

ePOOKI

OULUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN JULKAISUT ISSN 1798-2022

ePooki 44/2018

Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana

Sandström Sanna, Keiski-Turunen Annika, Hassila Lea, Aunola Eija, Alahuhta Maija
15.8.2018 ::

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset kuvaavat moniammatillista yhteistyötä toimivan asiakaslähtöisyyden edellytyksenä. Moniammatillisuuden hyötyinä nähdään asiantuntijuuden jakaminen, päällekkäisen työn väheneminen ja työhyvinvoinnin lisääntyminen. Haasteina nähdään tiedon kulkuun liittyvät ongelmat, muutostarinta ja se, ettei toisten ammattilaisten osaamista tunnisteta. Toisten työhön tutustumisen, yhteisten koulutusten ja palaverien sekä työnohjauksen koetaan lisäävän moniammatillista yhteistyötä.

Artikkelissa käsitellään sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä omassa työssään. Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa ryhmää ihmisiä, joilla on erilainen koulutus ja jotka työskentelevät yhdessä tietyssä työyhteisössä. Yhteistyön avulla ratkaistaan asiakkaan ongelmia, jotka voivat olla liian haastavia yksittäisen ammattiryhmän näkökulmasta tai erillisesti työskennellen. [1] Moniammatillinen yhteistyö voi olla myös rinnakkain työskentelyä, jonka keskiössä on informaation jakaminen ja työn koordinointi. Yhteistyö vaatii päätöksentekoon osallistumista ja vastuuta sekä osapuolten roolien selkeyttä. Toiminnan tavoitteiden moninaisuus ja konkreettisten tavoitteiden määrittäminen on tärkeä osa moniammatillista yhteistyötä. Moniammatillisen yhteistyön edellytyksenä ja tavoitteena on eri ammattiryhmien osallisuuden, osaamisen, vastuun ja vallan jako päätöksenteossa [2] [3]. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalalla tarkoittaa asiakaslähtöistä työskentelyä, jossa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja eri ammattiryhmien kesken rakennetaan yhteinen käsitys asiakkaan tarpeista, tilanteesta, tarvittavista toimenpiteistä ja ongelmien ratkaisuista.

Moniammatillisuuden edellytykset ja esteet

Moniammatillisen yhteistyön edellytyksenä on muun muassa luottamuksellinen ja kunnioittava ilmapiiri sekä mahdollisuus yhteiseen keskusteluun ja reflektointiin. Ilman yhteistyö- ja kommunikaatiotaitoja edellytykset eivät toteudu. Yhteisten tavoitteiden muodostaminen ja niiden jatkuva arviointi eri ammattiryhmien kesken on myös tärkeää. [4] [5]

Moniammatillinen yhteistyö vaatii toimijoilta oman asiantuntijuuden tunnistamista ja selkiyttämistä. Oman ammatti-identiteetin selkiytymättömyys voi vaikuttaa moniammatillisen toiminnan kokemiseen jopa uhkana. [6] Mikäli oma osaaminen tai ymmärrys omasta alueesta on puutteellinen, voi tärkeitä osa-alueita toiminnassa jäädä pois. Hoidon laatua heikentää, jos näkökulma asiakkaan hoidosta ja tukemisesta muodostuu vain yhden ammattikunnan näkemyksen perusteella. [7]

Moniammatillista yhteistyötä estävinä tekijöinä ovat ammattiryhmien väliset epäselvät vastuurajat, asiantuntijaroolien epäselvyys, erilaiset viestintätavat sekä puutteelliset tiimityö- ja vuorovaikutustaidot. Yhteistyötä haittaa asiantuntijoiden epäluottamus toisiaan kohtaan, jolloin saattaa korostua oman reviirin puolustaminen. [8] Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat asiakaslähtöisyys, rajojen ylittäminen, verkostojen huomioiminen, näkökulmien ja tiedon kokoaminen yhteen sekä vuorovaikutustietoinen yhteistyö. Moniammatillisen yhteistyön hyödyt korostuvat, kun kyseessä on haastavat asiakastapaukset. Tällöin asiakkaalle voidaan tarjota paremmin tarpeita vastaavaa ja laajempaa ammattitaitoa. Moniammatillisen

yhteistyön hyötynä työntekijän näkökulmasta on myös se, että tiedot ja taidot täydentyvät, ammattilaiset oppivat toisiltaan ja lopputulos on usein parempi kuin yksittäisten jäsenten suoritukset yhteensä. Tämä ei ole mahdollista rinnakkaistyöskentelyssä. [9]

Aineiston keruu ja analyysi

Aineisto kerättiin Asiakaslähtöinen toiminta sosiaali- ja terveysalalla -täydennyskoulutuksessa olleilta 26 ammattilaisilta. He tekivät ensin SWOT-analyysin moniammatillisen yhteistyön vahvuuksista, mahdollisuuksista, uhista ja heikkouksista omassa työssään. Sen jälkeen kaikkien osallistujien tieto kerättiin yhteiseen taulukkoon. Tämän jälkeen kunkin osa-alueen sisällä oleva aineisto luokiteltiin induktiivisella sisällönanalyysillä yhdessä osallistujien kanssa. Tällöin todettiin, että vahvuuksissa ja mahdollisuuksissa oli samanlaisia asioita, joten ne nimettiin moniammatillisen yhteistyön hyödyiksi. Samoin uhkina ja heikkouksina nimetyt asiat koettiin samantyyppisinä tekijöinä, joten uhat ja heikkoudet -luokat yhdistettiin haasteet -luokaksi (taulukko 1). Lisäksi käytiin keskustelua siitä, miten moniammatillisen yhteistyön haasteet voitaisiin kääntää hyödyiksi. Ammattilaiset valitsivat ryhmissä kaksi-kolme kehittämiskohdetta yhteistyön haasteista, joihin he suunnittelivat ratkaisuja. Luokittelun ja kehittämisideoiden aikana käyty yhteinen keskustelu nauhoitettiin ja sitä käytettiin tulosten luotettavuuden arviointiin.

Moniammatillisen yhteistyön hyödyt ja haasteet

Ammattilaiset kuvasivat moniammatillisen yhteistyön hyötyjä ja haasteita pääasiassa oman työn näkökulmasta (taulukko 1), ei juurikaan siitä, mitä merkitystä moniammatillisella yhteistyöllä on asiakkaalle tai potilaalle.

TAULUKKO 1. Moniammatillisen yhteistyön hyödyt ja haasteet

Hyödyt	Haasteet
Työjaon selkiytyminen	Näkemyserot ammattilaisten kesken
Resurssien oikea kohdentuminen	Tiedonkulun ongelmat
Päällekkäisen työn väheneminen	Huonot vuorovaikutustaidot
Palveluverkoston tunteminen ja sen hyödyntäminen	Ammatti-identiteetin heikkous
Asiakaslähtöisyyden vahvistuminen	Toisten ammattiryhmien osaamisen tunnistamisen puute
Yhdessä laadittu hoitosuunnitelma ja siihen sitoutuminen	Muutosvastarinta
Tiedonkulun selkiytyminen	Ammatti-identiteetin puolustaminen
Avoimen vuorovaikutuksen ja luottamuksen lisääntyminen	Palveluiden koordinoinnin heikkous
Toisten osaamisen hyödyntäminen ja arvostaminen	Sitoutumisen puute
Työhyvinvoinnin lisääntyminen	Resurssien puute
Työilmapiirin paraneminen	Henkilöstön vaihtuvuus ja riittämättömyys
Vastuullisuuden ja myönteisen asenteen lisääntyminen	Lakien ja byrokratian tuomat esteet
	Johdon tuen puute
	Uusi sote, pirstaloituvat palvelut

Ammattilaiset näkevät moniammatillisen yhteistyön hyötynä työjaon selkiytymisen ja resurssien oikean kohdentumisen, mikä vähentää päällekkäistä työtä eri ammattiryhmien kesken. Palveluverkoston tunteminen ja sen hyödyntäminen koetaan vahvistavan myös asiakaslähtöistä toimintaa sosiaali- ja terveysalalla. Yhteinen hoitosuunnitelma selkiyttää tiedonkulkua, mahdollistaa avoimen vuorovaikutuksen ammattilaisten välillä ja lisää luottamusta sekä toisten osaamisen arvostamista. Toimiva moniammatillinen yhteistyö lisää työhyvinvointia, parantaa työilmapiiriä sekä lisää vastuullisuutta ja myönteistä asennetta.

Moniammatillisen yhteistyön haasteina nähdään oman ammatti-identiteetin heikkous, huonot vuorovaikutustaidot, tiedonkulun ongelmat ja erilaiset näkemyserot eri ammattiryhmien kesken. Toisten ammattiryhmien osaamisen tunnistamisen puute ja muutosvastarinta koetaan myös moniammatillisen yhteistyön haasteina. Näihin voi sisältyä myös oman ammatti-identiteetin ja osaamisen puolustaminen. Moniammatillisen yhteistyön edellytyksenä on palveluiden koordinointi ja sen koetaan olevan puutteellista. Koetaan myös, että moniammatillinen yhteistyö vaatii sitoutumista ja resursseja, jotka nähdään myös moniammatillisen yhteistyön haasteina. Resurssien puute koskee erityisesti henkilökunnan vaihtuvuutta ja riittämättömyyttä. Lakien ja byrokratian tuomat esteet ja johdon tuen puute mainitaan myös yhteistyön haasteina. Pelätään myös, että "uusi sote" pirstaloi palvelut entisestään.

Haasteet hyödyiksi

Näkemyseroja voidaan vähentää työnkierrolla tai tutustumalla päivän tai pari uusiin yksiköihin ja yhteistyökumppaneihin. Lisäksi voidaan järjestää yhteisiä osastotunteja, joissa esitellään organisaation tarjoamia palveluita ajatuksella "kukin mainostaa omaansa". Henkilöstön yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä vahvistetaan esimerkiksi yhteisillä virkistyspäivillä. Toisen työhön tutustumisen koetaan lisäävän ymmärrystä toisten ammattiryhmien tekemästä työstä. Yhteistyön myötä toisten työn arvostus kasvaa ja yhteistyö helpottuu, kun toimijat ovat tuttuja keskenään. Tämä mahdollistaa myös avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin syntymisen, jolloin rakentavan palautteen antaminen ja vastaanottaminen helpottuu.



"Laajan yhteistyöverkoston avulla on helpompi tehdä monialaista yhteistyötä. Jos työntekijänä tuntee oman alueen verkoston ja sen tuomat mahdollisuudet, on helppoa koota asiakkaan ympärille hänen kuntoutumista tukeva verkosto. Yhteistyökumppaneiden tunteminen myös helpottaa yhteyden ottamista ja on työn tekemisen voimavara."

Yhteistyötä hankaloittaa vaikea tavoitettavuus. Ratkaisuksi ehdotetaan yhteystietojen ajantasaistamista ja helppoa löydettävyyttä sekä yhteistä palvelukarttaa. Yhteiset koulutukset ja palaverit mahdollistavat yhteisten päämäärien ja tavoitteiden asettamisen, asiakirjojen yhtenevät käytänteet, yhteisten hoitosuunnitelmien tekemisen sekä yleiset yhteiset toimintaohjeet ja -mallit. Yhteistyön tekeminen mahdollistetaan siten, että annetaan aikaa kehittämiseksi, palavereille ja yhteiselle työn suunnittelulle. Oman työnkuvan selkiyttämiseksi toivotaan kehityskeskusteluja ja työn vaativuuden arviointia.

Muutosvastarintaa pyritään vähentämään avoimella keskustelulla, työntekijöiden kuulemisella, positiivisella palautteella ja kannustamisella sekä antamalla asioista riittävästi tietoa. Työnohjaus ja koulutus nähdään tarpeellisena keinona myös muutosvastarinnan vähentämisessä.



"Jatkuva itsensä kouluttaminen on tärkeää ja ohjaa meidän tapaa tehdä työtä. Kaiken uuden tiedon sisäistäminen ja niiden vieminen mahdollisuuksien mukaan omaan työhön pitää jatkuvaa kehitystä mahdollisena. Tähän liitän myös muutostarpeen sisäistämisen, koska jos ollaan tyytyväisiä tapaan tehdä työtä eikä jatkuvasti reflektoiden nähdä mitään muuttamisen tarvetta, kehitys ja kehittäminen unohtuu. Kehittäminen lisää asiakaslähtöisyyttä ja sitä, että tehdään työtä ajankohtaisella tiedolla."

Muutoksille tulee antaa riittävästi aikaa. Resursseja annettaessa ymmärretään sekä lyhyen tähtäimen että erityisesti pitkän ajan vaikutukset. Aluksi toiminnan muuttuessa tarvitaan enemmän resursseja, mutta toiminnan vakiinnuttua resurssien tarve voi jopa vähentyä. Muutos vaatii työntekijöiltä sitoutumista ja joustavuutta. Sitoutuminen edellyttää, että työntekijät ovat mukana kehittämistyössä. Esimiehiltä odotetaan positiivista asennetta, innokkuutta, kärsivällisyyttä, avoimuutta, realistisuutta ja tasa-arvoisuutta ja oman "pelikentän" tuntemista.

Pohdinta

Monialainen yhteistyö selkeyttää sekä asiakkaalle että verkostolle sen, mitä kukin tekee ja missä ajassa. Lisäksi se vähentää päällekkäisen työn tekemistä ja säästää sekä asiakkaan että työntekijöiden aikaa. Monialaisessa palaverissa asiakkaalle voidaan määritellä avaintoimija, palvelukoordinaattori [\[10\]](#). Hän koordinoi asiakkaan palveluja ja on vastuussa yhteistyöstä. Hänen puoleen asiakas tietää kääntyä tarvittaessa. Tämä ennaltaehkäisee mahdollista "splittaamista", parantaa tiedon kulkua ja poistaa kuntoutumisen esteitä asiakkaan polulta. Yhteistyössä ei pidä unohtaa omaa asiantuntijuutta ja kerätä verkostoa asiakkaan ympärille vain sen vuoksi, että sitä on. Kaikki asiakastapaukset tai asiakkaan ongelmat eivät vaadi moniammatillista yhteistyötä, jos ne ovat ratkaistavissa siinä yksikössä, missä asiakas kulloinkin on.

Asiakasprosessin hahmottaminen uudelleen paljon erilaisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla selkeyttää jatkossa uusien asiakkaiden polkua. Kun luodaan toimivia palveluprosesseja yhteistyössä jonkun esimerkkiasiakkaan sekä verkoston kanssa, kenen tahansa on jatkossa helpompi luoda soveltuva verkosto uudelle samassa tilanteessa olevalle asiakkaalle. Laajan asiakasnäkemyksen [\[11\]](#) omaava verkosto pystyy luomaan asiakkaille hyviä palveluprosesseja huomioiden myös asiakkaiden yksilöllisyyden.

Asiakkaan palveluymmärryksen lisääntyminen tarkoittaa asiakkaiden näkökulmasta tietoisuutta ja ymmärrystä omista mahdollisuuksistaan eri palveluiden käyttöön. Asiakas ymmärtää palvelun tarjoajan roolin kumppaninaan tuottaa hänelle mahdollisimman laadukasta ja parasta mahdollista palvelua. [\[11\]](#) Hyvällä verkostoyhteistyöllä asiakkaan tarpeiden mukaisesti toimien on mahdollisuus myös organisaation

palvelukulttuurin muutokseen, kun asiakkaan tietoisuus sekä palveluymmärrys kasvavat. Asiakkaat eivät koe enää olevansa toiminnan kohteita, vaan tietävät olevansa toimijoita. Hyvässä, moniammatillisessa yhteistyössä tämän roolin vahvistuminen asiakkaalle on merkityksellistä, hän tulee kuulluksi ja kokee vaikuttavansa oman hoito- ja kuntoutumispolun etenemiseen.

Salassapitosäädösten taakse piiloutuminen hankaloittaa yhteistyötä moniammatillisessa palaverissa varsinkin silloin, kun erilaisten tietojärjestelmien sisältämä tieto ei ole kaikkien saatavissa. Salassapitosäädökset koskevat myös erilaisten sidosryhmien (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) välistä tiedonkulkua. Näiden esteiden poistamista helpottaa moniammatillisen palaverin eli neuvonpidon järjestäminen. Asiakkaan kanssa yhteistyössä sovitaan, mitä asioita neuvonpidossa käsitellään ja ketä siihen kutsutaan. Työntekijöiden vastuulla on huolehtia, että neuvonpito toteutuu yhdessä asiakkaan kanssa sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

Lähteet

1. [△]Drinka, T. & Clark, P. 2000. Health Care Teamwork. Interdisciplinary Practice and Teaching. USA: Greenwood Publishing group.
2. [△]Vuokila-Oikkonen, P. 2002. Akuutin psykiatrisen osastohoidon yhteistyöneuvottelun keskustelussa rakentuvat kertomukset. Väitöskirja. Oulun yliopisto. Acta Universitatis Ouluensis Medica D 704. Hakupäivä 29.5.2018.
<http://urn.fi/urn:isbn:9514268903>
3. [△]Vuokila-Oikkonen, P. & Läksy, M-L. 2012. Verkostot peruskoulussa, lukiossa ja ammatillisessa koulutuksessa opiskelijan mielenterveyttä ja hyvinvointia edistämässä. AMK-lehti / UAS Journal 3. Hakupäivä 29.5.2018.
<https://uasjournal.fi/tutkimus-innovaatiot...>
4. [△]Kiilakoski, T. 2014. Koulu on enemmän – Nuorisotyön ja koulun yhteistyön käytännöt, mahdollisuudet ja ongelmat. Nuorisotutkimusseura ry. Hakupäivä 8.12.2016.
http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/koulu_on_enemman.pdf
5. [△]Koskela, S. 2013. "Mie teen vaan oman työni". Toimintatutkimus moniammatillisen yhteistyön ja ohjausosaamisen kehittämistä. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 477. Hakupäivä 29.5.2018.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5330-0>
6. [△]Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 18. Helsinki: Unigrafia. Hakupäivä 17.11.2016.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7664-0>
7. [△]Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
8. [△]Karila, K. & Nummenmaa, A-R. 2001. Matkalla moniammatillisuuteen. Kuvauskohteena päiväkotia. Tampereen yliopisto. Tampere: SanomaPro Oy.
9. [△]Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. WSOY.
10. [△]Määttä, A. 2012. Perusturva ja poiskäännyttäminen. Väitöskirja. Diakonia-ammattikorkeakoulu. A Tutkimuksia 36. Helsinki. Hakupäivä 29.5.2018.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-175-5>
11. [△]^{ab}Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekes. Tekesin katsaus 281. Helsinki. Hakupäivä 29.5.2018.
<http://docplayer.fi...>

Metatiedot

Nimeke: Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana

Tekijä: Sandström Sanna; Keiski-Turunen Annika; Hassila Lea; Aunola Eija; Alahuhta Maija

Aihe, asiasanat: asiakaslähtöisyys, moniammatillisuus, sosiaaliala, SWOT-analyysi, terveysala, yhteistyö

Tiivistelmä: Artikkelissa käsitellään sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä omassa työssään. Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa ryhmää ihmisiä, joilla on erilainen koulutus ja jotka työskentelevät yhdessä tietyssä työyhteisössä. Yhteistyön avulla ratkaistaan asiakkaan ongelmia, jotka voivat olla liian haastavia yksittäisen ammattiryhmän näkökulmasta tai erillisesti työskennellen. Aineisto kerättiin Asiakaslähtöinen toiminta sosiaali- ja terveysalalla -täydennyskoulutuksessa olleilta 26 ammattilaisilta.

Tutkittavat näkivät moniammatillisen yhteistyön hyötyinä työnjaon selkiytymisen ja resurssien oikean kohdentumisen, jonka nähtiin vähentävän päällekkäistä työtä eri ammattiryhmien kesken. Toimivan moniammatillisen yhteistyön koettiin myös lisäävän työhyvinvointia, parantavan työilmapiiriä sekä lisäävän vastuullisuutta ja myönteistä asennetta.

Moniammatillisen yhteistyön haasteina nähtiin oman ammatti-identiteetin heikkous, huonot vuorovaikutustaidot, tiedonkulun ongelmat ja erilaiset näkemuserot eri ammattiryhmien kesken. Toisten ammattiryhmien osaamisen tunnistamisen puute ja muutosvastarinta koettiin myös moniammatillisen yhteistyön haasteena.

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu, Oamk

Aikamäärä: Julkaistu 2018-08-15

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018061225734>

Kieli: suomi

Suhde: <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>, ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

Oikeudet: CC BY-NC-ND 4.0

Näin viittaat tähän julkaisuun

Sandström, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola, E. & Alahuhta, M. 2018. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 44. Hakupäivä xx.xx.201x. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018061225734>.