



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# KOULUTERVEYDENHUOLLON PALVELUIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Määrällinen kyselytutkimus

TEKIJÄ/T: Anni Pasanen TT18KP  
Anniina Vähäsarja

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Terveydenhoitajan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Anni Pasanen ja Anniina Vähäsarja	
Työn nimi Kouluterveydenhuollon palveluiden asiakastyytyväisyys – Määrällinen kyselytutkimus	
Päiväys	22.03.2021
Sivumäärä/Liitteet	47/3
Ohjaaja(t) Erja Tengvall	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Maiju Tirri/Kuopion kaupungin terveydenhuollon tukipalvelut	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kouluterveydenhuollossa seurataan vuosittain lapsen kasvua, kehitystä, hyvinvointia sekä ohjataan yksilöllisesti tarpeen mukaan jatkotutkimuksiin. Kouluterveydenhuollossa arvioidaan lapsen hyvinvoinnin lisäksi koko perheen hyvinvointia. Kouluterveydenhuollon palveluiden laatua ei ole aiemmin tutkittu Kuopion kaupungissa vanhempien näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Asiakastyytyväisyyskyselyssä käytettiin suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Vastaajia tutkimuksessa oli 119.</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Kuopion kaupungin kouluterveydenhuollon asiakkaiden tyytyväisyyttä kouluterveydenhuollon palveluihin. Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn kohderyhmänä olivat alakouluikäisten lasten vanhemmat ja/tai huoltajat. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Kuopion kaupunki, joka tarjosi aiheen. Kuopion kaupunki halusi saada tietoa asiakastyytyväisyydestä kouluterveydenhuollon palveluihin liittyen. Aihe koettiin tärkeäksi ja mielenkiintoiseksi, koska se antoi tilastollista tietoa tilaajalle ja mahdollisuuden kehittää toimintaansa. Tutkimuksen tavoitteena oli, että saatujen tulosten pohjalta toimeksiantaja pystyy kehittämään kouluterveydenhuollon palveluita asiakaslähtöisesti. Tutkimuksen tekijöiden tavoitteena oli ammatillinen kasvu terveydenhuollon ammattilaisiksi.</p> <p>Vastaajista hieman yli puolet antoivat kiitettävän tai erinomaisen arvosanan kouluterveydenhuollon palveluista. Kouluterveydenhuollon palvelut koettiin hyödyllisinä ja tärkeinä. Vastauksista kehittämissuositukseksi tuli esille kouluterveydenhoitajien liiallinen vaihtuminen. Myöskin mielenterveytyksen kehittäminen nousi useammassa vastauksessa esille. Tutkimuksessa tuli esille tärkeitä kehittämissuosituksia, joita voidaan hyödyntää kehittäessä Kuopion kaupungin kouluterveydenhuollon palveluita. Vastaavanlainen tutkimus olisi hyvä tehdä uudestaan parin vuoden välein, jolloin palveluiden asiakaslähtöisyyttä voidaan kehittää.</p>	
Avainsanat Kouluterveydenhuolto, alakouluikäinen lapsi, vanhemmat, asiakastyytyväisyys, määrällinen tutkimus	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme of Public Health Nurse			
Author(s) Anni Pasanen and Anniina Vähäsarja			
Title of Thesis School health care customer satisfaction – Quantitative research			
Date	29.01.2021	Pages/Appendices	47/3
Supervisor(s) Erja Tengvall			
Client Organisation /Partners Maiju Tirri/City of Kuopio, Health care support services			
<p>Abstract</p> <p>In school health care, the child's growth, development and well-being are monitored annually, and individual studies are directed individually as necessary. In school health care, not only the well-being for the child is evaluated but also that of the whole family. The quality of school health care services has not previously been researched in the city of Kuopio from the perspective of parents. The research was conducted as a quantitative research. Closed and open-ended questions were used in the customer satisfaction survey. There were 119 respondents in the research.</p> <p>The purpose of the research was to find out the satisfaction of school health care customers in the city of Kuopio with school health care services. The survey was conducted as a quantitative survey in the form of a customer satisfaction survey. The target group of the survey was parents and / or guardians of primary school children. The client organization of the thesis was the City of Kuopio, which offered the topic. The City of Kuopio wanted information on customer satisfaction with the school health care services. The topic was perceived as important and interesting because it provided the client with statistical information and an opportunity to develop its activities. The aim of the study was, based on the results obtained, to enable the client organization to develop the school health care services in a customer-oriented manner. The authors of the study aimed at professional growth into health care professionals.</p> <p>Slightly more than half of the respondents gave the school health services the grade <i>very good</i> or <i>excellent</i>. School health care services were perceived as useful and important. The excessive turnover of school nurses emerged from the responses as a development proposal. The development of mental health work also came up in several responses. The study highlighted important development proposals that can be utilized in the development of the school health care services in the City of Kuopio. A similar study should be conducted again every couple of years, so that the customer-orientation of services can be developed.</p>			
Keywords School health care, primary school child, parents, customer satisfaction, quantitative research			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	KOULUTERVEYDENHUOLTO JA KOULUHYVINVOINTI .....	6
3	TERVEYSTARKASTUKSET KOULUTERVEYDENHUOLLOSSA .....	8
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS TERVEYDENHUOLLOSSA .....	10
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE .....	11
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	12
6.1	Tutkimusmenetelmä ja mittarin rakentaminen .....	12
6.2	Tutkimuksen kohderyhmä .....	16
6.3	Aineiston keruu.....	16
6.4	Aineiston analysointi .....	17
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	18
7.1	Vastaajien perustiedot.....	18
7.2	Kouluterveydenhuollon palveluiden laatu .....	20
7.3	Kouluterveydenhuollon ja vanhempien/hoitajien välinen yhteistyö.....	22
7.4	Kouluterveydenhuollon palveluiden luotettavuus .....	23
7.5	Kouluterveydenhuollon palveluiden tavoitettavuus .....	24
7.6	Kehittämisehdotukset kouluterveydenhuollon palveluista .....	25
7.7	Muu palaute kouluterveydenhuollon palveluista .....	26
8	POHDINTA.....	28
8.1	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset.....	28
8.2	Eettisyys ja luotettavuus.....	29
8.3	Opinnäyteprosessi ja ammatillinen kasvu.....	31
8.4	Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat .....	32
9	LÄHTEET JA LIITTEET .....	33
	LIITE 1: SAATEKIRJE .....	37
	LIITE 2: TIETOSUOJAILMOITUS .....	38
	LIITE 3: KYSELYLOMAKE.....	43

## 1 JOHDANTO

Lapsen oikeuksien sopimuksen (United Nations s.a) mukaan jokaisella lapsella on oikeus terveydenhuoltoon, koulutukseen, hyvään ravitsemukseen sekä turvaan. Kouluterveydenhuollon palveluiden tarkoituksena on edistää terveyttä sekä seurata kasvua ja kehitystä. Kouluterveydenhuollossa hoidaan terveysongelmia, jotka voivat haitata oppimista ja opiskelua. Turvallisen oppimisympäristön luominen on osa kouluterveydenhuollon tehtäviä. (WHO 2014, 1.)

Kuntien on tarjottava kouluterveydenhuollon palvelut perusopetuksessa alueellaan opiskeleville oppilaille. Kouluterveydenhuollon palvelut sisältävät oppilaan vuosittaisen kasvun ja kehityksen seurannan sekä erityisentuen tarpeen tunnistamisen. Palveluihin kuuluvat myös terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, suun terveydenhuolto sekä tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja hoitoon ohjaaminen. (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326, §16.) Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on oleellista arvioitaessa terveyspalveluiden laatua (Ekholm 2018). Tämän vuoksi kouluterveydenhuollon palveluiden laatua on aiheellista tutkia. Kuopion kaupungissa ei ole tutkittu aiemmin kouluterveydenhuollon asiakkaiden tyytyväisyyttä saamastaan palvelusta. Myöskään kansallisesti tarkasteltuna kouluterveydenhuollon palveluita vanhemman tai huoltajan näkökulmasta ei ole juurikaan tutkittu.

Terveydenhuollossa asiakkaiden tyytyväisyys määräytyy saadun hoidon laadun perusteella (Saarni 2018). Laadukkaaseen hoitoon on kiinnitettävä huomiota niin asiakastyytyväisyyden puolesta, kuin myös erityisesti hoitotyön eettisyyden vuoksi. Laadukkaat terveydenhuollon palvelut lisäävät asiakkaiden tyytyväisyyttä. (Fatima, Malik ja Shabbiri 2018.)

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Kuopion kaupungin kouluterveydenhuollon asiakkaiden tyytyväisyyttä kouluterveydenhuollon palveluihin. Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn kohderyhmänä olivat alakouluikäisten lasten vanhemmat ja/tai huoltajat. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Kuopion kaupunki, joka tarjosi aiheen. Kuopion kaupunki halusi saada tietoa asiakastyytyväisyydestä kouluterveydenhuollon palveluihin liittyen. Aihe koettiin tärkeäksi ja mielenkiintoiseksi, koska se antoi tilastollista tietoa tiilajalle ja mahdollisuuden kehittää toimintaansa. Tutkimuksen tavoitteena oli, että saatujen tulosten pohjalta toimeksiantaja pystyy kehittämään kouluterveydenhuollon palveluita asiakaslähtöisesti. Tutkimuksen tekijöiden tavoitteena oli ammatillinen kasvu terveydenhuollon ammattilaisiksi.

## 2 KOULUTERVEYDENHUOLTO JA KOULUHYVINVOINTI

Lapsen oikeuksien sopimuksen (United nations s.a) mukaan jokaisella lapsella on oikeus terveydenhuoltoon, koulutukseen, hyvään ravitsemukseen sekä turvaan. World health organization (WHO 2014, 1) toteaa terveyden ja koulutuksen olevan yhteydessä toisiinsa. Kouluttautuminen tukee terveyttä ja hyvä terveys on edellytys oppimiselle. Kouluterveydenhuollon palveluiden tarkoituksena on edistää terveyttä sekä seurata kasvua ja kehitystä. Kouluterveydenhuollossa hoidetaan terveysongelmia, jotka voivat haitata oppimista ja opiskelua. Turvallisen oppimisympäristön luominen on osa kouluterveydenhuollon tehtäviä.

Terveydenhuoltolaki (30.12.2010/1326, §16) määrittää, että kuntien on tarjottava kouluterveydenhuollon palvelut perusopetuksessa alueellaan opiskeleville oppilaille. Kouluterveydenhuollon palvelut sisältävät oppilaan vuosittaisen kasvun ja kehityksen seurannan sekä erityisentuen tarpeen tunnistamisen. Palveluihin kuuluvat myös terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, suun terveydenhuolto sekä tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja hoitoon ohjaaminen. Vanhemmuuden tukeminen on tärkeä osa kouluterveydenhuollon palveluita. Terveyden edistämiseen kouluterveydenhuollon lisäksi sitoutuu lapsi, perhe ja koulun henkilökunta (WHO 2017, 7).

Kouluterveydenhuollon palvelut koetaan helposti lähestyttävänä ja ensisijaisina palveluina terveysongelmien ilmetessä. Kansainvälisesti tarkasteltuna lasten ja nuorten kuolleisuus ja sairastuvuus kertovat kuitenkin puutteista terveydenhuollon palvelujärjestelmässä sekä hyvinvoinnin edistämisessä. Esimerkiksi Ruotsissa kouluterveydenhuollon ennaltaehkäisevät palvelut tavoittavat jopa 99 % palveluiden piiriin kuuluvista. (Wettergren, Blennow, Hjern, Söder ja Ludvigsson 2016; WHO 2019.)

Myönteinen kouluympäristö auttaa lasta ja nuorta kehittymään sekä luomaan hyvinvointia edistävät elämäntavat ja positiivisen minäkuvan (WHO 2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL 2019a, 1–3.) kouluterveyskysely-2019, kuvaa lasten ja nuorten kokemuksia hyvinvoinnistaan. Neljättä ja viidettä luokkaa käyvistä lapsista 90 % kokee olevansa tyytyväisiä tämänhetkiseen elämäntilanteeseen. Näistä pojat olivat hieman tyytyväisempiä, kuin tytöt. Neljäs- ja viidesluokkalaisista lapsista 9 % kokee terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi.

Kuntia veloitetaan seuraamaan kolmen vuoden välein kouluympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä koulu yhteisön hyvinvoinnin edistämistä (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326, §16). THL:n (2018, 6) mukaan 78 %:ssa peruskouluista tarkastus on suoritettu lain mukaisella aikavälillä. Kouluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden arviointiin kuuluvat ympäristön melun, valaistuksen, lämpötilan ja ilmanvaihdon arviointi sekä sisä- ja ulkotilojen soveltuvuuden, esteettömyyden, ergonomisuuden ja tapaturmavaarojen tarkastelu. Koulun ilmapiiriä ja työrauhaa arvioitiin vain 55 % kouluista. Tutkimuksen mukaan tarkastuksen sisältöön kuului kiusaamisen, väkivallan ja häirinnän ehkäisy ja puuttuminen 51 % kouluista. Kouluista 36 % sisältöön kuului myös poissaolojen seuranta, ehkäisy ja puuttuminen.

Kouluterveydenhuolto tavoittaa laajasti eri ikäryhmän lapsia ja perheitä, joiden hyvinvoinnin edistäminen on palveluiden keskeinen tehtävä (Laatikainen ym. 2010, 149). Myös kouluterveydenhuollon ja oppilaitosten yhteistyön vahvistaminen on tärkeää (WHO 2017, 6). Lasten ja perheiden terveysneuvontaa ja vanhempien kasvatustyötä tulee tukea ja kehittää enemmän. Lapsuuden ja nuoruuden aikana muodostuvat elämäntavat, jotka vaikuttavat kokonaisvaltaisesti terveyteen ja hyvinvointiin myös aikuisuudessa. (Laatikainen ym. 2010, 149–150.)

Terveystarkastusten yhteydessä keskustellaan lapsen ja perheen elintavoista. Ravitsemustottumuksista lapsilla ongelmakohtina ovat vähäinen kasvisten käyttö ja sokeripitoisten tuotteiden runsas käyttö. Riittävään lepoon, liikuntatottumuksiin, median käyttöön ja suun hoitoon tulee kiinnittää enemmän huomiota. Elintavat vaikuttavat terveyteen ja hyvinvointiin sekä voivat vaikuttaa positiivisesti koulumenestykseen. (Golsäter, Nilsson ja Wigert 2019; Laatikainen ym. 2010, 149.) WHO:n (2017, 6) mukaan terveyskasvatusta myös osana opetussuunnitelmaa on maailmanlaajuisesti kehitettävä ja lisättävä.

### 3 TERVEYSTARKASTUKSET KOULUTERVEYDENHUOLLOSSA

Terveyden, ravitsemuksen ja koulutuksen tulee olla yhtenäinen ja kattava kokonaisuus, joka mukautetaan yksilön tarpeita tukevaksi. Yksilöllinen tarpeen mukainen terveystarkastus tehdään, mikäli aiemmalla terveystarkastus käynnillä on huomattu seurantaa vaativa terveydellinen ongelma. (THL 2019b, 15; WHO 2017, 6.) Määräaikaista terveystarkastuksia järjestetään perusopetuksen jokaisella vuosiluokalla. Näistä 1.-, 5.- ja 8.- luokalla tehdään laaja terveystarkastus. Määräaikaisten terveystarkastukset tulee järjestää säännöllisesti sekä tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan. (Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011, §9, 5–9.)

Kouluikäisen lapsen terveystarkastuksen suorittaa terveydenhoitaja, kätilö tai lääkäri itsenäisesti. Laajan terveystarkastuksen suorittaa terveydenhoitaja tai kätilö yhdessä lääkärin kanssa. Se voidaan tehdä terveydenhoitajan ja koululääkärin omilla vastaanotoilla sekä osittain tai kokonaan yhteisellä vastaanotolla. Molemmat kirjaavat tarkastuksesta THL:n toimenpideluokituksen mukaisen koodin. (THL 2019b, 2; Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011, § 5.) Frantsi-Lankian ym. (2018, 112) mukaan terveystarkastuksissa ja etenkin laajoissa terveystarkastuksissa on laadullisesti suuria eroja. Terveystarkastukset eivät myöskään ole yhtenäisiä. Tutkimuksessa todettiin, että erityisen tuen tarpeen havaitsemiseen kaivataan menetelmiä.

Terveystarkastus sisältää kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin seurannan sekä arvioinnin haastattelulla, kliinisellä tutkimuksella ja tarvittaessa muilla keinoilla. Terveysneuvonnan on oltava kokonaisvaltaisesti terveyttä edistävää neuvontaa, joka tukee ja edistää lapsen oppimiskykyä, terveellisiä elämäntapoja, toimintakykyä ja mielenterveyttä sekä ehkäisee koulukiusaamista. (Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011, § 6–15.) Kouluikäisten lasten mielenterveysongelmat ovat kasvava haaste. Kouluterveydenhuollossa tulisi löytää erilaisia lähestymistapoja mielenterveyden parantamiseksi. Terveydenhoitajilla on keskeinen osa lasten mielenterveyden edistämisessä. (Bjornsen, Espnes, Eilertsen, Ringdal ja Moksnes 2017; WHO 2017, 7.)

Lastensuojelulain (13.4.2007/417, §2) mukaan vanhempia ja huoltajia on tuettava lapsen kasvatuksessa sekä heille tulee tarjota tarvittavia palveluita ennaltaehkäisevästi. Kouluterveydenhuollossa on keskeistä huomioida lasten ja myös koko perheen hyvinvointi (Laatikainen ym. 2010, 152). Tässä tutkimuksessa vanhemmalla tarkoitetaan alakouluikäisen lapsen vanhempia ja/tai huoltajia.



Laajaan terveystarkastukseen osallistuvat lapsi sekä vanhemmat. Laajassa terveystarkastuksessa tarkastellaan kattavasti lapsen ja koko perheen terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä asioita. Molempien vanhempien osallistuminen yhtä aikaa lasten terveystarkastuksiin on kuitenkin vähäistä. Lapsen ja perheen toiveet on huomioitava terveystarkastuksissa ja jatkosuunnitelmia tehtäessä. Kouluterveydenhuollon henkilökunnan on selvitettävä terveystarkastuksesta pois jäävän tuen tarve. (Laatikainen ym. 2010, 152; THL 2019b, 14; Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011, § 6–15.) THL:n (2019b, 3) palveluiden seurantatutkimuksen mukaan laajat terveystarkastukset toteutuivat maan laajuisesti 1.luokkalaisilla 97 %, 5.luokkalaisilla 97 % ja 8.luokkalaisilla 93 %. Maakuntia tarkasteltaessa Pohjois-Savossa 1.luokkalaisten laajat terveystarkastukset toteutuivat hyvin mutta 5.luokkalaisten sekä 8.luokkalaisten laajojen terveystarkastuksien toteuttamisessa näkyi puutteita.

#### 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS TERVEYDENHUOLLOSSA

Perusterveydenhuollon avohoidon palveluissa asioivaa tai jo palvelun piirissä olevaa henkilöä voidaan nimittää asiakkaaksi (THL 2019b, 14). Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785, §3) velvoittaa että jokaisella on oikeus laadukkaaseen ja ihmisarvoa kunnioittavaan hoitoon. Terveysterveysdenhuollossa asiakkaiden tyytyväisyys määräytyy saadun hoidon laadun perusteella (Saarni 2018).

Laadukkaat terveydenhuollon palvelut lisäävät asiakkaiden tyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on oleellista arvioitaessa terveysterveyspalveluiden laatua. (Ekholm 2018; Fatima ym. 2018.) THL:n (2017, 7–9) tutkimuksessa selvitettiin terveydenhuollon palveluiden asiakkaiden kokemuksia terveysterveyspalveluiden toiminnasta. Tutkimuksessa todettiin asiakkaiden kokevan saavansa hyvää kohtelua terveydenhuollon henkilökunnalta. Eniten vaikeuksia asiakkaille toi hoitoon pääseminen ja omaan hoitoon osallistuminen. Naiset kokivat enemmän negatiivista kohtelua verrattuna miehiin. Taloudellisissa vaikeuksissa olevilla asiakkailla oli enemmän negatiivisia kokemuksia palveluiden saatavuuden, kokemansa kohtelun ja osallistumismahdollisuuksien suhteen. Alueellisesti palveluja oli tarjolla heikommin maaseudulla verrattuna kaupunkiin. Terveysterveysdenhuollon palveluja käyttävien asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä mitattaessa saadaan tietoa palveluiden laadusta. Saatujen tulosten pohjalta terveydenhuoltopalveluja voidaan kehittää parempi laatuiseksi. (Fatima ym. 2018.)

Kouluterveydenhuolto on ennaltaehkäisevä terveysterveyspalvelu, jonka on oltava suunnitelmallista, korkealuokkaista ja maan laajuisesti tasalaatuista. Korkealuokkaisen, laadukkaan sekä yhtenäisen kouluterveydenhuollon palvelun edellytyksenä on suunnitelmallinen toiminta ja sen kehittäminen sekä hyvä johtaminen. Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen kehittäminen esimerkiksi lisäkoulutuksella on tärkeää. Kouluterveydenhuollon palveluiden edistämisessä ja laadun parantamisessa tulee kehittää tiedonkeruumenetelmiä sekä seurata ja arvioida toimintaa. (Frantsi-Lankia ym. 2018, 106–113; WHO 2017, 6.) Kouluterveydenhuollon palveluiden sisällöt määräytyvät yksilöllisesti lapsen ja perheen toiveiden ja tarpeiden perusteella. THL:n (2019c, 11-12) mukaan kouluterveydenhuollon tarjoamat palvelut eivät kuitenkaan toteudu kansallisesti yhtenäisenä, vaikka lainsäädäntö ohjeistaa palveluiden toteuttamista. Ongelmaksi koetaan laatuero laajojen terveystarkastusten toteuttamisessa sekä ajankäytössä.

Hanssen-Bauerin ja Knutsenin (2017) mukaan äidit kokevat kouluterveydenhuollon tarjoaman neuvonnan hyödyllisenä. Molemmilla vanhemmilla on mahdollisuus osallistua neuvontaan, kuitenkin osallisuuden toivottaisiin lisääntyvän. Myös vertaistukiryhmät koetaan tarpeellisiksi. O´connorin, Roseman, Quachin, Kvalsvigin ja Goldfeldin (2017) mukaan vanhempien ja kouluterveydenhuollon näkemyksien lapsen terveystilasta tulee olla yhtenäisiä, jotta voidaan varmistaa lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen sekä mahdollisen erityisen tuen tarpeen tarjoaminen.

## 5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Kuopion kaupungin kouluterveydenhuollon asiakkaiden tyytyväisyyttä kouluterveydenhuollon palveluihin. Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn kohderyhmänä olivat alakouluikäisten lasten vanhemmat ja/tai huoltajat. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Kuopion kaupunki, joka tarjosi aiheen. Kuopion kaupunki halusi saada tietoa asiakastyytyväisyydestä kouluterveydenhuollon palveluihin liittyen. Aihe koettiin tärkeäksi ja mielenkiintoiseksi, koska se antoi tilastollista tietoa tiilajalle ja mahdollisuuden kehittää toimintaansa. Tutkimuksen tavoitteena oli, että saatujen tulosten pohjalta toimeksiantaja pystyy kehittämään kouluterveydenhuollon palveluita asiakaslähtöisesti. Tutkimuksen tekijöiden tavoitteena oli ammatillinen kasvu terveydenhuollon ammattilaisiksi.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaista on kouluterveydenhuollon palveluiden laatu?
2. Millaista on kouluterveydenhuollon ja vanhempien/huoltajien välinen yhteistyö?
3. Miten luotettavia kouluterveydenhuollon palvelut ovat vanhempien/huoltajien mielestä?
4. Kuinka tavoitettavia kouluterveydenhuollon palvelut ovat vanhempien/huoltajien mielestä?
5. Millaisia kehittämissuhteita asiakkailta on kouluterveydenhuollon palveluista?

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimusmenetelmä ja mittarin rakentaminen

Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Määrällinen tutkimus sisältää muuttujien mittaamisen, tilastollisten menetelmien käytön sekä muuttujien välisten yhteyksien tarkastelun. Määrällisessä tutkimuksessa selvitetään numeerisen tiedon avulla vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kysymysvalinnat ovat tarkoin harkittuja. Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, missä, kuinka usein ja kuinka paljon. (Bruce, Pope ja Stanistreet 2018, 5–7; Holopainen ja Pulkkinen 2014, 21; Kankkunen ja Vehviläinen-Julkunen 2013, 55.)

Tutkimusta suunniteltaessa perehdyttiin aiempiin tutkimuksiin, määritettiin käsitteet, asetettiin tavoitteet ja tutkimuskysymykset, joihin haluttiin saada vastaukset. Sopivien tutkimuskysymysten valinta on oleellista luotettavan määrällisen tutkimuksen onnistumisen kannalta. Jotta tutkimusvastauksia voidaan analysoida ja tulkita onnistuneesti, on tutkimuskysymykset asetettava huolellisesti. Huonosti valitut tai muotoillut kysymykset kyselylomakkeessa voivat pilata tutkimuksen ja aiheuttaa virheitä. (Bruce ym. 2018, 7–8; Heikkilä 2014, 45.) Tutkimusta varten haettiin tutkimuslupa Kuopion kaupungilta.

Tiedonhaussa käytettiin monipuolisesti hoito- ja terveystieteiden tietokantoja. Käytettyjä tietokantoja olivat Medic, PubMed ja Cinahl Complete. Tutkittua tietoa tarkasteltiin jo ennestään tiedossa olleista tutkimuksista myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä Word Health Organizationin julkaisuista. Sisäänottokriteereinä käytettiin julkaisun ajankohtaisuutta, käytetyt julkaisut olivat alle 10 vuotta vanhoja. Lisäksi julkaisukielen tuli olla suomeksi, englanniksi tai ruotsiksi. Käytetyn julkaisun sisällön tuli olla myös tutkimuksen aiheeseen soveltuva.

Tiedonhaun hakutuloksia rajattiin tutkimuksen sisältöön sopivilla hakusanoilla. Hakutuloksia tarkasteltaessa rajattiin pois tutkimukset, joista koko tutkimuksen sisältöä ei ollut käytettävissä. Joidenkin tutkimusten sisältö poikkesi tutkimuksen aiheesta, jonka vuoksi niitä ei hyödynnetty. Tutkimuksia, joissa käsiteltiin vanhempien asiakastyytyväisyyttä kouluterveydenhuollon palveluista ei löytynyt, vaikka hakusanoja vaihdettiin monipuolisesti eri kielillä. Tutkimuksessa hyödynnettiin lähteitä, jotka olivat sisällöltään laadukkaita ja käsittelivät asiakastyytyväisyyttä, kouluterveydenhuoltoa ja terveys-tarkastuksia. Hakutuloksia hyödynnettiin kriittisesti ja tutkimusten sisältöihin hyvin perehtyen. Alla esitetty (taulukko 1.) tiedonhakuprosessia, hakusanoja ja osumista valittuja tutkimuksia.

TAULUKKO 1. Tiedonhaku ja valitut tutkimukset

Tietokanta	Hakusana	Osumat	Valitut tutkimukset
Medic	Asiakaslähtöisyys	26	1
	Asiakastyytyväisyys	226	1
	Kouluterveydenhuolto	285	1
	Terveystarkastus	25	0
	Lasten terveys	34	1
	Kouluterveyskysely	15	0
	Terveydenhuollon laatu	47	1
PubMed	School health services OR school nursing	20666	1
	School health care AND school nurses AND Swedish	424	1
	Child health systems AND school health AND school nursing	1923	1
Cinahl Complete	School health services AND Family	886	1
	Patient Satisfaction AND School health services	25	0
	School health services AND School nursing	797	0
Yhteensä			9

Onnistunut tutkimus edellyttää tarkkaan harkittua tiedonkeruu menetelmää. Kyselylomakkeen suunnittelussa tutustutaan teoreettiseen tietoon ja aiempiin tutkimuksiin. Vastausvaihtoehtoja määrittäessä pohditaan, millaisessa muodossa ja kuinka tarkkoja vastauksia halutaan saada. Kysymyksiä asettaessa tutkimuksen tavoite on syytä pitää mielessä. Lopuksi varmistetaan, että kysymykset antavat vastaukset tutkimuskysymyksiin. (Bruce ym. 2018, 157; Heikkilä 2014, 45–46.) Tutkimuskysymykset käsittelivät kouluterveydenhuollon palveluiden laatua, luotettavuutta ja tavoitettavuutta, kouluterveydenhuollon ja vanhempien välistä yhteistyötä sekä kehittämisehdotuksia. Kysymyslomaketta suunniteltaessa nämä tutkimuskysymykset pidettiin mielessä ja pohdittiin, millaisilla kysymyksillä kysymyksiin saataisiin vastaukset. Kyselylomakkeeseen muotoiltiin tutkimuskysymysten ja teorian pohjalta yhteensä 31 kysymystä, jotka esitetty alla olevassa taulukossa (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Tutkimuskysymykset mittarissa

Tutkimuskysymys:	Mittarin kysymykset
Vastaajan perustiedot	1–3
Millaista on kouluterveydenhuollon palveluiden laatu?	4–12
Millaista on kouluterveydenhuollon ja vanhempien/huoltajien välinen yhteistyö?	13–17
Miten luotettavia kouluterveydenhuollon palvelut ovat vanhempien/huoltajien mielestä?	18–22
Kuinka tavoitettavia kouluterveydenhuollon palvelut ovat vanhempien/huoltajien mielestä?	23–29
Millaisia kehittämissuhteita asiakkailta on kouluterveydenhuollon palveluista?	30–31

Suljetuissa kysymyksissä vastaajalle annetaan valmiit vastausvaihtoehdot, joista valitaan parhaiten omaa mielipidettä vastaava vastaus. Suljetuilla kysymyksillä vastaajilta saadaan johdonmukaiset vastaukset ja tutkimuksen analysointi helpottuu. Suljettuja kysymyksiä voi käyttää, kun vastausvaihtoehdot ovat tiedossa etukäteen ja vaihtoehtoja on rajattu määrä. Suljettujen kysymysten etuna voidaan pitää helpompaa tilastollista käsittelyä, kuin avoimilla kysymyksillä. Haittana voi olla esimerkiksi sopivan vastausvaihtoehdon puuttuminen. (Bruce ym. 2018, 158; Heikkilä 2014, 49.)

Likertin asteikko on 4- tai 5-portainen järjestysasteikko, jossa vastaaja valitsee mielipidettään parhaiten kuvaavan vastauksen esimerkiksi välttävä - erinomainen. Vastausvaihtoehtojen nimeämiseen on syytä kiinnittää huomiota, jotta vastaajan on helppo ymmärtää vaihtoehdot ja kaikki sopivat vastausvaihtoehdot ovat huomioitu. (Heikkilä 2014, 51; Valli 2015, 57.) Tässä tutkimuksessa päätettiin käyttää Likertin asteikkoa, koska haluttiin saada tarkempia ja monipuolisempia vastauksia, kuin dikotomisessa vastausvaihtoehdossa. Monivalintakysymyksiin vastaaminen on helpompaa ja nopeampaa myös vastaajille, jonka toivottiin lisäävän vastaushalukkuutta.

Kyselyyn haluttiin asettaa kaksi avointa kysymystä vastaajien kehittämisehdotuksia varten. Avoimia kysymyksiä käytetään, kun halutaan saada vastauksia, joita ei etukäteen tunneta tai halutaan uusia näkökulmia ja kehittämisehdotuksia. Avoin kysymys antavat vastaajalle mahdollisuuden vastata kysymykseen omin sanoin. Näin saadaan tarkempaa tietoa vastaajan omista näkemyksistä. Haasteena avoimille kysymyksille voi olla, että vastaaja jättää vastaamatta avoimeen kysymykseen. Vastaus voi myös olla asian vierestä ja vastaus olla epäselvä. Avointen kysymysten analysointi vie enemmän aikaa, kuin suljettujen kysymysten. (Bruce ym. 2018, 159; Heikkilä 2014, 46–47; Valli 2015, 71.)

Kyselylomake testattiin ennen varsinaisen kyselyn järjestämistä. Tällöin nähtiin, olivatko kysymykset selkeitä ja ohjeet ymmärrettäviä. Etukäteen testaamisen jälkeen kysymyksiä voidaan vielä tarvittaessa muokata ja pohtia onko jotain oleellista jäänyt kysymättä. Kyselyn testaaminen vähentää virheiden mahdollisuutta ja testaamisen jälkeen voidaan arvioida, kuinka toimiva kysely on. (Bruce ym. 2018, 165; Heikkilä 2014, 58.) Kyselyn testanneet henkilöt totesivat kyselyn toimivaksi ja selkeäksi. Kysymykset ymmärrettiin hyvin, kysymykset etenivät loogisessa järjestyksessä ja vastausvaihtoehdot olivat selkeitä.

Henkilötietojen keräämistä varten tehtiin tietosuojailmoitus, joka on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen. Tietosuojailmoitus liitettiin kyselyyn vastaajien nähtäväksi. Tietosuojailmoituksen myötä tutkimukseen osallistujat hyväksyivät tietojen keräämisen. (Savonia 2020, 1.)

Kyselyiden toteuttaminen internet-sovellusten avulla on lisääntynyt. Kyselyn toteuttaminen internetissä vaatii tutkimukseen osallistuvilta henkilöiltä mahdollisuutta käyttää internetiä. Tutkimuksen onnistuminen riippuu toteutuksen laadukkuudesta ja vaatii asiantuntijuutta. Internetin välityksellä tehtävässä tutkimuksessa vaikeutena on tavoittaa vain tutkimukseen rajattu kohderyhmä, ilman ulkopuolisia osallistujia. Etuina internet-sovellusten avulla tehdyissä kyselyissä voidaan pitää aineiston käsittelyn nopeutta sekä taloudellisuutta. (Heikkilä 2014, 17; Valli 2015, 47.)

Kyselylomakkeen avulla saadaan yhteneväiset vastaukset, mikä nopeuttaa vastausten käsittelyä. Kyselylomakkeen käyttö pienentää vastausvirheiden mahdollisuutta verrattuna haastatteluun, jossa haastattelija voi tulkita itse epäselviä vastauksia. Kyselylomakkeen käytössä vaarana voi olla kysymysten väärin ymmärtäminen, joka aiheuttaa virheellisiä vastauksia. Tätä voidaan pyrkiä välttämään selkeillä kysymyksillä ja hyvällä kirjallisella ohjeistuksella. (Holopainen ja Pulkkinen 2014, 42; Valli 2015, 45.)

## 6.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Lukuvuonna 2019–2020 Kuopion kaupungin alakouluissa opiskeli  $N=5684$  alakouluikäistä lasta. Tähän ei ole laskettu mukaan yhtenäiskouluissa ja erityiskouluissa opiskelevia alakouluikäisiä lapsia (Kuopio 2019, 4). Kohderyhmän laajuuden vuoksi tutkimuksessa päädyttiin harkinnanvaraiseen otantaan. Luotettavan otantatutkimuksen saavuttamiseksi perusjoukosta valitaan otos, joka edustaa koko perusjoukkoa (Heikkilä 2014, 31). Harkinnanvarainen otanta sovittiin yhdessä tilaajan kanssa. Harkinnanvaraisessa otannassa otos valitaan harkitusti tavoitellen tasapuolista ja puolueetonta otosta. Harkinnanvaraisella otannalla voidaan saavuttaa luotettavia tuloksia, kun tutkimus on toteutettu laadukkaasti. Tällaisessa otannassa etuna on nopeus ja joustavuus, kun taas haittana voi olla, että otanta ei kuvasta perusjoukkoa riittävän tarkasti. Otantatutkimukseen liittyy mahdollisesti eri lähteistä johtuvia virheitä. Virheitä voidaan välttää tiedostamalla virheiden mahdollisuus. Väärä otantamenetelmä tai liian pieni otanta voivat aiheuttaa otantavirheen. (Holopainen ja Pulkkinen 2014, 36; Nummenmaa, Holopainen ja Pulkkinen 2014, 35.)

Harkinnanvaraiseen otantaan valittiin mahdollisimman erilaisissa kouluissa opiskelevat alakouluikäiset lapset. Yksi otantaan valituista kouluista oli oppilasmäärältään pieni koulu, Hirvilahdenkoulu, jossa opiskeli 20 oppilasta. Lisäksi valittiin yksi oppilasmäärältään suuri koulu, Martti Ahtisaaren koulu, jossa opiskeli 540 oppilasta. Otantaan valittiin myös yksi Kuopion kaupungin keskusta-alueen koulu, Snellmannin koulu, jossa opiskeli 270 oppilasta sekä yksi Kuopion kaupungin reuna-alueen koulu, Särkiniemenkoulu, jossa opiskeli 94 oppilasta. Lisäksi valittiin yksi Kuopion kaupunkialueen ulkopuolinen koulu, Muuruveden koulu, jossa opiskeli 69 oppilasta. Harkinnanvaraiseen otokseen valittiin yhteensä  $N=993$  alakouluikäisen lapsen vanhempaa. Tutkimukseen vastasi yhteensä  $n=119$  alakouluikäisen lapsen vanhempaa.

## 6.3 Aineiston keruu

Kysely toteutettiin ja aineisto kerättiin Webropol 3.0 kyselytyökalun avulla Kuopiossa alakouluikäisten lasten vanhemmilta. Webropol-kyselyssä henkilötietoja pyrittiin keräämään mahdollisimman vähän. Ainoastaan tutkimuksen kannalta oleellisia tietoja kerättiin. Kyselyn vastauksia käsittelevät ainoastaan henkilöt, joilla oli oikeudet aineiston käyttöön.

Webropol-kyselyn linkki lähetettiin tutkimuksen tilaajan toimesta harkinnanvaraiseen otantaan valittujen alakoulujen terveydenhoitajille. Kuopion kaupungissa opiskeli yhteensä  $N=5684$  alakouluikäistä lasta. Terveydenhoitajat lähettivät Webropol-kyselyn linkin yhteensä  $N=993$  alakouluikäisen lapsen vanhemmalle Wilma-sovelluksen kautta. Wilma on oppilaitoksilla käytössä oleva verkkopalvelu (Wilma 2020). Tähän päädyttiin tutkimuksen kohderyhmän vuoksi. Alakouluikäisten lasten vanhemmilla on usein Wilma-sovellus käytössään ja tiedottaminen koulun, kouluterveydenhuollon ja perheiden välillä tapahtuu sovelluksen kautta. Näin saatiin tavoitettua mahdollisimman varmasti vanhemmat ja tämän arvioitiin olevan vanhemmille helpoin ja vaivattomin kyselyyn vastaamistapa. Kyselyyn vastattiin ensin 7.9.-20.9.2020 välisenä aikana. Vastausten pienen määrän vuoksi vastausaikaa pidennettiin 4.10.2020 saakka. Vastauksia saatiin yhteensä  $n=119$ .



#### 6.4 Aineiston analysointi

Määrällisessä sisällön analyysissä aineisto voidaan taulukoida. Taulukoinnin avulla arvioidaan kerätyn aineiston sisältöä. Taulukoinnilla havainnollistetaan eri vastausvaihtoehtojen jakautumista. (Kananen 2014, 217.) Tässä tutkimuksessa määrällisten tutkimuskysymysten analysointi koski kysymyksiä 1–29. Määrällisten kysymysten vastaukset taulukoitiin, jolloin nähtiin vastausvaihtoehtojen jakautuminen. Taulukoiden avulla havaittiin mahdollisia kehittämiskohteita sekä hyvin toimivia osa-alueita. Aineistoon perehdyttäessä vastaukset nähtiin selkeästi taulukoista ja vastausten tulkitseminen oli sujuvaa. Määrällisen sisällön analyysin kautta saatiin vastaukset esitettyihin tutkimuskysymyksiin.

Laadullisessa sisällön analyysissä perinteisesti arvioidaan vastaajan vastauksen sisältöä. Vastauksista poimitaan keskeiset käsitteet, joiden pohjalta analyysi tehdään. Tiedonsaannin tarkkuuteen ja tuloksien käsittelyyn vaikuttaa kysymysmuodon valinta. (Kananen 2014, 126; 148.) Tässä tutkimuksessa laadullisten tutkimuskysymysten analysointi koski kysymyksiä 30–31. Vastauksista poimittiin tutkimuskysymysten kannalta keskeiset käsitteet taulukkoon. Sisällöllisesti samankaltaiset keskeiset käsitteet ryhmiteltiin alaluokkiin. Vastaavanlaiset alaluokat kerättiin yhtenäisiksi osioiksi, joista muodostuivat yläluokat. Vastaukset analysoitiin ja tämän pohjalta saatiin kerättyä tietoa tutkimuskysymyksiin.

Induktiivisessa sisällönanalyysissä vastauksia tarkastellaan yksilötasolla, josta edetään yleistykseen. Tällöin oletetaan, että uudet vastaukset ovat samassa linjassa aiempien havaintojen kanssa. (Holopainen ja Pulkkinen 2014, 14; Hoy ja Adams 2016, 142.) Tässä tutkimuksessa käytettiin induktiivista sisällönanalyysiä. Harkinnanvaraisen otannan avulla pyrittiin saamaan mahdollisimman kattava otos perusjoukosta, jolloin otannan vastaukset on voitu yleistää koko perusjoukkoa koskevaksi.

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Webropol-sovellukseen luodun asiakastyytyväisyyskyselyn linkki lähetettiin Wilma-sovelluksen kautta N=993 alakouluikäisen lapsen vanhemmalle. Tutkimukseen vastasi Webropol-sovelluksen kautta yhteensä n=119 alakouluikäisen lapsen vanhempaa. Tutkimuksen alkuperäistä vastausaikaa pidennettiin kahdella viikolla, jotta se tavoittaisi mahdollisimman monta vastaajaa.

### 7.1 Vastaajien perustiedot

Ensimmäiseksi kysyttiin vastaajien perustietoja. Perustiedoissa selvitettiin vastaajien sukupuolta, elämäntilannetta ja lapsen/lapsien luokkatasoa, jotka kuvattu alla olevassa taulukossa (taulukko 3). Kysymyksiin vastasi yhteensä 119 henkilöä. Vastaajien perustiedot on esitetty taulukoissa 2 ja 3. Vastaajista 84 % oli naisia, 16 % miehiä ja muunsukupuolisia ei ollut. Suurin osa vastaajista oli työssäkäyviä (81 %). Lisäksi vastaajista 7 % oli työttömiä tai lomautettuja, 5 % opiskelijoita ja 7 %:lla oli muu elämäntilanne.

TAULUKKO 3. Vastaajien perustiedot 1

Vastaajan perustiedot		Vastaajien lukumäärä (n)	Vastaajien lukumäärä (%)	Yhteensä 119 (N, %)
Sukupuoli	Nainen	100	84	119 (100 %)
	Mies	19	16	
	Muunsukupuolinen	0	0	
Elämäntilanne	Työssä	96	81	118 (99,16 %)
	Työtön/lomautettu	8	7	
	Opiskelija	6	5	
	Eläkkeellä	0	0	
	Muu	8	7	

Mikäli kohderyhmän taloudessa asui useampi alakouluikäinen lapsi, tuli se ilmi monivalintakysymyksellä, joka esitetty alla olevassa taulukossa (taulukko 4). Kysymykseen vastasi 119 henkilöä, monivalintavastausten lukumäärä oli 167. Vastausten lukumäärän perusteella alakouluikäisiä lapsia oli osassa talouksia enemmän kuin yksi. Suurimmalla osalla vastaajista oli taloudessaan vain yksi alakouluikäinen lapsi. Vastaukset jakautuivat suhteellisen tasaisesti eri luokkatasoille. Vastaajilla oli eniten 3. luokkalaisia lapsia (20 %) ja vähiten 4. - ja 6. luokkalaisia lapsia (näitä molempia 12 %).

TAULUKKO 4. Vastaajan perustiedot 2

Lapsi/lapseni on	Vastausten lukumäärä (n = 167)	Vastaajien lukumäärä (% , n)
1.lk	31	19
2.lk	30	18
3.lk	34	20
4.lk	20	12
5.lk	32	19
6.lk	20	12

## 7.2 Kouluterveydenhuollon palveluiden laatu

Kouluterveydenhuollon palveluiden laatuun vastasi pääasiassa 119 henkilöä. Tästä poiketen kyselyosion kahteen kysymykseen vastasi 118 henkilöä. Palveluiden laadusta esitettiin erilaisia väittämiä, josta vastaaja valitsi omaa kokemustaan eniten kuvaavan arvion. Vastausten jakautuminen on kuvattu alla olevassa taulukossa (taulukko 5). Vastausvaihtoehdot olivat välttävä, tyydyttävä, hyvä, kiitettävä ja erinomainen. Kouluterveydenhuollon palveluiden laadun vastaukset on kuvattu taulukossa 4. Vastausten lukumäärä on kuvattu prosentteina (%) verraten vastaajien kokonaismäärään N=119, selkeyttääkseen vastausten jakautumista.

Vastaajista yhteensä 52 % koki kouluterveydenhuollon tukevan lapsen/lapsiensa kasvua ja kehitystä kiitettävällä ja erinomaisella tasolla. Enemmistö vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa terveystarkastusten sisällöstä. Vastaajista 15 % koki perheen tarpeiden huomioon ottamisen tyydyttävän tasoiseksi. Hieman yli puolet (52 %) vastaajista antaisi kiitettävän tai erinomaisen arvosanan kouluterveydenhuollon palveluista.

TAULUKKO 5. Kouluterveydenhuollon palveluiden laatu 1

Kouluterveydenhuollon palveluiden laatu	Välttävä %	Tyydyttävä %	Hyvä %	Kiitettävä %	Erinomainen %	Yhteensä 119 (N, %)
Kouluterveydenhuolto tukee lapseni/lapsieni kasvua ja kehitystä.	2 %	8 %	38 %	41 %	11 %	118 (99 %)
Olen saanut riittävästi tietoa terveystarkastusten sisällöstä.	4 %	9 %	35 %	37 %	15 %	118 (99 %)
Olen saanut riittävästi tietoa ja ohjausta lapseni/lapsieni terveyskasvatuksesta.	3 %	12 %	35 %	38 %	12 %	119 (100 %)
Perheeni tarpeet otetaan kokonaisuudessaan huomioon.	4 %	15 %	37 %	31 %	13 %	119 (100 %)
Minkä arvosanan antaisit kouluterveydenhuollon palveluiden laadusta?	3 %	9 %	36 %	38 %	14 %	119 (100 %)

Kouluterveydenhuollon palveluiden laatua tutkittiin lisäksi neljällä erilaisella väittämällä. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä, ei ja en osaa sanoa. Vastauksia oli yhteensä 119 ja vastausten jakautuminen on kuvattu alla olevassa taulukossa (taulukko 6). Vastaajista 81 % vastasi tietävänsä mitä kouluterveydenhuollon palvelut pitää sisällään ja vain 8 % ei tiennyt palveluiden sisältöä. Suurin osa vastaajista tiesi terveydenhoitajan toimivan tarvittaessa yhteistyössä oppilashuollon toimijoiden kanssa. Vastaajista vain 3 % ei kokenut kouluterveydenhuollon palveluja hyödyllisiksi ja tarpeellisiksi. Vastaajista 47 % haluaa saada lisätietoa terveydenhoitajalta terveysneuvontaan liittyvissä asioissa esimerkiksi vanhempainillan yhteydessä.

TAULUKKO 6. Kouluterveydenhuollon palveluiden laatu 2

Kouluterveydenhuollon palveluiden laatu	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Yhteensä 119 (N, %)
Tiedän, mitä palveluita kouluterveydenhuolto pitää sisällään.	81 %	8 %	11 %	119 (100 %)
Tiedän terveydenhoitajan toimivan tarvittaessa yhteistyössä oppilashuollon toimijoiden (esim. koulukuraattori, koulupsykologi) kanssa.	92 %	3 %	5 %	119 (100 %)
Koen kouluterveydenhuollon palvelut hyödyllisiksi ja tarpeellisiksi.	94 %	3 %	3 %	119 (100 %)
Haluan saada lisää tietoa kouluterveydenhoitajalta (esim. päihitteet, koulukiusaaminen, ylipaino, ravitsemus, sosiaalinen media) esimerkiksi vanhempainillan yhteydessä.	47 %	36 %	17 %	119 (100 %)

### 7.3 Kouluterveydenhuollon ja vanhempien/hoitajien välinen yhteistyö

Kouluterveydenhuollon ja vanhempien välistä yhteistyötä on kuvattu alla olevassa taulukossa (taulukko 7). Kysymyksiin vastasi 118 vastaajaa. Hieman yli puolet vastaajista (54 %) oli tyytyväisiä lapsen terveydentilaan liittyvään tiedottamiseen. 64 % vastaajista oli sitä mieltä, että lasta koskevat päätökset tehdään kiitettävästi yhteistyössä vanhempien ja kouluterveydenhuollon välillä. Vastaajista 63 % koki, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon kiitettävästi, kun taas 9 % koki mielipiteiden huomioonoton olevan huonolla tasolla.

TAULUKKO 7. Kouluterveydenhuollon ja vanhempien/hoitajien välinen yhteistyö

Kouluterveydenhuollon ja vanhempien/hoitajien välinen yhteistyö	Välttävä	Tyydyttävä	Hyvä	Kiitettävä	Erinomainen	Yhteensä 119 (N, %)
Tiedottaminen lapseni/lapsieni terveydentilaan liittyvissä asioissa on ollut riittävää.	1 %	14 %	31 %	40 %	14 %	118 (99 %)
Olen saanut riittävästi tietoa lapseni/lasteni kasvusta ja kehityksestä.	1 %	13 %	27 %	46 %	13 %	118 (99 %)
Lastani/lapsia koskevat päätökset tehdään yhteistyössä kanssani	1 %	8 %	27 %	39 %	25 %	118 (99 %)
Mielipiteeni ja toiveeni on otettu huomioon.	1 %	8 %	28 %	40 %	23 %	118 (99 %)
Kouluterveydenhuollon ja perheen välinen yhteistyö on sujuvaa.	2 %	10 %	31 %	32 %	25 %	118 (99 %)

## 7.4 Kouluterveydenhuollon palveluiden luotettavuus

Kouluterveydenhuollon palveluiden luotettavuuteen vastasi 119 vastaajaa. Vastaukset on kuvattu alla olevassa taulukossa (taulukko 8). 69 % vastaajista koki pystyvänsä luottamaan kouluterveydenhuollon henkilökuntaan kiittävästi. Vastaajista 9 % koki luottamuksen henkilökuntaa kohtaan olevan huonoa. Yli puolet vastaajista koki kouluterveydenhuollon henkilökunnan olevan ystävällistä. Ainoastaan 3 % vastaajista eivät olleet tyytyväisiä kouluterveydenhuollon henkilökunnan käytökseen. 60 % vastaajista oli tyytyväisiä ja koki voivansa avoimesti keskustella kouluterveydenhuollon henkilökunnan kanssa.

TAULUKKO 8. Kouluterveydenhuollon palveluiden luotettavuus

Kouluterveydenhuollon palveluiden luotettavuus	Välttävä	Tyydyttävä	Hyvä	Kiitettävä	Erinomainen	Yhteensä 119 (N, %)
Pystyn luottamaan kouluterveydenhuollon henkilökuntaan.	2 %	7 %	22 %	37 %	32 %	119 (100 %)
Koen, että kouluterveydenhuollon henkilökunta on ystävällistä ja kiinnostunut perheeni tilanteesta.	2 %	6 %	28 %	31 %	33 %	119 (100 %)
Koen, että voin keskustella perheeni asioista avoimesti kouluterveydenhuollon henkilökunnalle.	2 %	9 %	29 %	31 %	29 %	119 (100 %)
Kokemukseni kouluterveydenhuollon henkilökunnan käytöksestä ovat hyviä	2 %	1 %	22 %	37 %	38 %	119 (100 %)
Koen, että kouluterveydenhuollon henkilökunta on riittävän ammattitaitoista.	1%	5 %	26 %	36 %	32 %	119 (100 %)

## 7.5 Kouluterveydenhuollon palveluiden tavoitettavuus

Kouluterveydenhuollon palveluiden tavoitettavuutta tutkittiin seitsemän kysymyksen avulla. Vastauksia kuvattu alla olevassa taulukossa (taulukko 9). Yhteen kysymykseen vastasi kaikkiaan 119 vastaajaa, muihin kysymyksiin 115–118 vastaajaa. Vastaajista 46 % koki saavansa yhteyden kouluterveydenhoitajaan kiitettävästi. Vastaajista 56 % oli tyytyväisiä siihen, että vastaanottoajat oli sovittu joustavasti, perheen tarpeet huomioiden. 14 % vastaajista koki, että joustavuus vastaanottoajoissa oli huonoa. Vastaajista 71 % oli tyytyväisiä siihen, kuinka heidät oli kutsuttu mukaan laajoihin terveystarkastuksiin, kun taas 7 % koki tämän olevan huonolla tasolla. Tiedon laajoista terveystarkastuksista riittävän ajoissa sai 64 % vastaajista ja 10 % vastaajista koki saaneensa tiedon liian myöhään.

TAULUKKO 9. Kouluterveydenhuollon palveluiden tavoitettavuus

Palveluiden tavoitettavuus	Välttävä	Tyydyttävä	Hyvä	Kiitettävä	Erinomainen	Yhteensä 119 (N)
Kouluterveydenhoitajaan yhteyden saaminen on sujuvaa.	4 %	9 %	41 %	32 %	14 %	119 (100 %)
Saan yhteyden kouluterveydenhoitajaan puhelimitse.	3 %	13 %	47 %	28 %	9 %	118 (99 %)
Saan yhteyden kouluterveydenhoitajaan Wilman kautta.	1 %	6 %	31 %	34 %	28 %	116 (97 %)
Vastaanottoajat on sovittu joustavasti perheeni tarpeet huomioiden.	3 %	11 %	30 %	37 %	19 %	119 (100 %)
Minut on kutsuttu mukaan laajoihin terveystarkastuksiin (laaja terveystarkastus tehdään vuosiluokilla 1 ja 5).	2 %	5 %	22 %	27 %	44 %	117 (98 %)
Sain tiedon laajasta terveystarkastuksesta riittävän ajoissa.	3 %	7 %	27 %	30 %	34 %	118 (99 %)
Olen osallistunut lapseni laajan terveystarkastukseen.	3 %	3 %	18 %	15 %	61 %	115 (96 %)



## 7.6 Kehittämisehdotukset kouluterveydenhuollon palveluista

Kehittämisehdotuksia kouluterveydenhuollon palveluista kysyttiin avoimella kysymyksellä. Kysymyksen vastasi 32 vastaajaa. Vastauksen käsittelyyn käytettiin laadullista sisällönanalyysia. Vastauksista ilmeni samanlaisia teemoja, jotka jaettiin pelkistetyiksi ilmaisuiksi. Pelkistetyt ilmaisut jaoteltiin alaluokiksi ja sen myötä muodostui kolme erillistä yläluokkaa. Nämä on kuvattu alla olevassa taulukossa (taulukko 10). Vastauksista tuli esille ajatuksia kouluterveydenhuollon palveluista, psykisestä hyvinvoinnista sekä yhteistyöstä.

TAULUKKO 10. Kehittämisehdotukset kouluterveydenhuollon palveluista

Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokka	Yläluokka	
Terveystoimittaja ja lääkäri eivät ole tavoitettavissa päivittäin	Terveystoimittajan ja lääkärin tavoitettavuus	Kouluterveydenhuollon palvelut	
Terveystoimittaja ja lääkäri eivät ole paikalla päivittäin	Resurssit		
Enemmän resursseja kouluterveydenhuollon palveluihin	Kouluterveydenhuollon henkilökunnan vaihtuvuus		
Kouluterveydenhoitaja vaihtuu usein	Ammattitaito		
Koululääkäri vaihtuu usein	Elämäntapaohjaus		
Toivotaan, että lääkärit olisivat osavampina	Rokottaminen		
Herkkyden huomiointi puhuttaessa vaikeista asioista esim painosta			
Pienet luennot oppitunneilla			
Rokotustietoiskut			
Rokotuksia peruttu jatkuvasti			
Vaikeuksia saada rokotettua lapsi kouluterveydenhuollossa, vaikka rokoteaine tulisi kodin puolesta			
Terveystoimittajan jalkautuminen koululle ennaltaehkäisvässä työssä	Ennaltaehkäisevä työ		Psyykinen hyvinvointi
Kaverisuhteiden ja kiusaamiskokemusten huomiointi	Koulukiusaaminen		
Matalan kynnyksen palveluiden kehittäminen esim koulutsemppari	Matalan kynnyksen palvelut		
Ei jäädä aina seurantalinjalle, vaan asioihin puututaan			
Terveystoimittajan vastaanotolle varattava enemmän aikaa			
Selkeämpää tiedottamista kouluterveydenhuollon asioista	Yhteistyö kouluterveydenhuollon ja kodin välillä	Yhteistyö	
Toiveena ystävällisempää viestintää			
Enemmän tiedottamista terveystoimittajalta lapseen liittyvistä asioista	Yhteistyö oppilashuollon kanssa		
Wilma hyvä yhteydenpitokanava	Sähköiset palvelut		
Toiveena sähköinen ajanvaraus			
Laajoista terveystarkastuksista aika hyvissä ajoin			
Otettava huomioon perheen omat näkemykset elintavoistaan			
Mielenkiinto ja arvostus perheen omia tapoja kohtaan			
Rohkeampaa havainnointia perheen tilanteesta			
Yhteistyö oppilashuollon kanssa			

**Kouluterveydenhuollon palveluihin** liittyen vastaajista suurin osa toi esille kehittämisehdotuksia. Esille nousi vastaajien ehdotukset siitä, että kouluterveydenhoitaja ja lääkäri eivät vaihtuisi liian usein. Ehdotuksena vastaajilla oli myös, että terveydenhoitajan ja lääkärin tavoittaisi helpommin. Vastaajilta nousi esiin huoli siitä, että kouluterveydenhoitaja ja koululääkäri eivät ole kaikilla kouluilla päivittäin paikalla ja tavattavissa. Vastauksista nousi esille myös koululääkäreiden ammattitaidon puute. Henkilökunnalta toivottiin myös herkkyyttä keskustellessa vaikeista asioista, kuten painosta. Osassa vastauksista tuli esille ehdotuksia rokotusten suhteen. Vastaajat toivat esille sen, että rokotuksia on peruttu usein, rokotuksista ei anneta riittävästi tietoa ja lasta on vaikeaa rokotuttaa kouluterveydenhuollossa, vaikka rokoteaine olisi kodin puolesta valmiina.

**Psyykkiseen hyvinvointiin** liittyvät osa-alueet nousivat yhdeksi kehittämisehdotukseksi. Terveydenhoitajien ehdotettiin jalkautuvan koululle ja varaamaan vastaanottoihin enemmän aikaa. Kehittämisehdotukseksi esitettiin asioihin varhaista puuttumista, vastaajien mukaan seurantalinjalle ei tulisi aina jäädä. Matalan kynnyksen palveluiden kehittämistä ehdotettiin jatkossa.

**Yhteistyö** nousi vastaajien vastauksista kehittämisehdotukseksi. Kehittämisehdotuksena oli, että tiedottaminen olisi selkeämpää kouluterveydenhuollon ja kodin välillä. Viestinnän toivottiin olevan ystävällisempää. Terveystarkastuksien ajanvaraukseen ehdotettiin otettavan sähköinen ajanvarausjärjestelmä käyttöön ja laajoista terveystarkastuksista toivottiin aikaa hyvissä ajoin. Kehittämisehdotukseksi nousi perheen omien tapojen ja näkemysten huomioon ottaminen ja kunnioittaminen.

#### 7.7 Muu palaute kouluterveydenhuollon palveluista

Avoimella kysymyksellä kysyttiin muuta palautetta kouluterveydenhuollon palveluista. Tällä kysymyksellä mahdollistettiin vastaajille tuomaan esille muita näkemyksiään kouluterveydenhuollon palveluista, mikäli aiemmat kysymykset eivät niitä tuoneet esille. Vastaajia tähän osioon oli 26. Vastauksen käsittelyyn käytettiin laadullista sisällönanalyysia. Vastaukset jaoteltiin pelkistetyiksi ilmaisuksi ja sitä myötä alaluokkiin. Alaluokista muodostui kaksi yläluokkaa, kouluterveydenhuollon palvelut sekä kouluterveydenhuollon ja kodin välinen yhteistyö. Muu palaute kouluterveydenhuollon palveluista on kuvattu alla olevassa taulukossa (taulukko 11).

TAULUKKO 11. Muu palaute kouluterveydenhuollon palveluista

Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokka	Yläluokka	
Terveystenhoitajan samana pysyminen positiivista	Kouluterveydenhuollon henkilökunta	Kouluterveydenhuollon palvelut	
Terveystenhoitajan liika vaihtuvuus	Kouluterveydenhuollon henkilökunnan lisäkoulutus		
Henkilökunta ystävällistä			
Terveystenhoitaja kuunnellut asiat kiireettömästi	Kouluterveydenhuollon palveluiden laatu		
Terveystenhoitaja ottaa hyvin huomioon lapsen ja perheen			
Perheen tilannetta ei kartoiteta riittävästi			
Perheen asioihin ei paneuduta			
Toiveena rehellinen ja avoin keskustelu koskien lääkityksiä ja rokotuksia			
Syömishäiriökoulutusta henkilökunnalle			
Terveystenhoitajan vastaanotolle pääsyt nopeasti	Yhteydenpito		Kouluterveydenhuollon ja kodin välinen yhteistyö
Kokemukset kouluterveydenhuollosta hyviä			
Yhteistyö kouluterveydenhuollon ja kodin välillä sujuvaa			
Wilma hyödyllinen yhteydenpitoväline	Yhteistyö		

**Kouluterveydenhuollon palveluista** nousi esille paljon positiivista palautetta. Kouluterveydenhuollon henkilökunta koettiin ystävälliseksi ja terveydenhoitajan koettiin ottavan hyvin huomioon lapsen lisäksi koko perhe. Terveydenhoitajan vastaanotolle koettiin pääsevän nopeasti. Terveydenhoitajan samana pysyminen nähtiin positiivisena asiana, liika vaihtuminen vastaavasti negatiivisena.

Palautteessa nousi ilmi, ettei perheiden tilannetta kartoiteta riittävästi ja asioihin ei paneuduta tarpeeksi. Kouluterveydenhuollon henkilökunnalle ehdotettiin syömishäiriökoulutusta. Lääkityksistä ja rokotuksista toivottiin rehellisempää ja avoimempaa keskustelua.

**Kouluterveydenhuollon ja kodin välisestä yhteistyöstä** tuli esille positiivista palautetta. Yhteistyö kouluterveydenhuollon ja kodin välillä koettiin sujuvaksi. Wilma-sovellus koettiin hyödylliseksi yhteydenpitovälineeksi.

## 8 POHDINTA

### 8.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Tutkimuksessa tuli ilmi, että suurin osa vastaajista koki pystyvänsä luottamaan kouluterveydenhuollon henkilökuntaan. Vastaajat kokivat saamansa kohtelun ystävällisenä ja henkilökunnan käytöksen asiallisena. Kuitenkin 11 % vastaajista ei kokenut voivansa keskustella avoimesti kouluterveydenhuollon henkilökunnan kanssa. Muita tutkimustuloksia tarkastellessa avoimen keskustelun puute johdettiin mahdollisesti kouluterveydenhuollon henkilökunnan vaihtuvuudesta. THL:n (2017, 7–9) tutkimuksessa selvitettiin terveydenhuollon palveluiden asiakkaiden kokemuksia terveyspalveluiden toiminnasta, tutkimuksessa todettiin asiakkaiden kokevan saavansa hyvää kohtelua terveydenhuollon henkilökunnalta. Tämän tutkimuksen tulokset olivat saman linjaisia THL:n tutkimuksen kanssa.

Avointen kysymysten kohdalla vastauksissa nousi ilmi toiveita kouluterveydenhuollon henkilökunnan ammattitaidon suhteen. Vastauksissa toivottiin osaavampia lääkäreitä, sekä kouluterveydenhuollon henkilökunnalle lisäkoulutusta ammattitaidon kehittämiseksi. Vastaajien toiveena oli, että perheiden asioihin paneuduttaisiin paremmin. WHO:n (2017,6) mukaan henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen kehittäminen esimerkiksi lisäkoulutuksella olisi tärkeää. Kouluterveydenhuollon palveluiden edistämässä ja laadun parantamisessa tulisi kehittää tiedonkeruumenetelmiä sekä seurata ja arvioida toimintaa. Tutkimuksessa esille tulleet vastaukset muodostivat kokonaisuutena toiveita kouluterveydenhuollon henkilökunnan ammattitaidon kehittämisestä. Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen olisi tärkeää, jotta pystyttäisiin tarjoamaan laadukkaita palveluita.

Hieman yli puolet vastaajista arvioi kouluterveydenhuollon palveluiden laadun kiitettävälle tai erinomaiselle tasolle. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vastaajista suurin osa koki saaneensa riittävästi tietoa ja ohjausta lapsensa/lapsiensa terveyskasvatuksesta. Kuitenkin vastaajista lähes puolet halusivat lisätietoa kouluterveydenhoitajalta terveyskasvatuksen aihepiireistä esimerkiksi vanhempainillan yhteydessä. Laatikaisen ym. (2010, 149–150) tutkimuksen mukaan lasten ja perheiden terveysneuvontaa tulee tukea ja kehittää enemmän. Riittävään lepoon, liikuntatottumuksiin, median käyttöön ja suun hoitoon tulee kiinnittää enemmän huomiota. Tutkimustuloksista päätellen vastaajat kokivat tarvitsevänsä enemmän tukea ja ohjausta terveysneuvonnassa. Kouluterveydenhuollon palveluita olisi syytä kehittää asiakaslähtöisesti, jotta suurempi osa vastaajista kokisi palvelun laadun kiitettävänä.

Avointen kysymysten osiossa useassa vastauksessa tuli ilmi kouluterveydenhoitajan liika vaihtuvuus ja huono tavoitettavuus. Terveydenhoitajan samana pysymisen koettiin olevan positiivinen asia. Tar- kastellessa kouluterveydenhuollon palveluiden luotettavuutta, vastaukset jaottuivat melko tasaisesti kysymysten välillä hyvälle tasolle. Suurin osa vastaajista koki saavansa hyvin puhelimitse yhteyden kouluterveydenhoitajaan ja yhteyden saaminen oli sujuvaa. Avoimissa kysymyksissä kuitenkin tuli useasti ilmi se, ettei terveydenhoitaja ollut tavattavissa päivittäin. WHO:n (2019) mukaan kansainvä- lisesti tarkasteltuna lasten ja nuorten kuolleisuus ja sairastavuus kertovat terveydenhuollon palvelu- järjestelmän puutteista hyvinvoinnin edistämiseksi. Vastaajat selvästi kokivat negatiivisena asiana kouluterveydenhoitajan liiallisen vaihtumisen. Tämä on ymmärrettävää, että henkilökunnan vaihtu- vuus luo ongelmia luottamussuhteen luomiseksi hoitohenkilökunnan ja perheiden välillä.

Kouluikäisten lasten mielenterveysongelmat ovat kasvava haaste (WHO 2017, 7). Useasta vastauk- sesta kävi esille toive, että kouluterveydenhuollossa kehitettäisiin parempia palveluja psyykkisen hy- vinvoinnin edistämiseksi. Vastauksissa toivottiin ennalta ehkäisevää työtä, matalan kynnyksen palve- luita sekä huomion kiinnittämistä koulukiusaamiseen ja kaverisuhteisiin. Kouluterveydenhuollossa tulisi löytää erilaisia lähestymistapoja mielenterveyden parantamiseksi. Terveydenhoitajilla on kes- keinen osa lasten mielenterveyden edistämiseksi. (Bjornsen ym. 2017.) Myönteinen kouluympäristö auttaa lasta ja nuorta kehittymään sekä luomaan hyvinvointia edistävät elämäntavat ja positiivisen minäkuvan (WHO 2019). Kouluterveydenhuollon mielenterveyspalveluiden ja ennalta ehkäisevän toiminnan kehittäminen on tärkeää lasten kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta.

## 8.2 Eettisyys ja luotettavuus

Määrällisessä tutkimuksessa otoksen on kuvattava koko perusjoukkoa, jolloin saadaan luotettavia tutkimustuloksia. Luotettavuuteen vaikuttavat tutkimuksessa käytetty mittari sekä se, kuinka mittari sopii vastaajille. Huonosti suunniteltu mittari voi aiheuttaa väärienlaisia tutkimustuloksia. Tutkimuk- sen kyselylomaketta suunniteltaessa on otettava huomioon kato, joka tarkoittaa vastaamatta jättä- mistä. Tämän vuoksi otannan on oltava riittävän suuri. (Heikkilä 2014, 28; Kananen 2014, 266; Valli 2015, 139.) Tämän tutkimuksen suunnitteluvaiheessa huomioitiin tutkimukselle sopiva mittari. Li- säksi harkinnanvaraisesta otannasta tehtiin riittävän suuri, jotta pystyttiin mahdollistamaan luotet- tava tutkimus, mahdollisesta vastaamatta jättämisestä huolimatta. Määrällisen tutkimuksen toteutta- minen verkkotutkimuksena voi olla haastavaa tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Verkkotutki- muksessa kaikille avoin kysely aiheuttaa virheitä luotettavuuteen, koska vastaaja voi olla kyselyn kohderyhmän ulkopuolelta. (Kananen 2014, 265.) Tässä tutkimuksessa tämä huomioitiin siten, että vain harkinnanvaraiseen otantaan kuuluvien oli mahdollista vastata kyselyyn.

Luotettavan laadullisen tutkimuksen saavuttamiseksi on tärkeää perehtyä aiempaan tutkittuun tietoon. Tätä vertaillaan tutkimuksesta saatuihin vastauksiin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa, että tutkimusmenetelmiin perehdytään hyvin. Näin voidaan valita kyseiselle tutkimukselle perustellusti sopivin menetelmä. (Kananen 2014, 268–269) Tässä tutkimuksessa perehdyttiin monipuolisesti aiempaan tutkittuun tietoon. Saatuja tutkimustuloksia verrattiin näihin. Osa tutkimuskysymyksistä päädyttiin toteuttamaan laadullisen tutkimuksen menetelmää käyttäen. Tällä haluttiin antaa tutkimukseen osallistujille mahdollisuus vastata avoimiin kysymyksiin ja antaa palautetta vapaasti. Tämä lisäsi tutkimuksen luotettavuutta.

Tämä tutkimus tehtiin noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä. Tämä tarkoittaa, että tutkimus toteutettiin rehellisesti ja tutkimustulokset käsiteltiin ja analysoitiin huolellisesti ja tarkkaavaisesti. Tutkimuksessa käytettäviä lähteitä sekä tutkimus- ja arviointimenetelmiä arvioitiin eettisten kriteerien mukaisesti. Aiempia tutkimuksia kunnioitettiin ja viitteet merkittiin asianmukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Tässä tutkimuksessa käytetty lähdeaineisto kerättiin laajasti eri tiedonhakumenetelmiä käyttäen. Lähteiksi valittiin luotettavia lähteitä ja tuoreita aineistoja kotimaasta sekä kansainvälisesti. Tiedon oli oltava tutkittua, näyttöön perustuvaa tietoa. Lähdekriittisyyteen ja tiedon luotettavuuteen kiinnitettiin erityistä huomiota. Tutkimuksessa kunnioitettiin toisten aineistoa, eikä sitä käytetty luvattomasti tai plagioitu.

Tutkimusta varten tehtiin tietosuojailmoitus. Näin kyselyyn vastaajat olivat tietoisia tutkimuksen ja henkilötietojen käsittelystä sekä salassapitovelvollisuudesta. Tietosuojailmoituksen myötä tutkimukseen osallistujat hyväksyivät tietojensa keräämisen (Savonia 2020, 1.) Tutkimukseen vastattiin anonyymisti ja kysely luotiin niin, ettei yksittäisiä henkilöitä ollut tunnistettavissa. Kyselyä laadittaessa huomioitiin myös aiheen arkaluontoisuus ja se, että kouluterveydenhuollon henkilökunta ei ollut eriteltävissä vastauksia analysoitaessa. Tutkimuksen tekijät luovuttivat kaikki oikeudet tutkimusaineistoa koskien tilaajalle, tutkimuksen valmistuttua. (Savonia 2020, 1.)

Joitain avoimien kysymysten vastauksia jätettiin huomioimatta sillä ne eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin ja ne olivat tulkinnanvaraisia. Kyseiset vastaukset olivat osiossa *”Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa kouluterveydenhuollon palveluista?”*. Kyseiset vastaukset eivät olleet oleellisia tutkimuksen tulosten kannalta. Pois karsittuja vastauksia olivat *”hyvin työ teette!”*, *”Pitää valvoa, että lapset istuvat oikein. Pitävät selän suorana.”* ja *”Välillä tuntuu, että mitä kouluterveydenhoitaja tekee päivän aikana. Jos pyytää jotain asiaa niin vastaus on yleensä, että ei kuulu kouluterveydenhoitajalle.”*

### 8.3 Opinnäyteprosessi ja ammatillinen kasvu

Tutkimusta suunniteltaessa koettiin tärkeäksi löytää aihe, joka tukisi terveydenhoitajan ammatillista kasvua ja kehitystä. Tutkimuksen toteuttaminen kouluterveydenhuoltoon liittyen auttaa myös tulevassa terveydenhoitajan työssä. Aiheen toivottiin myös palvelevan tilaajan tarpeita. Tutkimuksen toivottiin olevan sellainen, että vastauksista koettaisiin olevan hyötyä mahdollisessa kehitystyössä. Sen koettiin vastaavan näihin tarpeisiin. Aihe löytyi työelämälähtöisesti tilaajan ehdotettua tutkimusta. Tutkimus koettiin mielenkiintoiseksi ja tärkeäksi. Siihen oli ilo tarttua sekä ammatillisen kasvun, mielenkiinnon sekä työelämälähtöisyyden vuoksi. (Savonia s.a.a.)

Tutkimusta tehdessä sovellettiin tieteellistä ja näyttöön perustuvaa tietoa. Vastaavien tutkimusten etsiminen oli haasteellista. Vanhempien näkökulmasta kouluterveydenhuollon palveluja ei aiemmin ollut juurikaan tutkittu. Maailmanlaajuisesti katsottuna kouluterveydenhuoltojärjestelmä on Suomessa hyvin ainutlaatuinen, joten kansainvälisiä tutkimuksia ei aiheesta suoraan löytynyt. Oli mielenkiintoista oppia eri maitten kouluterveydenhuollon tavoista ja järjestelmistä. Sovellettavia tutkimuksia koettiin löytyvän riittävästi. Lähteitten koettiin olevan ajankohtaisia ja tutkimukseen hyvin soveltuvia. Kvantitatiivinen tutkimus soveltui tutkimukseen erinomaisesti ja se vastasi hyvin tutkimuksen tavoitteisiin. (Savonia s.a.a.)

Tutkimusaiheen rajaamisen koettiin onnistuneen hyvin. Aiheesta olisi ollut mahdollista saada liian laaja, tutkimus saatiin kuitenkin pidettyä sopivan kokoisena ja selkeänä. Myös tutkimuksen otanta rajattiin onnistuneesti. Otanta oli kattava ja monipuolinen ja se antoi erinomaisen kuvan perusjoukosta. Tutkimuksen raportointi oli selkeää ja tulokset helposti ymmärrettävissä. (Savonia s.a.a.)

Tutkimuksen koettiin olevan luotettava ja eettisesti onnistunut. Tutkimustulokset antoivat tarkoituksen mukaisesti vastauksia tutkimuskysymyksiin sekä tilaajan toiveisiin tutkittavista aiheista. Vastusten perusteella tilaajan on mahdollista halunsa mukaan kehittää kouluterveydenhuollon palveluita ja näin vastata asiakkaitten huomioihin. Terveydenhuollon kehittämisessä asiakkaitten kuuntelu käytännön kokemuksista on oleellista. (Savonia s.a.a.)

Tutkimuksen toteuttaminen oli erinomainen oppimiskokemus ja sen aikana oli mahdollista kehittää ammatillista kasvua. Ammatillinen kasvu oli merkityksellistä ja antoi eväitä asiantuntijuuden kehittymiselle. Tutkimusprosessi oli opettavainen ja antoisa. (Savonia s.a.a.)

Yhteistyö tutkimusprosessissa mukana olleiden tahojen kanssa oli luontevaa ja asiantuntevaa. Tavoitteista ja menetelmistä sovittiin yhteistyössä ja aikataulun suunnittelussa oltiin joustavia. Kaiken kaikkiaan yhteistyö oli onnistunutta, ammattimaista ja toista kunnioittavaa. Ammatillista kasvua tapahtui esimerkiksi yhteistyön ja kommunikoinnin osalta. Tutkimuksen koettiin onnistuneen erinomaisesti. (Savonia s.a.a.)

Terveystieteiden tutkimusohjelman osaamistavoitteena on monipuolinen ja kattava ammattitaito, joka pitää sisällään kliinisen hoitotyön osaamisen sekä tiedon soveltamisen. Tutkimusohjelman sisältö antaa laadukkaan tietopohjan asiantuntijuuden kehittymiselle. (Savonia s.a.b.) Opinnäyteprosessi on kehittänyt ammatillista osaamista ja antanut taidon hyödyntää erilaisia lähteitä ja tutkimusmenetelmiä. Tässä tutkimuksessa hyödynnetyt aiemmat tutkimukset ovat antaneet syventävää tietoa ja kehittäneet osaamista kouluterveydenhuollon eri osa-alueilla. Tämän tutkimuksen pohjalta esille tulleet tutkimustulokset antoivat näkökulmia tulevaan ammattiin.

#### 8.4 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat

Tutkimuksessa käytiin kattavasti läpi Kuopion kaupungin kouluterveydenhuollon asiakkaiden asiakastytyväisyyttä kouluterveydenhuollon palveluihin. Tutkimuksen toimeksiantaja saa tutkimuksen toteutuksen myötä tietoa kouluterveydenhuollon asiakkaiden asiakastytyväisyydestä sekä kehittämisehdotuksista. Tulosten pohjalta toimeksiantaja pystyy kehittämään kouluterveydenhuollon palveluita asiakaslähtöisemmiksi. Esille nousi erityisesti vastaajien toiveet kouluterveydenhoitajan samana pysymisestä ja mielenterveyspalveluiden lisäämisestä.

Tutkimuksen tekijät oppivat kvantitatiivisen tutkimuksen teosta, eri vaiheista ja luotettavan tutkimuksen tunnusmerkeistä. Tutkimuksessa esille tullut tieto antoi tekijöille paljon tietoa siitä, millaiseksi kouluterveydenhuollon palvelut koetaan ja millaista ammattitaitoa asiakkaat odottavat ja toivovat terveydenhoitajilta. Tutkimuksen tietojen hyödynnettävyys auttaa tekijöitä kasvamaan oman alansa ammattilaisina.

Toimeksiantaja voi hyödyntää tutkimuksessa esiin tulleita tuloksia kouluterveydenhuollon palveluiden kehittämisessä. Terveystieteiden ammattilaiset, jotka työskentelevät kouluterveydenhuollossa, voivat hyötyä saaduista tuloksista. Tutkimuksen voisi uusien parin vuoden päästä, jotta nähtäisiin, onko asiakastytyväisyys kehittynyt parempaan suuntaan. Tämän tutkimuksen pohjalta jatkotutkimuksen aiheena voisi suorittaa vastaavanlaisen tutkimuksen yläkouluikäisten lasten vanhemmille. Eri ryhmien asiakastytyväisyyttä on tärkeä arvioida, jotta saadaan laajempi kuva kouluterveydenhuollon palveluiden laadusta.



## 9 LÄHTEET JA LIITTEET

BJORNSSEN, Hanne, ESPNES, Geir, EILERTSEN, Mary-Elizabeth, RINGDAL, Regine ja MOKSNES, Unni 2017. The Relationship Between Positive Mental Health Literacy and Mental Well-Being Among Adolescents: Implications for School Health Services [verkkojulkaisu]. The Journal of School Nursing. [Viitattu 2020-11-23.] Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1059840517732125>

BRUCE, Nigel, POPE, Daniel ja STANISTREET, Debby 2018. Quantitative Methods for Health Research: A Practical Interactive Guide to Epidemiology and Statistics [verkkokirja]. Hoboken: John Wiley & Johns Ltd. [Viitattu 2020-01-31.] Saatavissa: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/detail.action?docID=5167243>

EKHOLM, Virpi 2018. Potilas vai asiakas? [verkkoaineisto]. Lääkärilehti. [Viitattu 2020-01-23.] Saatavissa: <https://www-laakarilehti-fi.ezproxy.savonia.fi/ajassa/ajankohtaista/potilas-vai-asiakas/>

FATIMA, Taqdees, MALIK, Shahab Alam ja SHABBIR, Asma 2018. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems [verkkodokumentti]. Emerald insight. [Viitattu 2020-11-24.] Saatavissa: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-02-2017-0031/full/html>

FRANTSI-LANKIA, Marjut, KIVIMÄKI, Hanne, WISS, Kirsi, SAARISTO, Vesa, STÅHL, Timo ja RIMPELÄ, Arja 2018. Kouluterveydenhuollon suunnitelmallisuus ja yhtenäinen taso kouluterveydenhuollon toimintaohjelmien valossa [verkkodokumentti]. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti. [Viitattu 2020-01-21.] Saatavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/70262>

GOLSÄTER, Marie, NILSSON, Stefan ja WIGERT, Helena 2019. Dealing with adolescents' recurrent pain problems in school health care - Swedish school nurses' view [verkkodokumentti]. Nursing open. [Viitattu 2020-01-23.] Saatavissa: <https://www-ncbi-nlm-nih-gov.ezproxy.savonia.fi/pmc/articles/PMC6805297/>

HANSSEN-BAUER, Merete Waage ja KNUTSEN, Ingrid Ruud 2017. Hvordan foreldre reagerer når barnet er overvektig [verkkodokumentti]. Sykepleien. [Viitattu 2020-02-11.] Saatavissa: <https://sykepleien.no/forskning/2017/05/hvordan-foreldre-reagerer-nar-barnet-er-overvektig>

HEIKKILÄ, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.

HOLOPAINEN, Martti ja PULKKINEN, Pekka 2014. Tilastolliset menetelmät. 5.-9. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

HOY, Wayne K. ja Adams, Curt M. 2016. Quantitative Research in education. 2. uudistettu painos. Yhdysvallat: SAGE Publications Inc.

KANANEN, Jorma 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä, laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

KANKKUNEN, Päivi ja VEHVILÄINEN-JULKUNEN, Katri 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

KUOPIO 2019. Tilastotietoja perusopetuksesta 2019-2020 [verkkoaineisto]. Kuopio. [Viitattu 2020-01-31.] Saatavissa:

[https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7550191/Tilastotietoja+perusopetuksesta+2019\\_2020.pdf/ab8c94c5-e50f-44b1-a37f-514bf5f2a081](https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7550191/Tilastotietoja+perusopetuksesta+2019_2020.pdf/ab8c94c5-e50f-44b1-a37f-514bf5f2a081)

LAATIKAINEN, Tiina, MÄKI, Päivi, HAKULINEN-VIITANEN, Tuovi, KAIKKONEN, Risto, KOPONEN, Päivikki, MARKKULA, Jaana, OVASKAINEN, Marja-Leena, RÅBACK, Mirka ja VIRTANEN, Suvi 2010. Lasten terveys, LATE-tutkimuksen perustulokset lasten kasvusta, kehityksestä, terveydestä, terveystottumuksista ja kasvuympäristöstä [verkkodokumentti]. Julkaisussa: LATE-työryhmä (toim.) Helsinki: Yliopistopaino, 143-154. [Viitattu 2020-01-20.] Saatavissa:

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80056/3ebde5ad-1be7-4268-9167-df23095fca33.pdf?sequence>

LAKI POTILAAN ASEMESTA JA OIKEUKSISTA. 17.8.1992/785. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-01-26.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P7>

LASTENSUOJELULAKI. 13.4.2007/417. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-01-26.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki#L12P77>

NUMMENMAA, Lauri, HOLOPAINEN, Martti ja PULKKINEN, Pekka 2014. Tilastollisten menetelmien perusteet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

O'CONNOR, Meredith, ROSEMA, Stefanie, QUACH, Jon, KVALSVIG, Amanda ja GOLDFELD, Sharon 2017. Special Health Care Needs Across the School and Family Contexts: Implications for Service Utilization [verkkodokumentti]. Academic Pediatrics. [Viitattu 2020-02-11.] Saatavissa: <https://www.sciencedirect-com.ezproxy.savonia.fi/science/article/pii/S1876285917300670>

SAARNI, Samuli 2018. Potilasta pitää hoitaa asiakalähtöisesti, asiakasta ei [verkkoaineisto]. Lääkärilehti. [Viitattu 2020-01-23.] Saatavissa: <https://www-laakarilehti-fi.ezproxy.savonia.fi/ajassa/nakokulmat/potilasta-pitaa-hoitaa-asiakaslahtoisesti-asiakasta-ei/>

SAVONIA 2020. Henkilötietojen käsittely Webropol-kyselyissä [verkkodokumentti]. Savonia. [Viitattu 2020-02-11.] Saatavissa: <https://amksavonia.sharepoint.com/sites/reppu-opinnaytetyo/SiteAssets/SitePages/Kun-aloitat-ty%c3%b6si/Henkil%c3%b6tietojen%20k%c3%a4sittely%20Webropol.pdf>

SAVONIA s.a.a. TT18KP Terveystieteiden tutkimusohjelma, opintojaksokuvaus [verkkopublication]. Savonia. [Viitattu 2021-03-10.] Saatavissa: <https://www.savonia.fi/opiskele-tutkinto/tutkinnot-ja-hakeminen/opetussuunnitelmat/?yks=KS&krtid=1113&tab=6&krtid2=92585>

SAVONIA s.a.b. TT18KP Terveystieteiden tutkimusohjelma, osaamistavoitteet [verkkopublication]. Savonia. [Viitattu 2021-03-02.] Saatavissa: <https://www.savonia.fi/opiskele-tutkinto/tutkinnot-ja-hakeminen/opetussuunnitelmat/?yks=KS&krtid=1113&tab=2>

TERVEYDENHUOLTOLAKI. 30.12.2010/1326. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu: 2020-01-29.]

Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=terveydenhuoltolaki#L2P16>

THL 2017. Terveystieteiden asiakaslähtöisyys. Palvelujen käyttäjien kokemuksia terveystieteiden toiminnasta [verkkodokumentti]. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-01-20.] Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134728/URN\\_ISBN\\_978-952-302-880-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134728/URN_ISBN_978-952-302-880-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

THL 2018. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen peruskouluissa - TEA 2017 [verkkodokumentti].

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-01-28.] Saatavissa:

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136367/Peruskoulut\\_Tilastoraportti\\_2018\\_final\\_päivitetty.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136367/Peruskoulut_Tilastoraportti_2018_final_päivitetty.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

THL 2019a. Lasten ja nuorten hyvinvointi – Kouluterveyskysely 2019 [verkkodokumentti]. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-01-28.] Saatavissa:

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138562/Tilastoraportti\\_33\\_Kouluterveyskysely.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138562/Tilastoraportti_33_Kouluterveyskysely.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

THL 2019b. Terveystieteiden ja muiden käytännön toteumat äitiys- ja lastenneuvolassa 2018 sekä kouluterveydenhuollossa lukuvuonna 2018–19 [verkkodokumentti]. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-01-24.] Saatavissa:

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138990/Tr46\\_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138990/Tr46_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

THL 2019c. Kouluterveydenhuollon terveystieteiden tukokset - sisällöt yksilöllisiä, järjestämistavat vaihtelevat [verkkodokumentti]. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2019-11-08.] Saatavissa:

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138509/URN\\_ISBN\\_978-952-343-375-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138509/URN_ISBN_978-952-343-375-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

TUTKIMUSEETTINEN NEUVOTTELUKUNTA 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa [verkkodokumentti]. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [Viitattu 2021-01-27.] Saatavissa: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

UNITED NATIONS s.a. Children [verkkodokumentti]. United nations. [Viitattu 2020-11-23.]  
Saatavissa: <https://www.un.org/en/sections/issues-depth/children/index.html>

VALLI, Raine 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

VALTIONEUVOSTON ASETUS NEUVOLATOIMINNASTA, KOULU- JA  
OPISKELUTERVEYDENHUOLLOSTA SEKÄ LASTEN JA NUORTEN EHKÄILSEVÄSTÄ SUUN  
TERVEYDENHUOLLOSTA. 338/2011. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu: 2020-01-29.] Saatavissa:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110338>

WETTERGREN, Björn, BLENNOW, Margareta, HJERN, Anders, SÖDER, Olle ja LUDVIGSSON, Jonas F  
2016. Child Health Systems in Sweden [verkkodokumentti]. The Journal of Pediatrics. [Viitattu 2020-  
01-23.] Saatavissa: [https://www-sciencedirect-  
com.ezproxy.savonia.fi/science/article/pii/S0022347616301615?via%3Dihub](https://www-sciencedirect-com.ezproxy.savonia.fi/science/article/pii/S0022347616301615?via%3Dihub)

WHO 2014. European framework for quality standards in school health services and competences  
for school health professionals [verkkodokumentti]. World Health Organization Regional Office for  
Europe. [Viitattu: 2020-01-27.] Saatavissa:  
[http://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0003/246981/European-framework-for-quality-  
standards-in-school-health-services-and-competences-for-school-health-professionals.pdf?ua=1](http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0003/246981/European-framework-for-quality-standards-in-school-health-services-and-competences-for-school-health-professionals.pdf?ua=1)

WHO 2017. Global School Health Initiatives: Achieving Health and Education Outcomes  
[verkkodokumentti]. World Health Organization. [Viitattu 2020-11-25.] Saatavissa:  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/259813/WHO-NMH-PND-17.7-  
eng.pdf;jsessionid=5D743543054F0D88FF5FC794C247060A?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/259813/WHO-NMH-PND-17.7-eng.pdf;jsessionid=5D743543054F0D88FF5FC794C247060A?sequence=1)

WHO 2019. School health services [verkkojulkaisu]. World Health Organization. [Viitattu 2020-01-  
25.] Saatavissa: [https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/adolescence/school-health-ser-  
vices/en/](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/adolescence/school-health-services/en/)

WILMA 2020. Mikä Wilma on? [verkkojulkaisu]. Wilma. [Viitattu 2020-01-31.] Saatavissa:  
<https://wilma.kuopio.fi/>

## LIITE 1: SAATEKIRJE

**Arvoisa Kuopion kaupungin kouluterveydenhuollon palveluiden asiakas**

Olemme kaksi Savonia ammattikorkeakoulun terveydenhoitajaopiskelijaa ja teemme opinnäytetyönä tutkimusta Kuopion kaupungin kouluterveydenhuollon palveluiden laadusta. Vastaamalla kyselyyn teillä on mahdollisuus tuoda ilmi kokemuksianne kouluterveydenhuollon palveluista. Tutkimuksen pohjalta Kuopion kaupungilla on mahdollisuus kehittää palveluiden laatua.

Kyselyyn vastataan anonyymisti ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäisiä henkilöitä ei vastauksista pystytä tunnistamaan. Vastauksia käsittelevät vain tutkijat sekä Kuopion kaupungin yhteistyöhenkilöt.

Kyselyyn vastaaminen vie teiltä aikaa muutaman minuutin. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista mutta toivomme teidän osallistuvan tutkimukseen.

Kiitos paljon osallistumisestanne tutkimukseen.

Ystävällisin terveisin

*Anni Pasanen ja Anniina Vähäsarja*

Savonia ammattikorkeakoulu

## LIITE 2: TIETOSUOJAILMOITUS



OPINNÄYTETYÖHÖN LIITETTÄVÄ  
TIETOSUOJASELOSTE/-ILMOITUS  
EU:N YLEINEN TIETOSUOJA-ASETUS  
13 JA 14 ARTIKLAT  
LAATIMISPÄIVÄ: [17.02.2020]

**Tietoa tutkimukseen osallistuvalla**

Olet osallistumassa Savonia-ammattikorkeakoulussa tehtävään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen. Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen, ennen keskeytystä kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää tutkimuksessa. Tämän selosteen kohdassa 14 kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

**1. Tutkimuksen rekisterinpitäjä**

Anni Pasanen ja Anniina Vähäsarja TT18KP  
anni.pasanen@edu.savonia.fi, anniina.vahasarja@edu.savonia.fi  
Savonia ammattikorkeakoulu

**2. Kuvaus tutkimushankkeesta ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus**

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Kuopion kaupungin asiakkaiden tyytyväisyyttä kouluterveydenhuollon palveluihin. Tutkimus toteutetaan määrällisenä tutkimuksena asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn kohderyhmä on alakouluikäisten lasten vanhemmat ja/tai huoltajat. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Kuopion kaupunki. Tutkimukseen vastataan anonyymisti. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti ja salassapitovelvollisuutta noudattaen.

**3. Tutkimuksen suorittajat**

Tutkimusrekisterin tietoja käsittelevät tutkimuksen tekijät sekä tutkimuksen toimeksiantaja.

#### 4. Tutkimuksen nimi ja tutkimuksen kestoaika

Tutkimuksen nimi: Kouluterveydenhuollon asiakastyytyväisyyskysely

Henkilötietojen käsittelyn kesto:

#### 5. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja käsitellään yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella. Henkilötietojen käsittelyperusta tässä tutkimuksessa on

- tutkittavan suostumus
- tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi

#### 6. Mitä henkilötietoja tutkimusaineisto sisältää

Tutkimusaineistoon kerätään vastaaja sukupuoli, alakouluikäisen lapsen luokkataso sekä elämäntilanne (työssä/työtön/opiskelija/eläkkeellä).

#### 7. Arkaluonteiset henkilötiedot

Tutkimuksessa ei käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

#### 8. Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään

Tutkittavan tiedot saadaan keräämällä vastaukset Webropol-kyselyyn luodun tutkimuksen avulla.

#### 9. Tietojen siirto tai luovuttaminen edelleen

Tutkimusaineisto ja kaikki oikeudet luovutetaan kokonaisuudessaan tutkimuksen valmistuttua toimeksiantajalle.

#### 10. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Ei tapahdu.

#### 11. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Tiedot ovat salassa pidettäviä.

Manuaalisen aineiston suojaaminen:

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot:

- käyttäjätunnus    salasana    käytön rekisteröinti    kulunvalvonta  
 muu, mikä:

Suorien tunnistetietojen käsittely:

- Suorat tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa  
 Aineisto analysoidaan suoraan tunnistetiedoin, koska (peruste suorien tunnistetietojen säilyttämiselle):

## 12. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

- Tutkimusrekisteri hävitetään  
 Tutkimusrekisteri arkistoidaan:  
 ilman tunnistetietoja    tunnistetiedoin

Mihin aineisto arkistoidaan ja miten pitkäksi aikaa:

## 13. Savonia-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavan yhteystiedot

Savonia-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaava on tietohallintopäällikkö Matti Kuosmanen. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta [tietosuoja@savonia.fi](mailto:tietosuoja@savonia.fi)

## 14. Mitä oikeuksia sinulla on ja oikeuksista poikkeaminen

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tämän ilmoituksen kohdassa 1 mainittu henkilö.

Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi tutkimuksessa ja mitä henkilötietojasi tutkimuksessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.



Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista seuraavissa tapauksissa:

henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin

peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä

henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai

henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi.

Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen, jos kyseessä on jokin seuraavista olosuhteista:

kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa tutkija voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden

käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista

tutkija ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi

olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (tietosuoja-asetuksen 20 artikla)

Sinulla on oikeus saada tutkijalle toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja kohteellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle, jos käsittelyn oikeusperuste on suostumus tai sopimus, ja käsittely suoritetaan automaattisesti.

Kun käytät oikeuttasi siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, sinulla on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin tutkija ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Tutkija voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.

### Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kohdassa kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuojasetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät teellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

### Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

### Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

## LIITE 3: KYSELYLOMAKE

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KUOPION KAUPUNGIN KOULUTERVEYDENHUOL-  
LON PALVELUISTA****1. Vastaajan perustiedot**

Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muunsukupuolinen

Elämäntilanne

- Työssä
- Työtön/lomautettu
- Opiskelija
- Eläkkeellä
- Muu

Lapsi/lapseni on (valitse yksi tai useampi vaihtoehto)

- 1.lk
- 2.lk
- 3.lk
- 4.lk
- 5.lk
- 6.lk

## 2. Kouluterveydenhuollon palveluiden laatu

**Valitse seuraavista väittämistä mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto:**

	1= välttävä	2= tyydyttävä	3= hyvä	4= kiitettävä	5= erinomainen
Kouluterveydenhuolto tukee lapseni/lapsieni kasvua ja kehitystä.					
Olen saanut riittävästi tietoa terveystarkastusten sisällöstä.					
Olen saanut riittävästi tietoa ja ohjausta lapseni/lapsieni terveyskasvatuksesta.					
Perheeni tarpeet otetaan kokonaisuudessaan huomioon.					
Minkä arvosanan antaisit kouluterveydenhuollon palveluiden laadusta?					

**Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto:**

	KYLLÄ	EI	EN OSAA SANOA
Tiedän, mitä palveluita kouluterveydenhuolto pitää sisällään.			
Tiedän terveydenhoitajan toimivan tarvittaessa yhteistyössä oppilashuollon toimijoiden (esim. koulukuraattori, koulupsykologi) kanssa.			
Koen kouluterveydenhuollon palvelut hyödyllisiksi ja tarpeellisiksi.			
Haluan saada lisää tietoa kouluterveydenhoitajalta (esim. päihitteet, koulukiusaaminen, ylipaino, ravitsemus, sosiaalinen media) esimerkiksi vanhempainillan yhteydessä.			

### 3. Kouluterveydenhuollon ja vanhempien/hooltajien välinen yhteistyö

Valitse seuraavista väittämistä mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto:

	1= välttävä	2= tyydyttävä	3= hyvä	4= kiitettävä	5= erinomainen
Tiedottaminen lapseni/lapsieni terveydentilaan liittyvissä asioissa on ollut riittävää.					
Olen saanut riittävästi tietoa lapseni/lasteni kasvusta ja kehityksestä.					
Lastani/lapsiani koskevat päätökset tehdään yhteistyössä kansani.					
Mielipiteeni ja toiveeni on otettu huomioon.					
Kouluterveydenhuollon ja perheen välinen yhteistyö on sujuvaa.					

#### 4. Kouluterveydenhuollon palveluiden luotettavuus

Valitse seuraavista väittämistä mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto:

	1= välttävä	2= tyydyttävä	3= hyvä	4= kiitettävä	5= erinomainen
Pystyn luottamaan kouluterveydenhuollon henkilökuntaan.					
Koen, että kouluterveydenhuollon henkilökunta on ystävällistä ja kiinnostunut perheeni tilanteesta.					
Koen, että voin keskustella perheeni asioista avoimesti kouluterveydenhuollon henkilökunnalle.					
Kokemukseni kouluterveydenhuollon henkilökunnan käytöksestä ovat hyviä.					
Koen, että kouluterveydenhuollon henkilökunta on riittävän ammattitaitoista.					

## 5. Kouluterveydenhuollon palveluiden tavoitettavuus

Valitse seuraavista väittämistä mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto:

	1= välttävä	2= tyydyttävä	3= hyvä	4= kiitettävä	5= erinomainen
Kouluterveydenhoitajaan yhteyden saaminen on sujuvaa.					
Saan yhteyden kouluterveydenhoitajaan puhelimitse.					
Saan yhteyden kouluterveydenhoitajaan Wilman kautta.					
Vastaanottoajat on sovittu joustavasti perheeni tarpeet huomioiden.					
Minut on kutsuttu mukaan laajoihin terveystarkastuksiin (laaja terveystarkastus tehdään vuosiluokilla 1 ja 5).					
Sain tiedon laajasta terveystarkastuksesta riittävän ajoissa.					
Olen osallistunut lapseni laajan terveystarkastukseen.					

## 6. Kouluterveydenhuollon palvelujen kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotukseni kouluterveydenhuollon palveluille:

Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa kouluterveydenhuollon palveluista?