



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original article. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Päätalo, K., Männistö, M., Mahlakaarto, S. & Määttä, S. 2021. ”Tullaan tutuiksi”– pienyritysten työterveyspalvelut työterveyden keskiöön. Oamk Journal 61/2021. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2021092447126>

”Tullaan tutuiksi” – pienyritysten työterveyspalvelut työterveyden keskiöön

8.10.2021 - Päätalo Kati, Männistö Merja, Mahlakaarto Suvi, Määttä Suvi

Millä tavalla työterveysyhteistyötä voidaan parantaa pienten ja keskisuurten yritysten kanssa? Ainakin asiakaslähtöisellä palvelulla tutulta tiimiltä. Suomessa yli 90 prosenttia yrityksistä on alle 10 henkilöä työllistäviä yrityksiä.

Työterveyshoitajan asiakassalkku koostuu usein lähes kokonaan pienyrityksistä.

Työterveydessä on tärkeää panostaa aiempaa enemmän hyvän työterveysyhteistyösuhteen rakentamiseen pk-yritysten kanssa.



Työterveysyhteistyö on kaiken a ja o (kuva: Gustavo Fring/Pexels.com)

Toimivan työterveysyhteistyön perustana ovat työpaikan tarpeisiin perustuvat työterveyspalvelut. Tavoitteena on strateginen kumppanuus yrityksen ja työterveyden välillä. Toimiva työterveysyhteistyö edellyttää toimivaa

vuorovaikutusta, kuten yhteistyön säännöllisyyttä, molempien osapuolten sitoutumista, luottamusta sekä motivaatiota yhteistyöhön. [1]

Pienten yritysten työterveysyhteistyön kehittämisessä on keskeistä osallistaa työntekijät, ottaa pienten yritysten työterveyshuoltomalli käyttöön, panostaa tietojen antamiseen, neuvontaan ja ohjaukseen osallistavasti, antaa moniammatillista tukea yrityksille, hyödyntää yhdistettyä riskinarviointia ja työpaikkaselvitystä sekä tiedottaa jatkuvasti työterveyshuollon ja työterveysyhteistyön hyödyistä [2].

Ruotsalaisessa tutkimuksessa [3] havaittiin, että työterveyden palvelut kohdistuvat liian laajasti yksilön terveydenhoitoon. Pk-yrityksissä ajateltiin työterveyden palveluntuotannon sisältävän lähinnä yksilön auttamisen terveysasioissa, ja useimmin ostettu palvelu olivat terveystarkastukset. Tutkimuksen mukaan yrityksillä ei myöskään ollut tietoa työterveyssovimuksen sisällöstä, eivätkä työterveyspalveluiden tuottajat olleet päässeet käymään työpaikoilla. He eivät myöskään ole nostaneet esille pk-yritysten mahdollisuutta saada työterveyspalveluilta tukea työpaikan terveellisuuden ja turvallisuuden hallintaan tai työympäristöön liittyvissä asioissa. Työterveyden tulisikin rakentaa läheisempi luottamukseen perustuva suhde pk-yrityksiin.

Vaikuttava ja toimiva työterveysyhteistyö rakentuu aitoon ymmärtämiseen organisaation toiminnasta. Työterveysyhteistyö konkretisoituu työterveyshuollon sekä yrityksen edustajien keskinäisissä tapaamisissa. [4] Pienten yritysten ja työterveyden yhteistyössä on havaittu kohtaamattomuutta. Työterveyshenkilöstö kuvittelee tietävänsä asiakasorganisaation tarpeet. Tämä voi johtaa siihen, ettei työterveyshenkilöstö rohkaise neuvotteluissa ja tarpeita arvioitaessa asiakasorganisaation edustajia kertomaan omia näkemyksiään tarpeista. Asiakkaan näkemykset tarpeista voidaan kokea jopa oman käsikirjoituksen häiriöksi. [5]

Asiakaskokemuksen huomiointi on tapa toteuttaa asiakaslähtöisyyttä käytännössä. Asiakaslähtöisyys on organisaation kykyä ennakoida asiakkaiden muuttuvia tarpeita koko asiakaspolun ajan, oppia niistä sekä reagoida niihin luomalla ylivertaista arvoa luovia tuotteita ja palveluja. Asiakaskokemuksen kehittämiseen panostamalla voidaan varmistaa, että organisaation ydinpalvelu tuottaa asiakkaalle sitä arvoa, jota sen on tarkoitettukin tuottavan. [6]

Asiakkaiden odotukset ostamalleen palvelulle ovat nykyään suuria. Niin sanottu tavallisen hyvä palvelu ei välttämättä riitä. Jos yritys kykenee erottumaan muiden yritysten joukosta ylittämällä asiakkaan odotukset, asiakastyytyväisyys on taattu. Asiakkaan tyytyväisyys ja luottamus muodostuu asiakaskokemuksen kautta yrityksen jokaisessa kohtaamisessa asiakkaan kanssa. [7] Mikäli asiakas on tyytyväinen tiettyyn brändiin ja laadukkaaseen tuotteeseen, yrityksellä ei ole ongelmaa hinnoitella tuotteita. Tyytyväinen asiakas on halukas maksamaan, vaikka se olisi hieman kalliimpaa. [8]

Asiakkuudenhoidon kehittäminen työterveyshoitajan työssä

Tämä artikkeli pohjautuu opinnäytetyöhön [9], jossa selvitettiin pienten ja keskisuurten yritysasiakkaiden kokemuksia ja toiveita työterveysyhteistyöstä ja kehitettiin asiakkuudenhoitoa työterveyshoitajan työssä valtakunnallisessa yksityisessä terveystalvija tuottavassa yrityksessä. Tavoitteena on saadun tiedon avulla kehittää asiakastyytyväisyyttä ja parantaa asiakaspysyvyyttä.

Kyseessä oli tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähestymistapana oli toimintatutkimus. Asiakasyritysten odotuksia ja kehittämistoiveita selvitettiin pienten ja keskisuurten yritysten haastatteluiden avulla. Lisäksi kartoitettiin pk-yritysten hoidon kokemuksia sähköisellä kyselyllä pienelle ryhmälle työterveyshoitajia. Näistä vastauksista saatiin kehittämisen kohteita, joita jatkotyöstettiin yrityksessä johtavien työterveyshoitajien kanssa ideariihimenetelmää hyödyntäen.

Lopputuotoksena syntyi yhteistyöyrityksen valtakunnalliseen käyttöön tarkoitettu tukimateriaali ”Nykyisen pk-yritysasiakkaan yhteistyötapaamisen valmistautuminen, työterveyshoitajan ohjeistus”. Yrityksessä on ollut käytössä isommille asiakkaille suunnattuja materiaaleja, mutta pienten asiakkaiden hoitoon kohdennettua materiaalia ei ole aiemmin ollut.

Työterveyshoitajat saivat tämän tutkimuksen myötä konkreettisen tukimateriaalin pk-yritysten työterveyden hoitoon. Se on tarkoitettu vuosittaisen

yhteistyötapaamisen valmistautumisen tueksi. Tukimateriaali rakentui työterveyshuollon perusprosessien ympärille, joita ovat toimintasuunnitelma, työpaikkaselvitys, terveystarkastukset ja työkykyjohtaminen. Sen avulla tavoitellaan säännöllisiä tapaamisia asiakkaiden kanssa, ja niihin työterveyshoitajan on helpompi tehdyn materiaalin tuella valmistautua.

Arvostavaan vuorovaikutukseen panostaen, kustannustehokkaasti kohdentaen

Asiakasyrityksille on haastatteluiden perusteella tärkeää tuntea oma hoitava työterveystiimi, johon on myös helppo saada yhteys. Työterveyshoitajan vaihtuvuus koettiin negatiivisena. Asiakasläheisessä ajattelutavassa panostetaan pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin ja niistä saataviin tuloksiin. Palveluprosessin suunnittelu ja toteuttaminen tulisi tehdä asiakkaiden kanssa yhdessä. [9]

Vaikuttavan asiakkuudenhoidon ominaisuuksia ovat yhteiset tavoitteet, luottamus, vastavuoroisuus ja säännölliset kontaktit. Pitkäaikainen yhteistyösuhde mahdollistaa läheisen yhteistyön, henkilökunnalle tutuksi tulemisen ja heidän tarpeisiinsa räätälöidyn palvelun.

Asiakaslähtöisyydessä korostuu tiivis yhteistyö. Sen myötä työterveydestä voi muodostua yritykselle strateginen kumppani, joka tarjoaa neuvoja ja konsultaatiota sekä auttaa työnantajaa näkemään mitä heidän tarpeensa ovat. Joustavuus toteutuu läheisellä yhteistyösuhteella. Myös fyysinen läheisyys työpaikan ja työterveyden välillä mahdollistaa joustavan yhteistyön. [10]

Säännöllisen yhteydenpidon avulla opitaan tuntemaan asiakkaat hyvin, tunnistetaan helpommin heidän tarpeensa ja työn erityispiirteet sekä osataan kohdentaa palvelua yksilöllisesti. Työterveyden tulee olla proaktiivinen osapuoli myös niiden asiakkaiden kanssa, jotka eivät osoita kiinnostusta työterveyteen. Vain pitkäjänteisellä pyrkimyksellä parantaa yhteistyötä voi saavuttaa tuloksia. Asiakkaan tulee tuntea olevansa tärkeä.

Arvostavan vuorovaikutuksen kokemuksen saavuttaminen asiakasyhteistyössä on varmasti kaikkien palveluyritysten tavoite. Molemminpuoliseen arvostavan

vuorovaikutuksen kokemuksen syntymiseen voidaan vaikuttaa oppimalla tuntemaan toisensa ja luottamuksen rakentumisella molempia osapuolia tyydyttävässä säännöllisessä yhteistyössä. Kustannustehokkuuden tarve voi korostua pk-yritysten hoidossa. Jos yhteistyö on kohdennettua, se tuo myös kustannustehokkuutta. Yritys tunnistaa palvelut itselleen kohdennetuksi, kun ne perustuvat asiakkaan kuulemiseen. Mikäli yritys kokee palvelun heille tärkeäksi ja hyödylliseksi, he maksavatkin siitä mieluummin. [10]

Tiiviimmällä yhteistyöllä voidaan parantaa yhteistyön luottamuksellisuuden tuntua ja luottamuksen lisääntyessä myös reklamaatiot esimerkiksi laskuista voivat vähentyä. Dialogin avulla luodaan yhteiset tavoitteet, toimitaan vastavuoroisesti, pidetään säännöllistä yhteyttä ja saavutetaan luottamus toisiin. Räätelöidyt palvelusisällöt asiakkaan tarpeisiin ja pitkäaikaiset asiakassuhteet vaikuttavat myös hyvän työterveysyhteistyön kehittymiseen. [10]

Säännöllisellä yhteydenpidolla asiakaslähtöisempään työterveysyhteistyöhön

Asiakkaat odottavat työterveysyhteistyöltä asiakaslähtöisiä, kustannustehokkaita ja kohdennettuja palveluita tutulta tiimiltä, johon on helppo yhteys.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat laajat palvelut nopeasti ja läheltä, odotusten mukainen asiantuntijapalvelu sekä työterveystoimien lakisääteinen sujuvuus.

Pk-yritysten hoitoa voidaan kehittää säännöllisellä yhteydenpidolla asiakkaisiin.

Säännöllinen yhteydenpito mahdollistaa vuorovaikutuksen dialogisuuden.

Säännöllisen yhteistyön avulla työterveyden tiimi tulee tutuksi, ja yrityksen ja työterveyden välille on mahdollista rakentaa luottamus.

Asiakkuudenhoidon kehittäminen on jatkuva prosessi, jolla voidaan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja -pysyvyyteen. Yhtenä keinona tähän työterveyshoitajien käyttöön luotiin tukimateriaali pk-yritysten yhteistyötapaamisen valmistautumiseen.

Hyvä ja tiivis työterveysyhteistyö on työterveyden perusta. Yritysten kanssa on tarpeen saada rakennettua luottamuksellinen yhteistyösuhde, jotta voidaan tehdä vaikuttavaa työterveyttä. Avain tähän on säännöllinen yhteydenpito. Muun muassa

yritysten tarpeiden arviointi on haastavaa, mikäli säännöllistä yhteistyötä ei ole. Tällöin toimintasuunnitelman tavoitteiden asettaminen voi olla vaikeaa ja ne voivat olla jopa pelkästään työterveyshenkilöstön tekemiä. Myös yritysten on vaikea motivoitua työterveysyhteistyöhön, jos he eivät näe tavoitteiden kohdentuvan heidän tarpeisiinsa.

Pienet ja keskisuuret yritysasiakkaat odottavat haastattelujen perusteella asiakaslähtöisiä palveluja ja helppoa yhteyttä tuttuun tiimiin. Työterveyshoitajille suunnatun kyselyn vastauksista kehittämisen kohteeksi nousivat ennakoitava kustannustehokkuus, kohdennettu työterveyspalvelu ja arvostavan vuorovaikutuksen tarve. Tuloksissa on nähtävissä yhteneväisyyttä, kuten asiakaslähtöiset ja kohdennetut palvelut. [9]

Näihin tarpeisiin voidaan vastata rakentamalla luottamuksellinen ja tiivis yhteistyö säännöllisellä ja riittävän usein toteutuvalla yhteydenpidolla. Asiakkuudenhoidon kehittäminen on missä tahansa yrityksessä erittäin tärkeä näkökulma. Ilman asiakkaita ja ennen kaikkea tyytyväisiä asiakkaita ei ole yritystoimintaa. [9]

Nykyään asiakkaat ovat entistä vaativampia. He eivät välttämättä tyydy kohdentamattomaan palveluun, jossa ei huomioida yksilöllisesti juuri heidän tarpeitaan. Tehty tukimateriaali ohjaa valtakunnallisesti tasalaatuisempaan asiakkuudenhoitoon, säännölliseen yhteydenpitoon ja auttaa kustannustehokkuudessa. Tällaisten toimien avulla voidaan saavuttaa luottamusta, parantaa kokemusta yhteistyöstä ja lisätä ymmärrystä työterveyden mahdollisuuksista asiakkaille. [9]

Työterveyshuolto ei voi kuitenkaan yksinään parantaa yhteistyötä, vaan se on aina kahden kauppa. Pyrkimällä sinnikkäästi ja rohkeasti asiakkaan kuulemiseen perustuvaan, asiakaslähtöiseen ja tiiviiseen yhteistyöhön, on tilannetta kuitenkin mahdollista parantaa nykyisestä. [9]

Päätalo Kati, yliopettaja

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Männistö Merja, yliopettaja
Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Mahlakaarto Suvi, vastaava työterveyshoitaja
Suomen Terveystalo Oy, Oulu

Määttä Suvi, työterveyshoitaja
Suomen Terveystalo Oy, Kuusamo

Artikkeli perustuu opinnäytetyöhön:

Mahlakaarto, S. & Määttä, S. 2021. Asiakkuudenhoidon kehittäminen työterveyshoitajan työssä. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021060113188>

Lähteet

[1] Pesonen, S. H., Hakulinen, H. & Halonen, J. I. 2019. Työterveysyhteistyö 2000-luvulla -kirjallisuuskatsaus suomalaisista julkaisuista. Sosiaalilääketieteellinen Aikauslehti 56 (2), 129–146. Hakupäivä 25.12.2019.

<https://doi.org/10.23990/sa.70404>

[2] Palmgren, H., Kaleva, S., Ruuskanen, K., Nissinen, S., Weiman, M. & Kaila-Kangas, L. 2019. Pienten yritysten ja työterveyshuollon yhteistyö: Tutkimusraportti yhteistyöstä, siihen liittyvistä käytännöistä ja niiden kehittymisestä kahden vuoden seuranta-aikana. Helsinki: Työterveyslaitos. Hakupäivä 16.9.2021.

<http://urn.fi/URN:ISBN:9789522618443>

[3] Schmidt, L., Gunnarsson, K., Dellve, L. & Antonsson, A. 2016. Utilizing occupational health services in small-scale enterprises: A 10-year perspective. Small Enterprise Research 23 (2), 101–115. Hakupäivä 16.9.2021.

<https://doi.org/10.1080/13215906.2016.1221358>

[4] Työterveyslaitos. 2019. Työterveysyhteistyön hyvät käytännöt. Hakupäivä 27.12.2019. <https://www.ttl.fi/tyoterveysyhteistyon-hyvät-kaytannot/>

[5] Rokkanen, T. 2015. Työterveyshuollon ja työpaikan yhteistyö työpaikan tarpeiden arvioinnissa. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Hakupäivä 16.9.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9845-9>

[6] Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo.

[7] Hamzah, A. & Shamsudin, M. 2020. Why Customer Satisfaction Is Important To Business? Journal of Undergraduate Social Science and Technology 1 (1): Special Issue: Entrepreneurship. Hakupäivä 16.9.2021. <http://abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/58>

[8] Nurnatasha, M. Y. & Syafiqah, M. N. 2020. Review on customer satisfaction. Journal of Undergraduate Social Science and Technology 2 (2). Hakupäivä 16.9.2021. <http://abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/80>

[9] Mahlakaarto, S. & Määttä, S. 2021. Asiakkuudenhoidon kehittäminen työterveyshoitajan työssä. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 16.9.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021060113188>

[10] Helander, N., Kujala, J., Lainema, K. & Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen – Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

[11] Halonen, J. I., Atkins, S., Hakulinen, H., Pesonen, S. & Uitti, J. 2017. Collaboration between employers and occupational health service providers: A systematic review of key characteristics. BMC Public Health 17(1). Hakupäivä 11.5.2021. <https://doi.org/10.1186/s12889-016-3924-x>

METATIEDOT

Tyyppi: Artikkel

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 61/2021

Julkaisuvuosi: 2021

Tekijätiedot: Pääatalo Kati, Männistö Merja, Mahlakaarto Suvi, Määttä Suvi

Oikeudet: CC BY-SA 4.0

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2021092447126>

Tiivistelmä: Asiakkaat odottavat työterveysyhteistyöltä asiakaslähtöisiä, kustannustehokkaita ja kohdennettuja palveluita tutulta tiimiltä, johon on helppo olla yhteydessä. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat laajat palvelut nopeasti ja läheltä, odotusten mukainen asiantuntijapalvelu sekä työterveystoimien lakisääteinen sujuvuus. Pk-yritysten hoitoa voidaan kehittää säännöllisellä yhteydenpidolla asiakkaisiin. Säännöllinen yhteydenpito mahdollistaa vuorovaikutuksen dialogisuuden. Säännöllisen yhteistyön avulla työterveyden tiimi tulee tutuksi ja luottamuksen on mahdollista rakentua yrityksen ja työterveyden välille. Asiakkuudenhoidon kehittäminen on jatkuva prosessi, jolla voidaan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja -pysyvyyteen. Artikkelin perustuu opinnäytetyöhön, jossa selvitettiin pk-yritysten odotuksia ja toiveita sekä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä työterveysyhteistyössä. Lisäksi kehitettiin pk-yrityksiä asiakkaiden asiakkuudenhoitoa työterveyshoitajan työssä. Tavoitteena on saadun tiedon avulla kehittää asiakastyytyväisyyttä ja parantaa asiakaspysyvyyttä. Opinnäytetyössä vastattiin tutkimuskysymyksiin: Millaiset ovat pk-yritysten odotukset työterveysyhteistyöltä? Mitkä tekijät vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen työterveysyhteistyössä? Millä tavoin voidaan kehittää pk-yritysten hoitoa työterveyshoitajan työssä? Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähestymistapana oli toimintatutkimus. Asiakastyytyvien odotuksia ja kehittämistoiveita selvitettiin haastattelemalla pienten ja keskisuurten yritysten henkilöstöä. Lisäksi kartoitettiin pk-yritysten hoidon kokemuksia sähköisellä kyselyllä pienelle ryhmälle työterveyshoitajia. Näistä vastauksista saatiin tietoon kehittämisen kohteita, joita jatkotyöstettiin työskentelemässämme yrityksessä johtavien työterveyshoitajien kanssa ideariihien menetelmää hyödyntäen. Lopputuotoksena tehtiin tukimateriaali työterveyshoitajille pk-yritysten hoidon tueksi, nykyisen pk-yrityksiä asiakkaan yhteistyötapaamisen valmistautuminen, työterveyshoitajan ohjeistus.