osaa, uskalla tai rohkene itse kysyä.

Asiakastyytyväisyyden arviointi tulisi tehdä säännölliseksi, koska toiminnot saattavat usein muuttua. Saatetaan esimerkiksi yhdistellä laboratoriotoimipisteitä tai organisoida toimintoja. Silloin muutos tehdään organisaation taholta ja tuskin silloin kysytään mielipidettä asiakkaalta, vaikka se saattaa aiheuttaa asiakkaalle merkittävän muutoksen.

Jatkossa voisi kehittää tilastollisesti testatun, validin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen, joka olisi kohdennettu juuri laboratoriopalveluita käyttäville asiakkaille. Laboratoriopalveluilla on tärkeä merkitys terveydenhuollossa ja asiakaskäyntejä on paljon (Hoito-työn suositus 2015). Lisäksi laboratorioasiakkaat ovat tärkeä ryhmä tulla kuulluksi. Lomake voitaisiin kehittää yhteistyössä muiden korkeakoulujen kanssa. Suunnitteluun paneuduttaisiin perusteellisesti ja ajan kanssa. Kaikkiaan se olisi pitkäjänteinen, laaja sekä osaamista vaativa prosessi ja voisi sopia erityisesti tutkimustyöstä kiinnostuneille opiskelijoille. Monissa organisaatioissa on tarjolla asiakaspalautelomakkeita

tai hymiömittareita, mutta tutkimuksella voitaisiin kuitenkin tuottaa yksityiskohtaisempaa tietoa ja sillä olisi enemmän käyttöarvoa, mihin suuntaan toimintaa tulisi kehittää. Asiakastytyväisyyttä tulee kehittää, vaikka terveydenhuoltopalveluun asiakkaat saapuvatkin ilman että, heitä tarvitsee houkutella.

## LÄHTEET

- Abera, R., Abota, B., Legese, M. & Negesso, A. 2017. Patient satisfaction with clinical laboratory services at Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia. *Patient Preference and Adherence* 11, 1181-1188.
- Belay, M., Abrar, S., Bekele, D., Daka, D., Derbe, M. & Birhaneselassie, M. HIV/AIDS patients` satisfaction on ART laboratory service in selected governmental hospitals, sidamma zone, southern Ethiopia. 2013. *Science Journal of Public Health* 1(2), 85-90.
- Bergström, S & Leppänen, A. 2009. *Yrityksen asiakasmarkkinointi*. Helsinki: Edita Publishing Oy, 180, 484-485.
- Bhargava, A., Thakur, A., Mishra, B., Taneja, J., Dogra, V. Loomba, P. 2012. Patient satisfaction survey of microbiological tests done in G. B. Pant Hospital. *International Journal of Health Care* 25 (7), 555-564.
- Dawar, R. 2015. Patient Satisfaction of Phlebotomy Services in a Tertiary Care Hospital. *International Journal of current Research and Akademi Review* 3 (6), 35-38.
- Georgieva, E., Petrova, G. & Kostadinova, T. 2015. Consumer`s satisfaction of medical laboratory services in outpatient care in municipality Varna. *Journal of IMAB* 21 (3), 830-832.
- Guo, S., Duan, Y., Liu, X. & Jiang, Y. 2018. Three-year customer satisfaction survey in laboratory medicine in a Chinese university hospital. *Clinical Chemistry and Laboratory Medicine* 56 (5).
- Heikkilä, T. 2014. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita Publishing Oy, 29-30, 49, 53,61, 186-187.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. *Tutki ja kirjoita*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 226.
- Hoitotyön suositus (2015). *Potilaan ohjaus laboratorionäytteenottoon*. Hoitotyön suositus - Tutkimusnäytöllä tuloksiin. Hoitotyön tutkimussäätiö.
- <http://www.hotus.fi/potilaan-ohjaus-laboratorionaytteenottoon> Viitattu 15.9.2018
- Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). 2017. *Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry*.
- [http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222\\_](http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222_) Viitattu 15.9.2018
- Hämäläinen, M., Kiiras, H., Korkeanmäki, A. & Pakkanen, R. 2016. *Palvelun Taitajaksi*. Helsinki: Pro Oy,8, 48-51.
- Jokela, H., Savolainen, K., Parviainen, M. Vilpo, J. & Orpana, A. 2003. *Laboratorion perusmenetelmät*. Teoksessa: Vilpo, J. & Niemelä, O. (toim.). *Laboratoriolääketiede. Kliininen kemia ja hematologia*. Kandidaattikustannus Oy, 41.
- Kairisto, V. 2003. *Laboratoriotuloksen tulkinta*. Teoksessa: Vilpo, J. & Niemelä, O. (toim.). *Laboratoriolääketiede. Kliininen kemia ja hematologia*. Kandidaattikustannus Oy, 39.
- Kelley, K., Clark, B., Brown, V. & Sitzia, J. 2003. Good practice in the conduct and reporting of survey research. *International Journal for Quality* 15 (3), 261-266.

- Lemmetty, P. 2006. ” Pistä sitten hellästi ” Asiakaslähtöinen toiminta laboratoriossa. Tutkimuskohteena Kanta-Hämeen keskussairaalan kliininen laboratorio. Pro gradu -tutkielma. Johtamistaidon laitos, hallintotiede. Tampereen yliopisto.
- Luoto, R. 2009. Kyselytutkimuksen suunnittelu. *Duodecim* 125, 1647-1653.
- Lönngqvist, A., Jääskeläinen, A., Kujansivu, P., Käpylä, J., Laihonen, H., Sillanpää, V. & Vuolle, M. 2010. Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä. Tallinna: Tietosanoma Oy.
- Matikainen, A-M., Miettinen, M. & Wasström, K. 2016. Näytteenottajan käsikirja. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 8-12, 17-23, 36-37. 42-43, 47.
- Mfinanga, S., Kahwa, A., Kimaro, G., Kilale, A., Kivuyo, S., Senkoro, M., Ngowi, B., Mtandu, R., Mutayoba, B., Ngadaya, E. & Mashoto, K. 2008. Patient's dissatisfaction with the public and private laboratory services in conducting HIV related testing in Tanzania. *BMC Health Services Research* 8:171.
- Mindaye, T. & Taye, B. 2012. Patients satisfaction with laboratory services at antiretroviral therapy clinics in public hospitals, Addis Ababa, Ethiopia. *BMC Research Notes* 2012 5:184.
- Molero, T., Panunzio, A., Cruz, S., Núñez, M., Zambrano, M., Parra, I, & Sanchez, J. 2010. Managing the quality of attention in public hospitals`clinical laboratories in Maracaibo, Venezuela. *Revista de salud publica* 12 (4), 658-668.
- Nummenmaa, L. 2004. Tilastolliset menetelmät. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy, 21- 22.
- Tapola, H. 2004. Näytteenotto. Teoksessa: Penttilä, I. (toim.). Kliiniset laboratoriotutkimukset. Porvoo: WS Bookwell Oy, 22-27.
- Tapola, H. 2004. Näytteiden käsittely ja lähettäminen sekä kuljetus. Teoksessa: Penttilä, I. Kliiniset laboratoriotutkimukset. Porvoo: WS Bookwell Oy, 30.
- Opetusministeriö. 2006. Ammattikorkeakoulusta terveydenhuoltoon. Koulutuksesta valmistuvien ammatillinen osaaminen, keskeiset opinnot ja vähimmäisopinnot. Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2006:24.
- <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80112/tr24.pdf> Viitattu 26.10.2018
- Rissanen, T. 2005. Hyvä Palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd, 17,19.
- Sinervo, T. 2015. Laadukas näytteenotto standardin ISO 15189 näkökulmasta. *Moodi* 1/2015.
- Suomen Bioanalytikkoliitto ry. 2011. Bioanalytiikan, laboratoriohoitajan eettiset ohjeet.
- [https://www.bioanalytikkoliitto.fi/@Bin/659271/Eettiset+periaatteet\\_FI\\_print\\_2017.pdf](https://www.bioanalytikkoliitto.fi/@Bin/659271/Eettiset+periaatteet_FI_print_2017.pdf)
- Viitattu 15.8.2018
- Tadele, G., Ejeta, E., Desalegn, M., Abere, S. & Elias, K. 2014. Patients Satisfaction on Clinical Laboratory Services at Nekemte Referral Hospital, Oromia, Ethiopia. *Food Science and Quality Management* 30, 25-30.
- Teklemariam, Z., Mekonnen, A., Kedir, H. & Kabew, G. 2013. Clients and clinician satisfaction with laboratory services at selected government hospitals in eastern Ethiopia. *BMC Research Notes* 6:15.
- Tuokko, S., Rautajoki, A. & Lehto, L. 2008. Kliiniset laboratorionäytteet – opas näytteiden ottoa varten. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 7, 12-13.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [www](http://www.tenk.fi)

[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) Viitattu 1.9.2018

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. *Oy Finn Lectura Ab*, 11, 35, 41, 43, 116.

Vehviläinen-Julkunen, K. & Paunonen, M. 2006. Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa: Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. *Hoitotieteen tutkimusmetodiikka*. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy, 206-207, 209-210.

Virtanen, P., Suoheimo, A., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. (2011) *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen*. Tekesin katsaus 281/2011. Tekes Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. Helsinki.

World Health Organization (WHO). Measure the satisfaction of clients of the laboratory. <https://extranet.who.int/lqsi/content/measure-satisfaction-clients-laboratory> Viitattu 15.8.2018

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. *Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy*, 13, 20-21, 26-27, 118, 126-129, 133, 151-153.



## Liite 1. Kyselytutkimus

Antamasi palaute on meille tärkeä, jotta voimme kehittää toimintaamme vastaamaan yhä paremmin toiveitanne. Vastauksia tulemme käyttämään Turun Ammatikorkeakoulun opinnäytetyössä, jossa tutkitaan asiakastyytyvyyttä.

Vastaaminen on vapaaehtoista ja vastauksia käsitellään luottamuksellisesti sekä nimettöminä.

Täytettyäsi lomakkeen palauttakaa se laboratoriossa olevaan laatikkoon.

Vastaa kysymyksiin ympyröimällä toimintaamme parhaiten kuvaava vaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varattuun tilaan.

Ikä?	1.	18-30
	2.	31-45
	3.	46-60
	4.	61 vuotta tai yli
Sukupuoli?	1.	Nainen
	2.	Mies
Miten varasit ajan?	1.	Puhelimitse
	2.	Internetissä
	3.	En varannut
Jos et varannut aikaa, miksi?	1.	En halunnut
	2.	En osannut
	3.	Ei ollut sopivia aikoja vapaana
	4.	En ehtinyt, tulin suoraan lääkäriltä
	5.	Muu syy

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Saapuessani ajanvarauksella, pääsin näytteenottoon ilman tai lähes ilman odottelua	1	2	3	4	5
2. Saavuin näytteenottoon ilman ajanvarausta, jonotusaikani oli lyhyt	1	2	3	4	5
3. Reitti laboratorioon on selkeästi opastettu	1	2	3	4	5
4. Sain riittävät valmistautumisohjeet, kun hain näytepurkkeja laboratoriosta	1	2	3	4	5
5. Henkilökunta oli ystävällistä ja kohteliasta	1	2	3	4	5
6. Henkilökunnalla oli riittävästi aikaa minulle	1	2	3	4	5
7. Minulle kerrottiin, mitä näytteitä minulta otettiin	1	2	3	4	5
8. Tunsin oloni turvalliseksi näytettä otettaessa	1	2	3	4	5
9. Näytteenotto sujui taitavasti ja hyvin	1	2	3	4	5
10. Henkilökunta oli ammattitaitoista	1	2	3	4	5
11. Intimiteettisuoja huomioitiin hyvin	1	2	3	4	5
12. Minulle kerrottiin, koska tulokset valmistuvat ja mistä saan tiedot tuloksista	1	2	3	4	5
13. Haluaisin, että laboratorio olisi avoinna nykyistä myöhemmän	1	2	3	4	5
14. Onko muita ehdotuksia toimintamme kehittämiseksi? Tarvittaessa voit jatkaa kääntöpuolelle.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				

## Liite 2. Aikaisemmat tutkimukset aihealueelta

Tutkimuksen tekijät, vuosi, maa	Tutkimuksen tarkoitus	Aineisto, aineiston keruu	Keskeiset tulokset
Lemmetty, P.  2006  Suomi	Tutkia asiakaslähtöisen toiminnan ja asiakastytyväisyyden toteutumista sairaalan laboratoriossa	Potilas-asiakkaat (n = 308)  Lääkäri-asiakkaat (n = 78)  Kysely  Tilastollinen analyysi (SPSS tilasto-ohjelma)	Potilas-asiakkaiden tyytyväisyys: Näytteenoton sujuvuus hyvin 96 %, palvelun asiantuntemus 96 %, asioiden hoitamisen luottamuksellisuus 94 %, riittävästi aikaa asiakkaalle 84,5 %, kohtelias ja huomaavainen palvelu 97 %, valmistautumisohteet 92 % ja toiveiden ja mielipiteiden huomiointi 90 %, intimitteettisuoja 90 %, riittävät opasteet laboratorioon 88 %. 76% oli odottanut vuoroaan < 30 min. Puutteelliseksi tiedonsaannin tehtävistä tutkimuksista koki 20 % ja tutkimusten valmistumisajasta 16 %. 52 % halusi varata ajan ja 47 % saapua vuoronumerolla.
Mfinanga, A., Kahwa, A., Kimaro, G., Kilale, A., Kivuyo, S., Senkoro, M., Ngowi, B., Mtandu, R., Mutayoba, B., Ngodaya, E. & Mashoto, K.  2008  Tansania	Tutkia potilaiden tyytyväisyyttä laboratoriopalveluiden laatuun julkisissa ja yksityisissä terveystalouksissa joissa tehdään HIV-sairauteen liittyviä kokeita	Potilaat (n = 295)  Haastattelukysely Dikotomia  Tilastollinen analyysi (SPSS tilasto-ohjelma)	Julkinen: Tyytymättömyyttä koettiin odotusaikaan 34,5 %, yksityisyyden toteutumiseen 24,1 %, tulosten ilmoittamiseen ajallaan 34,8 %, valmistautumisohteiden selkeyteen 10,7 % ja oikea-aikaiseen antamiseen 17,5 %, puhtauteen 15,5 %. Yksityinen: Tyytyväisyys parempaa tilojen puhtauteen ja yksityisyyden toteutumisessa. Korkeammin koulutetut tyytymättömiä yksityisyyden toteutumiseen ja odotusaikaan.

<p>Molero, T., Panunzio, A., Cruz, S., Nunez, M., Zamprano, M., Parra, I. &amp; Sanchez, J.</p> <p>2010</p> <p>Venezuela</p>	<p>Tutkia minkälaisena laboratorion asiakkaat kokivat laboratorion laadun ja miten tyytyväisyyteen vaikuttivat heidän sosiodemografiset tekijät</p>	<p>Asiakkaat (n = 1875)</p> <p>Kysely</p> <p>Tilastollinen analyysi (SPSS tilasto-ohjelma)</p>	<p>Tyytyväisyys hyvä: henkilökunnan ammattitaito ja turvallinen laboratorion prosessi.</p> <p>Tyytymättömyys: odotusaikaan, odotustilojen viihtyvyyteen ja tulosten toimittamiseen.</p> <p>Alle 35-vuotiaat pitivät tärkeänä odotustilojen puhtautta ja viihtyvyyttä. Korkeamman koulutuksen saaneille oli tärkeää henkilökunnan ammattitaito ja odotustilojen mukavuus.</p>
<p>Bhargava, A., Thakur, A., Mishra, BB., Taneja, J., Dogra, V. &amp; Loomba, P.</p> <p>2012</p> <p>Intia</p>	<p>Tutkia potilaiden tyytyväisyyttä mikrobiologisen laboratorion palveluihin</p>	<p>Potilaat (n = 200)</p> <p>Kysely</p> <p>Tilastollinen analyysi</p>	<p>Tyytyväisyys: Näytteen vastaanottavan henkilökunnan saatavuus 89,4 %, potilaan kuunteleminen 83,4 %, avuliaisuus 86,2 %, yksityisyyden toteutuminen 85,3 %, kunnioittava ja huomaavainen kohtelu 83,6 %, ammattitaito, ohjaus 76,3 %, lääkärin helppo tavoittaminen 92,6 %.</p> <p>Tyytymättömyys: Laboratorion hankala sijainti, sairaalan epäpuhtaus etenkin Wc-tilat. Lääkäri käytti toisinaan lääketieteellisiä sanoja selittämättä, mitä ne tarkoittivat 34,4%. Tyytymättömyyttä aiheutti ruuhkatilanteissa tutkimuksiin sekä näytteiden keräämiseen liittyvä ohjeiden puute ja epäkohtelias käytös.</p>
<p>Mindaye, T. &amp; Taye, B.</p> <p>2012</p> <p>Etiopia</p>	<p>Tutkia potilaiden tyytyväisyyttä laboratorion palveluihin HIV/AIDS klinikoilla (9)</p>	<p>Asiakkaat (n = 406)</p> <p>Haastattelukysely</p> <p>Tilastollinen analyysi (SPSS tilasto-ohjelma)</p>	<p>Tyytyväisyys: Kohteliaisuus ja huomaavaisuus 382 (94,1 %), yksityisyys 362 (89,2 %), henkilökunnan taidot ottaa verinäyte hellävaroen 382 (94,1 %), vastaanottohuoneen puhtaus 386 (95,6 %), tulosten luotettavuus 399 (98,3 %), tiedonsaanti vastauksista 376 (92,6%), kysymyksiin vastaaminen 391 (96,3 %).</p> <p>Tyytymättömyys: Wc-tilojen puhtaus sekä mukavuus 257 (63,5 %) ja saatavuus 262 (64,5 %).</p> <p>Koulutuksella, aviosäädöllä ja ammatilla ei ollut yhteyttä tuloksiin.</p> <p>Odotusaika &lt; 30 minuuttia- tyytyväisyys parempi kuin &gt; 30 minuuttia, &lt; 1 h – tyytyväisyys parempi kuin &gt; 1-2 h.</p>

<p>Teklemariam, Z., Mekonnen, A., Kedir, H. &amp; Kabew, G.</p> <p>2013</p> <p>Etiopia</p>	<p>Tutkia asiakkaiden ja lääkäreiden tyytyväisyyttä laboratoriopalveluihin Itä-Etiopian neljässä sairaalassa</p>	<p>Asiakkaat (n = 429) Lääkärit (n = 54)</p> <p>Haastattelukysely</p> <p>Tilastollinen analyysi (SPSS tilasto-ohjelma)</p>	<p>Tyytyväisyys: Avuliaisuus 97,2 %, laboratorion sijainti sairaalassa 88,2 %, laboratorion puhtaus ja viihtyisyys 95,5 %, henkilökunnan saatavuus 97,2 %, kohteliaisuus 93,1 %, henkilökunnan käyttäytyminen näytettä otettaessa 92,6 %, aika vastauksien saamiseen 80 %, tulosten tarkkuus 89,6 %, keskustelukieli 92,8 %. Vajaa puolelle vastaajista tyytymättömyyttä aiheutti näytteen keräysohjeiden puutteellisuus ja wc-tilojen sijainti sekä puhtaus.</p>
<p>Belay, M., Abrar, S., Bekele, D., Daka, D., Derbe, M. &amp; Birhaneselassie, M.</p> <p>2013</p> <p>Etiopia</p>	<p>Tutkia HIV/AIDS potilaiden tyytyväisyyttä Hi-virus laboratorioiden (2) palveluihin</p>	<p>Asiakkaat (n = 422)</p> <p>Haastattelukysely</p> <p>Tilastollinen analyysi (SPSS tilasto-ohjelma)</p>	<p>Henkilökunnan käyttämään kieleen keskustelussa oli tyytyväisiä 269 vastaajaa ja erittäin tyytyväisiä 130. Laboratorion puhtauteen ja miellyttävyyteen oli tyytyväisiä 237 ja erittäin tyytyväisiä 131. Tyytyväisiä oltiin tietosuojaan toteutumiseen ja laboratorion sijaintiin sairaalassa ja laatuun yleensä. Tyytymättömyys: Näytteenkeräykseen liittyvä ohjeistus, odotusaika ja wc-tilojen sijainti ja puhtaus kerätä näytteitä.</p>
<p>Tadele, G., Ejeta, E., Desalegn, M., Abere, S. &amp; Elias, K.</p> <p>2014</p> <p>Etiopia</p>	<p>Tutkia potilaiden tyytyväisyyttä laboratoriopalveluihin Nekemten sairaalassa</p>	<p>Potilaat (n = 422)</p> <p>Haastattelukysely</p> <p>Tilastollinen analyysi (SPSS tilasto-ohjelma)</p>	<p>Tyytyväisiä vastaajista 255 (60,4 %), neutraaleja 75 (17,8 %) ja tyytymättömiä 92 (21,8 %). Tyytyväisyys: Odotustila 75,3 %, tutkimushuoneen puhtaus 72,6 %, yksityisyys 71,5 %, keskustelu 75,7 %, kärsivällisyys 71,7 %, kohteliaisuus 66,9 %, odotusaika vastauksien saamiseen 68,2 %, näytteen keräyksen ohjeistus 70,0 %. Tyytymättömyys: Wc-tilojen sijainti ja puhtaus. Iällä, sukupuolella ja koulutuksella ei ollut yhteyttä tuloksiin.</p>
<p>Dawar, R.</p> <p>2015</p> <p>Intia</p>	<p>Tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä venesektio tutkimuksiin sairaalan keskuslaboratoriossa</p>	<p>Potilaat (n = 100)</p> <p>Kysely</p>	<p>Tyytyväisyys: Odotusaika (99), yksityisyyden toteutuminen (100), näytteenotto tilan puhtaus (100), henkilökunnan huomaavaisuus ja ystävällisyys (98). Parannettavaa koettiin lääkärin kyvyssä saada potilas tuntemaan itsensä rennoksi näytettä otettaessa (42) ja vastauksien saamisessa lääkäriltä (12) sekä wc-tilojen puhtaudessa (7).</p>

<p>Georgieva, E., Petrova, G. &amp; Konstadinova, T.</p> <p>2015</p> <p>Bulgaria</p>	<p>Tutkia lääketieteellisen laboratorion palveluja käyttävien tyytyväisyy- den tasoa laborato- riopalveluihin</p>	<p>Kysely</p> <p>Potilaat, laboratoriotut- kijat ja klinikot (n = 569)</p> <p>Dokumentointi, tilastollinen ja sosiolo- gian menetelmä</p>	<p>Potilaiden tyytyväisyys: Laboratorion sijainti 67,6 %, laboratorion palvelun laatuun hyvin tyytyväisiä 82 % ja tyytyväisyys laboratoriotutkijoiden sekä lääkäreiden asenteeseen potilasta kohtaan 82,2 %. Hyvä asenne oli yhtey- dessä tyytyväisyyteen. Vastausten saa- miseen määräaikana oli tyytyväisiä 96 %. Joillekin aiheutti tyytymättömyyttä pyörätuolien ja rollaattorien tilan puute.</p>
<p>Abera, R., Abota, B., Legese, M. &amp; Negesso, A.</p> <p>2017</p> <p>Etiopia</p>	<p>Tutkia laboratorioasi- akkaiden tyytyväi- syyttä laboratoripal- veluihin Tikur Anbes- san sairaalassa</p>	<p>Potilaat (n = 210)</p> <p>Haastattelukysely</p> <p>Tilastollinen analyysi (SPSS tilasto-ohjelma)</p>	<p>Tyytyväisyys: Henkilökunnan saatavuus 114 (72,2 %), yksityisyys ja luottamuksellisuus 144 (83,2 %), odotushuoneen istumapaikko- jen järjestely ja riittävyys 129 (70,5 %), henkilökunnan kyky vastata kysymyksiin 148 (80,9 %), henkilökunnan siisteys, pukeutuminen 104 (75,4 %), huomaavai- suus ja kohteliaisuus 114 (68 %), puh- taus verikokeen suorittamisessa 119 (75,3 %), verikokeen ottajan kyky saada potilas tuntemaan itsensä rennoksi 138 (79,8 %), näytteen keräämisen ohjeistus 124 (73,8 %), tieto kuinka ja koska saa tiedot tuloksista 139 (80,3 %), henkilö- kunnan kyky vastata kysymyksiin 148 (80,9 %), tulosten antaminen sovitussa ajassa 129 (76,8 %). Tyytymättömyys: Wc- tilojen saatavuus 104, (58,4 %), puhtaus ja mukavuus 104, (63,8 %), laboratorion sijainti 94 (56 %).</p>
<p>Guo,S., Duan, Y., Liu, X. &amp; Jiang, Y.</p> <p>2018</p> <p>Kiina</p>	<p>Tutkia potilaiden ja lääkäreiden tyytyväi- syyttä lääketieteellisen laboratorion palvelui- hin (vuosina 2012, 2014, 2016)</p>	<p>Potilaat (n = 600)</p> <p>Lääkärit (n = 600)</p> <p>Kysely</p>	<p>Potilaiden tyytymättömyys v. 2012: odo- tusaikaan 3.58 pistettä ja tutkimusympä- ristöön 3.64 pistettä. Pistemäärä &lt; 4 merkitsi tyytymättömyyttä.</p>