



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Tiina Mononen

Asiakasvirtoja kanavoiva Klinik Pro Tuusulan terveysasemien vastaanottopalveluissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

YAMK

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen

ja liiketoiminnan johtaminen

Opinnäytetyö

25.10.2020

Tekijä(t) Otsikko	Tiina Mononen Asiakasvirtoja kanavoiva Klinik Pro Tuusulan terveysasemien vastaanottopalveluissa
Sivumäärä Aika	35 sivua + 1 liitettä 25.10.2020
Tutkinto	Terveydenhoitaja, YAMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja liiketoiminnan johtaminen
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali- ja terveysalan johtaminen
Ohjaaja(t)	Lehtori Juha Havukumpu Hoitotyön esimies Mia Buda
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakastytyväisyyttä Klinik – asiointipalvelun käytöstä sekä asiointipalvelun tuottamaa asiakaskokemusta Keski-uudenmaan SOTE kuntayhtymän (Keusote) avopalveluissa, Tuusulan vastaanotoilla.</p> <p>Teoriaosuudessa on käsitelty asiakaskokemusta ja asiakastytyväisyyttä sekä sähköisiä palveluita terveydenhuollossa. Tutkimus suoritettiin kyselytutkimuksena. Kysely toteutettiin sähköisenä sekä lopuksi paperisena 22.8. – 1.10.2019. Paperisia kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 150 kappaletta. Paperiset kyselylomakkeet olivat terveysasemien odotusauloissa ja ne palautettiin niille varattuihin palautuslaatikoihin. Yhteensä paperisia kyselylomakkeita palautui 11. Sähköiseen kyselyyn saatiin vastauksia 28. Yhteensä vastauksia tuli 39. Kyselyn vastausprosentiksi saatiin 4,45 %.</p> <p>Kokonaisuudessa tuloksia tarkastellessa voidaan todeta, Klinik- asiointipalvelu on ollut tervetullut uudistus asiakkaiden keskuudessa. Palvelua käytetään nuoresta vanhempaan väestöön, mikä kertoo siitä, että palvelu ei ole vain nuorille suunnattu vaan vanhempi väestö käyttää palvelua myös aktiivisesti. Kyselyn tuloksista voidaan todeta, että palvelu on tuonut työikäisille mahdollisuuden asioida helpommin ja paremmin terveysasemilla. Asiakkaat ovat kokenee asioiden sähköisen palvelun kautta vaivattomaksi sekä hoitoon pääsy on ollut riittävän nopeaa. Myös asioiden hoitaminen on onnistunut alusta loppuun sähköisen asiointipalvelun kautta. Klinik asiointipalvelu on kyselyn tulosten perusteella koettu hyväksi ja helpokäyttöiseksi. Suurin osa vastaajista koki sähköisen asiointipalvelun mukavammaksi tavaksi olla yhteydessä terveysasemalle kuin puhelimitse yhteydenoton. Klinik- asiointipalvelun tuottama asiakas kokemus oli kohtuullisen hyvä; NPS luvuksi saatiin 29,6 %. Voidaan todeta pienen otokseen vuoksi, että tutkimus ei ole kovinkaan luotettava.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksia pystytään käyttämään jatkossa Klinik - asiointipalvelun kehittämisessä. Keusotessa saatiin hyvää tietoa palveluiden kehittämiseen. Mielestäni tutkimus tulisi tulevaisuudessa teettää uudestaan ja pyrkiä saamaan siitä kattavampi. Opinnäytetyö koski nyt ainoastaan Tuusulan terveysasemia. Kysely olisi mielenkiintoista tehdä koko Keusoten alueen asiakkaille koska, 2.10.2019 koko Keusote otti käyttöön asiakkaille Klinik – asiointipalvelun. Tulevaisuudessa olisi hyvä myös kartoittaa henkilökunnan käyttökokemuksia Klinik – asiointipalvelusta. Saataisiin erilaista näkökulmaa Klinik – asiointipalvelun käytettävyydestä.</p>	
Avainsanat	Asiakastytyväisyys, asiakaskokemus, sähköiset palvelut, terveydenhuolto

Author(s) Title	Tiina Mononen Customer flow channeling Klinik Pro at the reception services of Tuusula health centers
Number of Pages Date	35 pages + 1 appendices 25 October 2020
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Social and Health Care Services and Business Management
Specialisation option	Social and Health Care Management
Instructor(s)	Juha Havukumpu, Senior Lecturer Mia Buda, Ward Manager
<p>The purpose of this thesis was to find out customer satisfaction with the use of the Klinik transaction service and the customer experience produced by the transaction service in the open services of the Keski – uudenmaan Sote kuntayhtymä (Keusote), Tuusula receptions.</p> <p>The theoretical part deals with customer experience and customer satisfaction, as well as electronic services in health care. The study was conducted as a questionnaire survey. The survey was conducted electronically and finally on paper on August 22 - October 1, 2019. A total of 150 paper questionnaires were distributed. Paper questionnaires were in the waiting rooms of the health centers and were returned to the return boxes reserved for them. A total of 11 paper questionnaires were returned. 28 responses were received to the electronic survey. A total of 39 responses were received. The response rate to the survey was 4.45%.</p> <p>Looking at the results, it can be stated that the Klinik transaction service has been a welcome reform among customers. The service is used from the young to the elderly population, which means that the service is not only aimed at young people, but the older population also uses the service actively. The results of the survey show that the service has given working-age people the opportunity to contact easier and better to health centers. Based on the results of the survey, clients are experiencing, easy to use through an electronic service, and access to treatment has been fast enough. Things have also been handled from start to finish through the electronic transaction service. Most of the respondents found the electronic transaction service to be a more convenient way to communicate with the health center than to contact them by phone. The customer experience provided by the clinic service was reasonably good, NPS figure was 29.6%. Due to the small sample size, it can be stated that the research is not very reliable.</p> <p>The results of the thesis can be used in the future in the development of the Klinik transaction service. Keusote provided good information for the development of services. In my opinion, research should be re-commissioned in the future and efforts made to make it more comprehensive. The thesis now only concerned Tuusula health centers. The survey would be interesting to do for users throughout the Keusote area. On October 2, 2019, the entire Keusote introduced the Klinik transaction service to customers. In the future, it would also be a good idea to survey the staff's user experiences from the Klinik - affairs service. A different perspective would be obtained on the usability of the Klinik transaction service.</p>	
Keywords	Customer satisfaction, customer experience, electronic services, health care

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite	2
3	Keski – uudenmaan Sote kuntayhtymä, Tuusulan terveysasemat	2
4	Klinik – asiointipalvelu	3
4.1	Klinik-asiointipalvelu terveydenhuollossa	3
4.2	Klinik – asiointipalvelu Tuusulassa	3
5	Teoreettinen viitekehys	4
5.1	Asiakaskokemus määritelmä ja sen mittaaminen	4
5.2	Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen	6
5.3	Sähköinen asiointi terveydenhuollossa	6
5.4	Hoitotakuu	8
6	Tutkimuksen toteuttaminen	9
6.1	Tutkimusprosessi	9
6.2	Tutkimusmenetelmä	10
6.3	Kyselylomake	11
6.4	Aineiston kerääminen	12
6.5	Aineiston analysointi	13
7	Tulokset	13
7.1	Vastaajien taustamuuttujat	14
7.2	Klinik - asiointipalvelun käyttö ja tiedon saaminen	15
7.3	Palaute terveysasemille	17
7.4	Palaute Klinik - asiointipalvelusta	21
7.5	NPS tulos	25
7.6	Avoin kysymys	26
8	Pohdinta ja johtopäätökset	29
8.1	Tulosten tarkastelu	29
8.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	30
8.3	Tulosten hyödynnettävyys ja kehittämis ehdotukset	31
	Lähteet	33

Liitteet

Liite 1. Saatekirje ja kyselylomake

1 Johdanto

Tulevaisuudessa sähköiset palvelut lisääntyvät sosiaali- ja terveysalalla ja niitä tullaan tarjoamaan kansalaisille enemmän. Sähköisten palveluiden tarve kasvaa koko ajan kansalaisten keskuudessa. Kansalaiset saavat oman terveytensä ja hyvinvointinsa seurantaan, ylläpitoon, varhaiseen hoitoon hakeutumiseen sekä riskien varhaiseen tunnistamiseen uusia mahdollisuuksia sähköisten palveluiden avulla (THL. Omatoimista hyvinvointia, sähköisiä sosiaali- ja terveyspalveluita kansalaisille 2012.).

Suomessa eletään tällä hetkellä vahvaa murrosvaihetta terveyskeskuksissa asiointin suhteen. Ihmiset ovat tottuneet asioimaan terveyskeskuksissa terveydenhuollon ammattilaisten vastaanotoilla. Tulevaisuudessa digitaaliset palvelut tulevat tarjoamaan uusia palvelumuotoja sosiaali- ja terveysalalla sekä sairaanhoitajien rooli tulee korostumaan entisestään. Sähköisiä palveluita kehitetään koko ajan lisää. (Kuntaliitto 2017.).

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan asiakastytyvyyttä Klinik – asiointipalvelun käytöstä sekä asiointipalvelun tuottamaa asiakaskokemusta Keski-uudenmaan SOTE kuntayhtymän (Keusote) avopalveluissa, Tuusulan vastaanotoilla.

Klinik - asiointipalvelusta ei ole aiemmin tehty laajempaa asiakaskyselyä. Aihe on siksi tärkeä, jotta saadaan hyödyllistä tietoa palvelun tarjoajalle sekä järjestelmän käyttäjille. Tiedon avulla pystytään parantamaan palvelua terveysasemilla ja kehittämään järjestelmää vieläkin asiakasystävällisemmäksi. Tarkastellessa tilastoja, palvelun käyttö kasvaa tasaisesti joka kuukausi (Klinik kuukausiraportti.).

Aihe on hyvin hyödyllinen ja ajankohtainen, koska sähköiset palvelut lisääntyvät terveydenhoitoalalla kovaa vauhtia. Tuusulan vastaanottopalveluissa käytetään Klinik - asiointipalvelua päivittäin, joten palvelun asiakastytyvyyden ja asiakaskokemuksen mittaaminen on tarpeellista.

2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakastytyvyyttä Klinik - asiointipalvelun käytöstä. Lisäksi halutaan selvittää palvelun tuottamaa asiakaskokemusta Tuusulan terveysasemien vastaanottopalveluissa sekä millainen vaikutus palvelulla on ollut hoitoon pääsyyn. Kokevatko asiakkaat hoidon parantuneen sähköisen palvelun myötä ja onko asioiden hoitaminen helpottunut. Pyritään samaan tietoa, jota voitaisiin hyödyntää hoidon parantamisessa sekä palveluiden kehittämisessä.

Tutkimuskysymykset:

- Miten Klinik - asiointipalvelu on vaikuttanut hoitoon pääsyyn Keski-uudenmaan Sote kuntayhtymän Tuusulan terveysasemien vastaanottopalveluissa?
- Millaiseksi Klinik - asiointipalvelu koetaan?
- Minkälainen asiakaskokemus Klinik - asiointipalvelua käyttäville syntyi?

3 Keski – uudenmaan Sote kuntayhtymä, Tuusulan terveysasemat

Tuusulan terveyspalvelut liittyivät 1.1.2019 Keusoteen. Keusoteen kuuluu kuusi jäsenkuntaa Tuusula, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Hyvinkää ja Järvenpää. Keusote alkoi vastaamaan jäsenkuntien julkisista sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä ja tuotannosta 1.1.2019. Organisaatio on kuntayhtymässä jaettu kolmeen eri alueeseen sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta. Palvelualueet ovat ikäihmisten ja vammaisten palvelut, terveyspalvelut ja sairaanhoito sekä aikuisten mielenterveys- ja päihde- ja sosiaalipalvelut ja lasten, nuorten ja perheiden palvelut (Keski-uudenmaan sote. Organisaatio 2019.).

Tuusulan alueella toimii kolme eri terveysasemaa Hyrylässä, Kellokoskella ja Jokelassa. Klinik- asiointipalvelu on ollut käytössä Tuusulan terveysasemilla vastaanottopalveluissa 1.6.2018 alkaen. Klinik - asiointipalvelu oli käytössä aiemmin myös Mäntsälän vastaanottopalveluissa. 2.10.2019 alkaen loput Keusoten avopalvelut (vastaanotot) ja suun terveydenhuolto ottivat myös käyttöön Klinik - asiointipalvelun. Tämä tutkimus koski ainoastaan Tuusulan kunnan terveysasemien vastaanottopalveluita.

4 Klinik – asiointipalvelu

4.1 Klinik-asiointipalvelu terveydenhuollossa

Klinik - asiointipalvelu sai alkunsa vuonna 2013. Järjestelmän takana on yritys nimeltä Klinik Healthcare Solutions Oy. Yrityksen tavoitteena oli kehittää jokaisen suomalaisen tarpeisiin palvelu, jonka kautta voi selvittää helposti ja nopeasti, mitä terveyteen liittyvät oireet ja vaivat tarkoittavat ja mitä niille tulisi tehdä. Yrityksessä työskentelee suomalaisia lääketieteen ammattilaisia ja kaikilla heillä on sama päämäärä, haluavat tehdä terveyden ylläpidosta ja sairauksien hoidosta helpompaa (Klinik n.d.).

Klinik – asiointipalvelu on tekoälypohjainen asiakasvirtoja kanavoiva järjestelmä. Järjestelmään kirjautuakseen ei tarvitse tunnuksia. Järjestelmä tunnistaa asiakkaan vaivan ja tuottaa lisäkysymyksien avulla hoidon tarpeen arvion hoitohenkilökunnalle valmiiksi. Järjestelmä helpottaa ajanvarausta ja oireiden tunnistamista. Palvelu ohjaa asiakkaat oikeaan paikkaan sekä tunnistaa kiireellistä hoitoa tarvitsevat asiakkaat. Klinik - asiointipalvelu on käytössä jo 300 terveysasemalla ja hammasklinikalla Suomessa (Klinikpro n.d.).

Palvelun avulla on saatu terveydenhuollon ammattilaisten resursseja vapautettua hoitotyöhön. On koettu, että asiakkaat ohjautuvat oikeille hoitopoluille paremmin ja hoitoon pääsy on helpottunut Klinik- asiointipalvelun avulla. Hoitajat ovat kokeneet palvelun hyödylliseksi ja asiakkailta on tullut positiivista palautetta. Asiakkaiden palautteissa on korostunut palvelun helppokäyttöisyys, ei tarvitse enää odottaa puhelinjonoissa ja yhteyttä voi ottaa mihin vuorokauden aikaan tahansa (Klinik Healthcare Solutions. Keski-Pohjanmaalla Klinik pro auttaa myös päivystyksellisissä vaivoissa 2018.).

4.2 Klinik – asiointipalvelu Tuusulassa

Aiemmin Tuusulassa ajanvaraaminen lääkärin ja hoitajan vastaanotoille tehtiin ainoastaan puhelimesta tai kävelemällä suoraan terveysasemalle potilastoimistoon. Klinik-asiointipalvelu otettiin käyttöön 1.6.2018 Tuusulan kaikilla terveysasemilla. Klinik-asiointipalvelu on tuonut uuden mahdollisuuden yhteydenpitoon terveysasemille. Palvelu on käytettävissä ympäri vuorokauden.

Klinik-asiointipalvelun kautta asiakas voi olla yhteydessä seuraavissa asioissa terveysasemille; sairaslomatodistus lyhytaikaisen sairauden vuoksi itselle tai lapselle, vaivan tai

sairauden hoito, pitkäaikaissairaushoito, lääkärintodistukset ja lausunnot, rokotus ja terveysneuvonta, reseptin uusiminen, tutkimustulosten kysely ja ajan peruminen tai siirtäminen. Potilaiden yhteydenotot kerääntyvät Klinik - järjestelmään, joita jokainen sairaanhoitaja työpäivänsä aikana hoitaa. Ennen kello 15 tulleet yhteydenotot hoidetaan aina saman päivän aikana. Myöhemmin tulleet yhteydenotot hoidetaan seuraavana arkipäivänä klo 16 mennessä. Palvelu tunnistaa kiireellistä hoitoa tarvitsevat asiakkaat ja ohjaa heitä olemaan yhteydessä päivystykseen (Keski-uudenmaan Sote. Ajanvaraus 2019.). Klinik - järjestelmä tuottaa monipuoliset kuukausiraportit portaalin käytöstä käyttäjä yksiköille.

5 Teoreettinen viitekehys

5.1 Asiakaskokemus määritelmä ja sen mittaaminen

Asiakas muodostaa kohtaamisten, tunteiden ja mielikuvien avulla asiakaskokemuksen yrityksen toiminnasta ja heidän tarjoamista palveluista. Positiivinen asiakaskokemus jaetaan yleensä tuttaville, jonka vuoksi yrityksen on nykypäivänä entistä tärkeämpää kiinnittää huomiota millaisia kokemuksia he pyrkivät luomaan. Asiakaskokemus on enemmän kuin pelkkä palvelutapahtuma. Asiakaskokemuksen luomiseen vaikuttaa markkinointi, asiakaspalvelu, tuotanto, myynti, talous ja henkilöstöjohtaminen (Löytäne – Korteso 2015:11–15.).

Digitaalinen asiakaskokemus voidaan jakaa palveluprosessin eri vaiheisiin helpottamaan ymmärtämään digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumista. Ling Jiang on tutkimuksessaan (Measuring consumer perceptions of online shopping convenience. 2012) määrittellyt asiointiprosessin seitsemään vaiheeseen. Seitsemän vaihetta on; saatavuus, hakeminen ja löytäminen, valinta ja päätöksenteko, transaktio, käyttöönotto ja hankinnan jälkeiset toimenpiteet. Digitaalisen palvelun käyttö tulisi asiakkaalle olla helppoa ja mukavaa. Toimialasta riippumatta asiakaskokemus on äärimmäisen tärkeää yritykselle (Filenius 2015: 78–79.).

Asiakaskokemuksen johtamisella on suuri rooli kokemuksien syntymisessä. Asiakaskokemuksen johtamisella on todettu olevan seuraavia hyötyjä; vahvistaa asiakkaiden sitoutumista, lisätä asiakastyytyvyyttä, suosittelijoiden määrän kasvu, pidentää asiakassuhteen elinkaarta, suositteluhaluus lisääntyy, kasvattaa asiakkaiden kehittämis-

ideoiden määrää, brändin arvon nousua, sitouttaa henkilöstöä, vähentää asiakaspoistumaa, vähentää negatiivista asiakaspalautetta ja pienentää asiakashankinnan kustannuksia (Löytäne – Korteso 2015: 12–13.). Asiakaskokemuksen johtaminen ja sähköisten palveluiden optimointi edellyttävät useiden menetelmien ja työkalujen käyttöä. Yrityksien niin sanotuista työkalupakeissa tulisi olla seuraavia ratkaisuja; asiakaskyselyt (NPS ja CES), WEB – analytiikka, asiakaskokemuksen reaaliaikainen monitorointi ja A/B – testaus (monimuuttujatestaus). Kokonaisvaltaisen sähköisen asiakaskokemuksen johtamisen askeleet ovat; reagoiva ongelmanratkaisu, hälytykset ja aktiivinen seuranta, ennakkoiva analyysi ja asiakaskokemuksen optimointi (Filenius 2015: 182–183.).

Asiakaskokemuksen mittaamisessa on neljä peruselementtiä, keneltä kysytään, mitä kysytään, milloin kysytään ja missä kanavassa kysytään. Kun yritys haluaa mitata kokonaisvaltaista asiakaskokemusta, tulee hänen kehittää riittävän laaja mittaristo tutkimaan asiakaskokemusta, jotta he voivat systemaattisesti ja luotettavasti kehittää toimintaansa sekä luoda parempaa asiakaskokemusta (Gerdt – Korhikoski 2016:160–161.). Asiakaskokemuksen mittaamisen apuna voidaan käyttää Customer Effort Scorea (CES) jota ei vielä kovin paljon käytetä selkeiden ohjeiden puuttumisen vuoksi. Enemmän käytössä on Net Promoter Score (NPS). Net Promoter Score kysyy asiakaan suosittelevuutta yrityksestä tai palvelusta. (Gerdt – Korhikoski 2016:167–168.) Asiakaskokemuksen mittaamisen tavoitteet ovat; tunnistaa palvelun nykytila, tunnistaa kehittämiskohteet ja asiointiin esteet, osoittaa kehitys aikaisempaan tilanteeseen, vertaus kilpailijoihin (benchmarking) ja auttaa yrityksen johtoa päätöksenteossa (Filenius 2015: 122.).

Digitalisaatio tulee muuttamaan ja on muuttanut maailmaa. Tulee uusia palveluita, liiketoimintamalleja sekä toimintatapoja ja ne tulevat olemaan erilaisia mihin on aiemmin totuttu. Digitalisaatio tulee läpäisemään kaikki elämän osa-alueet, toimialat ja toiminnat yrityksissä ja yhteiskunnassa (Ilmarinen – Koskela 2015: 51–52.). Digitalisaation myötä asiakaskokemuksen kehitystyölle tulee yrityksissä asettaa uudet tavoitteet. Yritysten tulee pystyä vastaamaan digitalisaation ja uuden teknologian tuomiin muutoksiin sekä asiakkaiden odotuksiin. Digitalisaation kiivas tahti on tuonut erilaista ajattelutapaa asiakaskokemuksen suhteen ja nykyään asiakaskokemus löytyy melkein jokaisen yrityksen strategiasta. Yrityksille haastetta luo se, että asiakkaat ovat tietoisia uusista mahdollisuuksista ja odottavat niitä. Asiakkaiden keskuudessa tunnetaan myös saatavilla oleva teknologia. Yritysten tulee pyrkiä vastaamaan kilpailuun luomalla ainutlaatuisia asiakaskokemuksia asiakkailleen (Gerdt – Eskelinen 2018:42–43.).

5.2 Asiakastytyväisyys ja sen mittaaminen

Asiakastytyväisyys on sitä, kun asiakas ostaa yrityksen tuotteita ja käyttää palveluita. Asiakastytyväisyydestä voidaan sanoa myös, että se on eräänlaista asiakkaiden odotusten täyttämistä. Tyytyväinen asiakas suosittelee myös tuotetta tai palvelua tuttavalleen sekä on uskollinen asiakas yritykselle (Piekkola 2018.). Asiakastytyväisyys rakentuu pienistä asioista. Asiakastytyväisyys on yrityksen kilpailukeino ja se saattaa syntyä ilman vaivannäköä ja suunnittelua. Asiakastytyväisyyden muodostumisessa avainsana on välittäminen. Professori Christian Grönroos on määrittänyt seitsemän periaatetta palvelun laatua parantamaan; asiakkaat määrittävät laadun, laatu on matka, laatu on jokaisen asia, laatujohtajuus ja viestintä ovat erottamattomat, laatu ja vilpittömyys ovat erottamattomia, laatu on suunnittelukysymys ja laatu on palvelulupauksen pitämistä (Lahtinen – Isoviita 1998: 64–65.).

Myönteinen asiakaskokemus johtaa asiakastytyväisyyteen. Yrityksien tulee seurata asiakastytyväisyyttä säännöllisesti. Usein asiakastytyväisyyttä yrityksissä selvitetään asiakastytyväisyyskyselyiden avulla. Kyselyillä selvitetään miten tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia. Kyselyissä usein myös kerätään asiakkailta ideoita toiminnan kehittämiseen. Kysely ei ole ainut tapa kerätä asiakastytyväisyys tietoa, muita tapoja voi olla suora palaute asiakkaalta, asiakaspalautelaatikko yleisissä tiloissa, puhelin, sähköposti, palaute lomake internetsivuilla tai erilaiset sosiaalisen median kanavat (Hämäläinen – Patjas 2018:132–133.).

5.3 Sähköinen asiointi terveydenhuollossa

Sähköisistä terveydenhuolto- tai e-terveyspalveluista puhutaan silloin kun puhutaan digitaalisista tietojärjestelmistä – tai palveluista. Euroopan Unioni on määritellyt, että sähköisellä terveydenhuollolla tarkoitetaan viestintä – ja tietoteknologian käyttöä terveydenhuollon palveluissa, tuotteissa ja prosesseissa. Sähköisiä terveyspalveluita terveydenhuollon ammattilaisille ovat mm. sähköinen potilaskertomus, sähköinen resepti, sähköiset tietokannat ja laboratorion- ja kuvantamisen tietojärjestelmät. Kansalaisilla vastavasti on käytössä sähköisiä palveluita mitkä mahdollistavat reseptien uusinnat, omien sairaskertomuksien ja tutkimustuloksien tarkastelun, tehdä ajanvarauksia terveydenhuoltoon, kysyä neuvoa terveydenhuollon ammattilaisilta, etävastaanotot ja omien mit-

taustulosten lähettäminen ammattilaisille. Tulevaisuudessa sähköisten terveystietopalveluiden käyttö tulee lisääntymään, joka tulee mahdollistamaan sen, että hoitohenkilökunnan resurssit saadaan käytettyä monipuolisemmin (Reponen 2015.).

Kasvaviin terveydenhuollon kustannuksiin osaltaan vaikuttaa väestön ikääntyminen ja terveydenhuollon kysynnän kasvu yhdessä palvelujen tuottamiseen tarvittavien resurssien vähenemisen kanssa. Jotta pystytään tarjoamaan tulevaisuudessa kansalaisille laadukkaita ja kustannustehokkaita palveluja terveydenhuollon toimintaympäristö tarvitsee muutosta ja uusia toimintamalleja. Muutoksessa lähtökohtana olisi pyrittävä muuttamaan terveydenhuoltoa reaktiivisesta proaktiiviseksi sekä palveluntarjoajakeskeisestä kansalaiskeskeiseksi tarjoamalla kansalaisille oman terveyden ylläpitoon erilaisia sähköisiä palveluita (Hietala – Ikonen – Korhonen – Lähteenmäki – Maksimainen – Pakarinen – Pärkkä – Saranummi 2009: 53.).

Sote – tieto hyötykäyttöön – strategia 2020 yhtenä päätavoitteena on, että asiakkaat vuoteen 2020 mennessä asioisivat pääsääntöisesti sähköisten palveluiden välityksellä tuottaen tietoa omaan sekä ammattilaisten käyttöön. Tarkoituksena on tukea asiakkaiden omahoitoa ja sairauksien ennaltaehkäisyä (Ahonen – Kinnunen – Kouri 2016: 12.). Strategiassa on tarkoitus kehittää omien terveys – ja hyvinvointitietojen hallinta-alusta mihin kansalaiset pääsevät syöttämään halutessaan terveystietojaan ja jakamaan ne ammattilaisten kanssa. Kansalaiset pystyvät myös asioimaan asuinpaikasta ja ajasta riippumatta palveluiden tarjoajien kanssa. Strategialla pyritään tukemaan valinnanvapautta palveluiden laadun ja saatavuus tiedon ollessa valtakunnallisesti saataville. Strategiassa korostetaan omahoitopalveluita. Omahoitopalveluita ovat esimerkiksi sähköinen terveystarkastus ja riskitestit (Sote – tieto – hyötykäyttöön strategia 2020.).

Kansalaislähtöisyys, asiakaskeskeisyys, laatu ja nopeus ovat merkityksellisiä asioita puhuttaessa sähköisistä terveystietopalveluista. Käytössä on etäpalveluita missä asiakas hoidetaan ja tutkitaan joko potilaan kertoman perusteella ja ammattilaisen tekemän hoidontarpeen avulla tai sitten toteutetaan etävastaanotto videon välityksellä. Etävastaanotoissa on hyvin tärkeää muistaa tietosuoja ja potilasturvallisuus. Sähköisissä omahoitopalveluissa asiakas pystyy itse seuraamaan hyvinvointia ja terveydentilaansa sekä edistämään sitä. Sairauksien hoitaminen onnistuu myös nykyään internetissä sekä mobiililaitteilla. Sähköiset palvelut tarvitsevat toteutuakseen terveysteknologiaa (Ahonen yms. 2016: 15–16.).

Terveydenhuollon ammattilaisten rooli ja osaamisvaatimukset tulevat muuttumaan sähköisten palveluiden myötä. Terveydenhuollon ammattilaisten tulee myös pohtia omaa toimintaansa ja asennettaan sähköisten palveluiden lisääntyessä ja työnkuvien muuttuessa. Sairaanhoidajan tulee jatkossa hallita hyvin erilaisia ICT puolen järjestelmiä. Ammatillaisen tuki sähköisten palveluiden käyttöön on myös suuressa roolissa (Rönkkö – Helkiö – Kautonen – Riippa 2016: 46–49.).

ODA – hanke on 14 kunnan ja 12 sairaanhoitopiirin yhteinen hanke missä kehitettiin yhteinen sähköinen Sote – palvelukokonaisuus. Hankkeen tarkoituksena oli tuoda yhteen potilas- ja asiakastietojärjestelmien tiedot, asiakkaan itse tallentamat arviot ja seurantatiedot sekä tietämuskannan, joka tekee päätelmiä edellä mainittujen tietojen perusteella (ODA – hankkeessa kehitetään tulevaisuuden älykkäitä sähköisiä sote – palveluja 2016). Aalto yliopisto (2018) on tehnyt tutkimuksen ODA – hankkeeseen liittyen. Tavoitteena oli selvittää hankkeen 14 kunnan terveydenhuollon ammattilaisten odotuksia, jotka vaikuttavat heidän tukeensa asiakkaille suunnattuun omahallintaportaaliin ennen omahallintaportaalin toteutusta. Tulokset osoittivat, että terveydenhuollon ammattilaisilla oli positiiviset odotukset uudesta portaalista, ammattilaiset olivat saaneet riittävästi tietoa etukäteen. Organisaation hyvillä toteutustavoilla oli myös myönteinen vaikutus ammattilaisten tukeen omahallintaportaalille. Uhkana koettiin ammatillisuuden katoaminen. Käyttäjän ikä, sukupuoli tai käyttäjän osallistuminen ei vaikuttanut tukemiseen. Huolen aiheena ammattilaisten keskuudessa nähtiin se, että onko asiakkailta halukkuutta ja osaamista käyttää omahallintaportaalia (Kujala – Hörhammer – Kaipio – Heponiemi 2018.).

5.4 Hoitotakuu

Hoitotakuulla tarkoitetaan hoitoon pääsyä. Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhoito-laissa. (STM. Hoitoon pääsy (hoitotakuu) n.d.). Hoitotakuun toteutumista valvoo Valvira ja aluehallintovirastot. Aluehallintovirasto valvoo kiireetöntä hoitoon pääsyä perusterveydenhuollossa sekä perusterveydenhuollon yhteydessä toimivassa erikoissairaanhoidossa ja ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön palveluissa. Valvira valvoo kiireetöntä hoitoon pääsyä erikoissairaanhoidossa (Valvira. Hoitotakuun valvominen 2013.).

Kiireettömälle hoidolle on rajattu tietyt määräajat mihin mennessä hoidon tulee järjestyä. Jos terveyskeskus ei pysty antamaan kiireetöntä aikaa määräajassa tulee se järjestää asiakkaalle muualle. Kiireelliseen hoitoon ja esiapuun tulee jokaisen päästä välittömästi

asuinpaikasta riippumatta. Terveyskeskuksissa kiireettömään hoitoon on asetettu seuraavia ehtoja; arkipäivisin virka-aikana terveyskeskukseen tulee saada välittömästi yhteys tai siellä voi pystyä käymään, hoidon tarve tulee määritellä viimeistään kolmantena päivänä yhteydenotosta ja sen voi suorittaa joku muukin terveydenhuollon ammattilainen kuin lääkäri, perusterveydenhuollon yhteydessä toimivassa erikoissaraanhoidon yksikössä hoidon tarpeen arvio tulee aloittaa viimeistään kolmen viikon kuluessa lähetteen saapumisesta, tarpeelliseksi koettu hoito tulee aloittaa viimeistään kolmen kuukauden kuluessa ja kolmen kuukauden enimmäisaikaa voidaan lykätä lääketieteellisistä ja hoitollisista syistä enintään kolmella kuukaudella, kunhan siitä ei aiheudu potilaalle terveydellistä haittaa. Kuntien ja sairaanhoitopiirien tulee vähintään neljän kuukauden välein julkaista internet sivuillaan kiireettömän hoitoon pääsyn jonotusajat (Valvira. Hoitotakuu 2013.).

Keusoten palvelulupauksena Klinik – asiointipalveluun liittyen on, että Klinik – asiointipalvelun kautta tulleet yhteydenotot hoidetaan mahdollisimman pian, viimeistään seuraavana arkipäivänä klo 16 mennessä. Hätätapauksissa kehoitetaan soittamaan 112 ja terveysaseman ollessa suljettu pyydetään kiireellisissä asioissa olemaan yhteydessä päivystysapu puhelinpalveluun 116117 (Keski – Uudenmaan soten kuntayhtymä n.d.). Perusterveydenhuollon hoitotakuuta noudatetaan Keusotessa ja siitä on tietoa kuntayhtymän verkkosivuilla. (Keusote. Hoitotakuu 2020).

6 Tutkimuksen toteuttaminen

6.1 Tutkimusprosessi

Opinnäytetyö sai alkunsa tammikuussa 2019. Vieraillessani esimieheni luona hän heitti ilmoille idean tehdä opinnäytetyö Klinik- asiointipalveluun liittyen. Koin aiheen itselleni mieleiseksi. Tämän jälkeen aloimme miettimään sähköpostin ja kasvokkain tapaamisten avulla, miten etenemme asian kanssa ja millainen opinnäytetyö tulisi olemaan. Kun olimme saaneet hahmoteltua opinnäytetyön rakennetta aloin tutustumaan teoriataustaan, Klinik- asiointipalveluun ja aiempiin tutkimuksiin. Näiden tietojen pohjalta aloin hahmottelemaan kyselylomaketta.

Yhteistyöhön haluttiin myös mukaan Klinik Healthcare Solutions Oy:n edustajia. Olimme sinne yhteyttä ja sain sovittua tapaamisen heidän kanssaan. He olivat kovin innostuneita

yhteistyöhön ja kevään 2019 aikana tapasin heitä muutaman kerran. Tapaamisella kävimme läpi kyselylomaketta ja sain kuulla heidän toiveensa lomakkeen kysymyksiin liittyen. Kyselylomake muodostui tilaajaorganisaation Keusote ja Klinik Healthcare Solutions Oy:n toiveiden pohjalta. Tutkimuslupa saatiin Keusoten johtajalta 12.8.2019.

Alla vielä aikataulusuunnitelma opinnäytetyön etenemisestä. Tämä auttoi prosessin viemisessä eteenpäin.

- Opinnäytetyön aloitus 02/2019
- Tutkimussuunnitelman ja kyselylomakkeen työstö sekä taustan kirjoittaminen 02/2019–04/2019
- Tutkimusluvun hakeminen 05/2019–08/2019
- Kyselyn suorittaminen 08/2019–10-/2019
- Tulosten analysointi ja raportointi 10/2019–01/2020
- Työn loppuun vienti ja tulosten esittäminen 02/2020–11/2020

6.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutetaan kvantitatiivisena tutkimuksena eli määrällisenä tutkimuksena. Määrällisessä tutkimuksessa mitataan muuttujia, käytetään tilastollisia menetelmiä ja tarkastellaan muuttujien välistä yhteyttä. Muuttujat voivat olla riippumattomia tai riippuvaisia. Riippumattomat ovat aina selittäviä esimerkiksi taustatiedot ja riippuvaiset selitettäviä esimerkiksi hoitoon tyytyväisyys. Muuttujat voivat olla myös väliin tulevia (Kankkunen - Vehviläinen-Julkunen 2010: 41.). Määrällisen tutkimuksen ominaispiirteitä on mittaaminen, kuvatun tiedon strukturointi, mittaaminen, tiedon esittäminen numeroin, tutkimuksen objektiivisuus ja vastaajien suuri lukumäärä. Tutkimuksen objektiivisuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija ei vaikuta tutkimustuloksiin. Määrällisessä tutkimuksessa mittareina käytetään aina joko kyselyä, haastattelua tai havainnointia. Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin, kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. Tietoa tarkastellaan tässä tutkimusmuodossa aina numeraalisesti. Määrällisessä tutkimuksessa aina vastaajien määrä

on suuri ja on todettukin, että mitä suurempi otos niin sitä paremmin saadaan muodostettua havaintoja tutkittavasta näkökulmasta (Vilkkä 2007: 13–17.).

Kysely päätettiin toteuttaa sähköisessä muodossa. Tähän päädyttiin, koska Klinik -asiointipalvelu on sähköinen palvelu ja tilastoista huomattiin, että palvelun käyttäjien ikäkauma on laaja, minkä vuoksi pystyttiin oletamaan saavan ikäryhmätasoisesti laaja otos.

6.3 Kyselylomake

Kyselylomake rakennetaan tutkimusongelmien ratkaisemiseksi. Usein löytyy valmiita mittareita, mutta harvoin ne ovat suoraan käytettävissä juuri kyseisten ongelmien ratkaisemiseen, vaan niitä tulee muokata sopivaksi tutkimukseen. Tutkijalla on mahdollisuus rakentaa joko oma mittari tai sitten muokata olemassa olevaa. Lupa olemassa olevan mittarin käyttöön tulee pyytää mittarin tekijältä. Kyselylomake rakennetaan aina tutkimuksen teorian perusteella. Kyselylomaketta käytetään, lähestulkoon aina tilastollisissa tutkimuksissa (Valli 2015: 41.).

Kyselylomakkeen suunnitteluun kannattaa panostaa. Tärkeimpiä asioita, joita tulee ottaa huomioon kyselylomaketta suunniteltaessa; ulkoasu, kysymysten asettelu ja kyselyn pituus. Kun ulkonäkö on miellyttävä, kysymykset aseteltu oikein ja kysely on riittävän pituinen, se houkuttelee vastaamaan siihen ja helpottaa myös tietojen tallentamista kyselyn jälkeen tilasto-ohjelmaan. Tutkijan kantaa mieltä kyselylomaketta tehdessä jo tallennusvaihetta, numeroida muuttujat, numeroida muuttujien saamat arvot ja esittää koodattavat vaihtoehdot selvinä kokonaisuuksina (Kananen 2011: 44.). Tutkijan tulee ottaa huomioon, että vastaajien on mahdollisuus vastata kyselyyn. Esimerkiksi sähköistä kyselyä ei voi suorittaa henkilöille, joilla ei ole tietokonetta käytössä. Kysymyksiä muotoiluun tutkijan kannattaa panostaa. Kysymyksiä tehdessä tutkijan tulee jokaisen kysymyksen kohdalla mieltä seuraavia asioita; mitä kysymys mittaa, mittaako kysymys sitä mitä pitää, onko se täsmällinen, onko kysymyksessä turhia sanoja, eihän kysymys johdattele, kysytäänkö vain yhtä asiaa. Kyselylomakkeen esitestaus on hyvin tärkeää, koska tällä tavalla löydetään lomakkeesta epäkohtia ja niitä voidaan vielä muuttaa. Testaus on myös hyvä suorittaa siksi, koska lomaketta ei voi enää muuttaa, kun se on vastaajilla vastattavana. Ennen testausta tutkijan kannattaa käydä kyselylomakkeen kysymykset läpi seuraavin kysymyksiin; asiaongelma, tutkimusongelma, mitä mitataan, onko

asioista kysymys vai kysymyksiä lomakkeessa, ovatko kaikki kysymykset tarpeellisia ja puuttuuko jokin kysymys (Vilkkä 2007: 64–65.).

Kyselylomakkeesta tehtiin sähköinen ja se rakennettiin Google Forms alustalle. Kyselylomake tehtiin yhteistyössä Klinik - asiointipalvelun järjestelmän kehittäjän Klinik Healthcare Solutions Oy:n ja Keusoten Tuusulan vastaanottopalveluiden kanssa. Kyselylomake testattiin elokuun 2019 alussa. Kyselylomakkeen testasivat Klinik Healthcare Solutions Oy:n työntekijät sekä Keusoten Tuusulan kunnan vastaanottopalvelujen hoitotyön esimies. Kysely linkitettiin sähköiseen Klinik - asiointipalveluun niin, että asiakas käyttäessään palvelua sai lopussa halutessaan vastata kyselyyn. Kysely ei mennyt niille asiakkaille, jotka olivat päivystyksellistä hoitoa tarvitsevia.

Kyselylomakkeen kysymyksillä 1–4 kartoitettiin vastaajien taustamuuttujia: sukupuoli, ikä, elämäntilanne ja aktiivisuus palvelun käytössä. Kysymykset 5 ja 6 olivat rastiruutuun tyypisiä ja monivalintakysymyksiä, joilla selvitettiin syytä miksi käyttää palvelua ja miten on palvelun löytänyt. Kysymyksissä 7–10 kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä samaansa palveluun Tuusulan terveysasemien vastaanottopalveluissa sekä tyytyväisyyttä sähköisen asiointipalvelun käytettävyydestä. Kysymykset olivat tyypillisiä rastiruutuun tyylisiä ja Likertin asteikollisia. Kysymys 11 oli NPS mittari sähköisen asiointipalvelun suositukseen liittyen. Viimeinen kysymys oli avoin kysymys, mihin vastaajat saivat vapaasti jättää kommenttinsa.

6.4 Aineiston kerääminen

Kysely toteutettiin Tuusulan kunnan terveysasemilla 22.8.-1.10.2019. Kyselyä lähdettiin tekemään sähköisellä kyselylomakkeella. Kysely oli linkitetty Klinik – asiointipalveluun. Ensimmäisen parin viikon aikana kyselyyn ei saatu toivotulla tavalla vastauksia niin päädyttiin toteuttamaan kyselyä myös paperisena versiona terveysasemilla.

Paperisia kyselylomakkeita tulostettiin yhteensä 150 kappaletta. Tuusulan terveysasemilla toimii Hyrylässä kolme tiimiä ja Kellokoskella sekä Jokelassa yksi tiimi kummallakin terveysasemalla. Jokaiseen tiimiin jaettiin 30 kappaletta kyselylomakkeita. Paperiset kyselylomakkeet olivat terveysasemien odotusauloissa ja ne palautettiin niille varattuihin palautuslaatikoihin. Yhteensä paperisia kyselylomakkeita palautui kaikilta Tuusulan terveysasemilta 11 kappaletta. Sähköiseen kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 28 kappaletta. Yhteensä vastauksia tuli 39 kappaletta.

Kyselyn vastausprosentiksi saatiin 4,45 %. Vastausprosentti jäi matalaksi. Kuukausiraportteja tarkastellessa Klinik - asiointipalvelun käytöstä, palvelua oli kyselyn teettämisaikana käyttänyt yli 800 asiakasta. Kyselyyn vastaajien määrää yritettiin kasvattaa aloittamalla paperinen kysely sähköisen kyselyn rinnalle. Valitettavasti tämäkään ei nostanut kuin 11 kappaleella vastausmäärää. Kyselyä mainostettiin myös opinnäytetyöntekijän toimesta Tuusulan kunnan Facebook sivulla muutamaan otteeseen. Ajatus oli vielä kyselyn päätyttyä mennä keräämään tabletin kanssa terveysasemille kyselyyn vastauksia, mutta tämä jätettiin kuitenkin pois alkaneen influenssa kauden vuoksi. Terveysasemilla uuden toimintamallin myötä potilaita pyritään hoitamaan mahdollisuuksien mukaan etänä, joten terveysasemilla kerättävät vastaukset olisivat voineet jäädä vähäiseksi. Uusi toimintamalli on myös voinut vaikuttaa paperisten kyselyiden vastausmäärään, koska asiakkaita käy vähemmän terveysasemilla paikan päällä.

6.5 Aineiston analysointi

Kyselylomake oli tehty Google Forms ohjelmalla. Kyselylomakkeen linkki oli jaettu Klinik Healthcare Solutions Oy:n edustajille, jotta he pystyivät lomakkeen linkin linkittämään Klinik – asiointipalveluun.

Kyselylomakkeen vastaukset tallentuivat automaattisesti Google Forms ohjelmaan. Google Forms teki tilastot automaattisesti tutkimuksen tekijän käyttöön. Paperisten kyselylomakkeiden vastaukset tutkimuksen tekijä syötti manuaalisesti kyselylle.

7 Tulokset

Asiakastyytyväisyyskysely Klinik - asiointipalvelusta toteutettiin Tuusulan kunnan kolmella terveysasemalla 22.8.-1.10.2019. Aluksi kysely oli vain sähköisenä, mutta alun vähäisen vastausmäärän vuoksi päädyttiin kyselyä toteuttamaan myös paperisena versiona 2.9.2019 alkaen.

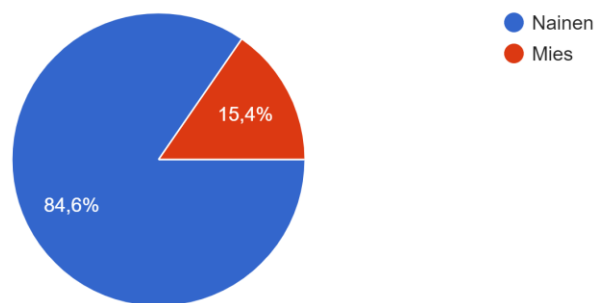
Paperiset kyselylomakkeet olivat täytetty osittain vajaasti. Tämän takia tuloksien vastaaja määrät (n=) vaihtelevat. Kaikki vastaukset kuitenkin hyväksyttiin.

7.1 Vastaajien taustamuuttujat

Kyselyn tuloksista voidaan todeta, että tyypillinen Klinik - asiointipalvelun käyttäjä on työelämässä oleva 50–59-vuotias nainen. Kyselyyn vastanneista 83,6 % oli naisia. Kuvio 1 havainnollistaa sukupuolijakaumaa. Kyselyyn vastaajista oli yli 50-vuotiaita 59 %. Alle 50-vuotiaita vastaajista oli 41 %. Kuvio 2 havainnollistaa vastaajien ikäjakaumaa.

1. Sukupuoli

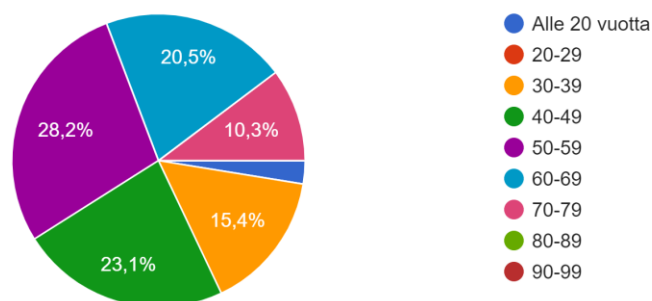
39 vastausta



KUVIO 1. Vastaajien suokupuoli (n = 39)

2. Ikä

39 vastausta



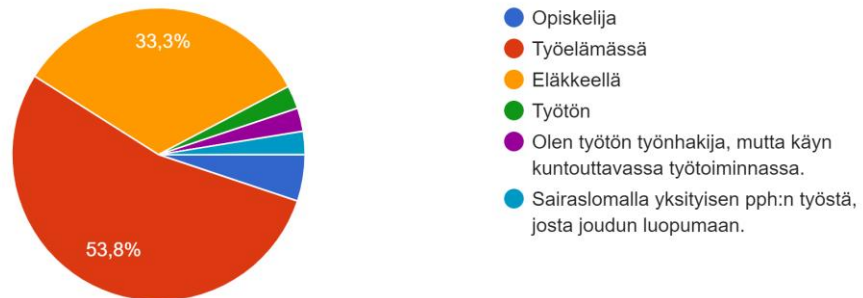
KUVIO 2. Vastaajien ikä (n = 39)

Kuviossa 3 näkyy vastaajien työtilanne. Yli puolet vastaajista 53,8 % on työelämässä. Voidaan kuitenkin kyselyn tulosten perusteella todeta, että myös eläkeläiset käyttävät

Klinik - asiointipalvelua aktiivisesti. Eläkeläisiä vastaajista oli 33,3 %. Muussa elämäntilanteessa olevia oli 12,9 % kyselyyn vastanneista.

3. Työtilanne

39 vastausta



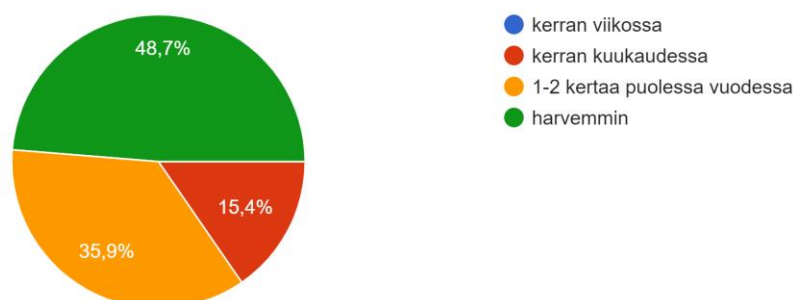
KUVIO 3. Vastaajien työtilanne (n = 39)

7.2 Klinik - asiointipalvelun käyttö ja tiedon saaminen

Klinik - asiointipalvelu oli ollut Tuusulassa käytössä kyselyn teettämishetkellä vähän yli vuoden. Vastaajien vastauksista voidaan päätellä, että palvelu ei vielä ole kovin hyvin löytynyt kuntalaisten käyttöön. Vastaajista 48,7 % käyttää palvelua harvemmin ja 35,9 % 1–2 kertaa puolessa vuodessa. Kerran kuukaudessa käyttäviä oli vain 15,4 %. Kukaan vastaajista ei käytä palvelua viikoittain. Kuvio 4 havainnollistaa Klinik-asiointipalvelun käyttöä.

4. Kuinka usein käytätte Klinik-asiointipalvelua?

39 vastausta

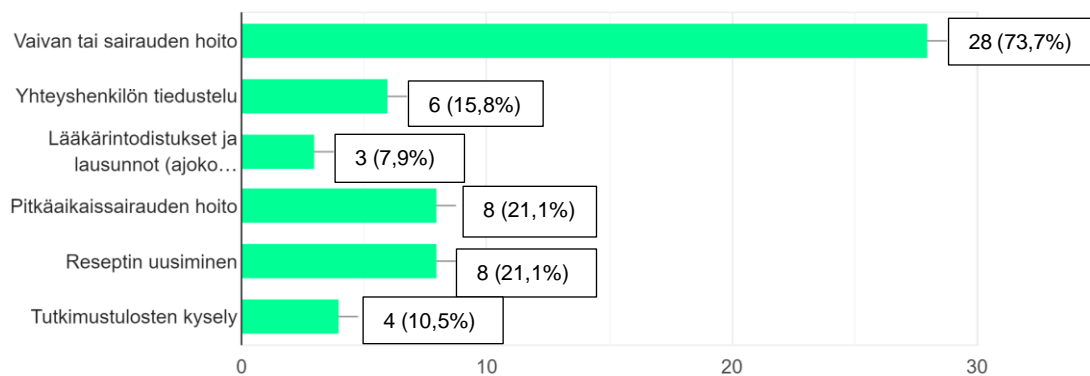


KUVIO 4. Klinik - asiointipalvelun käyttö (n = 39)

Klinik - asiointipalvelua käytetään eniten vaivan tai sairauden hoitoon, 73,7 % vastaajista. Myös pitkäaikaissairauksien ja reseptin uusintojen vuoksi palvelua käytetään aktiivisesti. 21 % vastaajista kummassakin luokassa. Tuusulassa on otettu 11/2018 käyttöön uusi toimintamalli missä potilaille on määrätty oma yhteyshenkilö terveysasemilta. Omaa yhteyshenkilöä kysellään palvelun kautta melko usein 15,8 %. Kuvio 5 kertoo mihin Klinik - asiointipalvelua on käytetty.

5. Mihin käytätte Klinik - asiointipalvelua? (Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

38 vastausta

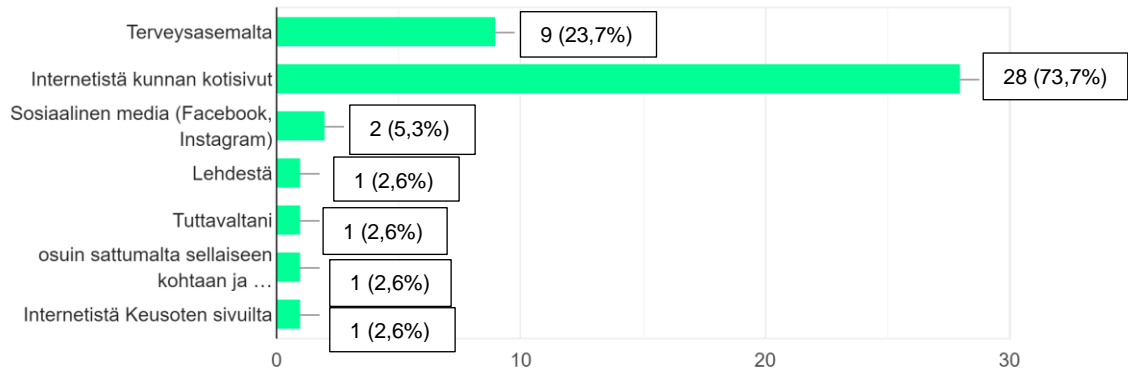


KUVIO 5. Mihin Klinik - asiointipalvelua käytetään (n = 38)

Kuviossa 6 on havainnollistettu miten käyttäjät ovat saaneet tiedon Klinik - asiointipalvelusta. Suurin osa vastaajista on saanut palvelusta tiedon kunnan internetsivujen kautta 73,7 %. Terveysasemilta on kohtalaisen hyvin saatu myös tieto Klinik - asiointipalvelusta.

6. Mistä saitte tiedon Klinik - asiointipalvelusta? (Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

38 vastausta

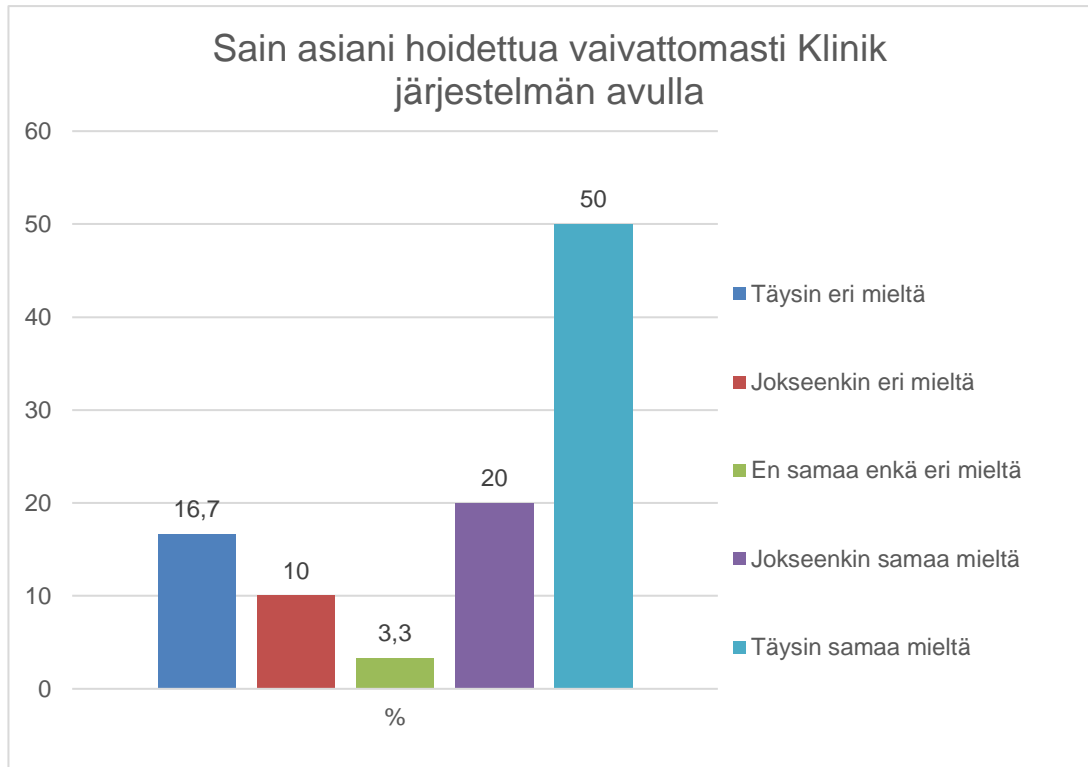


KUVIO 6. Mistä saatu tieto Klinik - asiointipalvelusta (n = 38)

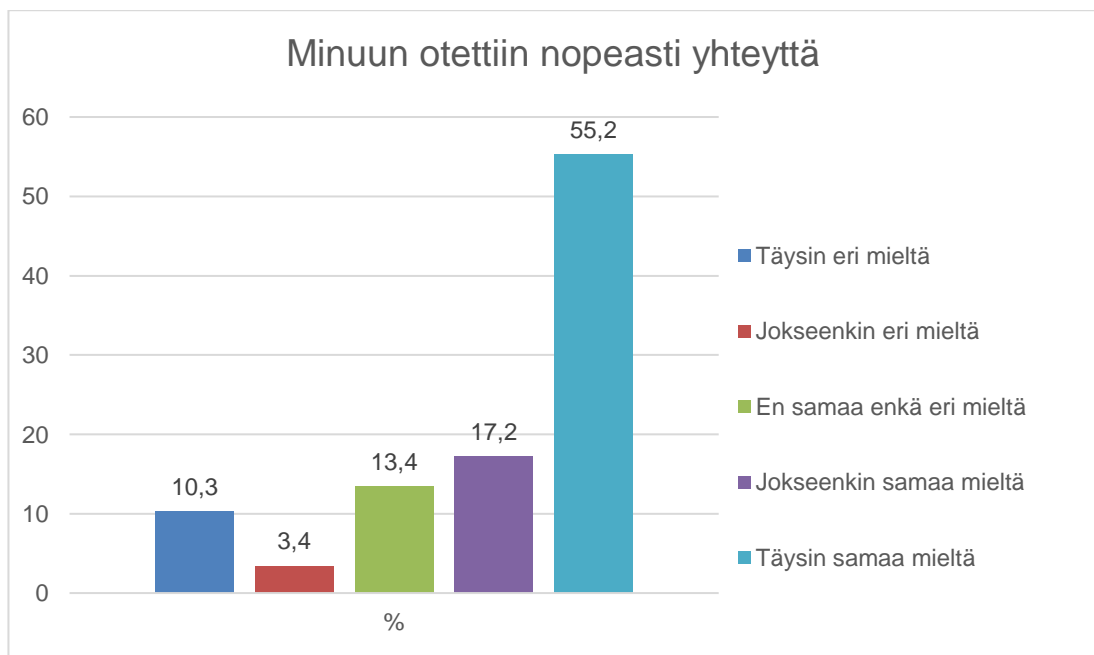
7.3 Palaute terveysasemille

Kuten kuvio 7 kertoo, kyselyyn vastaajista 50 % oli sitä mieltä, että asioiden hoito oli vaivatonta ja jokseenkin samaa mieltä oli 20 %. Voidaan siis todeta, että asioiden hoito Klinik – asiointipalvelun kautta koettiin vaivattomaksi.

Kuvio 8:sta nähdään millaiseksi asiakkaat ovat yhteydenoton nopeuden kokeneet. Yli puolet vastaajista 55,2 % oli sitä mieltä, että heihin on otettu nopeasti yhteyttä terveysasemalta ja 17,4 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä yhteydenoton nopeudesta.

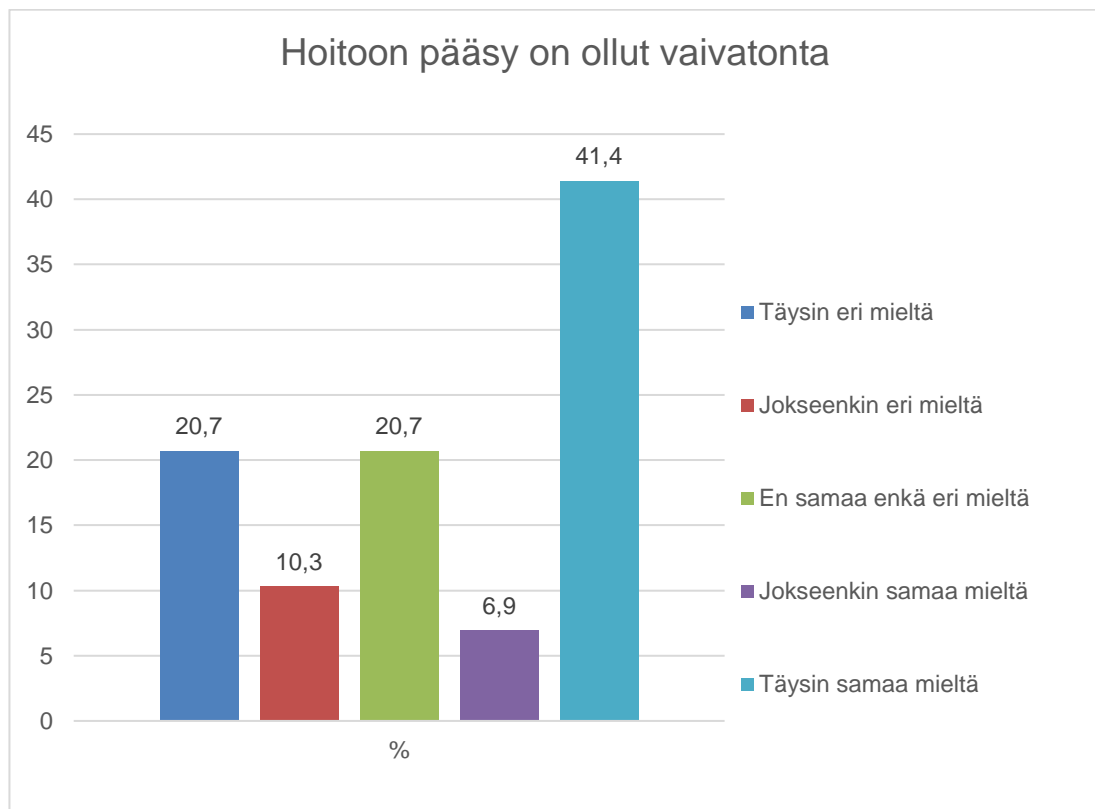


KUVIO 7. Asioiden hoito Klinik - asiointipalvelun kautta (n=30)



KUVIO 8. Yhteydenoton nopeus. (n=29)

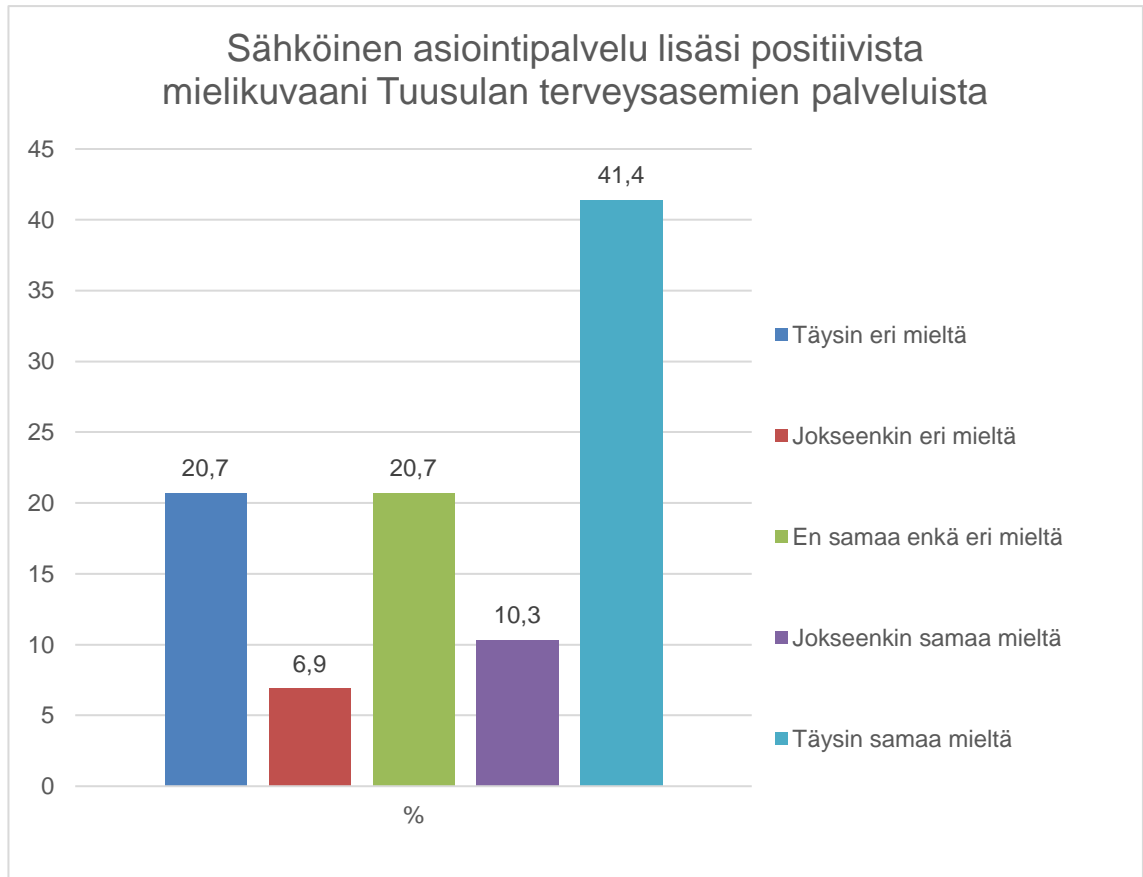
Kuviossa 9 kysyttiin hoitoon pääsyn vaivattomuutta Klinik – asiointipalvelun kautta. Vastajista 41,4 % oli täysin samaa mieltä, että hoitoon pääsy oli vaivatonta. Jokseenkin samaa mieltä hoitoon pääsyn vaivattomuudesta oli 6,9 %. Toisenkin ääripään mielipiteet tulivat tässä kysymyksessä edustetuiksi. Vaihtoehdon täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli vastaajista valinnut yhteensä 31 %. Kokonaisuudessa hoitoon pääsy koettiin kuitenkin kohtalaisen vaivattomaksi.



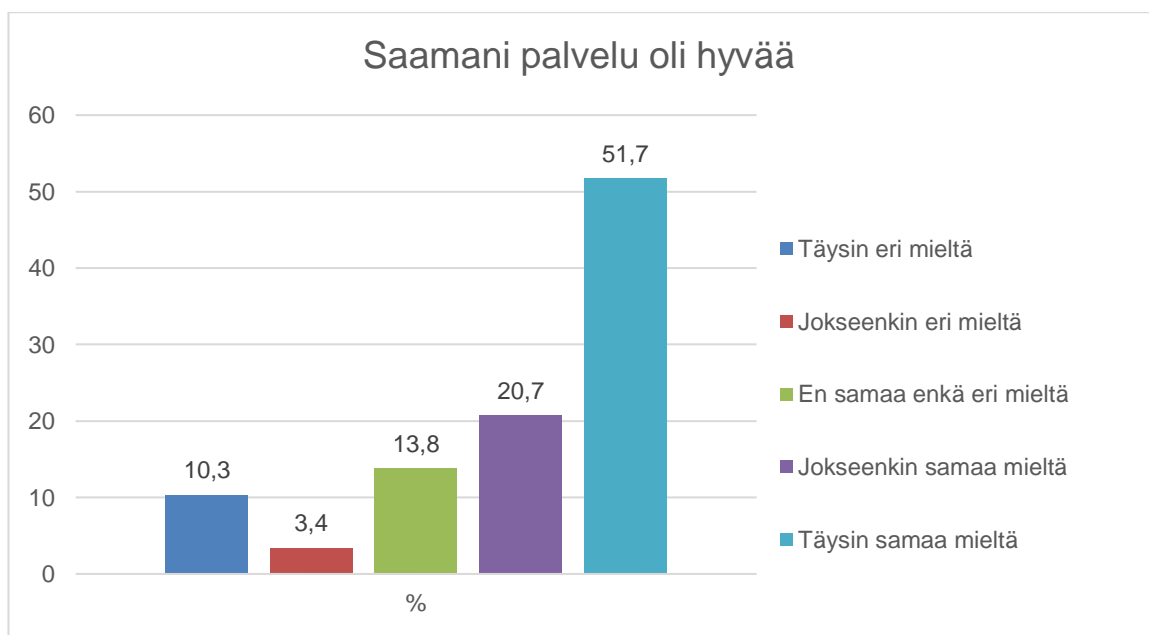
KUVIO 9. Hoitoon pääsyn vaivattomuus. (n=29)

Kyselyssä haluttiin myös selvittää, onko Klinik – asiointipalvelun käyttö lisännyt positiivista mielikuvaa Tuusulan kunnan terveysasemista. Kuviossa 10. voidaan nähdä, että 41,1 % vastaajien positiivinen mielikuva Tuusulan kunnan terveysasemista on parantunut. Jokseenkin samaa mieltä asiasta oli 10,3 %. Voidaan siis todeta, että positiivinen mielikuva Tuusulan kunnan terveysasemista on parantunut huomattavasti Klinik – asiointipalvelun avulla ja sähköiset palvelut ovat tervetulleita.

Palvelu koettiin hyväksi kyselyyn vastanneiden keskuudessa. Samaa mieltä asiasta oli 41,4 % ja jokseenkin samaa mieltä 10,3 %. Kuvio 11. selventää asiaa.



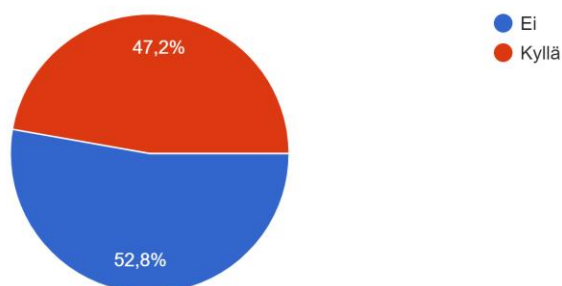
KUVIO 10. Sähköisen asiointin vaikutus positiiviseen mielikuvaan Tuusulan terveysasemien palveluista. (n=29)



KUVIO 11. Palvelun laatu. (n=29)

Kuvio 12. kertoo, saatiinko asiakkaan asia hoidettua ilman terveysasemalla käyntiä. Vähän yli puolet vastaajista (52,8 %) ei ole saanut asiaan hoidettua ilman asiointia terveysasemalla. Melkein puolet (47,2 %) kuitenkin sai asian hoidettua ilman käyntiä.

8. Saitteko asianne hoidettua ilman terveysasemalla käyntiä?
36 vastausta

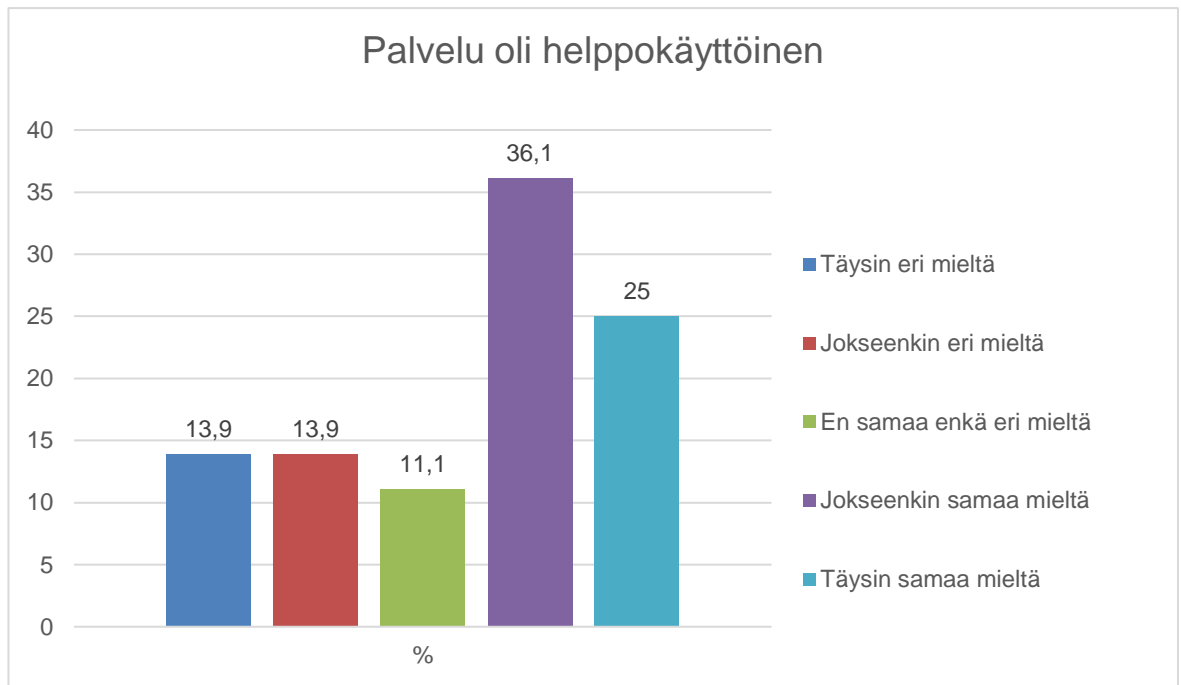


KUVIO 12. onko asiointi saatu hoidettua etänä (n=36)

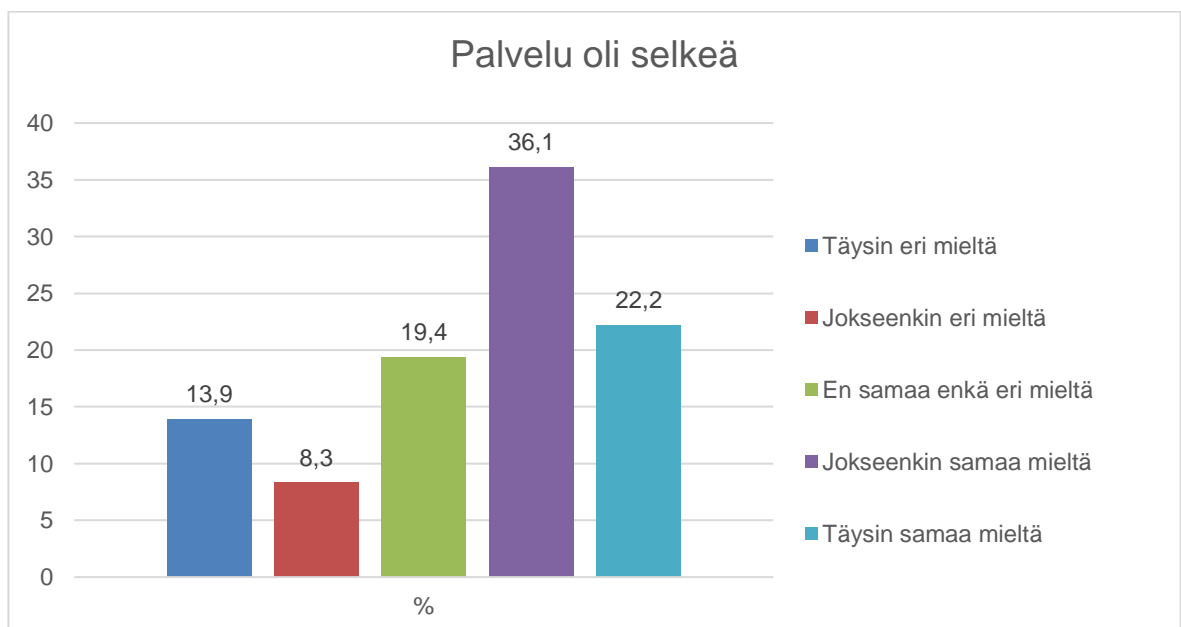
7.4 Palaute Klinik - asiointipalvelusta

Klinik – asiointipalvelun käyttö koettiin suhteellisen helpoksi. Kuviosta 13. nähdään, että jokseenkin samaa mieltä vastaajista oli 36,1 % ja täysin samaa mieltä oli 25 %. Tässäkin kysymyksessä toisen ääripään oli valinnut yhteensä 27,8 %.

Kuviossa 14. kysyttiin vastaajilta palvelun selkeydestä. Vastaajista täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli valinnut 58,3 %.

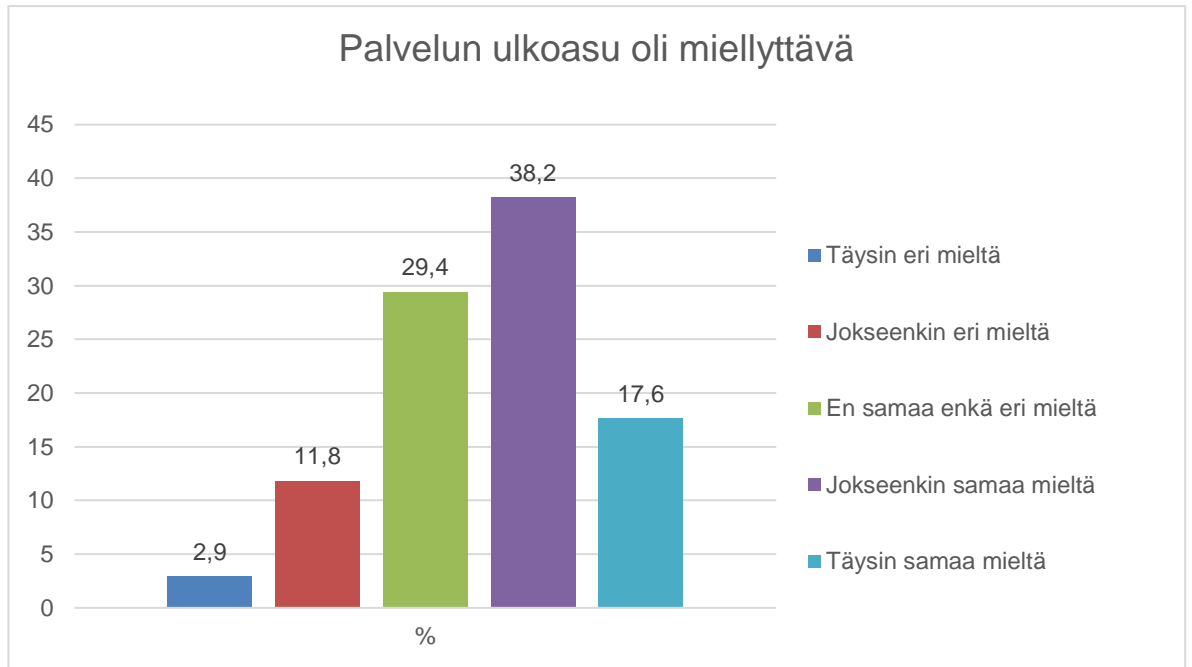


Kuvio 13: Palvelun helppokäyttöisyys (n=36)



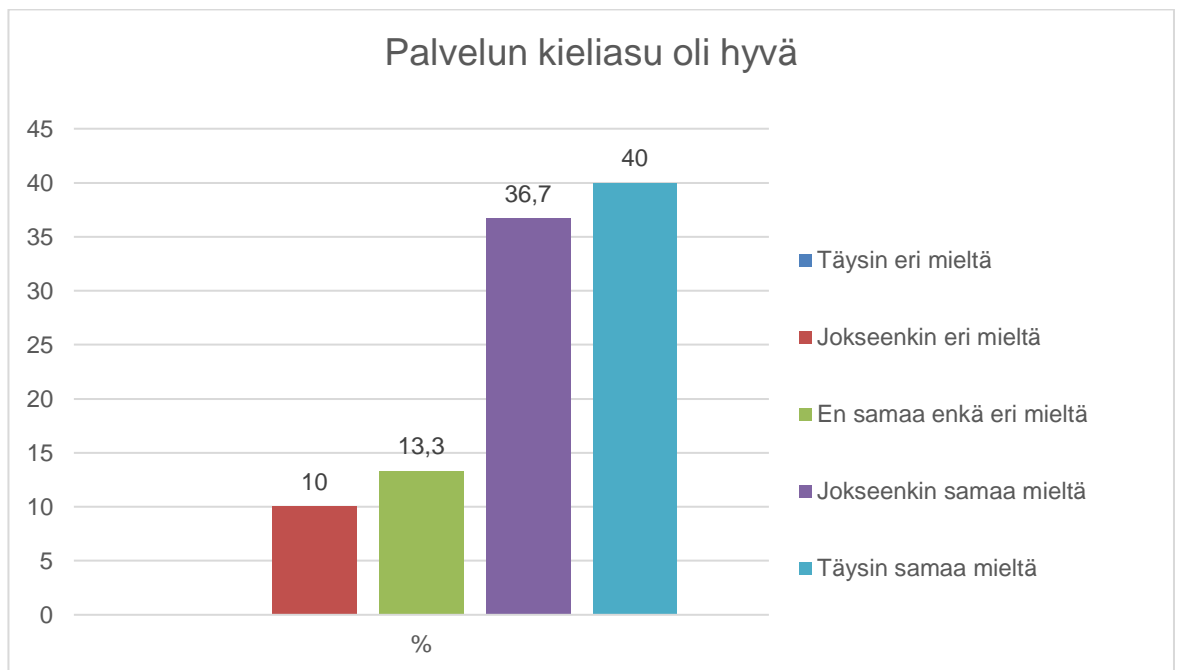
KUVIO 14: Palvelun selkeys (n=36)

Kuvio 15. nähdään kuinka miellyttäväksi vastaajat ovat kokeneet Klinik – asiointipalvelun ulkoasun. Täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä vastaajista yhteensä oli 55,8 %. Vastaajista ei samaa eikä eri mieltä oli 29,4 %.



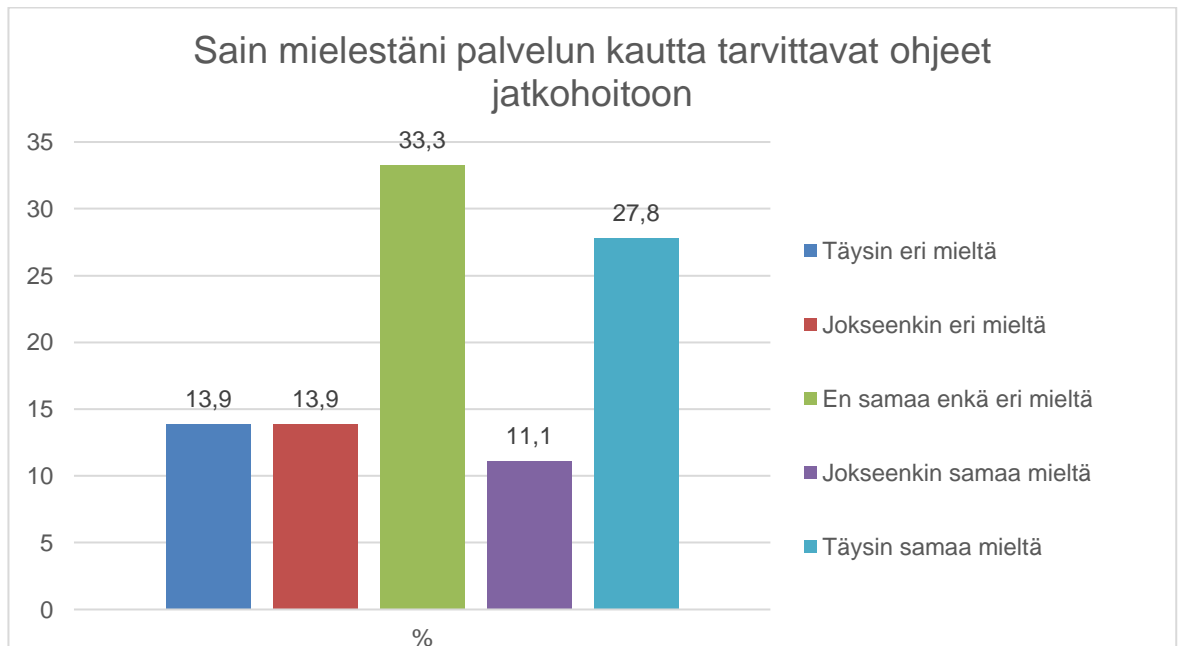
KUVIO 15: Palvelun ulkoasun miellyttävyys (n=34)

Klinik – asiointipalvelun selkeyttä haluttiin myös selvittää. Kuvio 16. nähdään vastaajien mielipide asiaan. Vastaajista suurin osa oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä yhteensä 76,7 %.



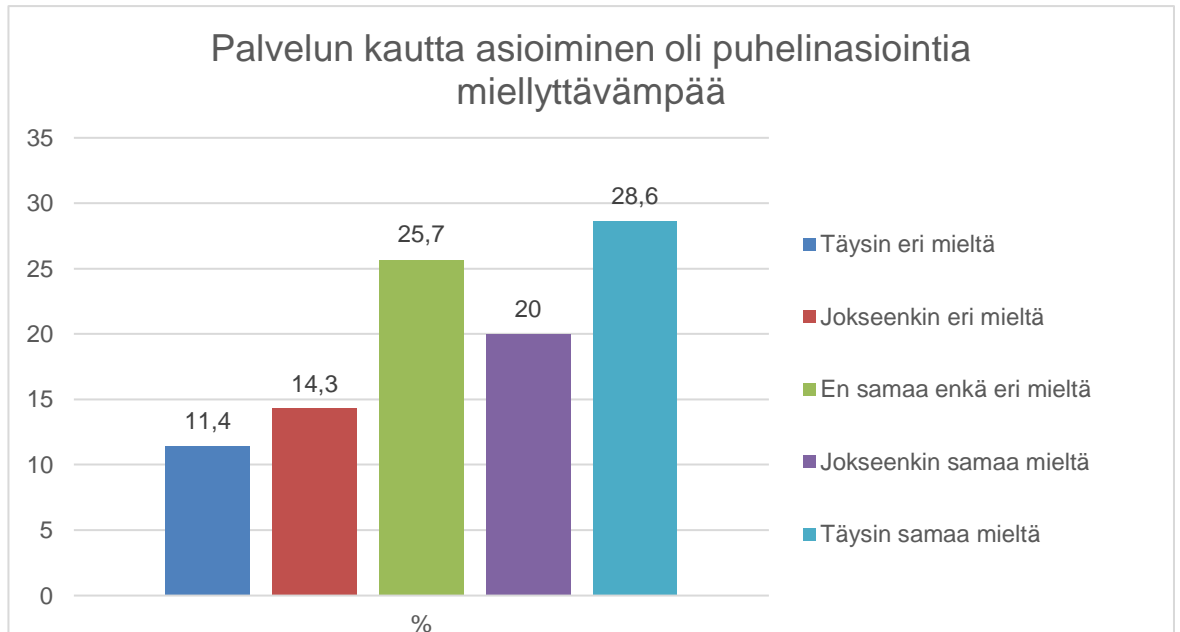
KUVIO 16: Palvelun kieliasu (n=30)

Kuviossa 17. selvitetään vastaajien mielipidettä tarvittavien jatkohoito ohjeiden saantia Klinik – asiointipalvelusta. Hajontaa vastauksissa oli jonkin verran. Täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä oli 48,9 % vastaajista. Täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli 27,8 % vastaajista. Vastaajista 33,3 % ei ollut samaa eikä eri mieltä.



KUVIO 17: Jatkohoidon ohjeet (n=36)

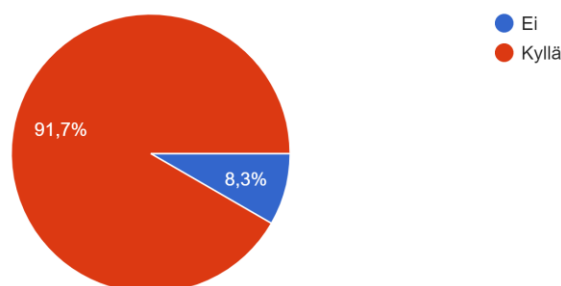
Kyselyllä haluttiin selvittää, myös koetaanko sähköinen palvelun kautta asiointi puhelinasiointia miellyttävämmäksi. Kuviossa 18. nähdään vastaajien mielipide asiaan. Täysin samaa mieltä, että sähköisen palvelun kautta asiointi on miellyttävämpää kuin puhelimen kautta asiointi oli 28,6 % vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä oli 20 % vastaajista. Täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä vastaajista oli 25,7 %.



KUVIO 18: Puhelinasiointi vs. Klinik - asiointipalvelu (n=35)

Kuviosta 19. voidaan todeta, että asiakkaat tulevat käyttämään Klinik – asiointipalvelua jatkossakin. Kyselyyn vastaajista oli kysymykseen vastannut kyllä 91,7 %.

10. Aiotteko käyttää Klinik - asiointipalvelua jatkossa uudestaan?
36 vastausta



KUVIO 19: Klinik - asiointipalvelun käyttö jatkossa (n=36)

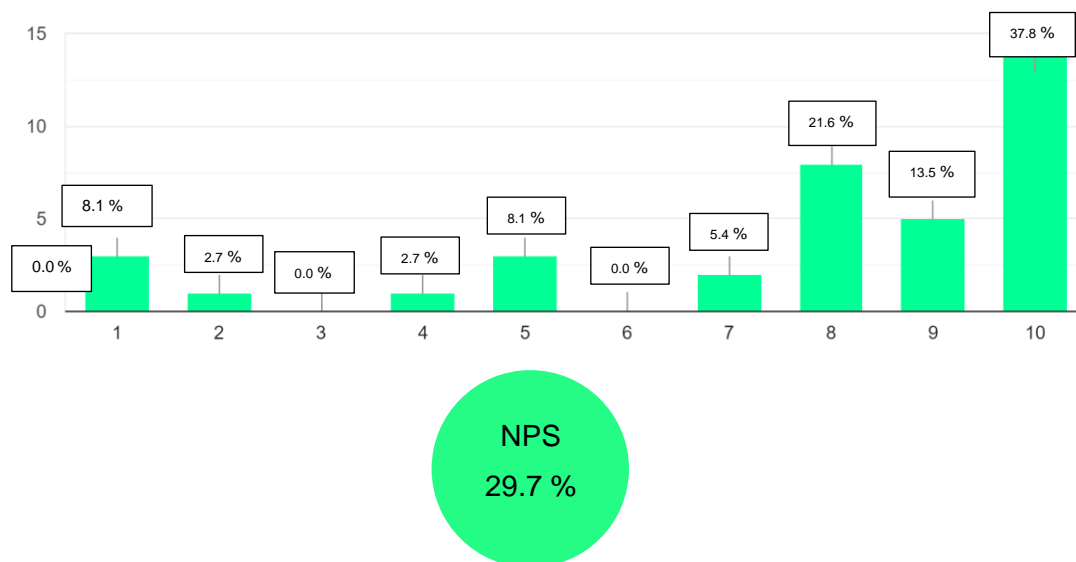
7.5 NPS tulos

Kyselyllä haluttiin selvittää asiakaskokemusta Klinik – asiointipalvelun käytöstä. Päätettiin laittaa kyselyyn Net Promoter Score eli NPS kysymys kuivio 20. NPS luvuksi saatiin

kyselyllä 29,7 %. NPS luvun perusteella voidaan todeta, että palvelun avulla on luotu tyydyttävä asiakaskokemus asiakkaille.

11. Kuinka todennäköisesti suosittelisitte palvelua tutuillenne?

37 vastausta



KUVIO 20: NPS mittari (n=37)

7.6 Avoin kysymys

Avoimeen kysymykseen vastattiin kaiken kaikkiaan 20 lomakkeessa. Avoimiin kysymyksiin oli kirjattu positiivista ja negatiivista palautetta sekä kehittämissuhteita. Enemmän oli kehittämissuhteita ja positiivista palautetta. Muutama turhakin vastaus avoimissa vastauksissa oli millä ei ole tutkimuksen kannalta merkitystä.

Kolmessa palautteessa oli tuotu esille, että Klinik – asiointipalvelun linkin löytäminen oli vaikeaa. Tämä selittyi osittain sillä, että kyselyn teettämishetkellä Tuusulan kunnan terveyspalveluiden internetsivut siirrettiin Keusoten internetsivujen alle. Tuusulan kunnan sivuilla Klinik – asiointipalvelu oli helposti löydettävissä bannereiden avulla, mitkä olivat heti terveyspalveluiden etusivulla. Nyt verkkosivujen vaihtuessa bannerit oli poistettu Keusoten sivuilta. Ne lisättiin Keusoten sivuille vasta kyselyn päätyttyä, milloin loput Keusoten vastaanottopalveluista ja suunterveyden huollosta liittyivät käyttämään Klinik – asiointipalvelua.

Alle on koottu kaikki avoimen kysymyksen vastaukset.

- ”Terkkarin sivusto muuttuu koko ajan ja liian nopeasti. Tänä vuonna olen lähettänyt 2–3 kertaa Klinikin kautta asiaani ja on ollut ok, mutta tänään, kun kolmen kuukauden jälkeen yritin, en meinannut löytää koko Klinikkiä ollenkaan. Jälleen oli löytöpolku muuttunut ja sain tehdä työtä ennen kuin löysin sattumalta ja sain lähetettyä. Kun tarvitsen Klinikkiä jälleen 3 kk:n kuluttua, en varmaan taaskaan löydä tietoa, mitä kautta löydän Klinikkiä.”
- ”Käytin ensimmäistä kertaa Tuusulan kunnan uusia sivuja terveystalvelujen etsintään. Minulla oli aikaa, enkä ole sairas. Huonosti suunniteltu kerta kaikkiaan, en ihmettele, että ihmisillä palaa pinna. Tietoa joutui etsimään eri nimikkeitten alta. Hain yhteyshenkilöä itselleni.”
- ”Tiedustelin omaa yhteyshenkilöä pro Klinikin kautta, sain puhelinnumeron tekstiviestillä. Yritin laittaa kysymyksen omalle yhteyshenkilölle pro Klinikin kautta, mutta hänen nimeään ei löytynyt valikosta. MIKSI? Yhteyshenkilö laitoi sitten tekstiviestillä käyntiaika ehdotuksen, viestiin pyydettiin vastaus. Yritin vastata, ei onnistu. Missään ei mainita, että viestiin pitää vastata pro Klinikin kautta.”
- ”On vaivoja, jotka eivät kohdistu oikein mihinkään. Esim. puutostilat.”
- ”Siellä pitäisi olla pieni ruutu lisätiedoille. Jotkut asiat voivat olla olennaisia, mutta ei ole paikkaa mainita.”
- ”Asiointi terveystalveluissa on haastavaa, kun joka kerta kun olen yhteydessä yhteyshenkilöön, tämä on vaihtunut. Yhteydenottoja on 1–2 /3kk ja joka kerta on eri sairaanhoitaja. Toivoisin hieman pysyvyyttä niin se motivoisi myös pitkäaikais-sairaita hoitamaan itseänsä.”
- ”Lisää vaihtoehtoja alussa olevaan ’mitä viestisi koskee’ osioon. Esim. yleistä tai lääkitykseen liittyvää ohjeistusta.”
- ”Ilmeisesti ymmärsin väärin, kun olin lukevinani, että kyseessä olisi sähköinen ajanvarausjärjestelmä mutta lopuksi päädyin sivulle, jossa opastettiin soittamaan päivystykseen.... vai onko kenties taustalla se, että oireet on kestäneet yli 10 päivää ja siksi järjestelmä olettaa, että on syytä soittaa päivystykseen?”

- "Oikein hyvä voi ajan kanssa miettiä kaikkia vaivaan liittyviä asioita."
- "Minua ei otettu potilaaksi, vaikka olen Tuusulaan muuttanut ja tehnyt muuttoilmoituksen 13.9.2019. Väittivät minun kotikuntani olevan Järvenpää. Olen muuttanut sieltä jo toukokuussa Vihtiin."
- "Hei, sain sairaanhoitajalta viestiä, että lääkäri soittaa 2vrk kuluessa, nyt on 4vrk ja kello 16.20. Tuleekohan soittoa vielä joku päivä? Vai mitenhän pitäisi toimia. Tämä asia vaatisi lääkärin yhteyden oton ja ehkä tutkimuksen."
- "Etsin rokotuksista lisätietoja (miten, missä, täydennysrokotukset) mutta pitikin kysyä yhteyshenkilöä sen sijaan, kun rokotuksista ei ollut tietoja."
- "Tietyt oirealueet voisi rajata suoraan sen jälkeen, kun kohta on valittu kuvasta. Esimerkiksi jos hoitoa kaipaa silmän alueelle niin ylimääräiset vaihtoehdot voisi rajata pois. Näin käyttöliittymä huomioisi suoraan kohdan johon hoidon tarvetta on."
- "Kynä olisi kiva kaavakkeiden lähellä."
- "Ulkoasun parannus!"
- "Kunnan sivuilta sai mennä aika monta "klikkausta" ennen kuin palvelu löytyi"
- "Selkeyttää, tulee laitettua sama asia ehkä moneenkin kertaan eri lohkoihin"
- "Tuusulan kunnan vastaanottopalveluille: survotaan väkisin omaa, ei huomioida, että potilaalla joka ikinen päivä ei ole hyvä päivä!"
- "Todella näppärä juttu, mahtava kehitys."
- "Joskus on vaikea kohdentaa valmiiseen oikeaa, kun elämä ei suju kuin tietokoneen ruutu. Minulle on kyllä soitettu hyvinkin nopeasti, kiitos siitä. Mutta tulokset tuppavat jäämään ja niiden perään kysellä. Siinä jäädään puolitiehen. "

8 Pohdinta ja johtopäätökset

8.1 Tulosten tarkastelu

Kokonaisuudessa tuloksia tarkastellessa voidaan todeta, Klinik - asiointipalvelu on ollut tervetullut uudistus asiakkaiden keskuudessa. Palvelua käytetään nuoresta vanhempaan väestöön, mikä kertoo siitä, että palvelu ei ole vain nuorille suunnattu vaan vanhempi väestö käyttää palvelua myös aktiivisesti. Kyselyn tuloksista voidaan todeta, että palvelu on tuonut työikäisille mahdollisuuden asioida helpommin ja paremmin terveysasemilla. Klinik - asiointipalvelu on käytettävissä 24/7, joten yhteyttä voi ottaa mihin vuorokauden aikaan tahansa. Voidaan todeta, että asiakkaat ovat kokenee asioiden sähköisen palvelun kautta vaivattomaksi sekä hoitoon pääsy on ollut riittävän nopeaa. Myös asioiden hoitaminen on onnistunut alusta loppuun sähköisen asiointipalvelun kautta.

Klinik - asiointipalvelu on kyselyn tulosten perusteella koettu hyväksi ja helppokäyttöiseksi. Suurin osa vastaajista koki sähköisen asiointipalvelun mukavammaksi tavaksi olla yhteydessä terveysasemalle kuin puhelimitse. Melkein kaikki vastaajat tulevat tulevaisuudessakin käyttämään Klinik - asiointipalvelua.

THL:n tutkimuksessa (2018) on saatu selville, että ikä ei ole sähköisten palveluiden vähäisen käytön syynä. Enemmän käyttöön vaikuttaa digiosaaminen ja ihmisten myönteinen asenne. Opinnäytetyössä pystytään myös hyvin todentamaan, että sähköisten palveluiden käyttö ei ole iästä riippuvaista.

Kyselyyn vastanneista 37 vastaajaa oli antanut suosittelu arvioinnin (NPS). NPS luku oli 29,7 % ja voidaan todeta, että Klinik - asiointipalvelu on tuottanut tyydyttävää asiakaskokemusta asiakkaille.

Avoimissa kysymyksissä näkyi hyvin, että 11/2018 alkanut uusi yhteyshenkilömalli näkyi asiakkaille uutena toimintamallina. Eniten vastauksissa korostuu, että 1.1.2019 alkanut organisaatiomuutos kunnan palveluista Keusoteen oli kyselyn teettämishetkellä internet-sivujen Sote osioiden kohdalla päivittämättä. Keusotella oli silloin päivitykset meneillään Sote osioihin ja kunnan sivuille ei mitään enää päivitetty sote palveluiden osalta. Tämä näkyi palveluiden vaikealla löytämisellä. Nyt myöhemmin kyselyn jälkeen Klinik – asiointipalveluun on tehty parannuksia. Järjestelmään on lisätty eri osioita. Asiakkaat voivat

kysyä rokotuksistaan sekä Covid-19 aikana Klinik – asiointipalveluun luotiin oma osio Korona - asiakkaille.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Eettiset säännöt korostuvat opinnäytetyötä tehtäessä. Tärkeimpiä seikkoja opinnäytetyötä tehtäessä on, että tavoitteet ovat korkean moraalin mukaiset, työ tehdään rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti sekä seuraukset ovat käytäntöä hyödyttäviä. (Ojasalo - Moilanen - Ritalahti 2015: 48). Pietarinen (2002) on kehittänyt tutkijoille kahdeksan eettisen vaatimuksen listan, jonka avulla jokainen voi miettiä eettisyyttä omassa tutkimuksessaan / kehittämistyössään. Lista sisältää seuraavat eettiset vaatimukset; Älyllisen kiinnostuksen vaatimus, tunnollisuuden vaatimus, rehellisyysvaatimus, vaaran eliminoiminen, ihmisarvon kunnioittaminen, sosiaalisen vastuun vaatimus, ammatinharjoituksen edistäminen ja kollegiaalinen arvostus (Kankkunen ym. 2010: 172.).

Tutkimuksen luotettavuutta ja laatua mitataan reliabiliteetti - ja validiteettikäsitteillä. Reliabiliteetti mittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli toistaessa tutkimuksen saadaan aina sama tulos ja validiteetti varmistaa sitä, että mitataan ja tutkitaan oikeita asioita tutkimusongelman kannalta. Käsitteet voidaan erotella toisistaan alaryhmiin. Reliabiliteetin alaryhmässä on stabiliteetti ja konsistenssi. Kun taas validiteetin alaluokkia on ulkoinen ja sisältövaliditeetti, joiden alaryhmiä on vielä sisältövaliditeetti, rakennevaliditeetti ja kriteerivaliditeetti (Kananen 2011: 118–119.).

Omassa opinnäytetyössäni mitattiin asiakastyytyväisyyttä tekoälypohjaisesta asiakasvirtoja kanavoivasta Klinik - asiointipalvelu järjestelmästä sekä selvitettiin palvelukokemusta Keusote Tuusulan terveysasemien vastaanottopalveluissa. Työtä ei sinänsä voi pitää tieteellisenä tutkimuksena, mutta sen taustalla on yhteiskunnallinen merkitys. Yhteiskunnalle ja kansalaisille on kuitenkin tärkeää terveydenhuolto ja sen kehittäminen. Aiheen valintaan ja tutkimuskysymyksien laadintaan vaikutti paljon oma kiinnostukseni aiheeseen. Asiakastyytyväisyys tutkimuksia on tehty paljonkin, mutta terveydenhuolto alalla juuri vastaavaan palveluun ei saman tyyppisiä tutkimuksia ole tehty.

Opinnäytetyössä käytettiin luotettuja, tuoreita tutkimuksia, artikkeleita ja raportteja lähteinä. Opinnäytetyöprosessin aikana pidettiin tiiviisti yhteyttä koulun- ja työpaikan ohjaajan sekä järjestelmän kehittäjän kanssa. Opinnäytetyön toteutuksesta opiskelija vastasi

itse, yhteistyössä kuitenkin työpaikan edustajan ja järjestelmä kehittäjän kanssa. Opinnäytetyöni asiakastytyväisyyskysely toteutettiin sähköisesti ja nimettömänä. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin ja tutkimuslupa haettiin Keusoten johtajalta. Opinnäytetyön kyselylomake tehtiin yhteistyössä Klinik Healthcare Solutions Oy:n edustajien ja Tuusulan vastaanottopalveluiden hoitotyön esimiehen kanssa. Kyselylomakkeelle suoritettiin esitestausta sen luotettavuuden arvioimista varten. Tulosten analysointi toteutettiin luottamuksella ja asiallisesti. Aineisto tallennettiin salasanan taakse kansioon, jolloin siihen ei ollut pääsyä kuin opinnäytetyön tekijällä. Aineisto hävitettiin oikealla tavalla tietojen käsittelyn jälkeen. Opinnäytetyö toimitetaan Keusoten sekä Klinik Healthcare Solutions Oy:n edustajille sen valmistuttua.

Klinik kuukausiraporttia tarkastellessa voidaan todeta, että tutkimus ei ole kovinkaan luotettava vastaaja määrän perusteella. Klinik - asiointipalvelua on käyttänyt kyselyn suorittamisaikana yli 800 asiakasta. Vastaaajia koko kyselyyn oli vain 39.

Riitta Luoto (2009) on Duodecim lehteen kirjoittanut kyselytutkimuksista artikkelin. Artikkelissa on mainittu kyselytutkimuksen kyselylomakkeiden palautumisen kannalta merkittävimmiksi tekijöiksi mm. palkkiot, kyselylomakkeen pituus sekä edeltävät yhteydenotot tutkittaviin.

Opinnäytetyössäni haasteeksi osoittautui pieni vastaajamäärä. Mahdollisesti tähän tutkimukseen olisi saatu enemmän vastauksia, jos olisi lisätty jonkinlainen palkkio arvottavaksi. Tätä ei kuitenkaan tehty. Kyselylomakkeen pituus hieman mietitytti. Lomakkeessa oli yhteensä 12 kysymystä vaikkakin enimmäkseen rastiutuun tyyppisiä. Silti se, jaksako vastaaja käyttää aikaansa kyselyyn vastaamiseen jää vastaajan itsensä päätettäväksi. Vastauksia olisi luultavammin saatu itse keräämällä lisää. Eri kulttuurin ja kielen edustajia on Suomessa nykypäivänä enemmän. Kun kysely on ainoastaan Suomen kielellä, se karsii muun kieliset vastaajista pois. Tämän opinnäytetyön kohdalla en kuitenkaan koe, että kyselyyn olisi kauheasti saatu vastauksia lisää, vaikka kysely olisi ollut esimerkiksi myös Englanniksi. Muulla paikkakunnalla asia olisi varmasti toisin.

8.3 Tulosten hyödynnettävyys ja kehittämissuositukset

Opinnäytetyön tuloksia pystytään käyttämään jatkossa Klinik - asiointipalvelun kehittämisessä. Klinik Healthcare Solutions Oy sai myös tärkeää tietoa palvelun käytettävyydestä ja puutoksista. Kävin helmikuussa 2020 keskustelua työn tuloksista Klinikin

kanssa. Keskustellessa selvisi, että parannuksia Klinik – asiointipalveluun oli jo tehty tiettyihin asioihin mitkä tulivat esille avoimissa kysymyksissä. Parannuksia oli tehty myös Keusoten puolella, Keusote oli saanut sote puolen internetsivut päivitettyä ja nyt asiointipalvelu oli helpommin löydettävissä. Keusotessa saatiin hyvää tietoa palveluiden kehittämiseen.

Mielestäni tutkimus tulisi tulevaisuudessa teettää uudestaan ja pyrkiä saamaan siitä kattavampi. Opinnäytetyöni koski nyt ainoastaan Tuusulan terveysasemia. Kysely olisi mielekiintoista tehdä koko Keusoten alueen asiakkaille, koska 2.10.2019 koko Keusote otti käyttöön asiakkaille Klinik – asiointipalvelun. Tulevaisuudessa olisi myös hyvä kartoittaa henkilökunnan käyttökokemuksia Klinik – asiointipalvelusta. Saataisiin erilaista näkökulmaa Klinik – asiointipalvelun käytettävyydestä.

Opinnäytetyön prosessin päättyessä voin todeta, että prosessi ei edennyt ihan suunnitelmien mukaan, mutta tärkeimmät asiat saatiin tehtyä aikataulussa. Jos suorittaisin tutkimuksen uudestaan, aloittaisin aiemmin teoreettisen viitekehyksen hahmottelun ja lähteiden keräämisen. Pyrkisin saamaan kattavamman otannan. Luultavammin suorittaisin kyselyn pidemmällä ajalla sekä menisin tabletin kanssa keräämään vastauksia terveysasemille. Työn tekeminen on kuitenkin ollut antoisaa ja ammatillista kasvua on tapahtunut.

Lähteet

Ahonen, Outi – Kinnunen, Ulla – Mari – Kouri, Pirkko 2016. Sähköiset terveystalvet hoitotyössä. Hoitotyön vuosikirja 2016, Teknologia sosiaali – ja terveydenhuollossa. Porvoo: Bookwell Oy.

Filenius, Marko 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo.

Gerdt, Belinda – Eskelinen, Sanna 2018. Digiajan asiakaskokemus, oppia kansainväliseltä huipulta. Helsinki: Alma Talent.

Gerdt, Belinda – Korkiakoski, Kari 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus – Työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Hietala, Henri – Ikonen, Veikko – Korhonen, Ilkka – Lähteenmäki, Jaakko – Maksimainen, Anna – Pakarinen, Vesa – Pärkkä, Juha – Saranummi Niilo 2009. Feelgood – terveystalviekosysteemi. Verkkojulkaisu. <https://www.vtt.fi/inf/julkaisut/muut/2009/Feel-Good_loppuraportti.pdf> Viitattu 23.2.2020.

Hyppänen, Hannele 2018. Asenne ja osaaminen selittävät sähköisten sotepalveluiden käyttöä – ei ikä. Verkkojulkaisu. <<https://thl.fi/fi/-/osaaminen-ja-asenne-selittavat-sahkoisten-sote-palvelujen-kayttoa-ei-ika>> Viitattu 27.8.2020

Hämäläinen, Marjo – Patjas, Liisa-Maria 2018. Palvelun taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 11., uudistettu painos.

Ilmarinen, Vesa – Koskela, Kai 2015. Digitalisaatio, yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Kananen, Jorma 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Taitto & Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes print.

Kankkunen, Päivi - Vehviläinen-Julkunen, Katri 2010. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy. 1. – 2. painos, 2010

Kettunen, Pekka 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Verkkojulkaisu. <https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportti_2-2017.pdf> Viitattu 10.5.2019.

Keski-Uudenmaan Sote 2019. Ajanvaraus. Verkkojulkaisu. <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakasryhmien_palvelut/terveys-ja-sairaanhoito/laakari-ja-hoitajavastaanotot/ajanvaraus/> Viitattu 5.12.2019.

Keski-Uudenmaan Sote 2019. Organisaatio. Verkkojulkaisu. <<https://www.keski-uudenmaansote.fi/kuntayhtyma/organisaatio/>> Viitattu 5.12.2019.

Keski – Uudenmaan sote – kuntayhtymä n.d. Valitse asoointisi aihe. Verkkajulkaisu. <<https://pro.klinik.fi/contact/keusote>> Viitattu 12.4.2020.

Keusote 2020. Hoitotakuu. Verkkajulkaisu. < <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/hoitotakuu/>> Viitattu 12.4.2020.

Klinik n.d. Mikä on Klinik? <<https://klinik.fi/mika-on-klinik>> Viitattu 10.5.2017.

Klinik healthcare solutions 2018. Keski-Pohjanmaalla Klinik pro auttaa myös päivystyksellisessä vaivassa. Verkkajulkaisu. < <https://klinikhealthcaresolutions.com/fi/keski-pohjanmaalla-klinik-pro-auttaa-myos-paivystyksellisissa-vaivoissa/>> Viitattu 10.5.2019.

Klinikpro n.d. Kanavoi asiakasvirtoja tekoälyn avulla. <<https://klinikpro.fi/>> Viitattu 8.4.2019.

Klinik kuukausiraportti 2018-06-01 – 2019-10-02. <[file:///C:/Users/tiina/Desktop/Tuusula%20--%202018-06-01%20-%202019-10-02\[2407\].pdf](file:///C:/Users/tiina/Desktop/Tuusula%20--%202018-06-01%20-%202019-10-02[2407].pdf)> Viitattu 15.11.2019.

Kujala, Sari – Hörhammer, Iiris – Kaipio, Johanna – Heponiemi, Tarja 2018. Health professionals' expectations of a national patient portal for selfmanagement. Verkkajulkaisu. < https://acris.aalto.fi/ws/portalfiles/portal/26393026/1_s2.0_S1386505618303484_main.pdf> Viitattu 28.8.2020.

Kuntaliitto 2017. Perusterveydenhuolto, terveyskeskuksen vastaanotto toiminta. Verkkodokumentti. <<https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/terveyskeskuksen-vastaanotto-toiminta>>. Viitattu 5.3.2019.

Lahtinen, Jukka – Isoviita, Antti 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus.

Luoto, Riitta 2009. Kyselytutkimuksen suunnittelu. < <https://www.duodecim-lehti.fi/duo98221>> Viitattu 26.8.2020.

Löytöne, Janne – Korteso, Katleena 2015. Asiakaskokemus; Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Vantaa: Hansaprint Oy.

Ojasalo, Katri - Moilanen, Teemu - Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

ODA – hankkeessa kehitetään tulevaisuuden älykkäitä sähköisiä sote – palveluja 2016. Verkkajulkaisu. < <https://www.duodecim.fi/2016/11/25/oda-hankkeessa-kehitaan-tulevaisuuden-alykkaita-sahkoisia-sote-palveluja/>> Viitattu 28.8.2020.

Piekkola, Joel 2018. Taloustutkimus. Tuloksellista asiakastytyvääisyyttä. < <https://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/blogi/tuloksellista-asiakastytyvaisyytta.html>> Viitattu 2.6.2019.

Reponen, Jarmo 2015. Terveysthuollon sähköiset palvelut murroksessa. Verkkajulkaisu Duodecim lehti. < <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2015/13/duo12323>> Viitattu 10.5.2019.

Rönkkö, Ilona – Helkiö, Kirsti – Kautonen, Merita – Riippa, Iiris 2016. Teknologia haastaa ja helpottaa terveydenhuollossa. Hoitotyön vuosikirja 2016, Teknologia sosiaali – ja terveydenhuollossa. Porvoo: Bookwell Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö n.d. Hoitoon pääsy (hoitotakuu). < <https://stm.fi/hoitotakuu>> Viitattu 10.5.2019.

Sote – tieto hyötykäyttöön – strategia 2020. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Verkkajulkaisu. < http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 28.8.2020

THL 2012. Omatoimista hyvinvointia- sähköisiä sosiaali- ja terveystalvuuja kansalaisille. SAdE hanke. <<https://thl.fi/documents/10531/72195/omatoimistahyvinvointia.pdf/1f1b821a-42e6-4c31-9b50-e649a6a3d0f3>> Viitattu 5.3.2019.

Tuusula n.d. Hoitotakuu. < https://www.tuusula.fi/sivu.tmpl?sivu_id=1752> viitattu 2.6.2019

Tuusula n.d. Lääkärin ja sairaanhoitajan palvelut. < https://www.tuusula.fi/index.tmpl?sivu_id=2525> viitattu 2.6.2019.

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

Valvira 2013. Hoitoon pääsy. < https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/hoitoon_paasy> Viitattu 10.5.2019.

Valvira 2013. Hoitotakuun valvominen. < https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/hoitoon_paasy/hoitotakuun_valvonta> Viitattu 10.5.2019.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Saatekirje ja kyselylomake

Asiakastyytyväisyyskysely Klinik- asiointipalvelusta Tuusulan kunnan terveysasemilla

HYVÄ KLINIK-ASIOINTIPALVELUN KÄYTTÄJÄ

Opiskelen Metropolia ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja liiketoiminnan johtamista (YAMK). Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn Klinik-asiointipalveluun liittyen. Klinik-asiointipalvelun käyttöönotosta Tuusulan kunnan terveysasemilla on nyt kulunut vähän yli vuosi. Toteutamme asiakastyytyväisyyskyselyn selvittääksemme minkälaiseksi kunnan asiakkaat ovat uuden palvelun kokeneet, miten se on vaikuttanut palvelukokemukseen ja kuinka palvelu on otettu vastaan. Kaikki palaute on arvokasta palveluidemme kehittämiseksi.

Opinnäytetyö toteutetaan sähköisenä kyselytutkimuksena, johon toivoisin teidät osallistuvan. Vastaaminen vie vain hetken. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Klinik lomakkeelle täyttämänne terveystiedot eivät liity kyselyyn eikä hoitohenkilökunta näe vastauksianne.

Opinnäytetyöni ohjaajana toimii Juha Havukumpu Metropolia ammattikorkeakoulusta, email. juha.havukumpu@metropolia.fi. Työelämäohjaajani toimii hoitotyön esimies Mia Buda email. mia.buda@keusote.fi. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi kevään 2020 aikana.

Ystävällisin terveisin Tiina Mononen , email. tiina.mononen@metropolia.fi.

HUOM!

Jos käytätte Klinik-asiointipalvelua useamman kerran kyselyn teettämisajana (22.8.-1.10.2019), niin pyytäisin teitä ystävällisesti vastamaan kyselyyn vain yhden kerran.

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

2. Ikä

- Alle 20 vuotta
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70-79
- 80-89
- 90-99

3. Työtilanne

- Opiskelija
- Työelämässä
- Eläkkeellä
- Työtön
- Muu:

4. Kuinka usein käytätte Klinik-asiointipalvelua?

- kerran viikossa
- kerran kuukaudessa
- 1-2 kertaa puolessa vuodessa
- harvemmin

5. Mihin käytätte Klinik - asiointipalvelua? (Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- Vaivan tai sairauden hoito
- Yhteyshenkilön tiedustelu
- Lääkärintodistukset ja lausunnot (ajokortti, terveystodistus jne.)
- Pitkäaikaissairauden hoito
- Reseptin uusiminen
- Tutkimustulosten kysely

6. Mistä saitte tiedon Klinik - asiointipalvelusta? (Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- Terveysasemalta
- Internetistä kunnan kotisivut
- Sosiaalinen media (Facebook, Instagram)
- Lehdestä
- Tuttavaltani
- Muu: _____

7. Palaute palvelusta Tuusulan kunnan terveysasemilla

Seuraavaksi kartoitamme miten sähköinen asiointipalvelu on vaikuttanut asiakaskokemukseen Tuusulan terveysasemilla. Jos käytätte Klinik-asiointipalvelua ensimmäistä kertaa, voitte siirtyä suoraan kysymykseen 8.

Tuusulan kunnan terveysasemien toiminta

	Täysin erimieltä	Jokseenkin erimieltä	En samaa enkä erimieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Sain asiani hoidettu vaivattomasti Klinik järjestelmän avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minuun otettiin nopeasti yhteyttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitoon pääsy on ollut vaivatonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen asiointipalvelu lisäsi positiivista mielikuvaani Tuusulan terveysaseman palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamani palvelu oli hyvää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Saitteko asianne hoidettua ilman terveysasemalla käyntiä?

- Ei
- Kyllä

9. Klinik-asiointipalvelu

Seuraavaksi kartoitamme Klinik-asiointipalveluun liittyviä asioita.

Sähköinen asiantipalvelu

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Palvelu oli helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu oli selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun ulkoasu oli miellyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun kieliasu oli hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain mielestäni palvelun kautta tarvittavat ohjeet jatkohoitoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun kautta asiointi oli puhelinasiointia miellyttävämpää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Aiottako käyttää Klinik - asiantipalvelua jatkossa uudestaan?

- Ei
 Kyllä

11. Kuinka todennäköisesti suosittelisitte palvelua tutuillenne?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Erittäin epätodennäköistä Erittäin todennäköisesti

12. Tähän voit laittaa ruusuja ja risuja sekä kehittämisideoita Klinik -
asiointipalvelusta ja Tuusulan kunnan vastaanottopalveluille!

Oma vastauksesi

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä