

ASIAKASTYYTYVÄISYYS- KYSelyn SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN

Case: L&T-sairaukassa

LAHDEN AMMATTIKORKEA-
KOULU
Liiketalouden ala
Tradenomi
Opinnäytetyö
Kevät 2019
Antonio Candela

Tiivistelmä

Tekijä(t) Candela, Antonio	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 44 sivua, 5 liitesivua	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu ja toteuttaminen Case: L&T-sairauksassa		
Tutkinto Tradenomi (AMK))		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää L&T-sairauksassan jäsenten tyytyväisyyttä sairauskassan toimintaan. Lisäksi tarkoituksena olisi, että L&T-sairauksassa pystyisi mahdollisesti parantamaan toimintaansa ja käytäntöjensä tämän opinnäytetyön pohjalta. Opinnäytetyö jakautuu kahteen osaan, teoriaosuuteen ja empiiriseen tutkimusosuuteen.</p> <p>Teoriaosuudessa keskityttiin asiakaspalveluun yleisesti sekä asiakaspalvelun muihin osa-alueisiin, kuten mitä on hyvä asiakaspalvelu, mitä on asiakaslähtöisyys ja miten määritellään asiakastyytyväisyys. Teoriaosuudessa on hyödynnetty sekä painettuja lähteitä että elektronisia lähteitä.</p> <p>Empiirinen osuus tehtiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimukseen kerätty aineisto kerättiin Webropol-kysely- ja tiedonkeruuohjelmassa. Linkki Webropol-kyselyyn jaettiin sähköpostitse 800:lle sairauskassan jäsenelle, lisäksi kysely lähetettiin postitse 200:lle sairauskassan jäsenelle.</p> <p>Tutkimuksessa saadut tulokset olivat varsin yksiselitteisiä. Selvästi suurin osa sairauskassan jäsenistä olivat tyytyväisiä L&T-sairauksassan toimintaan ja käytäntöihin. Suurimpana puutteena oli L&T-sairauksassan viestintä. Tutkimuksessa tuli ilmi, että joillain sairauskassan jäsenillä on virheellistä tietoa sairauskassasta. Monet sairauskassan jäsenet kysyvät tietoa sairauskassasta esimiehiltään, joten olisi tärkeää, että sairauskassa parantaisi viestintäänsä erityisesti esimiehiin päin.</p>		
Asiasanat sairauksassa, työpaikkakassa, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys		

Abstract

Author(s) Candela, Antonio	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 44 pages, 5 pages of appendices	
Title of publication Planning and executing customer satisfaction survey Case: L&T-sickness fund		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to examine if the members of L&T-sickness fund are content to the L&T-sickness fund and its performance. Also, the aim of this thesis was that L&T-sickness fund can possibly improve its performance and practices based on the results of this thesis. Thesis is divided into two sections: theory section and empirical research section.</p> <p>In the theoretical section the focus is both on customer service in general and on other areas of customer service for example, what good customer service is, what customer oriented approach is and how customer satisfaction can be defined. Both printed and electronic sources were used in theoretical section.</p> <p>Empirical section was made as a quantitative research. The data for this thesis was collected by using the Webropol survey- and reporting program. The link to the Webropol survey was shared via email to 800 members of L&T-sickness fund. Survey was also sent to 200 members of L&T-sickness fund via mail.</p> <p>The results of the research were unequivocal. Most members of the L&T-sickness fund were content about the fund and its performance and practices. The biggest deficiency was the communication of the L&T-sickness fund. The research revealed that many members have incorrect information about the fund. Many members ask information about the fund from their superiors, so it would be important that the L&T-sickness fund would improve its communication especially to the superiors.</p>		
Keywords sickness fund, workplace fund, customer-oriented approach, customer satisfaction		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn tavoitteet ja tutkimusongelma ja -menetelmä	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne	1
2	ASIAKASPALVELU	3
2.1	Hyvä asiakaspalvelu	3
2.2	Asiakaslähtöisyys	9
2.3	Asiakastyytyväisyys	10
3	CASE: L&T-SAIRAUSKASSA	13
3.1	L&T-sairaukassan tarjoamat lisäetuudet	15
3.2	Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmät	16
3.3	Kyselylomakkeen kysymykset	17
3.4	Tutkimuksen tulokset	18
3.4.1	Perustiedot	18
3.4.2	Lisäetuudet	20
3.4.3	Sairausvakuutuslain mukaiset etuudet	26
3.4.4	Asiakaspalvelu L&T-sairaukassassa	28
3.4.5	Yleistä sairauskassasta	30
3.5	Tuloksien yhteenveto	35
3.6	Tutkimuksen luotettavuus	36
3.6.1	Reliabiliteetti	36
3.6.2	Validiteetti	37
3.7	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	38
4	YHTEENVETO	41
	LÄHTEET	42
	Painetut lähteet	42
	Elektroniset lähteet	42
	Suulliset lähteet	43
	LIITTEET	44

1 JOHDANTO

Asiakastyytyväisyys on suuressa roolissa eri yrityksiä arjessa. Kärjitettyinä voidaan sanoa, että jos asiakkaat eivät ole tyytyväisiä saamaansa palveluun, ei yritys voi menestyä. Nykyaikana internet ja sosiaalinen media korostavat entisestään asiakastyytyväisyyden merkitystä. Yrityksille on erityisen kiusallista, jos joku asiakas kirjoittaa omalle tai yrityksen Facebook-seinälle omasta huonosta asiakaskokemuksesta, josta se voi levitä jopa tuhansille ihmisille.

1.1 Työn tavoitteet ja tutkimusongelma ja -menetelmä

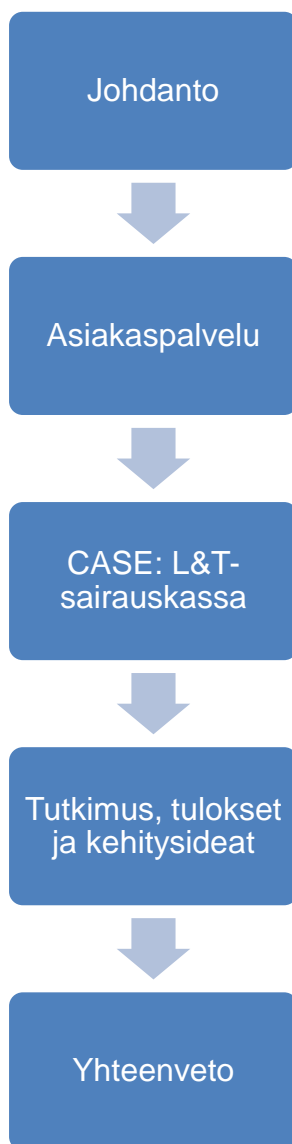
Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona L&T-sairauskassalle. Työn tavoitteena on selvittää L&T-sairauskassan jäsenten tyytyväisyyttä sairauskassaan. Tarkoituksena on, että L&T-sairauskassa voi parantaa käytäntöjään tämän tutkimuksen pohjalta. Tutkimusongelmana on selvittää, ovatko L&T-sairauskassan jäsenet tyytyväisiä L&T-sairauskassan toimintaan ja käytäntöihin. Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimus suoritettiin survey-tyylisenä kyselynä, joka jaettiin sähköpostitse ja kirjeitse 1000:lle L&T-sairauskassan jäsenelle. Kysely suoritettiin Webropol kysely- ja tiedonkeruuhjelmassa.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö rakentuu kahdesta osiosta, teoriaosuudesta ja käytännön empiirisestä tutkimusosiosta. Teoriaosuus käsittelee yleisesti asiakaspalvelun eri aspekteja, kuten hyvää asiakaspalvelua, asiakaslähtöisyyttä ja asiakastyytyväisyyttä.

Empiirisessä osiossa on perustietoa L&T-sairauskassasta sekä sen tarjoamista etuuksista, lisäksi osiossa keskitytään tutkimukseen ja sen toteutukseen. Lisäksi osiossa on myös esitetty asiakastyytyväisyyttä koskevat kysymykset. Empiirisessä osiossa on myös esitelty tutkimuksen johtopäätökset ja kehitysehdotukset. Empiirisen osion lopuksi tarkastellaan vielä tutki-

muksen validiteettia ja reliabiliteettia. Opinnäytetyön lopuksi on vielä yhteenveto, jonka tarkoituksena on läpikäydä opinnäytetyö, erityisesti sen olennaisimmat tulokset ja kerrata lyhyesti teoriaosuus. Kuvio 1 esittää opinnäytetyön rakenteen.



Kuvio 1: Opinnäytetyön rakenne

2 ASIAKASPALVELU

Mitä on asiakaspalvelu? Asiakaspalvelu on tilanne, jossa asiakas ja asiakaspalvelija kohtaavat, toisin sanoen asiakaspalvelu on asiakaspalvelijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Asiakaspalvelutilanteessa asiakaspalvelija edustaa asiakkaalle koko yritystä, yrityksen arvoja ja yrityksen suhdetta asiakkaaseen. (Aarnikoivu 2005, 16; Reinboth 2008, 31.)

2.1 Hyvä asiakaspalvelu

Varmasti jokainen meistä on saanut hyvää asiakaspalvelua, mutta miten määrittelemme hyvän asiakaspalvelun? Riittääkö, että asiakas saa sen mitä tuli hakemaan, vai voisiko taustalla olla jotakin muuta? Usein kuulee, että asiakaspalvelijalla tulee olla oikea asenne, eli halu palvella aidosti asiakasta. Mutta pelkkä asiakaspalvelijan asenne ei välttämättä riitä, asiakaspalvelijalla voi olla aito halu palvella, mutta jostain syystä asiakaspalvelutilanne menee pieleen, eikä asiakas saa sitä mitä tuli hakemaan. (Reinboth 2008, 7-8.)

Hyvän asiakaspalvelun perusta on asiakaspalvelijoiden riittävä koulutus, jonka ansiosta asiakaspalvelijoilla on riittävät valmiudet suoriutua erilaisista asiakaspalvelutilanteista. Eli kouluttautumalla melkein jokaisesta ihmisestä saadaan hyvä asiakaspalvelija. Riittävän koulutuksen omaavat asiakaspalvelijat myös suoriutuvat hyvin töistään, mikä nostattaa onnistumisen tunnetta asiakaspalvelijan mielessä. Tämä onnistumisen tunne herättää myös asiakaspalvelijassa sen myönteisen asenteen asiakasta ja asiakaspalvelutyötä kohtaan, mikä näkyy asiakaspalvelun laadussa. (Reinboth 2008, 8.)

Hyvä asiakaspalvelu voi olla yritykselle kilpailuetu, jolla se pyrkii erottumaan kilpailijoistaan ja tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Hyvä asiakaspalvelu on erityisen tärkeää varsinkin silloin, jos yritys toimii paljon kilpaillulla alalla, jossa samantapaista tuotetta tai palvelua tarjoaa moni eri yritys. Olisi hyvä, jos jo yrityksen perustamishetkenä yrityksellä olisi idea, miten

hyvää asiakaspalvelua käytetään kilpailukeinona ja minkälaista mahdollisen asiakaspalvelun tulisi olla. Näin ollen yrityksen tulisi pyrkiä kehittämään palvelukonseptia, jossa määritellään, miten asiakaspalvelu toteutetaan. Palvelukonseptin tarkoitus olisi näin ollen vastata kysymyksiin ketä palvellaan, miten palvellaan, kuinka paljon palvellaan ja millä tavoin asiakaspalvelu tuottaa lisäarvoa asiakkaalle, jotta asiakas valitsisi yrityksen myös jatkossa. Palvelukonseptia hiotessaan yrityksen tulee kuitenkin huomioida omat voimavarat ja resurssit ja jos omat resurssit eivät riitä suunnitellun palvelukonseptin toteuttamiseen, tulee palvelukonseptia hioa lisää. Lisäksi on tärkeää, että yritys tuntee kilpailevien yritysten tavan palvella asiakkaita, jotta yritys voisi paremmin erottautua kilpailijoistaan ja tarjota asiakkaalle parhaan lisäarvon hyvän asiakaspalvelun myötä. (Bergström & Leppänen 2013, 180-181.)

Palvelukonseptia luodessa yrityksen tulee perehtyä ja tutustua asiakkuuksiinsa. Tuntematta tulevia asiakkaita yrityksen on mahdotonta luoda toimiva palvelukonsepti. Asiakkuuksiin perehtymällä yrityksen on mahdollista vastata kysymykseen minkälaista asiakaspalvelua asiakkaat haluavat ja mitä he odottavat asiakaspalvelulta. Lisäksi olisi hyvä ennakoida erilaisia asiakaspalvelutilanteita, jotta yritys pystyy vastaamaan asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman hyvin. (Bergström & Leppänen 2013, 182; Aarnikoivu 2005, 37.)

Palvelukonseptia kehittäessä yrityksen on tiedostettava, että ei ole olemassa mitään tiettyä asiakaspalvelunmallia, joka kävisi kaikkiin tilanteisiin erilaisissa organisaatioissa, vaan erilaiset olosuhteet vaativat erilaisia ratkaisuja. Teoriassa yksilöllinen asiakaspalvelu tilanteen mukaan olisi paras tapa toteuttaa hyvää asiakaspalvelua, mutta tämä on harvoin mahdollista, joten yrityksen kannattaa pyrkiä lajittelemaan asiakkaat erilaisiin segmentteihin. Segmentoimisen kautta pystytään vastata paremmin asiakkaan tarpeisiin ja tehostamaan yrityksen toimintaprosesseja. Segmentit voidaan jakaa esimerkiksi (yritys)kumppaneihin, kanta-asiakkaisiin, toistuviin asiakkaisiin ja satunnaisiin asiakkaisiin. Segmenttistrategiat voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen. Keskittymisen strategia eli selektiivisyys tarkoittaa,

että yritys keskittyy asiakaspalvelussa korkeintaan muutamaan segmenttiin, esimerkiksi yritys räätälöi asiakaspalvelunsa kanta-asiakkaitansa varten. Differoinnissa taas yritys keskittyy useisiin segmentteihin ja pyrkii näin ollen muokkaamaan asiakaspalveluaan toimivaksi useille erilaisille segmenteille. Differoimattomassa strategiassa yritys taas pyrkii yhteenmukaistamaan asiakaspalvelunsa vakioksi kaikille segmenteille, eikä tee niinkään eroa segmenttien välille. (Aarnikoivu 2005, 41.)

Erilaisten asiakkuuksien segmentoinnin lisäksi yritys voi myös muualla tavalla tyypitellä asiakkaitansa ja muokata asiakaspalveluaan heitä kohtaan. Tavallisimpia tapoja tyypitellä asiakkaita on jakaa heidät luokkiin esimerkiksi iän, sukupuolen ja persoonallisuuden mukaan. Lisäksi palvelutilanteeseen vaikuttavat tilannekohtaiset tekijät, esimerkiksi kuinka kiireinen asiakas on. (Bergström & Leppänen 2013, 182.)

Karkeasti ajatellen asiakaspalvelutilanteet voidaan jakaa kahteen luokkaan, joko rutiininomaisiin tilanteisiin tai räätälöityihin tilanteisiin. Ilmeisin esimerkki rutiininomaisesta asiakaspalvelutilanteesta on, kun asiakas suorittaa itsepalvelua esimerkiksi ruokakaupan itsepalvelukassalla. Tällöin tärkeää on, että asiakkaalle on perehdytetty kassapäätteen toiminta tavalla tai toisella ja että kassapäätte toimii. Toinen esimerkki rutiininomaisesta asiakaspalvelutilanteesta, jossa asiakas ja asiakaspalvelija kohtaavat, on esimerkiksi pikaruokala, jossa asiakas valitsee tietyn pikaruokalan tarjoaman tuotteen. Räätälöityjä asiakaspalvelutilanteita ovat esimerkiksi kampaniossa käynti, jossa asiakkaalla on tiettyjä toivomuksia kampaniosuhteen tai esimerkiksi hieronnassa käynti. (Bergström & Leppänen 2013, 182.)

Jo edellä mainitut yrityksen resurssit ja voimavarat vaikuttavat yrityksen kykyyn palvella asiakkaita. Näitä yrityksen resursseja ja voimavaroja, jotka vaikuttavat yrityksen kykyyn palvella asiakkaita, kutsutaan palveluresursseiksi. Palveluresursseja ovat palveluhenkilöstö eli asiakaspalvelijat, palveluympäristö ja palveluissa käytettävä teknologia, kuten erilaiset laitteet (itsepalvelukassa) ja järjestelyt. Jo aiemmin mainittu asiakaspalvelijoiden

koulutus vaikuttaa suuresti palvelun laatuun ja sujuvuuteen. Lisäksi on tärkeää, että asiakaspalvelijoita on tarpeeksi myös ruuhka-aikoina. Vaikka eri aloilla asiakaspalvelijat tarvitsevat erilaista osaamista ovat Bergström ja Leppänen (2013, 182-183) listanneet tiettyjä hyviä asiakaspalvelijan ominaisuuksia kirjassaan Yrityksen asiakasmarkkinointi:

- oman alan asiantuntemus ja tuotetietous
- asiakasymmärrys ja joustavuus
- Viestintätaidot: taito kysyä, kuunnella, perustella ja neuvotella
- Kohteliaisuus ja ystävällisyys
- Täsmällisyys ja nopeus
- Luotettavuus, rehellisyys ja oikeudenmukaisuus.

Asiakaspalvelijoiden lisäksi asiakaspalvelun onnistumiseen vaikuttavat myös muut yrityksessä asiakaspalvelun taustalla työskentelevät henkilöt, esimerkiksi laskutuksesta vastaavat työntekijät. (Bergström & Leppänen 2013, 182-183.)

Myös palveluympäristö on tärkeä osa onnistunutta asiakaspalvelutilannetta. Palveluympäristö voidaan jakaa sekä sisäiseen palveluympäristöön, että ulkoiseen palveluympäristöön. Sisäisellä palveluympäristöllä tarkoitetaan muun muassa yrityksen sisustusta, opasteita, tuotteiden hyllylle asetelua ja esimerkiksi työntekijöiden työasuja. Ulkoisella palveluympäristöllä viitataan taas yrityksen ympäristöön, kuten yrityksen rakennuksiin, parkkitiloihin ja opasteisiin. Lisäksi nykyisin palveluympäristöön kuuluu myös yrityksen internet-sivut, esimerkiksi kuinka selkeät sivut, kuinka helppotoimisia ja kuinka helposti internet-sivuilta löytyy asiakkaan tarvitsemää tietoa. On tärkeää, että yritys pyrkii muokkaamaan palveluympäristöään asiakkaillensa sopiviksi, jotta asiakkaat kokisivat asioinnin miellyttäväksi ja vieläpä palaisivat uudestaan. (Bergström & Leppänen 2013, 184.)

Teknologia, kuten erilaiset laitteet ja järjestelyt ovat myös osa palveluympäristöä. Laitteiden kuten esimerkiksi itsepalvelukassojen on toimittava moitteettomasti ja niiden käytön tulee olla helppoa asiakkaille. Erilaisten

järjestelyjen on myös toimittava. Esimerkkinä vaikka jonotusjärjestelmä, jonotusjärjestelmän on toimittava moitteettomasti ja tarpeen tullen tulee olla mahdollisuus jonojen ohjailuun palveluiden tehostamiseksi. Jonotusjärjestelmä voidaan toteuttaa joko vuoronumeroin tai sitten asiakkaat itse muodostavat jonon palvelun äärelle. (Bergström & Leppänen 2013, 186.)

Suunnitellessa asiakaspalvelua tai parantaessa jo olemassa olevaa asiakaspalvelua yrityksen olisi hyvä kehittää palveluprosessi, jonka mukaan asiakaspalvelua suunnitellaan tai parannetaan. Palveluprosessissa tulisi kuvata tyypillistä palvelutilannetta vaihe vaiheelta, niin asiakkaan kuin myös asiakaspalvelijan näkökulmasta. Kuitenkaan palveluprosessissa ei tulisi kuvata pelkkää palvelutilannetta vaan siinä tulee olla mukana myös muita palvelun taustalla olevia tekijöitä, kuten vaikka palvelutapahtumaan liittyvät tukitoiminnot. Palveluprosessin avulla on helpompaa löytää kriittisimmät ja tärkeimmät asiat, joita yritys voi seurata toteuttaakseen parempaa asiakaspalvelua. Palveluprosessia tarkastelemalla sen pohjalta voidaan tehdä myös palvelulupauksia asiakkaalle, esimerkiksi luvata asiakkaalle, että tietty asia tapahtuu tietyssä aikamääreessä. Jos palveluprosessin pohjalta tehdään palvelulupauksia, on palveluprosessissa hyvä olla ohjeet tilanteeseen, jolloin palvelulupausta ei pystytä toteuttamaan. (Bergström & Leppänen 2013, 187.)

Asiakaspalvelukokonaisuutta suunnitellessa yrityksen on otettava myös muut tekijät huomioon, kuin vain itse asiakaspalvelutapahtuman. Yrityksen tulee huomioida mitä tapahtuu ennen ja jälkeen asiakaspalvelutapahtumaa. Ennen asiakaspalvelutapahtumaa asiakkaalla voi olla monia erilaisia tarpeita ennen asiakaspalvelutapahtumaa, joihin yrityksen olisi hyvä pystyä vastaamaan, jotta itse asiakaspalvelutapahtuma toteutuu ja onnistuu mahdollisimman sujuvasti. Asiakaspalvelutapahtuman jälkeen asiakasta voidaan myös palvella monin tavoin, jotta mahdollinen asiakkuus jatkuu myös tulevaisuudessa. Esimerkiksi ennen asiakaspalvelutapahtumaa asiakas voi hakea tietoa, vertailla, varata ajan. Tällöin asiakkaalle on tärkeää selkeys, helppous, nopeus ja joustavuus. Asiakkaan tarpeisiin ennen asiakaspalvelutilannetta, yritys voi vastata tarjoamalla esimerkiksi internetpalveluja, puhelinpalvelua ja mainonnalla. Asiakaspalvelutapahtuman aikana

asiakas esimerkiksi etsii, vertailee, käyttää laitteita, kyselee ja valitsee, tällöin asiakkaalle on tärkeää helppous, nopeus, joustavuus ja ystävällisyys. Asiakaspalvelutapahtuman aikana yritys voi vastata asiakkaan tarpeisiin tarjoamalla itsepalvelumahdollisuuksia, varmistamalla, että henkilöstön toiminta on asianmukaista ja palveluympäristön laatu on hyvä. Lisäksi yrityksen olisi hyvä huolehtia, että vuorovaikutus muiden asiakkaiden välillä toimii, esimerkiksi jonottaminen on sujuvaa. Asiakaspalvelutapahtuman jälkeen asiakas käyttää tuotetta, tarvitsee lisätietoa, lisäpalveluita ja neuvontaa. Erityisen tärkeää on, että asiakas saa apua ongelmatilanteissa. Asiakkuuden säilyttämiseksi ja jatkamiseksi yrityksen olisi hyvä asiakaspalvelutilanteen jälkeen hoitaa sovitut asiat, varmistaa asiakkaan tyytyväisyys ja tarjota tarvittaessa lisätietoa ja neuvontaa. (Bergström & Leppänen 2013, 188-189.)

Kun palveluprosessi on saatu kokonaisuutena suunniteltua ja asiakaspalvelutapahtumaan on perehdytty, olisi yrityksen vielä hyvä suunnitella yksittäisiä asiakaskohtauksia, erityisesti mahdollisia ongelmatilanteita, jos asiakkaan tarpeisiin ei pystytä vastaamaan tai asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun. Kun mahdollisiin ongelmatilanteisiin perehdytään jo etukäteen, niiden ratkaisukin on helpompaa ja henkilökunta osaa toimia oikein. (Bergström & Leppänen 2013, 189.)

Jotta asiakas saa mahdollisimman hyvää palvelua, on yrityksen myös seurattava oman asiakaspalvelunsa laatua. Ennen asiakaspalvelutilannetta yrityksen tulisi selvittää asiakkaan odotukset, jotka voivat perustua esimerkiksi asiakkaan tuttaviin kokemuksiin, internetistä luettuun materiaaliin, mainontaan tai asiakkaan aiempiin kokemuksiin. Erityisen tärkeää on, että yritys ei mainonnassaan lupaa liikaa, sillä jos yritys lupaa liikaa ja epäonnistuu lupauksensa täyttämässä, asiakas luultavasti tulee pettymään yrityksen toimintaan. (Bergström & Leppänen 2013, 190.)

Asiakaspalvelua ja asiakkaan kokemusta voidaan parantaa monella tapaa, kuten lisäämällä palvelua sekä parantamalla palvelun saatavuutta, itse palvelutapaa ja palveluympäristöä. Kun palvelukokemusta parannetaan, erityisen tärkeää on, että asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin vastataan, siksi

on tärkeää selvittää mitä ja minkälaista palvelua asiakkaat arvostavat ja odottavat. Ihannetilanteessa yrityksen käyttämät palveluresurssit toimivat moitteettomasti ja asiakas saa tarvitsemansa palvelun. (Bergström & Leppänen 2013, 190.)

Asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi on olemassa erilaisia työkaluja. Palvelun konseptoinnilla tarkoitetaan, kun määritellään, minkälaista palvelua pyritään tarjoamaan ja miten palvelutavoitteisiin päästään. Lisäksi palvelukonseptoinnissa määritellään miten palvelutapahtumat toteutuvat käytännössä. Palvelukonseptoinnin myötä yrityksen on helpompi mitata asiakaspalvelunsa laatua ja tarpeen tullen kehittää sitä. Kuitenkaan palvelun konseptoinnissa ei saa mennä liian pitkälle, sillä vaarana on, että asiakaspalvelua aletaan toteuttamaan ”liukuhihnalta” ja asiakkaan yksilöllinen palveleminen unohtuu. Asiakas haluaa tulla kohdelluksi yksilönä. (Bergström & Leppänen 2013, 190.)

Koska asiakkaat ovat yksilöitä kokevat he saamansa palvelun eri lailla. Myös sama asiakas, joka on saanut palvelua aiemmin, voi kokea saamansa palvelun eri tavalla tilanteesta riippuen. Tästä syystä yrityksen tulee pyrkiä laadukkaaseen asiakaspalveluun kaikissa tilanteissa. Laadukkaaseen asiakaspalveluun pyrkiessä vaarana on, että yritys tuottaa ”liian” hyvää asiakaspalvelua, verrattuna yrityksen lupaamaan asiakaspalveluun, joka saattaa pitkässä juoksussa olla jopa kannattamatonta. Tuottamalla ”liian” hyvää asiakaspalvelua asiakas saattaa tottua siihen, eikä pidä enää niin sanottua tavallista asiakaspalvelua tarpeeksi hyvänä. Asiakaspalvelun kehittämiseksi olisi myös tärkeää saada palautetta asiakkailta eri kanavia pitkin. (Bergström & Leppänen 2013, 191.)

2.2 Asiakaslähtöisyys

Jotta yritys voi menestyä tarvitsee se asiakkaita, siksi on tärkeää, että yritys ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden tarpeet. Suppean määritelmän mukaan voitaisiin sanoa, että asiakaslähtöisyys on asiakkaan kuuntelemista ja hänen tarpeidensa täyttämistä. Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan ole asiakkaan kaikkien tarpeiden kuuntelemista ja täyttämistä, sillä se olisi

taloudellisesti mahdotonta. Yrityksen on tehtävä rajauksia ja päätöksiä, millä toimialalla yritys haluaa toimia ja minkälaisia asiakkaita yritys näin ollen saa. Toimialan rajauksella yritys luopuu tietynlaisista asiakkaista, koska yritys ei voi palvella heidän tarpeitaan. (Reinboth 2008, 22; Vuokko 1997, 9.)

Koska asiakkaat ovat niin tärkeitä yritykselle ja sen menestykselle toiminnalle, on tärkeää, että yritykset ja niissä työskentelevät työntekijät tietävät mitä on asiakaslähtöisyys ja kuinka toteuttaa asiakaslähtöisyyttä omassa tehtävässään (Vuokko 1997, 9).

Jotta yritys voi alkaa harjoittamaan asiakaslähtöistä ajattelua, tulee yrityksen selvittää ja tutkia, mitkä ovat heidän potentiaalisten asiakkaidensa tarpeita ja haluja. Yrityksen pitää yrittää asettua asiakkaan asemaan ja selvittää, mitä asiakas todella haluaa, asiakasta ei ainoastaan kuunnella vaan asiakas on toiminnan keskiössä ja yritys ”pyörii” asiakkaan ympärillä. Selvitysten pohjalta yritys voi alkaa kehittämään toimintaansa ja tuotteitansa kohderyhmänsä tarpeiden ja halujen mukaisesti. (Vuokko 1997, 15-17; Torvela 2017.)

2.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys terminä on maallikolle varsin yksiselitteinen, asiakas on tyytyväinen saamaansa tuotteeseen tai palveluun, mutta termi pitää myös paljon muuta sisällänsä. Aiemmin olen määrittänyt asiakaspalvelun asiakaspalvelijan ja asiakkaan väliseksi vuorovaikutukseksi. Tämän vuorovaikutuksen perusteella asiakas arvioi asiakaspalvelun laatua. Siksi on tärkeää, että kaikki yrityksen työntekijät, jotka ovat vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa on asianmukaisesti perehdytetty asiakaspalveluun. (Pesonen 2002, 44.)

Asiakkaan tyytyväisyys- tai tyytymättömyys palvelun laatuun ei pelkästään ole asiakaspalvelijasta johtuva asia. Myös monet muut yrityksen sisäiset asiat, joiden kanssa asiakas on vuorovaikutuksessa vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Näitä ovat esimerkiksi yrityksen tarjoamat lomakkeet ja

erilaiset tekniset apuvälineet, kuten pankkiautomaatit. Myös yrityksen internet-sivut vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Joissain tapauksissa yrityksen palveluiden käytön tarkoituksena on vuorovaikutuksen luominen muiden yrityksen asiakkaiden kanssa, tällaisia paikkoja ovat muun muassa ravintolat ja baarit. (Pesonen 2002, 44.)

Jotta asiakastyytyväisyyttä voidaan ylläpitää ja parantaa, yrityksen on pystyttävä mittaamaan asiakastyytyväisyyttä. Asiakaspalaute on yksi tärkeimmistä keinoista parantaa ja ylläpitää yrityksen asiakastyytyväisyyttä. Asiakaspalautetta kannatta hankkia mahdollisimman paljon eri kanavia pitkin. Yksi tapa kartoittaa asiakastyytyväisyyttä on toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyjä systemaattisesti ja mahdollisimman usein. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on kartoittaa asiakkaan tarpeita ja odotuksia, sekä asiakkaan kokemusta palvelun laadusta. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa seurataan asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä ja tyytyväisyyttä osa-alueittain. Asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla voidaan mitata kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat, sekä luokitella tekijät joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mihin ei-tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyyskyselyn valmistuttua erityisen tärkeitä tarkasteltavia ovat erittäin tyytyväiset asiakkaat ja erittäin tyytymättömät asiakkaat. Erittäin tyytymättömät asiakkaat lopettavat asiakkuutensa nopeasti ja sen lisäksi vielä kertovat tyytymättömyydestään eteenpäin tutuillensa ja saattavat myös tuoda tyytymättömyytensä ilmi esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, josta monet ihmiset etsivät tietoa yrityksestä. Toisaalta taas erittäin tyytyväiset asiakkaat kertovat positiivista kokemuksestaan eteenpäin tutuillensa ja voivat myös kertoa kokemuksestaan sosiaalisessa mediassa. Asiakastyytyväisyyskyselyjä on pyrittävä toteuttamaan säännöllisin väliajoin standardoiduilla mittareilla, jotta asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia voidaan vertailla keskenään. Jos asiakkaita on paljon yrityksen kannattaa ottaa satunnaisotos asiakkaista joilla asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan. Asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta on helpompi tarttua ongelmakohtiin ja korjata asiat, jotka asiakkaat kokevat negatiivisiksi. (Aarnikoivu 2005, 67; Bergström & Leppänen 2013, 484-486.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata myös toisilla tavoilla, kuin vain asiakastyytyväisyystutkimusten avulla. Muita tapoja seurata asiakastyytyväisyyttä on saada spontaania palautetta ja seuraamalla suosittelumääriä. Spontaani palaute on yrityksen arjessa vastaantulevaa asiakkaiden palautetta, esimerkiksi asiakkaan antamat kiitokset, moitteet ja kehitysehdotukset. Spontaaniin palautteen heikkous on, että se harvoin saavuttaa yrityksen ylemmää johtoa ja harvoin spontaani palaute johtaa asiakaspalvelun kehittämiseen. Tästä syystä spontaania palautetta pitäisi yrittää saada muuta kautta. Hyviä tapoja saada spontaania palautetta on tehdä sen antamisesta helppoa, esimerkiksi tarjoamalla asiakkaille palautelomakkeita. Nykyisin sosiaalisen median kautta spontaanin palautteen saaminen on helppoa. (Aarnikoivu 2005, 69; Bergström & Leppänen 2013, 484.)

3 CASE: L&T-SAIRAUSKASSA

L&T-sairauskassa perustettiin vuonna 2008 yhdessä työntekijöiden ja Lassila & Tikanojan kanssa. Nimestään huolimatta L&T-sairauskassa on oma yhtiönsä, jonka toimintaa rahoittaa Lassila & Tikanoja ja Lassila & Tikanojan työntekijät jäsenmaksuillaan. Sairauskassan tarkoituksena on tukea työntekijöidensä työhyvinvointia ja työssäjaksamista. (L&T-sairauskassa 2016a.)

Lassila & Tikanoja, jonka työpaikkakassana L&T-sairauskassa toimii, on palvelualanyritys, joka tarjoaa muun muassa siivouspalveluita, kiinteistöhuollonpalveluja, jätehuollon palveluja ja ympäristörakentamisen palveluja (Lassila & Tikanoja 2016b). Koska monet työtehtävät Lassila & Tikanojalla ovat fyysisiä, myös sairauspoissaoloja tulee paljon. Toistuvat sairauspoissaolot tulevat kalliiksi työnantajalle. Näin ollen päätettiin perustaa L&T-sairauskassa. (Candela 2016; Pietarinen 2012.)

Sairauskassan ansiosta voittavat sekä työnantaja että työntekijät. Työkyky palaa nopeammin, kun sairastunut saa oikean hoidon, leikkauksen ja lääkkeet sairauskassasta. Sairauskassa mahdollistaa esimerkiksi leikkaukseen menon nopeammin kuin julkisella puolella pääsee. Näin sairauslomat lyhenevät jopa kuukausilla. (Pietarinen 2012.)

L&T-sairauskassa toimii Lassila & Tikanojan työpaikkakassana. Tällä hetkellä L&T-sairauskassalla on neljä työntekijää mukaan luettuna sairauskassanjohtaja Leena Anttila. Lassila & Tikanojan työntekijät, jotka ovat tulleet Lassila & Tikanojalle sairauskassan perustamisen jälkeen ja joiden työsopimus kestää yli neljä kuukautta ja jotka työskentelevät Lassila & Tikanojalle vähintään 20 tuntia viikossa ovat L&T-sairauskassan jäseniä. Sairauskassan jäsenyys alkaa koeajan jälkeen. Ylläolevat ehdot täyttävillä työntekijöillä liittyminen sairauskassaan on pakollista. Lassila & Tikanojan työntekijöillä, joiden työsuhde on alkanut ennen sairauskassan perustamista, jäsenyys oli vapaaehtoinen. Eli he saivat itse päättää liittyvätkö he

sairauskassaan. Tällä hetkellä L&T-sairauskassalla on 5058 jäsentä. (Anttila 2016; Tietopaketti L&T-sairauskassan jäsenille 1.5.2016 2016.)

L&T-sairauskassan toimintaa sairausvakuutuslain mukaisten etuuksien osalta ohjaa sairausvakuutuslaki. Muuta sairauskassan toimintaa ohjaa vakuutuskassalaki. Näin ollen L&T-sairauskassa maksaa jäsenilleen Kelan sijasta sairausvakuutuslain mukaiset korvaukset, kuten sairaus-, vanhempain- ja isyyspäivärahat. Sairausvakuutuslain mukaisten korvausten lisäksi L&T-n sairauskassa tarjoaa myös lisäetuuksia jäsenistölleen. (Anttila 2016.)

Sairauskassan budjetti ja tulot tulevat monista eri lähteistä. Kela rahoittaa sairausvakuutuslain mukaiset korvaukset, kuten sairauspäivärahan ja vanhempainpäivärahan. Loput tulot tulevat sairauskassan jäsenien maksamista jäsenmaksuista ja työnantajan eli Lassila & Tikanojan maksamasta kannatusmaksusta. Sairauskassan jäsenien maksama jäsenmaksu vuonna 2016 on 0,7 % ennakkopidätyksen alaisesta palkasta, kuitenkin vähintään 12,47€ ja enintään 29,95€ kuukaudessa. Sairauskassan hallitus voi laskea tai nostaa jäsenmaksuja määräaikaisesti. (Tietopaketti L&T-sairauskassan jäsenille 1.5.2016 2016.)

3.1 L&T-sairaukassan tarjoamat lisäetuudet

Taulukossa 1 esitellään L&T-sairaukassan tarjoamat lisäetuudet jäsenistölleen.

Taulukko 1: L&T-sairaukassan tarjoamat lisäetuudet (Anttila 2016.)

Lisäetuus	Kuinka paljon sairauskassa korvaa
Julkisen terveydenhuollon maksut	100%, sosiaali- ja terveydenhuollon maksu kattoon saakka 691€/a
Sairaus vakuutuslain mukaisesti korvattavat lääkkeet, ns. Kela korvattavat lääkkeet	100%
Tietyt laboratorio- ja röntgentutkimukset	100%
Magneettikuvaukset	100%
Erikoislääkärin vastaanottopalkkiot	80%
Fysioterapia	80%
Hieronta, naprapatia, kiropraktikko	50%
Hammashoito	75%, lisäetuuden katto 300€/a
Silmälasit	300€, joka kolmas vuosi
Eryistoimenpide esim. leikkaus L&T-n sairauskassan hallituksen maksusitoumuksella	
Sairausmatkat	
Apuvälineet esim. tukipohjalliset, rannetuet jne.	100€, joka toinen vuosi

3.2 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmät

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää L&T-sairauksassan jäsenistön tyytyväisyyttä sairauskassan toimintaan ja selvittää sairauskassan jäsenistön mielipiteitä L&T-sairauksassan tarpeellisuudesta. Vastausten avulla on tarkoitus kehittää L&T-sairauksassan toimintaa. Vaikka L&T-sairauksassa on perustettu jo vuonna 2008, kertaakaan aiemmin ei ole tehty asiakastytyväisyyskyselyä. Asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen on ollut L&T-sairauksassan intresseissä jo jonkin aikaa.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen osio tehtiin käyttäen kvantitatiivista menetelmää eli määrällistä tutkimustapaa. Koska L&T-sairauksassalla on yli 5000 jäsentä erilaisista demografisista ryhmistä ja kysyttävät asiat olivat tiedossa, oli luonnollista päätyä kvantitatiiviseen tutkimustapaan. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa pyritään saamaan mahdollisimman paljon vastauksia, jotta tulokset olisivat yleistettävissä ja yksilökohtaisen sattumavaraisuuden vaikutus jäisi mahdollisimman pieneksi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa luodaan numeraalinen havaintomatriisi, jonka pohjalta tehdään tutkimuksen johtopäätökset. Tämän opinnäytetyön kohdalta numeraalinen havaintomatriisi syntyy, kun asiakastytyväisyyskyselyn vastaajien vastaukset tallentuivat Webropolin tietokantaan. (Otanta-tutkimus Oy 2017 ; Tilastokeskus 2017.)

Tässä tutkimuksessa käytetyn kyselylomakkeen kysymykset suunniteltiin yhdessä L&T-sairauksassan johtajan- ja työntekijöiden kanssa (Kysymyslomake liitteenä 1). Kysymysten valmistuttua kysymykset olivat vielä L&T-sairauksassan hallituksen hyväksyttävänä, sairauskassan hallitus hyväksyi kysymykset ja lisäsi pieniä muutoksia kyselylomakkeeseen. Jotta kyselyyn olisi mielekästä vastata, päätettiin, että pakollisissa kysymyksissä on jo valmiina vastausvaihtoehdot ja avoimet kysymykset ovat vapaaehtoisia. Kaiken kaikkiaan kysymyksiä oli 15 kappaletta, joista 11:ssä oli valmiit vastausvaihtoehdot ja neljässä avoin tekstikenttä. Lisäksi päätettiin, että kysely suoritetaan anonymisti, eli vastaajaa ei voi tunnistaa vastauksista. Kysymyslomakkeen kysymykset olivat sekä suomeksi, että englanniksi.

Englannin kielen käyttöön päädyttiin, koska monen Lassila & Tikanojan työntekijän äidinkieli on muu kuin suomen kieli.

Tässä opinnäytetyössä käytettiin satunnaista otantamenetelmää, jossa kyselylomakkeelle vievä linkki lähetettiin sähköpostitse 800 sairauskassan jäsenelle. Koska kaikki sairauskassan jäsenet eivät käytä säännöllisesti sähköpostia päätettiin kyselylomake lähettää myös 200 sairauskassan jäsenelle kirjeitse kotiin. Kuitenkin varmistettiin, että kukaan ei saa kyselylomaketta kahteen kertaan, sekä kotiin että sähköpostiin. Tutkimus suoritettiin, selaimessa toimivan Webropol kysely- ja tiedonkeruuohjelman avulla. Tavoitteena oli, että vastauksia saataisiin 200-300 kappaletta.

Kyselylomake oli auki Webropolissa aikavälillä 22.11.-7.12.2016. Odotettua pienemmän vastaajamäärän takia 7.12.2016 päätettiin, että lähetetään sähköpostia sairauskassan jäsenille, jotka eivät ole vastanneet kyselyyn ja jatketaan kyselylomakkeen aukioloaikaa vielä viikolla 14.12.2016 asti.

Kaikki kirjeitse tulleet vastaukset tulivat määräaikaan mennessä lukuun ottamatta yhtä kappaletta, joka saapui vasta 21.12.2016, tätä vastauslomaketta ei kuitenkaan otettu enää mukaan tutkimukseen. Tutkimuksen tekijä syötti manuaalisesti kirjeitse tulleet vastaukset Webropol kysely- ja tiedonkeruuohjelmaan. Kaiken kaikkiaan tutkimukseen saapui 191 vastausta, joista 150 vastasi Webropolissa ja 41 postitse lähetetyllä vastauslomakkeella. Joten vastauksien määrän suhteen tavoitteeseen melkein päästiin.

3.3 Kyselylomakkeen kysymykset

Kaksi ensimmäistä kysymystä kuuluvat kategoriaan perustiedot. Näissä kysymyksissä kysyttiin vastaajan ikää ja sukupuolta. Seuraavaksi kysyttiin sairauskassan jäsenten tyytyväisyyttä sairauskassan tarjoamien lisäetuuksien korvauksiin, sekä mitkä sairauskassan tarjoamat lisäetuudet ovat tärkeimpiä, näissä kahdessa kysymyksessä oli valmiit vaihtoehdot. Lisäksi oli vielä kaksi avointa tekstikenttää, joissa kysyttiin, yleisiä kommentteja lisäetuuksista ja lisäksi kysyttiin, puuttuuko vastaajien mielestä jotakin mahdollista etuutta, jonka voisi lisätä lisäetuuksiin.

Seuraavaksi kysyttiin sairauskassan jäsenten tyytyväisyyttä sairauskassan palveluun koskien sairausvakuutuslain mukaisia etuuksia, jotka L&T-sairauksassa käsittelee. Lisäksi tässä osiossa kysyttiin sairauskassan jäsenten tyytyväisyyttä L&T-sairauksassan asiakaspalveluun, kuten palvelualttius, tavoitettavuus jne. Lisäksi tässä osiossa oli vapaa tekstikenttä, johon pystyi kirjoittamaan mietteitään sairausvakuutuslain mukaisista etuuksista ja L&T-sairauksassan asiakaspalvelusta.

Tämän jälkeen kysyttiin, mistä haetaan tietoa sairauskassasta ja mistä on tai olisi paras tapa hakea tietoa sairauskassasta. Lisäksi kysyttiin, tukeeko sairauskassa jäsenten mielestä tämän työkykyä ja onko sairauskassan ja työterveyshuollon ero selkeä. Samassa osiossa kysyttiin myös, jäsenten suhtautumista sairauskassan tarjoamiin etuuksiin suhteessa sairauskassan jäsenmaksuun (maksun korotus vai etuuksien leikkaaminen). Näissä kolmessa kysymyksissä oli myös mahdollisuus kommentoida halutessaan. Kyselylomakkeen viimeinen kysymys koski sairauskassan tarpeellisuutta jäsenten mielestä.

3.4 Tutkimuksen tulokset

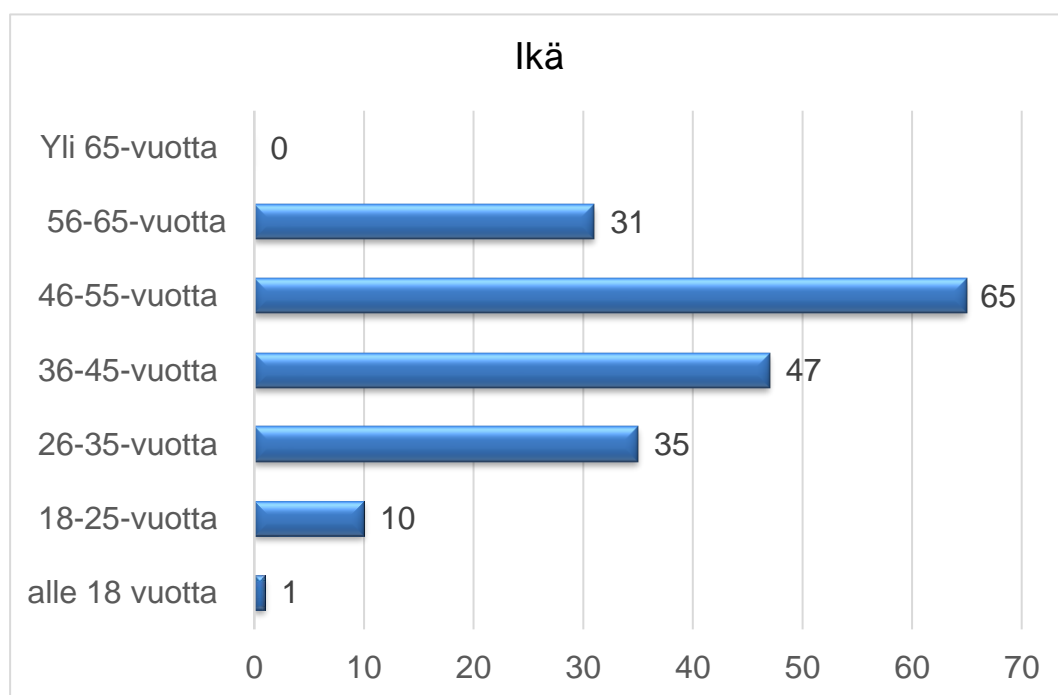
Tässä tutkimuksessa käsitellään ensiksi perustiedot, joissa ilmenevät vastaajien ikäryhmä ja sukupuoli. Perustietojen jälkeen käydään läpi lisäetuedet, sairausvakuutuslainmukaiset etuudet, asiakaspalvelu L&T-sairauksassassa ja yleistä sairauskassasta. Eli vastaukset käydään läpi samassa järjestyksessä kuin ne olivat kyselylomakkeessa. Vastausten yhteydessä esitetyt prosenttiluvut ja murtoluvut koskevat vastaajia, jotka ovat ilmaisseet mielipiteensä kysymyslomakkeeseen, eli ”en osaa vastata/en ole hakenut korvausta” vastanneita ei lasketa. Kuitenkaan tässä osiossa vastauksista ei tehdä vielä johtopäätöksiä, vaan johtopäätökset ovat omassa luvussaan.

3.4.1 Perustiedot

Tässä osiossa käydään läpi vastaajien perustiedot eli ikäryhmä ja sukupuoli.

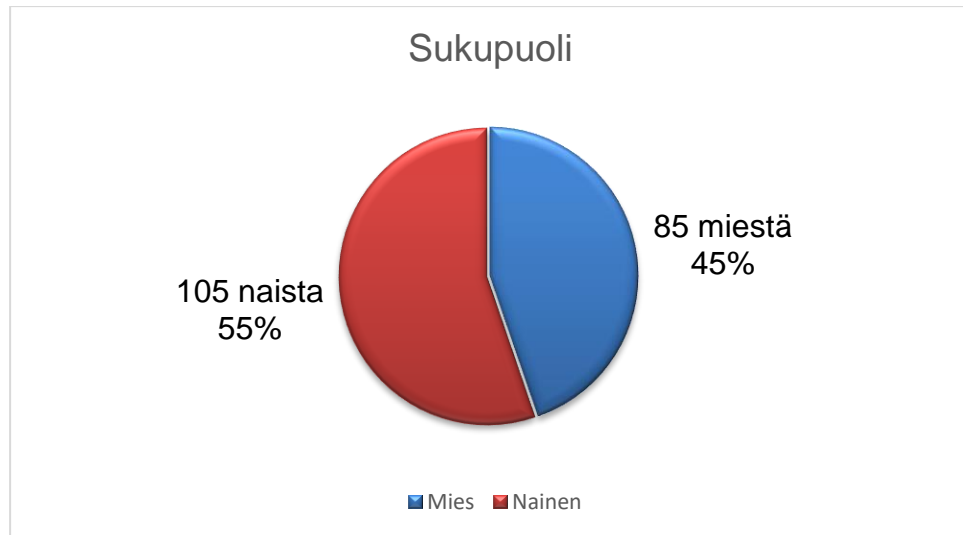
Perustiedot

Kyselylomakkeen ensimmäinen kysymys koski vastaajan ikää (kuvio 2), kyselylomakkeeseen oli laitettu vastausvaihtoehdoiksi valmiiksi seuraavat ikäryhmät: alle 18v, 18-25v, 26-35v, 36-45v, 46-55v, 56-65v ja yli 65v. Suurin ikäryhmä oli 46-55-vuotiaat, jotka muodostivat kolmasosan kyselyyn vastanneista. Seuraavaksi suurin ryhmä oli 36-45-vuotiaat, jotka muodostivat neljäsosan kyselyyn vastanneista. Kaksi nuorinta valmiiksi annettua ikäryhmää (alle 18v ja 18-25v) muodostivat vain 6% kyselyyn vastanneista. Yli 65-vuotiaita vastaajia ei ollut ollenkaan. Kaksi kirjeitse vastanneista vastaajista ei ilmoittanut ikäänsä ollenkaan.



KUVIO 2: Kyselyyn vastanneiden iät (n=189)

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajan sukupuolta (kuvio 3). Kysymyksen vastausvaihtoehdot oli jaettu kolmeen ryhmään: mies, nainen tai en halua vastata.



KUVIO 3: Kyselyyn vastanneiden sukupuoli (n=190)

Suurin osa vastaajista oli naisia, eikä yksikään vastaajista valinnut vaihtoehtoa en halua vastata, tosin yhdestä kirjeitse saapuneista vastauksista puuttui sukupuolen osalta vastaus kokonaan.

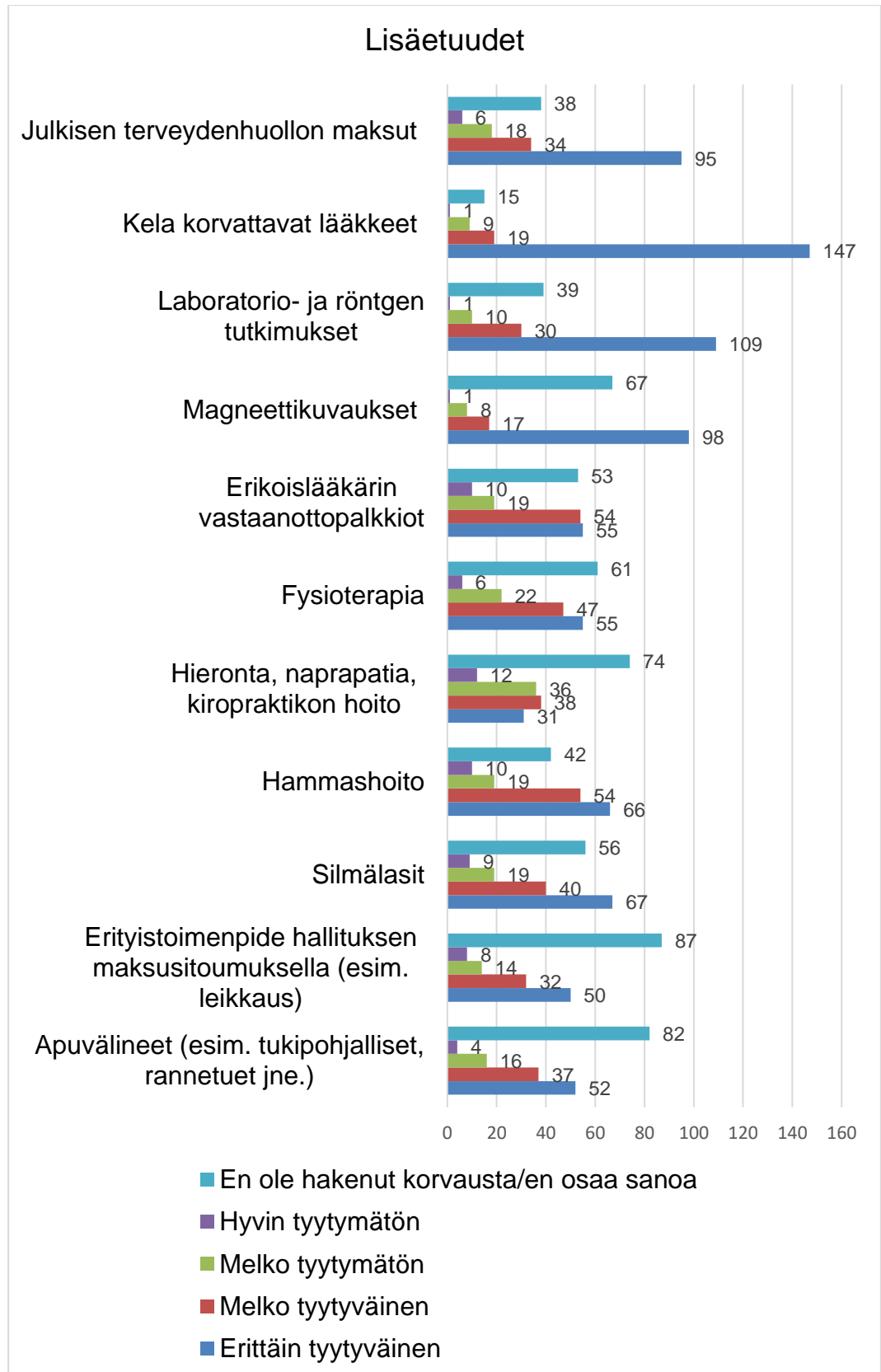
3.4.2 Lisäetuudet

Tässä osiossa esitellään sairauskassan jäsenten tyytyväisyyttä sairauskassan tarjoamien lisäetuuksien korvauksiin (kuvio 4). Ja mitkä sairauskassan etuudet ovat jäsenten mielestä kaikista tärkeimpiä (kuvio 5). Lisäksi tässä osiossa oli kaksi tekstikenttää, joihin vastaajan oli mahdollista kommentoida lisäetuuksista ja kommentoida voisiko lisäetuuksiin lisätä jotakin etuuksia.

Kuinka tyytyväinen olet kassan maksamiin lisäetuuksien korvauksiin?

Julkisen terveydenhuollon maksujen osalta tyytyväisiä oli suurin osa. 84% vastaajista oli tyytyväisiä saamiinsa korvauksiin. Kela-korvattavissa lääkkeissä erittäin tyytyväisiä oli taas suurin osa vastaajista. Peräti 84% prosenttia vastaajista oli erittäin tyytyväisiä ja tyytymättömiä oli vain 6% vastaajista. Korvauksissa koskien laboratorio- ja röntgen tutkimuksia olivat korvauksia saaneet pääosin tyytyväisiä saamiinsa korvauksiin. Peräti noin 93% oli vähintään melko tyytyväisiä saamiinsa korvauksiin ja suurin osa heistä oli erittäin tyytyväisiä. Magneettikuvausten osalta kiinnitti huomiota erittäin tyytyväisten osuus, peräti noin 78% vastaajista oli erittäin tyytyväisiä saamansa korvaukseen ja tyytymättömiä oli vain pieni vähemmistö. Erikoislääkärin vastaanottopalkkioiden tapauksessa noin neljä viidestä on tyytyväisiä saamansa korvaukseen. ja loput eivät niinkään.

Fysioterapian osalta 78% korvausta hakeneista on tyytyväisiä saamansa korvaukseen. Hieronnan, naprapatian ja kiropraktikon tyytymättömiä on enemmän verrattuna muihin etuuksiin. Peräti 41% korvausta saaneista ovat olleet tyytymättömiä saamansa korvaukseen. L&T-sairauskassan tarjoamiin lisäetuuksiin kuuluu myös hammashoito, 72% hammashoidosta korvausta hakeneista ovat olleet tyytyväisiä saamaansa korvaukseen. L&T-sairauskassa korvaa silmälaseista 300€ joka kolmas vuosi ja silmälaseista korvausta hakeneista neljä viidestä on tyytyväisiä saamansa korvaukseen. Erityistoimenpiteiden osalta noin 85% korvausta hakeneista ovat olleet korvauksiin vähintään melko tyytyväisiä ja loput 15% tyytymättömiä. Suurin osa apuvälineistä korvausta hakeneista ovat vähintään melko tyytyväisiä saamansa korvaukseen. Noin viidesosa apuvälineistä korvausta hakeneista ovat olleet tyytymättömiä korvaukseen.



KUVIO 4: vastaajien tyytyväisyys koskien L&T-sairauksassaan maksamia korvauksia kohtaan sairauskassan tarjoamien lisäetuuksien osalta.

Vastaajat olivat kommentoineet vilkkaasti tekstikenttään, joka käsitteli lisäetuuksia. Ehkä ainoat kommentit, mitkä erottuivat muiden kommenttien joukosta, koskivat silmälaseja. Silmälaseista muun muassa toivottiin mahdollisuutta korvaukseen, joka toinen vuosi, kun nykyisin silmälaseista voi hakea korvausta 300€, joka kolmas vuosi. Lisäksi silmälaseista toivottiin isompaa korvausta, eräässä kommentissa toivottiin 400€ korvausta silmälaseista, joka toinen vuosi. Kommenteissa valitettiin myös yleisesti silmälasien korvausten pienuudesta. Myös Kela korvattavien lääkkeiden yhteydessä on ollut ongelmia, kun lääkäri on kirjoittanut reseptin lääkkeestä, joka ei ole Kela korvattava, mutta vaihtoehtoinen lääke olisi Kela korvattava. Kela korvaavuudesta ilmoittaminen lääkäreille lääkkeiden kohdalta on jäänyt L&T-sairauskassan jäsenien vastuulle ja jos lääkäri määrää lääkkeen, joka ei ole Kela korvattava ei asiakas saa lääkkeestä korvausta (Kela 2017). Siksi on tärkeää, että lääkäri määrää lääkkeen, joka on kela korvaavuuden parissa. Erikoislääkärien palkkioiden osalta toivottiin suurempaa korvausprosenttia ja tietoa, kuinka paljon erikoislääkärien palkkiosta korvataan ensi vuonna. Jos vuoden lopulla tilaa ajan erikoislääkärille ja aika on vasta ensi vuonna niin vastaajilla ei ole tietoa korvaavuudesta ensi vuoden osalta. Tosin kyselyn tekohetkellä erikoislääkäripalkkion korvattavuus oli määräaikainen vuoden loppuun saakka (Anttila 2017). Loppujen lopuksi suurin osa kommenteista koski korvauksia mikä on varsin ymmärrettävää.

Alla on suoria lainauksia lisäetuuksia koskevista kommenteista:

Hierontakin olisi hyvä korvata kuten fysioterapia, silläkin saisi työkykyä parannettua ja ylläpidettyä. Silmälasit pitäisi uusida kahden vuoden välein, Miksi korvausta ei makseta myös kahden vuoden välein?

Joillekin erikoislääkäreille voi olla monien viikkojen jonot, jolloin tässä vaiheessa vuotta (23.11.) ei välttämättä uskalla varata aikaa esim. tammikuulle, koska ei ole tietoa korvattavuudesta.

Hyvin kattava korvauskäytäntö. Ei kaikkea tarvitsekaan saada ilmaiseksi. Pitää vaan itse huolehtia siitä, että käyttää riittävästi näitäkin palveluja, että saa maksamansa kassan maksut takaisin

Silmälasit voisivat olla vaikka joka toinen vuosi, vaikka yli viisikymmentä vuotiaalle.

Huijausta koko kassa. Olen maksanut teille vuosia ja kun tarvitsen normaalit antiipootit ja nenäsumutteen niin joudun maksamaan niistä!? Apteekki pyörittää silmiään miksi näin, koska ko.lääkkeet kuuluvat heidän mukaan kelakorvattaviin asioihin ja ne pitäisi olla minulle ilmaisia. Heidän veikkaus miksi joudun maksamaan lääkkeitä oli, että L&T:n työntekijöiden pitää ensin itse maksaa vuodessa 50€ lääkkeitä ja vasta sitten Sairauskassa korvaa ne.. Mitä SITÄ ITSEÄÄN??? Eihän tuossa ole mitään idea että maksan hyvää hyvyttäni ns. Sairauskassaan koko vuoden jäsenmaksua ja sen päälle 50€ mahdollisista lääkkeistä, ennen kuin saan hyödyn jota käytän mahdollisesti kerran kaksi vuodessa.

Harkitsen eroamista vakivissaan ja aion keskustella työntekijöittäni kanssa että jos asia noin eivät missään nimessä osallistu tuohon huijaukseen ja rahastukseen pienistä siivoojan palkoistaan! Olen toimihenkilönä erittäin pettynyt L&T Sairauskassan toimintaan!

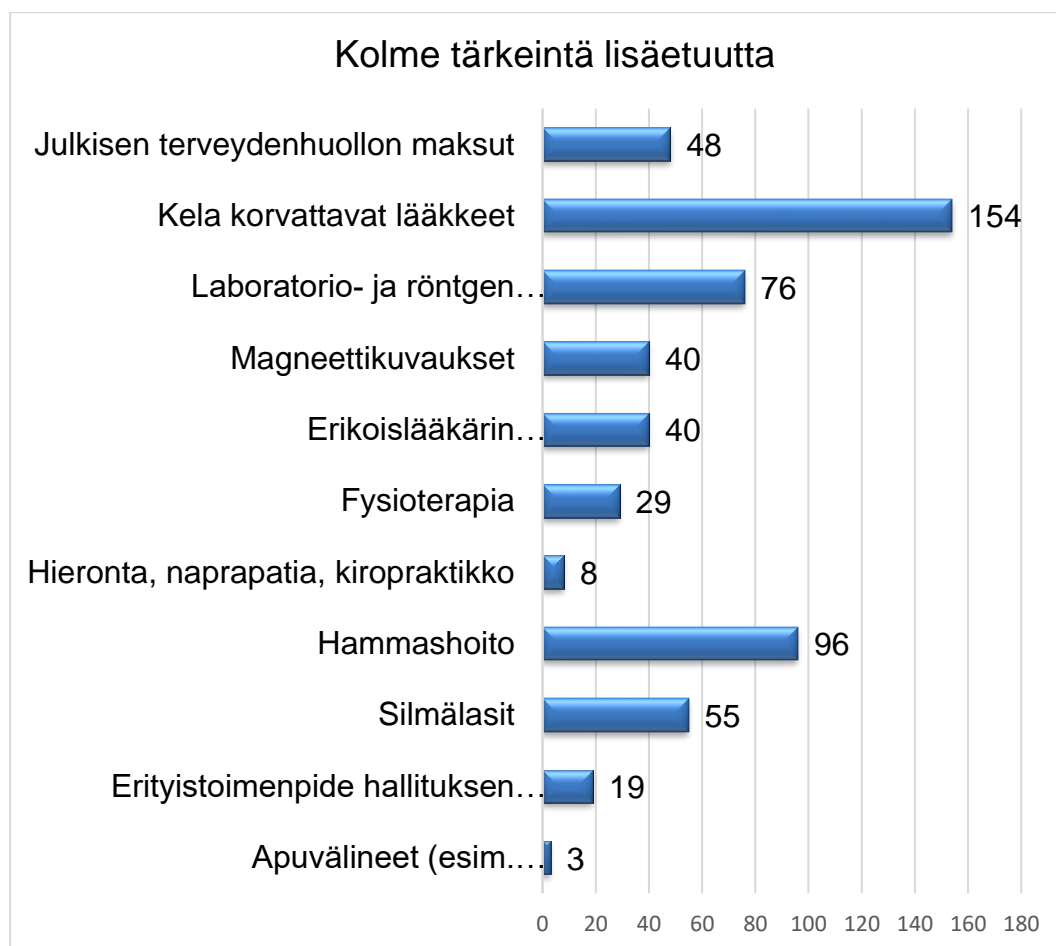
Silmälasien korvaus voisi olla esim. joka toinen vuosi, Apuvälineet joka vuosi.

Mielestäni sairauskassa on todella hyvä lisäetu. Lääkkeiden kanssa on joskus hankalaa, kun itse ei tiedä mitkä ovat kela-korvattavia lääkkeitä eikä sitä muista aina lääkäriltä kysykään.

Sirius tuo tähtitaivaan kirkkain tähti.

Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kommentoida, puuttuuko lisäetuksista heidän mielestä jotakin. Monien vastaajien mielestä lisäetuksissa oli kaikki tarpeellinen. Asioita, joita toivottiin, oli muun muassa raskauden ehkäisy ja suurempaa korvausta silmien korjaavasta laserleikkauksesta.

Valitse mielestäsi kolme tärkeintä lisäetuutta



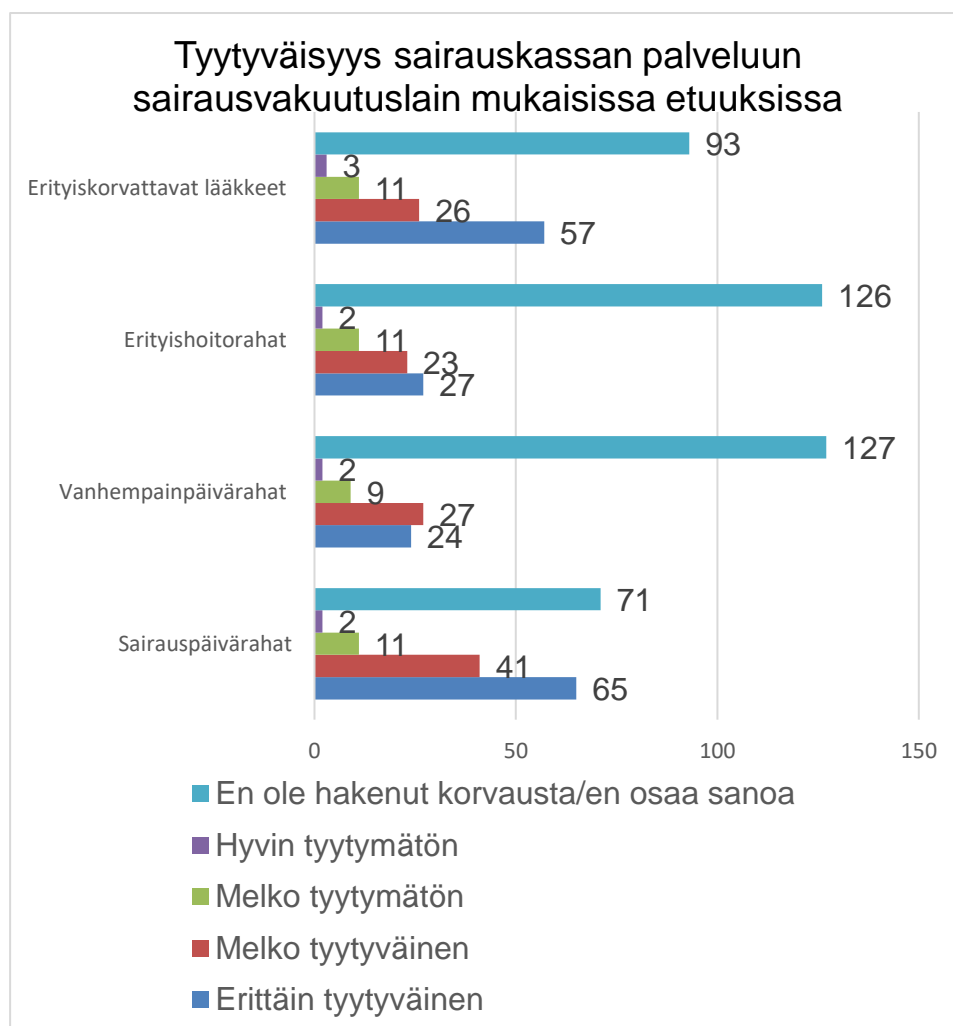
KUVIO 5: Kolme tärkeintä lisäetuutta

Kuviosta (kuvio 5) näkee, että kolme tärkeintä lisäetuutta L&T-sairauksan jäsenien mielestä ovat Kela korvattavat lääkkeet, hammashoito ja laboratorio- ja röntgentutkimukset.

3.4.3 Sairausvakuutuslain mukaiset etuudet

Tämä osio käsittelee sairauskassan jäsenten tyytyväisyyttä L&T-sairauksan palveluun koskien sairausvakuutuslain mukaisia etuuksia. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kommentoida tekstikenttään.

Kassa käsittelee ja ratkaisee sairausvakuutuslain mukaisia etuuksia, kuinka tyytyväinen olet saamaasi palveluun?



Kuvio 6: Tyytyväisyys sairauskassan palveluun sairausvakuutuslain mukaisissa etuuksissa

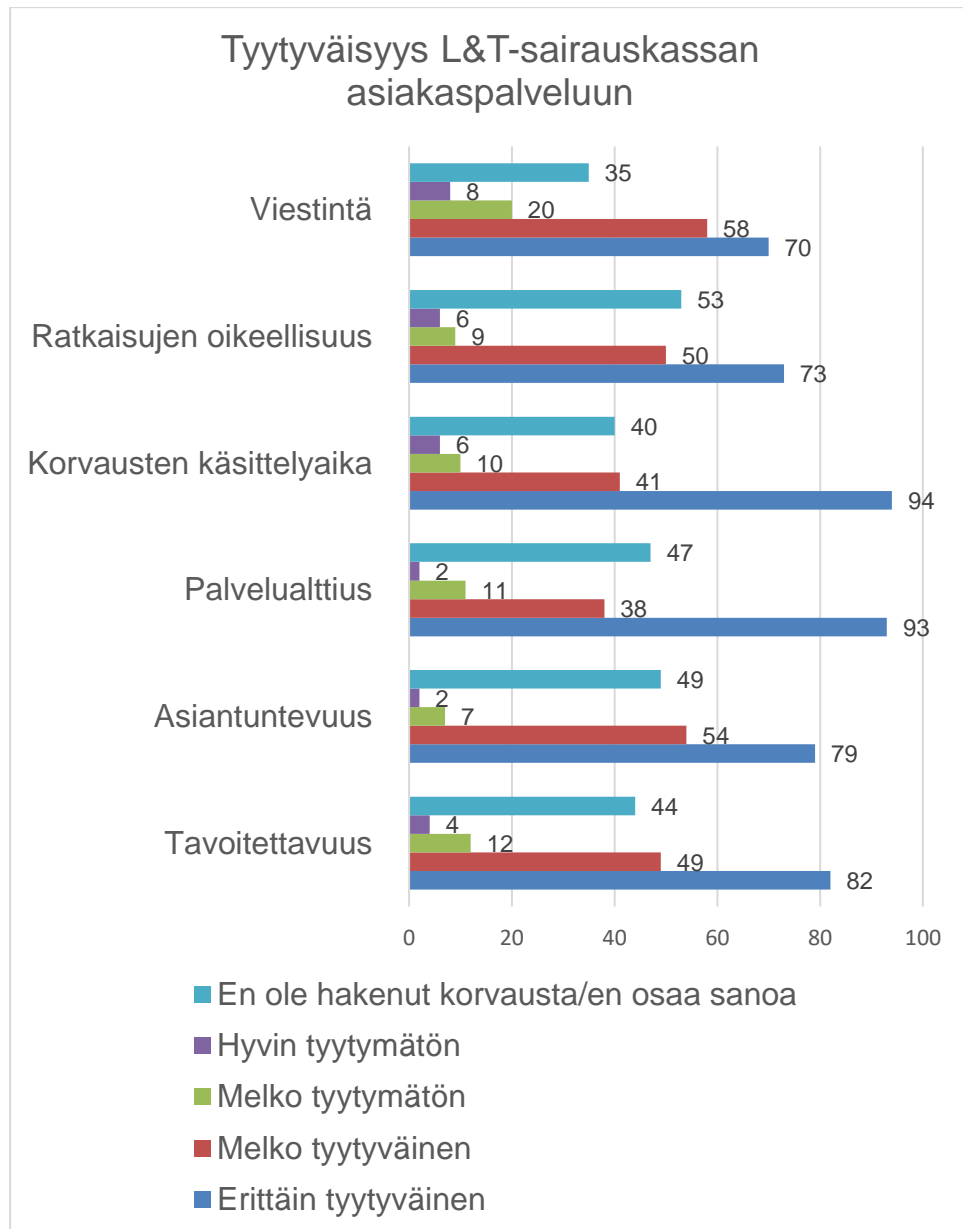
Erityiskorvattavien lääkkeiden osalta korvausta hakeneista suurin osa (86%) olivat vähintään melko tyytyväisiä ja vain 14% olivat tyytymättömiä. Erityishoitorahaa saaneita oli vain vähän, (63 kpl) mutta heistäkin neljä viidesosaa olivat tyytyväisiä saamansa palveluun. Myös vanhempainpäivärahan osalta korvausta saaneita oli vähän (62 kpl). Vanhempainpäivärahaa saaneista suurin osa oli tyytyväisiä saamaansa palveluun, 82% heistä olivat tyytyväisiä. Sairauspäivärahaa hakeneista peräti 89% oli tyytyväisiä ja vain pieni prosentti tyytymättömiä.

Kommentti osuudessa ei ollut oikeastaan mitään koskien sairausvakuutuslain mukaisia etuuksia.

3.4.4 Asiakaspalvelu L&T-sairauksassa

Tämä osio käsittelee sairauskassan jäsenten tyytyväisyyttä L&T-sairauksassan asiakaspalveluun. Tässäkin kysymyksessä vastaajien oli mahdollista kommentoida kirjallisesti tekstikenttään.

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin?



Kuvio 7: Tyytyväisyys L&T-sairauksassan asiakaspalveluun

Tyytyväisiä L&T-sairaukassan viestintään oli suurin osa sairauskassan jäsenistä., peräti 89%. Tyytymättömiä oli vain pieni prosentti. Ratkaisujen oikeellisuuden osalta näemme, että jälleen 89% oli tyytyväisiä ratkaisujen oikeellisuuteen ja vain 11% oli tyytymättömiä. L&T-sairaukassan jäsenten mielestä päätös korvauksista tulee tarpeeksi nopeasti, vain 11% vastaajista oli tyytymättömiä korvausten käsittelyaikaan ja näin ollen 89% oli tyytyväisiä. Palvelualltiuden osalta peräti 90% sairauskassan jäsenistä olivat tyytyväisiä L&T-sairaukassaan. Myös L&T-sairaukassan asiantuntevuuteen luotetaan, peräti 94% vastaajista oli vähintään melko tyytyväisiä L&T-sairaukassan asiantuntevuuteen ja tyytymättömiä oli vain pieni prosentti. Sairaukassan jäsenten mielestä L&T-sairaukassan tavoitettavuus on helppoa. 89% sairauskassan jäsenistä oli tyytyväisiä tavoitettavuuteen.

Myös tässä osioissa ei mikään yksittäinen asia erottunut selkeästi kommentaiteista. Ainoa asia, mikä toistui useammin kuin kerran koski L&T-sairaukassan viestintää. L&T-sairaukassalta toivottiin aktiivisempaa viestintää jäsenien suuntaan. Viestintää koskien korvattavia hoitoja ja suoraveloitusta palveluista toivottiin enemmän.

Alla vielä muutama suora lainaus kommentaiteista koskien L&T-sairaukassan asiakaspalvelua:

Viestintää mm. korvattavissa hoidoista ja suoraveloitusta hoitopaikoista tulisi lisätä sairastaessan jäsenille. Nykyinen viestintä on olematonta.

Viestintä voisi olla aktiivisempaa. Muistuttaa meitä kassalaisia jotta "hei muistathan että mekin olemme olemassa".

En ole montaa kertaa ollut yhteydessä, mutta mielestäni vastaus on ollut kattava ja palvelu nopeaa.

3.4.5 Yleistä sairauskassasta

Tässä alaluvussa käsitellään mistä sairauskassan jäsenet hakevat tietoa L&T-sairauskassasta ja mikä on/olisi paras tapa hakea tietoa sairauskassasta, kokevatko sairauskassan jäsenet, että L&T-sairauskassan palvelut tukevat työkykyä, onko työterveyshuollon ja sairauskassan välinen ero selkeä. Lisäksi käsitellään mikä olisi jäsenten mielestä paras tapa tehdä muutoksia sairauskassan jäsenmaksuihin ja etuuksiin ja kuinka tarpeelliseksi sairauskassan jäsenet kokevat L&T-sairauskassan.

Mistä haet tietoa sairauskassasta?

Sairauskassan jäsenet hakevat tietoa L&T-sairauskassasta monesta eri paikasta, mutta selvästi suosituin paikka hakea tietoa on L&T-sairauskassan internetsivut. Seuraavaksi suosituimmat tavat hakea tietoa sairauskassasta ovat: soitto sairauskassaan, työkavereilta ja työterveyshuollosta.



Kuvio 8: Mistä haet tietoa sairauskassasta?

Lisäksi kommentteissa esiintyi myös muita tapoja hakea tietoa L&T-sairauskassasta, muun muassa Sillasta (Lassila & Tikanojan intra), kirjeitse sairauskassaan ja työpaikan tiedotustaulusta.

Mikä on/olisi mielestäsi paras tapa saada tietoa sairauskassasta?

Monen vastaajan mielestä paras tapa saada tietoa sairauskassasta on/olisi sähköposti sairauskassaan. Muita mieluisia tapoja ovat L&T-sairauksassan omat internetsivut, Lassila & Tikanojan Intranet ja soitto sairauskassan. Myös infotilaisuuksia ryhmille koskien sairauskassaa toivottiin, sekä chat-yhteyttä suoraan sairauskassaan. Lisäksi toivottiin kirjallisia esitteitä koskien L&T-sairauksassaa.

Alla suoria lainauksia koskien parasta tapaa saada tietoa sairauskassasta:

Sähköisesti esim. nettisivuilta ja tiedottamalla työpaikan s-postiin muutoksista/ajankohtaisista asioista

Mielestäni uusille työntekijöille voisi antaa taloon tullessa kirjallisen, suppean tietopaketin, jossa ilmaistaisiin selkokielellä se, miksi kaikkien pitää liittyä Sairauksassaan, ja avattaisiin Sairauksassan kautta saatavia etuja.

Soitto tai ehkä chat-yhteys, jolla tavoittaa nopeasti ja voi käydä keskustelua sähköpostiviestien sijaan.

Joissain tapauksissa voisi olla, joka 2-3 vuosi informaatio tilaisuus koskien niitä asioita, jotka ovat muuttuneet tai, jotka ovat epäselvyyksiä

Intra, tällä hetkellä siellä kuitenkin on tietoja vanhoilla päiväyksillä, jolloin tulee epävarmuutta tiedon ajantasaisuudesta.

Nettisivut. Siellä voisi olla selkeästi yleisellä tasolla lueteltu edut ja toimintatavat. Intranetin etusivulla voisi aika ajoin olla tietoiskuja.

Koetko, että sairauskassan palvelut tukevat työkykyäsi?

Tämä kysymys oli yksinkertainen kyllä vai ei kysymys. Ei vastaajilla ollut mahdollisuus kommentoida ”miksi ei”. Kuten kuviosta 9 näkee, selvästi suurin osa (96%) sairauskassan jäsenistä kokee, että L&T-sairauskassan palvelut tukevat työkykyä.



Kuvio 9: Koetko, että sairauskassan palvelut tukevat työkykyäsi?

Kommenttiosuudessa ”ei” vastanneet eivät olleet ikinä hakeneet mitään korvausta L&T-sairauskassalta. Lisäksi koettiin, että sairauskassan palveluissa on liikaa poikkeuksia ja ehtoja.

Onko työterveyshuollon ja sairauskassan välinen ero selkeä?

Tämäkin kysymys oli yksinkertainen kyllä vai ei kysymys. Ei vastaajilla ollut mahdollisuus kommentoida ”miksi ei”. Kuten kuviosta näkee, suurin osa (82%) vastaajista tietävät L&T-sairauskassan ja työterveyshuollon välisen eron.



Kuvio 10: Onko työterveyshuollon ja sairauskassan välinen ero selkeä?

Kommenttiosuudessa oli paljon tekstiä koskien epäselvyyttä työterveyshuollon- ja sairauskassan välillä. Kaikki eivät tieneet, mitkä asiat kuuluvat työterveyshuollon vastuulle ja mitkä sairauskassan vastuulle.

Alla suoria lainauksia koskien työterveyshuollon ja sairauskassan välistä eroa:

Työterveyden uudistusten myötä jäänyt hieman epäselväksi mikä kuuluu kummankin hoidettavaksi vai kuuluuko kummankaan.

Minulle ainakin on epäselvää, mikä kuuluu työterveyteen ja mikä sairauskassaan. Esim jos haluaa erikoislääkärillä niin pitääkö sinne mennä työterveyden kautta ensin, että voi hakea sairauskassasta korvausta. Ja ylipäätään mitä kuuluu työterveyteen ja mitä sairauskassaan.

L&T viestintä ei riittävän selkeästi erottele näitä kahta, mikä sotkee asiaa ja luo epävarmuutta.

Kun asiainnin keskittää terveystaloon, rajasta tulee hieman häilyvä.

Mikäli kassan etuuksiin tai jäsenmaksuihin tehdään muutos, mikä on mielestäsi paras tapa?

Tässä kysymyksessä oli kolme vaihtoehtoa, joista ”joku muu, mikä?” vaihtoehtoon oli mahdollista kommentoida sanallisesti. Suurin osa (73%) vastaajista oli sitä mieltä, että mieluiten nostetaan jäsenmaksua ja säilytetään vanhat etuudet. 14% mielestä parempi olisi, että etuja vähennetään ja jäsenmaksu säilyy samanlaisena. Loput 13% olivat jotakin muuta mieltä.

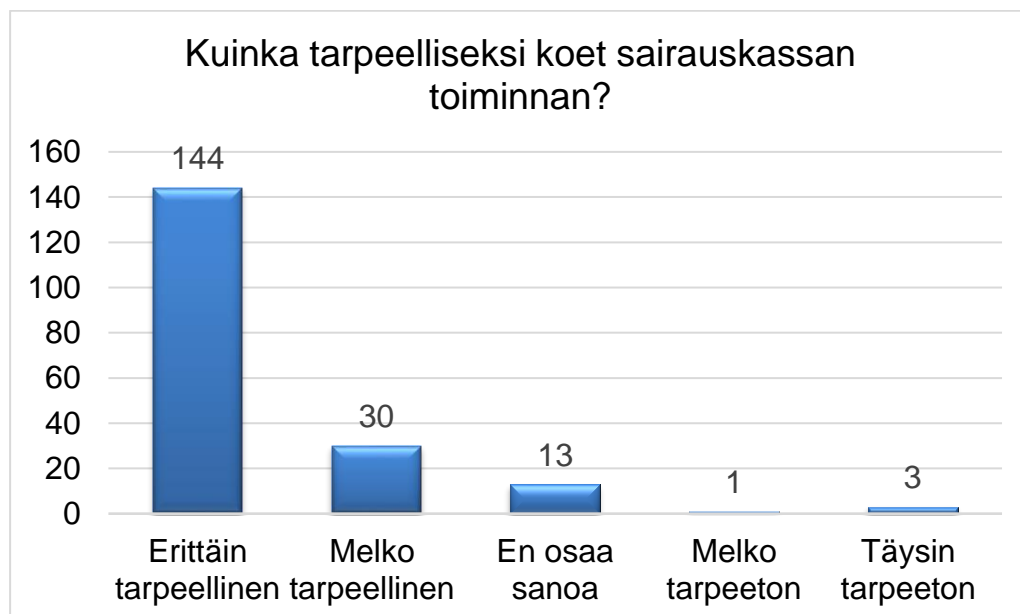


Kuvio 11: Mikäli kassan etuuksiin tai jäsenmaksuihin tehdään muutos, mikä on mielestäsi paras tapa?

Jotain muuta mieltä olleista vastaajista suurin osa toivoi, että nykyinen järjestely säilyisi koskemattomana. Lisäksi tietenkin toivottiin etuuksien säilyttämistä ja jäsenmaksujen vähennystä ja etuuksien parantamista ja jäsenmaksujen pysymistä saman suuruisena kuin ennenkin.

Kuinka tarpeellisena koet sairauskassan toiminnan?

Viimeiseksi kysyttiin vielä sairauskassan jäsenten mielipidettä sairauskassan tarpeellisuudesta.



Kuvio 12: Kuinka tarpeellisena koet sairauskassan toiminnan?

Suurin osa jäsenistä pitää L&T-sairauskassaa erittäin tarpeellisena (75%). Melko tarpeellisena sairauskassaa pitää 16% vastaajista. En osaa sanoa vastaajien osuus on 7%. Joten melko tarpeettomana tai täysin tarpeettomana pitävien osuus on vain 2%.

3.5 Tuloksien yhteenveto

Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastasi 191 L&T-sairauskassan jäsentä. Kyselyyn vastanneista suurin ikäryhmä oli 46-55-vuotiaat. Seuraavaksi suurimmat ikäryhmät olivat 36-45-vuotiaat ja 26-35-vuotiaat. Alle 26-vuotiaiden vastaajien osuus jäi pieneksi. Vastaajista suurin osa oli naisia, mutta ero ei ollut merkittävä.

L&T-sairauskassan tarjoamiin lisäetuuksiin kassan jäsenet ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä ja loppujen lopuksi tyytymättömiä oli varsin vähän. Kassan tarjoamista lisäetuuksista eniten arvostetaan Kela korvattavia lääk-

keitä, hammashoitoa ja laboratorio- ja röntgen tutkimuksia. Myös L&T-sairauksassan palveluun koskien sairausvakuutuslain mukaisia etuuksia, vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä. Kuitenkaan tyytyväisiä ei ollut niin paljon kuin lisäetuuksien kohdalla.

Sairauksassan asiakaspalveluun vastaajat olivat myös pääsääntöisesti tyytyväisiä, tosin kommenteissa ilmeni, että kaikki vastaajat eivät ole olleet tyytyväisiä L&T-sairauksassan viestinnän aktiivisuuteen. Kun sairauskassan jäsenet haluavat hakea tietoa sairauskassasta, menevät he sairauskassan internet-sivuille. Muita suosittuja tapoja saada tietoa sairauskassasta ovat: soitto sairauskassaan, työkaverit ja työterveyshuolto.

Ylivoimaisesti suurin osa sairauskassan jäsenistä kokee, että L&T-sairauksassan palvelut tukevat työkykyä. Sairauksassan ja työterveyshuollon välinen ero on monelle jäsenelle selvä, mutta jäseniä, jotka eivät tiedä eroa on myös paljon. Jos kassan etuuksiin tai jäsenmaksuihin tehtäisiin muutos, suurin osa kannattaisi jäsenmaksun nostamista ja etuuksien säilymistä. L&T-sairauksassan jäsenet pitävät sairauskassaa erittäin tarpeellisena ja vain erittäin pieni osa vastaajista oli eri mieltä.

3.6 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tutkia reliabiliteetin ja validiteetin avulla.

3.6.1 Reliabiliteetti

Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä kuinka pysyvä ja toistettava tutkimus on. Eli jos tutkimus tehtäisiin uudestaan, olisivat vastaukset samanlaiset kuin edellisessä tutkimuksessa. (Kananen 2014, 261).

Reliabiliteetti muodostuu kahdesta osatekijästä: stabiliteetista ja konsistenssista. Stabiliteetilla tarkoitetaan kuinka pysyviä kyselyn kysymykset ja mittarit ovat ajassa. Jos kyselyn menetelmät tai kysymykset ovat epästa-

biileja, niin vastaajien mielialat ja muut ympäristön vaikutukset voivat näkyä kyselyn vastauksissa. Hyvä tutkimus on mahdollisimman stabiili, jotta vastaajien omat mielialat, ympäristön vaikutukset ym. vaikutukset jäisivät mahdollisimman pieneksi. Konsistenssilla tarkoitetaan mittarin sisäistä johdonmukaisuutta. Konsistenssia voidaan mitata mittaamalla samaa asiaa kahdella eri tavalla (Hiltunen 2009; Kananen 2014, 261.)

Tämä opinnäytetyö on ensimmäinen kerta, kun L&T-sairauskassa tekee asiakastyytyväisyyskyselyn jäsenilleen. Ja koska tätä tutkimusta ei ole toistettu on tutkimuksen reliabiliteetin todentaminen vaikeaa. Kuitenkin on mahdollista, että tätä samaa kyselylomaketta voidaan käyttää tulevaisuudessa asiakastyytyväisyyskyselyyn, jolloin voidaan selvittää tämän tutkimuksen ja mahdollisen uusintatutkimuksen reliabiliteettia.

Kaiken kaikkiaan L&T-sairauskassan 5058 jäsenestä 191 jäsentä vastasi tähän tutkimukseen. Tutkimuksen otanta oli kohtuullinen ottaen huomioon, että kun selvitetään kaikkien 5,5 miljoonan suomalaisen arvoja ja mielipiteitä valtakunnallisella tasolla, valitaan 3400 sattumanvaraisesti valittua vastaajaa edustamaan koko Suomen kansaa (Tilastokeskus 2017). Tutkimuksen vastauksia voidaan yleistää koskemaan koko sairauskassan jäsenistöä. Tutkimukseen vastanneiden L&T-sairauskassan jäsenten vastaukset olivat hyvin samanlaisia ja vastauksissa vallitsi tietty konsensus, tyytyväisiä vastaajia oli selvästi enemmän verrattuna tyytymättömiin vastaajiin kaikissa tutkimuksen kysymyksissä. Jos tutkimus uusittaisiin lähitulevaisuudessa, olisivat vastaukset luultavasti suunnilleen samanlaiset kuin tässä tutkimuksessa.

3.6.2 Validiteetti

Validiteetti mittaa tutkimuksen pätevyyttä, eli mitataan oikeaa asiaa, oikeilla ja tarkoilla mittareilla ja, että tutkimuksen johtopäätökset on johdettu tutkimusaineistosta toisin sanoen käytäntö vastaa teoriaa. Kvantitatiivisen tutkimuksen validiteetti jakaantuu useisiin eri alalajeihin. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen perusteltavuutta, eli tutkimuksen tulokset

pitää pystyä näyttämään oikeiksi ja perustelemaan ne. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten yleistettävyyttä. Ulkoinen validiteetti on kunnossa, jos myös otos on kunnossa, eli otos edustaa hyvin koko tutkittavaa ryhmää. Sisältövaliditeetilla tarkoitetaan sitä, että saadut tulokset on saatu kvantitatiivisen tutkimuksen muuttujista. (Kananen 2014, 262-263.)

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää L&T-sairaukassan jäsenten asiakas-tyytyväisyyttä. Tutkimuksessa saadut vastaukset vastasivat tutkimusongelmaan eli saatiin vastauksia koskien L&T-sairaukassan jäsenten tyytyväisyyttä L&T-sairaukassaan. Tutkimuksen kysely oli anonyymi, jotta tutkimus olisi mahdollisimman lähestyttävä. Eli vastaajia ei voi jäljittää vastauksiin, joten on olemassa pieni mahdollisuus, että on voitu vastata tahallaan väärin kyselyyn. Kyselyn anonyymisyys heikentää tutkimuksen validiteettia hiukan.

3.7 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Kysely lähetettiin 1000:lle sattumanvaraisesti valitulle Lassila & Tikanojan työntekijälle. Kyselyjä lähetettiin 800 kappaletta sähköpostitse ja 200 kappaletta kirjeitse. Vastauksia saapui 191 kappaletta, joista 150 Webropolissa ja 41 kirjeitse. Tavoitteena oli saada 200-300 vastausta, joten tavoitteeseen melkein päästiin.

L&T-sairaukassan jäsenet ovat varsin tyytyväisiä sairauskassan tarjoamiin lisäetuuksiin. On vaikea nähdä miten lisäetuuksien kohdalla jäsenten tyytyväisyyttä voisi lisätä nostamatta etuuksien korvauksia, sillä jos etuuksien korvauksia nostetaan todennäköisesti tarve jäsenmaksujen nostamiseen kasvaa, mikä voisi nostaa närää varsinkin jäsenissä, jotka eivät käytä sairauskassan palveluja niin paljon kuin säännöllisesti sairauskassan palveluja käyttävät. (Candela 2016). Jos kuitenkin tulevaisuudessa L&T-sairaukassa haluaa lisätä uusia lisäetuuksia, niin esimerkiksi raskauden ehkäisyä, parempaa korvausta silmien laserleikkauksesta ja korvausta hoitoavusta leikkauksen jälkeen korvattaisiin ainakin osittain L&T-sairaukassan toimesta.

Asiakaspalvelun osalta L&T-sairauksassan tulisi keskittyä erityisesti viestintään. Puutteellisen viestinnän takia sairauskassan jäsenet kokevat epävarmuutta, että mistä nyt saa hakea korvausta. Esimerkiksi ylempänä sivulla 24 eräs jäsen valitteli, että oli joutunut apteekissa maksamaan 50€ alkuomavastuun lääkkeistä. Todellisuudessa jäsenen ei olisi tarvinnut maksaa 50€ lääkkeistensä vaan tämän maksun hoitaa L&T-sairauksassa. Jos tiedonkulku L&T-sairauksassan ja kyseisen apteekin kanssa olisi ollut parempaa, olisi tältä väärinkäsitykseltä vältytty. Vaihtoehtoisesti jos asiakas olisi tiennyt, ettei hänen tarvitse maksaa kyseistä 50€ summaa olisi myös tältä väärinkäsitykseltä voitu välttyä.

Miten sitten L&T-sairauksassa voisi parantaa viestintäänsä? Kyselyssä tuli ilmi, että monet sairauskassan jäsenistä kysyvät tietoa sairauskassasta esimiehiltään. Kuitenkaan esimiehillä ei ole sen enempää tietoa käytettävissään kuin työntekijällä. Eli esimiehen omat ehkä väärät tiedot leviävät myös hänen alaisilleen. L&T-sairauksassan tulisi parantaa yhteydenpitoaan esimiesasemassa oleviin henkilöihin, jotta heillä olisi oikeat tiedot hallussaan. Esimerkiksi koulutuksien järjestäminen sairauskassasta esimiehille voisi olla hyödyllistä. Kuitenkin tässä tapauksessa tulee maantieteelliset esteet kuvioon. Lassila & Tikanojalla on toimintaa koko Suomessa, mutta sairauskassa sijaitsee Helsingissä. Oikean informaation saamiseksi esimiehille, olisi hyvä käyttää nykyaikaista teknologiaa, esimerkiksi omaa Lync-ohjelmaa, jossa voidaan järjestää etäpalavereja usean osallistujan kesken. Mutta myös muilla kuin esimiehillä tulisi olla tarvittava tieto koskien L&T-sairauksassaa. Eräänä ratkaisuna voisi olla joka vuosi kotiin lähetettävä esite, jossa esitellään sairauskassan toimintaa, mistä on mahdollista saada korvausta ja kuinka paljon. Eli samanlainen esite sairauskassasta kuin nytkin, minkä uudet työntekijät saavat, mutta missä ilmenevät edellä mainitut tiedot.

Monet työntekijät etsivät tietoa sairauskassasta myös Lassila & Tikanojan intrasta. Tällä hetkellä L&T-sairauksassalla ei ole pääsyä muokkaamaan intran tietoja, vaan tiedot sairauskassasta menevät Lassila & Tikanojan viestinnän kautta. Olisi järkevämpää, että jos etsii intrasta tietoa sairaus-

kassasta, niin intra ohjaisi käyttäjän suoraan L&T-sairauskassan omille internet-sivuille, eikä itse Intrassa olisi mitään tietoa sairauskassasta. Myös L&T-sairauskassan omien internetsivujen yleisilmettä voisi muuttaa selkeämpään suuntaan.

Kaiken kaikkiaan L&T-sairauskassan jäsenet ovat tyytyväisiä sairauskassaan ja parannettavia asioita oli vaikea löytää. L&T-sairauskassa on tehnyt hyvää työtä, mikä näkyy myös tämän kyselyn tuloksissa.

4 YHTEENVETO

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona L&T-sairauskassalle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuinka tyytyväisiä L&T-sairauskassan jäsenet olivat sairauskassan tarjoamiin palveluihin ja etuihin ja miten L&T-sairauskassa voisi parantaa toimintaansa. Eli tutkimusongelman kysymyksenä oli selvittää ovatko L&T-sairauskassan jäsenet tyytyväisiä L&T-sairauskassan toimintaan ja käytäntöihin.

Teoriaosuudessa käsiteltiin asiakaspalvelu yleisesti, minkälaista on hyvä asiakaspalvelu, sekä asiakaslähtöisyyttä ja asiakastyytyväisyyttä. Teoriaosuudessa on käytetty niin painettuja, kuin myös elektronisia lähteitä. Ensimmäisessä osiossa eli hyvää asiakaspalvelua käsittelevässä osiossa oli tarkoituksena määrittää mitä on hyvä asiakaspalvelu ja kuinka tavoite hyvästä asiakaspalvelusta saavutetaan. Asiakaslähtöisyydessä pyrittiin määrittelemään mitä asiakaslähtöisyys on ja kuinka sitä voi ilmentää yrityksen käytännöissä. Lopuksi vielä käsiteltiin asiakastyytyväisyyden teoriaa, jonka tarkoituksena oli avata asiakastyytyväisyyden teoriaa ja selventää sitä.

Empiirisessä osuudessa ensiksi esiteltiin opinnäytetyön toimeksiantaja L&T-sairauskassa ja asiakastyytyväisyyskyselyssä olevat kysymykset, sekä vastaajien vastaukset. Empiirinen osuus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimuksen kysely jaettiin sähköpostitse 800:lle L&T-sairauskassan jäsenelle, lisäksi tutkimuksen kysely lähetettiin postitse 200:lle L&T-sairauskassan jäsenelle, eli yhteensä kysely lähetettiin tuhannelle sairauskassan jäsenelle. Tavoitteena oli saada 200 vastausta ja kaiken kaikkiaan vastauksia tuli 191 kappaletta, eli tavoitteeseen melkein päästiin.

Tutkimustulokset olivat varsin yksiselitteisiä, reilusti suurin osa kyselyyn vastanneista oli tyytyväisiä L&T-sairauskassaan. Sairauskassan etuuksiin oltiin hyvin tyytyväisiä, mutta viestinnässä oli puutteellisuutta. Siksi olisi erittäin tärkeää, että L&T-sairauskassa parantaisi viestintää erityisesti L&T työskenteleviin esimiehien suuntaan, joilta monet sairauskassan jäsenet kyselevät tietoa sairauskassasta.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. 2013. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä: laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

L&T-sairaukassa. 2016. Tietopaketti L&T-sairaukassan jäsenille 1.5.2016. Esite.

Pesonen, A-L. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena, markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Vuokko, P. (toim.) 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita.

Elektroniset lähteet

Aarnikoivu, K. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY. [viitattu 5.10.2018)]. Saatavissa: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.uef.fi:2443/teos/EAIBIXCTCF#kohta:1>

Anttila, L. 2017. Asiakastyytyväisyyskysely. Sähköposti. Vastaanottaja Candela, A. Lähetetty 1.2.2017.

Hiltunen, H. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti [verkkodokumentti]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto [viitattu 30.1.2017]. Saatavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

Kela. 2017. Lääkkeet ja lääkekorvaukset [viitattu 8.2.2017]. Saatavissa: <http://www.kela.fi/laakkeet-ja-laakekorvaukset>

Lassila & Tikanoja. 2016a. L&T-n sairauskassa [viitattu 1.11.2016]. Saatavissa: <http://www.lassila-tikanoja.fi/sivustot/lt-sairauskassa/>

Lassila & Tikanoja. 2016b. Palvelut [viitattu 1.11.2016]. Saatavissa: <http://www.lassila-tikanoja.fi/palvelut/>

Otantatutkimus Oy. 2017. Menetelmät [viitattu 5.1.2017]. Saatavissa: <http://www.otanta.com/menetelmat/>

Pietarinen, A. 2012. Työkyvyn ylläpito pidentää työuria. Palkkatyöläinen [viitattu 8.2.2017]. Saatavissa: <http://www.palkkatyolainen.fi/pt2012/pt-01-2012/pt-210212-t1.html>

Tilastokeskus. 2017. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot [viitattu 5.1.2017]. Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Tilastokeskus. 2017. Arvot ja mielipiteet Suomessa -tutkimus (ESS) [viitattu 30.01.2017]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/tup/htpalvelut/tutkimukset/ess2016.html>

Torvela, T. 2017. Päästä asiakas aidosti avainpaikalle. Suomen yrittäjät [viitattu 6.10.2018]. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/lapin-yrittajat/a/blogit/y-vinkkeli/paasta-asiakas-aidosti-avainpaikalle>

Suulliset lähteet

Anttila, L. 2016. Kassanjohtaja. L&T-n sairauskassa. Haastattelu 30.9.2016.

Candela, A-L. 2016. Vakuutussihteeri. L&T-n sairauskassa. Haastattelu 25.10.2016.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

(Kyselylomake seuraavalla sivulla Webropol kysely- ja tiedonkeruuohjelman puutteellisten ominaisuuksien vuoksi)



Perustiedot / Basic information

1. Ikä? / Age? *

- alle 18 vuotta / under 18 years old
- 18-25-vuotta / 18-25 years old
- 26-35-vuotta / 26-35 years old
- 36-45-vuotta / 36-45 years old
- 46-55-vuotta / 46-55 years old
- 56-65-vuotta / 56-65 years old
- Yli 65-vuotta / Over 65 years old

2. Sukupuoli? / Gender? *

- Mies / Male
- Nainen / Female
- En halua vastata / I don't want to answer

Lisäetuudet / Additional Benefits

3. Kassa korvaa osittain tai kokonaan seuraavia kustannuksia. Kuinka tyytyväinen olet kassan maksamiin korvauksiin? Prosentit (%) sisältävät kelakorvauksen ja kassan etuuden / Sickness fund compensates completely or partially the following expenses. How satisfied are you for the compensations paid by the sickness fund? Percentages (%) includes both Kela compensation and additional benefits paid by sickness fund

- 5= Erittäin tyytyväinen / Completely satisfied
- 4= Melko tyytyväinen / Somewhat satisfied
- 3= Melko tyytymätön / Somewhat dissatisfied
- 2= Hyvin tyytymätön / Completely dissatisfied
- 1= En ole hakenut korvausta/en osaa sanoa / I haven't sought compensation/I do not know

Julkisen terveydenhuollon maksut / Hospital and public health care expenses	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Kela korvattavat lääkkeet, 100% / Kela (The Social Insurance Institution of Finland) compensated medicines, 100%	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Laboratorio- ja röntgen tutkimukset, 100% luettelon mukaisista / laboratory- and X-ray examinations, 100% from the list	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Magneettikuvaukset, 100 % / Magnetic resonance imaging (MRI), 100%	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Erikoislääkärin vastaanottopalkkiot, 80% / Medical specialist´s fee, 80%	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Fysioterapia, 80% / Physical therapy, 80%	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Hieronta, naprapatia, kiropraktikon hoito, 50% / Massage, naprapathy, chiropractic, 50%	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Hammashoito, 75% / Dental care, 75%	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Silmälasit, 300€, joka kolmas vuosi / Glasses, 300€, every third year	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Erityistoimenpide hallituksen maksusitoumuksella (esim. leikkaus) / Special treatment provided by board of sickness fund (e.g. surgery)	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ
Apuvälineet (esim. tukipohjalliset, rannetuet jne.), 100€, joka toinen vuosi / Assisting devices (e.g. insoles, wrist supports etc.), 100€, every other year	jñ	jñ	jñ	jñ	jñ

4. Kommentteja yllämainituista? / Any comments considering about questions above?

5. Valitse mielestäsi kolme tärkeintä etuutta. / Pick three most important benefits.

- Julkisen terveydenhuollon maksut / Hospital and public health care expenses
- Kela korvattavat lääkkeet, 100% / Kela (The Social Insurance Institution of Finland) compensated medicines, 100%

- € Laboratorio- ja röntgen tutkimukset, 100% luettelon mukaisista / laboratory- and X-ray examinations, 100% from the list
- € Magneettikuvaukset, 100 % / Magnetic resonance imaging (MRI), 100%
- € Erikoislääkärin vastaanottopalkkiot, 80% / Medical specialist's fee, 80%
- € Fysioterapia, 80% / Physical therapy, 80%
- € Hieronta, naprapatia, kiropraktikon hoito, 50% / Massage, naprapathy, chiropractic, 50%
- € Hammashoito, 75% / Dental care, 75%
- € Silmälasit, 300€, joka kolmas vuosi / Glasses, 300€, every third year
- € Erytystoimenpide hallituksen maksusitoumuksella (esim. leikkaus) / Special treatment provided by board of sickness fund (e.g. surgery)
- € Apuvälineet (esim. tukipohjalliset, rannetuet jne.), 100€, joka toinen vuosi / Assisting devices (e.g. insoles, wrist supports etc.), 100€, every other year

6. Puuttuuko listalta mielestäsi jotakin olennaista? / In your opinion, is there something essential missing from the list?

Sairausvakuutuslain mukaiset etuudet (Kela etuudet). / Benefits under the Health Insurance Law (Kela benefits).

7. Kassa käsittelee ja ratkaisee sairausvakuutuslain (Kela) mukaisia etuuksia, kuinka tyytyväinen olet saamaasi palveluun? / Sickness fund processes and determines benefits according health insurance law (Kela), how satisfied are you about the service by sickness fund?

- 5= Erittäin tyytyväinen / Completely satisfied
 4= Melko tyytyväinen / Somewhat satisfied
 3= Melko tyytymätön / Somewhat dissatisfied
 2= Hyvin tyytymätön / Completely dissatisfied
 1= En ole hakenut korvausta/en osaa sanoa / I haven't sought compensation/I do not know

	5	4	3	2	1
Sairauspäivärahat / Sickness allowance	jn	jn	jn	jn	jn
Vanhempainpäivärahat / Parental allowance	jn	jn	jn	jn	jn
Erytishoitorahat / Special care allowance	jn	jn	jn	jn	jn
Erytiskorvattavat lääkkeet / Reimbursement for medical costs (lower/higher rate of reimbursement)	jn	jn	jn	jn	jn

Asiakaspalvelu L&T-sairauskassassa / Customer service in L&T-sickness fund

8. Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin? / How satisfied you are to the following matters?

5= Erittäin tyytyväinen / Completely satisfied

4= Melko tyytyväinen / Somewhat satisfied

3= Melko tyytymätön / Somewhat dissatisfied

2= Hyvin tyytymätön / Completely dissatisfied

1= En ole hakenut korvausta/en osaa sanoa / I haven't sought compensation/I do not know

	5	4	3	2	1
Tavoitettavuus / Accessibility	j'n	j'n	j'n	j'n	j'n
Asiantuntevuus / Expertise	j'n	j'n	j'n	j'n	j'n
Palvelualltius / Subservientness	j'n	j'n	j'n	j'n	j'n
Korvausten käsittelyaika / Time of processing the reimbursements	j'n	j'n	j'n	j'n	j'n
Ratkaisujen oikeellisuus / Rightfulness of solutions	j'n	j'n	j'n	j'n	j'n
Viestintä / Communication	j'n	j'n	j'n	j'n	j'n

9. Kommentteja yllämainituista. / Any comments considering customer service.

Yleistä sairauskassasta / general information about sickness fund

10. Mistä haet tietoa sairauskassasta? / Where do you seek information about sickness fund?

- Kassan Internetsivuilta / From sickness fund web page
- Esimieheltä / From superiors
- Työkavereilta / From colleagues
- Soitolla sairauskassaan / Calling the sickness fund
- Sähköpostilla sairauskassaan / Sending e-mail to sickness fund
- Työterveyshuollosta / From occupational health care
- Muualta, mistä? / From somewhere else, where?

11. Mikä on/olisi mielestäsi paras tapa saada tietoa sairauskassasta? / What is/ would be the best way to seek information about sickness fund?

12. Koetko, että sairauskassan palvelut tukevat työkykyäsi? / Do you feel that the services of sickness fund support your work ability?

Kyllä / Yes

Ei, jos vastasit ei, miksi? / No, if no, why?

13. Onko työterveyshuollon ja sairauskassan välinen ero selkeä? / Is the difference between occupational health care and sickness fund clear?

Kyllä / Yes

Ei, jos vastasit ei, miksi? / No, if no,

why?

14. Mikäli kassan etuuksiin tai jäsenmaksuihin tehdään muutos, mikä on mielestäsi paras tapa? / If there is going to be changes on benefits or membership fee, what is the best way, in your opinion?

Etuuksien säilyminen ja jäsenmaksujen korotus / Maintaining the benefits and raising the membership fee

Etuuksien vähennys ja jäsenmaksun säilyminen / Reduction of benefits and maintaining the membership fee

Joku muu, mikä? / Something else,

what?

15. Kuinka tarpeelliseksi koet sairauskassan toiminnan? / In your opinion, how necessary is the sickness fund?

Erittäin tarpeellinen / Very necessary

Melko tarpeellinen / Somewhat necessary

En osaa sanoa / I cannot say

Melko tarpeeton / Somewhat unnecessary

Täysin tarpeeton / Not necessary at all