



# Kesäterkkaritoiminnan tunnetta- vuuden lisääminen viestinnän avulla

Annika Niskanen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Kesäterkkaritoiminnan tunnettavuuden lisääminen viestinnän avulla**

Annika Niskanen  
Terveystoimintakoulutus  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2019

Annika Niskanen

### Kesäterkkaritoiminnan tunnettavuuden lisääminen viestinnän avulla

Vuosi 2019 Sivumäärä 52

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Vantaan kaupungin kesäterkkaritoiminnan ulkoista viestintää. Tavoitteena on löytää keinoja joilla vahvistaa kesäterkkaritoiminnan viestintää, jotta yhä useampi tuen tarpeessa oleva nuori tai perhe löytäisi palvelun piiriin. Kesäterkkari-palvelu on ollut toiminnassa kolme kesää, mutta kävijämäärä on ollut kuitenkin suhteellisen pieni etenkin vuosina 2017 ja 2018. Kesällä 2019 kävijämäärä terveystarkastuksiin lisääntyi.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys sisältää tietoa nuorten terveydestä ja tarpeista, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta, kesäterkkaritoiminnasta, palvelumuotoilusta sekä sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä palvelumuotoilun prosessia soveltaen. Työssä hyödynnettiin Vantaan kaupungin keräämiä asiakaspalautteita kesältä 2019. Asiakastytyväisyys palvelusta on ollut hyvää ja pääsääntöisesti palveluun ovat hakeutuneet terveystarkastuksiin tulevat. Kehittämisehdotuksia asiakaspalautteiden kautta tuli muutama ja ne liittyivät selkeään opastukseen, ruotsinkielisiin palveluihin sekä muistutusviesteihin toiminnasta. Ulkoisen viestinnän kehittämiseksi järjestettiin ideointityöpaja kesäterkkareiden kokouksen yhteydessä ja siihen osallistui yhteensä 5 koulu- ja opiskeluterveydenhoitajaa. Työpajassa ideoitiin uusia keinoja viestintään. Ideoinnin pohjalta nousi useita keinoja ja kehitysideoita joilla ulkoista viestintää voitaisiin tehostaa.

Kirjoittajan omien kesäterkkaritoiminnasta saatujen kokemusten, asiakaspalautteiden ja ideointityöpajan pohjalta kehitettiin nykyistä viestintää. Kehittämisehdotukset liittyivät muun muassa seuraaviin teemoihin: viestinnän aikataulutus, selkeät opasteet, ”walk-in”- palvelun korostaminen julisteissa ja käyntikorteissa, säännöllinen viestintä kesäaikana sekä monikielisyden huomioon ottaminen. Tuotoksena syntyi myös tiedote, jota voidaan tulevaisuudessa käyttää sosiaalisessa mediassa ja sähköisessä viestinnässä. Ulkoisen viestinnän kehittämisellä voidaan lisätä palvelun tunnettavuutta tulevina vuosina ja saada yhä useampi nuori palvelun piiriin.

Asiasanat: koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, kesäterkkaritoiminta, palvelumuotoilu, asiakaslähtöisyys, viestintä

Annika Niskanen

**Increasing awareness of summertime health care nursing through communication**

Year	2019	Pages	52
------	------	-------	----

---

The purpose of this Bachelor's thesis was to develop communication solutions to support the summertime health care nursing. The aim was to contribute to the promotion of preventive health for schoolchildren and students and to reach out to young people and families in need of support. The service has been in operation for three summers, but the number of clients has been relatively low, especially in 2017 and 2018. In summer 2019, the number of clients to health examinations increased. Therefore, the thesis discussed how awareness can be further promoted through communication.

The thesis focused on supporting the communication in summertime nursing and the results can be used in communication in the coming years. The theoretical framework of the thesis included information on the health and needs of young people today, school and student health care, summertime health care, service design and communication.

The thesis was conducted as a research development project, which was carried out by using the approach and methods of service design. This study discussed customer feedback collected in the City of Vantaa from summer 2019. The main result was that customer satisfaction with the service was good and those who had applied for the service came usually to the health examination. There were a few suggestions on how to improve service which included clear guidance, Swedish-language services and reminder messages. In addition to the customer feedback, a brainstorming workshop was organized in conjunction with the summertime nurses' meeting. New ways of external communication were developed in the workshop.

Communication was developed based on the author's experiences from her work placement, customer feedback and workshop. These included regular communication, clear signage, prominence of the walk-in service on posters and cards and consideration of multilingualism. The output was also a social media update that could be used in the future on social media. Developing external communications can raise awareness of the service in the coming years and attract more young people to the service.

Keywords: school and student health care, summertime health care nursing, service design, customer orientation, communication

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nuorten terveys ja hyvinvointi .....	7
2.1	Nuorten hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät tarpeet .....	7
2.2	Terveyserojen kaventuminen jatkuvalla palvelun saannilla .....	9
3	Opiskeluhoolto.....	10
3.1	Kouluterveydenhuolto .....	10
3.2	Opiskeluterveydenhuolto .....	11
4	Kesäterkkaritoiminta .....	12
5	Viestintä sosiaali- ja terveysalalla .....	13
5.1	Viestinnän laatu .....	14
5.2	Sisäinen ja ulkoinen viestintä .....	15
5.3	Nuorten suosimat viestintäkanavat.....	15
5.4	Viestinnän suunnittelu ja kehittäminen.....	16
6	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet .....	18
7	Palvelumuotoilu tutkimuksellisen kehittämisen viitekehyksenä.....	19
7.1	Palvelumuotoilun prosessi .....	19
7.2	Asiakaslähtöisyys palveluissa ja viestinnässä.....	21
8	Kesäterkkaritoiminnan viestinnän asiakaslähtöinen kehittäminen .....	22
8.1	Viestinnän nykytilanne ja kehittämistarpeet.....	22
8.2	Asiakaspalautteiden hyödyntäminen .....	25
8.2.1	Asiakaspalautteiden analysointi .....	25
8.2.2	Asiakaspalautteiden tulokset .....	26
8.3	Yhteiskehittäminen ideointityöpajassa .....	27
8.3.1	Työpajan kulku.....	28
8.3.2	Ideoinnin tulokset .....	29
8.3.3	Tulosten tarkastelu.....	30
8.4	Tuotos kehitysideoiden pohjalta .....	32
8.4.1	Työelämäkumppanien ja opiskelijoiden arvio tiedotteesta .....	34
8.4.2	Itsearviointi ja uusi versio tiedotteesta .....	35
9	Pohdinta .....	36
9.1	Kehittämisprosessin arviointi.....	37
9.2	Luotettavuus ja eettisyys .....	38
9.3	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset .....	41
	Lähteet.....	42
	Kuvat .....	46
	Liitteet .....	47

## 1 Johdanto

Terveydenhuoltolain (1326/2010) mukaan kunnan tulee järjestää kuntalaisilleen terveydenhuoltopalvelut, joihin kuuluu neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto (THL, 2012). Lakia tarkentaa valtioneuvoston asetus 338/2011 neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta. Terveystarkastusten tavoitteena on vahvistaa lapsen ja vanhempien terveyttä, omia voimavaroja sekä hyvinvointia ja tunnistaa tuen tarpeessa olevat koululaiset ja opiskelijat. (Finlex 2011.) Jokaisessa oppilaitoksessa tai sen välittömässä läheisyydessä on terveydenhoitaja tavoitettavissa joka päivä koulun aukioloaikoina. Terveydenhoitaja pitää vastaanottoa ajanvarauksella ja ilman. Vastaanotolla ilman ajanvarausta tehdään hoidon tarpeen arviointia koulupäivän aikana sairastuneille oppilaille sekä tuetaan oppilaiden hyvinvointia. Ajanvarauksellisia asioita ovat yleensä terveystarkastukset. Moniammatillista yhteistyötä tehdään huoltajien, koulukuraattorin, opettajan ja psykologin kanssa. (THL 2019c; Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a.)

Vantaan kaupungin ehkäisevä koulu- ja opiskeluterveydenhuolto on järjestänyt vuodesta 2017 terveydenhoitajan vastaanottoa myös kesäisin. Palvelua kutsutaan kesäterkkaritoiminnaksi. Kesäterkkarin luokse voi tulla joko ajanvarauksella tai ilman samoissa asioissa kuin lukuvuoden aikana kouluilla sekä oppilaitoksissa. Nuori voi tulla keskustelemaan esimerkiksi mielialastaan, kaverisuhteistaan, mahdollisista uni-, peli- tai päihdeongelmistaan, seksuaaliterveydestään ja ravitsemusasioistaan. Keskusteluavun lisäksi vastaanotolla hoidetaan muun muassa rokotuksia, tartuntatautiselvityksiä, seurantakäyntejä, tulevien 3- ja 7.- luokkalaisten terveystarkastuksia sekä kutsuntaikäisten ennakkoterveystarkastuksia. (Vantaan kaupunki 2019.) Palvelu on ollut toiminnassa kolme kesää, mutta kävijämäärä ollut kuitenkin suhteellisen pieni etenkin vuosina 2017 ja 2018. Kesällä 2019 kävijämäärä terveystarkastuksiin vilkastui. Kuitenkin ilman ajanvarausta tapahtuva ”walk in”- vastaanotto on ollut kävijämäärältään vähäisempää.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää kesäterkkaritoiminnan ulkoista viestintää. Tavoitteena on löytää keinoja joilla vahvistaa viestintää, jotta yhä useampi tuen tarpeessa oleva nuori tai perhe löytäisi palvelun piiriin. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö ja se toteutettiin palvelumuotoilun prosessia soveltaen. Työhön sain toimeksiannon opinnäytetyöhön Vantaan kaupungin ennaltaehkäisevästä terveydenhuollosta. Tutkimuksessa hyödynnettiin kirjoittajan omia kokemuksia kesäterkkaritoiminnasta työharjoittelun (3.6- 2.8.2019) kautta. Työssä tarkasteltiin Vantaan kaupungin keräämiä asiakaspalautteita Kesältä 2019, jotta saataisiin mahdollisimman ajantasaista tietoa kohderyhmän tarpeista. Näin pystyttiin kehittämään viestintää palvelumuotoilun keinoin. Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää viestinnän jatkokehittämisessä.

## 2 Nuorten terveys ja hyvinvointi

Nuorten hyvinvointi on parantunut Suomessa 2000- luvulla ja monet eri terveystottumukset ovat menneet suotuisampaan suuntaan. Kuitenkin esimerkiksi fyysisen tai henkisen väkivallan kokemukset, mielenterveyteen liittyvät asiat, ylipaino ja terveiserot vaikuttavat nuorten kokemaan hyvinvointiin. (THL 2019f; Lundqvist & Jääskeläinen 2019.)

Maailman terveysjärjestö WHO (World Health Organization) määrittelee terveyden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaksi, jossa kaikki osa-alueet ovat keskenään tasapainossa ja henkilöllä on tunne oman elämän sujuvuudesta. Lisäksi koettu terveys on jokaisella subjektiivinen eli jokainen ihminen määrittelee oman terveyden kokemuksensa mahdollisesta sairaudesta huolimatta. (Terveyskirjasto Duodecim, 2019.) Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan hyvinvointi- käsite viittaa yksilön sekä yhteisön kokemaan hyvinvointiin. Yhteisötasolla hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat sosioekonomiset tekijät, kuten elinolot, asuinpaikka- ja ympäristö, työ, koulutus sekä toimeentulo. Yksilötasolla hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen sekä omanarvontunto. Esimerkiksi murrosikäisillä nuorilla sosiaaliset suhteet, henkinen tai fyysinen väkivalta vaikuttavat negatiivisesti koettuun hyvinvointiin. (THL 2019b.) Terveysteen vaikuttavia tekijöitä ovat yksilön terveystottumukset eli elintavat, joilla tarkoitetaan liikuntaa, ruokailutottumuksia sekä päihteiden eli esimerkiksi alkoholin, tupakkatuotteiden sekä huumausaineiden käyttöä. (THL 2019a.)

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa pyritään vahvistamaan yksilön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Kouluyhteisöllä on tärkeä rooli nuoren kokonaisvaltaista terveyttä tarkastellessa. Toimiva kouluterveydenhuolto ja matalan kynnyksen apu auttavat erilaisissa ongelmatilanteissa. Esimerkiksi yksinäisyyteen ja kiusaamistilanteisiin puuttuminen, nuoren vahvuuksien tukeminen ja elintapamuutoksissa auttaminen ovat toimia, jotka parantavat nuorten terveyttä ja hyvinvointia. (THL 2018.)

### 2.1 Nuorten hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät tarpeet

Kohdistettaessa tiettyä palvelua tietyille kohderyhmälle on tärkeää ottaa huomioon asiakaslähtöisyys ja asiakkaasta lähtevät tarpeet. Kesäterkkaritöinnässä kohderyhmänä ovat pääsääntöisesti nuoret, joten on hyvä tarkastella, kuinka palvelu hyödyttää heidän tämänhetkisiä terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä tarpeitaan.

Diakonia-ammattikorkeakoulun 3X10D Nuorten kevyet palvelupolut- hankkeen yhteydessä kartoitettiin palvelumuotoilua hyödyntäen täysi-ikäisten nuorten tuen tarpeita ja näkemyksiä siitä, miten nuoret ja palvelut saataisiin paremmin kohtaamaan. Keskusteluissa oli mukana neljältä eri paikkakunnalta erilaisista taustoista tulevia 18-25-vuotiaita nuoria. Keskusteluissa tuli ilmi, että nuorten tarpeet ovat monialaisia ja usein tuen tarpeita ilmenee elämän eri osa-alueilla. Nuoret toivovat ammatilliselta kohtaamista, kuuntelua ja kannustamista

sekä kokonaisvaltaisuutta ja aitoa välittämistä. Erityistä tukea tarvitaan mielen hyvinvointiin liittyen. Apua kaivataan esimerkiksi ahdistuneisuuden ja masennuksen hoitoon, perhesuhteisiin ja kiusaamistilanteisiin. Nuoret kaipaavat selkeämpää tiedonsaantia ja opastusta muun muassa taloudenpitoon, tukiin, asumiseen ja ammatinvalintaan liittyen. Erityisesti elämään kuuluvissa nivelvaiheissa esimerkiksi perusopetuksesta toiselle asteelle siirtyessä kaivataan tukea ja pelätään yksin jäämistä. (Paananen, Kainulainen, Hyppönen, Leikas, Lindström & Lökfors, 2019.)

Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen (2019) Kouluterveyskyselyssä nousi esille hyvinvointiin liittyviä samankaltaisia tarpeita, kuin Nuorten kevyet palvelupolut- hankkeessa. Kyselyyn vastasivat perusopetuksen 4., 5., 8. ja 9. luokkaa käyvät ja ammatillisen oppilaitoksen 1. ja 2. vuotta opiskelevat nuoret. Kyselyn mukaan suurin osa kyselyyn vastanneista nuorista viihtyy koulussa, omaa hyvän keskusteluyhteyden vanhempien kanssa ja voi hyvin, mutta esimerkiksi toisella asteella opiskelevien tyttöjen hyvinvointi on huonontunut. Aiempaa useampi tyttö kertoi kokevansa terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi. Henkisen väkivallan kokemuksista ilmoitti noin joka kuudes 4. ja 5. luokkaa ja noin joka neljäs 8. ja 9. luokkaa ja luokiota käyvistä nuorista. Tässä mainittiin erityisesti vanhempien tai muun huolta pitävän aikuisen toimesta tapahtuvaa henkistä väkivaltaa, eli puhumattomuutta, loukkaamista, hylkäämistä, väkivallan uhkaa ja nöyryyttämistä. (Helakorpi & Ikonen 2019.)

Tutkimuksissa tulleiden asioiden pohjalta henkisen hyvinvoinnin tukeminen korostuu nykypäivänä erityisen paljon eri-ikäisten nuorten keskuudessa. Kotiolojen selvittäminen ja ihmissuhteista tiedusteleminen on tärkeää nuoren henkistä hyvinvointia tarkastellessa. Esimerkiksi kiusaamistilanteet, syrjintä, vanhempien päihteidenkäyttö tai väkivallan uhka tuovat paljon henkistä kuormaa ja vaikuttavat mielenterveyteen negatiivisesti.

Nuorten tarpeisiin liittyä myös yhteiskunnassa pärjääminen, yhteenkuuluvuuden tunne ja elämän eri siirtymävaiheisiin liittyvä tiedonsaanti (Paananen yms. 2019). Mikäli tarjotuissa palveluissa olisi tietoa yhteiskuntaan liittyvistä asioista kuten työnhausta, ammatinvalinnasta ja erilaisista tukipalveluista, voisi nuori tuntea itsensä paremmin yhteiskunnan jäseneksi ja joukkoon kuuluvaksi yksilöksi.

Henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin lisäksi lihavuus on yleistynyt huomattavasti viime vuosikymmeninä nuorten keskuudessa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportin (2019) mukaan joka neljäs poika ja noin joka viides tyttö on ylipainoinen tai lihava. Lasten ja nuorten terveysseuranta kouluterveydenhuollossa tapahtuu säännöllisesti jokaisen määräaikaisen terveystarkastuksen yhteydessä. Tämän avulla pyritään kannustamaan nuorta suotuisiin elämäntapamuutoksiin ja lihavuuden ehkäisyyn. (Lundqvist & Jääskeläinen 2019.) Tämä vähentäisi esimerkiksi kiusaamistilanteita ja ehkäisisi monien terveysongelmien kuten tuki- ja liikuntaelinvaivojen ja sydän- ja verenkiertoelimistön sairauksien syntymistä (Duodecim 2019).

Kesäterkkaritoiminnan avulla nuorten tarpeisiin pyritään vastaamaan sekä fyysisten terveysmittausten että henkisen hyvinvoinnin parantamisen kannalta. Terveydenhoitajan luokse voi tulla kesällä seurantakäynnille esimerkiksi painonhallintaan liittyen. Tällöin pystytään antamaan nuorelle terveysneuvontaa ja tukea vuoden ympäri, mikä mahdollistaa terveysongelmien tehokkaamman ennaltaehkäisyn. Henkistä hyvinvointia pyritään tukemaan tarjoamalla keskusteluapua läpi kesän. Nuoren on mahdollista tulla keskustelemaan terveydenhoitajan tai mielenterveys- ja päihdehoitajan kanssa hyvin matalalla kynnyksellä vain kävelemällä paikan päälle tai varaamalla ajan pidempään keskusteluun. Matalan kynnyksen palvelun tavoitteena on, että kynnys hakeutua palveluihin olisi mahdollisimman pieni (Leemann & Hämäläinen 2015). Mahdollisuus päästä juttelemaan ammattilaiselle jo kesän aikana vähentää henkistä kuormaa, eikä nuoren tarvitse odottaa apua syksyyn saakka.

## 2.2 Terveyserojen kaventuminen jatkuvalla palvelun saannilla

Nuorena opitut hyvinvointi- ja terveystottumukset vaikuttavat aikuisuuteen saakka. Nykynuorista suurin osa voi hyvin, mutta eriarvoisuus nuorten keskuudessa on vakava ongelma. Esimerkiksi lukiossa ja ammatillisissa opinnoissa opiskelevilla terveyserot ovat suuria. Eroja on havaittu alueellisesti sekä sukupuolten välillä. On havaittu, että heikko sosioekonominen asema johtaa usein haitallisiin elintapoihin sekä huonoon terveydentilaan. Hyvä sosioekonominen asema tuo enemmän taloudellisia, sosiaalisia ja tiedollisia resursseja, jotka mahdollistavat terveellisten elintapojen valinnan. (THL 2019a.)

Yleisesti ottaen ammattiin opiskelevat kokevat terveytensä heikommaksi kuin esimerkiksi lukiossa opiskelevat ja myös sukupuolten väliset terveyserot ovat merkittäviä. Esimerkiksi väkivallan kokemukset, koulukiusaaminen ja päihteidenkäyttö ammattiin opiskelevilla on yleisempää kuin lukiolaisilla. Sukupuolen eroja tarkastellessa pojat käyttävät tyttöjä enemmän päihteitä. Toisaalta tytöillä on poikia enemmän mielialahäiriöitä kuten ahdistuneisuutta ja he kokevat enemmän seksuaalista häirintää ja väkivaltaa. Pojilla taas on enemmän sosiaaliin suhteisiin liittyviä pulmia, kuten kiusaamista, käytöshäiriöitä ja fyysisen uhan mahdollisuutta. (THL 2018; Helakorpi & Ikonen 2019.)

Kouluterveys- ja opiskeluterveyshuollossa pyritään tunnistamaan ennaltaehkäisevästi tuen tarpeessa olevia nuoria ja ohjaamaan heidät tarvittaessa jatkotutkimuksiin. Kesäaikana nuorten pääsy terveydenhuollon piiriin on haastavampaa ja mieltä huolettavat asiat saattavat kasaantua pitkän loman aikana. Nuorten syrjäytymisvaara lisääntyy, mikäli heillä ei ole rutiineja tai tukiverkostoa. Kesäterkkaritoiminnan avulla nuorten terveyttä ja hyvinvointia seulotaan ympäri vuoden joten nuorten hyvinvoinnin turvaamista pystytään jatkamaan keskeytyksettä. Säännölliset terveystarkastukset ja tukea tarvitsevien nuorten ohjaaminen tuen piiriin tarpeeksi ajoissa vähentävät nuoren syrjäytymisriskiä, tukevat opiskelukykyä ja kaventavat eri taustoista tulevien nuorten välisiä terveyseroja. (THL 2019a; Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a.)

### 3 Opiskeluhoolto

Opiskeluhoollon tavoitteena on turvata nuorten hyvinvointia sekä edistää oppimista, fyysistä, sosiaalista sekä psyykkistä terveyttä (Kuntaliitto 2017; THL 2019g). Jokaisessa kouluyhteisössä järjestetään opetussuunnitelman mukaiset opiskeluhoollon palvelut. Näitä ovat yleensä kuraattori, koulupsykologi, sekä koulu- ja opiskeluterveydenhoidon palvelut. Opiskeluhoolto toteutetaan monialaisena yhteistyönä perheiden, nuorten sekä eri ammattiryhmien kanssa. (THL 2019g.)

Opiskeluhoolto on lakisääteistä ja sitä säätelee oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) sekä muita opetusta, koulutusta, sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoa säätelevät lait, joita ovat muun muassa terveydenhuoltolaki (1326/2010), asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011), perusopetuslaki (628/1988), lukiolaki (629/1998), laki ammatillisista oppilaitoksista (630/1998) sekä ammattikorkeakoululaki 932/2014. (THL 2019e; Finlex 2011.) Kaikkien ohessa mainittujen lakien yhteisenä päämääränä on edistää väestön terveyttä ja hyvinvointia sekä ylläpitää työ- ja toimintakykyä sekä turvallisuutta. Ne pyrkivät turvaamaan opiskeleville nuorille tasavertaista palvelua ja huomioimaan jokaisen yksilön oikeudet.

Opiskeluhoollon tärkeänä tehtävänä on pyrkiä kaventamaan nuorten hyvinvointi- ja terveyseroja. Koulu- ja opiskeluterveydenhoitaja vastaa omalta osaltaan opiskeluhoollon toteutumisesta sekä nuorten terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä. (THL 2019f.)

#### 3.1 Kouluterveydenhoolto

Kouluterveydenhoolto on tarkoitettu peruskoululaisille eli noin 7- 16- vuotiaille nuorille. Sosiaali- ja terveysministeriö on vastuussa lainsäädännön valmistelusta kouluterveydenhooltoon liittyen. Kouluterveydenhoolto kuuluu terveydenhuoltolain 1326/2010 piiriin. Kunnat ovat velvoitettuja vastaamaan kouluterveydenhuollosta ja sen toteuttamisesta oman alueensa oppilaille. Kouluterveydenhooltoon kuuluu kouluympäristön turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen, vanhempien kasvatustyön tukeminen sekä suun terveydenhoolto. Kouluterveydenhoolto vastaa oppilaan kasvun, hyvinvoinnin ja terveyden seurannasta vuosittain. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a; THL 2019c)

Valtakunnallinen terveystarkastusohjelma koostuu määräaikaisista terveystarkastuksista, joista osa on laajoja tarkastuksia. Terveystarkastusten tavoitteena on vahvistaa lapsen ja vanhempien terveyttä, omia voimavaroja sekä hyvinvointia ja tunnistaa tuen tarpeessa olevat koululaiset ja opiskelijat. (Finlex 2011.) Kouluterveydenhuollossa terveystarkastuksia tehdään vuosittain 1. ja 9. vuosiluokille. 1., 5. ja 8. luokan terveystarkastukset ovat laajoja ja sisältävät sekä terveydenhoitajan että lääkärin tekemän terveystarkastuksen ja niihin kutsutaan yleensä mukaan oppilaan huoltajat.

Tarkastuksissa arvioidaan oppilaan psykososiaalista ja fyysistä terveydentilaa ikään ja kehitysvaiheeseen suhteutettuna ja pyritään sairauksien sekä terveyttä uhkaavien tekijöiden löytämiseen. Kouluterveydenhuollon terveydenhoitajan tekemät tarkastukset sisältävät muun muassa kauko-, lähi- ja värinäön, kuulon, ryhdin, pituuden, painon sekä verenpaineen mittaukset. Fyysisten mittausten lisäksi keskustellaan oppilaan fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen liittyvistä asioista, kuten unesta, mielialasta, päihteidenkäytöstä, kaverisuhteista, murrosiästä, seksuaalisuudesta sekä ruokailu- ja liikuntatottumuksista. Mielialan ja päihteidenkäytön kartoittamisen apuna käytetään esimerkiksi alle 18-vuotiaille tarkoitettua ADSUME- päihdekyselyä ja RBDI- mielialakyselyä. Mikäli tarkastuksissa ilmenee tuen tarvetta, ohjataan nuori jatkohoitoon yksilöllisen tarpeen mukaisesti. (Mäki, Wikström, Hakulinen & Laatikainen 2011.) Tarkastusten avulla saadaan seulottua apua ja tukea tarvitsevia nuoria ja hoitamaan oppilaiden terveyttä kokonaisvaltaisesti.

Terveydenhoitaja pitää vastaanottoa päivittäin myös ilman ajanvarausta ja tekee hoidon tarpeen arviointia koulupäivän aikana sairastuneille oppilaille sekä tukee oppilaita omaan hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Kouluterveydenhuolto koostuu moniammatillisesta tiimistä, sillä terveydenhoitaja tekee yhteistyötä opettajien, koululääkäarin sekä tarvittaessa koulukuraattorin- ja psykologin kanssa. (THL 2019c; Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a.)

### 3.2 Opiskeluterveydenhuolto

Sosiaali- ja terveysministeriö valvoo sekä ohjaa omalta osaltaan opiskeluterveydenhuoltoa. Opiskeluterveydenhuollon palvelut ovat tarkoitettu ammatillisten peruskoulutuksen, lukioiden sekä korkeakoulujen ja yliopiston opiskelijoille. Opiskeluterveydenhuoltoa ohjaavat samat lait kuin kouluterveydenhuoltoa ja siihen sisältyvät opiskelijoiden opiskelukyvyn tukeminen, terveyden edistäminen, opiskeluympäristön turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta. Opiskeluterveydenhuolto sisältää terveyden- ja sairaanhoitopalvelut, joissa hoidetaan ja esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmia sekä seksuaaliterveyttä ja ohjataan jatkohoidon piiriin tarpeen mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b.)

Lukiossa tai toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa järjestetään terveydenhoitajan tarkastus ensimmäisenä vuotena ja lääkärintarkastus ensimmäisenä tai toisena opiskeluvuotena. Korkeakoulussa opiskeleville tarkastus tehdään terveystarkastuksen perusteella ensimmäisenä opiskeluvuotena. Tarkastus tehdään yleensä, jos oppilas on ilmaissut haluavansa terveystarkastukseen tai terveystarkastuksen perusteella. (THL 2019d, THL 2019h.) Vantaalla opiskeleville tehdään kutsuntaikäisten ennakkoterveystarkastukset, joihin kuuluu sekä terveydenhoitajan että lääkärin osuus (Vantaan kaupunki 2019).

Terveystarkastuksissa keskustellaan oppilaan terveystottumuksista, tarkastetaan rokotusten voimassaolo ja tehdään terveydentilaan liittyviä perustutkimuksia. Perustutkimuksiin kuuluu pituuden ja painon mittaus, vyötärönympäryksen mittaus, verenpaineen mittaus, kuulon

tutkiminen, näöntarkkuuden ja värinäön tarkastus sekä mieliala- ja päihdekyselyt, joita ovat esimerkiksi yli 18- vuotiaiden AUDIT ja BDI- kyselytutkimukset. (THL 2019d.) Terveystarkastusten tavoitteena on tukea oppilaan terveyttä ja hyvinvointia ja arvioida terveydentilaa opiskelusta selviytymisen kannalta. Mikäli tarkastuksissa ilmenee jotain poikkeavaa, terveydenhoitaja ja lääkäri tekevät suunnitelman jatkotutkimuksista ja hoidosta. Kouluterveydenhuollon tavoin myös opiskeluterveydenhuollossa järjestetään vastaanottoa ilman ajanvarausta ja opiskeluterveydenhuolto pyrkii kouluterveydenhuollon tavoin tuen tarpeessa olevien nuorien tai aikuisten tutkimiseen sekä jatkohoitoon ohjaamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b: THL 2019i.)

#### 4 Kesäterkkaritoiminta

Vantaan kaupungin ennaltaehkäisevä koulu- ja opiskeluterveydenhuolto on järjestänyt kesäterkkaritoimintaa vuodesta 2017 lähtien. Terveystarkastajan luokse voi tulla joko ajanvarauksella tai ilman samoissa asioissa kuin lukuvuoden aikana kouluilla sekä oppilaitoksissa. Ilman ajanvarausta tapahtuvilla ”walk in”- vastaanotoilla hoidetaan muun muassa rokotuksia, hoitoalan opiskelijoiden tartuntatautiselvityksiä, seurantakäyntejä, sairaanhoidollisia toimenpiteitä sekä tarjotaan keskusteluapua. Nuori voi tulla keskustelemaan esimerkiksi mielialastaan, kaverisuhteistaan, mahdollisista uni-, peli - tai päihdeongelmistaan, seksuaaliterveydestään, ehkäisyyn ja seurusteluun liittyvistä asioista tai suun terveyteen ja ravitsemukseen liittyvistä asioista. Ajanvarauksella tehdään tulevien 3.- ja 7.- luokkalaisten määräaikaista terveystarkastuksia sekä terveydenhoitajan ja lääkärin tekemiä kutsuntojen ennakkoterveystarkastuksia. (Vantaan kaupunki, 2019.)

Kesäterkkaritoiminnan palvelun piiriin kuuluvat kaikki Vantaalla opiskelevat. Kohderyhmän ikähaitari on suuri, sillä palveluun voi hakeutua peruskoulun 1. luokkalaisesta aina aikuisopiskelijaan saakka. Palvelu nopeuttaa tarkastuksiin pääsyä ja sen avulla päästään ennaltaehkäisevästi puuttumaan mahdollisiin ongelmiin. Nuori pääsee keskustelemaan esimerkiksi mielialastaan nopeammin, jotta ongelmat eivät pääsisi kasvamaan liian suuriksi. 2,5 kuukautta kestävä kesäloma on liian pitkä tauko palveluissa, jos voi huonosti, on yksinäinen tai tarvitsee muuten aikuisen tukea kesällä.

Kesäterkkaritoiminnassa tarkastusten runko ja työnkuva on samanlaista, mitä terveydenhoitajan työ kouluissakin, mutta paikka on fyysisesti muualla ja terveydenhoitajia on useampia. Toiminnassa on mukana koulu- ja opiskeluterveydenhoitajia ja lääkäreitä, suun terveydenhuollon ammattilainen sekä mielenterveys- ja päihdehoitaja. Mielenterveys- ja päihdehoitajan kanssa voi käydä keskustelemassa mielen hyvinvointiin tai päihhteisiin liittyvissä asioissa ja suun terveydenhuollon ammattilainen on pitänyt infotyypistä vastaanottoa suun terveyteen liittyvissä asioissa. Terveystarkastajat ovat olleet tavoitettavissa joka päivä, lääkäri vähintään

kerran viikossa ja suun terveydenhuollon ammattilainen sekä mielenterveys- ja päihdehoitaja noin kerran viikossa.

Kesäterkkaritoimintaan on toteutettu aikaisempaa tutkimuksena opinnäytetyö, jossa kartoitettiin terveydenhoitajien kokemuksia. Tutkimuksessa tuli ilmi se, että toimintaa voitaisiin tehostaa vielä kattavammalla viestinnällä ja palvelun tekemisellä tunnetummaksi nuorille. (Sorvari & Viljamaa 2019)

## 5 Viestintä sosiaali- ja terveysalalla

Viestintä on läsnä nykypäivänä lähes kaikessa toiminnassamme ja se on yhteydessä ihmisten autetuksi tulemisen kokemukseen sekä siihen, millainen luottamus heillä on sosiaali- ja terveyspalveluihin. Asiakkaiden kanssa viestintä tapahtuu monen eri kanavan kautta, kuten hoitopaikoissa, puhelimessa, sähköpostiviesteillä tai asiakastietojärjestelmän kautta organisaatiosta toiseen. Lisäksi on paljon kasvokkain tapahtuvaa viestintää omaisten, suurempien yleisöjen, kollegojen ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Viestinnän tulisi pyrkiä assertiivisuuteen, eli viestintämuotoon, jossa viestijä ottaa huomioon muiden oikeudet sekä omat oikeutensa. Assertiivinen viestintä pyrkii tasapuolisuuteen sekä vuorovaikutuksellisuuteen ja on kannattavalla tavalla tarpeeksi jäykkää. (Roivas & Karjalainen, 2013, 5-9.)

Jokaisella ihmisellä on tunnistettavissa oleva viestintätyyli, joka kuvaa omaa toimintatapaa erilaisissa viestintätilanteissa. Viestintätyyliä voi kuvata esimerkiksi suojautumisen tarvetta herättäväksi tai avointa viestintää tukevaksi. Suojaamisen tarvetta kuvastaa arvostelevuus, kontrollointi sekä välinpitämättömyys kun taas avointa viestintää tukee pyrkimys oikeanlaiseen ratkaisuun, tasa-arvoisuus sekä kiinnostuneisuus eri asioita kohtaan. Avoin viestintätyyli on ammatillisesti tavoiteltavaa sosiaali- ja terveysalalla. Viestintä on onnistunutta silloin, kun viestintä on tarkoituksenmukaista sekä selkeää. Viestintään tulee paneutua ja perehtyä, sillä hyvät viestintätaidot hyödyttävät asiakasta- ja potilasta, työntekijöitä sekä organisaatiota. Viestintätavat antavat kuvan organisaatiosta asiakkaalle, joten on hyvin tärkeää pyrkiä pohtimaan oman viestintätyylin kannattavuutta pidemmällä tähtäimellä. (Roivas & Karjalainen, 2013, 5-9.)

Kesäterkkarille haasteita tuo asiakkaiden terveysasioiden arkaluonteisuus ja henkilökohtaisten asioiden käsitteleminen, joten viestinnässä tulee painottaa luotettavuutta ja kunnioitusta asiakkaan terveysasioita kohtaan. Haastavin kohderyhmä on nuoret, jotka ovat esimerkiksi syrjäytymisvaarassa ja haluaisivat palvelun piiriin, mutta eivät uskalla ottaa yhteyttä. Heille palvelusta tulisi korostaa matalan kynnyksen mahdollisuutta ja sitä, että on mahdollista vain kävellä sisään tai laittaa WhatsApp- viestiä terveydenhoitajalle.

## 5.1 Viestinnän laatu

Onnistunut ja laadukas viestintä sosiaali- ja terveysalalla on selkeää ja vastaanottajalähtöistä ja sen tulee olla aktiivista, johdonmukaista, tasapuolista ja luotettavaa. On hyvä muistaa, että viestin vastaanottaja tulkitsee viestin merkityksen erilailla ja omasta tilanteestaan. Siihen vaikuttaa esimerkiksi vastaanottajan ikä, sukupuoli, koulutus, kulttuuri, asenne, terveys sekä aiemmat kokemukset. (Roivas & Karjalainen 2013, 103-104) Laatuun vaikuttaa esimerkiksi viestin sävy, kirjoitustyyli, kirjoitusvirheet, ulkoasu ja kohderyhmälle valittu viestintämuoto. Esimerkiksi nuorille asiakkaille suunnattu viestintä sosiaalisessa mediassa saa olla rennompaa ja eläväisempää, kuin virallisille tahoille suunnattu viestintä.

Joskus viestintäympäristön esteet, kuten tekniset ongelmat viestintävälineissä vaikeuttavat viestinnän perille menemistä ja sen vuoksi tulee huomioida monipuolisesti eri vaihtoehtoja. Haasteena kesällä 2019 oli kesäterkkareiden Instagram- sovellukseen liittyvät asiat, sillä vanhaan tiliin pääsyssä oli hieman ongelmia. Sen vuoksi Instagram- tilin päivitys oli aktiivinen vasta toiminnan alettua. Viestinnän toimivuudessa ja usean kanavan käytössä on ottava kattavasti huomioon mahdolliset ongelmat ja tehdä suunnitelmia niiden välttämiseksi, jotta viestintä pysyy aktiivisena ja tavoittaa mahdollisimman paljon kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. Laadukasta viestintä on silloin, kun viestijä pyrkii ottamaan huomioon kaikenlaisia viestinnän epäonnistumiseen liittyviä uhkia ja toimimaan niiden voittamiseksi. (Roivas & Karjalainen 2013, 104.) Laatua parantaa viestinnän suunnittelu, eli prosessien valmistelu etukäteen. Pannostamalla viestinnän eri prosesseihin, viestinnän tekijällä jää enemmän aikaa varmistaa viestinnän virheettömyys ja tehdä tarvittavat toimenpiteet oikeaan aikaan ja oikeille kohderyhmille. (Korhonen & Rajala 2011, 193.)

Yhteiskunnan monimuotoistuminen tuo omalta osaltaan haasteita laadukkaan viestinnän toteutumiseen. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille edellytyksenä on osata kommunikoida ja viestiä eri kieliä puhuvien ihmisten kanssa. Voidaan puhua myös kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta, jolla tarkoitetaan kykyä viestiä tehokkaasti eri kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa. Tässäkin on otettava huomioon jokaisen ihmisen yksilöllisyys ja erilaisuus. Kulttuurisesti taitava ihminen tunnistaa ensin omat tavat ajatella ja toimia ja mistä tavat ovat lähtöisin ja suhtautuu avoimesti monikulttuurisuuteen. Monikulttuurisuus tuo lisähaasteita kommunikaatiolle, ja voi tulla vastaan tilanteita, jossa tarvitaan tulkkia. Tulkkaustilanteessa puhe suunnataan kuitenkin asiakkaalle, ja tulkki ei itse osallistu keskusteluun, vaan tarkentaa ja selkeyttää epäselväksi jääneitä asioita. Tällöin viestintä pysyy avoimena ja asiakaslähtöisenä. (Roivas & Karjalainen 2013, 106-107.)

Kesäterkkaritoinnasta viestittäessä pyritään selkeään ja yksinkertaiseen ulkoasuun, jotta asiakkaalle tulee käsitys mistä palvelusta on kyse, kuka sitä voi käyttää ja missä palvelu sijaitsee. Tällä hetkellä viestintä tapahtuu pääosin suomen kielellä, mutta esimerkiksi Vantaan kaupungin sivuilla saa kieleksi vaihdettua englannin tai ruotsinkielen ja vastaanotoilla

käytetään tarvittaessa tulkkia. Käyntikortit, julisteet, Instagram- ja Facebook - päivitykset ovat kuitenkin pääosin suomeksi. Jatkossa esimerkiksi käyntikortteja tai mainoksia voisi kehittää ruotsiksi tai englanniksi, jotta mahdollisimman moni ymmärtäisi viestin ja osaisi hakeutua palvelun piiriin.

## 5.2 Sisäinen ja ulkoinen viestintä

Sisäinen viestintä tarkoittaa organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää, joka sisältää vuorovaikutuksen ja tiedonkulun organisaation ja sen työntekijöiden välillä. Tärkeä tehtävä sisäisessä viestinnässä on ylimmällä johdolla. Sen tulee toimivassa organisaatiossa olla sitoutunut viestintään sekä käytettävissä ja osallisena viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa. Sisäinen ja ulkoinen viestintä tulee kohdentaa siten, että ne ovat samassa linjassa toistensa kanssa ja jotta henkilöstö kuulee ensimmäisenä organisaation tapahtumista sisäisen viestinnän kautta. Hyvin hoidettu sisäinen viestintä on motivoivaa, innostavaa ja työntekijöitä sitouttavaa toimintaa. Sisäisen viestinnän yleisimpiä kanavia ovat sisäiset uutiskirjeet, johtajien tiedotustilaisuudet, sähköpostiviestit, henkilöstön sisäiset koulutustilaisuudet, kehityskeskustelut, henkilöstön intranet sekä sähköiset ilmoitustaulut. Toimiva sisäinen viestintä pohjustaa ulkoisen viestinnän luotettavuutta ja toimivuutta. (Korhonen & Rajala 2011, 83-84.)

Ulkoinen viestintä on muille kuin organisaation sisällä oleville henkilöille suunnattua viestintää. Ulkoisen viestinnän tavoitteena on lisätä tietoisuutta organisaation tai palvelun olemassaolosta, innostaa asiakkaita ja luoda kysyntää jollekin palvelulle. (Tjs 2019.) Ulkoisen viestinnän yleisiä kanavia, joilla asiakkaita pyritään tavoittamaan ovat tv-mainonta, lehtimainonta, radio ja sähköinen mainonta esimerkiksi internet-sivut tai yhteisömedian eli sosiaalisen median käyttö. Viestintä voi olla myös jalkautumista, promootiota ja esimerkiksi messuille osallistumista. Ulkoinen viestintä on samalla markkinointia, sillä sen avulla pyritään lisäämään palvelun kysyntää ja tunnettavuutta organisaatiossa. (Vuokko 2003, 50-72) Ulkoisessa viestinnässä tulee huomioida eri ikäryhmät ja se, kuinka viestitään esimerkiksi oppilaan perheelle ja eri ikäisille nuorille. Esimerkiksi ala-asteikäiselle oppilaalle ja tämän huoltajalle viestintäkeinoksi sopii paremmin kouluilta jaetut tiedotteet, mainokset ja Wilma-viestit kun taas täysi-ikäiselle nuorelle sosiaalisen median kanavat esimerkiksi Instagram.

Opinnäytetyössä keskitytään ulkoiseen viestintään ja pohditaan miten nykyisiä käytössä olevia kanavia hyödynnetään viestinnässä ja miten niitä voisi kehittää. Ulkoinen viestintä parantaa tietoisuutta palvelusta ja sen avulla pyritään saamaan yhä useampi nuori palvelun piiriin. Nykyisiä viestintäkeinoja tarkastellaan lähemmin kappaleessa 8.1

## 5.3 Nuorten suosimat viestintäkanavat

Ulkoisen viestinnän keinoista nykypäivänä suosiota saanut ja jatkuvasti kasvava viestinnän keino on yhteisömedian eli sosiaalisen median käyttö. Sosiaalisen median sovelluksissa yhdistyy käyttäjien kommunikointi ja sisällöntuotanto. Sen avulla informoidaan, jaetaan uutisia ja

sisältöä ja kommentoidaan omia mielipiteitä. Sosiaalisen median käyttö mahdollistaa verkostoitumisen ja yhteisöllisyyden kokemuksen kasvamisen. (Jyväskylän yliopisto, 2019; ebrand 2019.) Sosiaalinen media vaikuttaa yhä kasvavissa määrin nykypäivänä tapahtuvaan viestintään etenkin nuorten keskuudessa. Koululaiset ja opiskelijat löytävät usein erilaisten sosiaalisen median kanavien tai sovellusten kautta tietoa ajankohtaisista asioista.

Suomalaisten nuorten kyselytutkimuksen SoMe ja nuoret 2016 mukaan kaikki vastanneet 13-29-vuotiaat nuoret käyttivät sosiaalista mediaa sisältöjen lukemiseen, tiedonhakuun, selailuun ja muiden ihmisten tuottaman sisällön tykkäämiseen. Hyvin yleistä on ollut ryhmien muodostaminen sekä reaaliaikainen keskustelu pikaviestinnän avulla. Tutkimuksen mukaan nuorten suosituimmat sosiaalisen median palvelut ovat WhatsApp, YouTube, Facebook, Instagram, Spotify, Snapchat, Facebook Messenger, Skype, Twitter ja Steam. Kyselyyn vastanneista 88 % käytti WhatsAppia, 85% Youtubea, 81 % Facebookia ja 72% Instagramia. Suurin pikaviestintäkanava, joka oli noussut vuodesta 2013 80% oli WhatsApp- sovellus. Tutkimuksessa tuli ilmi se, että nuoret käyttävät sosiaalista mediaa ryhmäytymisen ja yhteenkuuluvuuden tunteen vuoksi. (ebrand, 2016.)

Kesäterkkareilla on oma Instagram- tili, jota on hyödynnetty nuorten tavoittamisessa. Instagram-sovellus on vuonna 2010 käyttöön otettu sosiaalisen median palvelu, jossa käyttäjät voivat jakaa omaa sisältöä kuten kuvia ja videoita sekä kommentoida muiden käyttäjien jakamaa sisältöä. Instagramilla on yli puoli miljardia aktiivista käyttäjää ja se on suunniteltu mobiililaitteille. Instagramiin voi liittyä 13-vuotta täyttäneet, joten sillä voi tavoittaa hyvin eri ikäisiä asiakkaita. (Kananen 2018, 396-401). Tulevaisuutta ajatellen Instagramin jatkokäyttö ja aktiivinen päivitysten luominen voisi tavoittaa yhä useamman nuoren. Kesäterkkareita voi lähestyä matalalla kynnyksellä WhatsApp- viestillä, jos nuoren mielestä esimerkiksi soittaminen terveydenhoitajalle tuntuu hankalalta. Kolmas hyödyllinen kanava on Vantaan kaupungin koulu- ja opiskeluterveydenhuollon Facebook- sivut, joita käytetään kesäterkkaritoiminnasta tiedottamiseen. Facebook on Mark Zuckerbergin vuonna 2004 perustama yhteisöpalvelu, jossa on eri käyttäjien profiileja ja siellä voi jakaa omia ja kommentoida muiden julkaisuja. (Facebookin www- sivut 2019.) Käytössä on SoMe ja nuoret- tutkimukseen viitaten hyvin potentiaalisia kanavia tavoittaa eri ikäisiä nuoria ja niitä tulisikin käyttää aktiivisesti palvelun tunnetuksi tekemiseksi.

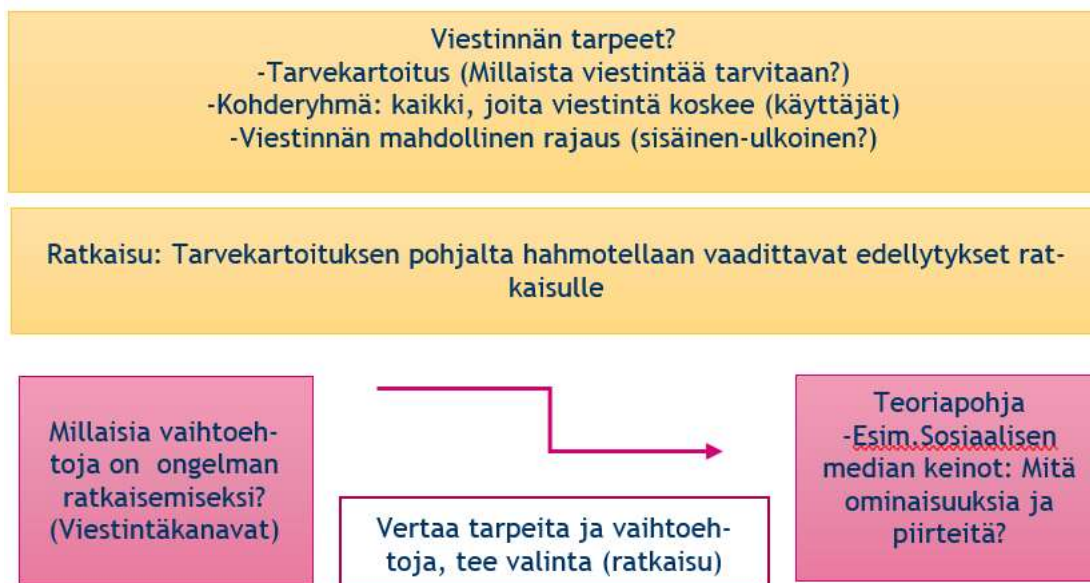
#### 5.4 Viestinnän suunnittelu ja kehittäminen

Organisaation toiminnan kannalta hyvä viestintästrategia ja vuosittainen suunnittelu varmistaa ennakkoinnin tulevalle vuodelle. Viestinnän suunnittelun olisi hyvä olla jatkuvaa ja aktiivista ja siihen voi tehdä tarkennuksia tarpeen mukaan. Viestinnässä Korhonen & Rajala (2011, 26-29) korostavat sitä, että ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” ja huolellinen suunnittelu takaa onnistuneen lopputuloksen. Viestintäsuunnitelmien tulisi olla selkeästi dokumentoituja ja helposti luettavia. Kun ihmiset ovat tietoisia, että viestintää suunnitellaan, tyytyväisyys

lisääntyä sillä he tietävät silloin mitä odottaa ja mistä kanavasta on tulossa tietoa. (Korhonen & Rajala 2011, 26-29.) Kesäterkkaritöiminnan viestintää suunniteltaessa tulee huomioida esimerkiksi milloin viestintä tulisi aloittaa, mitä kanavia käytetään, kuka jakaa käyntikortteja ja mainoksia, mihin kouluihin niitä jaetaan ja milloin sosiaalisessa mediassa aktivoitutaan kertomaan toiminnasta.

Organisaation sisällä viestinnän suunnittelu jää joskus hyvin kevyelle tasolle tai sitä ei tehdä tai dokumentoida lainkaan, jolloin viestinnän koordinointi voi olla hankalaa ja jotain oleellista voi jäädä pois. Viestinnän suunnittelu ja dokumentointi helpottaa viestintäprosessia sekä sisäistä- ja ulkoista viestintää. Hyvä viestintäsuunnitelma pitää sisällään suunnitelman kuvauksen, avainviestit, organisaation tavoitteet, sidosryhmäanalyysin, viestinnän kohderyhmät, kanvasuunnitelman sekä viestinnän toimenpidesuunnitelman aikatauluineen. Suunnitelman kuvaus sisältää lyhyesti suunnitelman perusasiat, kuten mistä suunnitelmassa on kysymys, kuka vastaa suunnitelmasta ja missä sitä säilytetään. Avainviestit määrittävät esimerkiksi hankkeille tai projekteille hankekohtaisesti ja ne vastaavat viestitettävän kokonaisuuden perustasta. Avainviestien avulla viestintä pysyy yhtenäisenä ja niiden avulla vältetään hajanainen viestintä. Viestinnän tavoitteet tulisi määrittää viestintäsuunnitelmassa. Jotta tavoitteet olisivat mitattavia, ne on hyvä dokumentoida ja sen avulla pohtia, kuinka tavoitteiden toteutumista arvioidaan. Sidosryhmäanalyysi antaa käsityksen niistä ihmisryhmistä, joihin viestinnän keinoin pitäisi vaikuttaa. Viestintäkanavat ovat niitä väyliä, joiden kautta tavoitetaan viestinnän kohderyhmiä. Toimenpidesuunnitelma toimii viestinnän aikatauluna sekä vastuussa olevien henkilöiden muistilistana. (Korhonen & Rajala 2011, 112-118, Kainuun sote, Viestintäsuunnitelma 2015-2016,13.)

Kesäterkkaritöiminnan viestintää kehittäessä on tärkeää huomioida palvelun tarve ja tavoite juuri kyseistä kohderyhmää eli koululaisia ja opiskelijoita varten. Opinnäytetyössä keskitytään ulkoisen viestinnän kehittämiseen, jotta saataisiin palvelu tunnetummaksi potentiaalisten asiakkaiden keskuudessa. Viestinnän kehittämisessä tärkeää huomioida, millaista viestintää tarvitaan, millainen on kohderyhmä jolle viestintää suunnataan sekä tehdä rajausta miten viestintää kehitetään. Näiden pohjalta voidaan luoda ratkaisuja ja pohtia erilaisia vaihtoehtoja olemassa olevan tarpeen ratkaisemiseksi. (Kananen 2012,152.)



Kuva 1 Viestinnän kehittäminen (Mukailtu lähteestä Kananen 2012, 152.)

## 6 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää kesäterkkaritoiminnan ulkoista viestintää. Tavoitteena on löytää keinoja joilla vahvistaa kesäterkkaritoiminnan viestintää, jotta yhä useampi tuen tarpeessa oleva nuori tai perhe löytäisi palvelun piiriin. Työssä selvitetään, millaisten ulkoisen viestinnän keinojen kautta tavoitettaisiin entistä enemmän koululaisia ja opiskelijoita.

Kesällä koululaisille ja opiskelijoille jää pitkä tauko koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluista, eivätkä kaikki välttämättä tiedä mistä hakea rokotuksia tai saada keskusteluapua. Olisi tärkeää saada nuoria kiinnostumaan toiminnasta ja ohjautumaan matalalla kynnyksellä palvelun piiriin. Kun koululaisia ja opiskelijoita saadaan kesäisin vastaanotolle, pystytään edistämään heidän terveyttään ja hyvinvointiaan vielä tehokkaammin ja puuttua mahdollisiin ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Palvelun tarjoaminen on kannattavaa yhteiskunnallisesti, sillä nuorten tukipalveluita olisi tärkeää tarjota vuoden ympäri. Tämä vähentäisi kansallisella tasolla esimerkiksi nuorten mieliala-, päihde-, uni- ja terveysongelmien syntymistä tai pahenemista.

## 7 Palvelumuotoilu tutkimuksellisen kehittämisen viitekehyksenä

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa kehittämisen viitekehyksenä toimii palvelumuotoilu. Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa esimerkiksi organisaation kehittämistarpeesta tai halusta kehittää jotakin palvelua. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on ratkaista käytännön ongelmia ja tuottaa esimerkiksi uusia ideoita tai käytäntöjä. Kehittämistyössä etsitään parempia vaihtoehtoja ja viedään asioita eteenpäin. Tieteellisen tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön ero on pääasiassa toiminnan päämäärissä: Tieteellisessä tutkimuksessa pyritään kehittämään jostakin ilmiöstä uutta teoriaa, kun taas tutkimuksellisessa kehittämistyössä tähdätään saamaan aikaan uusia ratkaisuja tai käytännön parannuksia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 19-20.) Tässä työssä kehittämistarve on saada suhteellisen uusi palvelu tunnetummaksi nuorten keskuudessa kehittämällä ulkoisia viestintäkeinoja.

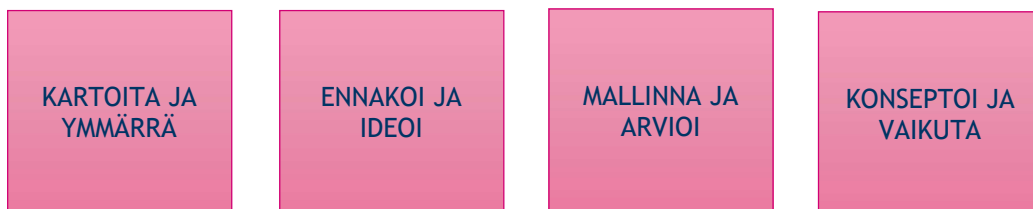
Palvelumuotoilu (Service Design) on asiakas- ja käyttäjälähtöistä palvelun suunnittelua, kehittämistä ja innovointia. Palvelumuotoilun avulla ymmärretään paremmin asiakkaan käyttäytymistä, sekä maksimoidaan palvelun hyötyjä sekä parannetaan yhteistyötä. Palvelua kehitetään jatkuvasti ja mikäli päädytään uuden toiminnan käyttöönottoon, sen toimintaa kehitetään ja tarkkaillaan. Kehittämistoimintaa on esimerkiksi haastattelut, palvelun havainnointi sekä itsedokumentointi. (Erkkilä & Moisio-Imbert 2013, 5-8.) Näiden avulla voidaan kehittää palvelua halutulle kohderyhmälle ja muovata palvelu asiakkaan näkökulmasta hyödylliseksi. Palvelun käyttäjät ovat aina kehittämistyön keskiössä ja tärkeää on eri osapuolten kuten henkilöstön osallistuminen kehittämisprosessiin. Tällä tavoin saadaan luotua ideoita, jotka eivät muuten välttämättä tulisi esille. (Ojasalo ym. 2015, 72.)

Palvelumuotoilu on muotoilun prosessien soveltamista palvelun kehittämiseen kaikilla tasoilla kuten organisaation strategiassa, liiketoimintamalleissa, prosesseissa, palveluympäristöissä ja asiakaskontakteissa. Muotoilulla tarkoitetaan esimerkiksi palvelun parempaa toimivuutta, kestävyyttä tai taloudellisuutta. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda asiakkaan kannalta hyödyllisiä, helppokäyttöisiä ja haluttavia palvelukokemuksia ja palveluorganisaation kannalta kannattavia ja erottuvia palveluja. Kaikista keskeisin ominaispiirre on käyttäjäkeskeisyys ja kaikki kehittäminen lähtee asiakasnäkökulmasta. Asiakkaan näkökulmasta termi palvelupolku kuvaa palvelun kaikkia vaiheita aina tarpeen syntymisestä palvelusta koettuun hyötyyn saakka. (Ojasalo ym. 2015,71-73.) Tämän vuoksi palvelua järjestäessä ja viestintää kehittäessä on tärkeää keskittyä kohderyhmän tarpeisiin ja heidän näkökulmaansa.

### 7.1 Palvelumuotoilun prosessi

Palvelumuotoilu voidaan jakaa prosesseihin joita ovat palveluntarpeen kartoitus ja ymmärtäminen, ennakointi ja ideoiminen, mallintaminen ja arviointi sekä konseptointi ja vaikuttaminen. Palveluntarpeen kartoitus ja ymmärtäminen on toimii kivijalkana palvelulle, ja se

kannattaa usein tehdä huolellisesti, jotta eri kohderyhmien tarpeet tulisivat parhaalla mahdollisella tavalla huomioiduksi. Siinä keskitytään asiakkaan tarpeiden ja käyttäytymisen ymmärtämiseen ja tiedonhankintaan. Tietoa saa esimerkiksi haastattelurungoista tai asiakaspalautteista sisällönanalyysin avulla. Kun on hankittu syvällisesti ymmärrystä toimintaympäristöstä ja asiakkaista, niin hankitun tiedon pohjalta ideoidaan uusia ratkaisuja. Ideointi voi olla esimerkiksi osallistavia ideatyöpajoja tai muotoilupelejä. Ideoimisen jälkeen arvioidaan tulevaa palvelua ja simuloidaan eli luodaan kokeellisia tilanteita palvelusta esimerkiksi näyttelmien ja testauksien avulla. Tämä on hyvä keino selvittää, ollaanko kehittämässä toimivaa palvelua. Prosessin viimeisessä vaiheessa eli konseptin rakennusvaiheessa käytetään usein Business Model Canvas- työkalua, joka on hyödyllinen työkalu liiketoimintamallin ideoinnissa ja viestinnässä. Mallissa kootaan yrityksen tai organisaation liiketoiminnan keskeiset osa-alueet yhdeksään lokeroon, joita ovat arvolupaus (millaisia asiakastarpeita luvataan palvelun takaa-avan), asiakassuhde (millainen suhde on asiakasryhmiin), asiakasryhmät (kenelle palvelu järjestetään), jakelu (tietoa palvelusta eri kanavien kautta), ydintoiminnot- ja resurssit (välttämättömät toiminnot ja valmiudet järjestää palvelu), kumppanuudet (yhteistyökumppanit palvelun järjestämisessä ja tuottamisessa), tulovirta (maksako palvelu) ja kulurakenne (tärkeimmät palveluun liittyvät kulut). (Moilanen ym. 2015, 74-79.; Osterwalder & Pigneur 2010, 20, 40.)



Kuva 2 Palveluprosessin vaiheet (Mukailtu kuva Ojasalo yms. 2015, 75.)

Kun uutta palvelua lähdetään järjestämään, on tärkeää perehtyä prosessin eri vaiheisiin, jotta se palvelee parhaiten juuri oikeaa kohderyhmää. Kesäterkkaritöiminnan järjestämisessä tulee huomioida, mitä kautta oikean kohderyhmän eli koululaiset- ja opiskelijat voisi parhaiten tavoittaa, mistä palvelun löytää ja miten sitä lähdetään järjestämään. Lisäksi on tärkeää suunnitella etukäteen organisaation resurssit joilla voidaan järjestää palvelu, pohtia missä palvelu järjestetään ja mitä yhteistyötahoja palvelun järjestämisessä tulee huomioida.

Opinnäytetyössä sovelletaan palvelumuotoilua ulkoisten viestintäkeinojen ideoinnissa ja kehittämässä. Työssä käytetään palvelumuotoilun prosessin vaiheista asiakasymmärryksen hankintaa, ideointia sekä uusien ratkaisujen mallintamista ja arviointia. Näin pyritään kehittämään nykyistä viestintää mahdollisimman asiakaslähtöisesti.

## 7.2 Asiakslähtöisyys palveluissa ja viestinnässä

Asiakslähtöisyys on perusta asiakkaan ja työntekijän väliselle suhteelle, jossa lähtökohtia ovat asiakkaan kokonaistilanteen kartoitus. Työntekijä on asiakslähtöisyydessä asiantuntijana koulutuksensa puolesta, ja osaa ajatella tilannetta eri näkökulmista. Työntekijällä on ammatillinen kokemus siitä, kuinka ratkaisut ovat muiden kohdalla toimineet. Asiakslähtöisyydessä ammattilainen on asiakkaalle tasavertainen kumppani, joka auttaa asiakasta löytämään toimivan ratkaisun asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Kulmakiviä asiakslähtöisyydessä ovat molemminpuolinen arvostus ja kunnioitus sekä vuorovaikutus. (Pietiläinen & Seppälä 2003,26-27.)

Asiakslähtöinen viestintä on kohderyhmälle suunnattua viestintää. Asiakslähtöisessä viestinnässä tulee ottaa huomioon palveluohjauksen näkökulma, jossa pyritään edistämään palvelu sellaiseksi, joka vastaa kohderyhmän tarpeita. Kesäterkkaritoiminnan kautta pyritään edistämään asiakkaiden terveyttä. Tämän vuoksi viestinnän tulisi olla sellaista, joka kannustaisi asiakkaita tekemään omaa hyvinvointia ja terveyttä edistäviä valintoja. Työntekijän rooli on vastata omalta osaltaan siitä, että jokaista asiakasta huomioidaan yksilöllisesti ja heille tarjotaan tietoa ymmärrettävästi niin, että palvelutilanteesta syntyy asiakkaalle positiivinen palvelukokemus. Palvelukokemuksen syntymiseen liittyy palvelua tuottavien yksikköjen rooli ja tiedonsaanti. Palvelua tuottavat yksiköt sekä johto vastaavat siitä, että palvelusta tiedotetaan asiakkaalle ajoissa sekä riittävän laaja-alaisesti. (Kainuun sote, Viestintäsuunnitelma 2015-2016, 4-7.)

Asiakkaan kokemus palvelusta on kokonaisvaltainen ja se sisältää asiakkaan kognitiivisen, affektiivisen, emotionaalisen ja fyysisen kokemuksen palvelusta. Esimerkiksi kesäterkkaritoiminnan asiakaskokemukseen vaikuttaa vastaanotolla käymisen lisäksi sosiaalisen median ja internet-sivujen tarjoama informaatio, ajanvarauksen vaivattomuus, asiakaspalvelun laatu, odotustilojen viihtyvyys sekä kulkuohjeiden ja muiden ohjeiden sujuvuus. Asiakaskokemukseen voi vaikuttaa esimerkiksi palvelussa käyvät muut asiakkaat ja heidän toimintansa. Asiakslähtöisyyden keskeisiä mittareita ovat asiakkaan kokemuksen lisäksi asiakastyytyväisyys, asiakasuskollisuus ja suosittelu. Nämä kuvaavat sitä, kuinka hyvin yrityksen tai organisaation tarjoama palvelu on onnistunut vastaamaan asiakkaan tarpeita. Esimerkiksi uusien palveluiden kehittämisessä, viestinnässä ja asiakaspalvelun laadussa pyritään huomioimaan näitä elementtejä. (Saarijärvi 2018.)

Kesäterkkaritoiminnan asiakslähtöisyys on monimuotoista ja haastavaa. Terveystoiminnan toimenkuva ei ole vakituinen ja luottamussuhteen rakentaminen painottuu tiettyyn ajanjaksoon ja viestintään. Kesäterkkaritoiminnan palvelun piiriin kuuluvien henkilöiden taustat ja tarpeet ovat erilaisia, joten asiakslähtöisyys korostuu kohdatessa erilaisissa

elämäntilanteissa olevia henkilöitä. Haasteena asiakaslähtöisyydelle on sopivien viestintäkanavien ja toimintamallien löytäminen ja sovittaminen tietyille ajanjaksolle.

## 8 Kesäterkkaritoiminnan viestinnän asiakaslähtöinen kehittäminen

Kesäterkkaritoiminnan asiakkaita ovat kaikki Vantaalla peruskoulussa, ammatillisessa oppilaitoksessa, lukiossa tai ammattikorkeakoulussa opiskelevat. Palvelun asiakkaita ovat olleet pääsääntöisesti peruskouluikäiset terveystarkastuksiin osallistuvat nuoret. Kesällä 2019 kirjattujen käyntien mukaan ”walk-in” palvelu eli ilman ajanvarausta tapahtuva vastaanotto on ollut suhteessa hiljaisempaa, joten viestintääkin tulisi kohdistaa siten, että asiakkaat löytäisivät palvelun piiriin paremmin. Viestinnän kehittämisessä on otettu huomioon asiakkaasta lähtevät tarpeet ja kokemukset palvelusta, joiden perusteella luodaan pohja kehitykselle.

### 8.1 Viestinnän nykytilanne ja kehittämistarpeet

Kesäterkkaritoiminnan viestinnän nykytilanteesta sain kattavan kuvan ollessani toiminnassa mukana työharjoittelun kautta kesän 2019 ajan. Perinteisessä viestinnässä oli käytössä mainosjulisteita sekä käyntikortteja, joita oli toimitettu kouluihin hieman ennen toiminnan alkua. Julisteissa ja käyntikorteissa selvennettiin yhteys- ja osoitetiedot sekä asiat joiden puitteissa voi hakeutua terveydenhoitajan vastaanotolle.



Kuva 3 Käyntikortti



**Terkkarille kesälomallakin!**

Kesäterkkari koululaisille ja opiskelijoille  
**Tikkurilassa 3.6.-2.8.2019**

**Vastaanotto ma-pe klo 8-15**  
(20.6. klo 8-14.30, 21.6. suljettu)

**Nuorten monitoimitila Liito**  
Lummetie 2 B, 2. krs. 01300 Vantaa  
Sisäänkäynti Kirjastopuisto, Tikkurilan kirjaston takana  
p. 040 165 8158 ja 043 827 2236

Tule juttelemaan

- mielialasta
- kaverisuhteista, kotiloista
- uni-ongelmista ja vuorokausirytmistä
- seurustelusta
- ehkäisy- ja seksuaaliterveyteen liittyvistä asioista
- syömiseen liittyvistä asioista
- tupakasta ja muista päihteistä, pelaamisesta
- muista askarruttavista asioista.

Kesäterkkarilta myös rokotukset ja seurantakäynnit.  
Vanhemmatkin ovat tervetulleita!

[vantaa.fi/kesäterkkari](http://vantaa.fi/kesäterkkari)  
#kesäterkkari

Suun terveydenhuolto on myös mukana!

Vantaa

Kuva 4 Juliste

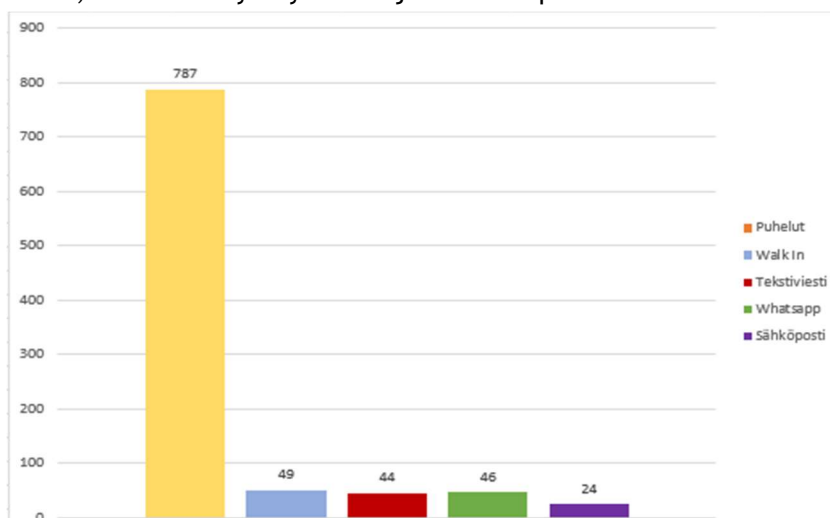
Kouluista lähetettiin 1-9 lk. oppilaille, vanhemmille ja 2. asteen oppilaille infoviestit kesäterkkaritoiminnasta postitse sekä Wilma- portaalin kautta. Viestissä kerrottiin palvelusta ja mahdollisuudesta hoitaa esimerkiksi tulevien 3- ja 7. luokkalaisten terveystarkastukset etukäteen.

Koulujen ulkopuolella toiminnasta ilmoitettiin Vantaan sanomissa ja Vantaan kaupungin internet- sivuilla. Sosiaalisessa median kanavista käytössä on kesäterkkarien oma Instagram- tili ja Vantaan kaupungin koulu- ja opiskeluterveydenhoitajien Facebook- sivut.

Kesällä 2019 kesäterkkarit saivat näkyvyyttä myös uusien sosiaalisten median kanavien kautta, joita olivat Vantaan nuorisopalveluiden kesäsomettajien julkaisut heidän Youtube- ja Instagram- tileillään sekä Vantaan kaupungin viestinnän työntekijän julkaisut Vantaan kaupungin Instagramissa. Myös Yleisradiosta kiinnostuttiin kesäterkkaritoiminnasta ja siitä mainittiin

Ylen aamu- tv:n uutisissa ja artikkelissa nuorten palveluiden ”valopilkuna”. Palvelu sai tämän myötä tunnettavuutta kesällä kansallisellakin tasolla. (Yleisradio 2019.)

Kesäterkkareihin voi ottaa yhteyttä monta eri väylää pitkin, joita ovat tekstiviestit, WhatsApp- viestit, puhelut, sähköposti sekä ”walk in”- vastaanotto. Pidin kesäaikana harjoittelussa kirjanpitoa asiakkaiden yhteydenotoista eri kanavia pitkin. Seurasimme ja tilastoimme puheluiden, WhatsApp- viestien, sähköpostiviestien sekä ”walk in”- kävijöiden määrää. (Kuva 5) Walk-in vastaanotto oli kävijämäärältään melko vähäistä kesällä 2019 pidetyn tilastonkin mukaan. Puhelujen määrän tietoon tulee suhtautua hieman kriittisesti, sillä puhelimia oli kaksi ja sama henkilö saattoi soittaa molempiin numeroihin. Kuitenkin tilastoista voi päätellä selkeästi sen, että eniten yhteydenottoja on tullut puhelimitse.



Kuva 5 Yhteydenotot

Kesäterkkaritoiminnan nykyinen viestintä on tällä hetkellä monipuolista ja asiakkaita pyritään tavoittamaan niin sosiaalisen median, artikkeleiden, julisteiden, käyntikorttien sekä internet-sivujen kautta. Kuitenkin kehittämisen varaa löytyy kohdistamalla viestintää mahdollisimman laajalle kohderyhmälle. Tehostamalla nykyistä viestintää saataisiin palvelua yhä laajemmin esille. Kesällä 2019 viestintä onnistui vanhempien ja terveydenhoitajien välillä, sillä kouluista lähetetyt Wilma- viestit tulevien 3- ja 7 luokkalaisten terveystarkastuksista tavoittivat lasten vanhempia. Yhteydenottoja tuli paljon puhelimitse koskien terveystarkastusten tekemistä. Haasteena tulevassa viestinnässä on tavoittaa asiakkaat, jotka tarvitsevat kesäaikaan terveydenhoitajan palveluja matalalla kynnyksellä. Viestinnässä tulisi painottaa tarjottavia palveluita kuten keskusteluapua, rokotteiden päivitystä ja seurantakäyntien mahdollisuutta. Nyky päivänä mielenterveyteen korostuvat asiat ovat suuri osa nuorten hyvinvointia, joten olisi tärkeää, että palveluun löytäisivät sellaiset asiakkaat, jotka hyötyisivät keskusteluavusta matalalla kynnyksellä.

## 8.2 Asiakaspalautteiden hyödyntäminen

Vantaan kaupunki keräsi kesällä 2019 palautteita terveydenhoitajan vastaanotolla käyneiltä asiakkailta. Kesäterkkaritoiminnasta kerättyjen asiakaspalautteiden kautta saadaan tietoa, millaisia viestintään liittyviä tarpeita voidaan palautteista tunnistaa. Tätä kautta hankitaan asiakasymmärrystä ja pohditaan miten viestintää tulisi lähteä kehittämään jatkossa.

Asiakaspalautteiden 2019 tutkimuskysymykset, jotka liittyivät viestintään:

- *Mistä kuulit kesäterkkarista?*
- *Miksi tulit kesäterkkarille?*
- *Löysitkö kesäterkkarin vastaanotolle helposti*
- *Miten kesäterkkarin toimintaa voisi kehittää?*

### 8.2.1 Asiakaspalautteiden analysointi

Kesäterkkaritoiminnasta saatuja asiakaspalautteita analysoitiin laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin. Kvalitatiivinen tutkimus valittiin analysointimenetelmäksi, sillä se pyrkii tutkimaan lopputulosta perustuen ihmisten asenteisiin, uskomuksiin ja käyttäytymiseen. Asiakaspalautteiden analysoinnissa käytettiin teemoittelua, joka on osa sisällönanalyysia. Teemoittelun kohteena ovat tässä tutkimuksessa asiakkaiden kokemukset palvelusta. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 65-66, 163) Teemoittelussa sisältöä eritellään niin, että aineistosta nousevat keskeiset asiat eritellään teemoittain ja saman teeman alle siirretään asiaan liittyvät vastaukset. Teemojen alta voidaan etsiä yhteisiä piirteitä tai tyyppillistä toimintaa. (Kananen 2012, 116-117.)

Palautteista nostettiin esille alkuperäisilmaisut sekä vastaajan ikä tai jos kyseessä oli huoltaja, merkittiin se erikseen. Alkuperäisilmaisut teemoitettiin niin, että samankaltaiset vastaukset eriteltiin saman teeman alle. Tästä sai kokonaiskuvan viestintään liittyvistä tarpeista sekä yleisimmistä käyntisyistä kesäterkkarilla.

Esimerkki teemoittelusta:

#### **TEEMA: Koulun kautta**

*”Koululta tullut posti Huoltaja/ 8v”*

*”Omalta terveydenhoitajalta/ 13v.”*

*”Wilmasta/ 16v.”*

### 8.2.2 Asiakaspalautteiden tulokset

Palautteita saatiin kesän 2019 aikana yhteensä 52 kappaletta. Kaikki vastaajat eivät olleet välttämättä vastanneet jokaiseen kysymykseen, mutta palautteista sai silti käsityksen millaisia viestintään liittyviä haasteita kesäterkkaritoiminnasta voidaan tunnistaa. Asiakaspalautteiden tuloksia tarkastellessa tulee huomioida se, että palautteiden määrä oli huomattavasti pienempi kuin kävijämäärä koko kesäkauden aikana.

Suurin osa vastaajista oli kuullut kesäterkkareista Wilman kautta, kouluterveydenhoitajalta tai kotiin postitetun viestin kautta. Yksi vastannut oli kuullut palvelusta ystävältä, joka on terveydenhoitaja ja yksi terveyskeskuksen terveydenhoitajalta. Yksi vastannut oli kuullut kesäterkkareista omaan oppilaitokseen kiinnitetyn seinäjulisteiden kautta ja muutama vastanneista oli kuulut toiminnasta internetistä ja lehdestä.

*”Wilman kautta- Huoltaja”*

*”Koulusta kotiin lähetetystä infolapusta- 15v”*

*”Terveydenhoitajalta terveyskeskuksesta- Huoltaja”*

*”Oman oppilaitoksen seinäjulisteesta- 24v”*

Huomattavasti eniten kesäterkkarin vastaanotolle tultiin hoitamaan 3. - ja 7. luokan terveystarkastuksia. Toiseksi eniten palvelua käytettiin rokoteasioihin liittyen esimerkiksi päivittämään rokotussuojaa tartuntatautiselvitystä varten, tehostamaan jäykkäkouristusrokotetta tai hakemaan punkkirokotetta. Muutama vastanneista tuli seurantakäynnille painon- ja näönkontrollia varten. Viisi vastannutta kirjoitti syyksi tulla vastaanotolle sen takia, että aikataulullisesti on parempi tulla loma-aikaan kuin esimerkiksi syksyllä ja että kesällä on enemmän aikaa hoitaa terveysasioita. Yksi vastannut kertoi tulleensa 9- luokan terveystarkastukseen, joka oli jäänyt lukuvuoden aikana tekemättä. Yksi vastasi tulleensa kutsuntaikäisten ennakkoterveystarkastukseen. Yksi tuli sairaanhoitokäynnille tikkien poistoon ja yksi silmään osuneen pallon vuoksi.

*”7- luokan tarkastus- 13v”*

*”Painonhallinnasta keskustelemaan- 16v”*

*”Rokotussuoja ja tartuntatautiselvitys harjoittelua varten- 24v”*

*”Koska kesällä on enemmän aikaa käydä terkkarilla- 12v”*

Melkein kaikki vastanneet olivat löytäneet vastaanotolle helposti. Hieman alle 1/5 osa vastanneista kertoi, että vastaanotolle oli vaikea löytää ja he olivat kysyneet apua muilta

työntekijöiltä. Kehitysehdotuksiksi he toivoivat että opasteita olisi hyvä olla enemmän esimerkiksi sisäänkäynnillä. Osan mielestä osoite oli ollut hieman harhaanjohtava ja he olivat menneet ensiksi väärään rappuun.

*”Kyllä, netissä hyvät ohjeet 8v”*

*”Opastus sisäänkäynnillä olisi hyvä- Huoltaja”*

*”Osoitteessa luki harhaan johtavasti B eli etsin ensin b rapusta- Huoltaja”*

Suurin osa vastanneista oli kokenut palvelun hyödylliseksi, eikä heidän mielestään ollut kehitettävää. Joitakin kehitysideoita tuli esimerkiksi parempaan opastukseen tiloista ja parkkipaikoista. Muutama vastanneista toivoi muistutusviestiä ja informaatiota ennen kesää. Ajanvarauksessa oli yhden vastaajan mukaan kehittämisen varaa, sillä alkukesästä ei saanut vielä varattua heinäkuun aikoja ja hän joutui soittamaan myöhemmin uudestaan. Yhdessä palautteissa ehdotettiin ruotsinkielisten palveluiden tarjoamista.

*”Kaikki toimi erittäin hyvin- 13v”*

*”Parempi opastus ja muistutusviesti ohjeineen- Huoltaja”*

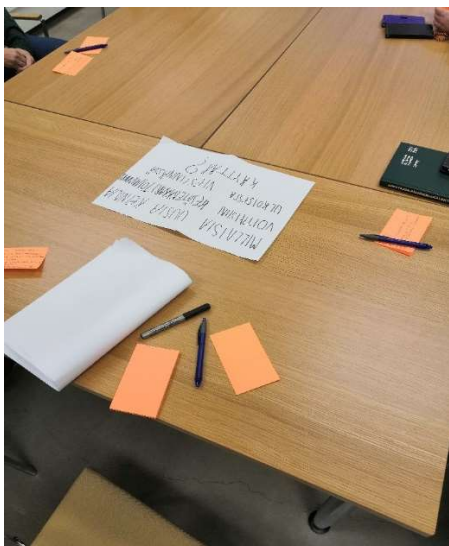
*”Ruotsinkieliset palvelut- 12v”*

Yhteenvedon palautteista saatujen tuloksien pohjalta voidaan huomata, että suurin osa vastaanotolla asioineista olivat tyytyväisiä palveluun. Eniten asiakkaat kävivät terveystarkastuksessa, yleisemmin 3. ja 7. luokan tarkastuksissa. Viestintäkanava, josta suurin osa oli kuullut palvelusta oli koulun tai kouluterveydenhoitajan kautta joko Wilmasta tai postitse. Kehittämistoive asiakkailta on kuulla palvelusta jo hyvissä ajoin ennen kesää. Perille löytämisessä asiakkaat toivoivat selkeitä opaste- ja infokylttejä. Opinnäytetyössä hyödynnetään palautteista saatuja tietoja nykyisten viestintäkeinojen kehittämisen tueksi ja uusien keinojen ideoimiseksi.

### 8.3 Yhteiskehittäminen ideointityöpajassa

Viestintää suunnitellessa on tärkeää pohtia palvelua ja sen toimivuutta monesta eri näkökulmasta. Kesäterkkaritöiminnan viestinnän kehittämisen tueksi järjestettiin ideointityöpaja kesäterkkarikokouksen yhteydessä. Kokous järjestettiin 12.11.2019 klo 8.30. Työpajaan osallistui yhteensä 5 koulu- ja opiskeluterveydenhoitajaa. Ennen kokousta lähetettiin sähköisesti suostumuslomake kokoukseen osallistujille, jossa pyydettiin suostumus ideointityöpajaan osallistumiseen sekä työpajassa syntyneen materiaalin tallettamiseen myöhempää analysointia varten.

Ideatyöpajassa käytettiin mukaillen Alex Osbornin kehittämää aivoriihimenetelmää, jonka tavoitteena on kehittää paljon erilaisia ideoita lyhyessä ajassa. Mitä enemmän ideoita toteutuksessa saadaan luotua, sitä todennäköisempää on toteuttamiskelpoisten ideoiden syntyminen. Aivoriihessä on useimmiten puheenjohtaja joka esittelee ongelman, vie ideointia eteenpäin ja käy läpi tuloksia. Aivoriihen vaiheita ovat ongelman esittely, ongelman arviointi, ongelman valitseminen, lämmittelyideointi, varsinainen aivoriihi, villeimmät ideat ja päättäminen. Kaikkia vaiheita ei välttämättä tarvitse käydä istunnon aikana läpi. (Harisalo 2011, 79-81; Ojasalo yms.2014, 160-161.) Aikaa ideointityöpajaan oli 30- minuuttia ja aivoriihestä käytettiin kolmea vaihetta, jotka olivat ongelman asettaminen, varsinainen aivoriihi sekä syntyneistä ideoista keskusteleminen ja yhteenveto. Syntyneitä ideoita seurattiin ja paras idea päätettiin myöhemmin nelikenttäkaavion avulla, jossa tarkasteltiin ideoiden uutuusarvoa ja toteuttamiskelpoisuutta.



Kuva 6 Ideointityöpaja

### 8.3.1 Työpajan kulku

Toimin työpajassa aivoriihen puheenjohtajana. Ennen varsinaista ideointia kerroin opinnäytetyöstäni, tutkimusongelmasta sekä työpajan kulusta. Tämän jälkeen jaoin osallistujille kyniä ja post-it-lappuja tulevaa ideointia varten. Työskentelyn apukysymyksenä oli ”Millaisia uusia keinoja voitaisiin kesäterkkarioiminnan ulkoisessa viestinnässä käyttää?”. Tämän jälkeen jokainen ideoi omia ajatuksiaan kirjaamalla niitä ylös paperille. Esitin aina välikommentteja ja ajatuksia, jotta ideointi oli mahdollisimman mieluisaa. Ideointityöpajassa painotettiin myös sitä, että voi keksiä nykyisiin viestintäkeinoihin kehittämisehdotuksia. Terveystoimittajilta tuli paljon erilaisia ajatuksia nykyisten viestintäkeinojen kehittämiseen. Lopuksi liimasimme kaikki post-it-laput A3 paperille ja pohdimme yhdessä, mitkä ideat olivat käytännönläheisimpiä.

### 8.3.2 Ideoinnin tulokset

Ideatyöpajan tuloksista löytyi selkeästi teemoja, joita pystyi yhdistelemään. Aivoriihen avulla onnistuttiin luomaan uusia ja kehittäviä menetelmiä viestintään liittyen. Ohessa eriteltyinä esiin nousseita asioita:

#### Julisteet, mainokset ja käyntikortit

- Julisteita oppilaitoksiin ja nuorten suosimiin paikkoihin, esimerkiksi kirjastoihin, nuorisotiloihin ja nuorten harrastuspaikkoihin
- Käyntikorttien jako luokkiin oppilaille
- Selkeät ohjeet ja opastekartta julisteissa
- Mainokset pyörimään mm. terveysasemien, nuorisotilojen ja oppilaitosten info- tv:ssä jo hyvissä ajoin
- Info-tv:ssä näkökulmia vaihdellen (”Haluatko kutsuntatarkastukseen?”, ”Tarvitsetko keskusteluapua kesälomalla”? Elämänhallinnan ryhmä?)

#### T- paidat

- Koulujen terveydenhoitajille keväällä jo kesäterkkari t-paidat päälle muistuttamaan asiasta
- Jalkautumisia kesäterkkari t-paidassa nuorten suosimiin paikkoihin

#### Sosiaalinen media

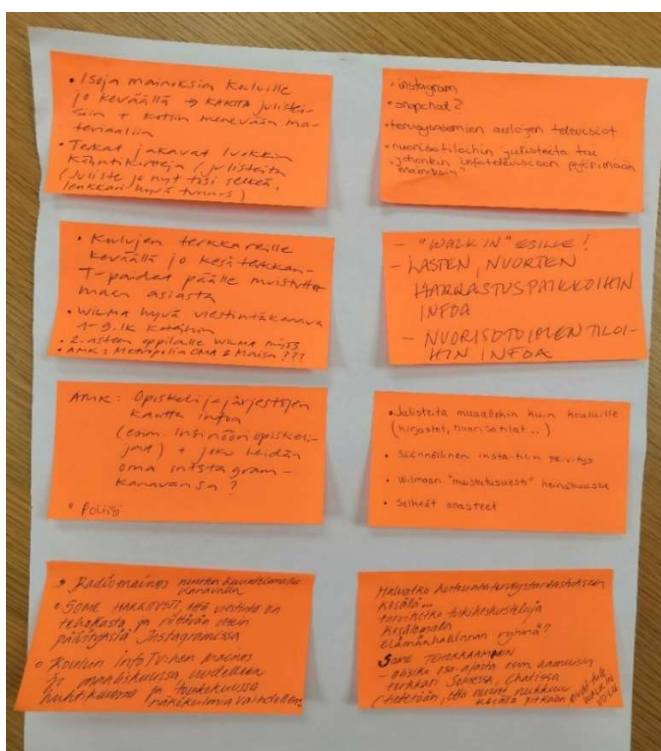
- Aktiivinen päivitys sosiaalisen median kanavilla jo ennen toiminnan alkua
- Snapchat uutena mediakanavana käyttöön
- Oppilaitosten tai opiskelijajärjestöjen omiin Instagram- tileihin infoa kesäterkkareista

#### Kodin ja koulun välinen viestintä

- Wilma hyvä viestintäkanava 1-9 lk. oppilaille ja 2. asteen oppilaille
- Ammattikorkeakouluissa käyttöön Maisa ja opiskelijajärjestöjen sivustot infoväylänä
- Wilmaan ”muistutusviesti” toiminnasta heinäkuussa

## Muita keinoja

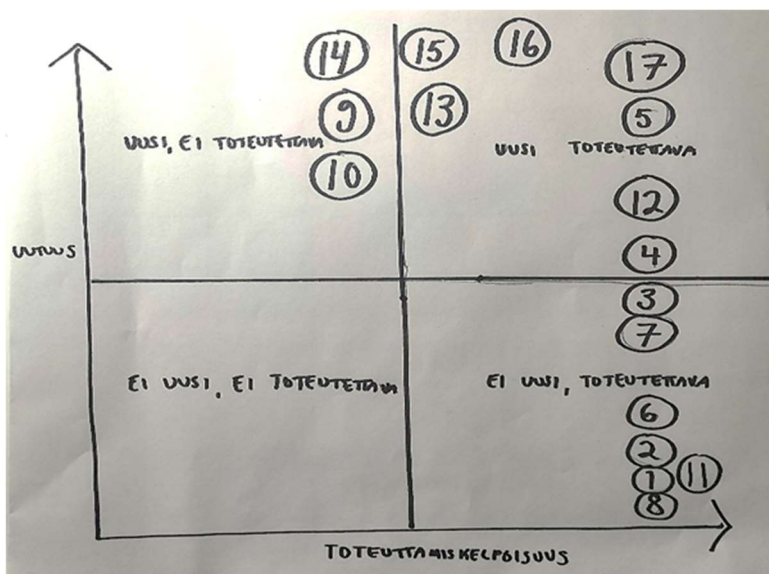
- Radiomainos nuorten kuuntelemalla kanavalla
- Terveystoiminta osan ajasta Chatissa, esimerkiksi aamuisin, kun nuoret nukkuvat pitkään eivätkä tule ”walk in”- vastaanotolle
- Poliisille tietoa palvelusta, jotta voi ohjata nuoria
- ”walk in”- palvelun korostaminen viestinnässä



Kuva 7 Ideointityöpajan tuloksia

### 8.3.3 Tulosten tarkastelu

Syntyneitä tuloksia tarkasteltiin numeroimalla ja asettamalla ne nelikenttä- diagrammin sisälle. Nelikenttä- diagrammia voidaan käyttää palvelumuotoilussa uusien ideoiden jalostuksessa (Espoon sivistystoimi 2013). Ideat sijoitettiin uutuusarvon ja toteuttamiskelpoisuuden perusteella niin, että kaikista uusimmat ideat tulivat nuolen suuntaisesti ylös, ja toteuttamiskelpoisimmat oikealle. Tämän jälkeen valittiin parhaimmat ideat jatkokon.



Kuva 8 Nelikenttä- diagrammi

Nelikenttä- diagrammiin sijoitetut ideat numeroituna:

1. Julisteita oppilaitoksiin ja nuorten suosimiin paikkoihin, esimerkiksi kirjastoisiin, nuorisotiloihin ja nuorten harrastuspaikkoihin
2. Käyntikorttien jako luokkiin oppilaille
3. Selkeät ohjeet ja opastekartta julisteissa
4. **Mainokset pyörimään mm. terveysasemien, nuorisotilojen ja oppilaitosten info- tv:ssä jo hyvissä ajoin**
5. **Info-tv:ssä näkökulmia vaihdellen ("Haluatko kutsuntatarkastukseen?", "Tarvitsetko keskusteluapua kesälomalla"? Elämönhallinnan ryhmä?)**
6. Koulujen terveydenhoitajille keväällä jo kesäterkkari t-paidat päälle muistuttamaan asiasta
7. Jalkautumisia kesäterkkari t-paidassa nuorten suosimiin paikkoihin
8. Aktiivinen päivitys sosiaalisen median kanavilla (Instagram) jo ennen toiminnan alkua
9. Snapchat uutena mediakanavana käyttöön
10. Oppilaitosten tai opiskelijajärjestöjen omiin Instagram- tileihin infoa kesäterkkareista
11. Wilma hyvä viestintäkanava 1-9 lk. oppilaille ja 2. asteen oppilaille
12. **Ammattikorkeakouluissa käyttöön Maisa ja opiskelijajärjestöjen sivustot infoväylänä**
13. **Wilmaan "muistutusviesti" toiminnasta heinäkuussa**
14. Radiomainos nuorten kuuntelemalla kanavalla
15. **Terveydenhoitaja osan ajasta chatissa, esimerkiksi aamuisin, kun nuoret nukkuvat pitkään eivätkä tule "walk in"- vastaanotolle**
16. **Poliisille tietoa palvelusta, jotta voi ohjata nuoria**
17. **"walk in"- palvelun korostaminen viestinnässä**

Kaikista toteuttamiskelpoisiksi ja uusimmiksi kehittämisehdotuksiksi valikoitui 7 erilaista ideaa, jotka sijaitsevat yllä olevassa listassa lihavoituna ja kursivoituna. Näitä olivat mainoksien pyörimien info-tv:ssä terveysasemilla, nuorisotiloissa sekä kouluilla (4), näkökulmien vaihtelu mainoksissa (5), Maisan ja opiskelijajärjestöjen sivustot infoväylänä (12), Wilmaan muistutusviesti heinäkuussa (13), terveydenhoitajan chat- palvelu (15), poliisille tieto palvelusta (16) ja "walk in"- palvelun korostaminen viestinnässä (17). Ideoita vertaillen

valikoitui parhaimmiksi uutuuksarvon ja toteuttamiskelpoisuuden perusteella info- televisioissa pyörivien mainosten näkökulmien vaihtelu (”Haluatko kutsuntatarkastukseen?, ”Tarvitsetko keskusteluapua kesälomalla”? Elämänhallinnan ryhmä?) (5) sekä ”walk in”- palvelun korostaminen viestinnässä (17). Toteuttamiskelpoisimmaksi vaihtoehdoksi valikoitui ”walk-in”- palvelun korostaminen viestinnässä. Viestinnässä voitaisiin selkiyttää, mitä voi tulla hoitamaan ilman ajanvarausta, jotta se tavoittaisi myös kohderyhmän joka ei välttämättä tarvitse terveystarkastusta vaan esimerkiksi keskusteluapua. Tämän perusteella kohderyhmä tietäisi, missä terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa palvelua voi lähestyä.

#### 8.4 Tuotos kehitysideoiden pohjalta

Asiakaspalautteiden pohjalta nousseita kehitysideoita oli ruotsinkielisyyden huomioon ottaminen, selkeät opasteet ja muistutusviestit palvelusta tarpeeksi ajoissa ennen toiminnan alkamista sekä kesäaikana. Pääosin palvelua käyttäneet asiakkaat olivat tulleet terveystarkastukseen ja kuulleet palvelusta koulun kautta joko Wilma-viestillä tai postitse. Muut viestintäkanavat eivät olleet tavoittaneet asiakkaita yhtä hyvin, sillä vain muutama vastanneista oli kuullut palvelusta muualta.

Terveystarkastajille järjestetyn ideointityöpajan kautta saatiin 17 viestintään liittyvää kehitysideaa, joista toteuttamiskelpoisiksi ja uutuuksarvoltaan suurimmiksi valikoitui 7 ideaa. Näitä olivat mainokset infotelevisioissa nuorten suosimissa paikoissa, näkökulmien vaihtelu mainoksissa, viestit ammattikorkeakoulussa opiskeleville, muistutusviestit toiminnasta Wilmassa, terveydenhoitajan chat- palvelu, ”walk in”- palvelun korostaminen sekä poliisille ilmoittaminen toiminnasta. Tuloksia tarkastellessa ”walk in”- vastaanoton korostaminen viestinnässä valikoitui kaikista tärkeimmäksi kehitysideaksi, sillä se on toteuttamiskelpoisin ja potentiaalisin väylä tavoittaa uusia asiakkaita.

Asiakaspalautteista ja ideointityöpajasta saadut tulokset tukivat omia ajatuksiani siitä, miten viestintää tulisi lähteä kehittämään. Ilman ajanvarausta tapahtuvan vastaanoton korostaminen viestinnässä on yksi tärkeimmistä kehitysideoista, jotta saataisiin aiempaa useampi nuori tietoiseksi tästä mahdollisuudesta. Mielestäni viestinnän selkeys ja laatu ovat tärkeitä seikkoja tulevaisuuden viestintää suunnitellessa. Näitä ovat esimerkiksi selkeät opasteet ja tiedotteet, jotta asiakkaalle ei jää epäselväksi mistä palvelussa on kyse ja voiko juuri hän hakeutua palvelun piiriin. Aktiivinen ote viestinnässä, palvelusta muistuttaminen säännöllisin väliajoin sekä koko laajan kohderyhmän huomioon ottaminen ovat asioita, joihin olisi hyvä kiinnittää huomiota jatkossa.

Kehitysideoiden pohjalta konkreettisena ratkaisuna työelämäkumppanin arkeen ja viestintään luotiin canva.com- sivustolla tiedote, jota käytetään sosiaalisen median kanavalla esimerkiksi Vantaan kaupungin koulu- ja opiskeluterveydenhuollon Facebook- sivuilla. (Kuva 9, Liite 3) Aktiivisuus sosiaalisessa mediassa lisää palvelun tunnettavuutta nuorten keskuudessa yhä

enemmän. Tiedote tulisi julkaista hyvissä ajoin jo huhti- toukokuussa 2020. Vantaan kaupungin koulu- ja opiskeluterveydenhoitajien Facebook-sivuilla on kesäterkkareiden Instagram-tiliin verrattuna enemmän seuraajia, joten se on varmempi kanava tavoittaa mahdollisimman monia asiakkaita. Tätä kautta voisi saada palvelun tunnetummaksi myös ammattikorkeakoulussa opiskelevien keskuudessa.

Tiedotteessa käytetään Vantaan kaupungin internet- sivujen (2019) tuomaa informaatiota ja korostetaan selkeästi mitä voi tulla tekemään ajanvarauksella ja ilman. Siitä on pyritty tekemään nuorekas ja visuaalinen, jotta kohderyhmä eli koululaiset ja opiskelijat kiinnostuisivat lukemaan sisältävän informaation. Tiedotteeseen on nostettu muutamia asiakaspalautteita, jotta se tuo asiakaslähtöisemmän näkökulman palvelulle. Yhteystietoina ovat Vantaan kaupungin internet- sivujen osoite sekä kesäterkkareiden oman Instagram-tilin käyttäjänimi. Näin yhä useampi voisi löytää kyseisen Instagram-tilin ja saada tarvittaessa lisätietoja palvelusta.

**Tiesitkö että Vantaan kaupungin koulu- ja opiskeluterveydenhoitajat ovat tavattavissa myös kesäisin?**

Vastaanotolle voi tulla tarpeen mukaan **ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta/ "walk in" muun muassa:**

- Keskustelemaan terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä asioista, kuten mielialasta, painonhallinnasta, kaverisuteista, kotiloista, ehkäisystä, seurustelusta, unirytmistä tai päihteistä.
- Hakemaan rokotteita tai seurantakäynnille esim. näöntarkastukseen
- Tekemään hoitoalan opiskelijoiden tartuntatautilain mukaiset selvitykset tulevaa harjoittelujaksoa varten.

**Ajanvarauksella** voit hoitaa muun muassa:

- Kutsuntaikäisten ennakkoterveystarkastukset terveydenhoitajan ja lääkärin osuudet
- Tulevien 3.- ja 7. luokkalaisten terveystarkastukset

"Oikein oli kiva terkkari ja sain apua kaikkiin mieltä askarruttaviin kysymyksiin"

"Kätevää tulla lomalla, kun ei ole aikatauluja"

[www.vantaa.fi/kesaterkkari](http://www.vantaa.fi/kesaterkkari)  
Instagram: @kesaterkkari.vantaa

Vantaa

Kuva 9 Tiedote

#### 8.4.1 Työelämäkumppanien ja opiskelijoiden arvio tiedotteesta

Valmis tiedote lähetettiin arvioitavaksi työelämäkumppaneille sekä opiskelijoille. Työelämäkumppanilta kysyttiin sähköpostitse työn lopputuloksen toimivuudesta Vantaan koulu- ja opiskeluterveydenhoitajien Facebook- sivuilla. Työelämäkumppanin mielestä sitä voisi käyttää sähköisessä viestinnässä Facebookin kautta. Kehitysideoiksi ehdotettiin kesäterkkaritoiminnan korostamista jo heti tiedotteen alussa sekä maininta siitä, että myös kouluilla voi hoitaa kutsuntaikäisten ja tulevien 3. ja 7. luokkalaisten tarkastuksia. Lisäksi osoitetiedot tulisi julkaista ja tiedotteen taustasta tehdä vielä houkuttelevamman.

Työssä pyrittiin asiakaslähtöiseen palautteeseen ja mahdollisimman asiakaslähtöisen palautteen saamiseksi luotiin arviointilomake, joka lähetettiin sähköisesti eri ikäisille opiskelijoille. Arviointilomakkeeseen vastanneet olivat peruskoulun ulkopuolelta, joten he kuuluvat kohde-ryhmään, jota ei nykyisillä viestintäkeinoilla ole vielä tavoitettu.

Arviointilomake (Liite 4) koostui neljästä monivalintakysymyksestä. Viides kysymys oli avoin, jotta saataisiin opiskelijoiden kehittämisehdotuksia laajemmin selville. Arviointilomakkeeseen valittiin monivalintakysymykset sen vuoksi, että tuloksia on helpompi verrata ja analysoida keskenään.

Lomakkeita palautui yhteensä viisi kappaletta. Neljä vastanneista oli naisia ja yksi mies. Tiedotteen ulkoasu oli kolmen vastaajan mielestä hyvä ja kaksi vastasi, että se oli erinomainen. Mainoksen tuoma informaatio oli kolmen vastaajan mielestä erinomainen ja kahden mielestä hyvä. Kaikkien vastaajien mielestä he voisivat mainoksen perusteella hakeutua kesäterkkarin vastaanotolle.

Kehittämisehdotuksina oli, että tiedotetta voisi tehdä vielä houkuttelevammaksi ja visuaalisemmaksi ja korostaa tiettyä sanoja, kuten kesällä tapahtuvaa toimintaa. Muutama vastannut kehotti korjaamaan kirjoitusvirheen ja tarkastamaan pilkkujen ja välilyöntien paikan tekstissä. Muutama vastanneista kertoi, että olisi hyvä kirjoittaa kesäterkkareiden yhteystiedot sekä kertoa selkeästi mistä ajan voi varata. Yhden vastaajan mielestä vielä enemmän voisi korostaa mitä voi tulla tekemään ajanvarauksella ja ilman. Yksi ei nähnyt kehitettävää, vaan tiedote oli hänen mielestään selkeä ja informatiivinen.

Vastausten perusteella tiedote oli kokonaisuudessaan onnistunut, sillä kaikkien vastanneiden mielestä se oli joko hyvä tai erinomainen ja he hakeutuisivat palvelun piiriin sen perusteella. Kehitysehdotukset olivat viestinnän laatuun, ulkoasuun ja sisällön informatiivisuuteen liittyviä. Näiden perusteella voidaan muokata sitä vielä enemmän kohderyhmälle sopivaksi ja visuaalisemmaksi.

*”Visuaalisesti: Mainos oli hyvä visuaalisesti, mutta pienillä muokkauksilla siitä voisi selkeyttää ainakin omaan silmään. Nopealla vilkaisulla mainoksesta tulisi*

*käydä ilmi kaikki tärkeä, mitä sillä halutaan viestiä, joten tätä voisi miettiä. Esim. mainos on suunnattu kesällä tapahtuvaan toimintaan, joten ”kesäisin” sanaa voisi jotenkin korostaa. Luettelo voisi laittaa vähän oikealla, jottei teksti näyttäisi olevan ns. yhtä pötköä (niin kuin tässä käytetty). Voisi myös miettiä kohdan ”Ajanvarauksella voit hoitaa muun muassa..” kirjoittamista (eli luettelo pois), sillä näin lukihäiriöisenä luin tekstin pariin kertaan, jolloin tajusin idean mitä luetteloilla halutaan sanoa ja mitä eroa edelliseen luetteloon, mutta voisi olla selkeämpi jos vain kirjoitetaan auki.”*

*”Kirjoituksellisesti: Yhden kirjoitusvirheen löysin eli kaverisuteista. Voisi myös tarkistaa pisteet (osassa luettelon virkkeessä on pisteet lopussa ja osassa ei) ja miettiä olisiko parempi käyttää vain lyhennettä mm. muun muassa sijaan. Pienen pieni juttu myös se, että onko luettelo merkin jälkeen välilyönti vai ei (nyt käytössä molempia).”*

*”En näe mainoksessa kehitettävää. Se oli selkeä ja informatiivinen.”*

*”Kirjotusvirheiden, välilyöntien ja pisteiden korjaus. Voisiko mainita myös missä terveydenhoitajat ovat tavattavissa? Tietenkin se selviää vantaan sivuilta tai instagramistakin. Tekstiä voisi jaotella vielä vähän selvemmin. Sisältö on oikein hyvä, mutta sen voisi esittää vielä houkuttelevammin.”*

*”Toimipisteen osoitetiedot, puh nro.”*

*”Isommin esille et voi vaan tulla ilman tai ajanvarauksella, vähän hukkuu tonne. Ja sit että ihan konkreettisesti ”täältä voi varata ajan. Muuten tosi kiva ja informatiivinen! 😊”*

#### 8.4.2 Itsearviointi ja uusi versio tiedotteesta

Viestinnän laatuun on tärkeää kiinnittää huomiota, sillä kirjoitusvirheet ja epäsymmetrinen ulkoasu saattaa häiritä asiakasta ja huonontaa työn laatua. Mielestäni tiedote onnistui hyvin etenkin visuaalisesti, sillä se on tehty nuorekkaaseen taustaan ja puhekuplissa olevat kommentit palvelusta houkuttelevat ehkä vertaistuen myötä muitakin kävijöitä. Kuitenkin visuaalisuutta voisi työelämäkumppanin sekä opiskelijoiden näkemyksen perusteella muokata huomiota herättävämmäksi ja korostaa nimenomaan kesällä tapahtuvaa toimintaa. Moni kehitysehdotus liittyi myös yhteystietojen näkyvyyteen mainoksessa. Yhteystiedoista ja niiden varmuudesta ensi kesään ei ollut tietoa mainoksen luomisvaiheessa, joten arviointilomakkeessa olisi voinut korostaa, että yhteystiedot kirjoitetaan myöhemmin Facebook- päivityksen yhteydessä. Työelämäkumppanin ehdotuksesta voisi uuteen versioon kirjoittaa osoitetiedot.

Osoitetiedoista poistettiin kesällä 2019 asiakkaita harhaanjohtava rapun numero, jotta se selkiyttäisi vastaanotolle hakeutumista jatkossa.

Kehitysehdotusten pohjalta luotiin uusi versio tiedotteesta (Kuva 10, Liite 5). Tässä korostettiin nimenomaan kesällä tapahtuvaa toimintaa ja tuotiin kesäisempää teemaa visuaalisuuteen. Lisäksi muokattiin kirjoitusvirheet sekä tekstin ulkoasua selkeämmäksi. Uudessa tiedotteessa on otettu laajasti kohderyhmän ja työelämäkumppanien toiveet huomioon. Opiskelijat antoivat uuteen tiedotteeseen sähköisesti vapaamuotoisen arvion, ja heidän mielestään tuotos oli onnistunut ja selkeämpi. Uskon, että tiedotteen avulla saadaan tehostettua sosiaalisen median viestintää. Toivottavaa olisi, että tuotosta hyödynnettäisiin jatkossa ja se kiinnittäisi laajemman kohderyhmän huomion sekä tavoittaisi myös ammattikorkeakouluissa opiskelevat asiakkaat paremmin.

**KESÄTERKKARILLE?**

Vantaan kaupungin **koulu- ja opiskeluterveydenhoitajat** ovat tavoitettavissa myös **kesäisin!**

**Ilman ajanvarausta / "walk in"** voit tulla esimerkiksi:

- Keskustelemaan mieltä askarruttavista asioista, kuten mielialasta, painonhallinnasta, kaverisuhteista, kotioloista, ehkäisystä, seurustelusta, unirytmistä tai päihteistä
- Hakemaan rokotteita
- Seurantakäynnille esimerkiksi näöntarkastukseen
- Tekemään hoitoalan opiskelijoiden tartuntatautilain mukaiset selvitykset tulevaa harjoittelujaksoa varten

**Ajanvarauksella** voit hoitaa esimerkiksi:

- Kutsuntaikäisten ennakkoterveystarkastukset
- Tulevien 3.- ja 7. luokkalaisten tarkastukset (Tarkastuksia voit hoitaa myös omalla koululla)

"Oikein oli kiva terkkari ja sain apua kaikkiin mieltä askarruttaviin kysymyksiin."

"Kätevää tulla lomalla, kun ei ole aikatauluja."

Nuorten monitoimitila Liito, Tikkurila  
Lummetie 2, 2. krs, 01300 Vantaa  
Lisätietoja: [www.vantaa.fi/kesaterkkari](http://www.vantaa.fi/kesaterkkari)  
Instagram: @kesaterkkari.vantaa

Vantaa

Kuva 10 Muokattu tiedote

## 9 Pohdinta

Nykypäivänä nuoria mietityttää usein terveys, tulevaisuus sekä itsetunnon ja mielenterveyden heikkeneminen. Tarjotut palvelut voivat näyttäytyä sekavilta ja niihin hakeutuminen sekä oikean palvelun löytyminen saattaa olla vaikeaa. Jotta tähän asiaan saataisiin muutosta,

kesäterkkaritoiminnan tunnetuksi tekeminen on erittäin tärkeää. (Paananen yms. 2019.) Opin- näytetyön avulla on löydetty keinoja, jotta muutos palvelun tunnetuksi tekemiseen helpot- tuisi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää keinoja, joilla vahvistaa kesäterkkaritoiminnan viestin- tää, jotta yhä useampi tuen tarpeessa oleva nuori tai perhe löytäisi palvelun piiriin. Opinnäy- tetyöstä saadut tulokset vastaavat tavoitteisiin ja työn avulla löydettiin useita keinoja nykyis- ten viestintäkeinojen vahvistamiseksi.

Vantaan kaupungin keräämien palautteiden (2019) kautta saatiin tuoretta tietoa vastaan- otolla käyneiden asiakkaiden toiveista. Kehitysehdotuksia olivat muun muassa muistutusvies- tit palvelusta ja selkeä opastus perille löytämiseksi. Palautteista tuli ilmi myös se, että pal- velua käyttäneet olivat olleet pääosin terveystarkastuksissa käyneitä. Tulosten avulla voidaan parantaa asiakkaille suunnattua viestintää tulevaa kesää ajatellen.

Terveystarkastajille järjestetyn ideointityöpajan kautta saatiin arvokasta tietoa siitä, miten työelämäkumppani voi kehittää ulkoista viestintää jatkossa. Työpajassa syntyi 17 erilaista ideaa, jotka liittyivät tehokkaaseen, monipuoliseen ja aikataulutettuun viestintään. Tämän jälkeen valittiin vielä 7 uutuusarvoltaan ja toteuttamiskelpoisuudeltaan sopivinta ideaa. Näitä olivat mainosten pyöriminen infotelevisioissa nuorten suosimissa paikoissa, näkökulmien vaih- telu mainoksissa, viestit ammattikorkeakoulussa opiskeleville, muistutusviestit toiminnasta Wilman kautta, terveystarkastajan chat- palvelu, ”walk in”- palvelun korostaminen sekä poliisille tiedon vieminen palvelusta. Lopputuloksena valittiin parhaaksi ideaksi ”walk in”- palve- lun korostaminen viestinnässä. Tulosten avulla saatiin monipuolisia ideoita tulevaisuuden vies- tinnän kehittämiseksi.

Tuotoksena kehitysideoiden lisäksi syntyi tiedote, jota on tarkoitus käyttää sosiaalisen median viestinnässä. Tiedotetta muokattiin kohderyhmälle ja työelämäkumppanille sopivaksi, joten se on konkreettinen ja hyödyllinen työkalu ulkoisen viestinnän vahvistamiseksi ja laajemman kohderyhmän tavoittamiseksi.

## 9.1 Kehittämisprosessin arviointi

Opinnäytetyön kehittämisprosessi oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen ja haastava. Toi- meksiäntö annettiin Vantaan kaupungin ennaltaehkäisevästä terveystarkastuksesta ja aihe vali- koitui työelämäkumppanin kehitysideasta. Aihe on mielestäni hyvin ajankohtainen ja pidän koululaisten ja opiskelijoiden hyvinvointia tärkeänä asiana. Vastaavanlainen koulu- ja opiske- luterveystarkastuksen kesätoiminta on ainutlaatuinen palvelu, jossa Vantaa on edelläkävijä. Tä- män vuoksi palvelun kehittäminen tuntui mielenkiintoiselta. Aiheesta tekee vieläkin antoi- samman se, että pääsin itse mukaan kesäterkkaritoimintaan koulun harjoittelujakson kautta.

Tällöin kehittämissympäristöön tutustuminen ja kehittämistarpeen pohtiminen onnistui kattavasti.

Teoreettinen viitekehys auttoi hankkimaan kokonaisvaltaista ymmärrystä aiheesta ja kohderyhmän tarpeista. Tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa hyödynnettiin palvelumuotoilun prosessia valikoitui sen vuoksi että asiakaslähtöisyys on yksi palvelumuotoilun tärkeimmistä elementistä. Asiakaslähtöisen viestinnän kehittämisessä otettiin huomioon palveluohjauksen näkökulma ja pyrittiin edistämään palvelua sellaiseksi, joka vastaisi kohderyhmän tarpeita (Kainuun sote, Viestintäsuunnitelma 2015-2016, 4-7).

Palautteista odotettiin saavan konkreettisia kehitysehdotuksia erityisesti ilman ajanvarausta asioineilta asiakkailta, mutta palautteiden pohjalta kuitenkin jäätiin vaille ymmärrystä siitä, miten juuri tätä osa-aluetta voitaisiin kehittää. Tässä vaiheessa huomattiin, että perinteinen asiakaspalautekulttuuri ei tue kehittämistä. Palvelumuotoilussa tärkeää on asiakkaiden osallistaminen kehittämisprosessiin. Asiakaspalautteiden sijaan oltaisiin voitu esimerkiksi haastella vastaanotolla käyneitä. Tällä tavoin oltaisiin saatu luotua ideoita, jotka eivät asiakaspalautteiden kautta tulleet esille. (Ojasalo ym. 2015, 72.) Palautteista kuitenkin saatiin hyviä kehitysideoita nykyisen viestinnän vahvistamiseksi ja varmuutta siitä, millainen kohderyhmä palveluun oli hakeutunut.

Ideointivaiheessa työpajatoiminta koulu- ja opiskeluterveydenhoitajien kanssa onnistui luontevasti ja heiltä sai hyviä ideoita jatkokehittämistä varten. Kuitenkin prosessia ajatellen ideointityöpajaan olisi voinut kutsua laajemman osallistujajoukon ja esimerkiksi opiskelijoita. Aivoriihessä olisi ollut tärkeää onnistumisen kannalta mahdollisimman laaja osallistujajoukko, niin että mielenkiinnon kohteet olisivat olleet erilaisia. Näin olisi vältetty ryhmän homogeneisuus ja siten varmistettu useiden erilaisten ideoiden luominen. (Solatie & Mäkeläinen 2009, 133.) Nyt ryhmä oli melko homogeeninen ja näkemykset ainoastaan ammattilaisten näkökulmasta. Terveystoimittajilta tuli kuitenkin hyviä ideoita, sillä he tiesivät ammattilaisen näkökulmasta jo paljon ulkoisesta viestinnästä ja toteuttamiskelpoisista ideoista.

Koko prosessin ajan pidimme säännöllisin väliajoin yhteyttä työelämäkumppanin kanssa ja tapasimme myös kasvotusten. Työelämäkumppanilta tuli hyviä neuvoja opinnäytetyöhön liittyen ja yhteistyö sujui mutkattomasti. Uskon, että opinnäytetyöstä syntyneet tulokset auttavat työelämäkumppania tulevaisuudessa. Kehitetyt viestintäkeinot antavat vinkkejä siitä, mihin viestinnässä kannattaa kiinnittää huomiota, jotta mahdollisimman moni löytäisi palvelun.

## 9.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössä otettiin huomioon luotettavuus ja eettisyys suunnitelmavaiheesta saakka. Työssä perehdyttiin yhteistyökumppanuuteen, työelämäkumppanin toiveisiin, aiheen

rajaukseen, menetelmän valintaan, salassapitoon, tasa-arvoon sekä yksityisyyteen prosessin eri vaiheissa.

Tieteen luotettavuuskäsitteitä ovat reliabiliteetti eli tutkimustulosten pysyvyys ja validiteetti eli oikeiden asioiden tutkiminen. Näiden kautta voidaan puhua tiedon luotettavuudesta sekä tieteellisten menetelmien oikeaoppisesta käytöstä. Kananen (2012,162) painottaa, että työn luotettavuutta ei voi jälkikäteen juurikaan parantaa vaan arvioida miten luotettavia tuloksia onnistuttiin työssä saamaan. Opinnäytetyössä on käytetty tieteellisiä menetelmiä oikeaoppisesti ja käsitelty tutkittavaa ilmiötä siihen sopivalla menetelmällä.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä voidaan arvioida luotettavuutta laadullisen tutkimuksen näkökulmasta. Näitä ovat luotettavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja vahvistettavuus (Kananen 2012, 172-176) Opinnäytetyön luotettavuuteen vaikuttaa tutkittavaan aiheeseen perehtyminen sekä luotettavista lähteistä etsitty ja koottu teoretieto. Etsin tietoa opinnäytetyöhöni luotettavista lähteistä internetistä, Finna-, Medic- ja Google scholar- tietokannoista sekä kirjallisuudesta aiheeseen liittyen. Opinnäytetyössä on käytetty pääosin ajankohtaisia, noin 10-vuoden sisällä käytettyjä julkaisuja ja kriittistä pohdintaa aiheen sopivuudesta nykyhetkeen. Opinnäytetyön tulokset eivät ole täysin siirrettävissä, eli tutkimustulosten pitävyys vastaavallisissa tapauksessa voi olla vaihtelevaa, sillä valitun kohderyhmän ideat ja mielipiteet voivat muuttua eri tilanteissa.

Opinnäytetyön aihe valikoitui työelämäkumppanin ideasta ja opinnäytetyön prosessin alussa keskusteltiin työelämäkumppanin kanssa mitä työssä tulisi huomioida. Aihe liittyy nuorten hyvinvointiin ja on hyvin ajankohtainen teema palveluiden järjestämisessä. Työssä perehdyttiin kehittämistyön prosessiin sekä palvelumuotoiluun luotettavien lähdemateriaalien kautta. Asiakaspalautteiden analysoinnissa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmää, ja perehdyttiin oikeaoppiseen analysointiin. Asiakaspalautteista nostetut alkuperäisilmaukset on nostettu lukijan nähtävälle, jotta se lisää luotettavuutta palautteiden todellisuudesta. Palautteita saatiin melko vähän suhteessa koko kesän aikana käyneisiin asiakkaisiin. Tämän vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä tai riippuvaisia toisistaan. Palautteet antoivat kuitenkin suuntaviivaa kohderyhmän yleisimmistä tarpeista.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä monilla eri asioilla, jotka aloitetaan jo prosessin alkuvaiheessa. Dokumentointi on tärkeä asia työn uskottavuuden kannalta, sillä kaikki ratkaistut työssä perustellaan. Sen vuoksi kirjoittajan pitämä päiväkirja opinnäytetyöhön liittyvästä toiminnasta oli kannattavaa. Kun valitaan tiedonkeruu ja analysointimenetelmiä, se tarkoittaa etukäteen harkittuja menetelmiä ja niiden soveltuvuutta omaan työhön. (Kananen 2012, 173) Opinnäytetyössä käytettiin kesäharjoittelun ajalta reflektointia oppimispäiväkirjaa, jossa perehdyttiin kesäterkkätoimintaan, terveydenhoitajan työnkuvaan, asiakkaisiin ja heidän tarpeisiin sekä viestintäkanaviin. Sitä kautta saatiin laajaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä.

Luotettavuutta heikentäviä asioita työssä oli asiakaslähtöisyyden näkökulman puuttuminen toteuttamisvaiheessa ideointityöpajassa. Ideointityöpajassa syntyneet ideat eivät tuoneet tietoa kohderyhmän tarpeista, vaan enemmänkin ammattilaisen näkökulmaa. Tämän vuoksi palvelumuotoilun ja asiakaslähtöisyyden menetelmän mielessä pitäminen jokaisessa vaiheessa jäi puuttumaan. Kuitenkin ideointityöpajan pohjalta luodut kehitysidealat ja tuotos arvioitettiin kohderyhmällä ja sitä kautta saatiin asiakaslähtöistä arviota työn tuloksesta.

Tutkimusetiikassa ja hyvässä tieteellisessä käytännössä noudatetaan tarkkuutta ja yleistä huolellisuutta tutkimustyöhön ja sen toteuttamiseen liittyvissä asioissa. Tutkijan tulee huomioida, että käytetään tieteellisesti sekä eettisesti varmoja tiedonhankinta-, raportointi-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. (Leino-Kilpi & Välimäki 2012,364.) Opinnäytetyössä kunnioitettiin toisten tekemiä tutkimuksia sekä niiden eettisyyttä. Kaikissa vaiheissa noudatettiin rehellisyyttä ja avoimuutta.

Opinnäytetyössä vältettiin plagiointia eli jonkun muun tekemän teoksen tai julkaisun suoraa kopiointia ja noudatettiin vilpittömyyttä työn kaikissa eri vaiheissa. Opinnäytetyön eettisenä tavoitteena oli hyvän tieteellisen käytännön edistäminen. (TENK 2019.) Työn prosessissa noudatettiin työelämäkumppanin kanssa luotettavaa ja tasa-arvoista sopimuskumppanuutta ja informoitiin säännöllisesti opinnäytetyön tilasta sekä aikataulusta. Työssä otettiin huomioon työelämäkumppanin näkemyksiä opinnäytetyöhön liittyen. Asiakaspalautteisiin vastanneiden, ideointityöpajaan osallistuvien terveydenhoitajien ja arviointilomakkeeseen vastanneiden opiskelijoiden identiteettiä kunnioitettiin ja suojattiin.

Asiakaspalautteet, terveydenhoitajien suostumuslomakkeet työpajaan, ideatyöpajasta syntynyt materiaali sekä opiskelijoille lähetetty arviointilomake käsiteltiin luottamuksellisesti ja hävitettiin työn valmistuttua tietosuojaa kunnioittaen. Kaikkia ideointityöpajaan ja arviointilomakkeeseen vastaajia informoitiin etukäteen, kerrottiin mihin vastauksia käytetään ja miten heidän identiteettiä suojataan. Palautteiden antajat olivat terveydenhoitajan vastaanotolla käyneitä joille tiedotettiin palautteiden käytöstä toiminnan kehittämiseen.

Terveydenhuollon ammattiryhmien eettiset ohjeet perustuvat yhteisiin arvoihin, joista keskeisiä ovat ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, terveyden edistäminen ja elämän suojelu. Muita tärkeitä arvoja ovat luottamuksellisten tietojen salassapito ja asiakkaiden ja muiden ammattiryhmien sekä kollegoiden kunnioitus. Terveydenhuollon keskeisempiä säädöksiä on perustuslakiin kirjatut perusoikeudet, joita ovat laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994). Kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä, eikä ketään saa asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen tai muun henkilöön liittyvän syyn vuoksi. (ETENE, 2001.) Tutkimuksessa on noudatettu tasa-arvoista kohtelua, luottamuksellista tietojen salassapitoa sekä kunnioitettu asiakkaita ja yhteistyökumppaneita.

### 9.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön avulla saatiin tietoa siitä, miten nykyisiä viestintäkeinoja voitaisiin kehittää ja miten kohderyhmän tarpeet voidaan ottaa huomioon palvelussa. Kehitysideoina tulevaan kesään ovat viestinnän ennakointi ja organisointi, uusien viestinnällisten ratkaisujen käyttö sekä niihin panostaminen. Jatkotutkimuksena voisi tehdä kyselytutkimuksen ensi vuoden kesäterkkaritoimintaa käyttäneiltä asiakkailta. Kyselyillä voitaisiin kartoittaa kuinka viestintä on heidät tavoittanut ja mitä kautta he tiedon löysivät. Kesän aikana voisi pitää kirjaa kävijämääristä sekä yhteydenottokanavista ja tilastojen avulla tarkastella onko palvelu tavoittanut enemmän esimerkiksi ”walk in”- palvelusta hyötyviä asiakkaita.

Jotta nuoret ja palvelut kohtaisivat paremmin, pitäisi nuoret ottaa osaksi palveluiden suunnittelua ja kehittämistä (Paananen yms. 2019). Nuoria voisi osallistaa kesäterkkaritoiminnan kehittämistyöhön esimerkiksi haastattelujen tai ideointityöpajojen avulla. Kesäterkkaritoiminnan tueksi voitaisiin laatia laadullinen opinnäytetyö, jossa tutkittaisiin koululaisten ja opiskelijoiden näkemyksiä palvelusta.

Kesäterkkaritoiminnan tunnettavuuden lisääminen on tärkeää, sillä kesällä kouluarjen tuoma rutiini puuttuu monelta nuorelta ja hyvinvointiin liittyvät asiat voivat korostua. Nykypäivänä nuoret kaipaavat tukea etenkin mielenterveyteen ja ihmissuhteisiin liittyviin asioihin (Paananen yms. 2019). Kesäterkkaritoiminnalla autetaan tuen tarpeessa olevia nuoria ja perheitä sekä edistetään heidän terveyttä ja hyvinvointiaan. Kesäterkkaritoiminnan tunnettavuuden lisäämisellä voidaan turvata palvelut tukea tarvitseville nuorille ja madaltaa kynnystä esimerkiksi jatkohoitoon hakeutumisessa. Kesällä ennaltaehkäisevän palvelun saaminen helpottaa sitä, etteivät ongelmat pääse kasvamaan liian suuriksi ja apua tarvitsevat saavat sitä nopeammin.

Kesäterkkaritoiminnan avulla Vantaan kaupungin terveydenhoitajien kiire ja kuormitus lukuvouden aikana vähenee ja ennaltaehkäisevä terveystyö on laadukkaampaa. Tämä edesauttaa Vantaan kaupunkia palveluiden järjestämisessä, sillä hyvinvoiva henkilöstö on edellytys laadukkaille palveluille. Palvelu vaikuttaa loppupeleissä nuorten hyvinvointiin myös yhteiskuntasallolla, sillä sen avulla voidaan ylläpitää nuorten työ- ja toimintakyvyn säilymistä (Finlex 2011).

## Lähteet

### Painetut

Harisalo, R. 2011. Luovuuden teknologia. Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajina. Tampere: Tampere University Press

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy-Juvenes Print

Kananen, J. 2018. Digimarkkinointi ja sosiaalisen median markkinointi. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kankkunen, P., Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Korhonen, N., Rajala, R. 2011. Viestinnän prosessointi. Koreografia kaaokselle. Helsinki: Talentum Media

Leino-Kilpi, H., Välimäki, M. 2012. Etiikka hoitotyössä. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2015, Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Osterwalder, A., Pigneur, Y. 2010. Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers and Challengers. New Jersey, USA: Wiley & Sons.

Pietiläinen, E, Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Roivas, M, Karjalainen, A-M. 2013. Sosiaali- ja terveystieteiden viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy

Solatie, J. & Mäkeläinen, M. 2009. Ideasta innovaatioksi, luovuus hyötykäyttöön. Helsinki: Talentum.

Vuokko, P. 2003. Markkinointiviestintä: merkitys, vaikutus ja keinot. 1. Porvoo: WS Bookwell Oy

### Sähköiset

Duodecim. 2019. Lihavuus. Luettu 17.10.2019  
[https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00042](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00042)

Ebrand Suomi Oy. 2016. SoMe ja nuoret 2016. Kyselytutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä. Suosituimmat sosiaalisen median palvelut. Luettu 25.8.2019  
<https://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/2-suosituimmat-sosiaalisen-median-palvelut/>

Ebrand Suomi Oy. 2016. SoMe ja nuoret 2016. Kyselytutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä. Sosiaalisen median käyttötavat. Luettu 25.8.2019  
<https://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/3-sosiaalisen-median-kayttotavat/>

- ETENE-julkaisuja, I. 2001. Terveystuollon yhteinen arvopohja, yhteiset tavoitteet ja periaatteet. Luettu 4.9.2019.  
<https://etene.fi/documents/1429646/1559098/ETENE-julkaisuja+1+Terveystuollon+yhteinen+arvopohja%2C+yhteiset+tavoitteet+ja+periaatteet.pdf/4de20e99-c65a-4002-9e98-79a4941b4468/ETENE-julkaisuja+1+Terveystuollon+yhteinen+arvopohja%2C+yhteiset+tavoitteet+ja+periaatteet.pdf>
- Erkkilä, K., & Moisio-Imbert, K. 2013. Sivystystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Espoo. Luettu 23.8.2019. Saatavissa:  
[https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivystystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivystystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf)
- Espoon Sivystystoimi 2013. Työkalupakki palvelumuotoiluun. Luettu 21.11.2019  
[https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivystystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivystystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf)
- Facebookin www-sivut. 2019. Luettu 3.12.2019  
<https://www.facebook.com>
- Finlex. 2019. Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta. Luettu 28.5.2019  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110338>
- Halme, N., Hedman, L., Ikonen, R., & Rajala, R. 2018. Lasten ja nuorten hyvinvointi 2017: Kouluterveyskyselyn tuloksia. Helsinki: THL. Luettu 4.9.2019  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136748/URN\\_ISBN\\_978-952-343-115-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136748/URN_ISBN_978-952-343-115-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ikonen, R., & Helakorpi, S, 2019. Lasten ja nuorten hyvinvointi. Kouluterveyskysely 2019, THL. Luettu 3.10.2019  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138562/Tilastoraportti\\_33\\_Kouluterveyskysely.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138562/Tilastoraportti_33_Kouluterveyskysely.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2019. Tutkimuksellinen kehittämishanke opinnäytetyönä vs projektityö. Luettu 11.9.2019  
<https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/tyoelaman-tutkiva-kehittamistoiminta/projektityo-vs-ns-toiminnallinen-tutkimuksellinen-kehittamishanke-opinnaytetyo/>
- Kainuun sote. Viestintäsuunnitelma. Kajaani. Luettu 21.8.2019  
[https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2017-03/Viestint%C3%A4suunnitelma\\_2015-2016.pdf](https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2017-03/Viestint%C3%A4suunnitelma_2015-2016.pdf)
- Kuntaliitto. Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto. 2017. Luettu 9.10.2019  
<https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/terveydenhuolto/terveyden-edistaminen/koulu-ja-opiskeluterveydenhuolto>
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystuollon ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: [www.thl.fi/sokra](http://www.thl.fi/sokra)
- Lundqvist, A., & Jääskeläinen, S. 2019. Lasten ja nuorten ylipaino ja lihavuus 2018. THL. Luettu 19.11.2019  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138015/Tilastoraportti\\_lasten\\_nuorten\\_lihavuus\\_20190417\\_lopullinen\\_PDF.pdf?sequence=2](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138015/Tilastoraportti_lasten_nuorten_lihavuus_20190417_lopullinen_PDF.pdf?sequence=2)
- Mäki, P., Wikström, K., Hakulinen, T., & Laatikainen, T. 2011. Terveystarkastukset lastenneuvolassa ja kouluterveydenhuollossa. Menetelmäkirja Tampere: Juvenes Print

<https://thl.fi/documents/10531/1449887/Terveystarkastukset.pdf/e7ed0266-8f1b-43fe-82d7-8659fe8a8cf9>

Paananen, R., Kainulainen, S., Hyppönen, E., Leikas, H., Lindström, A., & Lökfors, J. 2019. 10 tarinaa nuoruudesta ja tuen tarpeista-Nuorten ajatuksia palveluiden kehittämiseksi. Diak Ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettu 2.9.2019

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/167000/DIAK\\_Puheenvuoro\\_21\\_verkko.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/167000/DIAK_Puheenvuoro_21_verkko.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019a. Kouluterveydenhuolto Luettu 20.8.2019

<https://stm.fi/kouluterveydenhoito>

Saarijärvi, H, 2018. Miten viestiä ja mitata asiakaslähtöisyyttä? Luettu 24.11.2019

<https://viestijat.fi/miten-viestia-ja-mitata-asiakaslahtoisyytta/#823a2636>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019b. Opiskeluterveyshuolto. Luettu 20.8.2019

<https://stm.fi/opiskeluterveydenhuolto>

Sorvari, H. , Viljamaa, T. Terveystarpeiden kokemuksia kesäterveydenhoitajatoiminnasta Vantaalla. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettu 27.5.2019

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/168258/Sorvari\\_Viljamaa.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/168258/Sorvari_Viljamaa.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

THL. 2019a. Elintavat. Luettu 22.8.2019

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elintavat>

THL. 2019b. Hyvinvointi. Luettu 22.8.2019

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>

THL. 2019c. Kouluterveydenhuolto. Luettu 8.9.2019

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/kouluterveydenhuolto>

THL. 2019d. Lapset nuoret ja perheet. Opiskeluterveydenhuolto. Sisällöt. Luettu 8.9.2019

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/opiskeluterveydenhuolto/terveystarkastukset-toisella-asteella/sisallot>

THL.2019e. Lainsäädäntö ja muut velvoitteet. Luettu 23.8.2019

[https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/yhteisollinen-opiskeluhoolto/tarkastus\\_oppilaitoksessa/lainsaadanto](https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/yhteisollinen-opiskeluhoolto/tarkastus_oppilaitoksessa/lainsaadanto)

THL.2019f. Nuoret. Luettu 22.8.2019

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elamankulku/nuoret>

THL.2019g. Opiskeluhoolto. Luettu 19.8.2019

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto>

THL. 2019h. Opiskeluterveydenhuolto korkeakouluissa. Luettu 4.9.2019

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/opiskeluterveydenhuolto/opiskeluterveydenhuolto-korkeakouluissa>

THL. 2019i. Opiskeluterveydenhuolto toisella asteella. Luettu 12.9.2019

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/opiskeluterveydenhuolto/terveystarkastukset-toisella-asteella>

Tjs opintokeskus, 2019. Ulkoinen viestintä. Luettu 5.9.2019

<https://www.tjs-opintokeskus.fi/opas-yhdistyksille/viestinta/ulkoinen-viestinta>

Terveyskirjasto Duodecim. 2019. Mitä terveys on? Luettu 22.8.2019  
[https://www.terveyskirjasto.fi/kotisivut/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00903](https://www.terveyskirjasto.fi/kotisivut/tk.koti?p_artikkeli=dlk00903)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta, hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa, Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje, 2012. Luettu 11.10.2019  
[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Vantaan kaupunki. 2019. Kesäterkkari koululaisille ja opiskelijoille. Luettu 22.5.2019  
<https://www.vantaa.fi/kes%C3%A4terkkari>

Vantaan kaupunki.2019.Opiskeluterveydenhuolto. Luettu 18.11.2019  
[https://www.vantaa.fi/varhaiskasvatus\\_ja\\_koulutus/lukiot\\_ja\\_ammattillinen\\_koulutus/tukea\\_opiskeluun\\_ja\\_hyvinvointiin/opiskeluterveydenhuolto](https://www.vantaa.fi/varhaiskasvatus_ja_koulutus/lukiot_ja_ammattillinen_koulutus/tukea_opiskeluun_ja_hyvinvointiin/opiskeluterveydenhuolto)

Vantaan kaupunki 2019. Wilma kodin ja koulun välisessä viestinnässä. Luettu 22.10.2019  
[https://www.vantaa.fi/varhaiskasvatus\\_ja\\_koulutus/perusopetus/kodin\\_ja\\_koulun\\_yhteisty/kodin\\_ja\\_koulun\\_valinen\\_viestinta\\_wilma](https://www.vantaa.fi/varhaiskasvatus_ja_koulutus/perusopetus/kodin_ja_koulun_yhteisty/kodin_ja_koulun_valinen_viestinta_wilma)

Yleisradio 2019. Ahdistunut nuori voi jäädä yksin ongelmiansa kanssa puoleksitoista kuukaudeksi - Mieli ry:n tiimipäällikkö: "Heinäkuussa avuntarve räjähtää". Luettu 22.10.2019  
<https://yle.fi/uutiset/3-10867406>

## Kuvat

Kuva 1 Viestinnän kehittäminen (Mukailtu lähteestä Kananen 2012, 152.) .....	18
Kuva 2 Palveluprosessin vaiheet (Mukailtu kuva Ojasalo yms. 2015, 75.) .....	20
Kuva 3 Käyntikortti .....	22
Kuva 4 Juliste .....	23
Kuva 5 Yhteydenotot .....	24
Kuva 6 Ideointityöpaja .....	28
Kuva 7 Ideointityöpajan tuloksia .....	30
Kuva 8 Nelikenttä- diagrammi .....	31
Kuva 9 Tiedote .....	33
Kuva 10 Muokattu tiedote .....	36

Liitteet	
Liite 1: Tiedote Kesäterveydenhoitajakokoukseen osallistujille .....	48
Liite 2 Suostumuslomake .....	49
Liite 3 Tiedote .....	50
Liite 4 Arviointilomake opiskelijoille .....	51
Liite 5 Muokattu tiedote .....	52

Liite 1: Tiedote Kesäterveydenhoitajakokoukseen osallistujille

### **Kesäterveydenhoitajatoiminnan tunnettavuuden edistäminen viestinnän avulla**

Hei,

Nimeni on Annika Niskanen ja opiskelen Laurea Ammattikorkeakoulussa Tikkurilan toimipisteessä terveydenhoitajaksi. Toteutan opinnäytetyöni yhteistyössä Vantaan kaupungin kanssa ja opinnäytetyön aiheena on Kesäterveydenhoitajatoiminnan tunnettavuuden edistäminen viestinnän avulla. Tarkoituksena on kehittää uusia keinoja viestinnään Kesäterveydenhoitajatoiminnan tueksi, jotta se tavoittaisi entistä enemmän nuoria etenkin ”Walk-in”- palvelun käytössä.

Järjestän 12.11.2019 Kesäterveydenhoitajakokouksen yhteydessä n. 30 minuutin mittaisen ideointityöpajan. Työpajassa ideoidaan uusia keinoja Kesäterveydenhoitajatoiminnan viestintään. Työpajatoiminnassa syntynyt aineisto tallennetaan myöhempää analyysiä varten ja säilytetään siihen saakka, kunnes työ on valmistunut. Tämän jälkeen kaikki aineisto hävitetään. Aineistoa ei anneta ulkopuolisten käyttöön. Osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista eikä henkilötietoja kysytä. Julkistettavassa tuotoksessa ei käytetä minkäänlaista materiaalia, jossa henkilötietoja voisi tunnistaa.

Mikäli annat suostumuksesi ideointityöpajaan osallistumiseen sekä työpajamateriaalin tallettamiseen, pyydän Sinua allekirjoittamaan liitteenä olevan kirjallisen suostumuksen.

Ystävällisin terveisin

Annika Niskanen  
Terveystenhoitajaopiskelija, Laurea Ammattikorkeakoulu  
annika.niskanen@student.laurea.fi



## Tiesitkö että Vantaan kaupungin koulu- ja opiskeluterveydenhoitajat ovat tavattavissa myös kesäisin?

Vastaanotolle voi tulla tarpeen mukaan **ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta/ "walk in" muun muassa:**

- Keskustelemaan terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä asioista, kuten mielialasta, painonhallinnasta, kaverisuteista, kotioloista, ehkäisystä, seurustelusta, unirytmistä tai päihteistä.
- Hakemaan rokotteita tai seurantakäynnille esim. näöntarkastukseen
- Tekemään hoitoalan opiskelijoiden tartuntatautilain mukaiset selvitykset tulevaa harjoittelujaksoa varten.

**Ajanvarauksella** voit hoitaa muun muassa:

- Kutsuntaikäisten ennakkoterveystarkastukset terveydenhoitajan ja lääkärin osuudet
- Tulevien 3.- ja 7. luokkalaisten terveystarkastukset

"Oikein oli kiva terkkari ja sain apua kaikkiin mieltä askarruttaviin kysymyksiin"

"Kätevää tulla lomalla, kun ei ole aikatauluja"

[www.vantaa.fi/kesaterkkari](http://www.vantaa.fi/kesaterkkari)  
Instagram: @kesaterkkari.vantaa

Vantaa

## Liite 4 Arviointilomake opiskelijoille

## 1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

## 2. Mainoksen ulkoasu

- Erinomainen
- Hyvä
- Keskitasoinen
- Välttävä
- Huono

## 3. Mainoksen tuoma informaatio

- Erinomainen
- Hyvä
- Keskitasoinen
- Välttävä
- Huono

## 4. Voisitko hakeutua palveluun mainoksen perusteella?

- Kyllä
- En

## 5. Kerro vapaasti kehitysideoita mainokseen liittyen?:

## KESÄTERKKARILLE?

Vantaan kaupungin **koulu- ja opiskeluterveydenhoitajat** ovat tavoitettavissa myös **kesäisin!**

**Ilman ajanvarausta / "walk in"** voit tulla esimerkiksi:

- Keskustelemaan mieltä askarruttavista asioista, kuten mielialasta, painonhallinnasta, kaverisuhteista, kotioloista, ehkäisystä, seurustelusta, unirytmistä tai päihteistä
- Hakemaan rokotteita
- Seurantakäynnille esimerkiksi näöntarkastukseen
- Tekemään hoitoalan opiskelijoiden tartuntatautilain mukaiset selvitykset tulevaa harjoittelujaksoa varten

**Ajanvarauksella** voit hoitaa esimerkiksi:

- Kutsuntaikäisten ennakkoterveystarkastukset
- Tulevien 3.- ja 7. luokkalaisten tarkastukset (Tarkastuksia voit hoitaa myös omalla koululla)

"Oikein oli kiva terkkari ja sain apua kaikkiin mieltä askarruttaviin kysymyksiin."

"Kätevää tulla lomalla, kun ei ole aikatauluja."

Nuorten monitoimitila Liito, Tikkurila  
Lummetie 2, 2. krs, 01300 Vantaa

Lisätietoja: [www.vantaa.fi/kesaterkkari](http://www.vantaa.fi/kesaterkkari)  
Instagram: @kesaterkkari.vantaa

