



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Riitta Latja & Sanna Virnes

Alakoululaisen kohtaaminen KyläOPTIKKO-liikkeessä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Optometrismi

Optometrian tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

15.4.2021

Tekijät Otsikko	Riitta Latja & Sanna Virnes Alakoululaisen kohtaaminen KyläOPTIKKO-liikkeessä
Sivumäärä Aika	32 sivua + 4 liitettä 15.4.2021
Tutkinto	Optometrismi
Tutkinto-ohjelma	Optometrian tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Lehtori Saija Flinkkilä Lehtori Kaisa Sten
<p>Metropolia Ammattikorkeakoulun uudelle Myllypuron kampukselle avautuu keväällä 2021 KyläOPTIKKO-liike, jossa optometristiopiskelijat suorittavat erilaisia opintokokonaisuuksia ja työssäoppimista vastaavan optikon ohjauksessa. Optometrian opiskelijoille alakoululaiset on haastava asiakasryhmä, mutta opiskelijoiden on tärkeää saada kokemusta myös tämän asiakasryhmän kohtaamisesta ja tutkimisesta. Alakoululaisten näkemisen ongelmat ovat kasvaneet ympäristön digitalisoitumisen ja lähityöskentelyn lisääntymisen seurauksena. Näistä syistä opinnäytetyö on ajankohtainen ja merkityksellinen.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda palvelupolku alakoululaisen silmälasihankinnasta ja ohjeistus alakoululaisen kohtaamisesta KyläOPTIKKO-liikkeessä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös perheiden kokemusten ja toiveiden kuuleminen alakoululaisen silmälasihankinnasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli, että palvelupolun avulla perheet ja KyläOPTIKKO-liikkeessä toimivat henkilöt tietävät, miten silmälasihankintaprosessi etenee. Tavoitteena oli ohjeistuksen avulla auttaa optometristiopiskelijoita kohtaamaan ja palvelemaan alakoululaista perheineen. Palvelupolku ja ohjeistus tukevat myös KyläOPTIKKO-liikkeen liiketoimintaa.</p> <p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö rakennettiin laadullisin tutkimusmenetelmin, ja perheiden kuuleminen toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluin. Teoriaosuudessa on käsitelty KyläOPTIKKO-liikkeen toimintaympäristöä, palvelumuotoilua, alakoululaisen kohtaamista sekä näöntutkimuksen ja silmälasihankinnan pääpiirteitä. Palvelupolku ja ohjeistus luotiin teorian ja haastatteluaineiston sisällönanalyysin pohjalta.</p> <p>Perheet kokivat silmälasihankintaprosessissa erityisen tärkeäksi alakoululaisen ja perheen kiireettömän kohtaamisen ja ajantasaisen tiedottamisen. Näihin toiveisiin vastataan KyläOPTIKKO-liikkeen palvelupolun ja ohjeistuksen avulla. Palvelupolkuun luotiin jälkikontrollimalli, jonka tavoitteena on tehdä asiakaskokemuksesta kokonaisvaltainen ja antaa liikkeessä työskenteleville optometristiopiskelijoille arvokasta tietoa toteutuneesta silmälasihankinnasta. Opinnäytetyö on laadittu Metropolia Ammattikorkeakoulun KyläOPTIKKO-liikkeelle, mutta sitä voi hyödyntää laajemmin optisella alalla.</p>	
Avainsanat	palvelumuotoilu, palvelupolku, alakoululaisen kohtaaminen

Authors Title	Riitta Latja & Sanna Virnes Encountering 8 to 12-year-old Children in VillageOPTICIAN
Number of Pages Date	32 pages + 4 appendices 15 April 2021
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Optometry
Instructors	Saija Flinkkilä, Senior Lecturer Kajsa Sten, Senior Lecturer
<p>The thesis was carried out in partnership with Metropolia University of Applied Sciences. VillageOPTICIAN will open at the new Myllypuro campus during spring 2021. The purpose of the thesis was to consult the experiences and wishes of families about buying eyeglasses for an 8 to 12-year-old child. The purpose of the thesis was to create a service path for 8 to 12-year-old child customers in VillageOPTICIAN and a practical guideline for optometry students of how to encounter an 8 to 12-year-old child.</p> <p>The theoretical part of the thesis focuses on service design and encountering 8 to 12-year-old children. Especially in this age group, increased use of mobile devices causes myopia and asthenopic symptoms. In the theoretical part of the thesis, specific instructions have been given for examining an 8 to 12-year-old child's vision.</p> <p>Material for this thesis was gathered through semi-structured thematic interviews. Five parents were interviewed for this thesis. They were asked how to encounter, serve, and communicate with 8 to 12-year-old children. The results of the interviews were utilized in the production of the outputs.</p> <p>The aim of the thesis was that the service path allows families to know how the process of buying glasses progresses. In addition, the aim of the thesis was to help optometry students encounter 8 to 12-year-old children in VillageOPTICIAN. However, the results of the thesis can also be used widely in the optical field.</p>	
Keywords	service design, encountering, 8 to 12-year-old child

Sisällys

1	Johdanto	1
2	HyMy-kylä toimintaympäristönä	3
2.1	Opiskelijavetoinen KyläOPTIKKO-liike	3
2.2	Työssäoppiminen KyläOPTIKKO-liikkeessä	4
3	Alakoululainen asiakkaana	5
3.1	Alakoululaisen kohtaaminen	6
3.2	Mobiililaitteet ja lähityön lisääntyminen	7
3.3	Alakoululaisen näöntutkimus	8
3.4	Alakoululaisen silmälasihankinta	10
4	Palvelumuotoilu	12
5	Tutkimusmenetelmä	16
5.1	Laadullinen tutkimus	16
5.2	Toteutustapa	18
6	Tutkimushaastattelut ja laadullinen sisällönanalyysi	19
6.1	Tulokset	20
6.2	Johtopäätökset	23
7	KyläOPTIKKO-liikkeen palvelupolku ja ohjeistus	25
8	Pohdinta	26
	Lähteet	29
	Liitteet	
	Liite 1. Kutsu haastatteluun	
	Liite 2. Haastattelurunko	
	Liite 3. Palvelupolku	
	Liite 4. Ohjeistus alakoululaisen kohtaamiseen KyläOPTIKKO-liikkeessä	

1 Johdanto

Mobiililaitteiden lisääntynyt käyttö ja sen aiheuttamat alakoululaisten näkemisen ongelmat ovat ajankohtaisia. Rungas lähityöskentely altistaa myopialle ja binokulariteetin häiriöille sekä lisää astenooppisia oireita. (Kosola, Moisala & Ruokoniemi 2019: 108–109; School-Aged Vision 6 to 18 Years of Age n.d.) Kouluterveydenhuollossa alakoululaisten näkö seulotaan kouluuntulotarkastuksessa ja 5. luokalla. Alakoululainen, jolla on näkemisen oireita, tulee aina lähettää tarkempiin tutkimuksiin. (Näönseulonta kouluterveydenhuollossa 2019.)

Palvelumuotoilu on keino hahmottaa uusia liiketoiminnan mahdollisuuksia ja määrittää asiakkaan palvelutarpeita sekä vastata niihin. Palvelupolku visualisoi asiakkaan kokeaman palveluprosessin, ja siinä pyritään vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. (Ahonen 2017: 34, 59; Tuulaniemi 2011: 96.) Yhteiskunnan digitalisoitumisen myötä myös palvelumuotoilun tarve liiketoiminnassa on kasvanut. Palvelumuotoilulla voidaan edistää yrityksen kilpailukykyä ja mahdollisuus vastata kuluttajien kasvaviin odotuksiin palveluiden sisällöstä. Palvelumuotoilulla tuetaan yrityksen kustannustehokkuutta sekä palveluiden laatua ja saatavuutta. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 33, 35.) Vaikka palvelumuotoilu on yleistynyt viime vuosina, ei optisen alan opinnäytetyissä ole hyödynnetty tätä näkökulmaa laajemmin. Tämä opinnäytetyö on laadittu Metropolia Ammattikorkeakoululle, jonka Myllypuron kampukselle avautuu KyläOPTIKKO-liike keväällä 2021 (Sten 2021). Uudessa liikkeessä on tarve alakoululaisen silmälasihankinnan palvelupolulle.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perheiden toiveiden ja kokemusten kuuleminen sekä huomioiminen alakoululaisen silmälasihankinnassa. Perheiden toiveiden kuuleminen toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Perheet kokivat, että alakoululaisen kohtaaminen, ikätasoinen keskustelu ja tutkimustilanteen sanoittaminen olivat perustana hyvälle palvelulle optikkoliikkeessä. Kattavaa kehysvalikoimaa, aikatauluista tiedottamista ja sopimusten noudattamista arvostettiin. Tarkoituksena oli luoda haastatteluiden ja teorian pohjalta palvelumuotoilun keinoin KyläOPTIKKO-liikkeen palvelupolku alakoululaisen silmälasihankinnasta. Lisäksi optometreriopiskelijoiden käyttöön valmistettiin erillinen ohjeistus alakoululaisen kohtaamisesta KyläOPTIKKO-liikkeessä.

Tavoitteena oli, että palvelupolun avulla KyläOPTIKKO-liikkeessä asioivat perheet tietävät, miten alakoululaisen silmälasihankintaprosessi etenee. Lisäksi Alakoululaisen kohtaaminen KyläOPTIKKO-liikkeessä -ohjeistuksen avulla optometreriopiskelijat tietävät, miten alakoululainen perheineen kohdataan ja heitä palvellaan. Molempien tuotosten tavoitteena on edistää KyläOPTIKKO-liikkeen liiketoimintaa ja optometreriopiskelijoiden ammatillista oppimista.

2 HyMy-kylä toimintaympäristönä

Myllypuro on nopeasti kehittyvä ja kasvava kaupunginosa itäisessä Helsingissä. Myllypuron alueella oli yli 12 500 asukasta vuonna 2019. Eriytyisen suurta väestönkasvun oletetaan olevan 7–15-vuotiaiden ikäryhmässä, jonka ennustetaan kasvavan kolmanneksen seuraavan vuosikymmenen aikana. (Pulkkinen & Idström 2017: 29; Mäki & Vuori 2019: 54.)

Optometrian koulutusohjelma toimii Metropolia Ammattikorkeakoulun uudella Myllypuron kampuksella, joka on valmistunut vaiheittain vuosina 2019–2020. Kampusrakennus sijaitsee hyvien liikenneyhteyksien äärellä Kehä I:n kupeessa, osittain metroradan päällä. Kampus on kooltaan yli 40 000 huoneistoneeliometriä ja sen tiloissa työskentelee noin 6 000 opiskelijaa ja 500 työntekijää. (Metropolia 2020b.)

Monialainen HyMy-kylä eli Hyvinvointia Myllypurosta sijaitsee Myllypuron kampuksella. Siellä toimivat asiakaslähtöisesti eri alojen opiskelijat harjoitellen esimerkiksi asiakastyöskentelyä, ammattikäytäntöjä sekä yksilöllisten palveluiden muotoilua. HyMy-kylän keskeiset toiminnot ovat opiskelijoiden tuottamat hyvinvointi- ja terveystyöskentelyt. Palvelut ovat kaikille avoimia ja HyMy-kylä tekee monipuolisesti yhteistyötä lähialueen toimijoiden, kuten terveysasemien, alueen koulujen ja yhdistysten kanssa. HyMy-kylässä optometristiopiskelijoiden tuottamia näönhuoltopalveluita tullaan tarjoamaan KyläOPTIKKO-liikkeessä, joka on avautumassa kampukselle kevään 2021 aikana. (Metropolia 2020a; Sten 2021.)

2.1 Opiskelijavetoinen KyläOPTIKKO-liike

KyläOPTIKKO-liikkeen moderni ja avara liiketila sijaitsee kampuksen ensimmäisessä kerroksessa, joka on kaikille asiakkaille ja ohikulkijoille avointa tilaa. Liiketilaan kuuluvat myymälä- ja tutkimustila sekä paja hiontavälineineen. KyläOPTIKKO-liikkeen käytössä ovat myös alemman kerroksen iso hiontapaja ja toisen kerroksen Näkö-oppimiskeskus. Pajatiloissa hiotaan linsskejä sekä valmistetaan ja korjataan silmälaseja. Näkö-oppimiskeskuksessa sijaitsee 12 näöntutkimushuonetta sekä monipuolinen ja kattava välineistö silmäterveyden tutkimiseen ja kartoittamiseen. (Sten 2021.)

KyläOPTIKKO-liikkeessä työskentelevät pääsääntöisesti viimeisen vuoden optometristiopiskelijat yhdessä ohjaavan optikon kanssa. Optometristiopiskelijat toimivat lukuvuositain tiiminä ja ovat vastuussa kokonaisvaltaisesti KyläOPTIKKO-liikkeen toiminnasta. Jatkossa KyläOPTIKKO-liikkeessä on mahdollista tehdä yhteistyötä moniammatillisesti muiden koulutusalojen opiskelijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa sekä luoda monipuolisempaa palvelukonseptia asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaten. KyläOPTIKKO-liikkeessä on mahdollista tarjota monipuolisesti näönhuoltopalveluita kaikille ikäryhmille. KyläOPTIKKO-liikettä tullaan markkinoimaan lähialueelle laajasti ja monipuolisesti opiskelijoiden toimesta, esimerkiksi sosiaalisen median ja suoramarkkinoinnin keinoin. (Sten 2021.)

2.2 Työssäoppiminen KyläOPTIKKO-liikkeessä

Työssäoppiminen on työpaikalla tai yrityksessä tapahtuvaa käytännön työelämätaitojen harjoittelua, joka tapahtuu jaksoittain oppilaitoksessa tapahtuvan opiskelun lisäksi. Sen tavoitteena on ammatillisen osaamisen kehittäminen ja taitojen syventäminen tekemisen kautta. Työssäoppiminen vaatii opiskelijalta aktiivisuutta, tavoitteellisuutta, suunnitelmallisuutta ja yhteistyökykyä. Työssäoppimista säätelevät lait sekä asetukset ja oppilaitos on velvollinen opiskelijan ohjaukseen. (Kokkinen, Rantanen-Väntsi & Tuomola 2008: 98–99.)

Optometristiopiskelijat voivat suorittaa KyläOPTIKKO-liikkeessä erilaisia opintokokonaisuuksia ja työssäoppimista. KyläOPTIKKO-liikkeessä optometristiopiskelijat harjoittelevat opetusasiakkaiden kanssa käytännön työelämätaitoja, asiakaspalvelua, klinisiä tutkimuksia ja silmälasimäärityksiä. Lisäksi isossa roolissa on yrittäjyysosaaminen. KyläOPTIKKO-liikkeessä opiskelijoita ohjaa vastaava optikko yhteistyössä optometrian lehtoreiden kanssa. Asiakaspalvelun turvallisuus on taattu siten, että opiskelija saa aina tarvitsemansa avun ja ohjauksen vähintään puhelimitse. (Sten 2021.)

3 Alakoululainen asiakkaana

Työssä käsitellään alakoululaista ikäjakaumalla 8–12 vuotta. Tätä nuoremmat lapset on rajattu työstä pois, koska maassamme optometrismi saa määrittää itsenäisesti silmälasit yli 8-vuotiaalle lapselle (Ammattihenkilöasetus 564/1994 § 16). Tämän ikäisellä näöntarkkuus on lähes aikuista vastaavalla tasolla (visus 1.0). Suomessa laaja terveystarkastus tehdään peruskoululaisille 1., 5. ja 8. luokilla. Laajassa terveystarkastuksessa tehdään näköseulonta, jossa tutkitaan kauko- ja lähinäöntarkkuus. Tavoitteena on löytää oppilaat, joiden näöntarkkuus on alentunut taittovirheen tai silmäsairauden seurauksena. Kouluterveydenhoitajan tutkimuksessa seulotaan näköongelmista myopia ja vahva amblyopia. Seulonnassa lähinäkö tutkitaan, mutta esimerkiksi hyperopia sekä silmien yhteistoiminnan häiriöt voivat jäädä huomaamatta. Tarkka näkeminen sekä kauko- että lähietäisyyksille on ensiarvoisen tärkeää digitalisoituvassa koulutyössä ja lukemisen harjaantumisessa. (Lapsen näön kehitys 2020; Mäki, Wikström, Hakulinen & Laatikainen 2017: 72–73; Näönseulonta kouluterveydenhuollossa 2019; Optometrists Network 2020a.)

Alakoululaisen näkemisen haasteisiin tulee puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Heikentynyt näkö voi aiheuttaa haasteita koulussa ja vapaa-ajan harrastuksissa. Tyypillisiä oireita alakoululaisen näkemisen ongelmista ovat lukemisen vaikeus, rivien hyppiminen sekä keskittymisvaikeudet. Alakoululainen voi kompensoida heikkoa näköä esimerkiksi pään vinolla asennolla tai lukiessa seuraamalla riviä sormella. Alakoululaiselle, jolla on lukemisen hankaluuksia tai keskittymis- ja oppimisvaikeuksia, tulee tehdä kattava näöntutkimus. (Lapsen näön kehitys 2020; McKheen 2019; School-Aged Vision 6 to 18 Years of Age n.d.)

Kouluterveydenhuolto voi taittovirhettä epäiltäessä tehdä yhteistyötä rajatun lääkkeen määräämisoikeuden omaavan laillistetun optikon kanssa silloin, kun koululainen on vähintään 8-vuotias ja toisella luokalla. Tällöin kouluterveydenhuollon tulee saada palaute toteutuneesta näöntutkimuksesta sekä huolehtia alakoululaisen lähettämisestä silmälääkärille, mikäli taittovirheen lisäksi ilmenee jotakin muuta. (Näönseulonta kouluterveydenhuollossa 2019.)

3.1 Alakoululaisen kohtaaminen

Tehyn eettinen toimikunta on linjannut terveydenhuollossa lapsen kohtaamisen kulmakiviksi tilanneherkkyyden ja lapsilähtöisyyden. Tilanneherkkyydellä tarkoitetaan, että lasta kuunnellaan ja toimitaan häntä ymmärtäen ja kunnioittaen. Lapsen kohtaaminen vaatii terveydenhuollon ammattilaiselta ammattitaitoa. Lapsen etu huomioidaan päätöksiä linjattaessa, vaikka huoltaja olisi asiasta eri mieltä. (Tehy 2019.) Lasten parissa työskentelevä ammattihenkilö tarvitsee ammatillista itseluottamusta, jotta hän voi tehdä työtään luotettavasti lapsen hyvinvoinnin tukemiseksi. Kohtaamisessa aikuisella on aina suurempi vastuu verrattuna lapseen. Kohtaamiseen vaikuttaa lapsen kehitysvaihe, ja lapsi tulee kohdata yksilönä; kunnioittaminen, arvostaminen, luotettavuus ja huolenpito ovat keskiössä. (Mattila 2011: 18–22, 26.)

Optisen alan ammattilaiset kokevat usein lapsiasiakkaat haastavimmaksi asiakasryhmäksi. Alakoululainen tuodaan näöntarkastukseen vanhempien toimesta vieraan ihmisen tutkittavaksi. Jokainen perhe tulee kohdata yksilöllisesti ja heidän toiveitaan kunnioittaen. Kiireinen palvelutilanne saa alakoululaisen tuntemaan itsensä epävarmaksi, toisaalta alakoululainen tunnistaa myös ammattilaisen epävarmuuden. Aito kiinnostus alakoululaista kohtaan auttaa yhteistyössä ja luottamuksen saamisessa. Alakoululaisen mielipidettä tulee kuulla häntä itseään koskevista asioista. (Hipp & Palsanen 2014: 9; Thal & Quintero 2010: 293.)

Alakoululainen saattaa jännittää näöntutkimusta. Rauhallinen, hyväntuulinen ja ikätasoinen kommunikointi auttaa häntä rentoutumaan. Alakoululaiselle kerrotaan etukäteen näöntutkimuksen etenemisestä ja tutkimusvälineistä. (American Optometric Association 2018; Thal & Quintero 2010: 293.) Tutkimuksen läpikäyminen auttaa alakoululaista hallitsemaan vierasta ja outoa tilannetta. Asiantuntijan on tärkeää tiedostaa alakoululaisen ikä ja kyky ymmärtää sekä hahmottaa asioita. Alakoululainen on siinä kehitysvaiheessa, että minäkeskeisyys ja konkreettisuus vähenevät ja hän ymmärtää paremmin syy-seuraussuhteita. Tämän ikäisellä mielikuvitus on vilkas, ja abstraktiajattelu kehittyy vastamurrosiän kynnyksellä, jolloin opitaan erottamaan puheesta sarkasmia. Sanavarasto kehittyy alakoululaisella nopeasti, mutta kielellinen prosessointi vaatii aikaa (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2019; Storvik-Sydänmaa, Tervajärvi & Hammar 2019: 26, 64–65.)

Alakoululaisen kanssa työskennellään varmin ottein, ja näöntutkimushuone kannattaa valmistella häntä varten. Esille on hyvä varata kiinnostavaa luettavaa ja tarvittavat välineet, jotta tutkimuksen tekeminen on sujuvaa. (Elliott 2016.) Alakoululaisen keskittymiskyky on rajallinen ja siksi näöntutkimuksen tulee olla nopea ja tärkeimmät testit tehdään ensin. Jos alakoululaisen keskittyminen sallii, voidaan näköä tutkia laajemmin. Alakoululaiselle tulee antaa positiivinen kuva näöntutkimuksesta kannustamalla ja kehumalla. Se pohjustaa silmälasien tulevaa käyttöä, helpottaa mahdollisia lisätutkimuksia ja seuraavia kohtaamisia optikkoliikkeessä. Alakoululaisen ei tarvitse kuulla kaikkia käyntiin johtaneita syitä, joita voivat olla huono koulumenestys tai keskittymisvaikeudet, vaan ne voi antaa jo ennakkotiedoissa. Näiden asioiden läpikäyminen alakoululaisen kuullen voi vaikuttaa negatiivisesti itsetunnon kehittymiseen. (Thal & Quintero 2010: 293.)

3.2 Mobiililaitteet ja lähityön lisääntyminen

Alakoululainen on median suurkuluttaja, ja tällä hetkellä keskustellaan tämän vaikutuksesta lapsen kehitykseen (Storvik-Sydänmaa & Tervajärvi & Hammar 2019: 26). Lapset ja nuoret eivät tunne aikaa ilman älylaitteita, internetiä tai sosiaalista mediaa, vaan nämä ovat luonnollinen osa kasvu- ja elinympäristöä. Pelaamisen lisäksi älylaite sisältää aktiivisen yhteydenpidon kavereiden kanssa. Internet ja sosiaalinen media eivät ole heille erillinen paikka, vaan sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö. (Kosola, Moisala & Ruokoniemi 2019: 136, 147, 154.) Älypuhelin on ylivoimaisesti lasten ja nuorten suosituin nettipääte. Vuonna 2016 tehdyssä tutkimuksessa selvisi, että selvä enemmistö 7–8-vuotiaista ja lähes 100 % 15-vuotiaista nuorista omistaa älypuhelimien ja käyttää sitä päivittäin (Merikivi, Myllyniemi & Salasuo 2016: 18).

Opiskelu ja lähityö haastavat kasvavan alakoululaisen näköjärjestelmää. Opiskeluiden edetessä tarkasteltavan materiaalin määrä kasvaa ja tekstin koko pienenee. Oppikirjojen, materiaalien ja näyttöjen ääressä vietettävä aika lisääntyy jatkuvasti. Näkeminen ei tarkoita pelkästään hyvää näöntarkkuutta, vaan se koostuu esimerkiksi lähi- ja kaukonäöstä, silmien yhteis- ja syvyysnäöstä, tarkentamisesta ja seuraamisesta. Mikäli jokin näkemisen osa-alue on heikko, joutuu alakoululainen ponnistelemaan oppiakseen tehokkaasti. Alakoululainen ei välttämättä tunnista tai osaa nimetä ongelmaa näkemisessään, koska hänellä ei ole muunlaista kokemusta. Opiskeluun liittyvien näköongelmien kanssa painiva koululainen voi tyypillisesti kokea oireina silmien väsymistä, kuormitusta ja päänsärkyä. (School-Aged Vision 6 to 18 Years of Age n.d.)

Runsas mobiililaitteen ruudun katselu voi ärsyttää silmiä sekä aiheuttaa niiden kuivumista ja väsymistä. Syynä voivat olla älylaitteen näytön valo ja sen väreily tai keskittyneestä ruudun katselusta johtuva silmän kuivuminen, kun kyynelneeste ei voitele tarpeeksi silmän pintaa. Myös näiden yhteisvaikutukset havaitaan silmien ärsytyksenä. Kuten kaikki pitkäaikainen näöntarkkuutta vaativa lähityöskentely, myös älylaitteen ruudun tarkkailu kuormittaa silmän kykyä sopeutua eri katseluetäisyyksille. Lisäksi silmien siristely sekä kasvolihasten pitkäkestoinen jännitys voi lisätä riskiä päänsäryille. Runsas älylaitteiden käyttö ja lähityöskentely altistavat myopialle, joka on lisääntynyt viime vuosina merkittävästi lapsilla ja nuorilla. (Kosola, Moisala & Ruokoniemi 2019: 108–109.)

Runsaan mobiililaitteiden käytön ja lähityön on todettu olevan yhteydessä myopian lisääntymiseen. Myopian kasvamista voidaan hillitä myopiakontrollilla. Myopiakontrollin keinoja ovat esimerkiksi ajantasaiset linssiratkaisut, piilolinssit, ulkoilu ja lähityön rajoittaminen. Harvinaisempia myopiakontrollin keinoja ovat atropiinitipat ja orthokeratologia. (American Optometric Association 2017: 32–33)

Joka viidennellä peruskoululaisella on jonkinlaisia astenooppisia oireita, ja ne yleistyvät kymmenen ikävuoden tienoilla koulutehtävien muuttuessa haastavammiksi. Astenooppisia oireita aiheuttaa myös älylaitteiden lisääntynyt käyttö. Lyhentyneet katseluetäisyydet ja intensiivinen katselu ovat asettaneet uusia haasteita näköjärjestelmälle. Mobiililaitteita käytetään noin 15 cm normaalia lukuetaisyyttä lähempänä. Tämä kuormittaa merkittävästi akkommodaatiota ja konvergenssia sekä aiheuttaa silmän pinnan kuivumista. (Vilela, Castagno, Meucci & Fassa 2015.)

3.3 Alakoululaisen näöntutkimus

Tässä kappaleessa käsitellään alakoululaisen näöntutkimuksen erityispiirteitä, eikä näöntutkimuksen jokaista osatekijää käydä läpi. American Optometric Association 2017 pediatriksen näöntutkimusohjeistuksen mukaan 6–18-vuotiaiden näöntutkimus tehdään pääosin kuten aikuisille. Anamneesissa kysytään erityisesti alakoululaisen harrastuksista, koulumenestyksestä, terveydentilasta ja kehityksestä. Lisäksi on tärkeää kysyä näkemisen oireista ja vanhempien silmälasihistoriasta. (American Optometric Association 2017: 18–19; Elliott 2014: 21.) Alakoululainen osaa lukea kirjaimia, ja keskittyminen on parempaa verrattuna pikkulapsiin. (Rabbetts 2007: 388–389.) Kirjainten sijaan optotyyppinä voidaan käyttää Snellen E -testimerkkejä (Komar 2017). Alakoululaiselle tulee tehdä sekä objektiivinen että subjektiivinen refraktio. Yksittäiseen testitulokseen ei

tule kiinnittää liikaa huomiota vaan tuloksia tarkastellaan kokonaisuutena. (American Optometric Association 2017: 22–24.) Myös psykologiset tekijät tulee kartoittaa huolellisesti, sillä esimerkiksi stressaava elämäntilanne voi aiheuttaa alakoululaiselle koettua näön heikkenemistä (Elliot 2014: 24).

Ensimmäisen näöntutkimuksen yhteydessä on tärkeää tutkia värinäkö (Elliot 2014: 21; Komar 2017; Rabbetts 2007: 388–389). Jos alakoululaisella todetaan heikkoutta värinäössä, tulee häntä vanhempineen tiedottaa sen vaikutuksista jokapäiväiseen elämään ja tulevaisuuden urasuunnitelmiin. Myös konvergenssin ja stereonäön tutkiminen kuuluu tutkimukseen. Konvergenssin lähipisteen tulee olla vähintään 8 cm ja palautuminen 11 cm. Suuremmat arvot kertovat konvergenssin heikkoudesta, jolloin tulee tehdä lisätutkimuksia. Lapsilla tutkitaan stereonäkö tyypillisesti Titmus- tai TNO-testillä. Stereonäön laadulla on tutkitusti yhteys hienomotorisiin taitoihin. (Elliot 2014: 52, 173, 191; Komar 2017.) Peittokokeen tekeminen on tärkeää, mutta mikäli se ei onnistu luotettavasti, voidaan käyttää Hirschberg-testiä (American Optometry Association 2017: 24).

Alakoululaisen näöntutkimuksessa on huomioitava voimakas akkommodaatio. Autorefraktometri stimuloi akkommodaatiota ja skiaskopiolla saadaan luotettavimmat tulokset. Skiaskopimalla voidaan saada selville myös mahdollinen akkommodaatiohäiriö. (Rabbetts 2007: 388–389; Elliot 2014: 75.) Ensimmäisenä näöntutkimuksena suositellaan aina sykloplegista refraktiota, jossa akkommodaatio lamautetaan lääkeaineella. Komarin mukaan kaikki alle 10-vuotiaat tulee tutkia sykloplegisella refraktiolla. (American Optometric Association 2017: 22–24; Komar 2017.) Syklopleginen refraktio on suositeltavaa myös epäiltäessä akkommodaatio-ongelmaa. Tyypillisiä oireita akkommodaatio-ongelmissa ovat sumentunut näkeminen eri etäisyyksille ja silmien valonarkuus. (Elliot 2014: 98.) Alakoululaista refraktoidessa voidaan käyttää foropecteria tai koekehyskiä (American Optometric Association 2017: 23–24.), mutta Elliotin mukaan lasten näöntutkimus on hyvä tehdä koekehysillä. Foropecteri stimuloi akkommodaatiota, jolloin testitulos ei ole niin luotettava. Lisäksi asiakkaan pään asentoa ja elekieltä on vaikea seurata foropecterin takaa. (Elliot 2014: 74.) Kirjaintaulun oppiminen voi antaa valheellisen kuvan paremmasta näöntarkkuudesta. Tästä syystä kannattaa vaihtaa toiselle silmälle erilainen kirjaintaulu. (Rabbetts 2007: 388–389.)

Silmälaseja käyttävän alakoululaisen näöntutkimus tehdään tyypillisesti yhden vuoden välein. Vanhemmille kerrotaan, milloin seuraava näöntutkimusaika tulee varata ja perustellaan sen tarpeellisuus. Näöntutkimus tulee varata aiemmin, mikäli alakoululaiselle tulee uusia näkemisen oireita tai ongelmia silmälasien kanssa. (Elliott 2014: 26.)

3.4 Alakoululaisen silmälasihankinta

Alakoululaisen silmälasihankinnassa vanhempien tuki ja positiivinen asenne ovat tärkeitä. Vanhemman kannattaa kertoa alakoululaiselle hyvän näkemisen tärkeydestä sekä kertoa etukäteen tulevasta näöntutkimuksesta ja mahdollisesta silmälasihankinnasta. Optometrismi tekee tilanteesta miellyttävän ja rennon yhdessä vanhempien kanssa. Tutkimuksen tekoon ja silmälasien valintaan tulee varata riittävästi aikaa. Väsyneen tai nälkäisen alakoululaisen kanssa ei kannata tulla näöntutkimukseen tai valitsemaan kehyksiä. Kehysvalinta kannattaa tehdä rauhassa ja kehyksen istuvuus tarkastetaan huolellisesti. (University of Utah Health 2019.)

Alakoululainen saattaa kokea silmälasien sovittamisen aluksi hankalana ja tarvitsee optometristin apua kehysvalinnassa. Alakoululaista kannustetaan sovittamaan mittasuhteiltaan oikean kokoisia ja nenälle hyvin istuvia kehyksiä. Tämän ikäisellä kasvopiirteiden ja nenän kehitys on vielä kesken, joten kehyksen istuvuus on erityisen tärkeää, ettei linssin ohitse pysty katsomaan. Nenätyynyillä voi parantaa kehyksen istuvuutta, ja niitä on saatavana myös muovikehyksiin. Optometrismi tarkistaa, että kehyksen sangat ovat oikean pituiset ja taivuttaa ne yksilöllisesti asiakkaalle. (Optometrists Network 2020b.)

Kehysmateriaalina muovi ja metalli ovat nykyään yhtä kestäviä, kevyitä sekä hinnaltaan yhdenmukaisia. Kehysvalinnassa huomioidaan mahdollinen nikkeli-allergia, jolloin suositellaan muovista tai titaanista kehystä. Alakoululaiset eivät välttämättä ole kovin huolellisia pukiessaan silmälaseja kasvoille, joten pumppuauis auttaa kehystä kestävämmän ja palautumaan pienistä kolhuista vähentäen korjaustarvetta. Urheilivalle alakoululaiselle suositellaan urheiluun erillisiä silmälaseja tai lajikohtaisia suojalaseja. (Morgan n.d.; Optometrists Network 2020b.)

Alakoululaisen tulee saada valita itseään miellyttävät kehykset, ja aikuisen tulee tukea valintaa. Kun alakoululainen on tyytyväinen kehykseen, hän käyttää silmälaseja mielel-

lään. Murrosikää lähestyvälle kehysmuoti ja tuotemerkit korostuvat silmälasikehyksiä valittaessa. Nuoret saavat vaikutteita idoleiltaan esimerkiksi sosiaalisesta mediasta, urheilusta ja musiikin saralta. (Morgan n.d.; Optometrists Network 2020b.)

Kehysvalinnassa on huomioitava linssiaukon koko. Jos korjattava taittovirhe on suuri, on kehyksen linssiaukon oltava pienempi. Suurissa taittovirheissä suositetaan korkeataitekertoimista linssiä. Tällöin linssi on ohuempi, kevyempi ja sen vuoksi miellyttävämpi käytössä. Suuri ja paksu linssi on painava ja aiheuttaa helposti aberraatioita linssin reunalueille. Tämä lisää riskiä epäselvästä tai vääristyneestä perifeerisestä näkemisestä. (Optometrists Network 2020b.)

Alakoululaiselle suositellaan linssimateriaaliksi polykarbonaattia, joka on muita materiaaleja kestävämpi ja kevyempi. Myös trivex on hyvä linssimateriaali ja ominaisuuksiltaan hyvin polykarbonaattia vastaava. Polykarbonaatti- ja trivexmateriaaleista valmistettuihin linssihin on saatavilla kestäviä kovia pinnoitteita, jotka estävät linssin naarmuuntumista. Molemmat suojaavat silmiä haitalliselta UV-säteilyltä. Lisäksi runsaasti ulkoilevilla alakoululaisille suositetaan aurinkolaseja silmien suojaksi. Auringossa tummuvat fotokromaattiset linssit ovat hyvä vaihtoehto, jolloin ei ole tarvetta erillisille aurinkolaseille. Myös piilolinssit ovat yksi vaihtoehto alakoululaisen näönkorjaukselle. (Morgan n.d.; Optometrists Network 2020b; University of Utah Health 2019.)

4 Palvelumuotoilu

Palvelut ovat kasvaneet keskeisimmäksi talouden toimialaksi. Suurin osa Suomen kansantalouden rakenteesta koostuu palveluista. Palveluita suunnitellaan ja kehitellään palvelumuotoilun keinoin. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 16–17.) Muotoilun ajatellaan usein olevan konkreettisten tuotteiden suunnittelua ja huonekalujen rakentamista, mutta muotoilu on myös innovatiivista toimintaa sekä aineettomien palveluiden luomista. Palvelun ja tuotteen ero on siinä, että palvelu on toimintaa ja se kulutetaan heti eikä sitä voi omistaa. Palvelumuotoilussa lähtökohtana ovat asiakkaat ja heidän tarpeensa. (Ahonen 2017: 30; Jyrämä & Mattelmäki 2015: 27.) Palvelumuotoilussa ideat havainnollistetaan kuvien, piirrosten ja videoiden avulla. Abstraktien ja monimutkaisten prosessien näkyväksi tekeminen on avainasemassa; se tarjoaa visuaalisia keinoja laajojen, vaikeasti hallittavien kokonaisuuksien hahmottamiseen ja kehittämiseen. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda uusia palveluita ja tehdä jo olemassa olevat palvelut tai tuotteet houkuttelevammiksi. Aineeton palvelu kannattaa usein paketoita hyödykkeeksi tai esineeksi, jolloin asiakas kokee saavansa heti vastinetta rahoilleen. (Ahonen 2017: 58; Miettinen 2016: 21; Tuulaniemi 2011: 93–94.)

Asiakkaiden tarpeet, odotukset ja tottumukset vaikuttavat palveluiden kysyntään ja tarjontaan (Ahonen 2017: 15). Tuulaniemen mukaan palvelutuotteiden tulee olla taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. Tavarapaljoudessa elävät ihmiset kaipaavat uusien tuotteiden sijaan laadukkaita elämää helpottavia ratkaisuja ja palveluita. Tavarantoimittamisella ei ole enää niin suurta merkitystä kuin joitain vuosikymmeniä aiemmin. Palveluiden tuottaminen olemassa olevien tuotteiden ympärille on ekologista. Toisaalta olemassa olevan aineettoman palvelun ympärille voi myös suunnitella myytäviä tuotteita ja tehdä yritykselle tätä kautta tulosta. Hyvin suunniteltu palvelu on kannattavaa liiketoimintaa. (Tuulaniemi 2011: 16–20, 25) Asiakkaan tarpeita tarkkaan vastaava palvelu on kustannustehokasta. Toisaalta työntekijän näkökulmasta turha työ on paitsi kallista myös turhauttavaa ja syö motivaatiota. (Ahonen 2017: 8.)

Digitalisaation myötä palvelumuotoilun tarve on kasvanut. Asiakas voi vertailla internetissä tuotteita ja palveluita, jolloin palvelumuotoilu mahdollistaa erottumisen muista yrityksistä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 22, 33.) Asiakkaiden verkostoituminen sosiaalisessa mediassa antaa laadukkaille ja toimiville palveluille mahdollisuuden erottua massasta ja saada näkyvyyttä (Ahonen 2017: 12).

Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda käyttäjien tarpeet täyttäviä palveluita, jotka tuovat liikevoittoa. Palveluiden avulla yritykset voivat erottua kilpailijoistaan sekä luoda kestäviä ja pitkiä asiakassuhteita. Tämä perustuu siihen, että palvelusuhdetta ei voi kopioida. Palvelukysyntä kasvaa perinteisiä tavaramarkkinoita selvästi nopeammin, ja tämän avulla yritykset voivat löytää taas uusia markkinoita. (Tuulaniemi 2011: 18, 25.) Palveluiden tarjoaminen tuotteiden myynnin ohessa syventää asiakassuhteita ja saavuttaa kilpailuetua (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 16–17).

Palvelumuotoilu on keino havaita uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja luoda strategisesti järkeviä palveluita, jotka tuottavat lisäarvoa asiakkaalle. Se on myös konkreettinen tapa määrittää asiakkaan palvelutarpeet ja vastata niihin. (Ahonen 2017: 34; Tuulaniemi 2011: 96.) Asiakkaat odottavat palveluilta toiminnallista helppokäyttöisyyttä ja palveluratkaisuilta ymmärrettävyyttä. Kuluttamisen kokemus on noussut tärkeään asemaan. Jotta asiakkaat ovat valmiita maksamaan tai kuluttamaan aikaa palveluun, sen tulee tuottaa hyötyä tai arvoa. Palvelumuotoilulla halutaan saavuttaa sujuvuutta, helppoutta ja vaivattomuutta palveluiden käyttöön ja kuluttamiseen. Samalla pyritään lisäämään niiden elämyksellisyyttä ja tunteisiin sekä arvoihin vetoavuutta. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 22–23, 34.) Palvelumuotoilulla tuotteista ja palveluista luodaan aidosti toimivia, laadukkaita ja kestäviä (Ahonen 2017: 34).

Keskeisenä tavoitteena palvelumuotoilussa on palvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen siten, että palvelu vastaa sekä asiakkaan tarpeita että palveluntarjoajan liiketoiminnallisia intressejä. Asiakslähtöisyys ja vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä ovat edellytyksiä palvelun onnistumiselle. Tiedonhankinnassa tulee hyödyntää monipuolisesti ja luovasti niin asiakkaita, henkilökuntaa kuin muita yrityksen sidosryhmiä, jopa kilpailijoita. (Ahonen 2017: 30, 35; Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 16–17, 34; Tuulaniemi 2011: 26; Villanen 2020: 142.)

Palvelumuotoilun menetelmiä valittaessa tulee huomioida sosiaali- ja terveysalan vallitsevat lait ja säädökset. Palvelumuotoilu saadaan toimimaan sosiaali- ja terveysalalla, kun konsepti on helposti lähestyttävä, sanasto yksinkertaista sekä prosessi joustava ja ketterä. Asiakas toivoo palveluita, joita saa helposti, läheltä ja kohtuullisella hinnalla. Ystävällistä ja sujuvaa palvelua luotettavalta taholta arvostetaan. (Ahonen 2017: 14, 41, 54.)

Asiakas on aina osa palvelutapahtumaa ja tarkoituksena on, että asiakkaalle muodostuu mahdollisimman miellyttävä palvelukokemus. Tämä syntyy sen myötä, miten asiakkaan ennako-oletus vastaa kokemusta toteutuneesta palveluprosessista. Hyvä ja vaikuttava palvelukokemus muodostuu pienistä tekijöistä syvällisen asiakasymmärryksen avulla. Palvelun tulee olla asiakkaan näköinen ja hänelle suunniteltu, jolloin asiakas kokee tulevansa aidosti kuulluksi, huomatuksi ja arvostetuksi. Halu sitoutua ja palata saman palveluntuottajan asiakkaaksi on vahvasti sidoksissa koettuun palvelukokemukseen. (Ahonen 2017: 8, 30, 114; Tuulaniemi 2011: 26.)

Palvelumuotoilun kehittämisoitteiden tunnuspiirteet kiteytyvät ymmärtämiseen, osallistamiseen ja yhteensovittamiseen. Palvelumuotoilu asettaa asiakkaat aktiivisiksi osallistujiksi ja palveluiden tulee kehittyä jatkuvasti heiltä saadun palautteen pohjalta. Palveluiden laatua arvioidaan sekä lopputuloksen että palveluprosessin toiminnallisuuden näkökulmista. (Ahonen 2017: 15, 55–56; Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 48–51.)

Palvelupolku ja palvelutuokiot

Palvelupolku on palvelumuotoilun menetelmä, jolla visualisoidaan valmis palveluprosessi. Palvelupolku tuo näkyväksi kaiken aineettoman palvelun, ja siinä pyritään vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Palvelupolun keskeisessä osassa on asiakkaan mielipide prosessin eri vaiheista. Asiakkaan mielestä prosessin tulee olla selkeä ja johdonmukainen jokaiselta osa-alueeltaan. Palvelun jakaminen pienempiin yksiköihin helpottaa kokonaisuuden hallintaa. Palvelupolku on jaettu palvelutuokioihin, jotka ovat kuvauksia asiakkaan kokemista palveluhetkistä. (Ahonen 2017: 59; Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 35; Miettinen 2016: 49; Tuulaniemi 2011: 78.)

Palvelutuokiot koostuvat kaikilla aisteilla havaittavista kontaktipisteistä sekä vuorovaikutuksesta niiden kanssa. Kontaktipisteillä tarkoitetaan ihmisiä, ympäristöä, esineitä, laitteita ja toimintatapoja. Kaikki kontaktipisteet pyritään huomioimaan suunnittelussa siten, että ne muodostavat selkeän, johdonmukaisen ja yhtenäisen asiakaskokemuksen. Palveluntarjoaja voi yrittää vaikuttaa asiakkaaseen moninaisilla aistiärsykkeillä palvelun eri kontaktipisteissä. Palvelupolun avulla yritys ohjaa työntekijän ja asiakkaan toimimaan haluamallaan tavalla. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 35; Tuulaniemi 2011: 79–82.)

Asiakkaan kokemukset ja kulkeminen palvelun piirissä voidaan selvittää palvelupolun avulla aina ensikontaktista viimeiseen yhteydenottoon asti. Palvelupolku visualisoidaan kartaksi, johon merkitään palvelutuokiot ja niiden sisällä olevat kontaktipisteet. Tämä paljastaa nopeasti sekä palvelun ongelmakohdat että hyvin toimivat osiot. Palvelupolun avulla voi helposti selvittää toiminnan tai palvelun kehityskohteet, vahvuudet ja heikkoudet. Palvelupolun kuvausta ja työmenetelmiä voi tarpeen mukaan muokata kullekin projektille sopiviksi. Sujuva ja asiakkaan tarpeisiin täsmällisesti vastaava palvelupolku on tehokas, mutta myös inhimillinen tapa tarjota sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. (Ahonen 2017: 8, 114–115.)

5 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on toteutustavaltaan toiminnallinen, jolloin siinä yhdistetään teoriaa ja käytäntöä. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palvelu, tuote tai toimintatapa. Lisäksi valmistetaan kirjallinen raportti, jossa käsitellään teoriaviitekehys ja reflektoidaan opinnäytetyöprosessia. (Metropolia 2020c.)

5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tarkasteltavia ilmiöitä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kautta. Heidän henkilökohtaisia kokemuksiaan, tunteita ja ajatuksia kuullaan. (Puusa & Juuti 2020: 9) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tallentaa ja kuvata ihmisen oma kokemus koetusta todellisuudesta. Tämän kuvatun kokemuksen ajatellaan sisältävän tälle ihmiselle tärkeitä ja merkityksellisiä asioita, ja se voi jaksottua elämässä myös pidemmälle aikavälille. Kokemukset ovat henkilölle aina omaehtaisia eivätkä ne tule koskaan täysin ymmärretyiksi. Haastattelut ovat yleisimpiä laadullisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmiä, koska tutkimuskohteeksi on valittu ihmisen kokemukset puheen muodossa. Muita menetelmiä kerätä laadullista aineistoa ovat esimerkiksi kuvanauhoitteet, päiväkirjat, kirjoitelmat ja lehtiartikkelit. (Puusa & Juuti 2020: 103; Vilkkä 2015: 118, 122.)

Puolistrukturoitu teemahaastattelu on yleisin tutkimushaastattelun muoto. Muita muotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa oletetaan, että haastateltava on kokenut tietyn prosessin. Teoriaviitekehuksesta ja tutkimusongelmasta nostetaan esille keskeiset aiheet ja teemat keskusteluun, jotta tutkimusongelmaan pystytään vastaamaan. Tavoitteena on, että haastattelu-teemat etenevät luontevassa järjestyksessä. Teemahaastattelu on tyyliltään vapaamuotoinen, mutta tutkija ohjaa haastattelun etenemistä ennalta suunniteltujen teemojen mukaan. On näkemyseroja siitä, pitääkö teemahaastattelussa esittää kaikki samat kysymykset ja pitäytyä samassa järjestyksessä. Kuitenkin teemahaastattelujen toteutukset vaihtelevat lähes avoimen haastattelun tyyppisestä hyvinkin strukturoituun muotoon. Yleinen ajatus on, että kysymysten muoto on kaikille haastateltaville sama, mutta niiden järjestys voi vaihdella. Haastattelu onnistuu, kun tutkija on perehtynyt aiheeseen kattavasti. Teemahaastattelussa tutkija voi esittää syventäviä lisäkysymyksiä, jotka syntyvät keskustelun ja vuorovaikutuksen seurauksena. Tämä mahdollistaa tutkittavien äänen

kuulumisen tutkimustuloksissa. Haastattelijan tulee kuitenkin pidättäytyä omista liiallisista kommenteista. (Hirsjärvi & Hurme 2018: 47, 102; Puusa & Juuti 2020: 112; Tuomi & Sarajärvi 2018: 87–88; Vilkka 2015: 123–124.)

Aineiston sisällönanalyysin tarkoituksena on muodostaa aineistosta ymmärrettävä kokonaisuus. Sen tavoitteena on ymmärtää, tulkita ja kuvailla tutkimuksen kohteena olevaa asiaa tai ilmiötä. (Puusa & Juuti 2020: 143, 148.) Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on, että tutkimusmateriaali toimii apuvälineenä asian tai ilmiön ymmärtämisessä tai siitä tulkinnan muodostamisessa. Tällöin aineiston koolla ei ole merkitystä eikä aineistosta tehdä otoksia. Kun tavoitteena on ilmiön selittäminen tai esimerkiksi vanhojen ajatusmallien kyseenalaistaminen, tähän tavoitteeseen päästään myös pienellä aineistolla, mikäli analysointi tehdään perusteellisesti. Oleellista on ymmärtää, millaisella tutkimusaineistolla saavutetaan kattava kuvaus tutkimusongelmasta. (Vilkka 2015: 150.) Sisällönanalyysin avulla haetaan merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia laadullisessa tutkimusmenetelmässä. Näitä koskeva tieto on esitettävissä vain sanallisina tulkintoina, ei numeerisina tuloksina. (Vilkka 2015: 163.)

Kerätty tutkimusaineisto muutetaan tutkittavaan kirjalliseen muotoon eli litteroidaan. Litterointi helpottaa tutkimusaineiston analysointia, ryhmittelyä ja luokittelua. (Vilkka 2015: 137.) Aineiston ryhmittely teemoittain eli klusterointi on laadullisen analyysin tunnuspiirre. Aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja haastateltavien vastauksista yhteneväisyyksiä. (Puusa & Juuti 2020: 152; Tuomi & Sarajärvi 2018: 124.) Aineiston analyysissä tutkimusaineisto järjestetään sellaiseen muotoon, että sen perusteella tehdyt johtopäätökset voidaan irrottaa yksittäisistä henkilöistä, tapahtumista ja lausumista ja siirtää yleiselle käsitteelliselle tasolle. Tätä kutsutaan abstrahoinniksi eli käsitteellistämiseksi. Tällöin johtopäätökset eivät edusta enää vain tutkittavia tapauksia vaan voidaan tehdä yleistyksiä. (Metsämuuronen 2008: 48; Tuomi & Sarajärvi 2018: 127.)

Laatu, uskottavuus ja eettisyys ovat kolme tärkeää luotettavuuden käsitettä laadullisessa tutkimuksessa (Puusa & Juuti 2020: 175). Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa tutkimuksen laatua ja luotettavuutta voidaan nostaa tekemällä hyvä haastattelurunko, jossa teemat ja syventävät lisäkysymykset on mietitty ennalta. Lisäksi tallennustekniikan tulee toimia ja haastatteluaineisto kannattaa litteroida mahdollisimman nopeasti. (Hirsjärvi & Hurme 2018: 184–185.) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on saavuttaa syvä ymmär-

rys tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tämän perusteella tutkimuksen laatua voidaan arvioida. Laadun arviointiin kuuluu keskeisenä osana tutkijan ja tutkittavan ilmiön sekä haastateltavien keskinäinen vuorovaikutus. (Puusa & Juuti 2020: 195.)

5.2 Toteutustapa

Opinnäytetyöprosessi alkoi alkuvuodesta 2020, ja teoriaviitekehys rakentui saman vuoden kesän ja syyslukukauden aikana. Samalla tutustuttiin laadullisen tutkimuksen ja palvelumuotoilun menetelmiin. Asiakkaan osallistuminen ja mielipiteiden kuuleminen on tärkeää muotoiluajattelussa. Tällöin palvelun käyttäjien haastattelu ja havainnointi ovat hyviä keinoja saada tietoa asiakkaiden tarpeista sekä palvelun ongelmakohdista. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 37.) Tästä syystä opinnäytetyössä haastateltiin perheitä, joissa alakoululaisen silmälasihankinta oli toteutunut kuluneen vuoden aikana. Koska työssä käsitellään laadullista aineistoa, aineistonkeruumenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastattelut toteutuivat suunnitelman mukaisesti alkuvuodesta 2021. Haastatteluaineisto käsiteltiin ja analysoitiin, jonka jälkeen rakennettiin tuotokset ja kirjoitettiin opinnäytetyöraportti. Opinnäytteen esitys ja julkistaminen tapahtuivat saman vuoden huhtikuussa.

Opinnäytetyössä on huomioitu eettiset näkökulmat, eikä siinä haastateltu alakoululaisia, vaan haastattelut tehtiin anonyymisti heidän vanhemmilleen. Haastatteluiden sisällöt koskivat mielipiteitä ja toiveita, ei yksilöitäviä henkilötietoja. Osallistuminen haastatteluihin oli täysin vapaaehtoista ja haastattelun pystyi keskeyttämään milloin tahansa. Haastattelukutsussa oli mukana tiedot kerätyn tutkimustiedon käytöstä. Haasteltaville tieto annettiin sekä kirjallisesti että suullisesti. Haastatteluaineisto säilytettiin asianmukaisesti ja litteroidut tutkimustulokset tallennettiin tietoturvallisesti sekä tuhottiin välittömästi analysoinnin jälkeen.

6 Tutkimushaastattelut ja laadullinen sisällönanalyysi

Kutsu opinnäytetyön haastatteluun (Liite 1.) julkaistiin kuudessatoista eri sosiaalisen median vanhempainryhmässä, alueellisissa ryhmissä sekä henkilökohtaisilla Facebook-sivuilla. Yhteydenottoja tuli yhteensä kuusi kappaletta, joista haastatteluun sopivia henkilöitä oli viisi. Näiden viiden kutsuun vastanneen kanssa sovittiin haastatteluajat tammi-helmikuun vaihteeseen. Haastattelut toteutettiin etäyhteydellä Teams-sovelluksella ja yhteen haastatteluun kului aikaa noin 25-40 minuuttia.

Haastattelurunko (Liite 2.) rakennettiin teoriaviitekehystä nousseiden teemojen ympärille. Työssä haluttiin selvittää palvelumuotoilun mukaisesti asiakkaan kokemuksia ja odotuksia silmälasihankinnasta prosessina. Lisäksi kuultiin kokemuksia alakoululaisen ja hänen perheensä kohtaamisesta optikkoliikkeessä sekä käytännön toiveita tulevalle KyläOPTIKKO-liikkeelle.



Kuvio 1. Tiivistetyn aineiston ylä- ja alakäsitteet.

Aineiston kerääminen toteutettiin puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla. Haastattelut nauhoitettiin ja ne litteroitiin heti haastatteluiden jälkeen. Litteroitua haastatteluaineistoa oli yhteensä 14 sivua. Sisällön analyysissä litteroitu haastatteluaineisto värikoodattiin ja teemoiteltiin aineistolähtöisesti. Teemoja olivat ennako-oletukset, silmälasihankinnan hyvät kokemukset, silmälasihankinnan huonot kokemukset, lapsen kohtaaminen, perheen kohtaaminen, parannusehdotukset ja toiveet silmälasihankintaan sekä käytännön toiveet KyläOPTIKKO-liikkeelle. Teemojen alle koottiin vanhempien vastaukset pääpiirteittäin. Teemoiteltu aineisto tiivistettiin, siitä nostettiin ylä- ja alakäsitteitä, jotka on esitelty kuviossa 1. Tästä analysoidusta aineistosta tehtiin johtopäätökset.

6.1 Tulokset

Haastattelussa vanhemmilta kysyttiin ennako-oletuksia alakoululaisen silmälasihankinnasta, mutta erityisiä ennako-oletuksia ei noussut esiin. Useampi vanhempi oletti prosessin kulkevan samoin kuin aikuisella ja ennakoivat lapsensa saavan silmälasit.

Mul oli ehkä sellasii ennako ajatuksia, että silmälasien osto on hirvittävän helppoa lapsille ja et lapsille on hirvittävästi erilaisia mahdollisuuksia laseihin, ne on ehkä sellaiset mun ensimmäiset ajatukset. Mä jotenkin oletin myöskin, et se etenee tosi nopeesti ja vauhdilla. (Vastaaja 3)

Vaikka asiaa ei erikseen kysytty, haastatteluissa kävi ilmi, että jokainen alakoululainen oli käynyt silmälääkärillä optometristin sijaan. Yksi vanhemmista mainitsi olettaneensa silmälasien oston alakoululaiselle olevan helppoa ja nopeaa, mutta yllättyi soveltuvan kehysvalikoiman suppeudesta ja prosessin hitaudesta. Suurin osa haastateltavista kertoi kohdanneensa saman ongelman kehysvalikoiman rajallisuudesta erityisesti pienikokoisissa kehyksissä.

Ei ole ennako-oletuksia. Ajattelin, et se menee aika saman kaavan mukaan kuin aikuisellakin. Ehkä odotin, et silmälasivaihtoehtoja olis enemmän. (Vastaaja 1)

Mä huomasin, että silmälasimalleja lapsille ei ole niinku aina ihan kauheesti saatavilla, tai sit niitä joutuu odottamaan tosi pitkään niitä silmälaseja ennenku ne saadaan lapselle. Et toimitusajat ovat välillä äärettömän pitkät. (Vastaaja 3)

Vanhemmilta kysyttiin sekä hyviä että huonoja kokemuksia toteutuneesta silmälasihankinnasta ja alakoululaisen kohtaamisesta. Pääosin kokemukset olivat positiivisia ja alakoululainen perheineen oli kohdattu hyvin. Koko prosessissa hyväksi koettiin sujuvuus

ja riittävä tiedonsaanti, palveluiden saaminen yhdestä paikasta sekä sopivat kompromissit kehysvalinnassa.

Hommattiin samasta liikkeestä ne rillit missä jo valmiiksi oltiin. Se oli hyvää, ettei joutunut juoksemaan eri paikoissa. (Vastaja 2)

Mul on muutama sellanen tosi hyvä positiivinen kokemus niinku tietyistä optikoista ja heidän palveluistaan. He palvelee niinku kokonaisvaltaisesti sekä lasta että vanhempaa. (Vastaja 3)

Huonoiksi kokemuksiksi mainittiin koettu silmälasien pakkomyynti ja korona-aikaiset rajoitustoimet kehyssovituksessa. Muutama vastaja kertoi vaihtaneensa optikkoliikettä huonon kohtaamisen ja asiakaspalvelun seurauksena. Asiakaskohtaamista heikensi koettu kiire ja henkilökunnan välinpitämättömyys.

Kieltämättä se vähän ärsytti, et se oli niinku oletamus, et kun me tultiin ovesta sisään, niin ruvettiin kattomaan pojalle rillejä ennen kuin se oli ees tutkittu. Nii mua vähän otti päähän ja tottakai siitä tuli vähän sellanen rahastuksen maku siihe hommaan. Että ne keksimällä keksii joku diagnoosin. Et se mua ärsytti. (Vastaja 2)

Yks negatiivinen kokemus millon mul oli sellanen olo et mun lasta ei kohdattu, minkä jälkeen mä vaihdoin siis liikettä. Se oli varmaan niinku sellanen kiire ja välinpitämättömyys. Lapsi olis halunnu sovittaa niitä laseja niin, sit se optikko sanoi siinä vaiheessa meille, että kun on korona aika, et jokaista lasia ei voi niin vaan kosketella, minkä takia me ei saatu niinku sovittaa. (Vastaja 3)

Alakoululaisen kohtaamisessa tärkeäksi koettiin tilanteiden sanallistaminen ja etukäteen tiedottaminen tutkimuksen etenemisestä. Muutama vanhemmista koki tämän lievittävän pelkoa ja jännitystä tulevasta näöntutkimuksesta.

Varmasti jännittää jonkun verran se näöntutkimus ensimmäisellä kerralla. Et tavallaan, kun lapsi ei tiedä mitä on tulossa, niin sehän pelkää ja se huone on pimeä ja pelottavan näköisiä laitteita. Niin sitä kannattaa sanallistaa todella tarkasti. (Vastaja 1)

Yleisesti koettiin, että alakoululainen huomioitiin hyvin ja hänen toiveitaan kuunneltiin kehysvalinnassa. Kommunikaatio oli tapahtunut suoraan sekä alakoululaiselle että vanhemmalle. Tärkeäksi koettiin aito kuunteleminen sekä alakoululaisen kokemusmaailmaan soveltuva keskustelu ja sen hyödyntäminen näöntutkimuksessa. Vanhempien yleinen mielipide oli, että lapsen toiveiden kuulemisen lisäksi myös vanhempien mielipiteen kuuleminen on tärkeää. Vanhemmat tekevät ostopäätöksen yhdessä alakoululaisen

kanssa, kustantavat silmälasihankinnan ja heille on tärkeä tietää, mistä silmälasien hinta koostuu. Yksi haastateltavista mainitsi arvostavansa erityisesti sitä, että optikkoliikkeessä luvatut hinnat ja aikataulut pitävät paikkansa. Silmälaseille saatava tai erikseen ostettava vakuutus koettiin hyvänä lisäpalveluna.

Keskityttiin häneen eikä muhun hänen äitinään. Optikko antoi oman mielipiteensä, et mikä istuu ja millaiset kannattaa olla. Mut hyvin otettiin hänen toiveet huomioon niistä laseista. (Vastaja 5)

On otettu se lapsen mielipide huomioon ja aikuisenkin. Yhdessä on pohdittu et mikä olis järkevää ja sit vähän vertailtu eri vaihtoehtoja. Pidetään kiinni niistä mistä on sovittu, niin ne on mun mielestä aika tärkeitä elementtejä. (Vastaja 4)

Parannusehdotuksia kysyttäessä yksi vanhemmista toivoi, että optometrismi ohjaisi alakoululaista noudon yhteydessä silmälasien puhdistuksesta ja huoltamisesta. Vanhempi koki, että ammattilaisen ohjeistus olisi tarpeellinen ja lapsi noudattaisi silloin ohjeita paremmin. Eräs vanhemmista halusi saada lisää tietoa lapsen näön kehityksestä.

Olis ollu hyvä sille lapselle puhua, miten ne silmälasit puhdistetaan. Ehkä itsestään selviä asioita, joita ei sit tuu välttämättä siellä mieleen. Varmaan lapsi olis ottanut opin paremmin vastaan sieltä kuin että taas äiti rupee neuvomaan kuinka tehdään. (Vastaja 5)

Haastattelussa kysyttiin mielipidettä jälkikontrollimahdollisuudesta, joka toteutuisi 1–2 kuukautta silmälasien luovutuksen jälkeen. Puhelimitse toteutetussa kontrollissa olisi mahdollista kertoa, miten silmälasit ovat toimineet ja niiden käyttö on sujunut. Neljä viidestä vanhemmasta koki tämän erittäin hyvänä lisäpalveluna. Eräs vanhemmista oli halukas käymään jälkikontrollissa paikan päällä. Yksi vanhemmista ei kokenut jälkikontrollin tuovan lisäarvoa, vaan totesi hakeutuvansa asioimaan optikkoliikkeeseen tarvittaessa.

Pitäisin sitä hyvänä palveluna ja saattaisin sanoa, et aion ostaa sieltä rillit jatkossakin. (Vastaja 2)

Se ois kyllä ihan mieletöntä palvelua, että ollaan oikeesti kiinnostuttu myös sitten jälkikäteen että miten menee. Ois tosi asiakasystävällistä, että kysyis ootteko ollu tyytyväisiä ja miten on menny. (Vastaja 4)

Toiveina KyläOPTIKKO-liikkeelle ehdotettiin lapselle sopivia huonekaluja ja naulakkoa ulkovaatteille, jotta liikkeessä asioiminen olisi miellyttävää. Muina toiveina esitettiin lap-

sille kustomoituja silmälasikoteloita ja puhdistustarvikkeita. Lisäksi toiveena oli, että alakoululaisen näöntutkimukseen ja silmälasihankintaan varattaisiin riittävästi aikaa ja alakoululainen kohdattaisiin kiireettömästi. Yksi vanhemmista toivoi lapsen palkitsemista esimerkiksi tikkarilla.

Kun lapselle valitaan laseja, niin siihen pitäis varata optikon paljon enemmän aikaa. Ehkä ajatellen niin et lapselle vois selkeesti varata ajan sieltä paikasta. Optikko keskittyis vaik 45 minuuttia vaan siihen yhteen lapseen eikä niin että siel on paljon muitakin asiakkaita mihin optikko joutuu välillä kommentoimaan ja sit se homma keskeytyy. (Vastaja 3)

6.2 Johtopäätökset

Yhteistyö ja tiedotus kouluterveydenhuollon suuntaan tulee saada toimivaksi, jotta jatkossa alakoululaiset voidaan ohjata asioimaan suoraan KyläOPTIKKO-liikkeessä. Kun alakoululaiselle tehdään kattava näöntutkimus alan eettisten säädösten mukaisesti, tulee hänet tarvittaessa lähettää silmälääkärille, mikäli epäillään muuta kuin taittovirhettä. Näin hoitopolku on kustannustehokas ja asiakkaalle sujuva.

Haastatteluissa moni vanhempi koki alakoululaiselle sopivan kehysvalikoiman suppeaksi ja haastavan silmälasihankintaa. KyläOPTIKKO-liikkeen kehysvalikoimassa on huomioitu monipuolisesti erilaiset käyttäjät ja myös lasten silmälasikehysten ominaispiirteet (Sten 2021). Alakoululaiselle voi usein tarjota myös aikuisten mallistosta pienimpiä kehyksiä, kun ne taivutetaan ja säädetään huolellisesti käyttäjälle sopiviksi. Näin pyritään vastaamaan haastatteluissa vanhempien esille tuomaan tarpeeseen.

Asiakkaalle tulee kertoa selkeästi silmälasihankinnan vaiheista, aikataulusta ja kustannuksista. KyläOPTIKKO-liikkeen toimitusajat pyritään pitämään lyhyinä. Tätä edesauttaa silmälasilinssien reunahionta ja asennus omassa pajassa (Sten 2021). Asiakkaalle tiedotetaan, mikäli prosessissa ilmenee viivytyksiä tai muutoksia, esimerkiksi sairastapauksen tai tavaran toimitusvaikeuksien takia. Selkeällä kommunikaatiolla ja sopimuksista kiinni pitämällä rakennetaan asiakkaalle KyläOPTIKKO-liikkeestä luotettava kuva palveluntuottajana.

KyläOPTIKKO-liikkeessä on hyvä varata selkeästi enemmän aikaa alakoululaisen palvelemiseen. Jotta kohtaaminen on sujuvaa, tulee optometristiopiskelijan tutustua alakoululaisen taustatietoihin ja valmistella näöntutkimus etukäteen. KyläOPTIKKO-liikkeessä tulee olla vaatenaulakko, koska ulkovaatteiden riisuminen auttaa jaksamaan ja tekee

asioimisesta miellyttävämpää. Lasten mittasuhteet tulee huomioida KyläOPTIKKO-liikkeen kalustuksessa siten, että peilejä löytyy eri korkeuksilta. Tämä helpottaa silmälasikehysten sovittamista.

Yhteyden luominen alakoululaiseen voi alkaa keskustelemalla hänen harrastuksistaan tai mielenkiinnonkohteistaan. Optometreriopiskelijan tulee esitellä tutkimuhuone ja välineistö alakoululaiselle sekä kertoa tutkimuksen etenemisestä. Näöntutkimuksessa ennakoidaan valaistuksen muutokset ja kerrotaan, että mikään ei tunnu kivuliaalta. Näin lievitetään mahdollista jännitystä tai pelkotilaa vierasta tutkimustilannetta kohtaan. Pienenä käytännönratkaisuna näöntutkimuksessa voi toimia fiksaatiotikun kuvitus, jonka alakoululainen saa valita mieleisekseen. Tutkimuksen jälkeen alakoululaista tulee kiittää ja kehua hyvin sujuneesta tutkimuksesta ja jaksamisesta. Tavoitteena on luoda alakoululaiselle miellyttävä asiakaskokemus ja kannustaa rohkeasti silmälasien tulevaan käyttöön.

Valmiita silmälasia noudettaessa on niiden hoito-ohjeet hyvä antaa sekä vanhemmalle että alakoululaiselle itselleen. KyläOPTIKKO-liikkeessä alakoululainen voi valita mielenvärisen mikrokuituliinan ja silmälasikotelon. Vanhemmalle tulee kertoa seuraavan näöntutkimuksen ajankohta ja tiedottaa kasvavan lapsen ajantasaisen silmälasikorjauksen tärkeydestä. Näillä toimintatavoilla vastataan haastatteluissa vanhempien kertomiin käytännön tarpeisiin.

Neljä viidestä haastatteluun osallistuneesta vanhemmasta piti KyläOPTIKKO-liikkeen kehitettyä jälkikontrollimallia hyvänä uutena palveluna. Silmälasien luovutuksen yhteydessä perheeltä kysytään halukkuutta jälkikontrolliin, joka voidaan toteuttaa puhelimitse tai KyläOPTIKKO-liikkeessä. Jälkikontrollissa kysytään alakoululaisen silmälasien toimivuudesta ja käytön sujuvuudesta. Mikäli kontrolli toteutuu liikkeessä, voidaan silmälasit tarvittaessa taivutella uudelleen. Jälkikontrollissa on hyvä muistuttaa silmälasien oikeista hoito- ja säilytysohjeista. Samalla voi tiedustella tarvetta muille näkemisen tuotteille, kuten aurinko- tai harrastuslaseille. Lisämyynti tulee tehdä tyylikkäästi eikä pakkomyyntiin saa sortua.

Koska useampi vanhempi koki hyvänä palveluna erikseen ostetun vakuutuksen silmälasien rikkoutumisen varalle, KyläOPTIKKO-liike voi harkita tuotevalikoimaansa kyseistä vakuutusta. Toisena vaihtoehtona on tiedottaa asiakkaita normaalista tuotetakuusta ja

sisällyttää pienet korjaukset silmälasien hintaan. Molemmilla keinoilla sitoutetaan asiakasta ja palvellaan häntä kokonaisvaltaisesti.

7 KyläOPTIKKO-liikkeen palvelupolku ja ohjeistus

KyläOPTIKKO-liikkeen palvelupolku on liitteenä 3. Se on koottu asiakkaan näkökulmasta ja noudattaa Hyvä optometristin tutkimuskäytäntöä (Optometrian Eettinen Neuvosto n.d.). Kokonaisuudessa on huomioitu teoriaviitekehuksesta ja haastatteluista nousseet aineisto. Näiden pohjalta palvelutuokioiksi on valittu ajanvaraus, saapuminen, näöntutkimus, kehys- ja linssivalinta, silmälasien nouto sekä jälkikontrolli. Jälkikontrolli on uusi toimintamalli, joka on rakennettu haastatteluista nousseiden vanhempien toiveiden pohjalta.

Teorian ja haastatteluaineiston pohjalta rakennettiin myös ohjeistus optometristiopiskelijoille alakoululaisen kohtaamiseen KyläOPTIKKO-liikkeessä (Liite 4.). Ohjeistus etenee palvelupolun palvelutuokioiden mukaisesti, mutta se on koottu työntekijän näkökulmasta ja on tarkoitettu jokapäiväiseen ammattikäyttöön. Laminoidun ohjeistuksen tavoitteena on toimia optometristiopiskelijan työkaluna ja muistin apuvälineenä alakoululaisen näöntutkimuksessa.

Tuotosten visuaalisessa valmistamisessa hyödynnettiin VENNGAGE-alustaa, jonka valmiita esityspohjia muokattiin työn tarpeita vastaavaksi. Palvelupolun ja ohjeistuksen väriyksessä on käytetty oranssin sävyjä toistaen Metropolia Ammattikorkeakoulun visuaalista ilmettä. Tuotosten ulkoasussa pyrittiin yhdenmukaisuuteen ja selkeyteen, esimerkiksi palvelupolussa palvelutuokiot on numeroitu etenemisjärjestyksessä. Tuotoksissa esiintyvät silmälasipäiset tyttö- ja poikahahmot on luotu Photoshop -kuvankäsittelyohjelmalla valmiiden ikonien pohjalta ja ne noudattavat Metropolian valmiiden grafiikoiden ja ikonien linjaa.

8 Pohdinta

KyläOPTIKKO-liike on Metropolia Ammattikorkeakoulun uusi ja ajankohtainen oppimisympäristö. Siellä optometreriopiskelijoilla on runsaasti mahdollisuuksia kehitystyöhön ja käytännön oppimiseen. Yritysmaailmassa tulee aina miettiä monimuotoisia väyliä saavuttaa uutta asiakaskuntaa ja tuottaa kohdennettuja palveluita. Palvelumuotoilun keinoin voidaan kehittää KyläOPTIKKO-liikkeen markkinointia ja tukea liiketoimintaa. Tämä näkökulma on uusi optisen alan opinnäytetoissa. KyläOPTIKKO-liikkeen palvelupolku on rakennettu alakoululaisen ja hänen perheensä näkökulmasta ohjaten tämän asiakasryhmän asioimaan liikkeeseen.

KyläOPTIKKO-liikkeen lisäksi palvelupolusta hyötyvät siellä asioivat perheet. Se luo myös pohjaa yhteistyölle lähialueen koulujen ja terveydenhuollon kanssa. Palvelupolun avulla perheet hahmottavat silmälasihankintaprosessin kokonaisuutena. Perheiden haastatteluissa kävi ilmi, että jokainen alakoululainen oli lähetetty kouluterveydenhuollosta silmälääkärille optometristin sijasta. Jatkossa tuleekin tehdä vahvempaa yhteistyötä ja tiedotusta, jotta kouluterveydenhuoltoon saadaan tietoa optometristin oikeudesta määrittää silmälasit yli 8-vuotiaille koululaisille. Tätä käytäntöä tukevat maassamme kehitetyt Rauman malli ja Tampereella 2021 käyttöön otettu toimintamalli koululaisten näöntutkimuksen palveluseteli. (Nukarinen, Pietilä, Rätty & Timonen 2012; Tampereen kaupunki 2021.) Yhteiskunnallisesti ajateltuna alakoululaisen lähettäminen optometristille silmälääkärin sijaan on kustannustehokasta ja sujuvoittaa silmälasienhankintaprosessia.

KyläOPTIKKO-liikkeen palvelupolku on rakennettu palvelutuokioiden ympärille, jotka noudattelevat Optometrian eettisen neuvoston ohjeistusta näöntutkimuksen kulusta. Lisäksi palvelupolkuun on suunniteltu jälkikontrollimalli, jota tarjotaan perheille silmälasien noudon yhteydessä. Jälkikontrollimalli esiteltiin haastatteluissa vanhemmille, ja se sai hyvää sekä innostunutta palautetta. Tämä on uusi toimintatapa, joka tekee asiakaspalvelusta kokonaisvaltaista ja saa asiakkaan tuntemaan, että hänestä ollaan aidosti kiinnostuneita. KyläOPTIKKO-liikkeelle jälkikontrolli on mahdollisuus luoda asiakassuhteesta henkilökohtainen ja se on myös tilaisuus hienovaraiseen lisämyyntiin. Optometriopiskelijoille jälkikontrolli on ainutlaatuinen oppimistilanne, joka mahdollistaa syventämään ymmärrystä koko silmälasien hankintaprosessista. Asiakkaan kanssa keskustellaan silmälasiratkaisun toimivuudesta, mahdollisista parannusehdotuksista ja tar-

vittaessa taivutetaan tai huolletaan kehyksiä. Samalla asiakkaalla on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja antaa palautetta palvelukokemuksesta. Toimintamalli on yleistettävissä myös laajemmin optiselle alalle.

Tulevaisuudessa lasten ja nuorten näkemisen ongelmat eivät tule helpottamaan, koska mobiililaitteet ovat tiivis osa arkea, opiskelua ja vapaa-aikaa. Alkuperäinen tavoitteemme oli valmistaa ohjeistus alakoululaisen näöntutkimukseen ja haastatella myös optisen alan ammattilaisia palvelupolkua varten. Työn laajuuden vuoksi ammattilaisten haastattelut rajautuivat pois, vaikka tämä olisi palvelumuotoilun näkökulmasta antanut lisäarvoa työlle.

Oletimme perheiden haastatteluissa ilmenevän enemmän negatiivisia kokemuksia alakoululaisen silmälasihankinnasta. Ennako-oletuksena oli, että lapsiperheet toivovat saman asiakaspalvelijan toimivan heidän kanssaan koko silmälasihankintaprosessin alusta loppuun. Nämä eivät kuitenkaan ilmenneet haastatteluissa, vaan tuloksissa korostettiin tarvetta kiireettömälle asiakaspalvelulle ja perheen yksilölliselle kuulemiselle. Lisäksi perheiden haastatteluista nousi voimakkaasti esiin kohtaamisen tärkeys ja alakoululaisen huomioiminen koko silmälasihankintaprosessissa. Optikon ammattitaitoa arvostettiin ja kehysvalintaan haluttiin ammatillista näkemystä. Tästä syystä toiseksi tuotoksen aiheeksi tarkentui ohjeistus alakoululaisen kohtaamiselle KyläOPTIKKO-liikkeessä.

Alakoululainen asioi KyläOPTIKKO-liikkeessä perheensä kanssa. Optikkoliikkeen henkilökunnan tulee rauhoittaa tilanne ja kohdata alakoululainen läheisineen rauhassa ja kunnioittavassa ilmapiirissä. KyläOPTIKKO-liikkeessä työskentelevät optometreriopiskelijat, joilla ei välttämättä ole kokemusta alakoululaisten kanssa työskentelystä. Opinnäytetyön ohjeistus antaa käytännön työkalun tähän ja helpottaa KyläOPTIKKO-liikkeessä työskenteleviä optometreriopiskelijoita palvelemaan alakoululaista perheineen sujuvasti ja laadukkaasti. Ohjeistuksessa on esitelty käytännön vinkit koko näöntutkimus- ja silmälasihankintaprosessiin. Ohjeistuksessa olisi ollut potentiaalia isompaankin ohjevihkoon, mutta halusimme pitää sen tiiviinä ilman teoriaosuutta. Ohjeistus on tarkoitettu tulostettavaksi ja laminoitavaksi optometreriopiskelijoiden päivittäiseen käyttöön. Olemme tyytyväisiä sekä palvelupolun että ohjeistuksen selkeyteen ja visuaaliseen ilmeeseen.

Olemme arvioineet opinnäytetyön luotettavuutta kokonaisuutena. Haastattelut toteutuivat ennakolta suunnitellulle kohderyhmälle ja aineistoa saatiin kerättyä sopiva määrä.

Osallistujina oli viisi vapaaehtoista vanhempaa, joilla oli 8–12-vuotias silmälaseja käyttävä lapsi. Silmälasihankinta oli tehty viimeisen vuoden aikana. Aineiston määrä on laadulliseen tutkimukseen riittävä, koska vastaukset alkoivat kertaantumaan. Aineistoa käsiteltiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmää noudattaen ja siitä tuotiin esiin vanhempien mielipiteet ennakkoluulottomasti. Opinnäytetyön toteutuksessa on huomioitu tutkimuseettiset näkökohdat.

Työn ajankohtaisuus ja kohderyhmä teki opinnäytetyöstä mielekkään meille tekijöille. Olemme opinnoissamme kohdentaneet innovaatio-opinnot KyläOPTIKKO-liikkeeseen, joten opinnäytetyön toimintaympäristö oli tuttu. Opinnäytetyöprosessin alkuvaihe oli hidas ja aiheen rajaukseen vaikutti myös maailmanlaajuinen COVID-19-pandemia. KyläOPTIKKO-liikkeen avautuminen on viivästynyt alkuperäisestä aikataulusta, ja tämän vuoksi tuotosten pilotointi ei ollut mahdollista. Pilotointi toimiikin jatkotutkimusehdotuksena seuraaville opiskelijoille. Lisäksi KyläOPTIKKO-liike mahdollistaa innovoimaan uusia palveluita kohdennetusti esimerkiksi näyttöpäätetyöntekijöille, urheilijoille, ikääntyneille tai kuivasilmäasiakkaille.

Lähteet

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.

American Optometric Association 2017. Comprehensive Pediatric Eye and Vision Examination. Evidence-Based Clinical Practise Guideline. Saatavana osoitteessa: <<https://www.aoa.org/AOA/Documents/Practice%20Management/Clinical%20Guidelines/EBO%20Guidelines/Comprehensive%20Pediatric%20Eye%20and%20Vision%20Exam.pdf>>. Luettu 22.10.2020.

American Optometric Association 2018. Fear not: 4 ways to counter kids' exam anxiety. Saatavana osoitteessa: <<https://www.aoa.org/news/practice-management/perfect-your-practice/pediatric-exams-kids-fears?sso=y>>. Luettu 19.10.2020.

Ammattihenkilöasetus, 564/1994. Annettu Naantalissa 28.6.1994. Saatavana osoitteessa: <<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19940564>>. Luettu 1.12.2020.

Elliott, David B. 2014. Clinical Procedures in Primary Eye Care. 4. painos. Philadelphia: Saunders Elsevier.

Elliott, Kathleen Foster 2016. Working With the Kids Is Alright. A day in the life of a pediatric optometrist. Saatavana osoitteessa: <<https://www.reviewofoptometry.com/article/working-with-the-kids-is-alright>>. Luettu 23.10.2020.

Hipp, Tiia & Palsanen, Kati. Lasten osallistumisen etiikka – Lapset ja nuoret palveluiden kehittäjinä. 2014. Saatavana osoitteessa: <<https://www.lskl.fi/julkaisut/lasten-osallistumisen-etiikka/>>. Luettu 27.10.2020.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2018. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Helsinki: Unigrafia Oy.

Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kokkinen, Annemari & Rantanen-Väntsi, Leena & Tuomola, Anita 2008. Aikuisen oppijan kirja. Helsinki: Kirjapaja.

Komar, Brook 2017. How to successfully perform a pediatric eye exam. Optometry Times. Saatavana osoitteessa: <<https://www.optometrytimes.com/view/how-successfully-perform-pediatric-eye-exam>>. Luettu 8.1.2021.

Kosola, Silja & Moisala, Mona & Ruokoniemi, Päivi (toim.) 2019. Lapset, nuoret ja älylaitteet. Helsinki: Duodecim.

Lapsen näön kehitys 2020. NÄE ry. Saatavana osoitteessa: <<https://lapsennako.fi/nakeminen/>>. Luettu 10.12.2020.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto 12.10.2019. Lapsen kasvu ja kehitys. Saatavana osoitteessa: <<https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/>>. Luettu 2.3.2021.

Mattila, Kati-Pupita 2011. Lapsen vahvistava kohtaaminen. Juva: PS-Kustannus.

McKheen, Breanne 15.7.2019. Managing Vision Disorders in Children. These tips can help you avoid misdiagnosis and maintain their eyesight. Saatavana osoitteessa: <<https://www.reviewofoptometry.com/article/managing-vision-disorders-in-children>>. Luettu 19.11.2020.

Merikivi, Jani & Myllyniemi, Sami & Salasuo, Mikko (toim.) 2016. Media hanskassa. Lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimus 2016 mediasta ja liikunnasta. Helsinki: Opetus ja kulttuuriministeriö, Valtion liikuntaneuvosto, Nuorisosiainneuvottelukunta, Nuorisotutkimusverkosto. Saatavana osoitteessa: <https://issuu.com/tietoanuorista/docs/lasten-ja_nuorten_vapaa-aikatutkimu>. Luettu 29.11.2020.

Metropolia 2020a. HyMy-kylä – hyvinvointia Myllypurosta. Saatavana osoitteessa: <<https://www.metropolia.fi/fi/asiakastyot-ja-palvelut/hyvinvointi-ja-terveyskyla>>. Luettu 2.10.2020.

Metropolia 2020b. Myllypuron kampus. Saatavana osoitteessa: <<https://www.metropolia.fi/fi/metropoliasta/kampukset/myllypuro>>. Luettu 23.4.2020.

Metropolia 2020c. Toiminnallisen opinnäytetyön erityispiirteitä. Saatavana osoitteessa: <<https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=57182852>>. Luettu 8.3.2021.

Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uudistettu painos. Helsinki: Internationat Methelp Ky.

Miettinen, Satu (toim.) 2016. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologainfo Teknova.

Morgan, Erinn n.d. A guide to choosing children's glasses and kids glasses frames. All About Vision. Saatavana osoitteessa: <<https://www.allaboutvision.com/en-gb/eyeglasses/styles-for-children/>>. Luettu 19.11.2020.

Mäki, Netta & Vuori, Pekka 2019. Helsingin kaupunki. Helsingin väestö vuodenvaihteessa 2018-2019 ja väestönmuutokset vuonna 2018. Saatavana osoitteessa: <https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/19_09_23_Tilastoja_9_Maki_Vuori.pdf>. Luettu 23.4.2020.

Mäki, Päivi & Wikström, Katja & Hakulinen, Tuovi & Laatikainen, Tiina (toim.) 2017. Terveystarkastukset lastenneuvolassa & kouluterveydenhuollossa. Menetelmäkäsikirja.

Nukarinen, Marianne & Pietilä, Anna & Rätty, Annamari & Timonen, Saija 2012. Rauman malli Suomen malliksi? Näönseulonnan erityistarpeet kouluterveydenhuollossa. Opinnäytetyö. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Optometrian tutkinto-ohjelma.

Näönseulonta kouluterveydenhuollossa 2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138098/tied%c3%a4%20ja%20toimi_koululais-ten%20n%c3%a4%c3%b6nseulonta%2004_2019%20WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 30.11.2020.

Optometrian Eettinen Neuvosto n.d. Hyvä optometristin tutkimuskäytäntö -ohjeistus. Saatavana osoitteessa: <<https://naery.fi/wp-content/uploads/oen-hyva-optometristin-tutkimuskaytando-ohjeistus.pdf>>. Luettu 2.3.2021.

Optometrists Network 2020a. Are School Vision Screenings Reliable? Saatavana osoitteessa: <<https://www.optometrists.org/vision-for-school/are-school-vision-screenings-effective/>>. Luettu 19.11.2020.

Optometrists Network 2020b. Choosing Glasses for Children. Saatavana osoitteessa: <<https://www.optometrists.org/eye-care-for-children/glasses-for-children/>>. Luettu 19.11.2020.

Pulkkinen, Elisa & Idström, Anna 2017. Muuttuva Myllypuro – katsaus esikaupunkialueen menneisyyteen ja nykypäivään, Helsingin kaupunginkanslian työpapereita 2107:1. Saatavana osoitteessa: <https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/17_08_23_Tyopapereita_01_Pulkkinen_Idstrom.pdf>. Luettu 25.11.2020.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Rabbetts, Ronald B. 2007. Bennett & Rabbetts' Clinical Visual Optics. 4. painos. Butterworth Heinemann Elsevier.

School-Aged Vision: 6 to 18 Years of Age n.d. American Optometric Association. Saatavana osoitteessa: <<https://www.aoa.org/healthy-eyes/eye-health-for-life/school-aged-vision?sso=y>>. Luettu 22.11.2020.

Sten, Kajsa 2021. Optometrian lehtori. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Helsinki. Asiantuntijahaastattelu 29.1.2021. Nauhoite tekijöiden hallussa.

Storvik-Sydänmaa, Stiina & Tervajärvi, Lasse & Hammar, Anne-Marja 2019. Lapsen ja perheen hoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Tampereen kaupunki 2021. Koululaisten näöntutkimukseen palveluseteli. Julkaisu 14.1.2021. Saatavana osoitteessa:<https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2021/01/14012021_9.html>. Luettu 4.2.2021.

Tehy 2019. Lapsen ja perheen kohtaaminen. Blogikirjoitus 1.3.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://www.tehy.fi/fi/blogi/lapsen-ja-perheen-kohtaaminen>>. Luettu 9.10.2020.

Thal, Lawrence S. & Quintero, Sam 2010. Business Aspects of Optometry. Association of Practice Management Educators. Butterworth-Heinemann Elsevier.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media.

University of Utah Health 2019. How to Choose the Best Eyeglasses for Your Child. Blogikirjoitus 16.8.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://healthcare.utah.edu/health-feed/postings/2019/08/kids-glasses.php>>. Luettu 19.11.2020.

Vilela, Manuel AP & Castagno, Victor D & Meucci, Rodrico D & Fassa, Anaclaudia G 2015. Asthenopia in schoolchildren. Clinical Ophthalmology, Volume 9, Pages 1595-1603. Saatavana osoitteessa: <<https://www.dovepress.com/asthenopia-in-schoolchildren-peer-reviewed-fulltext-article-OPHTH>>. Luettu 9.12.2020.

Vilkka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Villanen, Jaana 2020. Kehitä tai kuihdu. Käsikirja muutoksessa pärjäämiseen. Basam Books. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Kutsu haastatteluun

Onko perheessänne 8-12 -vuotias silmälasien käyttäjä?

Haluamme kuulla kokemuksia alakoululaisen silmälasihankinnasta viimeisen 1-2 vuoden ajalta. Tule mukaan kehittämään uutta toimintamallia Metropolia Ammattikorkeakoulun Myllypuron kampukselle avautuvaan KyläOPTIKKO-liikkeeseen.

Olemme optometreriopiskelijoita ja teemme opinnäytetyönä palvelupolkua alakoululaisen silmälasihankinnasta. Työn tarkoituksena on luoda toiveiden mukainen ja helposti lähestyttävä toimintamalli.

Opinnäytetyöhön osallistuminen tarkoittaa noin tunnin mittaista haastattelua. Koronatilanne huomioiden, haastattelut voidaan toteuttaa myös etäyhteydellä Teams- tai Zoom-sovelluksella.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelun tuloksia käytetään ainoastaan opinnäytetyön aineistossa. Haastattelun aineistoa käsitellään luottamuksellisesti eikä henkilötietoja kerätä. Aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Ilmoittautuminen ja tarvittavat lisätiedot opinnäytetyön tekijöiltä:

Riitta Latja riitta.latja@metropolia.fi
Sanna Virnes sanna.virnes@metropolia.fi



Haastattelurunko

1. Ennako-oletukset alakoululaisen silmälasihankinnasta

- Mitkä olivat ennako-oletuksenne alakoululaisen silmälasihankinnassa?
- Miten oletitte, että silmälasihankinta etenee? Miten nopeasti oletitte prosessin etenevän?
- Saitteko tiedon etukäteen, miten prosessi etenee? -eteneminen, nopeus?

2. Omat kokemukset alakoululaisen silmälasihankinnasta

- Mikäli teillä oli ennako-oletuksia, pitivätkö ne paikkansa?
- Miten hahmotitte silmälasien hankintaprosessin alkuvaiheessa? Oliko prosessissa jotain yllättävää? Saitteko jokaisesta vaiheesta tarvitsemanne tiedon?
- Kuvaile mikä kokemuksessanne oli hyvää?
- Kuvaile mikä kokemuksessanne oli huonoa?
- Palveliko teitä yksi vai useampi henkilö? Miten toivoisitte asian olevan jatkossa?
- Miten alakoululainen kohdattiin? Puhuteltiinko häntä suoraan vai vanhempien kautta?
- Miten alakoululaisen / perheen toiveet huomioitiin prosessin aikana? Kerro esimerkki.
Huomioitiinko alakoululaisen mielipide kehysvalinnassa?
- Jäikö teille jotain erityistä mieleen jostain palvelutilanteesta? (ajanvaraus, näöntutkimus, kehysvalinta, lasien nouto)

3. Parannusehdotukset ja toiveet

- Mitä parannusehdotuksia teillä on alakoululaisen silmälasihankintaan oman kokemuksenne pohjalta?
- Millaisia toiveita teillä on alakoululaisen ja hänen perheensä kohtaamiseen?
- Mitä mieltä olette, jos ajanvarauksen yhteydessä kysyttäisiin ennakkotietoja alakoululaisesta? (luonne, harrastukset, koulunkäynti) Uskotteko, että tämä helpottaisi tai nopeuttaisi asiointia optikkoliikkeessä?
- Mitä mieltä olette, jos optometrismi soittaisi teille 1-2kk päästä silmälasihankinnasta ja tiedustelisi, miten hankitut silmälasit ovat alakoululaisella toimineet?
- Mikä tekisi alakoululaisen silmälasihankinnasta kokemuksena erityisen hyvän? Mikä nostaisi sen kokemuksena seuraavalle tasolle?

4. Toiveet KyläOPTIKKO-liikkeelle

- Onko teillä kokemuksia opiskelijoiden tuottamista palveluista?
- Voisitteko kuvitella vievänne lapsenne optometristiopiskelijalle näöntutkimukseen ja silmälasihankintaan? Miksi näin?
- Mikä ohjaa teidän perheenne hankkimaan alakoululaisen silmälasit KyläOPTIKKO-liikkeestä?
- Mitä toiveita teillä on Metropolia Ammattikorkeakoulun Myllypuron kampukselle avautuvalle KyläOPTIKKO-liikkeelle?

Palvelupolku

Alakoululaisen silmälasihankinta KyläOPTIKKO-liikkeessä



Ohjeistus alakoululaisen kohtaamiseen KyläOPTIKKO-liikkeessä



Ohjeistus alakoululaisen kohtaamiseen KyläOPTIKKO-liikkeessä



Ajanvaraus

- Varaa alakoululaiselle pitkä näöntutkimusaika.
- Kirjaa mahdolliset erityistarpeet asiakkaan tietoihin, esimerkiksi keskittymis- tai oppimisvaikeudet. Alakoululainen ei tarvitse kuulla kaikkia käyntiin johtaneita syitä.
- Kehoitä perhettä varaamaan riittävästi aikaa sekä näöntutkimukseen että kehysvalintaan.
- Anna arvio tutkimuksen kestosta ja silmälasien valmistusaikataulusta.
- Pyydä, että ennen näöntutkimusta alakoululainen ei käytä puhelinta, jotta näöntutkimustulos on todenmukainen. Lähiyö kuormittaa akkommodaatiota.
- Pyydä vanhempaa valmistelemaan lasta tulevaan näöntutkimukseen ja mahdolliseen silmälasihankintaan. Positiivinen asenne ja tuki alakoululaiselle tärkeää.



Saapuminen ja anamneesi

- Tutustu esitietoihin ja valmistelee näöntutkimushuone.
- Tervehdi ja puhu suoraan alakoululaiselle.
- Osoita paikka ulkovaatteille.
- Kuuntele vanhemman kokemus lapsen näkemisestä.
- Tiedustelee (vanhemmilta) päivittäisen ulkoilun määrää ja mobiililaitteiden käyttöä.
- Murra jää ja luo yhteys alakoululaiseen kysymällä ikää ja luokka-astetta.
- Pyydä vanhempaa odottamaan näöntutkimustilan ulkopuolella. Vain tarvittaessa mukana lapsen tukena.
- Alakoululaisen keskittymiskyky on rajallinen, etene rauhallisesti mutta määrätietoisesti.
- Avaa keskustelu kysymällä harrastuksista tai muusta lapsen kokemuspiiriin kuuluvasta asiasta.
- Ensikohtaaminen ja jutustelu on osa anamneesia.



Näöntutkimus

- Esittele näöntutkimustila ja laitteet.
- Kerro tutkimuksen etenemisestä ja korosta, että mikään ei satu. Tämä lievittää jännitystä.
- Ennakoi valaistuksen muutokset.
- Huomioi lapsentasoinen kommunikaatio ja esimerkiksi kuvitus fiksaatiotikussa.
- Kysy miten näkee koulussa ja harrastuksissa.
- Tiedustelee tarkentavia kysymyksiä näkemisen oireista. Esimerkiksi päänsäryt ja lukemisen seuraaminen sormella.
- Havainnoi päänasento ja silmien siristely.
- Kerro, että tutkimuksen aikana ei ole oikeita tai väärä vastauksia. Anna aikaa vastata rauhassa.
- Huomioi akkommodaatio. Syklarefraktio suositeltavaa.
- Foropteri stimuloi akkommodaatiota. Käytä mieluummin koekehyskiä.
- Tarkastele näöntutkimuksen tuloksia kokonaisuutena.
- Mikäli taittovirheen lisäksi ilmenee jotain muuta, alakoululainen lähetetään silmälääkäriin.
- Jos alakoululainen saapuu kouluterveydenhoitajan läheteellä, noudata kouluterveydenhuollon ohjetta tutkimustulosten raportoinnista.
- Kiitä ja kehu alakoululaista hyvin sujuneesta tutkimuksesta!



Kehys- ja linssivalinta

- Kuuntele alakoululaisen ja vanhemman toiveita.
- Huomioi kasvojen mittasuhteet. Istuvuus nenälle tärkeää.
- Esittele oikean kokoisia kehyksiä.
- Alakoululaiselle voi sopia myös aikuisten malliston pienet kehykset. Muokkaa ja taivuttele tarvittaessa.
- Kannusta sovittamaan monipuolisesti erilaisia kehyksiä.
- Kerro kehysmateriaaleista ja huomioi mahdolliset allergiat.
- Kerro linssivaihtoehdoista, pinnoitteista ja ohennuksista.
- Kysy, onko tarvetta erillisille urheilu- tai suojalaseille.
- Tarjoa aurinkolaseja, muista myös tummuvat linssit.
- Kerro piilolinssistä.
- Laske kustannusarvio ja kerro mistä se koostuu.
- Käy läpi toimitusaika ja maksukäytännöt.



Valmiiden silmälasien nouto

- Säädä ja taivuttele kehykset huolellisesti sopivaksi.
- Tarkista näkeminen laseilla kauas ja lähelle.
- Ohjaa silmälasien käyttöön ja totutteluun.
- Käy alakoululaisen ja vanhemman kanssa silmälasien hoito-ohjeet läpi. Puhdistus, säilytys ja naarmuuntumisriski.
- Kerro normaalista materiaalitakuusta ja linssien tottumistakuusta.
- Ohjaa saapumaan KyläOPTIKKO-liikkeeseen silmälasien rikkoutuessa tai vääntyessä.
- Anna alakoululaisen valita mieluinen väri silmälasikoteloon ja mikrokuituliinaan.
- Kerro seuraavan näöntutkimuksen ajankohta.
- Kannusta ulkoiluun ja mobiililaitteiden käytön rajoittamiseen. Kerro lähityön kuormittavan silmiä.
- Tiedustele halukkuutta kontrollisoittoon tai tapaamiseen.



Jälkikontrolli

- Mahdollisuus sopia valmiiden silmälasien noudon yhteydessä.
- Soitto tai tapaaminen 1-2 kk silmälasien noudosta.
- Tiedustele silmälasien toimivuutta ja käytön sujuvuutta.
- Kehyksen istuvuus, tarve taivutteluun?
- Muistuta silmälasien hoito- ja säilytysohjeista.
- Kysy, onko vanhemmalla kysymyksiä alakoululaisen näkemiseen tai silmälasihankintaan liittyen.
- Mahdollisuus lisämyyntiin. Onko ilmennyt lisätarpeita esimerkiksi aurinkolaseille tai urheilulaseille. Toimi tyylikkäästi, älä tyrkytä.

