
IUHVEDno-2026-273

Tutkimuslupan myöntäminen: Asiakaspalautteen hyödyntäminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen toiminnan kehittämisessä

Metropolia ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelija Jenni Koivisto hakee tutkimuslupaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toteutettavaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön Asiakaspalautteen hyödyntäminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen toiminnan kehittämisessä.

Tutkimussuunnitelman tiivistelmä

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on selvittää Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella työskentelevien esihenkilöiden kokemuksia nykyisistä asiakaspalautteen keräämisen, käsittelyn ja hyödyntämisen käytännöistä, sekä siitä, miten palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Lisäksi tavoitteena on tunnistaa palautteen hyödyntämiseen liittyvät haasteet ja kehittämistarpeet sekä kartoittaa, millainen toimintamalli tukisi asiakaspalautteen systemaattista ja yhdenmukaista hyödyntämistä. Työn tavoitteena on kehittää toimintamalli, joka tukee asiakaspalautteen systemaattista hyödyntämistä, helpottaa esihenkilöiden työtä ja juurruttaa palautteen osaksi johtamista ja kehittämistä.

Aineisto kerätään Yhteisten terveystietojen esihenkilöille suunnatuilla puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla, ja se analysoidaan sisällönanalyysin avulla. Haastattelujen tuloksia voidaan esitellä tiivistetyssä muodossa myöhemmässä työpajassa, jossa osallistujat arvioivat ja täydentävät alustavia mallinluonnoksia. Kehittämistyöhön sisältyy lisäksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueeseen kohdistuva benchmarkkaus, jossa tarkastellaan asiakaspalautteen hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä.

Tutkimuksellinen kehittämistyö valmistunee vuoden 2026 loppuun mennessä.

Tutkimuslupahakemuksen käsittely

Tutkimuslupahakemus on saapunut Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon 22.1.2025. Tehdyn arvion mukaan tutkimussuunnitelmasta ja sen liiteasiakirjoista käy riittävästi ilmi hyvä tutkimuskäytäntö.

Tutkijan sitoutuminen toteuttamisehtoihin

Mikäli tutkimuksen valmistuminen viivästyy, tulee siitä ilmoittaa sähköpostitse Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Tutkija on sitoutunut siihen, ettei hän käytä saamiaan tietoja tutkittavien tai heidän läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi tai sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus ja tietosuojasäännöksiä eikä luovuta kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Tutkija sitoutuu myös noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella määriteltyjä tutkimuksen toteutusehtoja.

Tutkimuksen valmistuttua tulee tutkimusraportti toimittaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen käyttöön sähköpostitse PDF- versiona hyvinvointialueen kirjaamoon. Tutkija ilmoittaa samalla mahdollisesti syntyneen rekisteriaineiston hävittämisestä.

Tutkimuksen puoltaja ja yhteyshenkilö

Tutkimuksen toteuttamista hyvinvointialueella puoltaa erityisasiantuntija (TKKIO) Mari Makkonen. Yhteyshenkilönä toimii erityisasiantuntija Lauriina Kilpeläinen etunimi.sukunimi@itauusimaa.fi.

Päätöksen peruste

Hallintosääntö 32 §

Päätös

Päätän myöntää tutkimusluvan tutkimukselle: Asiakaspalautteen hyödyntäminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen toiminnan kehittämisessä.

**** Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu ****

Tiedoksi

Jenni Koivisto, Lauriina Kilpeläinen, Mari Makkonen, Heidi Hovisilta

Allekirjoitus

Katja Blomberg, kehittämisjohtaja

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Oikaisuvaatimus

§ 8

Oikaisuvaatimusohje

Hyvinvointialuelaki 139 §.

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (*asianosainen*), sekä
- hyvinvointialueen jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukiolon päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Itä-Uudenmaan aluehallitus ja lautakunnat sekä niiden jaoston ja alaisen viranomaisen päätöksestä asianomaiselle toimielimelle.

Oikaisuvaatimus toimitetaan kirjaamoon.

Yhteystiedot:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo

Sähköpostiosoite: kirjaamo(at)itauusimaa.fi

Kirjaamo palvelee sähköpostitse arkisin kello klo 9 - 15.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

-
- päätös, johon haetaan oikaisua
 - miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
 - millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamosta, kirjaamo@itauusimaa.fi.