



”Monien palvelujen asiakkaat” Espoon lapsiperheiden palveluissa - Luottohenkilömallin kehittämistä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten perusteella

Tarja Ahonen ja Karin West

Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi

”Monien palvelujen asiakkaat” Espoon lapsiperheiden
palveluissa - Luottohenkilömallin kehittämistä asiakkai-
den ja työntekijöiden kokemusten perusteella

Tarja Ahonen ja Karin West
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2014

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Työn tausta	7
3	Palvelumuotoilu	9
	3.1 Palvelumuotoilu kehittämisen menetelmänä	9
	3.2 Osallisuus ja dialogisuus	14
4	Opinnäytetyön toteuttaminen	19
	4.1 Tarkoitus ja tutkimuskysymykset	19
	4.2 Tutkimusprosessi, haastattelut ja tiedonhankinnan rajaaminen	20
	4.3 Laadullinen tutkimus ja aineistolähtöinen analyysi	20
5	Tulokset ja johtopäätökset	24
	5.1 Tulokset	24
	5.2 Johtopäätökset	33
	5.3 Kehittämisehdotukset	36
6	Pohdinta	38
	6.1 Luotettavuus	38
	6.2 Eettisyys	41

Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tiivistelmä

Tarja Ahonen ja Karin West

”Monien palvelujen asiakkaat” Espoon lapsiperheiden palveluissa - Luottohenkilömallin kehittämistä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten perusteella.

Vuosi 2014

Sivumäärä 46 + liitteet 7

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa haastattelujen avulla tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista Espoon lapsiperheiden palveluista. Tämän lisäksi kerättiin käsityksiä luottohenkilön toimenkuvasta. Laadullisen opinnäytetyön pohjana on ollut palvelumuotoilu ja tutkimusmenetelmänä on käytetty aineistolähtöistä sisälönanalyysia. Tulosten ja johtopäätösten lisäksi tavoitteena oli tuottaa kaksi kehittämissuositusta Espoon lapsiperheiden palveluille.

Opinnäytetyössä selvisi, että Espoon lapsiperheiden peruspalvelut koettiin pääosin hyväksi, mutta palvelujen piiriin pääseminen tai niiden löytäminen koettiin hankalaksi. Sekä asiakkaat että työntekijät kokivat palvelujärjestelmän hankalaksi ja byrokrattiseksi. Palveluiden tarjoamiseksi toivottiin nykyistä mallia joustavampia ratkaisuja. Myös palvelujen polarisoituminen ja alueellinen epätasa-arvo nousivat esille. Asiakkaat korostivat oikeuttaan osallistua palvelujensa suunnitteluun.

Luottohenkilöltä toivottiin laaja-alaista ammattimaisen työnkuvan mukaista apua ja palvelua sekä kokonaisvaltaista koordinoitua ja tilanteen ymmärtämistä. Hänen tulisi olla tavoitettavissa missä tahansa palvelun vaiheessa asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaan nopeasti ja ammatillisesti. Kaikki haastateltavat kaipaavat luottamukseen pohjautuvaa ja avointa vuorovaikutusilmapiiriä.

Palveluiden tarvepohjainen kehittäminen ja ammatillisen vuorovaikutuksen tukeminen nousivat kehittämiskohteiksi. Kehittämissuosituksia luotiinkin kaksi: luottohenkilömalli sekä dialogisten taitojen kehittämisrunko ammatillisten vuorovaikutusprosessien tueksi. Niiden toivotaan auttavan luottohenkilömallin ja Espoon lapsiperheiden palvelujen kehittymistä entistä paremmaksi palvelukokonaisuudeksi.

Asiasanat: kokemus, dialogi, osallisuus, luottohenkilömalli, palvelumuotoilu

Laurea University of Applied Sciences
 Otaniemi
 Social Services
 Degree Programme in Social Services

Abstract

Tarja Ahonen and Karin West

“Clients with several Services” at Family care Services in Espoo - Developing the model of personal coordinator based on the experiences of the Clients and the Employees.

Year	2014	Pages	46 + appendixes 7
------	------	-------	-------------------

The purpose of thesis was to provide information about the experiences of the customers and employees in Espoo Family care Services. In addition, conceptions about the job description of the model of personal coordinator were collected. The basis of this qualitative thesis was service design and the study method data-oriented content analysis. In addition to the results and conclusions the goal was to produce two development proposals for the family care services in Espoo.

The findings of the thesis indicated that the family care services in Espoo were experienced to offer mainly good foundational services but getting into the services or even finding them was considered difficult. Both the customers and the employees considered the service system challenging and bureaucratic. In order to provide services more flexible solutions were requested. The polarization and regional inequality of the services were also discussed. The customers emphasized their right to participate in the designing of their own services.

The personal coordinator was expected to provide extensive professional assistance, comprehensive coordination service and understanding of the situation. She/ he needs to be reachable quickly and professionally in any phase of the service according to the client's needs and situation. All the interviewed persons required an atmosphere with trust and sincerity.

Developing the services according to the needs of clients and supporting the professional interaction were emerged as development targets. There for the model of personal coordinator and the structure of dialogue skills for supporting the professional interaction process were created. These development suggestions are expected to assist the development of the model of personal coordinator and the services of the families with children in Espoo into a better service entity.

Keywords: experience, dialogue, participation, the Model of personal coordinator, service design

1 Johdanto

Sosiaalialan kehityssuunnat haastavat perinteisen näkemyksen sosiaalipalvelujen toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluilla on vahva ammatillisuus ja laadukkaat palvelut, mutta ne eivät ole riittävän hyvin asiakkaiden saatavilla. Asiakkaille tärkeitä on konkreettiset ja läheltä saavat sosiaalipalvelut. Toikko (2012) pohtii oleellista seikkaa: ovatko palvelut paenneet palvelurakenteiden ja ammatillisen viestinnän taakse. Voitaisiin myös kysyä, voiko sosiaalipalveluiden asiakas olla kuluttaja: markkinamekanismien myötä on noussut esille kysymys siitä, olisiko asiakkaille oikeus valita omat palvelunsa. Asiakas nähdään palvelujärjestelmässä toimijana, joka on oman elämäntilanteensa ja tarpeidensa asiantuntija. Sosiaalipalvelujen asiakkaiden tarpeet ovat usein monimuotoisempia kuin olemassa olevat palvelutuotteet: mitä vaikeampi asiakkaan elämäntilanne on, sitä vähemmän hänelle on hyötyä yksittäisestä, muuten toimivasta, palvelusta. Lisäksi sosiaalipalveluissa nousee korostetusti itsenäisten ja kuluttajamaisten valintojen tekeminen, sillä sosiaalipalvelujen asiakkaat eivät välttämättä pysty hahmottamaan seurauksia ja arvioimaan tilannetta. (Toikko 2012, 11-12, 102, 110, 116, 132.)

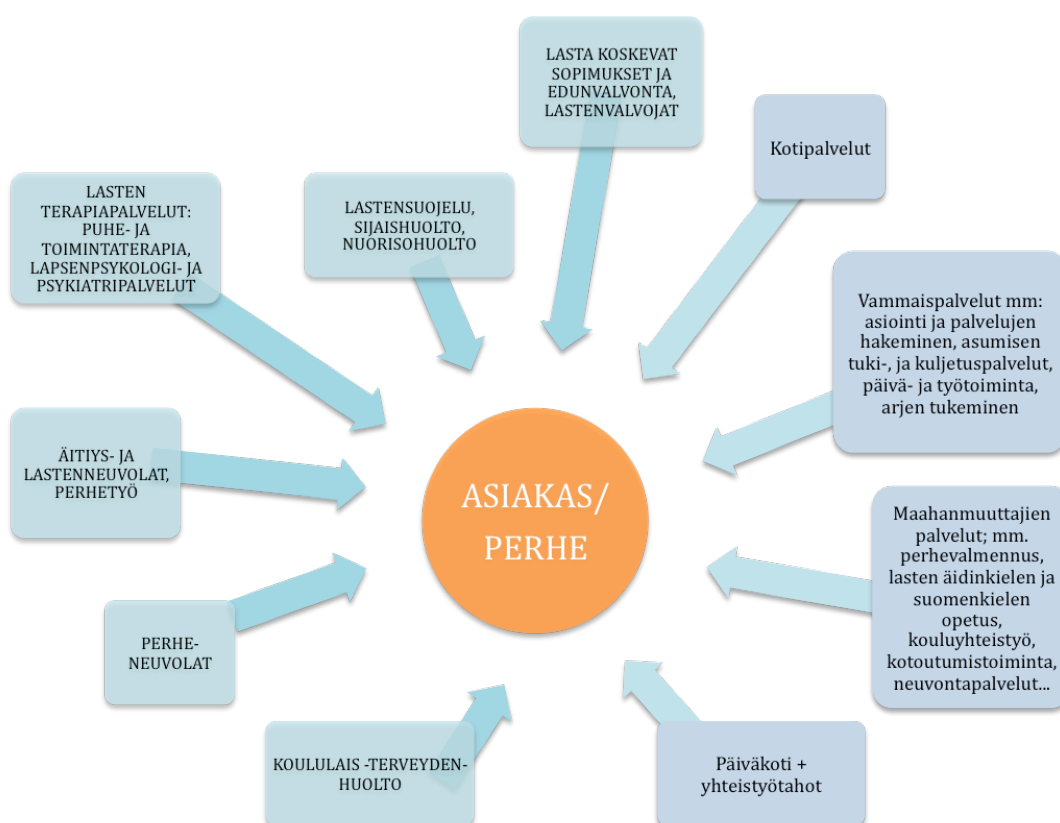
Espoon kaupunki on kehittämässä luottohenkilömallia asiakkaille, joilla on useita eri palveluja. Niiden hallitseminen on haastavaa, sillä juuri oikeanlaisen ja oikea-aikaisen palvelun löytäminen ja palveluun pääseminen ei ole yksinkertaista. Palveluverkosto on suuri ja itsenäisesti sitä voi olla vaikeaa hahmottaa. Luottohenkilön toivotaan tuovan apua tähän tilanteeseen.

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin Espoon lapsiperheiden palveluja käyttävien asiakkaiden ja heidän työntekijöidensä kokemuksia palveluihin liittyen sekä käsityksiä kehitteillä olevasta luottohenkilömallista. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa on haastateltu Espoon lapsiperheiden palvelujen asiakkaita ja työntekijöitä. Kyseessä ovat puolistrukturoidut haastattelut. Opinnäytetyön pohjana on käytetty palvelumuotoilua ja tutkimusmenetelmänä aineistolähtöistä analyysia. Opinnäytetyö sisältää tulosten ja johtopäätösten lisäksi kaksi kehittämisehdotusta: luottohenkilömallin sekä dialogisten taitojen kehittämisrunгон ammatillisen vuorovaikutuksen tueksi. Palvelumuotoilu on liitetty dialogi-käsitteen avulla sosiaalialan kontekstiin.

2 Työn tausta

Espoon kaupunki kehittää Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman mukaisesti toimintaa ja palvelujaan. Lapsen oikeus palveluihin (LOP) -projektin kehittämistyö käynnistyi syksyllä 2011. Monialaiset työryhmät kartoittivat lapsiperheiden hyvinvointiriskejä ja sitä, millaisia haasteita niiden kohtaamiseen liittyy palveluissa. Tavoitteena oli lähteä kehittämään monitoimijaisesti alle kouluikäisille lapsille ja heidän perheilleen kohdennettua ehkäisevää työtä. Luottohenkilömalli on LOP-projektin osaprojekti, jossa kehitetään monialaisessa yhteistyössä mallia, jossa monia palveluita käyttävillä asiakkailla tai perheillä olisi jonkinlainen luottohenkilö apunaan. Kehittämistyö on vielä alussa, joten varsinaista vanhempaa taustatietoa ei asiasta oikein voi hakea paitsi sosiaalityön nykyisten menetelmien kautta. (Seivo 2013.)

Kuvio 1. Vammaisen maahanmuuttajalapsen mahdollisia yhteistyötahoja.

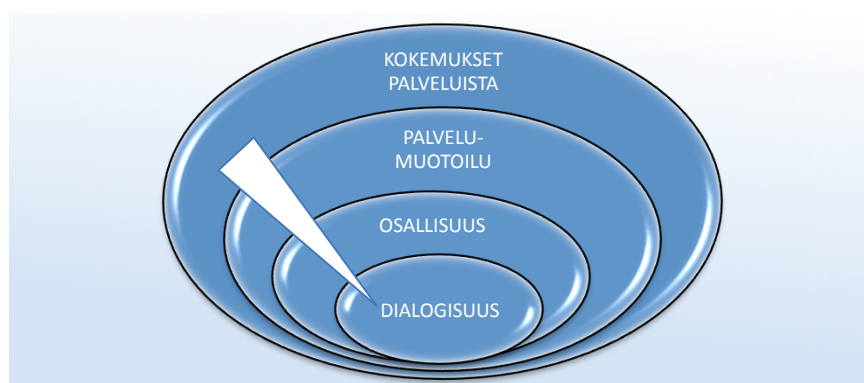


(Espoon kaupunki 2014a.)

Luottohenkilömallin kehittämistä tukee ajatus asiakkaan oikeudesta osallistua omien palvelujensa suunnitteluun ja tulla kuulluksi. Asiakkaan näkökulmasta tilanne voi

muuttua hankalaksi silloin, kun tarvitaan useita erilaisia palveluita, sillä palvelujen koordinaattoria ei välttämättä löydy. Lapsen oikeuksien sopimuksen 12. artikla määrittää, että osallisuus on kaiken viranomaistoiminnan läpäisevä perusoikeus. Näin ollen myös lapsilla on oikeus olla osallisena häntä itseään koskevaan toimintaan. Ikä ei voi estää ketään saamasta häntä itseään koskevia tietoja asioista sekä oikeutta kertoa niistä omaa näkemystään. Myös lastensuojelulain 8§:n mukaan on palveluja järjestettäessä ja kehitettäessä kiinnitettävä erityistä huomiota lasten ja nuorten tarpeisiin ja toivomuksiin. Myös nuorisolain 8§ velvoittaa kuulemaan nuoria heitä koskevissa asioissa. (Finlex 1991; Finlex 2007; Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2012c.)

Kuvio 2: Kehittämisen polku.



Kuvio 2 kuvaa kehittämisen polkua kohti dialogisuutta asiakkaan ja työntekijän välillä. Lähtökohtana ovat palveluiden piirissä saadut asiakkaiden ja työntekijöiden kokemukset. Näitä tutkimalla saadaan selville kehittämistarpeet, esimerkiksi asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutuksessa ja tiedonkulussa olevat ongelmat. Palvelumuotoilun keinoin voidaan kehittää toimintaa, esimerkiksi luomalla luottohenkilömälille raamit ja toimintaympäristö. Selkeä toimintaympäristö voi edesauttaa asiakkaiden ja työntekijöiden välisen dialogisuuden syntymistä ja uuden toimintakulttuurin luomista. Kuviossa on hyödynnetty Tuulaniemen (2011) ajatusta kehittämisestä palvelumuotoilun avulla (Tuulaniemi 2011, 71).

Helsingin kaupunki muiden kuntien ohella on kehittänyt lapsiperheiden palveluita osallisuuden lisäämisen näkökulmasta. Lapsiperheiden kotipalvelu on ollut yksi Helsingin kaupungin sosiaaliviraston kärkihankkeista. Perheiden toiveena on ollut saada joustavia palveluita tarpeisiinsa (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, 2012). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (8§) ilmaisee, että asiakkaan toivomuk-

set ja mielipide on otettava huomioon palvelua suunniteltaessa ja asiakkaalla on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Valmisteilla oleva uusi sosiaalihuoltolaki myös korostaa asiakaslähtöisyyttä ja yksilön mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa omaan palveluunsa, mutta myös laajemmin palveluiden kehittämiseen (Finlex 2000, Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 89, 92).

3 Palvelumuotoilu

3.1 Palvelumuotoilu kehittämisen menetelmänä

Palvelujen kuluttaminen yleistyy jatkuvasti. Erityisesti laatuun liittyvät tekijät ovat nousseet entistä tärkeämpään asemaan. Puhutaan laadun merkityksen korostamisesta, jolloin asiakasta tarkastellaan aktiivisena osana palveluyrityksen tuottamis- ja suunnitteluprosessia. Palvelu voidaan määritellä eri tavoin. Se voi olla esimerkiksi aineeton teko tai toiminta, joka tuotetaan tai kulutetaan samanaikaisesti. Sen tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle jonkinlaista lisäarvoa, esimerkiksi lisätä terveyttä. Palvelun aineettomuuden vuoksi sitä voi olla vaikea arvioida tai kuvailla. Palvelukonaisuus koostuu erilaisista osatekijöistä sekä asiakkaan kokemasta hyödystä. Palvelupaketiksi kutsutaan konkreettisista ja aineettomista palveluista muodostuvaa kokonaisuutta, jossa voidaan erottaa kolme palvelutuotteen osaa: ydinpalvelu, avustavat palvelut ja tukipalvelut. Ydinpalveluiksi katsotaan pääasiallisesti tuotettu palvelu ja avustavat palvelut tukevat tämän käyttöä. Tukipalvelutkin ovat lisäpalveluja sillä erolla, että niitä käytetään lähinnä palvelun sisältämän arvon lisäämiseksi. (Lappalainen 2012, 2, 5, 7-9.)

Palvelujen vähäinen tutkiminen ja suunnittelun puute on johtanut siihen, etteivät palvelut ole tänä päivänä yhtä tuottavia ja asiakaskeskeisiä kuin ne voisivat olla. Palveluja käyttävät asiakkaat valittavatkin nykyisin lähinnä palvelujen huonosta laadusta. Palvelumuotoilu syntyi vastaamaan asiakkaiden vaatimukseen paremmin suunnitelluista ja tuotetuista palveluista, joissa usein oli unohdettu kiinnittää huomiota palvelukokemukseen. Asiakas on palvelujen suunnittelussa ja tuotannossa keskeisessä roolissa, mutta jostain syystä vain harvoin aktiivisena osana palvelujen suunnittelua. Palvelumuotoilussa on oleellista asiakkaan palvelukokemuksen ymmärtäminen sekä asiakkaiden todellisten tarpeiden ja käyttäytymisen tulkinta. Asiakasymmärrys tarkoittaa, että selvitetään asiakkaiden tiedostettujen ja tiedostamattomien tarpeita

sekä palvelun toimintaympäristöä. Asiakasymmärrystä voi koota monella eri tavalla, esimerkiksi haastattelujen, havainnoinnin tai ryhmäkeskustelujen avulla. (Koivisto 2009, 9; Lappalainen 2012, 29, 32, 37-38, 30.)

Palvelumuotoilu antaa palveluiden suunnittelulle ja toteuttamiselle loogisen toimintamallin ja yhdistää organisaation tavoitteet asiakkaan näkökulmaan ja tarpeisiin. Palvelumuotoilu toiminta- ja ajattelutapana nostaa asiakasnäkökulman tasavertaiseksi organisaation näkökulman rinnalle. Palvelumuotoilu on prosessi, joka antaa vastauksia kysymyksiin: missä, milloin ja kuinka organisaatio voi tehdä omaa palveluaan arvokkaaksi itselleen ja asiakkailleen. Se onkin monipuolinen lähestymistapa eri tahoille ja sitä voidaan hyödyntää monin tavoin ja eri tarpeisiin. Sen avulla voidaan nostaa kovat (esimerkiksi raha) ja pehmeät arvot (esimerkiksi inhimillisuus, empatia) tasavertaisiksi; palvelumuotoilu antaa loogisen toimintamallin yhdistämällä hämmästyttävän toimivalla tavalla liiketoiminnan ja asiakkaan tavoitteet. (Tuulaniemi 2011, 95-97, 99.)

Palvelut muodostavat laaja-alaisen palveluekologian, jossa on mukana usein useita tekijöitä: ihmisiä, teknologiaa ja liiketoimintaa. Palveluntuottamiseen liittyy puolestaan kaikki mukana olevat osapuolet eli ihmiset ja organisaatiot. Kaiken toiminnan ytimessä on kuitenkin palvelun kuluttava asiakas, minkä vuoksi palvelumuotoilussa on keskeistä asiakasymmärrys. Palvelumuotoilussa on siis tärkeää ymmärtää ihmisten tarpeita, arvoja ja toiminnan todellisia motiiveja. Se mahdollistaa toimialan sisäisten prosessien ja asiakkaalle arvoa tuottavien palveluiden kohdistamisen tarpeen mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 97, 99.)

Yhteiskunnallisiin haasteisiin tarttuminen vaatii systeemin (toimintakokonaisuuden) laajuista näkökulmaa, mutta samanaikaisesti oleellista on asiakkaan, yhteisön ja toimintaympäristön tuntemusta. Kokonaisvaltaisiin ratkaisuihin on palvelumuotoilulla tarjota paljon erilaisia työkaluja suurten innovaatioiden aikaansaamiseksi. Palveluiden lisääntymisen myötä on palvelujen käyttäjien rooli muuttunut aktiivisemmaksi (Brown 2009). Jarkko Kurronen (2013) on opinnäytetyössään koonnut palvelumuotoilun keskeisiä piirteitä seuraaviin kategorioihin: käyttäjälähtöisyys, kokonaisvaltaisuus, monialaisuus, kokeileva ongelmanratkaisu, visuaalisuus, osallistavuus ja kokeellisuus. Palvelumuotoilu auttaa innovoimaan eli luomaan uutta tai parantamaan jo olemassa olevia palveluja. Niistä voidaan tehdä entistä käytännöllisemmät, asiakasystävällisemmät ja tehokkaat sekä samalla organisaatiolle tuloksia tuottavia.

Stefan Moritz (2005) kuvailee palvelumuotoilua uudeksi kokonaisvaltaiseksi, monisääntöiseksi ja yhdistäväksi toimialaksi. (Kurronen 2013, 16, 18-22; Moritz 2005, 14.)

Palvelumuotoilu näkyy myös Espoon kaupungin toiminnassa. Espoon kaupunki on KASTE Etelä-Suomi 2012-2015 -ohjelman myötä linjannut neljä keskeistä periaatetta, joiden tulee ohjata kaikkea kehittämistoimintaa: asiakaskeskeisyys, oman työn kehittäminen, palvelumuotoilu ja vaikuttavuus. KASTE - ohjelman painopisteinä mainitaan myös tässäkin opinnäytetyössä oleellisena osana näyttäytyvä asiakkaiden ja perheiden osallisuuden vahvistaminen. Palvelumuotoilu näkyy myös ko. ohjelman käytännön suunnitelmissa työmenetelmien muodossa: ”Yhdessä muotoillen”. (Espoon kaupunki 2012b.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan yhdistää käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Se nostaa toiminta- ja ajattelutapana asiakasnäkökulman tasavertaiseksi organisaation näkökulman rinnalle. Palvelumuotoilu on työväline ja menetelmä asiakaskokemuksen hyväksikäytössä: se auttaa suunnittelemaan työntekijän työtä ja se vähentää turhia taloudellisia ja toiminnallisia riskejä. Palvelun abstrakti muoto muutetaan näkyväksi erilaisilla visualisoinnin työmenetelmien avulla. Palvelumuotoilu keskittyy ihmiseen ja tämän kokemukseen palvelun käyttämisen yhteydessä; puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta, jonka tavoitteena on mahdollisimman hyödyllinen palvelukokemus ja kehittää toimialan liiketoimintaa systemaattisesti. Se on prosessi, joka koostuu monialaisista työkalu- ja menetelmävalikoimista. Palvelu pilkotaan osakokonaisuuksiin ja edelleen yksittäisiin elementteihin, jotta niitä ja niiden toimintaa voidaan parantaa tavoitteiden mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 25-27, 95-96.)

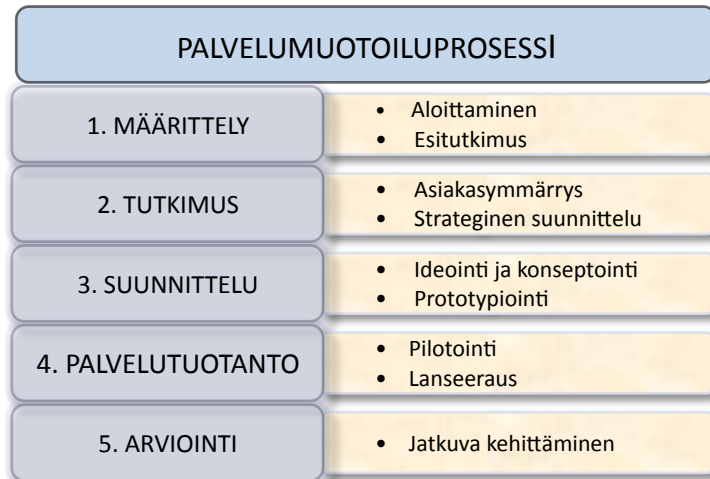
Jatkuvasti kasvavalla palvelusektorilla on yhä suurempi rooli myös yhteiskunnan taloudessa. Monissa maissa palvelusektori on paljon heikommin tuottava kuin mitä se voisi olla. Samaan aikaan saatavilla olevien palvelujen laatu ei ole parhainta mahdollista. Asiakkaat haluavat mahdollisimman hyvän palvelun ja organisaatiot kasvattaa menestystään. Palvelumuotoilu voi olla oleellisena osana organisaation muutokseen. Se vaatii kuitenkin organisaatiolta mm. asiakaskunnan todellista ymmärrystä, muutoksia organisatorisessa kulttuurissa, parempaa vaikuttavuutta ja tehokkuutta sekä asiakkaiden ja organisaation yhdistämistä. (Moritz 2005, 56-57.)

Asiakasymmärrys auttaa löytämään uudenlaisia palveluntuottamisen ja tarjoamisen mahdollisuuksia. Palvelun käyttäjillä on suuri määrä hiljaista tietoa, mikä antaa palvelujen suunnittelua varten tietoa esimerkiksi palveluja käyttävien motiiveista. Palvelun suunnittelussa onkin oleellista kohdata oikeita ihmisiä oikeissa tilanteissa erilaisten raporttien ja tilastojen sijaan. Asiakasymmärryksen kannalta ajateltuna oleellista on kuulla ihmisen oikea tarve sekä tietoa siitä, miten palvelu voisi liittyä osaksi ihmisen elämää ja antaa sille todellista hyötyä. Palvelumuotoilussa käytetään yhteissuunnittelua, jonka vahvuus on tietyn asian käsittely eri näkökulmista. Siihen osallistuu kaikki palveluihin liittyvät tahot: asiakkaat, palvelujen tuottajat ja palvelujen tarjoajat. Eri näkökulmien ja näkemysten tuominen yhteen, paljastaa palvelujen suunnittelun ja tuottamisen mahdolliset epäkohdat, kehittämismahdollisuudet ja ratkaisut. (Miettinen 2011, 61, 80.)

Palvelumuotoilu etenee luovan ongelmanratkaisun periaatteella. Loogisesti etenevät ja toistuvat toiminnot muodostavat prosessin, joka juurikin toistonsa vuoksi säästää voimavaroja ja vapauttaa resursseja. Toistuvan kehittämisen hyötynä on mm. turhien toimintojen havaitseminen ja poistaminen käytännöstä. Palvelumuotoiluprosessi perustuu luovan ongelmanratkaisun periaatteisiin, mikä tarkoittaa sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja eli se on saman kaavan mukaisesti toistuva, mikä on luonnollisestikin resursseja säästävää toimintaa. Mikäli toimintaa ei tarvitse jatkuvasti kehittää ja uudistaa yksilöllistä kehittämistarvetta varten, on säästö todellinen ja mitattavissa oleva. Palvelumuotoiluprosessia ja mallia voi soveltaa myös esimerkiksi lapsiperheiden palvelujen kehittämiseksi. (Tuulaniemi 2011, 113, 126-131.)

Juha Tuulaniemi (2011) kuvaa esittelemänsä palvelumuotoilun prosessia palvelumuotoilun toimintarungoksi. Se luo palvelumuotoilusta kokonaiskuvan, jota voidaan tarpeen mukaisesti soveltaa. Kuvassa esitetään palvelumuotoiluprosessin eteneminen.

Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessin eteneminen.



(Tuulaniemi 2011, 130-131)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on tutkinut tiettyjä terveydenhuollon toimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta suhteessa kustannuksiin PERFECT - hankkeen yhteydessä. Hankkeessa seurattiin mm. tiettyjen erikoissairaanhoidon hoitoketjuihin liittyviä palveluja, niiden vaikuttavuutta, laatua ja kustannus-vaikuttavuutta. Laaja-alaiseen laadun ja toiminnan parantamiseen pystytään vastaamaan palvelumuotoilulla, sillä sen liiketoiminnalliset edut eli sosiaalialalla puhuttu kustannustehokkuus, liittyvät organisaation strategiseen suuntaamiseen ja sisäisten prosessien kehittämiseen. Palvelumuotoilussa otetaan mukaan myös toiminnan fokusoiminen asiakasläh- töiseksi. Asiakkaiden syvälinen ymmärrys on paitsi palvelumuotoilun perusajatus, myös keskeinen osa organisaation liiketoiminnan menestystä. Palvelumuotoilun avulla voidaan auttaa yritystä tai organisaatiota kohdistamaan palvelujaan asiakkaan tarpeiden ja hänelle arvoa tuottavien toimenpiteiden ympärille. (Tuulaniemi 2011, 95-97; Peltola 2009, 1-2.)

Palvelumuotoilua on kokeiltu sosiaali- ja terveysalalla toiminnan kehittämisessä mm. Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä, jossa sitä käytettiin uudenlaisen työtavan kehittämisessä. Erikoissairaanhoidon hoitoprosesseja kyettiin parantamaan siten, että potilaiden hoitoon liittyviä kokemuksia otettiin huomioon entistä syvemmin. Palvelumuotoiluprosessin aluksi kerättiin hoitohenkilökunnalta tietoa nykyisistä hoitoprosesseista, palvelupoluista, jotka sitten piirrettiin visuaalisesti hahmotettavaksi vuokaavioksi. Polku piirrettiin reitiksi pelilaudalle, jonka avulla erikoissairaanhoidon palvelupolun käyneet potilaat muistelivat ja arvioivat kokemuksiaan. Hankkeen tuloksena syntyi uusia ideoita ja useita parannusehdotuksia: hoitohenkilökunta oppi paljon uutta potilaiden kokemuksista ja potilaille otettiin käyttöön esimerkiksi Omavikko ja Omaverk-

ko. Visualisoinnin avulla koettiin, että kaikki osapuolet kykenivät helpommin hahmotamaan paremmin hoitotapojen vahvuuden ja heikkoudet. Tällainen uudenlainen kehittämistyö jäi pysyvästi käyttöön Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin. (Nieminen-Sundell 2011, 10.)

3.2 Osallisuus ja dialogisuus

Hyvinvointi on yksi sosiaalityön peruskäsitteistä, joilla on jokaisen päivittäisen elämän ja arjen kannalta välttämätön merkitys. Doyal & Gough (1991) pitivät elämänhallinnan ja terveyden tärkeimpinä kriteereinä edellytyksiä osallistua yhteisölliseen elämänmuotoon ja vuorovaikutukseen ihmisten välillä. Elämänhallinta on sitä, että ihminen voi itse ohjata omaa elämäänsä ja pitää sitä koossa itsenäisesti tai erilaisten palveluiden avulla. Kaikkien sosiaalipalveluiden tavoitteena on parantaa hyvinvointia: kokemuksellista onnellisuutta, varallisuutta ja terveydentilaa. Hyvinvoinnin käsitteellä voidaan tarkoittaa myös yksilölliseen tai yhteisötason hyvinvointia, minkä ulottuuksia edustavat mm. elinolot, työllisyys ja toimeentulo. Palveluiden tarjoajat joutuvat ottamaan kantaa tarpeiden vastaamiseen. Kiinnostavaa on myös se, miten kansalaiset määrittävät itse omat tarpeensa ja hyvinvointinsa sekä se, miten he itse voisivat määrittellä tarvitsemansa avun ja palvelut. Ihmisen itsensä kokemana hyvinvointi on mielenkiintoinen, sillä esimerkiksi ihmisen itsensä antama arvio yleisestä terveydentilasta ennakoii hänen tulevaa toimintakykyään ja palvelujen käyttöä terveydenhuollossa. (Savolainen 2008, 18, 21; Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2014b; Toikko 2012, 22- 28.)

Osallisuudella tarkoitetaan kuulumista johonkin yhteisöön ja siinä vaikuttamista sekä toisaalta kokemuksen mukanaan tuomaa sitoutumista ja sen voidaan katsoa olevan keskeinen osa hyvinvointia ja terveyttä. Osallisuuden myötä jokaisella on oikeus mm. saada tietoa itseä koskevista asioista sekä ilmaista mielipiteensä ja näin vaikuttaa omaan terveyteensä ja hyvinvointiinsa: perheelle tulee taata mahdollisuus osallistua oman asiansa käsittelyyn. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2014) mukaan kaikille tarjottavat ja toisiaan täydentävät perusturvajärjestelmät ovat tehokkain tapa lasten tasa-arvon toteutumiseen. THL (2014) toteaa myös, että palvelujen kehittämisessä voidaan lisätä asiakkaiden osallisuutta, jotta saadaan paremmin selville, mitä lapset ja perheet tarvitsevat. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen 2014d.)

Osallisuus lapsen kohdalla tarkoittaa sitä, että hän voi olla mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa hänen omien etujensa turvaamiseksi tehtävää työtä. Lapsella on oikeus yhdenvertaisuuteen, hoivaan ja huolenpitoon, osallisuuteen, terveyteen, turvallisuuteen, oppimiseen ja onnistumiseen sekä liikuntaan ja harrastuksiin. Tämä perustuu Espoon kaupungin julkaisemaan lapsen hyvinvointi-ympyrään, jonka kaikki sektorit tulisi olla lapsen oikeuksia huolimatta tämän perheen esimerkiksi kulttuurillisesta taustasta, taloudellisesta tilanteesta tai erityispiirteistä. Lapsen oikeuksien sopimuksen 12. artikla määrittelee, että osallisuus on kaiken viranomaistoiminnan läpäisevä perusoikeus. Näin ollen myös lapsilla on oikeus olla osallisena häntä itseään koskevaan toimintaan. Myös lastensuojelulain 8§:n mukaan on palveluja järjestettäessä ja kehitettäessä kiinnitettävä erityistä huomiota lasten ja nuorten tarpeisiin ja toivomuksiin. Osallisuus tarkoittaa lastensuojelun osalta oikeutta saada tietoa itseä koskevista suunnitelmista, päätöksistä, ratkaisuksista, toimenpiteistä ja niiden perusteluista sekä mahdollisuudesta vaikuttaa näihin sekä ilmaista oma mielipide. Ratkaisevaa on tunne siitä, että hän kokee tulleensa kuulluksi. (Espoon suomenkielinen varhaiskasvatus 2013, 13-14, 29, 31; Finlex 1991; Finlex 2007; Sosiaaliportti 2014; Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos 2014c.)

Wallin (2008) on todennut, että hyvinvointipalveluiden tarjoaminen on hyvin paljon työvoimaintensiivistä. Työntekijät ovat laadukkaiden palveluiden tärkeä edellytys. Ammatillisuus, asiakaslähtöisyys ja työhön sitoutuminen liittyvät toisiinsa, siten että asiakaslähtöisyyden toteutumisesta, laaja-alaisesta osaamisesta, ammatillisuudesta ja sen kehittämisestä voi seurata voimavaroja tuottava sitoutuminen työtehtäviin. On tärkeä määrittää hyvinvointityön periaatteet, asiakkaan tarpeet ja oikeudet silloin, kun mietitään asiakastyön arvoja, työn laatua sekä työntekijöiden sitoutumista perustehtäväänsä. Asiakastyö voisi parhaimmillaan olla yhteinen tila, jossa sekä työntekijä että asiakas olisivat sitoutuneita yhteisen tavoitteen saavuttamiseen. Luottamuksellinen ilmapiiri on edellytyksenä hyvälle yhteiselle tilalle. (Haarakangas 2008, 130-131; Wallin 2012, 90-91).

Vuorovaikutukselle ei ole olemassa yleistä määritelmää, mutta sitä voidaan kuvata monin eri tavoin. Vuorovaikutus on sanallista tai sanatonta eli ilmenee tunteiden, ilmeiden ja toiminnan välityksellä. Se on siis sosiaalinen tapahtuma, mikä tarkoituksena on mm. ajatusten, kokemusten ja tunteiden vaihto. Oleellisinta vuorovaikutuksessa on kommunikaatio, johon tarvitaan neljä tekijää: kaksi osapuolta, mielikuvat ja viesti. Vuorovaikutus on nimensä mukaisesti vuorotellen vaikuttamista, missä virhee-

tön toiminta ei ole mahdollista tilanteiden ja vuorovaikutuskumppanien vaihtuessa jatkuvasti. Tärkeää olisi uskallus vuorovaikutukseen vaihtuvista tilanteista huolimatta sekä oman toiminnan analysointi. Suomen sairaanhoitajienliitto ry (2014) on laatinut kehitysvammopalvelujen laatujärjestelmän Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä. Erityisesti pohdittiin sitä, miten turvata asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja vaikutusmahdollisuudet. Lopulta päädyttiin kysymykseen, missä pohdittiin sitä, onko työntekijöillä hallussa asiakkaiden kommunikointikeinot. Erityisesti vammaisen kanssa työskentelyssä saattaa viestistä osa jäädä huomaamatta, joten työntekijöiden vuorovaikutustaitoja kehitettiin tarkastelemalla videolle otettuja aitoja asiakastilanteita. Keskeiseksi todettiin se, miten työntekijä mukauttaa omaa vuorovaikutustaan asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Monen työntekijän asennetta työn tekemiseen muutti oivallus kommunikoinnin merkityksestä. Oman ammattitaidon kehittyminen ja motivaatio ovat vahvistuneet. (Kojo & Oranen 2002, 20-22; Suomen Sairaanhoitajanliitto ry 2014.)

Kuuntelevaa keskustelua voisi kuvata myös dialogiksi, joka on avointa ja suoraa keskustelua ja jonka tavoitteena on luoda yhteinen ymmärrys. Dialogi tarkoittaaakin merkityksien virtaa ihmisen välillä. Ihmiset tutkivat asiaa tai ilmiötä monesta näkökulmasta ja ilmaisevat vapaasti ajatuksiaan ja kuuntelevat avoimesti toisiaan. Dialogisuus tulee kreikankielisestä sanasta dia, joka tarkoittaa läpi sekä sanasta logos, joka tarkoittaa merkitystä. Suomenkielessä vastine dialogisuudelle on esimerkiksi kuunteleva keskustelu. Dialogi on avointa ja suoraa keskustelua, jonka avulla etsitään yhteistä ymmärrystä ja tulkintaa asialle. Dialogin peruselementteinä ovat kunnioitus toisen tietoon ja todellisuuteen, kiinnostus toisen yllätyksellisyyteen sekä myötätunto, jota jokainen tarvitsee jossain elämänsä vaiheessa jaksakseen. Dialogi toteutuu silloin, kun omaa näkökulmaa ei puolustella jatkuvasti. Keskustelussa voi ilmetä myös oman ajatuksen epäilemistä. Kenenkään mielipidettä ei vähätellä eikä ohiteta. Dialogisessa vuorovaikutuksessa esiintyy aina kiinnostus toisten näkökulmia kohtaan. Kaikki keskusteluun osallistujat ovat aktiivisesti läsnä tuottaen näkökulmiaan ja ajatuksiaan. Ihmisillä voi olla erilaisia rooleja keskustelun aikana (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014a; Kasvunkumppanit; Valtikka.fi.)

Dialogissa oleellista on luoda ympäristö, jossa tilannetta voitaisiin tutkia yhdessä siten, että molemmilla osapuolilla saa olla omat näkemyksensä. Keskustelun tulee olla tasavertaista, mihin vaikuttaa esimerkiksi työntekijän käyttämä kieli tai tilanne, missä molemmat osapuolet suorittavat yksinpuhumista toista tavoittamatta. Dialogin

oleellinen tekijä onkin hyväksyä se, ettei kenenkään oma näkemys ole koskaan kokonainen totuus. Mikäli näkemyksille annetaan tilaa ja molemmat osapuolet aidosti kuuntelevat, voi syntyä mitä parhaimmat ratkaisut ja yhteinen näkemys. Pelkästään jo kuulluksi tuleminen on asiakkaalle voimia antava kokemus, sillä se vähentää tilanteeseen liittyvää stressiä, hätää ja huolta. Kuulluksi tuleminen välittyy jopa kuuntelijan pienistä eleistä ja ilmeistä. Asiakkaan kuulemiseen liittyy eettisiä ja ammatillisia lähtökohtia. Ammatillaisen tulee olla asiakasta kohtaan kunnioittava, osoittaa myötätuntoa sekä osoittaa kiinnostustaan asiakkaan asialle ja tilanteelle. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014a.)

Dialogisen vuorovaikutuksen tunnusmerkkejä ovat: tasa-arvoinen kohtaaminen, halu ymmärtää ja erimielisyyksien salliminen. Dialogissa oleminen edellyttää hyvää itsetuntoa ja tunnetaitoja. Ydinosaamisalueita dialogisessa vuorovaikutuksessa ovat aktiivisen kuuntelun taito, avoimuuden ylläpitäminen arvostelemisen sijaan, oman ajattelun kuuleminen ja omalla äänellä puhuminen sekä uskallusta vuorovaikutteiseen kohtaamiseen. Dialogissa erilaiset näkemykset tulee kohdata ilman vastakkainasettelua. Tarvitaan rohkeutta tutkia erilaisia mielipiteitä. Osapuolet ovat dialogissa valmiita kuuntelemaan toisiaan ja miettimään asioita yhdessä myös toisen näkökulman mukaan. Erimielisyydet tulee voida kohdata ilman vastakkainasettelua. Dialogi on keskinäisen ymmärtämisen ehdoton edellytys. Sen avulla voidaan selkeyttää omaa tapaa ajatella ja muodostaa mielipiteitä. Sosiaalinen verkosto syntyy ihmisten välisissä suhteissa. Dialogisuus edellyttää arvostavaa ja kohteliasta asennoitumista toiseen ihmiseen. Ammatillaisen on luotava sellainen suhde asiakkaaseen, että se antaa mahdollisuuden tasavertaiseen kanssakäymiseen. Toisella ihmisellä on oma elämäntarinansa ja omat arvionsa. Ammatilliselta dialogisuuden käyttö edellyttää myös sen seikan huomaamista, että sopiiko valittu toimintamalli juuri tämän asiakkaan tilanteeseen. Reflektointi tarkoittaa oman ja toisen sisäisten tilojen tunnustamista ja tunnistamista ja tämä edistää myös dialogin syntymistä. (Haarakangas 2008, 52- 53, 86-87.)

Burbulesin (2013) mukaan dialogia ei pitäisi ajatella kokoelmana sääntöjä, vaan paremminkin olisi puhuttava kommunikaatiotaidoista. Dialogia pidetään ideaalina keskusteluna, joka on kaikkien osapuolten kesken tasapuolinen ja josta kaikki osapuolet yhtäläillä hyötyvät. Dialogin kehittämisessä pitäisi keskittyä kolmeen kommunikaatiotaitoon: totuudellisuuteen ja vilpittömyyteen, kuuntelemiseen ja järkevyyteen. Vilpittömyydellä Burbules tarkoittaa ihmisen taitoa kertoa totuus mahdollisimman vil-

pittömästi. Kuunteleminen on aktiivista toimintaa, jonka avulla hän saa puhujan puhumaan paremmin. Järkevyyden ansiosta ihminen on luotettava ja haluttu kumppani dialogissa. Burbulesin mukaan dialogin tarkoitus voisi olla pikemminkin eroavaisuuksien ylläpitäminen ja niiden ymmärtäminen ja selittäminen. Ihmisten eroihin ja niiden luokitteluun tulee suhtautua varovaisesti, koska ominaisuudet eivät ole tarkkaan rajattuja eikä ihmisiä pidä lokeroita. (Koskinen 2013.)

Dialogisuus tulee varmistaa erilaisin keinoin, säännöin ja toimintaohjein. Jokaisen työntekijän tulee sitoutua kuuntelemaan, aidosti dialogiseen vuorovaikutukseen. Dialogisuus lisää osallisuutta ja näin mahdollistaa asiakkaan voimaantumisen ja lisää oman elämän hallinnan tunnetta. Palvelumuotoilun prosessin ja erilaisten työmenetelmien avulla työntekijä voi varmistua siitä, että asiakas todella saa äänensä aidosti kuuluviin. Tämän prosessin avulla voidaan luoda vahvasti dialoginen vuorovaikutusympäristö luottohenkilön toiminnalle. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014d.)

Dialogisuutta tutkinut Kaarina Mönkkönen (2002) kuvaa osuvasti Bahtin (1991) ajatusta dialogisuuden ytimestä: yhtenä keskeisenä elementtinä on totuuden ristiriitaisuus, mistä yksilön ja ihmisten väliset dialogit saavat voimansa. Ammatillisessa asiakastyössä on oleellista pyrkiä aktiivisesti auttaa erilaisia näkemyksiä kohtaamaan toisensa. Bahtin mukaan totuus syntyykin juuri näiden erilaisten tietoisuuksien kosketuspisteessä ja sen avoimuudessa. Bahtin tuo myös esille ajatuksen siitä, että toisen hyväksyminen on luoteeltaan dialoginen prosessi, jossa hyväksyminen realisoituu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Mönkkönen kertoo siitä, kuinka sosiaalialan työntekijä voi kohdata ns. aidon kohtaamisen vaikeuden. Vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden näkemykset tulevatkin koetelluksi sen sijaan, että ammattilainen itse tarkistaisi omia tulkintojaan asiakkaan tilanteesta. Hän ei siis mielestään saa mitään sellaista tietoa, jota hän ei itse jo tietäisi. Koska vuorovaikutusongelmiin vaikuttaa sekä erilaiset ennakkokäsitykset että mielikuvat tilanteesta, on oleellista työntekijän sisäisten dialogien huomioiminen. Mönkkönen tarkasteli väitöskirjassaan myös Couchin (1986) ajatuksia sosiaalisen vuorovaikutuksen luonteesta, minkä mukaan vuorovaikutuksessa olevat osapuolet suhteuttavat oman toimintansa toisen henkilön toimintaan kuitenkin tiedostaen tämän suhteen luonteen. Vuorovaikutuksessa ei voi toimia yksin. Vallankäyttökin on mahdollista, vaikkakin se tarvitsee toimiakseen molempia osapuolia. (Mönkkönen 2002, 33, 36-38, 40, 43)

4 Opinnäytetyön toteuttaminen

4.1 Tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Espoon lapsiperheiden palvelujen piirissä olevien asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia palveluista. Lisäksi tutkitaan näkemyksiä luottohenkilömallista. Opinnäytetyön tiedonhankinta toteutetaan puolistrukturoidulla haastatteluilla sekä asiakkaille että työntekijöille lapsiperheiden palvelujen piirissä. Haastatteluaineiston analyysin ja johtopäätösten pohjalta tehdään kehittämissuhteet. Tutkimusmenetelmänä käytetään aineistolähtöistä analyysia.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on lapsiperheiden palveluista?
2. Millaisena ”monien palvelujen asiakkaat” käsittävät luottohenkilömallin?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä kartoitetaan tilanteita ja kokemuksia, joilla on koettu olleen ratkaiseva merkitys palvelujen onnistumisessa ja toimimisessa. Kysymyksen avulla saadaan selville ratkaisevia kehittämiskohtia palveluissa ja toisaalta olemassa olevien palvelujen ja käytäntöjen vahvuuksia. Toisen kysymyksen avulla voidaan muodostaa alustava näkemys siitä, millaisena asiakkaat ja Espoon lapsiperheiden palvelujen työntekijät näkisivät luottohenkilömallin. Kokemuksia kartoitetaan viiden ensimmäisen kysymyksen avulla. Loput kysymykset koskevat luottohenkilömallin kehittämistä.

Tämän opinnäytetyön teoriaksi on valittu palvelumuotoilu. Opinnäytetyön tutkimuksessa tarkastellaan luottohenkilömallin kehittämistä hyvinvoinnin näkökulmasta. Palvelumuotoilu antaa mahdollisuuden asiakasymmärryksen esille tuomiseksi. Haastatteluaineistosta saadaan aineistolähtöisen analyysin avulla esille olennaisin eli juuri se viesti, jota haastateltavat haluavat tuoda esille omiin kokemuksiin sekä luottohenkilömallin kehittämiseen liittyen. Uskomme hyvinvoinnin lisääntyvän sekä Espoon lapsiperheiden asiakkaiden että heidän perheensä keskuudessa luottohenkilön avulla. Uskomme, että luottohenkilön avulla asiakkailla on mahdollisuus tuoda viestinsä paremmin kuuluviin sekä hallita palvelujaan, mikä lisää todellista osallisuutta ja näin edelleen hyvinvointia. Osallisuuden katsotaan merkitsevän mm. mukanaoloa, vaikuttamista ja hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2012).

4.2 Tutkimusprosessi, haastattelut ja tiedonhankinnan rajaaminen

Opinnäytetyö on syntynyt Espoon lapsiperheiden palvelujen tarpeesta tutkia asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia palveluista sekä luoda käsitystä luottohenkilömallista. Keskitymme kokemuksiin vain ääripäihin eli erittäin hyviin tai toisaalta huonoihin kokemuksiin. Halusimme palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti havaita asiakkaan palvelupolulla kulkemisen mahdolliset ongelmakohdat ja onnistumiset. Näin toimimalla saadaan paremmin esille toimivaksi havaitut mallit ja toimintatavat sekä toisaalta myös ne, joissa on eniten kehittämistä. Toimiviksi havaitut hyvät toimintamallit voidaan myöhemmin juurruttaa esimerkiksi palvelumuotoiluprosessia hyödyntäen. Ongelmallisiin kohtiin voi pureutua syvemmin nostamalla ne esiin kaikesta materiaalista, joita haastatteluissa saadaan. Haastattelun kysymykset on laadittu siten, että niistä saisi mahdollisimman paljon monipuolista tietoa antamaan käytännön kehittämistyölle suuntaa luottohenkilömallin kehittämisessä. Kysymykset on suunniteltu prosessinomaista kehittämistä varten palvelumuotoilun lähtökohdista käsin.

Haastateltavina olivat neljä Espoon lapsiperheiden asiakasta sekä neljä näiden palvelujen piirissä toimivaa työntekijää. Haastattelut toteutettiin 20-35 minuuttia kestävinä yksilöhaastatteluina sekä henkilökohtaisesti että puhelimitse. Kysymyksiä oli asiakkaille 14 ja työntekijöille 12. Viisi haastateltavaa tavattiin kasvokkain ja kolme haastattelua tehtiin puhelinhaastatteluina. Kaikki haastattelut äänitettiin ja litteroitiin. Alkuperäiseen suunnitelmaan kuului myös se, että olisimme saaneet asiakkaita myös ryhmähaastattelua varten, mutta tämä ei onnistunut. Haastattelut tehtiinkin yksilöhaastatteluina, joille oli mietitty teemat ja valmisteltu tarkkoja kysymyksiä, jotka kaikki esitettiin haastateltaville. Puolistrukturoitu haastattelu sopii tilanteisiin, joissa haetaan tietoa juuri tietyistä asioista, eikä haastateltaville näin ollen haluta tai ole tarpeellista antaa kovin suuria vapauksia haastattelutilanteessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (a)). Tämä menetelmä sopi hyvin tämän opinnäytetyön tarkoitukseen.

4.3 Laadullinen tutkimus ja aineistolähtöinen analyysi

Laadullisen tutkimuksen peruseriaatteena on absoluuttisuus. Aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena, jossa kaikki esiin nostetut asiat pitää osata selvittää niin, että ne eivät ole ristiriidassa esitettyjen johtopäätösten kanssa. Laadullisia aineistoja voidaan tarkastella esimerkiksi puhe- tai tekstinäytteinä, joiden sisällöistä etsitään vastauksia tutkimuskysymyksiin. Laadullinen tutkimus koostuu kahdesta osasta: sisällön pelkistämisestä ja ”arvoituksen ratkaisemisesta”. Laadullisessa analyysissä etsitään eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia. Näiden avulla saadaan vihjeitä siitä, mistä jokin asia voi johtua tai miten jonkin asian voi ymmärtää. Tuomi & Sarajärvi (2009) ovat määritelleet laadullisen tutkimuksen ymmärtäväksi ja tulkinnalliseksi tutkimukseksi. Tulkinta lähtee liikkeelle esiymmärryksestä. Esiymmärrystä pidetään koko laadullisen tutkimuksen edellytyksenä. Ymmärtävässä tutkimusperinteessä lähtökohtana on, että tutkittavien oma näkökulma asiasta tulee hyvin esille. Ymmärtämiseen liittyy eläytyminen haastateltavien tunteisiin ja ajatuksiin. Ymmärtämisen ulottuvuutena on myös se, että tutkimus ja johtopäätökset esittävät tutkittavan asian merkityksen tutkittavan elämässä. Analysoinnin tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on uuden tiedon löytäminen. Aineiston käsittely pohjautuu tulkintaan ja aineiston sisällöstä nousevaan päättelyyn. Sisällön analyysin avulla pyritään löytämään tutkittavasta asiasta tiivistetty kuvaus yleisessä muodossa siten, että aineiston ydininformaatio säilyy. (Alasuutari 1994, 37-39, 191, 205; Miles & Huberman 1994, 9, 12; Tuomi & Sarajärvi 2009, 28, 34-68.)

Aineistolähtöinen eli induktiivinen aineiston analyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja uusien käsitteiden luominen. Analysoitava informaatio voi olla dokumentti, asiakirja tai haastattelusta saatu materiaali. Pelkistäminen voi olla tiedon tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Pelkistämistä ohjaavat tutkimuskysymykset. Aineistosta etsitään olennaiset ilmaukset, joilla voidaan vastata asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Ennen analyysin suorittamista määritellään käytettävä analysointiyksikkö, joka voi olla ilmaus, lause tai sana. Tässä opinnäytetyössä analysointiyksikkönä ovat sana, sanat tai ilmaukset. Samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään eli klusteroidaan ja niistä muodostetaan luokkia luotujen teoreettisten käsitteiden perusteella. Klusterointi on osa abstrahointia eli käsitteellistämistä. Yhdistämistä jatketaan siihen asti, kun se on käytettävissä olevan tutkimusaineiston perusteella mahdollista. Käsitteiden yhdistämisen avulla saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Sisällönanalyysin perustana on tulkinta, mikä syntyy yleiskäsitteiden avulla tutkimuskohteesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107-113.)

Opinnäytetyön analyysi perustui asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluihin. Haastattelut litteroitiin ja luettiin läpi kokonaiskuvan saamiseksi. Litteroidusta aineistosta tehtiin segmentointi eli jokainen viesti kaivettiin esille ja epäoleelliset karsittiin haastatteluaineistosta. Aineiston tiivistämisen avulla löydettiin suuremmat asiakokoinaisuudet, jotka otsikoitiin. Niiden perusteella tehtiin varsinainen analyysi eli aineistosta etsittiin malleja, joiden perusteella voidaan kuvata tämän hetkistä tilannetta palveluihin liittyen sekä luoda myös yhteinen näkemys luottohenkilömallista.

Kuvio 4. Esimerkki analysoinnin etenemisestä.

<u>ALKUPERÄINEN ILMAISU</u>	<u>PELKISTETTY ILMAISU</u>	<u>ALALUOKKA</u>	<u>YLÄ-LUOKKA</u>	<u>PÄÄLUOKKA</u>
1."Sehän on yleisesti hyvä viestiä, miten perheet voi ja minkä tyyppistä palvelua perheet tarvitsee ja minkä tyyppisten ongelmien kanssa perheet painii... Se helpottaa palvelun suunnittelua, kun tiedetään."	1.Luottohenkilö perheiden äänitorvena	LAAJA-ALAINEN JA AMMATILINEN OSAAMINEN	AMMATILISUUS	TARVE- POHJAISET PALVELUT
2."Hänellä on se kokonaiskuva perheen tilanteesta ja muista tukitoimista, mitä on käynnissä. Tärkeitä ne kotikäynnit, missä sai keskustella lapsiin liittyvistä asioista... Vapaamuotoisesti voi puhua periaatteesta mistä tahansa."	2.Kokonaiskuva tilanteesta			
3."..että tämmöisissä tavallisissa asioissa ei... mutta jos ajattelisi, et luottohenkilö olisi meidän työpari... niin voitaisiin yhdessä suunnitella, että otatko sinä sen nyt tehtäväksi, kun minä teen tätä ruohonjuuritasoa.. hoitaisi sillä tavalla niitä perheen asioita eteenpäin. Yhteistyökumppani."	3.Luottohenkilö yhteistyökumppanina ja koordinoijana			
4."Kaikki keinot mun mielestä pitäisi sisältyä siihen.. Jos kaikki kanavat ovat tavallaan auki, niin sitten tulvii... Kyllä kaikki väylät ovat tärkeitä, mut haarukoiden pitää miettiä."	4.Monikanavainen ja harkittu yhteydenpito			
5."Kumppani ja koordinoija, joka tietää ne väylät"	5.Luottohenkilö perustyön vahvistajana			
6." Tulee mieleen asianhoitaja... ollaanhan me eräällä lailla luottohenkilöitä tässä työssä"	6.Luottohenkilö asianhoitajan tai perhetyöntekijän roolissa			
7."jollain olis kokonaistilanteen langat käsissään. Joku, joka tietäis, mistä puhutaan eikä tarttisi joka kerta aloittaa alusta... niin kuin tiedonjakajana sen näkisin"	7.Kokonaistilanteen hallinta ja tiedonjakajan rooli			
8."Luottohenkilön tulee pystyä näkemään ja hallitsemaan monia lakeja. Hänellä tulee olla hyvä hallinnollinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöstä. Tärkeintä on hyvä taito tulla asiakkaiden kanssa toimeen ja tehdä verkostotyötä. Luottohenkilö osaa hahmottaa perheen tilanteen kokonaisuudessaan ja auttaa perhettä kokonaisvaltaisesti verkostojen avulla.	8. Laaja-alainen ammatillisuus			

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä etsitään tekstin merkityksiä: oleellista on näkymättömän ymmärtäminen. Analyysin tarkoituksena on tuottaa selkeää, sanallista analyysia tutkittavasta aineistosta pyrkimällä järjestämään aineisto tiiviiseen, mutta selkeään muotoon. Analyysin tarkoitus on antaa selkeyttä aineistolle, jotta selkeiden ja luotettavien johtopäätösten tekeminen olisi mahdollista. Kuviossa 4 on kuvattu analysoinnin eteneminen vaiheittain. Pelkistetty ilmaisu kuvaa opinnäytetyön tekijöiden mielestä aineiston antamaa viestiä parhaiten. Alkuperäiset ilmaisut liittyvät haastatteluaineistoon, josta ne on irrotettu, joten haastateltavan kokonaista viestiä

ei ole mahdollista esittää. Opinnäytetyön tekijöillä nämä tiedot ovat kuitenkin saatavilla ja käytettävissä. Pelkistäminen voi olla tutkimustehtävään ohjaavaa informaation tiivistämistä, minkä mukaan aineostosta pelkistetään tutkimustehtävälle olennaiset ilmaisut. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 104, 108, 111.)

Ajatteluprosessista esimerkkinä otettakoon kuviosta kohta 5: ”Kumppani ja koordinoija, joka tietää ne väylät.” Pelkistetyksi ilmaisuksi tästä on muodostettu ”luottohenkilö perustyön vahvistajana”. Tämä alkuperäinen ilmaisu on poimittu harkiten haastatteluaineistosta, sillä se vastaa tutkimuskysymykseen 2 (Millaisena ”monien palvelujen asiakkaat” käsittävät luottohenkilömallin?). Tässä siis haettiin vastauksia haastateltavien käsityksistä koskien luottohenkilömallia. Kumppani kertoo yhteistyöhalukkuudesta luottohenkilön kanssa ja koordinoija siitä, että tällä olisi hallussaan mahdollisimman paljon tietoa kentän toiminnasta. ”Koordinoija, joka tietää ne väylät” kuvaa selvästikin alan ammatillista henkilöä, jolta odotetaan erilaista tietoutta kuin perustyötä tekevillä. Näin ollen voidaan luoda johtopäätös siitä, että luottohenkilöä kuvataan ammattihenkilöksi, jolla on koordinoijan taidot ja joka on yhteistyössä perustyötä tekevän haastateltavan kanssa. Näin voidaan luoda pelkistetyksi ilmaisuksi ”luottohenkilö perustyön vahvistajana”.

Kuvion 4 alaluokka syntyy yhdistämällä pelkistetyt ilmaisut ja alan teoreettiset käsitteet (Tuomi & Sarajärvi 2013). Kohdan 5 alaluokaksi on muodostunut ”laaja-alainen ja ammatillinen osaaminen”. Tämä on muodostunut pelkistetyistä ilmaisuista, jotka kaikki kuvaavat luottohenkilöä ja hänen toimenkuvaansa. Häneltä odotetaan mm. äänitorvena olemista eli päättäjille perheiden tilasta viestittämistä, monien kanavien tuntemista eli tietoa alan palveluista ja väylistä sekä kykyä hallita monia lakeja kuin myös osata hallinnollista osaamista, verkostotyötä ja kyvyn hahmottaa perheen tilanne kokonaisuudessaan ja auttaa perhettä kokonaisvaltaisesti verkostojen avulla. Luottohenkilöltä odotettu työpanos on hyvin laaja ja käsittää monenlaista erikoisosaamista. Palvelujen ja väylien tuntemus, päättäjille viestittäminen, laaja-alainen verkostotyö ja hallinnollinen osaaminen voidaan näin ollen kuvailla ”laaja-alaiseksi ja ammatilliseksi osaamiseksi”. Yläluokka ”ammatillisuus” muodostuu sekä ”laaja-alainen ja ammatillinen osaaminen” että ”osallisuus ja itsemääräämisoikeus” alaluokista. Osallisuus ja itsemääräämisoikeus - alaluokka käsittää pelkistettyjä ilmaisuja, kuten: asiakas tilaajana ja palvelujensa määrittelijänä, asiakkaan osallisuus tiedonvälityksessä, ammatillisen kokemuksen huomiotta jättäminen sekä asiakkaan oikeudet ja vastuu. Nämä kaikki ilmaisut kuvaavat oikeutta osallisuuteen ja itsemää-

räämisoikeyteen, mikä muodostuikin alaluokaksi yhdistämällä pelkistetyt ilmaisut alan teoriaan.

Kuviossa 4 mainittu pääluokka ”tarvepohjaiset palvelut” perustuu yläluokkien: luottamuksellinen vuorovaikutus, tarpeisiin perustuvat palvelut, yhteissuunnittelu ja ammatillisuus - yläluokkiin. Pääluokka syntyy edelleen abstrahoimalla eli käsitteellistämällä yläluokkia (Tuomi & Sarajärvi 2013). Luottamuksellinen vuorovaikutus kertoo asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeesta parempaan vuorovaikutukseen ja oikeanlaisen ilmapiirin luomiseen. Tarpeisiin perustuvat palvelut kertoo sananmukaisesti tarvetta perustaa palveluverkosto tarpeisiin eikä esimerkiksi yhdessä haastattelussa mainittuun sektori- ja diagnoosiajatteluun. Yhteissuunnittelu kertoo asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisestä halukkuudesta luoda entistä paremmat palvelut yhdessä, asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin perustuen. Ammatillisuus kertoo luonnollisesti asiakkaiden halusta ja toiveesta saada mahdollisimman ammatillisia - ja ammattitaitoisia - palveluja sekä työntekijöiden tarpeesta mahdollistaa tällaiset palvelut. Yhdistämällä ja teoreettisia käsitteitä käyttämällä pääluokaksi muodostui yläluokkia vastaava ja kuvaava ”tarvepohjaiset palvelut”.

5 Tulokset ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada haastateltavien kokemuksellista tietoa palveluiden tämän hetkisestä tilasta ja toiveita tuleville palveluille. Tuloksia tulisi voida käyttää myös luottohenkilömallin kehittämisessä. Johtopäätökset on työstetty saadun haastatteluaineiston perusteella. Samalla on varmistettu, että tutkimuskysymyksiin on saatu vastaukset. Yhteenvedon perusteella luotiin kehittämis ehdotuksia Espoon lapsiperheiden palveluille liittyen luottohenkilömalliin.

5.1 Tulokset

Opinnäytetyön ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, millaisia kokemuksia lapsiperheiden palvelujen asiakkailla ja työntekijöillä on. Toiseksi selvitettiin, millaisena ”monien palvelujen asiakkaat” käsittävät luottohenkilömallin. Haastatteluaineisto käsiteltiin aineistolähtöisen analyysin avulla.

Kuvio 5. Tarvepohjaiset palvelut.

Pääluokka: tarvepohjaiset palvelut.

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat	Yläluokat
<ul style="list-style-type: none"> 1. Vuorovaikutteinen ja yksilöllinen palvelu 2. Säännöllinen ja avoin vuorovaikutus 3. Henkilökohtaiset palvelut 4. Ennakkoluuloton ja rohkea kohtaaminen 5. Ammatilaisen vuorovaikutusvastuu 	VUOROVAIKUTUS	1. LUOTTAMUKSELLINEN VUOROVAIKUTUS
<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelko syyllistämisestä 2. Pelko seurauksista 3. Molemmipuolisen luottamuksen tärkeys 4. Monikulttuurisuuden haasteet päiväkodissa 5. Todellisen tarpeen piiloon jääminen 	PALVELUN EETTISIÄ KYSYMYKSIÄ	
<ul style="list-style-type: none"> 1. Tarve palvelun määrittäjänä 2. Tarpeisiin vastaaminen 3. Apu lapsen äidinkielen säilymiseen 4. Taitojen oppiminen 5. Tarvepohjainen palveluiden suunnittelu 6. Lyhytaikainen palvelu tarpeen mukaisesti 7. Vastaamoselelin tarjoaminen 8. Palvelujen koordinointi suomeksi 9. Lähipalveluiden tarve 10. Alueellinen tasa-arvoisuus palveluissa 11. Säännöllisillä puhelinkontakteilla turvaa 12. Avun tarpeen huomioiminen 13. Läsnäolo arjessa 14. Henkinen helppostus yhteydenotosta 	TARVE PALVELUN MÄÄRITTÄJÄNÄ	2. TARPEISIIN PERUSTUVAT PALVELUT
<ul style="list-style-type: none"> 1. Hyvä palvelu 2. Ammattitaitoiset palvelut 3. Kattavat palvelut 4. Toimivat peruspalvelut 5. Palvelun piirissä palvelut toimivia. 6. Nopea avunsaanti 7. Nopea ja ammatillinen avunsaanti 8. Oikea-aikaiset ja yksilölliset palvelut 9. Tökkivät palveluketjut 10. Palveluiden saavutettavuus 11. Palvelujen jatkuvuus ja henkilökohtaisuus 12. Kustannustehokkaat ja joustavat palvelut 13. Palveluiden kohtaamattomuus 14. Kokonaisvaltaisen yhteistyön onnistuminen 15. Palveluiden huono suunnittelu 16. Palveluvalikon ajantasaisuus 17. Iteratiivinen yhteiskehittäminen 18. Asiakkaiden selvittämättömät asiat 	TOIMIVAT JA OIKEA-AIKAISET PALVELUT	3. YHTEISSUUNNITTELU
<ul style="list-style-type: none"> 1. Asiakas ensisijaisesti tiedontuottajana 2. Luvanvarainen tiedonsiirto lain puitteissa 3. Luvanvarainen tiedonvälitys 4. Säännölliset kontaktit 5. Säännölliset kontaktit 6. Asiakslähtöinen tiedonvälitys 7. Tilannekartoitus perheen kotona 8. Asiakslähtöinen tiedon tuottaminen 9. Yhteydenpito puhelimitse 10. Ammatillinen tiedonvälitys 11. Luottohenkilön läsnäolo tapaamisissa 12. Molemmipuolinen tiedonvälitys arjessa 13. Perhe ensisijaisena tiedontuottajana 	TIEDON TUOTTAMINEN JA VÄLITYS	
<ul style="list-style-type: none"> 1. Käytäntönä yhteissuunnittelu 2. Palveluiden yhteissuunnittelu 3. Asiakslähtöinen yhteissuunnittelu 4. Palveluiden yhteiskehittäminen 5. Yhteissuunnittelua ja kohdennettua palvelua tarvittaessa 6. Yhteissuunnittelua 	YHTEISSUUNNITTELU	
<ul style="list-style-type: none"> 1. Luottohenkilö perheiden äänitorvena 2. Kokonaiskuva tilanteesta 3. Luottohenkilö yhteistyökumppanina ja koordinoijana 4. Monikanavainen ja harkittu yhteydenpito 5. Luottohenkilö perustyön vahvistajana 6. Luottohenkilö asianhoitajan tai perhetyöntekijän roolissa? 7. Kokonaistilanteen hallinta ja tiedonjakajan rooli 8. Laaja-alainen ammatillisuus 	LAAJA-ALAINEN JA AMMATILLINEN OSAAMINEN	4. AMMATILLISUUS
<ul style="list-style-type: none"> 1. Asiakas tilaajana ja palvelujensa määrittelijänä 2. Oletus asiakkaiden oma-aloitteisuudesta 3. Osallistaminen päiväkodissa 4. Asiakkaan osallisuus tiedonvälityksessä 	OSALLISUUS JA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS	

5. Ammatillisen kokemuksen huomiotta jättäminen		
6. Asiakkaiden oma aktiivisuus oleellista		
7. Asiakkaan oikeudet ja vastuu		
8. Asiakas aktiivisena toimijana		

Sisällönanalyysin avulla saimme pääluokaksi ”tarvepohjaiset palvelut”. Tämä pääluokka muodostui neljästä yläluokasta: luottamuksellinen vuorovaikutus, tarvepohjaiset palvelut, yhteissuunnittelu ja ammatillisuus. Alaluokkia muodostui kahdeksan, jotka yhdistettiin pelkistetyistä ilmauksista ja niiden sisällön viesteistä. Alaluokiksi muodostui vuorovaikutus, palvelun eettisiä kysymyksiä, tarve palvelujen määrittäjänä, toimivat ja oikea-aikaiset palvelut, yhteissuunnittelu, tiedon tuottaminen ja välitys, laaja-alainen ja ammatillinen osaaminen sekä osallisuus ja itsemääräämisoikeus. Alaluokat oli yhdistetty pelkistetyistä ilmauksista, jotka muodostettiin haastattelujen litteroinnista saaduista alkuperäisistä ilmauksista. Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan koskien lastensuojelua, aikuissosiaalityötä, päiväkotia, asukaspuistoa, neuvolaa ja perheneuvolaa. Lisäksi haastatteluissa mainittiin kokemuksista koskien maahanmuuttaja- ja päihdepalveluita sekä koulua.

Sisällönanalyysin pääluokaksi muodostui tarvepohjaiset palvelut, joka muodostettiin yläluokista luottamuksellinen vuorovaikutus, tarpeisiin perustuvat palvelut, yhteissuunnittelu ja ammatillisuus. Yläluokista on selvästi havaittavissa asiakkaan ja työntekijän tarve tulla kuulluksi ja osalliseksi häntä itseään koskevassa päätöksenteossa ja palvelujen suunnittelussa sekä ammatillinen osaaminen ja vuorovaikutuksen tärkeys sosiaalialan työssä. Jokainen luokka osaltaan vastaa tutkimuskysymykseen yksi ja kaksi.

Ensimmäinen yläluokka, luottamuksellinen vuorovaikutus, kertoo jo itsessään alan eettisten arvojen tärkeydestä ja arvostuksesta. Yläluokka syntyi alaluokista vuorovaikutus ja palvelun eettisiä kysymyksiä. Tällaisten alaluokkien syntyminen kertoo sekä asiakkaiden että työntekijöiden tarpeesta sekä halusta luoda luottamuksellinen ja eettisesti oikeanlainen palveluilmapiiri. Alaluokka vuorovaikutus yhdistettiin pelkistetyistä ilmauksista, jotka nostavat esille etenkin vuorovaikutteista, avointa ja yksilöllistä vuorovaikutusta sekä ammattilaisen vuorovaikutusvastuuta. Pelkistetyistä ilmauksista esimerkkeinä vuorovaikutteinen ja yksilöllinen palvelu sekä ammattilaisen vuorovaikutusvastuu. Toinen alaluokista, palvelun eettisiä kysymyksiä, kertoo erilaisista peloista ja haasteista, joita sosiaalialan palvelujen tarjoamiseen ja vuorovaikutusympäristön luomiseen liittyy. Erityisesti näistä nousee esille pelot, mitkä on aivan olennaisia huomioida toimiessa sosiaalialan palveluympäristössä. Pelkistetyistä ilma-

uksista esille on aihetta nostaa pelko syyllistämisestä, pelko seurauksista sekä molemminpuolisen luottamuksen tärkeys. Näitä tukevat seuraavaksi esitetyt asiakkaiden ja työntekijöiden alkuperäiset ilmaisut.

Asiakkaiden ilmaisuja:

”Luottohenkilöllä oli kokonaiskäsitys mun palveluista.”

”Luottohenkilö olisi tällainen luottamukseen perustuva, että voi purkaa sydäntään ilman, ettei tulisi jotain seurauksia.”

”Ihan perushyvät käytöstavat.. Ihan hirveä tilanne olisi, jos mua syyllistetään. Kun tehdään lastensuojeluilmoitus, niin siitä tulee hirveä itsesyytös.

Ei kaipaa enempää lyttämistä.”

”Olinko liian reipas, ettei terveydenhoitaja huomannut, että tarvitsin apua.”

Työntekijän ilmaisuja:

”Ammattilaisella on vuorovaikutusvastuu: tehtävänä on pitää jatkuvasti suhdetta yllä, tehtävä aloitteita riittävän usein.”

Toinen yläluokka, tarpeisiin perustavat palvelut, kertoo palvelujen ja niitä käyttävien asiakkaiden kohtaamisen haasteellisuudesta. Yläluokka syntyi alaluokista tarve palvelun määrittäjänä sekä toimivat ja oikea-aikaiset peruspalvelut. Näiden luokkien syntyminen nostaa esille kysymyksen palvelujen tarjoamisen ja tuottamisen haasteista. Nämä nostavat esille kysymyksiä palvelujen tuottamisen ja tarjoamisen perusteista. Alaluokka tarve palvelun määrittäjänä tuo esille erilaisten tarpeiden tärkeydestä haastateltaville.

Alaluokka on muodostunut erilaisista tarpeista, joihin palveluilla toivotaan vastattavan. Pelkistetyistä ilmauksista tätä ilmaisee esimerkiksi tarvepohjainen palveluiden suunnittelu, alueellinen tasa-arvoisuus palveluissa, avun tarpeen huomioiminen sekä läsnäolo arjessa. Toinen alaluokka, toimivat ja oikea-aikaiset peruspalvelut, kertovat palvelun tuottamiseen ja tarjoamiseen liittyvistä tarpeista, toiveista ja toisaalta myös haasteista. Alaluokka on syntynyt pelkistetyistä ilmauksista, jotka liittyvät organisaation toimivuuteen ja joustavuuteen sekä toisaalta myös kehittämiseen. Pelkistettyjä ilmauksia tämän alaluokan alla on paljon. Näistä osa kertoo hyvistä palveluista, kuten toimivat peruspalvelut, nopea ja ammatillinen avunsaanti ja kokonaisvaltaisen yhteistyön onnistuminen sekä hyvä palvelu. Suurin osa kertoo kuitenkin jo olemassa olevista haasteista ja ongelmista. Tällaisista esimerkkeinä: oikea-aikaiset ja yksilölliset palvelut, tökkivät palveluketjut, kustannustehokkaat ja joustavat palve-

lut, palveluiden huono suunnittelu, palveluvalikon ajantasaisuus sekä iteratiivinen yhteiskehittäminen.

Asiakkaiden ilmaisuja:

"Mä olen saanut hyvää palvelua, ei mitään valittamista."

"Pääsääntöisesti hyviä silloin, kun tietää, mistä hakea apua... Mut ongelma on se, että on vaikea - Neuvolassa osattiin vähän neuvoa ja ohjata, mutta tota koskaan mulle ei esimerkiksi mainittu, et mä voisin perheneuvolan kautta saada apua. Et mä kuulin sen kaverilta."

"Henkilökohtaista palvelua tarvittaessa. Tilanteet vaihtelee: välillä ei tarvitse palveluita, mutta esimerkiksi kun molemmat ovat sairaita, apua siihen arjen tilanteeseen. Kestäisi ehkä päivän tai kaksi."

"Palvelut aika keskittyneitä, kun itse asuu Pohjois-Espoossa. Puuttuu asiakaspuistot esimerkiksi... Se olisi edullistakin... Se puistotäti tai asukaspuistotoiminta nostaa kynnystä viedä päiväkotiin. Jos olisi tämmöistä lähipalvelua, kun oikeen hakee niin löytyy palveluita."

"Haluaisin, että lasten oma kieli kehittyisi hyvin. Espoossa ei ole paljon meikäläisiä. Ja haluaisin, että se järjestettäisiin täällä Espoossa."

Työntekijöiden ilmaisuja:

"Mä ylipäättään toivoisin, et palvelut keskittyis enemmänkin niihin tarpeisiin, mitä asiakkailla on enemmänkin kuin tämmöisiin toimialoihin ja sektoreihin, missä määritellään hirveen tarkasti, et kuka meille kuulu ja ehkä vielä tarkemmin et kuka meille ei kuulu, niin jos se olis joskus mahdollista semmoinen tilanne, että lähettäisi sen asiakkaan niistä tarpeista liikkeelle ja katottaiksi että et niinku otetaan ne palvelut sitä mukaan ja jos nyt sattuu olemaan esimerkiksi, että vammaispalvelut järjestää juuri tätä palvelua niin se ei olis mikään este ettei oo mitään vammaisdiagnoosia vaan se palvelun tarve, koska uskoisin, että sosiaalipuolella esimerkiksi just vammaispalveluista ja tämmöisistä erityisopetuksen ja niinku semmoisesta olis niin paljon hyötyä niinku ihan kaikilla toimialoilla niistä niitten jutuista."

"Ohjaus muihin palveluihin ei vedä."

"Tulisi tarjota enemmän vaihtoehtoja. Kunta olisi itse palvelun tuottajana... Palvelut eivät kohtaa."

"Sosiaalityö ei ole jalkautunut sinne asiakkaan sosiaaliseen todellisuuteen. Se on huonosti koordinoitu: Jokainen tekee työtään omalla sektorillaan ja puuttuu se kokonaisuuden hahmottaminen, mihin suuntaan asiakas on valmis menemään. Kohdataan kokonaisvaltaisesti on ihan höpöhöpöä! Asiakasta ohjataan aina toiselle luukulle... Hoidetaan paperiasiakkaita, tulee kalliiksi. Kukaan ei kyseenalaista, että asiakkaat ovat vuositolkulla ja ovat yli sukupolvien olevia perheitä asiakkuuksissa."

"Jos virkamiehet itse kehittää palveluita, niistä tulee vähän jäykkiä, kun virkamiehet eivät itse ole autettavassa roolissa eivätkä pysty samaistumaan siihen tarpeeseen. Asiakkaat mukaan kehittämiseen jokaisessa vaiheessa: alku-, keski- ja jatkovaiheessa."

Kolmas yläluokka on yhteissuunnittelu, mikä kertoo jo itsessään tarpeesta osallistua palvelujen tarjoamisen ja tuottamisen suunnitteluun. Tämän yläluokan alaluokiksi muodostui tiedon tuottaminen ja välitys sekä yhteissuunnittelu, joissa nousee esille erityisesti ammatillinen näkökulma sekä osallisuuden tärkeys. Alaluokka tiedon tuottaminen ja välitys liittyy osin kysymykseen, jossa kysyttiin erilaisia tapoja olla yhtey-

dessä luottohenkilöön. Haastateltavat ovat nostaneet esille erilaisia tiedonsiirtoon liittyviä tapoja ja tekijöitä. Alaluokka on syntynyt useista samantyyllisistä pelkistetyistä ilmauksista, kuten esimerkiksi molemminpuolinen tiedonvälitys arjessa, luvanvarainen tiedonvälitys, ammatillinen tiedonvälitys, luottohenkilön läsnäolo tapaamisissa ja asiakaslähtöinen tiedontuottaminen. Toinen alaluokka yhteissuunnittelu kertoo asiakkaiden osallistumisesta palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen sekä kehittämiseen eli tarpeena olla osallisena omien palvelujensa tuottamisessa. Tämä tarve näkyy aivan selvästi alaluokan pelkistetyistä ilmauksista, kuten esimerkiksi käytäntönä yhteissuunnittelu, palveluiden yhteiskehittäminen sekä yhteissuunnittelua ja kohdennettua palvelua tarvittaessa.

Seuraavaksi haastateltavien ajatuksia siitä, miten luottohenkilö saisi tietoa perheen tilanteesta ja siitä, haluaisivatko he itse osallistua palvelujensa suunnitteluun.

Asiakkaiden ilmaisuja:

”Perhe itse kertoo. Luottohenkilö mukana perhetä koskevissa tapaamisissa. Meillä toimi hyvin. Itsellä ei välttämättä oo sellaista kokonaisuutta...”

”Voisin itse puhua hänen kanssaan; voidaan katsoa, miten se järjestetään ja toimii.”

”Kyllä ja omalta osaltani se jo toteutuu. Yhdessä on mietitty niitä.”

”Tosi hyvä on itse.”

Työntekijöiden ilmaisuja:

”Ensisijaisesti perhe itse kertoo. Siihen pitää panostaa, että luottohenkilö on riittävän paljon tekemisissä perheen kanssa... Täytyy olla koulutettu henkilö.”

”Eihän kaikille tarvii kaikkea tarjota. Kohdennetaan niitä palveluista enemmän niille, jotka niitä tarvii... jonkinlaista yhteissuunnittelua, kun tilanne muuttuu niin kartoitetaan ja lisätään palveluja ja toimitaan perheen tarpeiden pohjalta... asiakkaan pitää olla itse aktiivinen. Kaikki lähtee asiakkaasta käsin.”

Neljäs yläluokka on ammatillisuus, yksi sosiaalialan peruskäsitteistä. Yläluokan alaluokiksi muodostuivat laaja-alainen ja ammatillinen osaaminen sekä osallisuus ja itsemääräämisoikeus. Tässä nousee esille erityisesti varsinkin luottohenkilön rooli sekä asiakkaan ja tietysti työntekijänkin oikeus osallistua palvelujen suunnitteluun. Alaluokiksi muodostuivat laaja-alainen ja ammatillinen osaaminen sekä osallisuus ja itsemääräämisoikeus. Esille on nostettu erilaisia luottohenkilön rooliin liittyviä seikkoja ja odotuksia sekä erityisesti asiakkaan oikeuksiin suhteessa omiin palveluihinsa. Alaluokka laaja-alainen ja ammatillinen osaaminen koostuu selkeästä kokonaisuudesta.

ta pelkistettyjä ilmauksia, esimerkiksi: luottohenkilö perheiden äänitorvena, luottohenkilö yhteiskumppanina ja koordinoijana, luottohenkilö perustyön vahvistajana, kokonaistilanteen hallinta ja tiedonjakajan rooli, laaja-alainen ammatillisuus sekä kokonaiskuva tilanteesta. Toinen alaluokka, osallisuus ja itsemääräämisoikeus, tuo esille vahvan näkemyksen asiakkaan oikeudesta olla osallisena. Pelkistettyjä ilmauksia ovat esimerkiksi: asiakas tilaajana ja palvelujensa määrittelijänä, asiakkaiden oma aktiivisuus oleellista, asiakkaan oikeudet ja vastuu sekä asiakas aktiivisena toimijana.

Seuraavassa ajatuksia luottohenkilön roolista.

Asiakkaiden ilmaisuja:

”Sehän on yleisesti hyvä viestiä, miten perheet voi ja minkä tyyppistä palvelua perheet tarvitsee ja minkä tyyppisten ongelmien kanssa perheet painii...

”Hänellä on se kokonaiskuva perheen tilanteesta ja muista tukitoimista...”

Työntekijöiden ilmaisuja:

*”Kumppani ja koordinoija, joka tietää ne väylät”
”...jos ajattelisi, et luottohenkilö olisi meidän työpari... Yhteistyökumppani.”*

”Luottohenkilön tulee pystyä näkemään ja hallitsemaan monia lakeja. Hänellä tulee olla hyvä hallinnollinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöstä. Tärkeintä on hyvä taito tulla asiakkaiden kanssa toimeen ja tehdä verkostotyötä. Luottohenkilö osaa hahmottaa perheen tilanteen kokonaisuudessaan ja auttaa perhettä kokonaisvaltaisesti verkostojen avulla.”

Luottohenkilömallin kehittämiseen asetetut kysymykset antoivat selkeää suuntaa sille, millaiseksi luottohenkilön roolia tulisi kehittää. Luottohenkilöltä toivottiin koko palveluketjussa olemisen ajan tukea ja ohjausta. Ei voitu erikseen määritellä sitä, missä palvelun tarjoamisen vaiheessa tuki tulisi erityisesti oleelliseksi. Tätä kuvaa hyvin ilmaisu: *”Henkilökohtaista palvelua tarvittaessa”*. Luottohenkilön tulisi tulosten perusteella olla tavoitettavissa ja saavutettavissa missä tahansa palvelun vaiheessa, asiakkaan tarpeen ja tilanteen perusteella. Eräs haastateltava pohti luottohenkilöä eräänlaisena ammatillisena ja alueellisena koordinaattorina: *”Mä sanoisin, et koordinaattori olis hirveen hyvä... et jotka tuntis sen oman alueensa.”*

Luottohenkilöltä toivottiin laaja-alaisia ammattilaisen työnkuvan mukaista apua ja palveluja. Haastateltavat toivat esille palvelujen ja asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisen koordinoinnin ja tilanteen hallinnan. Esimerkkinä tästä ilmaisu:

”...hänellä on se kokonaiskuva siitä perheen tilanteesta ja muista tukitoimista ja tommosista, mitä on käynnissä. Ja sitten niin kuin ittelle oli ainakin hirveen tärkeä-

tä ne kotikäynnit, missä sitten sai keskustella lapsiin liittyvistä asioista.” Luottohenkilön saavutettavissa olemisesta ja ongelmatilanteissa auttamisesta: ”Et saa jotain infoa, jos on jotain ongelmia tai tällönsii näin. Esimerkiksi ihan normaalisti sossusta niitä ei niinku - sinne ei voi soittaa kun joskus näinä aikoina ja saa jonottaa ikuisuuden - ikuisuuden ja välttämättä ei ehi - edes kukaan ei vastaa vaan siellä niin. Tosi vaikee saada niinku tietää, mitä on tapahtunu.”

Haastattelujen perusteella luottohenkilöltä odotetaan laaja-alaisesti monia ammatillisia taitoja, minkä vuoksi voidaan katsoa, että tämän tulisi ehdottomasti olla alan ammattilainen: *”Kyllähän luottohenkilön tulee pystyä näkemään sekä hallitsemaan monia lakeja, koska jos luottohenkilön tehtävänä on auttaa kokonaisvaltaisesti, niin hänellä tulee olla hyvä hallinnollinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöstä. Silloin hän pystyy miettimään asioita laajemmalti... koordinoivalla työntekijällä on hyvä taito tulla asiakkaiden kanssa toimeen ja tehdä myös verkostotyötä... Tärkeintä on, että hän osaa hahmottaa perheen tilanteen kokonaisuudessaan ja osaa auttaa perhettä kokonaisvaltaisesti verkoston avulla.”*

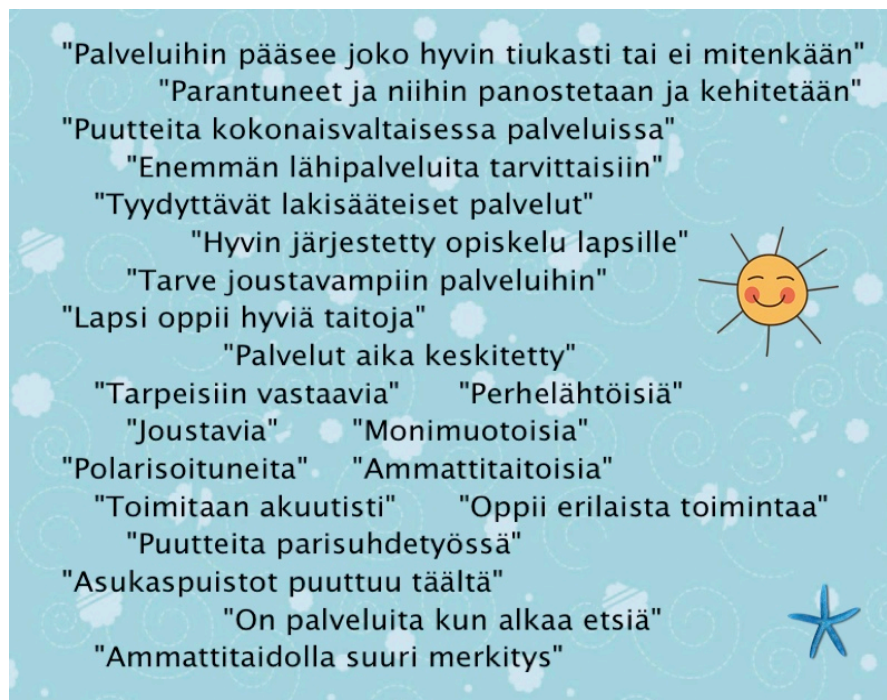
Kaikki vastaajat oli yksimielisiä siitä, että kokonaistilanteen kartoitus lähtee asiakailta itseltään saaduista ajanmukaisista tiedoista. Eniten ehdotettiin vapaamuotoisia kotikäyntejä, joissa tutustuminen olisi luontevaa. *”Että tulis meille tutustumaan ja me kerrottais meidän perheestä ja perheen arjesta.”* Lisäksi ehdotettiin erilaisia kokouksia ja yhteistyötapaamisia, joissa luottohenkilö saisi kokonaiskuvaa asiakkaiden tilanteesta. Osa työntekijöistä toi esille resurssien rajoitukset. *”Me ei aina voida olla täältä konttorista käsin niin aktiivisia, kun haluttaisiin. Meillä ei vaan yksinkertaisesti riitä aika.”*

Yhteydenpidosta koettiin luontevimmiksi puhelinkeskustelut ja tapaamiset. Myös sähköposti mainittiin ja chat-palvelu kiinnosti jonkin verran uudenlaisena keinona. *”Säännölliset tapaamiset ja sitte tietysti tapaamisia noissa palvereissa ja puhelimitse.”* Enemmistön mielestä luottohenkilön pitäminen ajantasalla tilanteesta hoituisi puhelimitse parhaiten. Tiedonsiirto tulisi tulosten mukaan olla luvanvaraista. Kaikki haastateltavat kannattivat ainakin jonkinlaista palvelujen yhteissuunnittelua. Luottohenkilön mahdollisuutta vaikuttaa siihen, että asiakkaat ja työntekijät tulisivat paremmin kuulluksi ja ymmärretyksi, oli hieman ristiriitainen. Oli kenties vaikea hahmottaa luottohenkilön työnkuvaa ja roolia suhteessa jo olemassa oleviin palveluihin: *”työpari siinä mielessä, että jos mun täytyisi näitä perheen asioita lähteä viemään*

jollekin ylemmälle taholle, niin voitaisiin yhdessä suunnitella, että otatko sinä sen nyt tehtäväksi, kun minä teen tätä ruohonjuuritasoa.” Haastattelun loppuun kysyttiin avoin kysymys, josta saatiinkin paljon mielenkiintoisia vastauksia työntekijöiltä: *”Mä toivoisin, että ois tämmöisiä luottohenkilöitä, tukihenkilöitä, millä nimellä ne ikinä olisikaan ja ne ois erotettu tästä nykyisestä työntekijäresurssista.”*

Haastateltavat kuvailevat Espoon lapsiperheiden palveluja hyvin monipuolisin termein ja ajatuksin. Kysymyksen asettelu oli neutraali, joten jokainen vastaaja sai vapaasti kertoa ajatuksiaan muutaman sanan avulla. Joukossa on paljon positiivista viestiä, mutta myös toiveita ja odotuksia.

Kuvio 7. Ajatuksia Espoon kaupungin lapsiperheiden palveluista



Samankaltaisuutta ja erilaisuutta löydettiin työntekijöiden ja asiakkaiden haastatteluita tarkastelemalla. Yhtäläisyyksiä tuloksissa ovat olleet vuorovaikutuksen merkitys hyvässä palvelukokemuksessa: ”hyvät työntekijät, kun kemiat ovat toimineet”, ”ammattilaisella on vuorovaikutusvastuu”, ”tehtävä aloitteita riittävän usein”, ”työntekijä sitoutuu olemaan läsnä perheen arjessa”, ”toi turvaa kun tiesi, että joku soittaa ja tarkistaa”, ”henkinen helpotus” sekä hyvä ja ammattitaitoinen palvelu. Yhtäläisyyttä löytyi myös kokemuksista palveluista ja tiedon tuottamisesta: ”neuvolan puolelta olisin toivonut että olisi kerrottu perheneuvolasta”, ”tulisi tarjota enemmän vaihtoeht-

toja”, ”palvelut hyviä silloin, kun tietää mistä hakee palveluita”, ”jokainen tekee työtään omalla sektorillaan”, ”asiakasta ohjataan aina toiselle luukulle”, ”ohjaus ei muihin palveluihin vedä”, ”palvelut aika keskittyneitä” sekä ”huomioitava, että kaikki eivät asu tyyliin Leppävaara - Tapiola - Otaniemi, että vähän tänne hajaseudullekin”. Erilaisuuksia vastauksissa löydettiin työntekijän ammatillisuuteen ja vuorovaikutukseen: ”luottohenkilö olisi yhteistyökumppani”, ”perheen mukana”, ”asiakkaat saavat informaatioita ja materiaalia luottohenkilön kautta”, ”luottohenkilö olisi luottamukseen perustuva, jolle voisi purkaa sydäntään ilman, että siitä tulisi jotain seurauksia”. Työntekijältä edellytetään ihan perushyvät käytöstavat”, ”hirveä tilanne jos mua syyllistetään”, ”asiakkaan pitää olla itse aktiivinen” sekä ”kaikille ei pidä tarjota kaikkea”.

5.2 Johtopäätökset

Luottohenkilömallin kehittämisessä otetaan huomioon erityisen tuen tarpeessa olevat lapset ja perheet Espoon hyvinvointisuunnitelman mukaisesti. Palvelut tulee suunnitella ja toteuttaa siten, että ne tukevat koko perheen osallistumista koko prosessin ajan. Asiakkaan tulee saada olla mukana asioiden hoitamisessa ja hänelle tulee antaa riittävästi tietoa omista asioistaan, jotta he voivat tarvittaessa myös hakea muutosta päätöksiinsä. Lastensuojelun käsikirjassa on myös tärkeä maininta siitä, että palveluja luotaessa ja kehitettäessä tulisi asiakkaat ottaa toimintaan mukaan. (Sosiaaliportti 2012.)

Luottohenkilömallin tulisi keskittyä erityisesti vahvistamaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden keskinäistä dialogia. Palvelumuotoilunkin keskeinen ajatus on asiakasymmärrys eli asiakkaan odotusten, tarpeiden, toiveiden ja unelmien kuunteleminen ja niiden syvälinen ymmärtäminen. Työntekijän tulee ymmärtää asiakkaan näkemys asiasta ja asianmukaisella vuorovaikutuksella luoda tilanne, missä asiakas pääsee aitoon vuorovaikutukseen työntekijän kanssa. Tämä edesauttaa mm. asiakkaan aitoa osallisuutta omien palvelujensa suhteen. Tunne osallisuudesta voi olla hyvinkin voimaannuttava ja antaa asiakkaalle uudenlaista tunnetta oman elämän hallinnasta. Asiakkaan kuuleminen on oleellista myös hänen hyvinvointinsakin vuoksi: pelkästään kuulluksi tulemisen kokemus on voimaannuttava kokemus, mikä vähentää stressiä, huolta ja hätää. Asiakas voi valjastaa hänessä olevat sisäiset voimavarat, joita ei välttämättä edes tiennyt olevan olemassakaan: dialogi antaa mahdollisuuden yhteisen ymmärryksen syntymiselle, jossa molempien osapuolten todellisuus saa olla ole-

massa, yhteisen kiinnostuksen kohteina. Olennaista on kuunnella ja keskustella kielellä, jota molemmat osapuolet ymmärtävät: työntekijän tulee välttää liiallisen virkamieskielen tai ammattisanaston käyttämistä ja esittää asiat asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Lasta ja perhettä olisi tärkeää kuunnella, sillä usein parhaimmat ja luovimmat ratkaisut syntyvät, kun erilaisille näkemyksille ja kokemuksille annetaan tilaa. (Mönkkönen 2013; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014a)

Aineistolähtöisen analyysin avulla pääluokaksi muodostui tarvepohjaiset palvelut. Jo haastattelujen läpikäymisen aikana nousi aineistosta esille varsinkin asiakkaiden osalta toive ja odotus varsinaisten tarpeiden huomioimisesta palveluita suunnitellessa ja toteuttaessa. Tämä huomioidessa ei pääluokan tulos ei tullut yllätyksenä. Asiakkaista kaikki esimerkiksi halusivat osallistua omien palvelujensa suunnitteluun sekä olla itse tiedon tuottajana ilman välikäsiä. Tarve nousi myös selkeästi esille puolella haastatelluista työntekijöistä. Yksi työntekijä esimerkiksi pohti, nouseeko sektoriajattelu asiakkaiden todellisten tarpeiden edelle: miten palvelut voisivat vastata enemmän asiakkaiden tarvetta kuin sektoreiden ja toimialojen palveluvalikkoa.

Tuloksista nousi esille kaksi seikkaa. Ensimmäiseksi kehittämisen tarpeeksi nousi palvelujen järkipäätämisen niin, että palveluiden tarjoaminen olisi enemmänkin tarvepohjaista kuin sektoreihin liittyvää. Erään haastatellun unelmana oli, että palveluja annetaan tarpeen mukaan eikä niinkään esimerkiksi diagnoosin perusteella. Asiakkaan kokema toimiva palvelu tulisi olla mahdollista huolimatta siitä, että asiakkaalla ei ole palveluun sopivaa diagnoosia. Palvelumuotoilun näkökulmasta asiakkuus nähdään myös kuluttajana eli hän käyttää palveluja vain sen mukaisesti, mitä hän todella tarvitsee. Taloudellinen niukkuus näkyy myös palvelujen saatavuudessa. Asiakkaan mahdollisuus osallistua omien palvelujensa suunnitteluun ja valintoihin, olisi myös taloudellisesti järkevää. Tällöin karsiutuisivat turhat palvelut ja toiminnot asiakkaan palvelupolulta. Palvelumuotoilun avulla voitaisiin siis tuottaa todellisia ja taloudellisia säästöjä.

Toisena kehittämisen paikkana on asiakkaan tarve aitoon ja arvostavaan dialogiin työntekijöiden kanssa. Toisinaan vuorovaikutukseen oltiin oikein tyytyväisiä ja palvelu oli tuntunut sujuvan molemmiin puolin oikein hyvin: *”Sieltä on saanut hirveästi tukea ja vahvistusta omalle toiminnalle. Hyvät työntekijät on ollut. Ei kaikkien kanssa välttämättä synkkaa...”* Kaikki eivät olleet kuitenkaan vuorovaikutukseen tyytyväisiä. Siihen kaivataan lisää tasavertaisuutta ja osallistavampaa työtettä: *”Luottohenkilö*

olisi tämmöinen luottamukseen perustuva, että voi purkaa sydäntään ilman, ettei tulisi jotain seurauksia.” ”Molemminpuolinen luottamus, uskaltaa kysyä, mikä askarruttaa ja saa tarvitsemansa avun. Asiakas tulee kuulluksi ja on tyytyväinen, asiakaslähtöistä palvelua.

Palvelumuotoilussa johtavat käsitteet ovat asiakasymmärrys ja palveluiden yhteissuunnittelu. Dialogissa asiakkaan ja työntekijän suhde on myös pyrkimystä yhteisasiantuntijuuteen, jossa asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Yhteistoiminnallisella tasolla toiminta perustuu luottamukseen, yhteistoiminnallisuuteen ja jaettuun asiantuntijuuteen. Koska työntekijällä on ammattilaisen vuorovaikutusvastuu tilanteesta ja toiminnasta, tulee hänen kutsua asiakas mukaan palveluidensa suunnitteluun. Eräs haastateltava ilmaisikin asian näin: *”Jos virkamiehet itse kehittää palveluita, niistä tulee vähän jäykkiä... virkamiesten tulisi ottaa heti alusta erilaisia asiakkaita voimakkaammin kehittämistyöhön... pitäisi tarjota jotain porkkanaa, että lähtevät mukaan”.* (Mönkkönen 2013, 11,13.)

Palvelumuotoilu sijoitettuna sosiaalialan kontekstiin vaatii dialogisuuden korostamista. Dialogisuus on pohja kaikelle onnistuneelle asiakastyölle, joten sen tulee olla myös palvelumuotoilun lähtökohtana ihmishuolealoilla. Palvelumuotoilu kaikkia osapuolia osallistavana toimintana voidaan yhdistää dialogisuuteen. Osa opinnäytetyössä esiin tulleista vuorovaikutuksen ongelmista tuntui olevan epäluottamusta ja tunnetta siitä, ettei voi vaikuttaa omiin palveluihin tai yleensä palvelujen suunnitteluun ja tuottamiseen. Dialogisuudella voidaan vaikuttaa olemassa olevaan luottamuspulaan sekä puutteelliseen vuorovaikutukseen. Avoin ja erilaiset mielipiteet hyväksyvä dialogisuus antaa molemmille osapuolille mahdollisuuden luoda turvallinen ja salliva toiminnan ilmapiiri. Dialogisuuteen panostaminen voisi osaltaan auttaa lapsiperheiden palveluja luomaan aidosti kaikkia osapuolia osallistavat palvelut ja näin edesauttaa hyvinvoinnin edistämistä. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2014a.)

Varhainen avoin yhteistoiminta (VAY) on ylisektorinen ja verkostoihin perustuva toimintamalli. Tämän mallin periaatteina on toimia yhdessä ja avoimesti, Malliin kuuluu erityisesti eri toimijoiden välinen kunnioittava vuoropuhelu ja dialogi ja sektorirajat ylittävä asiakaslähtöinen työote. Varhaisen avoimen yhteistoiminnan malli ei vaadi rakenteellisia muutoksia kunnassa. Oleellista on hyvien ”rajanylityskäytäntöjen” luominen. Varhainen avoin yhteistoiminta on mahdollista suunnitella jo olemas-

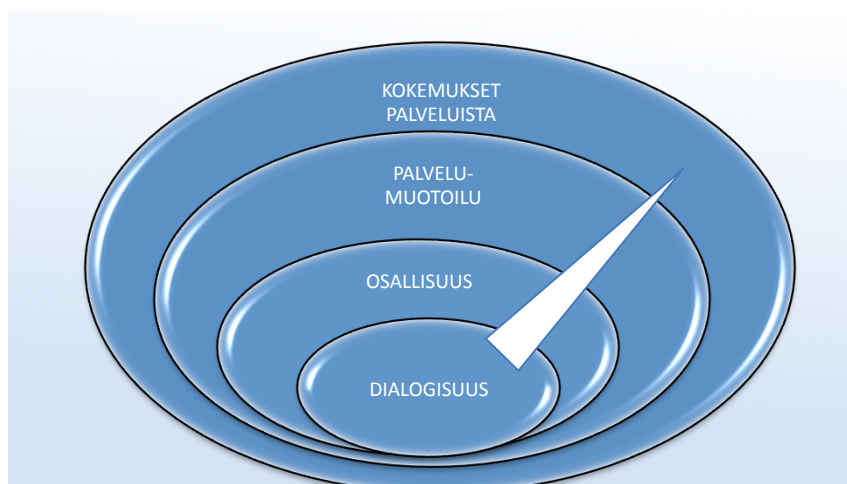
sa olevan palvelujärjestelmän puitteisiin muuttamalla käytännön työtapoja sekä johtamisen kulttuuria. (Koskinen ym. 2012, 66-72.)

5.3 Kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tutkimuksen tulosten ja johtopäätösten perusteella voidaan luoda kaksi erilaista kehittämisehdotusta, joiden avulla voi kehittää luottohenkilömallia. Ensimmäinen kehittämisehdotus perustuu opinnäytetyön tutkimuksessa jo aiemmin esitettyyn kuvioon, jossa dialogisuus on toiminnan ytimenä. Toinen perustuu opinnäytetyön tutkimuksessa esitettyihin näkemyksiin luottohenkilömallista.

Ensimmäinen kehittämisehdotuksemme liittyy dialogisuuteen ja sen käyttöön lapsiperheiden palveluissa. Opinnäytetyön tuloksena syntyi selkeä näkemys siitä, että kaikki haastatellut henkilöt kaipasivat luottamukseen perustuvaa, avointa ja aidosti dialogista vuorovaikutusilmapiiriä. Luottohenkilömallin kehittämisen yksi oleellinen tekijä tulisi siis olla aidon dialogisuuden varmistaminen. Kuvio 7 on tuttu jo opinnäytetyön alusta, jossa se kuvasi opinnäytetyön kehittämistä, polkua kohti ydintä, dialogisuutta. Kehittämisehdotuksemme koskeekin juuri tätä kehittämisen polkua, mutta käytännössä toiseen suuntaan.

Kuvio 7. Dialogisuus luottohenkilömallin lähtökohtana.



Kaikki vuorovaikutus ei suinkaan ole dialogista, minkä vuoksi olisi hyvä, ainakin aluksi, seurata tiettyä kaavaa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä. Dialogia voidaan kehittää seuraavan kaavan kautta:

1. Dialogisuus vaatii jokaisen aktiivista osallistumista.
2. Jokaisella on oikeus esittää omia näkemyksiään ja kysyä kysymyksiä, jotka liittyvät aiheeseen.
3. Osallistujilla tulee olla yhteinen intressi: luodaan selkeät tavoitteet ja toiminnan tarkoitus, mikä on kaiken dialogin pohjana.
4. Molempien osapuolten sitoutuminen, esimerkiksi halu ymmärtää toisen tunnetilja.
5. Aito vastavuoroisuus: molemminpuolista kunnioitusta ja huolehtimista.
6. Reflektiivisyys eli esimerkiksi kyky rehellisesti ja hyväksyvästi analysoida omaa ajattelua ja toimintaa: oman toiminnan arvioiminen ja tarvittaessa esimerkiksi omien toimintatapojen muuttaminen. Arvioidaan, mutta ei arvostella.

(Keskinen 2014, 13-14.)

Toinen kehittämissuosituksemme koskee luottohenkilömallin raameja. Opinnäytetyön aineistolähtöisen analyysin perusteella on luotu luottohenkilömalli (kuvio 9), johon koottiin tulosten oleelliset tekijät.

Kuvio 8. Luottohenkilömalli.

LUOTTOHENKILÖMALLI

VUOROVAIKUTUS	<ul style="list-style-type: none"> • ASIAKASYMMÄRRYS • Asiakasta voimaannuttava ja dialoginen vuorovaikutus • Vuorovaikutusvastuu ammattilaisella
PALVELUN EETTISYYS	<ul style="list-style-type: none"> • LUOTTAMUS JA AVOIMUUS • Tasavertainen ja kunnioittava kohtaaminen • Toimintaa ohjaa alan eettiset arvot
TARVE PALVELUJEN MÄÄRITTÄJÄNÄ	<ul style="list-style-type: none"> • ASIAKKAAN TARPEET JA ODOTUKSET • Asiakasymmärrys ja yhteissuunnittelu, joustavuus • Asiakkaan todellisiin tarpeisiin vastaaminen
TOIMIVAT JA OIKEA-AIKAISET PALVELUT	<ul style="list-style-type: none"> • JOUSTAVA PALVELUVALIKKO JA HYVÄ KOORDINOINTI • Palveluketjujen iteratiivinen kehittäminen, ennaltaehkäisy • Yksilöllistä palvelua tarpeen mukaisesti
TIEDON TUOTTAMINEN JA VÄLITYS	<ul style="list-style-type: none"> • ASIAKASLÄHTÖINEN TILANNEKARTOITUS • Saavutettavuus, luottamuksellisen suhteen kunnioittaminen • Asiakasymmärrystä dialogin avulla
YHTEISSUUNNITTELU	<ul style="list-style-type: none"> • ASIAKAS PALVELUJEN SUUNNITTELIJANA • Dialogisuus, innostaminen, osallisuus, tavoitteellisuus • Aidosti osallistavan ilmapiirin luominen
LAAJA-ALAINEN JA AMMATILLINEN OSAAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> • PERUSTYÖN VAHVISTAMINEN, PALVELUJEN KOORDINOINTI • Perheiden äänitorvi päättäjille, yhteistyökumppani • Asiakkaan kokonaistilanteen hallinta, koordinaattori
<p>OSALLISUUS JA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS</p> <p>Tarvittavan tuen, ohjauksen ja koordinoinnin järjestäminen sekä osallisuuden tukeminen</p>	

6 Pohdinta

6.1 Luotettavuus

Opinnäytetyömme noudattaa Laurea ammattikorkeakoulun eettisiä ohjeita, jotka on laadittu tutkimus- ja kehittämistyötä sekä opinnäytetöitä varten, Opinnäytetyötä tehdessämme olemme toimineet hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Emme ole käyttäneet toisten tutkimaan tietoa omanamme, vaan olemme ottaneet toisten tutkijoiden tiedot ja saavutukset asianmukaisesti huomioon. Olemme merkinneet lähteitä

siin muiden tutkimusten ja lainausten viitteet. Olemme toimineet opinnäytetyölle annetun tutkimusluvan mukaisesti. Opinnäytetyössämme olemme ottaneet huomioon Espoon kaupungin lapsiperheiden palveluiden luottohenkilömallin määrittämät tavoitteet. Olemme huolehtineet, siitä, että haastateltavien yksityisyys on säilynyt sekä haastatteluissa että johtopäätöksissä. Olemme tulkinneet lähteitä kriittisesti sekä käyttäneet sekä ulkomaisia että kotimaisia lähteitä. Haastattelukaavake on tehty itse teoreettisen viitekehyksen pohjalta yhteistyössä LOP - projektin työntekijöiden kanssa, jotka puolestaan ovat määritelleet haastateltavat sen perusteella, mitä ovat toivoneet tutkimuksessa painotettavan. Tuloksia on tämän vuoksi pyritty esittämään mahdollisimman autenttisesti: tulososio sisältää paljon alkuperäisilmauksia, joilla tulosten luotettavuus perustellaan.

Hermeneuttisen analyysin päämääränä on ihmisen toiminnan, kulttuurin, taideteoksen tai tekstin merkitysten syvälinen ymmärtäminen. Ymmärtämiseen tähdätään systemaattisella tulkintojen tekemisen prosessilla, jota kutsutaan hermeneuttiseksi kehäksi: yksityiskohtien tulkinta vaikuttaa kokonaisuuden tulkintaan ja tutkimuskohteesta tehtyjen tulkintojen uudelleen tulkitseminen tuottaa yhä laajenevaa ymmärrystä tutkittavasta kohteesta. Olemme myös pohtineet aineiston merkittävyyttä, riittävyyttä ja analyysin kattavuutta. Haastatteluaineisto sisältää neljä asiakashaastattelua sekä neljä työntekijän haastattelua. Ryhmähaastattelun puuttuminen vaikuttaa johtopäätösten tuloksiin siten, että meillä on ollut määrällisesti vähemmän analysoitavaa aineistoa kuin alun perin oli suunnitelmana. Katsomme kuitenkin, että olemme saaneet riittävästi aineistoa ja vastaukset tutkimuskysymyksiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on tutkittavan ilmiön ymmärtäminen, jolloin pienempikin tutkimusaineisto riittää. Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan myös harkinnanvaraisesta otoksesta; tämä tarkoittaa sitä, että tutkittava aineisto valitaan tutkijan asettamien kriteereiden perusteella. Tavoitteenamme on ollut esittää analyysikaaviot niin selkeästi, että niiden avulla pystytään arvioimaan johtopäätösten syntymistä. (Avoimen yliopiston Koppa; Eskola & Suonranta 2008, 213-216; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (b).)

Eskola ja Suonranta pohtivat kirjassaan ”Johdatus laadulliseen tutkimukseen” (2008) laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Heidän mukaansa laadullisen tutkimuksen lähtökohtana tulee aina olla tutkijan avoin subjektiviteetti. Lisäksi tutkijan itsensä tulee myöntää olevansa tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Olemme toimineet

opinnäytetyössämme haastattelijoina, laatineet haastattelukysymykset - luonnollisesti yhteistyössä Espoon kaupungin LOP-projektin työryhmän kanssa - ja tehneet johtopäätökset. Olemme selvittäneet palvelumuotoiluun liittyvät keskeiset käsitteet. Uskomme tämän olevan tärkeää opinnäytetyön luettavuuden ja ymmärtämisen kannalta. Tutkijan tulee huomioida nimenomaan sanan merkitys ja sen tarkoittama sisältö. Olemme pohtineet tarkkaan ja pyrkineet ymmärtämään haastateltavien esittämien ilmaisujen, sanojen ja lauseiden merkitystä ja muodostaneet tulkintoja palvelumuotoilun ja sosiaalialan työn sisältöjen perusteella. Ilmausten perusteella olemme muodostaneet analyysin luokat ja tehneet johtopäätökset. (Eskola & Suonranta 2008, 210-212.)

Opinnäytetyön tutkimukseen vaikuttaa opinnäytetyön tekijöiden vähäinen kokemus tutkimustyöstä. Opinnäytetyöntekijöillä on aiempaa työelämän kokemusta palveluohjauksesta ja palvelujen tarjoamiseen liittyvästä työmenetelmästä, palveluohjauksesta. Opinnäytetyön tekijät ovat tietoisia aiemman tiedon ja kokemuksen vaikutuksesta tutkimuksen tekemiseen. Fenomenologisessa ja hermeneuttisessa tutkimusotteessa painotetaan kokemusten ymmärtämistä ja tulkintaa niiden pohjalta. Tulkinnoille pyritään löytämään säännönmukaisuuksia ja myös pyritään ymmärtämään ilmiöiden takan olevia merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34-35.)

Opinnäytetyön tekijät ovat tietoisia hermeneuttis-fenomenologisesta tutkimusperinteestä, jonka mukaan ihminen on sekä tutkijana että tutkimuskohteena (Tuomi & Sarajärvi 2011, 35). Opinnäytetyön tekijät ovat tietoisia aiempien tietojen, taitojen ja kokemusten vaikutuksesta. Molemmilla tekijällä on alalta aiempaa kokemusta. Toinen tekijä on ollut pitkään eri työtehtävissä lapsiperheiden palveluissa sekä tarjoajana että tuottajana. Hänellä on aiemmin hankittu lastentarhanopettajan koulutus ja nykyisin hän on parhaillaan lapsiperheiden palvelujen palveluohjaajana Helsingissä. Pitkän työuran aikana kertynyttä kokemusta hyödynnettiin myös tässä opinnäytetyössä. Toisella tekijällä on vahva terveydenhoidollinen työkokemus ja alan peruskoulutus sekä lähinnä projektityön kokemusta lastenpalveluihin liittyen. Hänellä on lisäksi oma kokemus asiakkaana Espoon lapsiperheiden palveluissa sekä peruspalveluissa että erityispalveluiden puolella. Vuosien oma kokemus eri kaupunkien erityispalvelujen toimivuudesta ja palveluviidakosta antoi myös tälle opinnäytetyölle lisää sisältöä ja henkilökohtaista tavoitetta.

6.2 Eettisyys

Sosiaalialan voidaan katsoa perustuvan etiikkaan ja ihmisoikeuksiin tavoitteena hyvän tekeminen, ihmisten auttamisen ja puutteen sekä kärsityksen vähentäminen. Perustuslaki takaa sen, että yhteiskunta huolehtii lain mukaisesti kaikista sen jäsenistä. Sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden tulisi ohjata valintoja ja toimintaa sosiaalialalla. Eettiset kysymykset ovat toisinaan kiperiäkin ja edellyttävät ammattimaista suhtautumista ja ymmärrystä siitä, ettei toimintaa ei asiakas aina hyväksyisikään. Asiakkaan ihmisarvoa ja yksilöllisyyttä tulee ehdottomasti kunnioittaa ja olla mahdollisimman avoin ja rehellinen, myös itseään kohtaan. Kyky pohtia ja toisaalta myös kyseenalaistaa omaa ammatillista toimintaa ja päätöksentekoa on tärkeää. Ammatitietikka tarkoittaa halua ja kykyä huomioida erilaiset vaihtoehdot sekä mahdollistaa asiakkaan omien näkemysten kuuleminen. (Talentia 2012, 5-6.)

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE on tehnyt eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle: asiakkaiden ja potilaiden ihmisarvoa ja perusoikeuksia tulee kunnioittaa, lähtökohtana on asiakkaan ja potilaan etu, keskiössä on vuorovaikutus sekä työn laadusta vastaa ammattihenkilöstö. Näiden lisäksi korostetaan, että hyvä hoito ja palvelu edellyttävät vastuullisia päätöksiä sekä toimintakulttuuria. Sosiaalialalla kaiken toiminnan eettisenä lähtökohtana tulee olla asiakkaan perusoikeuksien ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Heitä tulee kohdella aina yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti. Eettistä keskustelua voi herättää esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaan tekemä päätös hoidostaan on ristiriidassa hyvän palvelun periaatteiden kanssa. Eettinen keskustelu etsii vastausta kysymykseen, mikä on oikein ja mitä oikeastaan halutaan. Ammatilliset ohjeistukset eettisestä toiminnasta koskevat korostuneesti kahden ihmisen välistä suhdetta. Lakipykälät koskevat alaa laajemmin. Hoito- ja palvelusuhteille on tärkeää niiden perustuminen molemminpuoliseen kunnioitukseen ja vuorovaikutukseen, joka edistää hyvän palvelun, hoidon ja hoivan toteutumista. Eettiset ohjeet viitoittavat tietä, mutta eivät määrää lopputulosta. (ETENE 2011,5-10, 22-23, 32.)

Olemme toimineet opinnäytetyötä tehdessämme mahdollisimman eettisesti. Haastateltavien tietosuoja ja yksityisyys on varmistettu; haastateltavia ei pysty tunnistamaan valmiista opinnäytetyöstä. Kaikki paperiset ja sähköiset dokumentit on tuhottu polttamalla tai poistamalla tiedostoista lopullisesti. Olemme noudattaneet sekä Lauren että sosiaalialan ammattieettisiä ohjeita. Saimme tutkimusluvan Espoon kau-

pungilta ja olemme noudattaneet siinä mainittuja ohjeita haastateltavien vapaaehtoisesta osallistumisesta sekä omasta vaitiolovelvollisuudestamme.

Lähteet

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Vastapaino. Jyväskylä.

Aluehallintovirasto 2013. Koulutuspäivä perhe- ja lastensurmien ehkäisemiseksi Helsingissä 21.5.2013. Avainasemassa viranomaisten saumaton yhteistyö. Tiedotteet 2013.
http://www.avi.fi/web/avi/oikeusturva/-/asset_publisher/1lYtak8J7T64/content/id/159322#.U1JszFyVZSY. Luettu 25.2.2014.

Avoimen yliopiston Koppa. Hermeneuttinen analyysi. Jyväskylän yliopisto.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineisto-analyysimenetelmat/hermeneuttinen-analyysi>. Luettu 1.4.2014.

Bahtin, M. 1990. Dostojevskin poetiikan ongelmia. Suomentanut Tapani Laine. Vastapaino. Jyväskylä.

Brown, T. 2009. Change by Design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation. 1st ed. HarperCollins Publishers. New York.

Couch, C. J. 1986. Elementary forms of social activity. Teoksessa Stanley Saxton & Michael Katovick (eds.) Studies in the symbolic interaction research annual: The Iowa's School, Supplement 2 Part 2 A. London: JAI Press, 113-139.

Doyal, L. & Gough I. 1991. A theory of human need. Macmillan.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä.

Espoon kaupunki 2012a. Sosiaali- ja terveystalvet. Espoon kaupunki.
http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveystalvet. Luettu 20.4.2014.

Espoon kaupunki 2012b. KASTE Etelä-Suomi 2012-2015. Verkkojulkaisut.
http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveystalvet/Hyvinvointi_ja_terveys/Kasteohjelma
 sekä <http://www.espoo.fi/download/noname/{EACECC55-892A-426D-BD29-3F156B1B12E9}/34352>. Luettu 1.2.2014.

Finlex 1991. Asetus lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen voimaansaattamisesta sekä yleissopimuksen eräiden määräysten hyväksymisestä annetun lain voimaantulosta. Oikeusministeriö. <http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060>. Luettu 25.3.2014.

Finlex 2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Oikeusministeriö.
<http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060>. Luettu 25.3.2014.

Finlex 2007. Lastensuojelulaki. 13.7.2007. Oikeusministeriö.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Luettu 30.11.2013.

Hesse, H. & Rasijeff, J. 2013. Kokemuksia ennaltaehkäisevistä lapsiperhepalveluista Espoossa toimeentuloa saavien alle kouluikäisten lasten yksinhuoltajavanhempien näkökulmasta.
<http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55979/HesseRasijeffONTtheseus.pdf?sequence=1>. Luettu 14.12.2013.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Vantaa.

Huovinen, T. 2003. Palvelun laatuun ja sen johtamiseen liittyvät ongelmat: Esimerkkinä kylpylät. Yrittäjyyden pro gradu tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Huttunen, S. 2013. Asiakastiedosta asiakasymmärrykseen. Opinnäytetyö. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Savonia-ammattikorkeakoulu.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59791/Huttunen_Suvi.pdf?sequence=1. Luettu 10.4.2014.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyön pakki.
<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-%20%20materiaali/Tukimateriaali/Johtopaatos>. Luettu 7.1.2014.

Keskinen, S. 2014. Osviitta. Työnohjauksen ammattilehti. 1/14. Artikkelit. Suomentönohjaajat ry. Keuruu: Keuruun laatupaino KLP oy.

Kojo, S. & Orasvuo, S. 2002. Vuorovaikutuksen yhteispeliä. Videoanalyysi kahden vaikeimmin kehitysvammaisen koululaisen vuorovaikutustavoista pukeutumistilanteessa. Erityispedagogiikan pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/7992/seijakoj.pdf>. Luettu 20.4.2014.

Koskimies, M. ym. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Opas 24. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print - Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere.

Koskinen, A. K. 2013. Dialogi on valtapeliä. Haastattelu. Jyväskylän yliopisto.
<https://www.jyu.fi/edu/laitokset/okl/integraatio/seminaari/burbules>. Luettu 1.2.2014.

Kurronen, J. 2013. Muotoilu & Kunta: Muotoilun lähtökohdat ja mahdollisuudet osana julkisen sektorin uudistamista. Taiteen maisterin opinnäytetyö. Muotoilun laitos.
http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/TaM_KurronenJ2013.pdf. Luettu 2.3.2013.

Lappalainen, H. 2012. Syvempi asiakasymmärrys ja asiakkaan kokeman arvon tunnistaminen palveluiden kehittämisessä. Case: Korkeakouluopiskelijoiden lounasruokailu. Opinnäytetyö. Palveluliiketoiminnan ko/YAMK. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45547/Lappalainen_Harri.pdf?sequence=1. Luettu 11.4.2014

Laurean ammattikorkeakoulu 2013. Laurean eettiset ohjeet. Laurea.

Luotonen, M. 2013. Maahanmuuttajaryhmien hyvinvoinnissa suuria eroja. Yläkulma. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://www.stm.fi/ylakulma/artikkeli/-/view/1852264>. Luettu 5.1.2014.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Tammerprint Oy.

Miles, M.B. & Huberman, M.A. 1994. Qualitative Data Analysis. Sage publications- Inc. California.

Moritz, S. 2005. Service Design - Practical access to an evolving field. Köln International School of Design. University of Applied Sciences Cologne. London.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto. Kuopio. <http://wanda.uef.fi/uku-vaitokset/vaitokset/2002/isbn951-781-933-1.pdf>. Luettu 29.3.2014

Mönkkönen, K. 2013. Dialogisuus-hyvä sana, mutta vaativa laji. Pääkaupunkiseudun aikuis-sosiaalityön päivä 21.5.2013. Power Point -esitys.
http://www.socca.fi/files/2883/Dialogisuus-_hyva_sana_mutta_vaativa_laji_Kaarina_Monkkonen_2013.pdf. Luettu 14.4.2014.

Nieminen-Sundell, R. 2011. Meiltä meille - Ihminen julkishallinnon asiakkaana. Sitra.
http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Meilta_meille.pdf. Luettu 10.4.2014.

Nortamo-Saramäki, T. 2009. Asiakslähtöisyyden ristiaallokossa. Lisensiaattitutkimus. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsingin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=3d33d245-6a68-498f-8e17-db3d3a2b589b>. Luettu 2.1.2014.

Peltola, M. ym. 2009. PERFECT - Menetelmäraportti. PERFECT - Performance, Effectiveness and Cost of Treatment Episodes Hoitoketjun toimivuus, vaikuttavuus ja kustannukset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
<http://www.thl.fi/attachments/perfect/PERFECTMenetelmäraporttiV10.pdf>. Luettu 29.11.2014.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (a) Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOT. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html. Luettu 2.3.2014.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. (b) Aineiston määrä ja tutkittavat. KvaliMOTV. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2.html. Luettu 2.3.2014.

Savolainen, J. 2004. Osaamisen johtaminen esimiestyössä. Pro gradu - tutkielma. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Kauppatieteiden osasto. Lappeenranta.
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/35927/nbnfi-fe20051231.pdf?sequence=1>.
 Luettu 15.10.2013

Savolainen, K. 2008. Yhteisösosiaalityön tehtävä mielenterveyden edistämässä. Lisensiaattitutkimus. Kuopion yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=126c5218-d4a2-4e11-bb5d-4d1d864f1000>. Luettu 20.11.2013.

Seivo, P. 2013. LOP - Lapsen oikeus palveluihin - verkosto. Jatkotyöskentely. Powerpoint - esittely. Espoon kaupunki.

Seivo, P. 2014. LOP - Lapsen oikeus palveluihin -projekti. Raportti. Espoon kaupunki.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2012. Osallisuuden edistäminen. Verkkojulkaisu.
http://www.stm.fi/hyvinvointi/osallisuuden_edistaminen. Luettu 21.1.2014.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2013. Sosiaalimenot ja niiden rahoitus. Verkkojulkaisu.
http://www.stm.fi/stm/toiminta_ja_talous/sosiaalimenot. Luettu 21.1.2014.

Sosiaaliportti 2012. Lasten osallisuus. Lastensuojelun käsikirja.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lapsenosallisuus/>. Luettu 15.9.2014.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2012. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.
http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf. 15.4.2014.

Suomen sairaanhoitajaliitto ry 2014. Oivalluksia kommunikointiin. Verkkojulkaisu. Suomen sairaanhoitajaliitto ry.
http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/ammattilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaja-lehti/6-7_2008/muut_artikkelit/oivalluksia_kommunikointiin/. Luettu 15.4.2014.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (a). Dialogisuuden muodostaminen ammattilaisen ja perheen välillä. http://www.thl.fi/fi-FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla. Luettu 1.4.2014.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014b. Keskeisiä käsitteitä. Kaventaja. Hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Luettu 20.4.2014.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/keinot/kasitteet;jsessionid=17FCC02E054EFA467A3618ED89B2937B.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (c). Lastensuojelun käsikirja. Arvot ja periaatteet. Sosiaali-aaliportti.fi. Useita sivuja: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mitaonlastensuojelu/arvojaperiaatteet/>. Luettu 9.12.2013.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014d. Mitä on osallisuus? Kasvun kumppanit. THL. http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/osallisuus. Luettu 21.2.2014.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Valtikka. Dialoginen vuorovaikutus. Verkkojulkaisu. Valtikka.fi. <http://www.valtikka.fi/ohjaajille/osallistava-kasvatus/dialoginen-vuorovaikutus/>. Luettu 12.4.2014.

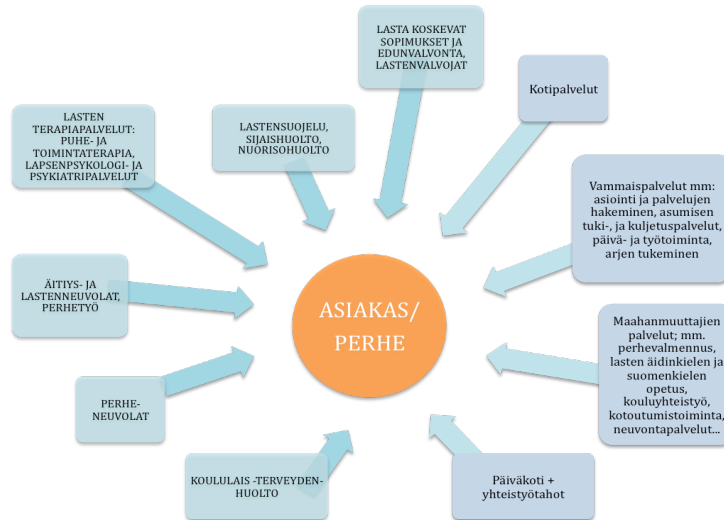
Valtioneuvosto 2011. Hallitusohjelma - Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Valtioneuvosto. <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp>. Luettu 3.4.2014.

Wallin, O. 2012. Hyvinvointityöhön sitoutuminen. Diskurssianalyysi työhön sitoutumisesta perheen, työhyvinvoinnin, ammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampereen Yliopistopaino Oy.

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE, 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. ETENE-julkaisuja 32. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. http://www.etene.fi/c/document_library/get_file?folderId=63023&name=DLFE-2903.pdf. Luettu 5.5.2014.

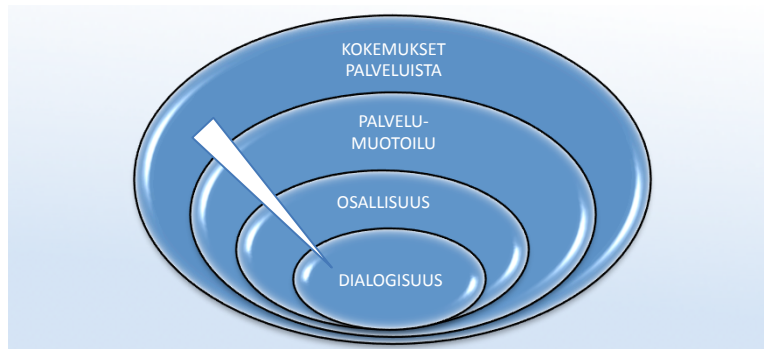
Kuviot

Kuvio 1. Vammaisen maahanmuuttajalapsen mahdollisia yhteistyötahoja.

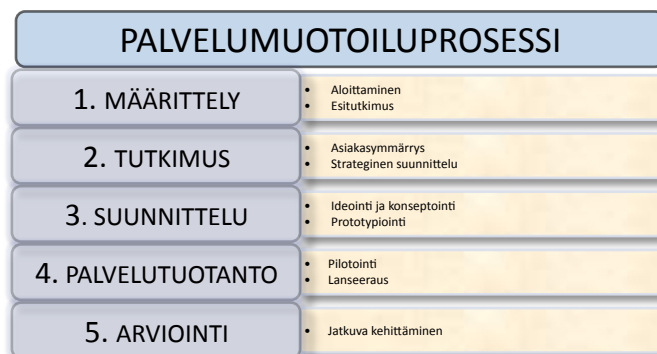


(Espoon kaupunki 2014a.)

Kuvio 2: Kehittämisen polku.



Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessin eteneminen.

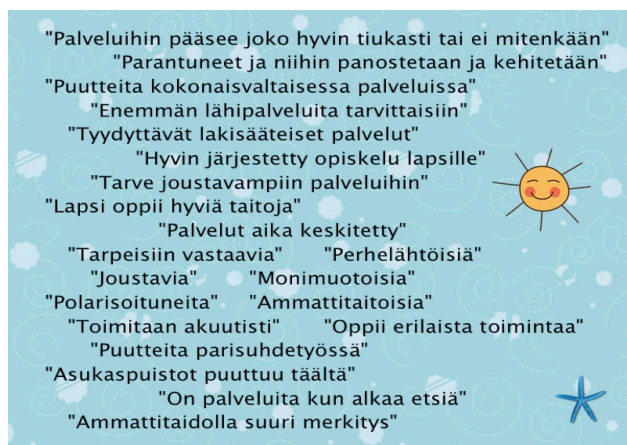


(Tuulaniemi J. 2011, 130-131)

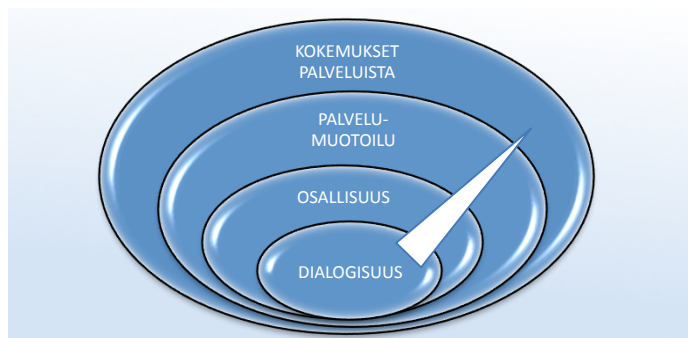
Kuvio 4. Esimerkkejä analysoinnin etenemisestä.

1."Sehän on yleisesti hyvä viestiä, miten perheet voi ja minkä tyyppistä palvelua perheet tarvitsee ja minkä tyyppisten ongelmien kanssa perheet painii... Se helpottaa palvelun suunnittelua, kun tiedetään."	1.Luottohenkilö perheiden äänitorvena	LAAJA-ALAINEN JA AMMATIL-LINEN OSAAMINEN
2."Hänellä on se kokonaiskuva perheen tilanteesta ja muista tukitoimista, mitä on käynnissä. Tärkeet ne kotikäynnit, missä sai keskustella lapsiin liittyvistä asioista... Vapamuotoisesti voi puhua periaatteesta mistä tahansa."	2.Kokonaiskuva tilanteesta	
3."...että tällaisissa tavallisissa asioissa ei... mutta jos ajattelisi, et luottohenkilö olisi meidän työpari... niin voitaisiin yhdessä suunnitella, että otatko sinä sen nyt tehtäväksi, kun minä teen tätä ruohonjuuritasoa.. hoitaisi sillä tavalla niitä perheen asioita eteenpäin. Yhteistyökumppani."	3.Luottohenkilö yhteistyökumppanina ja koordinoijana	
4."Kaikki keinot mun mielestä pitäisi sisältyä siihen.. Jos kaikki kanavat ovat tavallaan auki, niin sitten tulvii... Kyllä kaikki väylät ovat tärkeitä, mut haarukoiden pitää miettiä."	4.Monikanavainen ja harkittu yhteydenpito	
5."Kumppani ja koordinoija, joka tietää ne väylät"	5.Luottohenkilö perustyön vahvistajana	
6."Tulee mieleen asianhoitaja... ollaanhan me erällä lailla luottohenkilöitä tässä työssä"	6.Luottohenkilö asianhoitajan tai perhetyöntekijän roolissa?	
7."jollain olis kokonaistilanteen langat käsissään. Joku, joka tietäis, mistä puhutaan eikä tarttis joka kerta aloittaa alusta... niin kuin tiedonjakajana sen näkisin"	7.Kokonaistilanteen hallinta ja tiedonjakajan rooli	
8."Luottohenkilön tulee pystyä näkemään ja hallitsemaan monia lakeja. Hänellä tulee olla hyvä hallinnollinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon länsäädännöstä. Tärkeintä on hyvä taito tulla asiakkaiden kanssa toimeen ja tehdä verkostotyötä. Luottohenkilö osaa hahmottaa perheen tilanteen kokonaisuudessaan ja auttaa perhettä kokonaisvaltaisesti verkostojen avulla."	8. Laaja-alainen ammatillisuus	

Kuvio 5. Ajatuksia Espoon kaupungin lapsiperheiden palveluista



Kuvio 6. Dialogisuus luottohenkilömallin lähtökohtana.



Kuvio 7. Luottohenkilömalli.



Taulukot

Taulukko 1. Aineistolähtöinen analyysi.

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
<p>1. ”Kyllä ja omalta osaltani se jo toteutuu. Yhdessä on mietitty niitä.”</p> <p>2. (Haluaisitko osallistua palvelujesi suunnitteluun?/lis. T.A.) ”Tosi hyvä on itse.”</p> <p>3. Kyllä ehdottomasti, kun itse tietää ne perheen haasteet ja minkä tyyppistä palvelua tarvitsee... mutta ne pystyvät pääsääntöisesti arvioimaan, kuinka mittavaa on se palvelu, jota tarvitsen.”</p> <p>4. ”Ehdottomasti asiakkaat pitäisi ottaa enemmän kehittämiseen mukaan.”</p> <p>5. ”Eihän kaikille tarvii kaikkea tarjota. Kohdennetaan niitä palveluista enemmän niille, jotka niitä tarvii... jonkinlaista yhteissuunnittelua, kun tilanne muuttuu niin kartoitetaan ja lisätään palveluja ja toimitaan perheen tarpeiden pohjalta... asiakkaan pitää olla itse aktiivinen. Kaikki lähtee asiakkaasta käsin.”</p> <p>6. ”Voidaan katsoa, miten se (=palvelu/lis. T.A) toimii..”</p>	<p>1. Käytäntönä yhteissuunnittelu</p> <p>2. Palveluiden yhteissuunnittelu</p> <p>3. Asiakaslähtöinen yhteissuunnittelu</p> <p>4. Palveluiden yhteiskehittäminen</p> <p>5. Yhteissuunnittelua ja kohdennettua palvelua tarvittaessa</p> <p>6. Yhteissuunnittelua</p>	<p>YHTEIS-SUUNNITTELU</p>	<p>YHTEIS-SUUNNITTELU</p>
<p>1. ”Sehän on yleisesti hyvä viestiä, miten perheet voi ja minkä tyyppistä palvelua perheet tarvitsee ja minkä tyyppisten ongelmien kanssa perheet painii... Se helpottaa palvelun suunnittelua, kun tiedetään.”</p> <p>2. ”Hänellä on se kokonaiskuva perheen tilanteesta ja muista tukitoimista, mitä on käynnissä. Tärkeetä ne kotikäynnit, missä sai keskustella lapsiin liittyvistä asioista... Vapaamuotoisesti voi puhua periaatteesta mistä tahansa.”</p> <p>3. ”..että tämmöisissä tavallisissa asioissa ei... mutta jos ajattelisi, et luottohenkilö olisi meidän työpari... niin voitaisiin yhdessä suunnitella, että otatko sinä sen nyt tehtäväksi, kun minä teen tätä ruohonjuuritasa.. hoitaisi sillä tavalla niitä perheen asioita eteenpäin. Yhteistyökumppani.”</p> <p>4. ”Kaikki keinot mun mielestä pitäisi sisältyä siihen.. Jos kaikki kanavat ovat tavallaan auki, niin sitten tulvii... Kyllä kaikki väylät ovat tärkeitä, mut haarakoiden pitää miettiä.”</p> <p>5. ”Kumppani ja koordinoija, joka tietää ne väylät”</p> <p>6. ”Tulee mieleen asianhoitaja... ollaanhan me eräällä lailla luottohenkilöitä tässä työssä”</p> <p>7. ”jollain olis kokonaistilanteen langat käsissään. Joku, joka tietäis, mistä puhutaan eikä tarttisi joka kerta aloittaa alusta... niin kuin tiedonjakajana sen näkisin”</p> <p>8. ”Luottohenkilön tulee pystyä näkemään ja hallitsemaan monia lakeja. Hänellä tulee olla hyvä hallinnollinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöstä. Tärkeintä on hyvä taito tulla asiakkaiden kanssa toimeen ja tehdä verkostotyötä. Luottohenkilö osaa hahmottaa perheen tilanteen kokonaisuudessaan ja auttaa perhettä kokonaisvaltaisesti verkostojen avulla.</p>	<p>1. Luottohenkilö perheiden äänitorvena</p> <p>2. Kokonaiskuva tilanteesta</p> <p>3. Luottohenkilö yhteistyökumppanina ja koordinoijana</p> <p>4. Monikanavainen ja harjittu yhteydenpito</p> <p>5. Luottohenkilö perustyön vahvistajana</p> <p>6. Luottohenkilö asianhoitajan tai perhetyöntekijän roolissa?</p> <p>7. Kokonaistilanteen hallinta ja tiedonjakajan rooli</p> <p>8. Laaja-alainen ammatillisuus</p>	<p>LAAJA-ALAINEN JA AMMATILINEN OSAAMINEN</p>	<p>AMMATILLISUUS</p>
<p>1. ”Itse kertoisin kuulumiset... että katson, tehdäänkö asialle mitään, vai onko ihan turhaa vain. Minä voin arvioida itse.”</p> <p>2. Perheille ohjataan suoraan palveluista esim. Neuvolasta. Kaupungin nettisivuilta löytyy paljon omaaloitteisesti etsimällä Espoo edelläkävijä perheen hyvinvoinnin turvaamisessa.”</p>	<p>1. Asiakas tilaajana ja palvelujensa määrittelijänä</p> <p>2. Oletus asiakkaiden omaaloitteisuudesta</p>	<p>OSALLISUUS JA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS</p>	

Liitteet

Liite 1. Asiakkaiden haastattelukaavake.

Haastattelut 2013

Pohdi ja palauta mieleesi asioita ja kokemuksiasi Espoon kaupungin lapsiperheiden palvelujen asiakkaana tai palvelujen tarjoajana/tuottajana.
Käsitlemme vastauksia luottamuksellisesti.

Kokemusten kartoittaminen

1. Millaisia kokemuksia sinulla on ollut Espoon lapsiperheiden palveluista tai niiden tarjoamisesta?

- Erinomaisia Hyviä Ei hyviä eikä huonoja
 Tyydyttäviä Huonoja En osaa sanoa

Perustele vastauksesi.

2. Mitkä näistä kokemuksista on jäänyt erityisesti mieleesi ?

3. Mikä on mielestäsi tärkeintä hyvässä palvelussa?

4. Jos et ole saanut hyvää palvelua, mistä se on johtunut ja missä palvelun vaiheessa ongelmat ovat ilmentyneet?

Ovatko mahdollisesti kohtaamasi ongelmat liittyneet:

- Palvelun kartoittamisen tai suunnittelun aikana
 Palvelun saamisen aikana
 Palvelun jälkeen; esimerkiksi palautteen antamisen aikana.
 Muu, mikä:

5. Millä kolmella sanalla kuvailisit Espoon lapsiperheiden palveluja?

Kehittäminen ja ongelmatilanteiden kartoitus

6. Miten haluaisit, että Sinun palvelusi järjestettäisiin? Toivoisitko mieluiten:

- Henkilökohtaista palvelua: Säännöllistä ohjausta
 Koordinoivaa: Luottohenkilöllä olisi kokonaiskäsitys palveluistasi ja tilanteestasi
 Henkilökohtaista palvelua vain tarvittaessa
 Muu, mikä?

”Ajatellaan, että perheenne saisi Espoon lapsiperheiden palveluiden kautta itselleen Luottohenkilön, jolla olisi riittävä yleiskuva perheenne tilanteesta ja palveluista?”:

7. Mitä apua häneltä haluaisitte?

8. Miten Luottohenkilö saisi riittävän tiedon perheenne kokonaistilanteesta?

- Kertoisitte itse
 Luottohenkilö olisi mukana perheenne asioita käsittelevissä kokouksissa
 Muulla tavalla, miten?

9. Miten haluaisitte olla tekemisissä Luottohenkilön kanssa? Haluaisitteko esimerkiksi tavata säännöllisesti, vain kokouksissa, olla yhteydessä sähköpostitse, kirjeitse, puhelimitse, chat -palvelun kautta..?

10. Miten Luottohenkilö pysyisi ajan tasalla perheenne tilanteesta? Haluaisitteko aktiivisesti itse kertoa kuulumisista Luottohenkilölle? Miksi?

11. Saisiko Luottohenkilö välittää luvallanne tietoa muille toimijoille perheenne tilanteesta?

12. Haluaisitko itse osallistua palvelujesi suunnitteluun?

13. Voisitko Sinä ja perheesi tulla paremmin kuulluksi ja ymmärretyksi Luottohenkilön avulla?

14. Mitä muuta haluaisit sanoa?

Kiitämme osallistumisestanne opinnäytetyömme haastatteluun

Tarja Ahonen (tarja.ahonen@laurea.fi) & Karin West (karin.west@laurea.fi)

Liite 2. Työntekijöiden haastattelukaavake.

Haastattelut työntekijälle - 2013

Pohdi ja palauta mieleesi asioita ja kokemuksiasi Espoon kaupungin lapsiperheiden palvelujen asiakkaana tai palvelujen tarjoajana/tuottajana.

Käsitlemme vastauksia luottamuksellisesti.

Kokemusten kartoittaminen

1. Millaisia kokemuksia sinulla on ollut Espoon lapsiperheiden palvelujen tarjoamisesta?

- Erinomaisia Hyviä Ei hyviä eikä huonoja
 Tyydyttäviä Huonoja En osaa sanoa

Perustele vastauksesi.

2. Mitkä näistä kokemuksista on jäänyt erityisesti mieleesi ?

3. Mikä on mielestäsi tärkeintä hyvässä palvelussa?

4. Jos et ole pystynyt tarjoamaan hyvää palvelua, mistä se on johtunut ja missä palvelun vaiheessa ongelmat ovat ilmentyneet?

Ovatko mahdollisesti kohtaamasi ongelmat liittyneet:

- Palvelun kartoittamisen tai suunnittelun aikana
 Palvelun saamisen aikana
 Palvelun jälkeen; esimerkiksi palautteen antamisen aikana.
 Muu, mikä:

5. Millä kolmella sanalla kuvailisit Espoon lapsiperheiden palveluja?

Kehittäminen ja ongelmatilanteiden kartoitus

6. Miten haluaisit, että Espoon lapsiperheiden palvelut pääsääntöisesti järjestettäisiin?

- Henkilökohtaista palvelua: Säännöllistä ohjausta
 Koordinoivaa: Luottohenkilöllä olisi kokonaiskäsitys palveluistasi ja tilanteestasi
 Henkilökohtaista palvelua vain tarvittaessa
 Muu, mikä?

"Ajatellaan, että Espoon lapsiperheiden palveluilla olisi tarjota asiakkaille Luottohenkilö, jolla olisi riittävä yleiskuva perheen tilanteesta ja palveluista?"

→

7. Mitä apua luottohenkilö tarjoaisi?

8. Miten Luottohenkilö saisi riittävän tiedon perheen kokonaistilanteesta?

- Perhe kertoisi siitä itse
 Luottohenkilö olisi mukana perheen asioita käsittelevissä kokouksissa
 Muulla tavoilla, miten?

9. Miten Luottohenkilö olisi tekemisissä perheen kanssa? Esimerkiksi tapaa säännöllisesti, vain kokouksissa, olla yhteydessä sähköpostitse, kirjeitse, puhelimitse, chat -palvelun kautta..?

10. Miten Luottohenkilö pysyisi ajan tasalla perheen tilanteesta?

11. Haluaisitko kehittää palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa?

12. Mitä muuta haluaisit sanoa?

Kiitämme osallistumisestanne opinnäytetyömme haastatteluun

Tarja Ahonen (tarja.ahonen@laurea.fi) & Karin West (karin.west@laurea.fi)

Liite 3. Tutkimuslupa.



TUTKIMUSLUPA

1 (1)



TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN

Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen esikunta / Kehittämisen tulosalue Ketterä myöntää tutkimusluvun 2 / 11 2013 saapuneen tutkimuslupahakemuksen ja alla olevien ehtojen mukaisesti.

Hakija / yhteyshenkilö: Tarja Ahonen ja Karin West

Tutkimuksen aihe / nimi: Monien palveluiden asiakkaat Espoon lapsiperheiden palveluissa luottohenkilömallin kehittämistä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten perusteella

Edellytyksenä on, että tutkimuksen suorittaja tai suorittajat eivät käytä saamiaan tietoja asiakkaan tai potilaan tai hänen läheistensä vahingoksi eivätkä luovuta seamiaan henkilötietoja ulkopuolisille, vaan pitävät ne salassa.

Tutkimustulokset tulee esittää niin, ettei niistä voida tunnistaa yksittäistä henkilöä tai perhettä. Lisäksi on noudatettava henkilötietolaissa ja muualla lainsäädännössä olevia tutkimusrekistereitä koskevia säännöksiä.

Tutkimusluvun myöntäminen ei velvoita tutkimuksen kohteita osallistumaan tutkimukseen. Tutkijan on neuvoteltava aina erikseen tutkimuskohteena olevien organisaatioiden kanssa tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimuksen teko ei saa häiritä tutkimuskohteen toimintaa.

Edellytämme, että tutkija / yhteyshenkilö lähettää sosiaali- ja terveystoimen kehittämissyksikön sähköpostiosoitteeseen sotet_tutkimusluvut@espoo.fi lopullisen tutkimusraportin.

Espoossa 20 / 11 / 2013

Tuula Heinänen
kehittämisjohtaja
Sosiaali- ja terveystoimi
Espoon kaupunki