



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

Liikkuvan veripalvelun verenluovutustapahtuma palvelukokemuksena

Suomen Punainen Risti, Veripalvelu

---

Hämäläinen, Pauliina

Widén, Maria

2011 Laurea Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Otaniemi

Liikkuvan veripalvelun verenluovutustapahtuma palvelukokemuksena Suomen Punainen Risti, Veripalvelu

Pauliina Hämäläinen  
Maria Widén  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2011

Hämäläinen, Pauliina  
Widén, Maria

**Liikkuvan veripalvelun verenluovutustapahtuma palvelukokemuksena, Suomen Punainen Risti, Veripalvelu**

Vuosi 2011 Sivumäärä 28

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää liikkuvan veripalvelun luovuttajien palvelukokemuksia verenluovutustapahtumasta. Opinnäytetyömme toteutettiin yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin Veripalvelun ja Laurea- ammattikorkeakoulun kanssa. Veripalvelu oli teettänyt luovuttajakyselyn asiakkailleen 30.3. - 6.4.2011 Veripalvelussa käynneille verenluovuttajille. Tavoitteena oli kyselyn tulosten avulla kehittää Veripalvelun asiakaspalvelua ja asiakaspalvelukoulutusta. Opinnäytetyömme perustuu laadulliseen tutkimusmenetelmään, jossa kuvaamme liikkuvassa veripalvelussa käyneiden luovuttajien kokemuksia.

Veripalvelun kyselylomake sisälsi avoimia ja suljettuja kysymyksiä, joista asiakas pystyi valitsemaan palvelua parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Kyselylomakkeen avoimia kysymyksiä olivat: ”Luin veripalvelun nettisivuja saadakseni tietoa, mielestäni palvelu ei täysin vastannut odotuksiani, koska mielestäni neulan pistäminen ei sujunut hyvin, koska toivoisin seuraavia muutoksia aukioloaikoihin, minkä yhden asian haluaisit muuttaa veripalvelun verenluovutustapahtumassa, minua kiinnostaisi lukea uutiskirjeestä ja käyn verenluovutuksessa harvemmin.” Avoimia vastauksia opinnäytetyöhön saimme N=1440.

Teoreettisena viitekehityksenä työssämme käytettiin asiakaspalvelua ja sen kehittämistä. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä, jossa käytimme induktiivista aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Luovuttajien liikkuvan toiminnan asiakaspalvelun kokemuksena oli havaittavissa kolme kokonaisuutta: palvelun organisointi, yksilöllislähtöinen henkilökunnan toiminta ja selkeä luovutusympäristö. Pääsääntöisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä liikkuvan veripalvelun toimintaan, mutta osa vastaajista koki, että asiakaspalvelu ei täysin vastannut odotusta aukioloaikojen, luovuttamiseen kuluvan ajan ja intimitteettisuojan osalta. Aukioloaikojen suhteen toivottiin viikonloppuaikoja ja erityisesti ruuhka-aikoina haluttiin lisää henkilökuntaa toiminnan sujuvuuden tehostamiseksi. Intimitteettisuojan säilyminen koettiin toisinaan rajoitteelliseksi luovutustilojen puutteiden vuoksi tai henkilökunnan toiminnan johdosta.

Jatkotutkimus aiheina voisivat olla tulevaisuudessa esimerkiksi, kuinka luovuttajien tietoisuutta ajanvarausmahdollisuuksista liikkuvan veripalvelun luovutustilaisuuksissa voitaisiin lisätä. Sähköisen henkilötietolomakkeen kehittämistä ja sen hyödyntämistä asiakkaiden palvelukokonaisuutena olisi tulevaisuudessa hyvä saada lisää tietoa.

Hämäläinen, Pauliina  
Widén, Maria

**Blood donors' experiences in connection with mobile blood service, Finnish Red Cross, Blood service**

Year	2011	Pages	28
------	------	-------	----

---

This Bachelor's thesis meant to establish blood donors experiences in connection with mobile blood service. This thesis was carried out in co-operation with the Finnish Red Cross and Laurea University of Applied Sciences. Blood service authority had commissioned a donor inquiry for blood donors visiting the blood service during the period 30. March.-6. April. 2011. The objective was to develop customer service and customer service training of the blood service with the help of the results of the inquiry. This study was based on a qualitative research method to describe the donors experiences visiting the mobile blood service.

The blood service questionnaire contained open and closed questions of which a client was able to choose the best alternative to describe the services. Open questions in the questionnaire were: "I read the blood service authorities web-pages to receive information", "The service didn't not quite match my expectations", "Because sticking the needle didn't not go well", "Because hope for the following changes to the opening hours", "One thing that you would like to change donating blood". We received N= 1440 answers for the study. We used customer service and customer service development as a theoretical framework in our study. This study was accomplished by using a qualitative research method, where inductive documentation-based content analysis was used.

The donor's views on the customer service of the mobile service can be divided into three categories: the service itself, the operative input by the staff, and the donating environment. On the whole, most customers were satisfied with the mobile blood service, but some of the respondents felt that the customer service did not fully meet with the expectations as to opening hours, time spent in the donation process and the level of protecting privacy. As to opening times in particular, more weekend hours were wished for, as well as more staff during rush hours, to optimize the staff performance. The protection of privacy was regarded insufficient and defective because of the lack of adequate donation premises or because of the disadvantages with the operational routines of the staff

Themes for further research could be to find out how donors could be better informed about appointment possibilities as to making in connection with mobile blood service donor events. It would also be helpful in the future to receive information on the use and usefulness of digital personal data form, as part of regular customer service.

Key words: Mobile blood service, Finnish Red Cross, Customer service, Blood donation event.

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Suomen Punaisen Ristin Veripalvelun kehitys nykypäivään .....	2
3	Veripalveluntoimintaa säätelevät lait ja määräykset .....	3
4	Liikkuvan veripalvelun toiminta .....	3
5	Verenluovutustapahtuma asiakaspalveluna .....	4
6	Liikkuvan veripalvelun asiakaskyselyn tulokset .....	5
7	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	7
8	Opinnäytetyön toteuttaminen .....	7
	8.1 Tiedonkeräysmenetelmä .....	7
	8.2 Aineiston analyysi .....	8
9	Opinnäytetyön tulokset .....	10
	9.1 Palvelun organisointi .....	10
	9.2 Yksilöllislähtöinen henkilökunnan toiminta asiakaspalvelussa .....	11
	9.3 Selkeä luovutus ympäristö .....	12
10	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys .....	14
11	Pohdinta .....	15
	Liitteet .....	20
	Liite 1: Veripalvelutoimintaa säätelevät lait ja määräykset .....	20
	Liite 2: Euroopan Unionin veridirektiivi .....	21
	Liite 3: Veripalvelun kyselylomake .....	22

## 1 Johdanto

Suomen Punaisen Ristin Veripalvelu vastaa koko Suomen veripalvelutoiminnasta, joka sisältää verenluovutusten järjestämisen, keräyksen ja verivalmisteiden tuotannon sekä jakelun sairaaloihin (Veripalvelu a, 2011). Veripalvelu on Suomessa voittoa tavoittelematon organisaatio, jonka tarkoituksena ei ole taloudellisen hyödyn tuottaminen omistajilleen, vaan kokonaistuotot käytetään toiminnan pyörittämiseen ja investointien kattamiseen. (Wether & Berman 2001, 3.) Verenluovutus perustuu Suomessa vapaaehtoisuuteen. Veripalvelun toimintaa Suomessa ohjaa veripalvelulaki (Suomen Veripalvelulaki 2005.) ja Euroopan Unionin veridirektiivi (Euroopan unionin veridirektiivi 2003.)

Verenluovuttajien motivaatiosta ja heidän tiedontarpeistaan on tehty tutkimuksia esimerkiksi Virossa. Tutkimuksessa arvioitiin Veripalvelussa työskentelevien hoitajien ammatillista osaamista ja valmiuksia ohjata verenluovuttajia ja ohjauksen vaikutusta verenluovuttajien tyytyväisyyteen. Linsmannin (2004) mukaan tiedon lisääminen ja hoitajien toiminta on merkittävässä roolissa verenluovuttajien motivaatiossa jatkaa verenluovuttamista. Hoitajan ja luovuttajan välinen vuorovaikutustilanne on verenluovutuksessa lyhyt ja hoitajan toiminta vaikuttaa luovuttajan haluun jatkaa luovutustapahtumaa. (Penttinen 2001, 16 -17).

Palvelukokemuksen muodostumiseen verenluovutustapahtumassa vaikuttavat useat eri tekijät. Verenluovuttajien palvelukokemuksia ei ole aikaisemmin tutkittu. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää liikkuvan veripalvelun luovuttajien palvelukokemuksia verenluovutustapahtumasta.

Veripalvelu tekee säännöllisesti asiakstyytyväisyyskyselyitä verenluovuttajille, saadakseen tietoa luovuttajien palvelukokemuksista ja toiminnan kehittämis ehdotuksista sekä verenluovuttamisen motivaatioista. Kyselyt ovat olennainen osa Veripalvelun laadun varmistusta. Opinnäytetyömme tehtiin yhteistyössä Veripalvelun kanssa, joka oli laatinut valmiin sähköisen kyselylomakkeen useammin kuin kerran verenluovutuksessa käyneille verenluovuttajille. Kyselyn yhtenä tarkoituksena oli veripalvelutoimistoissa luovutuksessa käyneiden lisäksi selvittää liikkuvan veripalvelun asiakkaiden palvelukokemuksia verenluovutustapahtumasta, joka oli opinnäytetyömme osakokonaisuus Veripalvelun asiakstyytyväisyystutkimuksesta.

Aikaisempia suomalaisia tutkimuksia verenluovuttajista on tehty vähän. Mikko Sarvelan sosiologian pro gradu-tutkimus vuonna 2002 oli ensimmäisiä tutkimuksia, jossa on tutkittu suomalaisen verenluovuttajan motivaatioita, verenluovuttajan profiilia ja luovuttajan sosio-ekonomista asemaa. Tutkimuksessa ei selvitetty luovuttajien palvelukokemuksiin liittyviä kysymyksiä. Veripalvelun tehdyissä asiakstyytyväisyyskyselyissä ei tällä hetkellä selvitetä verenluovuttajien sosio-ekonomista asemaa. Kiinnostuksemme opinnäytetyön tekemiseen lähti

halusta selvittää liikkuvan veripalvelun toimintaa ja asiakkaiden palvelukokemuksia liikkuvassa veripalvelussa.

## 2 Suomen Punaisen Ristin Veripalvelun kehitys nykypäivään

Verensiirtoja on kokeiltu aina 1667 vuodesta lähtien, jolloin alkuun verenluovuttajina toimivat eläimet. Kokeilu lopetettiin nopeasti potilaiden kuolemien takia. 1800-luvulla James Blundell tuli siihen tulokseen, että eläimen verta ei tulisi antaa ihmiselle, vaan verenluovuttajana tulisi toimia toinen ihminen. Karl Landsteiner keksi 1900-luvulla ensimmäisenä ABO-veriryhmät jonka määrittelyn myötä verenluovutuksesta tuli turvallisempaa. (Leikola 2004,14-15.)

Vapaaehtoisuuteen ja maksuttomuuteen perustuva periaate verenluovutuksessa sai alkunsa Percy Lane Oliverin aloitteesta lokakuussa 1921 Britanniassa. Percy Lane Oliver oli kehittämissä vapaaehtoisuuteen perustuvaa verenluovutusta, jossa ei maksettu korvausta luovuttajille ja luovuttajana toimi joku muu kuin omainen. Britannian Punainen Risti hyväksyi uuden toiminta-ajatuksen ja kahden vuoden kuluttua siitä tuli virallisesti Britannian Punaisen Ristin toimintamuoto. Oliverin eettisiin periaatteisiin perustuva vapaaehtoisuus ja maksuttomuus olivat toimintatapa, joka yleistyi maailmalla. Tärkeintä Oliverille oli kuitenkin verenluovuttajalle jäävä hyvä mieli verenluovuttamis-kokemuksesta, kiitokset eivät kuitenkaan saaneet olla ylitseampuvia. Veripalvelutoiminnan eettisiin periaatteisiin pohjautuva vapaaehtoisuus ja maksuttomuus tulivat Suomeen vuonna 1930-luvulla partiolaisten toimesta. Sota aikana vuosina 1939-1944 veren tarve kasvoi huomattavasti ja Puolustusvoimain Veripalvelu jatkoi partiolaisten työtä. Sodan jälkeen hoitokäytäntöjen kehittyessä veren tarve jatkui ja tarvittiin kansallinen organisaatio vastaamaan tähän haasteeseen. (Leikola 2004,34 - 35.)

Suomen Punaisen Ristin Veripalvelu perustettiin tammikuun 1. päivä 1948 vastaamaan koko Suomen kattavasta Veripalvelusta. Veripalvelun vapaaehtoisuus ja maksuttomuus ovat säilyneet Veripalvelun toimintatapana nykypäivään asti. Veripalvelun toiminta on dynaamista vastaten nykypäivän haasteisiin ja verenluovuttajien tarpeisiin. Veripalvelun toiminta on laajentunut nykyään Internetiin, joiden sivustolta verenluovuttaja tai Veripalvelusta kiinnostunut voi hakea tieto verenluovutuksesta, palveluista, varata ajan verenluovutukseen sekä testata soveltuvuutta verenluovuttajaksi. Veripalvelu tarjoaa myös sähköisen uutiskirjeen luovuttajille. Veripalvelun sivustolta löytyy myös liikkuvan veripalvelun kalenteri, josta voi tarkistaa itselle sopivimman luovutuspaikan ja ajankohdan. (Veripalvelu 2011 a.)

Suomen Punaisen Ristin liikkuvan Veripalvelun toiminta Leikolan kirjoittamassa historiikissa saadun tiedon perusteella käynnistyi vuonna 1951 Helsingissä ja myös paikallistoimintotasolla. Säännöllinen toiminta aloitettiin Helsingissä vuonna 1954, jolloin liikkuva Veripalvelu jaettiin

kahteen ryhmään. Ensimmäinen liikkuvan veripalvelun ryhmä lähti liikkeelle keskustoimistolta aamuisin ja palasi toimistolle illalla, kun toinen ryhmistä matkasi kauemmaksi ja oli liikkeellä koko viikon, vain veri kuljetettiin toimistoille. Helsingin liikkuvan veripalvelun toiminta jatkui näin aina vuoteen 2000 asti, jolloin vaatimukset ja yleinen kehitys eivät edellyttäneet enää erillistä toimintaa ja molemmat liikkuvan veripalvelun yksiköt yhdistettiin. (Leikola 2004, 73-74. Hytönen 2002, 198 - 1999)

### 3 Veripalvelun toimintaa säätelevät lait ja määräykset

Suomen Veripalvelun toimintaa sääteli vuonna 1951 säädetty Suomen Veripalvelu laki. Myöhemmin toimintaa ohjaavaan lakia on muutettu 1997/2005 säädetyssä laissa ja asetuksessa 258/206. Lisäksi toimintaa ohjaa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/98/ey, jossa on tarkkaan määritelty veren ja sen osien luovutusta, keräämistä, tutkimusta, käsittelyä, jakelua ja säilytystä. Direktiivin tarkoituksena oli yhtenäistää veripalvelun lainsäädäntö ja toiminta Euroopan jäsenmaiden kanssa yhteneväisemmäksi (Liite1). Suomen veripalvelulaki noudattaa Euroopan Unionin veridirektiivin lainsäädäntöä (Liite 2). Luovutuksen on oltava vapaaehtoista ja luovuttajalle ei saa antaa luovutuksesta rahallista korvausta eikä muuta siihen rinnastettavaa etuutta. Veripalvelulaitoksella ja verikeskuksella tulee olla dokumentaatiojärjestelmä, jonka avulla pystytään selvittämään luovutettu verituote luovuttajan ja vastaanottajan välillä. Järjestelmästä tieto on löydettävissä kolmenkymmenen vuoden ajan. Luovutuskelpoisuutta arvioitaessa luovuttajan sairaus, lääkitys tai sairauden riski ei saa vaarantaa luovuttajan tai vastaanottajan terveyttä. Veripalvelulaitoksen terveydenhuollon ammattihenkilön on ennen verenluovutusta selvitettävä, että luovutukselle ei ole estettä. Luovuttajaa ja veren vastaanottajaa suojaa henkilötietolaki, jossa on määritelty salassapitovelvoite. Suomessa veripalvelun toimintaa valvoo Fimea. (Suomen Veripalvelu laki 2011 a,e,f .) Samat lait ja määräykset koskevat myös liikkuvan veripalvelua.

### 4 Liikkuvan veripalvelun toiminta

Nykyisin veripalvelun liikkuvat yksiköt Helsingissä, Kuopiossa, Oulussa, Tampereella ja Turussa järjestävät vuosittain yhteensä yli 1000 yleis-, yritys-, oppilaitos- ja varuskuntaluovutustilaisuutta. Tilaisuuksia mainostetaan luovutuspaikkakunnalla etukäteen. Aiemmin verta luovuttaneille luvan antaneille asiakkaille lähetetään ennen tapahtumaa tekstiviesti tai korttikutsu. Verenluovutustilaisuudet ovat avoimia kaikille halukkaille. (Veripalvelun vuosikertomus 2010.) Yleisluovutukset ovat kaikille avoimia tilaisuuksia, joita järjestetään esimerkiksi seurakuntataloilla yritys- ja varuskuntaluovutustilaisuudet on tarkoitettu yrityksessä ja varuskunnissa oleville henkilöille. Vuonna 2010 liikkuva veripalvelu keräsi 40 %



luovutetusta verestä ja eri luovuttajia oli 105 950 ja he luovuttivat yhteensä 265 592 veripussia. (Veripalvelun vuosikatsaus 2010.)

Liikkuvan veripalvelun toiminta lähtee verentarpeesta. Verenluovutus tapahtumat järjestetään yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin osastojen kanssa. Verenluovutustilaisuuden järjestäminen alkaa yhdys henkilön nimeämällä. Yhdys henkilön tehtäviin kuuluu vapaaehtoisten avustajien hankkiminen ja vastaaminen kaikista ennako valmisteluista paikanpäällä. Vapaaehtoisten avustajien työpanoksella on merkittävä rooli verenluovutustapahtumassa. Verenluovutustapahtumassa avustajat vastaavat tarjoiluista ja toimivat yhteistyössä yhdys henkilön kanssa. Vapaaehtoisia työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. (Veripalvelun yhdys henkilöopas 2011.)

## 5 Verenluovutustapahtuma asiakaspalveluna

Asiakassuhteen syntymiselle edellytyksenä on, että palvelua tuotetaan ja käytetään. Asiakaspalvelussa asiakkaan kokemaa palvelua, toimintatapa ja ympäristö vaikuttavat asiakkaan saamaan palvelutyytyväisyyteen. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 27, 34 - 35.) Tärkeintä asiakaspalvelussa on tietää kenelle palvelua tarjotaan ja mitkä ovat asiakkaan tarpeet, jolloin voidaan tarjota asiakkaan tarpeita ja toiveita vastaavaa palvelua. (Lehtonen, Pesonen & Toskala 1999,2.)

Asiakaspalvelukokemus on asiakkaalle monivaiheinen prosessi, jossa palvelun käyttö on vain yksi osa prosessia. Asiakkaalla on yleensä ennakkoon mielikuva yrityksestä, vaikka hän ei ole vielä käyttänyt yrityksen palveluita. Mielikuvan luomiseen vaikuttaa mainonta, yleinen mielipide ja omat odotukset. Sisääntulovaiheessa asiakas tekee havaintoja yrityksestä, yrityksen palvelusta ja tuntee hän itsensä tervetulleeksi yritykseen. Odotusvaiheessa asiakas kiinnittää huomiota siihen, kuinka hänet otetaan vastaan yrityksessä ja miten hänelle järjestetään palveluvuoro. Palvelutilanteessa asiakas haluaa kokea, että häntä palvellaan henkilökohtaisesti. Asiakaspalvelutilanteessa asiakas tekee havaintoja yrityksen palveluista, joiden perusteella hän luo mielikuvan seuraavan käynnin osalta. Tämä asettaa yritykselle haasteita, sillä asiakkaan vaatimukset ja odotukset kasvavat jokaisessa asiakaspalvelu kontaktissa. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 18 - 21.) Käytettyään palvelua asiakas on luonut mielikuvan palvelun laadusta. Tyytyväinen asiakas käyttää palvelua uudelleen. Tyytyväisyyden takaamiseksi on palvelun tarjoajan saatava täsmällistä tietoa siitä mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen. (Ylikoski 2000,149.)

Verenluovutustapahtumaan kuuluu monta vaihetta, jossa varmistetaan verenluovuttajan ja verivalmisteen vastaanottajan turvallisuus. Luovuttajalla tulee olla Suomen viranomaisen myöntämä virallinen henkilöllisyystodistus, jotta hän on jäljitettävissä perustietojensa perusteella. Verenluovuttajista on laadittu kansainväliset kriteerit joiden perusteella voi luo-

uttaa verta. Verenluovuttajista pidetään luovuttajarekisteriä, johon kirjataan tarkat taustatiedot henkilöllisyydestä. Luovutuslomakkeen ja haastattelun kautta saadut tiedot tarkistetaan, jotta verenluovuttajien rekisteritiedot ovat oikeita. (Veripalvelu 2011, b.) Verenluovuttaja vahvistaa allekirjoituksellaan sen, että on vastannut kyselylomakkeeseen rehellisesti, luovuttaa verta vapaaehtoisesti ja antaa luvan verivalmisteen jatkokäytölle. (Veripalvelu 2011.)

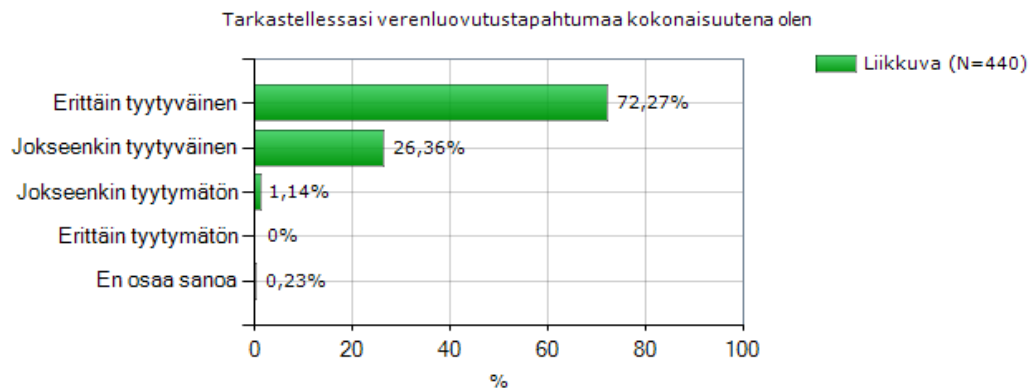
Veripalvelu on järjestänyt henkilökunnalle asiakaspalvelukoulutusta säännöllisesti vuodesta 2006 alkaen. Koulutuksella pyritään varmistamaan asiakaspalvelun laatua, joka muodostuu seuraavista tekijöistä: varmuus, palveluvalmius, luottamus ja henkilökohtainen huomioiminen. Varmuutta ja palveluvalmiutta kehitetään jatkuvalla henkilökunnan asiakaspalvelukoulutuksella, jossa suunnitellaan ja toteutetaan uusia luovutusaikoja ja ajankohtia huomioiden luovuttajilta saadut toiveet. Liikkuvan veripalvelun tilaisuuksissa tärkeää on, että luovuttajan tieto ja intymiteettisuoja pystytään varmentamaan, jotta luottamus luovuttajan ja Veripalvelun välillä säilyy. (Veripalvelun yhdyshenkilöopas 2011.)

## 6 Liikkuvan veripalvelun asiakaskyselyn tulokset

Veripalvelun verenluovutustoiminnassa tehtiin kysely luovuttajien kokemasta asiakaspalvelusta sähköpostikyselynä. Kysely lähetettiin kaikille, jotka olivat käyneet verenluovutustilaisuuksissa 21.-27.3.2011 aikana. Luovuttajille lähetettiin kysely, johon heillä oli aikaa vastata 30.3-6.4.2011. Seuraavaksi esittelemme Veripalvelun liikkuvaan veripalvelun osalta kyselystä saamia tuloksia. Olemme hyödyntäneet tuloksia omassa opinnäytetyössä tehdessämme laadullista tutkimusta.

Veripalvelun asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella 72,2 % ilmoitti olevansa erittäin tyytyväisiä verenluovutustapahtumaan ja jokseenkin tyytyväisiä oli 26,3 %. Verenluovutustapahtumaan jokseenkin tyytymättömiä oli 1,1 % ja erittäin tyytymättömiä 0 %. Kaikista vastanneista 0,2 % ei osannut sanoa, oliko tyytyväinen vai tyytymätön verenluovutustapahtumaan. Seuraavassa taulukossa on esitetty verenluovuttajien kokemat tyytyväisyys osuudet liikkuvan veripalvelun luovutustapahtumasta (Taulukko1).

Taulukko 1. Tyytyväisyys verenluovutustapahtumaan liikkuvan veripalvelussa (Veripalvelu 2011)



Veripalvelun kyselyssä kävi ilmi, että 82,2 % vastanneista oli säännöllisiä verenluovuttajia ja 29,7 % ilmoittivat jonkin muun syyn luovuttamiselle.

Veripalvelun verkkosivuilta haki yleistietoa verenluovutuksesta 416:ta vastaajasta 232 vastaajaa (55,7%). Kyselyn vastauksista kävi ilmi, vastanneista 83,6 % kokivat että jonottamiseen ei kulunut liian pitkää aikaa, mutta 16,3 % kokivat jonottamiseen kuluvan liian kauan aikaa.

## 7 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää luovuttajien kokemia palvelukokemuksia liikkuvan veripalvelun luovutustilaisuuksissa. Saatuja tietoja voidaan käyttää hyväksi henkilökunnan asiakaspalvelukoulutuksessa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys:

Millaisia palvelukokemuksia liikkuvan veripalvelun verenluovuttajalla on verenluovutustapah- tumasta?

## 8 Opinnäytetyön toteuttaminen

### 8.1 Tiedonkeräysmenetelmä

Opinnäytetyössämme käytimme ensisijaisesti laadullista tutkimusmenetelmää. Määrällisiä tuloksia käytettiin tietyissä työmme osissa täydentämään aineistoa.

Veripalvelu toteutti asiakastytyväisyyskyselyn 21.3-27.3.2011 useammin kuin kerran verta luovuttaneille. Kyselylomake oli Veripalvelun laatima ja esitestaama (Liite 3), josta saimme aineiston opinnäytetyöhön. Kyselylomakkeen etuna on se, ettei tutkimuksen suorittaja vaikuta läsnäolollaan tutkittaviin ja voidaan tehdä runsaasti kysymyksiä täysin samassa muodossa suurelle joukolle. Toisaalta haittana voi olla pieneksi jäävä vastausprosentti ja kysymysten väärinymmärtämisen mahdollisuus. (Valli 2001,100 - 112.)

Veripalvelun kyselylomake koostui suljetuista eli strukturoiduista kysymyksistä joissa valmis vastaus mahdollisuus valittiin rastittamalla sopivin vaihtoehto. Suljettujen kysymysten lisäksi kyselyssä oli avoimia eli puolistrukturoituja kysymyksiä joiden avulla saatiin esille tietoa joita kyselylomaketta tai tutkimusta suunniteltaessa ei vielä osattu huomioida (Heikkilä 2010, 49-50.) Kyselylomake koostui taustatieto-osuudesta, jossa oli seitsemän taustatietoon liittyvää kysymystä ja 20 varsinaista tutkimuskysymystä. Kysymykset koostuivat seuraavista aiheista, kuten tiedonhausta, Internet-sivujen käytöstä ja uutiskirjeestä. Veripalvelu lähetti kyselyn 30.3. - 6.4.2011 välisenä aikana N= 2510 luovuttajalle, jotka olivat luovuttaneet verta joko liikkuvan tai kiinteän veripalvelun toimipisteessä. Vastauksia saatiin koko tutkimuksessa yhteensä N = 1333, josta liikkuvan veripalvelun osuus N = 440 ja kiinteissä toimistoissa luovuttaneiden osuus N=893. Kysely palautui Veripalveluun virheellisen ositteen tai muun syyn vuoksi 130 luovuttajan kohdalla. Veripalvelun kyselyllä haluttiin tietoa liikkuvasta veripalvelusta kyselyajanjakson aikana luovuttaneiden ja ei luovuttaneiden kokemuksista.

Veripalvelu selvitti kyselyssä luovuttajien nettisivujen käyttöä ja sen antamaa palvelua asiakkailleen seuraavilla kysymyksillä; Luin Veripalvelun nettisivuja saadakseni tietoa ja minua kiinnostaisi lukea uutiskirjeestä kysymysten avulla. Kyselyssä haluttiin myös selvittää kuinka Veripalvelu voisi kehittää toimintaansa vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveita kysymyksillä: mielestäni palvelu ei täysin vastannut odotuksiani, toivoisin seuraavia muutoksia audioloaikoihin, minkä yhden asian haluaisit muuttaa veripalvelun verenluovutustapahtumassa, mielestäni neulan pistäminen ei sujunut hyvin ja käyn verenluovutuksessa harvemmin.

## 8.2 Aineiston analyysi

Aineiston keruumenetelmä vaikuttaa Kyngäksen & Vanhasen (1999) mukaan siihen, millaisen sisällönanalyysin valitsee tutkimukselleen. Analyysimenetelmänä käytimme laadullista sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysin tarkoitus on kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sisällönanalyysissä aineistoa muokataan selkeäksi ja tiiviiksi kokonaisuudeksi siten, että sen antama informaatio on helposti luettavissa. Sisällönanalyysi voi olla joko aineisto- tai teorialähtöistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108 - 111.) Laadullisella tutkimusmenetelmällä saadaan selville tietoa alueista, josta on olemassa vähän tai ei juurikaan tietoa. Menetelmällä voidaan selvittää myös kokemuksia ja tuoda esiin uusia näkökulmia sekä saada selville ilmiöön liittyviä käsitteitä (Leino- Kilpi 1997, 222 - 231.)

Aineiston analyysimenetelmäksi valitsimme induktiivisen sisällönanalyysimenetelmän. Induktiivinen eli aineistolähtöinen analyysi lähtee yksityisestä yleiseen, jossa tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95 - 97, 100, 108). Analyysi oli aineistosta lähtevää, jolloin induktiivinen sisällönanalyysi oli opinnäytetyömme analyysiin sopiva menetelmä.

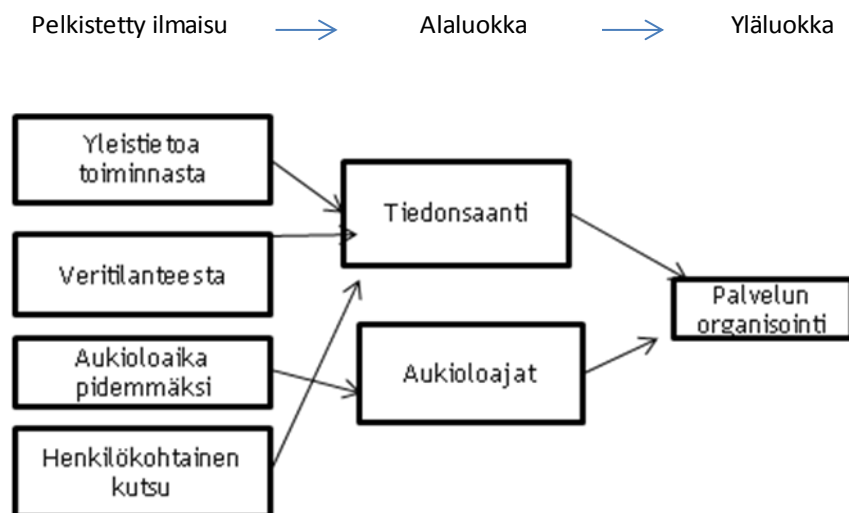
Induktiivisen sisällön analyysivaiheisiin kuuluu ensimmäisessä vaiheessa aineiston pelkistäminen eli redusointi. Tämän jälkeen aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan ja viimeiseksi luodaan teoreettiset käsitteet eli abstrahointi. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 108 - 111.) Pelkistämällä tarkoitetaan informaation tiivistämistä osiin, jolloin esiin saadaan olennaiset ilmaukset, jotka koskevat opinnäytetyötämme. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5 - 7). Ryhmittelyssä etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia pelkistetyistä ilmaisuista, niitä yhdistämällä saadaan luotua alaluokat. Abstrahointi vaiheessa samaa asiaa tarkoittavat alaluokat ryhmitellään, yhdistellään josta saadaan yläluokat. Yläluokat yhdistämällä saadaan lopullinen kuvaus tutkimuskohteesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108 - 111.)

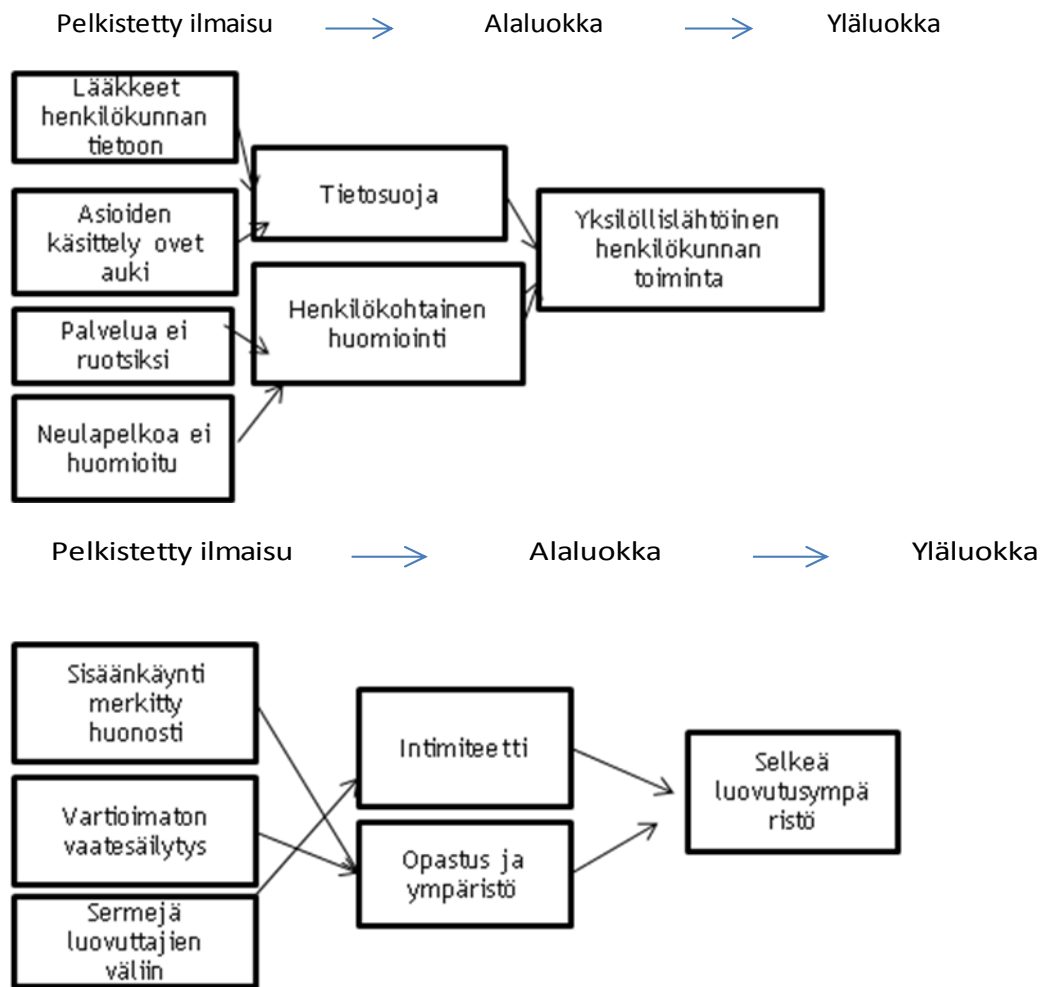
Aineiston opinnäytetyöhön saimme Veripalvelulta, jossa aineisto oli Veripalvelun antamalla USB- tikulla sähköisessä muodossa. Saamamme aineiston litteroinnin teimme kevään ja kesän 2011 aikana. Luimme saatuja autenttisia vastauksia useaan kertaan saadaksemme kattavan

kokonaiskuvan opinnäytetyön aineistosta, joka koostui liikkuvan veripalvelun luovutustilaisuuksissa luovutuksessa käyneiden luovuttajien avoimista vastauksista. Kaikille kyselyyn vastanneille oli esitetty samansisältöiset avoimet kysymykset, jotka käsittelivät Aukioloaikoja, muutosehdotuksia verenluovutustapahtumaan sekä nettisivujen käyttöä.

Aineistoa lukiessamme pidimme mielessämme opinnäytetyöhön liittyviä kysymyksiä ja käytimme Excel-taulukossa värikoodeja joilla erottelimme työmme kannalta merkitykselliset kohdat. Värjätyissä kohdissa kuvattiin sitä miten luovuttajat kuvasivat asiakaspalvelukokemuksiaan liikkuvan veripalvelun tilaisuuksissa. Palasimme aineistoon useaan kertaan muokataksemme lähellä toisiaan olevista alkuperäisilmaisuista pelkistettyjä ilmaisuja. Listasimme pelkistetyt ilmaisut etsiäksemme eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia. Lopuksi yhdistimme samankaltaiset ilmaisut omiksi luokikseen määrittääksemme niille merkityssisällön kattavan alaluokan, joista sitten muodostimme yläluokan. Seuraavassa malli aineistonluokituksen muodostumisesta. Ensimmäisissä osioissa ovat pelkistetyt ilmaisut, toisessa alaluokat ja viimeisessä on yläluokka.

Taulukko 2: Aineiston analyysi vaiheet





## 9 Opinnäytetyön tulokset

### 9.1 Palvelun organisointi

Veripalvelun sähköiset sivut ovat osa Veripalvelun palvelua, joka toimii asiakkaille tiedon saannin välineenä. Kyselylomakkeen kysymyksessä ”Luin Veripalvelun nettisivuja saadakseni lisätietoa” vastauksissa kävi ilmi, että yleistieto oli selvästi suurin yksittäinen haettu tieto nettisivuilta. Lisätietoa nettisivujen kautta haettiin myös tietoa lääkityksen vaikutuksesta luovuttamiseen, veritilanteesta, veriryhmistä ja Veripalvelun toiminnasta. Luovutussoveltuvuus nousi myös esille avoimissa vastauksissa. Soveltuvuudesta luovuttajaksi ja mitkä asiat voivat estää luovuttamisen olivat asioita, joihin oli haettu tietoa Veripalvelun nettisivujen kautta. Lääkityksen vaikutuksista luovuttamiseen toivottiin tietoa esimerkiksi verkkosivuilla olevan hakukoneen avulla, johon voisi syöttää lääkkeen nimen ja hakukone voisi kertoa voiko kyseisen lääkkeen käyttäjä luovuttaa verta. Yleisesti haluttiin tietoa myös veren käyttötarkoituksista ja verentarpeesta veriryhmittäin. Seuraavat lainaukset edustavat vastauksia, joita luovuttajat antoivat.

”Yleistietoa toiminnasta ja verenluovutuksesta.”

”Veritilanteesta veriryhmäni kohdalla.”

Aukiolo ajat eivät kaikilta osin vastanneet asiakkaiden toiveita. ”Toivoisin seuraavia muutoksia aukioloaikoihin” vastauksia selvittäessä, että yleisesti toivottiin pidempiä aukioloaikoja. Säännöllistä työaikaa tekevät toivoivat pidempiä ilta-aikoja ja vuorotyötä tekevät toivoivat aikaisemmin alkavia aukioloaikoja. Kyselyyn osallistuneet toivoivat viikonloppuaikoja, koska silloin on enemmän vapaa-aikaa. Työpaikkaluovutukset koettiin tietyissä vastauksissa tärkeäksi, koska silloin aikaa koettiin menevän vähemmän siirtymiseen luovutuspaikasta. Muutamissa vastauksissa kyseltiin myös ajanvarauksen mahdollisuuksista.

”Lauantai-sunnuntai, jolloin on enemmän vapaa-aikaa. Voisi kiireettömästi tämän asian hoitaa. Arkena haasteellista jos se pitäisi tapahtua jossain muualla kuin työpaikalla.”

”liikkuvan veripalvelun aukioloa voisi pidentää, jotta työssä käyvätkin ehtisivät luovuttaa ilman liian pitkää odotusta.”

Uutiskirjeellä halutaan tuoda asiakkaille ajankohtaista tietoa veripalvelusta. ”Minua kiinnostaisi lukea uutiskirjeestä” kysymyksen vastauksissa toivottiin tosielämän tarinoita miten luovutusta verestä on ollut apua ja millaisissa tilanteissa verta on käytetty.

”Mihin veri on mennyt ja ketä mahdollisesti auttanut”

”Tarinoita ihmisistä, jotka ovat toipuneet/ pelastuneet, kun ovat saaneet luovutettua verta. Veritilanne, vaikka aina kai se on hiukka vajaa

## 9.2 Yksilöllislähtöinen henkilökunnan toiminta asiakaspalvelussa

”Mielestäni neulan pistäminen ei sujunut hyvin” -kysymykseen ei yksikään vastanneista kommentoinut mitään, mutta vastauksia tuli jonkin verran neulan käytöstä ”Minkä yhden asian haluat muuttaa verenluovutustapahtumassa” kysymyksen kohdalla. Vastauksissa tuli esille kipu neulan pistämisen yhteydessä sekä neulan pelko. Vastauksia ei tullut seuraaviin kysymyk-



siin ”Mielestäni palvelu ei täysin vastannut odotuksiani, koska” ja ” Käyn verenluovutuksessa harvemmin, koska”. ”. Neulapelon huomioimiseen vastauksissa tuli yksi selkeä ilmaisu, mikä on erittäin tärkeä asia huomioitavaksi.

”Hoitajat eivät oikein osaa ottaa huomioon neulapelkoa, on epämukavaa luovuttaa, kun jo valmiiksi pelkää neulaa, eivätkä hoitajat reagoi siihen millään tavalla. Edes kannustava sana tai kaksi olisi tyhjää parempi.”

Muutamien asiakkaiden mielestä henkilökunnalla ei ollut aina tiedossa sallittujen lääkkeiden nimiä ja henkilökunta joutui kyselemään lääkkeistä kovaan ääneen. Vastanneista osa ilmoitti, että haastatteluja tehtiin tiloissa, jossa kaikilla on mahdollisuus kuulla toisen luovuttajan henkilökohtaisia tietoja tai ovet jätettiin auki. Henkilöllisyyden toteaminen muuten kuin ääneen olisi suotavaa.

”Sallitut lääkkeet pitäisi olla henkilökunnan tiedossa ilman, että niitä huudellaan ympäriinsä salissa.

”Asioiden käsittely intiimimmin. Nyt ovet oli auki ja oven ulkopuolella istui seuraavat odottamassa.”

### 9.3 Selkeä luovutus ympäristö

”Minkä yhden asian haluat muuttaa verenluovutustapahtumassa” kysymyksen vastauksissa asiakkaat toivoivat liikkuvan Veripalvelun luovutuspaikoissa ruuhka-aikoina henkilökunnan lisäämistä, jotta odottaminen ja jonotus aika lyhenisivät. Luovutusympäristön merkitys koettiin myös tärkeäksi vastauksissa. Asiakkaat toivoivat luovutuspaikan löytyvän helposti ja ohjauksen luovutuspaikassa olevan selkeää. Kyselyssä opasteiden määrää toivottiin lisää luovutuspaikoille. Jossakin kohteissa remontti oli vaikeuttanut luovutuspaikan löytämistä puutteellisen opastuksen takia.

”Ruuhka-aikana voisi olla useampi työntekijä, sillä osa pedeistä ei ollut käytössä vaikka luovuttajia oli jonoksi asti.”

”Viimeksi luovutin Heurekassa. Remontin vuoksi sisäänkäynti oli merkitty huonosti. Tunsin olevani epämiellyttävä asiakas Einstein kahvilassa”

Henkilökunnan toiminta, tietosuoja ja luovutusympäristön mahdollistama intimiteettisuoja koettiin muutamissa vastauksissa toteutuvan huonosti. Terveystilakyselylomakkeen täyttäminen ei onnistunut kaikkien vastanneiden kohdalla riittävää intimiteettisuojaa kunnioittaen. Asiakkaat toivovat palvelutilanteissa, että tiloihin saataisiin esimerkiksi sermejä, joiden avulla voidaan estää vieressä olevien näköyhteys toisen terveystilakyselylomakkeeseen. Intimiteettisuoja ei aina ollut riittävää myöskään henkilökunnan tehdessä luovutussoveltuvuuskar-toitus arviointia. Muutamien asiakkaiden mielestä henkilökunnalla ei ollut aina tiedossa sallit-tujen lääkkeiden nimiä ja henkilökunta joutui kyselemään lääkkeitä kovaan ääneen. Vastan-neista osa ilmoitti, että haastatteluja tehtiin tiloissa, jossa kaikilla on mahdollisuus kuulla toisen luovuttajan henkilökohtaisia tietoja tai ovet jätettiin auki. Palvelua toivottiin myös ruotsinkielellä.

”Asioiden käsittely intiimimmin. Nyt ovet oli auki ja oven ulkopuolella istui seu-raavat odottamassa.”

” En haluaisi että henkilötunnuksen loppuosineen joutuu sanomaan ääneen juu-ri ennen luovuttamista. Luovuttajan henkilöllisyydestä pitäisi varmistua joten-kin muuten.”

” yleisesti palvelua saa vain suomen kielellä, vaikka on ruotsinkielinen”

## 10 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Laadullista tutkimusta tehdessä luotettavuuteen vaikuttavat tutkija, aineiston laatu, aineiston analyysi ja tulosten esittäminen. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto sisältää monia merkityksiä, jolloin analysoinnissa joudutaan tekemään tulkintoja ainakin jollakin asteella (Granheim & Lundman 2004, 105 - 112.)

Sisällönanalyyseissä voidaan järjestää ja kuvailla ilmiötä. Luotettavuutta opinnäytetyöhön tuo suorat lainaukset aineistosta. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 3- 4, 10.) Opinnäytetyössämme olemme käyttäneet lähdeaineistona suomalaisia julkaisuja ja lähteitä. Kvalitatiivisen opinnäytetyön luotettavuus tulee ilmi työssä siten, että pyrimme kuvamaan mahdollisimman tarkkaan analysoinnin eri vaiheet ja kuinka olemme päätyneet tulokseen. Luotettavuutta lisää myös se, että tukeeko aiempi teoria saamiamme tuloksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 232.) Olemme tehneet analyysiä myös erikseen ja tämän jälkeen verranneet saamia tuloksia keskenään ja päätyneet samoihin luokitteluihin.

Opinnäytetyömme oli Veripalvelun teettämä tutkimus johon olimme hakeneet luvan Veripalvelulta. Veripalvelu ja Laurea- ammattikorkeakoulu olivat tehneet tiedonantosopimuksen, joka vahvistettiin, kun aineisto annettiin käyttöömmme. Opinnäytetyössä käytettävä aineisto on joko hävitettävä asianmukaisesti tai haettava sille arkistoinnislupaa. (Henkilötietolaki 7:34-35§.) Tutkimusaineiston jatkokäytöstä on sovittu erikseen Veripalvelun kanssa. Tutkimuksen päätyttyä koko aineisto tuhotaan, jolloin yksittäisiä vastauksia ja henkilöitä ei voida tunnistaa. Luottamuksellisuudessa tärkeintä on sopimuksen noudattaminen. (Kuula 2006, 88 - 90.)

Hyvään tutkimusetikkaan sisältyy useita käytäntöjä jotka tulee ottaa huomioon tutkimusta tehdessä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 132.)

Opinnäytetyötä tehtäessä erityisen tärkeää on ihmisarvon kunnioittaminen (Nurnbergin säännöstö) ja salassapito velvollisuuden noudattaminen. Veripalvelu on tuottanut kyselyn, joten vastaajien henkilöllisyys ei tule ilmi missään vaiheessa.

Eettisyyden noudattaminen tutkimuksissa on tärkeää, koska siinä tutkijan täytyy arvioida, miten luotettava tutkimus on. Tutkimustulos ei saa olla harhaanjohtava, ja tulokset on kyettävä näyttämään luotettavasti. ( Leino-Kipi & Välimäki 2006, 284 - 285,292.)

Opinnäytetyömme noudattaa hyvää eettistä tutkimuskäytäntöä, jossa noudatamme Laurea Ammattikorkeakoulun eettisiä ohjeita, jotka on suunnattu opinnäytetyöhön. (Laurea eettiset ohjeet.2007.) Opinnäytetyötä tehdessämme emme vähättele muiden opinnäytetöitä tai tut-

kimuksia, vaan suhtaudumme niihin kunnioitettavasti. Emme käytä muiden tutkimuksia tai lainauksia ilman asiaankuuluvia lähdeviitteitä. Opinnäytetyömme luotettavuutta lisäsi myös aikaisemmat tutkimukset koskien verenluovutusta Sarvela (2002) ja Linsmann (2004). Aikaisempien tutkimusten, kuten Mikko Sarvelan ja Kristell Linsmanin tulokset tukivat opinnäytetyömme tutkimustuloksia. Emme käyneet itse luovuttamassa verta koko opinnäytetyön tekemisen aikana, koska pohdimme olisiko sillä ollut vaikutusta ennakkokäsityksiimme luovuttamisesta ja olisiko ennakkokäsityksemme vaikuttanut opinnäytetyömme tulosten analysointiin.

## 11 Pohdinta

Veripalvelun tekemässä asiakastyytyväisyyskyselyssä haluttiin selvittää verenluovuttajien palvelukokemuksia liikkuvan veripalvelun luovutuspaikoissa. Kyselyllä haluttiin kehittää asiakaspalvelua vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Veripalvelu järjestää henkilökunnalle asiakaspalvelukoulutusta säännöllisesti varmistaakseen asiakaspalvelun laadun, joka muodostuu seuraavista tekijöistä: varmuus, palveluvalmius, luottamus ja henkilökohtainen huomioiminen. (Veripalvelu 2011). Opinnäytetyömme tarkoituksena oli löytää avoimista vastauksista tietoa, jota veripalvelu voisi hyödyntää tulevissa koulutuksissaan henkilökunnalleen.

Aikaisempia tutkimuksia verenluovuttajien motivaatiosta ja heidän tiedon tarpeistaan oli tutkinut Mikko Sarvela (2002) ja Kristel Linsmann(2004). Heidän tutkimuksien tulokset ovat yhteneväisiä opinnäytetyömme kanssa. Sarvelan (2002) tutkimuksessa kävi ilmi, että säännöllisen verenluovuttamisen motivaationa on hyvän tekeminen ja halu auttaa lähimmäistä. Veripalvelun tekemässä asiakastyytyväisyyskyselyssä 82,2 % vastaajista ilmoittivat olevansa säännöllisiä verenluovuttajia. Henkilökohtaisella kutsulla koettiin myös olevan merkittävä vaikutus luovuttajien motivaatioon tulla verenluovutukseen.

Linsmannin (2004) tutkimuksessa henkilökunnan toiminnan koettiin vaikuttavan verenluovutuksen ja verituotteiden turvallisuuteen. Henkilökunnan tekemässä terveystarkoitus kyselyssä tulee huomioida, että se tapahtuu sellaisessa tilassa, jossa asiakas voi turvallisesti ja luottavaisesti kertoa omasta terveydestään ja taustoistaan. Henkilökunnan tehtävänä on edistää turvallista verenluovutusta ja tähän sisältyy terveystarkoitus kysely, suuri ongelma on luovuttajan antama valheellinen tieto.

Asiakkaan palvelukokonaisuuden syntyminen on monivaiheinen prosessi, jossa palvelun käyttö on vain osa kokonaisuutta. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 18 - 21.) Palvelukokonaisuuden perusteella asiakas päättää käyttääkö hän palvelua uudelleen. Opinnäytetyösämme asiakkaat kokivat, että palvelu on pääosin vastannut heidän tarpeitaan, mutta kehittämiskohteita koettiin silti olevan.

veripalvelun nettisivut ovat osa Veripalvelun imagoa, jolla halutaan lisätä Veripalveluun liittyvää tietoutta, mainontaa ja toisaalta olla myös interaktiivisessa vuorovaikutuksessa sivuilla käyneiden kanssa. Veripalvelun nettisivut tarjoavat runsaasti informaatiota, joiden perusteella asiakas tekee mahdollisesti päätöksen luovutuksesta. Sähköiset palvelut ovat merkittävä osa asiakaspalvelua ja palveluita voitaisiin hyödyntää enemmänkin esimerkiksi lääkehakukoneella, johon asiakkaat voisivat syöttää lääkkeen nimen jolloin hakukone kertoisi mahdollisen esteellisyyden verenluovutukselle. Lääkehakukone palvelisi myös henkilökuntaa terveystarkoituskyselyssä.

Ajanvarausmahdollisuutta voisi mainostaa esimerkiksi nettisivuilla liikkuvan veripalvelun aikataulujen yhteydessä, jolloin luovuttamiseen kuuluva aika lyhenisi erityisesti ruuhka aikoina. Liikkuvan veripalvelun aikataulut eivät aina vastanneet luovuttajien toiveita luovutusajankohdasta. Voisiko liikkuvan veripalvelun toimipisteissä kartoittaa asiakkaiden toiveita aikataulujen osalta, jolloin saataisiin paikkakuntaakohtaista tietoa luovutusajankohtien sopivuudesta asiakkailleen. Ruuhka-aikana voisi olla enemmän henkilökuntaa ja riittävästi luovutuspaikkoja jolloin olisi valmiutta tarjota enemmän luovutuspaikkoja ja silloin odotusaika luovuttamiseen lyhenisi. Henkilökunnan koulutuksissa voisi miettiä, miten luovuttajien intymiteettisuoja saataisiin vielä paremmaksi, sillä luovutusympäristö voi olla joillakin paikkakunnilla rajoittava tekijä. Asiakastytyväisyyskyselyssä ilmeni myös, että palvelua sai hyvin suomeksi, mutta ei aina välttämättä ruotsiksi, joka voi myös vaikuttaa verenluovutuksen turvallisuuteen ja siihen, että luovuttajaa ei kohdata henkilökohtaisella tasolla. Kyselyn vastauksissa neulapelon huomioimiseen tuli yksi selkeä ilmaisu, joka on erittäin tärkeä asia huomioitavaksi johon henkilökunnan koulutuksessa halutaan panostaa.

Asiakaspalveluprosessin kuvauksessa käy ilmi, että käyttö on vain osa palvelua joka konkreettisesti näkyy toiminnassa. Veripalvelu toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, joten luovuttajalle on tärkeää, että hän kokee saavansa palvelua minkä kokee turvallisesti ja luottamuksellisesti ja omaan elämäntilanteeseen sopivaksi. Aukioloaikojen merkitys luovutustilaisuuksien järjestämisessä tulee vastata luovuttajien toiveita sekä mahdollisuuksia luovuttaa heille sopivimpana ajankohtana. Luottamus ja henkilökohtainen huomiointi palvelutilanteessa on luovuttajalle hyvin tärkeää. Terveystarkoituskyselyssä luovuttaja antaa itsestään henkilökohtaisia tietoja ja mikäli luovuttaja kokee yksityisyytensä suojaamattomuutta voi se vaikuttaa hänen antamaansa tietoon kyselyssä ja siten luovutetun veren turvallisuuteen.

Säännöllisesti vertaluovuttaneet toivoivat esitetyttä terveystarkoituskyselyitä tullessaan luovuttamaan verta. Luovuttajat kokivat, että esitetytty kyselylomake lyhentäisi jonotusaikaa verenluovutukseen, kun ei joudu aina kirjoittamaan uudelleen tietoja joihin ei ole tullut muutoksia. Sähköinen kyselylomake on hyvä ja nopea keino kerätä luovuttajilta tietoa veren-

luovutustapahtumasta. Sähköistä kyselylomaketta voitaisiin kehittää jatkossa siten, että kysely kohdennettaisiin tietyille kohderyhmille esimerkiksi vain säännöllisesti vertaluovuttaneille tai harvemmin luovuttaneille, jolloin voitaisiin tarjota kullekin asiakasryhmälle heidän tarpeitaan vastaavaa palvelua.

Jatkotutkimus aiheina voisivat olla tulevaisuudessa esimerkiksi, kuinka luovuttajien tietoisuutta ajanvarausmahdollisuuksista liikkuvan veripalvelun luovutustilaisuuksissa voitaisiin lisätä. Sähköisen henkilötietolomakkeen kehittämistä ja sen hyödyntämistä asiakkaiden palvelukokonaisuutena olisi tulevaisuudessa hyvä saada lisää tietoa.

## Lähteet

- Euroopan Unionin veridirektiivi. 2003.> EUR-Lex Access to European Union law.  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:033:0030:0040:FI:PDF><.  
 Luettu 23.3.2011.
- Granheim, U.H. & Lundman, B.2004. Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. Nurse education today 24.
- Henkilötieto laki . 1999.><http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523><luettu 10.2.2011 <http://www.veripalvelu.fi/www/16>. Luettu 23.3.2011.
- Hirsijärvi, S., Remes., P.,Sajavaara, P.2010. Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hytönen, Y., 2002. Ihminen ihmiselle. Suomen Punainen Risti 1877-2002. Jyväskylä: Gummerus.
- Korkeamäki, A., Pulkkinen .,L., Selinheimo .,R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WSOY.
- Kuula, A. 2006 Tutkimusetiikka. Aineiston hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kyngäs H & Vanhanen L, 1999, Sisällön analyysi, Hoitotiede-lehti, no 1/99. (3-12)
- Laurea Ammattikorkeakoulu. Laurea- Ammattikorkeakoulun eettiset ohjeet tutkimus -ja kehitystyötä sekä opinnäytetyötä varten.2007. Laurea- ammattikorkeakoulu.
- Lehtonen, J., Pesonen ., H-L., Toskala, A.1999. Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylä. Yliopistopaino.
- Leikola, J. 2004. Pieni vaiva-hyvä mieli, Suomen Punaisen Ristin Veripalvelun ja sen edeltäjän historiikki. Jyväskylä: Gummerus.
- Leino-Kilpi, H., Välimäki, M . 2003. Etiikka hoitotyössä. Porvoo: WSOY.
- Leino-Kilpi, H. 1997. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus - yhdessä vai erikseen? Teoksessa Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. (toim.) Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Helsinki: WSOY.
- Linsmann, K. 2004. North-Estonian Blood Donors, Their motivation and informational needs .Kuopion yliopisto.
- Nürnbergin säännöstö><http://www.laakariliitto.fi/etiikka/nurnbergingisaannosto.html>.
- Outinen, M., Holma., T., Lempinen, K.1994. Laatu ja Asiakas .Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.
- Penttinen,L.2001. Tehdäänkö Veripalvelussa hoitotyötä?.Näkökulma välilliseen hoitotyöhön. Sairaanhoitaja 74:1.
- Puukko, A.2007. Uskollinen verenluovuttaja. -Luovuttajatiedon hyödyntäminen veripalveluorganisaation asiakassuhteiden syventämisessä. Helsingin kaupunkikorkeakoulu.
- Sarvela, M.2002. Suomalainen verenluovuttaja. Pro gradu. Jyväskylän yliopisto.

Suomen veripalvelulaki. 2005>Finlex> <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050197>  
Luettu 16.01.2011.

Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Kustannusosa-  
keyhtiö Tammi.

Valli, R 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutki-  
musmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevälle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Veripalvelu.2011>a Liikkuvan veripalvelun tiedotteet. <http://www.veripalvelu.fi>. Luettu  
23.3.2011.

Veripalvelu.2011>b Euroopan yhteisön säädökset veripalvelutoiminnasta.  
<http://www.veripalvelu.fi/www/650> Luettu 4.12.2011.

Veripalvelu.2011>c Kuka voi luovuttaa verta. <http://veripalvelu.fi/www/16>. Luettu  
23.3.2011.

Veripalvelu.2011c,> Pieni vaiva, hyvä mieli.<http://veripalvelu.fi/www/26>. Luettu 23.3.2011.

Veripalvelu.2011d,> Verta saavan potilaan turvallisuus on tärkein-  
tä.<http://veripalvelu.fi/www/27>. Luettu 23.3.2011.

Veripalvelu.2011e,> Veripalvelun vuosikertomus 2010.<http://veripalvelu.fi/www/1194>. Luet-  
tu 23.3.2011.

Veripalvelun vuosikertomus 2010. Mukana elämässä joka päivä.

Veripalvelun yhdyshenkilöopas 2011.

Wether, W.,B., Jr., & Berman, E.2001. Third Sector Management.  
The Art Of Managing Nonprofit Organizations. Georgetown University Press, Washington D.C.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas?.Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.



## Liitteet

### Liite 1: Veripalvelutoimintaa säätelevät lait ja määräykset

1 luku: 1 §. Tässä laissa säädetään ihmisveren ja sen -osien luovutuksesta ja tutkimisesta, ei kuitenkaan tieteelliseen tutkimukseen kerätystä verestä eikä verinäytteistä. Laissa säädetään myös verensiirtoon tarkoitettun veren ja sen osien käsittelystä, säilytyksestä ja jakelusta.

1 luku: 2 §: *veripalvelutoiminnalla* veren ja sen osien luovutusta, tutkimista, käsittelyä, säilytystä, kuljetusta ja jakelua; *veripalvelulaitoksella* toimintayksikköä, joka kerää ja tutkii ihmisverta ja sen osia sekä käsittelee, säilyttää ja jakelee verensiirtoon tarkoitettua verta ja sen osia.

1:luku: 3 §: Veren ja sen osien luovutuksen on oltava vapaaehtoista. Luovuttajalle ei saa antaa luovutuksesta rahallista korvausta eikä muuta siihen rinnastettavaa etuutta.

4 §:Veripalvelulaitoksella on oltava Lääkelaitoksen myöntämä toimilupa.

8 §: Veripalvelulaitoksella ja verikeskuksella tulee olla dokumentaatiojärjestelmä, joka kattaa toiminnan ohjeistuksen, käytössä olevat lomakkeet ja asiakirjat sekä muut toiminnan ja sen valvonnan kannalta tarpeelliset tiedot.

9 §:Veripalvelulaitoksessa ja terveydenhuollon toimintayksikössä on oltava järjestelmä, jonka avulla kaikki kerätyt, tutkitut, käsitellyt, säilytetyt tai jaellut verierät ja veren osat voidaan jäljittää luovuttajasta vastaanottajaan ja päinvastoin. Jäljitettävyyttä koskevista tiedoista voidaan antaa tarkempia säännöksiä sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

11 §:Veren ja sen osan luovuttajalle on ennen luovutusta annettava luovutukseen liittyvät tarpeelliset tiedot sekä henkilötietolain (523/1999) 24 §:n mukaiset tiedot ja luovuttajaa on informoitava tietojen salassapidosta. Luovuttajalta on pyydettävä hänen yksilöintiään koskevat tiedot, luovutuskelpoisuutta arvioitaessa hänen terveydentilaansa liittyvät ja välttämättömät luovuttajan luovutuskelpoisuutta koskevat tiedot sekä luovuttajan omakätinen allekirjoitus tai sähköisestä allekirjoituksesta annetun lain (14/2003) mukainen kehittynyt sähköinen allekirjoitus.

12 §:Veren tai sen osan luovutuskelpoisuus edellyttää, että luovuttajan sairaus, lääkitys tai sairauden riski ei vaaranna luovuttajan terveyttä eikä luovutetun veren tai sen osan turvallisuutta. Veripalvelulaitoksen terveydenhuollon ammattihenkilön on ennen verenluovutusta selvitettävä, että luovutukselle ei ole estettä.

## Liite 2: Euroopan Unionin veridirektiivi

Suomen veripalvelulaki noudattaa Euroopan Unionin veridirektiivin lainsäädäntöä. EU:n veridirektiiviksi kutsutaan direktiiviä ”Euroopan Parlamentin ja Neuvoston direktiivi 2002/98/EY, annettu 27 päivänä tammikuuta 2003, laatu- ja turvallisuusvaatimusten asettamisesta ihmisveren ja veren komponenttien keräämistä, tutkimista, käsittelyä, säilytystä ja jakelua varten sekä direktiivin 2001/83/EY muuttamisesta”. Lainsäädännön tarkoituksena on ollut yhtenäistää Euroopan jäsenmaiden verivalmisteiden turvallisuutta koskevia asioita.

## Liite 3: Veripalvelun kyselylomake

**Veripalvelun luovuttajakysely ( malli II / TL / viime.päiv. 8.9.2010 )**

Tervetuloa vastaamaan Suomen Punaisen Ristin Veripalvelun kyselyyn!

Tämä kysely on tarkoitettu teille, jotka olette käyneet useammin kuin kerran luovutuksessa. Tarkoituksena on saada tietoa teidän luovutuskokemuksista. Kyselyn tekijä ja vastausten käsittelijä on Veripalvelu. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja ilman vastaajatietoja.

Tulosten avulla pyrimme kehittämään asiakaspalveluamme.



[www.veripalvelu.fi](http://www.veripalvelu.fi)

**Luovuitko verta nyt käydessäsi veripalvelutoimistossa tai liikkuvan veripalvelun tilaisuudessa?**

- Kyllä  
 En

Vaikka et luovuttanut verta käydessäsi Veripalvelussa, toivomme sinun vastaavan tämän kyselyn niihin kysymyksiin, joista sinulla on omakohtaista kokemusta.

**Veripalvelun nettisivuilla on tietoa verenluovutukseen liittyvistä palveluista, olen käyttänyt seuraavia:  
 (voit valita useamman)**



	Kyllä	En
Tein Sovinko luovuttajaksi -testin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarkastin laskurilla seuraavan luovutusajankohtani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varmistin luovutuspaikan ja ajankohdan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varasin ajan verenluovutukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Luin yleistietoa verenluovutuksesta

Luovuttajien maksuton infonumero p. 0800 0 5801 palvelee arkisin klo 8-17. Käytän palvelua

Käyn Veripalvelun Facebook -sivuilla

#### Seuraan ja osallistun Facebookissa Veripalvelua koskevaan keskusteluun

- Viikoittain  
 Kuukausittain  
 Muutaman kerran vuodessa

#### Luin Veripalvelun nettisivuja saadakseni lisätietoa...

---



---



---



---

#### Tulin luovuttamaan verta, koska: (Voit valita useamman)

- Käyn säännöllisesti luovuttamassa  
 Kuulin Veripalvelusta radiosta/tv:stä  
 Näin lehti-ilmoituksen/ulkomainoksen  
 Tulin kaverin kanssa/kuulin kaverilta  
 Näin toimiston ja päätin tulla luovuttamaan  
 Kävin Veripalvelun www-sivuilla  
 Kävin Veripalvelun Facebook -sivuilla  
 Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

#### Arvioi kokemuksiasi tullessasi luovutukseen

	Olen täysin samaa mieltä	Olen jokseenkin samaa mieltä	Olen jokseenkin eri mieltä	Olen täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Veripalvelutoimisto / luovutustilaisuus oli helppo löytää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koin itseni tervetulleeksi saapuessani verenluovutukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain riittävät ohjeet tietopaketin lukemiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain riittävät ohjeet luovutuslomakkeen täyttämiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain riittävän					

opastuksen luovutuksessa toimimiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
---------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

**Jouduitko mielestäsi odottamaan vuoroasi liian pitkään jossain luovutustapahtuman vaiheessa?**

- Kyllä  
 En

**Miten kauan odotit vuoroasi...**

	alle 15 min	15 - 30 min	30 - 60 min	yli 1 h
rekisteröintiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
haastatteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
varsinaiseen verenluovutukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Arvioi seuraavien asiakaspalveluväittämiä paikkansapitävyyttä:**

	Olen täysin samaa mieltä	Olen jokseenkin samaa mieltä	Olen jokseenkin eri mieltä	Olen täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Palvelu oli odotukseni mukaista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunnan toiminta oli ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunnan toiminta oli ystävällistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asioitani käsiteltiin luottamuksellisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunnan toiminta oli kiireetöntä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neulan pistäminen käsivarteen sujui ammattitaitoisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain riittävästi tietoa, miten tulee toimia luovutuksen jälkeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Voit halutessasi tarkentaa vastaustasi:**

**Mielestäni palvelu ei täysin vastannut odotuksiani, koska...**

---



---

Voit halutessasi tarkentaa vastaustasi:

Mielestäni neulan pistäminen ei sujunut hyvin, koska...

---



---



---

Veripalvelutoimiston/luovutustilaisuuden aukioloajat eivät ole mielestäni esteenä verenluovutukselle

Olen täysin samaa mieltä	Olen jokseenkin samaa mieltä	Olen jokseenkin eri mieltä	Olen täysin eri mieltä	En osaa sanoa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Voit halutessasi tarkentaa vastaustasi:

Toivoisin seuraavia muutoksia aukioloaikoihin

---



---



---

Aiheutuiko sinulle jotakin haittaa verenluovutuksesta?

- Kyllä  
 Ei

Luovutuksesta aiheutui minulle

	Luovutuspaikalla	Samana päivänä	Seuraavina päivinä	Seuraavana viikkona
heikotusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
huimausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
päänsärkyä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
väsymystä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mustelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
käden kipeytymistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pyörtyminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tarkastellessasi verenluovutustapahtumaa kokonaisuutena olen

Erittäin tyytyväinen     Jokseenkin tyytyväinen     Jokseenkin tyytymätön     Erittäin tyytymätön     En osaa sanoa

**Minkä yhden asian haluaisit muuttaa verenluovutustapahtumassa?**

---



---



---



---

**Veripalvelua koskeva uutiskirje**

	Kyllä	En
Olen uutiskerjeen lukija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uutiskirje motivoi uudelleen luovutukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Minua kiinnostaisi lukea uutiskirjeestä...**

---



---



---



---

**Luovutan verta tai aikomukseni on luovuttaa verta vuodessa...**

- 4-6 x vuodessa  
 2-3 x vuodessa  
 1 x vuodessa  
 harvemmin

**Käyn verenluovutuksessa harvemmin, koska...**

---



---



---



---

**Käyntieni perusteella voin suositella verenluovutusta kavereilleni/tuttavilleni**

Olen täysin samaa mieltä     Olen jokseenkin samaa mieltä     Olen jokseenkin eri mieltä     Olen täysin eri mieltä     En osaa sanoa

**Olen**

- nainen

mies

**Ikäni**

- 18-25 vuotta
- 26-35 vuotta
- 36-45 vuotta
- 46-55 vuotta
- 56-65 vuotta

**Luovutuspaikka**

- Veripalvelun omassa toimistossa
  - Helsinki, Kivihaka
  - Helsinki, Sanomatalo
  - Hämeenlinna
  - Joensuu
  - Jyväskylä
  - Kokkola
  - Kuopio
  - Lahti
  - Lappeenranta
  - Mikkeli
  - Oulu
  - Pori
  - Rovaniemi
  - Seinäjoki
  - Tampere
  - Turku
  - Vaasa
- Liikkuvan Veripalvelun luovutustilaisuudessa