



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# TAMPEREEN YLIOPISTOLLISEN SAIRAALAN LAITETEKNIIKAN YKSIKÖN PALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN

Elina Koskela

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2017

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Hyvinvointiteknologia koulutus



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Hyvinvointiteknologian koulutus

KOSKELA, ELINA:

Tampereen yliopistollisen sairaalan laitetekniikan yksikön palvelun laadun kehittäminen

Opinnäytetyö 59 sivua, joista liitteitä 2 sivua  
Toukokuu 2017

---

Asiakastyytyväisyys on merkittävä osa asiakaspalvelua. Asiakastyytyväisyyteen ja asiakkaan kokemuksiin on nykyään ryhdytty kiinnittämään huomiota entistä enemmän ja keinot asiakaskokemusten kartoittamiseen ovat lisääntyneet huomattavasti. Palveluita pyritään muokkaamaan niin, että ne vastaavat asiakkaiden toiveita mahdollisimman paljon ja tuovat yritykselle haluttua tulosta. Tampereen yliopistollisen sairaalan (Tays) laitetekniikalla yksikön asiakastyytyväisyyttä on kartoitettu aikaisemminkin vuosittain, mutta sen hyödyntäminen palvelun kehittämisessä ei ole ollut halutulla tasolla. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Tampereen yliopistollisen sairaalan laitetekniikan yksikön asiakastyytyväisyyttä.

Opinnäytetyön ja sen sisältämän kehittämissuunnitelman aineistona käytettiin aikaisempia asiakaspalautteita ja asiakastyytyväisyyskyselyitä vuosilta 2013 - 2016. Lisäksi käytettiin myös havainnointia sekä kerättiin sähköisen kyselyn avulla asiakkailta kokemuksia nykytilanteesta. 2013 - 2016 väliseltä ajalta läpikäytyjä reklamaatioita oli 130kpl. Sähköisestä asiakastyytyväisyyskyselystä vastauksia tuli yhteensä 49 kpl. Kysely suunnattiin Taysin laitetekniikan yksikön palveluita käyttävien osastoiden laiteyhdyshenkilöille ja osastonhoitajille. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena käyttäen sisällönanalyysimenetelmää.

Kerättyjen aineistojen perusteella laadittiin kehittämissuunnitelma, jonka avulla laitetekniikka voi jatkossa kehittää tarjoamiaan palveluita. Aineistosta nousseita kehittämiskohteita olivat huollon kesto, tiedottamiseen, asiointiin, kuljetuksiin sekä sähköisiin palveluihin liittyviä. Asiakkaat kaipasivat palveluihin selkeyttä ja helppoutta. Palvelun laatua on mahdollista parantaa osaksi melko pienilläkin muutoksilla, jotka palvelevat asiakasta sekä myös laitetekniikan henkilökuntaa paremmin jatkossa. Muutokset vaativat investointeja ja muutoksia laitetekniikan yksikön toimintaan, mikäli palveluita halutaan kehittää tulevaisuudessa. Jatkossa asiakastyytyväisyyttä olisi hyvä mitata laadullisen kyselyn avulla tietyin väliajoin. Tällöin annetaan asiakkaalle mahdollisuus kertoa mielipiteensä kokemuksistaan sanallisesti. Myös henkilökunnan näkemyksiä palvelun laadusta selvittämällä voitaisiin saada hyviä ja kehittämiskelpoisia ratkaisuja tulevaisuutta varten.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, asiakaskokemus, palvelun kehittäminen

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Master's Degree Programme in Wellbeing Technology

KOSKELA, ELINA:

Development of the quality of service at the Tampere University Hospital Equipment Technology Unit

Master's thesis 59 pages, appendices 2 pages  
May 2017

---

Customer satisfaction is an important part of the customer service. More and more attention is paid to customer satisfaction and customer experience. The need for mapping the customer experience have increased significantly. Offer services try to shape the country so that they correspond to customers' wishes as much as possible and bring the company to the desired result. The equipment technology of the university hospital in Tampere is mapping customer satisfaction every year but its utilization in the development of the service has not been at the desired level. The purpose of this study was to identify customer satisfaction at Tampere University Hospital, device technology customer satisfaction.

The data was earlier complaints, customer satisfaction surveys and an observation and electronic customer satisfaction survey from the years 2013 - 2016. Total of 130 pieces of complaints was recorded during 2013 - 2016 and 49 people answered to observation and electronic customer satisfaction survey. The surveys were directed to use the department of Tampere University Hospital drive device technology equipment for liaison officers and department managers.

The collected material was used in for Development plan which was made for device technology unit to improve the provision of services. According to the survey the desired improvements were related to; the duration of service, reporting, customer service, transportation an electrical service. Customers were looking for clarity and ease of services. The services can be improved with small changes that will serve customers and device technology staff better. These improvements can be made but it takes some changes and investments. Qualitative method is a good way to measure the customer satisfaction from time to time. In this case the customer gets the opportunity to share their experiences in words. Also the staff of device technology can be used as a toll by surveying their opinions and ideas about future improvements.

---

---

Key words: customer satisfaction, customer experience, service development

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TAVOITE, TEHTÄVÄT JA TARKOITUS .....	7
3	TAMPEREEN YLIOPISTOLLISEN SAIRAALAN LAITETEKNIIKAN YKSIKKÖ JA PALVELUPROSESSI .....	8
	3.1 Laitetekniikan yksikön tehtävä ja nykyinen palvelutarjoama.....	8
	3.2 Laitetekniikan yksikön palveluprosessi .....	9
	3.3 Laitetekniikan yksikön asiakastyytyväisyyden mittaamisen nykytila .....	12
4	OPINNÄYTETYÖN KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS.....	17
	4.1 Palveluprosessi.....	17
	4.2 Palvelusuunnitelma .....	18
	4.3 Palvelun kehittäminen.....	19
	4.4 Asiakaskokemus .....	21
	4.4.1 Asiakaskokemuksen vaikutukset yrityksen toimintaan .....	23
	4.4.2 Asiakastyytyväisyys .....	24
	4.5 Terveystieteiden toimintayksikön laiteturvallisuuden vastuuhenkilö ja laitteiden henkilö .....	25
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSI.....	27
	5.1 Laadullinen tutkimus .....	27
	5.2 Aineistonhankinta ja tutkimusmenetelmät.....	28
	5.3 Aineisto ja sen analysointi .....	31
6	TUTKIMUSAINESTON TULOKSET .....	34
	6.1. Palveluprosessiin tutustumisen havainnot .....	34
	6.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset .....	36
7	LAITETEKNIIKAN YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMA .....	43
	7.1 Kuinka palvelua voisi jatkossa kehittää?.....	43
	7.2 Kehittämisehdotukset .....	46
	7.3 Johtopäätökset .....	47
8	POHDINTA.....	49
	8.1 Tulosten tarkastelu .....	49
	8.2 Opinnäytetyön luotettavuus .....	51
	8.3 Opinnäytetyön eettisyys .....	53
	LÄHTEET.....	55
	LIITTEET .....	58
	Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn saateteksti .....	58
	Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely .....	59

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Tampereen yliopistollisen sairaalan (Tays) laitetekniikan yksikkö, joka haluaa kehittää asiakaspalveluprosessiaan. Laitetekniikka on yksikkö joka vastaa asiakkaidensa laitteiden koko elinkaaren aikaisesta palvelusta. Laitetekniikan yksikkö tarjoaa palveluitaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirille ja sen konserniyhtiöille. Laitetekniikan yksikön tarjoamiin palveluihin kuuluvat muun muassa laitteiden viankorjaukset, määräaikaishuollot, asiantuntijatuki, hanketyöt/hankintojen valmistelut, vastaanotto- ja koekäyttötarkastukset. Laitetekniikan yksikkö on kartoittanut asiakastyytyväisyyttä aikaisemminkin vuosittain, mutta sen hyödyntäminen palvelun kehittämisessä ei ole ollut halutulla tasolla.

Jokaisella yrityksellä ja asiakaspalvelijalla on tavoitteena tyytyväinen asiakas. Asiakastyytyväisyys on tilannekuva siitä, kuinka asiakkaan odotukset ovat täyttyneet ja sitä pidetään yritysmaailmassa tärkeänä kehityksen ylläpitämisessä. Vaikka elämme digiaikakaudella, on laadukas palvelu edelleen asiakaskokemuksen keskiössä. Palvelua pidetään erottamattomana osana laatua. (Tavaila 2015.) Kolme eniten käytettyä tapaa mitata asiakkuuksia ja sen johtamista ovat: asiakastyytyväisyys asiakkaan kokemana, asiakasvalitukset eli reklamaatiot ja palvelukyky. Palvelukyky määritellään yleisesti niin, että se on organisaation kyky toimia asiakkaan odotuksien ja edellytyksien tavalla. (Hakanen 2015.)

Asiakastyytyväisyys kuvaa yrityksen menestystä yhdistämällä yrityksen heikkoudet ja vahvuudet kokonaisvaltaisen osaamisen, asiakaspalvelun, tuotteen ja palvelun laadun saralla. (Allawi 2014.) Asiakastyytyväisyys näyttelee hyvin suurta osaa nykypäivän palvelubisneksessä. Palveluita pyritään kehittämään niin, että ne palvelisivat mahdollisimman hyvin jokaista asiakasta. Tyytyväinen asiakas on jokaiselle yritykselle tärkeä. Asiakkaan kokemusten huomioiminen palvelutarjonnassa saa asiakkaan tuntemaan itsensä tärkeäksi ja kokemaan, että hänen mielipiteensä on otettu huomioon.

Opinnäytetyön avulla on tarkoitus kartoittaa laitetekniikan yksikön palveluprosessin nykytila aikaisempien palvelunkuvausdokumenttien ja havainnoinnin avulla. Lisäksi laadittiin sähköinen asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla oli

tarkoitus selvittää mitkä ovat niitä asioita, joita laitetekniikan yksikön asiakkaat arvostavat ja pitävät tärkeänä.

Palvelun laadun nykytilaa arvioitiin asiakkailta kerättyjen kokemusten sekä ulkopuolisen tarkkailijan näkemysten perusteella. Lisäksi palvelun laatua tarkasteltiin aikaisempien asiakastytyväisyyskartoitusten sekä reklamaatioiden avulla. Kerätyn aineiston avulla laadittiin kehittämissuunnitelma, jonka avulla Tampereen yliopistollisen sairaalan laitetekniikan yksikkö voisi tuottaa mahdollisimman hyvää ja laadukasta palvelua.

## 2 TAVOITE, TEHTÄVÄT JA TARKOITUS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata Taysin laitetekniikan yksikön nykyinen palveluprosessi sekä selvittää minkälaisin eri keinoin ja menetelmin palveluprosessin laatua on mahdollista kehittää.

Opinnäytetyön tutkimustehtävät:

1. Millainen on laitetekniikan yksikön nykyinen palveluprosessi?
2. Millaiseksi laitetekniikan yksikön palveluita käyttävät asiakkaat kokevat palveluiden toimivuuden tällä hetkellä?
3. Miten laitetekniikan yksikkö voisi jatkossa kehittää tarjoamaansa palvelua?

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää laitetekniikan yksikön tarjoaman palveluprosessin nykytila tutustumalla nykyisiin palvelunkuvausdokumentteihin ja havainnoimalla palvelutoimintaa. Tämän jälkeen on tarkoitus laatia asiakastytyväisyyttä mittaava sähköinen kysely laiteyhdyshenkilöille ja osastonhoitajille sekä analysoida tulokset. Näiden menetelmien avulla on tarkoituksena täydentää olemassa olevaa asiakaspalautetta ja antaa mahdollisia kehittämissuhteita palvelun kehittämiseen liittyen.

### 3 TAMPEREEN YLIOPISTOLLISEN SAIRAALAN LAITETEKNIIKAN YKSIKKÖ JA PALVELUPROSESSI

#### 3.1 Laitetekniikan yksikön tehtävä ja nykyinen palvelutarjoama

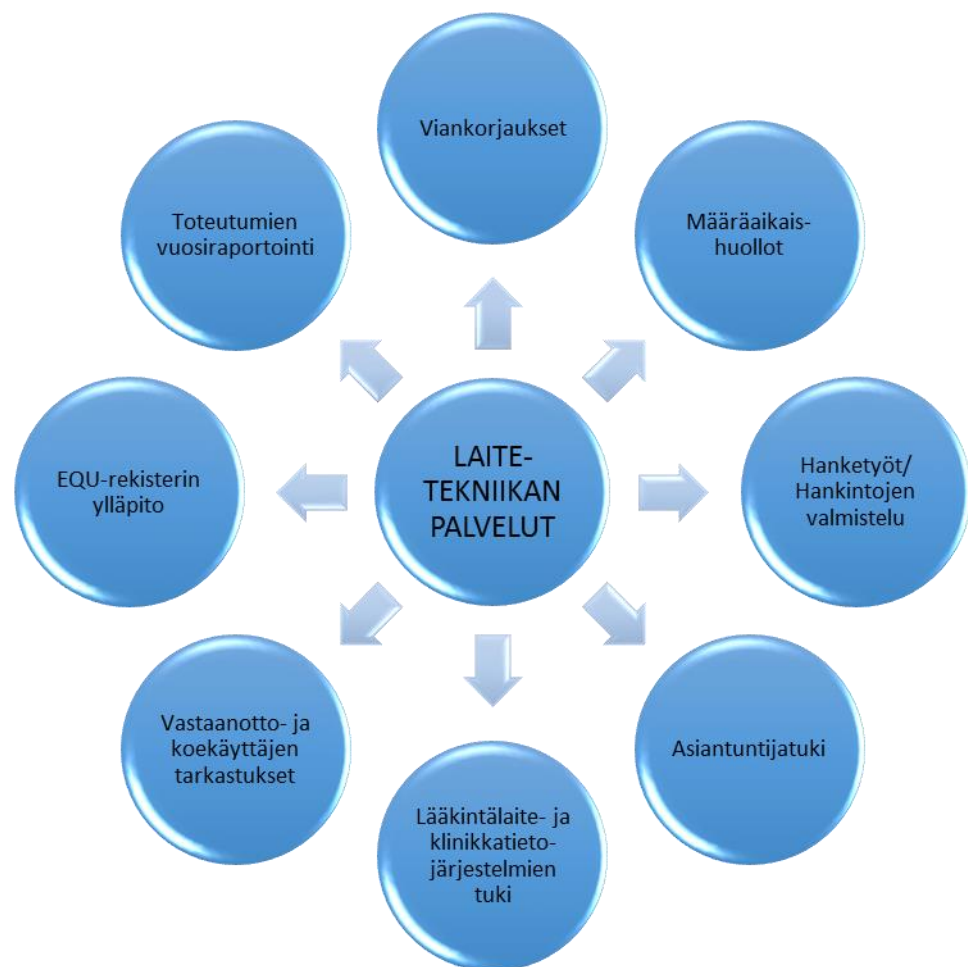
Tampereen yliopistollisen sairaalan laitetekniikan yksikkö on osa palvelukeskusta. Laitetekniikan yksikkö vastaa asiakkaisen laitteiden koko elinkaaren aikaisista palveluista. Henkilökuntaa laitetekniikan yksikössä on 23 henkilöä, jotka työskentelevät viidessä eri tiimissä. Tiimit on jaoteltu viiteen ryhmään joita ovat: säteilytekniikka ja kuvantaminen, leikkaus- ja tehohoito, LäLab, suurlaite ja alue (kuva1). (Keski-Säntti 2016.)



KUVA 1. Taysin laitetekniikan yksikön tiimijaottelu (Keski-Säntti 2016)



Laitetekniikan yksikkö tarjoaa palveluita Pirkanmaan sairaanhoitopiirin yksiköille ja sen konserniyhtiöille joita ovat tekonivelsairaala Coxa, Sydänsairaala ja laboratoriopalveluita tarjoava Fimlab. Palveluihin kuuluvat muun muassa laitteiden viankorjaukset, määräaikaishuollot, hanketyöt/hankintojen valmistelu, asiantuntijatuki, verkotettu lääkintälaitte- ja klinikkatietojärjestelmien tuki, vastaanotto- ja koekäyttötarkastukset, EQU-rekisterin ylläpito ja toteutumien vuosiraportointi (kuva 2). (Tampereen yliopistollinen sairaala. Laittepalvelut-laitteiden elinkaaren aikaiset palvelut 2014.)

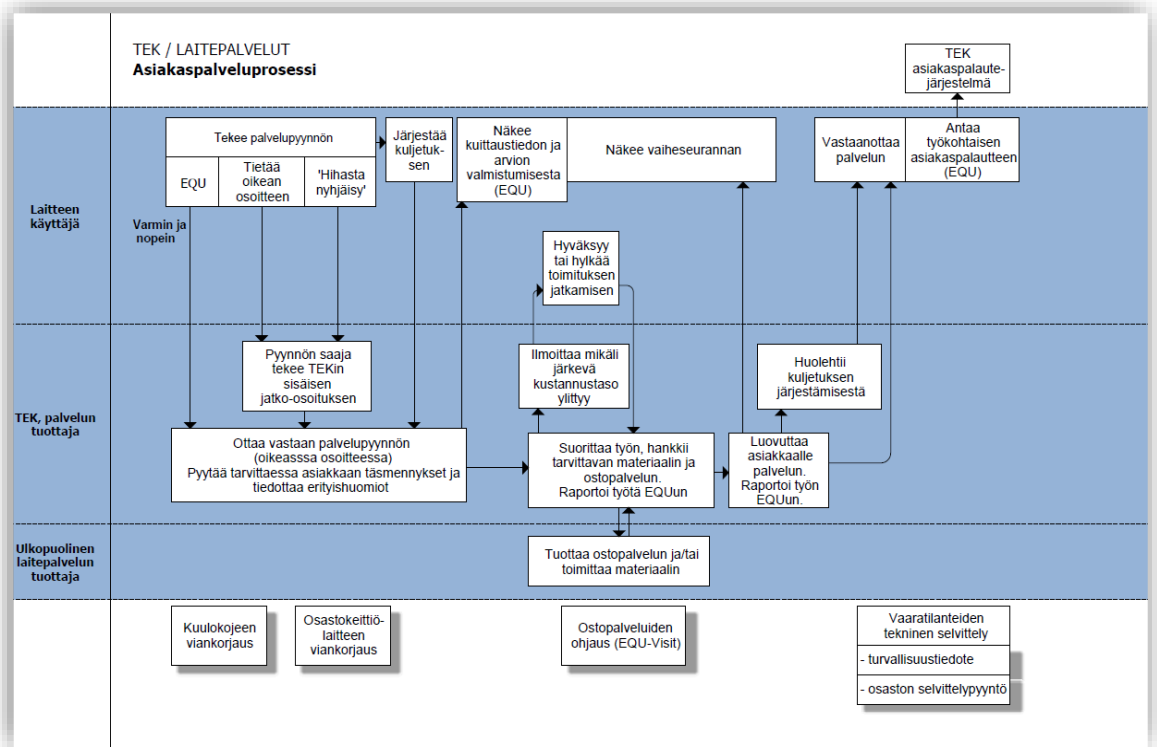


KUVA 2. Taysin laitetekniikan yksikön palvelut (Tampereen yliopistollinen sairaala. Laittepalvelut-laitteiden elinkaaren aikaiset palvelut 2014)

### 3.2 Laitetekniikan yksikön palveluprosessi

Laitetekniikan yksikön asiakaspalveluprosessi alkaa siitä, kun asiakas tekee palvelupyynnön EQU järjestelmän kautta ja järjestää laitteelle kuljetuksen.

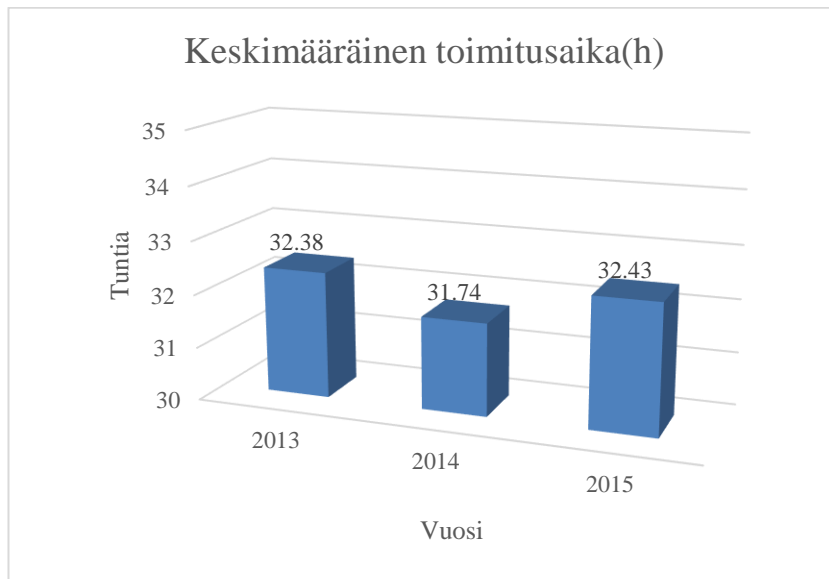
Laitetekniikan yksikkö ottaa vastaan palvelupyynnön ja pyytää tarvittaessa lisätietoja asiakkaalta sekä tiedottaa jos on erityishuomioita. Laitetekniikan yksikön henkilökunta suorittaa pyydetyn työn, hankkivat tarvittavat materiaalit, ostopalvelun ja raportoi työstä EQU järjestelmään. Jos kyseessä on ostopalvelu, niin tällöin ulkopuolinen tuottaja tuottaa palvelun ja/tai toimittaa materiaalin. Tämän vaiheen jälkeen laitetekniikan yksikkö luovuttaa laitteen asiakkaalle takaisin. Laitetekniikan yksikkö huolehti huolletun laitteen kuljetuksesta takaisin asiakkaalle. Asiakas ottaa vastaan laitteen ja antaa asiakaspalautteen josta se siirtyy asiakaspalautejärjestelmään (kuva 3). (TEK/laitepalvelut.)



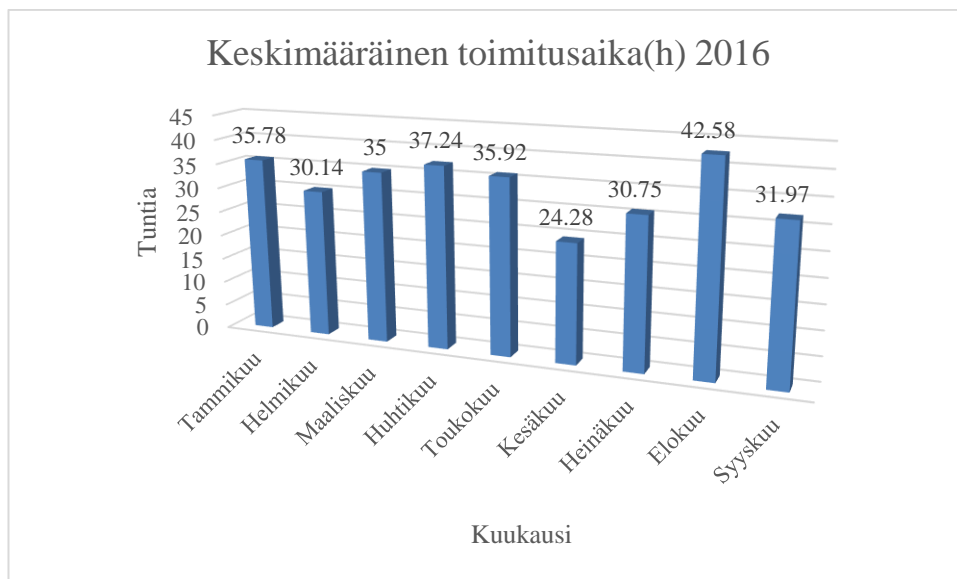
Kuva 3. Taysin laitepalveluiden palveluprosessi (TEK/laitepalvelut asiakaspalveluprosessi)

Palveluprosessin keston mittaaminen alkaa siinä vaiheessa, kun asiakas tekee palvelupyynnön. Palvelu päättyy siihen, kun laite on valmis ja siirretty hyllyyn odottamaan kuljetusta takaisin asiakkaalle. Laitetekniikan yksiköllä on tällä hetkellä asetettu tavoitteeksi, että palvelun tulisi olla valmis 24 tunnin sisällä pyynnön vastaanottamisesta. 24 tuntia lasketaan tehollisesta työajasta. Palveluprosessin vaihteita ei ole erikseen mitoitettu prosessin sisällä. Kuviossa 1 on nähtävissä toteutuneet toimitusajat

vuositasolla. Vuoden 2016 luvut ovat syyskuun loppuun asti mitattuja arvoja keskimääräisistä toimitusajoista kuukausitasolla (kuvio 2).



KUVIO 1. Taysin laitetekniikan yksikön keskimääräiset toimitusajat(h) (Tampereen yliopistollinen sairaala. Laitetekniikan yksikön laiteraportit 2014-2016)



KUVIO 2. Keskimääräiset toimitusajat kuukausittain 2016 (Tampereen yliopistollinen sairaala. Laitetekniikan yksikön laiteraportit 2014-2016)

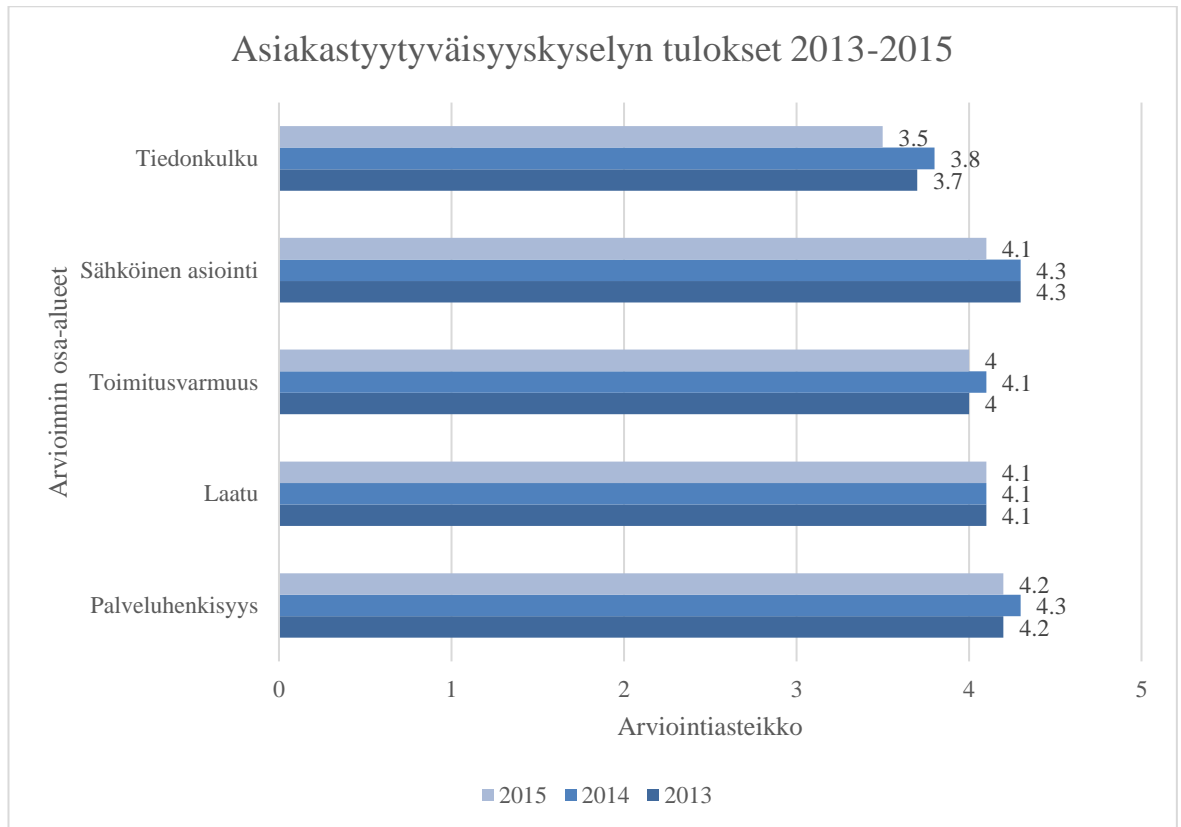
### 3.3 Laitetekniikan yksikön asiakastyytyväisyyden mittaamisen nykytila

Tällä hetkellä palvelukeskus mittaa vuosittain asiakastyytyväisyyttä kyselyn avulla, jolla kartoitetaan asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluita kohtaan. Nykyiset kyselyt kohdennetaan osastonhoitajille/lähiesimiehille. Lisäksi jokaisen tilatun palvelun jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta, jonka laitetekniikan yksikkö on heille tarjonnut. Tällä hetkellä palvelukeskuksen ja laitetekniikan yksikön toimesta tehtävät kyselyt perustuvat numeeriseen arviointiin. Kysely lähetetään kaikille palvelukeskukseen kuuluvien yksiköiden asiakkaille. Tämän avulla palvelukeskus saa myös itselleen kokonaisarvosanan, kun kaikkien yksiköiden vastaukset lasketaan yhteen.

Palvelukeskuksen asiakastyytyväisyyttä on mitattu viimeksi vuonna 2016. Kyselyn avulla kysyttiin tyytyväisyyttä neljällä eri osa-alueella: palveluhenkisyys, saatavuus, laatu ja tiedonkulku. Asiakastyytyväisyyskysely koostui viidestä kysymyksestä:

1. Onko palvelu mielestäsi ystävällistä?
2. Saatko palvelua silloin kun tarvitse?
3. Vastaako palvelu odotuksiasi?
4. Saatko palvelusta hyvin tietoa?
5. Oletko tyytyväinen palveluun kokonaisuudessaan?

Arviointi on tapahtunut numeerisella arvioinnilla asteikolla 1-5. Arvosana 1 tarkoittaa että ei ole tyytyväinen ja 5 tarkoittaa erittäin tyytyväistä. Tulosten perusteella laitetekniikan yleisarvosana oli 4.1, kun se oli vuonna 2015 4.0. Palveluhenkisydestä laitetekniikka on saanut arvosanan 4.3. Palveluiden saatavuudesta arvosana oli ollut 4.1. Palvelun laadusta arvosana oli 4.1. Tiedonkululle oli annettu arvosanaksi 3.6. Aikaisempia kyselyitä läpi käydessä on selkeästi havaittavissa tiedonkulun kohdalla notkahdus vuonna 2015. Tällöin tiedonkulusta on annettu arvosana 3.5, kun vuosina 2013 ja 2014 luvut ovat olleet 3.7 ja 3.8 (kuvio 3). Vuoden 2016 arvioinnin osa-alueita oli hieman muutettu aikaisempiin vuosiin verrattuna (kuvio 4). Aikaisempiin vuosiin verrattuna asiakastyytyväisyys on hieman parantunut vuonna 2016, kuitenkin mennään hyvin samoissa lukemissa kuin vuosina 2013 – 2015. 2013 Laitetekniikan yleisarvosana on ollut 4.0, vuonna 2014 4.1 ja 2015 4.0 (kuvio 5). (Tampereen yliopistollinen sairaala. Palvelukeskuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2013 – 2016.)



KUVIO 3. Laitetekniikan yksikön asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2013 – 2015 (Tampereen yliopistollinen sairaala. Palvelukeskuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2013 – 2016)



KUVIO 4. Laitetekniikan yksikön asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2016 (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. Palvelukeskuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2013 – 2016)

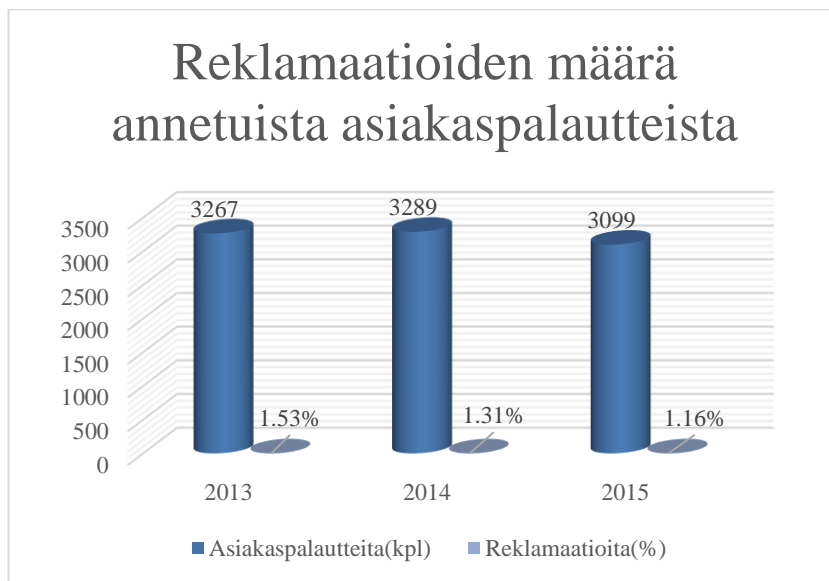


KUVIO 5. Laitetekniikan yksikön asiakastyytyväisyyskyselyn yleisarvosanat 2013 – 2016 (Tampereen yliopistollinen sairaala. Palvelukeskuksen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2013 – 2016)

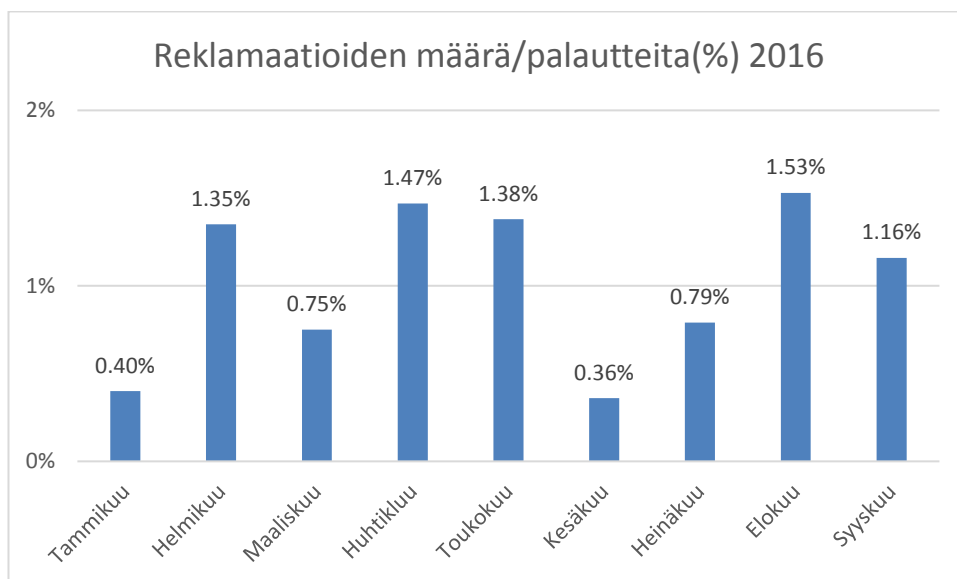
Laitetekniikan yksikössä jokaisen tehdyn palvelun jälkeen asiakas saa antaa sähköisesti asiakaspalautetta. Asiakaspalautteessa kysytään seuraavat asiat:

1. Palvelun toteutuminen (1=kesken, 2=puutteellinen, 3=sovitusti ja 4=erinomainen)
2. Työn jälki (1=heikko, 2=välttävä, 3=tyytyttävä ja 4=erinomainen)
3. Palvelun nopeus (1=riittämätön, 2=välttävä, 3=tyytyttävä ja 4=erinomainen)
4. Asioinnin vaivattomuus (1=haitallinen, 2=välttävä, 3=tyytyttävä ja 4=erinomainen)
5. Palveluystävällisyys (1=haittava, 2=välttävä, 3=tyytyttävä ja 4=erinomainen)

Numeerisen arvioinnin lisäksi palautteessa voi antaa sanallista palautetta saadusta palvelusta. Asiakaspalaute luokitellaan reklamaatioksi, jos arvosana on alle 2.5/5. Mikäli asiakaspalautteessa on 1 kpl arvosanoja 1 tai 2 kpl arvosanoja 2, muuttuu palaute automaattisesti reklamaatioksi. Laitetekniikan yksikön tavoite on, että reklamaatioiden osuus asiakaspalautteista kuukausitasolla olisi alle 2 % (kuvio 6). Kuviossa 7 on vuoden 2016 aikana tulleet reklamaatiot syyskuun loppuun asti kartoitettuna. (Tampereen yliopistollinen sairaala. Laitetekniikan yksikön asiakaspalautteet 2014 – 2016.)



KUVIO 6. Reklamaatioiden määrä annetuista asiakaspalautteista (Tampereen yliopistollinen sairaala. Laitetekniikan yksikön reklamaatiot 2013 – 2016)



KUVIO 7. Reklamaatiot tammikuu-syyskuu 2016 (Tampereen yliopistollinen sairaala. Laitetekniikan yksikön reklamaatiot 2013-2016)

Kävin opinnäytetyössä läpi reklamaatioiksi luokitellut laitekohtaiset asiakaspalautteet vuodesta 2013 alkaen lokakuuhun 2016. Reklamaatioita tältä ajalta oli yhteensä 130kpl, joissa sanallista palautetta oli 65 % vastauksista. Palautteista selkeästi nousi esille muutamia ongelmakohtia. 102kpl (79 %) reklamaatioista johtuivat palvelun nopeudesta. Palvelun koettiin kestävän näissä tapauksissa liian kauan. 52kpl eli 40 % vastauksista vika/ongelma josta palvelupyynnö oli tehty ei ollut korjaantunut huollosta huolimatta.

63kpl vastauksista (48 %) antoi palvelun vaivattomuudesta arvosanaksi 2 tai vähemmän. Sanallisissa palautteissa tiedottaminen nostettiin ongelmaksi 10kpl vastauksista. Palveluystävällisyys oli arvioitu 33kpl (25 %) vastauksista arvosanalla 2 tai vähemmän. Huomioitava asia oli, että 97kpl (75 %) vastauksista oli muista ongelmista huolimatta arvioinut palvelun ystävällisyyden tyydyttäväksi tai erinomaiseksi. (Tampereen yliopistollinen sairaala. Laitetekniikan yksikön reklamaatiot 2013 – 2016.)



## 4 OPINNÄYTETYÖN KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS

### 4.1 Palveluprosessi

Jokainen käyttää jonkunlaisia palveluita joka päivä ja useimpien käyttö on monille kuluttajina hyvinkin tuttua. Palveluiden käyttämistä ei pidetä sen kummallisempänä kuin tavaroiden ostamistakaan. Ylikoski Tuire määrittelee kirjassaan *Unohtuiko asiakas?* (1999) palvelun olevan jotain mitä voidaan ostaa ja myydä, mutta sitä ei voi pudottaa varpailleen. Palvelut ovat siis aineettomia, mutta niihin usein liittyy tavaraa. (Ylikoski 1999, 17.) Palveluun sisältyy hyvin usein jonkunlaista vuorovaikutusta, mutta se ei tarkoita, että asiakas henkilökohtaisesti olisi aina vuorovaikutuksessa palveluyrityksen kanssa. Palveluissa esiintyy yleensä vuorovaikutustilanteita, vaikka osapuolet eivät sitä välttämättä aina tiedosta. Silti nämä vuorovaikutustilanteet ovat hyvin tärkeitä. (Grönroos 2009, 77–78.) Asiakkaat ostavat tuotteiden ja palvelujen hyötyjä eikä pelkästään tuotteita ja palveluita. Yritykset tarjoavat loppujen lopuksi aina palvelua asiakkailleen riippumatta siitä mitä ne tuottavat. (Grönroos 2009, 25.)

Palveluprosessi ei ole irrallinen toiminto, vaan se lasketaan osaksi palvelukokonaisuutta. Prosessin on tämän vuoksi otettava huomioon toimintaan vaikuttavat seikat kuten ympäristö. Tämän kuuluisi sisältää sosiaaliset, ekologiset ja taloudelliset osa-alueet. Palveluprosessi muodostuu yrityksen sisäisistä prosesseista ja vuorovaikutusprosessista asiakkaan kanssa (kuva 4). (Tirkkonen 2013.)

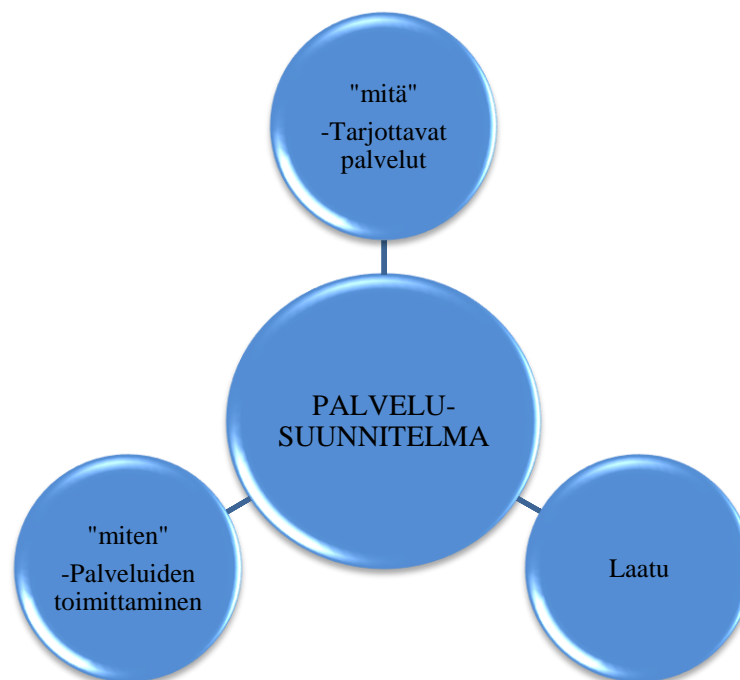


KUVA 4. Palveluprosessi kokonaisuutena (Tirkkonen 2013. Muokattu)

Palveluprosessin avulla kuvataan, kuinka palvelu tuotetaan ja kulutetaan. Palveluprosessi toteutetaan kuvaamalla palvelun jokainen vaihe. Tämän avulla voidaan selvittää työvaiheet sekä resurssit, joita palvelun tuottamiseen tarvitaan. Palvelua määriteltäessä palveluprosessin lisäksi määritellään ydin-, tuki-, lisäpalvelut, asiakashyöty, asiakaslupauksen, markkinapotentiaalin arviointi, myyntivolyymien ennusteet sekä listauksen kumppaneista ja kilpailijoista. (Tirkkonen 2013.) Kuvassa 3 on laitetekniikan yksikön asiakaspalveluprosessi kokonaisuudessaan. Marika Lähdeahon diplomityössä Palveluliiketoiminnan kehittäminen yritysverkostossa kuvataan palveluprosessin tarkoittavan kaikkea yritysverkostossa, asiakas rajapinnassa ja yrityksen sisällä tapahtuvaan toimintojen ketjustoa, joita vaaditaan siihen, että asiakas saa arvoa lisääviä palveluita. (Lähdeaho 2011, 15.)

## 4.2 Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelmassa on kolme osaa (kuva 5). Ne ovat tarjottavat palvelut, palveluiden toimittaminen ja laadunvalvonta. Jokaiselle palvelulle on laadittava oma suunnitelmansa. Tarkoituksena on luoda kehys, joka on mahdollista soveltaa jokaiseen palveluun. (Joensuun yliopisto: tietojenkäsittelytieteen laitos 2007.)



KUVA 5. Palvelusuunnitelma (Joensuun yliopisto: tietojenkäsittelytieteen laitos 2007. Muokattu)

Tarjottavista palveluista laaditaan erillinen luettelo. Palvelun toimittamiseen asetetaan hyväksymiskriteerit. Näitä ovat muun muassa maksimiaika joka palvelun tarjoamiseen saa kulua. Palveluiden toimittamisen osalta on kiinnitettävä huomiota seuraaviin seikkoihin: riittävät sisäiset ja ulkopuoliset resurssit sekä tarkat ohjeet palveluiden toteuttamiseen. Laadunvalvontaan liittyen tulee tunnistaa ne seikat jotka ovat laadun kannalta olennaisia. On kehitettävä mittari, jonka avulla onnistumista voitaisiin mitata. Lisäksi suunnitelmasta tulisi löytyä selvitys, miten laadunvalvonnasta saadut tulokset otetaan huomioon. (Joensuun yliopisto: tietojenkäsittelytieteen laitos 2007.)

### **4.3 Palvelun kehittäminen**

Palvelun kehittämisellä mahdollistetaan se, että yrityksen kilpailukyky säilyy ja kuluttajien odotuksiin vastataan. Kehittäminen ei onnistu helposti, jos kehitysideat lähtevät pelkästään yrityksen sisältä. Kehittämisprosessissa pidetään tärkeänä, että ajatukset on kohdennettu asiakkaaseen eli palvelun loppukäyttäjään. (Ruha 2011, 18.) Palvelun kehittäminen hyödyttää seuraavia kohderyhmiä. Prosessia kehittämällä voidaan selkiyttää henkilöstön eri rooleja, minkä avulla annetaan jokaiselle työntekijän tekemälle työlle tarkoitus. Tämän avulla voidaan parantaa henkilön työtyytyväisyyttä, joka taas jatkossa ilmenee asiakastyytyväisyytenä. Toimintaa voidaan tehostaa ja jatkuvaa kehittämistä nopeuttaa, kun hyödynnetään prosessiajattelua. Kumppaneiden kanssa yhteistyö selkeytyy ja mahdollisesti jopa syventyy. Parhaimmassa tapauksessa voidaan löytää kumppaneiden kanssa uusia toimintatapoja ja malleja. Asiakkaan ostaminen lisääntyy, kun on selkeä käsitys siitä mitä ostaa ja kuinka palvelu tuotetaan. Palvelukonseptin ollessa huippuunsa viritetty vienti voi lisääntyä, jolloin valtion tulot kasvavat ja yhteiskunnan hyvinvointi lisääntyy. (Tirkkonen 2013.)

Camilla Reinboth (2008) toteaa kirjassaan Johda ja kehitä asiakaspalvelua, että palvelun kehittäminen on haaste, koska jokainen asiakas arvostaa erityylistä palvelua. Tästä johtuen palvelun määrittäminen huonoksi tai hyväksi on täysin arvokysymys. On tärkeää, että palvelun kehittämisen suunnitteluun otetaan huomioon niin nykyisten kuin uusiksi haluttavien asiakkaiden arvostuksen kohteet. Tämän avulla vasta voidaan määritellä mitä palvelu kyseisellä yksiköllä/yrityksellä tarkoittaa. (Reinboth 2008, 109.)

Monesti palvelukokonaisuuden kehittämiseen on osallistunut lähinnä johtoa ja tehdyt suunnitelmat on hiottu pienissä piireissä. Tämä voi helposti johtaa siihen, että työntekijä ei koe visiota omaksi ja se on ristiriidassa henkilön/työntekijöiden luoman vision kanssa. Henkilökunnan ottaminen mukaan suunnitteluun on yksi keino, jolla voidaan vähentää näitä ongelmia. Asiakaspalvelusitoumus on yksi keino, jonka avulla voidaan tehdä visiosta koko yksikön yhteinen. (Reinboth 2008, 65–66.) Asiakaspalvelusitoumus on toteamus, joka on muotoiltu väite- tai iskulausemuotoon. Sitoumuksen muistaa jokainen ja siihen sitoudutaan. Asiakaspalvelusitoumuksen tuominen käyttöön vaatii ohjenuoria kolmesta viiteen. Ohjenuorat toimivat ohjaavina tekijöinä asiakaspalvelussa. Ohjenuoria suunniteltaessa voidaan käyttää apuna palvelutapahtuman vaiheita. Ohjenuoria suunnittelevan työryhmän olisi hyvä vastata kattavasti henkilöstörakennetta, toimipaikkoja ja työtehtäviä. Yrityksen valitsema palvelutyylit tulisi näkyä ohjenuorissa. Kokonaisuus on hyvä suunnitella niin, että se sopii yhteen koko toiminnan kanssa. Näiden seikkojen avulla asiakkaan on mahdollista saada ehjä ja tasapainoinen kuva yrityksen toiminnasta. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tehdyn palvelusitoumuksen, johon ohjenuorat on lisätty ja joiden mukaan organisaatio jatkossa tulee toimimaan. (Reinboth 2008, 71–75.) Laitetekniikalla yksikössä ei ole tehty Reinbothin kuvaamaa asiakaspalvelusitoumusta. Jokaisella yrityksellä on strategia eli suunnitelma aivan kuten laitetekniikallakin. Strategia ei kuitenkaan ole sama asia kuin asiakaspalvelusitoumus muun muassa siitä syystä, että sen on voinut laatia pelkästään yksikön johto ilman henkilökunnan panosta.

Arvoa tuottavat prosessit tulee suunnitella sillä tavalla, että asiakkaita on mahdollista palvella ja että heille voidaan toimittaa ja tuottaa palvelutarjoama joka on kokonaisvaltainen. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että palveluntarjoajan tulee perehtyä palvelujohtamiseen ja harjoittaa sitä. Mikäli palvelujärjestelmästä halutaan kehittää menestyksekkäs, tarvitaan neljää keskeistä resurssia: aikaa, työntekijöitä, asiakkaita ja tekniikkaa. Asiakkaan rooli tulee olemaan huomattavasti aktiivisempi, koska laatu riippuu osittain siitä, miten kokonaisuus vaikuttaa asiakkaaseen. Palvelujärjestelmän perustana käytetään usein tekniikkaa. Tekniikkaa voidaan käyttää muun muassa huollossa, palveluissa, hallinnossa, tuotannossa ja suunnittelussa. Nämä edellä mainitut järjestelmät ja tekniikat tulisi suunnitella asiakaslähtöisesti, eikä pelkästään sisäisen tuottavuuden ja tuotannon näkökulmasta. Työntekijöiden asenteista, työtuloksista ja

sitoutumisesta riippuu paljon myös se, menestykö suhdemarkkinointi. (Grönroos 2009, 60.)

#### **4.4 Asiakaskokemus**

Asiakas muodostaa ajatuksen yrityksen toiminnasta mielikuvien, kohtaamisien ja tunteiden avulla. Edellä mainituista asioista muodostuu asiakaskokemus. On hyvä muistaa, että asiakaskokemus on ihmisen tekemä tulkinta. Tästä johtuen asiakaskokemukseen on hankala vaikuttaa, mutta yrityksellä on kuitenkin mahdollisuus valita millaisia kokemuksia he luovat asiakkaille. (Löytänä & Korteso 2011, 11.) Asiakaskokemuksen rakentuminen on tilannekohtaista yksilöllisyyden lisäksi. Tunnetilat vaihtelevat riippuen siitä, miten tärkeästä ja kiireellisestä toimenpiteestä on kyse. Hyvän asiakaskokemuksen tuottaminen joka päivä ja jokaisen asiakkaan kohdalla yhtä tasalaatuisena ja laadukkaana on lähes mahdotonta. Digitaalisten kanavien käytön yleistyessä ja kasvaessa tilanteesta on tullut vieläkin haastavampaa, nimittäin asiakaskohtaamisen tulisi olla saman laatuinen sähköisissä palveluissa kuin palvelutiskillä. (Filenius 2015, 26.) Mattila ja Ollikainen toteavat artikkelissaan Asiakaslähtöisyys on sydämen asia, että hyvä asiakaspalvelu ei synny käskemällä. Asiakaspalvelu kaipaa palveluprosesseja ja toimintatapoja, jotta poikkeamat voidaan karsia ja varmistaa tasalaatuisuus. Hyvään, mieleenpainuvaan ja positiiviseen palvelukokemukseen vaaditaan myös persoonallista otetta ja aitoa yritystä. (Mattila & Ollikainen 2008.)

Vuonna 2014 julkaistun tutkimuksen Digital customer experience mukaan asiakaskokemus saan asiakkaista 44 % palaamaan palveluun, 33 % suosittelee ystävälle ja 14 % kertoo asiasta sosiaalisessa mediassa. The customer experience pyramid vuodelta 2013 mukaan yritykset ovat alkaneet ymmärtämään, mikäli he haluavat menestyä ja erottua kilpailijoista, heidän täytyy tuottaa erinomaista asiakaskokemusta. Markkinoinnin parissa työskentelevistä 94 % sanoivat hyvän asiakaskokemuksen olevan tärkeä asia organisaatiolle, mutta heistä vain 4 % arveli organisaation pystyvän siihen. (Filenius 2015, 15.)

Toimintaympäristön ymmärtäminen on keskeinen asia. Mitkä ovat niitä asioita jotka vaikuttavat asiakkaiden valintoihin ja kuinka kilpailijat reagoivat toimintaan? Pystymme näkemään asiat jotka tapahtuvat ympärillämme, mutta ymmärrämmekö ollenkaan vaikuttimia jotka taustalla ovat? Menestyksen yhdeksi kulmakiveksi on nostettu asiakaskokemus, mikä ei ole turhaa. Se miten asiat ovat ei ole pääasia, vaan se kuinka sidosryhmät ne kokevat. (Filenius 2015, 15.)

Palmu palvelumuotoilutoimisto toteutti tutkimuksen vuonna 2015 jossa selvitettiin B2B-yritysten asiakaslähtöisyyden tasoa asiakkaiden näkökulmasta ja verrattiin tuloksia yritysten sisäisiin näkemyksiin. Tutkimuksessa selvitettiin myös ne sisäiset tekijät, jotka huononsivat asiakaslähtöisyyden saavuttamista. Tutkimuksesta selvisi että 18 % asiakkaista piti yritystä asiakaslähtöisenä, kun taas yrityksen omasta väestä 25 % kokivat yrityksen asiakaslähtöisenä. 11 % asiakkaista kokivat, että yritykset ymmärsivät heidän liiketoimintaansa ja tarpeitaan. Tutkimustulosten mukaan asiakasindeksin keksiarvo oli -17. Indeksä oli laskettu vähentämällä heikosti asiakaslähtöiseksi koettujen määrä niistä, jotka kokivat yrityksen aidosti asiakaslähtöiseksi. (Palvelumuotoilutoimisto Palmu 2015.)

Tutkimuksen perusteella ei siis kannata pelkästään luottaa yrityksen sisäiseen näkemykseen vaan ottaa myös asiakkaan mielipiteet huomioon. Siksi asiakastyytyväisyyttä on hyvä selvittää riittävän usein. Tutkimuksen perusteella on tultu siihen tulokseen, että panostamalla asiakkaisiin saadaan asiakaslähtöisyys parantumaan. Edellä mainittuun lähtökohtaan päästään seuraavilla keinoilla: keskittymällä asiakkaisiin ja arvon tuottamiseen kaikessa tekemisessä. Pelkän asiakastyytyväisyyden mittaamisella ja menetelmien luomisella ei tulla pääsemään pitkälle. Asettamalla omat tavoitteet asiakkaan tavoitteisiin nähden, eli mieltämällä toiminta osana asiakkaan prosessia joka luo loppuarvoa asiakkaalle. (Palvelumuotoilutoimisto Palmu 2015.)

DNA:n 20.1.2015 julkaisemassa artikkelissa Asiakastyytyväisyys on tie menestykseen, käsiteltiin sitä, kuinka tärkeää asiakastyytyväisyys on loppujen lopuksi. Asiakastyytyväisyyteen liittyy vahvasti asiakkaan kokemus käyttämästään/hankkimastaan palvelusta. Asiakaskokemus ei koskaan synny kuin salama kirkkaalta taivaalta, vaan se vaatii lujaa työtä ja ymmärrystä siitä mitä asiakas todella tarvitsee. Asiakkaan tarpeisiin tulee myös vastata välittömästi. DNA Busineksen

markkinointijohtaja Paula Miettisen mukaan asiakaskokemus loppujen lopuksi muodostuu ihmisten vuorovaikutuksen kautta. Tekniikka ja digitaalisuus ovat pienemmässä roolissa kyseisessä tilanteessa. Miettisen mukaan jokainen päätös tulisi miettiä asiakaskokemuksen näkökulmasta. Asiakastyytyväisyyteen panostaminen vaatii Miettisen mukaan yritykseltä muutosjohtamista. (DNA 2015.) Oikeanlainen palveluasenne on ratkaisevaan viime kädessä. Jos yritys onnistuu tässä, on lopun hoitaminen pääosin asiakaspalvelutekniikkaa. On tärkeää, että johto jalkautuisi välillä etulinjaan ja näyttää henkilöstölle kuinka paljon he arvostavat asiakaspalvelua. (Mattila & Ollikainen 2008.)

Positiivinen asiakaskokemus saadaan aikaiseksi huomioimalla asiakas, kuuntelemalla, pyrkimällä ymmärtämään hänen tilanteensa, pitämällä yhteyttä sekä vastaamalla viipymättä kysymyksiin joita hän esittää. Tämän lisäksi positiivinen asiakaskokemus tarkoittaa korkeaa palvelun laatua ja lupauten pitämistä. Jotta tähän päästään täytyisi jokaisen yksilön ja yksikön ymmärtää kuinka oma toiminta vaikuttaa asiakaskokemuksen synnyttämisessä. Tähän tarvitaan läpinäkyvyyttä, prosessien tulee olla riittävän yksinkertaisia ja organisaation tulee varmistaa kouluttamalla, kuinka jokaisen oma työtehtävä vaikuttaa palveluketjun onnistumiseen. (Fischer & Vainio 2014, 9.)

#### **4.4.1 Asiakaskokemuksen vaikutukset yrityksen toimintaan**

Asiakastyytyväisyydellä on niin hyvässä kuin pahassakin vaikutusta yrityksen menestykseen. Tämän todistavat lukuisat tutkimukset ja sen kertoo myös maalaisjärki. Yrityksen tunnusluvuissa se ei välttämättä näy heti, vaan monesti pitkällä viiveellä. Sosiaalisen median, digitalisaation ja globalisaation seurauksena tieto kulkee todella nopeasti asiakkaiden välillä. Asiakkaan kokemukseen panostaminen päivittäin on ainoa keino välttää negatiiviset vaikutukset. The ROI of customer experience tutkimus vuodelta 2012 osoittaa, että asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tänä päivänä vielä vähäistä. Mikäli sitä mitataan niin tulosten linkittäminen liiketoimintaa jää tekemättä. Tutkimuksesta selviää, että 48% yrityksistä ei ole löytänyt linkityksiä liiketoiminnan menestyksen ja asiakaskokemuksen välille. Yrityksen päätöksentekijöistä alle 10% on perehtynyt tuloksiin, joita asiakaskokemuksen mittauksista on saatu. (Filenius 2015, 31.)

Asiakaskokemuksessa onnistuminen ja siihen panostaminen palkitsee yritystä monin tavoin. Tämä pätee niin vanhoissa kuin uusissakin kanavissa. Parantunut asiakaskokemus tuottaa muun muassa seuraavia hyötyjä. Kokemusten ollessa positiivisia ja sujuvia asiakasuskollisuus kasvaa, joka parantaa pitkällä tähtäimellä asiakkuuden elinkaaren arvoa. Tyytyväiset asiakkaat monesti myös kuormittavat vähemmän asiakaspalvelua. Epäonnistunut asiakaskokemus synnyttää ylimääräisiä kustannuksia. Asiakaspalvelu kuormittuu, kun ongelmia kohdatessa yhteydenotot lisääntyvät. Olisi tärkeää, että keskityttäisiin tekemään perusasiat kunnolla sekä mahdollisimman hyvin, tällöin asiakas harvemmin ryhtyy reklamoimaan. Ongelmanratkaisu kuluttaa organisaation resursseja useassa vaiheessa. Ongelmat ei yleensä ratkea ensimmäisellä yhteydenotolla, vaan asiakaspalvelija joutuu tekemään itse selvitystyötä tai siirtämään ongelman jonkun muun vastuulle, jos ei itse pysty asiaa ratkaisemaan. Ongelman selvittämisen jälkeen ongelma pitää yleensä myös korjata. Korjaus vaati resursseja ja kustannukset nousevat. (Filenius 2015, 34–35.)

Monen asiantuntijan mielestä hyvä asiakaskokemus edellyttää, että asiakkaan odotukset ylittyvät joka kerta. Mitä parempaa kokemusta pystytään tuottamaan, saadaan myös asiakkaan odotukset kasvamaan suuremmiksi. Aina ei ole tarkoitus, että luodaan jotain täysin uutta. Hyvään kokemukseen usein riittää se, että asiakkaat kokevat palvelun virheettömänä, sujuvana ja vaivattomana. Asiat olisi parempi tehdä heti kerrallaan niin hyvin kuin vain on mahdollista, kuuntelemalla asiakkaiden antamia palautteita. (Filenius 2015, 36.)

#### **4.4.2 Asiakastyytyväisyys**

Asiakas on käytettyyn palveluun joko tyytyväinen tai tyytymätön. Palvelukokemukseen liittyvät seikat voivat ehkäistä tai tuottaa tyytyväisyyttä. Palvelun laatu on vain yksi niistä seikoista joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Tyytyväisyyteen päästään vaikuttamaan, kun hallussa on täsmällistä tietoa siitä mitkä ovat niitä asioita jotka saavat asiakkaat tyytyväisiksi. Asiakaskeskeisyys edellyttää, että nämä tiedot selvitetään suoraa asiakkaalta itseltään. (Ylikoski 1999, 149.)



Tyytyväisyyden seuraaminen itsessään ei vielä riitä. Tarvitaan toimintaa joka, perustuu seurantaan, ja jonka avulla asiakastyytyväisyyttä pyritään parantamaan. Asiakkaasta ei vielä silloin tule sen tyytyväisempää, vaikka heiltä pyydetäisiin palautetta useasti. Kiinnostus asiakkaan mielipiteistä pääsääntöisesti lisää odotuksia asiakkaan suunnalta. Tutkimuksien ja selvitysten oletetaan saavan aikaan toimenpiteitä, ja sen myötä palvelun odotetaan parantuvan. (Ylikoski 1999, 149–150.)

Jos halutaan mitata asiakkaan tyytyväisyyttä täytyisi tarkkaan määritellä mitä mitataan. Asiakastyytyväisyyden konseptin ymmärtäminen on helppoa. Täytyy vaan itse samaistua asiakkaan rooliin ja miettiä miltä silloin tuntuu, kun käyttää tiettyjä palveluita. Jos saat mitä tarvitset ja vaatimuksesi täyttyvät, olet tyytyväinen. Jos edelliset kriteerit eivät täyty, silloin et ole tyytyväinen. Tämä yksinkertainen määritelmä kertoo meille jotakin perusteellista asiakastyytyväisyydestä. (Hill, Brierley & MacDougal 2003, 7.)

#### **4.5 Terveydenhuollon toimintayksikön laiteturvallisuuden vastuhenkilö ja laiteyhdyshenkilö**

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) 26§ määrittelee seuraavasti. ”Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan tämän lain ja sen nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä.” (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla nimettyä keskuudestaan vastuhenkilö, jonka toimenkuvaan kuuluu varmistaa, että toimintayksikkö noudattaa annettua lakia. Vastuhenkilön tehtävänä on huolehtia, että organisaatiossa osataan laitteisiin liittyvät säännökset ja seuraa, että niitä noudatetaan. (Pommelin 2016.)

Vastuhenkilön lisäksi yksiköissä tulisi olla laiteyhdyshenkilöt jotka huolehtivat yksikön sisällä terveydenhuollon laitteisiin liittyviä asioita muun muassa henkilökunnan sisäinen/ulkoisen kouluttaminen, koekäyttöjen organisointi yksiköissä, korjauspyyntöjen tekeminen, vuosihuoltojen organisointi yksiköissä. Laiteyhdyshenkilöiden toimenkuvaan kuuluvia tehtäviä ei olla määritelty missään määräyksissä. Jokainen yksikkö voi itse määritellä mitä laiteyhdyshenkilön tehtäviin kuuluu. Taysissa jokainen yksikkö voi

nimetä itselleen laiteyhdyshenkilön. Mikäli tällaista henkilöä ei ole erikseen nimetty toimii osastonhoitaja laiteyhdyshenkilönä.

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010 26 § määrittelee vastuuhenkilöistä ja seurantajärjestelmästä seuraavalla tavalla. ”Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköllä tai muulla ammattimaisella käyttäjällä, joka on oikeushenkilö tai joka käyttää terveydenhuollon laitetta itsenäisenä ammatinharjoittajana, tulee olla seurantajärjestelmä laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi. Seurantajärjestelmään on kirjattava:

- 1) Jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetuista laitteista;
- 2) laitteen käytön yhteydessä syntyneisiin vaaratilanteisiin liittyvät tiedot; ja
- 3) tiedot, jotka osoittavat, että ammattimainen käyttäjä on huolehtinut 24§:ssä säädetyistä velvoitteista.” (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010 26§ vastuuhenkilö ja seurantajärjestelmä.)

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON ANALYYSI

### 5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla perehdytään tarkastelemaan merkitysten maailmaa. Merkitysten maailma on ihmisten välistä ja sosiaalista jotka ilmenevät suhteiden muodostamista merkityskokonaisuuksista. Tutkimusmenetelmän tavoitteena on tuoda esille ihmisten kokemukset käsiteltävästä aiheesta. Oletuksena on, että kokemukset sisältävät ihmisille tärkeitä ja merkittäviä asioita. (Vilka 2015, 118.) Tutkimusaineiston koko ei säätele laadullisessa tutkimuksessa, vaan sen laatu. Pää tavoite on siinä, että aineisto toimii apuvälineenä muodostettaessa teoreettisesti mielekästä tulkintaa tai kun halutaan ymmärtää asiaa tai ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen tavoite ei ole yleistää niin suuressa merkityksessä kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa on yleisempää kyseenalaistaa vanhoja ajatusmalleja tai selittää havaittua ilmiötä ymmärrettäväksi siten, että asiaa olisi mahdollista ajatella toisin. (Vilka 2015, 150.)

Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään usein siihen, että vastaajat kertovat jotain erityistä jota ei voida kysyä suoraan tai se vaatii tutkittavilta asian pohtimista. Vastaajaa tai henkilöä jota tutkitaan, pyritään valaisemaan tutkijalle sellaisia asioita joista hänellä saattaa olla vain aavistus. Tutkijan täytyykin miettiä, kuinka kysyy, mitä kysyy ja kuinka lähestyä vastaajaa, jotta saisi sellaisia vastauksia, joita tutkija ei tiedä ennestään. (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 18.)

Laadullisella tutkimuksella ei pyritä yleistämään, mikä on taas määrälliselle tutkimukselle tyypillistä. Tutkimukselle tyypillinen kysymys on ”mistä ilmiössä on kyse?”. Tulokset ovat käyttökelpoisia vain tutkittavassa tapauksessa eli sitä ei voida yleistää. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan haluttua ilmiötä tutkia hyvinkin perusteellisesti. Triangulaatio on menetelmä, jossa voidaan käyttää erilaisia tapoja muun muassa tiedonkeruumenetelmiä sekä analyysimenetelmiä ja näiden avulla voidaan lähestyä tutkittavaa asiaa. Tämän menetelmän avulla saadaan tutkittavasta ilmiöstä tarkempi näkemys. (Kananen 2014,16–17.)

Kyselytutkimukset liitetään hyvin usein määrälliseen perinteeseen, mutta niissä on mahdollista hyödyntää myös laadullisempia kyselytapoja. Sähköisesti annettujen kirjallisten vastausten litterointi helpottuu, kun niitä ei tarvitse uudelleen kirjoittaa analysointia varten. Vastaajien sähköpostiosoitteiden ollessa saatavissa sähköinen kysely on helppo lähettää vastaajille, tällöin laadullisten vapaapalauteiden saaminen voi olla helpompaa mitä se olisi perinteisellä kyselylomakkeella. Sähköisellä kyselyllä mahdollistetaan laadullisten arvokysymysten esittäminen isommalle vastaajamäärälle. (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 22–23.)

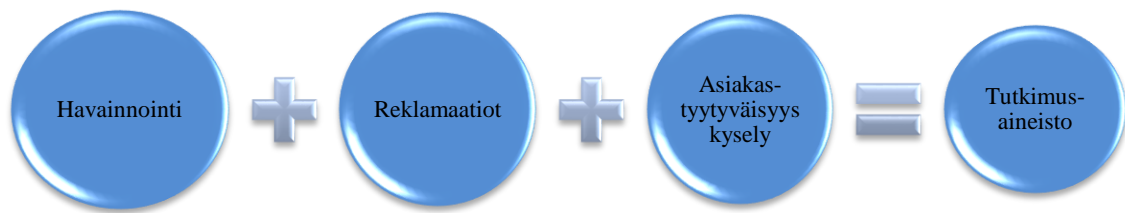
Valitsin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän, koska sen avulla pystyn parhaiten syventymään Laitetekniikan tarjoaman palvelun laatuun havainnoinnin ja kyselytutkimuksen avulla. Näiden menetelmien avulla pyrin selvittämään, onko palvelun laadussa parantamisen varaa. Saaduista tuloksista teen palveluprosessia ja palvelun laatua parantavia kehittämissuhteita laitetekniikan yksikön käytettäväksi. Palvelukeskuksen ja laitetekniikan yksikön suorittamat asiakastytyväisyyskyselyt ovat tähän mennessä olleet kvantitatiivisia. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla asiakkaan antama palaute on sanallista, jolloin palvelun laadun syvällisempi tutkimus mahdollistuu. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä avulla laitetekniikan yksikön asiakkailta on mahdollisuus tuoda mielipiteensä kuuluviin sanallisessa muodossa.

## **5.2 Aineistonhankinta ja tutkimusmenetelmät**

Teoriatieto tutkimukseni pohjaksi koostuu tutkimuksista asiakaslähtöisyydestä, asiakastytyväisyydestä sekä alan eri oppikirjoista. Teoriatiedon hankintaan käytin koulun hakuportaaleja. Aikaisempia lopputöitä hain Theseuksen ja Finnan kautta. Teoriatietoa varten materiaalia hain Finnan sekä kirjastojen hakukoneiden avulla. Tiedonhaun apuna käytin myös e-aineistoportaali Nelliä. Hakusanoina käytin muun muassa: palveluprosessi, palvelun laatu, palvelun kehittäminen, asiakaskokemus ja asiakastytyväisyys.

Aikaisemmat asiakaskartoitukset ja reklamaatiot joita työssä käsiteltiin, oli laadittu määrällisillä menetelmillä. Tämän aineiston kartoittamisessa on käytetty määrälliselle

tutkimukselle ominaisia menetelmiä. Aineistoa tutkimusta varten on tarkoitus hankkia havainnoimalla, sekä sähköisen kyselyn avulla joka on kohdennettu laitetekniikan yksikön asiakkaille, jotka toimivat laiteyhdyshenkilön tehtävissä. (kuva 6) Edellä mainitut aineistokeruumenetelmät ovat laadullisen tutkimuksen yleisimmät menetelmät kerätä tarvittava aineisto. Näitä menetelmiä on mahdollista käyttää yhdisteltynä, rinnan tai vaihtoehtoisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.).



KUVA 6. Aineistonhankintamenetelmät

Havainnointi on yksi laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä. Havainnointi itsessään ei ole ainoana aineistonkeruumenetelmänä kovin käyttökelpoinen, mutta yhdistettynä haastatteluun tai muuhun menetelmään voi tulos olla hyvinkin hedelmällinen. Havainnoinnin avulla voidaan tutkia asioita niille kuuluvissa yhteyksissä. Havainnoinnin avulla on mahdollista monipuolistaa tutkittavan ilmiön tietoja. Havainnointi on mahdollista erotella osallistuvaan-, ei osallistuvaan-, piilo- sekä osallistavaan havainnointiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81.) Havainnoinnin etu on se, että sen avulla saadaan suoraa ja välitöntä tietoa siitä aiheesta mitä tutkitaan. Havainnoinnin avulla päästään tapahtumaan luonnolliseen ympäristöön tutkimaan ilmiötä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Osallistuva havainnointi on aktiivista ja/tai passiivista. Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija vaikuttaa läsnäolollaan aktiivisesti tutkittavaan ilmiöön. Passiivisessa havainnoinnissa taas tutkija osallistuu tilanteeseen niin, että hän ei vaikuta tilanteen kulkuun. Osallistuvan havainnoinnin aikana tapahtuva kommunikointi ei ole vain kielellistä kommunikointia, vaan se on myös eleiden, liikkeiden, ilmeiden ja kosketuksen avulla käytävää kommunikointia. Tämä seikka on hyvä tiedostaa, koska muuten voi jäädä jotain oleellista informaatiota havainnoimatta. Tärkeää on myös

muistaa, että ei tulkitse väärin tai liioittele viestejä jotka ovat ei-kielellisiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tarkkaileva havainnointi on ulkopuolista havainnointia joka tarkoittaa, ettei tutkija osallistu toimintaan millään tavalla. Toisin sanoen hän jää ulkopuoliseksi tarkkailijaksi. Katsomalla oppiminen on tarkkailevan havainnoinnin tavoitteena. (Vilka 2007, 43.) Havainnoinnin apuvälineenä voidaan käyttää toimintakaaviota. Toimintakaaviota voidaan käyttää aikatauluttamisen työvälineenä. Tärkeää on se, että ymmärretään kaikki työvaiheet, ja kulutetut resurssit joita palveluun tarvitaan. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 15.)

Tutustuin palveluprosessiin menemällä itse laitetekniikan yksikköön tekemään havainnointia, jonka avulla oli tarkoitus perehtyä mitä huoltoon tulevan laitteen vaiheisiin kuuluu, siitä kun laite saapuu ja kun se huollon jälkeen palautetaan takaisin asiakkaalle. Havainnoinnin avulla sain itselleni käsityksen palveluprosessin kulusta ja sain kerätä omia kokemuksia ja ajatuksia palveluprosessiin ja sen kehittämiseen liittyen. Havainnoinnin apuna käytin prosessin analysoinnin ja kuvaamisen työkalua. Analysoinnin ja kuvaamisen työkalun avulla voidaan selvittää mitä prosessin eri vaiheet pitävät sisällään. Jokaisen vaiheen sisällä voidaan selvittää kauanko kukin vaihe kestää, montako osallistujaa se vaatii, suorituspaikka, tarvittavat resurssit ja mahdolliset kriittiset kohdat. Käytin kyseistä työkalua apuna prosessin vaiheiden kuvaamisessa, jotta sain mahdollisimman kattavan kuvan koko prosessista. Laitetekniikan yksikkö ei ole vaiheistanut prosesseja eikä tällöin vaiheille ole asetettu ajallisia tavoitteita. En havainnoinnin aikana mitannut ajallisesti palvelun kestoa vaan tarkkailin sen sujuvuutta ja mitä prosessin pitää sisällään. Havainnoinnin aikana osallistuin useamman työntekijän työn seuraamiseen, jotta saisin mahdollisimman monipuolisen kuvan prosessista.

Valitsin menetelmäksi tarkkailevan havainnoinnin, koska en itse osallistunut havainnoitavaan asiaan, vaan seuraan sivusta tilanteen vaiheita. Havainnoinnin apuna käytin toimintakaaviota, jonka avulla merkitsin havaitsemiani asioita muistiin. Toimintakaaviota apuna käyttäen pystyn kirjaamaan havainnointini selkeästi ja analysoimaan myöhemmin mahdollisia kehittämehdotuksia silmällä pitäen. Edellä mainitun työkalun avulla voidaan mitata kuinka kauan kukin vaihe kestää ja montako henkilöä mihinkin työn vaiheeseen osallistuu. Havainnoinnin avulla pyrin itse saamaan

mahdollisimman monipuolisen kuvan palveluprosessista ja sen vaiheista. Ulkopuolisena henkilönä minulla oli mahdollisuus tarkkailla, onko palveluprosessissa minun mielestäni sellaisia seikkoja, jotka kaipaisivat kehittämistä ja peilata niitä kyselyistä ja haastatteluista saatuihin tuloksiin.

Kyselyn avulla on mahdollista tutkia kokemuksia ja ilmiöitä sekä hakea vastauksia monenlaisiin ongelmiin. Kyselyn avulla ei voi kysyä ihan mitä haluaa, vaan kysytään vain sellaisia asioita, joilla selvitetään tutkimuksen kannalta merkityksellisiä asioita. Kyselyn jokaiselle kysymykselle täytyy löytyä perustelu viitekehystä. Vaikka kysely ei sinänsä kuulu laadulliseen tutkimukseen on sitä kuitenkin mahdollista käyttää. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74–75.)

Havainnoinnin lisäksi hankin opinnäytetyöhöni tutkimusaineistoa tekemällä sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn laitetekniikan yksikön palveluita käyttävien yksiköiden laiteyhdyshenkilöille. Kyselyn avulla oli tarkoitus kerätä tarkempaa tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluun liittyen. Kyselyn avulla oli tarkoitus selvittää palveluprosessin laatua sekä onko palveluprosessin vaiheissa sellaisia kohtia, joihin asiakkaiden mielestä kaivataan kehittämistä. Asiakastyytyväisyys kyselyn suoritin sähköisenä kyselyinä (liite 3), jonka linkin toimitin sähköpostitse jokaisen yksikön laiteyhdyshenkilöille. Laiteyhdyshenkilöt valitsin vastaamaan kyselyyn, koska he olivat osastoilla ne henkilöt, jotka yleensä tekivät huoltopyyntöjä ja asioivat laitetekniikan yksikön kanssa. Kyselyn vastaamiseen varasin aikaa noin 3 viikkoa, jotta vastaajilla olisi mahdollisimman hyvin aikaa paneutua kysymyksiin ja vastauksiin. Sähköinen kysely toteutettiin Tampereen ammattikorkeakoulun e-lomake editorin avulla. Kysely testattiin ennen asiakkaille lähettämistä. Testaamiseen valitsin kaksi henkilöä, jotka saivat sähköisen kyselyn ja testasivat sen toiminnan. Testauksella pyrin varmistamaan, että kysely toimii halutulla tavalla ja että kysymykset ovat ymmärrettäviä.

### **5.3 Aineisto ja sen analysointi**

Tutkimusongelma suuntaa luonnollisesti analyysin tekemistä. Se ollaanko kiinnostuneita perinteisestä sisällöstä eli mitä aineistossa kerrotaan vai kiinnittykö huomio ilmaisuun tai kielenkäyttöön riippuu siitä, kuinka tarkasti tutkittavaa aineistoa on litteroitava ja

kuinka tarkasti materiaalia on hyvä koodata. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on paikallinen selittäminen. Selitysmallin tulee olla pätevä ja perustua perustana olevaan teorian tietoon. Selitysmallin tulee olla sisäisesti looginen, yhtenäinen ja mahdollisimman monien analyysin avulla löydettyjen johtolankojen pitäisi tukea esitettyä mallia. (Alasuutari 2007, 243–244.)

Sisällön analyysin avulla etsitään tekstistä merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–104). Sisällönanalyysin avulla tutkittava aineisto pyritään järjestämään selkeään ja tutkittavaan muotoon, kuitenkin kadottamatta sisällön tuomaa informaatiota. Analysoinnin avulla on tarkoitus lisätä informaatioarvoa. Sen avulla myös luodaan aineistoon selkeyttä, jotta tutkittavasta ilmiöstä on mahdollista tehdä luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.) Sisällönanalyysille tyypillistä on, että aineistoa tarkastellaan tiivistäen, eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jonka avulla tarkastellaan valmiita tekstimuotoisia tai sellaisiksi muutettuja aineistoja. Sisällönanalyysin avulla pyritään siihen, että tutkittavasta ilmiöstä muodostetaan tiivistetty kuvaus. Tiivistetty kuvaus kytkee tulokset muihin aihetta koskeviin tutkimustuloksiin ja laajempaan asiayhteyteen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Sisällönanalyysistä saatava tieto ei ole mahdollista esittää numeerisina tuloksina. Tulokset tulee esittää sanallisina tulkintoina. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä kaikki lähtee siitä, että tutkija päättää aineiston keräämisen jälkeen mitä aineistoon tyypillistä tai toiminnan logiikkaa lähdetään aineistosta etsimään. Tämä vaihe tulee tehdä ennen analyysia. Tutkimusaineistoa pelkistetään eli siitä karsitaan pois informaatio joka ei ole oleellista, mutta on huomioitava, ettei tärkeää tietoa hukata. Tiivistämistä ohjaa tutkimuskysymykset sekä tutkimusongelma. Tiivistämisen jälkeen tutkimusaineista ryhmitellään uudelleen kokonaisuuksiksi jotka ovat johdonmukaisia. Se mitä informaatiota tutkimusaineistosta etsitään määrittää, kuinka kokonaisuuden ryhmittely tehdään. (Vilkka 2015, 63 – 64.)

Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä, koska tällöin sitä voi analysoida objektiivisesti ja systemaattisesti. Asiakastytyväisyyskyselyn vastaukset analysoitiin aineiston keräämisen jälkeen niin, että niistä on helpompi tehdä tulkintoja. Aineistosta nostettiin esille mahdolliset kehittämissuhteet sekä vertailtiin saatuja



kokemuksia ja selvitettiin, onko niissä yhtäläisyyksiä. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, jolloin sisällönanalyysi oli hyödyllisin vaihtoehto koostaa aineisto analysoitavaan muotoon. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä saadaan vastaus tutkimustehtävään yhdistelemällä käsitteitä. Sisällönanalyysi on päättelyä ja tulkintaa, jonka avulla edetään tutkimusaineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 112.)

## 6 TUTKIMUSAINEISTON TULOKSET

### 6.1. Palveluprosessiin tutustumisen havainnot

Havainnointi suoritettiin sellaiseen ajankohtaan, jolloin palvelupyynnöitä ei ollut jonossa, vaan lähes jokainen palvelupyyntö pystyttiin ottamaan käsittelyyn lähes välittömästi sen saapuessa EQU-järjestelmään ja laitteen saapuessa laitetekniikan yksikköön. Välillä on sellaisia kausia, että palvelupyynnöitä on paljon, jolloin niitä pyritään hoitamaan kiireellisyysjärjestyksessä mahdollisimman nopeasti. Määräaikaishuollot on ajoitettu, ja niitä tehdään sen mukaan, miten ne on ohjelmoitu suoritettavaksi.

Määräaikaishuoltojen kohdalla välillä ongelmia aiheuttaa se, että laitetta ei löydy, koska ne saattavat liikkua yksiköissä paikasta toiseen. Välttämättä kaikkia ryhmän laitteita ei saada samalla kertaa huoltoon. Määräaikaishuollossa laite käydään läpi mahdollisen vikojen osalta ja ne korjataan, mikäli sellaisia havaitaan. Laitteen toiminta testataan erilaisilla testausmenetelmillä/ohjelmilla ja näiden avulla varmistetaan, että laitetta on turvallista käyttää jatkossakin. Määräaikaishuolloista laaditaan raportti, josta selviää mitä laitteelle on huollossa tehty.

Kuulokojeen vastaanotto prosessi (taulukko 1) oli mielestäni melko hyvin suunniteltu ja toimiva. Ongelmia prosessissa eniten aiheuttaa puutteelliset lähetyslistat tai niiden puuttuminen. Näistä ongelmista johtuen osa tuotteista ei välttämättä päädy oikeaan paikkaan tai asian selvittämiseen menee turhaa resurssia. Osa laitetekniikan yksikön kautta kirjattavista kuulukojeista ovat ostopalveluita, jolloin tuote menee muualle kuin kuulokeskuksen käyttöön. Kuulokojeiden huolto on ulkoistettu ja kaksi kertaa viikossa tulee henkilö tekemään korjaustöitä. Laitetekniikan yksikkö vastaa kuulokojeiden osalta vastaanottamisesta, kirjaamisesta EQU-järjestelmään, poistot, akkujen huollot, uusien laitteiden toimittamisesta eteenpäin asiakkaalle tai viallisen laitteen toimittaminen maahantuojalle.

TAULUKKO 1. Laitetekniikan yksikön kuulokojeen vastaanottoprosessi

	Vastaanotto	Kirjaamiseen EQU-järjestelmään	Pakkaaminen	Toimittaminen
Osallistujat	1 henkilö	1 henkilö	1 henkilö	1 henkilö
Suorituspaikka	Kuulokeskuksessa sijaitseva toimipiste.	Kuulokeskuksessa sijaitseva toimipiste.	Kuulokeskuksessa sijaitseva toimipiste.	Kuulokeskuksessa sijaitseva toimipiste.
Tarvittavat resurssit	Posti noudetaan kuulokeskuksen saapuvista lähetyksistä.	Jokainen kuulokoje kirjataan EQU-järjestelmään. Kirjauksesta tulee löytyä mm. tilaustunnus, takuutiedot ja tiedot kenelle kuulokoje menee käyttöön	Asiakkaalle menevät laitteet ja oheistuotteet pakataan ja nimetään.	Pakatut tuotteet toimitetaan kuulokeskuksen tiloissa olevaan kaappiin, josta ne kulkeutuvat asiakkaalle. Muun kuin kuulokeskuksen tuotteet toimitetaan lähetettäviin posteihin
Kriittiset kohdat		Kirjaamisessa voi tulla virheitä joskus. Lähetyslistan tiedot joskus puutteellisia, jolloin täytyy tehdä selvitystyötä enemmän. Osa tuotteista ei mene kuulokeskuksen asiakkaille, jolloin pitää tietää mitkä tuotteet toimitetaan muualle.	Lähetyslistojen puutteellisuuden takia tuotteiden pakkaaminen menee väärin eikä tällöin kulkeudu oikealle asiakkaalle.	

Tutustuin havainnointijakson aikana myös laitteen viankorjaukseen. Täytin huollon vaiheista taulukon prosessin analysoinnin ja kuvaamisen työkalua apuna käyttäen. (taulukko 2) Ongelmakohdiksi nousi se, että palvelupyynnön tekemisen jälkeen laitteen saapumista laitetekniikan yksikköön sai odottaa. Työntekijät monesti nopeuttivat prosessia hakemalla laitteen yksiköstä ohi kulkiessaan, jos kerkesivät. Välillä henkilökunta yksiköstä tai lähetit toivat laitteen suoraan, jolloin ei tarvinnut odottaa

kuljetuksia. Toinen viivytyksiä aiheuttava tekijä on varaosien toimittajat ja maahantuojat. Laitteet saattavat olla maahantuojalla turhankin kauan tai varaosan saaminen kestää jostain syystä pitkään. Näissä tapauksissa laite seisoo laitetekniikan yksikössä niin kauan, kunnes varaosa saapuu ja huolto saadaan suoritettua loppuun. Osa tavaratoimittajista hoitaa asiat nopeasti, mutta osalla olisi asiassa selvästi parantamisen varaa.

TAULUKKO 2. Laitetekniikan yksikön laitteen viankorjauksen prosessi

	Palvelupyynnö	Laitteen vastaanottaminen	Vianmääritys	Korjaustyöt	Toimittaminen asiakkaalle
Vaiheen kesto	Palvelupyynnö tehty klo 7:11	Laite vastaanotettu klo 7:55	Valmis klo 12:00	?	
Osallistujat	1 henkilö	1 henkilö	1 henkilö	1 henkilö	
Suorituspaikka	Yksikkö	Laitetekniikka	Laitetekniikka	Laitetekniikka	
Tarvittavat resurssit	Yksikössä tehdään palvelupyynnö viallisesta laitteesta	Laiten otetaan vastaan ja huoltomies ottaa sen työnalle	Laite tutkitaan vian määrittämiseksi. Jos vika ei ilmene ulkopuolelta selviteltynä laite avataan ja tutkitaan mikä ongelman aiheuttaa. Vian löytymisen jälkeen tilataan varaosa. Tämän laitteen kohdalla odotettu toimitusaika on 1-2vrk. Kirjaaminen EQU-järj. Asiakkaalle informointi. Huoltomies soitti tässä tapauksessa yksikköön.	Kun osa saapuu, se vaihdetaan ja laite kasataan. Laite testataan, että se on toimintakuntoinen ennen kuin se palautetaan asiakkaalle. Kirjataan tiedot EQU-järj. Asiakkaalle informointi.	Tämän laitteen kohdalla jäätin odottamaan varaosaa
Kriittiset kohdat	Palvelupyynnö tehdään väärin. Huollettava laite jää seisomaan yksikköön odottaen kuljetusta.		Varaosan saaminen kestää. Vian löytäminen hankalaa. Keskeytyksiä työhön aiheutti mm. tulleet puhelut.	Vika ei korjaannu osan vaihdolla. Varaosa väärä. Varaosan saaminen kestää, jolloin laite seisoo laitetekniikassa.	Laite jää Laitetekniikkaan tai kulkeutuu vahingossa väärälle osastolle

## 6.2 Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset

Kyselyn aineisto oli järkevää lähteä purkamaan samalla aihealueella mikä oli sähköisen kyselyn runkona. (taulukko 3) Asiakastytyväisyyskysely tehtiin sähköisenä kyselyinä. Kyselyn aihealueet oli jaettu kahdeksaan osa-alueeseen. Saadut vastaukset olivat valmiiksi sähköisessä muodossa, jolloin niitä ei tarvinnut kirjoittaa erikseen puhtaaksi.

Tampereen ammattikorkeakoulun e-lomake editorin avulla tehty kysely ja sen vastaukset olivat helppo avata sähköiseen muotoon. Asiakastyytyväisyyskyselystä saadut tulokset kävin läpi sisällönanalyysimenetelmää apuna käyttäen. Kerätty aineisto käytiin läpi useaan otteeseen ja keräsin vastauksista kehittämiskohtia, joita asiakkaat olivat nostaneet esille. Sähköisen kyselyn kehittämiskohtia peilasin lisäksi aikaisemmin tehtyjen kyselyiden tuloksiin sekä reklamaatioihin. Tein aineistoista nousseista kehittämiskohdista kaavion analyysin tueksi, jotta kaikkien materiaalien hahmottaminen olisi helpompaa (taulukko3). Kyselyn vastauksista koostettu taulukko helpottaa kehittämissuunnitelman laatimista, koska vastauksia on tällöin helpompi analysoida muun aineiston kanssa.

TAULUKKO 3. Asiakastyytyväisyyskyselystä nousseet kehittämiskohdat

	<b>Asiakastyytyväisyyskyselystä nousseita kehittämiskohtia</b>
<b>Palvelupyynnö</b>	Palvelupyynnön kuvaaminen hankalaa(ei erikoismerkkejä käytössä) Pyynnön ohjaaminen oikeaan paikkaan hankalaa Palvelupyynnö hankalasti haettavissa Laitteet joissa ei tunnusnumeroita koetaan hankaliksi(Huolletaanko vai ei)
<b>Kuljetukset</b>	Kuljetus täytyy tilata eri ohjelmalla
<b>Tiedonkulku</b>	Laitteen lähtiessä maahantuoajalle/valmistajalle tieto ei kulje Korjauskuvaukset puutteellisia Väliaikatietoja enemmän Määräaikaishuolloista ennakoilmoituksia
<b>Huollon kesto</b>	Valmistajalle/maahantuoajalle lähtevien laitteiden huolto kestää Varaosien tilaaminen pidensi huollon kesto
<b>Asiantuntija-palvelut</b>	Ei oltu tietoisia tällaisesta palvelusta Yhteys henkilöiden tiedot epäselviä, eikä sujuvasti saatavilla
<b>Yhteydenotto-mahdollisuudet</b>	Oikeiden numeroiden löytäminen hankalaa Puhelimella tavoitettavuus koettiin hankalaksi
<b>Sähköiset palvelut</b>	Intran sivut vanhahtavat, sekavat ja monimutkaiset Tiedot puutteellisia Valikot voisi olla selkeämpiä

Nousseiden kehittämiskohtien taulukoinnin jälkeen luokittelin kehittämiskohdat vielä omiksi pääluokiksi, jotka muodostavat kehittämissuunnitelmani pääkohdat. (taulukko 4) Kehittämissuunnitelman jaoteltiin ryhmittäin siten, että kehittämiskohdat luokiteltiin yhtenäisiksi aihealueiksi. Aihealueiden avulla oli helpompi luoda kokonaisuuksia, joiden näkökulmasta kehittämissuunnitelmaa oli helpompi rakentaa yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

TAULUKKO 4. Asiakastytyväisyyskyselystä nousseiden kehittämiskohtien luokittelu

	Asiakastytyväisyyskyselystä nousseita kehittämiskohtia	Kehittämisehdotus
<b>Palvelupyynnöt</b>	Palvelupyynnön kuvaaminen hankalaa (ei erikoismerkkejä käytössä) Pyynnön ohjaaminen oikeaan paikkaan hankalaa Palvelupyynnöt hankalasti haettavissa Laitteet joissa ei tunnusnumeroita koetaan hankaliksi (Huolletaanko vai ei)	Palvelupyynnön ohjelman päivittäminen
<b>Kuljetukset</b>	Kuljetus täytyy tilata eri ohjelmalla	Kuljetuksien uudelleen organisointi
<b>Tiedonkulku</b>	Laitteen lähtiessä maahantuoajalle/valmistajalle tieto ei kulje Korjauskuvaukset puutteellisia Väliaikatietoja enemmän Määräaikaishuolloista ennakoilmoituksia	Tiedonkulun tehostaminen
<b>Huollon kesto</b>	Valmistajalle/maahantuoajalle lähtevien laitteiden huolto kestää Varaosien tilaaminen pidensi huollon kesto	Huollon valmiuksien kehittäminen
<b>Asiantuntija-palvelut</b>	Ei oltu tietoisia tällaisesta palvelusta Yhteyshenkilöiden tiedot epäselviä, eikä sujuvasti saatavilla	Asiantuntijapalveluiden esiintuominen
<b>Yhteydenotto-mahdollisuudet</b>	Oikeiden numeroiden löytäminen hankalaa Puhelimella tavoitettavuus koettiin hankalaksi	Yhteydenottomahdollisuuksien päivittäminen
<b>Sähköiset palvelut</b>	Intran sivut vanhahtavat, sekavat ja monimutkaiset Tiedot puutteellisia Valikot voisi olla selkeämpiä	Sähköisten palveluiden uudistaminen

## Palvelupyynnöt

Palvelupyynnöiden tekeminen koettiin vastausten perusteella pääosin melko helpoksi, mutta osa vastaajista koki palvelupyynnöiden tekemisen melko hankalaksi, kun pyynnön tekemisessä ei voi käyttää erikoismerkkejä. Pyynnön ohjaaminen oikeaan paikkaan koettiin myös haastavaksi, kun aina ei pyynnön tekijällä ollut tietoa mihin ryhmään laite pitäisi kohdentaa. Laitteet joilla ei ole tunnusnumeroa koettiin myös hankalaksi, kun aina ei ollut tietoa huolletaanko niitä vai ei. Palvelun käytön vähyydellä ei ollut selkeästi osuutta siihen, millä tavalla asiakkaat olivat kokeneet palvelupyynnöiden tekemisen.

*”Pyynnön tekeminen pääosin helppoa, laitteiden tunnusnumeroiden kiinnityspaikat kiinteissä laitteissa osin hankalasti luettavissa. Työpyynnön kuvaaminen joskus hankalaa, koska tekstikentässä ei voi käyttää erikoismerkkejä.”*

*”Pyynnön tekeminen periaatteessa helppoa EQU:n ja ESTAN kautta. Aina ei ole selvää mihin tilaus täytyy tehdä eli mikä on lääkintälaitte ja mikä ei.”*

*”Välillä hankala kohdentaa työ oikeaan yksikköön”*

## **Kuljetukset**

Kuljetusten osalta käytännöt olivat melko värikkäitä. Nykyinen käytäntö on, että asiakas järjestää kuljetuksen itse laitteesta, josta huoltopyyntö tehdään. Huollettu laite toimitetaan takaisin osastolle laitetekniikan yksikön toimesta. Tästä käytännöstä poiketaan suurien laitteiden kohdalla, jotka huolletaan siellä missä laitteet fyysisesti sijaitsevat. Laitteiden palautuksien koettiin sujuvan hyvin. Osastolta joku henkilökunnasta kuljettaa laitteen henkilökohtaisesti huoltoon. Asiakkaat ovat monesti kokeneet, että laitteet kulkeutuvat huomattavasti nopeammin, kun huolehtivat itse laitteen toimittamisesta laitetekniikan yksikköön. Moni vastaajista nosti esille kuljetuksen hankaluuden, koska palvelupyyntö kuljetuksista pitää tehdä eri ohjelman kautta. Kuljetus saattaa kestää jopa useamman päivän huonoimmassa tapauksessa, jolloin laite on aina pidempää poissa käytöstä.

*”Hankalaa kun kuljetus täytyy tilata erikseen eri ohjelmasta”*

*”Kuljetukseen menee aikaa. Ei aina tiedä toiko oikeaan paikkaan laitteen, jos huollossa ei ole ihmisiä paikalla. On hyvä, että laitehuolto tuo valmiit laitteet yksikköön takaisin.”*

*”Nämä takkuavat, jos joku prosessissa takkuaa. Monesti sujuvat jouhevasti, välillä pyynnöt eivät välity eteenpäin.”*

## **Tiedonkulku**

Tiedonkulku jakoi mielipiteitä vastausten perusteella. Osa koki, että väliaikatietoja tuli riittävästi. Osa taas koki, että väliaikatietoja ei saanut riittävästi tai laitteen perään oli täytynyt kysellä erikseen. Varsinkin niissä tapauksissa, kun laitteet lähetettiin valmistajalle/maahantuojalle tiedottaminen koettiin puutteelliseksi. Korjauskuvauksiin toivottiin jonkinlaista selostusta mitä on tehty, koska välillä niissä oli vain pelkkä koodi, joka ei kerro asiakkaalle mitä laitteelle oli tehty. Määräaikaishuolloista osa kaipasi ennakoilmoitusta hyvissä ajoin. Osastoilla huollettavien laitteiden kohdalla nostettiin

esiin, että korjaaja ilmoittaisi käynnistänsä osaston henkilökunnalle. Välillä ei kukaan ollut tietoinen oliko laitetta käyty katsomassa tai onko se käyttökunnossa.

*”Mikäli palvelupyynnön tehnyt työntekijä ei ole asiasta suuremmin kiinnostunut, palautteet jäävät s.postista lukematta. Esim. lääkintälaitteiden kohdalla olisi hyvä, jos laitetta koskevat palautteet tulisivat aina laitevastaavalle.”*

*”Laitteiden huolto- ja korjaushistoria ei ole käyttäjien nähtävissä. Suurta vaihtelua kuinka tarkasti tehty korjaus kuvataan, huonoimmillaan kuvauksena on työn koodi esim. T02343 joka ei kerro tietenkään mitään.”*

### **Huollon kesto**

Laitetekniikan yksikössä tehtävien huoltojen kesto koettiin pääosin melko hyväksi. Vastaajat nostivat esille, että maahantuojalle tai valmistajalle lähtevien laitteiden huollot kestävät välillä turhankin pitkään, eikä saada tietoa kauanko huollossa kestää kokonaisuudessaan. Laitetekniikan yksikön työn tuloksiin oltiin todella tyytyväisiä. Kukaan vastaajista ei kokenut, että laatu tai työn tulos olisi ollut puutteellista.

*”Yleensä hoituu suht. nopeasti jos varaosat saatavilla”*

*”Paikallisesti lyhyt, mutta laitetoimittajalle lähtevien laitteiden huolto venyy luvattoman pitkäksi. Perään on kyseltävä.”*

*”Työn tulos on aina ollut hyvä suhteessa käytettyyn aikaan: on saatu aina toimiva laite takaisin tai sitten viesti, ettei voi korjata, uuden hankintaa suositellaan.”*

*”Mielestäni tulos on aina ollut hyvä. riippumatta ajasta.”*



## Asiantuntijapalvelut

Laitetekniikan yksikön tarjoamista asiantuntijapalveluista osa vastaajista ei ollut kuullutkaan. Vastaajista osa koki, että on hyvin hankalaa löytää se oikea henkilö johon olla yhteydessä. Oikean henkilön löydyttyä on koettu, että palvelu on ollut hyvää ja asiantuntevaa. Yhteydenottomahdollisuuksia koettiin olevan tarjolla hyvin, mutta samalla tavalla kuin asiantuntijapalveluissakin oikean henkilön löytäminen koettiin hankalaksi. Osa vastaajista koki, että puhelimitse tavoittaminen oli välillä haasteellista.

*”Pääsääntöisesti erinomaista ja asioista joista ei tietoa, otetaan selvää. oma asiantuntijuus alueella auttaa kysymysten asettelussa.”*

*”Jos tietää nimen, kehen ottaa yhteyttä, saa kyllä hyvää ja ystävällistä palvelua mutta henkilön löytäminen voi olla työn ja tuskan takana.”*

*”Sähköinen viestintä toimii hyvin. Puhelimitse ajoittain hankalaa löytää vastuuhihmistä – yleensä esimiestä lähestymällä onnistuu.”*

## Sähköiset palvelut

Sähköisiin palveluihin osa vastanneista oli hyvinkin tyytyväisiä, mutta silti kehittämiskohtia löytyi tältäkin osa-alueelta. Vastanneista osa oli sitä mieltä, että intrasivut olivat sekavat, vanhentuneet ja monimutkaiset. Sähköisiin palveluihin kaivattiin selkeitä ohjeita ja listoja yhteydenottomahdollisuuksista. Vastauksissa kaivattiin myös selkeyttä siihen mille työntekijälle mikäkin vastuualue kuuluu. EQU-järjestelmä koettiin pääosin hyväksi, mutta muutamissa vastauksissa EQU-järjestelmää pidettiin vanhanaikaisena ja hankalana käyttää.

*”EQU tuntuu varsin ”vanhanaikaiselta”. Intranetin teknistenpalvelujen sivusto on varsin sekava ja asioiden löytäminen ei ole helppoa.”*

*”Hiukan sekavat, tärkeimmät asiat eivät tule riittävästi esiin. Monimutkaiset prosessikaaviot eivät palvele asiakkaita.”*

## Laiteyhdyshenkilöt

Kyselyssä selvitettiin myös mitä osastoiden laiteyhdyshenkilöiden toimenkuvaan kuuluu. Joissakin yksiköissä laitevastaavan tehtävät olivat hyvinkin laajat ja heillä oli asiantuntijuutta laitteisiin liittyen. Näillä osastoilla henkilöt kouluttautuivat asian tiimoilta ja muutenkin vastasivat pitkälti kaikesta laitteisiin ja niiden käyttöön liittyvistä asioista. Joillakin osastoilla laitevastaavan tehtävät olivat hyvinkin suppeat tai osastonhoitaja toimi laiteyhdyshenkilönä. Tällaisilla osastoilla kaikki työntekijät hoitivat tasapuolisesti laitteisiin liittyviä asioita. (kuva 7) Laiteyhdyshenkilön toimenkuvaan ei siis ole mitään selkeitä ohjeistuksia, vaan ne ovat muokkautuneet jokaisella osastolla tarpeiden mukaisiksi. Osastot, joissa laitteita oli käytössä vähemmän ei laiteyhdyshenkilöitä pääsääntöisesti oltu nimetty erikseen. Niillä osastoilla, joilla oli paljon laitteita käytössä saattoi eri laitteilla olla omat vastuuhenkilöt.

### Laiteyhdyshenkilön tehtäväkuvia

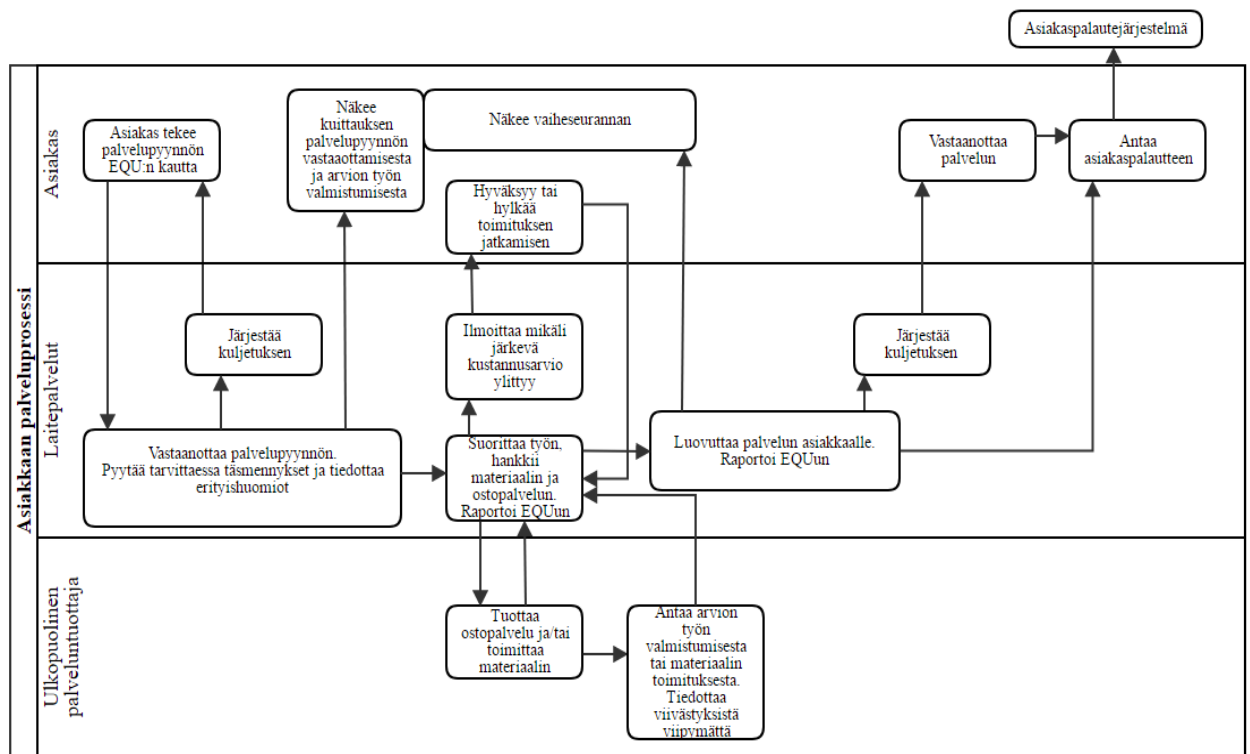
- Laitteiden kunnan seuranta/puhdistus ja huoltotyöt yksiköissä
- Hankintaesitysten tekeminen/laitehankintoihin osallistuminen
- Palvelupyynnöiden tekeminen, kuljetuksen järjestäminen, palvelupyynnön kuittaus ja palautteen antaminen huollon jälkeen
- Yhteydenpito ulkopuolisiin huoltoyksiköihin(huoltosopimukset)
- Inventaarioiden tekeminen
- Määräaikaishuoltoon menevien laitteiden järjestäminen valmiiksi
- Yhteyshenkilönä toimiminen
- Lähitukena toimiminen yksikössä
- Tietoisuus laitekannasta
- Laitekoulutuksien järjestäminen ja materiaalien tekeminen yksiköissä
- Laitteiden poistopyynnöistä vastaaminen
- Tarvittavien lisätilausten tekeminen
- Koekäyttöjen järjestäminen
- Laitteisiin liittyvien ohjeiden ylläpitäminen ja päivittäminen tarvittaessa.

KUVA 7. Laiteyhdyshenkilön tehtäväkuvia

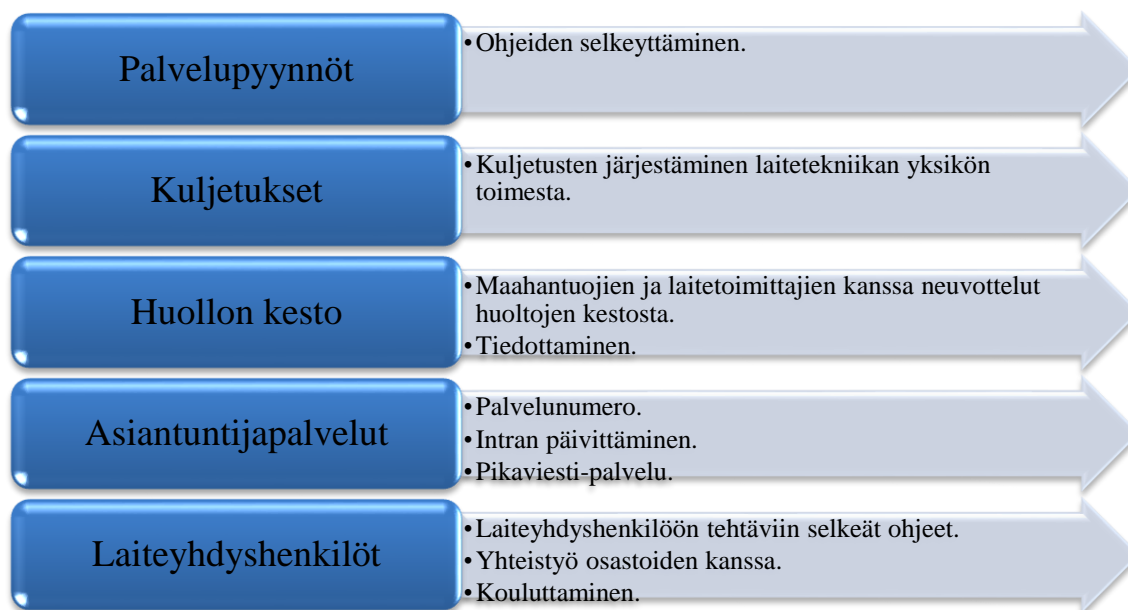
## 7 LAITETEKNIIKAN YKSIKÖN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

### 7.1 Kuinka palvelua voisi jatkossa kehittää?

Asiakaspalveluprosessia voidaan muokata aineistoista nousseiden kehittämisideoiden pohjalta (kuva 8). Havainnoinnin, reklamaatioiden ja kyselyiden perusteella kehittämiskohtia löytyi jonkun verran. (kuva 9)



KUVA 8. Laitetekniikan yksikön asiakaspalveluprosessi (TEK/Laittepalvelut. Asiakaspalveluprosessi. Muokattu)



KUVA 9. Tutkimusaineistosta nousseet kehittämissuhteet

Vaikka palvelu koettiin pääsääntöisesti melko hyväksi kuten aikaisemmissakin asiakastyytyväisyys selvityksissä, silti esiin nousi selkeästi asioita, joiden avulla palvelun laatua voitaisiin parantaa tulevaisuutta ajatellen. Palvelupyynnöiden tekemiseen liittyviä ongelmia olisi mahdollista vähentää tekemällä selkeät ohjeet, kuinka pyyntö eri tapauksissa tehdään. Parhaiten tämä palvelisi asiakkaita, jos ohjeistus näkyisi palvelupyynnön tekemisen ohessa. Tällaisessa tapauksessa ohjelmisto vaatisi uudistamista, koska nykyinen ohjelma ei mahdollisesti siihen taivu. Selkeiden ohjeiden laatiminen siitä kuinka palveluprosessi käynnistyy palvelupyynnön tekemisen jälkeen. Palveluprosessista poistettaisiin ”hihasta nykäisy” mahdollisuudet ja olisi vain yksi selkeä tapa palveluprosessin käynnistämiseen.

Kuljetuksiin liittyviä ongelmia olisi mahdollista parantaa esimerkiksi niin, että laitetekniikan yksikkö ottaisi kuljetukset hoidettavaksi kokonaan. Eli laitetekniikan yksikkö huolehtisi palvelupyynnön saapumisen jälkeen siitä, että laite saataisiin mahdollisimman nopeasti huoltoon ja huollon jälkeen takaisin asiakkaalle. Laitetekniikan yksikössä voisi olla esimerkiksi oma henkilö joka vastaisi kuljetuksista, tai palvelu ostettaisiin joltakin palvelutarjoajalta. Tällä tavalla voitaisiin vähentää kuljetuksiin liittyviä viivästyksiä ja poistettaisiin asiakkailta yksi huolenaihe, joka liittyy kuljetusten järjestämiseen. Osastoilla voisi olla yksi tietty paikka jonne huoltoon menevät laitteet

kerätään, josta niiden noutaminen huoltoon olisi vaivatonta. Samaan paikkaan voisi laitteet toimittaa myös huollon jälkeen.

Huollon kestoon liittyvistä parannuksista täytyisi neuvotella maahantuojan/laitetoimittajan kanssa. Heidän kanssaan pitäisi päästä sopimukseen siitä kauanko huollot saisivat kestää. Huollon kestoon liittyvien asioiden tiedottamisesta tulisi sopia myös selkeät säännöt. Tavarantoimittajien, maahantuojan ja laitetoimittajan kanssa erikseen tehdyt sopimukset huoltoon ja sen kestoon liittyvistä asioista toisi mahdollisesti selkeyttä toimintaan sekä helpottaisi työntekijöitä siinä, että ei menisi työaikaa edellä mainittujen asioiden selvittämiseen.

Asiantuntijapalveluiden kehittämiseen olisi useita erilaisia vaihtoehtoja. Laitetekniikan yksiköllä voisi olla yksi palvelunumero, josta voitaisiin neuvoa asiakkaita ja ohjata heidät oikean henkilön puheille. Yksi palvelunumero toisi myös selkeän reitin asiakkaalle ja asiakas tietäisi, että numerosta saa apua kaikkiin asioihin.

Intra eli laitetekniikan yksikön sisäiset sivut kaipaavat uudistusta. Sivut olisi hyvä päivittää ja rakentaa niin, että ne mahdollisimman hyvin palvelisivat asiakkaita. Intra sivuilla voisi myös olla selkeitä ohjeita ja yhteystiedot kehen voisi olla yhteydessä tiettyihin asioihin liittyen.

Digiaikakaudella voisi olla myös järkevää miettiä jonkunlaista sähköistä pikaviesti-palvelua johon asiakas voisi lähettää kysymyksiä. Kyseisellä tavalla asiakkaan ei tarvitsisi etsiä numeroita vaan sähköisesti lähettää kysymyksensä laitetekniikan yksikön henkilökunnalle. Pikaviesti-palvelu vähentäisi puheluiden aiheuttamia keskeytyksiä työhön, koska henkilökunta voisi käydä kysymyksiä läpi aina silloin kun heillä olisi siihen aikaa. Tällaisen palvelun kautta esimerkiksi huollon keston tiedustelut onnistuisivat helposti ja vaivattomasti.

Laiteyhdyshenkilön toimenkuva vaihteli suuresti riippuen osastosta ja niiden käyttämien laitteiden määrästä. Laiteyhdyshenkilöillä oli joillakin osastoilla selkeät tehtävät, jotka heille kuuluivat, mutta joillakin osastoilla tehtäväkuva ei ollut selkeä tai sellaista ei oltu edes laadittu. Laiteyhdyshenkilönä toimimiseen voisi jatkossa kasata selkeät ohjeet. Ohjeet voitaisiin laatia yhdessä osastoiden ja laitetekniikan kanssa. Toimintatavasta

voitaisiin näin tehdä yhtenäinen ja sellainen, että se voisi palvella myös laitetekniikan yksikköä jatkossa paremmin. Laiteyhdyshenkilön avulla muun muassa yhteyden pitäminen voisi olla selkeämpää ja olisi tietty henkilö joka olisi perillä laitteisiin liittyvistä asioista. Laiteyhdyshenkilön vastuualueeseen liittyen jatkossa voitaisiin järjestää erilaisia koulutuksia laitetekniikan toimesta, jolloin voitaisiin varmistaa, että tietotaito säilyisi jatkossakin.

Palvelusitoumuksen laatiminen koko henkilökunnan kanssa voisi myös olla tulevaisuudessa vartenotettava ratkaisu. Yhdessä henkilökunnan kanssa rakennettu palvelusitoumus antaisi rungon koko palveluprosessiin. Yhdessä laaditut päämäärät saisivat henkilökunnan panostamaan tarjoamaansa palveluun, koska työntekijät itse olisivat olleet sitä laatimassa. Palvelusitoumuksen laatimisen pohjana olisi hyvä käyttää nyt kerättyjä aineistoja, jolloin sitoumus olisi viimeisen päälle hiottu ja asiakkaiden näkökulmat tulisi otettua huomioon.

## **7.2 Kehittämisehdotukset**

Tämän työn jälkeen nousi selkeästi esiin kehittämisehdotuksena jatkoa ajatellen, että palvelun laatua tutkittaisiin myös työntekijöiden näkökulmasta. Eli palvelun laadun parantamiseen uusia näkökulmia voisi hakea työntekijöiltä, jotka ovat asiakkaiden kanssa tekemisissä useasti. Työntekijän näkökulmasta voisi nousta uusia hedelmällisiä kehittämisehdotuksia ja ajatuksia joilla voisi viedä tarjottua palvelua taas askeleen eteenpäin.

Mikäli kehittämissuunnitelman ideoita aiotaan ottaa käytäntöön myöhemmin, niin myös uuden laadullisen asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen tulevaisuudessa olisi hyvä idea. Tällöin olisi mahdollista arvioida paremmin onko muutokset tuottaneet tulosta ja kuinka asiakkaat muutosten jälkeen kokevat palvelun laadun. Uutta asiakastytyväisyyskyselyä ei kuitenkaan kannata tehdä liian nopeasti, vaan asiakkaille pitäisi antaa mahdollisuus totuttautua uuteen palveluun ja sen vaikutuksiin.

Henkilökunnan ottaminen mukaan, kun suunnitellaan palveluun liittyviä muutoksia olisi hyvä ratkaisu. Henkilökunnan mielipiteet saataisiin tällä tavoin kuuluville, koska he ovat

asiakkaiden kanssa pääsääntöisesti eniten kontaktissa jokapäiväisessä työssään. Asiakkaat monesti antavat palautetta suoraa työntekijälle ja tällä tavoin voitaisiin varmistaa, että nämä asiat tulevat koko työyhteisön tietoon.

Sosiaali- ja terveysministeriön ja valtionvarainministeriön järjesti verkkoavoriihen sote- ja maakuntauudistuksen henkilöstölle. Verkkoavoriiehessä nousi esille, että olennaisinta sote- ja maakuntauudistuksessa on saada aikaiseksi muun muassa asiakaslähtöiset palvelut. Palveluiden tulisi olla kokonaisvaltaisia, tasapuolisia ja digitaalisuuden pitäisi tukea niitä. Tammi-helmikuussa järjestettyyn kyselyyn osallistui yli 10000 eri alojen ammattilaista. (Sosiaali- ja terveysministeriö Valtiovarainministeriö 2017) Sote-uudistus tulee tulevaisuudessa hyvin paljon muuttamaan terveydenhuollon toimintaa. Tiedon halutaan liikkuvan mutkattomasti palveluiden välillä. Mitä tämä voi tuoda tullessaan tulevaisuudessa on vielä täysin auki. Mahdollisesti kuvaan lisääntyvät erilaiset laitteet ja tällöin laitepalveluiden rooli nousee merkittävästi.

Laitteiden halutaan toimivan moitteettomasti ja tällöin myös laitepalveluiden tarjoamat palvelut täytyvät sujua mutkattomasti. Palveluiden kehittäminen olisi tästä näkökulmasta pohdittuna hyvä mieltä jo etukäteen, jotta voidaan vastata kysyntään myös tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa terveysteknologiaratkaisut lisääntyvät myös kotiloissa. Ihmiset haluavat pärjätä mahdollisimman pitkään kotona esimerkiksi ikääntyessä tai sairastaessa pitkäaikaissairauksia. Tämä tarkoittaa sitä, että erilaiset lääkintälaitteet ja muut terveyttä edistävät laitteet lisääntyvät kotiloissa. Tämä tarkoittaa myös tulevaisuudessa mahdollisesti sitä, että laitetekniikan yksikön asiakkaina ovat myös yksittäiset ihmiset, jotka huollattavat laitteensa laitetekniikan yksikön kautta. Laitetekniikan yksikön palvelusuunnitelman tulisi tulevaisuudessa ottaa myös tämä asia huomioon.

### **7.3 Johtopäätökset**

Kuten aikaisemmissakin asiakastytyväisyyskyselyissä niin uusimmassakin kyselyssä laitetekniikan yksikön tarjoamiin palveluihin oltiin pääsääntöisesti hyvinkin tyytyväisiä. Siitä huolimatta kehittämisehdotuksia löytyi ja asiakkaat olivat hyvin motivoituneita vastaamaan kyselyyn. Vaikka vastausprosentti lähetettyihin kyselyihin nähden olikin

melko pieni, niin silti osastoiden näkökulmasta vastauksia tuli monipuolisesti. Vastaukset oli annettu mielestäni ajatuksen kanssa ja vastausten perusteella kyselyn täyttäjät oli pohtinut kysymyksiä ja antamiaan vastauksia.

Kun tarkastelin asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksia yhdessä aikaisempien reklamaatioiden, kyselyiden ja havainnoinnin kanssa, oli havaittavissa, että samoja asioita oli noussut esille jo vuodesta 2013 alkaen. Kehittämissuunnitelma pohjautuikin kaikkien käytettyjen materiaalien pohjalta tehtyyn analyysiin, mutta suurimman painoarvon kehittämissuunnitelma sai uusimmasta asiakastyytyväisyyskyselystä ja havainnoinnista.

Laitetekniikan yksikön asiakastyytyväisyyttä on helppo parantaa jo pienillä asioilla. Osa kehittämissuunnitelmista vaatisi investointeja, mutta uskon niiden tuovan parempaa laatua nykyiseen palvelutarjontaan. Nykyaikaistamalla palvelut vastaamaan mahdollisimman paljon nykypäivän vaatimuksia saadaan aikaan asioita joilla voi olla kilpailukyvyn kannalta positiivisia seurauksia.

Jatkossa laadullisia asiakastyytyväisyyskyselyitä kannattaisi tehdä tietyin väliajoin. Sanalliset palautteet antavat monesti paljon enemmän kuin numeeriset palautteet. Näiden avulla annetaan asiakkaalle mahdollisuus tuoda oma mielipiteensä julki sanallisessa muodossa. Asiakkaalla on mahdollisuus kuvailla kokemaansa juuri siinä muodossa kuin hän sen on kokenut.



## 8 POHDINTA

### 8.1 Tulosten tarkastelu

Aikaisempia reklamaatioita vuosilta 2013–2016 oli yhteensä 130kpl. Asiakaspalautteista oli mahdollista kerätä niitä seikkoja, jotka olivat kyseisinä vuosina eniten aiheuttaneet reklamaatioita. Reklamaatioiden tuloksia oli mahdollista peilata laitetekniikalla aikaisemmin tehtyihin kyselyihin sekä uuteen asiakastyytyväisyyskyselyyn, joka järjestettiin vuonna 2016. 2013–2016 tehdyt asiakastyytyväisyyskyselyt ovat olleet numeerisia. Aikaisempia kyselyitä oli siksi vaikea peilata uusimman kyselyn kanssa keskenään. Vanhemmissa asiakastyytyväisyyskyselyissä asiakas oli antanut palautteen numeerisena asteikolla 1-5 valituista aihealueista. Aikaisempia asiakastyytyväisyyskyselyitä oli tässä työssä käytetty enimmäkseen uuden kyselyn luomisen pohjana ja suuntaviivana. Aikaisemmista kyselyistä saatujen arvosanojen perusteella oli mahdollista laatia uuden kyselyn kysymykset kohdentumaan niihin osalualueisiin, joissa oli aikaisemmissa kyselyissä saatu poikkeavia tuloksia.

Sähköisiä asiakastyytyväisyyskyselyitä lähetettiin yhteensä 225kpl. Vastauksia kertyi kaiken kaikkiaan 50kpl, joista yksi vastaus oli jäänyt hyvin vajaaksi ja tästä syystä se poistettiin analysoitavien vastausten joukosta. Analysoitavia vastauksia kehittämisehdotuksia varten oli käytettävissä 49kpl (22 %). Lähetettyjen kyselyiden määrään nähden vastauksia tuli hyvin vähän, mutta vastauksia saatiin 45 eri osastolta. Samaan yksikköön meni useampi kysely, koska joillakin yksiköillä oli useampi laiteyhdyshenkilö. Laitevastaavien lisäksi kysely lähetettiin myös osastonhoitajille, koska kaikilla yksiköillä ei ole nimettyä laiteyhdyshenkilöä ja tällöin osastonhoitaja on nimetty tehtävään. Vastausaikaa kyselyihin annettiin aluksi 3 viikkoa, mutta jatkoin vastausaikaa kahdella viikolla, jotta sain vastauksia kerättyä vielä lisää. Saadun vastaukset olivat hyviä ja palautetta annettiin hyvin, jotta niistä oli mahdollista koota kehittämisehdotuksia palvelun kehittämisen näkökulmasta katsoen. Kyselyn lisäksi oli tarkoitus tarvittaessa haastatella osa kyselyyn vastanneista uudestaan, mikäli vastauksiin olisi kaivattu tarkennuksia. Saadut vastaukset olivat hyviä ja selkeitä, eikä haastatteluille ollut tarvetta. Tästä johtuen haastattelut jätettiin kokonaan pois aineistokeruusta.

Kerättyä materiaalia analysoitiin käymällä läpi saadut vastaukset ja hakemalla vastauksista merkityksiä, jotka vastasivat työni aihetta. Saadut vastaukset luettiin läpi useaan otteeseen. Kyselyssä selvitettiin myös, montako kertaa kukin osasto käytti laitetekniikan palveluita kuukauden aikana. Saatujen vastausten perusteella käyttömäärillä ei ollut merkitystä vastauksiin. Vähemmän palveluita käyttäneillä ei siis ollut yhtään sen enempää järjestelmiin ja niiden käyttöön liittyviä ongelmia kuin niillä, jotka käyttivät laitetekniikan palveluita enemmän. Kysely rakennettiin kahdeksasta kokonaisuudesta, joita olivat palvelupyyntö, kuljetukset, tiedonkulku, huollon kesto, työn tulos vs. laatu, asiantuntijapalvelut, yhteydenottomahdollisuudet ja sähköiset palvelut. Kyselyn rakentaminen osa-alueisiin helpotti analyysivaiheessa materiaalin ryhmittelyä ja analyysivaiheessa vastausten yhteen kasaamista.

Palmu palvelumuotoilutoimiston 2015 tekemässä tutkimuksessa selvitettiin B2B-yritysten asiakaslähtöisyyden tasoa asiakkaiden näkökulmasta. Vastauksia verrattiin yritysten sisäisiin näkemyksiin asiakaslähtöisyydestä. Tutkimuksessa selvisi, että monesti yrityksen oma väki piti itseään asiakaslähtöisempänä verrattuna asiakkailta saatuihin näkemyksiin. (Palvelumuotoilutoimisto Palmu 2015.) Laitetekniikan yksikön aikaisempien kyselyiden tuloksista sai helposti sellaisen käsityksen, että palvelu on hyvää lukuun ottamatta tiedottamiseen liittyviä tuloksia, jotka olivat keskiarvoltaan alle 4. Laadullisella menetelmällä tehdystä kyselystä kuitenkin nousi useampi asia, joihin asiakkaat kaipasivat muutosta. Uudessa asiakastyytyväisyyskyselyssä tiedottamiseen liittyviä ongelmia nousi edelleen esiin. Näistä syistä yrityksen ei kannata luottaa pelkkään sisäiseen näkemykseen, vaan havaittua ongelmaa kannattaa yrittää selvittää tarkemmin erilaisin menetelmin.

The ROI of customer experience tutkimuksen vuodelta 2012 mukaan asiakastyytyväisyyskartoitusten tulosten linkittäminen liiketoimintaa jää usein tekemättä. 48 % tutkimukseen osallistuneista yrityksistä ei ollut löytänyt linkitystä menestyksen ja asiakaskokemuksen välille. Tutkimuksessa havaittiin lisäksi, että alle 10 % yrityksen päätöksentekijöistä oli perehtynyt asiakaskokemusten mittauksista saatuihin tuloksiin. (Filenius 2015, 31) Asiakastyytyväisyyskartoitusten suorittaminen ei vielä ratkaise kaikkia ongelmia. On tärkeää myös osata käyttää kartoitusten tuloksia hyväksi, kun mietitään yrityksen toimintaa. Asiakaskartoituksia ei vain tehdä siitä syystä, että niitä kuuluu tehdä. Kartoituksen tuloksia tulee tulkita monipuolisesti ja mahdollisiin

ongelmakohtiin kannattaa kiinnittää huomiota välittömästi. Vuodesta toiseen saadut samat tulokset viittaavat helposti siihen, että tilanteelle ei ole yritetty missään vaiheessa edes tehdä mitään tai yritykset ovat olleen täysin vääränlaisia. Mattila ja Ollikainen (2008) toteavat artikkelissaan, että asiakaspalvelu kaipaa toimintatapoja ja palveluprosesseja, koska niiden avulla pystytään karsimaan poikkeamat ja varmistaa palvelun tasalaatuisuus (Mattila & Ollikainen 2008).

Aivan kuten Ylikoski (1999) toteaa kirjassaan *Unohtuiko asiakas?* ettei asiakastyytyväisyyden seuraaminen itsessään riitä. Tarvitaan toimintaa, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä pyritään parantamaan. Asiakkaat olettavat, että tutkimuksista ja selvityksistä seuraa toimenpiteitä, jotka johtavat palvelun parantumiseen. (Ylikoski 1999, 149-150.) Asiakastyytyväisyyskartoitusten jälkeen myös laitetekniikan yksikön asiakkaat todennäköisesti odottavat, että heidän mielipiteitään on luettu ja ne otetaan huomioon, kun suunnitellaan laitetekniikan yksikön palveluita tulevaisuudessa.

## **8.2 Opinnäytetyön luotettavuus**

Pyrkimyksenä kaikessa tutkimustoiminnassa on se, että pyritään välttämään virheitä. Jokaisessa yksittäisessä tutkimuksessa on arvioitava sen luotettavuus. Kysymykset totuudesta ja objektiivisesta tiedosta nousevat nopeasti esiin, kun puhutaan laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa ei ole selkeitä ohjeita, jotka olisivat yksiselitteisiä. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena ja tällöin painottuu sen sisäinen johdonmukaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140.)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan parantaa sillä, että tutkija selostaa tarkkaan tutkimuksen toteuttamisen vaiheet. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa tarkkuus on hyvin tärkeää. On tärkeää selostaa selvästi ja totuudenmukaisesti kaikki olosuhteet, joita aineiston tuottamisessa on ollut. Esimerkiksi havainnointi- ja haastattelutilanteissa olosuhteet ja paikat kerrotaan, joissa aineistoa on kerätty. Analyysivaiheessa keskeistä on luokittelujen tekeminen. Lukijalle kerrotaan luokittelujen perusteet ja miksi on päädytty kyseiseen luokittelumenetelmään. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 232.)

Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt lisäämään luotettavuutta sillä, että tutkin aihetta käyttäen apuna erilaisia menetelmiä, joiden avulla asiakastyytyväisyyttä tutkittiin. Kehittämissuunnitelmaa ei laadittu vain yhden tutkimusmenetelmän perusteella ja kehittämissuunnitelman ehdotukset pohjautuvat sähköisen kyselyn lisäksi aikaisempiin reklamaatioihin ja asiakastyytyväisyyskyselyihin, havainnoinnista saatuihin tuloksiin sekä kerättyyn teoriaan pohjautuen. Tutkimuksen tekemiseen käytettiin riittävästi aikaa muun muassa aineiston analyysi vaiheessa ja kerättyä aiheistoa pyrittiin analysoimaan monipuolisesti analyysimenetelmiä apuna käyttäen. Menetelmä valinta pyritään tekemään tutkimusongelman pohjalta, joten on hyvä miettiä mitä tietoa tarvitaan ja kuinka sitä on mahdollista parhaiten tavoittaa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Kyselyn potentiaalisten vastaajien pitäisi jaksaa vastata kyselyyn. Jaksamisen lisäksi heidän tulisi myös osata vastata kyselyyn. Tarkoitus on laatia kysymykset niin, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset mahdollisimman samalla tavalla. Edellytys tälle on, että kyselyn kieli on kauttaaltaan täsmällistä, yksinkertaista ja tarkoituksenmukaista. (Borg 2010.) Luotettavuutta pyrittiin lisäämään myös sillä, että sähköinen kysely testattiin kahdella eri henkilöllä ennen kuin se lähetettiin asiakkaille. Testauksen avulla oli tarkoitus havaita kyselyn mahdolliset ongelmakohdat jo ennen kyselyn lähettämistä. Kyselyn sisältö käytiin läpi yhdessä laitetekniikan yksikön henkilökunnan kanssa ja kyselyn lopullinen rakenne hyväksyttiin heillä.

Tutkimuksen aikana esiintyneitä ongelmia oli jonkun verran. Aluksi vastauksia tuli melko huonosti, mutta kun kyselyaikaa pidennettiin muutamalla viikolla, niin vastausprosentti nousi ja aineistoa kertyi lisää. Kukaan kyselyn kohderyhmään kuulumaton ei kuitenkaan pystynyt vastaamaan kyselyyn, koska kyselyn linkit olivat henkilökohtaisia ja ne eivät toimineen sen jälkeen, kun vastaanottaja oli kyselyyn jo kerran vastannut.

Opinnäytetyössä käytettiin kirjallisuutta, tutkimuksia, opinnäytetöitä jotka ovat katsottu luotettaviksi. Käytetyt aineistot pyrittiin analysoimaan perustellusti ja tulkitsemaan työhön niin että sisältö ei ole muuttunut. Kaikki käytetyt lähteet valittiin niin, että on mietitty lähteen luotettavuutta. Kaikki lähteet merkittiin niin, että niiden jäljitettävyys on mahdollista jälkikäteen. Ainoastaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sisäisille sivuille eivät ulkopuoliset pääse. Laitetekniikan yksikön laiteraportit ja reklamaatiot olivat sellaisia tietoja, jotka ovat vain laitetekniikan yksikön omassa käytössä. Kyseisiä materiaaleja olen

käyttänyt laitetekniikan yksikön ohjeiden mukaisesti ja ne eivät joutuneet väärin käsiin prosessiin missään vaiheessa.

### 8.3 Opinnäytetyön eettisyys

Tutkimusta tehdessä on hyvä muistaa, että siihen liittyy monia eettisiä kysymyksiä, jotka tutkijan tulee ottaa huomioon. Tiedon hankkimiseen ja julkistamiseen liittyvät periaatteet ovat sellaisia jotka ovat yleisesti hyväksytyjä. Jokaisen tutkijan vastuulla on tuntea periaatteet ja niiden mukaan toimiminen. Edellytyksenä eettisesti hyvälle tutkimukselle pidetään sitä, että noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 23.)

Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa, että tutkija lupautuu noudattamaan sellaisia tiedonhankintamenetelmiä ja tutkimusmenetelmiä, jotka ovat eettisesti kestäviä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että menetelmät ovat tiedeyhteisön hyväksymiä. (Vilka 2015, 41.) Opinnäytetyön tekemiseen haettiin lupaa ohjeiden mukaisesti Pirkanmaan sairaanhoitopiiriltä. Luvan hakemisen ohessa toimitettiin tiedot opinnäytetyön sisällöstä, mitä opinnäytetyössä tutkitaan.

Kysymyslomake laaditaan siten, että vastaajan ei tarvitse huolehtia antamiensa tietojen väärinkäyttömahdollisuuksista. Kysymysten laadinnassa pitää ottaa huomioon vastaajan anonymiteetin säilyminen. (Borg 2010.) Opinnäytetyön osana tehty kysely laadittiin niin, että vastaajan tiedot eivät selvinneet vastauksista. Vastajat ohjeistettiin kyselyn ohessa siitä, että kyseessä on vapaaehtoinen kysely, johon ei ole pakko vastata. Lisäksi vastaajia ohjeistettiin, että kyselystä ei selviä vastaajan tiedot. Asiakastytyväisyyskyselyn kysymykset laadittiin niin, että niissä ei kysytty mitään henkilökohtaisia tietoja vastaajista. Kyselyn vastauksia säilytettiin ohjeiden mukaisesti, ja tällä estettiin se, etteivät vastaukset joutuneet väärin käsiin tutkimuksen aikana.

Lähteiden käyttäminen ja niihin viittaaminen on olennaista tutkimusprosessissa. Lukijaa ohjataan lähdeviitteiden avulla tarkistamaan työssä esitettyjen tietojen ja tulkintojen pätevyys. Niiden avulla autetaan myös asiasta kiinnostuneita hakemaan lisää tietoa. Lähdeviitteillä voidaan osoittaa kuka/ketkä ovat kyseiset ajatukset esittäneet. (Tampereen

yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos 2008.) Opinnäytetyössä käytettyyn teorian tietoon viitattiin asianmukaisesti ohjeita noudattaen.

Havainnointia on arvosteltu siitä, että tutkija voi häiritä tai muuttaa läsnäolollaan tutkittavaa tilannetta. Ongelmaa voidaan lieventää niin, että tutkija käy ennen tutkimustilannetta etukäteen vierailemassa tutkittavassa tilanteessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Laitetekniikan yksikössä suoritetusta havainnoinnista ilmoitettiin asianosaisille etukäteen. Vierailin laitetekniikan yksikössä muutaman kerran ennen havainnointitilannetta.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2007. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Vaajakoski: Gummerus.
- Allawi, M. 2014. Asiakastyytyväisyyden merkitys yritykselle. Artikkelit. Luettu 7.5.2017. <https://www.poutapilvi.fi/artikkelit/asiakastyytyv%C3%A4isyyden-merkitys-yritykselle>
- Borg, S. 2010. KvantiMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteen tietoarkisto. Luettu 7.5.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- DNA. 2015. Asiakastyytyväisyys on tie menestykseen. Artikkelit. Luettu 10.10.2016. <https://www.dna.fi/yrityksille/artikkelit/asiakastyytyvaisuus-on-tie-menestykseen>
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus – Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Saarijärvi: Offset Oy.
- Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen -Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Hakanen, P. 2015. Asiakas ja asiakkuus – Mitä Suomessa mitataan? Luettu 15.2.2017. <http://www.hakanen.eu/blog/2015/07/asiakas-ja-asiakkuus-mita-suomessa-mitataan/>
- Hill, N., Brierley, J. & MacDougal, R. 2003. How to measure customer satisfaction. Second edition. USA: Gower.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja Kirjoita. Porvoo: Tammi.
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua – Opas yrityksille. Helsinki: Tekes.
- Joensuun yliopisto: Tietojenkäsittelytieteen laitos. 2007. Tukipalvelut asiakkaille. Luettu 14.3.2016. [cs.joensuu.fi/soft/tukipalvelut.htm](http://cs.joensuu.fi/soft/tukipalvelut.htm).
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Keski-Säntti, I. 2016. Lääkintäteknikka Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä. Luentomateriaali. Luettu 10.10.2016.
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010. <http://www.finlex.fi> Luettu 10.10.2016
- Lähdeaho, M. 2011. Palveluliiketoiminnan kehittäminen yritysverkostossa. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto.
- Löytänä, J. & Korteso K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki; Talentum.

Mattila, P. & Ollikainen, A. 2008. Asiakaslähtöisyys on sydämen asia. Artikkel. Luettu 13.10.2016. <http://www.talouselama.fi/tebatti/asiakaslahtoisuus-on-sydamen-asia-3417726>

Palvelumuotoilutoimisto PALMUn tutkimus. 2015. Harvassa yrityksessä asiakaslähtöisyys on totta. Luettu 12.3.2016. <http://palmu.fi/asiakkaita/matkalla-asiakaslahtoisyyteen>.

Pommelin, P. 2016. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010 Ammattimaista käyttäjää koskevat vaatimukset (24§) Vaaratilanteista ilmoittaminen (25§). Luentomateriaali. Luettu 10.10.2016.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) 2008. Sähköä kyselyyn - Web-kysely tutkimuksesta ja tiedonkeruusta. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Ruha, S. 2011. Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen ja markkinointi. Opinnäytetyö Leppävaara: Laurea-ammattikorkeakoulu.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu 10.10.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Sosiaali- ja terveysministeriö: Valtiovarainministeriö. 2017. Henkilöstö pitää toimivia palveluja onnistuneen sote- ja maakuntauudistuksen tärkeimpänä mittarina. Luettu 24.4.2017. [http://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/1271139/henkilosto-pitaa-toimivia-palveluja-onnistuneen-sote-ja-maakuntauudistuksen-tarkeimpana-mittarina](http://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1271139/henkilosto-pitaa-toimivia-palveluja-onnistuneen-sote-ja-maakuntauudistuksen-tarkeimpana-mittarina).

Tampereen yliopisto, sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. 2008. Lähteiden käyttö ja lähdeviitteiden merkitseminen. Luettu 7.5.2017. <http://www.uta.fi/yky/oppiaineet/sosiaalipolitiikka/kaytannot/viittausohjeet.html>

Tampereen yliopistollinen sairaala. 2014. Laittepalvelut -laitteiden elinkaaren aikaiset palvelut. Luettu 14.3.2016. [www.tek.sis.tays.fi](http://www.tek.sis.tays.fi).

Tampereen yliopistollinen sairaala. Laitetekniikan yksikön laiteraportit 2014-2016.

Tampereen yliopistollinen sairaala. Laitetekniikan yksikön reklamaatiot 2014-2016.

Tampereen yliopistollinen sairaala. Palvelukeskuksen asiakastytyväisyyskyselyn tulokset 2013-2016.

Tavaila, P. 2015. Asiakastytyväisyys, menestyksen mittari? Luettu 15.2.2017. <https://tyopaikat.oikotie.fi/tyontekijalle/artikkelit/asiakastytyvaisuus-menestyksen-mittari>.

TEK/Laittepalvelut. Asiakaspalveluprosessi. Luettu 14.3.2016. [www.tek.sis.tays.fi](http://www.tek.sis.tays.fi).

Tirkkonen, T. 2013. Palveluprosessi. Luettu 10.3.2016. <https://terhotirkkonen.com/2013/11/20/palveluprosessi/>.



Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: PS-kustannus.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otava Kirjapaino Oy.

## LIITTEET

### Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn saateteksti

Hei

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulun Hyvinvointiteknologian ylempää korkeakoulututkintoa. Teen opinnäytetyötä Tampereen yliopistollisen sairaalan laitetekniikan toimeksiannosta. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on tällä asiakaskokemuskyselyllä selvittää laitetekniikan palveluita (esimerkiksi lääkintälaitteiden huolto) käyttävien asiakkaiden palvelukokemusta ja sen avulla edelleen kehittää palveluprosessin toimivuutta.

Kysely lähetetään kaikille niille, jotka ovat ilmoitettu laitetekniikalle toimivan laiteyhdyshenkilön tehtävässä sekä osastonhoitajille. Vastausaikaa kyselyyn on 16.12.2016 asti.

Saamiani vastauksia käytän työssäni, laatiessani kehittämissuunnitelmaa, kuinka laitetekniikka voisi jatkossakin antaa kaikille asiakkaille laadukasta palvelua. Vastaukset ovat täysin luottamuksellisia ja vastaajan henkilöllisyys ei tule vastauksista ilmi.

Vastausten perusteella valitsen tietyn määrän vastanneita, joita haluaisin haastatella myöhemmin uudestaan. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, eikä tähän kyselyyn vastaaminen velvoita sinua osallistumaan. Haastattelut ovat täysin luottamuksellisia eikä vastaajan henkilöllisyys tule vastauksista ilmi. Mikäli tiedät jo nyt, että haluat osallistua myös haastatteluun, niin voit lähettää yhteystietosi minulle sähköpostitse. Olen sinuun yhteydessä myöhemmin haastattelun tiimoilta.

Toivon, että sinulla olisi hetki aikaa vastata seuraaviin kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin: Elina Koskela

elina.koskela@soc.tamk.fi

## Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

### Asiakastyytyväisyyskysely

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 21.11.2016 11.00 ja päättyy 31.12.2016 0.00

Kysymykset ovat avoimia kysymyksiä, joihin voit vastata omin sanoin.

Millainen kokemus sinulle on tullut laitetekniikan palveluista seuraavilla osa-alueilla?

1. Palvelupyynnön tekeminen?
2. Huollettavan laitteen kuljetukset? (ennen ja jälkeen huollon)
3. Tiedonkulku?
4. Huollon kesto?
5. Työn tulos verrattuna työhön käytetty aika?
6. Asiantuntijapalvelut?
7. Yhteydenottomahdollisuudet?
8. Sähköiset palvelut? (esim. EQU-järjestelmä, Intranet sivut...)

Laiteyhdyshenkilö

9. Mitä yksikkönnne laiteyhdyshenkilön tehtäviin sisältyy?

Taustatiedot

10. Millä osastolla työskentelet?
11. Arvioi montako kertaa kuukaudessa palvelua käytätte?

Palaute

12. Muu palaute?