



KÄYTTÄJÄKOKEMUS PÄÄTÖKSENTEON TUKENA JA ASIAKASYMMÄRRYKSEN RAKENTAJANA

Ennaltaehkäisevän Nopsa -toimintamallin
arviointi ja kehittäminen

Tiina Siikaluoma

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalialan ylempi AMK -tutkinto
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalialan ylempi AMK –tutkinto

SIIKALUOMA TIINA:

Käyttäjäkokeemus päätöksenteon tukena ja asiakasymmärryksen rakentajana
Ennaltaehkäisevän Nopsa – toimintamallin arviointi ja kehittäminen

Opinnäytetyö 77 sivua, josta liitteitä 4 sivua
Toukokuu 2013

Aikaisempien tutkimusten mukaan asiakkaan käyttäjäkokeemusta on hyödynnetty päätöksenteossa ja kehittämistyössä vähän. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida ja kehittää Valkeakosken ennaltaehkäisevää Nopsa – toimintamallia vanhempien käyttäjäkokeemuksista lähtien. Työntekijät ja johto vertasivat kokemuksiaan vanhempien teemoiteltuihin käyttäjäkokeemuksiin Nopsa -toiminnan tarjoamasta tuesta ja tuen mahdollisuuksista. Lisäksi tavoitteena oli selvittää miten käyttäjäkokeemusta voidaan hyödyntää päätöksenteon tukena ja osana ennaltaehkäisevän lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuden ja asiakasymmärryksen rakentamista. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu käyttäjälähtöisyyden ja asiakasymmärryksen teoriasta.

Aineistonkeruu toteutettiin laadullisen Bikva – arvioinnin kolmessa vaiheessa: 1) Nopsa –verkostoneuvottelussa asioineiden vanhempien yksilöhaastattelut (n=3), 2) työntekijöiden ryhmähaastattelu (n=6), 3) ja johtajien ryhmähaastattelu (n=4). Tutkimuskysymykset ohjasivat aineistolähtöistä sisällönanalyysiä ja teemoittelua.

Tuloksista koostettiin erityisiä huomioita ja kehittämissuhteita. Teemoittelujen kautta esiin nousivat seuraavat Nopsa – toimintamallin tärkeät sisällöt: Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelutarpeen arviointi, vanhempien ja eri tahojen yhteistyön sujuvuus, Nopsa –verkostoneuvottelu lapsen, nuoren ja kouluarjen tukena sekä palvelujen koordinointi. Parhaimmillaan yhteisellä palvelutarpeen arvioinnilla oli kuultu lapsen, nuoren ja vanhempien tuen tarpeet. Tämä oli luonut kokonaiskuvaa perheen asiassa ja estänyt päällekkäisiä tukitoimia. Tekemällä monialaisen Nopsa-verkostoneuvottelun kulkua edelleen tutuksi koulun toimijoille ja perheille, voidaan vaikuttaa muun muassa tuen oikea-aikaisuuteen, riittävyyteen ja yhteistyön sujuvuuteen.

Jo yksittäisistä käyttäjäkokeemuksista saatua arviointitietoa voitiin johtaa Nopsa -toimintamallin päätöksenteon ja kehittämisen tueksi. Käyttäjäkokeemuksen selvittäminen kollektiivisella ennaltaehkäisevän lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuden tasolla tarvitsee ajallista panostusta perustuksen lisänä. Palveluja koordinoimalla käyttäjälähtöistä arviointia on mahdollista toteuttaa jatkossakin.

Asiasanat: ennaltaehkäisevät lasten, nuorten ja perheiden palvelut, käyttäjälähtöisyys, asiakasymmärrys, käyttäjäkokeemus, Bikva –arviointi, Nopsa –toimintamalli

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

SIKALUOMA, TIINA

User Experience Supporting Policy Making And Building Customer Insight
Evaluating And Developing Preventative Nopsa -Operations Model

Master's thesis 77 pages, appendices 4 pages
May 2013

According to prior research user experience has been little used in policy making and development. The aim of this Master's thesis was to evaluate and develop Valkeakoski's preventative Nopsa -operations model from parents' user experience onward. Employees and management compared their experiences with parents' thematized user experiences of support provided and with prospects of support in Nopsa -operation. Additionally the aim was to find out how user experience can be used in decision making and as part of a preventative service package for children, adolescents and families, and in promoting customer insight. The theoretical framework of this research consists of customer integration and customer insight.

The data was collected by means of a qualitative three-stage Bikva –evaluation: 1) Individual interviews with parents who had taken part in Nopsa -network consultation (n=3), 2) a group interview with employees (n=6) and 3) a group interview with management (n=4). Research questions guided the data based content analysis and thematizing.

The following contents for Nopsa –operations model emerged as important from the thematized data: Diversified network meeting and evaluation of need for services, fluent co-operation of parents' and various service providers, Nopsa -network meeting supporting a child's, adolescent's and school's everyday life, and coordinating services. At its best, the evaluation of service needs could address a child's, adolescent's and parents' needs of support. This had generated an overall picture of the family's situation and prevented overlapping measures of support. Familiarizing school workers and families with the Nopsa –network meeting model will contribute to the right timing and sufficiency of support and the fluency of cooperation.

The information gained from single user experiences could be utilized to support Nopsa -operations decision making and development. Looking into user experience on the level of a collective preventative service package for children, adolescents and families requires investment in time as in addition to basic work. By coordinating services, customer integration evaluation can be implemented also in the future.

Keywords: preventative services for children, adolescents and families, customer integration, customer insight, Bikva –evaluation, Nopsa –operations model

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TAUSTA.....	7
2.1 Ennaltaehkäisevän Nopsa –toimintamallin pilotointi.....	7
2.2 Nopsa – pilotoinnista kerättävä käyttäjäkokemus opinnäytetyön lähtökohtana.....	11
2.3 Tutkimusasetelma ja – kysymykset.....	13
3 KÄYTTÄJÄKOKEMUS PÄÄTÖKSENTEON TUkena JA ASIAKASYMMÄRRYKSEN RAKENTAJANA	14
3.1 Käyttäjälähtöinen kehittäminen.....	14
3.2 Asiakasymmärryksen rakentaminen käyttäjäkokemuksen intressillä	19
3.3 Opinnäytetyö suhteessa teoriaan	21
4 OPINNÄYTETYÖN ETENEMINEN	24
4.1 Bikva- arviointi menetelmänä	25
4.2 Vanhempien yksilöhaastattelujen toteutus ja analysointi.....	27
4.3 Työntekijöiden ryhmähaastattelun toteutus ja analysointi	30
4.4 Johtoryhmän ryhmähaastattelun toteutus ja analysointi.....	31
4.5 Yhteenveto opinnäytetyön lähtökohdista	33
5 VANHEMPIEN, TYÖNTEKIJÖIDEN JA JOHDON KOKEMUKSIA NOPSA –TOIMINTAMALLISTA PÄÄTÖKSENTEON TUkena JA ASIAKASYMMÄRRYKSEN RAKENTAJANA	37
5.1 Vanhempien palvelutarpeet ja tieto ennaltaehkäisevien palvelujen saatavuudesta.....	38
5.2 Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelutarpeen arviointi	41
5.2.1 Vanhempien ja eri tahojen yhteistyön toimivuus	43
5.2.2 Nopsa – verkostoneuvottelu lapsen, nuoren sekä kouluarjen tukena	45
5.3 Palvelujen koordinointi ja tuen mahdollisuudet.....	47
5.5 Analysoinnin kootut tulokset.....	50
5.5.1 Nopsa –verkostoneuvottelun kulku tutuksi perheelle ja toimijoille	50
5.5.2 Nopsa – toimintamallin tarjoama tuki ja tuen mahdollisuudet.....	53
6 POHDINTA	55
6.1 Opinnäytetyön kokonaistarkastelua	55
6.2 Luotettavuus ja eettisyys	58
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	61
7.1 Nopsa –toimintamallin kehittämissuhteet	61
7.2 Käyttäjäkokemuksen hyödyntäminen päätöksenteon tukena ja asiakasymmärryksen rakentajana	64
LÄHTEET.....	70
LIITTEET	73
Liite 1. Tutkimusaikataulu	73
Liite 2. Aineistokysymykset	74
Liite 3. Tutkimukseen tutustuminen –lomake vanhemmille.....	75
Liite 4. Nopsa – toimintamallin prosessikuvausten luonnos.....	76
Liite 5. Monialaisen verkostoneuvottelun mallin luonnos.....	77

1 JOHDANTO

Kansallisen sosiaali- ja terveydenhuollon Kaste – kehittämisohjelman (2012–2015) lapsia, nuoria ja lapsiperheitä koskevien palvelukokonaisuuksien uudistamisen tavoitteena on asiakaslähtöisten rakenteiden ja palveluiden järjestäminen mahdollisimman lähelle kasvu- ja kehitysympäristöä, peruspalveluiden roolia korostaen (Sosiaali- ja terveydenhuollon... 2012, 22). Palveluissa pyritään tunnistamaan tuen tarpeet varhaisessa vaiheessa ja ajoittamaan tarjottu tuki oikea-aikaisesti. Palvelukokonaisuudella pyritään turvaamaan lasten suotuisaa kasvua ja kehitystä, perheiden voimavarojen vahvistumista, sekä lasten ja perheiden hyvinvointia ja terveyttä. (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011b, 17.)

Käytännön asiakastyö vaatii jatkuvaa työn tavoitteiden tarkastelua. Asiakkuus ja palvelun laatu syntyy kohtaamisissa kenttätyöntekijöiden kanssa, joilla on palveluista kokonaisnäkökulma, hiljaista kokemustietoa, ja tässä tapauksessa myös ajankohtaista kehittämistietoa (Krogstrup 2007, 9; Valkama 2012, 79; Toikko & Rantanen 2009, 40-41). Parhaimmillaan asiakkaiden käyttäjäkokemusta, eli kokemustietoa saamistaan palveluista, hyödynnetään vuoropuhelussa kenttätyön ammattilaisilta saadun tiedon kanssa. Aikaisempien tutkimusten mukaan käyttäjäkokemuksesta rakentuvaa asiakasymmärrystä on kuitenkin hyödynnetty verrattain vähän kehittämistyön ja päätöksenteon tukena (Mm. Cowden & Singh, 2007 ; Kaskisaari, Tammelin, Hirvonen, Hämeenaho, Ilmarinen & Vartiainen 2010 ; Oranen 2011, 2013 ; Perälä ym. 2011b ; Toikko 2012 ; Valkama 2012).

Kehittämistyön yhteydessä on hyvä tilaisuus tarkastella toimintaa ja arvioida sosiaalipalvelujen käytännön todellisuutta yhteisesti. Lasten, nuorten ja perheiden ennaltaehkäisevän palvelukokonaisuuden tarvestaavuus on yksi kehittämistyön näkökulmista. Asiakkaiden käyttäjäkokemuksia tulee hyödyntää viimeistään arvioinnin tukena, jotta asiakas –ja käyttäjälähtöisyydestä voitaisiin puhua. Todellinen

käyttäjäkokemuksen selvittäminen tuottaa ajankohtaista tietoa ja asiakasymmärrystä asiakkaiden palvelutarpeista. Näin voidaan päästä nopeammin tarvestaavuuteen. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 41; Valkama 2012, 15.)

Kehittäjätyöntekijänä olen ollut tiiviisti mukana Valkeakoskella uuden ennaltaehkäisevän, kolmen palvelun Nopsa-toimintamallin pilotoinnissa. Koulun, perheneuvolan ja lastensuojelun yhteistä nopean toiminnan verkostoyhteistyötä on kehitetty asiakkaan osallisuuden näkökulmasta, joskin asiantuntijalähtöisesti. Opinnäytetyön toteutuksella pyrin osaltani vahvistamaan asiakkaan osallistumismahdollisuuksia kehittämistyössä. Toivon voineeni avata käyttäjäkokemuksen hyödyntämisen etuja ja tärkeyttä ennaltaehkäisevän toimintamallin kehittämistyön ja päätöksenteon välineenä.

Tutkimusaiheenani oli tuoda esille vanhempien, työntekijöiden ja johdon kokemuksia pilotointivaiheen ensimmäisistä palvelukohtaamisista Valkeakosken Nopsa –toimintamallissa. Tutkimuskysymyksinä oli selvittää näiden sidosryhmien kokemuksia Nopsa -toimintamallin tarjoamasta tuesta ja tuen mahdollisuuksista (Kts. Toikko & Rantanen 2009, 61, 164). Vanhempien ja työntekijöiden kokemusten ja teorian pohjalta vastasin kuinka vanhempien käyttäjäkokemuksen tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää osana Nopsa –toimintamallin palvelujen yhteistä päätöksentekoa, sekä asiakasymmärryksen rakentajana.

Opinnäytetyön aineistonkeruuta ohjasi kuntien sosiaalialan arviointikäytännöissä laajasti hyödynnetty laadullinen ja osallistava Bikva – arviointimalli. Tässä Nopsa -toimintamallin pilotoinnin arvioinnissa oli tavoitteena kuulla käyttäjäkokemuksia ja tuottaa uutta tietoa. Laadullisen mallin avulla etenkin vanhempien subjektiivinen kokemus voitiin välittää eteenpäin ja ottaa yhtenä kokemuksena huomioon (Krogstrup 2007, 8, 10, 15). Vein kolmen vanhemman teemoitellut käyttäjäkokemukset edelleen kenttätyöntekijöille ja johdolle. Vanhempien käyttäjäkokemus toimi näin alhaalta ylöspäin hyödynnettävänä muutosvoimana työn kehittämisessä (Krogstrup 2007, 14). Opinnäytetyön aineistonkeruusta saatavaa tietoa voitiin hyödyntää suoraan osana Nopsa – pilotointia ja päätöksentekoa.

2 OPINNÄYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TAUSTA

Tässä luvussa selvennän ennaltaehkäisevän työorientaation ja varhaisen puuttumisen käsitteitä. Kuvaan Valkeakosken Nopsa- toimintamallin lähtökohtia, pilotoinnin aikaista (2012-2013) asiakastyötä ja toimintaa. Selvennän myös millä tavalla Nopsa –toimintamallista kerättävä kokemustieto on ohjannut opinnäytetyötä. Tässä yhtyessä selvennän myös tutkimusasetelmaa ja tutkimuskysymyksiä.

2.1 Ennaltaehkäisevän Nopsa –toimintamallin pilotointi

Tämän alaluku sisältää seuraavat Nopsa –toimintamallin kehittämistä ja taustaa kuvaavat kappaleotsikot: ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen, Kehittämissyhteistyössä Eetu –hanke, Nopsa –pilotoinnin taustaa, Intensiivinen työote sekä Nopsa –tiimi ja toiminnan tavoitteet.

Ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen

Kouluun tehtävän ennaltaehkäisevän yksilö- ja perhekohtaisen työn ja varhaisen puuttumisen mahdollisuudet ovat vahvan kehittämisen alla (Sosiaali – ja terveydenhuollon... 2012, 22-23). Teoksessa ”Sosiaalityön käsikirja” (2011) Kananoja, Lähteinen ja Marjamäki käsittelevät sosiaalialan työntekijöiden tekemää asiakastyötä ja sosiaalihuollon palvelujen järjestämistä. He käsittelevät myös ennaltaehkäisevän sosiaalityön näkökulmia. Ennaltaehkäisyssä pyritään edistämään hyvinvointia tukevia tekijöitä eli lieventämään tai poistamaan riskitekijöitä. Työorientaatio on reaktiivinen ja havaittujen ongelmien korjaamiseen pyrkivä, jolloin toimia pyritään ennakoimaan. (emt. 2011, 152-153.) Ennaltaehkäisyä voisi parhaiten kuvata yhteisvastuun periaatteen kautta: näkökulma edellyttää sosiaali- ja

terveyspolitiikan ja organisaatioiden vastuun lisäksi yksilön omaa vastuuta itsestään ja lähiyhteisöstään (Toimeentulotuki –opas 2007, 23, Kananojan ym. 2011, 152 mukaan).

Kunta järjestää ennaltaehkäisevää lastensuojelua myös ”siltoin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakas.” Tällöin ”ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta.” Ennaltaehkäisevää lastensuojelua on myös esimerkiksi opetuksessa ja muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa annettava tuki ja erityinen tuki. (Lastensuojelulaki 2007, 3 a §.)

Lähikäsite varhainen puuttuminen korostaa puolestaan ylisektoraalista yhteistyötä ja palvelujen monialaista verkostoitumista asiakkaan osallisuutta painottaen, pois päin asiantuntija- ja ongelmakeskeisistä palveluista ja palvelukulttuurista. Oleellista on, että toimitaan, kun auttamismahdollisuuksia on useampia. Työ ei tällöin rajoitu riskiryhmiin, vaan työntekijät ja perhe läheisineen toimii varhaisessa vaiheessa omien toimintamahdollisuuksiensa mukaan. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 187, Kananojan ym. 2011, 153 mukaan.)

Kehittämisyhteistyössä Eetu -hanke

On tärkeää huomioida, kuinka Nopsa –toimintamallin pilotointi on osa Sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnallisen Kaste – kokonaisuuden ja Väli-Suomen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden Kasperii II -kehittämishankkeen Eetu -osahanketta (2011-2013). Eetu muodostuu sanoista: Ennaltaehkäisevän tuen ja intensiivisen työotteen toimintamalli nuorten palveluihin. Eetu – hanke kehittää kuuden kunnan sosiaalipalveluja. Kunnat ovat Hämeenkyrö (hallinnoija), Parkano, Punkalaidun, Pälkäne, Sastamala ja Valkeakoski.

Hankkeen kohderyhmänä ovat 5.-9. luokkia käyvät lapset, nuoret ja heidän perheensä. Eetu -hankkeessa kehitetään lastensuojelun ennaltaehkäisevän tuen sekä intensiivisen työotteen toimintamuotoja peruspalveluissa. Hankkeen tavoitteena on päästä puuttumaan lastensuojelullisiin huolutilanteisiin mahdollisimman varhain ja luoda selkeät toimintamallit tuen järjestämiseen.

Eetu – hankkeen kehittämisen kärjet ovat: Ennaltaehkäisevä työorientaatio ja varhaisen puuttumisen työote, monialainen yhteistyö, intensiivinen työote ja asiakkaan osallisuus. Tämä kehittämissyhteistyö on ohjannut myös Nopsa- toimintamallin vakiintumista pilotoinnista osaksi pysyvää toimintaa.

Nopsa –pilotoinnin taustaa

Monialainen yhteistyö ja asiakastyöhön kehitetty monialainen verkostoneuvottelun malli ovat ratkaiseva osa Nopsa – toimintamallia. Käsitteellä monialainen viitataan hallintorajat ylittävään, ylisektorialiseen yhteistyöhön ja toimintaan. Monialaisessa verkostoneuvottelussa on oleellista ammattilaisten ja asiakkaiden jaettu asiantuntijuus yhteisen uuden ymmärryksen luomiseksi. (Kontio 2010.)

Pilotointi lähti siitä, että Valkeakoskelle oli tarve kehittää intensiivisellä työotteella verkostotyön nopean toiminnan tiimi – mallia. Kehittämistyön taustalla oli tarve vastata koulun taholta nousseisiin huolutilanteisiin mahdollisimman nopeasti monialaisen palvelutarpeen kartoituksen avulla. Nopsa – toimintamalli kehitettiin vastauksena siihen, millaisia palveluita tarvitaan uusia asiakkaita palvelujen piiriin saattaessa eli kuinka tavoitetaan ne, jotka eivät vielä ole lastensuojelun asiakkaita. Oleellista oli tarjota tukea lapselle, nuorelle ja perheelle varhaisessa huolen ennen kuin – vaiheessa: ennen kuin huoli on mittava. Pilotoinnin aikana esiin nousi ennaltaehkäisevämpi tarve 1.-4. luokkalaisten huolutilanteissa ja toimintamallia vietiin tarvelähtöisesti tähän suuntaan.

Intensiivinen työote

Nuorten ja perheiden kritiikkinä peruspalveluille on usein pitkät odotusajat. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että palvelut ja tuen määrä on oikein mitoitettu, eli tuki on riittävää, oikea-aikaista ja vastaa tarpeeseen. Parhaimmillaan nopea puuttuminen siis sitouttaa asiakasperheitä. Nopsa -toimintamallissa tehdään dialogista palvelutarpeen kartoitusta ja määrittelyä yhdessä ammattilaisen ja asiakkaiden kanssa "palvelun esittelyn" sijaan. Monialaisen palvelutarpeen arvioinnin johtajatuksena on asiakkaan itseohjautuvuus toimenpiteiden kohteena olemisen sijaan. Erityisen tärkeää onkin toimia niin, että vanhemmat tarttuvat toimintaan ja sitoutuvat mahdollisiin muutoksiin

toiminnassa oman lapsensa huoliasiansa. Ovathan he ensisijassa verkostossa estämässä lapsen ja nuoren ongelmien kasautumisen. (Iina –opas 2011 ; Mikkola, Korhonen, Seppänen, Rantanen & Tuomi 2011.)

Yksi intensiivisen palvelun kriteeri on, että asiakkuuden määräaikaisuus rytmittää työskentelyä (Kts. Iina – opas 2011, 4). Nopsa -toimintamallissa on selkeästi rajattu työskentelyaika, jolla on alku ja loppu. Tätä kuvaamaan on kehitetty Nopsa –toimintamallin prosessikuvaus (liite 4, luonnos 3.5.2013). Nopsa –toimintamallin keskiössä on yhteistyö perheen kanssa ja ensisijainen asiakas on lapsi. Asiakastapaus tulee tiimiin kahden viikon sisällä. Nopsa -verkostoneuvottelussa tavataan yksi perhe. Yhteinen suunnitelma tehdään lapsen, nuoren ja perheen palvelutarpeita etusijalla pitäen, jolloin asiakkaan osallisuus omassa asiassa ja palveluprosessissa korostuu.

Nopsa –tiimi ja toiminnan tavoitteet

Nopsa –tiimiin kuuluu toimijoita kolmelta eri palvelutaholta: koulu, perheneuvola ja lastensuojelu. Kalenteriin on tehty säännöllinen aikavaraus joka viikon torstaisille klo 14-16. Tapaamisiin on varattu myös asiantuntijatiimin konsultaatiocase -mahdollisuus. Palvelutahojen kokoon kutsumista koordinoi pilotoinnin aikana koulupsykologi. Nopsa -tiimin tehtäviin kuuluvat konsultointi, asiakascaset palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman laatimisen kautta, sekä akuuttien tilanteiden hoito.

Viikoittainen Nopsa – aika edellyttää eri toimijoiden valmiutta osallistua verkostoneuvotteluun yhteisesti sovittujen toimintatapojen mukaan. Yhteistä toimintaa selkiyttämään on kehitetty monialaisen verkostoneuvottelun malli (liite 5, luonnos 3.5.2013). Verkostoyhteistyön suunnitelmallisuus sekä palvelujen yhteinen tavoite ja toiminnan koordinointi takaavat, että kaikki toimijatahot tietävät miten ja missä vaiheessa asiakasperheen kohdalla edetään. Tämä estää parhaimmillaan asiakasperheiden ongelmien kasautumista. Taulukossa 1 esitetään palvelujen yhteiselle toiminnalle asettamat tavoitteet.

TAULUKKO 1. Nopsa – pilotoinnin tavoitteet (Nopsa –tiimi 16.08.2012, Valkeakoski)

- Aikaisempi puuttuminen, pienemmät ongelmat, nopeammin käsittelyyn
- Palvelut tulevat asiakkaille tutuksi ja kynnys hakea tukea madaltuu
- Asiakkaan osallisuuden tunne vahvistuu
- Asiakkaan oma oivallus tuottaa motivaatiota toimia
- Koulun kynnys kutsua perhe koolle neuvotteluun madaltuu
- Yhteisen palvelusuunnitelman tekeminen selkiytyy
- Yhteistyö ja yhdessä tekeminen on sujuvaa
- Tilanteet voivat ratketa jo yhden tapaamisen yhteydessä
- Lastensuojelutarve vähenee tai asiakkuuksia voidaan ennaltaehkäistä

2.2 Nopsa – pilotoinnista kerättävä käyttäjäkokemus opinnäytetyön lähtökohtana

Opinnäytetyöni on osa ennaltaehkäisevän Nopsa – toimintamallin kehittämistyötä. Perälä, Salonen, Halme ja Nykänen huomioivat (2011b, 18) että ”asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen edellyttää tietoa palvelutarpeista ja palautetta palveluiden käyttäjiltä”. Lähtökohtanani oli, että kerätessä tietoa asiakastyön pohjalta, voidaan saada kohdennettuja käyttäjäkokemuksia perheiden yleisistä palvelutarpeista ja palautetta uuden Nopsa -toimintamallin toteutumisesta. Siten voidaan avata asiakaslähtöisyyden ja asiakasymmärryksen juurtumista ainakin toimintamalliin osallistuneissa palveluissa.

Vanhempien yksilöhaastattelut antoivat mahdollisuuden käyttäjäkokemuksen kertomiselle. Lähtökohtana oli lisätä asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia saamansa palvelun kehittämiseksi. Haastattelujen kautta pyrin selvittämään millä eri merkityksillä Nopsa -toimintamalli voidaan kokea arjessa henkilökohtaisella tasolla. Tämä asiakkaiden osallistuminen oli jo itseisarvo heidän omaa prosessiaan ajatellen. Opinnäytetyöllä kerättyä tietoa pystyttiin hyödyntämään suoraan asiakastyössä, Nopsa -palveluissa ja osana toimintamallin kehittämistä.

Esittämällä kysymykset lähtökohtaisesti juuri vanhemmille, halusin korostaa vanhemman kokemusta ja asiantuntijuutta lapsensa huolutilanteissa. Vanhemmilla lapsistaan olevan tiedon ja perheen tilannetta ilmentäneen palvelukokemuksen hyödyntäminen on yleisestikin erittäin tärkeä ennaltaehkäisevien lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kehittämisessä ja toteuttamisessa. (Perälä ym. 2011a, 2011b.)

Ensisijainen vastuu lasten kasvatuksesta sekä terveydestä ja hyvinvoinnista on vanhemmilla. Tarvitessaan he saavat tukea palveluista, joita kunnat järjestävät itse tai yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa tai hankkivat muilta palvelujen tuottajilta (Kuntalaki 365/1995, 2§, Perälän ym. 2011b, 17 mukaan).

Bikva -arviointimalli sopi hyvin uuden toimintamallin kehittämiseen. Bikva -mallia voisi lyhyesti kuvailla alhaalta ylöspäin suuntautuvaksi oppimisprosessiksi, jossa asiakkailta saadulla kokemustiedolla pyritään kehittämään yksilöllisesti mukautettuja ratkaisuja standardiratkaisujen sijaan (Krogstrup 2004,14). Mallin yhtenä tavoitteena voidaan nähdä erityisesti kenttätöntekijöiden oppiminen ja kehittyminen, joten opinnäytetyön arviointiprosessi sopii hyvin Nopsa -tiimin toiminnan kohdentamiseksi. Tavoitteena on, että jo pilotointivaiheen vuoropuhelu kannustaa jatkuvaan kehitykseen ja arviointi johtaa suoraan toimintaan. (Krogstrup 2004, 3-15, 28.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli toimia työn tukena työntekijöille ja antaa mahdollisuuden havainnoida ja reflektoida uutta työmuotoa, sen tarvevastaavuutta ja verkoston yhteistä toimintatapaa (Kts. Toikko & Rantanen 2009a, 51-53). Työntekijöillä oli pilotoinnin ajalta kertynyttä kehittämistietoa (Toikko & Rantanen 2009a, 40-41). Opinnäytetyö kohdensi saatua tietoa suoraan työntekijän työn ja uuden toimintamallin kehittämiseksi. Samalla saatiin parhaimmillaan esille myös hiljaista tietoa ennaltaehkäisevistä palveluista, joka muuten olisi voinut jäädä hyödyntämättä (Raunio 2009, 151-155). Viemällä tieto johdolle, saatiin aikaan käyttäjäkokemuksen siirtymistä, päätöksenteko oli jaetumpaa ja käytäntöön siirtyvää asiakasymmärrystä voitiin tukea. Oletuksena tämä kaikki näkyy paremmin lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin vastaavana asiakastyönä.

2.3 Tutkimusasetelma ja –kysymykset

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli selvittää Bikva –arviointiprosessin kautta vanhempien käyttäjäkokemuksia sekä työntekijöiden ja johdon kokemuksia uudesta Nopsa –toimintamallista. Oletuksenani oli, että Nopsa -toimintamallissa tarjottu tuki on oikeanlaista kun arvioinnissa saadut tulokset vastaavat palvelutarpeita. Näiden tarpeiden tunnistaminen on edellytys oikeaan aikaan ja oikein suunnatulle tuelle (Perälä ym. 2011, 18). Selvitin prosessin aikana käyttäjälähtöisyyden ja asiakasymmärryksen teoriaa hyödyntäen, kuinka asiakkaiden käyttäjäkokemustietoa palveluista voidaan hyödyntää kehittämistyössä päätöksenteon tukena. Toki suurin hyöty kohdistui suoraan Nopsa- toimintamallin kehittämistyöhön: Nopsa -verkostoneuvottelun järjestämiseen ja valmisteluun liittyviin seikkoihin, tapaamisten asiakkaita osallistavaan sisältöön ja verkostoyhteistyöhön perheiden asioissa ja jatkotyössä.

Opinnäytetyön ensimmäisellä kysymyksellä selvitän haastattelujen pohjalta miten Nopsa -toimintamallin tarjoama tuki on koettu, ja edelleen mitkä ovat tuen mahdollisuudet vastaisuudessa. Nopsa –toimintamalli on tarkoitettu ennaltaehkäiseväksi. Toiseen tutkimuskysymykseen toivon saavani kohdennuksia prosessin ja teorian yhteistarkastelun kautta. Perustelen kysymystä sillä, että uuden ennaltaehkäisevän toimintamallin arvioinnista ja kehittämisestä on hyvä johtaa tietoa suoraan myös kunnallisen ennaltaehkäisevän lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuden asiakasymmärrykseen. Tämä on pilotoinnin vuoksi ajankohtaista. Asiaan on mahdollista vaikuttaa kunnallisen kehittämistyön ajankohtaisuuden vuoksi.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten vanhemmat, työntekijät ja johto kokivat uuden Nopsa -toimintamallin tarjoaman tuen ja tuen mahdollisuudet?
2. Miten käyttäjäkokemusta voidaan hyödyntää ennaltaehkäisevän lasten, nuorten ja perheiden palvelujen päätöksenteon tukena ja asiakasymmärryksen rakentajana?

3 KÄYTTÄJÄKOKEMUS PÄÄTÖKSENTEON TUKENA JA ASIAKASYMMÄRRYKSEN RAKENTAJANA

Tämän opinnäytetyötutkimuksen pääkäsite on asiakasymmärrys. Kuvaan miten asiakasymmärrystä rakentava käyttäjäkokemus perustuu sosiaalipalvelujen kehittämisen ja käyttäjälähtöisyyden teoriaan. Kuvaan mitä käyttäjäkokemus on, miksi se on tärkeää, ja mitä se tarkoittaa sosiaalipalveluissa, sekä osaltaan päätöksenteon tukena, että lopulta asiakasymmärryksen rakentajana.

Esittelen tekstiä kokoavassa taulukkokoonnissa (taulukko 3, s.23), miten asiakasymmärrys ja käyttäjäkokemus lähikäsitteineen suhteutuvat toisiinsa. Selvennän vielä omana alalukunaan opinnäytetyötä suhteessa teoriaan. Tällä vertailulla perustelen sitä, miksi tarkastelen käyttäjäkokemuksen ja asiakasymmärryksen hyödyntämistä kehittämistoiminnan arvioinnissa.

3.1 Käyttäjälähtöinen kehittäminen

Kehittämistyössä on oleellista kysyä miksi. Kehittäminen perustuu usein muuttuneeseen toimintaympäristöön, ristiriitoihin, jännitteisiin, haasteisiin tai visioihin. Keskeistä on kehittämisen intressin löytäminen. Yksi kehittämisen intressi on palvelun käyttäjien intressin selvittäminen, esimerkiksi palvelujen saatavuuden näkökulmasta (Räsänen 2007, Toikon & Rantasen 2009a, 18-19 mukaan). Kehittämisessä on oleellista valita, mistä näkökulmista tietoa lähdetään tuottamaan (Toikko & Rantanen 2009a, 61).

Käyttäjien ja toimijoiden osallistumisen merkitys kehittämistyössä onkin korostunut. Tavoitteena on selvittää heiltä, miten hyvin palvelu tai toimintatapa toimii käytännössä. (Toikko & Rantanen 2009b, 1.) Timo Toikko (2011a, 105) kirjoittaa, kuinka asiakkaiden osallistuminen kehittämistoimintaan on:

---ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Sosiaalivaltion rakenteiden avulla on pyritty luomaan järjestelmä, jossa ammattilaiset ovat pyrkineet vastaamaan kansalaisten tarpeisiin.

Tutkimusten mukaan palveluita tuotetaan asiakkaille, mutta heitä ei huomioida niiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Toikko pelkistää, että palveluita on vaikea kehittää ilman yhteistyötä niiden kanssa, joita kehittäminen koskettaa. (2011a, 105-108.) Lähtökohtana asiakkaiden osallistumiselle kehittämiseen onkin sosiaalipalveluita koskeva kritiikki, jonka mukaan palveluiden saatavuus ja käytettävyys eivät vastaa asiakkaiden tarpeisiin (Toikko 2012, 148). Sosiaalipalvelujärjestelmässä on aukkoja, joihin asiakas on vaarassa pudota, mikäli järjestelmässä ei tunnisteta yksilöllisiä tai kollektiivisia palvelutarpeita (Leinonen 2008, Kaskisaaren ym. 2010, 15 mukaan).

Asiakkaiden demokratiavajetta palveluiden kehittämisessä ja suhteessa ammattilaisiin pyritään paikkaamaan osallisuutta korostaen (Niiranen 2002, Toikon 2011a, 107 mukaan). Osallisuus on kuulluksi tulemistä, mahdollisuus ilmaista mielipiteitä ja toiveita, mukana oloa päätöksenteossa sekä vastuun jakamista. Osallisuuden käsite tukee käyttäjälähtöistä näkökulmaa, sillä osallisuuden edellytyksenä on mahdollisuus valita, saada tietoa sekä vaikuttaa prosesseihin. (Oranen 2007, 5-6.) Näin osallisuus tukee myös ennaltaehkäisyä ja varhaisen puuttumisen periaatteita. (Vrt. s.8-9)

Pohjoismaisessa tutkimuksessa asiakkaiden asemaa kehittämistyössä on kuvattu welfarimin (*welfarism*) ja prosessionalismen yhdistelmänä. Asiakkaat nostetaan tilaaja –tuottaja (*manageralism*) neuvottelun rinnalle ja he osallistuvat kehittämiseen tuottaja- asiakas keskustelun näkökulmasta. (Toikko 2011a, 105-106.) Asiakasta korostetaan palvelunkäyttäjänä (*service user*). Tämä käsite korostaa tasavertaisempaa näkökulmaa suhteessa ammattilaisiin kuin asiakkuuden käsite (Toikko 2011a, 107). Toikon mukaan tämä asiakasnäkökulma on yksi vastaus ajankohtaisiin sosiaalipalvelujen haasteisiin. Toikko (2012, 69-70) muistuttaa, että:

Sosiaalipalvelut ovat henkilökohtaisia, mutta niillä on myös vahva yhteisöllinen ulottuvuus. Palveluita suunnitellaan ja toteutetaan useimmiten ilman palvelunkäyttäjää, jolloin riski on, että he jäävät vain toimenpiteiden kohteiksi.

Ajankohtaisessa teoksessa ”Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat” (2012, 11) Toikko kirjoittaa, kuinka sosiaalipalvelujen sisältö kaipaa uudelleenarviointia. Sosiaalipalvelujen kehityssuunnissa on nähtävillä asiakas – ja käyttäjälähtöisyyden vahvistumista. Jo palveluiden paikallistumisen vuoksi kuntalaisten odotukset ja käyttäytyminen kunnan palveluja kohtaan ovat odotettavasti muuttumassa. Tätä näkökulmaa tukee myös jo arkipäiväistyvä puhe siitä, että sosiaalipalvelujen asiakas on yhdestä näkökulmasta myös kuluttaja. (Toikko 2012, 11.) Tällöin huomioidaan tarve ja odotettu lupaus alhaalta –ylöspäin tuotetuista palveluista (Krogstrup, 2007 ; Toikko & Rantanen 2009a ; Toikko 2012, 126).

Yhteiskunnallisessa perspektiivissä on kyse siitä, että sosiaalipalveluissa pyritään laajemmin ”luomaan uudenlaista kulttuuria ja toimintatapaa, jossa asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen” (Toikko 2011a, 103). Käyttäjäkeskeisyyden lähtökohtana on kehittää asiakkaiden tarpeisiin ja tilanteisiin vastaavia palveluita (Toikko 2012, 12-13). Voidaan puhua myös asiakaslähtöisestä kehittämismallista (Virtanen ym. 2011). Käyttäjälähtöisyydessä ei ole kysymys yksittäisen asiakkaan tarpeeseen vastaamisesta, vaan palveluiden kokonaissuunnittelusta – ja arvioinnista (Toikko 2011a, 105-106). Asiakkaat edustavat kollektiivista, yhteistä asiaa, vaikka ajatukset ja mielipiteet voivatkin pohjautua yksilöllisiin käyttäjäkokemuksiin (Oranen 2013, 123 ; Toikko 2012, 112).

Yksi vastaus pienentyviin julkisen alan resursseihin on asiakkaita suunnitteluun osallistava palvelumuotoilu (*service design*). Myös palvelumuotoilulla korostetaan palvelutapahtuman kokemista yksilön näkökulmasta. Ensin täytyy tunnistaa tarve käyttäjälähtöiselle kehittämiselle. Tämän jälkeen palvelumuotoilu ja kehittäminen etenee yhteistyössä palvelun käyttäjän kanssa, seuraavan neljän selkeän vaiheen kautta. 1) Tutkimusvaiheessa kartutetaan ja analysoidaan tietoa suunnittelun pohjalle. 2) Konseptointivaiheessa ratkaisuja käyttäjien tarpeisiin perustuen, konkretisoidaan ideat ja valitaan käyttökelpoisin idea. 3) Kokeilu- ja arviointivaiheessa tätä konkretisoitunutta ideaa testataan ja arvioidaan käytännössä. 4) Jalkauttamisvaiheessa valmis käytäntö tai palvelu otetaan käyttöön. (Miettinen 2011 ; Tuulaniemi 2011.) Näin käyttäjälähtöinen palvelujen kehittäminen takaa asiakasymmärryksen rakentumisen.

Myös kokemusasiantuntijuudessa asiakas pyritään saattamaan tasavertaiseksi kumppaniksi päätöksenteossa (Toikko 2009a, 2011a, 107-113). Kokemusasiantuntija voi osallistua kattavasti sosiaalipalvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Kokemusasiantuntija voi toimia monella tapaa mukana kehittämisessä: esimerkiksi asiantuntijana, osallistuen tiedottamiseen, toimintaan tutorina ja mahdollisesti osallistuen koulutuksen myötä myös organisaation päätöksentekoon. (Toikko 2011a, 103-117.)

Palvelunkäyttäjän näkökulmaa käsitellään ajankohtaisissa tutkimuksissa laajemminkin. Katja Valkaman pohtii väitöskirjassaan ”Asiakkuuden dilemma – Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen” (2012, 17,74), asiakkuutta toteutuneen eli koetun osallisuuden näkökulmasta, ja miten kansalaiset itse kuvaavat palvelukäyttäjän rooliaan eli asiakkuuttaan. Valkama (2012, 14-15) nostaa tutkimusten varjossa esiin, kuinka palvelunkäyttäjän kokemustiedon hyödyntäminen laajentaa ja monipuolistaa käsiteltävän tai kehitettävän teeman näkökulmaa. Näin saadaan myös esiin asiakkaan kannalta oleellisia asioita ja parhaimmillaan tuotetaan innovatiivisiakin kehittämisideoita ja ratkaisuja ongelmiin (Valkama 2012, 71). Yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunkäyttäjä kuitenkin tarvitsee ammattilaisen osaamista ja ammattilaisten myöntämiä palveluita, jolloin asiakkaan on itse vaikea vaikuttaa tai muuttaa käytäntöjä (Granfelt 2008, Valkaman 2012, 36-37 mukaan). Vuoropuhelua on siis lisättävä. Keinoja asiakkaiden osallisuudelle löytyy ja tähän pyritään monin eri keinoin, myös lainsäädäntöä kehittämällä (Kts. Valkama 2012, 37, 61).

Suomalaisessa asiakkaan osallisuutta käsittelevissä tutkimuksissa (mm. Högnabba 2008, 28) on viitattu usein Cowden ja Singhin (2007, 13-15) määrittelyyn asiakasosallisuudesta. He määrittelevät kehittämistyössä oleellisen asiakasosallisuuden käsitteen seuraavanlaisesti: 1.) Asiakkaan osallistuminen omien asioidensa ja palvelujensa suunnitteluun, saamiseen ja arviointiin sekä 2.) Asiakkaan osallistuminen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yleisellä tasolla. Näiden voidaan katsoa vastaavan osittain seuraavaa Terveyden- ja hyvinvoinnin

laitoksen tutkija Mikko Orasen esittämää osallisuuden jakoa asiakkaasta asianosaisena omassa asiassaan ja prosessissaan, sekä toisaalta asiakkaasta osallisena kehittämistyössä (Oranen 2013, 122-123).

Valtakunnallisen Kaste – ohjelman ja Lasten Kaste – hankkeiden (2007-2011 & 2012-2013) yhtenä vastauksena sosiaalipalvelujen kehittämisen epäkohtaan on myös ollut kantava teema osallisuus (Oranen 2013, 122-126). Oranen erottaa osallisuuden toteutumisessa kolme tasoa: 1.) asiakkaan osallisuuden asianosaisena omassa asiassaan, 2.) osallisuuden kehittämisessä sekä 3.) osallisuuden yhteisössä ja yhteiskunnan kansalaisena. Palveluiden kehittämisen näkökulmasta Kaste - ohjelmassa on pohdittu miten mahdollistetaan, että palvelujen käyttäjät saavat paremmin tietoa itseään koskevista asioista, ovathan he asianosaisia omassa prosessissaan. Lisäksi on aktiivisesti kiinnitetty huomiota siihen, kuinka asiakkaat otetaan palvelun käyttäjän roolista käsin mukaan arvioimaan ja kehittämään yhteisiä asioita ja toimintaa. Orasen mukaan tässä korostuu, miten asiakkaat tulevat kuulluksi käyttäjäkokemuksensa ja tietonsa kautta, kun lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin vastaavia suunnitelmia ja päätöksiä tehdään. ”Kun ammattilainen kertoo suunnitelmistaan ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden sanoa, mitä tämä näistä suunnitelmista ajattelee, luodaan osallisuuden edellytyksiä” (Oranen 2013, 122-123).

Käyttäjälähtöisyyden kritiikkiä tukien myös Oranen (2013, 123) kärjistää, kuinka julkisia palveluja on tuotettu ja kehitetty, ehkä satunnaisia palautelappuja lukuun ottamatta: ”- -- ilman kansalaisten tilanteiden ja tarpeiden huolellista kartoittamista, ilman indikaattoreita palvelujen toimivuudesta ja kuulematta käyttäjien kokemuksia ja ideoita.”

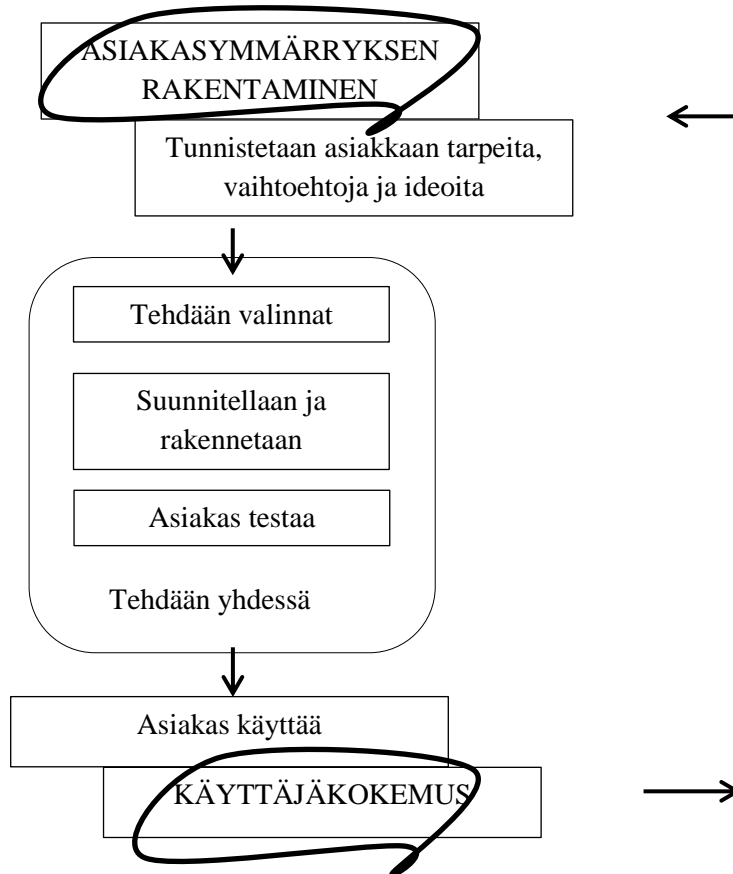
Osallisuustyöskentelyn edellytyksinä Oranen (2013, 124) nostaa esiin johtajien sitoutumisen tukemaan organisaation muutosta ”palvelujen käyttäjiä kuuntelevampaan suuntaan”. Toki palveluilta tarvitaan resursseja, aikaa ja rahaa, mutta ennen kaikkea tavoitteiden ja toimintaprosessien analysointia. Lisäksi tarvitaan työntekijöitä, joilla on kiinnostunutta oma-aloitteisuutta ja kyseenalaistavaa avoimuutta etsiä tilaisuuksia tarjota asiakkaille osallistumismahdollisuuksia. Palvelujen käyttäjät tarvitsevat myös tukea uskaltautuakseen mukaan kehittämiseen.

3.2 Asiakasymmärryksen rakentaminen käyttäjäkokemuksen intressillä

Yksi tärkeä menestystekijä sosiaalialalla on asiakkaasta kertyvä tieto ja sen tehokas hyödyntäminen niin yksittäisessä palvelussa kuin palvelukokonaisuuksien suunnittelussakin. Kehittämistyössä on tärkeää selvittää jokaisen asiakkaan käyttäjäkokemus palvelusta. Siten voidaan saada tietoa myös tulevaisuuden haasteista ja vastata yksilöllisiin palvelutarpeisiin. (Virtanen ym. 2011, 41; Kaskisaari ym. 2010,13.)

Asiakasymmärryksen (*customer insight*) rakentamisen lähtökohtana on käyttäjälähtöisyys. Liiketaloudessakin määritellyllä palvelutuotannon asiakasymmärryksellä tarkoitetaan jalostettua ja käytäntötilanteeseen kiinnitettyä asiakastietoa (Aratola 2006, Virtasen ym. 2011, 41 mukaan). Parhaimmillaan asiakasymmärryksen rakentaminen alkaa, kun asiakkaan odotukset, tarpeet, vaihtoehdot ja ideat tunnistetaan. Asiakasymmärryksellä pyritään ymmärtämään asiakkaiden tarpeita laaja-alaisesti, mikä vaatii palvelun ja asiakkaan yhteisymmärrystä asiassa. (Virtanen ym. 2011, 37.)

Asiakasymmärryksen tulee sisältää asiakkaan ja palvelun yhteistä tarkastelua (kuvio 2, Virtasen ym. 2011, 37 mukaan). Asiakasymmärryksen perusteella tehdään valintoja, suunnitellaan ja testataan kehittämisen etenemistä asiakkailla, eli tehdään palvelua yhdessä näkyväksi. Asiakkaan palvelukokemusta eli palvelun käyttöä tutkitaan asiakkaan eli käyttäjän kokemustiedolla. Tästä viedään kohdennuksia käytäntöön, mikä vahvistaa entisestään asiakasymmärrystä. (kuvio 1, Virtasen ym. 2011, 37 mukaan.)



KUVIO 1. Käyttäjälähtöinen kehittämismalli ja asiakasymmärryksen rakentaminen asiakkaan käyttäjäkokemuksen kautta (Virtanen ym. 2011, 37)

Oleellista on, ettei tiedon kerääminen sinällään vielä synnytä asiakasymmärrystä. Tietoa tulee analysoida ja hyödyntää käytäntöön soveltaen, ennen kuin palvelutarpeista tulee osa asiakasymmärrystä. Asiakastiedon tulee tarjota monipuolista tietoa yksilön, perheen ja etenkin sosiaalipalvelualueen näkökulmasta. Tällöin alueen palvelutarjonta ja mahdollisuudet on huomioitava. Tavoitteena on, että palvelutarpeet voidaan johtaa palvelutarjontaan ja sen tarvevastaavuuteen. Asiakkaasta tarvitaan tällöin monipuolista tietoa: 1) perustietoa, kuten asiakkailta jatkuvasti kerättävä palaute, 2) informaatiota perustietoja yhdistämällä, esimerkiksi asiakkuustiedoksi, 3) tietämystä, kuten asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa syntyvä hiljainen tieto ja 4) ennustetietoa, kuten edellisiä tietoja ja teoriaa yhdistelevä tutkimus ja analyysi. (taulukko 2, Virtanen ym. 2011, 41 mukaan.)

TAULUKKO 2. Asiakasymmärryksen asiakastieto ja tiedon laatu (Virtanen ym. 2011, 41).

Asiakastieto	Laatu
Perustieto	Asiakkailta jatkuvasti kerättävä palaute ja haastattelut
Informaatio	Perustietoja yhdistämällä, esimerkiksi tilastoiduksi asiakkuustiedoksi /asiakasrekistereiksi
Tietämys	Työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksessa syntyvä hiljainen tieto
Ennustetieto	Asiakastietoja ja teoriaa yhdistelevä tutkimus ja analyysi

Asiakkaan odotusten ja palvelumielikuvien ymmärtäminen on tärkeää palveluita kehitettäessä. Käyttäjäkokemuksella selvitetään, miten asiakas itse ymmärtää palvelun. On myös hyvä hyödyntää kenttätyöntekijöiltä asiakkuuden aikana palvelukohtaisissa saatavaa asiakastietoa. Toki asiakasymmärryksestä voidaan puhua vasta, kun saatu asiakastieto muuttuu kehittämisessä hyödynnettäviksi palvelun johtamisen päätöksiksi. (Virtanen ym. 2011, 42, 59-60.) Tästä näkökulmasta ei riitä, että käyttäjäkokemuksen selvittäminen nähdään tärkeänä. On panostettava aktiivisesti asiakasymmärryksen juurruttamiseen osaksi sosiaalipalvelujen ja palveluverkostojen käytäntöjä. (Virtanen ym. 2011, 41.) Ei myöskään riitä, että palvelupolkuja avataan, vaan valinnan ja asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksien tulisi myös todellisuudessa jatkossa aktiivisesti lisääntyä ja laajentua. (Virtanen ym. 2011, 42, 59-60.)

3.3 Opinnäytetyö suhteessa teoriaan

Käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden käsitteiden sekä asiakasymmärryksen näkökulmasta opinnäytetyöni kaltaisella prosessilla tavoitellaan valittujen sidosryhmien maailman ymmärtämistä kehittämistoiminnan apuna (Toikko & Rantanen 2009a, 96 ; Toikko 2009c, 2). Hyvönen, Heiskanen, Repo ja Saastamoinen (2007) ovat puhuneet empaattisesta kehittämisestä (*empathic design*), millä tarkoitetaan ”herkkyyttä ymmärtää tavallisten käyttäjien ja toimijoiden tarpeita”. Toikko (2009 c, 2) kuvaa, että

tällöin käyttäjiä ja toimijoita konsultoidaan ja kuullaan ”todellisuuden parhaina asiantuntijoina”. Asiakkaat eivät kuitenkaan ideoi, tuota taikka varsinaisesti kehitä aktiivisesti sosiaalipalveluja. Asiakaslähtöisen kehittämistoiminnan kokonaisuuden kannalta he ovat siten passiivisessa asemassa. (Toikko & Rantanen 2009a, 96 ; Toikko 2009c, 2.) Tavoitteena on, että käyttäjäkokemukset ja asiakkaiden ilmaiset tarpeet ohjaavat arvioinnin välityksellä osaltaan kehittämistoimintaa ja tuottavat edelleen parempia palveluita (Mantere 2001, Toikon & Rantasen 2009a, 96 mukaan).

Taulukossa kolme (s.23) kokoaan käyttäjäkokemuksen ja asiakasymmärryksen lähikäsitteitä. Kuvaan käsitettä ja sen käyttöyhteyttä. Itse lähestyn käyttäjälähtöisyyttä näkemyksellä, että käyttäjäkokemuksen tuomaa tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteossa. Asiakasymmärrystä voidaan siten rakentaa tämän yksittäisen arvioinnin kautta. En voi puhua kokonaisvaltaisista palvelumuotoilun tai kokemusasiantuntijuuden näkökulmista, jossa asiakas on mukana ideoimassa, suunnittelemassa, toiminnassa sekä kehittämässä toimintaa laajemmin. Tiedostan, että siinä on kyse täysin toisenlaisesta toimintakulttuurin muokkaamisesta (Kts. Toikko 2009a, 2011a, 107-113). Voin viitata asiakasosallisuuteen, mutta vanhempien osallisuus on toteutunut tämän opinnäytetyön kautta vanhempien osallistumisella yhteen arviointikertaan. Opinnäytetyöllä korostan vanhempien käyttäjäkokemuksen selvittämistä ja osallisuutta kehittämiseen. Vanhempien osallisuuden voidaan sanoa toteutuneen osaksi heidän omassa prosessissaan sekä etenkin palvelun käyttäjinä.

TAULUKKO 3. Käyttäjäkokemuksen ja asiakasymmärryksen lähikäsitteitä

Käsite	Käsitteen kuvaus ja käyttöyhteys
Käyttäjälähtöisyys Mm. Toikko & Rantanen 2009 ; Toikko 2011, 2012	Asiakas palvelunkäyttäjänä (<i>service user</i>) Käyttäjäkokemuksen ja tiedon hyödyntäminen palveluiden arvioinnissa (Vrt. Bikva, Krogstrup 2007)
Palvelumuotoilu Mm. Miettinen 2011 ; Tuulaniemi 2011	Tarve kehittämiselle tunnistetaan ja suunnitelmaa ja toteutusta tehdään yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa 1. Tutkimusvaihe 2. Konseptointivaihe 3. Kokeilu- ja arviointivaihe 4. Jalkauttamisvaihe Palvelutapahtuman kokeminen yksilön näkökulmasta korostuu.
Kokemusasiantuntijuus Mm. Toikko 2009a, 2011a	Asiakkaan osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen
Asiakasymmärrys /Käyttäjäkokemus Mm. Virtanen & Suoheimo 2011	Asiakas- ja käyttäjälähtöiset palvelut Asiakas palvelunkäyttäjänä
Asiakas palvelunkäyttäjänä Mm. Katja Valkama 2012	Asiakkaan roolit
Asiakasosallisuus Mm. Cowden & Singh 2007	1. Asiakkaiden osallistuminen omien asioidensa ja palvelujensa suunnitteluun, saamiseen ja arviointiin 2. Asiakkaiden osallistuminen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yleisellä tasolla
Asiakkaan osallisuus Mm. Oranen 2013	1. Asiakas omassa prosessissaan 2. Asiakas palveluiden käyttäjänä 3. Asiakas yhteiskunnassa

4 OPINNÄYTETYÖN ETENEMINEN

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimus on prosessi: tutkimustehtävää ja aineistonkeruuta koskevat tarkemmat ratkaisut muotoutuvat tutkimuksen edetessä. Aineisto antaa uutta tietoa ja tarkentaa tutkittavaa ilmiötä koko ajan. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavan ilmiön eri näkökulmat korostuvat, kun kysymyksillä selvitetään ihmisen omaa tulkintaa ja ymmärrystä käsiteltävästä asiasta. Oleellista onkin, että kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan ja tutkimaan kohteen todellista elämää. Tästä avoimuudesta huolimatta tutkijan on hyvä pitää mielessä tutkimuksen etukäteen suunniteltu, tutkimuskysymyksiin vastaava rajaus. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää tuoda esiin tutkimusaineiston ydinsanoma, joka tukee tutkijan valitsemaa tulkintaa tarkasteltavasta aiheesta. Tällöin laadullinen tutkimus ei pyri selittämään ilmiötä kokonaisuudessaan, vaan kohdentaa tietyn näkökulman kautta tutkittavan aiheen todellisuuteen. (Kiviniemi 2007, 70-77.)

Käyttämäni tutkimusmenetelmä on laadullinen, asiakaslähtöinen Bikva- arviointi, joka ohjaa myös aineistonkeruuta. Haastatteluista teemoitellut huomiot koostan aineistolähtöisen sisällönanalyysin kautta (Eskola 2007, 162). Aineiston sisällönanalyysi perustuu aineiston tulkintaan ja päättelyn käsitteelliseen kokoamiseen. Pelkistämällä ja teemoittelemalla aineistoa pyritään nostamaan esiin teoreettisia käsitteitä, joilla saadaan vastaus tutkimustehtävään. Tällöin teoriaa muodostetaan vertaamalla aineistoa ja johtopäätöksiä olemassa olevaan teoriaan. Oleellisinta on edelleen pyrkiä ymmärtämään tässä tapauksessa vanhempien, kenttätyöntekijöiden ja johdon näkökulmia Nopsa -toimintamallista sekä ennaltaehkäisevän lasten, nuorten ja perheiden palvelujen palvelukokonaisuuden kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 108-113.)

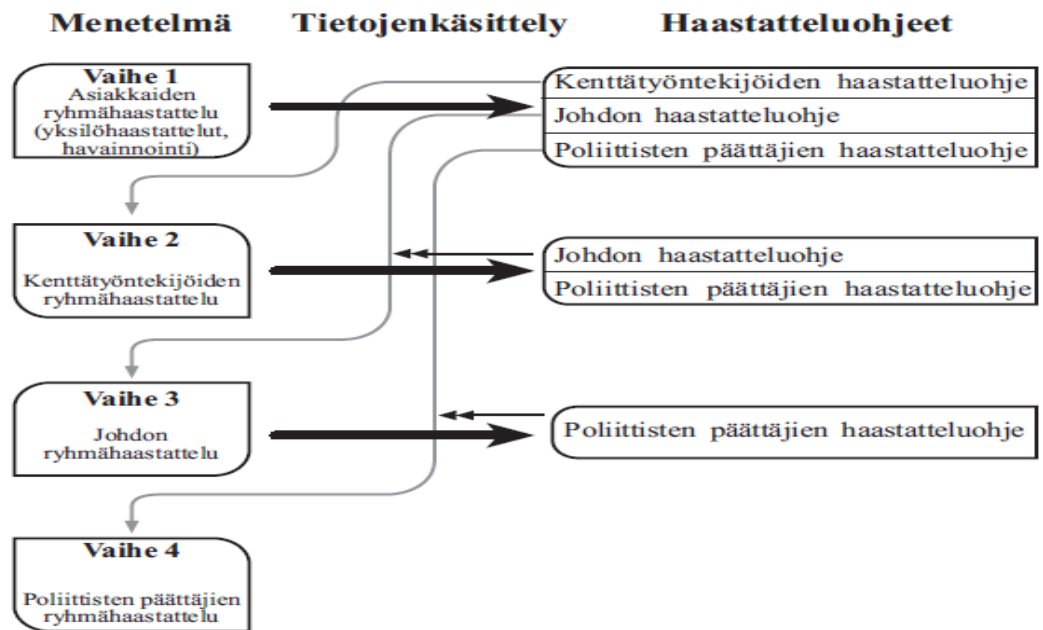
Tässä luvussa kuvailen ensin Bikva – arviointimenetelmää. Kuvaan vaihe vaiheelta opinnäytetyöni prosessia haastatteluihin osallistuneiden sidosryhmien: vanhempien, Nopsa –tiimin työntekijöiden ja Nopsa –johtoryhmän haastattelujen suunnittelusta ja toteutuksesta aina kunkin vaiheen aineiston analysointiin saakka.

4.1 Bikva- arviointi menetelmänä

Bikva tulee tanskan kielen sanoista Brugerindragelse i kvalitetsvundering ja tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. Mallia vahvasti kehittänyt Hanne Kathrine Krogstrup (2007, 7) painottaa, että osallistamalla asiakkaat arviointiin luodaan yhteys asiakkaiden arjen huolien ymmärtämisen ja julkisen palvelun intervention välille. Asiakkailta on tietoa, josta voi olla hyötyä palvelujen kehittämässä. Arvioinnin käynnistämisen vuoropuhelun kautta voidaan saada tietoa myös tulevaisuuden vaatimuksista, kun asiakkaille annetaan mahdollisuus ilmaista ideansa ja ongelmansa, joita ei muuten kuulla tai joita ei pidetä kovinkaan merkityksellisinä. (Ranson ja Stewart 1994, 176, Krogstrupin 2007, 7 mukaan.)

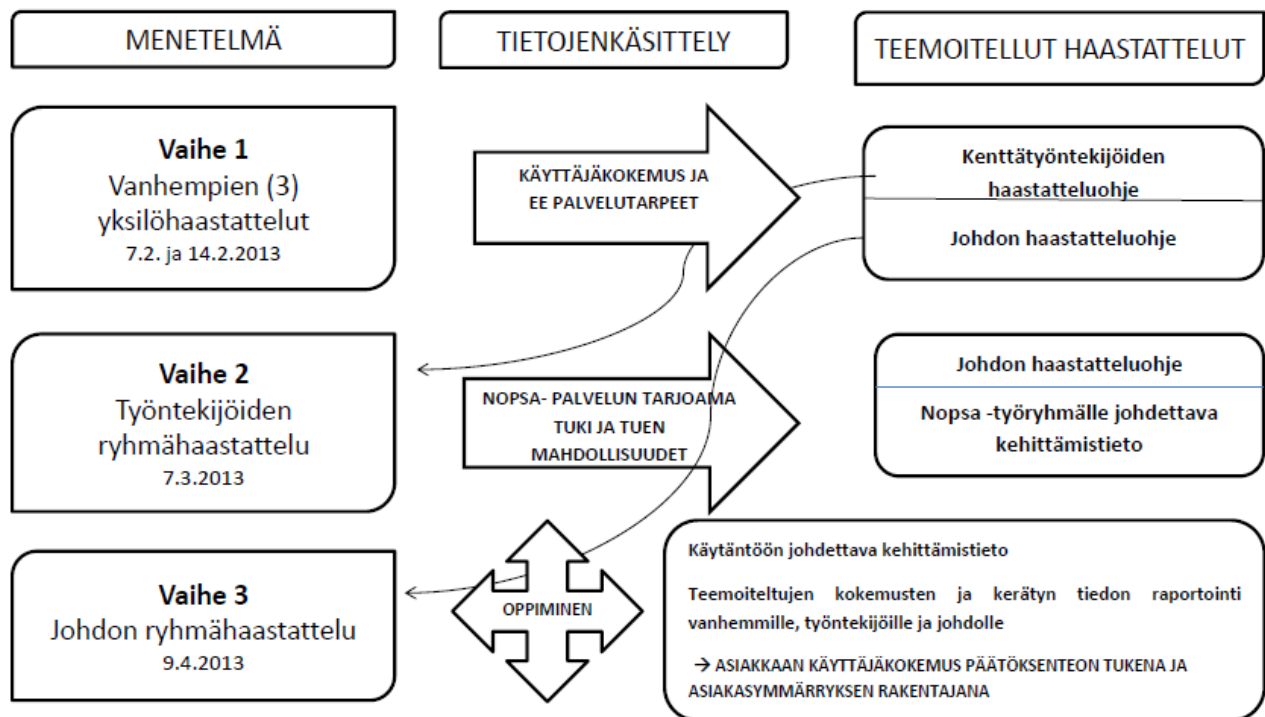
Bikva – arviointimalli kuuluu responsiivisten arviointien ryhmään, joille on ominaista, että sidosryhmien tulkinnat otetaan huomioon. Asiakkaiden huomioiminen on siis vain yksi huomioitavista seikoista. (Krogstrup 2004, 10,18.)

Bikva – arviointimallissa (kuvio 2) asiakkaille tehdään ensin etukäteen laadituilla avoimilla kysymyksillä teemahaastattelu. Tavoitteena on saada esille asiakkaiden oma näkökulma ja kokemus palvelusta. Bikva-mallissa oletetaan, että kenttätyöntekijät ovat niitä, jotka hyötyvät arvioinnista eniten – he saavat mahdollisuuden vuoropuheluun ja työn kärkien täsmentämiseen sekä omien oikeutettujen näkemystensä esilletuomiseen. (Krogstrup 2004, 8, 10-16.) Asiakkaiden litteroitujen haastattelujen pohjalta teemoitellaan myös erillinen kenttätyöntekijöiden ja johdon haastatteluohje. Siten johdon haastatteluohjeessakin kuuluu asiakkaan ääni. Lisäksi on tärkeää välittää heille myös suoraan Nopsa –toimintamallin järjestämiseen kohdentuvaa, kenttätyöntekijöiltä saatua tietoa. Kysymykset esitetään pääsääntöisesti muodossa: ”Asiakkaat kokevat [---] Mistä se mielestäsi johtuu?”. (Krogstrup 2004, 16, 21.)



KUVIO 2. Bikva- malli (Krogstrup 2006, 16).

Opinnäytetyössäni kolmivaiheisen Bikva –arvioinnin (kuvio 3) sidosryhmiksi valikoitui suullisen suostumuksen perusteella Nopsa –toimintamallin vanhempia, Nopsa- tiimin työntekijöitä sekä Nopsa- ohjausryhmä. Vanhemmat osallistuivat yksilöhaastatteluihin. Sekä työntekijöille että johdolle sovittiin kummallekin yksi ryhmähaastattelu. Tutkimuskysymykset ohjasivat sekä esittämiäni haastattelukysymyksiä, että saamieni tietojen analysointia ja teemoittelua näiden sidosryhmien haastattelujen toteuttamisen jälkeen. Tuloksia voidaan käyttää kehittämistyössä ja myös vertailuperustana myöhemmässä vaiheessa.



KUVIO 3. Bikva –arviointiprosessi Nopsa – toimintamallin arvioinnissa

Bikva –muutosmallin arviointiprosessi tuottaa yleensä seuraavanlaisia tuloksia:

- työkäytännöt muuttuvat
- tukea ja ideoita kehittämiselle syntyy
- hiljainen tieto tehdään näkyväksi
- ristiriitoja ja erimielisyyksiä kyetään käsittelemään
- tutkiva ja arvioiva työote lisääntyy
- asiakaslähtöisempi työote lisääntyy
- asiakastyön ja kokemustiedon arvostus lisääntyy (Högnabba 2008, 50).

4.2 Vanhempien yksilöhaastattelujen toteutus ja analysointi

Nopsa –pilotointi alkoi elokuussa 2012. Ensimmäisessä Bikva –haastattelujen vaiheessa maaliskuussa 2013, Nopsa –verkostoneuvotteluissa oli asioinut noin seitsemän perhettä. Otin yhteyttä suoraan puhelimitse neljään, pääasiassa vuonna 2012 Nopsa – tapaamisissa asioineeseen vanhempaan. Haastatteluun valikoitui kolme (n=3) vanhempaa, heidän puhelinkeskusteluissa antamansa suullisen suostumuksen

perusteella. Haastattelut toteutettiin vanhempien ja perheiden yksilöllisyyttä kunnioittaen yksilöhaastatteluina. Aikataulullisista syistä koin siinä vaiheessa, että kolme yksilöhaastattelua antaa jo riittävästi pohjaa tutkimusaineiston keruun toteuttamiseksi ja käyttäjäkokemuksen esille saattamiseksi. Voin toki perustella tätä vain tämän opinnäytetyöhön näkökulmasta.

Nopsa – toimintamalli on ohjattu 1-9. luokkalaisille ja heidän perheilleen. Haastatteluun valikoituneet olivat 5.-9. –luokkalaisten vanhempia. Puhelinnumerot olivat valikoituneet satunnaisesti Nopsa –tapaamisissa asioineiden joukosta. Heitä ei ollut aiemmin informoitu käynnissä olevasta opinnäytetyöprosessista, enkä itse tiennyt vanhemmista tai perheestä etukäteen puhelinnumeroa enempää.

Suullisen suostumuksen hyötynä näin, että vanhemmat saattoivat esittää tarkentavia kysymyksiä. Toivoin tämän hälventävän yllättävänkin yhteydenoton ja kontekstin tuomaa epävarmuutta (Krogstrup 2004, 17). Otin huomioon, ettei Nopsa –toimintamalli matalan kynnyksensä vuoksi sido minkään palvelun asiakkuuden piiriin. Senkin vuoksi pyrin järjestämään haastatteluille neutraalit puitteet. Valitsin kohtauspaikaksi Nopsa –verkostoneuvotteluillekin aikanaan tästä syystä valitut, kaupungintalon julkiset tilat. Oletuksenani oli, että nämä olivat myös jokaiselle vanhemmille riittävän tutut.

Sovimme haastattelujen ajankohdat joustavasti vanhempien työaikataulujen mukaan. Toteutin kaksi yksilöhaastattelua 7.2.2013 ja yhden 14.2.2013. Sovin jo etukäteen puhelimitse haastattelun kestoksi yhden tunnin. Aika kului jokaisessa yksilöhaastattelussa kokonaan ja keskustelua olisi riittänyt tämän ajan ylikin. Etukäteen varattu aika riitti hyvin käsittelemään kysymykset riittävän kattavasti.

Jo puhelimesta informoin opinnäytetyön tavoitteesta, haastattelun kulusta ja haastattelukysymyksistä. Vanhemmat olivat tietoisia, että tutkimus on luottamuksellinen. Kerroin, että nauhoitan haastattelut. Vielä ennen haastattelutilannetta kertosin samat seikat. Kävimme vielä tarkemmin läpi, mihin haastatteluaineistoa käytetään, sekä mitä ja miten haastatteluista tullaan kertomaan eri tahoilla. Vanhemmat allekirjoittivat tämän jälkeen vielä erillisen Tutkimukseen

tutustuminen –lomakkeen (liite 2), jonka aikana ja jälkeen he saivat vielä halutessaan esittää tutkimukseen kokonaisuuteen liittyviä tarkentavia kysymyksiä.

Bikva –arvioinnin käytännönläheisyyteen kuuluu, että kerättyyn kirjalliseen aineistoon tutustuminen on mahdollista haastattelujen edetessä (Krogstrup 2004, 23). Tutkimukseen osallistuneet vanhemmat toivoivat saavansa valmiin opinnäytetyön. Sovimme, että se lähetetään postitse toukokuulle 2013.

Yksilöhaastattelun kysymyksiä voi luonnehtia teemahaastatteluksi. Teemahaastattelu on keskustelu, jossa tutkija pyrkii saamaan vastauksia tutkimuksensa mukaisiin, etukäteen suunniteltuihin kysymyksiin. On kuitenkin tärkeää, että haastateltavalla on mahdollisuus ilmaista oma mielipiteensä asiassa. (Eskola & Vastamäki 2007, 25-27.) Yksilöhaastattelun kysymyksillä vanhemmille pyrin saamaan vastauksia suoraan Nopsa –toimintamallin kehittämiseen.

1. Mitä odotuksia Sinulla oli Nopsa – verkostoneuvottelusta ennen tapaamista?
2. Mitä hyvää ja huonoa Nopsa –tapaamisessa oli?
3. Mikä oli kokemuksesi saamastasi tuesta tapaamisen jälkeen?
4. Oliko tapaamisesta hyötyä? Miten se näkyi tai odotat sen näkyvän?
5. Mitä toivoisit ennaltaehkäiseviltä lasten, nuorten ja perheiden palveluilta?

Litteroin jokaisen vanhemman nauhoitetut haastattelut ensin erikseen. Tämän jälkeen yhdistin tekstit, jotta löytäisin yhteneväisyyksiä ja toistoja vanhempien kommentteista. Teemahaastattelun ja Bikva -arvioinnin periaatteiden mukaisesti pyrin löytämään kaikista kolmesta tekstistä yhteneväisiä Nopsa- toimintamallia ja ennaltaehkäisevää palvelukokonaisuutta kuvaavia teemoja. (Krogstrup 2004, 19-20 ; Eskola & Vastamäki 2007, 42.) Mielestäni teemoittelu oli helppoa, sillä sitä ohjasivat vanhempien yhteneväiset kokemukset. Kommentit oli myös verrattain helppo sijoittaa Nopsa- toimintamallissa jo aiemmin esillä olleiden huomioiden alle. Koostin seuraavat teemat kenttätyöntekijöiden haastattelun pohjalle:

- Nopsa -toimintamalli
 1. Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelujen koordinointi
 2. Vanhempien ja eri tahojen yhteistyön toimivuus
 3. Lapsen ja nuoren osallisuus verkostoneuvottelussa
 4. Yksilöllisesti järjestetyt tukitoimet

5. Tuen vaikutus lapsen ja nuoren arkeen
6. Kehitettävää: Tuen oikea-aikaisuus ja riittävyys

Bikva –mallissa on tärkeää, että asiakkaidenkin viestiä viedään eteenpäin niille, jotka voivat siihen suoraan työssään vaikuttaa (Krogstup 2004, 19). Niinpä johdin osan vanhempien kokemuksista ja kommentteista suoraan Nopsa –johtoryhmän ryhmähaastattelun pohjalle seuraavanlaisesti teemoitellen. Muokkasin teemoittelua useasti uudelleen tarkoituksenmukaisempaan muotoon työntekijöiden haastattelun jälkeen.

Ajankäytöllisistä syistä päätin ottaa johdon ryhmähaastatteluun kommentteja myös teemasta ”Palvelutarpeet ja tieto ennaltaehkäisevien palvelujen saatavuudesta”, sillä tämä korostui vanhempien kommentteissa selkeimpänä tarpeena. Lisäksi mainittakoon tässä, että koostin vanhempien, työntekijöiden ja johdon kokemukset ja kommentit, sekä näiden tulosten pohdinnan lukuun viisi: ”Vanhempien, työntekijöiden ja johdon kokemuksia Nopsa -toimintamallista päätöksenteon tukena”.

4.3 Työntekijöiden ryhmähaastattelun toteutus ja analysointi

Toisessa Bikva –arvioinnin vaiheessa kokoonnuimme yhteisesti sovittuna ajankohtana 7.3.2013 kahden tunnin yhteiseen ryhmäkeskusteluun Nopsa- kehittämistyöryhmän kanssa. Haastatteluun valikoitui satunnaisesti kuusi (n=6) työntekijää. Työntekijät edustivat Nopsa - toimintamallin mukaisesti koulun (n=4), perheneuvolan (n=1) ja lastensuojelun (n=1) palveluja. Olin jo aika ajoin kertonut opinnäytetyöprosessin etenemisestä laajemmin Nopsa –työryhmälle. Kävimme vielä läpi sitä, kuinka haastateltavat valikoituivat tutkimukseen ja miten olin toteuttanut asiakkaiden haastattelut. Haastattelu nauhoitettiin ja lisäksi keskustelun pääkohtia heijastettiin ja kirjattiin koneella koko ajan näkyville. Kerroin, että työntekijöillä on koko ajan mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä. Vanhempien yksilöhaastattelujen jälkeen aineistokysymykset olivat valikoituneet seuraavanlaisesti:

1. Vanhempien teemoitellut kommentit
 - Nopsa -toimintamalli
 1. Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelujen koordinointi
 2. Vanhempien ja eri tahojen yhteistyön toimivuus
 3. Lapsen ja nuoren osallisuus verkostoneuvottelussa
 4. Yksilöllisesti järjestetyt tukitoimet
 5. Tuen vaikutuksia lapsen ja nuoren arkeen
 6. Kehitettävää: Tuen oikea-aikaisuus ja riittävyys
2. Mitä toivoisit ennaltaehkäiseviltä lasten, nuorten ja perheiden palveluilta?
3. Miten asiakkaiden käyttäjäkokemusta voidaan hyödyntää ennaltaehkäisevien palvelujen järjestämiseksi?

Esitin haastattelun edetessä myös seuraavanlaisia tarkentavia kysymyksiä:

- Mistä tässä on mielestänne kysymys?
- Mitä ajatuksia tämä teissä herätti?
- Mitä tässä kuulitte vanhemman sanovan?
- Miten koette kommentin suhteessa omaan työhönne ja Nopsaan?
- Onko teillä itsellä kokemuksia tällaisesta (tuen nopeudesta) Nopsa - tapaamisten jälkeen?

Ajatuksenani oli, että työntekijöillä on kehittämistiedon lisäksi paljon hiljaista tietoa, jota tulee hyödyntää. Työntekijät voisivat myös nähdä uuden Nopsa – toimintamallin kautta tarpeita ennaltaehkäiseville lasten, nuorten ja perheiden palveluille. Lisäksi koin hyödyllisenä herätellä ajatusta siitä, miten asiakkaiden käyttäjäkokemusta voisi hyödyntää vastaisuudessa palvelujen kehittämisessä. Tämä avasi tarkasteluun näkökulmia asiakkaiden monimuotoisiin tarpeisiin vastaamisesta. Kuten aiemmin mainitsin, kuvaan prosessin tuloksia myöhemmin luvuissa viisi ja kuusi.

4.4 Johtoryhmän ryhmähaastattelun toteutus ja analysointi

Bikva –arvioinnin kolmannen vaiheen eli johtoryhmän haastattelun toteutin 9.4.2013 kahden tunnin ryhmäkeskusteluna. Olin kertonut myös johtajille opinnäytetyön ja haastattelujen etenemisestä aiemmissa kehittämistapaamisissamme. Johtoryhmän

haastatteluun osallistui yhteensä neljä (n=4) edustajaa: kasvatus- ja opetustoimesta (n=1), perheneuvolasta (n=1) ja lastensuojelusta (n=2).

Työntekijöiden ryhmähaastattelun analysoinnin toteuttamisvaiheessa pohdin paljon sitä, miten tiivistäisin edellisistä kahdesta vaiheesta saamiani teemoja. Johtoryhmälle välitettävä kokemustieto pohjautui sekä asiakkaiden että työntekijöiden kommentteihin. Tiivistin kommentit niin, että haastatteluun käytetty aika ja teemat hyödyttivät ennen kaikkea Nopsa –kehittämistä ja toisaalta tutkimustani. Tavoitteena oli edelleen, että asiakkaan ääni tulisi kuuluviin, ja että työntekijöiden kommentit ja huomiot Nopsa- toimintamallin kehittämisen tarpeista käsiteltäisiin johdon kanssa.

Jaoin johdon ryhmähaastattelun teemat pienempiin osiin käytännön työn ilmentämiseksi. Koin tärkeänä että teemoja silmäillessä johtajat saisivat jo kerralla tarkemman katsauksen Nopsa -toimintamallissa kehittämistyön edetessä esiin nousseista käytännön seikoista:

1. Vanhempien ja työntekijöiden teemoitellut kokemukset

1) Kokonaiskuvaa verkostoyhteistyöllä: Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelujen koordinointi:

1.1 Vanhempien ja eri tahojen tiivistynyt yhteistyö

1.2 Lapsen ja nuoren osallisuus Nopsa – verkostoneuvottelussa: mielipiteen kuuleminen

1.3 Nopsa –verkostoneuvottelu kouluarjen ja opettajan työn tukena

1.4 Tarjotun tuen vaikutuksia lapsen ja nuoren arkeen

2) Kehitettävää: tuen oikea-aikaisuus ja riittävyys

2.1 Nopsa tutuksi koulun toimijoille

2.2 Työntekijöiden valmistautuminen verkostoneuvotteluun

2.3 Perheen informointi verkostoneuvottelun kulusta

3) Nopsa –toimintamallin mahdollisuudet työntekijöiden kokemana

3.1 Lisääntynyt verkostoyhteistyö

3.2 Nopsa –palveluverkoston laajentamisen mahdollisuudet

3.3 Nopsa ennaltaehkäisevänä palveluna

3.4.Nopsa –toimintamallin odotetut vaikutukset

4) Vanhempien palvelutarpeet ja tieto ennaltaehkäisevien palvelujen saatavuudesta

2. Miten asiakkaiden käyttäjäkokemusta voidaan hyödyntää lasten, nuorten ja perheiden ennaltaehkäisevän palvelujen järjestämiseksi?

Koin tarpeelliseksi jakaa aineistonkeruussa kertynyttä tietoa johdolle. Annoin vanhempien teemakokonaisuudesta yksi (emt. s. 34) työntekijöillekin esittämäni kommentit johdolle ennen haastattelua. Mielestäni oli tarpeen demonstroida

vanhempien ja työntekijöiden kokemusten välistä vuoropuhelua kokonaisuudessaan. Koin, että näin myös johto sai mahdollisuuden reflektoida vanhempien eli asiakkaiden käyttäjäkokemusta ryhmähaastattelun ajankäyttöä syvemmin. Lähetin etukäteen vain kommentteja, jotka olivat neutraaleja palveluun liittyviä kokemuksia.

Analysoin ja toteutin johdon ryhmähaastattelun etenemällä työntekijöiden vanhempien kommentteihin antaman painoarvon mukaan. Kävimme läpi ensin teemaa edustavan vanhemman kokemuksen ja tämän jälkeen kyseisiä kommentteja koskevat työntekijöiden vastineet. Keskityimme Nopsa –toimintamallin kehittämisen näkökulmaan. Esitin samoja tarkentavia kysymyksiä kuin työntekijöiden haastattelussa. Johto kommentoi asioissa, joihin he voivat työnsä puolesta itse vaikuttaa, ja mihin vastaisuudessa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota. Bikva – arviointiprosessin loppupäässä johto kykeni jo erittelemään ja yhdistämään tietoa kokonaisuudeksi. Heidän puheissaan korostui kokemusaineiston pohjalta asiakkaan, yksittäisen palvelun asiakastyön, monialaisen verkostoyhteistyön sekä myös johtamiseen ja rakenteisiin liittyvät näkökulmat. Johto yhdisti näkemyksiään Valkeakoskella käytävään ajankohtaiseen keskusteluun, esimerkiksi Hype –hankkeen (Hyvinvointia perheille) sisältöihin.

Johdon haastattelun jälkeen analysoin aineistoa kokonaisuutena ja päädyin seuraavan luvun otsikoinnin mukaisiin teemoihin. Lisäksi, opinnäytetyön tukiessa selkeästi juuri käyttäjäkokemuksen käynnistämää tiedon syventymisen prosessia, täsmensin toista tutkimuskysymystä koskemaan käyttäjäkokemuksesta välittyvän tiedon hyödyntämistä juuri päätöksenteossa, osana asiakasymmärryksen rakentumista.

4.5 Yhteenveto opinnäytetyön lähtökohdista

Kuviossa neljä (s.35) rajaan tarkemmin Nopsa- pilotoinnin aikaisen opinnäytetyön aineistonkeruuta, keskeisiä teoreettisia käsitteitä ja opinnäytetyön etenemistä. 1.) Uuden toimintamallin kehittämisessä on hyödynnetty pilotoinnin ensimmäisten asiakkuuksien vanhempien käyttäjäkokemusta. Vanhemmilla on lapsensa asiassa

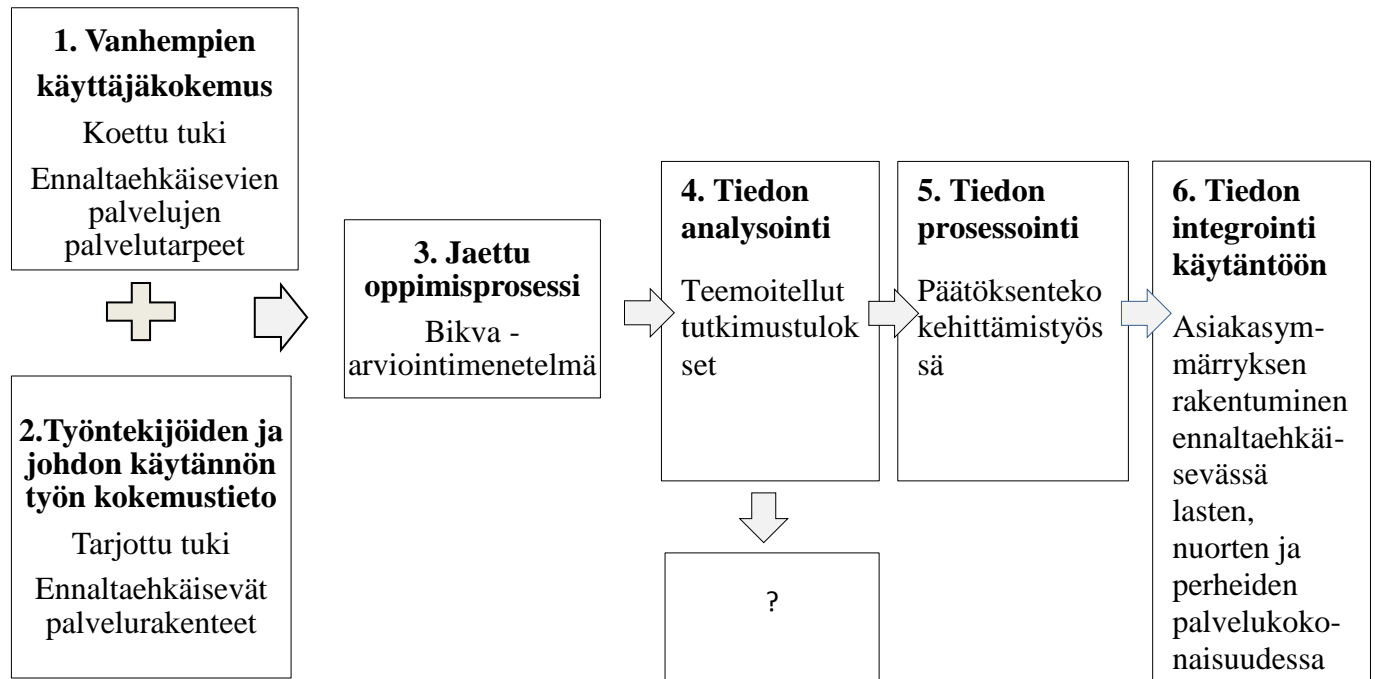
tiettyjä palvelutarpeita, jotka myös vaikuttavat koettuun tukeen. 2.) Työntekijöillä ja johdolla on puolestaan käytännön työn kokemusta ja tietoa palvelurakenteista ja tarjotusta tuesta. 3.) Jaetun oppimisprosessin kautta, opinnäytetyössäni Bikva - arviointimenetelmää hyödyntäen, saatiin 4.) tietoa analysoimalla teemoiteltuja tutkimustuloksia. 5.) Tätä ymmärrystä voidaan vastaisuudessa hyödyntää päätöksenteon tukena kehittämistyössä aiemman tiedon lisäksi. 6.) Päätöksenteko vaatii tiedon yhdistämistä uudeksi asiakasymmärrykseksi, joka näkyy toimintatavoissa ja Nopsa -palveluissa, sekä parhaimmillaan ennaltaehkäisevän lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuudessa käytännön muutoksina.

Tässä opinnäytetyössä en käsittele tarkemmin kuntakehittämisen kokonaisuutta, se olisi oma opinnäytetyön aiheensa. Selvitän vanhempien käyttäjäkokemuksia ennaltaehkäisevässä Nopsa -toimintamallissa pilotoinnin arvioinnin tukena. Esitän yhden vaihtoehdon sille, kuinka kehittämistyössä voidaan kerätä tietoa palvelutarpeista. Oleellista on se, kuinka tietoa yhdistetään ja päätetään jalkauttaa näkyväksi ja saattaa käytäntöön.

Asiakasymmärryksestä voidaan puhua siis vasta sitten, että Nopsa -pilotoinnista kerätty asiakastieto yhdistetään käytännön toimiksi. Nopsa -pilotoinnissa on kerätty tietoa myös palautekyselyin (*vrt. perustieto, s.21*) sekä asiakascase -tyyppisesti tilastoiden (*vrt. infomatiivinen asiakastieto*). Opinnäytetyöllä pyrin tarjoamaan syvempää kokemustietoa asiakasymmärrykseen Nopsa -toimintamallin kehittämiseksi. On tärkeää pohtia uuden Nopsa -toiminnan suhdetta ennaltaehkäisevään lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuteen. Saatua tietoa voidaan myös pieneltä osaltaan johtaa edellä mainitun palvelukokonaisuuden tietämykseksi ja ennustetiedoksi kehittämistyön pohjalle (kuvio 3, Virtanen ym. 2011, 41 mukaan). Tarkoitukseni ei ole tällä opinnäytetyöllä koota kaikkea tätä tietoa, vaan antaa sysäys ja yksi näkökulma aktiivisen asiakas- ja palvelutarvetiedon keräämiselle ja asiakkaan osallisuuden mahdollistamiselle. Samalla opinnäytetyö suuntaa syvälle ulottuvan laadullisen tutkimuksen tarvetta vastaisuudessakin.

Opinnäytetyön tiedon analysoinnin vaihe (kuvio 4) täydentyy aineistonkeruun ja analysoinnin tiivistetyillä tuloksilla ensimmäisen tutkimuskysymyksen mukaisesti:

Miten vanhemmat, työntekijät ja johto kokivat uuden Nopsa -toimintamallin tarjoaman tuen ja tuen mahdollisuudet? Luvussa kuusi teen edelleen johtopäätöksiä suhteessa teoriaan toisen tutkimuskysymyksen mukaisesti: Miten käyttäjäkokemuksesta rakentuvaa asiakasymmärrystä voidaan hyödyntää ennaltaehkäisevien lasten, nuorten ja perheiden palvelujen päätöksenteossa?



KUVIO 4. Nopsa –pilotoinnin opinnäytetyön aineistonkeruu, keskeiset teoreettiset käsitteet ja opinnäytetyön eteneminen

Kuvioon viisi (s. 36) olen kerännyt tarkemmin opinnäytetyön näkökulmaa käyttäjäkokemuksen hyödyntämisestä päätöksenteon sekä asiakasymmärryksen tukena. Kuviossa viisi erotan asiakkaan käyttäjäkokemuksen tiedon laadultaan muusta asiakkaista saatavasta tiedosta (Vrt. Virtanen ym. 2011, 41). 1) Vanhempien käyttäjäkokemus käynnisti yhteisen arvioinnin ja oppimisprosessin. 2) Nopsa –toimintamallin työntekijöiden ja johdon yhteinen kehittämistiedon jakaminen ja ymmärryksen rakentaminen korostuivat. Kuviossa neljä huomioin johdon ja päätöksenteon välillä kehittämistä ohjaavat kunnalliset palvelurakenteet. Oleellisena etuna Nopsa –toimintamallissa näyttäytyi palveluja yhteensovittava johtaminen. 3) Tavoitteena on tarvittava muutos toiminnassa tai käytännöissä, jolloin kyse on enenevissä määrin käyttäjäkokemuksen käynnistämästä prosessista ja palvelujen

yhteisestä päätöksenteosta. Osaksi asiakas – ja käyttäjälähtöisestä teoriasta käsin 4) asiakkaan valinnan ja osallisuuden mahdollisuuden sisällöt olivat osa prosessin tarkastelua. Kuvion neljä asetelma on lähtökohta, jota täydennän pohdinnassa ja johtopäätöksissä. Huomiot korostavat osaltaan myös tämän asetelman kokonaisvaltaisuutta.



KUVIO 5. Opinnäytetyön näkökulma käyttäjäkokeumuksen hyödyntämiseen päätöksenteon ja asiakasymmärryksen tukena

5 VANHEMPIEN, TYÖNTEKIJÖIDEN JA JOHDON KOKEMUKSIA NOPSA –TOIMINTAMALLISTA PÄÄTÖKSENTEON TUKENA JA ASIAKASYMMÄRRYKSEN RAKENTAJANA

Tässä luvussa tiivistän opinnäytetyön aineistonkeruun pääteemoittain. Esiin tulevat oleelliset kommentit Nopsa –toimintamallissa tarjotun tuen, tuen mahdollisuuksien sekä ennaltaehkäisevien lasten, nuorten ja perheiden palvelujen palvelutarpeista. Pyrin koostamaan Bikva -arviointiprosessin sujuvaksi vuoropuheluksi vanhempien, työntekijöiden ja johdon kommenttien välillä. Tarkastelen aineistoa suhteessa teoriaan. Tämä luku tukee osaltaan Nopsa –toimintamallin profiloitumista. Opinnäytetyön tulokset ovat otsikon mukaisesti osa päätöksentekoprosessia ja asiakasymmärryksen rakentumista.

Seuraavat teemat nousivat *vanhempien, työntekijöiden ja johdon kokemuksista*:

5.1) Vanhempien palvelutarpeet ja tieto ennaltaehkäisevien palvelujen saatavuudesta, 5.2) Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelutarpeen arviointi, alateemoinaan 5.2.1) Vanhempien ja eri tahojen yhteistyön toimivuus sekä 5.2.2) Nopsa –verkostoneuvottelu lapsen, nuoren sekä kouluarjen tukena. Lisäksi koostin Nopsa –toimintamallin työn profiloitumista ja työntekijöiden ja johdon päätöksentekoa tukemaan luvun 5.3) Analysoinnin kootut tulokset, alalukuina 5.3.1) Nopsa –verkostoneuvottelun kulku tutuksi perheelle ja toimijoille ja 5.3.2) Nopsa -toimintamallin tarjoama tuki ja tuen mahdollisuudet. Kunkin yksilöllisiä kokemuksia ilmentävät kommenttien perässä olevat lyhenteet (esim. V1, T1 ja J1).

Vaikka haastateltavia vanhempia oli ainoastaan kolme, olivat käyttäjäkokemukset samankaltaisia. Yleisesti ottaen *vanhemmat* puhuivat haastattelun aikana muidenkin perheiden vastaavista, jaetuista kokemuksista. *Vanhempien* puheissa korostui myös pohdinta koulumaailmasta ja sosiaalipalveluista laajemmassa yhteiskunnallisessa merkityksessä. Valkama (2012, 79) puhuukin asiakkuuden hybridisyydestä, sillä palvelunkäyttäjä voi tarkastella palveluja kansalaisen kokonaisnäkökulmasta tai hyvin henkilökohtaisesta näkökulmastaan asiakkaana.

Jokainen *vanhemmista* kuvasi lapsensa tilannetta koulussa kärjistyneeksi. *Vanhemmat* puolustivat lapsiaan ja puhuivat heidän koulunkäynnin tuen yksilöllisistä tarpeista. *Vanhemmat* kokivat lasten tilanteiden kärjistyvän helpommin koulussa, kun tilanteet ja haasteet olivat uudenlaisia ja erilaisia kuin kotona. Lisäksi *vanhemmat* kokivat, ettei syitä käytökselle tai tilanteiden purkamiselle koulussa ollut kyetty selvittämään ajoissa tai riittäväällä tavalla. Kuitenkin Nopsa- verkostoneuvottelun jälkeen lapsille oli järjestetty kattavia koulun yksilöllisiä tukitoimia. Koulun tuen lisäksi kaikilla perheillä oli haastatteluhetkellä perheneuvolan asiakkuus ja yksi perhe oli ottanut vastaan myös perhetyön tukea kotiin.

5.1 Vanhempien palvelutarpeet ja tieto ennaltaehkäisevien palvelujen saatavuudesta

Opinnäytetyössäni esille tulleet vanhempien palvelutarpeet olivat yhdenmukaisia viimeaikaisten valtakunnallisten tutkimusten kanssa. Perälän, Salosen, Halmeen ja Nykäsen terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselle tekemästä raportista (2011, raportti 36): Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma, löytyi opinnäytetyöni kanssa yhteneviä teemoja. Raportti pohjautuu 955 vanhemman postikyselyllä kerättyyn aineistoon. Aineistolla kerättiin tietoa tuen ja avun saannista, palvelujen käytöstä ja arvioinnista, laadusta ja koordinoinnista sekä vanhempien osallisuudesta, kumppanuudesta ja päätöksentekoon vaikuttamisesta. (Perälä ym. 2011, 8.)

Arviointiin osallistuneet *vanhemmat* puhuivat paljon kynnyksestä ottaa yhteyttä palveluihin, koska aiemmat huonot kokemukset estivät yhteydenoton. *Vanhempien* kommentoissa yleisinä yhteydenottoja estävinä tekijöinä esiintyivät palvelujen fyysinen etäisyys, aiemmat vähäiset kontaktit tukipalveluihin, voimavarat vaatia asiaankuuluvaa palvelua, palvelujen tunnettuus ja tukitoimien saatavuus, sekä epäselvyys siitä, minkä tahon asiakkuuteen on oikeus.

Vanhemmat kokivat, että kun he ovat päässeet yli tuen hakemista estävistä ennakkokäsityksistä, tuli usein esteeksi huono tiedon saatavuus. Tietoa toivottiin olevan saatavilla monipuolisesti ja eri foorumeissa.

Kynnys ois sitten jo semmonen että se tieto ois kaikkien saatavilla, että sun ei tarvitse ensiks osata ottaa yhteyttä jonnekin tiettyyn, että sieltä sitten neuvotaan johonkin, jos neuvotaan. (V2)

Ja sitten toisaalta myöskin se, että keneltä ja minkälaista ja kuka siinä (asiassa) voi auttaa. (V3)

Perheiden näkökulmasta palvelut eivät hahmotu useinkaan kokonaisuutena (Perälä ym. 2011b, 18). Asiakkaan voi olla vaikea sovittaa tarpeitaan monimutkaiselta näyttäväseen palvelujärjestelmään. Tiedottamista lisäämällä palvelujen luotettavuus lisääntyy. (Kaskisaari ym. 2010, 44.) *Johto* ymmärsi, että vanhemmat toivoivat selkeää eri foorumeiden kunnallista informointia ennaltaehkäisevienkin palvelujen saatavuudesta. Tämä tarve oli tullut esiin aiemminkin ja tiedottaminen koettiin haasteellisena, mutta kuitenkin seikkana, jota voitaisiin parantaa.

Nopsa- verkostoneuvottelussa asioineilla *vanhemmilla* oli myös aikaisempia kokemuksia siitä, että tuki oli harvoin oikea-aikaista ja riittävää. Mikäli palveluihin olisi sattunut pääsemään, haasteena koettiin pitkät jonotusajat.

Niin no ehkä varmaan tuntuu ainakin just monissa paikoissa että on tää kiire ja väen vähyys, että jos sulla on vähän niinku akuutimpi ongelma, niin sä saat ajan johonkin kuukauden päähän ja sit se on menny menojaan jo moneen kertaan, ettei päästä --- heti siihen puuttuun. (V2)

Haastattelemini *vanhempien* mielestä tukea voidaan tarjota lapsen ja perheen tilanteeseen isolla viiveellä, jolloin tilanteet eivät ole enää ajankohtaisia. *Vanhemmat* kokivat, että asiointi sosiaalipalveluissa tarkoittaa usein parhaimmillaan asiakkuutta ylläpitäviä, vanhaa kertaavia peruskäyntejä, jotka eivät kuitenkaan ole riittäviä muuttuvissa tilanteissa ja palvelutarpeissa.

ParasSos – tutkimuksessa huomioitiin, että: ”palvelujärjestelmän haasteena on palvelujen tasa-arvoinen saatavuus ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen samanaikaisesti” (Kaskisaari ym. 2010, 81). Haastatellut *vanhemmat* kokivat ennaltaehkäisevässä lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuudessa haasteena

sen, että yksilöllistä, joustavaa tukea ja tukitoimia on vaikea saada. Monialaisten palvelujen koordinoinnin koettiin myös olevan hajanaista, jolloin palveluissa ei hahmoteta perheen palvelukokonaisuutta, tai sitä ei koordinoita riittävällä tavalla. *Vanhemmat* kokivat myös, että peruspalveluissa koulun ja opettajien resurssit reagoita huoleen ovat rajalliset. Esimerkiksi luokkakoot ovat liian isoja ja tästäkin johtuen opettajien jaksaminen on koetuksella. Tukimuodot koulun nivelvaiheissa mietittyvät ja niihin toivottiin lisää tietoa ja tukea.

Vanhemmat kokivat kouluilla olevan muun muassa seuraavanlaisia hyviä ja edistämisen arvoisia yksilöllisen tuen väyliä ja joustavia tukitoimia: ART –ryhmät, Wilma – tiedottaminen ja yhteydenpito vanhempaan, Kiva koulu -hanke ja Erityisten lasten olohuone –vanhempainryhmä.

Ennaltaehkäisevien lasten, nuorten ja perheiden näkökulmasta *työntekijät* kokivat tärkeänä jo pikkulapsi- ja neuvola-ajan ennaltaehkäisevän perhetyön. Tällöin esimerkiksi konkreettinen kodinhoitoapu voisi tuoda ratkaisuja tilanteisiin. *Johto* nosti esiin, että jo yksittäinen keskustelu puhelimesta ennen palveluun ohjautumista voi vähentää huolta ja antaa tunteen siitä, että on saanut tukea. *Johto* koki myös erilaiset vertaisryhmät lapsille, nuorille ja vanhemmille parhaana ennaltaehkäisevänä työnä. Tällöin tarvittaisiin vain vastuutaho koordinoimaan toimintaa.

Johto puhui yleisestä tilanteesta kuntakehittämisessä, kuinka resurssien lisäyksen tarpeita on tullut joka suunnalta. Lisäresursseja ei ole ja palveluja kustannuksia priorisoidaan sisäisesti. Tämä on oleellista myös siitä näkökulmasta, että ”ohjaaminen asianmukaisen palvelun piiriin tulee entistäkin tärkeämmäksi, erityisesti tasatessa vähäisiä palveluresursseja” (Kaskisaari & Tammelin 2010, 84). *Johto* vahvisti haastattelussa, että palveluista työstettyjä palvelukuvauksia tullaan viemään nettisivuille palvelunkäyttäjien nähtäville.

5.2 Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelutarpeen arviointi

Lasten ja nuorten tilanteet olivat pilotoinnin alkuasiakkuuksissa jo pidemmälle edenneitä. *Vanhemmat* kokivat monialaisen Nopsa -verkostoneuvottelun lapsensa ja perheensä asiaa edistävänä. Monialaisista Nopsa -verkostoneuvotteluista oli ollut enemmän hyötyä kuin muista aiemmista tapaamisista. Oleellista oli, että yhteisessä tapaamisessa *vanhemmat* kokivat saavansa paremman kokonaiskuvan lapsensa tilanteesta. Lisäksi asioita oli täytynyt aiemmin hoitaa monen työntekijän kanssa ja usein puhelimitse.

Kaikki se mitä on sitten tullut tän Nopsan --- jälkeen nää tukitoimet ja muut, että niihin on --- selkeesti puuttuttu voimakkaammin nyt. Siellä oli aika paljon semmosia ketkä pysty siihen vaikuttamaan et se oli sellanen tiivis yhteistyöporukka --- monelta eri puolelta, että yks pysty hoitaaan tota ja toinen tota ja niin sieltä rupes tuleen yhtä sun toista aikaa. (VI)

Myös *työntekijät ja johto* peilasivat Nopsa -verkostoneuvottelua aktiivisesti muuhunkin tehtävään verkostoyhteistyöhön. He kokivat yhteneväisesti etuja olevan siitä, että paikalla on useita palveluja yhtäaikaisesti perheen kanssa mieltimässä tuen mahdollisuuksia. *Johto* koki tämän tuoneen täsmällisyyttä tehtyyn asiakastyöhön.

Johto koki myös, että Nopsa -toimintamalli pureutuu juuri palvelujen oikea-aikaisuuteen ja riittävyyteen. Palvelujen yhteinen viikoittainen tapaaminen oli antanut mahdollisuuksia vastata paremmin lapsen, nuoren ja perheen tarpeisiin. Yhteinen, etukäteen varattu aika ja mahdollisuus jakaa mielipiteitä toivat selkeyttä perheiden asioiden käsittelyyn, kun yhteisesti kyettiin hahmottamaan, mikä olisi seuraava tuen askel. *Työntekijät* kokivat yhteinen tapaamisen oman työn tukena, kun asiakkaan asia tarvitsi tarkistamista. Monialaisen verkostoneuvottelun tuen mahdollisuuksia kuvattiin suunnitelmallisemmiksi.

Ainakin siellä on pystytty mieltimään vaihtoehtoja ja vähän semmosta suunnitelmallisuutta tullut vähän lisää: kuka tekee, millon tekee ja miks tekee. (T2)

Yleisesti sosiaalipalvelujen tasolla on oleellista, että palvelujen yhdistämisestä sovitaan mahdollisimman tarkasti. Yksityiskohtia tarkastelemalla monialaisesta työskentelystä tulee näin suunnitellumpaa, hallitumpaa ja asiakaslähtöisempää. (Mikkola ym. 2011, 26.)

Nopsa -verkostoneuvottelut olivat antaneet *vanhemmille* aiempaa paremmin kokonaiskuvaa lapsen kouluarjen erityistä huomiota vaativista tilanteista. *Työntekijät ja johto* olivat samaa mieltä siitä, että yhteiset Nopsa – verkostoneuvottelut olivat lisänneet sekä eri alojen ammattilaisten ymmärrystä, että etenkin vanhemman ymmärrystä lapsensa asiassa.

Et sit tuntuu jotenkin, että saa vähän itekkin sitä kuvaa. Että olihan se tietty hyvä, että siellä sai ---vaihdettua niitä mielipiteitä, että mitä on muut mieltä siitä, että on näin toimittu. Ja sitten oli tietty kun siellä oli sitten monelta taholta --- vähän --- sitä kokonaisuutta siinä sitten, ettei pelkästään yks osapuoli. (V2)

Työntekijät ja johto kokivat oleellisena seikkana, että Nopsa -verkostoneuvottelun monialaisen palvelutarpeen arvioinnin kautta heillä oli nyt ajankohtaista tietoa siitä, millaista tukea milläkin tahoilla voidaan realistisesti järjestää. Mikäli perhe asioi eri tahojen tapaamisissa yksitellen, tai ilman jatkotapaamisia ja palvelutiedon yhteistä koordinoitua, on vaarana, että lapsen, nuoren ja perheen tilannetta oleellisestikin auttavaa tietoa voi jakautua epätasaisesti eri tahoille.

Työntekijät ja johto pitivät myös mahdollisena, että palvelujen tukimahdollisuudet voivat olla myös jokseenkin epäselviä toisen tahon työntekijälle. Uudistuneista tukimahdollisuuksista ei myöskään aina ole ajantasaista tietoa. Nyt perhe ja palvelut saattoivat keskustella tuen mahdollisuuksista ja pohjata tietoa kattavasti myös palveluhistoriaan, eikä oleellista tietoa näin todennäköisesti jäänyt huomioimatta.

Varmaan se on se selkeys sille asiakkaalle kun kaikki ollaan saman pöydän ääressä siinä. Siinä kun on ollu opettajaa mukana ja oppilasta, niin se molempien mielipide on tullut siellä esiin ja huomioituksi. Ni ehkä se lisää myöskin sitä ymmärrystä siinä kodin ja koulun välillä. (T2)

Perheen asioiden ja palvelujen yhteisessä koordinoinnissa oli otettu huomioon alusta asti se, että seurantapalaverit noudattavat intensiiviyön periaatteita. Nopsa –toimintamallissa palvelujen yhteisesti koordinoima seurantapalaveri koettiin tärkeänä. *Niin työntekijät kuin johtokin* nostivat esiin, että tämä pitäisi olla kaikessa toiminnassa peruseriaatteena. Seurantapalaveri näkyi myös yhden vanhemman kommentissa hyvänä kokemuksena.

Mun mielestä kuitenkin oli tosi hyvä --- että kun oli se ensimmäinen palaveri, niin sitten on seurantapalaverikin, ettei vaan --- jätetty sillain, että joo katellaan, että tapahtuuk mitään. Se oli mun mielestä nyt hyvä, että on sovittuna valmiiksi jo --- se seuraava aika, että siihen mennessä katotaan että onks mitään muutoksia tapahtunu. (V2)

Työntekijät kokivat, että yhteisen työskentelyn tuoma konkreettinen apu ja tuki herätti vanhemmissa luottamusta siitä, että työskentelyyn sitoudutaan. He kokivat tärkeänä että yhteisiä seurantapalavereja toteutettaisiin myös silloin, kun akuutit tilanteet ja huolet näyttäisivät jo hälvenneen. *Johto* näki seurantapalaverin perheen näkökulmasta selkeästi sitouttavana tekijänä.

5.2.1 Vanhempien ja eri tahojen yhteistyön toimivuus

Aiempiin tutkimuksiin peilaten on selvää, että ”asiakas kokee palvelun laadun usein jo odotuksissaan ja lopulta palveluprosessin jälkeen siinä, miten odotukset täytetään” (Valvio 2010, 55). Hyvä palvelukokemus saadusta tuesta on joka kerta tärkeää. Asiakas tulkitsee tilanteen sen mukaan, miten paljon hän luottaa palvelukokonaisuuden toimivuuteen ja viimekädessä yksittäiseen työntekijään. (Kaskisaari & Tammelin 2010, 44.)

Vanhempien käyttäjäkokemuksia kuunnellessa korostui jokaisen palvelukohtamisen luottamusta korjaava näkökulma ja mahdollisuus. *Vanhemmat* kertoivatkin aiempia huonoja kokemuksia yhteistyöstä eri tahojen kanssa. *Erään vanhemman* kokemuksissa aiemmat palvelukokemukset ja tiedon huono saatavuus kuntapalveluissa saattoivat kuitenkin edelleen Nopsa –tapaamisten jälkeenkin vaikuttaa estävänä tekijänä

yhteydenottoon palveluissa, ja pohdintaan mikä on riittävää, ettei jouduta liian suuriin selvityksiin. *Vanhempi* toki ymmärsi tämän epävarmuuden taustalla vaikuttavan aikaisemman palveluhistorian.

Yhtenä selkeästi havaittavana, positiivisena *vanhempien* käyttäjäkokemuksena nousi vanhempien ja eri tahojen tiivistynyt ja selkiytynyt yhteistyö Nopsa – verkostoneuvottelun jälkeen. Tietoa oli enemmän saatavilla ja lasten ja vanhempien kanssa oli sovittu kunkin palvelun asioita hoitavasta vastuuhenkilöstä. Etenkin kodin ja koulun välistä yhteistyötä oli pohdittu ja yksilöllinen tuki oli tehostunut ja parantunut. *Yksi vanhemmista* toi eritoten esille sen, että yhteydenpito opettajan kanssa toimii nyt enemmän reaaliajassa ja hän voi toimia enemmän yhteistyössä koulun kanssa.

Vanhempien kommenttien pohjalta *työntekijät ja johto* näkivät myös, että asioita yhteisesti käsiteltyään vanhempikin oli ehkä rohkaistunut itse tekemään aktiivisemmin yhteistyötä. *Johdon* mukaan tähän yhteistyön vastuujakoon tulisi myös kiinnittää enemmän huomiota ja nähdä myös vanhempi aktiivisempänä toimijana.

Niin että ne vanhemmat on vahvemmin toimijoita, eikä viranomaiset olisi vaan niitä toimijoita. Että jos se tulee se tieto sirpaleisena eri toimijoilta, niin silloin vanhemmat on sekasin siitä, että mitä tässä oikein pitäisi tehdä kun yksi sanoo tota ja toinen tätä. Että tästä saataisiin se kokonaisuus, sit se mitä vanhemmat tekee siellä kotona vapaa-aikana lastensa eteen. (J4)

Yleisesti ottaen tilanteet koulussa saattoivat olla pitkälle kärjistyneitä, mutta ylipäänsä vanhemmat kokivat yhteistyön eri tahojen kanssa toimivaksi, jopa toimivammaksi kuin aiemmissa kokemuksissa palvelukontakteista. *Työntekijät* huomioivat jälleen, että asiaan vaikutti todennäköisesti se, että perheelle oli useampi vaihtoehto esillä kuin aiemmin.

Itellä oli vähän semmonen tunne, että kuitenkin --- halus --- osallistua ja kattoo että, --- tuleeks siitä mitään --- Kyllä nyt toisaalta taas silloin aina vähän --- positiivinenkin olo jäi, että no ehkä siitä jotain oli hyötyä. Tullu ---- semmonen tunne, et nyt kuitenkin halutaan kattoo että mikä olisi semmonen paras vaihtoehto --- lapsen kannalta. (V2)

5.2.2 Nopsa – verkostoneuvottelu lapsen, nuoren sekä kouluarjen tukena

Lapsen ja nuoren osallisuus verkostoneuvottelussa oli *jokaisen vanhemman* mukaan huomioitu hyvin, koska lapsi sai esittää oman mielipiteensä. *Työntekijöiden ja johdon* kommentteissa korostui se, että lapsen huomioimista pidetään tärkeänä ja siihen tulee kiinnittää huomiota jatkossakin niin Nopsa – toimintamallin sisällä kuin palveluissa yleensäkin. Lapsen ja nuoren läsnäolo palaverissa, näkökannan selvittäminen ja mielipiteen kuuleminen loppuun saakka koettiin tärkeänä. Tällöin lapsi ja nuori saa ehkä ensimmäistä kertaa kunnolla mahdollisuuden kertoa oman kantansa koulupäivän aikana tapahtuneeseen tilanteeseen. Ylipäätään *vanhemmat* puhuivat asiallisesta ja kunnioittavasta toimintakulttuurista (kts. Kaskisaari & Tammelin 2010, 43.) Vanhemmilta ja työntekijöiltä yleisimmät kommentit olivat:

Siellä kuunneltiin ja lapsi sai sanoa omat mielipiteensä. (V3.)

Voi olla nuorelle tärkeä kokemus, että joku sanoo aikuiselle että kuunnellaan tämä, yhtä tärkeä näkökanta tähän asiaan ja kunnolla loppuun. (T6)

Tämä oli heijastellut *vanhemman* mukaan lapsen yleiseen hyvinvointiin myös arjessa kotona. *Vanhemmat* eivät toki voineet osoittaa, että muutos oli seurausta juuri Nopsa-tapaamisissa tarjotusta tuesta, mutta lapsen käytös oli ollut koulussa rauhallisempaa ja lapsikin oli ymmärtänyt paremmin mitä häneltä odotetaan ja käsitelty ehkä omaa tilannettaan.

Menny ihan hyvin ja että on ihan selkeesti se opiskelumotiivikin on ihan erilainen. --- Menee paljon mieluummin sinne ja tulee paljon paremmalla päällä pois ---. Ja sit sillain, et se jopa kun ihan tulee ja lukee niitä läksyjänsä ja muuta että se on kun ihan selkeesti silleen vapautuneempi. Ei oo ollu sitten mitään siellä ongelmia ja on käyny joka päivä koulussa. Sitten kun aatteli justiin että kuinka se lähtee sitten pyöriin, mutta hyvin se on lähteny. (V1)

Vanhemmat näkivät muutoksen siinä, että monialaisten Nopsa- verkostoneuvottelujen jälkeen yksilöllisiä tukitoimia on voitu järjestää ratkaisevasti. *Työntekijät* korostivat, että koulunkäyntivalmisteluja olisi tehty todennäköisesti muutenkin. Kuitenkin yhteisellä Nopsa -työskentelyllä nähtiin olevan tulosta kouluarjen tukena. *Työntekijä* kokivat vanhempien kommenttien pohjalta, että kotonakin on aktivoitunut, kun on

saatu energiaa ja jaksamista koulunkäyntiin, ja muuhun elämään. *Työntekijä ja johto* arvelivat yhteisellä keskustelulla olevan vaikutusta siihen, että lapset ja nuoret tiesivät nyt usean aikuisen tukevan heitä yhteiseen suuntaan.

Varmaan Nopsan vaikutus on just siinä, että on syntynyt se yhteinen ymmärrys siitä oireiden ja ongelmien, vaikeuksien vakavuudesta ja sitten ehkä on napakammin koulussa tehty ratkaisuja sen jälkeen, että se tiedon jakaminen. (T5)

Nopsa –tapaamisia peilattiin etenkin tässä kohtaa myös aiempiin huonoihin kokemuksiin tarjotusta tuesta. *Vanhempien* kokemana oli ollut melkein pä yllättävää, miten lapsen yksilöllisiinkin tarpeisiin oli voitu vastata.

Löyty niitä sellaisia kaikenlaisia toimintamalleja --- millä pystytään eniten tukeen ja puolustaan sitä niinkö että oppimisinto pysyy.---Se on opiskelu tommoseksi suotuisaks laitettu, että se on ollu iso osa sitä, et se on niinku tosi iso harppaus toi, että se koulu rupee sujuun. (V1)

Se mitä mä nyt odotan... Sen, siis niiden tapaamisten mä en odota johtavan enää mihinkään. Koska jos ne on johtanut näihin (yksilöllisiin koulujärjestelyihin), niin sitten kaikki on ihan älyttömän hyvin, koska se on niin täydellistä kun olla ja voi. (V3)

Jokainen vanhempi toi esille sen, että he toivoisivat, että heidän lapsi nähtäisiin yksilönä ja että lapsen tarpeisiin voitaisiin vastata joustavasti kouluarjessa. Myös Perälän, Salosen, Halmeen ja Nykäsen tutkimuksessa (2011, 76) vanhempien esille nostamia palvelujen kehittämistarpeita olivat vanhempien ja työntekijöiden nykyistä varhaisempi havaittuun lievään huoleen puuttuminen ja ennaltaehkäisevään toimintaan panostaminen.

Nopsa -verkostoneuvottelun jälkeen kaikilla haasteltujen perheiden lapsilla oli käynnistynyt laajemmat yksilölliset oppimisen tutkimukset. *Eräs vanhempi* kertoi nyt toivovansa, että tällä tiedolla voitaisiin tukea koulunkäyntiä ja estää haastavia tilanteita syntymästä. Hän toivoi, että tutkimusten jälkeen olisi helpompi saada apua ja ymmärrystä lapsensa käyttäytymiselle.

Että kuitenkin just --- se, että jos ne asiat ois etukäteen tiedossa, että tämmönen missä kohtaa sitä on sitä vaikeutta, niin sitä ehkä sitten koulussakin osattas vähän ennakoida ja vähän varoo ettei nyt ainakaan ehdoin tahdoin aiheuteta semmosia tilanteita, että just että se aina sattuu. (V2)

Työntekijät näkivät avainasemassa sen, että opettajalla on koulun huolutilanteissa ja Nopsa –toimintamallin kautta käytettävissään joukko asiantuntijatahoja mielipiteiden peilaamiseksi ja ratkaisujen löytämiseksi. *Työntekijät* näkivät avainasemassa sen, että monialaisessa verkostoneuvottelussa on kerralla esillä kaikki tarvittava tieto lapsen asian käsittelemiseksi. Näin kouluarjen tilanteita voidaan yhteisesti käsitellä ja saattaa uutta ymmärrystä myös opettajan tietoon. *Työntekijät* korostivat, että oleellista on se, että lapsen arkiympäristö voidaan rakentaa ja muuttaa joustavasti tarpeen mukaan ja lapsen erityispiirteet huomioiden. Lisääntynyt ymmärrys ja oikeanlainen suhtautuminen ja toiminta kouluarjessa ovat olennaisia seikkoja lapsen kehitykselle.

Työntekijät nostivat esiin, että Nopsa –verkostoneuvottelua voitaisiin pitää eräänlaisena interventiona ja pysäkinä koulun huolutilanteissa. Tällöin Nopsa -tapaaminen järjestettäisiin, jotta tilannetta voitaisiin tarkastella yhteisesti ja sopia miten asiassa edetään. Tällä tavoin voidaan tukea myös opettajan työtä sekä selventää kouluarjen vuorovaikutustilanteita. *Johto* koki Nopsa –verkostoneuvottelun interventio -näkökulman juuri oikeana lähtökohtana uuden Nopsa –toimintamallin profiloitumisessa. *Johto* korosti, että koulussa ja kotona tehdään varsinainen työ. Oleellisena nähtiin nimeen omaan uuden toimintamallin tuominen lähelle lapsen ja nuoren kasvu- ja kehitysympäristöä. (vrt. Sosiaali- ja terveydenhuollon... 2012, 22). *Johdon* haastattelun mukaan tämä on erityisen huomionarvoista, koska opettajat ovat lasten ja nuorten arjessa tiiviimmin, ja muut työntekijät tapaavat osaa lapsista ja nuorista vain silloin tällöin. Nopsa –toimintamallin avulla koettiin myös opettajan saavan arkityöhönsä työkaluja ja käyttöönsä muiden asiantuntijoiden asiantuntemusta.

5.3 Palvelujen koordinointi ja tuen mahdollisuudet

Työntekijät ja johto pitivät Nopsa –toimintamallia pitkällä tähtäimellä ennaltaehkäisevänä. Tästä syystä myös ikäraja oli laajennettu koskemaan kaikkia alaja yläkoulun ikäryhmiä. Nopsa -toimintamalli nähtiin usean tahon interventiona huolutilanteisiin. Tällöin erilaisia tukimuotoja saadaan aikaan, mikä mahdollistaa

huolien nopeamman selvittämisen ja ratkeamisen. Ennaltaehkäisyyn näkökulmaa tuki, että Nopsa- verkostoneuvottelu pidetään viikoittain ja heti, kun siihen kunkin perheen tilanteessa nähdään tarve.

Yleensä monialaisten verkostojen haasteena on löytää yhteisesti järjestettävä aika. Tämä voi näyttäytyä asiakkaalle pitkänä jonotusaikana. *Johdon* haastattelussa nousi esiin huomio, että yhteinen aika on myös työntekijöiden sitoutumista lisäävä seikka. Nyt ajan toteutuminen ei ole yksittäisten työntekijöiden kalenterien varassa. Nopsa – toimintamallilla oli muokattu ylisektoraalisia rakenteita.

Verkostoyhteistyötä oli eri tahojen välillä tehty paljon aiemminkin, ja tästäkin syystä *sekä työntekijöiden että johdon* keskusteluissa tuotiin esille, etteivät monialaisen verkostoneuvottelun ja verkostoyhteistyön toteuttaminen rajoitu vain Nopsa – toimintamallin rajoihin. Nopsa – verkostoneuvottelulle varatut ajat nähtiin kuitenkin hyvänä keinona lähteä perheen kanssa liikkeelle, mikäli monialainen verkostoneuvottelu päätettäisiin järjestää. Nopsa – toimintamallissa palvelujen koordinointi on oleellista ennen verkostoneuvottelua, tapaamisessa, mutta myös tapaamisen jälkeen. *Työntekijät* huomioivat, että itse Nopsa – verkostoneuvottelussa voidaan päätyä aloittamaan uusi asiakkuus. Mikäli yhteinen työskentely jatkuu, on tapaamisista apua ”*yhteisesti jaetun tiedon kautta*” (T5). Siten yhteisestä prosessityöskentelystä saatu hyöty on Nopsa –verkostoneuvottelussa suunnitellun asiakkuustiedon koordinoinnin vuoksi suurempi.

Johdon haastattelussa tuli ilmi näkökulma, että jatkossa verkostoyhteistyöstä puhuttaessa on hyvä jo puheen tasollakin erottaa miten juuri Nopsa- toimintamalli profiloituu muusta verkostoyhteistyöstä apuna koulun varhaisissa huolutilanteissa.

Tässä on just se oleellista on se että painopiste on peruspalveissa, että sinne sitten niitä palveluja järjestetään kun niitä tarvitaan. (J4)

Nopsa – toimintamallin koettiin lisänneen verkostoyhteistyötä entisestään. Kolmen sektorin yhteistyön koettiin tiivistyneen Nopsa –pilotoinnin myötä. Palvelut olivat tulleet ammattilaisille tutummaksi ja yhteydenotot olivat etenkin koulun puolelta tulleet luontevammiksi ja helpottuneet. Tämä on palvelujen yhteensovittamiselle kannalta jo hyvä tulos. (Kts. Perälä ym. 2011a, 115.)

Mun mielestä on ollut --- paljon helpompaa ottaa yhteyttä eri toimijoihin näitten, Nopsan myötä. (T4)

Johto koki työntekijöiden tavoin, että Nopsa – toimintamallin myötä verkostoyhteistyöstä oli saatu enemmän kokemusta ja sitä uskallettiin nyt selkeästi käyttää enemmän yhtenä työmuotona. Verkoston koollekutsumisen kynnys oli madaltunut kun yhteistyötä oli työstetty yhteisesti. Nopsa –toimintamallin yhteisen kehittämistyöryhmillä työstämisen nähtiin myös lisäävän yhteisen toiminnan kulttuuria.

On siis verkostotyötä tehty mutta varmaan se on lisääntynyt tätä kautta ja tässä on tullu ihmiset tutummaksi. (J4)

Tietysti toivoisin että tästä kehittyisi sellainen verkostotyön menetelmä, joka jotenkin rohkaisi sellaisia jotka eivät ole tottunut, niin enemmän kokoamaan näitä verkostoja. Että sillä olisi sellainen runko millä sitten edetään. (J3)

Joka torstaista Nopsa –verkostoneuvottelua oli tarjottu useammalle perheelle, mutta osa oli siitä esimerkiksi lastensuojelun läsnäolon vuoksi kieltäytynyt. Verkostoneuvottelu oli kuitenkin tullut tutuksi nopeana toimintatapana huoltilanteisiin, joten uusi verkostotapaaminen oli järjestetty perheen sekä koulun ja perheneuvolan edustuksen kesken.

Osataan ikään kuin pyytää sitä verkostoa kasaan paremmin. (T6)

Myös Nopsa –toiminnan kannalta verkostoyhteistyöhön mukaan kutsuttavat uudet tahot huomioitiin. Tarkoituksellisenä nähtiin, että Nopsa – verkostoneuvottelu voitaisiin pitää lapsen, nuoren ja perheen kannalta oleellisten tahojen kesken. Nopsa –toimintamallin palveluverkostolle nähtiin laajentamisen mahdollisuuksia, kuitenkin niin että koulu, perheneuvola ja lastensuojelu olisivat edelleen toimintamallin vastuutahoja. Työntekijöiden ja johdon keskustelussa korostui perheen kannalta tarkoituksenmukaisien palvelujen, kuten esimerkiksi nuorisotoimen tai kouluterveydenhuollon edustuksien kutsuminen paikalle. Perheen mielipiteestä ja tarpeista lähtevää yhteistyötä korostettiin.

Työntekijät toivoivat, että kaikki palvelut tulisivat Nopsa – toimintamallin myötä perheille tutummaksi. Juuri Nopsa – toimintamallin etuna nähtiin se, että etenkin lastensuojelun osallistuminen yhteiseen verkostoneuvotteluun voi tuoda lastensuojelua yhtenä palveluna lähemmäksi muita palveluita ja etenkin perheitä.

Toivoisi että vanhemmat näkisi lastensuojelunkin entistä enemmän sellaisena yhtenä tuen vaihtoehtona, eikä vaan sellasena viimesenä osotteena, johon otetaan yhteyttä. Että pitkässä juoksussa toivoisi että tämmösellä työskentelyllä olisi sellaisiakin vaikutuksia. (T5)

Sellanen asennemuutos: Lastensuojelu tutuksi ja turvalliseksi kaikille. (J4)

5.5 Analysoinnin kootut tulokset

Koostan arvioinnissa esiin nousseet vanhempien käyttäjäkokemukset sekä työntekijöiden ja johdon kokemukset selkeäksi kokonaisuudeksi. Tarkoitukseni on, että tämä koonti tukee osaltaan Nopsa- toimintamallin profilointia ja avaa käytännön työn sisältöjä selkeämmin tarkasteltaviksi.

Nämä tulokset ovat kolmen vanhemman käynnistämän prosessin tulos. Näitä huomioita voidaan pitää myös Nopsa –toimintamallin kehittämisen odotettuina, tulevaisuuden vaikutuksina. Näitä tuloksia voidaan jatkossa käyttää vertailuperustana Nopsa –toiminnan kehittämisessä.

5.5.1 Nopsa –verkostoneuvottelun kulku tutuksi perheelle ja toimijoille

Kaksi vanhemmista toi esille sen, ettei Nopsa –verkostoneuvottelussa tarjottu tuki ollut toisaalta täysin oikea-aikaista tai riittävää. *Vanhemmat* kokivat, että opettajat saattoivat puolustaa näkemyksiään jopa niin, ettei lasta tai vanhempaa itseään kuultu. Kuten palvelutapaamisissa yleensä, myös Nopsa- tapaamisessa puhuttiin vanhempien mielestä liikaa vanhoista asioista. Tämä vaikutti *vanhemman* kokemukseen tuen oikea-aikaisuudesta ja sai tunteen siitä, ettei tapaaminen ollut riittävä asioiden hoitamiseksi ja eteenpäin saattamiseksi. *Eräs vanhemmista* kuvasi yhtä Nopsa –

verkostoneuvottelua yhtenä lukuisista tilanpäivityksistä, josta ei sellaisenaan ole perheelle hyötyä.

Opettajan puolelta tuli ehkä se nyt, mutta kaikilta muilta tuli se mikä oli (mennyttä). Koska eihän siinä voinut olla mitään muuta tilannetta, koska opettaja oli ainut, joka tiesi nyt, muut ei tiennynt. Et muut eli siinä edellisessä --- koska se oli edellinen (tapaaminen) kun heitä oli nähty ja se oli kun he tiesi jotain asiasta. Et se siinä on. Koska ---(aikaa) oli ollu välissä eikä silloin ollu mitään ongelmia, eikä missään ollut. (V3)

Vanhemmat kaipasivatkin tukea ja odottivat Nopsa –verkostoneuvottelulta myös selkeää rakennetta ja perheen asioihin etukäteen perehtymistä. *Vanhemmat* toivoivat, että mikäli Nopsa -verkostoneuvotteluun ei pääse heidän asiassaan aiemmin yhteistyötä tehnyt työntekijä, voitaisiin tietoa jakaa palvelujen kesken etukäteen ja tehokkaammin. *Vanhemmat* olivat kokeneet, että verkostoneuvotteluissa saatettiin kerrata vanhoja tapahtumia, jotta kaikilla olisi yhteinen käsitys lapsen tilanteesta. Tämä saattoi olla lapsellekin haastavaa, sillä näistä tilanteista oli saattanut kulua pitkä aika. Näissäkin Nopsa –verkostoneuvotteluissa oli sovittu asian etenemisestä:

Kyl siinä sitten kuitenkin jotain asioita saatiin eteenpäin, sovittiin --- että keväälle --- olis vielä ainakin yks palaveri. (V2)

Myös *työntekijät ja johto* kokivat, että paikalla on hyvä olla perheen kutakin palvelua edustava, mieluiten tuttu vastuuhenkilö. Vaikka tähän on pilotoinnin joka vaiheessa pyritty, ei tämä ole aina mahdollista, ja silloin monialaiseen verkostoneuvotteluun valmistautuminen on erityisen tärkeää. *Sekä työntekijöiden että johdon* näkemyksellä tiedon siirrossa ja siten tapaamisiin valmistautumisissa on pilotoinnin aikana kehitytty.

Yleisesti ottaen työntekijöiden mahdollisuus perehtyä asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttaa palvelusta koettuun hyvinvointihyötyyn (Kaskisaari & Tammelin 2010, 75). Nopsa –tiimin *työntekijät* kokivat, että Nopsa - toiminnalle oli luotu omat puitteet ja monialaisen verkostoneuvottelun mallia oli kehitetty aktiivisesti. Osaksi tätä verkostoneuvottelun mallia kuuluu huolen puheeksiottoon valmistautuminen. Oleellisena huomiona esitettiin, että myös koulun toimijoita tulisi laajemmin tiedottaa Nopsa –verkostoneuvottelun kulusta ja sopia ammattilaisten työskentelystä etukäteen.

Konkreettisena kehittämis ehdotuksena ehkä se, että jatkossa opettaja myös lukeutuu tässä porukassa niihin ammatti-ihmisiin ---. Jollon me voitais aivan hyvin opettajaa vähän valmentaa sitä palaveria varten. Kertoo, että siellä on paljon puheenvuoroja ja käydään paljon asioita, mitä opettajakin voisi miettiä etukäteen. Että mitkä ne on ne pääällimmäiset huolen aiheet tähän palaveriin. Minkälaista apua hän toivoisi? (T5)

Työntekijät nostivat esiin, että myös perhettä tulee informoida Nopsa -verkostoneuvottelun kulusta. Monialaisessa verkostoneuvottelussa tullaan yleensä käymään tilanteeseen johtaneita asioita läpi, jotta kaikilla olisi yhteinen ymmärrys perheen tukemiseksi. *Johto* piti tätä tiedonjakoa luontevana osana asiakastyötä. *Työntekijät* kokivat erityisen tärkeänä, että lapselta, nuorelta ja perheeltä kysytään tarkkaan sitä, mistä perheen mielestä on tärkeä sillä hetkellä puhua. Tällöin myös voitaisiin vähentää turhautumista ja vastata vanhempien odotuksiin, kun päähuomio olisi nykyisessä, akuutimmassa tilanteessa.

Vanhempien kommentoissa Nopsa -toimintamalli nähtiin monen palvelun koordinoituna yhteistyönä, mikä edisti perheiden asiaa. Lapsen yhteinen asioiden käsittely oli johtanut siihen, että joka taholla pyrittiin tiiviimpään yhteistyöhön vanhempien kanssa. Verkostoneuvottelussa oli jokaisen vanhemman mukaan otettu heidän lapsensa mielipide hyvin huomioon. Yksilöllisiä tukitoimia oli järjestetty tuloksettaasti, millä olikin ollut näkyviä vaikutuksia lasten arkeen. Kehitettävää oli kuitenkin vielä etenkin siinä, että Nopsa -verkostoneuvottelussa ja jatkopalveluissa puhuttaisiin juuri akuuteista ongelmista, eikä niinkään enää lapsen ehkä jo pitkällekin ulottuvasta eri tahojen palveluhistoriasta. Uhkana on, että muuten palveluun hakeutumista estävät tekijät voivat kasautua. On tärkeää huomata, että Nopsa -verkostoneuvottelussa yhteisesti sovitulla yhteistyöllä voidaan vaikuttaa vanhempien jo pitkältä ajalta muodostuneisiin, yhteydenottoa estäviin palvelukokemuksiin ja edesauttaa yhteydenottoa palveluihin vastaisuudessa.

Teen näistä tuloksista johtopäätöksiä luvussa seitsemän. Ehdotan samalla valmiita kysymyksiä ja näkökulmia, joita voidaan hyödyntää ja joihin tulee kiinnittää huomiota toimintamallin asiakaslähtöisen arvioinnin hyödyntämiseksi päätöksenteon tukena.

5.5.2 Nopsa – toimintamallin tarjoama tuki ja tuen mahdollisuudet

Taulukon neljä analysoinnin kootut tulokset Nopsa – toimintamallin tarjoamasta tuesta ja tuen mahdollisuuksista täydentävät kuvion neljä (s.35) kohtaa ”Tiedon analysoinnin tulokset”. Taulukon viisi koonti ilmentää, kuinka Nopsa –toimintamalli on vaikuttanut kokonaisvaltaisesti palveluissa tehtävään yhteistyöhön. Työntekijöiden ja johdon näkökulmasta toimintamalli on lisännyt palvelujen keskinäistä tunnettavuutta ja sitä kautta selkiyttänyt ja tiivistänyt etenkin koulun, perheneuvolan ja lastensuojelun keskinäistä verkostoyhteistyötä. Tämä on väistämättä vaikuttanut myös palveluiden asiakastyön laatuun. Vanhempien ja työntekijöiden kommenttien kautta Nopsa -verkostoyhteistyössä korostuu koulun arjen ja kouluympäristön vastuu yksilöllisen tuen tarjoamisessa lapselle, nuorelle ja perheelle.

TAULUKKO 4. Nopsa- toimintamallin tarjoama tuki ja tuen mahdollisuudet suhteessa toiminnan sisältöihin

Nopsa-toimintamallin sisältö	Tarjottu tuki ja tuen mahdollisuudet käytännössä
Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelutarpeen arviointi	<ul style="list-style-type: none"> – Huolen puheeksiotto on varhaistunut ja selkiytynyt – Kun informaatio on lisääntynyt, kaikkien ymmärrys asiassa on lisääntynyt – Uusiin huoliin ja palvelutarpeisiin on voitu puuttua nopeammin – Tietoa jakamalla esillä on ollut useampi tuen vaihtoehto – Tietoa on välittynyt tasapuolisesti ja tuen mahdollisuuksia on voitu kartoittaa realistisesti – Apu ja tuki ovat olleet konkreettisempia, kun palvelutarpeista ja tuen mahdollisuuksista on saatu kokonaiskuvaa – Suunnitelmallisuus on lisääntynyt kun pyrkimyksenä on ollut yhteisesti määriteltä, konkreettinen seuraava tuen askel – Monialainen verkostoneuvottelun tuttuus työmuotona on lisääntynyt

<p>Vanhemman ja eri tahojen yhteistyön toimivuus</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vanhemman rooli toimijana on korostunut, jolloin myös yhteydenpito vanhempiin on korostunut - Kotiin tehtävä yhteistyö on tiivistynyt ja selkiytynyt - Vanhemman luottamus palvelujen sitoutumisesta työskentelyyn on osaltaan lisääntynyt - Vanhemmat ovat rohkaistuneet yhteistyöhön aktiivisemmin - Aiempia palveluyhteydenottoja estäneet kokemukset ovat voineet korjautua - Monialainen verkostoyhteistyö on toiminut opettajan ja kodin yhteistyön tukena - Tuttuus on helpottanut vanhemman yhteydenottoa palveluihin
<p>Lapsen, nuoren ja kouluarjen tuki</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lapsen ja nuoren oma mielipide on tullut vanhempien mukaan kuulluksi - Lapsen ja nuoren kanssa on pyritty luomaan selkeämmät odotukset asiassaan ja vaikuttamismahdollisuuksissaan - Lapsen yksilöllisyyttä on huomioitu - Toimintamalli on toiminut interventiona koulun huolutilanteisiin - Toiminta on voitu saattaa lähelle lapsen ja nuoren kasvu- ja kehitysympäristöä - Yksilöllisten tukitoimien järjestämisen on nopeutunut - Tukitoimilla on ollut positiivisia vaikutuksia lapsen arkeen - Koulun toimijoiden ymmärrys lapsen asiassa on lisääntynyt - Tilanteiden kärjistymistä on voitu estää - Koulun vastuu ja peruspalveluiden rooli on korostunut - Toimintamalli on ollut tukena opettajan työlle
<p>Palvelujen koordinointi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Peruspalvelujen rooli on korostunut - Koordinoidut tukimuodot ovat estäneet tarjotun tuen päällekkäisyyksiä - Tuttuus on edistänyt palvelujen keskinäistä yhteydenottoa - Verkostoyhteistyö on lisääntynyt - Toimintatavoista on linjattu yhteisesti - Palvelujen yhteinen koordinointi on toiminut työntekijöiden työn tukena - Tuen jatkuvuus on nähtävillä - Palvelujen keskinäinen tunnettuus on lisääntynyt - Lastensuojelun ennaltaehkäisevä rooli voi tulla tutummaksi toimijoille ja perheille - Yhteisesti koordinoitu seurantalaveri on koettu sitouttavana tekijänä

6 POHDINTA

Tässä luvussa pohdin kokemustiedon teemoittelujen esiin nostamia pääkohtia ja teoriaa suhteessa opinnäytetyöhöni. Pohdin opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä. Huomioin, että tutkimuksen metodologian yhtäpitävyys on oleellista toteuttaa laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti (Tuomi ja Sarajärvi 2011, 15).

6.1 Opinnäytetyön kokonaistarkastelua

Sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetöillä on vahva työelämän kehittämisen kytkös. Opinnäytetyö on elänyt vuoropuhelussa kehittämistyön ja teorian kanssa. Opinnäytetyön arviointiprosessi tarjosi mahdollisuuden analysoida asiakkaalta saatua käyttäjäkokemuksen tuomaa tietoa sekä työntekijöiden ja johdon käytännön tietoa päätöksenteon tueksi. Roolini kehittäjätyöntekijänä mahdollisti luonnollisesti sen, että tuloksia saatettiin jo arviointiprosessin aikana asianosaisille ja suoraan kehittämiseen. (Krogstrup 2004, 20,23.)

Bikva – arvioinnin toteuttajan on hyvä olla perehtynyt haastattelumenetelmään ja itselläni olikin jo kokemus sekä yksilö- että ryhmähaastatteluista aiemman sosionomi –opinnäytetyöni kautta. Haastattelussa edustin asiakkaille neutraalia ja palvelun ulkopuolista henkilöä, mutta kehittäjätyöntekijänä tunsin Nopsa –toimintamallin entuudestaan. (Krogstrup 2004, 27.) Etäisemmästä kehittäjätyöntekijän positioistani johtuen, en olisi itse kyennyt tekemään niin kattavia päätelmiä suoraan vanhempien kommenttien pohjalta. Nopsa –toimintamallin kehittäjätyöntekijänä kykenin kuitenkin myös tulkitsemaan litteroitua tekstiä pidemmälle ja tekemään suoraan kehittämistyöhön johdettavia suosituksia ja päätelmiä. (Krogstrup 2004, 13.)

Laadullinen Bikva –arviointi toimi hyvin aineistonkeruumenetelmänä ja käyttäjäkokemuksen käynnistämisen arviointiprosessin aineisto tuki käytännön kehittämistyötä (Tuomi & ja Sarajärvi 2011,162). Kenttätyöntekijöiden

ryhmähaastattelussa kommentoitiin, että esiin saatiin tietoa, joka ei aina välity asiakas-työntekijä suhteissa (Tuomi & Sarajärvi 2011, 134). Työntekijöiden kokemuksissa vanhempien käyttäjäkokemus koettiin hyvänä palautteena uuden toimintamallin toimivuudesta. Kolmen vanhemman kokemukset koettiin yhteneväisinä omiin kokemuksiin nähden.

Käyttäjäkokemuksen kuuleminen osoitti toimintamallin olleen merkityksellinen asiakkaille, mikä antoi uutta positiivista näkökulmaa ja sitoutti työntekijöitä monialaisen yhteistyön kehittämiseen, perustyön ohella. Prosessi tuki myös näin osaltaan työntekijöiden osallisuutta oman työnsä muutokseen (Kts. Alasoini 2010, 2011). Kaiken kaikkiaan johto koki vanhempien ja työntekijöiden kommentit yhteneväisinä. Heidän mukaansa opinnäytetyöprosessi oli mielekäs, ennaltaehkäisevien palveluiden asiakasymmärrystä kartuttava kokonaisuus. Heidän sitoutumisensa kehittämistyölle edisti prosessin etenemistä ja antoi varmuutta siitä, että tieto muuntui ymmärrykseksi kohtaamisiin lasten, nuorten ja perheiden kanssa.

Käyttäjälähtöisyydestä ja asiakkaan osallisuuden tasoista ja teoriasta puhuttaessa, pelkän asiakkaan kokemuksen selvittämiseksi on esitetty kritiikkiä. Tällöin voidaan kysyä miksi vanhemmat osallistetaan mukaan vasta kehittämistoimintaan arvioinnin vaiheessa (Mm. Toikko & Rantanen 2009a, 165). Käyttäjälähtöisyydessä kyseenalaistetaan asiakkaille näyttäytyvä hyöty, sillä kehittäminen voi toimia organisaatiossa välillisenä, esimerkiksi henkilöstöä työhönsä sitouttavana hyötynä (vrt. Bikva –muutosmallin yleiset tulokset s.26). Lisäksi, vaikka asiakkaiden näkemyksen oletetaan ohjaavan palveluiden kehittämistä, voi asiakkaan ymmärtäminen olla näennäistä. Näkökulmana on, että haastatteluilla asiakkaiden näkemyksiä pyritään ymmärtämään edelleen ulkoapäin. Tieto muokataan edelleen heidän ulottumattomissaan kun ammattilaiset tulkitsevat kerättyjä kokemuksia. (Toikko 2009a, 2011a, 107-113.) Tällöinkin voidaan olettaa, että kun viranomaiset kehittävät esimerkiksi verkostoyhteistyötä, asiakas hyötyy tästä. Kuitenkin sosiaalipalvelujen sisällössä on paljon juuri asiakkaalle ilmeneviä laatutekijöitä, joita voidaan tarkastella yhteisesti, kun asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia lisätään. (Kaskisaari ym. 2010,13.)

Myös tämä opinnäytetyö tuki ajatusta, että jo asiakasoikeuksien näkökulmasta kuntakohtaista tietoa palveluista tulisi olla tarjolla helposti ja ymmärrettävässä muodossa. Käyttäjälähtöisyyden näkökulmasta esitetään kritiikkiä siitä, että pelkkä palveluista tiedottaminen ei kuitenkaan ole riittävää, vaan tarvitaan käyttäjäkokemuksesta lähtevää palveluprosessien kehittämistä. (Kts. Kaskisaari ym. 2010. 79-80.) Tämä kritiikki on jo osa toista keskustelua ja varmasti kertoo sitä, mihin suuntaan sosiaalipalveluita on tarve kehittää.

Toki kaikki tämä kritiikki kohdistuu kehittämistyöhön. Tällä hetkellä asiasta ilmestyy lisääntyvissä määrin tutkimuksia ja tietoutta, kun sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämistä tarkastellaan yhä asiakaslähtöisemmin. Näissä etulinjan puheenvuoroissa ja näkökulmissa nähdään selkeästi sekin, kuinka sosiaalipalvelujen kehittämisen käytännöt ja rakenteet ovat hitaita muutokselle. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena ei ole ollut antaa vastauksia tähän kuntakehittämisen epäkohtaan.

Kaiken kaikkiaan nyt, pilotoinnin loppuvaiheessa voidaan todeta, että uudelle ennaltaehkäisevän lastensuojelun sosiaalipalvelujen Nopsa- toimintamallille asetetut tavoitteet ovat toteutuneet (taulukko 1, 11). Tämän opinnäytetyön prosessi tuki osaltaan näiden tavoitteiden saavuttamista ja asiakastyön laadun todentumista käytännössä. Vaikka laatu on tietysti monelta näkökulmalta tutkittava ja koettava seikka, koen, että näin syväluotaava prosessi voi antaa suuntaa Nopsa -toimintamallin laatutekijöihin.

Mielestäni avainasemassa oli se, että verkostoyhteistyötä oli yhteisesti linjattu säännöllisesti tapaavissa työryhmissä. Koin, että käyttäjäkokemuksen hyödyntämisellä vahvistettiin uuden verkostoyhteistyön muodon kehittämistä, ja työntekijöillä oli mahdollisuus ja aikaa avoimeen keskusteluun vanhempien käyttäjäkokemuksen pohjalta. Kommentit vahvistivat verkostoyhteistyön uuden muodon tärkeyttä ja rohkaisivat Nopsa -toimintamallin vakiinnuttamisessa osaksi pysyvää toimintaa. Käytännön kokemustiedon pohjalta vahvistui monta asiaa, joita voidaan johtaa suoraan kehittämiseen. Mielestäni on esimerkiksi oleellista miettiä laajemminkin, keitä toimijoita voi olla paikalla perheen asian riittävän ja oikea-aikaisen tuen järjestämiseksi.

6.2 Luotettavuus ja eettisyys

Asiakashaastattelun hetkellä Nopsa- verkostoneuvottelussa oli asioinut seitsemän perhettä. Tavoitin neljä vanhempaa, joista kolme tuli haastatteluun. Työntekijöiden ryhmähaastattelun hetkellä Nopsa – verkostoneuvottelussa oli asioinut yhdeksän perhettä. Työntekijät pitivät kolmen vanhemman palautetta rohkaisevana, mutta miettivät miten loput vanhemmista ja perheistä olivat kokeneet Nopsa –toimintamallin tarjoaman tuen. Jälkikäteen tarkasteltuna, mikäli ajankäyttöni olisi sallinut, olisi tutkimuksen ja Nopsa –toimintamallin arvioinnin kannalta ollut parasta pyrkiä kutsumaan myös loput kolme perhettä mukaan arviointiin.

Aineiston koko voi kriittisestä näkökulmasta asettaa tiettyjä haasteita aineiston uskottavuudelle ja siirrettävyydelle. Pyrin kuvaamaan seikkaperäisesti miten analysoin aineiston ja minkä verran tämän opinnäytetyön käyttäjäkokemukset sekä työntekijöiden ja johdon kokemustieto voivat täydentää asiakasymmärrystä. (Vrt. Toikko & Rantanen 2009a, 98, 160.) Aina jälkikäteen voi miettiä myös sitä vastasivatko vanhemmille esitetyt kysymykset parhaalla tavalla tutkimuskysymyksiini Nopsa –toimintamallissa tarjotusta tuesta ja tuen mahdollisuuksista sekä heidän palvelutarpeistaan. Sain kuitenkin aineistokysymyksillä selkeitä vastauksia tutkimuskysymyksiin ja löysin aineiston pääteemat verrattain helposti. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 134.)

Myös aineiston kattavuuden tueksi huomioin, että tässä opinnäytetyössä avainasemassa juuri jaettu, käyttäjäkokemuksen käynnistämä, työntekijöiden ja johdon päätöksentekoprosessi. Yhdessä käyttäjäkokemuksen kanssa oleellista oli työntekijöillä ja johdolla Nopsa –toimintamallista oleva kehittämistieto sekä hiljainen tieto ennaltaehkäisevistä palvelutarpeista. (Virtanen ym. 2011, 37.) Vaikka sidosryhmät eivät käyneet keskustelua saman pöydän ääressä, opinnäytetyöprosessin kautta kyettiin suuntaamaan kehittämistyön tavoitteita yhteisesti ja uudelleen (Kts. Toikko 2009a, 15). Mielestäni plussan puolella ollaan jos tällä opinnäytetyöprosessilla päästiin sekä toimijoiden sitouttamiseen, että käyttäjäkeskeisyyden näkökohtien avaamiseen käytännön tasolla, ei vain joko tai (Vrt. Rantanen & Toikko 2009, 9).

Tutkimusaiheena vanhempien käyttäjäkokemuksen hyödyntäminen toimintamallin kehittämisessä oli mielestäni eettinen kannanotto. Parhaimmillaan käyttäjäkokemuksen kertominen lisää osallisuuden, voimaantumisen ja yhteiskuntaan kuuluvuuden tunteita (Valkama 2012, 71). Kehittämisenäkökulma antoi mielestäni keskustelulle enemmän tilaa ja vanhemmille mahdollisuuden pohtia palvelukohtaamisia, palvelutarpeita ja palveluhistoriaansa laajemmasta näkökulmasta. Keskusteluissa vanhempien kanssa koin tämän konkreettisesti. He peilasivat käyttäjäkokemustaan osaksi myös kunnallispalvelujen realismiin sekä yhteiskunnallisiin, perheisiin kohdistuviin ilmiöihin kollektiivisella tasolla. Kysyin vanhemmilta heidän kokemuksiaan itse haastattelusta ja opinnäytetyöprosessin tarkoituksesta. He kokivat tärkeänä sen, että he saivat olla mukana edistämässä myös muiden perheiden kanssa tehtävää työtä.

Koin tärkeänä huomion, että käyttäjäkokemukseen vaikuttaa se, kuinka omaehtoista palveluun hakeutuminen on (Kaskisaari & Tammelin 2010, 76). Ennaltaehkäisevän ja varhaisen puuttumisen Nopsa –toimintamallin tarkoituksena on juuri edistää lapsen, nuoren ja vanhemman omaehtoisuutta palveluun ohjautumisessa, lähellä kasvu- ja kehitysympäristöä. Lisäksi aineistokysymykset oli aseteltu niin, että vanhemmat saivat itse päättää mitä he halusivat puhua heidän lapsensa ja perheensä suoranaista ongelmista. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 126, 162.) Haastateltavien vanhempien kohdalla pidin ensiarvoisen tärkeänä heidän kanssaan läpikäytyä suostumusta tutkimukseen oleellisesti liittyvien seikkojen listauksen läpikäynnillä. (Liite 3). Tällä pyrin varmistamaan, että heillä oli ennen haastattelua tiedossa kaikki oleellinen tieto kokonaiskuvan hahmottamiseksi. Tämä kokonaisuus näkyi mielestäni tietynlaisena vapautena vanhempien käyttäjäkokemuksissa ja niiden kertomisessa.

Kehittäjätyöntekijänä koin tärkeimpänä antina sen, että opinnäytetyö mahdollisti asiakkaiden käyttäjäkokemuksen esilletulon sellaisenaan. Mielestäni tämän kaltaisessa arviointiprosessissa mahdollistui se, että sidosryhmät saattoivat ottaa kantaa suoraa vuoropuhelua avoimemmin ja näin ristiriitaisetkin tarpeet saattoivat tulla esille. Oli

erittäin tärkeää, että käyttäjäkokemuksen käynnistämä arviointiprosessi mahdollisti sen, että Nopsa- toimintamallia ohjaavien palvelujen yhteistä toimintaa voitiin tarkastella kriittisesti. (Kts. Kaskisaari & Tammelin 2010, 81.)

Laadullisen tieteellisen tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta vertailin aineistoani yhdenmukaisiin ajankohtaisiin tutkimuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 134.) Teoria tuki aineistoa ja saatoin johtaa mielestäni tämän opinnäytetyön puitteissa kattavia johtopäätöksiä myös ennaltaehkäisevän lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuden asiakasymmärryksen pohjalle. Tällä opinnäytetyöllä kerättyä tietoa tullaan käyttämään osana Nopsa- toimintamallin vakiinnuttamista pysyväksi toiminnaksi ja osana Eetu –hankkeen raportointia. Saatuja tuloksia tullaan myös esittelemään eri tilaisuuksissa, etenkin Nopsa –toimintamallin asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitän omia tulkintoja opinnäytetyön tutkimusaineistoon perustuen. Johtopäätösten tekemisessä pyrin ymmärtämään mitä tutkittavat asiat merkitsevät tutkimukseni sidosryhmille eli haastatelluille vanhemmille, työntekijöille ja johdolle. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 113, 163.) Teen päätelmiä Nopsa –toimintamallin tarjoamasta tuesta ja tuen mahdollisuuksista toimintamallin kehittämisen näkökulmasta. Viittaan myös jatkotutkimusaiheisiin.

7.1 Nopsa –toimintamallin kehittämisehdotukset

Opinnäytetyöprosessi ja analysointi nostivat esiin huomioita ja kehittämisehdotuksia, joita voidaan hyödyntää Nopsa -toimintamallin tarjotun tuen tarvevastaavuudessa. Kohdennuksia voidaan johtaa Nopsa- tapaamisiin sekä välittömästi, että pitkällä aikavälillä.

Huomiota tulee kiinnittää itse monialaisen verkostoneuvottelun kulkuun ja palvelutarpeen arvioinnin periaatteisiin. Tämä on tärkeää lapsen, nuoren ja perheen osallisuuden, sekä vanhemman ja eri tahojen yhteistyön toimivuuden kannalta. Vanhempien kommentteissa nousi esiin oikea-aikaisen tuen tarve, joten he toivoivat palveluiden perehtyvän lapsen ja perheen asioihin tarkemmin ja etukäteen. Ajankohtaisiin huolen aiheisiin perehtyminen on tärkeää oikea-aikainen tuen järjestämiseksi, yhteisen ymmärryksen lisäämiseksi ja perheen yhteistyöhön sitouttamiseksi.

Haastattelemani vanhemmat odottivat monialaisilta Nopsa – verkostoneuvotteluilta selkeämpää rakennetta. Jatkossa vanhempi tulisi nähdä vahvemmin yhtenä toimijoista lapsen ja nuoren verkostossa. Tätä voitaisiin tukea käymällä tapaamisen kulkua läpi etukäteen yhdessä. Myös Nopsa -verkostoneuvottelussa on hyvä selvittää ja huomioida entistä tarkemmin lapsen, nuoren ja vanhemman odotukset ja toiveet

verkostoneuvottelulle. Perheelle on tärkeää avata, miksi verkostolla puhutaan mistäkin asiasta, etenkin miksi palveluhistoriaa käsitellään. Tuen ja palvelujen järjestämiseksi on riittävää, että paikalla ovat perheen asiassa tarvittavat tahot. Jatkotapaamisten ja palvelujen välisestä tiedonkulusta on sovittava selkeästi vanhemman kanssa.

Tarjotun tuen ja verkostoneuvottelun voimavara- ja ratkaisukeskeisyys korostuu. On tärkeää huomioida, sanoittaa ja tukea lapsen, nuoren ja perheen vahvuuksia. Nopsa – verkostoneuvottelussa lapsen ja nuoren mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen on aina tärkeää. Koska Nopsa –toimintamalli profiloituu pitkälti interventiona koulun huoltilanteisiin, tulisi opettajia ottaa aktiivisemmin mukaan yhteiseen työskentelyyn. Nopsa- verkostoneuvottelun mallia ja etenkin tapaamisen rakennetta onkin hyvä tuoda tutuksi kaikille koulun toimijoille. Tavoitteena on, että kouluarjessa tapahtuviin tilanteisiin voitaisiin puuttua ajoissa ja riittävällä tavalla.

Palveluiden koordinoinnissa on pilotoinnin aikana varmasti kehitytty. Palvelujen sisäisiin ja palvelujen välisiin tiedonsiirron kysymyksiin tulee kiinnittää huomiota vastaisuudessaakin. Kuten aiemmin viittasin, ennaltaehkäisevän näkökulman kannalta on oleellista ottaa perheen kannalta riittävät ja oikea-aikaiset tahot mukaan Nopsa – työskentelyyn ja siksi myös jatkokehittämiseen. Palvelujen koordinointi mahdollistaa myös laajemman tavoitteen, kun tietoa kunnallisista ennaltaehkäisevistä lasten, nuorten ja perheiden palveluista tulisi jalkauttaa eri foorumeissa perheiden saataville.

Jatkossa voidaan miettiä millä tavalla tietoa tullaan keräämään Nopsa - toimintamallin perusteltavuuteen. Tämän opinnäytetyön mukaan on oleellista saattaa asiakkaan käyttäjäkokemuksen selvittäminen osaksi pysyviä käytäntöjä. Aina voidaan toki pohtia kuinka käyttäjälähtöisiä palvelut ovat, ja kuinka realistisesti tällaiseen innovointiin voidaan panostaa. Kollektiivisen käyttäjäkokemuksen selvittäminen tarvitsee ajallista panostusta perustyön lisänä, mutta palveluja koordinoimalla käyttäjälähtöistä arviointia on mahdollista toteuttaa jatkossakin.

Käyttäjäkokemuksen käynnistämisen arviointiprosessin tuotoksena esitän seuraavia huomioita, joihin tulee kiinnittää huomiota jatkossa etenkin lapsen, nuoren ja perheen näkökulmasta. Tällä on vaikutusta monialaisen verkostoneuvottelun rakenteeseen ja palvelujen yhteiseen koordinointiin. Parhaaseen tulokseen päästään, kun arviointia

tehdään yhdessä asiakkaan kanssa jatkossakin. Tieto osoittaa jatkotutkimustarpeita tai vähintään tarkennuksia kehittämiseksi. Jatkotutkimusaiheena esitän käyttäjäkokemuksen selvittämistä myös Nopsa- verkostoneuvotteluun osallistuneilta lapsilta ja nuorilta. Nämä ovat tämän opinnäytetyön esiin nostamia johtopäätöksiä, joita tulee täydentää ajankohtaisen tiedontarpeen mukaan. Jatkossa on oleellista selvittää:

- Onko tuki ollut oikea-aikaista ja riittävää? Miten tämä on todentunut käytännössä?
- Onko Nopsa –toimintamallin kulusta informoitu riittävällä tavalla?
- Onko huoli otettu puheeksi asiaa rakentavalla tavalla?
- Ovatko työntekijät olleet tietoisia perheen nykyisistä palvelutarpeista?
- Onko perheellä ollut tiedossa selkeä vastuuhenkilö asiassaan ennen Nopsa- verkostoneuvottelua ja etenkin verkostoneuvottelun jälkeen? Mitä kokemuksia tästä on?
- Onko tiedottaminen ollut toimivaa?
- Miten palvelujen koordinointi on näyttäytynyt?

Ehdotan Nopsa –toimintamallin vuosittaisen arvioinnin yhteydessä hyödynnettäväksi vanhempien käyttäjäkokemuksen selvittämistä jatkossakin. Tällöin voitaisiin sanoa, että Nopsa –toimintamallin kehittämistyön ja käyttäjäkokemuksen välille pyritään luomaan dialogista perustaa (Vrt. Toikko & Rantanen 2009a, 82-83). Tästä olisi hyötyä kolmen palvelun: koulun, perheneuvolan ja lastensuojelun monialaisen verkostotyön, sekä perheiden tarvestaavuuden kehittämiseksi. Tämän opinnäytetyön tieto toimisi silloin vertailuperustana uudelle tiedolle. Olisi toivottavaa, että vanhemmat ja palvelut voisivat kehittää Nopsa –toimintamallia osana käytäntöjä, mutta suosittelen myös uutta opinnäytetyöprosessia vanhempien osallistamiseksi keskusteluun.

Nopsa –toimintamallin päätöksenteko vaatii edelleen tiedon integrointia käytäntöön (kuvio 3, 22). Päätöksenteossa on hyvä huomioida arvopohjana, että asiakkailta saadun palautteen tutkiminen palvelee yleensä parhaiten asiakkaan oikeuksia ja palvelujen kehittämistä asiakaslähtöisempään suuntaan (Julkunen 1993, Kaskisaaren ym. 2010, 14 mukaan). Hyödyntämällä tämän opinnäytetyön tuloksia Nopsa –toimintamallin palvelujen sujuvuutta ja asiakaslähtöisyyttä voidaan edistää entisestään toimintamallin prosessin joka vaiheessa. Palveluhan on pelkistettynä vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ja pyrkii vastaamaan asiakkaan tarpeisiin (Seppänen 2012, 7). Myös

kansainvälisessä sosiaalipalvelututkimuksessa palvelujen tarvevastaavuutta on pidetty keskeisenä laadun kriteerinä (Kaskisaari ym. 2010, 19).

Todellinen asiakasymmärrys määritellään, kun nähdään miten käyttäjäkokemuksen tuottamaa tietoa palvelutarpeista käytännössä jatkossa hyödynnetään Nopsa -toimintamallissa ja Nopsa -palveluissa. Päätöksiä voitiin tehdä jo tämän opinnäytetyön aineiston pohjalta. Ei riitä, että käyttäjäkokemuksen selvittäminen nähtiin kertaluontoisesti tärkeänä. Tällöin asiakkaiden osallistaminen saattoi jäädä ikään kuin välineelliseksi. (Vrt. Toikko 2011a, 2012.) Uuden ennaltaehkäisevän Nopsa -toimintamallin kehittämisestä on hyvä johtaa suoraan tietoa myös kunnallisen ennaltaehkäisevän lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuden kehittämiseen. Erittäin tärkeää on kehittämistyöstä saatu tieto nyt, kun se on ajankohtaista ja palveluresurssien mitoittamista harkitaan.

7.2 Käyttäjäkokemuksen hyödyntäminen päätöksenteon tukena ja asiakasymmärryksen rakentajana

Nopsa- toimintamallin työntekijät ja johto kokivat, että kirjallisia asiakaspalautteita (perustieto) kerätään palveluissa säännöllisesti. Tämä ei teoriaan ja sosiaalipalvelujen tulevaisuuden haasteisiin viitaten tule todennäköisesti riittämään kun palvelujen laatuksiteerejä aletaan tarkastelemaan entistä enemmän asiakkaan näkökulmasta. Etenkin johto pohti että kunnallisesti kerättyä laajempaa asiakkaan käyttäjäkokemusta (tietämys ja ennustetieto) voitaisiin kuitenkin jatkossa hyödyntää aktiivisemmin. Käyttäjätieto on johdon mielestä keskeistä, jotta voitaisiin realistisesti vastata niihin tarpeisiin, joita palvelukentällä ja asiakkailta on.

Nopsa -toimintamallin arviointiprosessissa nousi esiin pullonkauloja kuntakehittämisen sektorilla. Niitä voidaan aukaista keräämällä ennakoivaa käyttäjäkokemustietoa palvelutarpeista. Tätä sosiaalista materiaalia tulisi kerätä ja hyödyntää käytäntöön ennaltaehkäisevien palveluiden asiakasymmärryksen

rakentumiseksi. Kuten *yksi johtajista (J4)* sanoi, palvelut eivät ole organisaatiota varten, vaan asiakkaita varten.

Kun meillä on ne tietyt pullonkaulat, tämä jotenkin liitetään niihin. Että jos meillä on ekaluokkalaisilla on laajat terveystarkastukset, niin siihen liitetään sitten myös asiakkaiden tai vanhempien tieto. Että siitä tulee tietynlainen kokonaisuus. Että se on siinä --- pohjana, että siitä saataisiin sitten moneen (palveluun) rakentaa. (J1)

Kuviossa 4 (s.36) kokosin opinnäytetyön näkökulmaa käyttäjäkokemuksen hyödyntämiseen päätöksenteon ja asiakasymmärryksen tukena. Kuten aiemmin linjasin, oli kuvion neljä asetelma lähtökohta, jota tarkastelen nyt myös johtopäätöksissä. Käyttäjäkokemuksen intressiä ja sen esiin tuomia näkökulmia voidaan hyödyntää jatkossa osana Nopsa –toimintamallin arviointia ja kehittämistä. Esitän yhtenä johtopäätöksenä seuraavaa pelkistettyä polkua käyttäjäkokemuksen kartoittamiselle. Vaikutussuhteista voidaan johtaa myös joitain johtopäätöksiä ennaltaehkäisevään lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuteen. Näkökulmat ovat toki yleisiä sosiaalialan palvelukokonaisuudelle, mutta suuntaavat silti tämän opinnäytetyön mukaan tulevaa kehittämistä. Oleellista on vaihe vaiheelta eteneminen. Tällainen kehittäminen muokkaa asiakasymmärrystä ja palvelurakenteita.

1. Linjataan yhteisesti palveluja koordinoitua käyttäjäkokemuksen hyödyntämisestä osana päätöksentekoa ja asiakasymmärryksen rakentamista
2. Tämän opinnäytetyön esiin nostama tärkeä huomio oli jaetun oppimisprosessin tärkeys. Voidaan myös lähteä liikkeelle asiakastyöstä työntekijöiden hiljaisen tiedon ja kehittämistiedon kautta esiin nousseista näkökulmista
3. Suunnitellaan kokonaisuutta myös pidemmällä aikatahtimella, jotta käyttäjäkokemuksen hyödyntäminen vakiintuu osaksi käytännön toimintaa
4. Osallistetaan asiakkaat palvelujen suunnitteluun, toteutukseen taikka viimeistään arviointiin, eli kerätään ajankohtaista tietoa päätöksenteon tueksi ja asiakasymmärryksen rakentumiseksi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa

Kohdan kaksi tarkasteluun valittavia sisältöjä voivat olla Nopsa –toimintamallin jatkokehittämiseen esittämäni arvioinnin kysymykset (s.63). Johtopäätöksenä esitän, että edellä mainitun kohdan kaksi kehittämistyön näkökulmia voivat olla myös tämän opinnäytetyöprosessin käyttäjäkokemuksen intressin ja arvioinnin esille nostamat näkökulmat:

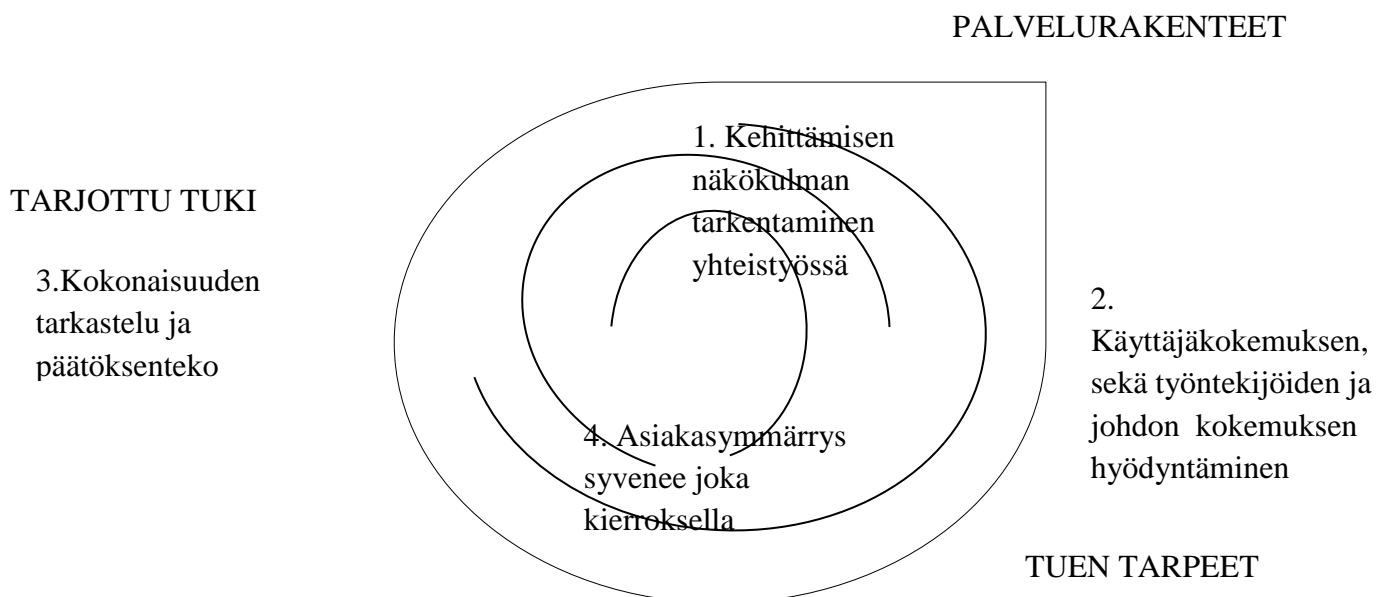
- Ennaltaehkäisevyys
- Tuen tarnevastaavuus
- Palvelujen saatavuus
- Osallisuus ja toimijuus
- Yhteistyön sujuvuus
- Vuorovaikutuksellisuus sekä
- Yksilöllisten tukitoimien vaikutus hyvinvointiin.

Se, miten Nopsa –toimintamallilla on kyetty vaikuttamaan ennaltaehkäisyn näkökulmasta tarkentuu pilotoinnin päätyttyä. Tällä opinnäytetyöllä pyrin tutkimaan osaltani tuen tarnevastaavuutta. Tämä on yksi keskeinen tekijä, johon tulee kiinnittää huomiota jatkossakin. Palvelujen saatavuuteen on Nopsa –toimintamallissa kiinnitetty huomiota jo intensiivisyyden lähtökohtia linjatessa, mutta vanhempien käyttäjäkokemukset korostivat tämän huomioimista entisestään. Osallisuus, yhteistyön sujuvuus ja vuorovaikutuksellisuus ovat toki iso osa sosiaalipalvelujen asiakastyötä, ja kehittäjätyöntekijänä panostaisin ensisijaisesti käytäntöjen tarkasteluun juuri näistä lähtökohdista. Toimijuuden nostaisin näkökulmaksi sillä, että vanhempien kokemuksissa korostui yksilöllisten tukitoimien eli myös yksilöllisen kohtaamisen tarve. Lopultahan päädytään siihen, kuinka palvelujen tarjoama tuki todella koetaan ja mitä vaikutuksia tällä on asiakkaan arkeen ja hyvinvointiin.

Tämän opinnäytetyön esiin nostama tärkeä huomio oli jaetun oppimisprosessin tärkeys. Koen että edellä mainittua neljän vaiheen pelkistettyä polkua ja käyttäjäkokemusta päätöksenteon tukena ja asiakasymmärryksen rakentajana. Mielenkiintoista olisi toteuttaa jatkotutkimus osallistamalla vanhemmat tiiviimmin mukaan myös laadulliseen tutkimusprosessiin. Tällaista prosessia voidaan hahmottaa syvemmän laadullisen tutkimuksen ja arvioinneissa käytetyn hermeneuttisen kehän kautta (kuvio 6). Hermeneuttinen kehä kuvaa ymmärryksen rakentumista ilmiöstä. Jokaisella on asioissa jokin ennakkokäsitys eli *esiymmärrys* ilmiöstä *kokonaisuutena*,

joka on enemmän tai vähemmän tarkka ja kaipaa täydennystä. Ilmiötä tutkitaan tämän esiyymärryksen kautta *yksityiskohtaisemmin*. Kun yksityiskohdat tarkentuvat, myös käsitys kokonaisuudesta muuttuu ja on jälleen esiyymärrystä. Tämä kierto kokonaisuuden ja yksityiskohtien välillä muodostaa hermeneuttisen kehän. Hermeneuttinen kehä korostaa jo lähtökohtaisesti sekä ammattilaisen, että asiakkaan tiedon arvoa ja laatua. (Soikkeli & Warsell 2013, 11.)

Näen tällä yhtäläisyyksiä asiakasymärryksen laadun näkökulmiin (*ennustetieto s.21*) sekä tausta-ajatusta itse asiakaslähtöisen prosessin etenemisen kuvaukseen. 1) Palvelurakenteet vaikuttavat kehittämiseen. Kehittämisen näkökulma tarkentuu yhteistyössä 2) asiakkaiden käyttäjäkokemuksen sekä työntekijöiden ja johdon kesken. Tällöin saadaan myös tarkentuvaa tietoa ennaltaehkäisevien palvelujen tuen tarpeista. 3) Kokonaisuutta voidaan tarkastella yhteisesti ja tehdä käytännön tarjottavan tuen päätöksiä. 4) Asiakasymärrys syvenee joka kierroksella.



Kuvio 6. Käyttäjäkokemuksen hyödyntäminen päätöksenteon tukena hermeneuttisella kehällä

Asiakasymärryksen tavoitteena on saada aikaan asiakkaiden tarpeiden kannalta tarkoituksenmukainen muutos toiminnassa tai käytännöissä. Ajankohtainen tarve on, että palvelurakenteiden ja asiakasymärryksen tulee kehittyä entistä paremmin

vastaamaan asiakkaiden tarpeita (Toikko 2012). Kunnallisen asiakastiedon keruussa tulee korostaa enemmän juuri asiakkaan käyttäjäkokemusta hyödyntäviä laadullisia tiedonmuodostuksen prosesseja. Syvemmän tiedonkeruun, kuten tämän opinnäytetyön etuna voidaan nähdä, että tutkimuksen avulla voidaan kerätä myös ennustetietoa asiakkaiden palvelutarpeista (Virtanen ym. 2011, 37).

Prosessin edetessä nähdään mikä tuottaa riittävästi tietoa käytännön kehittämiseen ja asiakasymmärryksen tiedon prosessointia ajatellen. Voi toki olla, että rakenteiden tasolla saadaan vastauksia, joihin ei voida sillä hetkellä realistisesti vastata. Tämä tieto on kuitenkin ennustetietoa tulevaa varten ja näihin seikkoihin voidaan mahdollisesti vaikuttaa kun kunnallisia sosiaalipalvelujen rakenteita tarkastellaan seuraavan kerran.

Oleellista on, että palvelurakenteet asettavat kehittämistyöllekin tietyt raamit. Huomasin, että jo yksittäiset vanhempien käyttäjäkokemukset toimivat Nopsa -toimintamallin arvioinnin tukena. Haastatellut vanhemmat olivat mukana käynnistämässä oppimisprosessin, joka palveli käytännön työn päätöksentekoa ja saattoi rakentaa siten laajempaa kunnallista asiakasymmärrystä (Kts. Kaskisaaren ym. 2010, 84). Oleellista oli sidosryhmien yhteinen toiminta, jolloin Nopsa –toimintamallia voitiin muuttaa välittömästi. Jatkossa kuntakehittäminen etenee toimintatapojen ja palvelujen sisältöjen näkyväksi tekemisen ja tiedottamisen tehostamisen kautta.

Tällainen päätöksenteon alhaalta ylöspäin lähtevä toiminta ei näytä olevan tutkimusten valossa yleistä. Perälän (ym. 2011b, 9) tutkimuksen mukaan ”lasten- ja lapsiperheiden näkemyksillä, työntekijöiden näkemyksillä sekä tutkimus- ja muulla tiedolla oli vähäisin vaikutus kunnan päätöksenteossa”. Nostaisin heidän tavoin ja Nopsa –toimintamallin toteuman kautta esiin sen, että palvelutarpeiden tunnistamisessa tarvitaan sosiaali- terveys ja opetustoimen toimijoiden yhteistyötä ja kunkin tahon työtä tukevia yhteisesti sovittuja toimintatapoja. (Perälä ym. 2011b, 18.)

Opinnäytetyö nosti esiin, että ”lasten ja perheiden tarpeista ja näkökulmasta lähtevä palvelujen suunnittelu edellyttää palvelujen järjestäjien keskinäistä yhteistoimintaa” sekä palveluja yhteensovittavaa ja rakenteisiin vaikuttavaa johtamista (Perälä ym. 2011b, 21 ; Perälä ym. 2013). Kartutettava asiakasymmärrys varsinkin monialaisilla

verkostoilla vaatii keskitettyä johtamista. Täytyy myös panostaa siihen, että päätetään kuinka pitää yllä jo aikaansaattua ja kartuttaa päivitettyä tietoa monipuolisesti. (Vrt. Halme 2010, 101.) Nopsa –toimintamallin kohdalla tämä on huomioitu hyvin. Asiakastyön kehittämistä varten on sovittu Nopsa –palveluiden yhteiset kokoontumiset pilotoinnin päätyttyäkin. Silloin palveluiden yhteisellä koordinoinnilla voidaan jatkaa hyviä tuloksia.

Ennaltaehkäisevien lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kulmakivenä on vanhemmuuden tuki. Haluan vielä korostaa, kuinka tärkeää on nähdä, että ”vanhempien osallisuuden kokemuksia palvelujärjestelmässä ja kunnassa tulisi vahvistaa” (Perälä 2011b, 86). Asiakastyöhön saadaan täsmällisempiä kohdennuksia kun kehittämisessä hyödynnetään asiakkaiden käyttäjäkokemusta. Nopsa –toimintamallin kehittämisen perusteella voidaan todeta, että palvelujen kehittäminen asiakkaiden kanssa poistaa parhaillaan päällekkäisyyttä tehdystä työstä, mikä näkyy parhaimmillaan vanhemmille merkityksellisenä ja sitouttavana tekijänä.

Vanhempien valinnan ja osallisuuden mahdollisuuksia tulee lisätä aktiivisesti, jotta palvelut voisivat kehittyä oikeaan suuntaan vastaamaan palvelutarpeita. Kyseessä on pelkistetysti loppujen lopuksi kysymys siitä, kuinka hyvin tarjottu tuki vastaa asiakkaiden todellisia palvelutarpeita ja kuinka kokonaisvaltaisesti nämä tarpeet todella palvelujen päätöksenteon tasolla käytännössä on selvitetty ja ymmärretään. Kannustan hyödyntämään käyttäjäkokemusta kollektiivisestakin näkökulmasta jo varhaisemmassa vaiheessa palvelujen ideoinnissa ja suunnittelussa. Yhdistämällä asiakkaita osallistava käyttäjäkokemuksen näkökulma joka kehittämisen vaiheeseen, saadaan asiakasymmärryksestä juuri oikeanlainen väline palvelutarvetiedon keräämiseen, päätöksenteon tueksi, ja sitä kautta edelleen kestävien sosiaalipalvelujen kehittämiseen.

LÄHTEET

- Aaltonen, K. (toim.) 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma.
- Alasoini, T. 2010. Uusi tapa oppia ja tuottaa innovaatioita: osallistava innovaatiotoiminta. Työpoliittinen Aikakausikirja 3/2010. Työ- ja elinkeinoministeriö. KEHY/Toiminnan seuranta.
- Alasoini, T. 2011. Hyvinvointia työstä. Kuinka työelämää voi kehittää kestäväällä tavalla? Tykes: Raportteja 76. Helsinki.
- Cowden, S. & Singh, G. 2007. The "User": Friend, foe or fetish? : A critical exploration of user involvement in health and social care. *Critical Social Policy*, 27(1): 5-23.
- Eskola, J. 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Teoksessa Aaltola, J. Valli R. (toim) 2007. 2. korjattu ja täydennetty painos. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS –kustannus, 159-183.
- Eskola, J. Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. Valli R. (toim.) 2007. 2. uudistettu painos. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS –kustannus, 24-42.
- Halme, N. Perälä, M-L. Laaksonen, C. 2010. Yhteistyöinterventioiden vaikuttavuus lapsiperhepalveluissa. Järjestelmällinen katsaus. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy.
- Hirsjärvi, S. Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hyvönen, K. Heiskanen, E. Repo, P. Saastamoinen, M. 2007. Kuluttajat tuotekehittäjinä: haasteita ja mahdollisuuksia. Teoksessa Lammi, M. Järvinen, R. Leskinen, J. (toim.) Kuluttajatutkimuksen vuosikirja 2007. Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus, 31-48.
- Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä?. Stakesin raportteja 34/2008. Helsinki: Valopaino Oy.
- Iina –opas. 2011. Intensiivisyys lastensuojelun sosiaalityössä. Ajatuksia, kokemuksia ja konkretiaa. Intensiivimalli nuorten avohuoltoon -hanke 2009-2011. KASTE.
- Kananoja, A. Lähteinen, M. Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma.

Kaskisaari, M. Tammelin, M. Hirvonen, J. Hämeenaho, P. Ilmarinen, K. Vartiainen, A. 2010. Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos –tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Raportti 6/2010. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. Valli R. (toim) 2007. 2. korjattu ja täydennetty painos. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS –kustannus, 70-85.

Krogstrup, H. K. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva -malli. Hyvät käytännöt menetelmä käsikirja. Helsinki: STAKES.

Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö. Oulun seutu: TUKEVA hanke.

Lastensuojelulaki 2007. Ehkäisevä lastensuojelu 3 a §. (12.2.2010/88)

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.painos. Helsinki: Teknologiateollisuus.

Mikkola, T. Korhonen, A. Seppänen, S. Rantanen, T. Tuomi M. 2011. Monialaisesti yhdessä lapsen parhaaksi –projektin 2009-2011 loppuraportti. Hämeenlinnan kaupunki: KASTE.

Niiranen, V. Puustinen, A. Zitting, J. Kinnunen, J. 2013. Sosiaali- ja terveystalvet kunta- ja palvelurakennemuutoksissa. Paras –ARTTU –ohjelman tutkimuksia nro 25. Itä-Suomen yliopisto. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Staroffset.

Oranen, M. 2013. Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa Hastrup, A. Hietanen-Peltola M. Jahnukainen, J. Pelkonen, M. (toim.) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 2013. Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste – kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, 122-126.

Perälä, M-L. Salonen, A. Halme, N & Nykänen, S. 2011a. Hajanaisia palveluja vai toimiva kokonaisuus? Lasten ja perheiden palvelut toimialajohtajien näkökulmasta. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 29/2011. Helsinki: Unigrafia.

Perälä, M-L. Salonen, A. Halme, N & Nykänen, S. 2011b. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 36/2011. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy.

Perälä, M-L. Halme, N. & Nykänen, S. 2013. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteen sovittava johtaminen. Opas 19. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2.painos. Helsinki: Gaudeamus.

Seppänen, L. Shaupp, M. Toiviainen, H. Ala-Laurilanaho & muut (täydennettävä). 2012. Palveluverkoston asiakasymmärryksen tutkimuslähtökohtia. Konseptimuutosten haasteet ja työhyvinvointi. Toiminnan kehityksen ja oppimisen

tutkimusyksikkö. CRADLE, Tutkimusraportteja 13. Työterveyslaitos, Helsingin yliopisto, Aalto-yliopisto, Tekes. Helsinki: Unigrafia.

Soikkeli, M. Warsell, L. 2013. Laatutähteä kiertämässä. Ennaltaehkäisevän päihdetyön laatukäsikirja. Tampere: Juvenes Print –Suomen yliopistopaino Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali – ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Sosiaali – ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Helsinki

Suomen Kuntaliiton strategia vuosille 2009-2012. Helsinki: Kuntaliitto Kommunförbundet.

Toikko, T. 2011a. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: Ruuskanen, P.T. Savolainen, K. Suonio, M. (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimitakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: Unipress, 103-117.

Toikko, T. 2011b. Sosiaalityön vastuun paikantaminen ja uudenlainen toimintakulttuuri. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: Toivo sosiaalisessa. Toivo luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Ruuskanen, P.T. Savolainen, K., Suonio, M. (toim.) EU: UNIPress, 103-117.

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

Toikko, T. Rantanen, T. 2009a. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedonantoon. 3. painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Toikko, T. Rantanen, T. 2009b. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. AMK- lehti. Journal of Finnish Universities of Applied Sciences. UAS journal.

Toikko, T. Rantanen, T. 2009c. Käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen. Ammattikorkeakoulujen verkkojulkaisu 2/2009. Osaaja.net.

Tuomi, J. Sarajärvi A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Acta Wasaensia NO 267. Sosiaali- ja terveystieteiden tiede 7. Vaasan yliopisto.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuman ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Virtanen, P., Suoheimo M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes.

LIIKTEET

Liite 1. Tutkimusaikataulu

TAMMIKUU:	<ul style="list-style-type: none"> - Tutkimussuunnitelma valmis - Tutkimusluvan hakeminen - Tiedonkeruusta sopiminen - Suullisen suostumuksen hankkiminen 3-5 vanhemmalta - Suullisen suostumuksen hankkiminen myös 3-5 lähityöntekijältä - Johtoryhmän haastattelun maaliskuun päivämäärästä sopiminen
HELMIKUU	<ul style="list-style-type: none"> - Vanhempien (n=3) haastattelu nimettömänä 7.2. ja 14.2 - Kokemuksien litterointi ja teemoittelu - Opinnäytetyön rungon ja teorian kirjoittamista
MAALISKUU	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden kyselyjen teemoittelut jo valmiiksi koostettujen kysymysten lisäksi työntekijöille (n=6) 7.3.2013 työryhmässä - Työntekijöiden vastausten litterointi ja teemoittelu - Välipaperin esittäminen 21.3. klo 13.10-13.50.
HUHTIKUU	<ul style="list-style-type: none"> - Vanhempien ja työntekijöiden teemoitellut kokemukset ja aiheet esitetään neljän (4) hengen Nopsa- johtoryhmälle huhtikuussa 9.4. klo 8-10. - Opinnäytetyön kirjoittamista
TOUKOKUU:	<ul style="list-style-type: none"> - Valmis opinnäytetyö esitettäväksi 24.5. klo:09.30- 10.10 - Opinnäytetyön lähettäminen palveluihin. Tarkoituksena vahvistaa toimintamallin vakiintumista kehittämistyöstä käytäntöön
SYYSKUU:	<ul style="list-style-type: none"> - Opinnäytetyön tulosten yhteinen läpikäynti palveluissa

Liite 2. Aineistokysymykset

Yksilöhaastattelun kysymykset vanhemmille

1. Mitä odotuksia Sinulla oli Nopsa- verkostoneuvottelusta ennen tapaamista?
2. Mitä hyvää ja huonoa Nopsa –tapaamisessa oli?
3. Mikä oli kokemuksesi saamastasi tuesta tapaamisen jälkeen?
4. Oliko tapaamisesta hyötyä? Miten se näkyi tai odotat sen näkyvän?
5. Mitä toivoisit ennaltaehkäiseviltä lasten, nuorten ja perheiden palveluilta?

Ryhmähaastattelun kysymykset lähityöntekijöille

1. Vanhempien teemoitellut kokemukset

1. Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelujen koordinointi
2. Vanhempien ja eri tahojen yhteistyön toimivuus
3. Lapsen ja nuoren osallisuus verkostoneuvottelussa
4. Yksilölliset tukitoimet
5. Tuen vaikutus lapsen ja nuoren arkeen
6. Kehitettävää : Tuen oikea-aikaisuus ja riittävyys

2. Mitä toivoisit ennaltaehkäiseviltä lasten, nuorten ja perheiden palveluilta?

3. Miten lasten, nuorten ja perheiden käyttäjäkokemusta voidaan hyödyntää ennaltaehkäisevien palvelujen järjestämiseksi?

Ryhmähaastattelun kysymykset johtoryhmälle

1. Vanhempien ja työntekijöiden teemoitellut kokemukset

1. Kokonaiskuvaa verkostoyhteistyöllä: Monialainen verkostoneuvottelu ja palvelujen koordinointi
2. Nopsa –palvelun mahdollisuudet työntekijöiden kokemana
3. Kehitettävää: tuen oikea-aikaisuus ja riittävyys
4. Vanhempien palvelutarpeet ja tieto ennaltaehkäisevien palvelujen saatavuudesta

2. Miten asiakkaiden käyttäjäkokemusta voidaan hyödyntää ennaltaehkäisevien palvelujen järjestämiseksi?

Liite 3. Tutkimukseen tutustuminen –lomake vanhemmille

BIKVA –asiakasarviointi

TUTKIMUKSEEN TUTUSTUMINEN –LOMAKE

Olen tutustunut _____järjestettävän yksilöhaastattelun ja sitä koskevan tutkimuksen seuraaviin seikkoihin:

- Haastattelun nimettömyys ja tutkimuksen luottamuksellisuus
- Haastattelun kulku ja tavoite
- Haastatteluaineiston käyttö ja mitä haastatteluista kerrotaan eri tahoilla
- Kerättyyn aineistoon tutustuminen on mahdollista haastattelujen edessä
- Tutkimuksen toteuttaa Tampereen ammattikorkeakoulun ylemmän sosionomi –tutkinnon opiskelija ja EETU –hankkeen kehittäjätyöntekijä osana NOPSA- palvelun kehittämisen kokonaisuutta

Minua on informoitu yllä mainituista seikoista:

Valkeakoskella, _____

pvm

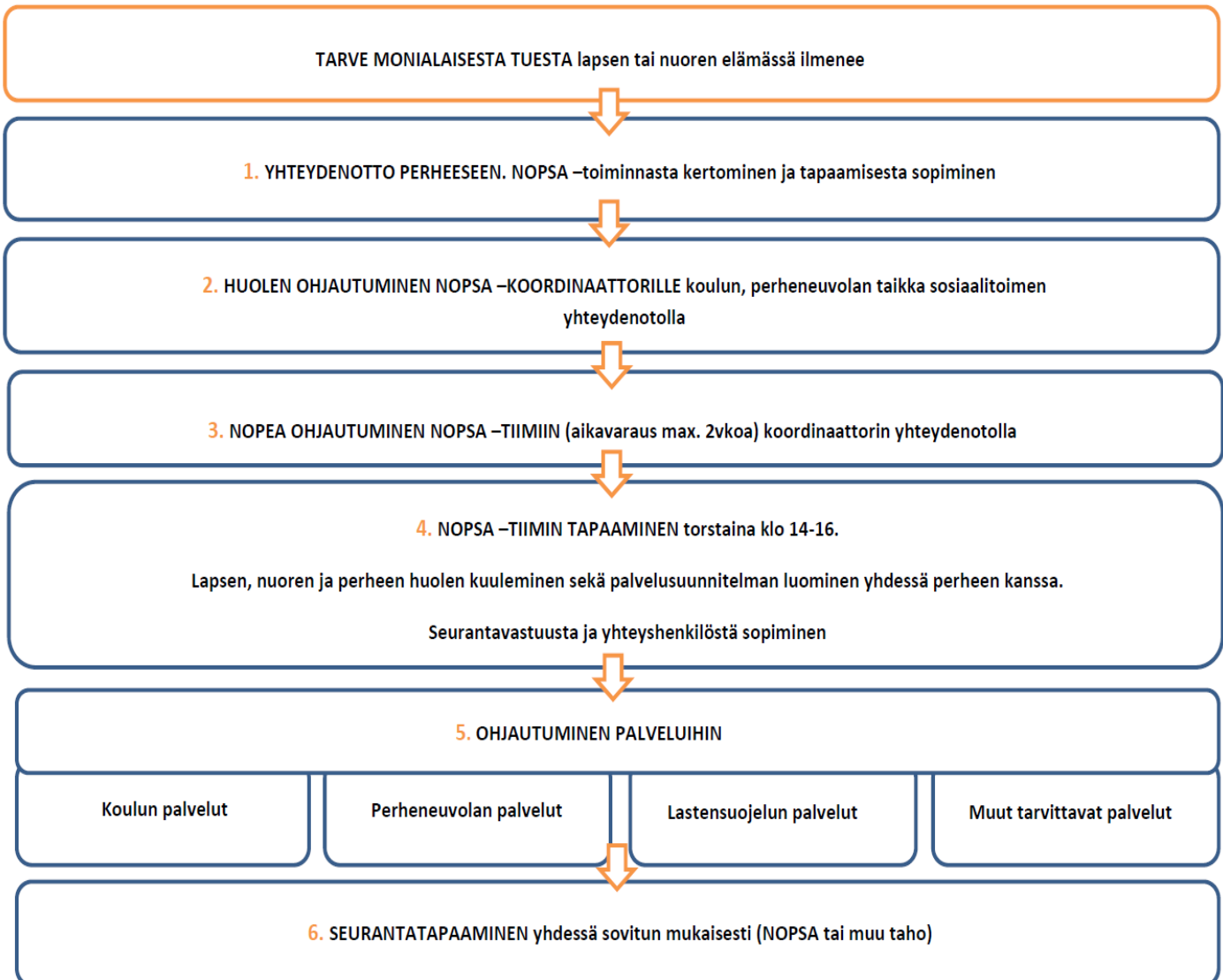
Allekirjoitus tutkija

Allekirjoitus asiakas

Liite 4. Nopsa – toimintamallin prosessikuvauksen luonnos

Luonnos: 3.5.2013

NOPEAN TOIMINNAN VERKOSTOYHTEISTYÖN NOPSA -TOIMINTAMALLIN PROSESSIKUVAUS



Liite 5. Monialaisen verkostoneuvottelun mallin luonnos

Luonnos: 3.5.2013

1. Tutustuminen ja huolikierrros

- Huolen kantaja pohjustaa tapaamisen ja koostaa tapaamisen kulkua
 - Kiinnitetään huomiota voimavarakeskeisyyteen
- Lapsi, nuori ja perhe
 - Kysytään mitkä ovat huolet, haasteet ja tarpeet, joihin tukea toivotaan
 - Keskustellaan lapsen, nuoren ja perheen kanssa myös vahvuuksista

2. Tuen kierros

- Työntekijät kertovat tarjottavasta tuesta

3. Verkostoneuvottelun tavoitteen tarkennus ja yhteinen suunnitelma

- Tarkistetaan mihin lapsi, nuori ja perhe voivat ja haluavat sitoutua
- Käydään yhteistä keskustelua asiasta eri näkökulmista
- Sovitaan jatkotyöskentelystä ja seurannasta
 - Kuvataan lyhyen ja pitkän tähtäimen suunnitelmat selkeästi
 - Sovitaan tietojen kirjaamisesta ja tiedottamisesta
 - Laaditaan suunnitelma tapaamisten välisiin yhteydenpitoihin
 - Käydään läpi kunkin toimijan vastuu
 - Sovitaan vastuuhenkilöstä
- Kirjataan pääkohdat keskustelun kuluessa yhteiseen suunnitelmaan, jonka myös perhe saa

4. Verkostoneuvottelun päätös

- Käydään keskustelukierros ja palaute neuvottelun kulusta ja selvitetään vastasiko verkostoneuvottelu tarpeeseen ja tuliko lapsi, nuori ja perhe kuulluksi asiassaan?