



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

LIIKETALOUS

TUTKINTOTYÖRAPORTTI

**HATANPÄÄN LÄÄKEKESKUKSEN
ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS**

Katariina Uusitalo

Liiketalouden koulutusohjelma
huhtikuu 2005
Työn ohjaaja: Riitta-Liisa Arpiainen

TAMPERE 2005



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU
LIIKETALOUS

Tekijä(t):	Katariina Uusitalo
Koulutusohjelma(t):	Liiketalouden koulutusohjelma
Tutkintotyön nimi:	Hatanpään lääkekeskuksen asiakastyytyväisyystutkimus
Title in English:	Customer satisfaction survey for the Hatanpää pharmacy
Työn valmistumis- kuukausi ja -vuosi:	huhtikuu 2005
Työn ohjaaja:	Riitta-Liisa Arpiainen

Sivumäärä: 46

TIIVISTELMÄ

Työn tarkoituksena oli selvittää Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekkiin kuuluvan Hatanpään lääkekeskuksen asiakkaiden tyytyväisyys lääkekeskuksen palveluihin ja henkilökuntaan. Tarkoituksena oli myös selvittää, millä tavoin lääkekeskuksen asiakkaat toivoisivat saavansa lääkeinformaatiota ja mitkä palvelut heitä mahdollisesti tulevaisuudessa kiinnostaisivat.

Hatanpään lääkekeskukselle ei ole koskaan aikaisemmin tehty minkäänlaista asiakastyytyväisyystutkimusta, joten tutkimuksen suhteen ei ollut varsinaisia ennako-odotuksia. Työn tavoitteena oli saada tietoa siitä, mitä asioita tulevaisuudessa pitäisi kehittää ja mihin asioihin lääkekeskuksen asiakkaat nykyisessä tilanteessa olivat tyytyväisiä. Asiakkaiden tyytyväisyys lääkekeskuksen palveluihin selvitettiin kirjekyselyn avulla. Kysely suoritettiin tammikuussa 2005. Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 368 kappaletta ja vastausprosentti oli 69,8 %.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella Hatanpään lääkekeskuksen asiakkaat olivat tyytyväisiä lääkekeskuksen palveluihin kokonaisuudessaan. Erityisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä lääkekeskuksen palveluiden luotettavuuteen mm. kuljetusaikataulujen paikkansapitävyyteen sekä lääketoimitusten virheettömyyteen. Kyselyyn vastanneet olivat myös tyytyväisiä lääkekeskuksen henkilökuntaan, jota pidettiin mm. asiantuntevana ja ystävällisenä.

Vaikka kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisiä palveluihin kokonaisuudessaan, jopa 27 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että lääkekeskuksen palvelut olivat huonontuneet jonkin verran viimeisen puolen vuoden aikana ja 19 % sitä mieltä, että lääkekeskuksen palvelut olivat huonontuneet huomattavasti. Tämä kuitenkin johtunee siitä, että Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekkiin liittymisen jälkeen lääkekeskuksen toimintatavat ovat hieman muuttuneet. Tottuminen uusiin toimintatapoihin vie aina jonkin verran aikaa ja onkin hyvin todennäköistä, että myöhemmin tehtävän tutkimuksen tulokset tulevat joidenkin osa-alueiden kohdalta olemaan paremmat. Syitä palveluiden huonontumiseen vastaajien mielestä olivat mm. harventuneet lääketoimituspäivät, ennalta määräytyt ja harventuneet tilauspäivät sekä hintojen nousu.

Tutkimus onnistui hyvin ja saadut tulokset ovat käyttökelpoisia lääkekeskuksen tulevaisuutta suunniteltaessa. Asiakkaiden tyytyväisyys on välttämätön lähtökohhta menestykselliseen yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. Asiakastyytyväisyyttä tulee mitata säännöllisesti, jotta sen avulla voidaan tehdä toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

Avainsanat: palvelu palvelun laatu asiakastyytyväisyys asiakaspalvelu

Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	3
2 Pirkanmaan sairaanhoitopiiri.....	5
2.1 Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekki.....	6
2.2 Hatanpään lääkekeskus.....	7
3 Palvelu.....	8
3.1 Palvelu ja laatu.....	8
3.2 Asiakaspalvelu.....	10
3.3 Hatanpään lääkekeskuksen palvelut.....	11
4 Asiakastyytyväisyys.....	13
4.1 Tyytyväisyys.....	13
4.2 Asiakastyytyväisyyden seuranta.....	15
5 Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttaminen.....	16
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma.....	16
5.2 Tutkimusmenetelmä.....	16
5.3 Aineiston käsittely.....	18
6 Hatanpään lääkekeskuksen asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset.....	19
6.1 Vastaajien taustatiedot.....	19
6.1.1 Toimipaikka.....	19
6.1.2 Ammattinimike.....	19
6.2 Tyytyväisyys palveluihin.....	20
6.2.1 Palvelut kokonaisuudessaan ja kustannustaso.....	22
6.2.2 Lääketilaukset ja – toimitukset.....	24
6.2.3 Sähköinen lääketilausjärjestelmä eMedi.....	25
6.3 Tyytyväisyys henkilökuntaan.....	26
6.3.1 Palvelualttius ja joustavuus.....	26
6.3.2 Ammattitaito ja kyky antaa informaatiota.....	27
6.3.3 Asiakaspalvelu.....	28
6.4 Tiedottaminen.....	28
6.5 Palvelut tulevaisuudessa.....	30
6.6 Kommentteja ja toivomuksia lääkekeskuksen palveluista.....	31
7 Yhteenveto ja pohdinta.....	33
7.1 Parannusehdotukset.....	34
Lähteet.....	36
Liitteet.....	37
Liite 1: Asiakastyytyväisyyskysely.....	37
Liite 2: Saatekirje.....	43
Liite 3: Kyselyyn vastanneiden mielipiteet lääkekeskuksen palveluista toimipaikoittain.....	44
Liite 4: Kyselyyn vastanneiden mielipiteet lääkekeskuksen palveluista ammattinimikkeittäin.....	45
Liite 5: Palveluiden kiinnostavuudelle annettujen arvosanojen keskiarvot toimipaikoittain.....	46

1 Johdanto

Asiakastyytyväisyys on yksi organisaation tärkeimmistä menestystekijöistä. Asiakastyytyväisyyttä tulee mitata säännöllisesti ja koko henkilökunnan on sitouduttava sen tavoittelemiseen. Asiakkaita tulee kannustaa asiakaspalautteen antamiseen, jotta sen perusteella voidaan tehdä toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

Tämän työn tavoitteena on selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat tällä hetkellä Hatanpään lääkekeskuksen palveluihin kokonaisuudessaan ja mitkä palvelut heitä mahdollisesti tulevaisuudessa kiinnostaisivat. Lisäksi selvitetään millä tavoin asiakkaat haluaisivat saada lääkeinformaatiota ja kuinka tyytyväisiä he ovat lääkekeskuksen henkilökuntaan.

Hatanpään lääkekeskus haluaa tulevaisuudessa kehittää palveluitaan vastaamaan enemmän asiakkaidensa tarpeita. Hatanpään lääkekeskukselle ei ole koskaan aikaisemmin tehty minkäänlaista asiakastyytyväisyystutkimusta, joten tutkimus on tällä hetkellä tarpeellinen kartoitettaessa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja toivomuksia palvelujen suhteen. Tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivinen eli määrällinen ja tutkimusmenetelmänä on käytetty perinteistä kirjekselyä.

Kyselylomakkeet lähetettiin Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yllälääkäreille, ylihoitajille, osastonhoitajille ja lääkevastaaville. Lääkevastaavat saivat halutessaan antaa kyselylomakkeen vastattavaksi jollekin muulle myös lääketilaustyötä tekeväälle henkilölle. Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 368 kappaletta ja vastauksia saatiin yhteensä 257 kappaletta.

Tutkimuksen teoreettinen aineisto koostuu palveluun, palvelun laatuun, asiakastyytyväisyyteen ja asiakastyytyväisyyden seurantaan liittyvästä kirjallisuudesta. Tutkimuksen empiirinen aineisto muodostuu asiakastyytyväisyyskyselystä.

Suoritin työharjoitteluni Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaalapteekissa. Kolme kuukautta Hatanpään lääkekeskuksessa ja kaksi kuukautta Taysin toimipisteessä. Tänä aikana minulle muodostui käsitys siitä, millaisista palveluista Hatanpään lääkekeskuksen lääkehuolto muodostuu ja mitä käytännön asiakaspalvelu lääkekeskuksessa tarkoittaa.

2 Pirkanmaan sairaanhoitopiiri

Tutkimuksen toimeksiantaja, Hatanpään lääkekeskus on osa Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekkia. Kappaleessa esitellään lyhyesti Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekki sekä Hatanpään lääkekeskus.

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri on kuntayhtymä, jonka muodostaa 33 pirkanmaalaista kuntaa. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin tehtävänä on tuottaa terveydenhuollon palveluja sekä luoda edellytyksiä tätä tukevalle tieteelliselle tutkimukselle ja koulutukselle. Tämän lisäksi yliopistollinen sairaala tuottaa palveluja erityisvastuualueensa sairaanhoitopiireille. Vuodeosastoilla hoidetaan vuosittain noin 75 000 ja poliklinikoilla noin 370 000 potilasta. (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 2005.)

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin tunnuslause on ”Yhdessä terveyttä”. Sairaanhoitopiirin eettiset periaatteet ovat hyvä hoito, ihmisen kunnioittaminen ja osaamisen arvostaminen. (Pirkanmaan sairaanhoitopiirin T&T 2004: 4.)

Sairaanhoitopiirin visio on kiteytetty viiteen pääkohtaan:

- Pirkanmaan sairaanhoitopiiri tuottaa korkealaatuisia erikoissairaanhoidon palveluita ihmisläheisesti, taloudellisesti ja tuoksellisesti
- palvelut kattavat väestön hoidon tarpeet asiakkaiden kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Palvelun tuottamisessa painottuu hyvä yhteistyö perusterveydenhuollon ja muiden toimijoiden kanssa.
- potilaat ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoon
- yliopistollinen sairaala on valtakunnallisesti ja kansainvälisesti arvostettu koulutus- ja tutkimuskeskus
- Pirkanmaan sairaanhoitopiirin työyhteisöt ovat uudistuvia, haasteellisia ja työntekijöitään arvostavia. (Pirkanmaan sairaanhoitopiirin T&T 2004: 4.)

2.1 Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekki

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekin muodostavat Tampereen yliopistollisen sairaalan sairaala-apteekki, Pikonlinnan apteekinosasto sekä viisi lääkekeskusta, joita ovat Hatanpään, Valkeakosken, Vammalan, Mäntän ja Nokian lääkekeskukset.

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin apteekki hankkii, tuo maahan, varastoi, jakelee, valmistaa ja saattaa käyttökuntoon lääkkeitä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toimiville kunnallisille sairaaloille, terveyskeskuksille ja vanhainkodeille. Se huolehtii myös tiettyjen yksityisten vanhainkotien lääkehuollosta. (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri/Viestintä 2004.)

Vuoden 2005 talousarvion mukaan sairaala-apteekin liikevaihto tulee olemaan noin 28 miljoonaa euroa ja työntekijöiden määrä 70 henkilöä. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaaloiden lääkehuollon lisäksi sairaala-apteekki huolehtii 22 kunnan/kaupungin lääkehuollosta. (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri/Viestintä 2004.)

Laboratorio- ja apteekkiliikelaitos

Vuoden 2005 alussa sairaala-apteekki liitettiin osaksi Laboratoriokeskusta. Eli vuoden 2005 alusta alkaen toiminta on järjestetty laboratorio- ja apteekkiliikelaitokseksi.

Laboratorio- ja apteekkiliikelaitoksen pääasiakkaana on kunnallinen terveydenhuolto, jonka potilaiden laboratoriotutkimukset ja lääkehoito tukeutuvat palveluihin. Laboratorio- ja apteekkiliikelaitos pyrkii tuottamaan palvelut tehokkaana alueellisena organisaationa, jonka toiminnan perustana ovat alan huippuosaaminen, koulutus ja tieteellinen tutkimus. (Pirkanmaan sairaanhoitopiirin T&T 2004: 55.)

Laboratorio- ja apteekkiliikelaitos pyrkii säilyttämään nykyisen asiakaskunnan ja saamaan uusia asiakkaita tuottamalla asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluja taloudellisesti ja tehokkaasti sekä varmistamalla, että asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tämä toteutetaan kehittämällä asiakaspalvelun toimipisteverkkoa, laajentamalla palveluvalikoimaa ja ottamalla käyttöön uusia palvelutuotteita sekä hyödyntämällä internetiä potilasohjauksessa. (Pirkanmaan sairaanhoitopiirin T&T 2004: 55.)

Lisäksi kehitetään sähköisiä tilaus- ja informaatiopalveluita, asiakaskohtaisia erityispalveluita sekä tuotteistetaan asiantuntijapalvelut. Laboratorio- ja apteekkiliikelaitoksen tavoitteena on, että pal-

velujen sisältö, nopeus ja laatu vastaavat jatkuvasti asiakkaiden vaatimuksia. (Pirkanmaan sairaanhoitopiirin T&T 2004: 55.)

2.2 Hatanpään lääkekeskus

Hatanpään lääkekeskus liittyi Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekkiin 1.7.2004. Lääkekeskuksen tehtävänä on huolehtia siitä, että lääkkeiden hankinta, varastointi ja jakelu tapahtuvat asianmukaisesti, taloudellisesti ja lääketurvallisuutta edistäen. Lääkekeskus huolehtii mm. neuvoloiden rokotehuollosta ja riskiryhmien influenssarokotteiden jakelusta. (Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekin...2004: 1.)

Hatanpään lääkekeskuksesta palvellaan Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakkaita. Suurimpia asiakkaita ovat Hatanpään sairaala, Hatanpään sairaalan geriatrinen osastoryhmä, Hatanpään sairaalan psykogeriatrinen osastoryhmä, Kaupin sairaala ja Koukkuniemen vanhainkoti. Muita asiakkaita ovat mm. lääkäriasemat, lasten- ja äitiysneuvolat, kouluterveydenhuolto, hammashoitolat ja kotihoidon toimipisteet. Lääkelähetysiä Hatanpään lääkekeskuksesta on päivittäin noin 100, parhaimpina päivinä jopa 170. (Hatanpään lääkekeskuksen...2005.)

Tällä hetkellä Hatanpään lääkekeskuksessa työskentelee kuusi farmaseuttia, kolme lääketyöntekijää ja toiminnasta vastaa proviisori. Lääkekeskuksen asiakkaita on kaikkiaan noin 300 ja myynnin arvo on ajalla 1.7. – 31.12.2004 ollut yhteensä noin 2 253 000 euroa. (Hatanpään lääkekeskuksen...2005.)

3 Palvelu

Kappaleessa selvitetään palvelun ja palvelun laadun käsitteet, kuten mitä palvelu tarkoittaa ja mitkä asiat sen laatuun vaikuttavat. Lisäksi selvitetään asiakaspalvelun vaikutus asiakastyytyvyyteen. Kappaleessa esitellään myös Hatanpään lääkekeskuksen palveluita.

3.1 Palvelu ja laatu

Palvelu Palvelu – käsitettä kuvaa hyvin seuraava määritelmä: ”*Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä*” (Ylikoski 1999: 20).

Lehtonen, Pesonen ja Toskala (1999: 10) mainitsevat, että palvelu on ainutkertainen tapahtuma, joka vaatii sekä palvelun tarjoajan että asiakkaan yhtäaikaista läsnäoloa. Tähän asiaan kiinnittävät huomiota myös Jokinen, Heinämaa ja Heikkonen (2000: 223 - 224), jotka toteavat, että asiakkaan rooli palvelutapahtumassa on kaksijakoinen. Asiakas on palvelujen käyttäjä, mutta osallistuu myös samalla palvelujen tuotantoon. Asiakkaalla on siis myös merkittävä rooli palvelujen onnistumisen kannalta.

Ylikoski (1999: 26) toteaa, että palvelut ovat katoavia. Niitä ei voida pitää varastossa odottamassa asiakasta. Kun asiakas saa lääkekeskuksesta virheellisen tuotteen, hän voi palauttaa sen ja saada tilalle uuden. Epäonnistunutta palvelua ei taas voi palauttaa ja sitä on vaikea korvata asiakkaalle jälkikäteen. On erittäin tärkeää, että palvelut tuotetaan onnistuneesti asiakkaille.

Palvelut ovat luonteeltaan heterogeenisiä eli vaihtelevia. Hyvä palvelukokemus ei välttämättä toistu enää seuraavalla kerralla. Tämä voi johtua esimerkiksi asiakaspalveluhenkilön vaihtumisesta. Palveluiden heterogeenisyys ei kuitenkaan ole huono asia, sillä esimerkiksi terveydenhuoltopalveluissa on palveluiden onnistumisen kannalta erityisen tärkeää, että palvelut räätälöidään asiakaskohtaisesti. (Ylikoski 1999: 25.)

Hatanpään lääkekeskus tarjoaa lääkehuollon palveluita Tampereen sosiaali- ja terveystoimelle. Palvelua lääkekeskuksessa ovat kaikki ne tavat, joilla lääkkeet toimitetaan ja lääkeinformaatio annetaan asiakkaille. Lääkekeskuksen palvelut pyritään aina järjestämään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Laatu

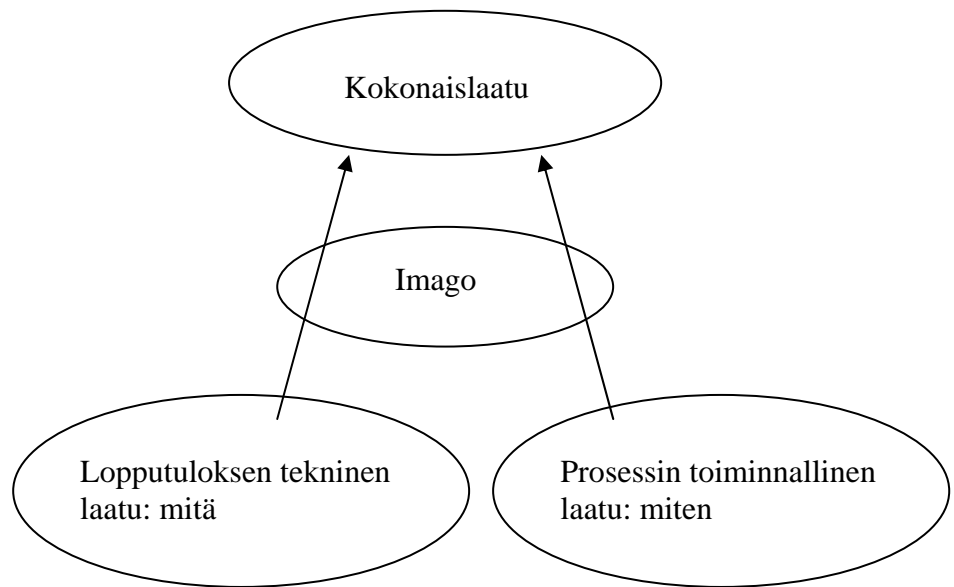
Laatua ovat kaikki ne palvelun ominaisuudet, jotka täyttävät asiakkaiden odotukset. Laatutavoite saavutetaan, kun asiakas on kaikin tavoin tyytyväinen saamaansa palveluun ja tuotteeseen. (Lehtonen ym. 1999: 53.)

Palvelun laatua tulee pyrkiä systemaattisesti valvomaan. Laadun valvonnan kannalta ensimmäinen asia on henkilökunnan koulutus ja motivointi, jotta jokainen asiakaspalvelija osaisi tuottaa palvelun mahdollisimman laadukkaasti. (Lehtonen ym. 1999: 9.)

Monet organisaatiot saattavat kiinnittää huomiota ainoastaan tavaroiden laatuun, mutta huomiota tulisi kiinnittää myös palveluiden laatuun, sillä niiden onnistumisella on merkittävä osuus asiakkaiden tyytyväisyyteen. Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus (Kuvio 1). (Grönroos 1999: 61 – 63.)

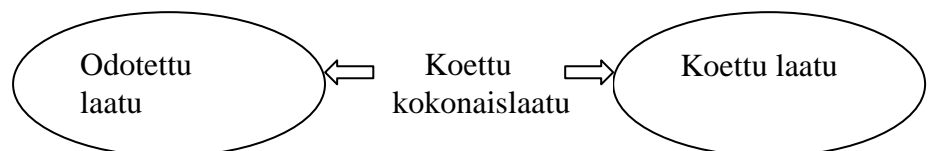
Arvioidessa palvelun laatua on suuri merkitys sillä, mitä asiakkaat saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa. Monesti tätä vuorovaikutuksen laatua pidetäänkin koko toimitetun tuotteen laatuina. Kyseessä on kuitenkin vain yksi laadun ulottuvuus, jota kutsutaan tekniseksi laaduksi. Asiakkaaseen vaikuttaa myös se tapa, jolla tekninen laatu eli prosessin lopputulos hänelle välitetään (Kuvio 1). (Grönroos 1999: 63.) Lääkkeiden teknisen laadun lisäksi palvelusta saatuun käsitykseen vaikuttaa myös se, miten lääkekeskus palvelee asiakkaitaan. Lehtonen ym. (1999: 25) toteavat, että toiminnalliseen laatuun vaikuttavat mm. toimitilojen viihtyisyys, asiakaspalvelijoiden olemus ja palvelun saavutettavuus.

”Yrityksen imago eli yrityskuva tarkoittaa sitä mielikuvaa yrityksestä, joka yritystä ajattelevalle henkilölle on muodostunut” (Lehtonen ym. 1999: 26). Yrityksen imago on useimmissa palveluissa äärimmäisen tärkeä, sillä se voi vaikuttaa laadun kokemiseen monin tavoin. Jos yrityksellä on hyvä imago, pienet virheet annetaan luultavasti helpommin anteeksi. Yrityksen imagon ollessa huono, pienetkin virheet tuntuvat asiakkaista suurilta. (Grönroos 1999: 64.)



Kuvio 1 Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 1998: 65)

Palvelun kokonaislaatuun vaikuttaa asiakkaan kokeman laadun lisäksi myös asiakkaan odotukset palvelusta (Kuvio 2). Odotettu laatu kuvaa niitä ennakkokäsityksiä, jotka asiakkaalla on laadusta. (Lehtonen ym. 1999: 24.)



Kuvio 2 Palvelun koettu kokonaislaatu (Lehtonen ym. 1999: 24)

3.2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on tärkeimpiä kilpailukeinoja markkinoinnissa. Hyvin hoidettu asiakaspalvelu kasvattaa asiakastyytyväisyyttä. Kaikki työ, jota asiakkaiden hyväksi tehdään, on asiakaspalvelua. Toiminnan tulos syntyy siitä, että asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden välinen vuorovaikutus onnistuu hyvin. (Lahtinen ja Isoviita 2001: 45.)

Suurin osa lääkekeskuksen asiakaspalvelusta tapahtuu lääkekuljetusten yhteydessä, osastokäynneillä, puhelimitse tai kun asiakkaat hakevat lääkkeitä suoraan lääkekeskuksesta. Asiakaspalvelua hoi-

tavien farmaseuttien lisäksi myös lääkekuljettajalla on keskeinen rooli lääkekeskuksen toiminnassa, sillä kuljetusten yhteydessä hän on päivittäin tekemisissä lääkekeskuksen asiakkaiden kanssa.

Lecklin (1999: 128) mainitsee, että asiakaspalvelua hoitavien henkilöiden kautta muodostuu yrityksen ulkoinen kuva. Hän toteaa myös, että asiakaspalvelutilanteiden hallinta on asiakastyytyvyyden avainasia. Jos asiakaspalvelu on huonoa, kuva lääkekeskuksesta on huono, vaikka tiedot, varastot ja laitteistot olisivat erinomaisen hyviä.

Asiakaspalvelutapahtuma voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen. Näitä ovat saapuminen, asiointivaihe ja poistuminen. Asiakaspalveluhenkilöiden tulee kiinnittää huomiota kaikkiin näihin vaiheisiin, jotta asiakkaille voitaisiin tuottaa myönteisiä palvelukokemuksia. (Jokinen ym. 2000: 243.)

Saapumisvaihe on yksi tärkeimmistä, sillä asiakkaan saapuessa ensimmäiset sekunnit luovat asiakkaalle palvelutapahtumasta jäävää mielikuvaa. Hyvän ensivaikutelman luo asiakkaan huomaaminen, ystävällinen katsekontakti ja tervehtiminen. Asiointivaiheessa tärkeätä on muistaa myönteisen ilmapiirin luominen ja asiakkaan tarpeiden ja odotusten selvittäminen. Hatanpään lääkekeskuksen asiakaspalvelutilanteissa ongelmaksi saattaa joskus nousta kova kiire ja henkilökunnan vähyys. Siitä huolimatta jokaisen asiakkaan asiaan on keskityttävä ja pyrittävä esittämään ratkaisu asiakkaan ongelmaan. Asiakasta ei pitäisi koskaan päästää lähtemään tyytymättömänä. Asiointivaiheelle tulee aina saada miellyttävä päätös, jotta asiakas poistuu lääkekeskuksesta hyväntuulisena. (Jokinen ym. 2000: 243 – 248.)

3.3 Hatanpään lääkekeskuksen palvelut

Hatanpään lääkekeskuksen tehtävänä on siis tarjota lääkehuollon palveluita Tampereen sosiaali- ja terveystoimen asiakkaille. Lääkekeskuksen palveluihin kuuluvat mm. lääkkeiden toimittaminen osastoille ja toimipisteisiin, lääkeinformaation antaminen ja osastokäyntien hoitaminen. Osastokäynneillä lääkekeskuksen tehtävänä on varmistua siitä, että osastoilla ja muissa toimintayksiköissä noudatetaan lääketurvallisuutta ja lääkehuollon asianmukaisuutta edistäviä toiminta- ja työtapoja. Osastokäyntien aikana osaston henkilökunnalla on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja toiveita lääkehuoltoon liittyvissä asioissa ja lääkekeskuksen henkilökunnalla on puolestaan mahdollisuus tutustua osaston toimintaan.

Potilaskohtainen lääkejakelu

Hatanpään lääkekeskuksessa on tulevaisuudessa tarkoitus aloittaa potilaskohtainen lääkejakelu. Potilaskohtainen lääkejakelu tarkoittaa lääkekeskuksen palvelumuotoa, jossa oraaliset lääkkeet on valmiiksi jaeltu potilaskohtaisesti yksittäispakatuiksi annoksiksi.

Annosjakelu helpottaa ja selkeyttää potilaiden lääkkeenjakoja sekä vähentää lääkekustannuksia. Annosjakelu soveltuu hyvin mm. sairaaloihin, vanhainkoteihin sekä kotisairaanhoidon. (Lääkkeiden koneellinen annosjakelu...2004.)

Lääkkeiden tilaus ja toimitus

Lääkekeskuksen asiakkaat voivat tilata lääkekeskuksesta lääkkeitä joko sähköistä lääketilausjärjestelmä eMediä käyttäen tai kirjallisesti faksia tai sisäistä postia käyttäen. Mikäli asiakas antaa tilauksen suullisesti tai puhelimitse, on tilaus mahdollisimman pian vahvistettava sähköisesti tai kirjallisesti.

Lääkkeiden tilaamisen lisäksi eMedi toimii myös informaatiokanavana sairaala-apteekin ja asiakkaiden välillä. Sairaala-apteekki tiedottaa eMedissä mm. apteekin ajankohtaisista asioista ja eMedistä asiakkaiden on mahdollista etsiä tietoa eri lääkevalmisteista.

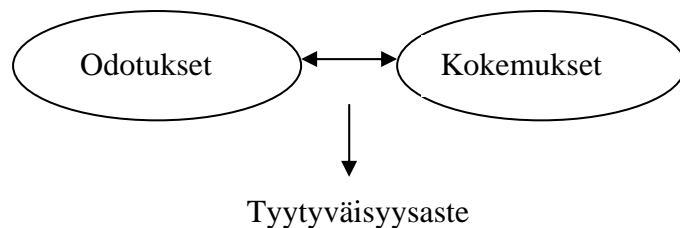
Vuonna 2005 Hatanpään lääkekeskuksen lääkekuljetuksista vastaa Posti Oyj. Asiakkaiden tilaamat lääkkeet toimitetaan suurimmalle osalle asiakkaista suoraan heidän toimipisteeseensä. Lääkekuljetuksiin vaaditaan aina vastaanottajan kuittaus. Ellei kuittaja ole paikalla, lääkekuljettaja palauttaa lääkkeet takaisin lääkekeskukseen. Osa lääkekeskuksen asiakkaista käy hakemassa lääkkeitä myös suoraan lääkekeskuksesta. (Hatanpään lääkekeskuksen...2005.)

4 Asiakastyytyväisyys

Kappaleessa selvitetään asiakastyytyväisyyden käsite. Mitkä asiat siihen vaikuttavat ja miksi asiakkaiden tyytyväisyys on tärkeää yritykselle. Kappaleessa kerrotaan myös miksi ja miten asiakastyytyväisyyttä tulisi seurata.

4.1 Tyytyväisyys

Rope ja Pöllänen (1994: 29) toteavat, että asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaan odotukset ja kokemukset. He mainitsevat myös, että samantasoinen palvelu saattaa johtaa korkean odotustason vallitessa pettymykseen ja matalan odotustason vallitessa positiiviseen yllätykseen (Kuvio 3). Jokisen ym. (2000: 229) mukaan asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat palvelun fyysinen ympäristö, vuorovaikutussuhteet palveluhenkilöstön kanssa ja lopputuloksen laatu.

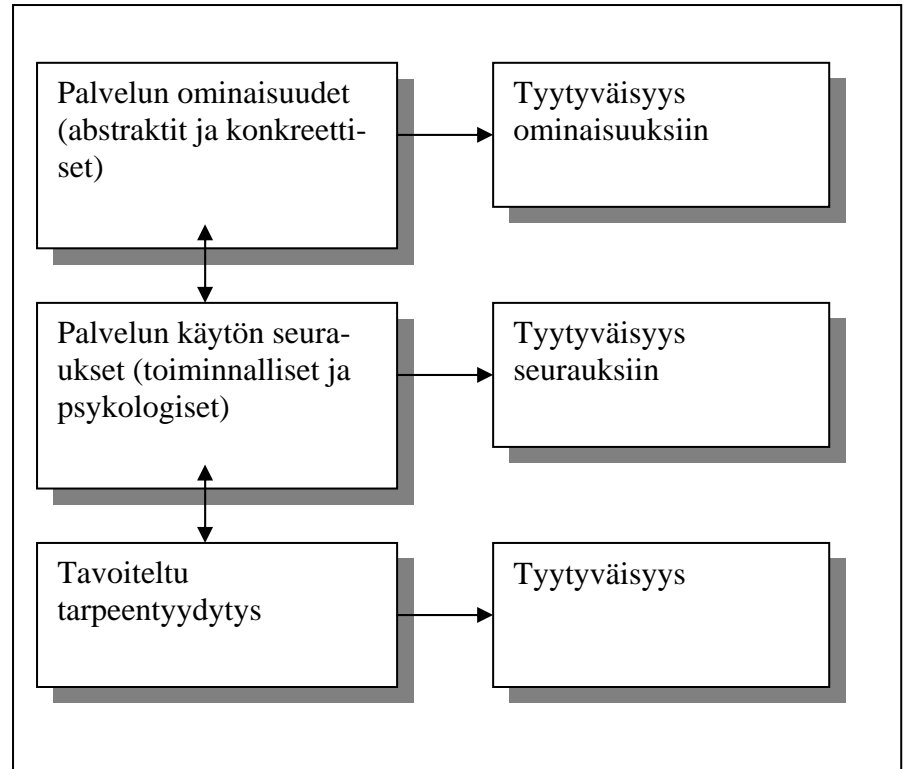


Kuvio 3 Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys (Rope ja Pöllänen 1994: 29)

Jokinen ym. (2000: 12) toteavat, että asiakkaille on tarjottava vähintään heidän vaatimuksiensa täyttävää - mutta mieluummin odotukset ylittävää - laatua. Jokisen ym. (2000: 12) mukaan näin saadaan aikaan asiakastyytyväisyyttä, joka on välttämätön lähtökohta liiketoiminnan keskeisimmän taloudellisen päämäärän ja kannattavuuden tavoittelussa. Tyytyväisyys on laatua laajempi käsite, ja palvelun laatu on näin vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä (Ylikoski 1999: 149).

Ylikoski (1999: 151 - 152) mainitsee, että asiakastyytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset (Kuvio 4). Hän mainitsee myös, että kun asiakkaan tyytyväisyyteen halutaan vaikuttaa, on hyvä etsiä sellaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia. Esimerkiksi Hatanpään lääkekeskuksessa asiak-

kaalle voi tuottaa tyytyväisyyttä lääketoitusten virheettömyys (konkreettinen ominaisuus) tai korkeatasoinen asiakaspalvelu (abstrakti ominaisuus).



Kuvio 4 Palvelun ominaisuudet, käytön seuraukset ja asiakkaan tyytyväisyys (Ylikoski 1999: 151)

Palvelun käytön seuraukset voivat olla toiminnallisia tai psykologisia. Toiminnallisilla seurauksilla tarkoitetaan lähinnä käytännön seurauksia. (Ylikoski 1999: 152.) Esimerkiksi suoraan lääkekeskuksesta lääkkeitä hakevalle asiakkaalle tyytyväisyyttä tuottaa lääkekeskuksen keskeinen sijainti. Lääkekeskuksen keskeisen sijainnin toiminnallinen seuraus on se, että lääkekeskuksen palvelut ovat lähellä asiakasta ja näin asiakas on tyytyväinen sijaintiin.

Keskeisen sijainnin lisäksi Hatanpään lääkekeskuksessa asiakas-tyytyväisyyteen vaikuttavat mm. lääkehuollon kustannustaso, lääkkeiden tilauskäytäntö, kuljetusaikataulujen paikkansapitävyys ja lääketoitusten virheettömyys. Tyytyväisyyteen vaikuttavat myös henkilökunnan asiantuntemus, joustavuus, palvelualttius, ystävällisyys ja ammattitaito.

Ylikosken (1999: 153) mukaan myös tilannetekijät ja asiakkaan yksilötekijät vaikuttavat asiakas-tyytyväisyyteen. Esimerkiksi asiakkaan kiire saattaa vaikuttaa suuresti asiakaspalvelutapahtuman onnistumiseen. Palvelutapahtuman onnistumiseen vaikuttaa myös

se, mitä asiakas henkilökohtaisesti odottaa palvelutapahtumalta. Eri asiakkaat odottavat palvelulta yksinkertaisesti eri asioita: joku painottaa henkilökunnan asiantuntemusta, toinen ystävällisyyttä.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä voidaan tarkastella sekä yksittäisen palvelutapahtuman tasolla, että kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytyväinen lääkekeskuksen toimintaan kokonaisuutena, vaikka jokin yksittäinen palvelutapahtuma olisikin ollut epätydyttävä tai päinvastoin. (Ylikoski 1999: 155). On hyvin todennäköistä, että tulevaisuudessa kilpailua tulee olemaan myös lääkehuollon palveluiden kesken, joten asiakkaiden tyytyväisyys Hatanpään lääkekeskuksen palveluihin on erittäin tärkeää.

4.2 Asiakastyytyväisyyden seuranta

Asiakastyytyväisyys on eräs keskeinen mittari selvitettäessä ja analysoitaessa yrityksen menestymismahdollisuuksia. Yrityksen menestystä ei pitkällä tähtäyksellä voida odottaa, jos asiakastyytyväisyys ei ole vähintään hyvällä tasolla. (Rope ja Pöllänen 1994: 58.)

Asiakastyytyväisyysmittaus auttaa ymmärtämään asiakkaan vaatimukset ja paljastaa korjausta vaativat asiat. Se myös osoittaa ne tekijät, joista menestyksellinen yhteistyö asiakkaan kanssa riippuu. (Lotti 1998: 184.)

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen edellyttää aina jatkuvaa ja systemaattista mittaamista, sillä yksittäisillä ja satunnaisilla mittauksilla ei ole suurta arvoa. Niiden avulla nähdään vain tämän hetkinen tilanne. Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä on tarkoitus saada jatkuvaa palautetta asiakkaalta. (Rope ja Pöllänen 1994: 59.) Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on turhaa, jos se ei johda sellaisen laadun tuottamiseen, joka asiakasta tyydyttää (Lotti 1998: 185).

Hatanpään lääkekeskukselle ei ole koskaan aikaisemmin tehty minikäänlaista asiakastyytyväisyystutkimusta, joten tutkimus on tällä hetkellä lääkekeskukselle erittäin tarpeellinen. Muissa sairaalapteekin toimipisteissä asiakastyytyväisyyttä on seurattu jo aikaisemmin ja tarkoituksena olisi aloittaa myös Hatanpään lääkekeskuksen asiakastyytyväisyyden säännöllinen mittaaminen.

5 Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttaminen

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma

Asiakastyytyväisyystutkimuksen toimeksiantaja on Hatanpään lääkekeskus. Hatanpään lääkekeskuksen asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena on selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat lääkekeskuksen palveluun kokonaisuudessaan mm. palvelujen joustavuuteen, luotettavuuteen, kustannustasoon, tilauskäytäntöön, lääkkeiden kuljetusaikatauluun, asiakaspalveluun ja informointiin. Tarkoituksena on myös selvittää, millä tavoin asiakkaat haluaisivat saada tulevaisuudessa lääkeinformaatiota ja mitkä palvelut heitä mahdollisesti tulevaisuudessa kiinnostaisivat.

Syksyn 2004 aikana osa Hatanpään lääkekeskuksen asiakkaista siirtyi käyttämään sähköistä lääketilausjärjestelmä eMediä. Nämä asiakkaat ovat Hatanpään sairaalan, Kaupin sairaalan ja Koukuniemen vanhainkodin osastot. Siirtyminen sähköiseen lääketilausjärjestelmään tarkoittaa sitä, että asiakkaat tekevät lääketilaukset paperitilausten sijasta sähköisellä lääketilausjärjestelmällä. Tutkimuksen tarkoituksena on myös selvittää, kuinka tyytyväisiä sähköistä lääketilausjärjestelmää käyttävät asiakkaat ovat ja ovatko kenties muutkin asiakkaat halukkaita siirtymään sen käyttöön. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus käyttää myöhempien vastaavien tutkimusten lähtövertailutietoina.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivinen eli määrällinen. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kirjekysely (liite 1), sillä vastausprosentin arvioitiin olevan suurin käytettäessä postitse lähetettävää kirjekyselyä. Kyselylomakkeet ja saatekirjeet (liite 2) lähetettiin Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ylilääkäreille, ylihoitajille, osastonhoitajille ja lääkevastaaville 13.1.2005. Lääkevastaavat saivat halutessaan antaa kyselyn myös jollekin muulle lääketilaustyötä tekevälle henkilölle. Tavoitteena oli, että kyselyyn vastaavat pääasiassa sellaiset henkilöt, jotka ovat tekemisissä lääkekeskuksen kanssa.

Kyselylomakkeet lähetettiin kaikille asiakkaille, jotka olivat Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekkiin liittymisen jälkeen tilanneet lääkkeitä Hatanpään lääkekeskuksesta. Viikon kuluttua kyselylomakkeiden lähettämisestä lähetettiin vielä muistutus kyse-

lyyn vastaamisesta. Muistutus lähetettiin lääkevastaaville postitse ja ylläkääreille, ylihoitajille ja osastonhoitajille sähköpostitse.

Kyselyitä lähetettiin yhteensä 368 kappaletta ja vastauksia palautettiin yhteensä 257 kappaletta. Näin ollen kyselyn vastausprosentti oli 69,84 %. Yksi vastaus palautettiin täyttämättömänä, eikä sitä otettu huomioon vastausprosenttia laskettaessa. Yleensä kirjekyselyiden vastausprosentit jäävät melko heikoiksi. Tässä tapauksessa aihe on kuitenkin vastaajalle tärkeä, joten se luultavasti vaikutti huomattavasti vastausprosentin suuruuteen.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden oli myös mahdollista osallistua arvontaan, jonka palkintona oli 50 euron lahjakortti Stockmann-tavarataloon. Arvontalipuke löytyy kyselylomakkeen viimeiseltä sivulta. Lahjakortin arvonta suoritettiin tammikuun viimeisenä päivänä 31.1.2005. Lahjakortin voittajalle ilmoitettiin voitosta henkilökohtaisesti.

Kyselylomake

Kyselylomaketta suunniteltaessa otettiin mallia aikaisemmista Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekin tekemistä asiakastyytyväisyyskyselylomakkeista. Näitä lomakkeita apuna käyttäen suunniteltiin Hatanpään lääkekeskukselle sopiva kyselylomake. Kysymykset suunniteltiin sellaisiksi, että kaikille asiakkaille voitiin lähettää sama kyselylomake ja että kysymyksiä voitaisiin käyttää uudelleen esimerkiksi vuosittain tehtävässä asiakastyytyväisyyskyselyssä. Kysymykset muotoiltiin sellaisiksi, että tulokset pystytään esittämään kuvaajilla ja taulukoilla, joiden avulla vertaileminen on mahdollista.

Kyselyssä oli sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Kysymyksillä 1 - 2 selvitettiin vastaajan taustatiedot ja kysymyksillä 3 - 5 yksikön säännölliset ja ylimääräiset tilauskerrat lääkekeskuksesta sekä yksikön yhteydenotot lääkekeskukseen. Kysymykset 7 - 11 selvittivät asiakkaiden tyytyväisyyttä lääkekeskuksen palveluihin. Tyytyväisyyttä selvittäessä käytettiin viisiportaista semanttista differentiaali - asteikkoa, jossa 5 = erittäin tyytyväinen ja 1 = erittäin tyytymätön. Taustatietojen selvittämisessä käytettiin valmiita vastausvaihtoehtoja.

Kysymyksellä 12 selvitettiin kuinka tärkeänä vastaajat pitävät lääkekeskuksen eri tapoja antaa lääkeinformaatiota. Tässäkin kohdassa käytettiin viisiportaista asteikkoa, jossa 5 = erittäin tärkeä ja 1 = ei ollenkaan tärkeä. Kysymyksellä 13 pyrittiin selvittämään kuinka paljon erilaiset palvelut vastaajia mahdollisesti tulevaisuudessa

kiinnostaisivat. Mittaamiseen käytettiin myös viisiportaista asteikkoa, jossa 5 = paljon ja 1 = ei ollenkaan.

Kysymyksillä 15 - 16 selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä sähköiseen lääketilausjärjestelmä eMediin. Kyselylomake sisälsi myös kaksi avointa kysymystä, joilla pyydettiin antamaan kommentteja ja toivomuksia Hatanpään lääkekeskuksen palveluista ja mielipide siitä, mihin suuntaan lääkekeskuksen palvelut ovat viimeisen puolen vuoden aikana kehittyneet.

5.3 Aineiston käsittely

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset syötettiin SPSS-tilasto-ohjelmaan ja analysoitiin siellä taulukoinnin ja ristiintaulukoinnin avulla. Kuvaajien ja taulukoiden tekemisessä käytettiin Excel-
taulukkolaskentaohjelmaa. Tyytyväisyyden tutkimustuloksia kuvaamaan käytettiin pylväs- ja palkkidiagrammeja.

Tyytyväisyyttä tulkittaessa käytettiin vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoja. Tyhjät vastauskohdat määriteltiin niin, etteivät ne ole mukana lopullisissa laskelmissa.

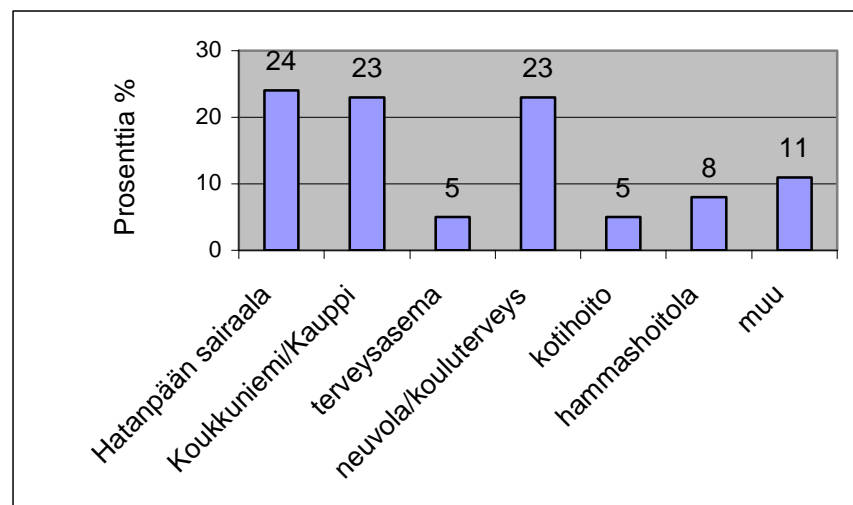
6 Hatanpään lääkekeskuksen asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset

6.1 Vastaajien taustatiedot

6.1.1 Toimipaikka

Asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 257 henkilöä. Kyselyyn vastanneista 24 % on Hatanpään sairaalasta, 23 % Koukkuniemen vanhainkodista/Kaupin sairaalasta, 23 % neuvoloista/kouluterveydenhuolloista, 8 % hammashoitoloista, 5 % terveysasemilta ja 5 % kotihoidosta.

11 % vastanneista on muista toimipisteistä. Muihin toimipisteisiin kuuluvat mm. opiskelijaterveydenhuollot, mielenterveyskeskukset ja perhetukikeskukset. (Kuvio 5)



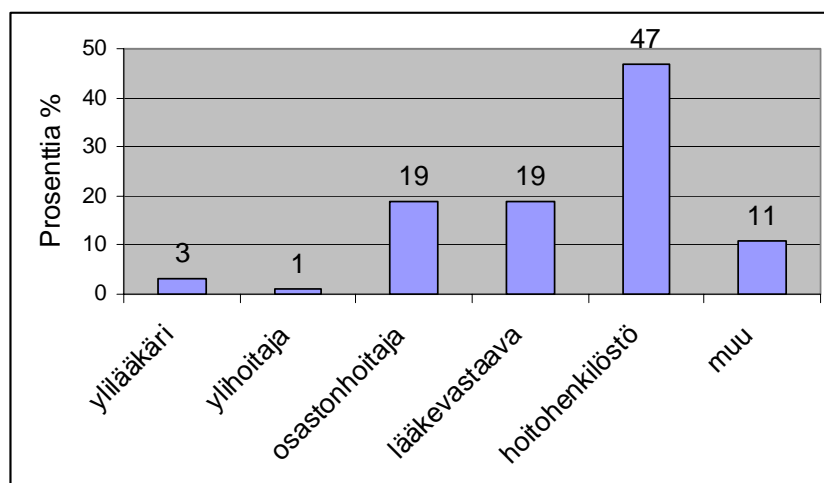
Kuvio 5 Kyselyyn vastanneet toimipaikoittain

6.1.2 Ammattinimike

Suurin osa 47 % vastanneista kuuluu hoitohenkilöstöön. 19 % vastanneista on lääkevastaavia, 19 % osastonhoitajia, 3 % ylilääkäreitä ja ainoastaan 1 % kyselyyn vastanneista on ylihoitajia.

11 % kyselyyn vastanneista kuuluu johonkin muuhun ammattiryhmään. Näitä ovat mm. terveydenhoitajat, lääkärit ja sihteerit,

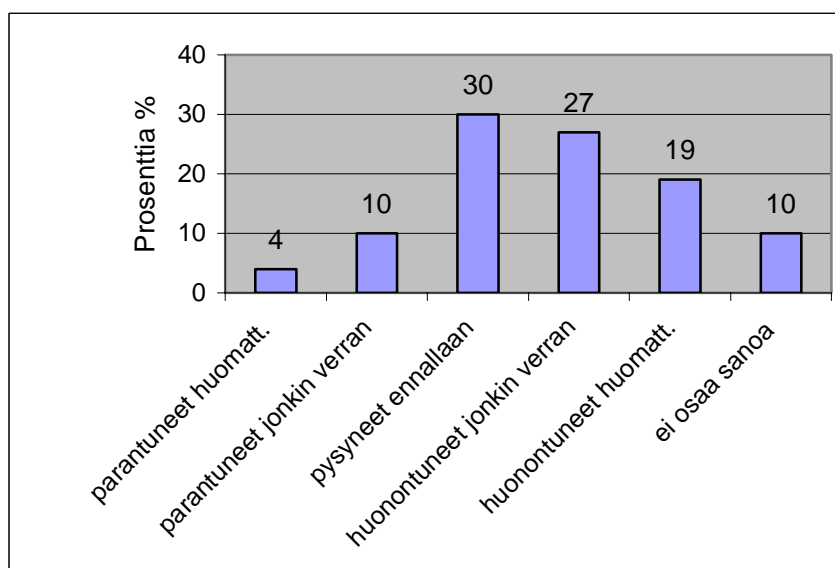
jotka myös ovat tekemisissä Hatanpään lääkekeskuksen kanssa. (Kuvio 6)



Kuvio 6 Kyselyyn vastanneet ammattinimikkeittäin

6.2 Tyytyväisyys palveluihin

Kyselyyn vastaajia pyydettiin antamaan mielipide lääkekeskuksen palveluiden kehityksestä viimeisen puolen vuoden aikana. Kysymykseen vastasi yhteensä 255 vastaajaa. 30 % vastanneista on sitä mieltä, että Hatanpään lääkekeskuksen palvelut ovat pysyneet ennallaan. 27 % on sitä mieltä, että palvelut ovat huonontuneet jonkin verran ja 19 % sitä mieltä, että palvelut ovat huonontuneet huomattavasti. (Kuvio 7)



Kuvio 7 Mielipide lääkekeskuksen palveluiden kehityksestä viimeisen puolen vuoden aikana

Syitä palveluiden huonontumiseen vastaajien mielestä ovat mm. harventuneet lääketoimituspäivät, ennalta määrätty ja harventuneet tilauspäivät ja hintojen nousu. Myös lääkekeskuksen fyysiseen sijaintiin ollaan tyytymättömiä. Lääkekeskuksen koetaan olevan liian kaukana. Vastanneiden mielestä lääkekeskuksen muutto uusiin tiloihin on vaikeuttanut lääkkeiden hakemista lääkekeskuksesta. Vastaajien mielestä lääkkeiden saatavuus ja palvelujen joustavuus on myös huonontunut.

10 % vastanneista on sitä mieltä, että palvelut ovat parantuneet jonkin verran viimeisen puolen vuoden aikana ja ainoastaan 4 % on sitä mieltä, että palvelut ovat parantuneet huomattavasti. Eniten palvelujen parantumiseen on vastaajien mielestä vaikuttanut sähköisen lääketilausjärjestelmä eEmedin käyttöönotto. Vastaajien mielestä se tekee lääkkeiden tilaamisesta helpompaa ja nopeampaa kuin ennen ja sieltä löytyy hyvin tietoa lääkkeistä. Vastanneiden mielestä myös tiedottamisen parantuminen on vaikuttanut palveluiden parantumiseen. Vastanneista 10 % ei osaa sanoa mielipidettään palveluiden kehittymisestä viimeisen puolen vuoden aikana.

Tulosten perusteella suuret asiakkaat, kuten Hatanpään sairaala, Koukkuniemen vanhainkoti, Kaupin sairaala ja terveysasemat, ovat tyytymättömiä lääkekeskuksen palveluiden kehitykseen. Hatanpään sairaalassa jopa 50 % vastaajista on sitä mieltä, että palvelut ovat huonontuneet ja ainoastaan 24 % vastaajista sitä mieltä, että palvelut ovat parantuneet viimeisen puolen vuoden aikana.

Vastaavasti Koukkuniemen vanhainkodissa/Kaupin sairaalassa 65 % vastaajista on sitä mieltä, että palvelut ovat huonontuneet ja ainoastaan 13 % sitä mieltä, että palvelut ovat parantuneet viimeisen puolen vuoden aikana. Terveysasemilla 57 % vastaajista sanoo palveluiden huonontuneen ja ainoastaan 14 % vastaajista sanoo palveluiden parantuneen viimeisen puolen vuoden aikana.

Sen sijaan hammashoitoloissa jopa 80 % vastaajista sanoo palveluiden pysyneen ennallaan ja ainoastaan 15 % sanoo palveluiden huonontuneen viimeisen puolen vuoden aikana. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet palveluiden kehityksestä toimipaikoittain ovat nähtävillä liitteessä 3.

Mielipide lääkekeskuksen palveluista jakautuu melkein joka ammattinimikkeen kohdalla samalla tavalla. Osastonhoitajista 56 %, lääkevastaavista 55 % ja hoitohenkilöstöstä 44 % on sitä mieltä, että palvelut ovat huonontuneet viimeisen puolen vuoden aikana. Poikkeuksena ovat ylilääkärit, ylihoitajat ja muut ammattinimikkeet. Ylilääkäreistä jopa 50 % ei osaa sanoa mielipidettään lääkekeskuksen palveluista ja ylihoitajista tähän kysymykseen vastasi ainoastaan kaksi henkilöä siten, että yhden mielestä palvelut ovat

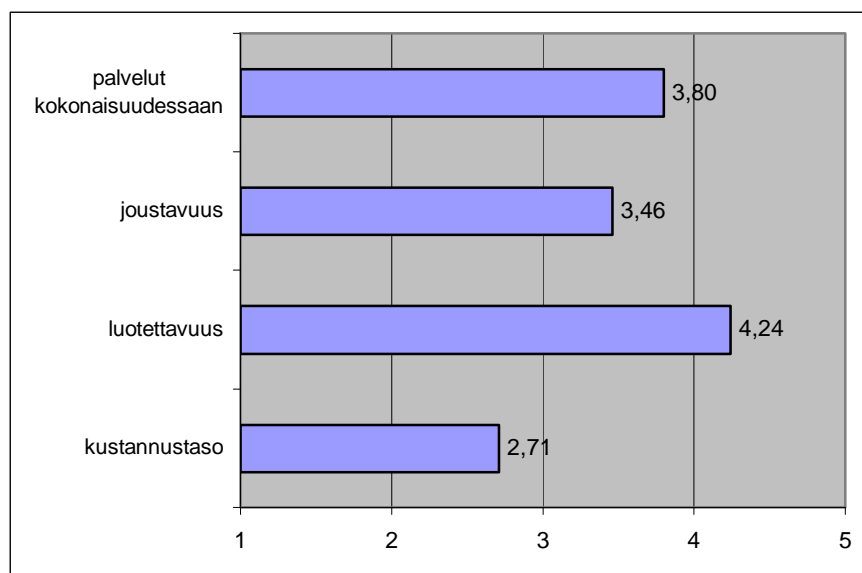
parantuneet jonkin verran ja yhden mielestä palvelut ovat huonontuneet jonkin verran.

Muiden ammattinimikkeiden kohdalla 38 % on sitä mieltä, että palvelut ovat pysyneet ennallaan ja 31 % sitä mieltä, että palvelut ovat huonontuneet viimeisen puolen vuoden aikana. Ylilääkäreistä 25 %, osastonhoitajista 19 %, lääkevastaavista 18 %, hoitohenkilöstöstä 11 % ja muista ammattinimikkeistä ainoastaan 10 % on sitä mieltä, että palvelut ovat parantuneet viimeisen puolen vuoden aikana. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet palveluiden kehityksestä ammattinimikkeittäin ovat nähtävillä liitteessä 4.

6.2.1 Palvelut kokonaisuudessaan ja kustannustaso

Seuraavissa kohdissa tyytyväisyyden tulkintaan käytetään vastanneiden antamien arvosanojen keskiarvoa. Kysymyksiin vastattiin asteikolla yhdestä viiteen, jossa 5 tarkoitti ”erittäin tyytyväinen” ja 1 ”erittäin tyytymätön”.

Kuviosta 8 voimme todeta, että yleisesti ottaen kyselyyn vastanneet ovat kuitenkin melko tyytyväisiä lääkekeskuksen palveluihin kokonaisuudessaan. Tyytyväisyys palveluihin saa keskiarvoksi 3,80 ja palvelujen joustavuuden keskiarvo on 3,46. Arvosanan palvelujen kokonaisuudelle antoi yhteensä 255 vastaajaa ja arvosanan palveluiden joustavuudelle antoi yhteensä 253 vastaajaa.



Kuvio 8 Tyytyväisyys joustavuuteen, luotettavuuteen, kustannustasoon ja palveluihin kokonaisuudessaan

Erityisesti kyselyyn vastanneet ovat tyytyväisiä lääkekeskuksen palvelujen luotettavuuteen. Tähän kohtaan annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,24, kun vastaajia oli yhteensä 252.

Kuviosta 8 voimme kuitenkin todeta, että kyselyyn vastanneet eivät ole kovinkaan tyytyväisiä nykyiseen lääkehuollon palveluiden kustannustasoon. Kustannustasolle annettujen arvosanojen keskiarvo on ainoastaan 2,71, kun arvosanan antoi yhteensä 220 vastaajaa.

Vastaajat hammashoitoloista, neuvoloista/kouluterveydenhuolloista ja terveysasemilta ovat tyytyväisimpiä nykyiseen lääkehuollon kustannustasoon. Kustannustasolle annettujen arvosanojen keskiarvo hammashoitoloissa on 3,36, neuvoloissa/kouluterveydenhuolloissa 3,23 ja terveysasemilla 3,08. (Taulukko 1)

Taulukko 1 Lääkehuollon kustannustasolle annettujen arvosanojen keskiarvot toimipaikoittain

Toimipaikka	Annettujen arvosanojen keskiarvo
Hatanpään sairaala	2,23
Koukkuniemen vanhainkoti/Kaupin sairaala	2,51
Terveysasema	3,08
Neuvola/kouluterveydenhuolto	3,23
Kotihoito	2,83
Hammashoitola	3,36
Muu	2,88
Yhteensä	2,71

Annettujen arvosanojen keskiarvojen perusteella Hatanpään sairaalassa ja Koukkuniemen vanhainkodissa/Kaupin sairaalassa ollaan tyytymättömiä nykyiseen lääkehuollon kustannustasoon. Hatanpään sairaalassa annettujen arvosanojen keskiarvo on 2,23 ja Koukkuniemen vanhainkodissa/Kaupin sairaalassa 2,51.

Tulosten perusteella tyytyväisimpiä nykyiseen lääkehuollon kustannustasoon ovat muihin ammattinimikkeisiin kuuluvat vastaajat, hoitohenkilöstö ja lääkevastaavat. Muihin ammattinimikkeisiin kuuluvien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvo on 3,00, hoitohenkilöstön 2,89 ja lääkevastaavien 2,74. (Taulukko 2)

Taulukko 2 Lääkehuollon kustannustasolle annettujen arvosanojen keskiarvot ammattinimikkeittäin

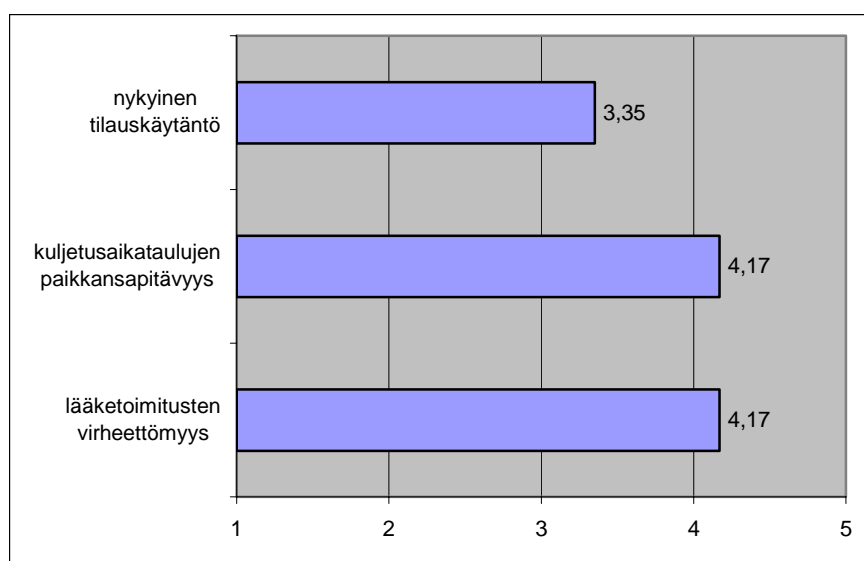
Ammattinimike	Annettujen arvosanojen keskiarvo
Ylilääkäri	2,50
Ylihoitaja	2,00
Osastonhoitaja	2,19
Lääkevastaava	2,74
Hoitohenkilöstö	2,89
Muu	3,00
Yhteensä	2,71

Tyytymättömmimpiä nykyiseen lääkehuollon kustannustasoon ovat ylilääkärit, osastonhoitajat ja ylihoitajat. Ylilääkäreiden antamien arvosanojen keskiarvo on 2,50, osastonhoitajien 2,19 ja ylihoitajien 2,00.

6.2.2 Lääketilaukset ja –toimitukset

Kyselyyn vastanneet ovat melko tyytyväisiä nykyiseen lääkkeiden tilauskäytäntöön. Tilauskäytännölle annettujen arvosanojen keskiarvo on 3,35. Arvosanan antoi yhteensä 255 vastaajaa.

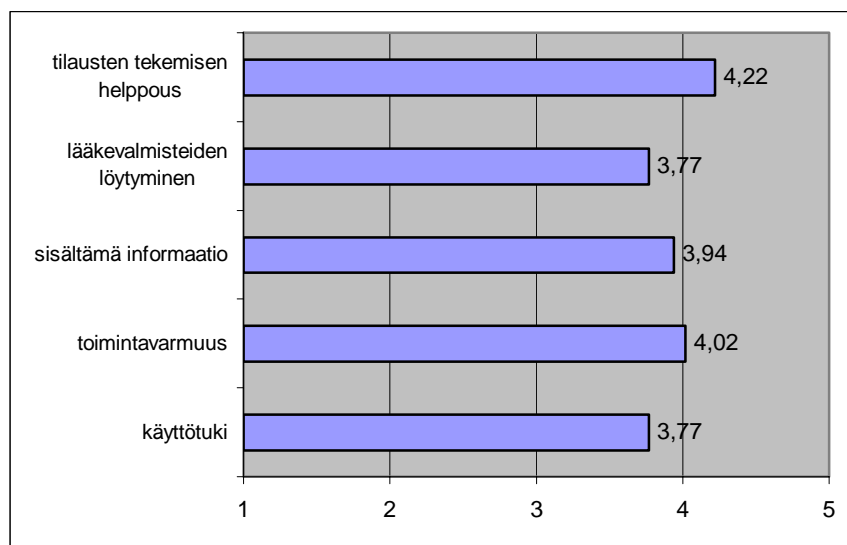
Erityisen tyytyväisiä vastanneet ovat kuljetusaikataulujen paikkansapitävyyteen ja lääketoimitusten virheettömyyteen. Jopa 42 % vastaajista on erittäin tyytyväinen lääketilauksen virheettömyyteen. Sekä kuljetusaikataulujen paikkansapitävyydestä että lääketoimitusten virheettömyydestä annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,17. Kumpaankin kohtaan vastasi yhteensä 249 henkilöä. (Kuvio 9)



Kuvio 9 Tyytyväisyys tilauskäytäntöön ja lääketoimituksiin

6.2.3 Sähköinen lääketilausjärjestelmä eMedi

eMediä koskeviin kysymyksiin vastasi yhteensä 115 järjestelmää käyttävää vastaajaa. Yleisesti sähköiseen lääketilausjärjestelmään ollaan tyytyväisiä. Varsinkin tilausten tekemistä pidetään helppona. Tilausten tekemisen helppous saa annettujen arvosanojen perusteella keskiarvoksi 4,22. Myös tilausjärjestelmän toimintavarmuuteen ollaan tyytyväisiä. Toimintavarmuudelle annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,02. (Kuvio 10)



Kuvio 10 Tyytyväisyys eMediin

Hyvät keskiarvot saavat myös lääkevalmisteiden löytyminen eMedistä, eMedin sisältämä informaatio ja käyttötuki. Lääkevalmisteiden löytyminen eMedistä saa keskiarvoksi 3,77 ja eMedin sisältämä informaatio 3,94. Käyttötuki saa annettujen arvosanojen perusteella keskiarvoksi 3,77, joten myös näihin asioihin vastaajat ovat tyytyväisiä sähköisessä lääketilausjärjestelmässä.

eMediä käyttävät vastaajat ovat tulosten perusteella tutustuneet hyvin seuraaviin asioihin eMedissä. Jopa 82,1 % eMediä käyttävistä vastaajista on tutustunut apteekin aukioloaikoihin ja yhteystietoihin. 82 % vastaajista on tutustunut lääkkeiden hintatietoihin ja 77,7 % vastaajista on tutustunut käyttöohjeisiin. 77,5 % eMediä käyttävistä vastaajista on tutustunut oman osastonsa tilaushistoriaan ja 72,7 % vastaajista on tutustunut eMedin uutisiin. (Taulukko 3)

Taulukko 3 Asiat, joihin vastaajat ovat tutustuneet eMedissä

Tutustunut eMedissä %			
	Kyllä	Ei	Yhteensä
Apteekin aukioloajat ja yhteystiedot	82,1	17,9	100,0
Päivystysvaraston lääkkeet	51,8	48,2	100,0
eMedin uutiset	72,7	27,3	100,0
Käyttöohjeet	77,7	22,3	100,0
Lääkkeiden tuotetiedot	63,3	36,7	100,0
Rinnakkaisvalmisteiden haku	70,9	29,1	100,0
Osaston tilaushistoria	77,5	22,5	100,0
Lääkkeiden hintatiedot	82,0	18,0	100,0

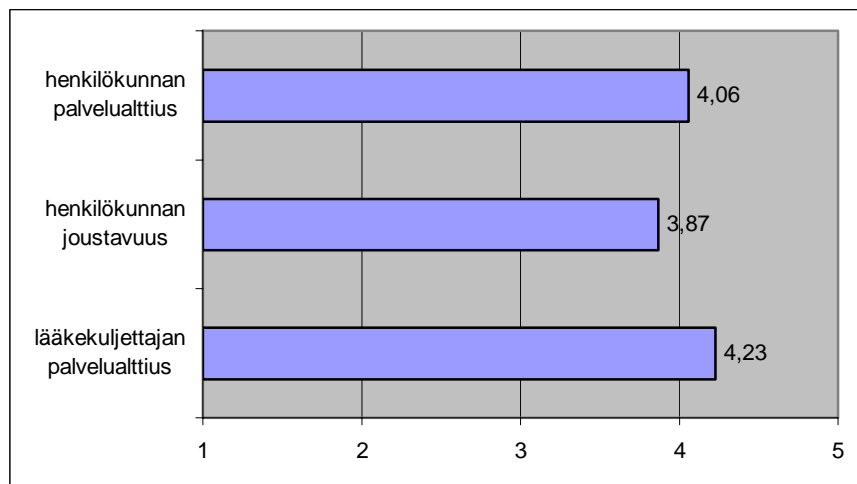
Vähiten vastaajat ovat tutustuneet rinnakkaisvalmisteiden hakuun, lääkkeiden tuotetietoihin ja päivystysvaraston lääkkeisiin eMedissä. 70,9 % eMediä käyttävistä vastaajista on tutustunut rinnakkaisvalmisteiden hakuun, 63,3 % lääkkeiden tuotetietoihin ja vain 51,8 % on tutustunut päivystysvaraston lääkkeisiin.

6.3 Tyytyväisyys henkilökuntaan

6.3.1 Palvelualltius ja joustavuus

Tulosten perusteella kyselyyn vastanneet ovat tyytyväisiä lääkekeskuksen henkilökunnan palvelualltiuteen ja joustavuuteen. Henkilökunnan joustavuudelle annettujen arvosanojen keskiarvo on 3,87 ja henkilökunnan palvelualltius lääkekeskuksessa saa annettujen arvosanojen perusteella keskiarvoksi 4,06. Kumpaankin kohtaan arvosanan antoi yhteensä 247 vastaajaa.

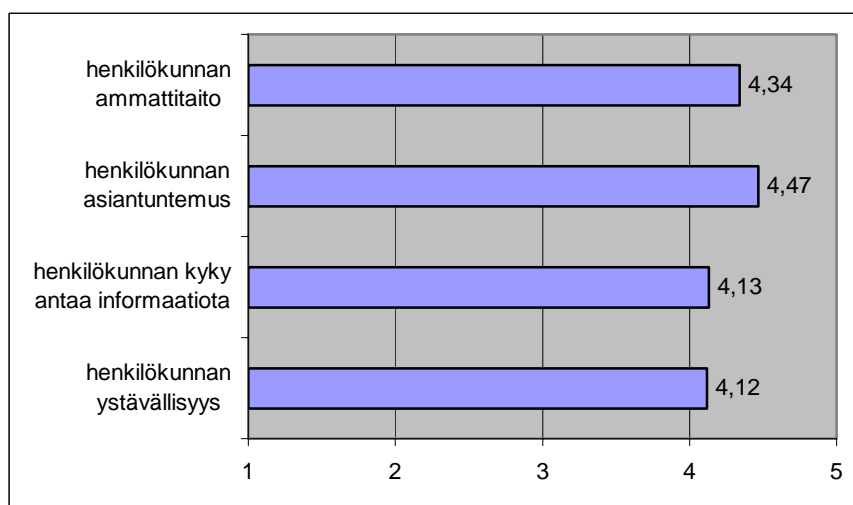
Erityisesti vastaajat ovat tyytyväisiä lääkekuljettajan palvelualltiuteen. Lääkekuljettajan palvelualltiudelle annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,23. Arvosanan lääkekuljettajan palvelualltiudelle antoi yhteensä 240 henkilöä. (Kuvio 11)



Kuvio 11 Tyytyväisyys henkilökunnan palveluallttiuteen ja joustavuuteen

6.3.2 Ammattitaito ja kyky antaa informaatiota

Kyselyyn vastanneet pitävät lääkekeskuksen henkilökuntaa ammattitaitoisena ja asiantuntevana. Henkilökunnan ammattitaidolle annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,34 ja henkilökunnan asiantuntemukselle annettujen arvosanojen keskiarvo 4,47. Henkilökunnan ammattitaidolle arvosanan antoi yhteensä 245 vastaajaa ja asiantuntemukselle arvosanan antoi yhteensä 251 vastaajaa. Hieman heikommat keskiarvot saavat henkilökunnan ystävällisyys ja kyky antaa informaatiota. Henkilökunnan ystävällisyydelle annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,12 ja kohdassa henkilökunnan kyky antaa informaatiota, annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,13. Kummassakin kohdassa arvosanan antoi yhteensä 249 vastaajaa. (Kuvio 12)

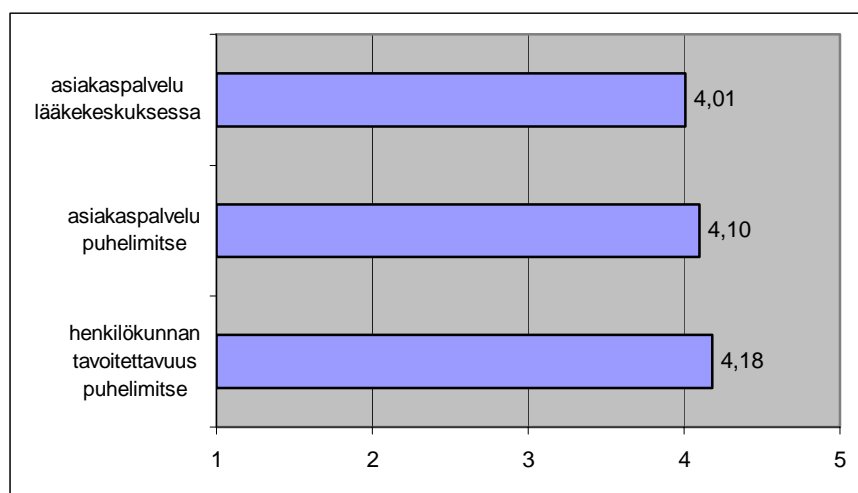


Kuvio 12 Tyytyväisyys henkilökunnan ammattitaitoon, ystävällisyyteen ja kykyyn antaa informaatiota

6.3.3 Asiakaspalvelu

Yleisesti ottaen kyselyyn vastanneet ovat tyytyväisiä sekä lääkekeskuksessa asioidessa tapahtuvaan asiakaspalveluun että puhelimitse tapahtuvaan asiakaspalveluun. Asiakaspalvelu lääkekeskuksessa saa keskiarvoksi 4,01 ja asiakaspalvelu puhelimitse 4,10. Arvosanan lääkekeskuksessa tapahtuvalle asiakaspalvelulle antoi ainoastaan 199 vastaajaa. Tämä johtuu siitä, että ainoastaan osa lääkekeskuksen asiakkaista asioi itse lääkekeskuksessa. Suurimmalle osalle asiakkaista lääkkeet kuljetetaan suoraan heidän toimipisteesensä. Arvosanan puhelimitse tapahtuvalle asiakaspalvelulle antoi yhteensä 245 vastaajaa.

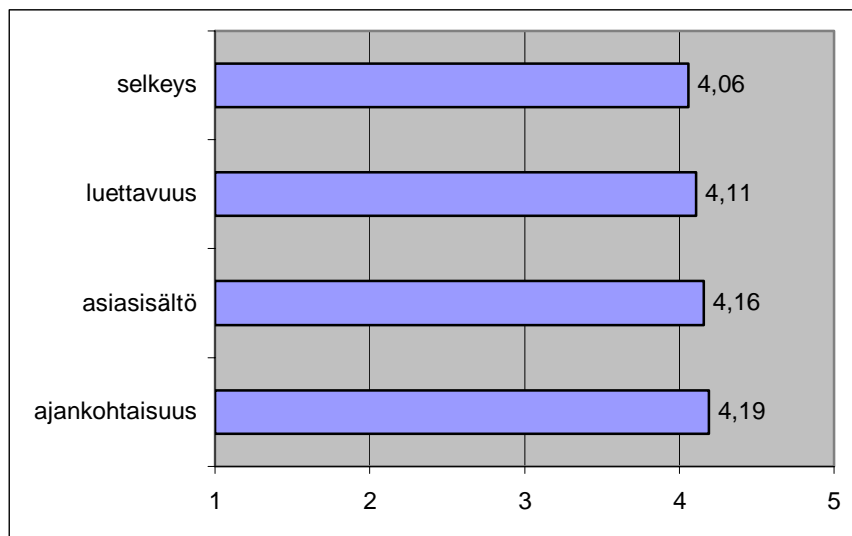
Tulosten perusteella vastaajat ovat tyytyväisiä myös henkilökunnan tavoitettavuuteen puhelimitse. Tavoitettavuus puhelimitse saa keskiarvoksi 4,18. Tähän kohtaan arvosanan antoi yhteensä 243 vastaajaa. (Kuvio 13)



Kuvio 13 Tyytyväisyys henkilökunnan asiakaspalveluun

6.4 Tiedottaminen

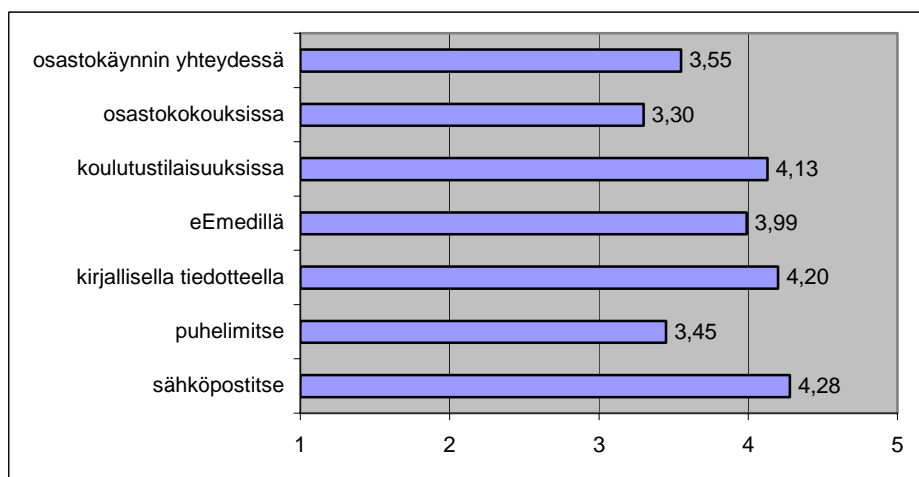
Kyselyyn vastanneista 67 % on vastaanottanut sähköpostitse lääkekeskuksen lähettämiä tiedotteita. Sähköpostitse lähettyjen tiedotteiden selkeydelle annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,06 ja luettavuudelle 4,11. Tiedotteiden asiasisällölle annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,16 ja ajankohtaisuudelle 4,19. Tulosten perusteella kyselyyn vastanneet ovat siis tyytyväisiä sähköpostitse lähetettyihin tiedotteisiin. Arvosanat tiedotteille antoi yhteensä 170 vastaajaa. (Kuvio 14)



Kuvio 14 Tyytyväisyyttä sähköpostitse lähetettyihin tiedotteisiin

Lääkeinformaatio

Kyselyyn vastaajia pyydettiin kertomaan, kuinka tärkeänä he pitävät lääkekeskuksen eri tapoja antaa lääkeinformaatiota. Kysymykseen vastattiin asteikolla yhdestä viiteen, jossa 5 tarkoitti ”erittäin tärkeä” ja 1 ”ei ollenkaan tärkeä”. Tulkittaessa eri tapojen tärkeyttä, käytetään vastanneiden antamien arvosanojen keskiarvoa. (Kuvio 15)



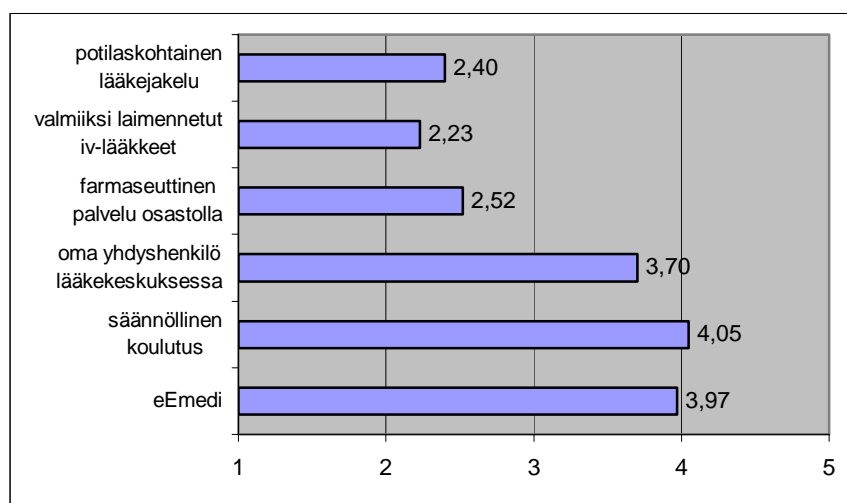
Kuvio 15 Eri tapojen tärkeys antaa lääkeinformaatiota

Kaikki lääkekeskuksen tavat lääkeinformaation antamiselle ovat tärkeitä kyselyyn vastanneille. Tärkeimpinä kuitenkin mainittakoon sähköposti, kirjalliset tiedotteet ja koulutustilaisuudet. Sähköpostin tärkeydelle annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,28, kirjalliselle tiedotteelle 4,20 ja koulutustilaisuuksille 4,13. Sähköpostille, kirjalliselle tiedotteelle ja koulutustilaisuuksille arvosanan antoi yh-

teensä 230 vastaajaa. Sähköistä lääketilausjärjestelmää käyttävät vastaajat pitivät myös eMediä tärkeänä tapana lääkeinformaation antamisessa. eMedille annettujen arvosanojen keskiarvo on 3,99. Vähiten tärkeänä vastaajat pitivät lääkekeskuksen tapoja antaa lääkeinformaatiota osastokäynnin yhteydessä, osastokokouksissa tai puhelimitse. Osastokäynnin yhteydessä annettujen arvosanojen keskiarvo on 3,55 ja osastokokouksille annettujen arvosanojen keskiarvo 3,30. Lääkeinformaation antaminen puhelimitse saa keskiarvoksi 3,45. Osastokäynnille, osastokokouksille ja eMedille arvosanan antoi yhteensä 201 vastaajaa. Puhelimitse annettavalle lääkeinformaatiolle arvosanan antoi 219 vastaajaa.

6.5 Palvelut tulevaisuudessa

Kyselyyn vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka paljon heitä mahdollisesti tulevaisuudessa kiinnostaisivat erilaiset palvelut, kuten potilaskohtainen lääkejakelu ja valmiiksi laimennetut iv-lääkkeet. Kysymykseen vastattiin asteikolla yhdestä viiteen, jossa 5 tarkoitti ”paljon” ja 1 ”ei ollenkaan”. Kiinnostusta seuraaviin palveluihin tulkitaan vastanneiden antamien arvosanojen keskiarvoa käyttäen. (Kuvio 16)



Kuvio 16 Vastaajien kiinnostus palveluita kohtaan

Kyselyyn vastanneita ei kovinkaan paljon kiinnosta potilaskohtainen lääkejakelu, valmiiksi laimennetut iv-lääkkeet eikä farmaseuttinen palvelu osastolla. Potilaskohtaiselle lääkejakelulle annettujen arvosanojen keskiarvo on 2,40 ja valmiiksi laimennetuille iv-lääkkeille annettujen arvosanojen keskiarvo on 2,23. Farmaseuttinen palvelu osastolla saa annettujen arvosanojen perusteella keskiarvoksi 2,52. Potilaskohtaiselle lääkejakelulle ja farmaseuttiselle palvelulle arvosanan antoi yhteensä 212 vastaajaa. Valmiiksi laimennetuille iv-lääkkeille arvosanan antoi yhteensä 203 vastaajaa.

Sen sijaan oma yhdyshenkilö lääkekeskuksessa, lääkekeskuksen toteuttama säännöllinen koulutus ja sähköinen lääketilausjärjestelmä eMedi kiinnostavat kyselyyn vastaajia. Säännölliselle koulutukselle annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,05 ja eMedille annettujen arvosanojen keskiarvo 3,97. Oma yhdyshenkilö lääkekeskuksessa saa keskiarvoksi 3,70. Säännölliselle koulutukselle arvosanan antoi yhteensä 234 vastaajaa ja eMedille yhteensä 231 vastaajaa. Omalle yhdyshenkilölle arvosanan antoi 230 vastaajaa.

Lääkekeskuksen toteuttama säännöllinen koulutus kiinnostaa näistä palveluista eniten vastaajia Hatanpään sairaalassa, Koukkuniemen vanhainkodissa/Kaupin sairaalassa, neuvoloissa/kouluterveydenhuolloissa ja kotihoidossa. Säännölliselle koulutukselle annettujen arvosanojen keskiarvo Hatanpään sairaalassa on 4,36, Koukkuniemen vanhainkodissa/Kaupin sairaalassa 4,66, neuvoloissa/kouluterveydenhuolloissa 3,54 ja kotihoidoissa 4,21.

eMedi sähköinen lääketilausjärjestelmä kiinnostaa eniten vastaajia terveysasemilla ja muissa toimipisteissä. eMedille annettujen arvosanojen keskiarvo terveysasemilla on 4,00 ja muissa toimipisteissä 3,87.

Tulosten perusteella hammashoitoloita ei kovinkaan paljon kiinnosta kyseiset palvelut tulevaisuudessa. Hammashoitoloissa korkeimman keskiarvon saa oma yhdyshenkilö lääkekeskuksessa, joka sekin saa keskiarvoksi annettujen arvosanojen perusteella ainoastaan 2,83. Liitteessä 5 on näkyvissä eri palveluiden kiinnostavuudelle annettujen arvosanojen keskiarvot toimipaikoittain.

6.6 Kommentteja ja toivomuksia lääkekeskuksen palveluista

Kyselyyn vastanneet saivat antaa kommentteja ja toivomuksia Hatanpään lääkekeskuksen palveluista. Kommentteja tulikin runsaasti ja ne on esitetty siinä muodossa kuin vastaaja on ne kirjoittanut. Seuraavia kommentteja ja toivomuksia on antanut enemmän kuin yksi vastaajista.

”Aikaisemmin kuljetus toimipisteeseen nopeampaa ja joustavampaa. Nyt tullut reittikuljetukset tiettyinä päivinä.”

Liian harvoista lääketoimituspäivistä valitti yhteensä 22 vastaajaa. Vastaajien mielestä kuljetukset toimipisteisiin olisi järjestettävä päivittäin tai vähintäänkin niitä olisi oltava useammin.

”Palvelu on ollut erittäin joustavaa, asiallista ja nopeaa. Suurkiitokset siitä!”

17 vastaajan mielestä lääkekeskuksen palvelut toimivat hyvin, eikä heillä ole mitään valittamista lääkekeskuksen toiminnasta. Palveluiden toivotaan myös jatkuvan yhtä hyvin tulevaisuudessa. Erityisesti vastaajat kiittelevät ystävällisestä ja asiantuntevasta asiakaspalvelusta.

”- Lääketilausajankohdat paremmin osaston tarpeita vastaaviksi”

13 vastaajaa toivoisivat lääkekeskuksen tilauskäytännön olevan joustavampaa ja että lääkkeitä olisi mahdollista tilata useammin. Nykyinen lääketilausaikataulu sopii kommentin antaneille asiakkaille huonosti.

”rivimaksu omituinen ja kallis”

Rivimaksua ja hintojen nousua ihmettelevät yhdeksän vastaajaa. Vastaajien mielestä rivimaksut pakottavat asiakkaan tilaamaan suuria määriä kerrallaan, välttääkseen rivimaksuista aiheutuvat kustannukset.

”Joskus voisi tulla osastoille puhumaan lääkkeitä, sivuvaikutuksista, yhteisvaikutuksista ym.”

Lisää lääkekoulutusta ja yhteydenpitoa asiakkaisiin toivovat seitsemän vastaajaa.

”Nykyistä järjestelmää voisi kehittää joustavammaksi.”

Palvelujen huonontumisesta ja joustamattomuudesta kommentin antoi yhteensä kuusi vastaajaa. Lääkekeskukselta toivotaan enemmän joustavuutta ja yksilöllisempää suhtautumista osastojen erilaisuuteen.

”- Lääkkeiden palautus oltava maksutonta”

Nykyinen palautusrivimaksu on kuuden vastaajan mielestä kohtuuton. Vastaajat ovat myös sitä mieltä, että avaamattomista palautuslääkkeistä tulisi ehdottomasti saada hyvitys.

”Lääkekeskuksen sijainti huono (kulkeminen ulkokautta).”

Viisi vastaajaa pitää lääkekeskuksen fyysistä sijaintia huonona. Mm. kulkemista lääkekeskukseen ulkokautta pidetään hankalana.

7 Yhteenveto ja pohdinta

Tyytyväisyys palveluihin ja henkilökuntaan

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten perusteella vastaajat olivat tyytyväisiä lääkekeskuksen palveluihin kokonaisuudessaan sekä palveluiden joustavuuteen. Erityisen tyytyväisiä vastaajat olivat mm. palveluiden luotettavuuteen, kuljetusaikataulujen paikkansapitävyyteen sekä lääketoimitusten virheettömyyteen. Jopa 42 % vastaajista oli erittäin tyytyväinen lääketilausten virheettömyyteen.

Tulosten perusteella kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisiä myös lääkekeskuksen henkilökuntaan. Erityisen tyytyväisiä kyselyyn vastanneet olivat mm. henkilökunnan asiantuntemukseen, ammattitaitoon, ystävällisyyteen ja kykyyn antaa informaatiota. Myös henkilökunnan asiakaspalveluun oltiin tyytyväisiä. Lääkekeskuksen hyvästä asiakaspalvelusta osoituksena oli se, että avoimessa kysymyksessä siitä kiiteltiin useaan otteeseen. Myös lääkekuljettajan palvelualltiuteen vastaajat olivat tyytyväisiä.

Sähköistä lääketilausjärjestelmä eMediä käyttävät vastaajat olivat tyytyväisiä järjestelmään. Varsinkin tilausten tekemisen helppouteen ja järjestelmän toimintavarmuuteen oltiin tyytyväisiä. Myös käyttötukeen, eMedin sisältämään informaatioon ja lääkevalmisteiden löytymiseen oltiin melko tyytyväisiä. Monet vastaajat kertoivat, että juuri eMedin käyttöönotto oli heidän mielestään parantanut lääkekeskuksen palveluja. Vastausten perusteella myös monet muut toimipisteet, kuten terveysasemat olisivat halukkaita siirtymään sähköisen lääketilausjärjestelmän käyttöön.

Tutkimuksen perusteella hälyttävää on se, että jopa 27 % vastaajista oli sitä mieltä, että palvelut ovat huonontuneet jonkin verran viimeisen puolen vuoden aikana ja 19 % sitä mieltä, että palvelut ovat huonontuneet huomattavasti. Tähän kuitenkin vaikuttanee suuresti se, että Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekkiin liittymisen jälkeen lääkekeskuksen toimintatavat ovat hieman muuttuneet ja asiakkaiden tottuminen niihin vie aina jonkin verran aikaa.

Tulosten perusteella eniten parannettavaa löytyi mm. lääkkeiden tilaus- ja toimitusaikatauluista. Vastaajien mielestä sekä lääkkeiden tilaus- että toimitusajankohdat pitäisi järjestää useammin ja paremmin osastojen tarpeita vastaaviksi. Myös lääkehuollon kustannustasoon vastaajat olivat tyytymättömiä. Varsinkin rivimaksuja vastaajat ihmettelivät kovasti. Muutama vastaaja oli myös tyytymätön lääkekeskuksen fyysiseen sijaintiin. Näiden vastaajien mielestä

lääkekeskus sijaitsee liian kaukana ja näin ollen lääkkeiden hake-
minen lääkekeskuksesta on hankalaa.

Lääkeinformaatio

Kaikki lääkekeskuksen tavat lääkeinformaation antamiselle olivat tärkeitä kyselyyn vastanneille. Tulosten perusteella eniten lääkeinformaatiota toivottiin kuitenkin annettavan sähköpostitse, kirjallisella tiedotteella tai koulutustilaisuuksissa. Lääkekeskuksen on hoidettava lääkeinformaation antaminen tulevaisuudessa hyvin, sillä sen avulla asiakkaat kokevat lääkekeskuksen toiminnan todelliseksi lääkehuoltona, eikä vain pelkkänä lääkkeiden myyntinä.

Palvelut tulevaisuudessa

Kyselyyn vastaajia kiinnostivat paljon lääkekeskuksen toteuttama säännöllinen koulutus, sähköinen lääketilausjärjestelmä eMedi ja oma yhdyshenkilö lääkekeskuksessa. Lääkekeskuksen tulisi järjestää enemmän koulutustilaisuuksia osastoille ja toimipisteille, sillä kyselyn perusteella niitä kaivataan kovasti. Sen sijaan farmaseuttinen palvelu osastoilla, potilaskohtainen lääkejakelu ja valmiiksi laimennetut iv-lääkkeet eivät kovinkaan paljon kyselyyn vastanneita tulevaisuudessa kiinnostaneet.

7.1 Parannusehdotukset

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että keskeisimmät parannusehdotukset asiakastyytyväisyyden kehittämiseksi Hatanpään lääkekeskuksessa ovat:

- lääketoimitusten järjestäminen useammin osastoille ja toimipisteisiin
- lääkkeiden tilausajankohdat paremmin osastojen tarpeita vastaaviksi
- rivimaksun poistaminen
- lisää koulutusta ja informaatiota osastoille ja toimipisteisiin
- lääkepalautukset maksuttomaksi
- lääkeinformaation antaminen sähköpostitse, kirjallisella tiedotteella tai koulutustilaisuuksissa
- sähköisen lääketilausjärjestelmän käyttöönotto myös muissa toimipisteissä
- asiakkaille oma yhdyshenkilö lääkekeskuksessa

Hatanpään lääkekeskuksen tulisi tulevaisuudessa mitata asiakastytyväisyyttään säännöllisesti. Asiakkaita tulisi myös jatkuvasti rohkaista asiakaspalautteen antamiseen, sillä asiakastytyväisyys on välttämätön lähtökohta menestykselliseen yhteistyöhön asiakkaiden kanssa.

Tutkimus onnistui hyvin ja saadut tulokset ovat käyttökelpoisia lääkekeskuksen tulevaisuutta suunniteltaessa. Tutkimuksen tuloksien tarkoituksena oli toimia lähtövertailutietoina seuraaville vastaaville tutkimuksille. Tulokset ovat vertailukelpoisia, jos myöhemmissä vastaavissa tutkimuksissa käytetään samoja otanta- ja tutkimusmenetelmiä.

Lähteet

- Grönroos, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.
- Hatanpään lääkekeskuksen toiminta vuonna 2004. Julkaistu 23.2.2005. Pirkanmaan sairaanhoitopiiri: Tampere.
- Jokinen, Tarja, Heinämaa, Lea & Heikkonen Iris 2000. Tervetuloa asiakas: Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Edita.
- Lahtinen, Jukka & Isoviita, Antti 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos.
- Lecklin, Olli 1999. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lehtonen, Jaakko, Pesonen, Hanna-Leena & Toskala Antero 1999. Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Lotti, Leila 1998. Markkinointitutkimuksen käsikirja. Porvoo: WSOY.
- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu säästää hoitajien aikaa asukkaille 2004. Apteekkari 1, 19.
- Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 2005. [online][viitattu 5.1.2005]. www.tays.fi/piiri/index.htm
- Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sairaala-apteekin lupahakemus ja lääkekeskusten asema 20.8.2004. Pirkanmaan sairaanhoitopiiri: Tampere.
- Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toiminta- ja taloussuunnitelma 2005 – 2007. Julkaistu 13.12.2004. Pirkanmaan sairaanhoitopiiri: Tampere.
- Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. Pirkanmaan sairaanhoitopiiri sai luvan sairaala-apteekin perustamiseen. Julkaistu 20.9.2004. [online][viitattu 3.3.2005]. www.pshp.fi/piiri/viestinta/tiedote_sisalto.php?id=84.
- Pöllänen, Jouni & Rope, Timo 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Espoo: Weilin + Göös.
- Ylikoski, Tuire 1999. Unohtuiko asiakas. Helsinki: KY-palvelu.

Liitteet

Liite 1: Asiakastyytyväisyyskysely

TAUSTATIEDOT

(Rengastakaa yksi vaihtoehto)

1. Toimipaikka

- a Hatanpään sairaala
- b Koukkuniemen vanhainkoti/Kaupin sairaala
- c terveysasema
- d neuvola/kouluterveydenhuolto
- e kotihoito
- f hammashoitola
- g muu, mikä _____

2. Mikä on ammattinimikkeenne?

- a ylilääkäri
- b ylihoitaja
- c osastonhoitaja
- d lääkevastaava
- e hoitohenkilöstö
- f muu, mikä _____

KYSYMYKSET

(Rengastakaa yksi vaihtoehto)

Jos ette osallistu lääkkeiden tilaustyöhön, voitte siirtyä kysymykseen 5.

3. Yksikön säännölliset tilaukset lääkekeskuksesta

- a kerran päivässä
- b kerran viikossa
- c useammin kuin kerran viikossa
- d kerran kuukaudessa
- e useammin kuin kerran kuukaudessa
- f harvemmin, kuinka usein _____

jatkuu

4. Yksikön ylimääräiset tilauskerrat lääkekeskuksesta

2(6)

- a kerran päivässä
- b kerran viikossa
- c useammin kuin kerran viikossa
- d kerran kuukaudessa
- e useammin kuin kerran kuukaudessa
- f harvemmin, kuinka usein _____

5. Kuinka usein otatte yhteyttä lääkekeskukseen (erilaiset tiedustelut)

- a kerran päivässä
- b kerran viikossa
- c useammin kuin kerran viikossa
- d kerran kuukaudessa
- e useammin kuin kerran kuukaudessa
- f harvemmin, kuinka usein _____

6. Ovatko lääkekeskuksen palvelut viimeisen puolen vuoden aikana mielestänne

- a parantuneet huomattavasti,
miksi _____

- b parantuneet jonkin verran,
miksi _____

- c pysyneet ennallaan
- d huonontuneet jonkin verran,
miksi _____

- e huonontuneet huomattavasti,
miksi _____

- f en osaa sanoa

jatkuu

3(6)

7. Kuinka tyytyväinen olette

	erittäin tyytymätön			erittäin tyytyväinen		
	☹		☺		☺	
a lääkekeskuksen palveluihin kokonaisuudessaan	1	2	3	4	5	
b lääkekeskuksen palvelujen joustavuuteen	1	2	3	4	5	
c lääkekeskuksen palvelujen luotettavuuteen	1	2	3	4	5	

8. Kuinka tyytyväinen olette

	erittäin tyytymätön			erittäin tyytyväinen		
	☹		☺		☺	
a nykyiseen lääkehuollon palveluiden kustannustasoon	1	2	3	4	5	
b nykyiseen lääkkeiden tilauskäytäntöön	1	2	3	4	5	
c kuljetusaikataulujen paikkansa pitävyyteen	1	2	3	4	5	
d lääketoimitusten virheettömyyteen	1	2	3	4	5	
e lääkekuljettajan palvelualltiuteen	1	2	3	4	5	

9. Kuinka tyytyväinen olette lääkekeskuksen henkilökunnan

	erittäin tyytymätön			erittäin tyytyväinen		
	☹		☺		☺	
a asiantuntemukseen	1	2	3	4	5	
b joustavuuteen	1	2	3	4	5	
c kykyyn antaa informaatiota	1	2	3	4	5	
d palvelualltiuteen	1	2	3	4	5	
e ystävällisyyteen	1	2	3	4	5	
f ammattitaitoon	1	2	3	4	5	
g asiakaspalveluun lääkekeskuksessa asioidessanne	1	2	3	4	5	
h puhelimitse tapahtuvaan asiakaspalveluun	1	2	3	4	5	
i tavoitettavuuteen puhelimitse	1	2	3	4	5	

10. Oletteko vastaanottaneet sähköpostitse lääkekeskuksen lähettämiä tiedotteita?
(Laittakaa rasti ruutuun)kyllä
ei
Jos vastasitte ei, voitte siirtyä kysymykseen 12.

jatkuu

4(6)

11. Kuinka tyytyväinen olette sähköpostitse lähetettyjen tiedotteiden

	erittäin tyytymätön			erittäin tyytyväinen		
	☹		☺		☺	
a selkeyteen	1	2	3	4	5	
b luettavuuteen	1	2	3	4	5	
c asiasisältöön	1	2	3	4	5	
d ajankohtaisuuteen	1	2	3	4	5	

12. Kuinka tärkeänä pidätte lääkekeskuksen eri tapoja antaa lääkeinformaatiota?

	ei ollenkaan tärkeä			erittäin tärkeä		
	☹		☺		☺	
a osastokäynnin yhteydessä	1	2	3	4	5	
b osastokokouksissa	1	2	3	4	5	
c koulutustilaisuuksissa	1	2	3	4	5	
d sähköisellä lääketilausjärjestelmällä, eMedillä	1	2	3	4	5	
e kirjallisella tiedotteella	1	2	3	4	5	
f puhelimitse	1	2	3	4	5	
g sähköpostitse	1	2	3	4	5	

13. Kiinnostaako teitä tulevaisuudessa seuraavat palvelut?

	ei ollenkaan			paljon		
	☹		☺		☺	
a potilaskohtainen lääkejakelu #	1	2	3	4	5	
b valmiiksi laimennetut iv-lääkkeet (esim.mikrobil.)	1	2	3	4	5	
c farmaseuttinen palvelu osastolla	1	2	3	4	5	
d oma yhdyshenkilö lääkekeskuksessa	1	2	3	4	5	
e lääkekeskuksen toteuttama säännöllinen koulutus	1	2	3	4	5	
f eMedi-sähköinen lääketilausjärjestelmä	1	2	3	4	5	

potilaskohtainen lääkejakelu on sairaala-apteekin palvelumuoto, jossa oraaliset lääkkeet on valmiiksi jaeltu potilaskohtaisiksi yksittäispakatuiksi annoksiksi

jatkuu

5(6)

14. Muita kommentteja ja toivomuksia Hatanpään lääkekeskuksen palveluista

Seuraavat kysymykset vain sähköistä eEmedi-läaketilauksjärjestelmää käyttäville yksiköille

15. Kuinka tyytyväinen olette sähköisen lääketilauksjärjestelmän, eli eEmedin

	erittäin tyytymätön		erittäin tyytyväinen		
	☹		☺		☺
a tilausten tekemisen helppouteen	1	2	3	4	5
b käytössä olevien lääkevalmisteiden löytymiseen	1	2	3	4	5
c sisältämään informaatioon	1	2	3	4	5
c toimintavarmuuteen	1	2	3	4	5
e käyttötukeen	1	2	3	4	5

jatkuu

6(6)

6. Oletko tutustunut seuraaviin asioihin eMedissä:

(Laittakaa rasti ruutuun)

	kyllä	ei
a apteekin aukioloajat ja yhteystiedot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b päivystysvaraston lääkkeet-luettelo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c eMedin uutiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d käyttöohjeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e lääkkeiden tuotetiedot (mm.säilytysohjeet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f rinnakkaisvalmisteiden haku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g osaston tilaushistoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h lääkkeiden hintatiedot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kiitos vastauksestanne!**Palauttakaa arvontalipuke kyselylomakkeen mukana oheisessa vastauskuoressa.**

Leikkaa irti

Arvontalipuke**Osallistun Stockmannin 50 euron lahjakortin arvontaan!****Nimi:** _____**Osoite:** _____

Puhelin: _____**Sähköposti:** _____

Liite 2: Saatekirje



Pirkanmaan sairaanhoidopiirin sairaala-apteekki 11.1.2005
Hatanpään lääkekeskus

Hei,

Opiskelen markkinointia ja viestintää Tampereen ammattikorkeakoulussa ja teen tutkintotyönä Hatanpään lääkekeskuksen asiakastyytyväisyystutkimuksen.

Hatanpään lääkekeskuksen tavoitteena on palvella asiakkaitaan mahdollisimman hyvin. Siksi on tarpeellista tietää, miten Te asiakkaana koette yhteistyön lääkekeskuksen kanssa. Kysymysten avulla toivon Teidän rohkeasti antavan sekä myönteistä että kielteistä palautetta lääkekeskuksen asiakaspalvelusta. Kyselyyn osallistutaan nimettömänä ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Mikäli ette itse halua vastata kyselyyn, pyydän ystävällisesti antamaan kyselylomakkeen jollekin toiselle lääketilauustyötä tekevälle henkilölle.

Kyselyyn vastanneiden on mahdollista osallistua arvontaan, jonka palkintona on 50 euron lahjakortti Stockmannille. Arvonta suoritetaan 31.1.2005. Voittajalle ilmoitetaan voitosta henkilökohtaisesti. Arvontalipuke löytyy kyselylomakkeen viimeiseltä sivulta.

Annan mielelläni tarvittaessa lisätietoa tutkimuksesta, sähköpostiosoitteeni on: **katariina.uusitalo@pshp.fi**. Lisätietoja voi myös tiedustella Anja Rissaselta puh. 31473180.

Toivon Teidän täyttävän lomakkeen mahdollisimman pian ja palauttavan sen oheisessa vastauskuoressa viimeistään 28.1.2005 mennessä. Pirkanmaan sairaanhoidopiirin sairaala-apteekki maksaa postimaksun.

Kiitos etukäteen osallistumisestanne!

Ystävällisin terveisin

Hatanpään lääkekeskus

Katariina Uusitalo

Anja Rissanen
proviisori

Liite 3: Kyselyyn vastanneiden mielipiteet lääkekeskuksen palveluista toimipaikoittain

	Vastanneiden lukumäärä toimipaikoittain							Yhteensä
	Hatanpään sairaala	Koukkuniemen vanhainkoti/ Kaupin sairaala	Terveys- asema	Neuvola/ Kouluterveydenhuolto	Koti- hoito	Hammas- hoitola	Muu	
Parantuneet huomattavasti	4	3	0	2	0	0	2	11
Parantuneet jonkin verran	11	5	2	6	1	0	1	26
Pysyneet ennallaan	11	10	4	18	6	16	11	76
Huonontuneet jonkin verran	16	25	5	17	4	1	1	69
Huonontuneet huomattavasti	15	14	3	6	1	2	7	48
En osaa sanoa	5	3	0	9	2	1	5	25
Yhteensä	62	60	14	58	14	20	27	255

Liite 4: Kyselyyn vastanneiden mielipiteet lääkekeskuksen palveluista ammattinimikkeittäin

	Vastanneiden lukumäärä ammattinimikkeittäin						Yhteensä
	Ylilääkäri	Ylihoitaja	Osastonhoitaja	Lääkevastaava	Hoito- henkilöstö	Muu	
Parantuneet huomattavasti	0	0	5	3	2	1	11
Parantuneet jonkin verran	2	1	4	6	11	2	26
Pysyneet ennallaan	1	0	10	9	45	11	76
Huonontuneet jonkin verran	1	1	13	17	30	7	69
Huonontuneet huomattavasti	0	0	14	10	22	2	48
En osaa sanoa	4	0	2	4	9	6	25
Yhteensä	8	2	48	49	119	29	255

Liite 5: Palveluiden kiinnostavuudelle annettujen arvosanojen keskiarvot toimipaikoittain

Toimipaikka	Potilaskohtainen lääkejakelu	Valmiiksi laimennetut iv-lääkkeet	Farmaseuttinen palvelu osastolla	Oma yhdyshenkilö lääkekeskuksessa	Lääkekeskuksen toteuttama säännöllinen koulutus	eEmedi
Hatanpään sairaala	2,73	2,85	3,11	3,82	4,36	4,40
Koukkuniemen vanhainkoti/ Kaupin sairaala	3,24	2,85	3,30	4,09	4,66	4,44
Terveysasema	1,83	1,58	1,67	3,00	3,92	4,00
Neuvola/ Koulu-terveydenhuolto	1,68	1,56	1,81	3,50	3,54	3,52
Kotihoito	2,45	1,90	2,00	3,69	4,21	3,38
Hammashoitola	1,33	1,33	1,42	2,83	2,46	2,64
Muu	1,55	1,30	1,55	3,67	3,72	3,87

5 = paljon 1= ei ollenkaan