



19.05.2021

Viestintäjohtaja

25 §

Päätös tutkimusluvan myöntämisestä "Analysis of service culture and service recovery in Helsinki municipal health care" - tutkimukseen

HEL 2021-003649 T 13 02 01

Päätös

Viestintäjohtaja päätti myöntää tutkimusluvan ***** tutkimuslupahakemukselle "Analysis of service culture and service recovery in Helsinki municipal health care" (Pro gradu -tutkielma).

Opinnäytetyölle on nimetty yhteyshenkilöt kaupunginkanslian viestintäosastolla ja sosiaali- ja terveystoimialan viestintäpalveluissa. Tutkimuslupa on voimassa 31.12.2021 saakka.

Päätöksen perustelut

Tutkimuksen tavoite on tuottaa Helsingin kaupungille tietoa siitä, millainen sosiaali- ja terveystoimialan palvelukulttuuri on palautteisiin vastaamisessa ja miten sosiaali- ja terveystoimiala vastaa erityisesti negatiivisiin asiakaspalautteisiin. Toinen tutkimuksen tavoite on selvittää, onko Covid-19 pandemia vaikuttanut Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan palvelukulttuuriin.

Asiakaspalautteiden ja niiden vastausten analyysin tuloksia voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveystoimialan asiakaskokemuksen, tehokkuuden ja toimivuuden kehittämisessä.

Tutkimuksen aineistona käytetään Helsingin kaupungin palautejärjestelmässä vuosina 2013-2020 käsiteltyjä sosiaali- ja terveystoimialan kohdistuvia palautteita, palautteiden metatietoja (kuten saapumisaikaa ja aiheuokitusta) sekä kaupungin työntekijöiden vastauksia palautteisiin. Tutkimuksessa hyödynnetään tekstianalytiikan työkaluja.

Tutkimuslupa myönnetään sillä ehdolla, että tietoja saa käyttää vain päätöksessä mainittua tarkoitusta varten. Tutkimusaineisto anonymisoidaan kaikista henkilötiedoista ennen analyysiä. Tutkimusaineistoa käsitellään ja säilytetään tutkimuksen teon ajan hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Tutkimusaineisto hävitetään opinnäytetyön hyväksymisen ja julkaisemisen jälkeen. Tutkija saapuu pyydettyä maksutta esittelemään tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan sosiaali- ja terveystoimialan ja kaupunginkanslian käyttöön.

Lisätiedot

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



19.05.2021

Viestintäjohtaja

Marjatta Peltonen, projektipäällikkö, puhelin: 310 36446
marjatta.peltonen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Tutkimuslupahakemus 19.3.2021, liite, tietosuojailmoitus
- 2 Salassa pidettävä (JulkL (621/1999) 24.1 § 21 k)
- 3 Salassa pidettävä (JulkL (621/1999) 24.1 § 21 k)
- 4 Salassa pidettävä (JulkL (621/1999) 24.1 § 21 k)

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus

Otteet

Ote
Otteen saajat

Otteen liitteet
Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus

Tiedoksi

Sosiaali- ja terveystoimiala



19.05.2021

Viestintäjohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Pöytäkirjan 25 §.

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)
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksaannista.

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

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

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Helsingin kaupunginhallitus.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



19.05.2021

Viestintäjohtaja

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi
Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Faksinumero: (09) 655 783
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

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

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä halutaan oikaistavaksi
- oikaisuvaatimuksen tekijä
- millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään vaatimuksen
- oikaisuvaatimuksen tekijän yhteystiedot

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.



19.05.2021

Viestintäjohtaja

Liisa Kivelä
viestintäjohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 20.05.2021.