

Opinnäytetyö (AMK)

Sairaanhoitajakoulutus

2025

Ripsa Ekman, Emilia Kilpiö ja Joonas Lehtonen

**Nuorille suunnattujen
asiakaspalautekysymysten
validoiminen haastattelemalla
13–17-vuotiaita**



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sairaanhoidajakoulutus

2025 | 37 sivua

Ripsa Ekman, Emilia Kilpiö ja Joonas Lehtonen

Nuorille suunnattujen asiakaspalaute kysymysten validoiminen haastattelemalla 13–17-vuotiaita

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa kokemuksia palautekyselyiden väittämien ymmärrettävyydestä haastattelemalla 13–17-vuotiaita (n=10). Tavoitteena on yhtenäistää kyselyitä, jonka pohjalta THL pystyy luomaan kansallisesti yhtenäisen ja ymmärrettävän asiakaspalautekyselyn 13–17-vuotiaille. Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Nuorilta kysyttiin myös kehittämisehdotuksia asiakaspalautelomakkeesta sekä vastaisivatko he siihen ja mikä olisi mieluisin vastaustapa. Aineistoa analysoitiin sisällön erittelyllä ja analyysillä.

Palautekyselyn väittämiä pidettiin yhtä väittämää lukuun ottamatta enemmän ymmärrettävinä, kuin ei ymmärrettävinä. Tuloksien mukaan nuoret pitivät tärkeänä, että heiltä kysytään asiakaspalauteessa olevia kysymyksiä. Puolet haastateltavista nuorista vastaisivat vastaavaan asiakaspalautekyselyyn. Kahdeksan vastaisi mieluummin itsenäisesti, kuin vanhemman kanssa. Viisi nuorta valitsi kivoimmaksi vastaustavaksi tekstiviestin, neljä valitsi paperisen lomakkeen ja yksi vastaisi mieluiten tabletilla paikan päällä. Tulosten perusteella haastattelussa käytetty palautelomake on sopiva nuorille.

Asiasanat:

Asiakaspalautekysely, asiakaslähtöisyys, kyselytutkimus, validointi

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Degree programme of Nursing

2025 | 37 pages

Ripsa Ekman, Emilia Kilpiö and Joonas Lehtonen

Validating customer feedback questions aimed at young people by interviewing 13–17-year-olds

The purpose of the thesis was to survey experiences about the reality of the claims in feedback surveys by interviewing 13–17-year-olds (n=10). The aim is to standardize the surveys, on the basis of which THL can create a nationally uniform and relevant customer feedback survey for 13–17-year-olds. The thesis was commissioned by the National Institute for Health and Welfare. Young people were also asked for development suggestions about customer feedback and whether they would respond to it and what would be their preferred way of responding. The data was analyzed by analysis and specification.

The claims in the feedback survey were not just one statement but a longer one, not something to be observed. According to the results, young people considered it important that they were asked to speak in the customer feedback. Half of the young people interviewed would respond to a similar customer feedback survey. Eight would prefer to respond independently rather than with a parent. Five young people chose a text message as the most pleasant way to respond, four chose a paper form and one would prefer to respond on site with a tablet. Based on the results, the feedback form used in the interview is suitable for young people.

Keywords:

customer feedback, customer orientation, survey research, validation.

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Asiakaskokemuksen mittaaminen	7
3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja ohjaavat kysymykset	9
4 Opinnäytetyön toteuttaminen	10
4.1 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä	10
4.2. Kohderyhmä, aineistonkeruu ja analyysi	10
5 Tulokset	12
6 Eettisyys ja luotettavuus	19
7 Pohdinta	21
Lähteet	23

Liitteet

- Liite 1. Asiakaspalautekysely
- Liite 2. Haastattelukysymykset
- Liite 3. Tiedote haastattelusta
- Liite 4. Suostumuslomake
- Liite 5. Tietosuojalomake

Taulukot

Taulukko 1. Kysymysten ymmärrettävyys	14
Taulukko 2. Kysymysten tärkeys	14

Kuviot

Kuvio 1. Kivoin vastaustapa asiakaskokemuskyselyyn	16
Kuvio 2. Vastaaminen itse vai vanhemman kanssa	17
Kuvio 3. Nuorten halukkuus vastaamiseen	17

1 Johdanto

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) tavoitteena on vuoteen 2025 mennessä saada jokaiselle hyvinvointialueelle oma yhtenäinen asiakaspalautekysely (THL 2024). Palaute on suoraan havaintoon perustuvan tiedon toimittamista, jonka tarkoituksena on parantaa suorituskykyä (Bean ym. 2018). Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen mukaan asiakaspalautteen kerääminen kuuluu jokaisen itseään kunnioittavan organisaation toimintaan (THL 2024). Asiakaspalautteen keruu luo laadukasta, sekä ajantasaista tietoa asiakaskokemuksista. Yhtenäinen ja selkeä asiakaspalaute tukee hyvinvointi- sekä sotealueiden toimivuutta. Asiakaspalautteen tulisi olla aina vertailukelpoista palveluiden laadun arvioimiseksi. Asiakkaiden tyytyväisyys vaikuttaa myös palvelun valintaan. (THL 2024.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa 13–17-vuotiaille tehdyn asiakaspalautekyselyn (Liite 1) kysymyksien ja väittämien ymmärrettävyyttä sekä tärkeyttä. Tarkoituksena on myös kerätä nuorilta tietoa, että mikä olisi heille mieluisin tapa vastata palautekyselyihin. Tavoitteena on kerätä haastattelemalla nuoria aineistoa, joka auttaa Terveyden ja hyvinvoinninlaitosta luomaan kansallisesti yhtenäisen ja ymmärrettävän asiakaspalautekyselyn 13–17-vuotiaille. Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii THL. Haastatteluissa käytetään THL:n ennalta laatimia kysymyksiä (Liite 2). Tutkimustieto on tärkeää terveydenhuollon kehittämisen kannalta (THL 2024).

2 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Palautekyselyiden tärkeys on huomattavaa, sillä palautteesta on eri organisaatioille merkittäviä hyötyjä. Palautteen avulla nähdään tunteita, työn merkitystä, mahdollistetaan onnistumisia sekä vastuullisuutta. Palautekyselyn avulla saadaan tukea johtamiseen, mahdollistetaan varhainen puuttuminen ongelmakohtiin, lisätään vuorovaikutusta sekä se toimii tehokkaana muutoksen käynnistäjänä. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011.)

Asiakkaat kokevat, että heille on tärkeää mahdollistaa asiakaspalautteen antaminen erilaisten kyselyiden kautta. Usein asiakaspalautetta ei uskalleta antaa, koska asiakkaat pelkäävät sen vaikuttavan hoidon laatuun. Asiakkaat arvostavat palautteen antamisen helppoutta ja tasavertaisia mahdollisuuksia palautteen antoon. (Kosklin ym. 2020.)

Asiakaspalautteen saaminen nuorilta on tärkeää, sillä lapsipotilaat muodostavat suuren osan sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjistä. Lasten ja nuorten kokemus voi erota aikuisten kokemuksista huomattavasti, sillä lapset ja nuoret käsittelevät, sekä arvioivat palveluita sekä niiden toimintaa erilaisista näkökulmista. Lapset ja nuoret voivat nähdä erilaiset asiat tärkeinä, kuin aikuiset. (Hietanen-Peltola ym. 2024.) Nuoret käyttävät terveyspalveluita, ja tämän takia heillä pitäisi olla myös oikeus vaikuttaa palautteiden antamisen kautta omiin terveyspalveluihinsa, sekä niiden mahdolliseen kehittämiseen. Jotta tämä olisi mahdollista, tulisi myös nuorten antaa asiakaspalautetta, jonka kautta kehittämistä voitaisiin saada aikaan. Asiakaspalautteet antavat nuorille mahdollisuuden tulla kuulluksi, sekä antaa heidän mielipiteensä ja kokemuksensa muovata terveyspalveluita heille hyödylliseen suuntaan. (Hietanen-Peltola ym. 2024).

Viime vuosikymmeninä on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota siihen, kuinka tärkeää on tunnistaa sekä tunnustaa lasten ja nuorten asiantuntijuus. Nuoret eivät ole tottuneet siihen, että aikuiset kohtelevat heitä tasavertaisina, koska aikuiset hallitsevat suurta osaa heidän elämästään. Tehokas tapa kerätä tutkimustietoa nuorilta on yhdistää perinteisiä nuorten ja aikuisten kanssa käytettyjä tutkimusmenetelmiä. (Kallinen & Pirskanen 2022, 15). Käyttämällä perinteisiä aikuisille suunnattuja tutkimusmenetelmiä, kuten haastatteluja ja osallistujahavainnointeja, voidaan antaa nuorille mahdollisuus näyttää kykynsä. Tämä myös mahdollistaa sen, että aikuisia ja nuoria kohdellaan samalla tavalla. (Punch 2002).

THL:n palautelomakkeessa käytetään NPS-suosittelemuindeksiä. NPS eli Net Promoter Score on suositteluindeksi, eli sen avulla saadaan tietoa, kuinka todennäköisesti haastateltavat suosittelisivat palvelua ystävilleen tai läheisilleen. NPS-kyselyssä kysytään yksi kysymys, johon vastataan 0–10 indeksillä suosittelisiko haastateltava kyseistä palvelua kaverilleen. Asteikon ääripäät kuvaavat todennäköisyyttä. Nolla tarkoittaa "erittäin epätodennäköisesti" ja kymmenen "erittäin todennäköisesti". Asiakkaiden vastaukset jaetaan kolmeen ryhmään. Välille 0–6 sijoittuvat arvostelijat. Välille 7–8 kuuluvat passiiviset. Välille 9–10 luokitellaan suosittelijat. NPS on yksi tärkein indeksi kuvaamaan asiakkaiden yleisnäkemyksiä palvelusta. (NICE Satmerix 2024).

THL:n kansallisen asiakaspalautteen rakenne muodostuu seuraavista osista: suositteluindeksi, perusväittämät, erityisväittämät ja omat väittämät (THL 2024). Opinnäytetyössä 13–17-vuotiaiden kohdalla käytetään seitsemää perusväittämää (Liite 1.) Vastausvaihtoehtoina käytetään hymynaamataulukkoa, toisin kuin aikuisten kysymyksillä tehdyssä kyselyssä. Hymynaamoja on kolme erilaista, surullinen, neutraali ja iloinen. Lisäksi vastausvaihtoehtona on "en tiedä/en osaa sanoa".

THL:n aikuisten palautekyselyssä käytetään Likert-asteikkoa. Likertin-asteikossa arvioidaan vastausta asteikolla 1–5. Ensimmäinen on täysin eri mieltä, toinen osittain eri mieltä, kolmas ei samaa eikä eri mieltä, neljäs osittain samaa mieltä ja viides täysin samaa mieltä. Aikuisten palautekyselyssä ei ole vastausvaihtoehtona "en tiedä tai en osaa sanoa". (THL 2024).

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja ohjaavat kysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa 13–17-vuotiaille tehdyn asiakaspalautekyselyn (Liite 1) kysymyksien ja väittämien ymmärrettävyyttä sekä tärkeyttä. Tarkoituksena on myös kerätä nuorilta tietoa, että mikä olisi heille mieluisin tapa vastata palautekyselyihin. Tavoitteena on kerätä haastattelemalla nuoria aineistoa, joka auttaa Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitosta luomaan kansallisesti yhtenäisen ja ymmärrettävän asiakaspalautekyselyn 13–17-vuotiaille. Tämän opinnäytetyön ohjaavat kysymykset ovat:

1. Miten 13–17-vuotiaat nuoret arvioivat heille suunnattujen palautekyselyn sisältämien kysymysten ymmärrettävyyttä?
2. Miten nuoret arvioivat palautekyselyn tärkeyden ja miltä siihen tuntuisi vastata?

4 Opinnäytetyön toteuttaminen

4.1 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä

Haastattelu on tilanne, jossa haastattelija esittää kysymyksiä haastateltavalle. Se on yksi yleisemmistä tavoista tuottaa tutkimusaineistoja. (Hyvärinen ym. 2024). Tässä haastattelussa tilanne oli kuvitteellinen hammaslääkärikäynti sekä kysymykset olivat ennalta suunniteltuja. Hammaslääkärikäyntiä käytettiin esimerkkinä, koska se oli nuorille todennäköisesti tuttu.

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruu toteutettiin haastattelemalla.

Haastattelumenetelmäksi tässä opinnäytetyössä valikoitui puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa esitetään samassa järjestyksessä samat tai lähes samat kysymykset haastateltaville (Liite 2). Haastattelulle on valittu tema, jonka ohella on laadittu ennakkoon kysymyksiä, jotka esitetään haastateltaville samassa järjestyksessä. Haastatteluja voidaan tehdä väittämien avulla, esimerkiksi: Koin saavani hyvää palvelua tai pyytämällä jatkamaan lauseita esimerkiksi: Palvelu oli...? Haastatteluissa voidaan hyödyntää myös palaute- sekä kyselylomakkeita. (Pieviläinen ym. 2014.) Tässä haastattelussa käytettiin THL:n ennalta laatimia kysymyksiä (Liite 2). Puolistrukturoidulla haastattelulla kerätään tietoa vain tietyistä asioista, joten haastateltaville ei annettu suuria vapauksia haastattelutilanteessa vastausten suhteen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

4.2. Kohderyhmä, aineistonkeruu ja analyysi

Kohderyhmänä oli kymmenen nuorta opinnäytetyöntekijöiden lähipiiristä.

Kohderyhmään valikoitui kaikki lähipiirin nuoret, jotka soveltuivat ikänsä perusteella haastateltaviksi. Heistä 13-vuotiaita oli kolme, 14-vuotiaita neljä, 15-vuotiaita ei yhtään, 16-vuotiaita yksi ja 17-vuotiaita kaksi. Kohderyhmää tavoiteltiin henkilökohtaisesti sekä nuorelta ja heidän vanhemmiltaan on kysytty suostumusta ja lupaa osallistua haastatteluun. Jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla nuorella ja hänen huoltajalleen annettiin tiedote (Liite 3) haastattelun etenemisestä sekä aikataulusta ja suostumus- sekä tietosuojalomake (Liitteet 4 ja 5). Jokainen osallistuja sekä huoltaja allekirjoittivat suostumuslomakkeen.

Haastatteluihin valittiin rauhallinen tila. Rauhallinen tila takasi, että kukaan ei häirinnyt tai keskeyttänyt haastattelua. Aineistoa tallennettiin nauhoittamalla haastattelut. Haastattelumateriaalia kertyi 39 minuuttia. Lyhin haastattelu kesti 2 minuuttia 25 sekuntia. Pisin haastattelu kesti 7 minuuttia 38 sekuntia. Haastattelut litteroitiin eli kirjoitettiin auki (Kallio 2021). Litterointia kertyi 17 sivua (fontti 12, riviväli 1.5). Aineistoa analysoitiin aukikirjoitettujen vastausten perusteella.

Analyysi tarkoittaa aineiston tiivistämistä lyhyempään muotoon, kuten teoreettiseen tai käsitteelliseen muotoon. Analyysillä haetaan aineiston informaatioarvon nousua. (Kallinen & Kinnunen, 2021) Laadullinen analyysi tehtiin induktiivisesti, koska opinnäytetyön tekijöillä ei ollut aikaisempaa ennakkokäsitystä nuorten vastauksista. Aineiston litterointi koodattiin numeeriseen muotoon, siten, että vastaukset luokiteltiin kahteen eri luokkaan sen mukaan, pitikö nuori kysymystä ymmärrettävänä vai ei. Luokittelu tehtiin koodaamalla taulukoihin (Taulukot 1 ja 2) vastaukset siten että, luku 1 vastaa sitä, että nuori piti asiakaspalautekyselyn kysymystä ymmärrettävänä ja luku 0 tarkoittaa, että nuori ei pitänyt kysymystä ymmärrettävänä. Koodaamisen tarkoituksena on tehdä muistiinpanoja vastauksista, jäsentää vastauksia, helpottaa tekstin kuvailua, testata aineiston jäsennyksiä sekä helpottaa tekstin eri kohtien tarkistusta (Sarajärvi & Tuomi, 2018, 79). Luokittelu tehtiin aineiston perusteella vasta aineiston keräämisen jälkeen, koska etukäteen ei tiedetty kuinka monta vastausluokkaa syntyy.

5 Tulokset

Ensimmäisenä kysymyksenä käytiin läpi NPS-kysymystä. Kysymys oli “Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua kaverillesi, jos hän olisi samassa tilanteessa kuin sinä?” Viisi kymmenestä nuoresta piti kysymystä ymmärrettävänä. Haastateltavat, jotka eivät pitäneet kysymystä ymmärrettävänä, eivät kuitenkaan osanneet perustella vastaustaan, mikä kysymyksestä teki vaikeasti ymmärrettävän. Toista kysymystä käytettiin jatkumona edelliseen kysymykseen. Kysymys oli “Miksi ajattelet näin?”. Yksi kymmenestä nuoresta ei pitänyt kysymystä ymmärrettävänä. Nuori, jonka mielestä kysymys ei ollut ymmärrettävä, ei osannut perustella vastaustaan. Vastauksin perusteella tätä kysymystä pidettiin kaikista kysymyksistä ymmärrettävimpänä. Tämä kysymys oli ainoa jatkokysymys, joka liittyi edelliseen kysymykseen. Kolmas kysymys oli “Pidätkö tärkeänä, että tätä kysytään?” Seitsemän kymmenestä piti kysymystä tärkeänä. Osallistujista 14–17-vuotiaiden mielestä tämä kysymys ei ollut tärkeä. Yksi vastaajista piti kysymystä tärkeänä vain, koska se oli jatkumona edelliseen kysymykseen.

Nuorilta kysyttiin NPS-suosittelevuindeksiin lisäksi väittämiä, jotka THL:n asiakaspalautteen rakenteen mukaan on nimetty perusväittämiksi. Ensimmäinen perusväittäjä oli “Pääsin työntekijälle silloin, kuin sitä tarvitsin?”. Kuusi kymmenestä piti perusväittämää ymmärrettävänä. Neljä vastaajaa, jotka eivät pitäneet kysymystä ymmärrettävänä, eivät osanneet perustella miksi. Seitsemän vastaajan mielestä oli tärkeää, että tätä kysytään. Yksi kuudesta, joka piti kysymystä ymmärrettävänä, ei kuitenkaan pitänyt tärkeänä, että kysymystä kysyttäisiin. Kyseinen vastaaja vastasi kysymykseen tärkeydestä ”En mä tiedä”, joka tulkittiin tuloksissa, siten ettei hän pitänyt kysymyksen kysymistä tärkeänä. Kaksi muuta, jotka eivät pitäneet kysymystä tärkeänä, eivät myöskään pitäneet kysymystä ymmärrettävänä.

Toinen oli perusväittäjä ”Työntekijä oli minulle kiva?”. Kahdeksan vastanneista piti kysymystä ymmärrettävänä. Yhdeksän nuoren mielestä oli tärkeää, että väittäjä kysyttiin. Vastauksista ilmeni, että kysymyksessä oleva sana ”kiva” oli nuorten mielestä helposti tulkittava.

Vastaukset olivat pidempiä, kuin moneen muuhun vastaukseen. Nuoret, jotka pitivät kysymystä ymmärrettävänä, vastasivat tyypillisimmin seuraavasti:

No että onko hammaslääkäri tai hoitaja ollut mulle niinku mukava.

Että, onko työntekijä minulle kiva.

Varmaan halutaan tietää, ketkä on hyviä ja ketkä ei.

Kolmas perusväittämä oli "Minua kuunneltiin?". Kuuden nuoren mielestä väittämä oli ymmärrettävä ja viiden nuoren mielestä oli tärkeää, että tätä kysyttiin. Yksi vastanneista piti väittämää ymmärrettävänä, muttei kuitenkaan pitänyt tärkeänä, että tätä kysyttäisiin. Kyseinen nuori vastasi perusväittämän ymmärrettävyyteen "Siinä kysytään, että ollaanko mua kuunneltu siellä hammaslääkärissä" ja kysymyksen tärkeyteen " Ei mun mielestä, koska mä en tiedä mitä sanoa. Tuolla mulla olisi ja hammaslääkärissä kun en ole alan ammattilainen."

Neljäntenä perusväittämänä oli: "Minulla oli turvallinen olo?". Kahdeksan kymmenestä nuoresta pitivät väittämää ymmärrettävänä ja samat vastanneet nuoret pitivät kysymystä tärkeänä. Ne nuoret, jotka eivät ymmärtäneet kysymystä, eivät myöskään pitäneet sitä tärkeänä. Turvallinen sana oli selvästi nuorten mielestä ymmärrettävä, koska se toistui useammassa vastauksessa esim. " Onks mulla ollut turvallinen olo hoidon aikana" ja " Kysytään että oliko niinku turvallista tulla hoitoon." Yksi vastanneista yhdisti turvallisuuden käynnin hyvyteen ja vastasi väittämän ymmärrettävyyteen " Halutaan tietää, oliko käynti hyvä".

Viidentenä perusväittämä oli: "Minulle kerrottiin, mitä tapahtuu seuraavaksi". Kuusi kymmenestä piti väittämää ymmärrettävänä. Samasta kymmenestä vastaajasta kahdeksan piti kuitenkin tärkeänä, että tätä kysyttäisiin. Vastanneet, perusteli väittämän ymmärrettävyyttä esim. " Halutaan tietää, onko sille kerrottu mitä tapahtuu." ja " Että siinä kerrottiin mitä tapahtuu seuraavaksi", kun taas ne, jotka eivät pitäneet väittämää ymmärrettävänä vastasivat esim. " Emmä tiä oikee" ja " Minun... eiku en mä tiedä".

Kuudenteen väittämään "Ymmärsin mitä minulle kerrottiin" vastasi seitsemän kymmenestä, että he pitivät väittämää ymmärrettävänä. Vastaajista kolme ei pitänyt väittämää ymmärrettävänä. Samat kolme vastaajaa, eivät myöskään pitäneet ymmärrettävänä edellistä väittämää " Minulle kerrottiin, mitä tapahtuu seuraavaksi." Seitsemän vastasi myös pitävänsä väittämää tärkeänä kysyttävänä.

Yksi vastaajista perusteli ymmärrettävyyttä vastaamalla "Sitä, että ymmärsinkö mä sen mitä mulle siellä kerrottiin ja mitä ohjeita mulle annettiin".

Seitsemäs väittämä "Sain apua" oli kahdeksan vastaajan mielestä ymmärrettävä kysymys. Kaksi kymmenestä oli vastannut "en tiedä", mutta eivät osanneet kertoa, että

mikä väittämästä teki ymmärtämättömän. Yksi nuori perusteli kysymyksen ymmärrettävyyttä vastaamalla "Että saiko sitä apua" ja toinen nuori taas pidemmin "Kysytään, että saanko mä apua ongelmiin, jotka mä olen ilmaissut siellä hammaslääkärissä." Kahdeksan kymmenestä oli vastannut pitävänsä väittämää tärkeänä. Yksi vastanneista, joka piti väittämää ymmärrettävänä, ei kokenut sen olevan tärkeä kysymys.

Nuorilta kysyttiin myös jokaisen kysymyksen tai väittämän jälkeen " Onko siinä jotain, mitä et ymmärrä? Esim. jokin sana." Nuoret vastasivat kysymykseen aina "ei" riippumatta olivatko he pitäneet kysymystä tai väittämää. Heiltä kysyttiin myös lopuksi, että "Puuttuuko tästä kyselystä jokin tärkeä asia, mitä mielestäsi pitäisi kysyä?" Kukaan nuori ei kertonut, että kyselystä olisi heidän mielestään puuttunut mitään tärkeää.

Taulukko 1. Kysymysten ymmärrettävyys

Oliko kysymys ymmärrettävä? (n=10)

Kyllä=1, Ei =0

Vastaajan ikä

NPS-kysymys	13	13	13	14	14	14	14	16	17	17	Yhteensä	Ymmärrys%
Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua kaverillesi, jos hän olisi samassa tilanteessa kuin sinä.	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	5	50 %
Miksi ajattelet näin?	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	90 %
Perusväittämät												
Pääsin työntekijälle silloin, kun sitä tarvitsin	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	6	60 %
Työntekijä oli minulle kiva	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	8	80 %
Minua kuunneltiin	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	6	60 %
Minulla oli turvallinen olo	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	8	80 %
Minulle kerrottiin, mitä tapahtuu seuraavaksi	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	6	60 %
Ymmärsin, mitä minulle kerrottiin	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	7	70 %
Sain apua	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	8	80 %

Tuloksista selvisi, että vain ensimmäisessä NPS-kysymyksessä puolet vastanneista piti sitä ymmärrettävänä ja puolet taas ei. Kaikissa muissa kysymyksissä tai väittämissä yli puolet pitivät tätä ymmärrettävänä. Tuloksista ilmeni myös, että 16-17-vuotiaat (n=3) pitivät kyselyä lähes täysin ymmärrettävänä. Heistä yksi vastasi ei pitänyt ensimmäistä NPS-kysymystä ymmärrettävänä, mutta kaikkia muita taas ymmärrettävänä. Kaksi muuta kyseisistä ikäluokista pitivät kaikki kysymyksiä tai väittämiä ymmärrettävinä (Taulukko 2).

Taulukko 2. Kysymysten tärkeys

Onko tärkeää, että tätä kysytään? (n=10)

Kyllä=1, Ei=0

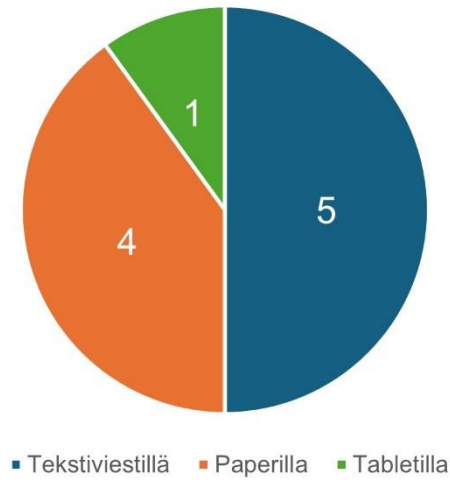
Vastaajan ikä

NPS-kysymys	13	13	13	14	14	14	14	16	17	17	Yhteensä	Tärkeys%
Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua kaverillesi, jos hän olisi samassa tilanteessa kuin sinä.	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	7	70 %
Miksi ajattelet näin?	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	7	70 %
Perusväittämät												
Pääsin työntekijälle silloin, kun sitä tarvitsin	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	7	70 %
Työntekijä oli minulle kiva	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	90 %
Minua kuunneltiin	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	5	50 %
Minulla oli turvallinen olo	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	8	80 %
Minulle kerrottiin, mitä tapahtuu seuraavaksi	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	8	80 %
Ymmärsin, mitä minulle kerrottiin	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	7	70 %
Sain apua	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	8	80 %

Kysymysten ja väittämien tärkeydessä nousi esiin, että kaksi vastanneista ei pitänyt kysymyksiä ja väittämiä tärkeinä. Toinen vastanneista piti vain yhtä perusväittämää tärkeänä kysyä ja toinen yhtä perusväittämää, sekä ensimmäistä NPS-kysymystä. Kumpikaan näistä haastatelluista ei myöskään vastaisi palautekyselyyn.

Viiden nuoren mielestä kivoin vastaustapa (Kuvio 1) vastata lomakkeeseen olisi tekstiviesti puhelimeen. Näistä vastauksista nousi esille tekstiviestien helppous nuorten mielestä. Neljän nuoren mielestä paperilomakkeen täyttäminen paikan päällä olisi mukavin tapa vastata, sekä yksi nuori kymmenestä oli sitä mieltä että tabletilla vastaaminen paikan päällä olisi sujuvinta. Vastauksissa ei noussut esille, että tietty tapa olisi suositumpi, kuin toinen riippuen vastaajan iästä. Esimerkiksi kahdesta 17-vuotiaasta toinen vastaajista haluaisi vastata paperilomakkeella, kun taas toinen piti kivoimpana tapana tekstiviestiä puhelimeen.

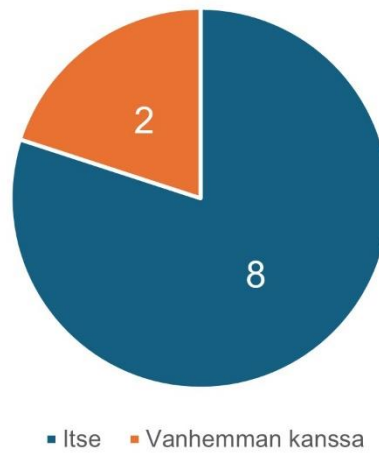
Mikä olisi kivoin vastaustapa? (n=10)



Kuvio 1. Kivoin vastaustapa asiakaskokemuskyselyyn

Kahdeksan nuorta vastasi kysymykseen “Vastaisitko kyselyyn mieluummin itse, vai yhdessä vanhempasi kanssa” vastaavansa mieluummin yksin (Kuvio 2). Kaksi nuorta valitsi mieluummin vastaavansa vanhempansa kanssa yhdessä. Toinen näistä vastaajista valitsi vastaustavaksi paperilomakkeen ja toinen tekstiviestin puhelimeen. Mielummin vanhemman kanssa vastaavat olivat 13 ja 14 vuotiata, kun taas vanhemmat vastaajat mieluummin vastaisivat itse. Myös 13 ja 14 vuotiaissa oli kuitenkin vastaajia, jotka vastaisivat mieluummin itse palautekyselyihin.

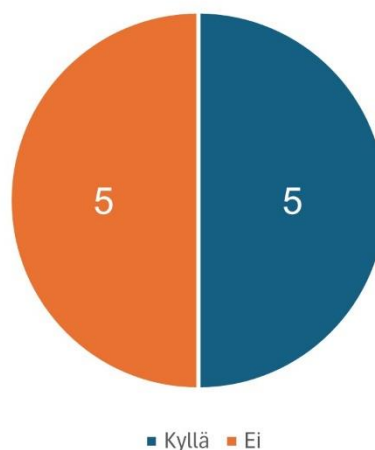
Vastaisitko kyselyyn mieluummin itse vai yhdessä vanhemmasi kanssa? (n=10)



Kuvio 2. Vastaaminen itse vai vanhemman kanssa

“Jos saisit hammashoitola käynnin jälkeen tällaisen kyselyn, vastaisitko siihen?” -kysymykseen (Kuvio 3) vastasi puolet nuorista kyllä, neljä kymmenestä nuoresta vastasi ei. Yksi nuorista vastasi “Jos olisi pakollista”, eli hän vastaisi kyselyyn sen ollessa pakollinen, mutta vapaaehtoiseen kyselyyn jättäisi vastaamatta. Kyseinen asiakaspalautekysely ei ole pakollinen, joten tämä vastaus tulkittiin, ettei nuori vastaisi siihen. Kaikki kymmenen nuorta pitivät kyselyä sopivan mittaisena.

Jos saisit hammashoitolakäynnin jälkeen tällaisen kyselyn, vastaisitko siihen? (n=10)



Kuvio 3. Nuorten halukkuus vastaamiseen

Yhteenvetona, melkein jokaista palautekyselyn väittämää pidettiin enemmän ymmärrettävänä, kuin ei ymmärrettävänä. Vain yhtä kysymystä puolet kymmenestä haastateltavasta piti ymmärrettävänä, kuin taas muissa väittämissä sisällön ymmärrettävyys oli suurempi. Tärkeimpänä nuoret pitivät väittämää, jossa kysyttäisiin, onko työntekijä ollut heille kiva. Puolet haastateltavista nuorista vastasivat vastaavaan asiakaspalautekyselyyn. Kahdeksan haastateltavaa vastasi mieluummin itse, kun vanhemman kanssa. Viisi nuorta valitsi kivoimmaksi vastaustavaksi tekstiviestin, kun taas neljä vastaajaa valitsi paperisen lomakkeen ja yksi vastasi mieluiten tabletilla paikan päällä.

6 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön tulee noudattaa kaikkia tutkimuseettisiä periaatteita. Tutkimuseettisiä periaatteita ovat ihmisarvon, yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (TENK 2024). Tutkimuksen kohteena oleville henkilöille ei saa aiheutua riskejä, haittoja tai vahinkoja (Vuori 2021). Yksi keskeinen laadullisen tutkimuksen eettinen periaate on tutkimukseen osallistujien suojeleminen. Erityisen tärkeää tämä on haavoittuvien ryhmien kohdalla. (Aho & Kylmä 2012.) Tässä opinnäytetyössä haasteltavat olivat alaikäisiä, joiden kanssa toimiminen edellyttää eettisiä sekä luotettavia toimintatapoja. Ennen haastattelun aloittamista, nuorta sekä vanhempaa tiedotettiin haastattelun tekemisestä (Liite 3). Haastatteluun pyydettiin kirjallinen lupa suostumuslomakkeella (Liite 5). Haastattelu tehtiin nuorta tukien ja tarkoituksena ei ollut kartoittaa nuorten osaamista ja ymmärtämistä tai älykkyyttä, vaan ainoastaan asiakaspalvelukyselyn ymmärrettävyyttä ja tärkeyttä.

Laadullisen tutkimuksen kriteereinä pidetään tiedon luotettavuutta, uskottavuutta sekä vahvistettavuutta (Enworo 2023). Empiirinen aineisto tarkoittaa havaintoihin ja kokemuksiin perustuvan tutkimusaineiston käyttämistä. Tällöin aineistoa tulkitaan laadullisesti. (Kallinen & Kinnunen 2021.) Haastattelussa haastateltiin kymmentä nuorta, joiden anonymiteetti säilyi koko haastattelun sekä opinnäytetyön työstämisen ajan.

Haastatteluihin valikoitiin nuoria opinnäytetyöntekijöiden lähipiiristä.

Opinnäytetyöntekijöistä kaksi kolmesta haastatteli nuoria. Tämä nostaa luotettavuutta, kun yksi opinnäytetyön tekijöistä ei tunne haastateltavia. Haastatteluissa oli huomattavissa, oliko nuori haastateltavalle ennestään tuttu vai vieraampi. Ennestään tutut nuoret olivat haastattelutilanteessa rennompia ja vastasivat kysymyksiin laajemmin, kun taas vieraammat nuoret antoivat suppeampia vastauksia. Haastattelijat kokivat myös haastattelutilanteen jännittäneen enemmän vieraampia nuoria, ja tämä saattoi vaikuttaa nuorten vastauksiin. Haastatteliijoille jäi kuitenkin, tunne että nuoret vastasivat rehellisesti kysymyksiin.

Haastateltavan stressiä voidaan pyrkiä ennaltaehkäisemään mahdollistamalla tutkimukseen osallistujalle haastatteluajankohdan ja -paikan päättäminen samoin kuin haastattelun kestosta päättäminen (Palonen & Kylmä 2022). Tutkimushaastattelun keston säätely on keino minimoida haittaa osallistujalle (Mwita 2022).

Haastattelut tehtiin nuorille ennestään tutussa sekä rauhallisessa ympäristössä, joka tuki haastattelujen luotettavuutta. Rauhallinen ympäristö antoi nuorille mahdollisuuden keskittyä vastaamiseen, sekä loi turvallisen tilan haastattelulle. Haastateltava sai mahdollisuuden vastata haluamallaan tavalla, eikä haastattelijan läsnäolo vaikuttanut nuoren vastauksiin. Vaikka tilanne oli kuvitteellinen hammaslääkäriissä käynti, eikä nuori saanut konkreettista vastauslomaketta täytettäväksi, se ei huomattavasti vaikuttanut haastateltavien vastauksiin.

Tulosten luotettavuutta vahvisti se, että määritellystä kohderyhmästä löytyi lähes jokaiseen ikävuoteen sopiva vastaaja. Ainoastaan 15-vuotiasta haastateltavaa ei ollut vastaajien joukossa. Luotettavuutta heikensi joidenkin kysymysten asettelu, joka tuotti vaikeuksia kysymyksen ymmärtämisessä. Tällaisia kysymyksiä oli "Pääsin työntekijälle silloin kun sitä tarvitsin" sekä "Minua kuunneltiin". Nämä kaksi oli enemmistön vastaajien mielestä vaikeammin ymmärrettäviä. Näihin kysymyksiin vastattiin yleisesti "ehkä" tai "en tiedä".

Opinnäytetyössä huomioitiin tarkasti anonymiteetti, joka korostuu etenkin haastattelussa alaikäisiä. Aineistoa kerättiin vain opinnäytetyön tekijöille ja myöhemmin opinnäytetyön valmistuessa litteroitu teksti sekä nauhoitteet luovutetaan Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen käyttöön. Opinnäytetyön valmistuessa materiaali poistetaan opinnäytetyön tekijöiden hallusta. THL vastaa tietojen säilyttämisestä työn valmistuessa. Allekirjoitetut lomakkeet sekä tietosuojaselosteet toimitetaan myös THL:n arkistoon säilytettäväksi. Haastateltaville ilmoitettiin, miten heidän antamia tietoja säilytetään sekä käytetään. Heillä on oikeus pyytää äänitteiden poistamista myös haastattelun jälkeen.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää nuorten asiakaspalauteväittämien ymmärrettävyyttä 13–17-vuotiailla nuorille. Aiheesta ei ollut tähän ikäluokkaan sopivaa aikaisempaa tutkimustietoa, eikä opinnäytetyöntekijöillä ollut ennakkokäsitystä siitä, miten nuoret vastaisivat kysymyksiin.

Ikäluokat 16 ja 17 pitivät palautekyselyn sisältöä ymmärrettävänä, kun taas 13–14-vuotiailla oli vastauksien perusteella suurempaa hajontaa. 14-vuotiaita vastanneita oli eniten, sekä tämän ikäluokan välinen hajonta oli suurin vastanneiden kesken. Siitä huolimatta, että nuoret vastasivat tiettyihin väittämiin, että he eivät pitäneet niitä ymmärrettävinä, he eivät kuitenkaan perustelleet mikä teki niistä vaikean ymmärtää. Tätä myös vahvistaa se, että osaan kysymyksistä ja väittämistä nuoret pitivät näitä tärkeänä kysyä, vaikka olivat aiemmin vastanneet, etteivät pitäneet niitä ymmärrettävänä.

Haastattelussa ilmeni NPS-kysymyksen ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua kaverillesi, jos hän olisi samassa tilanteessa kuin sinä?” jakavan haastateltavien vastauksia eniten. Syyn tähän saattoi olla se, että kysymys oli ainoa, jonka vastausvaihtoehto oli numeraalinen 1–10, kun taas muissa käytettiin vastausvaihtoehtoina nuorille tarkoitettuja hymynaamoja. Lisäksi kysymys oli ainoa, jossa oli useampi lause. Aikuisten vastaavassa kyselyssä kysymys on lyhyemmässä muodossa: ” Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua läheisellesi?”. Nuortenkin kyselyssä voitaisiin käyttää lyhyempää kysymystä muodossa: ” Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua kaverillesi”. Tämä saattaisi lisätä kysymyksen ymmärrettävyyttä nuorilla. NPS-kysymyksen jatkokysymys ”Miksi ajattelet näin?” oli taas nuorten mielestä kaikkein ymmärrettävin. Opinnäytetyöntekijöiden mielestä jatkokysymyksiä voisi käyttää myös perusväittämien kohdalla.

Palautekyselyn kysymyksiä pidettiin vastausten perusteella pääosin tärkeänä. Tärkeimpinä väittäminä pidettiin ”työntekijä oli minulle kiva”, ”Minulla oli turvallinen olo”, ”minulle kerrottiin mitä tapahtuu seuraavaksi ja ”sain apua”. Tästä voidaan päätellä, että nuorille on tärkeää, että työntekijä on mukava sekä tapahtumien kulusta kerrotaan, koska tämä luo tilanteesta turvallisemman ja nuori kokee saavansa apua. Vastauksista voidaan myös tulkita, että paperinen lomake, tekstiviesti puhelimeen ja tabletilla vastaaminen olivat kaikki nuorten mielestä hyviä vastausvaihtoehtoja lomakkeen täyttämiseksi. Kaikista mieluisin vastaustapa olisi tekstiviesti puhelimeen hoidon

jälkeen. Vastausten perusteella nuoret haluavat käyttää erilaisia vastaustapoja. Erilaisten vastaustapojen mahdollistaminen nuorille on tärkeää, jotta moni nuori vastaisi asiakaspalautekyselyihin jatkossa.

Haastatteluista kerätyn materiaalin perusteella voidaan tulkita, että palautekyselyn sisältämät väittämät olivat pääosin ymmärrettäviä ja ne olivat nuorten mielestä selkeitä. Nuoret eivät perustelleet kysymyksien ymmärrettävyyttä. Kukaan nuorista ei myöskään kertonut, että kysymyksistä puuttuisi jotain tärkeää, jonka takia palautekysely lomaketta voitaisiin käyttää tällaisenaan. Tulosten perusteella haastattelussa käytetty THL:n palautelomake on sopiva 13–17-vuotiaille nuorille ja sitä voidaan jatkossakin käyttää. Nuoret ymmärtävät palautekyselyjen tarkoituksen, ja tästä syystä olisikin hyvä nuorten ääni kuulumaan jatkossakin. Tämä mahdollistaisi sen, että tulevaisuudessakin voidaan kehittää nuorten terveydenhuoltopalveluita vastaamaan entistäkin paremmin nuorten mieltymyksiin, sekä tarpeisiin. Vuonna 2025 valmistuu myös toinen opinnäytetyö, jossa samalle ikäluokalle on esitetty aikuisten väittämät. Näiden tulosten tultua se mahdollistaa jatkotutkimukset. Jatkotutkimuksena voitaisiin esittää samalle nuorelle molemmat palautekyselyt ja verrata niitä nuoren kanssa, että kumpaa hän pitää ymmärrettävämpänä. Jatkotutkimukseen suositeltaisiin isompaa määrää vastaajia

Lähteet

Aho, A. & Kylmä, J. 2012. Sensitiivinen tutkimus hoitotieteessä. Viitattu 10.2.2025.

<https://journal.fi/hoitotiede/article/download/128251/77374/273793>

Ahonen & Lohtaja-Ahonen. S102. 2011. Palaute kuuluu kaikille. Helsinki: Infor. Viitattu 20.9.2024. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-5928-18-1> Vaatii käyttäjätunnuksen.

Bean, S.; Jug, R. & Jiang, X. 2018. Feedback. Viitattu 23.9.2024

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30102068/>

Elo, S.; Kujala, O.; Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Viitattu 17.10.2024

<https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128987>

Enworo, O. 2023. Emerald Insight. Application of Guba and Lincoln's parallel criteria to assess trustworthiness of qualitative research on indigenous social protection systems.

Viitattu 23.9.2024. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QRJ-08-2022-0116/full/html>

Hietanen-Peltola, M.; Lenkkeri, K. & Sainio, S. 2024. Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen: ASPA Lapset ja nuoret alatyöryhmä.

Viitattu 23.9.2024 <https://www.julkari.fi/handle/10024/148592>

Hyvärinen, M.; Suoninen, E. & Vuori, J. 2024. Tietoarkisto. Haastattelut. Viitattu 4.9.2024.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

Kallinen, K. & Pirskanen, H. 2022. Lasten ja nuorten tutkimushaastattelu. Gaedamus:

Helsinki. E-kirja. Viitattu 10.2.2025. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523457430>

Vaatii käyttäjätunnuksen.

Kallinen, T. & Kinnunen T. 2021. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Viitattu 10.2.2025.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/>

Kallio, A. 2021. Tietoarkisto. Litterointi. Viitattu 23.9.2024.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>

Kosklin, R.; Lammintakainen, J. & Kivinen, T. 2020. Asiakaspalautetieto ja sen hyödyntäminen sairaalan johtamisessa. Viitattu 16.10.2024.

<https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/98082>

Mwita, K. 2022. Factors to consider when choosing data collection methods. Viitattu 10.2.2025. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4880486

NICE Satremix. 2024. NPS, What is Net Promoter? Viitattu 17.9.2024.

<https://www.netpromoter.com/know/>

Palonen, M. & Kylmä, J. 2022. Avoin haastattelu ja teemahaastattelu aineistonkeruumenetelminä laadullisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. Viitattu 16.9.2024.

https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/154161/ContentServer_2.pdf?sequence=1

Pieviläinen, H.; Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. 2024. Asiakkaan äänellä, menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Viitattu 23.9.2024

<https://www.yhdistysyhteistyö.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf>

Punch, S. 2002. Research with Children: The Same or Different from Research with Adults? Viitattu 10.2.2025.

https://www.researchgate.net/publication/41529641_Research_with_Children_The_Same_or_Different_from_Research_with_Adults

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka 2006. Viitattu 10.2.2025. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2017. Laadullinen tutkiminen ja sisällönanalyysi. Tammi: Helsinki. E-kirja. Viitattu 10.2.2025. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118>
Vaatii käyttäjätunnuksen.

THL 2024. Asiakaskokemus. Viitattu 20.9.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus>

THL 2024. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen. Viitattu 23.9.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta, TENK 2024. Viitattu 14.10.2024

<https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Vuori, J. 2024. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Viitattu 16.9.2024.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>

Asiakaspalautekysely



1(1)

16.9.2024

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. Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua kaverillesi, jos hän olisi samassa tilanteessa kuin sinä?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Erittäin epätodennäköisesti

Erittäin todennäköisesti

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

Terveystieteiden tutkimuskeskus • Institutet för hälsa och välfärd • Finnish Institute for Health and Welfare
Mannerheimintie 166, Helsinki, Finland • PL/PB/P.O. Box 30, FI-00271 Helsinki • puh/tel +358 29 524 6000

Haastattelukysymykset

Kyselyn väittämät (1–9) käydään haastateltavan kanssa läpi yksitellen seuraavilla kysymyksillä:

1. Mitä tämä kysymys mielestäsi tarkoittaa?
2. Onko siinä jotain, mitä et ymmärrä? Esim. jokin sana
3. Onko mielestäsi tärkeää, että tätä kysytään?

Kun yllä oleva kysely on käyty läpi, jatketaan haastattelu tilannetta:

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?

Tiedote haastattelusta



Tiedote tutkimuksesta

16.9.2024

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

THL:n asiakaspalaute kysymysten validoiminen haastattelemalla 13–17-vuotiaita.

•Pyyntö osallistua tutkimukseen

Sinua pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan miten ymmärtävät 13–17-vuotiaat lapset/nuoret heidän ikäryhmilleen tarkoitetut Terveiden ja hyvinvointilaitoksen laatimat asiakaspalautteen kysymykset. Tämän lisäksi lapsilta/nuorilta kysytään miltä tuntuisi vastata vastaavaan kysymyksiin ja mitä he toivoisivat niiltä.

•Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Osallistuminen tutkimukseen katsotaan suostumukseksi tutkimuksessa kysyttyjen tietojen tutkimuskäyttöön. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen, koska tahansa syytä ilmoittamatta.

•Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kerätä THL:llä tietoa miten 13–17-vuotiaat ymmärtävät heille esitetyt asiakaspalautekysymykset.

•Tutkimuksen toteuttajat

Sairaanhoitajaopiskelijat Ripsa Ekman, Emilia Kilpiö ja Joonas Lehtonen, Turun ammattikorkeakoulu ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

•Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Haastattelu aika sovitaan haastateltavan kanssa henkilökohtaisesti. Haastattelu tehdään kasvokkain ja nauhoitetaan. Tämän lisäksi haastattelusta tehdään mahdollisesti muistiinpanoja. Haastattelu tehdään lasta/nuorta tukien ja tarkoituksena ei ole tutkia lapsen oppimista tai ymmärtämistä, vaan ainoastaan, palautekyselyiden ja kysymysten toimivuutta. Tutkimukseen osallistuminen kestää 15-20 minuuttia.

Nauhoitetut haastattelut ja mahdolliset muistiinpanot litteroidaan eli kirjoitetaan auki ja materiaalit toimitetaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen THL:n käyttöön ja säilytettäväksi.

•Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epämukavuudet osallistujalle

Haastatteluun osallistumisesta ei ole tutkimukseen osallistujalle haittoja tai epämukavuuksia, koska tutkimus tehdään kaikkien tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti. Kaikki haastattelut tehdään anonymisti. Kukaan ulkopuolinen ei pääse kuuntelemaan haastatteluiden äänitallenteita. Kaikki materiaali toimitetaan THL:lle, joka vastaa haastattelutulosten säilyttämisestä tietosuojakäytäntöjen mukaisesti. Opinnäytetyötekijät poistavat kaiken materiaalin omilta laitteiltaan opinnäytetyön valmistuttua.

•Kustannukset ja niiden korvaaminen osallistujalle

Haastatteluun osallistuminen ei aiheuta kustannuksia. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

•Tutkimustuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyön julkaistaan Thesus-tietokannassa. Opinnäytetyöstä ei selviä haastateltavien henkilöllisyyteen liittyviä asioita. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua viimeistään maaliskuussa 2025.

•Tutkimuksen päättyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen, mikäli haastattelun tulokset eivät vaikuta todenmukaisilta. Kaikkea haastattelumateriaaleja ei välttämättä käytetä varsinaisessa opinnäytetyössä.

•Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä opinnäytetyötä tekevällä sairaanhoitajaopiskelijalle tai opinnäytetyön ohjaajalle, joiden yhteystiedot ovat alla. Tarvittaessa voit ottaa myös yhteyttä THL:n kehittämispäällikköön, [tieto poistettu]

•Tutkijoiden yhteystiedot

Opinnäytetyötekijät

Ripsa Ekman, Emilia Kilpiö, Joonas Lehtonen

Puh. [tieto poistettu]

Sähköpostit:

ripsa.ekman@edu.turkuamk.fi

emilia.kilpio@edu.turkuamk.fi,

joonas.lehtonen@edu.turkuamk.fi

Opinnäytetyön ohjaaja

Yliopettaja

[tieto poistettu]

Puh. [tieto poistettu]

Sähköposti:

[tieto poistettu]

Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos

Kehittämispäällikkö

[tieto poistettu]

Sähköposti:

[tieto poistettu]

Suostumuslomake

Suostumus osallistua opinnäytetyötutkimukseen

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

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

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

Paikka ja päivämäärä

Osallistun tutkimukseen

Henkilön nimi

Huoltajan nimi

Suostumuksen vastaanottaja

Tutkijoiden nimet:

Sairaanhoitajaopiskelijat [tieto poistettu]

Yliopettaja, opinnäytetyön ohjaaja [tieto poistettu]

Terveystieteiden tutkimuskeskus [tieto poistettu]

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle

Tietosuojalomake



TIETOSUOJASELOSTE/-ILMOITUS

EU:n yleinen tietosuoja-asetus

13 ja 14 artiklat

Tietoa henkilötietojen käsittely Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä. Opinnäytetyö nimi on Asiakaspalaute kysymysten validoiminen haastattelemalla 13–17-vuotiaita

OPINNÄYTETYÖNÄ TEHTÄVÄÄN TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVALLE

Olet osallistumassa Turun ammattikorkeakoulussa opinnäytetyönä tehtävään tutkimukseen. Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Haastatteluun 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. Tutkimuksessa noudatetaan kaikkia hyviä tutkimuseettisiä periaatteita. Kaikki materiaali käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti.

1. Opinnäytetyötutkimuksen rekisterinpitäjät:

Nimi: Emilia Kilpiö, Joonas Lehtonen, Ripsa Ekman

Sähköpostiosoite: emilia.kilpio@edu.turkuamk.fi, joonas.lehtonen@edu.turkuamk.fi, ripsa.ekman@edu.turkuamk.fi

2. Kuvaus opinnäytetyötutkimuksesta ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Henkilötietoja käsitellään opinnäytetyössä: Palautekyselyn sisällön validoiminen haastattelemalla ikäryhmissä 13–17-vuotiaat. Opinnäytetyön toimeksiantaja toimii Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja hyvinvoinninlaitoksen ja tämä tutkimus toteutetaan Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä. Aineistoa kerätään haastattelemalla tutkimukseen osallistuvia. Haastatteluvastauksista on tiedossa ainoastaan nimi, ikä sekä ääni. Lopullisessa työssä näkyvät vain ikä sekä haastateltavan vastaus. Ääninauhoja ei pääse kuuntelemaan kukaan ulkopuolinen. Allekirjoitetut suostumuslomakkeet sekä mahdolliset muistiinpanot siirretään THL:n säilytettäväksi opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

3. Ryhmätyönä tehtävän opinnäytetyön osapuolet ja vastuunjako

Nimi: Emilia Kilpiö

Sähköpostiosoite: emilia.kilpio@edu.turkuamk.fi

Nimi: Joonas Lehtonen

Sähköpostiosoite: joonas.lehtonen@edu.turkuamk.fi

Nimi: Ripsa Ekman

Sähköpostiosoite: ripsa.ekman@edu.turkuamk.fi

4. Opinnäytetyön ohjaaja tai TKI-hankeen vastuullinen tutkija tai tutkimuksesta vastaava ryhmä

Nimi: Turun AMK, yliopettaja [tieto poistettu]

Sähköpostiosoite: [tieto poistettu]

Nimi: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos THL, kehittämisspäällikkö [tieto poistettu]

Sähköpostiosoite: [tieto poistettu]

5. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Voit ottaa yhteyttä Turun ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavaan, jos sinulla on kysymyksiä tai vaatimuksia henkilötietojen käsittelyn osalta, ota yhteyttä:

<http://www.turkuamk.fi/fi/tietosuoja/>

Sähköposti: tietosuoja@turkuamk.fi

6. Opinnäytetyötutkimuksen henkilötietojen käsittelyyn osallistuvat

Tutkimuksen kuluessa henkilötietoja käsittelevät seuraavat henkilöt tai tahot:

Emilia Kilpiö, sairaanhoitajaopiskelija

Joonas Lehtonen, sairaanhoitajaopiskelija

Ripsa Ekman, sairaanhoitajaopiskelija

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos THL, kehittämisspäällikkö [tieto poistettu]

7. Opinnäytetyön nimi, luonne ja tutkimuksen kesto aika

Opinnäytetyön nimi: THL:n asiakaspalaute kysymysten validoiminen haastattelemalla

13–17-vuotiaita.

Tämä opinnäytetyö tehdään kertatutkimuksena.

Henkilötietojen käsittelyn kesto:

Henkilötietojen käsittelyjen kesto määräytyy opinnäytetyön etenemisen sekä valmistumisen mukaan. Opinnäytetyö on valmis maaliskuussa 2025.

8. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella:

Suostumus

- rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen
- yleistä etua koskeva tehtävä/rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttö:
- tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi
- tutkimusaineistojen ja kulttuuriperintöaineistojen arkistointi
- rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen

9. Mitä henkilötietoja tutkimusaineisto sisältää:

Haastattelussa kerätään henkilöltä ainoastaan ikä, sekä vastaukset äänitallenteena, sekä haastatteluista tehdään mahdollisia muistiinpanoja.

10. Erityiset henkilötietoryhmät:

Haastattelussa ei käsitellä erityisiä henkilötietoryhmiä

11. Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään

Tallennettavat tiedot saadaan haastateltavalta itseltään.

12. Tietojen siirto tai luovuttaminen tutkimusryhmän ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä tutkimusryhmän ulkopuolelle.

Tutkimusryhmään kuuluvat Sairaanhoidajaopiskelijat Emilia Kilpiö, Ripsa Ekman ja Joonas Lehtonen.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kehittämisspäällikkö [tieto poistettu]

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

Henkilötietoja ei siirretä EU- ja ETA-maiden ulkopuolelle.

14. Automatisoitu päätöksenteko:

Automatisoituja päätöksiä ei tehdä.

15. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Fyysisten, kuten paperiaineistojen suojaaminen:

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot:

käyttäjätunnus salasana käytön rekisteröinti kulunvalvonta

muu, mikä:

Suorien tunnistetietojen käsittely:

Suoria tunnistetietoja ei käsitellä **X**

Suorat tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa

16. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Henkilötietoja sisältävä tutkimusaineisto hävitetään. Ääninauhat litteroidaan tekstimuotoon, joten ne ei ole tunnistettavissa.

Arkistointi tapahtuu ilman suoria tunnistetietoja.

Mihin aineisto arkistoidaan ja miten pitkäksi aikaa:

Aineisto arkistoidaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen protokollan mukaisesti.

17. 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 suoritetun käsittelyn 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:

- 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 ammattikorkeakoulu voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden
- käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista
- ammattikorkeakoulu ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odotettaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeudetut 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 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(at)om.fi