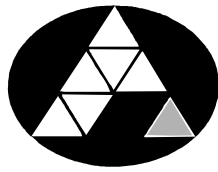


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Bioanalytiikan koulutusohjelma

Elina Piironen

ASIAKASMIELIPIDEKYSELY ISLABIN INTERNET-
AJANVARAUKSESTA VARKAUDEN JA JOROISTEN LABORATO-
RIOISSA

Opinnäytetyö
Syyskuu 2012



POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Syyskuu 2012
Bioanalytiikan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6600

Tekijä
Elina Piironen

Nimeke
Asiaksmielipidekysely ISLABin Internet-ajanvarauksesta Varkauden ja Joroisten laboratorioissa

Toimeksiantaja
Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä (ISLAB), Kuopion alue-laboratorio, Varkauden toimipiste

Tiivistelmä

Internetin käytön yleistyessä sosiaali- ja terveydenhuollossa on siirrytty sähköiseen palvelumalliin, joka lisää asiakkaiden valinnanvapautta ja helpottaa asiointia. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Itä-Suomen laboratorioliikelaitoksen asiakkaiden mielipiteitä Internet-ajanvarauksesta Varkauden ja Joroisten laboratorioissa. Lisäksi tutkimuksella haluttiin selvittää ajanvarauspalvelun kehittämisideoita.

Tutkimus oli kvantitatiivinen kyselytutkimus, jonka aineisto kerättiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella Varkauden laboratoriossa 13.–15.3.2012 ja Joroisten laboratoriossa 20.–22.3.2012. Kyselyyn saivat osallistua sekä aikaa varaamattomat että ajan varanneet laboratorioasiakkaat. Analysointikelpoisia vastauksia Varkauden laboratoriossa saatiin 106 ja Joroisten laboratoriossa 36. Tutkimusaineisto analysoitiin IBM SPSS Statistics 20 -tilasto-ohjelmalla.

Tutkimustulosten mukaan vähemmistö asiakkaista hyödyntää Internet-ajanvarausmahdollisuutta Varkauden ja Joroisten laboratorioissa. Palveluun suhtaudutaan myönteisesti kummassakin toimipisteessä. Palvelua hyödyntäneet kokivat ajanvarauksen vähentävän ruuhkaa ja helpottavan laboratoriossa asiointia. Tuloksista kävi ilmi, että palvelua hyödyntämättömät asiakkaat eivät ole kovin tietoisia ajanvarausmahdollisuudesta. Ajanvarauspalvelulle olisi kysyntää, jos siitä tiedotettaisiin enemmän. Kehittämisideoita kysyttäessä vastaajat toivoivat lisää yhtäaikaista ajanvarausaikoja aamun ensimmäisille aukiolotunneille.

Kieli
suomi

Sivuja 56
Liitteet 6
Liitesivumäärä 15

Asiasanat
laboratorio, Internet-ajanvaraus, asiakasmielipidekysely



NORTH KARELIA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
September 2012
**Degree Programme in Biomedical
Sciences**

Tikkarinne 9
FIN 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 6600

Author
Elina Piironen

Title
A Customer Opinion Poll on Online Appointment Service in the Laboratories of Varkaus and Joroinen

Commissioned by
Eastern Finland Laboratory Centre Joint Authority Enterprise (ISLAB), Regional Laboratory of Kuopio, Local laboratory of Varkaus

Abstract

As the use of the Internet has increased, an online service model, which increases the freedom of choice and makes services easily accessible for customers, has been established in health care services. The purpose of this study was to investigate how customers experience the online appointment service in the laboratories of Varkaus and Joroinen. In addition, ideas for further development of the appointment service were explored.

The study was a quantitative survey and the data was collected with a half structured questionnaire between 13th and 15th of March 2012 in the laboratory of Varkaus and between 20th and 22nd of March 2012 in the laboratory of Joroinen. The respondents were customers who had either made an online appointment or came to the laboratory without an appointment. The number of valid replies was 106 from Varkaus and 36 from Joroinen. The material was analysed with IBM SPSS Statistics 20 programme.

It was found that only a minority of the laboratory customers in Varkaus and in Joroinen uses the option of the online appointment service. However, the appointment service is viewed positively in both laboratories. Customers, who had used the online appointment service, agreed on the fact that the appointment service reduces the rush of patients and simplifies visits to the laboratory. This study showed that customers who do not use the online appointment service are not very aware of the service. There would be more demand for the online service if people were better informed about it. As development ideas, the respondents suggested an increase in the number of concurrent appointments in the mornings.

Language
Finnish

Pages 56
Appendices 6
Pages of Appendices 15

Keywords
laboratory, online appointment, customer opinion poll

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	5
2	Laboratoriotoiminta ja -palvelut	7
2.1	Laboratoriotutkimusprosessi	8
2.2	Laadunvarmistus kliinisessä laboratoriossa	10
3	Asiakastyytyväisyys	11
3.1	Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu	11
3.2	Asiakas ja asiakastyytyväisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa	12
4	Itä-Suomen laboratorikeskuksen liikelaitoskuntayhtymä	14
4.1	Varkauden laboratorio	15
4.2	Joroisten laboratorio	16
5	Terveydenhuollon ajanvarauspalvelut	16
5.1	Sähköinen ajanvaraus sosiaali- ja terveystieteisiin	17
5.2	Internet-ajanvaraus ISLABin alueen laboratorioihin	18
5.3	Internet-ajanvaraus Varkauden laboratorion näytteenottoon	20
5.4	Internet-ajanvaraus Joroisten laboratorion näytteenottoon	21
6	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät	21
7	Tutkimuksen menetelmälliset valinnat	22
7.1	Kyselylomakkeen laatiminen	23
7.2	Kysymykset ja kysymystyypit	24
7.3	Kyselylomakkeen esitestaus	26
7.4	Tutkimuksen kohdejoukko ja tutkimusaineiston hankkiminen	27
7.5	Aineiston käsittely ja analysointi	28
8	Tutkimuksen tulokset	30
8.1	Vastaajien taustatiedot	30
8.2	Internet-ajanvarausta hyödyntämättömät asiakkaat	32
8.3	Internet-ajanvarausta hyödyntäneet asiakkaat	38
8.4	Tiedonsaanti laboratorion Internet-ajanvarauspalvelusta	44
8.5	Parannusehdotuksia ja kommentteja	45
9	Pohdinta	45
10	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	48
10.1	Luotettavuus	49
10.2	Eettisyys	51
11	Jatkotutkimusmahdollisuus	53
	Lähteet	54

Liitteet

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	ISLABin toimipisteet 2012
Liite 3	Tutkimuslupa
Liite 4	Kyselylomake
Liite 5	Vastaukset avoimeen kysymykseen
Liite 6	Vastaukset sekamuotoisten kysymysten avoimiin vaihtoehtoihin

1 Johdanto

Tilastokeskuksen keväällä 2011 tekemän tutkimuksen mukaan Internetin käyttö on yleistynyt niin, että yhä useampi suomalainen käyttää sitä. Vuoden 2011 keväällä peräti 89 prosenttia 16–74-vuotiaista suomalaisista oli käyttänyt Internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana. Suomalaisista 76 prosenttia käyttää Internetiä päivittäin tai lähes päivittäin, ja jopa 59 prosenttia käyttää sitä useasti päivässä. Käytön yleistyminen johtuu siitä, että yhä useammasta iäkkäämmästä ihmisestä on tullut Internetin käyttäjä. Suomalaisista 55–64-vuotiaista 81 prosenttia ja 65–74-vuotiaista 53 prosenttia käytti Internetiä vuonna 2011, kun vastaavat luvut vuonna 2010 olivat 75 % ja 43 %. Nuoremmassa ikäryhmässä lähes kaikki käyttävät Internetiä. (Tilastokeskus 2011, 1, 9.) Eurostatin tutkimuksen mukaan kaikista Euroopan unionin jäsenmaista Suomessa Internetin käyttö oli viidenneksi säännöllisintä vuonna 2011 (Seybert 2011, 1).

Internetin käytön perusedellytykset paranevat koko ajan tietokoneiden ja Internet-yhteyksien yleistyessä. Suomalaisista kotitalouksista 85 %:ssa oli tietokone ja 39 %:ssa useampi kuin yksi tietokone keväällä 2011. Usean tietokoneen kotitalouksien määrän kasvaessa on yhä tavanomaisempaa, että jokaisella kotitalouteen kuuluvalla on henkilökohtainen tietokone. Oman kodin jälkeen yleisimmät paikat käyttää Internetiä ovat työpaikka ja tuttavien koti. Myös laitteet, joilla Internetiä voi käyttää kodin tai työn ulkopuolella, yleistyvät. Suomalaisista 42 prosentilla oli keväällä 2011 käytössään älypuhelin. Eniten suomalaiset käyttävät Internetiä tiedon hakuun, asioiden hoitoon ja viestintään. (Tilastokeskus 2011, 2, 6, 12.) Vuonna 2011 suomalaisista kotitalouksista 84 prosentilla oli käytössään Internet-yhteys, mikä oli yli 10 prosenttiyksikköä enemmän verrattuna koko Euroopan unionin 27 jäsenmaan kotitalouksien Internet-yhteyksiin (Seybert 2011, 2).

Yhteiskunnan muuttuminen tieto- ja informaatioyhteiskunnaksi on johtanut siihen, että myös sosiaali- ja terveydenhuollossa on siirrytty tietoteknologiseen, sähköiseen palvelumalliin. Sähköinen palvelumalli tuo uusia mahdollisuuksia tietojen tarjontaan ja palvelujen järjestämiseen sekä palvelujen käytön seuran-

taan. Sähköisillä palveluilla parannetaan terveydenhuollon asiakkaiden valinnanvapautta sekä mahdollistetaan asiointin ja tiedon hankinta kotoa käsin Internetin kautta. (Hildén 2002, 12.) Suomessa on meneillään useita hankkeita, joiden tarkoituksena on kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä palvelujärjestelmää, jotta tulevaisuuden palveluhaasteisiin pystyttäisiin vastaamaan entistä paremmin. Kehittämishankkeiden päämääränä on palvelujen saatavuuden, laadun ja kustannustehokkuuden parantaminen. Sähköisten palvelujen kehittämisessä korostetaan etenkin asiakaslähtöisyyttä ja palvelujen epäyhtenäisten käyttäjäryhmien huomioimista. (Hyppönen, Iivari & Ahopelto 2011.)

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli tutkia Itä-Suomen laboratorokeskuksen liikelaitoskuntayhtymän asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä Internet-ajanvarauksesta Varkauden ja Joroisten laboratorioissa. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena kyseisten laboratorioden näytteenottoiloissa maaliskuun 2012 aikana. Laajemman tutkimusaineiston saamiseksi kyselyyn saivat vastata sekä ajanvarauksella näytteenottoon tulleet että aikaa varaamattomat laboratorioasiakkaat. Tutkimuksessa kartoitettiin myös Internet-ajanvarausohjelman helppokäyttöisyyttä ja syitä siihen, miksi vain osa näytteenottoon tulevista asiakkaista hyödyntää sähköistä ajanvarauspalvelua. Tutkimustulosten avulla Itä-Suomen laboratorikeskuksen liikelaitoskuntayhtymä sai mahdollisia ajanvarausjärjestelmän kehitysideoita ja -ehdotuksia. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Varkauden laboratorio. Toimeksiantosopimus on esitetty liitteessä 1.

2 Laboratoriotoiminta ja -palvelut

Suomessa klinisiä laboratoriopalveluita tarjoavat perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoito sekä yksityinen sektori. Erikoissairaanhoidossa laboratoriopalvelut voidaan jakaa erikoisaloihin, joita ovat kliininen kemia, kliininen mikrobiologia, kliininen fysiologia ja isotooppilääketiede, kliininen neurofysiologia, kliininen genetiikka sekä patologia. Suomessa tehdään vuosittain noin kymmenen kliinistä laboratoriotutkimusta asukasta kohti. Vähän yli puolet (55 %) kaikista laboratoriotutkimuksista tehdään erikoissairaanhoidossa. Perusterveydenhuollon osuus on noin 30 %, ja loput tutkimukset tehdään joko yksityisissä laboratorioissa ja valtion laitoksissa tai ulkomailla. Valtaosa laboratoriopalveluista tuotetaan sairaaloissa ja terveyskeskuksissa, mutta osa tutkimuksista on keskitetty tehtäväksi tietyissä yliopistosairaaloiden, valtion tai yksityisen puolen laboratorioissa. Tällaiset keskitetyt tutkimukset edellyttävät useimmiten erityistä perehtyneisyyttä tai taloudellisia investointeja. (Niemelä 2010, 13–14.)

Sekä yksityisiä että julkisia laboratorioita on Suomessa yhteensä liki 1 500, kun mukaan lasketaan kaikki erilliset alayksiköt ja toimipisteet. Terveyskeskuksissa on noin 250 ja erikoissairaanhoitolaitoksissa noin 150 laboratoriotoimipistettä. Yksityisiä laboratorioita on kaikkine työterveyshuollon yksikköineen 380. Laboratoriopalveluiden keskittämisestä johtuen laboratoriotoimipisteiden määrää on supistettu ja varsinkin osassa pienemmistä yksiköistä tarjotaan enää pelkästään näytteenottopalveluita. Valtaosa klinisistä laboratorioanalyysistä tehdäänkin suurissa yksiköissä, jolloin asiantuntevuudella ja tehokkailla analysaattoreilla voidaan taata analyysien korkea laatutaso sekä nopea ja edullinen analysointi. Tällöin kuitenkin näytekuljetus on järjestettävä niin, että näytteiden laatu ja palvelunopeus säilyvät. (Niemelä 2010, 15.)

Kliinisissä laboratorioissa suurimpana henkilöstöryhmänä työskentelevät laboratoriohoitajat (bioanalyttikot), joita työskentelee sekä julkisen että yksityisen sektorin palveluksessa yhteensä noin 4 500. Laboratoriohoitajien lisäksi laboratorioissa työskentelee laboratoriolääkäreitä ja sairaalakemistejä. Laboratoriohenki-

lökuntaan voi kuulua myös osastonsihteereitä, välinehuoltajia ja henkilöitä, jotka vastaavat asiakaspalvelusta. (Niemelä 2010, 17.)

Laboratoriotoimintaa, joka kohdistuu ihmisiin, säädellään lailla. Toukokuussa vuonna 2011 voimaan tullut Terveystieteidenhuoltolaki muodostaa pohjan erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon laboratoriotoiminnalle. (Niemelä 2010, 14.) Terveystieteidenhuoltolain (1326/2010) tarkoituksena on muun muassa edistää ja ylläpitää kansalaisten terveyttä ja hyvinvointia sekä yhdenvertaistaa palvelujen saatavuutta ja laatua. Uuden lain myötä kansalaiset voivat vapaammin valita heitä hoitavan terveydenhuollon toimintayksikön tai he voivat saada tavanomaisia erikoissairaanhoidon palveluita myös omassa terveyskeskuksessaan (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2011).

Myös laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sanotaan, että Suomessa asuvalla henkilöllä on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon niin, että hänen yksityisyytensä ja vakaumustaan kunnioitetaan ja hänen äidinkieltään otetaan hoidossa huomioon. Lakien lisäksi laboratoriotoimintaa ohjataan erilaisilla, hyväksytyillä kansainvälisillä ja kansallisilla standardeilla, suosituksilla ja ohjeilla (Tuokko, Rautajoki & Lehto 2008, 126). Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan laajasta itsemääräämisoikeudesta johtuen tutkimus- ja hoitopäätökset on tehtävä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Itsemääräämisoikeuden lisäksi asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevien päätösten tekoon sekä saada riittävästi tietoa tutkimuksista ja hoidosta. (Linko, Ahonen, Eirola & Ojala 2000, 10.)

2.1 Laboratoriotutkimusprosessi

Kliininen laboratoriotutkimusprosessi erotetaan kolmeen eri vaiheeseen, jotka ovat preanalyttinen, analyttinen ja postanalyttinen vaihe. Tutkimustarpeen päättämisen ja tutkimuksen tilaamisen jälkeen alkaa preanalyttinen vaihe. (Tuokko 2010, 23.)

Preanalyttinen vaihe vie laboratoriotutkimusprosessista eniten aikaa ja henkilöresursseja, joten sen hyvä sujuvuus on keskeistä koko laboratorion toiminnan kannalta. Laboratoriossa preanalyttiseen vaiheeseen kuuluvat niin näytteenotto kuin näytteen käsittely, säilytys ja kuljetus. (Joutsu-Korhonen 2010, 206.) Kaikissa laboratoriotutkimuksissa juuri edellä mainituilla preanalyttisillä tekijöillä on vaikutusta lopputulokseen (Markkanen 2000, 172). Näiden lisäksi potilaan ohjaus ja esivalmistelu sekä mahdolliset muut näytteelle tehtävät toimenpiteet, joita tarvitaan ennen analyysivaiheeseen siirtymistä, ovat osana preanalyysivaihetta (Tuokko 2010, 23–24). Myös potilaskohtaiset tekijät, kuten ikä, sukupuoli, stressi tai ravinto, kuuluvat preanalyysivaiheeseen (Joutsu-Korhonen 2010, 206–207).

Laboratoriotutkimusprosessin analyttisellä vaiheella tarkoitetaan vaihetta, jolloin varsinainen tutkimus tai analysointi suoritetaan. Tällöin esimerkiksi esikäsitellystä näytteestä määritetään, mikä sen sisältämän mitattavan analyttin pitoisuus on, tai näytteestä tutkitaan tietyn mikrobin esiintyvyyttä tai osuutta. Määrittäisiin ja analysointiin käytetään hyväksytyjä menetelmiä ja laitteistoja, jotta tutkimustulosten oikeellisuus on jälkikäteen varmennettavissa ja jäljitettävissä. Jokaiselle kliiniselle tutkimukselle käytetään omaa, tarkoitukseen hyväksytyä analyysimenetelmää ja laadunvarmistusta. (Tuokko ym. 2008, 7, 12.)

Postanalyttiseen vaiheeseen kuuluvat kaikki ne toimenpiteet, jotka suoritetaan ennen kuin analyysivaiheessa saatu tutkimustulos johtaa hoitopäätökseen. Analyysin suorittamisen jälkeen arvioidaan analyttisen vaiheen onnistumista ja tulosten luotettavuutta sekä sitä, voidaanko saatu tulos hyväksyä ja lähettää edelleen tutkimuksen tilaajalle. Esimerkiksi näytteestä johtuvat häiriötekijät tai näytteen niukkuus voivat laskea tulosten luotettavuutta, jolloin tarvittaessa on analyysi suoritettava uudelleen tai pyydettyä uusi näyte. Niin analysoidut näytteet kuin tuloksetkin säilytetään tai arkistoidaan laboratoriossa sovitun ajan. Myös hoitoyksikön laboratoriotutkimustulosten perusteella tekemät lausunnot tai tulokset ovat osa postanalyysivaihetta. (Tuokko ym. 2008, 7, 12–13.)

2.2 Laadunvarmistus kliinisessä laboratoriossa

Sekä laboratoriotutkimusten että koko laboratoriotutkimusprosessin luotettavuutta lisätään laadunvarmistuksella, joka voidaan jakaa sisäiseen laadunohjaukseen ja ulkoiseen laadunarviointiin. Sisäinen laadunohjaus on osa jokaisen laboratoriomenetelmän suorittamista, ja sen avulla jokainen laboratorio pystyy jokapäiväisessä laboratoriotyössä seuraamaan suorittamiensa menetelmiensä tasoa ja laitteistonsa kuntoa. Laboratoriotutkimusprosessin analyysivaiheessa sisäinen laadunohjaus suoritetaan joko laboratorion omilla tai kaupallisilla näytteillä, joille on ennakkoon määriteltä tavoiterajat. Tavoiterajojen avulla pyritään siihen, että laboratoriolaitteella tehtävän analyysin toistettavuus, ja niin ollen myös tulosten luotettavuus, on joka analyysikerralla sama. (Penttilä 2004, 36.)

Ulkoisia laadunarviointipalveluita laboratorioille ja laboratoriotutkimuksia suoritaville yksiköille tarjoaa Labquality Oy. Ulkoinen laadunarviointi toteutetaan käytännössä niin, että kaikki laadunarviointikierrokselle osallistuvat laboratoriot ja yksiköt saavat Labqualityltä analysoitavakseen, tunnistettavakseen tai tulkittavakseen samanlaisen näytteen, valokuvan, tulosteen tai muun valmisteeseen, jonka arvoja he eivät tiedä. (Labquality 2011; Penttilä 2004, 38.) Vastauksen saatuaan laboratoriot lähettävät tuloksensa Labqualitylle, joka tekee tuloksille tilastollisen käsittelyn (Labquality 2011). Ulkoisen laadunvarmistustoiminnan avulla vertaillaan yksittäisten laboratorioiden saamien tulosten tasoa muiden samaa tutkimusta suorittavien laboratoriotuotimipisteiden kesken (Niemelä 2010, 15). Laadunarviointikierroksille osallistuminen on Suomessa vapaaehtoista muille paitsi kliinisen mikrobiologian tutkimuksia tekeville yksiköille (Penttilä 2004, 38; Labquality Oy 2012). Muidenkin yksiköiden osallistuminen on kuitenkin suotavaa laboratorion tulostason ja edelleen tulosten luotettavuuden arvioimiseksi (Penttilä 2004, 38).

3 Asiakastyytyväisyys

Termejä asiakastyytyväisyys ja laatu voidaan käyttää toistensa synonyymeinä, vaikka asiakastyytyväisyys onkin laatua laajempi käsite. Asiakastyytyväisyyttä mitataan, koska palvelun tarjoaja haluaa toteuttaa tavoitteensa asiakkaidensa tarpeiden kautta. Asiakastyytyväisyystutkimukset ovat yksi keino mitata asiakastyytyväisyyttä. (Ylikoski 2001, 149, 155.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa korostetaan potilas- ja asiakaslähtöisyyttä, mistä johtuen palveluyksiköissä mitataan hyvinkin järjestelmällisesti potilas- tai asiakastyytyväisyyttä. Etenkin negatiivisiin palautteisiin liittyvät ongelmat pyritään selvittämään ja ratkaisemaan mahdollisimman pian. Asiakkaiden tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä saadaan tietoa myös heidän antamiensa palautteiden kautta. Asiakastyytyväisyysmittauksien ja palautteiden avulla pyritään palvelukyvyn parantamiseen. (Hildén 2002, 11, 16.)

3.1 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat monet eri tekijät, kuten palvelun ja tavaroiden laatu, hinta sekä yksilö- ja tilannetekijät. Asiakkaan yksilölliset ominaisuudet, kuten ikä, sukupuoli ja koulutustaso, vaikuttavat tyytyväisyyden muodostumiseen ja siihen, mitä hän palvelulta odottaa tai mitä hän pitää hyvänä palveluna. Tilannetekijöistä esimerkiksi asiakkaan kiire saattaa vaikuttaa asiakkaan odotuksiin ja tyytyväisyyteen. Kiireisellä asiakkaalla voi olla mielessä nopea palvelunsaaminen, jolloin hän ärsyyntyy, jos joutuu odottamaan vuoroaan kauan. (Ylikoski 2001, 123, 125, 153.)

Palvelun laatuun vaikuttavat niin laatutekijät, asiakkaan tarpeet, asiakkaan aiemmat kokemukset kuin itse palvelukokemuksin. Asiakas tulkitsee laatua odotuksiensa ja vaatimuksiensa kautta ja peilaa laatua palvelun onnistuneisuuteen sekä siihen, tyydyttyivätkö hänen tarpeensa ja toiveensa. Kaikkein tärkein laatutekijä on luotettavuus, jota asiakas arvioi palvelusuorituksen johdonmukaisuute-

na ja virheettömyytenä. Toisin sanoen luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että palvelu suoritetaan oikein silloin, kun sen on sovittukin tapahtuvan. (Ylikoski 2001, 118, 127, 132.)

Muita palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat palveluiden hyvä saavutettavuus ja palveluympäristö. Saavutettavuudella voidaan tarkoittaa helppoa yhteydenottoa tai asiakkaalle sopivia aukioloaikoja. Palveluympäristö sisältää asiakkaan konkreettisesti näkemät asiat, kuten palvelutilat tai henkilöstön olemuksen. Laatutekijöihin kuuluu myös se, että henkilöstö on halukasta palvelemaan asiakkaitaan, heillä on riittävä tietämys ja pätevyys asioista, ja he puhuvat asiakkaille kielellä ja termeillä, joita myös asiakkaat ymmärtävät. (Ylikoski 2001, 127–129.) Turusen (2008, 2) laboratorioasiakkaille tekemässä tutkimuksessa tärkeimmiksi palvelun laatutekijöiksi nousivat juuri henkilökunnan pätevyys ja palveluhalukkuus, asiakkaan ymmärtäminen, luotettavuus ja turvallisuus.

Asiakastyytyväisyyden mittaus antaa usein tietoa myös palvelun laadusta, koska laatu vaikuttaa asiakastyytyväisyyden muodostumiseen. Jo aiemmin mainitut asiakastyytyväisyystutkimukset eivät ole ainut tapa mitata asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua, vaan asiakkaiden mielipiteitä saadaan myös pyytämällä suoraa palautetta. Suoraa palautetta saadaan asiakkaiden kertomana usein itse palvelutilanteen aikana, ja palveluorganisaatioiden on sitä halutessaan helppo saada. Asiakastyytyväisyystutkimuksista ja suoran palautteen kautta saatuja tietoja yhdistelemällä asiakastyytyväisyydestä saadaan monipuolisempi kokonaiskuva, jolloin nämä kaksi asiakastyytyväisyudentutkimustapaa tukevat toinen toisiaan. (Ylikoski 2001, 155–156.)

3.2 Asiakas ja asiakastyytyväisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa

Perusmerkityksessään asiakkaalla voidaan tarkoittaa henkilöä, joka on joko tuotteen vastaanottaja tai palvelun saaja, ja joka jollain tapaa hyötyy asiakkaana olostaan ja maksaa tuotteesta tai palvelusta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkuus on kuitenkin monitahoisempi käsite, ja asiakkaiksi voidaankin luokitella kaikki ne, jotka ovat joko palvelun kohteina eli välittöminä käyttäjinä, hyödyn-

saajina tai maksajina. Varsinkin julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut voi suurimalta osin maksaa ja/tai ostaa joku muu kuin palvelun välitön käyttäjä. Tällainen ostaja ja maksaja on esimerkiksi Kansaneläkelaitos. Hyödynsaajiksi voidaan tilanteesta riippuen luokitella käyttäjän omaiset tai työnantaja. Kun samaan organisaatioon kuuluvat ihmiset, toimipisteet ja osastot ovat toistensa asiakkaita osallistuen palvelun tuottamisen eri vaiheisiin, kyseessä on sisäinen asiakkuus. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 19, 21.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat ovat muuttuneet passiivisista palvelun kohteista aktiivisiksi yhteistyökumppaneiksi esimerkiksi hoitonsa suunnittelussa. Ei pelkästään asiakkaiden hoitoprosessiin osallistuminen ole muuttunut, vaan myös heidän tietämyksensä terveyden edistämiseen ja sairauksien hoitoon liittyen on lisääntynyt. Osallistumisen ja tietämyksen lisääntymisen myötä asiakkaat suhtautuvat entistä kriittisemmin ja vaativammin sosiaali- ja terveyspalveluihin. He odottavat saavansa laadukasta palvelua, jossa arvostetaan uusimpien toimintatapojen käyttöä ja henkilökunnan korkeatasoista osaamista. (Hildén 2002, 11.) Simolan ja Raudan (2008, 11) tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä hoitoalan henkilökunnan ammattitaitoon sekä heidän ystävälliseen ja kohteliaaseen käytökseen. Lisäksi asiakkaan mielipiteen huomioiminen ja mahdollisuus osallistua omaan hoitoonsa, ripeä palvelu ja asiakkaalle ymmärrettävällä kielellä puhuminen lisäävät asiakastyytyväisyyttä (Simola & Rauta 2008, 12). Henkilökunnan palveluvarmuus ja empatia asiakasta kohtaan korostuvat myös Turusen (2008, 2) tekemässä laboratorioasiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavassa tutkimuksessa.

Kuten jo aiemmin mainittiin, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköt mittaavat potilas- ja asiakastyytyväisyyttä järjestelmällisesti pitääkseen huolta asiakkaidensa tyytyväisyydestä, jotta he käyttäisivät palveluita uudestaan. Asiakaskunnan säilyttäminen on palveluyksiköille ensiarvoisen tärkeää, sillä ne eivät toimi ilman asiakkaitaan. (Hildén 2002, 16; Outinen ym. 1994, 36.) Asiakaspalautteen hankkimisen lähtökohtana on palveluyksiköiden valmius toimintansa kehittämiseen, muutoin asiakaspalautteen hankkiminen on turhaa. Ennen palautteen hankintaa on syytä pohtia, mistä asioista ja mitä varten palautetta halutaan. (Laaksonen, Niskanen & Ollila 2012, 31.)

Toisinaan halutaan saada laajempi kuva tyytyväisyydestä, jolloin tutkitaan asiakastyytyväisyyden lisäksi myös henkilökunnan tyytyväisyyttä esimerkiksi jostain sellaisesta uudistuksesta, joka koskee useita tahoja. Tällainen uudistus voi olla esimerkiksi terveydenhuollon toimipisteessä vasta käyttöön otettu ajanvarausjärjestelmä. (Vrt. Ikonen 2009, 2; Haakana 2009, 13–14.) Ikonen tutki yhden laboratoriotuimipisteen henkilökunnan näkemystä ja tyytyväisyyttä laboratorion ajanvarausjärjestelmästä, kun Haakana puolestaan selvitti laboratorioasiakkaiden tyytyväisyyttä ajanvaraustoimintaan kolmessa eri näytteenottopisteessä. Kumpikin tutkimus tehtiin samoihin aikoihin samassa kaupungissa, ja tutkimustulosten perusteella sekä laboratorion henkilökunta että laboratorioasiakkaat olivat tyytyväisiä ajanvarauskäyttöön. (Ikonen 2009, 2; Haakana 2009, 2.)

4 Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä

Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä eli ISLAB tarjoaa kliinisiä laboratoriopalveluita koko Itä-Suomen alueella. ISLAB on toiminut vuoden 2008 alusta, jolloin kolmen sairaanhoitopiirin ja yhden kuntayhtymän laboratoriotuiminta siirtyi ISLABille. Nämä kolme sairaanhoitopiiriä ovat Etelä-Savon, Itä-Savon ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirit, sekä Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä. ISLAB on hallinnollisesti jaettu Kuopion, Joensuun, Mikkelin ja Savonlinnan aluelaboratorioihin, ja kukin aluelaboratorio vastaa oman alueensa laboratoriotuiminnasta. Laboratoriotuimipisteitä ISLABilla on noin 70 ja työntekijöitä lähes 600. (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2012a.) Vuoden 2012 alusta lähtien ISLABin toiminta on kattanut kaikki Itä-Suomen kunnat (Ekholm 2012). Kuva ISLABin toimipisteistä on esitetty liitteessä 2. Lupa kuvan käyttöön saatiin ISLABin Kuopion aluelaboratorion johtajalta.

Laboratoriokeskuksen tavoitteena on tarjota asiakkailleen korkealaatuisia ja taloudellisia sekä nopeita analytiikkapalveluita, mikä varmistetaan tuotantotoiminnalla ja asiantuntijuudella. (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2012a.) ISLABin laboratoriotutkimusvalikoimaan kuuluu kliinisen ke-

mian ja hematologian, mikrobiologian ja fysiologian tutkimuksia (Laitinen 2011, 1). Näiden lisäksi ISLABin tarjoamaa erikoisanalytiikkaa on muun muassa lääkeaine- ja myrkytysmääritykset, virologiset ja immunologiset tutkimukset sekä kromosomitutkimukset. Laboratoriotoininnan lisäksi ISLAB osallistuu henkilökuntansa tutkimus-, koulutus- ja opetustyöhön sekä tekee yhteistyötä useiden eri tahojen, kuten bioanalytikkokoulutusta järjestävien ammattikorkeakoulujen, kanssa. (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2012a.)

Yli puolet koko ISLABin tuotannosta tapahtuu Kuopion aluelaboratorion alueella, jossa suoritetaan eniten näytteenottoja ja laboratoriotutkimuksia verrattuna muihin aluelaboratorioihin. Myös harvemmin tehtävät tutkimukset ja erikoisanalytiikka on keskitetty tehtäväksi Kuopioon. (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2012b, 4–5.) Kuopiossa sijaitsevien erikoislaboratorioiden lisäksi Kuopion aluelaboratorion lähilaboratorioina ovat Varkauden, Iisalmen ja Pieksämäen sairaaloiden laboratoriot sekä Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin terveyskeskuslaboratoriot (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2011; Laitinen 2011, 1–2).

4.1 Varkauden laboratorio

Varkauden sairaalassa sijaitseva laboratorio tarjoaa laboratoriopalveluita vuoden jokaisena päivänä vuorokauden ympäri. Laboratoriodiagnostiikkaa tehdään niin kliinisen kemian ja hematologian kuin mikrobiologiankin erikoisaloilla. Näytteenoton lisäksi laboratoriossa suoritetaan fysiologian tutkimuksista EKG-rekisteröintiä ja spirometriatutkimuksia. (Auvinen 2008.) Näiden lisäksi laboratoriossa on eriteanalytiikka- ja verikeskustyöpisteet (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2011). Näytteenottotapahtumia Varkauden laboratoriossa on kuukausittain noin 5 000 (Smolander 2011).

Laboratoriohenkilökuntaa Varkaudessa on yhteensä 17, ja heistä enemmistö on laboratoriohoitajia. Varkauden osastonhoitaja toimii osastonhoitajana myös Leppävirran, Joroisten ja Heinäveden laboratoriossa. Sairaalakemisti on laboratoriossa paikalla muutamana päivänä viikossa. (Smolander 2011.) Laboratori-

ossa on kaksivuorotyö ja varallaolo muuna aikana (Laitinen 2011). Tarvittaessa, kuten äkillisten sairastumisien tai lomien aikana, Varkauden laboratoriohoitajat sijaistavat Leppävirran, Joroisten ja Heinäveden laboratorioita (Smolander 2011).

4.2 Joroisten laboratorio

Joroisten laboratorio on Varkauden laboratoriota pienempi terveyskeskuslaboratorio, joka Varkauden toimipisteen tavoin kuuluu Kuopion aluelaboratorioon (Smolander 2011). Laboratorio on avoinna vain arkisin ja laboratorion näytteenotto vain aamupäivisin. Veri- ja virtsanäytteenoton lisäksi laboratoriossa tehdään spirometriatutkimuksia ja glukoosirasituskokeita. (Argillander 2011.)

Laboratorion analyttiseen tutkimusvalikoimaan kuuluvat terveyskeskuslaboratoriolle tyypilliset kliinisen kemian ja hematologian perustutkimukset. Ne näytteet, joka eivät kuulu laboratorion tutkimusvalikoimaan, lähetetään analysoitavaksi muihin laboratoriotoimipisteisiin, kuten Varkauteen ja Kuopioon. (Argillander 2011.) Laboratoriohenkilökuntaan kuuluu kaksi laboratoriohoitajaa. Näytteenottotapahtumia Joroisten laboratoriossa on noin 1 000 kuukaudessa. (Smolander 2011.)

5 Terveysthuollon ajanvarauspalvelut

Terveysthuollon palveluiden saanti tavallisesti edellyttää sitä, että asiakkaat varaavat itselleen vastaanotto- tai tutkimusajan etukäteen. Ajanvarausjärjestelmillä pyritäänkin vähentämään asiakkaiden odotusaikoja vastaanottotiloissa verrattuna niihin tilanteisiin, joissa asiakkaat otetaan vastaan heidän tulojärjestyksessään. Varsinkin puhelimitse tehtävä ajanvaraus ja edelleen hoitoon pääsy voi kuitenkin olla hankalaa joillekin asiakasryhmille, kuten työssäkävijöille. Puhelinajanvaraus voi olla järjestetty varaajan kannalta epäsuotuisaan ajankohtaan, jolloin varaaminen ei onnistu annettuna aikana. Toisaalta ajanvarauslinjat voivat

olla koko ajan niin varattuja, että on mahdotonta päästä läpi. (Sintonen & Pekurinen 2006, 228.) Haakanan (2009, 2, 44) tutkimus kuitenkin osoittaa, että vaikka ajanvarauspuhelimien ruuhkautuminen herättikin tyytymättömyyttä laboratorioasiakkaissa, he kokivat laboratorion ajanvarausjärjestelmän kokonaisuudessaan toimivaksi, koska ajanvaraus lisäsi juuri sujuvuutta laboratoriossa asioimiseen.

Ajanvarauksesta huolimatta asiakas joutuu odottamaan vastaanottotilassa jonkin aikaa ennen vastaanotolle tai tutkimukseen pääsyä (Sintonen & Pekurinen 2006, 229). Laboratoriotutkimustulosten kannalta odotusaulassa paikallaan istuminen ennen näytteenottoa on kuitenkin suotavaa. Näytteenottoon tulevan henkilön tulisikin odottaa vuoroaan paikallaan istuen viidentoista minuutin ajan, jotta verenkierto ja lämpötila sekä muut elintoiminnot ehtisivät tasaantua ennen näytteenottoa. Fyysinen rasitus aiheuttaa elimistössä vaihteluita, jotka saattavat laskea tai nostaa verestä tai virtsasta mitattavien analyyttien pitoisuuksia, ja näin johtaa virheellisiin tutkimustuloksiin. Fyysisellä rasituksella on vaikutusta elimistön plasmavolyymiin ja aineenvaihduntaan, joten laboratorion näytteenottoon tulevia kehoitetaan myös välttämään voimakasta fyysistä rasitusta ennen näytteenottoa. (Tuokko ym. 2008, 9, 24.)

5.1 Sähköinen ajanvaraus sosiaali- ja terveystalouteihin

Puhelinajanvarauksen ohessa on viime vuosina alettu käyttää sähköistä ajanvarauksista sosiaali- ja terveystalouteihin. Internetissä tehtävä sähköinen ajanvaraus helpottaa puhelinruuhkia, ja siinä huomioidaan vahvasti asiakaslähtöisyys. Sähköisen ajanvarauksen ansiosta asiakkaan ei tarvitse jonottaa puhelimesta, vaan ajanvarauspalvelut ovat hänen saatavillaan koska tahansa vuorokauden aikaa tai viikonpäivää katsomatta. Lisäksi asiakas itse valitsee hänelle sopivan hoitoajan ja -paikan. (Tanninen 2011.) Laboratorion näytteenottoon ajanvarauksista tehtäessä on kuitenkin huomioitava näytteenottoaika esimerkiksi joihinkin sellaisiin verestä tehtäviin tutkimuksiin, joissa tutkittavien analyyttien pitoisuuksissa esiintyy merkittävää vuorokausivaihtelua. Useimpiin tällaisiin tutkimuksiin vaaditaan aamupäivänäytettä luotettavien ja vertailukelpoisten tulosten saami-

seksi. Myös ennen näytteenottoa mahdollisesti noudatettava paasto on syytä ottaa huomioon aikaa varatessa, jotta asiakkaan ei tarvitse olla juomatta ja syömättä myöhään aamupäivään. (Tuokko ym. 2008, 9, 26.)

Sähköisessä ajanvarauksessa ei siis ole edellä mainittuun puhelinajanvarauksen liittyviä ongelmia, kuten varauksen tekoon tarkoitettuja epäedullisia ajankohtia. Sähköisen ajanvaraus ei hyödytä vain asiakkaita, vaan myös hoitohenkilökuntaa, jolle jää enemmän aikaa varsinaiseen hoitotyöhön. (Tanninen 2011.) Asiakkaiden tyytyväisyyttä sähköiseen ajanvarauspalveluun osoittavat myös Mustamäen (2007, 2) Internet-ajanvarauksen asiakastytyväisyyttä kartoittavan tutkimuksen tulokset. Tutkimus havainnoi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin laboratorioliikelaitoksen kolmevuotista pilottikokeilua, jossa asiakkailla oli mahdollisuus varata aika Papa-seulontaan Internetissä. Kyselyyn vastanneiden mielestä sähköinen ajanvaraus Internetissä oli nopeaa, helppoa ja edullista, eikä Internet-ajanvaraajan tarvinnut jonottaa puhelimesta. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kaikkiin terveydenhuollon ajanvarauksiin olisi sopivaa käyttää Internetiä, ja he toivoivatkin, että palvelu otettaisiin käyttöön myös muissa terveydenhuollon palveluissa. Tutkimuksen mukaan asiakkaat käyttäisivät Internetiä mieluiten ajanvaraamiseen lääkärin vastaanotolle, laboratorioon ja hammashuoltoon. (Mustamäki 2007, 2, 34–35.)

5.2 Internet-ajanvaraus ISLABin alueen laboratorioihin

Internetissä olevan sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta laboratorioasiakas voi varata näytteenotto- tai tutkimusajan niihin ISLABin toimipisteisiin, jotka ovat ajanvarausjärjestelmän piirissä. Kaikkiin laboratoriotoimipisteisiin ei ole mahdollisuutta varata aikaa Internetissä, eikä kaikkiin toimipisteisiin ajanvaraus ole pakollista, vaan tällöin aikaa varaamattomat asiakkaat palvelevat heidän tulojärjestyksessään vuoronumerolla. Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymän kotisivulta (www.islab.fi) on suora linkki ajanvarausohjelmaan. (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2012c.)

Tietyissä laboratoriotuimipisteissä asiakkailla on veri- ja virtsakokeiden lisäksi ajanvarausmahdollisuus muihinkin laboratoriotuimipisteisiin tai -tutkimuksiin, kuten glukosirasituskokeeseen tai spirometriaan. Yhtä asiakasta varten varattu aika eli ajanvarausaikojen tiheys vaihtelee valitun palvelun mukaan. Esimerkiksi veri- ja virtsakokeita varten on jokaista asiakasta kohden varattu kymmenen minuuttia. (Itä-Suomen laboratoriotuimipisteiden liikelaitostuimiyhtymä 2012c.) Vuonna 2011 näytteenottopisteistä 33 käytti ajanvarausjärjestelmää, jonka kautta tehtiin noin 175 000 ajanvarausta kyseisen vuoden aikana (Itä-Suomen laboratoriotuimipisteiden liikelaitostuimiyhtymä 2012b, 8).

Ajan varaaminen ISLABin Internet-ajanvarausohjelmassa tapahtuu niin, että aluksi varaaja valitsee palveluvalikosta haluamansa palvelun, kuten veri- ja virtsakokeet, sekä toimipisteen, jossa hän aikoo asioida. Tämän tehtyään varaaja pääsee varaamaan itselleen sopivan ajan varauskalenterista, jossa varattavissa olevat vapaat ajat näkyvät viikon kerrallaan. Tarvittaessa varaaja voi vaihtaa päivää, viikkoa tai kuukautta selainikkunan valikosta. Selainikkunassa on lisäksi ohjeet niin ajanvarauksen tekemistä kuin näytteenottoa varten. Sopivan ajan valittuaan varaaja päätyy selainikkunaan, jossa näkyvät varauksen tarkemmat tiedot. Varauksen onnistumiseksi varaajan tulee täyttää tyhjinä oleviin kenttiin asiakastiedot, joista etu- ja sukunimet sekä puhelinnumero ovat pakollisia. Halutessaan varaaja voi valita ajanvaraukseen liittyvät tiedot lähetettäväksi matkapuhelimeensa tai sähköpostiosoitteeseensa. Varaamisen hyväksyminen tapahtuu tallentamalla, jolloin varaaja saa varauksen ja mahdollisen vuoronumeron. Varauksella voi myöhemmin tarkastella tai muokata jo tehtyjä varauksia samaisessa Internet-palvelussa. Varaaminen on asiakkailla maksutonta. (Itä-Suomen laboratoriotuimipisteiden liikelaitostuimiyhtymä 2012c.)

Vuonna 2010 tehdyn tutkimuksen mukaan ISLABin Internet-ajanvarauspalvelun käyttö oli vähäistä Mikkelin aluelaboratorion alueella, jonne tutkimus keskittyi. Käytön vähäisyys johtui ainakin osittain siitä, että suurin osa Mikkelin aluelaboratorion asiakkaista oli yli 60-vuotiaita. Asiakkailla oli mahdollisuus varata aika aluelaboratoriotuimipisteisiin Internet-ajanvarauksen lisäksi myös puhelimitse tai paikan päällä tietyissä näytteenottopisteissä, joten etenkin iäkkäämmät asiakkaat käyttivät muita ajanvarauskeinoja kuin Internetiä. Toisekseen käyttö saattoi

jäädä vähäiseksi siksi, ettei Internet-ajanvarausta ollut erityisesti mainostettu tai kampanjoitu laboratorioasiakkaille. Tutkimus kuitenkin paljasti, että Internetin käyttö on tulevaisuudessa yleistymässä ikääntyvienkin keskuudessa. (Aholainen 2010, 2, 31.)

5.3 Internet-ajanvaraus Varkauden laboratorion näytteenottoon

Asiakas voi ISLABin Internet-ajanvarausjärjestelmän kautta varata Varkauden laboratorioon näytteenottoajan niin veri- ja virtsakokeisiin kuin glukoosirasituskokeeseen ja spirometriaan (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2012c). Käytännössä asiakkaat itse kuitenkin varaavat aikoja vain veri- ja virtsakokeisiin. Ajanvarausajat glukoosikokeeseen ja spirometriatutkimukseen on tarkoitettu lähinnä Soisalon työterveyshuollon käytettäväksi. (Smolander 2012.) Veri- ja virtsakoeaikoja ei ole tarkoitettu käytettäväksi pelkästään EKG-rekisteröinnin varaamiseen. Varattavissa olevat ajat spirometriatutkimusajoja lukuun ottamatta ovat aamupäiväaikoja. (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2012c.)

Varkauden laboratorio on arkisin avoinna klo 7.00 – 14.00, ja muuna aikana otetaan pelkästään päivystys- tai osastonäytteitä. Ajanvarausasiakkaiden näytteenoton hoitaa pääsääntöisesti yksi näytteenottaja, ja muut näytteenottajat palvelevat aikaa varaamattomia asiakkaita heidän laboratorioon tulojärjestyksensä mukaisesti. Iltapäivisin asiakkaita palvellaan vain heidän tulojärjestyksensä vuoronumerolla. (Argillander 2011.) Internet-ajanvarauksen pilottikokeilu järjestettiin Varkauden laboratoriossa tammikuussa 2011 Soisalon työterveyshuollon asiakkaille, jolloin työterveyshuollon henkilökunta varasi näytteenottoaikoja laboratorioon asiakkaidensa puolesta. Kaikille laboratorioasiakkaille Internet-ajanvaraus mahdollistettiin helmikuussa 2011. (Smolander 2011.)

5.4 Internet-ajanvaraus Joroisten laboratorion näytteenottoon

Joroisten laboratorioon on mahdollista varata Internetissä aika veri- ja virtsakokeisiin, glukoosirasituskokeeseen sekä spirometriatutkimuksiin, mutta käytännössä asiakkaat varaavat aikoja itse vain veri- ja virtsakokeisiin. Hoitohenkilökunta varaa muut tutkimusajat asiakkaidensa puolesta. Joroisten laboratorion näytteenotto on avoinna arkisin klo 7.40 – 11.00, joten Varkauden laboratorion tavoin varattavat ajat ovat aamupäiväaikoja. (Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2012c.) Klo 11.00 – 15.00 otetaan pelkkiä päivystysnäytteitä (Argillander 2011).

Laboratoriossa on kaksi näytteenottajaa, joista toinen hoitaa ajanvaranneiden ja toinen aikaa varaamattomien asiakkaiden näytteenoton (Argillander 2011). Asiakkailla on ollut mahdollisuus varata näytteenottoaika Internetissä Joroisten laboratorioon jo toukokuusta 2010 lähtien (Smolander 2011).

6 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Varkauden ja Joroisten laboratorioasiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia ISLABin Internet-ajanvarauksesta ja järjestelmän toimivuudesta. Tutkimustulosten avulla Varkauden ja Joroisten laboratoriot saivat tietoa asiakkaidensa mielipiteistä, ja Itä-Suomen laboratoriokeskus sai mahdollisia kehitysideoita ajanvarausjärjestelmäänsä varten.

Tutkimuskysymykset olivat:

- 1) Mitä mieltä Varkauden ja Joroisten laboratorioasiakkaat ovat Internet-ajanvarauspalvelusta?
- 2) Kuinka laboratorion Internet-ajanvarauspalvelua voitaisiin kehittää?

7 Tutkimuksen menetelmälliset valinnat

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäen. Kvantitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tieto esitetään numeroin esimerkiksi tunnuslukuja apuna käyttäen (Vilkkä 2007, 14). Monesti tutkimustuloksia havainnollistetaan sijoittamalla tulokset taulukoihin tai kuvioihin. Kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan selvittää esimerkiksi asioiden välisiä riippuvuuksia tai muutoksia, jotka ovat tapahtuneet tutkittavassa ilmiössä. (Heikkilä 2008, 16.) Toisaalta määrällisellä tutkimuksella tutkija voi selvittää asettamaansa teoriaan perustuvan tutkimusongelman muodossa olevan olettamuksen paikkansa pitävyyttä tai toteutumista käytännön tutkimuksen avulla (Vilkkä 2007, 24). Toteutuakseen määrällinen tutkimuksen otoskoon on oltava numeerisesti riittävän suuri (Heikkilä 2008, 16).

Tässä tutkimuksessa aineisto saatiin käyttämällä vastaajille vapaaehtoista kyselytutkimusta, jota voidaan nimittää myös survey-tutkimukseksi. Tyypillisesti survey-tutkimuksessa tutkimusaineisto kerätään standardoiduilla kyselylomakkeilla, jolloin kaikilta tutkimukseen osallistujilta kysytään täsmälleen samat asiat samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselyllä voidaan kerätä tietoa esimerkiksi tosiasioista tai vastaajien mielipiteistä, käsityksistä tai uskomuksista. Kysely onkin aikaa ja vaivaa säästävä tehokas tutkimusmenetelmä, jolla laajan tutkimusaineiston lisäksi voidaan saada paljon vastaajia ja heiltä voidaan kysyä monia eri asioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193, 195.)

Tutkimusaineisto kerättiin informoituna kyselynä, jonka järjestämiseen saatiin lupa (liite 3) ISLABin Kuopion aluelaboratorion johtajalta. Informoitu kysely on toinen kontrolloidun kyselyn muodoista, ja sillä tarkoitetaan kyselyä, jossa tutkija itse jakaa kyselylomakkeet tutkittaville. Tällöin tutkija voi mennä suoraan paikkoihin, joissa hän tavoittaa henkilökohtaisesti suunnittelemansa kohdejoukot. Henkilökohtaisen lomakkeiden jaon myötä tutkija pääsee kertomaan tarkemmin tutkimuksestaan, ja myös osallistujilla on mahdollisuus saada vastaus heitä askarruttaviin kysymyksiin välittömästi. Vastaamisen jälkeen vastaajat palauttavat

täytetyt lomakkeet esimerkiksi johonkin ennalta määrättyyn paikkaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 196–197.)

7.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomakkeen laatimiseen ja suunnitteluun tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta kyselyllä mitattaisiin tutkimuksen kannalta oleellisia asioita ja saataisiin vastaus tutkimusongelmiin. Kyselylomaketta ei voi enää korjata siinä vaiheessa, kun se on jo vastaajalla, vaan lomakkeen tarkistukset on tehtävä etukäteen. (Vilkkä 2007, 63.) Sekä vastausohjeiden että kysymysten tulee olla selkeät, jottei vastaajalle jää mitään epäselväksi. Kysymysten tulisi olla mahdollisimman lyhyitä ja edetä loogisesti. Myös lomakkeen pituuteen ja jokaisen kysymyksen tarpeellisuuteen on syytä kiinnittää huomiota laadintavaiheessa. (Heikkilä 2008, 48–49.)

Tutkimusta varten laadittiin tutkimuskysymysten pohjalta puolistrukturoitu kyselylomake (liite 4), jossa on kymmenen kysymystä viidellä sivulla. Menetelmäkirjallisuutta hyödyntäen kyselylomakkeen alkuun sijoitettiin yleisempiä kysymyksiä ja siirryttiin spesifisiin lomakkeen loppupuolelle mentäessä. Yleisempiin kysymyksiin on helppo vastata, ja niillä yleensä kartoitetaan vastaajaa koskevia tietoja, kuten ikää tai sukupuolta (Hirsjärvi ym. 2009, 203). Heikkilän (2008, 48) mukaan kyselylomakkeen laadinnassa on syytä kiinnittää huomiota lomakkeen selkeään ulkonäköön, koska lomakkeen ulkonäkö voi yksistään ratkaista, vastaako tutkittava kyselyyn. Ulkonäköseikkojen lisäksi kyselylomakkeen laadinnassa huomioitiin myös kysymysten tarpeellisuus. Vastausohjeet pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman selkeiksi, jottei kenellekään jäisi mikään epäselväksi vastausvaiheessa. Kysymyksiä laadittaessa pidettiin mielessä myös se, ettei missään kohdassa kysytty kahta asiaa yhtä aikaa.

Kyselylomakkeen ensimmäiselle sivulle, ennen toiselta sivulta alkavaa varsinaista kysymysosiota, laadittiin saate, jossa vastaajalla kerrottiin perustietoja tutkimuksesta ja kyselystä sekä korostettiin kyselyyn vastaamisen vapaaehtoisuutta. Saatteesta ilmeni myös vastaamiseen kuuluva aika sekä paikka, johon

vastaaja palautti täytetyn lomakkeen. Kuten kysymysten, myös saatesanojen selkeyteen, ymmärrettävyyteen ja kohteliaisuuteen kiinnitettiin huomiota, koska vastaaja usein päättää tutkimukseen osallistumisestaan saatteen perusteella (vrt. Heikkilä 2008, 61).

7.2 Kysymykset ja kysymystyypit

Kyselylomakkeen (liite 4) viisi ensimmäistä kysymystä olivat vastaajien taustatietoja kartoittavia kysymyksiä, joilla saatiin selville vastaajan ikä ja sukupuoli, sekä laboratoriotuomipiste, jossa hän vastaushetkellä asioi. Kysymyksellä 4 selvitettiin, tuliko vastaaja näytteenottoon ajanvarauksella vai ilman. Kysymys 5 oli niitä varten, jotka eivät kyseisellä asiointikerralla olleet itse varanneet näytteenottoaikaansa Internetissä. Kysymyksellä (kysymys 5) haluttiin selvittää, oliko vastaaja koskaan aiemmin itse varannut näytteenottoaikaansa Internetissä.

Ensimmäisen sivun kysymyksistä neljä (kysymykset 1, 2, 3 ja 5) oli muodoltaan suljettuja kysymyksiä. Suljetuissa kysymyksissä vastaaja rastittaa tai ympyröi hänelle sopivat vaihtoehdot. Suljetuilla kysymyksillä saatujen vastausten tilastollinen käsittely ja keskenään vertailu on tutkijalle yksinkertaista. Vastaaminen suljettuihin kysymyksiin on nopeaa, ja valmiiden vaihtoehtojen takia kysymyksiin vastaaminen ei pitäisi estyä esimerkiksi kielivaikeuksista johtuen. (Heikkilä 2008, 50–51.)

Kysymykset 6 ja 7 olivat vain niille vastaajille, jotka eivät olleet koskaan käyttäneet laboratorion Internet-ajanvarauspalvelua ja niille, jotka olivat käyttäneet palvelua varaamatta kuitenkaan itse aikaa Internetissä. Aiemmasta vastaajaryhmästä voidaan olettaa heidän aina tulleen näytteenottoon ilman ajanvaraus- ta, kun taas jälkimmäiseen ryhmään kuuluvien puolesta esimerkiksi sukulainen tai joku muu oli varannut ajan. Kysymyksillä haluttiin selvittää näiden kahden ryhmän suhtautumista laboratorion Internet-ajanvarauspalveluun. Lisäksi haluttiin selvittää sitä, miksi ilman ajanvarausta laboratoriossa asioivat eivät käytä ajanvarauspalvelua ja miksi ne, joiden puolesta aika kenties varattiin, eivät itse varaa näytteenottoaikaa etukäteen.

Kysymys 8 oli vain niille vastaajille, jotka olivat joko kyseessä olevalla tai jollain aiemmalla asiointikerralla itse varanneet näytteenottoajan Internetissä. Kysymys sisälsi kolmesta eri väittämää, joihin vastaajan oli otettava kantaa. Väittämällä pyrittiin kartuttamaan vastaajien mielipiteitä laboratorion ajanvarauspalvelusta ja Internet-ajanvarausohjelmasta. Kysymykset 9 ja 10 olivat kaikille vastaajille. Kysymyksellä 9 haluttiin selvittää, mistä vastaaja oli ensimmäisen kerran saanut tietää laboratorion Internet-ajanvarauspalvelusta.

Kysymykset 4, 6 ja 9 olivat tyypiltään sekamuotoisia kysymyksiä. Sekamuotoiset kysymykset ovat suljettujen kysymysten tapaisia, mutta sisältävät valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi yleensä yhden avoimen vaihtoehdon. Sekamuotoisia kysymyksiä käytetään silloin, kun halutaan varmistua siitä, että kysymys sisältää kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot. (Heikkilä 2008, 52.) Sen sijaan kysymykset 7 ja 8 olivat 5-portaisia Likertin asteikkoja.

Likertin asteikko on toinen tavallisimmin käytetyistä asenneasteikoista, ja sitä käytetään etenkin mielipideväittämässä. Asenneasteikoilla otetaan kantaa suljettujen kysymysten muodossa esitettyihin väittämiin, jolloin on mahdollista saada paljon tietoa pieneen tilaan. Vastaaja valitsee Likertin asteikon vaihtoehdoista sen, joka parhaiten kuvaa hänen omaa käsitystään väittämästä. (Heikkilä 2008, 52–53.) Kyselylomakkeen (liite 4) Likertin asteikoiden arvot olivat sanallisesti muotoiltu niin, että *täysin samaa mieltä* -vaihtoehdon ääripäänä oli vaihtoehto *täysin eri mieltä*. Näiden vaihtoehtojen välissä olivat vaihtoehdot *osittain samaa mieltä* ja *osittain eri mieltä*. Lisäksi vastaajalle tarjottiin mahdollisuus myös neutraaliin vastaukseen käyttämällä viidettä vaihtoehtoa, *en osaa sanoa*. Neutraalia vaihtoehtoa voidaan käyttää silloin, jos arvellaan väittämän koskevan sellaista asiaa, josta vastaajalla ei välttämättä ole kokemusta (Heikkilä 2008, 53).

Viimeinen kysymys (kysymys 10) oli avoin kysymys, johon vastaaja saattoi vapaasti kirjoittaa kommenttinsa, mielipiteensä ja mahdolliset parannusehdotuksensa laboratorion Internet-ajanvarauspalveluun liittyen. Avoimet kysymykset eivät rajoita vastaajan valintamahdollisuuksia, ja niiden avulla voi joskus ilmetä uusia näkökantoja. Ne ovat helppoja laatia, mutta työläitä käsitellä tutkimuksen analysointivaiheessa, koska sanallisten vastausten luokittelu on yleensä nu-

meerisiä vaikeampaa. Lisäksi avoimiin kysymyksiin vastaaminen voi olla hankalaa ja houkutella vastaamatta jättämiseen, joten ne on kannattavinta sijoittaa aivan lomakkeen loppuun. (Heikkilä 2008, 49–50.)

Tämän tutkimuksen lähtökohdasta johtuen osa kyselylomakkeen (liite 4) kysymyksistä oli suunnattu vain osalle vastaajista ja laadittu sen mukaan, oliko asiakas koskaan itse varannut näytteenottoaikaansa Internetissä vai ei. Näillä suunnatuilla kysymyksillä taattiin se, että myös asiakkaat, joka eivät olleet koskaan käyttäneet Internet-ajanvarausta, pystyivät vastaamaan kyselyyn. Suunnatuista kysymyksistä johtuen osalla vastaajista oli muutama kysymys enemmän vastattavinaan kuin toisilla.

7.3 Kyselylomakkeen esitestaus

Onnistunut kyselylomake lisää määrällisen tutkimuksen luotettavuutta ja laadukkuutta. Lomakkeen esitestaus ennen varsinaisen kyselyn suorittamista on tärkeää, jotta voidaan arvioida, kykeneekö lomake mittaamaan juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Esitestauksessa kiinnitetään huomiota myös kysymysten täsmällisyyteen ja olennaisuuteen tai tarpeettomuuteen sekä koko lomakkeen siisteyteen ja ulkonäköön. Tärkeää on huomioida myös lomakkeen pituus ja sen täyttämiseen kuluva aika, jotta tutkija ei kyselylomakkeen saatteessa väitä aikaa kuluvan viisi minuuttia viidentoista sijaan. (Vilka 2007, 78.)

Tutkimusaineiston keruuseen tarkoitettu kyselylomake (liite 4) esitettiin kolmella eri henkilöllä, jotka olivat verrattavissa laboratorion näytteenotossa asioiviin täysi-ikäisiin asiakkaisiin. Tutkija oli läsnä jokaisessa esitestaustilanteessa, jotta hän pystyi keskustelemaan lomakkeen ja kysymysten sisällöstä testaaajien kanssa. Esitestauksessa kiinnitettiin huomiota erityisesti vastaamiseen kuluvaan aikaan ja kysymysten ymmärrettävyyteen. Tutkijan suorittaman esitestauksen lisäksi lomake lähetettiin arvioitavaksi toimeksiantajalle. Lomakkeen esitestaus järjestettiin hyvissä ajoin ennen varsinaista kyselyajankohtaa, jotta tutkijalle jäi tarpeeksi aikaa ehdotettujen muutoksien tekemiseen ja sanamuotojen hiomiseen.

7.4 Tutkimuksen kohdejoukko ja tutkimusaineiston hankkiminen

Tutkimuksen kohdejoukkona olivat Varkauden ja Joroisten laboratorioden näytteenotossa käyvät, sekä ajan varanneet että aikaa varaamattomat, täysi-ikäiset asiakkaat. Myös lapsiaan näytteenotossa käyttävät täysi-ikäiset vanhemmat saattoivat osallistua kyselyyn. Kyselyn suorittaminen pelkästään ajanvaranneille asiakkaille ei tällaisessa tutkimuksessa olisi ollut kannattavaa, koska suurin osa asiakkaista tuli edelleen laboratorioden näytteenottoon ilman ajanvarausta ja tällöin kyselyajan olisi pitänyt paljon pidempi, jotta olisi saatu riittävä määrä vastauksia.

Tutkimuksen perusjoukko muodostui jokaisesta Varkauden ja Joroisten laboratorioden näytteenotossa käyvistä asiakkaista, mutta koko perusjoukkoa olisi ollut mahdotonta saada mukaan tähän tutkimukseen. Tutkimuksen perusjoukosta johtuen ei ollut mahdollista esimerkiksi numeroida tai laittaa aakkosjärjestykseen yksittäisiä havaintoyksiköjä, eli tässä tapauksessa asiakkaita, joten perusjoukosta tehtiin harkinnanvarainen otanta, jolloin tulokseksi saatiin näyte. Harkinnanvaraisessa otannassa havaintoyksiköt poimitaan harkitusti pyrkien kuitenkin tasapuoliseen otokseen. Tätä otantamenetelmää käytetään usein asiakastytyväisyyskyselyissä, jotka tehdään yksittäisellä hetkellä tietystä joukosta. (Holopainen & Pulkkinen 2002, 36.)

Kysely järjestettiin informoituna kyselynä niin, että tutkija oli kahdella peräkkäisellä viikolla kolmena peräkkäisenä arkipäivänä kummankin laboratorion odotusaulassa jakamassa kyselylomakkeita asiakkaille aamupäivisin. Nämä kolme arkipäivää kummallakin viikolla olivat tiistai, keskiviikko ja torstai. Kyselyajan kohta Varkauden laboratoriossa oli 13.–15.3.2012 ja Joroisten laboratoriossa 20.–22.3.2012. Kolmeen laboratoriotuimipistekohtaiseen kyselypäivään päädyttiin, koska tässä ajassa arveltiin olevan mahdollista saada tarpeeksi vastauksia tutkimuksen onnistumisen kannalta etenkin, kun tutkija itse oli jakamassa lomakkeita paikan päällä.

Toimeksiantajan edustaja huolehti lomakkeiden kopioinnista ennen kyselyn järjestämistä opinnäytetyön toimeksiantosopimuksen (liite 1) mukaisesti. Lomak-

keita jaettiin laboratorioasiakkaille heidän tullessaan laboratorioiden odotusauloihin, jolloin niitä, jotka olivat halukkaita osallistumaan kyselyyn, pyydettiin täyttämään lomake vuoroa odottaessaan. Samalla osallistuneita neuvottiin palauttamaan täyttämänsä kyselylomake näytteenottajalle näytteenoton yhteydessä. Tällä tavoin tutkija ei päässyt yhdistämään vastaajaa ja hänen antamiaan vastauksia toisiinsa.

Alkuperäinen tavoite oli jakaa 200 lomaketta, mutta loppujen lopuksi lomakkeita saatiin jaettua yhteensä 187. Varkauden laboratoriossa asiakkaille jaetuista 135 lomakkeesta 133 palautui tutkijalle. Alkuperäisen suunnitelman mukaan Varkaudessa oli tarkoitus jakaa 150 lomaketta, mutta koska näin ei käynyt, lomakkeita jäi enemmän jaettavaksi Joroisten laboratoriossa. Joroisten laboratoriossa jaettiin 52 lomaketta, ja ne kaikki palautuivat takaisin.

7.5 Aineiston käsittely ja analysointi

Kyselyn jälkeen palautuneet kyselylomakkeet käytiin yksitellen läpi ja tarkastettiin, oliko joukossa lomakkeita, joita ei voitu ottaa mukaan analyysiin. Varkauden laboratorion palautuneista lomakkeista hylättiin 27 ja Joroisten laboratorion 16. Syynä hylkäämiseen olivat täysin keskeneräiset tai muuten puutteelliset vastaukset. Myös väärin täytetyt ja täysin tyhjinä palautuneet kyselylomakkeet hylättiin. Analysoitaviksi otettiin kuitenkin lomakkeet, joista puuttui vastaus yhteen tai kahteen kysymykseen. Puuttuvia vastauksia oli yhtä kysymystä kohden suhteessa niin vähän, että saadut tulokset pystyttiin yleistämään. Vuoroaan odottaessaan vastaajat eivät välttämättä olleet täysin keskittyneitä lomakkeiden täyttämiseen tai heidät kutsuttiin näytteenottoon, mistä johtuen täyttö saattoi jäädä hieman keskeneräiseksi.

Tarkastuksen jälkeen analysoitaviksi otetut lomakkeet numeroitiin juoksevilla numeroinnilla ykkösestä eteenpäin, jotta havaintoyksiköitä koskevat muuttujat voitiin syöttää havaintomatriisiin. Havaintomatriisiksi kutsutaan taulukkoa, jonka vaakariveille sijoitetaan havaintoyksiköt ja pystysarakkeisiin muuttujat. Näin ollen yksi rivi kuvaa yhtä tutkittavaa, ja yhdestä sarakkeesta löytyy kaikkia tutkit-

tavia koskeva sama tieto, kuten sukupuoli tai ikä. (Heikkilä 2008, 123.) Havaintomatriiseja muodostettiin kaksi, joista toiseen tuli Varkauden laboratoriosta saatu aineisto ja toiseen Joroisten laboratorion aineisto. Havaintomatriisit luotiin Microsoft Office Excel 2007 -ohjelman avulla.

Saatu kvantitatiivinen aineisto analysoitiin IBM SPSS Statistics 20 -tilasto-ohjelmalla. Kysymysten 2, 6 ja 9 analysoimista varten havaintomatriisit yhdistettiin. Tulososiossa havainnot esitetään prosentuaalisesti ja/tai frekvenssein taulukoituina tai pylväsdiagrammeina. Kahden muuttujan välistä suhdetta havainnollistetaan ristiintaulukoinnilla. Internet-ajanvarausta hyödyntäneiden vastaukset analysoitiin erillään vastauksista niiltä asiakkailta, jotka eivät olleet hyödyntäneet Internet-ajanvarausta. Myös tulososiossa näiden ryhmien vastaukset esitetään erillään toisistaan.

Avoin kysymys (kysymys 10) käsiteltiin erikseen. Avointen kysymysten tilastollinen käsittely on mahdollista, kun vastaukset luokitellaan ryhmiin niin, että tiettyä aihealuetta käsittelevät vastaukset muodostavat yhden ryhmän. Tällöin ryhmiä voidaan koodata numeerisesti. Ennen luokittelua vastaukset täytyy käydä yksitellen läpi, jotta ne voidaan sijoittaa tiettyihin ryhmiin. (Valli 2001, 45.) Aluksi kyselylomakkeet käytiin yksitellen läpi, ja kaikki vastaukset avoimeen kysymykseen kirjoitettiin tekstinkäsittelyohjelmaan. Tämän jälkeen samankaltaisista vastauksista muodostettiin seitsemän ryhmää aihealueittain. Aihealueet nimettiin pelkistetyin ilmauksin (vrt. Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 137). Moni vastaus olisi sisällöltään voinut kuulua useaan eri ryhmään, mutta jokainen yksittäinen vastaus kuitenkin sijoitettiin yhteen ryhmään pääsisältönsä mukaan. Tulososiossa ryhmät esitetään frekvenssein. Liitteessä 5 voidaan nähdä vastaukset avoimeen kysymykseen ryhmiteltyinä laboratoriokohtaisesti.

8 Tutkimuksen tulokset

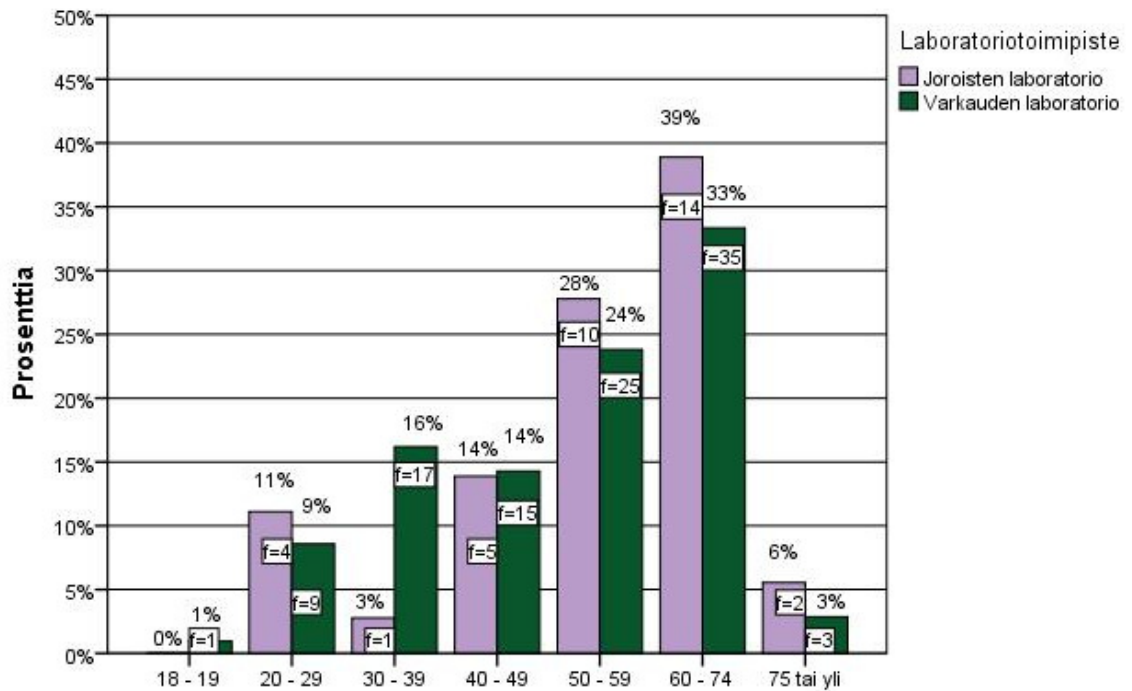
Varkauden laboratoriossa asiakkaille jaettiin 135 kyselylomaketta ja niistä 133 palautui. Palautuneista lomakkeista 27 hylättiin, jolloin analysoitavaksi jäi 106 lomaketta. Joroisten laboratorion täytettyjä kyselylomakkeita saatiin yhteensä 52. Näistä lomakkeista 16 jouduttiin hylkäämään, jolloin analysoitavaksi jäi yhteensä 36 lomaketta.

Vastausprosentiksi Varkauden laboratoriossa muodostui 78,5 ja Joroisten laboratoriossa 69. Kummassakin laboratoriossa vastausprosentit koettiin riittäviksi, eikä uusintakyselyjä tarvinnut järjestää.

8.1 Vastaajien taustatiedot

Kummassakin laboratoriossa naisvastaajia oli miehiä enemmän. Varkauden laboratoriossa kyselyyn vastanneista 66 % (f=67) oli naisia ja 34 % (f=34) miehiä. Viisi vastaajaa ei ilmoittanut sukupuoltaan. Joroisten laboratoriossa naisia oli 58 % (f=21) ja miehiä 42 % (f=15).

Kuviosta 1 nähdään, että kummassakin laboratoriotuimipisteessä vastaajia oli eniten 60–74-vuotiaiden ikäryhmässä. Varkauden laboratoriossa tähän ikäryhmään kuuluvia oli 33 % (f=35) ja Joroisten laboratoriossa 39 % (f=14). Sekä Varkauden että Joroisten laboratoriossa alle 30-vuotiaita vastaajia oli vain noin kymmenesosa. Joroisissa ei ollut yhtään vastaajaa 18–19-vuotiaiden ikäryhmässä. Varkauden laboratoriossa yksi vastaaja ei ilmoittanut, mihin ikäryhmään kuului.



Kuvio 1. Vastaajien ikäryhmät (Varkauden laboratorio n=105, Joroisten laboratorio n=36).

Kysymyksessä 4 selvitettiin, tuliko asiakas laboratorioon ajanvarauksella vai ilman. Taulukosta 1 käy ilmi, että Varkauden laboratoriossa vain noin viidesosa (19 %) vastaajista oli itse varannut näytteenottoaikansa etukäteen Internetissä. Joroisten laboratoriossa heitä oli kuitenkin neljäsosa (25 %). Kummassakin laboratoriotuimipisteessä suurin osa vastaajista tuli näytteenottoon ilman ajanvarausta. Vastaukset avoimeen kohtaan (muu tapa) on esitetty liitteessä 6.

Taulukko 1. Ajanvaraus laboratorion näytteenottoon (Varkauden laboratorio n=106, Joroisten laboratorio n=36).

	Varkauden laboratorio		Joroisten laboratorio	
	f	%	f	%
Ajanvaraus näytteenottoon				
Ei ajanvarausta	53	50	20	56
Internet-ajanvaraus	20	19	9	25
Näytteenottoaika varattiin asiakkaan puolesta	25	24	6	16
Muu tapa	8	8	1	3
Yhteensä	106	100	36	100

8.2 Internet-ajanvarausta hyödyntämättömät asiakkaat

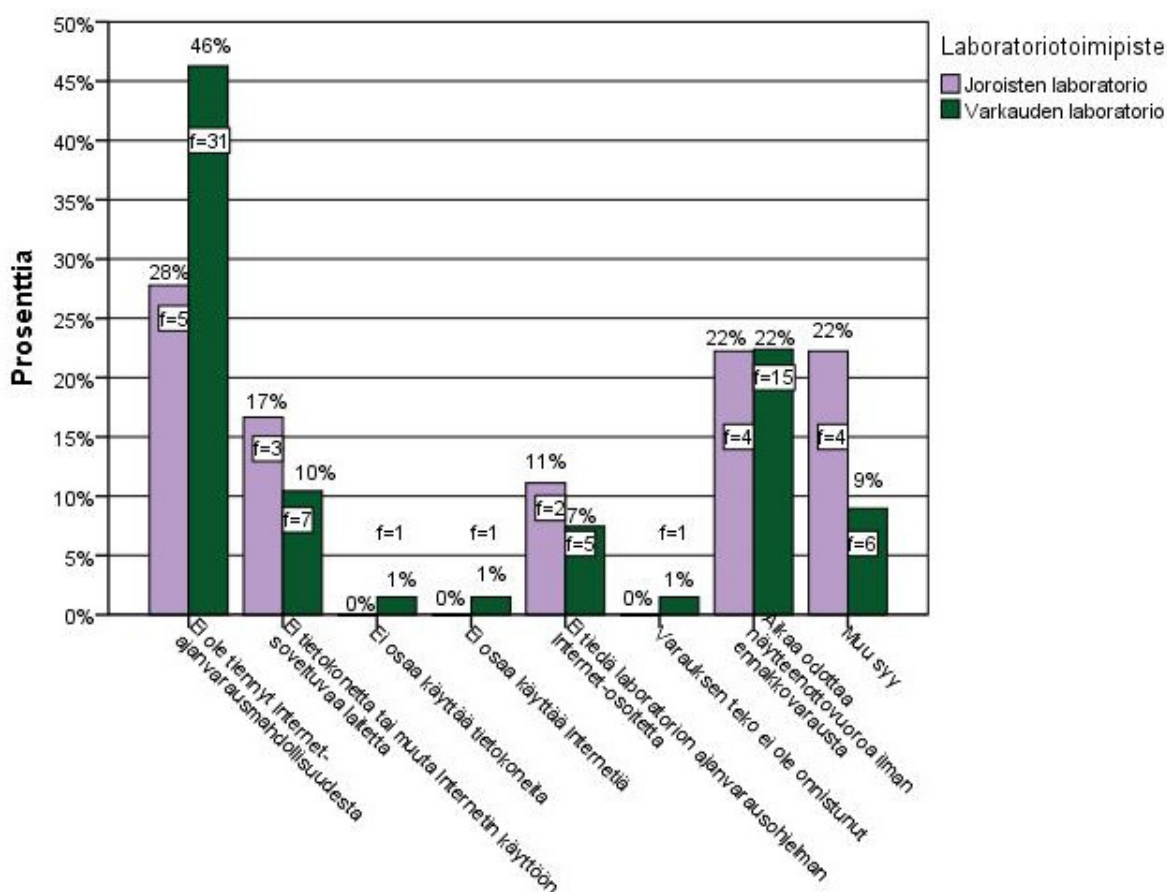
Varkauden laboratoriossa 69 ja Joroisten laboratoriossa 22 henkilöä kyselyyn vastanneista joko ei ollut lainkaan käyttänyt laboratorion Internet-ajanvarauspalvelua tai oli joskus käyttänyt sitä varaamatta itse koskaan aikaa. Kyselylomakkeen kysymykset 6 ja 7 oli tarkoitettu heidän vastattavakseen.

Internet-ajanvarausta hyödyntämättömistä vastaajista Varkauden laboratoriossa 63 % (f=41) oli naisia ja 37 % (f=24) miehiä. Neljä vastaajaa ei ilmoittanut sukupuoltaan. Joroisten laboratoriossa naisia oli 59 % (f=13) ja miehiä 41 % (f=9). Kummassakin laboratoriotoimipisteessä Internet-ajanvarausta hyödyntämättömiä vastaajia oli eniten 60–74-vuotiaiden ikäryhmässä (taulukko 2).

Taulukko 2. Internet-ajanvarausta hyödyntämättömien ikäryhmät (Varkauden laboratorio n=69, Joroisten laboratorio n=22).

Ikä	Varkauden laboratorio		Joroisten laboratorio	
	f	%	f	%
18 - 19	1	1	-	-
20 - 29	7	10	2	9
30 - 39	12	18	1	5
40 - 49	8	12	3	14
50 - 59	16	23	6	27
60 - 74	22	32	8	36
75 tai yli	3	4	2	9
Yhteensä	69	100	22	100

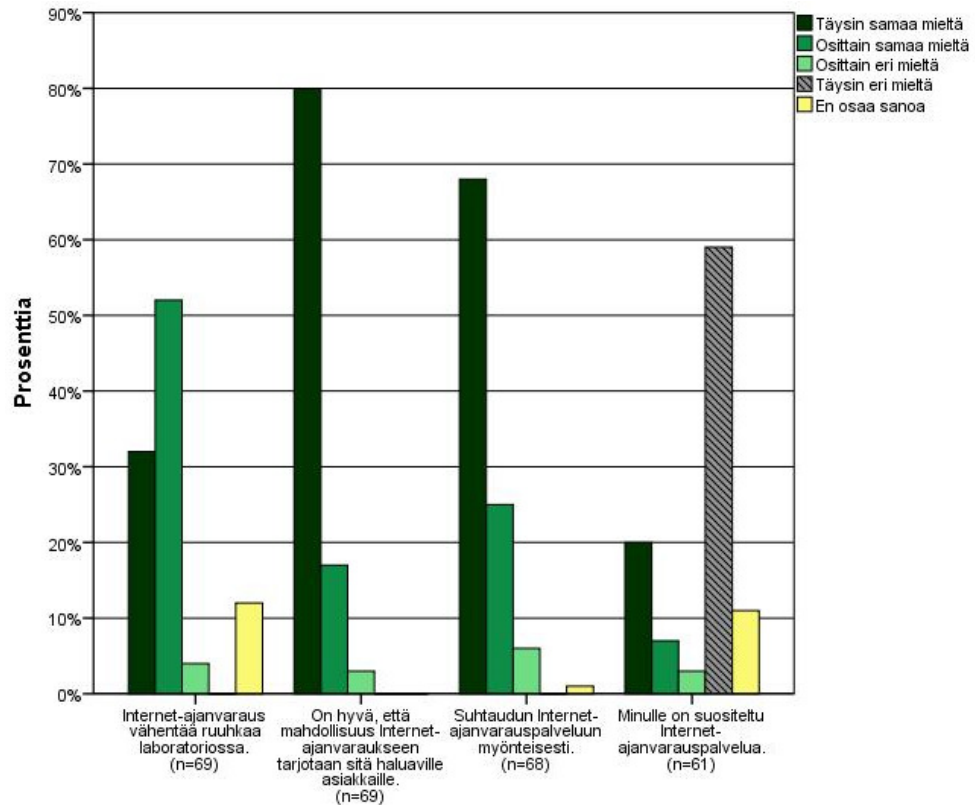
Kysymyksellä 6 haettiin syytä siihen, miksi vastaaja ei käytä laboratorion Internet-ajanvarauspalvelua. Varkauden laboratoriossa kaksi ja Joroisten laboratoriossa neljä henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen. Kuviosta 2 nähdään, että Varkauden laboratoriossa noin puolet (46 %) vastaajista ja Joroisten laboratoriossa 28 % ei tiennyt laboratorion Internet-ajanvarauspalvelun olemassaolosta. Kummassakin toimipisteessä noin viidesosalla (22 %) oli aikaa odottaa vuoroaan ilman ennakkovarausta. Muita syitä käyttämättömyyteen oli esimerkiksi se, että asiakkaalla ei ole ollut tarvetta varata aikaa Internetissä tai asiakas ei ole koskaan muistanut varata näytteenottoaikaa etukäteen Internetissä. Muut syyt on tarkemmin luokiteltu liitteessä 6.



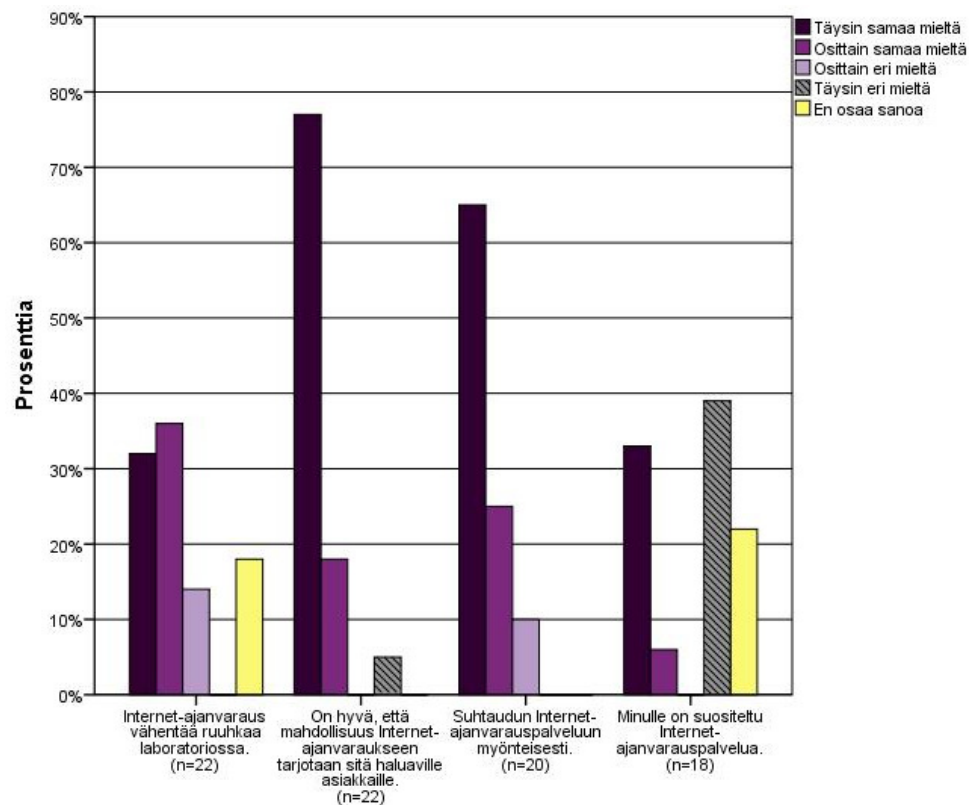
Kuvio 2. Syy Internet-ajanvarauspalvelun käyttämättömyyteen (Varkauden laboratorio n=67, Joroisten laboratorio n=18).

Kysymys 7 sisälsi viisi eri väittämää, joihin vastaajien tuli ottaa kantaa. Kuvioista 3 ja 4 nähdään vastaajien mielipiteet neljään ensimmäiseen väittämään. Kummassakin laboratoriossa enemmistö (Varkaudessa 84 % ja Joroisissa 68 %) vastaajista oli ainakin osittain sitä mieltä, että Internet-ajanvaraus vähentää ruuhkaa laboratoriossa. Joroisten laboratoriossa 14 % koki asian toisin. Sekä Varkauden että Joroisten laboratoriossa lähes kaikki vastaajat pitivät hyvänä sitä, että Internet-ajanvarauksen mahdollisuus tarjotaan sitä haluaville asiakkaille.

Kuvioista (kuviot 3 ja 4) käy ilmi myös se, että suhtautuminen Internet-ajanvarauspalveluun on suurimmalta osalta myönteistä, vaikka osa vastaajista ei ole käyttänyt palvelua ollenkaan. Vastaajista noin 60 % Varkauden laboratoriossa ja noin 40 % Joroisten laboratoriossa oli sitä mieltä, ettei heille ollut suositeltu Internet-ajanvarausta. Joroisten laboratoriossa kuitenkin noin 40 % vastanneista oli ainakin osittain sitä mieltä, että palvelua oli suositeltu heille.

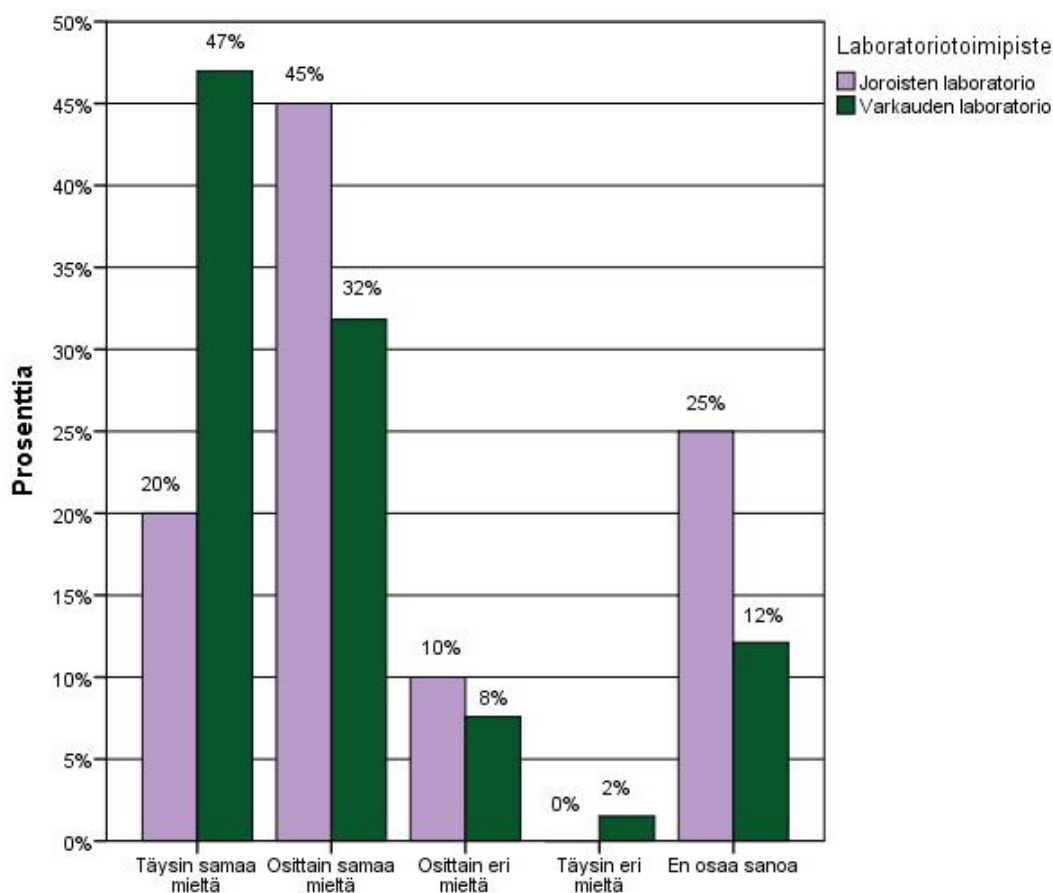


Kuvio 3. Vastaukset kysymyksen 7 neljään ensimmäiseen väittämään Varkauden laboratoriossa.



Kuvio 4. Vastaukset kysymyksen 7 neljään ensimmäiseen väittämään Joroisten laboratoriossa.

Varkauden laboratoriossa jopa noin 80 % Internet-ajanvarausta hyödyntämättömistä asiakkaista käyttäisi Internet-ajanvarauspalvelua, mikäli heillä olisi siihen mahdollisuus. Joroisten laboratoriossa vastanneista viidesosa (20 %) käyttäisi palvelua varmuudella ja noin puolet (45 %) lähes varmuudella. Joroisissa neljännes (25 %) ja Varkaudessa hieman yli kymmenesosa (12 %) ei osannut sanoa, käyttäisikö ajanvarausta sen ollessa mahdollista. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Väittämän ”Jos olisi mahdollista, käyttäisin Internet-ajanvarausta” vastaukset (Varkauden laboratorio n=66, Joroisten laboratorio n=20).

Ristiintaulukoinnilla (taulukko 3) saatiin selville, että Joroisten laboratoriossa Internet-ajanvarausta hyödyntämättömistä naisvastaajista 31 % käyttäisi Internet-ajanvarausta, mikäli heillä olisi siihen mahdollisuus. Miehistä suurin osa (71 %) käyttäisi palvelua lähes varmuudella. Varmuudella tai lähes varmuudella palvelua käyttäisi Varkauden laboratoriossa enemmistö vastaajista sukupuolesta riippumatta. Taulukosta nähdään myös, että naiset käyttäisivät palvelua miehiä todennäköisemmin.

Taulukko 3. Sukupuolen vaikutus väittämään ”Jos olisi mahdollista, käyttäisin Internet-ajanvarauspalvelua”.

”Jos olisi mahdollista, käyttäisin Internet-ajanvarauspalvelua.”	Varkauden laboratorio				Joroisten laboratorio			
	Nainen		Mies		Nainen		Mies	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Täysin samaa mieltä	19	50	9	38	4	31	-	-
Osittain samaa mieltä	12	32	8	33	4	31	5	71
Osittain eri mieltä	2	5	3	12	1	8	1	14
Täysin eri mieltä	-	-	1	4	-	-	-	-
En osaa sanoa	5	13	3	12	4	31	1	14
Yhteensä	38	100	24	100	13	100	7	100

Taulukosta 4 voidaan nähdä, että Varkauden laboratoriossa niistä vastaajista (n=31), jotka eivät tienneet laboratorion Internet-ajanvarausmahdollisuudesta, jopa 87 % käyttäisi palvelua, mikäli heillä olisi siihen mahdollisuus. Joroisten laboratoriossakin ajanvarausmahdollisuudesta tietämättömistä (n=5) yli puolet käyttäisi palvelua varmuudella tai lähes varmuudella.

Taulukko 4. Vastaajien tietämättömyyden vaikutus väittämään ”Jos olisi mahdollista, käyttäisin Internet-ajanvarauspalvelua”.

”Jos olisi mahdollista, käyttäisin Internet-ajanvarauspalvelua.”	Varkauden laboratorio		Joroisten laboratorio	
	Vastaajat, jotka eivät tienneet Internet-ajanvarausmahdollisuudesta (n=31)		Vastaajat, jotka eivät tienneet Internet-ajanvarausmahdollisuudesta (n=5)	
	f	%	f	%
Täysin tai osittain samaa mieltä	27	87	3	60
Osittain tai täysin eri mieltä	1	3	1	20
En osaa sanoa	3	10	1	20
Yhteensä	31	100	5	100

8.3 Internet-ajanvarausta hyödyntäneet asiakkaat

Vastaajia, jotka olivat hyödyntäneet laboratorion Internet-ajanvarausta, oli Varkauden laboratoriossa yhteensä 37 ja Joroisten laboratoriossa 14. Varkaudessa heistä 20 henkilöä oli varannut ajan kyseisellä asiointikerralla ja 17 joskus aiemmin. Joroisissa kyseisellä asiointikerralla ajanvaranneita oli yhdeksän ja ajanvarausta joskus aiemmin käyttäneitä viisi. Kysymys 8 oli tarkoitettu heidän vastattavakseen, ja se sisälsi 13 eri väittämää, joihin tuli ottaa kantaa.

Varkauden laboratoriossa Internet-ajanvarausta käyttäneistä 72 % oli naisia (f=26) ja 28 % miehiä (f=10). Yksi vastaaja ei ilmoittanut sukupuoltaan. Joroisten laboratoriossa naisia oli 57 % (f=8) ja miehiä 43 % (f=6).

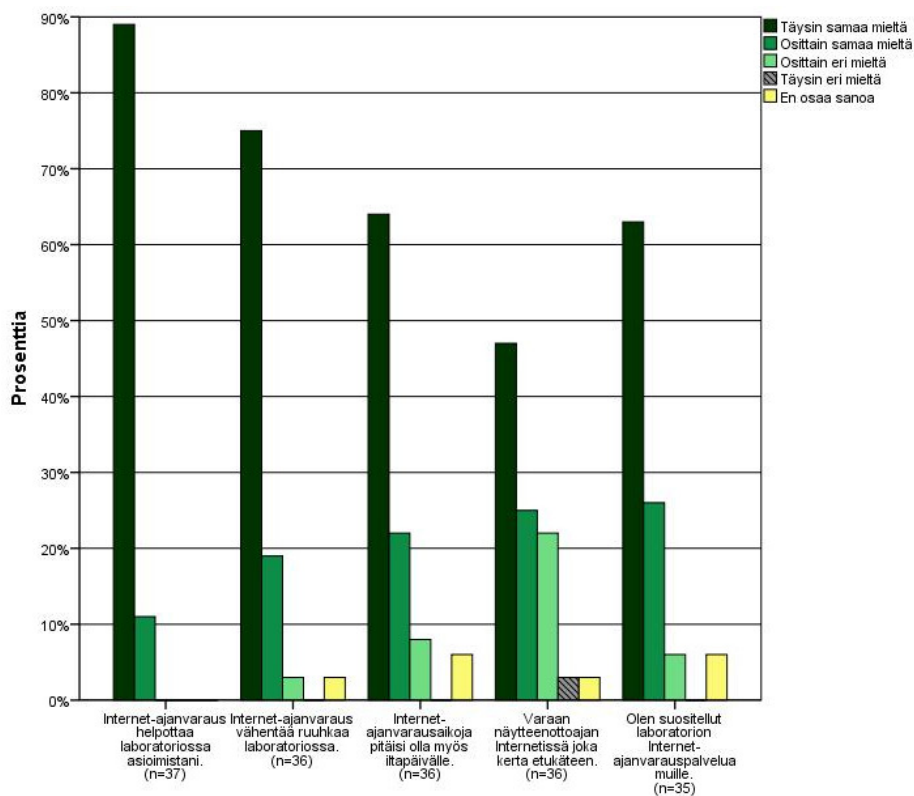
Vastanneista eniten Internet-ajanvarausta käyttäneitä oli vanhemmissa ikäryhmissä. Kummassakin laboratoriossa näytteenottoajan Internetissä varanneita oli eniten 60–74-vuotiaiden ikäryhmässä. Alle 20-vuotiaista ja 75-vuotiaista tai vanhemmista kukaan ei ollut käyttänyt Internetiä ajan varaamiseen. Varkauden laboratoriossa yksi vastaaja ei ilmoittanut, mihin ikäryhmään kuului. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Internet-ajanvarausta hyödyntäneiden ikäryhmät (Varkauden laboratorio n=36, Joroisten laboratorio n=14).

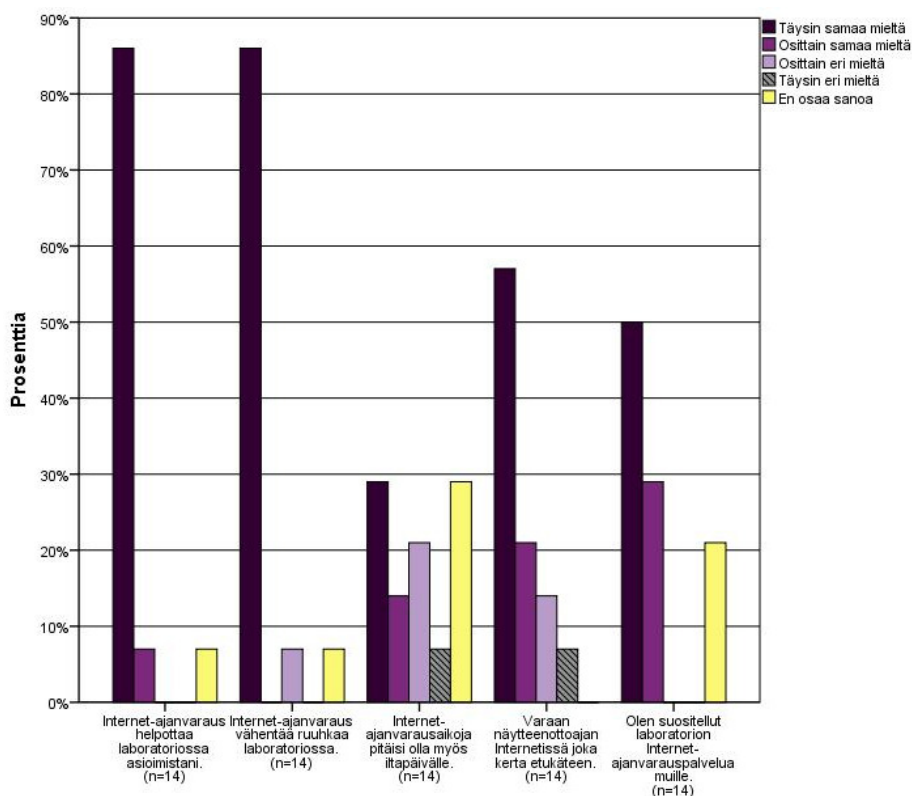
Ikä	Varkauden laboratorio		Joroisten laboratorio	
	f	%	f	%
18 - 19	-	-	-	-
20 - 29	2	6	2	14
30 - 39	5	14	-	-
40 - 49	7	19	2	14
50 - 59	9	25	4	29
60 - 74	13	36	6	43
75 tai yli	-	-	-	-
Yhteensä	36	100	14	100

Kuvioista 6 ja 7 nähdään vastaukset niihin viiteen väittämään, jotka yleisesti käsittelivät laboratorion Internet-ajanvarausta. Varkauden laboratoriossa jokainen ja Joroisten laboratoriossa lähes jokainen (93 %) vastaaja koki Internet-ajanvarauksen helpottavan heidän asioimistaan laboratoriossa. Varkaudessa 75 % ja Joroisissa liki 90 % oli täysin samaa mieltä siitä, että Internet-ajanvaraus auttaa vähentämään ruuhkaa laboratoriossa. Varkauden laboratoriossa enemmistö (86 %) vastaajista haluaisi Internet-ajanvarausaikoja myös iltapäivälle. Joroisten laboratoriossa puolestaan vain 43 % oli ainakin osittain samaa mieltä väittämän kanssa, ja noin 30 % oli ajatusta vastaan.

Joroisten laboratoriossa noin 60 prosenttia vastanneista varaa näytteenottoaikansa joka kerta etukäteen Internetissä, ja vain seitsemän prosenttia on täysin eri mieltä väittämän kanssa. Varkaudessakin näytteenottoaikansa joka kerta etukäteen varaavia on noin puolet (47 %). Kummassakin laboratoriossa suurin osa vastaajista on suositellut palvelua tutuilleen tai perheenjäsenilleen. (Kuviot 6 ja 7.)

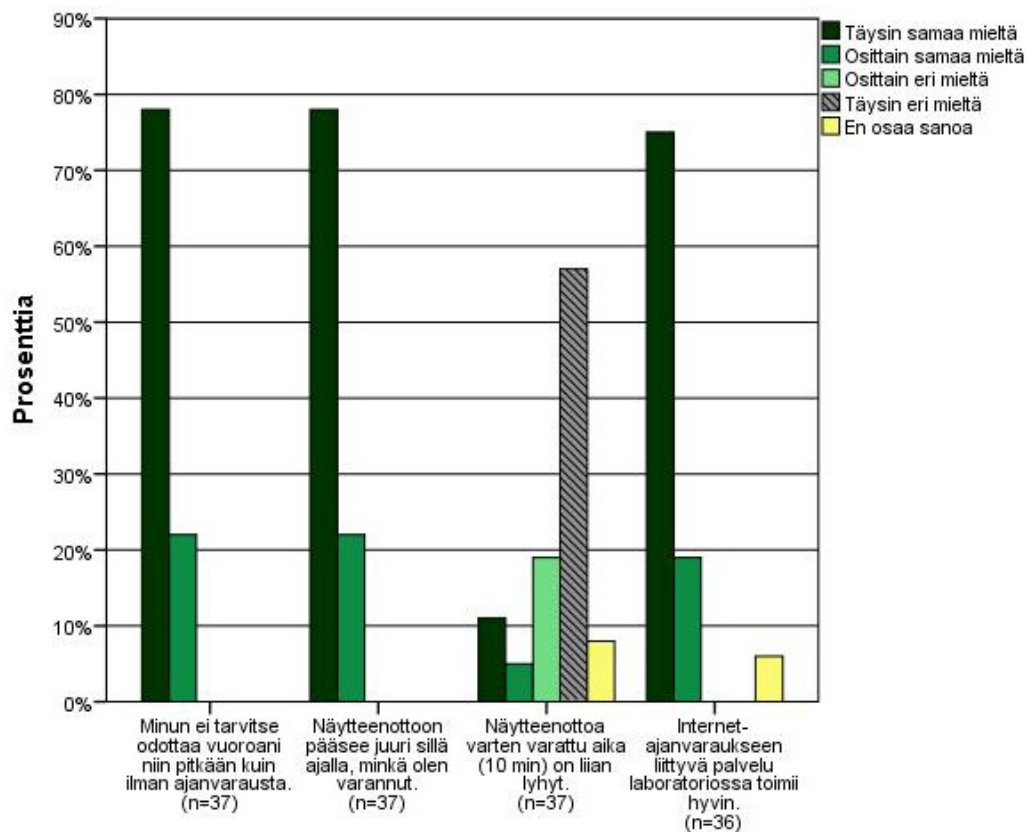


Kuvio 6. Vastaukset väittämiin, jotka yleisesti käsittelivät laboratorion Internet-ajanvarausta Varkauden laboratoriossa.

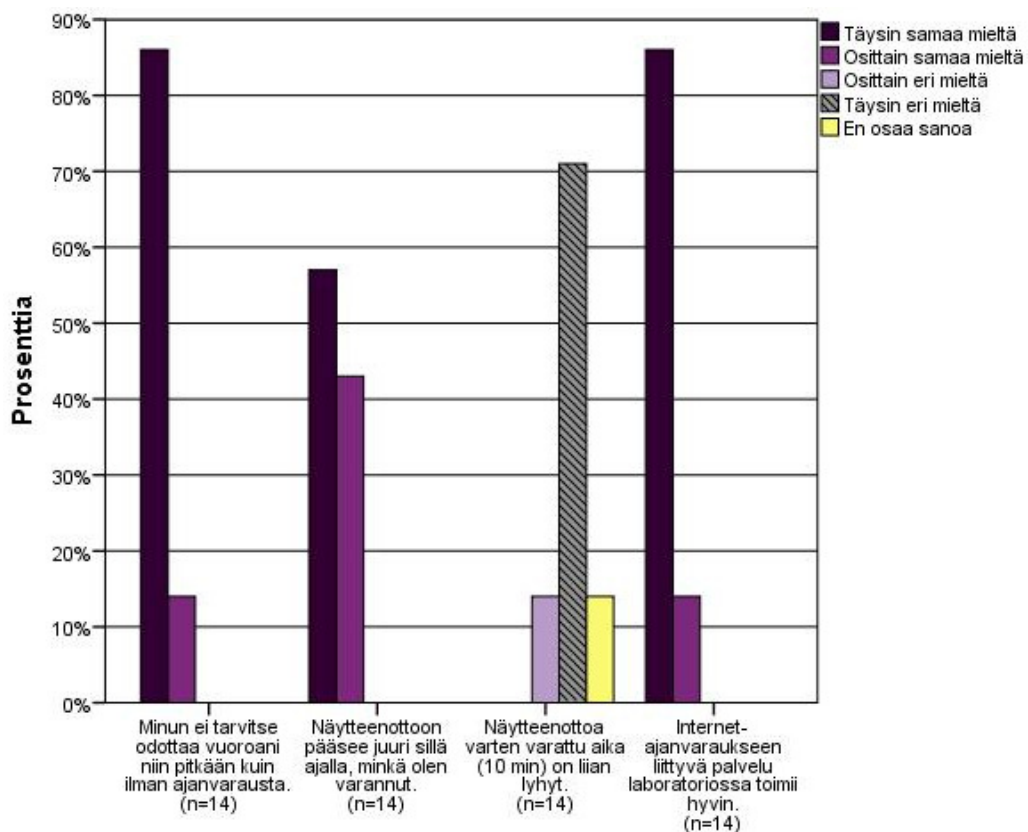


Kuvio 7. Vastaukset väittämiin, jotka yleisesti käsittelivät laboratorion Internet-ajanvarausta Joroisten laboratoriossa.

Kuvioissa 8 ja 9 esitetään vastaajien mielipiteitä niihin väittämiin, jotka käsittelivät Internet-ajanvaraukseen liittyvää palvelua laboratoriossa. Kaikki vastaajat olivat ainakin osittain sitä mieltä, että Internet-ajanvarauspalvelun ansiosta heidän ei tarvitse odottaa vuoroaan yhtä kauan kuin ilman ajanvarausta ja näytteenottoon pääsee juuri varaamallaan ajalla. Kummassakin laboratoriossa enemmistö vastaajista koki näytteenottoa varten varatun kymmenen minuutin ajan aivan riittäväksi. Varkauden laboratoriossa kuitenkin 16 % vastaajista oli sitä mieltä, että näytteenottoaika saisi olla pidempi kuin kymmenen minuuttia. Joroisten laboratoriossa jokainen vastaaja ja Varkauden laboratoriossakin suurin osa (94 %) oli tyytyväinen Internet-ajanvaraukseen liittyvään palveluun laboratoriossa.

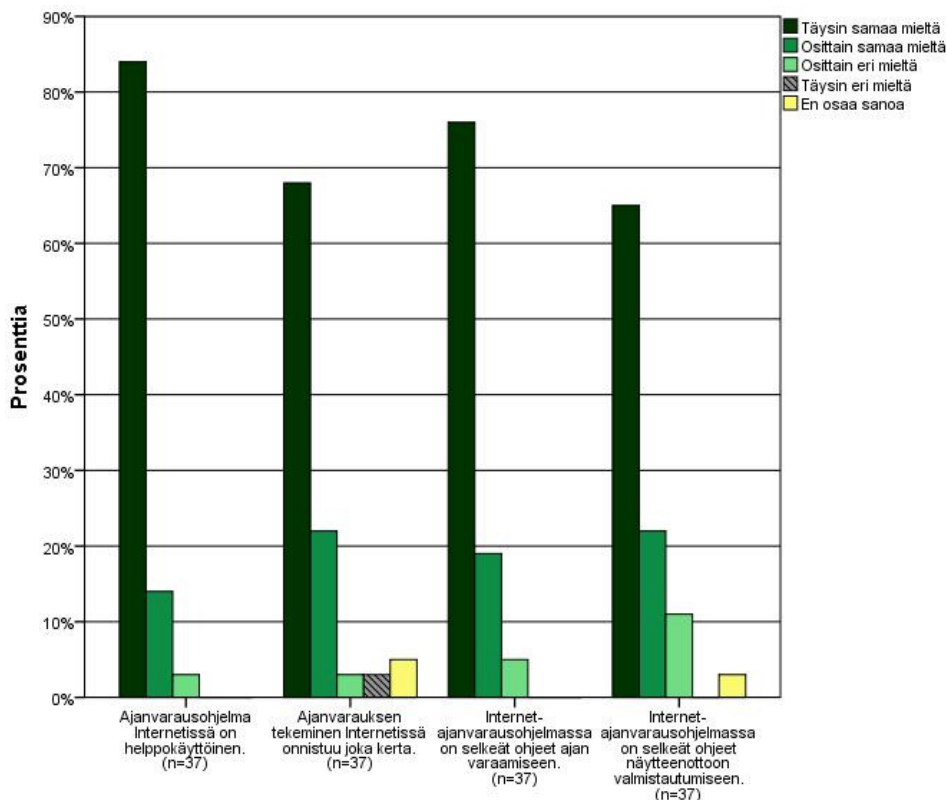


Kuvio 8. Vastaukset väittämiin, jotka käsittelivät Internet-ajanvaraukseen liittyvää palvelua Varkauden laboratoriossa.

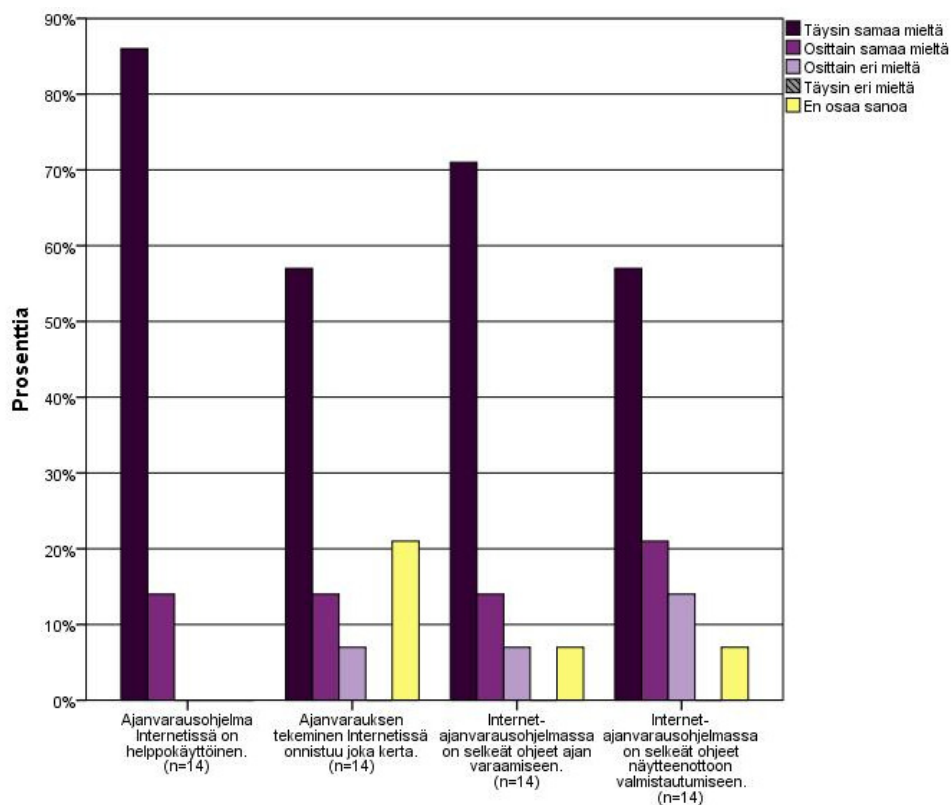


Kuvio 9. Vastaukset väittämiin, jotka käsittelivät Internet-ajanvaraukseen liittyvää palvelua Joroisten laboratorioissa.

Kuvioissa 10 ja 11 ovat vastaukset väittämiin, jotka liittyivät yleisesti Internet-ajanvarausohjelmaan ja ajanvaraamiseen Internetissä. Kaikki tai lähes kaikki vastaajat kokivat Internet-ajanvarausohjelman helppokäyttöiseksi. Kummassakin laboratorioissa suurin osa vastaajista oli joko täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että ajanvarauksen tekeminen Internetissä onnistuu joka kerta. Suurin osa vastaajista piti Internet-ajanvarausohjelmassa olevia ajan varaamiseen ja näytteenottoon valmistautumiseen tarkoitettuja ohjeita selkeinä.



Kuvio 10. Vastaukset väittämiin, jotka liittyivät Internet-ajanvarausohjelmaan (Varkauden laboratorio).

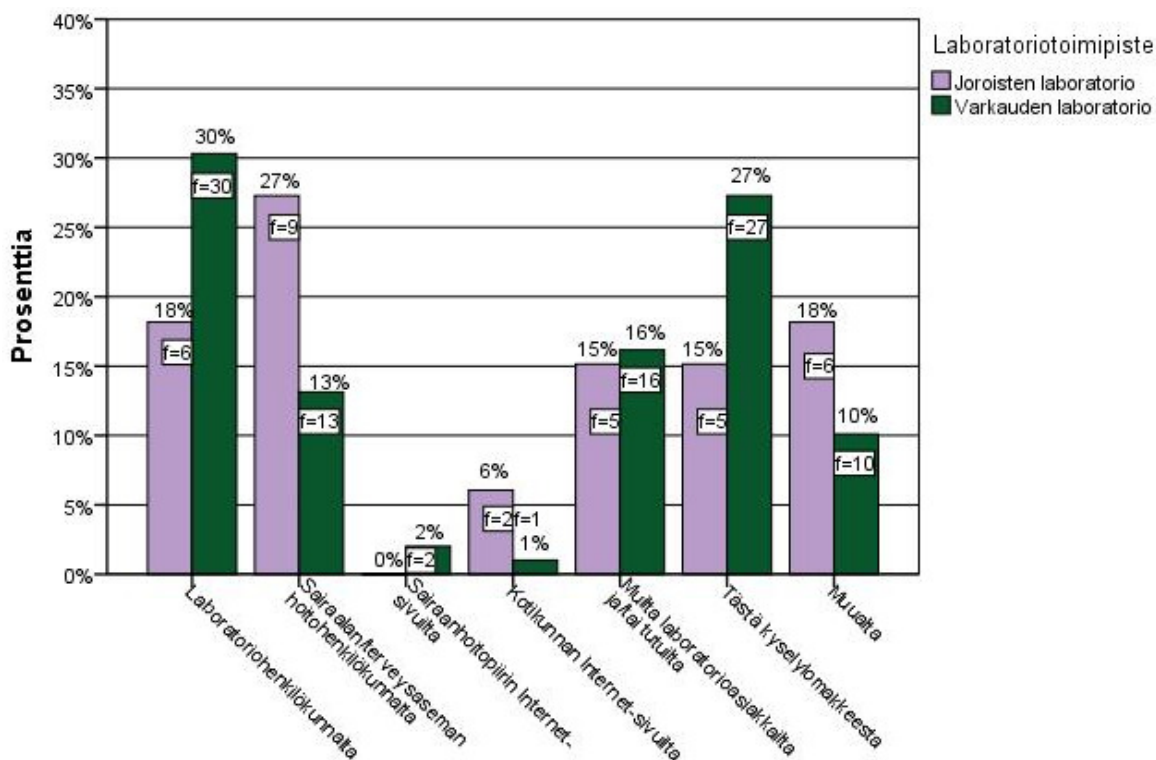


Kuvio 11. Vastaukset väittämiin, jotka liittyivät Internet-ajanvarausohjelmaan (Joroisten laboratorio).

8.4 Tiedonsaanti laboratorion Internet-ajanvarauspalvelusta

Kysymys 9 oli kaikille vastaajille ja sillä haluttiin saada selville, mistä vastaaja oli ensimmäisen kerran saanut tietää, että laboratorioon voi varata näytteenottoajan Internetissä. Varkauden laboratoriossa seitsemän ja Joroisten laboratoriossa kolme henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen. Kuviosta 12 selviää, että Varkauden laboratoriossa 30 % vastaajista oli ensimmäisen kerran saanut tiedon ajanvarauspalvelusta laboratorion henkilökunnalta. Hieman yli neljäsosa (27 %) sai tiedon kuitenkin vasta osallistuttuaan kyselyyn.

Joroisten laboratoriossa hieman yli neljäsosa (27 %) vastaajista oli saanut tietää laboratorion Internet-ajanvarauspalvelusta ensimmäisen kerran sairaalan tai terveysaseman hoitohenkilökunnalta. Seuraavaksi yleisimmät tietolähteet olivat laboratoriohenkilökunta (18 %) ja muut tietolähteet (18 %). (Kuvio 12.) Muut tietolähteet on tarkemmin eritelty liitteessä 6.



Kuvio 12. Tietolähteet liittyen laboratorion Internet-ajanvarauspalveluun (Varkauden laboratorio n=99, Joroisten laboratorio n=33).

8.5 Parannusehdotuksia ja kommentteja

Vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa ajatuksiaan laboratorion Internet-ajanvarauspalvelusta ja -ajanvarausohjelmasta. Vastauksia avoimeen kysymykseen (kysymys 10) Varkauden laboratoriossa saatiin 35 ja Joroisten laboratoriossa 14 lomakkeesta. Ryhmitellyt vastaukset ovat nähtävissä taulukossa 6. Useimmat vastaajat olivat tyytyväisiä palveluun ja pitivät sitä toimivana. Vastaajat toivoivat myös yhtäaikaisia ajanvarausaikoja enemmän etenkin aamuun. Varkauden laboratoriossa kolme vastaajaa toivoi enemmän tiedotusta laboratorion Internet-ajanvarauspalvelusta. Kaikki vastaukset avoimeen kysymykseen ovat nähtävissä liitteessä 5.

Taulukko 6. Avoimet vastaukset ryhmiteltyinä (Varkauden laboratorio n=35, Joroisten laboratorio n=14).

	Varkauden laboratorio	Joroisten laboratorio
	f	f
Lisää ajanvarausaikoja	5	2
Ongelmia Internet-ajanvarauspalveluun liittyen	5	1
Tyytyväinen Internet-ajanvaraukseen	5	3
Internet-ajanvaraus toimii hyvin	2	3
Internet-ajanvaraus vähentää ruuhkaa	1	1
Enemmän tiedotusta asiasta	3	-
Muu kommentti	14	4
Yhteensä	35	14

9 Pohdinta

Kun tarkastellaan vastaajien taustatietoja, huomataan, että kummassakin toimipisteessä enemmistö vastaajista oli naisia. Varkauden laboratoriossa kaikista vastaajista 60 % oli iältään 50-vuotiaita tai vanhempia. Samanikäisten vastaajien osuus Joroisten laboratoriossa oli 73 %. Kummassakin toimipisteessä eniten niin Internet-ajanvarauksista hyödyntäneitä kuin hyödyntämättömiä vastaajia oli 60–74-vuotiaiden ikäryhmässä. Tätä voidaankin pitää todisteena siitä, että Internetin käyttö on yleistynyt ikääntyvien keskuudessa, kuten myös Aholaisen (2010, 2) ja Tilastokeskuksen (2011, 1) tekemistä tutkimuksista käy ilmi.

Varkauden laboratoriossa puolet (50 %) ja Joroisten laboratoriossa hieman yli puolet (56 %) vastaajista tuli näytteenottoon ilman ajanvarausta. Kuitenkin prosenttiosuuksia voidaan pitää suurempina, koska osa vastaajista ei välttämättä ymmärtänyt oikein kysymystä laboratorion näytteenoton ajanvarauksesta (kysymys 4). Osa vastaajista oli luullut, että ajanvarauksella tarkoitettiin lääkärin tai hoitoyksikön tekemää lähetettä laboratorionkokeisiin tai -tutkimuksiin. Näin ollen muutama kirjoitti kysymyksen 4 avoimeen kohtaan, että lääkäri tai hoitoyksikkö oli varannut ajan, tai laboratorioon tulosta sovittiin puhelimitse. Myöskään sitä ei voida tietää, kuinka moni ajatteli samalla tavalla ja virheellisesti vastasi, että näytteenottoaika varattiin heidän puolestaan. Joidenkin vastaajien ymmärtämättömyys asiaan tuli ilmi myös avoimessa kysymyksessä (kysymys 10). Tutkimustuloksista kuitenkin saadaan se varmuus, että edelleen suurin osa laboratorioasiakkaista tulee laboratorion näytteenottoon ilman ajanvarausta sekä Varkaudessa että Joroisissa.

Varkauden laboratoriossa selvä enemmistö (65 %) kaikista vastaajista ei ollut koskaan käyttänyt tai itse varannut aikaansa laboratorion Internet-ajanvarauksella. Sama prosenttiosuus Joroisten laboratoriossa oli 61. Vastavasti Internet-ajanvarausta, kyseisellä tai aiemmalla asiointikerralla, hyödyntäneitä vastaajia oli Varkauden laboratoriossa 35 % ja Joroisten laboratoriossa 39 %. Kyselypäivinä kummassakin laboratoriossa oli ajanvaranneita asiakkaita enemmän kuin mitä kyselyyn osallistui. Heitä oli kuitenkin hankala saada osallistumaan kyselyyn, koska moni heistä saapui laboratorioon vain hetkeä ennen varaamaansa näytteenottoaika. Moni ajanvarannut asiakas ei ehdi istua ollenkaan ennen näytteenottoa, ja tutkijan tekemän havainnoinnin perusteella voidaan sanoa, että vain harva heistä noudattaa suositusta viidentoista minuutin paikallaan istumisesta. Tämä suositus toteutuukin paremmin silloin, kun kyse on aikaa varaamattomista asiakkaista, koska useimmiten heidän täytyy istua ja odottaa vuoroaan ainakin parin minuutin ajan, ruuhka-aikoina pidempäänkin.

Kummassakin laboratoriotuimipisteessä suurimmaksi syyksi Internet-ajanvarauksen käyttämättömyydelle paljastui vastaajien tietämättömyys ajanvarausmahdollisuudesta. Seuraavaksi yleisin syy käyttämättömyydelle oli se, että asiakkailla on aikaa odottaa vuoroaan ilman ajanvarausta. Vaikka kummassakin

toimipisteessä ajanvarausta hyödyntämättömistä vastaajista yli puolet oli iältään 50–74-vuotiaita, Varkauden laboratoriossa vain kaksi prosenttia piti ensi sijaisena syynä palvelun käyttämättömyydelle sitä, ettei osaa käyttää Internetiä tai tietokonetta. Joroisten laboratoriossa heitä ei ollut yhtään. Kuitenkin suurin osa Internet-ajanvarausta hyödyntämättömistä vastaajista käyttäisi varmuudella tai lähes varmuudella Internet-ajanvarauspalvelua, mikäli heillä olisi siihen mahdollisuus. Internet-ajanvarauspalvelulle olisi siis varmasti enemmänkin kysyntää, jos asiasta vain tiedotettaisiin enemmän. Avoimessa kysymyksessäkin muutama vastaaja toivoi enemmän tiedotusta asiasta. Kyselykin osaltaan auttoi tiedottamisessa, koska tutkimustulosten perusteella Varkauden laboratoriossa 27 % ja Joroisten laboratoriossa 15 % vastaajista sai tietää palvelusta osallistuttuaan kyselyyn.

Tutkimuksen ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, mitä mieltä Varkauden ja Joroisten laboratorioasiakkaat olivat Internet-ajanvarauspalvelusta. Sekä Varkauden että Joroisten laboratoriossa suurin osa Internet-ajanvarausta hyödyntämättömistä asiakkaista suhtautui ajanvarauspalveluun myönteisesti. Suurin osa heistä piti hyvänä myös sitä, että mahdollisuus palveluun tarjotaan sitä haluaville asiakkaille. Sen sijaan ajanvarauspalvelua hyödyntäneistä suurin osa koki palvelun paitsi vähentävän ruuhkaa myös helpottavan heidän asioimistaan laboratoriossa. Palvelun ansiosta omaa vuoroa ei tarvitse odottaa pitkään, ja näytteenottoon pääseminen on helpompaa, kun näytteenottoajan on varannut etukäteen. Myös Haakana (2009, 2, 44) sai tutkimuksessaan samankaltaisia tuloksia, jotka viittaavat laboratorion ajanvarauspalvelun tarpeellisuuteen juuriksi, että ajanvaraus lisää laboratoriossa asioinnin sujuvuutta ja helppoutta.

Kummassakin toimipisteessä oltiin tyytyväisiä myös ajanvaraukseen liittyvään palveluun laboratoriossa. Avoimeen kysymykseen kirjoitettujen kommenttien perusteella vastaajat ovat tyytyväisiä Internet-ajanvarauspalveluun varsinkin silloin, kun systeemi toimii ja aikatauluissa pysytään. Muutama vastaaja piti palvelua käteväenä ja laboriokäyntejä helpottavana asiana. Ajanvarausta hyödyntäneet kokivat Internetissä olevan ajanvarausohjelman helppokäyttöiseksi ja ohjeistuksen selkeäksi. Kuitenkaan vastaajat eivät olleet aivan varmoja siitä, onnistuuko ajanvaraaminen Internetissä joka kerta. Mielipiteiden jakautumiseen

voi olla syynä se, että aina ei välttämättä ole saatavilla asiakkaalle sopivia aikoja varsinkaan heti aamusta. Varaamisongelmia kommentoitiin myös avoimessa kysymyksessä.

Tutkimuksen toisena tutkimuskysymyksenä oli selvittää, kuinka Internet-ajanvarauspalvelua voitaisiin kehittää. Varkauden laboratoriossa ajanvarausta hyödyntäneistä asiakkaista enemmistö oli sitä mieltä, että ajanvarausaikoja pitäisi olla myös iltapäivälle. Myös avoimessa kysymyksessä toivottiin iltapäiväaikoja. Joroisten laboratoriossa mielipiteet hajaantuivat enemmän väittämän kohdalla, mikä voi johtua siitä, että laboratorion näytteenotto on avoinna vain aamupäivisin. Nykytilanteessa voi kuitenkin vielä olla turhaa lisätä ajanvarausaikoja myös iltapäivälle, koska useimmiten laboratorioden näytteenotoissa ruuhkaajat keskittyvät juuri aamupäiviin ja etenkin aukioloaikojen ensimmäisiin tunteihin. Iltapäivisin asiakkaita on aamupäivää vähemmän, jolloin asiakkaat useimmiten pääsevät näytteenottoon heti tultuaan laboratorioon. Tulevaisuudessa iltapäiväaikojen tarjoaminen asiakkaille saattaa kuitenkin olla perusteltua esimerkiksi näytteenottosuositusten muuttuessa.

Internet-ajanvarauspalvelun kehittämideoita kysyttäessä moni vastaaja toivoi yhtäaikaisia ajanvarausaikoja etenkin heti aamuun. Muutama vastaaja oli harmissaan ajanvarausaikojen loppumisesta ja siitä, ettei ollut saanutkaan varattua haluamaansa aikaa, vaikka laboratorioden olisi ollut vielä reilusti aikaa. Vastaajien kommenttien perusteella näytteenottoa edeltävänä päivänä voi olla täysin mahdotonta saada varattua aikaa, koska varattavia aikoja ei välttämättä enää ole lainkaan jäljellä. Etenkin ensimmäisten aukiolotuntien ajat ovat kaikkien suosituimpia, ja niitä on hankala saada, koska jokaista kymmentä minuuttia kohden on varattavana vain yksi aika.

10 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan, jotta voitaisiin varmistua siitä, että saadut tutkimustulokset ovat luotettavia ja tarpeeksi päteviä (Hirsjärvi ym. 2009,

231). Jos tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset ovat luotettavia, voidaan koko tutkimusta pitää onnistuneena (Heikkilä 2008, 29). Jokaiseen tutkimukseen liittyy myös eettisiä kysymyksiä, jotka on otettava huomioon tutkimuksenteossa. Tutkimus on eettisesti hyvä, kun koko tutkimusprosessin aikana noudatetaan hyvää eettistä käytäntöä. (Hirsjärvi ym. 2009, 23.)

10.1 Luotettavuus

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tutkimuksen reliabiliteetilla ja validiteetilla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimus- tai mittaustulosten toistettavuutta ja kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Jos kaksi eri tutkijaa suorittaa saman tutkimuksen eri aikoina ja kumpikin saa samat tutkimustulokset, tutkimusta voidaan pitää reliabelina. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Tämän tutkimuksen tulokset saatiin käyttämällä kuvattua tutkimusmenetelmää ja koko tutkimusprosessi on kuvattu tässä raportissa niin tarkasti ja yksityiskohtaisesti, joten kuka tahansa voi halutessaan toteuttaa tutkimuksen.

Reliabiliteetin saavuttaminen vaatii tutkijalta tarkkuutta ja kriittisyyttä koko tutkimuksen ajan, jottei virheitä sattuisi esimerkiksi tietoja syötettäessä tai tuloksien tulkintavaiheessa. Kyselytutkimuksissa kato eli vastaamatta jättäneiden suuri määrä on otettava jo suunnittelussa huomioon, ja sitä on pyrittävä välttämään, koska kato voi johtaa otoskoon pienuuteen, jolloin saadut tulokset ovat sattumanvaraisia. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös se, että otos edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa. (Heikkilä 2008, 30–31.)

Tutkimuksessa virheitä pyrittiin välttämään niin, että tulosten käsittelyvaiheessa noudatettiin erityistä huolellisuutta. Kyselylomakkeissa ja havaintomatriiseissa olevien tietojen yhdenpitävyys tarkastettiin vielä sen jälkeen, kun tiedot oli syötetty havaintomatriiseihin. Tutkimuksessa käytettiin juuri kyselytutkimukselle sopivaa otantamenetelmää, jolloin saadut tutkimustulokset voidaan olettaa kuvaavan koko perusjoukkoa. Vaikka kyselytutkimuksella ei päästy suunniteltuun 200 palautuneeseen lomakkeeseen, saatiin vastaus kuitenkin yhteensä 142 lomakkeesta. Kyselytutkimuksen kokonaisvastausprosentiksi muodostui siis 71.

Kokonaisvastausprosentti on hyvä ottaen huomioon sen, että kyse oli kyselytutkimuksesta, jossa hyvin harvoin päästäänkään ihannevastausprosenttiin 100 (vrt. Heikkilä 2008, 43).

Kyselyssä katoa pyrittiin välttämään sillä, että tutkija jakoi henkilökohtaisesti lomakkeita vastaajille, mikä motivoi kyselyyn osallistumisessa. Silti moni jätti vastaamatta vedoten esimerkiksi kotiin jääneisiin silmälaseihin, haluttomuuteen tai siihen, ettei heillä ollut tarpeeksi aikaa täyttämiseksi. Jos kotiin jääneet silmälasit olivat este täyttämiseksi, vastaajaa autettiin lomakkeen täytössä tarpeen mukaan. Vastaajia pyydettiin jatkamaan lomakkeen täyttöä näytteenoton jälkeen, jos heidän vuoronsa oli tullut kesken täytön. Näin yritettiin välttyä saamasta keskeneräisiä vastauksia. Tästä huolimatta vain osaksi täytettyjä lomakkeita palautui tutkijalle, ja niitä jouduttiin hylkäämään melko paljon kummassakin laboratoriotuotimipisteessä. Etenkin ajanvarauksella laboratorioon tulleet vetosivat kiireeseen, koska he useimmiten saapuivat laboratorioon hetkeä ennen varattua aikaa. He eivät myöskään suostuneet vastaamaan kyselyyn näytteenoton jälkeen, joten tästäkin syystä ajanvarauspalvelua käyttäneitä vastaajia oli vähemmän kuin niitä, jotka tulivat ilman ajanvarausta. Naiset olivat halukkaampia vastaamaan kyselyyn, joten naisvastaajia on prosenttiosuudeltaan enemmän kuin miesvastaajia.

Tutkimuksen validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Validiteetti on varmistettava etukäteen huolellisella suunnittelulla, täsmällisillä tutkimustavoitteilla ja tiedonhankinnalla, koska sitä on hankala tarkastella tutkimuksen suorittamisen jälkeen. Tutkimuksen pätevyyden saavuttamista lisäävät tutkittavien edustava otos ja korkea vastausprosentti. Kyselytutkimuksissa validiteettia lisää onnistuneet kysymykset, joilla saadaan ratkaisu asetettuun tutkimusongelmaan. (Heikkilä 2008, 30, 186.) Tässä tutkimuksessa tutkimuksen validiteettiä kiinnitettiin erityistä huomiota ja pyrittiin huolelliseen suunnitteluun. Käytetyllä tutkimusmenetelmällä saatiin vastaus asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tiedonhankinnassa käytettiin useita eri lähteitä, ja lähteistä saatujen tietojen paikansa pitävyyttä arvioitiin koko tutkimusprosessin ajan.

Luotettavien tutkimustulosten saamiseksi kyselylomakkeen suunnitteluun on varattava riittävästi aikaa, koska kiireellä laadittu lomake ei hyödytä tutkijaa, eikä välttämättä anna haluttuja vastauksia tutkimusongelmiin. Lisäksi kyselylomakkeen jokaisen kysymyksen tarpeellisuus täytyy harkita tarkoin, jottei informaatioarvoltaan turhia kysymyksiä esitettäisi. (Heikkilä 2008, 32.) Luotettavuuden lisäämiseksi kyselylomake esitettiin ennen varsinaista kyselyn järjestämistä. Esitestauksesta huolimatta kysymys 4 tuotti ongelmia vastaajille, ja kysymyksenasettelu olisikin pitänyt muotoilla toisella tavalla, jotta kaikki vastaajat olisivat ymmärtäneet, mitä kohdalla oikein tarkoitettiin. Kysymykseen 4 liittyvistä ymmärrysongelmista huolimatta kysymyksiä ajanvarauksesta ja mahdollisesta Internet-ajanvarauksen aiemmasta käytöstä (kysymykset 4 ja 5) voidaan pitää tutkimustulosten kannalta tärkeinä, koska niiden avulla Internet-ajanvarausta hyödyntäneet ja hyödyntämättömät vastaajat voitiin ohjata heille suunnattujen kysymysten pariin.

10.2 Eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuden ja tulosten uskottavuuden edellytyksenä on hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen tutkimustyössä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu rehellisyyden, huolellisuuden ja tarkkuuden noudattaminen koko tutkimuksen aikana sekä muiden tutkijoiden työn huomioon ottaminen ja heidän töidensä kunnioittaminen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2011.)

Tutkijan tulee välttää epärehellisyyttä tutkimustyönsä kaikissa vaiheissa. Epärehellisenä tutkimustyönä pidetään toisten tekstien plagiointia eli luvaton lainaamista ja omana tekstinä esittämistä. Hyvän tieteelliseen käytäntöön kuuluu lainauksen osoittaminen asianmukaisin lähdeviittauksin aina, kun toisten kirjoittamia tekstejä lainataan. (Hirsjärvi ym. 2009, 25–26.) Tässä tutkimuksessa viitekehys laadittiin käyttämällä apuna erilaisia lähteitä, joihin viitattiin tekstissä ja jotka kaikki merkittiin lähdeluetteloon opinnäytetyön ohjeiden mukaisesti.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön ei kuulu raportoinnin harhaanjohtavuus tai puutteellisuus. Tutkijan tulee selostaa käyttämänsä tutkimusmenetelmät katta-

vasti, eikä hän saa muokata alkuperäisiä havaintoja niin, että tulos vääristyisi. Jos tutkimuksessa ilmenee puutteita, niistä on mainittava raportissa. Tutkijan ei myöskään pidä seipitellä tai kaunistella saamiaan tutkimustuloksiaan, vaan hänen on suhtauduttava tuloksiin kriittisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 26.) Kyselytutkimuksella saatuja tuloksia on sekä käsitelty että raportoitu totuudenmukaisesti, ja ne on tulososiossa esitetty sellaisena kuin ne ovat.

Tässä tutkimuksessa kunnioitettiin tutkittavien itsemääräämisoikeutta ja anonymiteettiä. Tutkimusta varten järjestetty kysely oli tutkittaville täysin vapaaehtoinen, ja he itse saivat päättää siihen osallistumisestaan. (Vrt. Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 177–179.) Koska vain täysi-ikäiset ovat tarpeeksi kypsiä ja päteviä päätöksenteossa ja heillä on täysi itsemääräämisoikeus, tutkimukseen ei otettu lainkaan alaikäisiä. Tutkittavien yksityisyyden säilyttämiseksi kyselyyn vastaaminen tapahtui nimettömästi, eikä täytettyjä lomakkeita palautettu suoraan tutkijalle. Myös tällä pyrittiin vastaajien yksityisyyden ja luottamuksellisuuden säilyttämiseen.

Kuula (2006, 61–62) korostaa, että tutkittavat tekevät päätöksensä osallistumisesta tutkijan antamien perustietojen pohjalta. Tutkittaville on kerrottava tutkimuksen perustiedot, kerättyjen tietojen käyttötarkoitus ja tutkimuksen toteuttaja. Näiden lisäksi on mainittava, mitä tutkimukseen osallistuminen konkreettisesti tarkoittaa, eli minkä tyyppinen tutkimus on kyseessä ja paljonko osallistuminen vie aikaa. (Kuula 2006, 62.) Tutkimuksen perustiedot ja tietojen käyttötarkoitus selostettiin tutkittaville kyselylomakkeen saatteessa. Myös tutkija kertoi perustietoja tutkimuksesta jakaessaan kyselylomakkeita asiakkaille. Lisäksi saatteessa kerrottiin myös lomakkeiden luottamuksellisesta käsittelystä koko tutkimusprosessin ajan. Lomakkeita ei annettu missään tutkimuksen vaiheessa muiden käyttöön ja ne hävitettiin tutkimuksen jälkeen asianmukaisella tavalla. Tutkimuksen jokaisessa vaiheessa noudatettiin tutkimukselle annettuja luotettavuus- ja eettisyyskriteerejä.

11 Jatkotutkimusmahdollisuus

Jatkotutkimusmahdollisuutena voisi samantyyppisen kvantitatiivisen kyselytutkimuksen järjestää vain ajanvarauspalvelua käyttäneille asiakkaille. Asiakkaiden mielipiteitä ja tietoa ISLABin Internet-ajanvarauspalvelusta saataisiin kattavammin, jos kyselytutkimus järjestettäisiin koko Itä-Suomen laboratorioliikelaitoksen alueella. Tällöin kyselyn otoskoon tulisi olla huomattavasti tämän kyselytutkimuksen otoskokoa suurempi. Kyselyajan tulisi myös olla pidempi, jotta riittävä määrä vastauksia saataisiin.

Koko laboratorioliikelaitoksen kattava kysely olisi kannattavinta tehdä sähköisenä web-kyselynä, johon asiakkaat voisivat halutessaan vastata aikaa varatesaan. Sähköinen kysely mahdollistaisi myös kyselyyn vastaamisen kaikessa rauhassa ja näytteenottopisteissä paikan päällä järjestettävissä kyselyissä kyselylomakkeen täyttämiseen liittyviltä ongelmilta, kuten silmälasien kotiin jäämiseltä, saatettaisiin välttyä hieman paremmin. Linkki kyselyyn voitaisiin liittää joko laboratorioliikelaitoksen ajanvaraussivulle tai kotisivuille.

Lähteet

- Aholainen, A. 2010. Ajanvaraus ja odotusaika Mikkelin aluelaboratoriossa. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Bioanalytiikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Argillander, A. 2011. Apulaisosastonhoitaja. Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä. Haastattelu 26.10.2011.
- Auvinen, A. 2008. Bioanalyttikko-opiskelijoiden harjoittelupaikat Varkauden, Leppävirran ja Sisä-Savon laboratorioissa. <http://www.islab.fi/documentindex.asp?id=5081&type=1&show=1>. 7.9.2011.
- Ekholm, V. 2012. ISLAB: Liikelaitos kattaa nyt kaikki Itä-Suomen kunnat. Mylab Oy. <http://www.mylab.fi/cmsdev/fi/asiakkaat/islab:+liikelaitos+kattaa+nyt+kaikki+it%C3%A4-suomen+kunnat+/>. 1.4.2012.
- Haakana, E.-M. 2009. Asiakastytyväisyyskysely Armilan, Lauritsalan sekä Sammonlahden laboratorioiden ajanvaraustoiminnasta. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Bioanalytiikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hildén, R. 2002. Ammatillinen osaaminen hoitotyössä. Tampere: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2002. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Hyppönen, H., Iivari, A. & Ahopelto, M. 2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin hankkeet Suomessa 2010. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/16a7f111-f687-47b7-9d0b-d25b7b54a95f>. 17.11.2011.
- Ikonen, K. 2009. Laboratoriohenkilökunnan näkemys Armilan terveystieteiden keskeisen laboratorion ajanvarausjärjestelmästä. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Bioanalytiikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä. 2011. Bioanalyttikko-opiskelijoiden harjoittelupaikat ISLAB:n Kuopion aluelaboratoriossa. www.islab.fi/showattachment.asp?ID=7924&DocID=8881. 21.9.2011.
- Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä. 2012a. Esittely. <http://www.islab.fi/index.asp?tz=-3>. 1.4.2012.
- Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä. 2012b. ISLAB 2011 vuosikertomus. <http://intra.islab.fi/mainnews.asp?id=4608>. 20.7.2012.
- Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä. 2012c. Ajanvarauspalvelu. <https://www ajanvaraus.fi/kyslab/rms.do?url=kyslab>. 15.9.2012.
- Joutsen-Korhonen, L. 2010. Preanalytiikka luo perustan tutkimusten luotettavuudelle. *Moodi* 34 (4), 206–209.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOY.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.
- Laaksonen, H., Niskanen, J. & Ollila, S. 2012. Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Labquality. 2011. Etusivu. <http://www.labquality.fi/>. 4.11.2011.
- Labquality Oy. 2012. Ulkoinen laadunarviointi. <http://www.labquality.fi/laadunarviointi-sertifiointi/>. 21.9.2012.

- Laitinen, M. 2011. Aluelaboratoriokuvaus, Kuopio. Itä-Suomen laboratorionkeskuksen liikelaitoskuntayhtymä. <http://intra.islab.fi/metadocs/documentindex.asp?cmd=show&cntx=ACK:&docobj=ccvfgsripruplvg-20110922072510&fnum=0>. 22.10.2011.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.
- Linko, L., Ahonen, E., Eirola, R. & Ojala, M. 2000. Laboratoriopalvelut hoitotyön tukena. Juva: WSOY.
- Markkanen, H. 2000. Preanalytiikan yleisempiä virhelähteitä ja mihin toiminnan parantamisessa tulisi kiinnittää huomiota. *Moodi* 24 (6), 172–174.
- Mustamäki, M. 2007. Sähköinen asiointi perusterveydenhuollossa – Asiakkaiden kokemukset Papa-seulonnan ajanvarauksen toimivuudesta. Kuopion yliopisto. Terveystieteiden ja -talouden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Niemelä, O. 2010. Laboratoriotoiminta suomalaisessa terveydenhuollossa. Teoksessa Niemelä, O. & Pulkki, K. (toim.) *Laboratoriolääketiede – kliininen kemia ja hematologia*. Helsinki: Kandidaattikustannus Oy, 13–20.
- Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas: Laatu- ja asiakas-työskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.
- Penttilä, I. 2004. Tutkimustulosten laatu ja laadunvarmistus. Teoksessa Penttilä, I. (toim.) *Kliiniset laboratoriotutkimukset*. Helsinki: WSOY, 35–39.
- Seybert, H. 2011. Internet use in households and by individuals in 2011. *Eurostat Statistics in focus* 66/2011. European Union. http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-11-066/EN/KS-SF-11-066-EN.PDF. 30.8.2012.
- Simola, M. & Rauta, A. 2008. Asiakastyytyväisyys ja -tyytymättömyys hoitotyössä: kirjallisuuskatsaus. Metropolia ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Sintonen, H. & Pekurinen, M. 2006. *Terveystaloustiede*. Helsinki: WSOY.
- Smolander, E. 2011. Osastonhoitaja. Itä-Suomen laboratorionkeskuksen liikelaitoskuntayhtymä. Haastattelu 20.10.2011.
- Smolander, E. 2012. Ajanvarauskäytännöstä Varkaudessa. Email Eliina.Piironen@edu.pkamk.fi. 27.8.2012.
- Tanninen, L. 2011. Sähköinen ajanvaraus helpottaa puhelinruuhkaa. <http://newsletter.tieto.fi/default.asp?path=408,410,16095,1125,11083,11084,26824,35795>. 16.11.2011.
- Terveystieteiden laitoslaki 1326/2010.
- Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. 2011. Terveystieteiden laitoslaki ja sen toimeenpano. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopakettit/terveystieteidenlahti. 4.10.2011.
- Tilastokeskus. 2011. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö 2011. http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_fi.pdf. 13.9.2012.
- Tuokko, S., Rautajoki, A. & Lehto, L. 2008. *Kliiniset laboratorionäytteet – opas näytteiden ottoon varten*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuokko, S. 2010. Esivalmistelut. Teoksessa Niemelä, O. & Pulkki, K. (toim.) *Laboratoriolääketiede – kliininen kemia ja hematologia*. Helsinki: Kandidaattikustannus Oy, 23–25.
- Turunen, K. 2008. Asiakkaiden kokema palvelun laatu laboratorionäytteenottopisteessä. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Bioanalytiikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2011. Hyvä tieteellinen käytäntö -ohje 2002.
http://www.tenk.fi/hyva_tieteellinen_kaytanto/kaytanto.html.
21.9.2011.
- Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Tammi.
- Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Keuruu: KY-Palvelu Oy.

Toimeksiantosopimus



POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTO

SOPIJAOSAPUOLET:

TOIMEKSIANTAJA Varkauden laboratorio / Eila Smolander

Yhteystiedot: Savontie 55, 78300 Varkaus, puh: 014 717 8835

Sähköpostiosoite: Eila.Smolander@islab.fi

OPISKELIJA Elna Piironen

Yhteystiedot:

Elna.Piironen@edu.pkamk.fi

TOIMEKSIANTOSOPIMUS:

Asiakasmilipidekysely Internet-ajanvarauksesta
Varkauden ja Jorjoisen laboratorioissa

- vapaaehtoinen kyselytutkimus ko. laboratorioi-
den näytteenotoissa keväällä 2012

Osapuolet ovat tänään sopineet toimeksiannosta seuraavaa: (esim. rahoitus, aikarajat, tekijänoikeudet)

Toimeksiantaja

Kyselylomakkeen kopiointikulut

Valmiin opinnäytetyön kansituskulut (laborato-
riolle tuleva kappale)

Opiskelija(t)

- Kyselytutkimuksen suoritus

- Tutkimustulosten esittely

- Valmiin opinnäytetyön toimittaminen toimeksiantajalle

Opinnäytetyön ohjaajana PKAMK:ssa toimii Minna Rokkila ja Satu Martis-
kainen

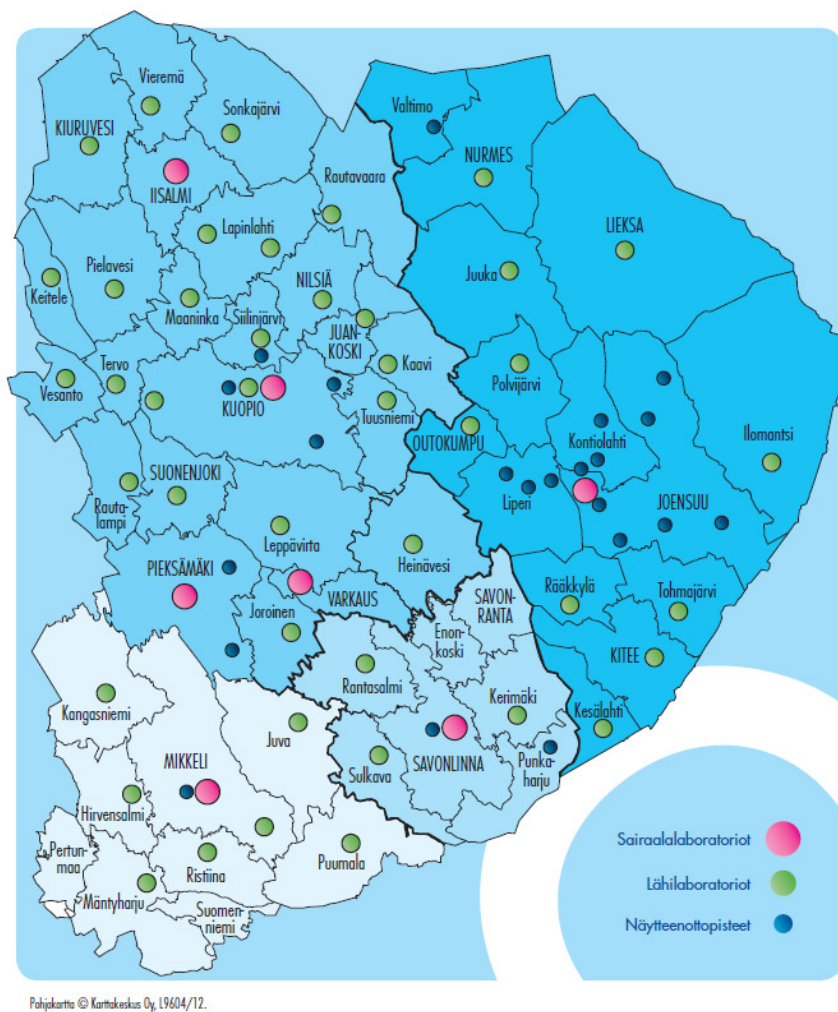
Päiväys ja allekirjoitukset

2. 11. 2011

Eila Smolander
Toimeksiantajan edustaja

Elna Piironen
Opiskelija

ISLABin toimipisteet 2012



(Kuva: Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymä 2012b, 5.)

Tutkimuslupa


 ITÄ-SUOMEN LABORATORIOKESKUKSEN
 LIIKELAITOSKUNTAYHTYMÄ

 HOITOTIETEEN JA MUIDEN TERVEYS-
 TIETEIDEN TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Nro / 20

Hakemuksen käsittely on kuvattu hallinnollisessa ohjeessa "Hoitotieteen ja muiden terveystieteiden tutkimuksen ohjeet Kuopion yliopistollisessa sairaalassa". Hakemukseen liitetään tutkimussuunnitelma aineiston keruulomakkeineen ja saatteineen, rahoitussuunnitelma.	
HAKIJA	
Vastuullinen tutkija <u>Elina Piironen</u>	
Nimi	Osoite, puh, s-posti
Muut tutkijat	
Työ- tai opiskelupaikka <u>Pohjois-Karjalalan ammattikorkeakoulu</u>	
Virka/toimi (ei koske opiskelijoita)	
Opiskelupaikka	<input checked="" type="checkbox"/> AMK mikä <u>Sosiaali- ja terveysala</u> <input type="checkbox"/> yliopisto mikä _____ <input type="checkbox"/> muu mikä _____
Suoritettava tutkinto <u>Bioanalytiikka (AMK)</u>	
TUTKIMUS	
Tutkimuksen nimi	
Tutkimuksen lyhyt kuvaus (mm. tutkimuksen tarkoitus, kohderyhmä ja tutkimusmenetelmät) sekä julkaisusuunnitelma (maksimissaan 300 sanaa) <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Varkauden ja Jorjoisen laboratorioasiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia ISLABin Internet-ajanvarauksesta ja järjestelmän toimivuudesta. Tutkimustulosten myötä ISLAB saa myös mahdollisia kehittämissideita Internet-ajanvarausjärjestelmänsä liittyen. Tutkimus toteutetaan kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen ja aineisto kerätään vastaajille vapaaehtoisella puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Kyselyyn voivat osallistua sekä Internet-ajanvarausta käyttäneet laboratorioasiakkaita, että ne asiakkaat jotka eivät ole koskaan käyttäneet Internet-ajanvarausta. Osallistuakseen kyselyyn vastaajien on otava täysi-ikäisiä. Tutkija menee henkilökohtaisesti jakamaan kyselylomakkeita laboratorioiden näyteenotossa asioiville asiakkaille. Kysely järjestetään Varkauden laboratoriossa 13.-15.3.2012 ja Jorjoisen laboratoriossa 20.-22.3.2012 välisenä aikana.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mitä mieltä Varkauden ja Jorjoisen laboratorioasiakkaita ovat Internet-ajanvarauspalvelusta? 2) Kuinka Internet-ajanvarauspalvelua laboratoriossa voitaisiin kehittää? <p>Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua joulukuuhun 2012 mennessä, jolloin valmistus julkaistaan Theses-julkaisuarhivissa. Opinnäytetyön toimeksiantosepimuksen mukaisesti tutkija esittelee valmistus työn ja laamansa tutkimustulokset toimeksiantajalle.</p>	
Tutkimus on	<input checked="" type="checkbox"/> amk-tutkinto <input type="checkbox"/> ylempi amk-tutkinto <input type="checkbox"/> pro gradu <input type="checkbox"/> lisensiaattityö <input type="checkbox"/> väitöskirja <input type="checkbox"/> muu, mikä _____
Monikeskustutkimus	<input checked="" type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> kansallinen <input type="checkbox"/> kansainvälinen
Tutkimuksen kokonaisaikataulu	Aikataulu KYSissä/Islabissa
<u>Syyskuu 2011 - joulukuu 2012</u>	
Kustannukset	
<input checked="" type="checkbox"/> Arvio KYSille ja Islabille koituvista kustannuksista <u>83-93</u> € Tarkempi kustannuserittely esitettävä erillisellä liitteellä.	
<input type="checkbox"/> Ei aiheuta kustannuksia KYSille/Islabille	

ISLAB 210-1.

Tutkimuslupa

Tutkimuseettisen toimikunnan lausunto	
<input type="checkbox"/> annettu	<input type="checkbox"/> käsittelyssä <input checked="" type="checkbox"/> ei ole haettu
Toimikunta _____	Lausunto nro _____ pvm _____
Johtajayliääkärin lupa rekisteritutkimuksia varten	
<input type="checkbox"/> annettu	<input type="checkbox"/> käsittelyssä <input checked="" type="checkbox"/> ei ole haettu
	pvm _____
STM:n lupa rekisteritutkimuksia varten	
<input type="checkbox"/> annettu	<input type="checkbox"/> käsittelyssä <input checked="" type="checkbox"/> ei ole haettu
	pvm _____
Henkilöstöpäällikön lupa henkilökuntaa koskevia tutkimuksia varten	
<input type="checkbox"/> annettu	<input type="checkbox"/> käsittelyssä <input checked="" type="checkbox"/> ei ole haettu
	pvm _____
Muu lupa (mikä)	
<input type="checkbox"/> annettu	<input type="checkbox"/> käsittelyssä
	pvm _____
ALLEKIRJOITUS JA SITOUMUS	
Allekirjoittaneet tutkijat sitoutuvat noudattamaan tulosyksikön esimiesten antamia ohjeita, sairaalan yleisiä sääntöjä sekä salassapito- ja vaihteluvelvollisuutta ja lähettämään tutkimusraportin yksikköön jossa tutkimus on tehty sekä luvan myöntäjälle.	
18,1 2012	
	
Tutkijan allekirjoitus	Tutkijan allekirjoitus
Elina Piironen	
Nimen selvennys	Nimen selvennys
Tutkijan allekirjoitus	Tutkijan allekirjoitus
Nimen selvennys	Nimen selvennys
OPINNÄYTETYÖN OHJAAJAT	
	
Ohjaajan allekirjoitus	Ohjaajan allekirjoitus
MINNA ROKKILA	SATU MARTSKAINEN
Nimen selvennys	Nimen selvennys
Osoite, puhelin, s-posti	Osoite, puhelin, s-posti
SOTE-keskus, PRAME, Tikkarinne 9	P-KIN AMK
80200 JYVASKY	SOTE-KESKUS, TIKKARINNE 9
050 264 0347 minna.rokkila@pkamk.fi	80200 JYVASKY
	050 4128790 sату.martskainen@pkamk.fi
PUOLTO Potilastutkimuksissa puolto tarvitaan joko tulosyksikön ylilääkäriltä (yksi tulosyksikkö) tai johtajayliääkäriltä (useita tulosyksiköitä).	
<input type="checkbox"/> Puollan hakemusta	
<input type="checkbox"/> En puolla, perustelut	
__ / __ 20__	
Allekirjoitus	
Nimen selvennys, virka-asema	

Tutkimuslupa



ITÄ-SUOMEN LABORATORIOKESKUKSEN
LIIKELAITOSKUNTAYHTYMÄ

HOITOTIETEEN JA MUIDEN TERVEYS-
TIETEIDEN TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

PÄÄTÖS	
<input checked="" type="checkbox"/>	Myönnän tutkimusluvan
<input type="checkbox"/>	Myönnän tutkimusluvan, mutta ennen tutkimuksen aloittamista tutkimukselle tulee hakea tutkimuseettisen toimikunnan lausunto / johtajaylilääkärin lupa rekisteritutkimuksia varten / STM:n lupa rekisteritutkimuksia varten / KYS:n henkilöstöpäällikön lupa henkilökuntaa koskevia tutkimuksia varten / muu lupa, mikä

<input type="checkbox"/>	Tulosityksikön / -alueen ylihoitajan / hallintoylihoitajan päätös nro _____
<input checked="" type="checkbox"/>	Islabin aluelaboratorion johtajan päätös
<u>25/1</u> 20 <u>12</u>	<u>1/2012</u>
Allekirjoitus	Kari Punnonen Toimitusjohtaja Itä-Suomen Laboratoriokeskuksen Liikelaitoskuntayhtymä
	Nimen selvennys
Yhteyshenkilö Islabissa/KYSissä (Tulosityksikön /-alueen ylihoitaja tai hallintoylihoitaja nimeää)	
Nimi	Työyksikkö
S-posti	Puhelin

LIITTEET

- | | | | |
|-------------------------------------|---------------------|----------|-------|
| <input type="checkbox"/> | Tutkimussuunnitelma | _____ | sivua |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rahoitussuunnitelma | <u>1</u> | sivua |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Muita liitteitä | <u>6</u> | sivua |

Kyselylomake

1 (5)

Hyvä laboratorioasiakas!

Olette osallistumassa kyselyyn, jonka pohjalta tehdään asiakasmielipidetutkimus Itä-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskuntayhtymän (ISLAB) Internet-ajanvarauksesta. Kysely tehdään Joroisen ja Varkauden laboratorioasiakkaille, jotka ovat varanneet näytteenottoajan Internetissä tai tulevat laboratorion näytteenottoon ilman ajanvarausta. Tutkimus on Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun opinnäytetyö, jossa asiakasmielipiteiden avulla kartoitetaan myös laboratorion Internet-ajanvarauksen toimivuutta ja kehittämiskohteita.

Kyselyyn vastaaminen vie Teiltä noin 5 minuuttia. Voitte vastata kyselyyn, vaikka ette olisi milloinkaan käyttäneet laboratorion Internet-ajanvarausta tai jos näytteenottoaika on varattu puolestanne. Vastatkaa kyselyyn odottaessanne vuoroanne ja palauttakaa lomake laboratoriohoitajalle näytteenoton yhteydessä. Kyselyyn voivat vastata vain täysi-ikäiset henkilöt.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja siihen vastataan täysin nimettömästi, jolloin tutkimustuloksista Teitä ei voi tunnistaa vastaajaksi. **Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti** ja opinnäytetyön valmistumisen jälkeen kyselylomakkeet hävitetään. Tutkimusaineisto kerätään ainoastaan kyseessä olevaa opinnäytetyötä varten. Kysely järjestetään Varkauden laboratoriossa 13.–15.3.2012 ja Joroisen laboratoriossa 20.–22.3.2012 välisenä aikana.

Olkaa hyvä ja vastatkaa kyselyyn, sillä jokainen vastaus on erittäin tärkeä sekä tutkimuksen onnistumisen, että laboratorion Internet-ajanvarauspalvelun kehittämisen kannalta! Mikäli tarvitsette apua kyselyyn vastaamisessa tai Teille tulee kysymyksiä lomakkeen täyttämisen aikana, autan mielelläni.

Kiitän etukäteen vastauksestanne!

Ystävällisin terveisin

Elina Piironen
bioanalyttikko-opiskelija
Bioanalytiikan koulutusohjelma
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Joensuu

Mikäli Teillä on myöhemmin kysyttävää kyselyyn tai itse tutkimukseen liittyen, ottakaa yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen: Elina.Piironen@edu.pkamk.fi. Vastaan mielelläni kysymyksiinne!

Kyselylomake

2 (5)

Ympyröikää sopivin vaihtoehto, olkaa hyvä!

1. Sukupuolenne

- 1 Nainen
- 2 Mies

2. Ikänne

- 1 18 - 19
- 2 20 - 29
- 3 30 - 39
- 4 40 - 49
- 5 50 - 59
- 6 60 - 74
- 7 75 vuotta tai yli

3. Laboratoriotuimipiste, jossa asioitte tällä hetkellä.

- 1 Joroisen laboratorio
- 2 Varkauden laboratorio

4. Ajanvaraus laboratorion näytteenottoon.

- 1 Tulin näytteenottoon **ilman** ajanvarausta.
- 2 Varasin **itse** näytteenottoajan **Internetissä**.
- 3 Näytteenottoaika varattiin puolestani.
- 4 Muu tapa, mikä? _____

Jos varasitte itse näytteenottoajan Internetissä, olkaa hyvä ja siirtykää suoraan kysymykseen 8 (sivu 4).

Jos** tulitte ilman ajanvarausta, näytteenottoaika varattiin puolestanne tai ajanvaraus tapahtui muulla tavoin, **jatkaa kysymyksestä 5.

5. Oletteko milloinkaan aiemmin itse varanneet näytteenottoajan laboratorioon **Internetissä**?

- 1 En
- 2 Kyllä (**Jos** vastasitte **Kyllä**, olkaa hyvä ja siirtykää suoraan kysymykseen 8, sivu 4.)

Kyselylomake

3 (5)

Seuraavat kysymykset (kysymykset 6. ja 7.) ovat vain niille, jotka eivät ole milloinkaan käyttäneet laboratorion Internet-ajanvarausta näytteenottoon tullessaan ja niille, jotka eivät itse varaa näytteenottoaikaa Internetissä.

Jos olette tällä kerralla tai joskus aiemmin itse varanneet näytteenottoajan laboratorioon Internetissä, olkaa hyvä ja siirtykää **kysymykseen 8** (sivu 4).

6. Mikä on **ensisijainen syy** siihen, ettette käytä laboratorion **Internet-ajanvarauspalvelua** näytteenottoon tullessanne tai miksi ette itse varaa näytteenottoaikaa Internetissä? **Ympyröikää vain yksi vaihtoehdoista.**

- 1 En ole tiennyt mahdollisuudesta varata näytteenottoaika etukäteen Internetissä.
- 2 Minulla ei ole käytettävissäni tietokonetta tai muuta Internetin käyttöön soveltuvaa laitetta.
- 3 Minulla ei ole käytettävissäni Internet-yhteyttä.
- 4 En osaa käyttää tietokoneita.
- 5 En osaa käyttää Internetiä.
- 6 En tiedä laboratorion ajanvarausohjelman Internet-osoitetta.
- 7 Internetissä oleva laboratorion ajanvarausohjelma on liian vaikea käyttää.
- 8 Olen yrittänyt varata näytteenottoaikaa Internetissä, mutta varauksen teko ei ole onnistunut.
- 9 Minulla on aikaa odottaa näytteenottovuoroani ilman ennakkovarausta.
- 10 Muu syy, mikä? _____

7. Seuraavana on laboratorion Internet-ajanvarauspalveluun liittyviä väittämiä. Ympyröikää **se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa Teidän mielipidettänne kunkin väittämän kohdalla.**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Internet-ajanvaraus vähentää ruuhkaa laboratoriossa.	1	2	3	4	5
On hyvä, että mahdollisuus Internet-ajanvaraukseen tarjotaan sitä haluaville asiakkaille.	1	2	3	4	5
Suhtaudun Internet-ajanvarauspalveluun myönteisesti.	1	2	3	4	5
Minulle on suositeltu Internet-ajanvarauspalvelua.	1	2	3	4	5
Vastatkaa seuraavaan väittämään <u>vain</u>, jos ette milloinkaan ole käyttäneet laboratorion Internet-ajanvarausta.					
Jos olisi mahdollista, käyttäisin Internet-ajanvarauspalvelua.	1	2	3	4	5

Vastattuanne kysymyksiin 6. ja 7., olkaa hyvä ja siirtykää kysymykseen 9 (sivu 5).

Kyselylomake

4 (5)

Seuraava kysymys (kysymys 8.) on **vain** niille, jotka ovat nyt tai joskus aiemmin **itse** varanneet näytteenottoajan laboratorioon Internet-ajanvarauspalvelua käyttäen.

Jos ette ole milloinkaan käyttäneet laboratorion Internet-ajanvarausta tai **ette** ole milloinkaan **itse** varanneet näytteenottoaikaa laboratorioon Internetissä, olkaa hyvä ja siirtykää **kysymyseen 9** (sivu 5).

8. Seuraavana on laboratorion ajanvarauspalveluun ja Internet-ajanvarausohjelmaan liittyviä väittämiä. Ympyröikää **se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa Teidän mielipidettänne** kunkin väittämän kohdalla.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Internet-ajanvaraus helpottaa laboratoriossa asioimistani.	1	2	3	4	5
Internet-ajanvaraus vähentää ruuhkaa laboratoriossa.	1	2	3	4	5
Minun ei tarvitse odottaa vuoroani niin pitkään kuin ilman ajanvarausta.	1	2	3	4	5
Näytteenottoon pääsee juuri sillä ajalla, minkä olen varannut.	1	2	3	4	5
Näytteenottoa varten varattu aika (10 min) on liian lyhyt.	1	2	3	4	5
Internet-ajanvaraukseen liittyvä palvelu laboratoriossa toimii hyvin.	1	2	3	4	5
Ajanvarausohjelma Internetissä on helppokäyttöinen.	1	2	3	4	5
Ajanvarauksen tekeminen Internetissä onnistuu joka kerta .	1	2	3	4	5
Internet-ajanvarausohjelmassa on selkeät ohjeet ajan varaamiseen.	1	2	3	4	5
Internet-ajanvarausohjelmassa on selkeät ohjeet näytteenottoon valmistautumiseen liittyen.	1	2	3	4	5
Internet-ajanvarausaikoja pitäisi olla myös iltapäivälle.	1	2	3	4	5
Varaan näytteenottoajan Internetissä joka kerta etukäteen.	1	2	3	4	5
Olen suositellut laboratorion Internet-ajanvarauspalvelua perheenjäsenilleni, ystäväilleni ja/tai tutuilleni.	1	2	3	4	5

Kyselylomake

5 (5)

9. Mistä **ensimmäisen kerran** saitte tiedon mahdollisuudesta varata näytteenottoaika laboratorioon **Internetissä**? Ympyröikää **vain yksi vaihtoehdoista**.

- 1 Laboratoriohenkilökunnalta
- 2 Sairaalan/terveysaseman hoitohenkilökunnalta (esim. omahoitajalta tai lääkäriltä)
- 3 ISLABin Internet-sivuilta (www.islab.fi)
- 4 Sairaanhoidopiirini Internet-sivuilta
- 5 Kotikuntani Internet-sivuilta
- 6 Muilta laboratorioasiakkailta ja/tai tutuiltani
- 7 Tästä kyselylomakkeesta
- 8 Muualta, mistä? _____

10. Seuraaville riveille voitte vapaasti kirjoittaa **kommenttinne, mielipiteenne ja parannusehdotuksenne** laboratorion Internet-ajanvarauspalveluun ja -ajanvarausohjelmaan liittyen.

Kiitos paljon vastauksestanne!

**Olkaa hyvä ja palauttakaa kyselylomake laboratoriohoitajalle
näytteenoton yhteydessä!**

Vastaukset avoimeen kysymykseen

VARKAUDEN LABORATORIO

Lisää ajanvarausaikoja

"Internet-ajanvaraus helpottaa usein lab.palveluja käyttävää, oman ajankäytön suunnittelu paranee. Enemmän voisi olla varausaikoja, myös iltapäivään (aina ei tarvitse olla ravinnotta)"

"- lisää aikoja - TIEDOTUS – itse terv.hoitoalalla, asiakkaat eivät tiedä asiasta ☺"

"Toivoisi lisäksi että myös aamusta olisi aikoja. Nyt kun varasin niin ensimmäinen aika oli vasta klo 8.30"

"OK palvelu, mutta aamuaikoja (7-8 aikavälillä) voisi olla useampia, ts. useampia yhtäaikaisia aikoja."

"ILTAPÄIVÄAIKOJA MYÖS"

Ongelmia Internet-ajanvarauspalveluun liittyen

"LOPPUVATKO AJANVARAUSAJAT? PARI KERTAA EN ENÄÄ EDELLISENÄ ILTANA OLE SAANUT VARATTUA AIKAA SEURAAVALLE AAMUPÄIVÄLLE. MUUTEN AJANVARAUS ON HELPOTTANUT HUOMATTAVASTI LABORATORIOKÄYNTIÄ. ASIA ON KOROSTUNUT VIELÄ KUN KÄYNTIÄ ON AIKA USEIN KIITOS!"

"Kun käyttö yleistyy on vaikea saada haluamaansa aikaa koska on vain yksi aika jokaiselle 10 min:lle"

"AAMUAIKOJA (HETI KLO 7.00 JÄLKEEN) ON VAIKEA SAADA VAIKKA NÄYTTEENOTTOON OLISI KAKSIKIN VIIKKOA AIKAA."

"Joitakin ohi lyöntejä ajan varauksen suhteen, ei ole pitäneet täysin paikkaansa, vaikka on varannut ensimmäisen mahdollisen ajan silti on 2-3 ihmistä otettu ennen, mutten ok."

"Jos laboratorioon tulo selviää vaikka vasta edellisenä päivänä/iltana luulen, että kaikki aikaiset ajat ovat jo menneet ja pääsen kuitenkin aikaisemmin jonotusnumerolla. Pitääköhän paikkaansa? Muuten varmasti hyvä juttu, jos ajan ehtii varaamaan ajoissa."

Tyytyväinen Internet-ajanvaraukseen

"Vasta muutaman kerran olen käyttänyt internetin ajan varausta. Olen tyytyväinen ja tulen jatkossakin käyttämään."

"Erittäin hyvä asia vanhuksia vaan sekoittaa, monet ajat"

"Tämä on hyvä systeemi"

"Hyvä juttu, jos toimii ja ajat pitää."

"Hyvä systeemi, kun tilattu aika myös pitää paikkansa"

Internet-ajanvaraus toimii hyvin

"Hyvin toimii! ☺"

"Toimii täysin hyvin. Parannusehdotusta en osaa suositella"

Vastaukset avoimeen kysymykseen

VARKAUDEN LABORATORIO

Internet-ajanvaraus vähentää ruuhkaa

"Olisi hyvä et voi varata ajan vähentäisi jonoja. Ajan varaus voisi opastaa tai varata ajan niin loppuis ruuhka"

Enemmän tiedotusta asiasta

"Asiasta pitäisi mainita ja kertoa selkeästi mistä ajanvaraus internetistä löytyy."

"Käyttäisin kunhan tiedotus olisi niin että sen huomaisi. Ei niin että yhden kerran lehdessä ilmoitetaan. Pitäisi olla jatkuva ilmoitus niin jäisi mieleen."

"Ehdottomasti tietoa tällaisesta mahdollisuudesta! (heillekin jotka käyttävät/tarvitsevat labra palveluita vähän!"

Muu kommentti

"Olen käyttänyt vain kerran ja siitä on aikaa, joten en osaa sanoa parann.ohjeista!"

"Jäi epäselvyyksiä: voiko ajan noin vain varata ilman terveydenhoitajan/sairaanhoitajan tms. tai lääkärin lähetettä."

"JOS VARAAT AIKAA NETISSÄ, OLISI TOSI KIVA JOS AIKAA VARATESSA NÄKYISI, ONKO KUINKA PALJON MUITAKIN LABRAAN MENIJÖITÄ → asiakkaan ei tarvitsisi odottaa niin kauaa."

"En paljon perusta internet-ajanvarauksesta vanhana ihmisenä. Tietokone on "hepreaa" monelle vanhukselle, jotka tarvitsevat (näin luulen) henkilökohtaista, kasvoista-kasvoihin, kohtaamista ja ihmisen puhetta jopa ajanvarauksessa. Tietokone ei korvaa IHMISTÄ!"

"Varmaan ihan hyvä, jos osaa käyttää nettiä. Minä vasta opettelen!"

"Käyn yleensä INR:ssä ja joudan odottelemaan. Voin kokeilla internettiä! Hyvin palvelut sujuu!"

"Kyllä ajanvarauspalvelukehitykset ovat ihan paikallaan. Olen "vähän" vanhanaikainen, joten mulla käy entinenkin ajanvaraussysteemi! ☺"

"En ymmärrä miten internetistä voi tilata ajan kokeisiin. Lääkäri tai hoitajahan määrää kokeisiin"

"ONNISTUU PUHELIMELLA JA OMAHOITAJAN KAUTTA!"

"VARSINKIN ERITTÄIN HEIKOILLE HYVÄ!"

"en huomannut katsoa ajanvarausnumeroa koneelta."

"ei kiinnosta! ei ole inter nettiä! ENKÄ HALUA! PISTE!"

"KÄYTÖSSÄ INTERNET OK"

"Käytän harvoin laboratoriopalveluita, mutta Internet-ajanvarauspalvelu tuntuu hyvältä mahdollisuudelta ja ruuhkan vähentäjältä."

Vastaukset avoimeen kysymykseen

JOROISTEN LABORATORIO

Lisää ajanvarausaikoja

"Ajanvarausaikoja oli nyt vain klo 8 glukosikokeeseen, saisi olla enemmän vaihtoehtoja"

"Toimii hyvin ja on ehdottomasti kätevä! Ainoa ongelma, johon törmäsin tänä aamuna, kun sain lähetteen labraan klo 8.20 ja yritin varata aikaa netistä, ei tälle päivälle ollut enää aikoja. Eli tulin tällä kertaa ilman ajanvarausta, koska labrat on otettava ennen huomista lääkäriä."

Ongelmia Internet-ajanvarauspalveluun liittyen

"Ongelmana on, että tietoturvan vuoksi kaikki tietokoneet eivät päästä palveluun!"

Tyytyväinen Internet-ajanvaraukseen

"Hyvä juttu!"

"Nettivaraus erittäin hyvä juttu. Tärkeää että aikatauluissa pysytään."

"OK."

Internet-ajanvaraus toimii hyvin

"Helppokäyttöinen toimiva systeemi"

"Tämäkin systeemi on pelannut hyvin!"

"Toimii kokonaisuutena hyvin."

Internet-ajanvaraus vähentää ruuhkaa

"HYVÄ KONSTI VÄHENTÄÄ RUUHKA / ODOTUS AIKAA."

Muu kommentti

"OLETAN ETTÄ SUURIOSA ASIAKKAISTA ON IKÄÄNTYVIÄ IHMISIÄ, EIKÄ KAIKILLA OLE INTERNET-YHTEYKSIÄ"

"Tulen varmaan käyttämään Internet-palvelua työelämästä siirtyessä eläkkeelle"

"On nykyaikaa!"

"ei mainittavaa puutetta"

Vastaukset sekamuotoisten kysymysten avoimiin vaihtoehtoihin

VARKAUDEN LABORATORIO

Kysymys 4. Ajanvaraus laboratorion näytteenottoon, muu tapa (n=8).

"Lääkäri varasi"
 "Varasin ajan sairaanhoitajalta"
 "Puhelimella sovittiin, että tulen"
 "Varattu KYSin kokeisiin"
 "Munuaispoli varasi päivämäärän, mutta ei kellonaikaa"
 "Sairaanhoitajan lähete"
 "puh."
 "Päiväkirurgia"

Kysymys 6. Ensisijainen syy siihen, ettei asiakas käytä laboratorion Internet-ajanvarausta tai itse varaa aikaa Internetissä (n=6).

Muu syy, mikä?	f
Päivystyskäynti	1
Ei tarvetta Internet-ajanvarauksen käyttämiselle	2
Asiakkaalle sopivia aikoja ei ollut enää varattavissa	1
Lääkäri varaa tarvittaessa	1
Ei ole kokeiltu, onnistuisiko varaaminen	1
Yhteensä	6

Kysymys 9. Mistä asiakas ensimmäisen kerran sai tietää laboratorion Internet-ajanvarausmahdollisuudesta (n=10).

Muualta, mistä?	f
Työkavereilta tai töistä	4
Työterveyshuollosta	1
Perheenjäseneltä tai sukulaiselta	3
Lehdestä	2
Yhteensä	10

Vastaukset sekamuotoisten kysymysten avoimiin vaihtoehtoihin

JOROISTEN LABORATORIO

Kysymys 4. Ajanvaraus laboratorion näytteenottoon, muu tapa (n=1).

"soitin"

Kysymys 6. Ensisijainen syy siihen, ettei asiakas käytä laboratorion Internet-ajanvarausta tai itse varaa aikaa Internetissä (n=4).

Muu syy, mikä?	f
Ei tarvetta Internet-ajanvarauksen käyttämiselle	1
Työterveyshuolto varaa tarvittaessa	1
Näytteenottoajan varaaminen unohtuu joka kerta	1
Näytteenotossa käyntejä hyvin satunnaisesti / harvoin	1
Yhteensä	4

Kysymys 9. Mistä asiakas ensimmäisen kerran sai tietää laboratorion Internet-ajanvarausmahdollisuudesta (n=6).

Muualta, mistä?	f
Työkavereilta tai töistä	1
Perheenjäseneltä tai sukulaiselta	3
Terveyskeskuksen ilmoitustaululta	1
Laboratorion oven ilmoituskyltistä	1
Yhteensä	6