

Opinnäytetyö (AMK)

Sairaanhoidajakoulutus

2024

Tuukka Heikkinen ja Johanna Kiiskinen

**Palautekyselyn sisällön
validoiminen haastattelemalla
ikäryhmässä 7–12 v**



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sairaanhoidajakoulutus

2024 | 35 sivua

Tuukka Heikkinen ja Johanna Kiiskinen

Palautekyselyn sisällön validoiminen haastattelemalla ikäryhmässä 7–12 v

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakaskokemusväittämien ymmärrettävyyttä 7–12-vuotiailla lapsilla. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakaskokemuksen mittareita, jotta lapsilta saatava palaute olisi luotettavaa ja toimisi lapsille tarkoituksenmukaisella tavalla. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haastattelut suoritettiin puolistrukturoidulla menetelmällä, jossa kerättiin tietoa siitä, kuinka lapset ymmärtävät palautekyselyn väittämät, ja mitkä termit tai käsitteet vaativat selvennystä. Opinnäytetyössä haastateltiin kuutta (n=6) lasta. Haastattelut analysoitiin sisällönanalyysin avulla.

Analyysissä havaittiin, että abstraktit ja yleisluontoiset väittämät aiheuttivat haastetta lapsille. Käytännön esimerkit ja konkreettinen selvennys auttoivat lapsia ymmärtämään kysymysten tarkoituksen paremmin. Kyselyn kehittäminen vaatii termien selkeyttämistä ja kysymysten muotoilua lapsille paremmin soveltuviksi. Esimerkkejä ja konkreettisia tilanteita lisäämällä voidaan varmistaa kysytyn väittämän ymmärtäminen tarkoitetulla tavalla ja näin edistää tulosten luotettavuutta.

Asiasanat: asiakaskokemus, palautekysely, lasten haastattelut, palvelukokemus, terveyspalvelut

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Degree programme in Nursing

2024 | 35 pages

Tuukka Heikkinen and Johanna Kiiskinen

Validating the content of a feedback survey by interviewing the age group 7–12 years

The purpose of this thesis was to examine how children aged 7–12 understand customer experience survey items. The goal was to improve the reliability of customer experience feedback from health and social services and to develop a clear and functional tool for measuring children's feedback. The thesis was commissioned by Finnish Institute for Health and Welfare.

The interviews were conducted using a semi-structured method to assess how well the children (n=6) understood the statements and which terms or concepts required clarification. The analysis showed that abstract and general statements were challenging for the children. Practical examples and clear explanations helped the children better understand the purpose of the questions.

Based on the results, the development of the survey requires clarification of terms and reformulation of questions to make them more suitable for children. By adding examples and concrete scenarios, children's responses to the surveys can be improved, enhancing the evaluation of their experiences.

Keywords: customer experience, feedback survey, children's interviews, service experience, healthcare services

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Asiakaskokemuksen mittaaminen lapsilta	6
3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja työtä ohjaava kysymys	11
4 Opinnäytetyön toteuttaminen	12
4.1 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä	12
4.2 Kohderyhmä, aineistonkeruu ja analyysi	13
5 Tulokset	15
6 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	19
7 Pohdinta	22
Lähteet	24

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. Tiedote haastattelusta

Liite 3. Suostumuslomake

Liite 4 Tietosuojaseloste

1 Johdanto

Jo 1990-luvulla on havaittu, että lasten ääni pitää tulla kuulluksi tutkimuksissa. Heidän mielipiteitään, asenteitaan ja käyttäytymistään tutkittaessa tulee heitä pitää oman elämänsä asiantuntijoina. Alettiin kehittämään tutkimuksia, jotka oli muokattu lapsille sopivimmaksi. Vielä 2000-luvun alussa tiedettiin vähän lapsista tutkimuksiin vastaajina. Kyselylomakkeiden esitestaus lapsilla oli laiminlyöty. Aikuisille kehitetty kyselylomake ei välttämättä sovi lapsille heidän kielellisten ja kognitiivisten taitojensa ollessa usein kehittymättömämmät kuin aikuisilla. Myös muistiin painamisen kehittymättömyys vaikuttaa kykyyn vastata kysymyksiin. (de Leewe ym. 2004, 409–411.)

Tämä opinnäytetyö liittyy terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) hankkeeseen sotepalveluiden asiakaspalautteen yhtenäistämiseen. Aikuisille THL on vuonna 2022 julkaissut palautteiden sisällölliset määrittelyt. Vuonna 2023 perustettiin Suomen kestävän kasvun ohjelmassa alatyöryhmä jatkamaan sisältömäärittelytyötä lasten ja nuorten kanssa. Alatyöryhmä on laatinut kansallisiin aikuisten väittämiin pohjautuvat lasten ja nuorten asiakaskokemusväittämät (Hietanen-Peltola ym. 2024.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää haastatteleamalla asiakaskokemusväittämien ymmärrettävyyttä 7–12 – vuotiailla lapsilla. Tavoitteena on kehittää sosiaali- ja terveystalvuluista saatujen asiakaspalautteiden luotettavuutta, sekä saada selkeä ja toimiva mittari asiakaspalautteiden mittaamiseen lapsille.

Jokainen organisaatio tarvitsee palautetta eri organisaatiotasolla palvelun laadun mittaamiseen ja kehittämiseen (Vilkkä 2015, 45). Palaute on työkalu, jota käytetään koulutus- ja ammattiympäristöissä kasvun ja kehityksen edistämiseen sekä terveydenhuollossa potilaiden turvallisuuden varmistamiseen (Moffa 2023, 5).

Lapset ja nuoret huoltajineen käyttävät monia sosiaali- ja terveystalvuluja. Kun kerätään lasten ja nuorten asiakaspalautetta, on tärkeää ottaa huomioon vastaajien ikä ja kehitystaso. (Hietanen-Peltola ym. 2024.) Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

2 Asiakaskokemuksen mittaaminen lapsilta

Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen tietokantahakuja tehtiin aluksi useilla eri hakusanoilla. Käytettyjä hakusanoja olivat: questionnaire or survey AND “pediatric care” or healthcare AND “childrens experience, “patient reported experience” measures AND children, “questionnaire development” AND pediatrics, “patient experience” or “patient satisfaction” AND “measurement tools” AND children or pediatrics ja potilaskokemus. Aiheeseen parhaiten liittyvät hakusanat valittiin ja löydettiin opinnäytetyöhön sopivia tuloksia eniten Cinahl, Medic, Medline ja Google Scholar- tietokannoista. Aineistoa haettiin myös manuaalisesti käyttäen hakusanoilla esiin tulleiden tutkimusten aiheeseen sopivia lähteitä.

Aineisto rajattiin siten, että mukaan valittiin pääosin vuoden 2014 jälkeen valmistuneita artikkeleita. Pois rajattiin tutkimukset, joissa potilastyytyväisyyskyselyyn vastaajina toimivat lasten vanhemmat sekä tutkimukset, joissa keskityttiin tietyistä sairauksista kärsiviin potilaisiin. Lisäksi haastattelututkimuksista mukaan valittiin lähinnä 7–12-vuotta olevia lapsia koskevaa aineistoa, mikäli ikä tuli esiin artikkelissa. Lasten haastattelujen esitestaamisesta käytettiin aiheesta kirjoitettua vanhempaa kirjaa, koska kyseistä kirjaa on käytetty monissa lähteeksi valikoituneissa artikkeleissa eikä tuoreempaa teosta löytynyt (de Leewe ym. 2004.)

Asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi on olennainen osa toimintaansa kehittävän, palveluja tarjoavan organisaation toimintaa (THL 2024).

Terveystieteiden organisaatioiden kilpailu- ja toimintakykyä mitataan kliinisen hoitotuloksen lisäksi myös potilaskokemuksen tulosalueella (Wolf ym. 2024, 7).

Potilaskokemusta on tutkittu kansainvälisellä tasolla melko paljon.

Potilaskokemuksen yhtenäistä, globaalia kansainvälistä määritelmää ei kuitenkaan ole vielä kehitetty. Potilaskokemus on potilaan subjektiivinen kokemus. Potilaskokemus muodostuu tietyllä aikavälillä ja siihen vaikuttaa potilaan kohtaamat vuorovaikutustilanteet hoitotapahtuman aikana. Potilaan kliininen hoitotapahtuma vaikuttaa myös potilaskokemuksen muodostumiseen.

Potilaskokemus on moniulotteinen ja se muodostuu muun muassa kognitiivisesta, sosiaalisesta, sensorisesta ja emotionaalisesta ulottuvuudesta. Kognitiivisella ulottuvuudella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, jos potilas arvostaa erityisesti esimerkiksi nopeaa ja helppoa asiointia. Osa potilaista kokee sosiaalisen kohtaamisen olevan tärkein osatekijä hoitokokemuksessaan, kun taas osa arvostaa eniten kohtaamista henkiselä tasolla ja psyykkisen tuen kokemusta. Sensorista ulottuvuutta arvostavat potilaat kokevat esimerkiksi rauhallisen ympäristön ja kiireettömän kohtaamisen osa-alueen olevan tärkein osatekijä potilaskokemuksessaan. (Wolf ym. 2014, 7–19.)

Potilaskokemusta voidaan mitata lähes missä tahansa hoitopolun vaiheessa. Palveluntarjoaja harkitsee laatustrategiansa mukaisesti, milloin mittaaminen on järkevää ja mitä osa-alueita halutaan kartoittaa. Net Promoter Score (NPS) kuvastaa asiakkaan halua suositella samaansa palvelua muille. Mittari erottelee palvelun suositelijat, neutraalit, passiiviset sekä arvostelijat. Customer Satisfaction Score (CSAT) -mittarin avulla mitataan asiakkaan tyytyväisyyttä samaansa palveluun reaaliajassa, eikä sen avulla pystytä ennustamaan asiakkaan tulevaa käytöstä. CSAT-mittari toimii erityisesti silloin, kun kysytään yksityiskohtia. CSAT-mittariin vastataan asteikolla 1–5 kysymykseen: Kuinka tyytyväinen olit samaasi palveluun? Kolmas asiakaskokemuksesta kertova mittari on Customer Effort Score (CES). CES-mittari kuvaa sitä, kuinka paljon asiakas on nähnyt vaivaa saadakseen palvelua sekä sitä, kuinka helpoksi asiakas kokee palveluntuottajan tehneen palvelun saamisen. (Tenhunen 2016; Mikkola 2022.) CRS (Customer Resolution Score) mittari kuvaa sitä, ratkeako potilaan ongelma ensimmäisellä yhteyskerralla ja käytössä on myös reaaliaikaisen kokemuksen mittareita (mm. Happy or Not-laitteet) (Mikkola 2022).

Lasten potilaskokemusta on tutkittu maailmanlaajuisesti melko paljon etenkin viime vuosina. Useissa tutkimuksissa koettiin häiritsevänä tekijänä se, että maailmanlaajuisista yhtenäistä mittaristoa ei ole vielä kehitetty. (Espinel ym. 2014). Kansainvälisissä tutkimuksissa ilmeni, että potilaskokemusta mitataan standardoiduilla potilaskokemusmittaristoilla. Patient Reported Experience

Measurement eli potilaan kuvaama kokemusmittaristo, on tällainen mittaristo, josta käytetään lyhennettä PREM. Se osoittaa potilaan kokemusta hoidon laadusta hänen itsensä ilmoittamana. PREM on useimmiten kyselylomakkeen muodossa. (Talking HealthTech 2020.)

Lasten kokemuksia palveluista ja heidän toiveitaan koskien heille suunnattuja palveluja tulee kartoittaa palveluja tuottavissa organisaatioissa. Lasten antaman palautteen tulee olla osa palveluiden jatkuvaa kehittämistä ja arviointia. Kun palautetta haetaan, se tulee myös huomioida organisaation toiminnassa. Lapselle tulee antaa mahdollisuuksia ilmaista näkemyksiään prosessin aikana ja jälkeen. (THL 2024; Pelastakaa lapset n.d.)

Kyselytutkimuksia lapsille suunniteltaessa tulee huomioida eri ikäryhmien kehityksellisen tason eroavaisuudet (de Leewe ym. 2004, 41.) de Leewen ym. mukaan useat kansainväliset tutkijat (Piaget 1929, Flavell 1985, Holaday & Turner-Henson 1989, Benson & Hocevar 1985, Borgers & Hox 2001, de Leeuw & Otter 1995, Scott 1997 ja Scott ym. 1995) ovat kliinisissä tutkimuksissa huomanneet seuraavia lasten haastatteluihin ja kyselylomakkeisiin liittyviä seikkoja. Seitsemänvuotiaat lapset alkavat ymmärtämään luokittelua ja aikakäsitteitä. Looginen päättelykyky sekä järjestelmällinen ja asioita yhdistävä ajattelu kehittyvät. Lukutaidon kehittymisen myötä kielen ymmärtäminen kehittyvät. Tämän ikäisillä lapsilla voi silti olla vaikeuksia ymmärtää tietynlaisia lausemuotoja, kuten esimerkiksi negaatioita. Ajattelu on melko konkreettista ja sanojen merkitys voidaan ymmärtää kirjaimellisesti. Etenkin 7–10-vuotiaille lapsille kysymysten tulisi olla selkeitä ja negatiivisia kysymyslausekkeita tai väitteitä tulee välttää. Lapsilta kysyttäessä heille tulee selventää sanojen tarkoitettu merkitys, jos se eroaa sanojen kirjaimellisesta merkityksestä. Tämä on tärkeää, etenkin jos lapselta kysytään epäsuoria tai yleisluontoisia kysymyksiä, kuten esimerkiksi jos kysymys asetetaan muotoon, kuten ”minun kokoiseni ihminen”. Tällöin haastateltava lapsi saattaa hämmentyä, tarkoitetaanko kysymyksessä lapsen itsensä vai haastattelijan kokoista ihmistä, koska kysymys on epäselvä. (de Leewe ym. 2004, 411.) de Leewe ym. kertoo, että Holadayn ja Turner-Hensonin (1995) mukaan kyselylomakkeessa 7–10-

vuotilaille sopiva vastausvaihtoehtojen määrä on kolme ja yli 10-vuotiailla hyvä vastausvaihtoehtojen määrä on viisi. de Leewe esittää, että Colen & Loftuksen (1987) mukaan kyseinen asia perustuu siihen, että lasten työmuisti kasvaa ollen 10-vuotiailla jo lähellä aikuisen muistikapasiteettia. (de Leewe ym. 2004, 411.)

Vuonna 2021 tehdyssä kansainvälisessä systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa tutkittiin, kuinka paljon ja miten lasten sairaanhoidossa käytetään PREM-potilaskokemusmittaristoja. Kirjallisuuskatsaukseen valittiin 11 543:n artikkelin joukosta 83 artikkelia. Tutkimukseen valittiin ne artikkelit, joissa tutkimuksen kohteena olivat alle 18-vuotiaat lapset, jotka asuvat korkean tulotason maissa World Bankin mukaan. Lisäksi kirjallisuuskatsaukseen valittiin kohteita, jotka ovat käyttäneet PREM-tyyppistä mittaristoa vastauksia analysoidessaan. Neljäs sisäänottokriteeri oli julkaisuajankohta. Mukaan otettiin artikkelit, jotka oli julkaistu tammikuun 2000 ja huhtikuun 2021 välillä. Tutkimuksen poissulkukriteereinä olivat tutkittavien yli 18-vuoden ikä. Tutkimukseen ei valittu artikkeleja, joissa tutkittavien ikää ei tullut selkeästi esille. Mikäli artikkeleissa ei käytetty lainkaan PREM-mittaristoa tai mittaristoa oli muokattu, sitä ei valittu tutkimukseen. PREM-mittariston muokkaaminen vaarantaa tutkimuksen pätevyyden, joten tutkijat päättivät rajata muokatut mittaristot ulos tutkimuksesta. PREM-validointitutkimukset rajattiin ulos, kuten myös tutkimussuunnitelmat, arvostelut ja mielipidekirjoitukset. Tutkimukseen valittiin ainoastaan englannin-, ranskan-, espanjan- ja hollanninkielisiä artikkeleita. Tutkimukseen valituissa artikkeleissa käytettiin 39:ää PREM-mittaristoa. Näistä 23 oli tehty välillisesti täytettäväksi, kymmenessä vastaajana oli joko lapsi itse tai hänen huoltajansa. Kuudessa artikkelissa vastaajana oli lapsi itse. PREM-mittaristossa arvioidaan potilaiden ja heidän perheidensä näkemyksiä ja heidän kokemuksiaan saamastaan hoidosta. Tutkimuksessa PREM-mittarit arvioivat kokemusta hoitoprosessista, mukaan lukien kommunikaatio terveydenhuollon palvelutuottajan ja potilaiden sekä heidän perheidensä välillä. Lisäksi mittaristolla arvioidaan vastaajan kokemusta siitä, miten tietoa on jaettu potilaille sekä kuinka vastaaja on kokenut potilaiden ja heidän perheidensä osallistamisen hoitoa koskevaan päätöksentekoon. (Bele ym. 2021, 2-3)

Suurimmassa osassa tutkimukseen valituista artikkeleista (n=34) PREM-asteikko oli geneerinen ja tarkoitus oli mitata yleistä kokemusta terveydenhuollosta. Tutkimukseen valittiin myös (n=5) artikkeleita, jotka oli suunniteltu tarkastelemaan niiden lapsipotilaiden kokemusta, joilla oli hoitokontakti tulehduksellisen suolistosairauden, epilepsian, diabeteksen, syövän tai mielenterveysongelmien vuoksi. Tutkimukseen mukaan otettujen artikkeleiden lisäksi tutkijat tarkastelivat kymmentä palveluntuottajien itse kehittämää potilastyytyväisyysmittaria. (Bele ym. 2021, 4.)

Kansainvälisesti tehdyssä kirjallisuuskatsauksessa tuli esiin eroavaisuuksia suhteessa hakutermeihin. Termeillä PREM (Patient reported experience measure), PROM (Patient reported outcome measure) ja patient satisfaction on julkaistu hieman eri asioita mittaavia tutkimuksia. Näistä termeistä tässä opinnäytetyössä PROM voidaan sulkea pois, koska PROM selventää hoidon lopputuloksen vaikuttavuutta. Pois voidaan myös jättää patient satisfaction-mittarit, koska niissä mitataan potilaan tyytyväisyyttä verrattuna potilaan odotuksiin ja potilaan odotukset hoitoaan koskien vaihtelevat, joten tulos ei ole potilaskokemuksen suhteen validi. (Bele ym. 2021, 4.) Suomessa THL:n toimesta nyt kehitettävän kyselyn tarkoitus on mitata potilaan asiakaskokemusta (PREM).

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja työtä ohjaava kysymys

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakaskokemusväittämien ymmärrettävyyttä 7–12 – vuotiailla lapsilla. Tavoitteena on kehittää sosiaali- ja terveystalvveluilta saatujen asiakaskokemusten luotettavuutta, sekä saada selkeä ja toimiva mittari asiakaskokemusten mittaamiseen lapsille.

Tätä opinnäytetyötä ohjaa seuraava kysymys:

- Miten lapset ymmärtävät esitetyt asiakaskokemusväittämät?

4 Opinnäytetyön toteuttaminen

4.1 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmäksi on valittu haastattelu. Laadulliset haastattelut ovat keskeinen tutkimusmenetelmä eri tieteenaloilla (Brinkmann 2020, 424). Erityisesti lasten kuulemisessa haastattelemine on vakiintunut tärkeäksi menetelmäksi (Raittila ym. 2017, 285). Haastattelu on tilanne, jossa haastattelija esittää kysymyksiä haastateltavalle (Eskola & Suoranta 2015, 85). Tässä tapauksessa kysymykset ja niitä ympäröivä tilanne tulevat olemaan ennalta suunniteltuja.

Erilaisia haastattelutyyppejä on useita, samoin eri haastattelutyyppejä nimityksiä. Strukturoidussa haastattelussa kaikille esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä, ja vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi määritellyjä. Haastateltava valitsee sopivimman vaihtoehdon, usein esimerkiksi korteilta. Tämä haastattelutyyppi muistuttaa ohjattua kyselylomakkeen täyttämistä. (Eskola & Suoranta 2015, 85–86.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole. Haastateltavat saavat vastata omilla sanoillaan, mikä antaa enemmän joustavuutta vastauksiin. (Eskola & Suoranta, 2015, 86; Brinkmann 2020, 437.)

Teemahaastattelussa haastattelun teemat ja aihepiirit on määritelty etukäteen, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys eivät ole ennalta määrättyjä. Haastattelija varmistaa, että kaikki suunnitellut teemat käsitellään, mutta niiden järjestys ja laajuus voivat vaihdella. Haastattelijalla on tukenaan lista käsiteltävistä aiheista, mutta ei valmiita kysymyksiä. (Eskola & Suoranta, 2015, 86–87.)

Avoimessa haastattelussa tilanne muistuttaa tavallista keskustelua, jossa haastattelija ja haastateltava keskustelevat tietystä aiheesta. Kaikkien

haastateltavien kanssa ei välttämättä käsitellä samoja teema-alueita. (Eskola & Suoranta, 2015, 87.)

Tämän opinnäytetyön haastattelumenetelmäksi valikoituu puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltaville jää enemmän vapautta tuoda esille omia näkökulmiaan, ja haastattelija voi tilanteen mukaan mukauttaa kysymyksiä (Eskola & Suoranta 2015, 86; Brinkmann 2020, 437). Opinnäytetyössä tehtävän haastattelun kysymykset (Liite 1), sekä ennakkotilanteen on laatinut Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen työryhmä.

4.2 Kohderyhmä, aineistonkeruu ja analyysi

Haastateltava ryhmä muodostuu sairaanhoitajaopiskelijan lähipiiristä. Haastateltavia lapsia oli kuusi. Heistä kolme oli 7- vuotiasta, yksi 10-vuotias, ja kaksi 12-vuotiasta. Kohderyhmä on tavoitettu heidän vanhempien kautta, ja vanhemmille on kerrottu opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista. Lasten kanssa on käyty henkilökohtaisesti läpi nämä asiat, jotta on varmistettu lapsen suostumus. Haastatteluiden kesto oli yhteensä 89 minuuttia. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina rauhallisessa tilassa näin varmistaen lasten keskittymiskyky. Haastattelut on nauhoitettu. Nauhoittaminen katsotaan hyödylliseksi työkaluksi haastatteluja tehdessä (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvaara 2017, 243; Seidman 2019, 114).

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen menetelmä, jonka avulla aineistoa voidaan tutkia järjestelmällisesti ja objektiivisesti. Tämä analyysimenetelmä soveltuu erityisesti silloin kun tutkimusaineisto on osittain jäsenneilty, kuten puolistrukturoidut haastattelut, joissa kysymykset on etukäteen määritelty, mutta vastaajille annetaan mahdollisuus vapaaseen keskusteluun. Sisällönanalyysin tavoitteena on tiivistää ja jäsentää aineiston merkityksiä siten, että sen keskeinen sisältö tulee esiin ja opinnäytetyötä ohjaavaan kysymykseen pystytään vastaamaan. Olennaista menetelmässä on aineiston alkuperäisen merkityksen säilyttäminen, vaikka se jäsennetään tiiviimmäksi ja hallittavaksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.)

Haastateltavina olevien 7–12-vuotiaiden lasten kanssa sisällönanalyysi edellytti huomiota lasten sanalliseen ilmaisuun. Lapset saattavat käyttää erilaisia sanoja ja ilmaisuja kuin aikuiset. Haastattelunauhoja purkaessa ja analysoitaessa pystytään siis tarkastelemaan vielä tarkemmalla korvalla lasten ulosantia ja ymmärrystä. (Hyvärinen ym. 2017, 285.)

Opinnäytetyössä 7–12-vuotiailta lapsilta kysyttiin asiakaskokemusväittämien ymmärrettävyyttä, sekä haastattelun lopussa kysyttiin vielä tarkentavia kysymyksiä (Liite 1). Haastateltaville kerrottiin tilanteeksi heidän tulleen juuri hammashoitolasta, jossa heille on voitu tehdä hampaiden ja suun tarkastus, paikata reikä tai poistaa hampaita. Käynnin jälkeen heille on annettu palautelomake täytettäväksi. Haastatteluiden tavoitteena oli arvioida, kuinka selkeitä kysymykset olivat lapsille ja mitkä termit tai käsitteet vaativat tarkentamista. Analyysissä keskitytään lomakkeen väittämään ja niiden ymmärrettävyyteen haastateltujen lasten näkökulmasta.

Sisällönanalyysi alkaa haastatteluiden litteroimisella ja aineiston huolellisella läpikäymisellä, jossa tavoitteena on löytää opinnäytetyön kannalta keskeiset asiat. Litteroituja haastatteluja kertyi 33 sivun verran (fontti 12, riviväli 1,5). Puolistrukturoidussa haastattelussa tämä tarkoittaa sekä etukäteen annettujen kysymysten että vapaiden vastausten analysointia. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään, eli keskitytään olennaisiin tietoihin. Lasten vastauksissa huomioidaan erityisesti se, miten hyvin he ymmärsivät asiakaspalveluväittämät ja miten he ilmaisivat ajatuksensa. Seuraavaksi aineisto ryhmitellään, eli samankaltaiset ajatukset ja ilmaisut kootaan yhteen. Lopuksi pääkohdat tiivistetään laajemmiksi teemoiksi, jotka kuvaavat tutkimuksen keskeiset havainnot. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 112–115.)

5 Tulokset

Ensimmäiseksi lapsilta kysyttiin: Suosittelisitko saamaasi palvelua kaverillesi, jos hän olisi samassa tilanteessa kuin sinä? Kaksi lasta kuudesta ymmärsi kysymyksen selittämättä, muille lapsille tämä kysymys osoittautui hankalaksi. Osa ei ymmärtänyt käsitettä "suosittelu" ja tarvitsi lisäselvitystä. Käytännön esimerkit, kuten hammaslääkärin arvioiminen hyvänä tai huonona, auttoivat lapsia ymmärtämään kysymyksen paremmin. Vaikka osa lapsista ymmärsi sen lopulta, kysymyksen alkuperäinen muotoilu koettiin monimutkaiseksi.

Toisessa väittämässä kysyttiin tarkennusta ensimmäiseen kysymykseen: Miksi ajattelet näin? Toinen väittämä osoittautui myös hankalaksi, sillä sen abstrakti luonne ei auennut useimmille lapsille. Vaikka lapsilta saatiin vastauksia, ne olivat usein yleisluonteisia, kuten "koska palvelu oli hyvä". Lapsille osoittautui vaikeaksi yhdistää väittämän liittyminen ensimmäiseen väittämän. Lasten oli vaikea perustella vastauksiaan ilman konkreettista tukea, ja jotkut eivät osanneet vastata lainkaan.

Kolmas esitestattava väittämä oli: Pääsin työntekijälle silloin, kun sitä tarvitsin. Tässä kohdassa suurin haaste oli sanan "työntekijä" käyttö, joka ei tuntunut lapsista luontevalta. Useimmat yhdistivät työntekijän muihin ammattiryhmiin, ja sanaa pidettiin yleisesti outona tässä tilanteessa. Sanan "työntekijä" käyttö irtaannutti nuorimpia vastaajia haastattelutilanteesta. Kun termi vaihdettiin haastattelijan toimesta selkeyttääkseen väittämää "hammaslääkäriksi", lapset ymmärsivät kysymyksen tarkoituksen paremmin. Useimmat ymmärsivät kysymyksen sen jälkeen, kun se oli selitetty auki.

Neljänneksi haluttiin testata, kuinka lapset ymmärtävät väittämän: Työntekijä oli minulle kiva. Tämä kysymys oli lähes kaikille lapsille selkeä ja ymmärrettävä. Lähes kaikki lapset yhdistivät sen helposti siihen, oliko kuvitteellinen hammaslääkärikäynti mukava vai epämukava. Yksi lapsi laajensi hammaslääkärin mukavuuden kattamaan sen, oliko käynti ollut kivuton. Useat lapset mainitsivat, että kysymys oli tärkeä, ja jotkut kertoivat, että heidän vanhempansa olivat kysyneet heiltä vastaavanlaisia kysymyksiä

hammaslääkärikäynnin jälkeen. Tässä kohtaan sana ”työntekijä” ei enää tuottanut ymmärryksen vaikeutta, kun sitä oli aikaisemmassa kohdassa tarkennettu.

Viides väittämä: Minua kuunneltiin, oli tuttu useimmille lapsille, jotka ymmärsivät sen koulukokemusten kautta. Useimmat lapset yhdistivät sen siihen, kuunneltiinko heidän kysymyksiään tai huoliaan hoitotilanteessa. Vain yksi lapsi koki kysymyksen olleen tärkeää kysyä. Kysymykseen ”onko tätä tärkeää sun mielestä kysyä?” yksi lapsi vastasi ”Niin ei mun mielestä, kun en kauheasti puhu hammaslääkärillä”.

Kuudes testattava väittämä oli: Minulla oli turvallinen olo. Useimmat lapset ymmärsivät hyvin, mitä ”turvallinen olo” tarkoittaa, ja yhdistivät sen pelottomuuteen ja mukavuuteen hoitotilanteessa. Osa lapsista ei kysyttäessä pitänyt tätä kysymystä tärkeänä. Erityisesti vanhemmat saattoivat kysyä lapselta tämän kaltaisia kysymyksiä kotona, mutta lapsille itselleen kysymys ei aina tuntunut oleelliselta.

Seitsemäs väittämä: Minulle kerrottiin, mitä seuraavaksi tapahtuu, ymmärrettiin pääosin hyvin, ja lapset yhdistivät sen siihen, että hammaslääkäri selittää toimenpiteiden kulkua. Lapsilla oli selvä käsitys siitä, että olisi suotavaa, jos hammaslääkäri kertoisi etukäteen mitä seuraavaksi tapahtuu. Kuitenkin kysymyksen tärkeys vaihteli lasten välillä. Toisen mielestä väittämää oli tärkeä kysyä, ja toisen mielestä ei.

Kahdeksas väittämä: Ymmärsin, mitä minulle kerrottiin, oli lapsille pääosin selkeä ja hyvin ymmärrettävä. Lapset pystyivät liittämään sen siihen, että he ymmärsivät hammaslääkärin selitykset toimenpiteistä. Kysymyksen tärkeyttä pidettiin kuitenkin vaihtelevana. Yksi lapsista arvioi kysymyksen tärkeyden olevan numeerisesti arvioituna 3 asteikolla 0–10, toinen arvioi kysymyksen olevan tärkeä.

Yhdeksäs väittämä: Sain apua, ymmärrettiin hyvin, mutta lapsilla oli vaikeuksia muotoilla konkreettisesti, mitä ”apu” tarkoitti hammaslääkärikäyntiin liittyen. Yksi lapsista ehdotti, että jos kysymyksen muuttaisi muotoon: Sain apua ongelmaani,

se olisi ymmärrettävämpi. Osa lapsista koki, että kysymys voisi olla selkeämpi ja he tarvitsivat selventäviä esimerkkejä ymmärtääkseen paremmin. Esimerkiksi yksi lapsista ajatteli, että avun tarvitsija olisikin ollut hammaslääkäri, eikä potilas.

Kun lapsilta kysyttiin, puuttuuko kyselystä jokin tärkeä asia, mitä mielestäsi pitäisi kysyä, viisi lapsista ei osannut tuoda esiin mitään erityistä kysymystä, jota heidän mielestään olisi pitänyt kysyä. He kokivat, että kysely kattoi tarpeelliset asiat, eikä siihen tarvittu lisäkysymyksiä. Yksi lapsi mainitsi, että hänen äitinsä usein kysyy, miten käynti sujui, mutta muuten lisäkysymyksiä ei kaivattu.

Lasten vastaukset siitä, oliko kyselylomake sopivan pituinen, vaihtelivat. Yksi lapsista koki kyselyn olevan "just siltä väliltä" eli sopivan mittainen. Muutamat lapset kokivat kyselyn olevan liian pitkä tai liian lyhyt, mutta useimmiten lapset olivat sitä mieltä, että kyselyn pituus oli sopiva eikä se ollut liian kuormittava.

Kun lapsilta kysyttiin, vastaisivatko he hammashoitolakäynnin jälkeen, mikäli he saisivat tällaisen kyselyn vastattavakseen, osa lapsista vastasi myöntävästi. Osa kuitenkin epäröi ja ilmoitti, että ei välttämättä vastaisi siihen. Yksi lapsi kertoi, että vastaisi vain joihinkin kohtiin kyselyssä asiaa sen enempää tarkentamatta.

Lapsilta kysyttiin, mikä olisi heidän mielestään kivoin vastaustapa ja heille annettiin kolme vaihtoehtoa:

- Paperilomakkeen täyttäminen hammashoitolassa
- Tekstiviesti puhelimeesi, kun olet päässyt kotiin
- Tabletilla vastaaminen hammashoitolassa

Suurin osa lapsista piti paperilomakkeen täyttämistä hammashoitolassa hyvänä vaihtoehtona. Osa piti tabletilla vastaamista houkuttelevampana vaihtoehtona. Tekstiviestillä vastaaminen kotiin päästyä ei ollut kenellekään mieluinen vaihtoehto. Yksi lapsista vastasi kysymykseen "kotona", mutta ei kertonut mieluisinta vastausvälinettä.

Lopuksi lapsilta kysyttiin, vastaisivatko he mieluummin kysymyksiin itse vai yhdessä vanhemman kanssa. Suurin osa lapsista ilmoitti haluavansa vastata kyselyyn yhdessä vanhempansa kanssa. Lapset kokivat, että olisi helpompaa vastata vanhempien kanssa, koska jotkut kysymykset olivat vaikeasti ymmärrettäviä. Kaksi lasta halusi vastata kyselyyn itsenäisesti.

Yhteenvetona todetaan, että palautelomakkeen väittämät olivat osittain ymmärrettäviä, mutta abstraktit termit, kuten "suosittelisitko" ja "työntekijä", vaativat selkeyttämistä tai konkreettisempaa muotoilua. Termien selkeyttäminen ja esimerkkien lisääminen auttaisi lapsia ymmärtämään kysymykset paremmin ja vastamaan niihin tarkemmin.

Analyysin perusteella lomakkeen kysymykset voitaisiin selkeyttää käyttämällä yksinkertaisempia termejä, kuten "hammaslääkäri" tai "hoitaja", sekä lisäämällä esimerkkejä ja vastausvaihtoehtoja abstrakteihin kysymyksiin. Lapset ymmärsivät kysymykset parhaiten, kun ne oli yhdistetty konkreettisiin tilanteisiin, ja selitykset auttoivat heitä hahmottamaan kysymyksen tarkoituksen.

6 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tässä opinnäytetyössä noudatetaan kaikkia tutkimuseettisiä periaatteita ja hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia ovat huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, eettisesti kestävä tiedonhankinta tutkimus- ja arviointimenetelmä sekä tutkijoiden töiden kunnioitus. (TENK 2012.) Tässä opinnäytetyössä eettisyys ja luotettavuus ovat keskeisiä tekijöitä, sillä opinnäytetyössä haastatellaan alaikäisiä lapsia.

Opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta vahvisti se, että haastattelut tehtiin yksilöllisesti rauhallisessa tilassa. Tämä antoi lapsille mahdollisuuden keskittyä ja vastata omalla tavallaan ilman ulkoisia häiriötekijöitä, tai vaikutteita. Luotettavuutta heikensi se tekijä, että hammaslääkäritilanne oli kuvitteellinen. Hammaslääkäritilanteen kuvitteellisuus hämmensi useita lapsista, kun kysymykset koskivat suoranaisesti lomakkeen kysymysten ymmärtämistä. Simuloidussa haastattelutilanteessa useita lapsia jouduttiin toistuvasti muistuttamaan siitä, että heidän tulee suhtautua haastattelutilanteeseen, kuin olisivat juuri päässeet hammashoitolakäynniltä. Koska lapset eivät voineet vastata varsinaisiin lomakkeessa oleviin kysymyksiin, vaan heitä pyydettiin kertomaan, ymmärsivätkö he haastattelulomakkeen väittämät ja sanoittamaan, miten he ne ymmärsivät, tehtävästä tuli melko haastava, mikä näkyi tuloksissa. Tilanne olisi voinut olla lapsille helpommin ymmärrettävä, jos kahdesta haasteesta toinen olisi otettu pois. Toisin sanoen, jos joko hammaslääkärikäynti olisi ollut todellinen tai jos lapset olisivat voineet vastata kuvitellun hammashoitotapahtuman jälkeen lomakkeen väittämiin mielikuvitusta käyttäen leikinomaisesti ikään kuin he olisivat käynnillä olleet. Väittämät varmuudella ymmärtäneiden lasten määrää ei saatu luotettavasti selvitettyä. Syynä tähän oli se, että yksittäisten lasten osalta vastaukset jäivät osassa väittämiä niin epäselviksi, että vastauksia tulkittaessakaan ei saatu vastausta siihen, ymmärsivätkö he lopulta väittämän. Lapsi saattoi vastata kysymykseen, jossa kysyttiin, ymmärsikö hän väittämän, että ei ymmärtänyt ja myöhemmin kävi ilmi, että hän oli väittämän ymmärtänyt. Edelleen osa lapsista vastasi, että ei tiedä

ymmärsikö väittämän eikä halunnut tai osannut tarkemmin vastata, onko joku tietty sana mitä hän ei ymmärtänyt. Haastatteluiden avulla oli tarkoitus selvittää 7 – 12- vuotiaiden lasten vastauksia siitä, miten he ymmärtävät lomakkeen väittämiä. Tutkimukseen otettiin mukaan kaikki haastattelijan tuttavapiirin 7- 12 –vuotiaat lapset. Lapsista neljä oli seitsemänvuotiaita ja kaksi oli kaksitoistavuotiaita, eli tutkimukseen valikoituneet lapset olivat halutun ikäryhmän ääripäistä. Tutkimuksen laatua olisi voinut nostaa, jos lapset olisivat jakautuneet tasaisemmin kattaen ikäryhmän kaikki ikävuodet.

Ennen haastattelua lapsia ja vanhempia on tiedotettu haastattelusta (Liite 2) ja pyydetty lupa haastatteluihin (Liite 3). Tietosuojaseloste on liitteenä 4. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, jokainen lapsi tai heidän huoltajansa ovat saaneet mahdollisuuden keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa. Alaikäisten osallisuus opinnäytetyössä edellyttää tarkkuutta tiedonantamisessa, sekä haastateltavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja huoltajien tietoisuuden hankkimista (Vilkkä 2015, 34–35; Hyvärinen ym. 2017, 243). Itsemääräämisoikeus varmistetaan siten, että lapset ymmärtävät mistä opinnäytetyössä on kyse, ja että heidän oikeuksiaan kunnioitetaan opinnäytetyön prosessin kaikissa vaiheissa (Tuomi, Sarajärvi 2018, 10

Opinnäytetyössä on tärkeää huomioida anonyymiteetti etenkin, kun haastatellaan lapsia (Vilkkä 2015, 45; Ranta, Kuula-Luumi 2017, 320.) Allekirjoitettuja nimiä ei yhdistetä mihinkään nauhoitteeseen ja haastateltavien anonyymiteetti turvataan kaikissa opinnäytetyön vaiheissa. Nauhoitteet tullaan poistamaan opinnäytetyöntekijöiden kaikista laitteista heti kun opinnäytetyö on saatu valmiiksi ja nauhoitteet siirtyvät THL:n säilytettäväksi. Myös allekirjoitetut suostumuslomakkeet sekä tietosuojaseloste siirtyvät THL:lle. Haastattelun osapuolet ovat saaneet tiedoksi, miten heidän antamaansa tietoa säilytetään ja käytetään ja heillä on oikeus pyytää haastattelun nauhoituksen poistamista jälkikäteenkin. Lasten kohdalla on myös oleellista korostaa, ettei heidän älykkyyttään tai kykyä mitata tässä haastattelussa, vaan haastattelun

tavoitteena on ymmärtää heidän käsityksiään asiakaspalveluväittämistä (Raittila ym. 2017, 285).

Tutkimuksen luotettavuus perustuu siihen, että aineisto analysoidaan huolellisesti ja järjestelmällisesti ja näin on tehty tämän opinnäytetyön aineistoa analysoitaessa. Luotettavuuden arviointiin kuuluu myös opinnäytetyön tekijöiden rehellisyys ja vastuullisuus opinnäytetyön prosessissa (Tuomi, Sarajärvi 2018, 112–115). Luotettavuuteen liittyy myös se, että opinnäytetyöntekijä ei ole erityisesti valinnut haastateltavia, vaan on haastatellut kaikki lähipiirinsä 7–12-vuotiaat, jotka suostuivat haastatteluun. Haastattelijan tehtävänä on ollut myös arvioida ovatko haastateltavien antamat tiedot luotettavia ja vastaavatko ne haastattelutilanteessa esitettyihin kysymyksiin. Tämä arviointi on tärkeää lasten kanssa työskennellessä, sillä heidän vastauksensa voivat joskus olla epätarkkoja tai heijastaa ulkopuolisia vaikutteita. Tämän opinnäytetyön haastattelut olivat luotettavia ja ilman ulkopuolisia vaikutteita.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakaskokemusväittämien ymmärrettävyyttä 7–12 – vuotiailla lapsilla. Opinnäytetyö vastasi hyvin opinnäytetyötä ohjaavaan kysymykseen: Miten lapset ymmärtävät esitetyt asiakaskokemusväittämät? Haastattelut avasivat sitä, millä tavalla lapset ymmärsivät palautelomakkeen väittämät ja minkälaiset asiat tuottivat ymmärryksen vaikeutta. Palautelomakkeesta saatujen huomioiden perusteella näyttää siltä, että palautelomake voi ilman joidenkin käsitteiden konkretisointia ja yksinkertaistamista olla liian haastava osalle tästä ikäryhmästä. Ikäryhmän sisällä on lisäksi vaihtelua väittämien ymmärtämisessä, haastavuus kysymysten ymmärryksessä painottui nuorimpiin haastateltaviin.

Haastattelun tulokset vastasivat luvussa 2 esitettyjä kirjallisuuteen pohjautuvia seikkoja. Haastatteluissa huomattavaa hankaluutta tuotti se, että tilanne oli simuloitu. Lasten piti muistaa kuviteltu hammaslääkärikäynti taustalla, minkä lisäksi kysymykset koskivat lomakkeessa olevia väittämiä, joiden ymmärtämistä haluttiin testata. Haastattelija joutui muistuttamaan lapsia siitä, mitä todellisuudessa kysyttiin. Osassa väittämiä lapset lähtivät vastailemaan ikään kuin olisivat hammashoitolassa olleet, sen sijaan että kykenivät kertomaan mitä arvioivat kysymysten tarkoittavan. Etenkin nuorimpien lasten olisi saattanut olla helpompi vastata kysymyksiin, jos tilanne olisi leikitty läpi ja lapsi olisi saanut kertoa kuvittelemansa vastauksen hammaslääkäritilanteeseen sen sijaan, että hänen piti sanoittaa se, ymmärsikö hän kysymykset ja jos, niin kuinka. Jos palautelomakkeen kehittämistä jatketaan, sen luotettavuutta parantaisi haastattelun sitominen konkreettiseen hoitotapahtumaan. Lapset ymmärsivät kysymykset melko konkreettisesti. Yleisluonteisia sanoja piti selventää ja selittää sanojen tarkoitettua merkitystä, kuten myös de Leewen tutkimusryhmä on todennut omassa tutkimuksessaan (de Leewe ym. 2004, 409–411). Väittämät varmuudella ymmärtäneiden lasten määrää ei saatu luotettavasti selvitettyä. Osa lapsista sanoi ymmärtävänsä mitä väittämillä tarkoitettiin, mutta kysyttäessä tarkemmin kävi ilmi, että he ymmärsivät väittämät väärin. Yksi

haastateltu lapsi esimerkiksi sanoi, että ei ymmärrä ensimmäistä väittämää. Kolmannen väittämän kohdalla kävi ilmi, että hän oli kuitenkin ymmärtänyt ensimmäisen väittämän, ei vain osannut sanoittaa vastausta siinä vaiheessa. Tämä hankaloitti vastausten tulkintaa.

Haastattelun toteutuksessa kohdattiin haasteita abstraktien käsitteiden avaamisessa haastateltaville. Termit, kuten "suositelu" tai "työntekijä" eivät olleet lapsille aina yksiselitteisiä, mikä saattaa heijastua haastattelujen vastausten laatuun. Haasteet osoittavat, kuinka tärkeää on käyttää lapsille tuttuja ja konkreettisia sanoja kun tavoitteena on saada luotettavaa palautetta. Ymmärtämistä voisi helpottaa muotoilemalla kysymys esimerkiksi muotoon: Miksi suosittelisit/ et suosittelisi palvelua kaverillesi, jos termi "suositella" päätetään säilyttää lomakkeessa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että palautekyselyn väittämät ovat pitkälti ymmärrettäviä. Joitain muutoksia palautekysely kuitenkin vaatii. Sanalle "suositelu" ja "työntekijä" voisi olla hyvä pohtia lapsille ymmärrettävämpiä vaihtoehtoja, tosin tämä voi olla hankalaa, koska kyselystä on tarkoitus tulla yleisluontoinen. Palautelomakkeen edelleen kehittämistä suositellaan jatkettavaksi ja sen toteuttamista ehdottomasti konkreettisten hoitotilanteiden jälkeen. Lisäksi voisi olla hyvä pohtia, onko mahdollista jakaa ikäryhmä pienempiin osiin, esimerkiksi kahteen osaan. Ymmärtämisen ero oli todellinen seitsemänvuotiaiden ja kaksitoistavuotiaiden välillä vaikka yksilöllisiäkin eroja tuli esiin. Jatkotutkimusehdotuksena voisi olla hyvä selvittää, minkälaisella menetelmällä saataisiin selvitettyä alle kouluikäisten lasten asiakastyytyvyyttä terveydenhuollossa.

Lähteet

Bele, S.; Ahmed, S.; Dunnewold, N.; Teela, L.; van Oers, HA.; Haverman, L.; Zhang, M.; Rabi, S.; Gibbons, E. & Santana, MJ. 2021. Use of Patient-Reported Experience Measures in Pediatric Care: A Systematic Review. *Frontier Pediatrics* 9/2021. Viitattu 22.9.2024

<https://www.frontiersin.org/journals/pediatrics/articles/10.3389/fped.2021.753536/full>

Brinkmann, S. 2020. Unstructured and semi-structured interviewing. Teoksessa Leavy, P. (toim.) *The Oxford Handbook of Qualitative Research*. 2.painos. Oxford: Oxford University Press.

De Leeuw, E.D.; Borgers, N. & Smits, A. 2004. Pretesting questionnaires for children and adolescents. Teoksessa: *Methods for testing and evaluating survey questionnaires*, 409-411. Utrecht University Repository. Viitattu 22.9.2024. <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/44538>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2015. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino. Viitattu 20.9.2024:

<https://www.ellibslibrary.com/book/9789517685047> Vaatii käyttöoikeuden.

Espinel, AG.; Shah, RK.; Mc Gormick, ME.; Krakovitz, PR. & Boss, EF. 2014. Patient Satisfaction in Pediatric Surgical Care: A Systematic Review. *Otolaryngology–Head and Neck Surgery (OTO Journal) Verkkolehti*. Tiivistelmä. Viitattu 22.9.2024:

<https://aahnsfjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1177/0194599814527232>

Hietanen-Peltola, M.; Lenkkeri, K. & Sainio, S. 2023. Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen. Työpaperi 17/2024. ASPA Lapset ja nuoret alatyöryhmä. Viitattu 17.9.2024.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148592/TYÖ2024_017_Lasten%20ja%20nuorten%20asiakaspalautteen%20kansallinen%20kehittäminen_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Mikkola, T. 2022. Hyvä potilaskokemus on osa laatua. *Lääkärilehti*. 8/2022.

Viitattu 25.9.2024. <https://www-laakarilehti-fi.ezproxy.turkuamk.fi/lehdet/33-34-2022/hyva-potilaskokemus-on-osa-laatua/#reference-12>

- Moffa, Christine. 2023. The importance of compassionate feedback. Teoksessa: American Journal of Nursing. Vol.123, No 11, 5. Viitattu: 10.9.2024.
https://journals.lww.com/ajnonline/fulltext/2023/11000/the_importance_of_compassionate_feedback.1.aspx
- Raittila, R., Vuorisalo, M. ja Rutanen, N. 2017. 'Lasten haastattelu', teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander ja J. Ruusuvuori (toim), Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, Viitattu 16.9.2024
<https://www.ellibslibrary.com/book/9789517686112> Vaatii käyttäjätunnuksen.
- Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander ja J. Ruusuvuori (toim.), Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. Viitattu 16.9.2024
<https://www.ellibslibrary.com/book/9789517686112> Vaatii käyttäjätunnuksen.
- Seidman, I. 2019. Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences. 5. painos. New York: Teachers College Press. Viitattu 17.9.2024.
https://books.google.fi/books/about/Interviewing_as_Qualitative_Research.html?id=pk1Rmq-Y15QC&redir_esc=y
- Talking HealthTech. 2020. Patient Reported Experience Measures (PREMs). Viitattu 11.11.2024. <https://www.talkinghealthtech.com/glossary/patient-reported-experience-measures-prems>
- Tenhunen, M. 2016. CSAT, NPS, CES – miten asiakaskokemusta kannattaa mitata? Viitattu 25.9.2024. <https://www.questback.com/fi/blogi/nps-ces-csat-miten-asiakaskokemusta-kannattaa-mitata/>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. 1. painos. Helsinki. Viitattu 23.9.2023.
https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. Viitattu 22.9.2024
<https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118> Vaatii käyttäjätunnuksen.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi. Viitattu 21.9.2024.
<https://www.elibrary.com/book/9789523701731> Vaatii käyttäjätunnuksen.

Wolf, JA.; Niederhauser, V.; Marshburn, D. & LaVela, SL. 2014. Defining Patient Experience. Patient Experience Journal. Vol. 1, No 1, 7–19. Viitattu 21.9. 2024. <https://pxjournal.org/journal/vol1/iss1/3/>

Liite 1 Haastattelukysymykset



16.9.2024

1(1)

Asiakaspalautekysely

Olet käynyt hammashoitolassa. Sinulle on voitu tehdä hampaiden ja suun tarkastus, paikata reikä tai puhdistaa hampaita.

Käyntisi jälkeen saat vastattavaksesi kyselyn, jossa kysytään, miten käyntisi sujui.

Valitse sopivin vaihtoehto.

1. Suositteisitko saamaasi palvelua kaverillesi, jos hän olisi samassa tilanteessa kuin sinä?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
En varmasti suosittelisi					Kyllä varmasti suosittelisin					

2. Miksi ajattelet näin?

3. Pääsin työntekijälle silloin, kun sitä tarvitsin	☹️	😊	☺️	En tiedä / en osaa sanoa
4. Työntekijä oli minulle kiva	☹️	😊	☺️	En tiedä / en osaa sanoa
5. Minua kuunneltiin	☹️	😊	☺️	En tiedä / en osaa sanoa
6. Minulla oli turvallinen olo	☹️	😊	☺️	En tiedä / en osaa sanoa
7. Minulle kerrottiin, mitä tapahtuu seuraavaksi	☹️	😊	☺️	En tiedä / en osaa sanoa
8. Ymmärsin, mitä minulle kerrottiin	☹️	😊	☺️	En tiedä / en osaa sanoa
9. Sain apua	☹️	😊	☺️	En tiedä / en osaa sanoa

Haastattelukysymykset

- Kyselyn väittämät (1-9) käydään haastateltavan kanssa läpi yksitellen
- Käy seuraavat kysymykset läpi jokaisen väittämän kohdalla
 1. Mitä tämä kysymys mielestäsi tarkoittaa?
 2. Onko siinä jotain, mitä et ymmärrä? Esim. jokin sana
 3. Onko mielestäsi tärkeää, että tätä kysytään?

Kysy nämä, kun koko kysely käyty läpi haastateltavan kanssa

- Puuttuuko tästä kyselystä jokin tärkeä asia, mitä mielestäsi pitäisi kysyä?
- Oliko kysely liian lyhyt tai liian pitkä?
- Jos saisit hammashoitolakäynnin jälkeen tällaisen kyselyn, vastaisitko siihen?
- Mikä olisi kivoin vastaustapa:
 - Paperilomakkeen täyttäminen hammashoitolassa
 - tekstiviesti puhelimeesi, kun olet päässyt kotiin
 - Tabletilla vastaaminen hammashoitolassa
- Vastaisitko kyselyyn mieluummin itse vai yhdessä vanhempasi kanssa?

Liite 2 Tiedote haastattelusta

TIEDOTE HAASTATTELUSTA

Palautekyselyn sisällön validoiminen haastattelemalla ikäryhmässä 7-12v

1. Teitä pyydetään mukaan opinnäytetyöhön, jossa selvitetään 7–12- vuotiaiden asiakaskokemusväittämien ymmärrettävyyttä haastattelemalla. Tämä tiedote kuvaa haastatteluita ja teidän osuuttanne siinä.
2. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta oikeuksiinne tai kohteluunne haastattelua tehtäessä, tai sen jälkeen. Osallistuminen haastatteluun katsotaan suostumukseksi haastattelussa kysyttyjen tietojen tutkimuskäyttöön. Voitte myös keskeyttää haastattelun koska tahansa syytä ilmoittamatta.
3. Tämän haastattelun tarkoituksena on selvittää asiakaspalveluväittämien ymmärrettävyys 7–12 – vuotiailla lapsilla. Tavoitteena kehittää sosiaali- ja terveystalvueluilta saatujen asiakaspalautteiden luotettavuutta, sekä saada selkeä ja toimiva mittari asiakaspalautteiden mittaamiseen
4. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL), ja se toteutetaan Turun ammattikorkeakoulun sairaanhoitajaopiskelijoiden toimesta. Opinnäytetyön tekoa ja sisältöä valvoo THL:n yhteyshenkilö Salla Sainio. Opinnäytetyö ei aiheuta kustannuksia kenellekään.
5. Haastateltavalta vaaditaan 7–12- vuoden ikä. Lisäksi vaaditaan hänen huoltajansa, sekä lapsen oma suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta. Opinnäytetyön toteuttamismenetelmänä käytetään haastattelua, ja haastattelun kesto tulee olemaan 15–30 minuuttia. Haastattelu tullaan nauhoittamaan. Haastattelussa ei tulla käyttämään tunnistettavia tietoja. THL:n saatua tallenteet, opinnäytetyön tekijät tulevat poistamaan ne omista laitteistaan.
6. Haastatteluun osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

7. Opinnäytetyön haastatteluista saadut tulokset julkaistaan valmiissa opinnäytetyössä Turun ammattikorkeakoulun julkisessa Theseus-tietokannassa. Haastateltavien tunnistetietoja ei tule näkymään missään vaiheessa.

8. Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään haastatteluun liittyviä kysymyksiä opinnäytetyötä tekeville sairaanhoitajaopiskelijoille ja/tai opinnäytetyön ohjaajalle, joiden yhteystiedot ovat alla.

9. Yhteystiedot

-

Liite 3 Suostumuslomake

Suostumus osallistua opinnäytetyötutkimukseen

Olen saanut tiedot opinnäytetyönä tehtävän haastattelun tavoitteista ja käytännön toteutuksesta. Minulle on annettu mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä haastattelusta.

Olen saanut tiedot henkilötietojen käsittelystä tutkimuksessa. Minulle on luvattu, että henkilötietojani käsitellään huolellisesti ja tietoturvalisistä eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Tiedän, että osallistumiseni on vapaaehtoista. Voin keskeyttää tai peruuttaa osallistumiseni haastatteluun milloin vain. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän haastattelun tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Paikka ja päivämäärä

Osallistun haastatteluun

Haastateltavan nimi Huoltajan nimi

Suostumuksen vastaanottaja

Sairaanhoitajaopiskelijan nimi

TIETOSUOJASELOSTE/-ILMOITUS

Liite 4 Tietosuojaseloste

EU:n yleinen tietosuoja-asetus 13 ja 14 artiklat Tietoa henkilötietojen käsittelystä Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä. Opinnäytetyön nimi on Palautekyselyn sisällön validoiminen haastattelemalla ikäryhmässä 7–12 v

OPINNÄYTETYÖNÄ TEHTÄVÄÄN TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVALLE

Olet osallistumassa Turun ammattikorkeakoulussa opinnäytetyönä tehtävään 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. Tämän ilmoituksen lopussa kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on.

1. Opinnäytetyötutkimuksen rekisterinpitäjä

Nimi: - Sähköpostiosoite: -

Yhteyshenkilö tutkimusta koskevissa asioissa:

Nimi: - Sähköpostiosoite: -

2. Kuvaus opinnäytetyötutkimuksesta ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus
Henkilötietoja käsitellään ainoastaan suostumuslomakkeen allekirjoituksessa. Haastattelussa tulee ilmi haastateltavan ikä, ja ääni. Kun opinnäytetyön tekijä on saanut nauhoituksen analysoitua, lähtee nauhoitus Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) säilytettäväksi, ja opinnäytetyön tekijä poistaa nauhoituksen kaikilta laitteiltaan. Suostumuslomakkeiden säilytyksestä vastaa myös THL

3. Ryhmätyönä tehtävän opinnäytetyön osapuolet ja vastuunjako

Opinnäytetyössä on jaettu työtehtävät siten, että Tuukka Heikkinen tekee

Liite 3

haastattelut ja niiden analysoinnin, ja Johanna Kiiskinen tekee kirjallisuuskatsauksen aiheesta.

4. Opinnäytetyön ohjaaja tai TKI-hankeen vastuullinen tutkija tai tutkimuksesta vastaava ryhmä Nimi: Salla Sainio Sähköpostiosoite: salla.sainio@thl.fi

5. Opinnäytetyötutkimuksen henkilötietojen käsittelyyn osallistuvat

Tutkimuksen kuluessa henkilötietoja käsittelevät seuraavat henkilöt tai tahot: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos saa nauhoituksen, sekä suostumuslomakkeet haltuun. Nauhoituksissa ei tosin henkilötietoja. Ainoastaan haastateltavan ikä ja ääni.

6. Opinnäytetyön nimi, luonne ja tutkimuksen kestoaika

Opinnäytetyön nimi: [Palautekyselyn sisällön validoiminen haastattelemalla ikäryhmissä 7-12v]

Henkilötietojen käsittelyn kesto: Käsittelyn kesto määräytyy Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen hankkeen etenemisen ja tarpeiden mukaan.

7. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella: suostumus rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattaminen

8. Mitä henkilötietoja tutkimusaineisto sisältää

Tutkimuksessa kerätään suostumuslomakkeeseen haastateltavan, sekä hänen huoltajansa nimi, sekä haastateltavana ikä haastattelun ajankohtana.

9. Erityiset henkilötietoryhmät

Tutkimuksessa ei käsitellä erityisiä henkilötietoryhmiä.

10. Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään

Tallennettavat tiedot saadaan opinnäytetyöhön osallistuvilta henkilöiltä itseltään.

Liite 3

11. Tietojen siirto tai luovuttaminen tutkimusryhmän ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä tutkimusryhmän ulkopuolelle

12. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

13. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Fyysisten, kuten paperiaineistojen suojaaminen. Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot: käyttäjätunnus salasana käytön rekisteröinti kulunvalvonta muu, mikä: Suorien tunnistetietojen käsittely: Suoria tunnistetietoja ei käsitellä.

14. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Henkilötietoja sisältävä tutkimusaineisto hävitetään. Henkilötietoja sisältävä tutkimusaineisto arkistoidaan: ilman suoria tunnistetietoja suoria tunnistetiedoin Mihin aineisto arkistoidaan ja miten pitkäksi aikaa: Aineisto arkistoidaan terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle.

15. 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 hankkeessa ja mitä henkilötietojasi hankkeessa 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: a) henkilötietoja ei enää tarvita niihin

Liite 3

tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin b) peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta c) vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä d) henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai e) 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: a) kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa ammattikorkeakoulu voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden b) käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista c) ammattikorkeakoulu ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi d) 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 ammattikorkeakoululle toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle ammattikorkeakoulun estämättä, 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 ammattikorkeakoulu 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

Liite 3

oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi.

Ammattikorkeakoulu voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi. Valitusoikeus Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot: Tietosuojavaltuutetun toimisto Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4,
00530 Helsinki Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki Vaihde: 029 56 66700
Faksi: 029 56 66735 Sähköposti: tietosuoja@om.fi