



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Marika Kalliala

Asiakasymmärrys laboratoriopalvelun kehittämisen lähtökohtana

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Bioanalytiikka YAMK

Kliininen asiantuntijuus sosiaali- ja terveysalalla

Opinnäytetyö

07.05.2021

Tekijä Otsikko	Marika Kalliala Asiakasymmärrys laboratoriopalvelun kehittämisen lähtökoh- tana
Sivumäärä Aika	53 sivua + 4 liitettä 7.5.2021
Tutkinto	Bioanalyttikko YAMK
Tutkinto-ohjelma	Kliininen asiantuntijuus sosiaali- ja terveysalalla
Suuntautumisvaihtoehto	Digitaalisten palvelujen asiantuntija
Ohjaajat	Lehtori Leena Hannula Kehityspäällikkö Jonna Nikula
<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on yksityinen lasten terveydenhuollon palveluja tuottava yri- tys Pikkujätin lasten ja nuorten lääkäriasema Oy. Pikkujätin strategian yksi päätavoite on tunnettu ja erinomainen asiakaskokemus. Laboratoriopalvelulla on Pikkujätissä erittäin tär- keä rooli asiakaskokemuksen muodostumisessa. Opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa asi- akkaiden kokemuksia Pikkujätin laboratoriopalvelusta ja näkemyksiä sen kehittämisestä. Kokemusten avulla pyrittiin selvittämään, mitä asiakkaat arvostavat Pikkujätin laboratorion toiminnassa. Tavoitteena oli lisätä asiakasymmärrystä Pikkujätin laboratoriopalvelussa. Hyvän asiakasymmärryksen avulla voidaan kehittää asiakaskokemusta ja palvelun asia- kaslähtöisyyttä.</p> <p>Laboratoriopalvelua lähestyttiin asiakasnäkökulmasta palvelumuotoilun prosessia mukail- len. Opinnäytetyössä käytettiin laadullisia menetelmiä ja useita aineistoja. Olemassa ole- vat asiakaspalautteet ja asiakastytyväisyyskysely muodostivat opinnäytetyön tausta-ai- neiston. Varsinaisina aineistonkeruumenetelminä käytettiin asiakaskyselyä ja asiakkaiden ryhmähaastattelua. Aineiston keruu eteni vaiheittain niin, että ryhmähaastattelua käytettiin tausta-aineistosta ja asiakaskyselyä esiin tulleiden asioiden syventämiseen. Kaikki ai- neistot analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti.</p> <p>Tulosten perusteella asiakkaat arvostavat jokaisessa laboratoriopalvelun vaiheessa ystä- välistä, nopeaa ja sujuvaa palvelua. Asiakkaat arvostavat muun muassa asiantuntevaa ja huolellista ohjausta laboratoriotutkimuksiin valmistauduttaessa, laboratorion ajanvaraus- mahdollisuutta, lyhyttä odotusaikaa, ammattitaitoista näyteenottajaa ja laboratorioväs- tausten sekä jatkohoito-ohjeiden saamista sovitulla tavalla. Asiakkaiden arvostamia asioita voidaan pitää tavoitteena asiakkaan näkökulmasta laadukkaalle laboratoriopalvelulle. Asi- akkaat kehittäisivät muun muassa laboratoriotutkimusprosessia enemmän asiakkaan tar- peita palvelevaksi, laboratoriotutkimuksiin valmistautumisen ohjeistusta ja ohjausta, ko- ronavirukseen liittyvää turvallisuutta, laboratorion ajanvarausta ja maksamisen sujuvuutta.</p> <p>Opinnäytetyössä keskityttiin asiakasnäkökulmaan ja asiakasymmärryksen lisäämiseen. Palvelun kehittämiseen tulee ottaa asiakkaiden lisäksi mukaan muut palvelussa mukana olevat osapuolet. Laboratoriopalvelun kehittämistä voidaan jatkaa Pikkujätissä palvelu- muotoilun prosessia mukailen. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää palvelun kehit- tämiseen myös muissa vastaavanlaista palvelua tarjoavissa organisaatioissa.</p>	
Avainsanat	asiakasymmärrys, laboratoriopalvelu; palvelumuotoilu

Author Title	Marika Kalliala Customer Insight as a Basis for Laboratory Service Development
Number of Pages Date	53 pages + 4 appendices 7 May 2021
Degree	Master of Health Care (Biomedical Laboratory Science)
Degree Programme	Master's Degree Programme in Clinical Expertise in Health Care and Social Services
Specialisation	Expertise in Digital Social and Health Services
Instructors	Leena Hannula, Senior Lecturer Jonna Nikula, Development Manager
<p>This Master's Thesis was made in cooperation with a Finnish health care company, Pikkujätti Medical Centre for Children and Youth. One of the main goals of the company is a well-known and excellent customer experience. Laboratory services have a significant role in building-up the customer experience. The purpose of my Master's Thesis was to explore customers' experiences of Pikkujätti's laboratory services and their opinions about developing the services. Customers' experiences were explored to find out what customers appreciated. The aim of my Master's Thesis was to increase the customer insight in Pikkujätti's laboratory services. The customer insight is needed for developing the customer experience and customer-orientation of the services.</p> <p>Service design principles were the basis of this study. I used qualitative methods and multiple datasets. Existing customer feedback and a customer satisfaction survey were used as a secondary data. Primary data collection methods were a customer survey and a focus group interview. The focus group interview was used to deepen the data from the secondary data and the customer survey. All datasets were analysed with the methods of content analysis.</p> <p>The results showed that customers appreciated friendly, fast, and smooth services in all touchpoints of the laboratory services. Among other things, customers appreciated thorough given instructions for preparing laboratory tests, an opportunity to make an appointment, short waiting time, skilled laboratory sample taker, and having test results and treatment instructions as agreed. These matters may be considered as the goals of high-quality laboratory services from customers' point of view. Among other things, customers would develop the laboratory service process to be more customer-oriented, instructions for preparing laboratory tests, security related to the coronavirus, the system of appointments and fluency of payment.</p> <p>The focus of my Master's Thesis was on the customers' point of view. In addition to customers, all the other stakeholders should be included in laboratory services development. Laboratory services development may thus be continued by following service design principles. Moreover, other service providers may tap into the results when developing their services.</p>	
Keywords	customer insight, laboratory service, service design

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Asiakasymmärryksen merkitys laboratoriopalvelun kehittämisessä	4
2.1	Asiakasymmärrys on asiakaslähtöisyyden perusta	4
2.1.1	Arvo ja arvon luominen	4
2.1.2	Arvonluonti terveydenhuollossa	7
2.2	Yksityinen lasten terveydenhuolto Suomessa	9
2.3	Laboratoriopalvelut osana terveydenhuoltoa	10
2.4	Palvelumuotoilu kehittämisen lähestymistapana	11
2.5	Palvelumuotoilu terveydenhuollon kehittämisessä	15
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	17
4	Pikkujättilä toimintaympäristönä	17
4.1	Laboratoriopalvelu	18
4.2	Asiakkaan palvelupolku	18
5	Laadullisen aineiston kerääminen ja analysointi	19
5.1	Tausta-aineisto: asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskysely	20
5.2	Asiakaskysely	21
5.3	Ryhmähaastattelu	22
5.4	Aineistojen analysointi sisällönanalyysillä	23
5.4.1	Tausta-aineisto: asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskysely	24
5.4.2	Asiakaskysely	24
5.4.3	Ryhmähaastattelu	25
6	Kehittämistyön prosessin kuvaus	26
7	Tulokset	28
7.1	Tausta-aineiston ja asiakaskyselyn tulokset	28
7.2	Tulosten yhteenveto	42
7.3	Tulosten perusteella muodostetut ryhmähaastattelun teemat	43
7.4	Ryhmähaastattelun tulokset	44
8	Pohdinta	44
8.1	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	44
8.2	Luotettavuus ja eettisyys	47

8.3 Tulosten hyödyntäminen kehittämisessä	49
Lähteet	51
Liitteet	
Liite 1. Tutkimustiedote	
Liite 2. Asiakaskysely	
Liite 3. Ryhmähaastattelun teemat	
Liite 4. Ryhmähaastattelun tulokset (Liite salattu)	

1 Johdanto

Asiakslähtöisyys on yksi nykyaikaisen yritystoiminnan kulmakivistä. Asiakslähtöisyyteen alettiin kiinnittää huomiota suomalaisissa yrityksissä 1980-luvulla. Vähitellen on siirrytty tuotelähtöisyydestä asiakslähtöisyyteen. Sen tärkein lähtökohta on, että tuotteet tai palvelut ovat olemassa, koska ne pyrkivät vastaamaan käyttäjiensä tarpeisiin. Asiakslähtöisyys vaatii hyvää asiakasymmärrystä eli tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Tarvitaan ymmärrystä, mitä on asiakkaan kokemus arvo ja miten se syntyy. Asiakkaalle oleellista on palvelun vaikutukset hänen omiin tavoitteisiinsa. Arvoa syntyy, kun palveluntuottaja ja asiakas toimivat yhdessä. Tämä pätee Suomessa myös sosiaali- ja terveyspalveluihin riippumatta siitä, onko niiden tuottajana yksityinen, julkinen tai kolmas sektori. Yksityisen sektorin toimijoiden kansainvälistyminen tuo uudenlaisia malleja toimintaan, jolloin perinteisten palvelutuotantokulttuurien on uudistuttava. (Virtanen – Suonheimo – Lamminmäki – Ahonen – Suokas 2011: 8–11; Arantola – Simonen 2009: 2–3.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja on työnantajani Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy. Pikkujätti on yksityinen lasten terveydenhuollon palveluja tuottava yritys, joka toimii pääkaupunkiseudulla ja Tampereella. Pikkujätin asiakkaita ovat lapset ja nuoret perheineen. (Pikkujätti 2020.) Pikkujätin strategian yksi päätavoite on tunnettu ja erinomainen asiakaskokemus. Keskityn tarkastelemaan opinnäytetyössä Pikkujätin laboratoriopalvelua. Laboratoriopalvelulla on Pikkujätissä erittäin tärkeä rooli asiakaskokemuksen muodostumisessa. Laboratoriotutkimukset ovat myös merkittävässä osassa lasten ja nuorten hoidossa. Laboratorion asiakasmäärä koko Pikkujätissä on useita kymmeniä tuhansia vuodessa.

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa asiakkaiden kokemuksia Pikkujätin laboratoriopalvelusta ja näkemyksiä sen kehittämisestä. Työn tavoitteena on lisätä asiakasymmärrystä Pikkujätin laboratoriopalvelussa. Hyvän asiakasymmärryksen avulla voidaan kehittää asiakaskokemusta ja palvelun asiakslähtöisyyttä. Toteutin opinnäytetyön tiiviissä yhteistyössä yrityksen kehittämistoiminnasta vastaavan henkilöstön kanssa. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämissyö, jossa lähestyn laboratoriopalvelua asiakasnäkökulmasta palvelumuotoilun prosessia mukailien.

2 Asiakasymmärryksen merkitys laboratoriopalvelun kehittämisessä

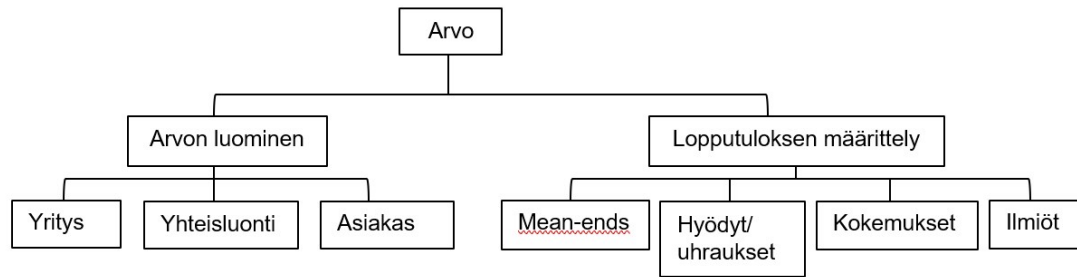
2.1 Asiakasymmärrys on asiakaslähtöisyyden perusta

Muutos tuotelähtöisestä ajattelusta asiakaslähtöiseen ajatteluun on seurausta siirtymisestä konkreettisista tuotteista kohti aineetonta pääomaa, vuorovaikutusta ja ihmissuhteita. Aineeton pääoma on tietoja, taitoja ja osaamista. Huomio on siirtynyt tuottajasta asiakkaaseen. (Vargo – Lusch 2004: 15.) Asiakaslähtöisyys on yksi nykyaikaisen yritystoiminnan kulmakivistä. Suomalaisiin yrityksiin asiakaslähtöisyys tuli 1980-luvulla ja tähän päivään mennessä on hiljalleen siirrytty tuotelähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palveluiden järjestämistä asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakaslähtöinen palvelutoiminta on vastavuoroista, se alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä. Asiakaskeskeisyys tulkitaan usein asiakaslähtöisyyden synonyymiksi ja näitä termejä käytetään usein rinnakkain. (Arantola – Simonen 2009: 2; Virtanen ym. 2011: 18.)

Jotta palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisesti, tarvitaan asiakasymmärrystä. Asiakasymmärrys voidaan määritellä asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämiseksi. Yrityksen on ymmärrettävä asiakkaan elämää ja toimintaa. Oleellista on ymmärtää asiakkaan tarpeita ja tavoitteita, joihin hän palvelua käyttämällä pyrkii. Arvonmuodostuksen elementtejä ovat muun muassa tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat, arvot, muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta ja ominaisuudet sekä muiden vastaavien palvelujen hinta. (Tuulaniemi 2011: 71–72.)

2.1.1 Arvo ja arvon luominen

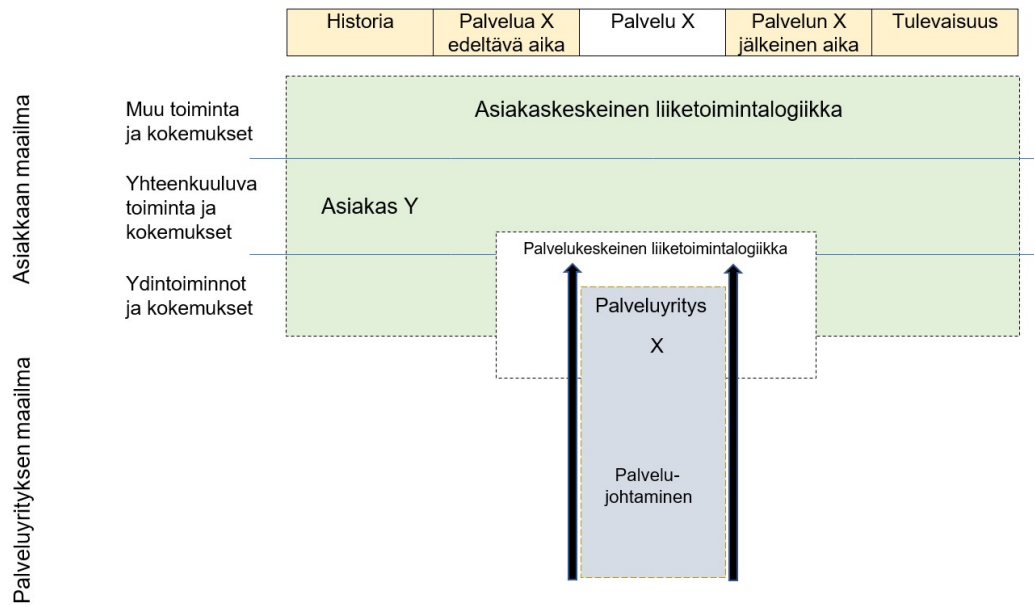
Tuulaniemen (2011: 30) mukaan arvolla tarkoitetaan hyödyn ja hinnan välistä suhdetta. Gummerus (2013: 21–22) tarkastelee arvoa arvon luomisen prosessina ja lopputuloksena. Arvon luominen voidaan jakaa kolmeen alaluokkaan: yritys luo arvoa, yritys ja asiakas luovat arvoa yhdessä tai asiakas luo arvoa. Arvon lopputulos voidaan jakaa neljään alaluokkaan: hyödyt/uhraukset, means-ends, kokemukset ja ilmiöt. Arvon jaottelu on havainnollistettu kuviossa 1.



Kuvio 1. Arvon jaottelu (Gummerrusta 2013: 22 mukaillen).

Palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan (service-dominant logic, SDL) periaate on, että arvon määrittelee asiakas ja se luodaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Arvon luomisessa ovat osallisena tarjoajan, asiakkaan ja mahdollisten sidosryhmien toimet. Arvonluontia voidaan näiltä osin luonnehtia kaikenkattavaksi prosessiksi, jossa ei erotella eri toimijoiden rooleja. Asiakas kokee ja määrittelee arvon käyttöarvona. Arvo syntyy aineettomien resurssien hyödyllisestä soveltamisesta, jotka joskus välitetään aineellisten resurssien kautta. Aineettomilla resursseilla tarkoitetaan tietoja ja taitoja, aineellisilla resursseilla konkreettisia tavaroita. Arvo ei siis varsinaisesti sisälly mihinkään tuotteeseen tai palveluun automaattisesti. Yritys voi tehdä arvolupauksen, sekä suoraan ja aktiivisesti vaikuttaa asiakkaan arvonluomiseen. (Vargo – Lusch 2004: 6–7; Grönroos – Voima 2012.) Arvolupaus on yrityksen lupaus syntyvästä käyttöarvosta, jonka tulisi syntyä asiakkaan arvonluontiprosessissa (Grönroos – Gummerus 2014: 210).

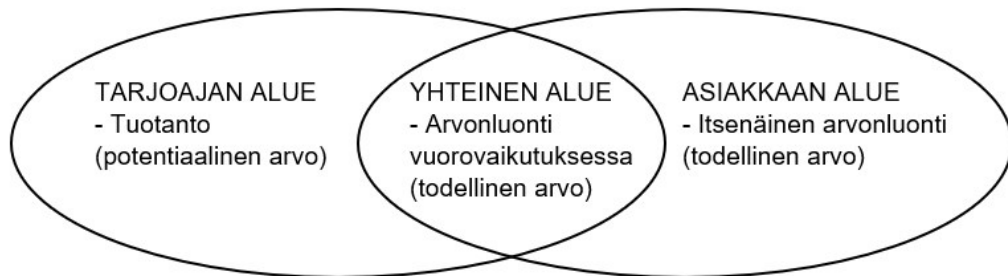
Teoria asiakaskeskeisestä liiketoimintalogiikasta tuo asiakkaan näkökulman kokonaisvaltaisesti keskiöön. Asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan idea on ymmärtää, mihin asiakas tarvitsee palvelua päästäkseen omiin tavoitteisiinsa. Kun yritys keskittyy ymmärtämään asiakkaan toimintaa, käytäntöjä ja kokemuksia, kehittyy syvällistä asiakasymmärrystä. Asiakasymmärryksen avulla yritys voi luoda konkreettisia keinoja, joilla se voi osallistua ja tukea asiakasta omiin tavoitteisiinsa pääsyssä. Näiden perusteella yritys voi kehittää ja suunnitella palvelutarjontaansa. Oleellista on nähdä se, miten palvelu liittyy asiakkaan elämään ja toimintoihin kokonaisuudessaan. Tämän myötä markkinoinnin lopputuloksena on asiakaskokemus ja siitä syntyvä käyttöarvo. Käyttöarvo voi olla myös näkymätöntä ja henkistä. Arvon luominen on ainoastaan asiakkaan hallinnassa oleva prosessi. (Heinonen ym. 2009: 1–4, 13.) Kuvio 2 havainnollistaa asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan laajempaa asiakasnäkemystä verrattuna palvelukeskeiseen liiketoimintalogiikkaan ja palvelujohtamiseen.



Kuvio 2. Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka verrattuna palvelukeskeiseen liiketoimintalogiikkaan ja palvelujohtamiseen (Heinosta ym. 2009: 5 mukailleen).

Asiakaskeskeiseen liiketoimintalogiikkaan voidaan liittää Grönroosin ja Voiman (2012) kuvaama arvonluonnin jaottelu alueisiin, joita ovat tarjoajan alue, yhteinen alue ja asiakkaan alue (kuvio 3). Asiakkaan ja yrityksen roolit vaihtelevat näillä alueilla. Yritys vastaa tuotannosta (suunnittelu, kehitys, valmistus, toimitus, palvelun näkyvät ja näkymättömät osat) ja tuottaa tarjoajan alueella voimavaroja ja prosesseja asiakkaan käyttöön. Tuottajan alueella syntyy potentiaalista arvoa. Näin yritys helpottaa asiakkaan arvonluontia. Yhteisellä alueella asiakas tuottaa voimavaroja ja prosesseja sekä luo arvoa yhdessä yrityksen kanssa. Asiakas johtaa arvonluontia, mutta yrityksen on mahdollista osallistua asiakkaan arvonluontiin suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Yrityksen osallistuminen voi vaikuttaa asiakkaan arvonluontiin positiivisesti, negatiivisesti tai olla vaikuttamatta. Vaikutus voi riippua esimerkiksi asiakkaan tilanteesta ja mielialasta, jota yrityksen on hankala tietää. Tässä vaiheessa yrityksen henkilökunnan rooli on ratkaiseva ja asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen tärkeää. Asiakkaan alueella asiakas muuttaa tuottajan alueella syntyneen potentiaalisen arvon käyttöarvoksi. Käyttöarvo voidaan määrittellä myös todelliseksi arvoksi. Yritys ei pysty osallistumaan tähän eli käyttöarvo syntyy itsenäisesti asiakkaan toiminnoista. Nämä toiminnot ovat kokemuksia, jotka syntyvät voimavarojen ja prosessien myötä sosiaalisessa, fyysisessä, henkisessä, ajallisessa tai alueellisessa yhteydessä. Arvon luomisen prosessi kokonaisuudessaan ei ole välttämättä lineaarinen ja arvo voi syntyä eri alueilla eri ajankohtina. Arvon eri alueiden järjestys voi

vaihtua ja muodostaa erilaisia arvonluonnin malleja. Aktiivinen asiakas voi toimia kehittäjänä, suunnittelijana tai tuottajana yhdessä yrityksen kanssa, jolloin arvon luonti alkaa arvonluonnin yhteiseltä alueelta. (Grönroos – Voima 2012.)



Kuvio 3. Arvonluonnin alueet (Grönroosia ja Voimaa 2012 mukaillen).

Arvon lopputulokset voidaan määrittellä hyötyinä ja uhrauksina, jossa lopputulos asiakkaalle on hyötyjen ja uhrausten suhde. Toinen määritelmä on means-ends, jossa keskeistä on, miten tuote tai palvelu helpottaa halutun päämäärän saavuttamista. Seuraukset voivat olla fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia. Kokemuksiin perustuva määritelmä keskittyy siihen, minkä tyyppistä arvoa asiakas saavuttaa tuotteen käytöllä. Arvo voi olla tyyppiltään tunnearvoa, toiminnallista, rahallista, mukavuutta tai sosiaalista. Ilmiöihin (femenologiaan) perustuva määritelmä pohjautuu palvelukeskeiseen liiketoimintalogiikkaan, jossa arvo on aina hyödynsaajan määrittelemää ja on sidoksissa asiayhteyteen ja merkityksiin. (Gummerus 2013: 37.)

2.1.2 Arvonluonti terveydenhuollossa

Berry ja Bendabudi (2007: 111, 113–115) vertailivat tutkimuksessaan terveydenhuoltoa muihin palveluihin. Tutkimuksessa luonnehditaan terveydenhuoltoa palveluna, jota ihmiset tarvitsevat, mutta eivät aina välttämättä halua. Terveystenhuolto koetaan usein pakollisena kulueränä. Se on kuitenkin palveluna henkilökohtainen ja tärkeä. Terveystenhuollon palveluissa tarvitaan runsaasti erityisosaamista, minkä vuoksi asiakkaan on vai-

kea arvioida varsinaista hoidon laatua. Sen sijaan asiakas voi kiinnittää huomiota esimerkiksi henkilökunnan ihmissuhdetaitoihin. Huomionarvoista on myös, että palvelu, jonka asiakas koskee hyvänä, voi poiketa siitä, mikä on hoidollisesti laadukasta.

Terveydenhuollon muista palveluista erottavia tekijöitä on useita. Merkittävin on asiakkaan terveydentila ja siitä johtuva epänormaali käytös. Asiakkaat ovat sairaita, heillä on kipuja, epävarmuutta ja pelkoja. Tämän vuoksi asiakkaat voivat olla paljon tunteellisempia, vaativampia, herkempiä tai riippuvaisempia kuin mitä he olisivat asiakkaina yleensä. Tunteet vaikuttavat asiakkaiden päätöksentekokykyyn ja tunteiden sekoituessa asiakas voi kokea sekä toivoa että pelkoa. Terveydenhuollon asiakkaat joutuvat luopumaan yksityisyydestään paljastaessaan itsensä niin fyysisesti kuin henkisesti terveydenhuollon ammattilaiselle, jonka he usein tapaavat ensimmäistä kertaa. (Berry – Bendabudi 2007: 111, 113–114.)

Terveydenhuollossa arvon yhteisluonti voidaan määritellä hyötynä, joka saadaan yhdistämällä resurssit toiminnan ja vuorovaikutuksen kautta asiakkaan palveluverkon yhteistyökumppaneiden kanssa. Terveydenhuollon palvelujen tärkeimmät hyödyt ovat aineettomia, mutta niiden tuottamiseen tarvitaan paljon asiakkaan ja henkilöstön fyysistä läsnäoloa sekä tiloja, tarvikkeita, laitteita ja välineitä. Asiakkaan kokemus terveydenhuollosta muodostuu yhdistämällä terveydenhuollon organisaation resurssien lisäksi muiden osapuolien resursseja tai asiakkaan omia toimintoja. Tämä on moniosainen ja kaikenkattava prosessi, joka sisältää kyseessä olevan yrityksen ja mahdollisesti muita markkinoilla olevia yrityksiä ja julkisia toimijoita, yksityisiä lähteitä (perhe ja ystävät) ja asiakkaan henkilökohtaisia lähteitä (oma toiminta ja ajatukset). Terveydenhuollon asiakkaiden rooli voi olla passiivinen tai aktiivinen omaan hoitoon ja hyvinvointiin liittyvässä toiminnassa. (Berry – Bendabudi 2007: 113; McColl–Kennedy ym. 2012: 380, 384.)

Terveydenhuollon asiakkaat haluavat osallistua aktiivisesti terveystalveluiden järjestämiseen ja kehittämiseen. Sharma, Conduit ja Rao Hill (2014) lähestyvät asiakkaan osallistamista terveydenhuollon palvelujen kehittämiseen organisaation valmiuksien näkökulmasta. Asiakkaan osallistuminen terveystalveluiden kehittämiseen tarkoittaa, että asiakkaalla on aktiivinen rooli palvelujen uudelleensuunnittelussa. Organisaatiosta lähtevä asiakkaiden osallistaminen edellyttää, että sekä organisaatio että asiakas ovat motivoituneita kehittämään palveluja yhdessä eli tulemaan Grönroosin ja Voiman (2012) arvonluonnin mallin mukaisesti arvonluonnin yhteiselle alueelle. Organisaation tulee kyetä tunnistamaan asiakkaat, joilla on halukkuutta ja intoa kehittää palveluja yhdessä. Asiakkaat

tulee saada kertomaan tarpeistaan ja organisaatio voi muodostaa sopivista asiakkaista esimerkiksi asiakasraadin, joka arvioi palvelujen kehittämistä. Vuorovaikutus on keskeistä, organisaation on otettava asiakas mukaan keskusteluun ja tarjottava mahdollisuus arvon luomiselle ja kehittymiselle yhteistyössä organisaation kanssa. Toiminnan kehittämisen tulee olla ketterää eli organisaation on kyettävä nopeasti huomioimaan asiakkaiden tarpeet kyetäkseen kehittymään. Tämä vaatii sopeutumiskykyisiä ja joustavia prosesseja, jotta niitä voidaan tarvittaessa muokata nopeasti asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Sharma – Conduit – Rao Hill 2014: 179, 186.)

2.2 Yksityinen lasten terveydenhuolto Suomessa

Perusterveydenhuollon toimivuus on tärkeää lapsiperheiden sujuvalle arjelle (Häikiö – Sointu – Lehtonen – Van Aerschot 2017: 723). Järvelin, Virta ja Mikkola (2015: 3205) kuvasivat tutkimuksessaan julkisen ja yksityisen sektorin osuuksia lasten lääkäripalvelujen käytössä pääkaupunkiseudulla. Tutkimuksessa selvisi, että pääkaupunkiseudulla yksityinen sektori on käyttäjämääriltään jo rinnakkainen järjestelmä julkiselle perusterveydenhuollolle.

Häikiön ym. (2017: 725) tekemässä haastattelututkimuksessa selvitettiin, miten vanhemmat perustelevat lapsensa terveydenhuoltoa koskevia valintoja ja millaisia käsityksiä heillä on julkisesta perusterveydenhuollosta ja yksityisistä terveyspalveluista. Yksityisiä lääkäriasemia käyttävien lasten vanhemmat kokevat hoidon laadukkaammaksi yksityisellä ja arvostavat nopeaa ja sujuvaa hoitoon pääsyä. Nopea hoitoon pääsy, laajempi palveluvalikoima ja koettu yksityisten palvelujen laatu ovat Valtosen, Kempersin ja Karttusen (2014: 7) tutkimuksen mukaan syitä, miksi vanhemmat hankkivat lapselleen yksityisen terveystakuun.

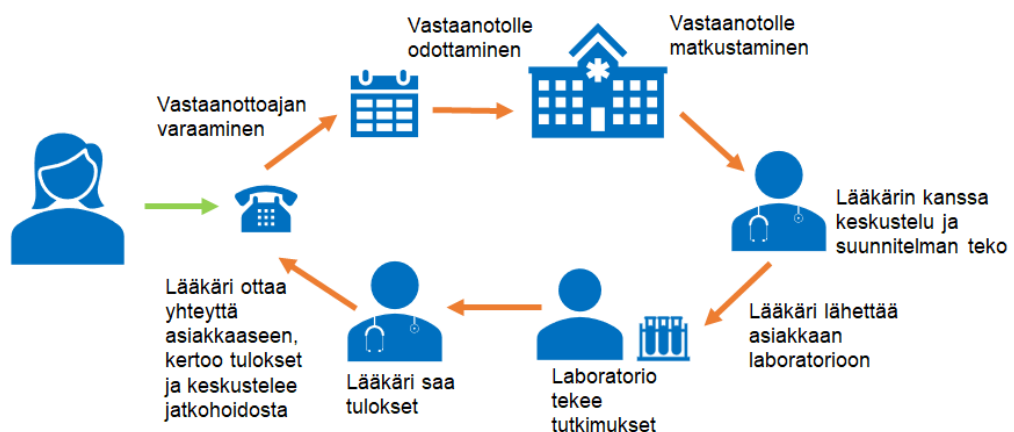
Vanhempien käsitys laadukkaasta hoidosta sisältää lääketieteellisen hoidon ja miellyttävän asioinnin. Vanhemmat odottavat lääkäriltä lapsen hoitamista ja kohtaamista koskevaa asiantuntemusta. Vanhemmat ajattelevat nopean hoitoon pääsyn turvaavan lapsen hyvinvoinnin. Vanhemmat haluavat käyttää yksityisiä lääkäriasemia, koska heillä on mahdollisuus arvioida itse, millaista lääkäripalvelua lapsi tarvitsee, ajan varaaminen on helppoa ja lääkäriaseman, lääkärin sekä vastaanottoajan voi valita itse omaan tilanteeseen sopivaksi. Vanhemmat arvostavat yksityisellä erikoislääkäripalvelua ja nopeaa

pääsyä laboratoriotutkimuksiin. Kattava, omaa arvioita vastaava hoito, on vanhemmille tärkeä osa hoidon laatua ja hyvän hoidon toteutumisen edellytys. (Häikiö ym. 2017: 724–726.)

2.3 Laboratoriopalvelut osana terveydenhuoltoa

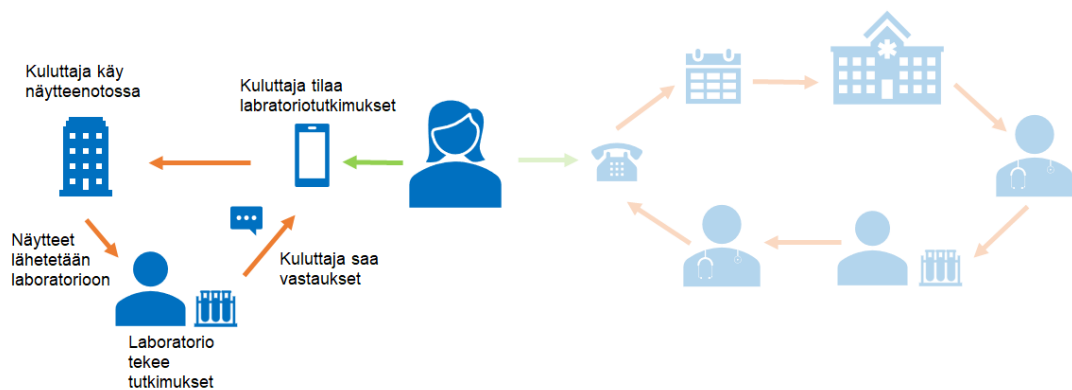
Laboratoriotutkimusten avulla selvitetään ihmisen terveydentilaa. Kokonaisuuteen sisältyy näytteiden otto ja pyydettyjen tutkimusten suorittaminen. Tavoitteena on mahdollistaa tutkimustulosten avulla potilaan oikea diagnoosi ja hoito. (Mäkäräinen – Kauppinen 2017: 9.) Laboratoriotutkimuksista saatua informaatiota hyödynnetään noin 70 %:ssa hoitopäätöksistä. Lisäksi laboratoriodien tehtävä on tarjota asiakkailleen neuvontapalvelua, joka kattaa laboratorioprosessin kaikki vaiheet tutkimusten valinnasta vastausten oikeaan tulkintaan. (Hotus 2015.)

Ayala-Lopez ja Nichols (2020: 1193) kuvaavat tavanomaisen laboratoriotutkimusprosessin kuviossa 4 esitetyllä tavalla. Tavanomainen laboratoriotutkimusprosessi alkaa asiakkaan tarpeesta päästä lääkärin vastaanotolle, jolloin asiakas varaa lääkärille ajan. Asiakas menee lääkärinvastaanotolle, jossa hän keskustelee lääkärin kanssa hoitosuunnitelmasta. Lääkäri tekee laboratoriolähetteen ja asiakas käy laboratoriotutkimuksissa. Lääkäri saa laboratoriovastaukset, ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja keskustelee jatkohoidosta asiakkaan kanssa.



Kuvio 4. Tavanomainen laboratoriotutkimusprosessi (Ayala-Lopez ja Nicholsia 2020: 1194 mukailen).

Kuluttajien mielenkiinto ja halu hallita omaa terveydentilaansa on johtanut kiinnostukseen suoraan kuluttajille tarjottaviin laboratoriotutkimuksiin. Suoraan kuluttajille tarjottavat laboratoriotutkimukset tarjoavat vaihtoehdon tavanomaiselle terveydenhuollon mallille. Saatavilla on hyvin laaja valikoima tutkimuksia. Tämä on johtanut laboratoriotutkimusprosessin modernisoitumiseen (kuvio 5). Kuluttaja voi tilata internetissä laboratoriotutkimuksia itsestään milloin tahansa. Riippuen tutkimuksesta, kuluttaja suorittaa näytteenoton itse kotona tai käy näytteenotossa. Näytteet analysoidaan laboratoriossa ja kuluttaja saa vastaukset suoraan itse. (Ayala-Lopez – Nichols 2020: 1193–1194.)



Kuvio 5. Laboratoriotutkimusprosessin moderni malli (Ayala-Lopezia ja Nicholsia 2020: 1194 mukailten).

Laboratoriotutkimusten prosessi Suomessa vastaa yllä kuvattuja malleja. Yksityisellä sektorilla useat yksityiset lääkäriasemat tarjoavat laboratoriopalveluja sekä lääkärin läheteellä että ilman lääkärin läheteitä. Pelkkiä laboratoriopalveluja yksityisasiakkaalle sekä lääkärin läheteellä että ilman lääkärin läheteitä tarjoavat muun muassa laboratoriot Synlab ja Fimlab. Laboratoriotutkimuksiin perustuvia, kokonaisvaltaisia terveyteen liittyviä ratkaisuja tarjoavia yrityksiä ovat muun muassa Terveyspalvelu Reseptori ja osa Mehiläistä oleva Puhti Lab Oy. Näiden toiminta perustuu ilman lääkärin läheteitä tehtäviin laboratoriotutkimuksiin.

2.4 Palvelumuotoilu kehittämisen lähestymistapana

Palvelumuotoilussa sovelletaan muotoilun prosesseja ja menetelmiä palvelun kehittämiseen. Tavoitteena on luoda helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia käyttäjälle ja vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja palvelun

tuottajalle. Palvelumuotoilu sopii palveluliiketoimintaan liittyvään kehittämiseen ja tuo syvällistä asiakasymmärrystä liiketoimintaan (Ojasalo ym. 2014: 38, 72–73).

Asiakasymmärrys on palvelumuotoilun tärkein ominaisuus ja sen kasvattaminen kriittisin vaihe palvelumuotoilun prosessissa. Sen rakentaminen alkaa loppukäyttäjän motiiveista. Muotoilulle on ominaista ennakointi eli tutkimus potentiaalisen asiakkaan todellisista tarpeista. Lisäksi pyrkimyksenä on tunnistaa asiakkaan piilevätkin tarpeet. Laadullisilla tutkimusmenetelmillä saavutetaan yleensä merkittävin ymmärrys suunnittelua varten. (Ojasalo ym. 2014: 74; Tuulaniemi 2011: 71–73, 142–143.)

Palvelumuotoilun keskiössä on palvelun käyttäjä eli asiakas. Palveluissa ovat mukana myös asiakasrajapinnassa toimivat asiakaspalvelijat. Palvelukokemus muodostuu asiakkaista ja asiakaspalvelijoista. Palvelukokemuksen rakentumiselle on keskeistä palveluntuottajan ja asiakkaan vuorovaikutus. On tärkeää ymmärtää molempien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. (Tuulaniemi 2011: 71.)

Asiakaskokemus on asiakkaan kokemus palvelusta. Se kattaa koko yrityksen tarjooman: mainonta ja muut kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laatu, palveluominaisuudet, käytön helppous ja luotettavuus. Erinomaisen asiakaskokemuksen suunnittelu ja tarjoaminen edellyttää ymmärrystä siitä, miten ja milloin ihmiset kohtaavat yrityksen tarjooman. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon, joita ovat toiminta, tunteet ja merkitykset. Toiminnan tason voidaan ajatella olevan palvelun vähimmäisvaatimusten taso. Se tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan toiminnalliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Palvelun tunnetasolla tarkoitetaan asiakkaalle syntyviä välittömiä tunteuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia eli kokemuksen miellyttävyyttä, helppoutta, kiinnostavuutta, innostavuutta, tunnelmaa, tyyliä ja kykyä koskettaa aisteja. Ylimmällä asiakaskokemuksen tasolla eli merkitystasolla tarkoitetaan kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, unelmia, tarinoita, lupauksia, oivalluksia, kokemuksen henkilökohtaisuutta ja suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. (Tuulaniemi 2011: 74.)

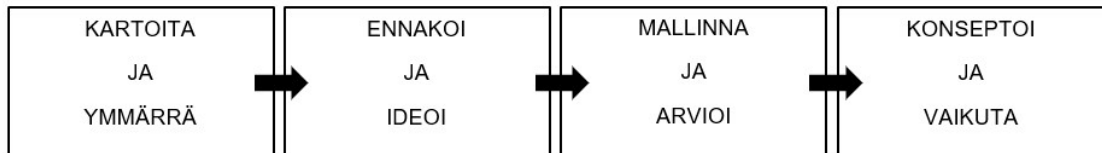
Palvelupolku on asiakkaan kokemus palvelusta vaiheittain. Se kuvaa asiakkaan kokemat vaiheet palvelun alusta loppuun. Palvelupolku alkaa tarpeen ja tietoisuuden syntyisestä ja päättyy palvelusta koettuun hyötyyn. (Ojasalo ym. 2014: 73.) Palvelupolun vai-

heet voidaan jaotella asiakkaalle syntyvän arvon näkökulmasta esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Esipalveluvaihe valmistele arvon muodostumista, varsinainen arvo syntyy ydinpalvelussa ja jälkipalvelu on asiakkaan kontakti palveluntuottajaan varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. (Rosenbaum – Losada Otalora – Contreras Ramírez 2016: 144; Tuulaniemi 2011: 79.) Palvelupolun mallinnus tarjoaa keinon kehittää yrityksen prosesseja tuomalla asiakkaan kokemuksen kehittämistyön keskiöön. Mallintamisessa kuvataan asiakkaan toiminnot ja tarpeet (rationaaliset ja emotionaaliset) sekä palveluun liittyvät tunteet. (Ojasalo ym. 2014: 73.) Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja palvelutuokiot kontaktipisteistä. Kontaktipisteiden kautta asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteitä on lukuisia, kuten ihmiset, palveluympäristöt (fyysinen ja virtuaalinen), esineet ja toimintatavat. (Ojasalo ym. 2014: 73–74; Tuulaniemi 2011: 79–80.) Stein ja Ramaseshan (2015) määrittelevät tutkimuksessaan seitsemän kontaktipisteisiin liittyvää elementtiä, jotka on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1. Kontaktipisteiden elementtejä (Steinia ja Ramaseshania 2015: 13 mukailten).

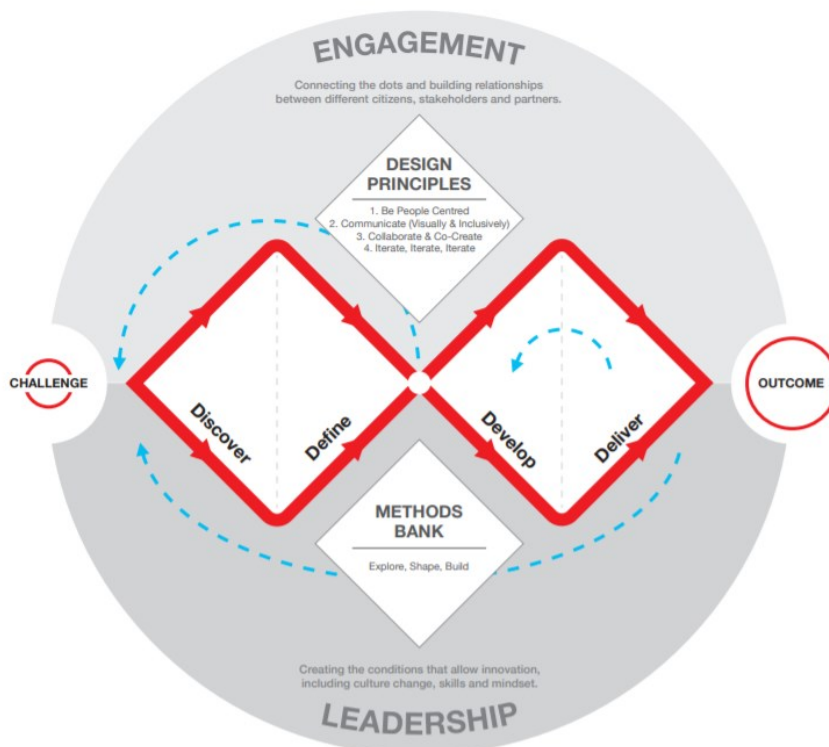
Tunnelma	Asiakkaan havaitsemat fyysiset ominaisuudet ja ympäristö missä tahansa prosessin vaiheessa.
Teknologia	Kaikki teknologian muodot, joiden kanssa asiakas on suorassa vuorovaikutuksessa.
Kommunikointi	Yrityksen kommunikointi asiakkaalle (mainokset ja tiedotukset).
Prosessi	Toimet, jotka asiakkaan on suoritettava päästäkseen lopputulokseen.
Vuorovaikutus työntekijöiden ja asiakkaiden välillä	Asiakkaiden ja työntekijöiden suora ja epäsuora vuorovaikutus.
Vuorovaikutus asiakkaiden välillä	Asiakkaiden välinen suora ja epäsuora vuorovaikutus.
Vuorovaikutus tuotteen kanssa	Suora ja epäsuora vuorovaikutus tuotteen (konkreettinen tai aineeton) kanssa.

Palvelumuotoilun prosessi eroaa tavanomaisesta palvelun suunnitteluprosessista siten, että ideointivaihe alkaa vasta syvällisen asiakasymmärryksen jälkeen. Palvelumuotoilun prosessin vaiheita voidaan jaotella monin eri tavoin. Kuviossa 6 on esitetty yksinkertainen vaiheiden eteneminen. (Ojasalo ym. 2014: 74–75.)



Kuvio 6. Palvelumuotoilun prosessi (Ojasaloa ym. 2014: 75 mukailten).

Toinen palvelumuotoilun luonnetta visuaalisesti kuvaava malli on tuplatimantti (kuvio 7), jonka lanseerasi Iso-Britanniassa vuonna 2004 voittoa tavoittelematon järjestö Design Council. Tuplatimantti kuvastaa palvelumuotoilun prosessin vaiheita laajasta tai syvemmästä ajattelusta (divergenssiajattelu) keskittyneeseen toimintaan (konvergenssiajattelu). Divergenssi ja konvergenssi kuuluvat luovaan ongelmanratkaisuun. Divergenssiajattelua käytetään uusien ideoiden ja ratkaisujen tuottamiseen, konvergenssiajattelulla arvioidaan divergenssillä syntyneet ideat. Konvergenssi perustuu tietoon ja analyttiseen päättelyyn, joten se on analysoivaa ja karsivaa. Tärkeää palvelumuotoilun prosessissa on, että nämä kaksi ajattelutapaa vuorottelevat ja niitä toistetaan (iteratiivisuus). (Design Council; Tuulaniemi 2011: 113.)



Kuvio 7. Palvelumuotoilun tuplatimantti (Design Council 2019).

Tuplatimantti alkaa haasteesta eli esimerkiksi kehitettävästä palvelusta. ”Discover”-osan (”Kartoita ja Ymmärrä”) tarkoitus on ymmärtää syvällisemmin kehitettävää aihetta eikä vain olettaa, millaisia ongelmia siihen liittyy. Asiakasymmärryksen hankkiminen sisältyy tähän vaiheeseen. ”Define”-osassa edellisestä vaiheesta hankittu ymmärrys auttaa hahmottamaan alussa asetetun haasteen uudella tavalla. Varsinainen ongelma tiivistyy tuplatimantin keskikohtaan. ”Develop”-osassa (”Ennakoi ja ideoi”) kaikkia sidosryhmiä kannustetaan ideoimaan mahdollisimman vapaasti esimerkiksi kuvauksia asiakkaan palvelupolusta ja palvelukokemuksesta. Ideointityöpajat ja muotoilupelit ovat tähän vaiheeseen soveltuvia menetelmiä. ”Deliver”-osassa (”Mallinna ja arvioi”) kokeillaan erilaisia ratkaisuja pienessä mittakaavassa, hylätään toimimattomat ja jatketaan toimivien ratkaisujen kehittämistä edelleen. Palvelu voidaan visualisoida esimerkiksi esittämällä asiakkaiden palvelupolut sarjakuvina ja simuloida kokeellisilla tilanteilla, jolloin saadaan nopeasti selville, ollaanko kehittämässä toimivaa palvelua. Viimeisenä syntyy palvelumuotoilun prosessissa lopputulos (”Konseptoi ja Vaikuta”). (Design Council; Ojasalo 2014: 74–76.) Prosessi ei kuitenkaan koskaan pääty vaan kehitys on jatkuvaa. Palvelumuotoilun prosessi ei ole lineaarinen vaan eri vaiheissa saattaa olla tarpeen palata taakse päin (Design Council).

2.5 Palvelumuotoilu terveydenhuollon kehittämisessä

Elektronisen terveystietojärjestelmän kehittämistä Portugalissa käsittelevä tapaustutkimus kuvaa, miten palvelumuotoilua voidaan hyödyntää kehittämisessä. Palvelumuotoilun menetelmistä käytettiin potilaiden ja henkilökunnan yksilö- ja ryhmähaastatteluja sekä ideatyöpajoja. Tutkimuksessa todettiin palvelumuotoilun periaatteiden olleen keskeinen tekijä elektronisen terveystietojärjestelmän menestymiselle. Näitä periaatteita ovat ihmiskeskeisyys, osallistavuus, kokonaisvaltaisuus, luova ja visuaalinen ajattelu sekä iteratiivisuus. Järjestelmän käyttöönoton jälkeen tehty tutkimus osoitti, että järjestelmä koettiin käytännölliseksi ja helppokäyttöiseksi ja että se on otettu käyttöön laajasti. Tutkimus osoittaa, että palvelumuotoilu edisti elektronisen terveystietojärjestelmän menestyksellistä kehittämistä ja toteuttamista. (Grenha Teixeira – Figueiredo de Pinho – Patrício 2018: 1, 5–7.)

Hanin ym. (2018: 1–6) tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää moniammatillisen hoitotiimin malli lääkitykseen liittyvän sairastumisen ja kuoleman ehkäisyyn. Palvelumuotoilun

avulla pyrittiin löytämään potilaiden ja terveydenhuollon henkilökunnan tarpeet ja näkemykset. Tutkimuksessa käytettiin palvelumuotoilun runkoa, johon kuuluu neljä vaihetta: Discover, Define, Design ja Develop. ”Discover”-vaiheessa käytettiin palvelusafaria, varjostusta, palvelupolkujen kuvaamista nykyisen palvelun kuvaamiseen. Lisäksi käytettiin fokusryhmähaastatteluja ja syvähaastatteluja selvittämään tarve palvelun parantamiselle. ”Define”-vaiheessa luotiin näiden tarpeiden perusteella palvelukonsepti miellekarttojen ja brainstormingin avulla. ”Design” -vaiheessa suunniteltiin neljä uutta palvelun prototyyppiä ja ”Develop”-vaiheessa kehitettiin lopullinen malli, joka kuvattiin service blue-printinä.

Opiskelijoiden suun terveydenhuoltoa koskevassa tutkimuksessa selvitettiin opiskelijoiden näkemyksiä suun terveydenhuollon palveluista tulevaisuudessa ja ideoitiin heidän kanssaan suunterveyden edistämisen tulevia suuntaviivoja. Tutkimuksessa todettiin, että palvelumuotoilu ja asiakasosallisuus ovat käyttökelpoisia välineitä suunterveyden edistämisen palvelusuunnittelussa. Palvelumuotoilun eri menetelmiä hyödyntämällä saadaan organisaation ulkopuolelta tulevia näkökulmia palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. (Komulainen – Ramberg 2019: 22.)

Mourujärvi-Holopainen (2017) hyödynsi opinnäytetyössään palvelumuotoilua patologian laboratorion ja näytteitä lähettävän yksikön välisen asiakasyhteistyön kehittämisessä. Työn tavoitteena oli laadun kehittäminen vähentämällä histologisen tutkimusnäytteen poikkeamien määriä. Tutkimuksessa käytettiin teemahaastatteluja ja havainnointia sekä tehtiin poikkeamaseurantaa. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että laboratoriotutkimusprosessin laatua saataisiin vakioitua ohjeistuksen, perehdytyksen ja yhteistyön avulla.

HUS Testbedin ja CGI:n yhteisessä projektissa kehitettiin Naistenklinikalla asiakkaan hoitoketjua palvelumuotoilun avulla. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää uusia ideoita parantamaan potilaiden saamaa palvelua ja samalla kehittää sairaalan sisäistä työntekoa. Erityisenä kiinnostuksen kohteena oli leikkaukseen tulevan potilaan kokemus koko hoitoketjusta diagnoosista kuntoutukseen. Tutkimuksessa haastateltiin ja havainnoitiin potilaita ja henkilökuntaa. Tutkimus mahdollisti leikkauskokemuksen hahmottamisen kokonaisuutena. Tutkimuksessa syntyi kehitysideoita jononhoitajien työajan vapauttamiseen potilaiden ohjaukseen ja puhelinneuvontaan. (HUS Testbed 2018.)

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa asiakkaiden kokemuksia Pikkujätin laboratoriopalvelusta ja näkemyksiä sen kehittämisestä.

Opinnäytetyön tavoite on lisätä asiakasymmärrystä Pikkujätin laboratoriopalvelussa.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitä asiakkaat arvostavat Pikkujätin laboratorion toiminnassa?
2. Miten asiakkaat kehittäisivät Pikkujätin laboratoriopalvelua?

Koska yleensä perheen vanhemmat tai huoltajat tekevät valinnan käyttää Pikkujättiä ja Pikkujätin laboratoriopalveluja, tässä opinnäytetyössä asiakkaalla tarkoitetaan vanhempaa tai huoltajaa.

4 Pikkujätti toimintaympäristönä

Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy on lapsiin ja nuoriin erikoistunut lääkäriasema pääkaupunkiseudulla. Ensimmäinen lastenlääkäriasema avattiin 1987 ja Pikkujätti nimenä on otettu käyttöön 1989. Toimipisteitä on seitsemän ja ne sijaitsevat Helsingissä (Itäkeskus ja Kamppi), Espoossa, Vantaalla, Järvenpäässä, Hyvinkäällä ja Tampereella. Pikkujätti kuuluu suomalaisessa omistuksessa olevaan Aava Terveyspalvelut Oy/Aho Group Oy konserniin. (Pikkujätti 2020.)

Pikkujätin asiakkaita ovat lapset perheineen. Lasten ikäjakauma on vastasyntyneestä nuoriin, joskus aikuisiin. Pikkujätissä vastaanottoa pitävät lastenlääkärit ja useat muut erikoislääkärit. Lisäksi palvelutarjonta sisältää muun muassa laboratoriopalvelut, päiväkirurgisen leikkaussalitoiminnan, rokotukset, ultraäänitutkimukset, ravitsemus- ja puhe-terapiavastaanoton, neuvolavastaanoton ja psykologin vastaanoton. Lääkärin etä vastaanotto toimii puhelimitse ja videoyhteydellä. Lääkärin tavoittaa verkkoyhteydellä myös PikkuTsätti-palvelun avulla. (Pikkujätti 2020.)

4.1 Laboratoriopalvelu

Pikkujätin laboratoriotoiminta tapahtuu lääkäriaseman tiloissa. Pikkujätillä on oma laboratorio Helsingin, Espoon, Vantaan ja Järvenpään toimipisteissä. Hyvinkäällä laboratoriopalvelut tuottaa Lääkärikeskus Aava. Tampereella laboratoriopalvelut tuotetaan yhdessä Lääkärikeskus Aavan kanssa. Laboratorion asiakasmäärä koko Pikkujätissä on useita kymmeniä tuhansia vuodessa.

Laboratoriossa otettavat yleisimmät näytemuodot ovat verinäytteet (ihopistos- ja suoni- näytteet), nielunäytteet, nenänielunäytteet, bakteeriviljelyt, sieninäytteet, virtsa- ja ulostenäytteet sekä sydänfilmit. Laboratoriossa analysoidaan itse yleisimmät tutkimukset, kuten B-PVKT, B-CRP, B-Gluk, Ps-StrAAG, InfABAAG ja virtsanäytteet (kemiallinen seulonta ja bakteeriviljely) sekä joitakin pikatestejä. Ulkopuolisiin laboratorioihin lähtevät näytteet käsitellään ja säilytetään laboratoriossa asianmukaisesti ja lähetetään näytekuljetuksella tutkivaan laboratorioon. Laboratoriovastaukset kirjataan Pikkujätin tietojärjestelmään, josta lääkäri tarkastelee ne joko vastaanoton aikana tai myöhemmin. Asiakas näkee vastaukset Pikkujätin omasta PikkuTiedot-palvelusta ja Omakannasta. Vanhemmat/huoltajat pääsevät näkemään tiedot PikkuTiedoista alle 12-vuotiaista lapsistaan ja 12 vuotta täyttäneet voivat katsella niitä omilla pankkitunnuksillaan.

4.2 Asiakkaan palvelupolku

Pikkujätin laboratorion asiakkaat käyvät laboratoriossa joko lääkärikäynnin yhteydessä tai erikseen. Asiakas käy laboratoriossa erikseen, mikäli näytettä ei esimerkiksi paaston vuoksi voida ottaa lääkärikäynnin yhteydessä tai kyseessä on niin sanottu kontrollitutkimus. Erikseen laboratoriossa käyviä asiakkaita ovat lisäksi etälääkärillä asioineet asiakkaat ja ulkopuolisen lääkärin (muu kuin Pikkujätin lääkäri) läheteellä laboratoriotutkimuksiin tulevat asiakkaat.

Erikseen laboratoriossa käyvän asiakkaan palvelupolku on monivaiheisempi verrattuna lääkärikäynnin yhteydessä laboratoriossa käyvään asiakkaaseen. Hyödynsin opinnäytetyössä service blueprint palvelumallia, jossa on kuvattu laboratoriotutkimukset etälääkärin vastaanotolla Pikkujätissä. Tein palvelumallin erillisessä projektissa syksyllä 2020. Muokkasin palvelumallista opinnäytetyöhön sopivan, erikseen laboratoriossa käyvän

asiakkaan palvelupolun. Käytin asiakkaan palvelupolkua asiakaskyselyssä ja ryhmähaastattelussa.

Erikseen laboratoriossa käyvän asiakkaan palvelupolun vaiheet ovat: 1. Lääkärikäynnillä todetaan laboratoriotutkimusten tarve. Lääkäri tekee lähetteen laboratorioon. 2. Laboratoriotutkimuksiin valmistautuminen, neuvonta ja ohjaus. 3. Pikkujättiin saapuminen ja laboratorioon ilmoittautuminen. 4. Laboratorioon odottaminen. 5. Käynti laboratoriossa. 6. Neuvonta ja ohjaus näytteenoton jälkeen. Laboratoriotutkimusten maksaminen. 7. Laboratoriovastausten saaminen, niiden läpikäynti ja vaikutus hoitoon. Palvelupolku on esitetty kuviossa 8.



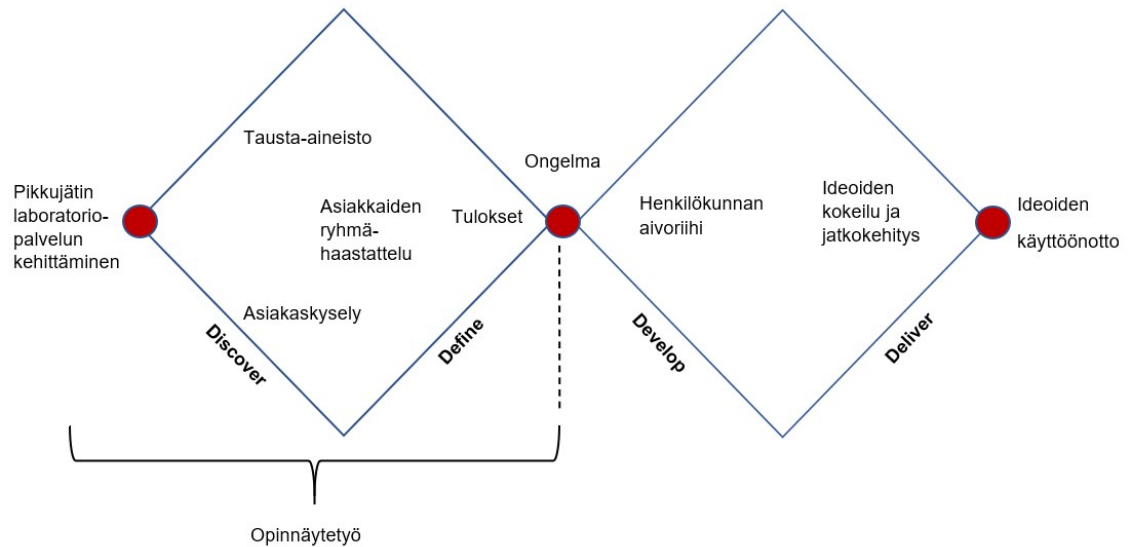
Kuvio 8. Erikseen laboratoriossa käyvän asiakkaan palvelupolku (Kallialaa 2020 mukailleen).

5 Laadullisen aineiston kerääminen ja analysointi

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähestymistapa on palvelumuotoilu. Opinnäytetyössä on laadullinen tutkimusote, sillä se pyrkii ymmärtämään tutkimukseen osallistuvien näkökulmaa. Tutkimuskysymykset ”mitä” ja ”miten” ovat tyypillisiä laadulliselle tutkimukselle, joten laadullisten menetelmien käyttö opinnäytetyössä on perusteltua. (Kylmä – Juvakka 2014: 23, 26.) Myös palvelumuotoilun näkökulmasta asiakasymmärryksen kasvattamiseen soveltuvat parhaiten laadulliset menetelmät (Tuulaniemi 2011: 144).

Opinnäytetyössä hyödynsin useita aineistoja. Prosessi eteni monivaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa analysoin jo olemassa olevan tausta-aineiston ja toteutin asiakasky-

selyn. Seuraavassa vaiheessa käytin ryhmähaastattelua tausta-aineistosta ja asiakaskyselyistä esiin tulleiden asioiden tarkentamiseen. Opinnäytetyö noudattaa palvelumuotoilun prosessia kuvaavaa tuplatimanttia, joka on esitetty kuviossa 9.



Kuvio 9. Opinnäytetyö palvelumuotoilun prosessina (Desing Councilin mallia mukailten).

5.1 Tausta-aineisto: asiakaspalautteet ja asiakastytyväisyyskysely

Ensimmäinen vaihe asiakasymmärryksen kasvattamisessa on saatavilla olevan tausta-aineiston analyysi. Tausta-ainestoa ovat esimerkiksi asiakastytyväisyysmittaukset ja markkinatutkimukset. (Tuulaniemi 2011: 145.) Olemassa olevaa tietoa voidaan pitää myös opinnäytetyön sekundaariaineistona (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2009: 186).

Tausta-aineisto koostuu laboratoriota koskevista asiakaspalautteista vuosilta 2018 ja 2019 sekä asiakastytyväisyyskyselystä vuodelta 2017. Asiakaspalautteet vuosilta 2018 ja 2019 ovat asiakkaiden itse, kirjallisesti Internet-sivujen kautta antamia palautteita tai asiakkaiden suullisesti henkilökunnalle annettuja palautteita, jolloin henkilökunta on kirjannut ne järjestelmään. Asiakastytyväisyyskysely vuodelta 2017 sisältää paljon vapaata palautetta liittyen laboratorion toimintaan.

Asiakaspalautteista otin mukaan tarkasteluun niitä toimipisteitä koskevat palautteet, joissa on Pikkujätin oma laboratorio (Itäkeskus, Kamppi, Myyrmäki, Tapiola ja Järvenpää) ja jotka on mahdollista liittää tiettyyn laboratorion palvelupolun vaiheeseen. Kriteerit täyttäviä palautteita oli yhteensä 67 kappaletta. Asiakas voi palautetta antaessaan luokitella palautteen luokkiin ”kiitos”, ”moite” ja ”kehitysehdotus”. Asiakastyytyväisyyskyselyn avoin palaute oli jaoteltu toimipisteittäin ja sen mukaan, suosittelisiko asiakas Pikkujättiä vai ei. Asiakastyytyväisyyskyselystä otin mukaan ne toimipisteet, joissa on Pikkujätin oma laboratorio.

5.2 Asiakaskysely

Rajasin asiakaskysely asiakkaisiin, jotka tulevat Pikkujätin laboratorioon erillisellä käyntikerralla. Eli asiakkaisiin, joiden laboratoriolähete on tehty etälääkärin vastaanotolla, aiemmin Pikkujätin lääkärin vastaanotolla tai ulkopuolisen lääkärin vastaanotolla. Näiden asiakkaiden palvelupolku on monivaiheisempi verrattuna lääkärikäynnin yhteydessä laboratoriossa käyviin asiakkaisiin. Tällöin saadut vastaukset kattavat laajemmin laboratorion palvelupolun.

Loin jokaiselle kyselyyn osallistuvalla toimipisteelle (Myyrmäki, Itäkeskus, Tapiola ja Järvenpää) oman tutkimustiedotteen ja kyselylomakkeen. Laboratorion henkilökunta antoi erikseen laboratoriossa käyville asiakkaille tutkimustiedotteen (liite 1), jossa oli tarvittavat tiedot tutkimukseen osallistumisesta ja linkki kyselylomakkeeseen (liite 2). Tutkimuksen tietosuojaseloste oli linkitetty sähköisen e-lomakkeen alkuun ja sen jälkeen pyydettiin vastaajalta suostumus vastausten käyttämiseen opinnäytetyössä. Kyselyyn vastatessa vastaajan oli mahdollista ilmaista halukkuus myöhemmin järjestettävään haastatteluun antamalla sähköpostiosoitteensa pyydettyyn kenttään. Kysely oli mahdollista tallentaa osittaisena ja jatkaa vastaamista myöhemmin e-lomakkeen osittaisen tallennuksen avulla. Vastausten tallennusten jälkeen vastaaja sai halutessaan osallistua lahjakortin arvontaan jättämällä sähköpostiosoitteensa erilliseen e-lomakkeeseen. Tällä taattiin se, että vastaajan sähköpostiosoitetta ei voida yhdistää vastauksiin.

Kysely koostui vastaajan esitiedoista ja avoimista kysymyksistä. Esitiedoissa kysyttiin, onko vastaaja lapsen äiti, isä vai muu henkilö, lapsen tai lasten ikää ja laboratoriolähet-

teen tekijää (Pikkujätin lääkäri etävastaanotolla, Pikkujätin lääkäri vastaanotonyhteydessä vai joku muu kuin Pikkujätin lääkäri). Esitietojen jälkeen ohjeistettiin kyselyyn vastaaminen. Kysely kattoi kaikki laboratorion palvelupolun vaiheet ja ne esitettiin kyselyssä vastaajalle yksi kerrallaan. Jokaisen vaiheen jälkeen kysyttiin vastaajan kokemia hyviä tai huonoja asioita, mikä on hänelle tärkeää ja miten hän kehittäisi palvelua. Kysymysten alla oli yksi iso tekstikenttä avoimelle vastaukselle. Avoimilla kysymyksillä oli tarkoitus kartoittaa asiakkaiden tarpeita, tavoitteita ja odotuksia liittyen Pikkujätin laboratorion palveluun koko palvelupolun aikana. Tutkimalla asiakkaiden tarpeita, tavoitteita ja odotuksia kasvatetaan asiakasymmärrystä (Tuulaniemi 2011: 142). Asiakkaiden hyvien tai huonojen kokemusten avulla on mahdollista saada selville, mitä asioita asiakkaat arvostavat palvelussa (Ojasalo ym. 2014: 109). Sähköinen kyselylomake voidaan rinnastaa sähköpostikyselyyn. Kyselyn etu laadullisen tutkimuksen aineiston keruussa on, että se voidaan lähettää suurellekin joukolle ja aineisto on kirjallisessa muodossa (Kylmä – Juvakka 2014: 104).

Asiakaskyselyyn kertyi vastauksia yhteensä 13 kappaletta. Vastaajista 12 on äitejä ja yksi isä. Lapset, joiden kanssa vastaajat asioivat laboratoriossa, ovat iältään 2–14-vuotiaita. Yhdeksän vastaajan lähete oli tehty Pikkujätin lääkärin etävastaanotolla, kolmen vastaajan lähete oli tehty Pikkujätin lääkärin vastaanotolla ja yhden vastaajan läheteen tekijä oli muu, kuin Pikkujätin lääkäri. Vastaajista kuusi oli asioinut Myyrmäen Pikkujätin laboratoriossa, kolme Tapiolan Pikkujätin laboratoriossa ja neljä ja Itäkeskuksen Pikkujätin laboratoriossa. Kuusi vastaajaa ilmaisi vapaaehtoisuutensa haastatteluun.

5.3 Ryhmähaastattelu

Haastattelua voidaan käyttää kehittämistyössä asioiden selventämiseen tai syventämiseen. Kehittämistyössä se kannattaa yhdistää muihin menetelmiin, sillä menetelmät usein tukevat toisiaan. (Hirsjärvi ym. 2009: 205; Ojasalo 2014: 106.) Tein haastattelun tausta-aineiston ja asiakaskyselyn analysoinnin jälkeen. Haastattelu oli teemahaastattelu, jonka toteutin ryhmähaastatteluna. Päädyin ryhmähaastatteluun, sillä Ojasalon ym. (2014:41) mukaan ryhmähaastattelun avulla on mahdollista saada hyvin arvokkaita ideoita palvelujen kehittämisen tueksi. Yksilöhaastatteluun verrattuna ryhmähaastattelussa päästään usein asioissa syvemmälle. Lisäksi ryhmähaastattelussa haastattelijan vaikutus on pieni, sillä ryhmä vie keskustelua eteenpäin.

Ryhmähaastattelussa haastateltavat keskustelevat haastattelijan virittämästä teemasta. (Ojasalo ym. 2014: 41). Haastattelun teemat olivat asiakaskyselystä esiin tulleita kehittämiskohteita, joita halusin syventää. Lähetin ryhmähaastattelun teemat (liite 3) haastateltaville etukäteen sähköpostitse.

Ryhmähaastattelu toteutettiin 29.1.2021 Teams-etäkokouspalvelun avulla. Haastatteluun osallistui neljä vanhempaa, jotka kaikki olivat äitejä. Kaikilla oli kokemusta Pikkujätin palveluista useamman vuoden ajalta. Ojasalon ym. (2014:41) mukaan ryhmähaastattelua voidaan nimittää myös ryhmäkeskusteluksi. Ryhmäkeskustelu kuvaakin hyvin haastattelun luonnetta tässä opinnäytetyössä. Hirsjärven ja Hurmeen (2015: 48) mukaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa, mutta kysymysten muoto ja järjestys voivat vaihdella. Ryhmähaastattelussa haastateltavat keskustelivat annetuista teemoista ja olin itse haastattelijana äänessä hyvin vähän. Ohjasin keskustelua niin, että kaikki teemat käsiteltiin ja esitin muutamia tarkentavia kysymyksiä. Tallensin haastattelun Teams-etäkokouspalvelun tallennustoiminnon avulla ja älypuhelimien ääninauhurilla. Ryhmähaastattelu kesti kokonaisuudessaan noin 50 minuuttia, josta 40 minuuttia oli varsinaista haastateltavien keskustelua.

5.4 Aineistojen analysointi sisällönanalyysilla

Analysoin ensin asiakaskyselyn ja tausta-aineiston, joiden tulosten pohjalta kokosin haastattelukysymykset. Haastattelulla halusin selventää ja tarkentaa tausta-aineistosta ja asiakaskyselystä esiin tulleita asioita. Seuraavissa alaluvuissa on kuvattu jokaisen aineiston analysointi.

Analysoin aineistot aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheita soveltaen. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet ovat pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Pelkistämisen tarkoituksena on selkeyttää ja tiivistää aineistoa. (Ojasalo ym. 2014: 139.) Alkuperäisilmauksien merkkaisissa voidaan käyttää esimerkiksi värillistä korostusta ja nämä merkitykselliset ilmaisut ovat pohjana pelkistämiseksi (Kylmä – Juvakka 2014: 117). Aineiston ryhmittelyssä pelkistetyt ilmaukset kootaan erikseen ja niistä etsitään samankaltaisuuksia tai eroja kuvaavia käsitteitä. Sisällöllisesti samankaltaiset ilmaukset voidaan yhdistää samaan luokkaan. (Kylmä – Juvakka 2014: 118; Ojasalo ym. 2014: 140.) Abstrahoinnin tarkoituksena on muodostaa yleiskäsitteitä. Abstrahoinnissa yhdistellään luokkia niin kauan, kuin se on mahdollista. (Ojasalo ym. 2014: 140.)

5.4.1 Tausta-aineisto: asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskysely

Tulostin asiakaspalautteet paperille ja luin jokaisen palautteen läpi. Asiakaspalautteista etsin vastauksia samoihin kysymyksiin kuin asiakaskyselyssä eli ”Kuvaile kokemiasi hyviä tai huonoja asioita palvelun aikana.”, ”Mikä on Sinulle tärkeää tässä vaiheessa?” ja ”Miten kehittäisit palvelua?” Vastauksia lukiessa tulkitsin, mihin kysymykseen vastaus liittyy ja merkitsin tulkinnat eri väreillä. Pelkistin vastaukset erilliseen Word-dokumenttiin ja luokittelin jokaiseen palvelupolun vaiheeseen hyvänä koetut asiat, huonona koetut asiat, tärkeänä koetut asiat ja kehitysehdotukset. Esimerkiksi *”Asiakas närkästynyt kun joutuneet odottamaan tunnin labraan pääsyä.”* pelkistin ”pitkä odotusaika laboratorioon” ja luokittelin huonoksi asiaksi palvelupolun vaiheessa ”Laboratorioon odottaminen”. *”Käynti laboratoriossa sujui näppärästi ja laboratoriohoitaja sai potilaan rentoutumaan osaamisellaan ja empaattisuudellaan.”* pelkistin ”sujuva toiminta” ja ”osaava ja empaattinen henkilökunta” ja luokittelin hyväksi asiaksi palvelupolun vaiheessa ”Käynti laboratoriossa”.

Luin asiakastyytyväisyyskyselystä jokaisen laboratoriota koskevan avoimen palautteen. Palautteet olivat sisällöltään hyvin samankaltaisia kuin asiakaspalautteet. Analysoin asiakastyytyväisyyskyselyn avoimet palautteet samalla tavalla, kuin asiakaspalautteet.

5.4.2 Asiakaskysely

Kokosin asiakaskyselyn vastaukset erilliseen Word-dokumenttiin, jonka alkuun tein taulukon vastaajien esitiedoista ja numeroin vastaajat juoksevalla numeroinnilla 1–13. Taulukosta pystyi analysoinnin aikana tarkastamaan helposti vastaajan esitiedot. Ryhmittelin vastaukset laboratorion palvelupolun vaiheiden 1–7 mukaisesti ja toimipisteittäin. Kyselyssä kysytyt kysymykset olivat jokaisen palvelupolun vaiheen kohdalla samat: ”Kuvaile kokemiasi hyviä tai huonoja asioita palvelun aikana.”, ”Mikä on Sinulle tärkeää tässä vaiheessa?” ja ”Miten kehittäisit palvelua?”. Vastaajat antoivat jokaisen palvelupolun vaihetta koskevat vastaukset samaan kenttään, joten vastauksissa ei välttämättä eroteltu, mihin kysymykseen vastattiin. Tulostin dokumentin paperille vastausten lukemisen helpottamiseksi. Vastauksia luettaessa tulkitsin, mihin kysymykseen vastaus liittyy. Merkitsin tulkinnat eri väreillä. Pelkistin vastaukset ja luokittelin jokaiseen palvelupolun vaihee-

seen hyvänä koetut asiat, huonona koetut asiat, tärkeänä koetut asiat ja kehitysehdotukset. Esimerkiksi *”Ajanvaraus oli helppoa netin kautta ja lääkäri antoi riittävät ohjeet.”* pelkistin *”Helppo ajanvaraus laboratorioon netissä.”* ja *”Riittävä ohjeistus lääkäriltä.”* ja luokittelin hyvänä koetuksi asiaksi palvelupolun vaiheessa *”Laboratoriotutkimuksiin valmistautuminen, neuvonta ja ohjaus”*. *”Neuvontaa emme juuri saaneet miten valmistautua ja koska mennä.”* pelkistin *”Neuvonnan ja ohjauksen puuttuminen.”* ja luokittelin huonona koetuksi asiaksi palvelupolun vaiheessa *”Laboratoriotutkimuksiin valmistautuminen, neuvonta ja ohjaus”*. En jaotellut pelkistettyjä ilmaisuja enää toimipisteittäin. Mikäli jokin asia tuli esiin vain yhdessä toimipisteessä, merkitsin toimipisteen pelkistettyjen lauseiden yhteyteen.

Seuraavassa vaiheessa hyvänä koetuista asioista, huonona koetut asioista ja tärkeänä koetuista asioista luokittelin taulukkoon asiakkaiden arvostamia asioita. Esimerkiksi yllä kuvatut esimerkit kuuluivat asiakkaiden arvostamissa asioissa luokkaan *”Asiantunteva ja huolellinen ohjaus”*. Kehittämiseen liittyvät ehdotukset luokittelin erikseen.

5.4.3 Ryhmähaastattelu

Aloitin ryhmähaastattelun analysoinnin litteroimalla haastattelun tekstimuotoon. Tein litteroinnin kuuntelemalla tallennetta ja kirjoittamalla haastateltavien puheenvuorot erilliseen Word-dokumenttiin. Merkitsin haastateltavat kirjaimella H ja numeroilla 1–4. Kuuntelin ja kelasin tallennetta lyhyissä pätkissä useita kertoja. Useiden kuuntelukertojen avulla oli mahdollista litteroida haastateltavien puhe helpommin ymmärrettävään muotoon jättämällä osa ylimääräisistä täytesanoista pois, jolloin haastattelun asiasisältö tuli litteroinnista helpommin esiin. Ruusuvuoren (2010: 424–425) mukaan litteroinnin tarkkuus määräytyy tutkimusongelman ja metodisen lähestymistavan perusteella. Jos kiinnostus kohdistuu haastattelussa esiin tuleviin asiasisältöihin, ei litterointia ole tarpeen tehdä kovin yksityiskohtaisesti. Ryhmähaastattelun litteroinnista syntyi viisi sivua tekstiä. Jo litteroinnin aikana aineistosta muodostui hyvä kokonaiskuva. Hirsjärven ja Hurmeen (2015: 138) mukaan päätelmiä voikin tehdä myös suoraan tallennetusta materiaalista helposti, jos haastateltavia ei ole kovin montaa tai haastattelu ei ole kestänyt kovin pitkään.

Jatkoin ryhmähaastattelun analysointia lukemalla litteroitua aineistoa useita kertoja, jolloin aineisto kävi tutuksi. Merkkasin Word-dokumenttiin värillisellä korostuksella merkitykselliset asiat. Tässä vaiheessa loin toisen Word-dokumentin, johon luokittelin merkityksellisiä asioita. Liitin mukaan suoria lainauksia haastattelusta lisäämään tulkintojen uskottavuutta. Haastateltavat kuvasivat lähinnä asioiden nykytilaa ja sitä, miten toivoisivat niitä kehitettävän. Näistä kuvauksista muodostin kehittämissuhteita. Luokittelin kehittämissuhteet vielä sen mukaan, mihin laboratorion palvelupolun vaiheeseen ne liittyvät. Päädyimme salaamaan ryhmähaastattelun tulokset yhdessä toimeksiantajan kanssa liikesalaisuuteen vedoten.

6 Kehittämistyön prosessin kuvaus

Keväällä 2020 alkanut koronaviruspandemia aiheutti jonkin verran viivettä tutkimussuunnitelman valmistumiseen, sillä esimerkiksi aineistonkeruumenetelmien tuli olla mahdollisia toteuttaa koronaviruspandemian aikana. Asiakkaiden mukana havainnoiminen ja haastattelu kasvatusten olivat turvallisuuden vuoksi poissuljettuja. Lisäksi keväällä 2020 alkaneiden poikkeusolojen vuoksi Pikkujätin toiminta muuttui merkittävästi, kun lääkäreiden etävastaanotot lisääntyivät. Mietin opinnäytetyön fokusta yhdessä kehittämissuhteista vastaavien henkilöiden kanssa. Päätin keskittyä asiakaskyselyssä laboratoriossa erikseen käyviin asiakkaisiin, joiden määrä lisääntyi huomattavasti etävastaanottojen lisääntyä. Näiden asiakkaiden palvelupolku on monivaiheisempi verrattuna laboratoriossa lääkäriin vastaanoton aikana käyviin asiakkaisiin.

Päätin käyttää aineistonkeruumenetelmänä sähköistä kyselylomaketta ja etäyhteydellä toteutettavaa haastattelua. Laadin kyselylomakkeen ja asiakkaille jaettavan tutkimustiedotteen kesän ja syksyn 2020 aikana. Laadin kyselylomakkeesta kaksi eri versiota (kyselylomake A ja kyselylomake B), jotka erosivat toisistaan lähinnä visuaaliselta ilmeeltä ja asettelulta. Testasin tutkimustiedotteen ja kyselylomakkeen kuudella henkilöllä ja paransin niitä saadun palautteen perusteella. Tämän jälkeen pyysin vielä testaajilta arvion, kumpi kyselylomakkeista on selkeämpi. Kyselylomake B oli viiden henkilön mielestä selkeästi parempi, joten otin tämän lomakkeen käyttöön. Lisäksi kyselylomakkeen B käyttöä puolsi kyselylomaketta A selkeämpi asettelu mobiililaitteella vastaamiseen.

Tutkimussuunnitelma valmistui syksyllä 2020 ja sopimus opinnäytetyöstä allekirjoitettiin hyväksytyin tutkimussuunnitelman perusteella 16.11.2020. Aineiston kerääminen käynnistyi Myyrmäen laboratorioissa 20.11.2020 tutkimustiedotteen jakamisella asiakkaille. Kyselyn suunniteltu aukiolo oli 23.12.2020 asti ja ensimmäisen kahden viikon aikana vastauksia tuli vain kaksi kappaletta. Muokkasin tutkimustiedotetta vielä selkeämmäksi ja 4.12.2020 vein tiedotteen jaettavaksi asiakkaille Myyrmäen lisäksi myös Järvenpään ja Itäkeskuksen toimipisteisiin sekä 8.12.2020 Tapiolaan. Loin jokaiselle toimipisteelle oman sähköisen e-lomakkeen, jotta vastaukset on mahdollista erotella toimipisteittäin. Myöhemmin jatkoin kyselyn aukioloa vielä Myyrmäen, Järvenpään ja Itäkeskuksen toimipisteissä 6.1.2021 asti.

Analysoin tausta-aineiston marras-joulukuussa 2020 ja asiakaskyselyn tammikuussa 2021. Laadin ryhmähaastattelun teemat analysoinnin jälkeen tammikuussa 2021. Kokosin haastattelun teemat teemahaastattelurungoksi erilliselle lomakkeelle. Esitetasin teemahaastattelurungon kolmella henkilöllä, jotka antoivat korjausehdotuksia liittyen teemojen ymmärrettävyyteen. Korjasin teemahaastattelurunkoa näiden korjausehdotusten perusteella. Lähetin vapaaehtoisille haastateltaville sähköpostitse ehdotukset haastatteluajoista ja sopiva päivämäärä valittiin sen perusteella. Osallistumisen varmisti neljä henkilöä. Lähetin näille henkilöille teemahaastattelurungon sähköpostitse etukäteen tutustuttavaksi. Alkuperäisen suunnitelman mukaan ryhmähaastattelu oli tarkoitus toteuttaa Zoom-etäkokouspalvelun avulla, mutta Zoomin esitestausvaiheessa selvisi, että Metropolian lisenssi ei mahdollista Zoomin käyttöä. Zoomin sijasta päätin käyttää Teams-etäkokouspalvelua. Teamsin käyttö sopi kaikille haastateltaville ja se oli heille entuudestaan tuttu, joten muutos ei vaikuttanut haastattelun onnistumiseen. Tein ryhmähaastattelun 29.1.2021 ja haastattelun litteroinnin sekä analysoinnin helmikuussa 2021. Helmi-maaliskuun aikana kirjoitin opinnäytetyön tulokset ja pohdintaosion lopulliseen muotoonsa ja kävin ne läpi Pikkujätin kehittämistoiminnasta vastaavan kanssa. Viimeistelin opinnäytetyön raportin huhti-toukokuun 2021 aikana.

7 Tulokset

7.1 Tausta-aineiston ja asiakaskyselyn tulokset

Asiakkaiden arvostamat asiat ja kehittämisehdotukset on jaoteltu laboratorion palvelupolun vaiheiden mukaisesti. Jokaisesta palvelupolun vaiheesta on tehty loppuun yhteenveto. Asiakkaiden arvostamat asiat kuvaavat sitä, millaista laboratorion palvelua asiakkaat arvostavat. Osa kehitysehdotuksista on muodostunut sen perusteella, millaista palvelua asiakkaat arvostavat ja osa kehitysehdotuksista nousee suoraan aineistoista.

1. Lääkärikäynnillä todetaan laboratoriotutkimusten tarve, lääkäri tekee lähetteen laboratorioon

Tausta-aineiston perusteella palvelupolun ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat arvostavat sitä, että laboratorio on samoissa tiloissa lääkärinvastaanoton kanssa ja että tarvittaessa koko perhe hoidetaan samalla käynnillä. Molempien aineistojen perusteella asiakkaat pitävät tärkeänä sitä, että laboratoriotutkimukset otetaan lääkärikäynnin yhteydessä, mikäli mahdollista.

Potilaan isä tyytyväinen palvelun sujuvuuteen: koko perhe päässyt laboratorioon ja saanut reseptit samalla käynnillä. (Asiakaspalaute 2018, Kamppi.)

Aika järjestyi jo samalle päivälle ja lääkärikäynnin yhteydessä otettiin verikokeet. (Asiakaspalaute 2019, Itäkeskus ja puhelinpalvelu.)

Asiakaskyselyn vastaajista suurin osa oli asioinut lääkärin etävastaanotolla. Asiakkaat arvostavat etävastaanottojen nopeaa, joustavaa ja helppoa asiointia laboratoriolähteen saamiseksi. Yksi vastaaja koki hyvänä palveluna sen, että hänellä oli mahdollisuus valita etävastaanoton ja tavanomaisen vastaanoton välillä joustavasti omaan tarpeeseensa sopiva vaihtoehto. Etävastaanotolla asioineiden asiakkaiden vastauksissa korostuivat lisäksi lääkärin vuorovaikutustaidot ja etävastaanoton aikataulussa pysyminen.

Sain puhelinajan puhelimitse lyhyellä varoitusajalla, vaikka nettivarauksissa oli normaali vastaanottoaika. Puhelun aikana lääkäri kuunteli tark-

kaan ongelman ja kysyi lisäkysymykset ja antoi ohjeet. Olin erittäin tyytyväinen ja kiitollinen tästä palvelusta. (Asiakaskysely, 10-vuotiaan lapsen äiti, Itäkeskus.)

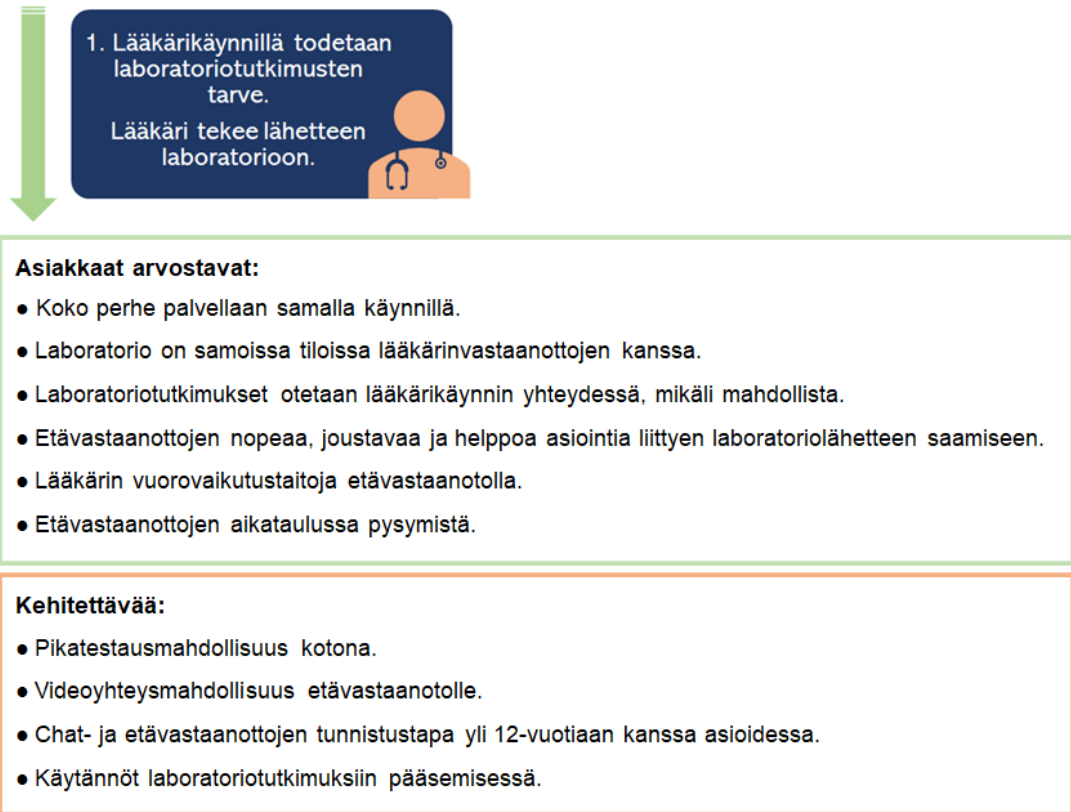
Etävastaanotto on todella kätevä, kun lapsella on flunssa ja tarvitaan lähete koronatestiin. (Asiakaskysely, 8-vuotiaan lapsen äiti, Myyrmäki.)

Lääkäri soitti sovittuna aikana ja asiat selvitettiin ripeästi. Lääkäri kuunteli 13 v. lasta hyvin. (Asiakaskysely, 13-vuotiaan lapsen äiti, Tapiola.)

Tausta-aineistosta nousi esiin kehittämisehdotus liittyen streptokokki A:n pikatestaukseen kotona asiakkaan itse tekemänä. Tätä ehdotettiin ratkaisuksi helpottamaan päiväkodeissa esiintyvien streptokokki A epidemioiden hoitamista. Asiakaskyselyn vastauksien perusteella laboratoriolähete tulisi saada joissain tapauksissa ilman lääkärikäyntiä. Lääkärikäynnin tarpeellisuus arvelutti tilanteissa, joissa hoidettava asia on lapsen vanhemmalle jo tuttu. Yksi asiakaskyselyn vastaaja toivoi yli 12-vuotiaan lapsen kanssa chat- ja etävastaanotolla asiointiin vaihtoehtoja tunnistustapaa pankkitunnuksille, joita kaikki pankit eivät myönnä 12-vuotiaalle. Asiakaskyselyssä yksi vastaaja ehdotti lisäksi videoyhteyttä parantamaan etävastaanottoa. Yhteenveto asiakkaiden arvostamista asioista ja kehittämisehdotuksista on esitetty kuviossa 10.

...mietin, onko tarvetta lääkärin läheteelle, jos on jo aiemmin keskustellut lääkärin kanssa samasta asiasta. (Asiakaskysely, 7-vuotiaan lapsen äiti, Tapiola.)

Jos kyseessä on tällainen vuosittainen tutkimus, se voisi uusiutua automaattisesti... (Asiakaskysely, 3-vuotiaan lapsen äiti, Myyrmäki.)



Kuvio 10. Yhteenveto tuloksista laboratorion palvelupolun ensimmäisessä vaiheessa.

2. Laboratoriotutkimuksiin valmistautuminen, neuvonta ja ohjaus

Palvelupolun toisessa vaiheessa asiakkaat arvostavat ystävällistä palvelua sekä asiantuntevaa ja huolellista ohjausta. Ohjauksen tärkeys nousi esiin sekä tausta-aineistossa että asiakaskyselyssä. Asiakaskyselyn vastausten perusteella asiakkaat arvostavat selkeitä ohjeita siitä, mihin laboratorioon voi mennä, miten valmistautua ja voiko laboratorioon varata ajan. Molempien aineistojen perusteella osalla asiakkaista ohjaus toteutuu ja osalla ei.

Ohjeet ovat olleet erittäin selkeät ja hyvät. Ei valittamista. (Asiakaskysely, 2-vuotiaan lapsen isä, Myyrmäki.)

Neuvontaa emme juuri saaneet miten valmistautua ja koska mennä. (Asiakaskysely, 11-vuotiaan lapsen äiti, Myyrmäki.)

Asiakaskyselyn perusteella asiakkaat arvostavat helppoa ja sujuvaa laboratorion ajanvarausta. Yksi vastaaja koki hyvänä sen, että ajan voi varata sekä netissä että puhelimitse. Toisaalta yhdessä vastauksessa joustava pääsy laboratorioon ilman ajanvarausta mainittiin hyvänä asiana.

Tausta-aineistosta nousi esiin tarve laboratorion ajanvaraukselle. Asiakkaat ehdottivat ajanvarausta helpottamaan ruuhkatilanteita, joissa jonotusajat venyvät pitkiksi. Asiakaskyselyn perusteella ajanvarausaikoja tulisi olla nettiajanvarauksessa nykyistä paremmin saatavilla. Sekä tausta-aineiston että asiakaskyselyn perusteella asiakkaat näkivät useita kehittämistarpeita ohjaukselle. Tausta-aineiston perusteella ohjauksen tasalaatuisuutta tulee kehittää niin, että ohjaus on samanlaista riippumatta toimipisteestä tai henkilöstä. Pikkujätissä henkilö, joka ohjaa asiakasta ei yleensä ole sama, joka ottaa näytteet tai jolle asiakas palauttaa kotona otetut näytteet. Mikäli ohjaus ei ole tasalaatuisuutta toimipisteiden tai henkilöiden välillä, seuraa tästä helposti asiakkaalle turhia laboratorioikäntejä virheellisen valmistautumisen tai väärin otettujen näytteiden vuoksi. Asiakaskyselyssä ehdotettiin, että ohjeet laboratoriotutkimuksiin valmistautumisesta olisivat saatavilla sähköisesti tai paperisena, jotta ohjeita ei tarvitse muistaa ulkoa.

14 vuotiaan kantatietoja ei näe, joten olisi hyvä saada kotiin paperinen ohjeistus muistin tueksi tarvitaanko paasto, näytteenottoaika jne. (Asiakaskysely, 14-vuotiaan lapsen äiti, Itäkeskus.)

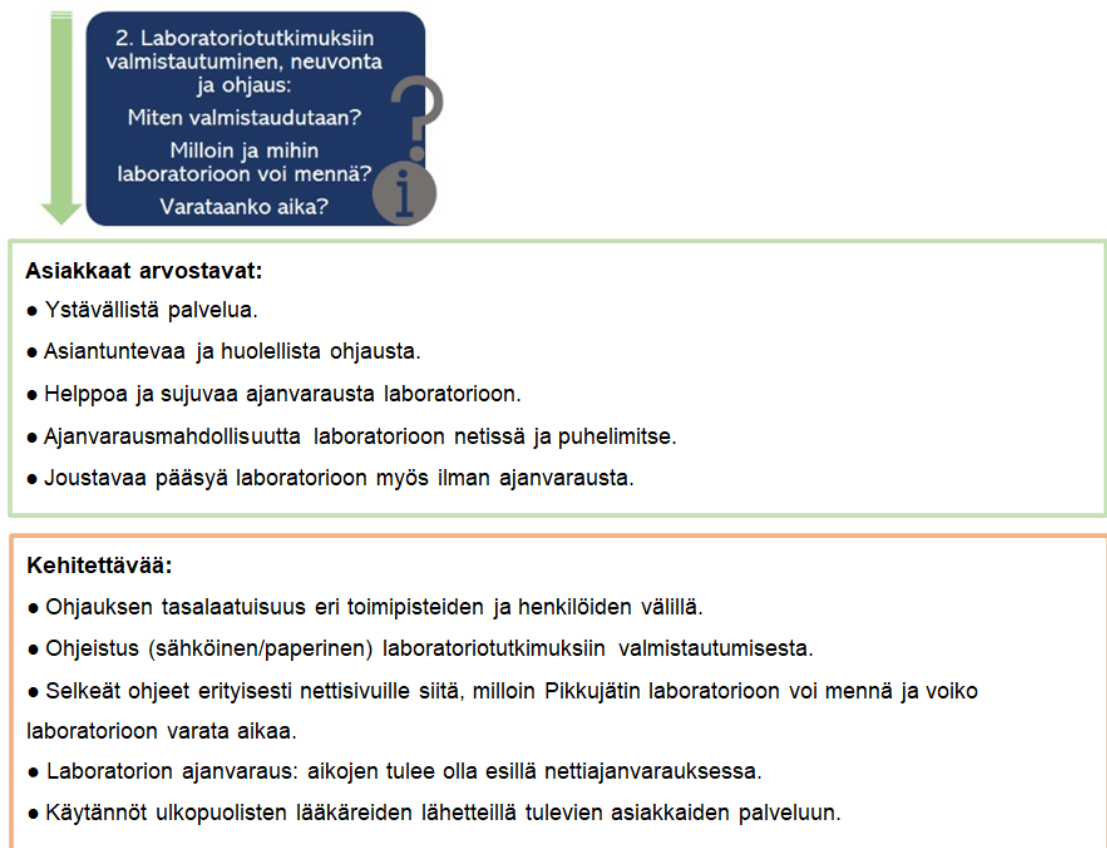
Voisi tulla vaikka meiliin muistutus, miten valmistaudutaan. Meillä lähetteen saamisesta oli 5kk, joten yhtään ei muistettu, mitä olisi pitänyt välttää ja mitä ei. (Asiakaskysely, 3-vuotiaan lapsen äiti, Myyrmäki.)

Molempien aineistojen perusteella asiakkaat kaipaavat selkeitä ohjeita siitä, milloin Pikkujätin laboratorioon voi mennä. Laboratorion aukioloaikoja toivottiin selkeästi esille Pikkujätin nettisivuille. Asiakaskyselyn perusteella ajanvarausmahdollisuus ei ole tällä hetkellä selkeä, sillä vastauksissa toivottiin ohjeistusta siitä, voiko laboratorioon varata aikaa vai ei.

Pikkujätin sivuilla on todella huonosti tietoa poikkeuspäivien (esim. nämä välipäivät) miehityksestä, vielä huonommin varattavia laboratorioaikoja esillä varausjärjestelmässä. Siksi piti soittaa, puhelinpalvelun piti erikseen selvittää suoraan henkilökunnalta välipäivien aukioloajat jne. Liian monta väliporrasta. (Asiakaskysely, vastauksesta on poistettu vastauksessa mainittu toimipiste, jotta asiakasta ei ole mahdollista tunnistaa.)

Ehkä labraan ajanvaraus voisi olla selkeämmin kerrottu ja nettisivuilla myös. (Asiakaskysely, 11-vuotiaan lapsen äiti, Myyrmäki.)

Tausta-aineistosta nousi lisäksi esiin tarve kehittää ulkopuolisen lääkärin läheteellä Pikkujätin laboratorioissa käyvien asiakkaiden palvelua. Ulkopuolisten lääkärin läheteisiin liittyy tausta-aineiston perusteella epäselvyyksiä, jotka hidastavat ja vaikeuttavat palvelua. Yhteenveto asiakkaiden arvostamista asioista ja kehittämisehdotuksista on esitetty kuviossa 11.



Kuvio 11. Yhteenveto tuloksista laboratorion palvelupolun toisessa vaiheessa.

3. Pikkujättiin saapuminen ja laboratorioon ilmoittautuminen

Asiakaskyselyn perusteella asiakkaat arvostavat Pikkujätin helposti löydettävää sijaintia. Molempien aineistojen perusteella ilmoittautumisen sujuvuus ja nopeus on tärkeää. Asiakaskyselyn vastauksissa korostui erittäin hyvä ja ystävällinen asiakaspalvelu ilmoittautumisen yhteydessä. Asiakaskyselyssä nousi lisäksi esiin mahdollisuus käyttää ilmoittautumisautomaattia.

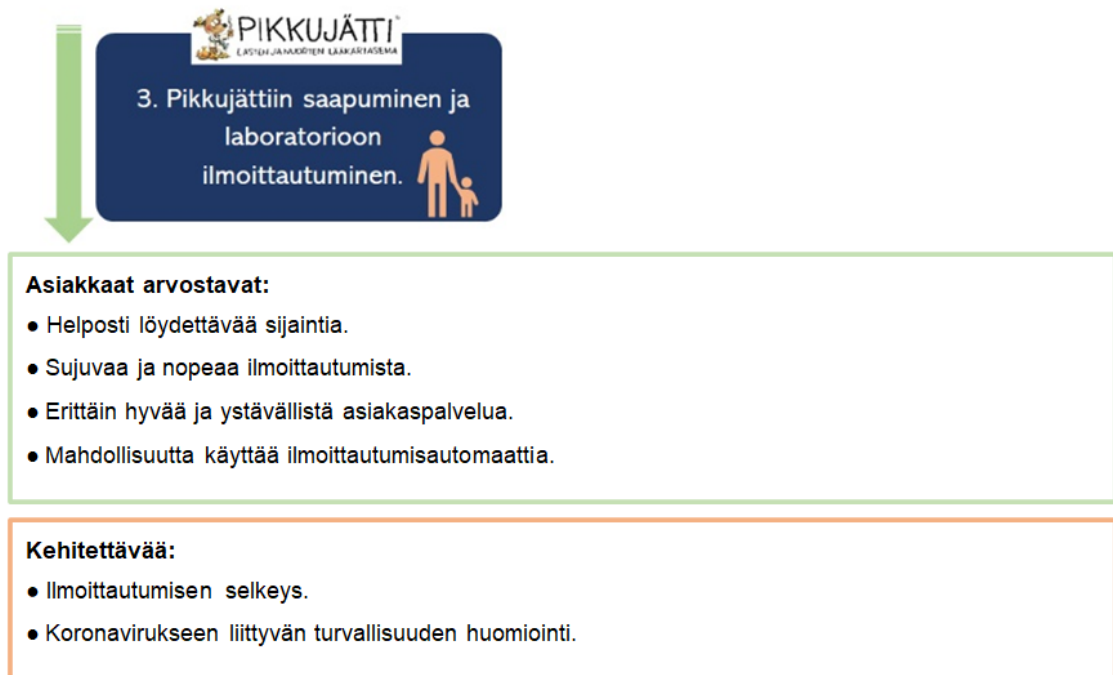
Paikka oli tuttu, joten löysin helposti perille. Viittojen avulla paikka on myös helppo löytää. Ilmoittautuminen oli vastaanotossa helppoa ja nopeaa. (Asiakaskysely, 2-vuotiaan lapsen äiti, Itäkeskus.)

Asiakaskyselyssä toivottiin koronavirukseen liittyvän turvallisuuden huomiointia infektiopotilaiden ja muiden potilaiden erottelulla jo ilmoittautumisvaiheessa. Tausta-aineistossa yhden asiakaspalautteen perusteella lääkärien ja henkilökunnan ohjeistus liittyen laboratorioon ilmoittautumisen ohjeistamiseen on ristiriitaista. Ohjeiden ristiriitaisuus voi liittyä siihen, että Pikkujätissä lääkärit ja henkilökunta työskentelevät eri toimipisteissä ja eri toimipisteiden väliset käytännöt laboratorioon ilmoittautumisesta vaihtelevat. Tämän perusteella ilmoittautumisen selkeyteen voisi kiinnittää huomiota koko Pikkujätin tasolla ja yhtenäistää ilmoittautumisen käytäntöjä.

Kaikki lääkäriin tulijat tulevat samasta ovesta ja odottavat samassa tilassa vuoroa vastaanottohenkilölle. Voisiko flunssapotilaat ja muut saada jotenkin eroteltua? (Asiakaskysely, 8-vuotiaan lapsen äiti, Myyrmäki.)

Toimistohenkilökunnan ja lääkärien välinen kommunikaatio voisi olla sujuvampaa. Välillä toimintaohjeet ovat ristiriitaisia (miten mennään labraan, kenelle ilmoitaudutaan jne.) (Asiakastyytyväisyyskysely 2017, Tapiola.)

Yhteenveto asiakkaiden arvostamista asioista ja kehittämissuhteista on esitetty kuviossa 12.



Kuvio 12. Yhteenveto tuloksista laboratorion palvelupolun kolmannessa vaiheessa.

4. Laboratorioon odottaminen

Asiakkaat arvostavat lyhyttä odotusaikaa ja sujuvaa palvelua. Asiakaskyselyn yhdessä vastauksessa mainittiin ilman ajanvarausta asioidessa sopivaksi odotusajaksi 10 minuuttia ja 15 minuutin odotusaikaa pidettiin vielä kohtuullisena. Tausta-aineiston perusteella yli 30 minuutin jonotusaika on liian pitkä.

Asiakkaat arvostavat viihtyisiä odotustiloja ja niiden tarjoamia aktiviteetteja lapsille sekä seinillä olevia kuvia. Asiakaskyselyn vastaajat suhtautuivat ymmärtäväisesti lelujen puuttumiseen koronaviruksen vuoksi. Asiakaskyselyn perusteella asiakkaat arvostavat laboratorion ajanvarausaikojen pysymistä aikataulussa.

Tausta-aineiston perusteella kotona otettujen näytteiden tuominen pitäisi järjestää niin, että asiakas palveltaisiin erittäin nopeasti. Asiakaskyselyn perusteella ilman ajanvarausta asioidessa jonotusajan kertominen asiakkaalle voisi vaikuttaa asiakkaan koke-

mukseen odotusajan pituudesta. Molemmissa aineistoissa ajanvaraus ja sen kehittäminen nousee esiin keinona helpottamaan ruuhkaa laboratorioon. Asiakaskyselyn vastaaja toivoo ajanvarausaikoja erityisesti aamuun.

...pelkkä näytteen jättäminen kesti niin kauan. Laboratorioon piti jonottaa ja vielä tiskille piti jonottaa. (Asiakaspalaute 2018, Itäkeskus.)

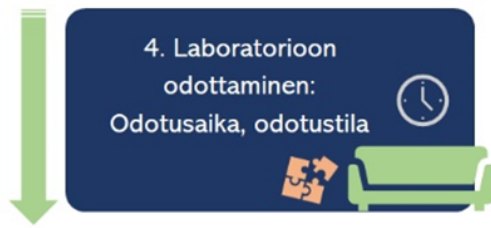
Ehdotan jonkinlaista ajanvaraus palvelua laboratorioon. Jos maksan lapseni verikokeesta 440 euroa, en todellakaan odota 40 minuuttia huonolla palvelulla. (Asiakaspalaute 2018, Kamppi.)

Odotimme noin 10min mikä oli ihan sopiva aika. Toki aamuajoissa ajanvaraus voisi helpottaa, jotta labraan pääsee heti halutessaan, koska usein ennen sitä pitää olla ravinnotta. Ollaan kyllä aiemminkin päästy labraan max 15min jonottamisella. (Asiakaskysely, 5-vuotiaan lapsen äiti, Itäkeskus.)

Laboratorion äänien kantautuminen odotustilaan nousi esiin asiakaskyselyssä Myyrmäessä käyneen asiakkaan vastauksessa. Yhdessä vastauksessa pidettiin huonona Myyrmäen laboratorion odotustilan sijaintia läpikulkureitillä ja istumapaikkojen vähyyttä. Istumapaikkojen loppuminen ruuhkatilanteessa tuli esiin tausta-aineistosta muidenkin toimipisteiden kohdalla. Molemmissa aineistoissa tuli esiin epäselvä vuoronumerojärjestelmä Tapiolassa ja Myyrmäessä. Asiakaskyselyssä toivottiin koronavirukseen liittyvän turvallisuuden huomiointia infektiopotilaiden ja muiden potilaiden erottelulla erityisesti odotustiloissa.

Tilassa ei ollut ruuhkaa. Jos olisi ollut, olisi saattanut altistua koronalle koska odotustila on pieni. En tiennyt pitkö minun ottaa vuorokyltti vai ei, jouduin kysymään. (Asiakaskysely, 12-vuotiaan lapsen äiti, Myyrmäki.)

Yhteenveto asiakkaiden arvostamista asioista ja kehittämissuhteista on esitetty kuviossa 13.



Asiakkaat arvostavat:

- Lyhyttä tai kohtuullista odotusaikaa, maksimissaan noin 10 – 15 min.
- Ajanvarausaikojen pysymistä aikataulussa.
- Odotustilojen viihtyisyyttä ja aktiviteetteja lapsille.
- Seinillä olevia kuvia kiinnittämään lapsen huomiota.

Kehitettävää:

- Nopea näytteiden tuonti.
- Odotusajan kertominen asiakkaalle, jotta odotusaika ei tunnu niin pitkältä.
- Laboratorioin ajanvaraus.
- Ajanvarausaikoja erityisesti aamuun.
- Väliaikaisten näytteenottotilojen äänieristys.
- Odotustilan läpi ei kuljeta. (Myyrmäki)
- Vuoronumerojärjestelmän selkeys. (Myyrmäki, Tapiola)
- Ruuhkatilanteisiin riittävästi istumapaikkoja.
- Koronavirukseen liittyvän turvallisuuden huomiointi.

Kuvio 13. Yhteenveto tuloksista laboratorioin palvelupolun neljännessä vaiheessa.

5. Käynti laboratorioissa

Molemmista aineistoista nousi esiin selkeänä asiakkaiden arvostus laboratoriohenkilökuntaa eli käytännössä näytteenottajaa kohtaan. Asiakkaiden kuvaamat onnistuneeseen näytteenottoon liittyvät näytteenottajan ominaisuudet ja toiminta luokiteltiin näytteenottajan ammattitaitoisuudeksi. Aineistoista nousseita, näytteenottajan ammattitaitoisuutta kuvaavia ominaisuuksia ovat näytteenottotilanteessa ystävällinen palvelu, reippaus, rauhallinen puhe ja rauhallinen toiminta. Ammattitaitoinen näytteenottaja saa näytteenotto-tilanteen tuntumaan kiireettömältä. Katsekontaktia ja lempeitä, mutta varmoja otteita pidettiin tärkeänä. Ammattitaitoinen näytteenottaja on empaattinen, ymmärtäväinen, hu-

mioi lapsen ikätasoon sopivasti (puhuminen, rauhoittelu, kehuminen) ja kertoo näytteenoton kulun lapselle. Ammattitaitoinen näytteneottaja huomioi lapsen ja vanhemman pelon sekä huomioi ja ohjaa vanhempia näytteneottotilanteessa. Konkreettinen havainnollistaminen (esimerkiksi leluvirtahepo nielunäytteenotossa) nousi myös yhdeksi ammattitaitoa kuvastavaksi asiaksi lasten näytteneotossa. Näytteenotto sujuu ammattitaitoiselta näytteneottajalta nopeasti ja helposti, ilman lapsen pelkoa. Lapsen palkitseminen on tärkeää. Ammattitaitoinen näytteneottaja huomioi tietosuojan sekä hygienian. Näyteneottajan ammattitaitoa kuvaavat asiat on esitetty sanapilvenä kuviossa 14. Sanapilvessä fontin koko ja väri eivät edusta sanojen esiintymistiheyttä aineistossa.



Kuvio 14. Näyteneottajan ammattitaitoisuus sanapilvenä.

Asiakaskyselyn vastaajat pitivät Pikkujätin laboratorion henkilökuntaa erittäin ammattitaitoisena. Tausta-aineiston perusteella henkilökunnan ammattitaito ei aina vastaa asiakkaan odotuksia. Haasteen ammattitaitoisuuden määrittelyyn tuo se, että asiakkaat voivat kokea hyvin erilaisen toiminnan ammattitaitoiseksi, jolloin laboratorion henkilökunnan tulisi kyetä arvioimaan, millaista palvelua kukin asiakas arvostaa. Esimerkkinä alla olevat kaksi asiakaskyselyn vastausta.

Lasten kanssa asioidessa korostuu näytteneottajan sosiaaliset taidot ja ymmärtäväisyys. Tästä syystä käytän mielelläni pikkujätin palveluita. Lisäksi koen tärkeänä, ettei lapsille esitellä tai selosteta turhan paljon toimenpiteitä etukäteen, etteivät he pelästy tai ala panikoida. (Asiakaskysely, 7-vuotiaan lapsen äiti, Tapiola.)

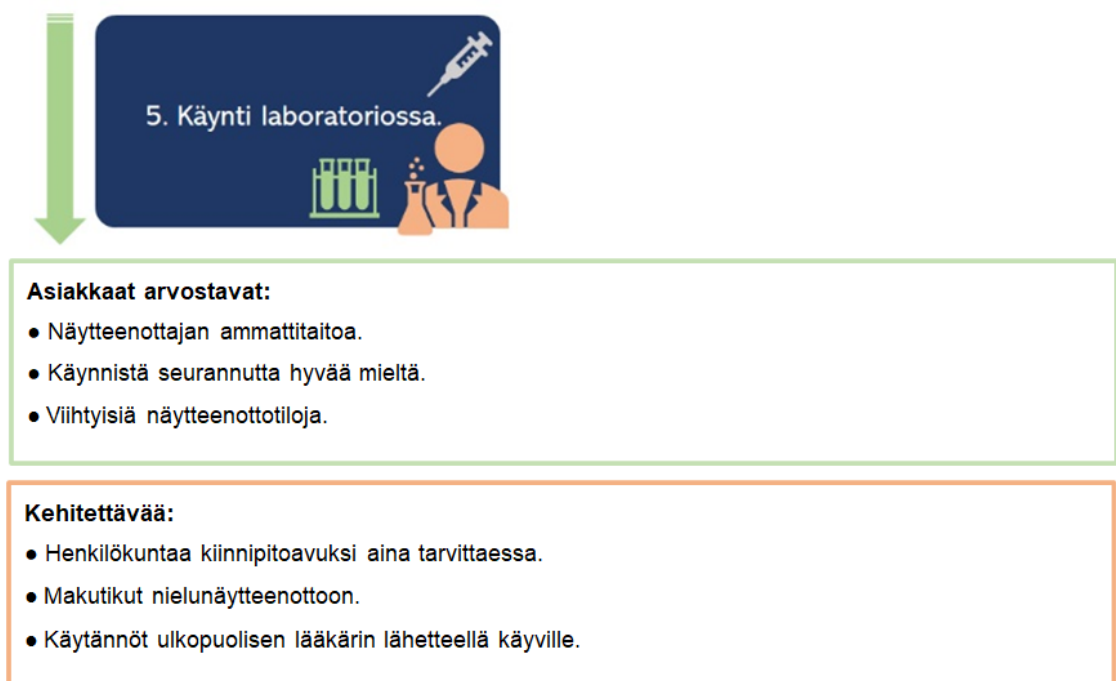
Hoitaja kertoi lapselle hyvin koko ajan mitä tehdään ja rauhoitti lasta. (Asiakaskysely, 5-vuotiaan lapsen äiti, Itäkeskus.)

Parhaimmillaan asiakkaalle jää näytteenotosta hyvä mieli. Näytteenottajan ammattitaidon lisäksi näytteenottotilojen viihtyisyys on asiakkaille tärkeää.

Myyrmäen toista näytteenottotilaa kuvailtiin asiakaskyselyssä pimeäksi ja kolkoksi. Lisäksi asiakaskyselyssä nousi esiin se, että hyvä lapsen paikallaan pysyminen näytteenoton aikana on myös asiakkaalle tärkeää ja näytteenottolanteeseen tulee aina olla saatavilla kiinnipitoapua. Tausta-aineistossa toivottiin nielunäytteenottoon makutikkuja parantamaan lapsen kokemusta nielunäytteenotosta. Tausta-aineiston perusteella lisäksi ulkopuolisen lääkärin läheteellä käyvien asiakkaiden palvelussa on kehittämistarpeita.

Yksi hoitaja ja 1 vanhempi rimpuilevaa 3-vuotiasta pitämässä ei ole järin kiva kokemus. Aiemmin on ollut myös toinen hoitaja apuna. (Asiakaskysely, 3-vuotiaan lapsen äiti, Myyrmäki.)

Yhteenveto asiakkaiden arvostamista asioista ja kehittämissuhteista on esitetty kuviossa 15.



Kuvio 15. Yhteenveto tuloksista laboratorion palvelupolun viidennessä vaiheessa.

6. Neuvonta ja ohjaus näytteenoton jälkeen ja laboratoriotutkimusten maksaminen

Asiakkaat arvostavat ystävällistä palvelua. Asiakkaat arvostavat sitä, että tässä vaiheessa varmistetaan laboratoriovastausten saaminen ja jatkohoidon ohjeistus. Tieto siitä, miten, mistä ja milloin laboratoriovastaukset saa, on tärkeää. Asiakaskyselyn vastausten perusteella kaikki Tapiolan laboratoriossa asioineet olivat tyytyväisiä Tapiolan toimintatapaan, jossa lasku annettiin laboratorion mukaan ja maksu onnistui helposti viivakoodin avulla kotona. Tämän toimintatavan ansioista välttyi myös käynniltä toimistossa laboratorionkäynnin jälkeen.

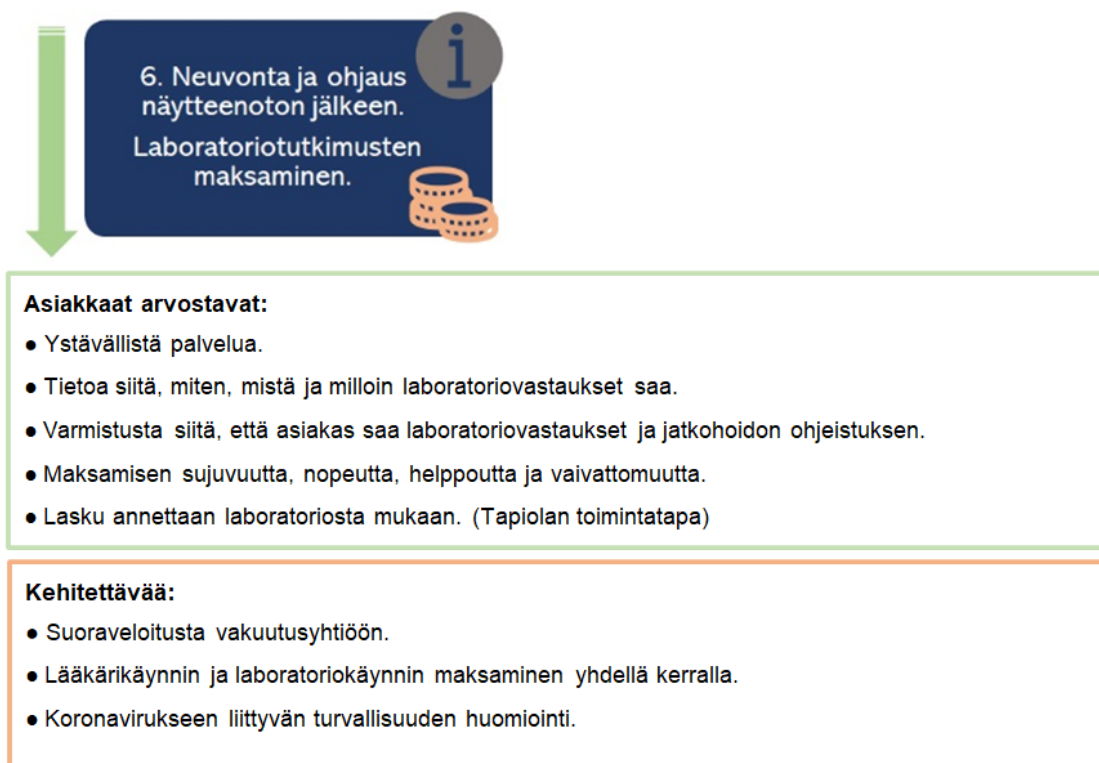
Saatiin lasku mukaan, oli helppo maksaa viivakoodilla. Sujui hyvin. Kunpa olisi saanut samaan laskuun etälääkärikäynninkin. (Asiakaskysely, 13-vuotiaan lapsen äiti, Tapiola.)

Neuvonta ja ohjeet olivat selkeät. Todella hyvä, että sai laskun suoraan kätehen eikä tarvinnut infon kautta tulla pois. Loistava oivallus! Maksu oli helppo suorittaa kotoa käsin. (Asiakaskysely, 5-vuotiaan lapsen äiti, Tapiola.)

Maksamisen sujuvuus, nopeus, helppous ja vaivattomuus ovat asioita, joita asiakkaat arvostavat ja niitä tulisi asiakkaiden mielestä myös kehittää. Asiakaskyselyn vastauksissa toivottiin maksamisen onnistuvan yhdellä maksukerralla niin, että esimerkiksi lääkärikäynnin ja laboratorionkäynnin voi maksaa samalla kertaa. Myyrmäessä asioinut asiakaskyselyn vastaaja kiinnitti huomiota myös tässä vaiheessa siihen, että infektiopotilaat ja muut potilaat jonottavat toimistoon samassa tilassa. Tausta-aineistossa ehdotettiin suoraveloitusta vakuutusyhtiöön.

Puhelinaikaa ei voinut maksaa kassalla, vaikka olin paikan päällä, siitä tulee erikseen lasku. Olisin mielelläni maksanut kaiken kerralla (ja laskun olisi voinut kuitata maksetuksi), niin olisin voinut tehdä vakuutushakemuksen kerralla. Ymmärrän toki teknisen rajoitteen, palvelu oli ystävällistä. (Asiakaskysely, 10-vuotiaan lapsen äiti, Itäkeskus.)

Yhteenveto asiakkaiden arvostamista asioista ja kehittämissuhteista on esitetty kuviossa 16.



Kuvio 16. Yhteenveto tuloksista laboratorion palvelupolun kuudennessa vaiheessa.

7. Laboratoriovastausten saaminen, niiden läpikäynti ja vaikutukset hoitoon

Asiakaskyselyn perusteella asiakkaat arvostavat sitä, että vastaukset saa nopeasti ja että ne on mahdollista nähdä PikkuTiedot-palvelusta. Lääkäriin soitto ja vastausten tulokinta tarvittaessa koettiin tärkeäksi. Vastausten valmistumisesta lähetettyä tekstiviestiä pidettiin hyvänä. Molempien aineistojen perusteella on erittäin tärkeää, että asiakas saa laboratoriovastaukset ja jatkohoidon ohjeistuksen sovitulla tavalla. Asioiden tulee hoitua loppuun asti ilman, että asiakas on itse aktiivinen.

Lääkäri soitti ja antoi ohjeet muun perheen testaamisesta ja lääkkeistä. Kaiken kaikkiaan tuntui siltä, että epäilykseni otettiin tosissaan ja siihen tarjottiin ratkaisu. Olen asioinut syksyn aikana useamman Lääkärikeskuksen chatissa. Se toimii, kun tarvitsee lähetteen, josta ei seuraa jatkotoimenpiteitä, mutta jos kyseessä on sairaus, chatin hoitosuhde katkeaa, ja potilas jää oman aktiivisuuden varaan. Oli hienoa saada nyt hyvää palvelua, vaikka emme tavanneetkaan lääkäriä fyysisesti. (Asiakaskysely, 10-vuotiaan lapsen äiti, Itäkeskus.)

Asiakaskyselyn vastaajat olivat tyytyväisiä palveluun, mutta tausta-aineiston perusteella laboratoriovastausten saamisessa ja jatkohoidon ohjeistus ei aina toteudu. Kaikki asiakkaat eivät saaneet vastauksia eikä niiden vaikutusta hoitoon käyty läpi, jolloin asiakas joutui olemaan itse yhteydessä Pikkujättiin.

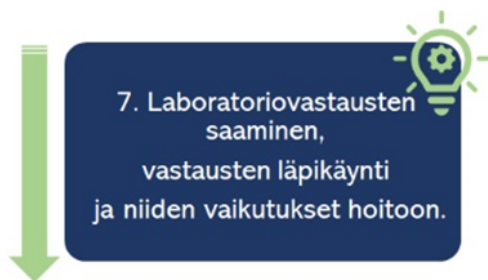
Eli kukaan ei olisi ottanut meihin yhteyttä jatkotoimenpiteissä, jos en olisi ollut itse aktiivinen. (Asiakaspalaute 2018, Kamppi.)

Mielestäni olisi kohtuullista, jos korvaisitte meille osan kuluista, sillä hoitoamme ei ole saatettu kokonaan loppuun, koska tuloksia ei ole edelleenkään kerrottu. (Asiakaspalaute 2018, Itäkeskus.)

Asiakaskyselyn vastaaja ehdotti nykyistä tarkempaa lääkärin soittoaikaa, jotta asiakas pystyy ennakoimaan tilanteen paremmin eikä hänen tarvitse varautua puheluun usean tunnin ajan. Asiakaskyselyssä ehdotettiin myös tekstiviesti-ilmoitusta aina, kun PikkuTietoihin tulee uusia laboratoriovastauksia. Asiakaskyselyssä ehdotettiin sähköistä järjestelmää laboratoriovastauksille. Tätä vastausta voidaan tulkita niin, että asiakkaiden tietoisuutta PikkuTiedot-palvelusta tulisi parantaa.

...tekstiviesti on hyvä ja nopea ilmoitus, se voisi olla käytäntö aina ja merkki että voi lukea tulokset netistä. Toki kriittisissä tuloksissa puhelu ja tulkinta on hyvä kuulla. (Asiakaskysely, 7-vuotiaan lapsen äiti, Tapiola.)

Yhteenveto asiakkaiden arvostamista asioista ja kehittämissuhteista on esitetty kuviossa 17.



Asiakkaat arvostavat:

- Vastausten nopeaa saamista.
- Vastausten valmistumisesta lähetettyä tekstiviestiä.
- Mahdollisuutta nähdä vastaukset PikkuTiedot-palvelusta.
- Lääkärin soittoa ja vastausten tulkintaa silloin, kun se on tarpeen.

Kehitettävää:

- Toimintavat, joilla varmistetaan jokaisen asiakkaan laboratoriovastauksien ja jatkohoidon ohjeistuksen saaminen.
- Lääkärin soittoaajan tarkempi ilmoittaminen.
- Tekstiviesti-ilmoitus valmistuneista tuloksista käyttöön kaikissa tutkimuksissa.
- Asiakkaiden tietoisuus PikkuTiedot palvelusta.

Kuvio 17. Yhteenveto tuloksista laboratorion palvelupolun seitsemännessä vaiheessa.

7.2 Tulosten yhteenveto

Tausta-aineiston ja asiakaskyselyn perusteella asiakkaat arvostavat jokaisessa laboratorion palvelun vaiheessa ystävällistä, nopeaa ja sujuvaa palvelua. Asiakkaat arvostavat muun muassa asiantuntevaa ja huolellista ohjausta laboratoriotutkimuksiin valmistautuessa, laboratorion ajanvarausmahdollisuutta, lyhyttä odotusaikaa, ammattitaitoista näytteenottajaa ja laboratoriovastausten sekä jatkohoito-ohjeiden saamista sovitulla tavalla.

Aineistoista tuli esiin useita kehittämisehdotuksia. Tulosten perusteella asiakkaat kehittäisivät muun muassa käytäntöjä laboratoriotutkimuksiin pääsemisessä, laboratoriotutkimuksiin valmistautumisen ohjeistusta ja ohjausta, koronavirukseen liittyvää turvallisuutta, laboratorion ajanvarausta ja laboratoriotutkimusten ja lääkärikäynnin maksami-

sen sujuvuutta. Tausta-aineisto on vuosilta 2018–2019 ja siitä nousevia kehittämissuunnitelmia on osin jo toteutettu, esimerkiksi laboratorion ajanvaraus ja suoraveloitus vakuutusyhtiöön.

7.3 Tulosten perusteella muodostetut ryhmähaastattelun teemat

Tausta-aineiston ja asiakaskyselyn tulosten perusteella muodostin kolme palvelun kehittämiseen liittyvää teemaa, joista halusin haastateltavien keskustelemaan. Teemat on esitetty alla siinä järjestyksessä, kuin ne esitettiin haastateltaville:

1. Digitaalisten kanavien hyödyntäminen Pikkujätin laboratoriopalvelun eri vaiheissa

Tuloksissa korostui huolellisen ja asiantuntevan ohjauksen merkitys. Asiakaskyselyn vastauksissa toivottiin sähköisiä tai kirjallisia ohjeita laboratoriotutkimuksiin valmistautumisesta. Myös laboratoriovastausten saamista pidettiin tärkeänä. Halusin selvittää, miten haastateltavien mielestä Pikkujätin PikkuTiedot-palvelua tai muita digitaalisia kanavia voitaisiin parhaiten hyödyntää laboratoriopalvelun eri vaiheissa.

2. Täydellinen laboratorion ajanvaraus lapsen kanssa asioidessa

Pikkujätissä laboratorion ajanvaraus on melko tuore ja sen kehittäminen asiakkaiden tarpeita palvelevaksi on meneillään. Tulosten perusteella asiakkaat arvostavat ajanvarausta laboratorioon. Halusin selvittää, millaisia asioita haastateltavien mielestä ajanvarauksen kehittämisessä tulee huomioida.

3. Laboratoriotutkimukset joustavasti ilman lääkärikäyntiä

Asiakaskyselyn vastauksissa ilmeni, että vastaajat saivat lääkärin vastaanotolta laboratoriolähetteen, jota he olivat jo ennen vastaanottoa ajatelleet tarvitsevansa. Asiakaskyselyn vastauksissa lääkärinvastaanottoa pidettiin myös turhana laboratoriolähetteen saamiseksi. Tällä hetkellä Pikkujätistä ei ole mahdollista saada laboratoriotutkimuksia ilman lääkärin lähetettä. Useat yksityisiä terveystalouksia tarjoavat yritykset tarjoavat myös laboratoriotutkimuksia ilman lääkärin lähetettä. Halusin selvittää haastateltavien kokemuksia laboratoriotutkimuksista ilman lääkärin lähetettä ja tarvetta niille.

7.4 Ryhmähaastattelun tulokset

Ryhmähaastattelun tulokset (liite 4) ovat salattuja.

8 Pohdinta

8.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden kokemuksia Pikkujätin laboratoriopalvelusta ja näkemyksiä sen kehittämisestä. Asiakkaiden kokemuksia analysoimalla pyrin löytämään vastauksen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Mitä asiakkaat arvostavat Pikkujätin laboratorion toiminnassa?”. Tulosten perusteella asiakkaat arvostavat muun muassa asiantuntevaa ja huolellista ohjausta laboratoriotutkimuksiin valmistautuessa, laboratorion ajanvarausmahdollisuutta, lyhyttä odotusaikaa, ammattitaitoista näytteenottajaa ja laboratoriovastausten sekä jatkohoito-ohjeiden saamista sovitulla tavalla. Opinnäytetyön aineistoissa oli vertauksia siitä, millaista palvelua asiakas odottaa yksityiseltä palveluntarjoajalta verrattuna julkiseen palveluntarjoajaan. Näissä vertauksissa asiakkaiden odotukset olivat korkeammalla yksityistä kuin julkista palveluntarjoajaa kohtaan. Kokonaisuudessaan voisi tulosten perusteella todeta, että asiakkaat arvostavat laadukasta laboratoriopalvelua, joka liittyy sujuvasti osaksi lapsen hoitoa.

Asiakkaiden näkemyksiä Pikkujätin laboratoriopalvelun kehittämisestä nousi esiin kaikista kolmesta aineistosta. Vastaus toiseen tutkimuskysymykseen ”Miten asiakkaat kehittävistä Pikkujätin laboratoriopalvelua?” sisältääkin tarkkuudeltaan erilaisia näkemyksiä kehittämisestä. Asiakkaat kehittävistä muun muassa laboratoriotutkimusprosessia enemmän asiakkaan tarpeita palvelevaksi, laboratoriotutkimuksiin valmistautumisen ohjeistusta ja ohjausta, koronavirukseen liittyvää turvallisuutta, laboratorion ajanvarausta ja maksamisen sujuvuutta. Viimeisenä tekemäni ryhmähaastattelu tarkensi taustaaineiston ja asiakaskyselyn perusteella muodostamiani kehittämiseen liittyviä teemoja. Ryhmähaastattelun tulokset ovat sekä yksityiskohtaisia että laajempia liiketoiminnan kehittämiseen liittyviä näkemyksiä. Koska ryhmähaastattelun tulokset ovat salattuja, en tarkastele niitä tässä luvussa kovin yksityiskohtaisesti.

Asiakkaiden arvostamat asiat eivät aineistojen perusteella aina toteudu Pikkujätin laboratoriopalvelussa. Käytin asiakkaiden arvostamien asioiden muodostamiseen sekä asiakkaiden hyviä että huonoja kokemuksia. Näistä löytyi useita vastakohtia: jollain asiakkaalla esimerkiksi lyhyt odotusaika toteutui ja jollain ei. Tulosten raportoinnissa kiinnitin huomiota siihen, miten asiat aineistojen perusteella toteutuvat, jolloin osa huonoista kokemuksista johti myös kehittämisehdotukseen.

Häikiön ym. (2017: 725) tekemän haastattelututkimuksen perusteella yksityisiä lastenlääkäripalveluja käyttävien vanhempien odotukset liittyvät muun muassa palvelun sujuvuuteen, nopeuteen, verkkoajanvaraukseen, miellyttävään asiointiin ja viihtyisiin odotustiloihin. Samoja asioita asiakkaat arvostavat Pikkujätin laboratorion toiminnassa. Asiakkaille on tärkeää, että laboratoriokäynti onnistuu lääkärikäynnin yhteydessä helposti samoissa tiloissa. Tämä toteutuu Pikkujätissä hyvin. Odotusajan laboratorioon tulee olla lyhyt. Tulosten perusteella Pikkujätin laboratorioissa odotusaika vaihtelee suuresti ja odotusajan minimoimiseen tulee kiinnittää huomiota. Helppo ja sujuva laboratorion ajanvaraus on tärkeää ja näkemyksiä laboratorion ajanvarauksen kehittämisestä tuli esiin runsaasti. Toimivalla laboratorion ajanvarauksella voidaan minimoida erikseen laboratoriossa käyvien asiakkaiden odotusaikaa ja tasata laboratorion asiakasvirtoja. Ajanvarauksista kehittämällä voitaisiin selkeyttää myös ulkopuolisen lääkärin läheteellä käyvien asiakkaiden palvelua. Pikkujätin laboratorion asiakkaat arvostavat viihtyisiä, lapsille suunnattuja odotustiloja ja näytteenottotiloja. Asiakkaat kokivat niillä olevan myös merkitystä lapsen rauhoittamisessa ja huomion keskittämässä näytteenoton aikana, jolloin kokemus näytteenotosta on lapselle miellyttävämpi. Asiakkaiden toive odotustilan koosta ja riittävästä istumapaikkojen määrästä on ymmärrettävä, mikäli odotustiloissa on ruuhkaa. Toisaalta koronavirukseen liittyvään turvallisuuteen kuuluu se, että odotustiloissa olisi mahdollisimman vähän asiakkaita yhtä aikaa. Jos laboratorion asiakasvirta kyetään pitämään tasaisena, ei odotustiloihin synny ruuhkaa eikä suuria odotustiloja tarvita.

Tulosten perusteella asiakkaat arvostavat Pikkujätin laboratorion ystävällistä palvelua ja ammattitaitoista henkilökuntaa. Lapsen tarpeiden ja pelkojen huomioiminen on oleellista, jotta asiakkaalle jää hyvä kokemus laboratoriosta. Lisäksi laboratorion henkilökunnan on osattava huomioida myös mukana olevat vanhemmat tai huoltajat. Henkilökunnan ihmishuuhdetaidot ovat erittäin tärkeitä, jotta asiakas kokee palvelun hyvänä ja laadukkaana. Berryn ja Bendabudin (2007: 113) haastattelututkimuksen mukaan henkilökunnan käyttäytyminen on asia, jota asiakkaan on terveydenhuoltoon liittyvässä palvelussa helppo arvioida. Palvelun tekninen laatu on tärkeää, mutta asiakkaan on vaikea arvioida sitä.

Asiakaspalautteista kävi ilmi joitakin tekniseen laatuun liittyviä asioita, kuten asiakkaalle annettu väärä näyteastia ja asiakkaalle vastattu väärä vastaus. Käytännössä asiakkaan mahdollisuudet arvioida laboratoriopalvelun teknistä laatua ovat melko vähäisiä. Laboratoriopalvelun tekninen laatu on kuitenkin äärimmäisen tärkeää, jotta palvelu on hoidollisesti laadukasta.

Kun lapsi ei käy laboratoriossa lääkärikäynnin yhteydessä, korostuu ohjaamisen tärkeys, jotta vanhempi tai huoltaja osaa valmistella lapsen laboratoriotutkimuksiin oikein ja laboratoriopalvelu hoituu sujuvasti. Erilaiset toimintatavat Pikkujätin toimipisteissä ja henkilökunnan välillä aiheuttavat pahimmillaan turhia laboratorionkäyntejä, mikäli laboratoriotutkimuksia ei voida väärän valmistautumisen takia ottaa. Selkeät, helposti saatavilla olevat ohjeet voisivat vähentää toimipisteestä tai henkilökunnasta riippuvia eroja. Selkeistä ohjeista huolimatta on henkilökunnan antaman ohjauksen tasalaatuisuus myös erittäin tärkeää.

Tausta-aineistosta nousi esimerkkejä huonosta palvelusta, jossa asiakas ei saanut laboratoriovastauksia ja jatkohoito-ohjeita. Toisaalta asiakaskyselyn vastauksissa oli hyvä esimerkki palvelusta, jonka avulla asiakas koki päässeensä tavoitteisiinsa. Heinonen ym. (2009: 3) painottaa, että yrityksen on oleellista nähdä palvelu osana asiakkaan elämää ja toimintoja, ja ymmärtää, mihin asiakas tarvitsee palvelua päästäkseen tavoitteisiinsa. Laboratoriopalvelu tulee nähdä osana lapsen hoitoa tai laajemmin jopa osana lapsen elämää, eikä laboratoriopalvelu pääty siihen, kun asiakas on käynyt lapsen kanssa laboratoriossa. Tämän vuoksi on tärkeää varmistaa, että asiakas saa laboratoriovastaukset ja niiden tulkinnan sekä jatkohoito-ohjeet. Ilman vastauksia ja jatkohoito-ohjeita aikaisempi, erinomainenkin palvelu muuttuu helposti asiakkaalle arvottomaksi.

Tulosten perusteella Pikkujätin asiakkaat ovat kiinnostuneita laboratoriopalveluun liittyvistä uusista toimintatavoista. Erityisesti ryhmähaastattelussa tuli esiin vanhempien aktiivinen asenne lastensa terveyteen liittyvissä asioissa. Virtasen ym. (2011: 8) mukaan kansainvälisten toimijoiden tulo sosiaali- ja terveysalan markkinoille on uudistanut tuotanto- ja palvelukulttuuria, mikä myös osaltaan purkaa suomalaisten sosiaali- ja terveysalan asiakkaiden passiivisia asenteita. Useat yksityisiä terveyspalveluja tarjoavat yritykset ja laboratoriot Suomessa ovat ottaneet palveluvalikoimaansa laboratoriotutkimukset ilman lääkärin lähetettä Ayala-Lopezin ja Nicholsin (2020:1194) kuvaaman modernin laboratoriotutkimusprosessin mallin mukaisesti. Laboratoriotutkimusprosessin kehittäminen moderniin suuntaan on mahdollisuus uudelle liiketoiminnalle.

Pohdittaessa asiakkaiden arvostamia asioita, on oleellista huomioida teorit (Vargo – Lusch 2004; Grönroos – Voima 2012; Heinonen ym. 2009) arvon muodostumisesta. Voidaan ajatella, että arvo ei sisälly palveluun automaattisesti, vaan arvo syntyy aina asiakkaan arvonluontiprosessissa. Yritys voi antaa arvolupauksen syntyvästä käyttöarvosta ja yrittää vaikuttaa asiakkaan arvonluontiprosessiin. Jos ajatellaan, että arvon luominen on ainoastaan asiakkaan hallinnassa oleva prosessi, toteutuu syntynyt käyttöarvo laboratoriopalvelussa asiakaskohtaisesti. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen vastausta voidaan pitää Pikkujätin tavoitteina asiakkaan näkökulmasta laadukkaalle laboratoriopalvelulle. Asiakkaiden näkemykset kehittämisestä vastaavat osin siihen, miten asiakkaan näkökulmasta laadukkaan laboratoriopalvelun tavoitteisiin päästään. Asiakkaiden näkemykset kehittämisestä eivät ole sellaisenaan vielä valmiita kehittämisideoita. Opinnäytetyö päättyy vaiheeseen, jossa asiakasymmärrystä on hankittu lisää. Kuvaan alaluvussa 8.3 ehdotuksia hankitun asiakasymmärryksen hyödyntämisestä palvelumuotoilun prosessin mukaisesti.

8.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössä hyödynsin aiemmin kuvaamaani asiakkaan palvelupolkua apuna asiakkaan palveluprosessin hahmottamiseen. Asioiden tarkastelu palvelupolun vaiheiden mukaisesti varmisti, että jokainen palvelupolun vaihe huomioitiin. Käytetty asiakkaan palvelupolun kuvaus on service blueprint palvelumalli, joten siinä ei ole mukana esimerkiksi Ojasalon ym. (2014: 73) mainitsemia asiakkaiden tarpeita tai tunteita. Opinnäytetyössä onnistuin liittämään asiakkaiden kokemuksia tähän palvelupolkuun, jolloin se Ojasalon ym. (2014: 73) mukaan mahdollistaa yrityksen prosessien kehittämisen. Palvelupolun tarkastelu Steinin ja Ramaseshanin (2015: 13) määrittelemien kontaktipisteiden elementtien avulla voisi entisestään lisätä asiakkaan kokemuksen ymmärtämistä.

Käytin opinnäytetyössä laadullisia tutkimusmenetelmiä, joten opinnäytetyön luotettavuutta voidaan arvioida laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerien mukaisesti. Toisaalta Toikon ja Rantasen (2009: 121–122) mukaan kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa käyttökelpoisuutta. Ei riitä, että tieto on totuudenmukaista, vaan sen tulee olla myös hyödyllistä. Olen opinnäytetyön tekijänä toimeksiantavan yrityksen työntekijä, ja opinnäytetyön aihe on minulle läheinen ammattini ja työkokemukseni puolesta. Tämän

vuoksi minulla on väistämättä opinnäytetyön aiheesta ennakkokäsityksiä. Tuloksien tulkinnassa pyrin kiinnittämään jatkuvasti huomiota siihen, että omat ennakkokäsitykseni ja mielipiteeni eivät vaikuta tulkintaan. Toisaalta kykenen substanssiosaamiseni vuoksi käsittelemään tuloksia syvällisesti ja liittämään ne helposti käytännön työhön, jolloin kehittämistyön näkökulmasta tulokset ovat käyttökelpoisempia.

Laadullisen tutkimuksen uskottavuutta voidaan vahvistaa käyttämällä useita eri aineistoja eli triangulaatiota (Kylmä – Juvakka 2014: 128; Ojasalo ym. 2014: 105). Opinnäytetyön aineisto koostui tausta-aineistosta (asiakaspalautteet ja asiakastytyväisyyskysely), asiakaskyselystä ja ryhmähaastattelusta. Aineistotriangulaatio parantaa opinnäytetyön luotettavuutta, sillä tulokset nousivat esiin eri aineistoista ja aineistot toistivat osin samoja asioita. Kylmän ja Juvakan (2014: 27) mukaan laadullisessa tutkimuksessa osallistujia on yleensä vähän ja puhutaan aineiston kylläntymisestä eli saturaatiosta. Aineisto on kylläntynyt, kun uudet osallistujat eivät tuota uusia elementtejä tai näkökulmia tutkittavaan ilmiöön. Opinnäytetyön aineistoissa esiintynyt toisto on merkki aineiston kylläntymisestä. Kaikki tulokset eivät kuitenkaan ole välttämättä yleistettävissä koko Pikkujätin tasolle. Aineistoista nousi esiin yksittäisiä kokemuksia ja kehittämiseen liittyviä mielipiteitä. Niitä tulee arvioida kriittisesti ja tarvittaessa selvittää palvelun toimintaa tarkemmin, jotta saadaan selville, onko kyse yksittäistapauksesta vai laajemmasta ongelmasta. Kehittämiseen liittyvät yksittäisetkin näkemykset voivat olla arvokkaita. Tulosten luotettavuutta ja käyttökelpoisuutta voi heikentää se, että opinnäytetyössä käytetty tausta-aineisto on vuosilta 2017–2019 ja toiminta on osin sen jälkeen muuttunut. Toisaalta tausta-aineisto vahvisti osin muissa aineistoissa esiin tulleita asioita.

Ryhmähaastattelulla tarkensin ja syvensin asiakkaiden kehittämissuhteita, minkä voi ajatella parantaneen tulosten käyttökelpoisuutta. Ryhmähaastattelun tulosten luotettavuuden arvioinnissa on huomioitava, että haastattelussa keskusteltiin uudenlaisesta palvelusta. Hyysalon (2009: 126–127) mukaan ihmiset puhuvat tuotekehitykseen liittyvissä haastatteluissa helposti siitä, mitä heidän pitäisi tehdä tai pitäisi haluta. Media ja arkipäiväiset keskustelut ohjaavat ihmisiä puhumaan uudesta teknologiasta niin kuin siitä ”kuuluu puhua”.

Pyrim mahdollisimman tarkkaan kuvaukseen opinnäytetyön etenemisestä ja siinä käytetyistä menetelmistä, jotta lukijan on mahdollista hahmottaa prosessi kokonaisuutena. Liitin opinnäytetyön tulososioon lainauksia alkuperäisestä aineistosta vahvistamaan tekemiäni tulkintoja. Toisaalta laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että toinen tutkija ei

välttämättä päädy samankaan aineiston perusteella samaan tulkintaan (Kylmä – Juvakka 2014: 129). Havaitsin yhtäläisyyksiä verratessani saamiani tuloksia aikaisempaan tutkimus- ja teorian tietoon aiheesta.

Opinnäytetyö noudattaa hyvää eettistä käytäntöä sekä tieteellisesti että yrityksen näkökulmasta. Käytän opinnäytetyössä huolellisia lähdeviitteitä aina, kun viitataan muihin teoksiin tai tutkimuksiin. Tarkistin opinnäytetyön alkuperän Turnitin-järjestelmällä. Noudatin opinnäytetyöprosessissa Metropolian tietosuojaohjeistusta ja yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) niiltä osin, kuin se oli tarpeen. Opinnäytetyön tuloksia on salattu niiltä osin, kuin on opinnäytetyön toimeksiantajan näkökulmasta tarpeen. Tulosten salaamisella turvataan se, että toimeksiantavan yrityksen kilpailijat eivät hyödy tuloksista taloudellisesti.

8.3 Tulosten hyödyntäminen kehittämisessä

Opinnäytetyö noudattaa palvelumuotoilun prosessia ja päättyy vaiheeseen, jossa on hankittu asiakasymmärrystä laboratoriopalvelusta (kuvio 9. s. 20). Seuraava vaihe laboratoriopalvelun kehittämisessä voisi olla henkilökunnan ideointityöpaja, jossa luodaan esimerkiksi kuvauksia asiakkaan uudenlaisesta palvelupolusta. Kuten Tuulaniemi (2011: 116–117) kuvaa, palvelumuotoilun keskeinen ajatus on palvelun eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen. Asiakkaan lisäksi kaikki muutkin Pikkujätin laboratoriopalveluun kuuluvat ihmiset tulee osallistaa palvelun suunnitteluprosessiin. Palvelussa on mukana palveluntuottajan puolelta ihmisiä asiakaspalvelussa, palvelutuotannossa, järjestelmäylläpidossa sekä muissa palveluun liittyvissä organisaatioissa. Tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat huomioiduksi.

Tämän jälkeen syntyneet ideat arvioidaan ja valitaan ideat, jotka mallinnetaan ja testataan esimerkiksi prototyyppien avulla. Ideoita jatkokehitetään ja otetaan lopulta käyttöön ne, jotka todetaan toimiviksi ja haluttaviksi. Tärkeää on, että divergenssi ja konvergenssi vuorottelevat koko kehittämisprosessin ajan. Prosessissa saattaa olla tarpeen myös palata taaksepäin ja toistaa vaiheita uudelleen.

Hyysalo (2009: 17) viittaa käyttäjätiedon hyödyntämistä käsittelevässä teoksessaan Cooperin (2003) tuotekolmioon, jossa tuodaan esiin onnistuneen tuotteen kolme näkö-

kulmaa: hyödyllisyys ja haluttavuus, toteutettavuus ja kannattavuus. Nämä kolme näkökulmaa tulee ottaa huomioon myös laboratoriopalvelua kehitettäessä. Palvelun tulee olla asiakkaiden tarpeiden mukainen ja asiakkaiden näkökulmasta haluttava, teknisesti toteutettava ja liiketoiminnallisesti kannattava.

Opinnäytetyössä julkaistut tulokset voivat olla hyödynnettävissä Pikkujätin lisäksi muissa yrityksissä ja organisaatioissa. Tuloksia voi mahdollisesti käyttää laboratoriopalvelujen kehittämisen lisäksi myös muunlaisten, vastaavia elementtejä sisältävien palvelujen kehittämässä.

Lähteet

Arantola, Heli – Simonen, Kimmo 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan: asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. Helsinki: Tekes.

Ayala-Lopez, Nadia – Nichols, James H. 2020. Benefits and Risks of Direct-to-Consumer Testing. *Arch Pathol Lab Med*—Vol 144, October 2020.

Berry, Leonard – Bendabudi, Neeli 2007. Health Care: A Fertile Field for Service Research. *Journal of Service Research*, Volume 10, No. 2, November 2007 111–122.

Design Council. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Verkkosivusto. Viitattu 8.3.2020. < <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>>

Grenha Teixeira, Jorge – Figueiredo de Pinho, Nelson – Patrício, Lia 2018. Bringing service design to the development of health information systems: The case of the Portuguese national electronic health record. *International Journal of Medical Informatics*, volume 132, December 2019, 103942.

Grönroos, Christian – Gummerus, Johanna 2014. The service revolution and its marketing implications: service logic vs service-dominant logic. *Managing Service Quality* Vol. 24 No. 3, 2014, 206–229.

Grönroos, Christian – Voima, Päivi 2012. Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, March 2013.

Gummerus, Johanna 2013. Value creation processes and value outcomes in marketing theory: Strangers or siblings? *Marketing Theory* 13(1) 19–46.

Han, Nayoung – Han, Seung Hee – Chu, Hyuneun – Kim, Jaehyun – Rhew Ki Yon - Yoon, Jeong Hyun – Je, Nam Kyung – Rhie, Sandy Jeong – Ji, Eunhee – Lee, Euni – Kim, Yon Su – Oh, Jung Mi 2018. Service design oriented multidisciplinary collaborative team care service model development for resolving drug related problems. *PLoS ONE* 13(9): e0201705. <<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0201705>>

Heinonen, Kristiina – Strandvik, Tore – Mickelsson, Karl-Jacob – Edvardsson, Bo – Sundström, Erik – Andersson, Per 2009. Rethinking Service Companies' Business Logic: Do We Need a Customer-Dominant Logic as a Guideline? *Hanken School of Economics*.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2015. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 21. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hotus 2015. Hoitosuositus: Potilaan ohjaus laboratorionäytteenottoon. Hoitotyön tutkimussäätiö.

HUS Testbed 2018. Palvelumuotoilu CGI:n ja HUS Testbedin yhteisenä kehittämismuotona. HUS Testbed Internet-sivusto. Viitattu 22.4.2020. <<https://www.hustestbed.fi/fi/yritysyhteistyö>>

Hyysalo, Sampsa 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97.

Häikiö, Liisa – Sointu, Liina – Lehtonen, Turo-Kimmo – Van Aerschot, Lina 2017. Lasten perusterveydenhuollon valinta: Vanhempien odotukset ja perustelut. Suomen lääkärilehti 11/2017 vsk 72.

Järvelin, Jutta – Virta, Lauri – Mikkola, Hennamari 2015. Hoitoon yksityiselle vai julkiselle sektorille? Alle 7-vuotiaiden lääkarissäkäynnit pääkaupunkiseudulla. Suomen lääkärilehti 47/2015 vsk 70.

Kalliala, Marika 2020. Laboratoriotutkimukset etälääkärin vastaanotolla. Julkaisematon projektiraportti.

Komulainen, Anne – Ramberg, Anu 2019. Suunterveyttä etäpalveluilla, palvelumuotoilulla ja asiakasosallisuudella. Suomen Hammaslääkärilehti 13/2019.

Kylmä, Jari – Juvakka, Taru 2014. Laadullinen terveystutkimus. Edita.

McColl-Kennedy, Janet – Vargo, Stephen – Dagger, Tracey – Sweeney, Jillian – van Kasteren, Yasmin 2012. Health Care Customer Value Cocreation Practice Styles. Journal of Service Research 15(4) 370–389.

Mourujärvi-Holopainen, Sari 2017. HYKS HUSLAB Meilahden patologian laboratorion ja näytteitä lähettävän yksikön X välisen asiakasyhteistyön kehittäminen palvelumuotoilun keinoin. YAMK opinnäytetyö, Metropolia ammattikorkeakoulu.

Mäkäräinen, Hanna – Kauppinen, Ilkka 2017. Sairaanhoidolliset tukipalvelut (laboratorio ja kuvantaminen) sote-rakenteissa. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Ojasalo, Katri – Moilanen, Teemu – Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pikkujätti 2020. Internet-sivut. Viitattu 24.3.2020, 1.3.2021. <https://www.pikkujatti.fi/yritys>

Rosenbaum, Mark – Losada Otalora, Mauricio – Contreras Ramírez, Germán 2016. How to create a realistic customer journey map. Kelley School of Business, Indiana University.

Ruusuvuori, Johanna 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Sharma, Shikha – Conduit, Jodie – Rao Hill, Sally 2014. Organisational capabilities for customer participation in health care service innovation. *Australasian Marketing Journal* 22 (2014) 179–188.

Stein, Alisha – Ramaseshan, B. 2015. Towards the identification of customer experience touch point elements. *Journal of Retailing and Consumer Services* 30 (2016) 8–19.

Toikko, Timo – Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Tuulaniemi, Juha 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Valtonen, Hannu – Kempers, Jari – Karttunen, Anna 2014. Supplementary health insurance in Finland: Consumer preferences and behaviour. Kela working papers 65/2014.

Vargo, Stephen – Lusch, Robert 2004. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing* Vol. 68 (January 2004), 1–17.

Virtanen, Petri – Suonheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen*. Helsinki: Tekes.

Tutkimustiedote (esimerkkinä Myyrmäessä jaettu tiedote)



KERRO MIELIPITEESI PIKKUJÄTTIN LABORATORIOPALVELUSTA JA VOITA K-RYHMÄN 100 € ARVOINEN LAHJAKORTTI

Pyydämme Sinut mukaan asiakastutkimukseen, jossa kartoitetaan **asiakkaiden kokemuksia Pikkujätin laboratoriopalvelusta ja mielipiteitä sen kehittämistä**. Voit osallistua asiakastutkimukseen, koska asioit lapsesi kanssa Pikkujätti Myyrmäen laboratoriossa ilman lääkärikäyntiä laboratoriokäynnin yhteydessä. Asiakastutkimukseen osallistutaan vastaamalla sähköisen kyselyn avoimiin kysymyksiin. Kysely on avoinna 6.1.2021 asti. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan **K-Ryhmän 100 €** arvoinen lahjakortti. **Kyselyyn vastanneiden joukosta kutsumme vapaaehtoisia erilliseen haastatteluun**. Kaikki haastatteluun osallistuneet saavat kiitokseksi ajastaan **K-Ryhmän 50 €** arvoisen lahjakortin.

Asiakastutkimukseen osallistuminen

1. Sähköinen kysely:

Asiakastutkimukseen osallistutaan vastaamalla sähköisessä kyselyssä esitettyihin avoimiin kysymyksiin koskien Pikkujätin laboratoriopalvelua. **Aikaa vastaamiseen kuulu** vastauksien laajuudesta riippuen noin **10-20 minuuttia**. Kyselylomake löytyy alla olevasta osoitteesta. Saat lomakkeen auki kirjoittamalla alla olevan osoitteen selaimen osoiteriville tai lukemalla QR-koodin.

Kyselyn linkki: <https://elomake.metropolia.fi/lomakkeet/28158/lomakkeet.html>

QR-koodi kyselyyn:



2. Haastattelu:

Kyselyyn vastaamisen yhteydessä voit ilmaista halukkuutesi myöhemmin järjestettävään haastatteluun. Kyselyyn vastaaminen ei siis edellytä haastatteluun osallistumista. Haastattelut toteutetaan Zoom-etäyhteydellä joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna sovittuna ajankohtana. Haastatteluun varattava aika on noin 30–60 minuuttia. Haastatteluun kutsutaan enimmillään 5 henkilöä.



Lahjakorttiarvonta

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan yksi K-Ryhmän 100 € arvoinen lahjakortti.

Arvonta suoritetaan 1.2.2021 mennessä ja voittajalle ilmoitetaan sähköpostitse. Lahjakorteista vastaa Pikkujätti.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä Pikkujätin laboratorion palvelusta ja sen kehittämistä. Tutkimus on osa opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on lisätä asiakasymmärrystä Pikkujätin laboratorion palvelussa. Hyvän asiakasymmärryksen avulla palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisesti ja taata asiakkaalle erinomainen palvelukokemus.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimus toteutetaan Pikkujätin toimeksiannosta osana bioanalyttikko Marika Kallialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä Metropolia Ammattikorkeakoulussa.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimus on osa opinnäytetyötä, joka julkaistaan kaikille avoimessa Theseus-tietokannassa (arvioitu julkaisuaika toukokuu 2021). Vastaajien henkilöllisyys ei ole tunnistettavissa opinnäytetyöstä.

Yhteystiedot

Opinnäytetyön tekijä
Bioanalyttikko Marika Kalliala
Puh. [REDACTED]
Sähköposti: [REDACTED]

Opinnäytetyön ohjaaja
Lehtori Leena Hannula
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy
Sähköposti: [REDACTED]

Asiakaskysely (kuvankaappaukset e-lomakkeesta)

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 13.11.2020 13.26 ja päättyy 6.1.2021 23.59

Asiakaskysely Pikkujätin laboratoriopalvelusta

Pyydämme Sinut mukaan asiakastutkimukseen, jossa kartoitetaan asiakkaiden kokemuksia Pikkujätin laboratoriopalvelusta ja mielipiteitä sen kehittämisestä. Olet saanut tiedotteen asiakastutkimuksesta käyntinne yhteydessä Pikkujätin Myymäen laboratoriossa. Asiakastutkimuksen tietosuojaseloste on luettavissa Tietosuojaseloste-linkin takana. Luettuasi tiedotteen ja tietosuojaselosteen voit ilmaista suostumuksen kohdassa "SUOSTUMUS" ja osallistua kyselyyn.

[Tietosuojaseloste](#)

SUOSTUMUS

Olen saanut henkilötietosuojatiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä kyselyyn mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot opinnäytetyöhön mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsitteystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua opinnäytetyöhön liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuttelu osallistumaan opinnäytetyöhön.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani opinnäytetyöhön.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän opinnäytetyöhön liittyvään kyselyyn osallistumisen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Suostumalla vahvistan osallistumiseni tähän opinnäytetyön kyselyyn.

Suostun vastausteni käyttämiseen opinnäytetyössä *

Taustatiedot

Vastaajan tiedot:

Vastaaja on Äiti
 Isä
 Muu

Lapsen ikä **(ohje)**

Laboratoriolähetteen

Laboratoriolähetteen teki Pikkujätin lääkäri vastaanoton yhteydessä
 Pikkujätin lääkäri etävastaanotolla (puhelin, video tai chat)
 Muu kuin Pikkujätin lääkäri

Pikkujätin laboratorion palvelupolku

Pikkujätin laboratorion palvelupolku koostuu kuvissa esitetyistä seitsemästä vaiheesta. Olemme kiinnostuneita siitä, millainen kokemuksesi on Pikkujätin laboratoriopalvelusta sen eri vaiheissa.

Käy mielessäsi läpi palvelun eri vaiheet ja vastaa alla oleviin kysymyksiin. Kaikkiin seitsemään vaiheeseen ei tarvitse vastata. Voit vastata niihin kohtiin, joihin sinulla herää ajatuksia tai kiinnostus huomiota palvelun aikana.

Jos mahdollista, tallennathan lopullisen vastauksen vasta, kun olet saanut laboratoriovastaukset ja jatkohoidon ohjeistuksen. Voit tarvittaessa tallentaa vastauksesi väliaikaisesti käyttämällä sivun alaosassa olevaa "Osittaisia tallennusta" ja jatkaa vastaamista myöhemmin.


1. Lääkärikäynnillä todetaan laboratoriotutkimusten tarve.
Lääkäri tekee lähetteen laboratorioon.



1. Kuvaile kokemiasi hyviä tai huonoja asioita palvelun aikana.
Mikä on Sinulle tärkeää tässä vaiheessa?
Miten kehittäisit palvelua?


PIKKUJÄTTI
KOTI- JA HOIVOPALVELUKESKUS

3. Pikkujättiin saapuminen ja laboratorioon ilmoittautuminen.




3. Kuvaile kokemiasi hyviä tai huonoja asioita palvelun aikana.
Mikä on Sinulle tärkeää tässä vaiheessa?
Miten kehittäisit palvelua?

2. Laboratoriotutkimuksiin valmistautuminen, neuvonta ja ohjaus:
Miten valmistaudutaan?
Milloin ja mihin laboratorioon voi mennä?
Varataanko aika?



2. Kuvaile kokemiasi hyviä tai huonoja asioita palvelun aikana.
Mikä on Sinulle tärkeää tässä vaiheessa?
Miten kehittäisit palvelua?

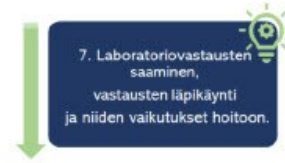
4. Laboratorioon odottaminen:
Odotusaika, odotustila



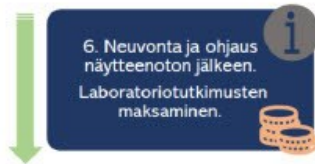
4. Kuvaile kokemiasi hyviä tai huonoja asioita palvelun aikana.
Mikä on Sinulle tärkeää tässä vaiheessa?
Miten kehittäisit palvelua?



5. Kuvaille kokemiasi hyviä tai huonoja asioita palvelun aikana.
Mikä on Sinulle tärkeää tässä vaiheessa?
Miten kehittäisit palvelua?



7. Kuvaille kokemiasi hyviä tai huonoja asioita palvelun aikana.
Mikä on Sinulle tärkeää tässä vaiheessa?
Miten kehittäisit palvelua?



6. Kuvaille kokemiasi hyviä tai huonoja asioita palvelun aikana.
Mikä on Sinulle tärkeää tässä vaiheessa?
Miten kehittäisit palvelua?

Olisitko kiinnostunut osallistumaan haastatteluun?

Mikäli olet halukas osallistumaan Zoom-etäyhteydellä toteutettavaan haastatteluun, jätäthän sähköpostiosoitteesi alla olevaan kerittään. Otamme yhteyttä haastateltaviin sähköpostitse. Haastatteluun osallistuneet saavat kiitokseksi ajastaan K-Ryhmän 50 € arvoisen lahjakortin.

Sähköpostiosoite

Osittainen tallennus

Tahdon tallentaa täyttämäni tiedot ja jatkaa myöhemmin linkistä, joka lähetetään antamaani osoitteeseen.

Sähköpostiosoite

Tietojen lähetyks

TALLENNNA

Muista tallentaa vastauksesi.

Kiitos vastauksestasi!

Tallentamisen jälkeen voit osallistua lahjakortin arvontaan.

Ryhmähaastattelun teemat



HAASTATTELU PIKKUJÄTTIN LABORATORION ASIAKKAILLE

Kiitos lupautumisestasi haastatteluun! Näkemyksesi on tärkeä, sillä sen avulla Pikkujätti voi kehittää palvelua.

Ryhmähaastattelun ajankohta on **perjantai 29.1.2021 klo. 13:00–14:00**. Haastattelu toteutetaan **Teams-etäkokouspalvelun** avulla. **Linkki haastatteluun lähetetään sähköpostitse**. Haastattelu tallennetaan, jotta sen analysointi on mahdollista haastattelun jälkeen.

Haastattelussa on paikalla opinnäytetyön tekijä ja vapaaehtoiset haastateltavat. Voit tutustua haastattelun teemoihin ennalta. Jokaisen teeman alla on kysymys, joka auttaa vastausten pohtimisessa. Ryhmähaastattelussa on tarkoituksena keskustella teemoista yhdessä muiden haastateltavien kanssa ja löytää vastauksiin uusia näkökulmia.

Kaikki haastatteluun osallistuneet saavat kiitokseksi ajastaan K-Ryhmän 50 € arvoisen lahjakortin.

Haastattelun teemat:

- 1. Digitaalisten kanavien hyödyntäminen Pikkujätin laboratoriopalvelun eri vaiheissa**
 - Millainen PikkuTiedot-palvelu on asiakkaan näkökulmasta?
 - Miten PikkuTiedot-palvelua tai muita digitaalisia kanavia voitaisiin hyödyntää laboratoriopalvelun eri vaiheissa? (Laboratoriopalvelun vaiheet: katso kuva alla.)



- 2. Täydellinen laboratorion ajanvaraus lapsen kanssa asioidessa**
 - Millaisia asioita tulee ottaa huomioon laboratorion ajanvarausta kehitettäessä?
- 3. Laboratoriotutkimukset joustavasti ilman lääkärikäyntiä**
 - Millaisia tutkimuksia haluaisit saada Pikkujätistä ilman lääkärin lähetettä?

Yhteystiedot

Opinnäytetyön tekijä
 Bioanalyytikko YAMK-opiskelija Marika Kalliala
 Puh. [REDACTED]
 Sähköposti: [REDACTED]

