

Cilla Toivanen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY NORDLAB, KEMI

Toiminnallinen opinnäytetyö

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY NORDLAB, KEMI

Toiminnallinen opinnäytetyö

Cilla Toivanen
Opinnäytetyö
Kevät 2019
Bioanalytiikan koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Bioanalytiikan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Cilla Toivanen

Opinnäytetyön nimi: Asiakastyytyväisyyskysely NordLab, Kemi

Työn ohjaajat: Mika Paldanius & Paula Reponen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2019

Sivumäärä: 45 + 9

Kuluttajien vaatimukset palveluissa ovat muuttuneet. Asiakkaat ovat entistä ketterämpiä kyvyssään navigoida mobiililaitteella ja valitsemaan palveluntarjoajista heille mieluisin vaihtoehto. Kun halutaan tarjota asiakaslähtöinen toimintatapa, on tiedostettava, kuinka palvelun eri osat ovat yhteydessä muihinkin palveluihin. Varmistamalla alusta loppuun hyvä asiakaskokemus, luodaan katkeamaton ja ehyt asiakassuhde.

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ja selvittää kyselyn avulla NordLab Kemin asiakastyytyväisyyttä. Tämän asiakastyytyväisyyskyselyn avulla pyritään saamaan tietoa asiakkaiden kokemuksista asiakaspalvelukohtamisissa, näytteenotto-ohjeiden riittävydestä sekä odotustilan viihtyvyydestä että ajanvarauksen toimivuudesta. Tavoitteena on tuottaa tietoa ja saada esille asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät.

Pohjois-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä, NordLab, laati näytteenotossa asioineille asiakkailleen kyselyn internetiin 4.12.2017-23.2.2018 väliselle ajalle. Asiakastyytyväisyyskyselyä tehtiin NordLab Kainuun, Länsi-Pohjan, Keski-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin toimipisteissä. NordLab Kemin toimipisteessä suoritettiin myös henkilökohtaisia haastatteluja. NordLab Länsi-Pohjan toimipisteistä saatiin yhteensä 158 asiakaskyselyvastausta. Opinnäytetyö rajattiin koskemaan NordLab Kemissä asioineiden asiakkaiden vastauksiin.

NordLab Kemin kokonaisarvosana asiakastyytyväisyyskyselyssä oli kiitettävä. Näytteenotto-ohjeistus oli mielletty riittäväksi ja laboratorioajan varaamista puhelimitse tai internetin avulla pidettiin yleisesti toimivana ja helppokäyttöisenä. Pyydettyä arviointia odotustilan, odotusajan, näytteenottotilan, näytteenottotapahtuman ja henkilökunnan ystävällisyyden tasosta, palvelut saivat kiitettävän keskiarvon. Avoimeen palautelaatikkoon oli annettu kiitosta, palautetta sekä kehittäviä ehdotuksia palveluun. Useampi palaute koski odotustilan visuaalisuutta, josta oli toivottu viihtyisämpää ja tilavampaa kalusteratkaisua. Parannusehdotuksia tuli myös internet ajanvarauksen suhteen, josta jo varatun ajan peruuttamisesta haluttiin yksinkertaisempaa sovellusta. Erillisiä yksittäisiä laboratoriokäyntejä haluttiin yhtenäistää sujuvammaksi palveluksi. NordLab Kemin henkilökunta voi halutessaan hyödyntää saatuja tutkimuksen tuloksia asiakaspalvelun kehittämisessä ja parantamisessa.

Asiasanat: Asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Biomedical Laboratory Science

Author: Cilla Toivanen

Title of thesis: Customer Satisfaction Survey NordLab, Kemi

Supervisors: Mika Paldanius & Paula Reponen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2019 Number of pages: 45 + 9

Consumers' demands in services have changed. Customers are more agile in their ability to navigate on a mobile device and select the preferred option from the service providers. To provide a customer-oriented service, it is necessary to understand the wholeness of the service. Ensuring a good customer experience from the beginning, creates an uninterrupted and intact customer relationship.

The purpose of this quantitative study was to assess the customer satisfaction of NordLab Kemi with the help of a questionnaire. This customer satisfaction survey was designed to provide information on customer experience in customer service situations, sufficiency of sampling instructions, the comfort of the waiting room and the functionality of the appointment. The objective of the study was to produce information and to identify factors that affect customer satisfaction.

The Northern Finland central laboratory federation known as NordLab, prepared a questionnaire for its sampling customers for the period between 4 December 2017 and 23 February 2018. The customer satisfaction survey was carried out at the offices of NordLab Kainuu, West Bothnia, Central Ostrobothnia, Northern Ostrobothnia and Lapland. Clients were also interviewed at NordLab Kemi. Altogether 158 customer survey responses were received from the offices of NordLab West Bothnia. The thesis work was limited to the answers of customers served in NordLab Kemi.

The survey showed that customer satisfaction of NordLab Kemi was very good. The sampling instructions were considered sufficient and making a laboratory appointment by telephone or the internet was generally functional and easy to use. When asked to evaluate the waiting room, waiting time, sampling room, sampling experience and level of staff friendliness, the services received an excellent rating. Comments, feedback and developing suggestions for the service were left in the feedback box. More than one comment related to the visuality of the waiting room. More comfort and more space were hoped for. The feedback also suggested improvements to the appointment process on the internet, to make a simpler application to cancel reserved times. Another request was for multiple separate laboratory visits to be combined to create a smoother service. The staff of NordLab Kemi may utilize the results of the study to develop and improve customer service.

Keywords: Customer-friendliness, customer orientation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	7
2.1	Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys	7
2.2	Asiakaslähtöinen asiakaspalvelu	8
2.2.1	Potilaan turvallisuutta taidolla	9
2.2.2	Työhyvinvoinnin vaikutukset organisaation menestykseen	10
2.2.3	Yhteistyöllä asiakaspalvelussa onnistumiseen	11
3	NORDLAB	13
3.1	NordLabin toiminta-alue	13
3.2	Laboratoriopalvelut NordLabissa vuonna 2017	14
3.3	Missio ja visio	14
3.4	Kiinteänä osana hoitoketjua	15
3.5	NordLabin arvot	15
4	KYSELYLOMAKKEEN LAATIMINEN	17
4.1	Avoimet kysymykset	18
4.2	Strukturoidut kysymykset	19
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT	20
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
6.1	Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu	21
6.2	Aineiston käsittely ja analysointi	21
6.3	Vuoden 2012 asiakastyytyväisyyskysely	22
7	TUTKIMUSTULOKSET	23
7.1	Laboratoriotutkimuksen lähetteen saantipaikka	23
7.2	Valmistautumisohjeiden saanti	23
7.3	Näytteenotto-ohjeiden riittävyys	24
7.4	Laboratorioajan varaaminen	25
7.5	Internetin ajanvaraus	25
7.6	Puhelinajanvaraus	26
7.7	Näytteenoton ajankohta	27
7.8	Opastus näytteenoton ilmoittautumiseen	28
7.9	Näytteenoton onnistuvuus	28
7.10	Palveluiden arviointi	29
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	30
8.1	Laboratoriovalmistautumisohjeet	30
8.2	Ajanvaraus	30
8.3	Toimintaympäristö	32
8.4	Asiakaspalveluhenkilökunnan koettu ammattitaito	33
9	POHDINTA	35
9.1	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	35
9.2	Yleispohdinta ja jatkotutkimushaasteet	36
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Toiminnallisen opinnäytetyöni aiheena on asiakastytyväisyyden selvittäminen. Kyselyssä selvitetään asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia asiakaspalvelutilanteista, ajanvarauksen toimivuudesta ja asiakastilojen viihtyvyydestä. Opinnäytetyön tilaajana on NordLab. Työ rajataan NordLab Kemissä asioineiden asiakkaiden vastauksiin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ja selvittää kyselyn avulla NordLab Kemin asiakastytyväisyyttä. Opinnäytetyö koostuu asiakaskyselystä saaduista tuloksista. Asiakaskysely toteutettiin sekä internetissä että Kemin toimipisteessä suoraan asiakkaita haastatteleamalla 4.12.2017-23.2.2018 välisenä aikana. Asiakastytyväisyyskyselyä tehtiin NordLab Kainuun, Länsi-Pohjan, Keski-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin toimipisteissä. NordLab Länsi-Pohjan toimipisteistä saatiin yhteensä 158 asiakaskyselyvastausta (Länsi-Pohjan alueeseen lukeutuvat Länsi-Pohjan keskussairaalan näytteenotto, Keminmaan terveystieteiden laboratorio, Kemin terveystieteiden laboratorio, Tornion terveystieteiden laboratorio, Simon terveystieteiden laboratorio, Ylitornion terveystieteiden laboratorio ja Tervolan terveystieteiden laboratorio) ja koko NordLabin alueelta noin parituhatta.

Asiakastytyväisyyskyselyjen tarkoituksena on kehittää NordLabin toiminnan tasoa ja laatua asiakaspalvelupisteissä. Kyselyjen avulla saadaan selville sekä kehityskohteet että asiat, joissa on onnistuttu. Asiakastytyväisyyskyselyjä on hyvä toteuttaa aika ajoin ja silloin, kun on tehty organisatiouudistuksia.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakslähtöinen ajattelutapa tuo tehokkuutta, tuottavuutta ja palvelutuotannossa parempaa vaikuttavuutta. Asiakkaan ja työntekijän välinen hyvä vuorovaikutussuhde on avainasemassa muutosten mahdollisuuteen (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki & Ahonen 2011, 12, 16.) Aidon auttamisen halun omaava työntekijä tukee asiakasta, jolloin asiakas kokee silloin luottavansa omiin kykyihinsä muutosten aikaansaamisiksi. Asiakas saa tällöin tunteen, että hänen ihmisarvoaan ja yksilöllisyyttä kunnioitetaan. (Kananaja, Marjamäki & Lähteinen 2011, 143–144.)

Asiakslähtöinen työskentely sisältää muun muassa myös potilasturvallisen toimintatavan. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemä opas sosiaali- ja terveydenhoitolle pyrkii ottamaan potilasturvallisuuden huomioon kaikissa päätöksenteoissa, päivittäisissä toiminnoissa sekä tukemaan potilasturvallisuuslainsäädännön toimeenpanoa ja kansallisen potilasturvallisuusstrategian tavoitteiden toteutumista. Toiminnan perustana on organisaation ja sen työntekijöiden jatkuva itsensä kehittäminen, ennakointi ja havaituista riskeistä oppiminen eli niin sanottu ”oppiva organisaatio”. Toimintamalli painottuu avoimuuteen sekä kykyyn käsittelemään havaittuja riskejä ja virheitä systemaattisesti. (THL 2011, 14-15, 33.)

2.1 Asiakaskeskeisyys ja asiakslähtöisyys

Asiakaskeskeisyyden lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden huomioiminen, jolloin asiakas asetetaan toiminnan keskiöön. Pyrkimyksenä on parantaa palvelun vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan kanssa. Asiakas toimii palvelun kehittämisen kohteena ja palvelut on kehitetty asiakasta varten. Asiakkaalla ei välttämättä ole työntekijän kanssa yhdenvertainen asema palvelussa, sillä dialogisen palvelun muodostumiseen vaaditaan vastavuoroisuutta. (Virtanen ym. 2011, 18–19.)

Asiakslähtöisyyttä voidaan pitää jalostuneempana kehitysvaiheena asiakaskeskeisyydelle. Toimintaa on tällöin toteutettu asiakkaan kanssa, ei vain asiakasta varten. Asiakas on palvelun aktiivinen kehittäjä, joka oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta toimii resurssina. Asiakkaan ja alan asiantuntijan välillä on vuorovaikutussuhde. Syntyviä voimavaroja voidaan tällöin hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. (Virtanen ym. 2011, 18–19.)

Asiakslähtöisyys on yksi tärkein menestymisen tekijä, kun halutaan selviytyä kilpailutilanteissa. Asiakslähtöiset yritykset onnistuvat nopeasti reagoimaan uusissa markkinaraoissa ja kykenevät muokkaamaan konseptia kysynnän mukaan. Tämä lähestymistapa edellyttää yritykseltä ajatusten ja toimien keskittämistä asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin ja ongelmiin. Saavuttaakseen asiakslähtöisen aseman, yrityksellä on oltava hyvä konsepti. Tarkoittaen, että kaikilla osatekijöillä kuten, johdolla, työntekijöillä ja moderneilla teknologisia sovelluksilla on vaikutus asiakslähtöisessä ajattelutavassa. (Raab, Riad, Goddard & Gargeya 2010, 14-15.)

2.2 Asiakslähtöinen asiakaspalvelu

Tekesin teettämä tutkimus asiakslähtöisestä sosiaali- ja terveystalvasta sai kyselyssä potilailta vastauksia asiakslähtöisempään asiakaspalveluun. Kyselyn vastaajien mielestä asiakslähtöisyydessä ei aina ole kyse suurista asioista vaan ”pienestä inhimillisyydestä”, joka merkitsi asiakkaalle hänen kohtaamistansa ihmisenä. Tärkeitä muita tekijöitä olivat asiakkaan huomiointi, arvostaminen ja palvelun ”sävy”. Tutkimus tuotti myös tietoa asiakkaan mielipiteestä itsemääräämisoikeuteen, jossa hyvä tiedonkulku eri osapuolten välillä koettiin tärkeäksi osatekijäksi, kuten myös subjektiivisuuden toteutuminen. Asiakslähtöisen palvelun tuli olla myös asiakkaalle helposti lähestyttävä ja saavutettava sekä palveluiden joustavuustekijät lisäsivät asiakkaiden positiivista tunnetta, jolloin palvelut vastasivat juuri asiakkaan tarpeita. Nämä edelliset tekijät lisäsivät asiakkaan motivaatiota ja sitoutuneisuutta osallistua omalta osalta palvelu- tai hoitoprosessiin. (Virtanen ym. 2011, 20.)

Asiakaskokemus on ketjureaktio. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas käsittelee asiointia aina yhtenä kokonaisuutena, jolloin laatu on yksityiskohtia tärkeämpi. Asiakkaan matka asiakaspalvelussa koostuu erilaisista asiakaskohtamisista alkaen digitaalisesta maailmasta. Asiakas saattaa saada tämän palveluketjun aikana erinomaista palvelua toisessa kanavassa, mutta saattaa pettyä toisen kosketuspisteen kohdalla. Kun palveluntarjoaja ymmärtää asiakkaan matkan kokonaisuudessaan, tiedetään silloin asiakaskokemuksen tuottamiseen vaikuttavat tekijät ja riskit sidosryhmineen. Varmistamalla alusta loppuun hyvä asiakaskokemus, luodaan katkeamaton ja ehyt asiakassuhde. Asiakastytyväisyyttä kartuttaessa on tutkittava koko asiakkaan matka kokonaisuutena, jolloin kosketuspisteiden määrä ja niissä mitattu tyytyväisyys vaikuttavat lopputulokseen. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 68-69, 74.)

Kuluttajien kysyntä palveluissa on muuttunut. Asiakkaat ovat entistä ketterämpiä kyvyssään navigoida ja valita palveluntarjoajista. He ovat itsenäisempiä ja yksilöllisempiä kuin aiemmin, jolloin heidän odotuksensa ovat kehittyneet palvelun tasossa. Käytössä olevan mobiililaitteen avulla saa nopeasti tietoa eri palveluiden ja tuotteiden arvosta, laadusta ja suorituskyvystä. Asiakkailla on mahdollisuus vaihtaa palveluntarjoajaa tai antaa äänensä kuulluksi, jos palvelu ei ole ollut tyydyttävä. (Reason, Melvin & Lovlie 2015, 123.)

Kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen voidaan sanoa koostuvan kolmesta isosta kokonaisuudesta, joiden pohjalta asiakkaan pitkäaikainen ja todellinen tunnekokemus palvelun tarjoajaa kohtaan syntyy. Ensimmäinen on fyysisesti tapahtuva kohtaaminen, kun asiakas ja palvelun tarjoajan edustaja kohtaavat kasvotusten. Toinen erittäin tärkeä tilanne digitaalisessa ajassa on asiakkaan kohtaaminen digitaalisessa ympäristössä tai sosiaalisessa mediassa. Asiakas tekee sosiaalisessa mediassa itsenäisen tiedonhaun ja tarjottavien tulosten avulla käy tutustumassa erilaisiin vaihtoehtoihin verkossa. Tämän perusteella syntyy melkein jo sopiva ratkaisu asiakkaan ongelmiin. Kolmas osa-alue on niin sanottu tiedostamaton tunnekokemus, jolloin kaikki aiemmat oletukset, mielikuvat, näkemykset sekä muiden arvostelut että hinta-laatusuhde vaikuttavat kokonaisuudessaan päätösvalintaan ja brändikokemukseen. Kokonaisvaltainen asiakaskokemus muodostuu näistä kolmesta tekijästä, joiden painoarvot vaihtelevat tuote- ja alakohtaisesti. (Ahvenainen ym. 2017, 33.)

2.2.1 Potilaan turvallisuutta taidolla

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on toteuttanut sairaanhoitopiirien, sairaaloiden ja terveyskeskusten sekä muiden kansallisten kumppaneiden kanssa laajan ja monivuotisen Potilasturvallisuutta taidolla- ohjelman, jonka päämääränä on hoidon aiheuttamien kuolemien ja haittatapahtumien puoltuminen vuoteen 2020 mennessä. Sosiaali- ja terveysministeriö ilmoittaa potilasturvallisuuden olevan keskeinen osa hoidon laatua, jolloin turvallinen hoito on vaikuttavaa, kun se toteutetaan oikein ja oikeaan aikaan (STM 2018). Tarkoituksena on saada mukaan koko henkilöstö potilasturvallisuustyöhön. Potilasturvallisuutta taidolla- ohjelma perustuu lakisääteiseen ohjaukseen potilasturvallisuuden edistämiseksi, jolloin se tukee tartuntatautilain, terveydenhuoltolain sekä potilasturvallisuusasetuksen ja kansallisten strategioiden toteuttamista. (THL 2011, 4, 12-13.)

Keskeisenä ideana hankkeessa on ollut ymmärtää potilasturvallisuuden rakentuvan useista eri tekijöistä ja toimijoista eikä vain yksittäisten henkilöiden toimista. Moniammatillinen toimintatapa,

avoin ilmapiiri ja valmius toiminnan jatkuvaan kehittämiseen antavat pohjan turvalliselle työkuultuurille, missä avoimesti kyetään käsittelemään haittatapahtumia ilman syyllistämisen tunnetta. Luotamuksellisessa ilmapiirissä virheistä uskalletaan puhua. Havaitut riskitekijät, erehdykset ja virheeseen johtaneet tekijät analysoidaan sekä raportoidaan, jolloin niistä opitaan ja havaittuja tietoja käytetään jatkossa hyödyksi.

Moniammatilliseen työkuultuuriin kuuluu syyllistämättömän palautteen lisäksi myös haittatapahtumassa osallisena olleiden työntekijöiden tukeminen tapahtuman jälkeen, jolloin asian käsittely avoimesti työyhteisössä on välttämätöntä työntekijöiden työkyvyn säilyttämiseksi. Kommunikaatio ja työyhteistyötaidot ovat merkittävässä asemassa potilasturvallisuusosaamisessa. Työyhteisön toimintaa voidaan parantaa vain silloin, kun toimintayksiköllä ja henkilöstöllä on riittävät tiedot, taidot ja osaaminen. Tähän voidaan vaikuttaa riittävällä perehdytyksellä tehtäviin, jatkuvalla täydennyskoulutuksella sekä osaamisen seurannalla. (THL 2011, 14-16.)

2.2.2 Työhyvinvoinnin vaikutukset organisaation menestykseen

Henkilöstön terveys, osaaminen, fyysinen sekä psyykinen työympäristö ovat avaintekijöinä yrityksen menestymiseen. Hyvinvoiva henkilöstö työskentelee tehokkaasti, oppii, kehittyy sekä tuottaa luovia ratkaisuja ja uusia innovaatioita. Työpaikka voi jopa tuoda työntekijän elämään tärkeitä voimavaroja ja tuottaa elämään mielekkäitä asioita. Edellyttäen, että työyhteisössä vallitsee arvostava ja tukeva työilmapiiri. Yritysten ja julkisten liiketoiminnan joustavuuden ja tehokkuuden maksimoinnilla on kielteisiä kääntöpuolia. Pahimmillaan ne voivat luoda paineita henkilöstön hyvinvoinnin kannalta. Organisaatioiden ohentaminen ja henkilöstön vähentäminen, toiminnan nopeuttaminen ja jatkuva tuottavuuden parantaminen tuottavat työntekijöille kiirettä, kohtuuttomia tulospaineita ja kasvavia työmääriä. (Viitala 2007, 213.)

Entistä enemmän puhutaan työhyvinvoinnista ja työntekijöiden työssä jaksamisesta. Samalla keskustelunaiheena on ollut hyvä työpaikka. Teoksessa Hyvinvoiva henkilöstö -menestyvä yritys, jossa Työterveyslaitos ja Helsingin kauppakorkeakoulun tutkijat määrittelevät työhyvinvoinnin käsitteen näin: Työhyvinvointi on tilanne, jossa työntekijä kokee tyytyväisyyttä ja kokonaisvaltaista hyvää oloa, on aktiivinen, jaksaa työssä ja kotona sekä sietää epävarmuutta ja vastoinkäymisiä. (Riikonen & Tuomi 2003, 12.)

Kun on kyse organisaation suorituskyvyn nostamisesta ja kilpailuetujen luomisesta, työhyvinvoinnin merkitys kasvaa. Sitoutuneet työntekijät, jotka työskentelevät merkityksellisissä työpaikoissa, ovat huomattavasti tuottavampia, lisäävät asiakastyytyväisyyttä ja ylittävät ne, jotka ovat vähemmän sitoutuneita. Heidän oma merkityksensä auttaa myös ymmärtämään, miksi he työskentelevät niin kovasti. (Mautz 2015, 14-15.)

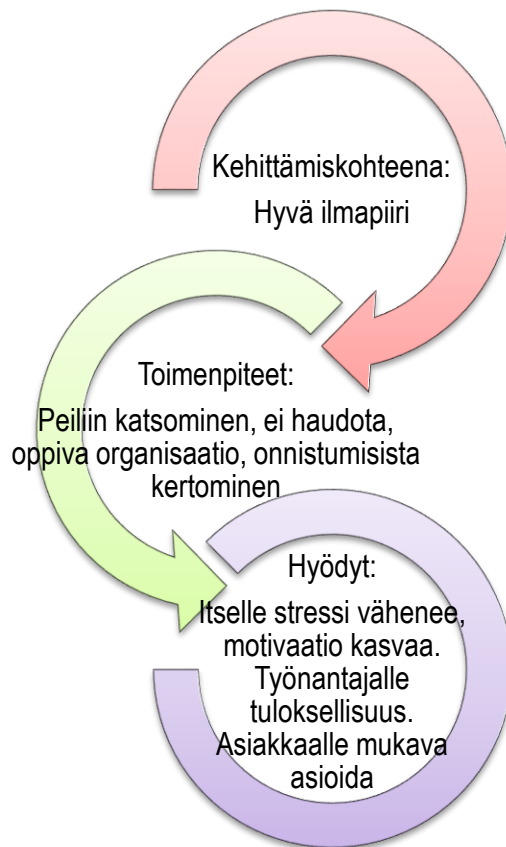
Psykologisesti terve työpaikka on paikka, jossa on vahva ihmiskeskeinen-kulttuuri. Tällaisessa ihmiskeskeisessä työkuultuurissa on ominaista avoimen viestinnän, työntekijöiden kehittämisen sekä yksityiselämän tasapainon tukeminen. Terveellisen työpaikan tunnusomainen piirre työntekijöiden keskuudessa on kunnioitettava ihmissuhdetoiminta. Erityisesti kohteliaskäytös on tärkeä käyttäytymisen keino välttää ihmissuhteiden puutetta. Työpaikan oman aloitteen avulla on mahdollisuus vähentää työhön liittyviä stressitekijöitä ja painetta. Suurempia tuloksia voidaan saavuttaa, kun työpaikkojen ohjelmat kohdistuvat sekä psykologiseen että fyysiseen terveyteen kuin vain fyysiseen terveyteen. (Grawitch, Gottschalk & Munz 2006, 132, 134.) Organisaatiot, jotka ovat lisänneet psykologisesti terveitä ohjelmia, ovat havainneet työntekijöiden työtyytyväisyyden lisääntymistä, itsetunnon kehitystä ja organisaatioon sitoutumista. (Kelloway, Nielsen & Dimoff 2017, 93, 150.)

2.2.3 Yhteistyöllä asiakaspalvelussa onnistumiseen

Työhyvinvointi tuo mielekkyyttä ja sujuvuutta turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työhyvinvointiin ja työterveyteen vaikuttavat niin työntekijän omaan elämään kuin työhön liittyvät tekijät sekä näiden elämän keskeisten osa-alueiden yhteensovittaminen onnistuneesti. Työhyvinvointi ei ole pysyvä olotila vaan se muuttuu työhön liittyvien kuormitus- ja voimavaratekijöiden keskinäisen tasapainon vaikutuksesta, johon vaikuttavat esimerkiksi työpaikan, työyhteisön ja työn sisällön muutokset.

Työhyvinvoinnista huolehtiminen ei ole vain henkilöstöjohtamisen vastuulla vaan koko työyhteisön, jolloin jokaisella on merkittävä rooli. Innostavassa työpaikassa avun ja tuen antaminen on vastavuoroista ja esimiesten sekä työntekijöiden välillä on luottamusta ja keskinäistä arvostusta. Työntekijöiden arvostusta nauttiva henkilöstöjohto osaa rakentaa myös monipuolisia ja vaihtelevia tehtäviä, jotka lisäävät työstä innostumista ja ehkäisevät työhön leipääntymistä. (Puttonen, Sampsa, Hasu & Pahkin 2016, 6,13,15.)

Hoitotyössä ilmapiirillä on erityisen suuri merkitys työhyvinvoinnin kannalta. Suoritettujen tutkimusten mukaan, hoitoalalla esimiesten ja työntekijöiden sekä kollegojen keskinäiset epäystävälliset välit lisäävät uupumusriskiä huomattavasti enemmän kuin verraten muilla aloilla. Taas potilaiden epäystävällisellä käytöksellä ei ole yhtä paljon vaikutusta, sillä ammatillinen ote suojaa. Työhyvinvointia ja työilmapiiriä tavallisesti ajatellaan ylläpidettävän pitämällä virkistyspäiviä tai tuomalla työntekijöiden käyttöön erilaisia mukavuuksia lisääviä asioita. Toisin sanoen me-henkeä halutaan kohottaa, mutta liian monesti näillä tekijöillä puuttuu yhteys työn arkeen. Toimivat sosiaaliset suhteet ovat tärkeitä, mutta tärkeintä on työn sujuvuus kokonaisuudessaan. (Perttula 2018, 33.)



KUVIO 1. Työhyvinvointisuunnitelman osa (mukaillen Manka 2012, 68)

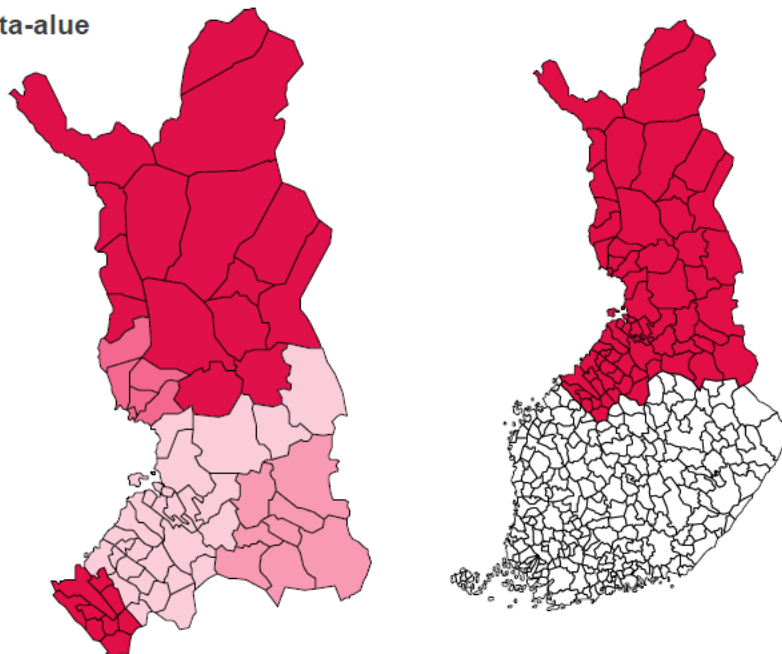
3 NORDLAB

Pohjois-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä NordLab aloitti toimintansa 1.1.2013. Aluelaboratoriot sijaitsevat Kajaanissa, Kemissä, Kokkolassa, Oulussa ja Rovaniemellä. NordLab on sekä uudistuva että jatkuvasti kehittyvä työyhteisö, jossa tuotetaan korkealaatuisia laboratoriopalveluja noin 600 asiantuntijan voimin. (NordLab 2018, viitattu 10.11.2018.)

3.1 NordLabin toiminta-alue

NordLab, Pohjois-Suomen laboratoriokeskus, on viiden pohjoisen sairaanhoitopiirin omistama liikelaitoskuntayhtymä. Sen omistajina toimivat Lapin, Länsi-Pohjan ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirit, Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä ja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä. Toimipisteitä on kaikkiaan yli 60 ja toiminta kattaa 75% pohjoisen erityisvastuualueen väestöstä. Kattavuus on täydet 100% Kainuussa, Keski-Pohjanmaalla ja Länsi-Pohjassa. (NordLab vuosikertomus 2017, 4.)

NordLabin toiminta-alue



© MML, 2017

NordLab

KUVIO 2. NordLabin toiminta-alue (NordLab vuosikertomus 2017, viitattu 26.3.2019.)

3.2 Laboratoriopalvelut NordLabissa vuonna 2017

NordLabissa tehtiin vuonna 2017 lähes 9 miljoonaa kliinistä laboratoriotutkimusta ja otettiin 1,3 miljoonaa laskimoverinäytettä. Liikelaitoskuntayhtymä työllistää noin 650 alan ammattilaista ja liikevaihtoa kertyi 67,5 miljoonaa euroa vuonna 2017. (NordLab vuosikertomus 2017, 10.)

TAULUKKO 1. Laboratoriopalvelut NordLabissa vuonna 2017 (NordLab vuosikertomus 2017, viitattu 26.3.2019.)

Laboratoriopalvelut NordLabissa v. 2017

Laboratoriopalvelut	NordLabin aluelaboratoriot				
	Kajaani	Kemi	Kokkola	Oulu	Rovaniemi
Tutkimusten lukumäärä	1 031 470	829 010	1 001 930	4 662 410	1 113 870
Näytteenottotapahtumien lukumäärä	187 900	134 085	183 260	572 850	170 650

3.3 Missio ja visio

NordLabin tehtävänä on tuottaa sairaanhoitopiirien asukkaille ja muille asiakkaille luotettavia, korkeatasoisia, ajanmukaisia ja kustannustehokkaita kliinisiä laboratoriotutkimuksia. Liikelaitoskuntayhtymän tehtävänä on myös huolehtia alan tutkimus- ja kehitystoiminnasta sekä opetuksesta yhteistyössä oppilaitosten kanssa. NordLabin johtokunnan puheenjohtaja Aino-Liisa Oukka kertoo NordLabin vuosikertomuksessa, että osaamista haluttiin saattaa laajempaan käyttöön yhdistämällä alueen kaikki laboratoriotoinnot, sillä aiemmin oli tehty vain sopimusyhteistyötä. Tahto oli yhteinen ja aika sopiva liikelaitoksen perustamiseen. (NordLab vuosikertomus 2017, 5.) Tulevaisuuden tahtotilana, visiona, on olla koko Pohjois-Suomen kattava kliinisen laboratorioalan toimija, tukeutua kansainvälisen tason lääketieteelliseen tutkimukseen ja olla työyhteisö, jossa on ilo tehdä työtä. (NordLab 2018, 10.)

3.4 Kiinteänä osana hoitoketjua

Päämääränä NordLabilla on ollut tuottaa kustannustehokkaasti korkealaatuista, luotettavaa palvelua asiakkaille, jolloin palvelu on eheä kokonainen ketju. Näytteenottohetkestä lähtien prosessi on täsmällinen ja kaikilla on yhteneväiset laatuksiteerit. Samaa näytettä pystytään tulkitsemaan samoilla menetelmillä ja asteikolla kaikissa NordLabin toimipisteissä. Laatu toimintaan tuo myös se, ettei oteta niin sanottuja turhia näytteitä, kun laitteistot ja tietojärjestelmät keskustelevat reaaliaikaisesti. NordLabin henkilöstö kykenee myös tekemään lähitestauksia siellä, missä potilas on. Esimerkiksi verensokeri-, CRP- ja hemoglobiinimittauksia voidaan tehdä vieritestauksina. (NordLab vuosikertomus 2017, 5.)

3.5 NordLabin arvot

NordLabin yhteiset arvot näkyvät arjen teoissa ja valinnoissa. He vaalivat arvojaan myös päätöksentöissä, tavassaan toimia sekä palvella asiakkaitaan. NordLabin arvoihin lukeutuvat: asiakaslähtöisyys, uudistumiskykyisyys, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus ja taloudellisuus. (NordLab 2018, 17.)

Asiakaslähtöisyys

- Tunnemme asiakkaiden tarpeet
- Teemme työtä asiakkaita varten yhteistyössä heidän kanssaan
- Turvaamme palvelujen saatavuuden maantieteellisesti laajalla alueella Pohjois-Suomessa

Uudistumiskykyisyys

- Arvioimme ja kehitämme toimintaamme. Olemme avoimia uusille toiminta- ja työtapoille
- Arvostamme jokaisen osaamista. Rakennamme joukkuehenkeä määrätietoisesti
- Ylläpidämme ammatillista pätevyyttämme jatkuvasti

Vastuullisuus

- Teemme työtä potilaan hyvän ja turvallisen hoidon eteen
- Jokainen vastaa oman työnsä laadusta ja turvallisuudesta

- Jokainen on vastuussa hyvinvoivan työyhteisön luomisesta ja ylläpitämisestä

Oikeudenmukaisuus

- Toimimme yhteisesti sopimiemme sääntöjen mukaisesti
- Edistämme yhdenvertaista kohtelua samankaltaisissa tilanteissa

Taloudellisuus

- Käytämme resurssit tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti
- Meillä on selkeät tulos- ja kehitystavoitteet

4 KYSELYLOMAKKEEN LAATIMINEN

Hyvin suunniteltu ja aseteltu kyselylomake on kysely- ja haastattelututkimuksen olennainen osatekijä. Kyselylomake kannattaa suunnitella huolellisesti, sillä kysymysten muoto on tärkeä tekijä virheiden välttämiseksi. Kysymykset ovat tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ja niistä riippuu tutkimuksen luotettavuus ja laatu. Jokaisen vastaajan pitää ymmärtää kysymys samalla tavalla ja kysymysten on oltava myös jokapäiväistä käyttökieltä ilman erikoistermejä. Lomakkeen esteettinen ulkomuoto houkuttelee vastaamaan. Päinvastaisessa tilanteessa lomake jää täyttämättä tai vastaaja hermostuu, jos kyselylomake on epäselkeä, puutteellinen tai muuten huonosti suunniteltu. (Kananen 2011, 44.)

Lomakkeen alkuun on hyvä laittaa helppoja kysymyksiä, joiden avulla on tarkoitus herättää vastaajan mielenkiinto tutkimusta kohtaan. Poikkeuksena ovat henkilötietokysymykset, jotka ovat vastaajalle helppoja, on parempi sijoittaa lomakkeen loppuun. Vastaaja saattaa muuten liaksi asettua näiden henkilötietojen rajaamaan rooliin. Aluksi voidaan kysyä esimerkiksi tosiasioita mittaavia, valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviä kysymyksiä. (Heikkilä 2014, 46.)

Tutkimuksen tavoite on oltava tiedossa, kun kyselylomaketta suunnitellaan. Kyselylomakkeen tekijän täytyy tietää, mihin kysymyksiin hän etsii vastauksia ja varmistettava, että tutkittava asia saadaan selvitettyä tutkimuslomakkeen kysymysten avulla. Kysymyksiä ja niiden vastausvaihtoehtoja suunniteltaessa on otettava selvää, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan ja kuinka tarkkoja tietoja on mahdollisuus saada. Samaa asiaa voidaan kysellä monella eri tavalla ja tarvittaessa jopa mittaasteikon tasoisesti. (Heikkilä 2014, 45.)

Hyvän tutkimuslomakkeen piirteisiin lukeutuu, että se on selkeä, siisti, sopivan pitkä, esitestattu ja houkuttelevan näköinen. Ulkoasussa teksti ja kysymykset on hyvin aseteltu, jolloin ne eivät ole ahtaasti vierekkäin. Vastausohjeet ovat selkeät ja yksiselitteiset vastaajalle. Kysymykset etenevät loogisesti, ne on numeroitu ja kerrallaan kysytään vain yhtä asiaa. Kysymykset on ryhmitelty aihealueittain ja niillä on selkeät otsikot. Valinnaisesti käytetään kontrollikysymyksiä varmistaen vastausten luotettavuus. Hyvällä tutkimuslomakkeella vastaaja saa tuntea vastaamisen tärkeäksi ja tutkijalle kyselyn vastaukset on helppo syöttää sekä käsitellä tilasto-ohjelmalla. (Heikkilä 2014, 47.) Kysymysten toimivuutta tiedon kerääjänä voi varmistaa, kun seuraavat seikat täyttyvät.

Vastaaja ymmärtää kysymykset oikein ja hänellä on kysymysten edellyttämä tieto. Vastaaja haluaa antaa rehellisen vastauksen ja kysymykset ovat hänelle yksiselitteisiä. (Kananen 2011, 30.)

Tämän asiakastyytyväisyyskyselyn vastaaminen tapahtui ainoastaan internetissä. Perinteisten paperille tulostettujen kyselylomakkeiden rinnalle ovat tulleet sähköiset kyselyt. Sähköiset kyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan etenkin tutkimuskäytössä. Verkkokyselyiden vahvuutena ovat niiden visuaaliset ominaisuudet, joista voidaan luoda ulkoasultaan monipuolisia ja miellyttäviä. Kyselyä tehdessä on kuitenkin muistettava, kenelle sitä tehdään, jolloin visuaalisuuden kannattaa pysyä kohtuudessa. Toinen verkkokyselyn etu on sen nopeudessa ja kolmas etu tulee taloudellisuudesta olla aiheuttamatta juurikaan kuluja. Kyselyä rakennettaessa on huomioitava erilaisuus mobiililaitteiden kohdalla. On varmistettava lomakkeen toimivuus ja helppous kaikissa laitteissa. (Valli 2015, 30-31.)

4.1 Avoimet kysymykset

Kysely- ja haastattelututkimuksissa käytetään usein mukana joitakin avoimia kysymyksiä. Niissä vastaajan ajatusten suuntaa pyritään kuitenkin rajaamaan jollakin tavalla. Huonosti rajattu kysymys voi tuottaa vastauksia, joista ei ole tutkimuksen kannalta hyötyä. Avointen kysymysten etuna on, että niitä on helppo laatia, niiden avulla voidaan saada uusia ideoita sekä vastauksia, joita ei etukäteen ole ajateltu. Avoimet kysymykset houkuttelevat kuitenkin vastaamatta jättämiseen ja vastauksia on sekä työlästä käsitellä että luokitella. Avoimista kysymyksistä saadut vastaukset voidaan tuoda esille suorina lainauksina, kunhan tietosuoja säilyy ja kriittiset kommentit eivät kohdistu yksittäisiin henkilöihin. (Heikkilä 2014, 47-48.)

Avoimia kysymyksiä voidaan hyödyntää esitutkimusvaiheessa, kun kysymysten avulla kartoitetaan ilmiötä. Henkilökohtaisessa haastattelussa avointen kysymysten avulla saadaan haastateltava myötämieliseksi haastattelutilanteelle. Silloin kysymys voi olla hyvinkin yleisluontoinen ja sillä ei ole tarkoitusta tuottaa varsinaista tutkimustietoa. Avoin kysymys ei sulje pois mitään vastausvaihtoehtoja kuten strukturoitu kysymys. (Heikkilä 2014, 30-31.)

4.2 Strukturoidut kysymykset

Strukturoidut kysymykset ovat vaihtoehtokysymyksiä, jossa erilaiset asteikkokysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annettuja. Strukturoituja kysymyksiä käytetään silloin, kun tiedetään etukäteen rajatut vastausvaihtoehdot ja niitä on rajoitetusti. Kysymysten tarkoituksena on vastaus-ten käsittelyn yksinkertaistaminen ja mahdollisten virheiden välttäminen. Vaihtoehdon antava kysymys antaa myös mahdollisuuden sellaiselle vastaajalle, joka ei ole kielellisesti lahjakas tai ei osaa muotoilla vastauksiaan. Strukturoidut kysymykset tarjoavat vastaajalle vaihtoehtoja, jolloin vastaaminen ei esty kielivaikeuksien takia ja tarvittaessa on helpompi antaa mahdollista kritiikkiä. (Heikkilä 2014, 49.)

Vaihtoehtojen lukumäärä ei saisi olla kovin suuri ja kaikille vastaajille tulisi löytyä sopiva vaihtoehto, jotta saadaan luotettavia tuloksia. Vastaajalle strukturoidut kysymykset ovat nopeita ja tutkijalle tulosten tilastollinen käsittely on helppoa. Kyselytutkimuksen vastaaja voi kuitenkin antaa vastauksensa sitä kovin harkitsematta ja vaihtoehto ”en osaa sanoa” houkuttelee liian helposti. Kyselylomakkeessa strukturoitujen kysymysten vaihtoehtoehdot ja niiden esittämisjärjestys saattavat johdatella vastaajaa, jolloin lomaketta luodessa on hyvä kiinnittää huomiota myös näihin tekijöihin. (Heikkilä 2014, 49.)

5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT

Pohjois-Suomen laboratorokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä, NordLab, laati näytteenotossa asi-
oineille asiakkailleen kyselyn internetiin 4.12.2017–23.2.2018 väliselle ajalle. Tutkimus sai alkunsa
tilauspyynnöstä Oulun ammattikorkeakoululle, jonka aiheena oli asiakastyytyväisyyskysely.

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa ja selvittää kyselyn avulla NordLab Kemin asiakastyty-
väisyyttä. Kyselyn avulla pyritään saamaan tietoa asiakkaiden kokemuksista asiakaspalvelukoh-
taamisissa, näytteenotto-ohjeiden riittävydestä sekä odotustilojen viihtyvyydestä että ajanvarauk-
sen toimivuudesta. Tavoitteena on tuottaa tietoa ja saada esille asiakastytyväisyyteen vaikuttavat
asiat ja tekijät. NordLab Kemin henkilökunta voi halutessaan hyödyntää saatuja tuloksia asiakas-
palvelun kehittämisessä ja parantamisessa.

Tutkimuksella pyritään saamaan vastauksia seuraaviin tutkimusongelmiin:

1. Ovatko valmistautumisohjeet näytteenottoon riittävät?
2. Minkälainen mielipide asiakkailla on asiakaspalvelusta, ympäristöstä ja ajanvarauksesta?
3. Millaisena henkilökunnan ammattitaito koetaan?
4. Mitä mahdollisia parannusehdotuksia ja/tai odotuksia asiakkailla on liittyen palvelun laa-
tuun?

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu

Määrällisen tutkimuksen periaatteet soveltuvat hyvin tähän opintonäytetyöhön, koska tässä tarkastellaan suurta otosta ja se antaa yleisen kuvan numeraalisesti tutkittavasta asiakastyytyväisyys-tilanteesta. Rajasimme kyselytulokset toimeksiantajan kanssa NordLab Kemien saataviin vastauksiin, sillä otoskoon valinnassa tehtiin kompromissi aikataulun, tulosten tarkkuuden ja työmäärän välillä.

Asiakastyytyväisyyskysely on ollut avoinna NordLabin internetsivustolla. Lisäksi NordLab Kemien toimipisteessä on suoritettu henkilökohtaisia haastatteluja näytteenottovuoroa odottaville asiakkaille. Asiakkaille on jaettu näytteenoton jälkeen ”flyereita” muistutuksena käydä vastaamassa kyselyyn internetissä.

6.2 Aineiston käsittely ja analysointi

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset oli laadittu etukäteen NordLabin asiantuntijoiden valitsevilla kriteereillä ja painotuksilla. Kysymykset on luotu internetpohjaisella tutkimus- ja tiedonkeruuhjelmalla Webropol. Tähän tutkimukseen soveltuu selittämiseen pyrkivä lähestymistapa, jossa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 21.)

Tilastollinen tutkimus on numerojen hyväksikäyttöä ja hyödyntämistä, jossa tutkimusaineistoa käsitellään numeroin erilaisten matemaattisten toimenpiteiden avulla. Tutkijan rooli on ymmärtää matemaattisten toimenpiteiden jälkeen saatuja tuloksia ja tuoda ne esille lukijalle. (Valli 2015, 10.)

Avointen kysymysten vastaukset voivat tuoda uusia näkökulmia tai varteenotettavia parannusehdotuksia. Vastauksissa voi olla sekä kriittistä palautetta että asiakkaiden persoonallisia kommentteja. Henkilökohtaisella haastattelulla on oma vaikutuksensa avoimissa kysymyksissä, jolloin virheitä voi syntyä kysymysten esittämisessä, vastausten muistiin merkitsemisessä tai tulkinnassa. (Heikkilä 2014, 48.)

6.3 Vuoden 2012 asiakastyytyväisyyskysely

NordLab Kemille (silloinen Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä) on tehty vastaava asiakastyytyväisyyskysely vuonna 2012. Aikaisemmassa kyselyssä on samankaltaisia kysymyksiä liittyen näytteenoton valmistautumisohjeisiin, osastolle ohjaukseen, tyytyväisyydestä sekä henkilökunnan palvelualltiuteen että tehtyyn toimenpiteeseen.

Vuoden 2012 asiakastyytyväisyyskyselyssä pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttä mitta-asteikon avulla. Aikaisemmin toteutettu kysely sisälsi samoja kysymyksiä liittyen asiakkaan tyytyväisyydestä ohjeistukseen, henkilökunnan palvelualltiuteen ja näytteenottotapahtumaan. Vertaillen vuoden 2012 ja 2018 asiakastyytyväisyyskyselyjä keskenään, vuoden 2012 kyselyssä kartoitettiin tietoa myös asiakkaan tyytyväisyydestä jatkohoito-ohjeistukseen, kykyä vaikuttaa omaan hoitoon ja asioiden käsittelyyn sekä arvioida käynnin että hoidon hyötysuhdetta. Lisäksi tiedusteltiin asiakkaan mielipidettä yksityisyysuojan toteutumisesta ja turvallisuudentunteesta toimenpiteen aikana.

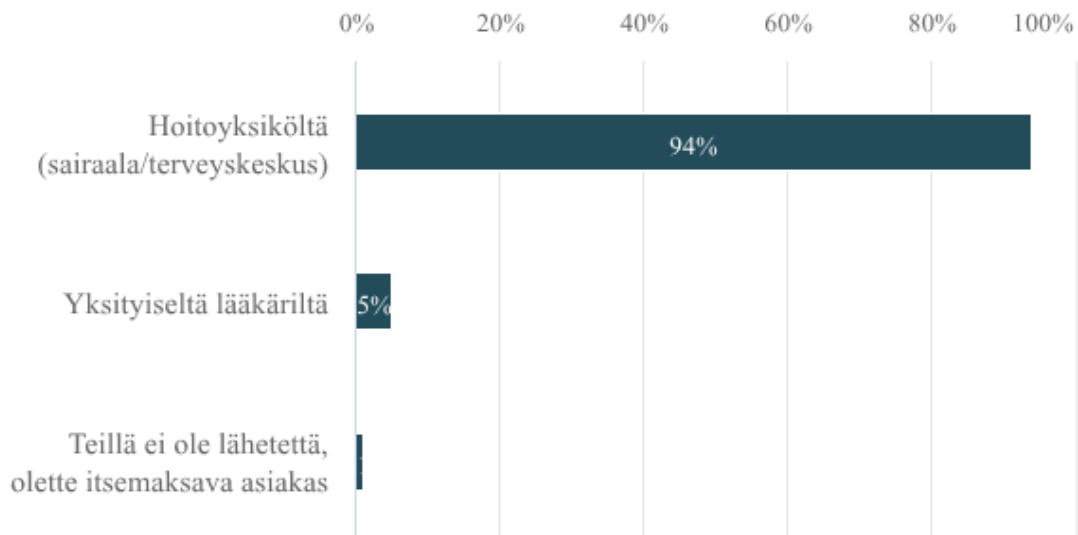
Vuoden 2018 asiakastyytyväisyyskysely sisälsi strukturoituja kysymyksiä valmiiksi luoduilla vaihtoehtoisilla vastauksilla ja tyytyväisyys arviointiasteikon. Vertaillen keskenään asiakastyytyväisyyskyselyjä, vuoden 2018 kysely pyysi arvioimaan kokonaisvaltaisemmin yrityksen toimintaa. Kyselyllä tiedusteltiin, keneltä vastaanotettiin valmistautumisohjeet ennen laboratorioon tuloa, miten aika varattiin, pyydettiin arvioimaan internetiä tai puhelinasiakaspalvelua ajanvarauksessa ja annettiin arviointiasteikko odotustilalle, odotusajalle, näytteenottotilalle, näytteenottotapahtumalle ja henkilökunnan ystävällisyydelle.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Laboratoriotutkimuksen lähetteen saantipaikka

Suurin osa (94%) vastaajista oli saanut lähetteen laboratoriotutkimuksiin hoitoyksiköltä (sairaalasta tai terveyskeskuksesta). Vastaajista 5% oli saanut lähetteen yksityiseltä lääkäriltä ja 1% ei ollut lähetettä, jolloin he kuuluivat itsemaksaviin asiakkaisiin.

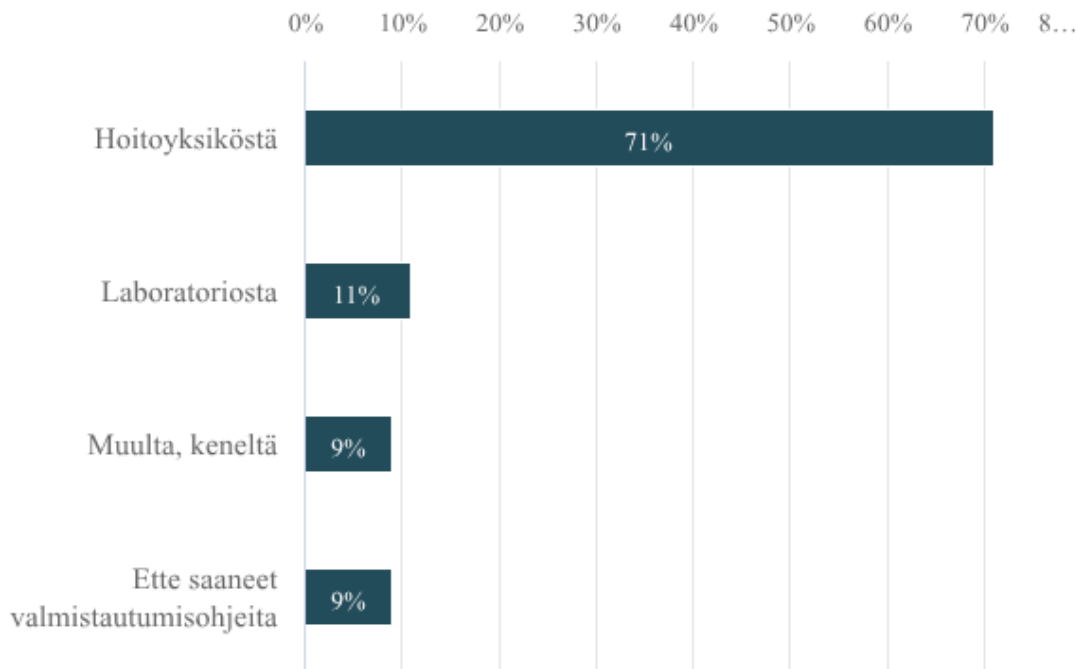
TAULUKKO 2. Laboratoriotutkimuksen lähetteen saantipaikka



7.2 Valmistautumisohjeiden saanti

Vastaajista 71% ilmoitti saaneensa valmistautumisohjeet laboratorioon hoitoyksiköstä ja 11 % sai ne itse laboratoriolta. Vajaa kymmenesosa (9%) ilmoitti, ettei ollut saanut valmistautumisohjeita ja toiset 9% oli saanut ohjeet muualta. Muualta laboratorio-ohjeet saaneet olivat avoimeen tekstikenttään kirjanneet internetin, yksityisen lääkärin, kouluterveydenhoidon tai ohjeet olivat ennestään tutut.

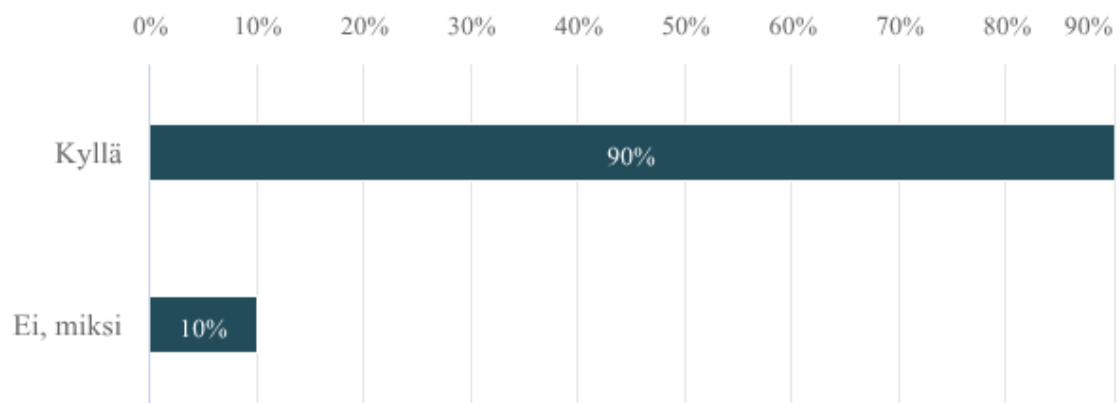
TAULUKKO 3. Valmistautumisohjeiden saanti



7.3 Näytteenotto-ohjeiden riittävyys

Melkein kaikki vastaajista kokivat laboratorio-ohjeiden olevan riittävät (90%). Vastanneista kymmenesosa (10%) mielsi ohjeiden olevan riittämättömät. Perusteluiksi kirjoitettiin, ettei ohjeita ollut lainkaan tai ne eivät olleet selkeät.

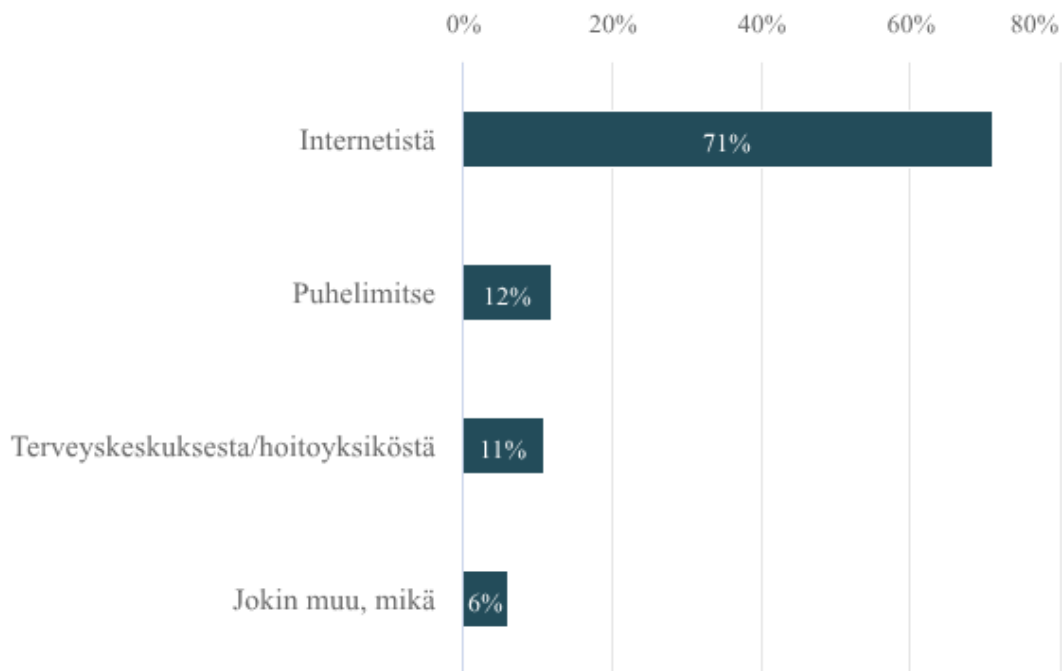
TAULUKKO 4. Näytteenotto-ohjeiden riittävyys



7.4 Laboratorioajan varaaminen

Vajaa kolmeneljäsosaa (71%) varasi ajan laboratorioon internetin kautta. Noin kymmenesosa oli varannut ajan puhelimitse (12%), terveyskeskukselta tai hoitoyksiköltä (11%). Loput vastaajista (6%) olivat saaneet ajan itse paikan päältä laboratoriosta tai olivat vain käyneet palauttamassa näytteen.

TAULUKKO 5. Laboratorioajan varaaminen



7.5 Internetin ajanvaraus

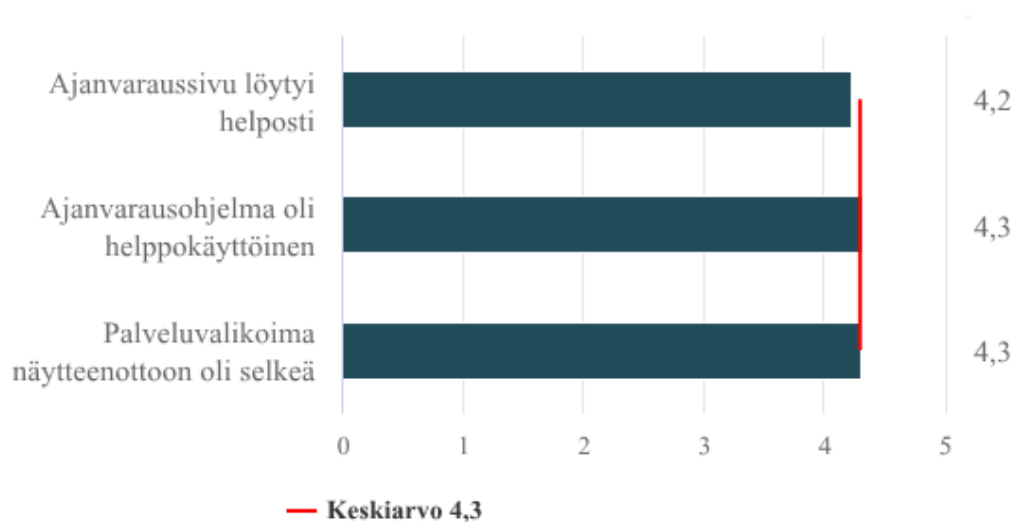
Henkilöt, jotka olivat ajanvarauksessa valinneet internetin, ohjattiin suoraan jatkokysymykseen arvioimalla ajanvaraussivuston toimivuutta. Kyselykaavakkeissa käytettiin Likertin viisiportaista asteikkoa, jonka vastausvaihtoehtoina ovat vaihtoehdot: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä. Ohjelman laskema keskiarvointi on 1-5, jossa 1 on heikko ja 5 erinomainen.

Keskiarvollisesti internetin sujuvuuteen ajanvarauksessa oltiin tyytyväisiä (4,3). Kysyttäessä ajanvaraussivuston löydettävyyden helppoudesta, yli puolet mielsi olevansa täysin samaa mieltä (62,5%) ja osittain samaa mieltä oli vajaa viidesosa (18,75%). Ajanvaraussivuston helppoudesta

löytyi myös eriäviä mielipiteitä. Heistä 7,14% oli väittämän kanssa täysin eri mieltä ja osittain eri mieltä 4,47%.

Ajanvarausohjelmaa pidettiin helppokäyttöisenä. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli reilusti yli puolet (67,86%) vastanneista. Täysin eri mieltä ohjelman helppoudesta oli alle kymmenesosa (7,14%). Kysyttäessä oliko internetsivuston palveluvalikoima näytteenottoon selkeä, yli puolet vastanneista mielsi olevansa täysin samaa mieltä (64,29%). Täysin eriävää mieltä väittämän kanssa oli 4,46%.

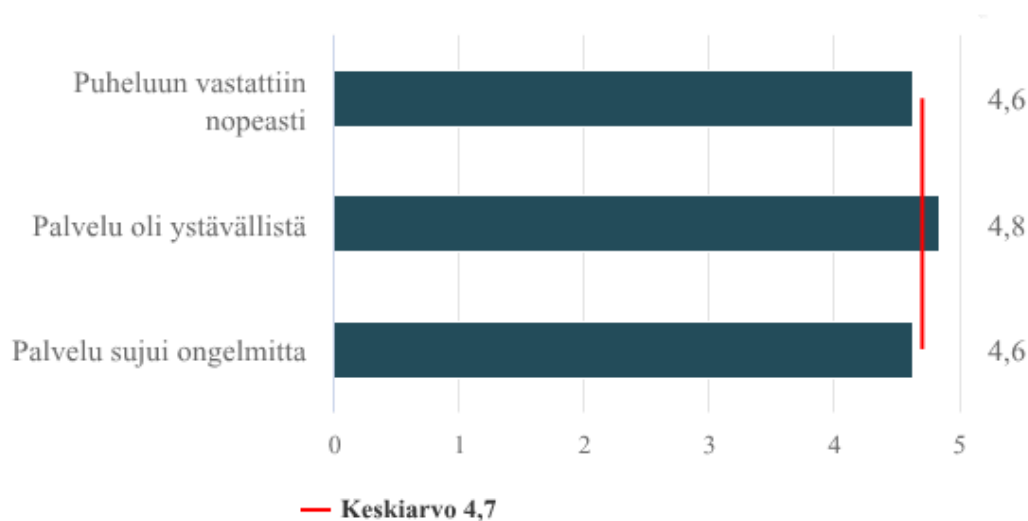
TAULUKKO 6. Internetin ajanvaraus



7.6 Puhelinajanvaraus

Henkilöt, jotka olivat ajanvarauksessa valinneet puhelinajanvarauksen, ohjattiin suoraan jatkokeskusteluun arvioimalla ajanvarauksen toimivuutta. Keskiarvillisesti puhelinajanvaraukseen oltiin hyvin tyytyväisiä (4,7). Moni (63,16%) koki olevansa täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että puheluun vastattiin nopeasti ja osittain samaa mieltä oli kolmasosa (36,84%). Palvelua pidettiin myös ystävällisenä puhelimen toisessa päässä. Täysin samaa mieltä oli suurin osa vastanneista (84,21%) ja osittain samaa mieltä 15,79%. Kysyttäessä palvelun sujuvuutta ongelmitta, mielipiteet jakautuivat hieman. Suurin osa (84,21%) mielsi palvelun kuitenkin ongelmattomaksi, osittain samaa mieltä oli 5,26% ja osittain eri mieltä oli vähän yli kymmenesosa (10,53%).

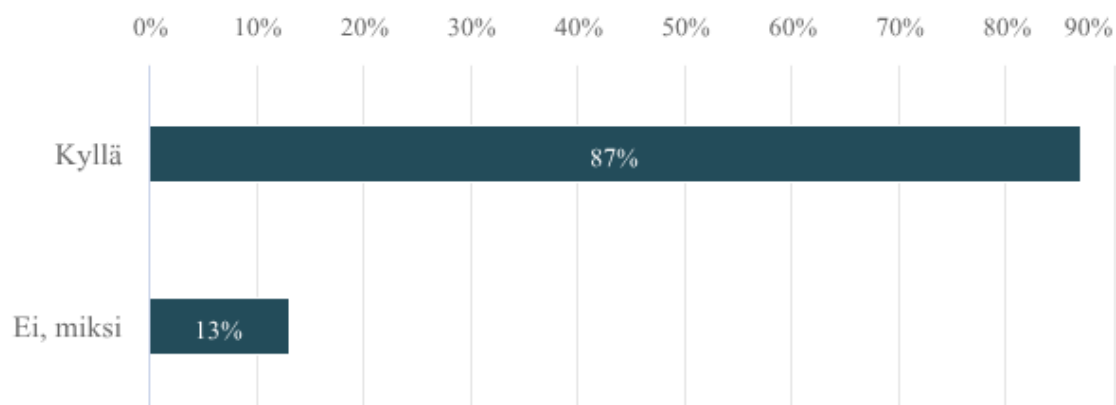
TAULUKKO 7. Puhelinajanvaraus



7.7 Näytteenoton ajankohta

Suurin osa (87%) mielsi saaneensa mieleisensä laboratorioajan. Vastanneista reilu kymmenesosa (13%) koki toisin. Perusteluina oli muun muassa ruuhka, jolloin odotusaika oli venynyt tai vapaana olevia aikoja ei ollut enää tarjolla.

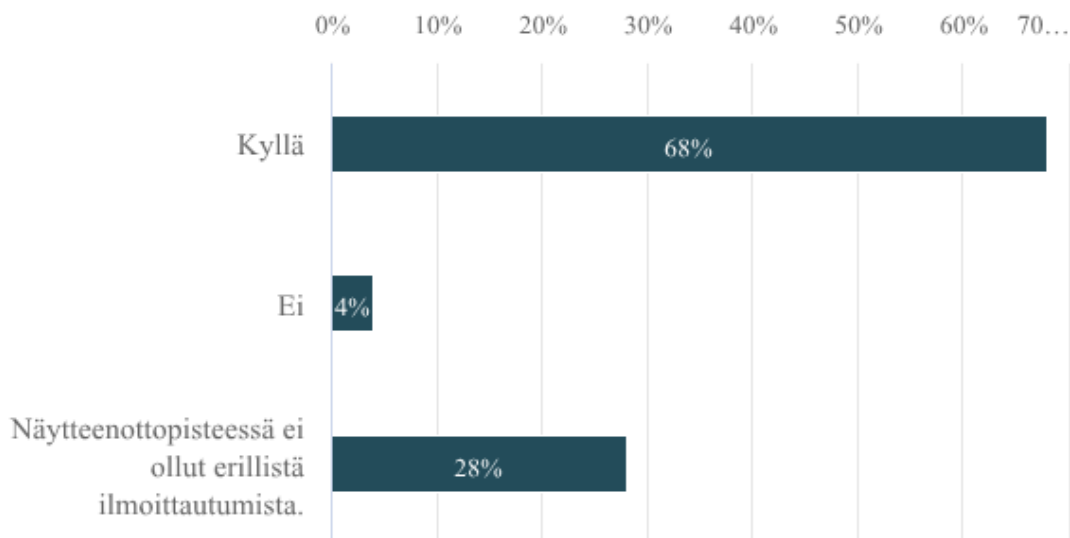
TAULUKKO 8. Näytteenoton ajankohta



7.8 Opastus näytteenoton ilmoittautumiseen

Yli puolet (68%) piti opastusta näytteenoton ilmoittautumiseen selkeänä. Noin kolmasosa (28%) ilmoitti, ettei näytteenottpisteessä ollut erillistä ilmoittautumista ja vastanneista 4% koki, ettei opastus ollut selkeä. Kielteisesti vastanneet arvioivat ilmoittautumisen sekavaksi, jolloin epäselkeä olo hämmensi. Osa ilmoitti, etteivät numeronäytöt toimineet.

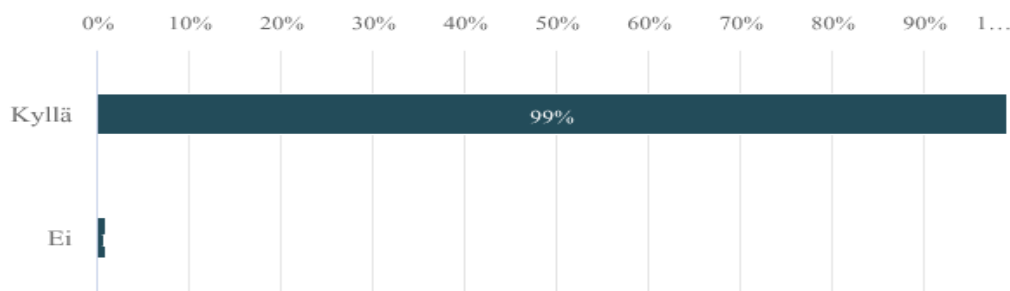
TAULUKKO 9. Ilmoittautuminen näytteenottoon



7.9 Näytteenoton onnistuvuus

Lähes kaikki vastaajista (99%) olivat sitä mieltä, että näytteenotto oli onnistunut. Näytteenoton epäonnistumisen kannalla oli yksi ääni.

TAULUKKO 10. Näytteenoton onnistuvuus



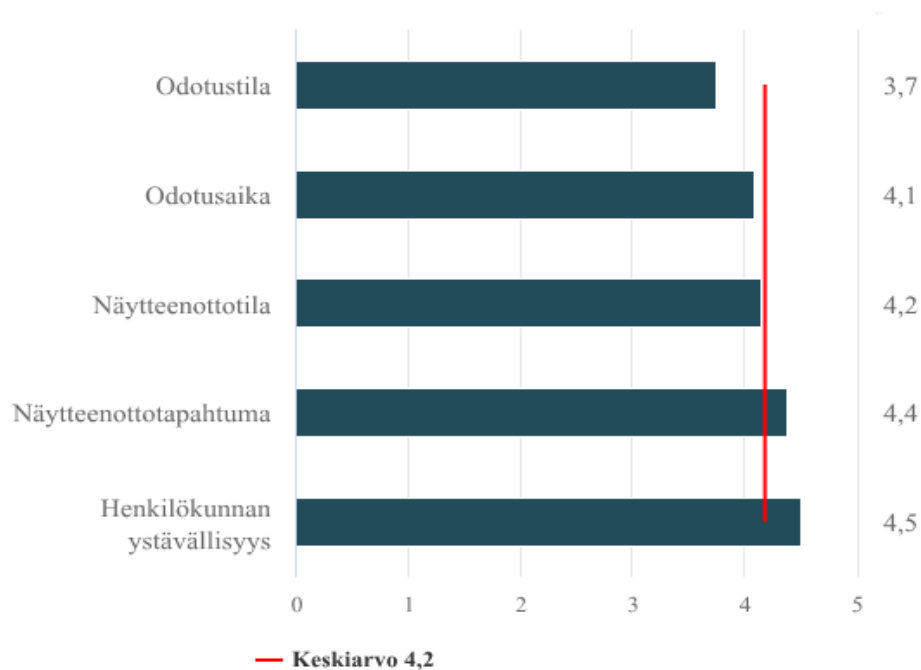
7.10 Palveluiden arviointi

Palvelujen arvioinnissa vastaajan tuli antaa numero odotustilasta, odotusajasta, näytteenottotilasta, näytteenottotapahtumasta sekä henkilökunnan ystävällisyydestä. Kokonaiskeskiarvo kaikista edellisistä oli 4,2. Keskiarvon alittivat odotustila (3,75) sekä odotusaika (4,1).

Useamman vastaajan (61,39%) mielestä odotustila oli hyvätasoinen (keskiarvo 3,75). Kohtalaisena tilan tasoa piti vajaa viidesosa (19,62%) ja heikkona 1,9%. Puolet (50,63%) vastaajista koki odotusajan hyvätasoisena ja noin kolmasosa (33,54%) erinomaisena. Välttävän tasoisena odotusaikaa arvioi 6,33% vastanneista.

Näytteenottotilaa pidettiin suurimmaksi osaksi (71,52%) hyvätasoisena ja vähän reilu viidesosa (22,15%) mielsi sen erinomaiseksi. Vain murto-osa (0,63%) arvioi tilan välttävän tasoisena. Reilu puolet (53,16%) vastaajista koki näytteenottotapahtuman hyvätasoiseksi ja erinomaisena sitä piti 43,04%. Välttävän tasoisena tapahtuman mielsi 0,63%. Kysyttäessä mielipidettä henkilökunnan ystävällisyydestä reilusti yli puolet (57,6%) vastasi sen olevan erinomaisen tasolla ja reilu kolmannes (37,34%) antoi sille hyvän arvosanan. Kohtalaisen arvosanan antoi 3,16% vastanneista.

TAULUKKO 11. Palveluiden arviointi



8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli vastata tutkimusongelmiin: Ovatko valmistautumisohjeet näytteenottoon riittävät? Minkälainen mielipide asiakkailta on asiakaspalvelusta, ympäristöstä ja ajanvarauksesta? Millaisena henkilökunnan ammattitaito koetaan? Mitä mahdollisia parannusehdotuksia ja/tai odotuksia asiakkailta on liittyen palvelun laatuun?

8.1 Laboratoriovalmistautumisohjeet

NordLabin potilassivusto ohjeistaa esivalmisteluiden tärkeydestä potilaan valmistautuessa laboratorikokeisiin. Tulosten oikeellisuuden ja vertailukelpoisuuden vuoksi on tärkeää noudattaa laboratorion omia ohjeita. Ohjaus laboratoriotutkimuksiin ohjautui joko hoitoyksiköiden tai laboratoriohenkilökunnan kautta. Kyselyn vastaajista 71% ilmoitti saaneensa valmistautumisohjeet laboratorioon hoitoyksiköstä ja 11% sai ne laboratorion henkilökunnalta. Osallistuessaan laboratorikokeisiin potilas löytää tutkimuskohtaiset valmistautumisohjeet myös internetin eri aluelaboratorioiden ohjekirjoista sekä NordLabin omista potilasohjeista. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista miltei kaikki olivat sitä mieltä, että potilasohjeet olivat olleet riittävät. Vastanneista kymmenes koki, etteivät ohjeet olleet selkeät tai ohjeet eivät olleet ollenkaan tavoittaneet potilaita.

NordLabin potilaille tarkoitetusta sivustosta löytyy ohjeita esimerkiksi paastoa vaativiin tutkimuksiin ja kotona otettavien näytteiden näytteenotto-ohjeisiin. Paasto on tärkeä joihinkin laboratoriotutkimuksiin ja sen aikana ei saa syödä eikä juoda muuta kuin vettä (suositeltu määrä korkeintaan 2 dl). Paasto kestää vähintään 10 tuntia. Jos näytteenottoa varten ei tarvitse paastota, on suositeltavaa välttää raskasta ateriaa neljää tuntia ennen laboratorikokeita. Potilaan on hyvä välttää myös tupakointia ja fyysistä rasitusta. Suositeltavaa on istua vähintään 15 minuuttia paikallaan, jotta verenkierto tasaantuu. Mahdolliset aamulääkkeet otetaan näytteenoton jälkeen, ellei sitten lääkäri ole määrännyt toisin. (Matikainen, Miettinen & Wasström 2016, 20.)

8.2 Ajanvaraus

Digitaalinen asiakaskokemus muodostuu, kun käyttäjä valitsee minkä tahansa päätelaitteen ja tekee halutun operaation sillä. Digitaalisten palveluiden yleistyessä kuluttajat ovat valveutuneet ja

heidän odotusarvonsa ovat kasvaneet palveluita kohtaan. Oletuksena on, että palvelut ovat saata-
vissa hyvällä laadulla myös digitaalisessa kanavassa. Onnistunut digitaalinen asiakaskokemus
syntyy, kun asiakkaan tarve on oikein ymmärretty, prosessit tukevat tarvetta ja verkkopalvelun käy-
tettävyys on tukenut asiakasta. (Filenius 2015, 16,19.)

Kyselyssä tiedusteltiin, minkä kautta varattiin aika laboratoriokokeisiin. Vastaajista suurin osa
(71%) oli varannut ajan laboratoriokokeisiin internetin kautta. Pääosin internetin sujuvuuteen ajan-
varauksessa oltiin tyytyväisiä (4,3/5). Ajanvaraussivustoa pidettiin helposti löydettävissä, ohjelma
miellettiin helppokäyttöiseksi ja palveluvalikoima näytteenottoon oli selkeä.

Asiakkaan ohjautuessa palveluntarjoajan etusivulle, hän haluaa nopeasti ja vaivattomasti löytää
haluamansa palvelun. Älypuhelin on useimmin se ensimmäinen laite, jolla aloitetaan tiedonhaku,
ostosten teko tai pankkiasioiden hoito. Kuluttajan etsiessä tuotteita tai palveluita internetistä, ha-
kukone tarjoaa tuloksina sekä loogisia että maksettuja linkkejä. Tämän vuoksi on äärimmäisen tär-
keää päästä hakutulostilalla ensimmäisten joukkoon, sillä harvempi käyttäjä klikkaa hakuko-
neen hakutulostilan toiselle sivulle. On valittava sellaiset oikeat hakusanat, joita asiakkaat suurella
todennäköisyydellä käyttäisivät etsiessään tuotteita tai palveluita. (Filenius 2015, 64-66.)

Vastaajista noin kymmenesosa (12%) ilmoitti varanneensa ajan puhelinsoiton avulla. Puhelinajan-
varaukseen oltiin keskiarvallisesti (4,7/5) hyvin tyytyväisiä. Miltei kaikki (4,8/5) asiakkaat arvioivat
puhelinasiakaspalvelun ystävälliseksi ja suurin osa (4,6/5) mielsi myös palvelun ongelmattomaksi
sekä nopeaksi.

Kysymyksessä, jossa pyydettiin arvioimaan numeroasteikolla 1-5 eri palveluita, ei ollut mahdolli-
suutta antaa samalla sanallista palautetta. Kyselyn lopussa oli kuitenkin mahdollisuus antaa halu-
tessaan vapaamuotoista palautetta. Asiakastytyväisyyskysely sai yhteensä 158 asiakaspa-
lautetta, joista 41 sisälsi myös vapaamuotoista palautetta laboratoriopalvelusta. Vapaamuotoi-
sessa palautteessa annettiin kritiikkiä ajanvarauksen toimivuudesta. Ajanvaraus internetissä koet-
tiin hankalaksi käyttää etenkin ikäihmisten osalta. Ongelmia tuotti varaajan tietämättömyys tu-
levasta kokeesta, mikä vaikeutti ajanvarausta. Palautetta sai myös varatun ajan peruminen inter-
netissä, jolloin järjestelmä vaati varausavainta ja PIN- koodia.

8.3 Toimintaympäristö

Ympäristön visuaalinen ilme kertoo konkreettisimmillaan vastaanottajalleen paikan identiteetistä ja on näin signaali asiakkaalle kertoen sisäisestä filosofiasta ja toimintatavasta. Ympäristöllä (näky, tuoksu, tunne ja ääni) on vaikutuksena asiakkaiden käyttäytymiseen ja siten myös heidän viihtymiseensä tilassa. Ympäristöä luodessa tulisi päättää minkälaista tavoitetta havittelee. Usein halutaan luoda miellyttävä ympäristö, jossa asiakas viihtyy kauemman aikaa. (Ebster & Garaus 2011, 117,125.)

Haastattelussa kysyttiin mielipidettä näytteenoton ilmoittautumisen opastuksesta, jossa reilut yli puolet (68%) vastaajista mielsi sen selkeäksi. Eriävää mieltä olivat 4% ja noin kolmasosa (28%) valitsi vastausvaihtoehdon, ettei näytteenotopisteessä ollut erillistä ilmoittautumista. Eriävää mielipidettä ilmoittautumisen selkeydestä, mielsivät muun muassa, ettei numeronäyttö ollut selkeästi esillä. Asiakkailta oli epäselvä tunne oman ilmoittautumisen varmistumisesta näytteenotolle, jolloin kieltävästi vastanneet kokivat ilmoittautumisen epäloogiseksi.

Iso osa esiintyvistä informaatiosta saadaan näköaistin kautta. On arvioitu, että jopa 75% kaikesta viestinnästä kulkee ensin silmien kautta ihmisen tietoiseen ja tiedostamattomaan muistiin. Palveluntarjoajan on syytä huomioida tämä tekijä viestittäessään itsestään ja tuotteistaan. Visuaalinen markkinointi on markkinoinnin väline, jolla luodaan ja vahvistetaan yrityksen imagoa. Vaikuttaessa asiakkaan mielikuvaan on huomioitava sisäiset tekijät, kuten rakenteet, valaistus, värit, ilmastointiratkaisut, käytävät, palvelupisteet, ilmapiiri, palvelukulttuuri, siisteys sekä henkilökunnan työasut. (Nieminen 2004, 8-9, 75.)

Pyydettyessä arvioimaan odotustilaa asteikolla 1-5, miellettiin se 3,7 arvoiseksi. NordLab Kemin odotustilaa oli uudistettu syksyllä vuonna 2017 ja uudet tilat olivat saaneet varauksellista palautetta asiakastyytyväisyyskyselyssä. Avoimessa palautteessa uusi odotusaula arvioitiin muun muassa sekavaksi ja kolkoksi. Aulan tuolit saivat palautetta niiden liian ahtaasta järjestelystä ja niiden mataluudesta. Vapaamuotoisen palautteen antaneet toivoivat viihtyisämpää tilaa, jossa liikuntarajoitteisilla olisi mahdollisuus liikkua rollaattorin kanssa. Odotusaulassa sijaitseva kanslia sai myös palautetta sen sijainnista, jossa sen miellettiin olevan liian lähellä näytteenottoa odottavien kuuloaluetta.

Nieminen (2004, 131-132) kuvaa Visuaalinen markkinointi- teoksessaan kuinka ympäristön toimila- ja kalusteratkaisuilla on vahva merkitys mielikuvan välittäjinä. Suunnittelun pohjana tulee olla pyrkimys ilmaista viestinnän kautta, millainen palveluntarjoaja on kyseessä ja mitkä ovat sen arvot sekä aikomukset. Jos toimitilojen ilme kuvaa ennemminkin edullisuutta ja nopeutta, mutta markkinointiviestinnällä on mielikuva laadukkaasta toimijasta, on viestintä ristiriitainen asiakkaalle.

8.4 Asiakaspalveluhenkilökunnan koettu ammattitaito

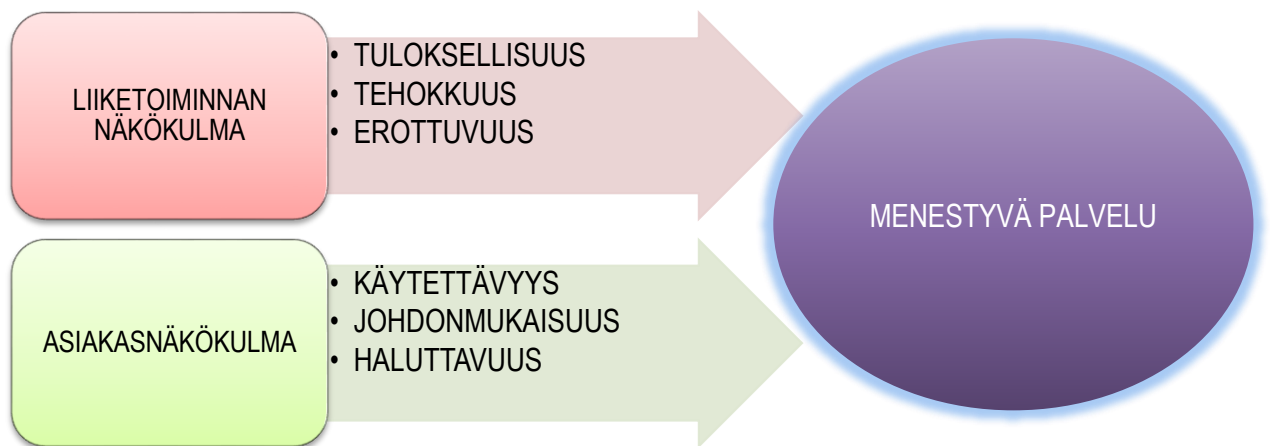
Asiakaspalvelu määritellään muun muassa toiminnaksi, joka helpottaa jotakuta tekemään jotain. Se on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta tai suoritus. Palvelu on tapahtumien ja prosessien summa, joka ratkaisee asiakkaan ongelman. Palvelu on merkittävä ihmisten välinen vuorovaikutus ja se koetaan, mutta sitä ei voi omistaa. (Tuulaniemi 2011, 30.)

Robson (2012, 86) kehottaa teoksessaan luoda asiakaskeskeistä kulttuuria, jossa monet organisaatiot epäonnistuvat luodessaan mekaanisempaa asiakaspalvelua. Toimintatapa eroaa hänen mielestään luonnollisesta tavasta työskennellä ihmisten kanssa. Ystävällisyys ja keskittyminen yksityiskohtiin ovat tärkeitä tekijöitä vuorovaikutuksessa, jotka vaativat palvelukykyä. Robsonin mielestä ihmiset, jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa, eivät vain edusta yritystä vaan he ovat yritys. Tuulaniemi (2011, 33) Palvelumuotoilu-teoksessaan ilmaisee, että asiakaspalvelu on asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutusprosessi, jossa haetaan sekä ratkaisuja että arvoa erilaisiin tarpeisiin. Keskeiseksi piirteeksi nousee esille ymmärrys asiakkaan tarpeista ja toiminnan motiiveista eli asiakasymmärrys. Tuulaniemi kehottaa palveluja suunniteltaessa, että otetaan huomioon laaja-alainen kokonaisuus, johon koko palvelu liittyy. On siis tiedostettava, kuinka palvelun eri osat ovat yhteydessä muihinkin palveluihin ja miten palvelut parhaalla mahdollisella tavalla tukisivat toisiaan paremmin.

Kyselyssä henkilökunnan ystävällisyys oli arvioitu kiitettäväksi (keskiarvo 4,5/5). Vapaamuotoisessa palautteessa henkilökunta oli saanut kiitosta ystävällisestä palveluasenteesta. Toimintaa oli arvioitu asialliseksi sekä yksittäisiä laboratoriotyöntekijöitä oli keuhuttu ammattitaitoisesta otteesta suoniverinäytteenotossa. Vapaamuotoisessa palautteessa on mahdollisuus ilmaista tunteitaan laajemmin, kuin numerollisessa arvioinnissa. Henkilökunnan ystävällisyys oli jakanut mielipiteitä, huolimatta sen korkeasta tyytyväisyys kannasta. Osa vapaamuotoista palautetta kirjoittanut ei ollut kokenut asiakaspalvelua ystävällisen tasoiseksi. Palautteessaan he toivoivat

asiakaspalvelulähtoisempää palvelua, johon kuuluu asiakkaan huomiointi ja kohteliaat käytöstavat. Eräs palautteen antaja toi esille, että potilasta tulisi kohdella yksilöllähtöisesti, jotta ei olisi vain osana hoitotukea tai rutiinia. Asiakaspalvelu sai osaltaan myös mainintaa myöhästyneistä näytteenottoajoista sekä puuttuvasta työntekijästä asiakaspalvelutiskillä.

On muistettava, että kaikkien palveluiden keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä eli asiakas. Mitään palvelua ei olisi olemassa, jos asiakas ei sitä tarvitsisi. Asiakas on oman elämänsä ja toimintansa paras asiantuntija, jolloin palveluntuottajan ja asiakkaan yhteinen vuorovaikutus on keskeistä palvelukokemuksen rakentumisessa. Kun toiminnan keskiöön asetetaan asiakas, suunnitellaan silloin hänelle sopivin palvelu ja minimoidaan epäonnistumisen riski. Palvelu on tällöin asiakkaan todellisten tarpeiden pohjalta suunniteltu. Olennaista on ymmärtää sekä liiketoiminnan että asiakkaan näkökulma, jolloin saadaan kumpaakin osapuolta miellyttävän ratkaisu. (Tuulaniemi 2011, 35-36.)



KUVIO 3. Menestyvä palvelu (mukaillen Tuulaniemi 2011, 48)

9 POHDINTA

9.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan validiteetti- ja reabiliteettikäsitteiden avulla. Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin käytetään erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Reliaabelius tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä, jolloin toistettaessa tutkimusta saadaan sama tulos.

Validius tarkoittaa pätevyyttä, mikä on mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata oikeaa tarkoitettua kohdetta. Mittarit ja menetelmät eivät aina välttämättä vastaa todellisuutta, sillä kyselyyn vastaavat henkilöt voivat käsittää kysymykset toisin kuin tutkija on ajatellut. Tutkimuksen validiutta nostaa ja edesauttaa tutkittavan joukon vastausprosentti. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227.)

Tutkimuksen luotettavuutta edesauttavat tarpeeksi suuri ja edustava vastausprosentti. Kyselylomake on hyvin suunniteltu ja kysymykset mittaavat oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelman. Tutkimuksessa käytetään sopivaa tiedonkeruumenetelmää, tilastollisten menetelmien käyttö on hallinnassa ja raportti on selkeä ja objektiivinen. Tutkijan on arvioitava tutkimuksen luotettavuutta ja tuoda esiin mahdolliset luotettavuutta alentavat seikat. (Heikkilä 2014, 178-180.)

Tilastollisen mallin muodostuksessa tarkastellaan huolellisesti reaali maailmasta keräämiä havaintoaineistoja, jotka koostuvat lukuisista havaintoyksiköistä. Määrällisessä tutkimuksessa pyritään löytämään mahdolliset johdonmukaisuudet ja rakenteet tutkittavien ominaisuuksien väliltä. Onnistuneessa määrällisessä tutkimuksessa perusta on hyvässä otannassa, jolloin tavoitteena on yleistää tutkimuksessa saatuja tuloksia perusjoukkoon. (Valli 2015, 14.)

Tässä tutkimuksessa otoksena ovat NordLab Kemin asiakaspalvelusta saadut kyselyn vastaukset 158 osallistujalta. Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin pääasiassa internetissä. Internetkyselyssä vastanneiden ikä- ja ammattijakauma voi olla tätä tiedonkeruutapaa käytettäessä hyvinkin erilainen kuin perusjoukon jakaumat, jolloin sillä on vaikutusta tulosten luotettavuuteen. Internetkysely on kuitenkin nopea tapa saada palautteet käsiteltäviksi ja analysoitaviksi. (Heikkilä 2014, 66.)

NordLab Kemissä tehtiin myös henkilökohtaisia haastatteluita. Internetkyselyn lisäksi oli hyvä tehdä myös rinnakkainen tiedonkeruumenetelmä, jolloin haastattelija ja haastateltava ovat suorassa vuorovaikutuksessa keskenään. Henkilökohtaisessa haastattelussa on huomioitavaa, että haastattelijan ulkoisilla ominaisuuksilla on vaikutus haastateltavan vastauksiin. Haastateltava päättää haastattelijasta saamansa vaikutelman perusteella, kuinka tarkasti hän vastaa kysymyksiin ja osallistuuko hän ollenkaan haastatteluun. (Heikkilä 2014, 64.)

9.2 Yleispohdinta ja jatkotutkimushaasteet

Palveluita mitataan usein määrällisesti eli palvelun kuluttamisen jälkeen asiakkailta pyydetään numeerista asiakaspalautetta. Asiakastytyväisyyskyselyn heikkoutena on usein se, että huonon palvelukokemuksen kokenut asiakas, ei välttämättä ole enää kiinnostunut kehittämään ja antamaan parannusehdotuksia palveluntarjoajalle. Palveluun tyytymätön asiakas on jo tehnyt päätöksen, eikä mahdollisesti enää käytä kyseisiä palveluita. (Tuulaniemi 2011, 36.) Tämän asiakastytyväisyyskyselyn lopussa oli annettu mahdollisuus vapaamuotoiselle palautteelle, jonka avulla saatiin lisää tietoa sekä onnistumisista että kehitettävistä kohteista. Pelkkä numeerinen arviointi ei olisi riittänyt kertomaan näitä edellisiä kohteita. Kaikkiaan kyselyn vastanneista vajaa kolmasosa (26%) antoi vapaamuotoista palautetta. Kyselyn kannalta olisi ollut toivottua saada enemmän vapaamuotoista palautetta, jolloin arvokasta tietoa olisi välittynyt enemmän. On kuitenkin ymmärrettävää, että avoimet kysymykset helposti johtavat vastaajien kesken vastaamatta jättämiseen.

Tuulaniemi (2011, 36) aktivoisi organisaatioita jalkautumaan säännöllisin määräajoin asiakkaiden pariin kuunnellakseen heitä, sillä ymmärrys asiakkaiden todellisuudesta ja tarpeista on yksi liiketoiminnan keskeisin asia. Toisaalta kysymällä suoraan asiakkailta toiveista ja parannusehdotuksista, ei välttämättä saada tarpeeksi syvällistä tietoa todellisista tarpeista ja odotuksista. Tuulaniemi kehottaa myös tutkimaan ihmisten toimintaa, jolloin arjesta ja sen toiminnasta nousevat esiin arvot ja todelliset toiminnan motiivit. Steve Jobsilla, Applen perustaja, on sitaatti ennakoinnin tarpeellisuudesta asiakaspalvelussa: ”Et voi kysyä asiakkailtasi, mitä he haluavat, ja sitten yrittää antaa sen heille. Siihen mennessä, kun saat tuotteen markkinoille, ihmiset haluavat jo jotain muuta.”

Vapaamuotoiseen palautteeseen oli kirjattu toiveita nykyiselle odotustilalle. Kyselyyn vastanneet olivat toivoneet viihtyisämpää ja tilavampaa tilaa, missä odotella vuoroa näytteenottoon. Tässä

tapauksessa ennakointi olisi ollut varteenotettava keino asiakastytyväisyyden ylläpidossa ja lisäämisessä. Organisaation visuaalinen ilme kertoo konkreettisimmillaan asiakkailleen sen identiteettistä ja antaa näin kuvan sisäisestä filosofiasta sekä toimintatavasta. Kun organisaatiolla on oma visio ja arvot, se voi täydentää sitä mielikuvaa asiakkailleen ympäristön toimitila- ja kalusteratkaisuilla, unohtamatta hyödyntää asiakkaan aistillisia kokemuksia.

Ajanvarausohjelma oli kokenut myös muutosta loppuvuodesta 2017. Keskiarvollisesti ajanvaraukseen internetissä oliin tyytyväisiä ja se koettiin helppokäyttöiseksi. Kyselyn tuloksiin mahtui myös erivävyä mielipidettä ja vapaamuotoisessa palautteesta ilmeni, että siihen toivottiin selkeyttä. Etenkin varatun ajan perumiseen. Eräs palautteen antaja oli eritoten ikäihmisille toivonut selkeämpää ajanvarausohjelmaa internetissä. Kyselyn tulosten perusteella NordLabin ajanvarausohjelman toimivuutta voi päätellä toimivaksi, mutta tietyille kohderyhmille ohjelmasta voisi suunnitella helppokäyttöisemmän. Erilaiset esteettömät ja saavutettavat ratkaisut voivat auttaa monella eri tavalla toimintarajoitteisia henkilöitä. Toimintarajoitteen aiheuttamat vaikeudet erilaisten laitteiden, palveluiden ja sovellusten käytössä ei koske pelkästään eri vammaisryhmien henkilöitä vaan rajoite voi olla myös väliaikainen ja monet ihmisistä voivat olla jossain vaiheessa elämäänsä toimintarajoitteisia. (Näkövammaisten liitto ry, viitattu 14.12.2018.)

Ajatellen potilaan valmistautumista ennen näytteenottoa, preanalyttisilla tekijöillä on potilasturvallisuuden kannalta prosessin riskialttain vaihe. Tutkimukset ovat osoittaneet, että preanalyttisen vaiheen virheiden osuus on jopa 50-75% toimintaympäristöstä riippuen (Carraro 2007, 1338-1342.) Oikein ohjattu ja hyvin informoitu potilas kokee saaneensa riittävästi tietoa tutkimuksesta. Tämä myötävaikuttaa siihen, että tutkimukseen sitoutunut potilas suhtautuu näytteenottoon myönteisesti sekä omaa valmiudet toimia oikeaoppisesti. (Plebani 2014, 105-113.)

Hoitotyön tutkimussäätiön sivustolla julkaistu hoitosuositus potilaan ohjaukseen laboratorionäytteenotossa huomauttaa, että potilaan itsensä antama näyte on alttiimpi virheille kuin ammattihenkilön ottama näyte. Hoitosuositus muistuttaa tässäkin, että potilaan suullinen ja kirjallinen ohjeistus vähentää virheellisten näytteiden määrää. (Hotus 2015, 18.) Ohjeistuksista huolimatta on suuri mahdollisuus, ettei potilas noudata ohjeita oikein. Potilaista jopa puolet voi kerätä virtsanäytteensä vääränlaiseen keräysastiaan ja yli puolet voi toimittaa epälaadukkaan näytteen laboratorioon. (Miller 2013, 23, 316-320.)

Edellisestä Milerin tutkimustiedosta päätellen voi kyseenalaistaa tämän asiakastytyväisyyskyselyn vastanneiden tuloksia laboratorio-ohjeiden riittävydestä, johon 90% oli vastannut ohjeiden olevan riittävät. Tätä tutkimuksen luotettavuutta korostaa Valli (2015, 7), jolloin tutkimustuloksia ei saisi vain sokeasti uskoa, vaan tulisi pohtia niiden todenmukaisuutta. Vastaustulosten todellinen luotettavuus kyettäisiin tarkistamaan mahdollisella jatkotutkimuksella. Tässä tapauksessa kyselyyn vastanneiden ymmärrys ohjeistuksesta tarkistettaisiin esimerkiksi virtsanäytteiden laadukkuuden perusteella. Näin saataisiin todellisia kokonaistuloksia ja epäselviin tilanteisiin puuttuvia vastauksia.

Kysymyksessä ohjeiden riittävyteen oli kymmenesosa vastannut kieltävästi, jota voi pitää huomioitavana tuloksena. Tarkoittaen jopa sitä, ettei, joka kymmenes ole osannut välttämättä valmistautua näytteenottoon asianmukaisella tavalla. Yleisin vastaus avoimessa tekstikentässä oli, etteivät ohjeet olleet selkeät. Vastauksien joukossa hämmennystä tuotti eniten kokeiden aikataulu, jota ei ollut informoitu etukäteen. NordLabin kotisivuilla (2016, viitattu 14.12.2018.) on ohje potilaan valmistautumisesta laboratoriotutkimuksiin ja sieltä löytyy taulukko, jossa mainitaan tiettyä vuorokauden aikaa vaativat tutkimukset. Näitä ovat esimerkiksi S-Korsol, kortisoli, (aamunäyte noin klo 8, iltanäyte noin klo 20) ja fS-Fe, rauta, (klo 7-9). Selkeyttä toivottiin myös lääkkeiden ottoon ennen näytteenottoa ja erityismainintaa olla paastoamatta ennen tiettyjä kokeita.

Tilastollisesti katsottuna koko Suomessa tehdään vuosittain noin 70 miljoonaa laboratoriotutkimusta, joista ilmenee preanalyttisen vaiheen poikkeamia noin 1,3 miljoonassa laboratoriotutkimuksessa vastaten 1,8% koko osuudesta. Tämä tarkoittaa, että uudelleen otettavien näytteiden vuosikustannukset Suomen terveydenhuollolle arvioidaan olevan jopa 10 miljoonaa euroa. Epäkelvolliset näytteet aiheuttavat myös epäsuoria kustannuksia sekä potilaille että yhteiskunnalle. (Tuokko, Lahdenperä, Laitinen, Koskinen, Kouri, Muukkonen, Nikiforow, Paldanius, Saijonkari, Tick-Sinkkila, Sopenlehto & Haapala 2016, 14.)

Henkilökunnan ammattitaitoa asiakaspalvelutilanteissa tiedusteltiin näytteenoton ja puhelinajanvarauksen onnistumisella sekä kysyttäessä henkilökunnan ystävällisyudentasosta. Kaikki edellä mainitut asiakaspalvelutilanteet saivat kiitettäviä tuloksia. Vahvan kilpailukykyisen organisaation takana ovat osaavat työntekijät ja heidän takanansa henkilöstöjohto. Henkilöstön kyky laadukkaisiin suorituksiin ei kuitenkaan ainoastaan riitä, vaan sen on myös kyettävä luovaan ja jatkuvaan itsensä kehittämisen taitoon.

Oppiva organisaatio käsittää muun muassa tehokasta henkilöstön kehittämistoimintaa, missä tiedon kulku on avointa, oppimista tuetaan ja työyhteisö omaa joustavuuden kriteerit. Henkilöstöjohtamisella on suuri merkitys koko toiminnalle, jonka huolehdittavana on työntekijöiden motivaation ylläpito ja sitouttaa heidät tavoitteiden toteutumiseen. Lisäksi henkilöstöjohtamisen tehtävänä on huolehtia yrityksen osaamisen riittävydestä sekä pidettävä yllä jatkuvaa kehittymistä. Viitala (2007, 10, 12, 174) korostaa, että monet tutkimukset ovat osoittaneet työntekijöiden vahvan työmotivaation ja sitoutumisen mahdollistavan parempia työsuorituksia. Työntekijöiden työmotivaatio johtaa siten parempiin suorituksiin, mikä näkyy asiakkaille muun muassa ammattitaitoisena työskentelytavalla kohdella ihmisiä sekä yksilöllisesti että ystävällisesti.

Terveyden ja hyvinvointilaitoksen toteuttama Potilasturvallisuutta taidolla-ohjelma on hyvä koulutus sairaanhoitopiirien, sairaaloiden ja terveyskeskusten työntekijöille, jossa herätellään, opetetaan ja muistutellaan työskentelytavoista. Ohjelman tarkoituksena oli hoidon aiheuttamien kuolemien ja haittatapahtumien puolittuminen vuoteen 2020 mennessä. Ohjelman keskeisenä ideana oli opettaa hoitoalan ihmiset ymmärtämään, että potilasturvallisuus rakentuu useista eri tekijöistä ja toimijoista. Tähän toimintatapaan vaikuttavat muun muassa moniammatillinen toimintatapa, missä vallitsee avoin ilmapiiri asioiden käsittelyyn ja ennaltaehkäisyyn sekä valmius toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Koulutus koostui useista eri aihepiireistä ja tavanomaisista vaaratilanteista, missä aktivoitiin lukijaa vastamaan eri väittämiin. Ohjelma tuli suorittaa lopuksi hyväksytyksi läpi, josta sai todistuksen sen suorittamisesta. Koko ohjelman oli laskelmoitu kestävän useamman tunnin, jotta lukija on suorittanut kaikki aihepiirin asiat.

Työssä oppiminen lisää työntekijän työhyvinvointia ja hänen viihtymistään työssään, jolloin luottamus omaan osaamiseen kasvaa. Nykypäivänä erilaisten työtehtävien suorittaminen vaatii monipuolista osaamista, jota hankaloittavat niukkojen resurssien aikoina henkilökunnan kokoaminen yhteisille kurseille. Virtuaaliset ympäristöt, kuten edellinen Potilasturvallisuutta taidolla-ohjelma, tarjoavat tässä yhden mahdollisuuden näiden haasteiden kohtaamiseen. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 7, 24.) Tarkastellessa bioanalyytikon työtä, lukeutuu hänen työtehtäviinsä usein kollegoidensa ja muiden hoitoalan työntekijöiden ohjaaminen. Kupias ja Koski (2012, 7,17), jotka ovat pitkään toimineet kouluttajina, huomauttavat, että työntekijät joutuvat usein tällaisiin koulutustilanteisiin hyvin ”kylmiltään” ilman ohjaamisen liittyvää osaamista. Usein automaattisesti ajatellaan sisällön asiantuntijuuden tekevän henkilöstä myös hyvän kouluttajan. Kuitenkin ilman osaamista ja asiantuntijuutta kouluttaa muita, tekee koulutuksesta helposti tehotonta, turhauttavaa ja jopa kallista. Hyvä ja ammattimainen koulutus on organisaation, perehdytettävän ja kouluttajan yhteinen

etu. Oppimiskokemukset eivät aina tunnu mukavalta vaan vaivalloisilta ja epämiellyttäville, joissa joudutaan menemään oman mukavuusalueen ulkopuolelle. Kouluttaja luo tällöin ilmapiirin ja sen merkitys on tärkeä, sillä rennossa ja turvallisessa ilmapiirissä on helpompaa oppia ja kehittyä.

Opinnäytetyöni viimeinen tutkimusongelma oli selvittää mitä mahdollisia parannusehdotuksia ja/tai odotuksia asiakkailta on liittyen palvelun laatuun. Nämä parannusehdotukset ja odotukset saadaan tietoon kyselyn vapaamuotoisen palautteen tuloksista. Odotustilalta oli useampi vastanneista toivonut viihtyisämpää ja tilavampaa kalusteratkaisua, missä odotetaan omaa vuoroa ennen näytteenottoa. Eräs oli antanut parannusehdotuksen palvelun sujuvuuteen. Hän toivoi kommentissaan, että näytepurkkeja olisi saatavana myös niillä, jotka antavat lähetteen laboratorioon. Tällöin palvelutilanne yksinkertaistuisi ja potilas välttyisi useammilta erillisiltä käynneiltä laboratoriossa.

Halusin valita opinnäytetyöaiheekseni liiketalouteen liittyvän katsauksen, jossa käsitellään toiminnan periaatetta eli asiakaspalvelua ja siihen vaikuttavia tekijöitä kuten henkilöstöjohtoa ja työhyvinvointia. Aikaisempi koulutukseni on liiketaloudellinen, joten tarttuminen asiakastytyväisyyskyselyyn, oli minulle ominaista. Koin henkilökohtaisesti täydentäväni tietoutta opinnäytetyön aiheista ja laajentavani näkemystä asian monipuolisuudesta. Tämän opinnäytetyön tekeminen tuotti minulle mielenkiintoa ja halua kehittyä alan aiheessa. Koin myös opinnäytetyön tekemisen sujuvammaksi, johon auttoi sekä edellinen kokemus että digitalisaation kehitys lainata kirjoja internetin kautta. E-kirjat mahdollistivat sujuvammun ja katkeamattoman tavan tehdä opinnäytetyötä kotona. Tehdesäni intensiivisemmin opinnäytetyötä, tein samaan aikaan toista bioanalytiikan koulutukseen liittyvää työharjoittelua. Samanaikainen työskentely harjaannutti ajatustapaani nähdä sekä asiakaspalvelua että tapaa työskennellä sosiaali- ja terveysalalla. Havaitsin tässä kulttuurieroja verrattuna kauppaliikkeiden toiminta- ja ajattelutapaan.

Jatkotutkimushaasteena voisi käsitellä asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia haastattelemalla asiakaspalvelussa toimivia työntekijöitä. Mitkä tekijät vaikuttavat heidän asiakaslähtöiseen toimivuuksiinsa, työmotivaatioon ja haluun kehittyä, jotta kyselyn tulokset saataisiin ylläpidettyä kiitettävällä tasolla tai jopa kehitettyä entistä paremmaksi. Kyseenalaistaisin tekijöitä, jotka kehittävät heidän työssään viihtymistä ja henkilöstöjohtoon vaikuttamista ilmapiirin luomisessa, tukemisessa ja kehittämisessä. Asiakastytyväisyys koostuu monista eri yksityiskohdista, kuten esimerkiksi työntekijöiden hyvinvointi ja motivaatio ovat siinä tärkeitä osatekijöitä.

LÄHTEET

Ahvenainen, P., Gylling, J., Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Viro: Helsingin Kamari Oy.

Carraro P. & Plebani M. 2007. Errors in a stat Laboratory: Types and Frequencies 10 Year Later. USA: The American Association for Clinical Chemistry.

Ebster, C. & Garaus, M. 2011. Store design and visual merchandising: Creating store space that encourages buying. USA: Business Expert Press.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Jyväskylä: Docendo Oy.

Grawitch, M., Gottschalk, M. & Munz, C. 2006. The Path to a Healthy Workplace A Critical Review Linking Healthy Workplace Practices, Employee Well-being, and Organizational Improvements. St. Louis: Consulting Psychology Journal: Practice and Research.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Edita.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hotus 2015. Hoitotyön tutkimussäätiö. Potilaan ohjaus laboratorionäytteenottoon. Viitattu 13.12.2018, <http://www.hotus.fi/system/files/N%C3%A4ytteenottojulkaistu08102015.pdf>.

Järvinen, Pekka 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: WSOY.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kananoja, A., Marjamäki, P. & Lähteinen, M. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä- kehittämisohjelman laatiminen. Helsinki: Kauppakamari.

Kelloway, E., Nielsen, K. & Dimoff J. 2017. Leading to Occupational Health and Safety. How Leadership Behaviours Impact Organizational Safety and Well-Being. West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd.

Kupias, P. & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Manka, M. 2012. Työnilo. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Matikainen, A., Miettinen, M. & Wasström, K. 2016. Näytteenottajan käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mautz, S. 2015. Make it Matter: How Managers Can Motivate by Creating Meaning. New York: Amacom.

Miler M, Simundic A. 2013. Low level of adherence to instructions for 24-hour urine collection among hospital outpatients. Zagreb, Croatia: Biochemica Medica.

Mäkitalo, E. & Wallinheimo, K. 2012. Virtuaaliset ympäristöt- Innostava oppiminen, tehokas koulutus. Helsinki: Talentum

Nieminen, T. 2004. Visuaalinen markkinointi. Porvoo: WSOY.

NordLab 2016. Potilaan valmistautuminen laboratoriotutkimuksiin. Viitattu 14.12.2018, https://www.nordlab.fi/sites/default/files/pdf_uploads/potilaan_valmistautuminen.pdf

NordLab 2017. Vuosikertomus 2017. Monetra Oy. Viitattu 26.3.2019, https://www.nordlab.fi/sites/default/files/nordlab_vuosikertomus_2017.pdf

NordLab 2018. Ennen näytteenottoa. Viitattu 18.1.2019, <http://nordlab.fi/fi/potilaille/ennen-naytteenottoa>

NordLab 2018. NordLab. Viitattu 10.11.2018, <http://nordlab.fi/fi/nordlab>

NordLab 2018. Uusien työntekijöiden perehdytystilaisuus. Luento 12.6.2018. Tekijän hallussa.

Näkövammaisten liitto ry 2018. Saavutettavuus ja esteettömyys. Viitattu 14.12.2018, <https://www.nkl.fi/fi/etusivu/saavutettavuus-esteettomyys>

Perttula, M. 2018. Väärin ymmärretty ilmapiiri. Tehy. Helsinki: Otavamedia Oy.

Plebani, M. Sciacovelli, L. Aita, A. & Chiozza, M. 2014. Harmonization of preanalytical quality indicators. Zagreb, Croatia: Biochemica Medica.

Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. Työhyvinvointia paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työterveyslaitos. Tampere: Juvenes Print.

Raab, G. & Riad, A. & Goddard, G. & Gargeya, V. 2010. Customer relationship management: A global perspective. Taylor & Francis Group.

Raine, V. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Reason, F., Melvin, B., Lovlie, L. 2015. Service Design for Business: A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Riikonen, Tuomi & Vanhala & Seitsamo 2003. Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.

Robson, K. 2012. Create a Customer Centric and Achieve Competitive Advantage. John Wiley & Sons, Inc.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011. Potilasturvallisuusopas. Potilasturvallisuuslainsäädännön ja -strategian toimeenpanon tueksi. Tampere: Juvenes Print -Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuokko, S., Lahdenperä, R., Laitinen, H., Koskinen, M., Kouri, T., Muukkonen, L., Nikiforow, M., Paldanius, M., Saijonkari, M., Tick-Sinkkila, T., Sopenlehto, K. & Haapala, A. 2016. Suositus potilaan ohjauksesta laboratorionäytteenottoon perustuu tutkimusnäyttöön. *Moodi* 39 (1), 14.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Oyj.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus. Viitattu 13.3.2018, www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf.



NordLab

**Asiakaskysely näytteenotossa asioineille
4.12.2017-23.2.2018 välisenä aikana**

**Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan viisi
100 € S-ryhmän lahjakorttia**

Internetissä 24 h
www.nordlab.fi - Asiakaskysely

**Arvoisa asiakas,
Haluamme kehittää laboratorion toimintaa ja siksi Teidän mielipiteenne on tärkeä**

1. Missä toimipisteessä asioitte? *

- Kainuu
 - Kajaanin keskussairaalan näytteenotto
 - Hyrynsalmen terveyskeskuslaboratorio
 - Kajaanin terveyskeskuslaboratorio
 - Kuhmon terveyskeskuslaboratorio
 - Paltamon terveyskeskuslaboratorio
 - Puolangan terveyskeskuslaboratorio
 - Sotkamon terveyskeskuslaboratorio
 - Suomussalmen terveyskeskuslaboratorio
 - Vuolijoen terveyskeskuslaboratorio?
- Länsi-Pohja
 - Länsi-Pohjan keskussairaalan näytteenotto
 - Keminmaan terveyskeskuslaboratorio
 - Kemin terveyskeskuslaboratorio
 - Tornion terveyskeskuslaboratorio
 - Simon terveyskeskuslaboratorio
 - Ylitornion terveyskeskuslaboratorio
 - Tervolan terveyskeskuslaboratorio
- Keski-Pohjanmaa

- Soiten sairaalan näytteenotto
- Alavetelin näytteenotto
- Halsuan näytteenotto
- Kannuksen terveystakeskuslaboratorio
- Kruunupyyn terveystakeskuslaboratorio
- Kälviän näytteenotto
- Lestijärven terveystakeskuslaboratorio
- Lohtajan näytteenotto
- Perhon terveystakeskuslaboratorio
- Teerijärven terveystakeskuslaboratorio

- Toholammen terveystakeskuslaboratorio
- Tunkkarin terveystakeskuslaboratorio
- Ullavan näytteenotto
- Pohjois-Pohjanmaa
 - Avohoitotalon näytteenottopiste
 - Haapaveden terveystakeskuslaboratorio
 - Haukiputaan terveystakeskuslaboratorio
 - Höyhtyän terveystakeskuslaboratorio
 - Kaupunginsairaalan laboratorio
 - Kempeleen terveystakeskuslaboratorio
 - Keskustan terveystakeskuslaboratorio
 - Kiimingin terveystakeskuslaboratorio
 - Kuusamon terveystakeskuslaboratorio
 - Lasten näytteenottopiste
 - Limingan terveystakeskuslaboratorio

- Oulaskankaan sairaalan näytteenotto
- Oulunsalon terveyskeskuslaboratorio
- Pyhännän terveyskeskuslaboratorio
- Sisätautien näytteenottopiste
- Tahkokangas
- Tuiran terveyskeskuslaboratorio
- Tyrnävän terveyskeskuslaboratorio
- Yhteispäivystyksen näytteenottopiste
- Yli-lin terveyskeskuslaboratio
- Ylikiimingin terveyskeskuslaboratorio
- Lappi
 - Lapin keskussairaalan näytteenotto
 - Kolarin terveyskeskuslaboratorio
 - Muurolan laboratorio
 - Pellon terveyskeskuslaboratorio
 - Pulkamontien laboratorio
 - Ranuan laboratorio
 - Sairaalakadun laboratorio
 - Sodankylän terveyskeskuslaboratorio

2. Milloin asioitte toimipisteessämme? *

3. Keneltä saitte valmistautumisohteet ennen laboratorioon tuloa? * Hoitoyksiköstä Laboratoriosta Muulta, keneltä

 Ette saaneet valmistumisohteita**4. Olivatko saamanne ohjeet riittävät? *** Kyllä Ei, miksi

5. Miten varasitte ajan laboratorioon? * Internetistä Puhelimitse Terveyskeskuksesta/hoitoyksiköstä Jokin muu, mikä

6. Arvioi internetin ajanvarausta

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ajanvaraussivu löytyi helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajanvarausohjelma oli helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluvalikoima näytteenottoon oli selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Arvioi puhelinajanvarausta

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Puheluun vastattiin nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu oli ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu sujui ongelmitta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Saitteko ajan laboratorioon toivomaanne ajankohtaan? *

Kyllä

Ei, miksi

9. Onko näytteenottoon ilmoittautuminen opastettu selkeästi?

Kyllä

Ei

10. Onnistuiko näytteenotto? *

Kyllä

Ei

12. Arvioikaa seuraavia kohtia. *

	1 Heikko	2 Välttävä	3 Kohtalainen	4 Hyvä	5 Erinomainen
Odotustila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Odotusaika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Näytteenottotila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Näytteenottotapahtuma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Voitte halutessanne antaa vapaamuotoista palautetta laboratoriopalvelustamme.

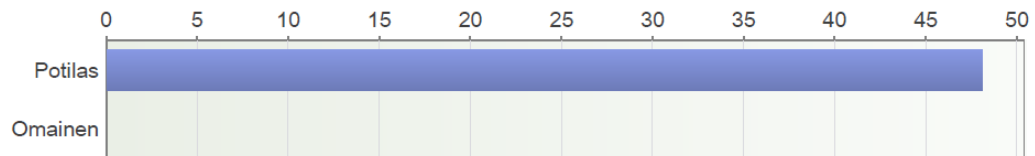
14. Voitte halutessanne antaa yhteystietonne. Kaikkien yhteystietojen jättäneiden kesken arvomme xxxxx

Etunimi	<hr/>
Sukunimi	<hr/>
Matkapuhelin	<hr/>
Sähköposti	<hr/>

Asiakastyytyväisyyskysely potilaille/omaisille

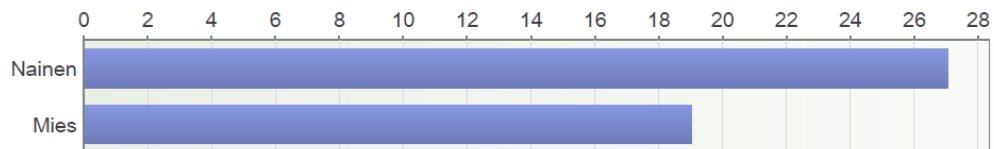
1. Vastaaja on

Vastaajien määrä: 48



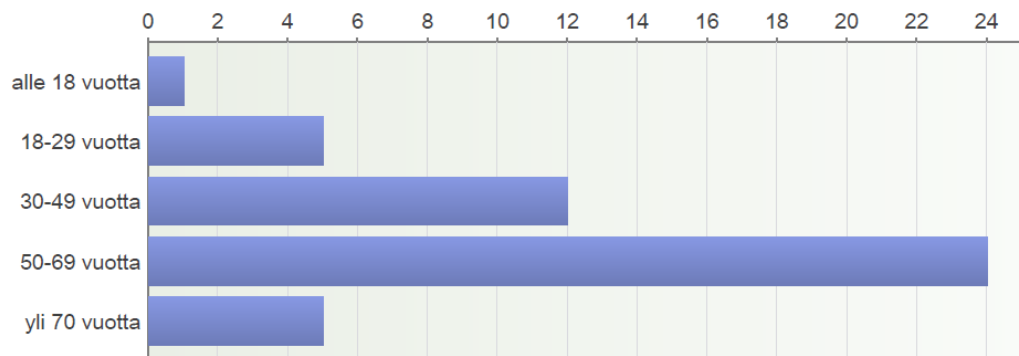
2. Vastaajan sukupuoli

Vastaajien määrä: 46



3. Vastaajan ikä

Vastaajien määrä: 47



LIITE 9

4. Pyydämme vastaamaan asteikolla 1-5, kuinka tyytyväinen olette alla esitettyihin asioihin. 1=erittäin tyytymätön - 5=erittäin tyytyväinen

Vastaaajien määrä: 47

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
a) Kuinka tyytyväinen olette saamaanne ennakkoinformaatioon? (esim. ajanvarauskirje)	3	4	6	14	17	44	3,86
b) Kuinka tyytyväinen olette siihen, miten teidät vastaanotettiin osastolle/poliklinikalle?	3	2	7	12	23	47	4,06
c) Kuinka tyytyväinen olette henkilökunnan palvelualltiuteen?	3	4	7	11	22	47	3,96
d) Kuinka tyytyväinen olette saamaanne kohteluun?	3	4	5	7	28	47	4,13
e) Kuinka tyytyväinen olette tehtyyn toimenpiteeseen/saamaanne hoitoon?	2	3	4	11	27	47	4,23
f) Kuinka tyytyväinen olette mahdollisuudesta vaikuttaa hoitoonne tai asiaanne käsittelyyn?	1	3	14	13	13	44	3,77
g) Kuinka tyytyväinen olette yksityisyydensuojan toteutumiseen?	3	4	2	16	19	44	4
h) Kuinka tyytyväinen olette saamiinne jatkohoito-ohjeisiin/ohjaukseen?	0	4	8	14	16	42	4
i) Oliko käynnistänne/saamastanne hoidosta teille hyötyä?	2	1	5	12	25	45	4,27
j) Tunsitteko olonne turvalliseksi toimenpiteen/hoidon aikana?	2	3	3	10	29	47	4,3
k) Minkä kokonaisarvosanan annatte toiminnasta?	1	4	5	18	18	46	4,04
Yhteensä	23	36	66	138	237	500	4,06