



Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen iäkkäiden asumispalveluyksiköihin

Henna Lipsanen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen iäkkäiden asumispalveluyksiköihin

Henna Lipsanen
Sairaanhoitaja AMK
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2020

Henna Lipsanen

Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen iäkkäiden asumispalveluyksiköihin

Vuosi 2020 Sivumäärä 33

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Lohjan kaupungin asumispalveluyksiköihin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet. Tavoitteena oli tehdä toimivat lomakkeet asumispalveluyksiköihin erään kaupungin vuodeosastojen asiakaspalautelomakkeiden (Karjalainen & Krohnberg 2012) sekä teoretiedon pohjalta. Vuodeosastoille tehtyjen lomakkeiden käyttö tässä työssä kehitettävien asiakastyytyväisyyskyselylomakkeiden taustavaikuttajana johtuu tilaajan toiveesta.

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jossa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Työn pohjana toimii Karjalainen & Krohnbergin (2012) lomakkeiden lisäksi teoretietoa palveluasumisen, asiakkaan, omaisen, hoidon laadun, hyvän hoidon sekä asiakastyytyväisyyden määrittelystä. Tässä kehittämistyössä lisättiin Wong-Baker FACES tyylinen ilmeitä kuvaava asteikko numeraalisen asteikon tueksi helpottamaan vastauksia, kun kohderyhmänä ovat iäkkäät. Lomakkeissa käytettävä numeraalinen asteikko mukautettiin vastaavaksi kuin Karjalaisen & Krohnbergin (2012) työssä. Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet luotiin tilaajan toiveesta asiakkaille ja omaisille.

Lomakkeiden toimivuutta tutkittiin tekemällä esitutkimus. Esitutkimuksessa haastateltiin asiakkaita ja omaisille luotiin lomakekysely.

Esitutkimuksen mukaan lomakkeiden asiasisältö oli ymmärrettävää. Asiakkaiden haastattelussa esille tullut asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen vaikealukuisuus muokattiin lihavoimalla tekstiä sekä termi hoitoyksikkö vaihdettiin asumispalveluyksiköksi. Omaisten palautelomakkeista nousseiden ehdotusten perusteella Wong-Baker FACES tyyllisen asteikon ymmärrettävyyttä tuettiin väreillä ja kirjoitusvirheet korjattiin. Esitutkimuksen tulosten perusteella saatiin luotua lopulliset asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet opinnäytetyön tuotoksena.

Jatkossa voitaisiin tutkia ovatko lomakkeet nyt toimivia ja onko niistä saatu tietoa auttanut kehittämään iäkkäiden asumispalveluyksiköiden toimintaa Lohjan kaupungissa.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, asiakas, palveluasuminen

Henna Lipsanen

Development of client satisfaction feedback forms for the housing service units of the elderly

Year	2020	Pages	33
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to create customer feedback forms for the City of Lohja housing service units. The forms would be based on both theoretical knowledge and existing customer feedback forms of a city ward (Karjalainen & Krohnberg 2012). The use of existing ward customer feedback forms as a source for the research is a request by the commissioner.

This thesis is a development project utilizing qualitative research. The basis of the work consists of the Karjalainen & Krohnberg (2012) forms and theoretical data on defining service housing, client, relative, quality of care, good care and customer satisfaction. In addition to a numeric scale, a Wong-Baker FACES -style facial expression scale was added to facilitate the answers when the elderly were the target group. The numeric scale of the forms was conformed with the Karjalainen & Krohnberg (2012) study. The client feedback forms were created both for the clients and their relatives.

The usability of the forms was tested by a feasibility study where the clients were interviewed and a form query was created for the relatives.

According to the feasibility study, the contents of the feedback forms were comprehensible. The client interviews showed issues concerning readability, they were corrected by turning the font into bold and the term hoitoyksikkö was replaced with asumispalveluyksikkö. Based on the relatives' feedback, the understandability of the Wong-Baker FACES -style scale was enhanced with colors and the misspellings were corrected. Based on the feasibility study feedback the final customer satisfaction forms were created, as a result of the thesis.

It would be useful in the future to study the usability of the forms and whether the information collected by them has helped to develop the work of the housing service units of City of Lohja.

Keywords: customer satisfaction, client, service housing

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Teoreettinen tietopohja.....	7
2.1	Palveluasuminen	7
2.2	Asiakas ja omainen.....	8
2.3	Hoidon laatu ja hyvä hoito.....	8
2.4	Asiakastyytyväisyys	9
3	Tavoite ja tarkoitus	10
4	Laadullinen tutkimus tutkimusmenetelmänä.....	10
4.1	Kyselytutkimus aineistonkeruun metodina	11
4.1.1	Kyselylomakkeen laatiminen.....	12
4.2	Haastattelu aineistonkeruun metodina	16
4.3	Aineiston analyysi	17
5	Kehittämistoiminnan tulokset	18
6	Tutkimuksen eettisyys	20
7	Pohdinta	22
	Lähteet.....	23
	Liitteet	25

1 Johdanto

Palautetta asiakastyytyväisyydestä kerätään asiakaspalautekyselyillä. Tieto asiakastyytyväisyydestä on tärkeää kansalaisille ja asiakkaille, kun vertaillaan hoitopaikkoja. Kyselyjen tulokset auttavat palveluntuottajia kehittämään palveluita. Tulokset antavat myös päättäjille tietoa siitä, kuinka asiakkaan näkökulmasta palvelujärjestelmä toimii. (THL 2019.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Lohjan kaupungin asumispalveluyksiköihin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet asiakkaille ja omaisille. Tavoitteena oli tehdä toimivat lomakkeet asumispalveluyksiköihin erään kaupungin vuodeosastojen asiakaspalautelomakkeiden (Karjalainen & Krohnberg 2012) sekä teorian pohjalta. Vuodeosastoille tehtyjen lomakkeiden käyttö tässä työssä kehitettävien asiakastyytyväisyyskyselylomakkeiden taustavaikutuksena johtuu tilaajan toiveesta. Vuodeosastoille luodut lomakkeet ovat Karjalainen & Krohnbergin (2012) opinnäytetyön tulokset.

Tämä opinnäytetyö oli kehittämistyö, jossa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Kehittämiskohteena olivat asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet, ei itse kyselyn suorittaminen. Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeiden esitutkimus suoritettiin haastattelemalla asiakkaita ja toteuttamalla omaisille lomakekysely.

Tämä opinnäytetyö tehtiin, jotta Lohjan kaupunki saisi käyttöönsä tarpeitaan vastaavat ja asumispalveluyksiköiden erityispiirteet huomioivat asiakastyytyväisyyslomakkeet.

2 Teoreettinen tietopohja

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu keskeisesti asumispalveluyksiköiden asiakkaiden toimintakyvyn määrittelystä, sekä siitä mitä iäkkäiden hyvä hoito ja asiakastyytyväisyys on. Kun tietoperustana on vahva tietämys ikääntyneiden tarpeista, toiveista ja vaikutuksesta, pyritään luomaan hyvät ja käytännön läheiset lomakkeet asumispalveluyksiköihin.

Lohjan kaupungin asumispalveluyksiköissä paikkoja on yhteensä 274. Tämä määrä käsittää palveluasunnot ja tehostetun asumispalvelun yksiköt. Asumisen palvelut on ensisijaisesti suunnattu yli 65-vuotiaille, joiden pärjääminen kotiin vietävien palveluiden turvin ei enää onnistu. Yksiköissä on käytössä kuntouttava työote, joka tarkoittaa asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitämistä sekä olemassa olevien voimavarojen aktivoimista. Asumispalveluyksiköissä korostetaan kodinomaisuutta, turvallisuutta ja yksilöllisten tapojen huomioimista. (Lohjan kaupunki 2019.)

2.1 Palveluasuminen

Ympäri vuorokautista hoitoa ja huolenpitoa ikääntyneistä saa Suomessa tällä hetkellä yhteensä noin 50 000 ikääntynyttä henkilöä. Tämä käsittää tehostetun palveluasumisen sekä vanhainkotien ja terveyskeskusosastojen pitkäaikaissairaat. (STM & Suomen Kuntaliitto 2017.) Laitos- ja asumispalveluja käytti vuonna 2014 22 prosenttia ikääntyneistä, yli 75-vuotiaista (THL 2014). Suomi on Euroopan nopeimmin ikääntyvä maa ja tästä johtuu, että jatkossa ympärivuorokautista hoitoa tarvitsevien määrä lisääntyy (Voutilainen 2010). Pitkäaikaista hoitoa antavien sosiaali- ja terveystaluiden tulee tukea ikääntyneen turvallisuutta, arvokkuutta, hyvinvointia ja toimintakykyä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystaluiden 980/2012).

Palveluasunnossa asuva asiakas asuu vuokralla ja palveluasuminen sisältää vuokran lisäksi kiinteät hoivapalvelut. Hoivapalveluja voi olla mm. kodinhoidossa tarvittava apu sekä avun tarve henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Tällainen yksikkö voi olla esimerkiksi ryhmäkoti tai palvelutalo. Tavallinen palveluasuminen ei sisällä ympärivuorokautista hoitoa. (STM & Suomen Kuntaliitto 2013.)

Tehostettu palveluasuminen taas tarkoittaa sitä, että asiakas saa asumispalveluyksikössä ympärivuorokautista hoitoa ja palvelua. Asiakas saa tarpeidensa mukaan apua mm. päivittäisten toimien tukemisessa, ulkoilussa ja hygienian hoidossa. (Sitra 2011.)

Sitran selvityksen mukaan laitoshoidon alarajo on vaikuttanut kotihoidon kustannusten nousuun sekä lyhyiden sairaalajaksojen kasvuun. On todettu, että runsaasti palveluita kotiin saavien kohdalla ympärivuorokautinen laitoshoido tulisi halvemmaksi. Omaiset ja potilaat itse myös usein toivovat tällaisissa tilanteissa laitoshoidoa. (Viikari 2018.)

2.2 Asiakas ja omainen

Tässä opinnäytetyössä asiakas on iäkäs henkilö. Asiakastytyväisyyskyselylomake tehdään myös omaisille, joten omaisen rooli myös määritellään.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalve-
luista (980/2012), määrittää ikääntyneen väestön tarkoittavan iältään vanhuuseläkkeen pii-
rissä olevia henkilöitä. Iäkkäällä tarkoitetaan henkilöä, jolla on heikentynyt toimintakyky kor-
keaan ikään liittyen, joko fyysisesti, kognitiivisesti, sosiaalisesti tai psyykkisesti. (Laki ikään-
tyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalve-
luista 980/2012.) Muistisairaudet ovat suurin aiheuttaja ympärivuorokautisen hoidon tarpeen ai-
heuttaja. Aivohalvaus, masentuneisuus, lonkkamurtumat, asumisympäristön esteellisyys sekä
yksin asuminen ovat myös aiheuttajia tämän tyyppisen asumispalvelun tarpeeseen. (Voutilai-
nen 2010.)

Jos potilas ei kehitysvamman, mielenterveyshäiriön tai muun syyn takia voi päättää hoidos-
taan, kuunnellaan potilaan laillista edustajaa, lähiomaista tai muuta läheistä, ennen kuin teh-
dään tärkeitä hoitopäätöksiä. Päätöksiä tehtäessä tulee näiden tahojen huomioida potilaan
aiemmin ilmoittama tahto hoitojen suhteen. Jos lähiomaisen, muun läheisen tai laillisen edus-
tajan näkemykset hoidosta ovat erilaisia, potilasta hoidetaan hänen henkilökohtaisen etunsa
mukaisesti. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)

Omainen on henkilö, joka on hoidettavan kuuntelija ja tiedonvälittäjä. Omaisen ensisijainen
tehtävä on olla sairaan tukena. Monesti pelkkä läsnäolo tuo tukea ja turvaa hoidossa olevalle.
Omainen tuo usein helpotusta hoidettavan kärsimykseen ja lieventää pelkoa sekä ahdistusta.
(Kotisaari & Kukkola 2012, 53-54.)

2.3 Hoidon laatu ja hyvä hoito

Laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon on oikeus jokaisella potilaalla. Potilasta koh-
dellaan ja hoidetaan niin, että yksityisyyttä ja vakaumusta kunnioitetaan ja ettei ihmisarvoa
loukata. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.) Laatu sanalla tarkoitetaan sitä,
kuinka tuote tai palvelu kykenee vastaamaan asiakkaan tarpeisiin tai tavoitteellisen toimin-
nan vastaavuutta tuloksiin. Hyvän hoidon laadun edellytykset lähtevät henkilökunnan ja joh-
don sitoutumisesta niille asetettuihin tavoitteisiin. Tärkeää potilaan tai asiakkaan hoidossa on
se, että asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä toiveet otetaan huomioon. (Suomen kuntaliitto
2011.) Myös omaisten ja vanhustyön johdon odotukset ja määritelmät vaikuttavat hoidon laa-
dun syntymiseen sekä toteutumiseen (Lähdesmäki & Vornanen 2009, 256).

Hyvä palvelun laatu lisää terveyshyötyjä, edistää toimintakykyä ja turvaa myös elämän loppu-
vaiheen hyvän hoidon. Hyvä palvelu tarkoittaa sitä, että asiakas on osallinen palvelun suunnit-
telussa, toteutuksen lisäksi. (STM & Suomen Kuntaliitto 2013.)

Osallisuus iäkkään näkökulmasta merkitsee osallistumista omia tarpeita vastaavien palveluiden suunnitteluun, käsittelyyn ja palveluiden laadun arviointiin, vaikka toimintakyky olisi heikentynyt. Osallisuuden kautta tunne yhteenkuuluvuudesta ja mahdollisuus vaikuttaa lisääntyy. Kuntatasolla iäkkäiden kuuleminen tapahtuu usein tilaisuuksissa ja mielipide- sekä palautekyselyinä. Iäkkäiden vaikutusmahdollisuus päätöksentekoon sekä kunta- että valtakunnan tasolla on merkittävä laadullinen osatekijä. Iäkkäällä täytyy olla mahdollisuus elää hyvää omanlaista elämää iästä tai toimintakyvystä riippumatta. Iäkäs henkilö on aina osallistuja ja toimija, riippumatta voimavaroistaan. (STM & Suomen Kuntaliitto 2013.)

2.4 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan tyytyväisyys palveluun syntyy siitä, kun hän saa sen mitä odottaa. Odotukset ja kokemukset vaikuttavat asiakastyytyväisyyden syntyyn. (Bergström & Leppänen 2009, 241.) Palautetta sosiaali- ja terveystalouksista kerätään monia eri tarkoituksia varten. Asiakaspalautteen keräämistä ja sen hyödyntämistä käytetään toiminnan muuttamiseen asiakaslähtöisemmäksi. Palautteista saadaan tietoa hoidon onnistumisesta ja kehittämiskohteista. (THL 2011.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksessa (Iäkkäiden ihmisten kokemus hoidosta ja palveluista 2016) kartoitettiin iäkkäiden kokemuksia heidän saamistaan palveluista ja hoidosta. Tutkimuksen aineisto kerättiin vuonna 2015 ja siihen osallistui laajasti ympäri Suomea kotihoidon sekä ympärivuorokautisen hoidon yksiköitä. Vastajina tutkimuksessa olivat asiakkaat, joiden muistioireilu oli maksimissaan keskivaikeaa, sekä omaiset ja omahoitajat. Tutkimuksen mukaan ympärivuorokautisessa hoidossa olevat henkilöt toivovat enemmän uusia ihmissuhteita kotihoidon asiakkaisiin verrattuna. Kotihoidon asiakkaat kokivat ympärivuorokautisessa hoidossa asuvia enemmän, että he pystyvät elämään elämäänsä toivomallaan tavalla. Ruuan maittavuuden kaikki asiakkaat kokivat henkilökunnan mielipiteeseen verrattuna maittavampana. Suurin osa ympärivuorokautisessa hoidossa olevista asiakkaista koki, että heillä on päätäväntäyttöä omasta pukeutumisesta. Puolet ympärivuorokautisen hoidon piirissä olevista vastajista kokivat pääsevänsä pesulle silloin kuin haluavat. Tässä omaisten mielipide erosi niin, että omaiset kokivat, ettei hoidettava pääse pesulle silloin kun haluaa. Suurin osa kaikista asiakkaista ja omaisista oli tyytyväisiä WC-asioiden hoitoon. Asiakkaista ja hoitohenkilökunnasta yli puolet koki, että asiakkaan mielipiteet otetaan huomioon. Omaisista alle puolet koki, että asiakkaiden mielipiteet huomioidaan. Asiakkaat itse kokivat pääsevänsä ulos halutessaan paremmin kuin hoitajat ja omaiset ajattelivat. (THL 2016.)

Räsänen (2017) tutkimuksen mukaan, vanhusten hoivatyössä hoitajien toiminta vaikuttaa vanhuksen kokemukseen elämänlaadusta. Hoitajan käyttämä aika merkitsee sisällöltään enemmän kuin ajan pituus. Tutkimustulosten mukaan asiakkaalle suoraan hyvinvoinnin tukemiseen annettava aika hupenee muuhun. Rutiinitehtävien ohella elämänlaatua tukeviin asioihin paneudutaan niukasti. Tähän voivat vaikuttavina tekijöinä olla henkilöstön määrään, kustannuksiin ja asenteisiin liittyvät epäkohdat. (Räsänen 2017.)

3 Tavoite ja tarkoitus

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jossa tarkoituksena oli luoda asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet Lohjan kaupungin asumispalveluyksiköihin. Tässä työssä ei siis ole tarkoituksena kartoittaa asiakastyytyvää lomakkeilla. Tarkoituksena on, että yksiköt itse käyttävät lomakkeita tiedonkeruuseen asiakastyytyväisyydestä jatkossa.

Kehittämistyön tavoitteena oli tehdä toimivat lomakkeet erään kaupungin vuodeosastoille tarkoitetuista (Karjalainen & Krohnberg 2012) lomakkeista vaikutteita ottaen ja teoriatietoon perustuen. Osastoille suunnattujen lomakkeiden käyttö tässä työssä oli tilaajan toive. Lomakkeet ovat syntyneet Karjalainen & Krohnbergin (2012) opinnäytetyön tuloksena.

4 Laadullinen tutkimus tutkimusmenetelmänä

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen määrittelyssä keskeistä on ihmisten motivaatioiden, kokemusten, käsitysten ja tulkintojen tutkiminen. Kuvaus ihmisten näkemyksistä kuuluu myös laadullisen tutkimuksen perusteisiin. Tämä tarkoittaa sitä, että laadullinen tutkimus on yhteydessä käyttäytymisen, uskomusten ja asenteiden kanssa. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan kuvata tutkimusalueita, mistä ei ole juurikaan aiempaa tietoa, alueita joista halutaan saada uutta näkökulmaa tai alueita joiden teorian tai käsitteen merkityksiä epäillään. Toisaalta asiaa voidaan tutkia ymmärtämisen näkökulmasta. Eri lähestymistavoille on yhteistä tavoite löytää eroja, samankaltaisuuksia tai toimintatapoja tutkitusta aineistosta. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 49-50.)

Laadullinen tutkimus on merkityksellinen tutkimusmenetelmä hoitotieteelle ja -työlle. Laadullinen tutkimus korostaa hoitotieteissä asiakas- ja potilaslähtöisyyttä. Eri tavoin koottua tietoa tarvitaan terveyden ja sairauden kokemuksista sekä niiden merkityksistä ihmisille. Kaikkia hoitamisen ilmiöitä ei siis voi mitata määrällisesti eli kvantitatiivisesti, etenkin silloin kun ilmiön tutkimiseen tarvitaan ihmisten omia näkemyksiä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 2009, 57.)

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tiedonantajilta saatujen tietojen perusteella voidaan saada laadukasta, tieteellistä, edustavaa ja yleistettävää materiaalia. Laadullisessa tutkimuksessa onkin oleellista keskittyä aineistojen laatuun määrän sijasta. Tosin myös laadullisen tutkimuksen aineistot voivat olla suuria, mutta tämä on tapauskohtaista. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastolliseen yleistettävyyteen, mutta voidaan tavoitella teoreettista yleistävyyttä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 83-84.)

Tutkimuksen perusjoukoksi on hyvä valita henkilöt, joilta oletettavasti saa eniten tietoa tutkittavasta aiheesta. Kun tutkimusjoukkoa valitaan, on otettava huomioon esimerkiksi kyky ilmaista itseään, puheentuottamisen kyky ja kirjoitustaito. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85-86.) Kun tutkija valitsee tietoisesti tutkittavaksi tietyt osallistujat, tapahtumat tai osiot aineistoksi tutkimukseen, kutsutaan tätä otoksen valintaa tarkoituksenmukaiseksi otannaksi. Kun tutkittavat tietävät paljon tutkittavasta aiheesta sekä heillä on aikaa paneutua haastatteluihin, saadaan mahdollisimman laadukasta aineistoa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 84-85.)

Tässä opinnäytetyössä asiakastyytyväisyyskyselylomake lähetettiin työelämän yhteyshenkilön kautta esitestaukseen kymmenelle omaiselle ja neljälle asiakkaalle tehtiin esitestaus opinnäytetyön tekijän toimesta haastattelemalla. Yhteyshenkilönä toimi hoiva- ja kuntoutuspalveluiden ylihoitaja. Kaksi haastateltavaa valittiin palveluasunnoista ja toiset kaksi tehostetun palvelun yksiköistä. Osastonhoitajat valitsivat asiakkaat ja omaiset sen mukaan, että tutkittavilta olisi mahdollisuus saada asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen kehittämiseen eniten tietoa. Omaisten ja asiakkaiden lomakkeet olivat sisällöltään samanlaiset. Asiakkaiden lomakkeissa oli kysymykset muotoiltu kuvaamaan asiakkaan itsensä mielipidettä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavissa asioissa ja omaisten lomakkeissa kysymykset kuvaamaan omaisen näkökulmaa.

4.1 Kyselytutkimus aineistonkeruun metodina

Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä suuri tutkimusaineisto. Tutkittavilta voidaan kysyä monia asioita ja on mahdollisuus saada paljon vastaajia. Aineisto voidaan tallentaa ja analysoida nopeasti tietoteknisin keinoin. Tällaisessa tutkimuksessa kustannukset ja aikataulu pysytään usein arviomaan tarkasti. Kyselytutkimuksen heikkouksia ovat mm. vastaajien tieto kysyttävistä aiheista, ovatko vastausvaihtoehdot onnistuneita vastaajien mielestä, kyselyyn vastanneiden määrä on pieni. Kyselytutkimuksia voidaan pitää myös teoreettisesti vaatimattomina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190.)

Aineistoa voidaan kerätä posti- ja verkkokyselyllä tai kontrolloituina kyselyinä. Postikyselyssä tutkittaville lähetetään lomake, he täyttävät lomakkeen ja lähettävät postitse takaisin tutkittavalle. Etuina postikyselyssä on aineiston nopea saanti ja haittana kato eli vastaamattomuus. Tietyille erityisryhmälle lähetetty kysely, joka on tärkeä heille aihealueeltaan, antaa todennäköisesti suuremman vastausprosentin, kuin suurelle yleisölle eli valikoimattomalle joukolle lähetetty kysely. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 191.)

Kontrolloidun kyselyn muoto informoitu kysely, tarkoittaa tiedonkeruumuotoa, jossa tutkija jakaa kyselylomakkeet henkilökohtaisesti esimerkiksi kouluihin tai työpaikoille. Kyselyitä jakaessaan tutkija kertoo tutkimuksen tarkoituksesta, vastaa kysymyksiin ja kertoo kyselystä. Vastaajat voivat palauttaa kyselyn sovitusti joko postitse tai sovittuun paikkaan. Toinen

kontrolloidun kyselyn muoto on henkilökohtaisesti tarkistettu kysely, joka tarkoittaa sitä, että tutkija lähettää lomakkeet postitse, mutta noutaa ne itse ilmoittamana aikana. Lomakkeilla voidaan kerätä tietoa esimerkiksi arvoista, asenteista ja uskomuksista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 191-192.)

4.1.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Tässä opinnäytetyössä kehitettiin kirjallisuuteen pohjautuen, Karjalainen & Krohnbergin (2012) vuodeosastoille luotujen lomakkeiden vaikuttein palveluasumisyksiköiden tarpeita vastaava asiakastyytyväisyyskyselylomake. Vuodeosastoille luotujen kyselylomakkeiden tekemisessä käytettiin benchmarkingia, sisällönanalyysejä ja juurruttamista. Työyhteisö oli tiiviisti mukana kehityksessä ja kyselylomakkeista tehtiin myös esi- eli pilottitutkimus. Teoriapohja koostui avainsanoista potilastyytyväisyys, asiakas, potilas, potilaan oikeudet, hoidon laatu, asiakastyytyväisyys, terveyskeskus ja eettisyys. (Karjalainen & Krohnberg 2012.)

Asumispalveluyksiköihin asiakastyytyväisyyskyselylomaketta laadittaessa otettiin huomioon eroavaisuus vuodeosastojen ja asumispalveluyksiköiden välillä. Asumispalveluyksiköt ovat asiakkaiden koteja, kun taas terveyskeskuksen vuodeosastoilla potilaat ovat hoitokotiloilla. Karjalainen & Krohnbergin (2012) opinnäytetyön mukaan vuodeosastoilla hoidetaan yhä enemmän lyhytaikaisia potilaita ja tulevaisuudessa vielä enemmän.

Kyselytutkimuksen julkisivua kutsutaan saatekirjeeksi. Se sisältää tiedon mistä tutkimus kertoo, kuka sen suorittaa, tutkimuksen perustiedot, miten vastaajat on valittu ja mihin tuloksia käytetään. Saatekirjeen perusteella vastaaja voi hylätä tai motivoitua kyselyyn vastaamiseen. Vaikka lomake olisi kuinka hyvä, mutta saatekirje epämielinen voi vastaaja jättää tämän vuoksi vastaamatta. Saatekirjeellä voi siis herättää vastaajan kiinnostuksen kyselyä kohtaan, vaikka eniten vastaamismotivaatioon yleensä vaikuttaa mielenkiinto itse kyselyn aiheeseen. (Vehkalahti 2014, 47-48.)

Tässä opinnäytetyössä luotiin esitutkimuksen saatekirje (Liite 1) tutkimusmenetelmällisten ohjeiden mukaisesti. Saatekirje toimitettiin yhteyshenkilön toimesta niiden yksiköiden osastonhoitajille, joissa esitutkimus suoritettiin. Osastonhoitajien kautta saatekirje toimitettiin kyselyyn osallistuville asiakkaille ja omaisille.

Kysymyksiä muotoillessa käytetään yleensä kolmea eri muotoa eli avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikot. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja kysymyksen vastaukselle on jätetty tyhjä tila. Monivalintakysymyksissä tutkija laatii numeroidun vastausvaihtoehdon tai ehdot kysymyksille. On todettu, että oikean vastausvaihtoehdon rastittaminen on vastaajille helpompaa kuin ympyröiminen. Asteikko eli skaala tarkoittaa kysymysmuotoa, jossa vastaaja valitsee esitetyn kysymyksen perusteella, kuinka paljon samaa tai eri mieltä hän väittämän kanssa on. Tällainen asteikko on Likertin asteikko. Likertin asteikkoa

käytetään yleensä 5- tai 7-portaisesti. Likertin asteikon vastaukset voivat muodostaa laskevan tai nousevan skaalan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 193-195.)

Karjalainen & Krohnbergin asiakaspalautelomakkeissa (2012) kohdissa 1-3 on kysytty osasto, jota palaute koskee, lomakkeen täyttäjän ja hoitojakson pituus eri vaihtoehtoin, vastausvaihtoehdot rastittaen. Koska tässä opinnäytetyössä on kyse asiakkaista, jotka asuvat asumispalveluyksiköissä on asiakastyytyväisyyskyselylomakkeisiin (Liitteet 4 & 5) luotu kohdat: 1 yksikkö jota, palaute koskee avoimena kysymyksenä ja 2 lomakkeen täyttäjän rastitusvaihtoehtoin.

Kyselytutkimuksessa mittari tarkoittaa väitteiden ja kysymysten kokoelmaa, jolla on tarkoitus mitata esimerkiksi arvoja ja asenteita. Tutkimuksessa mittareita voidaan luoda joko itse tai soveltaa jo valmiita mittareita. Valmiiden mittareiden käytössä tulee huomioida se, etteivät ne välttämättä sovellu toiseen yhteyteen. On myös huomattava, että mitattavat ilmiöt muuttuvat ajan kanssa ja voivat ilmetä toisessa ympäristössä eri lailla. (Vehkalahti 2014, 12.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään Wong-Baker FACES tyyppistä asteikkoa omaisille ja asiakkailla tarkoitettussa asiakastyytyväisyyskyselylomakkeissa. Asteikkoa käytetään lomakkeiden kysymyskohdassa 3. Asteikkoa on käytetty tyyppillisesti lasten kivun arviointiin. Wong-Baker FACES asteikossa käytetään kasvoja, jotka kuvaavat tunnetiloja. Kasvojen tukena käytetään numeraalista asteikkoa 0-5. 0 ja hymyilevät kasvat kuvaavat kivutonta olotilaa, kun taas 5 ja surulliset kasvat kuvaavat voimakasta kipua. (McCaffery 2002.) Tässä työssä asteikkoa käytetään niin, että numero 1 ja surulliset kasvat kuvaavat asiakkaan tai omaisen olevan erimieltä asiasta ja numero 4 hymyilevät kasvat kuvaavat vastaajan olevan täysin samaa mieltä asiasta. Numero 5 kuvaa tässä opinnäytetyössä vastausta: `en osaa sanoa` ja kuvana on kysymysmerkki. Karjalainen & Krohnbergin kehittämässä lomakkeissa (2012) on käytetty numeraalista asteikkoa samalla tavalla kuin tässä työssä. Yhteneväisyyden kannalta Wong-Baker FACES asteikkoa on muokattu tähän työhön sopivaksi. Wong-Baker FACES asteikko tukee vastaajien vastausmahdollisuutta kasvojen ilmeiden tuella (Liitteet 4 & 5).

Kyselylomakkeen laadinnassa tulee huomioida kysymyksen rajausta, selvyys, kysymysten pituus, kaksoismerkitysten välttäminen, määrä ja järjestys. Sanojen valinnassa tulee huomiota kiinnittää siihen, ettei käytä esimerkiksi ammattikieltä ja etteivät kysymykset ole johdattelevia. Jos lomakkeessa on vaihtoehtona `ei mielipidettä` useat vastaajat valitsevat sen vaihtoehdon. On todettu, että useat kyselyyn vastaajat vastaavat, vaikkei heillä olisikaan kantaa asiaan. Rajatut eli spesifiset kysymykset ovat tarkempia ja parempia kuin yleisellä tasolla esitetyt kysymykset. Tulokannan mahdollisuus on pienempi rajatuissa kysymyksissä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 197-198.)

Kysymyksen selvytydessä tulee huomiota kiinnittää siihen, että asetetut kysymykset merkitsevät kaikille vastaajille samaa. Kun kysymysten pituutta mietitään, lyhyiden kysymysten on todettu olevan helpommin ymmärrettäviä kuin pitkien. Kysymyksiä, joissa on kaksoismerkitys,

on hyvä välttää. Niinpä onkin hyvä kysyä kerrallaan vain yhtä asiaa. Lomakkeen alkuun on hyvä laittaa yleisimmät kysymykset ja loppuun spesifiset. Myös helposti vastattavat kysymykset sijoitetaan pääsääntöisesti lomakkeen alkuun. Alkuun sijoitetaan yleensä myöskin kysymykset sukupuolesta, siviilisäädystä ja iästä. Kun kysymykset on koottu yhteen, on hyvä tarkistaa kuinka pitkä kyselystä tuli. Lomakkeen esitutkimus eli pilottitutkimus on välttämätön. Näin voidaan varmistaa kysymysten muoto ja ymmärrys varsinaista lomaketta varten. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 197-199.)

Tässä opinnäytetyössä asiakastyytyväisyyskyselylomakkeiden kohdassa 3 on kehitetty kysymykset teorian tiedon ja Karjalainen & Krohnbergin (2012) kehittämien lomakkeiden pohjalta. Karjalainen & Krohnbergin (2012) lomakkeissa vastaava kohta on numeroitu 4:ksi ja tähän kohtaan on luotu yhteensä 17 monivalintakysymystä sekä lomakkeet ovat kooltaan A4, kaksipuoleinen. Asumispalveluyksiköihin kehitetyissä lomakkeissa kohdassa 3 on viisi monivalintakysymystä, joista yhdessä kysymyksessä on viisi vastattavaa kohtaa (Liitteet 4 & 5). Tässä kehittämistyössä on myös tilaajan toiveesta mietitty lomakkeiden pituutta. Lomakkeet ovat kooltaan A4 ja yksipuoleisia. Taulukossa 1 on asumispalveluyksiköihin luodut kysymykset ja terveyskeskuksen vuodeosastoille tehdyt kysymykset vierekkäin, karkeasti jaoteltuina toisiaan vastaavuuden mukaan. Taulukossa käydään läpi vain asiakkaille suunnatut kysymykset. Omaisten kysymykset ovat vastaavia kuin asiakkaiden, mutta ne on asetettu kuvaamaan asioita omaisten näkökulmasta.

Asumispalveluyksikkö, kysymykset	Terveyskeskuksen vuodeosastot, kysymykset (Karjalainen & Krohnberg 2012)
Olen tyytyväinen saamaani hoitoon. (<i>kaikki koettu vaikuttaa tähän</i>)	Minua kohdeltiin tasa-arvoisesti. Saamani hoito oli ammattitaitoista.
Mielipidettäni kuunnellaan hoitooni liittyvissä asioissa.	Olen saanut vaikuttaa hoitooni. Tarpeeni ja toiveeni otettiin huomioon. Olen saanut riittävästi ymmärrettävää tietoa hoitoani koskevista asioista.
Koen oloni turvalliseksi hoitoyksikössäni.	Koin oloni turvalliseksi. Osaston ilmapiiri oli kiireetön ja rauhallinen. En tuntenut oloni kiusaantuneeksi tai noloksi hoitajaksoni aikana.
Henkilökunnalla on riittävästi aikaa minulle.	Henkilökunnalla oli riittävästi aikaa minulle. Saamani hoito oli yksilöllistä. Henkilökuntaa oli helppo lähestyä.
Koen saavani riittävästi tarvitsemaani apua: -peseytymisessä & pukeutumisessa -wc-toiminnoissa -ruokailussa -ulkoilussa -fyysisistä toimintakykyä ylläpitävissä toiminnoissa	Sain riittävästi maittavaa ruokaa. Sain ylläpitää/edistää liikuntaa ja toimintakykyäni.
	Olin tervetullut vuodeosastolle. Hoitotoimenpiteissä minua kohdeltiin lempeästi. Osasto oli siisti ja viihtyisä. Tulisin osastolle uudelleen hoitoon.

Taulukko 1: Asumispalveluyksiköiden ja vuodeosastojen kysymykset

Ensimmäinen kysymys lomakkeen kohdassa 3: ”Olen tyytyväinen saamaani hoitoon.” Tämä kysymys kuvaa kokonaisvaltaista kokemusta asiakastyytyväisyydestä, asiakkaan kokemasta palvelusta ja hoidosta. Teoriapohjassa on määritelty asiakastyytyväisyyttä (Bergström & Leppänen 2009, 241), hyvää hoitoa (Suomen Kuntaliitto 2011) ja palvelua (STM & Suomen Kuntaliitto 2013) sekä itsemääräämisoikeutta (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992), johon tämä laaja kysymys pohjautuu. Karjalainen & Krohnbergin (2012) lomakkeessa vuodeosastoille ei täysin vastaavaa kysymystä ole.

Toinen kysymys: ”Mielipidettäni kuunnellaan hoitooni liittyvissä asioissa.” Tässä kysymyksessä korostuu teoriapohjan määritelmät osallisuudesta ja sen tärkeästä merkityksestä iäkkäiden yksilöllisessä hoidossa (STM & Suomen Kuntaliitto 2013). Karjalainen & Krohnbergin (2012) lomakkeessa osallisuutta on kuvattu mm. kysymyksillä: ”Olen saanut vaikuttaa hoitooni, tarpeeni ja toiveeni otettiin huomioon.”

Kolmas kysymys koskee turvallisuutta. Kysymys: ”Koen oloni turvalliseksi hoitoyksikössäni”, pohjautuu teoriämääritelmään iäkkäistä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 980/2012) asumispalveluyksikön asiakkaasta. Tämä muodostuu siitä, minkälainen kokemus turvallisuudesta on asiakkaalla asuessaan palveluasunnossa (STM & Suomen Kuntaliitto 2013) tai tehostetussa palveluasumisen yksikössä (Sitra 2011), kun toimintakyky on heikentynyt (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 980/2012). Karjalainen & Krohnbergin (2012) lomakkeesta löytyy vastaava kysymys turvallisuudesta.

Neljäs kysymys: ”Henkilökunnalla on riittävästi aikaa minulle.” Teoreettisen tietopohjan mukaan vanhusten kokemus hoitajan käyttämästä ajan sisällöstä vaikuttaa laadun kokemukseen enemmän kuin ajan varsinainen pituus (Räsänen 2017). Tämä kysymys onkin tärkeä silloin kun mietitään iäkkään kokemusta siitä, kuinka hänet yksilönä huomioidaan ja kuinka häntä kohdellaan. Näin saadaan näkemystä hoitotyön laadusta, asiakkaan näkökulmasta (Suomen Kuntaliitto 2011). Myös tästä kysymyksestä löytyy vastaava Karjalaisen & Krohnbergin (2012) kehittämästä lomakkeesta.

Viides kysymys: ”Koen saavani riittävästi tarvitsemaani apua: peseytymisessä & pukeutumisessa, wc-toiminnoissa, ruokailussa, ulkoilussa ja fyysistä toimintakykyä ylläpitävissä toiminnoissa.” Tämän kysymyksen teoreettinen tietopohja perustuu asumispalveluyksiköiden iäkkäiden asiakkaiden kokemukseen avun tarpeesta päivittäisissä toimissa ja tätä kautta kokemukseen hyvästä hoidosta sekä asiakastyytyväisyydestä (THL 2016). Kysymys on luotu kirjallisuuden perustuen, eikä vuodeosastojen lomakkeesta löydy vastaavaa.

Tässä opinnäytetyössä kohta 4 on avoin kysymys: ”Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa?” ja kyselylomake päättyy. Karjalainen & Krohnbergin (2012) lomakkeessa on kohta 5 kouluarvosanoihin arvioitava monivalintakysymys koskien eriammattiryhmien toimintaa. Kohta 6 on tässä työssä kohtaa 4 vastaava avoin kysymys palautteen annosta ja kysely päättyy.

Asiakastyytyväisyyskyselylomaketta kehitettäessä on otettu huomioon, että työelämänyhteisöhenkilön mukaan paperilomakkeiden käyttö on kohderyhmän kohdalla suositumpaa. Näin ollen lomakkeet luodaan ensisijaisesti paperiversioina käytettäväksi. Tilaajan mukaan lomakkeet tulevat myös sähköiseen muotoon heidän toimestaan. Lomakkeita käytetään jatkossa kerran vuodessa tapahtuvaan asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. Lomakkeet ovat kuitenkin ympäri vuoden saatavilla ja asiakkaiden sekä omaisten käytettävissä.

Omaisille suunnatun asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen kanssa toimitettiin esitestauksen yhteydessä heille myös erillinen arviointilomake. Tässä lomakkeessa omaiset saivat kertoa mielihiteensä asiakastyytyväisyyskyselylomakkeesta ja ilmaista mahdolliset kehittämistoiveet. Lomakkeen alussa olivat suppeat monivalintakysymykset ja lopussa kolme avointa kysymystä (Liite 3).

4.2 Haastattelu aineistonkeruun metodina

Haastattelu tarkoittaa tiedonkeruumenetelmänä sitä, että tutkimusaineisto kerätään suoran kielellisen vuorovaikutuksen kautta tutkittavalta. Haastattelu on laadullisen tutkimuksen tiedonkeruun päämenetelmä. Syitä miksi haastattelu valitaan tiedonkeruumenetelmäksi voivat olla esimerkiksi tutkimuksen aiheen arkuus ja vaikeus, halu syventää saatavia tietoja perustelluista pyytäen sekä halu antaa vastaajalle mahdollisuus itseään koskevien asioiden esille tuomiseen vapaasti. Tutkimushaastattelu on systemaattinen tiedonkeruun muoto, jolla on tavoitteita ja jonka avulla pyritään hankkimaan mahdollisimman luotettavaa tietoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199-200,203.)

Tutkimushaastatteluja voidaan luokitella monella tavalla ja eri kriteereillä. Haastattelumenetelmiä voidaan luokitella strukturoinnin mukaan eli haastattelut toteutetaan strukturoituna, teemahaastatteluina tai avoimina haastatteluina. Toinen luokittelun muoto on osallistuvien lukumäärän mukaan luokittelu eli yksilö-, pari- tai ryhmähaastattelu. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 95.)

Strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelua varten on luotu valmis lomake, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kysymykset esitetään samassa järjestyksessä ja samanlaisina tutkittaville. Lomakehaastattelun ja kyselytutkimuksen kysymysten muoto on samanlainen. Haastattelijalla ei pysty itse vaikuttamaan tuloksiin omalla toiminnallaan tai mielipiteillään, koska kysymykset pohjautuvat teoreettiseen tietoon. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 96.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa eli teemahaastattelussa haastattelija laatii valmiit keskustelun aihepiirit tai teemat. Teemahaastatteluun liittyy vapauksia, vaikka haastattelun keskeiset asiat sovitaan. Haastattelutilanteessa kysymyksiin voi tulla täsmennyksiä ja kysymysjärjestys voi vaihtua. Ihmisten tulkinnat ja merkitykset asioista korostuvat tällaisessa haastattelutyypissä. Teemahaastattelu on kuitenkin vastauksien etsimistä tutkimustehtävän mukaisesti. Teemahaastattelu on suosittu tiedonkeruunmuoto hoitotieteissä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 97.)

Avoin eli strukturoimaton haastattelu tarkoittaa sitä, että kysymykset ovat avoimia, mutta tutkimuksen kohteena oleva ilmiö on määritelty. Tutkijan tehtävänä on antaa haastateltavan puhua, mutta rajattava samalla keskustelua. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 97.) Haastattelijan on haastattelun aikana selvitettävä tutkittavan mielipiteitä, ajatuksia, käsityksiä ja tunteita keskustelun lomassa. Avoin haastattelu onkin melkein kuin keskustelua. Tällaisessa haastattelutyypissä tutkija haastattelee toistuvasti tutkittavia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 204.)

Tässä opinnäytetyössä neljän asiakkaan haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina. Asiakastytyväisyyskyselylomakkeen läpikäymisen jälkeen haastattelu suoritettiin opinnäytetyön tekijän toimesta, siihen luodun lomakkeen turvin. Haastattelulomakkeessa oli 5 keskustelua johtavaa kysymystä (Liite 2). Kysymykset oli luotu niin, että haastateltavilta saataisiin mahdollisimman paljon tietoa itse asiakastytyväisyyskyselylomakkeen toimivuudesta. Kysymykset koskivat lomakkeen pituutta, arviointiasteikon selkeyttä, ymmärrettävyyttä ja sitä onko kysely helposti täytettävä. Haastatteluun sisältyi myös kysymykset: ”Puuttuiko kyselystä jotain oleellista?” sekä ”Mitä muuta palautetta haluaisit antaa?”

4.3 Aineiston analyysi

Aineistonkeruun perusmenetelmiä ovat havainnointi, dokumenttien käyttö, haastattelu ja kysely (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 187). Kyselytutkimuksessa kysymyksiä esitetään kyselylomakkeen muodossa vastaajille. Kyselylomakkeen ja haastattelulomakkeen ero on se, että haastattelussa haastattelija esittää kysymykset suoraan vastaajalle, mutta kyselylomakkeen on toimittava ilman haastattelijaa. (Vehkalahti 2014, 11.) Havainnoinnilla tarkoitetaan sitä, että tarkkaillaan toimivatko tutkittavat oikeasti, niin kuin kertovat. Havainnoimalla voidaan saada heti tietoa, ryhmien, yksilöiden sekä organisaatioiden toimintatavoista ja käyttäytymisestä. Jos aineiston keruun menetelmänä käytetään dokumentteja, voivat dokumentit olla esimerkiksi päiväkirjoja, kirjeitä, muistelmia, virallisia dokumentteja tai omaelämäkertoja. Tutkimuksessa, jossa käytetään dokumentteja, pyritään toimijoiden ymmärryksen heidän itsensä tuottamien kertomusten, muistelujen ja tarinoiden perusteella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 207-208, 212.)

Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen alkaa aineiston tulkinta, analyysi ja johtopäätösten tekeminen. Kerätyn aineiston käsittely on tutkimuksen ydinasia. Tähän vaiheeseen tutkimuksessa on tähdätty alusta saakka. Aineiston käsitteleminen ja analysointi tulee aloittaa mahdollisimman nopeasti sen jälkeen, kun aineisto on kerätty. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 216-219.)

Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 133). Sisällönanalyysi tarkoittaa pyrkimystä dokumenttien sisällön sanalliseen kuvaukseen (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103).

Litterointi tarkoittaa tallenteiden sanatarkkaa puhtaaksi kirjoittamista. Litteroida voidaan koko aineisto tai perustellen valikoitu aineisto. Yksiselitteisiä ohjeita tarkkuuteen ei ole. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 217.)

Tässä opinnäytetyössä litteroitiin nauhoitetut haastattelut. Haastattelujen vastaukset pelkistettiin ja etsittiin vastauksia teemahaastattelurungon kysymyksiin. Havainnot haastatteluja tehtäessä vaikuttivat lopullisten lomakkeiden kirjoitusasuun. Omaisilta tulleista lomakkeista etsittiin yhteneväisyyksiä. Kaikki omaisten palautelomakkeiden vastaukset huomioitiin ja luotiin taulukko kuvaamaan niitä (Taulukko 2). Lopulliset korjaukset lomakkeisiin tehtiin haastatteluissa ja lomakekyselyissä nousseiden kehittämiskohteiden perusteella.

5 Kehittämistoiminnan tulokset

Haastattelut toteutuivat niin, että kaksi haastattelua tehtiin palveluasuntojen asiakkaille ja kaksi haastattelua tehostetun palvelun asiakkaille. Haastattelun pohjana oli haastatteluja varten luotu teemahaastattelulomake (Liite 2). Ennen haastattelua kysymykset käytiin haastattelijan toimesta läpi lukien jokaisen haastateltavan kohdalla. Kukaan haastatelluista ei täyttänyt varsinaista lomaketta. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

Ensimmäinen kysymys: ”Onko kysely mielestäsi sopivan pituinen?”, kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että lomake on sopivan pituinen. Toinen kysymys: ”Onko arviointiasteikko selkeä?”, vastauksista 3/4 oli sitä mieltä, että on. Yksi vastaaja ei osannut sanoa näkövamma vuoksi ja toinen vastaaja kysyi, mitä tarkoittaa asiakastytyväisyyskyselylomakkeessa kohta 5, joka on kuvattu kysymysmerkillä (Liite 4). Kolmas kysymys: ”Onko kysely mielestäsi ymmärrettävä ja helposti täytettävä?”, 3/4 vastasi kyllä ja yksi ei vastannut kysymykseen lainkaan. Neljäs kysymys: ”Puuttuuko kyselystä mielestäsi jotain oleellista?”, vastaajista yksi vastasi, ettei puutu. Kolme vastaajaa kertoi mitä parannettavaa asumispalveluyksikössä olisi: yksi toivoi lisää lämpöä huoneeseen, toinen toivoi, että henkilökunnalla olisi enemmän aikaa hänelle ja kolmas toivoi lisää viriketoimintaa. Viidenteen kysymykseen: ”Mitä muuta palautetta haluaisit antaa?”, yksi vastaajista toivoi saavansa päättää siitä, mitä ruokaa syö ja toinen vastaajista

pohti, olisiko lomakkeen hoitoyksikkö sanan sijasta parempi käyttää asumispalveluyksikkö termiä. Kahdella vastaajista ei ollut muuta palautetta annettavana. Kaikilla vastaajista oli vaikeuksia lukea kyselylomakkeen kysymyksien tekstejä.

Lomakkeet lähetettiin kymmenelle omaiselle ja vastauksia tuli kymmenen. Kaikkien omaisten läheiset olivat asiakkaina tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Kaikki vastaajat olivat vastanneet varsinaiseen asiakastytyväisyyskyselylomakkeeseen sekä mukana olleeseen palautelomakkeeseen. Itse asiakastytyväisyyskyselylomakkeeseen (Liite 5) kaksi vastaajaa oli tehnyt korjauksen kirjoitusvirheeseen. Seuraavassa taulukossa on avattu omaisten palautelomakkeiden vastaukset.

<p>1. Kysely oli :</p> <ul style="list-style-type: none"> -sopivan pituinen -helposti täytettävä -ymmärrettävä 	<p>10/10 vastaajaa oli samaa mieltä</p> <p>6/10 vastaajaa oli samaa mieltä</p> <p>5/10 vastaajaa oli samaa mieltä</p>
<p>2. Onko arviointiasteikko mielestäsi selkeä?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 5 vastaajista toivoi selvennystä, asteikon kohtaan 5, joka on kuvattu kysymysmerkillä. - 4:n vastaajan mielestä lomake oli selkeä. - 1:n vastaajan mielestä asteikon kohta 3 oli epäselvä.
<p>3. Puuttuiko lomakkeesta jotain oleellista?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 2 ei vastannut kysymykseen. - 6:n mielestä lomakkeessa on kaikki oleellinen - 1:n vastaajan mielestä lomakkeen kohdassa 4 voisi olla enemmän tilaa kirjoittaa. - 1 vastaaja ei osannut sanoa.
<p>4. Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 6 ei vastannut kysymykseen. - 3 vastaajaa halusi kiittää henkilökuntaa hyvästä työstä. - 1:n vastaajan mielestä siivous on kärsinyt, koska henkilökuntaa on liian vähän.

Taulukko 2: Omaisten lomakevastaukset

Lomake- ja haastatteluvastausten perusteella asiakastyytyväisyyskyselylomakkeiden asiasältö oli ymmärrettävää ja vastasi kohderyhmän tarpeita. Asiasisältöä ei ollut tarpeen muuttaa. Asiakkaiden vastatessa kysymyksiin, nousi esille kysymyskohtien vaikealukuisuus, joten tekstiä lihavoitiin. Kirjoitusvirhe kohdassa ”fyysistä toimintakykyä ylläpitävissä toimissa” korjattiin asiakkaiden ja omaisten lomakkeista.

Asiakkaalta tullut palaute haastattelussa liittyen hoitoyksikkö termiin, vaikutti siihen että, termi vaihdettiin asumispalveluyksiköksi. Ensimmäisessä omaisten lomakeversiossa (Liite 5) kohta 2, lomakkeen täyttäjää, oli jäänyt vastaavaksi kuin kohta 2 asiakkaiden lomakkeessa (Liite 4). Tämä muokattiin omaisten lomakkeeseen kuvaamaan paremmin sitä, kuka vastaaja on. Suurin muutos lomakkeisiin tuli Wong-Baker FACES tyyllisen asteikon kasvoihin ja kysymysmerkki kohtaan. Lopulliseen versioon laitettiin värit helpottamaan vastausvaihtoehtojen ymmärrystä niin, että vihreän sävyt kuvaavat hymyileviä kasvoja ja punaisen sävyt surullisia kasvoja. Kysymysmerkki kohta eli ”en osaa sanoa” värjättiin keltaiseksi (Liitteet 6 & 7).

6 Tutkimuksen eettisyys

Kysymykset hyvän ja pahan, sekä oikean ja väärän suhteesta ovat etiikan peruskysymyksiä. Kun tutkimus on eettisesti hyvä, edellyttää se tutkimusta tehtäessä hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen lähtökohtana tulee pitää ihmisarvon kunnioittamista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 23-25.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut eettiset ohjeet, joita kaikissa tutkimuksissa tulisi noudattaa. Ihmistieteiden tutkimuksissa eettiset periaatteet on jaettu kolmeen pääalueeseen: tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingon välttämiseen sekä yksityisyyteen ja tietosuojaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Tutkimuslupa tässä kehittämistyössä saatiin työelämän yhteyshenkilön kautta niin, että hänelle lähetettiin opettajan hyväksymä Laurean tutkimuslupapohjalle täytetty hakemus, jossa oli liitteenä hyväksytty opinnäytetyön suunnitelma. Kun tutkimuslupa oli saatu, lähetettiin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet saatekirjeen (Liite 1) kanssa asumispalveluyksiköihin etukäteen työelämän yhteyshenkilön välityksellä.

Vapaaehtoisuuden varmistaminen tutkimukseen osallistujilta on tärkeää etenkin laitosisoluh-teissa. Tutkimuksesta tulee antaa riittävästi tietoa tutkittaville. Tiedottamiseen tulee kuulua mm. aihe, tutkijan tiedot, aineistonkeruun muoto, käyttötarkoitus ja tieto siitä, että osallistuminen on vapaaehtoista. Vuorovaikutustilanteissa tulee tutkittavien ihmisarvoa kunnioittaa ja suhtautua heihin kohteliaasti. Aineistojen keruuseen, käsittelyyn ja tuloksien julkaisuun

liitetään tärkeimpänä yksityisyyden suojan muotona tietosuojaja. Laadullisessa tutkimuksessa tuleekin miettiä tunnistamisen näkökulmasta, mitä tunnisteita esimerkiksi ikä, asuinpaikka ja ammatti, tutkimuksessa mainitaan ja kuinka suorasti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Esitutkimuksen saatekirjeessä (Liite 1) mainittiin, ettei omalla nimellä tarvitse vastata. Sama saatekirje toimitettiin asiakkaille ja omaisille osastonhoitajien kautta. Esitutkimuksen lomakkeet omaisille eli asiakastyytyväisyyskysely ja palautelomake toimitettiin myös osastonhoitajan kautta. Omaiset täyttivät lomakkeet itse ja toimittivat ne osastonhoitajan kautta opinnäytetyön tekijälle postitse. Lomakkeissa ei ollut vastaajien nimiä. Omaisilla oli mahdollisuus olla vastaamatta, mutta kaikki kymmenen vastasi lomakkeisiin.

Osastonhoitajat valitsivat yksiköistä haastateltavat asiakkaat ja haastattelut suoritettiin opinnäytetyön tekijän toimesta. Haastateltavia oli neljä ja kaikki neljä suostuivat haastatteluihin. Haastatteluissa ei ollut mukana henkilökuntaa. Asumispalveluyksiköiden henkilökunta ohjasi haastattelijan asiakkaiden luokse. Näin voidaan ajatella, etteivät asiakkaiden vastaukset vaikuta heidän saamansa hoidon ja palvelun laatuun. Haastateltavat esittäytyivät haastattelun alussa omalla nimellään. Haastatteluja tehtäessä korostettiin sitä, että litteroinnin jälkeen nauhoitetut aineistot hävitetään ja henkilöiden yksityisyyttä kunnioitetaan niin, ettei nimiä mainita missään. Tässä työssä tarkalla iällä tai sukupuolella ei ollut merkitystä, joten niitä ei ollut tarpeen selvittää missään vaiheessa.

Opinnäytetyötä tehtäessä noudatettiin eettisiä ohjeita ja pohdintaa työskentelyn joka vaiheessa. Erityisesti esitutkimusta tehtäessä huomioitiin iäkkäiden haavoittuvuus ja kunnioitettiin heidän itsemääräämisoikeuttaan.

Tutkimusta tehtäessä pyritään siihen, ettei virheitä tulisi. Vaikka pyritään virheettömiin tutkimustuloksiin, niin tulosten luotettavuus on vaihtelevaa. Tutkimuksessa validius tarkoittaa sitä, kuinka tutkimusmenetelmä tai mittari pystyy mittaamaan sitä mitä siinä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Reliaabelius taas tarkoittaa tutkimuksen tai mittauksen tulosten toistettavuutta eli sitä, että nämä antavat ei-sattumanvaraisia tuloksia. Laadullisessa tutkimuksessa on tutkimuksen luotettavuuden kannalta tärkeää tutkimuksen tarkka selostaminen joka työvaiheessa. Tutkimuksen luotettavuutta nostaa tarkkuus ja totuus aineiston keräämisessä. Tutkimuksen tuloksien tulkinnassa pätee sama tarkkuuden ja totuuden periaate, kuin tutkimuksen toteuttamisvaiheessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226-228)

Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen tekovaiheessa pyrittiin käyttämään mahdollisimman laajasti teorian tietoa, jotta lomakkeista saatiin mahdollisimman kattavat, osastoille kehitetyt asiakaspalautelomakkeet (Karjalainen & Krohnberg 2012) taustalla vaikuttaen. Esitutkimuksen tuloksista saatiin tietoa lomakkeiden kehittämiskohteista ja korjauksia lopullisiin

asiakastytyväisyyskyselylomakkeisiin tehtiin näihin perustuen. Kaikki kehittämistyön vaiheet pyrittiin kuvaamaan tarkasti työn luotettavuutta ajatellen.

7 Pohdinta

Pohdinnassa tutkija miettii, kuinka onnistui ratkaisemaan muodostamansa ongelman, kuinka tutkimus lisäsi tietoa tutkittavasta aiheesta ja kuinka tutkimuksesta saatua tietoa voisi hyödyntää jatkossa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 257-258.)

Opinnäytetyön tavoite toteutui. Kehittämistyönä saatiin luotua asumispalveluyksiköihin asiakastytyväisyyskyselylomakkeet asiakkaille ja omaisille.

Aikatauluhaasteita oli paljon opinnäytetyötä tehtäessä, mutta työn luotettavuus ei tästä kärsinyt missään vaiheessa. Yhteistyö työelämän yhteyshenkilön kanssa sujui ongelmitta. Esitutkimuksen asiakkaiden haastattelut tehtiin sovitusti sekä omaisten lomakevastaukset toimitettiin viipymättä opinnäytetyöntekijälle analysoitaviksi.

Haasteita lomakkeiden laatimiseen toi Karjalainen & Krohnbergin (2012) lomakkeiden huomiointi kehittämistyötä tehdessä. Opinnäytetyöntekijä koki kehittämistyön aikana, että olisi ollut helpompi luoda kokonaan uudet lomakkeet.

Työelämän yhteyshenkilön toiveena oli kehittämistyön loppuvaiheessa, että lomakkeet voitaisiin ottaa käyttöön myös vuodeosastoille. Kun toive tästä tuli, oli aihe rajattu koskemaan vain asumispalveluyksiköitä ja kehittämistyö niin pitkällä, ettei tätä toivetta voitu toteuttaa.

Tämä voisikin olla mahdollinen jatkotutkimusehdotus. Lomakkeiden toimivuudesta voisi jatkossa myös tarkkailla sitä, onko Wong-Baker FACES tyylinen asteikko nyt ymmärrettävä, kun väreillä on tuettu ilmeitä. Itse lomakkeiden käytöstä voisi tutkia, onko niistä saatu tietoa auttanut kehittämään asumispalveluyksiköiden toimintaa Lohjan kaupungissa.

Lähteet

Painetut

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kankkunen, P., Vehviläinen-Julkunen K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Porvoo: WSOY.

Kotisaari, M-L., Kukkola S. 2012. Potilaan oikeudet hoitotyössä. Porvoo: Bookwell Oy.

Lähdesmäki, L., Vornanen L. 2009. Vanhuksen parhaaksi, hoitaja toimintakyvyn tukijana. Helsinki: Edita Prima.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint OY.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura Ab.

Sähköiset

Karjalainen, S. & Krohnberg, L. 2012. Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen terveyskeskusten vuodeosastoille. Opinnäytetyö. Tulostettu 20.10.2016.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/52713/THESEUSONT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 28.12.2012/980. Viitattu 10.11.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120980#L1P2>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.08.1992/785. Viitattu 20.10.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=l%C3%A4hiomainen#L2P6>

Lohjan kaupunki. 2019. Asumisyksiköt. Viitattu 29.01.2019.

<https://www.lohja.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asumisen-palvelut/asumisyksikot/>

McCaffery, M. 2002. Choosing a faces pain scale. Viitattu 27.2.2019.

<https://search-proquest-com.nelli.laurea.fi/docview/204594321/?pq-origsite=primo#center>

Räsänen, R. 2017. Hoitajien työajan merkitys asiakkaiden elämänlaadulle vanhusten ympärivuorokautisessa hoidossa. Viitattu 21.10.2019.

<https://journal.fi/gerontologia/article/view/64926>

Sitra. 2011. Tehostetun palveluasumisen sääntökirja. Viitattu 20.10.2016.

http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tehostetun_palveluasumisen_saantokirja.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen kuntaliitto. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019. Viitattu 18.10.2019.

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto. 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Viitattu 20.10.2016.

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69933/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

Suomen Kuntaliitto. 2011. Terveysthuollon laatuopas. Viitattu 21.10.2016.
https://www.google.com/url?sa=t&rcct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEWjS18SozNroAhVM06YKHRtaCS8QFjAAegQJARAB&url=http%3A%2F%2Fshop.kuntaliitto.fi%2Fdownload.php%3Ffilename%3Duploads%2Fterveydenhuollon_laatuopas.pdf&usg=AOvVaw0ahOV85jOcsIWrGxEW1Nxl

THL. 2019. Asiakaspalaute. Viitattu 23.3.2020.
<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute>

THL. 2011. Esiselvitysraportti. Palautepalvelut. Viitattu 17.09.2017.
https://www.thl.fi/documents/10531/105937/Liite19_Palautepalvelut_esiselvitys.pdf

THL. 2016. Iäkikäiden ihmisten kokemus hoidosta ja palveluista. Koettu hoidon laatu asiakkaan näkökulmasta ASLA-kyselyn tuloksia. Viitattu 15.11.2016.
<http://www.slideshare.net/THLfi/alastalo-vainio-vilkko-sarivaara-ikkiden-ihmisten-kokemus-hoidosta-ja-palveluista>

THL. 2014. Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2014. Viitattu 1.11.2016.
<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/ikaantyneiden-sosiaalipalvelut/sosiaalihuollon-laitos-ja-asumispalvelut>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat eettiset periaatteet. Viitattu 9.11.2016.
<http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/eettiset-periaatteet>

Viikari, L. 2018. Missä ja miten vanhuksia tulisi hoitaa? Viitattu 18.10.2019.
<https://www-laakarilehti-fi.nelli.laurea.fi/ajassa/nakokulmat/missa-ja-miten-vanhuksia-tulisi-hoitaa/>

Voutilainen, P. 2010. Hyvä ympärivuorokautinen hoito. Viitattu 20.10.2016.
<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus;jsessionid=4AE8C2BD2B955D577BF3409AAD3089C1?id=nix01676>

Liitteet

Liite 1: Saatekirje	26
Liite 2: Teemahaastattelupohja, asiakkaat	27
Liite 3: Palautelomake, omaiset	29
Liite 4: Asiakastyytyväisyyskyselylomake, asiakkaat	30
Liite 5: Asiakastyytyväisyyskyselylomake, omaiset	31
Liite 6: Asiakastyytyväisyyskyselylomake asiakkaat, lopullinen versio.....	32
Liite 7: Asiakastyytyväisyyskyselylomake omaiset, lopullinen versio	33

Liite 1: Saatekirje

Saatekirje osastonhoitajille, asiakkaille ja omaisille.

Hei.

Olen sairaanhoitajaopiskelija Laurea ammattikorkeakoulusta, Lohjan toimipisteestä. Teen opinnäytetyönäni Lohjan kaupungin asumispalveluyksiköiden asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet asiakkaille ja omaisille. Asiakastyytyväisyyskyselyn taustavaikuttajana on Karjalainen & Krohnbergin opinnäytetyössä 2012 (Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen vuodeosastoille, 2012) kehitetyt asiakastyytyväisyyslomakkeet vuodeosastoille.

Lomakkeiden asiasisältö ja toimivuus esitellään. Muutokset lomakkeisiin tehdään mahdollisten kehittämissuositusten myötä. Tarkoituksena on, että osastonhoitajat valitsevat kyselyyn osallistujat sen mukaan, keneltä olisi mahdollista saada asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen luomiseen eniten tietoa.

Kysely toteutetaan haastattelemalla 4 asiakasta niin, että kaksi haastateltavaa valitaan palveluasunnoista ja toiset kaksi tehostetun palvelun yksiköistä. Suoritan haastattelut sovitusti yksiköissä. 10:n omaista saa asiakastyytyväisyyslomakkeen itse täytettäväksi, arviointilomakkeen kanssa. Kyselyyn ei tarvitse vastata omalla nimellä. Lomakkeet toimitetaan analysoitaviksi minulle työelämän yhteyshenkilön kautta. Tavoitteenani on luoda teille uudet toimivat asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet.

Kiitos yhteistyöstänne.

Terveisin:
sairaanhoitajaopiskelija
Henna Lipsanen
Laurea-ammattikorkeakoulu
Vihdinkatu 1, 08100 Lohja

Liite 2: Teemahaastattelupohja, asiakkaat

Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen arviointi

1. Onko kysely mielestäsi sopivan pituinen?

2. Onko arviointiasteikko selkeä?

3. Onko kysely mielestäsi ymmärrettävä ja helposti täytettävä?

4. Puuttuuko kyselystä mielestäsi jotain oleellista?

5. Mitä muuta palautetta haluaisit antaa?

Sairaanhoitaja opiskelija
Henna Lipsanen
Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Lohja

Liite 3: Palautelomake, omaiset

Palautelomake, omaiset

Rastittakaa kohdat, jotka mielestänne kuvaavat asiakastyytyväisyyskyselylomaketta.

1. Kysely oli:

sopivan pituinen
helposti täytettävä
ymmärrettävä

2. Onko arviointiasteikko mielestäsi selkeä?

3. Puuttuiko lomakkeesta jotain oleellista?

4. Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa?

Kiitos antamastanne palautteesta!

Sairaanhoitaja opiskelija
Henna Lipsanen
Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Lohja

Liite 4: Asiakastyytyväisyyskyselylomake, asiakkaat

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY ASUMISPALVELUYKSIKÖIDEN ASIAKKAILLE

Lohjan kaupunki

1. Palaute koskee (yksikön nimi): _____

2. Lomakkeen täyttäjä:

Asiakas

Joku muu asiakkaan puolesta,

kuka? _____

3. **Laittakaa rasti mielipidettänne vastaavaan kohtaan.**



Olen tyytyväinen saamaani hoitoon.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Mielipidettäni kuunnellaan hoitooni liittyvissä asioissa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Koen oloni turvalliseksi hoitoyksikössäni.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Henkilökunnalla on riittävästi aikaa minulle.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Koen saavani riittävästi tarvitsemaani apua:

- . peseytymisessä & pukeutumisessa
- . wc-toiminnoissa
- . ruokailussa
- . ulkoilussa
- . fyysistä toimintakykyä ylläpitävissä toiminnoissa

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

4. **Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa?**

Kiitos vastauksestanne! Antamanne palaute on meille tärkeää hoitotyön kehittämisen kannalta.

Liite 5: Asiakastyytyväisyyskyselylomake, omaiset

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY ASUMISPALVELUYKSIKÖIDEN ASIAKKAIDEN OMAISILLE

Lohjan kaupunki

1. Palaute koskee (yksikön nimi): _____

2. Lomakkeen täyttäjä:

Asiakas

Joku muu asiakkaan puolesta,
kuka? _____

3. **Laittakaa rasti mielipidettänne vastaavaan kohtaan.**



Olen tyytyväinen omaiseni hoitoon.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Mielipidettäni kuunnellaan omaiseni hoitoon liittyvissä asioissa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Omaiseni kokee olonsa turvallisiksi hoitoyksikössä.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Henkilökunnalla on riittävästi aikaa omaiselleni.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Koen omaiseni saavan riittävästi tarvitsemaansa

apua:

- . peseytymisessä & pukeutumisessa
- . wc-toiminnoissa
- . ruokailussa
- . ulkoilussa
- . fyysistä toimintakykyä ylläpitävissä toiminnoissa

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

4. **Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa?**

Kiitos vastauksestanne! Antamanne palaute on meille tärkeää hoitotyön kehittämisen kannalta.

Liite 6: Asiakastyytyväisyyskyselylomake asiakkaat, lopullinen versio

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYLOMAKE ASUMISPALVELUYKSIKÖIDEN ASIAKKAILLE
LOHJAN KAUPUNKI

1. Palaute koskee (yksikön nimi): _____

2. Lomakkeen täyttäjä:

Asiakas _____
Joku muu asiakkaan puolesta,
kuka? _____

3. Laittakaa rasti mielipidettänne vastaavaan kohtaan.



Olen tyytyväinen saamaani hoitoon.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Mielipidettäni kuunnellaan hoitooni
liittyvissä asioissa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Koen oloni turvalliseksi
asumispalveluyksikössä.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Henkilökunnalla on riittävästi aikaa
minulle.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Koen saavani riittävästi tarvitsemaani
apua:

- . peseytymisessä ja pukeutumisessa
- . wc-toiminnoissa
- . ruokailussa
- . ulkoilussa
- . fyysistä toimintakykyä ylläpitävissä
toiminnoissa

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

4. Mitä muuta palautetta haluatte antaa ?

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

Antamanne palaute on meille tärkeää hoitotyön kehittämisen kannalta.

Liite 7: Asiakastyytyväisyyskyselylomake omaiset, lopullinen versio

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYLOMAKE ASUMISPALVELUYKSIKÖIDEN OMAISILLE

LOHJAN KAUPUNKI

1. Palaute koskee (yksikön nimi): _____

2. Lomakkeen täyttäjä:

Asiakkaan omainen

Joku muu, kuka? _____

3. Laittakaa rasti mielipidettänne vastaavaan kohtaan.



Olen tyytyväinen omaiseni hoitoon.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Mielipidettäni kuunnellaan omaiseni hoitoon liittyvissä asioissa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Omaiseni kokee olonsa turvalliseksi asumispalveluyksikössä.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Henkilökunnalla on riittävästi aikaa omaiselleni.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Koen omaiseni saavan riittävästi tarvitsemaansa apua:

- . peseytymisessä ja pukeutumisessa
- . wc-toiminnoissa
- . ruokailussa
- . ulkoilussa
- . fyysistä toimintakykyä ylläpitävissä toiminnoissa

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

4. Mitä muuta palautetta haluatte antaa ?

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

Antamanne palaute on meille tärkeää hoitotyön kehittämisen kannalta.