

Niina Nurkka – Kaisu Laasonen – Tuuli Mirola

**ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN
ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS**

Terveysasemat

Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisu

Saimaa University of Applied Sciences Publications



ETELÄ-KARJALAN
SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRI



Etelä-Karjalan liitto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisu

Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 27

ISBN 978-952-5714-61-6 (PDF)

ISSN 1797-7266

ESIPUHE

Tämän asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset on muodostettu Eksoten strategiasta. Eksoten strategiaa tarkastellaan neljästä näkökulmasta, jotka ovat talous ja tuloksellisuus, asiakkaat ja palvelut, toimintamallit ja prosessit sekä ihmiset ja osaaminen. Näkökulmien keskeiset strategiset tavoitteet ovat

- asiakkaiden ja potilaiden tarpeet ohjaavat palveluiden tuottamista (Asiakkaat ja palvelut)
- palvelutuotannon ja palvelujen jakelun uudistaminen (Toimintamallit ja prosessit)
- yhteisiin arvoihin perustuvan toimintakulttuurin luominen (Ihmiset ja osaaminen)
- talouden ja tuloksellisuuden jatkuva parantaminen (Talous ja tuloksellisuus).

Strategisten tavoitteiden lähtökohta ei voi olla palvelujen lisääminen ja toiminnan laajentaminen entisissä rakenteissa. Keskeisintä on painopisteen siirtyminen kustannuksiltaan edullisempiin, mutta vaikuttavuudeltaan tehokkaampiin palveluihin. Ehkäisevien ja avopalvelujen osuus vahvistuu ja monipuolisten kuntouttavien toimintamallien käyttö lisääntyy. Vaikuttavuus on laadukasta toimintaa. Terveystuollossa laadulla tarkoitetaan useita asioita. Yleensä sillä tarkoitetaan asiakkaan (potilaan) tarpeiden tyydyttämistä mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Laatu on myös tavoitteisiin pääsemistä. Laatuun on liitetty myös virheettömyyden käsite. Laatu on myös sitä, mitä asiakas tai potilas sanoo sen olevan. Palvelujen laadun kehittäminen on aina ajankohtaista, myös sosiaali- ja terveystuollossa. Potilaiden ja asiakkaiden tyytyväisyys on olennainen hoidon ja palvelun tavoite ja siten osa hoidon tai palvelun laatua. Tutkimalla potilaiden ja asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä voidaan hoidon ja palvelun laatua kehittää yhä asiakaskeskeisemmäksi ja paremmaksi.

Tämä kysely on osa laajempaa Eksoten asiakastyytyväisyystutkimusta. Asiakastyytyväisyyskysely toteuttaa myös Terveystuollain (30.12.2010) henkeä, jonka 8§ mukaan terveystuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. ”Terveystuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua” todetaan laissa. Samaan aikaan annetulla asetuksella laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmasta on tarkoituksena edistää laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua terveystuoltoa edellyttämällä toimintayksiköitä tekemään suunnitelman laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Potilasturvallisuuden täytäntöönpano on siten osa terveystuollon laadunhallintaa.

Tulosten perusteella tunnistetaan palvelun laadun kehittämistarpeita, tehdään korjaavia toimenpiteitä ja seurataan uutta toimintatapaa. Seuranta jatketaan ja tuloksia käydään systemaattisesti läpi yhteisissä palaverissa, hoito- ja asiakas-tiimien kesken ja yhteisissä laadunkehittämispäivissä. Asiakastyytyväisyyskysely terveystuollassa uusitaan, kun kehittämistoimia on ehditty jalkauttaa riit-

tävän laajasti. Kyselyn toistaminen ilman, että kehittämiskohteita on ensin priorisoitu ja toteutettu, ei ole tarkoituksenmukaista.

Jatkossa tulee kiinnittää huomiota siihen, että hyvä on parhaan vihollinen, eikä arvosanaan hyvä tule tyytyä. Asiakastyytyväisyys ei synny itsestään ilman työtä vaan edellyttää asiakas-/potilastyytyväisyyteen sekä asiakaskeskeisyyteen pohjautuvan strategian toteuttamista kaikilla tasoilla.

Erot terveysasemien välillä ovat pieniä, mutta silti havaittavia. Osa ongelmista on rakenteellisia, jotka henkilöstö on hyvin tiedostanut. Erityisen merkillepantavaa kuitenkin on pienten terveysasemien "pärväminen" kyselyssä suuria paremmin.

Lappeenrannassa 25.5.2012

Markku Hupli
Terveyspalvelujen johtaja
Asiakastyytyväisyyskyselyjen "omistaja"

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimuksen tausta ja tavoite	6
1.2	Tutkimuksen toteutus	7
1.3	Tulosten analysointi ja raportointi	10
2	TUTKIMUKSEEN OSALLISTUNEIDEN TAUSTATIEDOT	14
3	YHTEYDEN OTTAMINEN PUHELIMITSE	20
4	ASIOIMINEN TERVEYSASEMALLA	33
4.1	Ilmoittautuminen terveysasemalle	33
4.2	Jonotusjärjestelmä, odotusaika ja toimenpiteiden ajoitus	39
4.3	Henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus	44
4.4	Henkilökohtaisten tietojen salassa pysyminen	47
4.5	Yksityisyyden säilyminen hoitotilanteissa	51
4.6	Tietojen siirtyminen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista	53
4.7	Mahdollisuus kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta	56
4.8	Kysymyksiin vastaaminen ja vastausten ymmärrettävyys	59
4.9	Tietojen saaminen	63
4.9.1	Tiedon saaminen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta	63
4.9.2	Tiedon saaminen tutkimuksista ja niiden tuloksista	65
4.9.3	Tiedon saaminen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta	69
4.10	Lääkkeet ja kivunlievitys	72
4.10.1	Tiedon saaminen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista	72
4.10.2	Kivunlievityksen riittävyys	74
4.11	Hoitoa koskeva päätöksenteko ja hoitosuunnitelma	77
4.12	Vastaanottoajan riittävyys	91
4.13	Terveysaseman viihtyisyys ja toimivuus	94
4.14	Asiointi kokonaisuutena	109
5	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	116
5.1	Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys	116
5.2	Keskeiset tulokset ja kehittämiskohteet	117
5.3	Lopuksi	125

LIITE 1 Avointen vastausten luokittelu

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja tavoite

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) tehtävänä on tuottaa terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistäviä terveys-, perhe- ja sosiaali- sekä vanhustenpalveluja. Eksote on kuntayhtymä, johon kuuluu yhdeksän kuntaa: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Imatra on mukana Eksotessa vain erikoissairaanhoidon, kehitysvammaisten erityishuollon ja ensihoidon osalta. Asukkaita Eksoten alueella on noin 133 000.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden terveysasemien asiakastytyväisyystutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Eksoten päättäjille ja viranhaltijoille Eksoten asiakaslähtöiseen toiminnan kehittämiseen. Kyseessä ei siis ole kansallisesti tai kuntatasolla vertailtavissa oleva asiakastutkimus, vaan tutkimuksen tuloksia käytetään Eksoten terveysasemien toiminnan kehittämiseen ja palvelujen parantamiseen. Lähtökohtina terveysasemien asiakastytyväisyystutkimuksen suunnittelussa ovat olleet Eksoten strategia ja prosessit sekä asiakaslähtöisyys ja asiakkaan näkökulma palveluprosessin eri vaiheissa.

Asiakastytyväisyystutkimus on toteutettu yhteistyössä Eksoten, Saimaan ammattikorkeakoulun ja lääkeyhtiö Novartis Finland Oy:n kanssa. Tutkimus kuuluu Eksoten kehittämisohjelma -hankkeeseen, jolle Etelä-Karjalan liitto on myöntänyt rahoituksen Euroopan unionin Euroopan aluekehitysrahastosta. Asiakastytyväisyystutkimuksen suunnitteluryhmään kuuluvat Eksotesta tutkimuksen vastaavana johtajana toimiva terveyspalvelujen johtaja Markku Hupli, vt. vanhusten palvelujen johtaja Tuula Karhula, perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja Marja Kosonen, kehittämisjohtaja Merja Tepponen ja viestintäpäällikkö Saara Raudasoja sekä Novartis Finland Oy:stä asiakkuusjohtaja Tarja Kähkönen. Saimaan ammattikorkeakoulusta tutkimuksen suunnitteluryhmään kuuluvat tutkimuspäällikkö Kaisu Laasonen, yliopettaja Niina Nurkka ja tutkimuspäällikkö Kirsi Viskari. Tutkimuksen käytännön toteutuksesta ja raportoinnista vastaa Saimaan ammattikorkeakoulun tutkijaryhmä (tutkimuspäällikkö Kaisu Laasonen, yliopettaja Niina Nurkka ja yliopettaja Tuuli Mirola), jossa vastuuhenkilönä toimii Kaisu Laaso-

nen. Kyselylomakkeen avovastausten luokittelun ovat tehneet Saimaan ammattikorkeakoulun ylemmän AMK-tutkinnon terveyden edistämisen koulutusohjelman opiskelijat Mari Haakana ja Katri Näppi. Lisäksi Saimaan ammattikorkeakoulusta kyselylomakkeen ennakoarviointiin on osallistunut yliopettaja Pirjo Vaittinen ja kehittämis ehdotusten laatimiseen tuntiopettaja Eila Venäläinen. Novartis Finland Oy on vastannut lomakkeiden painamisesta sekä Eksoten ja Novartis Finland Oy:n välisen projektisopimuksen mukaisesti osallistunut osaltaan loppuraportin painatuskustannuksiin.

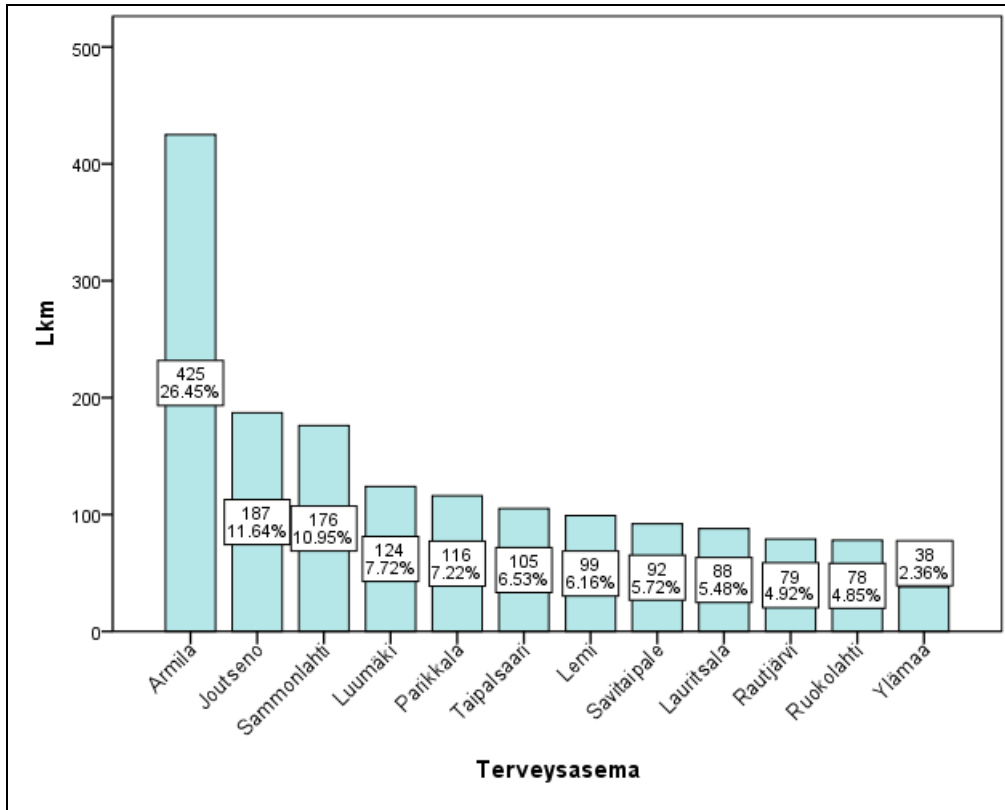
1.2 Tutkimuksen toteutus

Asiakkaiden tyytyväisyyttä terveysasemien toimintaan ja palveluihin selvitettiin tätä tutkimusta varten laaditulla kyselylomakkeella Armilan, Joutsenon, Lauritsalan, Lemin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Sammonlahden, Savitaipaleen, Taipalsaaren ja Ylämaan terveysasemilla. Kyselylomakkeessa asiakasta pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttään terveysasemalla asiointiin. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset koskivat terveysasemien lääkärin ja sairaanhoitajien ajanvaraus- ja päivystysvastaanottoja sekä laboratorioden ja röntgenin palveluja. Tällä kerralla kysely ei koskenut neuvolan ja hammashuollon palveluja eikä mielenterveyspalveluja. Kyselylomaketta käytettiin tutkimuksessa ensimmäisen kerran ja lomakkeen kehittämistä jatketaan edelleen, minkä vuoksi kyselylomake ei ole tämän raportin liitteenä. Lomakkeesta saa tarvittaessa lisätietoja Saimaan ammattikorkeakoulun tutkimuspäällikkö Kaisu Laasoselta.

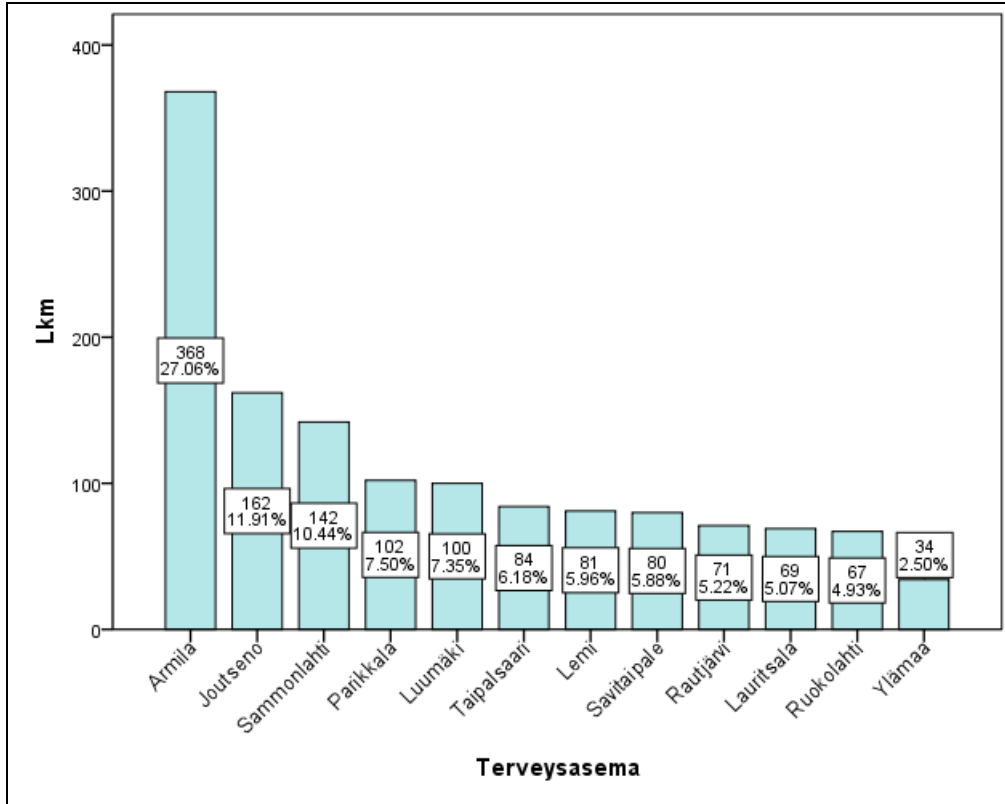
Lähtökohtana kyselylomakkeen suunnittelussa oli tarkastella asiakkaan palveluprosessia asiakkaan yhteydenotosta terveysasemalle aina asiakkaan terveysasemalta poistumiseen asti. Kyselylomakkeessa prosessin eri vaiheita tarkasteltiin asiakkaan kokemuksen näkökulmasta. Myös asiakkaan omaisilla ja huoltajilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn omasta näkökulmastaan. Tässä raportissa *asiakkailla* tarkoitetaan niitä henkilöitä, joiden *asiaa terveysasemalla hoidettiin*. Esitettäessä tuloksia kaikkien *vastaajien* vastauksista tarkoitetaan asiakkaiden vastauksia ja omaisten tai huoltajien omasta näkökulmastaan antamia vastauksia.

Terveysasemien asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Eksoten terveysasemilla vuonna 2011 viikoilla 43 - 46 (31.10. - 18.11.2011). Eri terveysasemilla kysely toteutettiin eri viikkoina, mutta jokaisella terveysasemalla asiakkailla ja asiakkaiden omaisilla ja huoltajilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn yhden viikon ajan. Apuna kyselyn toteutuksessa oli 142 Saimaan ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijaa, jotka jakoivat terveysasemalle saapuville asiakkaille ja asiakkaiden omaisille ja huoltajille kyselylomakkeita sekä kertoivat heille tutkimuksesta. Kyselylomakkeet palautettiin terveysasemilla oleviin suljettuihin palautuslaatikoihin. Tarvittaessa opiskelijat auttoivat kyselylomakkeen täyttämässä. Ennen tutkimukseen osallistumista jokainen opiskelija täytti vaitiolositoumuksen, joka koski sekä tutkimusaineistoa että terveysasemien asiakkaita ja toimintaa.

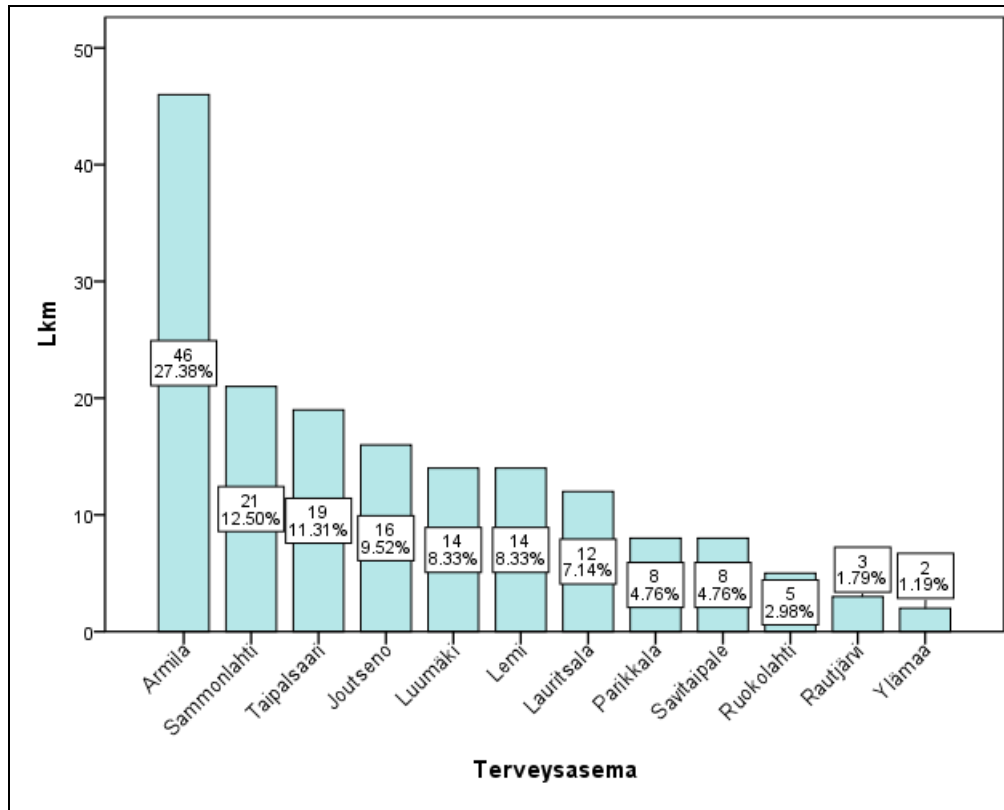
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistui kaikkiaan 1607 vastaajaa, joista 1360 ilmoitti kyselylomakkeessa olevansa asiakkaita ja 168 asiakkaan omaisia tai huoltajia. 79 vastaajaa ei ilmoittanut rooliaan (asiakas vai omainen/huoltaja) kyselyyn vastaamisessa. Eniten kyselyyn vastanneita oli Armilan, Joutsenon ja Sammonlahden terveysasemilla ja vähiten Ylämaan terveysasemalla (kuvio 1). Eniten vastanneita *asiakkaita* oli Armilan, Joutsenon ja Sammonlahden terveysasemilla (kuvio 2) ja *omaisia/huoltajia* Armilan, Sammonlahden ja Taipalsaaren terveysasemilla (kuvio 3). Kyselylomakkeen lopussa olevaan avoimeen kysymykseen vastasi 467 vastaajaa.



Kuvio 1. Kaikki vastaajat terveysasemittain (N = 1607)



Kuvio 2. Tutkimukseen vastanneet asiakkaat terveysasemittain (N=1360)



Kuvio 3. Tutkimuksen vastanneet omaiset/huoltajat terveysasemittain (N = 168)

1.3 Tulosten analysointi ja raportointi

Asiakkaiden tyytyväisyyttä terveysasemilla palveluprosessin eri vaiheisiin ja terveysaseman käytännön toimintaan arvioitiin asteikolla 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön. Myös vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa” oli mahdollista valita. ”En osaa sanoa” -vastaukset on tuloksia analysoitaessa käsitelty puuttuvina vastauksina. Vastaajia pyydettiin jättämään tyhjiksi ne kohdat, jotka eivät koskeneet heitä tai kyseistä käyntiä terveysasemalla. Vastausten lukumäärä (N) kuvioissa, taulukoissa ja analyysissä vaihtelee puuttuvien vastausten takia.

Vastaajien tyytyväisyyttä mittaavien vastausten jakaumat esitetään tässä raportissa kaikista vastaajista (asiakkaat sekä asiakkaan omaiset tai huoltajat) yhteensä. Saaduista vastuksista on laskettu myös keskimääräinen tyytyväisyys eli asteikolla 1 - 4 saatujen vastausten keskiarvot. Saadut avoimet vastaukset on käsitelty tässä raportissa vain yhteenvetoluokitteluna (liite 1). Avoimien vastausten tarkempi analysointi julkaistaan myöhemmin ylemmän ammattikorkeakoulun

opinnäytetyöraportissa. Tutkimusaineisto on käsitelty, analysoitu ja raportoitu siten, että tutkimuksessa ei missään vaiheessa tule esiin yksittäisten vastaajien antamia vastauksia. Tutkimustulosten tulkinnassa on otettava huomioon se, että tutkimukseen osallistuneiden terveysasemien viikoittaiset asiakasmäärät vaihtelevat muutamasta kymmenestä (Ylämaan terveysasema) yli tuhanteen asiakkaaseen (Armilan terveysasema), mikä vaikuttaa myös terveysaseman toimintaan. Armilan lisäksi asiakasmäärältään isoimpia terveysasemia ovat Sammonlahden, Lauritsalan ja Joutsenon terveysasemat.

Jakaumien ja keskiarvojen laskemisen lisäksi aineistosta on testattu eri ryhmien välisiä tilastollisesti merkitseviä eroja. Kaikki käytetyt testit ovat epäparametrisia, koska tyytyväisyyttä on mitattu 4-portaisilla järjestysasteikollisilla muuttujilla. Kun raportissa mainitaan olevan eroja eri ryhmien antamien vastausten tai terveysasemien välillä, tarkoitetaan tilastollisesti merkitseviä eroja 0,05 merkitsevyystasolla (sig. < 0,05), jotka on testattu kuhunkin tilanteeseen sopivalla tilastollisella testillä.

Tuloksissa analysoidaan poikkeavatko asiakkaiden itse antamat vastaukset, toisen henkilön asiakkaan puolesta kirjaamat vastaukset ja asiakkaiden omaisten antamat vastaukset toisistaan. Näiden kolmen ryhmän välisiä eroja on analysoitu useamman kuin kahden toisistaan riippumattoman ryhmän välisiä eroja testaavalla Kruskal-Wallis testillä.

Tutkimusaineistosta on myös analysoitu pelkästään asiakkaiden antamat vastaukset ja selvitetty, onko mies- ja naisasiakkaiden tyytyväisyyden välillä tilastollisesti merkitseviä eroja. Miesten ja naisten välisten erojen testaamisen on käytetty kahden toisistaan riippumattoman ryhmän välisiä eroja testaavaa Mann-Whitney U testiä.

Terveysasemakohtaisessa analysoinnissa on tarkasteltu, onko vastaajien tyytyväisyydessä tilastollisesti merkitseviä eroja terveysasemien välillä. Terveysasemien välisiä eroja on testattu useamman toisistaan riippumattoman otoksen välisiä eroja testaavalla Kruskal-Wallis testillä. Koska joillakin terveysasemilla eri henkilöstöryhmien edustajia on vain yksi tai muutamia, tässä raportissa ei esitetä erikseen jokaisen terveysaseman henkilöstöryhmäkohtaisia tuloksia.

Kukin terveysasema saa erikseen toimintojensa kehittämiseksi terveysasema-kohtaiset yksityiskohtaisemmat tulokset.

Laboratorio- ja röntgenpalveluihin liittyvissä tuloksissa on otettava huomioon, että kaikilla terveysasemilla ei ole omia laboratorio- tai röntgenpalveluja, mutta asiakkaat ovat siitä huolimatta arvioineet myös näitä palveluja. Arvio kohdistuu tällöin siihen terveysasemaan, jossa asiakkaat ovat kyseisiä palveluja käyttäneet. Palvelun tarjonnutta terveysasemaa ei pystytä vastausten perusteella selvittämään. Tulosten tulkinnassa on otettava huomioon myös se, että tutkimusviikon aikana Ylämaan terveysasemalla ei ollut lääkäreitä, joten asiakkaat ovat vastanneet lääkäreitä koskeviin kysymyksiin aikaisempien kokemustensa perusteella. Lääkäripalvelujen puuttuminen tutkimusviikolla voi vaikuttaa tutkimustuloksiin.

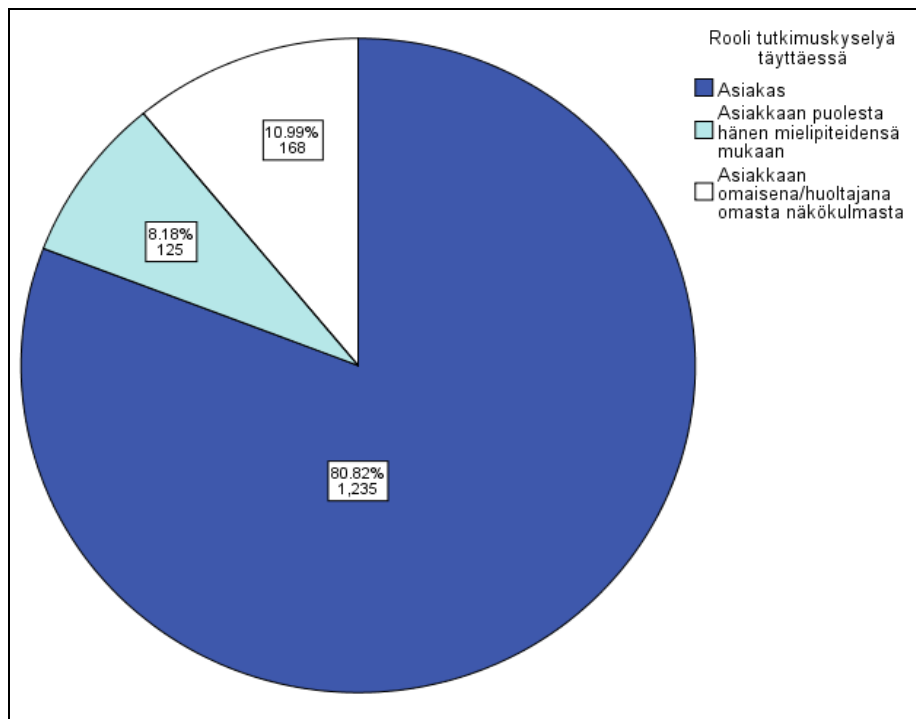
Edellä mainittujen analyysien lisäksi tuloksista on selvitetty Spearmanin järjestyskorrelaatiotestillä, vaikuttaako vastaajan ikä hänen tyytyväisyyteensä. Testimuuttujana on käytetty vastaajan syntymävuotta. Spearmanin järjestyskorrelaatiotestillä on analysoitu myös, vaikuttaako vastaajan asiointikertojen määrä viimeisen kuuden kuukauden aikana terveysasemalla käynnin sujuvuutta koskeviin tyytyväisyyskysymyksiin.

Vastaajien taustatiedoissa vastaajilta kysyttiin, kävivätkö he kyseisellä käyntikerralla lääkärin, hoitajan, laboratorion vai röntgenin vastaanotoilla. Lisäksi heitä pyydettiin erittelemään, oliko kyseinen käynti ajanvarauksella vai päivystysvastaanotolla. Annetuista vastauksista päätellen käyntikertojen erittely ei aina ollut selvää vastaajille. Vertailun vuoksi aineistosta laskettiin muutamia tyytyväisyyden keskiarvoja kaikista vastauksista sekä erikseen vain niistä vastauksista, joiden antajat ovat ilmoituksensa mukaan käyneet kyseisen henkilöstöryhmän vastaanotolla kyseisellä asiointikerralla. Näissä keskiarvoissa ei havaittu olennaisia eroja. Lisäksi vastaajia ohjeistettiin vastaamaan vain niihin tyytyväisyyttä koskeviin kysymyksiin, jotka koskivat kyseistä käyntikertaa. Vastauksia tarkasteltaessa käy kuitenkin ilmi, että osa vastaajista oli selvästi vastannut myös edellisten käyntikertojen perusteella. Näistä syistä tuloksia ei käsitellä luokiteltuna käynnin mukaan, vaan tuloksissa ovat mukana kaikki vastaukset.

Raportissa aina kunkin luvun lopussa esitetään tutkimustulosten perusteella tehdyt tutkimuksen toteuttajien ehdotukset kehittämiskohteiksi. Vaikka kaikkiin kyselylomakkeessa kysyttyihin asioihin oltiin enimmäkseen tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä, kehittämiskohteiksi on nostettu ne asiat, joissa tyytymättömien ja melko tyytymättömien osuus antaa aihetta kehittämiseen. Käytännössä kuitenkin on tärkeää, että jokaisella tutkimukseen osallistuneella terveysasemalla pohditaan sitä, mitä saadut tulokset tarkoittavat heidän toiminnassaan ja kuinka toimintaa voidaan tutkimustulosten perusteella käytännössä kehittää. Kuvioiden ja taulukoiden tulkinnassa on otettava huomioon niihin liittyvät tekstissä esitetyt tarkennukset ja perustelut. Tämä koskee erityisesti kuvioita, joissa on esitetty useamman terveysaseman tulokset samassa kuviossa.

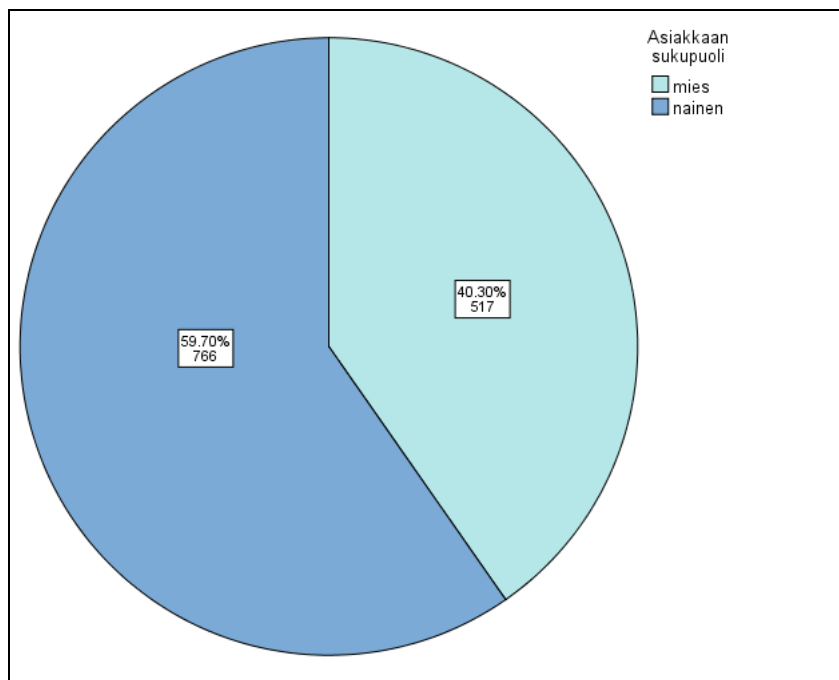
2 TUTKIMUKSEEN OSALLISTUNEIDEN TAUSTATIEDOT

Terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistui kaikkiaan 1607 vastaajaa. Myös asiakkaiden omaisilla tai huoltajilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn omasta näkökulmastaan. Vastaajista 1360 oli terveysasemien asiakkaita ja 168 tutkimukseen omasta näkökulmasta vastanneita asiakkaiden omaisia tai huoltajia (kuvio 4). Vastaajista 79 ei vastannut roolia koskevaan kysymykseen eli ei kertonut omaa rooliaan tutkimukseen osallistumisessa, eli oli ko vastaaja asiakas vai omainen.



Kuvio 4. Vastaajan rooli tutkimukseen osallistuttaessa (N = 1528)

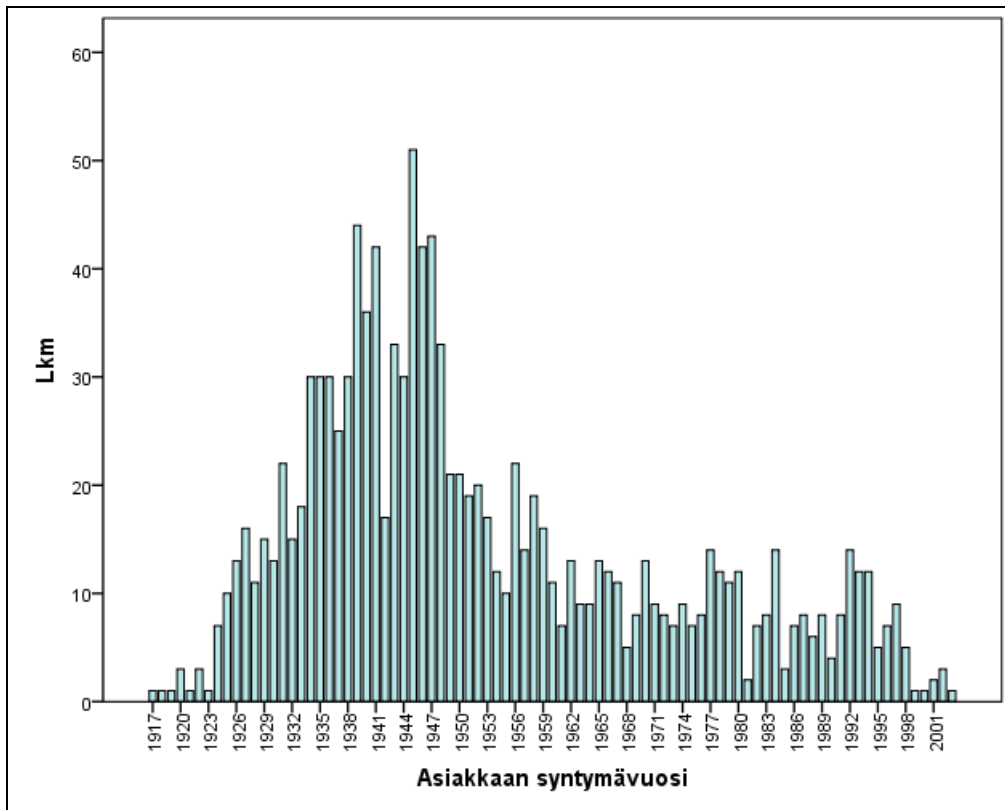
Sukupuolensa kertoneista tutkimukseen osallistuneista asiakkaista 60 % oli naisia ja 40 % miehiä (kuvio 5). Vastaavasti sukupuolensa ilmoittaneista asiakkaan omaisena tai huoltajana tutkimukseen osallistuneista oli 80 % naisia ja 20 % miehiä.



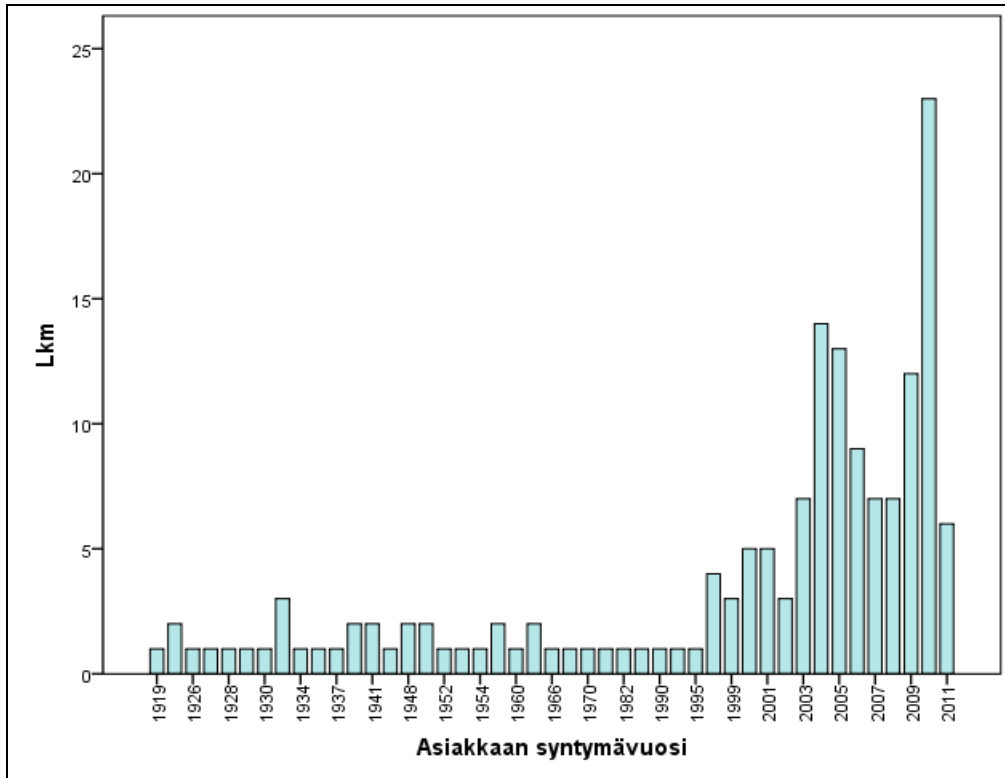
Kuvio 5. Tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden sukupuoli (N = 1283)

Tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden syntymävuosi vaihteli välillä 1917 - 2001 (kuvio 6). Puolet vastanneista asiakkaista oli syntynyt vuonna 1947 tai sitä aikaisemmin. Tyypillisin asiakas on noin 66-vuotias (syntymävuoden tyyppi-arvo 1945). Keskimäärin terveysasemien asiakkaat olivat noin 59-vuotiaita (syntymävuoden keskiarvo 1952).

Tutkimukseen vastanneet omaiset olivat pääsääntöisesti lasten huoltajia. Niiden asiakkaiden, joiden omaisen tai huoltajan vastasi kyselyyn, syntymävuosi vaihteli välillä 1919 - 2011 (kuvio 7). Puolet näistä asiakkaista oli syntynyt vuonna 2004 tai sen jälkeen. Tyypillisin asiakas, joiden omaisen vastasi kyselyyn, oli noin vuoden vanha lapsi (syntymävuoden tyyppi-arvo 2010).

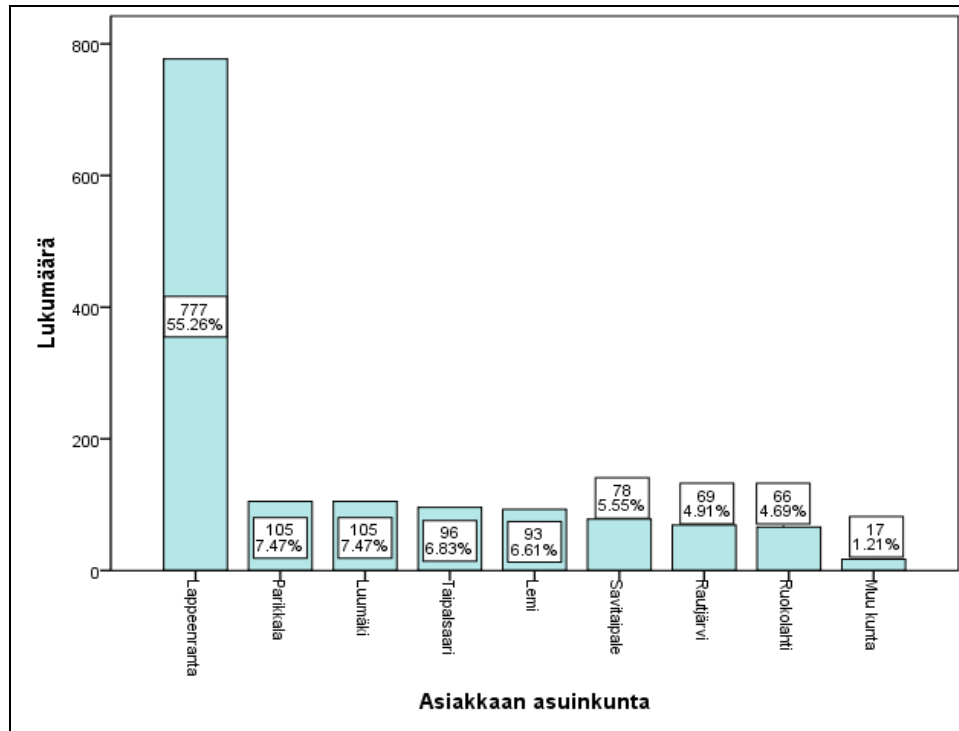


Kuvio 6. Tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden syntymävuosi (N = 1213)



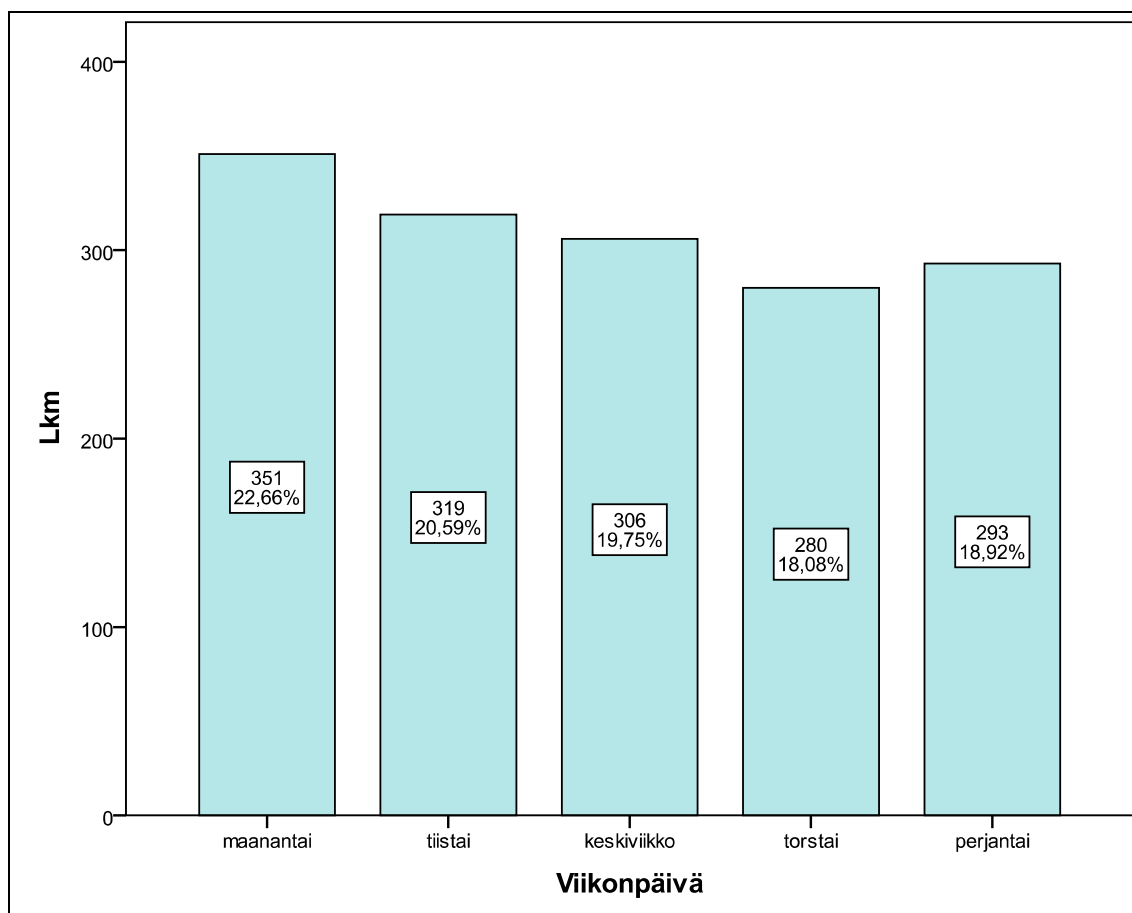
Kuvio 7. Niiden asiakkaiden syntymävuodet, joiden omainen tai huoltaja vastasi tutkimukseen (N = 158)

Enemmistö (55 %) tutkimukseen vastanneista ilmoitti asiakkaan olevan lappeenrantalainen (kuvio 8). Pääosin asiakkaat asioivat oman asuinalueensa terveysasemilla.



Kuvio 8. Tutkimukseen vastanneet asiakkaan asuinkunnan mukaan (N = 1406)

Tutkimukseen osallistui vastaajia viikonpäivistä eniten maanantaina (23 %) ja vastaavasti vähiten torstaina (18 %) (kuvio 9).



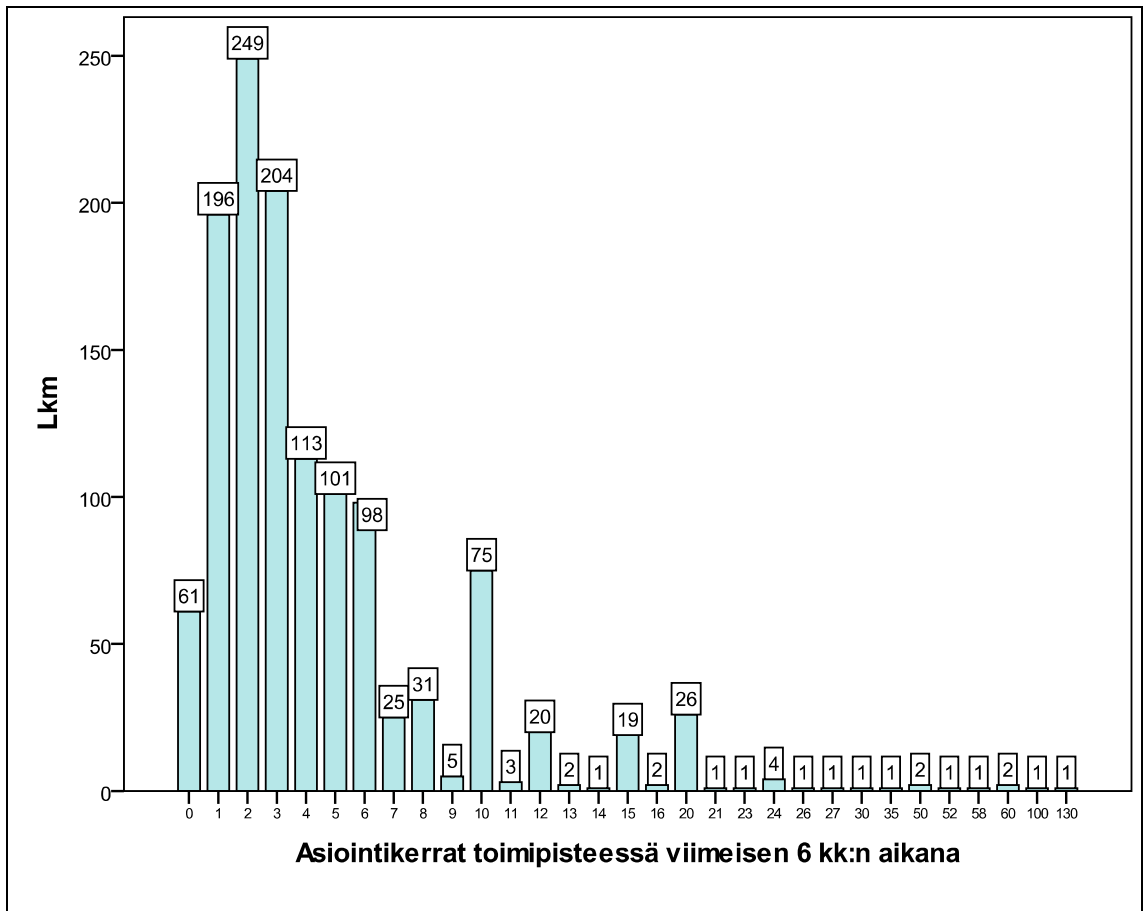
Kuvio 9. Vastausten jakauma viikonpäivän mukaan (N = 1549)

Kaikista tutkimukseen osallistuneista vastaajista 30 % oli saapunut terveystasemalle klo 9 mennessä aamulla. Kello 10 mennessä saapuneita oli jo yli 50 %. Saapuneiden kertymä kellonaikojen mukaan on esitetty taulukossa 1.

Kellonaika	Ko. aikaan mennessä saapuneiden osuus kaikista vastanneista (%)
klo 8	8,2 %
klo 9	30,1 %
klo 10	52,7 %
klo 11	67,0 %
klo 12	78,0 %
klo 13	88,7 %
klo 14	95,8 %
klo 15	99,4 %

Taulukko 1. Vastanneiden kumulatiivinen jakauma kellonajan mukaan (N = 1479)

Tutkimuksen osallistuneiden oman ilmoituksen mukaan heidän käyntikertojensa määrä ko. terveysasemalla viimeisen 6 kuukauden aikana vaihteli 0 - 130 (kuvio 10). Osa vastaajista (0 käyntikertaa vastanneet) oli jättänyt kyseisen kerran pois laskuista, kun taas osa oli ilmeisesti laskenut kyseisen kerran mukaan. Vastanneet olivat asioineet ko. terveysasemalla keskimäärin 4,83 kertaa viimeisen puolen vuoden aikana. Asiointikertojen määrän moodi on 2 ja mediaani 3. Yli 5 käyntikertaa oli 26 %:lla vastanneista ja yli 10 käyntikertaa 7 %:lla vastanneista.

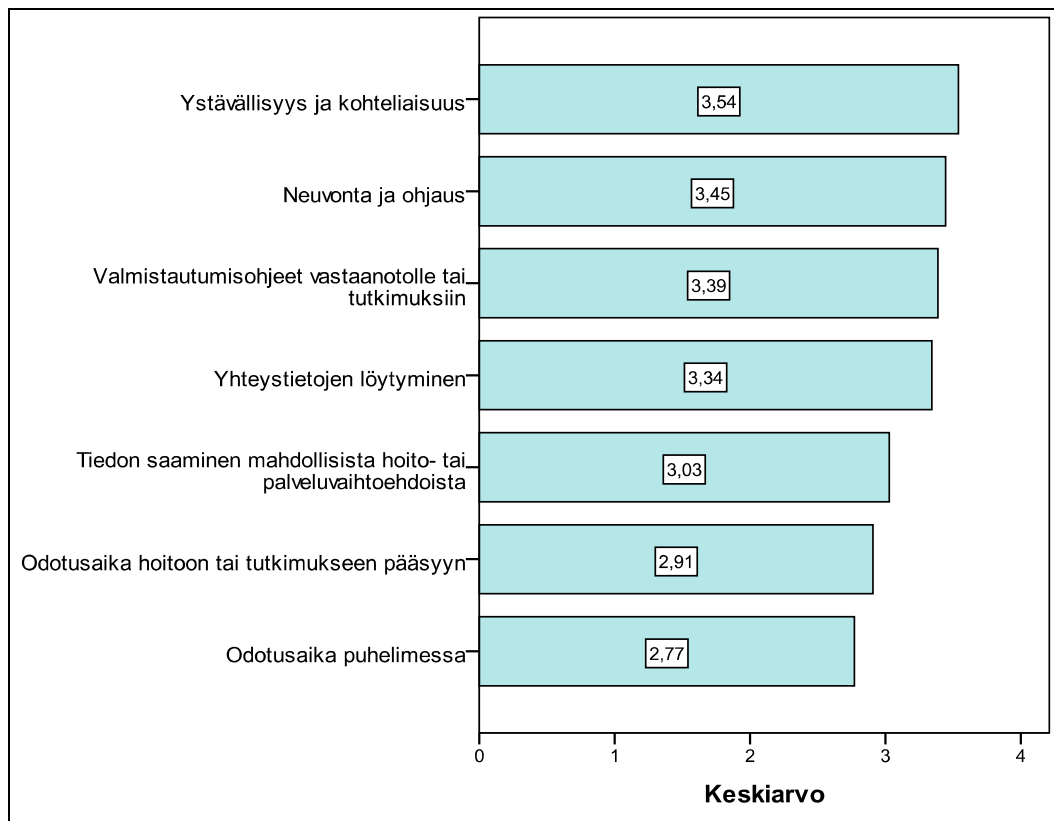


Kuvio 10. Asiointikerrat toimipisteessä viimeisen 6 kk:n aikana (N = 1249)

3 YHTEYDEN OTTAMINEN PUHELIMITSE

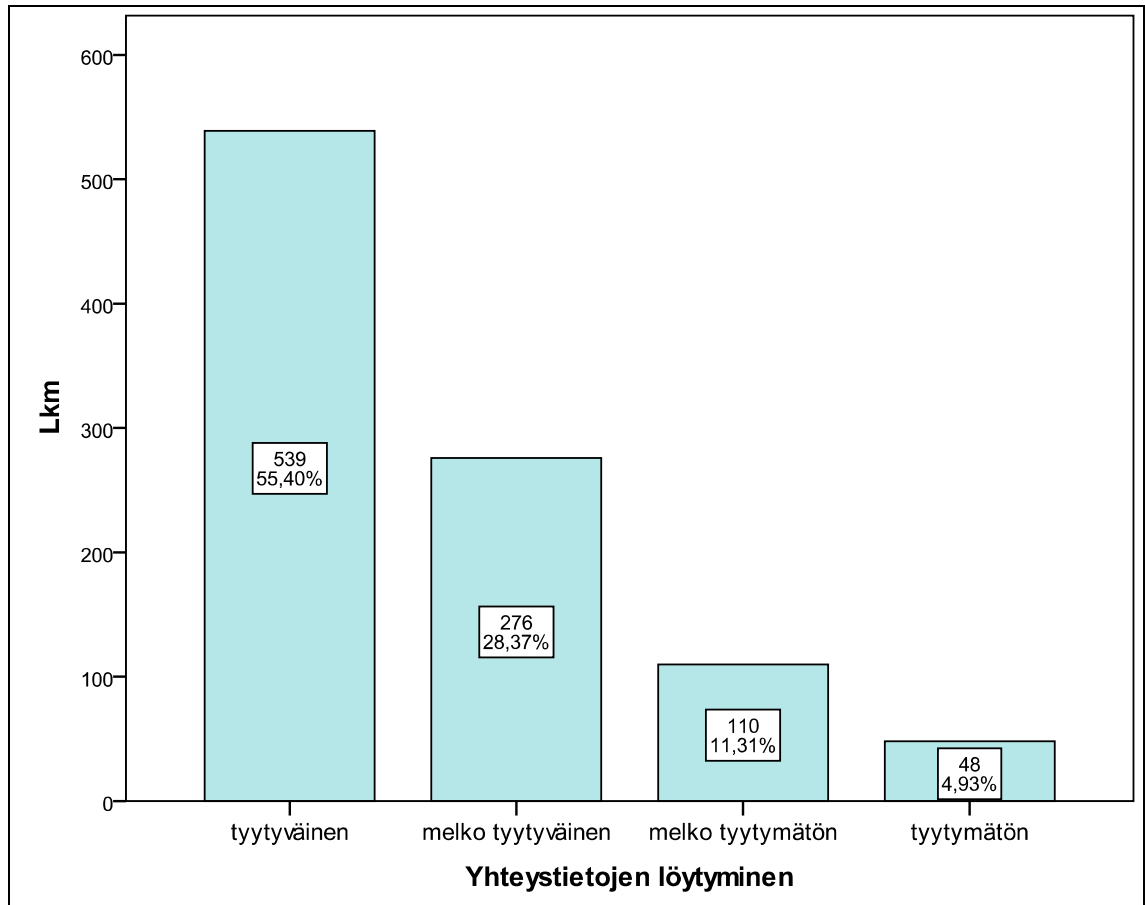
Kyselyssä selvitettiin, miten tyytyväisiä terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa olivat puhelimitse tapahtuvaan yhteydenottoon liittyviin asioihin. Arvioinnissa käytettiin asteikkoa 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön. Vastaajien oli mahdollista valita myös vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”. Ne kohdat, jotka eivät koskeneet vastaajaa tai kyseistä käyntikertaa, voitiin jättää tyhjiksi. Tuloksia analysoidessa ”en osaa sanoa”-vastaukset on käsitelty puuttuvina vastauksina.

Ajanvaraus- ja neuvontapuhelimesta tapahtuvaan asiointiin liittyvistä kysymyksistä vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,54) sekä saatuun neuvontaan ja ohjaukseen (ka = 3,45). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat odotusaikaan puhelimesa (ka = 2,77) sekä hoitoon tai tutkimukseen pääsyn odotusaikaan (ka = 2,91) (kuvio 11). Tarkasteltaessa vastauksia asiakkaan sukupuolen mukaan miehet ja naiset olivat yhtä tyytyväisiä kaikkiin osa-alueisiin (sig. > 0,05).



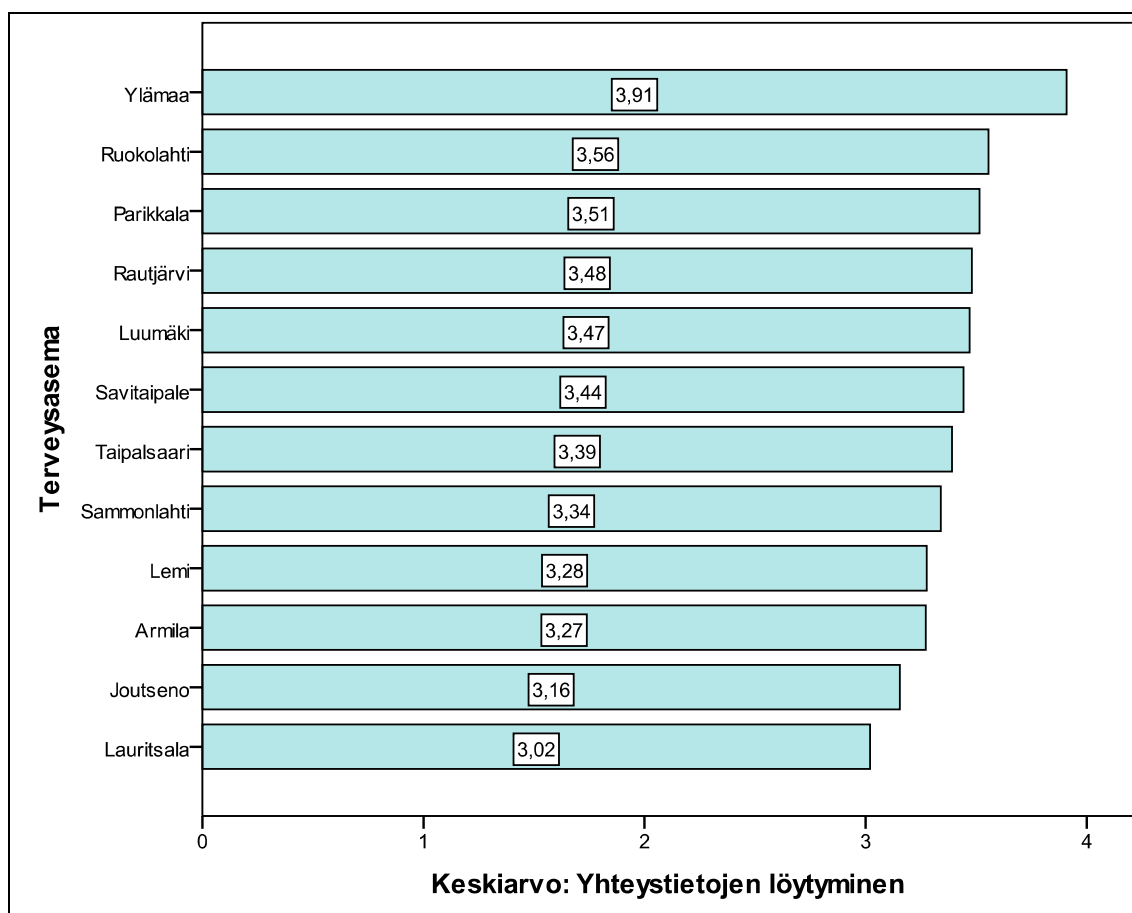
Kuvio 11. Tyytyväisyys ajanvaraus- ja neuvontapuhelimen palveluihin, keskiarvot

Kaikista tutkimukseen vastanneista 55 % oli tyytyväisiä ja 28 % melko tyytyväisiä ajanvaraus- ja neuvontapuhelimen **yhteystietojen löytymiseen** (kuvio 12). Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,34.



Kuvio 12. Tyytyväisyys yhteystietojen löytymiseen (N = 973)

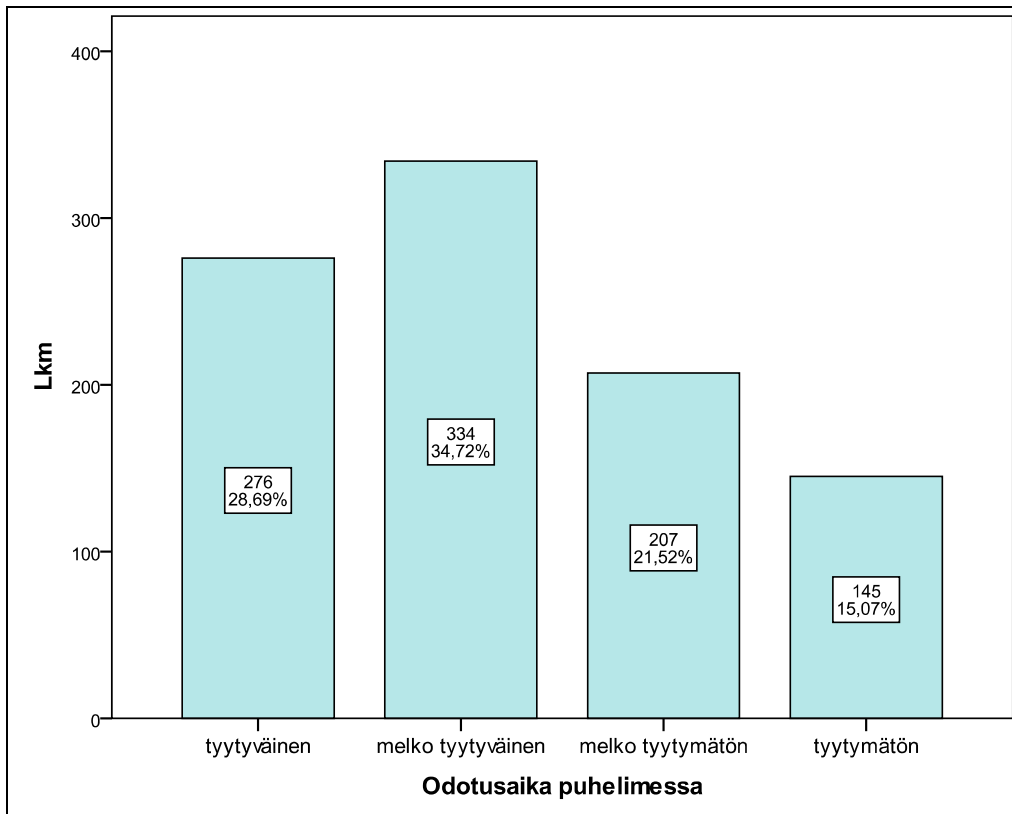
Tarkasteltaessa terveysasemittain tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyyttä **yhteystietojen löytymiseen** havaitaan, että tyytyväisyydessä eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimäärin tyytyväisimpiä ovat Ylämaan terveysaseman asiakkaat (ka = 3,91) ja Ruokolahden terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,02) (kuvio 13).



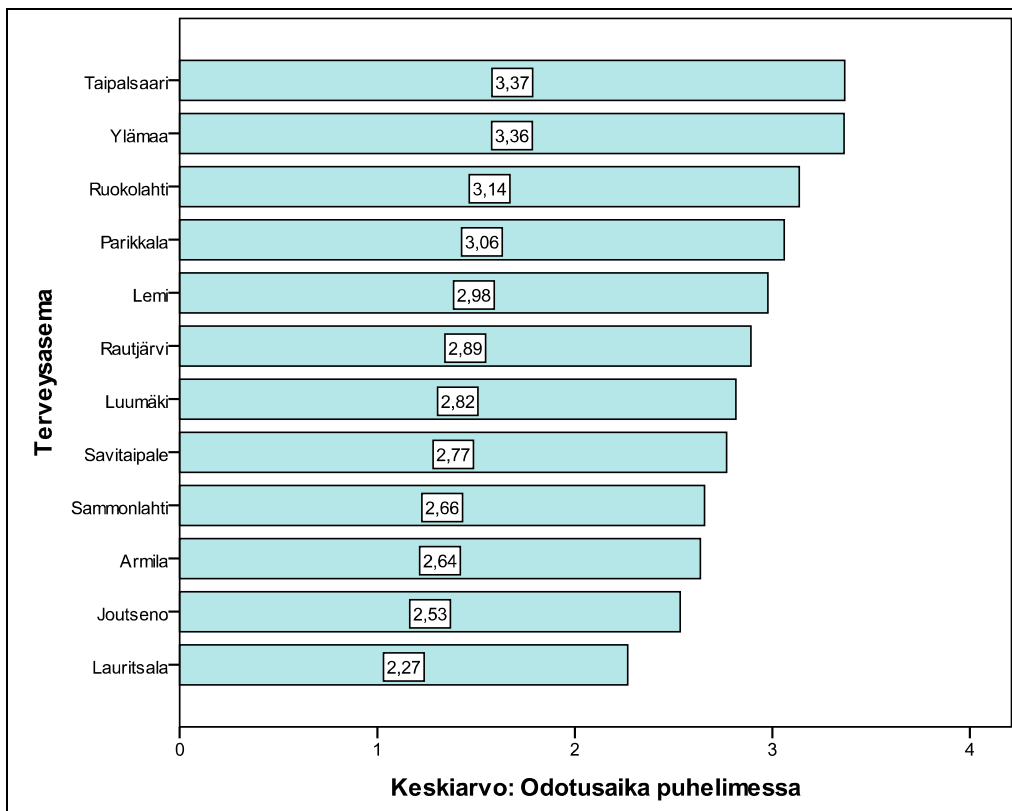
Kuvio 13. Tyytyväisyys yhteystietojen löytymiseen terveysasemittain, keskiarvot

Vastaajista suurin ryhmä (35 %) ilmoitti olevansa melko tyytyväisiä **odotusaikaan ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa**. Tyytyväisten osuus oli 29 %. Tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä oli yhteensä 37 % vastanneista (kuvio 14). Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys odotusaikaan ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa oli 2,77.

Tarkasteltaessa terveysasemittain tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyyttä odotusaikaan puhelimessa** havaitaan, että tyytyväisyydessä eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Taipalsaaressa (ka = 3,37) ja Ylämaan terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,36) (kuvio 15).

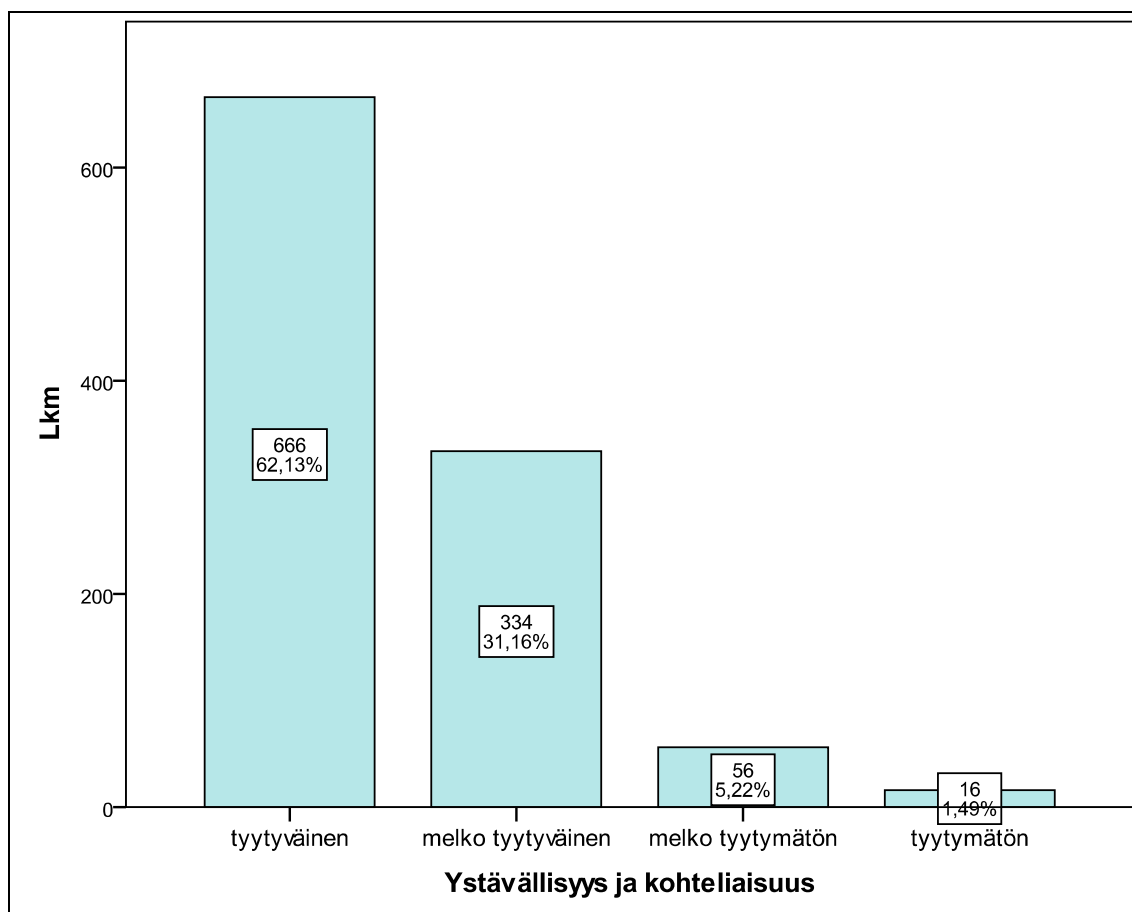


Kuvio 14. Tyytyväisyys odotusaikaan ajanvaraus- ja neuvontapuhelimesta (N = 962)



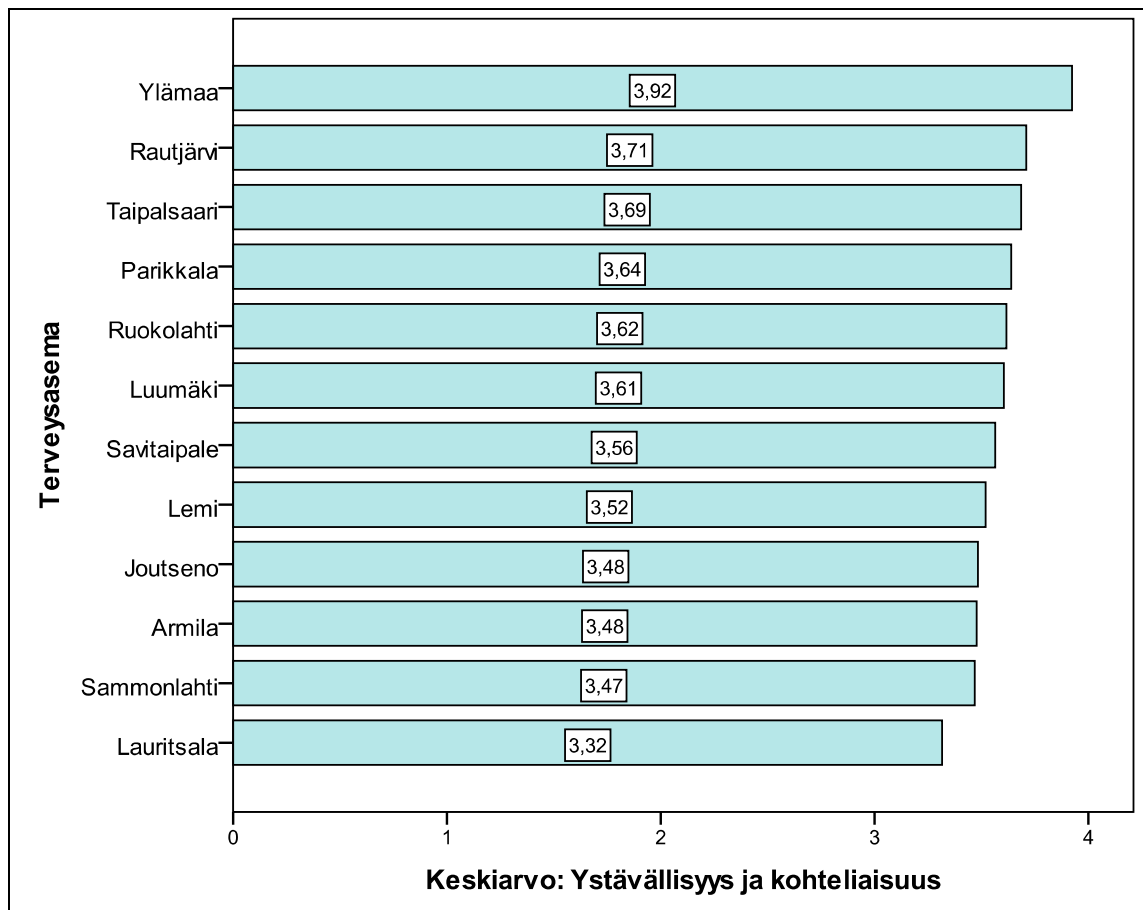
Kuvio 15. Tyytyväisyys odotusaikaan ajanvaraus- ja neuvontapuhelimesta, keskiarvot terveysasemittain

Enemmistö vastanneista (62 %) oli tyytyväisiä **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa**. Melko tyytyväisiä oli 31 % ja melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli 7 % vastanneista (kuvio 16). Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,54.



Kuvio 16. Henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa (N = 1072)

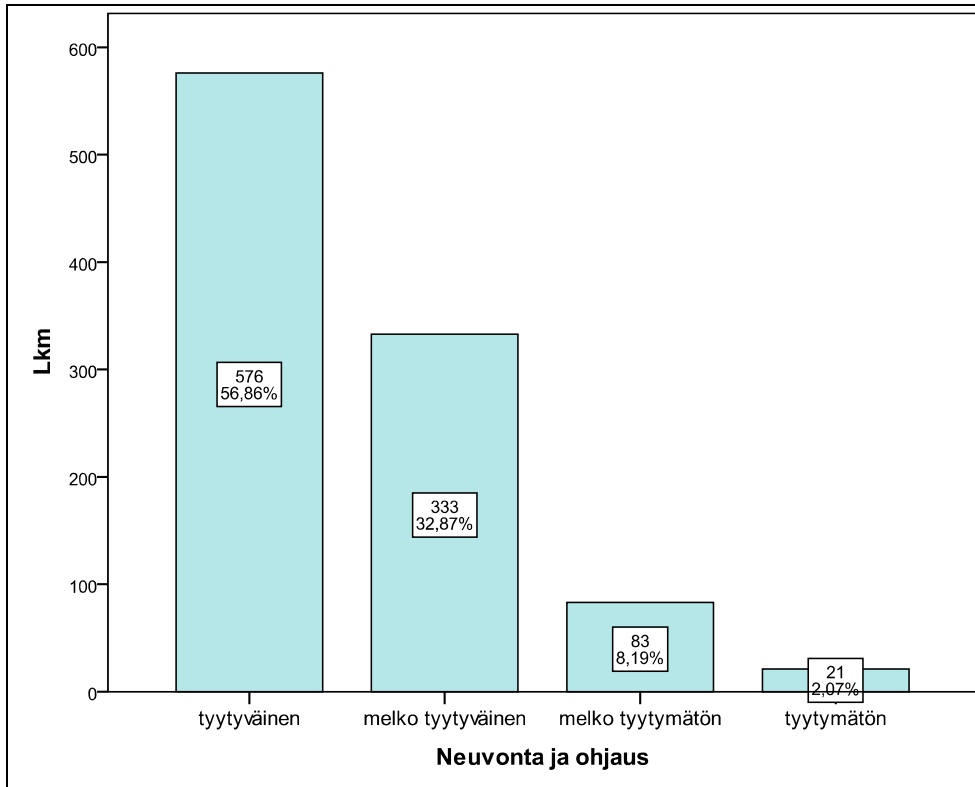
Tarkasteltaessa terveysasemittain tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyyttä henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen puhelimesta** havaitaan, että tyytyväisyydessä eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,92) ja Rautjärven terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,71) (kuvio 17).



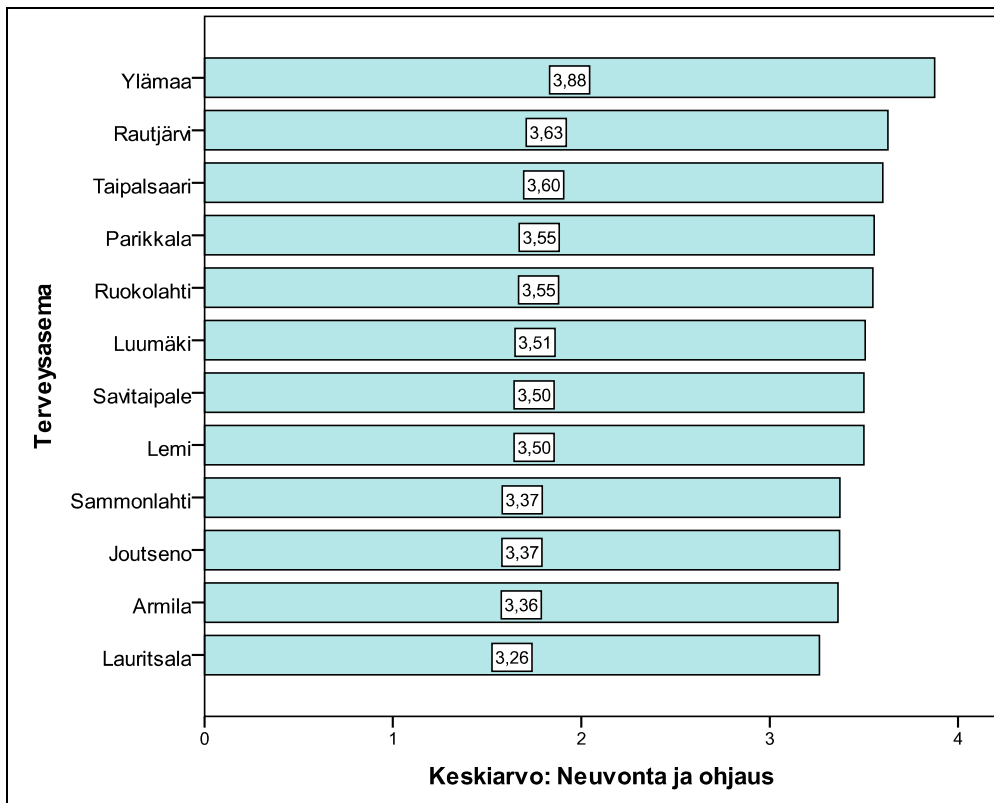
Kuvio 17. Henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa, keskiarvot terveysasemittain

Enemmistö vastaajista (57 %) oli tyytyväisiä **ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa saamaansa neuvontaan ja ohjaukseen** (kuvio 18). Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä vain 10 % vastaajista. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa saatuun neuvontaan ja ohjaukseen oli keskimäärin 3,45.

Tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyydessä neuvontaan ja ohjaukseen puhelimesta** (kuvio 19) eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,002). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,88).

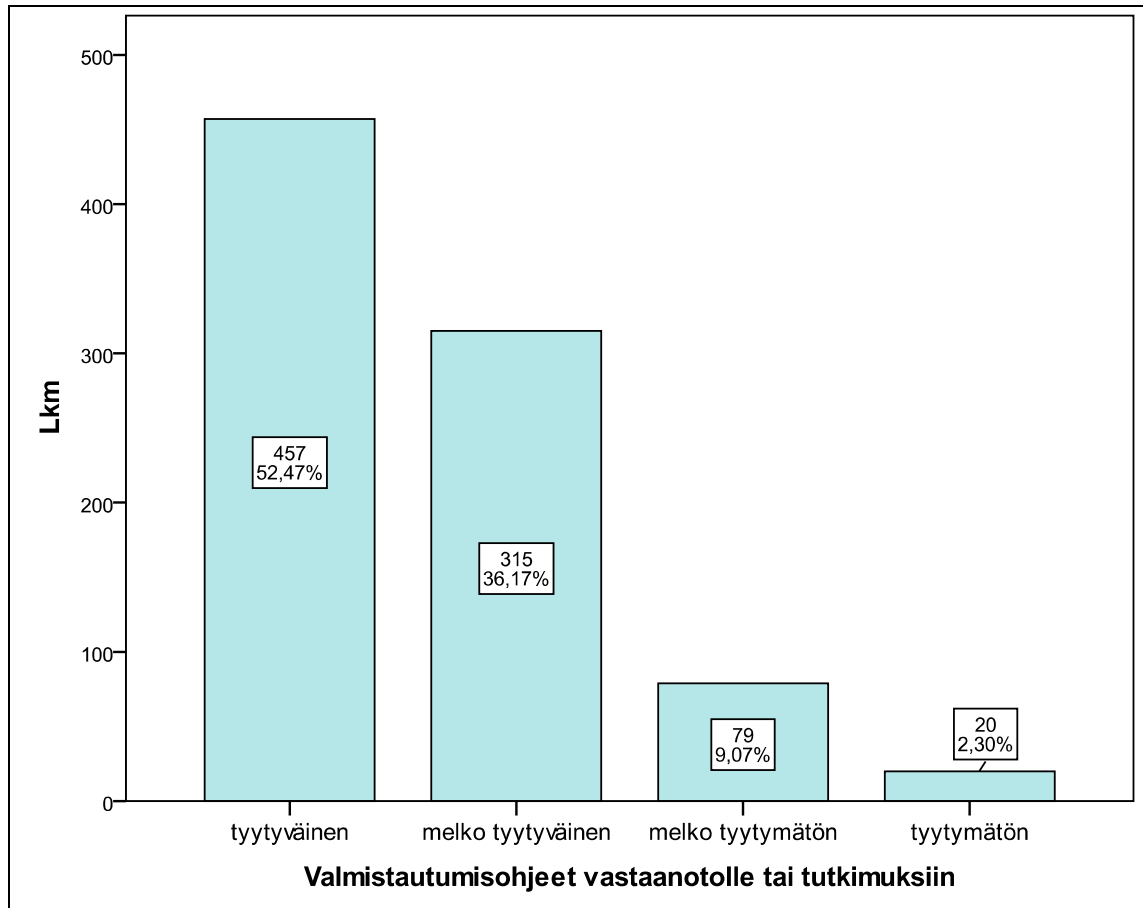


Kuvio 18. Tyytyväisyys neuvontaan ja ohjaukseen ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa (N = 1013)



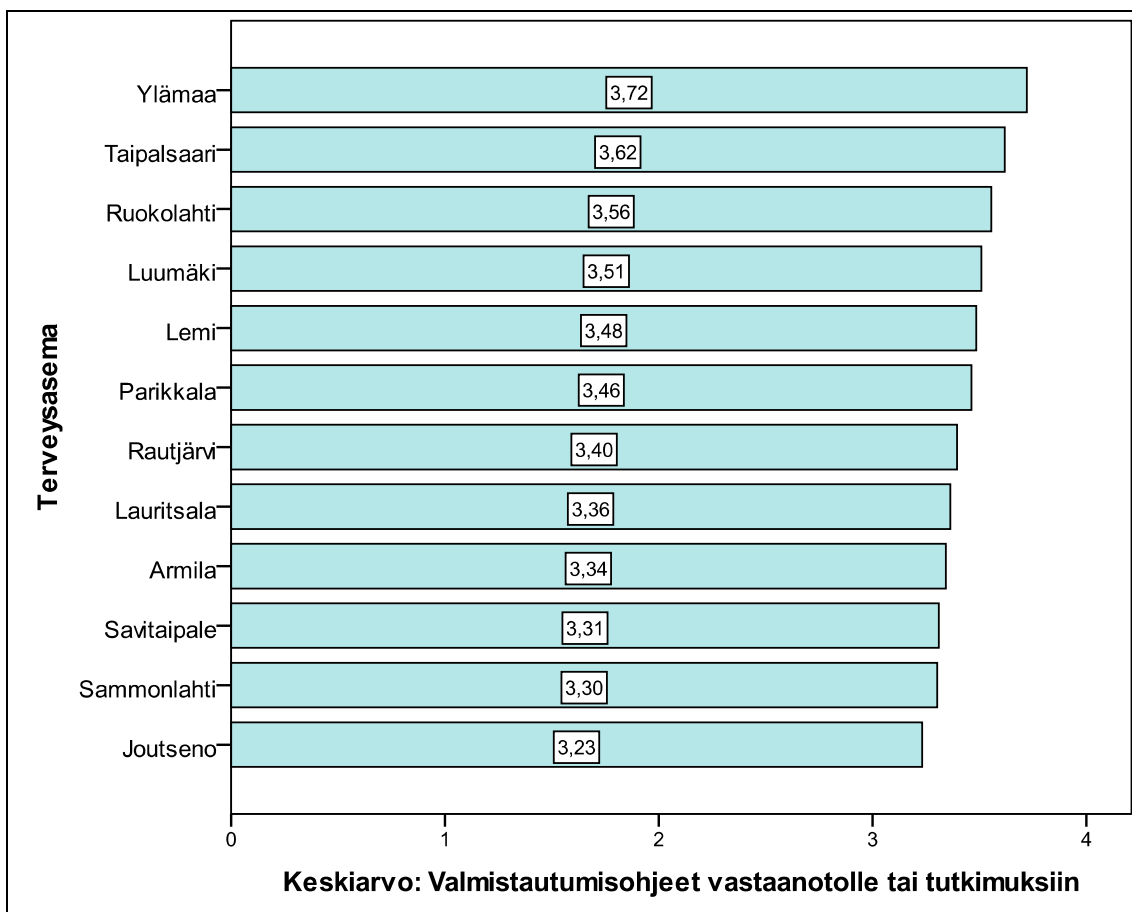
Kuvio 19. Tyytyväisyys neuvontaan ja ohjaukseen ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa, keskiarvot terveysasemittain

Yli puolet vastanneista (52 %) oli tyytyväisiä **ajanvaraus- ja neuvontapuhelimesta saamiinsa valmistautumisohjeisiin**. Melko tyytyväisten osuus oli 36 % kaikista vastanneista (kuvio 20). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,39.



Kuvio 20. Tyytyväisyys ajanvaraus- ja neuvontapuhelimesta saatuihin valmistautumisohjeisiin (N = 871)

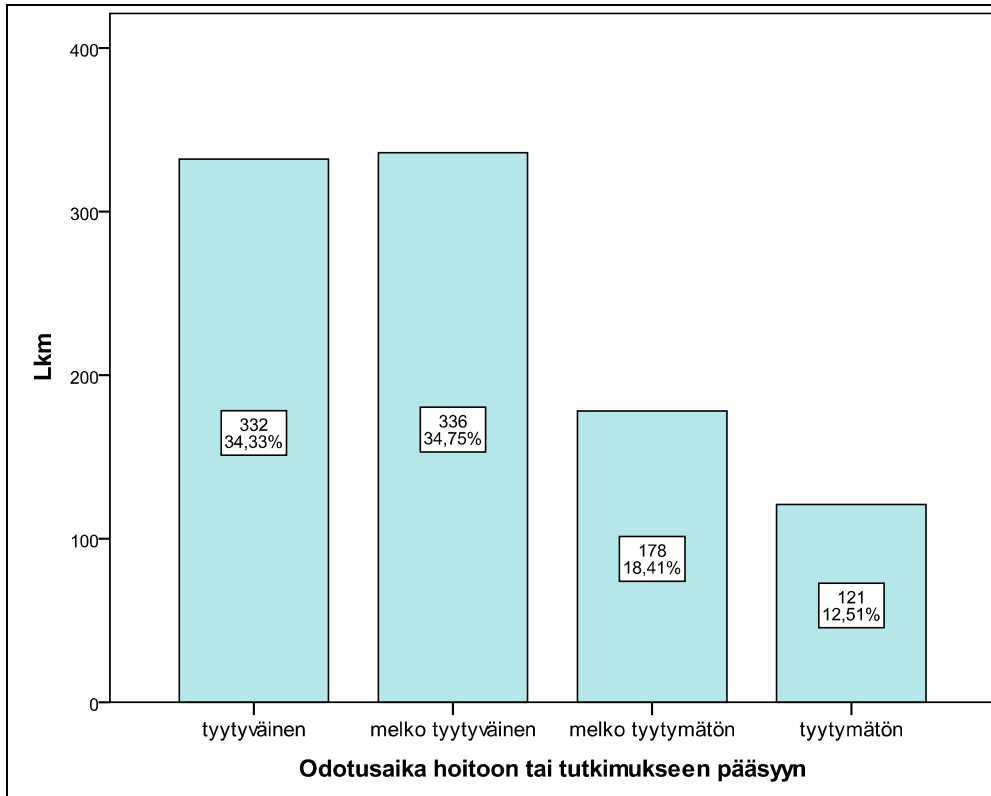
Tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyydessä puhelimesta saatuihin valmistautumisohjeisiin** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,037). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,72) ja Taipalsaaren terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,62) (kuvio 21).



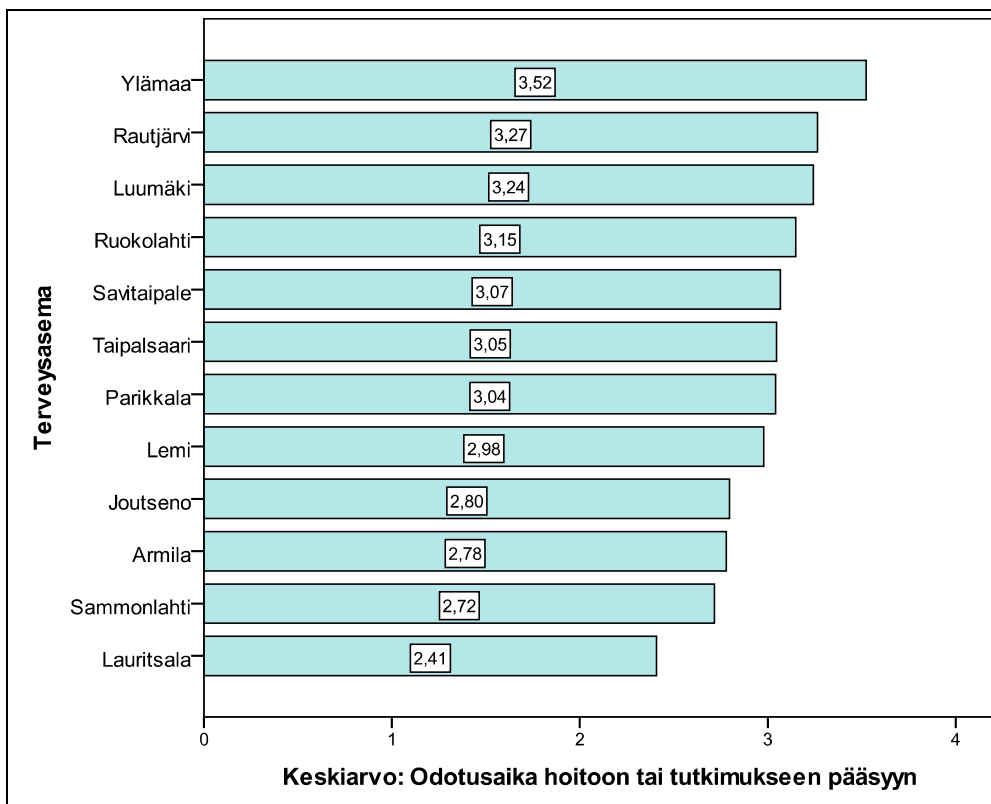
Kuvio 21. Tyytyväisyys ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa saatuihin valmistautumisohejeisiin, keskiarvot terveysasemittain

Hoitoon tai tutkimukseen pääsyn odotusaikaan tyytyväisten ja melko tyytyväisten osuudet vastanneista olivat molemmat yli 34 %. Melko tyytymättömiä oli 18 % ja tyytymättömiä 13% (kuvio 22). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys odotusaikaan oli keskimäärin 2,91.

Tarkasteltaessa terveysasemittain tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyyttä hoitoon tai tutkimukseen pääsyn odotusaikaan** havaitaan, että tyytyväisyydessä eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,52) (kuvio 23).

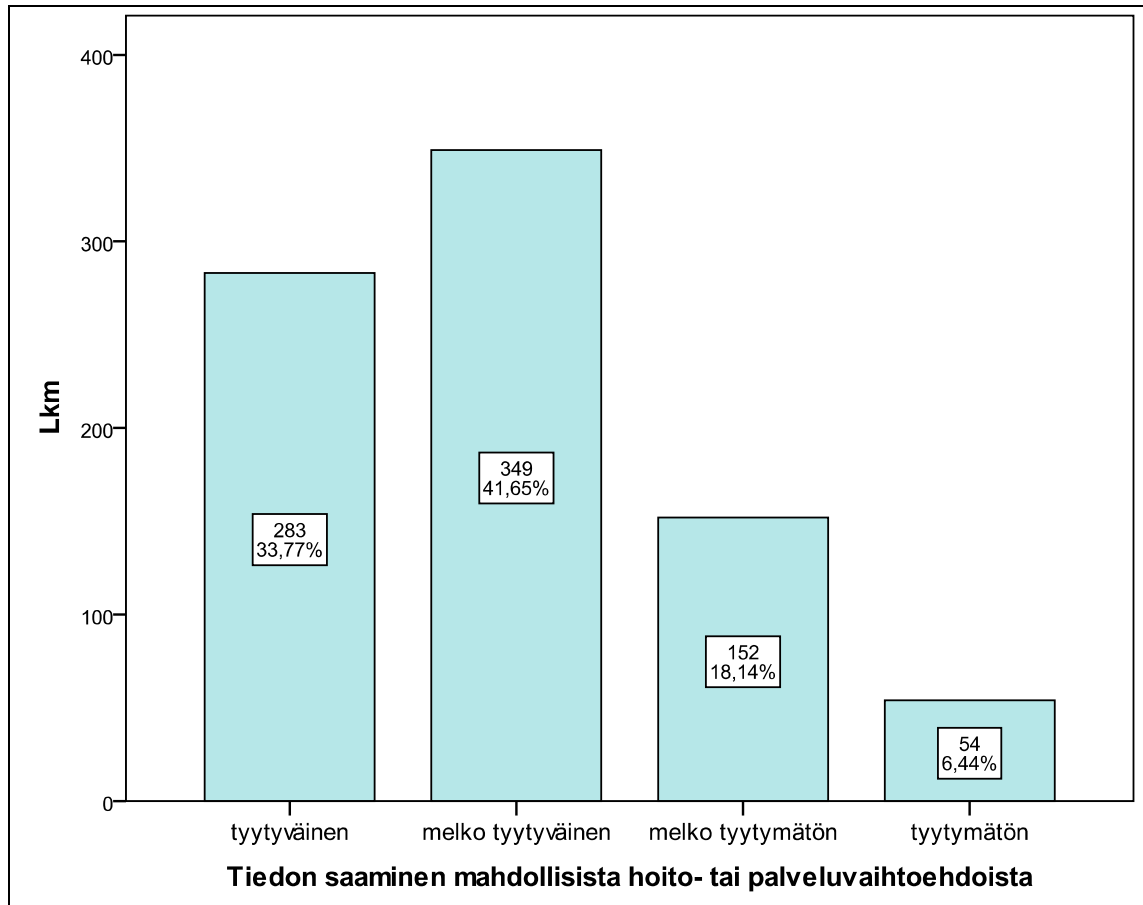


Kuvio 22. Tyytyväisyys hoitoon tai tutkimukseen pääsyn odotusaikaan (N = 967)



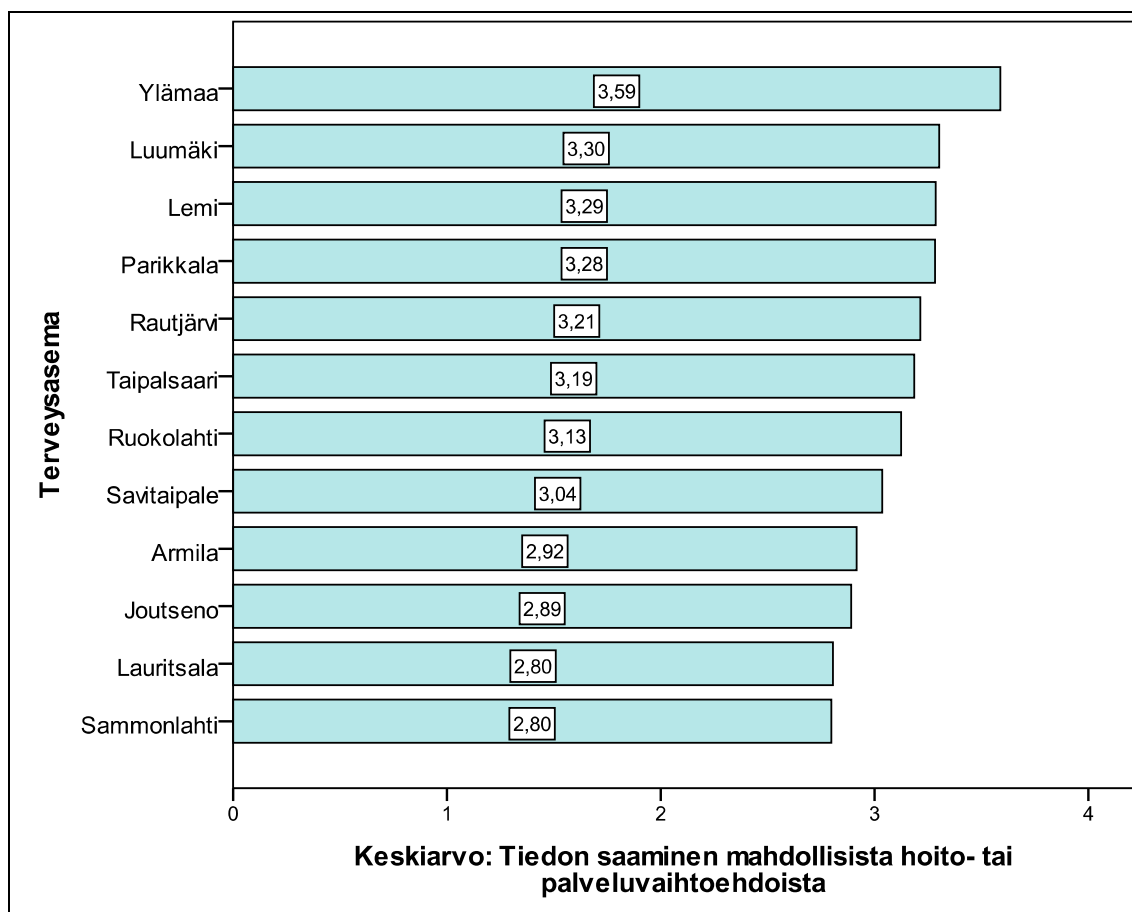
Kuvio 23. Tyytyväisyys hoitoon tai tutkimukseen pääsyn odotusaikaan, keskiarvot terveysasemittain

Suurin ryhmä vastaajista (42 %) oli melko tyytyväisiä **tiedon saamiseen mahdollisista palvelu- ja hoitomahdollisuuksista** (kuvio 24). Tyytyväisten osuus oli 34 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,03.



Kuvio 24. Tyytyväisyys tiedon saamiseen mahdollisista hoito- tai palveluvaihtoehtoista (N = 838)

Tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyydessä tiedon saamiseen mahdollisista hoito- tai palvelumahdollisuuksista** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,59) (kuvio 25).



Kuvio 25. Tyytyväisyys tiedon saamiseen mahdollisista hoito- tai palvelumahdollisuuksista terveysasemittain, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05) kaikkiin **ajanvaraus- ja neuvontapuhelinta** koskeviin asioihin. Asiakkaiden tyytyväisyys ajanvaraus- ja neuvontapuhelinta koskevissa kysymyksissä korreloi asiakkaan iän kanssa lukuun ottamatta kysymystä yhteystietojen löytymisestä (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on ajanvaraus- ja neuvontapuhelimeen liittyviin asioihin. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä ajanvaraus- ja neuvontapuhelinta koskeviin asioihin (sig. > 0,05).

Ajanvaraus- ja neuvontapuhelimen toiminnassa eri vastaajaryhmien välillä on eroa tyytyväisyydessä **odotusaikaan puhelimessa** (sig. = 0,000). Tyytyväisyys odotusaikaan puhelimessa oli keskimäärin suurin asiakkaan omaisen/huoltajan vastatessa kysymykseen omasta näkökulmastaan (ka = 3,08), toiseksi suurin vastauksissa, joissa lomakkeen täyttäjällä on vastannut asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan (ka = 3,07), ja pienin asiakkaiden täyttäessä kyselylomakkeen itse (ka = 2,71). Tyytyväisyydessä muihin ajanvaraus- ja neuvontapuhelinta koskeviin kysymyksiin ei vastaajaryhmien välillä ole tilastollisesti merkitsevää eroa (sig. > 0,05) (taulukko 2).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Yhteystietojen löytyminen	3,30	3,44	3,50
Odotusaika puhelimessa	2,71	3,07	3,08
Ystävällisyys ja kohteliaisuus	3,53	3,56	3,50
Neuvonta ja ohjaus	3,34	3,57	3,42
Valmistautumisohjeet vastaanotolle tai tutkimuksiin	3,39	3,51	3,25
Odotusaika hoitoon tai tutkimukseen pääsyyn	2,90	3,07	2,82
Tiedon saaminen mahdollisista hoito- tai palveluvaihtoehdoista	3,03	3,13	2,86

Taulukko 2. Tyytyväisyys ajanvaraus- ja neuvontapuhelinta koskeviin kysymyksiin vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Kehittämiskohteet:

Odotusaikoja ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa on lyhennettävä.

On pohdittava erilaisia keinoja, joilla voidaan lyhentää hoitoon tai tutkimukseen pääsyn odotusaikoja.

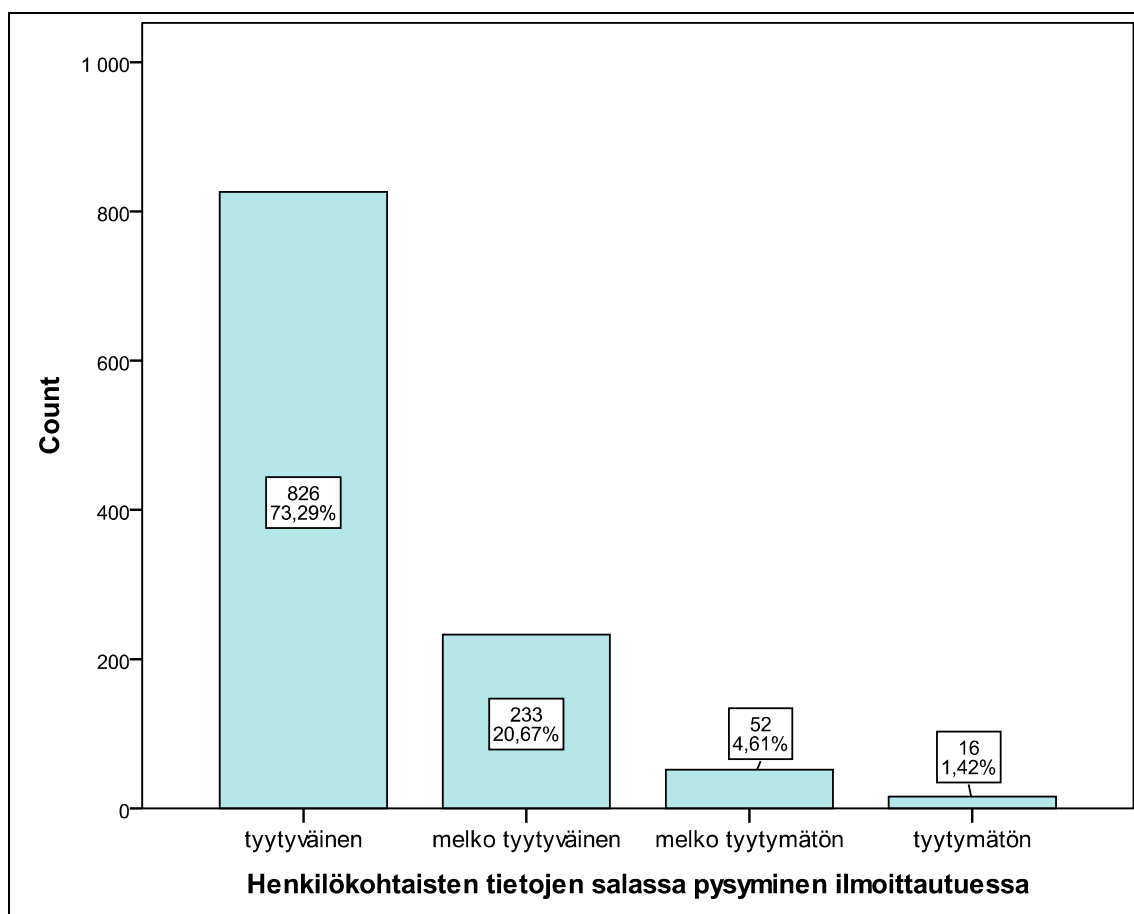
Tiedon antamista erilaisista hoito- ja palvelumahdollisuuksista on lisättävä.

4 ASIOIMINEN TERVEYSASEMALLA

4.1 Ilmoittautuminen terveysasemalle

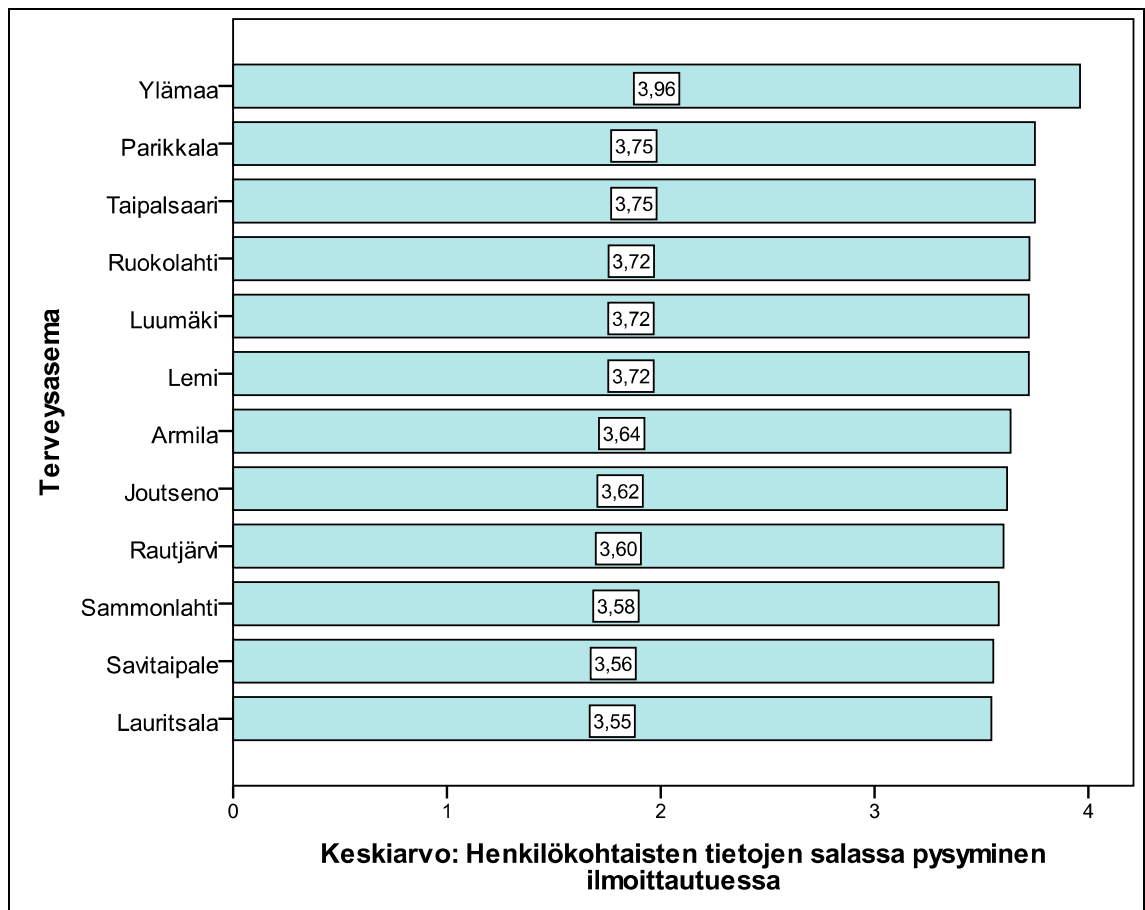
Tutkimukseen osallistuvia pyydettiin arvioimaan, miten tyytyväisiä he olivat terveysasemalle ilmoittautumiseen liittyviin asioihin. Ilmoittautumisessa arvioitiin henkilökohtaisten tietojen salassa pysymistä, tiedon saamista odotusajan kestosta sekä henkilökunnan ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta.

Arvioitaessa **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymistä vastaanotolle ilmoittauduttaessa** (kuvio 26), vastaajista 73 % oli tyytyväisiä ja 21 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli yhteensä 6 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,66.



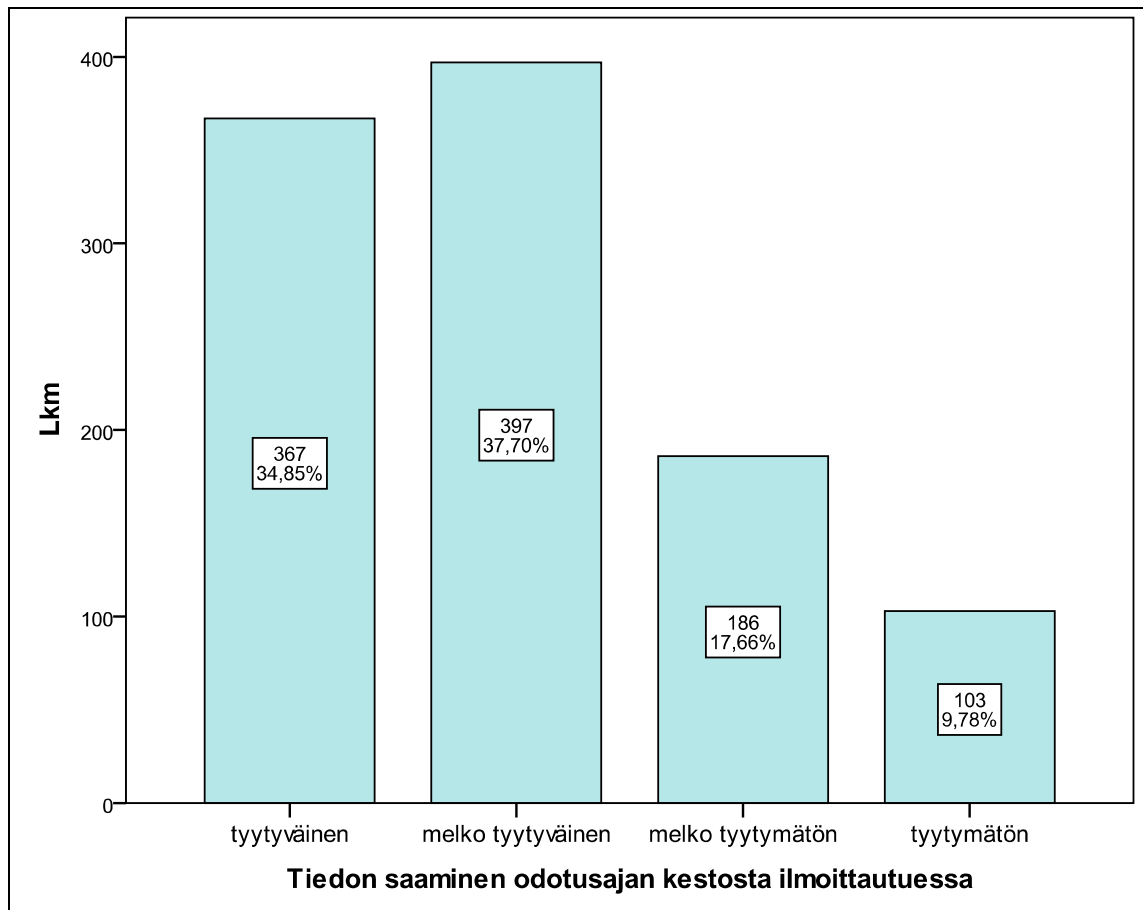
Kuvio 26. Tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen ilmoittautuessa (N = 1127)

Tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyydessä henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,025). Keskimääräinen tyytyväisyys asemittain vaihteli välillä 3,55 - 3,96. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,96), Parikkalan (ka = 3,75) ja Taipalsaaren (ka = 3,75) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 27).



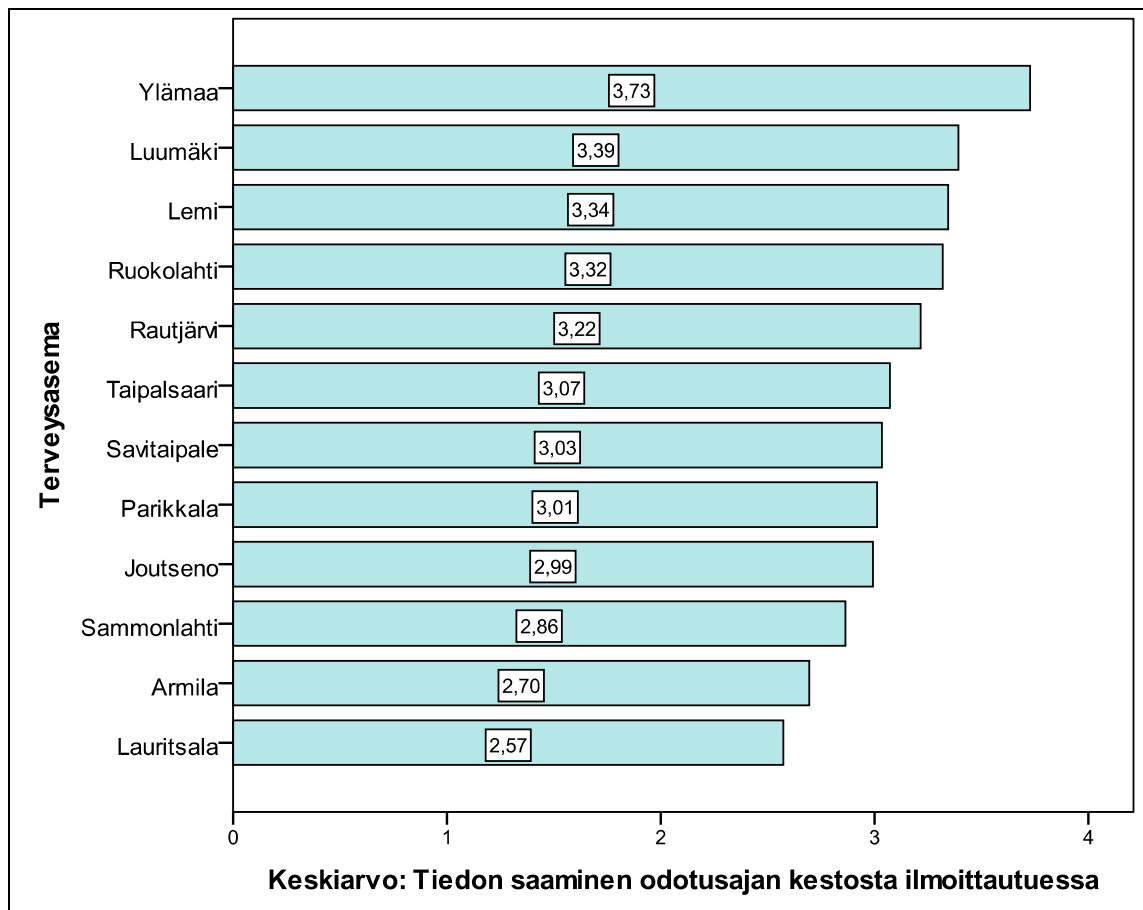
Kuvio 27. Tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen ilmoittautuessa, keskiarvot terveysasemittain

Arvioitaessa **tiedon saamista odotusajan kestoista** vastaajista 35 % oli tyytyväisiä ja 38 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 18 % ja tyytymättömien 10 % (kuvio 28). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 2,98.



Kuvio 28. Tyytyväisyys tiedon saamiseen odotusajan kestoista ilmoittautuessa (N = 1053)

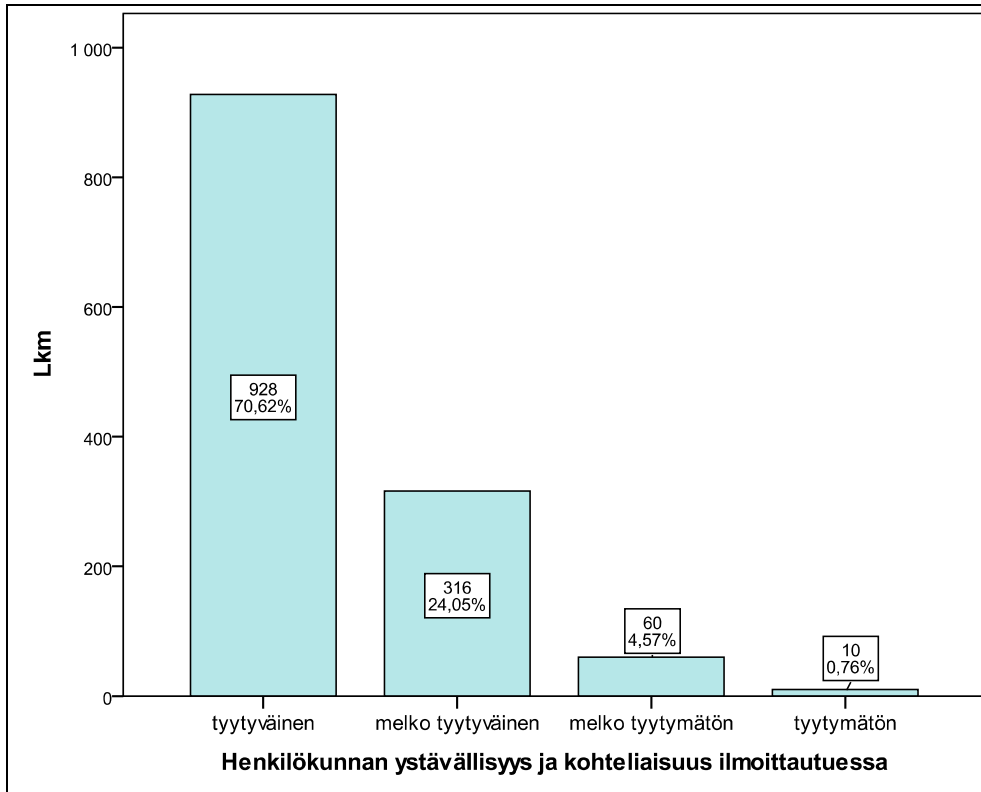
Tarkasteltaessa terveysasemittain tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyyttä tiedon saamiseen odotusajan kestoista** (kuvio 29) havaitaan, että tyytyväisyydessä eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys asemittain vaihteli välillä 2,57 - 3,73. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,73).



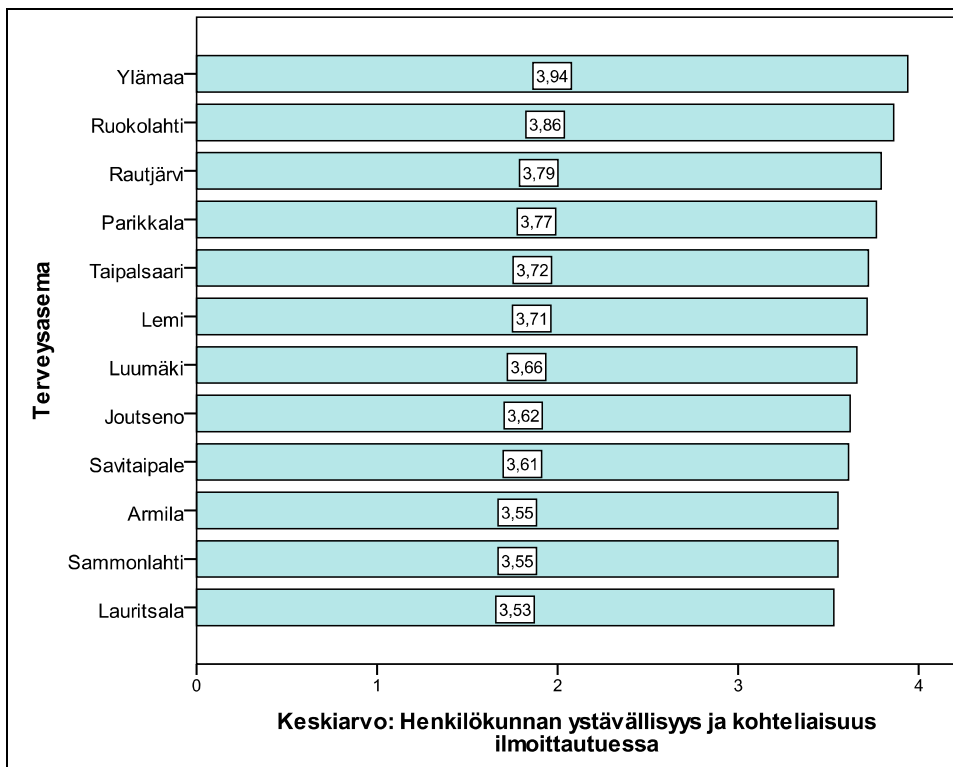
Kuvio 29. Tyytyväisyys tiedon saamiseen odotusajan kestoista ilmoittautuessa, keskiarvot terveysasemittain

Arvioitaessa **henkilökunnan ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta ilmoittautuessa** vastaajista 71 % oli tyytyväisiä ja 24 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli yhteensä 5 % (kuvio 30). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,65.

Tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyydessä henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys kaikilla terveysasemilla oli korkea ja vaihteli asemittain välillä 3,53 - 3,94. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,94) ja Ruokolahden (ka = 3,86) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 31).



Kuvio 30. Tyytyväisyys henkilökunnan ystävällisyyden ja kohteliaisuuden ilmoittautuessa (N = 1314)



Kuvio 31. Tyytyväisyys henkilökunnan ystävällisyyden ja kohteliaisuuden ilmoittautuessa, keskiarvot terveysasemittain

Ilmoittautumista koskevissa asioissa eri vastaajaryhmien välillä on eroa kaikissa kolmessa kysymyksessä (sig.<0,05). Tyytyväisyys oli keskimäärin suurin vastauksissa, joissa lomakkeen täyttäjällä on vastannut asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan, toiseksi suurin asiakkaiden täyttäessä kyselylomakkeen itse ja pienin asiakkaan omaisen/hoitajan vastatessa kysymyksiin omasta näkökulmastaan (taulukko 3).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/hoitajan omasta näkökulmasta
Henkilökohtaisten tietojen salassa pysyminen	3,64	3,78	3,67
Tiedon saaminen odotusajan kestästä	2,98	3,23	2,72
Ystävällisyys ja kohteliaisuus	3,64	3,78	3,57

Taulukko 3. Tyytyväisyys ilmoittautumista koskeviin asioihin, keskiarvot vastaajaryhmittäin

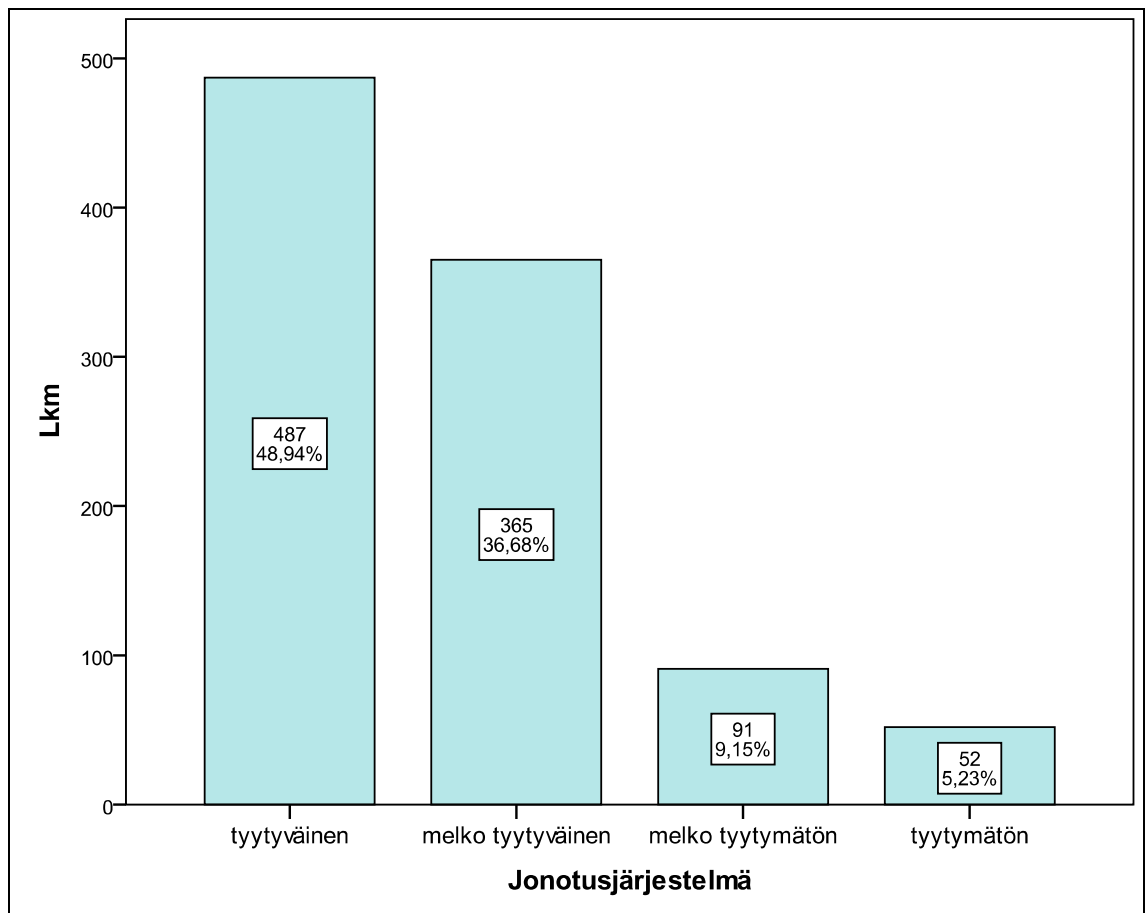
Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä kaikissa edellä mainituissa ilmoittautumista koskevassa kolmessa kysymyksessä (sig > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys ilmoittautumista koskevissa asioissa korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on kaikkiin ilmoittautumista koskeviin kysymyksiin. Vastanneiden omaisten/hoitajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä yhdessäkään ilmoittautumista koskevassa asiassa (sig. > 0,05).

Kehittämiskohteet:

Terveysasemilla asioiden tyytyväisyyttä voidaan parantaa pyrkimällä siihen, että asiakas saa aina mahdollisimman tarkan tiedon odotusajan kestästä ilmoittautuessaan vastaanotolle.

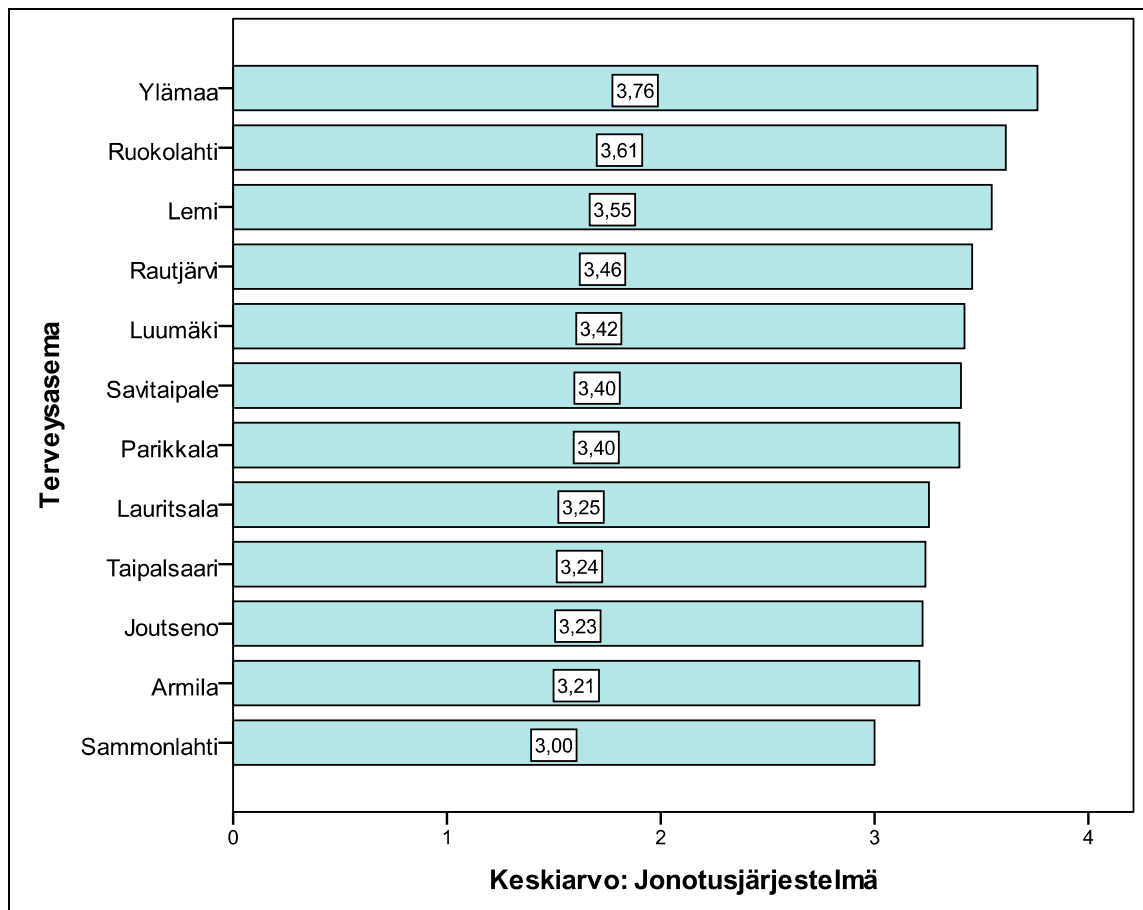
4.2 Jonotusjärjestelmä, odotusaika ja toimenpiteiden ajoitus

Suurin osuus vastanneista oli tyytyväisiä (49 %) **jonotusjärjestelmään** (kuvio 32). Melko tyytyväisiä vastanneista oli 37 %. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli 14 % vastanneista (kuvio 32). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,29.



Kuvio 32. Tyytyväisyys jonotusjärjestelmään (N = 995)

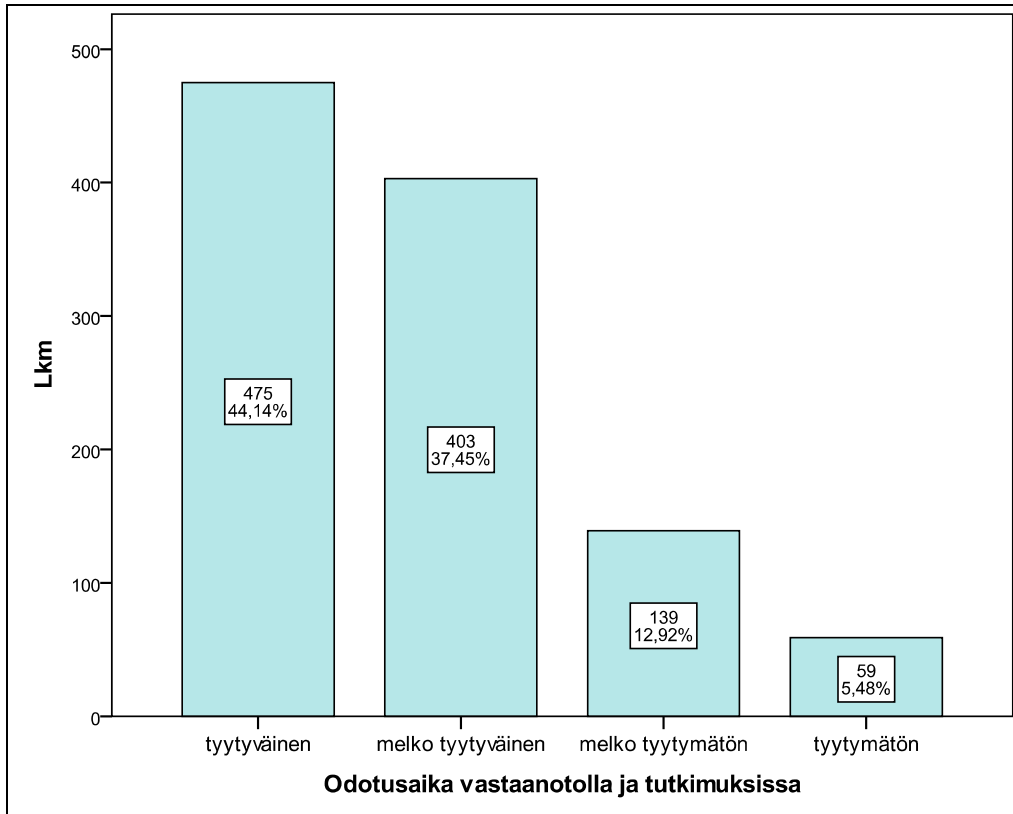
Tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyydessä jonotusjärjestelmään** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys asemittain vaihteli välillä 3,00 - 3,76. Tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,76) ja Ruokolahden (ka = 3,61) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 33).



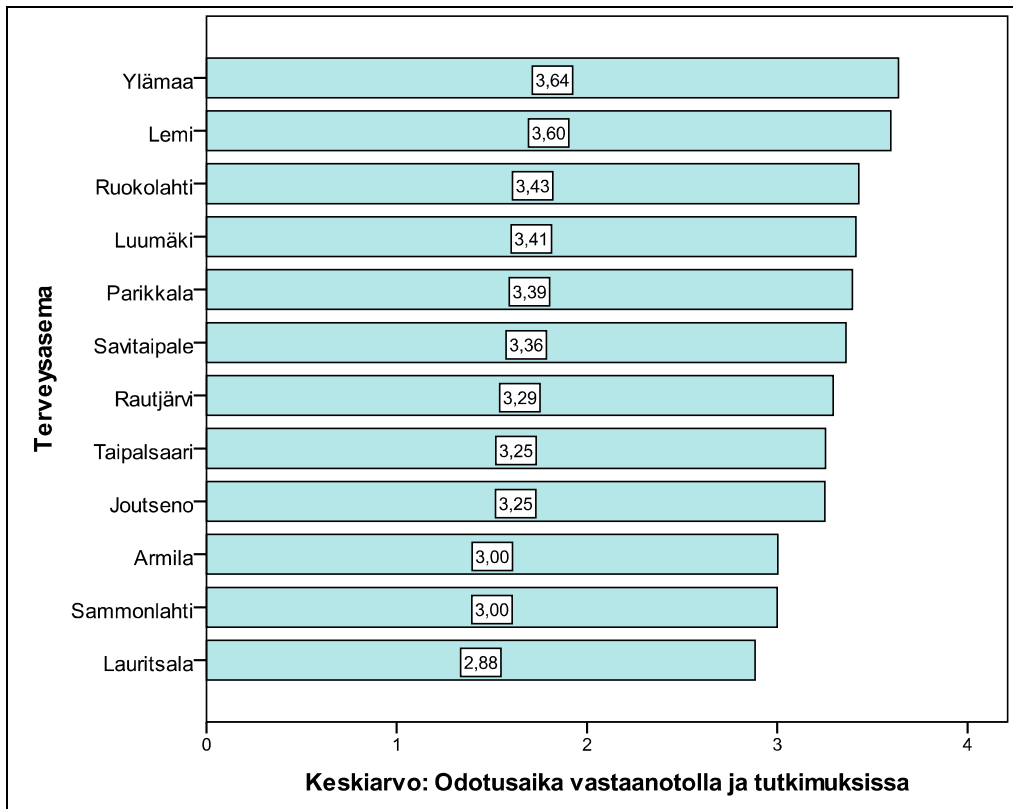
Kuvio 33. Tyytyväisyys jonotusjärjestelmään terveysasemittain, keskiarvot

Suurin osuus vastanneista oli tyytyväisiä (44 %) **odotusaikaan vastaanotolla ja tutkimuksissa** (kuvio 34). Melko tyytyväisiä vastanneista oli 37 %. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli 18 % vastanneista. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,20.

Tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyydessä odotusaikaan** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys asemittain vaihteli välillä 2,88 - 3,64. Tyytyväisimpiä olivat Ylämaan terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,64) (kuvio 35).

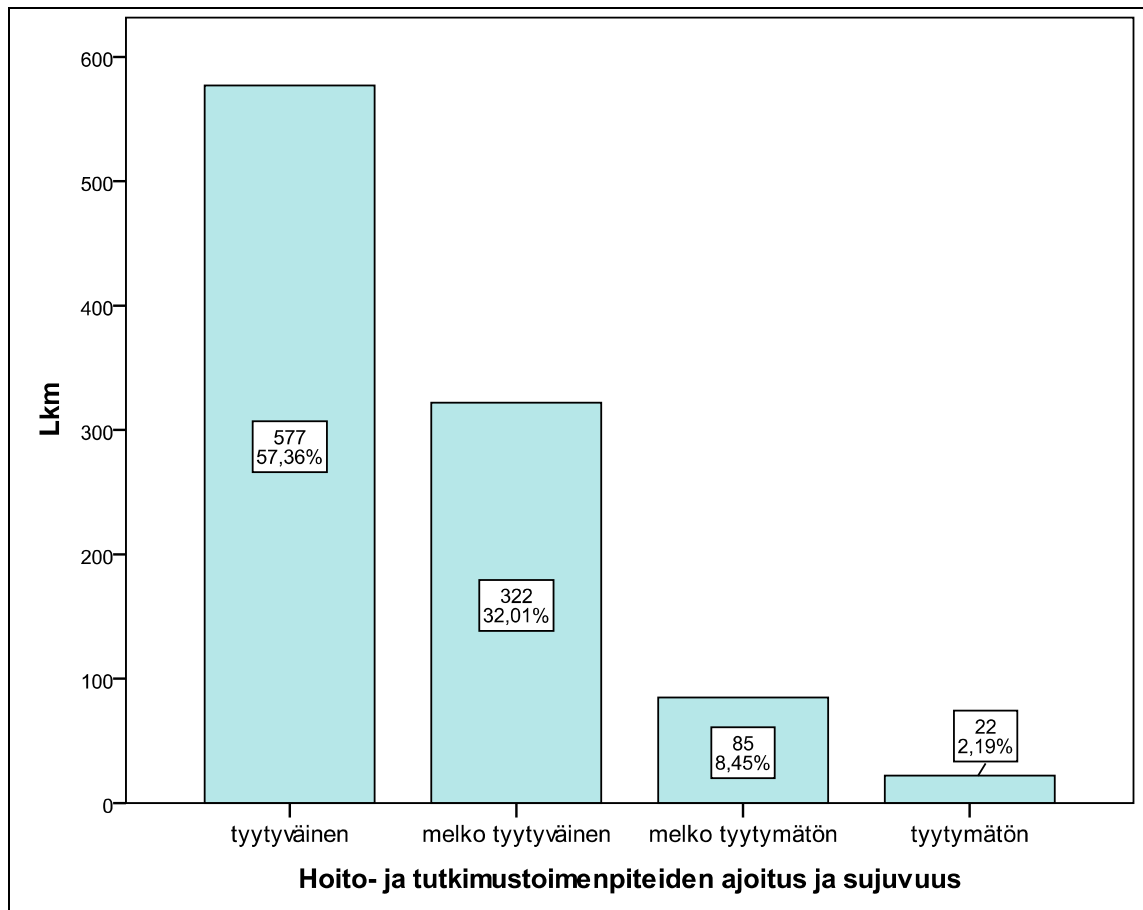


Kuvio 34. Tyytyväisyys odotusaikaan vastaanotolla ja tutkimuksissa (N = 1076)



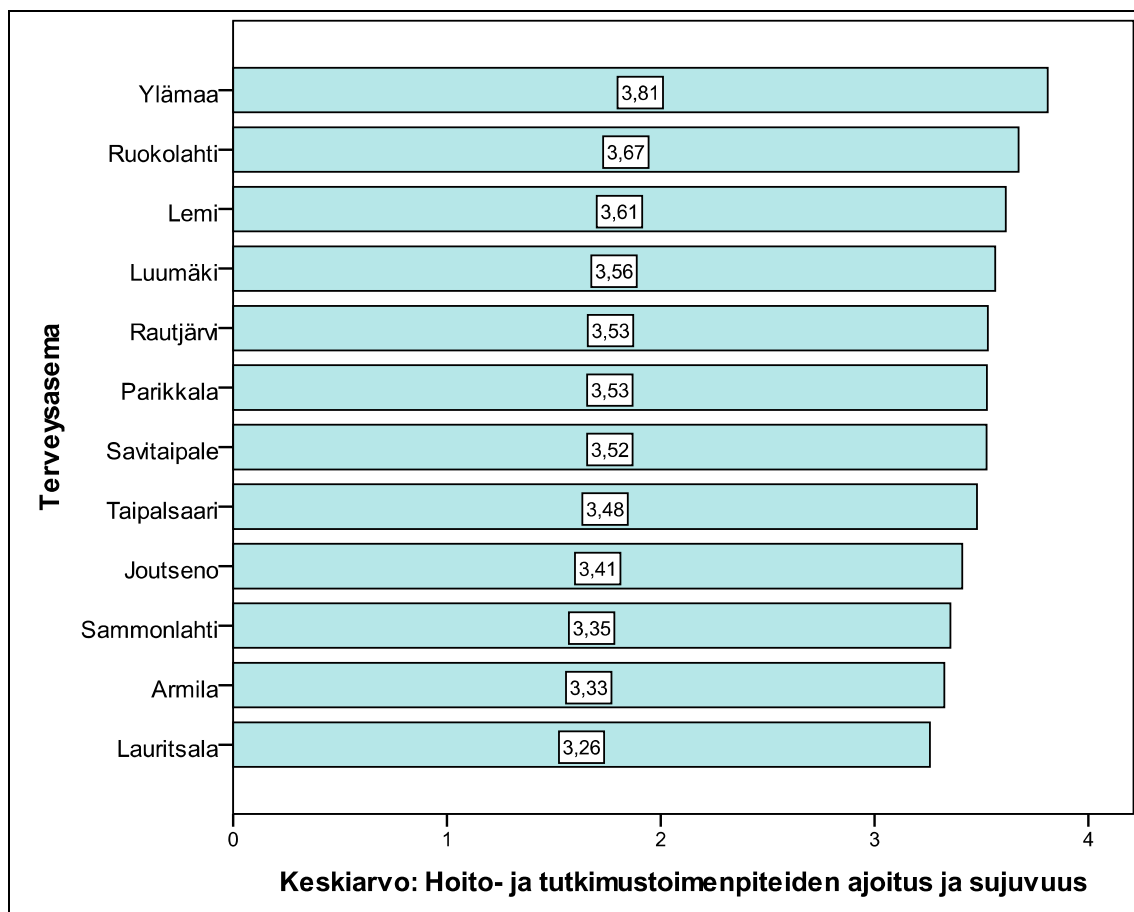
Kuvio 35. Tyytyväisyys odotusaikaan vastaanotolla ja tutkimuksissa terveysasemittain, keskiarvot

Enemmistö vastanneista (57 %) oli tyytyväisiä **hoito- ja tutkimustoimenpiteiden ajoitukseen ja sujuvuuteen**. Melko tyytyväisten osuus oli 32 %, kun melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli 11 % (kuvio 36). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,45.



Kuvio 36. Tyytyväisyys hoito- ja tutkimustoimenpiteiden ajoitukseen ja sujuvuuteen (N = 1006)

Tarkasteltaessa tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyyttä **hoito- ja tutkimustoimenpiteiden ajoitukseen ja sujuvuuteen** havaitaan, että tyytyväisyydessä eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys asemittain vaihteli välillä 3,26 - 3,81. Tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,81) ja Ruokolahden (ka = 3,76) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 37).



Kuvio 37. Tyytyväisyys hoito- ja tutkimustoimenpiteiden ajoitukseen ja sujuvuuteen terveysasemittain, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä on eroja tyytyväisyydessä **jonotusjärjestelmään** (sig. = 0,004) ja tyytyväisyydessä **odotusaikaan** (sig. = 0,010). Kummassakin tapauksessa keskimäärin tyytyväisimpiä olivat asiakkaat, joiden mielipiteiden mukaan omaisen/huoltaja on vastannut kysymykseen, toiseksi tyytyväisiä itse vastanneet asiakkaat ja vähiten tyytyväisiä oman mielipiteensä mukaan vastanneet omaiset. Tyytyväisyydessä hoito- ja tutkimustoimenpiteiden ajoitukseen ei ole tilastollista eroa vastaajaryhmien välillä (sig. = 0,256) (taulukko 4).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Jonotusjärjestelmä	3,31	3,37	3,04
Odotusaika vastaanotolla ja tutkimuksissa	3,21	3,34	3,02
Hoito- ja tutkimustoimenpiteiden ajoitus ja sujuvuus	3,43	3,56	3,46

Taulukko 4. Tyytyväisyys vastaanotolla vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tyytyväisyys **jonotusjärjestelmään** korreloi positiivisesti (sig. = 0,001) asiakkaan viimeisen 6 kuukauden aikana terveysasemalla käyntien kanssa. Mitä useammin asiakas oli kyseisessä toimipisteessä asioinut, sitä tyytyväisempi hän oli jonotusjärjestelmään.

Asiakkaiden tyytyväisyys jonotusjärjestelmää, odotusaikaa ja toimenpiteiden ajoitusta koskevissa kysymyksissä korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on kaikkiin näihin kysymyksiin. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä jonotusjärjestelmään, odotusaikaan ja toimenpiteiden ajoitukseen (sig. > 0,05).

Kehittämiskohteet:

Terveysasemilla, joiden jonotusjärjestelmässä on asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia puutteita, on selvitettävä keinoja, joilla jonotusjärjestelmän toimivuutta voidaan parantaa.

Terveysasemilla asioivien tyytyväisyyttä voidaan parantaa lyhentämällä odotusaikaa vastaanotoilla ja tutkimuksissa.

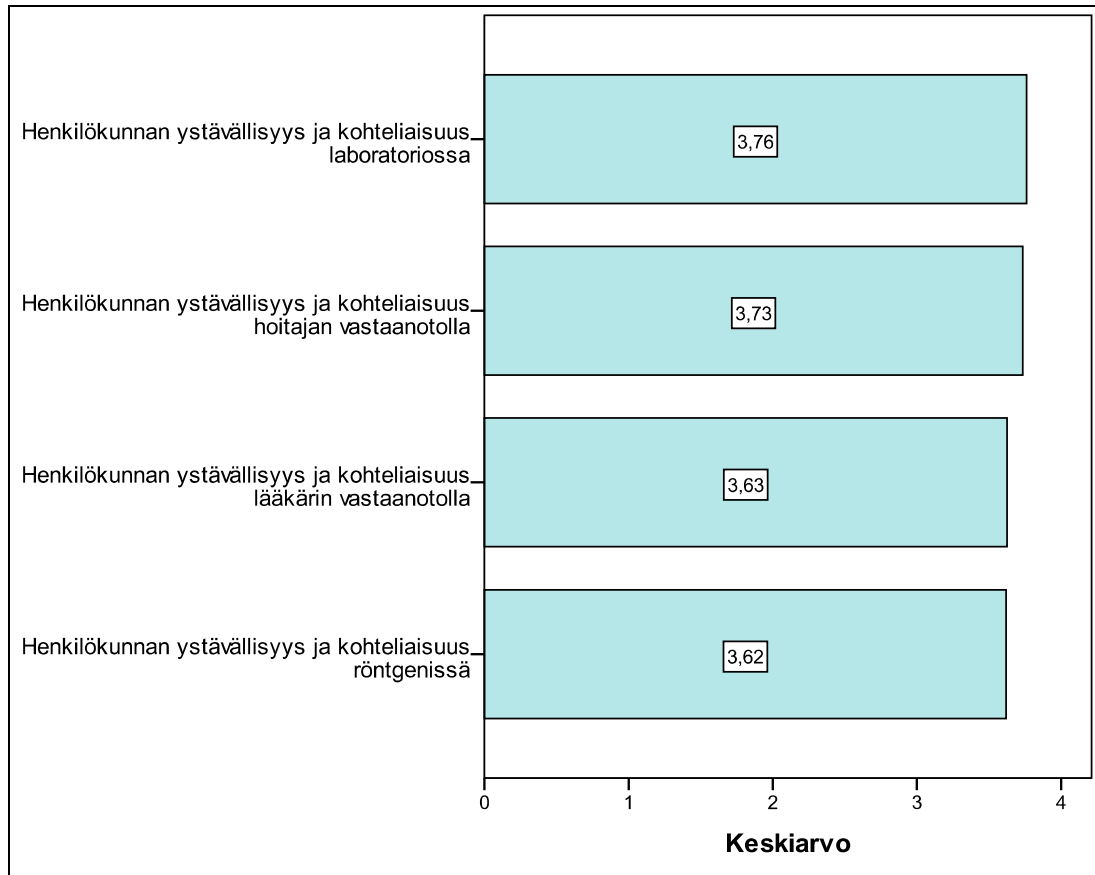
4.3 Henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus

Arvioitaessa eri henkilöstöryhmien **ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta** vastaajista suurin osa oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä kaikkiin henkilöstöryhmiin (taulukko 5). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli kaikki henkilöstöryhmät yhteen luettuna 3,69.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	919	77,1	19,6	2,7	0,5
Lääkärit	612	70,3	23,4	5,1	1,3
Laboratorio	719	80,4	15,9	3,2	0,6
Röntgen	331	69,8	23,6	5,4	1,2

Taulukko 5. Tyytyväisyys henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen, vastanneiden suhteelliset osuudet

Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat laboratoriohenkilökunnan (ka = 3,76) ja hoitajien (ka = 3,73) ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (kuvio 38). Kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla keskimääräinen tyytyväisyys henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen oli erittäin hyvä.



Kuvio 38. Tyytyväisyys eri henkilöstöryhmien ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **henkilöstöryhmien ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** (sig. > 0,05). Eli kaikki kolme vastaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla (taulukko 6).

	Asiakas	Vastattu kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,74	3,75	3,65
Lääkärit	3,60	3,79	3,59
Laboratorio	3,76	3,74	3,67
Röntgen	3,61	3,62	3,50

Taulukko 6. Tyytyväisyys henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen vastaajaryhmittäin, keskiarvot

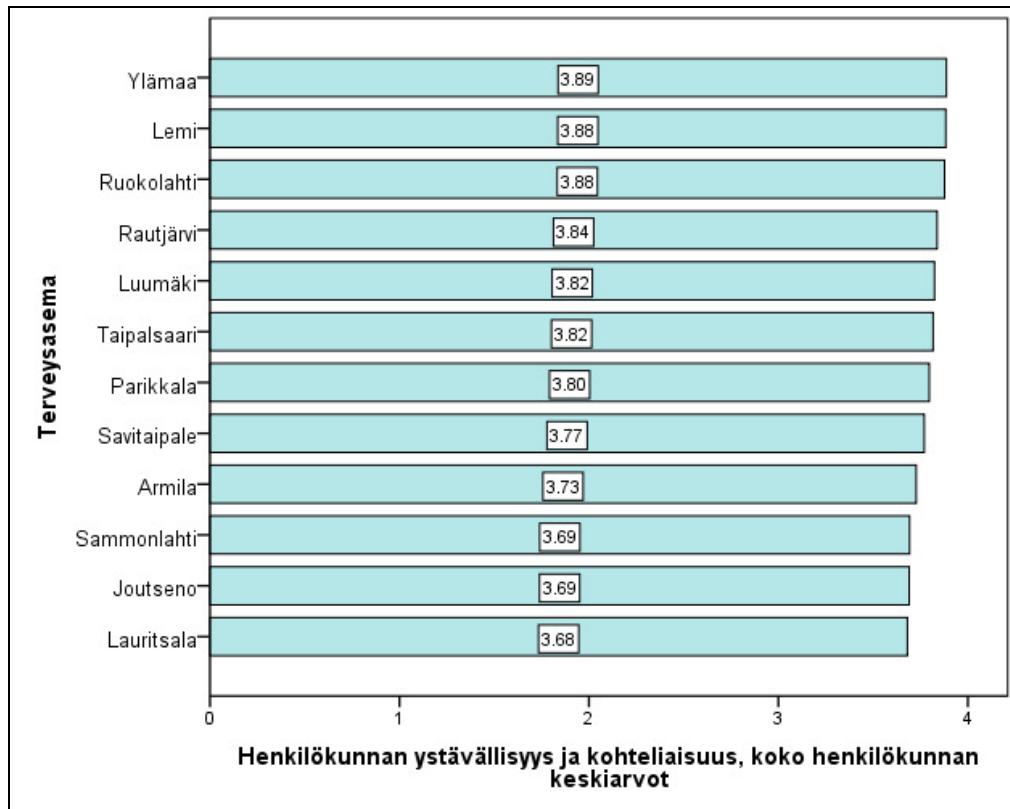
Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** yhdenkään henkilöstöryhmän kohdalla (sig. > 0,05).

Kaikkien tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen hoitajan vastaanotolla** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,004). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,60 - 3,92. Tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,92) ja Ylämaan (ka = 3,90) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Myös tyytyväisyydessä **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen lääkärin vastaanotolla** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,029). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,51 - 3,88. Tyytyväisimpiä olivat Taipalsaaren (ka = 3,88) ja Rautjärven (ka = 3,82) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa. Tuloksien tulkinnassa on otettava huomioon, että Ylämaan terveysasemalla ei ollut lääkärin vastaanottoa tutkimusviikon aikana.

Tyytyväisyydessä **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen laboratoriossa** eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. > 0,05). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,63 - 4,00. Myöskään tyytyväisyydessä **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen röntgenissä** eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. > 0,05). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,33 - 4,00. Laboratorio- ja röntgenpalveluihin liittyvissä tuloksissa on otettava huomioon, että kaikilla terveysasemilla ei ole omia laboratorio- tai röntgenpalveluja, mutta asiakkaat ovat siitä huolimatta arvioineet myös näitä palveluja. Arvio kohdistuu tällöin siihen terveysasemaan, jossa asiakkaat ovat kyseisiä palveluja käyttäneet. Palvelun tarjonnutta terveysasemaa ei pystytä vastausten perusteella selvittämään.

Tyytyväisyydestä **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** on laskettu terveysasemittain kaikkien neljän henkilöstöryhmän (lääkärit, hoitajat, laboratorio- ja röntgenhenkilökunta) yhteinen keskiarvo. Tämä keskiarvo vaihteli välillä 3,58 - 3,89. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,002). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Taipalsaaren (ka = 3,89), Lemmin (ka = 3,88) ja Ruokolahden (ka = 3,88) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 39).



Kuvio 39. Koko henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus, keskiarvot terveysasemittain

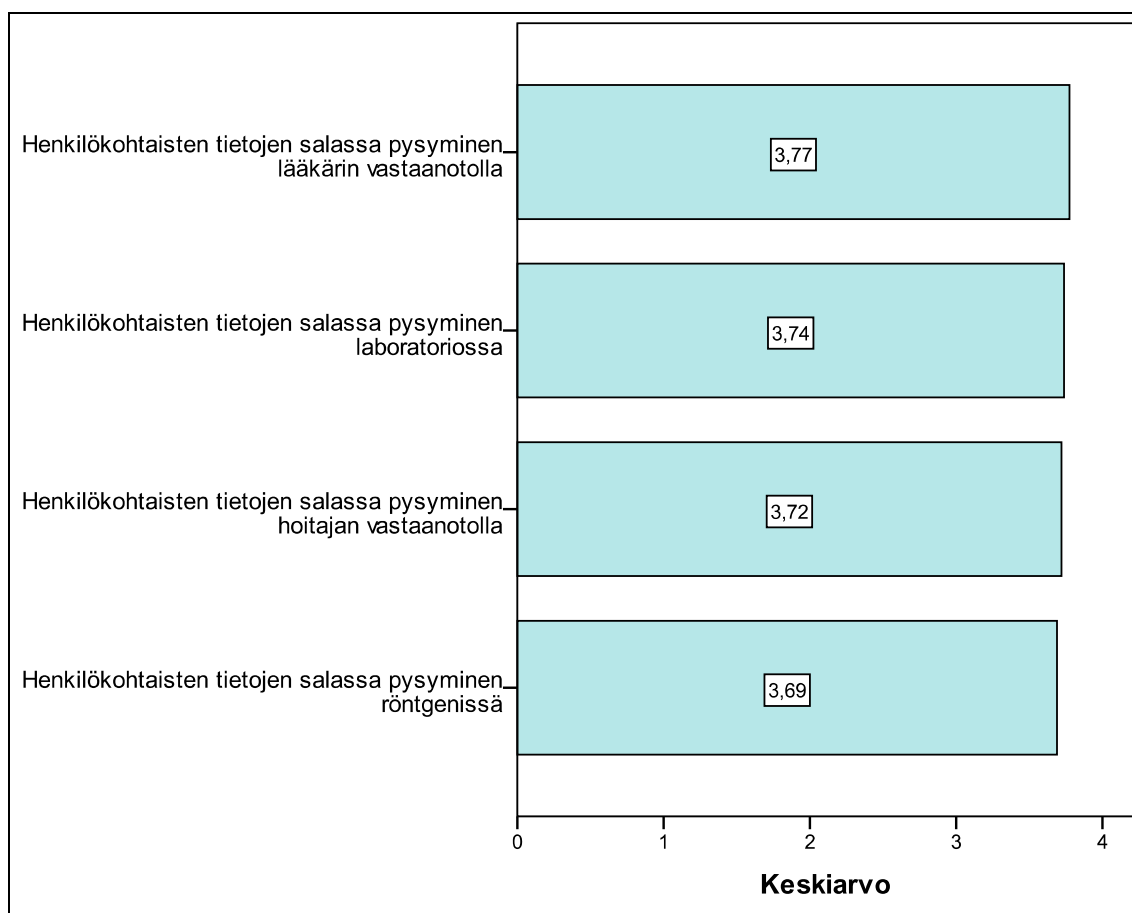
4.4 Henkilökohtaisten tietojen salassa pysyminen

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen tutkimus- ja hoitotilanteissa** asteikolla 1 - 4. Yli 75 % vastanneista oli tyytyväisiä kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla (taulukko 7).

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	759	77,6	17,8	3,6	1,1
Lääkärit	539	79,8	18,2	1,7	0,4
Laboratorio	605	79,5	16,0	3,1	1,3
Röntgen	312	75,3	19,9	3,2	1,6

Taulukko 7. Tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen, vastanneiden suhteelliset osuudet

Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen** lääkärin vastaanotolla (ka = 3,77) ja laboratoriossa (ka = 3,74) (kuvio 40). Kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla keskimääräinen tyytyväisyys oli erittäin hyvä.



Kuvio 40. Tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen eri henkilöstöryhmien kohdalla, keskiarvot

Vastaaajaryhmien välillä ei ole eroa tyytyväisyydessä **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen** (sig. > 0,05). Eli kaikki kolme vastaaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla (taulukko 8).

	Asiakas	Vastattu kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,70	3,82	3,74
Lääkärit	3,74	3,82	3,87
Laboratorio	3,73	3,74	3,61
Röntgen	3,65	3,81	3,79

Taulukko 8. Tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen vastaaajaryhmittäin, keskiarvot

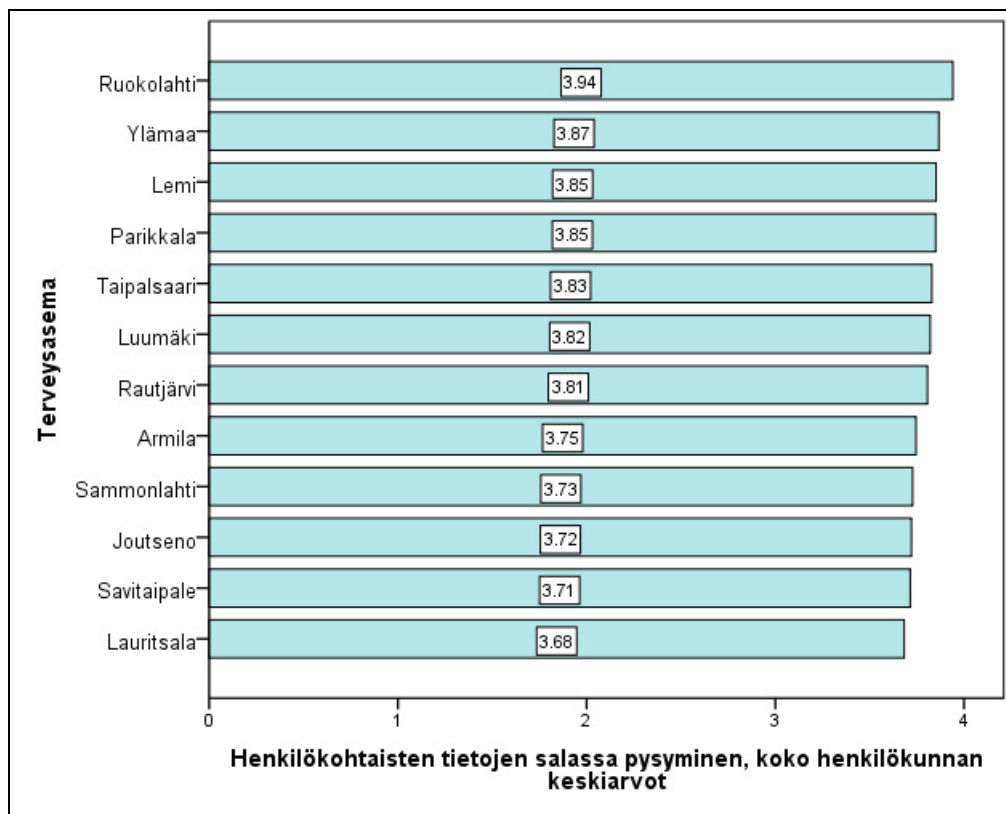
Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen yhdenkään henkilöstöryhmän kohdalla (sig. > 0,05).

Tyytyväisyydessä **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen hoitajan vastaanotolla** eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,158). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,59 - 3,90. Myöskään tyytyväisyydessä **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen lääkäriin vastaanotolla** eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,162). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,56 - 4,00.

Tyytyväisyydessä **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen laboratoriossa ja röntgenissä** eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. > 0,05). Keskimääräinen tyytyväisyys laboratoriossa vaihteli terveysasemittain välillä 3,56 - 3,92 ja röntgenissä välillä 3,40 - 4,00.

Henkilökunnan kohdalla tyytyväisyydestä **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen** on laskettu terveysasemittain kaikkein neljän henkilöstöryhmän

(lääkärit, hoitajat, laboratoriohenkilökunta ja röntgenhenkilökunta) yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,68 - 3,94. Erot terveystasemien välillä ovat tilastollisesti merkitseviä (sig. = 0,020). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,94) terveystaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 40).



Kuvio 41. Tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen, koko henkilökunnan keskiarvot terveystasemittain

Kehittämiskohteet:

Vaikka keskimääräinen tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen on korkea, asiaan on kuitenkin kiinnitettävä huomiota siten, että kaikki asiakkaat ovat mahdollisimman tyytyväisiä henkilökohtaisten tietojensa salassa pysymiseen.

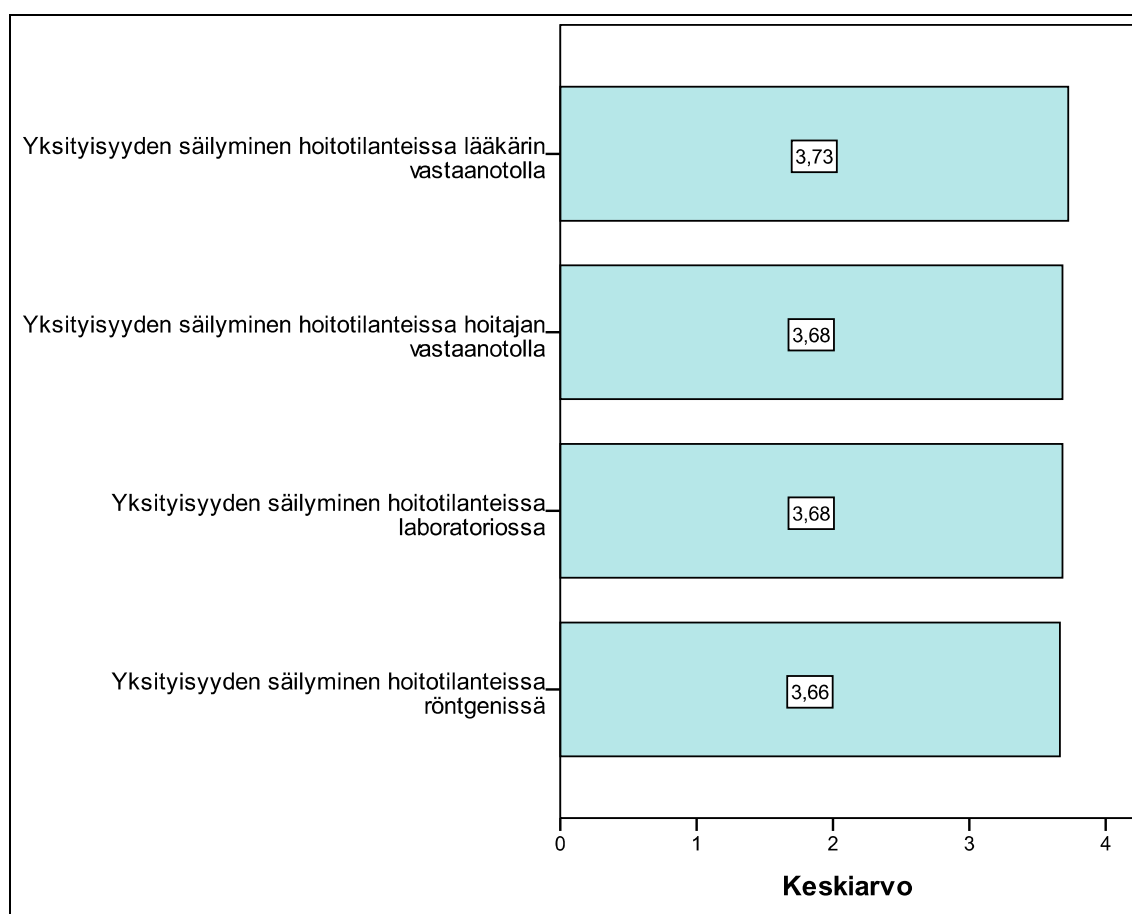
4.5 Yksityisyyden säilyminen hoitotilanteissa

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **yksityisyyden säilymiseen hoitotilanteissa** asteikolla 1 - 4. Yli 70 % vastanneista on tyytyväisiä kaikkien henkilöstöryhmien kohdalla (taulukko 9).

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	859	73,0	23,4	2,6	1,0
Lääkärit	648	76,9	19,6	2,9	0,6
Laboratorio	693	73,0	23,1	3,0	0,9
Röntgen	370	71,9	23,5	3,8	0,8

Taulukko 9. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen, vastanneiden suhteelliset osuudet

Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat **yksityisyyden säilymiseen hoitotilanteissa** lääkärin vastaanotolla (ka = 3,73). Yksityisyyden säilymiseen oltiin tyytyväisiä kaikissa arvioituissa tilanteissa (kuvio 42).



Kuvio 42. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen eri henkilöstöryhmien kohdalla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **yksityisyyden säilymiseen hoitotilanteissa** (sig. > 0,05). Kaikki kolme vastaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä kaikissa tutkimus- ja hoitotilanteissa (taulukko 13).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,67	3,69	3,74
Lääkärit	3,71	3,76	3,78
Laboratorio	3,68	3,73	3,58
Röntgen	3,63	3,75	3,77

Taulukko 10. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen hoitotilanteissa vastaajaryhmittäin, keskiarvot

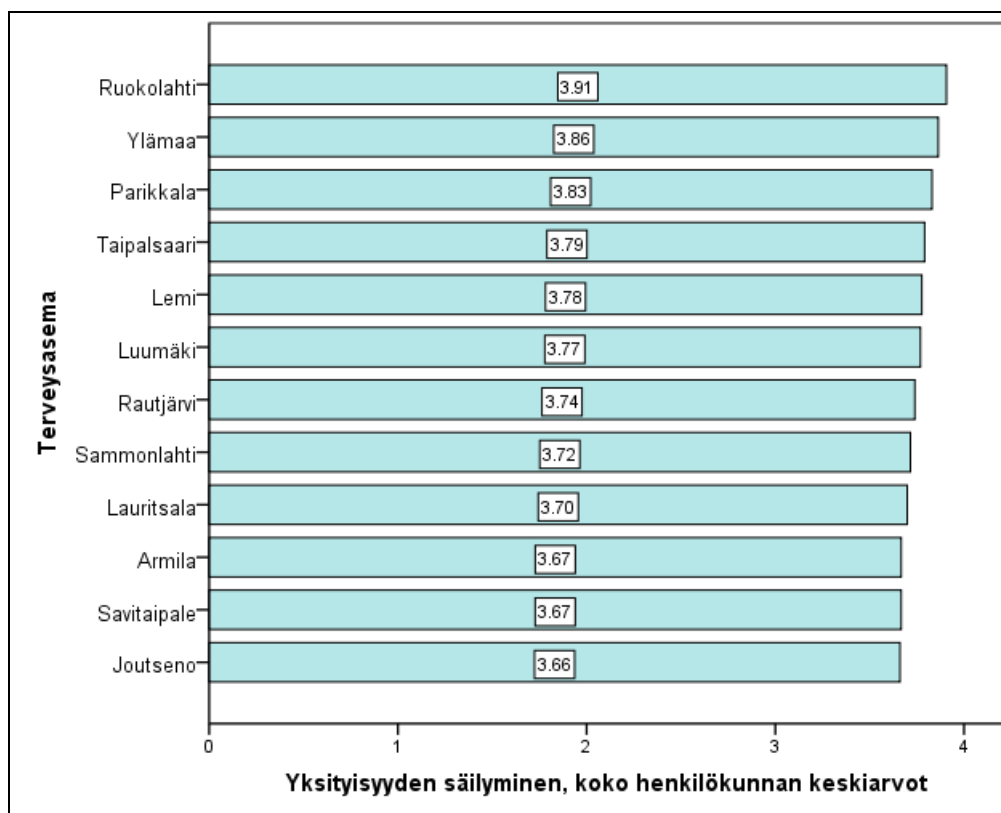
Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia nähdään, että miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **yksityisyyden säilymiseen tutkimus- ja hoitotilanteissa** (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys **yksityisyyden säilymiseen hoitotilanteissa** korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05) lääkärien vastaanottoa lukuun ottamatta. Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on yksityisyyden säilymiseen hoitajan vastaanotolla, laboratoriossa ja röntgenissä. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä **yksityisyyden säilymiseen hoitotilanteissa** (sig. > 0,05).

Tyytyväisyydessä **yksityisyyden säilymiseen hoitajan vastaanotolla** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,035). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,60 - 3,90. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,90) ja Ruokolahden (ka = 3,86) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **yksityisyyden säilymiseen lääkärin vastaanotolla, laboratoriossa ja röntgenissä** eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. > 0,05). Keskimääräinen tyytyväisyys lääkärin vastaanotolla vaihteli terveysasemittain välillä 3,54 - 3,95, laboratoriossa 3,59 - 3,87 ja röntgenissä 3,38 - 4,00.

Tyytyväisyydestä **yksityisyyden säilymiseen** on laskettu terveysasemittain kaikkein neljän henkilöstöryhmän (lääkärit, hoitajat, laboratorio- ja röntgenhenki-

lökunta) yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,66 - 3,91. Erot terveystasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,006). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,91) terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 43).



Kuvio 43. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

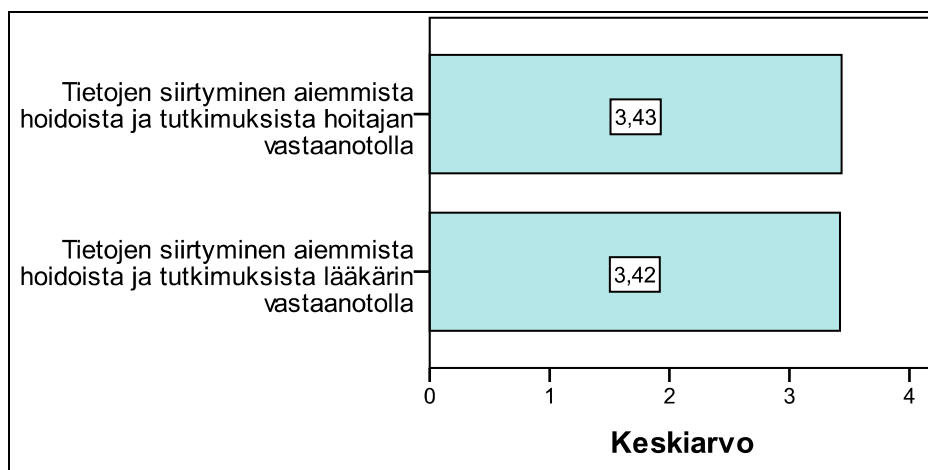
4.6 Tietojen siirtyminen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** asteikolla 1 - 4. Hoitajan vastaanotolla tyytyväisten osuus oli 56 % ja vastaava osuus lääkärin vastaanotolla oli 57 % (taulukko 11).

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	823	55,8	34,4	7,4	2,4
Lääkärit	670	57,0	31,0	9,0	3,0

Taulukko 11. Tyytyväisyys tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista, vastanneiden suhteelliset osuudet

Tyytyväisyys **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** hoitajien vastaanotolla oli keskimäärin 3,43 ja lääkärin vastaanotolla 3,42 (kuvio 44).



Kuvio 44. Tyytyväisyys tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista hoitajien ja lääkärin vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** hoitajan vastaanotolla (sig. = 0,100). Kaikki kolme vastaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä tietojen siirtymiseen hoitajan vastaanotolla (taulukko 12).

Tyytyväisyydessä **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** lääkärin vastaanotolla eri vastaajaryhmien välillä on eroa (sig. = 0,041). Tyytyväisimpiä olivat oman mielipiteensä mukaan vastanneet asiakkaan omaiset/hoitajat (ka = 3,60) (taulukko 12).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/hoitajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,40	3,51	3,52
Lääkärit	3,38	3,43	3,60

Taulukko 12. Tyytyväisyys tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista vastaajaryhmittäin, keskiarvot

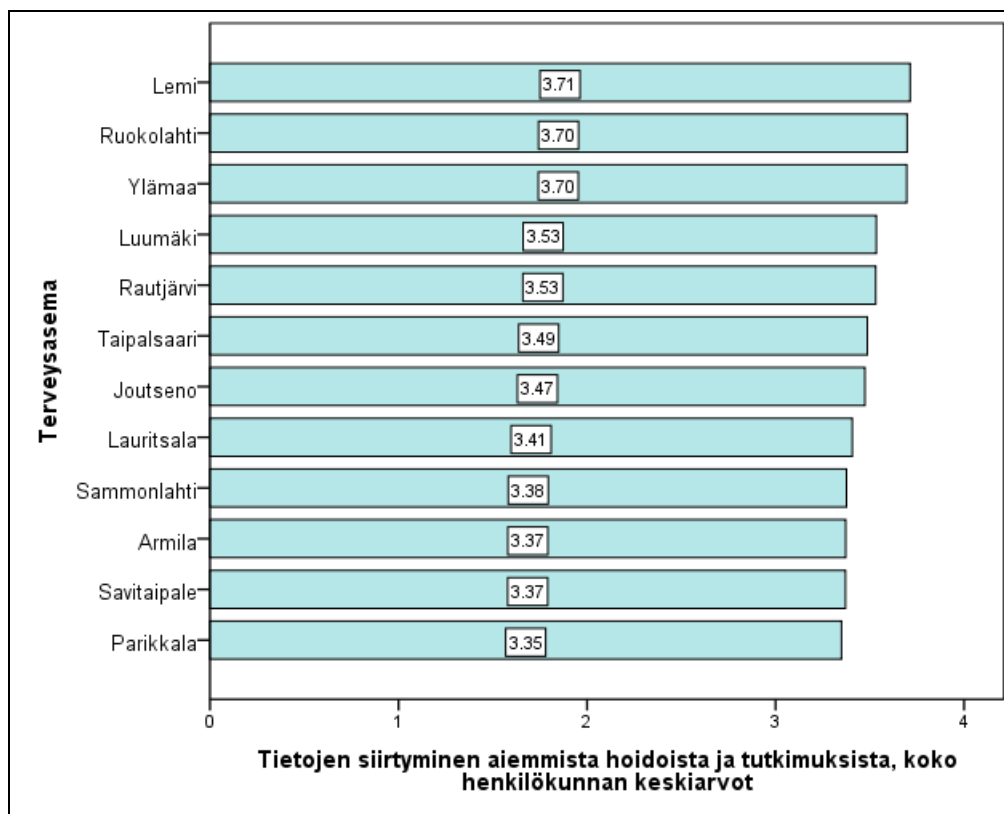
Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** sekä hoitajien että lääkärin kohdalla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** sekä hoitajan

että lääkärin vastaanotoilla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** hoitajan tai lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0.05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,031). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,33 - 3,72. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,72) ja Ylämaan (ka = 3,70) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** lääkärin vastaanotolla eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,126). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,28 - 3,69.

Tyytyväisyydestä tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,35 - 3,71 (kuvio 45). Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,006), vaikka Eksoten terveysasemilla on käytössä yhteinen potilas-tietojärjestelmä (ks. luku 5.2).



Kuvio 45. Tyytyväisyys tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

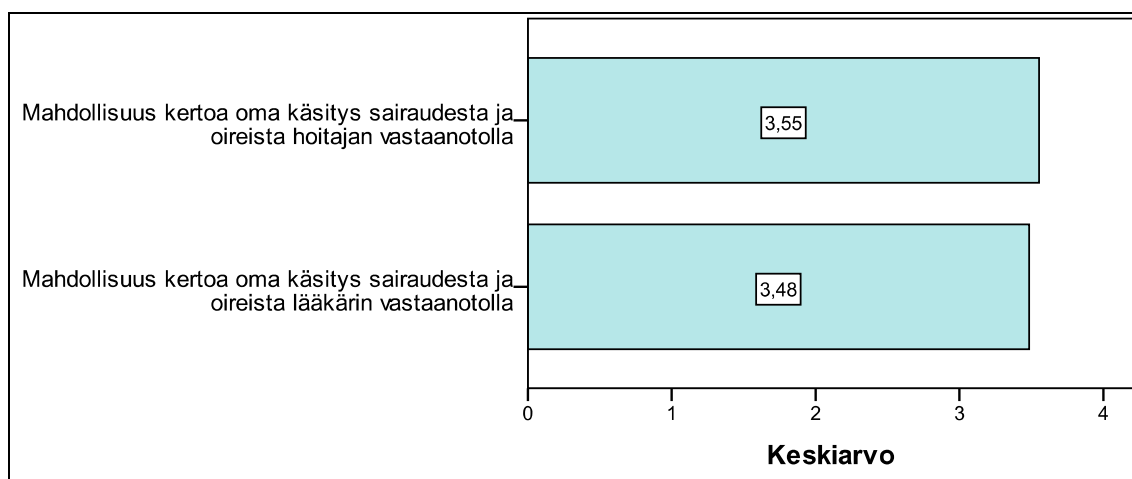
4.7 Mahdollisuus kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **mahdollisuuden kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta** asteikolla 1 - 4. Hoitajan vastaanotolla tyytyväisten osuus oli 65 % ja vastaava osuus lääkärin vastaanotolla oli 61 % (taulukko 13).

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	894	65,1	27,1	5,8	2,0
Lääkärit	711	60,9	29,4	6,9	2,8

Taulukko 13. Tyytyväisyys mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Tyytyväisyys **mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta** hoitajan vastaanotolla oli keskimäärin 3,55 ja lääkärin vastaanotolla 3,48 (kuvio 56). Kaikilla terveysasemilla vastaajat olivat tyytyväisiä mahdollisuuteen kertoa oma käsityksensä sairaudesta ja sen hoidosta sekä lääkäreille että hoitajille.



Kuvio 46. Tyytyväisyys mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta hoitajien ja lääkärin vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta hoitajan vastaanotolla** (sig. = 0,055) eli kaikki kolme vastaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä (taulukko 14). Tyytyväisyydessä **mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta lääkärin vastaanotolla eri vastaajaryhmien välillä** ei myöskään ole tilastollisesti merkitsevää eroa (sig. = 0,061).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,53	3,58	3,67
Lääkärit	3,45	3,52	3,59

Taulukko 14. Tyytyväisyys mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta vastaajaryhmittäin, keskiarvot

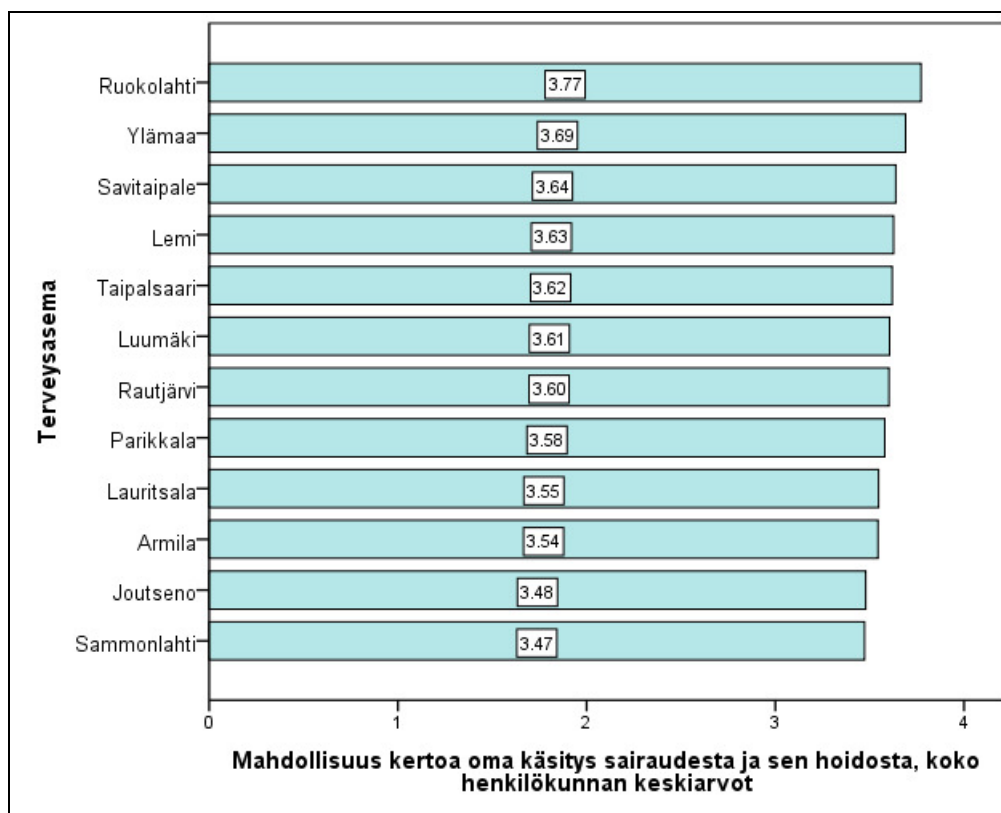
Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta** sekä hoitajien että lääkärin vastaanotolla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta lääkärin vastaanotoilla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta. Hoitajan vastaanotolla ikä ei korreloi tyytyväisyyden kanssa (sig. = 0,114).

Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä **mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta hoitajan vastaanotoilla** (sig. = 0,859), mutta vaikuttaa tyytyväisyyteen lääkärin vastaanotolla (sig. = 0,030). Lääkärin vastaanotolla mitä nuorempi omainen on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on.

Tutkimukseen vastanneiden **tyytyväisyydessä mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta hoitajan vastaanotolla** eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,040). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,39 - 3,86. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,86) ja Ylämaan (ka = 3,79) terveysasemien asiakkaat.

Tyytyväisyydessä mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta lääkärin vastaanotolla ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja terveysasemien välillä (sig. = 0,804). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,33 - 3,70.

Tyytyväisyydestä mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Tämä keskiarvo vaihteli välillä 3,47 - 3,77 (kuvio 47). Erot terveysasemien välillä eivät ole merkitseviä (sig. = 0,152).



Kuvio 47. Tyytyväisyys mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen hoidosta, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

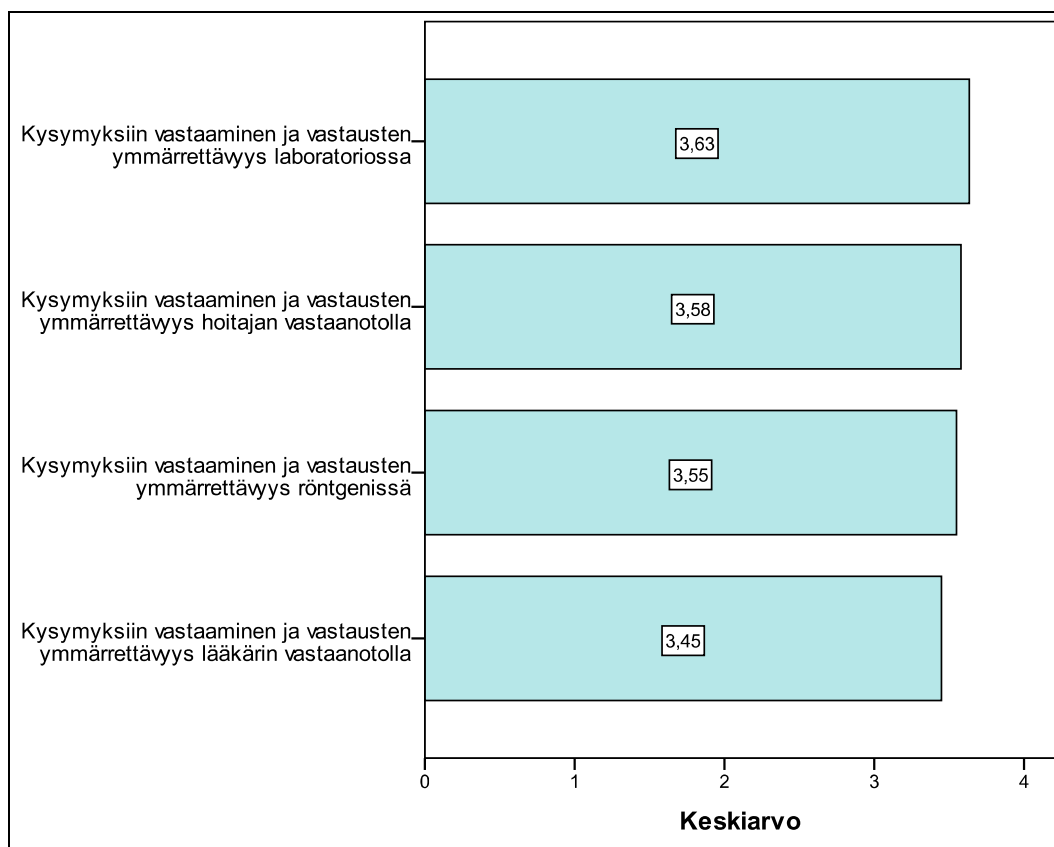
4.8 Kysymyksiin vastaaminen ja vastausten ymmärrettävyys

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen** asteikolla 1 - 4. Enemmistö vastanneista oli tyytyväisiä kaikilla vastaanotoilla (taulukko 15). Keskimäärin tyytyväisyys kaikilla vastaanotoilla yhteensä oli 3,55.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	902	64,9	28,8	5,7	0,7
Lääkärit	901	56,8	33,0	8,4	1,8
Laboratorio	686	70,0	24,3	4,8	0,9
Röntgen	355	64,5	26,5	8,5	0,6

Taulukko 15. Tyytyväisyys kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen eri vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen** laboratoriossa (ka = 3,63) ja hoitajan vastaanotolla (ka = 3,58) (kuvio 48).



Kuvio 48. Tyytyväisyys kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen eri vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen eri vastaanotoilla** (sig. > 0,05). Kaikki kolme vastaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen** kaikilla vastaanotoilla (taulukko 16).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/hoitajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,57	3,52	3,64
Lääkärit	3,44	3,31	3,51
Laboratorio	3,64	3,57	3,44
Röntgen	3,55	3,45	3,48

Taulukko 16. Tyytyväisyys kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Asiakkaista miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen** kaikilla vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen** korreloi asiakkaan iän kanssa kaikilla vastaanotoilla (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen. Vastanneiden omaisen/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen** (sig. > 0,05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,012). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,40 - 3,79. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,79) ja Ylämaan (ka = 3,74) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen** lääkärin vastaanotolla eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,046). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,27 - 3,71. Myöskään tyytyväisyydessä **kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen** laboratoriossa ja röntgenissä eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. > 0,05). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli laboratoriossa välillä 3,53 - 3,93 ja röntgenissä 3,28 - 3,75.

Tyytyväisyydestä kysymyksiin vastaamiseen on laskettu terveysasemittain kaikkien neljän henkilöstöryhmän (lääkärit, hoitajat, laboratorio- ja röntgenhenkilökunta) yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,52 - 3,74. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,023). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,74) ja Taipalsaaren (ka = 3,73) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 49).



Kuvio 49. Tyytyväisyys kysymyksiin vastaamiseen, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Kehittämiskohteet:

Vaikka keskimääräinen tyytyväisyys kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen on hyvä, tyytymättömien ja melko tyytymättömien osuus esimerkiksi lääkäreiden kohdalla on yli 10 %. Henkilökunnan on syytä varmistaa, että asiakas todella ymmärtää saamansa vastaukset.

4.9 Tietojen saaminen

Tyytyväisyyskyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1 - 4, miten tyytyväisiä he ovat tiedonsaantiin sairaudesta, sen ennusteesta, hoidosta ja tutkimuksista.

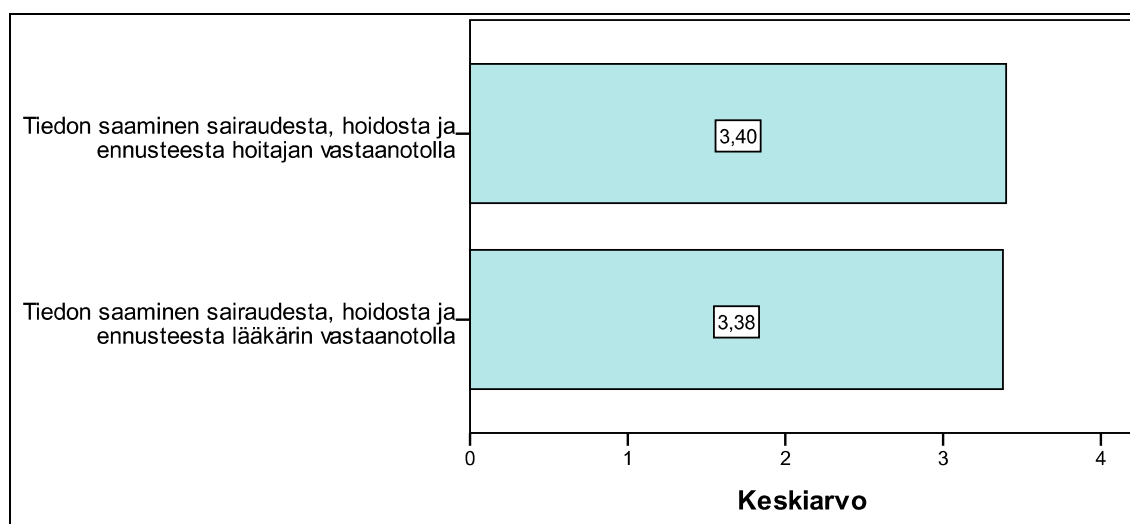
4.9.1 Tiedon saaminen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** asteikolla 1 - 4. Enemmistö vastanneista oli tyytyväisiä kaikilla vastaanotoilla (taulukko 17). Keskimäärin tyytyväisyys hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla yhteensä oli 3,39.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	799	53,7	34,8	9,4	2,1
Lääkärit	674	53,3	34,0	10,1	2,7

Taulukko 17. Tyytyväisyys tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta eri vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** hoitajan vastaanotolla oli keskimäärin 3,40 ja lääkärin vastaanotolla 3,38 (kuvio 50).



Kuvio 50. Tyytyväisyys tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta eri vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä on eroja tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** hoitajan vastaanotolla (sig = 0,019). Hoitajan vastaanotolla tyytyväisimpiä olivat asiakkaan omaiset/huoltajat (taulukko 18). Tuloksia tulkittaessa on otettava huomioon, että ennusteesta kertominen ei kuulu hoitajien tehtäviin.

Lääkärin vastaanotolla tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** eri vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollista eroa (sig. = 0,221) eli kaikki kolme vastaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä (taulukko 18).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,37	3,36	3,59
Lääkärit	3,35	3,45	3,41

Taulukko 18. Tyytyväisyys tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** lääkärin vastaanotolla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. = 0,002). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Hoitajan vastaanotolla ikä ei korreloi tyytyväisyyden kanssa (sig. = 0,089). Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** hoitajan tai lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,002). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,20 - 3,70. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,70) ja Ruokolahden (ka = 3,64) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** lääkärin vastaanotolla eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä

eroja (sig. = 0,101). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,24 - 3,72.

Tyytyväisyydestä tiedon saamisen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Tämä keskiarvo vaihteli välillä 3,27 - 3,64. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,003). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Luumäen (ka = 3,64) ja Ylämaan (ka = 3,64) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 51). Tulosten tulokinnassa on otettava huomioon, että Ylämaan terveysasemalla ei ollut lääkärin vastaanottoa tutkimusviikon aikana.



Kuvio 51. Tyytyväisyys tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

4.9.2 Tiedon saaminen tutkimuksista ja niiden tuloksista

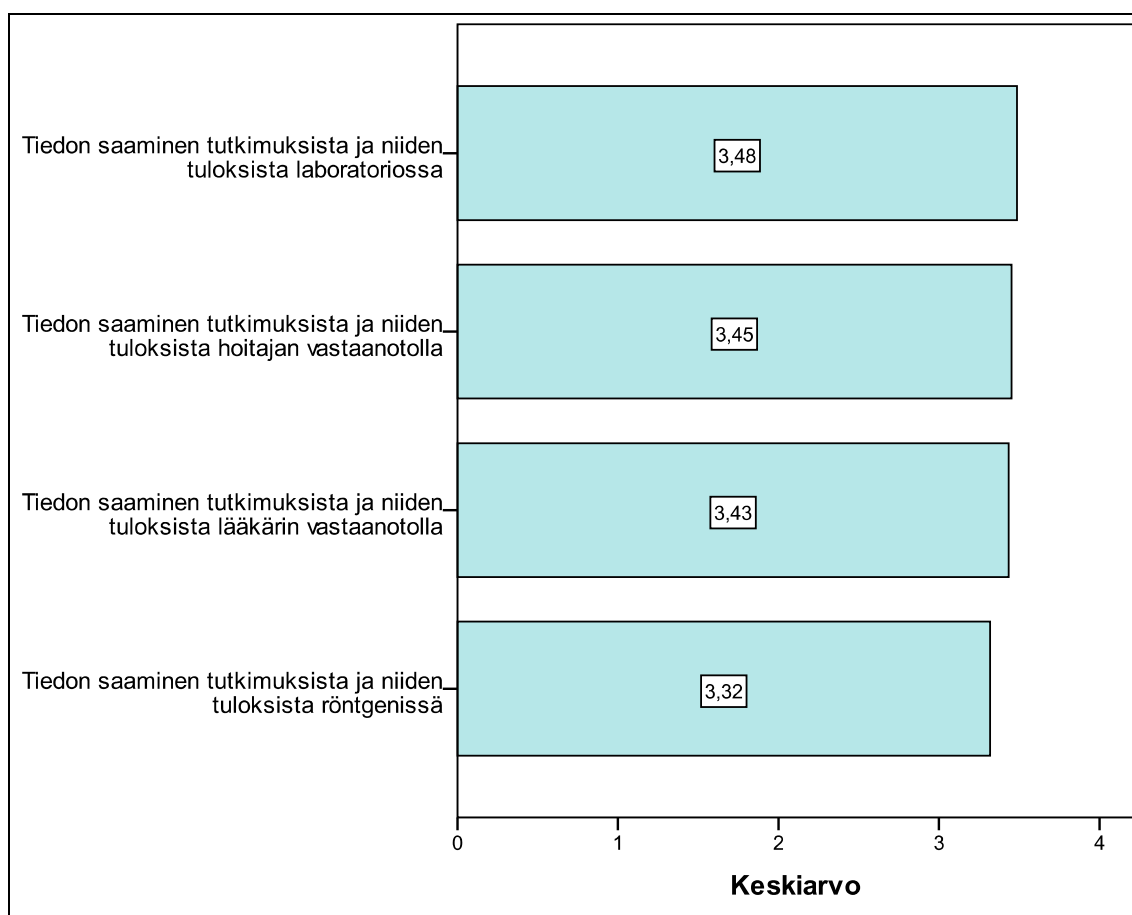
Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** asteikolla 1 - 4. Enemmistö vastanneista oli tyytyväisiä ja noin kolmannes melko tyytyväisiä kaikilla vastaanotoilla

(taulukko 19). Keskimääräinen tyytyväisyys kaikilla vastaanotoilla yhteensä oli 3,42.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	732	57,9	31,7	7,9	2,5
Lääkärit	619	55,9	33,6	8,4	2,1
Laboratorio	617	60,0	30,0	8,6	1,5
Röntgen	337	51,6	32,6	11,6	4,2

Taulukko 19. Tyytyväisyys tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista eri vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Keskimäärin tyytyväisimpiä **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** vastaajat olivat laboratoriossa (ka = 3,48) ja hoitajan vastaanotolla (ka = 3,45) (kuvio 52). Tulosten tulkinnassa on otettava huomioon, että tutkimustuloksista kertominen ei kuulu laboratorio- ja röntgenhenkilökunnalle.



Kuvio 52. Tyytyväisyys tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista eri vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** eri vastaanotoilla (sig. > 0,05) eli kaikki kolme vastaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä (taulukko 20).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,43	3,43	3,54
Lääkärit	3,42	3,44	3,44
Laboratorio	3,47	3,51	3,58
Röntgen	3,31	3,00	3,43

Taulukko 20. Tyytyväisyys tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** kaikilla vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** lääkärin ja hoitajan vastaanotoilla sekä laboratoriossa ja röntgenissä korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Vastanneiden omaisen/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,19 - 3,79. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,79) ja Ylämaan (ka = 3,73) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

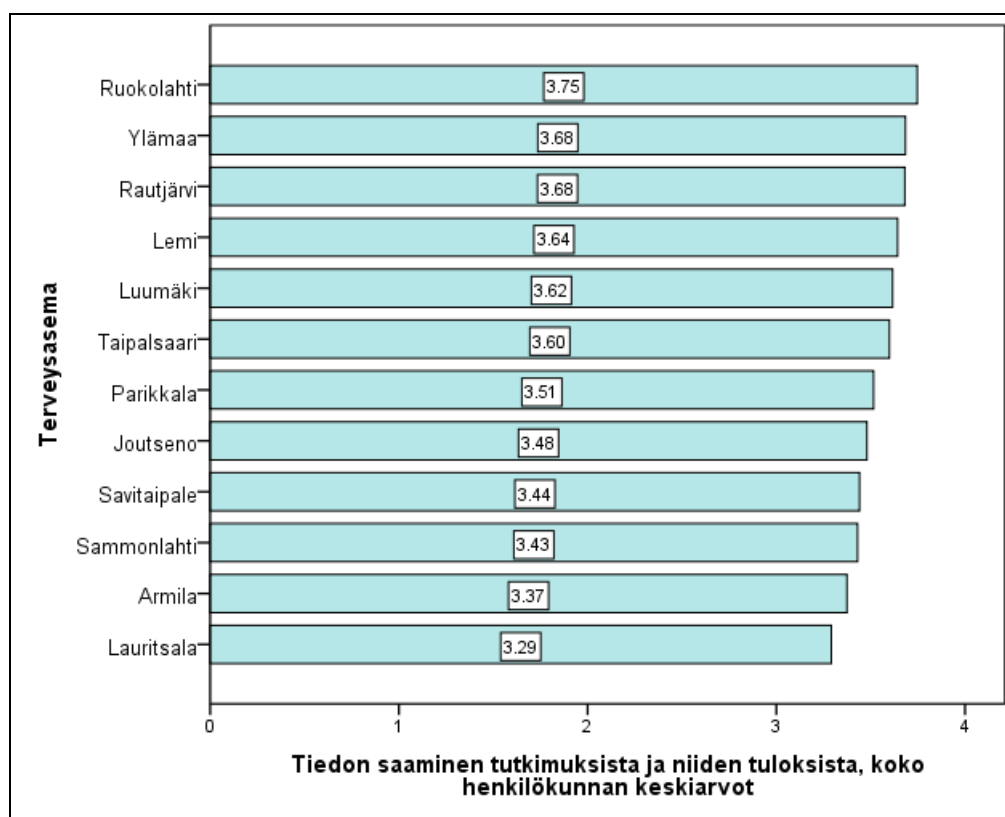
Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** lääkärin vastaanotolla eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,245). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,30 - 3,71.

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** laboratoriossa eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,007). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,29 - 3,78. Vastaajista keskimää-

rin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,78) ja Taipalsaaren (ka = 3,75) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** röntgenissä eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa (sig. = 0,126). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,10 - 3,67. Tulosten tulkinnassa on otettava huomioon, että kaikilla terveysasemilla ei ole omia röntgenpalveluja.

Tyytyväisyydestä tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista on laskettu terveysasemittain kaikkien neljän henkilöstöryhmän (lääkärit, hoitajat, laboratorio- ja röntgenhenkilökunta) yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,29 - 3,75. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,000). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,75) terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 53).



Kuvio 53. Tyytyväisyys tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

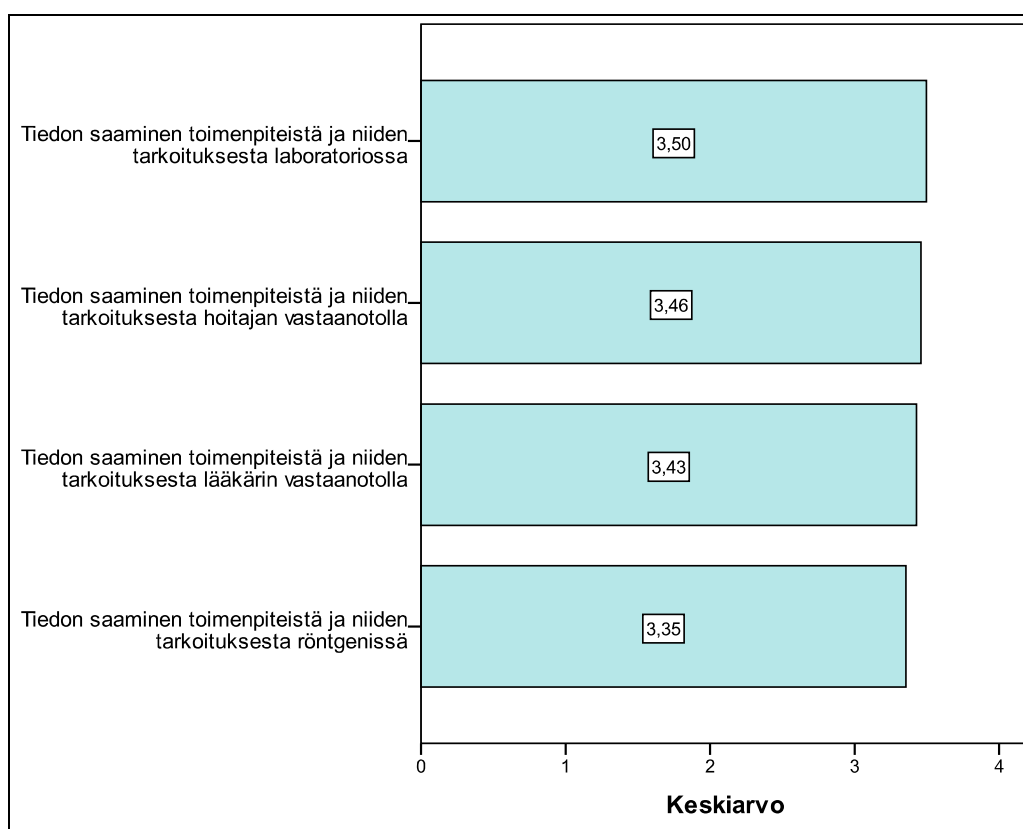
4.9.3 Tiedon saaminen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** asteikolla 1 - 4. Enemmistö vastanneista oli tyytyväisiä ja noin kolmannes melko tyytyväisiä kaikilla vastaanotoilla (taulukko 21). Tyytyväisyys kaikilla vastaanotoilla yhteensä oli keskimäärin 3,44.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	757	58,1	32,0	7,7	2,2
Lääkärit	608	56,1	32,7	9,0	2,1
Laboratorio	593	60,7	29,7	8,1	1,5
Röntgen	324	52,5	33,0	12,0	2,5

Taulukko 21. Tyytyväisyys tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta eri vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Keskimäärin tyytyväisimpiä **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** vastaajat olivat laboratoriossa (ka = 3,50) ja hoitajan vastaanotolla (ka = 3,46) (kuvio 54).



Kuvio 54. Tyytyväisyys tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta eri vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** eri vastaanotoilla (sig. > 0,05) eli kaikki kolme vastaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä (taulukko 22).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,45	3,42	3,48
Lääkärit	3,42	3,35	3,46
Laboratorio	3,50	3,37	3,58
Röntgen	3,36	3,13	3,33

Taulukko 22. Tyytyväisyys tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** kaikilla vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta lääkärin ja hoitajan vastaanotoilla sekä laboratoriossa korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Tyytyväisyys tiedon saamiseen röntgenissä ei korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. = 0,05). Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,012). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,34 - 3,76. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,76) ja Ylämaan (ka = 3,76) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa. Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** lääkärin vastaanotolla terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,265). Tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,28 - 3,70.

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** laboratoriossa eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,045) Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,32 - 3,92. Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** röntgenissä eri ter-

veysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa (sig. = 0,445). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,19 - 3,67.

Tyytyväisyydestä **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** on laskettu terveysasemittain kaikkien neljän henkilöstöryhmän (lääkärit, hoitajat, laboratorio- ja röntgenhenkilökunta) yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,42 - 3,83 (kuvio 55). Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,001).



Kuvio 55. Tyytyväisyys tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Kehittämiskohteet:

Vaikka suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä tiedon saantiin, keskusteluissa asiakkaan kanssa on syytä kiinnittää huomiota siihen, että kaikki asiakkaat saavat riittävästi tietoa sairaudesta, hoidoista, tutkimuksista ja niiden tuloksista sekä sairauden ennusteesta siltä osin kuin ennuste on luotettavasti arvioitavissa.

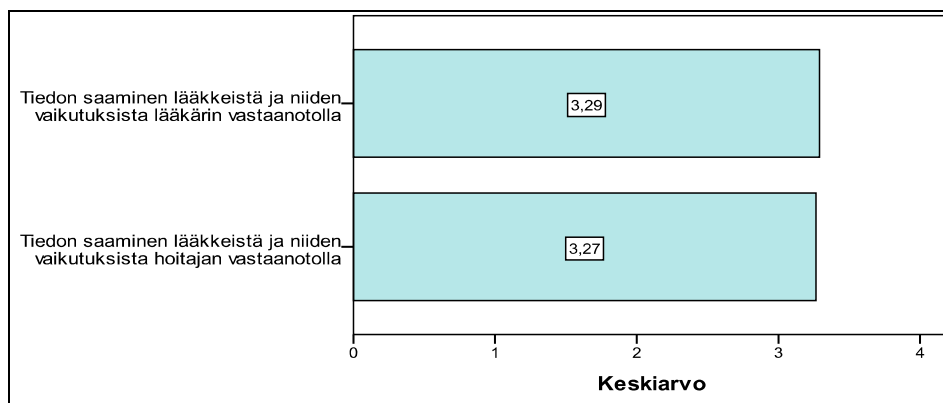
4.10 Lääkkeet ja kivunlievitys

4.10.1 Tiedon saaminen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista** asteikolla 1 - 4. Alle 50 % vastanneista oli tyytyväisiä ja 34 % melko tyytyväisiä lääkärin ja hoitajan vastaanotoilla (taulukko 23). Keskimäärin tyytyväisyys hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla yhteensä oli 3,28. Tyytyväisyys **tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista** hoitajan vastaanotolla oli keskimäärin 3,27 ja lääkärin vastaanotolla 3,29 (kuvio 56).

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	667	43,3	34,2	13,3	4,2
Lääkärit	603	49,6	34,2	11,9	4,3

Taulukko 23. Tyytyväisyys tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista eri vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet



Kuvio 56. Tyytyväisyys tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista eri vastaanotoilla, keskiarvot

Kaikki kolme vastaaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05) (taulukko 24).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,24	3,41	3,29
Lääkärit	3,26	3,39	3,30

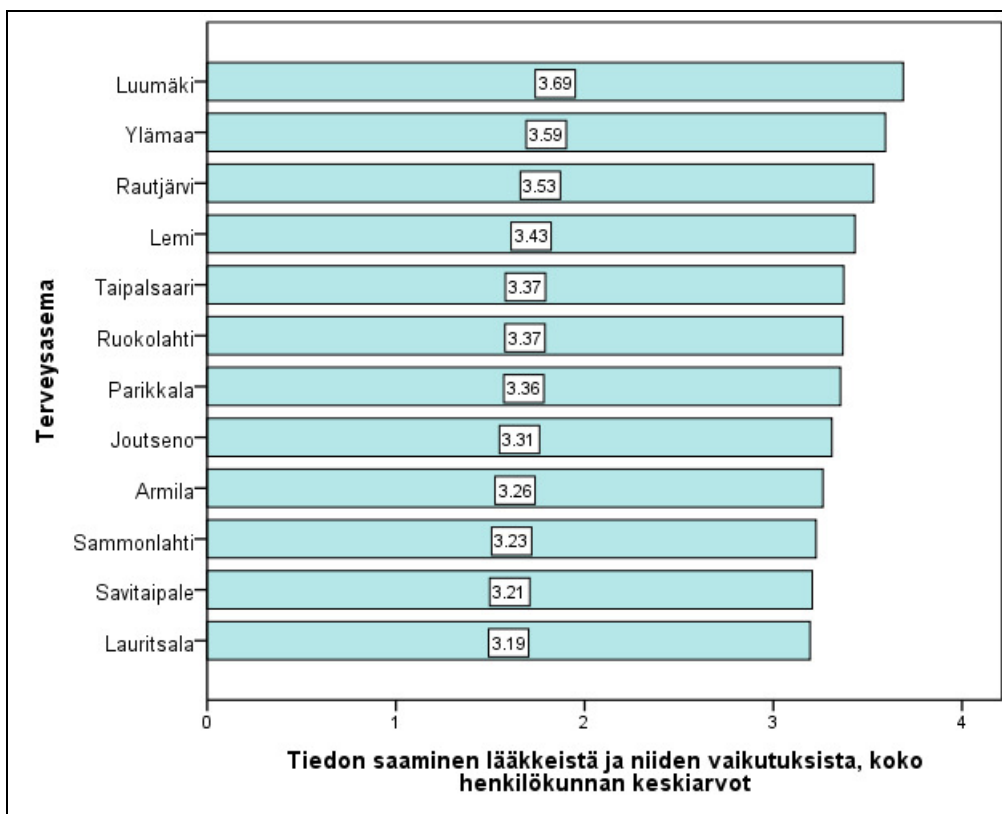
Taulukko 24. Tyytyväisyys tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista sekä lääkärin että hoitajan vastaanotoilla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Vastanneiden omaisen/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,018). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,09 - 3,67. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,67) ja Luumäen (ka = 3,60) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista** lääkärin vastaanotolla terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,089). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,12 - 3,67.

Tyytyväisyydestä **tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista** on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,19 - 3,69. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,007). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Luumäen (ka = 3,69) terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 57).



Kuvio 57. Tyytyväisyys tiedon saamiseen lääkkeitä ja niiden vaikutuksista, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Kehittämiskohteet:

Alle puolet vastanneista oli tyytyväisiä tiedon saamiseen lääkkeitä ja niiden vaikutuksista. Tiedon antamista on tehostettava ja lisäksi on pohdittava sitä, miten tietoa lääkkeitä ja niiden vaikutuksista voidaan antaa asiakkaalle helposti ymmärrettävällä tavalla.

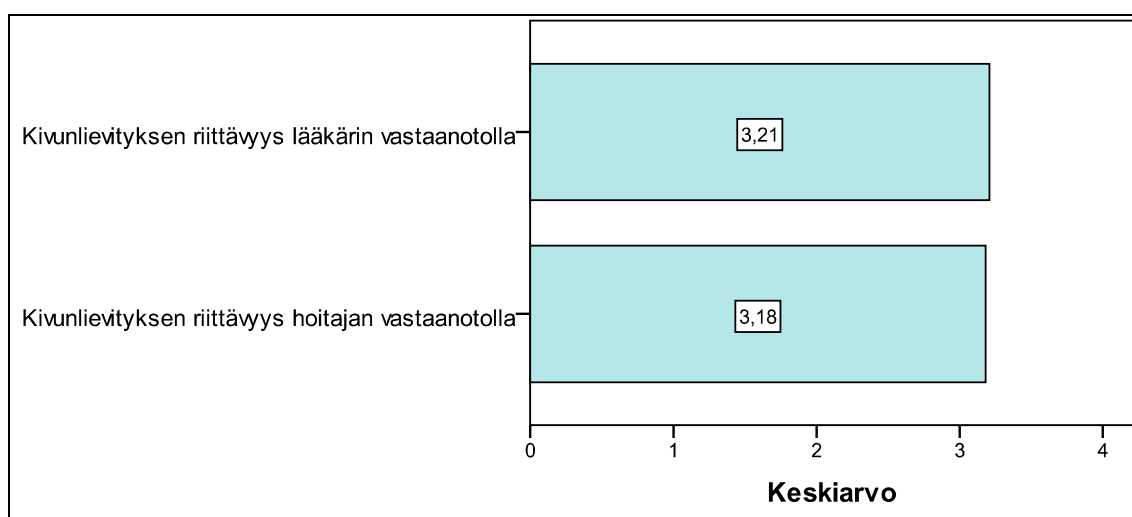
4.10.2 Kivunlievityksen riittävyys

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **kivunlievityksen riittävyteen** asteikolla 1 - 4. Vastanneista noin 43 % oli tyytyväisiä ja vajaa 40 % melko tyytyväisiä lääkärin ja hoitajan vastaanotoilla. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus yhteensä hoitajan vastaanotolla oli 19 % ja lääkärin vastaanotolla 17 %. (taulukko 25). Keskimääräinen tyytyväisyys hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla yhteensä oli 3,2.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	425	43,1	37,9	13,2	5,9
Lääkärit	397	43,6	39,3	11,3	5,8

Taulukko 25. Tyytyväisyys kivunlievityksen riittävyyteen hoitajan ja lääkärin vastaanotolla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Kaikki vastaukset mukaan laskettuna keskimääräinen tyytyväisyys **kivunlievityksen riittävyyteen** lääkärin vastaanotolla oli 3,21 ja hoitajan vastaanotolla 3,18 (kuvio 58).



Kuvio 58. Tyytyväisyys kivunlievityksen riittävyyteen hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **kivunlievityksen riittävyyteen** hoitajan vastaanotolla eikä lääkärin vastaanotolla (sig. > 0,05) (taulukko 26).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,15	3,30	3,33
Lääkärit	3,20	3,23	3,04

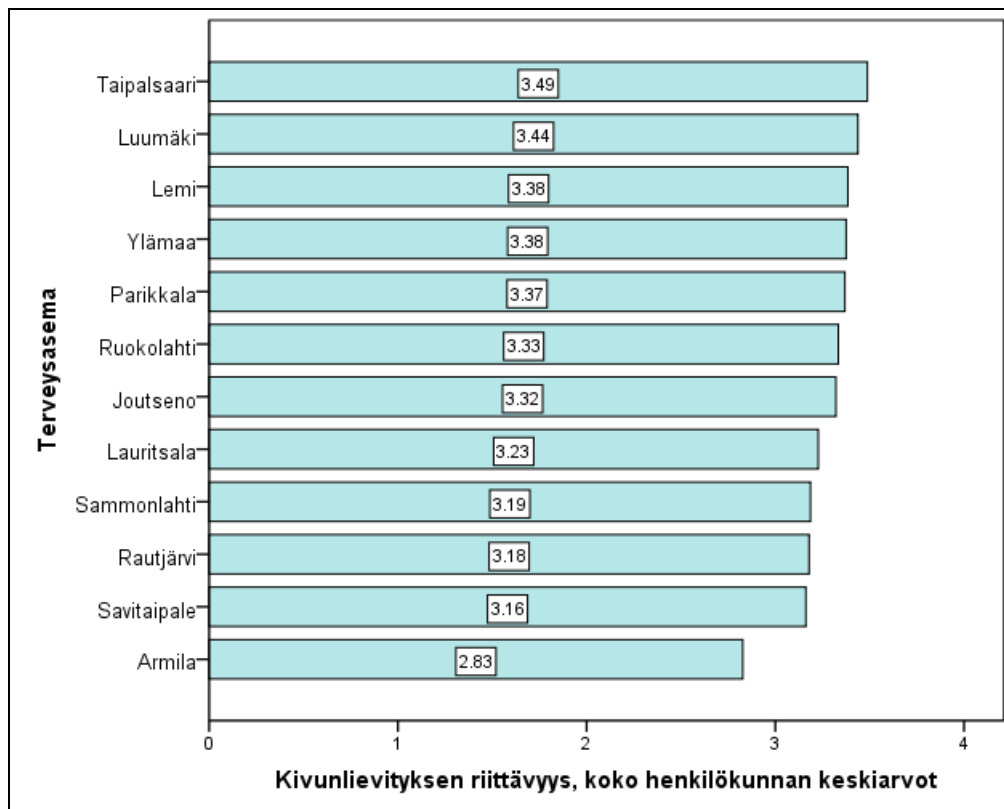
Taulukko 26. Tyytyväisyys kivunlievityksen riittävyyteen vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **kivunlievityksen riittävyteen** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys **kivunlievityksen riittävyteen** sekä lääkärin että hoitajan vastaanotoilla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on kivunlievityksen riittävyteen. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **kivunlievityksen riittävyteen** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 2,74 - 3,67. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Luumäen (ka = 3,67) ja Ylämaan (ka = 3,50) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **kivunlievityksen riittävyteen** lääkärin vastaanotolla terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,007). Vastaajat olivat siis keskimäärin yhtä tyytyväisiä kaikilla terveysasemilla. Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 2,88 - 3,54.

Tyytyväisyydestä **kivunlievityksen riittävyteen vastaanotoilla** on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 2,83 - 3,49. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,001). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Taipalsaaren (ka = 3,49) ja Luumäen (ka = 3,44) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuviot 58 ja 59).



Kuvio 59. Tyytyväisyys kivunlievityksen riittävyyteen, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Kehittämiskohteet:

Kivunlievityksen riittävyyteen on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota.

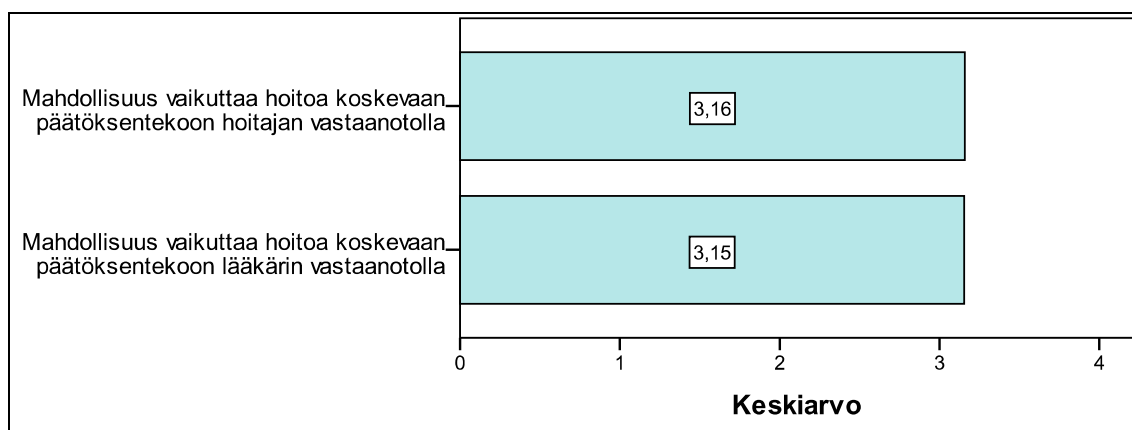
4.11 Hoitoa koskeva päätöksenteko ja hoitosuunnitelma

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **mahdollisuu-
teen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon** asteikolla 1 - 4. Vastan-
neista 40 % oli tyytyväisiä ja yli 41 % melko tyytyväisiä lääkärin ja hoitajan vas-
taanotoilla. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus yhteensä hoitajan
vastaanotolla oli 18 % ja lääkärin vastaanotolla 19 %. (taulukko 27). Keskimää-
räinen tyytyväisyys hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla yhteensä oli 3,16.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	555	40,0	41,8	12,3	5,9
Lääkärit	523	40,0	41,3	13,0	5,7

Taulukko 27. Tyytyväisyys mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Tyytyväisyys **mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon** lääkärin vastaanotolla oli keskimäärin 3,15 ja hoitajan vastaanotolla 3,16 (kuvio 60).



Kuvio 60. Tyytyväisyys mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon** hoitajan vastaanotolla eikä lääkärin vastaanotolla (sig. > 0,05) (taulukko 28).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,14	3,21	3,09
Lääkärit	3,13	3,30	3,10

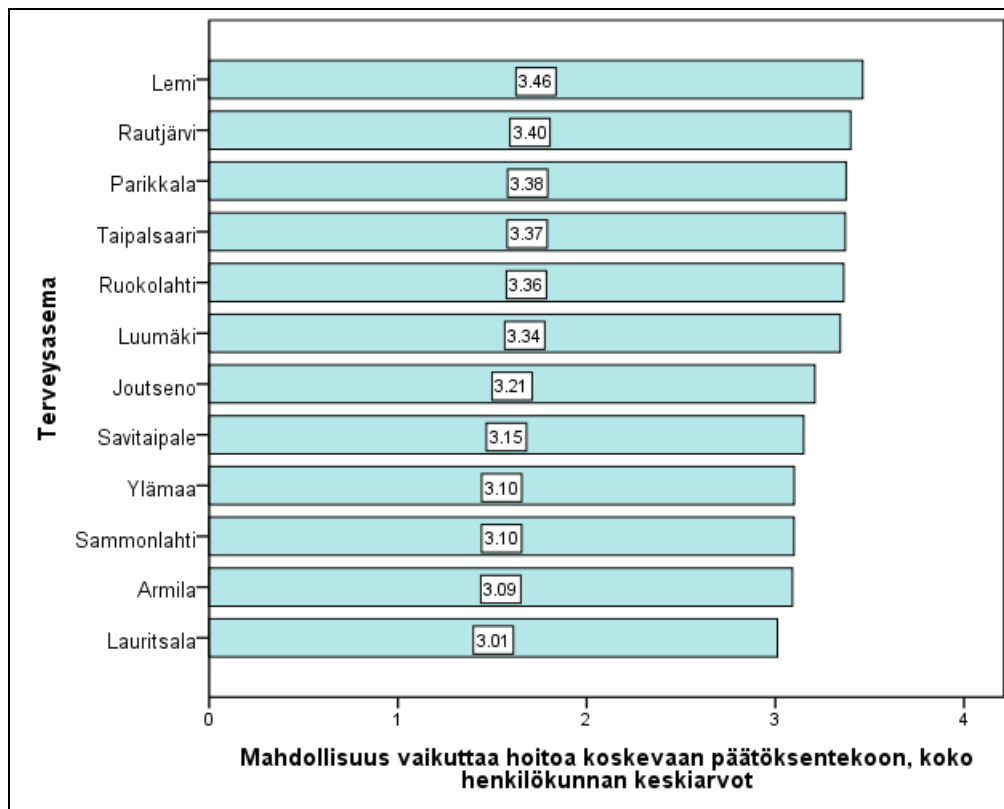
Taulukko 28. Tyytyväisyys mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon lääkärin vastaanotoilla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. = 0,041). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Hoitajan vastaanotolla asiakkaan ikä ei korreloi tyytyväisyyden kanssa (sig. = 0,489).

Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä **mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon** hoitajan vastaanotoilla (sig. = 0,159). Kuitenkin lääkärin vastaanotolla omaisen/huoltajan ikä korreloi hänen tyytyväisyytensä kanssa (sig. = 0,016). Mitä nuorempi omaisen/huoltaja on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on.

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon** hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. > 0,05). Keskimääräinen tyytyväisyys hoitajan vastaanotolla vaihteli terveysasemittain välillä 2,98 - 3,48 ja lääkärin vastaanotolla 2,93 - 3,49.

Tyytyväisyydestä **mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon vastaanotoilla** on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,01 - 3,46. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,017). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Lemminkäinen (ka = 3,46) ja Rautjärven (ka = 3,40) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 61).



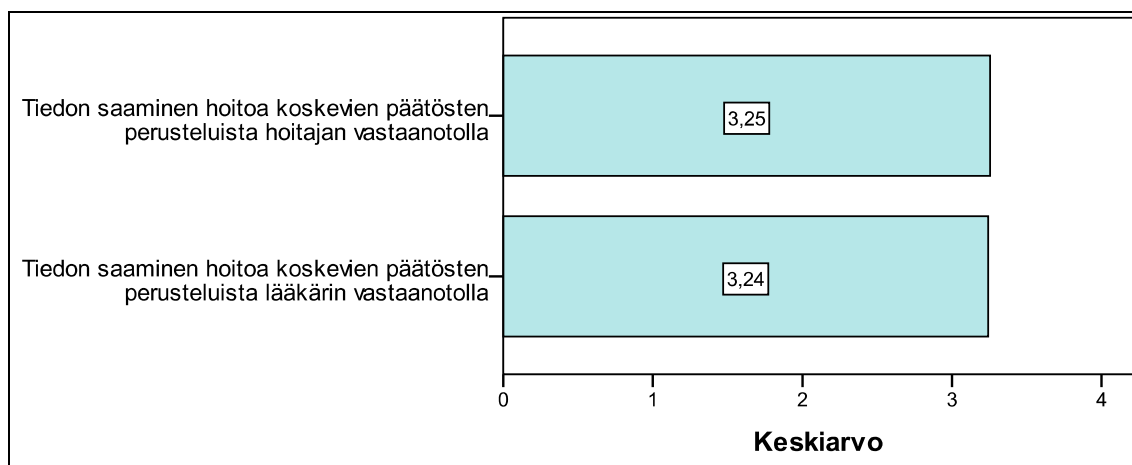
Kuvio 61. Tyytyväisyys mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Noin 83 % vastanneista oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä **tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista** lääkärin ja hoitajan vastaanotoilla. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus yhteensä sekä hoitajan että lääkärin vastaanotolla oli 17 %. (taulukko 29). Keskimääräinen tyytyväisyys hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla yhteensä oli 3,25.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymättöm (%)	Tyytymättöm (%)
Hoitajat	577	47,7	35,2	12,1	5,0
Lääkärit	531	46,5	36,2	12,2	5,1

Taulukko 29. Tyytyväisyys tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista** lääkärin vastaanotolla oli keskimäärin 3,24 ja hoitajan vastaanotolla 3,25 (kuvio 62).



Kuvio 62. Tyytyväisyys tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä on eroja tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista** hoitajan vastaanotolla (sig. = 0,049). Hoitajan vastaanotolla keskimäärin tyytyväisimpiä olivat asiakkaat, joiden puolesta vastaukset oli kirjattu ylös. Lääkärin vastaanotolla tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista** eri vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa (sig. = 0,066) (taulukko 30).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,21	3,51	3,28
Lääkärit	3,21	3,48	3,18

Taulukko 30. Tyytyväisyys tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista vastaajaryhmittäin, keskiarvot

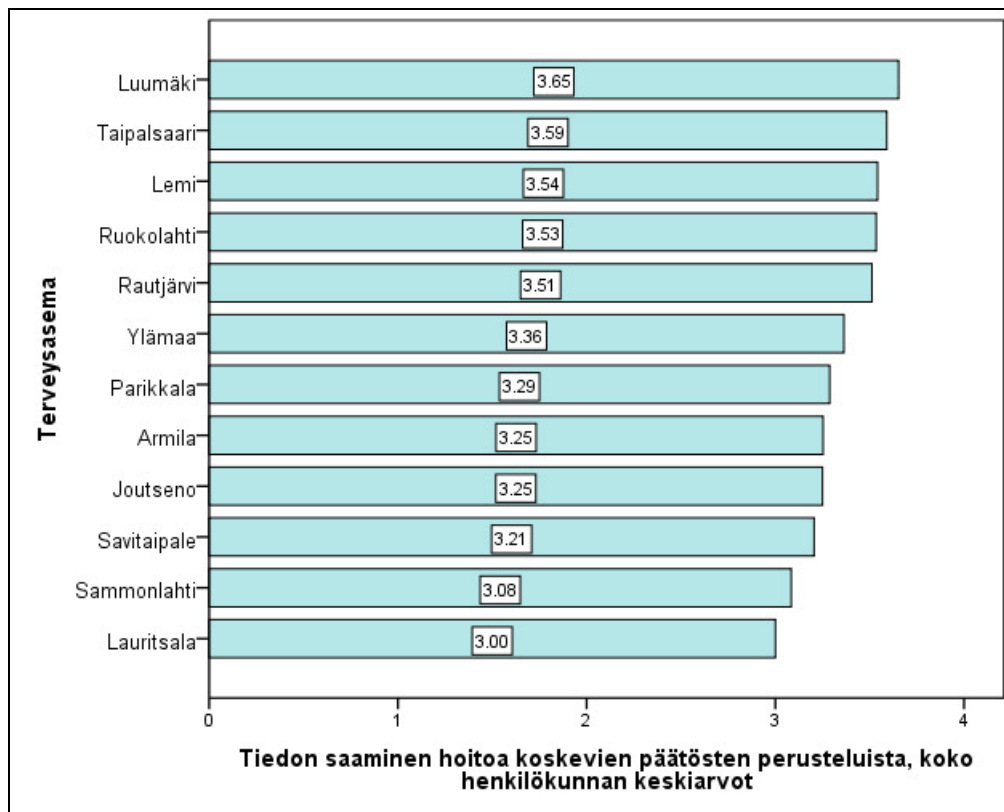
Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla ei korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. > 0,05) eli asi-

akkaan ikä ei vaikuta hänen tyytyväisyyteensä. Myöskään vastanneiden omaisen/hoitajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 2,98 - 3,65. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Luumäen (ka = 3,65) ja Taipalsaaren (ka = 3,52) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista** lääkäriin vastaanotolla eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,053). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 2,86 - 3,59.

Tyytyväisyydestä **tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista vastaanotoilla** on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,00 - 3,65. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,000). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Luumäen (ka = 3,65) ja Taipalsaaren (ka = 3,59) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuviot 62 ja 63).



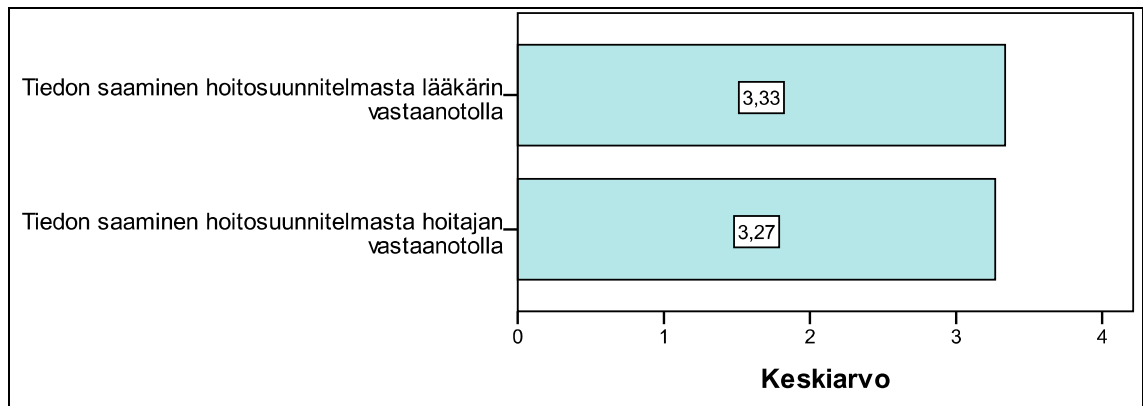
Kuvio 63. Tyytyväisyys tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Vastanneista 83 % oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä **tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta** lääkärin vastaanotolla ja 86 % hoitajan vastaanotolla. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus yhteensä hoitajan vastaanotolla oli 17 % ja lääkärin vastaanotolla noin 14 %. (taulukko 31). Keskimääräinen tyytyväisyys hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla yhteensä oli 3,3.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	585	48,5	34,5	12,1	4,8
Lääkärit	553	50,8	35,4	10,1	3,6

Taulukko 31. Tyytyväisyys tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta** lääkärin vastaanotolla oli keskimäärin 3,24 ja hoitajan vastaanotolla 3,25 (kuvio 64).



Kuvio 64. Tyytyväisyys tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta** hoitajan eikä lääkärin vastaanotolla (sig. > 0,05) (taulukko 32).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,25	3,24	3,42
Lääkärit	3,31	3,41	3,38

Taulukko 32. Tyytyväisyys tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta vastaaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaan ikä ei vaikuta tyytyväisyyteen **tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta** hoitajan eikä lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Myöskään vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,014). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli terveysasemittain välillä 2,98 - 3,63. Tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,63) ja Luumäen (ka = 3,59) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta** lääkärin vastaanotolla **terveysasemittain** eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,249). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,19 - 3,60.

Tyytyväisyydestä **tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta vastaanotoilla** on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,16 - 3,67. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,001). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Luumäen (ka = 3,67) ja Ylämaan (ka = 3,65) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 65).



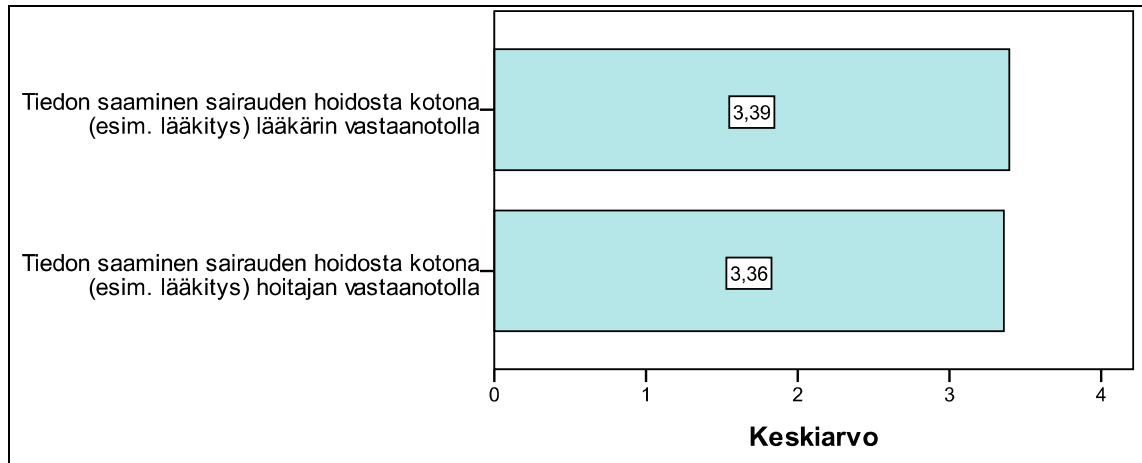
Kuvio 65. Tyytyväisyys tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Yli 50 % vastanneista oli tyytyväisiä ja noin kolmannes vastaajista melko tyytyväisiä **tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona** lääkärin ja hoitajan vastaanotoilla. Melko tyytymättömien osuus sekä hoitajan että lääkärin vastaanotolla oli 10 % ja tyytymättömien osuus 3 % (taulukko 33). Tyytyväisyys hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla yhteensä oli keskimäärin 3,38.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymätön (%)	Tyytymätön (%)
Hoitajat	596	52,2	34,7	9,9	3,2
Lääkärit	573	55,1	32,1	9,8	3,0

Taulukko 33. Tyytyväisyys tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona** lääkärin vastaanotolla oli keskimäärin 3,39 ja hoitajan vastaanotolla 3,36 (kuvio 66).



Kuvio 66. Tyytyväisyys tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole eroja tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona** hoitajan eikä lääkärin vastaanotolla (sig. > 0,05) (taulukko 34).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/hoitajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,31	3,46	3,52
Lääkärit	3,37	3,56	3,41

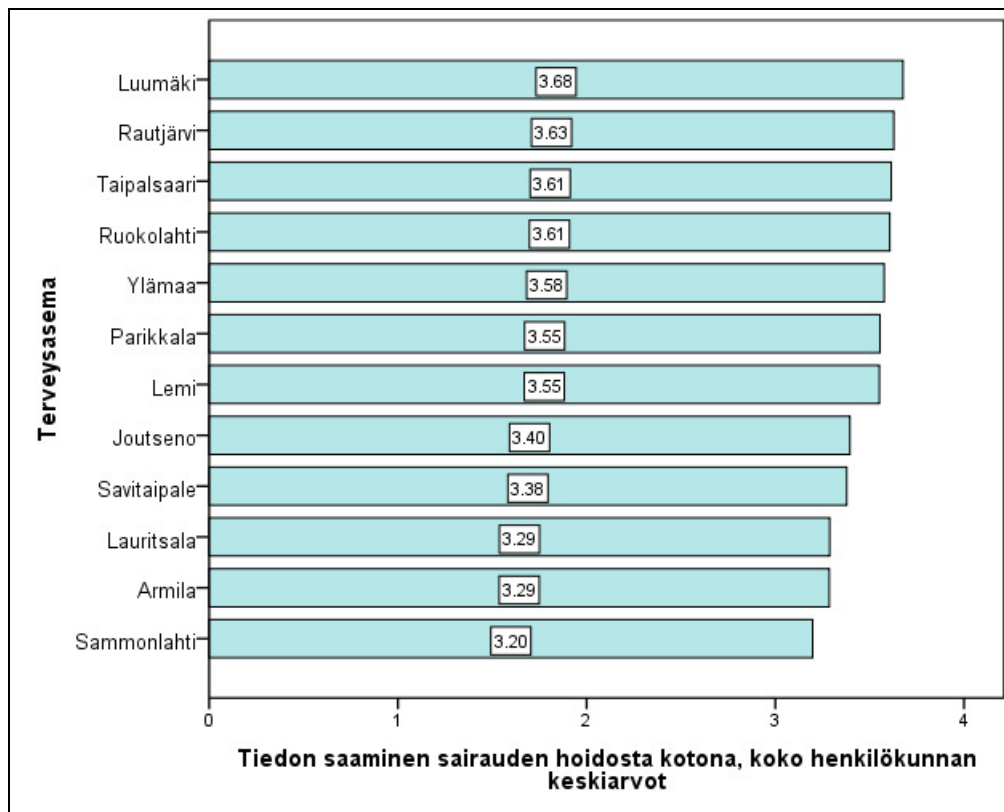
Taulukko 34. Tyytyväisyys tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona. Vastanneiden omaisten/hoitajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

Tutkimukseen vastanneiden tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,07 - 3,77. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,77) ja Ylämaan (ka = 3,73) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona** lääkärin vastaanotolla eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,094). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,23 - 3,71.

Tyytyväisyydestä **tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona** on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,20 - 3,68. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,000). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Luumäen (ka = 3,68) ja Rautjärven (ka = 3,63) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 67).



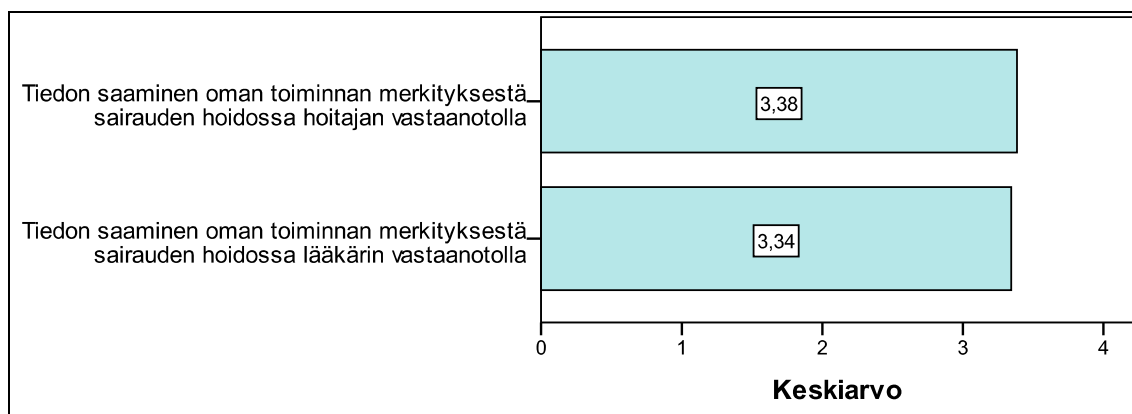
Kuvio 67. Tyytyväisyys tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Yli 50 % vastanneista oli tyytyväisiä ja yli kolmannes vastaajista melko tyytyväisiä **tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa** lääkärin ja hoitajan vastaanotoilla. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus yhteensä oli 12 % sekä hoitajan että lääkärin vastaanotolla (taulukko 35). Tyytyväisyys hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla yhteensä oli keskimäärin 3,36.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymättöm (%)	Tyytymättöm (%)
Hoitajat	591	53,0	34,9	9,8	2,4
Lääkärit	508	50,8	36,8	8,5	3,9

Taulukko 35. Tyytyväisyys tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa** hoitajan vastaanotolla oli keskimäärin 3,38 ja lääkärin vastaanotolla 3,34 (kuvio 68).



Kuvio 68. Tyytyväisyys tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa** hoitajan eikä lääkärin vastaanotolla (sig. > 0,05) (taulukko 36).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,37	3,34	3,47
Lääkärit	3,34	3,51	3,18

Taulukko 36. Tyytyväisyys tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa** hoitajan vastaanotolla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,011). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,18 -

3,75. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,75) ja Ylämaan (ka = 3,64) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa.

Tyytyväisyydessä **tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa** lääkärin vastaanotolla eri terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,396). Keskimääräinen tyytyväisyys terveysasemittain vaihteli välillä 3,15 - 3,56.

Tyytyväisyydestä **tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa** on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,22 - 3,67. Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,016). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,67) ja Luumäen (ka = 3,59) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 69).



Kuvio 69. Tyytyväisyys tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Kehittämiskohteet:

Asiakkaat ja heidän omaisensa tulee entistä paremmin ottaa huomioon päätöksenteossa ja hoitoa koskevat päätökset on perusteltava asiakkaalle. Asiakkaan tunne siitä, että on voinut vaikuttaa hoitoaan koskevaan päätöksen tekoon sekä hoitopäätösten perustelu motivoivat asiakasta sitoutumaan omaan hoitoonsa.

Tiedon saamiseen ja vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota.

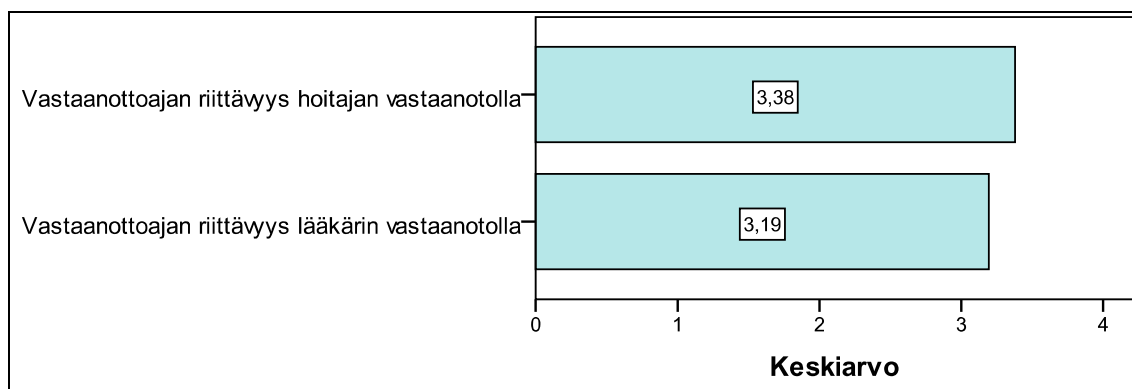
4.12 Vastaanottoajan riittävyys

Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arviomaan tyytyväisyyttä **vastaanottoajan riittävyyteen** asteikolla 1 - 4. Vastanneista 57 % oli tyytyväisiä ja 28 % vastaajista oli melko tyytyväisiä hoitajan vastaanotolla. Lääkärin vastaanotolla vastaavat osuudet olivat 49 % ja 30 %. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus yhteensä oli 15 % hoitajan ja 22 % lääkärin vastaanotolla (taulukko 37). Tyytyväisyys hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla yhteensä oli keskimäärin 3,29.

	N	Tyytyväinen (%)	Melko tyytyväinen (%)	Melko tyytymättöm (%)	Tyytymättöm (%)
Hoitajat	743	57,2	27,9	10,5	4,4
Lääkärit	623	48,6	29,7	14,1	7,5

Taulukko 37. Tyytyväisyys vastaanottoajan riittävyyteen hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, vastanneiden suhteelliset osuudet

Tyytyväisyys **vastaanottoajan riittävyteen** hoitajan vastaanotolla oli keskimäärin 3,38 ja lääkärin vastaanotolla 3,19 (kuvio 70).



Kuvio 70. Tyytyväisyys vastaanottoajan riittävyteen hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla, keskiarvot

Vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa tyytyväisyydessä **vastaanottoajan riittävyteen** hoitajan vastaanotolla (sig. = 0,201). Lääkärin vastaanotolla tyytyväisyydessä **vastaanottoajan riittävyteen** eri vastaajaryhmien välillä on eroja (sig. = 0,016). Lääkärin vastaanotolla keskimäärin tyytyväisimpiä olivat asiakkaat, joiden puolesta omaisen/huoltaja on kirjannut vastauksen lomakkeelle (taulukko 38).

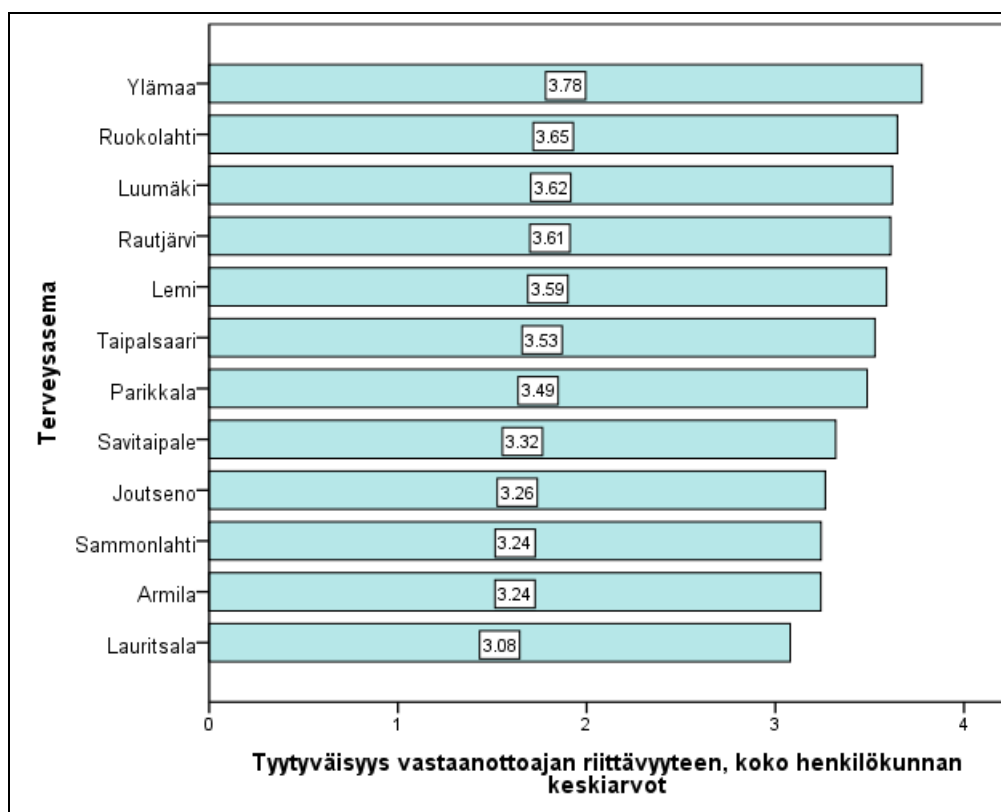
	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Hoitajat	3,35	3,52	3,42
Lääkärit	3,15	3,50	3,28

Taulukko 38. Tyytyväisyys vastaanottoajan riittävyteen vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **vastaanottoajan riittävyteen** sekä hoitajan että lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyys vastaanottoajan riittävyteen lääkärin vastaanotoilla korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. = 0,004). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on vastaanottoajan riittävyteen lääkärin vastaanotolla. Hoitajan vastaanotolla asiakkaan tyytyväisyys vastaanottoajan riittävyteen ei korreloi iän kanssa (sig. = 0,082). Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä hoitajan tai lääkärin vastaanotoilla (sig. > 0,05).

Tyytyväisyydessä **vastaanottoajan riittävyteen** hoitajan ja lääkärin vastaanotoilla eri terveysasemien välillä on eroja (sig. < 0,05). Keskimääräinen tyytyväisyys hoitajan vastaanotolla vaihteli terveysasemittain välillä 3,06 - 3,94. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,94) ja Ruokolahden (ka = 3,81) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa. Keskimääräinen tyytyväisyys lääkärin vastaanotolla vaihteli välillä 2,93 - 3,50. Vastaajista keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Rautjärven (ka = 3,50) terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa. Tulosten tulkinnassa on otettava huomioon, että Ylämaan terveysasemalla ei ollut lääkärin vastaanottoa tutkimusviikolla, joten Ylämaan asiakkaat ovat vastanneet lääkärin vastaanottoa koskevaan kysymykseen aikaisempien kokemustensa perusteella.

Tyytyväisyydestä **vastaanottoajan riittävyteen** on laskettu terveysasemittain lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo. Keskiarvo vaihteli välillä 3,08 - 3,78 (kuvio 71). Erot terveysasemien välillä ovat merkitseviä (sig. = 0,000).



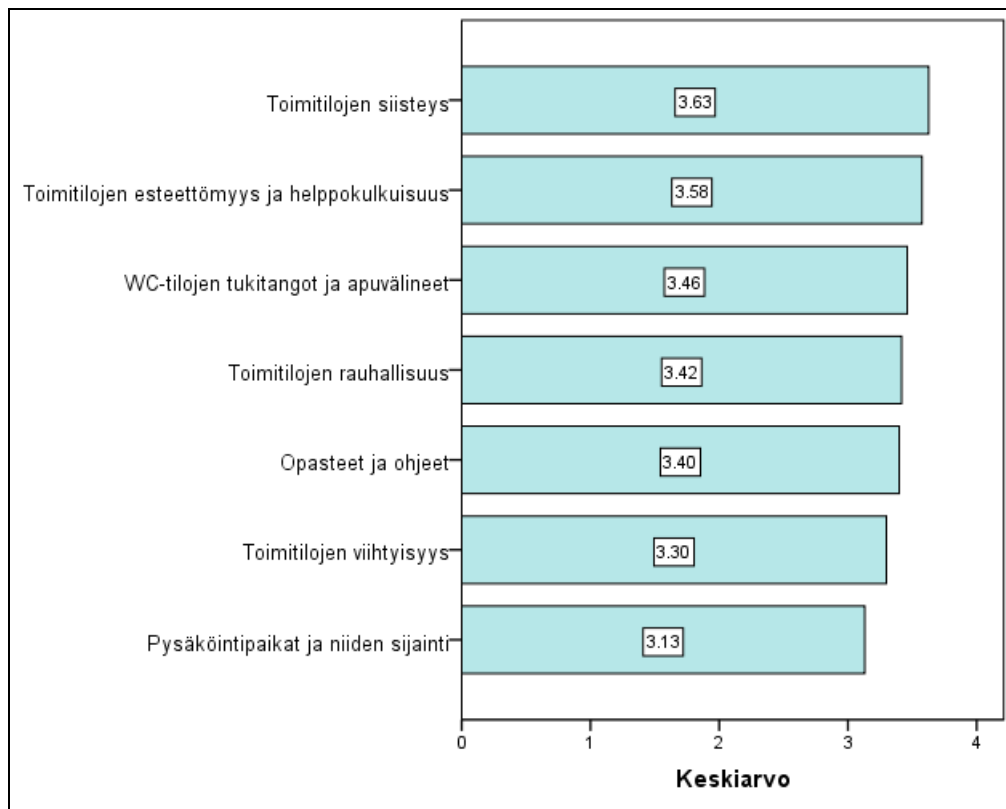
Kuvio 71. Tyytyväisyys vastaanottoajan riittävyteen, koko henkilökunnan keskiarvot terveysasemittain

Kehittämiskohteet:

Vastaanottoajan riittävyyteen on kiinnitettävä huomiota. Lisäksi on tarpeellista selvittää syitä siihen, miksi asiakkaat eivät koe vastaanottoaikaa riittäväksi.

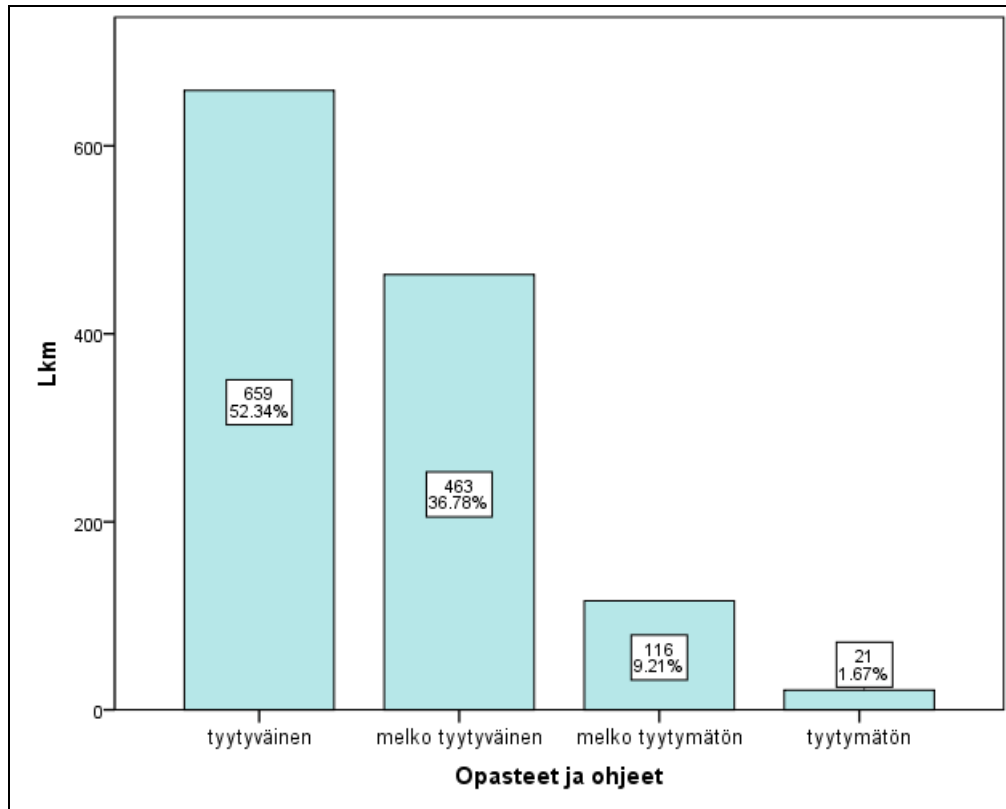
4.13 Terveysaseman viihtyisyys ja toimivuus

Terveysasemien tyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan terveysasemien tiloja seitsemällä eri kysymyksellä (kuvio 72). Vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä toimitilojen siisteyteen (ka = 3,63) sekä esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen (ka = 3,58). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat pysäköintipaikkoihin ja niiden sijaintiin (ka = 3,13) ja toimitilojen viihtyisyyteen (ka = 3,30). Kaikissa kysymyksissä yhteensä tyytyväisyys oli asteikolla 1 - 4 keskimäärin 3,42.



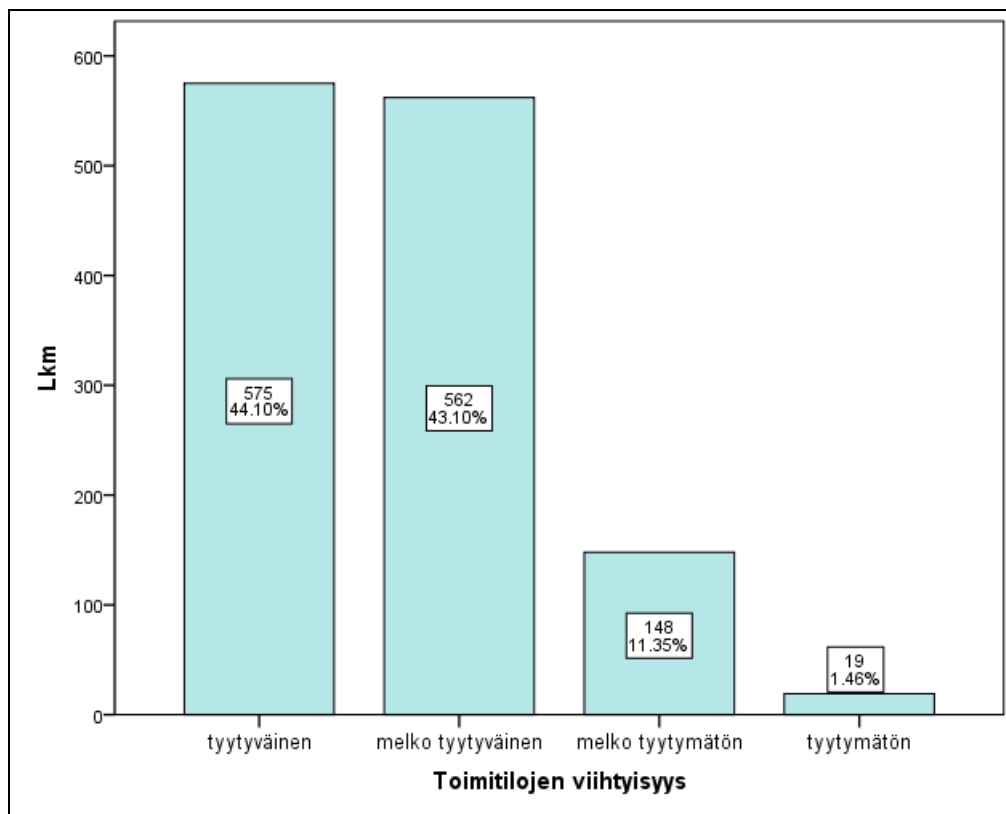
Kuvio 72. Tyytyväisyys terveysaseman tiloihin, keskiarvot

Vastanneista 52 % oli tyytyväisiä terveysasemien **ohjeisiin ja opasteisiin**. Melko tyytyväisiä oli 37 % vastanneista. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli 11 % vastanneista (kuvio 73). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,40.



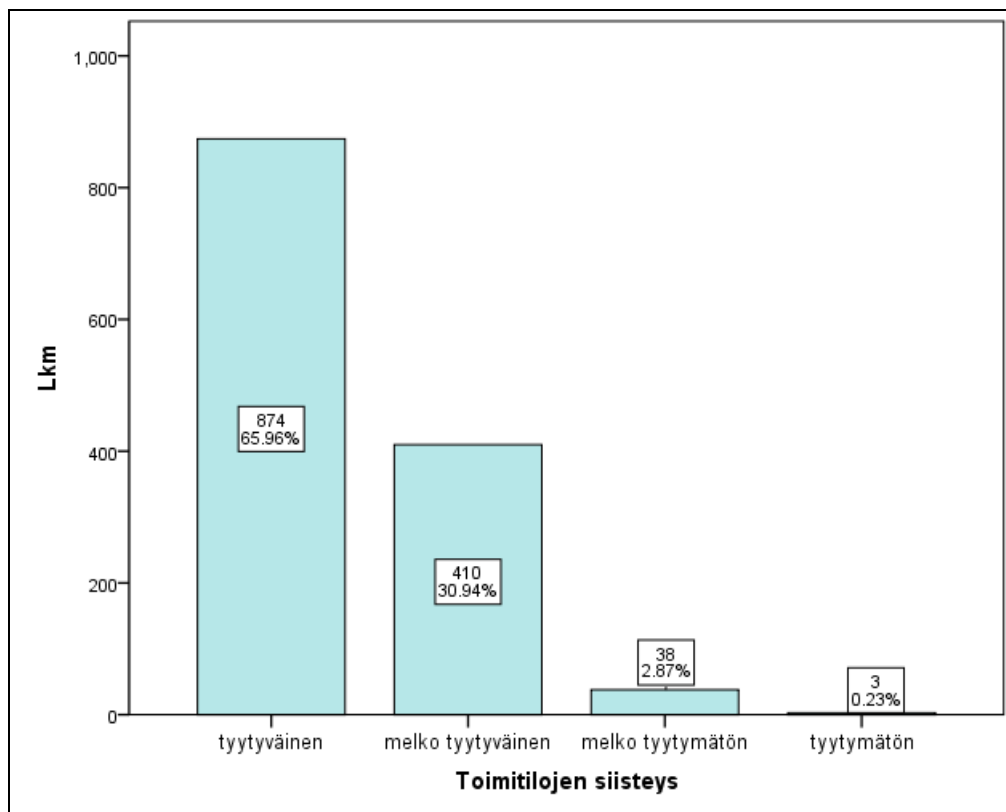
Kuvio 73. Tyytyväisyys opasteisiin ja ohjeisiin (N=1259)

Vastanneista 44 % oli tyytyväisiä terveysasemien **viihtyisyyteen** (kuvio 74). Melko tyytyväisiä oli 43 % vastanneista. Melko tyytymättömiä oli 11 % ja tyytymättömiä alle 2 % vastanneista. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,30.



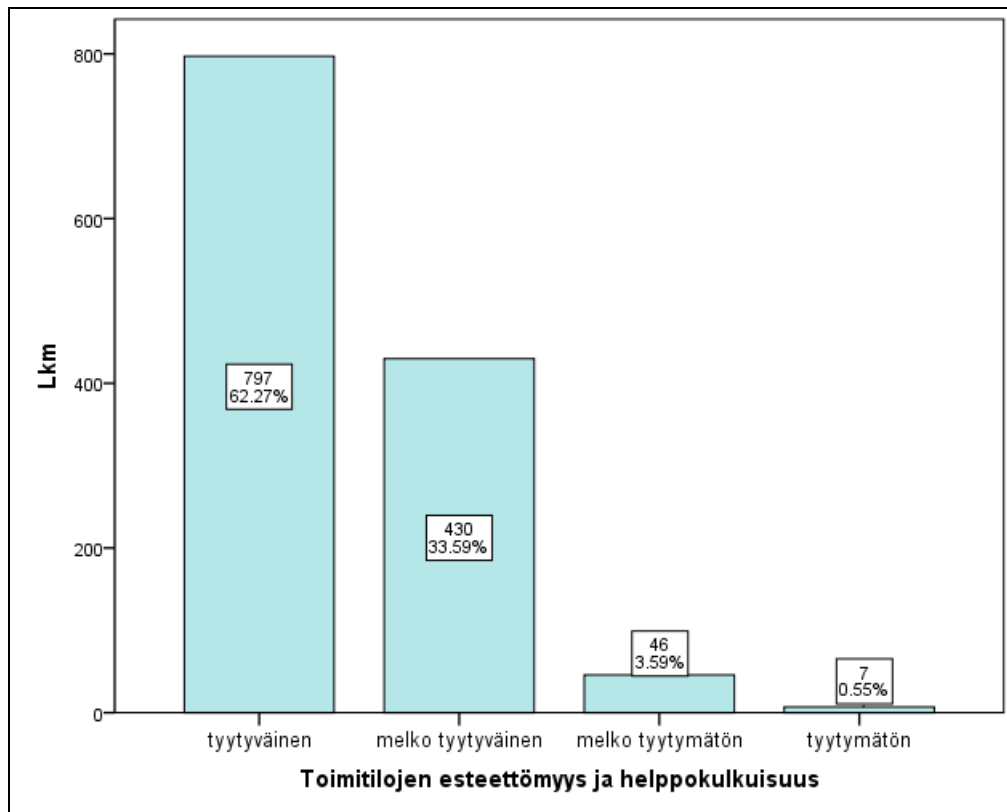
Kuvio 74. Tyytyväisyys toimitilojen viihtyisyyteen (N=1304)

Enemmistö vastanneista oli joko tyytyväisiä (66 %) tai melko tyytyväisiä (31 %) **toimitilojen siisteyteen** (kuvio 75) Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä 3 % vastanneista. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys siisteyteen oli keskimäärin 3,63.



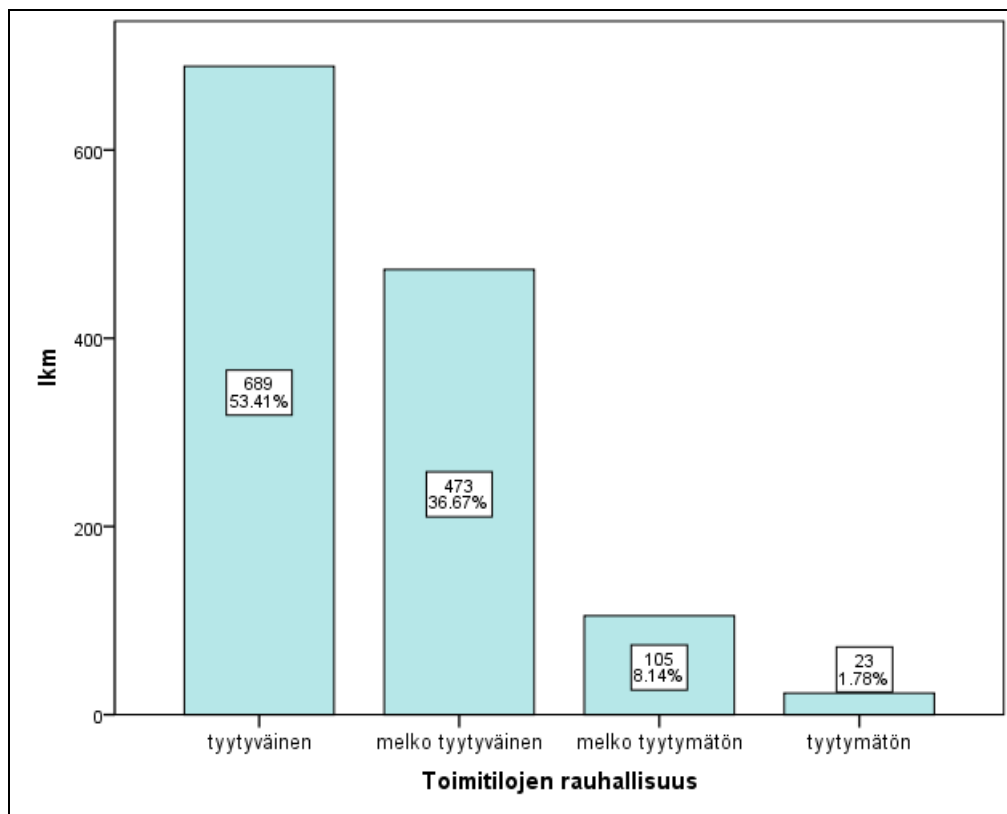
Kuvio 75. Tyytyväisyys toimitilojen siisteyteen (N=1325)

Toimitilojen esteettömyyteen ja helppokulkaisuuteen tyytyväisiä oli 62 % vastanneista ja melko tyytyväisiä 34 % (kuvio 76). Melko tyytymättömien osuus oli 4 %. Vain muutama vastaaja oli tyytymätön (0,5 %). Keskimääräinen tyytyväisyys asteikolla 1 - 4 oli 3,58.



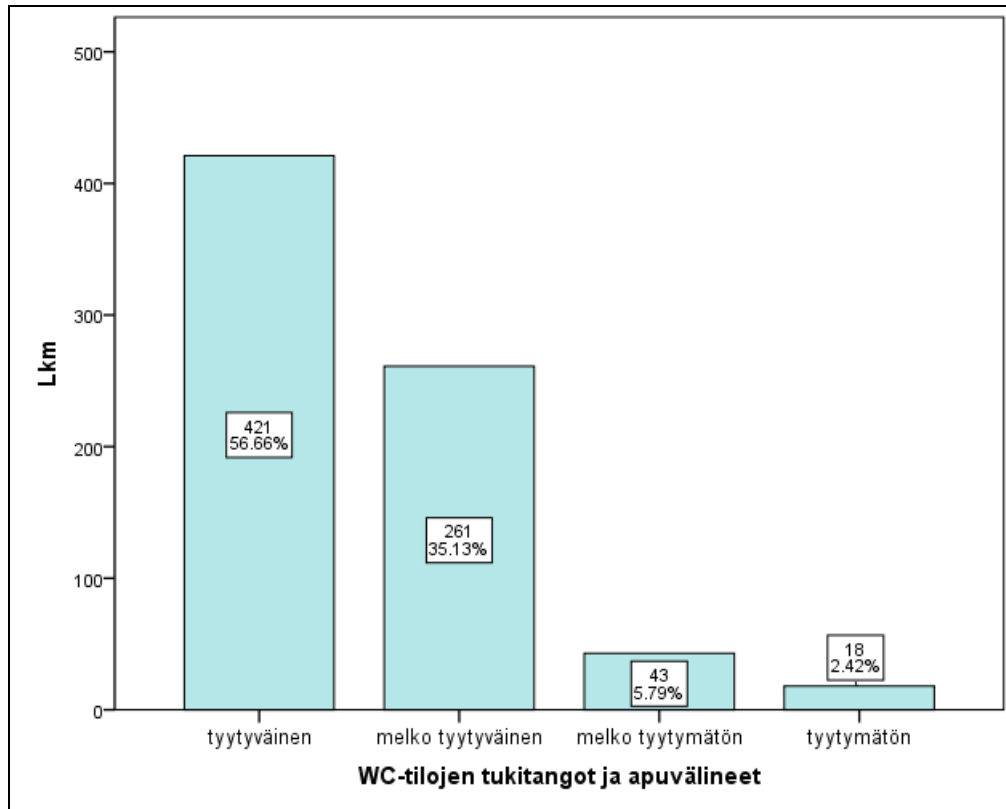
Kuvio 76. Tyytyväisyys toimitilojen esteettömyyteen ja helppokulkaisuuteen (N=1280)

Enemmistö (53 %) vastanneista oli tyytyväisiä **toimitilojen rauhallisuuteen** (kuvio 77). Yli kolmannes (37 %) oli melko tyytyväisiä. Tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä oli 10 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys terveysaseman rauhallisuuteen oli keskimäärin 3,42.



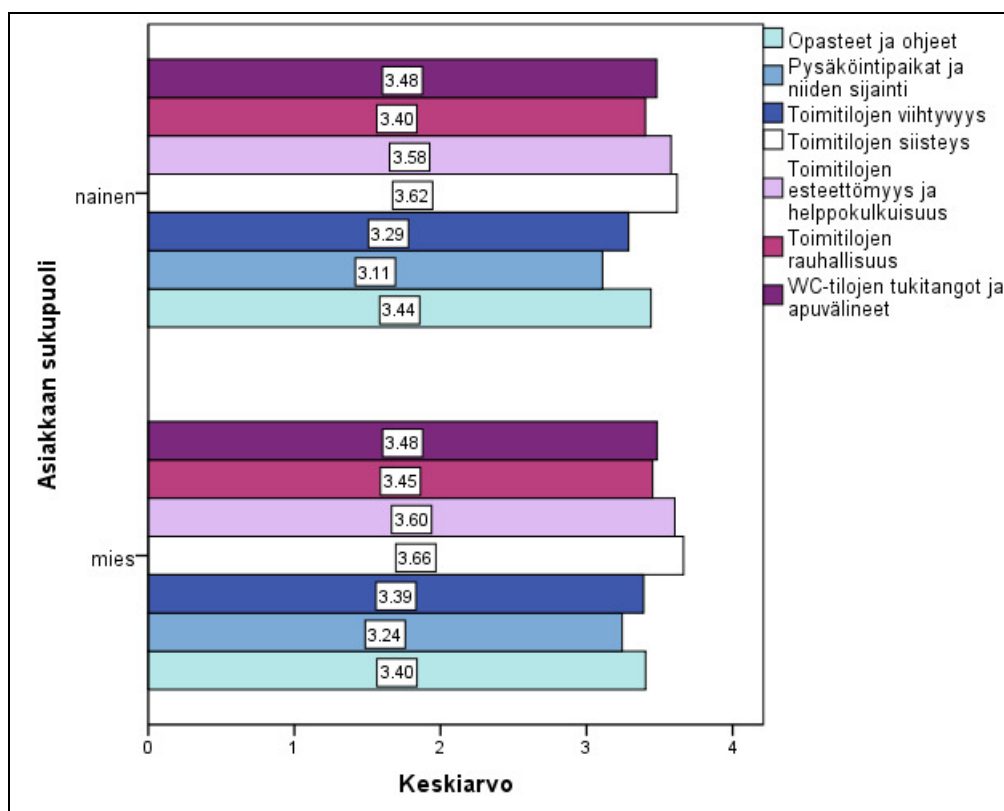
Kuvio 77. Tyytyväisyys toimitilojen rauhallisuuteen (N=1290)

Vastanneista 57 % oli tyytyväisiä ja 35 % melko tyytyväisiä **WC-tilojen tukitankoihin ja apuvälineisiin**. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä vastanneista oli 8 % (kuvio 78). Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,46.



Kuvio 78. Tyytyväisyys WC-tilojen tukitankoihin ja apuvälineisiin (N=743)

Asiakkaista miehet (ka = 3,24) olivat keskimäärin tyytyväisempiä **pysäköinti-paikkoihin ja niiden sijaintiin** kuin naiset (ka = 3,11) (sig. = 0,027). Muihin kysymyksiin miehet ja naiset olivat tilastollisesti keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05). Asiakkaiden tyytyväisyyden keskiarvot sukupuolen mukaan on esitetty kuviossa 79.



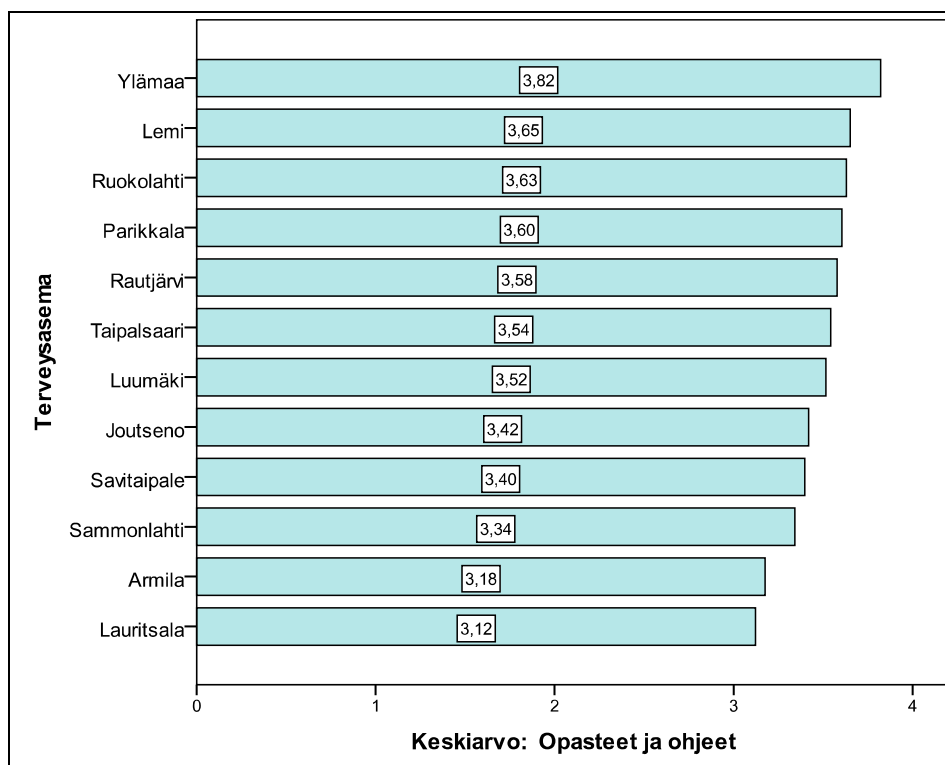
Kuvio 79. Asiakkaiden tyytyväisyys terveysasemien tiloihin ja toimivuuteen, keskiarvot sukupuolen mukaan

Tarkasteltaessa tyytyväisyyttä terveysasemien tiloihin vastaajaryhmittäin havaitaan, että lukuun ottamatta pysäköintipaikkoja, jokaisessa kysymyksessä tyytyväisimpiä olivat asiakkaat, joiden mielipiteen lomakkeelle kirjasi omainen/huoltaja, toiseksi tyytyväisimpiä itse lomakkeen täyttäneet asiakkaat ja vähiten tyytyväisiä asiakkaiden omaiset, jotka vastasivat oman mielipiteensä mukaan (taulukko 39). Erot vastaajaryhmien välillä ovat tilastollisesti merkitseviä (sig. < 0,05). Tyytyväisyydessä pysäköintipaikkoihin eri vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. = 0,128).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Opasteet ja ohjeet	3,39	3,62	3,27
Pysäköintipaikat ja niiden sijainti	3,14	3,26	2,98
Toimitilojen viihtyisyys	3,29	3,61	3,10
Toimitilojen siisteys	3,62	3,79	3,54
Toimitilojen esteettömyys ja helppokulkaisuus	3,57	3,73	3,51
Toimitilojen rauhallisuus	3,41	3,63	3,27
WC-tilojen tukitangot ja apuvälineet	3,28	3,64	3,18

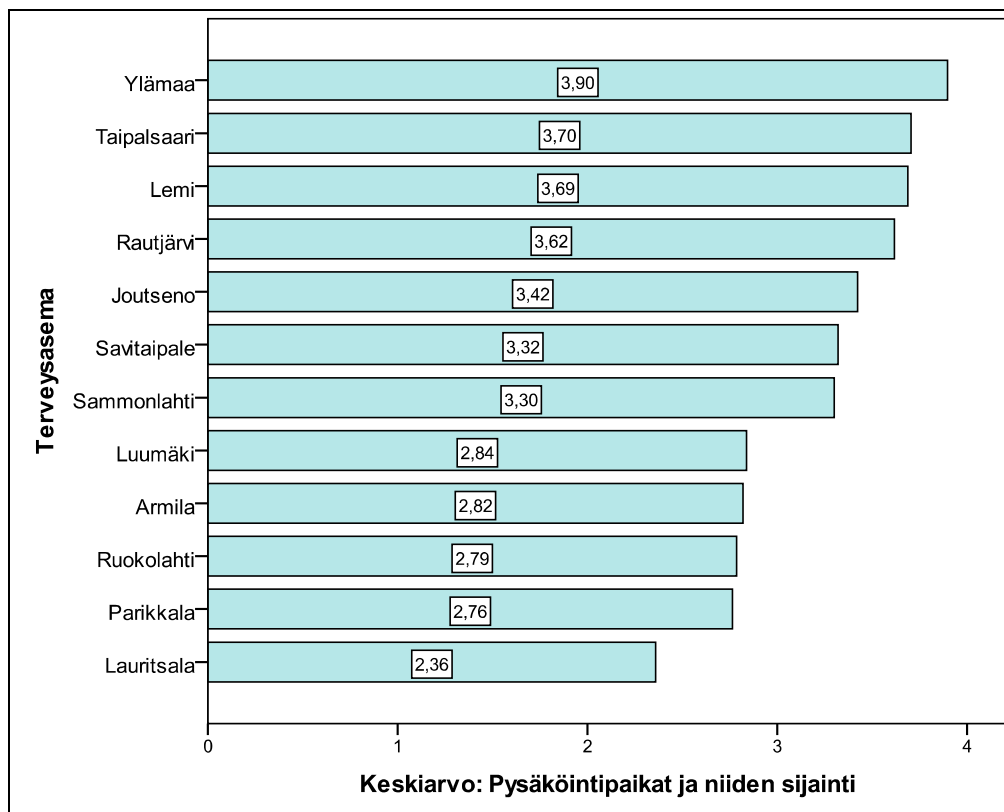
Taulukko 39. Tyytyväisyys terveysaseman tiloihin ja toimivuuteen vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Terveysasemien välillä on eroja (sig. < 0,05) kaikissa tiloihin ja toimivuuteen liittyvissä kysymyksissä. Keskimääräinen tyytyväisyys **opasteisiin ja ohjeisiin** vaihteli terveysasemittain välillä 3,12 - 3,82. Vastaajista keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,82), Lemin (ka = 3,65) ja Ruokolahden (ka = 3,63) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 80).



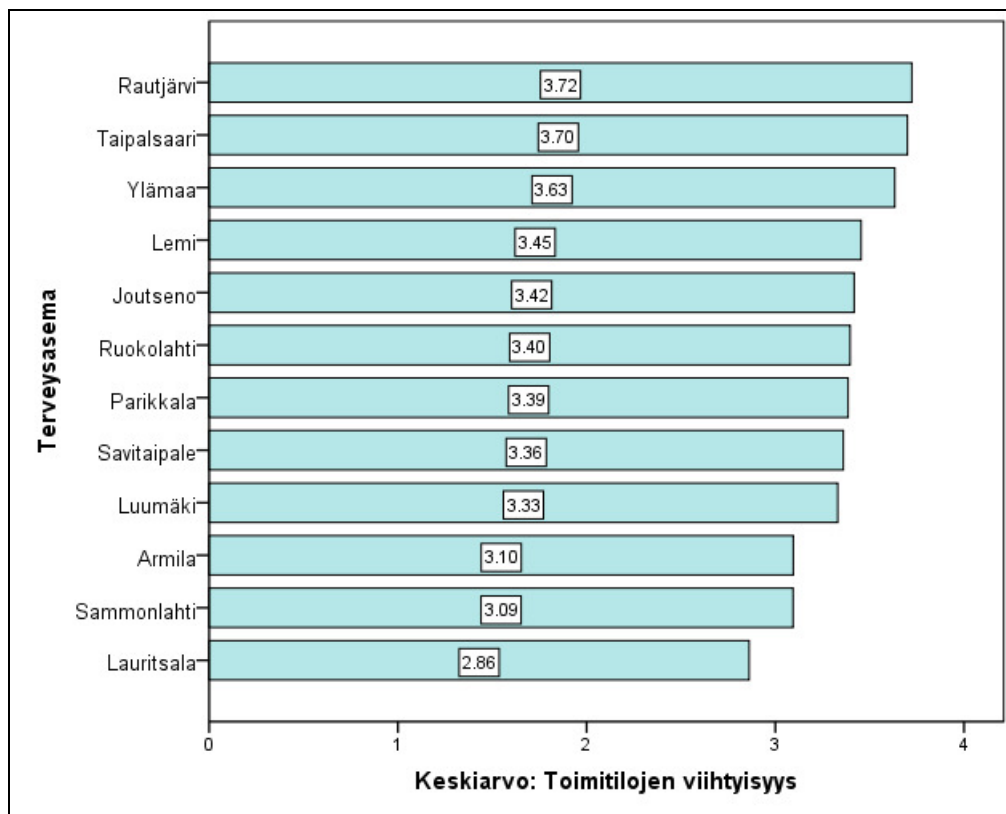
Kuvio 80. Tyytyväisyys opasteisiin ja ohjeisiin terveysasemittain, keskiarvot

Keskimääräinen tyytyväisyys **pysäköintipaikkoihin ja niiden sijaintiin** vaihteli terveysasemittain välillä 2,36 - 3,90. Vastaajista keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,90), Taipalsaaren (ka = 3,70) ja Lemmin (ka = 3,69) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 81).



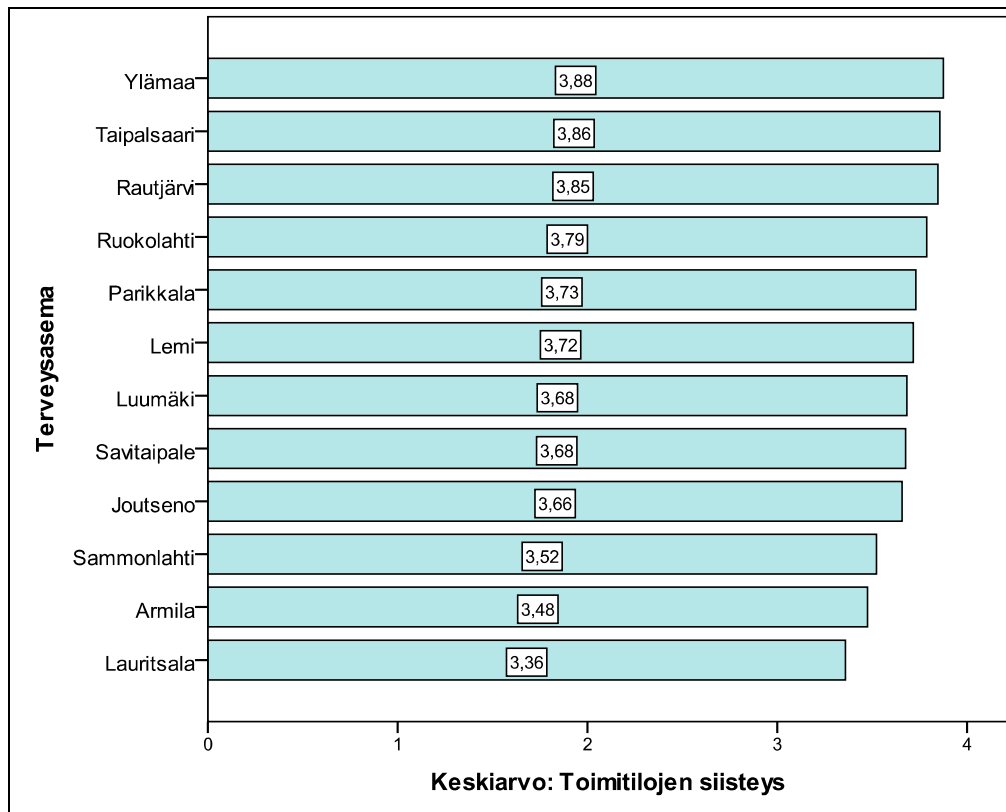
Kuvio 81. Tyytyväisyys pysäköintipaikkoihin ja niiden sijaintiin terveysasemittain, keskiarvot

Keskimääräinen tyytyväisyys **toimitilojen viihtyisyyteen** vaihteli terveysasemittain välillä 2,86 - 3,72. Vastajista keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Rautjärven (ka = 3,72), Taipalsaaren (ka = 3,70) ja Ylämaan (ka = 3,63) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 82).



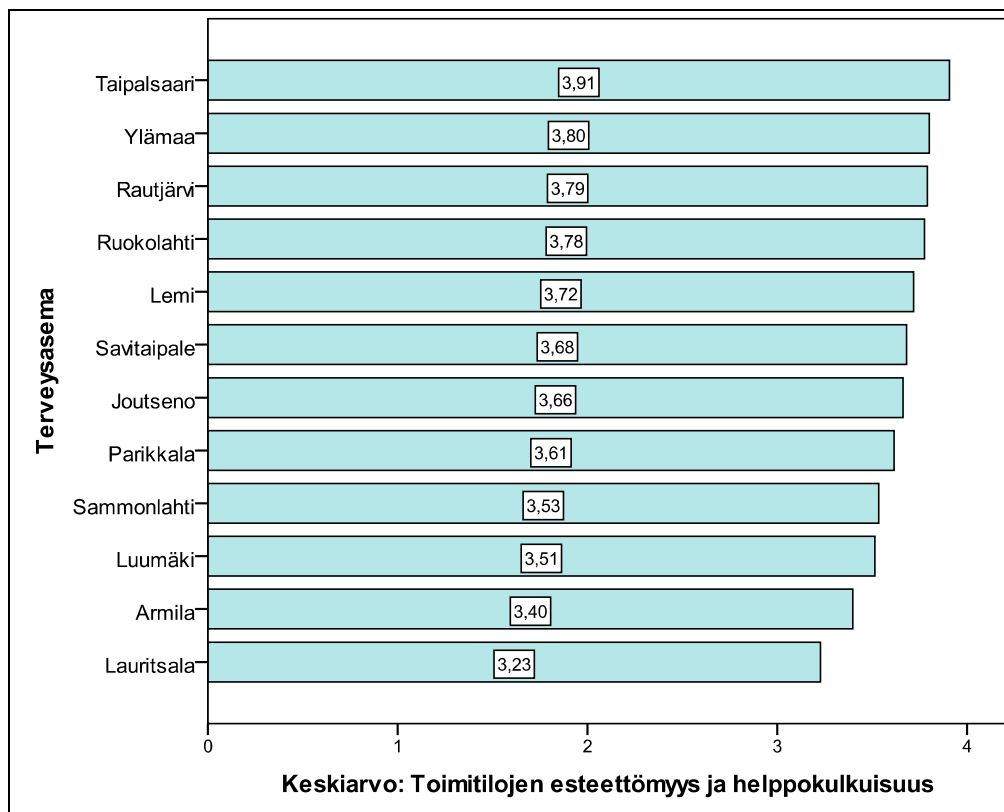
Kuvio 82. Tyytyväisyys toimitilojen viihtyisyyteen terveysasemittain, keskiarvot

Keskimääräinen tyytyväisyys **toimitilojen siisteyteen** vaihteli terveysasemittain välillä 3,36 - 3,88. Vastaajista keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,88), Taipalsaaren (ka = 3,86) ja Rautjärven (ka = 3,85) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 83).



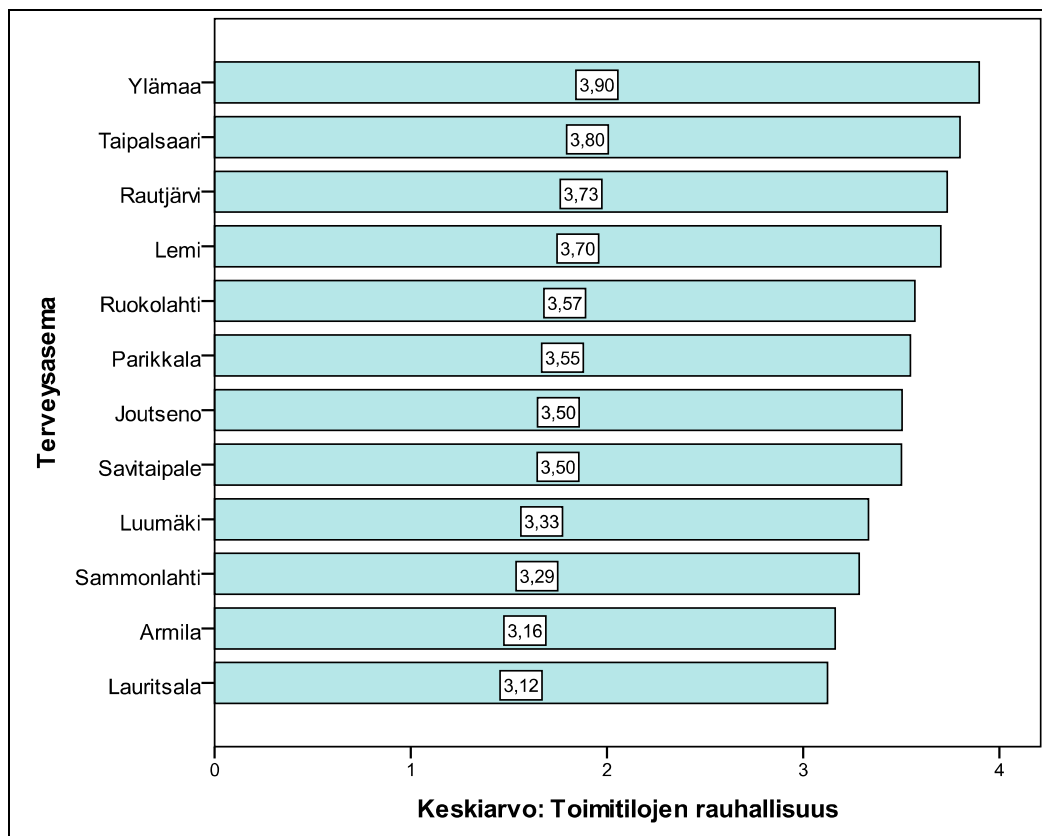
Kuvio 83. Tyytyväisyys toimitilojen siisteyteen terveysasemittain, keskiarvot

Keskimääräinen tyytyväisyys **toimitilojen esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen** vaihteli terveysasemittain välillä 3,23 - 3,91. Vastaajista keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Taipalsaaren (ka = 3,91), Ylämaan (ka = 3,80) ja Rautjärven (ka = 3,79) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 84).



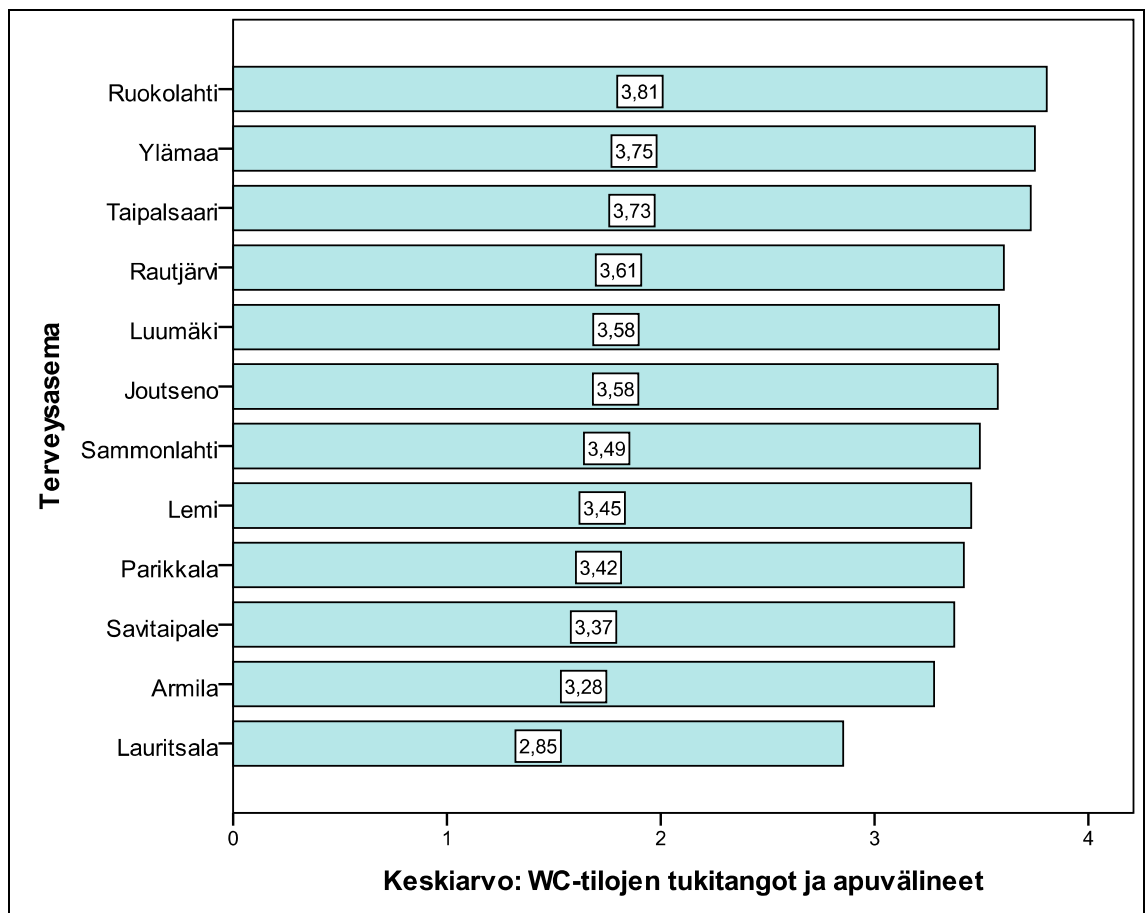
Kuvio 84. Tyytyväisyys toimitilojen esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen terveysasemittain, keskiarvot

Keskimääräinen tyytyväisyys **toimitilojen rauhallisuuteen** vaihteli terveysasemittain välillä 3,12 - 3,90. Vastaajista keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,90), Taipalsaaren (ka = 3,80) ja Rautjärven (ka = 3,73) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 85).



Kuvio 85. Tyytyväisyys toimitilojen rauhallisuuteen terveysasemittain, keskiarvot

Keskimääräinen tyytyväisyys **WC-tilojen tukitankoihin ja apuvälineisiin** vaihteli terveysasemittain välillä 2,85 - 3,81. Vastaajista keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ruokolahden (ka = 3,81), Ylämaan (ka = 3,75) ja Taipalsaaren (ka = 3,73) terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa (kuvio 86).



Kuvio 86. Tyytyväisyys WC-tilojen tukitankoihin ja apuvälineisiin terveysasemittain, keskiarvot

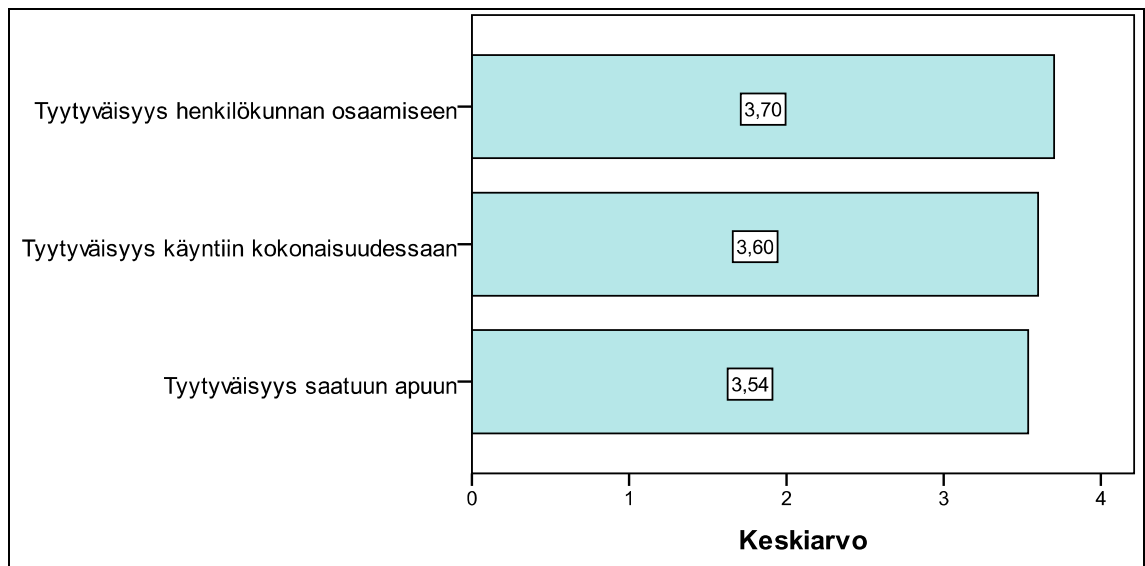
Asiakkaiden tyytyväisyys korreloi asiakkaan iän kanssa **kaikissa toimitilojen viihtyisyyteen ja toimivuuteen liittyvissä kysymyksissä** (sig. < 0,05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on kaikkiin kysymyksiin. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

Kehittämiskohteet:

Toimitilojen viihtyisyyteen ja toimivuuteen liittyvissä kysymyksissä vähiten tyytyväisiä olivat asiakkaiden omaiset. Terveysasemilla kannattaa selvittää keinoja asiakkaiden ja erityisesti asiakkaiden omaisten viihtyvyyden parantamiseksi.

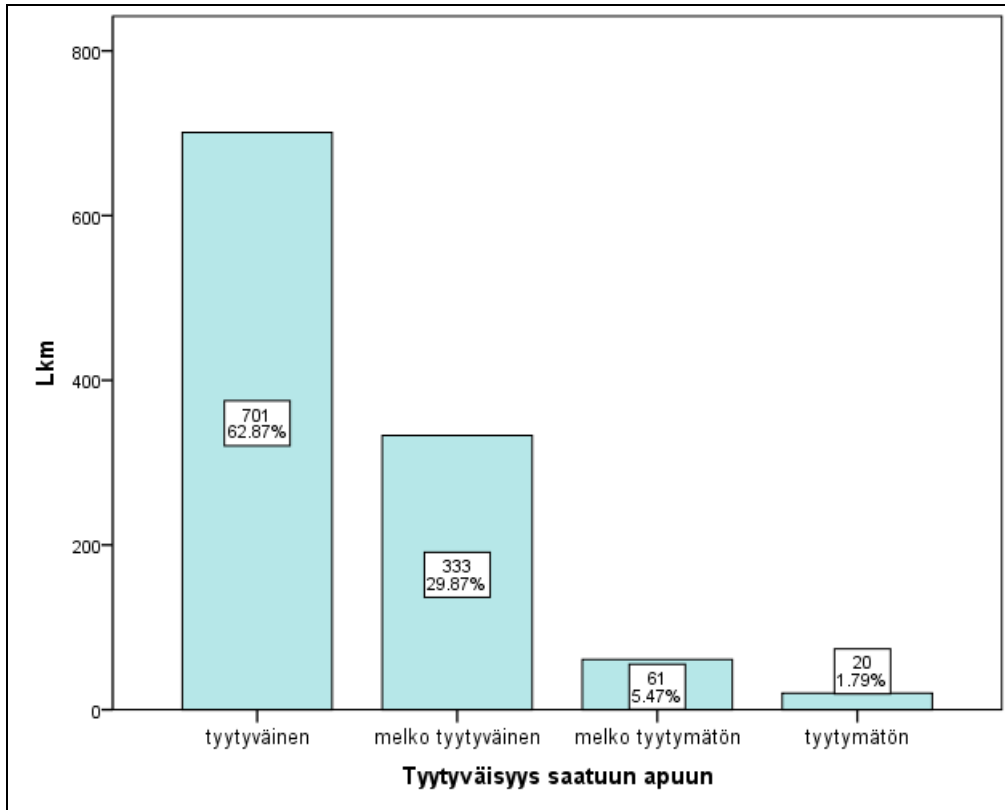
4.14 Asiointi kokonaisuutena

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan terveysasemalla käyntiä kokonaisuutena kolmella eri kysymyksellä. Tyytyväisyys saatuun apuun oli keskimäärin 3,54 ja tyytyväisyys käyntiin kokonaisuutena 3,60 asteikolla 1 - 4. Tyytyväisyys henkilökunnan osaamiseen oli keskimäärin 3,70 (kuvio 87).

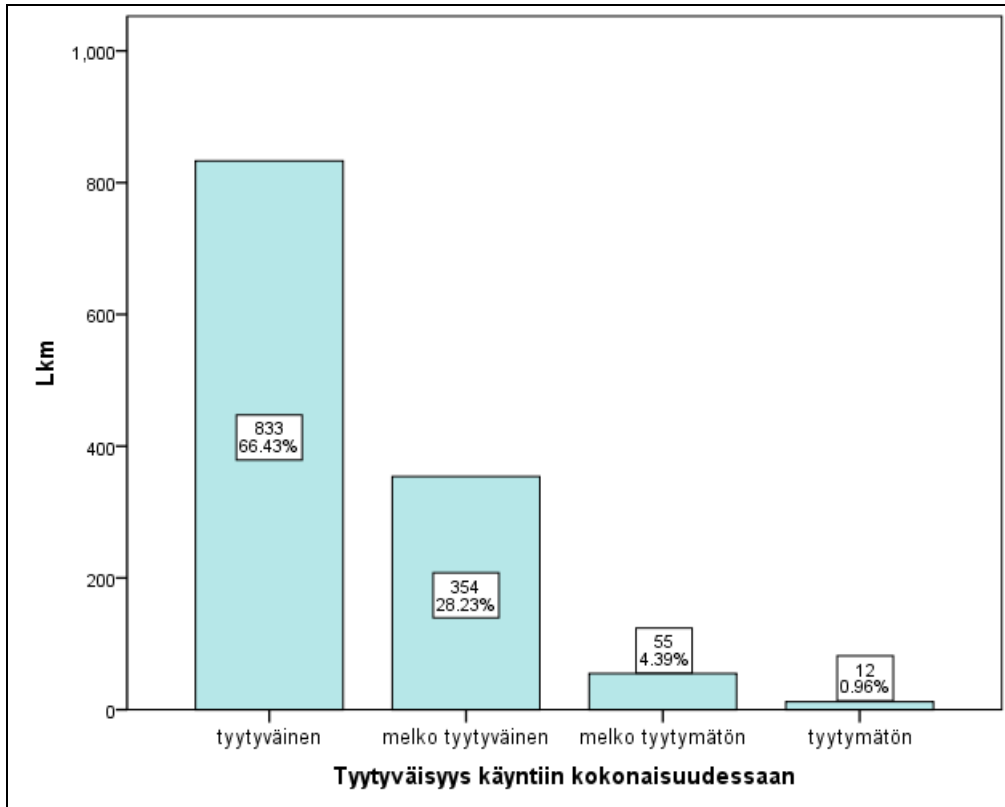


Kuvio 87. Tyytyväisyys asiointiin kokonaisuutena, keskiarvot

Vastaajista **saatuun apuun** tyytyväisiä oli 63 % ja melko tyytyväisiä 30 % (kuvio 88). **Käyntiin kokonaisuudessaan** vastanneista tyytyväisiä oli 66 % ja melko tyytyväisiä 28 % (kuvio 89).

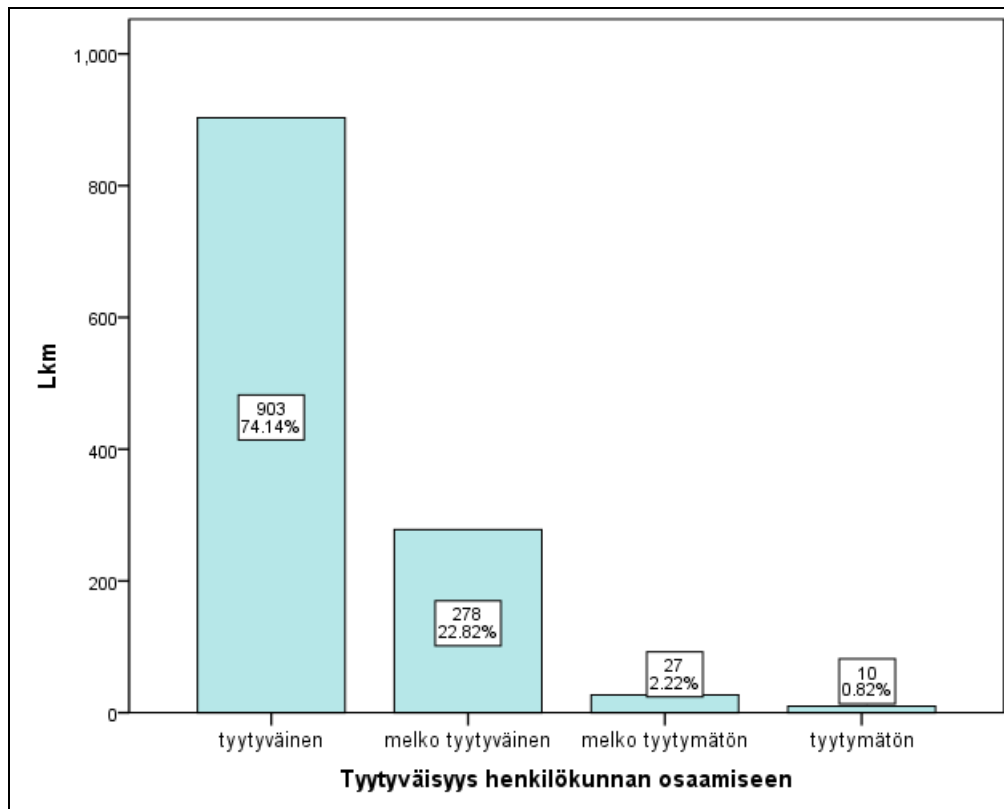


Kuvio 88. Tyytyväisyys saatuun apuun



Kuvio 89. Tyytyväisyys käyntiin kokonaisuudessaan

Enemmistö (74 %) vastanneista oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä (23 %) henkilökunnan osaamiseen (kuvio 90). Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä 2 % vastanneista.



Kuvio 90. Tyytyväisyys henkilökunnan osaamiseen

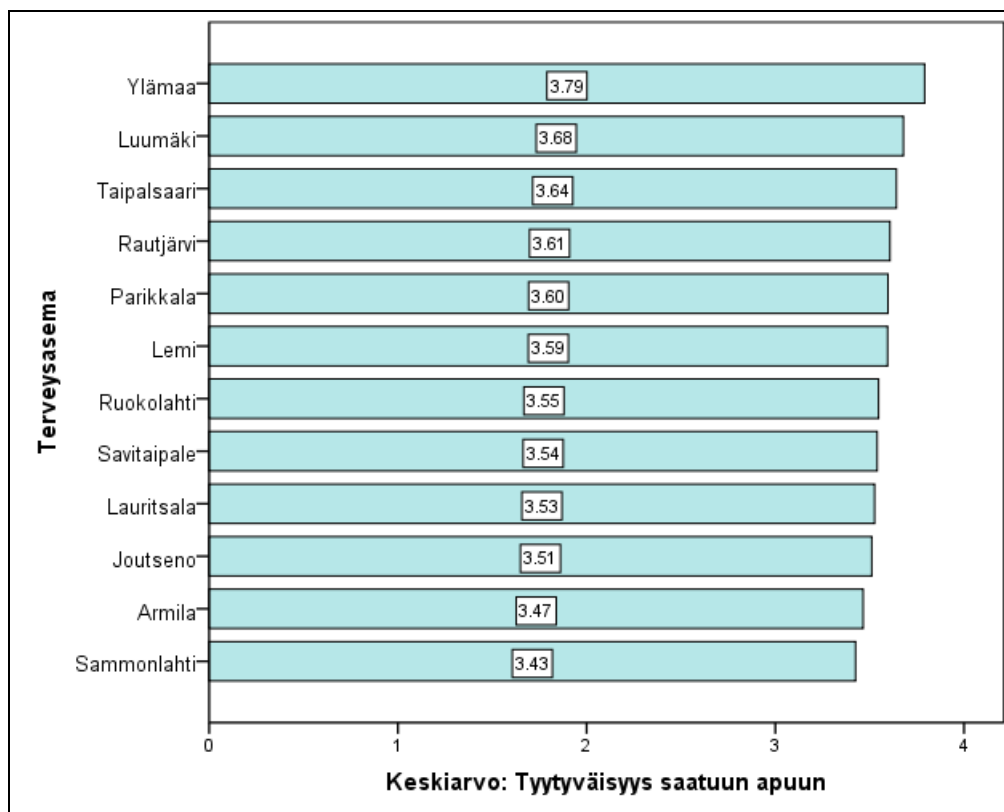
Tarkasteltaessa vain asiakkaiden vastauksia miehet ja naiset olivat tilastollisesti keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05) **saatuun apuun, henkilökunnan osaamiseen ja käyntiin kokonaisuudessaan**. Asiakkaiden tyytyväisyys korreloi asiakkaan iän kanssa (sig. < 0.05). Mitä vanhempi asiakas on, sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Vastanneiden omaisten/huoltajien ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0.05).

Kaikki kolme vastaajaryhmää olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä **saatuun apuun ja henkilökunnan osaamiseen** (sig. > 0,05). Tyytyväisyydessä **käyntiin kokonaisuudessa** eri vastaajaryhmien välillä oli eroja (sig. < 0,05). Kokonaisuuteen keskimäärin tyytyväisimpiä olivat asiakkaat, joiden vastaukset lomakkeelle on kirjannut omainen /huoltaja ja toiseksi tyytyväisimpiä itse vastanneet asiakkaat (taulukko 40).

	Asiakas	Vastaus kirjattu asiakkaan puolesta hänen mielipiteidensä mukaan	Vastattu asiakkaan omaisen/huoltajan omasta näkökulmasta
Tyytyväisyys saatuun apuun	3,52	3,66	3,51
Tyytyväisyys hoitojaksoon kokonaisuudessaan	3,61	3,71	3,42
Tyytyväisyys henkilökunnan osaamiseen	3,69	3,79	3,68

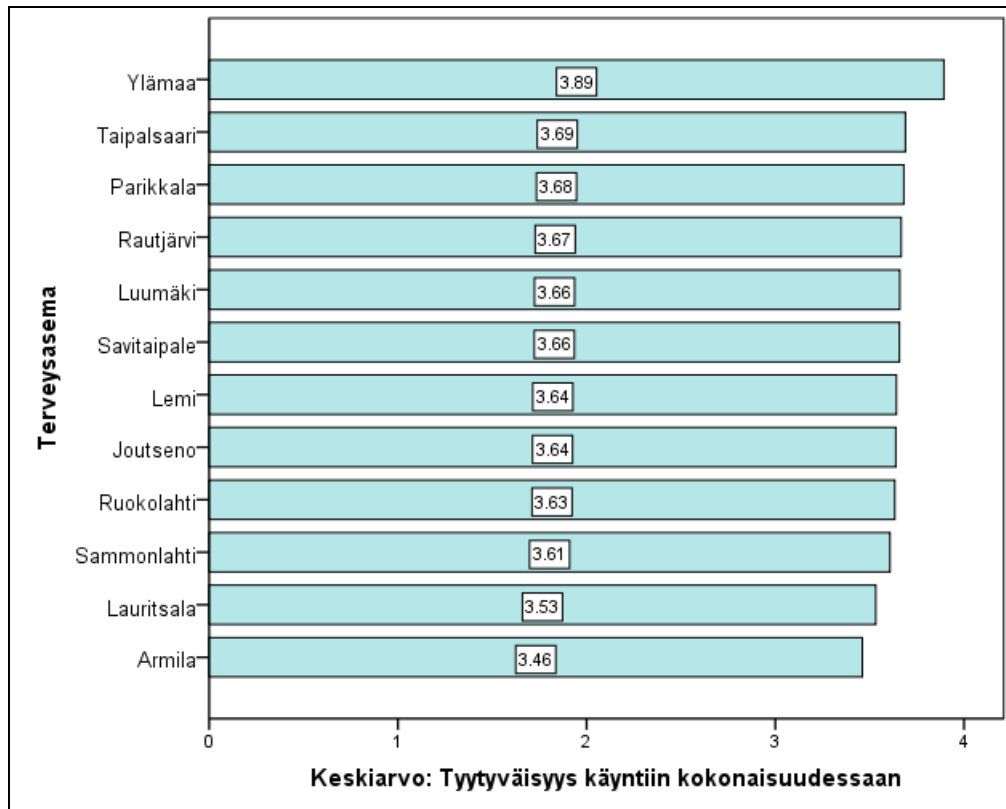
Taulukko 40. Tyytyväisyys hoitojaksoon kokonaisuudessaan vastaajaryhmittäin, keskiarvot

Terveysasemien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa vastaajien tyytyväisyydessä saatuun apuun (sig. = 0,060). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli terveysasemittain välillä 3,43 - 3,79 (kuvio 91).



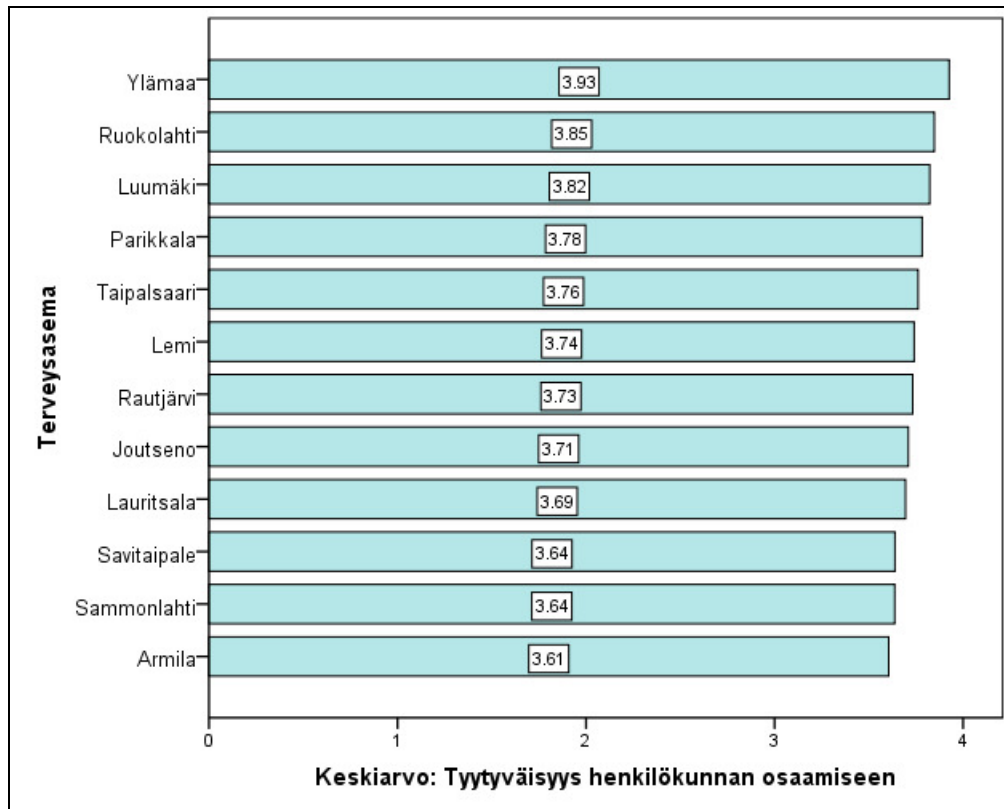
Kuvio 91. Tyytyväisyys saatuun apuun, keskiarvot terveysasemittain

Vastaajien tyytyväisyydessä käyntiin kokonaisuudessaan terveysasemien välillä on eroja (sig. = 0,000). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli terveysasemittain välillä 3,46 - 3,89 (kuvio 92). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa (ka = 3,89).



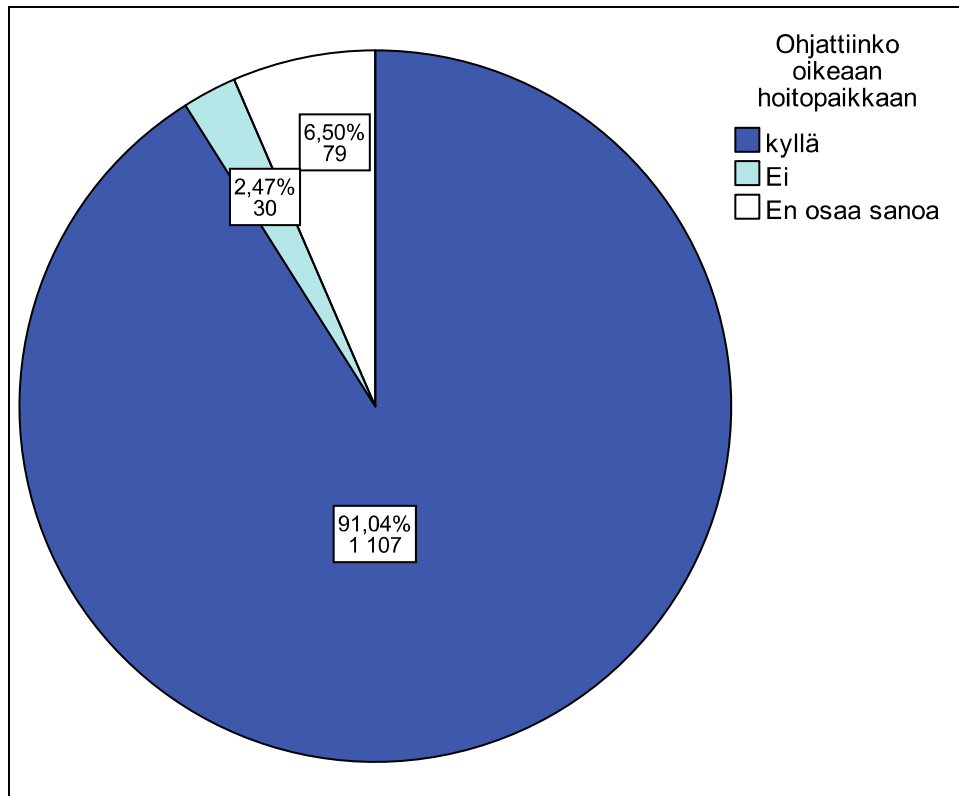
Kuvio 92. Tyytyväisyys käyntiin kokonaisuudessa, keskiarvot terveysasemittain

Terveysasemien välillä on eroja vastaajien tyytyväisyydessä henkilökunnan osaamiseen (sig. = 0,002). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli terveysasemittain välillä 3,61 - 3,93 (kuvio 93). Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat Ylämaan (ka = 3,93) ja Ruokolahden (ka = 3,85) terveysaseman asiakkaat ja heidän omaisensa.



Kuvio 93. Tyytyväisyys henkilökunnan osaamiseen, keskiarvot terveysasemittain

Viimeisenä asiakastytyväisyystutkimuksessa vastaaja pyydettiin arvioimaan ohjattiinko heidät tai heidän omaisensa käsityksensä mukaan **oikeaan hoitopaikkaan** (kuvio 94). Vastanneista 91 % oli sitä mieltä, että ohjattiin ja 2,5 % sitä mieltä, että ei ohjattu oikeaan paikkaan. Tutkimukseen osallistuneista 7 % ei osannut sanoa, ohjattiinko heidät oikeaan hoitopaikkaan.



Kuvio 94. Ohjattiinko oikeaan hoitopaikkaan?

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksella tehdyn asiakastytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden ja heidän omaistensa tyytyväisyyttä palveluprosessin eri vaiheisiin ja käytännön toimintaan terveysasemilla.

Tässä raportissa on esitetty asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset ja tutkimustulosten perusteella löydettyjä terveysasemien toiminnan kehittämiskohteita. Raportissa tulokset ja kehittämiskohteet on esitetty pääasiassa yhteisesti kaikille terveysasemille, mutta raportin lisäksi jokainen terveysasema saa toimintansa kehittämiseksi omaa terveysasemaansa koskevat tulokset.

5.1 Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys

Kyselytutkimuksella selvitettiin asiakkaiden ja heidän omaistensa tyytyväisyyttä eri terveysasemilla. Tuloksia tulkittaessa on otettava huomioon, että joillakin terveysasemilla vastaajamäärät ovat melko pieniä. Pieni terveysasemakohtainen vastausmäärä on otettava huomioon etenkin terveysasemien välisissä tai yksittäistä terveysasemaa koskevissa tulkinnoissa. Tuloksiin vaikuttaa myös se, että viikoittainen asiakasmäärä vaihtelee terveysasemittain muutamasta kymmenestä (Ylämaan terveysasema) yli tuhanteen (Armilan terveysasema) asiakkaaseen, millä voi olla vaikutusta palveluprosessiin ja toimintaan terveysasemalla. Lääkäreitä koskevien tulosten tulkinnoissa on otettava huomioon, että Ylämaan terveysasemalla ei ollut lääkärin vastaanottoa tutkimusviikon aikana, joten asiakkaat ovat vastanneet lääkäreitä koskeviin kysymyksiin aikaisempien kokemustensa perusteella.

Laboratorio- ja röntgenpalveluja koskevien tulosten tulkinnoissa on otettava huomioon se, että kaikilla terveysasemilla ei ole omia laboratorio- tai röntgenpalveluja, jolloin asiakkaiden arviot ovat kohdistuneet niihin terveysasemiin, joilla he ovat kyseisiä palveluja käyttäneet. Tämä ei vaikuta tuloksiin, joissa tarkastellaan yhteisesti kaikkien terveysasemien asiakkaiden ja omaisten/huoltajien tyytyväisyyttä laboratorio- ja röntgenpalveluihin.

Asiakasvastauksia on tutkimuksessa mukana kaikilta terveysasemilta yhteensä 1607. Vastaajista 1360 oli terveysasemien asiakkaita ja 168 tutkimukseen omasta näkökulmastaan vastanneita asiakkaiden omaisia/hooltajia. Vastaajista 79 ei vastannut roolia koskevaan kysymykseen eli ei kertonut onko vastaaja asiakas vai omainen. Koska omaisten vastauksia on vain 168, he eivät ole edustava otos kaikista terveysasemilla asioivista asiakkaiden omaisista. Tästä syystä omaisten vastauksia ei voida luotettavasti yleistää. Suurin osa kyselyyn vastanneista omaisista oli lapsiasiakkaiden vanhempia.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että kaikilla terveysasemilla oli sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita jakamassa kyselylomakkeita ja auttamassa asiakkaita kyselyyn vastaamisessa. Tarvittaessa opiskelijat tarkensivat ja selvensivät asiakkaille lomakkeen kysymyksiä sekä antoivat suullisesti ohjeita kyselyyn vastaamisesta. Ennen tutkimukseen osallistumista opiskelijat olivat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen, joka sisälsi maininnan siitä, että he eivät asiakasta avustessaan saa vaikuttaa asiakkaan vastauksiin.

Tutkimustuloksissa on analysoitu erikseen ja verrattu keskenään myös niiden asiakkaiden vastauksia, jotka täyttivät kyselylomakkeen itse ja niiden asiakkaiden vastauksia, joiden vastaukset toinen henkilö, yleensä omainen, kirjasi lomakkeelle. Toisen henkilön läsnäolo lomaketta täytettäessä on voinut vaikuttaa asiakkaiden antamiin vastauksiin. Havaitut erot näiden kahden asiakasryhmän välillä on selitetty tuloksissa.

Raportissa esitettyjä kuvioita ja taulukoita tulkittaessa on tärkeää ottaa huomioon niihin liittyvät tekstissä esitetyt tarkennukset ja perustelut. Kuvioita tai taulukoita ei saa esittää toiminnan arviointeina, vertailuna tai kehittämiskohteiden perusteluina ilman, että samassa yhteydessä viitataan raportin tekstiin, jossa esitetään aineistosta tehdyt tilastolliset testit ja niiden tulokset. Tämä koskee erityisesti kuvioita, joissa on esitetty useamman terveysaseman tulokset samassa kuviossa.

5.2 Keskeiset tulokset ja kehittämiskohteet

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että vastaajat (asiakkaat ja omaiset) olivat keskimäärin tyytyväisiä kaikkiin palveluprosessin vaiheisiin, terveys-

asemien käytännön toimintaan ja henkilökuntaan. Myös kehittämiskohteiksi mainituissa asioissa tulokset olivat keskimäärin melko hyviä, mutta tyytymättömien ja melko tyytymättömien asiakkaiden määrät olivat suuremmat kuin muiden kysymysten kohdalla tai kysymys koskee asiaa, jossa kaikkien asiakkaiden tyytyväisyys on erityisen tärkeää.

Suurimmassa osassa tyytyväisyyttä mittaavissa kysymyksissä terveysasemien välillä on eroja vastaajien tyytyväisyydessä. Terveysasemien välisiä tuloksia tulkittaessa on otettava huomioon, että vastaajamäärät terveysasemilla vaihtelivat muutamista kymmenistä useaan sataan. Kaikilla terveysasemilla on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että kehittämisen lisäksi ylläpidetään hyvää asiakas-tyytyväisyyden tasoa.

Tutkimustulosten perusteella terveysasemilla kehittämiskohteiksi näyttivät nousevan erityisesti tiedon saaminen ja annetun tiedon ymmärrettävyyden varmistaminen sekä asiakkaiden ja omaisten osallistaminen hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Myös mahdollisimman tarkka odotusajoista kertominen ja odotusaikojen lyhentäminen parantaisivat asiakastytyväisyyttä.

Seuraavassa on esitetty tulosten perusteella tehtyjä johtopäätöksiä ja havaittuja yksityiskohtaisempia kehittämiskohteita kyselylomakkeen teemojen mukaisesti. Kunkin kehittämiskohteen kohdalla on mainittu, missä tämän raportin luvussa kyseistä asiaa ja siitä saatuja tuloksia tarkastellaan yksityiskohtaisemmin.

Yhteyden ottaminen puhelimitse

Ajanvaraus- ja neuvontapuhelimesta tapahtuvaan asiointiin liittyvissä kysymyksissä vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen ($ka = 3,54$) sekä saatuun neuvontaan ja ohjaukseen ($ka = 3,45$). Keskimääräinen tyytyväisyys asteikolla 1 - 4 oli vastaanotolle tai tutkimukseen valmistautumisohjeisiin 3,39 ja yhteystietojen löytymiseen 3,34. Vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat odotusaikaan puhelimesta ($ka = 2,77$) sekä hoitoon tai tutkimukseen pääsyn odotusaikaan ($ka = 2,91$). Kaikissa yhteydenottamista koskevissa kysymyksissä terveysasemien välillä oli eroja. Kehittämiskohteiksi esitetään, että odotusaikoja ajanvaraus- ja neuvontapuhelimesta on lyhennettävä. Lisäksi on pohdittava erilaisia keinoja, joilla voidaan lyhentää hoitoon tai

tutkimukseen pääsyn odotusaikoja. Myös tiedon antamista erilaisista hoito- ja palvelumahdollisuuksista on lisättävä. (Luku 3.)

Ilmoittautuminen terveysasemalle

Asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella terveysasemien asiakkaat ja heidän omaisensa olivat tyytyväisiä **henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** terveysasemalle ilmoittauduttaessa. Keskimääräinen tyytyväisyys asteikolla 1 - 4 vaihteli välillä 3,53 - 3,94 ja kaikilla terveysasemilla yhteensä keskimääräinen tyytyväisyys henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen oli 3,65. Tyytyväisyys **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen** terveysasemalle ilmoittauduttaessa vaihteli välillä 3,55 - 3,96. Keskimääräinen tyytyväisyys tietojen salassa pysymiseen kaikilla terveysasemilla yhteensä oli 3,66.

Tutkimukseen vastanneiden keskimääräinen tyytyväisyys **tiedon saamiseen odotusajan kestosta** vaihteli terveysasemittain välillä 2,57 - 3,73. Keskimääräinen tyytyväisyys oli 2,98. Terveysasemilla asioivien tyytyväisyyttä voidaan parantaa pyrkimällä siihen, että asiakas saa aina mahdollisimman tarkan tiedon odotusajan kestosta ilmoittautuessaan vastaanotolle. (Luku 4.1.)

Asioiminen terveysasemalla

Vastaajien keskimääräinen **tyytyväisyys jonotusjärjestelmään** oli 3,29. Tyytyväisyys vaihteli terveysasemittain välillä 3,00 - 3,76. Terveysasemilla, joiden jonotusjärjestelmässä on asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia puutteita, on selvitettävä keinoja, joilla jonotusjärjestelmän toimivuutta voidaan parantaa. (Luku 4.2.1.)

Tyytyväisyys odotusaikaan vastaanotolla ja tutkimuksissa oli keskimäärin 3,20 ja vaihteli terveysasemittain välillä 2,88 - 3,64. Terveysasemilla asioivien tyytyväisyyttä voidaan parantaa lyhentämällä odotusaikaa vastaanotoilla ja tutkimuksissa. (Luku 4.2.1.)

Vastaajien tyytyväisyys **hoito- ja tutkimustoimenpiteiden ajoitukseen ja sujuvuuteen** vaihteli terveysasemittain välillä 3,26 - 3,81. Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,45.

Arvioitaessa eri **henkilöstöryhmien ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta** vastaajat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä kaikkiin henkilöstöryhmiin. Tyytyväisyys kaikki henkilöstöryhmät yhteen luettuna vaihteli terveysasemittain välillä 3,58 - 3,89. Keskimääräinen tyytyväisyys laboratoriohenkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen oli 3,76, hoitajien 3,73, lääkärien 3,63 ja röntgenhenkilökunnan 3,62.

Arvioitaessa **henkilökohtaisten tietojen salassa pysymistä** eri henkilöstöryhmien vastaanotoilla vastaajat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä kaikkiin henkilöstöryhmiin. Keskimääräinen tyytyväisyys kaikki henkilöstöryhmät yhteen luettuna vaihteli välillä 3,66 - 3,91. Keskimääräinen tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen lääkärin vastaanotolla oli 3,77, laboratoriohenkilökunnan kohdalla 3,74, hoitajan vastaanotolla 3,72, röntgenhenkilökunnan kohdalla 3,69. Vaikka keskimääräinen tyytyväisyys henkilökohtaisten tietojen salassa pysymiseen on korkea, asiaan on kuitenkin kiinnitettävä huomiota siten, että kaikki asiakkaat ovat mahdollisimman tyytyväisiä henkilökohtaisten tietojensa salassa pysymiseen.

Arvioitaessa **yksityisyyden säilymistä** eri henkilöstöryhmien kohdalla hoitotilanteissa, vastaajat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä kaikkiin henkilöstöryhmiin. Kaikki henkilöstöryhmät yhteen luettuna keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli terveysasemittain välillä 3,66 - 3,91. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen lääkärin vastaanotolla oli keskimäärin 3,73, hoitajan vastaanotolla 3,68, laboratorion henkilökunnan kohdalla 3,68 ja röntgenhenkilökunnan kohdalla 3,66.

Tätä yleistä tyytyväisyyden tasoa edellä kuvatuissa asioissa on tärkeä edelleen ylläpitää kaikilla terveysasemilla. (Luvut 4.2 - 4.4.)

Tietojen siirtyminen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista

Tyytyväisyydestä **tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista** terveysasemittain laskettu lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo vaihteli välillä 3,35 - 3,71. Keskimääräinen tyytyväisyys hoitajan vastaanotolla oli 3,43 ja lääkärin vastaanotolla 3,42.

Eksoten jäsenkunnat siirtyivät Imatraa lukuun ottamatta käyttämään yhteistä potilastietojärjestelmää 1.1.2010 alkaen, jolloin tiedot erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon ja päinvastoin siirtyvät automaattisesti järjestelmän sisällä. Tämän vuoksi havaittu ero eri terveysasemien välillä tyytyväisyydessä tietojen siirtymiseen aiemmista hoidoista ja tutkimuksista on yllättävä. Havaittuihin eroihin saattaa vaikuttaa se, että Lappeenrannan asukkaat tarjonnasta johtuen käyttävät mahdollisesti muita enemmän yksityisiä palveluja ja työterveys- huoltopalveluja, jolloin tiedot erilaisista järjestelmistä tai lainsäädännöstä johtuen eivät automaattisesti eivätkä ilman potilaan kirjallista lupaa siirry organisaatioiden välillä. Myöskään Itä-Savon sairaanhoitopiirin potilastiedot eivät automaattisesti siirry Parikkalan terveysasemalle.

Henkilökunnan ja asiakkaiden välinen kommunikointi

Vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttä **mahdollisuuteen kertoa oma käsitys sairaudesta ja sen oireista** hoitajille ja lääkäreille. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys molemmat henkilöstöryhmät yhteen luettuna vaihteli terveysasemittain välillä 3,47 - 3,77. Hoitajan vastaanotolla keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,55 ja lääkärin vastaanotolla 3,48.

Toisena vuorovaikutukseen liittyvänä kysymyksenä tarkasteltiin henkilökunnan **kysymyksiin vastaamista ja vastausten ymmärrettävyyttä**. Tyytyväisyys kaikki henkilöstöryhmät yhteen luettuna vaihteli terveysasemittain välillä 3,52 - 3,74. Tämä oli ainoa tyytyväisyysmittari, jossa terveysasemien välillä ei havaittu koko henkilökuntaa koskevissa tuloksissa tilastollisesti merkitseviä eroja. Vaikka keskimääräinen tyytyväisyys kysymyksiin vastaamiseen ja vastausten ymmärrettävyyteen on hyvä, tyytymättömien ja melko tyytymättömien osuus esimerkiksi lääkärin kohdalla on yli 10 %. Henkilökunnan on tärkeä varmistaa, että asiakas todella ymmärtää saamansa vastaukset. (Luku 4.8.)

Tietojen saaminen

Tietojen saamista mitattiin tutkimuksessa kolmella kysymyksellä: 1) tiedon saaminen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta, 2) tiedon saaminen tutkimuksista ja niiden tuloksista sekä 3) tiedon saaminen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta.

Asiakkaiden sekä heidän omaistensa tiedon saamisessa kaikkien kysymysten kohdalla on jonkin verran parantamisen varaa, vaikka vastaajat ovat arvioineet olevansa niihin keskimäärin tyytyväisiä.

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen sairaudesta, hoidosta ja ennusteesta** hoitajan vastaanotolla oli keskimäärin 3,40 ja lääkärin vastaanotolla 3,38. Tyytyväisyys vaihteli terveysasemittain molemmat henkilöstöryhmät yhteen luettuna välillä 3,27 - 3,64.

Keskimääräinen tyytyväisyys **tiedon saamiseen tutkimuksista ja niiden tuloksista** vastaajat oli laboratoriohenkilökunnan kohdalla 3,48, hoitajan vastaanotolla 3,45, lääkärin vastaanotolla 3,43 ja röntgenin henkilökunnan kohdalla 3,32. Tyytyväisyys kaikki henkilöstöryhmät yhteen luettuna vaihteli terveysasemittain välillä 3,29 - 3,75.

Keskimääräinen tyytyväisyys **tiedon saamiseen toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta** vastaajat oli laboratoriohenkilökunnan kohdalla 3,50, hoitajan vastaanotolla 3,46, lääkärin vastaanotolla 3,43 ja röntgenin henkilökunnan kohdalla 3,35. Tyytyväisyys kaikki henkilöstöryhmät yhteen luettuna vaihteli terveysasemittain välillä 3,42 - 3,83.

Vaikka suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä tiedon saantiin, keskusteluissa asiakkaan kanssa on syytä kiinnittää huomiota siihen, että kaikki asiakkaat saavat riittävästi tietoa sairaudesta, hoidoista, tutkimuksista ja niiden tuloksista sekä sairauden ennusteesta siltä osin kuin ennuste on luotettavasti arvioitavissa (Luku 4.9.)

Lääkkeet ja kivunlievitys

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista** hoitajan vastaanotolla oli keskimäärin 3,27 ja lääkärin vastaanotolla 3,29. Tyytyväisyydestä on laskettu lääkärin ja hoitajien yhteinen keskiarvo, joka vaihteli terveysasemittain välillä 3,19 - 3,69. Alle puolet vastanneista oli tyytyväisiä tiedon saamiseen lääkkeistä ja niiden vaikutuksista. Tiedon antamista on tehostettava ja lisäksi on pohdittava sitä, miten tietoa lääkkeistä ja niiden vaikutuksista voidaan antaa asiakkaalle helposti ymmärrettävällä tavalla. (Luku 4.10.1.)

Keskimääräinen tyytyväisyys **kivunlievityksen riittävyteen** lääkärin vastaanotolla oli 3,21 ja hoitajan vastaanotolla 3,18. Tyytyväisyydestä kivunlievityksen riittävyteen vastaanotoilla on laskettu lääkärin ja hoitajien yhteinen keskiarvo, joka vaihteli terveysasemittain välillä 2,83 - 3,49. Vanhemmat asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisempiä kuin nuoret. Kehittämiskohteena nähdään, että kivunlievityksen riittävyteen on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. (Luku 4.10.2.)

Hoitoa koskevat päätöksenteko ja hoitosuunnitelma

Tutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyytään hoitoon ja hoitosuunnitelmaan koskevaan päätöksen tekoon. Vastanneet olivat keskimäärin melko tyytyväisiä mahdollisuuteensa vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon ja tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista.

Tyytyväisyys **mahdollisuuteen vaikuttaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon** lääkärin vastaanotolla oli keskimäärin 3,15 ja hoitajan vastaanotolla 3,16. Lääkärin ja hoitajien yhteinen keskiarvo vaihteli terveysasemittain välillä 3,01 - 3,46.

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen hoitoa koskevien päätösten perusteluista** lääkärin vastaanotolla on keskimäärin 3,24 ja hoitajan vastaanotolla 3,25. Lääkärin ja hoitajien yhteinen keskiarvo vaihteli terveysasemittain välillä 3,00 - 3,65.

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen hoitosuunnitelmasta** lääkärin vastaanotolla oli keskimäärin 3,24 ja hoitajan vastaanotolla 3,25. Lääkärin ja hoitajien yhteinen keskiarvo vaihteli terveysasemittain välillä 3,16 - 3,67.

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen sairauden hoidosta kotona** lääkärin vastaanotolla on keskimäärin 3,39 ja hoitajan vastaanotolla 3,36. Lääkärin ja hoitajien yhteinen keskiarvo vaihteli terveysasemittain välillä 3,20 - 3,68.

Tyytyväisyys **tiedon saamiseen oman toiminnan merkityksestä sairauden hoidossa** hoitajan vastaanotolla oli keskimäärin 3,38 ja lääkärin vastaanotolla 3,34. Lääkärin ja hoitajien yhteinen keskiarvo vaihteli terveysasemittain välillä 3,22 - 3,67.

Asiakkaat ja heidän omaisensa tulee entistä paremmin ottaa huomioon päätöksenteossa ja erityisesti hoitoa koskevat päätökset on perusteltava asiakkaalle. Asiakkaan tunne siitä, että on voinut vaikuttaa hoitoaan koskevaan päätöksen tekoon sekä hoitopäätösten perustelu motivoivat asiakasta sitoutumaan omaan hoitoonsa. Tiedon saamiseen ja vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. (Luku 4.11.)

Vastaanottoajan riittävyys

Tyytyväisyys **vastaanottoajan riittävyteen** hoitajan vastaanotolla oli keskimäärin 3,38 ja lääkärin vastaanotolla 3,19. Lääkärien ja hoitajien yhteinen keskiarvo vaihteli terveysasemittain välillä 3,08 - 3,78. Vastaanottoajan riittävyteen terveysasemilla on kiinnitettävä huomiota. Lisäksi on tarpeellista selvittää syitä siihen, miksi asiakkaat eivät koe vastaanottoaikaa riittäväksi. (Luku 4.12.)

Terveysaseman viihtyisyys ja toimivuus

Terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan terveysasemien tiloja ja pysäköintipaikkoja kuuden kysymyksen avulla. Vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisiä terveysaseman siisteyteen (ka = 3,63), esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen (ka = 3,58), wc-tilojen tukitankoihin ja apuvälineisiin (ka = 3,46). Tyytyväisyys terveysaseman rauhallisuuteen (ka = 3,42), opasteisiin ja ohjeisiin (ka = 3,40) ja viihtyisyyteen (ka = 3,30) oli myös korkea. Keskimääräinen tyytyväisyys pysäköintipaikkoihin ja niiden sijaintiin oli 3,13.

Toimitilojen viihtyisyyteen ja toimivuuteen liittyvissä kysymyksissä vähiten tyytyväisiä olivat asiakkaiden omaiset. Terveysasemilla kannattaa selvittää keinoja asiakkaiden ja erityisesti asiakkaiden omaisten viihtyvyyden parantamiseksi. (Luku 4.13.)

Asiointi kokonaisuutena

Terveysasemien asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan terveysasemalla käyntiä kokonaisuutena kolmella eri kysymyksellä asteikolla 1 - 4. Tyytyväisyys saatuun apuun oli keskimäärin 3,54 ja tyytyväisyys käyntiin kokonaisuutena 3,60. Tyytyväisyys henkilökunnan osaamiseen oli kes-

kimäärin 3,70. Tätä hyvää tyytyväisyyden tasoa käyntiin kokonaisuutena on tärkeä edelleen ylläpitää. (Luku 4.14.)

5.3 Lopuksi

Tämän tutkimuksen suunnittelu ja toteutus on tehty hyvässä ja toimivassa yhteistyössä Eksoten, Saimaan ammattikorkeakoulun ja Novartis Finland Oy:n kanssa. Tutkimuksen puolueettomuuden takaamiseksi tutkimuksen käytännön toteutuksesta sekä tulosten analysoinnista ja raportoinnista vastasi Saimaan ammattikorkeakoulun tutkijaryhmä. Tutkimuksen onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeää on ollut hyvä yhteistyö terveysasemien henkilökunnan kanssa. Henkilökunnan myönteinen suhtautuminen tutkimukseen edesauttoi tutkimuksen käytännön toteutusta. Myös Saimaan ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden osallistuminen aineiston keräämiseen terveysasemilla oli tutkimuksen toteutuksen kannalta erittäin tärkeää. Kiitos kaikille tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen osallistuneille henkilöille.

Liite 1. Avointen kysymysten vastausten luokittelu

Taulukoissa 41 - 43 esitetään asiakastyytyväisyyskyselyn avovastausten luokittelu teemojen mukaan. Vastaukset on jaettu myönteiseen ja kielteiseen palautteeseen. Myönteiseen palautteeseen (taulukko 41) on kirjattu asiat, jotka asiakkaiden vastauksissa saivat pääsääntöisesti hyvää palautetta ja kielteiseen palautteeseen (taulukko 42) asiat, jotka saivat pääsääntöisesti kielteistä palautetta. Taulukossa 43 esitetään asioita, jotka saivat sekä myönteistä että kielteistä palautetta.

Pääkategoria	Alakategoriat
Vastaanottotoiminta	<ul style="list-style-type: none">➤ Henkilökunnan osaaminen➤ Henkilökunnan käytös
Laboratorion toiminta	<ul style="list-style-type: none">➤ Henkilökunnan osaaminen➤ Henkilökunnan käytös➤ Jonotusjärjestelmä
Röntgenin toiminta	<ul style="list-style-type: none">➤ Henkilökunnan osaaminen➤ Henkilökunnan käytös➤ Ajanvarausjärjestelmä➤ Jonotusjärjestelmä

Taulukko 41. Asiakkaiden myönteisten vastausten luokittelu, avovastaukset

Pääkategoria	Alakategoriat
Ajanvaraus- ja neuvontapuhelimen toiminta	<ul style="list-style-type: none">➤ Yhteyden saaminen terveysasemaan➤ Vastaanottoajan saaminen
Vastaanottotoiminta	<ul style="list-style-type: none">➤ Odotusaika vastaanotolle➤ Yksityisyyden suoja
Terveysaseman tilat	<ul style="list-style-type: none">➤ Parkkipaikat

Taulukko 42. Asiakkaiden kielteisten vastausten luokittelu, avovastaukset

Pääkategoria	Alakategoriat
Vastaanottotoiminta	<ul style="list-style-type: none">➤ Jonotusjärjestelmä➤ Yksikön sisäinen tiedonkulku➤ Tiedonkulku yksiköiden välillä➤ Jatkohoidon järjestely
Laboratorion toiminta	<ul style="list-style-type: none">➤ Ajanvarausjärjestelmä
Terveysaseman tilat	<ul style="list-style-type: none">➤ Tietosuoja➤ Opasteet

Taulukko 43. Asiakkaiden myönteisten ja kielteisten vastausten luokittelu, avovastaukset